



ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

Özür Dileme Stratejileri ve Dindarlık Üzerine Ampirik Bir Araştırma

An Empirical Study on Apologizing Strategies and Religiousness

Nihâl İşbilen

Dr. Öğr. Üyesi, Bartın Üniversitesi, İslami İlimler Fakültesi, Din Psikolojisi Anabilim Dalı
Asst. Prof., Bartın University, Faculty of Islamic Sciences, Department of Psychology of Religion
Bartın/Türkiye

nisbilen@bartin.edu.tr

orcid.org/0000-0001-6398-8093

Geliş Tarihi: 11.10.2024

Kabul Tarihi: 16.12.2024

Yayın Tarihi: 30.12.2024

Date of Submission: 11.10.2024

Date of Acceptance: 16.12.2024

Date of Publication: 30.12.2024

Değerlendirme: Bu makalenin ön incelemesi bir iç hakem (yayın ve danışma kurulu üyeleri) içerik incelemesi ise en az iki dış hakem tarafından çift taraflı kör hakemlik modeliyle incelendi.

Peer-Review: Single anonymized internal (editorial and advisory board members) and at least double anonymized external double-blind peer review

Etik Beyan: Bu çalışma için etik kurul izni, Bartın Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 17.08.2023 tarihli ve 2023-SBB-0474 numaralı kararı ile alınmıştır. Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.

Ethical Statement: Ethics committee permission for this study was obtained with the decision of Bartın University Social Sciences and Humanities Ethics Committee dated 17.08.2023 and numbered 2023-SBB-0474. It is declared that scientific and ethical principles have been followed while conducting and writing this study and that all the sources used have been properly cited.

Benzerlik Taraması: Benzerlik taraması yapılarak intihal içermediği teyit edildi.

Plagiarism Check: It was confirmed that it did not contain plagiarism by similarity scanning.

Çıkar Çatışması: Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

Conflicts of Interest: The author(s) has no conflict of interest to declare.

Finansman: Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.

Funding: The author(s) acknowledge that they received no external funding to support this research.

Atıf/Cite As: İşbilen, Nihâl. "Özür Dileme Stratejileri ve Dindarlık Üzerine Ampirik Bir Araştırma". *Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 67 (2024): 337-373

DOI: doi.org/10.15370/maruifd.1565092



ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

Özür Dileme Stratejileri ve Dindarlık Üzerine Ampirik Bir Araştırma

An Empirical Study on Apologizing Strategies and Religiousness

Öz: Bu çalışma, çeşitli özür durumlarında kullanılan stratejilerdeki doğrudanlık düzeyi ile bireylerin dindarlık düzeyleri arasındaki bağlantıyı araştırmaktadır. Ayrıca, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi demografik faktörler ile özür dileme davranışı arasındaki etkileşimi de incelemektedir. Araştırma, dokümantasyon tekniğiyle literatür taraması yapılarak ve nicel ilişkiel tarama stratejisi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma grubu, Türkiye'nin farklı şehirlerinden katılan 18 ila 70 yaşları arasındaki 351 katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcıların %61,3'ü 18-25 yaş aralığında olup, %67,8'i kadın ve %32,2'si erkektir. Katılımcıların %10,3'ü lise ve altı, %76,6'sı lisans ve %13,1'i ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Verileri toplamak için, farklı bağlamlarda en uygun özür stratejilerini belirleyen yazılı bir rol yapma testi olan *Özür Dileme Söylem Testi* ve katılımcıların dindarlık düzeylerini ölçen *Dindarlık Ölçeği* kullanılmıştır. Araştırmanın analizinde, veriler SPSS 25.0 programıyla değerlendirilmiş, tanımlayıcı istatistikler, güvenilirlik analizi ve normal dağılım testleri yapılmıştır. Normal dağılıma uymayan veriler için Mann Whitney U, Kruskal Wallis H ve Bonferroni testleri, kategorik değişkenler için ise ki-kare analizi kullanılmıştır. Araştırmanın bulguları, katılımcıların özür dileme stratejilerinin cinsiyet, eğitim ve dindarlık düzeylerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Kadın katılımcılar duygusal tepkiler ve duygusal ifadelerle daha yatkın bir profil sergilerken, erkek katılımcılar daha uzlaşmacı ve yapıcı bir tutum benimsemişlerdir. Örneğin, otobüs senaryosunda kadın katılımcıların *karşı tarafı suçlama* olasılığı erkek katılımcılara göre daha yüksektir ($p < 0,05$). Eğitim seviyesi de özür dileme stratejilerinde fark yaratmaktadır. Eğitim seviyesi daha yüksek olan katılımcılar özür dileme süreçlerinde daha fazla sorumluluk kabul etmiş ve onarıcı bir yaklaşım sergilemiştir. Örneğin, yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitimle sahip katılımcıların *sorumluluğu kabul etme* ve *üzüntüyü ifade etme* gibi stratejileri daha fazla kullandıkları bulunmuştur ($p < 0,05$). Daha düşük eğitim düzeyine sahip katılımcılar ise daha dolaylı stratejiler kullanmıştır. Dindarlık düzeyi ile özür dileme stratejileri arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcıların özür senaryolarına *doğrudan özür dileme* stratejisi ile yanıt verme eğiliminde oldukları, *affetme* ve *sessiz kalma* gibi indirgemeci ve dolaylı stratejileri ise daha az kullandıkları görülmüştür ($p < 0,05$). Bu bulgu, dinin bireylerin ahlaki tutum ve davranışlarını nasıl şekillendirdiğini desteklemektedir. Dini inanç ve uygulamaların bireylerin sosyal sorumluluklarını ve hatalarını kabul etme eğilimlerini güçlendirdiği söylenebilir. Sonuç olarak bu çalışma, özür dileme davranışının bireysel faktörlerle sınırlı olmadığını, dinî ve demografik değişkenlerin de bu süreçte önemli rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Din Psikolojisi, Özür Dileme, Din, Dindarlık, Söylem Testi.

Abstract: The purpose of this study is to examine the relationship between the level of openness of apology strategies and the level of religiousness of individuals. Apologizing is an important part of social life in terms of restoring interpersonal relationships. However, individuals' apology styles and strategies vary according to demographic and psychological factors. Religion, in particular, is believed to influence individuals' tendency to apologize because it is associated with moral values and social norms.

Religion can influence how individuals view themselves, how they communicate with others, and how they respond to mistakes. This study investigates the link between the level of directness in the strategies used in various apology situations and individuals' level of religiosity. It also examines the interaction between demographic factors such as gender and educational level and apologizing behavior. The study was conducted using a literature review with a documentation method and a quantitative correlational survey strategy. The study group consisted of 351 participants aged between 18 and 70 years from different cities in Turkey. 61.3% of the participants were between the ages of 18 and 25, 67.8% were female and 32.2% were male. The educational level of the participants was 10.3% high school and below, 76.6% bachelor's degree, and 13.1% master's degree/doctorate. To collect the data, the *Apology Discourse Test*, a written role-play test that identifies the most appropriate apology strategies in different contexts, and the *Religiosity Scale*, which measures the participants' level of religiosity, were used. The data obtained in the study were analyzed using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for the Windows 25.0 program. Descriptive statistical methods (number, percentage, min-max values, mean, and standard deviation) were used to evaluate the data. *Reliability Analysis* was conducted to test the reliability of the scales. The compatibility of the data used with normal distribution was tested with the Kolmogorov-Smirnov test. In the comparison of quantitative data for non-normally distributed data, Mann Whitney U test was used for the difference between two independent groups, the Kruskal Wallis H test was applied for the comparison of more than two independent groups, and Bonferroni corrected to find the group that made a difference was used. Chi-square analysis was used to test the relationship between categorical variables. The findings of the study revealed that the apologizing strategies of the participants showed significant differences according to their religiosity, gender, and education level. While female participants exhibited a profile more prone to emotional reactions and emotional expressions, male participants adopted a more conciliatory and constructive attitude. For example, female participants were more likely to *blame the other party* in the bus scenario than male participants ($p < 0.05$). Education level also makes a difference in apologizing strategies. Participants with higher levels of education accepted more responsibility in apologizing processes and displayed a restorative approach. For example, it was found that participants with master's or doctoral level education used strategies such as *accepting responsibility* and *expressing sorrow* more ($p < 0.05$). Participants with lower levels of education used more indirect strategies. The fact that demographic variables such as gender and educational level create differences in apologizing strategies provides important clues about how gender roles in society and social skills developed through education affect apologizing behaviors. There was a significant relationship between the level of religiosity and apologizing strategies. It was observed that participants with high levels of religiosity tended to respond to apology scenarios with the strategy of *direct apology* and used indirect strategies such as *forgiveness* and *keeping silent* less ($p < 0.05$). It was observed that belief effect, one of the dimensions of religiosity, also affected apology strategies and participants with high belief effect tended to use the *direct apology* strategy more. On the other hand, participants with low levels of religiosity tended to use indirect strategies such as *blaming the other party* and *keeping silent* more ($p < 0.05$). This finding supports how religion shapes individuals' moral attitudes and behaviors. It can be said that religious beliefs and practices strengthen individuals' social responsibilities and their tendency to accept their mistakes. In conclusion, this study reveals that apologizing behaviors are not limited to individual factors and that religious and demographic variables also play an important role in this process. It is understood that apologizing strategies are a complex process shaped by individuals' religious beliefs, gender, and education levels. This study makes a partial contribution to the literature on this complex process and shows that more research is needed in the context of the psychology of religion.

Keywords: Psychology of Religion, Apologizing, Religion, Religiosity, Discourse Test.

Giriş

Özür dileme davranışı, sağlıklı iletişimin ve sosyal ilişkilerin sürdürülmesi için önemli bir faktör ve kritik işlevi olan sosyal bir fenomendir. Özür dilemek, bir hata, ihmalkârlık veya yanlış anlaşılma sonucunda oluşan olumsuz durumu düzeltme ve yeniden ilişki kurma çabasıdır.¹ Başka bir açıdan, özür dileme eylemi, özür dileyen kişinin, oluşan zararı veya olumsuz etkileri telafi etme niyetiyle samimi bir şekilde af dilemesidir. Dolayısıyla, özür dileme; bireyin hata yaptığını kabul ederek pişmanlık duyması ve sorumluluk almasıdır.² Ayrıca, yapılan şeyin bir daha tekrarlanmayacağına dair karşı tarafa güvence verilmesi halidir.³ Bu çerçevede, özür dileme davranışının affedilme motivasyonu ile ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Affetme sürecinde her zaman özür dileme eylemine ihtiyaç duyulmasa da özür dileme davranışının arka planında affedilme arzusunun ve ilişkiyi onarma niyetinin yattığı söylenebilir.⁴

İnsanların birbirini tanıdığı veya tanımadığı sosyal ortamlarda özür dileme davranışı, bazen sosyal kabullerle de ilişkilendirilebilir. İnsanlar problemin büyümesini engelleme, diğerlerinin gözünde kötü görünmeme gibi kaygılarla ve sosyal uyum endişesiyle özür dilemeye yönelebilirler. Dolayısıyla, özür dileme motivasyonunun toplumsal normlarla doğrudan ilişkili olduğu söylenebilir. Diğer yandan, özür dileme davranışı bireyin psikolojik iyi oluşu ile de ilişkilendirilmektedir.⁵ Birey özür dileyince, taşıdığı suçluluk duygusunda bir azalma oluşur ve bunun neticesinde duygusal bir rahatlama ile birey iç huzura erişir.⁶ Bu bakımdan özür dileme, duygusal yüklerin hafiflemesine, stresin azalmasına ve bireyin zihin sağlığını korumasına imkân tanır.⁷ Özür dileyerek ilişkilerini onaran bireyin sosyal bağları kuvvetlenir, sosyal bağların güçlenmesi de bireyin yaşam doyumuna önemli bir katkı sağlar.⁸ Affedilme isteği ile ortaya çıkan özür dileme eylemi, bir anlamda affetme sürecinin tetikleyicisi sayılabilir; özür dileme eyleminin muhatabı affetmeye daha istekli hale gelebilir. Böylece, affetme süreciyle özür dilenen birey de duygusal yüklerinden kurtularak duygusal iyi oluşunu artırabilir.⁹

1 Aaron Lazare, *On Apology*, 22.

2 David De Cremer, "To Pay or to Apologize? On the Psychology of Dealing with Unfair Offers in a Dictator Game", 845.

3 Eloise K. Thomas ve Geoffrey W. Sutton, "Religious Leadership Failure: Forgiveness, Apology, and Restitution", 321.

4 Etienne Mullet ve Fabiola Azar, "Apologies, Repentance, and Forgiveness: A Muslim-Christian Comparison", 283; Idi Warsah, "Forgiveness Viewed from Positive Psychology and Islam", 110-115.

