

YABANCI DİL OLARAK TÜRKÇE ÖĞRENEN BOŞNAK ÖĞRENCİLERİN TÜRKÇE NEZAKET İFADELERİ, STRATEJİLERİ VE KULLANIMLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ*

Araştırma Makalesi

Azra OMERBASIĆ** / Yusuf GÜNAYDIN***

Geliş Tarihi: 28.01.2025 | **Kabul Tarihi:** 19.03.2025 | **Yayın Tarihi:** 25.08.2025

Özet: Yeni bir dil öğrenme sürecinde, özellikle nezaket ifadelerinin kullanımı bakımından çok sayıda anlaşmazlık yaşanmaktadır. Bu durum, 500 senelik ortak bir tarihe sahip olmalarına rağmen Türkiye ile Bosna Hersek, Sırbistan ve Karadağ ülkeleri için de geçerlidir. Bu ülkelerde yaşayan Boşnak öğrenciler eğitim amaçlı geldikleri Türkiye’de nezaket ifadelerinin kullanımına dayalı anlaşmazlıklar yaşamakta ve bu anlaşmazlıklar çatışmalara sebep olmaktadır. Bu çalışmada yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin Türkçe nezaket ifadeleri, stratejileri ve kullanımına ilişkin görüşlerini tespit etmek amaçlanmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen görüşme formu kullanılmış ve görüşmeler söz konusu ülkelerden gelen 10 Boşnak öğrenci ile çevrim içi uygulama olan Zoom üzerinden gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular içerik analizi tekniği ile çözümlenmiştir. Verilerin analizi sonucunda, “teşekkür etme, iyi dilekte ve iltifatta bulunma, ricada bulunma ve özür dileme” en çok kullanılan nezaket ifadeleri olarak belirlenmiştir. Araştırmada ayrıca Türkçede kullanılan nezaket ifadeleri ile Boşnakçadaki ifadeler arasında belirgin farklar olduğu, bu ifadelerin zamanla öğrenilmesiyle birlikte öğrencilerin iletişim kurmada başarılı oldukları ve anlaşmazlıkların çözüldüğü; öğrencilerin genel olarak nezaket stratejileri hakkında belirli bir bilgi birikimine sahip olmasına rağmen bu bilginin yeterli olmadığı ve öğrencilerin birkaç nezaket stratejisi kullanımı ile sınırlı kaldıkları tespit edilmiştir. Çalışma sonunda öğrencilerin nezaket stratejilerini daha iyi anlamaları ve kullanmaları için Türkçe derslerinde nezaket ifadelerini barındıran uygulamaların artırılması önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bosna Hersek, dil kullanımı, nezaket ifadeleri, öğrenci görüşleri, yabancı dil olarak Türkçe öğretimi.

OPINIONS OF BOSNIAN STUDENTS LEARNING TURKISH AS A FOREIGN LANGUAGE ON TURKISH POLITE EXPRESSIONS, STRATEGIES AND USAGE

Research Article

Received: 28.01.2025 | **Accepted:** 19.03.2025 | **Published:** 25.08.2025

Abstract: During the learning process of a new language, there are many disagreements, especially regarding the use of politeness expressions. This is also true for Turkey and Bosnia-Herzegovina, Serbia and Montenegro, despite having a common history spanning 500 years. Bosnian students living in these countries experience disagreements based on the use of politeness expressions in Turkey, where they come for educational purposes, and these disagreements lead to conflicts. This study aimed to determine the opinions of Bosnian students learning Turkish as a foreign language regarding politeness expressions, strategies and usage in Turkish. An interview form developed by the researchers was used as the data collection tool and the interviews were conducted with 10 Bosnian students from the aforementioned countries via the online application Zoom. The findings were analyzed using the content analysis technique. As a result of the analysis of the data, “thanking, wishing well and making a compliment, making a request and apologizing” were determined to be the most commonly used politeness expressions. The study also found that there were significant differences between the politeness expressions used in Turkish and the expressions in Bosnian, and that as these expressions were learned over time, the students became successful in communicating and the disagreements were resolved; It was revealed that although the students had a certain knowledge about politeness strategies in general, this knowledge was not sufficient and the students were limited to using a few politeness strategies. At the end of the

* Bu çalışma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsünde hazırlanan “Edimibilim Kapsamında Görsel ve İşitsel Araç Örnekleri Kullanılarak Boşnak Öğrencilere Nezaket Stratejilerinin Öğretimi” adlı yüksek lisans tezinden hareketle üretilmiştir.

** Yüksek Lisans Öğrencisi; Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü; azra.omerbasic7@gmail.com  0009-0007-6577-759X

*** Doç. Dr.; Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü; yusufgunaydin@gazi.edu.tr  0009-0004-9832-6507

study, it was suggested that the practices that include polite expressions in Turkish lessons should be increased so that students can better understand and use politeness strategies.

Keywords: Bosnia and Herzegovina, language use, politeness expressions, student opinions, teaching Turkish as a foreign language.

