

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

Sevgi DERELİ\*

**Özet:** Bu çalışmada nezaket konusu ele alınmış olup, nezaket araştırmalarına konu olan Brown/Levinson ve Goffman “modeli” kısa olarak tanıtıldıktan sonra, gençlik mahkemesi yardımından kesitlerle ve söylem-eylembilim yöntemi ile nezaketin Türkçede dile yansımaları ele alınmaya çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Olumlu/olumsuz nezaket, imaj-konsepti, hitap, teşekkür, özür dileme.

### *Politeness Strategies in Oral Communication*

**Abstract:** This article, which focuses on the subject of politeness, first introduces the concept of linguistic politeness as introduced by Brown/Levinson and Goffmann respectively; and then, making use of the discourse examples from the juvenile court, analyzes examples of linguistic politeness in Turkish in the context of functional pragmatics.

**Abstrakt:** In diesem Artikel geht es um die Erfassung des Phänomens Höflichkeit und dessen Realisierung im Türkischen. Nach einer kurzen Darlegung der Modelle von Brown/Levinson und Goffman wird anhand authentischer Transkriptausschnitte die sprachliche Realisierung von Höflichkeit im Türkischen aus funktional-pragmatischer Perspektive untersucht.

**Keywords:** Politeness (Höflichkeit), face-threatening-acts (Gesichtsbedrohende Akte), address (Anrede), thanks (Dank), excuse (Entschuldigung).

### 1. Giriş

Her toplum sosyal ihtiyaçları, örf-adetleri ve değer yargıları çerçevesinde nazik olan ya da olmayan davranışlar geliştirmiştir. Nezaket kuralları gerek kurum içi ve gerekse kurum dışı-aile içi iletişimde büyük önem taşımakta ve toplumdan topluma farklılıklar göstermektedir. Bunun yanı sıra nazik ya da nazik olmayan davranışlarda toplumsal değişmeler sonucunda zamanla farklılıklar ortaya çıkmaktadır.

---

\* Dr., Ludwig Maximilian Universität.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

Gündelik hayatta büyük çoğunluğun belirli durumlarda görmek istediği sözlü ya da sözsüz (non-verbal) davranış biçimleri *saygılı*, *nazik* olarak nitelendirilirken, beklentinin dışına çıkan davranışlar ise saygısızlık ya da kaba olarak değerlendirilmektedir. Uyulan kurallar ve değerler zincirlerinin iletişimdeki yeri / işlevi ise, kişilerin amaçlarına ulaşmalarını sağlayacak sürtüşmesiz bir iletişime katkıda bulunmak ve kişilerin toplum ve grup içindeki yerlerini koruyabilmelerini sağlamaktır.

Sosyo-kültürel çerçevede gelişmiş ve yerleşmiş *nazik* davranış biçimleri her kültürde görülmekle beraber, ancak her toplumda farklı davranışları kapsamakta ve dile de farklı yansımaktadır. Örneğin iletişime geçme için kullanılan selamlaşma her toplumda kişilerarası iletişimin vazgeçilmez bir parçası iken, kültürden kültüre farklı dile getirilişi ile toplumdan topluma farklı algılanabilmektedir: İletişime geçmek için Çinlilerde kullanılan “Yediniz mi”(“Haben Sie schon gegessen”) sorusu ya da Türk kültüründe iletişimin parçası olan “hal-hatır sorma” ya da “havadan sudan konuşmak” Alman kültüründe nezaket sınırlarını aşan soru ve konular olarak algılanabilmektedir.<sup>1</sup> Asya ve Yakın Doğu kültüründe fikirlerin direk söylenmesi, karşıdaki insanın eleştirilmesi vs. nazik olmayan bir davranış biçimi olmasına rağmen, Avrupa kültüründe bu, nezaketsizlik olarak görülmemektedir. Bu tür davranış çeşitleri farklı kültürden gelen kişiler arasındaki iletişimde ise yanlış anlaşılmalara ve önyargılara yol açabilmektedir.

Alman literatüründe *nezaket* (*Höflichkeit*) konusu özellikle “söylem-eylembilimde” (Pragmatik<sup>2</sup>) ele alınmış ve 70’li yıllardan itibaren bu kapsamda özellikle *özür dileme* (*Entschuldigung*), *teşekkür etme* (*Danken*), *emir* (*Aufforderung*) ve *rica* (*Bitte*) eylemleri çeşitli dillerde karşılaştırmalı olarak incelenmiştir.<sup>3</sup> Bunların dışında hitap türleri de – yüzeysel de olsa – nezaket araştırmaları içinde ele alınmıştır. Türkçede ise bu konu, özellikle ampirik açıdan, henüz detaylı bir şekilde incelenmemiştir. Buradan yola çıkılarak bu makalede kurumsal iletişimde nezaketin dile yansımaları ele alınmaktadır.

### 2. Tanım

Nezaket kavramını Ehlich (1993) sosyal eylemde kişilerin karşılıklı ihtiyaçları doğrultusunda birbirlerine iltifat ifadesi olarak kullandıkları söylemler olarak tanımlamaktadır ve bunu sosyal çerçeve içinde ele alarak, bir vasıf olarak

<sup>1</sup> Çıncedeki diğer örnekler için bkz. Ding/Fluck (2002), Ide (2002).

<sup>2</sup> “Pragmatik” Ehlich (1993: Metzler Lexikon Sprache) tarafından “Lehre vom sprachlichen Handeln” olarak özetlenmektedir ve makalenin yazarı tarafından “söylem-eylembilim” olarak çevrilmiştir. Türkiye’de bu alanda çalışmalar henüz yeni yeni başladığından (bkz. özellikle Anadolu Üniversitesi, Alman Dili Bölümünde SeyyareDuman’ın çalışmaları) terimlerin bir dilden öbürüne çevriminde zorluklar görülmektedir.

<sup>3</sup> Örneğin Lange (1984), Held (1994).

nitelendirmektedir.<sup>4</sup> Sosyal eylemlerden oluşan olumlu ve olumsuz vasıflarsa tarihsel süreçte ortaya çıkmış ve bir toplumun genel yapısına ve toplumsal ihtiyaçlara paralel olarak oluşmuştur. Toplumsal değişmeler çerçevesinde de yine nazik ya da nazik olmayan davranış ve ölçüler değişim gösterebilmektedir.<sup>5</sup>

Nezaket konusu Alman kaynaklarında farklı bakış açısından, farklı dallarda ele alınmış, ancak bu alandaki çalışmalar özellikle sosyolog Goffman ve dil antropologları Brown/Levinson'un çalışmalarından etkilenmiştir.

Goffman'a göre iletişimin esas amacı kişilerin imajını ("face") korumak olup, imajı zedelememe nazik davranış olarak ele alınmaktadır. Kişilerin imajlarını koruma çabaları ise "face-work" (Gesichtswahrung) olarak tanımlanmaktadır. Goffman'a göre "face" kazanılan ya da kaybedilmeye yatkın sosyal bir değerdir. Bir başka ifadeyle "face" toplum içinde kendimiz ve başkaları hakkındaki imgelerdir.

70'li yılların sonlarına doğru, Goffman'ın "face"-konsepti dil antropologları Brown/Levinson tarafından "positives face" ("olumlu imge") ve "negatives face" ("olumsuz imge") diye genişletilmiş ve bunlardan "olumlu nezaket" ("positive Höflichkeit") ve "olumsuz nezaket" ("negative Höflichkeit") kavramları oluşturulmuştur. Brown/Levinson, kişilerin farklı iletişim amaçları ve kişiliklerinden dolayı sözlü iletişimde (Diskurs) "iletişim aksaklıklarının" olabileceğini vurgulamışlar ve bu tür davranışları "face threatening act" ("gesichtsbedrohende Akte"; imge zedeleyici davranışlar/edimler) olarak

<sup>4</sup> Orijinal dilde nezaket şöyle tanımlanmaktadır: "Ausdruck zur Qualifizierung sozialen – insbesondere auch sprachlichen – Handelns, bei der ein diesem Handeln zugrundegelegter Maßstab des Entgegenkommens in bezug auf die Bedürfnisse des/der anreden angewendet wird. Solche positiven bzw. negativen Qualifizierungen von sozialem Handeln unterliegen den Veränderungen des Maßstabes, der sich hist. herausbildet und mit den jeweiligen Gesamtstrukturen des gesellschaft. Zusammenhangs in Übereinstimmung gebracht wird." (Ehlich 1993, bkz. Metzler Lexikon Sprache). Held (1995) ise nazik davranışı, mesafeli, edepli davranış ve dolaylı söylem olarak belirtmektedir. Türk dilinde de nezaket kavramı "saygılı ve incelikle davranma" (Türkçe Sözlük: www.tdk.gov.tr) biçimi olarak açıklanmakta ve özellikle "saygı" kavramını içermektedir. Nezaket kavramının bunun yanında hangi değer ve "kelime kümelerini" kapsadığı ve *saygınlık*, *edep*, *ahlak* gibi kavramların toplumsal ve kültürel çerçevede neleri içerdikleri araştırılmamıştır. Ayrıca İslamiyete geçiş sonrasında günümüze nezaket kavramının gelişimi ve nezaketin "oluşumu" Türk dili için henüz sistematik şekilde ele alınmamıştır. Örneğin sosyal fenomen olarak *nezaket (Höflichkeit)* Ortaçağ Avrupasında soylu kesimle kırsal kesimdeki kişilerin davranışlarını birbirinden ayırmak için ortaya çıkmış olup, statü farklılıkların davranış ve dile yansımaları olarak oluşmuştur. Etimolojik olarak *höflich (nazik)* Ortaçağ Almancasında *hövesch*, *hovelich*'den türemiş olup *Hof (saray)* kelimesini içermekle beraber "*der Sitte des Hofes gemäß*" ("saraya özgü edep/terbiye", (Kluge 2002, 417; Tercüme S.D.) anlamını taşımaktadır.

<sup>5</sup> Nezaket kavramının toplumun ihtiyaçları çerçevesinde değişimini örneklerle Ehlich (1991) ele almaktadır.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

tanımlamışlardır. Sözlü iletişimin aksaksız geçmesi için uygulanan teknikler ise “nezaket stratejilerini” oluşturmaktadır. Bu Anglo-Amerikan kökenli modele göre nezaketin işlevi iletişimde oluşabilecek imajların zedelenmesini engellemek ya da zedelenmeyi aza indirmektir. Uygulanan stratejiler hem “olumlu” imaj hem de “olumsuz” imaj ile ilgili olup, “olumsuz imaj” şahısların şahsi alanlarının korunmasını, karar alma ve uygulama özgürlüklerini vurgularken, “olumlu imaj” şahısların saygınlık, kabul görme, tasdik edilme gibi isteklerinin iletişimde dikkate alınmasını yansıtmaktadır. Brown/Levinson nezaketi, iletişimdeki kişilerin ihtiyaçlarının dikkate alınması bağlamında “olumlu nezaket” ve “olumsuz nezaket” olarak ele almaktadırlar. “Olumlu nezakete” örnek olarak karşımızdakini onaylama, övme ya da ona yakınlık ya da ilgi gösterme verilirken; karşımızdakine itiraz etme, onu eleştirme, suçlama ya da ona uygun olmayan biçimde hitap etme ise olumlu imajı zedeleyen unsurları teşkil etmektedir. “Olumsuz imajı” zedeleyen unsurlara ise tavsiyede bulunma, rica, öneri ya da emir örnek oluşturmaktadır. Bu çerçevede, karşımızdakinin olumlu ve olumsuz imajının korunması için kullanılan teknikler “nezaket” olarak açıklanmaktadır.<sup>6</sup> “Olumlu imajın” korunması *yakınlık kurma stratejisi* (Strategie der Annäherung) olurken, “olumsuz imaj” dolaylı söylem, öznesiz cümleler, cümlelerin edilgen çatıda vs. kullanımları, yumuşatma edatları ile yansıtılmaktadır.<sup>7</sup>

Yukarıda da belirtildiği gibi Brown/Levinson (1978) “Politeness” adlı çalışmalarında üç dilden elde ettikleri sonuçları genelleyerek çeşitli dillerde, akraba olmayan dillerde paralel yapıların ve nezaket stratejilerinin kullanıldığını savunmuşlardır.<sup>8</sup> Bu model nezaket araştırmalarının gelişmesine katkıda bulunmasına rağmen bir o kadar da eleştirilmiştir.

