

UYGULAMALI SÖYLEM ÇÖZÜMLEMESİ İLE DOKTOR-HASTA İLETİŞİMİNDE İLETİŞİMSSEL EYLEMİN GÖSTERİLMESİ VE İLETİŞİM SORUNUNUN FARKINA VARILMASI

Olca Erçöçen
Cumhuriyet Üniversitesi

Abstract: Recently, studies related to the applied discourse analysis have gained significant acceleration in conjunction with the technological advances in recording devices. These studies analyze realistic conversations and address to all sorts of social and institutional communications. The aim of such studies is to define the perceived use of communication and professional communicative action. Here, every linguistic action is directed to realize an intention, the conscious use of linguistic actions will also provide the discourses to reach their intention. Applied discourse analysis studies are based on the methods of linguistics, communicative action and speech analysis. Unlike others, the method is based on recording and transcription of the real dialogues. In the present study, the method was visualised with three transcription fragments of case analysis in the relationship of physician and patient, the communicative action was demonstrated, and finally definition of communication problems and solutions for them were discussed.

1. GİRİŞ

Günümüzde “Uygulamalı Söylem Çözümlemesi” [Angewandte Diskursforschung] çalışmaları dilbilim ve toplumdilbilim alanında kendi başına bir bilim dalı olarak son elli yıl içinde gelişme kaydetmiştir. Bugün bu çalışmaları birden fazla farklı isimler altında bulmak mümkündür. Bunlardan belli başlıları; *konuşma-*, *söylem-*, *diyalog-*, *iletişim çözümleme veya sözlü dil araştırmalarıdır*. Uygulamalı çalışmalar, dilbilim, toplumdilbilim ve iletişimbilim yöntemlerini kullanırlar ve aynı zamanda bu bilimlere önemli katkılar da sağlayarak, bunlar üzerinden kendi yöntemlerini geliştirirler.

İletişim, çok yönlü oluşabilen, dilsel ve dil dışı bir olgudur. Söylem ise bir veya birden fazla konuşmacının bir konuşma ortamında; konuşma amacına yönelik olarak ya doğrudan – yüz yüze – ya da dolaylı yoldan etkileşmesi, yani bilgi alışverişinde bulunmasıdır. Diyalog, bir diğer ifade ile söyleşme, karşılıklı dilsel etkileşimdir, yani iletişimsel eylemdir. (Bk. Mutlu, 1998, s. 315). Konuşma, hayatın her alanında karşılaşılan bir olgu olarak iletişimsel etkileşimi başlı başına karmaşık, değişken ve çok çeşitli yollardan anlatım imkanı sunabilen bir süreçtir. Söylem çözümlemesi dilsel ifadelerin ses, söz ve anlam çözümlemesinin yanı sıra, kişilerin sosyal yaşamda kullandıkları iletişimsel eylemlerin etkileşmesini araştırır. Söylemlerin gerçek hayattaki doğal konuşma ortamında uygulanmasını araştıran uygulamalı söylem çözümlemesi ise, günlük hayattaki her türlü sosyal ve kurumsal iletişimi konu almaktadır. Bunlara örnek olarak; mahkeme, ders, seminer, doktor-hasta, satıcı-alıcı konuşmalarını verebiliriz.

Günümüzde uygulamalı söylem çözümlemesi çalışmaları arasında kurum içinde daha profesyonel bir iletişim bilincinin geliştirilmesini sağlamak için yapılan çalışmalar önem kazanmıştır. Bu çalışmada, doktor-hasta ilişkisi örneği esas alınarak kaydedilen üç kısa (15 saniyelik) görsel-işitsel kesitte transkripsiyon yöntemini uygulayarak, öncelikle genel uygulama basamaklarının görselleştirilmesi amaçlanmıştır. Daha sonra aynı kesitlerin yorumu ile iletişimsel eylemin işleyişi, iletişim problemlerinin gösterilmesi ve giderilmeye çalışılmasına yönelik değerlendirmeler ve çözüm önerileri sunulmuştur.

2. UYGULAMALI SÖYLEM ÇÖZÜMLEMESİNDE GENEL YÖNTEM

Sözlü dil araştırmaları alanında yapılan ilk çalışmalar, başlangıçta oldukça teorik kalmış ve somut uygulama alanından bağımsız yürütülmüştür. Ses kayıt ve görüntüleme cihazlarının ortaya çıkışıyla günlük konuşmaların sesli ve görüntülü olarak kaydedilme imkanı doğmuştur. Uygulamalı söylem çözümlemesi çalışmaları sadece teorik (betimlemeli) olmakla kalmayıp pratik çalışmalardır ve iletişimbilim alanında da yeni çalışmalardır. Bu nedenle uygulamalı söylem çözümlemesi ile yapılacak çalışmalarda *gerçek ve doğal konuşma verilerinden hareket edilmelidir*. Eğer gerçek ve doğal konuşmalar kullanılmazsa, elde edilen sonuçların pratikte uygulanması mümkün olmaz ve çalışmanın bilimsel güvenilirliği kalmaz (Bk. Becker-Mrotzek ve Meier, 2002, s. 18).

