مجلة الآداب، م٣٠، ع١ ، ص ص ٣١-٦٦ ، جامعة الملك سعود، الرياض (٢٠١٨/ ١٤٣٩هـ)

"آسف جدًا يا صديقي": أساليب الاعتذار لدى متعلمي اللغة العربية

محمد ناصر الرياشي

ماجستير لغويات تطبيقية، معهد اللغويات العربية، جامعة الملك سعود، الرياض ، المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٥/ ١/ ١٤٣٨هـ، وقبل للنشر في ١٨/ ٥/ ١٤٣٨هـ)

الكلمات المفتاحية : الاعتذار، اللغة الثانية، فعل الكلام، إكمال الخطاب.

ملخص البحث: أُجريت العديد من الأبحاث على استخدام الاعتذار في اللغة الثانية، بيد أنَّ أغلب تلك الدراسات كانت تركز بشكلٍ كبير على عددٍ مُحددٍ من اللغات الأجنبية كاللغة الإنجليزية والألمانية والعبرية، في حين نجهل عن استخدام الاعتذار من قبل متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية، لذا فإنَّ هذه الدراسة تهتم بمدى تأثير المستوى اللغوي، وحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء الاعتذار في اللغة الثانية. وقد شارك في هذه الدراسة مائة وخمسون طالبًا، وقُسِّموا إلى ثلاث مجموعات: متوسط، ومتقدم، وناطق أصلي، باستخدام اختبار إكمال الخطاب الذي تكوّن من تسعة مواقف اعتذارية. وقد وجدت هذه الدراسة أنَّ أداء المشاركين للاعتذار قد تأثر بدرجة واضحة باختلاف مستواهم اللغوي، مع وجود دلالة واضحة على تشابه أداء المجموعة المتقدمة للمجموعة الأصلية، مما يعني وجود تطور تداولي لدى المجموعة المتقدمة. أما فيما يتعلق بأداء المشاركين في المواقف التسعة، فقد كان جليًا أن أداءهم للاعتذار قد تأثر أيضًا باختلاف حجم المهمة المراد تنفيذها. أخيرًا، كشفت هذه الدراسة عن ظهور إستراتيجية جديدة للاعتذار وهي الألفاظ الدينية، وهذا بلا شك يوحي إلى احتمالية اختلاف أداء أفعال الكلام في اللغة العربية عن اللغات الأخرى.

''Very sorry, my friend": apologize methods the Arabic language learners

DR. Mohammed Nasser Ali Al-Reyashi
Master of Applied Linguistics, Arabic Linguistics Institutem King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia

(Received 5/1/1438H; Accepted for publication 18/5/1438H)

Keywords: Apology, Second language, Speech Acts, Complete speech

Abstract: Apologizing in L2 has received a great deal of attention in Interlanguage Pragmatics. However, the majority of previous studies has focused mainly on certain languages such as English, German and Hebrew whilst there are some other languages that have been under-researched, e.g. Arabic. Therefore, the present study examines the use of apologies by L2 learners of Arabic, using Discourse Completion Test. It also looks at the influence of learners' proficiency and degree of imposition upon the production of apologies. There were 150 participants in this study, further divided into three groups: intermediate, advanced and native speaker. The results show that the learners' proficiency had a noticeable impact upon the learners' use of apologies. In other words, learners' production of apologies developed with the increase of proficiency. As a result, learners in the advanced group approximated Arabic native speakers in terms of the use of apologies. In addition, the results indicate that there was an effect of the social variable (degree of imposition) on the use of apologies. Finally, a new apology strategy, namely religious expressions, was used which casts some doubt on the universality of apology strategies identified in the literature.

مقدمة

يُقصد بالتداولية البينية (Interlanguage Pragmatics)، دراسة كيفية استخدام أو اكتساب متعلمي اللغة لأنماط العمل اللغوي في اللغة الثانية (Kasper and Blum-Kulka, 1992)، وتُعد من المجالات الحديثة في تعليم أو اكتساب اللغة الثانية التي لقيت اهتمامًا واسعًا لدى الباحثين في اللغويات التطبيقية في العقود الثالثة الماضية (القحطاني، ٢٠١٥، ٢٠١٤؛ Kasper and Rose، ٢٠٠٢)؛ لأنَّ التركيز على تعليم أو اكتساب التراكيب النحوية أو المفردات أو نطق الأصوات الصحيح لم يعد كافيًا، إذ أصبحت القدرة التواصلية أو الحوارية تؤدِّي دورًا بارزًا في تعليم أو اكتساب اللغة الثانية، حتى يتمكن المتعلمون من استخدام اللغة الهدف استخدامًا صحيحًا يمكنهم من التواصل الاجتماعي مع الآخرين – سواءً كانوا ناطقين أصليين أو غير ناطقين بها بصورة فعّالة (الجديع، ٢٠١٤)، وكذلك تجنب الوقوع في الفشل التداولي (Pragmatic Failure)، الذي قد يحدث بسبب سوء الفهم بين المتحدث والمتلقي (الحمد، ٢٠٠٩).[١]

وبالنظر إلى الأبحاث التي أجريت حتى الآن في مجال التداولية البينية، نجد أن جُلَّها تمحورت حول استخدام متعلمي اللغة لأفعال الكلام (Speech Acts)، وهذا بلا شك يُظهر أهمية نظرية أفعال الكلام في مجال التداولية البينية التي تركز على استخدام اللغة في تـأدية الأعمال اللغوية (Austin, 1962; Searle; 1969)، ولكن ما قد يُعاب على تلك الأبحاث هو تسليطها الضوء على لغات معينة كاللغة الإنجليزية واللغة العبرية واللغة الألمانية واللغة الإسبانية، وتجاهلها للغات أخرى كاللغة العربية. ومن هذا المنطلق، فإنَّ هذه الورقة ستسهم في سد مثل هذه الفجوة من خلال دراسة تأدية متعلمي اللغة العربية للاعتذار (Apology)، وقد أُختير الاعتذار دون غيره من أفعال الكلام الأخرى لكثرة استخدامه في حياة المتعلمين اليومية، ولتأثيره الكبير على العلاقات الاجتماعية، ولندرة الأبحاث التي أجريت على استخدامه من قبل متعلمي اللغة العربية.

فالبحث يهدف إذن إلى معرفة استخدام متعلمي اللغة العربية كلغةٍ ثانية لإستراتيجيات الاعتذار التي وضعها كوهين Cohen وأولشتين Olshtain من خلال النظر إلى مدى تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها في استخدامهم لإستراتيجيات الاعتذار، إضافةً إلى معرفة التطور التداولي في استخدام أساليب الاعتذار لدى هؤلاء المتعلمين للعربية من غير الناطقين بها.

وتأتي أهمية هذا البحث في أنهُ يُعد أول دراسة باللغة العربية في فن الاعتذار وإستراتيجياته المعروفة التي وضعها كوهين Cohen وأولشتين Olshtain بمجال

---

(١) للمزيد عن التداولية والكفاية التداولية، انظر الجديع (٢٠١٤).

التداولية البينية Inter language Pragmatics وفق نظرية أفعال الكلام لأوستن Austin؛ لأنَّ أغلب الدراسات التي تطرقت لفعل الاعتذار الكلامي في مجال التداولية البينية Inter language Pragmatics كانت باللغة الإنجليزية، ولا توجد دراسات تطرقت لهذا الموضوع باللغة العربية سوى دراسة واحدة أُجريت على عينة من الطالبات الدارسات بقسمي اللغويات التطبيقية والأدب الإنجليزي في جامعة الملك سعود، كما تظهر أهمية البحث أيضًا في أنهُ درس التطور التداولي بين متعلمي اللغة العربية كلغةٍ ثانية من جنسياتٍ مُختلفة، ومستوياتٍ متعددة؛ من أجل بيان التطور التداولي في فعل الاعتذار الكلامي باللغة العربية، وإظهار ما إذا كان هناك اختلاف في توظيف إستراتيجيات الاعتذار بين المجموعات الثلاث المتوسطين، والمتقدمين، والناطقين الأصليين باللغة العربية.

الاعتذار

صنّف سيرل Searle (١٩٦٩) الاعتذار على أنه من الأعمال التعبيرية (Expressives) التي يُقصد بها "التعبير عن موقف أو شعور المتحدث تجاه شيء ما" (الجديع، ٢٠١٤، ص. ٥٠٩)، في حين عرّف فريزر Fraser (١٩٨١) الاعتذار بأنّه عملية التعبير عن الندم حيال الخطأ أو الذنب المرتكب، وتَحمّلُ المتحدث كامل المسؤولية على النتائج المترتبة عليه. ويتضح من هذا التعريف أنَّ الاعتذار يؤدِّي عددًا من الوظائف المختلفة، ولعل من أهمها هو إصلاح الخطأ أو الذنب الذي أُرتكب (Austin, 1962; Searle, 1969)، ويُسهم في الحفاظ على تقوية التآلف الاجتماعي (Goffman, 1971; Leech, 1983)، كما يُعد الاعتذار عقوبة للمُعتذِر لكون الاعتذار من الأعمال التي تهدد ماء وجه المتحدث، الأمر الذي سيسهم في تجنبه ارتكاب الأخطاء في المستقبل (Blum-Kulka and Olshtain, 1984). بناءً على ذلك، يُخفف الاعتذار من وطأة الخطأ على المُعتذَر له مما يقلل من نسبة بحثه عن الانتقام أو أخذ الثأر (Blum-Kulka and Olshtain, 1984)؛ لذا يتضح مما سبق أن الاعتذار يعزز العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع، ويُبعد الضغينة من أفراده، فالإلمام به يعد أمرًا مهمًّا لمتعلمي اللغة الثانية عند انخراطهم في الحوارات الاجتماعية في اللغة الهدف.

وعلى الرغم من أنّ وظائف الاعتذار لا تتغير بتغير الثقافة أو اللغة، فإنّ أسلوب الاعتذار يختلف من ثقافة إلى أخرى ومن لغة إلى أخرى، وهو ما ينبغي أن يعيه متعلم اللغة حتى يكون اعتذاره مقبولًا لدى المُعتذَر له. ومن الممكن أن يختلف أسلوب الاعتذار من شخص إلى آخر في المجتمع نفسه، وذلك لعوامل عدة منها: – على سبيل المثال – العمر، والمستوى التعليمي، والخلفية الاجتماعية، والجنس، والمنزلة الاجتماعية (Cohen and Olshtain, 1981; Olshtain, 1983; Tannen, 1982).

وقد أظهرت الدراسات السابقة أنَّ أساليب الاعتذار – على الرغم من اختلافها عبر الثقافات واللغات – محدودة العدد، بمعنى آخر أنَّ المتحدثين بلغة ما قد يفضلون استخدام أساليب اعتذارية معينة في حين يلجأ متحدثون بلغة أخرى إلى استخدام أساليب اعتذارية مختلفة، لكنها في المجمل لا تخرج عن تلك الأساليب نفسها التي حدّدها عدد من الباحثين في مجال التداولية البينية (منهم على سبيل المثال،-Blum Kulka and Olshtain, 1984; Olshtain and Cohen, 1983; Trosborg, 1987)، وهذه الأساليب تشمل: التلفظ بالاعتذار، وطلب قبول الاعتذار من المُعتذَر له، والتعبير عن الندم، وتحمل مسؤولية الخطأ المرتكب، وطلب العفو والصفح من المُعتذَر له، والوعد بعدم تكرار الخطأ في المستقبل، والعرض بإصلاح الموقف أو تقديم تعويضٍ عن الخطأ. ورغم أن الدراسات السابقة التي أُجريت على العديد من اللغات قد أثبتت عالمية تلك الأساليب، فإننا لا نعلم عن مدى مصداقية ذلك الادعاء، خصوصًا في بعض اللغات الشرقية – مثل اللغة العربية – التي لم تُبحث حتى الآن، وهو الأمر الذي تعكف هذه الدراسة على التحقق منه، كون اللغة العربية لها طابع مختلف عن بقية اللغات لتأثرها بالدين الإسلامي الحنيف، فمن الممكن وجود بعض الألفاظ أو العبارات الدينية التي يلجأ لها المعتذِر أثناء تأدية الاعتذار في اللغة العربية.