Yapılan eleştiri, bu modelin nezaket kurallarının toplumsal gelişimle bağlantısını göz ardı etmesine yöneliktir. *Nazik* ya da *saygın* algılanan bir davranış, Rehbein’in (1996) da vurguladığı gibi, kültürden kültüre farklılık gösterdiğinden, nezaket olgusu her kültürde, toplumun yapısına uygun olarak oluşmakta ve toplumsal değişmelerle orantılı olarak da değişim göstermektedir. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda, nezaket kuralları yukarıdaki modelde vurgulandığı üzere

<sup>6</sup> Haferland/Paul (1996) ise nezaketi üçe ayırmaktadırlar: 1) “Temel nezaket (Elementare Höflichkeit)”: ...İletişimde rutinleşmiş (örneğin selamlaşma) ve örf ve adetleri de kapsayan davranışlar 2) “Kodlanmış nezaket (Kodifizierte Höflichkeit)”: Belirli durumlarda, sosyal statünün de göz önünde tutulduğu kuralların toplamı, örneğin toplantılarda ya da cenazede uyulması gereken kurallar 3) “Yansıtılmış nezaket (Reflektierte Höflichkeit)”: Kişiye ait, yansıtılmış ve 1 ile 2’nin serbest kullanımı, örneğin konuşma esnasında konuşmanın kesilmemesi gibi.

<sup>7</sup> Örnekler için bkz. Valtl (1986).

<sup>8</sup> Araştırdıkları diller Meksika’da konuşulan Tzeltal (Güney Meksika’da bir Maya dili); Hindistan’ın güneyinde konuşulan Tamilce ve İngilizcedir (Britanya ve Amerikan İngilizcesi).

kişilerarası iletişimde her seferinde yeni oluşturulan bir fenomen olmayıp toplumsal bir fenomendir ve ihtiyaç sonucu oluşmuş dilsel ya da dilsel olmayan yapılarıdır. Ayrıca, nezaket stratejilerinin tümcelere dayandırılarak bütünlük içerisinde ele alınmaması ve verilen örneklerin ampirik çalışmaya dayanmayıp, kurgulanmış örnekler olması da bu modelin çok eleştirilmesine neden olmuştur. Ayrıca bu modelde farklı dillerdeki farklı kültürel varyasyonlar yeterince dikkate alınmamıştır; değişik kültürlerde “imge ihtiyaçları”nın da farklı algılanması sözkonusu olabileceği gibi “imaj” tanımının her kültür ve toplum için farklılığı da bu alandaki çalışmalarda dikkate alınmalıdır. Bunun yanında her dilin kendine özgü yapısı da göz önünde bulundurulduğunda nezaketin dile yansımaları farklı olacaktır.<sup>9</sup>

Bir diğer husus ise, aşağıda gösterileceği gibi, iletişimde bulunan kişilerin iletişim “kazalarına”, imajın korunmasına odaklanmalarından çok, “konuşmaların” (Diskurs) kurumsal iletişimin amacına ulaşmasıdır. Örneğin danışmanlık konuşmalarında ana hedef, danışmaya gelen kişinin problemini çözebilmesine yönelik bir eylem planının ve gerekli bilgilerin ona aktarılmasıdır.<sup>10</sup> Elbette bu yapılırken kurumu temsil eden danışmanlar, verilen bilginin geri çevrilmemesine, anlaşılır olmasına ve iletişimin her iki taraf için de ılımlı geçmesine gayret etmekte ve bu çerçevede söylemlerinde de dikkatli davranmaktadırlar. Bu davranış, özellikle gençlik mahkeme yardımıyla (Jugendgerichtshilfe) verilen danışmanlık hizmetinde gözlemlenmiştir.

### 3. Danışmanlıkta<sup>11</sup> kullanılan nezaket “elemanları”

Çeşitli kaynaklarda – özellikle gramer kitaplarında – nezaketin dile yansımalarına örnek olarak hitap şekilleri,<sup>12</sup> selam ve vedalaşma sözcükleri örnek gösterilirken, teşekkür/rica etme ve özür dileme nezaket potansiyeli taşıyan sözcükler olarak nezaket araştırmalarında son yıllarda inceleme konusu olmuştur. Bunların yanında yine Almancada *Konjunktiv* (dilek-koşul kipi), *Partikeln* (edatlar),

<sup>9</sup> Örneğin İngilizcedeki *sen* ve *siz* için kullanılan *you*, Almancadaki *du* (*sen*) ve *Sie* (*siz*) ya da Japon dilinde saygı ve iletişimdeki kişilerin sosyal pozisyonlarının belirtildiği morfolojik yapılar (Honorative). Yazara göre Türkçedeki iyelik zamir eki de hitaplarda (örneğin *komutanım*, *hocam* gibi) saygı değeri taşımakla beraber kurumsal iletişimde kişilerin nasıl bir ilişki içinde olduklarını belirtmektedir (Ausdruck sozialer Verhältnisbestimmung).

<sup>10</sup> Detaylı bilgi için bkz. Rehbein (1977).

<sup>11</sup> Buradaki örnekler, Münih Üniversitesi, Alman Dili Eğitimi Anabilim Dalı başkanı Prof. Dr. Dr. h.c. Konrad Ehlich’in 1996-1998 yılları arasında yönettiği ve bu makalenin yazarının da yer aldığı bir araştırma projesi için kaydedilmiş ve yazıya geçirilmiş verilerden kesitler sunmaktadır. Bu konuşmalarda geçen yer ve kişi adları anonim olup, danışman ve danışmanların gerçek isimleri kullanılmamış ve sözlü kayıtlarda da bu bilgiler silinmiştir.

<sup>12</sup> Örnek olarak Kissling (1960), Gökçe/Laut (1986) ve Jansky (1986) verilebilir.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

*Heckenausdrücke* (ingl. *hedge*) ve *Modalverben* (kip belirteçleri)<sup>13</sup> söylemin nazik dile getirilmesine örnek gösterilen dil öğeleri olarak ele alınmıştır. Günümüz Türkçesinde ise bu konu henüz bir iki çalışmanın dışında geniş çapta araştırılmamıştır.<sup>14</sup> Buradan yola çıkılarak aşağıdaki örneklerde kurumsal sözlü iletişimde – Türkçe danışmanlık – bu konunun dile nasıl yansıdığı, “konuşmanın” bütününde nezaket içeren unsurların nerelerde (Musterposition<sup>15</sup>) kullanıldığı ve bunların iletişime katkısı üzerinde durulacaktır.

İncelenen danışmanlık görüşmelerinde<sup>16</sup> Almanca ve Türkçede iletişimin bazı alanlarda farklılık gösterdiği gözlenmiştir.<sup>17</sup> Almancada, farklı kültürler arasındaki iletişimde problemi dile getirmeye geçişler direkt olurken, Türkçe ve Türkçe-Almanca -karma dilde yapılan gençlik mahkemesi yardımı (Jugendgerichtshilfe) danışman, kılavuzluk ettiği kişiyi *hoşgeldiniz* ile karşılamakta (bkz. örnek 1 A/B) ve konuşmanın bitiminde danışan ya da danışman konuşmayı karşılıklı teşekkür ile bitirmektedirler (bkz. 1 C3/D). Bunun yanında yine danışman, hizmeti alan kişiye kuruma gelmesinden dolayı da teşekkür etmektedir (bkz. 1 C4/ E).

<sup>13</sup> Kip belirteçleri (Modalverben) Almancada yardımcı fiil olup ana fiillere ek olarak kullanılmalarından dolayı (örneğin *Ich kann morgen kommen – Yarın gelebilirim*) Türkçedeki kiplerden farklılık göstermektedirler. Bu konu başka bir yerde detaylı olarak ele alınacaktır.

<sup>14</sup> Bilindiği kadarıyla, nezaket Türkçede yeni yeni işlenmeye başlanmıştır, bkz. Duman (www.anadolu.edu.tr) ve Rehbein’in bu konuda çalışmaları için bkz. www.uni-hamburg.de.

<sup>15</sup> İşlevsel eylembilimde (Funktionale Pragmatik) “kalıpbicimler” (*Muster*), standart durumların işlenmesinde kullanılan söylem türleri (“Formen sprachlicher Handlungen”, “Bearbeitungsformen für Standardkonstellationen”) olarak açıklanmaktadır. Bu söylem türleri, yine toplumun ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmiş, benzer durumlarda, ama çeşitli toplumsal amaçlara yönelik olarak kullanılan söylem türleridir (“Formen sprachlicher Handlungen”, “Bearbeitungsformen für Standardkonstellationen”, die gesellschaftlich ausgearbeitet sind und mit denen man Wirklichkeitsausschnitte verändert. In der Realisierung von Mustern realisieren die Handelnden gesellschaftliche Zwecke). Örneğin “soru-cevap-kalıpbicimi”, bilgi eksikliğinde, bilgi açığının giderilmesinde kullanıldığı gibi, örneğin sınav durumunda bir başka amaç için - sınava girecek kişinin gerekli olan bilgiye sahip olup olmadığını anlamaya yönelik olarak da kullanılmaktadır. Örneklerden anlaşılacağı gibi “soru-cevap-bicimi”, bir toplumda aynı ve benzer durumlarda kullanılmak için geliştirilmiş söylem türleridir; orijinal dildeki açıklaması için bkz. Ehlich (1996, 1999, 2003) ve Rehbein (1977, § 3).

<sup>16</sup> İncelenen konuşmalar HIAT (= Halbinterpretative Arbeitstranskription) sistemine göre yazıya geçirilmiştir, bkz. Ehlich/Rehbein (1976, 1979, 1981), kısa olarak Dereli (2005). Transkripsiyonda kullanılan işaretler için aşağıdaki eke bakınız.

<sup>17</sup> Bu, başka bir yerde detaylı olarak ele alınacaktır.

