

T.C
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANA BİLİM DALI
İLKÖĞRETİM TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÇOCUKLARDA ŞİKAYET EDİMİNİN KULLANIMINA İLİŞKİN
GÖRÜNÜMLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burcu BEZİRGANOĞLU

ANTALYA, 2019

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANA BİLİM DALI
İLKÖĞRETİM TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÇOCUKLARDA ŞİKAYET EDİMİNİN KULLANIMINA İLİŞKİN
GÖRÜNÜMLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burcu BEZİRGANOĞLU

Danışman:

Doç. Dr. Nihat BAYAT

ANTALYA, 2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dűşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım araştırmaların kaynakalardan gösterilenlerden olduğunu ve bu kaynakları her kullanımında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım. Enstitű tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

07/06/2019



Burcu BEZİRGANOĞLU

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Burcu BEZİRGANOĞLU'nun bu çalışması 27.07.2019 tarihinde jürimiz tarafından **İlköğretim** Anabilim Dalı **İlköğretim** Tezli Yüksek Lisans Programında **Yüksek Lisans Tezi** olarak **oy birliği** ile kabul edilmiştir

İMZA

Başkan : Doç.Dr. Zeliha YAZICI
Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,
Okul Öncesi Eğitimi Anabilim Dalı



Üye : Doç.Dr. Gökhan ÇETİNKAYA
Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,
Türkçe Eğitimi Anabilim Dalı



Üye (Danışman) : Doç.Dr. Nihat BAYAT
Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,
Okul Öncesi Eğitimi Anabilim Dalı



YÜKSEK LİSANS TEZİNİN ADI: Çocuklarda Şikayet Ediminin Kullanımına İlişkin Görünümler

ONAY: Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun tarihli ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Ramazan KARATAŞ

Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasının gerçekleşmesi için bilgi ve deneyimiyle bana yol gÖsteren, desteğini ve değerli zamanını hiçbir zaman esirgemeyen, yapıcı eleŐtirileriyle araştırmaya katkıda bulunan değerli hocam ve tez danıŐmanım Doç. Dr. Nihat BAYAT'a saygı ve teŐekkürlerimi sunuyorum.

Öğrenim hayatım süresince benden maddi manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen değerli aileme, araştırma boyunca destekleriyle bana güç veren arkadaşlarıma, çalışmanın uygulama sürecinde yardımlarından dolayı başta çalışma arkadaşlarım olmak üzere Yunus Emre İlkokulu ve Hacımusaolu Anaokulu öğretmenlerine teşekkür ediyorum.

ÖZET

ÇOCUKLARDA ŞİKAYET EDİMİNİN KULLANIMINA İLİŞKİN GÖRÜNÜMLER

Bezirganoğlu, Burcu

Yüksek Lisans, İlköğretim Bölümü

Tez Yöneticisi: Doç. Dr. Nihat BAYAT

Haziran 2019, 83 sayfa

Bu araştırmada okulöncesi eğitimi alan 5-6 yaş aralığındaki çocukların şikayet etme edimlerine ilişkin başvurdukları stratejilerin belirlenmesi ve çocukların şikayet edimi strateji seçimlerinde yetişkinlerle ayrışma düzeyinin saptanması amaçlanmıştır. Tarama modelinde yapılan araştırmanın katılımcıları iki farklı gruptan oluşmaktadır. Birinci grup, okulöncesi eğitim kurumlarında eğitim almakta olan 5-6 yaş aralığındaki 110 öğrenciden oluşmaktadır. İkinci grup ise Türkçede ve Türk kültüründe şikayet edimi için kullanılan stratejileri belirlemek için araştırmaya dahil edilen 110 yetişkinden oluşmaktadır. Araştırmanın verileri uzman görüşleri doğrultusunda belirlenen ve on iki maddeden oluşan Söylem Tamamlama Testiyle toplanmıştır. Çocuklar için hazırlanan Söylem Tamamlama Testindeki maddeler yetişkinlere de uyarlanmıştır. Bu yolla çocuklar ve yetişkinler aynı söylem koşullarının oluşturulduğu bağlamlar içinde şikayet edimi kullanmıştır. Verilerin toplanması çocuklarla yüz yüze görüşmeler yoluyla, yetişkinlerle de yazılı form aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde öncelikle çocukların ve yetişkinlerin verdiği yanıtlar iki uzman tarafından değerlendirilmiş ve verdikleri yanıtların hangi stratejide olduğu belirlenmiştir. Daha sonra çocukların ve yetişkinlerin strateji seçimlerinin sıklık ve oran hesaplamaları yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar çocukların aynı bağlamda yetişkinlerden farklı şikayet edimi stratejilerine başvurduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar Sözcükler: *Şikayet edimi, söz edimi, dil edinimi, okulöncesi dönem öğrencileri.*

ABSTRACT

VIEWS ON THE USE OF COMPLAINING ACT IN CHILDREN

Bezirganoğlu, Burcu

Postgraduate, Primary Department

Supervisor: Assoc. Dr. Nihat BAYAT

June 2019, 83 Pages

The aim of this study is to determine the strategies used by the preschool children aged 5 to 6 years for the complaint acts and to determine the level of separation of the children with the adults in the choice of complaint strategies. The participants of the study, which were conducted in survey model, consisted of two different groups. The first group consists of 110 students in the 5-6 age range who are educated in preschool education institutions. The second group consisted of 110 adults who were included in the study to determine the strategies used to complain in Turkish language and Turkish culture. The data of the study was collected by using the Discourse Completion Test which consisted of twelve items. The items in the Discourse Completion Test for children were also adapted to adults. In this way, children and adults used complaint acts in contexts where the same discourse conditions were established. Data were collected through face-to-face interviews with children and through a written form with adults. In the analysis of the data, the responses of the children and adults were first evaluated by two experts and the strategy of the responses was determined. Then, frequency and ratio calculations of strategy choices of children and adults were made. The results showed that children apply to different complaint-taking strategies in the same context from adults.

Keywords: *Complaint, speech act, language acquisition, preschool students.*

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Varsayımlar (Sayılıtlar).....	5
1.5. Sınırlılıklar.....	5
1.6. Tanımlar	5

BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Çocuklarda Dil Edinimi.....	7
2.1.1. İletişim Becerisi	10
2.2. Söz Edimleri	10
2.3. Söz Edim Türleri	12
2.3.1. Düzsöz	12
2.3.2. Edimsöz	13
2.3.3. Etkisöz	19
2.4. Şikayetler.....	20
2.5. Şikayet Edimi	21
2.6. Şikayet Türleri.....	23

2.6.1. Kötü Söz ve Davranışla Şikayet Etme	23
2.6.2. Moral Bozucu Bir Şekilde Şikayet Etme	24
2.6.3. İncelik İçermeyen Davranışlarda Bulunarak Şikayet Etme	24
2.6.4. Yatıştırıcı Yol İzleyerek Şikayet Etmek	24
2.7. Şikayet Durumları	24
2.7.1. Üst Konumdaki Kişilere Şikayet	25
2.7.2. Yabancı Bir Kişiye Şikayet.....	25
2.7.3. Eşit Konumdaki Kişilere (Arkadaş) Şikayet.....	26
2.8. Şikayet Edimine Yönelik Stratejiler	27
2.8.1. Olshtain ve Weinbach'ın (1987) Şikayet Sınıflandırması	27
2.8.2. Trosborg'un Şikayet Edimi Sınıflandırması	28
2.8.3. Murphy ve Neu (1996) Şikayet Sınıflandırması.....	29
2.9. İlgili Araştırmalar	30

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Katılımcılar.....	33
3.2. Veri Toplama Aracı.....	34
3.3. Verilerin Toplanması ve Çözümlemesi.....	35
BÖLÜM IV	37
BULGULAR.....	37
4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	37
4. 2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	39
4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular	41
4.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular	43
4.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	45
4.6. Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular	47

4. 7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Bulgular.....	49
4.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	51
4.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular	53
4.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular.....	55
4.11. Onbirinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	57
4. 12. Onikinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	59

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Öneriler.....	67
KAYNAKLAR	69
EKLER.....	74
Ek 1: Söylem Tamamlama Testi (Çocuklar).....	74
Ek 2: Söylem Tamamlama Testi (Yetişkinler).....	77
Ek 3: İzin Belgesi	80
ÖZGEÇMİŞ	81
İNTİHAL RAPORU	83

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.8.2.1. Trosborg'un Şikayet Edimi Sınıflandırması.....	28
Tablo 3.1.1. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları.....	34
Tablo 4.1. Birinci Duruma Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	38
Tablo 4.2. İkinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	40
Tablo 4.3: Üçüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	42
Tablo 4.4. Dördüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı..	44
Tablo 4.5. Beşinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı.....	46
Tablo 4.6. Altıncı Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	48
Tablo 4.7. Yedinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	50
Tablo 4.8. Sekizinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı...	52
Tablo 4.9. Dokuzuncu Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	54
Tablo 4.10. Onuncu Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı ...	56
Tablo 4.11. Onbirinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı	58
Tablo 4.12. Onikinci Bağlama Yönelik Başvuruları Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı .	60

BÖLÜM I

GİRİŞ

Okulöncesi dönemi çocuklarının şikayet ediniminde bulunurken kullandığı stratejileri saptamak amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde problem durumuna, araştırmanın amacına, önemine, sayıtlılara, sınırlılıklara ve tanımlara ilişkin bilgi verilecektir.

1.1. Problem Durumu

Dil, insanlar arasında iletişimi sağlayan en önemli iletişim aracıdır. Toplumsal yaşam içinde insanlar duygu, düşünce ve isteklerini dil yoluyla aktarır. Dil aynı zamanda kültürlerin, yaşam biçimlerinin, tarihin ve düşüncelerin gelecek kuşaklara aktırılmasında önemli role sahiptir.

Dil, modern dilbilim kuramcılarında Chomsky'nin etkisiyle *dilbilgisel bilgi* boyutuyla ele alınmıştır. 60'lı yıllardan sonra dilbilimciler dilin sadece dilbilgisel boyutuyla sınırlandırılmayacağını, iletişimsel boyutuyla da ele alınması gerektiğini ileri sürmüşlerdir (Hymes (1972); akt. Bayat, 2017). *İletişimsel yeti*, bir dil toplumu ile nitelikli iletişim kurmak için gereksinim duyulan dilbilgisel bilgilere ve bunların kullanılması için gerekli becerilere sahip olma anlamına gelir (Genç, 2000; akt. Aktaş, 2005). Bu yeti belirli durumlarda kim kiminle nasıl konuşabilir veya neyi, ne zaman, nerede konuşabilir, aynı veya ayrı konum ve rollerdeki kişilerle nasıl konuşulur, farklı bağlamlara göre bilgi nasıl istenir ya da verilir, *şikayette* nasıl bulunulur, istekte nasıl bulunulur, nasıl emir verilir ve bu gibi söz eylemlerle ilgili bağlamlarda kullanılmasının gerekliliğini ortaya koyar (Demircan, 1990). Uygun konuşma yetisi dilbilgisel edinim ve iletişimsel yetinin aynı süreçte ve benzer biçimde gerçekleşmesiyle ortaya çıkar (Tuncel, 2011).

İletişim sırasında söz, kullanılan bağlamlara göre anlam kazanır. Konuşan kişi bağlama uygun dil kullanımını seçer ve onu kullanır (Taylor ve Taylor, 1990). Bu seçimin belirlenmesindeki en önemli etken kültürdür. (Hymes, 1972). Bu nedenle bağlama uygun sözü seçip nitelikli bir iletişim kurmak kültürel bilgi birikimini gerektirir.

Edimbilim, dilin belli bir bağlam doğrultusunda kullanım biçimini, sözcelerin yorumlanmasını, söz edimleri kullanımlarını ve konuşan ile dinleyen arasındaki ilişkiye göre tümce yapılarının değişip değişmediği gibi konuları inceler (Levinson, 2000; akt. Altun Alkan, 2019). Dilin toplumsal işleyiş içindeki kullanımını söz edimi kuramıyla ifade edilir. Austin ve Searle tarafından geliştirilen söz edimi kuramı gerçek iletişim durumlarında dilin nasıl kullanıldığıyla ilgilenir. Söz edimi dilsel, toplumsal ve edimsel bilgi birikimiyle gerçekleşir (Canale, 1983, Harlow, 1990). Bu nedenle söz edimleri toplumsal ilişkilerde önemli bir yere sahiptir.

Söz edimlerinin bir türü olan şikayet edimi, kişinin bir duruma yönelik hoşnutsuzluğunu ya da olumsuz duygularını ifade ettiği edim olarak tanımlanır (Tanck, 2002). Diğer söz edimlerinde olduğu gibi şikayet edimi de kullanılan bağlam yoluyla anlam kazanıp amacına ulaşır.

Okulöncesi dönem çocuklarının ruhsal ve fiziksel durumlarına aykırı buldukları ya da hoşlarına gitmeyen durumlarla karşılaştıklarında sık kullandığı edimlerden biri şikayet edimidir. Çocukların hangi durumlarda nasıl şikayet ediminde bulunduğu zaman zaman farklılık gösterebilir. Alanyazın incelendiğinde yetişkinlerin şikayet ediminde bulunurken kullandığı şikayet stratejilerini belirlemek üzere araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Benzer bir amaçla yapılan bu araştırmada, okulöncesi eğitim alan 5-6 yaş çocukların şikayet ediminde bulunurken ne tür stratejilerine başvurduğu incelenecektir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Okulöncesi dönem dil edinimi açısından önemli bir dönemdir. Bu dönemde çocuklar söz edim bilgilerini edinmeye başlar ve iletişimde bulunurken farklı dil stratejilerini kullanır. Bu araştırmanın genel amacı, okulöncesi eğitim alan 5-6 yaş

çocukların, şikayet etme edimlerine ilişkin başvurduğu stratejileri belirlemektir. Çalışmada ayrıca dil edinim sürecini tamamlamış yetişkinlerin Türkçede şikayet ediminde bulunurken kullandığı stratejiler de belirlenmiştir. Araştırmanın sonunda, şikayet edimi stratejilerinden hangisinin çocuklar tarafından daha sık kullanıldığı ve yetişkinler ile çocuklar arasında kullanılan stratejiler açısından anlamlı farklılığın olup olmadığı saptanacaktır. Bu açıklamalara dayanarak araştırmanın problemi ve alt problemleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Problem Cümlesi: 5-6 yaş grubu çocukların farklı bağlamlarda kullandığı şikayet edimlerinde başvurduğu stratejiler ile yetişkinlerin başvurduğu stratejilerin uyum düzeyi nedir?

Alt Problemler:

1. Resmi bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren birinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
2. Resmi bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren ikinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
3. Resmi bir ortamda, alt sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren üçüncü bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
4. Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren dördüncü bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
5. Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren beşinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
6. Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren altıncı bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?

7. Resmi olmayan bir ortamda, alt sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren yedinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
8. Resmi olmayan bir ortamda, alt sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren sekizinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
9. Resmi olmayan bir ortamda, üst sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren dokuzuncu bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
10. Resmi olmayan bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren onuncu bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
11. Resmi olmayan bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren onbirinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?
12. Resmi olmayan bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren onikinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bireylerin söz edimini kullanma yetisi ve yeterliliği, edindikleri dilin etkin biçimde kullanımı açısından önemlidir. İletişim sırasında konuşan ne söylüyorsa onu anlatmaya çalıştığı, herhangi bir yanlış anlamaya fırsat vermeden iletişim sorunlarından kaçınması kişinin edindiği edimsel bilgiler yoluyla gerçekleşir. Bu nedenle dilin, dilbilgisel ve anlamsal boyutlarına ek olarak iletişimsel boyutlarının da öğrenilmesi gerekli duruma gelmiştir. Çocukların söz edimini bağlama uygun bir biçimde kullanması iletişim açısından önemlidir.

Edimbilimsel becerinin gelişimi okulöncesi dönemde kazanılmaya başlar. Okulöncesi dönemdeki çocukların en çok kullandığı edimlerden biri şikayet edimidir. Yapılan araştırmalarda Türkçede bu konuya odaklanan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırma söz konusu boşluğu dikkate alarak çocukların şikayet ediminde bulunurken kullandığı şikayet stratejilerini saptamak amacıyla tasarlanmıştır. Bunun sonucunda çocukların, dil edinimi sürecini tamamlamış olan yetişkinlerden ne tür farklılıklarla ayrıldığı saptanacaktır.

1.4. Varsayımlar (Sayıtlar)

Araştırma sürecinde çocuk ve yetişkinlere uygulanan söylem tamamlama testinin kontrol altına alınmayan değişkenlerden eşit düzeyde etkilendikleri, yöneltilen durumları anlayarak ve içtenlikle yanıt verdikleri, elde edilen verilerin gerçek durumları yansıttığı varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırma 5-6 yaş okulöncesi dönemi çocuklarıyla sınırlı tutulmuştur. Bunun yanında görüşmelerde kurmaca şikayet bağlamları kullanıldığından veriler yalnızca Söylem Tamamlama Testindeki bağlamlarla sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Edim: Üretici-dönüşümsel dilbilgisi anlayışında edincin konuşucularca dilin kullanımı sırasında gerçekleştirilmesidir (Vardar, 2002).

Söz Edimi: İletişim amacıyla üretilen sözlerin anlamlarının yanında işlevlerine de odaklanan dilsel disiplindir.

Düzsöz: Bir iletişim ortamında konuşan kişinin bir şey söyleyerek bildirimde bulunmasıdır (Austin, 1962).

Edimsöz: Edimsöz edimi konuşanın ve dinleyenin bulunduğu bir iletişim ortamında konuşanın dinleyene bir şey söylerken gerçekleştirdiği edim olarak tanımlanır (Searle, 2000).

Etkisöz: Bir iletişim ortamında düzsöz ediminde bulunan konuşanın bir edimsöz gerçekleştirmesi sonucu dinleyenin üzerinde birtakım etkiler yaratması olarak tanımlar (Austin, 1962).

Şikayet Edimi: Şikayet edimi konuşmacının belli bir durum karşısındaki hoşnutsuzluğunu, rahatsızlığını, kızgınlığını, geçmişte veya süregelen onu etkilediğine inandığı olumsuz duygu ve düşüncelerini ifade ettiği söz edimi olarak tanımlanır (Olshtain ve Weinbach, 1987).

BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde öncelikle çocuklarda dil ediniminin ve iletişim becerilerinin nasıl geliştiği, ardından söz edimlerinin tanımı yapılarak Austin'in ortaya attığı ve öğrencisi Searle ile birlikte geliştirdiği Söz Edim Kuramı hakkında bilgi verilecektir. Daha sonra söz edim türlerinin neler olduğu, John L. Austin ve John Roger Searle'ün edimsöz sınıflandırmaları ve şikayet ediminin hangi türde bir edim olduğu konusunda bilgi verilecektir. Bu bilgiler doğrultusunda okulöncesi dönemi çocukların şikayet ediminde ne tür stratejileri kullandıklarına ilişkin çalışmaların görünümüne yer verilecektir.

2.1. Çocuklarda Dil Edinimi

Dil, toplumsal yaşam içinde insanlar arasındaki iletişimi sağlayan en önemli araçtır. Birçok farklı tanımı yapılmış olsa da genel olarak kendi içinde çeşitli ve belirli kurallar dizisi barındıran dizgesel yapı bütünü olarak kabul edilmektedir (De Casper ve Fifer, 1980). Araştırmalarda elde edilen veriler dilin algılanma sürecinin anne karnında başladığını ve dilin edinilme sürecinin bebeklik ve çocukluk döneminde edinildiğini ortaya koymaktadır.

Çocukların dil gelişimi ve öğrenimine donanımlı olarak dünyaya geldikleri ve çocuklarda dil gelişiminin çevresinde gerçekleşen konuşma eylemlerine dikkat etmeleriyle başladığı ifade edilmektedir. Onların dünyaya geldiği andan başlayarak insan sesini, insanlar arasında da özellikle annelerinin seslerini ayırt edebildikleri söylenir (De Casper ve Fifer, 1980). Bu bilgiler doğrultusunda dil ediniminin dinleme ile başladığı, dinlemenin diğer iletişim becerileri içinde önemli bir role sahip olduğu görülür.

Normal gelişim gösteren bütün çocukların fiziksel ve dilsel gelişiminde belirli bir düzen vardır. Çocukların dil gelişiminde zaman zaman bireysel farklılıklar ön plana çıksa da etnik kökeni, rengi, cinsiyeti ve yaşadığı çevre ne olursa olsun bütün dünya çocuklarında benzer gelişim aşamaları görülür. Dünyadaki kültürlerin hepsinde çocukların, ilk yılda tüm dillere özgü sesleri çıkarabildiği ve ortalama 2-4 yaşları arasında konuşmayı öğrenebildiği söylenir (Genishi, 1988). Açıklamalardan anlaşılacağı üzere, çocukların fiziksel ve dilsel gelişimde benzer bir sıralamayı izlemelerine karşın gerek kalıtsal etmenler gerek içinde buldukları sosyal yaşam koşulları, gerekse çevre şartları fiziksel ve dilsel gelişim sürecinde çeşitli değişikliklere neden olabilir.

