

Submitted: 15 December 2017; Accepted: 7 February 2018

Özür Durumları ve Hissel Deneyimler: Japon ve Türk Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma

Levent Toksöz[‡]

Özet

Bu çalışmanın amacı, Japon ve Türk üniversite öğrencilerinin günlük hayatta sıklıkla deneyimlediği özür durumlarını sınıflandırmak ve hissel deneyimlerini açıklığa kavuşturmaktır. Çalışmada, 97 Japon ve 61 Türk üniversite öğrencisine son zamanlarda özür diledikleri durumlar ve özür esnasındaki duyguları soruldu. Araştırma sonucunda sorumluluk ihlali (sekimu furiko) ve söz tutmama (yakusoku ihan) kategorilerinin Japonya’da en sık görülen özür durumları olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan Türkiye’de en sık karşılaşılan özür durumunun yaralama (duygusal yaralama) olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca; pişmanlık, suçluluk ve keder duyguları her iki ülkede de temel hissel deneyimler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Açıklama; özür; özür durumları; hissel deneyim.

Apology Situations and Emotional Experiences: A Study on Japanese and Turkish University Students

Abstract

The purpose of this study is to classify the apology situations that Japanese and Turkish university students often experience in their daily lives, and to clarify their emotional experiences. In the study, 97 Japanese and 61 Turkish university students have been asked about their recent apologies and their feelings while apologizing. As a result of the survey, it has been determined that breach of responsibility (sekimu furiko) and breaking a promise (yakusoku ihan) are the most frequently observed apology situations in Japan. On the other hand, it has been understood that injuring (emotional injuring) is the most frequently observed apology situation in Turkey. In addition, it has been found that regret, feeling of guilt, and sadness are the fundamental emotions in both countries.

Keywords: explanation; apology; apology situations; emotional experience.

Giriş

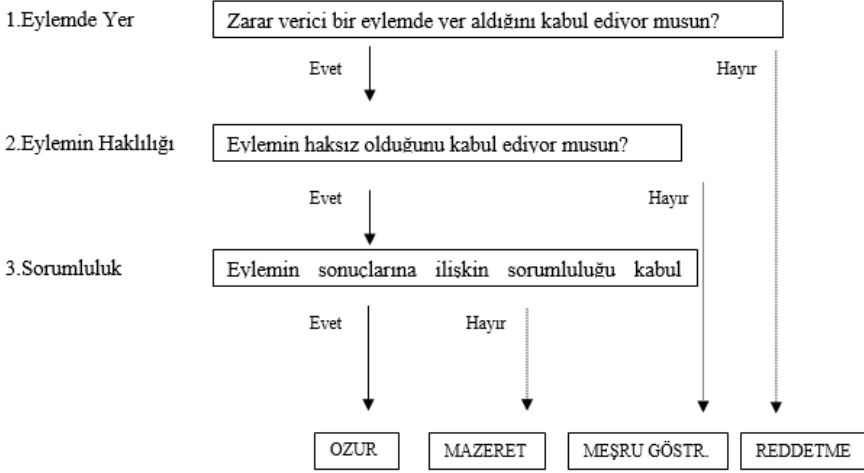
Gündelik hayatımızda, farkında olarak ya da olmayarak karşımızdaki kişide rahatsızlık yaratacak eylemlerde bulunabiliriz. Böyle durumlarda, insan ilişkilerinde oluşabilecek olumsuzlukların önlenmesi adına eylemde bulunan kişiden *açıklama* (account) yapması beklenir. Her türlü dilsel izah eylemi olarak tanımlanan açıklama; *reddetme*, *meşru gösterme*, *mazeret gösterme* ve *özür dileme* olarak dört alt kategoriden meydana gelmektedir (Itoi&Fukuno, 1996). Şekil 1’de gösterildiği gibi, açıklamada bulunacak kişinin özür eylemine yönelmeden önce karşı taraf için rahatsızlık verici bir eylemde yer alıp almadığı, eylemin haklılığını savunup

[‡] Dr Levent Toksöz, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Japon Dili ve Edebiyatı Bölümü, Tekirdağ, Türkiye. E-posta: ltoksöz@nku.edu.tr.



savunmadığı, eylemin sonuçlarına ilişkin sorumluluk alıp almadığı gibi bir dizi soruya yanıt vermesi gerekir (Ohbuchi, 2010:23).

Şekil 1. Açıklama Çeşitleri ve Arkasında Yatan Bilişsel Süreç (Ohbuchi, 2010:23)



Şekil 1’de ifade edilen açıklama çeşitleri ve arkasında yatan bilişsel süreci bir örnekle detaylandırmak yararlı olacaktır. Örneğin, buluşma saatine geç kaldığı düşünülen bir kişiden neden olduğu rahatsızlıktan ötürü bir açıklama yapması beklenir. Geç kaldığı düşünülen kişi, söz konusu eylemde yer almadığına kanaat getirirse reddetme yoluna gider (Ör. ‘Gecikmedim ki. Dün gece saatlerin bir saat geri alındığından haberin yok sanırım.’). Kişi zarar verici bir eylemde bulunduğunu kabul eder, fakat bu eylemin haksız olduğunu kabul etmezse meşru gösterme yoluna gidecektir (Ör. ‘Evet, geç kaldım. Ama bunda ne var ki. Sen de her zaman geç kalmaz mısın?’). Geç kaldığı düşünülen kişi zarar verici bir eylemde bulunduğunu ve bunun haksızlık yarattığını kabul eder, fakat sorumluluğun kendisinde olmadığını düşünürse mazeret gösterme yolunu seçer. (Ör. ‘Geciktim. İnanır mısın, yolda otobüsün tekerleği patladı.’). Geç kaldığı düşünülen kişi zarar verici bir eylemde yer aldığını, eylemin haksız olduğunu ve sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ettiği durumlarda özür seçeneğine yönelir (Ör. ‘Geciktim, özür dilerim. Benim hatam.’).

