

Türkçenin Yabancı Dil Olarak Öğretiminde Şikayet ve Özür Edimine İlişkin Görünümler*

Nihat BAYAT**

Öz

Bu araştırmada Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin şikayet etme ve özür dileme edimlerine ilişkin başvurdukları stratejilerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Betimsel modelde yapılan araştırmanın katılımcıları iki farklı gruptan oluşmaktadır. Birinci grup, TÖMER biriminde Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenen 30 kişilik yabancılardan oluşmaktadır. İkinci grup ise anadilinde şikayet ve özür edimlerinde kullanılan stratejileri belirlemek için araştırmaya dahil edilen 25 kişilik Türkçe eğitimi bölümü öğrencileridir. Buna göre katılımcılar 60 kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın verileri sekiz maddeden oluşan söylem tamamlama testiyle toplanmıştır. Testte şikayet etme ve özür dileme edimlerine ilişkin dörder madde bulunmaktadır. Katılımcılar testte verilen durumlara bağlı olarak ilgili bağlam içinde şikayet etme ve özür dileme edimlerini yansıtan bir ifade yazmıştır. Çözümleme sürecinde yazılan ifadeler içeriğiyle ilişkili olarak belli bir stratejiyle ilişkilendirilmiştir. İçerik çözümlemesi iki farklı değerlendirmeci tarafından yapılmıştır. Değerlendirmeciler arası uyum .91 olarak hesaplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre şikayet edimi için kullanılan stratejiler bakımından anadili konuşucularıyla yabancı öğrenciler arasında önemli farklılıkların, ancak özür dileme edimi stratejileri açısından da benzerliklerin bulunduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde kültürel ve edimsel boyutlara önem verilmesi önerilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Söz edimi, şikayet, özür, yabancı dil olarak öğretimi.

Views on Complaints and Apologies in Teaching Turkish as a Foreign Language

Abstract

The aim of this study is to find out the strategies used by Turkish language learners for complaining and apologizing. The participants of this descriptive research consist of two different groups. The first one consists of 29 foreign students attending to TÖMER for learning Turkish at a university in Turkey. The second group consists of 25 students in the Turkish language education department who were included in the study to determine the strategies used in their complaints and apologies in their mother tongue. In total there were 60 participants in the study. The data collection instrument was a discourse completion test consisting of eight items including four complaint and four apology contexts. The participants wrote a statement reflecting their actions of complaining and apologizing within the context, depending on the situations given in the test. The expressions written in the analysis process are associated with a specific strategy in relation to the content. Content analysis was done by two different evaluators. The inter-rater reliability was calculated to be .91. According to the results of the research, it was determined that there are significant differences between the native speakers and the foreign students in terms of the strategies used for complaints, but also similarities in terms of strategies of apologizing. Within the framework of the results obtained, it is suggested that cultural and practical dimensions should be given importance in teaching Turkish as a foreign language.

Keywords: Speech act, complaint, apology, teaching Turkish as a foreign language.

* Bu çalışma 06-08 Ekim 2016'da Burdur'da düzenlenen 9. Uluslar arası Türkçenin Eğitimi-Öğretimi Kurultayı'nda aynı başlıkla sunulan sözlü bildirinin genişletilmiş biçimidir.

** Doç.Dr. Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Temel Eğitim Bölümü Okul Öncesi Eğitimi ABD Öğretim Üyesi,
e-mail: nihatsbyat@gmail.com

Giriş

Dile ilişkin elde edilen bulgular yabancı dil öğretimine yeni boyutlar kazandırmıştır. 60'lı yıllara kadar Chomsky'nin etkisiyle dilbilgisel bilgi olarak ele alınan dil, daha sonra iletişimsel boyutuyla öne çıkmaya başlar. Hymes (1972) dilbilgisel yeti yanında iletişimsel yeti kavramını ortaya atar. İletişimsel yeti açısından bakıldığında dil ediniminin, yalnızca dilbilgisel kurallarla sınırlı olmadığı, aynı zamanda belli bir bağlamda uygun biçimde kullanım bilgisi edinimini de kapsadığı görülür. Buna göre dilsel edinç, dile ilişkin tutum, değer, güdü, bunların nitelikleri ve kullanımından oluşan bir bütündür. Bu yönüyle dil; toplumsal deneyim, gereksinim ve güdülerle edinilir. Dilbilgisel edinimle aynı süreçte ve benzer biçimde gerçekleşen iletişimsel yeti yoluyla bireylerde uygun konuşma yetisi oluşur (Tuncel, 2011).

Dil, toplumsal yapı içinde işlevini yerine getirirken belli bağlamlara göre biçim alır. Bir bağlam içinde konuşan birey, var olan durum için aynı anlamı taşıyan birçok ifade arasından en uygununu seçer (Taylor ve Taylor, 1990). Dildeki uygun seçimin belirlenmesi kültür aracılığıyla gerçekleşir. Kültürel ortamın sunduğu dizge içerisinde bireyler dilsel bir yapının o bağlam için uygun olup olmadığını, neyin kimle, ne zaman ve nerede konuşulabileceğini öğrenir (Hymes, 1972). Öğrenilen bu içerik, alanyazında söz edimi olarak belirtilir ve dilin iletişimsel boyutuna odaklanır.

İletişim kavramının yedi ilkedен oluştuğu düşünülür. Bu ilkeler (1) iletişimin sosyal bir etkileşim biçimi olduğu, (2) biçimde ve iletide öngörülemezlik ve yaratıcılık bulunduğu, (3) ifadenin doğru yorumlanması için ipuçları sunan sosyokültürel bir bağlamda oluştuğu, (4) bellek, yorgunluk, dikkat dağılması gibi sınırlı koşullar altında gerçekleştiği, (5) her zaman bir amacının olduğu, (6) kitabi ve yapay bir dilin tersine özgünlük içerdiği, (7) gerçek çıktılara dayalı olarak başarılı ya da başarısız olarak değerlendirildiği ilkeleridir (Canale ve Swain, 1983). Bu ilkeler dilbilgisel bilginin ötesinde konumlanan toplumbilimsel ve edimsel gerekliliklerin gözetilmesiyle yerine getirilebilir. Bunun için de kültürel bilgi gerekir.

Dilin toplumsal işleyiş içindeki kullanımı söz edimi kuramıyla açığa çıkar. Austin ve Searle tarafından geliştirilen söz edimi kuramı dilin gerçek iletişim durumlarındaki kullanımına odaklanır. Söz edimi dilsel, toplumsal ve edimsel bilgi gerektirir. Bu bilgi başarılı bir edimsöz gerçekleştirmek için uyum içinde etkinleştirilmelidir (Canale, 1983; Harlow, 1990). Gerekli etkinleştirmeyi yapabilen dil kullanıcıları iletişimin gerçekleştiği bağlama en uygun stratejik yapıyı seçenekler arasından alıp kullanır.

Austin (2009) söz edimini yalnızca bir sözcü üretimini içeren düzsöz (locutionary), sözcü üreterek bir şey yapmayı içeren edimsöz (illocutionary) ve sözcü sonucunda oluşan durumla ilgili etkisöz (perlocutionary) olarak üç türde ele alır. Alanyazında özellikle edimsöz üstüne çalışmalar dikkat çeker. Searle (2000), söz ile edim arasındaki ilişkinin niteliğini dikkate alarak edimsöz beş başlık altında inceler. Yöneltiler (directives) ile dinleyiciye bir şey yaptırılır, bildirgeler (declarations) bir değişikliğin gerçekleştirildiğini yükleyiciler (commissives) konuşmacının bir işi üstlendiğini, dışavurucular (expressives) konuşucunun psikolojik durumunu yansıtmayı ve kesinleyiciler (assertives) ise söylenenlerin doğrulanmasına ilişkin bir durumu bildirir. Searle'e göre şikayet etme kesinleyicilerden, özür dileme ise dışavuruculardan biridir.