Giriş

Bosna Hersek, Sırbistan ve Karadağ gibi Balkan ülkelerinin, Türkiye ile köklü bir tarihi bulunmaktadır. Beş yüzyıl öncesine dayanan bu tarih, toplumların birbirleriyle kültürel alışveriş yapmalarına vesile olmuştur. Bu etkileşim, söz konusu ülkeleri gelenek, görenek, yemek ve özellikle dil bakımından etkilemiştir (Akova, 2016, s. 289). Bunun kanıtlarından biri de Boşnakçada “Türkizm” adı verilen Türkçe, Arapça ve Farsça kökenli kelimelerin kullanılmasıdır (Balat, 2020, s. 127).

Dilin kaçınılmaz parçası olan kültürü temsil eden nezaket ifadelerine bakıldığında, Türkiye ile bu ülkeler arasında hem benzerlik hem de farklılıkların olduğu göze çarpmaktadır. Benzerliklere örnek olarak birisinin vefat etmesinde Türkçede kullanılan “Başınız sağ olsun.” ve “Dostlar sağ olsun.” ifadelerinin Boşnak dilinde “Başum sagosum.” ve “Dostum sagosum.” şeklinde kullanılması verilebilir (Ahmić, 2016, s. 113).

Kullanılan ifadelerin taşıdığı farklı anlamlardan dolayı iletişimde yaşanan anlaşmazlıkların sayısı oldukça fazladır. Örneğin, “Çok beklersin.” ifadesi Türkçede gerçek anlamını yansıtmamaktadır. Dolayısıyla bu cümlelerin, yabancı uyruklu bir öğrenciye söylenmesi durumunda öğrencinin cümlelerin ilk anlamını düşünerek yanlış eylemde bulunması olasıdır. Bu ifadenin aynısı Boşnak dilinde de mevcut olmasına rağmen, Boşnak öğrenciler bu ifadeyi doğru anlamakta zorluk çekebilirler. İşte bu yüzden doğru bir şekilde iletişim kurabilmek için Boşnak öğrencilerin Türk kültürünü tanıması, Türkçede kullanılan nezaket ifadelerini bilmesi gerekmektedir. Ancak bu şekilde oluşabilecek tüm çatışmalara engel olunabilir.

Hem Batı hem de Doğu kültürlerinde din, insanın kendini doğru ifade etmesinde önemli bir rol oynamıştır. Özellikle Doğu kültüründe bu durum, “edep” kavramıyla açıklanmaktadır. Arapça kökenli bir kelime olan “edep”, güzel davranış anlamına gelir ve zamanla “nezaket” olarak kabul edilmiştir (Bakšić, 2012, s. 2). Nezaket kavramı üzerine birçok teori geliştirilmiştir. Nezaket kuralları her toplumda farklılık göstermektedir ve bu farklılıklar dile ve dildeki ifadelere de yansımaktadır (Dereli, 2008, s. 27).

Türk kültürü etkisi altında büyüyen bireyler kolektif düşünceye sahip olarak hareket etmektedirler. Bireyler, toplumun ve ailenin iyiliği için kendi ihtiyaç, istek ve çıkarlarından vazgeçmeyi göze almaktadırlar. Andrews bu durumu Osmanlı’nın otorite düzeni ve sufilerin daha büyük bir amaç için kendi benliklerinden vazgeçmeleri ile karşılaştırmıştır (Bakšić, 2012, s. 13).

Türkiye’deki gibi aile veya özel hayatla ilgili sorular sormak Batı’da kötü bir şekilde karşılanabilir (Zeyrek, 2001, s. 45). Samimiyetin göstergesi olan bu ifadeler Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenen kişiler için kafa karıştırıcı olabilme potansiyeline sahiptir. Türkiye’de nezaket ifadeleri olarak görülenlerin bazıları başka ülkelerde farklı karşılanabilir, özellikle de özel alanın ihlal edilmesi olarak kabul edilebilir.

Nezaket kuralları, Lakoff (1975) tarafından iletişim sürecinde olası çatışmaları önlemek amacıyla ortaya konmuş olmakla birlikte, dildeki nezaket olgusunu daha kapsamlı ve sistematik bir çerçevede ele alan “Nezaket Teorisi”, dil antropologları Brown ve Levinson tarafından 1970’li yıllarda geliştirilmiştir (Hirik, 2023, s. 603). Nezaket Teorisi, iletişim esnasında bireyin kendisinin ve muhatap olduğu kişinin imajını korumasıyla ilgilidir. Brown ve Levinson imaj yerine “yüz” kavramını kullanmayı tercih etmiş ve bu yüzün olumlu ve olumsuz olabileceğini belirtmiştir. Olumlu yüz, kişinin başkaları tarafından sevilme ve takdir edilme gibi istekleriyle ilişkiliyken olumsuz yüz kişinin özel alanına saygı duyulması ve kendi düşüncesini özgür bir şekilde söylemesiyle ilgilidir. Brown ve Levinson bu teori çerçevesinde kullanılan teknikleri “Nezaket Stratejileri” olarak adlandırmıştır (Dereli, 2008, s. 26). Yüz hassasiyetine duyulan saygı, Brown ve Levinson’a göre, herkes tarafından arzu edilmektedir. Daha doğrusu, sağlıklı bir toplumun içinde var olmak ve sağlıklı bir iletişim kurabilmek için yüz hassasiyetine saygı duymak gerekmektedir. Bireylerin yüzünü tehdit edebilecek söylemler bulunmaktadır. Bu söylemler “Yüz Tehdit Edici Eylemler” olarak kabul edilmektedir. Bir kişinin hata yapması durumunda bu hatayı söylemenin iki yolu vardır; hatayı doğrudan söylemek veya daha nazik bir yaklaşımda bulunmak. Doğrudan söylemek, hatayı yapan kişinin gururunu kırarak ve de imajını zedeleyerek hatasını herkesin önünde açık bir şekilde dile getirmektir. Daha nazik bir belirtme şekli kullanılması ise yüz tehdit edici eylemlerden kaçınılarak yapılmaktadır (Brown ve Levinson, 1987, s. 60-62). Kişi muhatap olduğu kişinin yüzünü tehdit etmekten kaçınmak için nezaket stratejilerine başvurmaktadır.

