

**Derleme Makale**  
(Review Article)

Egemia, 2021, 8: 91-123

Gözde YILMAZ<sup>1</sup>

Orcid No: 0000-0003-4929-7434

<sup>1</sup>Doç. Dr., Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi  
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

sorumlu yazar: [gozde.yilmaz@marmara.edu.tr](mailto:gozde.yilmaz@marmara.edu.tr)

**Anahtar Sözcükler:**

İncitici İletişim, İncinmiş Duygular, Kişilerarası İletişim, Yakın Kişilerarası İlişkiler, Duygular.

**Keywords:**

Hurtful Communication, Hurt Feelings,  
Interpersonal Communication, Close  
Interpersonal Relationships, Emotions.

**Yakın Kişilerarası İlişkilerde İncitici İletişim ve İncitici İletişime Verilen Tepkiler Üzerine Kuramsal Bir İnceleme**

Theoretical Investigation on Hurtful Communication in Close Interpersonal Relationships and Responses Given To Hurtful Communication

**Alınış** (Received): 30.01.2021

**Kabul Tarihi** (Accepted): 21.03.2021

**ÖZ**

Samimiyet ve karşılıklı bağımlılık ile karakterize edilen yakın kişilerarası ilişkiler insanların sevgi, aidiyet ve sosyal destek ihtiyaçlarını karşılaması sebebiyle hayati öneme sahiptir. Ancak yakın kişilerarası ilişkiler bireyleri sevdiklerinin karşısında savunmasız hale getirdiği için onları incitme potansiyeline de sahiptir. Kişilerarası ilişkilerde oldukça sık deneyimlenen incinme, iletişim aracılığıyla uyandırılan bir duygudur. İncitici iletişimin yol açtığı incinmiş duygular, kişilerin müteakip etkileşimlerini şekillendirmekte ve önemli ilişki sonuçlarına yol açmaktadır. Yabancı yazında hak ettiği ilgiyi görmesine rağmen Türkçe kişilerarası iletişim yazınında duygusal incinmeye yol açan iletişim yeterince ele alınmamıştır. Bu makale, Türkçe kişilerarası iletişim yazınındaki bu boşluğu incitici iletişim ve incitici iletişime verilen tepkiler bağlamında yapılan yazın taramasıyla kuramsal açıdan aydınlatmayı amaçlamaktadır.

**ABSTRACT**

Close interpersonal relationships, characterized by intimacy and interdependence, have crucial importance for satisfying humans' need for love, belonging, and social support. But, close interpersonal relationships also have the potential to hurt people since they make individuals vulnerable to their loved ones. Hurt feelings which are experienced quite often in interpersonal relationships, arise with communication. Hurt feelings which are caused by hurtful communication, shape the humans' subsequent interactions, and lead to important relational consequences. Although hurtful communication has attracted interest in foreign literature, communication that causes hurt feelings has been under-researched in Turkish interpersonal communication literature. This article tries to fill this void in Turkish interpersonal communication literature with a literature review from a theoretical perspective regarding hurtful communication and responses given to hurtful communication.

## GİRİŞ

Romantik ilişkilerden arkadaşlık ilişkilerine, ebeveyn-çocuk ilişkisinden gelin-kaynana ilişkisine kadar geniş bir yelpazeyi kapsayan yakın kişilerarası ilişkiler, bireyler için mutluluk kaynağı olmanın yanında eleştiriler, suçlamalar, aldatmalar ya da terk etmeler gibi olumsuz mesajlar ve davranışlar içermesi nedeniyle onları incitme ve acıtma potansiyeline de sahiptir (Vangelisti, 1994, 2001, 2009; Vangelisti ve Maguire, 2002; Vangelisti vd., 2007; Young, 2004; Feeney, 2004, 2005; Feeney ve Hill, 2006; Mills ve Piotrowski, 2009; McLaren ve Solomon, 2014; Mills vd., 2002; Rittenour ve Kellas, 2015). Yakın kişilerarası ilişkilerinde incitilen bireylerin fiziksel acıya benzer bir sosyal acı hissettiği belirtilmektedir (Eisenberger vd., 2003; MacDonald ve Leary, 2005).

Yakın kişilerarası ilişkilerden dışlanma gibi tehditler ya da ilişkilerin sonlanması nedeniyle ortaya çıkan sosyal acı, sevilen kişinin ölümünün ardından tutulan yas, sevilene duyulan özlem veya reddedilme gibi fiziksel yaralanmanın dışında kalan tüm acı hislerini kapsayan ani ve istenmeyen bir histir (MacDonald ve Leary, 2005: 202; MacDonald, 2009; Eisenberger, 2012). Sosyal acının bir alt türü olan incinmiş duygular ise “bir diğer birey ya da bir grubun kişide duygusal acıya yol açacak şekilde iletişim kurmasıyla ya da davranmasıyla” ortaya çıkmaktadır (Vangelisti ve Hampel, 2010: 244). Bu nedenle, sevdiği kişinin ölümü bireyde sosyal acıya yol açsa da, incinmiş duygulara yol açması mümkün değildir (Leary ve Springer, 2001’den aktaran MacDonald, 2009).

“İletişim aracılığıyla uyandırılan ve dışa vurulan” incinmiş duygular (Vangelisti, 1994: 54), insanların kaçındığı olumsuz duyguların başında gelmektedir. İncinmiş duyguların taşıdığı iletişimsel anlam, bireyin müteakip düşüncelerini ve davranışlarını büyük ölçüde etkilemektedir. İlişkilerine istedikleri değerin verilmemesi, benliklerine saldırılması ya da ilişki normlarının ihlal edilmesi nedeniyle yakın ilişkilerinde incinen kişiler, incinme duygularının yoğunluğuna bağlı olarak ilişkilerine devam edebilir, mesafe koyabilir ya da ilişkilerini sonlandırabilir. Ortaya çıkardığı bu önemli ilişki sonuçları ve kişi üzerindeki etkileri, incitici iletişimi ve iletişim aracılığıyla uyandırılan incinmiş duyguları üzerinde durulması gereken önemli bir konu haline getirmiştir (Vangelisti vd., 2005; Vangelisti, 2009; McLaren ve Solomon, 2008, 2010).

İncitici iletişim ve incinmiş duygular üzerine yapılan yazın taraması konunun kişilerarası iletişim açısından önemini açıkça ortaya koymaktadır (Vangelisti, 1994, 2009; Vangelisti ve

Crumley, 1998; Vangelisti ve Young, 2000; Vangelisti ve Maguire, 2002; Vangelisti ve Hampel, 2010; Young, 2004; Feeney, 2004; Feeney ve Hill, 2006; McLaren ve Solomon, 2008, 2014; McLaren ve Pederson, 2014, McLaren ve Sillars, 2020). Vangelisti'nin 1994 tarihli incitici iletişimle ilgili öncü çalışmasını yabancı yazında birçok çalışma takip etmesine rağmen, yaptığımız araştırmalarda Türkçe kişilerarası iletişim yazınında incitici iletişimi konu edinen çalışmalara rastlanmamıştır. Bu noktadan hareketle, makale yakın kişilerarası ilişkilerde incinmiş duyguları, incitici iletişimi ve incitici iletişime verilen tepkileri yazın taraması çerçevesinde kuramsal açıdan ele alarak Türkçe kişilerarası iletişim yazınına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Bir kişi ya da bir grup insanın “karşı tarafta duygusal acıya yol açacak şekilde iletişim kurması ya da davranmasına tepki olarak ortaya çıkan duygusal yaralanma”nın (Vangelisti ve Hampel, 2010: 244) Türkçe karşılığı olarak bu çalışmada “incinmiş duygular” kavramının kullanılması uygun görülmüştür. Çalışmanın bazı yerlerinde “incitme” yerine “acıtma” ya da “yaralama” kelimeleri birbirlerinin yerine kullanılmıştır. Bu kapsamda, İngilizce yazındaki “hurtful communication” için de “incitici iletişim” kavramı benimsenmiştir.

İncitici iletişim konusunu aydınlatmak için makalede ilk olarak incinmiş duygular ve bu duyguların ortaya çıkmasında bilişsel değerlendirmenin rolü anlatılmış, daha sonra incitici iletişimi bir süreç olarak ele alınarak unsurlarına ve incitici mesaja verilen olası tepkilere değinilmiştir. İlk olarak incinmiş duygulara yer verilmesinin sebebi, “iletişim ve duyguların birbirleriyle ilişkili” olmasından kaynaklanmaktadır, çünkü kişilerarası etkileşimler bazı duyguları ortaya çıkarabilirken, ortaya çıkan duygular da etkileşimin bütününe ya da konuşmanın akışını ve tarafların verdiği tepkileri etkilemektedir (Vangelisti ve Crumley, 1998: 174). İletişimden aracılığıyla oluşan incinmiş duyguları ve işlevlerini anlamak, hem iletişim ve duygular arasındaki ilişkiyi hem de kişilerarası ilişkilerin ayrılmaz bir parçası olan incinme deneyimini kavramayı kolaylaştıracaktır.

## **İNCİNİMİŞ DUYGULAR**

İncinmiş duygular, “istemli ya da istemsiz bir şekilde sarf edilen incitici mesajların algılanmasının bir sonucudur” (LeFebvre vd., 2019: 6). Kişiler kendilerine acı veren şeyleri düşündüğünde, acının sadece fiziksel yaralanmalar sonucunda oluşmadığını ve en çok sevdiklerinin söyledikleri ya da eylemleri nedeniyle acı çektiklerinin farkına varacaktır (Vangelisti, 1994; Miller, 1997; Feeney, 2004; Bippus ve Young, 2001; Vangelisti ve Hampel, 2010; Kennedy-

Lightsey ve Dillow, 2011). Leary ve arkadaşlarının çalışmasında (1998), katılımcıların %39'u duygularını incitenlerin yakın arkadaşları, %32'si partnerleri ve %10'u aile üyeleri olduğunu belirtmiştir. Acı veren deneyimler kişilerin arkadaşları, eşleri, partnerleri, aile üyeleri ve hatta öğretmenleri ya da spor koçlarının kaba sözleri, rencide edici eleştirileri, şakaları, beklenen ilgiyi göstermemesi gibi küçük olaylardan, aldatmalar, terk etmeler gibi büyük olaylara kadar kişinin benliğine yönelik saldırıları, ilişkiye istenilen değerin verilmediğini gösteren ve ilişkisel beklentilerin ihlalini içeren oldukça geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır (Leary vd., 1998; Leary ve Springer, 2001; Feeney, 2004; Mills ve Piotrowski, 2009; McLaren ve High, 2015; Young vd., 2005; Rittenour ve Kellas, 2015; LeFebvre vd., 2019).

Diğer dillerde olduğu gibi duygusal acı deneyimini açıklamak için Türkçe'de de fiziksel yaralanma ve fiziksel acıya benzer ifadeler kullanılması şaşırtıcı değildir. “Suratıma yumruk yemiş gibi oldum”, “söylediklerin kalbimi kırdı” gibi. Hatta duygusal incitilmenin kişi üzerinde bıraktığı acı izini vurgulamak için dilimizde “gönül yarası” ifadesinin de sıklıkla kullanıldığı görülmektedir.

İnsanların kaçındığı bir duygu olmasına rağmen incinmiş duyguların belirli işlevleri vardır. İnsanları fiziksel bütünlüklerini tehlikeye atan risklere karşı uyarıcı ve hayatta kalmalarına yönelik tepkilerini harekete geçiren fiziksel acı gibi duygusal acı da, insanları önemli sosyal ilişkilerden dışlanmanın getirdiği tehlikelere karşı uyarıcı ve yaşamsal adaptasyonun sağlanmasına yönelik bir uyarıcı işlevi görmektedir (MacDonald ve Leary, 2005). Aidiyet, sevgi ve kabul edilme gibi temel insan ihtiyaçlarının karşılanmasını engelleyen incitici mesaj ve eylemler, kişinin hayatta kalması için gerekli olan sosyal desteklerine yönelik bir tehdit oluşturduğu için incitici duygulara ve acıya yol açmaktadır (MacDonald ve Leary, 2005; MacDonald, 2009; Mills ve Piotrowski, 2009; Miller ve Roloff, 2014). Bu nedenle, yaşamını sürdürmek için sosyal ilişkilerine sıkı sıkıya bağlı olan, önemsedikleri bu ilişkilerine yatırım yapan insanlar dışlanmadan ve sevdikleri karşısında savunmasızlık duygusu uyandıran incinmeden kaçınma eğilimindedir (Ferris, 2018:13; Vangelisti, 2015; Snapp ve Leary, 2001; Leary, 2015). Duygusal incinmeler “hem yaralanma, hem de savunmasızlık hislerini” birlikte içermesi nedeniyle fiziksel acı kadar kişilerin acı deneyimlenmesine yol açabilmektedir (Vangelisti ve Redlick, 2017:186; Eisenberger ve Lieberman, 2004).