وعند الحديث عن أساليب الاعتذار، ينبغي أن نلفت الانتباه إلى ما توصّل إليه براون وليفنسون (Brown and Levinson, 1987) – وهما من أسّسا نظرية التلطف (Politeness Theory) – من وجود ثلاثة متغيرات اجتماعية تؤثر تأثيرًا مباشرًا في أداء أفعال الكلام بوجه عام وفي أداء الاعتذار بوجه خاص، وهذه المتغيرات هي: البعد الاجتماعي Social Distance، والمنزلة الاجتماعية Social Status، ودرجة الإملاء Degree of Imposition، فالبعد الاجتماعي يُقصد به "التآلف" و"القرب" بين المتحدثين، فإذا كان المتحدثان يعرف أحدهما الآخر جيدًا فتكون درجة البعد الاجتماعي في هذه الحالة منخفضة (–)، أما إذا كانا لا يعرف أحدهما الآخر مطلقًا فتكون درجة البعد الاجتماعي في هذه الحالة مرتفعة (+)، في حين تكون درجة البعد الاجتماعي متساوية (=) إذا كانا يعرف أحدهما الآخر معرفة بسيطة؛ أمّا المنزلة الاجتماعية فيُقصد بها المنزلة الاجتماعية لكلا المتحدثين، فإذا كانت منزلة المتحدث أعلى من منزلة المستمع فتكون درجة المنزلة الاجتماعية منخفضة (–)، في حين إذا كانت منزلة المتحدث أقل من منزلة المستمع فتكون درجة المنزلة الاجتماعية عالية (+)، وتكون درجة المنزلة الاجتماعية متساوية (=) إذا كان المتحدث والمستمع في المنزلة نفسها، أمّا درجة الإملاء فيُقصد بها حجم المهمة المراد تنفيذها، فإذا

كانت المهمة شاقة وصعبة على المستمع، بحيث تريق ماء وجهه، فتكون درجة الإملاء عالية (+)، في حين إذا كانت المهمة سهلة وليس لها تأثير كبير على ماء الوجه فتكون درجة الفرض منخفضة (–)، أما إذا كانت المهمة متوسطة فتكون درجة الفرض معتدلة (=) (القحطاني، ٢٠١٥، ص. ٣٠٧-٣٠٨).

وقد أظهرت الدراسات الميدانية في مجال التداولية البينية عن نتائج متفاوتة حول وجود ارتباط وثيق بين تلك المتغيرات من جهة، وبين أداء أفعال الكلام عمومًا، والاعتذار خصوصًا من جهة أخرى، فعلى سبيل المثال، فقد أظهرت الدراسة التي قام بها كلٌّ من: فولمر وأليشتيان (Vollmer and Olshtain, 1989)، لأداء الاعتذار في اللغة الألمانية أن المنزلة الاجتماعية، والبعد الاجتماعي قد أثر بدرجة كبيرة على استخدام عينة البحث لأساليب الاعتذار، كما عززت دراسة كيم (Kim, 2008)، ما دعا إليه براون وليفنسون، حيث وجدت الدارسة أنّ الناطقين باللغة الكورية الجنوبية استخدموا أساليب اعتذارية مع المتحدث صاحب المنزلة الاجتماعية العالية تختلف عن الأساليب التي استخدمت مع صاحب المنزلة الاجتماعية المنخفضة، في حين أنّ هناك بعض الدراسات أظهرت عدم وجود تأثير ملحوظ للمتغيرات الاجتماعية على أداء أفعال الكلام (على سبيل المثال، Ellis, 1992; Trosborg, 1995). "فمن الأرجح أن مدى تأثير هذه المتغيرات على أداء المشاركين لأفعال الكلام يختلف من لغة إلى لغة، ومن ثقافة إلى ثقافة، ففي بعض الثقافات يكون لمنزلة الشخص الاجتماعية تأثير واضح على أداء المتحاورين معه، في حين أنَّ مثل هذا الأمر قد لا يكون موجودًا في ثقافات أخرى" (القحطاني، ٢٠١٥، ص. ٣٠٨).

فن الاعتذار في العربية

الاعتذار مصدر اعتذر وهو مأخوذ من مادّة (ع ذ ر) الّتي تدلّ على معانٍ كثيرة غير منقادة، ومنها: العذر وهو روم الإنسان إصلاح ما أنكر عليه بكلام، ويقال منه: عذرته أعذره عذرًا من باب ضرب ضربًا، والاسم: العذر (بالضم) والجمع: أعذار. ويقال: فلان قام قيام تعذير فيما استكفيته، إذا لم يبالغ وقصّر فيما اعتمد عليه فيه. وقد تضمّ الذّال بالاتباع فيقال: «عذر»، ويقال: اعتذر فلان اعتذارًا ومعذرة وعذرة من دينه فعذرته، وهو معذور. وتقول: اعتذر إليّ، طلب قبول معذرته، واعتذر عن فعله أظهر عذره (ابن منظور، باب عذر، ١٩٨٥). وقال بعضهم: أصل العذر من العذرة وهي الشّيء النّجس، ومنه سمّيت القلفة العذرة، فقيل عذرت الصّبيّ إذا طهّرته وأزلت عذرته، وكذا عذرت فلانًا: أزلت نجاسة ذنبه بالعفو كقولك غفرت له أيّ سترت ذنبه (الرازي، ٢٠١٠)، (الفيومي، ٢٠١٠)، (عيد، ٢٠٠٥)، (الفيروز أبادي،

١٩٨٥)، (الأصفهاني، ٢٠٠٢). أمّا (إسكندر، ٢٠٠٢) فقد أورد كلمة الاعتذار بثلاثة معانٍ، هي:

١. اعتذر: (فعل) فيقال: اعتذرَ إلى / اعتذرَ عن / اعتذرَ لـ / اعتذرَ من يعتذر، اعتذارًا، فهو مُعتذِر، والمفعول مُعتذَرٌ إليه، واعْتذَرَ فلانٌ: صار ذا عُذْرٍ.

٢. اعْتذَرَ إليه: طَلَبَ قبول مَعْذِرَتِه، قال تعالى: ﴿ وَلَئِن سَأَلْتَهُمْ لَيَقُولُنَّ إِنَّمَا كُنَّا نَخُوضُ وَنَلْعَبُ ۚ قُلْ أَبِاللَّهِ وَءَايَٰتِهِۦ وَرَسُولِهِۦ كُنتُمْ تَسْتَهْزِءُونَ ﴿٦٥﴾ لَا تَعْتَذِرُوا۟ قَدْ كَفَرْتُم بَعْدَ إِيمَٰنِكُمْ ۚ إِن نَّعْفُ عَن طَآئِفَةٍ مِّنكُمْ نُعَذِّبْ طَآئِفَةً بِأَنَّهُمْ كَانُوا۟ مُجْرِمِينَ ﴿٦٦﴾ ﴾ [التوبة: ٦٥- ٦٦].

٣. اعتذار: (اسم) مصدر اِعْتَذَرَ، فيقال: قَدَّمَ اعْتِذارَهُ: عُذْرَهُ، أَي الحُجَّة الَّتي تُقَدَّمُ لِنَفْيِ ذَنْبٍ أو تَبْرِيرِهِ. أما في الاصطلاح فقد عُرف بالعديد من التعريفات منها: عرفه (القرني، ٢٠١٣)، بأنهُ محاولة الإنسان إصلاح ما أنكره عليه الآخرون، بأن يظهر الندم ويتحرى ما يمحو ذنبه. في حين قال (الكفويّ، ٢٠١٠)، الاعتذار: إظهار ندم على ذنب تقرّ بأنّ لك في إتيانه عُذرًا، أَمَّا (المناويّ، ٢٠٠٢)، فيقول: الاعتذار: تحرّي الإنسان ما يمحو أثر ذنبه». أمّا (القحطاني، ٢٠١٥) فيذكر أنّ وظائف أفعال كلام الاعتذار في الإنجليزية الأمريكية فتستخدم الاعتذارات لمجموعة متنوعة من الأسباب، مثل: (للقول بأنهم آسفون / لشرح لماذا حدثت الإساءة/ لإصلاح الإساءة، والحفاظ على علاقة طيبة مع المُخاطب).

ويعرِّف (الفقيه، ٢٠١٢) الاعتذار بأنهُ: "فعل نبيل وكريم، يُعطي الأمل بتجديد العلاقة وتعزيزها والتزام يحثنا على العمل من أجل تحسين العلاقات الاجتماعية".

ويذكر (المقالح، ١٩٩٥) أنّ كل اعتذار يجعلنا أكثر إدراكًا لمدى تأثير سلوكنا على الآخرين؛ لأنَّ كل اعتذار سنقدمه بعد الآن سيساعدنا على أن نكون أكثر وعيًا بالتأثير الذي يقع على الآخرين جراء سلوكنا وسوف يعلمنا أن نكون أكثر حساسية وحذرًا ومراعاة لمشاعر الآخرين في المستقبل عندئذ يمكن أن نحدث أثرًا في الآخرين ويمكن في النهاية أن نجعلهم أكثر حساسية تجاه نتائج سلوكهم، أمّا (الشميري، ٢٠١٠) فيذكر أنّ الشيء المعتاد عندما نرتكب خطأ ما، هو أن نحاول إيجاد الأعذار، والمبررات بطريقة أو بأخرى، لكن عندما نقر بأخطائنا ونحاول الاعتذار إلى الأشخاص الذين ألحقنا بهم الأذى ونجعلهم يشعرون بحقيقة مشاعرنا تجاه ما ارتكبناه في حقهم ونقوم بالتكفير عن أخطائنا، فإننا نستطيع أن نستعيد ثقة الآخرين فينا للحفاظ على علاقة جيدة. في حين يوضح (المتوكل، ١٩٨٥، ١١٧) أنّ الاعتذار هو التسليم بالخطأ والتي تتم بشكل سليم عندما:

١. نكون صادقين مع أنفسنا ونعترف بأننا قد ارتكبنا خطأ ونحتاج إلى أن نكفر عنه.

٢ــ نتحمل المسؤولية الكاملة عن أفعالنا وعن أي أذى سببناه لشخص آخر.

٣- يكون لدينا إحساس بأن تقديم الاعتذار هو شيء ملح للغاية نقدمه بأسرع ما يمكن.

٤- نخبر بالضبط كل من سببنا له الضرر أو الأذى بما ندرك الآن أننا قد أخطأنا فيه وأن نكون محددين للغاية، وأن نفعل ذلك.

٥- نطلع من تسببنا في إيذائهم بالمشاعر السيئة التي نحس بها تجاه ما فعلناه، ونوضح أنها سيئة بما يكفي لكي تجعلنا نغير من سلوكنا ونمتنع عن تكرار هذا الأمر ثانية.

وتقول (جابر، ٢٠٠٩) لكي يكون الاعتذار فعّالًا ومؤثرًا يجب أن ينبع من إحساس حقيقي بالندم والرغبة الحقيقية في عدم تكراره، يجب أن يشتمل على الآتي:

تقديم صورة واضحة عن الخطأ باختصار: تأكد أنك والطرف الآخر تتكلما عن الشيء نفسه بوضوح؛ لأنَّ ما يرضى من أسأت إليه أن يعرف أنك تدرك تمامًا ما أخطأت فيه، وما هو الخطأ لذلك يجب أن تركز على الخطأ دون التفرع لموضوع آخر. مثال: إذا تأخرت عن موعد لا تقول آسف على التأخير، بل اعتذر عما فاتك من اللقاء أو الاجتماع حتى تشعر الشخص بأهمية هذا اللقاء أو الاجتماع لديك، فيقبل اعتذارك بسعادة (إذا كان شخصًا طبيعيًا).

الإقرار بالخطأ الذي وقع: أظهرْ للطرف الآخر مدى إدراكك لما يشعر به من ضيق، لما حدث وتفهمك لخطأك تمامًا فيبدأ بتقبل اعتذارك.

تحمل المسؤولية وتكلم عن دورك في الخطأ: بدون عرض أي مبررات تكلم عما حدث بدقة واختصار؛ لتُشعر الطرف الآخر بمدى صدقك في الاعتذار ومعرفتك تمامًا بالخطأ. لا تحاول أن تدافع عن خطئك بصورة مبالغ فيها. إنَّ الموضوع "عنه" وعما " يشعر" به وليس عن نفسك. أو إن كان الخطأ مقصودًا أم لا؛ لأنَّ النتيجة واحدة وهي شعوره "بالإساءة " وهي الأهم والتي يجب أن تركز عليها عند قولك "آسف لما حدث ".

استخدم عبارة صريحة للاعتذار مع وعد بالالتزام: كلمة "آسف" أو " أعتذر" و "وعد" بعدم تكرار ما حدث ستعمل على إعادة بناء الثقة والعلاقة مرة أخرى وعلى أساس سليم دون غضاضة. تأكد أنَّ آسف مع تكرار الخطأ لا تفيد.

طلب العفو: إنَّ طلب العفو عن الخطأ يعطي الطرف الآخر الإحساس برد اعتباره وأنك فعلت ما هو مطلوب منك وأنك في انتظار تسامحه، أمّا الخطوة المقابلة منه ليست مسؤوليتك فقد قمت بواجبك.

أنواع الاعتذار في العربية: يذكر (المتوكل، ١٩٨٥، المقالح، ١٩٩٥)، أنّ الاعتذار نوعين شفهي أو مكتوب، وفيما يلي بيانًا لهما.

