

Etkili Konuşmanın Çerçevesi

Konuşmanın amaçları, etkili konuşmacının nitelikleri ve havacılık yöneticisinin konuştuğu ortamlar.

▲ Bu Bölümde

- 1 İletişim sürecinin öğelerini sayabilir, konuşmanın üç amacını ayırt edebilirsiniz.
- 2 Etkili konuşmanın ölçütünün konuşan değil dinleyici olduğunu gerekçelendirebilirsiniz.
- 3 Havacılık işletmelerinde sözlü iletişimin emniyet ve karar süreçleriyle bağıı kurabilirsiniz.
- 4 Bir havacılık yöneticisinin konuştuğı ortamları ve her birinin beklentisini sayabilirsiniz.
- 5 Dersin kapsamını, işleyişini ve dönem projesini tanımlayabilirsiniz.

▲ İletişim Süreci

Her konuşma bu dört basamaktan geçer; aksama çoğu zaman son ikisindedir

1

Kaynak

Konuşan kişi, niyeti ve güvenilirliği. Dinleyici mesajı kaynaktan ayrı değerlendirmez.

2

Mesaj

Sözcükler, yapı ve kanıt. Kafada açık olan şey, söze dökülünce açık kalmayabilir.

3

Kanal

Yüz yüze, telsiz, telefon, anons, ekran. Kanal neyin kaybolacağını belirler.

4

Alıcı

Dinleyicinin bilgisi, beklentisi ve o anki durumu. Anlam burada kurulur.

İletişimin başarısı gönderilen mesajla değil, alınan mesajla ölçülür. Bu ders boyunca ölçüt hep dinleyici tarafıdır.

İletişimin Döngüsü

Tek yönlü aktarım iletişim değildir



Konuşmacının denetleyebildiği yalnızca ilk iki halkadır. Üçüncü ve dördüncü halkayı tasarlamak yerine onlara güvenmek, iletişim kazalarının en yaygın nedenidir.

▲ Konuşmanın Üç Amacı

Amaç belirlenmeden yapı da üslup da seçilemez

BİLGİLENDİRME

Anlaşılmaq

Vardiya devri, durum raporu, prosedür anlatımı. Ölçüt: dinleyici bilgiyi doğru yineleyebiliyor mu?

İKNA

Kabul ettirmek

Bütçe savunması, öneri sunumu, denetim yanıtı. Ölçüt: karar verici görüşünü değiştirdi mi?

HAREKETE GEÇİRME

Yaptırmak

Brifing, uyarı, acil durum yönlendirmesi. Ölçüt: istenen davranış gerçekleşti mi?

▲ Üç Amaç, Üç Ölçüt

Amacı belirsiz bir konuşmanın başarısı da ölçülemez



Üçü aynı konuşmada bulunabilir ama biri baskındır. Hazırlığın ilk kararı hangisinin baskın olduğudur; bu karar verilmeden plan da yapılamaz.

▲ Etkili Konuşmacının Nitelikleri

- Hazırlıklıdır: neyi, kime, ne kadar süreyle söyleyeceğini önceden bilir.
- Açıktır: tek bir ana fikri vardır ve dinleyici onu kendi cümlesiyle tekrarlayabilir.
- Güvenilirdir: bilmediğini bilmediğini söyler, abartmaz, sonradan yalanlanacak bir şey söylemez.
- Dinleyiciyi tanır: aynı konuyu farklı dinleyiciye farklı kurar.
- Dinler: konuşmayı bir yayın değil, karşılıklı bir süreç sayar.

ÖLÇÜT

Tek cümle sınaması

- Konuşmanız bittiğinde dinleyici tek cümleyle ne söyleyecek?
- Bu cümleyi siz baştan yazamıyorsanız, konuşma henüz hazır değildir.

▲ Kanal Seçimi

Aynı mesaj, yanlış kanalda kaybolur

YÜZ YÜZE

Karmaşık ve hassas konular

Geri bildirim anında alınır, yanlış anlaşılma yerinde düzeltilir. Zor konuşmalar bu kanala aittir.

TELSİZ - TELEFON

Kısa ve zaman baskılı

Görüntü yok, gürültü var. Standart kalıp ve geri okuma bu yüzden zorunludur.

