BÖLÜM 05

Anlatım ve Üslup

Sözcük seçimi, terim yönetimi, sayıların anlatımı ve havacılıkta muğlaklığın maliyeti.

Etkili ve Güzel Konuşma · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümde

1. Somut ve soyut anlatımı ayırt edebilir, somutluğu artırabilirsiniz.
2. Terim ve jargon kullanımına dinleyiciye göre karar verebilirsiniz.
3. Standart fraseolojinin neden var olduğunu açıklayabilirsiniz.
4. Karmaşık bir metni anlamını kaybetmeden sadeleştirebilirsiniz.
5. Hikâye, örnek ve mizahı yerinde kullanabilirsiniz.

Anlatımın Dört Ölçütü

AÇIKLIK

Tek anlamlılık

Cümle iki türlü anlaşılabiliyorsa yeniden kurulur. Havacılıkta bu bir üslup değil emniyet ölçütüdür.

KISALIK

Gereksiz sözcük yok

Uzun cümlede son bilgi kaybolur. Bir cümle bir bilgi taşır.

SOMUTLUK

Elle tutulur

"İyileştirme sağlandı" değil, "bekleme süresi on dakikadan dörde indi".

UYGUNLUK

Dinleyiciye göre

Aynı içerik ekipte terimle, yolcuya terimsiz anlatılır. Uygunluk doğruluktan ödün vermek değildir.

Somutluk

Soyut anlatım dinleyicide hiçbir resim bırakmaz

- Soyut: "Süreçlerde iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir." Dinleyici ne olduğunu bilmez.
- Somut: "Bagaj teslim süresini ölçtük, ortalama on dört dakika çıktı; hedefimiz sekiz."
- Eylem sözcükleri kişiyi de gösterir: "karar alındı" değil, "harekât müdürü şu kararı aldı".
- Sıfat yerine ölçü kullanın: "ciddi bir artış" değil, "geçen yılın aynı ayına göre üçte bir artış".
- Somutluk uzunluk demek değildir; çoğu zaman somut cümle daha kısadır.

SINAMA

Resim testi

- Söylediğiniz cümleyi dinleyici zihninde canlandırabiliyor mu?
- Canlandıramıyorsa cümle henüz soyuttur.

Sayıları Anlatmak

Havacılık sunumlarının çoğu sayıyla konuşur

YUVARLAMA

Konuşulabilir sayı

"Yüzde 83,7" yazılır, "yaklaşık altıda beş" söylenir. Ondalık, yazıda kalır.

KARŞILAŞTIRMA

Neyle kıyasla

Tek başına sayı ölçüsüzdür. "Geçen yıl 11 dakikaydı, bugün 7 dakika" anlaşılır bir cümledir.

TABAN

Neye bölündü

Uçuş başına mı, yolcu başına mı, saat başına mı? Taban söylenmeyen oran tartışılamaz.

TEK SAYI

Cümlede bir tane

Aynı cümlede üç sayı verildiğinde üçü de kaybolur. Sayılar cümlelere dağıtılır.

Bir Sayıyı Anlamlı Kılmak

Ham sayı bir şey anlatmaz; karşılaştırma anlatır

Sayı

Tek başına anlamı olmayan veri

Karşılaştır

Neye göre? Geçen yıla, sektöre, hedefe, rakibe.

Ölçekle

Tanıdık bir büyüklüğe çevir: kaç uçuşa, kaç güne, kaç kişiye denk?

Yuvarla

Konuşmada üç haneli kesirli sayı hatırlanmaz; yaklaşık değer hatırlanır.

Sonucu söyle

Sayıyı değil, sayının anlamını cümleye dönüştür.

Sunumlarda en sık yapılan hata, dinleyiciyi sayının kendisiyle baş başa bırakmaktır. Sayıyı gösteren kişi, ondan çıkan sonucu da söylemek zorundadır.

Terim ve Jargon

Terim bilgiyi taşır, jargon dışlar

- Terim, alanın ortak ve tanımlı sözcüğüdür; uzman dinleyicide zaman kazandırır.
- Jargon ise alışkanlıkla kullanılan kısaltma ve içeriden dildir; dışarıdan biri için duvar kurar.
- Ölçüt dinleyicidir: aynı sözcük bir toplantıda terim, diğerinde jargondur.
- Karma dinleyicide terim kullanılır ama ilk geçtiğinde bir yan cümleyle açılır.
- Yolcuya yönelik metinlerde teknik kısaltma kullanılmaz; karşılığı yazılır.

