

Bireyler Arasında Çatışma İçerikli Konuşmaların Söylem Çözümlemesi¹

Firdevs Karahan

Maltepe Üniversitesi

Özet: Çatışmalar, zıtlıklar, polemikler ve tartışmalar olarak adlandırabileceğimiz bireyler arası anlaşmazlığı gösteren konuşma olaylarını iletişim biçimleri arasında saymak olasıdır. Bir diğer deyişle, katılımcı (a) bu iletişim çeşidinin kuralları ve kendi amaçları doğrultusunda seçtiği dilbilimsel yapıları kullanmakta; (b) bu iletişim biçiminin dilsel ya da edimsel biçimlerini uygulamaktadır. Anlaşmazlık gösteren konuşmaları incelemeye yönelik olan bu çalışmada, çatışma içerikli söylemin nasıl sürdürüldüğüne ilişkin olarak çalışmanın yöntemi ve veri tabanı oluşturulmuştur. Çalışmanın veri tabanını “Çıracak” (orijinal adı “The Apprentice”) adlı televizyon programından rastgele seçilmiş beş bölümden derlenen ve yazıya dökülen anlaşmazlık gösteren konuşmalar oluşturmaktadır. Bu konuşmalar, rekabetçi bir ortamda kullanılan dilin doğasına analitik bir yaklaşım temel alınarak, program içerisinde katılımcıların kişisel etkileri oluşturmak için kullandıkları (a) adım çeşitleri, (b) anlaşmazlık gösteren dilsel ifadelerin çeşitleri ve (c) katılımcıların takip ettikleri iletişimsel ilkeler açısından incelenmiştir.

Anahtar sözcükler: *çatışma söylemi, konuşma eylemi, söylem çözümlemesi.*

Abstract: Speech events showing disagreement such as controversies, polemics, conflicts and disputes are forms of communication. This view implies a set of more specific assumptions: (a) to contribute to this kind of speech event is to perform linguistic acts according to one’s goals and the rules governing this specific form of communication; (b) there is a typical linguistic or pragmatic form of this type of communication. This study investigates the conflict talk used in the Turkish adaptation of a TV game show “Çıracak” (“the Apprentice”). The data consist of conversations including disagreement among participants, collected from 5 episodes of Turkish versions of the program. Based on an analytic approach to the nature of the language used in a competitive environment, it is revealed how participants in the show construct their personal impressions in terms of (a) types of moves, (b) types of linguistic expressions showing disagreement and (c) the communicative principles that the other participants seem to follow.

1. Giriş

Tarihin ilk dönemlerinden itibaren çatışmalar, polemikler, zıtlıklar, anlaşmazlıklar, uyuşmazlıklar, kavgalar ve tartışmalar insan yaşamının ayrılmaz parçaları olmuşlardır. Akademik yaşamda görölen düşünce tartışmalarından (*controversies*) (Gloning, 2005) günlük yaşantıdaki bireyler arasında anlaşmazlık ifadelerine kadar her yerde karşımıza çıkmaktadır. Bu konuşma olaylarında katılımcılar amaçlarına ve iletişimin bu belirli biçimini kontrol eden kurallara göre bazı dilsel eylemleri gerçekteştirirler. Toplum bilimlerde çatışma üzerine yoğun olarak çalışılmış olmasına karşın, bu konuşma olayının söylem boyutu ve özelliklerinin çalışılması oldukça yenidir (Leung, 2002). Bu konuşma olayları, felsefe, sözbilim, antropoloji, sosyoloji, psikoloji ve dilbilim gibi değişik alanlarda “tartışma” (*argument*) ya da “çatışma içerikli konuşma” (*conflict talk*) terimleri ile anılmaktadır. Kullanılan terimler, alanın tanımı ve kapsamı konusundaki sorunlara işaret etmektedir. En dar anlamından en geniş anlamına kadar bu kavramlara ilişkin kullanılan terimler şu şekildedir: Örneğin, ‘anlaşmazlık’ (*disagreement*) (Pomerantz, 1984), ‘muhalif konuşma bölümleri’ (*adversative episode*) (Eisenberg ve Garvey, 1981), ‘üstencilik rutin’ (*the contracting routine*) (Boggs, 1978), ‘karşıtsal argüman’ (*oppositional argument*) (Schiffrin, 1985), ‘ağız kavgası’ (*quarrel*) (Antaki, 1994), ‘haklı olduğunu iddia etme’ (*disputes ve disputing*) (Brenneis, 1988; Kotthoff, 1993) ve ‘çatışma içerikli konuşma’ (Grimshaw, 1990; Leung, 2002). En çok kullanılan terim ise “*tartışma*” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu terimin içerdęi iki kavram günlük dilde karşılığını bulmaktadır: belirli bir durum için yapılan tartışma – bir konuşma olayı olarak ele alınabilir– biriyle yapılan tartışma – iletişimin bir çeşidi – olarak ele alınabilir (Jacobs ve Jackson, 1981).

Bir tartışma eylemi sözeylemlerin bir çeşidi olarak düşünölebilir. Bu sözeylem edimsöz (*illocutionary*) olarak görölebilir, ancak karşıdaki bireyi ikna etmek söz konusu olduğu için etkisöz (*perlocutionary*) eylemi ile de sonuçlanır (van Eemeren ve Grootendorts, 1984). Bir sözeylemin geleneksel tanımı pek çok edimsöz eylem içeren sözceleri kapsayacak şekilde genişlemiş durumdadır.

Schiffrin’e (1985; Leung, 2002) göre ise iki tür tartışma bulunmaktadır: (1) sözbilimsel: bir konuşmacı anlaşmazlığın bulunduğu ortamı destekleyecek şekilde başkalarına hiç söz hakkı tanımadan tek kişilik konuşma yapar; (2) karşıtsal: bir ya da daha fazla konuşmacı anlaşmazlık durumunu açıkça destekler. Karşıtsal tartışmalar sözbilimsel parçacıklar içerebilir ve sözbilimsel tartışmaların kendisi temel düzlemde etkileşimseldir, çünkü bir şekilde dinleyiciye yönlendirilmesi gerekmektedir.

Bir tartışmanın özellikleri süreç boyunca değişmektedir. J. Samuel Coleman’a (aktaran Grimshaw, 1990) göre çatışma içerikli söylemlerin odak noktası genişleyebilir (hatta bazen unutulabilir), değişebilir (örneğin daha kişisel hale gelebilir), var olunan sosyal sınıf ya da toplumsal bariyerlerin ötesine geçebilir. Bu konuşmalar, çoğu zaman çözüme yönelik bir yol takip etmezler. Öte yandan bu konuşmaların devamı da

olmayabilir ya da ayrı ayrı olaylardan meydana gelmiş olabilir.

Rips'e (1998) göre bir söylemin çatışma içerikli bir söylem olarak kabul edilebilmesi için bir söylemler dizisini, görüşlerin karşılıklı alışverişini içermelidir. Bu görüşler bir yargıya inanmaya yönelik ya da bir eyleme geçişe ilişkin görüşlerdir. Çatışma içerikli söylemler, savlarda bulunma, savlarla aynı düşüncede olmama, aynı düşüncede olunmayan durumların ortaya çıkması, onlarla ilgilenme ve çözümleriyle ilgili süreçleri içermektedir (Muntigl ve Turnbull, 1998). Schiffrin'e (1984) göre münakaşa da denilen sert tartışmalarda bir konuyla ilgili sürekli aynı fikirde olmama durumu söz konusudur. Çatışma içerikli söylemde, taraflar aynı konuyla ilgili olarak alternatif pozisyonları alırlar, ancak bu tek bir konuşma eylemi, tek bir konuşma dizgesi ya da tek bir içerik başlığı anlamına gelmemektedir (Leung, 2002). Bu söylem biçimi belirli durumları, tarafların etkinliklerini ve katılımcılar tarafından karşılıklı olarak gerçekleştirilen bir söylemdir. Çatışma söylemi genellikle iletişimi yıkan ya da sekteye uğratan bir söylem olarak görülse de taraflar arasındaki işbirliği sonucu ortaya çıkmaktadır. Sonuçta tartışmak için iki kişiye ihtiyaç vardır. Katılımcılar kendilerinden önce söylenenleri dikkatle dinleyip uygun konuşmayı oluşturmak için söylenenleri kullanırlar. Bu türlü karşılıklı etkileşime dayalı işbirliği, konuşmanın kendisinden çok, konuşma sıralarında gerçekleştirilen söylem demetleri incelendiğinde ortaya çıkmaktadır.

Çatışma içerikli söyleme girmenin bazı kuralları bulunmaktadır: A kişisi B kişisi ile şu durumlarda çatışmaya girmektedir: (i) eğer B kişisinin durumu A'nın durumunun zıttı bir durumsa, (ii) eğer B kişisine A, kişisel olarak saldırdıysa ya da B'ye A'nın savunmak durumunda olduğu biri tarafından kişisel olarak saldırdıysa (Gloning, 2005). Eisenberg ve Garvey'e göre (1981) "bir konuşmadaki muhalif bölümler (*adversative episode*) muhalefet/karşı durma ile başlayan bir dizgedir". Bu muhalefet bir eyleme, bir eylem talebine ya da bir iddiaya yanıt olabilmektedir. Pek çok söylem ilk muhalefeti dile getirmek için kullanılabilir (Brenneis ve Lein, 1977; Eisenberg ve Garvey, 1981). Maynard ise daha önceki konuşmalardan alınan bir bölümün, tartışmanın başlangıcı olarak yorumlanabileceğini belirtmekte, tartışmayı yanıt-merkezli olay olarak değerlendirmektedir (aktaran Hutchby, 1996). Tartışmanın bazı noktalarına yönelik olarak kural şudur: Karşıdaki söylediği her şey reddedilmek zorundadır. Reddetme görevi, eğer karşıdaki bilgi birikimi ya da dilsel ölçüt açısından belli bir düzeyin altındaysa ertelenebilir.

