



Strategies for the Act of Complaint Used by Children

Burcu Bezirganoglu *

Nihat Bayat **

ARTICLE INFO

Received: 14.08.2022
Revised form: 09.10.2022
Accepted: 26.10.2022
Doi:10.31464/jlere.1161692

Keywords:

Complaint act
Speech act
Language acquisition
Preschool period
Turkish language acquisition

ABSTRACT

The study aimed to determine in what ways preschool children of ages 5 and 6 are distinct from adults in using complaining strategies and in choosing complaint strategies as a type of pragmatics. Participants of the study were two groups comprised of children and adults and the survey model was used for the study. In the first group, 110 children between the ages of 5 and 6 who studied in preschool institutions were included while the second group consisted of 110 adults who were involved in the study to determine the complaint strategies used in Turkish culture and the Turkish language. The data were collected through a Discourse Completion Test prepared to be equivalent for children and adults. Children were interviewed in the data collection process since they did not know how to read and write, whereas adults were presented with written forms. Responses of participants were evaluated by two scholars in the field to determine the corresponding strategies for the responses. Frequency and rating calculations for complaint strategies used by children and adults in certain contexts were made, and the obtained results were reported comparatively. According to the conclusions reached in the research, the choice of complaint strategies differed greatly between children aged 5 to 6 and adults.

Statement of Publication Ethics

The authors hereby declare that the current study was conducted in accordance with the research ethical standards. Akdeniz University, 27.05.2019 ve 36380087-302.08.01-E.69478.

Authors' Contribution Rate

This manuscript was derived from the MA thesis of the first author. The second author was the supervisor of the thesis.

Conflict of Interest

There is no conflict of interest.

*Teacher, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6216-2473>, Kepez Mimar Sinan Primary School, Ministry of Education, burcu_bezirgan@hotmail.com

** Corresponding Author, Associate Professor, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1452-285X>, Akdeniz University, Basic Education, nihatsbyat@gmail.com

Introduction

Language acquisition is actualized through acquiring grammar knowledge as well as communicative competence. Communicative competence is a type of competence emphasized as a reaction to Chomsky's grammar-oriented approach in the 1960s. Maintaining this position, Hymes (1972) stated that language could not be limited to grammar and that the communicative dimension must be taken into consideration as well. Communicative competence is a term that highlights the usage of linguistic knowledge (Canale & Swain, 1980). The use of a language is generally unique to a language society. Individuals in the language society obtain knowledge of language use through cultural interaction. The knowledge is referred to as the *speech act* concept in the literature.

Speech acts is a field of linguistics suggested and developed by Austin and Searle. The speech-acts theory essentially aims to determine language usage in a communicative context. This theoretical approach, also associated with the pragmatics concept, investigates the use of language within a context, interpretation of utterances, the use of speech acts, and potential changes in the sentential structures depending on the quality of the relationship between speaker and listener (Levinson, 2000). Speech acts that hold an important place in human relations are formed with social and pragmatic knowledge (Canale & Swain, 1983, Harlow, 1990). Therefore, children gain the pragmatic side of language after being born into a language society and interacting with other individuals.

It is not until the ages of 4 or 5 that children acquire the functions of the language (Genishi, 1998; Plotnik, 2009). Children at these ages can acquire the internal rules of the language enough to establish linguistic communication with others. However, if the cultural interaction is not of an adequate level and communicative competence has not been acquired as required, some problems may occur at the pragmatics level of language. In other words, how to speak something, where, and to whom in certain situations, how to speak to people in various positions and roles, how to ask for or give information in different contexts, sensing how to complain or make a requisition, namely, knowing how to use speech acts (Demircan, 1990) are skills that children can acquire through cultural interaction. Thus, on the basis of the act of complaining, it is crucial to identify the extent to which children have acquired speech acts.

Theoretical Framework

Speech acts theory was suggested by Austin in the 1930s and developed by his student Searle with different perspectives. Asserting that language is a tool to understand the world, this theory especially underlines linguistic behavior (Searle, 2000). In the speech acts theory that attempts to analyze linguistic behaviors of individuals, it is proposed that behaviors portrayed by the speaker and listener must be handled jointly. The process from the utterance of the speaker to the reaction of the listener is regarded as the speech act. Every word involves an act and these acts can be examined separately (Peccei, 1999). Sentences produced during speaking are interpreted in accordance with the purpose, expectations, and thoughts of the speaker and listener (Kocaman, 2009). This interpretation is realized through the appreciation of the values of language and culture. As

stated by Austin (1962), produced utterances meet the condition of *appropriateness* through common knowledge. As per the condition of appropriateness, for a pragmatic act to reach its goal, it must be said under appropriate conditions by appropriate people that are acknowledged in the related context. In addition, what has been said must be uttered in a complete manner. This depends upon the speaker and listener being positioned in a common cultural domain and possessing communicative competence.

Speech acts are generally divided into three types as the locutionary, illocutionary, and perlocutionary acts (Austin, 1962). The locutionary act is simply referred to as the production of an utterance. Producing the utterance “The weather is very nice” is such an action. Illocutionary act is about performing the acts such as requesting, asking for permission, and complaining verbally and with action. The perlocutionary act, on the other hand, is the situation in which the speaker leaves an impact on the listener depending on the speaker’s purpose (Leech, 1983). Among these types, studies conducted on illocutionary acts are relatively greater in number in the context of language use.

The illocutionary act expresses the action needed to be performed in the utterance produced by the speaker for the listener (Searle, 2000). Requesting, apologizing, rejecting, or complaining are all illocutionary acts. Almost all sentences include an illocutionary act. For instance, the act of command given to the listener as a result of a sentence such as “Come here” is an instance of the illocutionary dimension of the sentence. Illocutionary acts within themselves have certain types. Austin (1962) listed these types as *verdictives*, *exercites*, *commisives*, *behabitives*, and *expositives*. Criticizing Austin’s (1962) classification, Searle (2006) updated the illocutionary acts and listed them as *directives*, *declarations*, *commisives*, *expressives*, and *assertives*. As can be seen in actions such as ordering, requesting, and bidding, directive illocutionary acts make the listener do things. An individual speaking with the illocutionary act of declaration declares to the listener that a change has been set into motion. Proctors saying “The exam is over” is an example of such actions and it reveals that a change has occurred in the world. In the sense of commissive illocutionary acts, the speaker takes responsibility for an action. Promising, reassuring, making threats, etc. are such actions. With expressive illocutionary acts, the speaker’s state of mind is explained. Apologizing, celebrating, and being grateful are some of the expressive illocutionary acts. Lastly, assertive illocutionary acts serve as actions to confirm the previous utterances. Making claims, advocating, and complaining are examples of assertive acts. Such acts can be comprehended by appreciating the use of utterances.

Assertive illocutionary acts give the speaker the responsibility of ensuring that the utterance is truthful and as previously explained. One of the assertive illocutionary acts that underline the importance of appropriateness of utterance to the world is the act of complaint. A complaint portrays problems encountered by the speaker and the discontentment with these problems (Clyne, 1994). The reason for putting the situation into words in the act of complaint is that the speaker wants to cleanse negative feelings (Olshtain & Weinbach, 1993). For this, the uttered subject must be in line with cultural expectations. The research revealed that the act of complaint is performed with different strategies in different cultures (Mofidi & Shoushtari, 2012; Bikmen, 2015; Deveci, 2015).

While in some cultures, direct strategies are dominant, indirect strategies can be resorted to in others.

As well as cultural factors, the context in which the situation plays out determines what strategies are to be used in the act of complaint. Power, social distance, a fault's degree of importance, etc. are some of the variables that determine the strategy to be used (Wijayanto et al., 2017). Strategies that are used are mostly direct or indirect. Direct complaint strategies involve explicit or implied accusations (Clyne, 1994). In such strategies, the listener becomes directly responsible and the strategy forms the topic of the blame with the listener (Brown & Levinson, 1987). A statement as "*You are responsible for this accident*" directly carries an act of complaint. Indirect strategies include acts with which complaints are conveyed to the listener through hints (Edwards, 2005). In indirect complaints, the listener cannot be directly responsible (Boxer, 1993). That is why it can be said that direct strategies harbor a more compromising style. A statement such as "*I wish we did not start the meeting this early*" to someone who is late to a meeting involves an indirect complaint.

In situations that require the act of complaint, there is a discord between *what should be* and *what actually happens* (Hatch, 1992). The problem stemming from this discord makes the speaking individual (the complainer) the side that has been affected by the situation. The societal relationship between the affected and the responsible person has a certain impact on the complaint act (Boxer, 1993). The act of complaint is put into words in certain ways depending on the quality of the social relationship. Apart from this, there are other prerequisites for the act of complaint. A negative outcome for an expectation, a disappointment upsetting the speaker, the speaker blaming the addressee for this, and putting this into words are conditions that lay the foundation for the act of complaint (Olshtain & Weinback, 1987). As a result of these circumstances, the listener encounters a face-threatening situation. The speaker in an undesirable situation can communicate via words, gestures-facial expressions, and other tools to mend the broken state of mind.

Different classifications were made to determine what strategies can be used for the act of complaint. For instance, Olshtain and Weinback (1987) handled the complaint strategies under five categories as follows: 1. reproach strategy, 2. expression of annoyance or disapproval strategy, 3. explicit complaint, 4. accusation and warning, and 5. immediate threat. Another categorization in the literature was made by Trosborg (1995) for the acts of complaints. These acts were categorized as complaints made with insinuations and behaviors, demoralizing and rude behaviors, and calming manners. Trosborg noted that these types of complaints are made under three roles. They can be made to a superior, to a stranger, or to someone equal. In addition to this, these acts of complaint are firstly shown under four categories, and each category is divided into sub-categories, making a total of eight types of acts. This categorization is shown in the table below.

Table 1. Trosborg's Categories of Complaint Acts

Complaint Categories	Strategies
1. No Explicit Reproach	1. Hints
2. Disapproval	2. Annoyance

	3. Ill Consequences
3. Accusations	4. Indirect Accusations
	5. Direct accusations
4. Blame	6. Modified Blame
	7. Explicit Blame (Behaviour)
	8. Explicit Blame (Person)

Complaint strategies derived by Trosborg (1995) are all acknowledged strategies that are employed in almost all languages. However, different cultures can resort to different strategies in certain contexts. The use of complaint strategies in addition to other speech acts become even more acceptable as the interaction with culture increases. For children, learning these strategies in time and using them similarly to adults makes up a vital part of language acquisition. In the meantime, children who acquire the language in certain ways increase their pragmatic knowledge levels by using them in social contexts. In other words, their pragmatic knowledge levels develop simultaneously with other linguistic skills (Slobin, 1986; Schmidt, 1993; Bialystok, 2001). This way, determining whether children use the act of complaint that is a part of children's pragmatic knowledge levels the same as adults is a significant point for children's language education studies, and the research in this direction. For this purpose, the research question of this research is "What is the correspondence level of strategies used by children aged 5 and 6 for the act of complaint with strategies used by adults?".