Özür; kişinin yaptığı hata ya da karşısındaki kişide yol açtığı rahatsızlıktan dolayı ilişkiyi düzeltme amacıyla durumun sorumluluğunu alarak af dilemesi eylemi olarak tanımlanır (Kumatoriya, 1993).

Sorun çözümüne yönelik en etkili açıklama türünün özür olduğu eskiden beri bilinmektedir. Yapılan araştırmalarda özür dilenen kişinin hislerinde pozitif yönde bir değişim gözlemlenmiştir (Ohbuchi, Kameda, & Agarie, 1989). Ayrıca, özür dileyen kişiye verilen cezada anlamlı bir düşüş yaşandığı; özür dileyen kişinin imajında pozitif yönde değişim olduğu eskiden beri dile getirilmektedir (Darby & Schlenker, 1982; 1989). Türk denekler üzerine yapılan bir araştırma, kişinin eğitim



seviyesi ile özür eyleminde görülen dolaylılık derecesi arasında negatif bir ilgileşim ortaya koymaktadır (Özyıldırım, 2010).

Özür eyleminin tanımından da anlaşılacağı gibi, özür dileyen kişinin neden olduğu rahatsızlıktan ötürü suçluluk hissetmesi gerekir. Fakat, kişinin herhangi bir suçluluk ya da sorumluluk duygusu hissetmemesine rağmen, cezadan kurtulma gibi pragmatik amaçlardan ötürü özür eylemine yöneldiği; özrü bir araç olarak kullandığı durumlar da söz konusudur. İçten özür durumlarından farklı olarak *araçsal (sahte) özür* (道具的謝罪) olarak adlandırılan bu özür eyleminin, altı yaş çocuklarınca bilinçli olarak kullanıldığı gözlemlenmiştir (Nakagawa & Yamasaki, 2005).

Özür eyleminin toplumdan topluma farklı değer yargıları ile ilintili olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Örneğin, Japon toplumunda özür eyleminin sıklıkla tercih edildiği, bu eğilimin arkasında kolektivizm kültürünün yattığı ileri sürülmektedir (Obuchi, 1996).

Türk ve Japon üniversite öğrencilerinin *sahte özür* deneyimlerini sorunsallaştıran Toksöz (2016)', iki toplumun kültürel farklılıklarını vurgular. Söz konusu çalışmada Japon öğrencilerin haklı oldukları durumlarda bile reddetme, meşru gösterme, mazeret gibi açıklama türlerine başvurmadığı belirtilmektedir. Ayrıca, Japon öğrencilerin sahte özür eylemini gerçekleştirirken Türk öğrencilere göre kızgınlık, üzüntü gibi negatif duygulardan daha sık söz ettikleri anlaşılmıştır.

Özür eylemini konu alan çalışmalar incelendiğinde, bunların büyük bölümünde katılımcılara belirli durumlar gösterildiğini ve verilen tepkilerin ölçüldüğünü görmekteyiz. Fakat daha kapsamlı bir bakış açısıyla konuya yaklaşabilmek için kişinin hangi durumlarda özür eylemine yöneldiği, dahası bu eylemi gerçekleştirirken hangi duyguları deneyimlediğini aydınlatmak gerekir (Toksöz, 2013). Bu çalışmada Japonya ve Türkiye'de üniversite öğrencilerinin sıklıkla deneyimledikleri *içten özür durumları* (aşağıda, *özür durumları* olarak kısaltılacaktır) irdelenecektir. İki ülkede özür eylemleri hangi durumlarda ortaya çıkıyor, bu eylem gerçekleştirilirken kişide hangi duygular oluşuyor sorularına yanıt aranacaktır¹.

Yöntem

Bu araştırmaya Japonya'dan 97 öğrenci (41 erkek, 56 kadın, ortalama yaş 21), Türkiye'den ise 61 (24 erkek, 37 kadın, ortalama yaş 20,9) öğrenci katılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilere açık uçlu soru yöneltilerek, son zamanlarda içtenlikle özür diledikleri bir durumu ve söz konusu durumda hissettikleri duyguları yazmaları istenmiştir. Çözümleme yöntemi olarak, katılımcılar tarafından belirtilen özür durumları ve hissel deneyimler öncelikle yazar tarafından kategorize edilmiştir. Ardından, çalışmanın güvenilirliğini sağlamak amacıyla Japon ve Türk birer akademisyene her bir kategorinin açıklaması yapılmış; kendi ülkelerine ait verileri sınıflandırmaları istenmiştir. Yazar ve diğer sınıflandırıcılar tarafından farklı

¹ Araştırmanın Japonya ayağını 2013 yılında Hiroshima Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiş, sonuçların bir bölümü yayınlanmıştır (Toksöz, 2013). Çalışmanın Türkiye bölümü ise 2016 yılında Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir.



kategorilerde değerlendirilen durumlara ilişkin, karşılıklı konuşma yoluyla ortak karara varılmıştır.