Verilerin cihaz ile kaydedilebilmesi sayesinde, transkripsiyonu ve ihtiyaç duyuldukça yeniden değerlendirilmesi mümkün olduğundan, doğal ortamda yapılan konuşmaların çözümlenmesini kolaylaştırır. Konuşma dilinin araştırılabilir olması, araştırmaların teorik kalmayıp, daha somut ve pratik çalışmalara kaymasını sağlamıştır. Uygulamalı söylem çözümlemesi çalışmalarında temel uygulama yönteminin işleyişi şu şekilde açıklanmaktadır:

(...) bilimsel olarak iletişimin yapıları ve organizasyon prensipleri ile birlikte, konuşmalardaki *iletişimsel eylem akışını yeniden inşa etmek ve tekrarlanan örnekleri* ortaya koymaktır. (Brüner, Fiehler ve Kindt, 2002, s. 7)

Eylem akışını yeniden inşa etmek demek, *doğal ortamda gerçekleşen* konuşmaların kaydedilerek *transkripsiyonu*, bir diğer ifade ile yazıya dökülmesidir. Bu çalışmada, transkripsiyon ile iletişimsel eylemin ortaya konulabileceği ve bunun üzerinden iletişim problemlerinin farkına varılabileceği gösterilmektedir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki basamaklar sırasıyla izlenir:

1. Konuşmaların Video cihazı ile kayıt edilmesi (onbeşer'er saniyelik üç örnek)
2. Transkripsiyon örneğinin çıkarılması (Konuşmaların yazıya dökülmesi)
3. İletişimsel eylemin çözümlenmesi (İletişimsel eylemin gösterilmesi ve yorumu)
4. İletişim probleminin tanımlanması (İletişim problemi ve bunu giderme çabaları)
5. İletişim probleminin düzeltilmesine yönelik önerileri sunma

İlk olarak doğal konuşmalar video cihazı ile kaydedilir. İkinci aşamada, kayıt mümkün olduğu kadar birebir yazıya aktarılır. Üçüncü aşamada, iletişimsel eylem çözümlenir. Dördüncü aşamada, iletişim problemi ortaya konur. Burada önemli olan kişiye özel bir problemin tespitinden çok sık karşılaşılan iletişim problemine sebep olan yanlış konuşmaların ortaya konulmasıdır. Son olarak, saptanan problemlere yeni öneriler getirilir ve bu önerilerin farkına varılması sağlanır. (Bk.: Fiehler, 2002, s. 31-32)

3. UYGULAMALI SÖYLEM ANALİZİ YÖNTEMİNİN DOKTOR-HASTA İLETİŞİM KESİTLERİNE UYGULANMASI VE İLETİŞİMSEL EYLEMİN GÖSTERİLMESİ

Görüntü ve ses olarak kaydedilmiş verilerin yazıya aktarılması anlamına gelen transkripsiyon yöntemi bu bölümde uygulanarak, iletişimsel eylemin nasıl ortaya konulabileceği gösterilecektir. Doktor-hasta iletişimine ilişkin üç kısa kesitte, yukarıda sunulan uygulamalı söylem çözümlemesi yönteminde ilişkin çalışma basamakları izlenerek, iletişimsel eylemin işlevi gösterildi, iletişim problemleri ortaya konuldu ve problemin düzeltilmesine yönelik çözüm önerileri getirildi.

3.1. KONUŞMALARIN CİHAZ İLE KAYIT EDİLMESİ

Doktor ile hasta arasında gerçekleşen doğal konuşma kesitleri, ONBEŞ saniyelik video kaydı yapan dijital kamera kullanılarak, sesli ve görüntülü olarak kaydedildi. Bu kesitler, kan alma işlemi sırasında, burun alçısının değiştirilmesi sırasında ve yanık sonrası gelişen sekelin ortaya çıkışının hikayesinin alınması sırasında gerçekleşen doğal konuşma kesitleri idi.