İncinmiş duygular, insanları yaşamsal kaynaklarının tehlikede olduğuna ilişkin uyarmanın yanı sıra destekleme işlevi de görebilir. Örneğin, “kişiler ebeveynleri, öğretmenleri, koçları ya da

yakın arkadaşları gibi güvendiği kişilerin “gördüğüm en kötü performanstı” ya da “bundan daha iyisini yapman gerek” gibi incitici ifadelerini acıtıcı bulsa da, güvendikleri bu kişilerin iyi niyetle kendilerini desteklemek amacıyla söylediğini düşünebilirler” (Vangelisti, 2009: 6-7). Hayal kırıklığını dışa vuran bu tür bir incitici mesajların kişinin davranışını olumluya yönlendirmesine neden olabileceğini de belirtmek bu nedenle önemlidir (Kelley, 2012: 166). Her ne kadar incitici iletişim yazınına incitici mesajların ve duyguların olumsuz etkileri egemense de, olumlu yönler üzerine yapılmış yeni tarihli az sayıda çalışmaya da rastlanmıştır (Young, 2010; Sun, 2017).

İncinmiş duygulara ilişkin çalışmalar incelendiğinde, incinmiş duyguların ortaya çıkışına ilişkin üç farklı açıklama getirildiği görülür. Vangelisti (1994) incinmiş duyguları ilişkisel normların ihlal edildiğine dair algılarla açıklarken, Leary ve arkadaşları ise (1998) karşı tarafın ilişkiye arzu edilen değeri vermemesi sonucunda oluştuğunu belirtmektedir. Kişilerin adil algılamadığı ve hak etmediğini düşündüğü değer verilmeme, birey ya da ilişki düzeyinde hissedilebilir (Guerrero vd., 2011: 306, Hardecker ve Haun, 2020). İlişki düzeyinde değer verilmeme sonucunda ortaya çıkan incinmiş duygular, “Artık seni sevmiyorum”, “Bu ilişkiye son vermek istiyorum” gibi ifadelerle ya da kişinin partnerinden daha çok başka kişilerle vakit geçirmesini içeren iletişimsel eylemlerle uyandırılabilir (Guerrero vd., 2011: 306). Kişi yakın ilişki içinde bulunduğu karşı taraftan destek ve güvenlik beklediği ölçüde daha bağımlı ve savunmasız hale gelmekte ve ilişkiye değer verilmediğini ileten her mesaj ve davranış kişiye daha fazla acı vermektedir (Lemay vd., 2012: 983). “Birey düzeyinde değer verilmeme ise kişinin olumlu benlik algısını zedelemeye yönelik yakın bir arkadaşın “Çok akıllı olmadığın için bu sınavda başarısız olmana şaşırmadım” ifadeleriyle hissedilebilmektedir” (Guerrero vd., 2011: 306). İncinmiş duygulara ilişkin bir diğer açıklama da, kişinin arzu edilen bir ilişkiden dışlanması ya da dışlanma tehdidinde ilişkin algının bir sonucu olarak oluştuğu yönündedir (MacDonald ve Leary, 2005).

Hiç şüphesiz ki, incitici duygular oldukça güçlü olumsuz duygulardır ve kişilerarası ilişkilerimiz için önemli sonuçları vardır. Farklı yazarlar incinmiş duyguların kendine özgü bir duygu mu, yoksa farklı duyguların bir bileşimi mi olduğu konusunda farklı görüşlere sahiptir. Vangelisti ve arkadaşları incinmiş duyguların üzüntü, acı ve korku gibi farklı duyguların bir bileşimi olduğunu savunurken (Vangelisti, 2001; Vangelisti ve Young, 2000), Leary ve arkadaşları ise incinmeyi diğer duygulardan farklı kendine özgü bir duygu olarak ele almışlardır (Leary vd., 1998). Ancak bu uzun tartışmanın incitici iletişime ilişkin Türkçe yazında öncü çalışma niteliğini

taşıyan bu makalenin ana konusunu oluşturmaması nedeniyle değinilmemesi ve başka bir çalışmada ele alınması uygun görülmüştür (ayrıntılı bilgi için bkz. Leary ve Springer, 2001; Hardecker, 2019).

İncinmiş duyguların ortak özellikleri olarak şunlar belirtilmiştir (Vangelisti ve Hampel, 2010: 245; Vangelisti, 2015): Kişilerarası bir olgu olan incinme deneyiminin temelinde “iletişim aracılığıyla oluşan duygusal hasar” bulunmaktadır. İkinci olarak, farklı araştırmacılar incinmenin ilişkisel bir kaybın sonucunda ya da meşru görülmeyen ilişkisel kayıplara, çözümlere yönelik tehditler söz konusu olduğunda ortaya çıktığında hemfikirdirler. “Bu kayıp, partnerin ilişkiye yeterince değer vermemesinden, partnerin ilişkisel normlara uymaya yönelik isteksizliğinden, kişinin kendisine yönelik olumlu görüşlerinin partner tarafından çiğnenmesinden ya da partnerin kişiye güvenli bir ilişkisel ortam yaratamamasından kaynaklanabilir” (Vangelisti ve Hampel, 2010: 245). Beklenti İhlali Teorisi, insanların yakın kişilerarası ilişkilerinde kendilerine daha destekleyici ve kibar davranılması beklentisine sahip olduklarını ve ilişkisel normları oluşturan bu beklentilerin çiğnenmesinin onları inciteceğini belirtmektedir (Snapp ve Leary, 2001: 316). İncinme üzerine çalışanların hemfikir oldukları üçüncü ortak yön ise kişinin gelecekteki acılara karşı savunmasızlığıdır. Kişilerarası ilişkilerdeki yakınlık ve samimiyet, sevgiyle beraber tarafların birbirleri hakkında daha fazla bilgiyle donanmasına yol açmakta ve bu bilgiler de onları incitilme karşısında daha savunmasız ve kırılgan hale getirmektedir. “Kişilerin incinme deneyimleri ister ilişkiye yeterince değer verilmemesinden ister güvenliklerine yönelik bir tehditten kaynaklansın, kişiler ilişkideki partnerleri tarafından bir defa incitildiklerinde, gelecekte tekrar incitilebileceklerini bilirler” (Vangelisti ve Hampel, 2010: 245; Vangelisti, 2015: 2). Bu savunmasızlık nedeniyle incinme deneyimi, kişilere duygusal olarak acı vermekte ve onları bu duygudan kaçınmaya yönlendirmektedir.

“İncinmiş duygular sadece acıyı hisseden birey için değil, ilişkideki tarafların davranışları, ilişki hakkındaki düşünceleri ve birbirilerine tutumları üzerindeki güçlü etkileri” nedeniyle yakın ilişkiler üzerinde önemli etkilere sahiptir (Vangelisti, 2009: 3). Bu nedenle, kişilerarası ilişkilerde incitici iletişimin unsurlarını ayrı ayrı incelemeden önce, incinmiş duyguları ortaya çıkaran bilişsel değerlendirmeye ve önemine değinilmesi uygun görülmüştür.

## İNCİNİMİŞ DUYGULARIN ORTAYA ÇIKIŞINDA BİLİŞSEL DEĞERLENDİRME VE ÖNEMİ

Duyguların dışsal uyarıcılara ilişkin bilişsel bir değerlendirme sonucunda ortaya çıktığı konusunda yazında genel bir uzlaşa bulunmaktadır. Bu kapsamda, incinmiş duygular üzerine yazılmış eserlerin büyük bir çoğunluğunda da incinmiş duyguların bilişsel bir değerlendirme sonrasında olduğu görüşü hakimdir (Vangelisti ve Crumley, 1998; Vangelisti, 2001; Vangelisti ve Young, 2000; Vangelisti vd., 2005; Feeney ve Hill, 2006; McLaren ve Solomon, 2008; Fitness ve Warburton, 2009; Hardecker ve Haun, 2020). Bu nedenle, incinmiş duyguları, incitici iletişimi ve iletişimsel anlam taşıyan tepkileri anlamlandırmak için Değerlendirme Teorisi'ne değinmek bir gerekliliktir.

Değerlendirme Teorisi, kişilerin yaşadıkları deneyime ya da olaya ilişkin duygusal tepkilerinin bilişsel bir değerlendirme sürecinin sonucunda ortaya çıktığı varsayımına dayanmakta ve duyguların adaptif bir işlevi olduğunu vurgulamaktadır (Bippus ve Young, 2012: 177). Bir mesajın ya da olayın belirli bir duyguyu ortaya çıkarması için kişinin bu uyarıcıyı kendi deneyimleri, ihtiyaçları ve amaçları açısından değerlendirerek, kendisi için kişisel önemini belirlemesi gereklidir (Fitness ve Warburton, 2009: 35; Hardecker, 2019). İnsanların “karşılaştıkları olayları nasıl değerlendirdiği, hissettikleri duyguyu belirlemektedir” (Kowalski, 2009: 463). Örneğin, “kötü biri olarak adlandırılmak her zaman incinmiş duygulara yol açmaz, çünkü bu adlandırmayı incitici hale getiren unsur, ilişkisel ve psikolojik bağlamın değerlendirmesine dayanır” (Bippus ve Young, 2012: 177). Kişinin incitici mesaja vereceği tepkide bilişsel değerlendirme belirleyici bir rol oynarken, incinmiş duygular müteakip iletişimin seyrini ve mesafe koyma gibi ilişkisel sonuçları etkilemektedir (Caughlin vd., 2009: 151; McLaren ve Solomon, 2008; McLaren ve Sillars, 2014; Bippus ve Young, 2012).

İncinmiş duyguları ortaya çıkaran bilişsel değerlendirme iki aşamaya ayrılabilir: birincil ve ikincil değerlendirme. Birincil ve ikincil değerlendirme, kişinin incitici mesajlara vereceği duygusal tepkiyi ve bu duyguyla başa çıkarken göstereceği davranışı etkiler (Bippus ve Young, 2012: 179).

Hızlı bir şekilde gerçekleşen birincil değerlendirme aşamasında kişi belirli bir etkileşimin ya da olayın anlamını kendi değerleri, amaçları ya da kendine güveni için bir tehdit ya da zarar arz edip arz etmediğini değerlendirmektedir (Terzi, 2009: 130; Bippus ve Young, 2012: 177). İnsanları

ilişkilerine zarar verebilecek her türlü tehdit ya da zarara karşı uyarıcı birincil değerlendirme, subjektif bireysel değerlendirmelere dayandığı için kişiden kişiye farklılık göstermektedir (McLaren ve Solomon, 2008:341; Ünsal,2009: 346; Bippus ve Young, 2012: 177; Caughlin vd., 2009: 151). Birincil değerlendirme aşamasında, kişi eleştiri, aldatma, terk etme ya da dışlanma gibi ilişkiye istenilen değer verilip verilmediğini, sevgiye layık bir birey olduğuna ilişkin benliğine yönelik bir saldırının varlığını, güven gibi önem verdiği ilişkisel normların ihlal edilip edilmediğine yönelik mesajları ve davranışları değerlendirmektedir (Hardecker, 2019; McLaren ve Solomon, 2008: 342). Eğer bu durum kişinin değer verdiği ilişkiden dışlanması anlamına gelmiyorsa, değerlerine ya da kendine güvenine bir tehdit oluşturmuyorsa ve kişinin refahını etkilemiyorsa, duygusal bir tepki ortaya çıkarmaz (Bippus ve Young, 2012: 177; Kowalski, 2009). Birincil değerlendirme ile duygusal deneyim başlamaktadır (McLaren ve Solomon, 2008:342) ancak incinmiş duygular ve incinmeye verilen davranışsal tepkiler ikincil değerlendirme sonrası ortaya çıkmaktadır (Fitness ve Warburton, 2009; Hardecker, 2019).

İkincil değerlendirmede, birey algılanan tehditle veya hasarla başa çıkmak için sahip olduğu kaynakları ya da olay üzerindeki kontrolünü değerlendirmektedir. Kısacası, bunlarla mücadele etmesini kolaylaştıracak başa çıkma kaynaklarının var olup olmadığını saptamaya çalışmaktadır (Ünsal, 2009: 346). İkincil değerlendirmede, kişi önce incitici mesaj kaynağının kendisini gerçekten incitme niyetinde olup olmadığını yani kastın varlığını, incitme sıklığını ve bundaki sorumluluğunu değerlendirmektedir (Bippus ve Young, 2012: 177). Daha sonra başa çıkma kaynaklarını ve potansiyelini değerlendirmektedir. Örneğin: “Beni inciten bu kişiden uzak durmam mümkün mü ya da bunu konuşabileceğim başka birini bulabilir miyim?”, “Bu ilişkiyi ikame edebilecek alternatif başka bir ilişkim var mı?” gibi (Bippus ve Young, 2012: 177; Hardecker, 2019). Başa çıkma aşamasında, kişi incitici olayın stresini yönetmek için çok farklı bilişsel ve davranışsal çabalar içine girmektedir. Ancak, incitici olaylar kişilerin sevdiklerinden ve en yakınlarından çoğunlukla beklemedikleri şeyler olduğu için bireyleri daha savunmasız yakalamakta ve incitilme üzerindeki düşük kontrol incinme duygusunun yoğunluğunu arttırmaktadır. Aynı iletilere maruz kalma durumunda dahi iki birey mesajın kaynağıyla ilişkilerinin ve uzun vadeli hedeflerinin etkileneceğini bilse ve incinse bile bu durumla farklı şekillerde başa çıkmaktadır. Kendilerinde stres yaratan bu durum karşısında biri depresyona savrulabilirken, diğeri stress yaratan bu uyarıcıyla daha iyi başa çıkabilmektedir (Kowalski, 2009: 463). İncitici iletişim karşısında verilen farklı tepkilerin altında bu değerlendirme yatmaktadır.