Bulgular

Japon Öğrencilerin Özür Eylemine Yönelik Deneyimleri

96 katılımcıdan² elde edilen verilerin incelenmesi sonucunda Japon öğrencilerin gündelik hayatta karşılaştıkları özür durumları; *sorumluluk ihlali (sekimufurikō)*, *söz tutmama (yakusokuihan)*, *yaralama (kizutsuke)*, *yardım alma (hienjo)*, *saygı (girei)*, *beklenti karşılayamama (kitaihazure)*, *dolaylı zarar (kansetsukagai)*, *ilişki düzeltme (kankeishufuku)* ve *haksız suçlama (enzaijikaku)* olarak 9 kategoriye ayrılmıştır. Tablo 1’de her bir kategorinin toplam içerisindeki yüzdelik değeri ve örnek yanıtlar gösterilmektedir.

Tablo 1’den anlaşılacağı üzere Japon öğrencilerin gündelik hayatta sıklıkla deneyimledikleri özür durumlarına ilişkin ilk iki sırayı *sorumluluk ihlali* ve *söz tutamama* almaktadır. Bu iki kategori, Japonya’da görülen toplam özür durumlarının yaklaşık olarak yüzde 60’ını oluşturmaktadır. *Sorumluluk ihlali* kategorisindeki durumların *hata* alt kategorisinde; *söz tutamama* kategorisindeki durumların ise *geç kalma* alt kategorisinde yoğunlaştığı görülmektedir. Üçüncü sırada yer alan *yaralama* kategorisi yaklaşık yüzde 10’luk bir değere sahiptir. Diğer özür durumları olarak karşımıza çıkan *yardım alma*, *saygı*, *beklenti karşılayamama*, *dolaylı zarar*, *ilişki düzeltme*, *haksız suçlama* ise yüzde 10’un altında değerlerle sıralamada yer almaktadır.

Yukarıda belirtilen özür durumlarında özür dileyen kişide hâkim olan duygulara yönelik 96 Japon katılımcıdan 267 yanıt alındı³. Elde edilen yanıtlar; *pişmanlık-suçluluk (kōkai-zaiaku)*, *hayıflanma (ikan)*, *Endişe-korku (fuan-kyōfu)*, *keder (hiai)*, *tekrarlamama isteği (kōseikibō)*, *bağışlanma isteği (yurushikibō)* ve *telaifi (hoshō)* olmak üzere 7 ana kategoriye ayrılmaktadır. Tablo 2’de her bir kategorinin toplam içerisindeki yüzdelik değeri ve örnek yanıtlar gösterilmektedir.

Tablo 2’den anlaşılacağı gibi, *pişmanlık-suçluluk* duygusu yaklaşık olarak her on katılımcının dokuzu tarafından; *hayıflanma* ise yaklaşık olarak her on katılımcının sekizi tarafından dile getirilmektedir. Bu iki duygunun Japon öğrencilerin özür eylemi sırasında hissettiği temel duygular olduğu anlaşılmaktadır. Diğer yandan, *endişe-korku* ve *keder* duyguları yüzde yirmi ile otuz arasında değerlerle karşımıza çıkmaktadır. *Tekrarlamama isteği* ve *bağışlanma isteği* yaklaşık yüzde on beşlik bir değerle karşımıza çıkmaktadır. *Telaifi* ise yüzde dörtlük bir değerle son sırada yer almaktadır.

² Yanıtlarında eksiklik görülen 1 katılımcının verisi analizden çıkartılmıştır.

³ Katılımcıların aynı duyguyu birden çok defa farklı ifadelerle dile getirdiği durumlarda söz konusu tüm ifadeler 1 yanıt olarak sayılmıştır.



