

**T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
DİL BİLİM ANABİLİM DALI**

**TÜRKÇE VE İNGİLİZCE RİCA ETKİLEŞİMLERİNDE  
KİBARLIK VE KABALIK GÖRÜNÜMLERİ**

**DOKTORA TEZİ**

**HALE ORTAKÖYLÜOĞLU**

**Ankara-2019**

**T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
DİL BİLİM ANABİLİM DALI**

**TÜRKÇE VE İNGİLİZCE RİCA ETKİLEŞİMLERİNDE  
KİBARLIK VE KABALIK GÖRÜNÜMLERİ**

**DOKTORA TEZİ**

**HALE ORTAKÖYLÜOĞLU**

**TEZ DANIŞMANI**

**PROF. DR. İCLÂL ERGENÇ**

**Ankara- 2019**

**T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
DİL BİLİM ANABİLİM DALI**

**TÜRKÇE VE İNGİLİZCE RİCA ETKİLEŞİMLERİNDE  
KİBARLIK VE KABALIK GÖRÜNÜMLERİ**

**Doktora Tezi**

**HALE ORTAKÖYLÜOĞLU**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. İclâl ERGENÇ**

**Tez Jürisi Üyeleri**

Prof. Dr. İclâl ERGENÇ .....

Prof. Dr. Seda GÖKMEN .....

Prof. Dr. Nazan TUTAŞ .....

Prof. Dr. Işıl ÖZYILDIRIM .....

Doç. Dr. Hale IŞIK-GÜLER .....

Tez Sınavı Tarihi: 22.02.2019

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Bu belge ile bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim.

Hale ORTAKÖYLÜOĞLU

## TEŞEKKÜR

Öncelikle Türkiye Cumhuriyeti'nin kurucusu, ulu önder ve başöğretmen Gazi Mustafa Kemal ATATÜRK'ün bilim insanlarına ve öğretmenlere verdiği değer ve sorumluluğun bilincinde bir akademisyen, bir öğretmen olarak başöğretmenimi saygı ve minnetle anıyorum.

Bu tez çalışmasının gerçekleşmesinde, bitmeyen enerjisi ile beni güdüleyen, toparlayan, yönlendiren ve akademik kimliği başta olmak üzere tüm yönleriyle örnek aldığım değerli danışman hocam Prof.Dr. İclâl Ergenç'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın izleme komitesinde yer alarak verdikleri geri bildirimlerle beni yönlendiren ve yüreklendiren hocalarım Prof. Dr. Seda Gökmen'e ve Prof. Dr. Nazan Tutaş'a, jüri üyeleri olarak verdikleri detaylı ve yararlı geri bildirimler için Prof. Dr. Işıl Özyıldırım'a ve Doç. Dr. Hale Işık-Güler'e teşekkürü borç bilirim. Özellikle veri çözümlemesinde benimle aynı titizlikle çalışarak, değerleyici güvenilirliği sağlamamda ve tezin her aşamasında katkıda bulunan sevgili arkadaşım Dr. Öğrt. Üyesi Zeynep Ölçü Dinçer'e, veri toplama sürecindeki katkıları için Doç. Dr. Emine Güneri'ye, ölçme ve değerlendirmede özverili çalışarak nitelikli bir çalışma yapmamı sağlayan Dr. Öğrt. Üyesi Özen Yalçın'a; uzman görüşlerinden yararlandığım hocalarıma ve drama lideri olarak da uzman görüşüne başvurduğum sevgili arkadaşım Öğrt. Gör. Feride Acar'a, çalışmamın başlangıcından bugüne hep yanımda olduğunu hissettiren sevgili eşim İbrahim Ortaköylüoğlu ve oğlum Faruk Ortaköylüoğlu'na, yardıma gereksinim duyduğum her anda başvurabildiğim ablam Dr. Öğrt. Üyesi Aslıhan Küçükavşar'a, benimle birlikte tez yazmış kadar olan ve bu

süreçte maddi, manevi olarak arkamda görünmeyen bir duvar gibi beni destekleyencanım anne ve babama en içten teşekkürlerimi sunarım.



## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
İÇİNDEKİLER .....	iii
TABLolar .....	iv
EKLER.....	v
I. GİRİŞ.....	1
1.1.Tezin Konusu .....	7
1.2.Tezin Amacı.....	7
1.3.Tezin Kapsamı ve Sınırlılıkları .....	7
1.4.Araştırma Soruları.....	8
1.5.Tezin Yöntemi .....	9
II. KURAMSAL ÇERÇEVE .....	10
2.1.Edimsöz Kavramı ve Kuramı.....	10
2.1.1.Rica Etme, Kabul Etme ve Reddetme Edimsözleri Üzerine Yapılan Çalışmalar .	11
2.1.2.Rica Edimsözü Çalışmalarında Kullanılan Ulamlamalar.....	18
2.1.3.Kabul Etme Edimsözü Çalışmaları ve Kullanılan Ulamlamalar.....	24
2.1.4. Reddetme Edimsözü Çalışmalarında Kullanılan Ulamlamalar.....	24
2.2.Kibarlık ('Yüz') ve Kabalık Kavramı ve Çalışmaları.....	28
2.2.1. Kibarlık Kuramları.....	36
2.3. Kabalık Kavramı ve Kuramları.....	55
III. UYGULAMA .....	57
3.1.Yöntem.....	57
3.2.Veri Toplama .....	57
3.2.1.Veri Toplama Araçları .....	60
3.3. Veri Çözümlemesi .....	65
IV. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME .....	69
V. SONUÇ .....	93
VI. ÖNERİLER.....	98
KAYNAKÇA.....	99
ÖZET .....	111
ABSTRACT.....	112
EKLER.....	113

## TABLULAR

<b>Tablo 1:</b> Veri Tabanının Özellikleri .....	58
<b>Tablo 2:</b> Değişkenler Bağlamında Rol Durumlarının Betimlemesi .....	63
<b>Tablo 3:</b> Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	65
<b>Tablo 4:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde Konuşmaya Başlama (Giriş) bölümünde kullandığı dilsel stratejiler, kibarlık ve kabalık durumları .....	70
<b>Tablo 5:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde Konuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları .....	72
<b>Tablo 6:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde karşılıklı konuşmalarını sonlandırma (Bitirme) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları.....	79
<b>Tablo 7:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerde Konuşmaya Başlama (Giriş) bölümünde kullandığı dilsel stratejiler, kibarlık ve kabalık durumları .....	81
<b>Tablo 8:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerde Konuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları .....	83
<b>Tablo 9:</b> Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerde karşılıklı konuşmalarını sonlandırma (Bitirme) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları.....	90



## **EKLER**

<b>Ek 1:</b> Anadili Türkçe Olan Katılımcılar ve Bilgileri .....	112
<b>Ek 2:</b> Anadili İngilizce Olan (Amerikalı) Katılımcılar ve Bilgileri .....	113
<b>Ek 3:</b> Kişisel Bilgi Formu (Türkçe Versiyonu) .....	114
<b>Ek 4:</b> Kişisel Bilgi Formu (Background Questionnaire) (İngilizce Versiyonu).....	115
<b>Ek 5:</b> Rica eden kişinin rol durumları/senaryoları (Türkçe Versiyonu) .....	116
<b>Ek6:</b> Ricaya yanıt veren kişinin rol durumları/senaryoları (Türkçe Versiyonu).....	118
<b>Ek 7:</b> Rica eden kişinin rol durumları/senaryoları (İngilizce Versiyonu) .....	120
<b>Ek 8:</b> Ricaya yanıt veren kişinin rol durumları/senaryoları (İngilizce Versiyonu).....	122
<b>EK 9:</b> Birinci rol durumu (çiçek sulama) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişimsayısı ve konuşma süresi.....	124
<b>EK 10:</b> İkinci rol durumu (bankamatikten para çekme) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısı ve konuşma süresi .....	125
<b>EK 11:</b> Üçüncü rol durumu (alışverişe çıkma) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişimsayısı ve konuşma süresi .....	126
<b>EK 12:</b> Dördüncü rol durumu (tişört değişimi) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişimsayısı ve konuşma süresi .....	127

<b>EK 13:</b> Beşinci rol durumu (ürün tanıtımı) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişimsayısı ve konuşma süresi .....	128
<b>EK 14:</b> Rol Oyunlarını Değerlendirme Uzman Görüş Formu Örneği (Türkçe versiyon .....	129
<b>EK 15:</b> Rol Oyunlarını Değerlendirme Uzman Görüş Formu Örneği (İngilizce versiyonu) .....	131
<b>EK 16:</b> Kişisel Bilgi Anketi Değerlendirmesi Uzman Görüş Formu (Türkçe versiyonu).....	133
<b>EK 17:</b> Kişisel Bilgi Anketi Değerlendirmesi Uzman Görüş Formu (İngilizce versiyonu) .....	136
<b>EK 18:</b> Onam Formu (Türkçe Versiyonu).....	138
<b>EK 19:</b> Onam Formu (İngilizce Versiyonu).....	140
<b>EK 20:</b> SPSS Kodlama Şablonu (Rica eden konumundaki kişi için) .....	142
<b>EK 21:</b> SPSS Kodlama Şablonu (Ricaya yanıt veren konumundaki kişi için).....	144
<b>EK 22:</b> Veri Kodlama Örneği.....	146

## I. GİRİŞ

Kültür, bir toplumdaki bireylerin geleneklerinde, gündelik alışkanlıklarında, dünyayı algılayışlarında, birbirlerine karşı tutum, davranış ve iletişim biçimlerinde görülen ortaklıklar ve benzerliklerdir. Kültürü oluşturan öğeler, dil, din, değerler, maddi kültür, estetik, sosyal kurumlar, eğitim, toplumsal sistemler ve gelişmişlik düzeyidir (Mendenhall ve diğ.,1995, Czinkota ve diğ., 1996, Hodgetts ve Luthans, 1997: Yeşil, 2012:43 içinde).

Alanyazında kültür konusunda yapılan araştırmalar, kültürler arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları ortaya koymaya çalışmış; özellikle Hofstede (1980) ve Hall'ın (1959, 1976) çalışmaları bu alanın gelişmesine büyük katkı sağlamıştır. Hofstede, 70'li yıllarda IBM'inAvrupa genel merkezindeki insan kaynakları bölümünde çalışırken, dünyanın farklı noktalarında bulunan IBM firması çalışanlarına anketler uygulayarak kültürler hakkında bilgiler toplamış ve bu bilgiler ışığında 'Kültürel Boyutlar Kuramı'nı oluşturmuştur. Hofstede, bir toplumun kültürünü anlamak için onun altı boyutta incelenmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu boyutlar; güç aralığı, bireyseliğe karşı kolektivizm (ortak yaşamcılık), belirsizlikten kaçınma, erilik-dişilik, uzun süreli uyum ve özgürlüğe karşı kısıtlamadır. Türkiye ve Amerika bu boyutlar temel alınarak karşılaştırıldığında, özellikle güç aralığı ve bireyseliğe karşı kolektivizm boyutlarında, bu iki ülkenin birbirinden oldukça farklılaştığı görülmektedir. Türkiye toplumdaki bireylerin, gücün eşitsiz dağılımını, bağımlı, hiyerarşik bir yapıyı ve otoriter yönetim biçimini kabullendiği ve ideal yöneticinin baba figürünü üstlendiği 'güç aralığı yüksek (66 puan) bir toplum'; Amerika ise toplumdaki bireylerin demokratik ve eşitlikçi ilişkiler beklediği, çalışanların yöneticileri ile daha rahat

iletişim kurabildiği, ‘güç aralığı dar (40 puan) bir toplum’ olarak değerlendirilmiştir. Bireysellik boyutunda, Türkiye bireyselliğin zayıf, ‘biz kavramı’ ve dayanışmanın baskın olduğu, ‘biz kültürü’ne sahip kolektivist (bireysellik: 37 puan) bir toplumdur. Bu tür toplumlarda, bir gruba ait olma ve aitlik hissetme (aile, aşiret, dernek vb.), bu tür grup-içi ilişkilerde uyumu koruma ve grup-içi çatışmalardan kaçınma oldukça önemlidir. Amerika ise bireysellik puanlamasında 91 puanla, kimliklerin grup-dışı konum, irade ve zevkler temelinde şekillendirildiği, kişilerarası bağların zayıf olduğu, ‘ben kavramı’ ve özel hayatın öncelik kazandığı, ‘ben kültürü’nün çok fazla geliştiği bir toplum olarak karşımıza çıkmaktadır (bkz: <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>)

Kültür alanında sözlü ve sözsüz iletişim üzerine çalışmaları ile alanyazına katkı sağlayan bir diğer araştırmacı ise Edward Hall’dır. Hall(1959, 1976) ‘yüksek ve düşük bağlamlı kültürler’ olarak ülkeleri doğu-batı ekseninde değerlendirmiş; batıya gidildikçe toplumların düşük bağlam özellikleri sergilediğini ortaya koymuştur. Hall bu tanımları yapmak için öncelikle sözsüz iletişimin yöntem ve katmanlarını incelemiştir. Sonrasında her türlü iletişim etkinliğinde, bağlamın (olaylar ve ilişkiler örgüsü) belirleyiciliğinin kültüre göre değiştiğini gözlemleyen Hall, kuramını bu anlayışa göre biçimlendirmiştir (Rogers ve diğ., 2002). Yüksek ve düşük bağlamlı kültürler ulamlamasını ‘Kültürün Ötesinde’ (Beyond Culture, 1976) kitabında detaylandıran Hall’a göre, yüksek bağlamlı kültürler; doğrudan iletişimden kaçınan, aile ve dostluk bağlarının diğer toplumsal ilişki ve rollerden önemli olduğu davranış özellikleri sergileyen toplumlardır. Bu tarz kültürler Asya ve Afrika’da bulunur. Düşük bağlamlı kültürler ise iletişimlerin açık ve dolaysız olduğu, çok az sezdirimin yapıldığı toplumlardır. Bu tür toplumlarda, yüksek bağlamlı kültürlerdeki ilişkiler

kadar yakın ilişkiler ve birbirine bağıllık yoktur. Batı Avrupa, ABD ve Kanada düşük bağlamlı toplumlardır.

Kültür alanyazınında, Hofstede ve Hall'ın çalışmalarına bakıldığında, Türkiye ve Amerika'nın kültürel açılardan birbirinden oldukça farklı ülkeler olduğu görülmektedir. Bu ülke dillerinin (Türkçe ve İngilizce) köken ve yapı olarak da birbirinden farklı olduğu göz önüne alındığında, bu tez çalışmasında bir doğu dili olan Türkçe ve bir batı dili olan İngilizcenin farklı dilsel görünümsergileyeceği öngörülmüştür.

Dil-kültür ilişkisi, en iyi kişilerarası iletişime bakılarak incelenebilir çünkü iletişim dil seçimlerimizin temelinde yatan örüntüyü ortaya çıkaran bir araçtır. İletişimsel anlam ise dilde edimsözlerle kodlanır. Ricalar ve bu ricalara verilen yanıtlar (kabul ve ret yanıtları) günlük hayatta en sık kullanılan edimsöz türlerini oluşturmakta ve bu tür edimsözler, doğası gereği karşılıklı iletişimde kibarlık ve/veya kabalık görünümlerini ortaya çıkarmaktadır. Watts, Ide ve Ehlich (1992), kibarlık çalışmalarını Kibarlık 1 ve Kibarlık 2 çalışmaları olarak iki ulamda toplamıştır. Kültüre bağımlı (emic) bakış açısına sahip olan Kibarlık 1 çalışmalarının, anadili konuşurlarının kibar davranış algıları ve kibarlık hakkındaki yorumları ('kibarlık değerlendirmeleri') üzerine; kültürden bağımsız, bilimsel (etic) bakış açısına sahip Kibarlık 2 çalışmalarının ise anadili konuşurlarının gerçek zamanlı kibarlık üretimleri ('dilsel davranışlar') üzerine olduğunu belirtmiştir. Bu tez çalışması, bir kibarlık 2 çalışması olarak, Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının rica edimsöz etkileşimlerinde kullandıkları dilsel stratejilerin bu iki dilde ne tür farklı ve/veya benzer kibarlık ve kabalık görünümleri ortaya çıkardığını göstermesi yönüyle Türkçe alanyazınında yapılan rica edimsözü çalışmalarından farklılaşmaktadır.

Alanyazındaki edimbilim araştırmalarına bakıldığında, yapılan çalışmaların aradil (interlanguage) ve kültürler-arası (cross-cultural) alanlarda yoğunlaştığı ve bu terimlerin birbirinin yerine kullanıldığı belirlenmiştir. Dil davranışları, dilbilimsel gerekleşimler ile dilin toplumedimbilimsel işlevlerini karşılaştıran bu çalışma alanları, farklı kültürlerdeki edimsöz kullanımlarını, kültürel ve edimbilimsel başarısızlıkları, bir dilde kibar olarak görülen bir davranışın diğer bir dilde kibar olarak değerlendirilmemesinin nedenlerini konu alır (Kecskes, 2014: 17-18). Bu alanlarda yapılan çalışmaların, genelde hedef bir dil öğrenen, anadili farklı niversite ğrencilerinin edimsel yeti ve üretimleri ile hedef dilin anadili konuşurlarının üretimlerini karşılaştıran çalışmalar olduğu gözlenmiştir. Yaş aralığı sınırlı niversite öğrencileriyle gerçekleştirilen bu çalışmalarda çoğunlukla yazılı ve/veya sözlü söylem tamamlama testlerinin (bir rica edimsözü testi örneğinde durum: Dn derse gelemediniz. Bir sınıf arkadaşınızdan ders notlarınızı isteyeceksiniz. Ona ne dersiniz? Yazınız ve/veya söyleyiniz.); bazılarında ise çoktan seçmeli strateji testlerinin (yukarıdaki gibi bir rica durumunda katılımcıların kendilerine sunulan seçenekler arasından kendi kullanımlarına en uygun olanı işaretlemesi) kullanıldığı belirlenmiştir. Margalef-Boada (1993: 152-155) red stratejilerinin belirlenmesinde kullanılan yazılı ve sözlü veri toplama yöntemlerinin etkililiğini karşılaştırdığı çalışmasında, sözlü verilerin yazılı verilere oranla daha uzun, zengin, ayrıntılı ve karmaşık yanıtlar sağladığını ortaya koymuştur. Ayrıca, yazılı söylem tamamlama testlerinin konuşucuların söylemlerini kısıtladığını; açık rol oyunlarının ise gerçek hayattaki iletişime benzer olarak aynı söylemde farklı edimszlerin ortaya çıkmasını sağlayarak daha geçerli ve bütüncül bir zmlleme olanağı sunduğunu ortaya koymuştur. Kapalı (closed role-play) ve açık (open role-play) rol oynama yöntemleri

karşılaştırıldığında, kapalı rol oynama yönteminde, katılımcılardan toplanan sözlü verinin etkileşim ve iletişim içermediği ve veri toplayan araştırmacının genelde dinleyici rolünü, katılımcının ise konuşucu rolünü üstlendiği belirtilmiştir. Açık rol oynama yönteminde ise, katılımcılar, tasarlanan gerçekçi ve özgün durumlarda, karşılıklı iletişim kurarak açık-uçlu söylemler oluşturmaktadır.

Türkçe ve İngilizce rica edimsözü ve ricalara verilen yanıtlar bağlamında kabul-ret edimsözleri üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu çalışmalarda alanyazında başka diller ve kültürler üzerine yapılan edimsöz çalışmalarının veri toplama ve çözümleme yöntemlerinin (söylem tamamlama ve çoktan seçmeli testler) kullanıldığı görülmüştür. Bu çalışmalardan rica edimsözü üzerine yapılanlar: Mızıkacı, 1991; Atay, 1996; İrman, 1996; Tolon, 1997; Otçu, 2000; Karatepe, 2001; Mengi, 2001; Rafieyan, 2006; Martı, 2006; Yumun, 2008; Kanık, 2010; Kılıçkaya, 2010; Koç, 2011; Ametbek, 2012; Uzun, 2013; Şanal, 2013; Hamiloğlu ve Emirmustafaoğlu'nun, 2017 çalışmalarıdır. Ret edimsözü üzerine yapılanlar ise; Bulut, 2000; Sandler ve Eröz, 2002; Demir, 2003; Tekyıldız, 2006; Genç ve Tekyıldız, 2009; Çimen, 2009; Hatipoğlu, 2010; Moody, 2011; Şahin, 2011; Çapar, 2014; Çiftçi, 2016; Han ve Burgucu-Tazegül, 2016 ve Hergüner ve Çakır'ın, 2017 çalışmalarıdır.

Alanyazında Türkçe ve İngilizce rica, kabul ve ret edimsözü üzerine yukarıda anılan sayıca oldukça fazla çalışma bulunmasına rağmen bu çalışmalar, veri kaynağı ve veri toplama yöntemlerindeki sorunlar nedeniyle eleştirilmiştir. Birinci eleştirilen nokta, bu çalışmaların yaş aralığı sınırlı üniversite öğrencileriyle gerçekleştirilmesi; ikinci eleştirilen nokta veri toplama ve çözümleme kolaylığından, verilerin söylem tamamlama ve çoktan seçmeli testler kullanılarak toplanması ve son eleştirilen nokta, bu yöntemlerle toplanan verilerin gerçek hayattaki zengin, karmaşık ve doğal

dil kullanımlarını yansıtamadığı gerçeğidir. Çünkü söylem tamamlama testlerinden elde edilen yazılı ya da sözlü edimsöz kullanımları, konuşmaya giriş ve onu takip eden sözce arasına sıkıştırılmış bir-iki tümceden oluşmaktadır (Houck ve Gass, 1996: 47).

Alanyazın çalışmalarının tüm bu eksik yönleri göz öüne alındığında, bu çalışmada katılımcı profiline çeşitli mesleklerden oluşması; katılımcıların yaş aralığının geniş bir dağılım sergilemesi; verilerin doğal dil verisinden sonra en gerçekçi dil kullanımını yansıttığı düşünülen doğaçlamaya dayalı açık rol oynama yöntemiyle toplanması; bağlamdan bağımsız sınırlı rica tümcelerini değil, rica etkileşimlerini sınırlamadan, onları söylem bütününde inceleyen bir çalışma olması; araştırmacının bilgisine göre, bu tez çalışmasının Türkçe alanyazınında ilk kapsamlı, etkileşimsel yönü ağır basan, nitelikli ve özgün bir Kibarlık 2 çalışması olarak nitelendirilmesini sağlayacaktır.

Türkçe ve İngilizce rica etkileşimlerinde, dilsel strateji kullanımına dayalı kibarlık ve kabalık görünümlerini ve bu görünümlerin söylem bütününde oluşturduğu örüntüleri ele alan bu çalışma, giriş, kuramsal çerçeve, uygulama, bulgular ve değerlendirme, sonuç ve öneriler olmak üzere altı bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde iki farklı kültür ve bu kültürlerin dildeki yansımalarının karşılaştırıldığı bir çalışma yapmanın alanyazınında gerekliliği, yeri ve önemi ortaya konmuştur. Kuramsal çerçeve bölümünde öncelikle edimsöz kavramı; bir edimsöz türü olan rica edimsöz ve ricaya verilen yanıt türlerinden kabul-ret edimsözleri ve bu alanda yapılan Türkçe ve İngilizce çalışmalar betimlenmiş; sonrasında rica ve kabul-ret edimsözlerinin kullanımına dayalı kibarlık ve kabalık kavramları, kuramları ve çalışmaları üzerinde durulmuştur. Yöntem bölümünde, alanyazınıdaki rica-kabul/ret edimsözler modelleri



ile kibarlık-kabalık kuram ve modellerinden yararlanılarak, araştırma sorularına yanıt vermek amacıyla oluşturulan içerik çözümlene yöntemi açıklanmıştır. Bulgular bölümünde, çalışmadan elde edilen veriler değerlendirilerek yorumlanmıştır. Çalışma, sonuç ve önerilerde bulunularak sonlandırılmıştır.

### **1.1. Tezin Konusu**

Bu tezin konusu, Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının rica etkileşimlerinde kullandıkları dilsel stratejilerin kibarlık ve/veya kabalık gerçekleştirilmede ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar sergilediklerini araştırmaktır.

### **1.2. Tezin Amacı**

Bu tez çalışması, Türkçe ve İngilizce rica etkileşimlerinde, dilsel strateji kullanımına dayalı kibarlık ve kabalık görünümünü ve örüntülerini rol oynama yöntemiyle toplanan karşılıklı konuşmalar bağlamında inceleyerek, bu iki dil ve kültür arasındaki benzerlikleri ve /veya farklılıkları ortaya koymayı amaçlamaktadır.

### **1.3. Tezin Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Bu tez, birincil veri kaynaklarının kullanımı (katılımcıların gerçek zamanlı dil kullanımı-dildeki kibarlık ve kabalık) ile sınırlandırılmıştır. İkincil veri kaynakları olan katılımcıların kibarlık ve kabalık değerlendirmeleri, söz konusu değişkenleri nasıl algıladıkları (Kibarlık 1) araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Diğer bir ifadeyle, bu tez bir kibarlık 2 çalışmasıdır.

Bu çalışma kibarlık ve kabalık olgularının dildeki yansımalarıyla sınırlandırıldığı için, rol oynama yöntemiyle toplanan karşılıklı konuşma verisinin çevriyazısının yapılmasında ve çözümlenmesinde sözsüz iletişim özellikleri ve yüz ifadeleri,

mimikler, vücut dili, ses tonu gibi dil-ötesi özellikler (paralinguistic features) dikkate alınmamıştır. Rol durumlarının oluşturulmasında, bağlamsal değişkenlerden olan toplumsal güç, toplumsal konum, toplumsal uzaklık ve geçmişlik dikkate alınmış; katılımcıların sözlü üretimlerine yansıttıkları özel veya genel alan algısı, amaçlılık, içten veya politik olma, olumlu veya olumsuz duygusal etkilenim, olumlu veya olumsuz uzaklık yansıtma gibi değişkenler anadili konuşurlarının algı ve değerlendirmeleriyle desteklenmesi gerekliliğinden bu tezin çalışma konusu dışında tutulmuştur.

Veri tabanını oluşturan karşılıklı konuşmaların doğal dil verisi olmaması, bu çalışmanın bir eksikliği olarak görülebilmesine rağmen, değişkenlerin (toplumsal konum, toplumsal güç gibi) kontrolünde sağladığı yararlar nedeniyle, veriler, doğal dil verisinden sonra en gerçekçi dil kullanımını yansıttığı düşünülen, doğaçlamalara dayalı çak rol oynama yöntemiyle toplanmıştır.

#### **1.4.Araştırma Soruları**

Bu çalışmada şu araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

1. Türkçe ve İngilizce *grup-içi ilişkilere* dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık, kabalık görünümleri ve örüntüleri arasında ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar bulunmaktadır?
2. Türkçe ve İngilizce *grup-dışı ilişkilere* dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık, kabalık görünümleri ve örüntüleri arasında ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar bulunmaktadır?

### 1.5. Tezin Yöntemi

Yıldırım ve Şimşek'e göre (2008: 89) bir nitel araştırmada elde edilen verilerin çözümlenmesi için iki genel yöntem önerilebilir. Bunlardan ilki betimsel, ikincisi ise içerik analizidir. Betimsel analiz, derinlemesine analiz gerektirmeyen verilerin işlenmesinde kullanılırken; içerik çözümlenmesi, elde edilen verilerin daha yakından incelenmesini ve bu verileri açıklayan kavram ve temalara ulaşılmasını gerektirir.

“İçerik çözümlenmesinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Betimsel analizde özetlenen ve yorumlanan veriler, içerik çözümlenmesinde daha derin bir işleme tabi tutulur ve betimsel bir yaklaşımla fark edilmeyen kavram ve temalar bu analiz sonucu keşfedilebilir. Bu amaçla toplanan verilerin önce kavramsallaştırılması, daha sonra da ortaya çıkan kavramlara göre mantıklı bir biçimde düzenlenmesi ve buna göre veriyi açıklayan temaların saptanması gerekmektedir” (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 227).

Bu tezin amaçları ve araştırma soruları doğrultusunda, rol oynama durumlarından elde edilen karşılıklı konuşmaların detaylı betimlenmesini ve yorumlanmasını sağlamak amacıyla, bu çalışmada içerik çözümlenmesi yöntemi kullanılmıştır.

## II. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Edimsöz Kavramı ve Kuramı

Edimbilim 1970'lerin sonunda geliştirilen dilbilimin bir alt alanıdır. Edimbilim, tümce anlamı ile konuşucununiletişimsel niyeti arasındaki farkı ortaya koyar. J.L. Austin'in ölümünden sonra öğrencisi Searle tarafından geliştirilen edimsöz kuramı; konuşurken, yazarken, dilin kullanıldığı her durumda, yerinelik koşullarına uygun olarak bir eylemin gerçekleştirildiğini savunur ve dilin işlevsel kullanımını inceler (Searle, 2000: 14-15). Searle edimsözleri (illocutionary act), insanın dille iletişiminin en küçük ve en önemli birimleri olarak tanımlamaktadır. Bu kurama göre konuşucu rica etmek, özür dilemek, kutlamak, baş sağlığı dilemek gibi kavramlar için kullandığı kalıp sözleri daha seslendirirken bir eylemi gerçekleştirmiş olur (Searle, 2000: 84).

Edimsözler kullanım amaçlarına göre beş ulamda incelenebilir: iddia ediciler (öneri getirme, övünme, şikâyet etme, rapor verme), yönlendiriciler (emir verme, sipariş verme, rica etme, öğüt ve tavsiyede bulunma), onaylayıcılar (söz verme, teklif etme, yemin etme), ifade ediciler (teşekkür etme, tebrik etme, suçlama, övme, özür dileme) ve bildiriciler (istifa etme, kovma, terfi ettirme, mahkûm etme). Searle, yönlendirici edimsözlerin amacını, konuşucunun dinleyiciyi, önermesinin niteliğindeki amaca uymasını sağlayacak bir biçimde davranmaya zorlaması olarak tanımlamaktadır. Emirler, komutlar, *ricalar*, izinler, davet, çağrı birer *yönlendirici* edimsöz örneğidir. Yönlendirici edimsözler, kullanımbilim alanında yüz olguları (face phenomena) olarak adlandırılan kullanımsal olguları da beraberinde getirmektedir (Searle, 2000).

### **2.1.1.Rica Etme, Kabul Etme ve Reddetme Edimsözleri Üzerine Yapılan Çalışmalar**

Austin ve Searle'nin edimsöz kuramı sözcü-temelli olduğundan karşılıklı iletişimde kullanılan edimsözlerle ilgilenmez. Bu nedenle yazılı söylem tamamlama testlerinin kullanıldığı alanyazın çalışmalarının, bağlamdan soyutlanmış edimsöz tümcelerini inceleyen çalışmalar olduğu gözlenmiştir. Alanyazında rica edimsözü çalışmalarının büyük çoğunluğunun, hedef dil öğrenen, anadili farklı üniversite öğrencilerinin üretimlerini, anadili konuşurlarının üretimleri ile karşılaştıran çalışmalar olduğu görülmüştür. Türkçe alanyazınında rica edimsözü üzerine yapılan edimsöz çalışmaları:Mızıkacı (1991); Atay(1996); İrman(1996); Tolon(1997); Otçu(2000); Karatepe (2001); Mengi (2001); Rafieyan(2006); Martı (2006); Yumun(2008); Kanık(2010); Kılıçkaya(2010); Koç(2011); Ametbek(2012); Uzun(2013); Şanal(2013); Hamiloğlu ve Emirmustafaoğlu'nun (2017) çalışmalarıdır. İngilizceyi yabancı dil olarak öğrenen Türk üniversite öğrencilerinin edimbilimsel yeterliliklerini araştıran bu çalışmalar, bu tez çalışmasının konusu ile bağlantılı görülmediğinden, sadece Martı'nın (2006) çalışmasının Türkçe ve Almanca anadili konuşurlarının rica üretimlerine ilişkin bölümünün sonuçlarına değinilmiştir. Martı'nın (2006) çalışması Türkçe-Almanca iki dilli gurbetçiler ile tek dilli Türkçe anadili konuşurlarının ricalarındaki farkındalık ve kibarlık algıları üzerine yapılmıştır. Martı'nın on farklı bağlam durumu içeren söylem tamamlama testinin sonuçlarına dayalı çalışması, anadili Türkçe olan grubun, Almanca konuşurlarına oranla, dolaysız stratejileri çok daha fazla kullandığına işaret etmiştir.

Alanyazında diğer diller üzerine yapılan rica edimsöz çalışmalarına bakıldığında, bu çalışmaların da büyük çoğunluğunun aradil çalışmaları olduğu; anadili

konuşurlarının rica üretimlerini karşılaştıran kültürler-arası çalışmaların sayısının daha az olduğu belirlenmiştir. Türkçe ve İngilizce anadili konuşucularının üretimlerini karşılaştıran bir çalışmaya alanyazında rastlanmadığından, doğu ve batı dillerinin karşılaştırıldığı çalışmalardan biri olan Fukushima'nın (1996) çalışması, Türkçenin de bir doğu dili olarak kabul edilmesi nedeniyle, bu çalışmayla ilgili bulunmuştur. Fukushima (1996), İngiliz İngilizcesi ve Japoncada kullanılan rica stratejileri arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları karşılaştırdığı çalışmasında iki rica senaryosu kullanmıştır. İlk rica senaryosunda rica yükü düşük tutulmuş; ikinci rica senaryosunda ise ricanın rica edilen kişiye getirdiği yük fazla olacak şekilde tasarlanmıştır. 16'sı İngilizce ve 15'i Japonca anadili konuşurundan oluşan katılımcı grupları, lisans öğrencisi olmaları nedeniyle yaş, eğitim seviyesi ve mesleki açılarından benzer olarak kabul edilmiştir. Rica senaryoları katılımcılara kendi anadillerinde kartlara yazılı olarak verilmiş ve yine kendi anadillerinde verdikleri yanıtların ses kaydı alınarak çevriyazısı yapılmıştır. Çalışmanın sonuçları, rica yükünün az olduğu birinci durum için İngilizce anadili konuşurlarının çoğunlukla sadece ana rica tümcesi kullandığını; rica yükünün fazla olduğu ikinci durum için ise ricayı destekleyici eylemler kullanarak ricayı yumuşattığını, genelde ana rica tümcesi öncesinde destekleyiciler kullandığını ortaya koymuştur. Birinci durum için Japonca anadili konuşurlarının yaklaşık yarısının sadece ana rica tümcesi kullandığı; diğer yarısının ise ana rica tümcesi öncesinde destekleyici eylemler kullanarak ricanın karşı taraf üzerindeki zorlayıcı gücünü azaltmaya çalıştığı saptanmıştır. Rica yükünün fazla olduğu ikinci durum için ise Japonca anadili konuşurlarının büyük çoğunluğunun ricayı destekleyici eylemleri ana rica tümcesi öncesi kullanmayı tercih ettiği gözlenmiştir. Kullanılan ana rica tümcelerinin yapıları incelendiğinde, İngiliz

ve Japon katılımcı gruplarının birbirine benzer olarak her iki durum için de yapısal dolaylı rica stratejilerini kullandığı belirlenmiştir. Japon katılımcıların İngiliz katılımcılardan daha fazla oranda dolaysız strateji kullanmaları iki grubun farkını ortaya koyması bakımından dikkat çekici bulunmuştur. Bu sonuç, toplumsal konumları eşit olan Japon katılımcıların dolaysız rica stratejilerini grup-içi samimiyetlerini arttırmak için kullandığı yönünde bir nedene bağlanmıştır. İngiliz toplumunun bu tür ilişkilerde toplumsal uzaklığı ve resmiyeti önemseydiği için olumsuz kibarlık stratejilerini kullandığı belirlenmiştir. Hem İngiliz hem Japon toplumlarının grup-dışı üyeler olarak algıladıkları durumlarda bu kişilerle etkileşimlerinde olumsuz kibarlık stratejilerini, grup-içi üye olarak nitelendirdikleri kişilerle ise olumlu kibarlık stratejilerini kullandığı görülmüş ancak her iki toplumdaki grup-içi ve grup-dışı üye tanımının ve algısının farklı olduğuna dikkat çekilmiştir. Örneğin, İngiliz lisans öğrencileri kaldıkları öğrenci evinde yan odadaki akranlarını grup-dışı üye olarak kabul ettiklerinden olumsuz kibarlık stratejilerini kullandığını; Japon öğrencilerin ise onları grup-içi üye olarak kabul ederek aralarındaki yakınlığı kuvvetlendirmek amacıyla dolaysız stratejiler kullandığını ortaya konmuştur.

Reddetme edimsözü üzerine yapılan çalışmaların, rica edimsöz çalışmalarına benzer olarak, genelde anadili farklı olan katılımcıların kullandıkları ret ifadeleri ile anadili konuşurlarının üretimlerini karşılaştıran çalışmalar olduğu görülmektedir. Türkçe alanyazınında ret edimsözü üzerine yapılan bu tür çalışmalar: Bulut (2000); Sandler ve Eröz (2002); Demir (2003); Tekyıldız (2006); Genç ve Tekyıldız (2009); Çimen (2009); Hatipoğlu (2010); Moody (2011); Şahin (2011); Çapar (2014); Çiftçi (2016); Han ve Burgucu-Tazegül (2016) ve Hergüner ve Çakır'ın (2017)

çalışmalarıdır. Aşağıda sadece Türkçe anadili konuşurlarının ret edimsöz üretimlerine ilişkin sonuçları olan iki çalışmaya değinilmiştir.