Şikayet etme

Şikayet edimi, konuşucunun belli bir duruma yönelik hoşnutsuzluğunu ya da olumsuz duygularını belirttiği bir söz edimidir (Tanck, 2002). Searle'ün (2000) sınıflandırmasında kesinleyici türde bir edimsözdür. Bu türün iletişimsel amacı, konuşucudan dinleyiciye bazı durumlarla ilgili bilgi taşımaktır. İfade etme, önerme, övünme, iddia etme bu türdeki diğer edim örnekleridir. Kesinleyici türde konumlanan şikayet etme ediminde olumsuzluktan doğrudan ya da dolaylı biçimde dinleyici sorumlu tutulur (Trosborg, 1995). Şikayet edimi, istenmeyen bir durum nedeniyle konuşucunun kızgın ya da hoşnutsuz olduğu durumlarda ortaya çıkar (Olshtain ve Weinbach, 1993).

Hatch (1992) şikayet durumunu, olması gerekenle olan arasındaki karşıtlık olarak tanımlar. Ancak şikayet etmede kimin, hangi nedenle ve hangi durumda bu edimi gerçekleştirdiğini dikkate almak gerekir. Bu boyutundan dolayı Boxer (1993), sosyal mesafenin şikayet edimi üstünde etkili olduğunu belirtir. Bununla birlikte şikayet ediminin gerçekleşmesi için birtakım koşulların oluşması gerekir (Olshtain ve Weinback, 1987):

1. Konuşucu olumlu bir durumun gelişmesini veya olumsuz bir durumun önlenmesini bekler, ancak bu beklenti ya olumsuz bir durumun gelişmesiyle ya da bunun önlenememesiyle sonuçlanır.
2. Konuşucu bir eylemin kendisi için olumsuz biçimde sonuçlanacağını fark eder.
3. Konuşucu, eylemden dinleyiciyi sorumlu tutar.
4. Konuşucu hoşnutsuzluğunu ifade etmeye karar verir.

Bu dört koşul, şikayet ediminin gerçekleşmesinin temelinde yer alır. Bu koşullardan sonra oluşan edim dinleyici için moral bozucu (face-threatening) niteliktedir (Moon, 2001). Konuşucu şikayet etme edimi için dilsel biçimlere ve dilsel olmayan çeşitli jest-mimiklere başvurur (Sauer, 20001). Bu biçimler uygunluk düzeyi bakımından birbirinden farklıdır. Genellikle anadili konuşucuları hangi bağlamda hangi dilsel seçeneğin uygun olduğunu kestirebilir, ancak yabancı dil öğrencileri kültürün sağladığı bu olanaktan yoksun oldukları için uygun olmayan dilsel ve dildışı biçimleri kullanabilir.

Şikayet etme edimine yönelik stratejilere ilişkin birçok sınıflandırma bulunmaktadır. Bunlardan en çok kabul görenlerden biri Trosborg'un (1994) sınıflandırmasıdır. Bu sınıflandırmada şikayet edimi dört ulamdan ve sekiz stratejiden oluşmaktadır. Trosborg'un sınıflandırması tabloda yer almaktadır (akt. Noisiri, 2002):

Şikayet ulamları	Stratejiler
1. Açık bir sitemin yok (No explicit reproach)	Str. 1. Sezdirimler (hints)
2. Hoşnutsuzluk (disapproval)	Str. 2. Kızgınlık (annoyance) Str. 3. Olumsuz çıkarımlar (ill consequences)
3. Suçlamalar (accusations)	Str. 4. Dolaylı suçlamalar Str. 5. Doğrudan suçlamalar
4. Kınama (blame)	Str. 6. Hafif kınama (modified blame) Str. 7. Açık kınama (explicit blame (davranış)) Str. 8. Açık kınama (explicit blame (kişi))

Noisiri (2002) yukarıdaki tabloda yer alan stratejileri dinleyicinin konuşucudan ödünç araba aldığı ve ona zarar verdiği bir durum üstünden açıklar. Buna göre birinci strateji dolaylı bir şikayeti hafif bir biçimde iletir. Örneğin "Arabamı son kullandığımda gayet güzel çalışıyordu. Hiçbir sorun yoktu." ifadesi sezdirimsel bir stratejidir. Hoşnutsuzluk ulamındaki stratejiler şikayet edenin olumsuz yargılarını karşı tarafa belirtme yoludur. İki biçimde beliren bu ulamın altında yer alan ikinci stratejide kızgınlık, üçüncü stratejide ise sorun içeren çıkarımlar yapılır. "Arabamda korkunç bir göçük var. Tanrım, daha yeni almıştım" ifadesi kızgınlığı yansıtır. "Ne korkunç! Yarın işe de gidemeyeceğim. Kahretsin, bu durumda sigorta indirimimi de kaybedeceğim." ifadesi ise sorun içeren çıkarımlar eşliğinde şikayeti

yansıtır.

Suçlamalar ulamında ise iki strateji bulunur. Dördüncü stratejiyle ilişkili olarak "Kaza mı yaptın?" ifadesi doğrudan bir suçlamayken "Dün arabamı ödünç almıştın, değil mi?" ifadesi dolaylı bir suçlamadır. Kınama ise en sert şikayet stratejilerini içerir. Burada konuşucu doğrudan, sinirli bir biçimde ve bazen yüz ifadesi de kullanarak şikayet eder. Bunlar arasında altıncı stratejideki hafif kınamaya "Daha dikkatli olamaz mıydın? Başkalarının arabalarına daha çok dikkat göstermelisin." ifadesi örnek gösterilebilir. Davranışla ilişkili açık kınama ise yedinci stratejiyle ilişkili olarak "Bu gerçekten çok kötü, biliyor musun, başkalarının arabasını enkaza dönüştürmek? Bu kadar aptal olmayı nasıl başardın?" ifadesiyle örneklendirilebilir.

Sekizinci stratejide ise dinleyici öne çıkarılarak "Hayır, yine mi! Gerçekten düşüncesizsin. Çok aptalca! Bunu yine yaptın!" gibi bir örnek verilebilir.

Trosborg (1994) dışında şikayet stratejilerini sınıflandıran diğer araştırmacılardan biri Olshtain ve Weinbach'dır (1993). Bu sınıflandırmada beş şikayet türü bulunur. Bu türler hoşnutsuzluk (disapproval), şikayet (complaint) ve uyarı (warning) olmak üzere üç strateji etrafında toplanır. Diğer bir sınıflandırma Murphy ve Neu (1996) tarafından yapılmıştır. Amerikalı konuşucuların kullanımları üstünde yapılan bu sınıflandırmada ise açıklama/uyarı, şikayet, gerekçe sunma ve ricada bulunma gibi dört tür bulunur. Bunlar içinde Trosborg'un yaptığı sınıflandırmanın daha kapsayıcı olduğu söylenebilir.

Özür dileme edimi Searle'ün (2000) sınıflandırmasında dışavurucular türündedir. Günlük yaşamda sık başvurulan söz edimlerinden biridir. Bu edime yönelik yapılan belirlemeler benzer boyutlar içerir. Holmes (1995), özür edimiyle sorumluluğu üstlenilen bir dargınlığın giderilmesinin amaçlandığını ve ardından bozulan ilişkinin yeniden dengelenmesi beklendiğini söyler. Bergman ve Kasper (1993) da aynı biçimde özür dilemenin amacının işlenmiş bir kusurun ardından toplumsal ilişkinin yeniden kurulumu olduğunu belirtir. Çünkü özür dileme edimi toplumsal normlar ihlal edildiğinde uygulanır (Olshtain ve Cohen, 1983). Böyle bir durumda özür, sorumluluğu almayı ve işlenen kusur için pişmanlığı iletir (Fraser, 1981). Sonuç olarak özür dileme, bir ilişki onarımı olarak işlev görür.