Tablo 1. Japon Öğrencilerin Özür Eylemine Yöneldiği Durumlar

Ana Kategori	Alt Kategori	Kişi sayısı ve yüzdesi(%)	Örnek Yanıtlar
Sorumluluk ihlali	Hata	28 (29.1)	重要な売り上げ計算のミスがあって、バイト先の先輩に謝った(Satış hesaplamasında önemli bir hata olduğu için, çalıştığım yerdeki <i>senpaiden</i> özür diledim.) 風邪で部活の練習を1日休んだ時「迷惑をかけました」と謝った。(Nezleden dolayı kulüp çalışmalarına 1 gün ara verince ‘rahatsızlık verdim’ diyerek özür diledim.)
	Rahatsızlık	3 (3.1)	
Söz Tutmama	Geç kalma	22 (22.9)	友達と約束した時間に遅れてしまい、待ち合わせ場所で謝罪をしました。(Arkadaşımınla sözleştiğimiz saate geciktığım için, buluşma yerinde özür diledim.) 妹に必要な書類を郵送する約束をしていたが、郵便局に行くのを忘れた。(Kız kardeşime önemli bir belgeyi postalayacağıma dair söz vermeme rağmen postaneye gitmeyi unuttum.)
	Unutma	4 (4.2)	友達と遊ぶ予定をたてていたが、急に実家に帰ることになった。(Arkadaşımınla eğlenmek için plan yapmışık ama beklenmedik bir şekilde memleketeye dönmem gerekti.)
	İptal	3 (3.1)	
Yaralama	Duygusal	6 (6.3)	友人のコンプレックスを口にしてしまっって不快な思いをさせた。(Kompleksini söyleyiverdiğim için arkadaşımın hoş olmayan duygular yaşattım.)
	Eşya	4 (4.2)	体育館で先輩のものをふんでしまった。(Spor salonunda <i>senpaiden</i> eşyasına bastım.)
	Fiziksel	1 (1.0)	悪ふざけが過ぎて、弟に怪我をさせてしまったとき。(Eşek şakasını abartıp kardeşimi yaraladığımda.)
Yardım Alma		8 (8.3)	友人に長い時間相談ののってもらった。(Arkadaşımın uzunca süre bir konuda danıştım.)
Saygı		6 (6.3)	駐輪場で自転車を出すのに時間がかかり、歩行者に謝った。(Park alanında bisikletimi çıkartmam zaman alınca yayalardan özür diledim.)
Beklenti Karşılıyama		4 (4.2)	せっかく先輩からパスをもらってシュートを打てる決定的な時にシュートを外した。(Tam da <i>senpaiden</i> güzel bir pas almışken, şut çekebileceğim o an şutu kaçırdım.)
Dolaylı zarar		3 (3.1)	自分が実習で福山に行く際、サークルの先輩に送ってもらったが、その途中で信号の存在に気づかず信号無視をしてしまい、警察につかまってしまった。(Uygulama için Fukuyama’ya giderken, kulüpten bir <i>senpai</i> beni bıraktı. Ama yolda ışıkları fark etmeyince ışık ihlali yüzünden polis tarafından yakalandı.)
İlişki Düzeltme		2 (2.1)	お母さんとけんかして仲直りする時。(Annemle kavga ettikten sonra, barışırken.)
Haksız Suçlama		2 (2.1)	友人が自分を裏切ったと思い込んでいたら、実は友人は全く裏切るような行為をしていなく、その時謝罪した。(Arkadaşım bana ihanet etti sanırken, aslında hiç de ihanet edici bir davranışta bulunmamıştı. O zaman özür diledim.)
Toplam		96 (100)	



260 Özür Durumları ve Hissel Deneyimler

Tablo 2. Japon Öğrencilerin Özür Eylemini Gerçekleştirirken Hissel Deneyimleri

Ana Kategori	Alt Kategor i	Kişi sayısı ve yüzdesi(%)	Örnek Yanıtlar
Pişmanlık- Suçluluk		9 (95.8) 2	もっと早く支度をすればよかった。(Keşke erken hazırlık yapsaydım)
Hayıflanma		8 (87.5) 4	迷惑をかけて、申し訳ない。(Rahatsızlık verdiğim için üzgünüm.)
Endişe-korku		2 (29.1) 8	相手が怒ってないかどうか不安。(Karşı 'kızmışım' korkusu.)
Keder	Utanç	1 (11.4) 1	恥ずかしい気持ち。(Utanç hissi.)
	Üzüntü	5 (5.2)	悲しい。(Üzüntü.)
	Acı verici	4 (4.1)	ツライ。(Acı verici.)
Tekrarlamama isteği		1 (16.6) 6	次から気をつけよう。(Bir sonrakine dikkat edeyim.)
Bağışlanma isteği		1 (14.5) 4	許して欲しい。(Bağışlanma isteği.)
Telafi		4 (4.1)	迷惑かけた分を取り返さなくちゃいけない。(Verdiğim tüm rahatsızlığı telafi etmeliyim.)
Diğer		9 (9.5)	家族に会う方が優先だと思った。(Ailemi görmek daha öncelikli diye düşündüm.)
Toplam		267	

Türk Öğrencilerin Özür Eylemine Yönelik Deneyimleri

57 katılımcıdan⁴ elde edilen verilerin incelenmesi sonucunda Türk öğrencilerin gündelik hayatta karşılaştıkları özür durumları; *yaralama*, *saygı*, *söz tutamama*, *sorumluluk ihlali*, *beklenti karşılayamama* ve *haksız suçlama* olarak 6 kategoriye ayrılmıştır. Tablo 3'de her bir kategorinin toplam içerisindeki yüzdelik değeri ve örnek yanıtlar gösterilmektedir.

Tablo 3'den anlaşılacağı üzere, Türk öğrencilerin en sık karşılaştığı özür durumu *yaralama* olmuştur. Bu kategori, Türkiye'de görülen özür durumlarının yaklaşık yüzde 60'ını oluşturmaktadır. *Yaralama* kategorisinde yer alan durumlarının özellikle *duygusal yaralama* alt kategorisinde yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Diğer yandan, *saygı*, *söz tutamama*, *sorumluluk ihlali*, *beklenti karşılayamama* ve *haksız suçlama* kategorileri yüzde üç ile yüzde on arasında değişen değerlere sıralamada yer aldığı görülmektedir.