YAZILI

Kayda geçmesi gereken

Talimat, rapor, bildirim. Yeniden okunabilir ama ton taşımaz; soğuk algılanabilir.

ANONS - EKRAN

Tek yönlü, kalabalığa

Geri bildirim yoktur. Tek seferde anlaşılmaq zorundadır; bu nedenle en çok hazırlık isteyen kanaldır.

▲ Konuşma Öğrenilebilir mi?

Dersin dayandığı varsayım

- "İyi konuşmak yetenektir" inancı, çalışmayı gereksiz gösterdiği için en çok zarar veren inançtır.
- Etkili konuşmanın bileşenleri — hazırlık, yapı, kanıt, dinleyici çözümlemesi — öğrenilebilir ve ölçülebilir.
- Doğuştan gelen tek şey ses rengidir; gerisi alışkanlıktır ve alışkanlık değiştirilebilir.
- Gelişimin görülebilmesi için ölçüm gerekir: dönem başı ve dönem sonu kayıtları bu yüzden alınır.
- İlerlemeyi sağlayan tekrar değil, geri bildirimli tekrardır.

YAYGIN İNANÇ

"Heyecanımı yenemem"

- Amaç heyecanı yok etmek değildir.
- Hazırlık ve prova heyecanı yönetilebilir düzeye indirir; 7. bölümün konusu budur.

02

Havacılıkta Söz

Bu sektörde konuşma bir nezaket değil, bir işletme ve emniyet aracıdır.

▲ Yöneticinin Konuştuğu Ortamlar

Her biri farklı bir dil, süre ve kanıt ister

EKİP

Brifing ve vardiya

Kısa, sıralı, görev dağılımı belli. Terim kullanımı serbesttir; belirsizlik en büyük risktir.

YÖNETİM

Üst yönetim sunumu

Sonuç önce, gerekçe sonra. Sayıya dayanır; süre kısadır ve soru gelir.

DÜZENLEYİCİ

Denetim ve kurum

Kayda dayalı, ölçülü, abartısız. Söylenen her cümle belgeyle desteklenebilmelidir.

KAMUOYU

Yolcu ve basın

Terimsiz dil, kısa cümle, tek mesaj. Doğrulanmamış hiçbir bilgi verilmez.

▲ İletişim ve Emniyet

Havacılıkta sözün maliyeti ölçülebilir

- Havacılık emniyeti çalışmalarında olayların önemli bir bölümünde iletişim aksaklığı katkı etkeni olarak görülür.
- 1977'de Tenerife'de yaşanan ve sivil havacılığın en ağır kazası olan çarpışma bu alanın klasik örneğidir.
- Kaza incelemelerinde muğlak ifadeler, üst üste binen telsiz konuşmaları ve doğrulanmamış varsayımlar öne çıkmıştır.
- Bu nedenle sektör standart fraseoloji, geri okuma (read-back) ve çapraz doğrulama gibi kurallar geliştirmiştir.
- Yönetici için sonuç açıktır: söz, prosedürün parçasıdır — üslup meselesi değildir.

DERSİN İDDİASI

Konuşma bir yönetim aracıdır

- İyi kurulmuş bir konuşma karar aldırır, ekip hizalar, itibar korur.
- Kötü kurulmuş bir konuşma toplantı sayısını, hata payını ve şikâyeti artırır.
- Bu ders konuşmayı bu gözle ele alır.

▲ İki Ders, İki Ölçüt

Diksiyon ve Anons dersiyle sınır

DİKSİYON VE ANONS

Sesin üretimi

- Nefes, boğumlanma, söyleyiş kuralları.
- Vurgu, ton, durak.
- Anons sistemleri ve metin standartları.
- Ölçüt: anlaşılabilirlik — duyulan doğru çözülüyor mu?

ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA

Mesajın kurgusu

- Amaç, dinleyici, yapı, kanıt.
- İkna, dinleme, geri bildirim.
- Toplantı, müzakere, sözcülük.
- Ölçüt: etki — dinleyici ne yapıyor?

03

Dersin Çerçevesi

On iki bölüm, bir dönem projesi ve iki ses kaydı.