3.2. TRANSKRİPSİYON ÖRNEĞİNİN ÇIKARILMASI

Transkripsiyon her türlü dilsel ve dil-dışı eylemin yazıya dökülmesidir (Bk. Gülich ve Kastner, 2002, s,198). Transkripsiyonda sözlü dilin özellikleri olan kesmeler, dinleyen sinyalleri (hmm, evet, tabii, ah) ve kısa susma aralarının hepsi gösterilir. Buradaki amaç sözlü dilin mümkün olduğu kadar birebir taslağının çıkarılmasıdır. Aynı anda konuşmalar, konuşma hızı, vurgular, emirler, gülme, jest ve mimikler, susma araları yani sözlü (verbal) olduğu kadar sözsüz (non-verbal) kullanımlar, içi içe geçen konuşmalar, kesmeler ve kişilerin söyleyiş biçimleri, hal ve hareketleri mümkün olduğu sürece transkripsiyonda gösterilir. Olayların saniyelik gelişimi ve konuşma sırasının akışı (Sequenz), kişilerin ruh hali, kişilerin birbirine olan tepkisi vb. transkripsiyon örneklerinde yazılı olarak yeniden inşa edilir. Transkripsiyonda genel olarak bazı işaretler kullanılır. Lalouschek ve Menz (Bk. 2002, s, 57), Lalouschek (Bk. 2002, s, 172), Gülich ve Kastner (Bk. 2002, s, 212-213), Spiegel ve Spranz-Fogasy'den (Bk. 2002, s, 231) derlenen bu işaretler ve anlamları aşağıda sunulmuştur:

-*Kişi işaretleri*: Metnin en başında konuşmacılar tanımlanır.

-*Genel yorumlama*: Metnin solunda, konuşma kutularının dışında, kişinin ruh haline, tutumuna ilişkin yorum verilir (Örnek; hastanın ruhsal durumu).

-*Saniye satırı*: Cihaz ile kaydedilen söylemlerin konuşma süresi konuşma kutularının altında belirtilir.

-*İletişimsel eylem sırası*: İki çeşit sıralanmıştır: Her kutunun üstü A'nın, altı da B'nin konuşmalarını kapsayan *dikey sıralama* ve kutunun bütününe dikkate alan *yatay sıralama* vardır. Yatay sıralama, satır içindeki araya konuşmaları ve eylemleri gösterir. Burada, A konuşmacısının sözünü bitirdiği ve B konuşmacısının söze girdiği anların dikkatli bir şekilde takip edilerek yazılması önemlidir. Eğer A konuşurken B de konuşuyor veya eylemde bulunuyorsa alt alta getirilerek yazılır.

-*Ünlemler aynen gösterilir*: Hmm, aah, off, uff, ayyy vb sesler aynı şekilde gösterilir.

-*Tek tırnak*: <> kısa eylemi belirtir; <<<<<>>>> sürekli eylemi belirtir. Hareket ve ruh haline ilişkin yorumlar parantez içinde verilir. Eylem tırnağının önüne ve sonuna gelebilecek konuşmalar ise altı çizili olarak verilmişse, o zaman iletişimsel eyleme işaret eder, yani eylem ve konuşma birlikte yapılmaktadır.

-*Boş Parantez*: () anlaşılmayan veya yarı anlaşılan ifadeler içindir. Ayrıca yapılan dil dışı (non-verbal) eylemler de parantez içinde verilir. Örnek: (gülerek), (mırıldanarak) gibi.

-*Vurgulama büyük harfle gösterilir*: Ön ek vurgusuna örnek: ŞURAYA
Bu işaretler her üç kesitte de uygulanmıştır.

3.3.1. DOKTOR VE HASTA ARASINDA KAN ALMA İŞLEMİ SIRASINDA GERÇEKLEŞEN DOĞAL KONUŞMA KESİTİNİN TRANSKİRPSİYONU

Doktor-hasta arasında kan alma işlemi sırasında kısa bir kesitte gerçekleşen konuşma aşağıdaki transkripsiyon örneğinde sunulmuştur:

2.Kutu: A: ‘Şurdakine’ diyerek parmağıyla göstermesi, iletişimsel eylemdir. ‘ŞU’ büyük harflerle yazılmıştır. Transkripsiyonda bu vurgu, konuşma ve eylemi bir arada göstermektedir. B: A’nın gösterdiği yere eylemi gerçekleştirir. Bunu yaparken mırıldanarak oturur. B’nin ‘off’ demesi onun korkusunu dile getirmesidir. Bu durum A: tarafından rahatça ‘B’nin iğne korkusu var’, şeklinde anlaşılmaktadır. İkinci kutuda iletişimsel eylemler daha çoktur. <> işaretleri arası eylemi gösterirken bu işaretin başında veya sonunda yapılan konuşmalar da aynı anda yapılan eylemi gösterir. Bu kutudaki iletişimsel eylemler şu şekildedir: A: ‘Şurdakine’ deme sözü, parmağıyla da göstermesi eylemdir. B: ‘oturur’ eylem, ‘off’ sözdür. Her ikisinde de söz ve eylem altı çizili olarak verilmiştir, bu iletişimsel eylemin aynı zamanda gerçekleştiğini gösterir.