Sevgi DERELİ

Örnek 1

A) 4BT2 / JGH / 1 (B (Berater): Danışman / K (Klient): Danışan)

sagPRÄ1SG,  
es noch einmal,  
1

B	[ Sinan Beyciğim, hoşgeldin. Ee tekrar söylüyorum, <Mikrophonstörgeräusch ----- HerrDIMPS1SG, willkommen2SG. Äh nochmal L Mein lieber Herr Sinan, willkommen. Äh ich sage
---	--

B) 3BT1 / JGH / 3-6

<\* sehr leise>  
3  
4  
5  
6

B	[ ni). ((5s)) Evet oldu. Tekrar hoşgeldiniz diyorum. -----> <*> lich). Ja seinPERF. Nochmals willkommen2PL sagPRÄ1SG. Ja ist okay. Nochmals willkommen.
K	[ (Ja).
C	[ Eee kıymetli kardeşim . eee Merihcim, . ilk önce . sizi Ääh geschätzter BruderPS1SG . ääh MerihDIMPS1SG, . zuerst 2PLAKK Ääh mein lieber Bruder . ääh Merih, . zuerst sage ich mal kurz, warum ich Sie
C	[ niye çağırdığımı kısaca bi söylüyim. . Eee . das ist warum rufPERFKJ1SG kurz PART sagPRÄ1SG. . Ääh . hierher gebeten habe.
C	[ die/ hier ist die Anklageschrift. ((blättert um)) Du <* ----->

<\* Blattgeräusch>

C) 3BT1 / JGH / 1083-1985

1083  
1084  
1085

B	[ da sind. Ich danke Dir herzlich, nur eee ich bedanke > [ \/ K [ Hm
B	[ mich auch, daß Du erlaubt hast, daß die ee Dame auch da-
B	[ beibleibt. Jetzt e sie will mit Dir vielleicht nur swei

C1) 3BT1 / JGH / 326-329 / 333-343

SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

- 326 >[ \ / \ /  
B [ Hm hm Also bis jetzt muß ich Dir . e/  
K [ Scheiß, und so.
- 327 B [ ehrlich . dankeschön sagen, Du bist sehr offen, . also
- 328 B [ e ee das hat mich gewundert, wirklich, also . beneidens-
- 329 B [ wert, also Du bist wirklich sehr offen. Eee ee eine
- 333 B [ weil/ ee wenn zu Hause solche Probleme gibt, .. natür -  
<deliberativ ----->
- 334 B [ lich ee Du bist immer unruhig gewesen, nich? Also
- 335 B [ bestimmt, also das macht Dir kein Spaß, also dann/ e Du
- 336 B [ willst kein Ärger, kein Streß haben, und bei dem Alter
- 337 B [ so eine permanent, diese dauernd eee .. Streß mit den
- 338 B [ Eltern, das ist nicht gesund . vor allem, nich? (Değil  
<Mikrofonstörgeräusch - -  
(NEG  
(Nicht?))
- 339 B [ mi?) Ee, sagen sie auch, eee Du darfst mit ihm nicht  
-->  
FR)
- 340 B [ befreundet sein? Oder Du darf mit ihm nicht mehr  
K [ Jaja.
- 341 B [ reden? Du darfst ihn nicht mehr besuchen? Also gibt es  
K [ Ja. Jaa.
- 342 <\* leise> B [ solche Anweisungen auch?  
K [ Jaa, (aber) ich halt mich nich  
<\*>
- 343 >[ \ /  
B [ Hm Darf er bei  
K [ daran. Ich krieg halt eine auf's Maul,

C2) 3BT1 / JGH / 733-741

- 733 >[ \ /  
B [ Hm Merih ee e . wirklich,  
K [ wöhnt sich dran, mit der Zeit.



Sevgi DERELİ

734 B [ ich danke Dir. Du bist so offen bist, ee das is/ ich

735 B [ weiß schon, das ist schwierig mit jemandem, das Du

<\* schlägt mit Faust auf Tisch> 736 B [ ersten Mal siehst, also über alle Dinge in/ au/ auf ein-  
<\* >

737 B [ mal zu sprechen, aber eee bei diesen Schlä/ Schlägerei/

737 B [ mal zu sprechen, aber eee bei diesen Schlä/ Schlägerei/

738 B [ Schläg/ Schlagen/ Schlagen sozusagen, gibt es auch Holz-

739 B [ stücke, oder irgend eine Gegenstände oder/ oder nu/ nur

740 B [ mit dem Hand? Mit Faust? . Mit Fußtritt?  
K [ (Mit) Holz, Holz, der Gürt,

741 B [ Gürtel auch? Das ist traurig,  
K [ oder irgendwas. Ja. Evet.  
Ja.

C3) 3BT1 / JGH / 1074-1076

1074 B [ also dann werden nicht öffentlich verhandelt. Eee ich

1075 B [ danke Dir, daß Du gekommen bist, eee Du kannst mich im -

1076 B [ mer anrufen. Hast Du meine Telefonnummer?  
> [ Hm  
K [ Jaja, zu Hau -

C4) 4BT2 / JGH / 9-11

<\* Mikrofon - störrgerüsch> 9 B [ böyle yani. Onun için, burda anlattığımız burda  
<\* >  
so nämlich. Deshalb hier erzählKJ hier  
<\* leise> K [ ist nämlich so. Deshalb, das, was wir hier erzählen, wirdhier  
Evet.  
<\* >  
Ja.

<\* schneller> 10 B [ kalıcak. Ee bize geldiğın için çok çok, . teşekkür  
<\* >  
bleibFUI3SG. Äh 1PLDAT kommKJ2SG POP sehr sehr Dank  
unter uns bleiben. Äh ich bedanke mich . ganz herzlich dafür, daß Du zu

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

11 B [ ediyorum. E bugün ben Jugendamtı aradım. Selma ile  
machPRÄ1SG. Äh heute 1SG <Mikrophonstörgeräusch>  
 zu uns gekommen bist. Äh ich habe heute beim Jugendamt angerufen. Wenn AKK ruf-anPERF1SG. POP

### D) 4BT2 / JGH / 426

426 B [ Ben teşekkür ederim.  
1SG Dank machAOR1SG.  
 Ich bedanke mich.  
 K [ Oldu. Teşekkürler. Görüşmek üzere.  
SeinPERF. DankePL. Bis bald.  
 Okay. Danke.

### E) 3BT1 / JGH / 996-999

996 B [ natürlich Du wirst auch Acht geben in der nächsten Seit

997 B [ eee ((2s)) ka/ keine/ keine/ Ja, rich -  
 K [ (Also/) Scheiße zu machen. <lachend>

<\* lachend>  
 998 B [ tig, ich danke Dir. Öffentlich öffentlich.  
(Gut.) <deliberativ----->  
 <\*---->  
 K [ Ja,

999 B [ Vielleicht öffentliche Interesse, aber  
 K [ hier stehts nich.

### F) 3BT1 / JGH / 841-850

841 > [ \/  
 B [ Hm (Naja) klar, aber . e/ erster Schlag kam von dem an-

842 B [ deren Seite, nich? Und Freundin hat das auch gesehen?

843 > [ \/  
 B [ Hm  
 K [ Naja klar. Ja die zwei Freunde auch eigentlich, aber

<\* sehr leise>  
 844 K [ . die will ich gar nicht mit reinziehen, weil der eine

845 B [ Ja. Verstehe ich schon, verstehe ich schon.  
 K [ Scheiße is.

846 B [ Eee ((4s)) gut, danke Dir. Da steht/ also wenn Du

847 B [ erlaubst, möchte ich so ein Kapitel hier vorlesen: ..

Sevgi DERELİ

848	B [ "Die .. die <u>Angaben</u> des Angeschuldigten, K [ Bin ich, ja? (A <leise -----
849	B [ werden <u>bestätigt</u> . durch dessen Freundin .. Monika, K [ ja.) -- >
850	B [ die <u>ebenfalls</u> am Tatort anwesend war", und dann > \/ K [ Jaja. Hm <*>

Örnek 1 C3 (Fl. 1074, 1075) ve C4'deki (Fl. 9, 10) "davete iştirak" gençlik mahkemesi yardımıyla kişinin seçimine bağlı bir davranış olmayıp, açılan dava çerçevesinde uyulması gereken bir davranış olduğundan, danışmanın *teşekkür ederek* bunu arka plana attığı söylenebilir. Kurumsal "roller" ve iletişimdeki kişilerin "statüleri" de dikkate alınıp – danışmanlık bilgi veren/bilgi alan ilişkisi içinde değerlendirildiğinde – *teşekkür etme* daha çok danışan kişilerden beklenen bir davranış olarak da görülebilir. Almanca ve Türkçe gerçekleşen ve çalışmamda incelenen sosyal danışmanlıkta *teşekkür etme* ağırlıklı olarak danışan kişilerce kullanılırken, yukarıdaki gençlik mahkemesi örneklerinde ise ağırlıklı olarak danışman tarafından dile getirilmektedir.

*Teşekkür* işlevselliği yönünden ele alındığında, kullanıldığı pozisyonlara göre (Musterposition) farklılık göstermektedir.

Analistik açıdan en basit kullanımıyla *teşekkür*, danışmanın sonunda, bitişi göstermek için ya danışma hizmeti alan kişi ya da kurum temsilcisi tarafından dönüşümlü kullanılmaktadır (bkz. örnek 1 D/Fl. 426).

Buna paralel olarak, danışman konuşmanın başında da *teşekkür ederek* danışanlara "özel" itina ve saygı ile yaklaştığını belirtmektedir. Bu tutum özellikle 1 C3 ve C4 de görülmektedir. Kuruma gelmelerinden dolayı *teşekkür etme* danışanların isteğine bağlı bir tutum olmadığından danışmanın burada özellikle nazik davrandığı söylenebilir.

*Teşekkür* söyleminin bir nedene bağlandığı durumlara ise 1 C (Fl. 1083, 1084), C1 (Fl. 327), C2 (Fl. 734) ve yine C3 (Fl. 1075) ile C4 (Fl. 10) örnek olarak gösterilebilir. Örnek 1C/alan (Fl.) 1083' deki "*Ich danke dir*" ("*Sana teşekkür ederim*"), konuşmanın B tarafından bitirilmesini ve K'nın mental olarak buna hazırlandığını gösterirken, burada üçüncü bir kişi adına edilen *teşekkür 2* ("*nur eee ich bedanke mich auch, daß Du erlaubst hast, daß die ee Dame auch dabei bleibt. Jetzt e sie will mit Dir vielleicht nur swei ...*" – "*yalnız eee bayanın burada bulunmasına izin verdiğin için teşekkür ederim*") ise, danışma diskurundan bir başka diskura, sözlü ankete geçişte köprü görevi üstlenmektedir.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

*Teşekkürün* görünüşte bir nedene bağlandığı örnekler 1 C1 (Fl. 327/K'nın açık sözlü oluşu) ve 1 C2 (Fl. 734) incelendiğinde şu sonuca varılabilir: *Teşekkür etme* eylemi ile konuşma yönlendirilerek danışma hizmetinin amacına ulaşması (yani ikinci bir kurum için, burada mahkeme, sosyal öngörünün hazırlanması) sağlanmaktadır. Danışman, suçlu konumunda olup danışma hizmeti alan gençlerin mahkemede az bir cezaya çarptırılmaları için onların aile, okul ve iş durumları hakkındaki bilgilere ilk görüşmelerde ulaşmak zorundadır. Sunulan bu sosyal durum ile ilgili bilgiler gençlik mahkemelerinde hafifletici unsurlar olarak göz önünde bulundurulacağından, danışmanın iletişimi olumlu yönde yönlendirmesi danışmanlık konuşmalarında büyük önem taşımaktadır. “Konuşmayı” yönlendirmeye özellikle, *teşekkür etmenin* yanında *övme*, danışanla empati kurma ve mental düzeyde beklenmedik bir davranışın ortaya çıktığını dile getirme (“*e ee das hat mich gewundert, wirklich*” 1 C1/Fl. 328) örnek gösterilebilir (bkz. 1 C1/Fl. 326-329 ve C2/734-736). 1 C1 ve C2 de *teşekkürden* sonraki söylemler özetlenecek olursa, burada aile ortamı ile ilgili bilgilerin edinildiği görülmektedir ki, *teşekkürün* işlevi burada konuşmanın devamını (Diskurssteuerung) sağlamaktır.