Özetle, kişi incitici olayın kendi amaçlarıyla ilişkisini ve tehdit oluşturup oluşturmadığını birincil değerlendirme aşamasında tartmakta ve ikincil değerlendirmede karşı tarafın kastını, tekrar sıklığını, gelecekte tekrarlama olasılığını, ilişkinin geçmişini ve başa çıkma potansiyelini değerlendirmektedir. Bu değerlendirmeler, incitici olaylarla başa çıkmada gösterilen tepkileri belirlemektedir (Bippus ve Young, 2012: 178). İkincil değerlendirme aşamasında, kişilerin değerlendirdikleri en önemli unsurlardan biri kasıttır ve acı hissini yoğunluğunda öne çıkmaktadır (Vangelisti ve Young, 2000; McLaren ve Sillars, 2014; Bippus ve Young, 2012; Knight, 2018). Karşı tarafın mesajı kasıtlı ve incitici mesajın sıklıkla tekrar edilmesiyle daha incitici hale gelmekte ve mesafe koyma gibi ilişki sonu ortaya çıkarabilmektedir (Vangelisti ve Young, 2000; McLaren ve Solomon, 2008; Zhang ve Stafford, 2008; Feeney, 2005; Vangelisti, 2015).

İncinmiş duyguları ortaya çıkaran incitici mesajları ve incinmeye verilen tepkileri anlamak için incitici iletişim süreci ve bileşenlerini genel hatlarıyla ele almak bir gerekliliktir.

## **YAKIN KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE İNCİTİCİ İLETİŞİM SÜRECİ VE UNSURLARI**

İncitici iletişim ve incinmiş duygular konusundaki çalışmalara dayanarak incitici iletişim süreci döngüsel iletişim modeli çerçevesinde aktarılmıştır. İncitici iletişim sürecinin unsurları olarak kaynak, incitici mesaj ve davranışlar, alıcı ve alıcının incinmeye verdiği tepkiler başlıklarına yer verilmiş ve yazındaki araştırma bulguları çerçevesinde bu unsurlara ait alt başlıklar açılmıştır. Alıcının incinme duygusunun yoğunluğuna bağlı olarak verdiği tepkiler, geribildirim niteliğinde olduğundan, iletişim döngüsü kaynağın alıcıya yönelik tepkilerine bağlı olarak devam etmekte ya da sonlanmaktadır. Kaynak eğer empati ile alıcının incinmiş duygularını anlamaya çalışıyor ve/veya incinmeye neden olduğu için özür diliyorsa, bu ilişkinin devamına ve ilişki tatminine yol açabilmektedir (Cohen vd., 2012). Bu şekilde, kişilerarası ilişkilerde iletişim kesintileri ya da iletişimin tamamen sonlanması yaşanmamakta ve iletişim döngüsü devam etmektedir.

Konuya ilişkin çalışmalara bakıldığında incitici iletişim sürecinin merkezinde incitici mesaj ve davranışlar yer alıyor gibi görünse de (Vangelisti, 1994; Vangelisti ve Crumley, 1998; Vangelisti ve Young, 2000; Zhang ve Stafford, 2009; Dunleavy vd., 2009), kişilere acı veren incitici etkileşimlerin sadece incitici mesajlara indirgenmesi mümkün değildir. Bunun nedeni, alıcının incitici mesajları algılamasını, dolayısıyla incinme duygusunun yoğunluğunu ve tepkilerini etkileyen çok farklı kişisel ve ilişki özelliklerinin bulunmasından kaynaklanmaktadır (Vangelisti

ve Hampel, 2010; Vangelisti, 2009, 2015; Leary vd., 1998; Feeney, 2004; 2005). İciticili iletişim süreci, çoğu zaman kişilerin en sevdiklerini içeren kaynak tarafından başlatılır.

## KAYNAK

İciticili etkileşimlerin temel olarak iki tarafı vardır. İciticili etkileşimi başlatan kaynak ve kaynağın iciticili mesaj ve davranışının yöneldiği alıcı ya da kurban. Kaynak, alıcının iciticili olayı nasıl anlamlandırıldığını ve incinmeye verilen tepkileri etkileyen önemli unsurlardan biridir. Yazındaki çalışmalar incelendiğinde farklı incinme kaynaklarının ele alındığı görülmektedir.

Konuyla ilgili çalışmaların büyük bir kısmı, kişilerin en çok sevdikleri ve yakınları tarafından incitildikleri konusunda hemfikirdir (Miller, 1997; Leary vd., 1998; McLaren ve Solomon, 2008; Vangelisti vd., 2007). İciticili mesaj ve davranışların kaynağı olarak romantik ilişkideki partnerler ya da eşler (Feeney, 2004; Vangelisti, 2006; Priem vd., 2009; Young, Bippus ve Dunbar, 2015), ebeveynler (Vangelisti vd., 2007; McLaren ve Pederson, 2014; McLaren ve Sillars, 2020; Mills vd., 2002), kardeşler (Myers ve Goodboy, 2006; Mills ve Piotrowski, 2009) ve arkadaşlar (Leary vd., 1998; Jin, 2013) belirtilmiştir. İciticili mesaj ve davranışların kaynağı olan bu kişilerin ortak noktası, alıcı ile yakın ilişki içinde olmalarından kaynaklanmaktadır. Samimiyet ve birlikte geçirilen sürenin uzunluğu nedeniyle karşı tarafa ilişkin çok fazla enformasyona sahip olunması, yakın ilişkilerindeki tarafları incitmede daha maharetli hale getirirken, tarafları sevdikleri karşısında savunmasız kılmakta ve savunmasızlık beraberinde incinmeyi getirmektedir. Kişilerin en çok sevdikleri tarafından incitilmeleri, onların görüşlerine verdikleri değerin fazlalığından ve ilişkinin bitmesi halinde kaybedecekleri çok şey olmasından kaynaklanmaktadır (Burchell vd., 2016: 2). Aile ilişkileri gibi yakın kişilerarası ilişkilerin yüksek derecede karşılıklı bağımlılık içermesi ve ilişkiyel yatırımların fazlalığı, hem ebeveynler hem de çocukları iciticili etkileşimlerin kaynağı olarak daha iciticili hale getirmektedir (Mills ve Piotrowski, 2009).

Bu incinme kaynaklarına ek olarak, iciticili iletişimsel eylemlerin kaynağı olarak kaynanalar üzerine yapılmış çalışmalara da rastlanmıştır (Rittenour ve Kellas, 2015). Özellikle Türkiye gibi görece kolektivist ülkelerde gelinler ve kaynanalar arasındaki yakınlığın fazlalığı ve eşlerin annelerine verdikleri önem, gelin-kaynana ilişkisindeki iciticili iletişimi önemli hale getirmekte ve önemli ilişkiyel sonuçlara yol açabilmektedir.

Öğrenci-öğretmen ilişkisinde de iciticili etkileşimler sıklıkla gerçekleşmektedir. Bu nedenle, hem öğretmenler hem de öğrenciler iciticili iletişim kaynağı olarak ele alınmıştır (Maresh,

2009; Hong vd., 2019; LeFebvre vd., 2019; Carmack ve LeFebvre, 2019). Öğretmenlerin incitici mesajlarının öğrencilerin motivasyonlarını düşürdüğü saptanmıştır (Maresh, 2009). Öğrencilerin ders değerlendirmelerindeki olumsuz eleştirilerin de öğretmenleri incitebileceği saptanmıştır (LeFebvre vd., 2019). İncinme kaynağı olarak yeni tanışılan kişileri inceleyen tek bir çalışmaya rastlanmıyşsa da makalenin konusu yakın kişilerarası ilişkilerle sınırlı olduğu için değinilmemiştir (Snapp ve Leary, 2001).

Alıcının incitici mesajı değerlendirmesinde kaynak önemli bir unsurdur çünkü alıcı incitici eylemlerin kim tarafından gerçekleştirildiğini vereceği tepkileri belirlemek amacıyla değerlendirmektedir. Bu nedenle, subjektif bir duygu olan incinme, alıcının kaynakla ilişkisine göre değişebilmektedir. İlişkinin romantik bir ilişki mi yoksa bir arkadaşlık ilişkisi mi olduğu, hangi mesajın daha kırıcı algılanabileceğini, incinmiş duyguların yoğunluğunu ve incinmeye verilen tepkileri etkilemektedir (Leary vd., 1998; Zhang ve Stafford, 2008). Alıcının mesajı incitici algılamasına etki eden kaynakla ilgili önemli faktörlerden biri de ilişki tatminidir. Kaynakla ilişkisinden memnun olan alıcılar kaynağın mesajlarını daha az kasıtlı algılama eğilimi göstermektedirler. İlişki türü ve ilişki tatmini ile tepkiler arasındaki ilişki, çalışma kapsamında incitici iletişime verilen tepkiler bağlamında ayrıntılarıyla ele alındığı için bu başlık altında ayrıntılarına yer verilmemiştir.

Kaynağa ek olarak incitici mesaj ve davranışın türü, sıklığı gibi iletişimsel eyleme özgü unsurlar, alıcının incinme duygusunun yoğunluğunu ve incinmeye verilen tepkileri anlamak için önem arz etmektedir.

## **İNCİTİCİ MESAJ VE DAVRANIŞA ÖZGÜ UNSURLAR**

İncitici mesaj ve davranışa özgü unsurlar sadece incitici mesaj ve davranışın türleriyle sınırlı değildir. Bu kapsamda, yazında incitici mesajın şekli, yoğunluğu ve sıklığı gibi unsurlar da belirtildiği için bu başlık altında incitici mesaj tipolojilerine ek olarak, bu unsurlara da yer verilmiştir.

### **İncitici Mesaj ve Davranışın Türü**

İletişim uzmanları için yakın kişilerarası etkileşimlerde incinmiş duygulara yol açan en önemli unsurlardan biri, incitici mesaj ve davranışların içeriklerinin neler olduğudur çünkü bu içerikler “bireyleri, etkileşimleri ve ilişkileri önemli bir şekilde etkileyebilir” (Vangelisti, 1994:

53). Bu nedenle, incitici duygulara yol açan unsurları açıklamak için araştırmacılar ilk olarak sözlü mesajların içerikleri üzerine odaklanmıştır (Vangelisti, 1994, Leary vd.,1998). Bu doğrultuda yapılan çalışmalar, hangi tür mesajların kişileri daha fazla incittiğini anlamamıza ışık tutması açısından oldukça aydınlatıcıdır (Vangelisti, 1994; Leary vd., 1998; Young ve Bippus, 2001; Young, 2014; Zhang ve Stafford, 2008).

Vangelisti'nin incitici mesajlar üzerine yaptığı 1994 tarihli öncü çalışma 10 farklı incitici sözlü eylem sınıflandırması yapmıştır. Bunlar suçlamalar, kişinin değerine yönelik değerlendirmeler, emirler/yönlendirmeler, önerilen eylem tarzına ilişkin tavsiyeler, tercih belirten arzu ifadeleri, bilgilendirici ifadeler, sorular, tehditler, şakalar ve yalanlardır.

Aşağıda yer alan tabloda Vangelisti'nin (1994) incitici mesaj tipolojileri örneklerle belirtilmiştir.

| İncitici Mesajlar        |   |
|--------------------------|---|
| Bilgilendirici ifadeler  | Hayatımın önceliği sen değilsin. Artık seni çekici bulmuyorum. Seninle çıkmamın tek nedeni yeni biten ilişkim nedeniyle boşlukta olmamdı. |
| Değerlendirmeler         | Seninle çıkmak hayatımdaki en büyük hataydı. Bu ilişki benim için bir zaman kaybı.  |
| Suçlamalar               | Sen bencil ve kaba bir insansın. Çok ukulasın.  |
| Emirler                  | Artık beni arama. Beni yalnız bırak.  |
| Arzuların ifade edilmesi | Seninle olmak yerine yalnız kalmayı tercih ederim. Abin gibi olmanı dilerdim.   |
| Tehdit                   | Eğer onunla bir daha görüşürsen, senden ayrılırım.  |
| Soru                     | Hala okulunu bitiremedin mi?  |
| Şaka                     | Sanırım ailede eşin pantolonu giyen ve sen eteği giyen kişisin.   |
| Yalanlar                 | Aldattığını karşı taraf bildiği halde "Seni aldatmadım" diyen kişi.   |
| Tavsiyeler               | Artık ayrılmamız gerektiği düşünüyorum. Ondan ayrıl ki, mutlu olabilesin.   |

**Tablo 1:** Vangelisti'nin 1994 Tarihli İncitici Mesaj Tipolojisi

Kaynak: Vangelisti, A.L. (1994). Messages that hurt. W. R. Cupach ve B. H. Spitzberg (Eds.), *The Dark Side of Interpersonal Communication* içinde, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 53-82; Vangelisti, A.L. (2007) *Communicating Hurt*, B. H. Spitzberg ve W. R. Cupach (Eds.), *The Dark Side of Interpersonal Communication* içinde, 2.baskı, USA:Routledge, 121-142;. Guerrero,L.K., Andersen, P.A., Afifi, W.A., *Close Encounters: Communication in Relationships*, 5. Baskı, Los Angeles: Sage, 2017, s.522'den derlenmiştir.