5 Jeanne S. Zechmeister ve Catherine Romero, "Victim and Offender Accounts of Interpersonal Conflict: Autobiographical Narratives of Forgiveness and Unforgiveness", 10.

6 Mullet ve Azar, "Apologies, Repentance, and Forgiveness: A Muslim-Christian Comparison", 284.

7 Barry R. Schlenker, Beth A. Pontari ve Andrew N. Christopher, "Excuses and Character: Personal and Social Implications of Excuses", 24, 30.

8 Michael E. McCullough, Everett L. Worthington ve Kenneth C. Rachal, "Interpersonal Forgiving in Close Relationships", 330.

9 Everett L. Worthington ve Michael Scherer, "Forgiveness is an Emotion-focused Coping Strategy that can Reduce Health Risks and Promote Health Resilience: Theory, Review, and Hypotheses", 390.

Özür dileme davranışının gerçekleşmesi kadar bu özrün nasıl ifade edildiği de kritik bir öneme sahiptir. Duruma ve bağlama göre uygun stratejinin dikkatlice belirlenmesi ve uygulanması, özür ifadesinin hedefe kolayca ulaşmasını sağlayabilir. Özür dileme stratejileri, literatürde genel olarak doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki formda ele alınmaktadır. Doğrudan ifade edilen bir özürde, özür dileyen bireyin hatasının sorumluluğunu tam anlamıyla kabul edip oluşan zararın neye mal olduğunu anladığı ve pişman olduğu açık yüreklilikle net bir şekilde beyan edilir: “Özür dilerim!” Dolaylı özür beyanındaysa, özür dileyen bireyin benlik saygısını da dikkate alan birtakım örtük süreçler yer alır. Bu bağlamda sık sık kullanılan bazı dolaylı özür ifadeleri şu şekildedir:

- Mazeret Beyanı (“Trafik vardı”)
- Sorumluluğun Kabulü (“Bu benim hatam”)
- Onarım/Yardım Teklifi (“Zararınızı ödeyeyim”)
- Hoşgörü Vaadi (“Bir daha olmayacak”)
- Kendine Yetmezlik (“Çok dikkatsizdim”)
- Niyet Eksikliği (“İsteyerek olmadı, kasıtlı değildi”)
- Üzüntünün Bir İfadesi (“Üzgünüm, üzülüyorum”)
- Hoşgörü Çağrısı (“Biraz tolerans gösterseniz”)
- Zararın/Suçun Aranması (“Canınızı acıttım mı? Sizi incittim mi?”)

Doğrudan özür dileme stratejileri ile dolaylı özür dileme stratejilerinin arasında, indirgemeci özür (*kusura bakma, affedersin*) ve hafif özür (*pardon*) ifadeleri yer almaktadır. Bunun yanı sıra, kişinin hatalı olduğu durumlarda sessiz kalma/cevap vermeme, suçu/sorumluluğu küçümseme ve karşı tarafı suçlama gibi tepkiler de ortaya çıkabilir.¹⁰

Özür dileme davranışı, psikolojik kuramlar açısından da farklı şekillerde açıklanmaktadır. Psikolojik kuramlar özür dilemenin motivasyon, süreç ve sonucunu açıklama bakımından farklılaşmaktadır. Örneğin, Sigmund Freud tarafından geliştirilen psikanalitik kuramda özür dileme gibi davranışlar, bireyin bilinçdışı suçluluk duygularını hafifletme çabalarının yansıması olarak değerlendirilir. Psikanalitik kuram özür dilemenin, süperegö tarafından yönetilen bir davranış şekli olduğunu ileri sürer.¹¹ Albert Bandura tarafından geliştirilen sosyal öğrenme kuramında ise, özür dileme davranışı sosyal bir öğrenme süreci olarak yorumlanır. Örneğin, özür dilemek için çocuklar, ebeveynlerini veya diğer otorite figürlerini gözlemleyerek bunu öğrenirler. Özür dilemenin gözlemlendiği veya ödüllendirildiği birçok durumda, bireylerin bu davranışı daha sık gösterecekleri öngörülür.¹²

10 Işıl Özyıldırım, “The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education”, 187; Joshua Robert Guilfoyle, “Sorry, Not Sorry: The Effect of Transgressors’ Power on Apology and Non-Apology”, (doktora tezi), 76.

11 Sigmund Freud, *Ego ve İd*, 34.

12 Albert Bandura, *Social Learning Theory*, 3-11.

Bilişsel-davranışçı kuram, özür dileme davranışını, bireyin hata yaptığını farketmesi, bu hataların nedenini düşünmesi ve hatalarını tekrar düzeltmek için harekete geçmesi şeklinde açıklar.¹³ Bireyin kendini gerçekleştirme ve potansiyelini kullanma sürecine odaklanan hümanist psikoloji, özür dilemenin bireyin içsel değerleriyle uyumlu bir eylem olduğunu ve bireyin kendine olan saygısını arttırabileceğini savunur. Ayrıca özür dilemeyi bireyin otantik benliği ile uyumlu bir hareket olarak ele alınır.¹⁴ Baxter tarafından geliştirilen ilişkiyel diyalektik kuram yaklaşımıyla bakıldığında özür dilemek, bireyin ilişki içinde dengeyi yeniden sağlama girişimi olarak kabul edilir.¹⁵ Atif teorisine göre ise, özür dilemek bireyin herhangi bir içsel veya dışsal faktöre bağlanmış bir hatasını kabul etme durumudur. Bu kurama göre, bireyin hatanın kendisinden kaynaklandığını kabul etmesi daha olasıdır.¹⁶ Affetme teorisinde ise, özür dileme affetme sürecinin başlatıcı unsurlarından biri olarak değerlendirilir. Kişi özür dilediği takdirde affedilmeye daha yakındır. Bu eylemin her iki taraf için de psikolojik bir rahatlama sağladığı ileri sürülmektedir.¹⁷

Dinî literatürde; özür dileme davranışı, ahlaki bir erdem ve manevi boyutu olan bir eylem olarak değerlendirilmektedir.¹⁸ Bu kapsamda, özür dileme eylemi hem dikey ilişkide hem de yatay ilişkilerde etkili olan bir unsur olarak yer almaktadır. İslam fıkında, Allah hakkı ve kul hakkı olmak üzere iki hak üzerinde durulur.¹⁹ Her ikisinde de herhangi bir hak ihlali yaşandığında atılacak ilk adımlardan biri özür dilemektir. Kişi Yaradan'ın kendisini affetmesi için *tövbe ederek özür diler, insan ilişkilerinde ise kul hakkına girmişse helallik isteyerek özür dileme eyleminde bulunur. Özür dileme davranışına Hıristiyan dinî literatüründe de benzer bir değer atfedilmesi söz konusudur.*²⁰ Hıristiyanlıktaki *itiraf müessesesi (confession)*, bireyin Tanrı'dan ve diğerlerinden özür dileme sürecinin başladığı yerdir. *Kişi, hatasını kabul etmekte ve pişmanlık duymaktadır. Bir rahibe günahlar itiraf edilerek, kişi af talebinde bulunur. Diğer yandan, İsa Mesih'in öğretisinde kişiler arası ilişkilerde özür dilemenin önemine vurgu yapılmaktadır.*²¹ Yahudilikte özür dileme eyleminin, Yahudilerin en kutsal günlerinden biri olan Yom Kippur (kefaret günü) kapsamında önemli bir yeri vardır. Bu kutsal günde Yahudiler, günahlarını itiraf ederek Tanrı'dan af dilerler. Yalnız, kutsal kitaplarında bu kefaret gününün sadece dikey ilişki ile sınırlı olmadığı yatay ilişkileri de kapsadığının altı çizilmektedir.²² Özür dilemenin, diğer birçok dinî gelenekte de toplumsal uyumun sağlanması için kayda değer bir rolü vardır.²³ Bu doğrultuda, özür dileme eyleminin; dindar bireyin

13 Aaron T. Beck, *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*, 213-263.

14 Carl Rogers, *Kişi Olmaya Dair*, 169-189.

15 Leslie A. Baxter, "A Tale of Two Voices: Relational Dialectics Theory", 189.

16 Fritz Heider, *The Psychology of Interpersonal Relations*, 79-125.

17 Michael E. McCullough, Kenneth I. Pargament ve Carl E. Thoresen, *Forgiveness: Theory, Research, and Practice*.

18 Mustafa Mücahit, "Ahlaki Bir Değer Olarak Özür Dileme ve Özür Etiği", 1191.

19 Ali Bardakoğlu, "Hak", *DİA*, 15:151.

20 Ahmet Tarcan, "About The Religion Origins of Apology Culture", 92.

21 Mehmet Katar, "Tövbe", *DİA*, 41:285.

22 Samuel P. Oliner, "Altruism, Forgiveness, Empathy, and Intergroup Apology", 16-17.

23 Fatma Demirörs, "Dinlerde Arınma ve Kefaret", 21-40.

hayatında dinî inançlar ile yakından ilişkili ahlaki bir yükümlülük olarak anlamlı bir yer işgal ettiği anlaşılmaktadır.²⁴

Özür dileme üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde, bu davranışın psikolojik, sosyolojik, kültürel, dilbilimsel ve dinî boyutlarının ele alındığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar daha spesifik olarak ele alındığında ise; özür dileme ve karakter ilişkisi,²⁵ romantik ilişkilerde özür dilemenin rolü,²⁶ özür dileme stratejileri,²⁷ farklı kültürlerde özür dileme eylemi,²⁸ özür dileme motivasyonları,²⁹ özürün kabul edilmesine engel durumlar,³⁰ özür dileyen ve kendisinden özür dilenen kişiler üzerinde etkileri,³¹ özür dilemenin zamanlaması,³² özür dileme ve güç ilişkisi,³³ tıbbi hata ve özürler,³⁴ özür dilemenin affetme sürecindeki etkileri,³⁵ uluslararası ilişkilerde özür dileme³⁶ ve özür dileme üzerine dilsel analiz³⁷ gibi konuların çalışıldığı görülmektedir.

Bu çalışmalara ek olarak, din ve dindarlık bağlamında da sınırlı sayıda araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu alandaki bazı önemli çalışmalar şu şekilde sıralanabilir: Tarcan'ın araştırması,³⁸ özür dilemenin dinî kökenlerini ele alırken; Mücahit,³⁹ ahlaki bir değer olarak özür dilemeyi etüt etmiş; Mullet ve Azar⁴⁰ tarafından yapılan çalışmada ise farklı dinlerde özür

24 McCullough, Pargament ve Thoresen, "Forgiveness: Theory, Research, and Practice", 321-336.

25 Schlenker, Pontari ve Christopher, "Excuses and Character: Personal and Social Implications of Excuses", 15-32.

26 Frank D. Fincham ve Steven R. H. Beach, "Forgiveness in Marriage: Implications for Psychological Aggression and Constructive Communication", 239-25; Patrick R. Gunderson ve Joseph R. Ferrari, "Forgiveness of Sexual Cheating in Romantic Relationships: Effects of Discovery Method, Frequency of Offense, and Presence of Apology", 1-14.

27 Özyıldırım, "The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education", 179-201; Farida Aboud, "Apology Strategies among EFL Postgraduate Learners"; Büşra Gociaoğlu, "İki Dilli Türk Çocuklarına Yönelik Hazırlanan Türkçe ve Türk Kültürü Ders Kitaplarında Özür Dileme Stratejileri", 22.

28 Haleh Parsa, "Apology and Non-Apology Strategies in the EFL Context of Iranian Azerbaijani Pre-University Students" (doktora tezi); Xiaowen Guan, Hee Sun Park ve Hye Eun Lee, "Cross-cultural Differences in Apology", 32-45; William W. Maddux ve Masaki Yuki, "The 'Ripple Effect': Cultural Differences in Perceptions of the Consequences of Events", 669-683; Uğur R. Çetinavcı, "Apologizing in Turkish Language: An Intracultural and Intercultural Exploratory Study", 72-104.

29 Kutay Özdemir ve Ahmet S. Özkul, "Özür Dileme Motivasyonları Ölçeği: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", 65-73.

30 Amanda Nelund, "Finding a Theory of Justice for Canada's Truth and Reconciliation Commission", 55-71.

31 Karina Schumann, "The Psychology of Offering and Apology: Understanding the Barriers to Apologizing and How to Overcome them", 74-78.