Blum-Kulka ve Kasper'a (1993) göre, özür dilemenin dilsel uygulamaları çeşitlilik gösterebilir. Bu anlamda özür ve teşekkür edimleri, en çok gelenekselleşen biçimler olarak ortaya çıkar. Aynı biçimde dilbilimciler, duruma ya da amaca bağlı olarak edimlerin farklı dilsel biçimlere yansıyabileceğini belirtir. Bireyler özür edimini doğrudan gerçekleştirebileceği gibi neden ya da vaat bildirerek dolaylı yolları da seçebilir. Seçilen stratejinin amacı gerçekleştirip gerçekleştirilmeyeceği, koşullara bağlı olarak riskler içerebilir (Majeed ve Janjua, 2014). Bozulan ilişkinin onarımı için doğru

bağlamda doğru stratejinin seçimi son derece önemlidir.

Toplumsal ilişkilerde belli bir kusurun işlendiği bağlam çeşitlilik gösterir. Bunlar biçimsel ya da biçimsel olmayan durumlarda, farklı veya eşit statülerde ya da durum açısından farklı güçlerdeki kişiler arasında gerçekleşebilir. Buna göre farklı özür stratejilerine başvurmak gerekebilir veya aynı stratejinin değeri bağlamdan bağlama farklılık gösterebilir (Barnlund ve Yoshioka, 1990; Holmes, 1993; Suszczynska, 1999; Trosborg, 1987). Bu nedenle özür ediminin, işlevini yerine getirmesi için bağlamın bilincinde olmak gerekir.

Özür ediminin uygulanışına ilişkin stratejilerle ilgili araştırmalarda en sık başvurulan sınıflandırma Blum-Kulka ve Olshtain (1984) tarafından yapılmıştır. Bu sınıflandırmada yedi strateji bulunmakta, ancak iki türde ele alınmaktadır. Birinci grupta beş strateji yer alır: Özür dileme ifadesi, açıklama yapma/hesap verme, sorumluluğu üstlenme, onarım teklifinde bulunma ve yinelenmeyeceğine ilişkin vaatte bulunma stratejileri. Bu stratejiler kabahatli tarafın özür dileme gereksinimini duyumsadığı durumlarla ilgilidir. İkinci grupta ise konuşucu özür dileme gereksinimi duymaz. Bu stratejiler ise özür dilemenin gerçekleştirilmemesi ve sorumluluğun reddedilmesi biçiminde belirir.

Özür edimine ilişkin başka sınıflandırmalardan da söz edilebilir. Sözelimi Bergman ve Kasper (1993) yedi stratejiden söz eder. Bunlar doğrudan özür dileme (IFID), yoğunlaştırılmış özür, sorumluluğu alma, açıklama ya da hesap verme, olumsuz davranışın etkisini ya da ağırlığını azaltma, onarım teklifinde bulunma, sözel düzeltme ve etkiyi düşürme stratejisidir. Bunun yanında Holmes (1990) dört türden, Trosborg (1995) beş türden, Owen (1983) yedi türden, Fraser (1981) ise dokuz türden oluşan özür stratejilerinden söz eder. Bu sınıflandırmalardan Blum-Kulka ve Olshtain'in (1984) sınıflandırmasının daha yaygın ve kullanışlı olduğu söylenebilir.

Yabancı dil öğrencilerinin söz edimsel bilgileri, öğrendikleri dilin etkin biçimde kullanımı açısından önemlidir. Çünkü öğrenciler yanlış

anlamalardan ve iletişim sorunlarından kaçınmak için dilin toplumsal yapıyla ilişkili olarak nasıl kullanıldığını ve içyapısı ile dışyapısı arasında nasıl bir ilişkinin bulunduğunu anlamak ister (Rivers,1973). Kültürler arasında oluşan yanlış anlamalar çoğunlukla öğrencilerin hedef dilde bir söz edimini gerçekleştirirken anadilindeki ölçütlere ya da geleneklere başvurmaları sonucunda gerçekleşir (Takahashi, 1996). Bu nedenle dilin dilbilgisel, sözdizimsel ve anlamsal yanlarına ek olarak iletişimsel boyutlarının da öğrenilmesi zorunludur. Bu konuda Türkçenin yabancı dil olarak öğretimi alanında yapılmış araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırma sözkonusu boşluğu dikkate alarak aşağıdaki soruların yanıtını bulmak amacıyla tasarlanmıştır:

1. Şikayet edimini gerektiren bağlamlarda anadili konuşucularının ve Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin başvurduğu stratejiler nelerdir?
2. Özür edimini gerektiren bağlamlarda anadili konuşucularının ve Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin başvurduğu stratejiler nelerdir?

Yöntem

Bu araştırma betimsel modelde yapılan nitel bir araştırmadır. Araştırmanın amacı Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin verilen bağlamlarda başvurdukları şikayet ve özür dileme stratejilerinin anadili konuşucularının başvurduğu stratejilerle benzer olup olmadığını saptamaktır.

Katılımcılar

Araştırmanın katılımcılarını Türkiye’de bir üniversitedeki TÖMER’de Türkçe öğrenen 29 öğrenci oluşturmuştur. Bu öğrencilerin ilgili bağlamlarda kullandıkları stratejileri değerlendirebilmek için aynı bağlamlarda anadili konuşucularının kullanacağı stratejileri de belirleme gereksinimi duyulduğundan araştırmaya 25 Türkçe öğretmen adayı daha dahil edilmiştir. Bu grubun Türkçe öğretmen adayları arasından seçilmesinin nedeni onların dil duyarlılıklarının diğerlerine oranla daha yüksek olduğunun düşünülmesidir.

Türkçeyi anadili olarak konuşan Türkçe öğretmen adaylarının 10’u kız, 15’i erkek öğrencidir. Tamamı 3. sınıf öğrencisidir. Bu gruptaki katılımcıların yaş ortalaması 23,56’dır. Yabancı öğrencilerin ise 13’ü kadın, 16’sı erkektir. Yaş ortalaması 22,51’dir. Katılımcıların tamamı hazırlık öğrencisidir. Araştırmanın verileri hazırlık sürecinin sonunda Mayıs ayında toplanmıştır. Verilerin toplandığı sırada öğrencilerin kendi ifadelerine göre dil düzeyi bakımından dinlemede 1 kişi düşük, 20 kişi orta, 8 kişi üst; konuşmada 1 kişi düşük, 18 kişi orta, 8 kişi üst; yazmada 19 kişi orta, 10 kişi üst ve okumada kişi 18 orta, kişi 11 üst düzeydedir. Türkçe öğrenme süreleri 7-10 ay arasında değişirken Türkiye’deki yaşam süreleri ortalaması yaklaşık bir yıldır. Yabancı öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümler ve geldikleri ülkeler ise aşağıdaki tabloda görüldüğü gibidir.

Yabancı katılımcıların bölümlerine ve ülkelerine göre dağılımı

Bölüm	Katılımcı sayısı	Ülke	Katılımcı sayısı
İlahiyat	6	Suriye	15
Matematik	4	Fildişi Sahilleri	3
İktisat	4	Afganistan	3
Dış Hekimliği	2	Filipinler	2
Kimya	2	Endonezya	1
Biyoloji	2	Hindistan	1
İşletme	1	Zambiya	1
Sosyoloji	1	Tacikistan	1
Türkçe Eğitimi	1	Irak	1
Farmakoloji	1	Mısır	1
Belirtilmemiş	5	Toplam	29
Toplam	29		

Veri toplama aracı

Araştırmanın verileri sekiz maddeden oluşan söylem tamamlama testiyle toplanmıştır. Bu testte bulunan maddelerden ilk dördü şikayet edimini, son dördü ise özür edimini gerektiren bağlamlardan oluşmuştur. Her bir bağlamda katılımcıların içinde bulunabilecekleri bir çatışma durumunda verecekleri yanıt istenmiştir. İlgili bağlamlar üniversite öğrencilerinin günlük yaşamda karşılaşılabilecekleri durumlar dikkate alınarak oluşturulmuştur. Bağlamların yazılmasının ardından Türkçe eğitimi ve iletişim alanından iki uzmandan görüş alınmış ve bu görüşler doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Aşağıda şikayet ve özür edimlerini gerektiren bağlamlara birer örnek verilmiştir:

Şikayet edimi:

Üç arkadaşınızla aynı evde kalıyorsunuz. Arkadaşlarınızdan biri eve sürekli başka arkadaşlarını getiriyor. Bu durumdan çok rahatsız oluyorsunuz. Arkadaşınızı uyarmayı düşünüyorsunuz ve yanına gidiyorsunuz.