Yetişkinlerin yanı sıra çocuklar da genellikle ciddi anlaşmazlık gösteren ifadeler kullanmaktadırlar. Çocuklar söylenenin "sürekli tersini söylemekte", bunu yaparken de doğrudan ve gecikmesiz olarak aynı görüşte olmadıklarını "Hayır!" diyerek ortaya koymaktadırlar. Ayrıca karşıtlık ifade eden, önceki konuşmalarından aldıkları bazı bölümleri tekrarlayarak meydan okumaktadırlar (Boggs, 1978; Goodwin, 1990). Yetişkinler de çatışma içerikli konuşmalarda gittikçe kötüleşen bir biçimde aynı görüşte olmadıklarını gösteren ifadeler kullanmaktadırlar (Kuo, 1992). Ancak Kuo'ya göre "doğrudan ya da gittikçe ağırlaşan anlaşmazlık stratejisi, konuşmacılar arasındaki

yakınlığı göstermekle kalmamakta, aynı zamanda içten ve bağımsız benliği sürdürmenin güçlü bir isteğini de göstermektedir.”

Georgakopoulou (2001) anlaşmazlığın ana araçlarının sadece açık dilsel işaretler olmadığını aynı zamanda benzetmeler, öyküler vb. güzel söz söyleme stratejileri olduğunu da bulmuştur. Çatışma içerisine girmek ve sürdürmekle ilgili kişileri ilgilendiren noktalar arasında, iki tanesi öne çıkmaktadır: onur ve yetkinlik. Eğer A kişinin kişisel onuru ve saygınlığı tehdit altındaysa, kendisi çatışmaya girmeyi görev ve hak olarak görür. ‘Biçem’ çatışma içerikli söyleme girip girmemek konusunda önemli bir diğer ölçüttür.

Aslında çatışma içerikli konuşmalar iki (ya da daha fazla) katılımcı tarafından başarılan işbirlikçi bir çabadır. Karşılıklı konuşma çözümlemesi yöntemini kullanan araştırmacılar, bu etkileşimin “doğal” yapısının, çatışma içerikli söylemin devamını nasıl getirdiğini ortaya koymuştur. Söylenilene karşıt bir şeyler söyleme adımı, bir sonraki eylem haline gelmekte, bu da bir sonraki karşıt hareketi getirmektedir. Burada karşılıklı konuşma söylemi çözümlemesi içinde yer alan ‘bitişik olma’ (*adjacency*) kavramı önem kazanmaktadır. Konuşma söylemi çözümlemesi içindeki bu kavramda sorulan soru, yanıtı ilgili kılarken, çatışma içerikli söylemde, eylemin tartışılabilir olması için (ki bu durumda karşı olmak durumu ortaya çıkmaktadır), dinleyenin bunu tartışılabilir bir eylem olarak kabul etmesi gerekmektedir (Hutchby, 1996). Muntigl ve Turnbull (1998) konuşma sırası içeren tartışmalardaki düzenliliklerin, saygınlık edinme çabası içindeki katılımcılar tarafından belirlendiğini söylemiştir.

Çatışma içerikli konuşmalarda kimin kime hitap edeceği kısıtlı değildir ve konuşma sırası önceden belirlenmez. Böylelikle katılımcılar, aynı görüşte olunmayan konunun yanı sıra başka bir anlaşmazlık konusunu da ekleyerek, gittikçe artan bir karşıtlığı yaratmış olurlar. Konuşma, karşılıklı suçlamalarla, iddialarla ve inkârlarla uzatılabilir. Garcia’nın da (1991) belirttiği gibi, suçlamaların tercihe bağlı ikinci kısımları, suçlamaları tamir etmek ya da yumuşatmak için suçlayanlara olanak tanıyacak şekilde üretilirler. Kotthoff’a (1993) göre tartışma ortamı oluştuğunda taraflar artık konu başlığı üzerinde aynı görüşte olmayı seçmezler. Aksine onlar için ortama uygun bir tarzda hemen karşı çıkmak önemli hale gelir. Goodwin’in (1990) çocuklar arasındaki çatışma içerikli söylemine ilişkin çözümlemesi de gittikçe artan bir anlaşmazlığı göstermiştir. Bu da katılımcıların çatışma içerikli söylemi devam ettirmeye ve düzeyini artırmaya izin vermesi şeklinde yorumlanabilir.

Çatışma içerikli söylemin etkileşimsel yapısı, saygınlık kavramıyla da ilintili olarak açıklana gelmiştir. Goffman’ın saygınlık ya da kamusal kimlik kavramına (1967) dayanarak, Brown ve Levinson (1987) bazı evrensel noktaları öne sürmüşlerdir: negatif yüz–diğerleri tarafından engellenmeme isteği, kişinin özel alanıyla ilgili hakları, hareket özgürlüğünü ve talebi reddetme özgürlüğünü içerir– ve pozitif yüz–diğerleri tarafından kabul görme isteği. Bu, insanların en azından diğerleri tarafından takdir edilme arzusundan kaynaklanan uzlaşmacı pozitif bir imajdır. Bu çerçevede, anlaşmazlık,

kişinin pozitif/negatif yüzünü tehdit etmesinden dolayı çatışma içerikli söylem gizil olarak saygınlık zedeleyici davranış olarak düşünülmektedir (Wood ve Kroger, 1994). Saygınlığı zedeleyici söylem kuramının (FTA) evrensel olarak çatışma içerikli söylemlerin yorumlanmasında yeterli olup olmadığı tartışma konusudur (Gu, 1990; Matsumoto, 1988; Dersley ve Wootton, 2001). Konuşmaya dayalı eylemin yorumu, belli bir eylemin sahip olduğu gizilgücün işlevinin tamamından çok, ortaya çıktığı dizgenin kesitsel işlevi durumundadır. Konuşma çözümlemesiyle uğraşan uzmanlar, tercih düzenlemesini, konuşmanın yapısal bir özelliği olarak değerlendirmekte ve isteğe bağlı olarak görmemektedirler. Ancak anlaşmazlıkları gösteren dilsel öğeler kibarlık stratejileriyle benzerlikler göstermektedir (Holtgraves, 1997).

Çatışma içerikli söylemin devam ettirilmesinde ya da gittikçe düzeyinin artırılmasında kullanılan diğer stratejiler (Goodwin, 1990) şunlardır: bahse girme, başka insanların da aynı düşüncede olduğunu söyleme ya da katılımcının konuşmalarındaki tutarsızlıklarını bulma, yapılan yanlışları bulma (Dersley ve Wootton, 2001), yanıtı beklenmeyen sorular sorma (Brenneis, 1988; Tagaki, 1999) ve söylenilenin konuşulanlarla ilgisiz olduğu ya da meydan okuma şeklinde oldukça yüksek düzeyde saygınlığı zedeleyici yanıtlar verme (Muntigl ve Turnbull, 1998) şeklinde özetlenebilir.

Çatışma içerikli söylemlerden biri olarak kabul edilebilecek akademik tartışmaların dilsel organizasyonlarına yönelik olarak ise Gloning (2005) aşağıda verilen kişiye-ilişkin adımları önermiştir. Bu çalışmanın dayandırıldığı bu adımların ilgili açıklamaları ve örnekleri bulgular kısmında verilmiştir. Yer kısıtlılığı nedeniyle burada sadece adımların isimleri liste halinde sunulmuştur.

- a. *Saldırgan adımlar (aggressive moves):*
 - a1. Aşağılayıcılar (*insults*)
 - a2. Küçültücü suçlamalar (*defamatory accusations*)
- b. *Tartışmacı adımların saygınlığı tehdit edici gizilgücü (inherent face-threatening potential of argumentative moves)*
- c. *Dinleyiciye/hakeme/egemen güce hitap etme*
- d. *Kişisel (art)niyetler olduğunu söyleme*
- e. *Bilgi düzeylerine ilişkin adımlar ve zıtlıkların dinamikleri (moves related to epistemic states and the dynamics of controversies)*
- f. *Açık bir şekilde sözünü geri alma*
 - f.1. *Tavizler*
 - f.2. *Yeniden düzenlemeler*
- g. *Duyguların ve kişisel değerlendirmelerin belirtilmesi*
- h. *Duygulara ve değerlendirmelere sapanıp kalma*

Çatışma içerikli söylemin belirleyici özelliği katılımcıların aynı konuya farklı tutum sergilemeleridir. Bir katılımcının tutumunda ya da bakış açısındaki değişim, içinde

bulunulan durumun değişmesine ilişkin bir işaretle ortaya çıkmaktadır (Heritage, 1984), örneğin “yaa”, (Sacks, Schegloff ve Jefferson, 1974), “demek istediğim” ya da karşıdaki kişinin durumunun anlaşıldığını gösterir bir ifade, “biliyorum ama” (Goodwin, 1990) ifadeleri bir tür tamir göstergeleridir. Bununla birlikte, çatışma içerikli söyleme ilişkin yapılan ilk çalışmalar, bu söylemlerde çözümün en sonda yer aldığını göstermektedir. Öte yandan doğal veriye dayanan son çalışmalar ise çözülmesi gereken sorun listesinin genellikle çözülemediğini ve katılımcıların bir fikir birliğine varamadığını ortaya koymuştur. Çözüme ulaşılamamasına rağmen, katılımcılar belli bir düzeyde de olsa çatışmanın kendisini değil ama çatışma içerikli söylemi bitirmek için işbirliğine gitmek durumundadır. Bu işbirliği değişik şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Vuchinich’in (1990) çalışmasında beş farklı şekil ortaya çıkmıştır:

1. bir katılımcının diğerinin pozisyonunu kabul ettiğini belirtmesi,
2. haklı olduğunu iddia edenlerin üçüncü tarafa başvurması durumunda egemen tarafın müdahalesi,
3. katılımcılardan biri kabul edilen bir taviz verdiğinde ortaya çıkan uzlaşma,
4. itaat ya da uzlaşının olmadığı durumda soğuk davranma/mesafe koyma,
5. son olarak fiziksel ya da sözel, çatışma içerikli söylemin gerçekleştiği ortamdan uzaklaşma (bkz. Dersley ve Wootton, 2001).

