

# Beden Dili ve Mesleki Sunum

Duruş, jest ve mimik; kurumsal temsil; sunum tasarımı ve havacılık yöneticisinin iletişim rolü.

Diksiyon ve Anons · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

## ▲ Bu Bölümde

- 1 Beden dilinin sözlü iletişimi destekleyen ve bozan kullanımlarını ayırt edebilirsiniz.
- 2 Duruş ve nefes arasındaki ilişkiyi açıklayabilirsiniz.
- 3 Ses tonunun yolcu algısı üzerindeki etkisini değerlendirebilirsiniz.
- 4 Bir sunumu içerik, görsel düzen ve anlatım bakımından planlayabilirsiniz.
- 5 Toplantı, brifing ve kamuoyu önünde konuşmanın gerektirdiği farkları sayabilirsiniz.

# ▲ Beden Dili Neyi Yapar?

*Sözü desteklemek ya da yalanlamak*

- Beden dili sözün yerine geçmez; onunla tutarlı olduğunda güçlendirir, çeliştiğinde sözü geçersiz kılar.
- Dinleyici çelişki gördüğünde bedene inanır: "buyurun" diyen ama arkasını dönen kişi reddetmiş sayılır.
- Havacılıkta bu çelişki doğrudan hizmet kusuru olarak algılanır; söylenen nazik, görünen isteksizdir.
- Beden dili kültüre göre değişir; uluslararası yolcu profilinde abartılı jestlerden kaçınılır.
- Amaç rol yapmak değildir: tutarlılık, samimiyetin görünür hâlidir.

## TEMEL KURAL

### Tutarlılık

- Söz, ses tonu ve beden aynı şeyi söylemelidir.
- Üçü uyduğunda mesaj tek ve güçlü algılanır.

# ▲ Dört Öge

## DURUŞ

### Beden eksenini

Ağırlık iki ayağa eşit dağıtılır, omuzlar geride ve gevşek. Doğru duruş nefesi açar, ses buna bağlıdır.

## JEST

### El kullanımı

Eller bel ile göğüs arasında, açık avuçla. Ceplerde ya da kenetli eller kapalılık olarak okunur.

## MİMİK

### Yüz ifadesi

Söylenenle uyumlu olmalıdır. Yüzdeki gerginlik ses tonuna da geçer; ikisi birlikte değişir.

## GÖZ TEMASI

### Bakış

Dinleyici alanı üçe bölünür, sırayla ve birkaç saniye tutularak bakılır. Gezinen bakış güven düşürür.

# ▲ Duruş ve Nefes

*Ses için en somut bağlantı*

- Kambur duruş diyaframı sıkıştırır; alınan hava azalır, ses kısılır ve tizleşir.
- Dik ama gergin duruş da sorunludur; kaslar kasıldığında gırtlak serbest kalmaz.
- Aranacak şey "gevşek diklik"tir: omurga uzun, omuzlar aşağıda, çene yerde paralel.
- Oturarak anons okunacaksa sırt desteklenir, gövde öne eğilmez.
- Konuşmaya başlamadan önce ayakları hissetmek, bedeni yere oturtan basit bir hazırlıktır.

SINAMA

## Duvar testi

- Sırtınızı duvara dayayın: topuk, kalça, sırt ve baş duvara değsin.
- Bu hizayı koruyarak bir adım öne çıkın.
- Bu, konuşurken aradığınız duruştur.

02

## Ses Tonu ve Yolcu Algısı

Yolcu çoğu zaman konuşanı görmez; kurum hakkındaki izlenimini yalnızca sestен kurar.

# ▲ Tonun Taşıdığı İzlenim

*Aynı bilgi, farklı tonla farklı kurum*

SAKİN

## Güven

Yavaş, dengeli, düşen ezgi. Anormal durumlarda en çok ihtiyaç duyulan ton budur.

İLGİLİ

## Yakınlık

Hafif sıcak, doğal. "Güler yüzlü ses" denen şey budur; gülümseyerek konuşmak tınıyı değiştirir.

ACELECİ

## Umursamazlık

Hızlı ve düz. Yolcuya "bu anons bir formalite" izlenimi verir; bilgi duyulsa da önemsenmez.

GERGİN

## Kaygı

Tiz, kesik. Yolcuya bilinmeyen bir sorun olduğunu düşündürür; sözün içeriğinden bağımsız yayılır.

## ▲ Güler Yüzlü Ses

- Gülümseme yüz kaslarını ve yumuşak damağı değiştirir; bu değişiklik sesin tınısına yansır.
- Yolcu gülümsemeyi görmese de sesteki farkı işitir; telefon ve anons ortamında bu en çok kullanılan tekniktir.
- Yapay bir neşe değildir; ölçü, dinleyicinin "karşımdaki kişi iyi niyetli" diye düşünmesidir.
- Kötü haber verirken gülümseme kullanılmaz; o durumda gereken ton sakinlik ve ciddiyettir.
- Ton seçimi metne göre yapılır; her anons aynı sesle okunmaz.



03

## Mesleki Sunum

Havacılık yöneticisi yalnızca yolcuya değil; ekibe, üst yönetime, düzenleyici kuruma ve kamuoyuna konuşur.