Bu çalışmalardan, Bulut'un (2000) İngilizce anadili konuşurları, Türkçe anadili konuşurları ve gelişmiş düzeyde İngilizce konuşan Türkçe anadili konuşurları ile gerçekleştirdiği doktora tez çalışması, Amerikan İngilizcesi ve Türkçenin kibar dil kullanım stratejilerinin sıklık, sıra ve içerik bakımından reddetme edimsözünün gerçekleştirilmesinde ne kadar benzediğini ve/veya farklı olduğunu ortaya koymuştur. Oniki durumdan oluşan yazılı söylem tamamlama testi ve bu testin sözlü şekli kullanılarak toplanan veriler niceliksel ve niteliksel olarak çözümlenmiştir. Sonuçlar, üç grubun da genelde dolaylı şekilde reddetme eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur. Amerikalı grup ile İngilizce bilen Türk grubunun en sık kullandığı red formülünün: 'pişmanlık, üzüntü ifadesi+mazeret, sebep belirtme, açıklama yapma', ikinci en sık kullanılan ret stratejisinin ise 'mazeret sunma, sebep belirtme, açıklama yapma' şeklinde olduğu belirtilmiştir. Dil gruplarındaki kibarlık stratejilerini kullanım farklılıklarının daha çok bireysellik-toplumsalcılık ve düşük bağlam-yüksek bağlam ayrımlarıyla ilgili olduğuna dikkat çekilmiştir. Amerikalı katılımcıların daha dolaysız ve açık kibarlık stratejileri kullandığı, Türkçe anadili konuşurlarının özellikle sözlü veride daha dolaylı ve yüz koruyucu kibarlık stratejileri kullandığı ortaya konmuştur. Ayrıca sözlü veride kullanılan strateji sayısında ve verilen yanıtların uzunluğunda artış gözlenmiştir.

Sandler ve Eröz (2002) ise Amerikalı, Lao ve Türk toplam otuz katılımcının İngilizce ret edimsöz üretimini incelemiştir. Sonuçlar, üç grubun da en sık 'mazeret belirtme/sebep sunma' stratejisini, sonra 'üzüntü, pişmanlık, özür' stratejisini



kullandığını göstermiştir. Laoların üzüntü, özür stratejilerine minnettarlık, teşekkür ifadelerini de eklediği görülmüştür.

Alanyazında diğer diller üzerine yapılan ret edimsöz çalışmaları incelendiğinde, Amerikan İngilizcesi anadili konuşurları ile Asya dilleri anadili konuşurlarının reddetme stratejilerinin benzerliklerini ve farklılıklarını karşılaştıran çalışmaların bu alanda önemli bir yer tuttuğu belirlenmiştir: Lyuh (1992); Liao ve Bresnahan(1996); Takahashi ve Beebe'nin (1986); Itoi (1997); Aramaki (1999) ve Kwon (2004)çalışmaları gibi.

Batı ve doğu dillerini karşılaştıran ret edimsöz çalışmalarıdan biri, Lyuh'un (1992) Korece ve İngilizcedeki ret gerçekleştirmelerini karşılaştırdığı çalışmasıdır. Bu çalışmanın sonuçları, Korecede reddetme edimsözünün 'kolektivist özellikler', İngilizcede ise 'bireysel özellikler' taşıdığına işaret etmiştir. Koreliler için gruba uyum içinde olma ve grubun isteklerine uyma öncelik taşırken, Amerikalılar için kendi özerkliklerini ve bireyselliklerini ön planda tutmanın önem taşıdığı görülmüştür. Lyuh'a göre (1992: 32) kolektivist kültürler, yüksek-bağlam iletişimine (high-context communication); bireysel kültürler ise, düşük-bağlam iletişimine (low-context communication) sahiptir.

Liao ve Bresnahan'ın (1996)çalışmasında, Amerikan İngilizcesi ve Standart Çincedeki ret edimsözünün kullanımı karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma sonucunda, üniversite öğrencilerinden oluşan katılımcı grubunun, toplumsal konum bakımından farklı ya da eşit oldukları altı rica senaryosunda, yapılan ricaları reddederken en sık özür belirten kibarlık işaretleyicilerini kullandığı gözlenmiştir. Amerikalıların karşı tarafı reddederken genelde istek kipinde sözcükler kullandıkları; Çinlilerin ise istek kipindeki ifadeleri kibarlık belirtmek için değil, istek, dilek, pişmanlık, kınama vb.

belirtmek için kullandığı sonucuna varılmıştır. Amerikalıların hem aile üyelerini hem arkadaşlarını; Çinlilerin/Tayvanlıların ise aile üyelerini reddetmekte zorlanması çalışmanın dikkat çeken bulgularındandır. Ayrıca aile üyelerinden bir kişiyi reddederken Amerikalıların sayıca fazla, Çinlilerin ise sayıca az strateji kullandığı belirlenmiştir. Çinli katılımcıların kullandığı kibarlık stratejilerinin doğu ülkelerinin alçakgönüllülüğünü ve kolektivist doğasını; Amerikalıların kullandığı kibarlık stratejilerinin ise batı ülkelerinin kendine önem verme ve bireysellik doğasını yansıtmaları çalışmanın genel sonucudur. Amerikalılar haklı olduklarında arkadaşlarına ders vermekten çekinmemiş; Çinliler ise böyle bir davranışta bulunmayarak kısa özür ve mazeretler belirtmiştir. Her iki dilde de katılımcılar yüksek toplumsal konuma sahip bir kişiyi reddederken genel, belirsiz sebepler ve sayıca fazla strateji kullanmış ancak Çinli katılımcıların büyük çoğunluğu belirli, detaylı sebepler ve sayıca az strateji kullanmıştır. Çinli/Tayvanlı katılımcılar kendilerinden daha üst konumdaki kişilerle konuşurken ‘öğretmenim’ gibi belirli hitap biçimleri+kibarlık işaretleyicileri+reddetme sebepleri kullanmış; Amerikalılar ise ‘isterdim’ gibi kibarca reddetme ve ‘üzgünüm/afedersiniz’ gibi kibarlık işaretleyicileri kullanmıştır. Ayrıca Çinlilerin/Tayvanlıların yardım edemeyeceklerini belirtmek için ‘üzgünüm, bugün yapacak işlerim var’ gibi ‘dış etmenler’(exterior factors) öne sürerek reddettikleri; Amerikalıların ise ‘yardım etmeyi isterdim ama...’ gibi önce olumlu ifadeler kullanarak başladığı ardından reddettikleri görülmüştür. Takahashi ve Beebe’nin (1986) çalışmasında, Amerikalı katılımcıların ret edimsözlerinin hemen hepsine olumlu bir giriş yaparak başladıkları yani Amerikalıların kullandığı genel ret formülünün yapısının, olumlu giriş(‘isterdim’)+fakat+mazeret belirtme+özür ifadesi (‘üzgünüm’) şeklinde olduğubelirlenmiştir. Japonların ise bu tür olumlu bir giriş

kullanmadan reddettikleri ve genelde özür ifadesi ardından mazeret belirterek reddetme stratejilerini kullandıkları ortaya konmuştur.

Itoi (1997) Yeni Zellanda İngilizcesi ve Japonca anadili konuşurlarının kullandığı ret stratejilerini karşılaştırmıştır. 72 Yeni Zellandalı ve 132 Japon üniversite öğrencisinden altı farklı konudan oluşan senaryoları okumaları ve her bir senaryoda iki farklı konuma sahip (yüksek konum- öğretmen ve eşit konum- arkadaş) kişiye kabul-ret veya başka bir yanıt seçeneklerinden hangisini tercih ederek yanıt verdikleri sorulmuştur. Bu çalışmanın sonuçları şöyle özetlenebilir:

- Japon katılımcılar toplumsal konum bilincindedir. Örneğin, Japonlar kendileriyle eşit konumda bulunan kişilerle daha dolaysız, açık ve sert konuşmuşlardır.
- Japon katılımcılar uzlaşmaya vardıktan sonra mazeret sunmakta, Yeni Zellandalı katılımcılar mazeret gösterdikten sonra uzlaşma sağlamaktadır.
- Ricaları reddederken her iki grup da karşı tarafa özürlerini bildirmiş ancak Japon katılımcılar kendilerinden üst konumdaki kişileri reddederken daha çok özür dileme eğilimi göstermiştir.

Reddetme edimsözü üzerine yapılan bir diğer çalışmada, Aramaki (1999), Japon ve Amerikalı anadili konuşurlarının kullandığı reddetme stratejilerini incelemiştir. 53 Japon, 43 Amerikalı katılımcıdan üç öneri, üç rica ve üç davet senaryosunun yer aldığı açık söylem tamamlama testini doldurmaları istenmiştir. Konuşucu ve dinleyici arasında üç farklı ilişkinin (konuşucunun dinleyiciden daha üstün konumda olduğu ilişki, konuşucu ve dinleyicinin eşit konumda olduğu ilişki, konuşucunun dinleyiciden daha alt konumda olduğu ilişki) incelendiği reddetme senaryolarında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Amerikalı katılımcılar kendilerinden üst konumdaki kişilerle konuşurken bağlamın resmi veya kişisel olmasına bakmaksızın Japon katılımcılar kadar dolaysız strateji kullanmamıştır.
- Amerikalı katılımcılar kişisel konularda kendileriyle eşit konumda olan meslektaşlarıyla konuşurken Japon katılımcılardan daha fazla dolaysız söylemde bulunmuştur.
- Amerikalı katılımcıların çoğunun bir daveti reddederken takdir, beğeni ve teşekkürlerini ifade ettikleri, Japon katılımcıların ise özür ifadeleri kullanma eğiliminde oldukları görülmüştür.
- Japon katılımcıların bir daveti reddederken 'bir dahaki sefere' gibi geleceğe dair söz verme ve tamamlanmamış ifadeler kullandığı gözlenmiştir.

Kwon (2004) İngilizce anadili konuşurları ve Korece anadili konuşurlarının ret üretimlerini karşılaştırdığı çalışmasında, Amerikalıların daha dolaysız ret ifadeleri kullandığını, Korelilerin ise ret ifadelerini uzun ve çeşitli sebepler sunarak yumuşattıklarını ortaya koymuştur.

### **2.1.2.Rica Edimsözü Çalışmalarında Kullanılan Ulamlamalar**

Rica edimsözü çözümleme çalışmalarında kullanılan en yaygın model Blum-Kulka, House ve Kasper'in(1989) Kùltürler-arası Edimsöz Farkındalığı Projesinde (Cross-cultural Speech Act Awareness Project) kullandıkları dilsel strateji çözümleme çerçevesidir. Bu çözümleme modelinde, ricanın gerçekleştirilmesini sağlayan en küçük birim ana rica tümcesi/baş eylemdir (head act). Bir söylemdeki ana rica tümcesi öncesinde veya sonrasında,ricanın gücünü azaltarak ya da arttırarak dinleyici

üzerinde yarattığı etkiyi değiştiren, ricayı destekleyen eylemler veya ifadeler yer almaktadır (Blum-Kulka ve diğ., 1989: 275-276).

Blum-Kulka ve diğ. (1989: 287-288) ana rica tümcesi öncesinde ve sonrasında kullanılan *ricayı destekleyen ifadeleri (preposed and post supportive moves)* şöyle ulamlandırmıştır:

- *Hazır bulunuşluğu/uygunluk durumunu kontrol (preparator)*: ‘Bi dakkan var mı?’, ‘Sana bi şey sormak istiyorum.’
- *Ön-onaylama isteme (getting a precommitment) veya hazırlayıcılar (Sasaki'nin adlandırması)*: ‘Bana bir iyilik yapar mısın?’
- *Ortam hazırlayıcı ifadeler (grounders)*: ‘Dün dersi kaçırdım da’
- *Yumuşatma (Disarmer)*: ‘Çok meşgulsün biliyorum ama...’, ‘Notlarımı vermeyi sevmiyorsun ama bu seferlik bir istisna yapamaz mısın?’
- *Yük azaltıcı (imposition minimizer)*: ‘Yolunun üzeriyse beni de götürür müsün?’
- *Karşılık teklif etme, söz verme (promise of reward, promise)*: ‘Sonra telafi edeceğim.’, ‘Hemen geri vereceğime söz veriyorum’.

Ana rica tümceleri (head acts) dolaylılık derecesine göre önce üç temel ulama, bu ulamlar da dokuz alt ulama ayrılmıştır. Blum-Kulka ve diğ.’nin (1989) rica edimsözlerini çözümlene çerçevesi ile Brown ve Levinson’un (1978, 1987)kibarlık kuramı ve stratejilerinin örtüşmesi, bu iki modelin sıklıkla tercih edilme nedenlerindedir. Bu rica stratejileri dolaysız, dilsel dolaylı ve edimsel dolaylı ifadeler olarak üçe ayrılmaktadır:

*Doğrudan/Dolaysız İfadeler (Bald on-Record/Direct Statements)*:

Dinleyicinin yüzünü dikkate almadan, en dolaysız şekilde gerçekleştirilen eylemlerdir. Konuşucu, dolaysız dil kullanarak isteğini belirttiği için dinleyicinin yüzünü tehdit etmekte ve bu tehditleri yumuşatma amacı taşımamaktadır. Böyle bir durumda konuşucu, dinleyiciyi şaşırılabilir veya utandırılabilir. Bu nedenle dolaysız stratejiler, konuşucunun dinleyiciyle yakın olduğu (aile veya yakın arkadaş çevresi) durumlarda veya kişilerarası rollerin gereği olan durumlarda güç göstergesi olarak kullanılmaktadır. Orduda komutanın askere emir vermesi, kabul gören doğrudan bir edimdir. ‘Dikkat!, Dinle beni., Çekici uzatsana., Panjurları kapatmayı unutma., İçeri gel buyur., Bırak ben sonra temizlerim., Ye lütfen!, Karabiberi uzatsana.’ gibi sözceler bu ulamı örneklemektedir.

Konuşucunun toplum kurallarına göre davrandığını göstermek istemesi, çıkarıcı değil, açık sözlü ve dürüst olduğunu göstererek takdir edilme isteği duyması veya yanlış anlaşılmaktan kaçınmak istemesi gibi etmenler konuşucunun dolaysız stratejilere başvurma nedenleri arasında sayılabilir.

*Dolaysız stratejiler*, sözcenin edimsöz gücünün dilsel işaretleyiciler veya anlamsal içerik sayesinde açıkça anlaşılabilirdiği yapılardır (Blum-Kulka ve diğ. 1989: 17-18, 278-281):

- *Kiplik içeren ifadeler / buyrum kipi (mood derivable/imperatives)*: örn: ‘Bana bir kalem ver.’, ‘Beni yalnız bırak.’, ‘Odanı topla.’
- *Açık Edimsel Edimsöz (explicit performative)*: örn. ‘Bir kalemini rica etsem.’, ‘Sana şu dağınıklığı toplamanı söylüyorum.’
- *Örtük Edimsel Edimsöz (hedged performative)*: Kaçınsama ifadeleri kullanılarak edimsöz gücünün değiştirildiği sözcelerdir. Örn. ‘Sununu

planlanan tarihten bir hafta önce yapmanın mümkün olup olmadığını soracaktım.'

- *Düzsöz/Zorunluluk İfadesi (locution/obligation derivable):* Dinleyicinin bir eylemi yerine getirmeye zorlandığı, zorunluluk bildiren sözcelerdir. Örn. 'Çöpü çıkarman gerek', 'Arabanızı çekmeniz lazım.' 'Odanı toplaman gerek.'
- *İstek/İhtiyaç/Dilek İfadesi (want/need/wish statement):* 'Gerçekten şu dırdırı kesmeni istiyorum.' 'Ödevi teslim etmem için en az iki güne daha ihtiyacım var.' 'Bana seslenmeyi kessen keşke.' 'Odanı temizlemeni istiyorum.'

*Anlamı Açık (Kayıtlı)/Dilsel Dolaylı Stratejiler (On-Record Conventionalized Indirect Strategies):*

Bir yemek masasında karabiberliğe yakın olan kişiye '-Karabiberi uzatabilir misiniz?' diye sorulduğunda o kişinin karabiberliği tutup uzatma yeteneği sorgulanmış olmaz. Böyle bir ortamda o kişiden karabiberi uzatması için yapısal bakımdan dolaylı ama anlam açısından açık bir ricada bulunulmuş olur. Gordon ve Lakoff'a (1975: 87) göre, 'Çöpü çıkarabilir misin?' (Can you take out the garbage) tümcesi düz anlamıyla dinleyicinin çöpü çıkarabilme gücünü sorgulayan bir soru; iletişimsel anlamıyla ise 'çöpü dışarı çıkarıver' iletisi taşıyan bir rica edimsözüdür.

*Dilsel dolaylı stratejiler*, bir ricanın rica olarak anlaşılmasını sağlayan genel, basmakalıp bir kullanım sergileyen yapılardır (Blum-Kulka ve diğ. 1989: 17-18, 278-281):

- *Öneri İfadeleri (suggestory formulae)*: Bir eylemin yerine getirilmesi için öneri sunan sözcelerdir. Örn. ‘Bulaşıkları yıkamaya ne dersin?’, ‘Hadi temizleyiver.’, ‘Odanı toplamaya ne dersin?’
- *Rica Gönderimli İfadeler (query preparatory)*: Ricanın yapılabirlik şartlarına (dinleyicinin yeteneğine, istekliliğine veya işi yapma olasılığına) gönderimde bulunan ifadelerdir. Örn. ‘Merak ediyorum...mümkün mü?’, ‘“(Kalemlerden) birini kullansam olur mu?’, ‘Rahatsız ediyorum ama acaba şu kalemlerden birini kullanabilir miyim?’, ‘Sakıncası yoksa size katılabilir miyim?’, ‘Arabanızı çekmeniz mümkün mü?’

Sifianou (1992: 144) ‘yapısal’ dolaylılık ve ‘edimsel’ dolaylılık arasında bir ayrım yaparak, ‘Sakıncası yoksa pencereyi açar mısınız lütfen?’ (Would you mind opening the window please?) tümcesini yapısal dolaylı, ‘Burası sıcak oldu.’ (It’s hot in here.) tümcesini edimsel dolaylı olarak nitelendirmiştir.

*Örtük (Kayıt-dışı)/Edimsel Dolaylı Stratejiler (Off-Record/Unconventional Strategies)*:

Yüz tehdit edici bir eylemin dinleyici üzerinde olumsuz etkiye yol açmaması ve reddedilme olasılığını ortadan kaldırmak için kullanılan edimlerdir. Çünkü yüz tehdit edici eylem duygusal çatışma ve uyuşmazlığa yol açabileceğinden bu tür edimler açıkça dile getirilmez. Konuşucu yüz tehdit edici bir eylemde bulunmayarak, sadece sezdirimler yaparak istediğinin yerine getirilmesini veya anlaşılmayı bekler çünkü ifadesi örtük, dolaylı, birden çok belirsiz niyet içermektedir. Böylece konuşucu dinleyicinin yüz tehdit edici eylemi yanlış anladığını iddia ederek sorumluluk almaktan ve olası bir yaptırımdan kaçınma fırsatı bulabilmektedir. Örneğin,



konusucu üstü kapalı şekilde dinleyiciden kaloriferin sıcaklığını artırmasını isteyebilir. “Ooov burası biraz soğudu gibi.”, veya borç para istemek için, ‘Tüh para çekmeyi unutmuşum.’ gibi bir sözceler kullanarak sezdirimde bulunabilir.

Edimsel dolaylı stratejiler, edimsözel anlam bulanıklığı içeren düzsözlerdir. Edimsel dolaylı bir rica sözcenin edimsöz değerini saptamada ve bu sözcenin rica olarak anlaşılıp anlaşılmamasındabelirleyici olan öge bağlamdır.

*Edimsel dolaylı stratejiler şunlardır*(Blum-Kulka ve diğ. 1989: 17-18, 278-281):

- *Güçlü sezdirim (strong hint)*: Eylemin gerçekleştirilebilmesi için gerekli nesne veya öğelerin bir bölümüne gönderimde bulunan sözcelerdir. Örn. ‘Kalemimi unuttum.’ (kalem istediğini sezdirim yoluyla anlatıyor.), ‘Mutfağı tam bir rezalet içinde bırakmışsın.’ (Mutfağı temizlemesini istiyor.)
- *Zayıf sezdirim (mild hint)*: Rica olarak algılanması ancak bağlam ile mümkün olan, rica eylemine veya herhangi bir öğesine gönderimde bulunmayan sözcelerdir. Örn. ‘Karım doğuracak.’ (taksicinin hızlanmasını istiyor.)

Fukushima (1996), İngilizce ve Japonca anadili konuşucularının rica stratejilerini kullanımları arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları incelediği çalışmasında, İngilizce ve Japoncanın tümce yapılarının, sözcüklerinin v.b. farklı olması nedeniyle Blum-Kulka ve diğ.’nin (1989) İngilizce, Fransızca, Almanca, Danimarkaca, İbranice ve Rusça rica edimsözlerini çözümlemede kullandığı modeli Japonca için uyarlamıştır. Bu tez çalışmasında da, Türkçede kullanılan rica stratejilerinin ulamlamasını yapmak içinBlum-Kulka, House ve Kasper (1989) modeli kullanılmıştır.

### 2.1.3.Kabul Etme Edimsözü Çalışmaları ve Kullanılan Ulamlamalar

#### *Valentine (1994: 3-11) Kabul Etme Stratejileri:*

- *Dolaysız kabul ifadesi:* ‘Katılıyorum.’, ‘Evet, doğru.’, ‘Kesinlikle’
- *Önceki konuşucunun konuşmasına eklemeler yapma, destekleme*
- *Önceki konuşma sırasında söylenenlerin bir bölümünü veya tamamını tekrar etme:* Bu strateji olumlu yüz desteği de sağlamaktadır.
- *Erteleme:* Konuşucu bir fikri kabul etmeyi istemeyince asıl fikrini erteyebilir, söz sırasını kendinde tutarak kısmi katılım yapabilir, kaçınımsalar yaparak fikrini sallantıda bırakabilir, duraksama işaretleyicileri kullanabilir. Bir önceki konuşmacının görüşüne katıldığını konuşmasının sonuna kadar erteleyebilir.
- *Kaçınısama*

#### *Diğer Kabul Stratejileri ise şunlardır:*

- *Kabul etme*
- *Kabul etme ancak...*(‘Senin için yapmayı sorun etmem ancak...’)
- *Kabul etme fakat mazeret sunma* (‘Evet yaparım ama arkadaşlarımla telefonda konuşmak pek âdetim değildir.’)
- *Detay vermeden, lafın gelişi kabul etme* (‘ee tabi’)

### 2.1.4. Reddetme Edimsözü Çalışmalarında Kullanılan Ulamlamalar

Reddetme konuşucunun karşıdan gelen bir istem, davet veya öneriye verdiği dolaylı veya doğrudan ‘hayır’ yanıtını vermesidir. Bu edimsöz türü, yüz olgusunu tehdit edici doğasından dolayı araştırmacıların dikkatini çekmiştir (Campillo,2010: 140).

Reddetme olumlu yüz isteklerini tehdit eden bir edimsöz türüdür. Konuşucunun dinleyicinin duygularını dikkate almayarak, dinleyicinin olumlu yüzüne karşı olumsuz değerlendirmeler yapması durumudur (Brown ve Levinson, 1987: 66).

Alanyazında birçok araştırmacı reddetme edimsözü çözümlene modelleri ve stratejileri ortaya koymuştur: Beebe, Takahashi ve Uliss-Weltz(1990), Bardovi-Harlig ve Hartford (1991), Lyuh (1992), Valentine (1994), Liao ve Bresnahan (1996), Campillo (2010) ve Shum ve Lee(2013).

Bu çalışmada, Türkçe ve İngilizce ret yanıtlarının çözümlenmesinde, bu modeller arasında en kapsamlı olan Beebe, Takahashi ve Uliss-Weltz'in (1990) modeli kullanılmıştır. Bu modelde, ret stratejileri dolaylı ve dolaysız red ifadeleri ve eklentiler olarak üç bölümde incelenmiştir:

#### *Dolaysız Ret İfadeleri (direct)*

- *Edimsel İfade:* 'Reddediyorum.'
- *Edimsel-olmayan İfade:*'Hayır' (no), gönülsüzlük, yetersizlik ifadesi veya olumsuz önerme. Örn. 'Yapamam.', 'Yapmayacağım.', 'Sanmıyorum.'

#### *Dolaylı Ret İfadeleri (indirect)*

- *Af dileme/özür ifadesi:* 'Üzgünüm.', 'Çok affedersiniz.'
- *İstek/ dilek ifadesi:*'Keşke sana yardım edebilsem.'
- *Mazeret belirtme, sebep gösterme, açıklama yapma:* 'O gece çocuklarım evde olacak', 'Başım ağrıyor', 'O gün için önceden planladığımız aile toplantımız var.', 'Annem ve babam 25. Evlilik yıldönümlerini kutlayacaklar.'

- *Seçenek sunma, öneri getirme:* ‘Onun yerine şunu yapabilirim.’, ‘Bunu yerine şunu tercih ederim.’, ‘Niye onun yerine şunu yapmıyorsun?’, ‘Niye başka birine sormuyorsun?’, ‘Karıma yardım edip edemeyeceğini sorayım.’
- *Kabul etmek için şart koşmak (ricayı sonra gerçekleştirmek için veya ricayı reddetme nedenini geçmişte gerçekleştirilmeyen bir duruma bağlama):* ‘Uygun olunca sana yardım edebilirim fakat...’, ‘Daha önce sormuş olsaydın...’
- *Geleceğe dair vaade bulunma ve söz verme:* ‘Mümkün olan en kısa zamanda maaşımı artıracığım.’, ‘Bir dahaki sefer bir iyilik istediğinde sana kesin yardım edeceğim.’
- *Kural/prensip ifadesi:* ‘Arkadaşım olan kişilerle iş yapmam.’, ‘Restoranlarda iş konuşmam.’, ‘Telefonda konuşmayı sevmiyorum.’
- *Felsefik ifade:* ‘Kimse bu kadar dikkatli olamaz.’, ‘Böyle şeyler herkesin başına gelebilir.’
- *Karşıdaki kişiyi vazgeçirmeye çalışma*

*Ricada bulunan kişiye olumsuz sonuçlar sunma, eleştirme veya tehdit etme:* ‘Bu gece pek eğlenceli biri olamam ama’, ‘Zor görünüyor, değil mi?’, ‘Boşuna uğraşıyorsun bence’, ‘El yazımı anlayamayabilirsin.’

*Suçluluk psikolojisi yaratmak:* Servis görevlisinin, bir süreliğine dinlenmek için oturmak isteyen müşteriye: ‘Sadece kahve ısmarlayan müşterilerle geçimimi sağlayamam.’, ‘Görüşmen kötü geçmiş gibi, aman unut gitsin’

*Olumsuz duygu ifadesi kullanma, ricayı veya rica edeni eleştirme, suçlama:* ‘Tembelsin.’

*Yardım, duygudaşlık ve destek isteme:* ‘Umarım durumumu anlıyorsundur.’

*Konuşucuyu zor durumdan kurtarma:* ‘Endişelenme.’, ‘Her şey yolunda.’, ‘Zorunda değilsin.’

*Kendini savunma:* ‘Elimden geleni yapıyorum.’, ‘Sadece dersi takip ediyorum.’, ‘Ben öyle seviyorum olduğu gibi.’

- *Sakinme, Çekinme İfadesi Kullanma, kaçınınsama yapma:* ‘Pazartesi mi dedin?’, ‘Üzerinde bir düşünüyüm.’, ‘Bu konuda bir eşime danışayım.’, ‘Ayy bilmiyorum.’, ‘Emin değilim.’, ‘Tam olarak bilmiyorum.’, ‘Bugün mü olmak zorunda?’

- *Sözsüz Reddetme:* Suskun kalma, duraksama yapma, hiçbir şey yapmama, tepkisiz kalma, mekânı, ortamı terk etme

- *Sözde Kabul Etme(olumu giriş+mazeret sunma):* ‘Senin için yapmayı sorun etmem ancak...’

*Reddetmelere Yapılan Eklentiler:*

Tek başlarına kullanıldığında kabul ifadesi mi red ifadesi mi olduğu anlaşılmayan sözcelerdir. Belirsizlik taşıyan bu tür sözceler ‘eklenti’ olarak adlandırılmıştır.

- *Olumlu düşünce veya aynı fikirde olduğunu ifade etme:* ‘İyi fikir.’, ‘İsterim/isterdim.’

- *Duygudaşlık ifadesi:* ‘Zor bir durumla karşı karşıya olduğunun farkındayım.’, ‘Meşgulsün biliyorum.’

- *Duraksama boşluklarını doldurma:* ‘ııııh, şey, eeh’

- *Minnettarlık duyma/ takdir etme*: ‘Çok teşekkür ederim.’
- *Soru Sorma*: ‘Tamam mı?’, ‘Aynı fikirde misin?’, ‘Katılıyor musun?’

## **2.2.Kibarlık (‘Yüz’) ve Kabalık Kavramı ve Çalışmaları**

Kibarlık ilk olarak Gofman’ın (1967) yüz kavramının şekillendirdiği, dil kullanımını yöneten evrensel kurallar bütünü olarak tanımlanmıştır. Kibarlık kavramı üzerine yapılan birçok çalışma, bu kavramı, saygıdan dolayı itaat, hürmet, saygı, resmiyet, görgü, nezaket, incelik gibi kavramlardan ayıramamıştır.

Türkçe üzerine yapılan Işık-Güler’in (2008), Türkçedeki kibarlık ve kabalık ile ilgili kültürel-kavram sisteminin incelendiği doktora tez çalışmasında, ‘kibar, ince, nazik, düşünceli, saygılı, görgülü, terbiyeli’ sözcüklerinin kibarlığı ifade etmek için; ‘kaba, nezaketsiz, düşüncesiz, saygısız, görgüsüz, terbiyesiz, patavatsız, küstah’ sözcüklerinin de kabalığı ifade etmek için kullanıldığı ortaya konmuştur.

Kibarlık ve kabalık kavramlarının birbirine çok yakın anlamlı sözcüklerle tanımlanabilmesinden dolayı bu kavramlar üzerine yapılan tartışmalar devam etmektedir. Bu nedenle, bu tezde şemsiye terim olarak ‘kibarlık’ ve ‘kabalık’; ‘kibar’ ve ‘kaba’ sözcükleri kullanılmıştır.

Brown ve Levinson’a (1978,1987) göre kibarlık, iletişimde herhangi bir tehdit veya zarar söz konusu olduğunda, kişinin hem kendinin hem karşısındaki kişinin yüz isteklerini karşılaması durumudur. Kibarlık, toplumsal uzaklık, toplumsal güç ve yük derecesi gibi sosyal değişkenlerin etkilediği stratejik seçimlerle, sözcelerle ifade edilmektedir (Blum-Kulka, 1997:143).

Goffman'a (1967: 19) göre 'yüz almak' ve 'yüz vermek' karşılıklı geleneksel bir davranıştır. Böyle bir davranış üç ulama dâhil edilebilir. İlk ulam olan 'görgü kuralları', 'kibarlık' (politeness) ve 'saygı ve hürmet gösterme' (deference) gibi iki ulamı da kapsayan toplumun koyduğu kuralları içermektedir. İkinci ulamı oluşturan kibarlık kavramı, 'nezaket' (courtesy) olarak da adlandırılan toplum tarafından verilen 'yüze' yani 'role ve konuma' ('lien') dayalı bir davranıştır. Üçüncü ulam, saygı ve hürmet gösterme, 'kazanılan yüz' yani 'saygı ve itibar yüzü' (mien-tsu) ile bağıntılıdır. Tüm bu ulamlar Japoncada 'kibarlık' ('teinei') kavramını oluşturmaktadır.

Çince, Japonca gibi doğu kültürlerine ait yüz kavramı, Brown ve Levinson ve Goffman'ın yüz kavramlarıyla karşılaştırıldığında, bu kavramın Brown ve Levinson'un yüz tanımıyla bağdaşmadığı; Goffman'ın yüz tanımıyla ise bazı yönlerden örtüştüğü ortaya konmuştur. Hem Çincedeki hem Goffman'ın tanımındaki yüz kavramının ortak yönü, yüzün doğuştan gelen bir özellik değil, bireyin toplumun kurallarına ve beklentilerine uyduğu için kazandığı veya toplum tarafından kişiye verilen bir kavram olmasıdır. Zhang'a (1995: 85) göre Çincedeki yüze yönelik çalışmalarda, karşılıklı iletişim halinde olan taraflardan birinin diğerine 'yüz vermesi' ya da onun 'yüzünü koruması', aslında bireyin kendi yüzüne olumlu katkı sağlamaktadır. Karşı tarafın yüzünü yükselten birey, kendinin grubun diğer üyeleri tarafından olumlu tanınmasını sağlayarak, kendi 'yüzünü koruma' nın ötesinde 'yüzünü de yükseltmiş' olmaktadır.

Hill, Ide, Ikuta, Kawasaki ve Ogino (1986: 348) ve Ide (1989: 230) Japonca bir terim olan 'wakimae' yani 'toplum tarafından benimsenen sözlü veya sözsüz kurallara uygun davranma' (discernment) kavramını, 'ilişkide samimiyet-resmîyet (uzaklık)

(distance), ‘toplumsal rol gücü’ (power), ve ‘yük düzeyi’ (rank of imposition) kavramlarını karşılayan bir terim olarak önermiştir. Bu kavram, ‘toplum kurallarına saygı ve hürmet gösterme’ (deference) kavramıyla benzerlik göstermektedir. Ide (1989) adıllar, hitap biçimleri, konuşma düzlemleri gibi kibar anlatım biçimlerinin ‘toplum kurallarına göre davranma’ kavramını en iyi şekilde örnekleyen dilbilimsel işaretleyiciler olduğunu belirtmiştir. Ide (1989: 232) ayrıca, ‘wakimae’ kavramının Japoncadaki tüm kibarlık biçimlerini açıklamada yetersiz olduğunu ortaya koyarak, ikinci bir kavram önermiştir. Ide’nin ‘irade’ (volition) olarak tanımladığı bu kavram, herhangi bir durumda konuşucunun kendi istek ve iradesini, kişiliğini ön planda tutarak bağlama uygun davranmasıdır. ‘Uzlaşmaya çalışma’, esprili konuşma’ ve ‘karamsar olma’ gibi sözlü stratejilerin kullanımını kapsayan irade kavramı, bireyselliğe, kişisel seçim ve kararlara dayanmaktadır. ‘Toplum kurallarına uygun davranma’ (wakimae/discernment), ‘kazanılan yüz’ (mien-tsu) kavramı ile; ‘irade’ (volition) ise ‘toplum tarafından verilen yüz’ (lien) kavramı ile bağıntılıdır.

Çince’de ise kibarlık belirten yüz kavramı iki bakış açısından ele alınmaktadır: ‘mianzi’ ve ‘lian’(Hu, 1944: 45). Japoncada da ‘mianzi’, ‘mien-tsu’ kavramını, ‘lian’ ise ‘lien’ kavramını karşılamaktadır.Ho (1976)Japoncada ‘kazanılan yüz’ (mien-tsu) ve toplum tarafından kişiye ‘verilen yüz’ (lien) kavramlarını da birbirinden ayırmıştır. ‘Mianzi’ (Japoncada ‘mien-tsu’), kişinin hayatta elde ettiği başarılar sayesinde kazandığı veya toplumun diğer üyeleri tarafından kişiye verilen ‘saygınlık veya itibar’dır (Mao, 1994: 457). Bu saygınlık ve itibar,dürüstlük, ahlaki davranış, yetenek ve deneyimler sonucu kazanılabilir. Kişinin yaşı veya yüksek statüye sahip bir aileden gelmesi yani kişinin iyi bir aileye mensup olması da kişiye ‘mien-tsu’ kazandırmaktadır. ‘Lien’ ise kişinin yaptığı iş, mesleki rolü ve konumu dikkate



alınarak toplum tarafından kişiye verilen bir yüz türüdür. Örneğin, Japonya’da bir şirkette müdür konumunda çalışan bir kişiye, şirket hiyerarşisi içindeki ‘müdür’ rolünden dolayı verilen yüz türü ‘lien’dir. ‘Mien-tsu’ ise kişinin müdür olarak verimli çalışmalar yapması sonucu kazandığı yüz (saygınlık ve itibar) türüdür. ‘Mianzi’/’mien-tsu’, bireyin kazandığı saygınlık, itibar yüzüyle; ‘lian’/’lien’ ise bireye mesleki konumu ve rolünden dolayı verilen yüz kavramı ile bağlantılıdır. Bu nedenle Çince bir söylemde kibar olmak, ‘mianzi ve lian’ yüz kavramlarını gözeterek davranmak ve bu kavramlara uygun edimsözler kullanılmaktır (Mao, 1994: 463). Çince’de olumsuz yüz kavramı (kişinin özgür bırakılma, rahatsız edilmeme isteği) değil, toplum tarafından saygı duyulma isteği (mianzi) önemli görülmektedir. Ayrıca, olumlu yüz isteğinin (başkaları tarafından beğenilme isteği) ötesinde kişinin toplum tarafından kabul gören davranışları (wakimae) yerine getirerek toplum tarafından ayıplanmama, kınanmama isteği daha ağır basmaktadır.