Bulgularda yer alan en yaygın sonlandırma biçimi mesafe koymaktır. Vuchinich (1990) bunun amacının saygınlık kaybetmeden çatışma içerikli söylemi sonlandırmak olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte, çatışma içerikli söylemin sonlandırılmasının, konuşmanın geçtiği yere bağlı olduğu bilinmektedir. Sınıf içinde haklı olduğunun iddia edildiği durumlarda, öğrenciler çatışma içerikli söylemleri çözmek ihtiyacı hissetmeyebilirler, çünkü öğretmen müdahalesi olasıdır (Genishi ve di Paolo, 1982). Aile içi çatışmalarda üçüncü taraf müdahalesinin en belirgin şekli, ebeveynler tarafından yapılmasıdır. Çatışma içerikli söylemin sonlandırılmasında üçüncü tarafın varlığı ve rolü, anahtar bağlamsal etmen olarak görülmektedir.

Teknik olarak geri çekilme bir tartışmanın sonu değildir, çünkü “başka bir ortamda, bu bölünmenin tekrar gündeme getirileceğine dair bir beklenti de bulunmaktadır” (Dersley ve Wootton, 2001). Çatışma içerikli konuşma sürdükçe, taraflar o anda gerçekleşen çekip gitme davranışını süregelen bir davranış örneği olarak görmektedirler.

Çatışma çok farklı iki sonuçla bitmektedir. Bunlardan ilki, bu tür iletişimin olumlu değerlendirmesi olarak kabul edilebilecek, araştırma, karar verme vb. gibi durumlara aracı olmasıdır. Diğeri ise, bir insanın saygınlığını zedeleyici olabilmesidir. Üstelik kızgınlık, nefret, mağduriyet gibi sadece olumsuz duygular olarak değerlendirilemeyecek, aynı zamanda sorunun çözümü düşünöldüğünde, işlevsel olmayan bir biçimde yorumlanabilecek kişisel duygulara yol açabilmektedir (Gloning, 2005).

Genellikle bilimsel düşünce çatışmalarının ana işlevleri şu şekilde sıralanabilir: (1) bilginin ve bilimin gelişimine katkıda bulunurlar, (2) kişisel inanç ve kanaatleri

kontrol eder ve geliştirirler, (3) bireyin daha önce bilmediği karşıt ispatları gösterirler, (4) tartışma stratejilerinin test edilebileceği zemini hazırlarlar, böylelikle yazılı bir metne dönüşebilecek deneyimi sağlarlar. Dahası, bilimde düşünce çatışmaları temel zorunluluk olarak görülmüştür. Bunun da nedeni hata yapma, bir problem hakkında sınırlı bilgiye sahip olma, hatırlamayla ilgili sıkıntılar vb. gibi insanî sınırlılıkların üstesinden gelinmesini sağlamasıdır (Gloning, 2005).

Günlük dildeki çatışmalara bakıldığında ise her ne kadar çatışma içerikli söylem yıkıcı ve etkileşimi sekteye uğratan bir eylem olarak görülse de, konuşmaya ait ya da katılımcılar arasında işbirlikçi bir davranışın sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Katılımcılar, bir sonraki uygun konuşmayı hazırlamak üzere bir önceki konuşma sırasında söylenenlere dikkat ederler. Bu tür etkileşimsel işbirliği, konuşmanın kendisinden çok, bir konuşma sırasında ortaya çıkan konuşma eylem demeti içinde gizlenmiştir (Leung, 2002).

Düşünce çatışması içinde bulunanların iletişimsel tutumlarıyla ilgili ilkeler bulunmaktadır (Gloning, 2005). Bu ilkeler içerisinde, yukarıda belirtilen adım çeşitleri, öznellik ve kişiyle ilgili olan çatışmaların dilsel organizasyonunun da önemli yönlerini oluşturmaktadır. Önerilen tutumlar arasında: karşıdakinin sözcelerini yorumlamakta gösterilen kibarlık, saygı, hoşgörü, cömertlik, ılımlılık: hem eleştiri yapmak hem de yapılanları kabul etmekte “profesyonel” eleştiri ruhu; kişinin kendi düşüncesini değiştirebilme becerisi, kişisel gerekçelerden, ihtiraslardan bağımsız olma, topluluk önünde yapılan konuşma sırasında duyulan kızgınlık, tedirginlik gibi duyguların kontrol edilmesi. Bu ilkelere uyulmaması olarak kabul edilen bazı karşıt tutumlar da vardır: örneğin, öç alma, kavgacı olma, gururlu ya da kibirli olma. Genel bir resmi oluşturmak üzere, tipik tutumlar ile bireyin sözel olarak tanımlanması ve bu bireyin iletişimsel davranışının tipik özelliği olarak tanımlanabilecek ve “iletişimsel türler” olarak adlandırılacak şekilde bu tutumların bir ya da birkaçı bir araya getirilebilir.

Düşünce çatışmaları iletişimsel olaylardır ve karşılıklı anlaşılma sorunları önem taşımaktadır. Bu çatışmaların dilsel temelinden kaynaklanan sorunların en belirgin olanları arasında sözcük kullanımı sorunu (sözcükleri belirlenen kullanımları dışında kullanma) ve sözcelerin doğru yorumlanmasına (karşılıklı bilgi sorunları, belirsizlik sorunları, gizli iki anlamlılık sorunları ve diğerleri) ilişkin sorunlar bulunmaktadır.

İletişim türü olarak düşünce çatışmalarının değişik yönleri, adım tercihlerini belirleyen iletişim ilkeleri ve bu çatışma içinde yer alanların etkinliğe ilişkin tutumlarını yönlendiren ilkeler tarafından düzenlenmektedir. Adımlar ve tutumlar birbirine çok bağlı durumdadır: tutumların ortaya çıktığı yer iletişimin içinde, bir birey tarafından yerine getirilen adımlardadır. Bir düşünce çatışması içinde başarılı olmak için katılımcılar, adımları kontrol eden aşağıdaki gibi ilkelere uymak durumundadır: (1) kişiye ilişkin adımlardan kaçınma (konunun değişik yönlerine ilişkin olanlar hariç), (2) saygısızlık ifadelerinden kaçınma.

2. Yöntem

Çatışma içerikli söyleme ilişkin yapılan çalışmalardan bir bölümü, çatışma içerikli söylemin kendisi ile çatışma yönetimi ya da çözümlemesine ilişkin konuşma parçaları arasındaki farkları (O'Donnell, 1990) ya da bir birlik, topluluk, dernek toplantıları (Kallmeyer ve Keim, 1996), arabuluculuk toplantıları (Garcia, 1991; Greatbatch ve Dingwall, 1997), asliye mahkemeleri (Conley ve O'Barr, 1990; Philips, 1983, 1990) gibi ortamlarda çatışma çözümleme olaylarının ilk aşamasında yer alan çatışma içerikli konuşmaları araştırmıştır. Öte yandan, bu söylemin çeşidi ve uygulamaları, okullar, arabuluculuk ortamları, asliye mahkemeleri gibi işlevsel olarak daha belirli zaman ve ortamlar olsa da günlük yaşam içinde bireyler arasında çatışma içerikli söylem her an her yerde ortaya çıkabilmektedir.

Bu çalışmanın amacı ise rekabetçi ortamda ortaya çıkan çatışma içerikli söylemin incelenmesidir. Bu amaçla "The Apprentice" programının Türk sürümü olan "ırak" programından veri tabanı oluşturulmuştur. Bu program her ne kadar görsel kitle iletişim aracı olarak televizyonda yayımlanan bir program olsa da, kazanan katılımcı Türkiye'nin büyük holdinglerinden birinde çok iyi koşullarda çalışmak üzere "ırak" olarak seçilecektir. Bu amaçla 5 erkek ve 5 bayan katılımcı gerçek yaşamda iyi bir kariyer edinebilmek için programdan sonra çalışacakları holding yöneticisi ve yönetim kurulu üyelerine kendilerini beğendirebilmek için oldukça ciddi bir rekabete girmiştir. Program boyunca katılımcılar "ırak" olarak seçilebilmek için yerine getirmeleri gereken görevleri sırasında, kameraların varlığına rağmen, sık sık çatışma içerikli konuşmalara girmişlerdir. Çalışmanın amacı doğrultusunda bu konuşmalar kaydedilmiş ve yazıya dökülmüştür. Katılımcıların çatışma ya da anlaşmazlık gösteren dilsel ifadeler yoluyla, yukarıda belirtilen adımlardan (Gloning 2005) hangilerini kullanarak kişisel etkilerini nasıl oluşturdukları ve diğer katılımcıların izledikleri iletişim ilkelerinin ne olduğu irdelenmiştir. Bu konuşmalar Gloning'in (2005) önerdiği kişiye ilişkin adımlar çerçevesinde anlaşmazlık gösteren ifadeler vurgulanarak incelenmiştir. Söz konusu veri ayrıca çatışmaların adım seçimlerini yönlendiren iletişim ilkeleri (kişiye ilişkin adımlardan kaçınma ve saygısızlık ifadelerinden kaçınma gibi) ve çatışmanın tarafları durumundaki kişilerin, etkinliğe karşı tutumlarını yönlendiren ilkeler açısından incelenmiştir

3. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde yer alan konuşmalar, "ırak" programında katılımcıların yerine getirmeleri gereken görevleri gerçekleştirmeleri esnasında birbirleriyle ve görevle ilgili değerlendirmeleri yaparken holding yöneticileriyle gerçekleştirdikleri konuşmalardır.

a. Saldırgan adımlar:

1. *Aşağılayıcılar*: Karşıdaki kişiyi özellikle zedelemeye/incitmeye yönelik kullanılan saygınlık zedeleyici adımlardır. Aşağılayıcılar ve hakaretler karşıdaki kişi ya da kişileri değişik yollarla küçültmek için kullanılır. Bu tür kullanımlar karşıdaki katılımcının kişiliği, inançları, zihinsel kapasitesi ve eylemlerinin değişik yönlerine ilişkin olarak gerçekleşir.

