

TOPLANTI YÖNETİMİ

Sunuşun Bileşenleri

(13)



Doç. Dr. Hakan Sunay
Ankara Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

Sunuşun Bileşenleri

- *Ne tür sunuş yaparsak yapalım, genel olarak bir sunuş etkinliğinde yedi unsur ön plana çıkmaktadır.*

- *Bunlar;*
 - *konuşmacı,*
 - *mesaj veya ileti,*
 - *kanal,*
 - *dinleyici veya katılımcı,*
 - *geribildirim,*
 - *gürültü ve bağlam veya durum*
 - *olarak sıralanabilir.*

Sunuşun Bileşenleri (2) Konuşmacı

- *Sunuş, doğası itibarı ile bir iletişim sürecidir ve kaynak durumunda olan bir konuşmacı ile başlar.*
- *Telefonunuzu kullanarak, bir arkadaşınızı aradığınızda ve konuşmaya başladığınızda, o anki iletişim sürecinde “konuşmacı” durumundasınızdır. Arkadaşınız da doğal olarak sizi dinlediği için “dinleyici”dir.*
- *Öte yandan, siz susup arkadaşınız bir şeyler söylemeye başladığında ise artık o “konuşmacı”, siz de “dinleyici” konumundasınızdır. O halde, genel bir iletişim süreci için, “konuşmacı” ve “dinleyici” olma hali sürekli değil, değişken bir durumdur denebilir. Ancak, bu değişkenlik, sunuş yaparken bu kadar sık yaşanmayabilir. Çünkü yapacağınız sunuşlarda, genel olarak siz konuşmacı, duygu ve düşüncelerinizi paylaştığınız kitle de dinleyici konumunda olacaktır.*

Konuşmacı (2)

- *Konuşmacı olarak başarımız, yine kendimize bağlıdır. Bireysel olarak inandırıcılığımız, konuştuğumuz konu hakkındaki bilgimiz, konuşmaya yönelik hazırlığımız, konuşma tarzımız, dinleyicilere ve konuya ilişkin sergilediğimiz duyarlılık veya ilgi de bizim başarımız ile doğrudan ilişkili olacaktır.*
- ***Etkili bir sunuş, coşku ve heyecan gerektirir.***

Mandel'e (2000) göre, dört tip konuşmacı eğilimi vardır. Bunlar;

- ***Kaçınma; Kaçınma eğilimi gösteren bir konuşmacı, herhangi bir hedef kitlenin önünde bir şey sunmamak için elinden geleni yapacaktır.***
- ***Direnç gösterme; Konuşma yapmak zorunda kaldıklarında, bunu büyük bir rahatsızlık ve isteksizlikle yerine getirirler.***
- ***Kabul etme; Sunuşları kabul etmelerinin veya yapmalarının bir nedeni de üstlerinin kendilerinden bunu beklemesidir.***
- ***Fırsat yaratma; sunuş yapmak için fırsat kollar, buldukları her fırsatı değerlendirmeye çalışırlar. Onlar için sunuş, mesleki ve bireysel gelişme anlamında bir fırsattır.***

Konuşmacı becerilerini değerlendirme ölçütleri. Mandel (2000, s.12)'den uyarlanmıştır.