Kibarlık ve kabalık, tüm dillerde ve kültürlerde, dil ve davranışlara yansıyan evrensel olgular olarak kabul edilmektedir. Ancak bu olguların dillerdeki gerçekleştirmeleri benzerlik gösterebildiği gibi kültüre özgü farklılıklar da sergileyebilmektedir. Dillerarası bu benzerlik ve/veya farklılıkları betimlemek amacıyla kibarlık ve/veya kabalık son zamanlarda çalışılan önemli araştırma konuları arasında yer almaktadır. Alanyazında anadili konuşurlarının kibarlık algıları (kibarlık 1) üzerine yapılan çalışmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir: Kitao (1990), Kim (1994) ve Spencer-Oatey, Zhang ve Jiang (2001) gibi. Önemli Kibarlık 1 çalışmaları ile bilinen Spencer-Oatey (2002: 543) farklı kültürlerde farklı ilişki yönetimi öğelerine karşı duyarlılığın olabileceğini (örn. Batı kültürlerinde ‘kişisel haklar’a; Doğu Asya kültürlerinde ‘toplumsal kimlik yüz’üne önem verilmesi), özellikle role-bağlı ortaya

çıkan haklar ve zorunluluklar kavramının kültür etkisinde kavramsallaştırılmasının olası olduğunu ve ilişkilerde ortaya çıkan olası tehditlerin yumuşatılmasında benimsenen stratejilerin kültürden kültüre farklılık gösterebileceğini belirterek, bu konuların çalışılmasının önemine değinmiştir.

Shum ve Lee (2013), internet ortamında Hong Kong tartışma forumlarına katılan kişilerin iletişim kurarken kullandıkları kibarlık, kabalık ve fikre katılmama stratejilerini incelemiştir. Bu tür forumları takip eden kişilerden de katılımcıların fikre katılmama stratejilerini uygunluk, olumlu veya olumsuz belirtili davranış gibi kibarlık ölçütlerini içeren beşli likert ölçeğine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Anket sonrası görüşmeler bulguları desteklemek için kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda, katılımcıların 11 fikre katılmama stratejisi kullandığı belirlenmiştir. Kullanılan stratejilerin çoğu dolaysız ve yumuşatılmamış olmasına rağmen politik, uygun ve olumlu belirtili olarak algılanmıştır. Bilgisayar-ortamlı iletişim (computer-mediated communication) şeklinde yapılan çalışmalardan olan Hongladarom ve Hongladarom (2005), Nishimura (2008) ve Angouri ve Tseliga'nın (2010) çalışmaları da Shum ve Lee (2013) çalışmasında olduğu gibi, kibarlık kavramının dilsel ifadeleri ele alan evrensel bir kuramla sınırlandırılmayacağını, bu kavramın toplum tarafından belirlenen kurallarla şekillenen ve karşılıklı iletişim sırasında açık veya örtük şekilde yapılandırılan karşılıklı bir uzlaşım olduğunu ortaya koymuştur. Hongladarom ve Hongladarom (2005), Tayland internet forumlarını kullanan Taylandlıların tartışırken bile birbirleriyle ortak bir payda oluşturmayı, duygudaşlık kurmayı ve olumlu duygularını ifade etmeyi tercih ettiklerini, bu nedenle batılılardan daha kibar olduklarını; Nishimura (2008), Japonların duyuru tahtası sistemlerinde bu iletişim şekline özgü ortak kuralların, değerlerin ve dilsel özelliklerin olduğunu ve bu

tür bağlamlarda kabalık ifadelerinin bile uygun politik bir davranış olarak görüldüğünü belirtmiştir. Angouri ve Tseliga'nın (2010) çalışması, Nishimura'nın (2008) çalışmasının sonuçlarını destekler niteliktedir. Angouri ve Tseliga (2010), Yunanca anadili konuşurlarının internet forumlarında iletişim kurarken kullandıkları fikre katılmama stratejilerinin e-kabalık olarak algılanmadığını, bu tür bağlamlarda kullanılan kaba dile daha hoşgörüle yaklaşıldığını ortaya koymuştur. Ayrıca bu tür etkileşimlerin düzenlenmesinde anlamsal içeriğin, katılımcıların kimliğinin ve konuşma konusunun önemli rol oynadığını belirtmiştir.

Alanyazında, Hill ve diğ. (1986:362) bir kibarlık 2 çalışması olan, Amerikalı ve Japon anadili konuşurlarının kibarlık stratejileri arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları karşılaştırdıkları çalışmalarında, Japoncada kibarlık stratejisinin kullanımını belirleyen öncelikli kavramın 'toplum kurallarına uygun davranma', ikincisinin 'irade' kavramı olduğunu; Amerikan İngilizcesinde ise 'irade' kavramının, 'toplum kurallarına uygun davranma' kavramından önemli olduğunu ortaya koymuştur. Hill ve diğ. (1986) ve Watts (1989: 133) tarafından 'toplum kurallarına öncelik veren kültürler' (discernment culture) ve 'iradeye öncelik veren kültürler' (volition culture) olarak yapılan bu ayırım, Brown ve Levinson'un, 'samimiyet-resmîyet' ve 'toplumsal rol gücü' kavramlarının duruma uygun kibarlık stratejilerinin belirlenmesinde rol oynadığı görüşünü desteklemektedir (Hill ve diğ., 1986: 363). Japonya ve Çin gibi toplum kurallarına öncelik veren doğu kültürlerinde, edimsel dolaylı ifadelerin kullanıldığı ve kibarlık stratejilerinin kullanımında artış gözlemlendiği; Amerika gibi iradeye öncelik veren batı kültürlerinde ise, yapısal dolaylı, anlamı açık ifadelerin kullanıldığı ve kibarlık stratejilerinin kullanımında azalma olduğu belirtilmiştir.

Alanyazın incelemeleri ışığında, İngilizcedeki kibarlık ve/veya kabalık kullanımları ve davranışlara yansımaları üzerine yapılan nicelik ve nitelik bakımından oldukça fazla çalışmanın bulunduğu ancak Türkçe için bu tür çalışmaların oldukça sınırlı kaldığı söylenebilir.

Işık (2003) yüksek lisans tez çalışmasında Türkçe ve İngilizce hizmet karşılaşmaları iletişimde kişiyi yönlendiren ‘sosyo-edimbilimsel etkileşim ilkeleri’ ve ‘dilbilimsel kibarlık strateji’ seçimlerini araştırmıştır. Üniversite öğrencisi olan 85 Türkçe anadili konuşuruna ve 67 İngilizce anadili konuşuruna sosyo-edimbilimsel etkileşim anketi ve dilbilimsel kibarlık strateji anketi uygulanmıştır. Çalışmanın sonuçları, yüz kavramının iletişimde ve kibarlığın kurgulanmasında, yüz korumanın iletişimsel stil belirlemede ve amaca yönelimde önceliği olduğu saptanmıştır. Dilbilimsel strateji seçimlerine bakıldığında, Türkçe anadili konuşurları için kendileriyle eşit veya kendilerinden düşük statüdeki kişilerle konuşurken dolaysız ve açık olmayı, İngilizce anadili konuşurları ise aynı durumda kaygısız, espirili, sıcak ve dostça konuşmayı tercih ettiği görülmüştür. Türkçe anadili konuşurları suçlu taraf olmadıklarında tutumlarını açıkça ortaya koyarak dolaysız ve açık olmayı, suçlu taraf olduklarında alçakgönüllü ve espirili olmayı yani olumlu kibarlıkta bulunarak saygılı davranmayı seçmiştir. Bu çalışma, sosyo-edimbilimsel etkileşim ilkelerini dilbilimsel strateji seçimiyle birleştiren yeni bir kibarlık yaklaşımının gerekliliğini ortaya çıkarması yönüyle de özgün bir çalışmadır.

Işık-Güler (2008) doktora tez çalışmasında, anadili Türkçe olan katılımcıların örtülü kibarlık ve kabalık bilgilerini, algılarını ve değerlendirmelerini araştırmıştır. Türkçe konuşurların neleri kibar ve kaba bulduklarını, kibarlığı ve kabalığı ne şekilde ifade ettiklerini ve günlük iletişimde ne şekilde yorumladıklarını, kibarlığı ve kabalığı,

dildeki kibarlık ve kabalık belirten sözcükler ile ne şekilde değerlendirdiklerini ve değerlendirme temellerinin ne olduğunu ortaya koyan bu çalışma, bir kibarlık 1 çalışmasıdır. Bu değerlendirmelerin sonucunda, kibarlığın ve kabalığın güdüleme tabanlı ve stratejik kullanımlarının daha çok ben-merkezci temelleri olduğu, kibarlığın ağırlıklı olarak kendini yükseltme, destekleme, imaj yönetimi (başkaları tarafından kabul görmek, sevmek, saygı görmek) ve amaç erişimi için; kabalığın ise daha çok güç kurmak, gücü pekiştirmek, karşıdakine güç göstermek, duygusal tepki vermek, karşıdakini kırmak ve diğerlerinin yaptığı kabalığa karşılık vermek için kullanıldığı saptanmıştır. İlginç bir biçimde, hem kibarlık hem kabalık kişinin kendini karşısındakinden uzaklaştırma, bağlarını koparma isteğine yönelik olabileceği kadar yakınlık kurma için de kullanılabilmesi belirlenmiştir. Kibarlık ve kabalık değerlendirme temelleri açısından sonuçlar ise kibarlık değerlendirmelerinin dikkatlilik ve toplumsal kurallara itaat, kabalık değerlendirmelerinin yüz saldırıları ve hak ihlalleri çerçevesinde yapıldığını ortaya koymuştur. Brown ve Levinson'un (1987) 'yüz'ün kibarlığın temeli olduğu görüşü reddedilmiştir. 'Yüz' ve 'hak'ların Türk kültürü için kabalığın temeli olduğu, kibarlığın temelinin ise karşıdaki kişinin ihtiyaç, istek ve duygularına önem verme, toplumsal kurallara ve beklentilere uyma olduğu belirtilmiştir. Bu çalışma, Türkçe anadili konuşurlarının kibarlık algılarını (kibarlık 1), post-modern kuram ve modeller çerçevesinde ortaya koyması bakımından önemli görülmektedir. Türkçe alanyazında kibarlık ve kabalık 1 olgularının kavramsallaştırılmasına katkı sağlaması yönüyle de değerli bir çalışmadır.

### 2.2.1. Kibarlık Kuramları

Watts, Ide ve Ehlich (1992) ise kibarlık 1 ve kibarlık 2 kavramlarını birbirinden ayırarak, ‘kibarlık 1’ çalışmalarının ‘genel davranış’ değerlendirmeleri üzerine, ‘kibarlık 2’ çalışmalarının ‘dilsel davranış’ değerlendirmeleri üzerine olduğunu belirtmiştir. Kibarlık 1 çalışmalarının veri kaynağını anadili konuşurlarının ‘kibarlık değerlendirmeleri’ (ikincil veri); kibarlık 2 çalışmalarının veri kaynağını ise anadili konuşurlarının ‘gerçek zamanlı kibarlık kullanımları’ (birincil veri) oluşturmaktadır.

Bayraktaroğlu ve Sifianou (2001), ‘kibarlık 1’ ve ‘kibarlık 2’ tanımlamalarında, ‘ruhun kibarlığı’ ve ‘davranış biçiminin kibarlığı’ arasında bir ayırım yapmanın gerekliliğine işaret etmiştir.

Kibarlık kuramlarının gelişiminde 3 temel yaklaşım etkili olmuştur. Bu yaklaşımlardan doğan kuramlar şöyle özetlenebilir:

#### 2.2.1.1. Geleneksel Yaklaşımlar ve Kuramlar

Geleneksel kibarlık kuramları ve modelleri ‘yüz’ kavramına (Brown ve Levinson), ‘konuşma ilkeleri’ kavramına (Lakoff ve Leech) veya ‘haklar ve zorunluluklar’ (Fraser) kavramlarına dayandırılan, kibarlığı ‘dolaylı olmak’ ile açıklayan modellerdir. Alanyazındaki ‘yüz’, ‘kurallar (ilkeler)’ ve ‘hak’ kavramlarını birbiriyle bağdaştıran Watts (1989: 136-137) ‘toplumun üzerinde fikir birliği sağladığı kibarlık kurallarını’, tarafların iletişimdeki hakları olarak görmüş ve tarafların karşılıklı yüz isteklerini korumalarında bu kuralların birbirini tamamlayıcı görev üstlendiğini belirtmiştir. Bu görüş kibarlık kuramlarının söylemsel ve ilişkiye yönelik olarak yapılandırılmasına yol açmıştır.

### **2.2.1.1.1.Goffman'ın (1967) Yüze Yönelik Eylem Modeli (Goffman's Face Work):**

Yüz çalışması, sosyal ilişkileri kuvvetlendirmek veya onarmak (kibarlık) amaçlı kullanılabilirdiği gibi bu tür ilişkilere zarar vermek veya onları sonlandırmak (kabalık) amaçlı da kullanılabilir.

Yüz, bireyin iletişim kurarken, diğer toplum üyelerinin de onayladığı olumlu toplumsal değere sahip olma isteğidir (Goffman, 1967:5). Bireyin her davranışının temelinde yüz kavramı bulunmaktadır (Goffman, 1967: 12).

Alanyazında geleneksel kuramcılardan olan Lakoff (1973, 1975), Leech (1983) ve Brown ve Levinson (1978, 1987), kibarlık kavramını 'dolaylı olmak' ile açıklayan temel modeller geliştirmiştir.

### **2.2.1.1.2.Lakoff 'un Kurala-dayalı Kibarlık Modeli (Lakoff's Maxim-based Politeness Model):**

İnsan iletişiminin etkili bir şekilde gerçekleşmesini işbirliği ilkesiyle (cooperative principle) açıklayan Grice'tan etkilenerek dilbilimde kibarlığı ilk kez çalışan dilbilimci Robin Lakoff (1975) olmuştur. Lakoff kibarlık ilkesinin (politeness principle), konuşma ilkesi (conversational principle) gibi, karşılıklı bir konuşmada konuşucu ve dinleyicinin uyması beklenen bazı kurallarla düzenlendiğini belirtmektedir. Grice'nin konuşma ilkelerinden yola çıkan Lakoff, şu kibarlık ilkelerini ortaya koymuştur:

- *Karşıdakine dayatmada ve zorlamada bulunma*
- *Seçenek tanı*
- *Dil kullanımında açık ol (bulanıklığa izin verme)*

- *Karşıdakinin iyi hissetmesini sağla, arkadaşça davran*

Daha sonra Lakoff (1975: 65) bu ilkeleri üç madde altında birleştirmiştir:

- *Resmiyet: Mesafeli ol*
- *Saygı: Seçenek tanı*
- *Samimiyet/dostluk: Duygudaşlık, dostluk göster. Dinleyicinin kendisini iyi hissetmesini sağla, arkadaşça davran*

Tüm bu ilkeler dinleyicinin kendisini iyi hissetmesini sağlamayı amaçladığından sadece dinleyiciye yöneliktir.

### **2.2.1.1.3. Leech'in Kurala-dayalı Kibarlık Modeli (Leech's Maxim-based Politeness Model):**

Leech (1983: 82) ise yine Grice'den etkilenerek kibarlığı bedel (zarar)-yarar ilişkisi çerçevesinde açıklamıştır. Bir etkileşimde amaç en üst düzeyde iletişimsel uyumayı sağlamaktır. Dinleyicinin çabası azaldıkça, dinleyiciye olan yarar da kibarlık da artmaktadır. Dolaylı dil kullanımı dinleyiciye yaptırım uygulamayıp seçenek sunması nedeniyle daha kibar olarak kabul edilmektedir.

Geoffrey Leech (1983: 132) altı adet kibarlık ilkesi önermiştir:

<i>Nezaket İlkesi (Tact Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Dinleyicinin çabasını azalt</i></li> <li>b. <i>Dinleyiciye yararı arttır.</i></li> </ul>
<i>Cömertlik/fedakarlık İlkesi (Generosity Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Kendine yararı azalt.</i></li> <li>b. <i>Kendi çabanı arttır.</i></li> </ul>
<i>Övgü İlkesi (Approbation Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Dinleyiciye eleştiriyi azalt.</i></li> <li>b. <i>Dinleyiciye övgüyü arttır.</i></li> </ul>
<i>Tevazu/alçakgönüllülük İlkesi (Modesty Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Kendine övgüyü azalt.</i></li> <li>b. <i>Kendine eleştiriyi arttır.</i></li> </ul>
<i>Uyuşum İlkesi (Agreement Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Diğeri ile arandaki görüş ayrılıklarını azalt.</i></li> <li>b. <i>Diğeri ile arandaki görüş uyumunu arttır.</i></li> </ul>
<i>Duygudaşlık İlkesi (Sympathy Maxim)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Diğeri ile arandaki karşıt duyguları azalt.</i></li> <li>b. <i>Diğeri ile arandaki duygudaşlığı arttır.</i></li> </ul>



Bu ilkeler, bedel (zarar)- yarar (cost-benefit), seçimsellik (optionality), dolaylılık (indirectness), otorite (authority) ve toplumsal uzaklık (social distance) ölçütlerine dayandırılmıştır.

Bu görüş ‘dildeki her düzenlilik için bir ilke ortaya konması durumunda, o dilde sınırsız sayıda ilke olması gerektiği’ savıyla Brown ve Levinson (1987: 4) tarafından eleştirilmiştir.

#### **2.2.1.1.4. Brown ve Levinson’un Yüz Kavramına-dayalı Kibarlık Modeli (Brown and Levinson’s Face-based Politeness Model):**

Brown ve Levinson (1978,1987) ise Amerikalı toplumbilimci Erving Goffman’ın (1967) yüz kavramı temel alan bir kibarlık modeli önermiştir. Goffman’ın yüz kavramı, ‘konuşucunun topluma kendi olumlu sosyal imgesini sunma ve bu öz imgeyi koruma çabası’, başka bir ifadeyle, ‘kişinin sahip olmayı istediği olumlu toplumsal değer’ olarak tanımlanmıştır (Goffman, 1972: 5).

Brown ve Levinson’a göre olumlu ve olumsuz yüz kavramları kişilerin davranışlarını yöneten birbirine ters ama evrensel kavramlardır. Bu nedenle kibarlık stratejileri de evrenseldir. Olumlu yüz kişinin bağlanma, kabul görme, yakın sosyal ilişki içinde olma; olumsuz yüz ise özerk olma, özgür bırakılma, birey olma, güç duruma sokulmama ve saygı gösterilme isteğidir.

Brown ve Levinson’un(1978) kibarlık modelinde, konuşucunun niyetinin açıkça anlaşıldığı sözceler ‘kayıtlı’; birden fazla niyet taşıyan veya niyetin örtük olarak ifade edildiği, niyetin sezdirim yoluyla ortaya konduğu sözceler ise ‘kayıt-dışı’ sözceler olarak tanımlanmıştır. Konuşucu niyetini, dinleyici üzerinde yaratacağı yüz

tehdidini yumuşatıcı eylemler kullandığında olumlu veya olumsuz kibarlık gerçekleştirmiş kabul edilmektedir (Brown ve Levinson, 1978: 73-74).

#### *Olumlu Kibarlık (Positive Politeness)*

Olumlu kibarlık konuşucu ve dinleyici arasında dayanışma, birlik beraberlik ve yakınlık sağlama amacına hizmet etmek için kullanılmaktadır.

Brown Levinson (1987: 102)'un Olumlu Kibarlık Stratejileri (positive politeness strategies) şunlardır:

- *Konuşucunun dinleyicinin ihtiyaçlarına, isteklerine duyarlı olduğunu, onunla duygu bağı kurmak istediğini ve ilgilendiğini göstermek için dinleyiciye adıyla hitap etme, iltifat etme, hal-hatır sorma, selamlama gibi stratejileri kullanma*
- *Hem konuşucuyu hem dinleyiciyi işin içine katma; 'biz' ve 'hadi' ifadelerini kullanma*
- *Küçük havadan sudan bir sohbet yapma, konuşmaya giriş ve konuşmayı bitiriş söylemleri kullanma*
- *Dinleyicinin sözcelerini tekrarlayarak onunla hemfikir olma*
- *Grup içi kimliğini kullanma*
- *Sorumluluğunu, niyetini, amacını, görüşünü yansızlaştırmak için konuşucunun evet-hayır soruları, soru ekleri vb. kullanarak uzlaşmaya çalışması*
- *Reddetmekten kaçınma*
- *Ortak görüş sağlama*
- *Espri yapma*
- *Konuşucunun dinleyicinin isteklerinin farkında olduğunu göstermesi*

- *Teklif etme, söz verme*
- *İyimser olma*
- *Neden, sebep sunma veya neden, sebep sorma*
- *Karşılık beklemek*
- *Dinleyicinin isteklerini yerine getirme ve dinleyiciye hediyeler verme, anlayış gösterme*

#### *Olumsuz Kibarlık (Negative Politeness)*

Olumsuz kibarlık uzaklık ve resmiyet göstergesidir. Dinleyici üzerindeki yükü, yaptırımını azaltmaya hizmet eder, saygı ifadesi olarak görülür.

Brown ve Levinson (1987: 131)'un Olumsuz Kibarlık Stratejileri (Negative Politeness Strategies) şunlardır:

- *Örtük buyrum kipi kullanarak dilsel dolaylılık ifadesi kullanma:* ‘Tuzu uzatabilir misin?’ (‘Can you pass the salt?’)
- *Karamsar olma:* Bana biraz para verebileceğini sanmıyorum.’ (‘I don’t suppose you can lend me some money.’)
- *Küçültme sözcükleri ve niteleyicileri kullanarak yaptırımını, yükü azaltma:* ‘Seni birkaç dakikalığına rahatsız edebilir miyim?’ (‘Can I see you for a second?’), ‘Burada küçük bir hata var.’ (‘There was a small mistake there.’)
- *Özür dileme ve sorumluluk azaltıcı davranma:* ‘Bu kadar geç aradığım için lütfen kusura bakmayın.’ (Please forgive/excuse me for calling so late.’, ‘Bu iyi ama...’ (‘That is good, but...’), ‘Yanılmıyorsam’ (‘If I am not mistaken...’), ‘Sakıncası yoksa...’ (‘If you don’t mind’)

- *Saygı, hürmet gösterme*
- *'sanırım', 'tahminen', 'maalesef' gibi belirteçler kullanarak reddi yumuşatma, hafifletme: 'Sanırım bu öneriyi tekrar düşünmeliyiz.'* ('We can, I think, reconsider this proposal')
- *Edilgenlik kullanarak yaptırımı, yükümlülüğü azaltma, konuşucuyu ve dinleyiciyi kişiselleştirmeme: 'ben' ve 'sen' adıklarını kullanmama: 'Başvurunuz reddedildi.'* ('Your application has been rejected.')
- *Sözcüklerin etkisini azaltmak için kaçınınsama sözcükleri kullanma: 'biraz', 'bu tür' gibi.*
- *Dinleyicinin olumsuz yüz isteklerini karşılama: Minnettar kaldığını söylemek (Go on record as incurring a debt)*

#### *Kayıt-dışı Kibarlık (Off-Record Politeness)*

Konuşucunun asıl amacını ve niyetini dolaylı sözceler kullanarak gizlemesi ve böylece kendi yüzünü tehdit edici bir durumla karşılaştığında, bu durumdan kendini kurtarabileceği bir alternatif yaratma durumudur. Kayıt-dışı kibarlık; eğretileme yapma, sezdirimde bulunma, dinleyiciyi etkilemek amaçlı yanıtı beklenmeyen soru sorma gibi stratejiler kullanılarak gerçekleştirilir (Brown ve Levinson,1978: 69).

#### *Yüz Tehdit Edici Eylem Gerçekleştirmeme (Don't do the FTA)*

Konuşucunun içinde bulunduğu sosyal ilişkiye zarar vermemek adına kendi amaç ve isteklerini gerçekleştirmek için yüz tehdit edici eylem kullanmaktan vazgeçtiği durumdur (Brown ve Levinson,1978: 68).

Brown ve Levinson (1978, 1987) modeli, alanyazında sıklıkla kullanılmış olmasına rağmen birçok açıdan eleştirilmektedir: Brown ve Levinson'a yöneltilen en önemli eleştirilerden biri, 'yüz kavramının evrensel olduğu' savına yöneliktir. Brown ve Levinson'un yüz kavramı tanımında bireyin özerk ve başkalarından bağımsız olduğu vurgulanmaktadır. Bu modelin bir diğer eleştirildiği yönü, olumlu ve olumsuz yüz kavramlarına bağlı beş stratejinin evrensel olmadığı, birey odaklı ve özerkliğine düşkün batı toplumlarının dışındaki kültürlerde yani grup odaklı toplumlarda dolaysızlığın her zaman kaba olarak algılanmadığı, bu nedenle de kibarlık stratejilerinin evrenselliğinden söz edilemeyeceği şeklindedir. Ayrıca, Wierzbicka'nın (1985) Lehçe, Matsumoto'nun (1988) Japonca ve Gu'nun (1990) Çince üzerine yaptığı çalışmalar, olumsuz yüz kavramın bazı kültürlerde karşılığı olmadığını ortaya koyarak Brown ve Levinson'un evrensellik savını çürütmüştür.

Brown ve Levinson'un evrensellik ve bireysellik tanımına karşı çıkan Matsumoto (1988: 405; 1989: 217), Japon toplumundaki sosyal ilişkilerde, bireyin toplumdaki ve gruptaki yerini bilerek ona uygun davranmasının ve toplumun diğer üyelerine bağlılığını ifade etmesinin, bireysellikten daha önemli olduğunu vurgulamıştır. Bu nedenle olumsuz yüz isteği Japon toplumunda kibarlık göstergesi olarak kabul edilmemektedir.

Eelen'in (2001: 245-246) bu modelde eleştirdiği noktalar: söz konusu dilin anadili konuşurlarının kibarlık anlayışına (kibarlık 1) yer verilmemesi; evrenselliğin vurgulanması ancak kibarlığın kültüre-özgü bir kavram olduğuna yer verilmemesi; sadece konuşucunun bakış açısına odaklanması; bağlam kavramsallaştırması ve kabalık kavramı açıklamalarının yetersiz kalmasıdır. Watts (2003: 142) da söz konusu kültürün anadili konuşurlarının algılarına yer verilmemesini eleştirmektedir.

Watts'ın bu modelde tartışmalı gördüğü bir diğer nokta ise, konuşucunun yüz isteklerine oranla dinleyicinin yüz isteklerine odaklanmasıdır. Oysa karşılıklı iletişimde tüm konuşucular dinleyici, tüm dinleyiciler de konuşucu konumunda bulunmaktadır.

Locher ve Watts'a (2005: 10) göre ise Brown ve Levinson'un bu modelinin olumsuz özelliği, bu modelin saldırgan ve kaba davranışlarda yüz tehditlerinin yumuşatılmasına öncelik verilmemesinin nedenini, politik veya belirtisiz, fazla kibar veya kaba davranışları ya da sosyal beklentilerden farklı olan iletişimi açıklayamaması durumudur (Watts, 2003: 64).

Brown ve Levinson'un kibarlık kuramı en çok eleştirilen kuramlardan biri olsa da belirli ve net kibarlık stratejileri belirleyerek dilbilimsel kibarlık olgusunun anlaşılmasını sağlayan bir kuram olduğu için günümüzde kullanılmaya devam edilmektedir.

#### **2.2.1.1.5. Ide'nin Dilbilimsel Kibarlık Tipolojisi (Ide's Linguistic Politeness Typology):**

Ide (1989: 232), 'toplum kurallarına bağlı kibarlık' (discernment) ve 'kişinin iradesine (kişiliğine, karakterine) bağlı kibarlık' (volition) kavramları arasındaki ayırmadan yola çıkarak oluşturduğu modelinde, resmi hitap biçimi, adıl kullanımı ve toplumsal konuma bağlı dil kullanımlarının toplum kurallarına bağlı olduğunu; uzlaşmaya çalışmak, espri yapmak, soru sormak ve karamsar olmak gibi sözlü stratejilerin ise kişi iradesine bağlı olduğunu belirtmiştir.

Japon kültürü üzerine çalışmalar yapan araştırmacılar (Hill ve diğ., 1986; Ide, 1989 ve Matsumoto, 1988) doğu kültürlerinde bireyin toplum tarafından belirlenen

kurallara göre davranmasının, kendisinin veya karşısındaki kişinin yüzüne yarar sağlama çabasından daha önemli olduğunu belirtmişlerdir. Diğer bir ifadeyle, etkileşimde dikkate alınan olgu 'yüz' değil, kişilerin 'toplumdaki yeri ve konumu'dur. Toplumsal konuma ve toplum kurallarına göre davranılması, Japon kültüründe strateji olarak görülmemekte, kibarlık kavramının temelini oluşturan asıl etmen olarak kabul edilmektedir.

#### **2.2.1.1.6.Scollon ve Scollon'un Kültürlerarası İletişim ve Yüz Sistemleri Modeli (Scollon & Scollon's Intercultural Communication and Face Systems Model):**

Bu model Scollon ve Scollon'un (1995) temelde Brown ve Levinson'un (1978, 1987) yüz-koruma yaklaşımını temel alarak, kültürlerarası iletişimde yüz ilişkilerini çözümlmek için geliştirdiği sosyal etkileşime dayalı bir modeldir. Scollon ve Scollon (1981: 175), Brown ve Levinson'un 'olumlu kibarlık' kavramı yerine 'dayanışma temelli kibarlık' (solidarity politeness) kavramını; 'olumsuz kibarlık' kavramı yerine ise 'saygı, hürmet temelli kibarlık' (deference politeness) kavramının kullanımını önermiştir. Brown ve Levinson'un (1978, 1987) modelini biraz değiştiren ve geliştiren Scollon ve Scollon (1981: 173), Brown ve Levinson'un 'doğrudan kayıtlı ve olumlu kibarlık' stratejilerini, 'dayanışma temelli kibarlık' kavramı altında; 'kayıt-dışı kibarlık, olumsuz kibarlık ve yüz tehdit edici eylem gerçekleştirilmekten kaçınma' stratejilerini, 'saygı, hürmet temelli kibarlık' kavramı altında toplamıştır.

### **2.2.1.1.7.Fraser'in Dört-Katmanlı Kibarlık Sınıflaması (Fraser'in Four-Layered Politeness Classification Model):**

Fraser (1990) geleneksel kibarlık kuramlarını birleştirerek oluşturduğu modelinde, kibarlık kavramını, iletişimde haklar ve zorunluluklar çerçevesinde hareket edilmesi olarak açıklamış, modelini 'karşılıklı iletişim anlaşması' (conversational contract) kavramına dayandırmıştır. Fraser'in savunusu, karşılıklı bir konuşmada tarafların birbirlerinden ne gibi beklentilerinin olabileceğinin belirlenmesinde, tarafların 'hak ve zorunluluk anlayışı'nın etkili olduğu ve kibar olarak algılanmanın iletişim anlaşmasının o anki şartlarına bağlı olarak gerçekleştiği yönündedir (232-233).

Fraser (1990), görgü kuralları ve topluma uygunluk kavramlarını, kibarlık 1 ulamı altında; konuşma ilkelerine dayalı görüş ve yüz koruma görüşü kavramlarını ise dilbilimsel bir bakış açısıyla kibarlığı ele alan kibarlık 2 ulamı altında toplamıştır.

### **2.2.1.2.Post-Modern Yaklaşımlar (Post-Modern Approaches)**

Post-modern yaklaşımlara dayalı geliştirilen modeller 'söylemsel ve ilişkiye yönelik modeller'dir(Discursive and Relational Work Models):

İlişkiye yönelik çalışmalar, Goffman'ın yüz kavramına dayanmaktadır. Günümüzde bir grup araştırmacı (Locher ve Watts, 2005; Ruhi ve Işık, 2007; Locher 2006), 'yüze yönelik eylem' (face work) kavramı yerine, sosyal etkileşimi daha iyi açıklayan 'ilişkiye yönelik eylem' (relational work) kavramını kullanmıştır.

Kibarlık kavramı üzerinde çalışan araştırmacılardan Watts, Ide ve Ehlich (1992) uygunluk kavramının ötesinde kibarlığı geliştirip detaylandırarak ikiye ayırmıştır: Geleneksel bir kavram olarak kibarlık ve daha kuramsal, dilbilimsel bir kavram



olarak kibarlık. Bu düşünceyi temel alan araştırmacılar kibarlık 1 (first-order politeness) ve kibarlık 2 (second-order politeness) olarak bir ayırım yapmıştır. Kültüre bağımlı (emic) bakış açısına sahip kibarlık 1 ve kültürden bağımsız, bilimsel (scientific, etic) bakış açısına sahip kibarlık 2 kavramları arasındaki ayırım ilk olarak Watts ve diğ. (1992) tarafından yapılmış; daha sonra Eelen (2001) tarafından geliştirilmiştir. Watts ve diğ. (1992: 3) kibarlık 1 kavramını, sosyo kültürel bir gruba dâhil kişilerin kibar davranış algıları ve kibarlık hakkındaki yorumları; kibarlık 2 kavramını ise sosyal davranış ve dil kullanım kuramı içerisinde yer alan bir kavram olarak tanımlamıştır. Post-modern modeller, kibarlık 1 modelleridir.

#### **2.2.1.2.1.Eelen'in Kibarlık 1 Modeli (Eelen's Politeness 1 Model):**

Eelen(2001: 35) kibarlık1 kavramını üçe ayırmıştır:

*İfadesel kibarlık* (expressive politeness), konuşma içerisinde konuşucunun kibar olma niyetini dilbilimsel araçlarla kodladığı kibarlık türüdür. Edimsözlerin edimsöz gücünü yumuşatmak veya reddetme edimsözünün neden olacağı olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için dilsel araçların kullanımı (örn. 'lütfen' kullanımı),incelikli anlatım biçimlerinin, hitap biçimlerinin, saygı ifadelerinin (örn. 'sen/siz ayrımı') ve kalıplaşmış ifadelerin kullanımı (örn. 'teşekkür ederim.') bu ulamı örneklemektedir.

*Meta-edimbilimsel kibarlık* (metapragmatic politeness), kişilerin bir kavram olarak kibarlık hakkında günlük dilde nasıl konuştuklarını ve kişilerin kibarlığı farklı iletişim durumlarında ne şekilde algıladıklarını ortaya koymaktadır.

*Sınıflandırmasal kibarlık* (classificatory politeness), dinleyicinin etkileşimde bulunduğu diğer kişilerin etkileşimsel davranışlarını kibar ya da kaba olarak değerlendirmesidir.

#### **2.2.1.2.2.Watts'ın Politik Davranış ve Belirtili İlişkiye Yönelik Eylem Modeli (Watt's Politic Behavior and Marked Relational Work Model):**

Locher (2006: 205) ilişkiye yönelik eylem kavramını, nezaketsiz, kaba davranıştan (olumsuz belirtili davranış), uygun ve belirtisiz (politik davranış) ya da belirtili ve kibar davranışa (olumlu belirtili davranış) kadar tüm davranış izgesini kapsayan şemsiye bir terim olarak kullanmıştır. Kaba, politik olmayan, uygunsuz davranış ya da fazla-kibar, politik olmayan, uygunsuz davranış olumsuz belirtili davranışlar olarak; kibar, politik, uygun davranış ise olumlu belirtili davranış olarak algılanmaktadır (Locher ve Watts, 2005: 11-12).

Belirtililik (markedness) uyulması beklenen kurallara aykırı olan, kuralların dışına çıkan davranışlardır. Belirtisizlik ise (unmarkedness) toplumun belirlediği kurallara uygun yapılan davranışlardır. Kibarlık biçimlerinin her biri kurala uygun yapıldığında, o davranış belirtisiz bir davranış olarak nitelendirilir.

#### **2.2.1.2.3.Kim'in Konuşma Sınırlılıkları Modeli (Kim's Conversational Constraints Model):**

Kim'in (1994) modeli neden farklı kültürlerde farklı konuşma stratejilerinin seçildiği sorusuna bilişsel açıklamalar getirmeyi amaçlamıştır. Bu nedenle kişilerin konuşma stillerini belirlemek için konuşma sınırlılıklarını nasıl algıladıkları incelenmiştir.

#### **2.2.1.2.4.Spencer-Oatey'in İlişki Düzenlemesi Modeli (Spencer-Oatey's Rapport Management Model):**

Goffman'ın (1967: 5), 'kişinin sahip olmak istediği olumlu toplumsal değer' olarak tanımladığı 'yüz' kavramını temel alan model, 'yüz'ü, 'bir kişinin ilişki sürecinde

başkalarının gözünde sahip olduğu varsayılan ve kendisi için istediği olumlu toplumsal değer' olarak tanımlanmıştır (Spencer-Oatey, 2008: 13; 2002: 540).

Spencer-Oatey (2008: 13-16; 2002: 539) 'İlişki Düzenlemesi/Yönetimi' modelinde yer alan temel kavramları şöyle ulamlamıştır:

- *Yüz ve haklar (face and rights)*
- *Özerklik ve daha kapsamlı bir kavram olan bedel-yarar ilişkisi (autonomy and cost-benefit)*
- *Toplumsal ilişki/bağlantı ve özerklik (association and autonomy)*
- *Kişilerarası, gruplar-arası ve grup-içi gibi değişen yönelimler (variable orientations including interpersonal, intergroup and intragroup)*

*Yüz hassasiyetleri* ulamında, bireyin kişiliği, yeteneği, itibarı, şeref ve haysiyeti üzerine odaklanılırken; *toplumsal haklar ve zorunluluklar* ulamında, bireyin başkalarıyla olan ilişki ve etkileşimlerinden beklentileri, kişisel ve toplumsal hak ve yetkileri üzerinde durulmuştur. Yüz kavramı, hassasiyet taşıyan bu özellikler ile bağlantılıdır (Spencer-Oatey, 2008: 14).