Çocuklar dili öğrenirken yalnızca öğrendikleri dile ilişkin sözcüklerin anlamını değil, bu sözcüklerle anlamlı ve dilbilgisi kurallarına uygun tümceler kurmayı da öğrenir (Chomsky, 1975). Dili anlama ve konuşma süreçleri çocuklarda belli aşamalarda gerçekleşir. Bütün çocuklarda dil kazanımı basitten karmaşığa doğru bir yol izler. Dil kazanım süreci çocuklarda seslerle başlar. Daha sonra sırayla heceler, tek sözcüklü tümceler, iki sözcüklü tümceler, üç ve daha fazla sözcükten oluşan tümceler ve son olarak da karmaşık tümceler gelişir (Charlesworth, 1993; Parent Center New Zealand, 2001; akt. Yazıcı ve Can Yaşar, 2006). Dil edinim sürecindeki bu aşamaların büyük bir kısmının genellikle okulöncesi dönemde tamamlandığı görülür.

Okulöncesi dönemi, diğer gelişim alanlarında olduğu gibi çocukların dil edinimi açısından son derece önemli bir dönemdir. Bu nedenle çocukların içinde bulunduğu sosyal çevre onların dil gelişiminde önemli bir yere sahiptir. Her ne kadar fizyolojik yapı, genetik faktörler gibi etkenler dil gelişimini etkilese de çocukların dil becerilerinin gelişmesi yakın çevrede bulunan bireylerle gerçekleştirilen iletişimle gelişir. Bundan dolayı okulöncesi dönemde alınan nitelikli eğitim dil ediniminin temelini oluşturur.

Çocuğun gelişimsel olarak dili kazanabilmesi, aynı zamanda dilin yapısını oluşturan temel dizgelere de bağlıdır. Bu bağlamda dil dizgesi dört temel alanda

incelenir. Bunlar *sesbilim (ses yapısı)*, *sözdizim*, *biçimbilim* ve *anlambilimdir* (Galda ve diğ., 1997; akt. Yazıcı ve Can Yaşar, 2006). Bu dil birimleri dil edinim sürecinde dizgesel bir sırayla gerçekleşir. Bu sürecin tamamlanmasıyla birlikte dil ediniminin kazanıldığı söylenebilir.

Sesbilim: Konuşma dilinin en küçük birimi sestir. Sesbilim, seslerin bir araya gelerek anlamlı parçalar oluşturması ve bu oluşumun nasıl gerçekleştiği ile ilgili kuralları inceler (Charlesworth, 1993; Galda ve diğ., 1997; akt. Yazıcı ve Can Yaşar, 2006). Buna bağlı olarak her dilin kendine özgü ses dizgesi vardır. Okulöncesi eğitimini tamamlayana kadar çocukların büyük çoğunluğunun ünlü ve ünsüz sesleri çıkarabildiği görülür.

Sözdizim: Sözdizim, sözcüklerin ve diğer biçimlerin bir düzen içerisinde nasıl anlamlı bir cümle oluşturduğu ile ilgili kuralları inceler (Galda ve diğ., 1997; akt. Yazıcı ve Can Yaşar, 2006). Çocukların ilk ifadeleri tek sözcük ile başladığı için sözdizim ile ilgili kurallar daha sonra kazanılır.

Biçimbirim: Cümledeki biçimbirimlerin (kök ve ekler) dizilişlerini, nasıl kullanıldığını, birbirleriyle ilişkilerini inceler. Biçim birimlerin cümledeki dizilişleri belirli dil kuralları çerçevesinde oluşur. Bu dizilişler dillere göre farklılık gösterir (Ekmekçi, 1991). Çocukların biçimbirimleri kullanmasıyla birlikte onların konuşmalarının yetişkinlerinkine benzemeye başladığı da görülür.

Anlambilim: Anlambilim, dildeki sözcüklerin hangi anlamda tanımlandığı, nasıl kullanıldığı ve kullanılan sözcüklerin ve cümlelerin içerik açısından doğru olup olmadığı ile ilgili kuralları inceler (Charlesworth, 1993; Baykoç Dönmez ve Arı, 1987; Galda ve diğ., 1997; akt. Yazıcı ve Can Yaşar, 2006). Anlambilim sürecinin kazanılmasıyla birlikte çocuklar dil dizgesini edinerek daha etkili ve verimli iletişim becerisi kazanır.

2.1.1. İletişim Becerisi

İnsanların temel gereksinimlerinden biri diğer insanlarla iletişim kurmaktır. İletişim becerisinin gelişimi her yaşta gereksinim duyulan ve geliştirebilir bir olgu olsa da, çocukluk dönemi bu beceri için en ideal ve en önemli dönem olarak kabul edilir. Çocuklarda iletişim becerisi ilk olarak jest, mimik ve davranışlarla başlar. Bu süreçten sonra onların yakın çevresiyle olan ilişkilerinin verimliliği dilsel iletişime geçişi kolaylaştırır. Bu geçiş de işitilen seslerin taklit edilmesiyle sağlanır.

İletişim becerisi içinde bulunulan koşul ve olanaklara göre farklılık gösterebilir. Normal şartlar altında bu becerinin gelişimi insanın doğumuyla başlar. İnsanlar farklı iklim, kültür ve coğrafyalarda doğabilir ya da kullandıkları iletişim yöntem, teknik ve araçları farklılık gösterebilir. Ancak tüm bu farklılıklara rağmen insanların yaşamlarının devamı için iletişime olan ihtiyaçları ortak bir arayış olmuştur (Ege, 2017). Bu arayış doğrultusunda insanlar dilsel iletişim başta olmak üzere çeşitli iletişim araçlarını kullanmıştır.

Dilsel iletişim, belli biri iletişim durumunda uygun olan dili kullanmakla ve uygun davranışı sergilemekle olanaklı duruma gelir. Bu bağlamda edimbilimsel becerinin gelişimi diğer dilsel becerilerle aynı zamanlarda gerçekleşir (Slobin, 1986; Schmidt, 1993; Bialystok, 2001). Edimbilim dil kullanımlarını ve iletişim sorunlarını inceleyen, dil ve kültürlerarası farklılıklardan doğan sıkıntıları belirleyen, dili anlama kuramlarına yeni biçimler veren bir uğraşı alanıdır (Demirezen, 1990). Edimbilimin temel yapı taşı sözcüklerin işlevlerine odaklanan söz edimleridir. Etkili iletişim ancak uygun edimlerin gerçekleşmesiyle meydana gelir.

2.2. Söz Edimleri

Söz edimi kuramı, Frege-Russell-Wittgenstein'in dil ile dünya arasındaki ilişkiyi açıklarken dilin esas işlevinin olayları betimlemek olarak tanımlaması üzerine, J.L.Austin'in bu görüşe karşı ortaya attığı bir kuramdır. Austin'in 1930'larda geliştirdiği bu kuram, öğrencisi John R. Searle tarafından 60'lı yıllardan sonra farklı bakış açıları geliştirilerek yeniden ele alınmıştır (Searle, 2000). Austin ve öğrencisi Searle dili; dünyayı, insanları ve insanların davranışlarını anlamak için kullanılan bir araç olarak görmüşlerdir. Ancak onların yanıtını aradıkları soru, dilsel

davranışın nasıl bir davranış olduğu sorusudur (Magee, 1985). Bu noktadan yola çıkarak sözcüklerin anlam bilgilerinin dışında daha kapsamlı işlevlerinin de olabileceği söylenebilir.

Austin'in ortaya koyduğu ve Searle'ün eleştirerek geliştirdiği Söz Edimleri Kuramı bir söz söylemenin aslında bir edimde bulunmak anlamına geldiğini belirtir (Altınörs, 2000). Kuram “ortada *konusan* ve *dinleyen* olmak üzere en az iki kişinin bulunduğu (ya da bulunduğu varsayıldığı) konuşanın ne söylüyorsa onu anlatmaya çalıştığı (bir şey söyleyip başka bir şey anlatmaya çalışmadığı), şaka yapmadığı, yalan söylemediği ciddi ve olağan bir iletişim ortamını dikkate alarak konuşan kişinin dilsel davranışını çözümlmek” olarak tanımlanır (Searle, 2000: 12-13). Bu tanımdan yola çıkarak söz edimlerinin sadece anlam bilimi olmadığı, konuşanın ve dinleyenin bu süreçte sergiledikleri davranışlarla söyledikleri sözlerin birlikte ele alınıp değerlendirilmesi gerektiği söylenebilir. Söylenen sözün ağızdan çıkmasıyla dinleyen kişinin bu söze tepki göstermesi arasında geçen süreç söz edimini ifade eder.

Kuramda tümceler, yapısal özelliklerinin yanında, *konusanın* ve *dinleyenin* amacına, beklentilerine, düşüncelerine göre de anlamlandırılacağı ileri sürülmüştür (Kocaman, 2009). Austin'in, her sözcüğün içinde bir edim olduğunu ve bu edimlerin ayrıştırılarak incelenebileceğini fark eden ilk düşünürlerden biri olduğu görülür (Peccei, 1999). Yani her bir tümce, yapısı nedeniyle bir somut görünüme ve içerdiği anlamı nedeniyle de soyut anlama sahiptir. Tümceler biçimsel ve sözsel yapıları sabit kalırken, içerdikleri anlam kişilerin beklentilerine, düşüncelerine, duygularına ve tümceyi kullandıkları anlam alanına göre değişiklik gösterebilir.

Bireylerin bir şeyleri söylemek ve yaptırmak için iletişimde buldukları dilin sözdizim kurallarını bilmenin yanında, o dile ve kültüre ilişkin değerlerin de farkında olmaları gerekir. Belirli bir dilsel yapının ancak uygun bağlamlarda kullanıldığında anlam kazanarak etki gücünü artıracacağı ifade edilir (Austin, 1990). Çünkü bu kuram dili yalnızca yapısal bütünlüğe sığdırmamış dile derin ve geniş bir anlam yelpazesi de kazandırmıştır.

Dil felsefesinin öncü düşünürlerinden Austin'in ortaya attığı ve öğrencisi Searle ile birlikte geliştirdiği Söz Edimleri Kuramı, dilin eylemsel işlevini ön plana çıkararak dile farklı bir bakış açısı kazandırması bakımından kapsamlı ve öncü bir dil kuramıdır (Austin, 1990). Buna dayanarak söz edimlerinden dilsel yapıların ve sosyal yapıların birlikte kullanıldığı, iletişim sırasında konuşma eylemine yansıdığı görülmektedir.

Austin (1962), sözcüklerin söylenmesinin eylemin yapılmış olduğunu belirtmek için yeterli olmadığını ifade eder. Edimsel eylemin amacına ulaşması için *yerindelik koşullarını* taşıması gerektiğinin uygun olacağını belirtir. Söylenen sözcüklerin belirli kişilerce ve belirli durumlarda kabul görmüş olması, uygun koşullarda ve uygun kişilerce uygun işleyiş sırasıyla söylenmesi gerektiği, söylenen sözcüğün eksiksiz ve tam olarak yerine getirilmiş olması yerindelik koşulunun önkoşullarını oluşturur.

2.3. Söz Edim Türleri

Austin söz edimini *düzsöz* (locutionary), *edimsöz* (illocutionary) ve *etkisöz* (perlocutionary) olmak üzere üç türde ele alır. *Düzsöz* (locutionary), anlamlı bir sözcenin üretilmesini; *edimsöz*, konuşucunun teşekkür etme, reddetme, izin isteme gibi edimleri hem eylem hem de sözle gerçekleştirmesi; *etkisöz* ise konuşucunun niyetine bağlı olarak dinleyici üstünde etki yapması olarak tanımlanır (Leech, 1983). Örneğin "*Burası çok sıcak.*" ifadesi dilbilgisi kurallarına uygun bir sözce yani bir düzsözdür. Bir nikah töreninde "*Bu kişiyi eşim olarak kabul ediyorum.*" demek bir edimsöz, kişinin tartışma anında hatasını anlayıp kendini suçlu hissetmesi ve özür dileyerek karşı tarafın da duygusal durumunda bir değişiklik meydana getirmesi etkisöze örnek verilebilir.

2.3.1. Düzsöz

Austin'e göre *düzsöz* edimi bir iletişim ortamında konuşan kişinin bir şey söyleyerek bildirimde bulunması olarak tanımlanır. Bu edim türünde söz söylenirken konuşanın herhangi bir davranışta bulunmadığı, dinleyenin de herhangi bir davranışa yöneltilmediği ifade edilir (Altınörs, 2000).

Austin *düzsöz* edimini *seslendirme* (phoneticact), *dillendirme* (phaticact) ve *anlamlandırma* (rheticact) olmak üzere üç alt edimde inceler. Bu alt edimlerin temeli olan seslendirme edimi, dile ilişkin sesleri çıkarma edimi olarak tanımlanır. Seslendirme edimiyle çıkan seslerin sözcük üretmek amacıyla bir araya gelerek, belli bir tonlamayla ve o dilin dilbilgisi kurallarına uygun biçimde söylenmesi dillendirme edimi olarak tanımlanır. Anlamlandırma edimi ise üretilen ses bütünlerinin belli bir anlam ifade edecek biçimde bir araya gelmesi olarak tanımlanır (Gürkan, 1996). Bu üç alt edime bakıldığında bir şey söylemenin düzsöze eşdeğer kabul edilebildiği sonucuna varılabilir.

Dillendirme edimi ve seslendirme edimi kim söylerse söylesin anlam değişikliğine uğramayacak biçimde yinelenen edim türleridir. Fakat anlamlandırma edimi söyleyen kişiye göre farklı anlamlar taşıyabilir. Bundan dolayı yinelenen özelliğe sahip değildir. Ancak başka biri tarafından bu edim bildirilebilir ve aktarılabilir. Austin'e göre anlamlandırma ediminde bulunulurken anlatma ve gönderme edimleri de yerine getirilir (Austin, 1962). Austin ve Searle'un ayrı düştüğü noktalardan biri buradan kaynaklanır. Searle düzsöz ve edimsözün ayrı olduğunu kabul etmekle birlikte düzsöz edimindeki anlamlandırma alt edimiyle edimsöz ediminin örtüştüğü görüşünü savunur (Searle, 2000).

"Çocuklar parkta" örneğinde tek tek seslerin üretimi seslendirme edimini, 'çocuklar', 'park' ve '-ta' ses bütünlerinin Türkçe tonlama ve dilbilgisi kurallarına uygun olarak sıralanması dillendirme edimini ve son olarak çocukların parkta o anda bulunduğu anlatılması ise anlamlandırma edimini ifade etmektedir.

2.3.2. Edimsöz

Edimsöz edimi konuşanın ve dinleyenin bulunduğu bir iletişim ortamında konuşanın dinleyene bir şey söylerken gerçekleştirdiği edim olarak tanımlanır (Searle, 2000). Şikayet etme, emretme, rica etme, özür dileme, soru sorma, kabul etme, teklif etme, reddetme gibi ifadeler birer edimsözdür.

Austin (1962), bir şey söylenirken ya da kişilere bir iş yaptırılırken yerine getirilen eylemlerin ve iletişim ortamlarında üretilen tümcelerinin '*edimsöz güçleri*'

olduğunu ifade eder. Edimsöz gücü olmayan tümce yoktur. Fakat tümcede edimsöz gücünün ne olduğunu gösteren öge her zaman bulunmayabilir. Böyle durumlarda tümcenin edimsöz gücü, ses tonu ve vurgulardan anlaşılabilir. Edimsöz gücüne örnek olarak konuşucunun dinleyiciye sert biçimde “*Kapıyı kapat.*” demesi üzerine verilen emrin üretilen tümcenin edimsöz gücü olduğu söylenebilir. Austin (1962), edimsöz güçlerinin sayısının binlerle ifade edilebilecek kadar çok olduğunu ileri sürer.

Austin (1990), düzsöz ediminde ‘*anlam ve bildirim*’, edimsöz ediminde yerine getirilen eylemin yani sözün *edimsöz gücünün* ön planda olduğunu ileri sürer. Searle (2000), Austin’in yaptığı bu ayrımı eleştirerek düzsözlerin de edimsöz gücü olabileceğini belirtir. Searle güç bakımından boş olan hiçbir sözcelemin bulunmadığını, her sözcelemin gizli de olsa edimsöz gücünün olabileceğini ifade eder.

Searle bir edimin başarılı ve kusursuz biçimde yerine getirilip getirilmediğini edimsöz gücünün yedi bileşeni üzerinden belirler. Kurama göre bunlar,

1. Edimsöz ediminin hedefini belirten *edim söz ereği*,
2. Aynı edimsöz ereğine farklı şiddet dereceleriyle ulaşıldığını gösteren *edimsöz ereğinin şiddet derecesi*,
3. Özel birtakım koşulların varlığını gerekli kılan *edimsöz ereğine ulaşma yolu*,
4. Edimsöz gücünün, edimin önerme içeriğiyle ilgili birtakım koşulları gerekli kıldığını gösteren *önerme içeriği koşulları*,
5. Her edimsöz ediminin birtakım varsayımları içerdiği gösteren *hazırlayıcı koşullar*,
6. Konuşan kişi, içinde bulunduğu belli bir ruhsal durumu ya da belli bir zihin durumunu dışa vurduğu *içtenlik koşulu ve*

7. Aynı edimsöz ereğine, farklı şiddet dereceleriyle ulaşılabildiği gibi aynı ruhsal durum ya da zihin durumu da farklı şiddet dereceleriyle dışa vurulabildiğini gösteren *içtenlik koşulunun şiddet derecesidir* (Searle, 2000).

Edimsöz türleri ilk olarak Austin, daha sonra da Searle tarafından sınıflandırılmıştır. Bu çalışmada Searle'ün edimsöz sınıflandırılması kullanılacak olup, Austin'in de bu sınıflandırmanın temelini oluşturması nedeniyle iki sınıflandırma türü dayanak olarak alınacaktır.

2.3.2.1. Austin'in Edim Söz Türleri

Austin bir dilde gerçekleştirilecek edimsözleri beş başlık altında sınıflandırmıştır. Daha sonra Searle'ün yapacağı beşli sınıflamanın da temelini oluşturacak bu türler; *karar-belirticiler* (verdictives), *yaptırcılar* (exercites), *yükleyiciler* (comissives), *davranış-belirticiler* (behabitives) ve *serimleyicilerdir* (expositives) (Searle 2000). Austin bu sınıflandırmayı yaptıktan sonra bu türler içerisinde uygun olmayan ya da çakışan örneklerin de olabileceği olasılığını göz önünde bulundurmıştır.

2.3.2.1.1. Karar-belirticiler (verdictives)

Austin (1962), bir karar bildirilirken sözcelenen tümcelerin edimsöz güçlerinin karar-belirticiler türü içinde ele alınacağını ifade eder. Burada bildirilen kararın kesin olma koşulu bulunmaz. Herhangi bir konuyla ilgili öngörü ya da onay da bu tür içinde ele alınır. Bir hakimin, jürinin veya bir hakemin kararını bildirirken kullandığı tümcelerin edimsöz güçleri karar-belirticiler başlığı altında ifade edilir (Searle, 2000). *Beraat ettirmek, hesap etmek, teşhis etmek* gibi edimsöz eylemleri bu türe örnek verilebilir (Austin, 1962).

Bu noktada kararların hükmü ve önem derecesi değil, kararın bildirilme aşamasında ifade edilen tümcelere odaklanılır. Karar vericiler adalet ve adaletsizlik, doğruluk ve yanlışlık gibi kavramlarla oldukça yakın bir anlam ilişkisine sahiptir.

2.3.2.1.2. Yaptırıcılar (exercites)

Austin yaptırıcılar sınıflandırmasında bir güç, hak veya etkinin kullanıldığını belirtmek için sözcelenen tümcelerin taşıdığı edimsöz güçlerini kast eder. *Emretme, atama, oyunu belirtme, öğüt verme, uyarma* gibi edimsözler bu sınıfa örnek verilebilir (Austin, 1962). Yaptırıcılar, belirli bir eylemi savunup olumlu yönde karar verilmesi veya duruma karşı olup olumsuz yönde karar verilmesi durumunda ortaya çıkar. Bir durumun nasıl olduğundan çok nasıl olması gerektiğini belirtir. Hakimler ve hakemlerin kullandığı edimsözler karar belirtici edim sınıfına dahil olmakla birlikte aynı zamanda yaptırıcı edim sınıfına da dahildir.

