BÖLÜM 01

Diksiyon, Dil ve Havacılıkta Sözlü İletişim

Dersin kavramsal çerçevesi, sözlü iletişimin havacılık işletmelerindeki yeri ve dönem boyunca izlenecek yol.

Diksiyon ve Anons · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümün Sonunda

1. Diksiyon kavramını tanımlayabilir, kapsamını oluşturan öğeleri sayabilirsiniz.
2. Dil, konuşma ve diksiyon arasındaki ilişkiyi açıklayabilirsiniz.
3. Havacılık işletmelerinde sözlü iletişimin hizmet kalitesi ve emniyetle bağını kurabilirsiniz.
4. Anonsu bireysel bir beceri olarak değil, yönetilen bir hizmet süreci olarak değerlendirebilirsiniz.
5. Dersin kapsamını, işleniş biçimini ve dönem projesini tanımlayabilirsiniz.

Diksiyon Nedir?

Sözcüklerin ve cümlelerin dinleyiciye ulaşma biçimi

- Diksiyon, sözcükleri dilin kurallarına uygun, açık ve anlaşılır biçimde söyleme sanatıdır.
- Yalnızca "güzel konuşmak" değildir; sesin, söyleyişin ve anlatımın birlikte yönetilmesidir.
- Konuşmanın içeriğiyle değil, aktarımıyla ilgilenir: ne söylendiğiyle değil, nasıl söylendiğiyle.
- Öğrenilebilir ve alıştırmayla geliştirilebilir bir beceridir; doğuştan gelen bir yetenek değildir.
- Mesleki bağlamda amacı estetik değil işlevseldir: mesajın eksiksiz ve doğru algılanması.

AYIRIM

Diksiyon ≠ Fonetik

- Fonetik, sesleri betimler ve sınıflandırır — bilimsel bir alandır.
- Diksiyon, o sesleri doğru üretme ve kullanma uygulamasıdır.

Diksiyonun Kapsamı

Dört öğe birlikte çalışır; biri eksik kaldığında iletişim aksar

SÖYLEYİŞ

Boğumlanma

Ünlü ve ünsüzlerin doğru üretilmesi, seslerin yutulmaması, sözcüklerin tam söylenmesi.

SES

Nefes ve Tını

Doğru solunum, sesin şiddeti, yüksekliği, süresi ve rengi; sesin yorulmadan kullanılması.

ANLATIM

Vurgu ve Ton

Hangi bilginin öne çıkacağı, duraklar, konuşma hızı ve ezgi; anlamın sesle kurulması.

SUNUM

Beden ve Ortam

Duruş, jest ve mimik, mikrofon kullanımı, ortamın akustiği ve dinleyiciyle kurulan bağ.

Diksiyonun Dört Alanı

Dördü birlikte çalışır; biri eksikse söz anlaşılmaz ya da etkisiz kalır

Ses

Nefes, gürlük, tını, dayanıklılık. Her şeyin altındaki taban.

Boğumlanma

Seslerin doğru ve tam çıkarılması; anlaşılırlığın omurgası.

Diksiyon

Sözün duyulur ve anlaşılır hâle gelmesi

Söyleyiş

Türkçenin kuralları, uzun ünlü, ulama, terim ve kod okunuşu.

Ezgi

Vurgu, ton ve durak; anlamı taşıyan katman.

Bir anonsun anlaşılmamasının nedeni çoğu zaman dördüncü katman değil, ikincisidir: doğru vurgulanmış ama boğumlanmamış bir cümle, yolcuya ulaşmaz.

Dil, Konuşma ve Diksiyon

Üçü iç içedir; ders bu katmanların en dıştakiyle ilgilenir

DİL VE KONUŞMA

Ortak sistem

- Dil, bir toplumun ortaklaşa kullandığı göstergeler dizgesidir.
- Konuşma, bu dizgenin sesle gerçekleşmesidir.
- Yazı dili ölçünlüdür; konuşma dili bölgeye, duruma ve kişiye göre değişir.
- Mesleki ortamlarda konuşma dilinin ölçünlü biçime yaklaştırılması beklenir.

DİKSİYON

Bilinçli kullanım

- Konuşmanın kurallara ve amaca göre düzenlenmesidir.
- Kendiliğinden değil, farkındalıkla gerçekleşir.
- Ölçüt dinleyicidir: anlaşıldıysa amacına ulaşmıştır.
- Havacılıkta ölçüt daha da serttir; yanlış anlaşılmanın maliyeti yüksektir.