İncitici mesaj tipolojilerine ilişkin Vangelisti'nin 1994 tarihli bu çalışmasında katılımcıların en çok hatırladıkları incitici mesaj türleri olarak suçlamalar, değerlendirmeler ve bilgilendirici mesajlar öne çıkmıştır. Suçlamalar, karşı tarafı yaptığı bir yanlış nedeniyle sorumlu tutmayı içermektedir. Değerlendirmeler ise ilişkideki karşı tarafı ya da ilişkiyi bir özelliği nedeniyle

eleştirmeyi kapsamaktadır. En önemli bulgulardan biri, bilgilendirici mesajların diğer mesajlarla karşılaştırıldığında alıcıyı en çok inciten mesajlar olarak öne çıkmış olmasıdır (Vangelisti, 1994). Kişilerin en çok bilgilendirici ifadeler nedeniyle incinmeleri, bu ifadelerde belirtilen sorunun çözümünün zor olmasından ve bireyin bunları değiştirme olasılığının olmamasından kaynaklanmaktadır. Bu durum, alıcının incitici mesaja tepki verme yeteneğini engelleyerek, bu tür mesajları en incitici mesajlar haline getirmektedir (Vangelisti ve Redlick, 2017: 187; Vangelisti, 2015). “Bilgilendirici ifadelere en iyi örnek “artık seni sevmiyorum” cümlesidir ve bunun karşısında kişinin yapabileceği ya da söyleyebileceği şeyler oldukça azdır” (Vangelisti, 2006: 137). Karşı tarafın “sen ikiyüzlüsün” ya da “yalancısın” gibi suçlamaları karşısında ise kişi bunların doğru olmadığını belirterek ya da açıklamalar getirerek kendisini savunabilir ve karşı tarafa meydan okuyabilir (Vangelisti, 2006: 137; Vangelisti, 2015: 2). Bu nedenle, suçlamalar katılımcılar tarafından görece daha az incitici olarak algılanmıştır (Vangelisti, 1994).

Vangelisti'nin öncü çalışmasının önemli bir kısıtı sadece incinmiş duyguları ortaya çıkaran sözlü davranışlar üzerine odaklanmasıdır. Bu nedenle, sözsüz davranışlar ya da davranış eksikliği/yokluğu Vangelisti'nin 1994 tarihli bu çalışmasında yer almamıştır. Bu durumu eleştiren Leary ve arkadaşları (1998) eksiklikleri gidermek için kişilerin duygularını inciten hem sözlü hem de sözsüz olayları bir grup katılımcıya sorarak, incinmiş duyguları ortaya çıkaran sözsüz davranışları da tespit etmeye çalışmışlardır. Çalışmada altı farklı incitici olay tanımlanmıştır (Leary vd., 1998). İncitici olayların ilki, yakın ilişki içinde bulunulan tarafı açık bir şekilde reddetmeyi içeren aktif ayrılma. Aktif ayrılma başlığında açık reddetmeler, terk etmeler ve dışlamalar bulunmaktadır. Kişinin eşine “Seninle birlikte yaşamayı artık istemiyorum” ya da yakın bir arkadaşın “Senin arkadaşın olmayı istemiyorum” ifadeleri aktif ayrılmaya örnektir (Leary, 2012). İkinci incitici olay kategorisi ise göz ardı etme ya da görmezlikten gelme gibi üstü örtük reddetmeleri içeren pasif ayrılma ki, ilişkideki tarafın bireyden sakınmasını kapsayan olaylardan oluşmaktadır. Yakın ilişki içinde olduğunuz kişinin aramalarınızı karşılıksız bırakması gibi. Diğer incitici olaylar ise eleştiriler, aldatmalar/ihanetler, alaylar ve takdir edilmeme ya da kendini kullanılmış hissetmedir. Leary ve arkadaşlarının yaptığı bu araştırmada 168 katılımcının üçte biri incinmiş duyguların ortak nedeni olarak eleştirileri belirtmiş olsa da, “en incitici” olaylardan biri olarak aldatmayı vurgulamışlardır (Leary vd., 1998). Alay ve takdir edildiğini hissetmeme araştırmaya katılanların çok küçük bir kısmı tarafından incitici olay olarak belirtilirken, eleştiriler ayrılmalar kadar acı veren olaylar olarak görülmemiştir. Toparlanacak

olursa, yakın ilişki içinde olunan tarafın ya da tarafların ilişkiye kişinin arzu ettiği değeri vermediğini gösteren her türlü mesaj ve davranışın kişileri farklı derecelerde incittiği saptanmıştır. Leary ve arkadaşlarının çalışması (1998) sözsüz davranışları ve planlardan dışlanma gibi karşı taraftan beklenen davranışların yokluğunu da içerdiği için araştırmacılara daha kapsayıcı bir incitici olay ve mesaj sınıflaması sunmaktadır.

Feeney 2004 tarihli çalışmasıyla Leary'nin incitici olay sınıflamasını romantik ilişkiler kapsamında beş farklı başlık altında incelemiştir. İlişkinin aktif olarak çözülmesini içeren aktif ayrılma/çözülme, kişiye partnerinin onunla ilgilenmediğine dair açık ipuçları gönderen davranışları içermektedir. İlişkinin pasif olarak çözülmesi ise partnerinin planlarından, konuşmalarından ya da aldığı önemli kararlardan kişinin dışlanması ya da görmezden gelinmesidir. Eleştiri ise partnerin davranışının, görünümünün ya da kişisel özelliklerinin olumsuz sözlü yorumlarla yerilmesidir. Aldatma ve yalan ise diğer incitici eylem başlıkları olarak belirtilmiştir (Feeney, 2004). Feeney de kişinin ilişkisine sadık kalmaması veya evlilik dışı bir ilişkisinin olmasını ifade eden aldatmayı en çok acı veren olay olarak saptamıştır. Bu bulgu, Leary ve arkadaşlarının bulgularıyla (1998) aynı doğrultudadır. Malachowsky ve Frisby de (2015) ilişkilerde aldatmanın çatışma ve güvene ihanetten daha çok incittiğini saptamıştır. Feeney incinme duygusunun “bir tür kişisel yaralanma hissi oluşturduğunu” ve bu nedenle, “kurbanın sevgiye ve başkalarının güvenine layık olduğuna dair benliğine yönelik bir hasar” oluşturduğu için kişiye acı verdiğini belirtmektedir (2005: 256).

Yukarıda belirtilen üç farklı çalışmanın benzer noktası ise incitici mesajın ya da davranışın “kişinin kontrol edemeyeceği ya da değiştiremeyeceği unsurlarla ilgili olduğunda daha da incitici” olduğudur (Vangelisti ve Hampel, 2010: 246-247).

Belirtilen bu çalışmalar daha sonraki yıllarda incitici duygular ve iletişim üzerine yapılan birçok çalışmada temel alınan sınıflandırmaları içermesi açısından önemlidir. Görüldüğü gibi yakın kişilerarası ilişkilerde incitici eylemler sadece sözlü mesajlarla sınırlandırılmamış ve iletişimsel anlam taşıyan ayrılmalar, aldatmalar yanında, beklenen daha az destek görme, doğum günlerinin ve yıldönümlerinin unutulması gibi davranış eksikliğini de içerecek şekilde genişletilmiştir (McLaren ve High, 2019). McLaren ve High'ın 2015 tarihli çalışması, kişilerin arzu ettiklerinden daha az duygusal destek görmelerini incitici bulduklarını ortaya çıkarmış ve arzulanan ölçüde davranışsal beklentilerin karşılanmamasının da kişileri incitebileceğini teyit etmiştir.

Ancak iletişimde mesajın kendisi kadar nasıl söylendiğinin önemli olduğu da yadsınamaz. Bu özellikle incitici duyguları ortaya çıkaran mesajlar söz konusu olduğunda daha da açık hale gelmektedir. İncitici mesaj ve davranışlara özgü unsurların bir bileşeni olarak mesajın şekli ve yoğunluğu incinme deneyiminde önemli diğer unsurlardır.

### **İncitici Mesajın Şekli ve Yoğunluğu**

Farklı incitici mesaj ve davranış türlerinin alıcıdaki incinme hissini açıklamada yetersiz kalması üzerine, incitici mesajların nasıl söylendiğinin de incinme hissi üzerinde etkisi görece yeni tarihli çalışmalarda ele alınmaya başlanmıştır (Young, 2010; Bippus ve Young, 2001). Mizah kullanımı bunlardan biridir.

Bir iletişim stratejisi olarak mizahın kullanımı üzerinde oldukça fazla çalışma olmasına rağmen incitici enformasyon içeren mesajların mizah kullanımıyla iletilmesinin incinme üzerindeki etkisi daha az araştırılmıştır. Bippus ve Young'ın araştırmasında (2001) incitici ifadenin mizahi bir şekilde kodlanarak iletilmesi durumunda, alıcının mesajı daha az incitici bulabileceğini saptamıştır. Bu çalışmanın sonuçları, mizah kullanılmadan iletilen incitici mesajlara göre mizah kullanılan incitici mesajların alıcı tarafından daha az kasıtlı değerlendirildiğini ortaya çıkarmıştır.

Benzer bir çalışma, Young ve arkadaşları (2005) tarafından yapılmış ancak mesajın şekli ile verilen tepkiler arasında en azından aile ortamında bir farklılık bulmamıştır. Birbiriyle çelişen araştırma bulguları aslında çatışma durumlarında mizah kullanımının kişiler üzerindeki incitici etkisini açıklamanın sanıldığı kadar basit olmadığını göstermektedir. Yakın kişilerarası ilişkilerde tarafların mizah kullanımını farklı şekilde anlamlandırma olasılığı yüksektir. Karşı taraf bir konuya gerekli özeni göstermediğinde ya da bir konuyu beklediğimiz saygı ile ele almadığında, gülerken ya da şakayla karışık tepkiler verdiğinde, bunu incitici algılama olasılığı artmış olabilir (Bippus vd., 2011). Bu nedenle, incitici mesajların şaka yollu ya da mizahi unsurlarla verilmesi tamamen alıcının algısına, ilişkinin geçmişine ve bu konuda yaptığı atıflara bağlı olarak duygusal acıya yol açmaktadır.

İncitici mesajın içeriği ve şekli kadar incitici mesajın nasıl söylendiği de alıcının mesajı anlamlandırmasında ve incinme deneyiminde önemlidir (Young, 2004). Mesajın alıcıyı incitme derecesini etkileyen mesaj yoğunluğu, “mesajın toplam gücü ya da kaynağın bir konuya ilişkin tutumsal pozisyonunu vurgulama gücü ya da derecesi olarak” tanımlanmaktadır (McEwen ve Greenberg, 1970'den aktaran Vangelisti ve Hampel, 2010: 247). Küfretme gibi olumsuz ve ekstrem

dil kullanımı ya da incitici yorumun bağırma ya da sert bir ses tonu gibi sözsüz ipuçları ile kırıcı ve kaba bir şekilde ifade edilmesi ile kendini gösteren mesaj yoğunluğu, mesajın daha olumsuz algılanmasına ve önemli ilişkisel sonuçlara yol açmaktadır (Young, 2004; Young vd.,2005; Vangelisti, 2006, 139). Mesajın nasıl ifade edildiği, alıcı tepkisinin önemli belirleyicilerinden biridir ve iletişim alanında bu konuda daha fazla çalışma gerekliliğine işaret etmektedir (Young, 2004; Young vd., 2005).

İncinmiş duygularının oluşumunda mesajın içeriği kadar mesajın nasıl iletildiğinin önemini vurgulayan yoğunlukla ilgili literatürde yoğunluğun tanımı üzerinde uzlaşmaya varılamaması nedeniyle (Vangelisti ve Hampel, 2010: 247), makalede mesajın şekli ve yoğunluğuna ayrı başlık altında değinilmiştir. Hem psikoloji hem de iletişim yazınında vurgulanan uyarıcılara sıklıkla maruz kalmanın duygular ve tutumlarla ilişkisinden hareketle, incitici mesaj ve davranışların sıklığı da incitici etkileşimler kapsamında değinilmesi gereken önemli bir alt başlığı oluşturmaktadır.

### **İncitici Mesaj ve Davranışın Sıklığı**

İncitici mesaj ve davranışlara maruz kalma sıklığı arttıkça, kişilerin acı deneyimleri yoğunlaşmakta ve incinmeye verdikleri tepkiler değişmektedir (Vangelisti ve Hampel, 2010: 247; Vangelisti, 2006: 138). Sık gerçekleştiği için ilişkisel norm haline gelen incitici olaylar, alıcının ilişkisel beklentileri şekillendirmekte ve farklı bilişsel ve davranışsal değerlendirilmelere yol açmaktadır (McLaren ve Solomon, 2008; Hampel, 2011). İncitici mesaj sıklığı ilişki tatminini azaltırken, ilişkiye mesafe koymayı arttırabilmektedir (Vangelisti ve Young, 2000; McLaren ve Solomon, 2008, 2010; McLaren vd., 2011). Benzer şekilde, incitici mesaj sıklığının genç yetişkinlerin anneleriyle olan iletişimi başlatmaları ya da anneleriyle iletişimden kaçınmalarında da önemli yordayıcılardan biri olduğu saptanmıştır (Kennedy-Lightsey ve Dillow, 2011).