الاعتذار الشفهي:

إنَّ الفرق بين الاعتذار الشفهي والمكتوب، هو أنّك لا تعطي المتلقي وقتًا للتفكير في رد فعله، لذلك يجب أن تخطط لما ستفعله عند استقبال رد فعل الطرف الآخر سواء كان سلبيًا أم إيجابيًا، فإذا لم يكن في استطاعتك فعل ذلك فالأفضل أن ترسل اعتذارك مكتوبًا. إنَّ الاعتذار الشفهي عادة ما يكون كافيًا، ولكن أحيانًا يؤدِّي إلى المواجهة في حالة صعوبة الخطأ ومدى الإساءة التي تسبب فيها ونوع وشخصية الطرف الآخر وتفاعله مع الخطأ.

إنَّ الاعتذار الشفهي قد يكون أسهل من المكتوب؛ لأنّه لا يتطلب صياغة، كل ما هو مطلوب كلمة " آسف" أو "أعتذر" ولكن هناك بعض التكلفة التي قد تتحملها أو الفوائد التي يجب أن تضعها في الاعتبار كما سبق ذكره. إن الاعتذار الشفهي قد يتم وجهًا لوجه أو بالتليفون، ولكن يجب أن تضع شخصية الطرف الآخر والموقف نفسه في الاعتبار.

الاعتذار المكتوب: وهو يعطي الطرف الآخر الفرصة لاستيعاب ما كتبته وإعادة النظر في موقفه تجاهك. كما أنَّ الاعتذار المكتوب يجنبك المواجهة في حالة رد الفعل غير مقبولة لاعتذارك.

الدراسات السابقة في استخدام أساليب الاعتذار

عند النظر في الدارسات الميدانية التي أجريت حول أساليب الاعتذار، نجد أنها تمحورت حول نقطتين أساسيتين هما: مقارنة ناطقين أصليين للغتين أو أكثر لاستخدام أو تقييم أساليب الاعتذار، أو مقارنة الناطقين الأصليين للغة ما مع متعلمي تلك اللغة. ورغم أنّ هذه الدراسة تركز على متعلمي اللغة الثانية، فإنه من المفيد أن نسلط الضوء أولًا على استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات والثقافات المختلفة، حتى نتمكن من معرفة مدى الفروقات بين تلك اللغات والثقافات، ومن ثمّ مقارنتها بالأساليب الاعتذارية المستخدمة في اللغة العربية.

من أوائل الدراسات التي قارنت استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات هي دراسة أولشتين (١٩٨٩)، فقد اهتمت هذه الدراسة بمقارنة استخدام الناطقين الأصليين للغة الإنجليزية والألمانية والعبرية والفرنسية لأساليب الاعتذار من خلال استخدام اختبار إكمال الخطاب (Discourse completion Test)، وقد وجدت أولشتين أنّ هناك تشابهًا كبيرًا بين الناطقين الأصليين لتلك اللغات الأربع في استخدام الأساليب الاعتذارية من خلال تفضيلهم لأسلوب التعبير عن الندم، وتحمل المسؤولية الكاملة حيال الخطأ أو الذنب المرتكب. وفي دراسة أخرى، قارن برغمان وكاسبر (Bergman and Kasper, 1993)، استخدام أساليب الاعتذار في اللغتين التايلندية والإنجليزية من خلال استخدام اختبار إكمال الخطاب، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أيضًا أنّ

التعبير عن الاعتذار وتحمل المسؤولية هما: الأسلوبان الشائعان لدى المتحدثين بتلك اللغتين، مما يدل على أنّ استخدام الاعتذار في اللغة التايلندية لا يختلف عن اللغة الإنجليزية. وفي دراسة مختلفة، ركزت سوغيموتو (Sugimoto, 1998) على مقارنة طلاب الجامعات في اللغتين اليابانية والإنجليزية لأداء الاعتذار، وقد وجدت اختلافًا جذريًا بين اللغتين، تمثل في استخدام طلاب الجامعات في اللغة اليابانية لأساليب متنوعة أكثر من نظرائهم في اللغة الإنجليزية. وبالمثل، فقد أظهرت الدراسة التي أجرتها سوزينسكا (Suszczynska, 1999)، حول تأدية الاعتذار في اللغة الإنجليزية والبولندية والهنغارية أن استخدام الاعتذار يختلف اختلافًا كبيرًا بين الناطقين بتلك اللغات. كما أنّ الاختلاف في استخدام أساليب الاعتذار وُجد بين الناطقين باللغة الإنجليزية واللغة الستسوانية المستخدمة في عدد من الدول الأفريقية (Kasanga and Lwanga-Lumu, 2007).

إنّ التباين في أساليب الاعتذار عبر اللغات ليس مقصورًا فقط على استخدام تلك الأساليب، بل يتعدى إلى مدى تقييم المتحدثين بلغات مختلفة لتلك الأساليب من منظور التلطف، فعلى سبيل المثال، فقد أجرى كلٌّ من: تشانغ وهيو (Chang and Haugh, 2011)، حول تقييم الناطقين الأصليين باللغة الإنجليزية الأسترالية، واللغة الصينية للأساليب الاعتذارية المستخدمة في مكالمة هاتفية بين أسترالي وصيني، وقد طُلب من المشاركين في هذه الدراسة أن يقيموا الأساليب الاعتذارية بناءً على مستوى التلطف المتكون من خمسة بنود (تبدأ بمهذب جدًا وتنتهي بغير مهذب جدًا)، ومن ثم أجرى الباحثون مقابلة مع جميع المشاركين لمناقشة تقييماتهم والأسباب التي أدَّت إلى اختيارهم لتلك التقييمات، وقد أظهرت النتائج أن الخلفية اللغوية والثقافية قد أثّرت تأثيرًا ملحوظًا في تقييمات المشاركين للأساليب الاعتذارية وتفسيراتهم لها.

بناءً على ما سبق، يتبين لنا أنَّ هناك تشابهًا بين استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات، كما أنَّ هناك أيضًا اختلافًا بين عدد من اللغات؛ لذا فعلى متعلم اللغة أن يأخذ ذلك في الحسبان عند التواصل في اللغة الهدف، حتى يكون اعتذاره مقبولًا ومهذبًا. وعند التطرق إلى متعلمي اللغة الثانية والاعتذار – وهو لب هذه الدراسة –، سنسلط الضوء فيما تبقى من هذه الفقرة على استخدام متعلمي اللغة الثانية لأساليب الاعتذار في اللغة الهدف.

بإجراء مسح على الدراسات الميدانية في مجال التداولية البينية، وجدنا أنَّ هناك عددًا كبيرًا منها ركزت على استخدام متعلمي اللغة الثانية لأفعال الكلام، ولعل السبب الرئيس في ذلك هو تأثير المستوى اللغوي للمتعلمين في أدائهم لأفعال الكلام، ولقد نال الطلب النصيب الأكبر من تلك الدراسات،

غير أنَّ هناك عددًا لا بأس به ركزت على استخدام متعلمي اللغة الثانية للاعتذار، وكان اهتمام جُل تلك الدراسات منصبًّا على تعلم اللغة الإنجليزية والعبرية كلغة ثانية أو لغة أجنبية، في حين أنّ بعض اللغات – على سبيل المثال اللغة العربية – لم تلقَ اهتمامًا واسعًا من الباحثين في مجال التداولية البينية.

من أشهر الدراسات التي تطرقت لاستخدام متعلمي اللغة الثانية للأساليب الاعتذارية هي دراسة كوهين وألشتيان (Cohen and Olshtain, 1981)، وهما أول من عمل تصنيفًا للأساليب الاعتذارية، وقد شارك في هذه الدراسة ٣٢ شخصًا، قُسِّموا إلى ثلاث مجموعات: مجموعة متعلمي اللغة الإنجليزية من الجنسية الإسرائيلية، ومجموعة الناطقين الأصليين باللغة الإنجليزية، ومجموعة الناطقين الأصليين باللغة العبرية، وقد كانت أداة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي لعب الأدوار (Role Plays)، وقد أظهرت النتائج أنَّ المتعلمين قد وقعوا في فخ النقل التداولي (Pragmatic Transfer)، من اللغة الأم، وهو الأمر الذي لم يكن مقبولًا في اللغة الهدف، بمعنى آخر، أنه كان هناك اختلاف واضح بين أداء المتعلمين والناطقين الأصليين باللغة الإنجليزية، في حين أنَّ أداء المتعلمين في اللغة الهدف كان مشابهًا للناطقين الأصليين باللغة العبرية، مما يُعطي إشارة واضحة لمدى تأثير اللغة الأم على أدائهم في اللغة الهدف. وفي دراسة أخرى، أجرت أولشتاين (Olshtain, 1983) دراسة على متعلمي اللغة العبرية أثناء أدائهم للاعتذار، وقد قسّمت المتعلمين إلى مجموعتين: مجموعة لغتهم الأم اللغة الإنجليزية، ومجموعة لغتهم الأم اللغة الروسية، وقد وجدت الباحثة أن هناك تباينًا بين أداء المجموعتين، حيث كان جليًا أنّ الطلاب الروس استخدموا عددًا كبيرًا من الأساليب الاعتذارية عند مقارنتهم بنظرائهم الإنجليز، مما دعا الباحثة إلى إيعاز ذلك التباين إلى تأثير اللغة الأم في استخدام الأساليب الاعتذارية في اللغة العبرية. أما تروزبورق (Trosborg, 1987) فقد أجرت دراسة على أداء متعلمي اللغة الإنجليزية من الجنسية الهولندية للاعتذار ومقارنتهم بالناطقين الأصليين للغة الإنجليزية من خلال استخدام لعب الأدوار، وقد أظهرت النتائج أنَّ أداء المتعلمين لم يكن مختلفًا اختلافًا كبيرًا عن أداء الناطقين الأصليين، وقد أوزعت الباحثة ذلك إلى أحد أمرين، أولًا: أنَّ هناك تشابهًا بين اللغة الهولندية واللغة الإنجليزية حول استخدام الأساليب الاعتذارية، مما يعني حدوث نقل تداولي من اللغة الأم إلى اللغة الهدف، ثانيًا: أنَّ المتعلمين كانوا على مستوى عالٍ من الكفاية اللغوية والكفاية التداولية مكّنتهم من معرفة الأساليب الاعتذارية المفضلة في اللغة الهدف (الكفاية التداولية الاجتماعية)، ومن ثم استخدامها استخدامًا سليمًا في الحوارات الاجتماعية (الكفاية اللغوية التداولية).

هذه الدراسات وغيرها التي أُجريت على أداء متعلمي اللغة الثانية للاعتذار كانت تركز بدرجة كبيرة على مقارنة المتعلمين بالناطقين الأصليين، مع افتقادها لمقارنة المتعلمين ذوي المستويات اللغوية المختلفة بعضهم ببعض لتحديد مقدار التطور التداولي عند المتعلمين؛ لأنّ كاسبر وروز (Kasper and Rose, 2002)، قد خصصا فصلًا كاملًا في كتابهما الشهير عن "التطور التداولي في اللغة الثانية" عن مراحل التطور في بعض أفعال الكلام كالطلب والرفض، في حين لم يُتطرق إلى تطور استخدام أساليب الاعتذار في اللغة الثانية بسبب افتقاد المجال لدراسات ميدانية تقارن أداء الاعتذار بين متعلمين ذوي مستويات لغوية مختلفة، وهو الأمر الذي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه للإسهام في تطور هذا المجال.

الدراسات السابقة في الاعتذار في العربية

من خلال مراجعة المجلات العلمية المتخصصة في التداولية وكذلك المجلات في اللغويات التطبيقية، لم نجد إلا ثلاثة أبحاث تطرقت إلى الاعتذار في العربية، لكن هذه الدراسات الثلاث ركزت على استخدام الناطقين الأصليين للغة العربية لأداء الاعتذار (Bataineh and Bataineh, 2008; Jebahi, 2011; Nureddeen, 2008)، في حين أنّ هناك دراسة أخرى اهتمت بأداء الطلاب الأردنيين للاعتذار باللغة الإنجليزية (Bataineh and Bataineh, 2006). أمّا النظر في استخدام متعلمي اللغة العربية لأداء الاعتذار فلم يُبحث حتى الآن على حد علمنا. ونظرًا لعدم وجود دراسات ميدانية سلطت الضوء على أداء متعلمي اللغة العربية للاعتذار نستطيع مقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة، سنلجأ في هذه الفقرة إلى مراجعة نتائج تلك الدراسات، أملًا في أن تساعدنا على معرفة الأساليب الاعتذارية المستخدمة في اللغة العربية، ومن ثمَّ مقارنتها ببعض نتائج هذه الدراسة.