Locher ve Watts'a (2005: 16) göre, kibarlık çalışmalarında kibarlık 2 kavramına yer verilmemelidir. Kibarlık 2 çalışmaları aslında sosyolojik ve dilbilimsel iletişim ve etkileşim çözümleridir. Bu nedenle kibarlık çalışmaları doğal etkileşim ortamlarında bulunan dinleyicilerin kibarlık algılarıyla sınırlı tutulmalıdır. Ancak, bu görüş, üç nedenden dolayı eleştirilmiştir (Arundale, 2006; Haugh, 2007 ve Terkourafi, 2005). Getirilen eleştirilerden ilki, kibarlık 1 çalışmalarında, katılımcıların kendi etkileşimlerini çözümlene uzmanı olmalarının getireceği yanlış, öznel ve kişisel değerlendirmeler ve yorumlar yapmaları gibi sorunlar üzerinedir.

İkincisi, kodlama-kod çözüme sürecinin bu çalışmalar için zor olmasıdır. Üçüncüsü ise kuramda, dilbilimsel seçimlerin bilimsel açıklamalarını yapmaktan uzaklaşılması ve kuramın sıradan anadili konuşurlarının kendi davranışlarını açıklamak için kullandıkları terimlerle sınırlandırılması tehlikesidir.

Bu nedenlerden dolayı son dönem kibarlık ve/veya kabalık yaklaşımları ve kuramları (kibarlık 2) kişiler-arası etkileşim ve ilişkileri bilimsel bakış açısıyla konuşma ortamlarında inceleme eğilimindedir. Grainger'e (2011: 171) göre etkileşimsel yaklaşımlar, kibarlık ve kabalık olgularını açıklamada post-modern ve geleneksel yaklaşımları birleştirici, bütünleştirici bir rol oynamaktadır.

### ***2.2.2.Sosyolojik ve Etkileşime Yönelik Yaklaşımlar (Sociological and Interactional Approaches)***

Etkileşim temelli yaklaşımlar, sosyolojik yönü ağır basan yaklaşımlardır. Haugh'a (2007: 309) göre, Arundale (1999, 2006) 'Karşılıklı-Kurulan İletişim Modeli'nde(co-constituting model of communication), kibarlık ve kabalık olgularını, etkileşimde bulunan kişilerin ortaklaşa kurdukları iletişim olarak tanımlamaktadır.

Bargiela- Chiappini'ye (2009) göre etkileşime yönelik kibarlık 2 çalışmalarında, araştırmacı çözümlmelerini, etkileşimde bulunan katılımcıların yanlış, öznel değerlendirmeleri üzerine değil, tarafların fikir birliğine vardığı, üzerinde anlaştıkları gözlemsel ve deneyimsel değerlendirmeler üzerine yapacaktır. Çünkü araştırmacı değerlendirmelerini ve yorumlarını, katılımcıların karşılıklı anlamlandırma sürecine ve birbirleriyle olan etkileşimlerine göre gerekçelendirebilmektedir. Ayrıca etkileşime yönelik modeller, katılımcılar arasındaki etkileşimin gerçek yaşamdaki iletişimsel davranışları yansıması bakımından da önem taşımaktadır. Bu

modellerdeki bakış açısı bireylerin kendileri tarafından bildirilen iletişim stillerini değerlendirmelerinin (kibarlık 1), gerçekte kullandıkları dilin yansız bir bakış açısıyla değerlendirilmesine (kibarlık 2) eş değer tutulamayacağı yönündedir.

Etkileşime yönelik çalışmalar, hem kibarlık 1 hem kibarlık 2 kavramlarını temel almıştır.

#### **2.2.2.1.Terkourafi'nin Çerçeve-Tabanlı Modeli (Terkourafi's Frame-Based Model):**

Terkourafi'nin (2001, 2005) bu modelinin temelini doktora tez çalışmasında kullandığı deneysel veriler oluşturmuştur. Kıbrıs'ın büyük şehirlerinde yaşayan 672 Yunanlı yetişkinden toplanan yaklaşık 100 saatlik doğal konuşma verisini çözümlemek için edimsöz ve konuşma çözümlene yöntemleri birleştirilerek, katılımcıların teklifte bulunma ve rica etme üretimlerindeki sözce-sıraları incelenmiştir. Terkourafi'nin bu modelinde, dilsel ve dilsel-olmayan değişkenler, yararlanılacak çerçeveleri (frames) oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle, somut dilsel biçimler olan formül ve kalıpların, belirli bağlamlar ile bir araya gelerek oluşturduğu çerçeveler kullanılarak kibarlık olgusunun çözümlenebileceği öne sürülmüştür.

#### **2.2.2.2.Usami'nin Söylem Kibarlığı Modeli (Usami's Discourse Politeness Model):**

Usami (2006) Söylem Kibarlığı Kuramı ve Kültürler-Arası Edimbilim (Discourse Politeness Theory and Cross-Cultural Pragmatics) adlı çalışmasında, söylem davranışı üzerine yaptığı deneysel çalışmalarının (Usami, 1993, 1998, 2001, 2002: Usami, 2006 içinde) sonuçlarına dayalı bir 'Söylem Kibarlığı Modeli' geliştirmiştir. Usami'nin geliştirdiği bu modelin amacı, kişilerarası iletişimin ve düzgün ilişkilerin

temelindeki evrensel güdülenme sonucu doğan kültüre-özgü kibarlık stratejilerinin ve söylem davranışlarının evrensel işleyiş düzenini araştırmaktadır.

Usami'nin bu modeli, altı ana kavrama dayanmaktadır: söylemin gerektirdiği varsayılan edimbilimsel kibarlık (DP default), belirtili ve belirtisiz davranış (marked and unmarked behavior), belirtili ve belirtisiz kibarlık (marked and unmarked politeness), konuşucunun ve dinleyicinin yüz tehdidini algılayış seviyeleri arasındaki tahminsel fark (De value), kibarlık etkileri (three types of politeness effects) ve bağıntılı ve yalın kibarlık (relative and absolute politeness).

### **2.2.2.3.Arundale'nin (1999, 2006) 'Karşılıklı-Kurulan İletişim Modeli (Co-Constituting Model of Communication):**

'Yüz oluşturan kuram' olarak da bilinen 'Karşılıklı-kurulan iletişim modeli, günlük ilişkilerinde yüz yüze iletişim gerçekleştiren katılımcıların, yüz olgusunu ve yüze yönelik eylemi nasıl gerçekleştirdiklerini ve ilişkilerini nasıl yapılandırdıklarını açıklar. Katılımcıların bakış açısına dayanan kuram 'yüz'ü, bireylerin diğer bireylerle olan karşılıklı iletişimlerinde söz sıraları alıp vererek, eylemler ve anlamlar oluşturarak ortaklaşa kurdukları bağıntısal 'yakınlık' ve 'uzaklık' yorumları ve ilişkileri olarak tanımlamaktadır. Ayrıca bu kuram yüz yorumlarının ilişkileri tehdit edici, ilişkileri koruyucu veya ilişkileri destekleyici olarak nasıl değerlendirildiğine ilişkin yeni bir kavramlaştırma ortaya koymaktadır (Arundale, 2010: 2078).Bu nedenle 'İlişki Oluşturan Kuram' (Relationship Constituting Theory) olarak da adlandırılmaktadır (Arundale, 2010: 2103).

Arundale'ye (2006: 121) göre ilişkilerdeki yakınlığa ve uzaklığa ilişkin dil seçimleritüm kültürlerde görülen (kültürlere genellenebilir) kavramlardır. Oysa

Brown ve Levinson'un (1987: 62) 'olumlu yüz' (toplum tarafından onay görme isteği) ve 'olumsuz yüz' (rahatsız edilmeme, özerk olma isteği) gibi yakınlık ve uzaklık kavramları Amerikan kültürüne özgü yorumlamalardır. Oysa yüz, bağıntısal ve etkileşimsel iletişim sürecinde devamlı değişen bir olgudur.

Bu kuram bir kibarlık kuramı olarak ortaya çıkmasa da yüz ve yüze yönelik eylem kuramı olarak kibarlık ve kabalık kavramlarını açıklayıcı temele sahiptir. Yüzü kültüre-özgü kavramlarla açıklayan algı çalışmalarına (yüz 1/kibarlık 1) temel oluşturan varolan kuramların aksine, yüzü, evrensel kavramlarla açıklayan, kapsamlı dilin gerçek kullanımına (yüz 2/kibarlık 2) dayanan açıklayıcı gücü olan bir kuramdır (Arundale, 2006: 210-211).

Kavramsal temelini insan iletişimi, konuşma çözümlemesi, davranışsal dilbilim ve edimbilim araştırmalarının bulguları oluşturmaktadır (Arundale, 2010: 2081). Bu kuram iki yönüyle varolan kuramlardan ayrılır. Bu yönlerden ilki iletişimi kodlama ve kod çözme olarak açıklayan yüz ve yüze yönelik eylem kuramlarının kavramsal yönleriyle uyuşmamasıdır. Bu kuram insan iletişimi ve konuşma çözümlemesi alanlarındaki araştırmalara dayanarak günlük konuşmalardaki ve dilsel olmayan davranışlardaki eylem ve anlamların, bağıntısal ve etkileşimsel olarak gerçekleştirildiğini savunur. Kuramın ikinci farklılığı 'yüz'ü iki ya da daha fazla kişinin etkileşerek, ortaklaşa oluşturduğu 'ilişki' olarak tanımlamasıdır. Bu tanımlama yüzü toplumsal kimlik, toplumsal öz imge ya da toplumsal istekler gibi kişi-odaklı özelliklerle açıklamaması nedeniyle varolan kuramlardan farklılık göstermektedir. Konuşma sırasında ortaya çıkan özellikler iletişimi şekillendirmede, etkileşimi gerçekleştiren katılımcıların kişisel özelliklerine baskın gelmektedir (Arundale, 2010: 2103).

Alanyazında varolan kuramların iletişimi kodlama ve kod çözüme süreci çerçevesinde değerlendirdiği görölmüştür. Bu kodlama ve kod çözüme süreci, hem tek bir kişinin diğeri üzerindeki etkisini incelemesi hem de bağlamdan soyutlanmış tek bir sözce çözümlenmesi yapması gerekçeleriyle insan iletişiminin karmaşık doğasını açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Yüz bireysel bir olgu değil; bağıntisal (relational) ve etkileşimsel (interactional) dir. Söze ilk başlayan kişinin sözcüğü yoruma açıktır ve karşı tarafca nasıl anlaşılacağı bilinmemektedir. Ardından söz sırası alan ikinci kişinin yorumuna göre birinci konuşucu ilk söz sırasındaki sözcüğünün geçerli olan anlamına karar verir. Her iki konuşucu söz sıraları alıp vererek ürettikleri sözcükler arasındaki tutarlılığı değerlendirerek ve geriye dönük sözce yorumları yaparak iletişim kurarlar. Geriye dönük düzeltme yapma (retroactive modifying) konuşucunun önceki geçici sözce yorumunu gözden geçirerek geçerli yoruma ulaşmasıdır. Bu süreç konuşma çözümlenmesi alanındaki ‘onarım’ sürecine benzemektedir. Ancak ‘onarım’ etkileşimsel; ‘geriye dönük düzeltme yapma’ zihinsel bir gerçektir. Konuşucunun önceki geçici sözce yorumunu karşı tarafın çıkarımına göre onaylaması ve geçici sözce yorumunu, geçerli hale getirmesi ise ‘geriye dönük onaylama’dır (retroactive confirming) (Arundale,2010: 2082).

Yüz tehdidi, yüz koruması ve yüz desteği kavramları iletişimde bulunan katılımcıların -sözcükleri tasarlama veya yorumlama sürecinde- yaptıkları yüz yorumlarını ‘değerlendirmesi’ olarak açıklanabilir. Yüz yorumları ve sözce yorumları birbirinden ayrı süreçlerdir. Ancak yüz yorumlarının yapılabilmesi (yakınlık ve uzaklık yorumları) için gözlenebilir sözce yorumları gereklidir.



### 2.3. Kabalık Kavramı ve Kuramları

Dilde kibarlık ve kabalık konuşucunun karşısındakinin yüzünü koruma amacıyla ya da onu tehdit etme amacıyla yaptığı bilinçli dil seçimleridir; kibarlık da kabalık da konuşucunun iletişim niyetini ortaya koymaktadır. Kişiler bilmeyerek de kabalık yapabilmekte ancak kabalık çalışmaları kişilerin bilinçli olarak kullanmayı tercih ettikleri kaba dil kullanımlarını incelemektedir.

Kabalık kuramı çalışmaları, kibarlık kuramına karşıt değil tam tersine onu tamamlayacak bir çerçeve olarak ortaya konmuştur (Culpeper, Bousfield ve Wichmann, 2003: 1546). Alanyazında önemli görülen kabalık kuramları ve modelleri şunlardır: Bousfield'in Kabalık Modeli (2008)(Kabalık 2) ve Spencer-Oatey'in Kabalık Modeli(2008)(Kabalık 1).

Bu çalışmanın bir kibarlık 2 çalışması olduğu göz önüne alındığında, Türkçe ve İngilizcede kabalık belirten dilsel stratejilerin ulamlamasını yapmaya uygunluğu nedeniyle, bir Kabalık 2 modeli olan Bousfield'in kabalık ulamlama çerçevesi kullanılmıştır. Kabalık stratejilerini iki genel ulama ayırarak inceleyen bu model, her iki dildeki kabalık gerçekleştirmelerini açıklayabilmektedir:

*Kayıtlı (açık) Kabalık (on-record impoliteness):* Kayıtlı kabalık stratejileri, dinleyicinin yüzünü kasten tehdit etmek, dinleyicinin yüzünün sosyal uyumu bozduğu veya çatışmaya neden olduğu algısını yaratmak, dinleyicinin yüz isteklerini ve haklarını göz ardı etmek amacı taşımaktadır.

*Kayıt-dışı (örtük) Kabalık (off-record impoliteness):* Dinleyicinin yüzüne dolaylı olarak zarar veren stratejiler kullanan konuşucu, inkâr etme, değiştirme veya abartma

yollarına başvurarak sözcésinin yarattığı tehdidi ortadan kaldırmaya çalışabilir. Ancak konuşucu her ne kadar anlam bulanıklığı yaratmaya çalışsa da kabalık niyetini gizleyemez.

Kayıt-dışı kabalık ise iki şekilde gerçekleştirilir: *Alaycılık (sarcasm)* ve *kibarlık yapmamak (withhold politeness)*: Alaycı kabalık stratejileri kibar gibi görünen ancak kabalık amacı taşıyan stratejilerdir. Toplum kurallarının kibar olmayı gerektirdiği durumlarda kibarlık yapmamak da kabalık stratejisi olarak nitelendirilmektedir.



### **III. UYGULAMA**

#### **3.1.Yöntem**

Türkçe ve İngilizce rica etkileşimlerinde, dilsel strateji kullanımına dayalı kibarlık, kabalık görünümlerinin ve örüntülerinin bu iki dildeki benzerliklerini ve/veya farklılıklarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, oluşturulan rica durumlarının rol oynama yöntemiyle doğaçlanması sonucu elde edilen karşılıklı konuşma verileri içerik çözümleme yöntemiyle çözümlenmiştir.

#### **3.2.Veri Toplama**

Bu çalışmanın amaçları doğrultusunda, Türkçe ve İngilizce rica etkileşimlerinin gerçekleşmelerini ortaya koymak için doğal dil verisine en yakın, en gerçekçi dil verisini sağlaması yönüyle doğaçlamalara dayalı rol oynama yöntemi kullanılmıştır. Rol durumlarının belirlenmesinde öncelikle alanyazın çalışmalarında kullanılan rol durumları ve Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının günlük hayatlarında deneyimledikleri rol durumları araştırılmıştır. Toplumsal uzaklık, toplumsal güç, rica edimsöz türü (mal, bilgi, izin isteme), tarafların birbirleri üzerindeki yaptırım güçleri, bağlam (resmi-samimi) ve kişiler arası uzaklık-yakınlık değişkenlerine göre bu rol durumları tanımlanmış; grup-içi ve grup-dışı olarak iki ana ulam altında toplanmıştır. Grup-içi veya grup-dışı ilişkilerin hangisine ait olduğu net belirlenemeyen durumlar için de alanyazın çalışmalarına bakılmıştır (bknz. Spencer-Oatey,1996: 11 içinde). Belirlenen 10 rol durumunun Türkçe versiyonu için Türkçe öğretimi alanında çalışan bir öğretim üyesinden, İngilizce versiyonu için İngilizce öğretimi alanında çalışan iki Amerikalı öğretim üyesinden verol durumlarının doğaçlamaya uygunluğu için bir drama liderinden görüş alınarak durumların içerik, anlatım ve çeviri diline ilişkin

düzeltilmeler yapılmıştır. (bkz rol oyunlarını değerlendirme uzman görüş formları Ek 14 ve Ek 15).

İki dil ve kültüre uygun hale getirilen durumlar pilot çalışmada kullanılmıştır. 12 katılımcıyla (6 Türk-6 Amerikalı) gerçekleştirilen pilot çalışma verileri doğrultusunda, rol durumları katılımcıların sıkılmadan, dikkatleri dağılmadan doğaçlayabilecekleri sayıya indirgenerek, grup-içi ilişkilere dayalı 3, grup-dışı ilişkilere dayalı 2 (toplam 5) rol durumu oluşturulmuştur.

30'ar katılımcıdan oluşan Türkçe ve İngilizce anadili konuşur grubunun ikili gruplar şeklinde (katılımcılardan birinin ricada bulunan kişi (RE) ve diğerinin ise bu ricaya yanıt veren kişi (RY) olarak) bu 5 rol durumunu karşılıklı doğaçlamaları sonucu toplam 150 konuşma (75 Türkçe ve 75 İngilizce) elde edilmiştir (bkz. Tablo 1).

**Tablo 1: Veri Tabanının Özellikleri**

	Katılımcı Sayısı	Katılımcıların karşılıklı konuşması nedeniyle azalan sayı	Grup-içi İlişki Rol Sayısı	Grup-dışı İlişki Rol Sayısı	Konuşma Sayısı	Etkileşim Süresi
<b>Türkçe</b>	30	30/2= 15	3	2	15.5=75	55 dk. 29 sn.
<b>İngilizce</b>	30	30/2= 15	3	2	15.5=75	58 dk. 48 sn
<b>Toplam Karşılıklı Konuşma Sayısı: 75+75=150</b>						
<b>Toplam Karşılıklı Konuşma Süresi: 55dk. 29sn.+58dk.48sn.=1 saat 54 dk 17 sn.</b>						

Elde edilen konuşma kayıtlarının kontrollü çevriyazısı yapıldıktan sonra yazılı hale getirilen veriler, araştırmacı tarafından oluşturulan içerik çözümleme şablonuna göre kodlanmıştır. Değerleyici güvenilirliği sağlamak için İngiliz dili eğitimi alanında çalışan bir öğretim üyesine bu çözümleme yöntemi öğretilmiş; sonrasında bu

değerleyiciden 25 Türkçe ve 25 İngilizce karşılıklı konuşma verisini çözümlemesi istenmiştir. Çözümlemesi istenen konuşma verisi, Türk ve Amerikalı katılımcı grubundan rastgele seçilen 5'er çiftin etkileşimlerinden (beş rol durumunu ikili gruplar şeklinde doğaçlamaları) oluşmuştur. Araştırmacının kodlaması ve diğer değerleyicinin kodlaması arasında % 96 oranında benzerlik tespit edilmiş; bu iki kodlayıcının farklı kodladıkları bölümler üzerinden geçilerek çözümlemede görüş birliği sağlanmıştır. Son olarak kodlanan veriler SPSS programında çözümlenmiştir (Kodlama/çözümleme şablonları için bkz Ek 20 ve Ek 21).

Amerikalı katılımcıların ses kayıtları 2013-2014 yılları arasında araştırmacının kendisi ve doktora sonrası çalışmalarını yapmak için Amerikadabulunan iki kişinin yardımıyla toplanmıştır. Bu iki kişi, veriyi nasıl toplayacakları, rol kartlarını nasıl kullanacakları konusunda eğitilmiştir. Türkçe veriler ise 2014 yılında iki aylık bir süreçte toplanmıştır. Türkçe ses kayıtlarının tümü ve İngilizce ses kayıtlarının bir bölümü ses kayıt cihazıyla (olympus DM720); diğer İngilizce kayıtlar ise ses kayıt kalitesi yüksek akıllı cep telefonları kullanılarak toplanmıştır. Tüm kayıtlar ofis, ev ve derslik gibi kapalı ve sessiz ortamlarda ve genelde öğle arası, kahve molası ya da iş çıkışı saatlerinde yapılmış, katılımcıların sadece ses kayıtları alınmış, video kaydı yapılmamıştır. Katılımcıların konuşma kaydı süreleri hiç bir şekilde kısıtlanmamıştır (rol oynama yöntemiyle toplanan Türkçe ve İngilizce karşılıklı konuşmaların süreleri (beş durum) için bkz. Ekler 9, 10, 11, 12, 13). Ayrıca verilerin güvenilirlik ve geçerliliğini etkileyebileceği düşünülerek rol durumlarının (rol kartlarının) sıralaması veriyi toplayan kişi tarafından değiştirilmiştir.

### 3.2.1. Veri Toplama Araçları

#### - *Kişisel Bilgi ve Onam Formu*

Kişisel bilgi formları ve çalışmaya gönüllü katılımı belgeleyen onam formları, her iki dile uygunluk, içerik, kolay uygulanabilirlik ve anlaşılabilirlik açısından uzman görüşleri doğrultusunda şekillendirilmiştir (bkz Ekler 16, 17, 18, 19). İngilizce ve Türkçe olarak hazırlanan bu formların tüm katılımcılar tarafından eksiksiz doldurulması sağlanmıştır.

#### - *Rol Durumları*

Çalışmada kullanılan rol durumları, her iki katılımcı grubunun yaşantılarında deneyimledikleri ya da deyimleme olasılıklarının fazla olduğu günlük yaşantı rolleridir.

İki apartman komşusu, iki iş arkadaşı ve iki yakın arkadaşı olarak kişiler arasındaki toplumsal uzaklığın az olduğu grup-içi ilişkilere dayanan roller (bkz Türkçe ve İngilizce rica eden ve ricaya yanıt veren kişilerin rol kartları, Ekler 5, 6, 7, 8);

1. Çiçek sulama,
2. Bankamatikten para çekme,
3. Alışverişe çıkma,

Müşteri-mağaza çalışanı ve ürün tanıtım elmanı-müşteri olarak kişiler arasındaki toplumsal uzaklığın fazla olduğu grup-dışı ilişkilere dayanan roller (bkz Türkçe ve İngilizce rica eden ve ricaya yanıt veren kişilerin rol kartları, Ekler 5, 6, 7, 8);

4. Tişört değişimi ve

5. Ürün tanıtımıdır.

Üçüncü rol durumu (alışverişe çıkma) dışında, diğer dört durum katılımcılar arasında çatışmaya ya da katılımcılardan birinin kendini karşı tarafa borçlu veya sorumlu hissetmesine neden olabilecek şekilde düzenlenmiştir:

Birinci durum (çiçek sulama): Ricaya yanıt veren konumunda olan kişinin komşusuna karşı kendini borçlu hissetmesi çünkü evde olmadığı zamanlarda kedisine bakan karşı komşusunun bu defa çiçekleriyle ilgilenilmesini isteyen komşu olması;

İkinci durum (bankamatikten para çekme): Arabayı kullanan kişinin yolda park yapılmaz işaretini görmesi;

Dördüncü durum (tişört değişimi): Müşterinin fişini kaybetmesi;

Beşinci durum (ürün tanıtımı): Müşterinin acelesi olması.

Ancak çatışmaya verdikleri önem derecesine göre ricayı kabul veya reddetme seçimi katılımcılara bırakılmıştır.

Bu çalışmada kullanılan rol durumları/senaryoları, toplumsal uzaklık (U/social distance), toplumsal konum (TK/social status) ve toplumsal güç (G/social power) değişkenleri dikkate alınarak oluşturulmuştur.

Rol durumlarında, U(-) kısaltması, rica eden ve ricaya yanıt veren katılımcıların birbirlerini tanıdığı ya da aralarındaki geçmişlikten, yakınlıktan dolayı aralarındaki samimiyetin fazla, uzaklığın az olduğu, birbirlerini gruptan biri olarak gördükleri için aralarındaki ilişkinin grup-içi olduğu; U(+) kısaltması ise, katılımcıların birbirini tanımadığı, aralarında bir geçmişliğin, tanışıklığın olmamasından dolayı uzaklığın fazla olduğu, birbirlerini bir grup olarak görmedikleri için aralarındaki ilişkinin resmi, grup-dışı olduğu durumları belirtmek için kullanılmıştır. Katılımcılar

arasındaki toplumsal uzaklığı ve duygusal etkilenimi (DE/psikolojik uzaklığı) açıklayıcı olması bakımından, rol kartlarında, katılımcıların ilişkilerindeki geçmişlik (GE/historicity) hakkında bilgi verilmiş; ancak katılımcıların arasındaki duygusal etkilenim açıkça belirtilmemiştir (bkz. Tablo 1).

Alanyazında toplumsal güç ilişkileri; toplumsal konumdan kaynaklanan güç (kurumsal rollerden kaynaklı konum: mesleki, ailevi vb.), kontrol gücü veya baskınlık (yaş ve cinsiyet kaynaklı güç, fiziki güç) ve meşru güç (hak ve zorunluluklardan kazanılan güç) olarak üç ulamda toplanmıştır.

Alanyazın ve alınan uzman görüşlerine göre, ilk üç rol durumunda, rica eden ve ricaya yanıt veren kişiler (iki komşu, iki iş arkadaşı ve iki yakın arkadaş) aynı konuma ve eşit meşru güce (RE=RY) sahiptir. Dördüncü durum için alınan uzman görüşlerinde farklılık görülmüştür. Türkçe için görüş bildiren uzmanlar, müşterinin (ricada bulunan kişi) hizmet alma hakkından ve mağaza görevlisinin (ricaya yanıt veren kişi) hizmet verme zorunluluğundan dolayı, ricada bulunan kişinin ricaya yanıt veren kişiden daha üst konumda ve daha fazla güze sahip olduğunu (RE>RY) belirtmiştir. Ancak İngilizce için görüş bildiren uzmanlar, kanunlara dayalı yetki ve otoriteye sahip kişinin mağaza görevlisi (ricaya yanıt veren kişi) olduğunu belirterek, bu rol durumundaki konum ve güç ilişkilerini RY>RE olarak değerlendirmiştir. Ayrıca bazı uzman görüşlerinde, fişin kaybedilmesi durumunda değişim istenmesinin kanunlara aykırı bir istek olabileceği belirtilerek tarafların ilişkisi RE<RY olarak değerlendirilmiştir. Son durumda ise ürün tanıtım elemanının (rica eden kişi), müşteriden (rica edilen kişi) daha alt konuma ve daha az meşru güce sahip olduğu (RE<RY) belirtilmiştir (bkz. Tablo 1).



Yaş ve cinsiyetten kaynaklı kontrol gücü veya baskınlık düzeyi, rol durumlarında belirtilmemiş; katılımcıların kendi yaş ve cinsiyet özelliklerine göre etkileşimde bulunmaları istenmiştir.

**Tablo 2: Değişkenler Bağlamında Rol Durumlarının Betimlemesi**

	Roller	Rica Türü	Rica Yüğü	Çatışma /Borçlu/Suçlu Hissetme Nedeni	Toplumsal Uzaklık ve Geçmişlik	Duygusal Etkilenim ve Geçmişlik	Toplumsal Konum ve rollerin görece güçleri
<b>1. Rol Durumu: Çiçek Sulama</b>	RE: Apartman sakini RY: Kapı komşusu	Eylem	Orta	RY'nin komşusuna karşı kendini borçlu hissetmesi (zaman zaman komşusunun kedisine bakması)	U (-): İki yakın komşu (grup-içi ilişki)	DE (+): Taraflar arasında geçmişlik var, iki samimi komşu olmaları (olumlu duygusal etkilenim beklenmekte)	İki samimi apartman komşusu olmaları nedeniyle, RE=RY
<b>2. Rol Durumu: Bankamatikten Para Çekme</b>	RE: İş arkadaşı RY: İş arkadaşı	Eylem	Fazla	RY'nin park yapılmaz işaretini görmesi	U (=): Tanıdık ama yeni iş arkadaşları (grup-içi/grup-dışı ilişki)	DE (=): Taraflar arasında az bir geçmişlik var, yeni iş arkadaşları olmaları (duygusal etkilenim durumu katılımcılara bırakılmış)	İki iş arkadaşı olarak aynı mesleki konuma sahip olmaları nedeniyle, RE= RY
<b>3. Rol Durumu: Alışverişe Çıkma</b>	RE: Yakın arkadaş RY: Yakın arkadaş	Eylem	Orta	Tanımlanmış bir çatışma veya borçlu hissetme durumu yok. Katılımcıların kişisel özelliklerini ortaya koyan bir durum.	U(-): İki çok yakın arkadaş (grup-içi ilişki)	DE(+) Taraflar arasında geçmişlik var, yakın iki arkadaş olmaları (olumlu duygusal etkilenim beklenmekte)	İki çok yakın arkadaş olmaları nedeniyle, RE = RY
<b>4. Rol Durumu: Tişört Değişimi</b>	RE: Müşteri RY: Mağaza Çalışanı	Eylem	Orta	RY'nin fişini kaybetmesi	U(+):Resmi , tanıdık değil (grup-dışı ilişki)	DE(=) Duygusal etkilenim belirtilmemiş (anlık etkileşime bağlı)	RE'nin müşteri olarak hizmet alma hakkı ve RY'nin mağaza çalışanı olarak hizmet verme zorunluluğundan dolayı, RE > RY RE'nin fişini kaybetmesi veya RY'nin kanunlara dayalı yetki, sorumluluk ve otoriteye sahip olması nedeniyle, RY>RE
<b>5. Rol Durumu: Ürün Tanıtım</b>	RE: Ürün tanıtım elemanı RY: Müşteri	Eylem	Orta	RY'nin acelesi olması	U(+): Resmi, tanıdık değil (grup-dışı ilişki)	De(=) Duygusal etkilenim belirtilmemiş (anlık etkileşime bağlı)	RE'nin tanıtım elemanı olarak hizmet verme zorunluluğı ve RY'nin müşteri olarak hizmet alma hakkı olması nedeniyle, RE< RY

### 3.2.2.Katılımcıların Özellikleri

Bu çalışmanın evrenini, İngilizce ve Türkçe anadili konuşurları oluşturmaktadır. İngilizce anadili konuşurlarına ulaşma olanakları kısıtlı olduğundan, Amerikalı katılımcıların belirlenmesinde ‘amaçlı örnekleme teknikleri’nden ‘kolay ulaşılabilir durum örnekleme/uygun örnekleme’ (convenience sampling, Yıldırım ve Şimşek, 2008: 113) kullanılmıştır.

Ulaşılabilirlik yöntemiyle belirlenen Amerikalı katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında tümünün üniversite mezunu olduğu, sosyo-ekonomik düzeylerinin orta veya ortalamanın üstünde olduğu, cinsiyet dağılımının eşitlik gösterdiği (17 kadın-13 erkek) ve yaş aralığının (21-66 yaş) geniş bir dağılım sergilediği görüldüğünden, Türk katılımcıların seçimi Amerikalı katılımcıların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, toplumsal konum, doğup büyüdüğü yer, sosyo-ekonomik durum vb.) dikkate alınarak yapılmıştır. Türk katılımcılar, üniversite mezunu, sosyo-ekonomik seviyeleri orta veya orta üzeri olan ve yaşları 22-62 arası değişen 15 kadın ve 15 erkek olarak belirlenmiştir (bknz. Tablo 2).

Türkçe ve İngilizce katılımcılardan 30’ar kişilik iki grup oluşturulmuştur. Her biri 30’ar olmak üzere toplam 60 kişilik iki katılımcı grubunun belirlenmesindeki sebep nicel bir çözümlemenin yapılabilmesine de olanak veren asgari sayı kabul edilmesidir.

**Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

	Yaş Aralığı	Cinsiyet		Eğitim Durumu	Sosyo-ekonomik Durum
		Kadın	Erkek		
<b>Türk</b>	22-62	15	15	üniversite mezunu veya üstü	orta veya orta üzeri
<b>Amerikalı</b>	21-66	17	13	üniversite mezunu veya üstü	orta veya orta üzeri

### 3.3. Veri Çözümlemesi

Nesnel, sistematik olma ve tekrar uygulanabilirlik (verinin araştırmacının kendisi dışında başka bir değerlendirici tarafından çözümlenmesi) ölçütlerinin dikkate alındığı bu çalışmada, rica durumlarının rol oynama yöntemiyle doğaçlanması sonucu elde edilen karşılıklı konuşma verilerinin çözümlemesini yapmak için aşağıda belirtilen modeller temel alınarak geliştirilen içerik çözümleme çerçevesi kullanılmıştır.

Bu çalışmanın amaçları doğrultusunda, Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-İçi ve grup-dışı ilişkilere dayanan rica etkileşimlerinde kullandıkları dilsel stratejilerin kibarlık ve kabalık gerçekleştirmede ve söylem bütününde ortaya çıkan kibarlık ve kabalık örüntülerinde ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar sergilediklerini ortaya koymak için her iki grubun kibarlık ve kabalık gerçekleştirirken kullandığı dilsel stratejiler ulamlandırılmıştır. Rica edimsöz çözümlemeleri için Blum-Kulka, House ve Kasper'in (1989) rica stratejileri çözümleme çerçevesi ve ricalara verilen kabul yanıtları için Valentine'nin (1994) strateji ulamlaması kullanılmıştır. Genelde çatışma yarattığı için yeğlenmeyen bir yanıt türü olan ret ifadelerinin (ret stratejilerinin) neden olduğu kabalık çözümlemelerini yapmak için Beebe, Takahashi ve Uliss-Weltz'in (1990) ret

stratejileri ulamlama çerçevesinden ve Bousfield'in (2008) 'Kabalık Modeli'nden (kabalık 2, kabalık stratejileri ulamlama çerçevesi) yararlanılmıştır. Ayrıca bu çalışma karşılıklı konuşmalara dayanan bir etkileşim çalışması olduğu için çalışmanın türü (kibarlık 2) ve veri tabanının özelliğine (karşılıklı konuşmalar) göre bir çözümleme modeli oluşturulmasında, sosyolojik ve etkileşimsel bir model olan Arundale'nin (1999, 2006) 'Karşılıklı-Kurulan İletişim Modeli' (kibarlık 2) temel alınmıştır.

Bu içerik çözümleme modelinde, konuşmalar rica eden ve ricaya yanıt veren konumundaki kişiler için konuşmaya başlama (Giriş), konuşmayı geliştirme (Gelişme) ve konuşmayı sonlandırma (Bitirme) olarak üç bölüme ayrılmıştır. Daha sistematik bir çözümlemenin yapılabilmesi için Gelişme bölümü iki alt ulamda (Gelişme 1 ve Gelişme 2) incelenmiştir. Rica eden konumundaki kişinin konuşmasının çözümlendiği Gelişme 1 bölümünde, ricaya ortam hazırlama, öncül ve ana rica kullanımı ve rica sonrası destek stratejilerinin; Gelişme 2 bölümünde yapılan rica yinelemelerinin (ısrarların) kodlaması yapılmıştır. Ricaya yanıt veren kişinin konuşmasının çözümlendiği Gelişme 1 bölümünde, ricayı kabul etme, reddetme veya net bir yanıt vermekten kaçınma stratejileri, ricanın reddedilmesi durumunda redde ortam hazırlama, ret eylemi ve ret eylemi sonrası destek stratejileri; Gelişme 2 bölümünde ise yapılan kabul, ret ve/veya kaçınma yanıtlarının yinelemeleri incelenmiştir. Ayrıca her bölüm için kibarlık/kabalık örüntülerini ortaya koymak amacıyla da kodlama yapılmıştır. Kodlanan veriler SPSS programında çözümlenmiştir (çözümleme şablonu ve örneği için bkz Ek 20 ve Ek 21).

Konuşmaların giriş bölümünde selamlama (örn. 'merhabalar', 'hey'), karşılama (örn. 'hoşgeldiniz', 'welcome'), hal-hatır sorma (örn. 'nasılsınız?', 'how are you?'), dikkat

çekme (örn. ‘Celal bey, pardon ya’, ‘Hey, chuck’), Kısa sohbet (örn. T23: Off yorulduk ya, perişan olduk. Sıcak da işte bayağı yordu. T24: Camları biraz açayım mı?, T23: Valla iyi olur. Gidip güzel bi yemek yiyelim.), ricaya ortam hazırlama (örn. T1: Efendim rahatsız ediyorum.), ricaya karşılıklı ortam hazırlama (örn. T16: Nasıl yardımcı olabilirim?) gibi kibarlık gösteren dilsel stratejiler kodlanmıştır.