Methodology

This study is qualitative research that was conducted with the survey model. In the survey model, the distribution of a specific situation in a wide sample group is determined (Fraenkel & Wallen, 2006). Since this study aims to determine to what extent strategies used by children for the act of complaint correspond with strategies used by adults, the survey model was employed.

Participants

Participants of the study consist of two groups: children and adults. The group of children involved 110 students at the ages 5 and 6 who studied in preschool levels of independent and primary education institutions in Demre district of Antalya province. 57 of these students were girls while the remaining 53 were boys. In the adult group that was included in the study to determine the complaint strategies in Turkish language and culture, 66 women and 44 men making up the total of 110 participants joined the study. These adults mostly lived in the same region. With an average age of 33.39, education levels in the adult group differed as 7 graduate-level, 78 undergraduate-level, 11 associate degree, 11 high school degree, and 3 primary school degree individuals participated. As a result, 220 participants in total were involved in the research process.

Data collection and analysis

The data of the research were collected with the Discourse Completion Test with the consideration of contexts encountered daily by participants. In discourse completion tests, contexts that required to use the speech act to be investigated were utilized. In this study, contexts that necessitated children to complain about were determined and the situations requiring the act of complaint were linguistically presented to participants. Items in the test where 6 contexts were used in total were prepared based on the opinions of preschool and Turkish language education scholars. Variety of variables such as the setting, age of participants, and the degree of acquaintance that specify the use of language was taken into consideration for the contexts of the prepared items.

The items in the Discourse Completion Test, which was prepared for children in order to determine the complaint strategies used by adults, were also adapted for adults. Similarly, in the adapted test for adults, factors such as the setting, age, and social distance were observed to ensure the style of the test was equivalent of the children's version. Expert opinions were collected to achieve this, establishing an equilibrium in the context in which children and adults would use the act of complaint. One of the items prepared for children and adapted for adults is presented below:

A sample from the test prepared for children:

You bring your favorite toy to the class with you.
One of your friends asks your permission to play with it,
but they break it. This really upsets and angers you. What
would you say to your friend in a situation like this?

(Formal setting, equal status, known person)

You:

A sample from the test prepared for adults:

You are a university student. You bring the laptop
you really value to class with you. One of your friends
drops and shatters it while curiously tinkering with it. You
get sad and angry over this. What would you say to your
friend in a situation like this?

(Formal setting, equal status, known person)

You:

For reliability and validity of the Discourse Completion Test used in the research, Lawshe technique was used. Lawshe technique assumes that in situations where statistical procedures are not available to ensure reliability and validity during the development of data collection tools expert opinions can be consulted (Yurdugül, 2005). Accordingly, draft items of the Discourse Completion Test were shown to two language experts and two

preschool field specialists. Following the feedback, necessary editing and rewriting were completed, and items that generated a consensus were used in the test. Therefore, it can be stated that the test has complete content validity.

The data related to children were collected through face-to-face interviews while they were collected from adult participants via a written version of the test. Interviews with children were held in a quiet room without any intervention in 10-minute-long sessions for each child. Voice recordings were taken for the answers given to directed items, and they were examined by two experts in retrospection. Items in the written version filled out by adults were examined by the same two experts.

In the evaluation of the answers given to items in the test, Trosborg's (1995) strategy categories for the act of complaint that comprise of four main categories and eight strategies were taken as reference. Content analyses of the participant responses were made based on this, coding the responses to the most appropriate complaint strategies proposed by Trosborg. The percentage of agreement between the coders were calculated as .89. This coding procedure was run for both groups similarly, and the results were reported comparatively.

Results

Concerning the first item, complaints made to a low level acquaintance were derived from the responses given to a context provided for children and adults. Children responded to the context *"You tidy up your room because a guest will come but your sibling messed it up again. This angers you. What would you say to your sibling about this?"* while adults were asked to respond to the situation *"Your mother wants you to tidy up a bit because guests will come. You clean it all up but your sibling messes it all up when you are in the balcony. This angers you. What would you say to your sibling about this?"*. Results of the statistical calculation to determine the distribution of responses were given in Table 2:

Table 2. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The First Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		3	2,7	19	17,3	14,6
No Explicit Reproach	1. Hints	6	5,5	7	6,4	0,9
Disapproval	2. Annoyance	4	3,6	5	4,5	0,9
	3. Ill Consequences	5	4,5	1	0,9	3,6
Accusations	4. Indirect Accusations	12	10,9	37	33,6	22,7
	5. Direct Accusations	78	70,9	36	32,7	38,2
Blame	6. Modified Blame	-	-	1	0,9	0,9
	7. Explicit Blame (Behaviour)	1	0,9	1	0,9	0
	8. Explicit Blame (Person)	1	0,9	3	2,7	1,8

According to Table 2, the most resorted strategy in this context was *direct accusation* with 70.9% by children, followed by *indirect accusation* with 10.9% rate. For adults, the most preferred strategy in the context was *direct accusation* with 33.6% rate while the second most preferred strategy was *indirect accusation* with a percentage of 32.7%. Strategies with the biggest difference were *indirect* and *direct accusation*. Besides, children never used *modified blame* strategy. Children who could not respond properly nor complain made up 2.7% of the population while 17.3% of adults were in the same category. As a sample of the most preferred strategy, direct accusation, “*Why did you mess up my room? Don’t do it again*” can be given for children responses. The statement, “*Why did you mess it up? Tidy it back immediately. We will have guests*” is another sample from the adult context. The response, “*Don’t enter my room again*” is an example of children’s responses for the second most preferred strategy, indirect accusation. Regarding adults, for the same strategy, one participant stated “*Don’t you see my panic? Please be more helpful.*”.

As for the second item requiring an act of complaint directed towards an inferior level stranger, children were presented the context, “*You are at the beach with your family for summer vacation. You struggle and finally finish a beautiful sand castle. A younger kid passing by ruins it. What would you say in that situation?*”. Adult participants were presented with the context, “*Sitting at a café, you struggle and finally stack the dominoes putting up quite a show. A younger customer in the café bumps into your table while passing by and ruins your domino stack. What would you say to the customer in that situation?*”. The distribution of strategies used by children and adults based on their responses to these contexts is shown in Table 3:

Table 3. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The Second Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		1	0,9	35	31,8	30,9
No Explicit Reproach	1. Hints	2	1,8	9	8,2	6,4
Disapproval	2. Annoyance	6	5,5	8	7,3	1,8
	3. Ill Consequences	2	1,8	-	-	1,8
Accusations	4. Indirect Accusations	18	16,4	42	38,2	21,8
	5. Direct accusations	79	71,8	4	3,6	68,2
Blame	6. Modified Blame	-	-	4	3,6	3,6
	7. Explicit Blame (Behaviour)	2	1,8	1	0,9	0,9
	8. Explicit Blame (Person)	-	-	7	6,4	6,4

Based on the data in Table 3, the most resorted strategy for the context was *direct accusation* with 71.8% by children, followed by *indirect accusation* with the percentage of 16.4%. In the case of adults, the most preferred strategy in the context was *direct*

accusation with 38.2% rate while the second most preferred strategy was *inference* strategy with a percentage of 8.2%. Strategies with the biggest difference were *indirect* and *direct accusation*. In addition, children never used *modified blame* and *explicit blame (person)* strategies while adults never resorted to *ill consequence* strategy. The percentage of children who could not respond properly nor complain was 0.9% whereas 31.8% of adults did not respond nor did they complain. As an example of the most preferred strategy, direct accusation, “*Why did you ruin my castle? Why didn’t you look where you stepped?*” can be given for children responses. The response, “*Be careful. I put great effort for this and you ruined it.*” is another example from the adult context. The response, “*Be more careful.*” is an example of children’s responses for the second most preferred strategy, indirect accusation while for the same strategy, one adult participant said “*Would you please be more careful?*”.

Regarding the third item in which an act of complaint was directed towards a superior level familiar person, children were presented the context, “*Your dad was going to take you to the park. You were very excited for this but he changed his mind after something came up in the weekend. You are very sad. How would you say this to him?*”. Adult participants were given the context, “*You father promises to introduce you to his actor friend over the weekend because you want this so much. You are very happy and excited about this. While you wait patiently, he tells you that he cannot take you because something has come up. This upsets you greatly. How would you say this to your father?*”. The distribution of strategies used by children and adults based on their responses to these contexts is shown in Table 4:

Table 4. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The Third Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		2	1,8	20	18,2	16,4
No Explicit Reproach	1. Hints	14	12,7	21	19,1	6,4
Disapproval	2. Annoyance	26	23,6	24	21,8	1,8
	3. Ill Consequences	-	-	1	0,9	0,9
Accusations	4. Indirect Accusations	26	23,6	32	29,1	5,5
	5. Direct accusations	41	37,3	7	6,4	30,9
Blame	6. Modified Blame	-	-	5	4,5	4,5
	7. Explicit Blame (Behaviour)	-	-	-	-	-
	8. Explicit Blame (Person)	1	0,9	-	-	0,9

The data in Table 4 shows that children mostly preferred the strategy of *indirect accusation* for the third context with 37.3% rating while preferring the *direct accusation* and *annoyance* strategies with a percentage of 23.6%. Adults, on the other hand, preferred the *indirect accusation* the most with 29.1% rating, followed by the *annoyance* strategy with 21.8%. Strategies with the greatest difference were *direct accusation* and *inferences*. Additionally, children never used *ill consequence*, *modified blame*, and *explicit blame*

(*behavior*) strategies whereas adults never preferred using *explicit blame (behavior)* and *explicit blame (person)* strategies. 1.8% of children did not provide any response or complaint while the percentage rate was 18.2% for adults in this context. As a direct accusation strategy, one child responded, “*Why did you change your mind about taking me to the park? I can’t go to the park because of you.*” while one of the adults stated “*Why did you promise me before you planned your work?*”. In connection to the second most preferred indirect accusation strategy by the children, the statement “*Dad, weren’t you going to take me to the park?*” can be given as an example while one of the adults said “*I have waited all week for this. This is not okay*” for the context.