32 Christina E. Mitchell, "Effects of Apology on Marital and Family Relationships", 283-287.

33 Guilfoyle, "Sorry, Not Sorry: The Effect of Transgressors' Power on Apology and Non-Apology".

34 Jennifer K. Robbennolt, "Apologies and Medical Error", 376-382.

35 Eloisek Thomas, Kelley White ve Geoffrey W. Sutton, "Clergy Apologies Following Abuse: What Makes a Difference? Exploring Forgiveness, Apology, Responsibility-Taking, Gender, and Restoration", 16-29; Karina Schumann, "Does Love Mean Never Having to Say You're Sorry? Associations between Relationship Satisfaction, Perceived Apology Sincerity, and Forgiveness", 997-1010.

36 Erdem Özlük, "Uluslararası İlişkilerde Özür Dilemek: Özürün Kuramı", 51-78.

37 Ece H. Nazlı, "Türkçe Özür İfadelerinin Toplumbilimsel Analizi", 143-159; Ozan D. Yalçınkaya, "Türkçe ve İngilizcede Özür Dileme ile İlgili Dilsel Bir Araştırma", 283-290.

38 Tarcan, "About The Religion Origins of Apology Culture", 92.

39 Mücahit, "Ahlaki Bir Değer Olarak Özür Dileme ve Özür Etiği", 1189-1208.

40 Mullet ve Azar, "Apologies, Repentance, and Forgiveness: A Muslim-Christian Comparison", 275-285.

dileme davranışı incelenmiştir. İlgili literatürde din ve dindarlık bağlamında özür dileme üzerine yapılan çalışmaların sınırlı olduğu göze çarpmaktadır. Özellikle ülkemizde yapılan araştırmalarda özür dileme ve dindarlık ilişkisini ele alan ampirik herhangi bir araştırmanın henüz gerçekleşmemiş olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, bu bağlamda bir ilk olma özelliği taşıyan bu çalışmamızda özür dileme ile dindarlık eğilimi arasındaki ilişki incelenerek aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Katılımcıların dindarlık düzeyleri ile özür dileme eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. Katılımcıların özür dileme eğilimleri, demografik değişkenler (cinsiyet ve eğitim düzeyi) açısından farklılık göstermekte midir?

Bu temel iki araştırma sorusu çerçevesinde ilgili literatür de incelenerek şu hipotezler test edilmiştir:

H1: Özür dileme stratejileri ile dindarlık arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna göre, dindarlık düzeyi arttıkça doğrudan, dindarlık düzeyi düştükçe dolaylı özür dileme stratejileri tercih edilir.

H2: Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre özür dileme stratejilerinde farklılıklar vardır. Buna göre, erkekler doğrudan, kadınlar dolaylı özür dileme stratejilerini tercih eder.

H3: Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre özür dileme stratejilerinde farklılıklar vardır. Buna göre, eğitim düzeyi arttıkça doğrudan, eğitim düzeyi düştükçe dolaylı özür dileme stratejileri tercih edilir.

1. Yöntem

1.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmada, dokümantasyon tekniğiyle, ilgili literatür taranarak araştırmanın zemini hazırlanmıştır. Araştırma, nicel desen kapsamında ilişkisel tarama stratejisi ile tasarlanmıştır. Değişkenler arasındaki olası ilişkiler aşağıda Grafik-1'de sunulmuştur. Araştırmada bu olası ilişkilerin olup olmadığı, eğer bu ilişkiler varsa ne yönde olduğunun tespit edilmesi ve yorumlanması amaçlanmıştır. Böylelikle, Türkiye'de yeterince çalışılmayan özür dileme ve dindarlık ilişkisi konusunda sonraki araştırmalara katkı sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca, araştırmanın sonuçlarının din psikolojisi, psikoloji, sosyoloji ve iletişim gibi farklı disiplinlerde yapılan ilgili çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu, Türkiye'nin farklı illerinde ikamet eden ve rastlantısal olarak belirlenen 18-70 yaş aralığındaki 351 kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların özellikleri Tablo-1'de sunulduğu gibidir.

Tablo-1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri

Değişkenler		n	%
Yaş	18-25	215	61,3
	26-35	53	15,1
	36-45	64	18,2
	46-64	19	5,4
Cinsiyet	Kadın	238	67,8
	Erkek	113	32,2
Eğitim Durumu	Lise ve altı	36	10,3
	Lisans	269	76,6
	Lisansüstü	46	13,1
Gelir Düzeyi	Düşük	102	29,1
	Orta	233	66,4
	Yüksek	16	4,6
Medeni Durum	Evli	103	29,3
	Bekâr	248	70,7
Yaşanan Yer	Büyükşehir	114	32,5
	Şehir	134	38,2
	Kasaba/İlçe	54	15,4
	Köy	49	14,0
Toplam		351	100,0

Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde, %61,3'ünün 18-25, %15,1'inin 26-35, %18,2'sinin 36-45, %5,4'ünün 46-64 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %67,8'inin kadın, %32,2'sinin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, %10,3'ünün lise ve altı, %76,6'sının lisans, %13,1'inin lisansüstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir düzeyleri incelendiğinde, %29,1'inin düşük, %66,4'ünün orta, %4,6'sının yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %29,3'ünün evli, %70,7'sinin bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşadıkları yerler incelendiğinde, %32,5'inin büyükşehir, %38,2'sinin şehir, %15,4'ünün kasaba/ilçe, %14'ünün köy olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Dindarlık Ölçeği Ortalaması

Ölçekler ve Boyutları	Min.	Maks.	Ort.	Ss.
Dindarlık Ölçeği	10,00	40,00	34,07	5,56
İnanç Etki	6,00	24,00	21,76	3,49
Bilgi İbadet	4,00	16,00	12,31	2,66

Katılımcıların “Dindarlık Ölçeği”nden elde edilen ortalamalarının genel dindarlık düzeyi incelendiğinde, katılımcıların dindarlık seviyelerinin oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Ölçeğin alt boyutları analiz edildiğinde, katılımcıların inançlarının büyük oranda davranışlarını şekillendirdiği ve katılımcıların bilgi ve ibadet konularında kayda değer bir bilgi birimine sahip olabileceklerini düşündürüyor.

1.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde kişisel bilgilere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim vb.) ikinci bölümünde “Dindarlık Ölçeği”ne ve son bölümünde ise “Özür Dileme Söylem Testi”ne yer verilmiştir.

1.4. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formunda araştırma katılımcılarının demografik özelliklerini belirleyen (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim vb) sorulara yer verilmiştir.

1.4.1. Özür Dileme Söylem Testi

“Özür Dileme Söylem Testi”, Özyıldırım⁴¹ tarafından geliştirilmiştir. “Söylem Tamamlama Testi”nde deneklere farklı özür durumlarında nasıl davrandıklarını görmek için sunulan sekiz özür durumu yer almaktadır (Tablo 3). Bahsedilen özür durumlarında bir olay gerçekleşmiş varsayılarak katılımcının bu olaydaki tepkisi anlaşılmasına çalışılır.

Tablo 3. Özür Durumları

Özür Durumu	Kodlanan Senaryo Adı	Senaryo İçeriği
1. Özür Durumu	Otobüs senaryosu (kısmi hatalı)	Otobüste oturmaya çalışırken hafifçe bir kadının ayağına bastınız; ancak kadın bacaklarını ön koltuğa doğru çok fazla uzattığı için bundan kaçınmak imkânsızdı. Yine de özür dileme ihtiyacı hissettin. Kadın: “Ah! Dikkatli olun!”
2. Özür Durumu	Arkadaş senaryosu	Bir arkadaşınızla olan bir toplantıya yarım saat geç kaldınız ve onu kalabalık bir sokakta ayakta beklettiniz. Arkadaşın sorar: “Neredeydin?”
3. Özür Durumu	Kitap senaryosu	Akşam eve geldiğinizde çocuğunuz ödevi için istediği kitabı alıp almadığınızı sordu. Birdenbire her şeyi unuttuğunuzu hatırladınız ve bu duruma çok üzüldünüz. Çocuğunuz sorar: “Bu kadar önemli bir şeyi almayı nasıl unutursun?”
4. Özür Durumu	Otobüs senaryosu (hatalı)	Otobüste yanlışlıkla bir kadının ayağına sert bir şekilde bastınız ve ayağını incittiniz. Bu kesinlikle senin hatandı ve sen özür dilemek istedin. Kadın: “Ah! Dikkatli olun!”
5. Özür Durumu	Kaza senaryosu	Yoğun trafikte giderken kırmızı ışıkta durmakta geç kaldınız ve önünüzdeki araca hafifçe çarptınız. Arabanın sürücüsü öfkeyle dışarı çıktı ve “Ne yaptığını görmüyor musun? Arabama zarar verdin!” dedi.
6. Özür Durumu	Otobüs senaryosu (çok hatalı)	Yanlışlıkla otobüste bir kadının ayağına o kadar sert bastınız ki kadın acı hissetti. Ayrıca paketlerini düşürmesine de sebep oldunuz. Bu kesinlikle senin hatandı ve sen özür dilemek istedin. Kadın: “Ah! Dikkatli olun! Ayağımı incittiniz!”
7. Özür Durumu	Parti senaryosu	Bir gece evde parti verirken, komşularınızdan biri kapıyı çaldı ve çok sınırlı bir şekilde müziğin sesinin çok yüksek olduğunu bağırdı. Komşunuz: “Bu saatte daha saygılı olun! Gürültüden başımız dönüyor!”
8. Özür Durumu	Patron senaryosu	Patronunuzla olan bir iş görüşmesine yarım saat geç kaldınız ve patronunuzun sizi beklemesine neden oldunuz. Patronunuz sordu: “Neredeydin?”

41 Özyıldırım, “The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education”, 179-201.

Ölçeğe verilen cevapların kodlama anahtarı beş ayrı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, doğrudan özür stratejisidir. Bu, özür dileyenin suçu açık bir şekilde kabul ederek, sorumluluğu doğrudan üstlendiği özür türüdür. İkinci bölüm, indirgemeci özür stratejisidir. Bu tür özürlerde, özür dileyen kişi suçu kabul etmekle birlikte, özü daha az doğrudan bir şekilde ifade eder. Üçüncü bölüm, hafif özür stratejisidir. Bu özür dileme stratejisi, diğerlerine göre daha hafif ve dolaylıdır; sorumluluğun tam olarak üstlenilmediği bir ifade tarzıdır.

Dördüncü bölüm ise dolaylı özürlerdir. Bu grupta özür kelimesi doğrudan kullanılmaz; ancak mesaj dolaylı stratejilerle iletilir. Dolaylı özürler arasında mazeret beyanı, sorumluluğun kabulü, onarım veya yardım teklifi, hoşgörü vaadi, kendine yetmezlik, niyet eksikliği, üzüntünün ifadesi, hoşgörü çağrısı ve zararın ya da suçun aranması gibi stratejiler bulunur.

Son olarak, beşinci bölüm özür olarak kabul edilmeyen, ancak özür durumlarında kullanılan olumsuz tepkilerden oluşur. Bu tepkiler arasında sessiz kalma, suçun veya sorumluluğun en aza indirilmesi ve karşı tarafı suçlama yer alır. Bu tür tepkiler özür stratejileri arasında en olumsuz tavırlar olarak değerlendirilir.

1.4.2. Dindarlık Ölçeği

Uysal'ın⁴² geliştirdiği “İslami Dindarlık Ölçeği” temel alınarak, Ayten⁴³ tarafından kısaltılan ve geçerlik-güvenilirliği test edilen 4'lü Likert tipi bir ölçek geliştirilmiştir. Ayten, ölçeği; inanç-etki (1, 2, 3, 4, 5 ve 6. maddeler) ve ibadet-bilgi (7, 8, 9. ve 10. maddeler) boyutları olmak üzere iki alt faktörde toplamıştır. Ayrıca, elde edilen toplam puan genel dindarlık düzeyini vermektedir. Ölçekte yer alan bütün maddeler ters kodlanmaktadır. Ayten tarafından yapılan iç tutarlılık analizinin sonucunda, ölçekteki genel dindarlık ve alt boyutların güvenilirliği Cronbach Alfa katsayılarıyla değerlendirilmiştir. Buna göre, toplam dindarlık için Cronbach Alfa değeri 0,80, inanç-etki boyutu (faktör-1) için 0,74, bilgi-ibadet boyutu (faktör-2) için 0,74 olarak belirlenmiştir.

Ölçeği oluşturan boyutlar ise kısaca şu şekildedir:

- **İnanç-Etki Boyutu:** Bireyin sahip olduğu dinî inançların, diğer insanlarla iyi geçinme, yardımlaşma ve dürüst olma gibi toplum yararına davranışlarda bulunmasındaki etkisini ve sosyal sorunları çözmedeki rolünü ölçer. Bu boyut, bireylerin bu tür tutum ve davranışlarının ne derece inançlarından etkilendiğini değerlendiren altı maddeden oluşmaktadır.
- **İbadet-Bilgi Boyutu:** Bireylerin namaz, oruç ve Kur'an okuma gibi temel ibadetlere devamlılıkları ile dinî bilgi düzeylerini ölçer. Bu boyut, dört madde ile değerlendirilmiştir.