Arkadaşınız: Naber, bu akşam eve okuldan üç arkadaşım gelecek, haberin olsun.

Siz:

Özür edimi:

O gün bir sınavınız var. Ancak otobüsü kaçırdığınız için sınava yetişemiyorsunuz. Hocanızın yanına gidip sınava keyfi nedenlerle gelmediğinizi anlatmak istiyorsunuz. Ayrıca kaçırdığınız sınav için ikinci bir şans vermesini sağlamak istiyorsunuz. Kapıyı çalıp içeri giriniz.

Siz:

Verilerin toplanması ve çözümlenmesi

Araştırmanın verileri katılımcıların söylem tamamlama testindeki maddelere verdikleri yanıtların içerik çözümlemesi yapılarak elde edilmiştir. Bunun için öncelikle şikayet ve özür edimlerine ilişkin yapılan çalışmalarda belirlenen stratejiler dikkate alınmıştır. Şikayet etme edimi için Trosborg'un (1994) belirlediği dört türde toplanan sekiz şikayet stratejisi dayanak alınmıştır. Özür dileme edimi için ise Blum-Kulka ve Olshain (1984) tarafından belirlenen beş stratejiden oluşan model dikkate alınmıştır. Bu iki dayanağın araştırmada kullanılmasının nedeni yaygın olmaları ve kapsayıcı bir yapıya sahip olduklarının düşünülmesidir.

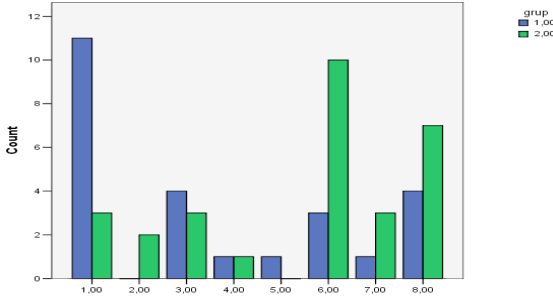
Katılımcıların yanıtlarının içerik çözümlemesi, verilen yanıtlarda kullanılan edimsel stratejinin şikayet ve özür stratejilerinden hangisine en yakın olduğunun saptanması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bu işlem iki değerlendirmeci tarafından yapılmıştır. Değerlendirmeciler arası uyum .91 olarak hesaplanmıştır. Yabancı öğrenciler için yapılan işlemin tümü anadili konuşucuları için de yapılmıştır. Sonuçlar karşılaştırmalı biçimde değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmada şikayet etme edimine ilişkin oluşturulan sorunun yanıtını bulmak için yapılan frekans ve yüzde hesaplamasının sonuçları ilgili bağlamlara göre Tablo 1, 2, 3 ve 4'te gösterilmiştir. Bulguların daya iyi izlenebilmesi için tablolara ek olarak grafiklere de yer verilmiştir.

Tablo 1. Birinci bağlama yönelik başvuru şikayet etme stratejilerinin dağılımı

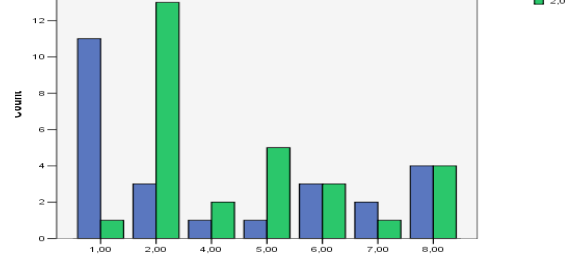
Türler	Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
		f	%	f	%
Açık bir sitem yok No explicit reproach	1. İma	11	44	3	10,3
Hoşnutsuzluk (disapproval)	2. Kızgınlık	-	-	2	6,9
	3. Olumsuz çıkarım	4	16	3	10,3
Suçlamala (accusations)	4. Dolaylı suçlama	1	4	1	3,4
	5. Doğrudan suçlama	1	4	-	-
Kınama (blame)	6. Hafif kınama	3	12	10	34,5
	7. Açık kınama (davranış)	1	4	3	10,3
	8. Açık kınama (kişi)	4	16	7	24,1
	Toplam	25	100	29	100



Tablo 1’de görüldüğü gibi birinci bağlama ilişkin anadili konuşucularının ve Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin şikayet stratejisi seçimleri arasında farklar bulunmaktadır. Anadili konuşucuları %44 oranla en çok sezdirim stratejisine başvurmuşken Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenler %34,5’le en çok hafif kınama stratejisine başvurmuştur. Bunun yanında anadili konuşucuları kızgınlık belirtme stratejisini, Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenler ise doğrudan suçlama stratejisini hiç kullanmamışlardır.

Birinci bağlamla ilişkin anadili konuşucularından birinin sezdirim stratejisindeki yanıtına örnek: *“İyiyim, senden? Kardeşim bugün çalışmam gerek, derslerim var. Arkadaşların başka zaman gelseler daha iyi olur.”* (Katılımcı 22). Aynı

bağlamda yabancı dil öğrencilerinden birinin hafif kınama stratejisindeki yanıtına örnek: *“Arkadaşım, arkadaşlarını başımız üstüne. Fakat bu durumdan çok rahatsız oluyoruz. Artık hatta derslerimize çalışmıyoruz. Lütfen arkadaşlarının gelmelerini azalt.”* (Katılımcı, 34).



Tablo 2’de görüldüğü gibi ikinci bağlamda da iki grup arasında farklar bulunmaktadır. Anadili konuşucuları %44 oranla en çok yine sezdirim stratejisine başvurmuşken Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenler %44,8’le en çok hafif kızgınlık belirtme stratejisine başvurmuştur. Ayrıca doğrudan suçlama ve açık kınama (davranış) stratejileri arasında da önemli ölçüde fark bulunmaktadır. Buna karşın her iki grubun bu bağlamla ilgili olumsuz çıkarım stratejisine başvurmaması ortak bir nokta olarak saptanmıştır.

Tablo 2. İkinci bağlama yönelik başvuru şikayet etme stratejilerinin dağılımı

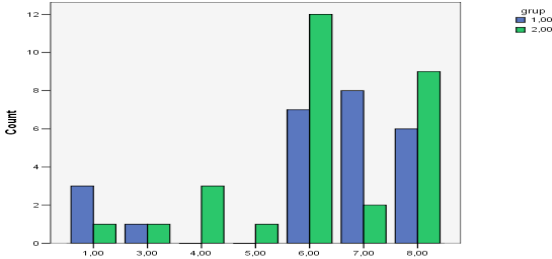
Türler	Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
		f	%	f	%
Açık bir sitem yok No explicit reproach	1. İma	11	44	1	3,4
Hoşnutsuzluk (disapproval)	2. Kızgınlık	3	12	13	44,8
	3. Olumsuz çıkarım	-	-	-	-
Suçlamalar (accusations)	4. Dolaylı suçlama	1	4	2	6,9
	5. Doğrudan suçlama	1	4	5	17,2
Kınama (blame)	6. Hafif kınama	3	12	3	10,3
	7. Açık kınama (davranış)	2	8	1	3,4
	8. Açık kınama (kişi)	4	16	4	13,8
	Toplam	25	100	29	100

İkinci bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin sezdirim stratejisindeki yanıtına örnek: *“Lütfen yemeği değiştirebilir miyiz?”* (Katılımcı 25). Aynı bağlamda yabancı dil öğrencilerinden birinin kızgınlık stratejisindeki yanıtına örnek:

“Bu ne ya! Bu yemeği yiyebilir misin? Onu al, artık bir şey istemiyorum.” (Katılımcı, 53).