In the fourth item which involved an act of complaint directed to a superior level stranger, children were presented with the context, “*You have a guest while you are watching cartoons at home. You cannot hear the cartoon over the loud voice of a man whom you have never seen before. This upsets you. What would you say to the stranger at your home in this case?*”. Within the same context, adults were presented with the situation, “*You are seeing your favorite movie. At that moment, a woman who have moved to the building recently comes to meet your mother. You cannot focus on the movie over the loud voice of this woman. This upsets you. What would you say to this woman about that?*”. The distribution of strategies used for the act of complaint in the context of these situations is shown in Table 5:

Table 5. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The Fourth Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		2	1,8	57	51,8	50
No Explicit Reproach	1. Hints	-	-	13	11,8	11,8
Disapproval	2. Annoyance	7	6,4	1	0,9	5,5
	3. Ill Consequences	-	-	-	-	-
Accusations	4. Indirect Accusations	68	61,8	38	34,5	27,3
	5. Direct accusations	33	30	1	0,9	29,1
Blame	6. Modified Blame	-	-	-	-	-
	7. Explicit Blame (Behaviour)	-	-	-	-	-
	8. Explicit Blame (Person)	-	-	-	-	-

Regarding the information in Table 5, the most resorted strategy by children in this context was *indirect accusation* with 61.8% rating, which was followed by *direct accusation* with 30%. For the same context, adults preferred *indirect accusation* strategy the most with 34.5% rate while the second most preferred strategy was *inference* with a percentage of 11.8%. Strategies with the biggest difference were again *direct* and *indirect accusation*. Aside from this, children never used *inference*, *ill consequence*, *explicit blame (behavior)*, and *explicit blame (person)* strategies while adults never used *ill consequence*, *modified blame*, *explicit blame (behavior)*, and *explicit blame (person)* strategies. Children who could not respond properly nor complain made 1.8% of the population of children

while 51.8% of adults were in the same category. As a sample of the most preferred strategy in the fourth context, “*Could you speak a bit more quietly?*” was used by one of the children. One adult responded to the same context with, “*Could you be a little quieter?*”. The response, “*Why are you yelling so much? I couldn’t understand the cartoon because of you. Can you leave?*” is an example of children’s responses for the second most preferred strategy, direct accusation. For the same strategy, one adult participant complained, “*You are making so much noise.*”.

The fifth item involved the act of complaint towards a stranger with equal social level. Children were presented with the situation, “*You go out to the garden to ride your bike. You see a kid you don’t know riding it. This makes you very angry. What would you say to the kid about this?*” whereas adults were given the situation, “*You go out to ride your bike. You see a person you don’t know riding it. This makes you very angry. What would you say to that person?*”. The distribution of complain strategies used for these contexts is shown in Table 6:

Table 6. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The Fifth Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		-	-	4	3,6	3,6
No Explicit Reproach	1. Hints	7	6,4	18	16,4	10
Disapproval	2. Annoyance	1	0,9	1	0,9	0
	3. Ill Consequences	-	-	-	-	-
Accusations	4. Indirect Accusations	48	43,6	42	38,2	5,4
	5. Direct accusations	53	48,2	31	28,2	20
Blame	6. Modified Blame	1	0,9	9	8,2	7,3
	7. Explicit Blame (Behaviour)	-	-	4	3,6	3,6
	8. Explicit Blame (Person)	-	-	1	0,9	0,9

As can be seen in Table 6, the most frequently used strategy by children was *direct accusation* with 48.2%, which was followed by *indirect accusation* strategy with the rate of 43.6%. Adults, on the other hand, used *indirect accusation* the most with 38.2% rate. The second highest rating strategy was *direct accusation* with the rate of 28.2%. Two strategies with the greatest difference were *direct accusation* and *inferences*. Additionally, children never used *ill consequence*, *explicit blame (behavior)*, and *explicit blame (person)* whereas adults never resorted to *negative inference*. The rate of adults who failed to respond or complain was 3.6%. As for the most frequently used strategy by children in the fifth context, one participant used the statement, “*Why did you ride my bike without permission? Get off my bike.*” as the direct accusation strategy. Using the same strategy, one adult said, “*That’s my bike. Why did you take it without permission?*”. As an example of the indirect accusation, one child complained, “*You can only ride it when I let you because that’s my bike.*”, and one adult participant used the strategy with, “*Excuse me but you are riding my bike now.*”.

The sixth item focused on the act of complaint directed towards a familiar person with the same social level. For this context, children were given the situation, “*While you are playing ball with your friends, one of them throws it to your face. The ball hurts your face. What would you say to your friend in this situation?*”, and adults were provided with the situation, “*While you are playing volleyball, someone hits you in the face with the ball. This hurts you. What would you say to this person in a situation like this?*”. The distribution of the strategies used within these contexts was given in Table 7:

Table 7. Distribution of Complaining Strategies Used in Connection to The Sixth Context

Types	Strategies	Children		Adults		Difference
		f	%	f	%	
No responses and no complaints		1	0,9	32	29,1	28,2
No Explicit Reproach	1. Hints	3	2,7	4	3,6	0,9
Disapproval	2. Annoyance	7	6,4	5	4,5	1,9
	3. Ill Consequences	-	-	-	-	-
Accusations	4. Indirect Accusations	38	34,5	52	47,3	12,8
	5. Direct accusations	60	54,5	6	5,5	49
Blame	6. Modified Blame	-	-	5	4,5	4,5
	7. Explicit Blame (Behaviour)	1	0,9	-	-	0,9
	8. Explicit Blame (Person)	-	-	6	5,5	5,5

Based on the data in Table 7, the most resorted strategy by children was *direct accusation* with 54.5%, respectively followed by *indirect accusation* strategy with 34.5%. In terms of adults, *indirect accusation* was the most frequent strategy used in the context with 47.3% rate. It was followed by *direct accusation* and *explicit blame* strategies with 5.5%. Strategies with the biggest difference were similarly direct and indirect accusation. In addition, children did not prefer using *ill consequence*, *modified blame*, and *explicit blame (person)* strategies while adults never used *ill consequence* and *explicit blame (behavior)* strategies. 0.9% of children did not respond or complain whereas 29.1% of adults made up the group who did not answer or complain. For the most frequent direct accusation strategy, a child reacted, “*Why did you throw the ball to my face?*”, and an adult participant complained, “*Why did you hit it towards my face?*”. As examples of the indirect accusation, the second most frequently used strategy, one child suggested, “*Play it a little softer so the ball won’t hit my face.*” while an adult used the expression, “*Take it easy.*”.

Discussion and Conclusion

Regarding the findings obtained from the research in general, it can be said that children in the 5-6 age group in the preschool period used different strategies than adults for complaining. It was observed that children used the direct complaining strategies in the category of accusation more when complaining in six different equivalent contexts used for children and adults while adults used indirect strategies in the category of accusation

more often in the same contexts. While approximately the same results were obtained in five of the six contexts, especially in terms of the most frequently used strategies, in the fourth context, it was found that children, similar to adults, used indirect strategies the most. This result indicates that in some contexts, the level of pragmatic knowledge levels started to develop, but when the most frequently used strategies are taken into account, children largely lacked pragmatic knowledge in other contexts.

In communicative situations, context plays a vital role in language use. Contextual clues need to be evaluated for the correct interpretation of the narrative in the communicative process that emerges as a social interaction (Bachman, 1990; Canale & Swain, 1983). The fact that children tend to use different strategies than adults in given contexts can be interpreted as they cannot adequately associate the context with language use. In both contexts in the discourse completion test, there is a speech addressed to well-acquainted or unacquainted individuals who are in superior and equal social positions in terms of social relations. Using the same strategies in almost all of them indicates that contextual clues were not noticed or ignored.

One of the reasons why children lacked sufficient contextual knowledge may be related to their inability to adequately experience and analyze the cultural structure they lived in. It can be thought that the lack of cultural experience limited the knowledge that different language uses would be needed in different contexts. The point that the contextual accumulation gained through cultural interaction helps individuals use language effectively was emphasized in the literature (Widdowson, 1989). One of the reasons why adults used more indirect strategies when complaining can be associated with cultural accumulation competence. The awareness of accordance related to speech act is mostly acquired within a sociocultural context (Blum-Kulka & Olshtain, 1984). This awareness helps about what types of linguistic styles can be used to put certain content into words during complaining.

In one of the contexts in the discourse completion test, children used indirect strategies more frequently, similar to adults' strategy choice. In this context where an unacquainted person with superior social level was communicated with, the children encountered an obstacle while watching a cartoon and produced a complaint act about this situation. Children using the same strategy as adults in the said context can be related to the fact that watching cartoons is a frequently experienced situation and therefore its sociocultural dimensions are learned. Assuming that children have experience with other contexts, the frequency and depth of this experience can still affect the level of language use in different ways. According to Caret (2004), children spend most of their time watching cartoons. This situation should have increased their level of knowledge about the relevant context.

Considering strategies that were the second most frequently preferred, it was revealed that children gradually started to use indirect strategies. This revelation indicates that pragmatic knowledge development of children expanded towards the pragmatic knowledge level of adults in related contexts. Both children and adults resorting to accusation strategies in the selection of four categories and eight strategies can be judged as a feature of cultural structure. This inference is confirmed by other Turkish studies on

the act of complaint in which accusation act was used more frequently (Bikmen & Marti, 2013; Kılıç Gönen, 2019). In addition, there are studies indicating that groups in other research resorted to different strategies now and again (Bayat, 2017). Further research with greater participation is required to reach generalized versions of complaint acts in Turkish culture.

Although different strategies are used in complaint contexts based on the difficulty of the topic, the transition from direct to indirect strategies indicate improvement in terms of both pragmatic knowledge and cultural sensitivity. In the list made by Trosborg (1995), the mildest complaining strategy is categorized as hints. In this categorization where the harshest strategy is reprimands, direct and indirect accusations are on the third place. Considering children's choice for the strategy in the second tier, it can be sensed that their complaint strategy of choice is get lighter from the perspective of the listener. Mostly resorting to indirect strategies, some children participants also used annoyance strategies in the second tier as can be seen in the third context. This finding indicates that pragmatic knowledge of children gradually improved, reflecting in their language use. In other words, as the interaction level of children with adults as the carriers of cultural structure increases, their knowledge of language use in certain contexts improve.

Children using different strategies from adults in a certain context is also valid for all other illocutions other than the act of complaining. In their study, Darabi Bazvand and Khoram (2019) determined that children used actions such as thanking, apologizing, and requesting with their own strategies. Children use different kinds of illocutions in their simple forms at the beginning (Owens, 1998). Simple speech acts represent actions such as naming, repeating, requesting, and calling. As they get older, their linguistic and world knowledge expands; therefore, their intuitive knowledge of what linguistic structures would be more appropriate a certain context begins to emerge. This progression includes the act of complaining, among other illocutionary acts.

Another finding of the research is related to the strategies never used by children in given contexts. The most prominent of these strategies are the explicit blame for a person or a behavior and modified blame under the category of reprimand. Reprimand strategies are the harshest strategies to be used while complaining. In situations necessitating the use of this strategy the person about which the complaint is made is primarily accountable for the problem (Trosborg, 1995). Comprehending this and putting it into words are difficult. Thus, hardly resorted to by children, this strategy was very rarely used by adults as well. Similarly, in the study by Masjedi and Paramasivam (2018) which revealed the strategies used by Iranians for the act of complaint, reprimand strategies were found to be the least preferred strategies compared to the others. For this reason, it can be noted that reprimand strategy is a scarcely used complaint act strategy in different cultures. Adults' very rare use of reprimand strategies can be interpreted as children cannot learn and intensively use this strategy in their ages of 5-6.