درست البطاينة والبطاينة (Bataineh and Bataineh, 2008) أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة الأردنية) واللغة الإنجليزية، وقد شارك في هذه الدراسة ٥٠ طالبًا وطالبة من الولايات المتحدة الأمريكية و٥٠ طالبًا وطالبة من الأردن، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب المتكون من عشرة مواقف اعتذارية، وقد أظهرت النتائج اختلافًا واضحًا بين أداء الاعتذار في اللغة الإنجليزية واللغة العربية، بحيث كان الطلاب والطالبات العرب يستخدمون أسلوب التعبير عن الاعتذار والمفخمات مراتٍ عديدة في الاعتذار الواحد، بينما كان الطلاب الإنجليز يستخدمون أساليب الاعتذار مرة واحدة فقط، وهو ما فسرته الباحثتان بمحاولة الطلاب والطالبات العرب كسب رضا المُعتذَر له، كما أنَّ الطلاب والطالبات العرب استخدموا بعض الحكم والأمثال أثناء تأدية الاعتذار.

وفي دراسة مماثلة، أجرى جباهي (Jebahi, 2011) دراسة على أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة التونسية)، وقد شارك في هذه الدراسة ٥٠ طالبًا و٥٠ طالبة يدرسون في إحدى الجامعات في تونس، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب التي تحتوي على عشرة مواقف اعتذارية، وقد وجد الباحث أنّ المشاركين فضّلوا استخدام أسلوب التعبير عن الندم وأسلوب تفسير أو سرد رواية الحدث، كما أنّ لفظ الجلالة (الله) استُخدم كثيرًا أثناء تأدية المشاركين لأداء الاعتذار، بناء على ذلك، أظهرت النتائج وجود تأثير مباشر للمتغيرات الاجتماعية (البعد الاجتماعي، والمنزلة الاجتماعية، ودرجة الإملاء)، على أداء المشاركين للاعتذار.

أمّا دراسة نور الدين (Nureddeen, 2008)، فقد سلطت الضوء على أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة السودانية)، من خلال استخدام اختبار إكمال الخطاب المكوّن من عشرة مواقف اعتذارية، وقد شارك في هذه الدراسة ٥٥ طالبًا و٥٥ طالبة يدرسون جميعًا في إحدى الجامعات بالخرطوم في السودان، وكما هو الحال في دراسة جباهي، فإنّ النتائج أشارت إلى تفضيل المشاركين لاستخدام أسلوب التعبير عن الندم وأسلوب تفسير أو سرد رواية الحدث على غيرها من الأساليب الاعتذارية، وأظهرت النتائج أيضًا عن استخدام المشاركين لبعض الكلمات، والعبارات الدينية كاحترازات لفظية للتخفيف من وطأة الخطأ أو الذنب المرتكب.

وفي دراسة مختلفة عن الدراسات السابقة، سلطت البطاينة والبطاينة (Bataineh and Bataineh, 2006) الضوء على مدى تأثير الجنس على أداء الطلاب الأردنيين للاعتذار في اللغة الإنجليزية، وقد شارك في هذه الدراسة جميع الطلاب والطالبات الذين يدرسون اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية في جامعة اليرموك، والجامعة الأردنية للعلوم والتقنية بالأردن (عددهم ١٠٠)، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب المكون من عشرة مواقف اعتذارية، وقد أظهرت النتائج تباينًا بين أداء الطلاب والطالبات للاعتذار، مما يُعطي دلالة واضحة لتأثير جنس المُعتذِر على أدائه للاعتذار.

إنّ الواضح من الدراسات السابقة هو تفضيل العرب استخدام التعبير عن الندم وتفسير رواية الحدث أو سردها أثناء تأدية الاعتذار، لكن لا نستطيع تعميم نتائج تلك الدراسات على جميع اللهجات العربية، لمعرفتنا التامة بمدى تأثير الخلفية اللغوية والثقافية على أداء أفعال الكلام عمومًا والاعتذار خصوصًا، إضافة إلى أننا نجهل عن كيفية استخدام متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للاعتذار ومدى اختلاف أدائهم عن الناطقين الأصليين.

أسئلة الدراسة

هذه الدراسة إذن ستنظر في أداء متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية في المملكة العربية السعودية، من خلال تسليط الضوء على مدى تأثير المستوى اللغوي للمتعلم على أدائه، ومدى تأثير درجة الإملاء (كمتغير اجتماعي) على أدائهم للاعتذار، ومن ثم مقارنتهم بنظرائهم الناطقين الأصليين من اللهجة السعودية، وعلى هذا فالدراسة معنية بالإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. إلى أي مدى يؤثر المستوى اللغوي للمتعلم في أدائه للاعتذار في اللغة العربية؟

٢. إلى أي مدى يختلف أداء المتعلمين للاعتذار عن أداء الناطقين الأصليين؟

٣. إلى أي مدى تؤثر درجة الإملاء في أداء المتعلمين والناطقين الأصليين للاعتذار؟

٤. هل هناك إستراتيجيات جديدة استخدمها المشاركون في هذه الدراسة غير تلك المذكورة في الإطار المقترح من قبل كوهين وألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981)؟

منهجية البحث

عينة البحث

شارك في هذا البحث مائة وخمسون طالبًا، مائة وخمسة منهم من متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية، وقُسِّموا إلى مجموعتين: متوسط ومتقدم بناءً على مستواهم الدراسي في معهد اللغويات العربية بجامعة الملك سعود، فالطلاب الذين كانوا يدرسون بالمستوى الرابع في برنامج اللغة صُنِّفوا على أنهم متوسطون؛ لامتلاكهم قدرًا كافيًا من الكفاية اللغوية في مهارات اللغة العربية، وعناصرها إضافةً إلى اكتسابهم جزءًا من ثقافة اللغة، أمَّا الطلاب الذين كانوا يدرسون الدبلوم العالي، والماجستير في برامج تعليم وتدريس اللغة العربية لغير الناطقين بها بمختلف مستوياتهم الدراسية فقد صُنِّفوا على أنهم متقدمون؛ لامتلاكهم قدرًا كبيرًا من الكفاية اللغوية في مهارات اللغة العربية وعناصرها إضافةً إلى اكتسابهم جزءًا كبيرًا من ثقافة اللغة في مراحلهم الدراسية السابقة، في حين كان عدد الطلاب الناطقين الأصليين باللغة العربية خمسة وأربعين طالبًا، واستُبعد الطلاب المبتدئين؛ نظرًا لضعف كفاءتهم اللغوية، ومقدرتهم الثقافية، خصوصًا في أفعال الكلام بين أفراد البيئة الاجتماعية التي يتلقون تعلم اللغة العربية كلغة ثانية في جامعة الملك سعود، وعليه فإنَّ الطلاب المشاركين في المجموعة المتوسطة اثنان وستون طالبًا، أمّا مجموعة المتقدمين فقد ضمت ثلاثة وأربعين طالبًا، أمّا مجموعة الناطقين الأصليين فقد ضمت خمسة وأربعين طالبًا، وكانت أعمارهم تتراوح بين ثماني عشرة إلى خمس وعشرين سنة (متوسط الأعمار: عشرون سنة)، وكانوا من جنسيات مُختلفة، حيث اشتملت الجنسية الأفريقية على ثلاثة وثلاثين طالبًا، و الجنسية الأوروبية على أحد عشر

طالبًا، في حين كانت الجنسية الآسيوية قد اشتملت على واحد وستين طالبًا، في حين كانت مشاركة الطلاب الناطقين الأصليين باللغة العربية من الجنسية السعودية؛ من أجل مقارنة أداء متعلمي اللغة العربية كلغةٍ ثانية مع الناطقين الأصليين باللغة العربية، وكان هؤلاء الطلاب يدرسون في تخصصاتٍ مُختلفة بجامعة الملك سعود، كانت أعمارهم تتراوح بين تسع عشرة سنة إلى خمس وعشرين سنة (متوسط الأعمار: واحد وعشرون سنة).

أدوات البحث

إنَّ الأبحاث في مجال التداولية قائمة بشكلٍ كبير على مقارنة متعلمي اللغة الثانية بعضهم ببعض، أو مقارنتهم بالناطقين الأصليين للغة الهدف فيما يتعلق بالطلب والرفض والشكوى والاعتذار، ومن هنا فإن أفضل الخيارات في مجال البحث التداولي هو الاعتماد على البيانات المُستنبطة *Elicited Data*، والتي تتكون من عدة أنواع لعل من أشهرها اختبار إكمال الخطاب *Discourse Completion Test* (القحطاني، ٢٠١٤)، وهي الأداة البحثية التي استُخدِمت في البحث، حيث طُلب من كل مشارك الإجابة عن تسعة مواقف اعتذارية كانت مقسمة إلى ثلاثة مستويات هي (مواقف سهلة / مواقف متوسطة / مواقف صعبة)، وقد ضم كل مستوى من هذه المستويات ثلاثة مواقف، صُمِّمت لغرض مدى تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها (انظر المرفق). فشكل الموقف الأول والثاني والثالث المواقف السهلة، حيث يعتذر الشخص عن التأخر في إعادة القلم الذي استعاره من زميله أثناء الاختبار (الموقف الأول)، ويعتذر الشخص عن الذهاب مع زملائه لزيارة زميلهم المريض الذي يرقد في المستشفى (الموقف الثاني)، ويعتذر الشخص عن ترك زميله في السوق – الذي لا يعرفه جيدًا – لمدة ساعة كاملة (الموقف الثالث). في حين شكَّلت المواقف الرابع والخامس والسادس المواقف المتوسطة، حيث يعتذر الشخص عن التأخير في إعادة المبلغ الذي استعاره من زميله (الموقف الرابع)، يعتذر الشخص عن الذهاب مع زميله لإحضار عائلته من المطار بعد وعده بالذهاب معه (الموقف الخامس)، يعتذر الشخص عن زيارة زميله بعد أن وعده بزيارته وتناول وجبة العشاء معه (الموقف السادس). أمَّا المواقف السابع والثامن والتاسع فقد شكّلت المواقف الصعبة، حيث يعتذر الشخص عن الحادث الذي ارتكبه بالسيارة التي استعارها من زميله (الموقف السابع)، ويعتذر الشخص عن كسر تُحفة فنية ثمينة أثناء زيارته منزلَ زميله (الموقف الثامن)، يعتذر الشخص عن سكب القهوة على كتاب زميله الذي استعاره منه للاستعداد للامتحان (الموقف التاسع).

إجراءات البحث

بعد تصميم اختبار إكمال الخطاب، عُرضت المواقف على مختصين في مجال اللغويات التطبيقية بمعهد اللغويات العربية لتحكيمها، والنظر في مناسبة المواقف الاعتذارية لما صيغت له، وهو قياس الكفاية اللغوية ومدى تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها أثناء الاستجابة للمواقف الاعتذارية، بعد ذلك عُدِّلت بعض المواقف بناءً على ملاحظات المحكمين. ومن أجل جمع بيانات البحث، التقى أحد الباحثين بالمشاركين في كل مجموعة على حدة، وقبل إعطائهم أوراق الاختبار، أُبلِغ المشاركين بأنّ الغرض من الدراسة هو تقييم المستوى اللغوي لديهم، حتى لا يكون تركيزهم منصبًا على كيفية أداء الاعتذار. وقد قُرِئت جميع المواقف لهم من قبل أحد الباحثين، والإجابة على جميع استفساراتهم. وبعد جمع البيانات قام أحد الباحثين بتفريغ البيانات، ثم قام الباحثان بتحليلها وفقًا للإطار المقترح من كوهين وألشتاين.

