BÖLÜM 02

Dinleyici Çözümlemesi

Kimin karşısında konuştuğunuzu bilmeden neyi nasıl söyleyeceğinize karar veremezsiniz.

Etkili ve Güzel Konuşma · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

Bu Bölümde

1. Dinleyici çözümlemesinin dört boyutunu sayabilir ve uygulayabilirsiniz.
2. Dinleyicinin bilgi düzeyine göre terim ve ayrıntı seçimini yapabilirsiniz.
3. Karşı ya da isteksiz tutumu olan dinleyiciye uygun yaklaşımı belirleyebilirsiniz.
4. Havacılıktaki başlıca dinleyici gruplarını ve her birinin beklentisini ayırt edebilirsiniz.
5. Aynı bilgiyi iki farklı dinleyici için yeniden kurabilirsiniz.

Neden Çözümleme?

Konuşma hazırlığının ilk adımı konu değil dinleyicidir

- Aynı içerik, farklı dinleyicide farklı sonuç verir; doğru bilgi yanlış kişiye yanlış biçimde verildiğinde etkisizdir.
- Çözümleme yapılmadığında konuşmacı kendi bildiği düzeyden anlatır — en sık yapılan hata budur.
- Uzman, bildiğini unutamadığı için acemiye ne söylemesi gerektiğini kestiremez.
- Dinleyici çözümlemesi tahmin değildir: sorulabilir, öğrenilebilir, önceden hazırlanabilir.
- Havacılıkta dinleyici çoğu zaman gönüllü değildir; zamanı kısıtlıdır ve başka işi vardır.

BAŞLANGIÇ SORUSU

Üç soru

- Kim dinleyecek?
- Şu an ne biliyor?
- Çıkışta ne yapmasını istiyorum?

Çözümlemenin Dört Boyutu

BİLGİ

Ne biliyor?

Terim kullanılabilir mi, tanım gerekir mi, arka plan ne kadar anlatılmalı? Fazla açıklama uzmanı, eksik açıklama acemiyi kaybettirir.

BEKLENTİ

Ne bekliyor?

Bilgi mi, karar mı, çözüm mü? Yanlış beklentiye verilen doğru yanıt boşa gider.

TUTUM

Nerede duruyor?

Konuya yakın, yansız ya da karşı. Karşı tutumda önce ortak zemin kurulur, sonra öneri gelir.

DURUM

Hangi koşulda?

Kaç kişi, günün hangi saati, ne kadar süre, ayakta mı oturarak mı, yorgun mu? Kurgu buna göre kısalır.

Dinleyiciyi Dört Boyutta Tanımak

Dördü de hazırlığın içeriğini değiştirir

Bilgi düzeyi

Konuyu ne kadar biliyorlar? Hangi terimi açıklamadan kullanabilirsiniz?

Beklenti

Neden buradalar? Ne almayı umuyorlar?

Dinleyici

Karşınızda oturan gerçek kişiler

Tutum

Konuya ve size karşı yakın mı, kayıtsız mı, karşı mı?

Karar gücü

Dinledikten sonra bir şey yapabilirler mi, yoksa yalnızca izleyici mi?

Dördüncüsü çoğu zaman atlanır ve en belirleyici olandır: karar veremeyecek bir dinleyiciden eylem beklemek, konuşmayı baştan başarısız kılar.

02

Havacılıkta Dinleyici

Aynı gecikme bilgisi beş ayrı dinleyiciye beş ayrı biçimde anlatılır.

Dinleyici Grupları

Kim	Ne bekler	Dil ve süre
Kabin ve uçuş ekibi	Görev, sıra, sorumluluk	Terim serbest, çok kısa
Yer hizmetleri ekibi	Ne yapılacağı ve ne zaman	Somut, adım adım
Üst yönetim	Sonuç, etki, karar seçeneği	Sayıya dayalı, sonuç önce
Düzenleyici kurum	Uygunluk ve kanıt	Ölçülü, belgeye dayalı
Yolcu	Ne oldu, ne yapmalıyım	Terimsiz, tek bilgi
Basın ve kamuoyu	Doğrulanmış tek mesaj	Kısa, tekrarlanabilir
Yatırımcı	Getiri, risk, süre	Veri ve karşılaştırma

Tek Bilgi, Beş Anlatım

Uçuş iki saat gecikti — aynı olay, farklı konuşmalar

- Yer hizmetleri ekibine: ne yapılacağı ve sıralama. "Kapı değişti, yolcu yönlendirmesi sizde, bagaj bekleyecek."
- Üst yönetime: etki ve maliyet. "İki saatlik gecikme, bağlantı kaybı ve tazminat kalemiyle şu tutara karşılık geliyor."
- Düzenleyici kuruma: uygunluk. "Yolcu hakları kapsamındaki bilgilendirme ve ikram yükümlülükleri yerine getirildi."
- Yolcuya: ne oldu ve ne yapmalı. "Teknik kontrol nedeniyle gecikiyoruz; yeni kalkış saatimiz on altı kırk beş."
- Basına: doğrulanmış tek mesaj. "Uçuş teknik nedenle gecikmiştir, yolcularımız bilgilendirilmiştir."