In conclusion, it is evident that complaining is a frequently used speech act in daily life. Children acquiring complaint strategies during language acquisition is an indicator of their expanding linguistic knowledge as well as their knowledge of world. Therefore, it is recommended that strategy use related to the act of complaint be studied for older groups.

Additionally, further studies on other illocutionary acts can provide more thorough insights about the outlook of the acquisition of speech acts.

References

- Austin, J.L. (1962). *How to Do Things with Words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bachman, L.F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bayat, N. (2017). Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde şikayet ve özür edimine ilişkin görünüm. *PAU Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41, 1-16.
- Bialystok, E. (2001). *Bilingualism in Development: Language, Literacy, and Cognition*. Cambridge University Press.
- Bikmen, A. (2015). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English, *Oman Journal of English Language Teaching*, 2, 6-29.
- Bikmen, A. ve Martı, L. (2013). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English, *Education and Science*, 38(170), 253-264.
- Blum-Kulka, S., and Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-212.
- Boxer, D. (1993) Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19(2), 103-125.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. and Swain, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. In *Language and Communication*. Richards, J. and Schmidt, R. (eds.). London: Longman.
- Canale, M. and Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1-47.
- Caret, N. (2004). Understanding children's responses to TV. *Young Consumers*, 5(2), 51-59.
- Clyne, M. (1994) *Inter-cultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Darabi Bazvand, A. & Khoram, A. (2019). Pragmatic competence of young children in Persian: A case study of thanking, requesting, and apologizing, *Applied Linguistics Research Journal*, 3(5), 76-86.
- Demircan, Ö. (1990). *Yabancı Dil Öğretim Yöntemleri*. İstanbul: Can Ofset.
- Deveci, T. (2015). The complaint speech act set produced by university students speaking English as a foreign language. *Literacy Information and Computer Education Journal (LICEJ)*, 4(1), 2161-2171.
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7, 5-29.
- Fraenkel, J.R. ve Wallen, N.E. (2006). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Genishi. C. (1998). Young Children's Oral Language Development. Retrieved from <http://www.readingrockets.org/article/young-childrens-oral-language-development/>

- Harlow, H.L. (1990). Do they mean what they say? Sociopragmatic competence and second language learners. *Modern Language Journal*, 74(1), 328-9.
- Hatch, E. (1992). *Discourse and language education: Speech acts and speech events*, (pp.140-147). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, D.H. (1972) "On Communicative Competence" In: J.B. Pride and J. Holmes (eds) *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmonds Worth: Penguin, pp. 269- 293.
- Kılıç Gönen, A. (2019). An analysis of Turkish complaints in computer mediated communication: the Tripadvisor case. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (Ö6), 22- 36.
- Kocaman, A. (2009). Dilbilim söylemi. Ahmet Kocaman (haz.) *Söylem Üzerine*. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- Leech, G.N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Levinson, S. (2000). *Presumptive Meanings: The Theory of Generalized Conversational Implicature*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Masjedi, N. & Paramasivam, S. (2018). Complaint and politeness strategies used by Iranian speakers of English. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 7(4), 38-49.
- Mofidi, M & Shoushtari, Z.G. (2012). A comparative study of the complaint strategies among Iranian EFL and ESL students – The Study of the effect of length of residence and the amount of contact. *English Language Teaching*, 5(11), 118-124.
- Olshtain, E. And Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. In J. Verschueren and Bertucelli-Papi (Eds.), *The Pragmatic Perspective*. Pp. 195-208. Amsterdam: John Benjamins.
- Owens, R.E. Jr. (1998). *Language Development An Introduction*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Peccei, J. S. (1999). *Pragmatics*. London: Routledge.
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojiye Giriş*. Çev.T. Geniş. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Schmidt, R. (1993). *Consciousness, Learning and Interlanguage Pragmatics*. Gabriele Kasper ve Shoshana Blum-Kulka. Interlanguage pragmatics içinde (pp. 21-42). Oxford University Press US.
- Searle, J.R. (2006). *Zihin Dil ve Toplum: Gerçek Dünyada Felsefe*. Çev. A. Tural, İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Searle, J.R. (2000). *Söz edimleri*. Çev. R. Levent Aysever. Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Slobin, D. I. (1986). *The crosslinguistic Study of Language Acquisition*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. New York: Mouton de Gruyter.
- Widdowson, H. (1989). Knowledge of language and ability for use. *Applied Linguistics*, 10(2), 128-137.
- Wijayanto, A., Hikmat, M.H., & Prasetyarini, A. (2017). Impoliteness in EFL complaints: Exploring its intentions and motivating factors. *Lingua Cultura*, 12(1), 97-104.
- Yurdugül, H. (2005). *Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliliği İçin Kapsam Geçerlik İndekslerinin Kullanılması*. XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 28-30 Eylül 2005, Denizli.

Dil Eğitimi ve Araştırmaları Dergisi

Araştırma Makalesi

Çocukların Kullandığı Şikayet Edimi Stratejileri

Burcu Bezirganoğlu*

Nihat Bayat**

MAKALE BİLGİSİ

Geliş 14.08.2022
Revize 09.10.2022
Kabul 26.10.2022
Doi:10.31464/jlere.1161692

Keywords:

Şikayet edimi
Söz edimi
Dil edinimi
Türkçenin edinimi
Okulöncesi dönem.

ÖZET

Bu araştırmada okulöncesi dönemde bulunan 5-6 yaş aralığındaki çocukların edimsel bir tür olarak kullandığı şikayet etme stratejilerinin ve şikayet stratejilerini seçerken yetişkinlerden ne ölçüde farklılaştıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Tarama modelinde yürütülen araştırmanın katılımcılarını çocuklardan ve yetişkinlerden oluşan iki grup oluşturmaktadır. Birinci grupta okulöncesi kurumlarında eğitim alan ve yaşları 5-6 yaş aralığında olan 110 çocuk, ikinci grupta ise Türk kültüründe ve Türkçede kullanılan şikayet stratejilerini belirlemek amacıyla araştırmaya dahil edilen 110 yetişkin yer almıştır. Veriler çocuklar ve yetişkinler için denk olacak biçimde hazırlanan iki Söylen Tamamlama Testi ile toplanmıştır. Veri toplama sürecinde okuma yazma bilmedikleri için çocuklarla görüşme yapılmış, yetişkinlere ise yazılı form verilmiştir. Katılımcıların verdiği yanıtlar iki uzman tarafından değerlendirilmiş ve yanıtın hangi stratejiye karşılık geldiği belirlenmiştir. Çocukların ve yetişkinlerin ilgili bağlamlarda kullandığı şikayet etme stratejilerinin sıklık ve oran hesapları yapılmış, elde edilen sonuçlar karşılaştırmalı biçimde raporlanmıştır. Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre 5-6 yaş aralığındaki çocukların şikayet etme strateji seçimleri yetişkinlerin seçimlerinden önemli ölçüde farklılaşmaktadır.

Yayın Etiği Bilgilendirme

Bu çalışma bilimsel yayın etiğine uygun olarak yapılmıştır. Bu çalışma için Etik Kurul onayı alınmıştır: Akdeniz Üniversitesi, 27.05.2019 ve 36380087-302.08.01-E.69478.

Yazarların Katkı Oranı

Bu çalışmada yazarların katkı oranı eşittir.

Çıkar Çatışması

Bu araştırmaya ilişkin herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

* Öğretmen, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6216-2473>, Kepez Mimar Sinan İlköğretim Okulu, Milli Eğitim Bakanlığı, burcu_bezirgan@hotmail.com

** Sorumlu yazar, Doç.Dr., ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1452-285X>, Akdeniz Üniversitesi, Temel Eğitim Bölümü, nihatbayat@gmail.com

Giriş

Dil edinimi dilbilgisel bilgi yanında iletişimsel yetinin kazanılmasıyla gerçekleşir. İletişimsel yeti özellikle 1960'larda Chomsky'nin dilbilgisi odaklı yaklaşımına tepki olarak vurgulanan dilsel bir yetidir. Hymes (1972) dilin dilbilgisiyle sınırlandırılmayacağını, iletişimsel boyutun da dikkate alınması gerektiğini belirterek bu anlayışı sürdürür. İletişimsel yeti dilsel bilginin kullanım biçimini öne çıkaran bir terimdir (Canale ve Swain, 1980). Dilin kullanımı genellikle belli bir dil toplumuna özgü bir durumdur. Dil toplumunda yer alan bireyler kültürel etkileşim yoluyla dilin kullanım bilgisini elde eder. Bu bilgi alanyazında *söz edimi* terimiyle dile getirilir.

Söz edimi, Austin ve Searle tarafından ortaya atılan ve geliştirilen dilbilim alanıdır. Söz edimi kuramının özünü iletişimsel bir bağlamda dilin kullanım biçimini belirleme amacı oluşturur. Edimbilim terimiyle de anılan bu kuramsal yaklaşımda dilin bağlam içindeki kullanımı, sözcelerin yorumlanması, söz edimlerinin kullanımı ve konuşan ile dinleyen arasındaki ilişkinin niteliğine göre tümce yapılarının değişip değişmemesi gibi durumlar incelenir (Levinson, 2000). İnsanlar arası iletişimde önemli bir yer tutan söz edimi dilsel, toplumsal ve edimsel bilgi birikimiyle gerçekleşir (Canale and Swain, 1983, Harlow, 1990). Dolayısıyla çocuklar dilin edimbilimsel boyutunu belli bir dil toplumuna doğrudan sonra diğer bireylerle etkileşimde bulunarak kazanır.

Çocukların dil dizgesinin işleyiş kurallarını edinmesi yaklaşık 4-5 yaşlarını bulur (Genishi, 1998; Plotnik, 2009). Bu yaşlara gelen çocuklar dil dizgesinin iç kurallarını başkalarıyla dilsel iletişim kurabilecek düzeyde kazanabilir. Ancak kültürel etkileşim yeterli düzeyde değilse ve bunun sonucunda iletişimsel yeti gerektiği kadar kazanılmamışsa dilin edimsel boyutunda bazı sorunlar yaşanabilir. Başka bir deyişle, belli durumlarda neyin kiminle nerede nasıl konuşulacağını, aynı ya da farklı konum ve rollerdeki kişilerle nasıl konuşulacağını, farklı bağlamlarda bilginin nasıl isteneceğini ya da verileceğini, şikayette ya da istekte nasıl bulunulacağını sezme, yani söz edimlerini nasıl kullanacağını bilme (Demircan, 1990) çocukların kültürel etkileşim yoluyla kazanacağı bir yetidir. Dolayısıyla şikayet edimi temelinde çocukların söz edimlerini ne derece kazandığını saptamak önemli bir noktadır.