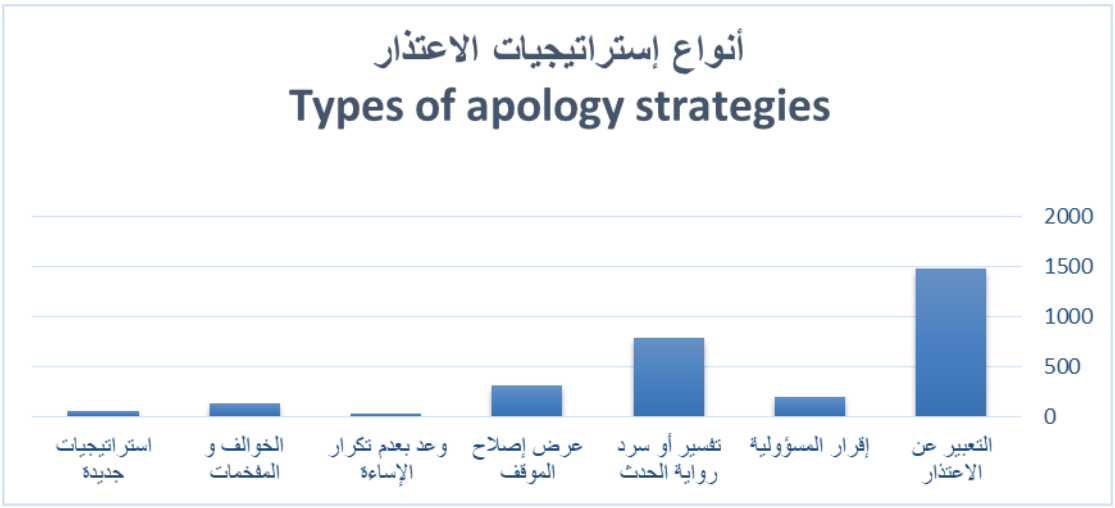
تحليل البيانات

حُلِّلت بيانات هذا البحث وفقًا للإطار المقترح من كوهين وألشتاين (*Cohen and Olshtain , 1981*)، والمتبع في أغلب الأبحاث، فهذا الإطار يقسم الاعتذار إلى خمس إستراتيجيات أساسية هي: التعبير عن الاعتذار *Expression of an apology*، إقرار المسؤولية *Acknowledgment of responsibility*، تفسير أو سرد رواية الحدث An explanation or account ، عرض إصلاح الموقف An offer of repair ، وعد بعدم تكرار الإساءة A promise of non-recurrence ، فالتعبير عن الاعتذار يعني استخدام المتكلم / الكاتب كلمة، أو تعبيرًا، أو جملة واحدة تحتوي على فعل مثل "يأسف"، أو "يعفو"، أو "يسامح"، أو "يعتذر". أما إقرار المسؤولية فيعني إقرار المسيء بخطئه في التسبب في هذه الإساءة وهي ما يمكن وضع درجة هذا الإقرار من طرف المعتذر على المحك. في حين أنّ تفسير أو سرد رواية الحدث فيعني وصف المتكلم/ الكاتب الوضع الذي دفع به لاقتراف الإساءة. أمّا عرض إصلاح الموقف فيجتهد فيه المعتذر محاولًا القيام بعمل أو تحمل الضرر الناجم عن اقترافه للإساءة. في حين يُقصد بإستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة أن يُلزم المعتذر نفسه بعدم تكرار الإساءة مرة أخرى، وهذا محدد بالموقف وأقل تواترًا من الإستراتيجيات الأخرى. كما ذكر كوهين وألشتاين أنه بإمكان المعتذر استخدام الخوالف والمفخمات (Interjections and Intensifiers)، والتي تشتمل على: تفخيم تعبير الاعتذار (مثل: أنا آسف حقًا، أو أنا حقًا آسف جدًا)، التعبير عن القلق الصريح تجاه المستمع (مثل: هل طال انتظارك؟)، استخدام إستراتيجيات متعددة للتفخيم (مثل: أنا آسف حقًا. هل أنت بخير؟ أنا آسف جدًا).

تحليل البيانات

أنواع إستراتيجيات الاعتذار

يتضح من الرسم البياني(١) أنّ جميع الأساليب الاعتذارية التي ذكرها كوهين وألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981)، قد استُخدمت من قبل المشاركين في هذه الدراسة، إضافة إلى الخوالف والمفخمات، وكما يظهر جليًا أنَّ المشاركين لم يكتفوا بتلك الإستراتيجيات، بل إنهم استخدموا إستراتيجيات جديدة قد تكون خاصة باللغة العربية. في المجمل تُعد إستراتيجية التعبير عن الاعتذار هي الإستراتيجية الأكثر استخدامًا في هذه الدراسة؛ إذ بلغت نسبة استخدامها ٤٩,٤٣٪، تليها إستراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث؛ إذ بلغت نسبة استخدامها ٢٦,٣٣٪، في حين احتلت إستراتيجية عرض إصلاح الموقف المرتبة الثالثة بنسبة ١٠,٤٤٪، تليها إستراتيجية إقرار بالمسؤولية؛ إذ استخدمت بنسبة ٦,٦٪، وإستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة بنسبة ٠,٩٦٪ التي كانت أقل الإستراتيجيات استخدامًا، أما الخوالف والمفخمات فكان استخدامها قليلًا نسبيًا؛ إذ استخدمت بنسبة ٤,٤٩٪، وكما ذكرنا سابقًا فإنَّ المشاركين استخدموا إستراتيجيات جديدة لكن استخدامها كان قليلًا، حيث بلغت نسبة استخدامها مجتمعةً ١,٧٥٪.



الرسم البياني رقم (١). أنواع إستراتيجيات الاعتذار.

تأثير المستوى اللغوي على استخدام إستراتيجيات الاعتذار

لبيان تأثير المستوى اللغوي على استخدام إستراتيجيات الاعتذار بين المجموعات الثلاث (متوسط، متقدم، أصلي)، فقد استُخدِم البرنامج الإحصائي spss من أجل حساب التكرارات والنسب المئوية لكل إستراتيجية من الإستراتيجيات في المواقف مجتمعة لدى كل مجموعة من المجموعات الثلاث (متوسط، متقدم، أصلي)، ثم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة على حدة، وبيان قيمة كاي لكل مجموعة لبيان الفروق الإحصائية من عدمها من أجل اكتشاف تأثير المستوى اللغوي بين المجموعات (انظر الجدول رقم ١).

جدول رقم (١). دلالة الفروق في نسب تأثير المستوى اللغوي بين المجموعات

المجموعة	متوسط		متقدم		أصلي	
إستراتيجيات الاعتذار	التكرار الكلي	النسبة المئوية	التكرار الكلي	النسبة المئوية	التكرار الكلي	النسبة المئوية
التعبير عن الاعتذار	٦١٣	٥٤,٨٧	٤٣٠	٤٩,٠٨	٤٣٨	٤٣,٦٦
الإقرار بالمسؤولية	٧٧	٦,٨٩	٥٦	٦,٣٩	٦٥	٦,٤٨
تفسير أو سرد رواية الحدث	٢٦٨	٢٣,٩٩	٢٢٣	٢٥,٤٥	٢٩٨	٢٩,٧١
عرض إصلاح الموقف	١٠٥	٩,٤	٩٦	١٠,٩٥	١١٢	١١,١٦
وعد بعدم تكرار الإساءة	١	٠,٠٨	٣	٠,٣٤	٢٥	٢,٤٩
الخوالف والمفخمات	٤٦	٤,١١	٤٤	٥,٠٢	٤٤	٤,٣٨
إستراتيجيات جديدة	٧	٠,٦٢	٢٤	٢,٧٣	٢١	٢,٠٩
المجموع	١١١٧	١٠٠	٨٧٦	١٠٠	١٠٠٣	١٠٠
المتوسط الحسابي	١٥٩,٥٧		١٢٥,١٤		١٤٣,٢٨	
الانحراف المعياري	٥,٣٥		٦,٧٩		٩,٠٧	
قيمة كاي	٢,٧١٤ غير دالة إحصائيًا درجة حرية (٢)					
قيمة sig	**٠,٢٥٧**					

من الجدول رقم (١) يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث فيما يتعلق باستخدام الإستراتيجيات الاعتذارية مجتمعةً، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث (*2.714*) عند مستوى *0.257* و هي غير دالة إحصائيًا، أما عن المتوسطات وانحرافاتها المعيارية فقد حصلت المجموعة المتوسطة على متوسط حسابي *159.57* وانحراف معياري بلغ *5.35*، فيما كانت المجموعة المتقدمة قد حصلت على متوسط حسابي قيمته *125.14* وبانحراف معياري بلغ *6.79*، أمّا المجموعة الأصلية فقد كان متوسط استجاباتها *143.28* وبانحراف معياري بلغ *9.07*، وهذا يدل على التقارب بين المجموعات الثلاث في الأداء لإستراتيجيات الاعتذار بصورة عامة. أما لبيان دلالة الفروق بين المجموعات الثلاث (متوسط، متقدم، أصلي)، فيما يتعلق بتأثير المستوى اللغوي على استخدام كل إستراتيجية على حدة، فقد تم حساب دلالة الفروق بين النسب المستقلة باستخدام البرنامج الإحصائي *spss* مع بيان قيمة مربع كاي لاستجابة أفراد المجموعات الثلاث على كل إستراتيجية.

جدول رقم (٢). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية التعبير عن الاعتذار في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية التعبير عن الاعتذار			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
النسبة	٤٢,٥٥	٢٧,٠٦	٣٠,٣٩	٦,١٦١*
متوسط (ك)	٨,٠٠	٢,٦٧	٤,٣٣	

*متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من الجدول رقم (٢)، يتضح لنا أنّ هناك فروقًا دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، فيما يتعلق باستخدام إستراتيجية الاعتذار، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث *6.161* عند مستوى دلالة *0.05*، وهذا يدل على وجود فروق بين نسب إستراتيجية التعبير عن الاعتذار لدى المجموعات، إذ كانت نسبة إستراتيجية التعبير عن الاعتذار بين مجموعة "متوسط" ومجموعة "متقدم" لصالح مجموعة "متوسط"، وبين مجموعة "متقدم" ومجموعة "أصلي" لصالح مجموعة "أصلي"، وهذا يعود إلى كثرة تكرار الألفاظ التعبيرية في الاعتذار لصالح المجموعة المتوسطة على المجموعة المتقدمة

والمجموعة الأصلية. بمعنى آخر، لجأ المشاركون في المجموعة المتوسطة إلى استخدام إستراتيجية التعبير عن الاعتذار أكثر من نظرائهم في المجموعة المتقدمة، والمجموعة الأصلية، هذه النتيجة قد تبدو من الوهلة الأولى غريبة بعض الشيء، لكننا سنتحدث عنها بإسهاب أثناء مناقشة النتائج.

جدول رقم (٣). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية إقرار المسؤولية في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية إقرار المسؤولية			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
النسبة	٣٨,٨٨	٢٨,٢٨	٣٢,٨٢	٠,٠٢٣
متوسط (ك)	٥,٠٠	٤,٨٣	٥,١٧	

* متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة.

من الجدول رقم (٣)، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، فيما يتعلق باستخدام إستراتيجية إقرار بالمسؤولية، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 0.023 عند مستوى دلالة.988 0، وهذا يدل على التقارب بين نسب إستراتيجية إقرار المسؤولية بين المجموعات الثلاث.

جدول رقم (٤). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية سرد أو رواية الحدث			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
النسبة	٣٣,٧٥	٢٨,٠٨	٣٧,٥٣	١,١٥٦
متوسط (ك)	٦,٠٠	٣,٦٧	٥,٣٣	

*متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من الجدول رقم (٤)، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، فيما يتعلق باستخدام إستراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث، فقد بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 1.156 عند مستوى دلالة 0.561، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاث حول استخدام إستراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث.

جدول رقم (٥). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية عرض إصلاح الموقف في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية عرض إصلاح الموقف			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
مجموع التكرارات	٣٣,٥٤	٣٠,٦٧	٣٥,٧٨	٠,٧٤٧
متوسط (ك)	٤,٦٧	٤,٣٣	٦,٠٠	

* متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من الجدول رقم (٥)، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين نسب إستراتيجية عرض إصلاح الموقف لدى المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، بل تكاد تتساوى النسبة بينهم فقد بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 0,747 عند مستوى دلالة 0.688، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاث حول استخدام إستراتيجية عرض إصلاح الموقف.

جدول رقم (٦). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية وعد بعدم تكرار الإساءة			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
النسبة	٣,٤٤	١٠,٣٤	٨٦,٢٠	٦,٠٠٦*
متوسط (ك)	٢,٨٣	٤,١٧	٨,٠٠	

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 *متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة.

من الجدول رقم (٦)، يتضح لنا أنَّ هناك فروق دالة إحصائيًا بين نسب إستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، فقد بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 6.006 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح مجموعة أصلي بصورة كبيرة، تليها مجموعة متقدمة، ثم مجموعة متوسطة وهي المجموعة الأقل استخدامًا لإستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة.

جدول رقم (٧). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية الخوالف والمفخمات لدى المجموعات الثلاث.

الإستراتيجية	إستراتيجية الخوالف والمفخمات			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
النسبة	٣٤,٣٢	٣٢,٨٣	٣٢,٨٣	٠,٠٨٩
متوسط (ك)	٥,٣٣	٥,٠٠	٤,٦٧	

*متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من الجدول رقم (٧)، يتضح لنا أنّه لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، فيما يتعلق باستخدام إستراتيجية الخوالف والمفخمات، بل إنّ النسب كانت متساوية بين مجموعة "متقدم" ومجموعة "أصلي"، ومتقاربة مع مجموعة "متوسط"، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 0.089 عند مستوى دلالة 0.957، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاث حول استخدام إستراتيجية الخوالف والمفخمات.

جدول رقم (٨). دلالة الفروق بين نسب إستراتيجية جديدة في المجموعات الثلاث

الإستراتيجية	إستراتيجية جديدة			قيمة كاي
العينة	متوسطة	متقدمة	أصلية	
مجموع التكرارات	١٣,٤٦	٤٦,١٥	٤٠,٣٨	٢,٩٦٥*
متوسط (ك)	٣,٦٧	٤,٦٧	٦,٦٧	

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 *متوسط (ك) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة.