Örnek 1’de T, D’nin eksik olan “liderlik” yönünü vurgulamakta, bunu geliştirmek için yapması gerekenleri sıralamaktadır. D’nin “araştırma yapma, iyi planlama yapma, zamanı iyi kullanma ve insiyatifi elinde tutma” gibi liderlik için gereken kişisel özelliklerinin eksik olduğunun vurgulanması yoluyla aşağılama gerçekleştirilmektedir. Konuşmanın sonunda ayrıca D’nin elde ettiği akademik derecenin onu “kurtarmadığına” ilişkin vurgu, D’nin ne kadar iyi eğitim alırsa alsın lider olarak eksik olduğunu vurgulayarak saldırıda bulunmaktadır.

Örnek 1 (Her iki takımın ilk görevlerini bitirmelerinden sonra holding yöneticileri ile yapılan toplantıda)

1. T: bu işe (.) sekizer kişilik takımlarLA? (.) başladık. (.) iş görüşmesine↓ (.) ve her hafta DA? (.) bi arkadaşımız. (.)
2. bir adayımız. (.) >bi çırak adayımız aramızdan ayrıldı,< ve ancak üçer kişilik. (.) son görevde. (.) takım.
3. (.) oluşturduunuz, (.) sizlere? (.) = >tabi bizler açısından da gittikçe< zorlaşıyo:: (.) ee tercihlerimiz . ve seçimleri
4. yapmamız↓ (.) esasında? (.) her↑ (.) verdiğim (.) ee görevde? (.) ve her görevin (.) kendi çalışması içinde? (.) bir
5. bütün olarak. (.) değerlendirdim, (.) görevleri↓ (.) >bu göreve gelince tabi< sizlerin (.) uyumlu? (.) çalışması?
6. (.) beni mutlu etti, asgariden (.) bi takım olarak çalışmanın ne kadar önemli olduğunu? ((duraklama)) eee
7. öğrenmiş↓ (.) oldunuz. (.) bu konuda? tecrübe (.) kazandınız. (.) BU GÖREVE GELİNCE↑ (.) bu görevde? (.)
8. **liderlik tarafının didem? eksik olduğunu ((duraklama)) düşünüyorum, ((duraklama)) daha iyi bi (.)**
9. **araştırma yaptırabilirdin, (.) ve o araştırmanın etkisinde daha iyi bi planlaMA (.) yapıp (.) zamanı**
10. **DAHA? iyi kullanabilirdin, ((duraklama)) zamanın akışına bırakmazdın ve insiyatifi (.) DAHA? iyi elinde**
11. **tutardın, (.) dolayısıyla buralarda? (.) aksadın? (.) onun için seninle çalışmak istemiyorum, (.) sizler? suitinize**
12. çıkıyorsunuz. (.) didem sen dışarı çıkıyosun↓ D: teşekkür ederim efendim, sizlerle çalışmak benim için Çok

13. büyük zevkti?

(Dı'arda)

14.D: gelin öpiyim sizi bi daha şurda,

15.M: ...kendine iyi bak, ((fısıldar))

16.D: SÖYLE? **MASTER KURTARMIYOMUŞ DE? (.) tamam mı?**

17.S: şimdi bişey derdim ama neyse?

2. *Küçük düşürücü suçlamalar*: Bir diğer adım grubunu küçük düşürücü suçlamalar oluşturmaktadır, örneğin karşıdaki kişinin yalancı olduğunun belirtilmesi gibi. Bu tür adımların karşı taraf üzerinde bir zafer kazanmanın temel amaç olduğu durumlarda kullanıldığını belirtmekte yarar vardır. Örnek 2'de D, karşıdaki kişinin "teşekkür etmediğini, (parayı) saymadığını, (poşetleri) unuttuğunu, surat astığını ve (parayı saymadan almanın) onun hatası olduğunu" vurguladığı söyleminde bunların "kişisel hata (!)" olduğunu, böylelikle dikkatsiz biri olduğunu söyleyerek onu küçük düşürmektedir.

Örnek 2 (Katılımcılar kendilerine verilen ürünü satmakla yükümlüdür.)

18.D: geldim buraya? (.) ve ben deli gibi koşturdum↓ (.) sonuçta bu işte benim hiç bi ee (.) kazancım yok? (.) ben onun

19. için çabalıyorum (.) ve siz geri geldiğiniz zaman takdir edilmeyi bekliyorsunuz, güleryüz bekliyorsunuz, (.)

20. karşınızdaki insan size **teşekkür bile etmeden?** elinizden poşetinizi alıyorsa↓ (.) daha sonrada? (.) ee ben ona

21. poşeti teslim ederken bu poşetin içinde istediğin ürünler? (.) para ve fişleri? var dedim, teslim ettim, (.) **saymadı?**

22. (.) daha sonra poşetleri orda **unuttu** (.) ve iki saat sonra o poşetler başka bi ofisten bize gönderildi (.) ve içinde?

23. paradan? on milyon eksik çıktı, (.) bu yüzden akşam yemeği yerken (.) ee bana biraz? (.) **surat astı** açıkçası, (.)

24. ve ee benim çok kanıma dokundu? çünkü (.) ben (.) o paraya zaten almış olamam? ve benim kaybetmediğim

25. ortada? ben ee (.) size parayı sayıp veriyosam? (.) fişleriyle beraber (.) ve **siz bunu saymadan teslim alıyosanız?**

26. (.) **o artık sizin hatanızdır,**

b. Tartışmacı adımların saygınlığı tehdit edici gizilgücü bulunmaktadır. Karşıdaki kişiyi alçaltıcı bir niyet olmadan, saygınlığı zedeleyici potansiyeli olan diğer adım çeşitleri de bulunmaktadır. Örneğin, karşıdaki kişinin söylediğinin aksini iddia etmek gizil bir saygınlığı zedeleyici durumu içermektedir. Ayrıca böyle bir adım tartışmaların önemli bir adımı durumundadır. Örnek 3'te T, M'nin ve takımının

“başarısız” olduğunu doğrudan söylememekle birlikte “ama” bağlacını kullanarak, diğer takımın “kazanan takım” olduğunu söyleyerek M’nin ve takımının saygınlığını zedelemektedir. Burada “ama” bağlacı bir önceki önermenin tersinin söyleneceği anlamına geldiğinden, bu gizilgücü taşıyan en önemli dilsel unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örnek 3 (Ürün satışından sonra holding yöneticileriyle yapılan toplantıda)

- 27.T: esasında tabi? (.) sizin için de **başarısız: (.) diyemiyorum** (.) ama? epsilon takımı (.) çok daha fazla bi değer
28. yarattı ve kazanan takım onlar oldu (.) bu görevin zor olduğunu da? (.) ııı biliyorum (.) çabalarınız da gayretleriniz
29. de bunu kazanmanıza yetmedi↓ ((duraklama)) yarın (.) toplantı odasında bekliyorum↓ ((duraklama))
30. bavullarınızla geliyorsunuz ((duraklama)) ve içinizden biri (.) evine dönücek, çıkabilirsiniz (.) iyi akşamlar?
31. M: teşekkür ederiz . ((fısıldar))

c. Dinleyiciye/hakeme/egemen güce hitap etme: Kişiye özgü stratejilerden biri olan bu strateji, kişinin davranışının kendi egemenliğini zedeleyeceğini göstererek karşıdaki kişiye saldırmayı içermektedir. Örneğin, tarafların her ikisi de üst konumdaki kişiye başvurarak diğerinin davranışının, içinde bulunulan ortamın saygınlığını zedeleyici bir davranış olduğunu iddia edebilir. Örnek 4’te B, karşısındakilere yönelik yaptığı konuşmasında “seyircilere” gönderme yapmakta, onların davranışlarından kaynaklanan ve kendisi için oluşan “risk”ten bahsetmektedir. Bu risk, kendisinden beklenen performansın sergilenememesinden dolayı, onun saygınlığını zedeleyebilecek bir risktir.

Örnek 4 (Bir ünlünün (B) programını organize etmekle yükümlü olan katılımcılar, ünlü ile konuşmaktadır.

- 32.B: ben? benim ekibim yokmuş? gibi davrandım, (.) benim ekibim dört kişi (.) siz varsınız gibi davrandım, (.) eee
33. soru istedim? soru gelmedi, (.) sorunun gelmemiş olması (.) benim için negatif puandı↓ ((duraklama)) aksiyon
34. istedim sizden? (.) ekstra aksiyon var mı diye? (.) zamanınız vardı yirmidört saat? (.) o yirmidört saat içinde
35. aksiyon gelmedi, (.) zaten iki isteğim vardı, bu ikisi negatif↓ (.) ben programın başında↑ (.) blues brothers ı
36. çıkarttım? ((duraklama)) blues brothers ı çıkartmamı siz? söylediniz bana, (.) ben size güvenerek (.) programa
37. girdim? elvis presleyin dansçıları yokmuş? (.) bu bir? (.) iki:? (.) masa sandalye