42 Veysel Uysal, “İslami Dindarlık Ölçeği Üzerine Bir Pilot Çalışma”, 263-271.

43 Ali Ayten, “Prosoşyal Davranışlarda Dindarlık ve Empainin Rolü”, (yüksek lisans tezi), 100-101.

1.5. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verileri, anket tekniğinden yararlanılarak çevrim içi ortamda Microsoft Forms aracılığı ile toplanmıştır. Verilerde ortaya çıkan özürler, bir dizi anlamsal formülden oluşacak şekilde analiz edilmiştir. Özür dileme stratejileri en doğrudandan dolaylıya doğru hiyerarşik olarak sunulmuş ve buna göre 1'den 7'ye kadar kodlanmıştır. Bu çalışmada, veri analizi bu doğrudanlık ölçeğine göre yapılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 25.0 programı kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, min-maks değerleri, ortalama ve standart sapma) kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla "Güvenilirlik Analizi" yapılmıştır. Kullanılan verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov Testi ile test edilmiştir. Normal dağılıma sahip olmayan verilerde niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki bağımsız grup arasındaki fark için Mann Whitney U Testi, ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis H Testi uygulanmış ve fark bulunduğu durumda fark yaratan grubu bulmak için düzeltilmiş Bonferroni kullanılmıştır. Kategorik değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek için ki kare analizi uygulanmıştır.

2. Bulgular ve Tartışma

Araştırmada elde edilen bulgular, söylem tamamlama testinde deneklerin farklı özür durumlarında hangi özür stratejilerini tercih ettiklerini görmek üzere deneklere sunulan sekiz özür durumunun her biri ilgili olay örgüsü kapsamında kodlanmış ve açıklanmıştır. Çalışmanın tartışma bölümünde ise olay örgüsünü sürekli tekrarlamaktan kaçınmak üzere olaylara verilen kod ifadeler kullanılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde, elde ettiğimiz bulgular araştırmada ileri sürülen hipotezlere göre sunulmuştur.

2.1. Özür Dileme Stratejileri ile Dindarlık Arasında Pozitif Bir İlişki (H1) Var mıdır?

İlk hipotezimizde (H1), dindarlık ile özür dileme stratejileri arasında pozitif bir ilişki olduğu varsayılmıştır. Dindarlık düzeyi arttıkça, bireylerin özür dileme stratejilerinin de artacağı öne sürülmüştür. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulguların ilk hipotezimizi (H1) kısmen desteklediği tespit edilmiştir.

Tablo 4. Otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi⁴⁴

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	4	16,0	91	27,9	1,670	0,196
Kusura bakma Affedersin	9	36,0	140	42,9	0,458	0,498
Pardon	8	32,0	39	12,0	8,038	0,005*
Trafik vardı	0	0,0	3	0,9	0,232	0,630
Benim hatam	0	0,0	1	0,3	0,077	0,782
Zararınızı ödeyeyim	0	0,0	0	0,0	-	-
Bir daha olmaz	0	0,0	3	0,9	0,232	0,630
Çok dikkatsizim	0	0,0	2	0,6	0,154	0,695
Kasıtlı değildi	0	0,0	48	14,7	3,108	0,078
Üzgünüm	0	0,0	1	0,3	0,077	0,782
Biraz tolerans	0	0,0	0	0,0	-	-
Seni incittim mi?	0	0,0	2	0,6	0,154	0,695
Sessiz kalma	1	4,0	24	7,4	0,397	0,529
Abartmayın	0	0,0	0	0,0	-	-
Karşı tarafı suçlama	7	28,0	108	33,1	0,277	0,599

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) hafif özür cevabını verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Dindarlık düzeyi düşük olan katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı)

44 Bu tablo, sadece burada tam haliyle sunulacak olup, ilerleyen bölümlerde kafa karışıklığını önlemek ve görsel düzeni sağlamak amacıyla tabloda doğrudan özür stratejisi ve anlamlı ilişki içeren satırlara yer verilecektir.

pardon cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. *Pardon* ifadesinin hafif özür, *kusura bakma* ifadesinin ise indirgemeci bir özür stratejisi olarak değerlendirilmesi, bu tercihler arasındaki anlamlı farklılıkların bireylerin dindarlık düzeyleri ile ilişkilendirilebileceğini göstermektedir. Tablo 4.'teki bulgular, literatürdeki dinî inançların ahlaki davranışlar üzerindeki etkisine dair çalışmalarla uyumludur. Worthington,⁴⁵ dindarlığın bireylerde sorumluluk alma ve vicdani hesap verebilirlik duygularını güçlendirdiğini belirtmiştir. Ayrıca dindarlık, empati, şefkat ve sorumluluğu içeren duygusal zekanın gelişimine katkıda bulunur ve böylece bireylerin duygularını ve başkalarıyla olan etkileşimlerini anlama ve yönetme yeteneklerini artırır.⁴⁶ Bu bağlamda, dindarlık düzeyi yüksek bireylerin *kusura bakma* gibi indirgemeci özür ifadelerini tercih etmeleri, dinî değerlerin kişisel sorumluluk ve hata kabul etme süreçlerini destekleyen bir etki olduğunu düşündürmektedir.

Bununla birlikte, dindarlık düzeyi düşük katılımcıların *pardon* gibi hafif özür stratejilerini daha sık kullanması, dindarlığın düşük seviyede olması özür dileme davranışında daha yüzeysel ve hafif bir yaklaşımı destekleyebileceğini ortaya koymaktadır. Haidt,⁴⁷ dinî inançların bireylerin ahlaki karar verme süreçlerinde empati, sorumluluk ve dürüstlük gibi değerleri ön plana çıkardığını öne sürmüştür. Bu bağlamda, dindarlık düzeyinin özür stratejilerinin doğrudanlık ve sorumluluk boyutlarını etkilediği anlaşılmaktadır.

Tablo 5. Otobüs senaryosuna (hatalı) verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	13	52,0	235	72,1	3,601	0,058
Pardon	5	20,0	22	6,7	5,742	0,017*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (hatalı) *pardon* cevabı verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Dindarlık düzeyi düşük olan katılımcıların otobüs senaryosuna (hatalı), *pardon* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Dindarlık seviyesi düşük katılımcıların *pardon* gibi yüzeysel ifadeleri tercih

45 Everett L. Worthington, *Forgiveness and Reconciliation: Theory and Application*, 119-125.

46 Miftahudin Miftahudin, "Religiosity and Religious Studies: Contribution in The Emotional Intelligence of Universitas Bina Bangsa Students", 558-570.

47 Jonathan Haidt, "The Emotional Dog and its Rational Tail: A Social Intuitionist Approach to Moral Judgment", 814-834.

etmeleri, onların özür dileme davranışında sorumluluk alma eğilimlerinin daha sınırlı olabileceğini göstermektedir. Dindarlık seviyesi düşük bireylerde, dinî referanslardan kaynaklanan bir manevi gereklilik duygusunun daha az hissedilmesi, özür dileme süreçlerinde daha hafif ve yüzeysel ifadelerin tercih edilmesine yol açabilir. Bu durum, dindarlık seviyesinin bireylerin özür dileme eylemini derin ve anlamlı bir manevi sorumluluk olarak değerlendirmesini şekillendirdiği anlaşılmaktadır.⁴⁸

Tablo 6. Otobüs senaryosuna (çok hatalı) verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	16	64,0	245	75,2	1,515	0,218
Pardon	4	16,0	13	4,0	7,270	0,007*
Sessiz kalma	2	8,0	4	1,2	6,340	0,012*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *pardon* ve *sessiz kalma* cevabı verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Dindarlık düzeyi düşük olan katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı), *pardon* ve *sessiz kalma* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Otobüs senaryolarının tamamı dindarlık değişkeni kapsamında ele alındığında dindarlığı yüksek olan katılımcıların (kısmi hatalı otobüs senaryoda) çoğunluğunun (%42,9) ve dindarlık seviyesi düşük olan katılımcıların yaklaşık üçte birinin (%36) *kusura bakma* indirgemeci özür dileme stratejisini ifade ettiği görülmektedir. Olayın ciddiyeti ve kişinin kusur seviyesi arttığı otobüs senaryolarında ise her iki grupta da doğrudan özür dileme stratejisinin ifade edilmesinin arttığı ancak, dindarlık seviyesi yüksek olan katılımcıların diğerlerine göre *doğrudan özür dileme* stratejisini daha büyük çoğunluğun ifade ettiği tespit edilmiştir. Diğer yandan, kısmi hatalı otobüs senaryosunda dindarlık seviyesi düşük olan katılımcıların dindarlığı yüksek olan katılımcılara göre *affedersin* indirgemeci özür stratejisini ve hatalı otobüs senaryosunda ise hem *affedersin* indirgemeci özür stratejisini hem de *karşı tarafı suçlama* ifadelerini daha çok belirttiği görülmektedir. Dolayısıyla, her

48 Jason V. Chavez, Jhordan T. Cuilan ve Haydee G. Adalia, "Message Patterns through Discourse Analysis on the Concept of Apology and Forgiveness during Ramadan among College Students Practicing Islam", 1-13; Marcin Moroń, "Basic Dimensions of Religiousness and Dispositional Forgiveness: The Mediating Role of Religiously Motivated Forgiveness", 5-25.

iki grubun da küçük hatalar neticesinde aynı stratejiyi benimsediği ancak, dindarlık seviyesi daha düşük olan katılımcıların buna daha az başvurduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, *H1* hipotezimiz doğrulanmıştır. Dindarlık seviyesi yüksek olan bireylerin, olayın ciddiyeti arttıkça daha büyük çoğunlukla doğrudan özür dileme stratejisine yönelmeleri, dindarlığın bireyler üzerindeki ahlaki ve vicdani sorumluluk duygusunu güçlendirdiği anlayışına dayandırılabilir. Diğer taraftan, dindarlık seviyesi düşük olan katılımcıların savunma stratejisi geliştirerek sorumluluğu hafifletme veya başkalarına yükleme eğilimi olduğu ileri sürülebilir. Yapılan çalışmalarda da dindarlık seviyesi yüksek olan bireylerin bireysel ve sosyal sorumluluk düzeylerinin daha az dindar olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.⁴⁹

Tablo 7. Arkadaş senaryosuna verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	6	24,0	155	47,5	5,185	0,023*

*p<0,05

Katılımcıların arkadaş senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcıların arkadaş senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi düşük olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcıların arkadaş senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi düşük olan katılımcılara göre daha yüksek olması, katılımcıların eşit statü durumunda da aynı stratejiyi benimsediklerini göstermektedir. Buna göre, *H1* hipotezimiz doğrulanmıştır. Bu durum, dinî değerlerin sosyal ilişkilere yansımaları olarak kabul edilebilir. Araştırmalar da, dindarlık eğilimi yüksek bireylerin duygusal zekâ ve dışa dönüklük kişilik özellikleri ile pozitif yönde bir ilişki olduğuna işaret etmektedir.⁵⁰

49 Saffet Kartopu, Harun Geçer ve Hızır Hacikeleşoğlu, "Sorumluluk Duygusu ve Dindarlık: Üniversite Öğrencileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma", 476-477; Yasin S. Kazel, "Orta Yetişkinlik Döneminde Sorumluluk ve Dindarlık İlişkisi Üzerine Nicel Bir Araştırma", 63-65.

50 Fatmatüzzehra Keleş, "Duygusal Zekâ ve Dindarlık", (yüksek lisans tezi), 85; Kübra Karakuş, "DKAB Öğretmenlerinin Aldıkları Din Eğitiminin, Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Mesleki Öz Yeterliliklerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Anadolu Yakası Örneği", (yüksek lisans tezi), 82-85; Ayşe Nur Danışman ve Saffet Kartopu, "Sosyal Davranış Özelliklerinin Dindarlık Eğilimiyle İlişkisi", 671-672.

Tablo 8. Kaza senaryosuna verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	6	24,0	153	46,9	4,928	0,026*
Pardon	3	12,0	7	2,1	8,144	0,004*
Karşı tarafı suçlama	3	12,0	8	2,5	6,970	0,008*

*p<0,05

Katılımcıların kaza senaryosuna *doğrudan özür dileme*, *pardon* ve *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcıların kaza senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi düşük olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Dindarlık düzeyi düşük olan katılımcıların kaza senaryosuna *pardon* ve *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcılar ile dindarlık seviyesi düşük olan katılımcıların kaza senaryosunda, otobüs senaryoları ile benzer özür dileme stratejileri geliştirdikleri görülmektedir. Buna göre, *H1* hipotezimiz doğrulanmıştır. Dindarlık değişkeni kapsamında katılımcıların farklı durumlarda aynı (*doğrudan özür*) özür dileme stratejileri sergilemeleri dikkat çekici bir bulgu olarak yer almaktadır.