من الجدول رقم (٨)، يتضح لنا أنّ هناك فروقًا دالة إحصائيًا بين نسب إستراتيجية جديدة لدى المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، حيث بلغت قيمة كاي 2,965 عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يدل إذن على وجود فروق بين نسب إستراتيجية جديدة لدى المجموعات، حيث كانت نسبة إستراتيجية جديدة بين مجموعة "متوسط" ومجموعة "متقدم" لصالح مجموعة "متقدم"، وبين مجموعة "متوسط" ومجموعة "أصلي" لصالح مجموعة أصلي. بمعنى آخر، كان هناك تباين بين أداء المتعلمين من جهة، وأداء الناطقين الأصليين من جهة أخرى، حيث أظهر الناطقين الأصليين قدرة تداولية عالية باستخدام إستراتيجيات جديدة، في حين أن المتعلمين لم يستخدموها بنسبة عالية، لكن من الواضح جدًا أنّ المتعلم كلما زاد مستواه اللغوي، كان قادرًا أكثر على استخدام تلك الإستراتيجيات بدرجة أكبر، وهو الأمر الذي قد يُعطي إشارة واضحة على مدة ارتباط المستوى اللغوي بالأداء التداولي، وهو ما سنتحدث عنه بإسهاب أثناء مناقشة النتائج لاحقًا.

عمومًا، نستنتج مما سبق عدم وجود تبيان بين المجموعات الثلاث حول استخدام الأساليب الاعتذارية في اللغة العربية كلغة ثانية مجتمعةً، في حين وجدنا – عند النظر في استخدام كل أسلوب اعتذاري على حدة – أنّ المستوى اللغوي للمتعلمين أثّر تأثيرًا ملحوظًا على استخدامهم للأساليب الاعتذارية، خصوصًا فيما يتعلق باستخدام إستراتيجية "التعبير عن الاعتذار" و"الوعد بعدم تكرار الإساءة" و"إستراتيجية جديدة"، أمّا الإستراتيجيات الأخرى فلم تظهر النتائج تأثيرًا للمستوى اللغوي على استخدامها في هذه الدراسة. وبعد النظر في مدى تأثير المستوى اللغوي على استخدام إستراتيجيات الاعتذار، سنسلط الضوء في مدى تأثير درجة الإملاء أو حجم المهمة المراد تنفيذها على استخدام الأساليب الاعتذارية في اللغة العربية كلغة ثانية.

تأثير حجم المهمة على استخدام الإستراتيجيات الاعتذارية

عند النظر في تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها على استخدام إستراتيجيات الاعتذار في المجموعات الثلاث مجتمعةً، أظهرت النتائج بوجهٍ عام وجود فروقات بين أداء المشاركين لإستراتيجيات الاعتذار في المواقف الصعبة من ناحية، والمواقف السهلة والمتوسطة من ناحية أخرى، فمن حساب النسب المستقلة للإستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة (انظر الجدول ٩)، نجد وجود فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات الثلاث أثناء استخدام إستراتيجية إقرار المسؤولية؛ إذ بلغت قيمة كاي 7.513 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة، إضافة إلى وجود فروق

دالة إحصائيًا بين المجموعات أثناء استخدام إستراتيجية عرض إصلاح الموقف؛ إذ بلغت قيمة كاي 6.720 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيًا بين المجموعات أثناء استخدام إستراتيجية جديدة، حيث بلغت قيمة كاي 6.630 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة. بمعنى آخر، كان أداء المشاركين في هذه الدراسة للإستراتيجيات "إقرار بالمسؤولية"، و"عرض إصلاح للموقف"، و"إستراتيجية جديدة" في المواقف الصعبة مختلفًا عن أدائهم في المواقف المتوسطة والسهلة، مما يعني وجود تأثير لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء المشاركين لتلك الإستراتيجيات الثلاث، في حين أنّ هذا المتغير لم يكن لها أثر واضح في أداء المشاركين لبقية الإستراتيجيات.

جدول رقم (٩). دلالة الفروق في النسب المستقلة للإستراتيجيات المستخدمة في المواقف الثلاث

المواقف	مواقف سهلة		مواقف متوسطة		مواقف صعبة		المجموع	قيمة كاي
الإستراتيجيات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية		
التعبير عن الاعتذار	٤٩٥	٣٣,٤٢	٤٨٧	٣٢,٨٨	٤٩٩	٣٣,٦٩	١٤٨١	٠,٣٠١
إقرار المسؤولية	١٢	٤,٢٥	٠	٠	٢٧٠	٩٥,٧٤	٢٨٢	*٧,٥١٣
تفسير أو سرد رواية الحدث	٣٤٠	٤١,٦٦	٣٨٥	٤٧,١٨	٩١	١١,١٥	٨١٦	٥,٦٠٠
عرض إصلاح الموقف	٠	٠	٢	٠,٦٣	٣١١	٩٩,٣٧	٣١٣	*٦,٧٢٠
وعد بعدم تكرار الإساءة	٤	١٤,٢٨	٦	٢١،٤٢	١٨	٦٤,٢٨	٢٩	٠,٦٤٩
الخوالف والمفخمات	٣٠	٢٢,٣٨	٣٩	٢٩,١٠	٦٥	٤٨,٥٠	١٣٤	٥,٦٠٠
إستراتيجيات جديدة	٨	١٥,٣٨	٦	١١,٥٣	٣٨	٧٣,٠٧	٥٢	*٦,٦٣٠
المجموع	٨٨٩	١٠٠	٩٢٥	١٠٠	١٢٩٢	١٠٠	٣١٠٦	٢,٧١٤

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05. وفيما يلي مقارنة بين نسب الإستراتيجيات المستخدمة في المواقف السهلة والمتوسطة والصعبة لدى كل مجموعة من المجموعات الثلاث، من أجل التعرف على الفروق الموجودة بين استخدام الإستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاث لدى كل مجموعة على حدة، وبيان أي المواقف أكثر تأثيرًا على استخدام المشاركين في كل مجموعة للإستراتيجيات الاعتذارية.

للكشف عن دلالة الفروق بين إستراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة (السهلة، المتوسطة، الصعبة)، لدى مجموعة "متوسط"، فقد استُخدِم اختبار دلالة الفروق بين نسب استخدام الإستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة (انظر الجدول ١٠)، وقد أظهرت النتائج أنّ هناك فروقًا دالة إحصائيًا في استخدام هذه المجموعة للإستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الصعبة من ناحية، وفي المواقف السهلة والمتوسطة من ناحية أخرى، إذ وُجد أن الطلاب في هذه المجموعة استخدموا إستراتيجية "إقرار بالمسؤولية" وإستراتيجية "عرض إصلاح الموقف" في المواقف الصعبة أكثر منها في المواقف السهلة والمتوسطة، فقد بلغت قيمة كاي لإستراتيجية إقرار المسؤولية 4.513 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكذلك بلغت قيمة كاي لإستراتيجية عرض إصلاح الموقف 5.720 وهي أيضًا دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. فيما لوحظ أيضًا أنّ هناك فروقًا دالة إحصائيًا لاستخدام إستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة، إذ بلغت قيمة كاي 0.02 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف السهلة، أمّا فيما يتعلق باستخدام بقية الإستراتيجيات، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لها في المواقف الثلاثة.

جدول رقم (١٠). دلالة الفروق في نسب إستراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة المتوسطة في المواقف الثلاث

المواقف	تكرارات ونسب استجابات العينة المتوسطة لإستراتيجيات الاعتذار						قيمة كاي
	مواقف سهلة		مواقف متوسطة		مواقف صعبة		
إستراتيجيات الاعتذار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
التعبير عن الاعتذار	٢٠٤	٥٨,١١	٢٠١	٥٨,٩٤	٢٠٨	٤٨,٩٤	٠,٤٣٥
إقرار بالمسؤولية	٢	٠,٥٦	٠	٠	٧٥	١٧,٦٤	٤,٥١٣*
تفسير أو سرد رواية الحدث	١٢٥	٣٥,٦١	١٢٨	٣٧,٥٣	١٥	٣,٥٢	٠,٢٦٥
عرض إصلاح الموقف	٠	٠	٠	٠	١٠٥	٢٤,٧	٥,٧٢٠*
وعد بعدم تكرار الإساءة	١	٠,٢٨	٠	٠	٠	٠	٠,٠٢*
الخوالف والمفخمات	١٧	٤,٨٤	١١	٣,٢٢	١٨	٤,٢٣	١,٢٢٥

تابع جدول رقم (١٠).

المواقف	تكرارات ونسب استجابات العينة المتوسطة لإستراتيجيات الاعتذار						قيمة كاي
	مواقف سهلة		مواقف متوسطة		مواقف صعبة		
إستراتيجيات الاعتذار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
إستراتيجيات جديدة	٢	٠,٥٦	١	٠,٢٩	٤	٠,٩٤	٠,٥٦٧
المجموع	٣٥١	١٠٠	٣٤١	١٠٠	٤٢٥	١٠٠	
المتوسط الحسابي	٥٠,١٤		٤٨,٧١		٦٠,٧١		

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05

وعن مجموعة "متقدم"، فقد استُخدِم اختبار دلالة الفروق بين النسب المرتبطة للكشف عن دلالة الفروق بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لإستراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة، وقد أظهرت النتائج – كما هو موضح في الجدول رقم (١١)، أنّ هناك فروقًا دالة إحصائيًا بين أدائهم في المواقف الصعبة من ناحية، والمواقف السهلة والمتوسطة من ناحية أخرى، إذ وجد أنّ إستراتيجية إقرار بالمسؤولية وإستراتيجية عرض إصلاح الموقف أكثر استخدامًا في المواقف الصعبة لدى هذه المجموعة، إذ بلغت قيمة كاي لإستراتيجية إقرار المسؤولية 5.513 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكما بلغت قيمة كاي لإستراتيجية عرض إصلاح الموقف 7.720 وهي أيضًا دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. علاوة على ذلك، فقد لوحظ أيضًا أن هناك فروقًا دالة إحصائيًا لاستخدام إستراتيجية جديدة، إذ بلغت قيمة كاي 0.05 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. أما بقية الإستراتيجيات فلا توجد فروق دالة إحصائيًا بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة للإستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة.

جدول رقم (١١). دلالة الفروق في نسب إستراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة المتقدمة في المواقف الثلاثة

المواقف	تكرارات ونسب استجابات العينة المتقدمة لإستراتيجيات الاعتذار						قيمة كاي
	مواقف سهلة		مواقف متوسطة		مواقف صعبة		
إستراتيجيات الاعتذار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
التعبير عن الاعتذار	١٤٤	٥٦,٦٩	١٣٩	٥٢,٨٥	١٤٧	٤٠,٩٤	٠,٨٧٦
إقرار المسؤولية	٥	١,٩٦	٠	٠	٥١	١٤,٢	٥,٥١٣*
تفسير أو سرد رواية الحدث	٩٣	٣٦,٦١	١٠٧	٤٠,٦٨	٢٣	٦,٤	٠,٥٤٨
عرض إصلاح الموقف	٠	٠	٠	٠	٩٦	٢٦,٧٤	٧,٧٢٠*
وعد بعدم تكرار الإساءة	١	٠,٣٩	٠	٠	٢	٠,٥٥	٠,١٢٤
الخوالف والمفخمات	٩	٣,٥٤	١٦	٦,٠٨	١٩	٥,٢٩	٠,٢٣٤
إستراتيجيات جديدة	٢	٠,٧٨	١	٠,٣٨	٢١	٥,٨٤	٠,٠٥*
المجموع	٢٥٤	١٠٠	٢٦٣	١٠٠	٣٥٩	١٠٠	
المتوسط الحسابي	٣٦,٢٨		٣٧,٥٧		٥١,٢٨		

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05

وللكشف عن دلالة الفروق بين إستراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة لدى مجموعة "أصلي"، فقد استُخدِم اختبار دلالة الفروق بين النسب المرتبطة لاستخدام إستراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة، وكما يتضح من الجدول ١٢ فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقًا دالة إحصائيًا في استخدام الإستراتيجيات الاعتذارية بين المواقف الصعبة من جهة، والمواقف السهلة والمتوسطة من جهة أخرى، إذ وجد – كما هو الحال مع المجموعتين السابقتين – أن إستراتيجية إقرار المسؤولية وإستراتيجية عرض إصلاح الموقف أكثر استخدامًا في المواقف الصعبة لدى هذه المجموعة، فقد بلغت قيمة كاي لإستراتيجية إقرار المسؤولية 6.513 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكذلك بلغت قيمة كاي لإستراتيجية عرض إصلاح الموقف 7.620 وهي أيضًا دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، فيما لوحظ أيضًا أن هناك فروقًا

دالة إحصائيًا لاستخدام إستراتيجية جديدة، إذ بلغت قيمة كاي 0.02 وهي دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، أما بقية الإستراتيجيات فلا توجد فروق دالة إحصائيًا بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لها في المواقف الثلاثة.