İncitici uyarıcının kişide uyandırdığı duygular iki model yardımı ile açıklanmaktadır (Vangelisti vd., 2007) ve bu modellerde sıklık en önemli unsurdur. Bunlardan ilki, incitici uyarıcıya sürekli olarak maruz kalan kişilerin daha duyarlı hale gelmeleri nedeniyle incinmiş duygularının daha yoğun olduğunu ileri süren “duyarlılaşma”dır. Kaba alışkanlıklara, ilişkisel norm ihlallerine, müdahaleci ve düşüncesiz davranışlara sıklıkla maruz kalan kişiler bu olumsuz uyarıcılara daha duyarlı hale gelmekte ve dışarıdaki gözlemcilere abartılı gelen aşırı duyarlı tepkiler gösterirken duygusal patlamalar yaşayabilmektedir (Cuningham vd., 1997). Aslında kişilerin abartılı duygusal



tepkileri, gözlemlenen tekil olumsuz davranışa değil, ilişkilerinde sıklıkla maruz kaldıkları, kaçamadıkları olumsuz davranışların tümünerdir. McLaren ve Solomon'ın çalışmasında (2008), romantik ilişki içinde olan kadınlarda, incitici mesajlar sık gerçekleştiğinde incinme yoğunluğunun ilişkiye mesafe koymayı arttırdığı saptanmıştır.

İncitici olaylara sıklıkla maruz kalan kişilerin bir kısmı duyarlılaşma nedeniyle yoğun incinme duyguları deneyimlerken tam tersi de gerçekleşebilmektedir. Bu durum, yazında “alışma” olarak adlandırılmakta ve “kişinin sıklıkla maruz kaldığı incitici uyarıcı karşısında incitilmiş olmaya alışması ve göreceli duyarsızlaşması” olarak tanımlanmaktadır (Vangelisti vd., 2007: 358). Sıklıkla maruz kalınan incitici mesaj ve eylemler, ilişkiel norm haline geldiği için bazı ilişkilerde ilişkiye mesafe konulması gibi olumsuz ilişkiel sonuçlara yol açmamaktadır (McLaren ve Solomon, 2008). Vangelisti, Maguire, Alexander ve Clark'ın yaptığı çalışmada (2007) aile ortamını sevgisiz olarak niteleyen kişilerin, incitici etkileşimleri diğerlerine göre daha az acı verici değerlendirebilecekleri saptanmıştır. İncitici iletişim sıklığının uyandırdığı incitici duyguların yoğunluğu ve ilişkiel sonuçlar üzerindeki etkisi aynı zamanda ilişkinin türüne bağlı olarak da değişebilmektedir. Örneğin, aile ilişkilerinin yerine konulabilecek alternatiflerin kısıtlı olması, tek bir incitici yorumun atipik olarak değerlendirilmesi nedeniyle aile ilişkileri üzerindeki etkisinin minimum olduğunu ve kişilerin bu incitici yorumu affetme olasılığının yüksek olduğu belirtilmektedir (Vangelisti ve Maguire, 2002). İnsanlar uzun yıllar boyunca sürdürdükleri ilişkilerini tekil incinme deneyimleri nedeniyle kolayca sonlandıramazlar, hele ki bu ilişki tarafları oldukça memnun eden bir ilişkiyse ya da bu ilişkiyi ikame edebilecekleri başka bir ilişki yoksa (Vangelisti, 2015). Alıcının kaynak ve incitici mesajı nasıl algıladığı incinme duygusunun yoğunluğunda ve verilen tepkilerde önemlidir.

## **ALICIYA ÖZGÜ UNSURLAR**

Mesaja ait unsurlara dayanarak incinme duygusunun yoğunluğunu ve incitici iletişime verilen tepkileri tamamıyla açıklamak mümkün değildir. Çünkü sübjektif bir duygu olan incinmenin yoğunluğu ve incinmeye verilen tepkiler, alıcının özelliklerine ve algılarına göre farklılık göstermektedir. Alıcıya özgü özellikler algıları ve incinme duygusunu ortaya çıkaran bilişsel değerlendirmeleri etkilemektedir. Alıcıya özgü özellikler olarak incitme kastına ilişkin algıya, kendine güven düzeyine ve incinme eğilimine yer verilmiştir.

## Algılanan İncitme Kastı

İncitici duygular alıcının bilişsel değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Alıcı incitici mesaj ya da eylemi değerlendirirken nedenine ilişkin çeşitli açıklamalar getirmeye çalışmakta ve bu nedensel açıklamalarda incitici iletişimsel eylemin istemli bir şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğine dair kasıt algısı öne çıkmaktadır. Alıcının “incitici olayı anlamlandırmasında, sorumlunun kim olduğunu belirlemesinde ve ilişkisel sonuçlarının neler olacağına karar vermesinde” kasıt en önemli kriterdir (McLaren ve Sillars, 2014: 363). Kastın kişilerarası iletişimdeki önemli unsurlardan biri olduğundan hareketle de (Stamp ve Knapp, 2009), incitici iletişime ve incinmiş duygulara ilişkin çalışmalarda kasıt sıklıkla incelenen bir değişken olmuştur (MacLaren ve Solomon, 2010; Vangelisti ve Young, 2000; Bippus ve Young, 2012).

İncitici davranışın kasıtlı gerçekleştirildiği algısı, davranışın çevresel unsurlardan değil, kişiden kaynaklandığı şeklinde değerlendirilir. Kişilerarası ilişkilerde incitici davranışın kasıtlı olarak değerlendirilmesi, karşı tarafın “kişiye zarar vermeyi kendi isteğiyle seçtiğini, bunun farkında olduğunu, planladığını ve hatta zarar verme istekliliğinde” olduğu algısına yol açmaktadır (Vangelisti ve Hampel, 2010: 248-249).

Yakın ilişkide tarafların kasıtlı sarf ettikleri saldırgan sözler ya da davranışlar, daha fazla incinmeye yol açmakta (Feeney, 2005, Vangelisti ve Young, 2000; Mills et al., 2002) ve ilişkiye mesafe koymadan (Vangelisti ve Young, 2000) ilişkinin çözülerek sonlamasına (Bachman ve Guerrero, 2006) kadar oldukça yıkıcı ilişkisel sonuçlar doğurabilmektedir. İncitici iletişimde kasıtlı ilişkisel sonuçlar arasındaki ilişkiyi etkileyen en önemli değişken, ilişkiden duyulan memnuniyet/tatmin düzeyidir. İlişkilerinden memnun kişiler incitici mesajları daha az kasıtlı algılamakta, memnuniyet düzeyi düşük kişiler ise mesajı kasıtlı algılama eğilimi göstermektedir (Vangelisti ve Young, 2000).

Ebeveyn-ergenler arasındaki iletişimde taraflar incitilmelerini kasıtlı eylemler olarak değerlendirirse, aralarındaki iletişim daha olumsuz seyretmektedir (McLaren ve Sillars, 2014). McLaren ve Sillar'ın (2014) çalışma bulguları, incitici eylemlerin kasıtlı algılanması durumunda müteakip konuşmalarda olumsuzluğun devam ettiğini saptamıştır. Bu durum ise yakın kişilerarası ilişkilerin devamlılığı için çok önemli olan yapıcı iletişim kurma ve affetme olasılığını oldukça azaltmaktadır (McLaren ve Solomon, 2008). İncitici eylemlerin kazara oluştuğunu düşünen

alıcılar, yakın ilişki içinde oldukları partnerlerini ya da arkadaşlarını daha kolay affetmekte ve bu nedenle ilişkilerine devam edebilmektedirler.

Algılanan kasıt sadece ilişkisel sonuçları etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda incinmeye karşı alıcının gösterdiği tepkiyi de etkilemektedir. İncitici olayı kasıtlı algılamayan kişiler, kendilerini sıkın şey hakkında konuşma gibi yapıcı tepkiler gösterirken, incitmelerini kasıtlı algılayan kişiler ise bağırma, küfretme gibi daha yıkıcı tepkiler gösterebilmektedirler (Bachman ve Guerrero, 2006).

Bu nedenle, karşı tarafın sözleri ya da davranışları kasıtlı bir incitme olarak değerlendirilse, incinme hissinin yoğunlaştığı, ilişki memnuniyetinin azaldığı, daha yıkıcı tepkiler verildiği ve inciten kişiye daha az yakınlık duyulduğu saptanmıştır (Vangelisti ve Young, 2000; Bachman ve Guerrero, 2006; McLaren ve Solomon, 2014; McLaren ve Sillars, 2014).

Algılanan kasıtlı incitici davranışın sıklığı arasındaki etkileşim de incitici mesajlara verilen tepkiler üzerinde etkilidir. Partnerlerinin kasıtlı ve sık incitici davranışlarına maruz kalan kişilerin neredeyse hiç duygusal acı hissetmemesi, duygusal acıya duyarsızlaşmaları anlamına gelebilir (Vangelisti, 2009: 129; Vangelisti ve Hampel, 2010: 250; Vangelisti vd., 2007). Bir diğer uçta ise partnerinin sıklıkla kendisini incittiğini düşünmeyen kişi, incitici davranışı kasıtlı olarak algıladığında partnerinin davranışını daha incitici bulabilmektedir (Vangelisti, 2015: 3). McLaren ve Solomon'un (2008) araştırması da, algılanan kasıt ve incitilme sıklığının, incinmiş duyguların yoğunluğu ile ilişkiye mesafe koyma ilişkisinde aracı rolü üzerinde durmuştur. Bu araştırmanın bulguları, algılanan kasıt ve incitici iletişim ve davranış sıklığının, incitici duygu deneyiminde ve verilen tepkiler üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

### **Alıcının Kendine Güven Düzeyi**

İncitici iletişimi etkileyen alıcıya özgü bir başka unsur, incitici olayların farklı şekilde anlamlandırılmasına etki eden kendine güvendir. Bilişsel bir değerlendirme süreci sonrasında ortaya çıkan incinme duygusunu kendine güven düzeyi yüksek kişiler, kendine güven düzeyi düşük kişilere göre farklı bir şekilde açıklamaktadır. Kendine güven düzeyi düşük kişiler olumsuz benlik algılarını güçlendirecek şekilde dışsal uyarıcıları yorumlama ve açıklama eğilimi göstermektedirler (Vangelisti ve Hampel, 2010: 252). Kendine güven düzeyi düşük kişilerin öz değerlerine ilişkin şüpheleri, yakın ilişkilerine istedikleri değer verilmediğini gösteren eylemleri kendilerinin sevgiye layık olmadığı şeklinde yorumlamalarına ya da bu olayları kişisel kusurlarına bağlayarak

açıklamalarına yol açmaktadır (Lindgren, 2012: 1; Leary vd., 1998; Vangelisti, 2015: 4). Kişinin eksikliğine vurgu yapan incitici mesajlar ya da aldatma gibi eylemler, kişinin kendini sorgulamasına yol açtığı için de kendine güven düzeyiyle ilişkilidir (Fehr ve Harasymchukss, 2009, ss.301-302).

Kendine güven düzeyi aynı zamanda incinme duygusunun yoğunluğunu ve incinmeye verilen tepkileri de etkilemektedir. Farklı çalışmaların bulguları, kendine güven düzeyi düşük kişilerin olumsuz geribildirimlere maruz kaldıklarında daha fazla duygusal acı hissettiklerini saptamıştır (Brown, 2010). Kendine güven düzeyi düşük kişilerin sevilme ve kabul edilmeye ilişkin endişeleri, ilişkilerine istedikleri değerin verilmemesi ya da reddedilmelerine dair ipuçlarını çok hızlı bir şekilde okumalarına ve kendilerini koruyabilmek için ilişkilerine mesafe koymalarına yol açabilmektedir (Lindgren, 2012; Leary vd., 1998). Aynı zamanda dışlanma gibi duygusal olarak incitici eylemlerin kişilerin kendine güven düzeylerinde azalışa yol açtığı da saptanmıştır (Leary, Tambor, Terdal ve Downs, 1995; Hong vd., 2019).

### **Alıcıya Özgü Diğer Özellikler**

İncitici davranışı değerlendirme ve yorumlama şeklini etkileyen alıcıya özgü unsurlardan biri de bağlanma yönelimidir (Vangelisti ve Hampel, 2010: 251, Feeney, 2005). Farklı bağlanma yönelimlerine sahip kişiler incinme duygusuna farklı şekillerde tepki vermektedir (Cassidy vd., 2009). Feeney'in çalışması (2005), kaçingın bağlanma yönelimine sahip kişilerin daha az incinme yaşadıklarını saptamıştır.

İncinme duygularının yoğunluğu etkileyen alıcıya özgü bir başka unsur, kişinin karşı tarafın kendisini inciteceğine ilişkin beklentisinin derecesidir (Vangelisti ve Young, 2000, Bippus ve Young, 2012). Kişinin karşı tarafa ilişkin beklentisi, aynı zamanda karşı tarafın nasıl davranması gerektiğinden ve kişinin geçmişteki deneyimlerinden de etkilenmektedir. Örneğin, aile üyelerinin genellikle birbirine karşı destekleyici ve anlayışlı olması beklenir. Bu nedenle, aile üyelerinden incitici yorumlar alan kişi nasıl tepki vereceği konusunda aslında bir belirsizlikle karşılaşmış olur (Young vd., 2005). Alıcının karşı taraftan kasıtlı ve sık tekrarlanan incitici davranışlar beklemesi, aslında onların incinmeye karşısındaki savunmasızlıklarını azaltmalarını mümkün kılmakta ve duygusal yaralanmaya karşı onları hazır hale getirmektedir (Vangelisti ve Young, 2000). Geçmişte sürekli olarak aynı kişi tarafından incitilmiş biri, bu davranışın gelecekte de tekrarlanacağına ilişkin bir beklentiye sahiptir (Bippus ve Young, 2012: 177). Bu hususu Vangelisti, Maguire, Alexander ve Clark'ın 2007 tarihli çalışmasında da kısmen görmek mümkündür.