Tablo 9. Patron senaryosuna verilen cevaplar ile dindarlık değişkeni ilişkisi

	Dindarlık				X ²	p
	Düşük		Yüksek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	5	20,0	141	43,3	5,167	0,023*

*p<0,05

Katılımcıların patron senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumları ile dindarlık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Patron senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi düşük olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Patron senaryosunda ise katılımcı, patronuyla yapacağı bir iş toplantısına yarım saat geç kalmıştır. Dolayısıyla, daha yüksek statülü bir muhatabın var olduğu bir özür durumu söz konusudur. Bu özür durumunda, dindarlık düzeyi yüksek olan katılımcıların *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının dindarlık düzeyi düşük olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre, *H1* hipotezimiz doğrulanmıştır. Bu bağlamda, bireylerin toplumun ihtiyaçlarına ve değerlerine öncelik verdiği topluluk odaklı kültürlerde, özür dileme eylemi ilişkilerin sürdürülmesi ve sosyal uyum için önemli bir araç olarak görüldüğü söylenebilir.⁵¹

Dindarlık ile özür dileme stratejileri arasındaki ilişkiye yönelik bulgular, bu bağın karmaşık ve çok yönlü olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmalar, dindarlığın özür dileme davranışlarını şekillendiren önemli bir faktör olduğunu, ancak bu ilişkinin bireysel, kültürel ve bağlamsal etkenlere bağlı olarak değişiklik gösterebileceğini göstermektedir. Dindarlık genellikle affetme ile bağlantılıdır ve bu bağışlayıcı tutum, özür dileme eğilimlerini de olumlu yönde etkileyebilir. Ancak, bazı durumlarda dindarlığın algılanan etik ihlallere daha sert tepkiler verilmesine yol açabileceği ve bu durumun özür kabul etme veya özür dileme süreçlerini karmaşıklatabileceği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, dindarlığın özür dileme üzerindeki etkisi, bireylerin dinî öğretileri nasıl algıladığı ve bu öğretileri sosyal davranışlarına nasıl entegre ettiği ile yakından ilişkilidir. Özellikle dinî ritüeller ve toplumsal bağlamlar, özür dileme stratejilerinin hem şekillenmesinde hem de uygulanmasında belirleyici bir rol oynayabilir. Dolayısıyla, dindarlığın özür dileme üzerindeki etkisini anlamak için bireysel farklılıklar ve kültürel dinamiklerin dikkate alınması gerekmektedir.

Araştırmalar, dindarlığın genellikle affetme ile ilişkili olduğunu ve bu bağlamda özür dileme eğilimlerini de etkileyebileceğini öne sürmektedir. Örneğin, Wnuk ve Charzyńska'nın⁵² Polonya'daki Sexaholics Anonymous üyeleri üzerinde yaptığı araştırma, dindarlığın daha yüksek bir gücün affetmesi yoluyla yaşamın anlamı algısını artırdığını ve dindar bireylerin affetme süreçlerinde özür dilemeye daha yatkın olabileceğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, dindarlık ile özür dileme arasındaki ilişki her zaman bu kadar basit değildir. Örneğin, Waseem ve Kamal'ın⁵³ marka ihlalleri üzerine yaptığı araştırma, son derece dindar tüketicilerin algılanan etik ihlallere daha olumsuz tepkiler verebileceğini ve bu durumun özür kabul etme istekliliklerini azaltabileceğini göstermiştir. Bu bulgular, dindarlık ile özür dileme davranışı arasındaki ilişkinin bağlama bağlı olarak değişebileceğini vurgulamaktadır.

Dinî ritüellerin özür dileme üzerindeki etkisi de dikkat çekicidir. Chavez ve arkadaşlarının⁵⁴ Ramazan ayındaki özür dileme pratikleri üzerine yaptığı çalışmada, dinî öğretilerin özür yoluyla olumlu ilişkilerin sürdürülmesini vurguladığı belirtilmiştir. Bu bulgular, dindarlığın

51 Guilfoyle, "Sorry, Not Sorry: The Effect of Transgressors' Power on Apology and Non-Apology", 72.

52 Marcin Wnuk ve Edyta Charzyńska, "Does Forgiveness Underlie the Relationship Between Religiosity and Meaning in Life among Members of Sexaholics Anonymous in Poland?", 1-17.

53 Muhammad Adnan Waseem ve Muhammad Faisal Kamal, "Mending the Image: The Role of Crisis Communication and Apology Strategies in Recovering from Brand Transgressions", 1139-1150.

54 Chavez, Cuilan ve Adalia, "Message Patterns through Discourse Analysis on the Concept of Apology and Forgiveness during Ramadan among College Students Practicing Islam", 1-13.

özür dilemenin kültürel ve dinî önemini nasıl şekillendirdiğini anlamak için önemli bir çerçevede sunulmaktadır. Genel olarak dindarlık, özür dileme eğilimlerini artırabilir, ancak bu ilişki bireysel, kültürel ve durumsal faktörlere bağlı olarak önemli ölçüde değişiklik göstermektedir.

2.2. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Özür Dileme Stratejilerinde Farklılıklar (H2) Var Mıdır?

H2 hipotezimizde, katılımcıların cinsiyet değişkenine göre özür dileme stratejilerinde farklılık gösterdiği varsayılmıştır. Buna göre, erkeklerin doğrudan özür dileme stratejilerini, kadınların ise dolaylı özür dileme stratejilerini tercih ettikleri öne sürülmüştür. Bulgular üzerine yapılan analizler sonucunda, H2 hipotezimiz kısmen doğrulanmıştır. Bu bulgular, cinsiyetin özür dileme stratejileri üzerinde etkili olduğunu, ancak beklenen tüm yönlerde tutarlı sonuçlar vermediğini göstermektedir.

Tablo 10. Otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	60	25,2	35	31,0	1,289	0,256
Karşı tarafı suçlama	87	36,6	28	24,8	4,823	0,028*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Kadın katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumlarının erkek katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin, “Siz de biraz dikkatli olun, ayağınızın orada ne işi var!”, “Siz de biraz toplu otursanız bu sıkıntı yaşanmaz”, “Siz de ayaklarınızı biraz geri çeker misiniz?”

Tablo 11. Otobüs senaryosuna (hatalı) verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	169	71,0	79	69,9	0,044	0,833
Benim hatam	5	2,1	8	7,1	5,325	0,021*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Erkek katılımcıların otobüs senaryosuna (hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Otobüs senaryosuna (çok hatalı) verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	115	48,3	44	38,9	0,065	0,799
Benim hatam	38	16,0	23	20,4	4,170	0,041*

* $p < 0,05$

Katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Erkek katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Söylem Tamamlama Testindeki durumlar göz önüne alındığında, otobüs senaryosu olarak kodlanan ve kendi içerisinde ayrışan durumların, kusurda artan ciddiyet derecesiyle benzer bir durumda yanıtları ortaya çıkarmak için tasarlandığı söylenebilir. Amaç, bir kusurun ciddiyet derecesindeki artışın, katılımcıların özür dileme davranışını etkileyip etkilemediğini incelemektir. Buna göre, *H2* hipotezimiz doğrulanmamıştır. Ancak, otobüs senaryolarını beraber değerlendirdiğimizde bu geçişin nasıl farklılaştığı daha iyi anlaşılacaktır. Otobüs senaryosunda (kısmi hatalı) katılımcı, otobüste bacaklarını ön koltuğa doğru fazla uzatan bir kadının ayağına hafifçe basar. Bu nedenle, kadının da durumdaki sorumluluğun bir kısmını paylaştığı söylenebilir. Bu soruya verilen yanıtlar özür dileme stratejileri açısından analiz edildiğinde, her iki grupta da (kadın ve erkek) *kusura bakma* indirgemeci özür ifadesi daha çok yer almasına rağmen kadın ve erkeklerin ayrıştığı yer kadın katılımcıların *karşı tarafı suçlama* ifadesini daha çok kullanmasıdır. Bu ifade şeklini kadın katılımcıların 87 kez (%36,6), erkek katılımcıların ise 28 kez (%24,8) kullandıkları görülmektedir. Diğer otobüs senaryoları (hatalı ve çok hatalı), kısmi hatalı otobüs senaryosu ile karşılaştırıldığında artan bir kırgınlık derecesi olduğu görülmektedir. Katılımcıların hatalı olduğu ve hatta diğerini incitmenin yanı sıra eşyalarını düşürmesine de yol açtığı bu son iki durumda; özür dileme seyrinin değiştiği görülmektedir. Kadın ve erkek katılımcıların özür dileme stratejileri

kapsamında otobüs senaryosu (hatalı) cevaplarını değerlendirdiğimizde doğrudan özür dilemenin ilk sırada yer aldığı ve ilk otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) göre çok daha fazla katılımcının doğrudan özür dilediği ancak, iki grubun ayrıştığı noktanın erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre *sorumluluğun kabulü* dolaylı özür cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer otobüs senaryosunda (çok hatalı) ise kadın ve erkek katılımcıların çoğunun dolaylı özürlerden *onarım* teklifinde buldukları ancak, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre, yine *sorumluluğun kabulü* dolaylı özür cevabını verdikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda, kadın katılımcıların ilk etapta; savunmacı ve duygusal tepkiler geliştirdiği, erkek katılımcıların ise daha uzlaşmacı bir tutum sergiledikleri anlaşılmaktadır. Ancak, bu senaryodaki kişinin kadın oluşunun kadın ve erkek katılımcıların özür dileme stratejilerini ne yönde etkilediği konusu muğlak kalmıştır. Diğer bir deyişle, kadın katılımcıların hemcinslerine karşı gösterdikleri tepkiyi karşı cins ne yönde gösterecekleri veya erkek katılımcıların hemcinslerine de aynı uzlaşmacı tavrı sergileyip sergilemeyecekleri konusu değişiklik gösterebilir. Bu durum, toplumsal cinsiyet bağlamında özür dileme stratejilerinde ne tür farklılıkların ortaya çıkacağı sorusunu akla getirmektedir. Bu hususun netleşebilmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır. Çünkü, yapılan bazı çalışmalarda kadınların erkeklere göre daha çok özür dilemeye yatkın olduklarına işaret edilmektedir.⁵⁵

Tablo 13. Kaza senaryosuna verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	176	73,9	85	75,2	2,721	0,099
Kusura bakma	43	18,1	29	25,7	4,876	0,027*

*p<0,05

Katılımcıların kaza senaryosuna *kusura bakma (indirgemeci özür)* cevabı verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Erkek katılımcıların kaza senaryosuna *kusura bakma (indirgemeci özür)* cevabı verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların kaza senaryosuna *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların kaza senaryosuna *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

55 Marti Hope Gonzalez, vd. "Pardon my Gaffe: Effects of Sex, Status, and Consequence severity on Accounts", 333; Karina Schumann ve Michael Ross, "Why Women Apologize more than Men: Gender Differences in Thresholds for Perceiving Offensive Behaviour", 1649.

Kaza senaryosu, katılımcının bir başkasının arabasını çarptığı durum, bir yabancıya yönelik suç durumunda katılımcıların tepkilerini ortaya çıkarmak için tasarlanmıştır. Kaza senaryosuna, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha çok *kusura bakma* gibi durumun görmezden gelinmesini salık veren özür dileme stratejisi geliştirdikleri görülmektedir. Bu bağlamda, *H2* hipotezimiz analiz sonuçları ile desteklenmektedir. Bu durum, toplumsal cinsiyet rolleri, sosyal normlar ve savunma mekanizmaları ile açıklanabilir.

Tablo 14. Parti senaryosuna verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	103	43,3	47	41,6	0,089	0,766
Sessiz kalma	0	0,0	2	1,8	4,237	0,040*

* $p < 0,05$

Katılımcıların parti senaryosuna *sessiz kalma* cevabı verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Erkek katılımcıların parti senaryosuna *sessiz kalma* cevabı verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Parti senaryosunda, gece müziğin yüksek sesinden rahatsız olan, kapıda öfkeli bir komşu vardır. Bu durum, çok öfkeli ve bağırarak tanıdık bir muhatap durumunda tepkileri ortaya çıkarmak için tasarlanmıştır. Erkek katılımcıların parti senaryosuna *sessiz kalma* cevabı verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, *H2* hipotezimiz araştırma bulguları ile desteklenmemiştir. Sessiz kalmak, bazı durumlarda çatışmanın ileri bir aşamaya geçmesini engellemek için tercih edilen bir yöntem olabilir. Erkek katılımcıların tanıdık birisiyle tartışmayı engellemek ve ilişkiyi sürdürebilmek adına geliştirdikleri bir strateji olarak değerlendirilebilir. Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların parti senaryosuna *sorumluluğun kabulü* özür dileme stratejisini ifade etmeleri, sosyal uyum ihtiyacı kapsamında değerlendirilebilir.