2.3.2.1.3. Yükleyiciler (comissives)

Söz verme, garanti verme, bahse girme gibi konuşan kişiyi bir şey yapmakla sorumlu tutan tümcelerin taşıdığı edimsöz güçleri bu sınıflandırmaya girer (Austin, 1962). Austin aynı zamanda yükleyicilerin yaptırıcılarla ve karar bildircilerle de ilişkili olduğunu ifade eder (Searle, 2000). Ancak aralarındaki temel fark yükleyicilerde kişinin bireysel olarak kendisini ilgilendiren ve kendisinin sorumluluğunda tutulan edimler olmasıdır.

2.3.2.1.4. Davranış-belirticiler (behabitives)

Austin'e göre davranış belirticiler tutum ve davranışları anlatmak amacıyla oluşturulan tümcelerin edimsöz güçlerini kapsar. *Eleştirme, özür dileme, kutlama, beddua etme, meydan okuma* gibi edimsöz güçleri bu sınıflandırmaya girer (Austin, 1962). Davranışçı edimler, başkalarının davranışlarına, tutumlarına ve hareketlerine karşı ifade edilen tepki sözcüklerini içerir.

2.3.2.1.5. Serimleyiciler (expositives)

Austin bu edimsöz gücünü açıklarken söz alışverişi sırasında tümcelerin nasıl kullanıldığını gösteren tür olarak ifade eder. İletişim sırasında kullanılan *yanıtlama, önerme, kabul etme, açıklama* gibi edimsöz türleri bu sınıflandırmada kullanılan edimsöz güçlerine örnek verilir (Austin, 1962). Serimleyiciler görüşlerin

açıklanması, önermelerde bulunulması ve tartışmaların yürütülmesi gibi durumlarda kullanılır.

2.3.2.2. Searle'un Edimsöz Edimi Türleri

Searle, Austin'in yaptığı edimsöz edimleri sınıflandırmasını belli noktalarda eleştirmiştir. Eleştirilen noktalardan ilki Austin'in sınıflandırmasını yaparken dayandığı ölçütlerin açık ve tutarlı olmamasıdır. Searle'e göre Austin'in birçok edimsel eyleminin iki karşıt sınıflandırmanın arasında kalmış olmasıdır. Austin'in betimlemek ve tanımlamak eylemlerini hem bir karar verici hem de bir serimleyici olarak gruplandırılması bu duruma örnek olarak verilebilir (Searle, 2006).

Searle'ün bir diğer eleştirisi Austin'in edimsöz ereği aynı olan edimsöz edimlerini farklı sınıflandırmalarda ele almasıdır. Ona göre söz edimlerini sınıflandırmada edimsöz ereğinin temel ölçüt olarak kullanılması gerekir (Searle, 2006). Bu duruma örnek olarak *emretmek* ve *rica etmek* edimlerinin, edimsöz ereğinin aynı olmasına rağmen farklı türlerde ele alınması verilebilir (Searle, 2006). Searle söz ereği aynı olan edimlerin farklı türlere ayıramayacağını ifade eder.

Searle bu eleştiriler doğrultusunda edim sözü beş başlık altında sınıflandırır. Bunlar dinleyiciye bir şey yaptırılan *yönelticiler* (directives), bir değişikliğin gerçekleştirildiğini ifade eden *bildirgeler* (declarations), konuşmacının bir işi üstlendiğini bildiren *yükleyiciler* (commissives), konuşucunun ruhsal durumunu yansıtan *dışavurucular* (expressives) ve söylenenlerin doğrulanmasına ilişkin bir durumu bildiren *kesinleyicilerdir* (assertives) (Searle, 2006).

Şikayet edimi Searle'ün edimsöz sınıflandırmasına göre kesinleyici türde bir edim sözdür.

2.3.2.2.1. Kesinleyiciler (assertives)

Searle kesinleyici edimsöz edimini bir şeyin doğru ve söylendiği gibi olması gerektiği konusunda kişiye sorumluluk yükleyen edimsöz türü olarak ifade eder. Bu edimde konuşan kişi düşüncesini dışa aktarmış olur ve söylenen sözün

dünyaya uygun olması beklenir. Bu grupta sayılan edimsöz edimleri *ileri sürmek, iddia etmek, bildirmek, yadsımak, savunmak, bilgi vermek, aktarmak, varsaymak, itiraf etmek, tanıklık etmek ve şikâyet etmektir*. Searle Austin'in sınıflandırmasındaki 'karar-belirticiler ile 'serimleyiciler'in birçoğunun aslında kesinleyici olduğunu ileri sürer (Searle, 2000).

2.3.2.2.2. Yöneltiler (*directives*)

Yöneltiler edimsöz ediminin temel noktası, konuşan kişinin dinleyen kişiye bir şey yaptırmaya çalışmasıdır. Bu tür edimde bulunan kişide dünyanın söylenen söze uyacağı düşüncesi hakimdir ve konuşan kişi bir şeyin yapılmasına ilişkin inancını aktarmış olur (Searle, 2000:50). Yöneltilerde doğru ya da yanlış ifadelerin olmayacağı ancak dinleyen tarafından kabul veya reddedileceği gibi edimlerin olduğu ifade edilir. Bu gruptaki edimsöz edimlerine örnek olarak *emretmek, rica etmek, sormak, buyurmak, yalvarmak, dua etmek, yasaklamak, izin vermek, önermek, ısrar etmek* gibi edimler verilebilir. Searle (2006), Austin'in yaptırıcılarının birçoğunun yöneltiler kapsamında olduğunu ileri sürer.

2.3.2.2.3. Yükleyiciler (*commissives*)

Searle bu kısmı Austin'in yükleyici tanımına karşı çıkmadan, onun tanımladığı biçimde kabul eder. Yükleyici edimsöz edimleri konuşan kişinin kendisini gelecekte bir şey yapma konusunda sorumlu tutması olarak ifade edilir. Konuşan kişi burada yönelimini ve niyetini dışa vurur. Yükleyicilerde de yöneltilerde olduğu gibi dünyanın söze uyacağı düşüncesi hakimdir. Ancak burada değişiklik yapması beklenen yöneltilerde olduğu gibi dinleyen değil, konuşan kişidir. Bu edime örnek olarak *söz vermek, tehdit etmek, bir şeyi yapacağına yemin etmek, reddetmek, teklif etmek, güvence vermek* verilebilir (Searle, 2000).

2.3.2.2.4. Dışavurucular (*expressives*)

Dışavurucular edimsöz türü, bir ortamda bir durum hakkında konuşan kişinin içinde bulunduğu ruhsal durumu dışa vurması olarak tanımlanır. Diğer söz edimi türlerinde olduğu gibi burada ne söz dünyaya, ne de dünya söze uydurulmaya

çalışılır. Burada söylenilen önerme doğrudan kabul edilir. Dışavuruculara örnek olarak *teşekkür etmek, tebrik etmek, özür dilemek* verilebilir (Searle, 2000).

2.3.2.2.5. Bildirgeler (declarations)

Searle bu edim söz türünün asıl amacının dünyada değişiklik yaratmak olduğunu ifade eder. Konuşan kişinin bunu dünyayı söze uydurarak yani sözünü dünyaya uygun biçime getirerek yaptığını söyler. Bildirgelerde bunun olması için ortada dil dışı kurumun veya dil dışı bir ağın olması gerektiğini belirtir. Bu türe örnek olarak konuşanın işveren, dinleyen işçi olduğu bir ortamda işverenin işçiye “*Seni kovuyorum.*” demesi verilebilir (Searle, 2000). Benzer biçimde “*Barış ilan edilmiştir*”, “*Sınav bitmiştir.*”, “*Sizi karı koca ilan ediyorum.*” gibi tümceler de bu türe örnek olarak verilebilir (Searle, 2006).

Searle ilk yazılarında bu edim türünde genellikle herhangi bir durumun dışı vurulmadığını ifade etse de daha sonraki yazılarında konuşan kişinin isteğini ve inancını dışı vurduğu görüşünü belirtmiştir (Searle, 2000).

2.3.3. Etkisöz

Austin etkisöz edimini bir iletişim ortamında düzsöz ediminde bulunan konuşanın bir edimsöz gerçekleştirmesi sonucu dinleyen üzerinde birtakım sonuçlar yaratması olarak tanımlar (Austin, 1962). Bu durumda söylenen sözün dinleyici üstünde özel bir etkiye yol açması gerekir. Yani sözün yarattığı etki, söz ediminin sonucu ya da etkisini gösteren bölüm olarak değerlendirilir.

Austin edimsöz ediminin düzsöz ediminin bir sonucu olduğunu, fakat etkisöz ediminin böyle olmadığını ifade eder. Çünkü etkisöz sonucunda kişide yaratılan etki her zaman konuşanın denetiminde değildir. Konuşucu dinleyen üzerinde istediği etkiyi yarattığı gibi istemediği bir etkiyi de yaratabilir (Austin, 1962).

Söz edimi türleri, yemeğini yemediğini gören annenin çocuğuna kaşığı uzatıp “*Tabağındaki yemeği bitir.*” demesi üstünden açıklanabilir. Burada annenin oğluna “*Tabağındaki yemeği bitir.*” demesi, annenin gerçekleştirdiği *düzsöz* edimidir. Ancak anne bu sırada, yani söz konusu tümceyi söylerken, ayrıca oğluna

yemeği bitirmesini de buyurur. Bu onun yerine getirdiği *edimsöz* edimidir. Ancak anne bu ikisi dışında, o tümceyi söyleyerek çocuğunun üstünde söz konusu yemeği bitirmesi için baskı oluşturup yemeği bitirmesi sonucunu yaratabilir. Burada konuşan, yani *anne*, dinleyen (*çocuk*) üstünde istediği etkiyi yaratmıştır. Bu davranış da *etkisöz* edimiyle açıklanabilir. Eğer burada annesinin baskısından dolayı çocuğu yemeği bırakıp masadan kalksaydı, anne yine çocuğu üzerinde bir etki yaratmış olurdu fakat bu etki istenilmeyen bir etki olmuş olurdu (Searle, 2000).

2.4. şikayetler

şikayetler konuşmacının sorunlarını, hoşnutsuzluğunu ve düş kırıklıklarını ifade ettiği bir tür konuşma eylemidir (Clyne, 1994). Bu eylemin oluşmasındaki temel etken konuşmacıların kendilerini kötü duygulardan arındırmak istemesidir (Olshtain ve Weinbach, 1993). Bu bağlamda bireylerin içinde bulunduğu duygu durumlarına göre şikayet sıklıklarının değişiklik gösterebileceği söylenebilir.

şikayetin kültürel bir etmen olduğu, konuşmacıların ait olduğu toplulukların, şikayetin amacını ve edimini etkileyebileceği görüşü ileri sürülür. Yapılan araştırmalarda farklı ölkelerdeki, farklı kültürlerde insanların belli konularda şikayet ederken çok farklı stratejiler kullandığı saptanmıştır. Araştırmacılar bu farklı stratejileri kültüre özgü olarak nitelendirir. İnsanların şikayet ederken kimi ipuçlarını kullanarak doğrudan şikayet stratejileri kullandıkları görölmüştür (Olshtain ve Weinbach, 1993).

Konuşmacıları ve şikayet stratejilerini etkileyen temel bağlamsal değişkenlerin bulunduğu, bu değişkenlerden bazılarının *sosyal güç*, *sosyal mesafe*, *şikayet edilebilir suçun önem derecesi* olduğu bilinmektedir (Wijayanto ve diğ., 2017). Bu değişkenlere bakıldığında konuşucuların suçun önem derecesine göre farklı konuşma eylemlerinde bulunacağı söylenebilir. Benzer biçimde kendilerinden konum ve statü olarak üstte bulunan ve sosyal ilişkilerde mesafeli olunan dinleyicilere şikayet edilen durum bildirilirken daha uzlaşımsal stratejilerin seçilebileceği söylenebilir.

şikayetler konuşmacının ifade biçimine göre *doğrudan şikayetler* ve *dolaylı şikayetler* olmak üzere ikiye ayrılır. *Doğrudan şikayetler*, açık ya da sezdirimsel

suçlamaları içerir (Clyne 1994). Konuşmacı o andaki olumsuz duygu ve hoşnutsuzluğun sorumlusu olarak dinleyiciyi gösterir (Pomerantz, 1978). Doğrudan şikayetlerde konuşmacı açık biçimde dinleyiciden ve suçtan söz eder (Brown ve Levinson, 1978, 1987). Bu duruma örnek olarak “*Bunu tekrar yaparsanız ders notunuzu düşürürüm.*”, “*Yemeğime dokunma yoksa üzülürsün*” tümceleri verilebilir (Brown ve Levinson, 1978, 1987). Bu tümcelerde şikayet dinleyiciye, *uyarı* ve *tehdit* yoluyla doğrudan söylenmiştir.

Dolaylı şikayetler konuşmacının dinleyiciye şikayetini ipuçları yoluyla bildirmesi olarak tanımlanır (Edwards, 2005). Dolaylı şikayet türünde şikayetler, sızlanarak veya ısrarlı bir tavırla karşı konularak gösterilebilir (Clyne, 1994). Dolaylı şikayetlerde suç alıcıyı doğrudan sorumlu tutmadan hissettirilir (Boxer, 1993). Duygular doğrudan söylenmez, dinleyiciye olumsuz etki yüklemekten işlevini yerine getirir (Clyne, 1994). Dolaylı şikayetlerin, doğrudan şikayetlere göre daha uzlaşmacı olduğu ve incelik içerdiği söylenebilir.

Dolaylı şikayetlere örnek olarak “*Çok tembelim*”, “*Marie çok talepkar*”, “*Şu anda bu cumhurbaşkanlığı seçiminde neler oluyor?*” tümceleri verilebilir (Boxer, 1993). Bu tümcelerde şikayet dinleyiciye, ipuçlarıyla ve hafif biçimde sızlanarak söylenmiştir.

2.5. Şikayet Edimi

Şikayet edimi konuşmacının belli bir durum karşısındaki hoşnutsuzluğunu, rahatsızlığını, kızgınlığını, geçmişte veya süregelen onu etkilediğine inandığı olumsuz duygu ve düşüncelerini ifade ettiği söz edimi olarak tanımlanır (Olshtain ve Weinbach, 1987). Searle’ün (2000) sınıflandırmasında kesinleyici türde olan şikayet ediminde ortaya çıkan istenmeyen durumdan doğrudan ya da dolaylı olarak dinleyici sorumlu tutulur (Trosborg, 1995; akt. Bayat, 2017). Durumdan kaynaklanan ve hissedilen olumsuz duygunun tüm sorumluluğu karşı tarafa bırakılmakta ve karşı tarafı daha çok suçlayıcı ifadeler kullanılmaktadır.

Şikayet, olması gerekenle gerçekte olan arasındaki uyumsuzluk olarak ifade edilir (Hatch, 1992). Aynı zamanda şikayeti kimin yaptığının, hangi şartlarda ve hangi nedenle bu edimi gerçekleştirdiğinin önemli olduğunu vurgulanır. Bu bakış

açısından yola çıkarak Boxer (1993), sosyal ilişkilerin şikayet edimi üstünde etkili olduğuna dikkat çeker. Bununla birlikte şikayet ediminin gerçekleşmesi için birtakım koşulların oluşması gerektiği düşünülür (Olshtain ve Weinback, 1987). Bu koşullara aşağıdaki gibi sıralanır:

1. İlk olarak konuşucu olumlu bir durumun gelişmesini (bir randevu, borcun iadesi, sözün yerine getirilmesi, vb.) veya olumsuz bir durumun önlenmesini (iptal, zarar, hakaret) bekler; fakat konuşucunun bu beklentisi olumsuz sonuçlanır.
2. Bu durumdan yola çıkarak konuşucu gerçekleşecek durumun kendisini rahatsız edeceğini fark eder.
3. Ortaya çıkan olumsuz durum nedeniyle konuşan kişi, rahatsızlık veren durumdan karşısındaki kişiyi sorumlu tutar.
4. Son olarak da konuşan kişi rahatsızlığını ve düş kırıklığını sözlü olarak ifade etmeye karar verir.

Bu dört koşulun, şikayet ediminin gerçekleşmesinin temelinde yer aldığı belirtilir (Olshtain ve Weinback, 1987). Bu koşullardan sonra oluşan edimin dinleyici için *yüz tehdit edici* (face-threatening) nitelikte olduğu ifade edilir. Konuşucunun bu süreçte aynı zamanda dilsel olmayan çeşitli jest-mimiklere başvurduğu da söylenir (Sauer, 2001). Verilen bilgilerden anlaşılacağı üzere şikayet durumunda konuşmacının içinde bulunduğu ve hoşnut olmadığı ortam konuşmacının istenmeyen duygular hissetmesine neden olur. Böyle bir ortam ve durum konuşmacının ruhsal dengesini bozacak ve konuşmacı bu durumu gerek sözle, gerek jest ve mimikleriyle dışa vurmaya ve ifade etmeye isteyecektir. Bu dışavurum genellikle dinleyici konumundaki kişinin suçlanmasıyla sonuçlanacaktır.

İnsanlar günlük iletişim ortamlarında rahatsız edici durumlarla karşılaştıklarında, haksızlığa uğradıklarını düşündüklerinde, kendilerini kötü hissettiklerinde, yorulduklarında zaman zaman şikayet ediminde bulunur. Şikayet ediminde bulunurken gösterilen tepkiler sert tavırlarla olduğu gibi planlı ve dizgesel tavırlarla da gösterilebilir ve karşısındaki konumuna göre bu tavırların şiddetleri değişebilir. Şikayet ediminin her yaşta görülmesi olasıdır.

Çocukların iletişim becerilerini kazanıp sosyalleşmeye başlamasıyla bu edimin de gerçekleşmeye başladığı görülür. Okulöncesi dönem çocuklarının da ruhsal ve fiziksel durumlarına aykırı bulduğu ya da hoşlarına gitmeyen durumlarla karşılaştığında en sık kullandıkları edim şikayet edimidir. Şikayet edimi çocuklarda rahatsızlıklarını ifade etme yolu olarak kullanıldığı gibi dikkat çekmek amacıyla da kullanılabilir. Çocukların hangi durumlarda nasıl şikayet ediminde bulunduğu zaman zaman farklılık gösterebilir. Bu araştırmanın konusu da şikayet ediminde bulunan çocukların ne tür şikayet stratejilerini tercih ettiklerini belirlemektir. Bu bağlamda şikayet edilen durumun şiddeti ve şikayet edilen kişinin konumu da göz önüne alınarak incelenecektir.

2.6. Şikayet Türleri

Şikayetler genel olarak olumsuz duygu durumlarını içerir. Bu nedenle insanlar şikayet ediminde bulunurken farklı tepkiler gösterir. Bu tepkiler kimi zaman kaba ya da şiddetli kimi zaman daha ince olabilir. Tepkilerin şiddeti bireylerin iletişim becerilerine, ruh hallerine ve şikayet edilen durumun önem derecesine göre değişebilir. Trosborg (1995), bu nedenle şikayet türlerini dört başlık altında toplar.

2.6.1. Kötü Söz ve Davranışla Şikayet Etme

Şikayet edimi konuşucunun istemediği bir durumu bildirirken olumsuz duygu ve düşüncelerle reddetmesi ve bu durumdan dinleyiciyi doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu tutması anlamına gelir (Trosborg, 1995). Burada birey içinde bulunduğu hoşnutsuz duruma karşı tepkisini, kötü söz veya saldırgan davranışlarla gösterebilir. Bireyin o anki algısına göre hoşnutsuz durumunun tek sorumlusu ve suçlusu dinleyicidir. Bu yüzden her türlü olumsuz söz ve davranışa maruz kalabilmelidir. Böyle bir ruh halinde olan birey, sorunun altında yatan nedenleri araştırmaktan ve anlamaktan uzaktır. Duygu ve düşünceleri yalnızca tepkisel ve kişiye odaklıdır.

Burada şikayet tehditkar hareketlerde bulunarak suçlamayı, küfürlü konuşmayı ve azarlayarak tutarsız davranmayı gösterir (Trosborg, 1995). Bu tür davranışlar uzlaşmacı tavırdan uzak, yargılayıcı ve iletişimi engelleyici hareketlerdir.

2.6.2. Moral Bozucu Bir Şekilde Şikayet Etme

Şikayet burada tehditkar bir yüz ifadesiyle moral bozucu biçimde sertçe eleştirerek ve suçlayıcı bir ifadeyle gösterilir (Brown ve Lewinson, 1978). Bireyin kendi morali zaten bozuktur, duruma karşı hissettiği hoşnutsuzluğu karşı tarafa iletmekte ve karşı taraf bireyin kendisi ile aynı duruma gelmedikçe birey şikayet etmeyi bırakmamaktadır.