Kuramsal Çerçeve

Söz edimi kuramı, 1930'larda Austin tarafından ortaya atılmış ve 1960'larda öğrencisi Searle tarafından farklı bakış açılarıyla geliştirilmiş bir kuramdır. Dilin dünyayı anlamak için bir araç olduğunu ileri süren bu kuramda özellikle dilsel davranış üstüne bir vurgu vardır (Searle, 2000). Bireylerin dilsel davranışını çözümlenmeye çalışan söz edimi kuramında konuşan ve dinleyenin sergilediği davranışların birlikte ele alınması gerektiği belirtilir. Konuşanın sözcelemeye başlamasından dinleyenin verdiği tepkiye kadar uzanan süreç söz edimine karşılık gelir. Her sözcüğün içinde bir edim vardır ve bunlar ayrıştırılarak incelenebilir (Peccei, 1999). Konuşma sırasında üretilen tümceler konuşan ve dinleyenin amacına, beklentilerine ve düşüncelerine göre anlamlandırılır (Kocaman, 2009). Bu anlamlandırma dile ve kültüre ilişkin değerlerin bilinmesiyle gerçekleşir. Austin'in (1962) de belirttiği gibi, üretilen sözceler ortak bilgi yoluyla *yerindelik* koşulunu sağlamış olur. Yerindelik koşulu gereği, edimsel eylemin amacına ulaşması için ilgili bağlamda

kabul gören, uygun koşullarda uygun kişilerce söylenen şeyler olması ve söylenenlerin eksiksiz ve tam olarak sözcelenmiş olması gerekir. Bu durum konuşan ve dinleyenin ortak bir kültürel alanda konumlanmasına ve iletişimsel yetiye sahip olmasına bağlıdır.

Söz edimi genel olarak *düzsöz* (locutionary), *edimsöz* (illocutionary) ve *etkisöz* (perlocutionary) olarak üç türde ele alınır (Austin, 1962). Düzsöz, yalnızca bir sözcenin üretilmesine karşılık gelir. “*Hava çok güzel*” sözcisini üretmek böyle bir edimdir. Edimsöz konuşanın rica etme, izin isteme, şikayet etme gibi edimleri sözle ve eylemle gerçekleştirmesi anlamındadır. Etkisöz ise konuşanın amacına bağlı olarak dinleyen üstünde bir etki yaratması durumudur (Leech, 1983). Bu türler arasında dil kullanımları bağlamında daha çok edimsöz üstüne yapılmış çalışmalar göze çarpar.

Edimsöz konuşanın dinleyene yönelik ürettiği sözcede gerçekleştirilmesi gereken eylemi anlatır (Searle, 2000). Rica etme, özür dileme, reddetme ya da şikayet etme birer edimsözdür. Hemen her tümcede bir edimsöz bulunur. Örneğin “*Buraya gel*” gibi bir tümce sonucunda dinleyene verilen buyurma edimi bu tümcedeki edimsöz boyutuna karşılık gelir. Edimsözlerin kendi içinde bazı türleri vardır. Austin (1962) bu türleri *karar-belirticiler* (verdictives), *yaptırıcılar* (exercites), *yükleyiciler* (comissives), *davranış-belirticiler* (behabitives) ve *serimleyiciler* olarak sıralar. Searle (2006) ise Austin’in (1962) yaptığı sınıflandırmayı eleştirerek edimsözleri *yöneltiler* (directives), *bildirgeler* (declarations), *yükleyiciler* (commissives), *dışavurucular* (expressive) ve *kesinleyiciler* (assertives) olarak belirler. Yöneltiler edimsözler emretme, rica etme, buyurma gibi edimlerde görüldüğü üzere dinleyiciye bir şey yaptırır. Bildirgeler kapsamındaki edimsözlerle konuşan birey dinleyene bir değişikliğin gerçekleştiğini bildirir. Sınav sırasında gözetmenin “*Sınav bitmiştir*” demesi bu türden bir edimdir ve dünyada bir değişiklik olduğunu ortaya koyar. Yükleyici türdeki edimsözlerde konuşmacı bir işi üstlenir. Söz verme, güvence verme, tehdit etme bu türden edimlerdir. Dışavurucu edimsözler yoluyla konuşanın ruhsal durumu açıklanır. Özür dileme, kutlama, teşekkür etme dışavurucu edimlerden bazılarıdır. Son olarak kesinleyici edimsözler ise söylenenlerin doğrulanmasına yönelik bir edim olarak belirir. İddia etme, savunma ve şikayet etme birer kesinleyici edim örneğidir. Bu tür edimler kullanılan sözcelerin kullanım değerini bilme yoluyla algılanabilir.

Kesinleyici edimsözler konuşana söze dökülen şeyin doğru ve açıklandığı gibi olmasına yönelik bir sorumluluk yükler. Söylenen sözün dünyaya uygunluğunun önem kazandığı kesinleyici edimsözlerden biri şikayet edimidir. Şikayet konuşanın karşılaştığı sorunları ve bundan duyduğu hoşnutsuzluğu ortaya koyar (Clyne, 1994). Şikayet ediminde durumun söze dökülme nedeni konuşanın kendisini olumsuz duygulardan arındırmak istemesidir (Olshtain ve Weinbach, 1993). Bunun için söze dökülen konunun kültürel beklentilerle uyumlu olması gerekir. Araştırmalar şikayet ediminin farklı kültürlerde farklı stratejilerle gerçekleştirildiğini ortaya koymuştur (Mofidi ve Shoushtari, 2012; Bikmen, 2015; Deveci, 2015). Bazı kültürlerde doğrudan stratejiler ağırlık kazanırken diğer kültürlerde dolaylı stratejilere başvurulabilir.

Kültürel etmenler yanında şikayet ediminin hangi stratejilerle gerçekleşeceğini durumun içinde geçtiği bağlam da belirler. Güç, toplumsal uzaklık, suçun önem derecesi vb. ne tür bir strateji kullanılacağını belirleyen değişkenlerden bazılarıdır (Wijayanto ve

diğ., 2017). Kullanılan stratejiler çoğunlukla doğrudan ya da dolaylı türdedir. Doğrudan şikayet stratejileri açık ya da sezdirimsel suçlamaları kapsar (Clyne, 1994). Bu tür stratejilerde dinleyen doğrudan sorumlu olarak varsayılır ve sözün içeriğini dinleyen ile suçun konusu oluşturur (Brown ve Levinson, 1987). “*Bu kazanın sorumlusu sensin*” gibi bir söz doğrudan şikayet edimini içerir. Dolaylı stratejiler ise sorunun dinleyene ipuçlarıyla ulaştırıldığı edimleri içerir (Edwards, 2005). Dolaylı şikayet stratejilerinde dinleyen doğrudan sorumlu tutulmaz (Boxer, 1993). Bu nedenle dolaylı stratejilerin daha uzlaşmacı bir biçim taşıdığı söylenebilir. Toplantıya geç kalan birine “*Keşke o kadar erken başlamasaydık*” gibi bir söz dolaylı bir şikayeti içerir.

Şikayet edimini gerektiren durumlarda *olması gereken* ile *olan* arasında bir uyumsuzluk bulunur (Hatch, 1992). Uyumsuzluktan doğan sorun konuşan bireyi (şikayet eden) durumdan etkilenen taraf konumuna getirir. Sorundan etkilenen ve sorumlu tutulan arasındaki toplumsal ilişki şikayet edimi üstünde belli bir etkiye sahiptir (Boxer, 1993). Toplumsal ilişkinin niteliğine göre şikayet edimi belli biçimde söze dökülür. Bunun yanında şikayet ediminin gerçekleşmesi için başka önkoşullardan da söz edilir. Belli bir beklentinin olumsuzlukla sonuçlanması, bu düş kırıklığının konuşanı rahatsız etmesi, konuşanın karşıdaki kişiyi bundan sorumlu tutması ve son olarak bunun söze dökülmesi şikayet ediminin gerçekleşmesine dayanak oluşturan koşullardır (Olshtain ve Weinback, 1987). Bu durumlar sonucunda dinleyen yüz tehdit edici (face-treatining) bir durum içinde kalır. İstenmeyen bir durumda kalan konuşmacı bozulan ruhsal durumunu onarmak için sözle, jest-mimiklerle ve diğer araçlarla iletişime geçebilir.

Şikayet ediminin hangi stratejilerle gerçekleşeceğine yönelik farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Sözelimi Olshtain ve Weinbach (1987) şikayet stratejilerini 1. ayıplama, kınama, sitem stratejileri (reproach), 2. kızgınlık veya onaylamama stratejisi (expression of annoyance or disapproval), 3. açık şikayet (explicit complaint), 4. suçlama ve uyarı (accusation and warning), 5. ani tehlike (immediate threat) olarak beş türde ele alır. Alanyazında sık başvurulan diğer bir sınıflandırmada Trosborg (1995) şikayet edimlerini kötü söz ve davranışla, moral bozucu biçimde, incelik içermeyen davranışlarla ve yatıştırıcı yol izleyen biçimle yapılan şikayetler olarak ulamlaştırır. Trosborg, bu türlerin üst konumdaki birine, yabancı birine ya da eşit konumdaki birine yapılan şikayetler olarak üç rolde gerçekleşeceğini belirtir. Bununla birlikte şikayet edimlerini önce dört ulamda sonra bunların da alt türlerini düşünerek sekiz türde gösterir. Bu ulamlama aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1. Trosborg'un Şikayet Edimi Ulamlaması

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

8. Açık kınama (kişi)

Trosborg'un (1995) belirlediği şikayet stratejileri hemen tüm dillerde uygulanan stratejiler olarak geçerli olan kullanımlardır. Ancak belli bağlamlarda farklı kültürler farklı stratejilere başvurabilmektedir. Diğer edimsöz türleri yanında şikayet stratejilerinin kullanımı da kültürle etkileşim arttıkça daha kabul edilebilir bir düzeye erişmektedir. Çocukların zaman içinde bu stratejileri öğrenmesi ve yetişkinlerle aynı biçimde kullanması dil ediniminin önemli bir boyutunu oluşturmaktadır. Dil dizgesini belli biçimde edinen çocuklar aynı zamanda toplumsal bağlamlar içinde bunları kullanarak edimbilimsel bilgi düzeylerini de artırır. Başka bir deyişle edimbilimsel bilgi düzeyleri diğer dilsel becerilerle eşzamanlı gerçekleşir (Slobin, 1986; Schmidt, 1993; Bialystok, 2001). Bu bakımdan çocukların edimbilimsel bilgi durumlarının bir parçası niteliğinde olan şikayet edimini yetişkinlerle aynı biçimde kullanıp kullanmadığını belirlemek onların dil eğitimi çalışmaları ve bu yöndeki araştırmalar için önemli bir noktadır. Bu doğrultuda araştırma sorusu "5-6 yaşındaki çocukların şikayet edimine ilişkin kullandığı stratejilerin yetişkinlerin kullandığı stratejilerle uyum düzeyi nedir?" biçiminde oluşturulmuştur.