Örnek 1 E'deki kullanım ise K'nın yapmış olduğu bir davranışa edilen teşekkür örnektir. Danışman, özet olarak K'nın “gelecek günlerde” dikkat etmesi gerektiğini vurguluyor (“*natürlich Du wirst auch Acht geben in der nächsten Zeit*” – “*elbette önümüzdeki günlerde sen de dikkat edeceksin*” ); bunu kısa bir söylemi planlama süreci (bkz. *eee* ve 2 saniyelik ara) izledikten sonra aynı içeriği başka bir şekilde ifade etmeğe başlıyor. Olumsuzluk belirten kelime (Negationswort) ile başlamasına rağmen söylemini yeniden oluşturmaya çalışırken (bkz. alan (Fl.) 997, yarım kalan tekrarlar “*eee ((2s)) ka/ keine/ keine!*”) gerekli öge K tarafından dolduruluyor (“*Scheiße zu machen*”; bkz. örnek 1 E/Fl. 997). K'nın, kullandığı – gençlik diline özgü olan – argo kelimeyi gülerek söylemesi ise B'nin bunu üstlenmesini sağlıyor. Bunun yanında “*Ja, richtig*” (“*evet doğru*”) ifadesiyle, B'nin alan (Fl.) 996'da söylemek istediği özetlenmiş oluyor.

1 F (Fl. 846) örneğindeki kullanım ise örnek 1C deki kullanıma benzer niteliktedir. Kullanım alanı ise (Musterposition) yine söylemin planlanması için verilen 4 saniyelik ((4s)) ara ile bağlantılıdır. Danışman, K'nın söylediklerini dinledikten sonra onu anladığını “*Verstehe ich schon, verstehe ich schon*” (“*anlıyorum elbet, anlıyorum elbet*”) sözleriyle vurguluyor, ardından – beklenmedik bir şekilde – belirli bir düşünme süresinden sonra “*gut*” (“*peki*”) ve “*danke dir*” (“*sana teşekkür ederim*”) ile sözüne başlıyor. B'nin bunu takip eden söylemleri incelendiğinde ise, danışmanın (B) – yazılı bir belgeye dayandırarak – K'nın söylediklerine pek katılmadığı anlaşılıyor. Burada “*peki, teşekkür ederim*” kullanımı ise, içerik olarak düzeltilmesi gereken konuya “problemsiz” geçişi sağlamaktadır (Übergang zu einem anderen Sachverhalt zur Berichtigung des propositionalen Gehalts). Danışmanın diğer söylemleri incelendiğinde bu geçişin önemi ortaya çıkmaktadır: B elindeki yazılı belgeden K'nın argümanlarının çok

tutarlı olmadığını anlatmaya çalışmaktadır. K, olaya şahit olan arkadaşlarını mahkemede şahit olarak göstermek istemediğini belirtmektedir. Bunun üzerine danışman adı geçen kişinin (K'nın kız arkadaşı) olayda adı geçtiği için zaten şahit olarak çağrılabilceğini söylemeye çalışmaktadır (bkz. örnek 1 F/Fl. 848-850: “*Davalının verdiği bilgiler arkadaşı Monika tarafından onaylanmaktadır (“Die .. die Angaben des Angeschuldigten, werden bestätigt durch dessen Freundin ...”).*”).

*Teşekkür* kelimesi biçimsel olarak ele alındığında yukarıdaki örneklerde geçen söylemlerden – *teşekkürler* vs. *teşekkür ederim* – hangisinin daha yüksek nezaket değerliliği içerdiği hakkında bir sonuca varmak zordur. Rehbein Almanca için transkript analizlerinde öznel ve hitaplı cümlelerin “yalın” formdan (öznesiz ve hitapsız söylemler, örneğin *Ich danke Ihnen* yerine yalnız *danke* kullanımı) daha nazik olduğunu ve *teşekkür ederim* gibi ifadelerin *teşekkürler* ya da *teşekkür*’e göre daha çok kullanıldığını ortaya koymuştur. İncelenen Türkçe danışmanlıkta buna paralellik görülse de, hangi yapının daha nazik olduğu konusunda, değişik alanlarda yapılacak geniş çaplı araştırmalara ihtiyaç vardır.

Transkriptlerde göze çarpan diğer bir alan ise hitaplardır. Araştırılan konuşmalarda, özellikle gençlik mahkemesi yardımıyla danışmanların, karşısındaki kişiye doğrudan, isimleriyle hitap ettikleri, buna karşılık ise danışmanların kurum temsilcilerine isimle hitap etmedikleri ya da hitapsız söylemleri seçtikleri gözlemlenmiştir.<sup>18</sup> Gençlik mahkemesi yardımıyla danışmanların, kişilerin biyolojik ve sosyal konumlarına göre adla hitaplarda (nominale Anrede), *isim + bey/hanım* gibi ifadelerin yanı sıra yalnız isimle de hitap ettikleri görülmüştür. Zamirsel hitaplarda (“pronominale” Anrede) ise, kişilerin karşılıklı sizli hitaplarının yanı sıra, – beklenenden farklı olarak – özellikle danışmanların, ya senli hitapları yoğunlukla kullandıkları ya da aynı görüşme içinde sen’den size/siz’den sen’e geçtikleri gözlenmiştir. Bu sonuçlar da göstermektedir ki, özellikle toplumdilbilim (Soziolinguistik) literatüründe “klasik model” kabul edilen Brown/Gilman (1977) modeli günümüzde her bir iletişim için geçerli değildir. Bu model çok kısa olarak şöyle özetlenebilir: Brown/Gilman’e göre kişiler arasındaki benzerlikler (mesleki durum, ortak bir noktanın bulunması vs.) *sen* ya da *sizin* dönüşümlü olarak kullanımına yol açıyor ve bu kişiler arasında yakınlık işareti olarak algılanıyor; farklılıklar ise “yüksek” konumdakilerin “alçak” konumdakilere *sen* ile hitaplarını ve “alttakilerin” ise “üsttekiler” karşısında sizli hitabı seçtiklerini vurguluyor, ki burada asimetrik bir iletişim söz konusudur. Araştırılan danışmanlık diskurunda ise mesleki konumun hitap seçiminde çok fazla rol oynamadığı

<sup>18</sup> Kurumsal-danışmanlık iletişimindeki hitaplar, yazarın doktora tezinde, ampirik örneklerle ve çözümleyici söylem-eylembilim çerçevesinde formal ve işlevselleği ile detaylı olarak ele alınmış olup, buradaki bazı örnek ve çözümler tez araştırmasındaki kesitlerden oluşmaktadır, bkz. Dereli (2007).

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

görülmüştür. Buna karşı, yaş farkının Türkçe iletişimde büyük rol oynadığı ve bunun hitaplara yansıdığı çeşitli örneklerde gözlemlenmiştir.<sup>19</sup>

Sözlü-kurumsal iletişimde ve ilk karşılaşmada tipik olmayan, daha çok yazılı iletişimde ve burada yine arkadaş ve akraba arasında kullanılan “eklemeli” hitap türlerinin (örneğin *beyciğim*, *Merihcim*) danışman tarafından kullanımı, samimi bir atmosferin oluşturulması çabasıyla kaynaklanıp aynı zamanda yakınlık göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Danışman, *isim + ekler* (Vorname + Diminutiv + Possessiv) şeklindeki hitap kullanımının yanında – çelişkili gibi görünse de, 1 B örneğindeki gibi – zamirli hitaplarda, yaşça kendinden çok küçük olan gence sizli hitap etmekte, bunu iddianameye geçişi vurgularken, bir olasılıkla belirli bir mesafenin korunması için yapmaktadır (bkz. 1 B/Fl. 4, 5).

Yukarıda belirtildiği üzere, gençlik mahkemesi yardımı konuşmalarının ortak yanı, danışmanın, danışmaya gelen kişiyi tanımak için, soru ve cevap yöntemiyle bir sosyal öngörü (prognoz) oluşturmaya çalışması, gencin aile içi sorunlarda, aile ile bağlantısını kesmeden kendi istek ve düşüncelerini çatışmasız bir ortamda dile getirmesine yönelik bilgilerin aktarılması ve görülen yanlışların dile getirilerek düzeltilmesidir. Bu tür sorunların dile getirilmesi ve aile, arkadaş ve çevre ilişkilerinin sorgulanması her iki taraf için de rahatsızlık verici konular olarak algılanabileceğinden, danışman konuşmanın ilk başlarında güvene ve samimiyete dayalı bir atmosfer yaratmaktadır. Danışmanın, kişinin sosyal durumu hakkında bilgi edinmesi “ikinci” bir kurum için de önem taşımaktadır, çünkü danışman, edindiği bilgiler dahilinde mahkemede danışmanlığını üstlendiği kişiyi “savunmakta” ve gencin, sosyal durumunun da göz önünde tutularak ağır bir cezanın verilmemesi için çaba harcamaktadır. Bunun için de danışman söylemlerinde – örneğin aile içi konuları ele aldığı anda – aşağıdaki örneklerde görüleceği gibi dikkatli olmaktadır. Bu dikkat aynı zamanda, danışmaya gelen kişinin “özel alanının” söylem düzeyinde korunduğunun belirtisi olarak, nezaket stratejisi olarak ele alınabilir. “Özel alanın” ya da Goffman’ın terminolojisinde imajın (“face”) korunması, zamirli hitaplarda ve burada özellikle *senden size* ve tersi geçişlerde ya da öznesiz cümlelerde gözlemlenmiştir. Burada altı çizilmesi gereken diğer bir konu – literatürde belirtildiği gibi – nezaketin *siz* kullanımına bağlı olmadığı, söylemler bir bütünlük içinde ele alındığında kurumsal iletişimde *sen* kullanımının da *siz* kadar bir “saygı değerinin” olmasıdır. Özellikle kurumsal danışmada *senden size* geçişler, iletişimin nezaket kuralları çerçevesinde geçtiğini göstermektedir. Kohz’un (1982) da belirttiği gibi, bu iki adıl, hitap etkenleri

---

<sup>19</sup> Kurumsal iletişim olmasına rağmen, özellikle sosyal danışmanlıkta danışmanın danışanlara akrabalık terimi ile ve danışanların da buna paralel olarak danışmana *oğlum/yavrum/uşam* diye hitap ettikleri yoğun olarak görülmüş ve bu tür hitapların danışma diskurunda işlevselliği detaylı olarak Dereli (2007) de gösterilmiştir.

Sevgi DERELİ

çerçevesinde (iletişimin türü, kişiler arasındaki ilişki, iletişim amacı, biyolojik ve sosyal faktörler vs.) kişilere nazik ya da kaba hitap edilmesini sağlamaktadır.