Rica eden konumundaki katılımcıların konuşmalarının çözümlendiği Gelişme 1 bölümünde, katılımcıların ricalarına ortam hazırladıkları (örn. T15: Bir saniye hanımefendi birkaç dakikanızı alabilir miyim? -hazır bulunuşluğu kontrol eden) ve/veya açıklama yaparak ricalarına ortam hazırladıkları sözcü kullanımlarının (örn. T5: Bir şey rica edecektim A..cığım.Önümüzdeki haftaya şehir dışına çıkmam gerekiyor da.), rica öncesi ve/veya sonrası ricayı desteklemek için kullanılan iltifatların (örn. A3: Because I know you have really great taste in clothing. Çev. ‘Çünkü çok iyi bir giyim zevkin olduğunu biliyorum’), öncül rica kullanımlarının (örn. A15: I need somebody to water my plants. Çev.: ‘Çiçeklerimi sulayacak birine ihtiyacım var.’, T1: Ne yapalım bunu?), ve ana rica kullanımlarının (Örn A27: Do you think you could water my plants once or twice while I’m gone? (Çev. ‘Ben yokken çiçeklerimi bir veya iki kez sulayabilir misin/iz?’) kodlaması yapılmıştır.

Rica stratejilerinin çözümlenmesinde, konuşucunun isteğini, ihtiyacını ifade eden bildirim tümceleri ve buyrum tümceleri *dolaysız rica* (Örn. T21: Bir büyüğü ile değiştirmek istiyorum.); konuşucunun niyetinin açıkça anlaşıldığı ancak düz anlam ve iletişimsel anlamın farklı olduğu soru veya bildirim şeklinde yapılandırılan tümceler *yapısal dolaylı rica* (örn. A23: Colul you water them like one or twice?’ Çev. ‘Onları (çiçekleri) bir iki defa sulayabilir misin/iz?’ Karşı tarafın çiçek sulama yeteneğine değil, karşı tarafın çiçek sulama olasılığına ve gönüllülüğüne gönderim

sorusu); konuşucunun niyetinin açıkça anlaşılmadığı soru veya bildirim şeklinde yapılandırılan sezdirim tümceleri ise *edimsel dolaylı rica* (Örn. T9: Bir ürünümüz var. Yeni çıktı. Müşterilerimize tanıtıyoruz.) ulamı altında toplanmıştır.

Öncül ricalar da ana rica stratejileri gibi ulamlanmıştır. Konuşma sürecinde ricada bulunan kişi birden fazla rica kullanmışsa, ilk kullandığı rica tümcesi öncül rica olarak değerlendirilmiştir. Ancak ricada bulunan kişinin öncül rica tümcesine yanıt beklenmeden konuşmasını devam ettirdiği gözlemlendiğinden, ana rica tümcesi öncesi kullanılan bu tümcenin öncül bir rica olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceğini test etmek için, öncül rica tümcesi bitiminde konuşma kesilmiş ve öncül rica tümcesinin önermesinin yanıt verilebilir bir istek olarak algılanması şartı aranmıştır (Örn. T7: Yani sıkıntı var tişörtte. Getireyim dedim, aldım, geldim. Hatta bakın poşeti de burada, sizin firmanın poşeti. Bana nasıl yardımcı olabilirsiniz? Edimsel öncül rica-sezdirim). Gelişme 2 bölümünde ricada bulunan kişinin yaptığı rica yinelemelerinin, ısrarların kodlaması yapılmıştır.

Katılımcıların rica edimsöz yanıtı olarak kullanmayı yeğledikleri ret yanıtları *dolaysız* (örn. A12: No no no. Çev. ‘Hayır, hayır, hayır’), *dolaylı* (örn. T30: Denemek isterim (olumlu giriş)+fakat toplantıya yetişmem gerekiyor (Mazeret Belirtme) ve *edimsel dolaylı* (örn. T10: Bak hanımefendi ben bir kere et sevmem. Sucuk hiç sevmem. Dondurulmuş gıda kesinlikle yemem. Lütfen!) olarak üç ulamda değerlendirilmiştir. Konuşmaların Gelişme 2 bölümlerindeki kibarlık ve kabalık çözümlmelerini yapmak için, ricada bulunan ya da ricaya yanıt veren kişinin konuşma akışı içinde söz sırasını her aldığı anda kullandığı kibarlık ya da kabalık belirten sözcelerinin oluşturduğu örüntülerin kodlaması, Arundale’nin (1999, 2006) modeli temel alınarak (sözce yorumları) yapılmıştır.

#### IV. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

“Türkçe ve İngilizce *grup-içi ilişkilere* dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık ve/veya kabalık görünümleri arasında ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar bulunmaktadır?” olan birinci araştırma sorusuna ilişkin bulgular, konuşmaya giriş, konuşmayı geliştirme ve konuşmayı sonlandırma bölümlerine ayrılarak incelenmiştir.

*Grup-içi ilişkilere* dayandırılan birinci rol durumunda; rica eden konumunda olan apartman sakini kapı komşusundan şehir dışında olduğu süre içinde çiçeklerine bakmasını istemektedir. İkinci rol durumunda, biri işe yeni başlayan diğeri uzun zamandır aynı iş yerinde çalışan iki arkadaş öğle arası arabayla yemeğe giderken, biri yolda gördüğü bankamatikten para çekebilmek için arabayı kullanan arkadaşından yol kenarında durmasını istemiştir. Üçüncü rol durumunda; iki yakın, samimi arkadaştan biri diğerdinden kendisiyle alışverişe çıkmasını istemektedir.

Aşağıdaki tabloda grup-içi ilişkilerin söz konusu olduğu üç rol durumunun konuşmaya giriş bölümlerinde kullanılan stratejiler, kibarlık ve kabalık örüntülerine ilişkin veriler ortaya konmuştur.

**Tablo 4:** Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde Konuşmaya Başlama (Giriş) bölümünde kullandığı dilsel stratejiler, kibarlık ve kabalık durumları

	Konuşmaya Başlama (Giriş) Bölümü	Anadili ve Durumlar							
		Tür. 1.Rol	İng. 1. Rol	Tür. 2.Rol	İng. 2.Rol	Tür. 3.Rol	İng. 3.Rol	Tür. Toplam	İng. Toplam
RE	Kibarlık Yapan	15	15	15	15	15	15	45	45
	Kabalık Yapan	0	0	0	0	0	0	0	0
	Selamlama/Hal Hatır sorma/Kısa Sohbet/Ad/hitap kullanarak Giriş yapma+ Ricaya ortam hazırlama	15	15	3	10	15	15	33	40
	Ad/hitap kullanarak Giriş yapma /Dikkat Çekme	0	0	12	5	0	0	12	5
RY	Kibarlık Yapan	13	11	3	10	11	14	27	35
	Giriş yapmayan (Kibarlık/ Kabalık/Nötr yoruma bağlı)	2	4	12	5	4	1	18	10
	(Ad/hitap kullanarak) Selamlama/Hal hatır sorma/Kısa sohbet (Karşılık verme) Ricaya karşılıklı ortam hazırlama	13	11	3	10	11	14	27	35

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Tablo 4 incelendiğinde bu üç rol durumunun giriş bölümünde, rica eden ve ricaya yanıt veren konumundaki Türk ve Amerikalı katılımcılar kendilerinden beklenen şekilde konuşmalarında samimiyet gösteren söylem biçimleri, birbirini selamlama ve/veya birbirleriyle kısa sohbet etme gibi dilsel stratejileri kullanarak kibarlık göstermiştir (72 Türk ve 80 Amerikalı). Ricaya yanıt veren konumundaki Türk ve Amerikalı katılımcıların, rica eden konumundaki katılımcılara, onların kullandığı stratejiler ile karşılık vermesi kibarlığa karşılık kibarlık olarak nitelendirilmiştir (27 Türk-35 Amerikalı). Ancak rica eden konumundaki katılımcıların konuşmayı başlattıktan sonra söz sırasını kendilerinde tutarak gelişme bölümüne geçmeleri nedeniyle, ricaya yanıt veren konumundaki 18 Türk ve 10 Amerikalı katılımcı hiçbir



giriş stratejisi kullanamamış, bu nedenle bu katılımcılar ne kibar ne de kaba olarak nitelendirilebilmiştir.

İş arkadaşlığı ilişkisine dayanan ikinci durumun (bankamatikten para çekme) giriş bölümünde iki grubun kibarlık göstermede farklılaştığı nokta, Türkçe anadili konuşurlarının (12 kişi)ani gelişen bu rica durumunda, dikkat çekme stratejisini (çoğunlukla ad veya samimi bir hitap şekli kullanarak); İngilizce anadili konuşurlarının (10 kişi) ise kısa sohbet stratejisini (günlük hayat, iş ortamı veya yemek hakkında) kullanmalarındır:

**Türkçe:**

T1: **Dikkat Çekme**-“Celal Bey, pardon ya”

T9: **Dikkat Çekme**- “Aa bakar mısın ya bakar mısın?”

**İngilizce:**

A23: **Kibarlık: Kısa Sohbet** -“I’m glad we are having lunch together I don’t really know anyone at work yet”(Çev. ‘Öğlen beraber yemeğe çıkmamıza sevindim, gerçekten iş yerinde henüz kimseyi tanımıyorum.’)

A24: **Kibarlığa Karşı Kibarlık: Kısa Sohbet** -“Oh no, I am so glad I can be that friend for you”(Çev. “Oh ben de senin o arkadaşın olduğuma çok memnunum.’)

A23: **Kibarlığa Karşı Kibarlık: Teşekkür etme**-“Thank you”(Çev. ‘teşekkürler’)

A24: **Kibarlığa Karşı Kibarlık: Kısa Sohbet** -“Hey umm, you want Chinese today?”(Çev. ‘Bugün Çin yemeği mi yemek istersin?’)

A23: **Kibarlığa Karşı Kibarlık: Kısa Sohbet** -“Yeah sure that sounds good. Hey I saw there is an ATM...”(Çev. ‘Aa evet kulağa iyi geliyo. Aaa bi bankamatik gördüm..’)

**Tablo 5:**Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerdeKonuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları

Konuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) Bölümleri		Anadili ve Durumlar							
		Tür. 1.Rol	İng. 1.Rol	Tür. 2.Rol	İng. 2.Rol	Tür. 3.Rol	İng. 3.Rol	Tür. Top lam	İng. Top lam
<b>Rica Eden Gelişme 1</b>									
<b>Rica Öncesi /Sonrası Destekleyic i Kullanımı</b>	Destekleyici kullanmayan	0	0	1	4	0	0	1	4
	İltifat eden	1	2	0	0	3	6	4	8
	Açıklama yapan	5	7	14	11	10	9	29	27
	Hem iltifat+hem açıklama	9	6	0	0	2	0	11	6
<b>Öncül /Ana Rica Kullanımı</b>	Öncül rica+ Ana rica	7	7	2	2	2	0	11	9
	Sadece ana rica kullanımı	8	8	13	13	13	15	34	36
<b>Öncül Rica</b>	Dolaysız rica	0	2	0	0	0	0	0	2
	Yapısal dolaylı	0	0	0	2	0	0	0	2
	Edimsel dolaylı	7	5	2	0	2	0	11	5
<b>Ana Rica</b>	Dolaysız rica	1	0	3	3	2	0	6	3
	Yapısal dolaylı	12	14	12	8	6	12	30	34
	Edimsel dolaylı	2	1	0	4	7	3	9	8
<b>Rica Eden Gelişme 2</b>		<b>Tür. 1.Rol</b>	<b>İng. 1.Rol</b>	<b>Tür. 2.Rol</b>	<b>İng. 2.Rol</b>	<b>Tür. 3.Rol</b>	<b>İng. 3.Rol</b>	<b>Tür. Top</b>	<b>İng. Top</b>
	Rica yineleme yapmayan	10	9	3	9	12	14	25	32
	Rica yineleme yapan	5	6	12	6	3	1	20	13
<b>Rica Eden Gelişme 2 Kibarlık/Kabalık</b>		<b>Tür. 1.Rol</b>	<b>İng. 1.Rol</b>	<b>Tür. 2.Rol</b>	<b>İng. 2.Rol</b>	<b>Tür. 3.Rol</b>	<b>İng. 3.Rol</b>	<b>Tür. Top</b>	<b>İng. Top</b>
	Kibarlık	3	4	8	3	2	1	13	8
	Kibarlık+ Kibarlık	2	2	3	2	1	0	6	4
	Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık	0	0	1	1	0	0	1	1
<b>Yanıt Gelişme 1</b>		<b>Anadili ve Durumlar</b>							
		<b>Tür. 1.Rol</b>	<b>İng. 1.Rol</b>	<b>Tür. 2.Rol</b>	<b>İng. 2.Rol</b>	<b>Tür. 3.Rol</b>	<b>İng. 3.Rol</b>	<b>Tür. Top</b>	<b>İng. Top</b>
<b>Yanıt Tür</b>	Kabul eden	14	14	0	7	12	13	26	34
	Reddeden	1	0	15	8	0	0	16	8
	Kaçınma ifadesi kullanan	0	1	0	0	0	1	0	2
	Kaçınma ifadesi +Kabul eden	0	0	0	0	3	1	3	1

<b>Ret Öncesi /Sonrası Destekleyici Kullanımı</b>	Destekleyici kullanmayan	13	15	15	15	15	15	43	45
	Olumlu giriş /Öneri getiren/ İltifat/kaçınma/ Mazeret	2	0	0	0	0	0	2	0
<b>Ret Türü</b>	Dolaysız red	0	0	0	0	0	0	0	0
	Dolaylı red	1	0	14	8	0	0	15	8
	Edimsel dolaylı	0	0	1	0	0	0	1	0
<b>Yanıt Gelişme 2</b>		<b>Tür. 1.Rol</b>	<b>İng. 1.Rol</b>	<b>Tür. 2.Rol</b>	<b>İng. 2.Rol</b>	<b>Tür. 3.Rol</b>	<b>İng. 3.Rol</b>	<b>Tür. Top</b>	<b>İng. Top</b>
	Reddi yineleyen	1	0	0	0	0	0	1	0
	Kabul eden/ Kabul yineleyen	4	6	2	3	3	1	9	10
	Kaçınma+ Kabul eden	0	0	0	2	0	0	0	2
	Ret yineleme+ Kabul eden	0	0	5	0	0	0	5	0
	Ret yineleme+ Öneriyi kabul	0	0	4	0	0	0	4	0
	Ret yineleme+ Öneri getiren	0	0	1	1	0	0	1	1
<b>Yanıt Gelişme 2 Kibarlık/Kabalık</b>		<b>Tür. 1.Rol</b>	<b>İng. 1.Rol</b>	<b>Tür. 2.Rol</b>	<b>İng. 2.Rol</b>	<b>Tür. 3.Rol</b>	<b>İng. 3.Rol</b>	<b>Tür. Top</b>	<b>İng. Top</b>
	Kabalık (yorumabağı)	0	0	0	1	0	0	0	1
	Kibarlık	4	5	8	2	2	1	14	8
	Kibarlık+ Kibarlık	1	1	3	2	1	0	5	3
	Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık	0	0	1	1	0	0	1	1

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Bulgular üç durumda rica öncesi ve/veya sonrasında açıklama yapan Türk ve Amerikalı katılımcı sayısının (29 Türk ve 27 Amerikalı), sadece iltifat kullanan (4 Türk-8 Amerikalı) ya da hem açıklama yapıp hem karşı tarafa iltifat eden katılımcı sayısından (11 Türk ve 6 Amerikalı) fazla olduğunu göstermiştir. Her iki grupta da iltifat etme stratejisinin yakın komşuluk ve arkadaşlık ilişkilerinin olduğu durumlarda (birinci ve üçüncü durum) kullanılması dikkat çekici bulunmuştur. Katılımcıların iltifat etme ve karşılığında da alçakgönüllülük göstererek yapılan ricaları kabul

etmeleri, grup-içi ilişkilerde ortak bir yüz oluşturarak samimiyet göstermenin her iki kültürdeki önemine işaret etmiştir.

Üç durumdaki öncül ve ana rica türleri incelendiğinde, birinci durumda (komşu-çiçek sulama ricası) ana rica öncesinde öncül ricada kullanan Türk ve Amerikalı katılımcı sayısının (7 Türk-7 Amerikalı), sadece ana rica kullanımı yapan katılımcı sayısına (8 Türk-8 Amerikalı) oldukça yakın olduğu gözlenmiştir. Komşuluk ilişkilerinde her iki grubun ana rica sayıları kadar öncül rica kullanımı yapmaları, katılımcıların komşuluk ilişkilerini sürdürme, güçlendirme ve ricalarının kabul olasılığını artırma amacı taşıdığını düşündürmüştür.

İş arkadaşlığı ve yakın arkadaşlığın söz konusu olduğu diğer iki durumda, Türk ve Amerikalı katılımcıların büyük çoğunluğunun sadece ana rica kullanımı (26 Türk- 28 Amerikalı) yapmakla yetinmiş olması; ön ricalarla (4 Türk-2 Amerikalı) söylemlerini yumuşatmaya ve uzatmaya pek gerek duymadıklarını düşündürmüştür.

#### ***Türkçe: Sadece ana rica kullanımı***

T9: ***Açıklama Yaparak Ricaya Ortam Haz.***-“Çok güzel gitmem lazım karşı tarafı etkilemem lazım.”+***Edimsel Dolaylı Rica: sezdirim***-“Beni böyle genç gösterecek hem de şey durmayacak bir kıyafet istiyorum.”

Bu durumlardaki öncül ve ana ricaların türleri incelendiğinde, öncül rica kullanımında en fazla sezdirimde bulunulduğu (11 Türk-5 Amerikalı), ana ricalarda ise en çok yapısal dolaylı ricaların kullanıldığı (30 Türk-34 Amerikalı) gözlenmiştir. Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının kullandığı yapısal dolaylı ricaların birinci durumda komşuluk hakkına ve karşı tarafın gönüllülüğüne gönderimde bulunan; ikinci durumda karşı tarafın yol kenarında durma olasılığını ve gönüllüğünü

sorgulayan; üçüncü durumda ise karşı tarafın alışverişe gelme olasılığını ve gönüllülüğünü sorgulayan sorulardan oluştuğu belirlenmiştir.

Ricalara verilen yanıtlar incelendiğinde, taraflar arasında samimiyetin olduğu birinci ve üçüncü durumda, katılımcıların çiçek sulama ve alışverişe çıkma ricalarını kibarca kabul etme eğilimi (1. ve 3. durum için toplam:26 Türk-27 Amerikalı) sergilediği gözlenmiştir. Bu eğilimin gözlenmesinde bu rol durumlarında herhangi bir çatışma veya anlaşmazlık durumunun belirtilmemesinin de etkisi olduğu düşünülmüştür. Çiçek sulamadurumunda (birinci rol durumu) ricasına kabul yanıtı alan Türk ve Amerikalı katılımcıların (14'er kişi), rica yinelemesi yapması beklenmezken, Türkçe ve İngilizce anadili konuşurunun aldıkları kabul yanıtına rağmen rica yinelemesinde bulunması ve daha fazla öncül rica kullanımı yapılması dikkate değer bulunmuştur. Alınan kabul yanıtına rağmen kibarlık yapmak için rica yinelemelerinin yapılaması her iki dil ve kültürde komşuluk ilişkilerine verilen önemi göstermesi yönüyle kayda değer bulunmuştur.

İkinci rol durumunda (iş arkadaşları-bankamatikten para çekme), Türkçe anadili konuşurlarının büyük çoğunluğu (14 kişi) yol kenarında duramayacağına bir dış sebep göstererek ('park yapılmaz' işaretine uymaları gerektiğini söyleyerek), l'i yemeği ısmarlamayı teklif ederek karşı tarafa sezdirimde bulunarak karşı tarafın isteğini reddetmiştir. Amerikalı katılımcıların ise ret ve kabul yanıtlarının hemen hemen eşit olduğu (8 ret-7 kabul) belirlenmiştir. 3 Amerikalı katılımcı ise verdikleri ret yanıtı sonrası karşı tarafa öneri sunarak kibarlık göstermiştir. Burada dikkati çeken nokta önce reddetme eğiliminde olan Türk katılımcıların, sonrasında bu olumsuz tavırlarını değiştirmeleridir. Türk katılımcılar verdikleri ret yanıtı sonrasında ret yanıtının neden olduğu olumsuzluğu yumuşatmak için öneri getirerek

(1 kişi), kaçınma yaparak (1 kişi) ya da karşı tarafa yemek ısmarlamayı teklif ederek (5 kişi) uzlaşma yolunu seçmiştir. Bu durum Türk katılımcıların ilişkilerinde uzlaşma sağlamaya önem verdiklerinin bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir.

Türk katılımcıların karşı tarafa yemek ısmarlamayı teklif ederken kullandıkları sözceler Türk kültürünün sıcak ve dostça ilişkiler kurmaya, toplumsal dayanışmaya, adet ve geleneklere, karşılıklı olmaya, toplumsal kabul görmeye ve toplum kurallarına uygun davranmaya önem vermelerinin dolayısıyla Türk kültürünün kolektivist bir ‘yüksek-bağlam kültürü (high-context culture)’ (Hall 1976; Hofstede 1980, 2001), ‘toplum kurallarına öncelik veren bir kültür (discernment culture)’ (Hill ve diğ., 1986, Watts 1989) olduğunu kanıtlar niteliktedir: “Canın sağolsun hocam. Bizde para var... Biz yabancı mıyız? Ha senin paran ha benim param. Sonra alırım ben senden.”, “Malum sen yenisin. Öğle yemeğini ben ısmarlamak istiyorum...Yok yok bizim burada adettir yapılması lazım.”, “Yeni işe girdin sen. Yemeği de ben ısmarlayayım.”, “Ödemeyi ben yapabilirim sorun değil hiç.” “Nasıl olsa aynı şirkette çalışıyoruz, ben size bu öğlen yemek ısmarlayayım, başka bir öğlen arası da siz ısmarlarsınız.”, “Bugünlük benden olsun istersen. Daha sonra ödeşiriz.”, “Yo yo sen işte yenisin. Ben ısmarlayacağım.”, “Bugünlük benden olsun rica edeyim yani. Başka gün de senden olur.”

İngilizce anadili konuşurlarının ise böyle bir ısrarda bulunmaması hatta bir Amerikalı katılımcının “biz genelde birbirimize yemek ısmarlamayız ama...” diyerek İngiliz kültüründe ‘yemek ısmarlama’ diye bir olgunun bulunmadığını belirtmesi ve “o zaman benim için de biraz fazla para çek.” diyerek ‘esprili konuşma’ biçimini seçmesi, Amerikalı katılımcıların kişiliklerini, kişisel seçim ve iradelerini ön planda tutarak davrandıklarını dolayısıyla İngiliz kültürünün bireyselliğe önem veren

bir ‘düşük-bağlam kültürü (low-context culture’ (Hall 1976; Hofstede 1980, 2001), ‘iradeye öncelik veren bir kültür (volition culture)’ (Hill ve diğ., 1986, Watts 1989) olduğunu destekler niteliktedir.

Yakın arkadaşlık ilişkilerinde (üçüncü rol durumu) ricalarına genelde olumlu yanıt alan Türk ve Amerikalı katılımcıların rica yinelemesinde bulunmadığı gözlenmiştir. Ancak karşı tarafın alçakgönüllülük göstererek kaçınma yapmasının ardından kabul yanıtı vermesine rağmen ricalarını bir kez daha iltifatla yineleyen Türk katılımcıların olduğu belirlenmiştir. Alçakgönüllülüğü bir kibarlık stratejisi olarak kullanan Türk katılımcıların bu stratejisine gönderimde bulunarak rica eden konumundaki katılımcıların iltifat kullanarak rica yinelemesinde bulunmaları kibarlığa karşı kibarlık yapma stratejisi olarak değerlendirilmiştir. Bir diğer önemli bulgu, ricaya yanıt veren Türk ve Amerikalı katılımcıların alçakgönüllülük göstererek kaçınma yaptıklarında Türk katılımcıların bunu kibarlık stratejisi olarak kullanması; Amerikalı katılımcıların ise alçakgönüllülüğü stratejik değil samimi düşüncelerinin ifadesi olarak kullanmaları olmuştur.

### ***Türkçe:***

T4: ***Kibarca Kabul Etme: Alçakgönüllülük göst Kaçınma yapma (kibarlık)***- “Yani aslında biliyorsan ben bu işlerden çok anlamam.”+***Kabul Etme***-“ama bildiğim kadarıyla bir şeyler söylerim.”

T3: ***Kibarca Rica Yineleme (Israr): İltifat(kibarlık)***- “Ben senin giyim tarzını ve seçimlerini de beğeniyorum. Faydalı olacağını düşünüyorum. Mümkünse gelirsen.”

T4: ***Kibarlığa Karşı Kibarlık: Alçakgönüllülük Göst(kendini yerme)***- “İnsanlar pek rüküş giyindiğimi söylerler.”

T3: ***Kibarlığa Karşı Kibarlık: İltifat***- “Yok yok ben çok beğeniyorum sen sıkıntı yapma.”

T4: ***Kibarlığa Karşı Kibarlık: Uzlaşma***- “Öyleyse iyi o zaman gidelim beraber.”

### **İngilizce:**

A15: **Açıklama Yaparak Ricaya Zemin Haz.**-“So I got this interview coming up and I wanna look professional but not too stuffy”(Çev. ‘Bu görüşme yaklaşıyor ve ben fazla resmi durmamayı ama aynı zamanda profesyonel görünmeyi istiyorum.’)+**Edimsel Dolaylı Rica: sezdirim**-“I need some advice what to buy! What do you think?”(Çev. ‘Ne alacağım konusunda fikre ihtiyacım var! Ne dersin?’)

A16: **Reddetmekten Kaçınma: Alçakgönüllülük göst. (kibarlık)**-“I tell you this I am not good at it I know what you know people say oh yeah you are always looking good but the truth is my wife dresses me and I wouldn’t know which color is good bad or different.” (Çev. ‘Sana şunu söylüyüm bu konuda pek iyi değilimdir. İnsanlar, evet, iyi giyindiğimi/göründüğümü söylerler ama gerçekte beni eşim giydirir ve ben hangi rengin iyi, hangi rengin kötü veya farklı durduğunu bilemem.’)

A15: **Kibarca Rica Yineleme:** “but you got better clothes than these so what do you think?”(Çev. ‘Ama sendekiler (senin kıyafetlerin) bunlardan daha iyidir, o zaman ne dersin?’)

A16: **Kabul Etme: Uzlaşma(kibarlık- Alçakgönüllülük göst.)**-“I will tell you, OK, I go with you but don’t trust me OK? (Çev. ‘Tamam kabul ediyorum seninle gelirim ama bana güvenme tamam mı?’)

Türk ve Amerikalı katılımcılar konuşmalarının bazı bölümlerinde bağlamdan bağımsız değerlendirildiğine kabalık olarak nitelendirilecek sözceleri, kaba olarak algılamamışlardır. Hatta bu tür sözceleri yakın arkadaşlarından duyduklarında “Dost acı söyler”, “Arkadaş dediğin sözünü esirgemez, açık sözlü konuşur.”, şeklinde yorumlamaları, arkadaşlık kavramının açık sözlü olmak, sözünü esirgememekle bağdaştırmaları iki dil ve kültürün benzerliğini gösteren önemli bir sonuçtur:

Türk katılımcıların ‘Sana döpiyez takım olmaz boydan kaybedersin’, ‘Bir iş bulamadın gitti sende ha’, ‘Paraya da kıy biraz canım iş görüşmesi bu yani’, ‘Elbette bu kıyafetle gitme şansın yok zaten’ şeklinde tümceler; Amerikalı katılımcıların



‘cause you have no taste in clothing whatsoever’ (Çev. ‘çünkü senin hiç giyim zevkin yoktur.’), ‘if you want to look professional first thing we need to do is cut your hair and we have to give you a shave’ (Çev. ‘Profesyonel görünmek istiyorsan, ilk yapmamız gereken saçını kestirmek ve sakal traşını yaptırmak olmalı.’), ‘I’ll bring a book to read in case it takes you a long time cause I get antsy when I’m just sitting there’ (Çev. ‘alışverişinin uzun sürme ihtimaline karşı yanımda okumak için bir kitap getireceğim çünkü orda otururken sabırsızlanıyorum.’) gibi sözcükler kullanması bu durumu örneklemektedir.

**Tablo 6:** Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde karşılıklı konuşmalarını sonlandırma (Bitirme) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları

	Konuşmayı Sonlandırma (Bitirme) Bölümü	Anadili ve Durumlar							
		Tür. 1.Rol	İng. 1.Rol	Tür. 2.Rol	İng. 2.Rol	Tür. 3.Rol	İng. 3.Rol	Tür. Top-lam	İng. Top-lam
RE	Bitirme stratejisi kullanmayan	0	0	0	0	0	0	0	0
	Vedalaşan/Teşekkür eden/Kısa sohbet eden	14	15	3	12	15	15	32	42
	Öneri getiren/Ret+öneriyi/kaçınma/karşılık teklifini kabul eden+Vedalaşan/Teşekkür eden	0	0	12	3	0	0	12	3
	Çatışma Yaratıcı+Uzlaşan+Vedalaşan	1	0	0	0	0	0	1	0
RY	Bitirme stratejisi kullanmayan	1	4	0	2	0	0	1	6
	Vedalaşan/Teşekkür eden/İyi dileklerini sunan	12	11	14	11	15	15	41	37
	Öneri Getiren+ Kaçınma yapan/ Öneriyi/Karşılık teklifini kabul eden+ Vedalaşan/Teşekkür eden (uzlaşan)	1	0	1	2	0	0	2	2
	Çatışma Yaratıcı (Kabalık yapan)+Uzlaşan (Vedalaşan-Kibarlık yapan)	1	0	0	0	0	0	1	0

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Üç durumun konuşmayı sonlandırma bölümleri incelendiğinde, rica eden ve ricaya yanıt veren konumundaki Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının konuşmalarını aralarında uzlaşma sağlayarak, birbirleriyle vedalaşma, kısa bir sohbette bulunma ve/veya birbirlerine teşekkür etme gibi stratejiler ile sonlandırmaları kibarlık olarak değerlendirilmiştir.

Birinci rol durumunda Türk katılımcılardan ricasına ret yanıtı alan 1 kişi ise uğradığı yüz kaybına tepki olarak önce karşı tarafın ret sonrası getirdiği öneriyi kabaca reddederek çatışma yaratmış, ancak hemen sonrasında yarattığı çatışma durumunu düzeltmek için karşı tarafın önerisini dikkate alacağını söyleyerek uzlaşma yolunu seçmiştir:

İkinci rol durumunda Türk ve Amerikalı katılımcıların çoğunun konuşmalarını birbirlerine teşekkür ederek ve/veya birbirleriyle kısa süreli vedalaşarak sonlandırmaları kibarlık olarak nitelendirilmiştir. Bu rol durumunda (bankamatikten para çekme) ‘park yapılmaz’ işaretinin taraflar arasında çatışmaya sebep olduğu ancak her iki katılımcı grubunun da 1 veya 2 söz sırası alarak aldıkları ret yanıtı sonrası tartışma yaratmadan birbirlerine öneri getirerek aralarında uzlaşma sağlamaya önem vermesi kibarlık olarak değerlendirilmiştir. Çatışmayı sona erdirmeye ve uzlaşma çabaları tarafların (iş arkadaşları) sürekli bir iş ilişkisi içinde olmak zorunda olmaları nedeniyle stratejik bir yaklaşım olarak görülmüştür:

Üçüncü rol durumunda (alışverişe çıkma) ise Türk ve Amerikalı katılımcıların birbirleriyle vedalaşarak, alışverişe çıkacakları günü ve zamanı belirledikleri kısa bir sohbette bulunarak ve/veya birbirlerine teşekkür ederek konuşmalarını sonlandırmaları kibar bulunmuştur:

Üç rol durumunda da rica eden konumundaki katılımcıların vedalaşma, teşekkür etme gibi stratejilerine karşılık vermeyen ricaya yanıt veren konumundaki katılımcıların (1 Türk-6 Amerikalı) bu davranışı etkileşimin rica eden katılımcılar tarafından sonlandırıldığını düşünmeleri ile açıklanabilir. Bu nedenle katılımcıların bu davranışı belirtisiz kabalık olarak değerlendirilmiştir.

“Türkçe ve İngilizce grup-dışı ilişkilere dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık ve/veya kabalık görünüşleri arasında ne tür benzerlikler ve/veya farklılıklar bulunmaktadır?” olan ikinci araştırma sorusuna ilişkin bulgular, konuşmaya giriş, konuşmayı geliştirme ve konuşmayı sonlandırma bölümlerine ayrılarak incelenmiştir.

Grup-dışı ilişkilerin söz konusu olduğu dördüncü ve beşinci durumda kişiler birbirini tanımadığı için aralarındaki toplumsal uzaklık fazla ve ortam resmidir.

Dördüncü rol durumunda rica eden konumunda olan müşteri, yeni aldığı ancak evde denediğinde kendine küçük geldiğini gördüğü tişörtü değiştirmek istemektedir.

Beşinci rol durumunda bir süpermarkette ürün tanıtım elemanı olarak çalışan kişi, stant yakınından geçen müşteriden tanıtımını yaptığı ürünü tatmasını istemektedir.

**Tablo 7:** Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerde Konuşmaya Başlama (Giriş) bölümünde kullandığı dilsel stratejiler, kibarlık ve kabalık durumları

	Konuşmaya Başlama (Giriş) Bölümü	Anadili ve Durumlar			
		Tür. 4.Rol	İng. 4.Rol	Tür. 5.Rol	İng. 5.Rol
RE	Kibarlık Yapan	15	15	15	15
	Kabalık Yapan	0	0	0	0
	Selamlama+ Dikkat Çekme+Ricaya ortam hazırlama	15	0	15	0
	Selamlama+Hal Hatır sorma/ Dikkat Çekme/Kısa Sohbet+Ricaya ortam hazırlama	0	15	0	15
RY	Kibarlık Yapan	11	9	11	7
	Giriş yapmayan (Kibarlık/ Kabalık/Nötr yoruma bağlı)	4	6	4	8
	Selamlama+Karşılık verme	9	3	11	0

	Selamlama+Karşılık verme+ Ricaya karşılıklı ortam hazırlama	2	0	0	0
	Selamlama+Hal hatır sorma/Karşılık verme+Ricaya karşılıklı ortam hazırlama	0	6	0	7

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Tablo 5'teki iki grup-dışı rol durumu incelendiğinde, rica eden konumunda olan Türkçe anadili konuşurlarının (30 kişi) etkileşimlerine karşı tarafı selamlayarak ve/veya karşı tarafın dikkatini çekme amaçlı bir ifade kullanarak başladığı; sonrasında ricalarına ortam hazırlayan ifadelere yer verdiği gözlenmiştir. İngilizce anadili konuşurlarının ise (30 kişi) bu stratejilere ek olarak karşı tarafın hatırını sorma stratejisini kullandığı belirlenmiştir. Türk katılımcıların kibarlık stratejisi olarak birbirini selamlama ve karşılama stratejilerini, Amerikalı katılımcıların ise birbirini selamlama ve birbirinin hatırını sorma stratejilerini kullanması, iki dil ve kültürün farklılığını ortaya koyması bakımından önemli bir bulgu niteliğindedir.

#### ***Türkçe:***

T23: ***Kibarlık: Dini selamlama-***“Selamunaleykum”

T24: ***Kibarlığa karşı kibarlık: Dini selamlama- Karşılama-***“Aleykumselam beyefendi, hoş geldiniz mağazamıza.”

T23: ***Kibarlığa karşı kibarlık: Karşılık verme-***“Hoş bulduk. Teşekkür ederim.”

#### ***İngilizce:***

A3: ***Kibarlık: Selamlama-***“Hello.”(Çev. ‘Merhaba’)

A4: ***Kibarlığa karşı kibarlık: Selamlama- Hal hatır sorma-***“Hello, how are you today ma’am?”(Çev. ‘Merhaba, bugün nasılsınız efendim?’)

A3: ***Kibarlığa karşı kibarlık- Karşılık verme-***“I’m good”(Çev. ‘İyiyim’)

Kibarlık söz konusu olduğunda bir diğer dikkate değer nokta, ricaya yanıt veren konumundaki katılımcıların karşı tarafın ricasına ortam hazırlamalarıdır. Türk konuşurlarla (2 kişi) karşılaştırıldığında, İngilizce anadili konuşurlarının(13 kişi) birbirleriyle olan etkileşimlerinde ricaya karşılıklı ortam hazırlama stratejisini kullanarak daha çok işbirlikçi ve birbirini destekleyici hareket ettikleri belirlenmiştir.

### **İngilizce:**

A27: **Kibarlık: Selamlama-Ricaya ortam hazırlama.**-“Hi, is this customer service?”(Çev. ‘Merhabalar, müşteri hizmetleri mi?’)

A28: **Kibarlığa karşı kibarlık: Karşılık verme- Karşılama- Ricaya karşılıklı ortam hazırlama.**-“ Certainly is, welcome. How can I help you?”(Çev. ‘Evet öyle, hoş geldiniz. Nasıl yardımcı olabilirim?’)

Bu iki durumda, ricada bulunan kişilerin söz sırasını kendilerinde tutmalarından dolayı, ricaya yanıt veren konumundaki 8 Türk ve 14 Amerikalı katılımcının hiç giriş stratejisi kullanmadığı görülmüştür. Bu nedenle bu katılımcılar için kibarlık/kabalık değerlendirmesi yapılamamıştır.