02

Havacılıkta Sözlü İletişim

Yolcunun bir havayolu ya da havalimanıyla kurduğu ilişkinin büyük bölümü sesle kurulur.

Sesin Hizmet Zincirindeki Yeri

- Yolcu yolculuğu boyunca onlarca kez sesli bilgilendirmeye maruz kalır: çağrı merkezi, check-in, kapı, kabin, terminal.
- Bu temasların çoğu yüz yüze değildir; yolcu yalnızca sesi duyar, konuşanı görmez.
- Görüntü olmadığında güven, netlik ve tonla kurulur; belirsiz bir ses belirsiz bir kurum izlenimi bırakır.
- Sesli bilgilendirme aynı zamanda bir emniyet aracıdır: emniyet gösterisi ve acil durum yönlendirmesi sesle yapılır.
- Anlaşılmayan bir anons yalnızca hizmet kusuru değil, uyulmayan bir talimattır.

Bir Tarifeli Uçuşun Ses Haritası

Tipik bir kısa mesafe uçuşunda yolcuya ulaşan sesli bilgilendirme

2

dil — Türkçe ve İngilizce; çoğu hatta kabin ekibi her anonsu iki kez okur

7

uçuş safhası — kapı, itiş, kalkış, seyir, ikram, alçalma, iniş; her biri kendi anonsunu taşır

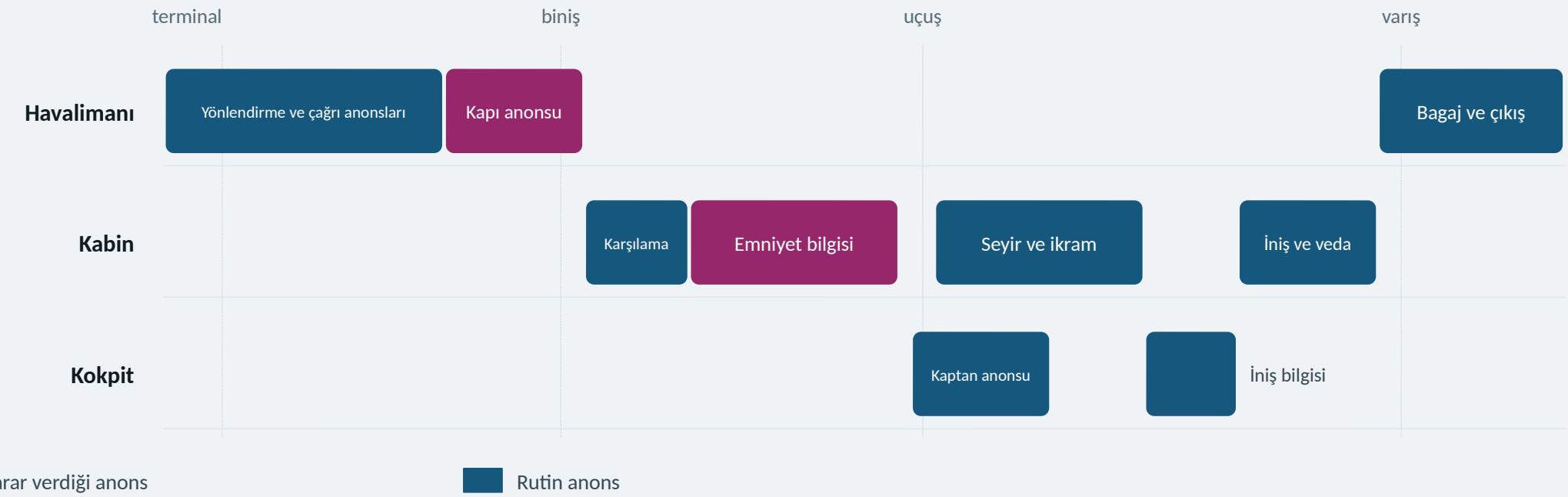
3

kaynak — kokpit, kabin ekibi ve önceden kayıtlı sistem anonsları

Yolcu bu kaynakları ayırt etmez. Onun için hepsi "havayolunun sesi"dir; tutarsızlık doğrudan kuruma yazılır.

Bir Uçuşta Yolcunun Duydukları

Yolcu, kabin ekibinin yüzünü birkaç saniye görür; sesini saatlerce duyar



Bu haritadaki her kutu bir kişinin sesidir. Kurumun yolcuya dokunduğu toplam sürenin büyük bölümü görüntüyle değil, sesle geçer.