Aşağıdaki örnek, danışma hizmeti alan kişi – gençlik mahkemesine çıkacak genç bir kızın babası – ile danışman arasında geçen “konuşmadan” kesitler sunmaktadır. Hizmeti alan ve danışman aynı dili kullanmakta, aynı kültürden gelmektedir. Daha önce hiç görüşmemiş olup, bu görüşme onların ilk karşılaşmalarıdır, her ikisi de aynı cinsiyettedirler ve aralarında – gözlemlendiği kadarı ile – çok büyük yaş farkı bulunmamaktadır. Danışman (B) danışmaya gelen kişiye (K) teşekkür ettikten sonra (bkz. örnek 1C4/Fl. 9-11) “kurumsal” konuya girmektedir:

Örnek 2

A) 4BT2 / JGH / 18-22 / 29-44

	B	Anlıyorum. Şimdi ee bu mahkemede
		VerstehPRÄ1SG. Jetzt äh dieses GerichtLOK
	K	Ich verstehe. Jetzt, äh bei dieser Verhandlung
		Bugün de gittim hemen aldım geldim.
		Heute und gehPERF1SG gleich nimmPERF1SG kommPERF1SG.
		Und heute bin ich hingegangen und habe es gleich genommen und gleich hierher gebracht.
18		
	B	e bu ee/ ee çabuk mahkeme diyolar, acele mahkeme diyo -
		äh das äh/ äh Eilgericht sagPRÄ3PL, Eilgericht sagPRÄ
		Sie bezeichnen das als Eilgericht, sie nennen das Eil-
19		
	B	lar, savcı olmayacak, hâkim yalnız başına olıcak ve ee
		3PL, Staatsanwalt seinNEGFUT3SG, Richter allein seinFUT3SG und äh
		gericht, der Staatsanwalt wird nicht anwesend sein, nur der Richter wird
20		
	B	Selma'ya kattı surette ağır bi ceza . <u>ver</u> micekler. Yani,
		<* >
		DAT auf Fall NEG schwer eine Strafe . gibNEGFUT3PL. Nämlich,
		anwesend sein und äh auf gar keinem Fall werden sie der Selma eine schwere
21		
	B	"bi daha .. <u>yapma</u> " diycekler aşa yukarı. Bu arada/ eğer
		noch einmal .. "machNEGIMP2SG" sagFUT3PL ungefähr. Inzwischen/ falls
		Strafe . <u>geben</u> . Also, sie werden ungefähr sagen, "mach das.. <u>nicht</u> noch einmal".
22		
	C	arkadaşla konuşdum, o mahkemeye gelicek, ee ve dediğim
		<Mikrofonstörgeräusch ----->
		FreundPOP sprichPERF1SG, 3SG GerichtDAT kommFUT3SG, äh und sagPERF1SG
		der deutschen Freundin gesprochen, <u>sie wird</u> zur Verhandlung kommen, äh und
29		
	C	gibi, bu mahkemede mümkün mertebe Selma'ya ee bi daa
		-----> <* >
		wie, dieses GerichtLOK soweit wie möglich DAT äh ein noch
		wie ich gesagt habe, bei dieser Verhandlung werden sie der Selma mög-
30		

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

- 31 C böyle bir şey/ ilk önce bakıcaklar, haketen bunu yapmış  
<schneider>  
so etwas/ zuerst schauFUT3PL, wirklich diesesAKK machPERF3SG  
lichst äh noch einmal so etwas/ sie werden zunächst schauen, hat sie das
- <\* Telefon lü-  
tet> 32 C mı, yapmamış mı? Ee yapmışsa . bi daha yapmaması için  
<\*> <Telefon lüdet -  
FR, machNEGPERF3SG FR? Äh machPERF falls . ein noch das MachenNEG3SG POP  
tatsächlich gemacht oder nicht? Äh falls sie es gemacht hat, werden sie
- 33 B tembihatta buluncaklar. Sen bu mahkemeye gidicek misin?  
-->  
Anweisung gebenFUT3PL. 2SG dieses GerichtDAT gehFUT FR2SG?  
ihr eine Anweisung geben, damit sie das . nicht noch einmal macht.  
Wirst Du zu dieser Verhandlung gehen?
- <\* Telefon  
lüdet> 34 B .. Şimdi, ne yapmam gerekir? İllâ ki gitmem gerekir  
<\*>  
Jetzt, was mach1SG nötig? Unbedingt PART das Gehen1SG nötig  
was soll ich denn machen? Ich muß wahrscheinlich unbedingt
- 35 B İllâ ki değil. İşte ben sana onu söylemek  
<lauter>  
Unbedingt PART NEG. PART 1SG 2SGDAT 3SGAKK sagen  
Nicht unbedingt. Ich versuche Dir eben das zu sagen.  
K herhalde ( )  
vermutlich  
dahin gehen.
- 36 B istiyorum. Gitmeğe mecbur değilsin. Bu mahkeme, seyir -  
MODVPRÄ1SG. Das GehenKJ gezwungen/genötigtNEG2SG. Dieses Gericht, Zu-  
Du mußt nicht hin. Diese Verhandlung ist eine für Zuschauer
- <\* Realisierung  
von: Bir> 37 B ciye kapalı bi mahkeme. Bunlar ikisi de çocuk oldukları  
<\*>  
schauerDAT geschlossen ein Gericht. DiesePL zwei PART Kind sein  
nicht öffentliche Verhandlung. Da die beiden noch Kinder sind,
- 38 B için, bu mahkemeye bu iki çocuktan başka kimseyi  
POP, dieses GerichtDAT diese zwei KindABL außer jemandAKK  
wird zu dieser Verhandlung außer diesen zwei Kindern keiner
- 39 B içeriye, almazlar. Yalnız sen anne ve baba  
InnenraumDAT nimmNEG3PL. Nur 2SG Mutter und Vater  
hereingelassen. Nur, wenn Du als Mutter und Vater  
K (Alınmıyo.)  
(NimmPASNEGPRÄ3SG.)  
(Keiner wird reingelassen.)
- 40 B olarak gidersen, içeriye girme selâhiyetine haizsin.  
als gehAOR2SG, InnenraumDAT Eingang Recht/Berechtigung besitzen2SG.  
hingehst, bist Du zum Eintritt berechtigt.



Sevgi DERELİ

<* schneller>	<p>B Eğer bu mahkemede ee Selma'ya/ yinede <b>sen</b> gitmediđini          &lt;*&gt; &lt;*&gt;          Falls dieses GerichtLOK äh DAT, dennoch 2SG gehNEGKJ2SG          in der Verhandlung äh der Selma/ nehmen wir an, Du bist dennoch nicht</p>
41	
	<p>B farz edelim. O gün gitmedin orıya. Selma'ya, <b>senin</b>          Annahme mach1PL. Jener Tag gehNEGPERF2SG dorthin. DAT, PS2SG          gegangen. An diesem Tag bist Du nicht dahin gegangen. Wenn sie über Selma</p>
42	
<* Tür knallt>	<p>B hoşuna gitmeyen bi karar verirlerse, <b>senin soradan</b> bu          &lt;*&gt;          Gefallen findeNEG2SG ein Urteil/ENTS gibaOR3PL falls, 2SGGEN danach dieses          ein Urteil fällen, das Dir nicht gefällt, hast Du danach das Recht . binnen</p>
43	
	<p>B karara bi hafta içerisinde itiraz etme, . hakkın var.          UrteilDAT eine Woche innerhalb das Einspruch/Einwand erheben, .          RechtPS2SG es gibt.          L einer Woche gegen das Urteil Einspruch zu erheben.          K Hakkım var.          RechtPS2SG es gibt.          Ich habe ein Recht darauf.</p>
44	

Danışman, K'ya Almandaki hukuksal terimleri vermeden, önündeki yazıya dayanarak mahkemeyi (*Eilgericht*) “*çabuk mahkeme, acele mahkeme*” (Fl. 19), “*seyirciye kapalı mahkeme*” (Fl. 37) olarak açıklamakta ve bu kurumda kimlerin yer alacağını (Fl. 20) ve verilen karara itiraz hakkının olduğunu (Fl. 43, 44) bildirmektedir. Bu örnekte de görüldüğü gibi, danışman bu “konuşmada” ikinci bir kurum olan *mahkeme* ile ilgili (Institutionenwissen II-*Gericht*) bilgiyi verirken K'ya *sen* ile hitap etmektedir. Mahkeme ile ilgili bilginin aktarımından sonra B, davaya yol açan konuya geçiş yapmakta ve bu “olay” aktarımı açık şekilde dile getirilmemektedir. Olay önce “*böyle bir şey*” (bkz. örnek 2A/Fl. 31) ile “gösterilmekte” ve daha sonra “*hata*” (bkz. örnek 2B/Fl. 59, 67) olarak belirtilerek konuya geçiş yapılmaktadır:

**B) 4BT2 / JGH / 58-74**

58	<p>B Tabii ki bunun yanında, ee Selma'nın, . e/ e nasıl          Natürlich PART neben dieser Sache äh GEN, . äh/ äh wie          Natürlich neben dieser Sache, . wissen wir nicht, äh wie Selma . äh/ äh</p>
59	<p>B olupta böyle bi hata yaptığını, . bilmiyoruz. Yalnız bu          seinKV so ein Fehler machKJ3SG, . wisseNEGPRÄ1PL. Nur diese          so einen Fehler begangen hat. Das, was wir nach dieser</p>
60	<p>B Anklageschriften anladığımızı göre, . benim h/ hoşuma          ABL verstehKJ1PL POP, . PS1SG g/ Gefallen          verstehen, . mein g/ was mir gefällt/</p>

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

- 61 B gi/ yani hoş/ hoşuma giden değil de, yani benim sevin -  
ge/ nämlich angenehm/ Gefallen haben/findenPTZ NEG PART, nämlich PS1SG  
freue-  
L also toll/ ja, es gefällt mir nicht, also was mich gefreut hat,
- 62 B diğim taraf, bu beş hadisenin de, . ee **sen** de o gün  
<blättert ----->  
KJ1SG Seite, diese fünf EreignissGEN PART, . äh 2SG PART jener Tag  
die fünf Ereignisse sollen - . äh Du wirst das ja auch an dem Tag bei der
- 63 B mahkemede duyucak**sin** ya, **aynı** gün birbirini takip eden  
GerichtLOK hörFUT2SG sicher/zwar, **gleich** Tag hintereinander folgenPTZ  
Verhandlung hören - an **demselben** Tag hintereinander
- 64 B saatlerde olmuş herhalde. Saat dört e/ bir buçukta  
<schneider ----->  
ZeitPLLOK seinPERF wahrscheinlich. Uhr vier äh/ ein halbPOP  
passiert sind, vermutlich. Um vier äh/ um halb zwei
- 65 B başlamış, . ve eee devam etmiş. Yalnız, pek teferruatlı  
fang-anPERF, . und ääh weiter machPERF. Nur, sehr DetailPOP  
soll es angefangen haben, . und ääh soll weitergeführt worden sein. Nur,  
sie haben das
- 66 B yazmamışlar. Ee eğer bir gün içerisinde olduysa, demek  
schreibNEGPERF3PL. Äh wenn ein Tag innerhalbLOK sein falls, sagen  
nicht sehr ausführlich geschrieben. Äh wenn das alles innerhalb eines Tages
- 67 B > ki bu **eee** cahilliğin ve çocukluğun verdiği, .. **bir hata**.  
PART das ääh UnkenntnisGEN und Kind-SeinGEN gibKJ .. ein Fehler.  
stattgefunden hat, bedeutet das, daß das ääh .. ein Fehler aus Unkennt-
- 68 B Ee üç kız, kafa kafaya vermişler, (hayret,) **böyle bi**  
Äh drei Mädchen, Kopf KopfDAT gibPERF3PL, (un glaublich,) so etwas  
nis und Naivität ist. Äh drei Mädchen tun sich zusammen, (un glaublich,) sie haben
- 69 B **şeyi** yapmışlar. Buna bunu, güzelliklen **anlatmak lazım**.  
AKK machPERF3PL. DieseDAT dasAKK SchönheitPOP erklären MODV.  
etwas gemacht. Man muß ihr das vernünftig erklären.  
K ş1/  
Ji/
- 70 B **Sen** benden daha iyi bilir**sin**. Bu yaştan sonra **sana**  
<schneider ----->  
2SG 1SGABL noch gut wisseAOR2SG. Das AlterABL POP 2SGDAT  
Du weißt es besser als ich. In Deinem Alter kann ich Dir wohl äh