Tablo 15. Patron senaryosuna verilen cevaplar ile cinsiyet değişkeni ilişkisi

	Cinsiyet				X ²	p
	Kadın		Erkek			
	n	%	n	%		
Özür dilerim	99	41,6	47	41,6	0,000	0,999
Zararınızı ödeyeyim	0	0,0	2	1,8	4,237	0,040*
Sessiz kalma	0	0,0	2	1,8	4,237	0,040*
Abartmayın	0	0,0	2	1,8	4,237	0,040*

*p<0,05

Katılımcıların patron senaryosuna *onarım/yardım teklifi*, *sessiz kalma* ve *abartmayın* (*suçun/sorumluluğun en aza indirilmesi*) cevaplarını verme durumları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Erkek katılımcıların patron senaryosuna *onarım/yardım teklifi*, *sessiz kalma* ve *abartmayın* (*suçun/sorumluluğun en aza indirilmesi*) cevaplarını verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre doğrudan özür dileme stratejilerini daha çok tercih ettikleri görülmektedir. Bu bağlamda, H2 hipotezimiz doğrulanmıştır.

Patron senaryosu, daha yüksek statülü bir muhatabın var olduğu bir özür durumudur. Bu özür durumunda, erkek katılımcıların *onarım/yardım teklifi*, *sessiz kalma* ve *abartmayın* (*suçun/sorumluluğun en aza indirilmesi*) cevaplarını verme durumlarının kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Görüldüğü üzere, otorite figürüne karşı, katılımcıların farklı stratejiler geliştirdikleri anlaşılmaktadır. Bu stratejilerin oluşumu ve tercihinde cinsiyet değişkeninin belli bir oranda rol oynadığını söylemek mümkündür. Bu stratejiler üzerinden aynı zamanda şu sonuçlara ulaşmak da mümkündür: Erkekler, sosyal statü farklılıklarına ve yüksek statülü otorite figürlerine karşı daha stratejik bir yaklaşıma sahip olma eğiliminde olabilirler. Erkekler *sessiz kalma* ve *onarım/yardım teklifi* yanıtlarını seçerek sosyal statülerini koruma altına alabilirler ve sorumluluğu azaltabilirler.

2.3. Katılımcıların Özür Dileme Stratejileri Eğitim Durumuna Göre Farklılık (H3) Arz Ediyor Mu?

H3 kodlu hipotezimizde, katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre özür dileme stratejilerinde farklılık gösterdiği öne sürülmüştür. Hipotezimize göre, eğitim düzeyi arttıkça doğrudan, eğitim düzeyi azaldıkça dolaylı özür dileme stratejilerinin tercih edilmesi beklenmiştir. Yapılan analizler sonucunda H3 hipotezimiz doğrulanmış ve eğitim düzeyinin özür dileme stratejileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 16. Otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	11	30,6	73	27,1	11	23,9	0,454	0,797
Benim hatam	0	0,0	0	0,0	1	2,2	6,649	0,036*
Üzgünüm	0	0,0	0	0,0	1	2,2	6,649	0,036*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam) ve üzüntünün bir ifadesi (üzgünüm)* dolaylı özür cevaplarını verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lisansüstü olan katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir: “Benim hatam”. Eğitimi lisansüstü olan katılımcıların otobüs senaryosuna (kısmi hatalı) *üzüntünün bir ifadesi (üzgünüm)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 17. Otobüs senaryosuna (çok hatalı) verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	22	61,1	199	74,0	40	87,0	7,163	0,028*
Pardon	5	13,9	11	4,1	1	2,2	7,434	0,024*
Trafik vardı	2	5,6	5	1,9	4	8,7	6,824	0,033*

*p<0,05

Katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lisansüstü olan katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *pardon (hafif özür)* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir

ilişki olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların *pardon (hafif özür)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların otobüs senaryosuna (çok hatalı) *mazeret beyanı* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Otobüs senaryoları eğitim durumu değişkeni kapsamında incelendiğinde, kısmi hatalı otobüs senaryosunda; tüm eğitim seviyelerinde çoğunlukla durumu hafifletmeye veya yumuşatmaya dönük *kusura bakma* ifadesinin tercih edildiği görülmektedir. Diğer yandan, kısmi hatalı otobüs senaryosunda eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılar diğer katılımcılara nazaran *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* ve *üzüntünün ifadesi* dolaylı özürlerini daha çok belirtirken çok hatalı otobüs senaryosunda ise *doğrudan özür dileme* ifadesini diğer katılımcılara göre daha çok ifade ettikleri görülmektedir. Buna göre, *H3* hipotezimiz desteklenmiştir. Lise ve altı eğitim durumundaki katılımcıların ise çok hatalı durumda *pardon* hafif özür stratejisini diğer katılımcılara göre daha çok tercih ettikleri görülmektedir. Görünüşe göre, hatanın yeterince ciddiye alınmadığı durumlarda katılımcıların çoğunluğu basitleştirici bir özür dileme biçimini tercih etmişlerdir. Bunun yanı sıra, lisansüstü eğitim durumunda olan katılımcıların kendilerinin hata payı arttıkça hatalarını kabul ederek daha olgun bir duruş sergiledikleri ve karşı tarafı anlamaya çalışıp daha empatik bir anlayış geliştirdikleri söylenebilir. Dolayısıyla, eğitimin sosyal ve ahlaki farkındalığı arttırdığı, empati ve duruma göre uygun özür dileme stratejisi belirleyebilme yetkinliği sağladığı söylenebilir. Benzer bir çalışmada da yüksek eğitim seviyesine sahip katılımcıların doğrudan özür dileme stratejilerini tercih ettiğini ve daha açık bir dil kullandıkları tespit edilmiştir.⁵⁶ Bu bulgular, araştırmanın bulgularını destekler mahiyettedir.

Tablo 18. Arkadaş senaryosuna verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	16	44,4	119	44,2	26	56,5	2,420	0,298
Benim hatam	1	2,8	5	1,9	4	8,7	6,635	0,036*
Seni incittim mi?	0	0,0	0	0,0	1	2,2	6,649	0,036*

* $p<0,05$

Katılımcıların arkadaş senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Eğitimi Lisansüstü olan katılımcıların arkadaş senaryosuna

56 Özyıldırım, "The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education", 196.

sorumluluğun kabulü (benim hatam) cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların arkadaş senaryosuna *zararın aranması (seni incittim mi?)* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Eğitimi lisansüstü olan katılımcıların arkadaş senaryosuna *zararın aranması (seni incittim mi?)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Arkadaş senaryosu şeklinde kodladığımız senaryo, katılımcının yarım saat geç kalarak çok kalabalık bir sokakta ayakta beklettiği bir arkadaşıyla buluşması ile ilgilidir. Dolayısıyla, bu özür durumunda eşit statüde yer alan birine nasıl tepkiler verileceği anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu durum için katılımcıların sonuçları, özür dileme stratejileri açısından değerlendirildiğinde, eğitim durumu lisansüstü olan katılımcıların eşit statüde olan bir arkadaştan özür dilerken daha dolaylı formüller kullanmasıdır. Başka bir deyişle, katılımcıların eşit statüde biriyle muhatap olunca dolaylı özür stratejisine yöneldikleri ve eğitim seviyesi yüksek katılımcıların diplomatik iletişim becerileri geliştirdikleri söylenebilir. Dolayısıyla, $H3$ hipotezimiz desteklenmemiştir.

Tablo 19. Kitap senaryosuna verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	13	36,1	126	46,8	19	41,3	1,771	0,413
Benim hatam	4	11,1	7	2,6	2	4,3	6,507	0,039*

* $p < 0,05$

Katılımcıların kitap senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların kitap senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan, eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcıların doğrudan özür dileme seviyesi lise eğitim durumu olan katılımcılara göre daha yüksektir. $H3$ hipotezimiz kısmen doğrulanmıştır.

Kitap senaryosu olarak kodladığımız özür durumu, kendisinden daha düşük statüye sahip bir çocuktan özür dilemek için yanıtları ortaya çıkarmak üzere tasarlanmıştır. Kitap senaryosunda, özür dileyen taraf çocuğuna ödev olarak kullanmak üzere bir kitap almayı unuttur. Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların kitap senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu

görülmektedir. Katılımcılar her ne kadar dolaylı bir özür dileme stratejisi sergilese de katılımcıların oluşan durumun sorumluluğunu üstlendikleri ve ilişkiyi onarmaya yönelik bir tutum sergiledikleri söylenebilir. Diğer yandan, çocukların gelişim sürecine olumlu bir katkı sunmaya ve eğitim ile kurdukları bağı zedelememeye yönelik bir tavır olduğu da ileri sürülebilir.

Tablo 20. Kaza senaryosuna verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	19	52,8	118	43,9	22	47,8	1,154	0,562
Karşı tarafı suçlama	4	11,1	6	2,2	1	2,2	8,409	0,015*

*p<0,05

Katılımcıların kaza senaryosuna, *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların kaza senaryosuna, *karşı tarafı suçlama* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, katılımcıların doğrudan özür dileme stratejisini tercih etme durumlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, H3 hipotezimiz desteklenmemiştir.

Kaza senaryosunda, eğitimi lise ve altı olan katılımcıların diğer katılımcılara göre daha yüksek oranda karşı tarafı suçlayıcı bir tutum sergilemesi, eğitim seviyesinin kişiler arası iletişimde çatışma çözme stratejilerini ve sorumluluk alma davranışlarını nasıl etkilediği konusunda önemli ipuçları vermektedir. Bu durumu farklı açılardan ele almak mümkündür:

1) Eğitim seviyesi, bireylerin çatışma durumlarında ve sosyal etkileşimlerde sergiledikleri davranışlar üzerinde önemli etkilere sahiptir. Örneğin, Rubin ve Brown⁵⁷ tarafından yapılan çalışmada eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin çatışma durumlarında daha tutarlı ve diplomatik davrandıkları saptanmıştır. Düşük eğitim seviyesi ise, bu tür sosyal durumları anlamada ve bunlarla başa çıkma konusunda güçlükler çıkarabilir ve daha defansif stratejilere eğilimli olabilir. Karşı tarafı suçlama da bu defansif stratejilerden biridir. Eğitimi lise ve altı olan bireylerin daha yüksek oranda karşı tarafı suçlama eğiliminde olması, çatışma çözme becerilerinin yeterince gelişmemiş olduğunu ve sosyal durumların sorumluluğunu alma konusunda deneyimli olmadıklarını gösterebilir.

57 Jeffrey Z. Rubin ve Bert R. Brown, *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*.

2) Freud'un⁵⁸ savunma mekanizmaları teorisi, eğitimi lise ve altı olan katılımcıların durumu karşı tarafı suçlayarak savunmalarını da açıklamaktadır. Savunma mekanizmaları, bireylerin psikolojik rahatsızlık, stres ya da suçlama hissettiklerinde bu duygulardan kaçınma eğilimlerini anlatır. Suçlama, bireyin kendi hatasını kabul etmek yerine, sorumluluğu karşı tarafa yükleyerek kendini savunma çabasıdır.

Tablo 21. Parti senaryosuna verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	11	30,6	117	43,5	22	47,8	2,733	0,255
Benim hatam	7	19,4	17	6,3	0	0,0	12,471	0,002*

*p<0,05

Katılımcıların parti senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların parti senaryosuna *sorumluluğun kabulü (benim hatam)* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan, eğitim durumu lisansüstü olan katılımcıların eğitim durumu lise olan katılımcılara göre daha çok doğrudan özür dileme stratejilerine başvurdukları görülmektedir.