Yöntem

Bu çalışma tarama modelinde yürütülen nitel bir çalışmadır. Tarama modelinde belli bir durumun geniş bir örneklem grubundaki dağılımı belirlenir (Fraenkel ve Wallen, 2006). Bu araştırmada da çocukların şikayet edimi için kullandığı stratejilerin yetişkinlerin kullandıklarıyla ne düzeyde uyumunu belirlemek amaçlandığından çalışma tarama modelinde yürütülmüştür.

Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları çocuklardan ve yetişkinlerden olmak üzere iki gruptan oluşmaktadır. Çocuklardan oluşan grup Antalya'nın Demre ilçesinde bağımsız ve ilköğretim okulu bünyesinde bulunan okul öncesi eğitim kurumlarında öğrenim gören 5-6 yaş aralığındaki 110 öğrencidir. 110 öğrencinin 57'si kız, 53'ü erkektir. Türkçedeki ve Türk kültüründeki şikayet etme stratejilerini belirlemek için araştırmaya dahil edilen yetişkin grupta ise 110 kişi bulunmaktadır. Çocuklarla aynı bölgede yaşayan yetişkinlerin 66'sı kadın, 44'ü erkek katılımcıdan oluşmaktadır. Yetişkinlerin yaş ortalaması 33,39 iken eğitim düzeyleri 7 yüksek lisans, 78 lisans, 11 önlisans, 11 lise ve 3 ilkokul olarak dağılım göstermektedir. Sonuç olarak araştırmada toplamda 220 kişi yer almıştır.

Verilerin toplanması ve çözümlenmesi

Araştırmanın verileri katılımcıların günlük yaşamda karşılaştığı bağlamlar dikkate alınarak hazırlanan *Söylem Tamamlama Testi* ile toplanmıştır. Söylem tamamlama testlerinde araştırılacak söz edimini kullanmayı gerektiren bağlamlar yer alır. Bu araştırmada çocukların şikayet etmesini gerektiren bağlamlar belirlenmiş ve bağlamdaki şikayet edimini gerektiren durum katılımcılara dilsel yolla sunulmuştur. Toplam 6 bağlamın kullanıldığı testte yer alan maddeler okul öncesi eğitimi ve Türkçe eğitimi alanından uzman görüşleri doğrultusunda hazırlanmıştır. Hazırlanan maddelerin yer aldığı

bağlamlarda olayın geçtiği ortam, iletişime katılanların yaşı, tanıdık ya da yabancı olması gibi dil kullanımını belirleyen değişkenlerin çeşitliliğine dikkat edilmiştir.

Yetişkinlerin kullandığı şikayet stratejilerini belirlemek amacıyla çocuklara yönelik hazırlanan Söylem Tamamlama Testi'nde bulunan maddeler yetişkinler için de uyarlanmıştır. Uyarlanan yetişkin testinde aynı biçimde ortam, yaş ve sosyal mesafe gibi etmenlere dikkat edilmiş, çocuklar için hazırlanan biçim ile denk olmasına özen gösterilmiş ve bu noktada uzman görüşüne başvurulmuştur. Böylece çocukların ve yetişkinlerin şikayet edimini kullanacağı bağlam eşitlenmiştir. Çocuklar için hazırlanan ve yetişkinlere göre uyarlanan maddelerden biri aşağıdaki gibidir:

Çocuklar için hazırlanan testten bir örnek:

En sevdiğin oyuncuğunu sınıfa getirdin. Bir arkadaşın oyuncuğuna bakmak için onu senden istedi, ama oynarken oyuncuğu kırdı. Bu durum seni çok üzdü ve sinirlendirdi. Böyle bir durumda arkadaşına ne söyledin?

(Resmi ortam, eş statü, tanınan kişi)

Sen:

Yetişkinler için hazırlanan testten bir örnek:

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

(Resmi ortam, eş statü, tanınan kişi)

Sen:

Araştırmada kullanılan Söylem Tamamlama Testi'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması için Lawshe tekniğinden yararlanılmıştır. Lawshe tekniği veri toplama araçlarını geliştirirken geçerlilik ve güvenilirlik boyutlarını sağlamada istatistiksel süreçlerin işletilemediği durumlarda uzman görüşlerine başvurmaya dayanan bir tekniktir (Yurdugül, 2005). Buna göre Söylem Tamamlama Testi'nde yer alacak taslak maddeler iki dil uzmanı ve iki okulöncesi alan uzmanına gösterilmiş, verilen geribildirimlerden sonra gerekli düzeltmeler yapılmış ve uzmanların görüş birliğine vardığı maddeler kullanılmıştır. Bu nedenle testin kapsam geçerliliğinin tam olduğu söylenebilir.

Araştırmanın çocuklara ilişkin verileri yüz yüze görüşmeler yapılarak toplanmışken, yetişkinlere ilişkin veriler testin yazılı formu aracılığıyla toplanmıştır. Çocuklarla yapılan görüşmeler sessiz bir odada, herhangi bir müdahalede bulunmadan her bir katılımcı için yaklaşık 10 dakikalık bir süre içinde toplanmıştır. Yöneltilen maddelere

verilen yanıtların ses kayıtları alınmış ve bunlar iki uzman tarafından dinlenerek değerlendirilmiştir. Yetişkinlerin doldurduğu yazılı formda yer alan maddeler de yine aynı iki uzman tarafından değerlendirilmiştir.

Katılımcıların testteki maddelere verdiği yanıtların değerlendirilmesinde Trosborg'un (1995) dört ulamdan ve sekiz stratejiden oluşan şikayet edimi strateji türleri dayanak alınmıştır. Buna göre katılımcıların yanıtlarının içerik çözümlemesi yapılmış ve Trosborg'un şikayet stratejilerinden en uygun olan türe göre bir kodlama yapılmıştır. Bu işlemi gerçekleştiren değerlendirmeciler arasındaki uyum yüzdesi .89 olarak hesaplanmıştır. Bu işlem hem çocukların oluşturduğu grupta hem de yetişkin grubunda yürütülmüştür. Sonuçlar karşılaştırmalı biçimde raporlaştırılmıştır.

Bulgular

Birinci maddede alt düzey konuma sahip tanınan birine yöneltilen şikayet edimi çocuk katılımcıların "*Misafir geleceği için odadaki dağınıklığı topladın, ama kardeşin odanı yeniden dağıttı. Bunu görünce öfkelenedin. Bu durumda kardeşine ne derdin?*" bağlamına ve yetişkin katılımcıların ise "*O akşam misafir geleceği için annen ortalığı biraz toplamanı istiyor. Tüm dağınıklığı topluyorsun, ancak kardeşin sen balkondayken her yeri yeniden dağıtıyor. Bunu görünce öfkeleniyorsun. Bu durumda kardeşine ne derdin?*" bağlamına verdiği yanıtlardan oluşmaktadır. Bu çerçevedeki yanıtların dağılımını belirlemek için yapılan istatistiksel hesaplama sonucu Tablo 2'de verilmiştir:

Tablo 2. Birinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 2'ye göre çocukların bu bağlamda en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %70,9 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %10,9 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %33,6 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %32,7 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji *doğrudan* ve *dolaylı suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar *hafif kınama* stratejisini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt

veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %2,7 iken yetişkinlerin oranı %17,3'tür. Bu bağlamla ilgili olarak çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri “*Niye odamı dağıttın? Bir daha dağıtma*” biçimindeyken yetişkinlerin kullanımı “*Neden dağıttın? Hemen geri topla, misafir gelecek.*” biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “*Odama bir daha girme.*” biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Telaşımı görmüyor musun? Bana yardımcı ol lütfen.*” biçiminde kullanılmıştır.

İkinci maddede alt düzey konuma sahip yabancı birine yöneltilen şikayet edimi çocuk katılımcıların “*Yaz tatilinde ailenle birlikte denize gittin. Denizin kıyısında uzun süre uğraşıp kumdan çok güzel bir kule yaptın. Oradan geçen senden küçük bir çocuk gelip yaptığın kuleyi yıktı. Böyle bir durumda ona ne derdin?*” bağlamına ve yetişkin katılımcıların ise “*Bir kafede otururken büyük bir çaba ve sabırla domino taşlarını art arda dizip güzel bir görüntü oluşturuyorsun. Kafede bulunan senden küçük bir müşteri geçerken masana çarpıyor ve bütün domino taşların dağılıyor. Böyle bir durumda o müşteriye ne derdin?*” bağlamına verdiği yanıtlardan elde edilmiştir. Buna göre çocuk ve yetişkin katılımcıların seçtiği stratejilerin dağılımı Tablo 3’te görülmektedir:

Tablo 3. İkinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 3’e göre ilgili bağlama yönelik üretilen şikayet ediminde çocukların en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %71,8 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %16,4 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %38,2 *dolaylı suçlama* ve ikincisi %8,2 oranla *sezdirim* stratejisidir. Seçilen stratejiler açısından çocuklarla yetişkinler arasındaki en yüksek fark *doğrudan ve dolaylı suçlama* stratejileri arasındadır. Bunun yanında çocuklar *hafif kınama* stratejisini ve *ağır kınama (kişi)* stratejisini, yetişkinler ise *olumsuz çıkarım* stratejisini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9 iken yetişkinlerin oranı %31,8’dir. Çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek olarak “*Niye kulemi yıktın? Önüne niye bakmadın?*” yanıtı, yetişkinler için ise “*Dikkat etsene. Çok uğraşıp yaptım. Sen gelip*

bozdun.” Yanıtları verilebilir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek “*Biraz daha dikkatli ol.*” Biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı “*Lütfen biraz dikkatli olur musunuz?*” biçimindedir.