Sevgi DERELİ

- 71 B [ kalkıpta, babalık nasıl yapıl/ ee diyecek halim yok.  
----->  
PART Vater-Sein wie mach/ äh sagFUT Lage1SG NEG.  
nicht sagen, wie man sich als Vater benim/
- 72 B [ Yalnız, paniğe kapılma. E tabii sevinip: "Aferin kızım,  
Nur, PanikDAT gerateNEGIMP"SG.PART natürlich freuKV:"Ausgezeichnet  
MädchenPS1SG,  
L Nur, gerate nicht in Panik. Äh klar, man soll sich darüber nicht freuen:  
"Bravo meine Tochter,
- 73 B [ iyi yapmışsın, sana çikolata mı alıyım? Bisiklet mi  
gut machPERF2SG, 2SGDAT Schokolade FR nimmlSG? Fahrrad FR  
das hast du gut gemacht, soll ich Dir eine Schokolade kaufen? Soll ich
- 74 B [ alıyım?" diye de/ demeğe lüzum yok. Yalnız, mümkün  
nimmlSG?" als sa/ das SagenKJ nötig NEG. Nur, soweit  
Dir ein Fahrrad kaufen?", braucht man/ braucht man nicht zu sagen. Nur,

Olay konuya geçişle beraber B konuyu açık olarak dile getirmemekte ve bu konu ile ilgili tavsiyeyi (Ratschlag) yüz yüze iletişimde aktarırken – K’ya doğrudan hitap etmeyip, *senden* öznesiz cümleye geçiş yapmaktadır (bkz. 2B/Fl. 69). Danışman aynı stratejiyi yine alan (Fl.) 74 de (“*demeğe lüzum yok*”) kullanmaktadır. Alan (Fl.) 69 ve 74 arasında iletişimsel olarak ne olmaktadır? Danışman, K’nın aile içi tutumuyla ilgili söylemlerde, K’nın mevcut bilgisine işaret etmekte (“*sen benden daha iyi bilirsin*”; Fl. 70) ve tavsiyelerinin K’nın babalık otoritesini sorgulamaya yönelik olmadığını ortaya koymakla beraber (“*Bu yaştan sonra sana kalkıpta, babalık nasıl yapıl/ee diyecek halim yok*”, 2B/Fl. 70, 71) alan (Fl.) 72 den itibaren kullandığı “görünürde dolaylı aktarımla” (“*szenische Rede*”) K’nın kızının davranışının övülmemesi gerektiğini dile getirmeye çalışmaktadır ki, burada yapılmaması gereken bir davranışı vurgularken (Ratschlag zur Unterlassung einer Handlung) öznesiz cümleye geçiş yapılmaktadır. Alan (Fl.) 72 de kullanılan hitapsız cümleler (bakınız örnek 2C) bu danışmada birçok defa kullanılmaktadır:

C) 4BT2 / JGH / 240-250

- <\* Realisierung von: Sonra> B [ Tabii ki soradan konuşula/ konuşulicak  
<\* >  
Sicher PART danach sprichPTZ/ sprichPTZ  
Ja, das ist sicher ein Thema, über das wir danach
- K [ "yaptım" diyo.  
"machPERF1SG" sagPRÄ3SG.  
"gemacht", sagt sie.
- 240

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

241	B	mevzular içerisinde, <u>eee</u> . bizim kendi aramızda, onunlan ThemaPL drinnen, <u>äh</u> . PS1PL selber POP, PS3SGPOP <u>äh</u> . unter uns reden müssen, mit ihr soll man das nicht so <u>jeden</u> Abend
242	B	böyle bunu <u>her</u> akşam, ee mercimek gibi ısıtıp ısıtıp, so diesesAKK <u>jeden</u> Abend, äh Linse wie erwärmKV erwärmKV äh wie Linsen immer wieder aufwärmen,
243	B	getirip: " <u>Sen</u> bunu yaptın, <u>sen</u> bunu yaptın", <u>demek de</u> bringKV: "2SG dasAKK machPERF2SG, 2SG dasAKK machPERF2SG", sagINF PART auf den Tisch bringen: " <u>Du</u> hast das gemacht, <u>Du</u> hast das gemacht" zu ihr sagen, ist
244	B	doğru değil. <u>Bi</u> kere mahkemeden sonra konuşup: "Sen <schneider -> richtig NEG. <u>Einmal</u> VerhandlungABL POP sprichVKV: "2SG auch nicht richtig. Sprich nur <u>einmal</u> nach der Verhandlung: "Du
<* Realisierung von: İnşallah>	B	bi hata yaptın. Biz seni affediyoruz. <u>İşallah</u> bi <*> ein Fehler machPERF2SG. 1PL 2SGAKK verzeihePRÄ1PL. So Gott will ein hast einen Fehler gemacht. Wir verzeihen Dir. Hoffentlich machst <u>Du</u>
245	B	da' böyle bi şey yapmazsın". Bitti. Ee yalnız, arkadaş - noch so etwas machNEG2SG". Fertig. Äh nur, Freund so etwas nicht nochmal". Fertig. Äh nur man sollte auf ihre Freunde
246	B	larına <u>dikkat etmek lazım</u> . Bu, <u>öbür</u> . kızlan, üçüncü PLFS3SG achten/achtgeben MODV. Das, <u>anderes</u> . MädchenPOP, drittes achtgeben. Man sollte äh auch mit diesem <u>anderen</u> . Mädchen, dem dritten
247	B	kız, ee hatta mümkün olursa bunların ailelelerinden de <*> Mädchen, äh sogar wenn seinAOR falls diesePLGEN FamiliePLPOP PART wenn es geht, auch mit den Eltern von ihnen ein kurzes
<* Realisierung von:Aileleleriyle>	248	
249	B	kısa bi <u>konuşma yapmak lazım</u> . <u>Eee</u> onlar da dikkat kurz ein Gespräch machen MODV. <u>Ääh</u> 3PL PART achtgib Gespräch führen. <u>Ääh</u> auch sie sollen achtgeben, auf ihre
<* Realisierung von: Değil mi?>	250	etsinler, kendi çocuklarına. <u>Dimi?</u> <u>Bilmiyorum</u> . <*> 3PL, eigene KindPLDAT. <u>Nee?</u> WissenEGPRÄ1SG. eigenen Kinder. Ich weiß es nicht.

Örnek 2 C de görüldüğü gibi, B, "ikinci kurum" ile ilgili tavsiyelerin dışında, K'ya aile içi iletişim becerileri ve kızı ile ilgili tutum ve davranışları konusunda tavsiyelerde bulunurken temkinli davranmaktadır. Verdiği tavsiyeler ise, K'nın anlattıkları ve iddianamedeki suçlamayla ilgili olduğundan, söylemler, öznesiz

cümle şeklinde olmalarına rağmen, K'ya yönelik mesaj karakteri taşımaktadır: “[...] böyle bunu her akşam, mercimek gibi ısıtıp ısıtıp getirip: “Sen bunu yaptın, sen bun yaptın” demek de doğru değil” (Fl. 242-244); B'nin asıl söylemek istediği, K'nın, kızının yanlış tutumunu sürekli kınamaması gerektiğidir. Aynı strateji, alan (Fl.) 246 ve 248'de kullanılmaktadır: “*Ee yalnız arkadaşlarına dikkat etmek lazım*” ve “[...] hatta mümkün olursa bunların ailelerinden kısa bi konuşma yapmak lazım.” Danışman aynı zamanda, iddianamedeki suçlamayı ve K'nın söylediklerini de göz önünde bulundurarak, B'ye olay konusuna ilişkin olarak da tavsiyelerde bulunurken öznesiz cümleler kullanmakta (bkz. örnek 2 D/280-284, 298-300, 301) ve bu söylemlerini kendinden bir örnek vererek (bkz. Fl. 284) – Valtl'ın (1986) vurguladığı gibi – yakınlık gösterme stratejisini uygulayarak, pekiştirmektedir.

D) 4BT2 / JGH / 280-303 / 310-316

<* Realisierung von: Düşmanlık- lan> <**Dostluklan> 280	B [ düşmanlıknan değil. Dostluknan yani. Ee dediğim gibi, <* > <** > FeindseligkeitPOP NEG. FreundschaftPOP nämlich. Äh sagPERFKJ1SG wie, Rat, nicht mit Feindseligkeit. Also freundschaftlich. Äh wie ich gesagt
281	B [ bunu bi felaket olarak görmemek lazım. Yalnız diğer dasAKK ein Katastrophe sein das SehenNEG nötig. Nur andere habe, das soll man nicht als eine Katastrophe ansehen. Nur, und auf der
282	B [ taraftan da, hani, alınacak bi tedbir varsa, . eğer SeiteABL PART, PART, nimmFUT eine Maßnahme es gibt falls, . wenn anderen Seite, ja, wenn es eine Maßnahme zu treffen gibt, . wenn es beim
283	B [ bugüne kadar yapılan hareketlerde bi yanlışlık varsa, heuteDAT POP machPTZ Haltung/Benehmen ein falsche Handlungsweise es L Verhalten, das man bis jetzt zeigte, einen Fehler gibt, gibt, falls
284	B [ onu, mümkün olduğu kadar düzeltmek lazım. Eee benim 3SGAKK, soweit seinPERFKJ POP (ver)bessern MODV. Ääh PS1SG soll man das, soweit es geht, versuchen zu beheben. Ääh ich
285	B [ de başımda. Mesela ee on dört yaşındaki oğlum, .. alış PART KopfLÖK. Zum Beispiel äh zehn vier AlterPTZ SohnPS1SG, .. Kauf u. kenne das auch. mein vierzehnjähriger Sohn, .. möchte
286	B [ verişe yalnız başına gitmek istiyo. Bugün daha telefon VerkaufPOP allein ganz gehen MODVPRÄ3SG. Heute noch telefoniere L ganz allein zum Einkaufen gehen. Heute noch hat er mich angerufen.
<* blucin> 287	B [ etti. Efendim, blujin alınacak. . Yüz Marklık, yüz elli <* > PERF3SG. PART BluejeanS nimmFUT. . Hundert POP, hundert fünfzig Sieh an, es sollen Bluejens gekauft werden. . Eine Bluejeans für hundert