3.Kutu: A: ‘iğneyle gelir’ eylemdir. B: ‘endişe ile doktora bakar’ eylemdir. A: Bu endişeyi biraz olsun gidermek amacı ile ‘korkmayın canınız yanmayacak’ sözlü ifadesini kullanır. ‘Kolunuzu uzatın lütfen’ diyerek A: diğer bir sözlü istekte bulunur. Bu kutuda A: önce eylem, sonra sözlü ifadede bulunurken, B: sadece eylemde bulunur.

4.Kutu: B: eylemde bulunarak kolunu uzatır. A: kan alma işlemini gerçekleştirir. B: iğnenin battığı anı ‘ayyy’ ile acısını dile getirerek gösterirken, A: da aynı anda gülümser. Kan alma işlemi bitmiştir. A: ‘geçmiş olsun’ diyerek bunu dile getirirken, B: de sakinleşme eyleminde bulunur.

3.3.3 İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN TANIMLANMASI

Bu kesitte doğabilecek tek iletişim problemi B’nin iğne korkusuna ve endişesine bağlı olarak oluşabilecek iletişim problemi olacaktır. İletişim probleminde fırsat verilmeyip engellenmek istenmesi ise ilk kutuda B’nin sorduğu geribildirim sorudan anlaşılmaktadır.

3.3.4. İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN DÜZELTİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLER

Olası iletişim probleminin ortaya çıkmadan engellenmek istenmesi de bu örnekte bir çözüm olarak sunulmuştur.

3.4.1. DOKTOR VE HASTA ARASINDA BURUN AMELİYATI SONRASINDA GERÇEKLEŞEN DOĞAL KONUŞMA KESİTİ TRANSKRİPSİYONU

Hasta yatar vaziyettedir ve burnu alçılıdır. Doktor hastanın başında burun ameliyatı ile ilgili sorular sormakta ve bandajı değiştirmektedir. Onbeş saniyelik kesitteki konuşmalar şu şekildedir.

A: Doktor
B: Hasta

Korku ve dikkat

...A: ««Herhangi bir ağrın olmadı yani. (01)Herhangi bir yakınma şikayetin oldu	
B: ııh	

Saniye: 001-004

Soruyu anlamak ister anlayamaz

A: mı?»»»» «««Yani burnunla ilgili herhangi bi problemin oldu mu?	
B: (01)Nasıl?Yooo	

Saniye:005-012

A: (arkasını döner çıkarttığı bandı atar)»» hı? ağrın var mı şu anda? ...	
B: cık şu an yok	

Saniye:012-15

3.4.2. TABLONUN ÇÖZÜMLENMESİ VE İLETİŞİMSEL EYLEMİN SAPTANMASI

1.Kutu: A: hastanın burnundaki bandı çıkarırken konuşur. Hem eylem hem konuşmayı aynı anda gerçekleştirir. B: ‘acı hissedecek miyim?’ diye korkar ve dikkatlidir, soruyu hayır anlamına gelen ‘ııh’ diye yanıtlar. A: hem eylemde bulunmaktadır, hem de hastaya sorularını sürdürmektedir. İletişim ve eylem bir aradadır.

2.Kutu: A: Hem eylemde bulunup hem sormaya devam etmektedir. Fakat sorulan soruya hasta zaten ilk soruda yanıtladığını düşünerek A’nın ikinci sorusunda ne sorduğunu anlayamaz ve bir saniye düşündükten sonra, soruyu anlamak amaçlı ‘nasıl?’ diye sorar. Bunun üzerine A: eylemde bulunmaya devam ederek soruyu ‘yani’ ile başlayarak özetler. B: soruyu anlamıştır ve hayır anlamına gelen ‘yooo’ ile cevap verir.

3.Kutu: A’nın kurduğu sözel iletişim ikinci kutuda bitmiş olmasına rağmen, eylem arkasını dönerek bandajı atması ve tekrar hastaya dönerek ‘hı’ sorusunu sormasına dek sürer. Aynı zamanda B: soruyu ‘yooo’ ile yanıtlarken A: arkasını dönüp B’nin burnundan çıkardığı bandajı atma gayretinde olduğundan, sorusunun yanıtını duyamamıştır. Bu nedenle

duyamadığını belirten yineler misin anlamında ‘hı’ sesi çıkarmıştır. Bunun üzerine B: yine hayır anlamına gelen ‘cık’ sesi ile yanıtını yineler. A: sormaya devam eder, fakat soruyu bölmüştür. Ancak, B: iletişim durumundan soruyu algıladığından, birinci parça soruda hemen ‘şu anda yok’ yanıtını vermiştir. Bu yanıtı hemen A’nın ‘şu anda?’ şeklinde sürdürdüğü sorusunun ikinci açıklama kısmı izlediğinden, B: iletişim durumuna bağlı olarak çıkarımının doğru olduğunu anlar. Burada ortaya çıkan durum şudur: B: iletişim durumunu doğru takip ettiğinden yanlış anlaşılmayı engellemiş ve doğru iletişim kurmuştur.