2.6.3. İncelik İçermeyen Davranışlarda Bulunarak Şikayet Etme

Şikayetin kaba, incelik içermeyen ve karşıdaki kişiyi incitecek biçimde yapıldığı durumlardır (Trosborg, 1995). Bu tür davranışlarda amaç duruma karşı çare bulmak ve sorunu gidermek değildir, tersine dinleyiciyi de hoşnutsuz etme ve gerginliği paylaşma durumu söz konusudur. Kişi burada şikayet ediminde bulunurken kaba ve kırıcı olabilir.

2.6.4. Yatıştırıcı Yol İzleyerek Şikayet Etmek

Açık açık sitemin bulunmadığı, şikayet edenin, şikayet edilen ile doğrudan karşı karşıya gelmekten kaçındığı durumlardır (Trosborg, 1995). Bu şikayet edim biçimi diğerlerine oranla daha az suçlayıcı ve daha az gerilime neden olan bir duruma sahiptir. Birey, dinleyici ile bire bir karşı karşıya gelmekten çekinir ve duruma daha ılımlı ve çözüm odaklı yaklaşır. Hoşnutsuzluk yine bir biçimde iletilmekte ancak konuşmacı bunu uzlaşmacı bir yöntemle yapmaktadır.

2.7. Şikayet Durumları

İnsanlar günlük yaşantılarında diğer insanlarla iletişim kurar. Bu iletişim ortamları kişinin isteyerek ve severek katıldığı ortamlar olduğu gibi zorunlu olarak katılması gereken ortamlar da olabilir. Toplumsal konum farkı farklı bireylerin bir araya geldiği durumlarda söz konusu olabilir. Dolayısıyla bu ortamlarda kurulan iletişim durumları da değişkenlik gösterebilir. Buna bağlı olarak şikayet ediminde bulunurken bu durumlar insanların tavır ve davranışlarını etkileyebilir. Trosborg (1995), kişilerin şikayetlerini dile getirirken üç farklı rol üstlendiklerini belirtir.

2.7.1. Üst Konumdaki Kişilere Şikayet

Burada kişinin yaş ve konum gibi özelliklerden dolayı kendisinden üstte olduğunu düşündüğü kişilere gösterdiği şikayet durumları ifade edilmektedir. Örneğin bir çocuğun sorun yaşadığı bir arkadaşını öğretmenine veya annesine şikayet etmesi ve çözümü onlardan beklemesi üst konumdaki kişilere şikayet edimi kapsamına girmektedir. Benzer örnekler aşağıda verilmiştir.

“Doktorun hastasına yanlış dozda ilaç vermesi ve bunun sonucunda hastanın, kızarıklık ve kaşıntı şikayetleriyle doktorun muayenehanesine gelerek şikayette bulunması” (Trosborg, 1995). Burada şikayet edilen doktor, şikayet eden hastaya göre üst konumda bulunmaktadır.

“Müdürün çalışanlarına yeni bir düzenleme getirmesi ve bu düzenlemeden memurların çoğunun memnun kalmaması ve şikayetlerini dile getirmesi.” (Trosborg, 1995).

“Okul müdürünün öğrencisine iş görüşmesine gitmeden önce referans vereceğine yönelik söz vermesi, öğrencinin randevuya gittiğinde referansın yazılmadığını görmesi ve bu şikayetini okul müdürüne iletmesi” (Trosborg, 1995). Burada da aynı biçimde şikayet edilen müdür, şikayet eden öğrenciye göre üst konumda bulunmaktadır.

Bu şikayet ediminde dinleyici ve konuşmacının statü ve konumları arasında farklılıklar vardır ve bu farklılıklar konuşmacının şikayet biçimine etki edebilir. Böyle bir durumda şikayet edilen durumun önem derecesi ve kişilerin ruhsal durumları dikkate alınsa da şikayet edimlerinde bulunurken daha dikkatli tavır ve davranışlar sergilenebilir. Kişi karşısındakinin konumu nedeniyle çekinerek daha yatıştırıcı bir yolla şikayet ediminde bulunabilir.

2.7.2. Yabancı Bir Kişiye Şikayet

Burada konuşucunun toplumsal bir ortamda rahatsız olduğu bir durumu tanımadığı birine bildirmesi ele alınmaktadır. Şikayet, hoşnutsuzluk durumuna doğrudan veya dolaylı neden oluşturan, kişinin daha önce tanımadığı ve o ana dek ortak paylaşımında bulunmadığı birinden kaynaklanmaktadır. Bu noktada dinleyici ve konuşan karşı karşıyadır ancak daha önce aralarında hiçbir ilişki olmamıştır.

-Kişinin havaalanında bagajını almak için gittiğinde, yabancı birinin onun çantasını alıp koşarak uzaklaştığını görmesi. Ona ulaşarak şikayetini bildirmesi,

-Kişinin apartmanında ertesi günkü önemli bir görüşme için hazırlanması ancak gece boyunca üst kata yeni taşınan komşularının sesinden rahatsız olması ve gecenin sonunda gürültü hala kesilmediği için yukarı çıkıp gürültüden şikayet etmesi (Trosborg, 1995), yabancı bir kişiye şikayet edimi kapsamında ele alınmaktadır.

Bu şikayet durumunda da şikayet edilen konunun şiddeti ve şikayet eden kişinin ruh hali önemli bir etken oluşturur. Kişi burada şikayet ediminde bulunurken dinleyici konumunda bulunan kişiden çekindiği gibi tam tersine kontrolsüz de davranabilir. Şikayet edim durumları şikayet eden ve şikayet edilen kişinin arasındaki iletişim durumlarına göre değişiklik gösterebilir.

2.7.3. Eşit Konumdaki Kişilere (Arkadaş) Şikayet

Bu türde aynı konumda veya aynı akran grubunda olan kişilerin birbirlerine rahatsız oldukları durumları bildirmeleri söz konusudur. Bu kişiler arasında daha önce bir tanışma, ilişki ve ortak paylaşım olabilir. Aynı akran grubunda bulunan kişiler genellikle ilişkilerinde daha rahat davranmakta ve daha kolay iletişim kurmaktadır. Bu durumda onların şikayet ediminde bulunurken daha açık ve net davranışlar sergilemelerine neden olabilir. Trosborg (1995), bu durumu çeşitli örneklerle ifade etmiştir.

“İki arkadaşın aynı evi paylaşması ve temizlik işlerini ortak yapmak üzere anlaşması üzerine birinin bu görevi yerine getirmemesi ve arkadaşının ona şikâyette bulunması”, “Arkadaşının önemli bir kağıdı son teslim gününden önce sana teslim edeceğine dair söz vermesi, fakat sana söz verdiği gibi zamanında ulaştırmaması”, “Ev arkadaşının senden izin almadan senin ceketini alması ve senin de ceketini lekeli olarak bulman” gibi durumlarda bulunulan şikayet edimleri bu şikayet durumuna örnek verilebilir.

2.8. Şikayet Edimine Yönelik Stratejiler

2.8.1. Olshain ve Weinbach'in (1987) Şikayet Sınıflandırması

Olshain ve Weinbach (1987) şikayet ediminin önem derecesini beş başlıkta ele alır.

1. *Ayıplama, kınama, sitem (Suçlama düzeyinin altı) (Reproach)*: Birey durumdan oldukça hoşnutsuzdur ancak dinleyiciyi doğrudan suçlayacak bir tepkide bulunmamaktadır. Duruma olan hoşnutsuzluğunu mimik, jest veya cümledeki örtük anlam ile ifade etmektedir. Anlam, suçlamadan çok sitem barındırmaktadır. Örneğin buluşma gününü unutan bir arkadaşına “Zararı yok başka zaman buluşuruz” diye söylenmesi bu türe örnek olarak verilebilir.

2. *Kızgınlık veya onaylamama ifadesi (Expression of annoyance or disapproval)*: Bireyin içinde bulunduğu durumdan etkilenme derecesini belirtir. Bireyde suçlamadan çok onarım duygusu baskındır. Örneğin bir çalışma grubunun çalışma yönergelerini eksik okuması ve işi düzgün teslim edememeleri nedeniyle hissettikleri pişmanlık ve sıkıntıyı “Bu utanç yüzünden artık daha hızlı çalışmalıyız.” biçiminde dile getirmeleri bu türe örnek olarak verilebilir.

3. *Açık şikayet (Explicit complaint)*: Birey bir duruma karşı hissettiği sitem ve hoşnutsuzluğu, bu duruma neden olan kişi ve hareketi hedef alarak doğrudan belirtir. “Her zaman geciktiniz. Şimdi bu işi yapmak için daha az zamanımız var.” tümcesi açık şikayet türüne örnek olarak verilebilir.

4. *Suçlama ve uyarı (Accusation and warning)*: Bu noktada konuşmacı açısından hoşnutsuz durumun tek sorumlusu dinleyicidir ve konuşmacının duygularını ifade etme biçimi sözel tepki biçimindedir. Cümleler suçlayıcı bir tavır içerir. “Bir dahaki sefere burada oturup seni bekleyeceğimi sanma.” tümcesi suçlama ve uyarı türüne örnek olarak verilebilir.

5. *Ani tehlike (Immediate threat)*: Bu kategoride suçlama, tavır alma, sitem veya kırgınlıktan çok durumun içinden olası en az hasarla çıkmak söz konusudur. Çünkü tersi durumda konuşmacının karşılaşılabileceği olası durumlar, konuşmacı için tehlike arz etmektedir. “Eğer bu işi bugün bitirmezsek bunun için yarın patronla tartışabilirim.” tümcesi ani tehlike türüne örnek olarak verilebilir.

2.8.2. Trosborg'un Şikayet Edimi Sınıflandırması

Trosborg bu sınıflandırmada Olshtain ve Weinback (1987) tarafından sunulan şikayet stratejilerinden esinlenerek, şikayet edimini dört kategoride tanımlamış ve sekiz alt stratejiye bölmüştür. Trosborg'un sınıflandırması Noisiri'den (2002) alınan aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 2.8.2.1. Trosborg'un Şikayet Edimi Sınıflandırması

Şikayet kategorileri	Stratejiler
1. Açık bir sitemin bulunmadığı durumlar	Str. 1. Sezdirimler, ipuçları
2. Hoşnutsuzluk	Str. 2. Kızgınlık
	Str.3. Olumsuz çıkarımlar
3. Suçlamalar	Str. 4. Dolaylı suçlamalar
	Str. 5. Doğrudan suçlamalar
4. Kınama	Str. 6. Hafif kınama
	Str.7. Açık kınama (davranış)
	Str. 8. Açık kınama (kişi)

Açık bir sitemin bulunmadığı durumlar: Bu kategorinin bir alt stratejisi vardır. Bu stratejide dolaylı bir şikayet hafif bir biçimde iletilir. Konuşucu bir şeyin kötü olduğunu doğrudan söylemez (Trosborg, 1995). Bu stratejiye örnek olarak “Arabamı son kullandığımda gayet güzel çalışıyordu. Dün hiçbir sorun yoktu.” (Noisiri, 2002), “Bugünlerde çoğunuzu görmüyorum, değil mi?” (Trosborg, 1995) ifadeleri verilebilir.

Hoşnutsuzluk: Hoşnutsuzluk kategorisindeki stratejiler şikayet edenin olumsuz yargılarını ifade etmek için kullanılır. İki türde oluşan bu kategorinin ilk stratejisinde kızgınlık ifadesi, ikinci stratejisinde ise sorun içeren çıkarımlar bulunmaktadır (Noisiri, 2002). “Arabamda korkunç bir göçük var. Tanrım, daha yeni almıştım” ifadesi ikinci stratejiyi yani kızgınlığı yansıtırken, “Ne korkunç! Yarın işe

de gidemeyeceğim. Kahretsin, bu durumda sigorta indirimimi de kaybedeceğim.” ifadesi ise üçüncü stratejiyi yani olumsuz çıkarımları yansıtır. (Noisiri, 2002).

Suçlamalar: Bu kategori doğrudan suçlamalar ve dolaylı suçlamalar olmak üzere iki stratejiden oluşur (Trosborg, 1995). Dördüncü stratejiyle ilişkili olarak *“Kaza mı yaptın?”* ifadesi doğrudan bir suçlamayken, beşinci stratejiyle ilişkili olan *“Dün arabamı ödünç almıştın, değil mi?”* ifadesi dolaylı suçlamaya örnek verilebilir (Noisiri, 2002).

Kınama: Kınama en sert şikayet stratejilerinin bulunduğu son kategoridir. Burada konuşucu rahatsızlığını sinirli biçimde ifade eder. Olumsuz duygularını dinleyiciye yüz ifadeleriyle de hissettirir. Bu kategori üç stratejiden oluşmaktadır (Noisiri, 2002). Altıncı stratejideki hafif kınamaya örnek olarak: *“Daha dikkatli olamaz mıydın? Başkalarının arabalarına daha çok dikkat göstermelisin.”* ifadesi verilebilir. Yedinci stratejideki davranışla ilgili açık kınamada ise yapılan davranış kınanır. Bu stratejiye örnek olarak *“Bu gerçekten çok kötü, biliyor musun, başkalarının arabasını enkaza dönüştürmek? Bu kadar aptal olmayı nasıl başardın?”* ifadesi verilebilir. Sekizinci stratejide ise kınama doğrudan dinleyicinin kendisine yönlendirilir. *“Hayır, yine mi! Gerçekten düşüncesizsin. Çok aptalca! Bunu yine yaptın!”* gibi bir örnek verilebilir (Noisiri, 2002).

2.8.3. Murphy ve Neu (1996) Şikayet Sınıflandırması

Diğer bir sınıflandırma Murphy ve Neu (1996) tarafından yapılmış ve şikayet edimleri dört kategoriye ayrılmıştır. Bunlar; *açıklama/uyarı*, *şikayet*, *gerekçe sunma* ve *ricada bulunmadır*. *“Bak bu konuda korkunç olmak istemiyorum.”* ifadesi açıklama/uyarı kategorisine, *“Sanırım not biraz fazla düşüktü.”* ifadesi şikayet kategorisine, *“Buna çok zaman ve çaba sarfettim.”* ifadesi gerekçe sunma kategorisine, *“Notumu tekrar gözden geçirirseniz sevinirim.”* ifadesi ise ricada bulunma kategorisine örnek olarak verilebilir (Murphy ve Neu, 1996).

Şikayet etme edimine yönelik stratejilere ilişkin birçok sınıflandırma olduğu görülmektedir. Bunlardan en ayırt edici ölçütlere sahip ve en kapsayıcı olanın Trosborg’un (1995) sınıflandırması olması nedeniyle çocuklarda şikayet edimine ilişkin stratejiler incelenirken bu sınıflandırma kullanılacaktır.

2.9. İlgili Araştırmalar

Okulöncesi dönemde öğrenim gören çocukların şikayet ederken başvurduğu şikayet edimi stratejilerini saptamaya yönelik herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Şikayet edimi stratejileri genellikle yetişkinler üstünde gerçekleştirilmiştir. Söz konusu çalışmaların bazıları, bu araştırmayı çeşitli açılardan desteklemektedir. Bu bölümde ilgili araştırmalara ilişkin bilgi verilecektir.

Eshraghi ve Shahrokhi (2006), İranlı kız öğrenciler ile anadili İngilizce olan öğrenciler üzerinde yürüttüğü araştırmada, İranlı öğrenciler ile anadili İngilizce olan öğrenciler arasında şikayet stratejilerine başvurma oranları arasında farklılıklar olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırmaya 30 İranlı kız öğrenci ve 30 anadili İngilizce olan kız öğrenci katılmıştır. Bu araştırmada Oxford Yerleştirme Testi ve Söylem Tamamlama testi olmak üzere iki araç kullanılmış ve daha sonra toplanan veriler Trosborg (1995) tarafından önerilen şikayet stratejilerine göre çözümlenmiştir. Araştırma sonucunda İranlı öğrenciler ile anadili İngilizce olan öğrenciler arasında şikayet stratejileri kullanma açısından anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. İranlı öğrencilerin dolaylı şikayet stratejisini kullanırken, anadili İngilizce olan öğrencilerin doğrudan şikayet stratejilerini daha sık kullandıkları görülmüştür.

Bıkmen ve Martı (2013), İngilizce öğrenen Türklerin şikayet edimini gerçekleştirirken anadillerinden edimbilimsel bir aktarım yapıp yapmadıklarını veya ne tür bir aktarım yaptıklarını incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmaya anadili İngilizce olan, anadili Türkçe olan ve İngilizce öğrenen Türk katılımcılar katılmıştır. Veriler 10 maddelik söylem tamamlama testi ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda üç grubun da en çok kullandığı stratejilerin soru, sezdirim, rahatsız olduğunu gösterme olduğu görülmüştür. Ayrıca İngilizce öğrenen Türklerin sezdirim, olumsuz sonuçlara işaret etme, doğrudan suçlama ve tehdit/uyarı stratejilerini anadili İngilizce olanlara yakın sıklıkta kullandıkları, her üç grubun da istatistiksel fark göstermeksizin rahatsız olduğunu gösterme, eylemi suçlama, suçu karşı tarafa yükleme stratejilerini benzer biçimde kullandıkları, İngilizce öğrenen Türklerin dolaylı suçlama stratejisini anadili Türkçe ve İngilizce olanların arasında bir sıklıkta kullandıkları ve böylece zayıf olumsuz edimbilimsel bir aktarımın oluştuğu görülmüştür.

Çakır ve Önalın (2018), yaptıkları araştırmada Türkçe öğrenen İngilizlerin Şikayet ediminde bulunurken ne tür edimsel dil davranışları olduğunu belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmaya anadili İngilizce olan 132 ve Türkçe öğrenen 144 İngiliz olmak üzere toplamda 276 katılımcı katılmıştır. Üç farklı veri toplama yöntemi kullanılmıştır: Söylem tamamlama testi, video ile kaydedilen rol oyunları ve açık uçlu sözlü görüşmeler. Araştırmanın sonucunda Şikayet ediminde bulunulurken anadili İngilizce olan konuşmacılar ile Türkçe öğrenen konuşmacılar arasında dilsel unsurlar ve yapılan edimsel seçimler arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır.

Noisiri (2002), makalesinde Taylandlı yerli kadınların ve erkeklerin Şikayet edimlerinde farklılıklar ve benzerlikler olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışmaya yaş aralığı 20 ile 30 arası olan 10 Taylandlı erkek ve 10 Taylandlı kadın katılmıştır. Katılımcıların hepsinin aynı eğitim düzeyinde olmasına ve Tayland dışında başka bir yerde yaşamamış olmasına dikkat edilmiştir. Veri toplama aracı olarak açık uçlu bir anket kullanılmıştır. Araştırma sonucunda kadınların erkeklere oranla Şikayetlerini daha ince ifade etme eğiliminde oldukları görülmüştür. Erkeklerin en çok hafif kınama stratejisini, kadınların ise en çok sezdirim stratejisini kullandığı görülmüştür. Sosyal uzaklık ve kültürün de Şikayet ediminde bulunulurken etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tank (2002), yaptığı araştırmada anadili İngilizce olan ve İngilizce konuşan yetişkinlerin Şikayet ediminde bulunurken gösterdikleri edimsel yeterliliği saptamayı amaçlamıştır. Araştırmada altı soruluk Söylem Tamamlama Testi kullanılmıştır. Verilen bağlamalarda tanıdık, eşit ve üstün/aşağı ilişkilere önem verilmiştir. Araştırma sonucunda anadili İngilizce olmayan konuşmacıların yanıtlarının genellikle dilsel olarak doğru olsa da anadili İngilizce olan konuşmacılara oranla edimsel açıdan yoksun oldukları saptanmıştır.

Deveci (2003), yaptığı araştırmada İngilizceyi yabancı dil olarak öğrenen Türk öğrencilerin rahatlatıcı ve sert öğretmenlerle konuşurken kullandığı Şikayet stratejileri arasında farklılıkların incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya anadili İngilizce olan 20 yabancı, 25 Türk, 20 İngilizce öğrenen öğrenci katılmıştır. Veriler rol yapma yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma sonucunda her üç gruptaki deneklerin hak etmedikleri bir not karşısında rahatlatıcı ve sert öğretmenler ile konuşurken Şikayet söz eylemi kullandıkları görülmüştür. Bu söz eylemin öğeleri Şikayet,

açıklama, rica, talep ve niyet belirtme olmuştur. Rahatlatıcı öğretmenle konuşurken niyet belirtme, şikayet, açıklama ve rica öğelerinin kullanımında olumlu aktarımda bulunmuşlardır. Talep ediminde ise olumsuz aktarım gözlemlenmiştir. Sert öğretmenlerle konuşan öğrenciler ‘niyet belirtme’, ‘şikayet’ ve ‘açıklama’ öğelerinin kullanımında olumlu aktarımda bulunurken, ‘talep’ ediminin kullanımında olumsuz aktarımda bulunmuşlardır.