Yukarıda belirtilen özür durumlarında özür dileyen kişide hâkim olan duygulara yönelik 57 katılımcıdan 92 yanıt alındı. Tablo 4'de gösterildiği gibi elde edilen

⁴ Yanıtlarında eksiklik görülen 4 katılımcının verileri analizden çıkartılmıştır.



yanıtlar; *keder, pişmanlık-suçluluk, rahatlama, endişe-korku* olmak üzere toplam 4 ana kategoriye ayrılmaktadır.



Tablo 3. Türk Öğrencilerin Özür Eylemine Yöneldiği Durumlar

Ana Kategori	Alt Kategori	Kişi sayısı ve yüzdesi(%)	Örnek Yanıtlar
Yaralama	Duygusal	28 (49.1)	Yakın arkadaşım söylediğim bir sözden kıırıldı. Özür diledim.
	Fiziksel	6 (10.5)	Dengemi kaybedip arkadaşımın üstüne düştüm.
	Eşya	2 (3.5)	Arkadaşımın bilgisayarını kırduğım zaman.
Saygı		6 (10.5)	Hocamın sözünü kesmiştim.
Söz Tutamama		4 (7.0)	Arkadaşım ile sözleşmişken ona başka bir sebep bulup başka bir arkadaşım ile görüştüm ve tabii ki anlaşıldı.
Sorumluluk İhlali		2 (3.5)	Arkadaşımın motorunu kilitlemeden evin önüne koymuştum.Sabah çalınmıştı. Arkadaşımdan özür diledim.
Beklenti Karşılayam ama		2 (3.5)	Arkadaşım benden not istedi ama evi uzak olduğu için gidemedim. Daha sonra sevdiği kurabiyelerden alıp evine gittim. Özür diledim.
Haksız Suçlama		2 (3.5)	Oda arkadaşım ile sohbet ederken benim yanlış anlamam yüzünden ona kızgın bir tavır sergiledim.
Diğer		5 (8.7)	Özür dilemem gereken durumlarda mutlaka özür dilerim, gurur falan yapmam.
Toplam		57 (100)	

Tablo 4. Türk Öğrencilerin Özür Eylemini Gerçekleştirirken Hissel Deneyimleri

Ana Kategori	Alt Kategori	Kişi sayısı ve yüzdesi(%)	Örnek Yanıtlar
Keder	Utanç	16 (17.4)	Utandım.
	Üzüntü	12 (13.1)	Üzüldüm.
Pişmanlık-Suçluluk		26 (28.2)	Dikkatsizliğime dayalı pişmanlık.
Rahatlama		22 (23.9)	Arkadaşım mutlu olduğu için rahatladım.
Endişe-Korku		10 (10.9)	Onu kırmış olmaktan korktum.
Diğer		6 (6.5)	Onunla uzun uzun konuştum.
Toplam		92	

Tablo 4'den anlaşılacağı üzere Türk öğrencilerin özür eylemi sırasında hissettiği duygular arasında *keder* ve *pişmanlık-suçluluk* ilk iki sırada yer almaktadır. Yaklaşık olarak her dört öğrenciden biri bu duygularını dile getirmektedir. *Rahatlama* duygusunun yüzde yirmiyi aşarak üçüncü sırada yer aldığını görmekteyiz. *Endişe-korku* ise yaklaşık yüzde onluk değerle son sırada yer almaktadır.

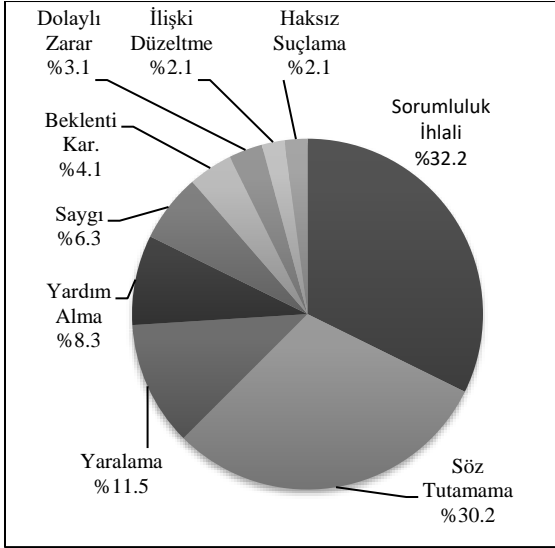
Sonuç

Bu çalışmada Japonya ve Türkiye'de üniversite öğrencilerinin sıklıkla deneyimledikleri özür durumları irdelenmiş; iki ülkede özür eylemlerinin hangi durumlarda ortaya çıktığı, bu eylem gerçekleştirilirken kişide ne tür duygular oluştuğu irdelenmiştir.