Anonsun Üç İşlevi

ZORUNLU

Emniyet

Emniyet kemeri, tahliye yolları, elektronik cihaz kullanımı. İçeriği mevzuatla belirlenmiştir; kişisel yoruma kapalıdır.

İŞLEVSEL

Bilgilendirme

Uçuş süresi, hava durumu, bağlantı bilgisi, gecikme. Yolcunun karar almasını sağlar; eksikliği kaygı üretir.

KURUMSAL

Temsil

Selamlama, teşekkür, veda. Markanın sesidir; üslup ve tutarlılık burada görünür hâle gelir.

Anons: Beceri mi, Süreç mi?

Bu dersin ön lisans muadillerinden ayrıldığı nokta

- Anonsu yalnızca okuma becerisi olarak görmek, sorunu bireye yıkar: "anons kötüydü, personel iyi okumadı".
- Oysa anonsun çıktısı bir dizi yönetsel kararın sonucudur.
- Metin kim tarafından yazıldı? Hangi dilde, hangi sırayla okunacak? Ne sıklıkla tekrarlanacak?
- Hangi durumda canlı, hangi durumda kayıtlı anons kullanılacak? Personel nasıl eğitildi ve nasıl denetleniyor?
- Havacılık yöneticisinden beklenen, hem kendisinin iyi konuşması hem bu kararları kurgulayıp izleyebilmesidir.

DERSİN İDDİASI

İki düzey birden

- Bireysel düzey: nefes, boğumlanma, vurgu, ton — 2-7. bölümler.
- Yönetsel düzey: sistem, standart, metin, kriz iletişimi — 8-11. bölümler.
- 12. bölümde ikisi birlikte değerlendirilir.

03

Dersin Çerçevesi

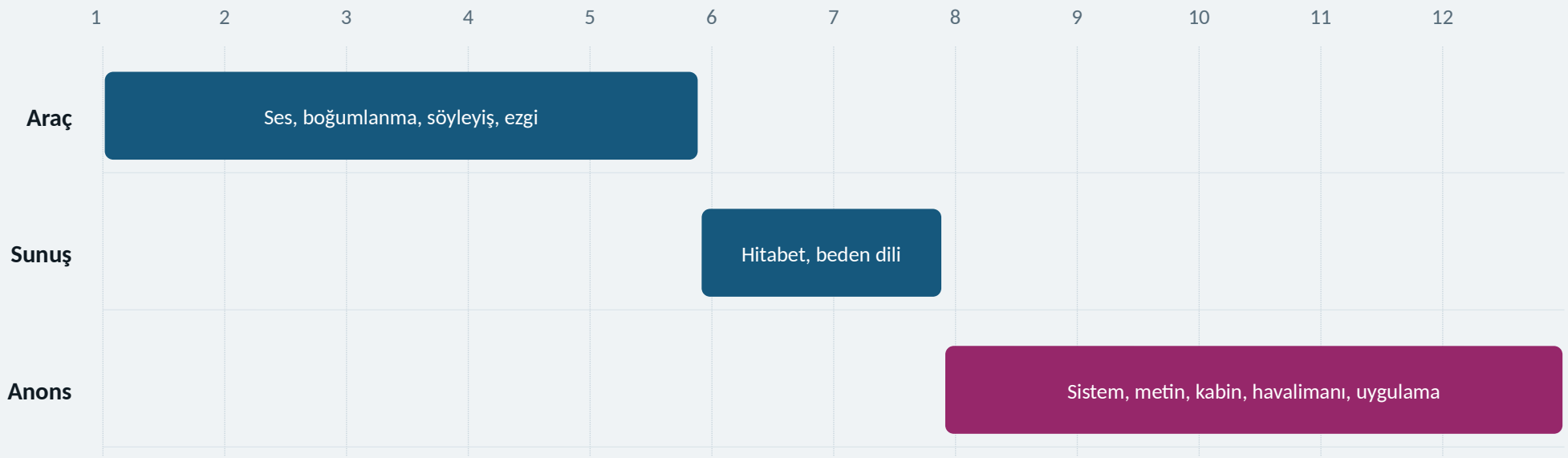
On iki bölüm, iki düzey ve dönem boyunca sürecek bir proje.