Galaher (2014), çalışmasında Amerikan konuşmacılar ve Rus konuşmacılar tarafından gerçekleştirilen doğrudan şikayetleri incelemiştir. Veriler söylem tamamlama anketi ve değerlendirme anketi ile sözlü olarak toplanmıştır. Bulgular, her dil grubundaki konuşmacıların şikayetlerini yapılandırmak için aynı anlamsal kategorileri kullandıklarını göstermektedir. Araştırma Amerikan ve Rus kültürlerinde kibarlık ve kültürel değerlerdeki farklılıkları ortaya koymuştur. Çalışmanın sonucunda, şikayetlerin dile ve kültüre özgü özelliklerden önemli ölçüde etkilendiği saptanmıştır.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu çalışma, tarama modelinde yapılan nitel bir araştırmadır. Fraenkel ve Wallen'a (2006) göre tarama modelinde veriler araştırmacı tarafından geniş bir kitleden toplanır. Tarama modelinde ifade edilen görüşlerin neden kaynaklandığından çok örnekleme bireyler arasında nasıl dağıldığı önemlidir. Büyüköztürk (2016), tarama modellerinde amaçların genellikle soru cümleleriyle ifade edildiğini belirtir. Bu çalışmada da olabildiğince çok sayıda katılımcıya ulaşılarak şikayet etme bağlamlarında kullandıkları stratejilerin belirlenmesi amaçlandığı için araştırmanın tarama modelinde olduğu söylenebilir.

3.1. Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları çocuk ve yetişkin katılımcıların bulunduğu iki farklı gruptan oluşmaktadır. Birinci grup, Antalya'nın Demre ilçesinde okulöncesi eğitim kurumlarında öğrenimlerini sürdüren 5-6 yaş grubu 110 öğrenciden oluşmaktadır. Çocuk katılımcıların 57'si kız, 53'ü erkektir. Çocuklardan üç yıl okulöncesi eğitimi alanların sayısı 15, iki yıl eğitim alanların sayısı 48 ve okulöncesi eğitime 2018-2019 eğitim-öğretim yılında başlayanların sayısı ise 47'dir. Araştırmada toplamda sekiz farklı sınıf yer almıştır. Sınıflardan dördü bağımsız anaokulunda, dördü ilköğretim kurumunda bulunmaktadır. Okullar ilçe merkezinde olup, okul koşulları ve sosyo-ekonomik düzeyleri benzer niteliktedir.

İkinci grup ise Türkçede ve Türk kültüründe şikayet edimi için kullanılan stratejileri belirlemek için araştırmaya dahil edilen 110 yetişkinden oluşmaktadır. Yetişkin katılımcıların tamamını Antalya'nın Demre ilçesinde yaşayan 66'sı kadın, 44'ü erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş ortalaması 37,39'dur. Katılımcıların 7'si yüksek lisans, 78'i lisans, 11'i önlisans, 11'i lise, 3'ü ilköğretim

mezunudur. Araştırmanın verileri hazırlık sürecinin sonunda 2018-2019 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde toplanmıştır.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 3.1.1: Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları

Katılımcılar	Kadın	Erkek	Toplam
Çocuklar	57	53	110
Yetişkinler	66	44	110

3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından geliştirilen Söylem Tamamlama Testiyle toplanmıştır. Söylem Tamamlama Testinin kullanılma nedeni istenen söz edimleri veri tabanının elde edilmesine olanak sağlaması, ilgili verileri toplamada etkili olması ve kısa sürede gerçekleştirilebilmesidir. Söylem Tamamlama Testinde söz ediminin üretimini gerektiren bağlamlar verilerek katılımcıdan bu tür bağlamlarda nasıl bir söz edimi kullanacağı istenmektedir.

Şikayet etme edimine ilişkin Söylem Tamamlama Testi 12 bağlamdan oluşmuştur. İlgili bağlamlar çocukların günlük yaşamda karşılaştıkları durumlar dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bağlamların oluşturulmasının ardından Türkçe Eğitimi ve Okulöncesi Eğitimi alanından iki uzman görüşüne başvurulmuş ve bu görüşler doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Testin belirlenmesinde iletişimin niteliğini belirleyen ortam, yaş ve iletişim kurulan kişinin tanıdık ya da yabancı olmasına yönelik çeşitliliklerin sağlanmasına özen gösterilmiştir.

Çocuklar için hazırlanan Söylem Tamamlama Testindeki maddeler yetişkinlere de uyarlanmıştır. Aynı biçimde yetişkinler için düzenlenen Söylem Tamamlama Testinde de ortam, yaş ve sosyal mesafe özellikleri bakımından benzerlik gözetilmiştir. Bu yolla çocuklar ve yetişkinler aynı söylem koşullarının oluşturulduğu bağlamlar içinde şikayet edimi kullanmıştır.

Aşağıda çocuklarda ve yetişkinlerde şikayet edimlerini gerektiren bağlamlara birer örnek verilmiştir.

Çocuklar için hazırlanan testten bir örnek:

En sevdiğin oyuncağını sınıfa getirdin. Bir arkadaşın oyuncağına bakmak için onu senden istedi, ama oynarken oyuncağı kırdı. Bu durum seni çok üzdü ve sinirlendirdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin? (*Resmi ortam, eş statü, tanınan kişi*)

Sen:

.....
.....

Yetişkinler için hazırlanan testten bir örnek:

Üniversitede öğrencisin. Çok severek aldığın bilgisayarı sınıfa götürüyorsun. Bir arkadaşın bilgisayarını merakla incelerken kazayla yere düşürüp parçalanmasına neden oluyor. Buna hem üzülüyorsun hem sinirleniyorsun. Böyle bir durumda arkadaşına ne derdin? (**Resmi ortam, eş statü, tanınan kişi**)

Sen:

3.3. Verilerin Toplanması ve Çözümlemesi

Araştırmada kullanılacak veri toplama aracı geliştirildikten sonra uygulamaya geçilmiştir. Verilerin toplanması çocuklarla yüz yüze görüşmeler yoluyla, yetişkinlerle de yazılı form aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Çocuklara yönelik hazırlanan Söylem Tamamlama Testi araştırmacı tarafından görüşme yoluyla uygulanmıştır. Görüşme sırasında veri toplama aracı herhangi bir müdahale olmaksızın uygulanmıştır. Her katılımcıya ortalama 10 dakika ayrılmıştır. Uygulama yapılırken sessiz bir ortam sağlanmış, dinlemeyi kesintiye uğratacak önlemler alınmıştır. Uygulama süresince görüşmeler ses kayıt cihazı ile kaydedilmiştir. Yapılan uygulamanın ardından katılımcıların ses kayıtları iki uzman tarafından dinlenerek değerlendirilmiştir.

Yetişkinlere yönelik hazırlanan Söylem Tamamlama Testi çocuklardan farklı olarak yazılı form aracılığıyla toplanmıştır. Uygulama sırasında katılımcılar görüşlerini bireysel olarak yazmıştır. Her katılımcı ortalama 10 dakikada testi tamamlamıştır.

Araştırmanın verileri katılımcıların Söylem Tamamlama Testindeki bağlamlara verdikleri yanıtlarla toplanmıştır. Yanıtların çözümlenmesinde Trosborg'un (1995) dört kategoriden ve sekiz stratejiden oluşan Şikayet sınıflandırması dayanak alınmıştır. Trosborg'un (1995) Şikayet sınıflandırmasının tercih edilmesinin nedeni kapsayıcı bir yapıya sahip olması ve diğer birçok çalışmalar için de yaygın olarak kullanılmasıdır.

Araştırmanın içerik çözümlemesi, verilen yanıtlarda kullanılan edimsel stratejinin Şikayet stratejilerinden hangisine en yakın olduğunun belirlenmesiyle yapılmıştır. Bu işlem iki değerlendirmeci tarafından gerçekteşirilmiş ve veriler istatistik programına aktarılmıştır. Değerlendirmeciler arası uyuşum .89 olarak hesaplanmıştır. Çocuk katılımcılar için yapılan işlemin tümü yetişkin katılımcılar için de gerçekteşirilmiştir. Sonuçlar karşılaştırmalı biçimde raporlanmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR

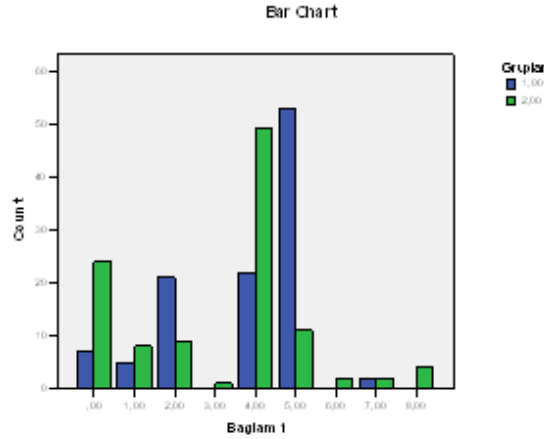
Araştırmanın bulgular bölümünde şikayet etme edimine ilişkin oluşturulan Söylem Tamamlama Testindeki bağlamlara çocukların ve yetişkinlerin verdikleri yanıtların çözümlemesi yapılmıştır. Bağlamlara göre sıklık ve yüzde hesaplaması aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir. Bulguların daha iyi anlaşılabilmesi için tablolara ek olarak grafiklere de yer verilmiştir.

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada birinci alt problem “Resmi bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren birinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Birinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen "*En sevdiğin oyuncağını sınıfa getirdin. Bir arkadaşın oyuncağına bakmak için onu senden istedi, ama oynarken oyuncağı kırdı. Bu durum seni çok üzdü ve sinirlendirdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin?*" bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen "*Üniversitede öğrencisin. Çok severek aldığın bilgisayarını sınıfa götürüyorsun. Bir arkadaşın bilgisayarını merakla incelerken kazayla yere düşürüp parçalanmasına neden oluyor. Buna hem üzülüyorsun hem sinirleniyorsun. Böyle bir durumda arkadaşına ne derdin?*" bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.1'de sunulmuştur:

Tablo 4. 1. Birinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		7	6,4	24	21,8	15,4
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	5	4,5	8	7,3	2,8
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	21	19,1	9	8,2	10,9
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	1	0,9	0,9
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	22	20	49	44,5	24,5
	5. Doğrudan Suçlama	53	48,2	11	10	38,2
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	2	1,8	1,8
	7. Ağır Kınama (davranış)	2	1,8	2	1,8	0
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	4	3,6	3,6



Tablo 4.1’de görüldüğü gibi birinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında çeşitli farklar bulunmaktadır. Çocukların birinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %48,2 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %20 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %44 *dolaylı suçlama* ve ikincisi %10 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine doğrudan ve dolaylı suçlama stratejileridir. Bunun yanında çocuklar olumsuz *çıkarım* stratejisini, *hafif*

kınama stratejisini ve *ağır kınama (kişi)* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %6,4, yetişkinlerin oranı %21,8'dir.

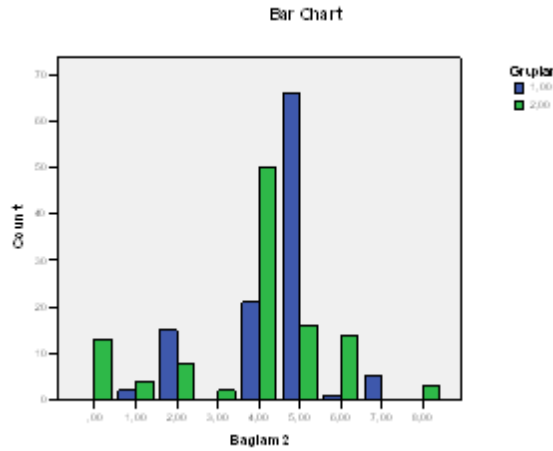
Birinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri "*Sen neden benim oyuncağımı kırdın?*" biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek "*Ne yaptın arkadaş yaa!*" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek "*Birazcık dikkatli olur musun?*" biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "*Umarım beni bilgisayarsız bırakmazsın.*" biçimindedir.

4. 2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada ikinci alt problem "Resmi bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren ikinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?" biçimindeydi. İkinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen "*Sınıfınıza yeni gelen bir çocuk senden izin almadan boya kalemlerini aldı. Boya kalemlerle oynarken iki tanesini kırdı. Bu durum seni çok gerdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin?*" bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen "*Sınıfınıza yeni gelen biri izinsiz biçimde şarj aletini kullanıyor ve kullanırken bozulmasına neden oluyor. Bu duruma çok geriliyorsun. Bunu tanımadığın o kişiye nasıl ifade ederdin?*" bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.2'de sunulmuştur:

Tablo 4. 2. İkinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		-	-	13	11,8	11,8
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	2	1,8	4	3,6	1,8
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	15	13,6	8	7,3	6,3
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	2	1,8	1,8
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	21	19,1	50	45,5	26,4
	5. Doğrudan Suçlama	66	60	16	14,5	45,5
Kınama	6. Hafif Kınama	1	0,9	14	12,7	11,8
	7. Ağır Kınama (davranış)	5	4,5	-	-	4,5
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	3	2,7	2,7



Tablo 4.2’de görüldüğü gibi ikinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların ikinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %60 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %19,1 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %45,5 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 14,5 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine

doğrudan ve dolaylı suçlamadır. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım* stratejisini ve *ağır kınama (kişi)* stratejisini, yetişkinler ise *ağır kınama (davranış)* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocuk bulunmazken, yetişkinlerin oranı %11,8'dir.

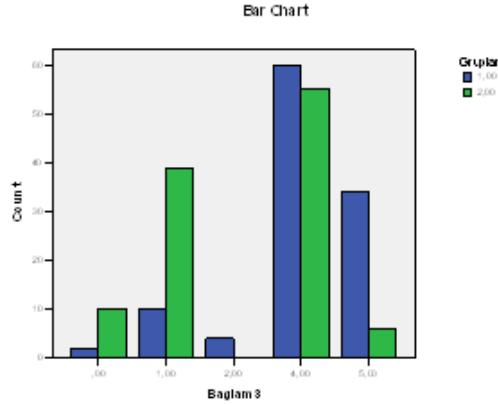
İkinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*İzin almadan boyalarımı alamazsın. Neden kırdın?*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*İzinsiz aldığıın yetmezmiş gibi bir de bozmuşsun*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “*Başka bir merkezde oyna.*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Sanırım şarj aletinizi karıştırdınız. Bu benim. Lütfen kendi şarj aletinizi kullanınız.*” biçimindedir.

4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada üçüncü alt problem “Resmi bir ortamda, alt sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren üçüncü bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Üçüncü alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Okulunuza tiyatro oyunu geldi. İzlemek için arkadaşlarıyla birlikte yerine oturdun. Sonra su içmek için dışarı çıktın. Geri döndüğünde hiç tanımadığın senden daha küçük bir çocuğun senin yerine oturduğunu gördün. Bu durum seni çok sinirlendirdi. Böyle bir durumda ona ne söyledin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Üniversitede bir film gösterimi etkinliği var. İzlemek için arkadaşlarıyla salona gidiyorsun. Daha sonra lavabo için dışarıya çıkıyorsun. Döndüğünde tanımadığın alt sınıflardan birinin senin yerine oturduğunu görüyorsun. Bu durum sinirlerini bozuyor. Yerine oturduğun kişiye ne derdin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.3'de sunulmuştur:

Tablo 4. 3. Üçüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		2	1,8	10	9,1	7,3
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	10	9,1	39	35,5	26,4
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	4	3,6	-	-	3,6
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	0
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	60	54,5	55	50	4,5
	5. Doğrudan Suçlama	34	30,9	6	5,5	25,4
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	-	-	0
	7. Ağır Kınama (davranış)	-	-	-	-	0
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	-	-	0



Tablo 4.3'te görüldüğü gibi üçüncü duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların üçüncü bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %54,5 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %30,9 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %50 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %35,5 oranla *sezdirim* stratejisidir. Seçilen

stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji sezdirim ve doğrudan suçlamadır. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama*, *ağır kınama (davranış)* ve *ağır kınama (kişi)* stratejilerini, yetişkinler ise *kızgınlık*, *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama*, *ağır kınama (davranış)* ve *ağır kınama (kişi)* stratejilerini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8, yetişkinlerin oranı %9,1'dir.

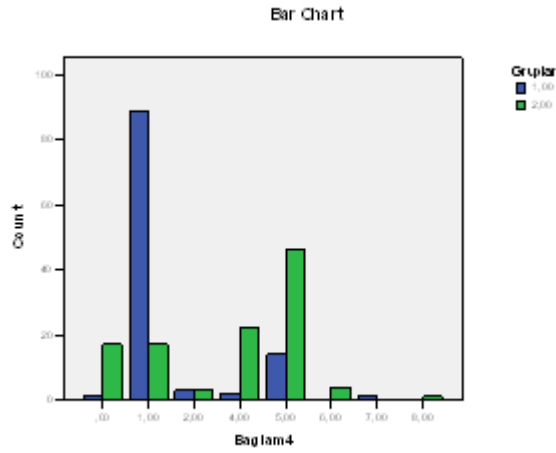
Üçüncü bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri "*Kendi yerine geçer misin?*" biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek "*Kalkıp başka yere geç lütfen.*" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine bir örnek "*Sen neden benim yerime oturdun?*" biçimindeyken, yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "*Benim yerime niye oturuyorsun?*" biçimindedir.

4.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada dördüncü alt problem "Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren dördüncü bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?" biçimindeydi. Dördüncü alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen "*Ailenle birlikte huzurevine yaşlıları ziyarete gittin. Orada çalışan kişinin yaşlı bir teyzeye kimsenin olmadığı bir yerde kötü davrandığını gördün. Bu duruma çok üzüldün ve sinirlendin. O sırada huzurevi müdürünü gördün. Müdürün yanına gidip ona ne söyledin?*" bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen "*Huzurevindeki yaşlıları ziyaret ediyorsun. O sırada bir çalışanın تنها bir noktada yaşlı bir kadına kötü davrandığına tanık oluyorsun. Bu durum seni hem üzüyor hem öfkeliendiriyor. O sırada huzurevi müdürünü gördün. Bu durumu müdüre nasıl söyledin?*" bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.4'de sunulmuştur:

Tablo 4. 4: Dördüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		1	0,9	17	15,5	14,6
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	89	80,9	17	15,5	65,4
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	3	2,7	3	2,7	0
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	0
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	2	1,8	22	20	18,2
	5. Doğrudan Suçlama	14	12,7	46	41,8	29,1
Kınama	6. Hafif Kınama	0	0	4	3,6	3,6
	7. Ağır Kınama (davranış)	1	0,9	0	0	0,9
	8. Ağır kınama (kişi)	0	0	1	0,9	0,9



Tablo 4.4’de görüldüğü gibi dördüncü duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların dördüncü bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %80,9 oranla *sezdirimler* ve ikincisi %12,7 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %41,8 *doğrudan suçlama* ve ikincisi % 20 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji

sezdirimler ve *doğrudan suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar ve yetişkinler olumsuz *çıkartım* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9, yetişkinlerin oranı %15,5dir.

Dördüncü bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu sezdirim stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Müdürüm yaşlı nineye çalışan kişi kötü davranıyor.*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*Müdürüm çalışanlarımız yaşlılara daha şefkatli davranmalı.*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine bir örnek “*Ona ceza ver*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Çalışanınızın davranışlarına bakar mısınız? Böyle bir şey olamaz. Siz herhangi bir işlem başlatmazsanız, sizi şikayet edeceğim gerekli yerlere.*” biçimindedir.

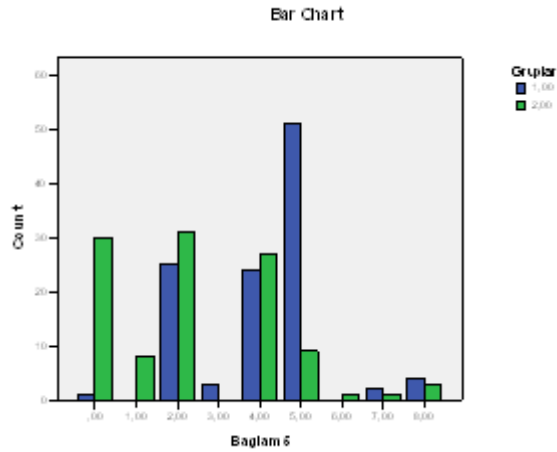
4.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada beşinci alt problem “Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren beşinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Beşinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Hastalandığın için annenle birlikte hastaneye gittin. Doktor sana iğne yapılması gerektiğini ve iğnenin canını hiç acıtmayacağını söyledi. Fakat İğne yapılırken hemşire canını çok acıttı. Böyle bir durumda hemşireye ne söyledin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Hastalandığın için hastaneye gidiyorsun. Doktor bir iğne yapılması gerektiğini söylüyor. Ancak sen iğneden çok korkuyorsun. Doktor bu iğnenin can acıtmadığını söylese de hemşire iğneyi yaparken canını epey acıtıyor. Böyle bir durumda hemşireye ne derdin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.5’de sunulmuştur:

Tablo 4. 5. Beşinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin

Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		1	0,9	30	27,3	26,4
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	-	-	8	7,3	7,3
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	25	22,7	31	28,2	5,5
	3. Olumsuz Çıkarım	3	2,7	-	-	2,7
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	24	21,8	27	24,5	2,7
	5. Doğrudan Suçlama	51	46,4	9	8,2	38,2
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	1	0,9	0,9
	7. Ağır Kınama (davranış)	2	1,8	1	0,9	0,9
	8. Ağır kınama (kişi)	4	3,6	3	2,7	0,9



Tablo 4.5’de görüldüğü gibi beşinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların beşinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %46,4 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %22,7 oranla *kızgınlık* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %28,2 *kızgınlık* ve

ikincisi % 24,5 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji *sezdirimler* ve *doğrudan suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar *sezdirim* ve *hafif kınama* stratejisini, yetişkinler *olumsuz çıkarım* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9, yetişkinlerin oranı %27,3 dır.