Grup-dışı resmi ilişkilere dayanan dördüncü ve beşinci rol durumlarındaki Türkçe ve İngilizce konuşmaların gelişme bölümleri (Gelişme 1 ve Gelişme 2) incelendiğinde aşağıdaki tablo elde edilmiştir.

**Tablo 8:**Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerdeKonuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları

Konuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) Bölümleri		Anadili ve Durumlar			
		Tür. 4.Rol	İng. 4.Rol	Tür. 5.Rol	İng. 5.Rol
Rica Eden Gelişme 1					
Rica Öncesi /Sonrası Destekleyici Kullanımı	Destekleyici kullanmayan	13	7	11	12
	Ricayı yumuşatan	0	2	2	2
	Açıklama yapan	15	21	2	1
	Her ikisini kullanan	2	1	0	0

RE	<b>Öncül / Ana Rica Kullanım Durumu</b>	Sözsüz rica	0	0	0	1
		Öncül rica+Ana rica	9	6	7	6
		Sadece ana rica kullanımı yapan	6	9	8	8
	<b>Öncül Rica</b>	Dolaysız rica	3	1	0	1
		Yapısal dolaylı	1	3	0	0
		Edimsel dolaylı	5	2	5	5
		İki öncül rica kullanımı yapan	0	0	1	0
	<b>Ana Rica</b>	Ana rica kullanımı yapmayan	0	0	0	1
		Dolaysız rica	7	5	1	2
		Yapısal dolaylı	5	9	11	10
		Edimsel dolaylı	3	1	3	2
	<b>Rica Eden Gelişme 2</b>		<b>Tür. 4.Rol</b>	<b>İng. 4.Rol</b>	<b>Tür. 5.Rol</b>	<b>İng. 5.Rol</b>
		Rica yineleme yapmayan	7	10	5	2
		Rica yineleme yapan	8	5	10	13
	<b>Rica Eden Gelişme 2 Kibarlık/Kabalık</b>		<b>Tür. 4.Rol</b>	<b>İng. 4.Rol</b>	<b>Tür. 5.Rol</b>	<b>İng. 5.Rol</b>
		Kabalık	1	1	0	0
		Kibarlık	0	2	9	9
		Kibarlık+Kibarlık	2	0	0	3
		Kibarlık+Kabalık	1	0	0	0
		Kabalık+Kabalık	0	1	0	0
Kibarlık+Kabalık+Kibarlık		1	0	0	0	
Kibarlık+Kibarlık+Kibarlık+Kabalık+Kibarlık		0	0	0	1	
Kibarlık+Kibarlık+Kibarlık		1	1	1	0	
Kibarlık+Kibarlık+Kibarlık+Kibarlık		0	0	0	1	
Kabalık+Kabalık+Kabalık		1	0	0	0	
Kabalık+Kabalık+Kibarlık		1	0	0	0	
RY	<b>Yanıt Gelişme 1</b>		<b>Anadili ve Durumlar</b>			
			<b>Tür. 4.Rol</b>	<b>İng. 4.Rol</b>	<b>Tür. 5.Rol</b>	<b>İng. 5.Rol</b>
	<b>Yanıt Tür</b>	Kabul eden	5	10	1	2
		Reddeden	9	5	12	10
		Kaçınma yapan	1	0	2	3
		Kaçınma yapan+Kabul eden	0	0	0	0
	<b>Ret Öncesi/ Sonrası Destekleyici Kullanımı</b>	Destekleyici kullanmayan	11	5	16	13
		Mazeret belirten/Dış sebep gösteren	0	2	0	0
		Reddi yumuşatma/Öneri/Teşekkür/Kaçınma/Mazeret	7	3	8	7
	<b>Ret Kullanımı</b>	Dolaysız red	0	0	0	3
		Dolaylı red	9	5	9	7
		Edimsel dolaylı	0	0	3	0
<b>Yanıt Gelişme 2</b>		<b>Tür. 4.Rol</b>	<b>İng. 4.Rol</b>	<b>Tür. 5.Rol</b>	<b>İng. 5.Rol</b>	
	Reddi yineleyen	4	1	3	4	

	Kabul eden/kabul yineleyen	1	1	5	5
	Kaçınma/Kaçınma yineleyen/Öneri	1	1	0	0
	Ret yineleyen+Kaçınma yapan	2	2	2	0
	Ret/Kaçınma+Kabul eden	0	0	0	1
	Ret yineleyen+Kabul eden	0	0	0	3
	Ret yineleyen+Öneriyi kabul eden	0	0	0	0
	Ret yineleyen+Öneri getiren	0	0	0	0
	<b>Yanıt Gelişme 2 Kibarlık/Kabalık</b>	<b>Tür.</b>	<b>İng.</b>	<b>Tür.</b>	<b>İng.</b>
		<b>4.Rol</b>	<b>4.Rol</b>	<b>5.Rol</b>	<b>5.Rol</b>
	Kibarlık/Kabalık Yapmayan	7	10	0	0
	Kabalık (yoruma bağlı)	0	0	1	0
	Kibarlık	1	3	8	8
	Kabalık+Kibarlık	0	1	0	0
	Kibarlık+Kibarlık	3	0	0	4
	Kibarlık+Kabalık+Kibarlık	1	0	1	0
	Kibarlık+Kibarlık+ Kibarlık	1	1	0	0
	Kibarlık+Kibarlık+Kabalık	1	0	0	0
	Kibarlık+Kabalık+Kabalık	1	0	0	0

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Dördüncü rol durumunda iki grubun Gelişme 1 bölümleri karşılaştırıldığında, aldığı tişörtü değiştirmek isteyen Türk ve Amerikalı katılımcıların öncelikle değişim isteklerinin nedenini açıkladıkları gözlenmiştir. Türk ve Amerikalı katılımcıların büyük çoğunluğunun (13-14 kişi) bu açıklamayı ricalarına ortam hazırlamak amaçlı yaptığı belirlenmiştir. Rica eden müşteri konumunda olan Türk ve Amerikalı katılımcıların öncül ve/veya ana rica kullanımlarına bakıldığında iki grubun birbirinin tam tersi bir dağılım sergilediği görülmüştür. Türk katılımcıların çoğunluğu (9 kişi) ana ricalarının öncesinde de ricada bulunmuş (öncül rica+ana rica); 6 katılımcı sadece ana rica kullanmıştır. Amerikalı katılımcılarda ise sadece ana rica kullanımını yapanların sayısının (9 kişi) öncül ve ana ricanın her ikisini de kullananların sayısından (6 kişi) fazla olduğu görülmüştür. Özetle, Türk katılımcılar Amerikalı katılımcılardan daha fazla öncül rica kullanımı yaparak söylemlerinde genişletmeler yapmış ve dolaylı kibarlık gerçekleştirmiştir.

İki katılımcı grubu karşılaştırıldığında öncül rica kullanmayan İngilizce anadili konuşurlarının fazla olduğu (sadece ana rica: 17 kişi); Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının öncül rica kullanımlarında edimsel dolaylı rica/sezdirim (10 Türk-7 Amerikalı) kullanmayı yeğlediği söylenebilir. Türk ve Amerikalı katılımcılar ana ricalarında ise yapısal dolaylı ricalar (16 Türk- 19 Amerikalı) kullanmayı seçtikleri belirlenmiştir. Yapısal dolaylı ricalarda bulunan katılımcılar müşteri olarak haklarına, değişim yapabilme olasılığına ve karşı tarafın zorunluluğuna gönderim yapan sorular kullanmıştır.

Ricaya yanıt veren konumunda bulunan katılımcıların gelişme 1 bölümleri incelendiğinde, Türk katılımcıların tişörtü değiştirmeyi genelde kabul etmediği (9 kişi); Amerikalı katılımcıların ise bu isteği kabul ettiği (10 kişi) belirlenmiştir. Bu durum fiş olmadan değişim yapmayı reddettikleri için Türk katılımcıların, kurallara bağlılıklarının fazla, konumlarının sağladığı yaptırım gücünü kullanmaya ve otorite olmaya daha fazla eğilimlerinin olduğunu; Amerikalı katılımcıların ise daha uzlaşımçı olduğunu düşündürmüştür. Her iki grupta da mağaza görevlisi konumundaki katılımcıların müşterinin tişört değişimi ricasını reddederken dolaylı yolu seçmelerinin nedeni, her iki kültürde de kibarca reddetme, böylece resmi bir ilişkiye fazla zarar vermeme, çatışmaya yol açmama amacı taşıdığı şeklinde açıklanabilir.

Kibarlık ve kabalık örüntülerini ortaya koymak amacıyla Türk ve Amerikalı katılımcıların konuşmalarının gelişme 2 bölümlerinde yaptıkları rica yinelemeleri ve bu yinelemelere verdikleri yanıtlar, içerik, sayı ve tekrar edilme oranı (sıklık) bakımından incelenmiştir. Ortaya çıkan bulguların yorumlanmasında rica eden ve ricaya yanıt veren tarafların karşılıklı konuşma sürecinde birbirlerine karşı yaptıkları



sözce yorumları dikkate alınmıştır. Reddedildiği için ısrarda bulunan 8 Türk katılımcıdan 1'i iki defa, 1'i üç defa kibarca ısrarda bulunmuştur. Kalan 6 katılımcı rica yinelemelerinde kabalık kullanmıştır. Bu katılımcılardan 1 kişi bir defa kabaca ısrar etmiş, 1 kişi önce kibarca ricasını yinelemiş ancak aldığı yanıtın yine ret olması üzerine bu kez kabaca ısrarda bulunmuştur. Üç defa ısrarda bulunan katılımcılardan 1 kişi önce kibarca, reddedilince kabaca ve sonrasında geri adım atarak uzlaşma isteğiyle kibarca ısrarda bulunmuş, reddedilen diğer 1 kişi iki defa kabaca ısrarda bulunduktan sonra uzlaşmak için kibarlık kullanmış, kalan 1 kişi ise her reddedişi üzerine kabaca ısrarda bulunmuştur. Rica yinelemesi yapan 5 Amerikalı katılımcıdan 2'si bir defa, 1'i üç defa isteğini kibarca yinelemiştir. Kalan 2 katılımcıdan 1'i bir defa, diğeri 2 defa kaba olarak nitelendirilen şekilde ısrarda bulunmuştur. Bu ısrarlara verilen yanıtlara bakıldığında, Türk katılımcılardan kabaca ısrarda bulunan 1 kişiye, iki defa kibarca isteğini yineleyen 2 kişiye ve önce kibarca sonra kabaca rica yinelen 1 kişiye, kibarca yanıt vererek çatışmayı uzlaşmaya dönüştürme çabası içinde olan tarafın yanıt veren taraf olması dikkati çeken bir bulgudur. Üç defa rica yinelemesi yapan katılımcılar incelendiğinde, iki etkileşimin etki-tepki ilişkisi çerçevesinde gerçekleştiği gözlenmiştir. Kibarca yapılan ısrarlara kibar yanıtlar, kabaca yapılan ısrarlara kaba yanıtlar verilmiştir. Ancak ardı ardına yapılan iki kaba ısrar karşısında kibar yanıtlar veren 2 katılımcı üçüncü defa tekrarlanan ısrar kaba da olsa kibar da olsa artık konuşmayı sonlandırmak ve önceki kabalıklara karşılık vermek adına uzlaşımçı olmayan, kaba bir şekilde yanıt vermeyi tercih ettiği ortaya konmuştur. Hak ve zorunluluk ilişkisine dayalı şekillenen konuşmalarda özellikle reddedildiklerinde katılımcıların ürün değişim ısrarında bulunurken kasıtlı güç kullanarak (otoriteye başvurma isteğinde bulunarak) veya retorik sorularla karşı

tarafı iğneleyerek, eleştirerek kabalaştıkları, çatışma yarattıkları; karşı tarafın da aynı kabalıkta karşılık verdiği ve çatışmayı devam ettirdiği dikkati çekmiştir.

Ürün tanıtımı üzerine yapılandırılan beşinci rol durumuna ait karşılıklı konuşmaların Gelişme1 bölümleri incelendiğinde, her iki grupta rica eden konumunda olan katılımcıların çoğunluğunun ricalarını gerçekleştirmeden önce ona ortam hazırlama girişiminde bulunmadığını ortaya koymuştur (Türk 11 kişi ve Amerikalı 13 kişi). Bu durumun katılımcıların kibarlık yapma oranında düşme olarak yorumlanmamasının nedeni, yapılacak ricanın kendini göstermesi (ürün tanıtım standının kurulu olması) ve ricanın markette alışveriş yapan müşterinin zaman kaybına yol açmayacak şekilde yapılmasının beklenen bir durum olmasıdır. Ricada bulunurken kullanılan öncül ve ana rica dağılımı incelendiğinde, Türkçe anadili konuşurlarından 7 ve İngilizce anadili konuşurlarından 6 katılımcının hem öncül hem ana rica kullandığı belirlenmiştir. Sadece ana ricada bulunan kişi sayısı Türkçe ve İngilizce anadili konuşurları için aynıdır (8 kişi). Amerikalı katılımcılardan sadece 1 kişinin ürün tanıtım standını görünce rica durumunu sezinlemesi ve rica yapılmadan reddetmesi dikkati çeken bir bulgudur. Kullanılan öncül ve ana rica türleri incelendiğinde, Türkçe anadili konuşurlarından 2 kişinin söz sırasını kendisinde tutarak ana rica öncesinde ardı ardına iki öncül rica kullanımı yapması kibarlık olarak değerlendirilmiştir.

Öncül ricalarında çoğunlukla sezdirimde (5 Türk-5Amerikalı) bulunup sonrasında yaptıkları ana ricalarında yapısal dolaylı ricalar (11 Türk-10 Amerikalı) kullanmayı seçen katılımcı sayısı her iki grupta da çoğunluktadır. Katılımcıların yaptığı yapısal dolaylı ricalar karşı tarafın ürün tadımı için gönüllüğünü sorgulayan sorulardan oluşmuştur. Bununla birlikte her iki dilde de rica sonrası destekleyici kullanımı

yapılmamıştır (Türkçe 15 kişi ve İngilizce 14 kişi). Ricalara verilen yanıt durumu incelendiğinde, Türk ve Amerikalı katılımcıların büyük çoğunluğu (12 Türk ve 10 Amerikalı) ürün tadımını kabul etmemiştir. Türk katılımcılardan 2 ve Amerikalı katılımcılardan 3 kişi net bir yanıt vermekten kaçınmıştır. Ret kullanımlarının öncesinde ya da sonrasında reddi yumuşatan herhangi bir sözcenin kullanılmaması (16 Türk- 13 Amerikalı) iki grubun benzerliğine işaret eden bir bulgudur. Ürünü tatmayı reddeden Türkçe ve İngilizce anadili konuşuru en fazla yapısal dolaylı (9 Türk-7 Amerikalı)ret stratejisi kullanmıştır. Her iki grup tarafından en çok kullanıldığı belirlenen dolaylı ret stratejisi olumlu bir girişin hemen sonrasında mazeret belirtilerek gerçekleştirilmiştir.

Türk ve Amerikalı katılımcıların çoğunluğu ürünü tadımı için kibar ancak oldukça ısrarcı davranmıştır (10 Türk ve 13 Amerikalı). Ürün tanıtım elemanı olarak, toplumsal konumu gereği gücünün müşteriden daha az olduğunu düşünen Türk ve Amerikalı katılımcıların, reddedildikleri zaman karşı tarafa ürünle ilgili açıklamalar yaparak ve saygı belirten hitap biçimleri kullanarak kibarca rica yinelemesi yapmaları, konum kaynaklı güç dengesine uygun davrandıklarını göstermiştir.

Yapılan ısrarlar karşısında Türk katılımcılardan 3'ü reddini yinelemiş, 5'i kararını olumlu yönde değiştirmiş, kalan 2 kişi önce reddini yinelemiş ancak çatışmayı sonlandırmak için kaçınma stratejileri kullanmıştır. Amerikalı katılımcılardan 4'ü reddini yinelemiş, 5'i reddetmekten vazgeçerek kabul yanıtı vermiş, 3 kişi önce reddini yinelemiş sonra fikir değiştirerek kabul etmiş, kalan 1 kişi ise reddini yinelemiş, sonrasında kaçınma yapmış ancak yinelenen ısrar karşısında ricayı kabul etmiştir. Müşteri olarak güç sahibi olduğunu düşünen katılımcı gruplarından 2 Türk

ve 1 Amerikalı katılımcının kendilerinde kabalık yapma hakkını gördükleri gözlenmiştir. Ayrıcabu katılımcıların ret öncesi ve/veya sonrası destek stratejilerini daha az kullanması kibarlık açısından olumsuz bir durum olarak değerlendirilmemiştir. Bu durumun nedeni katılımcıların müşteri olarak dolaysız reddetme hakkına sahip olduklarını düşünmeleriyle açıklanabilir. Buna karşın katılımcıların karşı tarafı reddederken sözlerine olumlu bir başlangıç yaptıktan sonra mazeret belirtmeleri, dolaysız reddetme haklarına rağmen bu tür dolaylı red stratejilerini kullanmaları, katılımcıların aralarındaki ilişkiyi korumaya, ilişkiye zarar vermemeye yönelik gerçekleştirilen belirtili kibarlık olarak değerlendirilmiştir. Bu durum toplumsal konum farkından kaynaklanan güç değişkeninin etkileşimlerin düzenlenmesinde diğer değişkenlerden (cinsiyet, yaş, resmiyet vb.) daha etkili olduğunu, toplumsal kuralların gerektirdiği biçimde davranmanın (reddederken toplumsal konuma ve güce göre davranmanın ama çatışma yaratmamanın) iki kültürde de önemli olduğunu düşündürmüştür.

Markette ürün tanıtım elemanı konumunda olan Türk ve Amerikalı katılımcılar yaptıkları doğaçlamada tanıttıkları ürünler bu iki dil ve kültüre özgünlüğü ortaya koymuştur. Türk katılımcılar sucuk, kahve, çiğ köfte, peynir, lokum ve kestaneli şokella; Amerikalı katılımcılar ise sosis, peynir, domuz pastırması, şarap, yumurtalı humus, enerji içeceği, cips-salsa sosu ve erik-ceviz tanıtımı yapmıştır.

**Tablo 9:** Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-dışı ilişkilerde karşılıklı konuşmalarını sonlandırma (Bitirme) bölümünde kullandıkları dilsel stratejiler ve kibarlık/kabalık durumları

	Konuşmayı Sonlandırma (Bitirme) Bölümü	Anadili ve Durumlar					
		Tür. 4.Rol	İng. 4.Rol	Tür. 5.Rol	İng. 5.Rol	Tür. Toplam	İng. Toplam
R	Kibarlık	15	15	15	15	30	30

<b>E</b>	Bitirme stratejisi kullanmayan (kabalık yoruma bağlı)	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
	Vedalaşan/Teşekkür eden	5	10	5	11	<b>10</b>	<b>21</b>
	Reddi kabullenen+Vedalaşan/Teşekkür eden	9	1	10	4	<b>19</b>	<b>5</b>
	Çatışma yaratan(kasıtlı güç/otoriteye başvuran)+Vedalaşan/Teşekkür eden (uzlaşan)	1	4	0	0	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>R Y</b>	Kibarlık	8	12	11	12	<b>19</b>	<b>24</b>
	Bitirme stratejisi kullanmayan (kabalık yoruma bağlı)	7	3	4	3	<b>11</b>	<b>6</b>
	Vedalaşan/Teşekkür eden/İyi dileklerini sunan	8	10	11	12	<b>19</b>	<b>22</b>
	Öneri getiren veya öneriyi/kaçınmayı kabul eden (uzlaşan)	0	2	0	0	<b>0</b>	<b>2</b>
	Çatışma Yaratan	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>

(Rica eden: RE, Ricaya Yanıt Veren: RY, Türkçe: Tür., İngilizce: İng., Rol durumu: Rol olarak kısaltılmıştır.)

Tişört değişimi ve ürün tadımı rol durumlarında, Türk ve Amerikalı katılımcıların büyük çoğunun (49 Türk-54 Amerikalı) kibarca vedalaşarak, birbirlerine teşekkür ederek konuşmalarını sonlandırdıkları gözlenmiştir. Reddedilmenin yarattığı yüz kaybına rağmen reddedilmeyi kabullenen, karşısındaki kişiye teşekkür edip onunla vedalaşarak etkileşimi sonlandıran 19 Türk ve 5 Amerikalı katılımcı bulunmaktadır. Ricaya yanıt veren konumunda olan 11 Türk ve 6 Amerikalı katılımcının karşı tarafın vedalaşma, teşekkür etme gibi stratejilerine karşılık vermemesi belirtisiz kabalık olarak nitelendirilmiştir. Herhangi bir bitirme stratejisi kullanmayan katılımcıların bu davranışının nedeni, katılımcıların konuşmanın sonlandığını düşünmeleri ya da mağazadan ve/veya marketten aceleyle ayrılmak zorunda kalmaları olarak düşünülmüştür.

Sadece tişört değişimi durumunda değişim istekleri kabul edilmeyince ısrarda bulunan ancak bu istekleri bir defa daha reddedilen 1 Türk ve 4 Amerikalı katılımcının bu durumu kabullenmeyerek kasıtlı güç kullanımı yaptığı ve daha yetkin bir kişiye başvurma isteğinde bulunduğu gözlenmiştir. Katılımcıların otoriteye

başvurarak, güç kullanarak çatışma yaratma ya da karşı tarafın yaptığı bir öneriyi kabul etme davranışı reddedilmenin neden olduğu güç, yüz, saygınlık ve itibar kaybını bu şekilde gidermeye çalışmaları ile açıklanabilir. Ancak tüm etkileşimlerin katılımcıların birbirine teşekkür ederek vedalaşmaları ile sonlandığı görülmüştür. Bu durum her iki toplumun da uzlaşmaya verdiği önemi göstermesi yönüyle dikkat çekici bulunmuştur.



## V. SONUÇ

Bu tez çalışmasında, Türkçe ve İngilizce rica etkileşimlerinde, dilsel strateji kullanımına dayalı kibarlık, kabalık görünümünü ve örüntülerini karşılaştırmak amacıyla, 30'ar katılımcıdan oluşan Türkçe ve İngilizce anadili konuşuru grubundan sözlü dil verisi toplanmıştır. Katılımcıların grup-içi ilişkilere dayanan 3 rol durumunu ve grup-dışı ilişkilere dayanan 2 rol durumu karşılıklı konuşma şeklinde doğaçlaması sonucu elde edilen toplam 150 karşılıklı konuşma (75 Türkçe ve 75 İngilizce) kaydının birebir çevriyazısı yapılarak oluşturulan veri tabanı, içerik çözümlemesi yöntemiyle incelenmiştir.

Yakınlık ve samimiyetin söz konusu olduğu grup-içi ilişkilerde, bu iki dil ve kültürün benzerliğini gösteren sonuçlar şöyledir: Türk ve Amerikalı katılımcı grupları konuşmalarının giriş bölümünde birbirleriyle samimi kısa bir sohbet gerçekleştirerek ricalarına ortam hazırlamıştır. Her iki katılımcı grubunun grup-içi ilişkilerde genelde ricayı kabul etme eğiliminde olduğu; ricalarına olumlu yanıt alan katılımcıların da rica yinelemesinde (ısrar) bulunmadığı belirlenmiştir. Ancak komşuluk ilişkilerinin söz konusu olduğu durumda, her iki grubun da ricalarına olumlu yanıt almasına rağmen rica yinelemesinde bulunarak kibarlık göstermesi her iki dil ve kültür arasındaki önemli bir benzerlik olarak değerlendirilmiştir.

Türk ve Amerikalı katılımcıların konuşmalarında, bağlamdan bağımsız değerlendirildiğinde kabalık olarak nitelendirilecek sözceleri yakın arkadaşlarından duyduklarında kabalık olarak algılamamaları; hatta “Dost acı söyler”, “Arkadaş dediğin sözünü esirgemez, açık sözlü konuşur.”, düşüncesini benimsemeleri iki dil ve kültürün benzerliğini gösteren önemli bir sonuçtur.

Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının iltifat etme stratejisine karşılık alçakgönüllülük stratejisini kullanarak karşılık vermesi, grup-içi ilişkilerde ortak bir yüz oluşturarak samimiyet göstermenin her iki kültürdeki önemine işaret etmiştir. Ayrıca her iki katılımcı grubunun öncül ricalarla söylemlerini yumuşatmaya ve uzatmaya gerek duymaması (sadece ana rica kullanımı yapmakla yetinmesi), tarafların arasındaki ilişkinin samimiyet derecesini göstermesi bakımından önemli görülmüştür. Gruplar öncül rica kullanımında en fazla sezdirimde bulunmuş, ana ricalarda ise en çok yapısal dolaylı ricaler kullanmayı yeğlemiştir. Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının kullandığı yapısal dolaylı ricalerin, birinci durumda komşuluk hakkına ve karşı tarafın gönüllülüğüne gönderimde bulunan; ikinci durumda karşı tarafın yol kenarında durma olasılığını ve gönüllülüğünü sorgulayan; üçüncü durumda ise karşı tarafın alışverişe gelme olasılığını ve gönüllüğünü sorgulayan sorulardan oluştuğu belirlenmiştir.

Tarafların birbirini tanımadığı, grup-dışı ilişkilerin söz konusu olduğu durumlarda, tüm katılımcıların birbirlerini selamlayarak etkileşime girmeleri ve açıklama yaparak ricalarına ortam hazırlamaları kibarlık olarak nitelendirilmiştir. Her iki grup da öncül ricalarında edimsel dolaylı; ana ricalarında yapısal dolaylı ricaler kullanmayı seçmiştir. Katılımcılar yapısal dolaylı ricalerde, dördüncü durumda, müşteri olarak haklarına, değişim yapabilme olasılığına ve karşı tarafın zorunluluklarına gönderim yapan; beşinci durumda, ürün tanıtım elemanı olarak karşı tarafın ürün tadımı için gönüllüğünü sorgulayan sorular kullanmıştır. Katılımcılar genelde olumlu bir giriş yapmış ancak hemen sonrasında mazeret belirtilerek karşı tarafın ricasını dolaylı olarak reddetmiştir. Her iki grupta ricasına olumsuz yanıt alan Türk ve Amerikalı katılımcıların ricalarında ısrarcı davrandığı; güç sahibi olduğunu düşünen



katılımcıların kendilerinde kabalık yapma hakkını da gördükleri belirlenmiştir. Kibarca yapılan ısrarlara kibar yanıtlar, kabaca yapılan ısrarlara kaba yanıtlar verilmiştir. Bu sonuç, kibarlık ve kabalığın etki-tepki ilişkisi çerçevesinde şekillendiğini gösterir niteliktedir.

Son olarak, Türkçe ve İngilizce anadili konuşurlarının grup-içi ilişkilerde ve grup-dışı ilişkilerde konuşmalarını aralarında uzlaşma sağlayarak birbirleriyle vedalaşma, kısa bir sohbette bulunma ve/veya birbirlerine teşekkür etme gibi stratejiler ile sonlandırmaları kibarlık olarak; konuşmalarını sonlandırırken hiçbir bitirme stratejisi kullanmayan katılımcıların bu davranışı ise belirtisiz kabalık olarak değerlendirilmiştir.

Yakınlık ve samimiyetin söz konusu olduğu grup-içi ilişkilerde, bu iki dil ve kültürün farklılıklarını ortaya koyan sonuçlar şöyledir: Ani gelişen bir rica durumunda, Türkçe anadili konuşurları çoğunlukla ad veya samimi bir hitap şekli kullanarak karşı tarafın dikkatini çekme stratejisini; İngilizce anadili konuşurları ise günlük hayat, iş ortamı veya yemek hakkında yaptıkları sohbet stratejisini kullanmıştır.

Türk katılımcıların alçakgönüllülüğü bir kibarlık stratejisi olarak kullanması; Amerikalı katılımcıların ise bunu stratejik değil, samimi düşüncelerinin ifadesi olarak kullanması önemli bir farklılık olarak görülmüştür.

Aralarındaki samimiyeti arttırmak için, Türk katılımcıların duygudaşlık göstererek karşı tarafa ‘yemek ısmarlamayı teklif etmesi’, Türk kültürünün sıcak ve dostça ilişkiler kurmaya, toplumsal dayanışmaya, adet ve geleneklere, karşılıklı olmaya, toplumsal kabul görmeye ve toplum kurallarına uygun davranmaya önem vermelerinin dolayısıyla Türk kültürünün kolektivist bir ‘yüksek-bağlam kültürü

(high-context culture)' (Hall 1976; Hofstede 1980, 2001), 'toplum kurallarına öncelik veren bir kültür (discernment culture)' (Hill ve diğ., 1986, Watts 1989) olduğunu kanıtlar niteliktedir. İngilizce anadili konuşurlarının ise böyle bir ısrarda bulunmaması ve 'esprili konuşma' biçimini seçmesi (kabalığı espri yapma amaçlı kullanması), Amerikalı katılımcıların kişiliklerini, kişisel seçim ve iradelerini ön planda tutarak davrandıklarını dolayısıyla Amerikan kültürünün bireyselliğe önem veren bir 'düşük-bağlam kültürü (low-context culture)' (Hall 1976; Hofstede 1980, 2001), 'iradeye öncelik veren bir kültür (volition culture)' (Hill ve diğ., 1986, Watts 1989) olduğunu gösterir niteliktedir.

Tarafların birbirini tanımadığı, grup-dışı ilişkilerin söz konusu olduğu durumlarda, Türk katılımcıların kibarlık stratejisi olarak birbirini selamlama ve karşılama stratejilerini; Amerikalı katılımcıların ise birbirlerini tanımadıkları durumlarda bile birbirlerinin hatırını sorma stratejisini kullanarak konuşmalarına giriş yapması, kibarlığın iki dil ve kültürdeki farklı görünümü ortaya koyması bakımından önemli bir sonuçtur. Ayrıca, Türk katılımcıların aralarındaki toplumsal uzaklığı resmi hitaplar ile belirginleştirdikleri; Amerikalı katılımcıların ise böyle hitap biçimleri kullanmadığı hatta espri yoluyla ortamı samimileştirdikleri ortaya konmuştur. Öncül ve ana rica kullanımlarına bakıldığında, iki grubun birbirinin tam tersi bir dağılım sergilediği görülmüştür. Türk katılımcılar daha fazla öncül rica kullanarak söylemlerinde genişletmeler yapmış ve dolaylı kibarlık gerçekleştirmiş; Amerikalı katılımcılar ise ana ricalarının öncesinde herhangi bir rica tümcesi kullanmamıştır. Türk katılımcıların genelde reddetme eğiliminde olduğu; Amerikalı katılımcıların daha uzlaşımçı yaklaşarak değişimi kabul etme eğiliminde olduğu söylenebilir.

Türk ve Amerikalı katılımcıların doğaçlamasında, ürün tanıtım elemanı olarak tanıttıkları ürünler, bu iki dil ve kültüre özgülüğü ortaya koymuştur. Türk katılımcılar sucuk, kahve, çiğ köfte, peynir, lokum ve kestaneli şokella; Amerikalı katılımcılar ise sosis, peynir, domuz pastırması, şarap, yumurtalı humus, enerji içeceği, cips-salsa sosu ve erik-ceviz tanıtımı yapmıştır.



## VI. ÖNERİLER

Bu çalışmanın sonuçlarından yola çıkarak, ileride yapılabilecek alanyazın çalışmalarında, Türkçe ve İngilizcede grup-içi ve grup-dışı ilişkilerde, konuşmaya giriş ve konuşmayı sonlandırma bölümlerinde kullanılan seslenme biçemlerinin 'yüz' kavramının oluşturulmasına katkısı incelenebilir. Konuşmanın gelişme bölümlerindeki öncül ve ana rica tümcelerinin daha ayrıntılı dilbilimsel incelemeleri yapılabilir. Özellikle, Türkçe öncül ve ana rica eylemlerinin hangi dilsel birimlerden ('sen, siz ve biz dili' kodlaması gibi) oluştuğunu gösteren çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Dil ve kültüre göre yakınlık ve/veya uzaklık algısının değiştiği rol durumlarında, söylemlerin nasıl yapılandırıldığını ve kibarlık ve/veya kabalığın nasıl yorumlandığını ortaya koyan çalışmaların yapılmasının alanyazına büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Kibarlık ve kabalık görünümlerinin cinsiyet, yaş, bağlamsal ve bağlam-dışı değişkenlere göre incelenmesi alanyazında bir gerekliliktir. Anadili konuşurlarının üretimlerine ve gerçek dil kullanımlarına dayalı olan bu çalışmanın (kibarlık 2 çalışması) sonuçlarının, anadili konuşurlarının algı ve yorumlarıyla desteklenmesi (kibarlık 1 çalışması), bu çalışmanın sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini arttırması bakımından önemli görülmektedir.

## KAYNAKÇA

Ametbek, N. (2012). *A cross-cultural study of Americans, Turkish and Kazakh EFL students' use of English speech acts: Apology, request and complaint* (Türk ve Kazak İngilizce öğrencileri ve Amerikalıların özür, rica ve şikâyet üretimleri üzerine kültürlerarası karşılaştırmalı bir çalışma). Yüksek Lisans Tezi (171 s.). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Angouri, J. ve Tseliga, T. (2010). "You have no idea what you are talking about!" From e-disagreement to e-politeness in two online fora. *Journal of Politeness Research* 6 (1), 57-82.

Aramaki, T. (1999). A comparative study of American and Japanese refusals. *Bulletin of the Faculty of International Student Center*, 7, 105-137. Nagasaki University.

Arundale, R. B. (1999). An alternative model and ideology of communication for an alternative to politeness theory. *Pragmatics* 9 (1), 119- 154.

Arundale, R. B. (2006). Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework and politeness. *Journal of Politeness Research* 2 (2).

Arundale, R. B. (2010). Constituting Face in Conversation. Face, Facework and Interactional Achievement. *Journal of Pragmatics*. 42(8).

Atay, D. (1996). *The Teaching of Complex Speech Act Behavior: The Case of Requests*. Master's Thesis. İstanbul: Boğaziçi University.

Bargiela-Chiappini, F. (2009). Facing the future: some reflections, In: Haugh, M. and F. Bargiela-Chiappini (Eds.) *Face, communication, and socialinteraction*. London: Equinox.

Bayraktaroglu, A., ve Sifianou, M. (2001). Introduction. In Bayraktaroglu, A. and Sifianou, M. (Eds.), *Linguistic Politeness across Boundaries: the Case of Greek and Turkish*, 1–16. Amsterdam/New York: John Benjamins.

Beebe, L.M., Takahashi T. ve Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals. In R.L. Scarcella, E. Andersen ve S.C. Krashen (Eds.). *Developing Communicative Competence in a Second Language*, 55-73. Cambridge: Newbury House.

Blum-Kulka, S. ve Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.

Blum-Kulka, S. (1997). *Dinner Talk: Cultural Patterns of Sociability and Socialization in Family Discourse*. NJ: Lawrence Erlbaum Association.

Blum-Kulka, S., House, J. ve Kasper, G. (1989). Investigating cross-cultural pragmatics: an introductory overview and the role of conventionality in indirectness. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Eds.). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.

Blum-Kulka, S. ve House, J. (1989). Cross-cultural and situational variation in requesting behavior. In S. Blum-Kulka, J. House, and G. Kasper (Eds.). *Cross-cultural Pragmatics: Requests and apologies*, 123-154. Norwood, N.J: Ablex.

Bousfield, Derek, 2008. *Impoliteness in Interaction*. Philadelphia and Amsterdam: John Benjamins.

Bulut, D. (2000). *A Cross-cultural Study of Refusals in American English and Turkish*. Doctoral dissertation. (pp.364). Ankara: Hacettepe University, Institute of Social Sciences.

Brown, P. & Levinson. S. (1978). Universals in language use: Politeness phenomena. In E. N. Goody, (Ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, 56-289. New York Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P. & Levinson. S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.

Byon, A.S. (2001). *The communicative act of requests: Interlanguage features of American KFL learners*. Doctoral dissertation. The University of Hawaii at Manoa.

Campillo, P. S. (2010). Refusal Strategies: A proposal from a sociopragmatic approach. *Revista Electronica de Lingüística Aplicada* (ISSN 1885-9089), 8, 139-150.

Culpeper, J., Bousfield, D. and Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.

Cohen, A.D. (1996). Investigating the production of speech act sets. In Susan M. Gass and Joyce Neu (Eds.), *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, 21-43. Berlin&New York: Mouton de Gruyter.

Çapar, M. (2014). How do Turkish EFL learners say ‘no’?. *International Journal of Language Academy*, 2 (3), 262-282.

Çiftçi, H. (2016). Refusal strategies in Turkish and English: a cross-cultural study. *International Association of Research in Foreign Language Education and Applied Linguistics, ELT Research Journal*, 5(1), 2-29.

Çimen, Ş.S. (2009). *Cross-linguistic and cross-subject investigation of speech acts of refusals*. Master's Thesis. Muğla: Muğla University.

Demir, S. (2003). *Bidirectional pragmatic transfer: An investigation on refusal strategies of Turkish users of English*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. London: St. Jerome Publishing.

Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14 (2), 219-236.

Fukushima, S. (1996). Request strategies in British and Japanese. *Language Sciences*, 18, 671-688.

Genç, Z. S. & Tekyıldız, O. (2009). Use of refusal strategies by Turkish EFL learners and native speakers of English in urban and rural areas. *Asian EFL Journal*, 11(3), 299-328.

Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on face to face behavior*. New York: Pantheon.