Üçüncü maddede üst düzey konuma sahip tanınan birine yöneltilen şikayet edimi çocuk katılımcıların “*Baban hafta sonu seni oyun parkına götürecekti. Bu yüzden çok heyecanlıydın. Ama bir işi çıkınca baban hafta sonu seni parka götürmekten vazgeçti. Buna çok üzüldün. Bu durumu babana nasıl söyledin?*” bağlamına ve yetişkin katılımcıların ise “*Baban çok istediğin için hafta sonu seni sinema oyuncusu bir arkadaşıyla tanışmaya götürme sözü veriyor. Buna çok seviniyor ve heyecanlanıyorsun. Sabırla beklerken baban bir işi çıktığını bu yüzden seni götüremeyeceğini söylüyor. Bu durum seni çok üzüyor. Bunu babana nasıl söyledin?*” bağlamına verdiği yanıtlardan oluşmaktadır. Bu yanıtlarda seçilen stratejilerin dağılımı Tablo 4’te gösterilmiştir:

Tablo 4. Üçüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 4’e göre çocukların üçüncü bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %37,3 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %23,6 oranla *dolaylı suçlama* ve *kızgınlık* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %29,1 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %21,8 oranla *kızgınlık* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji *doğrudan suçlama* ve *sezdirimler*dir. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama* ve *ağır kınama (davranış)* stratejilerini, yetişkinler ise *ağır kınama (davranış)*, *ağır kınama (kişi)* stratejilerini hiç kullanmamışlardır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8, yetişkinlerin oranı %18,2’dir. Üçüncü bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek olarak “*Neden beni parka götürmekten vazgeçtin? Senin yüzünden parka gidemiyorum.*” yanıtı verilebilir. Yetişkinler için ise “*İşlerini ayarlamadan bana neden söz verdin?*” örneği dikkat çekicidir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisi kapsamında “*Baba beni hafta sonu parka götürmeyecek miydin?*” kullanımını, yetişkinler ise “*Ben bütün hafta bunu bekledim. Bu yaptığın olmadı.*” kullanımını üretmiştir.

Dördüncü maddede üst düzey konuma sahip yabancı birine yönelik şikayet ediminde çocuk katılımcılar "Evde sevdiğin çizgi filmi seyrederken bir misafiriniz geldi. Daha önce hiç görmediğin bu adamın yüksek sesle konuşmasından çizgi filmi anlayamadın. Bu nedenle moralin bozuldu. Bu durumda evinizdeki yabancı adama ne derdin?" bağlamına ve yetişkin katılımcılar ise "Evde çok sevdiğin bir film izliyorsun. O sırada binaya yeni taşınan bir kadın annenle tanışmaya geliyor. Yan odada oturan bu kadının yüksek sesle konuşmasından filme odaklanamıyorsun. Bu nedenle moralin bozuluyor. Bu durumla ilgili kadına ne derdin?" bağlamına yanıt vermiştir. Bu yanıtlardaki şikayet edimine yönelik strateji dağılımı Tablo 5'te gösterilmiştir:

Tablo 5. Dördüncü Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 5'e göre çocukların ilgili bağlama ilişkin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %61,8 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %30 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Aynı bağlamda yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %34,5 oranla *dolaylı suçlama* ve ikincisi %11,8 oranla *sezdirim* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasındaki farkın en çok olduğu iki strateji de yine *doğrudan* ve *dolaylı suçlamadır*. Bunun yanında çocuklar *sezdirim*, *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama*, *ağır kınama (davranış)* ve *ağır kınama (kişi)* stratejilerini, yetişkinler *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama*, *ağır kınama (davranış)* ve *ağır kınama (kişi)* stratejilerini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %1,8 iken yetişkinlerin oranı %51,8'dir. Dördüncü bağlama çocukların verdiği yanıtlardan biri "Birazcık kısık sesle konuşabilir misin?" biçimindeyken yetişkinlerin yanıtlarından biri "Biraz daha sessiz olur musunuz?" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine bir örnek "Niye çok fazla bağıryorsun? Çizgi filmi anlayamadım senin yüzünden. Buradan gider misin?" biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "Çok gürültü yapıyorsunuz." biçimindedir.

Beşinci maddede eşit konuma sahip yabancı birine yönelik oluşturulan şikayet ediminde çocuk katılımcılar "Bisiklete binmek için bahçeye çıktın. Tanımadığın bir çocuğun senin bisikletine bindiğini gördün. Buna çok sinirlendin. Çocuğun yanına gidip ona ne derdin?" bağlamına ve yetişkin katılımcılar ise "Bisiklete binmek için dışarı

çıkıyorsunuz. Evinizin önünde tanımadığınız birinin sizin bisikletinizle dolaştığını görüyorsunuz. Çok sinirleniyorsunuz. Bisikletinize binip dolaşan yabancıya yanına gidip ona ne derdiniz?" bağlamına yanıt vermiştir. Bu bağlamlardaki şikayet strateji dağılımı Tablo 6'da sunulmuştur:

Tablo 6. Beşinci Bağlama Yönelik Başvurulan Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 6'da görüldüğü gibi beşinci duruma ilişkin çocukların en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %48,2 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %43,6 oranla *dolaylı suçlama* stratejisine karşılık gelir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %38,2 *dolaylı suçlama* ve ikincisi %28,2 oranla *doğrudan suçlama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji *doğrudan suçlama* ve *sezdirimler*dir. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *ağır kınama (davranış)*, *ağır kınama (kişi)* stratejilerini; yetişkinler ise *olumsuz çıkarım* stratejisini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan yetişkinlerin oranı %3,6'dır. Beşinci bağlama ilişkin çocukların en çok başvurduğu doğrudan suçlama stratejisine örnek yanıtlardan biri "Niye benim bisikletime izinsiz bindin? İn bisikletimden." biçimindeyken yetişkinlerin bu stratejiyi kullanımı "O benim bisikletim. İzinsiz neden aldınız?" biçimindedir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine bir örnek "O benim bisikletim olduğu için ben ne zaman izin verirsem o zaman sürebilirsin." biçimindeyken yetişkinlerin aynı stratejiyi kullanımı "Afedersiniz ama şu an benim bisikletimi kullanıyorsunuz." biçimindedir.

Altıncı maddede eşit düzeydeki bir konuma sahip tanınan birine yönelik oluşturulan şikayet ediminde çocuk katılımcılar "Arkadaşlarınla birlikte top oynarken biri topu yüzüne doğru attı. Yüzüne çarpan top canını acıttı. Bu durumda topu atan arkadaşına ne derdin?" bağlamına ve yetişkin katılımcılar ise "Arkadaşlarınızla voleybol oynarken biri topu yüzünüze doğru atıyor. Yüzünüze çarpan top canınız acıtıyor. Böyle bir durumda topu atan kişiye ne derdiniz?" bağlamına yanıt vermiştir. Bu yanıtlardaki şikayet stratejilerinin dağılımı Tablo 7'de gösterilmiştir:

Tablo 7. Altıncı Bağlama Yönelik Başvuruları Şikayet Etme Stratejilerinin Dağılımı

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

Tablo 7’de görüldüğü üzere ilgili duruma ilişkin çocukların en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %54,5 oranla *doğrudan suçlama* ve ikincisi %34,5 oranla *dolaylı suçlama* stratejisidir. Bu bağlamla ilgili olarak yetişkinlerin en çok başvurduğu stratejilerden birincisi %47,3 *dolaylı suçlama* ve ikincisi %5,5 oranla *doğrudan suçlama* ve *ağır kınama* stratejisidir. Seçilen stratejiler arasında farkın en çok olduğu iki strateji de yine doğrudan ve dolaylı suçlamadır. Bunun yanında çocuklar *olumsuz çıkarım*, *hafif kınama* ve *ağır kınama (kişi)* stratejilerini, yetişkinler *olumsuz çıkarım* ve *ağır kınama (davranış)* stratejilerini hiç kullanmamıştır. Bu bağlamla ilgili uygun bir yanıt veremeyen ve şikayet ediminde bulunamayan çocukların oranı %0,9, yetişkinlerin oranı %29,1’dir. Altıncı bağlamda çocuklar tarafından en çok kullanılan suçlama stratejisine “*Neden benim yüzüme top attın*” yanıtı, yetişkinler için de “*Neden topu yüzüme attın?*” yanıtı örnek verilebilir. Çocukların ikinci olarak en sık başvurduğu dolaylı suçlama stratejisine örnek olarak “*Biraz yavaş oynayın da top yüzüme gelmesin.*” yanıtı dikkate değerken yetişkinler aynı strateji için “*Biraz daha yavaş oynayın.*” gibi bir kullanım üretmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Araştırmadan elde edilen bulgulara genel olarak bakıldığında okulöncesi dönemde bulunan 5-6 yaş grubundaki çocukların şikayet edimine yönelik yetişkinlerden farklı stratejilere başvurduğu söylenebilir. Çocuklar ve yetişkinler için kullanılan eşdeğerli altı farklı bağlamda çocukların şikayet ederken suçlama ulamında yer alan doğrudan şikayet etme stratejilerini daha çok kullandığı, yetişkinlerin ise aynı bağlamlarda yine suçlama ulamındaki dolaylı stratejilere daha çok başvurduğu görülmüştür. Altı bağlamın beşinde özellikle en sık başvurulan stratejiler bakımından yaklaşık aynı sonuç elde edilmişken dördüncü bağlamda çocukların da yetişkinler gibi en çok dolaylı stratejilere başvurduğu bulgulanmıştır. Bu sonuç bazı bağlamlarda edimsel bilgi düzeylerinin gelişmeye başladığını, ancak en sık başvurulan stratejiler dikkate alındığında diğer bağlamlarda çocukların edimsel bilgiden büyük oranda yoksun olduğunu düşündürmektedir.

İletişimsel durumlarda dil kullanımında bağlamın büyük önemi vardır. Toplumsal bir etkileşim biçiminde beliren iletişimsel süreçte anlatımın doğru yorumlanması için bağlamsal ipuçlarının değerlendirilmesi gerekir (Canale ve Swain, 1983; Bachman, 1990). Çocukların verilen bağlamlarda yetişkinlerden farklı stratejilere yönelmiş olmaları bağlamı dil kullanımıyla yeterli düzeyde ilişkilendiremedikleri biçiminde yorumlanabilir. Söylem Tamamlama Testi'nde geçen bağlamların her birinde toplumsal ilişki açısından üst düzey ve eşit düzey konumlarda bulunan tanınan ya da yabancı bireylere yönelik bir konuşma sözkonusudur. Bunların hemen tümünde aynı stratejileri kullanmak bağlamsal ipuçlarının fark edilmediğini ya da göz ardı edildiğini işaret eder.

Çocukların yeterli bağlam bilgisinden yoksun olmalarının nedenlerinden biri içinde buldukları kültürel yapıyı yeterince deneyimlememiş ve çözümleyememiş olmaları ile ilgili olabilir. Kültürel deneyim eksikliğinin farklı bağlamlarda farklı dil kullanımlarına gereksinim duyulacağı bilgisini sınırlandırdığı düşünülebilir. Kültürel etkileşim yoluyla kazanılan bağlamsal birikimin bireylerin dili etkili biçimde kullanmasına yardımcı olduğu alanyazında vurgulanan bir noktadır (Widdowson, 1989). Yetişkinlerin şikayet ederken daha çok dolaylı stratejileri kullanmasının nedenlerinden biri kültürel birikim yeterliliği ile ilişkilendirilebilir. Konuşma edimiyle ilgili uygunluk durumuna yönelik bilinç çoğunlukla sosyokültürel bir bağlam içinde edinilir (Blum-Kulka ve Olshtain, 1984). Bu bilinç şikayet ederken hangi içeriğin hangi dilsel biçimlerle söze döküleceği konusunda yardımcı olur.