Tablo 3. Üçüncü bağlama yönelik başvuru şikayet etme stratejilerinin dağılımı

Türler	Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
		f	%	f	%
Açık bir sitem yok No explicit reproach	1. İma	3	12	1	3,4
Hoşnutsuzluk (disapproval)	2. Kızgınlık	-	-	-	-
	3. Olumsuz çıkarım	1	4	1	3,4
Suçlamalar (accusations)	4. Dolaylı suçlama	-	-	3	10,3
	5. Doğrudan suçlama	-	-	1	3,4
Kınama (blame)	6. Hafif kınama	7	28	12	41,4
	7. Açık kınama (davranış)	8	32	2	6,9
	8. Açık kınama (kişi)	6	24	9	31
Toplam		25	100	29	100



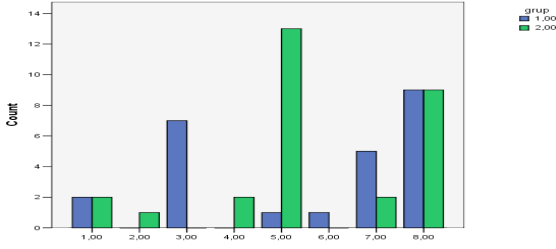
Tablo 3'te görüldüğü gibi anadili konuşucularının ve Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin üçüncü bağlama ilişkin şikayet stratejisi seçimleri arasında farklar bulunmaktadır. Anadili konuşucuları %32 oranla en çok davranışa dönük açık kınama stratejisini kullanmışken Türkçeyi yabancı dil

olarak öğrenenler %41,4 oranla en çok hafif kınama stratejisine başvurmuştur. Buna ek olarak sezdirim, dolaylı suçlama ve kişiye dönük açık kınama stratejilerinde de farkların bulunduğu belirlenmiştir. Diğer stratejilere ilişkin dağılımlar birbirine yakın düzeydedir.

Üçüncü bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin davranışa yönelik açık kınama stratejisindeki yanıtına örnek: "Sigara beni gerçekten rahatsız ediyor ve astımım var. Lütfen özenli davranır mısınız?" (Katılımcı 18). Aynı bağlamda yabancı dil öğrencilerinden birinin hafif kınama stratejisindeki yanıtına örnek: "Lütfen sigara içmeyiniz. Çünkü çevrenizdeki insanları rahatsız ediyorsunuz." (Katılımcı, 45).

Tablo 4. Dördüncü bağlama yönelik başvuru şikayet etme stratejilerinin dağılımı

Türler	Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
		f	%	f	%
Açık bir sitem yok No explicit reproach	1. İma	2	8	2	6,9
Hoşnutsuzluk (disapproval)	2. Kızgınlık	-	-	1	3,4
	3. Olumsuz çıkarım	7	28	-	-
Suçlamalar (accusations)	4. Dolaylı suçlama	-	-	2	6,9
	5. Doğrudan suçlama	1	4	13	44,8
Kınama (blame)	6. Hafif kınama	1	4	-	-
	7. Açık kınama (davranış)	5	20	2	6,9
	8. Açık kınama (kişi)	9	36	9	31
Toplam		25	100	29	100



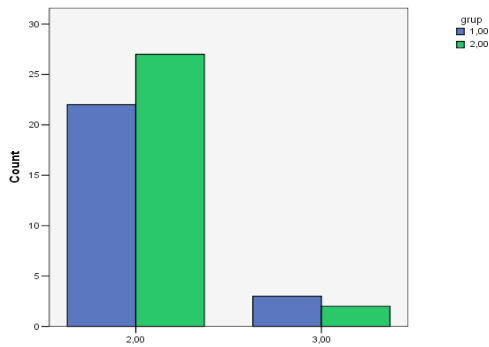
Tablo 4'te grupların dördüncü bağlama ilişkin dağılımları görülmektedir. Buna göre anadili konuşucuları %36 oranla en çok kişiye dönük açık kınama stratejisini kullanmışken Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenler %44,8 oranla en çok doğrudan suçlama stratejisine başvurmuştur. Ayrıca olumsuz çıkarım, dolaylı suçlama ve davranışa yönelik kınama stratejileri arasındaki farklarda dikkat çekici düzeydedir. Diğer stratejilere ilişkin dağılımlar birbirine yakın düzeydedir.

Dördüncü bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin kişiye yönelik açık kınama stratejisindeki yanıtına örnek: "Biraz mı? Ya 5 dk. dedin ya. Yarım saat oldu yoksun. Geç kaldık. Neden dikkat etmiyorsun ki? Sorumluluk sahibi ol biraz." (Katılımcı 14). Aynı bağlamda yabancı dil öğrencilerinden birinin doğrudan suçlama stratejisindeki yanıtına örnek: "Ne kadar soğuk kanlısın. Ne yaptın biliyor musun? Senin yüzünden randevuma yetişemedim. Seninle daha konuşmak istemiyorum. Bu kadar yeter sanırım." (Katılımcı, 40).

Araştırmanın ikinci sorusunda özür dileme stratejilerinin dağılımını belirlemek amaçlanmıştır. Buna ilişkin yapılan çözümleme sonuçları Tablo 5,6,7 ve 8'de gösterilmiştir.

Tablo 5. Beşinci bağlama yönelik başvuru olan özür dileme stratejilerinin dağılımı

Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
	f	%	f	%
1. Kalıp ifade	-	-	-	-
2. Açıklama	22	88	27	93,1
3. Sorumluluk	3	12	2	6,9
4. Onarım	-	-	-	-
5. Vaat	-	-	-	-
Toplam	25	100	29	100

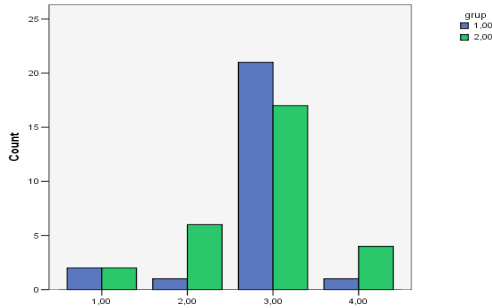


Tablo 5'te grupların beşinci bağlama ilişkin kullandıkları özür dileme stratejileri arasında önemli ölçüde bir benzerlik görülmektedir. Her iki grup da en çok açıklama stratejisine başvurmuştur. Yine benzer bir biçimde kalıp ifade, onarım ve vaatle bulunma stratejileri iki grup tarafından da kullanılmamıştır.

Beşinci bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin açıklama stratejisindeki yanıtı "Hocam talihsiz bir şekilde otobüsü kaçırdığım için sınava yetişemedim. Bana ikinci bir şans verirseniz sizi mahcup etmeyeceğime eminim." (Katılımcı 9) biçimindeyken aynı bağlamda ve aynı stratejide yabancı dil öğrencilerinden birinin yanıtı "Hocam afedersiniz. Ben geçen sınavı katıldım. Ancak okula giderken otobüsü kaçırdığım için sınav vakti yetişmiyor ve bundan dolayı çok iyi sınavı yapmadım. Tekrar bir sınavı yapmamı diliyorum." (Katılımcı, 29) biçimindedir.