- geri çekilmedi? (.) >demek ki
38. böyle bi aksiyona gerek yoktu,< (.) üç? (.) programdan önce ben size otuz kere? söyledim, (.) dedim ki::? (.)
39. tercümanını? bana getirin, ben bunu beş? kere söyledim, beşincide? geldi? programın başlamasına beş? dakika
40. kala geldi? (.) tabi kadınla çok fazla bişi konuşamadım, (.) yavaş şarkıyı söyletmeyin programa yavaş şarkıyla
41. başlarsak kötü gider ((duraklama)) hızlı parçayla? girmeniz lazım dedim siz bana tama::m tamam tamam tamam
42. tamam dediniz (.) program başladı (.) VE::↑ (.) adam bi anda? it's now or never mıdır↓ işte o şarkıyla başladı? (.)
43. onla başlayınca? (.) zaten? ((duraklama)) ını benim modum? aşaa düştü? (.) programın modu da? aşaa düştü, (.)
44. seyircinin? modu da? aşaa düştü? (.) ekrandaki? seyircinin de? düştü↓ (.) bütün ekibin düştü↓ (.) daha? önemlisi
45. bişi söliyim mi, (.) adamın da? düştü, (.) benim için çok önemli gecede? (.) ki her haftanın cuma günü bu saat
46. benim için önemlidir, (.) çok önemli bi gecede? bence verimli? bi tempo yakalayamadık, (.) ben size güvenip?
47. programa girdim, (.) ve canlı yayında? (.) sizi sınadım, (.) benim için en↑ tehlikeli şey? (.) bant yayında sınasam
48. eyvallah↓ (.) canlı yayında? sınadım ve daha kafadan? göçtük? ((duraklama)) şimdi bunun↑ bence hiç bir telafisi
49. yok↓ (.) şimdi dönüp bütün seyircilerden? (.) şey mi diyelim seyircilere, (.) ee bizim bugünkü programımızı
50. benim kendi ekibim değil de? çırak ekibi yapmıştır, onun için onlar da? (.) ilk defa canlı yayına çıkıyorlar.
51. çocuklar zaten çok heyecanlı, onun için özür dileyelim diye? bi şansımız yok, (.) bitti↓ (.) çünkü ben sizle
52. beraber bugün riske girdim, (.) benim için bittiyse? (.) sizin için de bitti↓

d. Kişisel (art) niyetler olduğunu söylemek: Saldırgan adımların bu türünde karşıdakinin kişisel (art)niyetlerinin olduğunu söylemek bulunmaktadır. Bu niyetler kişinin onuru ya da saygınlığı ile ilgili olabilmektedir. Bu niyetlerin olduğunun söylenmesi tartışma eleştirisinin bir aracı olarak kullanılabilir ve münakaşalarda, konuşulanların etrafa duyurulma stratejilerinin eleştirisi, kişisel özelliklerin düzenlenmesi gereken rahatsız edici bir faktör olarak görüldüğüne ilişkin savı doğrular nitelikte görülmektedir. Örnek 5'te D'nin, yaşadığı tartışma sonrasında yaptığı yorumda "herkesin iyi niyetli olmadığını" vurgulaması, konuşulanların dinleyiciye duyurulması adına yapılan bir eylem olarak görülmektedir. Diğerlerinin

kişisel özelliklerinin düzenlenmesi gereğine gönderim yaparken kendisi için de bu durumun öğretici olduğunu belirtmektedir.

Örnek 5 (Katılımcılar her görevden sonra yorumlarını yapmaktadır. Bu yorumlardan birinde katılımcı D'nin diğer katılımcıların yanında yaptığı yorum)

53. D: bu evden kesinlikle?: erken ayrıldığıma: inanıyorum (.) çünkü ee onbir haftalık performansım ortada o yüzden
54. bunu gönül rahatlığıyla? söyleyebilirim, (.) onbir hafta boyunca **ÇOK** şey öğrendim (.) eee hem insanlarla aynı
55. evde yaşıyorsunuz, (.)hemde o insan o insanla-insanlarla beraber iş yapıyorsunuz, (.) eee **aslında::? herkesin sizin**
- 56. kadar iyi niyetli olmadığımı? (.) ı ve herkesten kendinizi kollama-kollamanız gerektiğini görüyorsunuz (.)**
57. eee hem iş anlamında (.) hem de günlük yaşam anlamında çok şey öğrendiğimi düşünüyorum↓ yarışmaya
58. gelmekle? (.) çok iyi bişey yaptığımı biliyorum, (.) cebimde bir çok tecrübeyle dönüyorum, fakat (.) burdan
59. vaktinden önce önce uyarıldığımı da biliyorum cvye kadar (.) gidiyo olsaydım? Kesinlikle? finale oynayabilecek
60. kapasitede olduğumu da (.) far- olduğumunda farkındayım, (.) ee fakat böyle olması gerekiyomuş↓ (.) çok güzel
61. tecrübelerle ayrılıyorum buradan↓ tuncay beyle ve danışmanlarıyla tanışmak benim için çok büyük zevkti↓

e. Bilgi düzeylerine ilişkin adımlar ve zıtlıkların dinamikleri: Çatışma çeşitlerinin işlevlerinden birisi de katılımcıların bilgi düzeylerini geliştirmektir. Haklı olduğunu iddia etme, diğer katılımcılara yeni bilgi sağlamak, yeni karşıtlıklar getirmek ve bir soruya ilişkin karşıdaki kişinin daha önce sahip olmadığı, belli bir dayanağı olan ve savunulabilir bir bakış açısı getirmektir. Örnek 6'da T, söyleminde karşıdakilerine “takım olarak çalışmanın önemi”ni öğrendiklerini böylelikle “tecrübe” düzeylerinde gelişim sağladıklarını belirtmektedir. Katılımcılardan D'nin “liderlik” özelliğini geliştirmek konusunda “daha iyi araştırma, planlama yapması ve zamanı iyi kullanması” yapması gerektiğini söyleyerek D'nin sahip olmadığı özelliği vurgulayarak söylemine savunulabilir bir bakış açısı getirmektedir.

Örnek 6 (Holding yöneticisi T, yaptığı toplantıda katılımcılara yönelik olarak yaptığı konuşmada)

- 62.T: bu işe (.) sekizer kişilik takımlarLA? (.) başladık. (.) iş görüşmesine↓ (.) ve her hafta DA? (.) bi arkadaşımız . (.)
63. bir adayımız . (.) >bi çirak adayımız aramızdan ayrıldı,< ve ancak üçer kişilik .

- (.) son görevde . (.) takım .
64. (.) oluşturdunuz, (.) sizlere? (.) = >tabi bizler açısından da gittikçe< zorlaşıyo::
(.) ee tercihlerimiz . ve seçimleri
65. yapmamız↓ (.) esasında? (.) her↑ (.) verdiğim (.) ee görevde? (.) ve her görevin
(.) kendi çalışması içinde? (.) bir
66. bütün olarak . (.) değerlendirdim, (.) görevleri↓ (.) >bu göreve gelince tabi<
sizlerin (.) uyumlu? (.) alışması?
67. (.) beni mutlu etti, asgariden (.) **bi takım olarak çalışmanın ne kadar önemli olduğunu? ((duraklama)) eee**
- 68. öğrenmiş↓ (.) oldunuz. (.) bu konuda? tecrübe (.) kazandınız. (.) BU GÖREVE GELİNCE**↑ (.) bu
69. görevde?(.) liderlik tarafının didem? eksik olduğunu((duraklama)) düşünüyorum,
((duraklama)) daha iyi bi (.)
70. araştırma yaptırabilirdin (.) ve o araştırmanın etkisinde daha iyi bi planlaMA (.)
yapıp (.) zamanı DAHA? iyi
71. kullanabilirdin, ((duraklama)) zamanın akışına bırakmazdın ve insiyatifi (.)
DAHA? iyi elinde tutardın,
72. (.) dolayısıyla buralarda? (.) aksadın? (.) onun için seninle çalışmak istemiyorum,
(.) sizler? suitinize ıkıyosunuz.
73. (.) didem sen dışarı ıkıyosun↓
- 74.D: teşekkür ederim efendim, sizlerle çalışmak benim için Çok büyük zevkti?

f. Açık bir şekilde sözünü geri alma çok nadirdir ve aslında yoktur da. Bunun nedeni de, geri çekilmelerin genelde “hatalı olma”, dolayısıyla kişisel onurla yakından bağlantılı olarak görülmesidir. Örnek 7’de G, tartışma sonrası A2 ile yaptığı konuşmada “sus” eylemi ile sözlerini ve yaptıklarını net bir şekilde geri almamakla birlikte “işini yürütmeye” yöneldiğini belirtmektedir. Bu durum “toplumsal normlar”ın etkin olduğu edim-dışı (*metapragmatics*) (Eelen, 2001) erevesinde ele alındığında “sus” eylemi ile birlikte konuşmacı tartışma içerikli söylemde sözünü geri alarak çekilme işlevini gizil olarak yerine getirmektedir (Xie, 2003). Bir başka deyişle G, içinde bulunduğu toplumun normlarının etkisiyle çatışmacı ortamdan geri çekilmek durumunda bırakılmıştır.

Örnek 7 (Katılımcılardan A2 ve G ürün satışıyla ilgili görevleri sırasında yaşadıkları çatışmayı anlatmaktadır.)

- 75.A2: ... biliyo çünkü? (.) gerçekten onu sevmediğimizi biliyo? (.) ve ben eğer kendimi biliyosam ((duraklama))
76. televizyonda da u şey-röportajlarında da bunu söylemiştir, (.) bunlar beni sevmiyorlar, (.) ama profesyoneller,
77. alışırlar, demiştir? eğer ben birazcık gökeyi tanıyosam, (.) bunu da

- röportajlarında söylemiştir? bu söylemesinde
78. de demogoji yapmaktan başka bişi değil,
- 79.G: aysunla bi gerginlik yaşadık gibi↓ (.) gözüktü, ama? aslında? aysun? (.) kendi içinde bi gerginlik yaşadı, (.) ee
80. benimle ilgili bişi olmadığı için ben? (.) yine dinlemeyi tercih ettim, önce bi açıklama yapmaya çalıştım? ama?
81. baktım dinlicecek gibi diil? (.) ben **susup işime devam ettim, (.) bari işim (.) yürüsün diye?**

f.1. Sözüni geri alma bazen **tavizlerle** ortaya çıkar; ancak tartışmayı çok etkilemeyecek şekilde başka adımlarla da birleştirilebilir. Bu nedenle daha az tehlikelidir, çünkü tartışmanın tamamından çok bazı bölümlerini etkiler. Örnek 8’de G, tartışma sırasında “konuşmaya devam etmeyeceğini” söyleyerek geri çekilmekte, yaptığı hatanın düzeltilmesi konusunda D’nin uyarılarda bulunmasını istemektedir.