Nezaket stratejilerini Brown ve Levinson dört ana stratejiye ayırmaktadır. Bunlar dolaysızlık (on record), dolaylılık (off record), olumlu (positive) ve olumsuz (negative) stratejiler olarak bilinmektedir. Dolaysızlık stratejisi nezaket ifadelerinin acil durumlarda, üstünlük kurmaya veya mesafeyi korumaya çalışırken kullanılması (Brown ve Levinson, 1987, s. 69), dolaylılık ise ifadelerin kullanım esnasında dinleyicinin yorumuna bırakılması ve de üstü kapalı ifadelerin kullanılmasıyla ilgilidir (Bakšić, 2012, s. 8). Brown ve Levinson, olumlu ve olumsuz strateji kavramlarını ünlü sosyolog Émile Durkheim’in dinî ritüeller hakkındaki düşüncelerinden almıştır. Durkheim’e göre dinsel ritüeller hem yapılması gereken (olumlu) hem de yapılmaması gereken (olumsuz) kurallardan oluşmaktadır. Yapılmaması gereken bazı kurallar vardır ve bu kurallara tabu denmektedir (Durkheim, 1982, s. 276). Bu kuralların temel amacı, kutsal olanı korumaktır; zira bu kurallar, bireyin kutsala yaklaşmasını sağlayarak ona aidiyet, anlam ve manevi bütünlük kazandırır (Durkheim, 1982, s. 299). Durkheim, bu bakış açısıyla insan kişiliğini de kutsal bir değer olarak görür ve bu nedenle, bireylerin birbirlerinin kişiliklerine zarar vermemeleri gerektiğini vurgular (Brown & Levinson, 1987, s. 1).

Belirtildiği üzere, nezaket stratejileri dört ana stratejiden oluşmaktadır. Bu stratejilerden dolaysızlık (on record) hariç hepsinin alt stratejileri bulunmaktadır. Olumlu nezaket stratejileri, insan iletişimde oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejiler, bireyler arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak, ilişkileri güçlendirmek ve olumlu bir iletişim ortamı oluşturmak için kullanılmaktadır (Brown ve Levinson, 1987, s. 103). Diğer bir deyişle, insan ilişkilerindeki samimiyeti ve yakınlığı göstermek için kullanılmaktadır. Olumlu nezaket stratejilerinin alt stratejileri; dinleyicinin ilgi, istek ve ihtiyaçlarının farkına varmak,

dinleyiciye olan ilgiyi, sempatiyi, onayı abartmak, dinleyicinin ilgisini artırmak, gruba aitliği gösteren işaretleyicilerin kullanılması, selamlaşmak, iyi dilekte bulunmak, anlaşma isteğinde bulunmak, anlaşmazlıktan kaçınmak, ortak noktaları ileri sürmek/çoğaltmak/varsaymak, şaka yapmak, konuşucunun ve dinleyicinin istekleri hakkındaki bilgisini ve ilgisini ileri sürmesi, teklifte bulunmak, söz vermek, iyimser olmak, konuşucu ve dinleyicinin aynı etkinliği paylaşmaları, açıklama talebinde bulunmak, karşılıklılık ile dinleyiciye hediye vermektir.

Olumsuz nezaket stratejileri, bireyin kendi özgür iradesini ve kişisel alanını koruma arzusunu ifade etmektedir. Bireyin başkaları tarafından sınırlandırılmaması gerekmektedir (Brown ve Levinson, 1987, s. 130). Daha doğrusu, olumsuz nezaket stratejileri resmiyetin ve mesafenin korunmasının bir göstergesidir. Olumsuz nezaket stratejileri; geleneksel olarak dolaylı olmak, dolaylı konuşmak, karamsar olmak, dayatmayı en aza indirmek, saygı göstermek, özür dilemek, konuşucu ve dinleyiciyi kişiselikten çıkarmak, yüz tehdit edici davranışların genel bir kural olduğunu belirtmek, adlaştırmak ve minnettarlık durumunda açık olmaktır.

Brown ve Levinson dolaylılığı, bir mesajı doğrudan ifade etmek yerine, bir fikri ipuçları kullanarak karşı tarafa aktarma olarak gördüğünü belirtmiştir. Dolaylılık dilin; gizemli, üstü kapalı ve birçok anlama sahip olacak bir şekilde kullanılması anlamına gelmektedir (Brown ve Levinson, 1987, s. 211). Dolaylılık stratejileri; ipucu vermek, çağrışım ipuçları sunmak, varsaymak, gerektiğinden az söylemek, abartmak, totoloji kullanmak, tezatlık, alaycı olmak (ironi), metafor (mecaz) kullanmak, retorik sorular sormak, anlam karmaşası, belirsizlik, aşırı genelleme yapmak, dinleyicinin yerine geçmek ve eksiltile cümle kullanımıdır.