3.4.3 İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN TANIMLANMASI

Bu onbeş saniyelik kesitte doğabilecek tek iletişim problemi, ikinci kutuda B’nin A’nın birinci ve ikinci sorusunun aynı olduğunu varsaymasından kaynaklanmıştır. Fakat A’nın aynı şeyi iki kere peş peşe soramayacağını da düşünerek (bir saniyelik düşünme arası buna işaret etmektedir), soruyu açıklama gereği duyar ve geribildirim sorusu olan ‘nasıl?’ sorusu ile olası bir anlaşılma hatasının önüne geçmiş olur. A: B’nin bu sorusu karşısında onun soruyu anlayamadığını anlamıştır ve bu nedenle ‘yani’ ile başlayan bir özet soru tekrarına girişmiştir. 3. kutuda ise A: arkasını döndüğünden B’nin sorusuna verdiği yanıtı akustik olarak anlayamamıştır, ‘hı’ sesi ile B’nin yanıtını yinelemesini ister. Burada söz konusu olan iletişim problemi değil, akustik anlaşılmayı engelleyen bir iletişim engelidir. A: söyleneni arkasını döndüğü için duyamamıştır. Diğer taraftan A’nın ‘ağrın var mı (boşluk) şu anda?’ iki aşamalı sorusu, iletişim ortamını dikkatle izleyen ve değerlendiren B: tarafından iletişim problemine sebep olmayacak şekilde anlaşılmıştır.

3.4.4. İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN DÜZELTİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLER

B’nin doğru anlaşılmaya yönelik sorduğu geribildirim sorusu ve iletişim ortamını doğru ve dikkatli tahlil edilerek verdiği yanıt oluşabilecek iletişim problemini engellemiştir. İletişim durumunun doğru değerlendirilmesi, dikkatli ve önyargısız takibi oluşabilecek iletişim problemlerini aza indirgeyebilmektedir.

3.5.1. DOKTOR VE HASTA ARASINDA HASTA HİKAYESİ ALMA SIRASINDA GERÇEKLEŞEN DOĞAL KONUŞMA KESİTİ TRANSKRİPSİYONU

Doktor ve yanık hastası ayakta konuşmaktadırlar. Doktor, hastasının yanık sonrası ortaya çıkan sekellerinin öyküsünü öğrenmek amaçlı bir diyalog ortamını yaratmıştır. Aşağıda yürütülen doğal konuşma 15 saniyelik transkripsiyon kesitinde şu şekildedir:

A: Doktor

B: Hasta

Çekingem

A: ...?	Tiner!	Nasıl yandınız yani onu bir anlatabilir
B:	Tiner	«(düşünürcesine kafa sallar)»benzin

Saniye: 001-002

Anlayamaz

A: misiniz?	Nasıl yandınız?	(anlaşılmak için devam eder ellerini kendi
B: benzin	(anlayamaz kafa sallar)	bilmiyorum.

Saniye:002-005

onaylar

A:bedeninde gezdirerek)«ya SİZ Mİ TUTUŞTURDURUZ?»»	anladım, tamam.
B:	hı hı evet evet evet ben kendim.

Saniye:006-008

düşünür

A: Peki eeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeee (01) aradan kaç ay ...
B: ...

Saniye:009-015

3.5.2. TABLONUN ÇÖZÜMLENMESİ VE İLETİŞİM EYLEMİNİN SAPTANMASI

L.Kutu: A: öncesinde soru sormuştur. B: 'Tiner' diye yanıtlar. A: yanıtı yineleyerek anladığını belirtmek ister. B: cevaptan sonra düşünür ve 'benzin' diye sessiz biçimde düzeltir. 'Benzin' daha küçük punto ile yazılarak alçak sesle konuştuğunu gösterir ve bu B'nin olayın detaylarını anlatmaktan çekindiğini gösterir. Aynı anda A: ikinci sorusunu sormaya başlamıştır. Burada konuşma sırasının beklenmemesi ve aynı anda konuşmalar söz konusudur. Bu durumun ortaya çıkmasının ardında iki temel sebep aranabilir. Birincisi B'nin kayıt yapıldığını bilmesinden