Örnek 8 (Katılımcılardan G ve D ürün satışıyla ilgili görev sırasında tartışmaktadır)

- 82.G: **konuşmuyorum daha devam etmiyorum artık, çünkü çok yanlış anlıyorsunuz söylediklerimi...**↓=
- 83.D: [ama söylediğinden yanlış anlaşılacak bişey yok? (.) paraya:: dikkat et demek ne=
- 84.G: =[...]
- 85.D: =demek? [sanki ben kaybetmişim gibi]
- 86.G: [tamam ben? (.) o zaman rica ediyim? (.) [ben çekiliyim? **bana da tembihle?** (.) ben atlamışım?]=
- 87.D: [tabi ki [dikkat ederim, (.) aynı şekilde, (.) bütün alışveriş
88. boyunca elimdeydi bak böyle bişi,
- 89.G: =[bana da de ki (.) gökçe senden bilirim ha:: de? (.) vur
90. kafama↓ (.) takım o demeye çalışıyorum,
- 91.D: peki↓

f.2. Sözüni geri alma **yeniden düzenlemelerle** ise daha sık ortaya çıkar. Bu düzenleme, sorunun daha iyi ortaya konmasına ve bu düzenlemeyi öneren kişinin sonunda haklı çıkmasına yardımcı olan bir adım türüdür. Bu tür adımlar kişisel duruşların, zıtlıkların “rasyonalitesini” olumsuz yönde nasıl etkilediğine ilişkin bir örnek olarak ele alınabilir. Örnek 9’da, çıkabilecek olası çatışmanın çözümlenmesi için B, daha önceden düşünmüş olduğu çözümü ve olası durumda yapabileceği, yani ‘programı götürebileceği’ni belirterek ‘haklı’ olduğunu vurgulamaktadır. Yaşanılan sorunlu durumu yani “kendisine durumun aktarılmamasına” ilişkin çatışmayı yeniden düzenleyerek –“duruma hazırlıklı olduğunu ve kendi ekibine de gerekli talimatı verdiğini”– belirterek B, çatışma içerikli söylemi sonlandırma yoluna gitmektedir.

Örnek 9 (Ünlü B'nin programını hazırlamakla görevli olan katılımcılar, hazırlık sırasında gerekeni yapmadıklarını düşünen B ile tartışmaktadır)

- 92.B: ben size dedim ki? Soru da çıkartın? (.) aksiyonda yazın, (.) yani aslında sizi tam bir yapım ekibi değil de? (.)
93. kendi içinizde de ayrılabilen, (.) bir kısmı mizah kısmına (.) yöneticilik kısmına, (.) bi kısmınız (.) yapım kısmına
94. ayrılabilir bi şey? (.) gibi düşünmeye çalıştım ((duraklama)) sizi↑
- 95.G: evet?
- 96.B: bundan dolayı da? (.) zaten dışardan malzeme aramanız gerekmediği için? (.) boş oturmamın diye? (.) böyle
97. bişey? (.) [söyledim↓
- 98.G: [boş? inanın hiç boş oturmadık ama, (.) [yani o konuda da? içiniz rahat olabilir,=
- 99.B: [hımm (.) boş?- hayır benim?-
- 100.G: zaten ekibinizi bilgilendirecektik,
- 101.B: =**benim şundan dolayı? =benim için rahat↑ ben programı götürürüm?** ((gülür))
- 102.G: estağfurullah ((gülür))↓-
- 103.B: ama↑ için şundan dolayı (.) rahatsız? dün↑ (.) bana? (.) söylemiş olmanız lazımdı ki? sizin↑ bence? (.) ya beyazıt
104. bey biz (.) ını belli bi saatte kadar çalıştık, bu saatten sonra acaip? (.) yorgun olucuz, (.) bilmem ne olucuz, ya da
105. (.) işte (.) bambaşka şeylerle uraşıyoruz, (.) biz bu aksiyonları çıkartamayız, soruları çıkarta=ama siz↑ bu görevi
106. kabul ettikten sonra? (.) [yirmi dört saat içinde? (.) [bana? (.) bir tane↑ bi şeyin? (.)=
- 107.G: [anladım,
- 108.B: =gelmemiş olması (.) o zaman sahiden de bu işin içinde bi sorun olduğunu (.) gösteriyo,
- 109.G: programın genelinde biz hep hani (.) bi görev verildikçe↑ üstlenmek gibi bi alışkanlık edindik biz? (.)
110. [dolayısıyla (.) böyle bi hata oldu↓
- 111.B: **[ama allahtan (.) ben yapamıycanızı tahmin edip bizim ekibe de yazdırdım? ekstradan,** ((gülür))
- 112.G: ((gülür))

g. Duyguların ve kişisel değerlendirmelerin belirtilmesi: Nefret, kızgınlık ya da hoşnutsuzluk gibi duyguların ifadesi çatışma içerikli söylemde bulunmaktadır. Duyguların açık bir şekilde belirtildiği durumların belirli bir işlevi vardır. Örneğin, diğer katılımcıların argo ya da söz sanatlarının kullanımına ve bu kullanımın

neden olduğu, bireyin çatışmalara duyduğu nefret duygusunun ifadesi. Bu duygunun açıkça ifade edilmesi, öngörülen tepkinin niçin ertelendiğini açıklamaya yöneliktir denilebilir. Örnek 9’da B, ‘içinin rahatsız’ olduğunu vurgulamakta, bunun gerekçesinin de karşısındakilerden beklenenleri yapmamaları olduğunu açıkça söylemektedir. Örnek 10’da ise G, ‘aptal yerine konduğu’nu düşündüğü bir durumdaki kızgınlık ve hoşnutsuzluk duygusunu ‘her şeyi bildiğini zanneden insanları sevmediği’ni vurgulayarak belirtmektedir.

Örnek 10 (Ünlü B’nin programını hazırlarken katılımcılardan SB ve G tartışmaktadır.)

113.SB: insanları çok seviyorum çok slogan bi laf. [bana sor ben de seviyorum napiim yani bunun bi=

114.G: [var-

115.SB: =faydası yok >şimdi öteki sorunun daha [faydası var,<

116.G: [<HİÇ? sevmediğim insan tipi> beni aptal yerine koymaya kalkan insan

117. tipidir

118.SB: hıhı↓ ((başını sallar))

119.G: III. (.) **her şeyi bildiğini zanneden insanları hiç sevmem açıkcası**↓

h. Duygulara ve değerlendirmelere saplanıp kalma bazen zıtlık içeren söylemlerde gerçekleştirilen konuşma olaylarının edimsöz yönünün bir parçası olabilmektedir ya da bu tür söylemlerdeki sözcelerin ‘mantıklı’ yorumlarının bir parçası olabilirler. Örneğin bir çatışmada A kişisi, B kişisini X’i yaptığı için suçluyorsa, A kişisinin, B kişisini X işini yaptığı için örtülü olarak onaylamadığını gösteren ithamları edimsöz mantığının bir parçası olmaktadır. Örnek 11’de uzun süre yapılan tartışmalarında G, söylediklerinin ‘yanlış’ anlaşıldığını, D ise G’nin para konusunda yapmış olduğu hatayı onaylamadığını sürekli vurgulamaktadır. Aynı sözlerle ifade edilen bu durumda saplanılıp kalınan duygu ve değerlendirmeler çatışma sürecini sürekli hale getirmektedir.

Örnek 11 (Ürün satışıyla ilgili görevi yerine getirirken katılımcılardan G ve D tartışmaktadır.)

120.G: konuşmuyorum daha devam etmiyorum artık, çünkü çok yanlış anlıyorsun söylediklerimi...↓=

121.D: [ama söylediğinden yanlış anlaşılacak bişey yok? (.) paraya:: dikkat et demek ne=

122.G: =[...]

123.D: =demek? [sanki ben kaybetmişim gibi]↓

Düşünce çatışması içinde bulunanların ***iletişimsel tutumlarıyla ilgili ilkeler*** de vardır

(Gloning, 2005). Bu ilkeler içerisinde, yukarıda belirtilen adım türleri, öznellik ve kişiyle ilgili olan çatışmaların dilsel organizasyonun da önemli yönlerini oluştırmaktadır. Önerilen tutumlar arasında: karşıdakinin sözcelerini yorumlamakta gösterilen kibarlık, saygı, hoşgörü, cömertlik; ılımlılık: hem eleştiri yapmak hem de yapılanları kabul etmekte ‘‘profesyonel’’ eleştiri ruhu; kişinin kendi düşüncesini değiştirebilme becerisi, kişisel gerekçelerden, ihtiraslardan bağımsız olma, topluluk önünde yapılan konuşma sırasında duyulan kızgınlık, tedirginlik gibi duyguların kontrol edilmesi bulunmaktadır. rnek 11’in devamını içeren örnek 12’de D, G ile birlikte belirtilen iletişimsel tutumlara ilişkin ilkelere bağlı kalarak ılımlılık göstermekte ve yapacağı olası yanlışlar durumunda karşılıklı olarak birbirlerini uyarma konusunda fikir birliğine varmaktadırlar. Bu tutumun tartışmayı sonlandırmak gibi bir işlevi bulunmaktadır.

rnek 12 (rn satışıyla ilgili görevi yerine getirirken katılımcılardan G ve D tartışmaktadır.)