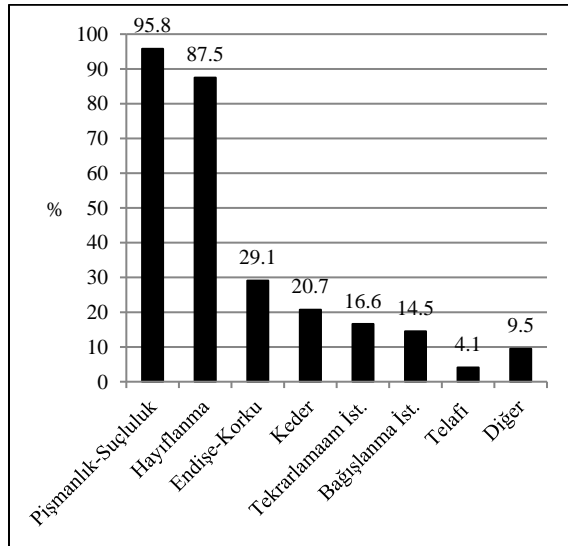


Öncelikle, Japon üniversite öğrencilerinin gündelik hayatta sıklıkla karşılaştıkları özür durumları ve bu durumlarda hissettikleri duyguları grafiğe yansıtıldığında, Şekil 2 ve 3'deki gibi bir manzara ile karşılaşmaktayız.

Şekil 2. Japon Öğrencilerin Karşılaştıkları Özür Durumları



Şekil 3. Japon Öğrencilerin Hissel Deneyimleri



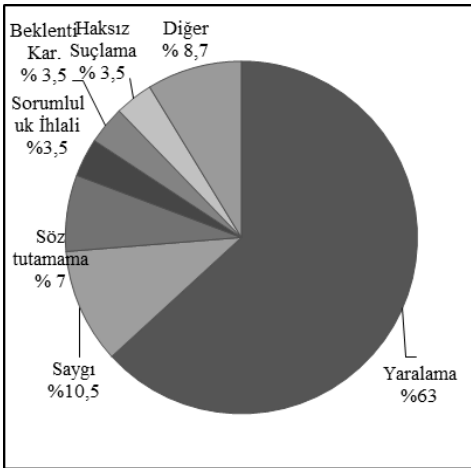
Şekil 2'den anlaşılacağı üzere, Japonya'da *sorumluluk ihlali* ve *söz tutamama* en sık görülen özür durumları olarak karşımıza çıkmaktadır. Tablo 1'de belirtildiği gibi, *sorumluluk ihlali* kategorisinde sınıflanan durumların büyük çoğunluğu *hata* alt



kategorisinde; *söz tutamama* kategorisinde sınıflanan durumların büyük çoğunluğu ise *geç kalma* alt kategorisinde yoğunlaşmaktadır. Katılımcıların yanıtları incelendiğinde *sorumluluk ihlali* durumunun ‘yarı zamanlı iş’(バイト先) gibi alt-üst ilişkisinin güçlü olduğu formal bağlamlarda ortaya çıktığı anlaşılmaktadır (Ör. 重要な売り上げ計算のミスがあって、バイト先の先輩に謝った. Satış hesaplamasında önemli bir hata olduğu için, çalıştığım yerdeki *senpaiden* özür diledim.). Diğer yandan, *söz tutamama* kategorisindeki durumların informal bağlamlarda gerçekleştiğini söyleyebiliriz. Bu kategorideki özür dilenen kişi çoğunlukla ‘arkadaş’ olarak nitelendirilmektedir (Ör.友達と約束した時間に遅れてしまい、待ち合わせ場所で謝罪をしました. Arkadaşımınla sözleştiğimiz saate geciktiğim için, buluşma yerinde özür diledim.). Bu iki kategorinin yanı sıra, Japon üniversite öğrencileri *yaralama*, *yardım alma*, *saygı*, *beklenti karşılayamama*, *dolaylı zarar*, *ilişki düzeltme* gibi durumlar da özür dileme eylemine yönelmektedir. Fakat bu özür durumlarının öğrencilerin günlük hayatlarında sıklıkla karşılaştığı durumlar olduğu söylenemez.

Japonya’da üniversite öğrencilerin özür durumlarında hissettiği duygular Şekil 3’de gösterilmektedir. Bu duygular arasında *pışmanlık-suçluluk* ve *hayıflanmanın* öne çıkmaktadır. Sahte özür durumlarından farklı olarak içten özür durumlarında kişinin suçluluk ve sorumluluk hissettiği göz önüne alındığında, bu sonucun anlaşılır olduğu düşünülebilir. Bu iki ana duygunun dışında, *endişe-korku* ve *keder* gibi negatif duygular yüzde yirmi dolayından bir değerle karşımıza çıkmaktadır. *Tekrarlamama isteği*, *bağışlanma isteği* ve *telafi* Japonya’da görülen diğer duygular arasındadır. Diğer yandan, Türk öğrencilerinin gündelik hayatta sıklıkla karşılaştığı özür durumlarını ve bu durumda hissettikleri duyguları grafiğe yansıttığımızda, Şekil 4 ve 5’deki gibi bir sonuca ulaşmaktayız.