İnsanlar günlük konuşma esnasında tüm nezaket stratejilerinden faydalanmaktadır. Bu stratejilerin kiminle, nerede ve ne şekilde kullanılacağı ise iletişimde önemli bir noktadır. Stratejilerin yanlış kullanımı iletişim kopukluğuna sebep olabilir.

1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin Türkçe nezaket ifadeleri, stratejileri ve kullanımlarına ilişkin görüşlerini tespit etmektir. Bu doğrultuda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen C1 seviyesindeki Boşnak öğrenciler;

1. Türkçe nezaket ifadelerinde hangi dil yapılarını kullanmaktadır?
2. Olumlu nezaket ifadelerinin iletişime ve bireyler arası ilişkiye etkisini nasıl değerlendirmektedir?
3. Olumsuz nezaket ifadelerinin iletişime ve bireyler arası ilişkiye etkisini nasıl değerlendirmektedir?
4. Türkçede dolaylı ifade kullanımını nezaket bağlamında nasıl değerlendirmektedir?
5. Türkçe nezaket stratejilerini nasıl tarif etmektedir?

2. Yöntem

Bu çalışmada, katılımcıların düşünce ve duygularını derinlemesine anlamak için nitel yaklaşım içerisinde yer alan “durum deseni” tercih edilmiştir.

Araştırma, Bosna Hersek, Karadağ ve Sırbistan'dan Türkiye'ye gelen, üniversitede öğrenim gören veya öğrenimini tamamlamış, C1 seviyesinde Türkçe bilen 10 Boşnak öğrenciyle yürütülmüştür. Çalışma grubu, 9 kadın ve 1 erkek olmak üzere 10 katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcılardan birinin Türkçe seviyesi B2-C1 iken diğer katılımcıların Türkçe bilgileri C1 düzeyindedir. Katılımcıların 4'ü Bosna Hersek'ten, 4'ü Karadağ'dan ve 2'si de Sırbistan'dan gelen Boşnak öğrencilerdir. Öğrencilerin 4'ü lisans, 1'i yüksek lisans öğrencisiyken 5'i mezundur. Katılımcıların 2'si 21 yaşında, 2'si 23 yaşında, 5'i 24 yaşında ve 1'i de 25 yaşındadır.

Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Çevrim içi platform üzerinden katılımcılarla yapılan görüşmelerin başında araştırmacı tarafından çalışma konusuyla ilgili açıklamalar yapılmıştır. Katılımcılardan ses kaydı alınması için onay istenmiş ve bu kayıtlar saklanmıştır. Ortalama 25 dakika süren görüşmelerde, katılımcılara önceden hazırlanan görüşme soruları yöneltilmiştir. Görüşmeler, 2024 yılının ağustos ayında çevrim içi olarak gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak çözümlenmiştir. İçerik analizi, mesajlar ve transkriptler üzerinde nesnel, sistematik ve nicel bir değerlendirme yaparak bu verilerin ayrıntılı bir şekilde tanımlanmasına olanak tanımaktadır (Olgun, 2008, s. 66). Verilerin çözümlenmesi aşamasında görüşmeler metin hâline getirilmiş ve detaylı bir şekilde incelenmiştir. Veriler temalara göre sınıflandırılmış ve bu temalardan hareketle kodlar ve kategoriler oluşturulmuştur.

Araştırma için Gazi Üniversitesi Rektörlüğü Etik Komisyonuna başvuru yapılmış, 31 Temmuz 2024 tarihli ve E-77082166-302.08.01-1005902 sayılı yazı ile "Etik Kurul İzni" alınmıştır.

3. Bulgular

3.1. Birinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin (C1 seviyesi) Türkçe nezaket ifadelerinde kullandıkları dil yapılarına ilişkin görüşleri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1

Katılımcıların Türkçe Nezaket İfadelerinde Kullandıkları Dil Yapıları

Kategoriler	Kodlar	N	Katılımcılar
Olumlu nezaket ifadeleri	Teşekkür etme	4	K2, K3, K4, K8
	İyi dilekte bulunma	3	K1, K5, K7
	İltifatta bulunma	3	K3, K5, K8
	İş birliği kurma	2	K3, K6
	Selamlaşma ifadeleri	2	K7, K8
	Samimi hitaplar	1	K7
Olumsuz nezaket ifadeleri	Ricada bulunma	6	K1, K2, K4, K6, K8, K9
	Özür dileme	4	K1, K2, K4, K8
	Resmî hitaplar	2	K5, K10
	Karşılıklı nezaket göstergesi	1	K2

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların kullandıkları nezaket ifadelerinin, olumlu nezaket ifadeleri ve olumsuz nezaket ifadeleri olmak üzere iki kategori altında toplandığı görülmüştür.