Söylem tamamlama testindeki bağlamlardan birinde çocuklar yetişkinlerin strateji seçimiyle benzer olarak dolaylı stratejilere daha sık başvurmuştur. Üst düzey bir konumda bulunan yabancı biriyle iletişim kurulan bu bağlamda çocuklar bir çizgi filmi izleyeceği sırada bir engelle karşılaşmış ve bu duruma yönelik bir şikayet edimi üretmiştir. Çocukların belirtilen bağlamda yetişkinlerle aynı stratejiye başvurması, çizgi film izleme durumunun sık deneyimlenen ve dolayısıyla sosyokültürel boyutları öğrenilen bir durum olmasıyla ilişkilendirilebilir. Çocuklar diğer bağlamlara ilişkin deneyim sahibi olsalar da bu deneyimin sıklığı ve derinliği dil kullanım düzeyini farklı biçimlerde etkileyebilir. Caret'a (2004) göre çocuklar zamanlarının büyük çoğunluğunu çizgi film seyrederek geçirir. Bu durum ilgili bağlama yönelik bilgi düzeyini de artırmış olmalıdır.

Söylem tamamlama testinde ikinci sırada başvuru stratejilere bakıldığında çocukların dolaylı stratejileri yavaş yavaş kullanmaya başladığı görülür. Bu bulgu, çocukların edimsel bilgi gelişiminin yetişkinlerin ilgili bağlamlardaki edimsel bilgi düzeyine doğru genişlediğini gösterir. Dört ulamda sekiz farklı şikayet stratejisi arasından hem çocukların hem yetişkinlerin ağırlıklı olarak suçlama stratejilerine başvurması kültürel bir yapı özelliği olarak değerlendirilebilir. Şikayet edimini konu alan Türk kültüründeki diğer çalışmalarda da suçlama ediminin daha fazla kullanılması bu çıkarımı doğrulamaktadır (Bikmen ve Martı, 2013; Kılıç Gönen, 2019). Bununla birlikte zaman zaman başka çalışmalardaki grupların farklı stratejilere başvurduğunu gösteren çalışmalar da söz konusudur (Bayat, 2017). Türk kültüründeki şikayet edimlerinin ölçünlü biçimlerine erişmek için daha geniş katılımlı çalışmalara gereksinim vardır.

Şikayet bağlamlarında konunun ağırlık düzeyine göre farklı stratejiler kullanılsa da doğrudan stratejilerden dolaylı olanlara geçiş hem edimsel bilgi hem de kültürel duyarlılık açısından bir gelişimi işaret eder. Trosborg'un (1995) yaptığı sıralamada en hafif şikayet

stratejisi sezdirimler olarak belirlenir. Kınamaların en ağır strateji olarak gösterildiği bu ulamlamada doğrudan ve dolaylı suçlamalar üçüncü sırada yer alır. Çocukların ikinci derecedeki strateji seçimleri bakımından seçtiği şikayet stratejisinin kısmen dinleyen açısından hafiflediği sezilir. Ağırlıklı olarak dolaylı stratejilere başvuran çocuk katılımcıların bir kısmı üçüncü bağlamda görülen ikinci düzeydeki kızgınlık stratejilerini de sık kullanmıştır. Bu bulgu çocukların edimsel bilgilerinin gittikçe arttığını ve bunun da dil kullanımlarına yansıdığı gösterir. Başka bir deyişle çocukların kültürel yapının taşıyıcısı olan yetişkinlerle etkileşim düzeyi arttıkça belli bağlamlardaki dilsel kullanıma yönelik bilgileri de artmaktadır.

Çocukların belli bir bağlamda yetişkinlerden farklı stratejilere başvurması şikayet edimi dışındaki diğer tüm edimsözler için de geçerlidir. Darabi Bazvand ve Khoram (2019) yaptıkları çalışmada çocukların teşekkür etme, özür dileme, rica etme gibi edimleri kendilerine özgü stratejilerle kullandığını belirlemiştir. Çocuklar farklı türdeki edimsözleri başlangıçta basit biçimde kullanır (Owens, 1998). Basit söz edimleri adlandırma, yineleme, isteme, çağırma gibi eylemleri karşılar. Yaşları ilerledikçe dilsel bilgileri ve dünya bilgileri de genişler ve böylece hangi bağlamda hangi dilsel yapıların daha uygun olacağına ilişkin sezgisel bilgileri belirleme başlar. Bu ilerleme diğer edimsözlerin yanında şikayet edimini de kapsar.

Araştırmada elde edilen bulgulardan bir diğeri de çocukların verilen bağlamlarda hiç kullanmadığı stratejilere ilişkindir. Bu stratejilerin başında kınama ulamında yer alan kişiye ya da davranışa yönelik ağır kınama ve hafif kınama gelmektedir. Kınama stratejisi şikayet ederken kullanılabilir en sert strateji türüdür. Bu stratejinin kullanımını gerektiren durumlarda şikayet edilen kişi ortaya çıkan kusurun öncelikli sorumlusudur (Trosborg, 1995). Bunu algılamak ve söze dökmek güç bir durumdur. Bu nedenle çocukların neredeyse hiç başvurmadığı bu stratejiye yetişkinler de çok az başvurmuştur. Bunun yanında Masjedi ve Paramasivam'in (2018) İranlıların şikayet edimine yönelik başvurduğu stratejileri ortaya koyan çalışmada da kınama stratejileri diğerlerine göre en az kullanılan strateji türü olmuştur. Bu nedenle kınama stratejisinin farklı kültürlerde de az başvurulan bir şikayet strateji edimi olduğu söylenebilir. Yetişkinlerin kınama stratejilerini az kullanıyor olması çocukların da 5-6 yaşlarında bu stratejiyi öğrenemeyeceği ve yoğun kullanamayacağı biçiminde yorumlanabilir.

Sonuç olarak şikayet etmenin günlük yaşamda sık kullanılan söz edimi türlerinden biri olduğu açıktır. Çocukların dil edinimi sürecinde şikayet stratejilerini kazanması onların dilsel bilgilerinin ve bunun yanında dünya bilgilerinin genişlediğinin bir göstergesidir. Bu nedenle şikayet edimine yönelik strateji kullanımının ileri yaşlarda da araştırılması önerilir. Ayrıca diğer edimsözlere yönelik yapılacak çalışmalar söz edimi kazanımının genel görünümüne yönelik daha sağlıklı bilgi verebilir.

References

- Austin, J.L. (1962). *How to Do Things with Words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bachman, L.F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.

- Bayat, N. (2017). Türkçenin yabancı dil olarak öğretiminde şikayet ve özür edimine ilişkin görünüm. *PAU Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41, 1-16.
- Bialystok, E. (2001). *Bilingualism in Development: Language, Literacy, and Cognition*. Cambridge University Press.
- Bikmen, A. (2015). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English, *Oman Journal of English Language Teaching*, 2, 6-29.
- Bikmen, A. ve Martı, L. (2013). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English, *Education and Science*, 38(170), 253-264.
- Blum-Kulka, S., and Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-212.
- Boxer, D. (1993) Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19(2), 103-125.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. and Swain, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. In *Language and Communication*. Richards, J. and Schmidt, R. (eds.). London: Longman.
- Canale, M. and Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1-47.
- Caret, N. (2004). Understanding children's responses to TV. *Young Consumers*, 5(2), 51-59.
- Clyne, M. (1994) *Inter-cultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Darabi Bazvand, A. & Khoram, A. (2019). Pragmatic competence of young children in Persian: A case study of thanking, requesting, and apologizing, *Applied Linguistics Research Journal*, 3(5), 76-86.
- Demircan, Ö. (1990). *Yabancı Dil Öğretim Yöntemleri*. İstanbul: Can Ofset.
- Deveci, T. (2015). The complaint speech act set produced by university students speaking English as a foreign language. *Literacy Information and Computer Education Journal (LICEJ)*, 4(1), 2161-2171.
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7, 5-29.
- Fraenkel, J.R. ve Wallen, N.E. (2006). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Genishi, C. (1998). Young Children's Oral Language Development. Retrieved from <http://www.readingrockets.org/article/young-childrens-oral-language-development/>
- Harlow, H.L. (1990). Do they mean what they say? Sociopragmatic competence and second language learners. *Modern Language Journal*, 74(1), 328-9.
- Hatch, E. (1992). *Discourse and language education: Speech acts and speech events*, (pp.140-147). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, D.H. (1972) "On Communicative Competence" In: J.B. Pride and J. Holmes (eds) *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, pp. 269- 293.
- Kılıç Gönen, A. (2019). An analysis of Turkish complaints in computer mediated communication: the Tripadvisor case. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (Ö6), 22- 36.
- Kocaman, A. (2009). Dilbilim söylemi. Ahmet Kocaman (haz.) *Söylem Üzerine*. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.

- Leech, G.N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Levinson, S. (2000). *Presumptive Meanings: The Theory of Generalized Conversational Implicature*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Masjedi, N. & Paramasivam, S. (2018). Complaint and politeness strategies used by Iranian speakers of English. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 7(4), 38-49.
- Mofidi, M & Shoushtari, Z.G. (2012). A comparative study of the complaint strategies among Iranian EFL and ESL students – The Study of the effect of length of residence and the amount of contact. *English Language Teaching*, 5(11), 118-124.
- Olshtain, E. And Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. In J. Verschueren and Bertucelli- Papi(Eds.), *The Pragmatic Perspective*. Pp. 195-208. Amsterdam: John Benjamins.
- Owens, R.E. Jr. (1998). *Language Development An Introduction*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Peccei, J. S. (1999). *Pragmatics*. London: Routledge.
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojije Giriş*. Çev.T. Geniş. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Schmidt, R. (1993). *Consciousness, Learning and Interlanguage Pragmatics*. Gabriele Kasper ve Shoshana Blum-Kulka. Interlanguage pragmatics içinde (pp. 21-42). Oxford University Press US.
- Searle, J.R. (2006). *Zihin Dil ve Toplum: Gerçek Dünyada Felsefe*. Çev. A. Tural, İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Searle, J.R. (2000). *Söz edimleri*. Çev. R. Levent Aysever. Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Slobin, D. I. (1986). *The crosslinguistic Study of Language Acquisition*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. New York: Mouton de Gruyter.
- Widdowson, H. (1989). Knowledge of language and ability for use. *Applied Linguistics*, 10(2), 128-137.
- Wijayanto, A., Hikmat, M.H., & Prasetyarini, A. (2017). Impoliteness in EFL complaints: Exploring its intentions and motivating factors. *LinguaCultura*, 12(1), 97-104.
- Yurdugül, H. (2005). *Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliliği İçin Kapsam Geçerlik İndekslerinin Kullanılması*. XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 28-30 Eylül 2005, Denizli.