Sıra	İfadeler	Hep				Hiç
		5	4	3	2	1
1	Hedef kitle hakkında, birden fazla yöntemle ayrıntılı bilgi toplarım.	5	4	3	2	1
2	Sunuşumu planlamaya başlamadan önce sunuşumun amacını belirlerim.	5	4	3	2	1
3	Sunuşumu yapılandırmama yardımcı olacak temel düşünceleri belirlerim.	5	4	3	2	1
4	Sunuş yapım, temel düşüncelerim ve bunları destekleyen fikirlerden oluşur. Bunların hepsine değinirim.	5	4	3	2	1
5	Sunuşumu yapılandırırken giriş, gelişme ve sonuç bölümlerini planlarım.	5	4	3	2	1
6	Gelişme bölümümde, sunuşumun içeriği belirli bir düzen ve yapı içinde verilir. Gerekli örnek, istatistik ve etkinliklerle desteklenir.	5	4	3	2	1
7	Sonuç bölümüm, akılda kalıcıdır, sunuşun amacı doğrultusunda önemli noktaları yineler.	5	4	3	2	1
8	Hedef kitlemin dikkatini çekecek bir giriş hazırlarım.	5	4	3	2	1
9	Görseller ve grafiklerim sade, açık ve anlaşılırdır.	5	4	3	2	1
10	Sunuşumu yaparken, gerekli enerji ve motivasyonu sağlarım. Yeterli düzeyde bir heyecanla başa çıkabilirim ve onu lehime kullanırım.	5	4	3	2	1
11	Hedef kitlemin sunuştan beklentilerine önem veririm ve kazanacakları yeterlikleri anladıklarından emin olurum.	5	4	3	2	1
12	Fikirlerimi coşkulu bir şekilde ve istekle paylaşıyorum.	5	4	3	2	1
13	Sunuş notlarımdan okumak yerine, dinleyicilerimle iletişim kurarak sunuşumu yaparım.	5	4	3	2	1
14	Sunuş notlarım sadece kısa, hatırlatıcı notlardır. Sunuşumu uzun metinler okuyarak yapmam.	5	4	3	2	1

Konuşmacı becerilerini değerlendirme ölçütleri. Mandel (2000, s.12)'den uyarlanmıştır. (2)

Sıra	İfadeler	Hep					Hiç				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	Olası sorulara nasıl cevap vereceğim konusunda çalışırım.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17	Hedef kitlemle sürekli göz teması kurarım.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	Beden dilim, verdiğim mesajlarımla uyumludur. Heyecanımı ve tedirginliğimi kontrol edebilirim.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	Ses tonum güçlü ve yeterince anlaşılırdır. Monoton bir tonla konuşmamaya çalışırım.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20	Sunuştan önce, sunuş mekanını, oturma düzenini ve teknik araçları kontrol ederim.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	TOPLAM										

80 ve üzeri puan, bizim başarılı olduğumuzu, ufak tefek eksikleri zamanla deneyim kazanarak gidereceğimizi ifade eder. 60-80 arası puan, çok etkili bir konuşmacı olmasak da, başarılı bir konuşmacı olmak için yüksek bir potansiyelimiz olduğunu ve daha fazla sunuş yaparak deneyimlerimizi arttırmamız gerektiğini ifade eder. 40-60 arası puan, konuşmalarımızda oldukça etkisiz bir performans sergilediğimizi, bir dizi eksiklerimiz olduğunu ve sunuşlar konusunda okuyarak ve eğitsel etkinliklere katılarak becerilerimizi arttırmamız gerektiğini ifade eder. 40 puanın altı, sunuş konusunda oldukça yetersiz olduğumuzu, bilinçli veya bilinçsiz, sunuşlara ve diğer insanlarla paylaşmaya fazla önem vermediğimizi ifade eder.

Mesaj

- *Mesaj, sunuşu yapan kimsenin, karşısındaki dinleyicilerle paylaştıklarıdır. Telefonda arkadaşınıza “bu akşam saat 7’de yurt binasının önünde buluşalım” dediğinizde, bu isteğiniz, sizin paylaştığınız mesajınızdır.*
- *Aynı şekilde “bugünkü toplantımızın amacı, yeni yönetmelikle birlikte şirketimizin müşterilere karşı ne tür yeni sorumluluklar yüklendiğini paylaşmak” dediğinizde, bu ifadeniz, yine sizin mesajınızdır*
- *Sunuşlardaki nihai amacımız, paylaşmak istediğimiz mesajın karşımızdaki kitleye gitmesidir. Bu, ancak neyi (sözlü mesaj) nasıl (sözsüz mesaj) söylediğimizle mümkün olacaktır.*
- *Mesajlarımızı sadece sözlü ifadelerimizle değil, ses tonumuzla, beden dilimizle, yüz ifademizle de aktardığımızın farkında olarak sunuşlarımızı yapmalıyız.*
- *Dinleyicilerin, amaçladığımız bilgi ve becerileri kazanması, bizi ilgi ile dinlemesi, bizi inandırıcı bulması ve ikna olması gibi tüm sonuçlar, bu öğelerden etkilenecektir.*