Katılımcıların cevaplarına göre en çok kullanılan olumlu nezaket ifadeleri “teşekkür etme, iyi dilekte ve iltifatta bulunma” iken en sık kullanılan olumsuz nezaket ifadeleri “ricada bulunma ve özür dileme” olarak belirlenmiştir. Bu durumu örnekleyen bir katılımcı görüşü şöyledir:

Mesela böyle iş birliğini ifade edebilirler ya da şey böyle iyi dilekler, “Saçların çok güzel olmuş.” ya da hitaplar. İş birliği gibi mesela “Beraber çalışmak ister misin?” ya da anlaşma ifade etmek, teşekkür ve takdir sonra övgü gibi. Mesela bir cümle de örnek olarak verebilirim. “Bu projede çok başarılıydın.”, ya da “Harika bir iş çıkardın.” ya da destek olarak ilgi ve alaka mesela “Bugün nasılsın, nasıl hissediyorsun, senin için yapabileceğim bir şey var mı? (K3)

Katılımcıların Türkçe-Boşnakça nezaket ifadeleri arasındaki farklara ilişkin düşüncelerinden yola çıkarak birkaç öğrencinin özellikle Boşnakçada olmayan ama Türkçede olan ifadeleri kullandıkları tespit edilmiştir. Kullanılan ifadeler şunlardır; “kolay gelsin (K1, K7), ellerine sağlık (K4, K8), sıhhatler olsun (K5), kusura bakma (K10).” Öğrencilerden biri (K3), Boşnakçanın aksine Türkçede yakın olmayan kişilere de samimi hitap şekillerinin kullanıldığını belirtmiştir. Bir katılımcı nezaket ifadelerinin Türkçede daha yaygın olduğunu (K6) savunurken, bir diğer katılımcı da Boşnakçada emir kipinin günlük konuşmada normal karşılandığını (K7) söylemiştir. Dört katılımcı (K2, K6, K8, K9) iki kültürün benzediğini ve büyük farklılıkların olmadığını savunmuştur.

3.2. İkinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin (C1 seviyesi) olumlu nezaket ifadelerinin iletişime ve bireyler arası ilişkiye etkisine yönelik görüşleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2

Olumlu Nezaket İfadelerinin İletişime ve Bireyler Arası İlişkiye Etkisine Yönelik Görüşleri

Kategoriler	Kodlar	N	Katılımcılar
İlişkiye katkı	Samimi ilişkiler kurma	9	K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K10
	Saygılı olma	6	K1, K2, K4, K5, K7, K8
	Güçlü ilişkiler kurma	5	K3, K4, K5, K6, K9
İletişime katkı	Çatışmaları önleme	3	K2, K6, K9
	Anlaşmayı sağlama	1	K3
Duygusal katkı	Güven verme	5	K2, K3, K5, K7, K9
	Moral yükseltme	1	K5
Ortama katkı	Olumlu ortam oluşturma	4	K2, K3, K4, K9

Tablo 2’ye göre olumlu nezaket ifadeleri kullanımının özellikle samimi ve güçlü ilişkiler kurmaya, saygılı olmaya, güven duygusu ve olumlu ortam oluşturmaya katkı sağladığı katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Bunun yanı sıra olumlu nezaket ifadeleri kullanımının iletişime etkisi açısından çatışmaları önlemesi yönüyle bireyler arası ilişkilere katkı sağladığı vurgulanmıştır. Bu durumu örnekleyen bir katılımcı görüşü şöyledir:

Konuşma esnasında olumlu nezaket stratejilerinin kullanılması, iletişimi daha samimi ve sıcak hâle getiriyor. Karşılıklı saygı anlayışı artar, güven duygusu oluşturur ve olası çatışmaları önler. Bu stratejiler, konuşmanın akışını daha rahat ve pozitif bir şekilde devam ettirir kesinlikle, ilişkileri güçlendirir diye söyleyebilirim diye düşünüyorum. (K4)

3.3. Üçüncü Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin (C1 seviyesi) olumsuz nezaket ifadelerinin iletişime ve bireyler arası ilişkiye etkisine yönelik görüşleri Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3

Olumsuz Nezaket İfadelerinin İletişime ve Bireyler Arası İlişkiye Etkisine Yönelik Görüşleri

Kategoriler	Kodlar	N	Katılımcılar
İlişkiye katkı	Saygılı olma	6	K1, K3, K4, K5, K6, K7
	Mesafeyi koruma	5	K2, K4, K5, K6, K10
	Mesafe koymama	2	K1, K7
	Hataları anlama	1	K1
	Özel alana saygı duyma	1	K3
	Samimi ilişkiler oluşturma	1	K4
İletişime katkı	Çatışmaları önleme	2	K3, K5
Duygusal katkı	Empati duygusu	1	K3
	Değer verme	1	K1
Kullanıldığı yer	Resmî ortamlarda kullanım	6	K2, K5, K6, K7, K8, K10
	İletişimi olumsuz etkileme	4	K2, K5, K8, K9
Olumsuz etkileri	Samimiyetsizliğe yol açma	3	K2, K5, K7
	Gereksiz mesafe oluşturma	1	K8
	Gereksiz saygı gösterme	1	K8
	Çok etkili değil	1	K9