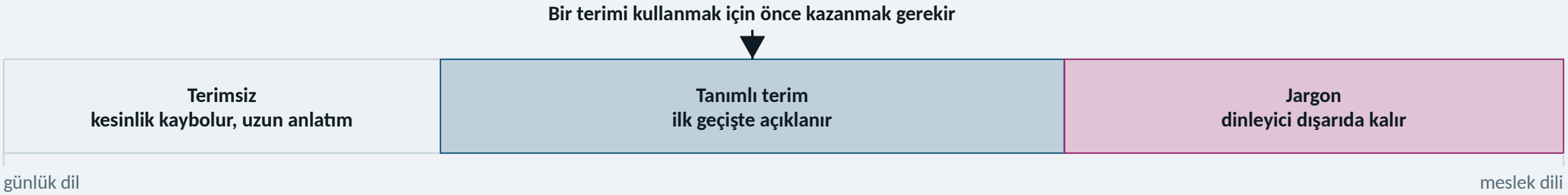
ÖRNEK

Aynı bilgi, iki dinleyici

- Ekibe: "Slot kaydı, taksi süresi uzadığı için kayıyor."
- Yolcuya: "Havalimanındaki yoğunluk nedeniyle kalkış sıramız bekliyor."
- İkisi de doğrudur; ikisi de aynı olayı anlatır.

Ne Kadar Terim?

Terimden kaçmak da, terime gömülmek de anlamı kaybettirir



Bir terimi kullanma hakkı, onu ilk geçtiği yerde tek cümleyle açıklamakla kazanılır. Açıklanmadan kullanılan her terim, dinleyicinin bir kısmını konuşmanın dışında bırakır.

02

Muğlaklığın Maliyeti

Havacılık, sözcük seçiminin sonucunu ölçebilen ender sektörlerden biridir.

Neden Standart Fraseoloji?

- Sivil havacılıkta telsiz iletişimi serbest konuşmayla değil, önceden tanımlı kalıplarla yürütülür.
- Amaç güzellik değil tekillik: her ifadenin tek bir anlamı olması ve gürültüde bile tanınması.
- Geri okuma (read-back) kuralı, verilen talimatın doğru anlaşıldığını karşı tarafa doğrulatır.
- 1977 Tenerife çarpışmasının incelemesinde muğlak ifadeler ve üst üste binen telsiz konuşmaları öne çıkan etkenler arasındadır.
- Yönetici için çıkarım şudur: kritik bilgi serbest anlatıma bırakılmaz, kalıba bağlanır.

İLKE

Doğrulama

- "Anladınız mı?" bir doğrulama değildir; herkes evet der.
- "Ne yapacağınızı söyler misiniz?" gerçek doğrulamadır.

Muğlaklık Üreten Dört Alışkanlık

EDİLGEN ÇATI

Kim yapacak?

"Gerekli düzenleme yapılacaktır" — kim, ne zaman? Sorumluluk cümleden silinir.

BELİRSİZ SÜRE

Birazdan, en kısa sürede

Ölçülemeyen söz tutulup tutulmadığı anlaşılamayan sözdür. Somut saat verilir.

ZİNCİRLEME CÜMLE

Üç bilgi tek cümlede

Dinleyici sonuncuyu kaçırır. Cümle bölünür.

AŞIRI NEZAKET

Asıl bilgiyi geciktirme

Uzun giriş kalıpları kritik bilgiyi sona atar; acil durumda tehlikelidir.

Muğlak Bir Cümlenin Yolu

Havacılıkta muğlaklığın bedeli bir yanlış anlamayla bitmez

Muğlak cümle

"Uygun bir zamanda halledersiniz."

Herkes kendince anlar

Biri bugün, biri bu hafta, biri fırsat bulunca.

Soru sorulmaz

Anlaşılmış görünür; kimse kendini sorumlu hissetmez.

Yapılmaz ya da geç yapılır

İş kimsenin üzerinde değildir.

Sonra sorulur

"Ben söylemiştim" — ama söylenen şey hiç belirli değildi.

Bu sektör, muğlak bir ifadenin nereye gidebileceğini pahalı biçimde öğrendi. Standart fraseoloji tam olarak bu zincirin ikinci halkasını kırmak için vardır.

Muğlak İfade ve Karşılığı

Muğlak	Açık	Kazanılan
"Birazdan iniyoruz"	"Yaklaşık yirmi dakika içinde inişe geçeceğiz"	Yolcu kendi zamanını planlayabilir
"Gerekli işlem yapılacaktır"	"Yer hizmetleri bagajı 14.00'e kadar iletecek"	Sorumlu ve süre belli
"Kısa bir gecikme var"	"Kalkışımız 40 dakika gecikti"	Beklenti gerçeğe uyar
"Sorun çözüldü"	"Arıza giderildi, uçuş onayı alındı"	Hangi aşamada olunduğu anlaşılır
"Dikkatli olun"	"Aracın arkasından geçmeyin"	Davranış tarif edilmiş olur

03

Renk ve Ölçü

Hikâye, örnek ve mizah anlatımı güçlendirir — sınırı aşıldığında zayıflatır.