Kanal

- *Kanal, iletişim sürecinde mesajı taşıyan herhangi bir şey olarak tanımlanır. Yani, mesajın karşıya neyle, nasıl aktarıldığı ile ilgilidir. Telefonla aradığımız arkadaşımızla bir şey paylaşırken kullandığımız kanal, telefondur. Çünkü karşı tarafa sesimizi taşıyan araç, o an telefondur.*
- *Bir arkadaşımızla yüz yüze konuştuğumuzda kullandığımız kanal ise, sesimizi ona taşıyan, aktaran havadan başka bir şey değildir. O halde, günlük paylaşımlarımızda, yani yüz yüze bireylerarası iletişimde sıkça kullandığımız iletişim kanalı havadır. Buna yüz yüze iletişim de diyebiliriz.*

Kanal (2)

- *Küçük bir toplantı odasında, iş yerindekilere yaptığımız bir sunuda sesimizi daha iyi duyurabilmek için bir mikrofon, bazı şeyleri yazarak veya çizerek açıklamak için bir pano, hazırladığımız sunuyu göstermek için de bilgisayar ve projeksiyon cihazı ile bir perde kullandığımızı düşünelim.*
- *Buradaki iletişim kanalları; mikrofon, pano ve bilgisayar-projeksiyon-perde araçlarıdır.*
- *Sesimizi mikrofon kanalı ile daha iyi duyururken, anlık eklemek isteyebileceğimiz yazı ve çizimleri pano yardımıyla, diğer metin, grafik, resim, fotoğraf ve video gibi sunuşumuzu destekleyen unsurları da bilgisayar ve projeksiyon yardımıyla dinleyicilerle paylaşabiliriz.*

Kanal (3)

- *Sunuşlarımızda birden fazla kanal kullanmak bize çeşitli yararlar sağlayacaktır. Bunlar şöyle ifade edilebilir:*
- *Sunuş süresini kısaltır*
- *İlgiyi canlı tutar*
- *Paylaşmaya olan isteği arttırır*
- *Soyut bir takım kavramları somutlaştırır*
- *Gerçekçi yaşantılar sağlar*

• *Sunuşlarımızda, her zaman tüm bu kanalları kullanmak zorunda mıyız? Bu tür kanalları neye göre seçeceğiz? Genel tasarım sürecinde olduğu gibi, bu noktada da sadelik ilkesi, aslında en etkili ilkedir.*

- *Tüm bunlardan yola çıkarak, kanal seçimi konusunda belirli ölçütlerden yararlanıldığını ifade edebiliriz. Bu ölçütler şöyle sıralanabilir:*
- *Sunuşun amacı*
- *Katılımcıların özellikleri*
- *Katılımcı kitlenin büyüklüğü*
- *Sahip olduğumuz süre ve maliyet*
- *Sahip olduğumuz fiziki olanaklar*

Dinleyici (1)

- Dinleyici veya diğer adıyla katılımcı, mesajlarımızı aktardığımız kimselerdir. Karşımızda bir dinleyici kitlesi yoksa, sunuştan, iletişimden bahsetmek mümkün değildir. Arkadaşımız ile telefonda konuştuğumuzda bir tek dinleyicimiz varken, sınıfta, toplantı odasında onlarca, hatta yüzlerce dinleyicimiz olabilir. Sayıları ne olursa olsun dinleyiciler, sunuşlarımızı planlarken alacağımız birçok kararda temel rol oynamaktadır.*
- Konuşmacının paylaştığı mesaj, ancak ve ancak dinleyici ona bir anlam yükleyince önem taşır.*
- Dinleyici**; bilgi birikimi, deneyimleri, amaçları, değerleri ve tutumlarını kullanarak, dinlediklerine ve paylaşılanlara bir anlam yükler. Tüm bu sayılanlar, kişilerin referans çerçevesini oluşturur.*