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların, olumsuz nezaket ifadelerinin resmî ortamlarda kullanılmasına dikkat çektiği, bu bağlamda saygılı olmaya ve mesafeyi korumaya önem verdiği görülmektedir. Bununla birlikte olumsuz nezaket ifadesi kullanımında oluşabilecek olumsuz etkilerden bahsedilmiş, bu ifadelerin iletişimi olumsuz etkileyebileceği, vesamimiyetsizliğe yol açabileceği üzerinde durulmuştur. Bu durumu örnekleyen bir katılımcı görüşü şöyledir:

Evet, bazı kişiler için mesafe koymak zorundayız. Mesela ben Türkiye’de olduğum zamanda hocalarla konuştuğumuzda arkadaşımınla konuştuğum şekilde aynı şekilde konuşmıyorum tabii ki de. Mesela böyle samimiyet daha fazla göstermek zorundayım. Bir de bu olumsuz nezaket ifade onun için çok iyi olabilir yardımcı olabilir. Yani bu olumsuz ve olumlu nezaket ifade aslında dengeyi bulmak çok önemli sanırım. Bu şekilde. (K4)

3.4. Dördüncü Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin (C1 seviyesi) Türkçede dolaylı ifade kullanımının nezaket bağlamında değerlendirilmesine ilişkin görüşleri Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4

Katılımcıların Türkçede Dolaylılık İfadelerinin Kullanımına İlişkin Görüşleri

Kategoriler	Kodlar	N	Katılımcılar
Zenginleştirme	Konuşmaya zenginlik katma	5	K2, K3, K4, K5, K8
Olumlu katkıları	Kullanımı iyi	2	K1, K6
	Fikrin anlaşılmasını sağlama	2	K3, K5

	Samimi ortamlarda kullanılma	1	K3
	Güzel hisler uyandırabilme	1	K9
	Dilde yardımcı araç olarak kullanılma	1	K10
Riskli kullanım	Dikkatli kullanım	6	K2, K4, K5, K6, K8, K9
	Tonlamanın önemi	2	K1, K7
	Anlaşılma ve kullanım	1	K7

Tablo 4’e göre katılımcıların çoğunluğu dolaylı ifadelerin kullanımını olumlu karşılamakta, konuşmaya zenginlik katan ve iletişimi kolaylaştıran bir unsur olarak görmektedir. Bununla birlikte karmaşaya sebep olmaması için dikkatli kullanılmasının da vurgulandığı görülmektedir. Bu durumu örnekleyen bir katılımcı görüşü şöyledir:

Mesela Türkçede bu çok var. Bizim dilimizde de var. Ben de çok metaforları kullanmayı seviyorum aslında. Bazen en çok benzetmeler mesela “aslan gibi güçlüsün” ya da “aslan gibisin”. Böyle gibi kelimeyi kullanarak karşılaştırmalar yapıyoruz. Bence bu dinleyicilerin tanıdık bir şeyle bağlantı kurarak aynı zamanda konuşmacının söylemek istediğini anlamasına yardımcı oluyor. Yani genel olarak bu retorik araçlar duygusal etki yaratabilirler bence ve dili daha ilgi çekici daha akılda kalıcı hâle getirebilirler. Ve böylece fikri dinleyicilerle daha bağdaştırabilir hâle getirebilir bence. (K5)

3.5. Beşinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin (C1 seviyesi) Türkçe nezaket stratejilerini tarifine ilişkin görüşleri Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5

Katılımcıların Nezaket Stratejilerinin Tarifine İlişkin Görüşleri

Kategoriler	Kodlar	N	Katılımcılar
	Güzel konuşma	5	K1, K2, K3, K6, K10
	Değer verme	4	K1, K2, K3, K9
	Saygı	4	K2, K3, K8, K9
	İncelik	3	K2, K3, K8
	Empati	3	K2, K3, K5
	Olumlu ilişki	2	K3, K8
	Yöntem	2	K2, K6
	Anlayış	1	K3
	Çatışma önleme	1	K2
	İyi davranış	1	K1
	Takdir	1	K5
	Hoşgörü	1	K5
	Fedakârlık	1	K5
	Hayırseverlik	1	K5
	Sevgi	1	K5
	Hassasiyet	1	K5
	Destek	1	K5
	Nasıl konuşulacağını bilme	1	K7
	İletişim	1	K8
	Samimiyet	1	K10
Bilmiyorum.	Sosyalleşmek	1	K4

Tablo 5’e göre katılımcıların büyük bir çoğunluğu, nezaket stratejilerini “güzel konuşma, değer verme, saygı, incelik ve empati” gibi sosyal becerilerle ilişkilendirerek açıklamışlardır.

Bu bulgu, katılımcıların nezaket stratejilerini genel olarak sosyal etkileşimi sağlayan ve güzel duyguları içeren olumlu davranışlar olarak algıladığını göstermektedir. Ancak, bir katılımcının bu konuda bilgi eksikliği yaşaması, nezaket stratejilerinin daha detaylı bir şekilde öğretilmesi gerektiğini de düşündürmektedir. Bu durumu örnekleyen bir katılımcı görüşü şöyledir:

Mesela ilk aklıma ne geliyor, mesela karşıdakine saygı göstermek. O ilk aklıma geliyor çünkü mesela örnek verebilirim bir kişiye konuşunca yani konuşma sırasında ne bileyim karşınızdaki kişinin fikirlerine değer vermek ya da göz teması kurmak çünkü herkes bir şey konuşunca karşıdaki kişilerle yani en azından göz teması kurması gerek yani onun söylediklerine değer vermek sonra bizim ne bileyim fikrimizden söylemek ve konuşma sırasında bu kişiyi dinlediğimiz için göstermemiz gerek bence. (K9)