## ▲ Ortama Göre Değişenler

| Ortam                 | Dinleyici       | Öne çıkan                                             |
|-----------------------|-----------------|-------------------------------------------------------|
| Ekip brifingi         | Meslektaşlar    | Kısalık, açık görev dağılımı, terim kullanımı serbest |
| Üst yönetim sunumu    | Karar vericiler | Sonuç önce, gerekçe sonra; sayıya dayalı anlatım      |
| Düzenleyici kurum     | Denetleyici     | Kayda dayalı, ölçülü, abartısız dil                   |
| Yolcu bilgilendirmesi | Genel kitle     | Terimsiz dil, kısa cümle, tek bilgi                   |
| Basın açıklaması      | Kamuoyu         | Hazırlanmış metin, tek sözcü, tutarlı mesaj           |
| Kriz iletişimi        | Herkes birden   | Bilinen - bilinmeyen ayrımı, düzenli güncelleme       |

# ▲ Sunum Tasarımı

*Slayt konuşmanın yerine geçmez, ona eşlik eder*

1

## Tek fikir

Her slaytta yalnızca bir düşünce bulunur; başlık o düşünceyi cümle olarak söyler.

2

## Az metin

Slayt okunmak için değil bakılmak içindir. Yazılan her cümle konuşmadan düşülür.

3

## Görsel

Tablo, şema ya da görsel; yalnızca anlamayı kolaylaştırıyorsa konur, süs olarak değil.

4

## Sıra

Sunum bir akış izler: durum, sorun, öneri, sonuç. Rastgele sıralanan slayt dinleyiciyi kaybettirir.

*Slaytı yüksek sesle okuyan sunucu, dinleyiciye kendisinin gereksiz olduğunu söylemiş olur.*

## ▲ Sunum Sırasında

- Ekranı değil dinleyiciye konuşulur; slayta bakmak için dönülmez, ekranın yanında durulur.
- İşaretçi ya da el ile gösterme kısa tutulur; sürekli hareket dikkat dağıtır.
- Süre baştan bilinir ve provada ölçülür; sunumu sona doğru hızlandırmak hazırlıksızlık göstergesidir.
- Soru gelirse önce dinlenir, gerekirse yinelenerek doğrulanır, sonra yanıtlanır.
- Bilinmeyen bir soruya "bilmiyorum, öğrenip döneceğim" demek güven kaybettirmez, kazandırır.



## **Dinleyici önce sizi görür, sonra dinler.**

İlk izlenim sözcüklerden önce kurulur. Duruş ve yüz ifadesi, söylenecek sözün nasıl karşılanacağını baştan belirler.

## ▲ Dış Görünüş ve Kurumsal Temsil

- Havacılıkta kıyafet çoğu zaman üniformadır; üniforma kişiyi değil kurumu görünür kılar.
- Üniformanın düzeni, yolcunun kurumun titizliği hakkındaki ilk çıkarımıdır.
- Üniforma dışı ortamlarda ölçüt ortamın beklentisidir: brifing, denetim ve basın farklı düzeyler ister.
- Aksesuar ve dikkat çeken ayrıntılar dinleyicinin odağını sözden uzaklaştırır.
- Amaç görünmez olmak değil, görünüşün konuşmanın önüne geçmemesidir.

# ▲ Sunum Provası

*Provanın dört aşaması*

1

## Sessiz okuma

İçeriği ve sırayı gözden geçirin;  
eksik bağlantıları saptayın.

2

## Yüksek sesle

Süreyi ölçün. Sessiz okuma  
gerçek süreyi göstermez,  
genellikle yarısı kadardır.

3

## Ayakta

Duruş, jest ve geçişlerle birlikte.  
Slaytı ne zaman  
değiştireceğinizi belirleyin.

4

## Dinleyiciyle

Bir kişiye sunun ve soru  
almasını isteyin; beklenmedik  
soru provada görülür.

*Prova sayısı değil türü önemlidir. Dört aşamayı birer kez geçmek, aynı aşamayı dört kez yinelemekten etkilidir.*

## ▲ Sık Yapılan Sunum Hataları

- Slaytı okumak: dinleyici zaten okuyabiliyor; sunucu okuduğunda gereksizleşir.
- Özür dileyerek başlamak: "hazırlanacak vaktim olmadı" cümlesi dinleyiciyi baştan kaybettirir.
- Süreyi aşmak: sonraki konuşmacıdan zaman çalmak, içerikten bağımsız bir saygı sorunudur.
- Soruları sona bırakıp hiç zaman kalmaması: soru süresi baştan ayrılır.
- Teknik aksaklıkta paniklemek: sunum, slaytlar olmadan da anlatılabilecek biçimde hazırlanır.



# ▲ Uygulama

*Mikrofonlu sunum*

## SINIF İÇİ ÇALIŞMA

### Üç dakika, kayıtlı

- Geçen haftaki konuşmanızı mikrofonla ve ayakta yineleyin.
- Bir arkadaşınız duruş, jest ve göz temasını; bir diğeri ses ve tonu izleyecek.
- Sunum videoya alınacak; yalnızca sizinle paylaşılacaktır.
- Kaydı sesi kapatarak izleyin: yalnızca bedeninizin ne söylediğine bakın.
- Sonra görüntüyü kapatıp yalnızca sesi dinleyin ve iki izlenimi karşılaştırın.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Duruş dengeli mi?
- Eller görünür mü?
- Göz teması dağınık mı?
- Ton metne uygun mu?

## ▲ Özet

- Beden dili sözle tutarlı olduğunda güçlendirir, çeliştiğinde sözü geçersiz kılar.
- Duruş doğrudan nefesi, nefes doğrudan sesi belirler; "gevşek diklik" aranan konumdur.
- Yolcu kurumu çoğu zaman yalnızca sestten tanır; ton, içerikten bağımsız bir izlenim taşır.
- Mesleki sunumda ortam değişince dinleyici, dil ve öncelik de değişir.
- Slayt konuşmanın yerine geçmez; her slaytta tek bir fikir bulunur.

SONRAKİ BÖLÜM

---

# Anons Sistemleri ve Anonsun Yönetimi

Gelecek hafta için: bir havalimanında ya da uçakta duyduğunuz üç anonsu, saatiyle birlikte not edin.