- 124.G: konuşmuyorum daha devam etmiyorum artık, nk çok yanlış anlıyosun söylediklerimi...↓=
- 125.D: [ama söylediğinden yanlış anlaşılacak bişey yok? (.) paraya:: dikkat et demek ne=
- 126.G: =[...]
- 127.D: =demek? [sanki ben kaybetmişim gibi↓
- 128.G: [tamam ben? (.) o zaman rica ediyim? (.) [ben ekiliyim? **bana da tembihle?** (.) ben atlamışım?=
- 129.D: [**tabi ki [dikkat ederim, (.) aynı şekilde, (.) bütün alışveriş**
130. boyunca elimdeydi bak ble bişi,
- 131.G: =[**bana da de ki (.) gökçe senden bilirim ha:: de? (.) vur**
132. kafama↓ (.) takım o demeye çalışıyorum,
- 133.D: peki↓

Bu ilkelere uyulmaması olarak kabul edilen bazı karşıt tutumlar da vardır: Örneğin,  alma, kavgacı olma, gururlu ya da kibirli olma. Genel bir resmi oluşturmak üzere, tipik tutumlar ile bireyin sözel tanınlanması ve bu bireyin iletişimsel davranışının tipik özelliği olarak tanımlanabilecek ve ‘‘iletişimsel türler’’ olarak adlandırılabilir. rnek 10’da G’nin söylemiş olduğu ‘her şeyi bildiğini zanneden insanları hiç sevmediği’ne ilişkin sözleri karşısındakini kışkırtma yönünde işlev gördüğü için çatışma içinde uyulması gereken iletişimsel ilkelere uymamakta, böylelikle çatışmanın sürmesini sağlamaktadır.

Düşünce atışmaları iletişimsel olaylardır ve içerdiği anlam ile karşılıklı anlaşılma sorunları önem taşımaktadır. Bu çatışmaların dilsel temelinden kaynaklanan sorunların en belirgin olanları arasında sözcük kullanımı sorunu (sözcükleri belirlenen kullanımları dışında kullanma) ve sözcelerinin doğru yorumlanmasına (karşılıklı bilgi

sorunları, belirsizlik sorunları, gizli iki anlamlılık sorunları ve diğerleri) ilişkin sorunlar bulunmaktadır. Örnek 13'te ortaya çıkan çatışma, G kendisinin 'açıklama yapmak zorunda olmadığı' ifade etmesine karşın, durumun 'doğru yorumlanması' adına A2, G'yi açıklama yapmaya zorlamakta, var olan belirsizliği gidermeye çalışmaktadır. Ancak bu durumun kendisinde yaratmış olduğu duygusal rahatsızlığı da G'ye 'sinir yıpratmak' şeklinde belirtmektedir. Bu durum çatışmanın sürmesine neden olmaktadır.

Örnek 13 (Katılımcılardan G ve A2, ürün satışıyla ilgili görev sırasında tartışmaktadır.)

134.G: aysuncum, (.) bak? (.) burası çok esnek bir yer? (.) ve? diğer görevlerdeki gibi? (.) senin görevin şu? (.) başkada

135. bişi [yapamıyoruz? (.) diyemeyiz, bilemeyiz (.) orda?=
136.A2: [hayır sen ama?- ama ne olursa olsun? (.) açıklama=
137.G: =[şöyle bi? durum oldu deniz hanım dedi ki deniz hanım↑-

138.A2 :=[yapmak zorundasın ne olursa olsun, benim bi hatam yok, [ne olursa olsun

139. yani, (.) bu durumdan rahatsızım? [ve inanmazsın? ben bu=
140.G: [açıklama yapmak zorunda değilim orasını↓

141.A2: =konuda tarafsızım? ve inanılmaz derecede?=**hayır açıklama yapmak zorundasın?** [gökçe çünkü sen bana bi iş

142 veriyosun?
143.G: [değilim, çünkü şu an dinlemiyosun, (.) beni dinlemiyosun↑

144.A2: ama sen (.) esnek ol ...[yaptığın başka bişi yok?
145.G: [sen konuş ondan sonra devam edicem anlatmaya, (.) ama cümlemi bitirdim

de ki? benim
146. cümlem bölünmesin↓ (.) ve sen de sakın olmaya çalış, [...↓

147.A2: [**ben sakınım gökçe**↑ (.) sadece sen gerçekten sinir yıpratıyosun (.)
başka hiç bişiy diil? (.) gerçekten↑ **sinir**

148. **yıpratıyosun?**

İletişim türü olarak düşünce çatışmalarının değişik yönleri, adım tercihlerini belirleyen iletişim ilkeleri ve bu çatışma içinde yer alanların etkinliğe ilişkin tutumlarını yönlendiren ilkeler tarafından düzenlenmektedir. Adımlar ve tutumlar birbirine çok bağlı durumdadır: tutumların ortaya çıktığı yer iletişimin içinde, bir birey tarafından yerine getirilen adımlardadır. Bir düşünce çatışması içinde başarılı olmak için katılımcılar, adımları kontrol eden aşağıdaki gibi ilkelere uymak durumundadır: (1) kişiye ilişkin adımlardan kaçınma (konunun değişik yönlerine ilişkin olanlar hariç), (2) saygısızlık ifadelerinden kaçınma. Örnek 14'te, çatışmadan başarıyla çıkmak konusunda T, M'ye takımıyla ilgili 'başarısız diyemediğini' belirtmekle birlikte 'ama' bağlacıyla diğer takımın başarısından söz etmektedir. Böylelikle tek bir yapı –'ama' bağlacını–kullanarak

kişiye ilişkin adımlardan ve saygısızlık ifadelerinden kaçınmaktadır. Bununla birlikte gizil bir saygınlığı zedeleyici eylemde de bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Örnek 14 (Ürün satışından sonra holding yöneticileri ile yapılan toplantıda)

(Toplantı Odası)

- 149.T: esasında tabi? (.) sizin için de başarısız: (.) diyemiyorum (.) ama? epsilon takımı (.) çok daha fazla bi değer yarattı
150. ve kazanan takım onlar oldu (.) bu görevin zor olduğunu da? (.) ını biliyorum (.) çabalarınız da gayretleriniz de
151. bunu kazanmanıza yetmedi↓ ((duraklama)) yarın (.) toplantı odasında bekliyorum↓ ((duraklama)) bavullarınızla
152. geliyorsunuz ((duraklama)) ve içinizden biri (.) evine dönücek, çıkabilirsiniz (.) iyi akşamlar?
- 153.M: teşekkür ederiz. ((fısıldar))

4. Sonuç

Bu çalışmada, çatışma içerikli söylem üzerine yapılan alan çalışmalarına özellikle kapsamlı bir şekilde yer verilmiştir. Bundaki amaç, Türkçede çatışma içerikli söyleme ilişkin çalışma sayısının hemen hemen hiç yok denecek kadar az olması nedeniyle ilerideki olası çalışmalara ışık tutabileceği düşüncesidir. Bu çalışma çerçevesinde çatışma içerikli söylemin sürdürülmesi sırasında gözlenen: karşıdaki kişiye saldıрма, onu küçük düşürme, saygınlığını zedeleme, dinleyiciye şikâyet etme, kişisel art niyetlerinin olduğunu vurgulama, eksikliklerini belirtme, çatışma içerikli söylemden geri çekilme konusunda adımlar atma, yeniden düzenlemelerde bulunma, duyguların ve kişisel değerlendirmelerin belirtilmesi gibi adımlar ve olumlu-olumsuz kişilik özelliklerine dayanarak ortaya konulan iletişim ilkelerine uyulup uyulmaması kısıtlı sayıdaki örnekle betimlenmeye çalışılmıştır. Bireyler arasındaki çatışma içerikli söylemin nasıl başlayıp, geliştirildiği ve sonlandırıldığına ilişkin bir çalışma daha kapsamlı bir yayında ele alınabileceğinden, burada sadece çatışma içerikli söylemin sürdürülmesi sırasında gözlenen basamaklar, sözlü dil verilerine dayandırılarak açıklanmıştır. Ancak, gelecekteki araştırmalarda daha geniş bir veri tabanı üzerinden bu söylemin, aşağıda belirtilen yönlerden de ele alınması uygun olacaktır.

Güç elde etme ve ilişkilerin duygusal yönünü etkileme çatışma içerikli söylemlerin olası hedeflerindedir. Bu tür değişkenler çatışma içerikli söylemin doğasına ve şekline de etki edebilmektedir (Rees-Miller, 2000). Olumlu kibarlık, anlaşmazlık görülen konuşmaların azaltılmasında rol oynayabilir (Holtgraves, 1997). Tarafların sahip oldukları güç ve etkinin söylemin sınırlarını belirlediği bilinmektedir (Grimshaw,

1990). Ancak, Grimshaw'un açıklamaları söyleme daha durağan ve yapısal bir yaklaşım olduğunu göstermektedir. Bazı değişkenlerin önemine ilişkin, nedenden sonuca varma şeklindeki yaklaşım uzun bir tartışma konusudur.

Çatışma söylemi söz konusu olduğunda cinsiyetler arasında belirgin farklar olduğunu belirten araştırmalar da bulunmaktadır (Tannen, 1998; Lee ve Peck, 1995; Goodwin, 1990). Bunun aksine, Rees-Miller (2000) ise anlaşmazlıkların ya da anlaşmazlık yumuşatıcılarının kullanım oranları üzerinde cinsiyetin bir etmen olmadığını belirtmektedir. Yaşla birlikte çatışma süreçleri boyunca öğrenilen iletişim becerilerine ilişkin yetinin arttığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Eder, 1990).

Çatışma etkileşimi ile söylem çözümlemesi arasındaki alanda yapılan araştırmaların inceleme ve kapsamalarının çeşitliliği çatışma içerikli söylemin karmaşıklığının bir göstergesi durumundadır. Dahası, şu anda elimizde var olan araştırmalar, yöntemsel olarak sistematik olmayan, kuramsal olarak da biriktirimli olmayan çalışmalar şeklinde kesik kesik gerçekleştirilmiştir.