في المجمل، كان لحجم المهمة المراد تنفيذها تأثير واضح على أداء المشاركين للإستراتيجيات الاعتذارية، لكن هذا التأثير كان محصورًا في إستراتيجيات معينة، وهي إستراتيجية إقرار بالمسؤولية وإستراتيجية عرض إصلاح للموقف التي يتأثر استخدامها بحجم المهمة المراد تنفيذها بغض بالنظر عن المستوى اللغوي للمشاركين، في حين أن إستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة وإستراتيجية جديدة قد تأثرتا بحجم المهمة المراد تنفيذها وكذلك المستوى اللغوي، أما بقية الإستراتيجيات فلم يكن لحجم المهمة المراد تنفيذها تأثير يُذكر على استخدام المشاركين للإستراتيجيات الاعتذارية.

جدول رقم (١٢). دلالة الفروق في نسب إستراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة الأصلية في المواقف الثلاثة

المواقف	تكرارات ونسب استجابات العينة الأصلية لإستراتيجيات الاعتذار						قيمة كاي
	مواقف سهلة		مواقف متوسطة		مواقف صعبة		
إستراتيجيات الاعتذار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
التعبير عن الاعتذار	١٤٧	٥١,٥٧	١٤٧	٥٠	١٤٤	٣٣,٩٦	٠,٥٥٦
إقرار المسؤولية	٥	١,٧٥	٠	٠	٦٠	١٤,١٥	٦,٥١٣*
تفسير أو سرد رواية الحدث	١٢٢	٤٢,٨	١٢٣	٤١,٨٣	٥٣	١٢,٥	٠,٦٥٤
عرض إصلاح الموقف	٠	٠	٢	٠,٦٨	١١٠	١٢,٥	٧,٦٢٠*
وعد بعدم تكرار الإساءة	٣	١,٠٥	٦	٢,٠٤	١٦	٣,٧٧	٠,٣٣٢
الخوالف والمفخمات	٤	١,٤	١٢	٤,٠٨	٢٨	٦,٦	٠,٢٢٥
إستراتيجيات جديدة	٤	١,٤	٤	١,٣٦	١٣	٣,٠٦	٠,٠٢*
المجموع	٢٨٥	١٠٠	٢٩٤	١٠٠	٤٢٤	١٠٠	
المتوسط الحسابي	٤٠,٧١		٤٢		٦٠,٥٧		

*دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05 .

الإستراتيجيات الاعتذارية الجديدة

كما ذكرنا سابقًا، فإنَّ مما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو ظهور إستراتيجيات اعتذارية جديدة؛ لذا فقد حُصرت جميع الإستراتيجيات لكل مجموعة من أجل عمل مقارنة حول أنماط الإستراتيجيات الجديدة المستخدمة في المجموعات الثلاث. وكما يظهر في الجدول رقم (١٣)، فقد أظهرت النتائج تشابهًا كبيرًا بين المجموعات بشأن عدد الإستراتيجيات الجديدة المستخدمة في كل مجموعة، إذ إنّ المجموعة المتوسطة استخدمت ستة أنماط جديدة، في حين كانت المجموعة المتقدمة أكثر المجموعات استخدمًا للأنماط الجديدة بعدد تسعة أنماط، أما المجموعة الأصلية فقد استخدمت سبعة أنماط، وقد بلغت قيمة كاي 4.865 عند مستوى دلالة 0.088 وهذا يعني أنّ الفروق غير دالة إحصائيًا.

جدول ١٣ . أنماط إستراتيجيات الاعتذار الجديدة المستخدمة في المجموعات الثلاث

	المجموعة المتوسطة	المجموعة المتقدمة	المجموعة الأصلية
أنماط الإستراتيجيات الجديدة لدى المجموعات الثلاث	الله يجزيك خير الجزاء على جهدك في مساعدتي	قدر الله وما شاء فعل	حسبنا الله ونعم الوكيل
	بارك الله فيك	سلمنا الله	آه آه قضاء وقدر
	كل شيء بمقدار	الحمد لله على كل حال	قدر الله وما شاء فعل
	جزاك الله خيرًا	قضاءً وقدرًا	إنا لله وإنا إليه راجعون
	قدر الله وما شاء فعل	سبحان الله	لا حول ولا قوة إلا بالله
	يا الله أنا آسف	لا حول ولا قوة إلا بالله	جزاك الله خير الجزاء لقبول عذري
	----	وقع ما كان مقدورًا أن يقع	لا تؤاخذني أخي جزاك الله خير
	----	إنا لله وإنا إليه راجعون	----
	----	الله أكبر لا تغضب عليَّ إنني حزين جدًا أخي	-----

بالنظر في الجدول السابق، يتضح لنا أنّ أغلب الإستراتيجيات الجديدة عبارة عن ألفاظ دينية استخدمت بغرض تخفيف وطأة الخطأ المرتكب أو كسب رضا المعتذَر له، وهذا يدل دلالةً واضحةً على مدى تأثير الدين الإسلامي الحنيف على اللغة العربية عمومًا وأفعال الكلام خصوصًا. وقد وجدنا أنَّ هناك ثلاث إستراتيجيات جديدة استخدمت في المجموعات الثلاث، وهي "قدر الله وما شاء فعل"، و"إنا لله وإنا إليه راجعون"، و"لا حول و لا قوة إلا بالله"، في حين انفردت كل مجموعة باستخدام إستراتيجيات جديدة مختلفة.

المناقشة

ركزت هذه الدراسة على أداء الاعتذار في اللغة العربية كلغة ثانية من خلال استخدام أداة إكمال الخطاب، وأشارت النتائج بوجه عام إلى وجود ارتباط وثيق بين استخدام إستراتيجيات الاعتذار والمستوى اللغوي للمشاركين، كما دلّت النتائج على اختلاف أداء متعلمي اللغة العربية لإستراتيجيات الاعتذار عن أداء الناطقين الأصليين، وكما أظهرت النتائج وجود تأثير واضح لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء الاعتذار في اللغة العربية، وأخيرًا استخدم المشاركون في هذه الدراسة إستراتيجيات اعتذارية جديدة، وقد تكون هذه الإستراتيجيات خاصة باللغة العربية عن غيرها من اللغات الأخرى.

إنّ المتأمل في أبحاث التداولية البينية، يجد نتائج متضاربة حول مدى تأثير المستوى اللغوي على أداء أفعال الكلام، لكن من الواضح جدًا أنّ الكفة ترجح وجود اختلاف بين أداء متعلمي اللغة الثانية لأفعال الكلام مع تغير المستوى اللغوي لديهم، وبالأخص أن أداءهم التداولي يتطور بتطور مستواهم اللغوي ويقترب أداؤهم أكثر من أداء الناطقين الأصليين (Kasper and Rose, 2002). بالفعل، فقد دعمت نتائج هذه الدراسة ما ذهب إليه أغلب الباحثين من وجود تأثير كبير للمستوى اللغوي على أداء متعلمي اللغة لأفعال الكلام، فقد وجدنا أنّ أداء المجموعة المتقدمة أكثر قربًا للناطقين الأصليين من المجموعة المتوسطة، حيث استخدمت المجموعة المتوسطة "إستراتيجية التعبير عن الاعتذار" بنسبة تفوق النسبة التي استخدمها الناطقون الأصليون، في حين أن المجموعة المتقدمة كانت نسبة استخدامهم لهذه الإستراتيجية مقاربة نوعًا ما للناطقين الأصليين. وعلى الرغم من أن مجموعتي المتعلمين استخدموا إستراتيجية "الوعد بعدم تكرار الإساءة" بنسبة قليلة جدًا مقارنة مع الناطقين الأصليين، فإنه من الواضح أنّ نسبة استخدام هذه الإستراتيجية تزداد زيادة ملحوظة بتطور المستوى اللغوي لدى المتعلمين. وبالمثل تقريبًا، فقد تباين أداء المتعلمين لإستراتيجية "إستراتيجية جديدة"، حيث كانت المجموعة المتوسطة أقل

المجموعات استخدامًا لها، في حين كان أداء المجموعة المتقدمة مقاربًا لأداء المجموعة الأصلية برغم الزيادة في نسبة استخدام هذه الإستراتيجية. وهذا بلا شك يدل دلالةً واضحةً على التطور الحاصل لدى متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية أثناء تأديتهم الاعتذار، وهذه النتيجة إذن تدعم الأبحاث السابقة التي وجدت أن أداء أفعال الكلام يتطور ويقترب من أداء الناطقين الأصليين بتطور المستوى اللغوي لمتعلمي اللغة (مثل، القحطاني، ٢٠١٤؛ Al-Gahtani and Roever, 2012; Bardovi-Harlig and Harford, 1993; DuFon, 1999; Felix-Brasdefer, 2007; Takahashi and Beebe,1987)[1]، فعلى سبيل المثال، أظهرت دراسة القحطاني (2014) أنَّ أداء متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للطلب اختلف باختلاف المستوى اللغوي لديهم، بمعنى آخر أنَّ الطلاب المبتدئين اعتمدوا بدرجة كبيرة على استخدام الطلب المباشر، في حين قلّل المتعلمون من استخدام هذا النوع من الطلب وأكثروا من استخدام الطلب غير المباشر التقليدي بتحسن مستواهم اللغوي، وهو ما يتوافق مع مراحل تطور الطلب في اللغة الثانية التي توصل إليها كاسبر وروز (Kasper and Rose, 2002). ومن ثمَّ، فإنّ هذه الدراسة التي تُعد الدراسة الأولى التي تنظر في أداء متعلمي اللغة الثانية ذي المستويات اللغوية المختلفة للاعتذار تؤكد بأنّ الاعتذار مثل بقية أفعال الكلام التي بُحثت حتى الآن من حيث تطور أداء المتعلمين بتطور مستواهم اللغوي.

من الجدير بالملاحظة في تباين أداء المتعلمين في هذه الدراسة هو الاستخدام المفرط لإستراتيجية "التعبير عن الاعتذار" من قبل المجموعة المتوسطة، حتى إنّ استخدامهم لهذه الإستراتيجية فاق استخدام المجموعة المتقدمة وأيضًا المجموعة الأصلية. ووفقًا للدراسات السابقة في التداولية البينية، فإنّ هذا الأمر لا يُعد مستغربًا؛ لأنّ عددًا من الأبحاث وجدت أن الطلاب ذوي المستويات اللغوية المتوسطة غالبًا ما يميلون إلى الإطناب "Verbosity" أثناء تأدية أفعال الكلام (Blum-Kulka and Olstain, 1986; Ellis, 1994; Hoffman-Hicks, 1999; Kasper and Blum-Kulka, 1993)، إذ كشفت هذه الأبحاث أنّ زيادة الحصيلة اللغوية لدى الطلاب المتوسطين يعطيهم ثقة كبيرة بأنفسهم، فإنهم يقعون في فخ الإطناب من خلال استخدام كلام وإستراتيجيات أكثر من اللازم ويفوق استخدام نظرائهم ذوي المستويات المتقدمة أو حتى الناطقين الأصليين، وقد أسمى كل من ادمندسون وهاوس (Edmondson and House, 1991) هذا السلوك عند متعلمي اللغة الثانية بظاهرة الرغاء في الكلام

(١) هذه الدراسات نظرت في تطور أداء متعلمي اللغة الثانية لعدد من أفعال الكلام، وهي الطلب والرفض والتحايا والاقتراح، في حين أننا لم نجد أي دراسة سابقة اهتمت بأداء الاعتذار في اللغة الثانية من قبل متعلمين من مستويات لغوية مختلفة.

"Waffle phenomenon"؛ لذا فإنّ ما قام به المشاركون في المجموعة المتوسطة من الاستخدام المفرط لإستراتيجية "التعبير عن الاعتذار" يأتي متوافقًا مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بشيوع ظاهرة الرغاء في الكلام عند الطلاب أصحاب المستويات اللغوية المتوسطة.