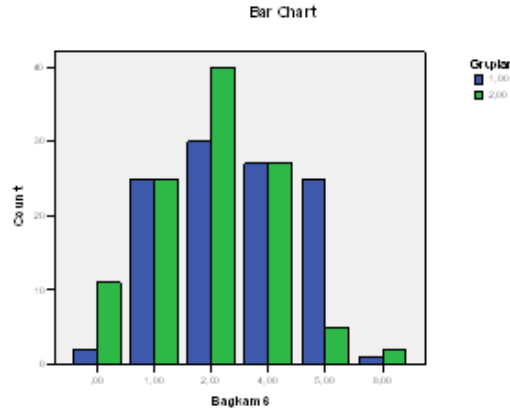
Beşinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Neden acıtarak iğne yaptın?*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*Eliniz çok ağrımış. Canımı ziyadesiyle acıttınız.*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu kızgınlık stratejisine bir örnek: “*Ben bir daha sizin yanınıza gelmem. Başka doktora giderim.*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Acıtmayan iğne buysa acıtanı çok merak ettim.*” biçimindedir.

4.6. Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada altıncı alt problem “Resmi bir ortamda, üst sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren altıncı bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Altıncı alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Annen seni parka götürecekti. Çok mutlu oldun. Ancak önce yol üstündeki bir bankaya uğramanız gerekti. Annen işinin kısa süreceğini ve hemen çıkacağını söyledi. Ama bankada annenin işi çok uzadı ve işi bitmedi. Sen de çok sıkıldın ve annene sinirlendin. Bu durumda annene ne söyledin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Annen seni güzel bir yere yemeğe götürüyor. Bundan dolayı çok mutlusun. Ancak annen küçük bir iş için yol üstünde bir bankaya 10 dakikalığına uğramanız gerektiğini söylüyor. Bankaya giriyorsunuz, ancak annen görüştüğü memurun yanından bir türlü ayrılmıyor. Sıkılıyorsun ve annene sinirleniyorsun. Bu durumda annene ne söyledin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.6’ da sunulmuştur:

Tablo 4. 6. Altıncı Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		2	1,8	11	10	8,2
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	25	22,7	25	22,7	0
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	30	27,3	40	36,4	9,1
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	0
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	27	24,5	27	24,5	0
	5. Doğrudan Suçlama	25	22,7	5	4,5	18,2
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	-	-	-
	7. Ağır Kınama (davranış)	-	-	-	-	0
	8. Ağır kınama (kişi)	1	0,9	2	1,8	0,9



Tablo 4.6'da görüldüğü gibi altıncı duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin en çok kullandığı şikayet stratejisi seçimleri aynıdır. Çocukların altıncı bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %27,3 oranla *kızgınlık* ve ikincisi %24,5 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %36,4 *dolaylı kızgınlık* ve ikincisi %24,5 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji *doğrudan suçlama* ve *kızgınlık*tır. Bu bağlamla ilgili uygun

bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8, yetişkinlerin oranı %10'dur.

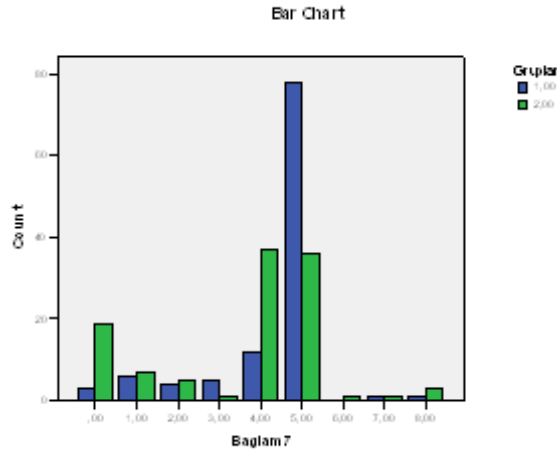
Altıncı bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu kızgınlık stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Anne artık gidelim. Buradan sıkıldım. Ben gitmek istiyorum.*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*Of anne iyiki 10 dakikaydı işin. Sıkıldım.*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek: “*Anne biraz çabuk ol. Birazdan akşam olacak. Parka gidemeyeceğiz.*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Biraz daha çabuk gelsen daha iyi olurdu.*” biçimindedir.

4. 7. Yedinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada yedinci alt problem “Resmi olmayan bir ortamda, alt sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren yedinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Yedinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Misafir geleceği için odadaki dağınıklığı topladın, ama kardeşin odanı yeniden dağıttı. Bunu görünce öfkelendin. Bu durumda kardeşine ne derdin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*O akşam misafir geleceği için annen ortalığı biraz toplamanı istiyor. Tüm dağınıklığı topluyorsun, ancak kardeşin sen balkondayken her yeri yeniden dağıtıyor. Bunu görünce öfkeleniyorsun. Bu durumda kardeşine ne derdin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.7’de sunulmuştur:

Tablo 4. 7. Yedinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		3	2,7	19	17,3	14,6
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	6	5,5	7	6,4	0,9
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	4	3,6	5	4,5	0,9
	3. Olumsuz Çıkarım	5	4,5	1	0,9	3,6
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	12	10,9	37	33,6	22,7
	5. Doğrudan Suçlama	78	70,9	36	32,7	38,2
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	1	0,9	0,9
	7. Ağır Kınama (davranış)	1	0,9	1	0,9	0
	8. Ağır kınama (kişi)	1	0,9	3	2,7	1,8



Tablo 4.7’de görüldüğü gibi yedinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların yedinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %70,9 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %10,9 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden

birincisi %33,6 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 32,7 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine *doğrudan* ve *dolaylı suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar *hafif kınama* stratejisini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %2,7, yetişkinlerin oranı %17,3'dür

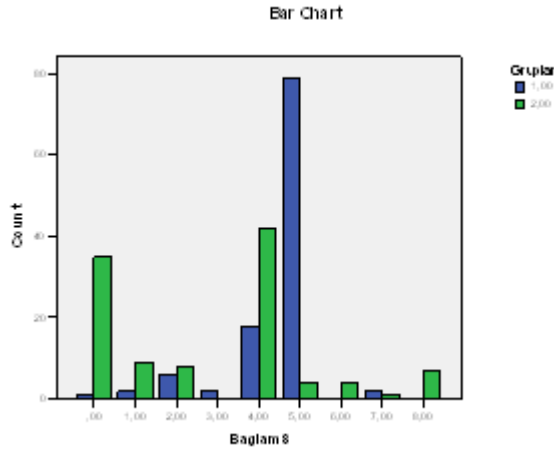
Yedinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Niye odamı dağıttın? Bir daha dağıtma biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek: “Neden dağıttın? Hemen geri topla, misafir gelecek.” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “Odama bir daha girme.” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “Telaşımı görmüyor musun? Bana yardımcı ol lütfen.” biçimindedir.*

4.8. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada sekizinci alt problem “Resmi olmayan bir ortamda, alt sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren sekizinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Sekizinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Yaz tatilinde ailenle birlikte denize gittin. Denizin kıyısında uzun süre uğraşıp kumdan çok güzel bir kule yaptın. Oradan geçen senden küçük bir çocuk gelip yaptığın kuleyi yıktı. Böyle bir durumda ona ne derdin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Bir kafede otururken büyük bir çaba ve sabırla domino taşlarını art arda dizip güzel bir görüntü oluşturuyorsun. Kafede bulunan senden küçük bir müşteri geçerken masana çarpıyor ve bütün domino taşların dağılıyor. Böyle bir durumda o müşteriye ne derdin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.8'de sunulmuştur:

Tablo 4. 8. Sekizinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		1	0,9	35	31,8	30,9
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	2	1,8	9	8,2	6,4
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	6	5,5	8	7,3	1,8
	3. Olumsuz Çıkarım	2	1,8	-	-	1,8
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	18	16,4	42	38,2	21,8
	5. Doğrudan Suçlama	79	71,8	4	3,6	68,2
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	4	3,6	3,6
	7. Ağır Kınama (davranış)	2	1,8	1	0,9	0,9
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	7	6,4	6,4



Tablo 4.8’de görüldüğü gibi sekizinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların sekizinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %71,8 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %16,4 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %38,2 *dolaylı suçlama* ve ikincisi %8,2 oranla *sezdirim* stratejisidir. Seçilen

stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine *doğrudan* ve *dolaylı suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar *hafif kınama* stratejisini ve *ağır kınama (kişi)* stratejisini, yetişkinler ise *olumsuz çıkarım* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9, yetişkinlerin oranı %31,8'dir.

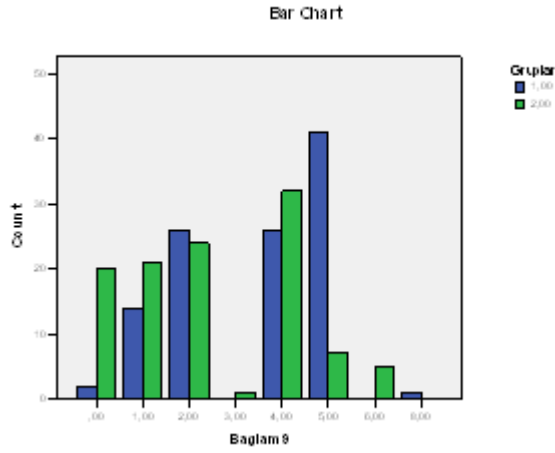
Sekizinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Niye kulemi yıktın? Önüne niye bakmadın?*” biçimindeyken, yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*Dikkat etsene. Çok uğraşıp yaptım. Sen gelip bozdu.*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “*Biraz daha dikkatli ol.*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Lütfen biraz dikkatli olurmusunuz?*” biçimindedir.

4.9. Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada dokuzuncu alt problem “*Resmi olmayan bir ortamda, üst sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren dokuzuncu bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?*” biçimindeydi. Dokuzuncu alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Baban hafta sonu seni oyun parkına götürecekti. Bu yüzden çok heyecanlıydın. Ama bir işi çıkınca baban hafta sonu seni parka götürmekten vazgeçti. Buna çok üzüldün. Bu durumu babana nasıl söyledin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Baban çok istediğin için hafta sonu seni sinema oyuncusu bir arkadaşıyla tanışmaya götürme sözü veriyor. Buna çok seviniyor ve heyecanlanıyorsun. Sabırla beklerken baban bir işi çıktığını bu yüzden seni götüremeyeceğini söylüyor. Bu durum seni çok üzüyor. Bunu babana nasıl söyledin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.9'da sunulmuştur:

Tablo 4. 9: Dokuzuncu Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		2	1,8	20	18,2	16,4
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	14	12,7	21	19,1	6,4
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	26	23,6	24	21,8	1,8
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	1	0,9	0,9
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	26	23,6	32	29,1	5,5
	5. Doğrudan Suçlama	41	37,3	7	6,4	30,9
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	5	4,5	4,5
	7. Ağır Kınama (davranış)	-	-	-	-	-
	8. Ağır kınama (kişi)	1	0,9	-	-	0,9



Tablo 4.9’da görüldüğü gibi dokuzuncu duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların dokuzuncu bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %37,3 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %23,6 oranla *dolaylı suçlama* ve *kızgınlık* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %29,1 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 21,8 oranla *kızgınlık* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki

strateji *doğrudan suçlama* ve *sezdirimler*dir. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama* ve *ağır kınama (davranış)* stratejilerini, yetişkinler *ağır kınama (davranış)*, *ağır kınama (kişi)* stratejilerini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8, yetişkinlerin oranı %18,2'dir.

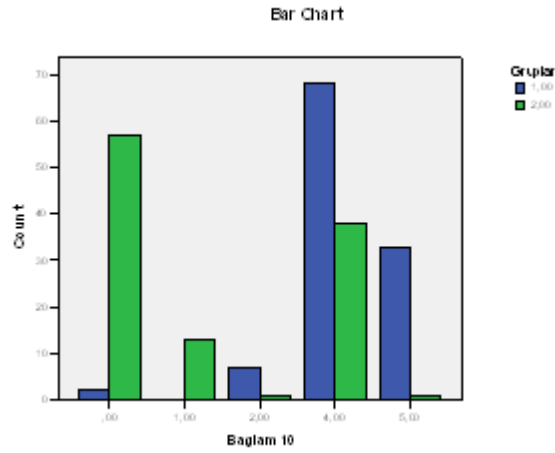
Dokuzuncu bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Neden beni parka götürmekten vazgeçtin? Senin yüzünden parka gidemiyorum.*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek “*İşlerini ayarlamadan bana neden söz verdin?*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “*Baba beni hafta sonu parka götürmeyecek miydin?*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Ben bütün hafta bunu bekledim. Bu yaptığın olmadı.*” biçimindedir.

4.10. Onuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada onuncu alt problem “Resmi olmayan bir ortamda, üst sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren onuncu bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Onuncu alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Evde sevdiğin çizgi filmi seyrederken bir misafiriniz geldi. Daha önce hiç görmediğin bu adamın yüksek sesle konuşmasından çizgi filmi anlayamadın. Bu nedenle moralin bozuldu. Bu durumda evinizdeki yabancı adama ne derdin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Evde çok sevdiğin bir film izliyorsun. O sırada binaya yeni taşınan bir kadın annenle tanışmaya geliyor. Yan odada oturan bu kadının yüksek sesle konuşmasından filme odaklanamıyorsun. Bu nedenle moralin bozuluyor. Bu durumla ilgili kadına ne derdin?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.10'da sunulmuştur:

Tablo 4. 10. Onuncu Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		2	1,8	57	51,8	50
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	-	-	13	11,8	11,8
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	7	6,4	1	0,9	5,5
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	-
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	68	61,8	38	34,5	27,3
	5. Doğrudan Suçlama	33	30	1	0,9	29,1
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	-	-	-
	7. Ağır Kınama (davranış)	-	-	-	-	-
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	-	-	-



Tablo 4.10’da görüldüğü gibi onuncu duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların birinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %61,8 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %30 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %34,5 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 11,8 oranla *sezdirim* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine *doğrudan* ve

dolaylı suçlamadır. Bunun yanında çocuklar sezdirim, olumsuz çıkarım, hafif kınama, ağır kınama (davranış) ve ağır kınama (kişi) stratejilerini, yetişkinler olumsuz çıkarım, hafif kınama, ağır kınama (davranış) ve ağır kınama (kişi) stratejilerini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8, yetişkinlerin oranı %51,8'dir.

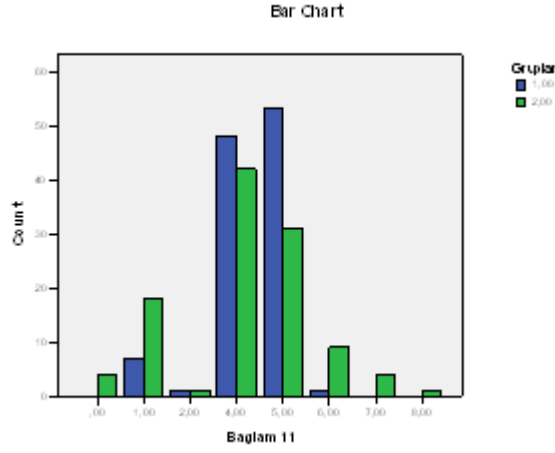
Onuncu bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Birazcık kısık sesle konuşabilir misin?*” biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek: “*Biraz daha sessiz olur musunuz?*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine bir örnek “*Niye çok fazla bağıryorsun? Çizgi filmi anlayamadım senin yüzünden. Buradan gider misin?*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Çok gürültü yapıyorsunuz.*” biçimindedir.

4.11. Onbirinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada onbirinci alt problem “Resmi olmayan bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip yabancı birine şikayette bulunmayı gerektiren onbirinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?” biçimindeydi. Onbirinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen “*Bisiklete binmek için bahçeye çıktın. Tanımadığın bir çocuğun senin bisikletine bindiğini gördün. Buna çok sinirlendin. Çocuğun yanına gidip ona ne derdin?*” bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen “*Bisiklete binmek için dışarı çıkıyorsunuz. Evinizin önünde tanımadığınız birinin sizin bisikletinizle dolaştığını görüyorsunuz. Çok sinirleniyorsunuz. Bisikletinize binip dolaşan yabancıнын yanına gidip ona ne derdiniz?*” bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.11'de sunulmuştur:

Tablo 4. 11. Onbirinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		-	-	4	3,6	3,6
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	7	6,4	18	16,4	10
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	1	0,9	1	0,9	0
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	-
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	48	43,6	42	38,2	5,4
	5. Doğrudan Suçlama	53	48,2	31	28,2	20
Kınama	6. Hafif Kınama	1	0,9	9	8,2	7,3
	7. Ağır Kınama (davranış)	-	-	4	3,6	3,6
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	1	0,9	0,9



Tablo 4.11’de görüldüğü gibi onbirinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların onbirinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %48,2 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %43,6 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %38,2 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 28,2 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki

strateji *doğrudan suçlama* ve *sezdirimler*dir. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *ağır kınama (davranış)*, *ağır kınama (kişi)* stratejilerini, yetişkinler ise *olumsuz çıkarım* stratejisini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan yetişkinlerin oranı %3,6'dır.

Onbirinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri "*Niye benim bisikletime izinsiz bindin? İn bisikletimden.*" biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek "*O benim bisikletim. İzinsiz neden aldınız?*" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek "*O benim bisikletim olduğu için ben ne zaman izin verirsem o zaman sürebilirsin.*" biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "*Afedersiniz ama şu an benim bisikletimi kullanıyorsunuz.*" biçimindedir.

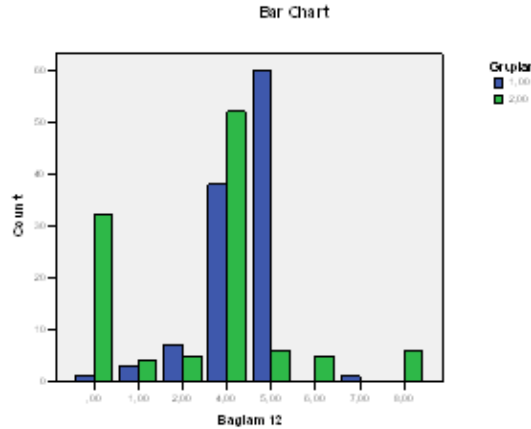
4. 12. Onikinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmada onikinci alt problem "Resmi olmayan bir ortamda, eşit sosyal konuma sahip tanınan birine şikayette bulunmayı gerektiren onikinci bağlama verilen yanıtlarda çocukların ve yetişkinlerin başvurduğu şikayet stratejileri nasıl bir dağılım göstermektedir?" biçimindeydi. Onikinci alt probleme ilişkin çocuklara yöneltilen "*Arkadaşlarıyla birlikte top oynarken biri topu yüzüne doğru attı. Yüzüne çarpan top canını acıttı. Bu durumda topu atan arkadaşına ne derdin?*" bağlamına ve yetişkinlere yöneltilen "*Arkadaşlarınızla voleybol oynarken biri topu yüzünüze doğru atıyor. Yüzünüze çarpan top canınız acıtıyor. Böyle bir durumda topu atan kişiye ne derdiniz?*" bağlamına verilen yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan betimsel istatistik hesaplamalar sonucu ortaya çıkan bulgular Tablo 4.12'de sunulmuştur:

Tablo 4. 12. Onikinci Bağlama Yönelik Başvuruları Şikayet Etme Stratejilerinin

Dağılımı

Türler	Stratejiler	Çocuklar		Yetişkinler		Fark
		f	%	f	%	
Yanıt vermeyenler ve şikayet etmeyenler		1	0,9	32	29,1	28,2
Açık bir sitem yok	1. Sezdirimler	3	2,7	4	3,6	0,9
Hoşnutsuzluk	2. Kızgınlık	7	6,4	5	4,5	1,9
	3. Olumsuz Çıkarım	-	-	-	-	-
Suçlamalar	4. Dolaylı Suçlama	38	34,5	52	47,3	12,8
	5. Doğrudan Suçlama	60	54,5	6	5,5	49
Kınama	6. Hafif Kınama	-	-	5	4,5	4,5
	7. Ağır Kınama (davranış)	1	0,9	-	-	0,9
	8. Ağır kınama (kişi)	-	-	6	5,5	5,5



Tablo 4.12’de görüldüğü gibi onikinci duruma ilişkin çocukların ve yetişkinlerin şikayet stratejisi seçimleri ve bunların oranları arasında farklar bulunmaktadır. Çocukların onikinci bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %54,5 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %34,5 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %47,3 *dolaylı suçlama* ve ikincisi % 5,5 oranla *doğrudan suçlama* ve *ağır kınama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine doğrudan ve dolaylı suçlamadır. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *hafif*

kınama ve ağır kınama (kişi) stratejilerini, yetişkinler olumsuz çıkarım, ağır kınama (davranış) stratejilerini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9, yetişkinlerin oranı %29,1'dir.

Onikinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri "*Neden benim yüzüme top attın*" biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiye başvurduğu bir örnek "*Neden topu yüzüme attın?*" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek "*Biraz yavaş oynayın da top yüzüme gelmesin.*" biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "*Biraz daha yavaş oyna.*" biçimindedir.

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bir edimsöz türü olan şikayet ediminin kullanımında çocukların başvurduğu stratejileri belirlemeyi ve çocukların yetişkinlere oranla edimbilimsel becerilerini edinim düzeyini saptamayı amaçlayan bu çalışmada elde edilen sonuç, okulöncesi dönemi çocuklarının şikayet ediminde genel olarak yetişkinlerden farklı stratejilere başvurduğu, buna karşın bazı bağlamlarda iki grup arasında benzerlikler olduğu yönündedir. Araştırma okulöncesi dönemde öğrenim gören 5-6 yaş grubu çocuklar ve yetişkinler üstünde yürütülmüştür. Bu nedenle araştırma çerçevesinde ulaşılan sonuç bu çalışmaya katılan öğrencilerle sınırlıdır.

Veri toplama aracında bulunan bağlamlardan birincisinde yetişkinler en çok suçlamalar kategorisindeki *dolaylı suçlama* stratejisine kullanmışken, çocuklar *doğrudan suçlama* stratejisini kullanmışlardır. Gruplardan birinin sık kullandığı strateji diğeri tarafından belirgin biçimde az kullanılmıştır. Bu fark ikinci, yedinci, sekizinci, dokuzuncu, onbirinci ve onikinci bağlamlarda belirgin biçimde görülmektedir. Bu durumlara bakıldığında şikayet ediminde yetişkinler dolaylı dilsel biçimleri kullanırken çocuklar doğrudan stratejileri kullanmıştır.

Şikayet edimini kullanmayı gerektiren durumlarda çocuklar ile yetişkinler arasındaki stratejilere başvurma seçimleri arasındaki farklılıkların nedenlerinden birinin bağlamın niteliği olduğu düşünülmektedir. Bachman (1990), iletişim sırasında söz ediminin etkili biçimde kullanılıp yorumlanmasının toplumsal bağlamın özelliklerinin dikkate alınmasıyla olanaklı olacağı görüşündedir. Bu çalışmada çocukların yetişkinlerden farklı stratejilere başvurmuş olmaları, kültürel bilgi eksikliği nedeniyle bağlamı değerlendirme biçimlerinden kaynaklanabilir. Hymes (1972), dildeki uygun seçimin belirleyicisinin kültür olduğunu belirtir. Bireyler, kültürel bilgi yoluyla dilsel yapının o bağlam için uygun olup olmadığını, neyin kiminle, ne zaman ve nerede konuşulabileceğinin bilincine varır (Hymes, 1972).

Bireylerin iletişimsel yetileri, kültüre ve dile yönelik edinilen bilgileri kullanarak gelişir ve bağlamlar doğru değerlendirilir. Canale ve Swain (1983), iletişimin sosyal bir etkileşim biçimi olduğunu ve anlatımın doğru yorumlanması için sosyokültürel bağlamın ipuçları sunduğunu ileri sürer. Sunulan ipuçlarının değerlendirilmesi çocuklarda ve yetişkinlerde kültürel bilgi düzeyine göre değişkenlik gösterebilir. Diğer yandan şikayet söz edimlerinin gerçekleştirilmesinde yetişkinler tarafından *dolaylı suçlama* stratejilerinin daha çok kullanılmasına karşın çocuklar tarafından *doğrudan suçlama* stratejilerinin kullanılmasının nedeni yetişkinlerin örtük anlamları anlamalarında, dilbilgisel kullanımlarında, iletişim yetisinde, vb. yönlerde daha başarılı olmalarından kaynaklanmış olabilir.

Edimbilim, dilin gerçek ve çıkarımsal anlamıyla ilgilenir. Kullanım bilgisinden yalıtılmış dil dizgesi işlevini tam olarak yerine getirmeyebilir. Edimsel boyut, dilsel davranışın mantıksal yolla anlaşılmasını kapsar (Mey, 2001). Okulöncesi çocuklarda mantıksal çıkarımlar daha soyuttur. Amacı tam olarak sezemedikleri için dolaylı anlatım yapamazlar. Bakış açısını anlamadıkları için dolaylı suçlama yerine doğrudan suçlama stratejisini kullanmış olabilirler. Bu açıdan bakıldığında 5-6 yaş çocukların edimsel boyut bakımından henüz gelişmemiş olduğu söylenebilir.

Wannurk (2005), yetişkinlerin karşı tarafı kırmamak ve kaba olmamak için çoğunlukla dolaylı stratejiler kullandığını belirtir. Ancak yeterli edimsel bilgiye sahip olmayan okulöncesi çocukları için bu stratejileri kullanmak daha az karşılaşılan bir durumdur. Bu nedenle çocukların yüksek oranda suçlama ulamındaki doğrudan stratejiyi seçmeleri onların henüz tam anlamıyla biçimlendirilmemiş dil edincine sahip olduğunu ve nasıl şikayet edileceğini bilmiyor olabileceklerini gösterir

Yetişkinler gelişimsel özelliklerinden dolayı farklı sosyal bağlamlar deneyimlediğinden iletişimsel edinçleri daha gelişmiş olur. Yetişkinler bu nedenle bir edimi uygularken diğer unsurları da dikkate alabilir. Fakat çocuklar bu ortamlarda daha az bulunur. Bu nedenle dil dizgeleri gelişimsel olarak tamamlansa da iletişimsel edinçleri yeterli düzeyde gelişmemiş olabilir. Widdowson (1989), farklı sosyal ortamların öğrencilerin dili etkili biçimde kullanma konusundaki bilgi ve becerilerini geliştirdiğini ifade eder.

Hymes (1972), ikinci dil edinimi ve dil öğreniminde iletişimsel yeterliliğin temel hedef olması gerektiğini ileri sürmüştür. Dil öğrenenlerin sadece dilbilgisi değil, aynı zamanda iletişimsel hedeflere ulaşmak için uygun biçimde konuşmayı da öğrenmeleri gerektiğini ifade eder. Dil öğrenenler yalnızca ses bilgisi, sözdizim ve sözcük bilgisi gibi dilsel kuralları değil, aynı zamanda sosyokültürel dil kullanım kurallarını da edinmelidir. Konuşmacının, konuşma eylemini uygun biçimde yerine getirebilmesi için bir dilde sosyokültürel dil kullanma yeterliliğine ve dilsel bir yetkinliğe sahip olması gerekir (Blum-Kulka ve Olshtain, 1984). Bu bilgiler doğrultusunda çocukların ve ikinci dil öğrenen yetişkinlerin dil edinim sürecinde benzer aşamalardan geçtiği ifade edilebilir.

Eshraghi ve Shahrokhi (2006), İranlı kız öğrenciler ile anadili İngilizce olan öğrenciler üzerinde şikayet stratejilerini saptamak amacıyla yaptığı çalışmada İranlı öğrencilerin dolaylı şikayet stratejisini kullanırken, anadili İngilizce olan öğrencilerin doğrudan şikayet stratejisini daha sık kullandığı sonucuna ulaşmıştır. Yapılan bu çalışmada da çocuklar ve yetişkinler tarafından şikayet bağlamlarında başvurulan stratejiler arasında böyle bir benzerlik olduğu görülmüştür. Anadili edinen çocuklarla ikinci dili edinen yetişkinler birçok açıdan farklı olsa da bu noktada benzer süreçlerden geçtiği söylenebilir.

5-6 yaşına gelen çocukların dil kullanımı genellikle yetişkin diline benzemektedir. Ancak çocuklar, yetişkinler gibi iletişim sırasında uygun dil stratejilerini kullanamayabilir. Onlar için önemli olan anladıklarını ve bildiklerini doğrudan aktarmaktır. Moon'un (2001) yaptığı çalışmada farklı uluslardan gelen yabancı öğrencilerin çoğunlukla uygun stratejileri seçemedikleri ve genellikle doğrudan yolları kullandıkları, buna karşın anadili konuşucularının dolaylı yolları kullandıklarını saptamıştır. Moon'un belirlediği bu sonuç çocuklar üstünde yapılan çalışmada elde edilen sonuçla benzerlik göstermektedir.

Boxer (1993), sosyal uzaklığın şikayet durumları üstünde etkisi olduğunu açıklar. İnsanların yabancılara yönelik yaklaşımlarından farklı olarak meslektaşlarına ve arkadaşlarına karşı şikayetlerini sindirmeye eğilimli olduklarını ifade eder. Çocuklar üzerinde yapılan bu çalışmada çocukların şikayet ederken şikayet durumları üstüne odaklandıkları, ilgili bağlamlarda iletişim kurulan kişiye göre başvurdukları şikayet stratejilerini değiştirmedikleri görülmüştür. Bu bağlamda

çocukların şikayet ederken sosyal uzaklığı dikkate almadıkları söylenebilir. Ayrıca kişilerarası ilişkinin, yaşın ve sosyal konumun verilen yanıtları yetişkinlerde çok etkilediği, çocuklarda ise bu ilişkinin ya da konumun tam anlamıyla bilinmemesinden dolayı verilen yanıtları çok etkilemediği görülmüştür.

Söylem tamamlama testinde verilen oniki durumdan üçünde, yetişkinler ve çocuklar arasında en sık başvurulan stratejiler bakımından benzerlik saptanmıştır. Üçüncü ve onuncu durumlarda çocuklar ve yetişkinlerin en çok kullandığı strateji, suçlama kategorisindeki *dolaylı suçlama* stratejisi iken, altıncı durumda en çok kullanılan strateji, hoşnutsuzluk kategorisindeki *kızgınlık* stratejisidir. Bu bağlamlara bakıldığında bazı durumlarda çocuklardaki edimsel becerilerin yetişkinlerle benzer durumda olduğu görülmektedir.

Çocuklar ve yetişkinlerin farklı stratejiler kullanmasındaki nedenlerden biri olan bağlam, bazı durumlarda çocuklar ve yetişkinler arasında ortak dilsel yapıların kullanımını sağlamıştır. Çocukların genellikle yetişkinler kadar kültürel bilgi düzeyine ulaşamadıkları ifade edilse de farklı durumlarda yetişkinler gibi iletişim kurabildikleri görülmektedir. Çocukların aile yapıları, bilişsel düzeyleri, yetiştirilme biçimleri onların dil kullanımlarını yüksek oranda etkileyebilir. Zaman zaman gösterdikleri duyarlılık çocukların da kültürel bilgi düzeylerinin yetişkinlerle bazı konularda benzer olabileceğini gösterir.

Yule (2010), dil öğrenme sürecinin edimsel boyutu içermediği durumlarda iletişimsel boyutta sorunlar ortaya çıkabileceğini ifade etmiştir. Çocuklarda genel olarak dil ediniminin dört yaş civarında tamamlandığı, edimsel boyutun tam olarak yetişkinler kadar kazanılmadığı bilinir. Çocuklar ve yetişkinlerin üç bağlamda aynı stratejileri kullanmaları onların bazı durumlarda yetişkinlerle benzer iletişim kurduklarını gösterir. Bu bağlamda çocukların okulöncesi dönemde edimbilimsel beceri anlamında zaman zaman yetişkinlerinkine benzer ifadeler oluşturabildikleri söylenebilir.

Üçüncü ve onuncu bağlamda çocukların da yetişkinler gibi suçlama ulamındaki *dolaylı suçlama* stratejisini kullanmaları, çocukların da karşı tarafı kırmamak ve kaba olmamak adına *doğrudan suçlama* yerine *dolaylı suçlamayı*

yeğledikleri söylenebilir. Bu iki durumda ortaya çıkan sonuç düşük oranda da olsa çocukların biçimlendirilmiş dil yetilerine sahip olabileceğini ve nerde nasıl şikayette bulunmaları gerektiğini biliyor olabileceklerini gösterebilir.

Bağlamlara verilen yanıtlar incelendiğinde çocuklar ve yetişkinler tarafından başvuru ulamın çoğunlukla *suçlama* olduğu görülmüştür. Sadece altıncı bağlamda yetişkinlerin ve çocukların birlikte *suçlama* stratejisine başvurmadığı, her iki grubunda hoşnutsuzluk ulamındaki *kızgınlık* stratejisine başvurduğu görülmüştür. Şikayetin olumsuz etkilenilen bir davranışa hoşnutsuzluk veya rahatsızlık ile tepki gösterilmesi olarak tanımlanmasından yola çıkarak verilen bağlamdaki durumu algılama açısından yetişkin ve çocukların benzer stratejiyi kullandığı söylenebilir (Tanck, 2002). *Kızgınlık* stratejisinin iki grup tarafından seçilmesi, ilgili bağlamda yer alan duruma yönelik benzer bir algı geliştirilmiş olmasıyla ilgili olabilir.

Araştırmada ayrıca çocukların çoğunlukla suçlamalar ulamındaki doğrudan *suçlama* stratejisine başvurduğu beşinci durumda, yetişkinlerin hoşnutsuzluk ulamındaki *kızgınlık* stratejisini kullandığı saptanmıştır. Ayrıca dördüncü durumda çocukların yüksek oranla açık bir sitemin olmadığı *sezdirim* stratejisine başvurduğu görülürken, yetişkinlerin en çok suçlamalar ulamındaki *doğrudan suçlama* stratejine başvurması gruplar arasında şikayet ulamı seçimi bakımından da bir farklılığın olduğunu ortaya koymuştur.

Trosborg'un (1995) şikayet edimi ulamları incelendiğinde en hafif şikayet stratejisinin *sezdirimler* stratejisi olduğu görülmektedir. Bu stratejide şikayet hafif bir biçimde iletilir. Bu bilgidен yola çıkarak sezdirim stratejisinin çocuklardan çok, dili etkin biçimde kullanan ve edimsel becerisi yüksek olan yetişkinlerin kullanması beklenmektedir. Dördüncü bağlamda yetişkinlerin suçlama ulamına başvurduğu durumda çocukların *sezdirim* stratejisini kullandığı görülmektedir. Bu durum verilen bağlamın farklı yorumlanmasından kaynaklanmış olabilir. Dördüncü bağlamda huzurevine ziyarete gidildiğinde çalışan kişinin yaşlı bir teyzeye kimsenin olmadığı bir yerde kötü davrandığı görülür ve bu durum huzurevi müdürünün yanına gidilerek şikayet edilir. İlgili bağlamda rahatsızlık verilen durum doğrudan o kişiye (çalışana) değil, o kişiden sorumlu olana (müdüre) iletilmektedir. Yetişkinler bu bağlamda çalışanın davranışlarına müdahale etmediği için müdürü doğrudan suçlarken,

çocuklar bu aktarımda ikinci kişiyi suçlamadan, rahatsızlıklarını ince bir biçimde dile getirmişlerdir. Bu durum çocukların bağlamı doğru değerlendirememelerinden, müdür ve çalışan ilişkisinde olması gereken kurallar dizgesine ilişkin bilgi eksikliği yaşamalarından kaynaklanabilir.

Şikayet ediminde bulunurken çocuklar ve yetişkinlerin farklı ulamlara başvurduğu bir diğer bağlam beşinci bağlamdır. Bu bağlamda yetişkinler hoşnutsuzluk ulamındaki *kızgınlık* stratejisini kullanırken, çocuklar suçlamalar ulamındaki *doğrudan suçlama* stratejisini kullanmışlardır. Bu sonuç yetişkinler ve çocuklar arasındaki şikayet ediminin şiddet farkının yüksek olduğu bağlamlardan biridir. Bu bağlamda edimsel bilgi ve iletişimsel yetisinin yüksek olduğu düşünülen yetişkinlerin şikayet ulamlarının hoşnutsuzluk ulamında yer aldığı görülmektedir. Ancak dil dizgesini edinmiş olan 5-6 yaş grubu çocukların bu bağlamda *suçlama* stratejisine başvurması onların edimsel anlamda henüz yetişkinlerin düzeyine gelememiş olabileceklerini göstermektedir. Beşinci bağlamda hastaneye gidilir, doktor iğne yapılması gerektiğini ve iğnenin hiç acıtmayacağını söyler, fakat hemşire iğne yaparken çok acıtır ve bu durumda hemşireye şikayette bulunulur. Bu bağlama durumu algılama açısından bakıldığında *acıtarak* iğne yapılmasının çocukları daha çok rahatsız edebilecek bir şikayet durumu olduğu söylenebilir. Bu nedenle yetişkinlerin kullandığından daha şiddetli olan stratejiye yöneldikleri düşünülebilir.

Şikayet edimine ilişkin dikkat çeken durumlardan biri de katılımcıların aynı yanıtta birden çok stratejiyi kullanmalarıdır. Bu durumda vurgulu ve baskın olan strateji dikkate alınmıştır.

Sonuç olarak bu araştırmada elde edilen bulgu, 5-6 yaş grubundaki okulöncesi çocukların şikayet ediminde bulunurken çoğunlukla yetişkinlerden farklı stratejileri kullandıkları fakat bazı durumlarda başvuru stratejiler bakımından çocuklar ve yetişkinler arasında benzerlikler olduğu yönündedir.

5.1. Öneriler

Araştırmada elde sonuç, 5-6 yaş grubundaki okulöncesi çocukların şikayet ediminde bulunurken çoğunlukla yetişkinlerden farklı stratejileri kullandıkları fakat

bazı durumlarda çocuklar ve yetişkinler arasında kullanılan stratejiler açısından benzerlikler olduğu yönündedir. Bu sonucun doğrulanması için başka araştırmaların yapılması önerilir. Yapılacak araştırmalar elde edilen bilginin rastlantısal durumlara bağlı olup olmadığını ortaya koyacaktır.

Bu araştırma okulöncesi dönemde öğrenimlerini sürdüren 5-6 yaş grubu çocuklar üstünde gerçekleştirildi. Şikayet ediminde bulunurken kullanılan stratejilerin farklı yaş gruplarında ve daha ileri eğitim aşamalarında araştırılması da önerilir. Bu tür araştırmalar Şikayet ediminin yaş özelliklerine bağlı olarak kullanım düzeyinin ne durumda olduğunu ortaya koyabilir.

Katılımcıların araştırmada kullandığı stratejiler söylem tamamlama testindeki kurmaca metinlerle belirlenmiştir. Bunların dışında okulöncesi çocukların yaş grubuna uygun rol oyunları, drama, vb. çalışmaların da yapılması önerilir. Bu yöndeki çalışmalar kullanılan stratejilerin hangi yöntem tekniklerde daha etkili olduğunu ortaya koyabilir.

KAYNAKLAR

- Aktaş, T. (2005). *Yabancı dil öğretiminde iletişimsel yeti*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12, 45-57.
- Altun Alkan, H. (2019). *Rica Ediminin Türkçeyi Yabancı Dil Olarak Öğrenenler Tarafından Kullanımları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Pamukkale Üniversitesi. Denizli.
- Altınörs, A. (2000). *Analitik Felsefe ve Etik. Söz Edimleri Kuramı ve Etik*. (Yaz. P. Ricoeur/ Çev. A. Altınörs). Bursa: Asa Kitabevi. 9–23.
- Austin, J.L. (1962). *How to Do Things with Words*, Cambridge, Mass; Harvard University Press.
- Austin, J.L. (1990). *How to Do Things with Words*. (1.baskı, 1962). Oxford: Oxford University Press.
- Bachman, L.F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bayat, N. (2017). Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde şikâyet ve özür edimine ilişkin görünüşler. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 2017 (41): 1-16
- Bialystok, E. (2001). *Bilingualism in development: language, literacy, and cognition*. Cambridge University Press.
- Bıkman, A., ve Martı, L. (2013) A Study of Complaint Speech Acts in Turkish Learners of English, *Eğitim ve Bilim 2013, Cilt 38, Sayı 170*
- Blum-Kulka, S., and Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-212.
- Boxer, D. (1993) Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19(2), 103-125.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-310). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Büyüköztürk, Ş.(2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (22.bas.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık. Ankara.