Hikâye ve Örnekle Anlatım

- İyi bir örnek, veriden daha hızlı akılda kalır; ikisi birlikte kullanıldığında en güçlü etkiyi yapar.
- Örnek kısa olur: kim, ne oldu, sonuç. Ayrıntı arttıkça asıl fikir gölgelenir.
- Havacılıkta olay anlatımı yerleşik bir öğrenme biçimidir; olay bildirimleri ve inceleme raporları bu amaçla paylaşılır.
- Kişi ve kurum adı verilmeden, olayın kendisi anlatılır; amaç suçlamak değil ders çıkarmaktır.
- Uydurulmuş örnek kullanılmaz; ortaya çıktığında bütün konuşmanın güvenilirliğini götürür.

Klişe ve Kalıp Söz

Çok kullanıldığı için anlamı aşınmış ifadeler

- "Bilindiği üzere", "günümüzde", "hepimizin malumu" — hiçbiri bilgi taşımaz, yalnızca zaman harcar.
- "Müşteri odaklı", "katma değer", "sinerji" gibi ifadeler somut bir karşılık verilmediğinde boş kalır.
- Kalıp övgü dinleyiciyi ikna etmez: "çok değerli katılımcılar" cümlesi kimseyi değerli hissettirmez.
- Klişeyi bulmanın yolu, cümleyi silip anlamın değişip değişmediğine bakmaktır; değişmiyorsa cümle klişedir.
- Kalıp sözlerin yerine somut bilgi konur: "günümüzde artan talep" yerine "son üç yılda yolcu sayısı yüzde kırk arttı".

Mizahın Yeri

Kullanılabilir, ama koşullu

İŞE YARAR

Ne zaman

- Gerilimi düşürmek gerektiğinde.
- Kendi hatanızı anlatırken.
- Uzun sunumda dikkat düştüğünde.
- Dinleyiciyle ortak bir deneyime dayandığında.
- Kısa ve konuya bağlı olduğunda.

ZARAR VERİR

Ne zaman

- Kriz, kaza ve olay konuşmalarında.
- Bir grubun ya da kişinin üzerinden yapıldığında.
- Kültürel olarak karışık dinleyicide.
- Denetim ve resmî ortamlarda.
- Konuyla ilgisi olmadığında.

Sadeleştirme Yöntemi

Karmaşık metni anlamını bozmadan kısaltmak

- Uzun cümleyi bölün: her cümlede tek bir yüklem, tek bir bilgi kalsın.
- Edilgen yapıyı etkene çevirin; özneyi geri getirin.
- Terimleri işaretleyin; dinleyicinin bilmediklerini ya açın ya değiştirin.
- Sıfatları ölçüye çevirin; "önemli ölçüde" yerine sayı koyun.
- Son okumayı yüksek sesle yapın: söylenmesi zor cümle, dinlenmesi de zor cümledir.

Sadeleştirmenin Dört Adımı

Sadelik, kolaylık değil; emek ister

Özneyi bul

Kim yapıyor? Edilgen çatı özneyi gizler, sorumluluğu da.

Eylemi bul

Ne yapılıyor? "Gerçekleştirilmesi" değil, "yapılması".

Kısalt

Bir cümlede bir düşünce. İki nokta varsa iki cümle olsun.

Somutla

"En kısa sürede" yerine "bugün saat üçe kadar".

İlk adım en çok kazandıranıdır: kurumsal metinlerdeki muğlaklığın büyük bölümü, öznesi bilerek ya da bilmeyerek silinmiş cümlelerden gelir.

Uygulama

Sadeleştirme çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Kurumsal metni yeniden yazmak

- Getirdiğiniz kurumsal metni üç cümleye indirin, anlamı koruyun.
- Aynı bilgiyi bir de yolcuya yönelik olarak yazın: terimsiz, kısa, tek bilgi.
- İki metni yüksek sesle okuyun ve sürelerini karşılaştırın.
- Eşiniz her iki metinden ana bilgiyi çıkarsın; çıkaramadığı yer sadeleştirmenin eksik kaldığı yerdir.
- Kaldırdığınız sözcüklerden hangisinin gerçekten gerekli olduğunu tartışın.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Anlam korundu mu?
- Edilgen yapı kaldı mı?
- Terimler uygun mu?
- Ölçü verildi mi?

Havacılıkta bir sözcüğün maliyeti hesaplanabilir.

Bu sektör, muğlak bir ifadenin nereye gidebileceğini kendi tarihinden öğrendi; standart fraseoloji o dersin kurala dönüşmüş hâlidir.

Özet

- Anlatımın dört ölçütü: açıklık, kısalık, somutluk, dinleyiciye uygunluk.
- Somutluk ölçü ve eylemle kurulur; soyut cümle dinleyicide resim bırakmaz.
- Terim bilgiyi taşır, jargon dışlar; ayrımı dinleyici belirler.
- Standart fraseoloji ve geri okuma, muğlaklığın maliyetinden doğmuş kurallardır.
- Hikâye ve örnek anlatımı güçlendirir; mizah kriz ve resmî ortamlarda kullanılmaz.

SONRAKİ BÖLÜM

Ses, Beden Dili ve Sahne

Gelecek hafta için: sadeleştirdiğiniz metni yanınızda getirin; ayakta ve mikrofonla okuyacağız.