Goffman, E. (1972). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Harmondsworth: Penguin.

Gordon, D. & Lakoff, G. (1975). Conversational postulates. In P. Cole and J. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics (3): Speech acts*. New York: Academic Press.

Grainger, K. (2011) 'First order' and 'second order' politeness: Institutional and intercultural contexts. In: Linguistic Politeness Research Group (Eds.), *Discursive Approaches to Politeness*. Berlin and Boston: De Gruyter Mouton, 167- 188.

Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14 (2), 237-257.

Han, T. ve Burgucu-Tazegül, A. (2016). Realization of Speech Acts of Refusals and Pragmatic Competence by Turkish EFL Learners. *The Reading Matrix: An International Online Journal*, 16 (1), 161-178.



Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. New York: Anchor Books.

Hatipoğlu, Ç. (2010). Yalın Hayır ve İncelik(sizlik) Derecesi. *Dilbilim Araştırmaları*, 1, 53-74.

Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research* 3 (2), 317- 395.

Hergüner, S. ve Çakır, A. (2017). Pragmatic awareness of ELT teacher trainees: A study of refusals of requests. *Journal of Human Sciences*, 14 (2), 1517-1533.

Hill, B., Ide, S., Ikuta, S., Kawasaki, A., & Ogino, T. (1986). Universals of linguistic politeness: Quantitative evidence from Japanese and American English. *Journal of Pragmatics*, 10 (3), 347-371.

Ho, D.Y.F. (1976). On the concept of face. *American Journal of Sociology*. 81 (4), 867-884.

Hofstede, G. internet kaynağı: <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/> alıntılama tarihi: 25.02.2019

Hongladarom, K. ve Hongladarom, S. (2005). Politeness in Thai computer-mediated communication. In: Lakoff, R.T., Ide, S. (Eds.). *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Philadelphia: John Benjamins Publishing, Amsterdam, 145--162.

Houck, N. & Gass, S. M. (1996). Non-native refusals: A methodological perspective. In Gass, S.M & Neu, J. (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*, 45-64. Berlin: Mouton de Gruyter.

Hu, H. C. (1944). Chinese concept of 'face'. *American Anthropologist*, 46, 45-65.

Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 8 (2/3): 223-248.

Işık, H. (2003). *An investigation on customer interactional principles and face-threatening speech act performance in service encounters: The case of Turkish and English* (Hizmet karşılaşımalarında müşterilerin etkileşim ilkeleri ile tehdit edici söz eylem kullanımları: Türkçe ve İngilizce üzerine bir inceleme). Yüksek Lisans Tezi (202 s.). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Işık-Güler, H. (2008). *Metapragmatics of (Im)politeness in Turkish: An exploratory emic investigation* (Türkçede Meta-edimbilimsel kibarlık/kabalık olguları: Kültüre bağımlı bir inceleme). Doctoral dissertation (362 s.). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Itoi, E. (1997). How to say 'no'. A comparative study of refusals between Japanese and New Zealand students. *Western Culture*, 27, 149-172.

İrman, İ. (1996). *An evaluation of the communicative success of Turkish EFL learners in utilizing politeness strategies in requests* (İngilizceyi yabancı dil olarak öğrenen Türk öğrencilerin İngilizcedeki ricalarda kibarlık stratejilerini kullanmalarındaki iletişimsel başarılarının değerlendirilmesi). Yüksek Lisans Tezi (99 s.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karatepe, Ç. (2001). Pragmatic awareness in EFL teacher training. *Language Awareness*, 10 (3), 178-188.

Kasper, G. Ve Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(2), 215-247.

Kecskes, I. (2014). *Intercultural Pragmatics*. New York: Oxford University Press.

Kılıçkaya, F. (2010). The pragmatic knowledge of Turkish EFL students in using certain request strategies. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 185-201.

- Kim, M-S. (1994). Cross-cultural comparisons of the perceived importance of conversational constraints. *Human Communication Research*, 21, 128-151.
- Kitao, K. (1990) A Study of Japanese and American Perceptions of Politeness in Requests. ERIC (ED 328 073): *Doshisha Studies in English*; 50, 178-210 March.
- Koç, E. M. (2011). Politeness in requests: A cross-cultural study of Turkish and British natives. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, 11(42), 153-166.
- Kwon, J. (2004). Expressing refusals in Korean and American English. *Multilingua*, 23, 339-364.
- Lakoff, R. (1973). "The logic of politeness; or minding your p's and q's". *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305. Chicago: *Chicago Linguistic Society*.
- Lee, C. (2004). Written requests in emails sent by adult Chinese learners of English. *Language, Cultures and Curriculum*, 17(1): 58-72.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman/Addison-Wesley.
- Liao, C. ve Bresnahan, M. (1996) A Contrastive Pragmatic Study on American English and Mandarin Refusal Strategies. *Language Sciences*, 18, Nos 3-4, 703-727. Great Britain: Elsevier Science Ltd.
- Locher, M. A. (2006). Polite behavior within relational work: The discursive approach to politeness. *Multilingua* 25 (3).
- Locher, M. A. ve Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research* 1 (1), 9-33.
- Lyuh, I. (1992). *The art of refusal: Comparison of Korean and American cultures*. . Doctoral dissertation. Indiana University.

Mao, L. R. (1994). Beyond politeness theory: 'face' revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21 (5), 451-486.

Margalef-Boada, T. (1993). *Research methods in interlanguage pragmatics: An inquiry into data collection procedures*. Doctoral dissertation. pps. 226. Indiana University. U.M.I.(9418796)

Martı, L. (2006). Indirectness and politeness in Turkish-German bilingual and Turkish monolingual requests. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1836-1869.

Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12 (4), 403-426.

Matsumoto, Y. (1989). Politeness and conversational analysis: Observations from Japanese. *Multilingua*, 8, 207-221.

Mengi, B. (2001). *An investigation of the pragmatic competence of Turkish learners of English requests: A cross-cultural study* (İngilizce öğrenmekte olan Türk öğrencilerinin ricalardaki edimbilimsel yeteneklerinin araştırılması: Kültürlerarası bir çalışma). Yüksek Lisans Tezi (108 s.). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mızıkacı, F. (1991). *A Sociocultural investigation of speech acts (requests and apologies) in Turkish and English*. Master's Thesis. Ankara: Bilkent University.

Moody, M.J.(2011). *A Study of Turkish and English refusal speech acts with a secondary examination for bidirectional language transferral*. Doctoral dissertation. Mankato: Minnesota State University

Nishimura, Y. (2008). Japanese BBS websites as online communities: (im)politeness perspectives. *Language@Internet* 5, article 3.

Otçu, B. (2000). *Production of requests by Turkish EFL learners* (İngilizceyi yabancı dil olarak öğrenen Türk öğrencilerin İngilizcedeki rica kalıplarını kullanımları). Yüksek Lisans Tezi (105 s.) Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Rafieyan, M. (2006). *Evaluation of English language teaching departments of Turkish and Iranian universities in terms of politeness strategies with reference to requests*. Yüksek Lisans Tezi (92 s.) Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Rogers, E.M., Hart, W.B. ve Miike, Y. (2002). Edward T. Hall and History of Intercultural Communication: The United States and Japan. *Keiko Communication Review*, 24, 3-26.

Ruhi, S., and Isık-Güler, H. (2007). Conceptualizing face and relationalwork in (im)politeness: Revelations from politeness lexemes and idioms in Turkish. *Journal of Pragmatics*, 39(4), 681-711.

Sadler, R. W. and B. Eröz. (2002). "I refuse you!" An examination of English refusals by native speakers of English, Lao, and Turkish. *Arizona Working Papers in Second Language Acquisition and Teaching*, 9, 53-80.

Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

Searle, J. R. (2000). *Söz Edimleri*. R. Levent Aysever, Çev. Ankara: Ayraç Yayınevi.

Searle, J. R. (2006). Speech Acts and Recent Linguistics. *Annals of the New York Academy of Sciences*. 263(1).

Scollon, R. ve Scollon, B.K. (1981). *Narrative, Literacy and Face in Interethnic Communication*. Norwood, NJ: ALEX Publishing Corporation.

Scollon, R. and Scollon, S. W. (1995). *Intercultural Communication*. Oxford: Blackwell.

Shum, W. ve Lee, C. (2013). (Im)politeness and disagreement in two Hong Kong Internet discussion forums. *Journal of Pragmatics*, 50, 52-83. Elsevier: SciVerse Science Direct.

Sifianou, M. (1992). *Politeness Phenomena in England and Greece: A Cross-Cultural Perspective*. Oxford: Clarendon Press.

Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34, 529-545.

Spencer-Oatey, H. (2008). Face (Im)politeness and Rapport. In Spencer-Oatey, H., (Ed.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*, 11-47. London & New York: Continuum International Publishing Group.

Spencer-Oatey, H., Zhang B., and Jiang, W. (2001). Using Context-Specific Interactional Principles to Compare Cultures. *Paper Presented at IRIC Conference 'Comparing Cultures'*, The Netherlands, Tilburg: University of Tilburg, April 17.

Şahin, S. (2011). *American English, Turkish and Interlanguage refusals: A cross-cultural communication and interlanguage pragmatics study*. Yüksek Lisans Tezi (226 s.). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şanal, M. (2016). *Conceptual Socialization in EFL Contexts: A Case Study on Turkish EFL Learner's Request Speech Acts Realization*. Yüksek Lisans Tezi (140 s.). Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Takahashi, T. and Beebe L.M. (1986). Transfer and pragmatic competence in second language acquisition. *Paper presented at the International TESOL convention*. Anaheim, California, March 6.

Tekyıldız, Ö. (2006). *A Comparative Study on the Use of Refusals by Turkish Learners of English and Native Speakers of English in Urban and Rural Areas*. Master's Thesis. Bursa: Uludağ University.

Terkourafi, M. (2001). *Politeness in Cypriot Greek: A frame-based approach*. *Unpublished Ph. D. dissertation*, University of Cambridge, UK.

Terkourafi, M. (2005). An argument for a frame-based approach to politeness: evidence from the use of the imperative in Cypriot Greek. In Lakoff, R. and S. Ide (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness: Pragmatics and Beyond New Series-139*, 99-116. Amsterdam: John Benjamins.

Tolon, A. (1997). *A linguistic study of request in Turkish / Türkçede rica kavramının dilbilimsel incelemesi*. Dilbilim Doktora Tezi (385 s.) Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Usami, M. (2006). Discourse politeness theory and cross-cultural pragmatics. Asako Yoshitomi, Tae Umino, and Masashi Negishi (eds.). *In Readings in Second Language Pedagogy and Second Language Acquisition. In Japanese Context*, , 19-41. Amsterdam: John Benjamins.

Valentine, T. M. (1994) When “No” Means “Yes”: Agreeing and Disagreeing in Indian English Discourse. *Paper presented at the International Conference on World Englishes Today*. Urbana, IL, March 31-April 2.

Yeşil, S. (2012). Türkiye'nin ulusal kültürel özellikleri ve yenilikçilik potansiyeli arasındaki ilişki açısından bir değerlendirme, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (17), 33-62.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yumun, E. (2008). *The Development of Pragmatic Competence: A Study on Requests*. Master's Thesis. Ankara: Middle East Technical University.

Watts, R.J. (1989) Relevance and relational work: Linguistic politeness as politeness behavior. *Multilingua*, 8 (2/3), 131-166.

Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Watts, R., Ide, S., and Ehlich, K. (1992). *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice (Trends in Linguistics: Studies and Monographs, No 59)*. New York: Mouton De Gruyter.

Wierzbicka, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts. *Journal of Pragmatics*, 9, 145-178.

Zeyrek, D. (2001). Politeness in Turkish and its Linguistic Manifestations. In Bayraktaroğlu, A., Sifianou, M. (Eds.), *Linguistic politeness across boundaries*, 43-73. Amsterdam: J. Benjamins Pub. Co.

Zhang, Y. (1995) Indirectness in Chinese requesting. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as native and target language*, 69-118. Second Language Teaching and Curriculum Center, Honolulu HI: University of Hawaii Press.



## ÖZET

Bu çalışmanın iki amacı bulunmaktadır. Birincil amacı, Türkçe ve İngilizce *grup-içi ilişkilere* dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık ve/veya kabalık görünümleri arasındaki benzerlikleri ve/veya farklılıkları ortaya koymaktır. İkincil amacı ise, Türkçe ve İngilizce *grup-dışı ilişkilere* dayanan rica etkileşimlerinde kullanılan dilsel stratejilerin ortaya çıkardığı kibarlık ve/veya kabalık görünümleri arasındaki benzerlikleri ve/veya farklılıkları betimlemektir.

Bu tezin amaçları doğrultusunda, 30'ar kişiden oluşan Türk ve Amerikalı iki katılımcı grubunun, 5 rol durumunu karşılıklı doğaçlaması sonucu elde edilen konuşma kayıtları (75 Türkçe-75 İngilizce) tutulmuş ve kayıtların birebir çevriyazısı yapılarak bir veri tabanı oluşturulmuştur. Elde edilen verilerin, detaylı betimlemesini yapmak amacıyla içerik çözümlemesi yöntemi kullanılmıştır.

Çalışmada her iki grubun şu yönlerden benzerlik gösterdiği ortaya konmuştur: Ricalara olumlu yanıt alınmasına rağmen rica yinelemesi yapılması; arkadaşlık kavramının açık sözlü olmak, sözünü esirgememekle bağdaştırılması; genelde ana rica kullanımı yapılması; iltifat etme stratejisine karşılık alçakgönüllülük stratejisinin kullanılması ve kibarlık ve kabalığın etki-tepki ilişkisi çerçevesinde şekillendirilmesi.

Her iki grubun farklılık gösterdiği en önemli noktada Türk kültürünün bir 'yüksek-bağlam kültürü; Amerikan kültürünün ise 'düşük-bağlam kültürü olmasıdır.

Bu bulguların ışığı altında, son bölümde, kibarlık ve kabalık üzerine yapılabilecek yeni çalışmalara öneriler getirilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:**Kibarlık, Kabalık, İçerik Çözümlemesi, Dilsel Stratejiler

## ABSTRACT

The purpose of the study is two-fold. In relation to the phenomena of politeness and/or impoliteness, the primary concern is to reveal what kind of similarities and differences have existed in *in-group request interactions* in Turkish and English. The secondary concern is to determine what kind of similarities and differences have existed in *out-group request interactions* in Turkish and English.

In line with the purposes of the study, the sound recordings (75 Turkish-75 English) of 5 improvised conversations between Turkish and American groups of 30 participants were kept and by making the verbatim transcriptions of the recordings, the database was set up. Lastly, a content analysis was performed in order to analyze the data in detail.

The findings of the study revealed that the groups share similarities in many respects: the repeated use of requests, perceiving the concept of friendship as 'being cruel to be kind', the common use of head-acts, the use of compliment which is returned by the use of modesty as a strategy, and establishing the nature of politeness and impoliteness as an effect-response relationship.

The major difference between the groups is that while the Turkish culture is a high context-culture, American culture is a low-context one.

In the light of the findings, in conclusion, some recommendations have been put forward with regard to new research studies on politeness and impoliteness.

**Keywords:** Politeness, Impoliteness, Content Analysis, Language Strategies.

## EKLER

### Ek 1: Anadili Türkçe Olan Katılımcılar ve Bilgileri

Katılımcının Cinsiyeti	Yaşı	Büyüdüğü şehir	Mesleği
T1 Erkek	61	Büyükşehir	Dershane Öğrt.
T2 Erkek	62	Büyükşehir	Dershane Öğrt.
T3 Erkek	34	Büyükşehir	Arş.Gör.
T4 Erkek	33	İl	Arş.Gör.
T5 Kadın	53	İl	Öğretim Gör.
T6 Kadın	41	il	Öğretim Üyesi
T7 Erkek	38	Büyükşehir	Memur
T8 Kadın	35	Büyükşehir	Memur
T9 Kadın	52	Büyükşehir	Memur
T10 Erkek	55	Büyükşehir	Memur
T11 Kadın	38	Büyükşehir	Öğretim üyesi
T12 Erkek	51	Büyükşehir	Öğretim üyesi
T13 Erkek	50	Köy	Memur
T14 Kadın	34	İl	Memur
T15 Kadın	25	Büyükşehir	Dershane Öğrt.
T16 Kadın	28	Büyükşehir	Dershane Öğrt.
T17 Erkek	59	İl	Öğretim Üyesi
T18 Kadın	40	Büyükşehir	Öğretim Gör.
T19 Kadın	26	Büyükşehir	Arş.Gör.
T20 Kadın	26	İl	Arş.Gör.
T21 Kadın	30	Büyükşehir	Dilbilim doktora ögr
T22 Kadın	29	Büyükşehir	Dilbilim doktora ögr
T23 Erkek	55	Büyükşehir	Öğretim Üyesi
T24 Erkek	52	İl	Öğretim Üyesi
T25 Erkek	38	İl	Öğretim Üyesi
T26 Kadın	39	il	Öğretim Üyesi
T27 Kadın	26	İlçe	Arş.Gör.
T28 Erkek	26	Büyükşehir	Arş.Gör.
T29 Erkek	22	İlçe	YL Öğrenci
T30 Erkek	24	İlçe	YL Öğrenci

**Ek 2: Anadili İngilizce Olan (Amerikalı) Katılımcılar ve Bilgileri**

<b>Katılımcının Cinsiyeti</b>	<b>Yaşı</b>	<b>Büyüdüğü şehir</b>	<b>Mesleği</b>
A1 Kadın	27	Texas	Öğretmen
A2 Kadın	29	Texas	Öğretmen
A3 Kadın	30	Texas rural	Teknoloji koor.
A4 Erkek	21	Texas urban	Ödeme sorumlusu
A5 Kadın	22	Texas suburban	Ödeme sorumlusu
A6 Kadın	21	Texas urban	Ödeme sorumlusu
A7 Erkek	31	Texas suburban	Eğitim yöneticisi
A8 Erkek	34	Massachusetts rural	Öğretmen
A9 Erkek	61	Oregon suburban	Yönetim Bilgi İşlem
A10 Kadın	61	Oregon suburban	Profesör
A11 Kadın	49	Vermont rural	Profesör
A12 Kadın	52	Massachusetts urban	Kıdemli okutman
A13 Kadın	43	Arizona suburban	İngilizce Öğrt.
A14 Erkek	42	Arizona suburban	TESOL İng. Öğrt.
A15 Erkek	43	New York urban	Öğretmen
A16 Erkek	64	Arizona rural	İngilizce Okutmanı
A17 Erkek	46	Arizona suburban	İngilizce öğretmeni
A18 Kadın	66	Indiana rural	İngilizce Okutmanı
A19 Erkek	23		İngilizce Okutmanı
A20 Erkek	28		İngilizce Okutmanı
A21 Erkek	23	Pennsylvania	İngilizce Okutmanı
A22 Erkek	35	North Carolina	İngilizce Okutmanı
A23 Kadın	36	Minesota Rural	Satış Görevlisi
A24 Kadın	32	Minesota Rural	Anaokul öğrt.
A25 Kadın	53	Virginia suburban	Okutman
A26 Kadın	50	Kansas suburban	Okutman
A27 Kadın	59	North Dakota rural	Müdür
A28 Erkek	58	North Dakota rural	Bakan
A29 Kadın	34	Utah suburban	YL Öğrenci
A30 Kadın	26	Californiasuburban	YL Öğrenci

### Ek 3: Kişisel Bilgi Formu (Türkçe Versiyonu)

KİŞİSEL BİLGİ FORMU	
<p><b>Değerli Katılımcılar,</b></p> <p>İngilizce ve Türkçe anadili konuşucularının sözlü dildeki rica üretimlerini (rica etme ve bu ricaya yanıt verme) rol senaryolarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıdaki anket bu çalışmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette yer alan sorulara vereceğiniz içten yanıtlar, sonuçların doğru olmasını sağlayacaktır. <b>Lütfen tüm soruları eksiksiz yanıtlayınız.</b> Katkınız için teşekkür ederim.</p>	
<p>Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu Erciyes Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Yabancı Diller Eğitimi Bölümü İngilizce Dili Eğitimi Anabilim Dalı</p>	
Adınız ve soyadınız: .....	
e-posta adresiniz: .....	
Telefon numaranız (isteğe bağlı): .....	
Yaşınız: .....	
Cinsiyetiniz: ( ) Kız ( ) Erkek	
<b>Öğrenim durumunuz:</b> İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ya da dengi okul mezunu ( ) Üniversite ya da yüksekokul ( ) Lisansüstü ( ) Diğer .....	
<b>Mezun olduğunuz veya öğrenime devam ettiğiniz okul türü:</b> Devlet okulu ( ) Özel okul ( )	
<b>Yaşamınızın büyük bir kısmını geçirdiğiniz yer:</b> Köy ( ) Kasaba ( ) İlçe ( ) İl ( ) Büyükşehir ( )	
<b>Anne ve babanızın eğitim durumu:</b> <b><u>Anne</u></b> Okuryazar değil ( ) Okuryazar ya da ilköğretim mezunu ( ) Ortaokul mezunu ( ) Lise ya da dengi okul mezunu ( ) Üniversite ya da yüksekokul mezunu ( ) Lisans üstü mezun ( ) <b><u>Baba</u></b> Okuryazar değil ( ) Okuryazar ya da ilköğretim mezunu ( ) Ortaokul mezunu ( ) Lise ya da dengi okul mezunu ( ) Üniversite ya da yüksekokul mezunu ( ) Lisans üstü mezun ( )	
<b>Mesleğiniz veya halen okumakta olduğunuz bölüm:.....</b>	

**Ek 4: Kişisel Bilgi Formu (Background Questionnaire)(İngilizce Versiyonu)**

<b>BACKGROUND QUESTIONNAIRE</b>	
<p><b>Dear Participant,</b></p> <p>I am conducting a doctoral thesis which aims to compare spoken language data of English and Turkish native speakers on the request productions (requesting and responding to the request) by use of the role-play scenarios. The following questionnaire is designed to collect data for this study. Your sincere responses to the questions will provide the study with correct and realistic results. <b>Please answer all the questions fully.</b> Thank you for your contribution.</p> <p>Res. Assist. Hale Ortaköylüoğlu Erciyes University Faculty of Education English Language Teaching Department</p>	
<b>Name:</b> .....	
<b>E-mail:</b> .....	
<b>Phone Number (optional):</b> .....	
<b>Age:</b> .....	
<b>Gender:</b> Female( )      Male ( )	
<b>Your Educational Background:</b> High School Only( )    College( )    Graduate Degree( )    Others ( ..... )	
<b>Your Home City in the U.S.A.:</b> .....	
<b>In which state(s) did you grow up:</b> .....	
<b>Which type of home community best characterizes the place you grew up?</b> Rural( )      Urban( )      Suburban( )	
<b>Your Parent's Educational Background:</b>	
<b><u>Mother</u></b>	
High School Only	( )      ( )
College	( )      ( )
Graduate Degree	( )      ( )
Others:.....	
<b>Your Current Occupation or Major:</b> .....	

## Ek 5: Rica eden kişinin rol durumları/senaryoları (Türkçe Versiyonu)

### Rica Eden Kişinin Rol Durumları

Türkçe ve İngilizce anadili konuşucularının sözlü rica üretimlerini (rica etme ve ricaya yanıt verme) rol durumlarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıda ikili gruplar halinde doğaçlamanız beklenen 5 rol durumu bulunmaktadır. Doğal davranmanız çalışmanın sonuçlarının doğruluğu ve güvenilirliği bakımından önem taşımaktadır.

Sizden beklentim;

- ❖ Rol durumlarını dikkatlice okumanız ve belirtilen konumdaki kişi gibi davranarak konuşmaya başlamanız ve rol kartınızdaki duruma uygun ricada bulunmanız,
- ❖ Rollerinizi karşılıklı konuşarak doğaçlamanız ve günlük yaşantınızdaki dili kullanmanızdır.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes Üniversitesi, Eğitim Fakültesi  
Yabancı Diller Bölümü, İngiliz Dili Eğitimi Anabilim Dalı

#### **1.Rol Durumu**

**Apartman Sakini:** Hemen hemen tüm komşuların birbirini tanıdığı küçük bir apartmanda yaşıyorsunuz. Yakın olduğunuz kapı komşunuz şehir dışına gittiği zaman çoğunlukla kedisine bakıyorsunuz. Gelecek hafta şehir dışında olacağınızdan komşunuzun çiçeklerinizi bir veya iki kez sulamasını istiyorsunuz. Komşunuzun kapısını çaldınız.

#### **2.Rol Durumu**

**Şirket Çalışanı:** Öğle arası işe yeni başlayan, pek tanımadığınız bir arkadaşınızla yemeğe giderken bankamatikten bir miktar para çekmeniz gerektiğini hatırladınız. Yolda aradığınız bankayı gördünüz. Arabayı kullanan arkadaşınızdan para çekmeniz için durmasını istiyorsunuz.

### **3.Rol Durumu**

**İş Görüşmesine Çağrılan Kişi:** Büyük bir şirkete yaptığımız iş başvurumuz sonucunda görüşmeye çağrıldınız. Bu önemli görüşmede profesyonel görünmek istediğinizden yeni bir iş kıyafetine ihtiyaç duyuyorsunuz. Giyim tarzına ve seçimlerine güvendiğiniz en yakın arkadaşınızla alışverişe çıkmak istiyorsunuz.

### **4.Rol Durumu**

**Müşteri:** Dün bir tişört aldınız ancak biraz dar olduğunu ve bir büyük bedeninin size daha iyi olacağını düşündünüz. Etiketini koparmadığınız tişörtü bir büyüğüyle değiştirmek için mağazaya geri getirdiniz. Ancak tişörtün fişini bulamıyorsunuz. Müşteri hizmetleri bölümüne gittiniz.

### **5.Rol Durumu**

**Satış Görevlisi:** Bir süpermarkette satış elemanı olarak çalışmaktasınız. Yeni bir ürün tanıtıyorsunuz ve müşterilerin bu ürünü tatmalarını sağlıyorsunuz. Tanıtım standınızın önünden geçen bir müşteri gördünüz.



## Ek 6: Ricaya yanıt veren kişinin rol durumları/senaryoları (Türkçe Versiyonu)

### Ricaya Yanıt Veren Kişinin Rol Durumları

Türkçe ve İngilizce anadili konuşucularının sözlü rica üretimlerini (rica etme ve ricaya yanıt verme) rol durumlarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıda ikili gruplar halinde doğaçlamanız beklenen 5 rol durumu bulunmaktadır. Doğal davranmanız çalışmanın sonuçlarının doğruluğu ve güvenilirliği bakımından önem taşımaktadır.

Sizden beklentim;

- ❖ Rol durumlarını dikkatlice okumanız ve belirtilen konumdaki kişi gibi davranarak konuşmayı devam ettirmeniz ve karşınızdaki kişinin ricasına yanıt (ricayı kabul ya da red ederek) vermeniz,
- ❖ Rollerinizi karşılıklı konuşarak doğaçlamanız ve günlük yaşantınızdaki dili kullanmanızdır.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes Üniversitesi, Eğitim Fakültesi  
Yabancı Diller Bölümü, İngiliz Dili Eğitimi Anabilim Dalı

#### **1. Rol Durumu**

**Komşu:** Hemen hemen tüm komşuların birbirini tanıdığı küçük bir apartmanda yaşıyorsunuz. Şehir dışına gittiğinizde, kedinize çoğunlukla samimi olduğunuz kapı komşunuz bakıyor. Bir gün komşunuz geldi ve gelecek hafta şehir dışında olacağı için sizden çiçeklerini sulamanızı istiyor.

#### **2. Rol Durumu**

**Şirket çalışanı:** Yeni bir işe girdiniz. İş arkadaşlarınızı tanımaya çalışıyorsunuz. Öğle arası işten bir arkadaşınızla yemeğe giderken arkadaşınız yolda gördüğü bankamatikten biraz para çekebilmek için bir dakikalığına durmanızı istedi çünkü arabayı siz kullanıyorsunuz. Ancak yolda 'Park yapılmaz' işareti gördünüz.

### 3. Rol Durumu

**Yakın Arkadaş:** En yakın arkadaşınız büyük bir şirket tarafından iş görüşmesine çağrıldığı için çok heyecanlı. Sizin giyim tarzınıza güvendiğinden yeni bir iş kıyafeti almak için sizinle alışverişe gitmek istediğini söylüyor.

### 4. Rol Durumu

**Mağaza Çalışanı:** Bir mağazada müşteri hizmetleri bölümünde çalışıyorsunuz. Bir müşteri, dün aldığı ve etiketini koparmadığı tişörtü bir büyüğüyle değiştirmek istediğini ancak fişini bulamadığını söylüyor.

### 5. Rol Durumu

**Müşteri:** Bir süpermarkette alışveriş yapıyorsunuz. Bir tanıtım standının önünden geçerken satış elemanı yeni bir ürünü tatmanızı istiyor. Çok aceleniz var. Birkaç şey aldıktan sonra bir toplantıya yetişeceksiniz.

## Ek 7: Rica eden kişinin rol durumları/senaryoları (İngilizce Versiyonu)

### Rica Eden Kişinin Rol Durumları

**Dear Participant,**

I am conducting a doctoral thesis which aims to compare spoken language data on the request productions (requesting and responding to the request) of Turkish and English native speakers by use of role-play scenarios. The following are 8 role-play scenarios that you are required to improvise and act out in pairs.

What I expect from you is

- ❖ to read each situation carefully
- ❖ to pretend to be the person who makes a request in your role card.
- ❖ to start the conversation, act naturally and use the everyday language you use in casual conversation for the reliability of the results.

Thank you for your contribution.

Res. Assist. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes University, Faculty of Education  
English Language Teaching Department

#### **Role-Play Scenario 1**

**An Apartment Resident:** You live in a small apartment complex and know your neighbors well. Whenever your close, next-door neighbor is away, you usually look after her/his cat. You will be away for the next week. You want your neighbor to water your plants once or twice.

#### **Role-Play Scenario 2**

**A Worker:** At the lunch break, while you are going to have lunch with one of your co-workers who is new at work and who you don't know well, you remember you need to draw a sum of money from the cash dispenser you see on the way. S/he is driving. You want him/her to stop for a minute so that you can draw some money.

**Role-Play Scenario 3**

**A Person Called for an Employment Interview:** You apply for a job in a big company and are called for an interview. Therefore, you are very excited about the appointment. You need to go shopping to buy a new business suit for a professional look. You want to go shopping with your best friend who has good taste in clothing.

**Role-Play Scenario 4**

**A Customer:** You bought a t-shirt yesterday, but you have realized that the larger size would be better. Now you have brought it back to exchange it with the larger size (you have not unwrapped it, but you couldn't find the receipt). You go to the customer service unit and approach the store clerk.

**Role-Play Scenario 5**

**A Salesclerk:** You work as a salesclerk in a supermarket. You display a new product and have the shoppers taste it. You see a shopper walking past your display.

## Ek 8: Ricaya yanıt veren kişinin rol durumları/senaryoları (İngilizce Versiyonu)

### Ricaya Yanıt Veren Kişinin Rol Durumları

**Dear Participant,**

I am conducting a doctoral thesis which aims to compare spoken language data on the request productions (requesting and responding to the request) of Turkish and English native speakers by use of role-play scenarios. The following are 8 role-play scenarios that you are required to improvise and act out in pairs.

What I expect from you is

- ❖ to read each situation carefully
- ❖ to pretend to be the person who responds to the requester's request (by complying with *or* refusing it) in your role-play card.
- ❖ to keep up the conversation, act naturally and use the everyday language you use in casual conversation for the reliability of the results.

Thank you for your contribution.

Ress. Assist. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes University, Faculty of Education  
English Language Teaching Department

#### **Role-Play Scenario 1**

**A Neighbor:** You live in a small apartment complex and know your neighbors well. Whenever you're away, your close, next-door neighbor usually looks after your cat. Your neighbor comes up and says that s/he will be away for the next week. S/he wants you to water her/his plants once or twice.

#### **Role-Play Scenario 2**

**A Co-worker:** You are new at work, and you have little acquaintance with people. At the lunch break, you are going to have lunch with one of your co-workers. You are driving. Your co-worker wants you to stop for a minute so that s/he can draw some money from the cash dispenser s/he has seen on the way. But you see 'No parking' sign on the road.

**Role-Play Scenario 3**

**The Best Friend:** Your best friend is very excited about a job interview in a big company. Since s/he trusts your taste in clothing, s/he wants to go shopping with you to buy a new business suit.

**Role-Play Scenario 4**

**A Store Clerk:** You work as a store clerk in the customer service unit in a clothing store. A customer is approaching the desk. S/he wants to exchange the t-shirt with the larger size (s/he has not unwrapped it, but she couldn't find the receipt).

**Role-Play Scenario 5**

**A Shopper:** You are shopping in a supermarket. As you walk past a display, a salesclerk asks you to taste a new product. You are in a hurry. After buying a few things, you will run to a meeting.

**EK 9: Birinci rol durumu (çiçek sulama) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısı ve konuşma süreleri:**

<b>Türk Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>	<b>Amerikalı Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>
T1 -T2	18	00:01:26	A1-A2	4	00:00:26
T3-T4	8	00:00:28	A3-A4	10	00:00:40
T5-T6	7	00:00:31	A5-A6	6	00:00:39
T7-T8	8	00:00:27	A7-A8	11	00:00:33
T9-T10	15	00:00:41	A9-A10	13	00:00:52
T11-T12	4	00:00:18	A11-A12	5	00:00:20
T13-T14	5	00:00:26	A13-A14	21	00:01:33
T15-T16	14	00:00:47	A15-A16	11	00:00:27
T17-T18	26	00:00:34	A17-A18	28	00:00:52
T19-T20	12	00:01:00	A19-A20	14	00:01:29
T21-T22	12	00:00:31	A21-A22	11	00:00:32
T23-T24	24	00:00:57	A23-A24	6	00:01:12
T25-T26	14	00:00:52	A25-A26	9	00:00:47
T27-T28	32	00:01:21	A27-A28	17	00:00:31
T29-T30	22	00:01:04	A29-A30	7	00:00:39
<b>TOPLAM</b>	<b>221</b>	<b>00:11:23</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>173</b>	<b>00:11:12</b>

**EK 10: İkinci rol durumu (bankamatikten para çekme) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısı ve konuşma süreleri:**

<b>Türk Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>	<b>Amerikalı Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>
T1 -T2	11	00:00:38	A1-A2	5	00:00:18
T3-T4	14	00:00:39	A3-A4	12	00:00:51
T5-T6	6	00:00:18	A5-A6	7	00:00:26
T7-T8	7	00:00:30	A7-A8	5	00:00:34
T9-T10	4	00:00:25	A9-A10	7	00:00:58
T11-T12	4	00:00:19	A11-A12	4	00:00:19
T13-T14	6	00:00:34	A13-A14	7	00:00:19
T15-T16	18	00:00:55	A15-A16	10	00:00:38
T17-T18	11	00:00:28	A17-A18	14	00:00:58
T19-T20	9	00:00:31	A19-A20	10	00:00:53
T21-T22	9	00:00:28	A21-A22	9	00:00:35
T23-T24	15	00:00:51	A23-A24	10	00:01:34
T25-T26	4	00:00:13	A25-A26	7	00:00:57
T27-T28	5	00:00:19	A27-A28	12	00:00:36
T29-T30	12	00:01:10	A29-A30	6	00:00:50
<b>TOPLAM</b>	<b>135</b>	<b>00:08:18</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>125</b>	<b>00:10:46</b>



**EK 11: Üçüncü rol durumu (alışverişe çıkma) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısı ve konuşma süreleri:**

<b>Türk Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>	<b>Amerikalı Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>
T1 -T2	15	00:01:30	A1-A2	3	00:00:37
T3-T4	12	00:00:54	A3-A4	16	00:00:50
T5-T6	7	00:00:43	A5-A6	7	00:00:32
T7-T8	17	00:00:29	A7-A8	5	00:00:38
T9-T10	23	00:01:19	A9-A10	9	00:00:45
T11-T12	12	00:00:36	A11-A12	7	00:00:58
T13-T14	8	00:00:34	A13-A14	21	00:01:12
T15-T16	20	00:00:37	A15-A16	5	00:00:40
T17-T18	14	00:00:44	A17-A18	30	00:00:45
T19-T20	20	00:00:49	A19-A20	20	00:02:13
T21-T22	13	00:00:42	A21-A22	19	00:00:55
T23-T24	42	00:01:24	A23-A24	7	00:01:38
T25-T26	13	00:00:26	A25-A26	13	00:01:03
T27-T28	32	00:01:40	A27-A28	11	00:00:53
T29-T30	30	00:01:02	A29-A30	5	00:00:54
<b>TOPLAM</b>	<b>278</b>	<b>00:13:29</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>178</b>	<b>00:12:33</b>

**EK 12: Dördüncü rol durumu (tişört değişimi) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısı ve konuşma süreleri:**

<b>Türk Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>	<b>Amerikalı Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>
T1 -T2	21	00:01:22	A1-A2	3	00:00:49
T3-T4	3	00:00:36	A3-A4	10	00:00:57
T5-T6	13	00:01:00	A5-A6	8	00:00:34
T7-T8	13	00:00:49	A7-A8	11	00:00:52
T9-T10	21	00:00:51	A9-A10	17	00:01:25
T11-T12	2	00:00:13	A11-A12	3	00:00:31
T13-T14	8	00:00:29	A13-A14	11	00:01:20
T15-T16	22	00:00:52	A15-A16	12	00:00:51
T17-T18	35	00:02:36	A17-A18	13	00:01:25
T19-T20	9	00:00:36	A19-A20	8	00:01:18
T21-T22	9	00:00:40	A21-A22	10	00:00:55
T23-T24	22	00:01:06	A23-A24	12	00:01:02
T25-T26	7	00:00:50	A25-A26	5	00:00:43
T27-T28	10	00:00:37	A27-A28	11	00:00:55
T29-T30	19	00:01:15	A29-A30	7	00:00:47
<b>TOPLAM</b>	<b>214</b>	<b>00:13:52</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>141</b>	<b>00:14:24</b>

**EK 13: Beşincirol durumu (ürün tanıtımı) için Türk ve Amerikalı katılımcıların söz sırası değişim sayısive konuşma süreleri:**

<b>Türk Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>	<b>Amerikalı Katılımcılar</b>	<b>Söz Sırası Değişim Sayısı</b>	<b>Konuşma Süresi</b>
T1 -T2	21	00:01:42	A1-A2	8	00:00:36
T3-T4	4	00:00:21	A3-A4	14	00:00:58
T5-T6	9	00:00:50	A5-A6	8	00:00:24
T7-T8	7	00:00:14	A7-A8	11	00:00:42
T9-T10	7	00:00:21	A9-A10	7	00:00:35
T11-T12	5	00:00:16	A11-A12	5	00:00:10
T13-T14	6	00:00:20	A13-A14	10	00:00:43
T15-T16	17	00:00:51	A15-A16	6	00:00:13
T17-T18	12	00:00:13	A17-A18	16	00:01:17
T19-T20	7	00:00:28	A19-A20	12	00:01:08
T21-T22	7	00:00:23	A21-A22	7	00:00:42
T23-T24	10	00:00:33	A23-A24	8	00:00:42
T25-T26	9	00:00:28	A25-A26	7	00:00:41
T27-T28	15	00:00:40	A27-A28	9	00:00:32
T29-T30	17	00:00:47	A29-A30	9	00:00:30
<b>TOPLAM</b>	<b>153</b>	<b>00:08:27</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>137</b>	<b>00:09:53</b>

## EK 14:Rol Oyunlarını Değerlendirme Uzman Görüş Formu Örneği (Türkçe versiyonu)

Sayın Öğretim Elemanı,

Türkçe ve İngilizce anadili konuşucularının sözlü edimsöz (rica ve ricaya yanıt verme) üretimlerini rol senaryolarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıda 18 ve üstü yaş grubu için geliştirilmiş 10 rol senaryosu bulunmaktadır. Rol senaryoları rica edimsözünü ve karşılığında verilen yanıtı ortaya çıkarmaya dayalı olarak tasarlanmıştır. Katılımcılardan verilen rol senaryolarını dikkate alması ve belirtilen konumdaki kişi gibi davranarak ricada bulunması veya bu ricaya yanıt (ricayı kabul ya da ret ederek) vermesi istenecektir. Katılımcıların karşılıklı konuşmalarından oluşan bu süreçte doğal davranması ve günlük yaşantıdaki dili kullanması gerektiği belirtilecektir.