Bu bulgular, eğitim düzeyinin özür dileme stratejileri üzerindeki etkisine dair önemli sonuçlar sunmaktadır. Eğitim düzeyi lise ve altı olan katılımcıların, parti senaryosunda sorumluluğun kabulü ifadesini kullanma oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, eğitim seviyesi düşük bireylerin, özür dileme esnasında sorumluluğu üstlenen bir yaklaşım sergilediklerini göstermektedir. Diğer yandan, eğitim düzeyi yüksek olan (lisansüstü) katılımcıların dolaylı stratejiler yerine doğrudan özür dileme stratejilerine başvurma eğilimindedirler. Bu sonuçlar, eğitim seviyesinin sosyal iletişim ve yüzleşme stratejileri üzerindeki etkilerine dair literatürdeki bulgularla örtüşmektedir. Özellikle eğitim düzeyi yüksek bireylerin, problem çözme ve sosyal sorumluluk alımında daha gelişmiş becerilere sahip oldukları ve bu nedenle özür dileme stratejilerinde de direkt yaklaşımlar sergiledikleri daha önceki araştırmalar tarafından da desteklenmektedir.⁵⁹ Bununla birlikte, eğitim düzeyi düşük bireylerin daha içten bir iletişim tarzını tercih etmeleri, bu

58 Freud, *Ego ve İd*, 34.

59 Belén Guerra-Carrillo, Kiefer Katovich, and Silvia A. Bunge. "Does Higher Education Hone Cognitive Functioning and Learning Efficacy? Findings from a Large and Diverse Sample", 1.

katılımcıların toplumsal beklentiler ve sorumluluklar karşısında daha basit, ancak etkili stratejiler geliştirdiklerini gösterebilir.⁶⁰ Bu bağlamda, *H3 hipotezimiz doğrulanmış olup, eğitim düzeyinin özür dileme stratejilerinde farklılık yarattığı bulgusu, literatürle de tutarlılık göstermektedir.*

Tablo 22. Patron senaryosuna verilen cevaplar ile eğitim durumu değişkeni ilişkisi

	Eğitim Durumu						X ²	p
	Lise ve altı		Lisans		Lisansüstü			
	n	%	n	%	n	%		
Özür dilerim	9	25,0	108	40,1	29	63,0	13,023	0,001*
Pardon	2	5,6	2	0,7	0	0,0	7,136	0,028*
Karşı tarafı suçlama	1	2,8	0	0,0	0	0,0	8,775	0,012*

*p<0,05

Katılımcıların patron senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lisansüstü olan katılımcıların patron senaryosuna *doğrudan özür dileme* cevabı verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre, *H3* hipotezimiz istatistiksel olarak desteklenmiştir.

Katılımcıların patron senaryosuna *pardon (hafif özür)*, *karşı tarafı suçlama* cevaplarını verme durumları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (p<0,05). Eğitimi lise ve altı olan katılımcıların *pardon (hafif özür)* ve *karşı tarafı suçlama* cevaplarını verme durumlarının diğer katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Görüldüğü üzere, otorite figürüne karşı, katılımcıların farklı taktikler geliştirdikleri anlaşılmaktadır. Bu taktiklerin oluşumu ve tercihinde eğitim seviyesinin belli bir oranda rol oynadığını söylemek mümkündür. Eğitim seviyesi yüksek olan katılımcılar, sosyal normlara cevap veren bir strateji geliştirmiş olabilirler ve sosyal normlar gereğince davranma eğiliminde bir tutum geliştirebilirler. Yüksek statülü bir otorite figürüne karşı verilen bu yanıtların sosyal statü, güç dinamikleri, sosyal refah gibi dinamiklerle doğrudan bağlantılı olduğu ileri sürülebilir.⁶¹

60 Shoshana Blum-Kulka ve Elite Olshain, "Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)", 209.

61 Dacher Keltner, vd., "Approach, and Inhibition", 265.

Sonuç

Bu çalışmada, özür dileme stratejileri ile dindarlık, cinsiyet ve eğitim durumu gibi demografik değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Özür dileme davranışı, kişilerarası ilişkilerde uyumun sağlanması ve çatışmaların çözülmesi açısından merkezi bir role sahiptir. Bu bağlamda, bireylerin özür dileme biçimlerini anlamak, onların sosyal etkileşimlerini, ahlaki tutumlarını ve psikolojik yapılarını daha iyi kavramamıza yardımcı olmaktadır. Çalışmamız, özür dileme stratejilerinin yalnızca bireysel özelliklerle sınırlı kalmadığını; aynı zamanda dinî inançlar, kültürel normlar ve demografik faktörler tarafından şekillendiğini ortaya koymuştur.

Araştırma bulguları, bireylerin özür dileme stratejilerinin dindarlık düzeyleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Dindarlık düzeyi yüksek bireylerin, özür dileme süreçlerinde doğrudanlık stratejisini daha fazla benimsedikleri, bu bağlamda daha açık ve sorumluluk alıcı bir tutum sergiledikleri tespit edilmiştir. Bu bulgu, dinî inançların ve uygulamaların bireylerin ahlaki ve etik ilkelerine rehberlik ettiğini ve bu rehberliğin sosyal davranışlar üzerindeki etkilerini güçlendirdiğini göstermektedir. İslam, Hıristiyanlık ve Yahudilik gibi dinlerin temel öğretileri incelendiğinde, özür dilemenin, yalnızca bireyin kendi içsel dengesini sağlamak için değil, aynı zamanda tanrısal ve toplumsal ilişkilerde uyumu sürdürmek adına önemli bir değer taşıdığı görülmektedir. Özellikle İslam'da yer alan *kul hakkı* ve *tövbe* kavramları, bireylerin özür dileme davranışlarını hem dikey (Tanrı-insan) hem de yatay (insan-insan) ilişkiler bağlamında teşvik eden önemli ahlaki ve manevi ilkeler olarak öne çıkmaktadır. Kul hakkına giren bir davranışın, yalnızca özür dilemekle değil, aynı zamanda muhataptan helallik alınarak düzeltilmesi gerektiği inancı, bireylerin hatalarını telafi etme sorumluluğunu derinleştirmektedir.

Dindarlık düzeyi düşük bireylerin özür dileme stratejilerinde ise dolaylı yöntemlere daha fazla başvurdukları, bazen sorumluluğu hafifletmek ya da karşı tarafa yönlendirme gibi savunmacı eğilimler sergiledikleri gözlemlenmiştir. Bu durum, dindarlığın bireylerde vicdan, ahlaki sorumluluk ve sosyal hesap verebilirlik duygularını artıran bir etken olduğunu düşündürmektedir. Araştırma sonuçları, yüksek dindarlık seviyesine sahip bireylerin, özür dileme süreçlerinde daha dürüst ve açık bir tutum benimseyerek, sosyal uyum ve çatışma çözme süreçlerini olumlu yönde etkilediklerini göstermektedir. Bu çerçevede, dindarlığın bireyin sadece bireysel ahlaki tutumlarını değil, aynı zamanda kişilerarası ilişkilerdeki davranış biçimlerini de yönlendirdiği söylenebilir. Buna ek olarak, dindarlığın bireylerin özür dileme davranışlarını şekillendiren kritik bir değişken olduğu ve toplumsal bağlamlarda önemli bir normatif çerçeve sunduğu da ileri sürülebilir.

Araştırma bulguları, özür dileme davranışlarının cinsiyet ve eğitim gibi demografik değişkenlerden etkilendiğini ortaya koyarak, bu davranışların sosyal ve bireysel faktörlerle şekillendiğini göstermektedir. Toplumsal cinsiyet rollerinin, bireylerin özür dileme stratejilerini belirleyen önemli bir etken olduğu anlaşılmaktadır. Kadın katılımcılar duygusal

tepkilere ve duygusal ifadelerle daha yatkın bir profil sergilerken, erkek katılımcıların daha uzlaşmacı ve yapıcı bir tutum benimsedikleri görülmüştür. Ayrıca, kadınların, bazı durumlarda savunmacı bir yaklaşım geliştirerek karşı tarafı suçlama eğiliminde oldukları, buna karşılık erkeklerin daha doğrudan ve sorumluluk alıcı ifadeler kullandıkları tespit edilmiştir. Bu farklılıklar, toplumsal cinsiyet rolleri ve sosyal normların, özür dileme davranışları üzerindeki etkisini anlamak açısından önemli ipuçları sunmaktadır. Kadınların, toplumsal olarak kendilerine atfedilen roller nedeniyle, özür dileme süreçlerinde daha hassas bir yaklaşım sergilemeleri beklenmektedir. Ancak, bu roller aynı zamanda kadınların çatışma durumlarında daha savunmacı tepkiler verme veya kendi haklarını savunma adına karşı tarafı suçlama eğilimini artırabilir. Erkekler ise, toplumsal normlar gereği, daha sonuç odaklı ve sorumluluk almayı teşvik eden bir tutum sergileyerek, özür dileme süreçlerinde doğrudan stratejiler kullanma eğilimi gösterebilir. Bu durum, özür dileme davranışlarının sadece bireysel özelliklerden değil, aynı zamanda toplumsal cinsiyet normlarından da etkilendiğini ortaya koymaktadır.

Eğitim düzeyinin özür dileme stratejileri üzerindeki etkisi ise oldukça dikkat çekicidir. Eğitim düzeyinin artmasıyla bireylerin özür dileme süreçlerinde daha sorumluluk alıcı ve onarıcı bir yaklaşım sergiledikleri belirlenmiştir. Yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin, dolaylı özür dileme stratejilerine başvurma oranlarının daha düşük olduğu ve öz eleştiriye daha açık oldukları görülmüştür. Eğitim, bireylerin iletişim becerilerini, empati kapasitelerini ve sosyal sorumluluk bilincini geliştiren önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, eğitimin özür dileme davranışları üzerindeki olumlu etkisi, bireylerin daha yapıcı, açık ve çözüm odaklı bir tutum benimsemelerini sağladığı söylenebilir.

Yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin, özür dileme süreçlerinde daha sorumluluk alıcı bir tutum sergilemeleri, eğitimin sosyal beceriler üzerindeki olumlu etkisini desteklemektedir. Eğitimli bireylerin, özür dileme davranışlarını yalnızca bir çatışmayı çözme aracı olarak değil, aynı zamanda kişilerarası ilişkilerde dengeyi sağlama ve güveni yeniden tesis etme amacıyla kullandıkları anlaşılmaktadır. Özellikle, bu bireylerin öz eleştiriye daha açık olmaları, hatalarının farkına vararak bu hataları telafi etme eğilimlerini artırmaktadır. Bu durum, eğitimin bireylerin sosyal ve duygusal zekalarını geliştiren önemli bir etken olduğunu göstermektedir.

Araştırma bulguları, dinî ve kültürel değerlerin bireylerin özür dileme davranışları üzerindeki belirleyici etkisini açıkça ortaya koymaktadır. Özür dileme davranışı, yalnızca bireysel bir ahlaki tutum ya da pragmatik bir iletişim stratejisi değil, aynı zamanda içinde bulunulan kültürel ve dinî bağlamın şekillendirdiği çok yönlü bir sosyal olgudur. Türkiye gibi topluluk odaklı (kolektivist) kültürlerde, özür dileme davranışı, kişiler arası ilişkilerin sürdürülmesi, toplumsal uyumun sağlanması ve çatışmaların çözülmesi açısından merkezi bir araç olarak değerlendirilmektedir. Kolektivist kültürlerde, bireyin sosyal bağları ve toplumsal statüsü büyük önem taşır. Bu bağlamda özür dileme, yalnızca kişisel bir pişmanlık ifadesi

değil, aynı zamanda toplumsal ilişkilerde dengeyi yeniden kurmayı hedefleyen bir davranış biçimi olarak karşımıza çıkar.

Sonuç olarak bu araştırma, din psikolojisi, sosyal psikoloji ve iletişim disiplinleri arasında köprü kurarak, özür dileme stratejilerinin bireysel, sosyal ve dinî faktörlerle nasıl şekillendiğini anlamaya yönelik kapsamlı bir bakış açısı sunmaktadır. Bulgular, dinî inançların sosyal uyum ve çatışma çözme süreçlerindeki rolünü daha iyi anlamak için teorik ve uygulamalı çalışmalara ilham vermektedir. Ayrıca, eğitim programlarında ve çatışma çözme stratejilerinde dindarlık ve ahlaki değerlerin rolünü vurgulayan yaklaşımlar geliştirilmesi önerilmektedir. Özellikle manevi danışmanlık hizmetlerinde, bireylerin özür dileme süreçlerini destekleyecek etik ve ahlaki değerlerin ön plana çıkarılması, daha etkili sosyal ilişkilerin kurulmasına katkı sağlayabilir.