İncinmeye dayanıklılığın (Burchell vd., 2016) da incinmeye verilen tepkileri etkileyebileceği belirtilmiştir (Vangelisti ve Hampel, 2010). Makalenin kısıtı ve incinmeye dayanıklılığa ilişkin çalışmaların sayıca az olması nedeniyle bu unsura ayrıntılarıyla değinilmemiştir.

## **İNCİTİCİ İLETİŞİM SÜRECİNİ ETKİLEYEN DİĞER UNSURLAR**

Kişilerarası ilişkilerde gerçekleşen incitici iletişim süreci, incinmenin gerçekleştiği bağlamdan da etkilenmektedir. İncitici mesajın ya da davranışın üçüncü bir tarafın olduğu bir ortamda gerçekleşmesi durumunda incinmenin yoğunluğu artabilir (Hardecker, 2019). Özellikle Doğu toplumlarında başka insanlar önünde uygun görünümün korunması önemli olduğu için incitici mesajların başkasının olduğu bir ortamda söylenmesi incinme hislerinin yoğunluğunu ve etkilerini artırabilmektedir.

Toparlanacak olursa, incinmeye ilişkin değerlendirme sürecinde kişi mesajın içeriğini, karşı tarafın kastını, ilişkinin niteliğini ve geçmişini, ilişkiden duyduğu tatmini, incitici davranışın sıklığını ve hangi ortamda gerçekleştiğini değerlendirir (Bachman ve Guerrero, 2006; Vangelisti, 1994; Vangelisti ve Crumley, 1998; Vangelisti ve Young, 2000; Young et al., 2005; Bippus ve Young, 2012; Malachowski ve Frisby, 2015; McLaren vd., 2011).

Bir süreç olarak ele alınan incitici iletişim, incinmeye verilen tepkilere değinilmeksizin tam olarak anlamlandırılmaz çünkü incinmeye verilen tepkilerin hem iletişimsel değeri, hem de ilişkisel sonuçları vardır.

## **İNCİNMEYE VERİLEN TEPKİLER**

Yakın kişilerarası ilişkilerde oldukça sık deneyimlenen incinmiş duygular, belirli tepkilere yol açmaktadır. İletişim açısından hem incitilen alıcının, hem de incitenin verdiği tepkilerin geri besleme işlevi görmesi nedeniyle iletişimsel değeri bulunmaktadır (Vangelisti ve Crumley, 1998; Bachman ve Guerrero, 2006; Bippus ve Young, 2012, Knight, 2017; Kennedy-Lightsey ve Dillow, 2011; Hardecker ve Haun, 2020). Bu nedenle, incitici iletişimi kuramsal olarak ele alan bir çalışmada, incinmeye verilen tepkilere değinilmesi bir zorunluluktur.

İncinmiş duygulara verilen tepkilerin kişinin incitici olaya ilişkin değerlendirmesini karşı tarafa ileten bir araç olduğu görüşünden hareketle Vangelisti ve Crumley tepkilerin iletişimsel anlamını şu satırlarla açıklamışlardır (1998: 176-177):

Romantik ilişkideki taraflardan biri diğerine “Artık seni sevdiğimi düşünmüyorum” derse, alıcı buna misillemede bulunarak, gözyaşına boğularak, bir açıklama isteyerek, gülerek, ya da ifadeyi göz ardı ederek tepki verebilir. Her tepki, bu incitici ifadeyi alıcının nasıl değerlendirdiğine ve ilişki hakkında hissettiklerine ilişkin belirli mesajlar iletir. Gözyaşı gülmeye göre ilişkinin durumundan daha fazla endişe duyulduğunu gösterir.

İncitici duruma verilen tepkiler, sadece mesajın ya da davranışın nasıl değerlendirildiğini değil, aynı zamanda takip eden konuşmanın seyrini ve ilişkinin geleceğini de belirleme gücüne sahiptir. İncinme karşısında bazı kişiler karşı taraftan açıklama isteyerek, sözlü saldırıda bulunarak tepki verebilirken, bazı kişiler savunmasızlıkları nedeniyle incitici etkileşimlerin olduğu ortamlardan ve kişilerden uzak durma, sessiz kalma ya da ilişkiye mesafe koyma gibi önlemler de alabilmekte, hatta incitene yönelik küfürler sarf ederek ya da intikam alma hayalleri kurarak da tepki verebilmektedir (Vangelisti ve Maguire, 2002: 48; Vangelisti vd., 2005; Young et al., 2005; McLaren ve Solomon, 2008; Vangelisti ve Young, 2000; Miller ve Roloff, 2014; Malachowski ve Frisby, 2015; Philipp ve Lombardo, 2017). İncinmeye verilen tepkiler yazında farklı başlıklar altında sınıflandırılmıştır.

Vangelisti ve Crumley (1998) incitici mesajlara verilen tepkileri temel olarak üç başlık altında toplamışlardır. Bunlardan ilki, aktif sözel tepkilerdir ki, bu tepkiler inciten kişiye sözlü saldırıları, kişinin kendini savunmasını, alaycı tepkiler vermeyi ve karşı taraftan açıklama istemeyi içeren davranışlardan oluşmaktadır (Vangelisti ve Crumley, 1998: 179). İkinci tür tepki, ağlamayı, kabullenmeyi ya da özür dilemeyi içeren boyun eğici ya da uysal tepkiler olarak adlandırılmaktadır. Dayanıklı ya da mukavim tepkiler ise üçüncü başlıktır ve sessiz kalma, gülme ya da mesajı görmezden gelmeyi içeren tepkilerdir. Vangelisti ve Crumley’in (1998) çalışmasının sonuçlarına göre, sevdiklerinin söyledikleri nedeniyle aşırı derecede incitildiğini düşünen kişiler daha az incinenlere göre daha fazla boyun eğici/kabullenici tepkiler göstermektedir. Aşırı derecede incinen kişilerin duygu yoğunluğu, aynı zamanda onların verebileceği tepkileri de sınırlandırabilmektedir. İncitilmenin ilişkileri üzerindeki etkilerinin görece az olduğu düşünen katılımcıların, daha çok mesajı görmezden gelme ya da sessiz kalma gibi dayanıklılık içeren tepkiler gösterdikleri saptanmıştır. Aynı zamanda daha tatmin edici bir ilişkide olduğunu düşünen kişiler karşı taraftan açıklama isteme, kendini savunma gibi aktif sözlü stratejileri kullanmaya daha istekli olabilirler çünkü ilişkilerindeki olumlu havayı ve ilişkilerini korumak isteyebilirler (Vangelisti ve Crumley, 1998).

Vangelisti ve Crumley’nin 1998’deki bu çalışmasını takiben Leary ve Springer (2001) incitici mesajlara verilen dört davranışsal tepki tanımlamışlardır: ağlama, saldırganlık, aşağılama

ve başka ilişkiler arama. Feeney (2004) ise incitici olaylara verilen tepkileri iki temel başlık altında incelemiştir: Yapıcı ve yıkıcı tepkiler. Yapıcı tepkiler arasında “kişiye duygularını incittiğini söylemek” ve “açıklama istemek” gibi tepkiler yer almaktadır. Yıkıcı tepkiler olarak “eleştirel, terbiyesiz ya da alaycı şeyler söylemek”, “kızgınlığını ifade etmek” ve “tek başına ağlamak” belirtilmiştir (Feeney, 2004: 496).

Feeney'nin (2004) yapıcı ve yıkıcı tepkiler başlığını romantik ilişkiler çerçevesinde geliştiren Bachman ve Guerrero (2006) ise incitici olaylara verilen iletişimsel tepkileri üçü yapıcı ve dördü yıkıcı tepkiler başlığı altında olmak üzere yedi farklı tepki başlığı altında sınıflandırmıştır. Yapıcı iletişimsel tepkiler başlığı altında, üç unsura yer verilmiştir. Bunlar; ilişkisel onarım taktikleri, dürüst iletişim ve sadakattir. İlişkisel onarım taktikleri başlığı altında belirtilen romantik olmaya çalışma, partnerine daha fazla sevgi ve şefkat gösterme, daha fazla zaman geçirme, hediyeler verme ve önceki davranışları için özür dilemeler gibi unsurlar yer almaktadır. Yapıcı iletişimsel tepkiler başlığı altındaki ikinci faktör ise dürüst iletişim olup, kendini sıkan şey ve ilişki hakkında konuşmak, kendini açmak ve bir anlayışa varmak, incinmiş duygularını partneriyle paylaşmak, yardım edebilecek şeyler önermek, partnerini yaptığı eylemler nedeniyle sakin bir şekilde sorgulamak gibi tepkileri içermektedir. Sadakat başlığı altında, daha iyi şeyler olacağını beklemek ve umut etmek, bazı şeylerin iyileşeceğini ummak ve sabretmek gibi unsurlar sıralanmıştır.

Bachman ve Guerrero (2006) yıkıcı iletişimsel tepkiler başlığı altında ise ilişkinin azaltılması, eşitlemeye yönelik iletişim, intikam ve aktif olarak mesafe koymayı sıralamıştır. İlişkinin azaltılması başlığı altında yolların ayrılması gerektiğini söyleme, ilişkinin yavaş bir şekilde sonlandırılması vardır. Karşı tarafa aynı derecede incitici ve kaba yorumlarda bulunmak, kavga ve tartışma, kaba davranma gibi başlıkların yer aldığı durumu eşitlemeye dönük iletişim bir başka başlıktır. İncinmeye verilen diğer yıkıcı iletişimsel tepkiler olarak intikam alma ya da ilişkiye mesafe koymayı içeren görmezden gelmek, sessiz kalmak ve iletişim kurmamak belirtilmiştir. Bachman ve Guerrero'nun (2006) çalışması, partnerinin incitici eylemini kasıtlı algılayanların ilişkiyi azaltma, aynı derecede kaba ve incitici davranışlarla eşitliği sağlama ya da intikam gibi tepkiler göstermelerinin daha olası olduğunu saptamıştır. Dolayısıyla, kasıtlı incitici eylemlere maruz kalmış kişilerin karşı tarafa bağırma, onları suçlamaları ya da intikam hayalleri kurmaları kurban gözünde haklı eylemlerdir (Bachman ve Guerrero, 2006: 960). Bachman ve Guerrero (2006) yıkıcı iletişimin en güçlü yordayıcısının partnerin incitici davranıştaki kastı olduğunu

saptarken, Bippus ve Young'ın 2012 tarihli çalışmasının bulguları da aynı doğrultudadır. İncitici davranışın kasıtlı algılanması durumunda, kişi kendi amaçlarını ve isteklerini tehdit altında hissedeceği için daha çok incinebilmekte ve tekrar incitme olasılığı nedeniyle ilişkiye mesafe koyarak, iletişimlerini ve ilişkilerini azaltma yoluna gidebilmektedirler (Bachman ve Guerrero, 2006: 960; McLaren ve Solomon, 2010; Bippus ve Young, 2012; Vangelisti ve Young, 2000; Vangelisti vd., 2005). Tepkileri etkileyebilecek önemli bir unsur da cinsiyettir (Young vd., 2005). Zira, kadınlar daha çok kendilerini inciten kişiyle iletişim kurmamayı tercih edebilirler. Tüm bunlar birleştiğinde ilişki üzerinde önemli sonuçlar doğurmaktadır.

Partnerin incitici davranışları, kişinin sevgi, ilgi ve saygı görme gibi bir dizi davranışsal beklentilerini ihlal ediyorsa, bu kişilerin daha çok yıkıcı iletişimsel tepkiler verdikleri saptanmıştır (Bachman ve Guerrero, 2006). Yapıcı iletişimsel tepkilerin gösterilmesi ise ilişkideki partnerin fiziksel ve sosyal çekiciliği ve para ve sevgi gibi kaynakları sağlama yeteneğini kapsayan partnerin ödüllendirilme gücü ile ilişkili bulunmuştur.

İncinmeye verilen tepkileri etkileyen diğer bir unsur olarak beklenmediklik belirtilmiştir. Kişilerin incitici mesajla beklemedikleri bir anda ve beklemedikleri bir şekilde karşı karşıya kaldıklarında, hazırlıksız oldukları için ağlama gibi ani tepkiler verebildiği de belirtilmektedir (Bippus ve Young, 2012).

| Çalışmalar                   | İncinmeye Verilen Tepkilere Ait Başlıklar       |                                     |                             |   |  |  |                             |
|------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------|---|--|--|-----------------------------|
| Vangelisti ve Crumley (1998) | Aktif Sözel Tepkiler                            | Boyun Eğici Tepkiler                | Mukavim Tepkiler            |   |  |  |                             |
| Leary ve Springer (2001)     | Ağlama,   | Saldırganlık                        | Aşağılama                   | Başka İlişkiler Arama                     |  |  |                             |
| Feeney (2004)                | Yapıcı tepkiler                                 | Yıkıcı Tepkiler                     |                             |   |  |  |                             |
| Bachman ve Guerrero (2006)   | İlişkisel Onarım Taktikleri (Yapıcı tepkiler 1) | Dürüst İletişim (Yapıcı tepkiler 2) | Sadakat (Yapıcı tepkiler 3) | İlişkinin Azaltılması (Yıkıcı Tepkiler 1) | Durumu Eşitlemeye Yönelik İletişim (Yıkıcı Tepkiler 2) | Aktif Mesafe Koyma (Yıkıcı Tepkiler 3) | İntikam (Yıkıcı Tepkiler 4) |
| Bippus ve Young (2012)       | Sosyal Destek Arama                             | Sorumluluğu Kabul Etme              | Olumlu Değerlendirme        | Mesafe Koyma/Uzaklaşma                    |  |  |                             |

**Tablo 2:** İncinmeye Verilen Tepki Sınıflamaları

Kaynak: Bachman, G. F. ve Guerrero, L. (2006). Relational quality and communicative responses following hurtful events in dating relationships: An expectancy violations analysis. *Journal of Social and Personal Relationships*, 23(6), 943-963; Bippus, A. M., ve Young, S. L. (2012). Using appraisal theory to predict emotional and coping responses to hurtful messages. *Interpersona: An International Journal on Personal Relationships*, 6(2), 176-190; Feeney, J. A. (2004). Hurt feelings in couple relationships:



Towards integrative models of the negative effects of hurtful events. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21, 487-508; Vangelisti, A. L., ve Crumley, L. P. (1998). Reactions to messages that hurt: The influence of relational contexts. *Communication Monographs*, 65, 173-196; Leary, M. R., ve Springer, C. (2001). Hurt feelings: The neglected emotion. R. M. Kowalski (Ed.), *Aversive behaviors and relational transgressions içinde*. Washington, DC: American Psychological Association.