Veri konusunda yetersizlikler bulunmaktadır (Georgakopoulou, 2001; Lee ve Peck, 1995; Schiffrin, 1984). Grimshaw (1990) "kayıp veri"den bahsetmektedir. Örneğin, aralarında büyük güç ve/ya statü farklılıkları olan grup ya da bireyler arasında gerçekleşen çatışma söylemine ilişkin çok az veri bulunmaktadır. Çatışma içerikli söylem doğası gereği hassas ve anlık üretildiği için yakalaması zor bir söylemdir. Bu nedenle bazı araştırmacılar (örneğin, Tannen (1990), Weizman (1997)) edebi kaynaklardan verilerini derlemişlerdir. Bu araştırmalar kültürel ya da durumsal normları anlatmakla birlikte, doğal olarak oluşan etkileşimler değildir. Bu çalışmada da olduğu gibi, son zamanlarda veri kaynağı olarak gerçek yaşam deneyimlerinden oluşturulan televizyon programları kullanılmaktadır (Dersley ve Wootton, 2001; Lee ve Peck, 1995). Bu kaynaklarla ilgili de sorunlar şu şekilde sıralanabilir: Kameranın varlığı katılımcının davranışını ve konuşmasını etkileyebilir, montaj süreci söylemin incelenmesini ve yorumlanmasını engelleyebilir. Bununla birlikte, bu sorunlar aşılamayacak sorunlar değildir. Zaman, dış gözlemcinin olası olumsuz etkisini azaltmaktadır. Söylem içerikli konuşmalara ulaşabilmenin yararları ve video kaydı yoluyla edinilmiş görsel bilgilerin yararları olası sorunlara göre daha fazladır.

Nelson'un (2001) çatışma içerikli söylemlerin doğasının daha çok bağlam bağımlı olduğu görüşü doğrultusunda, değişik yerel etkileşimsel bağlamların daha fazla sistematik bir biçimde araştırılma olanakları konusunda çaba harcanmalıdır.

Notlar:

¹ Bu çalışmanın daha az kapsamlı şekli İsveç, Uppsala'da düzenlenen 13. Uluslararası Türk Dilbilim Konferansı'nda (2006) bildiri olarak sunulmuştur.

Kaynakça

- Antaki, C. (1994). *Explaining and arguing: The social organization of accounts*. Londra ve Thousand Oaks:Sage.
- Boggs, S. T. (1978). "The development of verbal disputing in part-Hawaiian children". *Language in Society*, 7, s. 325-344.
- Brenneis, D. (1988). "Language and disputing". *Annual Review of Anthropology*, 17, s. 221-237.
- Brenneis, D. Lein, L. (1977). "'You fruithead': A sociolinguistic approach to children's dispute settlement". S. Ervin-Trip, C. Mitchell-Kernan (haz.), *Child discourse* (s. 49-65). New York: Academic Press.
- Brown, P., Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Conley, J. M., O'Barr, W. M. (1990). "Rules versus relationships in small claims disputes". A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* (s. 178-196). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Dersley, I., Wootton, A. J. (2001). "In the heat of the sequence: Interactional features receding walkouts from argumentative talk". *Language in Society*, 30, s. 611-638.
- Eder, D. (1990). "Serious and playful disputes: Variation in conflict talk among female adolescents". A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* içinde (s. 67-84). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Eelen, Gino. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Eisenberg, A. R., Garvey, C. (1981). "Children's use of verbal strategies in resolving conflicts". *Discourse Processes*, 4, s. 149-170.
- Garcia, A. (1991). "Dispute resolution without disputing: How the interactional organization of hearings minimizes argument". *American Sociological Review*, 56, s. 818-835.
- Genishi, C., di Paolo, M. (1982). "Learning through argument in a preschool." L. C. Wilkinson (haz.), *Communicating in the classroom* içinde (s. 49-68). New York: Academic Press.
- Georgakopoulou, A. (2001). "Arguing about the future: On indirect disagreement in conversations". *Journal of Pragmatics*, 33, s. 1881-1900.
- Gloning, Thomas. (2005). "Early modern controversies and theories of controversy". P. Barrotta (haz.) *Controversies and Subjectivity*. Philadelphia, PA, ABD: John Benjamins Publishing Company. s. 263-281.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday.
- Goodwin, M. (1990). *He-said-she-said: Talk as social organization among black children*. Bloomington: Indiana University Press.
- Greatbatch, D., Dingwall, R. (1997). Argumentative talk in divorce mediation sessions. *American Sociological Review*, 62, 151-170.
- Grimshaw, A. D. (1990). *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations*. Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Gu, Y. (1990). "Politeness phenomenon in modern Chinese". *Journal of Pragmatics*, 14, s. 237-257.
- Heritage, J. (1984). "A change-of-state token and aspects of its sequential placement". J. M. Atkinson, J. Heritage (haz.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* içinde (s. 299-345). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Holtgraves, T. (1997). "Yes, but...Positive politeness in conversation arguments". *Journal of Language and Social Psychology*, 16, s. 222-239.
- Hutchby, I. (1996). *Confrontation Talk: Arguments, asymmetries, and power on talk radio*. Matwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Jacobs, S. , Jackson, S. (1981). "Argument as natural category: The routine grounds for arguing

- conversation". *The Western Journal of Speech Communication*, 45, s. 118-132.
- Kallmeyer, W., Keim, I. (1996). "Divergent perspectives and social style in conflict talk". *Folia Linguistica*, 30, s. 271-298.
- Kotthoff, H. (1993). "Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures". *Language in Society*, 22, s. 193-216.
- Kuo, S. (1992). "Formulaic opposition markers in Chinese conflict talk". *Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*, s. 388-402.
- Lee, D. A., Peck, J. (1995). "Troubled waters: Argument as sociability revised". *Language in Society*, 24, s. 29-52.
- Leung, Santoi. (2002). "Conflict Talk: A Discourse Analytical Perspective". *Working Papers in TESOL, Applied Linguistics*, c. 2, No:3, s. 1-19.
- Matsumoto, Y. (1988). "Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese". *Journal of Pragmatics*, s. 12, 403-426.
- Muntigl, P., Turnbull, W. (1998). "Conversational structure and facework in arguing". *Journal of Pragmatics*, 29, s. 225-256.
- Nelson, C. K. (2001). "If it sounds too good to be true, it is: A Wittgensteinian approach to the conflict literature". *Language and Communication*, 21, s. 1-22.
- O'Donnell, K. (1990). "Difference and dominance: How labor and management talk conflict." A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* içinde (s. 210-240). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Philips, S. U. (1983). "The social organization of questions and answers in courtroom discourse: A study of changes in pleas in an Arizona court". *Text*, 3, s. 225-248.
- Philips, S. U. (1990). "The judge as third party in American trial-court conflict talk". A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* içinde (s. 197-209). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1984). "Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes." J. M. Atkinson, J. Heritage (haz.), *Structure of social action: Studies in conversation analysis* içinde (s. 57-101). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Rees-Miller, J. (2000). "Power, severity, and context in disagreement". *Journal of Pragmatics*, 32, s. 1087-1111.
- Rips, L. J. (1998). "Reasoning and conversation". *Psychological Review*, 105, s. 411-441.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., Jefferson, G. (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language*, 50, s. 696-735.
- Schiffirin, D. (1984). "Jewish argument as sociability". *Language in Society*, 13, s. 311-335.
- Schiffirin, D. (1985). "Everyday argument: The argument of diversity in talk". T. A. Van Dijk (haz.), *Handbook of Discourse Analysis*, c. 3. Londra:Academic Press. s. 35-46.
- Tagaki, T. (1999). "'Questions' in argument sequences in Japanese". *Human Studies*, 22, s. 397-423.
- Tannen, D. (1990). "Silence as conflict management in fiction and drama: Pinter's *Betrayal* and a short story, 'Great Wits'". A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* içinde (s. 260-280). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.
- Tannen, D. (1998). *The Argument Culture*. Londra, Birleşik Krallık: Virago Press.
- van Eemeren, F. H., Grootendorst, R. (1984). *Speech acts in argumentative discussions: A theoretical model for the analysis of discussions directed toward solving conflicts of opinion*. Dordrecht:Foris.
- Vuchinich, S. (1990). "The sequential organization of closing in verbal family conflict". A. D. Grimshaw (haz.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations* içinde (s. 118-138). Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press.

- Weizman, E. (1997). "Building true understanding via apparent miscommunication: A case study". *Journal of Pragmatics*, 31, s. 837-846.
- Wood, L. A., Kroger, R. O. (1994). "The analysis of facework in discourse: Review and proposal". *Journal of Language and Social Psychology*, 13, s. 248-277.
- Xie, Chaoqun. (2003). "A critique of politeness theories: A review of Gino Eelen". *Journal of Pragmatics*. 35, s. 811-818.

EK: Konuşmaların çevriyazılarında kullanılan semboller

(.)	bir saniyenin .5'inden daha kısa duraklama
(2.5)	saniyelerle ölçülen (konuşma) arası
şimdi de açma =	
= ya bana gelsin	ardı ardına gelen konuşma sıraları (konuşma aralıkları net bir şekilde duyulmamaktadır)
[canım]	
[aklını]	örtüşen konuşma
()	çok iyi duyulamayan konuşma
(xxx)	deşifre edilemeyen konuşma
((güler))	ötedil özellikler
<u>inş::allah</u>	belirli bir şekilde yapılan vurgu
.hh	belirli bir şekilde nefes alma
hh.	belirli bir şekilde nefes verme
.	alçalan ton
↑	sözcenin sonunda yükselen ton
↓	sözcenin sonunda düşen ton
ku-	hecenin ya da sözcüğün bölünmesi
°evet°	sessiz söylenen sözce
YÜKSEK	yüksek sesle konuşma
°EVET°	yüksek söylenen fısıldama
<yavaş>	yavaş yavaş konuşma
>hızlı<	hızlı hızlı konuşma
::	uzatılan hece
?	çok kısa duraksama

Doç.Dr. Firdevs Karahan
 Maltepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi
 İngilizce Öğretmenliği Bölümü
 Marmara Eğitim Köyü
 Maltepe, İstanbul
 fkarahan@maltepe.edu.tr