Tablo 6. Altıncı bağlama yönelik başvuru alan özür dileme stratejilerinin dağılımı

Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
	f	%	f	%
1. Kalıp ifade	2	8	2	6,9
2. Açıklama	1	4	6	20,7
3. Sorumluluk	21	84	17	58,6
4. Onarım	1	4	4	13,8
5. Vaat	-	-	-	-
Toplam	25	100	29	100

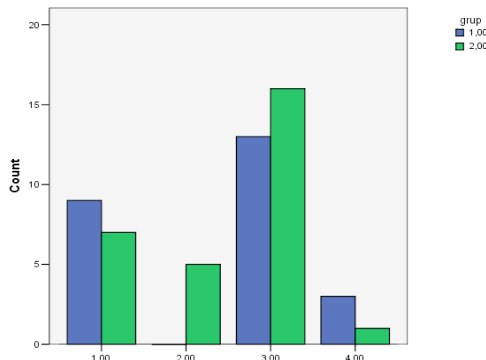


Altıncı bağlamla ilişkin anadili konuşucularından birinin sorumluluk stratejisindeki yanıtı "Dün otobüsünüze bindim ve parayı vermeyi unutmuşum. Kusura bakmayın. Lütfen dünkü ve bugünkü ücreti alır mısınız?" (Katılımcı 20) biçimindeyken aynı bağlamda ve aynı stratejide yabancı dil öğrencilerinden birinin yanıtı "Şoför bey özür dilerim. Dün otobüsünüze bindim para ödemeyi unuttum. Paranızı iade etmek istiyorum." (Katılımcı, 26) biçimindedir.

Tablo 6'da da en çok başvuru alan strateji bakımından anadili konuşucuları ile Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin benzer bir seçim yaptığı görülmektedir. Sorumluluğu üstlenme stratejisi bu bağlamda en çok kullanılan stratejidir. Bunun yanında açıklama ve onarım stratejileri arasında fark bulunduğu belirlenmiştir.

Tablo 7. Yedinci bağlama yönelik başvuru alan özür dileme stratejilerinin dağılımı

Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
	f	%	f	%
1. Kalıp ifade	9	36	7	24,1
2. Açıklama	-	-	5	17,2
3. Sorumluluk	13	52	16	55,2
4. Onarım	3	12	1	3,4
5. Vaat	-	-	-	-
Toplam	25	100	29	100



Tablo 7'de anadili konuşucularıyla Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin en çok başvurduğu stratejinin yine sorumluluğu üstlenme stratejisi olduğu görülmektedir. Vaatte bulunma stratejisini hiç kullanmama bakımından da benzer olan gruplar diğer üç stratejiyi farklı oranlarda kullanmıştır.

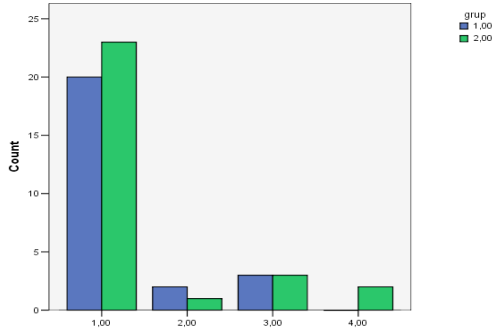
Yedinci bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin sorumluluk stratejisindeki yanıtı "Üzgünüm. Yanlışlıkla

valizleri karıştırmışım. Yakın bir yerdeyseniz valizleri değiştirelim." (Katılımcı 6) biçimindeyken aynı bağlamda ve aynı stratejide yabancı dil öğrencilerinden birinin

yanıtı "Bir hata oldu. Yanlışlıkla valizinizi aldım ve siz de benimkini aldınız. Nasıl görüşebiliriz?" (Katılımcı, 39) biçimindedir.

Tablo 8. Sekizinci bağlama yönelik başvuru olan özür dileme stratejilerinin dağılımı

Stratejiler	Türkler		Yabancılar	
	f	%	f	%
1. Kalıp ifade	20	80	23	79,3
2. Açıklama	2	8	1	3,4
3. Sorumluluk	3	12	3	10,3
4. Onarım	-	-	2	6,9
5. Vaat	-	-	-	-
Toplam	25	100	29	100



Tablo 8'de de aynı biçimde her iki grubunda ilgili bağlamda kalıp ifade biçimindeki özür stratejilerini yakın düzeyde kullandığı görülmektedir. Diğer stratejiler de gruplar tarafından yakın düzeyde kullanılmıştır. Bu bağlamdaki tek belirgin fark onarın stratejisindedir.

Sekizinci bağlama ilişkin anadili konuşucularından birinin Kalıp ifadeyle özür stratejisindeki yanıtı "Çok özür dilerim teyzecim. yardım edeyim" (Katılımcı 11) biçimindeyken aynı bağlamda ve aynı stratejide yabancı dil öğrencilerinden birinin yanıtı "Teyzecim çok özür dilerim. Acelem var ve dikkat etmedim. Boşver onları ben toplayacağım." (Katılımcı, 38) biçimindedir.

Sonuç ve Tartışma

Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin sözedimsel tepkilerine odaklanan bu çalışmada elde edilen sonuçlar araştırmaya konu edilen şikayet etme ve özür dileme edimleri üstünden ayrı ayrı tartışılacaktır. Araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin şikayet ediminde

anadili konuşucularından farklı stratejilere başvurduğu görülürken, özür dileme ediminde iki grup arasında benzerliklerin olduğu saptanmıştır.

Şikayet etme edimine ilişkin söylem tamamlama testinde dört bağlam yer almıştır. Bu bağlamlardan birincisinde anadili konuşucuları en çok sezdirim stratejisine başvurmuşken yabancı öğrenciler hafif kınama stratejisini kullanmıştır. Gruplardan birinin sık kullandığı strateji diğeri tarafından belirgin biçimde az kullanılmıştır. Bu fark ikinci bağlamda daha belirgindir. Ancak gruplar dördüncü bağlamda açık kınama stratejisini yakın düzeyde kullanmıştır. Ancak bu bağlamda da yabancı öğrencilerin en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisi anadili konuşucuları tarafından pek kullanılmamıştır. Sonuç olarak şikayet ediminde anadili Türkçe olan öğrenciler dolaylı dilsel biçimleri kullanırken yabancı öğrenciler doğrudan ve daha kaba karşılanan stratejileri kullanmıştır. Moon'un (2001) İngilizce üstüne yaptığı araştırmada da farklı uluslardan gelen yabancı öğrencilerin çoğunlukla uygun stratejileri seçemedikleri ve genellikle doğrudan yolları kullandıkları, ancak anadili konuşucularının dolaylı yolları kullandıkları saptanmıştır. Moon'un belirlediği sonuç bu araştırmadan elde edilen sonuçla benzerdir.

Wannurk'a (2005) göre şikayet edilirken insanlar karşı tarafı kırmamak ve kaba olmamak için çoğunlukla dolaylı stratejileri kullanır. Ancak yeterli edimsel bilgiye sahip olmayan yabancı dil öğrencileri için bu stratejilere

erişmek güçtür. Yamagashira (2001) yabancı dil öğrencilerinin hedef dilde nasıl şikayet edileceğini bilmemeleri durumunda, onların kendi dillerindeki stratejileri kullanacağını ve bu durumda da yanlış anlamaların gerçekleşebileceğini söyler. Bu araştırmada da bu yönde bir sonuç elde edilmiştir.

Araştırmada ayrıca yabancı katılımcıların çoğunlukla hoşnutsuzluk, suçlama ve kınama türündeki stratejileri kullandığı görülmüştür. Bu sonuç Olshain and Weinbach'ın (1987) çalışmasıyla benzerdir. Bu çalışmada İbraniceyi anadili ve yabancı dil olarak konuşanların şikayet edimleri araştırılmış ve en sık belirtilen üç türdeki stratejilere başvurulduğu saptanmıştır. Buna karşın, İngilizce üstünde yapılan bir diğer çalışmada (Murphy ve Neu, 1996) ise Amerikalı ve Koreli öğrencilerin şikayet edimine ilişkin benzer stratejileri kullandığı belirlenmiştir.