Kişilerin kendilerini incitenlerle ilişkileri de farklılık göstermektedir. Hardecker (2019) bu doğrultuda şu tür eylemlere yönelik eğilimler görülebileceğini belirtmektedir: a) Yabancı biri tarafından incitildiğinde, etkileşimi sonlandırma, b) İlişki içindeki tarafın incitmesi durumunda geçici olarak geri çekilerek onarmaya izin verme (fiziksel uzaklaşma, sessiz kalma), c) İlişkiyi bitirmek isteyen biri ya da bir grup tarafından dışlanma nedeniyle incinince, mesafe koyma ya da ağlama.

İncinmiş duygularla ilgili yapılmış önceki çalışmalarda incelenmeyen önemli bir noktaya dikkati çeken iki çalışmayı da bu kapsamda belirtmek gereklidir (Hardecker, 2019; Hardecker ve Haun, 2020). İncelenmeyen bu nokta, incitilmiş hissetmeye dair somurtma gibi sözsüz ifadeler ve bunların iletişimsel işlevleridir. İncinmiş duyguların ortaya çıkardığı sözsüz ifadeler, kişiye meşru algılanmayan bir yanlış yapıldığını, karşı tarafta bir tür suçluluk oluşmasını ve incinmenin telafi edilmesine dönük bir çaba beklendiğini işaret eder. Bireyler başkalarını incittiğinde, bu kişilerin kollarını bağdaştırarak kendilerini iletişime kapaması, ağlaması ya da sessizliğe gömülmesi gibi sözsüz davranışlarını kolaylıkla fark edebilir. Özellikle Türkiye gibi yüksek bağlamlı kültürlerde bu tür sözsüz davranışlar incinmeye verilen tepkilerin önemli göstergeleridir. Yakın kişilerarası ilişkideki taraflar incitici etkileşim ve olaylardan sonra karşı tarafın sessizliği ve iletişimden kaçınmasını iyi okumalı ve sağlıklı ilişkiler için bu tür davranışların iletişimsel değerinin önemini anlamalıdır.

Buraya kadar belirtilen incitici iletişimsel eylemlere verilen tepkilerin mağdur ya da diğer bir deyişle kurban bakış açısına dayanan bir sınıflandırma sunduğunu söyleyebiliriz (Vangelisti ve Crumley, 1998; Feeney, 2004; Bachman ve Guerrero, 2006). İncitici davranışlar sergileyen kaynağın tepkileri ise görece yeni tarihli çalışmalarda incelenmeye başlanmıştır (Lemay vd., 2012; Knight, 2017).

Hiç şüphesiz ki, duygusal olarak incinen kişilerin verdikleri tepkilerin iletişimsel bir anlamı vardır ve incitenler de kurban tarafından verilen bu tepkiler doğrultusunda bir değerlendirme yapmaktadırlar. Bu nedenle, Lemay, Overall ve Clark incitenlerin karşı tarafın üzüntüsünü ve acısını ilişkiye bağlılıklarının bir göstergesi olarak görebileceklerini ve bu nedenle olumlu bir

değerlendirme yapabileceğini, karşı tarafın incitmeye verdiği tepki karşısında empatik bir endişe ve suçluluk duyabileceklerini ya da incinmenin mağdurunun acısını hafifletmek için yapıcı bir tutum ve davranış içine girebileceklerini öngörmüşlerdir (2012: 983). Kurbanın acı çektiğini gören kişilerin, kurbanı karşı suçluluk hissiyle ya da empatiyle daha az agresif olabileceği belirtilmiştir (Lemay vd., 2012: 984). Bu çalışmanın sonuçları, yakın kişilerarası ilişkilerde kurbanın incitildiğini ifade etmesinin aslında ilişkiye değer verdiğinin ve ilişkiye bağımlılığının bir göstergesi olduğunu ve incitenin de empati, suçluluk, adanmışlık gibi davranışlar gösterme olasılığını yordadığını doğrulamıştır. İncinmiş duygu gösterimleri ve incinmiş duyguların paylaşılması ilişkideki samimiyeti arttıran bir unsurdur. Diğer taraftan, failin çok nadiren özür dilediğini, daha çok umursamamayı ya da bir şey yapmamayı tercih edebileceği de vurgulanmaktadır (Lemay vd., 2012: 984).

Tüm bu farklı sınıflandırmalar, insanların incinme karşısında çok farklı tepkiler verebileceklerini ve tepkilerin mesajın içeriği, sıklığı, incitenin kastı, incinmenin gerçekleştiği ortam, cinsiyet, kendine güven ve ilişki tatmini gibi çok farklı değişkenlerin etkisiyle şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Her ne kadar, incinme birey açısından kaçınılan bir duygu olsa da, kişilerarası ilişkilere bağımlılık nedeniyle incitici durumlar sıklıkla ortaya çıkmakta ve bireyi incinmiş duygularıyla ve ilişkisel sonuçlarıyla baş başa bırakmaktadır.

## **SONUÇ**

İnsanlar sevgi, aidiyet ve sosyal destek ihtiyaçlarını karşılamak için iletişim aracılığıyla oluşturdukları ve sürdürdükleri yakın kişilerarası ilişkilerine bağımlıdır. Olumlu iletişimin egemen olduğu romantik ilişkiler, aile ve arkadaşlık ilişkileri arzu edilse de, acımasız eleştiriler, hakaretler, aşağılamalar ya da aldatmalar gibi olumsuz iletişimsel eylemler de bu ilişkilerde oldukça yaygındır. Bu olumsuz iletişimsel eylemler, kişileri duygusal olarak incitmekte, taraflar arasındaki iletişimi etkilemekte ve ortaya çıkan incinme duygusunun yoğunluğuna bağlı olarak önemli ilişkisel sonuçlara yol açmaktadır.

Yakın kişilerarası ilişkilerin ayrılmaz bir parçası olmasına rağmen Türkçe kişilerarası iletişim yazınında incitici iletişim ve incinmiş duyguların bugüne kadar ele alınmamış olması önemli bir eksikliktir. Zira yakın kişilerarası ilişkilerin devamı ve ilişkisel çatışmaların azaltılması, incinmiş duygulara ilişkin bir anlayışa sahip olmayı ve incitici iletişim sürecini anlamayı bir

gereklilik haline getirmektedir. Bu çalışma, yapılan yazın taraması ile Türkçe kişilerarası iletişim yazınındaki bu boşluğu doldurulmayı amaçlamıştır.

İncitici mesajlar ve eylemler, ilişkiye yeterince değer verilmediği, ilişki beklentilerin ihlal edildiği ya da benliğe yönelik saldırı şeklinde anlamlandırıldığı için kişileri incitmektedir. Kişilerde ortaya çıkan incinmiş duyguların yoğunluğunu etkileyen en önemli unsurun incitici mesaj ve eylemler olduğundan hareketle farklı incitici mesaj ve eylem sınıflamaları yapılmıştır. Bu sınıflamalar en az incitici bulunan şaka ve alaylardan, en incitici bulunan bilgi verici ifade ve aldatmalara kadar çok geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Ancak incitici iletişim, çok farklı unsurların karşılıklı etkileşimleriyle şekillenen ve incitici mesaj ve eylemlere indirgenemeyecek oldukça karmaşık bir süreçtir. İncitici iletişim sürecinde duygusal acıya yol açan mesajın içeriği kadar kaynak, kaynakla olan ilişkinin niteliği, ilişki tatmini, incitmedeki kasıt, tekrar, yoğunluk ve alıcıya ilişkin kişisel farklılıklar da ilişki sonuçları üzerinde etkilidir. Ağlamadan ilişkiye mesafe koymaya, karşı tarafın sakince sorgulanmasından ilişkinin sonlandırılmasına kadar uzayabilen ilişki sonuçları taraflar arasındaki iletişimi ve ilişkinin geleceğini belirlemektedir.

Kişilerin olumlu iletişimle var ettikleri ve sürdürdükleri kişilerarası ilişkiler, incitici iletişimle yara almakta ve olumsuz iletişimin uyandırdığı incitici duygularla sonlanma aşamasına dahi gelebilmektedir. İncinmiş duygular evrenseldir ve kişilerarası ilişkilerin olduğu her bağlamda görülür. İncitici iletişimin incinmiş duygularla ilişkisinin aydınlatıldığı, incitici iletişim sürecinin unsurlarının araştırma bulgularıyla aktarıldığı bu çalışma ile kişilerarası ilişkilerin ve kişilerarası iletişimin oldukça yaygın olan karanlık yönüne ışık tutulmuştur. İncitici iletişime ilişkin genel çerçevenin çizildiği bu çalışmanın başka Türkçe çalışmalara öncülük etmesi yazına önemli bir katkı sağlayacaktır. İncitici iletişime ilişkin yapılacak diğer çalışmalar ülkemizde ebeveyn-çocuk ilişkisinden gelin-kaynana ilişkisine kadar sıklıkla gerçekleşen olumsuz iletişimin doğasını aydınlatarak ilişkilerdeki çatışmaları azaltılmasına ve incinme deneyiminde kültürel farklılıkların saptanmasına katkı sunabilir.

## KAYNAKLAR

- Bachman, G. F., ve Guerrero, L. (2006). Relational quality and communicative responses following hurtful events in dating relationships: An expectancy violations analysis. *Journal of Social and Personal Relationships*, 23(6), 943-963.
- Bippus , A. M., ve Young , S. L. (2001). They hurt you in a funny way?: Humorously and non-humorously phrased hurtful messages in personal relationships. *Communication Quarterly*, 49, 35–52.
- Bippus, A. M., ve Young, S. L. (2012). Using appraisal theory to predict emotional and coping responses to hurtful messages. *Interpersona: An International Journal on Personal Relationships*, 6(2), 176-190.
- Bippus, A. M., Young, S. L., ve Dunbar, N. E. (2011). Humor in conflict discussions: Comparing partners' perceptions. *Humor: International Journal of Humor Research*, 24(3), 287–303.
- Brown, J. (2010). High self-esteem buffers negative feedback: Once more with feeling. *Cognition and Emotion*, 24 (8), 1389-1404.
- Burchell, J. L., Gorelik, A. ve Wilkinson, R. B.. (2016) Hurt feelings in women: The interaction of social and individual difference factors. *Journal of Relationships Research*. 7(1), 1-14.
- Carmack, H. J., ve LeFebvre, L. E. (2019). “Walking on eggshells”: traversing the emotional and meaning making processes surrounding hurtful course evaluations. *Communication Education*, 68(3), 350–370.
- Cassidy, J., Shaver, P. R., Mikulincer, M. ve Lavy, S. (2009). Experimentally induced security influences responses to psychological pain. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 28, 463– 478.
- Caughlin, J.P. ve Scott, A.M. ve Miller, L.E. (2009). Conflict and hurt in close relationships. Vangelisti, A.L. (ed.), *Feeling Hurt in Close Relationships içinde* (143-166). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Cohen S., Schulz MS., Weiss E. ve Waldinger R.J.(2012). Eye of the beholder: the individual and dyadic contributions of empathic accuracy and perceived empathic effort to relationship satisfaction. *Journal of Family Psychology*, 26(2), 236-45.
- Cunningham, M. R., Barbee, A. P., & Druen, P. B. (1997). Social allergens and the reactions they produce: Escalation of annoyance and disgust in love and work, Kowalski, R.M. (Ed.), *Aversive Interpersonal Behavior içinde* (189- 214), New York, NY: Plenum Press.
- Dunleavy, K.N., Goodboy, A.K., Booth-Butterfield, M., Sidelinger, R. J. ve Banfield, S. (2009). Repairing hurtful messages in marital relationships. *Communication Quarterly*, 57(1), 67- 84.
- Eisenberger, N. (2012). The pain of social disconnection: examining the shared neural underpinnings of physical and social pain. *Nature Reviews Neuroscience*, 13, 421–434.
- Eisenberger, N. I., Lieberman, M. D., ve Williams, K. D. (2003). Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. *Science*, October, 302, 290–292.
- Eisenberger, N., ve Lieberman, M., (2004). Why rejection hurts: A common neural alarm system for physical and social pain. *Trends in Cognitive Sciences*. 8. 294-300.