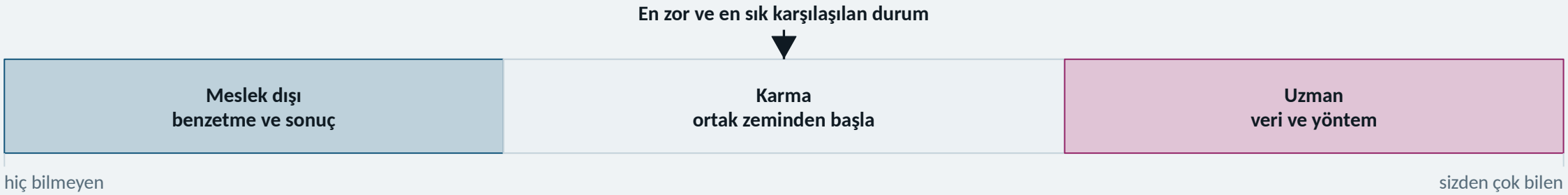
DEĞİŞMEYEN

Gerçek değişmez

- Anlatım değişir, bilgi değişmez.
- Aynı olayın farklı gruplara çelişik anlatılması, ortaya çıktığında güveni tümüyle bitirir.
- Uyarlamak başka, saklamak başkadır.

Dinleyicinin Bilgi Düzeyi

Aynı bilgi, konumuna göre bambaşka anlatılır



En zor dinleyici karma olandır: uzmanı sıkmadan meslek dışını kaybetmemek gerekir. Çözüm ortalama bir dil bulmak değil, katmanlamaktır — önce sonuç, sonra gerekçe, isteyene ek veri.

03

Zor Dinleyici

İlgisiz, karşı ya da uzman dinleyiciye hazırlık ayrıca yapılır.

Üç Zor Durum

İLGİSİZ

Neden dinlesin?

Konuşmanın ilk otuz saniyesinde dinleyicinin kendi çıkarını görmesi gerekir. Sizin konunuz değil, onun sorunu anlatılır.

KARŞI

Önce ortak zemin

Anlaşılan noktayı adlandırın, sonra ayrıldığınız noktayı gösterin. Karşı görüşü gündeme siz getirirseniz güven kazanırsınız.

UZMAN

Ayrıntı hazır olsun

Sunumda derinleşmeyin, ama soruya hazır olun. Uzmanı kaybettiren şey yanlış bilgi değil, yüzeysellik ve abartıdır.

Dinleyici Bilgisini Nereden Alırsınız?

- Toplantıyı düzenleyene sorun: kimler gelecek, neyi biliyorlar, ne bekliyorlar?
- Daha önce aynı gruba yapılmış sunumlara bakın; hangi sorular geldi, nerede tıkandı?
- Kurum içi dinleyicide görev tanımına bakın: kişinin sorumlu olduğu şey neyse, ilgilendiği şey odur.
- Dış dinleyicide kurumun kendi yayınları ve raporları beklenti hakkında fikir verir.
- Bilgi toplanamıyorsa varsayımınızı açıkça söyleyin: "Konuyu bilmeyenler için kısaca özetleyeyim."

Dört Soruluk Fiş

Dört soru, on dakika, bambaşka bir konuşma

Kim gelecek?

Sayı, unvan, birim, deneyim; kim davet edildi, kim gelmek zorunda?

Ne biliyorlar?

Ortak zemin nerede başlıyor? Hangi terim açıklama ister?

Ne istiyorlar?

Onların sorunu ne? Konuşma bu soruna nerede değiyor?

Ne yapabilirler?

Sonunda isteyeceğiniz somut şey ellerinde mi?

Konu sizin, sorun onun. Dinleyici kendi sorununu duymadığı bir konuşmayı nazikçe dinler ve hiçbir şey yapmaz.

İki Hazırlık

Aynı konu, iki sunum

ÇÖZÜMLEMESİZ

Konudan başlamak

- Konuşmacı bildiği sırayla anlatır.
- Terimler açıklanmaz.
- Ayrıntı düzeyi her yerde aynıdır.
- Sorular sunumun yönünü bozar.
- Dinleyici neden dinlediğini anlamaz.

ÇÖZÜMLEMELİ

Dinleyiciden başlamak

- Sıra dinleyicinin önceliğine göre kurulur.
- Terim kararı baştan verilir.
- Ayrıntı yalnızca gereken yerde artar.
- Beklenen sorular sunumun içine yerleştirilir.
- Dinleyici ilk dakikada kendi çıkarını görür.

Çözümleme Fişi

Her konuşma öncesi dört dakikada doldurulur

1

Kim

Ad ad değil, rol rol yazın: harekât müdürü, kabin amiri, mali işler. Roller beklentiyi belli eder.

2

Ne biliyor

Konuyu ilk kez mi duyacak, geçmişi var mı, daha önce ne konuşuldu?

3

Ne istiyor

Bilgi mi, onay mı, çözüm mü? Bir cümleyle yazın.