Şikayet etmeye ilişkin başvuru stratejilerin dağılımlarındaki farklılık, katılımcıların Türkçeyi dil sistemi bakımından önemli ölçüde öğrenmelerine karşın kültürel boyutlar açısından yeterince içselleştiremediklerini ortaya koymaktadır. Dil öğrenme sürecinin edimsel boyutu içermediği durumlarda iletişimsel boyutta sorunlar görülebilir. Edimbilim, dilin gerçek ve çıkarımsal anlamıyla ilgilenir ki bunlar metinde açıkça gözlemlenemez (Yule, 2010). Kullanım bilgisinden yalıtılmış dil sistemi, işlevini tam olarak yerine getiremeyebilir. Edimsel boyut, dilsel davranışın mantıksal yolla anlaşılmasını kapsadığından (Mey, 2001) yabancı dil öğrencilerinin bu açıdan da ilerlemesi beklenir. Bu araştırmaya dahil olan yabancı katılımcılarda edimsel boyut açısından yetersizlikler saptanmıştır.

Şikayet etme ediminde anadili konucularıyla yabancı dil öğrencileri arasındaki farkların bir diğer nedeni de bağlamdır. Edimbilimsel edinç, dil kullanıcısının bir bağlam içinde belli bir amacı gerçekleştirmek için dili etkili biçimde kullanma becerisi olarak tanımlanır (Thomas, 1983). Aynı biçimde Bachman (1990) da toplumdilbilimsel edincin edimsel edincin bir bileşeni olduğunu belirterek, bunun dil kullanıcısının söz edimini başarılı biçimde uygulamak ve yorumlamak için toplumsal bağlamın özelliklerini dikkate alması anlamına geldiğine vurgu yapar. Bu araştırmada yabancı

katılımcıların anadili konuşucularından farklı stratejilere başvurmuş olmaları kültürel bilgi eksikliği nedeniyle bağlamı doğru değerlendirememiş olmalarından da kaynaklanabilir.

Araştırmada şikayet ediminde gruplar arasında görülen fark, özür edimi için geçerli değildir. Söylem tamamlama testinde özür edimine ilişkin yine dört bağlam yer almıştır. Bu bağlamların tamamında Türkçeyi anadili olarak konuşanlarla yabancı dil olarak öğrenenler arasında en sık başvuru stratejiler bakımından örtüşme saptanmıştır. Değerlendirmelerin dayanağını oluşturan Blum-Kulka ve Olshain'in (1984) sınıflandırmasında yer alan beş özür stratejisinden vaatte bulunma stratejisine hiçbir bağlamda hiçbir öğrenci başvurmamıştır. Bunun yanında beşinci bağlamda en çok açıklama yapma, altıncı ve yedinci bağlamlarda sorumluluğun üstlenilmesi, sekizinci bağlamda ise kalıp ifadeyle özür dileme stratejilerine başvurulmuştur. Özür dileme edimine ilişkin dikkat çeken durumlardan biri de katılımcıların aynı yanıtta birden çok stratejiyi kullanmalarıdır. Baskın olan bir stratejiye ek olarak bir de onarım stratejisini kullanmışlardır. Katılımcılar özrü gerektiren durumu üstlendikten sonra bunu gidermek için onarım önerisinde bulunmuştur.

Özür edimi şikayet ediminden farklı olarak kalıp ifadelerle gerçekleştirilebilen bir söz edimidir. Şikayet etme için dilin bağlama uygun olarak yaratıcı bir biçimde kullanılması gerekirken özür edimi için –Türkçeden örneklemek gerekirse- “Özür dilerim”, “Afedersin”, “Kusura bakma” gibi kalıp ifadeler kullanılabilir. Ayrıca bu ifadelerin birbirinden farklı birçok bağlam için geçerli olduğu, dolayısıyla kapsayıcı bir nitelik taşıdığı söylenebilir. Özür edimi, özür dileyen kişinin sorumluluğu üstlenmesi önkoşulu ile gerçekleştirildiğinden (Holmes, 1995), yaratıcı bir dil üretimi yerine kolay olması nedeniyle hazır bir kalıbı kullanma eğiliminin doğal olduğu söylenebilir. Özellikle sekizinci bağlamda kalıp ifadelerle başvurulmasının nedeninin bu olduğu düşünülmektedir. Bunun yanında altıncı ve yedinci bağlamlarda en sık başvuru sorumluluğu üstlenme stratejisi yine özür dilemenin doğasıyla ilişkilidir. Kusura ilişkin sorumluluk üstlenilmediğinde özür edimi de gerçekleştirilmez. Dolayısıyla kalıp

ifade biçimindeki doğrudan özürlerin aynı zamanda sorumluluğu üstlenme stratejisini de içerdiği söylenebilir.

Özür ediminde kusur nedeniyle bozulan ilişki yeniden kurulmaya çalışılır (Bergman ve Kasper, 1993). Özrün yansıması bu nedenle farklı dilsel biçimlerle gerçekleşebilir. Beşinci bağlamda en çok açıklama stratejisine başvurulmasının bu nedenden kaynaklandığı düşünülmektedir. Majeed ve Janjua (2014), seçilen bir stratejinin amacı gerçekleştirip gerçekleştirilmeyeceğinin bağlamla ilişkili olduğunu belirtmişti. Açıklama stratejisine başvuran katılımcıların, özür edimini gerektiren bağlamda karşılaşılan olumsuzluğun istençdışı gerçekleştiğini aktarma, böylece yaşanan psikolojik yükü azaltma amaçlarının olduğu söylenebilir. Buna ek olarak, üstlenilmiş sorumluluğun olumsuz etkisinin azaltılması da düşünülmüş olabilir. Sonuç olarak bu seçimler araştırmada anadili konuşucularıyla benzer biçimde olduğundan amacın gerçekleşebileceği düşünülebilir.

Butler (2001) yaptığı araştırmada özür ediminin uygunluğunun belirlenmesinde bağlamın çok önemli bir unsur olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bağlamda yer alan çeşitli ipuçları

konusucunun ne tür bir stratejiyi kullanacağı noktasında yönlendirici olmaktadır. Bu araştırmada özür edimine ilişkin kullanılan bağlamların yalın olması iki grubun aynı stratejilere başvurmasını sağlamış olabilir. Yine her iki grubun ek olarak onarım stratejisine de başvurusu özür gerektiren durumla ilgili sorumluluklarını azaltma istemeleriyle ilişkili olabilir. Bu yönde bir sonuç, Deutschmann (2003) tarafından yapılan araştırmada da saptanmıştır.

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde Türkçeyi anadili olarak öğrenen katılımcıların şikayet etme ediminde yabancı dil olarak öğrenenlerden farklı stratejileri kullandıkları, ancak özür ediminde genellikle aynı stratejilere başvurdukları görülmüştür. Bu sonuçlara dayanarak, Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde edimsel boyuta ders içeriklerinde önem verilmesi, diğer edimlerle ilgili araştırmalar yapılması ve Türkçeyi öğrenen yabancıların iletişimsel edinçlerini artıracak nitelikte programlar geliştirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Austin, J.L. (2009). *Söylemek ve yapmak*. Çev: R. Levent Aysever. İstanbul: Metis.
- Bachman, L.F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Barnlund, D. C., & Yoshioka, M. (1990). Apologies: Japanese and American styles. *International Journal of Intercultural Relations*, 14(2), 193-206.
- Bergman ML, Kasper G (1993). Perception and performance in native and nonnative apology. In *Interlanguage Pragmatics*. Blum-Kulka, Shoshana, Kasper, Gabriele (Eds.), Oxford University Press, Oxford, pp. 82–107.
- Blum-Kulka S, Kasper G (1993). Interlanguage pragmatics Speech Act Realization. In *Interlanguage pragmatics*. Blum-Kulka, Shoshana, Kasper, Gabriele (Eds.) Oxford University Press, Oxford, pp. 59–63.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-212.
- Boxer, D. (1993) Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19(2), 103-125.
- Butler, C. D. (2001). *The role of context in the apology speech act: A socio-constructivist analysis of the interpretations of native English-speaking college students*. Yayınlanmamış doktora tezi, The University of Texas, Austin, Texas.
- Canale, M. (1983). "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy". In *Language and Communication*. Richards, J. and Schmidt, R (eds).. London:Longman.