kaynaklanabilecek çekingenliktir, çünkü doktora bakmaktan çok kamerayı takip etmektedir. İkincisi de daha sonra A'nın sorularına verdiği yanıtın anlaşıldığı üzere, B'nin kendini benzin ile yakmasından kaynaklanan çekingenliktir ve bu çekingenlik baştan beri vardır. B'nin konuşmaları kısadır, düşüncelidir ve arada bir ses tonu alçaktır. Ayrıca dikkatini konuşmalara tam vermemekten kaynaklanan düzensiz, araya konuşmalar niteliğini de taşıyan yanıtlardır. Düşüncenin başka noktada yoğunlaşması sonucu aşırı çekingenlik ve kaygı gibi durumlara bağlı olarak ortaya çıkan dikkat bulanıklıklarında iletişim problemine daha sık rastlanmaktadır.

2.Kutu: Birinci kutuda A'nın ikinci sorusuna B: artık daha anlaşılır yanıtını normal sesle vererek 'benzin'der. Bu arada A: yanıtın ortasında aynı anda konuşarak 'nasıl yandınız?' diye sorar. B: bu soruyu anlayamaz. Kafa sallayarak düşünür ve soruyu anlamadığını 'bilmiyorum' diyerek dile getirir. Bu durum sorunun yanıtı olmadığı gibi, geribildirim sorusu da değildir. Tamamen iletişimi o noktada kesmeye yöneliktir.

3.Kutu: B'nin iletişimi kesmeye yönelik bu tavrını değerlendiren A: iletişimin devamlılığını sağlamak amacı ile ses tonunu da yükselterek sorusunu netleştirir. Anlaşılacak için hem söz ile hem de elleri ile yukarıdan aşağıya kendi vücudunda yaptığı hareketlerle eylemde bulunur. Burada 'ya SİZ Mİ TUTUŞturduruz?' sorusunun başındaki 'ya' ile eylemde bulunduğu vücut dilindeki hareket ile de bir taraftan bu konuşmalardan rahatsızlık duyduğunu ve kişinin istekli konuşmamasından sıkıldığının da işaretini verir. Bunun farkına varan B: kesin yanıt vererek, fakat giderek kısılan bir sesle 'hı hı evet evet evet ben kendim' diye yanıtlar. Aynı kısık sesle A: 'anladım, tamam' diyerek B'yi sakinleştirmeye çalışır.

4.Kutu: A: 'peki' ile başlayarak sorularını sürdürmek ister, fakat bu sefer daha dikkatlidir ve uygun sözcükleri bulmak için uzun bir 'eeeeeee' sesi çıkartarak bu yönde düşündüğünü söz-eylem ile gösterir.

3.5.3 İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN TANIMLANMASI

B'nin konuşmanın başından beri takındığı çekingen tavır konuşmaya kısa cevaplar, sesini alçaltarak konuşma, araya konuşma şeklinde yansımıştır. Bu tavır A'nın dikkatinden kaçmamıştır. A: bunu konuşma isteğinin olmaması şeklinde değerlendirerek, zamanla daha sert ve sesli konuşmaya başlamıştır. Düşüncenin başka noktada yoğunlaşması örnekteki gibi çekingenlik sonucu konuşma isteğinin azalması veya kaygı gibi durumlar

iletişimde dikkat bulanıklığına sebep olduğundan, iletişimsel etkileşimde bulunduğu kişinin tek taraflı iletişim sağlama çabalarını zamanla yıpratmaktadır. İletişim problemlerine daha sık meydan vermektedir. Bunun en güzel örneklerinden biri ikinci kutuda B'nin soruyu anlamadığı halde geribildirim sorusu sormak yerine 'bilmiyorum' şeklinde yanıt vermesidir.

3.5.4. İLETİŞİM PROBLEM(LER)İNİN DÜZELTİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLER

İletişim en az iki kişi arasında gerçekleşen bir etkileşimdir. Bunun sağlanması iletişim sürecine katılan her birey tarafından aynı isteklilikle bu çabanın sürdürülmesi ön koşuluna dayanır. Örnekteki gibi bir iletişim, tek taraflı çabaya dayanan tamamen zorlanmış bir iletişimdir. Örnekte, kişi kendi isteği ile doktora gitmesine rağmen, hastalık öyküsünün alınması konusunda isteksizdir. İletişimsel etkileşimin sağlıklı sağlanabilmesi açısından B'nin öncelikle kendi niyetini netleştirmesi ve niyetini gerçekleştirmek açısından da kararlı olması gerekmektedir.