4

Ne yapsın

Çıkışta almasını istediğiniz karar ya da davranış. Bu cümle konuşmanın amacıdır.

Fiş dört satırdır ve konuşmanın yapısını da belirler: dinleyicinin istediği şey sonda değil başta söylenir.

Dinleyicinin Zaman Bütçesi

Havacılıkta dinleyicinin en kıt kaynağı zamandır

- Vardiya brifingi dakikalarla ölçülür; oraya on dakikalık bir anlatım sığmaz, sığdırılmaya çalışılırsa hiçbiri duyulmaz.
- Üst yönetim sunumlarında ilk iki dakikada sonuç söylenmezse dinleyici kendi sorusuna geçer.
- Operasyon ortamında konuşan kişi dinleyicinin işini durdurmuş olur; sürenin maliyeti vardır.
- Süreyi belirleyen konunun büyüklüğü değil, dinleyicinin ayırabildiği süredir.
- Kısaltma, içeriği atmak değil önceliklendirmektir: ne çıkarsa dinleyici yine karar verebilir?

Çok Uluslu Dinleyici

Havacılık uluslararası bir sektördür

DİL

Ortak dil İngilizce

ICAO dil yeterliliği sektörün ortak zeminidir. Anadili İngilizce olmayan dinleyiciye deyim ve mecaz kullanılmaz.

HIZ

Yavaş ve net

İkinci dilde dinleyen kişi her sözcüğü çevirmek zorundadır; hız düşürülür, cümle kısaltılır.

KÜLTÜR

Doğrudanlık farkı

Kimi kültürde açık itiraz olağan, kiminde kaçınılır. Sessizlik her yerde onay anlamına gelmez.

DOĞRULAMA

Anlaşıldı mı?

"Anladınız mı?" yerine "Ne yapacağınızı özetler misiniz?" sorulur; ikincisi gerçekten ölçer.

Ortak Dil İngilizce Olduğunda

Herkesin ikinci dilinde konuştuğu bir odada

Yavaşla

Hız, ikinci dilde dinleyen için en büyük engeldir.

Deyimden kaçın

Çeviriyi kaldırmayan kalıplar anlamı tümüyle kaybettirir.

Yapıyı göster

Ne anlatacağınızı önceden söyleyin; dinleyici kendini konumlandırsın.

Yazıyla destekle

Sayı, ad ve karar yazılı olarak da görünsün.

Doğrula

"Anladınız mı" değil, "nasıl uygulayacaksınız" diye sorun.

Son adım bütün farkı yaratır: "anladınız mı" sorusuna herkes evet der. Uygulamayı anlattıran soru, anlaşılmadığını görebileceğiniz tek sorudur.

Sunum Öncesi Son Kontrol

- Dinleyicinin listesi son hâliyle elimde mi? Beklenmedik bir katılımcı kurguyu değiştirir.
- Süre kesin mi, yoksa "kalan zamanda" mı konuşacağım?
- Salon düzeni nasıl: masa etrafı mı, sıra düzeni mi, çevrim içi mi?
- Hangi soruların geleceğini yazdım mı? En zor üç soruya yanıtım hazır mı?
- Konuşmadan sonra dinleyicinin ne yapmasını istiyorum — bu cümle slaytta ya da notumda duruyor mu?

Uygulama

Uyarlama çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Bir konu, iki dinleyici

- Size bir havacılık konusu ve iki dinleyici grubu verilecek.
- Her grup için ayrı bir açılış cümlesi ve üç başlık yazın.
- İki hazırlığı karşılaştırın: ne değişti, ne değişmedi?
- Gruplardan birine iki dakika konuşun; dinleyenler hangi gruba konuştuğunuzu tahmin edecek.
- Tahmin tutmuyorsa uyarlama yeterince belirgin değil demektir.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Terim düzeyi uygun mu?
- Açılış dinleyiciye mi bakıyor?
- Ayrıntı dengeli mi?
- Bilgi tutarlı mı?

Konuşmaya konudan değil, dinleyiciden başlanır.

Konu sizin, sorun onun. Dinleyici kendi sorununu duymadan konunuzu dinlemez.

Özet

- Hazırlığın ilk adımı konu değil dinleyicidir; çözümleme bilgi, beklenti, tutum ve durumu kapsar.
- En sık yapılan hata, konuşmacının kendi bilgi düzeyinden anlatmasıdır.
- Havacılıkta aynı olay ekibe, yönetime, kuruma, yolcuya ve basına farklı kurulur; bilgi değişmez, anlatım değişir.
- İlgisiz dinleyiciye çıkar, karşı dinleyiciye ortak zemin, uzman dinleyiciye hazır ayrıntı gerekir.
- Dinleyici bilgisi tahmin edilmez, sorulur ve araştırılır.

SONRAKİ BÖLÜM

Hazırlık: Amaç, Veri, Plan

Gelecek hafta dönem projesi başlıyor: üzerinde konuşmak istediğiniz havacılık konusunu ve hedef dinleyicinizi düşünerek gelin.