- Canale, M., and Swain, M. (1983). "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy". In *Language and Communication*. Richards, J & Shmidt.,R (eds.). London:Longman, 1983, pp 6-7.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologising in British English.*, Yayınlanmamış doktora tezi, Umea Universiteit, Umea.
- Fraser B (1981). On apologizing. In *Conversational Routine: Exploration in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. Mouton, Coulmas, Florian (Ed.), The Hague, pp. 259–271.
- Harlow, H.L. (1990). "Do They Mean What They Say? Sociopragmatic Competence and Second Language Learners. *Modern Language Journal*, 74(1), 328-9.
- Hatch, E. (1992). *Discourse and language education: Speech acts and speech events*, (pp.140-147). Cambridge: Cambridge University Press.
- Holmes J (1995). *Women, Men and Politeness*. Longman, London.
- Holmes, J. (1993). New Zealand women are good to talk to: An analysis of politeness strategies in interaction. *Journal of Pragmatics*, 20(2), 91-116.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19(2), 155-199.
- Hymes, D.H. (1972) "On Communicative Competence" In: J.B. Pride and J. Holmes (eds) *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, pp. 269-293.
- Majeed, A. ve Janjua, F. (2014). Apology strategies and gender: A Pragmatic study of apology speech acts in Urdu language. *Merit Research Journal of Education and Review*, 2(3), 54-61.
- Mey, J. (2001) *Pragmatics: An Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Moon, K. (2001). Speech act study: differences between native and nonnative speakers' complaint strategies. The American University. Retrieved from www.Science-directjournal.com
- Murphy, B. & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in Second Language*, S. M. Gass & J. Neu (Eds.), 191-216, Berlin: Mouton de Gruyter.
- Noisiri, W. 2002. Speech Act of Complaint: Pragmatics Study of Complaint Behaviour between Males and Females in Thai. *University of Sussex*, 1-18.
- Olshain, E. and Weinbach, L. (1993) Interlanguage features of the speech act of complaining. In *Interlanguage Pragmatics*. Kasper, G. & Blum-Kulka, S. (Eds.), Oxford: Oxford University Press, pp. 108-122.
- Olshain, E. and Weinbach, L. (1987). "Complaints: A Study of Speech Act Behavior Among Native and Nonnative Speakers of Hebrew". In J. Verschueren and Bertucelli- Papi(Eds.), *The Pragmatic Perspective* (PP. 195-208) Amsterdam: John Benjamins.
- Olshain, E. and A. D. Cohen. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson and E. Judd (Eds.) *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, MA: Newbury House, 18-35.
- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges: A study of language use in social interaction*. New York: Mouton.
- Rivers, W. (1973). From Linguistic to Communicative Competence. *TESOL Quarterly*, 7 (1), 25-34.
- Sauer, M. (2001). Complaints: A Cross-cultural study of pragmatic strategies and linguistic forms. Paper presented at *AAAL Conference*, Vancouver, Canada.
- Searle, J.R. (2000). *Söz edimleri*. Çev: R. Levent Aysever. Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Suszczynska, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics*, 31(8), 1053-1065.
- Takahashi, S. (1996). "Pragmatic Transferability". *Studies in ELT*. 18/2, 189-222.
- Tanck, S. (2002). Speech act sets of refusal and complaint: A comparison of native and non-native English speakers' production. *Studies in Second Language Acquisition*, 13, 65-81.
- Taylor, I. And Taylor, M.M. (1990). *Psycholinguistics: Learning and Using Language*. New Jersey: Prentice Hall.

- Thomas, J. (1983). Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4 (2), 91-112.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. New York: Mouton de Gruyter.
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in natives/non-natives. *Journal of Pragmatics*, 11(2), 147-167.
- Tuncel R. (2011). Apologizing and speech act realizations of Turkish Efl learners. *International Conference on Management, Economics and Social Sciences (ICMESS'2011)*, Bangkok Dec.
- Wannaruk, A. (2005). Pragmatic transfer in Thai EFL refusals. Paper presented at *the 13th Annual KOTESOL International Conference*, October 15-16, Seoul, Korea.
- Yamagashira, H. (2001). Pragmatic transfer in Japanese ESL refusals. *Pragmatic Transfer*, 31, 259-275.
- Yule, G. (2010) *The Study of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Extended Abstract

Introduction

Research studies on foreign language teaching tended toward communicative competence from linguistic system itself by Hymes in 1970s. It was emphasized that individuals should improve their communicative competence with their linguistic competence. Thereby, research studies on language run to the usage of language in contexts. Those research studies were based upon speech act theory introduced by Austin and Searle. Speech act theory highlights the relation between language and act and focuses on the usage of language in context. Research studies on this issue have been made on especially illocutionary acts. Complaint and apology included in the current research are two examples of illocutionary acts.

Complaining reflects displeasure for a situation. In a complaining context, the listener is taken responsible for the fault. Some linguistic strategies are used to transfer the complaint in accord with the context. Trosborg classified the complaint strategies in terms of their politeness level. In that classification, there are four kinds of complaint in eight different strategies. The second illocutionary act of the research is apology. An apology comes true when a social relation breaks down. The speaker in general undertakes the responsibility to rebuild the broken relationship. Linguistic form of the apology is based on the context and the way the speaker takes the situation. Blum-Kulka and Olshtain indicate that there are five different apology strategies. In the current research, the

aim is to define which strategies are used by the participants learning Turkish as a foreign language in complaint and apology contexts.

Methodology

The study is a qualitative research conducted in descriptive model. The participants were 59 students at a university in Turkey. 29 participants were foreign students from different countries and learning Turkish as a foreign language. Those students were living in Turkey approximately one year during the study. They had been attending TÖMER to learn Turkish for 8 months. The other group with 25-people was the third grade students in Turkish Language Teaching Department at the same university. They were included the study to define the strategies used by the natives. Data were collected by a discourse completion test consisting of four complaint and four apology items. Analysis of the participants' answer was made by two experts.

Findings

In the first context, native participants took hints by 44% while foreign learners took modified blame strategies by 34,5% In the second context, the native participants took hints by 44% while foreign learners took reflecting annoyance strategies by 44,8%. In the third context, the native participants took explicit blame (behavior) strategies by 32% while the foreign learners took modified blame strategies by 41,4%. In the fourth context, the native participants took explicit blame

(person) strategies by 36% while the foreign learners took direct accusation strategies by 44,8% for complaining.

For apology, both groups took explanation strategies by 88% and 93,1% in the fifth context, taking responsibility strategies by 84% and 58% percentages in the sixth context, taking responsibility strategies by 52% and 55,2% in the seventh context, and an expression of apology (IFID) strategies by 80% and 79,3% in the eighth context.

Discussion

According to the findings, the main result of the study is that there is a significant difference between native speakers' and foreign learners' strategies for complaining and a significant similarity for apologizing in Turkish. The results for complaining indicate that natives take more polite strategies, but foreign learners

take more direct and impolite strategies. However, politeness in language is very important while complaining. That deficiency could be due to lack of communicative competence of foreign learners in Turkish. In apology contexts, however, the significant similarity on strategies used by the groups might be because of apology act's nature. The speaker accepts that the reason for the fault because of him/her while apologizing. So s/he takes the responsibility. This case sometimes facilitates taking strategy for apologizing. In addition, there are phrases for apology almost in every language. Applying those phrases that have high validity for all kinds of apology context is an understandable case in language use. On this basis, it is recommended that pragmatic dimension should be taken account in teaching Turkish as a foreign language.