4.0. TARTIŞMA

Görüldüğü gibi iletişimsel etkileşimin sağlıklı yürütülmesi ve iletişimsel problemlerin ortaya çıkmaması için yukarıdaki üç kesitte saptanan problemlerin düzeltilmesine yönelik önerilere dikkat etmek gerekmektedir. Farklı örneklerle bu durumların sayısı artırılabilir. Her alanda kullandığımız iletişimsel etkileşime dikkat çekilerek sosyal yaşamda ve kurumlarda kullanılan dilin farkına varılması sağlanabilir. Bu düşünceden hareket eden uygulamalı söylem çözümlemesi çalışmalarının temel amacı, kişinin kullandığı dilin farkına varmasını ve her alanda iletişim probleminin giderilmesine yönelik bilinçli kullanılmasını sağlamaktır, yani iletişimsel eylemin profesyonelleştirilmesidir (Bk. Becker-Mrotzek ve Brünner 2002, s, 36). Her dilsel eylem bir amacı gerçekleştirmeye yönelik olduğuna göre, dilsel eylemlerin bilinçli kullanımı da dili kullananların amaçlarını sağlıklı bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlayacaktır. Sözlü dilin doğal konuşma ortamındaki kullanımının çözümlenebilmesi için uygulamalı söylem çözümlemesi birtakım yöntemlerden yararlanır. Bunun içinde sözü ve eylemi gösterebilen transkripsiyon yöntemi önem kazanmıştır. Gerçek konuşma metinlerinin çözümlenmesi için gerek duyulan transkripsiyon yöntemi ile yukarıdaki örneklerde olduğu gibi söz, eylem, konuşma akışı,

ses tonları vb. özellikler gösterilebilir. Kurmaca metinler üzerinde yapılan çözümlenmeler ile gerçek metinler ile yapılan çalışmaları karşılaştıran Lalouschek ve Menz şu tespitte bulunmuşlardır (Bk. 2002, s. 58-65): Gerçek olmayan metinlerin çözümlerinde iletişimin kompleks ve çok yönlülüğü oldukça sınırlandırılmıştır ve çözümlenme sonuçları çoğu zaman başka gerçek iletişim pratiklerine uygulanamaz. Bu da teorik ile pratiğin uyumsuzluğunu gösterir. Oysa gerçek konuşma kesitlerinden yola çıkmakla bu durum önlenmiş olur. Bu çözümlenme ile kişilerin iletişimsel ortamdan duydukları rahatsızlıklar, yanlış anlaşılmalar, konuşma etkisi, iletişim amaçları vb. çok rahat ortaya konulabilmektedir. Yukarıdaki örneklerde iletişimsel eylemler gösterilmiş olup, aşağıdaki genel durumlar tespit edilmiştir: Saptanan iletişimsel eylemler her üç örnekte altı çizili şekilde verilmiştir. Gerçek iletişim ortamında iletişimsel eylemler A'nın iletişimsel eylemi, B'nin iletişimsel eylemi veya A: ile B'nin iletişimsel etkileşimine bağlı olarak a) eylemin ve sözün aynı anda gerçekleşmesi, b) iletişim ortamında önce söz, sonra eylemin gerçekleşmesi, c) önce eylemin sonra sözün gerçekleşmesi şekillerinde ortaya çıkmaktadır. Bu üç ortaya çıkış şekli transkripsiyon kesitinde yer alan iletişimsel etkileşim ortamında rahatlıkla gösterilebilmektedir.

Her üç örneğe bağlı kalınarak değerlendirildiğinde, iletişim probleminin farkına varılması ve düzeltilmesi açısından oluşan iletişim problemine sebep olabilecek noktalar şunlardır: a) İletişimsel etkileşimin sağlıklı yürütülebilmesi açısından kişilerin öncelikle kendi niyetlerini netleştirmeleri ve bunu gerçekleştirmek için de kararlı olmaları gerekmektedir. b) Düşüncenin başka noktada yoğunlaşması sonucu aşırı çekingenlik, kaygı gibi durumlar ile ortaya çıkan dikkat bulanıklıklarında iletişim problemine daha sık rastlanmaktadır. c) İletişim durumunun doğru takip edilmesi ve algılanması olası iletişim problemlerini engeller. d) İletişim problemi ile akustik anlaşılmayı engelleyen iletişim engeli birbirinden ayırt edilmelidir.