- Feeney, J. A. (2004). Hurt feelings in couple relationships: Towards integrative models of the negative effects of hurtful events. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21, 487–508.
- Feeney, J. A. (2005). Hurt feelings in couple relationships: Exploring the role of attachment and perceptions of personal injury. *Personal Relationships*, 12, 253–271.
- Feeney, J. A., ve Hill, A. (2006). Victim-perpetrator differences in reports of hurtful events. *Journal of Social and Personal Relationships*, 23(4), 587–608.
- Fehr, B., ve Harasymchuk, C. (2009). Hurt feelings in adult friendships. Vangelisti, A. L. (Ed.), *Feeling hurt in close relationships içinde* (288–312), Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferris, L. J. (2018). *Feeling hurt: advances in the social psychology of pain*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, School of Psychology, The University of Queensland, Avusturalya.
- Fitness, J., ve Warburton, W. (2009). Thinking the unthinkable: Cognitive appraisals and hurt feelings. Vangelisti, A.L. (ed.), *Feeling Hurt in Close Relationships içinde* (34–49), Cambridge: Cambridge University Press.
- Guerrero, L. K., Anderson, P. A. ve Afifi, W. A. (2011). *Close encounters: Communicating in relationships*. Los Angeles, California: Sage.
- Guerrero, L. K., Anderson, P. A. ve Afifi, W. A. (2017). *Close encounters: Communicating in relationships*. 5th edition, Los Angeles, California: Sage.
- Hampel, A.D. (2011). *Serial hurt in romantic relationships: Towards an understanding of recurring hurtful interactions*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, University of Texas at Austin.
- Hardecker, D. J. K., ve Haun, D. B. M. (2020). Approaching the development of hurt feelings in childhood. *New Ideas in Psychology*, 59, 1-7.
- Hardecker, D. J. K. (2019). The distinctive constitution of feeling hurt: A Review and a Lazarian theory. *European Psychologist- Advance online publication*.
- Hong, F., Cheng, K. ve Tran, T.P.T. (2019). Study on the Relationship Among Perceived Emotionally Painful Events in Schools and Families, Self-esteem, and Health Problems of University Students in Taiwan. *Journal of Adult Development*, 26, 295-303.
- Jin, B. (2013). Hurtful texting in friendships: Satisfaction buffers the distancing effects of intention, *Communication Research Reports*, 30(2), 148-156.
- Kelley, D.L., (2012). *Marital Communication*, UK: Polity Press.
- Knight, K. (2017). Transgressor communication after committing a hurtful relational event: associations with attributed intent, blame, guilt, responsibility, and perceived forgiveness. *Western Journal of Communication*, 82(4), 475–492.
- Kennedy-Lightsey, C. D. ve Dillow, M. R. (2011). Initiating and avoiding communication with mothers: Young adult children's perceptions of hurtfulness and affirming styles. *Southern Communication Journal*, 76(5), 482–501.
- Kowalski, R. M. (2009). Cultural influences on the causes and experience of hurt feelings. Vangelisti, A. L. (Ed.), *Feeling hurt in close relationships içinde* (457–478), Cambridge, England: Cambridge University Press.

- Leary, M. R. (1990). Responses to social exclusion: Social anxiety, jealousy, loneliness, depression, and low self-esteem. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9, 221–229.
- Leary, M. R. (2015). Emotional responses to interpersonal rejection. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 17(4), 435–441.
- Leary, M.R.(2012) thegreatcoursesdaily.com, [https://secureimages.teach12.com/CourseGuideBooks/DG1626\\_3DA03.PDF](https://secureimages.teach12.com/CourseGuideBooks/DG1626_3DA03.PDF), Erişim tarihi:28.12.2020.
- Leary, M. R., ve Springer, C. A. (2001). Hurt feelings: The neglected emotion. R. M. Kowalski (Ed.), *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships içinde*. Washington, DC: American Psychological Association, 151-175.
- Leary, M. R., Springer, C., Negel, L., Ansell, E., ve Evans, K. (1998). The causes, phenomenology, and consequences of hurt feelings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1225–1237.
- Leary, M. R., Tambor, E. S., Terdal, S. K., & Downs, D. L. (1995). Self-esteem as an interpersonal monitor: The sociometer hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(3), 518–530.
- LeFebvre, L., Carmack, H. ve Pederson, J.. (2019). “It’s only one negative comment”: women instructors’ perceptions of (un)helpful support messages following hurtful course evaluations. *Communication Education*. 69, 1-29.
- Lemay Jr, E. P., Overall, N. C., ve Clark, M. S. (2012). Experiences and interpersonal consequences of hurt feelings and anger. *Journal of Personality and Social Psychology*, 103(6), 982-1006.
- Lindgren, M.E. (2012). Examining defensive distancing behavior in close relationships: The role of self-esteem and emotion regulation. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ohio: Ohio State University.
- Macdonald, G.. (2009). Social Pain and Hurt Feelings. *Cambridge Handbook of Personality Psychology içinde*, 541-555.
- MacDonald, G., ve Leary, M. R. (2005). Why does social exclusion hurt? The relationship between social and physical pain. *Psychological Bulletin*, 131, 202–223.
- Malachowski, C. C., ve Frisby, B. N. (2015). The Aftermath of Hurtful Events: Cognitive, Communicative, and Relational Outcomes. *Communication Quarterly*, 63(2), 187–203.
- Maresh, M. M.(2009). Exploring hurtful communication from college teachers to students: A mixed methods study. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Nebraska: University of Nebraska.
- McEwen, W. J., ve Greenberg, B. S. (1970). The effects of message intensity on receiver evaluations of source, message, and topic. *Journal of Communication*, 20, 340–350.
- McLaren, R. ve High, A. (2015). The effect of under- and over-benefited support gaps on hurt feelings, esteem, and relationships. *Communication Research*, 46(6), 785–810.
- McLaren, R. M., ve Pederson, J. R. (2014). Relational communication and understanding in conversations about hurtful events between parents and adolescents. *Journal of Communication*, 64, 145-166.

- McLaren, R. M., ve Sillars, A. (2014). Hurtful episodes in parent–adolescent relationships: How accounts and attributions contribute to the difficulty of talking about hurt. *Communication Monographs*, 81(3), 359-385.
- McLaren, R. M., ve Sillars, A. (2020). Parent and adolescent conversations about hurt: How interaction patterns predict empathic accuracy and perceived understanding. *Communication Monographs*, 1–24.
- McLaren, R. M., ve Solomon, D. H. (2008). Appraisals and distancing responses to hurtful messages. *Communication Research*, 35, 339–357.
- McLaren, R.M. ve Solomon, D.H. (2010). Appraisal and distancing responses to hurtful messages II: A diary study of dating partners and friends. *Communication Research Reports*, 27, 193-206.
- McLaren, R.M. ve Solomon, D.H. (2014), Victim and perpetrator accounts of hurtful messages: An actor–partner interdependence model. *Human Communication Research*, 40, 291-308.
- McLaren, R., Solomon, D. ve Priem, J.. (2011). Explaining variation in contemporaneous responses to hurt in premarital romantic relationships: a relational turbulence model perspective. *Communication Research*. 38, 543-564.
- Miller, C. W., ve Roloff, M. E. (2014). When hurt continues: taking conflict personally leads to rumination, residual hurt and negative motivations toward someone who hurt us. *Communication Quarterly*, 62(2), 193-213.
- Miller, R. S. (1997). We always hurt the ones we love: Aversive interactions in close relationships. Kowalski, R. (Ed.), *Aversive interpersonal interactions içinde* (11-29). New York: Plenum.
- Mills, R.S.M., Nazar, J. ve Farrell, H.M. (2002). Child and parent perceptions of hurtful messages. *Journal of Social and Personal Relationships*, 19, ss. 731 – 754.
- Mills, R. ve Piotrowski, C.. (2009). Haven in a heartless world? Hurt feelings in the family. Vangelisti, A. (Ed.), *Feeling hurt in close relationships içinde* (260–287), New York: Cambridge University Press.
- Myers, S.A ve Goodboy, A.K. (2006). Perceived sibling use of verbally aggressive messages Across the lifespan. *Communication Research Reports*, 23(1), 1-11.
- Philipp, M. C., ve Lombardo, L. (2017). Hurt feelings and four letter words: Swearing alleviates the pain of social distress. *European Journal of Social Psychology*, 47(4), 517–523.
- Priem, J., McLaren, R., ve Solomon, D. H. (2009). Relational messages, perceptions of hurt, and biological stress reactions to disconfirming interaction. *Communication Research*, 37, 48–72.
- Rittenour, C. ve Kellas, J.. (2015). Making Sense of Hurtful Mother-in-law Messages: Applying Attribution Theory to the In-Law Triad. *Communication Quarterly*, 63, 62-80.
- Snapp, C. M., ve Leary, M. R. (2001). Hurt Feelings among New Acquaintances: Moderating Effects of Interpersonal Familiarity. *Journal of Social and Personal Relationships*, 18(3), 315–326.
- Stamp, G. H., ve Knapp, M. L. (1990). The construct of intent in interpersonal communication. *Quarterly Journal of Speech*, 76(3), 282–299.

Sun, M.C. (2017). The positive side of hurtful communication : when hurt feelings improve close relationships.Yayınlanmamış Doktora Tezi, Texas: The University of Texas at Austin.

Terzi, Ş . (2009). Bilişsel değerlendirme ölçeği'nin uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 7 (1) , 127-141.

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tebd/issue/26140/275304> (Erişim Tarihi:01.01.2021)

Ünsal, P. (2009). İş stresi algısı ve başaçıkmanda bireysel farklılıkların rolü, Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S.(ed), Çalışma Yaşamında Davranış-Güncel Yaklaşımlar içinde (345-375), Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Vangelisti, A. L. (1994). Messages that hurt. W. R. Cupach ve B. H. Spitzberg (Eds.), The dark side of interpersonal communication içinde (53-82). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Vangelisti, A. L. (2001). Making sense of hurtful interactions in close relationships: When hurt feelings create distance. V. Manusov ve J. H. Harvey (Eds.), Attribution, communication behavior, and close relationships içinde (38-58). New York: Cambridge University Press.

Vangelisti, A. L. (2006). Hurtful interactions and the dissolution of intimacy. M. A. Fine ve J. H. Harvey (Eds.), Handbook of divorce and relationship dissolution içinde (133-152). Mahwah: N.J.Lawrence Erlbaum Associates.

Vangelisti, A. L. (2009). Hurt feelings: Distinguishing features, functions, and overview. A. L. Vangelisti (Ed.), Feeling hurt in close relationships içinde (3-11). New York: Cambridge University Press.

Vangelisti, A. L. (Ed.). (2009). Feeling hurt in close relationships. New York: Cambridge University Press.

Vangelisti, A.L. (2015). Hurtful communication. C.R. Berger, M.E. Roloff, S.R. Wilson, J.P. Dillard, J. Caughlin ve D. Solomon (eds.) .The International Encyclopedia of Interpersonal Communication içinde, New York: John Wiley & Sons.

Vangelisti, A. L. ve Crumley, L. P. (1998). Reactions to messages that hurt: The influence of relational contexts. Communication Monographs, 65, 173-196.

Vangelisti, A. L. ve Hampel, A. D. (2010). Hurtful communication: Current research and future directions. S. W. Smith ve S. R. Wilson (Eds.), New directions in interpersonal communication research içinde (243-263). Thousand Oaks, CA: Sage.

Vangelisti, A. L. ve Maguire, K. (2002). Hurtful messages in family relationships: When the pain lingers. J. H. Harvey ve A. Wenzel (Eds.), A clinician's guide to maintaining and enhancing close relationships içinde (43-62), Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Vangelisti, A. L. ve Redlick, M. H. (2017). Hurt feelings. J. Fitzgerald (Ed), Foundations for couples' therapy içinde (186-196). New York: Routledge.

Vangelisti, A. L. ve Young, S. L. (2000). When words hurt: The effects of perceived intentionality on interpersonal relationships. Journal of Social and Personal Relationships, 17(3), 393-424.

Vangelisti, A. L., Maguire, K. C., Alexander, A. L., ve Clark, G. (2007). Hurtful family environments: Links with individual, relationship, and perceptual variables. Communication Monographs, 74(3), 357-385.



- Vangelisti, A. L., Young, S. L., Carpenter-Theune, K. E., ve Alexander, A. L. (2005). Why does it hurt? The perceived causes of hurt feelings. *Communication Research*, 32, 443– 477.
- Young, S. L. (2004). Factors that influence recipients' appraisals of hurtful communication. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21(3), 291–303.
- Young, S. L. (2010). Positive perceptions of hurtful communication: The packaging matters. *Communication Research Reports*, 27(1), 49-57.
- Young, S. L., Bippus, A. M., & Dunbar, N. E. (2015). Comparing romantic partners' perceptions of hurtful communication during conflict conversations. *Southern Communication Journal*, 80(1), 39–54.
- Young, S. L., Kubicka, T. L., Tucker, C. E., Chavez-Appel, D., ve Rex, J. S. (2005). Communicative responses to hurtful messages in families. *Journal of Family Communication*, 5,123-140.
- Zhang, S., ve Stafford, L. (2008). Perceived face threat of honest but hurtful evaluative messages in romantic relationships. *Western Journal of Communication*, 72, 19 – 39.