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

- 288 B Marklık blujin. "Sen" diyo, "parayı bana ver. Ben"  
 POP Blue jean. "2SG" sagPRÄ3SG, "GeldAKK 1SGDAT gibIMP2SG.1SG"  
 Mark, für hundertfünfzig Mark. "Du" sagt er, "gib mir das Geld. Ich"
- 289 B diyo "arkadaşlarla gidicem alış verişe" diyo. Şimdi  
 sagPRÄ3SG "FreundPLPOP gehFUT1SG Kauf VerkaufDAT" sagPRÄ3SG. Jetzt  
 sagt er, "werde mit Freunden zum Einkaufen gehen" sagt er. Jetzt, da
- 290 B benim, . her zaman başımda olduğu için, arkadaş, ben  
 PS1SG, . jede Zeit KopfLOK seinKJ POP, Freund, 1SG  
 ich . das aus Erfahrung kenne, Freund, bin ich nicht
- 291 B razı değilim. Neden razı değilim? Senin yanında giden  
 Einverständnis NEG1SG. Warum Einverst. NEG1SG? PS2SG neben gehPTZ  
 einverstanden. Warum bin ich nicht einverstanden? Der Mensch, der mit
- 292 B adam, tutar ordan bi şey alır, .. yakalandığınız zaman,  
 Mensch,auf einmal dortABL etwas nimmAOR3SG, .. erwischPERFKJ2PL Zeit/dann  
 Dir geht, nimmt auf einmal etwas von dort, .. wenn ihr erwischt werdet,
- 293 B adama de/ diyemezsin ki "benim haberim yoktu", diyemi -  
 MenschDAT se/ sagNEG2SG PART, "PS1SG Nachricht NEGPERF", sagMODNEG  
 dann sa/ kannst du dem Mann nicht sagen, "ich hatte keine Ahnung davon",
- 294 B yo**sun**. Arkadaşsınız. "Tanıyodu, bu da yanımdaydı."  
 PRÄ2SG. Freund2PL. "KennePRÄT3SG, der PART dabeiPERF3SG."  
 K kannst du nicht sagen. Ihr seid Freunde. "Er kannte mich, er war auch dabei.  
 Tabii.  
 Klar.
- 296 B Onun için, yok arkadaş, ben yüz elli Marklık malzemenin  
 Deshalb, NEG Freund, 1SG hundert fünfzig POP ArtikelGEN  
 Aus diesem Grund, nein Freund, ich bin beim Einkaufen einer Ware für
- 297 B alışverişinde, ben razı değilim yalnız gitmene. İster  
 Kauf VerkaufPOP, 1SG Einverständnis NEG allein das Gehen2SG. MODVAOR  
 hundertfünfzig Mark, ich bin nicht damit einverstanden, daß Du  
 alleine gehst.
- 298 B kız, . ister darıl. Eee, bu alışveriş mevzunda da hani  
 ärgere dich3SG,.MODVAOR3SG abkanzelnIMP.Ääh,das Kauf Verkauf ThemaPOP auch  
 PART  
 L Ob du willst . oder nicht. Ääh auch wegen des Einkaufens, ja,

## Sevgi DERELİ

- 299 B [ . bilmiyorum, düşünülebilir ki ee pek yalnız çocukları,  
 wisseNEGPRÄ1SG, denkMOD3SG PART äh sehr allein KindPLAKK,  
 . ich weiß es nicht, man kann denken, äh daß man die Kinder häufig allein,
- 300 B [ . bu yaşta daha alış verişe yalnız pek göndermemek/  
 <langsamer ----->  
 dieses AlterPOP noch Kauf VerkaufDAT allein sehr schickeNEG/  
 . in diesem Alter noch nicht zum Einkaufen schickt/
- 301 B [ Veyahut da bunun üzerine biraz kafa yormak, düşünmek  
 Oder PART diesesGEN POPDAT bişchen Kopf zerbrECHEN, denken/überlegen  
 Oder auch daß man sich darüber ein bişchen den Kopf zerbricht, daß man es  
 K [ Şimdi/ E -  
 Jetzt/
- 302 B [ yani. Eee sora kendi .. b/ para biriktirmesini teşvik  
 nämlich. Ääh dann selber .. b/ Geld sparePS3SG anregen  
 K [ also überlegt. Ääh dann selber .. s/ daß man ihn zum Geldsparen anregt,  
 Vet.  
 Ja.
- 303 B [ etmek, bence çok güzel bi şey. Biriktirsin, para. . Biz  
 1SGPOP sehr schön etwas. SpareMOD3SG, Geld. . 1PL  
 ist meiner Ansich nach etwas sehr Schönes. Soll Geld sparen. . Auch wir
- <\* schlägt mit Faust auf Tisch>  
 310 C [ kendisi şöyle düşünüyor. "Bu elli Markı ben mi biriktir-  
 <\*>  
 selber3SG so denkePRÄ3SG. "Diese fünfzig AKK 1SG FR spare  
 so: "Habe ich diese fünfzig Mark gespart?
- 311 C [ dim? Ben biriktirdim. Bu para kimin? Benim. Ben bunun -  
 <stark imi-  
 PERF1SG" 1SG sparePERF1SG. Dieses Geld werGEN? PS1SG. 1SG das  
 Ich habe es gespart. Wessen Geld ist es? Meins. Ich kann damit,
- 312 C [ lan canımın istediği zaman, istediğim şeyi alırım"  
tierend ----->  
 POP SeeleGEN MODVKJ Zeit MODVKJ1SG dingsAKK nimmAOR1SG  
 wann es mir in den Sinn kommt, das kaufen, was ich will"
- 313 C [ diyo adam. Ben de diyorum ki: "Alamazsın. En azından  
 sagPRÄ3SG Mensch/Mann. 1SG PART sagPRÄ1SG: "NimmMODNEG2SG. Wenigstens  
 sagt der Mensch. Und ich sage: "Du kannst es nicht kaufen. Wenigstens
- 314 C [ benim haberim olması/ ha/ haberim olmam lazım" diyorum.  
 PS1SG benachrichtigt1SG/ Na/ NachrichtPS1SG sein1SG MODV" sagPRÄ1SG.  
 muß ich benachrichtigt/ Na/ muß du mich benachrichtigen" sage ich.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

315	C	Eee/ ee tabii, bu bi anlayış meselesi, münakaşa mesele - Ääh/ äh sicher, das ein Mentalität ThemaAKK, Diskussion Sache das ist eine Verständnissache, ist eine Diskussionssache.
316	C	si. <u>Sizin başınızı daha fazla ağrıtmıyım.</u> Ee anlaşmış AKK. PS2SG KopfPS2PLAKK noch mehr Schmerz verursacheNEG1SG. Äh verständigePERF3SG L Ich möchte Ihnen nicht noch länger auf die Nerven gehen. . Äh wir

Bu örnekte de görüldüğü gibi danışman, “olayı” baz alarak davalının yanlısının olabileceğini dile getirmeye çalışmakta, bunun düzeltilmesi konusundaki söylemlerini doğrudan danışana yöneltmemektedir. Aynı zamanda, K’nın davranışını konu alan söylemlerde de aynı strateji ortaya çıkmaktadır (örneğin *olayın felaket olarak görülmemesi, biriktirilen paranın nereye harcandığı ve alışveriş konularında temkinli davranılması gerekliliği* vs.).

Örnek 2 özetlenecek olursa, danışman burada kendisiyle danışma hizmeti alan kişi arasında samimiyete dayalı bir iletişim ortamı oluşturmakta ve bunu iletişimin başında, *ad + Bey* biçimindeki hitapla dile yansıtmaktadır. Aynı tutum adill hitap için de geçerli olmaktadır. Danışman, senli hitabı özellikle “ikinci kuruma” ilişkin bilgi verirken ve tavsiyede bulunurken kullanmakta, ancak aile içi konularda, anne/babaların tutumlarını konu alan söylemlerde ve iddianamedeki suç konularını ele alırken, senden öznesiz cümlelere geçiş yapmakta ve böylece mesafeli tutum sergilemektedir. Bu geçişler, iletişimin kopmasını ya da bozulmasını önlediğinden, nezaketin bir parçası olarak ele alınmıştır. Böyle bir stratejinin seçiminde, elbette Türk kültüründeki, bu tür olaylar ve eleştiri karşısında takınılan “dolaylı” tutumun oynadığı rol de göz ardı edilememektedir.

Nezaketin dile yansımaları, kendini, hitapların yanı sıra – yukarıdaki örnekler de görüldüğü gibi – deyimlerde (örneğin bkz. 2 D/Fl. 316) ve dikkatli kelime seçiminde de göstermektedir. Olay konusu danışman tarafından “yanlış”, “hata”, “alınan şeyler” olarak vurgulanmakta ve olumsuz davranış, “baştan çıkarılma”, “şeytana uyma”, “cahillik” olarak açıklanmakta ki bu tür “argümentler” B’nin, karşısındaki kişiye saygılı ve mesafeli davrandığını göstermektedir. Bu örneklere paralel olarak, kurumsal gerekliliğe karşı yapılan eylemlerin açıklanması da nazik bir değer taşımaktadır. Örneğin danışman gençlik mahkemesi yardımıyla danışanların sosyal yaşantısı ile ilgili notlar alırken, karşısındaki kişide ilgisizlik hissi uyandırmamak için bu tür tutumu açıklamakta ve özür dilemektedir ki, böyle bir tutum da iletişimde nazik bir değer taşımaktadır. Bunların özellikle yaş farkının (bkz. aşağıda örnek 3/Fl. 363-366) büyük olduğu bir iletişim ortamında yapılması, özür dilemenin gerekli olmadığını düşündürülebilir.



Örnek 3: 3BT1 / JGH / 363-367

363	<p>B &gt; [ ]</p> <p style="text-align: right;">\/ Hm ((7s)) <b>Özür</b></p> <p style="text-align: right;">Entschuldige Ich entschuldige</p> <p>K [ nichts wahrscheinlich ein Monat oder so.</p>
364	<p>B [ <b>dilerim, arada yazmam icab ettiği zaman, tabii ki Pause</b></p> <p style="text-align: right;">AOR1SG, zwischendurch das Schreiben1SG nötigKJ natürlich PART mich, wenn ich zwischendurch schreiben muß, mache ich natürlich Pause,</p> <p>K [ ]</p>
365	<p>B [ <b>yapiyorum, onun/ kusura bakmıyosun, seni rahatsız etmi -</b></p> <p style="text-align: right;">machPRÄ1SG, des/ Mangel/Fehler schauNEGPRÄ2SG, 2SGAKK störeNEG des/ ich hoffe, daß das Dir nichts ausmacht, Dich nicht Nana.</p> <p>K [ ]</p>
366	<p>B [ <b>yo, inşallah. Eee . Freundin.</b> Eee hast Du eine</p> <p style="text-align: right;">NEG, so Gott will. stört, hoffentlich.</p> <p>K [ ]</p> <p style="text-align: right;">(Evet). &lt;leise&gt; (Ja.)</p>
367	<p>B [ <b>feste</b> Freundin? Sehr interes -</p> <p>K [ Ja, fast zwei Jahre. ...</p>

#### 4. Sonuç

Yukarıdaki örneklerde gösterilmeye çalışıldığı gibi, nezaket (*Höflichkeit*) Brown/Levinson'un vurguladıkları şekilde yalnız karşımızdaki kişinin imajını<sup>20</sup> yaralamamak için kullanılan stratejiler olarak ele alındığında, iletişimin amacı arka planda kalmaktadır. Nazik tutumlardaki ana hedef, özellikle kurumsal iletişimde, gerekli bilgilerin verilmesi yanında, yanlış anlaşılmaları (Missverständnisse) en aza indirerek ya da ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları önleyerek iletişimin – kurumsal

<sup>20</sup> Brown/Levinson modelinin Türk Dilleri için geçerliliği kurumsal ve kurum dışı iletişimlerde ampirik olarak araştırılarak bu alanda bir açık kapatılabilir ve “yeni” bir teorik yaklaşım ortaya çıkarılabilir. Şu sorular araştırılabilir: “Yüzü” ya da imajı korumak Türk kültür konseptinde ne anlama gelmektedir? “Nezaket konseptinin” Türk toplumu için önemli unsurları nelerdir? Birbirine yakın terimler (örneğin saygı, edep, görgü, nezaket vs.) kullanımda farklılıklar göstermekte midir ve bu terimler iletişim içinde işlevsel olarak farklı olarak ele alınabilir mi? Sosyal düzeydeki farklılıklar nezaket alanında hangi farklılıklarda ortaya çıkmakta ve dile nasıl yansımaktadır?