Dinleyici (2)

- Konuşmacı ve dinleyici farklı bireyler olduğundan, tamamen aynı referans çerçevelerinin olması beklenemez. Takdir edersiniz ki, her insanın farklı bilgi birikimleri ve deneyimleri olacaktır.*
- Tanıdığınız ve aynı yerde çalışan insanlarla, yeni tanıştıklarınıza göre daha fazla ortaklıklarınız, geçmişiniz olduğundan, daha etkili iletişim kurabilirsiniz. İnsanların farklı referans çerçeveleri olacağından, konuşmacı olarak, sunuşlarımızı bunu dikkate alarak yapılandırmalı, dinleyici odaklı düşünmeye çalışmalıyız.*
- Sunuş öncesinde dinleyicilerimizi tanımak, tanımaya çalışmak, sunuşumuzun başarısı için son derece önemlidir. Ancak bir o kadar önemli olan şey de, sunuş sırasında dinleyicilerimizin bize sağlayacağı geribildirimler olacaktır.*

Geribildirim (1)

- *Geribildirim, iletişim sürecinde olmazsa olmaz kavramlardan biridir. Eğer bir iletişim sürecinde geribildirim yoksa, orada iletişimden bahsetmemiz mümkün değildir.*
- *Eğer bir ortamda iletişim yoksa, zaten bir sunuştan da bahsedemeyeceğimiz açıktır. O halde geri bildirim, sunuş sırasında dikkat etmek zorunda olduğumuz önemli bir konudur.*
- *İnsanlar herhangi bir sunuşa katıldığında, anlatılan ve paylaşılan her şeyi bir sünger gibi emerek kaydetmez, anlamlandırmazlar. Anlatılanları paylaşıp anlamlandırmak pek çok şeye bağlı olacaktır.*
- *Öncelikle, ortak referans çerçevesi bilgilerinizi hatırlayın. Dinleyiciler, her şeyden önce, eğer paylaşılanlar kendi referans çerçeveleri dahilinde bir anlam taşıyorsa yeni aldıkları bilgileri yeniden anlamlandırabilir, bunlara olumlu tepki, yani olumlu geribildirim verebilirler.*
- *Öte yandan, dinleyiciler herhangi bir şeyi anlamadıklarında da hala geribildirim sağlamaktadırlar.*

Geribildirim (2)

- *Anlattığınız bir konuda karşınızdakilerin yüzünüze boş bakışları, size anlatılanlar hakkında bir şey bilmedikleri, konuyu çok zor veya yabancı buldukları anlamında bir geribildirim niteliği taşıyacaktır.*
- *Öte yandan, paylaştığınız bir bilgi sonunda gözünüzün içine bakan, başını evet anlamında sallayan, o sırada anlattıklarınızdan notlar alan dinleyicilerden de söylediklerinizi anlıyorum geribildirimini alırsınız.*
- *Buradan yola çıkarak, sunuş sırasında, dinleyicilerimizin bize pek çok farklı şekilde geribildirim gönderdiğini söyleyebiliriz.*
- *Dinleyicilerimizden alıyor olacağımız tepkilerin, geribildirimlerin genel olarak ortak noktaları olabileceği gibi, bazen toplumsal, kültürel farklılıklar da taşıyor olabileceğini ifade etmekte yarar vardır.*
- *Örneğin başını iki yana sallamak, hemen her ortamda bir “onaylamama, katılmama” ifadesi olarak algılanırken; yukarıdan aşağıya, biraz da gülümseyerek sallamak, yine her ortamda onaylama, anlama ifadesi olarak yorumlanabilir.*
- *Bu ve benzer ifadeler evrenseldir diyebiliriz.*