- Canale, M. (1983). "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy". In *Language and Communication*. Richards, J. and Schmidt, R (eds.). London: Longman.
- Canale, M., and Swain, M. (1983). "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy". In. *Language and Communication*. Richards, J & Shmitdh.,R (eds.). London:Longman,
- Chomsky, N. (1975). *CurrentIssues in LinguisticTheorySixty Printing*, Mouton, The Hague, Paris.
- Clyne, M. (1994) *Inter-cultural Communication at Work: Cultural Valuesin Discourse*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Çakır, A. Ve Önalın, O. (2018), A Comparative Study on Speech Acts: Formal Complaints by Native Speakers and Turkish Learners of English, *Eurasian Journal of Applied Linguistics*, 4(2), 239–259
- Decasper, A. And Fifer, W. P. (1980). "Of Human Bonding : New borns Prefer Their Mothers' Voice" *Science*. İstanbul
- Demirezen, M. (1990). *Edibilimin Dil Öğretimine Katkıları*. Boğaziçi Üniversitesi, IV. Dilbilim Sempozyum Bildirileri. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Deveci, T. (2003). A Study on The Use of Complaints in the İnterlanguage of Turkish EFL Learners, *Middle East Technical University*
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7, 5-29.
- Ege, P. (2017). İletişim Becerilerinin Gelişimi. *Özel Eğitim Dergisi*
- Ekmekçi, Ö. (1991). "Türkçe Ediniminde Çekim Eklerinin Rolü." Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 1(6): 22-44.
- Eshraghi, A. Ve Shahrokhi, M. (2016). *The Realization of Complaint Strategies among Iranian Female EFL Learners and Female Native English Speakers: A Politeness Perspective..* International Journal of English Linguistics; Vol. 6, No. 2; 2016
- Fraenkel, J.R. ve Wallen, N.E. (2006). *How to desing and evaluate research in education*. New York: McGaw-Hill International Edition.
- Galisher, B. (2014), *The Speech Act Set of Direct Complaints in American and Russian Cultures*

- Genishi, C. (1988). "Young Children's Oral Language Development". ED301361 (<http://www.thememoryhole.org/edu/eric/ed301361.html>).
- Gurkan, D. (1996) "Söylemin Yorumlanması", Ahmet Kocaman (ed.)'nin Söylem Üzerine Ankara.
- Harlow, H.L. (1990). "Do They Mean What They Say? Sociopragmatic Competence and Second Language Learners. *Modern Language Journal*, 74(1), 328-9.
- Hatch, E. (1992). *Discourse and language education: Speech acts and speech events*, (140-147). Cambridge: Cambridge University Press.
- Holmes, J. (1995) *Women, men and politeness*. London: Longman.
- Hymes, D.H. (1972) "On Communicative Competence" In: J.B. Pride and J. Holmes (eds) *Socio linguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, pp 269- 293.
- Kocaman, A. (2009). "Dilbilim Söylemi". Ahmet Kocaman (haz.) Söylem Üzerine. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- Leech, G.N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Magee, B. (1985). *Yeni Düşün Adamları, Birey ve Toplum Yayınları*, Ankara
- Mey, J. (2001) *Pragmatics: An Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Moon, K. (2001). *Speech act study: Differences between native and nonnative speakers' complaint strategies*. The American University. *Retrieved from*
- Murphy, B. ve. Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in Second Language*, S. M. Gass & J. Neu (Eds.), 191-216, Berlin: Mouton DeGruyter.
- Noisiri, W. (2002), *Speech Act of Complaint: Pragmatics Study of Complaint Behaviour between Males and Females in Thai*. University of Sussex.
- Olshtain, E. And Weinbach, L. (1987). "Complaints: A Study of Speech Act Behavior Among Native and Nonnative Speakers of Hebrew". In J. Verschueren and Bertucelli-Papi (Eds.), *The Pragmatic Perspective* (195-208) Amsterdam: John Benjamins.
- Olshtain, E. And Weinbach, L. (1993) *Interlanguage features of the speech act of complaining*. In *Interlanguage Pragmatics*. Kasper, G. & Blum-Kulka, S. (Eds.), Oxford: Oxford University Press, pp. 108-122.
- Peccei, J. S. (1999). *Pragmatics*. London: Routledge.

- Pomerantz, A. (1978). Compliment responses: Notes on the cooperation of multiple constraints'. In J. Schenkein (ed.), *Studies in the organization of conversational interaction* (pp. 79-112). New York: Academic Press.
- Sauer, M. (2001). Complaints: A Cross-cultural study of pragmatic strategies and Linguistic forms. Paper presented at *AAAL Conference*, Vancouver, Canada.
- Searle, J.R. (2000). *Söz edimleri*. Çev: R. Levent Aysever. Ankara: Ayraç Yayınevi
- Searle, J.R. (2006). *Zihin Dil ve Toplum: Gerçek Dünyada Felsefe*. Çev. A. Tural, İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Slobin, D. I. (1986). *The crosslinguistic Study of Language Acquisition*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Schmidt, R. (1993). *Consciousness, Learning and Interlanguage Pragmatics*. Gabriele Kasper ve Shoshana Blum-Kulka. *Interlanguage pragmatics içinde* (s. 21-42). Oxford University Press US.
- Tanck, S. (2002). "Speech Act Sets of Refusal and Complaint: A comparison of Native and Non-Native English Speakers' Production". *Studies in Second Language Acquisition*.
- Taylor, I. And Taylor, M.M. (1990). *Psycholinguistics: Learning and Using Language*. New Jersey: Prentice Hall.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. New York: Mouton de Gruyter.
- Tuncel R. (2011). Apologizing and speech act realizations of Turkish Efl learners. International Conference on Management, Economics and Social Sciences (ICMESS'2011), Bangkok Dec.
- Vardar, B. (2002). *Açıklamalı Dilbilim Terimleri Sözlüğü*. İstanbul: Multilingual.
- Wannaruk, A. (2005). Pragmatic transfer in Thai EFL refusals. Paper presented at *the 13th Annual KOTESOL International Conference*, October 15-16, Seoul, Korea.
- Widdowson, H. (1989). Knowledge of language and ability for use. *Applied Linguistics*, 10(2), 128-137
- Wijayanto, A, Hikmat, M. H., & Prasetyarini, A. (2017). Impoliteness in EFL complaints: exploring its intentions and motivating factors. *LinguaCultura*, 12(1), 97-104.

Yazici Z., Can Yaşar M., (2006). Erken Çocukluk Döneminde Dil Kazanımı, *Mesleki Eğitim Dergisi*, 8, 126-138.

Yule, G. (2010) *The Study of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

EKLER

Ek 1: Söylem Tamamlama Testi (Çocuklar)

SÖYLEM TAMAMLAMA TESTİ

Aşağıda günlük yaşamda karşılaşılabilecek çeşitli durumlar yer almaktadır. Bunlar genellikle istemediği türden olan, seni sinirlendirebilecek durumlardır. Birazdan sana bu durumları okuyacağım. Ben okurken kendini aktarılan durumda kalmışsın gibi hissetmeni istiyorum. Bu tür bir durumda kalsaydın buna neden olan kişiye ne diyeceğini düşünüp söylemeni istiyorum.

Kişisel bilgiler

Yaş :
Cinsiyet :
Okulöncesi eğitim alma :
süresi :
Okulu :
Kardeş sayısı :
Anne mesleği :
Baba mesleği :

Durum 1: En sevdiğin oyuncakını sınıfa getirdin. Bir arkadaşın oyuncakına bakmak için onu senden istedi, ama oynarken oyuncakı kırdı. Bu durum seni çok üzdü ve sinirlendirdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin? (**Resmi ortam, eş statü, tanınan kişi**)

Sen:

.....

Durum 2: Sınıfınıza yeni gelen bir çocuk senden izin almadan boya kalemlerini aldı. Boya kalemlerini oynarken iki tanesini kırdı. Bu durum seni çok gerdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin? (**Resmi ortam, eş statü, yabancı kişi**)

Sen:

Durum 3: Okulunuza tiyatro oyunu geldi. İzlemek için arkadaşlarınla birlikte yerine oturdun. Sonra su içmek için dışarı çıktın. Geri döndüğünde hiç tanımadığın senden daha küçük bir çocuğun senin yerine oturduğunu gördün. Bu durum seni çok

sinirlendirdi. Böyle bir durumda ona ne söyledin? **(Resmi ortam, alt statü, yabancı kişi)**

Sen:

.....

Durum 4: Ailenle birlikte huzurevine yaşlıları ziyarete gittin. Orada çalışan kişinin yaşlı bir teyzeye kimsenin olmadığı bir yerde kötü davrandığını gördün. Bu duruma çok üzüldün ve sinirlendin. O sırada huzurevi müdürünü gördün. Müdürün yanına gidip ona ne söyledin? **(Resmi ortam, üst statü, yabancı kişi)**

Sen:

.....

Durum 5: Hastalandığın için annenle birlikte hastaneye gittin. Doktor sana iğne yapılması gerektiğini ve iğnenin canını hiç acıtmayacağını söyledi. Fakat iğne yapılırken hemşire canını çok acıttı. Böyle bir durumda hemşireye ne söyledin? **(Resmi ortam, üst statü, yabancı kişi)**

Sen:

Durum 6: Annen seni parka götürecekti. Çok mutlu oldun. Ancak önce yol üstündeki bir bankaya uğramanız gerekti. Annen işinin kısa süreceğini ve hemen çıkacağınızı söyledi. Ama bankada annenin işi çok uzadı ve işi bitmedi. Sen de çok sıkıldın ve annene sinirlendin. Bu durumda annene ne söyledin? **(Resmi ortam, üst statü, tanınan kişi)**

Sen:

Durum 7: Misafir geleceği için odadaki dağınıklığı topladın, ama kardeşin odanı yeniden dağıttı. Bunu görünce öfkelenedin. Bu durumda kardeşine ne derdin? **(Resmi olmayan ortam, alt statü, tanınan kişi)**

Sen:

.....

Durum 8: Yaz tatilinde ailenle birlikte denize gittin. Denizin kıyısında uzun süre uğraşıp kumdan çok güzel bir kule yaptın. Oradan geçen senden küçük bir çocuk gelip yaptığın kuleyi yıktı. Böyle bir durumda ona ne derdin? (**Resmi olmayan ortam, alt statü, yabancı kişi**)

Sen:

.....

Durum 9: Baban hafta sonu seni oyun parkına götürecekti. Bu yüzden çok heyecanlıydın. Ama bir işi çıkınca baban hafta sonu seni parka götürmekten vazgeçti. Buna çok üzüldün. Bu durumu babana nasıl söyledin? (**Resmi olmayan ortam, üst statü, tanınan kişi**)

Sen:

.....

Durum 10: Evde sevdiğin çizgi filmi seyrederken bir misafiriniz geldi. Daha önce hiç görmediğin bu adamın yüksek sesle konuşmasından çizgi filmi anlayamadın. Bu nedenle moralin bozuldu. Bu durumda evinizdeki yabancı adama ne derdin? (**Resmi olmayan ortam, üst statü, yabancı kişi**)

Sen:

.....

Durum 11: Bisiklete binmek için bahçeye çıktın. Tanımadığın bir çocuğun senin bisikletine bindiğini gördün. Buna çok sinirlendin. Çocuğun yanına gidip ona ne derdin? (**Resmi olmayan ortam, eş statü, yabancı kişi**)

Sen:

.....

Durum 12: Arkadaşlarınla birlikte top oynarken biri topu yüzüne doğru attı. Yüzüne çarpan top canını acıttı. Bu durumda topu atan arkadaşına ne derdin? (**Resmi olmayan ortam, eş statü, tanınan kişi**)

Sen:

.....

Ek 2: Söylem Tamamlama Testi (Yetişkinler)

SÖYLEM TAMAMLAMA TESTİ

Aşağıda günlük yaşamda karşılaşılabilecek çeşitli durumlar yer almaktadır. Bunlar genellikle istenmeyen türden, sizi sinirlendirecek ve dolayısıyla bir şikayette bulunacağınız olaylardır. Sizden istenen aşağıdaki durumlara maruz kalan kişinin kendiniz olduğunuzu düşünmeniz ve ilgili durumda yansıtacağınız şikayeti en doğal biçimiyle yazmanızdır. Yanıtınızın doğallığı çalışmanın güvenilirliğini yükseltecektir. Katkınızdan dolayı teşekkür ederim.

Kişisel bilgiler

Yaş :
Cinsiyet :
Öğrenim Durumu :
Meslek :

Durum 1: Üniversitede öğrencisin. Çok severek aldığın bilgisayarı sınıfa götürüyorsun. Bir arkadaşın bilgisayarını merakla incelerken kazayla yere düşürüp parçalanmasına neden oluyor. Buna hem üzülüyorsun hem sinirleniyorsun. Böyle bir durumda arkadaşına ne derdin?

Sen:

.....

Durum 2: Sınıfınıza yeni gelen biri izinsiz biçimde şarj aletini kullanıyor ve kullanırken bozulmasına neden oluyor. Bu duruma çok geriliyorsun. Bunu tanımadığın o kişiye nasıl ifade ederdin?

Sen:

.....

Durum 3: Üniversitede bir film gösterimi etkinliği var. İzlemek için arkadaşlarıyla salona gidiyorsun. Daha sonra lavabo için dışarıya çıkıyorsun. Döndüğünde tanımadığın alt sınıflardan birinin senin yerine oturduğunu görüyorsun. Bu durum sinirlerini bozuyor. Yerine oturduğun kişiye ne derdin?

Sen:

.....

Durum 4: Huzurevindeki yaşlıları ziyaret ediyorsun. O sırada bir çalışanın تنها bir noktada yaşlı bir kadına kötü davrandığına tanık oluyorsun. Bu durum seni hem üzüyor hem öfkelenendiriyor. O sırada huzurevi müdürünü gördün. Bu durumu müdüre nasıl söyledin?

Sen:

.....

Durum 5: Hastalandığın için hastaneye gidiyorsun. Doktor bir iğne yapılması gerektiğini söylüyor. Ancak sen iğneden çok korkuyorsun. Doktor bu iğnenin can acıtmadığını söylese de hemşire iğneyi yaparken canını epey acıtıyor. Böyle bir durumda hemşireye ne derdin?

Sen:

.....

Durum 6: Annen seni güzel bir yere yemeğe götürüyor. Bundan dolayı çok mutlusun. Ancak annen küçük bir iş için yol üstünde bir bankaya 10 dakikalığına uğramanız gerektiğini söylüyor. Bankaya giriyorsunuz, ancak annen görüştüğü memurun yanından bir türlü ayrılmıyor. Sıkılıyorsun ve annene sinirleniyorsun. Bu durumda annene ne söyledin?

Sen:

.....

Durum 7: O akşam misafir geleceği için annen ortalığı biraz toplamanı istiyor. Tüm dağınıklığı topluyorsun, ancak kardeşin sen balkondayken her yeri yeniden dağıtıyor. Bunu görünce öfkeleniyorsun. Bu durumda kardeşine ne derdin?

Sen:

.....

Durum 8: Bir kafede otururken büyük bir çaba ve sabırla domino taşlarını art arda dizip güzel bir görüntü oluşturuyorsun. Kafede bulunan senden küçük bir müşteri geçerken masana çarpıyor ve bütün domino taşların dağılıyor. Böyle bir durumda o müşteriye ne derdin?

Sen:

.....

Durum 9: Baban çok istediğin için hafta sonu seni sinema oyuncusu bir arkadaşıyla tanışmaya götürme sözü veriyor. Buna çok seviniyor ve heyecanlanıyorsun. Sabırla beklerken baban bir işi çıktığını bu yüzden seni götüremeyeceğini söylüyor. Bu durum seni çok üzüyor. Bunu babana nasıl söyledin?

Sen:

.....

Durum 10: Evde çok sevdiğin bir film izliyorsun. O sırada binaya yeni taşınan bir kadın annenle tanışmaya geliyor. Yan odada oturan bu kadının yüksek sesle konuşmasından filme odaklanamıyorsun. Bu nedenle moralin bozuluyor. Bu durumla ilgili kadına ne derdin?

Sen:

.....

Durum 11: Bisiklete binmek için dışarı çıkıyorsunuz. Evinizin önünde tanımadığınız birinin sizin bisikletinizle dolaştığını görüyorsunuz. Çok sinirleniyorsunuz. Bisikletinize binip dolaşan yabancıya yanına gidip ona ne derdiniz?

Sen:

.....

Durum 12: Arkadaşlarınızla voleybol oynarken biri topu yüzünüze doğru atıyor. Yüzünüze çarpan top canınız acıtıyor. Böyle bir durumda topu atan kişiye ne derdiniz?

Sen:

.....

Ek 3: İzin Belgesi

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu
KARAR

Toplantı Tarihi : 05/04/2019

Karar Sayısı : 74

Üniversitemiz Eğitim Fakültesi Temel Eğitim Bölümü öğretim üyesi **Doç. Dr. Nihat BAYAT**'ın danışmanlığını, **Burcu BEZİRGANOĞLU**'nun araştırmacılığını üstlendiği, "*Çocukların Şikayet Edimine İlişkin Dil Kullanımlarının İncelenmesi*" başlıklı tez çalışması kapsamında kullanılacak olan mülakat çalışmasının uygunluğunun görüşülmesi istemi.

Üniversitemiz Eğitim Fakültesi Temel Eğitim Bölümü öğretim üyesi **Doç. Dr. Nihat BAYAT**'ın danışmanlığını, **Burcu BEZİRGANOĞLU**'nun araştırmacılığını üstlendiği, "*Çocukların Şikayet Edimine İlişkin Dil Kullanımlarının İncelenmesi*" konulu mülakat çalışmasının, fikri hukuki ve telif hakları bakımından metot ve ölçğine ilişkin sorumluluğun başvurucuya ait olmak üzere, proje süresince uygulanmasının etik olarak **uygun olduğuna** oy birliği ile karar verilmiştir.

Başkan
Prof. Dr. Osman ERAVŞAR
(imza)

Üye
Prof. Dr. Ahmet BAYANER
(imza)

Üye
Prof. Dr. Hilmi DEMİRKAYA
(imza)

Üye
Prof. Dr. Mustafa ŞEKER
(imza)

Üye
Prof. Dr. Bahattin ÖZDEMİR
(imza)

Üye
Prof. Dr. Adnan DÖNMEZ
(imza)

Üye
Prof. Dr. Abdullah KARAÇAĞ
(imza)

05.04.2019
A.A. Dikiş
Bil.İşl.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Burcu BEZİRGANOĞLU
Doğum Yeri ve Tarihi : Isparta/Senirkent 05/01/1990

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Dokuz Eylül Üniversitesi Okulöncesi Öğretmenliği
Yüksek Lisans Öğrenimi : Akdeniz Üniversitesi İlköğretim Programı
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri : -

İş Deneyimi

Stajlar : İzmir/Buca 23 Nisan İlkokulu
Projeler : Değerler Eğitimi Projesi,
Eko Okul Projesi,
Beslenme Dostu Okul Projesi
Kurumlar : Antalya/Kepez Baraj İlkokulu,
Antalya/Demre Çevreli Bozoğlu Tarkun İlkokulu,
Antalya/Demre Antalya Büyükşehir Belediyesi Demre
Anaokulu,
Antalya/Demre Yunus Emre İlkokulu

İletişim

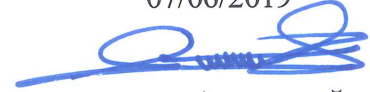
E-Posta Adresi : burcu_bezirgan@hotmail.com
Tarih : 07/06/2019

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Akdeniz Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

07/06/2019



Burcu BEZİRGANOĞLU

İNTİHAL RAPORU

Şikayet Edimi

ORJİNALLIK RAPORU

% 10	% 9	% 2	% 4
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	pauegitimdergi.pau.edu.tr İnternet Kaynağı	%5
2	okuloncesidunyasi.blogspot.com İnternet Kaynağı	%1
3	Submitted to Pamukkale Üniversitesi Öğrenci Ödevi	%1
4	egitimvebilim.ted.org.tr İnternet Kaynağı	%1
5	Submitted to TechKnowledge Turkey Öğrenci Ödevi	%1
6	docplayer.biz.tr İnternet Kaynağı	<%1
7	Submitted to Cyprus International University Öğrenci Ödevi	<%1
8	www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	<%1
9	YURDAKUL, Yeşim and BAYAT, Nihat. "Öz Bu	<%1

Doç.Dr. Nihat BAYAT