Şekil 4. Türk Öğrencilerin Karşılaştıkları Özür Durumları



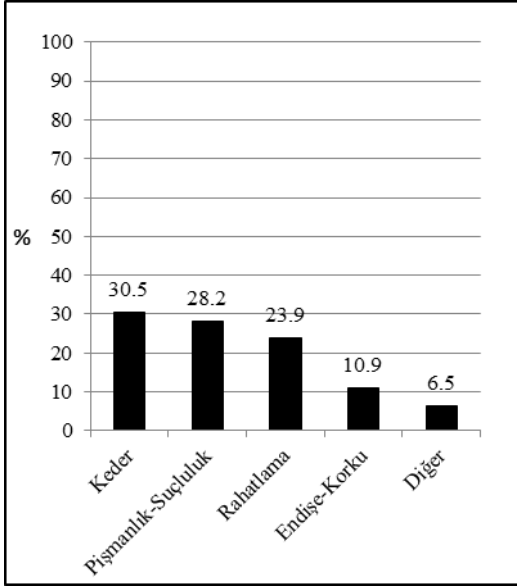
Şekil 4’den anlaşılacağı üzere, Türkiye’de en sık görülen özür durumu *yaralama* olarak karşımıza çıkmaktadır. Tablo 3’de de belirtildiği gibi, *yaralama* kategorisi *duygusal*, *fiziksel* ve *maddi* olarak üçe ayrılmaktadır. Bu kategoride sınıflanmış durumların büyük bir bölümü *duygusal yaralama* alt kategorisinde yoğunlaşmaktadır. Türk öğrencilerin yanıtları incelendiğinde *yaralama* kategorisinde özür dilenen kişinin çoğunlukla ‘arkadaş’ olarak nitelendirildiği; bu

kişiyi kırmamak adına özür eylemine yöneldiği anlaşılmaktadır (Ör. Yakın arkadaşım söylediğim bir sözden kırıldı. Özür diledim.). Diğer yandan, *saygı*, *söz tutamama*, *sorumluluk ihlali* ve *beklenti karşılayamama* ve *haksız suçlama* ise Türkiye’de



görülen diğer özür durumları arasındadır. Fakat bu özür durumları Türk öğrencilerin günlük hayatlarında sıklıkla karşılaştığı durumlar değildir.

Şekil 5. Türk Öğrencilerin Hissel Deneyimleri



Türk öğrencilerin özür durumlarında hissettiği duygular Şekil 5’de ifade edilmektedir. Bu duygular incelendiğinde *keder* ve *pişmanlık-suçluluk* duygularının öne çıktığını, *endişe - korku* duygularının da dile getirildiğini görmekteyiz. Türkiye’de görülen *rahatlama* duygusu taşıdığı pozitif nitelik bakımından diğer duygulardan farklılık göstermektedir. *Keder*, *suçluluk* gibi negatif duyguların egemen olmasının doğal karşılanacağı özür eyleminde, *rahatlama* gibi pozitif bir duygunun dile getirilmesi ilk

bakışta tezat gibi görülebilir. Fakat *rahatlama* kategorisinde yer alan yanıtlar incelendiğinde söz konusu duygunun özür eylemi sırasında değil; eylem gerçekleşikten sonra hissedildiği anlaşılmaktadır. (Ör. ‘Arkadaşım mutlu olduğu için rahatladım’.) Yani, özür eyleminde bulunan kişi bu eylemin arzulan sonucu doğurmasından dolayı bir rahatlama hissetmektedir.

Bu çalışmada Türk ve Japon üniversite öğrencilerinin günlük hayatlarında sıklıkla başvurdukları *içten özür* durumları konu edinmiştir. İki ülkede *özür* eylemleri hangi durumlarda ortaya çıkıyor, kişide nasıl duygulara neden oluyor sorularına yanıt aranmıştır. Özür eyleminin doğası gereği *pişmanlık-suçluluk*, *keder*, *endişe-korku* gibi duygulara hem Japonya’da hem Türkiye’de rastlanılmaktadır. Fakat iki ülke sonuçları kendi içinde değerlendirildiğinde öğrencilerinin *yaşam tarzı ve kültürel değerleri* hakkında bazı yansımalar görülmektedir. Örneğin, Japonya’da üniversite öğrencileri yarı zamanlı çalışma (*baito*) yoluyla iş hayatı ile görece erken yaşta tanışmaktadır. Yine öğrencilerin eğitim hayatı boyunca bir üniversite kulübünde (*sākuru*) faaliyet göstermesi sık karşılaşılan bir durumdur. Alt-üst ilişkisinin hâkim olduğu iş hayatı, kulüp faaliyeti gibi bağların *sorumluluk ihmali* nedenli özür durumlarının oluşmasına zemin hazırladığı düşünülebilir.

Diğer yandan *geç kalma*, ya da *duygusal yaralama* gibi durumlar yaşam tarzından bağımsız olarak günlük hayatta herkes tarafından deneyimlenen olaylar olarak değerlendirilebilir. Japonya’da *geç kalma* durumunun, Türkiye’de ise *duygusal yaralama* durumunun sıklıkla görülmesi, öğrencilerin bu durumlara atfettiği önem ile ilgili olabilir. İleriki çalışmalarda iki ülke öğrencilerine benzer



durumlar gösterilerek söz konusu durumlarda özür dilemeye gerek duyup duymadıkları, ne tür bir strateji ile sorunu aşma yoluna gittikleri araştırmalıdır. Ayrıca, katılımcı sayısını artırarak özür durumlarına ilişkin farklı kategorilerin bulunup bulunmadığı; cinsiyet, öğrenim görülen bölüm, dış kültürlerle olan ilişki seviyesi gibi değişkenlerin özür algısında bir etkiye sahip olup olmadığı; hangi durumlarda hangi duyguların nasıl bir yoğunlukta yaşandığı da açıklığa kavuşturulması gereken diğer konular arasındadır.