Kaynakça

- About, Farida. "Apology Strategies among EFL Postgraduate Learners". *Folklor/Edebiyat*, 25:97 (2019): 333-346.
- Amini, Fatemeh; Doodman, Parvaneh; Edalati, Ali; Abbasi, Zhila ve Redzuan, M. R. "Students, A Study on the Relationship between Religiousness and Forgiveness among Students". *Applied Science Reports*, 5:3 (2014): 131-134.
- Ayten, Ali. "Prososyal Davranışlarda Dindarlık ve Empainin Rolü". Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2009.
- Bandura, Albert. *Social Learning Theory*. New Jersey: Englewood Cliffs, 1977.
- Bardakoğlu, Ali. "Hak," *DİA*, 15:139-151.
- Baş, Melike. "Pragmatic Functions of 'Pardon' In Turkish Corpus". *DEÜ Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 8:1 (2021): 60-75.
- Baxter, Leslie A. "A Tale of Two Voices: Relational Dialectics Theory". *Journal of Family Communication*, 4:3-4 (2004): 181-192.
- Beck, Aaron T. *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*. New York: Plume, 1979.
- Bennet, Mark ve Dewberry, Christopher. "I've Said I'm Sorry, haven't I? A Study of the Identity Implications and Constraints that Apologies Create for Their Recipients". *Current Psychology* 13 (1994): 10-20.
- Blum-Kulka, Shoshana ve Olshtain, Elite. "Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)". *Applied Linguistics*, 5:3 (1984): 196-213.
- Çetinavcı, Uğur Recep. "Apologizing in Turkish Language: An Intracultural and Intercultural Exploratory Study". *Contemporary Online Language Education Journal*, 1:1 (2012): 72-104.
- Danışman, Ayşe Nur ve Kartopu, Saffet. "Sosyal Davranış Özelliklerinin Dindarlık Eğilimiyle İlişkisi". *Gümüşhane Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 12:24 (2023): 642-690.
- De Cremer, David. "To Pay or to Apologize? On the Psychology of Dealing with Unfair Offers in a Dictator Game". *Journal of Economic Psychology*, 31:6 (2010): 843-848.
- Demirörs, Fatma. "Dinlerde Arınma ve Kefaret". *Din ve Bilim-Muş Alparslan Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi Dergisi*, 5:1 (2022): 21-40.
- Guerra-Carrillo, Belén; Katovich, Kiefer ve Bunge, Silvia A. "Does Higher Education Hone Cognitive Functioning and Learning Efficacy? Findings from a Large and Diverse Sample". *PloS one*, 12:8 (2017): e0182276.
- Gunderson, Patrick R. ve Ferrari, Joseph R. "Forgiveness of Sexual Cheating in Romantic Relationships: Effects of Discovery Method, Frequency of Offense, and Presence of Apology". *North American Journal of Psychology*, 10:1 (2008): 1-14.
- Fincham, Frank D. ve Beach, Steven R. H. "Forgiveness in Marriage: Implications for Psychological Aggression and Constructive Communication". *Personal Relationships*, 9:3 (2002): 239-251.
- Freud, Sigmund. *Ego ve İd*. Çeviren Selin Ceylan Gülsay. İstanbul: Oda Yayınları, 2019.
- Gociaoğlu, Büşra. "İki Dilli Türk Çocuklarına Yönelik Hazırlanan Türkçe ve Türk Kültürü Ders Kitaplarında Özür Dileme Stratejileri", *International Symposium on Teaching Turkish as a Heritage and Foreign Language Abstracts Book* içinde, 22. Belgium: International Symposium on Teaching Turkish as a Heritage and Foreign Language, 2023.
- Gonzalez, Marti Hope; Pedersen, Julie Haugen; Manning, Debra J. ve Wetter, David W. "Pardon my Gaffe: Effects of Sex, Status, and Consequence severity on Accounts". *Journal of Personality and Social Psychology*, 58:4, (1990): 610-621.

- Griffiths, Paul J. "An Apology for Apologetics". *Faith and Philosophy*, 5:4 (1988): 399-420.
- Guan, Xiaowen, Park, Hee Sun ve Lee, Hye Eun. "Cross-cultural Differences in Apology". *International Journal of Intercultural Relations*, 33:1, (2009): 32-45.
- Guilfoyle, Joshua Robert. "Sorry, Not Sorry: The Effect of Transgressors' Power on Apology and Non-Apology". Doctoral Thesis, York University, 2020.
- Heider, Fritz. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New Jersey: Barakaldo Books, 2020.
- Chavez, Jason V., Cuilan, Jhordan T. ve Adalia, Haydee G. "Message Patterns through Discourse Analysis on the Concept of Apology and Forgiveness during Ramadan among College Students Practicing Islam". *Environment and Social Psychology*, 9:3, (2024): 1-13.
- Karakuş, Kübra. "DKAB Öğretmenlerinin Aldıkları Din Eğitiminin, Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Mesleki Öz Yeterliliklerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Anadolu Yakası Örneği". Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2020.
- Kartopu, Saffet; Geçer, Harun ve Hacikeleşoğlu, Hızır. "Sorumluluk Duygusu ve Dindarlık: Üniversite Öğrencileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma". *Journal of International Social Research*, 11:58 (2018): 465-488.
- Katar, Mehmet. "Tövbe", *DİA*, 41:285-288.
- Kazel, Yasin Samet. "Orta Yetişkinlik Döneminde Sorumluluk ve Dindarlık İlişkisi Üzerine Nicel Bir Araştırma". *Türk Din Psikolojisi Dergisi*, 7 (2023): 43-69.
- Keleş, Fatmatüzzehra. "Duygusal Zekâ ve Dindarlık". Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya, 2019.
- Keltner, Dacher; Gruenfeld, Deborah H. ve Anderson, Cameron. "Power, Approach, and Inhibition". *Psychological Review*, 110:2 (2003): 265-284.
- Knudson, Albert C. "The Apologetic Value of Religious Experience". *The Journal of Religion*, 15:4, (1935): 448-461.
- LaPiere, Richard T. "Attitudes vs. Actions". *Social Forces*, 13:2 (1934): 230-237.
- Lazare, Aaron. *On Apology*. New York: Oxford University Press, 2004.
- Maddux, William W. ve Yuki, Masaki. "The 'Ripple Effect': Cultural Differences in Perceptions of the Consequences of Events". *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32:5 (2006): 669-683.
- Majed, Ashy; Mercurio, Andrea E. ve Malley-Morrison, Kathleen. "Apology, Forgiveness, and Reconciliation: An Ecological World View Framework". *Individual Differences Research*, 8:1 (2010): 17-26.
- McCullough, Michael E.; Pargament, Kenneth I. ve Thoresen, Carl E. *Forgiveness: Theory, Research, and Practice*. New York: Guilford Press, 2000.
- McCullough, Michael E.; Worthington, Everett L. ve Rachal, Kenneth C. "Interpersonal Forgiving in Close Relationships". *Journal of Personality and Social Psychology*, 73:2 (1997): 321-336.
- Mitchell, Christina E. "Effects of Apology on Marital and Family Relationships". *Family Therapy*, 16 (1989): 283-287.
- Moroń, Marcin. "Basic Dimensions of Religiousness and Dispositional Forgiveness: The Mediating Role of Religiously Motivated Forgiveness". *Roczniki Psychologiczne*, 25:1 (2022): 5-25.
- Mullet, Etienne ve Azar, Fabiola. "Apologies, Repentance, and Forgiveness: A Muslim-Christian Comparison". *The International Journal for the Psychology of Religion*, 19 (2009): 275-285.
- Mücahit, Mustafa. "Ahlaki Bir Değer Olarak Özür Dileme ve Özür Etiği". *Cumhuriyet İlahiyat Dergisi*, 23:3 (2019): 1189-1208.

- Nazlı, Ece Halime. "Türkçe Özür İfadelerinin Toplumbilimsel Analizi". *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (2018): 143-159.
- Nelund, Amanda. "Finding a Theory of Justice for Canada's Truth and Reconciliation Commission". *Interdisciplinary Justice Research*, 2 (2011): 55-71.
- Miftahuddin, Miftahuddin. "Religiosity and Religious Studies: Contribution in the Emotional Intelligence of Universitas Bina Bangsa Students", *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, 4.3 (2023): 558-570.
- Ohbuchi, Ken-ichi; Kameda, Masuyo ve Agarie, Nariyuki. "Apology as Aggression Control: Its Role in Mediating Appraisal of and Response to Harm". *Journal of Personality and Social Psychology*, 56:2 (1989): 219-227.
- Oliner, Samuel P. "Altruism, Forgiveness, Empathy, and Intergroup Apology". *Humboldt Journal of Social Relations*, 29:2 (2005): 8-39.
- Özdemir, Kutay ve Özkul, Ahmet Sait. "Özür Dileme Motivasyonları Ölçeği: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Yalvaç Akademi Dergisi*, 8:2 (2023): 65-73.
- Özlük, Erdem. "Uluslararası İlişkilerde Özür Dilemek: Özrün Kuramı". *Uluslararası İlişkiler*, 11:44 (2015): 51-78.
- Özyıldırım, Işıl. "The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education". *Edebiyat Fakültesi Dergisi/Journal of Faculty of Letters*, 27:1 (2010): 179-201.
- Parsa, Haleh. "Apology and Non-apology Strategies in the EFL Context of Iranian Azerbaijani Pre-university Students". Doctoral Thesis, University of Malaya, 2018.
- Robbennolt, Jennifer K. "Apologies and Medical Error". *Clinical Orthopaedics and Related Research*, 467: 2 (2009): 376-382.
- Rogers, Carl R. *Kişi Olmaya Dair*. Çeviren Aysun Babacan. İstanbul: Okuyan Us Yayınları, 2011.
- Rubin, Jeffrey Z. ve Brown, Bert R. *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. New York: Academic Press, 2013.
- Schlenker, Barry R., Pontari, Beth A. ve Christopher, Andrew N. "Excuses and Character: Personal and Social Implications of Excuses". *Personality and Social Psychology Review*, 5:1 (2001): 15-32.
- Schumann, Karina ve Ross, Michael. "Why Women Apologize more than Men: Gender Differences in Thresholds for Perceiving Offensive Behaviour". *Psychological Science*, 21:11 (2010): 1649-1655.
- Schumann, Karina. "Does Love Mean Never Having to Say You're Sorry? Associations between Relationship Satisfaction, Perceived Apology Sincerity, and Forgiveness". *Journal of Social and Personal Relationships*, 29:7 (2012): 997-1010.
- Schumann, Karina. "The Psychology of Offering and Apology: Understanding the Barriers to Apologizing and How to Overcome them". *Current Directions in Psychological Science*, 27:2 (2018): 74-78.
- Smith, Nick. *I was Wrong: The Meanings of Apologies*. New York: Cambridge University Press, 2008.
- Tarcan, Ahmet. "About The Religion Origins of Apology Culture". *ISSEC 2018 Proceeding Book* içinde, editörler Kemal Akkılıç, M. Emin Asker, Musa Yılmaz, Bilal Gümüş, Heybet Kılıç ve Zülküf Gülsün, 92-99. Diyarbakır: International Social Sciences and Education Conference, 2018.
- Thomas, Eloise K., ve Sutton, Geoffrey W. "Religious Leadership Failure: Forgiveness, Apology, and Restitution". *Journal of Spirituality in Mental Health*, 10:4 (2008): 308-327.
- Thomas, Eloise K., White, Kelley ve Sutton, Geoffrey W. "Clergy Apologies Following Abuse: What Makes a Difference? Exploring Forgiveness, Apology, Responsibility-Taking, Gender, and Restoration". *Journal of Psychology and Christianity*, 27:1 (2008): 16-29.

- Warsah, Idi. "Forgiveness Viewed from Positive Psychology and Islam". *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 3:2 (2020): 108-121.
- Wnuk, Marcin ve Charzyńska, Edyta. "Does Forgiveness Underlie the Relationship between Religiosity and Meaning in Life among Members of Sexaholics Anonymous in Poland?". *Journal of Religion and Health*, 63 (2024): 4215-4231.
- Worthington, Everett L. *Forgiveness and Reconciliation: Theory and Application*. Routledge, 2006.
- Worthington, Everett L. ve Scherer, Michael. "Forgiveness is an Emotion-focused Coping Strategy that can Reduce Health Risks and Promote Health Resilience: Theory, Review, and Hypotheses". *Psychology ve Health*, 19:3 (2004): 385-405.
- Yalçinkaya, Ozan Deniz. "Türkçe ve İngilizcede Özür Dileme ile İlgili Dilsel Bir Araştırma". *Türkbilig*, 42 (2021): 283-290.
- Yu, Danni; Li, Luyang; Su, Hang ve Fuoli, Matteo. "Assessing the Potential of LLM-assisted Annotation for Corpus-based Pragmatics and Discourse Analysis: The case of Apologies". *International Journal of Corpus Linguistics*, (2023): 1-30.
- Zechmeister, Jeanne S. ve Romero, Catherine. "Victim and Offender Accounts of Interpersonal Conflict: Autobiographical Narratives of Forgiveness and Unforgiveness". *Journal of Personality and Social Psychology*, 82:4 (2002): 675-686.