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

“özelliğine” uygun olarak – hedefine ulaştırılmasıdır. İncelenen örneklerde görüldüğü gibi, kişiler kurumsal iletişimde kurumun amacına uygun hareket etmekte ve söylemlerinde de bunu göz önünde tutmaktadırlar. Bu tür bir yaklaşım, incelenen gençlik mahkemesi yardımı örneklerinde özellikle danışman tarafından uygulanmış olup, danışmanın, kurumu temsil etmesine ve statüsüne rağmen nazik davrandığını göstermiştir. Bu nazik tutum kendini, bir “konuşma” çerçevesi içinde kelimelerin özenli seçilmesinde, hitap içermeyen söylemlerde ve *senden sizli* hitaba geçişlerde göstermiştir. Danışman, ikinci kurumla ilgili bilgileri aktarırken ve kurumla ilgili tavsiyelerde<sup>21</sup> bulunurken karşısındakine *senli* hitap etmeyi yeğlerken, kişinin ailesine ve aile içi konulara ilişkin tavsiye ve önerilerde ve aile içi yaşam ile ilgili bilgi ediniminde *sizli* hitaba ya da hitabsız söylemlere geçerek mesafeli ve dikkatli bir tutum sergilemektedir. Ad ve isimsel hitapların yanında konuşmanın başlangıç ve bitiminde kullanılan *selam* ve *veda sözcükleri* ve de karşılıklı *teşekkür* de nezaketin dile yansımaları olarak bu makalede ele alınmıştır.<sup>22</sup>

### Kısaltmalar:

B = Berater = Danışman

K = Klient = Danışan

Fl. = Fläche = (Partisyon) alanı

JGH = Jugendgerichtshilfe (Gençlik mahkemesi yardımı)

### Transkripsiyonda kullanılan işaretler (Notationszeichen):

Transkripsiyon dizini (Zeile des Transkripts)	Kullanılan işaretler Notationszeichen	Açıklama (Erläuterung)
Söylem satırı (Verbalzeile)	( )	akustik anlaşılmayan (akustisch unverständlich)
	(nee)	duyulduğu tahmin edilen (Hörvermutung)
	(( ))	fenomen açıklaması (Phänomenbeschreibung)
	/	yarım kalan/tamamlanmayan (Abbruch)

<sup>21</sup> *Ratschlag/Rat*, Steuerwald'ın “Deutsch-Türkisches-Wörterbuch”unda “öğüt, nasihat, tavsiye” ya da “danışma” olarak verilse de, *Rat/Ratschlag* Türkçede işlevselliği bakımından bu belirtilen unsurları tam karşılamamaktadır. Rehbein (1977) *danışma* (Ratschlag) ile *tavsiye/öneriyi* (*Empfehlung*) işlevsel olarak birbirinden ayırmaktadır. *Danışma* – kişinin açık ya da kapalı bir biçimde – dile getirmiş olduğu problemi çözmeye ve bilgi açığını gidermeye yönelikken, *tavsiye/öneri*, konuşanın (Sprecher) bir konu hakkındaki arzusunun ya da sorununu açık belirtmeden, dinleyenin (Hörer) bir konudaki dile getirdiği söylem dizini olarak ele alınmaktadır; bkz. orijinal dilde Rehbein 1977 (§ 13).

<sup>22</sup> Vurgulanması gereken bir nokta ise, nezaketin dil yanında “dil-dışı” davranışlarda (nonverbal) ve vurguda da kendini gösterdiğidir.

Sevgi DERELİ

	.	0,5 saniyelik ara (Pause von 0,5 Sekunden)
	..	1 saniyelik ara (Pause von 1,0 Sekunden)
	...	1,5 saniyelik ara (Pause von 1,5 Sekunden)
	((2s))	2 saniyelik ara (Pause von 2 Sekunden)
	<u>nein</u>	vurgulu (betont)
	<u>wieder</u> (daa)	uzatılmış (gedehnt)
Söylemsel olmayan dizin (Nonverbalzeile)	< >	fenomen açıklaması (Phänomenbeschreibung)
	<*---->	sol kenarda fenomen açıklaması (Phänomenbeschreibung am linken Rand)
Entonasyon satırı (Intonationszeile)	/	yükselen entonasyon (steigende Intonation)
	\	düşen entonasyon (fallende Intonation)
	∨	düşen-yükselen entonasyon (fallend-steigender Intonationsverlauf)
	∧	yükselen-düşen entonasyon (steigend-fallende Intonation)
	-	aynı kalan entonasyon (gleich bleibende Intonation)

**Kaynaklar:**

- BROWN, Roger/GILMAN, Albert (1977) Die Pronomen der Macht und der Solidarität. In: Wenzel, U./Hartig, M. (Hgg.), *Sprache – Persönlichkeit – Sozialstruktur*. Hamburg: Hoffmann/Campe, 245–270.
- BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen (1978) Politeness. Some universals in language usages. In: Goody, Esther (Hg.), *Questions and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 56–289.
- DERELİ, Sevgi (2005): Zum Transkriptionsverfahren HIAT-DOS. Eine bündige Beschreibung. In: *Dil Dergisi* (Language Journal) 127, Ankara Üniv., 64–75
- ....., (2007) *Anrede im Deutschen und im Türkischen*. Eine funktional-pragmatische Analyse institutioneller Beratungsdiskurse. Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang (Arbeiten zur Sprachanalyse, 49) (zugl. Diss. Uni München, 2006)
- DING, Yingchun/Fluck, Hans-R. (2002<sup>2</sup>): Höflichkeitsprinzipien im Chinesischen und Deutschen. In: Lüger, H. H. (Hg.), *Höflichkeitsstile*. Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang, 91–110 (Cross Cultural Communication, 7)
- DUMAN, Seyyare (2006) *Die ärztliche Höflichkeit*. GIG, 26-30.9.06, Wien (im Druck)
- EHLICH, K./REHBEIN, J. (1976) Halbhinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: *Linguistische Berichte* 45, 21–41.

## SÖZLÜ İLETİŞİMDE NEZAKET STRATEJİLERİ

- ....., (1979) Erweiterte halbinterpretative Arbeitstranskriptionen 2. In: **Linguistische Berichte** 59, 51–75.
- ....., (1981) Die Wiedergabe intonatorischer, nonverbaler und aktionaler Phänomene im Verfahren HIAT. In: Lange-Seidl, A. (Hg.), **Zeichenkonstitution**, Bd. 2, Berlin: de Gruyter, 174–186.
- Ehlich, Konrad (1991) **Die Geschichtlichkeit der Höflichkeit**. Universität Dortmund: Institut für Deutsche Sprache und Literatur, 1–38 (mimeo)
- EHLICH, Konrad (1993) [“Höflichkeit”], [“Pragmatik”]. In: Glück, Helmut (Hg.): **Metzler Lexikon Sprache**. Stuttgart, Weimar: Metzler
- ....., (1996) Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse. Ziele und Verfahren. In: Hoffmann, L. (Hg.), **Sprachwissenschaft**. Ein Reader. Berlin, New York: de Gruyter, 183–201
- ....., (1999) Funktionale Pragmatik. Terme, Themen und Methoden. In: **Deutschunterricht in Japan** 4, 4–24
- ....., (2003): Pragmatik. In: Müller, J. D. (Hg.) **Reallexikon der deutschen Literaturwissenschaft** 3, Berlin, New York: de Gruyter, 148–151
- GLÜCK, Helmut (1993) (Hg.): **Metzler Lexikon Sprache**. Stuttgart, Weimar: Metzler
- GOFFMAN, Erving (1971) **Interaktionsrituale**. Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- GÖKÇE, Orhan/LAUT, Jens Peter (1986) **Die türkische Sprache**. Ein Überblick über wichtige Sprachstrukturen und deren kontrastive Betrachtung. Wetzlar: Hessisches Institut für Lehrerfortbildung
- HELD, Gudrun (1994) Danken – Semantische, pragmatische und soziokulturelle Aspekte eines höflichen Sprechakts (gezeigt am Beispiel des Französischen). **Klagenfurter Beiträge zur Sprachwissenschaft** 13/14, 203–227
- ....., (1995) **Verbale Höflichkeit**. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendliche in Bitt- und Dankessituationen. Tübingen: Günter Narr
- HAFERLAND, Harald/PAUL, Ingwer (Hg.) (1996): Eine Theorie der Höflichkeit. In: **Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie** (OBST) 52, 7–69
- IDE, Sachiko (2002): Sprachliche Höflichkeit im Chinesischen, Japanischen und Englischen aus sozialgeschichtlicher Perspektive. In: Felderer, B./Macho, T. (Hg.): **Höflichkeit**. Aktualität und Genese von Umgangsformen. München: Fink, 253–262
- JANSKY, Herbert (1986) **Lehrbuch der türkischen Sprache**. Wiesbaden: Harrassowitz
- KISSLING, Hans Joachim (1960) **Osmanisch-türkische Grammatik**. Wiesbaden: Harrassowitz.
- KOHZ, Armin (1982) **Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens**. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen. Tübingen: Günter Narr (zugl. Diss. Uni Kiel, 1980)

Sevgi DERELİ

- KLUGE, Friedrich (bearb. v. Elmar Seebold) (2004<sup>24</sup>) *Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache*. Berlin, New York: de Gruyter
- LANGE, Willi (1984) *Aspekte der Höflichkeit*. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen. Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang (Europäische Hochschulschriften, 1) (zugl. Diss. Uni München, 1984)
- LÜGER, Heinz-Helmut (2002<sup>2</sup>): Aufforderung und Gesichtsbedrohung in Behörden- texten. In: ders. (Hg.), *Höflichkeitsstile*. Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang, 165–184 (Cross Cultural Communication, 7)
- REHBEIN, Jochen (1977) *Komplexes Handeln*. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache. Stuttgart: Metzler, § 13
- REHBEIN, Jochen (1996) Projektantrag SHiK (= Sprache der Höflichkeit im interkulturellen Kontakt – am Beispiel deutsch-madagassischer und deutsch-französischer Interaktionen) Universität Hamburg: Institut für Germanistik I/Deutsch als Fremdsprache (mimeo)
- VALTL, Karlheinz (1986) *Erziehung zur Höflichkeit*. Höflichkeit als Wertkonzept der Alltagsinteraktion, als Gegenstand empirischer Forschung in den Humanwissenschaften und als Aufgabe der Erziehung. Regensburg (zugl. Diss. Uni Regensburg, 1986).

**URL:**

Türkçe Sözlük: [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr) [“Nezakat”]