Sonuç ve Öneriler

Türkçe nezaket ifadeleri, stratejileri ve kullanımlarına ilişkin yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin görüşlerini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmada C1 seviyesinde 10 öğrenci ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin analizi sonucunda, katılımcıların kullandıkları nezaket ifadeleri, olumlu ve olumsuz nezaket ifadeleri olmak üzere iki kategoriden oluşmuştur. En çok kullanılan olumlu nezaket ifadeleri “teşekkür etme, iyi dilekte ve iltifatta bulunma” iken en sık kullanılan olumsuz nezaket ifadeleri “ricada bulunma ve özür dileme” olarak belirlenmiştir. Türkçe ve Boşnakça arasındaki kültürel farklar, özellikle iyi dilekte bulunma, iltifat etme ve özür dileme gibi nezaket ifadelerinde öne çıkmıştır.

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrenciler, Türkçede kullanılan nezaket ifadeleri ile Boşnakçadaki ifadeler arasında belirgin farklar olduğunu vurgulamışlardır. Özellikle, Türkçede sıkça kullanılan “kolay gelsin”, “ellerine sağlık” gibi ifadelerin Boşnakçada karşılıklarının olmaması, öğrencilerin bu ifadeleri öğrenirken karşılaştıkları zorluklardan biri olarak ifade edilmiştir. Ancak bu ifadelerin zamanla öğrenilmesiyle birlikte öğrenciler Türkçe iletişimde daha başarılı olduklarını ve anlaşmazlıkların çözüldüğünü belirtmişlerdir. Boşnak öğrencilerin Türkçedeki nezaket ifadelerini kavrama ve bu ifadeler sayesinde anlaşmazlıkları çözme yolunda ilerleme kaydettiklerinin farkında oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların olumlu nezaket ifadelerinin kullanımını; özellikle samimi ve güçlü ilişkiler kurmaya, saygılı olmaya, güven duygusu ve olumlu ortam oluşturmaya, çatışmaları önlemeye katkı sunması yönüyle önemsendiği belirlenmiştir. Olumsuz nezaket ifadelerinin ise resmî ortamlarda kullanılmasına dikkat çekilmiş, saygılı olma ve mesafeyi koruma bağlamında önemli olduğu vurgulanmıştır. Bununla birlikte olumsuz ifadelerin iletişimi de olumsuz etkileyebileceğinden bahsedilmiş, samimiyetsizliğe yol açabileceği üzerinde durulmuştur.

Katılımcıların çoğunluğu, dolaylı ifadelerin kullanımını olumlu karşılamakta, bu ifadeleri konuşmaya zenginlik katan ve iletişimi kolaylaştıran bir unsur olarak görmektedir. Bununla birlikte söz konusu ifadelerin karmaşaya sebep olmaması için dikkatli kullanımın da vurgulandığı görülmektedir.

Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Boşnak öğrencilerin büyük bir çoğunluğu nezaket stratejilerini “güzel konuşma, değer verme, saygı, incelik ve empati” gibi sosyal becerilerle ilişkilendirerek açıklamışlardır. Bu bulgu, katılımcıların nezaket stratejilerini genel olarak sosyal etkileşimi sağlayan ve güzel duyguları içeren olumlu davranışlar olarak algıladığını göstermektedir. Bununla birlikte katılımcıların genel olarak nezaket stratejileri hakkında belirli bir bilgi birikimine sahip olmasına rağmen bu bilginin yeterli olmadığı ve birkaç nezaket stratejisiyle sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu nedenden dolayı öğrencilerin nezaket stratejilerini daha iyi anlamaları ve kullanmaları için Türkçe derslerinde nezaket ifadelerini barındıran uygulamaların artırılması önerilebilir. Bu şekilde öğrencilerin Türkiye’deki öğretim süreçleri boyunca yaşayacakları iletişim çatışmaları en aza indirilebilir ve öğrencilerin daha etkili bir iletişim kurması sağlanabilir.

Kaynakça

- Ahmić, D. (2016). *Boşnakçadaki atasözleri ve deyimlerde Türkçenin izleri*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Akova, S. (2016). Türk dizilerinin batı balkan ülkelerindeki etkileri: Bosna Hersek, Sırbistan ve Karadağ ülkeleri örnekleme. *İletişim ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, 4(11), 272-299.
- Bakšić, S. (2012). *Strategie učtivosti u Turskom jeziku*. Filozofski fakultet u Sarajevu.
- Balat, G. (2020). Boşnak Alhamiyado Edebiyatı. *Balkanlarda Türk Dili ve Edebiyatı Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 125-128.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Dereli, S. (2008). Sözlü iletişimde nezaket stratejileri. *Türkbilig*, (15), 24-52.
- Durkheim, E. (1982). *Elementarni oblici religijkog zivota*. Prosveta.
- Hirik, S. (2023). Türkçede nezaket ve yüz tehdit eden eylemler. *Akademik Dil ve Edebiyat Dergisi*, 7(1), 600-627.
- Lakoff, R. (1975). *Language and woman's place*. Harper and Row.
- Olgun, C. K. (2008). İçerik analizi tekniği. *Sosyoloji Notları*, (4-5), 66-70.
- Zeyrek, D. (2001). Politeness in Turkish and its linguistic manifestations: A sociocultural perspective. A. S. Bayraktaroğlu (Ed.), In *Linguistic Politeness Across Boundaries: The Case of Greek and Turkish* (ss. 43-73). John Benjamins.