Örnekler çoğaltıldıkça doğal olarak iletişim problemine sebep olabilecek genel değerlendirmelerin sayısı da artacaktır. Görüldüğü üzere uygulamalı söylem çözümlenmesi ile iletişimsel eylem çözümlenmeleri ve iletişim problemleri rahat saptanabilmiştir ve bu açıdan da uygun bir yöntemdir. Diğer taraftan yöntemde aşılması gereken sorunlar da yok değildir. Transkripsiyon yönteminin bire bir yazıya dökülmesi son derece zor bir iştir. Bu on beş saniyelik çözümlenmelerde de açıkça görülmektedir. Her ne kadar bire bir düzeyde değilse de, bire bir düzeyine

en yakın düzeyde yazıya döküldüğünü söylemek daha doğru olacaktır. Günümüzde bu sorunları aşmak amacıyla, bilgisayarlı transkripsiyon programları geliştirmeye yönelik çabalar söz konusudur. Diğer bir sorun da çekimlerin gizli mi yoksa kişilerden haberli olarak mı gerçekleştirileceğidir. Nitekim üç örnekte de ortak yön doktor ve hastanın kayıt için çekildiklerini bilmeleridir. Bu nedenle özellikle de üçüncü örnekte kameraya odaklanan hasta daha çekingen davranmıştır. Bir başka sorun da iletişimsel eylemin yorumunu yapan yorumcunun tutumuna yöneliktir. Burada yorumcunun bakış açısı iletişim probleminin tespitine yönelik değerlendirmeyi değiştirebilir. Bu tür sorunlar, çözülemeye başlamadan önce üzerinde önemle durulması gereken ve uygulamalı söylem çözümlemesi yapılırken aşılması gereken noktalardır.

5.0. SONUÇ

Her ne kadar uygulamalı söylem analizi yöntemine ilişkin aşılması gereken sorunlar söz konusu olsa da, iletişimsel eylemin analizi ve konuşma diline yönelik iletişim problemlerinin tespiti açısından bu yöntem günümüzde en uygun yöntemdir. Yukarıdaki üç transkripsiyon örneği kesiti üzerinde iletişimsel eylemler ve işleyişleri gösterildi, konuşma paslaşmaları ve konuşma akışları eylemler ile ortaya koyuldu ve iletişim problemlerinin konuşma sırasında konuşmacılar tarafından giderilmesine yönelik tedbirlerin alınması ve anlaşmanın sağlanması somutlaştırıldı. Örneklerin çoğaltılması ile farklı iletişim problemlerinin ortaya konulması sağlanabilir. Genel problemlerin farkına varılması ve düzeltilmesi ile kurum içi iletişimde olduğu kadar, sosyal yaşamdaki iletişim problemleri (kavgalar, tartışmalar, iletişim kopukluğu vb.) en az düzeye indirgenebilir. İletişim bozukluklarının en az düzeye indirgenmesi sayesinde kurum içinde iş verimi de artacaktır.

KAYNAKLAR

- Becker- Mrotzek, Michael Ve G. Brünner (2002), s. 36-49, *Diskursanalytische Fortbildungskonzepte*, içinde, Brünner, Gisela , R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung, Band 2, Methode und Anwendungsgebiete, Radolfzell Verlag für Gesprächsforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)
- Becker- Mrotzek, Michael Ve Meier (2002), s. 18-45, *Arbeitsweisen Und Standardverfahren Der Angewandten Diskursforschung*, içinde, Brünner, Gisela , R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung, Band 1,

- Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung.:
<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>
- Brünner, Gisela, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.) (2002), s. 7-15, Angewandte Diskursforschung, Band 1, Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung.: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de>
- Fiehler, Reinhard (2002) *Kann man Kommunikation lehren?*, s. 18-35, Gisela Brünner, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung Band 2 Methode und Anwendungsgebiete, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)
- Gülich, Elisabeth Ve M. Kastner (2002) s. 197-214, *Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge*, Gisela Brünner, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung Band 1 Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)
- Hermann, Ursula (1992), Deutsche Rechtschreibung, München, Orbis Verlag
- Lalouschek, Johanna Ve F. Menz (2002) s.46-68, *Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen*, Gisela Brünner, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung Band 1 Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)
- Lalouschek, Johanna (2002), s. 155-173, *Frage-Antwort-Sequenzen im ärztlichen Gespräch*, Gisela Brünner, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)
- Mutlu, Erol (1998), İletişim Sözlüğü (3. Basım) Ankara
- Spiegel, Carmen Ve T. Spranz- Fogasy (2002) s.216-232, *Selbstdarstellung im öffentlichen und beruflichen Gespräch*, Gisela Brünner, R. Fiehler Ve W. Kindt (Hrsg.), Angewandte Diskursforschung Band 1 Grundlagen und Beispielanalysen, Radolfzell Verlag für Gesprächforschung, [http://www. Verlag-gespraechsforschung.de](http://www.Verlag-gespraechsforschung.de)