Gürültü

Gürültü, iletişim sürecinde, sunuşlarımızda istemediğimiz bir şeydir ve sürmesi durumunda etkili bir paylaşma olmayacaktır. Bu durumda ne yapmak gerektiğine değinmeden önce, gürültüye neden olabilecek bazı temel kaynaklara değinmek yerinde olacaktır. İletişimde gürültü kaynakları genel olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Fiziksel*
- Fizyolojik*
- Toplumsal, kültürel*
- Semantik gürültüler*
- Psikolojik gürültüler*
- Zaman*
- Algıda seçicilik*

Fiziksel gürültüler, sunuş veya iletişim ortamındaki iletişim kanalını etkileyen çevresel bir takım faktörlerdir. Örneğin trafiğin uğultusu, telefondaki cızırtı, televizyonun sesinin kısık veya görüntünün karlı olması, internet hattının kesik olması, bulunduğumuz ortamın ışıklandırmasının veya ses düzeninin iyi olmaması gibi fiziksel etkenler sunuşu olumsuz yönde etkileyecek birer gürültü kaynağıdır.

Gürültü (2)

- *Fizyolojik gürültü kaynakları, sunuş sırasındaki sağlık durumlarımız, karnımızın açlığı, başımızın ağrması, sandalyemizin rahat olmaması ve dolayısıyla belimizin ağrması gibi bir takım fizyolojik nedenlerdir.*
- ***Toplumsal ve kültürel gürültüler**, o anki sunuş sırasında, katılımcıların bir takım sosyal, kültürel ve dini değerlerine karşı tehdit algılayıp algılamadıkları ile ilgilidir.*
- *Semantik gürültü türü, konuşmacı ve dinleyicilerin, daha önce öğrendiğimiz ortak referans çerçeveleri ile ilgilidir.*
- ***Psikolojik gürültüler**, dinleyicilerin o an içinde oldukları psikolojik durumların, iletişime geçmelerini, etkin bir katılım sağlamalarını, doğru geribildirimler vermelerini engellemesidir.*
- *Zaman olgusu, bazen insanların üzerinde olumsuz bir baskı oluşturabilir, hem konuşmacı, hem de dinleyiciler açısından iletişimi engelleyici bir unsur olarak ortaya çıkabilir.*
- ***Algıda seçicilik**, aslında bireysel farklılıkları vurgulamaktadır. Aynı sunuşa katılan birçok insan, yine o sunuş içindeki farklı alanlara veya konulara yoğunlaşacaktır. Konuşmacının önemle vurgulamak istediği bazı şeyler, diğerleri için önemli olarak algılanmayabilecektir.*

Bağlam

- Her iletişim süreci bir bağlam içinde gerçekleşir. Dolayısıyla, her sunuşun da bir bağlamı vardır. Bağlam, sunuşun içinde geçtiği zaman ve mekan ile ilgilidir. Arkadaşlarımıza yapacağımız sıradan bir bilgilendirme sunuşu ile, kurumdaki üstlerimize yapacağımız sunuşun bağlamları farklı olacaktır.*
- İş toplantıları, anma törenleri, cenazeler, mezuniyetler, yaş günü kutlamaları, emeklilik kutlamaları vb. etkinlikler gündelik yaşamımızda sıkça karşılaşılabileceğimiz durumlardır. Bu durumların her biri kendine özgü bağlamlar içermekte ve bu tür etkinliklerde yapacağımız sunuşlar veya kuracağımız iletişimler bu bağlamların kendilerine özgü ritüelleri dikkate alınarak yapılmalıdır.*
- Bu noktada hatırlamamız gereken bir diğer konu da, sunuşun bağlamını göz önünde bulundururken sadece paylaşacağımız içeriğe değil, aynı zamanda fiziki düzenlemelere de dikkat etmek olmalıdır.*



Sunum bitti...