Dönem Planı

Bölüm	Konu	Düzey
01	Diksiyon, dil ve havacılıkta sözlü iletişim	Giriş
02	Konuşma organları, solunum ve ses	Bireysel
03	Boğumlanma ve söyleyiş kusurları	Bireysel
04	Türkçenin söyleyiş kuralları	Bireysel
05	Vurgu, ton ve durak	Bireysel
06	Etkili konuşma ve hitabet	Bireysel
07	Beden dili ve mesleki sunum	Bireysel
08	Anons sistemleri ve anonsun yönetimi	Yönetsel
09	Anons metni yazımı ve standartlaştırma	Yönetsel
10	Kabin anonsları	Uygulama
11	Havalimanı anonsları ve anormal durum iletişimi	Yönetsel
12	Uygulama ve genel değerlendirme	Değerlendirme

Dönemin Üç Bloğu

On iki bölümün nasıl bağlandığı



İlk beş bölüm aracı kurar, sonraki iki bölüm onu sahneye taşır, son beş bölüm ise mesleki kullanıma dönüştürür. Dönem projesi olan anons el kitabı üçünü de kullanır.

Dönem Projesi: Anons El Kitabı

9. bölümde başlar, 12. bölümde sunulur

1

Kurum seçimi

Bir havayolu ya da havalimanı seçilir; hedef kitlesi ve hizmet konumu tanımlanır.

2

Durum çözümlemesi

Mevcut anonslar dinlenir, çözümlenir; aksayan noktalar gerekçeleriyle listelenir.

3

Metin seti

Rutin ve anormal durum anonsları için iki dilli metinler yazılır, üslup ölçütü belirlenir.

4

Sunum

El kitabı sunulur; metinlerden ikisi sınıf önünde okunur ve değerlendirilir.

Proje bireysel ya da en çok iki kişilik gruplarla yürütülür. Ara teslim 9. bölümün sonundadır.

Beklentiler ve Çalışma Biçimi

- Her bölüm kuramsal bir anlatım ve bir uygulama çalışmasından oluşur; uygulamalar derse katılımı doğrudan etkiler.
- Ses kayıtları dönem başında ve dönem sonunda alınır; gelişim bu ikisinin karşılaştırılmasıyla değerlendirilir.
- Kayıtlar yalnızca ders kapsamında kullanılır, sınıf dışına çıkarılmaz.
- Alıştırmalar sınıfta başlar, sınıf dışında sürer: günde on dakikalık düzenli çalışma, haftada bir saatlik yoğun çalışmadan verimlidir.
- Ders notları ve materyaller dersin web sayfasında yayımlanır.

Uygulama

Dönem başı durum tespiti

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Kendi sesinizi ilk kez dinlemek

- Size verilen kısa metni cep telefonunuzla, olduğu gibi okuyup kaydedin.
- Kaydı bir kez dinleyin ve fark ettiğiniz üç noktayı yazın.
- Sonra aynı metni bir arkadaşınızın okuyuşunu dinleyin ve aynı üç başlıkta not alın.
- Kaydı dönem sonuna kadar saklayın; 12. bölümde ikinci kayıtla karşılaştıracağız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Anlaşılırlık
- Konuşma hızı
- Ses şiddeti
- Sözcük sonlarının tamlığı
- Duraklar

Havacılıkta ses, hizmetin görünmeyen yüzüdür.

Yolcu kabin ekibinin yüzünü birkaç saniye görür; sesini uçuş boyunca duyar. Terminalde ise çoğu zaman yalnızca sesi duyar.

Özet

- Diksiyon, konuşmanın içeriğiyle değil aktarımıyla ilgilenen, öğrenilebilir bir beceridir.
- Söyleyiş, ses, anlatım ve sunum birlikte çalışır; biri eksik kaldığında iletişim aksar.
- Havacılıkta sesli bilgilendirme hem hizmet hem emniyet aracıdır; anlaşılmayan anons uyulmayan talimattır.
- Anons bireysel bir okuma becerisi olduğu kadar, metin, sistem ve standart kararlarıyla yönetilen bir süreçtir.
- Ders bu iki düzeyi birlikte ele alır; dönem projesi ikisini bir araya getirir.

SONRAKİ BÖLÜM

Konuşma Organları, Solunum ve Ses

Gelecek hafta için: rahat nefes alabileceğiniz bir kıyafetle gelin. Derste solunum ve ses ısınma alıştırmaları yapılacak.