Kaynakça

- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1982). "Children's Reactions to Apology", *Journal of Personality and Social Psychology*, 43:742-753.
- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1989) "Children's Reactions to Transgressions: Effects of the Actor's Apology, Reputation and Remorse", *British Journal of Social Psychology*, 28: 353-364.
- Itoi, R., Ohbuchi, K., & Fukuno, M. (1996) "Across Cultural Study of Preference of Accounts: Relationship Closeness, Harm Severity, and Motives of Account Making", *Journal of Applied Social Psychology*, 26:913-934.
- Ohbuchi, K., Kameda, M., & Agarie, N. (1989). "Apology as Aggression Control: Its Role in Mediating Appraisal of and Response to Harm", *Journal of Personality and Social Psychology*, 56: 219-227.
- Ohbuchi, K. (2010). *Shazai no Kenkyu: Shakumei no Shinri to Hataraki*, Tohoku Daigaku Shuppankai.
- Nakagawa, H., & Yamazaki, A. (2004) "Taijin Kattō Bamen ni Okeru Yōji no Shazai Kōdō to Shinmitsusei Nno Kanren", *Kyōiku Shinrigaku Kenkyu*, 52 (2): 159-169.
- Kumatoriya T. (1993). "Hatsuwa Kōi Taishōkenkyū no tame no Tōgōteki Apurōchi: Nichi eigo no 'Wabi' o Rei ni", *Nihongo Kyoiku*, 79: 26-40.
- Özyıldırım, I. (2010). The Level of Directness in Turkish Apology Forms in Relation to the Level of Education. *Journal of Faculty of Letters/Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 27(1): 179-2001.
- Toksoz, L. (2013). "Shazai no Seiki Jōkyō to Kanjo Taiken ni Tsuite: Seijitsuna Shazai to Doguteki Shazai ni Chakumoku Shite", *Nidaba*, 42:80-89.
- Toksoz, L. (2016). "Doguteki Shazai Kōi no Seiki Jōkyō to Kanjō Taiken ni Tsuite: Nihonjin Daigakusei to Torukojin Daigakusei o Taishō ni", *Japon Dili ve Kültürü Eğitimi Araştırmalarına Yeni Yaklaşımlar*, 2:103-113.



ENTENDED ABSTRACT IN ENGLISH

Apology Situations and Emotional Experiences: A Study on Japanese and Turkish University Students

In our daily lives, we may be involved in actions that may disturb other people even if we are aware of it or not. In such cases, the person who is involved in the action is expected to make an *explanation* in order to prevent any negative situation that may arise in human relations. One of the most effective explanations is apology. Apology is defined as taking responsibility for the situation in order to correct the relationship due to the mistake the person makes or the disturbance that s/he has caused (Kumatoriya, 1993).

As it is understood from the definition of the act of apology, the person who apologies must feel guilty for the disturbance s/he has caused. This type of apology is called a heartfelt apology. However, there are also situations where the person apologies for pragmatic purposes, such as escape from punishment, or uses apology as an instrument even though s/he does not feel any sense of guilt or responsibility. Such type of *apology* is called *instrumental apology* (Nakagawa & Yamasaki, 2005).

Toksöz (2016) emphasizes the cultural differences of the two societies. It is stated in the aforementioned study that even in situations where Japanese students are right, they do not apply explanations such as refusal, legitimacy, or excuse. It is also understood that when Japanese students carry out false apology, they mention negative feelings such as anger and sadness more than Turkish students do.

When the studies on the act of apology are examined, we see that in most of them participants are shown certain situations and their responses are measured. But in order to approach the subject in a more comprehensive way, it is necessary to clarify in which situations the person goes toward the apology act, and also what feelings s/he experiences when s/he carries out this action.

The aim of this study is to classify the apology situations that Japanese and Turkish university students often experience in their daily lives and to clarify their experience of feelings. In the study, 97 Japanese and 61 Turkish university students have been asked about the situations where they have recently apologized and their feelings while apologizing. As a result of the research, it has been determined that the categories of negligence of responsibility (*sekimu furiko*) and not-keeping promises (*yakusoku ihan*) are the most common situations of apology in Japan. With regard to the feelings of Japanese university students in apology situations, *regret-guilt* and *bewailing* come to the forefront. On the other hand, it has been understood that the most common situation of apology in Turkey is hurting (emotional hurting). Also; regret, guilt, and sadness are met as basic experiences of feeling in Turkey as well as in Japan.

When the results of the two countries are assessed on their own, some reflections on the *lifestyle* and *cultural values* of the students are observed. For example, in Japan, university students meet with the business life at relatively an early age through part-time work (*baito*). And it is a frequent occurrence that the students get into the act in a university club (*sākuru*) throughout their education life. It can be considered that contexts such as business life, club activity, where the superior-subordinate relationship dominates, pave the way for the occurrence of apology situations caused by *negligence of responsibility*. On the other hand, situations such as *being late* or *emotional hurt* can be considered as events experienced by everyone in daily life, regardless of their lifestyle. That the situation of *being late* in Japan, and *emotional hurt* in Turkey are often observed may be related to the importance that the students attach to this situation.

Keywords: Explanation; apology; apology situations; emotional experience.