Sizden beklentimiz rol senaryolarını belirtilen ölçütler açısından değerlendirmeniz ve “Kısmen Uygun” veya “Uygun Değil” olarak değerlendirdiğiniz rol senaryolarına yönelik önerilerinizi belirtmenizdir.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi  
İngilizce Öğretmenliği Bölümü

### 1. Rol Senaryosu

**Rica eden (bir müşteri):** Dün bir tişört aldınız ancak biraz dar olduğunu ve bir büyük bedeninin size daha iyi olacağını düşündünüz. Etiketini koparmadığınız tişörtü bir büyüğüyle değiştirmek için mağazaya geri getirdiniz. Ancak tişörtün fişini bulamıyorsunuz. Müşteri hizmetleri bölümündeki görevliye ne dersiniz?

**Rica edilen (bir mağaza çalışanı):** Bir mağazada müşteri hizmetleri bölümünde çalışıyorsunuz. Bir müşteri, dün aldığı ve etiketini koparmadığı tişörtü bir büyüğüyle değiştirmek istediğini söylüyor. Ancak fişini bulamadığını söylüyor. Bu müşteriye ne yanıt verirsiniz?

Bu senaryo, rica edimsözü kullanımına (rica etme ve ricaya yanıt verme) uygun mudur?	<b>Uygun Değil</b>	<b>Kısmen Uygun</b>	<b>Uygun</b>
--	--------------------	---------------------	--------------

<b>Öneriniz:</b>			
Bu senaryo, rica edimsözünün gerçek hayatta kullanımını temsil etmekte midir?			
<b>Öneriniz:</b>			
Bu senaryonun anlatım dili yeterince açık ve anlaşılır mıdır?			
<b>Öneriniz:</b>			
Bu senaryo, rica edenin ve edilenin birbirini tanımadığı ve yakın olmadığı durumu temsil etmektedir.			
<b>Öneriniz:</b>			
Bu senaryo rica edenin ve edilenin aynı konumda ve eşit toplumsal güce sahip olduğu durumu temsil etmektedir.			
<b>Öneriniz:</b>			
<b>Diğer Önerileriniz:</b>			

**EK 15:Rol Oyunlarını Değerlendirme Uzman Görüş Örneği (İngilizce versiyonu)**

**Expert Feedback Form for the Evaluation of Role-Play Scenarios**

Dear Instructor,

I have been doing a doctoral thesis which aims to compare spoken language data on request productions (requesting and responding to the request) of the Turkish and English native speakers by use of role-play scenarios. The following are 10 role-play scenarios constructed for 18 and above age group. The scenarios are to elicit the speech act of request set (requesting and responding to it). The participants will be supposed to read each situation carefully, and to pretend to be the person who makes a request or responds to it (by complying with or refusing it). Moreover, it will be stated that the participants are required to act naturally and use the everyday language they use in casual conversation.

What I expect from you is to evaluate the role scenarios according to the given criteria, and to make comments on the items you evaluated as ‘Not Appropriate’ and ‘Partially Appropriate’ to improve them.

Thanks for your contribution.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi  
İngilizce Öğretmenliği Bölümü

<b>Role-Play Scenario</b>			
<b><i>The Requester(a customer):</i></b> You bought a t-shirt yesterday, but you think that the larger size would be better. Now you have brought it back to exchange it with the larger size (you have not unwrapped it, but couldn't find the receipt) You go to the customer service unit and approach the store clerk. What do you say to the store clerk?			
<b><i>The Requestee(a store clerk):</i></b> You work as a store clerk in the customer service unit in a clothing store. A customer is approaching the desk. S/he wants to exchange the t-shirt with the larger size (s/he has not unwrapped it, but couldn't find the receipt). How do you respond to the customer?			
	<b>Not Appropriate</b>	<b>Partially Appropriate</b>	<b>Appropriate</b>
Is the scenario appropriate to produce request act and its response?			X
<b><i>Your Comment:</i></b> <b><i>Clear</i></b>			

Does the scenario represent the real life use of request act?			X
<b><i>Your Comment:</i></b> <b><i>Clear</i></b>			
Is the wording of the scenario clear and comprehensible?			X
<b><i>Your Comment:</i></b> <b><i>Clear</i></b>			
Does the scenario represent a situation in which the requester and the requestee do not know each other and are not close?			X
<b><i>Your Comment:</i></b> <b><i>Clear</i></b>			
Does the scenario represent a situation in which the requester and the requestee have equal status and equal social power?			
<b><i>Your Comment:</i></b> <b><i>In my opinion the status of the two interlocutors are not equal in that the store clerk has the power to accept or not accept the request because of the policy of the store.</i></b>			

**EK 16:Kişisel Bilgi Anketi Değerlendirmesi Uzman Görüş Formu (Türkçe versiyonu)**

Sayın Öğretim Elemanı,

Türkçe ve İngilizce anadili konuşucularının sözlü edimsöz (rica ve ricaya yanıt verme) üretimlerini rol senaryolarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıda bu araştırma için geliştirilmiş 18 ve üstü yaştaki bireylerin kişisel özelliklerini sorgulayan bir anket yer almaktadır.

Sizden beklentim ankette yer alan maddeleri aşağıda belirtilen ölçütler açısından değerlendirmenizdir.

1. Ankette yer alan maddeler, katılımcıların demografik bilgilerini toplamada yeterli midir? Eksik olduğunu düşündüğünüz özellikler nelerdir?
2. Ankette yer alan maddelere ait seçenekler, o maddeyi yeterince temsil etmekte midir? Eksikler ya da o maddenin altında yer almaması gerektiğini düşündüğünüz seçenekler var mıdır? Varsa önerileriniz nelerdir?
3. Ankette yer alan maddelerin anlatım dili yeterince açık ve anlaşılır mıdır? Değilse, önerileriniz nelerdir?

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi  
İngilizce Öğretmenliği Bölümü

**KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

**Sevgili Katılımcılar,**

İngilizce ve Türkçe anadili konuşucularının sözlü dildeki rica üretimlerini (rica etme ve bu ricaya yanıt verme) rol senaryolarına dayalı olarak karşılaştırmayı amaçlayan doktora tez çalışması yapmaktayım. Aşağıdaki anket bu çalışmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette yer alan sorulara vereceğiniz içten yanıtlar, sonuçların doğru olmasını sağlayacaktır. **Lütfen tüm soruları eksiksiz yanıtlayınız.** Katkınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Hale Ortaköylüoğlu



**Öneriniz:**

**Adınız ve soyadınız:** .....  
**e-posta adresiniz:**.....  
**Telefon numaranız (isteğe bağlı):**.....

**Öneriniz:**

**Yaşınız:**.....

**Öneriniz:**

**Cinsiyetiniz:** ( ) Kız ( ) Erkek

**Öneriniz:**

**Öğrenim durumunuz:**

( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ya da dengi okul mezunu  
( ) Üniversite ya da yüksekokul ( ) Lisansüstü ( ) Diğer .....

**Öneriniz:**

**Mezun olduğunuz veya öğrenime devam ettiğiniz okul türü:**

( ) Devlet okulu ( ) Özel okul

**Öneriniz:**

**Yerleşim Yeriniz:**

( ) Türkiye ( ) Yurt dışı

**Öneriniz:**

**Yaşamınızın büyük bir kısmını geçirdiğiniz yer:**

( ) Köy ( ) Kasaba ( ) İlçe ( ) İl ( ) Büyükşehir

**Öneriniz:**

**Anne ve babanızın eğitim durumu:**

**Anne Baba**

Okuryazar değil	( )	( )
Okuryazar ya da ilkokul mezunu	( )	( )
Ortaokul mezunu	( )	( )
Lise ya da dengi okul mezunu	( )	( )
Üniversite ya da yüksekokul mezunu	( )	( )
Üniversite üstü mezunu	( )	( )

**Öneriniz:**

<b>Kardeş sayınız:</b> ( ) Hiç ( )1 ( )2 ( )3 ( )4 ( )5 ve üstü
<b><u>Öneriniz:</u></b>
<b>Eve giren toplam aylık gelir (maaş ve maaş dışı gelirler dahil):</b> ( ) 1000 TL ve altı ( ) 1001-2000 TL ( ) 2001- 3000 TL ( ) 3001 - 4000 TL ( ) 4001-5000 TL ( ) 5001 TL ve üstü
<b><u>Öneriniz:</u></b>
<b>Mesleğiniz ya da okuduğunuz bölüm:.....</b>
<b><u>Öneriniz:</u></b>
<b><u>Diğer Önerileriniz:</u></b>

**EK 17:Kişisel Bilgi Anketi Değerlendirmesi Uzman Görüş Formu (İngilizce versiyonu)**

**The Expert Feedback Form for The Evaluation of Personal Information Questionnaire**

Dear Instructor,

I have been doing a doctoral thesis which aims to compare spoken language data of the English and Turkish native speakers on request act set (requesting and giving response to it) by use of the role-play scenarios. The following questionnaire designed for this study aims to examine the personal characteristics of 18 and above age group.

What I expect from you is to evaluate the items in the questionnaire considering the given criteria:

1. Are the items in the questionnaire adequate to obtain demographic information of the participants?
2. Do the options of the items in the questionnaire adequately represent the items? Do the items have inappropriate options or inadequacies? If there is any inappropriacy or inadequacy, what are your comments?
3. Is the wording of the items in the questionnaire clear, appropriate and comprehensible? If not, what are your comments?

Thanks for your contribution.

Res. Assist. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes University  
Faculty of Education  
English Language TeachingDepartment

**BACKGROUND QUESTIONNAIRE**

**Dear Participant,**

I have been doing a doctoral thesis which aims to compare spoken language data of the English and Turkish native speakers on request act set (requesting and giving response to it) by use of the role play scenarios. The following questionnaire designed for this study aims to examine the personal characteristics of 18 and above age group. Your sincere responses to the questions will provide the study with correct and realistic results. **Please answer all the questions fully.**

Thanks for your contribution.

Res. Assist. Hale Ortaköylüoğlu  
Erciyes University  
Faculty of Education

**Your Comment:**

Name: .....

E-mail: .....

Phone Number (optional): .....

**Your Comment:**

Age: .....

**Your Comment:**

Gender: Female ( ) Male ( )

**Your Comment:****Your Educational Background:**

High School Only ( ) Some College ( ) Graduate Degree ( ) Others ( .....

**Your Comment:**

Your Home City in the U.S.A.: .....

**Your Comment:**

Which state(s) did you grow up: .....

**Your Comment:****Which type of home community best characterizes the place you grew up?**

Rural ( ) Urban ( ) Suburban ( )

**Your Comment:****Your Parent's Educational Background:**

Mother Father

High School Only ( ) ( )

Some College ( ) ( )

Graduate Degree ( ) ( )

Others: .....

**Your Comment:****The total number of brother(s)/sister(s) you have:**

None ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

**Your Comment:**

Total Monthly Income (salary and perquisites included): .....

**Your Comment:**

Your Current Occupation or Major: .....

**Your Comment:****Any Other Comment(s):**

## **EK 18:Onam Formu (Türkçe Versiyonu)**

### **ONAM (BİLGİLENDİRME) FORMU**

Ankara Üniversitesi, Dilbilim Bölümü

#### ***Rica Etkileşimlerinde Kibarlık ve Kabalık Görünümleri***

##### ***Amaç***

Bu çalışmanın amacı, İngilizce ve Türkçe anadili konuşucularının sözlü dildeki rica üretimlerini (rica etme ve bu ricaya yanıt verme) rol senaryolarına dayalı olarak karşılaştırmaktır.

##### ***Süreç-Yöntem***

Bu çalışmada, sizden anadilinizi (Türkçe) kullanarak ikili gruplar halinde 5 rol durumu için doğaçlama konuşmanız beklenmektedir. Bu rol oyunu senaryoları Türkçedeki rica üretimlerini (rica etme ve bu ricaya yanıt verme) incelemek amacıyla tasarlanmıştır. Karşılıklı konuşmalarınızın sadece ses kaydı tutulacaktır.

*Ayrıca bu formu okuyarak imzalamanız ve ikinci bir form olan kişisel bilgi formunu eksiksiz doldurmanız gerekmektedir.*

##### ***Risk, Baskı veya Rahatsızlık***

Bu çalışmaya katılımınızı etkileyecek herhangi bir rahatsızlık veya risk bulunmamaktadır.

##### ***Gizlilik***

Bu çalışma için toplanan tüm kayıtlar kesinlikle gizli tutulacaktır. Veriler sadece araştırmacı tarafından kullanılacaktır. Katılımcıların(sizin)kimlikleri ve adları gizli tutulmak kaydıyla çalışmanın verileri akademik dergilerde yayımlanabilir veya bilimsel kongrelerde sunulabilir.

##### ***Gönüllü Katılım***

Bu çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Hiçbir yaptırım olmaksızın istediğiniz zaman bu çalışmaya katılmaktan vazgeçme hakkına sahipsiniz.

##### ***İletişim Bilgileri ve Sorular***

Bu çalışma Hale Ortaköylüoğlu'nun doktora tezidir. Katılımcı haklarınız veya bu çalışmayla ilgili sorularınız olursa lütfen araştırmacı ile iletişime geçmekten çekinmeyiniz. Aşağıda gereken iletişim bilgileri belirtilmiştir:

Araştırmacı: Hale ORTAKÖYLÜOĞLU  
Erciyes Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İngiliz Dili Eğitimi Anabilim  
DalıKAYSERİ/TÜRKİYE  
Ofis tel: 0090352 437 49 01 Dahili: 37363  
E posta:[hale@erciyes.edu.tr](mailto:hale@erciyes.edu.tr),[hkavsar@hotmail.com](mailto:hkavsar@hotmail.com)

***Katılımcı Beyanı***

Yukarıda yazılanları okudum. Bu doktora tez çalışmasına katılmayı kabul ediyorum.  
Ses kayıtlarımın tamamen gizli tutulacağını ve istediğim zaman bu çalışmaya  
katılımımı geri çekilme hakkımın olduğunu bilmekteyim.

Katılımcının Adı Soyadı:.....

Katılımcının İmzası:.....

Katılım Tarihi:.....

**Bu çalışmaya katılımınız ve katkınızdan dolayı çok teşekkür ederim.**

## **EK 19:Onam Formu (İngilizce Versiyonu)**

### **INFORMED CONSENT FORM**

Ankara University, Linguistics Department

#### ***Politeness and Impoliteness in Request Interactions***

##### ***Purpose***

The purpose of this study is to compare the spoken language data of the English and Turkish native speakers on request productions (requesting and giving response to it) by use of role-play scenarios.

##### ***Procedures***

You are supposed to take part in 5 role play interactions in your mother tongue, English. The role play interactions will be audio-recorded. You are also supposed to fill out the background questionnaire and the consent form.

##### ***Risks, Stress or Discomfort***

There are no known risks associated with participation in this study.

##### ***Confidentiality***

All the records from this study will be kept strictly confidential. Only the researcher will have access to the data. In the writing of the dissertation, no information will be provided that will make it possible to identify any of the participants in the study. The information obtained in the study may be published in academic journals or presented at scientific meetings, but your identity will be kept strictly confidential and your name remains anonymous.

##### ***Voluntary Participation***

Participation in this study is entirely voluntary. You have the right to withdraw from the study at any time without consequences of any kind.

##### ***Contact Information and Questions***

This research study has been conducted by Hale Ortaköylüoğlu for her Phd. dissertation. Please feel free to contact the researcher if you have any questions regarding your rights as a participant or about the study. The following is the contact information you will need:

Researcher: Hale ORTAKÖYLÜOĞLU  
Erciyes University, Faculty of Education, ELT Department KAYSERİ/TURKEY  
Office: 00903524374901 Extension: 3736

E-mail: [hale@erciyes.edu.tr](mailto:hale@erciyes.edu.tr), [hkavsar@hotmail.com](mailto:hkavsar@hotmail.com)

***Participant's Statement***

I have read and understood the above. I hereby agree to participate in this P.h. D. Thesis. I understand that my records are completely confidential and that I have the right to withdraw at any time.

Participant's Name:.....

Signature:.....

Date:.....

**Thank you very much for your cooperation.**





**EK 20:SPSS Kodlama Şablonu(Rica eden konumundaki kişi için)**

<p><b>Rica Eden konumundaki kişi için kodlamalarda (/) veya anlamında,(+) ve anlamında kullanılmıştır.</b> <b>Ad Bölümü için sırasıyla; Rica Eden (1), Durum (1,2,3,4,5), Türkler (1), Amerikalılar (2)</b> <b>Örn.</b> 111 (rica eden 1.durum Türk), 151 (rica eden, 5.durum, Türk), 132 (rica eden,3.durum,Amerikalı), 122 (rica eden, 2. Durum, Amerikalı)</p>
<p><b>Girişkib(söylem Başlatma):</b> Nötr=0 (hiçbirşey söylememişse) Kibar=1 Kaba=2</p>
<p><b>GirişTür (Söylem Başlatma):</b> Giriş yok=0 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma=1 Ricaya Ortam Hazırlama=2 Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama=3 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma + Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama=4 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma + Ricaya Ortam Hazırlama= 5</p>
<p><b>Gelişme 1 rica öncesi destek (Söylem Gelişimi I.Bölüm):</b> Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Ricaya Ortam Hazırlama/Yumuşatma/iltifat= 1 Açıklama Yaparak Ricaya Ortam Hazırlama= 2 Her ikisinin de kullanılması= 3</p>
<p><b>Gelişme 1 rica (Söylem Gelişimi I. Bölüm):</b> Hiç Rica Yok (Sözsüz Rica) = 0 Öncül Rica + Ana Rica= 1 Ana Rica = 2</p>
<p><b>Gelişme 1 öncül rica tür (Söylem Gelişimi I. Bölüm):</b> Öncül Rica Yok= 0Dolaysız Rica= 1Yapısal Dolaylı Rica= 2Edimsel Dolaylı Rica (sezdirim)= 3</p>
<p><b>Gelişme 1 ana rica tür(Söylem Gelişimi I. Bölüm):</b> Ana Rica Yok = 0Dolaysız Rica= 1Yapısal Dolaylı Rica= 2Edimsel Dolaylı Rica (sezdirim)= 3</p>
<p><b>Gelişme 1 rica sonrası (Söylem Gelişimi I.Bölüm):</b> Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Ricayı Yumuşatma/İltifat= 1 Açıklama Yapma= 2 Her ikisinin de Kullanılması= 3</p>
<p><b>Gelişme 2 (Söylem Gelişimi II. Bölüm):</b> Rica Yineleme yok= 0 Rica Yineleme var= 1</p>
<p><b>Gelişme 2Kibkab(Söylem Gelişimi II. Bölüm):</b> Kibarlık/Kabalık yok= 0 Kabalık= 1 Kibarlık= 2 Kabalık + Kibarlık = 3 Kabalık + Kabalık= 4 Kibarlık +Kibarlık= 5 Kibarlık + Kabalık= 6 Kabalık + Kibarlık +Kabalık = 7 Kibarlık +Kabalık + Kibarlık= 8</p>

Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık=9  
Kabalık +Kabalık+ Kabalık=10  
Kabalık+ Kabalık+ Kibarlık=11  
Kibarlık+ Kibarlık+ Kabalık=12  
Kabalık + Kibarlık+ Kibarlık=13  
Kibarlık + Kabalık+Kabalık= 14

**Bitirme** (Söylem Bitirme):

Hiçbirşey kullanılmadı= 0  
Vedalaşma/Teşekkür Etme/Kısa Sohbet (uzlaşma)= 1  
Reddi Kabullenme (uzlaşma)= 2  
Kaçınma/ Öneriyi Kabul Etme (uzlaşma)= 3  
Reddi Kabul Etme+ Öneri/Kaçınmayı Kabul Etme (uzlaşma)= 4  
Reddi Kabul Etme+ Teşekkür/Vedalaşma= 5  
Kaçınma/Öneriyi Kabul+ Vedalaşma/Teşekkür= 6  
Reddi Kabul Etme+ Öneri/Kaçınmayı Kabul Etme + Vedalaşma/Karşılık Teklif  
Etme/Teşekkür= 7 Uzlaşmama= 8

**EK 21:SPSS Kodlama Şablonu(Ricaya yanıt veren konumundaki kişi için)**

<p><b>Ricaya Yanıt Veren konumundaki kişi için kodlamalarda (/) veya anlamında, (+) ve anlamında kullanılmıştır.</b> <b>Ad bölümü için sırasıyla; Ricaya Yanıt Veren(2), Durum (1,2,3,4,5), Türkler(1), Amerikalılar (2)</b> <b>Örn.</b> 211 (ricaya yanıt veren, 1.durum, Türk), 251 (ricaya yanıt veren, 5.durum, Türk), 232 (ricaya yanıt veren,3.durum,Amerikalı), 222 (ricaya yanıt veren, 2. Durum, Amerikalı)</p>
<p><b>Yanıt giriş kib</b> (Söylem Başlatma): Nötr= 0 (hiçbirşey söylememişse)      Kibar=1      Kaba=2</p>
<p><b>Yanıt giriş tür</b> (Söylem Başlatma) Giriş yok= 0 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma/Karşılık verme= 1 Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama= 2 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma/Karşılık Verme+Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama= 3</p>
<p><b>Yanıt gelişme 1</b>(Söylem Gelişimi I. Bölüm): Kabul Etme= 1      Reddetme= 2      Kaçınma= 3</p>
<p><b>Yanıt gelişme 1red öncesi destek</b> (Söylem Gelişimi I. Bölüm): Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Reddi Yumuşatma/Olumlu Giriş/Öneri getirme/İltifat/Kaçınma= 1 Mazeret Belirtme/Dış sebep göst.= 2 Her ikisinin de kullanılması= 3</p>
<p><b>Yanıt Gelişme 1 red tür</b> (Söylem Gelişimi I. Bölüm): Red Kullanılmadı= 0Dolaysız Red= 1Dolaylı Red= 2Edimsel Dolaylı Red (sezdirim)= 3</p>
<p><b>Yanıt Gelişme 1 red sonrası</b> (Söylem Gelişimi I. Bölüm): Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Reddi Yumuşatma/iltifat/Teşekkür etme/Öneri Getirme= 1 Mazeret Belirtme/Dış sebep göst.= 2 Her ikisinin de Kullanılması= 3 Çatışma Yaratma= 4</p>
<p><b>Yanıt Gelişme 2</b> (Söylem Gelişimi II. Bölüm): Yineleme yok= 0 Red Yineleme= 1 Kabul Etme/Kabul Yineleme= 2 Kaçınma/Kaçınma Yineleme/Kaçınma sonrası destek/Karşılık Teklif Etme/Öneri Getirme= 3 Red Yineleme + Kabul= 4 Red Yineleme + Kaçınma= 5 Red Yineleme + Kaçınma + Kabul Etme= 6 Kaçınma + Kabul Etme= 7</p>
<p><b>Yanıt Gelişme 2Kibkab</b> (Söylem Gelişimi II. Bölüm): Kibarlık/Kabalık yok= 0 Kabalık= 1 Kibarlık= 2</p>

Kabalık + Kibarlık = 3  
Kabalık + Kabalık= 4  
Kibarlık +Kibarlık= 5  
Kibarlık + Kabalık= 6  
Kabalık + Kibarlık +Kabalık = 7  
Kibarlık +Kabalık + Kibarlık= 8  
Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık=9  
Kabalık +Kabalık+ Kabalık=10  
Kabalık+ Kabalık+ Kibarlık=11  
Kibarlık+ Kibarlık+ Kabalık=12  
Kabalık + Kibarlık+ Kibarlık=13  
Kibarlık + Kabalık+Kabalık= 14

**Yanıt Bitirme** (Söylem Bitirme):

Hiçbirşey kullanılmadı= 0  
Vedalaşma/teşekkür etme/kısa sohbet(uzlaşma)= 1  
Öneri Getirme/Kaçınma Yapma/Karşılık Teklif Etme (uzlaşma)= 2  
Her ikisi de kullanıldıysa (Vedalaşma/teşekkür etme/kısa sohbet + Öneri  
Getirme/Kaçınma Yapma/Karşılık Teklif etme) = 3  
Uzlaşmama= 4

## EK 22: Veri Kodlama Örneği

<b>Durum: Tişört Değişimi</b>		
<b>Dil Stratejileri ve Kibarlık ve Kabalık Örüntüleri</b>		
<p><b>Konuşmaya Başlama (Giriş) Bölümü</b> T15: <b>Kibarlık:</b> <i>Selamlama</i>-“Merhabalar” T16: <b>Kibarlık:</b> <i>Selamlama-Karşılama-Ricaya Karşılıklı Ortam Haz.</i>-“Merhabalar, buyrun hanımefendi, nasıl yardımcı olabilirim?”</p>	<p><b>T15 için</b> <b>Gir kib kodlaması:</b> Nötr=0 (hiçbirşey söylememişse, Kibar=1 Kaba=2</p> <p><b>Gir Tür kodlaması:</b> Giriş yok=0 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma=1 Ricaya Ortam Hazırlama=2 Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama=3 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma + Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama=4 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma + Ricaya Zemin Hazırlama= 5</p>	<p><b>T16 için</b> <b>Yanıt gir kib kodlaması:</b> Nötr= 0 (hiçbirşey söylememişse) Kibar=1 Kaba=2</p> <p><b>Yanıt gir tür kodlaması:</b> Giriş yok= 0 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma/Kibarca karşılık verme= 1 Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama= 2 Dikkat Toplama/Selamlama/Hal Hatır Sorma/Kibarca Karşılık Verme + Ricaya Karşılıklı Ortam Hazırlama= 3</p>
<p><b>Konuşmayı Geliştirme (Gelişme 1 ve Gelişme 2) Bölümleri</b> <b>GELİŞME 1:</b> T15: <b>Ricaya Ortam Haz. (Hazır Bulunuşluğu Kontrol-kibarlık)</b>-“Ben bir şey soracaktım da.”+<b>Açıklama Yaparık Ricaya Ortam Haz.</b>-“ Ben dün buradan bir tişört aldım. Ama şey, bu birazcık küçük bana.”+<b>Dolaysız Rica: İstek ifadesi</b>- “bir beden büyüğü ile değiştirmek istiyorum.”+<b>Rica Sonrası Destekleyici: Açıklama yapma</b>- “Etiketi üzerinde. Fişi yanımda değil şu anda ama herhalde yine de değiştirirsiniz” T16: <b>Dolaylı Ret: Dış sebep göst.-sorumluluğu paylaşma-genel kural ifadesi</b>- “Fişinizi getirmesenzin değişim yapamayız.”</p>	<p><b>T15 için</b> <b>Gelişme1rica öncesi destek kodlaması:</b> Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Ricaya Ortam Hazırlama/Yumuşatma/iltifat= 1 Açıklama Yaparık Ricaya Ortam Hazırlama= 2 Her ikisinin de kullanılması= 3</p> <p><b>Gelişme 1 Rica Kodlaması:</b> Hiç Rica Yok (Sözsüz Rica) = 0 Öncül Rica+Ana Rica= 1 Ana Rica = 2</p> <p><b>Gelişme 1 Öncül Rica Tür Kodlaması:</b> Öncül Rica Yok= 0 Dolaysız Rica= 1 Yapısal Dolaylı Rica= 2 Edimsel Dolaylı Rica (sezdirim)= 3</p> <p><b>Gelişme1 ana rica tür kodlaması:</b> Ana Rica Yok = 0, Dolaysız Rica= 1 Yapısal Dolaylı Rica= 2 Edimsel Dolaylı Rica (sezdirim)= 3</p> <p><b>Gelişme1 rica sonrası kodlaması:</b></p>	<p><b>T16 için</b> <b>Yanıt gelişme 1 kodlaması:</b> Kabul Etme= 1 Reddetme= 2 Kaçınma= 3</p> <p><b>Yanıt Gelişme1 ret öncesi destek kodlaması:</b> Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Reddi Yumuşatma/Olumlu Giriş/Öneri getirme/Yüz Yükseltme(iltifat)/Kaçınma= 1 Mazeret Belirtme/Dış sebep göst.= 2 Her ikisinin de kullanılması= 3</p> <p><b>Yanıt Gelişme1 red tür kodlaması:</b> Red Kullanılmadı= 0 Dolaysız Red= 1 Dolaylı Red= 2 Edimsel Dolaylı Red (sezdirim)= 3</p> <p><b>Yanıt Gelişme1 red sonrası kodlaması:</b> Hiçbirşey kullanılmadı= 0 Reddi Yumuşatma/iltifat/yüz yükseltme veya koruma/Teşekkür etme/Öneri Getirme= 1 Mazeret Belirtme/Dış sebep göst.= 2</p>

	Hiçbir şey kullanılmadı= 0 Ricayı Yumuşatma/İltifat/Yüz Koruma= 1 Açıklama Yapma= 2 Her ikisinin de Kullanılması= 3	Her ikisinin de Kullanılması= 3 Çatışma Yaratma= 4
<p><b>GELİŞME 2:</b> T15:<i>Kabaca Rica Yineleme</i> <i>(ısrar):Açıklama yapma+Kasıtlı Güç Kullanımı-otorite kull.-</i> “Ama ben bunu buradan aldım. Siz de beni tanıyorsunuz. Fişini de herhalde bilgisayara geçmişsinizdir.” T16: <i>Dolaylı Ret: Açıklama Yapma</i> “Buradan aldığımızı biliyorum.” + <i>Dış sebep göst.- genel kural ifadesi</i> “fakat böyle bir kural var zaten bütün mağazalarda. Fiş getirmeden değişim yapılamaz.” T15: <i>Kabaca Rica Yineleme (ısrar): Çatışma Arttırma (retorik soru ile iğneleme yapma)-</i> “Ne yapacağım o zaman ben bunu?” T16: <i>Kabaca Ret Yineleme: Çatışma Arttırma (Kabalığa karşılık kabalık-karşıdakinin isteğine duyarsız kalma)+Dış sebep göst.-sorumluluğu paylaşma-genel kural ifadesi-</i> “O konuyu bilemeyeceğim, çünkü şu an bir şey yapamıyoruz.” T15:<i>Kabalığa Karşı Kabalık: Kasıtlı Güç Kullanımı (Otoriteye başvurma)-</i> “e peki bir yetkili, daha yetkili birisiyle görüşemez miyim? Müdür ile falan?” T16: <i>Kabalığa Karşı Kabalık: Kasıtlı Güç Kullanımı (karşıdakinin yüzüne duyarsız kalma)-</i> “Görüşmek isterseniz görüştürebilirim fakat bir şey değişeceğini sanmıyorum.”</p>	<p><b>T15 için</b> <b>Gelişme 2 kodlaması:</b> Rica Yineleme yok= 0 Rica Yineleme var= 1 <b>Gelişme2 KibKab kodlaması:</b> Kabalık= 1 Kibarlık= 2 Kabalık + Kibarlık = 3 Kabalık + Kabalık= 4 Kibarlık +Kibarlık= 5 Kibarlık + Kabalık= 6 Kabalık + Kibarlık +Kabalık = 7 Kibarlık +Kabalık + Kibarlık= 8 Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık=9 Kabalık +Kabalık+ Kabalık=10 Kabalık+ Kabalık+ Kibarlık=11 Kibarlık+ Kibarlık+ Kabalık=12 Kabalık + Kibarlık+ Kibarlık=13 Kibarlık + Kabalık+Kabalık= 14</p>	<p><b>T16 için</b> <b>Yanıt Gelişme2 kodlaması:</b> Yineleme yok= 0 Red Yineleme= 1 Kabul Etme/Kabul Yineleme= 2 Kaçınma/Kaçınma Yineleme/Kaçınma sonrası destek/Karşılık Teklif Etme/Öneri Getirme= 3 Red Yineleme + Kabul= 4 Red Yineleme + Kaçınma= 5 Red Yineleme + Kaçınma + Kabul Etme= 6 Kaçınma + Kabul Etme= 7</p> <p><b>Yanıt Gelişme2 KibKab kodlaması:</b> Kibarlık/Kabalık yok= 0 Kabalık= 1 Kibarlık= 2 Kabalık + Kibarlık = 3 Kabalık + Kabalık= 4 Kibarlık +Kibarlık= 5 Kibarlık + Kabalık= 6 Kabalık + Kibarlık +Kabalık = 7 Kibarlık +Kabalık + Kibarlık= 8 Kibarlık+ Kibarlık+ Kibarlık=9 Kabalık +Kabalık+ Kabalık=10 Kabalık+ Kabalık+ Kibarlık=11 Kibarlık+ Kibarlık+ Kabalık=12 Kabalık + Kibarlık+ Kibarlık=13 Kibarlık + Kabalık+Kabalık= 14</p>

<p><b>Konuşmayı Sonlandırma (Bitirme) Bölümü</b>  T15: <b>Kibarlık: Reddi Kabullenme (Uzlaşma): Teşekkür etme-</b> “Tamam teşekkür ederim.”  T16: <b>Kibarlığa karşı kibarlık: Uzlaşma-</b> “Tamam”  T15: <b>Kibarlığa karşı kibarlık: Vedalaşma-</b> “İyi günler”  T16: <b>Kibarlığa karşı kibarlık: Vedalaşma-</b> “İyi günler”</p>	<p><b>T15 için Bitirme kodlaması:</b>  Hiçbirşey kullanılmadı= 0  Vedalaşma/Teşekkür Etme/Kısa Sohbet (uzlaşma)= 1  Reddi Kabullenme (uzlaşma)= 2  Kaçınma/ Öneriyi Kabul Etme (uzlaşma)= 3  Reddi Kabul Etme+ Öneri/Kaçınmayı Kabul Etme (uzlaşma)= 4  Reddi Kabul Etme+ Teşekkür/Vedalaşma= 5  Kaçınma/Öneriyi Kabul+ Vedalaşma/Teşekkür= 6  Reddi Kabul Etme+ Öneri/Kaçınmayı Kabul Etme + Vedalaşma/Karşılık Teklif Etme/Teşekkür= 7  Uzlaşmama= 8</p>	<p><b>T16 için Yanıt bitirme kodlaması:</b>  Hiçbirşey kullanılmadı= 0  Vedalaşma/teşekkür etme/kısa sohbet(uzlaşma)= 1  Öneri Getirme/Kaçınma Yapma/Karşılık Teklif Etme (uzlaşma)= 2  Her ikisi de kullanıldıysa (Vedalaşma/teşekkür etme/kısa sohbet + Öneri Getirme/Kaçınma Yapma/Karşılık Teklif etme) = 3  Uzlaşmama= 4</p>
---	--	---