Araştırmacıların Makaleye Katkı Oranı Beyanı:

1. yazar katkı oranı: %50
2. yazar katkı oranı: %50

Çıkar Çatışması Beyanı:

Araştırmacılar arasında herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

Finansal Destek veya Teşekkür Beyanı:

Bu çalışma için herhangi bir kurumdan finansal destek alınmamıştır.

Etik Kurul Onayı:

Gazi Üniversitesi Rektörlüğü Etik Komisyonu, Tarih: 31.07.2024, Sayı: E-77082166-302.08.01-1005902

Extended Abstract

Balkan countries such as Bosnia and Herzegovina, Serbia and Montenegro have a deep-rooted history with Turkey. This history, dating back five hundred years, has enabled societies to engage in cultural exchange with each other. This interaction affected the countries in question in terms of traditions, customs, food and especially language (Akova, 2016, p. 289). One of the proofs of this is the use of words of Turkish, Arabic and Persian origin called "Turkism" in Bosnian (Balat, 2020, p. 127).

Although the rules of politeness were put forward by Lakoff to prevent conflicts during communication (Hirik, 2023, p. 603), the Politeness Theory, which explains the rules of politeness in language in depth, was introduced by linguistic anthropologists Brown and Levinson in the 1970s. Courtesy Theory is about protecting the image of the individual and the person he or she is dealing with during communication. Brown and Levinson preferred to use the concept of "face" instead of image and stated that this face could be positive or negative.

Although the rules of politeness were put forward by Lakoff to prevent conflicts during communication (Hirik, 2023, p. 603), the Politeness Theory, which explains the rules of politeness in language in depth, was introduced by linguistic anthropologists Brown and Levinson in the 1970s. Courtesy Theory is about protecting the image of the individual and the person he or she is dealing with during communication. Brown and Levinson preferred to use the concept of "face" instead of image and stated that this face could be positive or negative. While the positive face is related to the person's desire to be loved and appreciated by others, the negative face is related to respecting the person's private space and expressing his/her opinion freely. Brown and Levinson named the techniques used within the framework of this theory as Courtesy Strategies (Dereli, 2008, p. 26). According to Brown and Levinson, respect for facial sensitivity is desired by everyone (Brown and Levinson, 1987, p. 62). More precisely, in order to exist in a healthy society and establish healthy communication, it is necessary to respect facial sensitivity.

This research aims to determine the use of polite expressions and strategies by Bosnian students from the Balkan countries of Bosnia and Herzegovina, Serbia and Montenegro, who

are studying or have completed their education in Turkey, how much they benefit from audiovisual tools in language learning, and how much these tools, such as TV series and movies, contribute to the students' learning. In addition, this study will also include the aims of Bosnian students in learning Turkish and the difficulties they experience in communicating in Turkish. There are limited studies on Turkish politeness strategies in the literature. At this point, there is no study that includes Bosnian students' thoughts about the use of polite expressions in Turkish. In the research, answers were sought to questions about the level of Bosnian students studying in Turkey in mastering the rules of politeness in Turkish and using these rules in their daily lives, their use of TV series and movies to learn Turkish and polite expressions in Turkish, and the problems they experience in communicating in Turkish.

The research was conducted with 10 Bosnian students who came to Turkey from Bosnia and Herzegovina, Montenegro and Serbia, studied or completed their education at university, and spoke Turkish at C1 level. The study group consists of 10 participants, 9 women and 1 man. While the Turkish level of one of the participants is C1, the Turkish level of the other participants is C1 level. Four of the participants are Bosnian students from Bosnia and Herzegovina, four from Montenegro and two from Serbia. Four of the students are undergraduate students, one is a graduate student, and five are graduates. Two of the participants are 21 years old, two are 23 years old, five are 24 years old and one is 25 years old.

The data obtained was analyzed using the content analysis method. Content analysis enables the detailed description of these data by making an objective, systematic and quantitative evaluation of messages and transcripts (Olgun, 2008, p. 66). In analyzing the data, the interviews were transcribed and examined in detail. The data were classified according to different themes, such as the use of TV series and movies among visual and audio tools in language learning, the participants' purposes of learning Turkish, the difficulties they encountered in communicating, and the use of politeness strategies. Based on these themes, codes and categories were created.

The findings were described with the content analysis technique and based on the results obtained, it was understood that the students benefited from TV series and movies in education and language learning, learned Turkish for educational purposes, experienced disagreements in communication but resolved them by using polite expressions and have intermediate knowledge about polite expressions. The research also shows that there are significant differences between polite expressions used in Turkish and expressions in Bosnian, and that as these expressions are learned over time, students are successful in communicating and disputes are resolved; It has been revealed that although students generally have a certain amount of knowledge about politeness strategies, this knowledge is not sufficient and students are limited to using a few politeness strategies.