▲ Dönem Planı

Bölüm	Konu	Odak
01	Etkili konuşmanın çerçevesi	Giriş
02	Dinleyici çözümlemesi	Hazırlık
03	Hazırlık: amaç, veri, plan	Hazırlık
04	Yapı: giriş, gelişme, sonuç	Kurgu
05	Anlatım ve üslup	Kurgu
06	Ses, beden dili ve sahne	Sunuş
07	Konuşma kaygısı ve özgüven	Sunuş
08	Görsel destek ve sunum tasarımı	Sunuş
09	İkna ve etkileme	Etki
10	Dinleme ve geri bildirim	Etki
11	Toplantı, brifing ve müzakere	Yönetim
12	Kamuoyu önünde konuşma ve değerlendirme	Yönetim

▲ Dönemin Dört Bloğu

On iki bölümün nasıl bağlandığı



İlk yarı tek yönlü konuşmayı, ikinci yarı karşılıklı konuşmayı çalışır. Havacılıkta zor olan çoğu zaman ikincisidir: dinlemek, itiraz karşılamak ve kriz anında konuşmak.

▲ Dönem Projesi

Havacılık konusunda altı-sekiz dakikalık ikna edici sunum

1

Konu ve amaç

3. bölümde belirlenir: hangi dinleyiciye ne yaptırmak istiyorsunuz?

2

Kurgu ve kanıt

4-5. bölümlerde yapı kurulur, veri ve örnekler toplanır.

3

Görsel destek

8. bölümde slaytlar hazırlanır ve sınıfta gözden geçirilir.

4

Sunum

12. bölümde sunulur; ölçütlere göre değerlendirilir.

Konu havacılık alanından seçilir: bir uygulama önerisi, bir yatırım gerekçesi, bir süreç değişikliği ya da bir emniyet konusu.

▲ **Beklentiler ve Çalışma Biçimi**

- Her bölümde kuramsal anlatımın ardından bir uygulama yapılır; uygulamalar katılımı doğrudan etkiler.
- Ses ve görüntü kayıtları dönem başında ve sonunda alınır; yalnızca ders kapsamında kullanılır.
- Akran değerlendirmesi dersin parçasıdır: hem geri bildirim vermeyi hem almayı çalışacağız.
- Konuşma bir yetenek değil beceridir; yapılan iş tekrar ve geri bildirimdir.
- Ders materyalleri dersin web sayfasında yayımlanır.

▲ Uygulama

Dönem başı durum tespiti

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Bir dakika, hazırlıksız

- Size verilen havacılık konusunda otuz saniye düşünüp bir dakika konuşun.
- Konuşma kaydedilecek; kaydı yalnızca siz ve ders yürütücüsü dinleyecek.
- Kaydı dinleyin ve üç şey yazın: iyi işleyen, geliştirilecek, fark etmediğim.
- Kaydı dönem sonuna kadar saklayın; 12. bölümde ikinci kayıtla karşılaştıracamız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Ana fikir belli mi?
- Yapı var mı?
- Süre tutuldu mu?
- Dinleyiciye bakıldı mı?



**İletişimin başarısı, söylediğinizle değil karşınızdakinin
anladığıyla ölçülür.**

Bu ölçüt kabul edildiğinde, hazırlığın kime göre yapılacağı da belli olur: konuşana göre değil, dinleyiciye göre.

▲ Özet

- İletişim kaynak, mesaj, kanal ve alıcıdan oluşur; anlam alıcıda kurulur.
- Konuşmanın üç amacı vardır — bilgilendirme, ikna, harekete geçirme — ve her birinin ölçütü farklıdır.
- Havacılıkta söz prosedürün parçasıdır; iletişim aksaklığı emniyet olaylarında sık görülen bir katkı etkenidir.
- Yönetici dört ayrı ortamda konuşur: ekip, üst yönetim, düzenleyici kurum, kamuoyu.
- Bu ders sesin üretimiyle değil, mesajın kurgusu ve etkisiyle ilgilenir.

SONRAKİ BÖLÜM

Dinleyici Çözümlemesi

Gelecek hafta için: son bir ayda dinlediğiniz bir sunumu düşünün; sizde ne bıraktığını bir cümleyle yazın.