إنّ من الأمور التي ركزت عليها هذه الدراسة هو مسألة تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها على أداء المشاركين للاعتذار، وقد أظهرت النتائج بصورة عامة أنه كلما كانت المهمة صعبة أثر ذلك في استخدام إستراتيجية "إقرار بالمسؤولية" وإستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"، إذ لجأ المشاركون إلى استخدام هاتين الإستراتيجيتين بكثرة في حال كانت المهمة المراد تنفيذها صعبة، وقد وُجد هذا النمط عند المجموعات الثلاث، مما يدل على أنَّ المستوى اللغوي لم يكن له تأثير واضح على مدى تأثير حجم المهمة على استخدام تلك الإستراتيجيتين. في المقابل، ظهر تأثير المستوى اللغوي على استخدام إستراتيجية "إستراتيجية جديدة"، إذ قام الطلاب في المجموعة المتقدمة والمجموعة الأصلية باستخدام هذه الإستراتيجية كثيرًا في حال كانت المهمة صعبة. لكن، السؤال الذي يتبادر إلى الذهن عند الاطلاع على هذه النتائج هو: لماذا كان تأثير المستوى اللغوي جليًا في استخدام إستراتيجية "إستراتيجية جديدة" فقط، دون استخدام إستراتيجية "إقرار بالمسؤولية" وإستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"؟، الجواب على هذا التساؤل يخرج عن أحد احتمالين: الاحتمال الأول – وهو الأرجح – هو أنّ المتعلمين بغض النظر عن مستواهم اللغوي اكتسبوا قدرًا كافيًا من الكفاية التداولية الاجتماعية التي مكّنتهم من إدراك أن المواقف الصعبة في المجتمع العربي السعودي يتطلب المزيد من استخدام إستراتيجية "إقرار بالمسؤولية" وإستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"، في حين أنّ القدرة على استخدام إستراتيجية "إستراتيجية جديدة" تتطلب قدرة عالية جدًا من الكفاية اللغوية التداولية – ويتضح ذلك جليًا من قلة استخدام الطلاب في المجموعة المتوسطة لهذا الإستراتيجية بشكل عام، والفجوة بين استخدام الطلاب في المجموعة المتقدمة لها والطلاب في المجموعة الأصلية – والكفاية التداولية الاجتماعية التي اكتسبها الطلاب في المجموعة المتقدمة بشكل مرضٍ في حين أنّ الطلاب في المجموعة المتوسطة لم يصلوا إلى هذه المرحلة من الكفاية التداولية الاجتماعية. أما الاحتمال الآخر فهو وجود نقل من اللغة الأم في استخدام إستراتيجية "إقرار بالمسؤولية" وإستراتيجية "عرض إصلاح للموقف" في المواقف الصعبة إلى اللغة العربية، في حين أن ندرة استخدام إستراتيجية "إستراتيجية جديدة" يعود إلى عدم شيوعها في لغة المتعلمين الأم، لكن هذا الاحتمال قد لا

يكون قابلًا للصواب؛ بسبب تعدد ثقافات وجنسيات المتعلمين مما يُضعف احتمالية تأثير اللغة الأم على استخدام هذه الإستراتيجية. عمومًا، إن التأثير الموجود لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء إستراتيجيات الاعتذار يأتي منسجمًا مع أغلب الأبحاث الميدانية التي وجدت تأثيرًا واضحًا للمتغيرات الاجتماعية (المنزلة الاجتماعية، البعد الاجتماعي، درجة الإملاء أو حجم المهمة)، على أداء المتعلمين والناطقين الأصليين لأفعال الكلام بوجه عام والاعتذار بوجه خاص (مثل، Vollmer and Olshtain, 1989; Kim, 2008).

أخيرًا، يُعد إطار كوهين وألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981)، لتحليل أساليب الاعتذار من الأطر التي تبنتها أغلب أبحاث الاعتذار في التداولية البينية وذلك لشموليته ووضوحه، غير أنّ نتائج هذه الدراسة أشارت إلى وجود قصور فيه، إذ استخدم المشاركون عددًا من الألفاظ اللغوية (جُلها ألفاظ دينية)، لم يتطرق إليها هذا الإطار أو يشير إلى احتمالية استخدامها. بالطبع، فإنّ هذا ليس بمستغرب؛ لأنه صُمِّم وفقا لأداء الاعتذار في اللغة الإنجليزية واللغات الأوروبية، إضافة إلى اللغة العبرية، لذا كان الإطار مناسبًا للبيانات المستنبطة من تلك اللغات، في حين هناك لغات أخرى من الممكن ظهور إستراتيجيات أو أساليب اعتذارية غير تلك المصنفة في الإطار المذكور. بالفعل، فاللغة العربية، وهي اللغة التي بُحثت في هذه الدراسة، يلجأ فيها المتحدثون إلى الاستفادة من بعض العبارات أو الألفاظ الدينية من أجل تخفيف وطأة الخطأ المرتكب، وكسب رضا المُعتذَر له، ومن ثمَّ عدم بحثه عن الانتقام. عمومًا، هذه النتيجة (استخدام الألفاظ الدينية كإستراتيجية اعتذارية في اللغة العربية)، تأتي متوافقة وداعمة لدراسة جباهي (٢٠١١) ونور الدين (٢٠٠٨) على الرغم من أنّ تلك الدراستين ركزتا على الاعتذار لدى الناطقين الأصليين (في تونس والسودان)، مما يعني شيوع استخدام تلك الألفاظ في اللغة العربية.

الخاتمـــة

سلطت هذه الدراسة الضوء على أداء متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للاعتذار باستخدام اختبار إكمال الخطاب، وأوضحت وجود علاقة بين المستوى اللغوي للمشاركين والإستراتيجيات المستخدمة، كما دلّت على أنّ المتعلمين كلما تطور مستواهم اللغوي كان أداؤهم للاعتذار مشابهًا إلى درجة كبيرة للناطقين الأصليين، وأشارت أيضًا إلى تغير أداء المشاركين بتغير المواقف الاعتذارية، مما يدل على تأثير أحد المتغيرات الاجتماعية وهو حجم المهمة المراد تنفيذها على أداء الاعتذار، وأخيرًا قام المشاركون باستخدام ألفاظ دينية كنوع من إستراتيجيات الاعتذار في اللغة العربية، مما

يثير بعض التساؤلات عن عالمية إطار كوهين وألشتاين لتحليل أساليب الاعتذار.

كما ذكرنا سابقًا، فإنّ هذه الدراسة تُعدُّ الأولى التي تهتم بأداء الاعتذار في اللغة العربية كلغة ثانية، لذا فإنّ المزيد من الأبحاث في هذا الموضوع يُعد مطلبًا ملحًا للتأكد من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، ونأمل من الدراسات المستقبلية حول هذا الموضوع الاستفادة من أداة لعب الأدوار؛ لأنها تشبه بدرجة كبيرة الأداء الحقيقي. ولأن هذه الدراسة ركزت على المتعلمين الذكور فقط، فإن اشتمال العينة على كلا الجنسين يُعد خيارًا جيدًا للنظر في تأثير جنس المتعلم على أداء الاعتذار. بما أنّ المستوى اللغوي يؤدِّي دورًا مؤثرًا في أداء الاعتذار، فإن الدراسات الطولية تُعد أيضًا مطلبًا ملحًا للكشف عن الأمور التي أثارتها هذه الدراسة.

شكر وتقدير: يتوجه الباحث بالشكر والتقدير إلى مركز البحوث بمعهد اللغويات العربية وعمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود على دعم هذا البحث، كما يتوجه الباحث بالشكر لكل عضو من أعضاء مجلة كلية الآداب لِما يبذلونه من جهد كبير في نشر العلم بمختلف أشكاله.

المراجـــع

أولًا: المراجع العربية:

ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي. (٢٠٠٩). *لسان العرب*. دار الكتب العلمية: بيروت.

اسكندر، نجيب. (٢٠٠٢). *معجم المعاني للمترادف والمتوارد والنقيض من أسماء وأفعال وأدوات وتعابير*. دار الآفاق العربية: عمان.

الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبدالقادر. (٢٠١٠). *مختار الصحاح*. مكتبة لبنان: بيروت.

الراغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد. (٢٠٠٢). *المفردات في غريب القرآن*. دار إحياء التراث العربي: بيروت.

السلمي، جمعان عبدالكريم. (١٤٣٤). *فعل الكلام النصي*. جامعة أم القرى: مكة المكرمة.

الشميري، يحيى. (٢٠١٠). *الاعتذار فن يستحق بذل الجهد*. الملحق الثقافي لصحيفة الجمهورية، العدد (٨٠٥). تعز: الجمهورية اليمنية.

الفيروز آبادي، مجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب الشافعي. (١٩٨٥). *بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز*. لجنة إحياء التراث الإسلامي: القاهرة.

الفيومي، أحمد بن محمد بن علي. (٢٠١٠). *المصباح المنير معجم عربي-عربي*. مكتبة لبنان: بيروت.

القحطاني، سعد. (٢٠١٤). *صيغة الطلب عند متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية: تأثير المستوى اللغوي والمنزلة الاجتماعية*. المجلة التربوية (ع ١١٣-ج ١): الكويت.

القرني، خالد. (٢١ يونيو ٢٠١٣). *فضيلة الاعتذار*. صحيفة عكاظ الأسبوعية. العدد (٤٣٨٧). المملكة العربية السعودية.

الكفوي، أيوب بن موسى الحسيني القريمي. (٢٠١٠). *الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية*. تحقيق: عدنان درويش –محمد المصري. مؤسسة الرسالة: بيروت.

المتوكل، أحمد. (١٩٨٥). *الوظائف التداولية في اللغة العربية*. دار الثقافة: الدار البيضاء – المغرب.

المتوكل، طه (٢٠١١). *علم الدلالة وعلاقته بالتداولية*. دار عبادي للنشر: صنعاء –اليمن.

المقالح، عبدالعزيز. (١٩٩٥). *الاعتذار سلوك اجتماعي رائع*. الملحق الثقافي لصحيفة الجمهورية، العدد (١١٦). تعز: الجمهورية اليمنية.

المناوي، زين الدين محمد عبدالرؤوف. (٢٠٠٢). *التوقيف على مهمات التعاريف*. دار الفكر المعاصر: بيروت.

عيد، فوزي السيد عبد ربه. (٢٠٠٥). *المقاييس البلاغية عند الجاحظ في البيان والتبيين*. مكتبة الأنجلو المصرية: القاهرة.

كوهين؛ إيشهارا. (٢٠١٥). *تعليم التداولية وتعلمها*. ترجمة: سعد بن محمد جديع القحطاني. دار جامعة الملك سعود للنشر: الرياض.

يونس، فتحي. (٢٠٠١). إستراتيجيات تعليم اللغة العربية في المرحلة الثانوية. كلية التربية: جامعة عين شمس.

الفقيه، عبدالواحد (٢٠١٢). *فن الاعتذار في العربية*. دار عبادي للنشر: صنعاء.

جابر، نبيهة (٢٠٠٩). *أصول الاعتذار*.

http://drnabihagaber.blogspot.com

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

Nikula, Tarja (2005) *English as an Object and Tool of Study in Classroom: International Effects and Pragmatic Implication*. Linguistic and Education, Vol. 16, p. 27-58.

Maraheel, Wafa Omar Mahmoud. (2004). *The Effect of Using Pragmatic Competence Test on the Ninth Graders' Proficiency of the Major Four Skills in Nablus City*, At An- Najah National University, Nablus Palestine.

Reyes Gomez Moron & et. Al. (2009). *Pragmatics Applied to Language Teaching and Learning*, Ambridge Scholars Publishing.

Richard, Nordquist .(2010). *pragmatics*. www. grammer. co.

Mey, L. L. (1998). *Pragmatics: An Introduction*. ERIC: ED. 269816.

Trask, R. (1991). *Language and Linguistics*, Cambridge: Cambridge University Press.

Malexmk Jear, Kirsten (1987) *The Cambridge Encyclopedia of Language*, Cambridge: Cambridge University Press.

García, C. (1989). *"Apologizing in English: Politeness Strategies Used by Native and Non-native Speakers"*.http://maj./teaching /apology /journal.

Cohen, J.R. (1999). *Advising Clients to Apologize California :California Universitypress.* http://eprints.undip.ac.edu/24677/2/APOLOGY_STRATEGIES_USED_IN_READER.

Bataineh ,R.F. & Bataineh ,R.F. (2006)." *American University Students'* Apology Strategies: An Intercultural Analysis of the Effect of Genderhttp://www.immi.se/intercultural/nr2006/bataineh.htm

Lakoff, R. (2001). *Nine Ways of Looking at Apologies* :the Necessity for Interdisciplinary Theory and Method in Discourse Analysis. Oxford: Blackwell.

Wolfson ,N., Marmor ,T., and Jones , S. (1981). *Problems in the Comparison of Speech Act Across Cultures Norwood* :NJ.Ablex.

Nureddeen, F. A. (2008). *Cross cultural pragmatics: Apology strategies in Sudanese Arabic*. Journal of Pragmatics, 40(2), 279-306.

Holmes. (1990)."Apologies in New Zealand English".

http://www.english.nu.ac.th/librARY/MAEng/2006/ MAEng06-IS015.pdf.

Goffman, E. (1972). *On face-work: An analysis of Ritual Elements in Social Interaction.* Harmond sworth: Penguin http://www.indiana.edu.

Searle, J., R. (1969). *Speech Acts*. Cambridge :Cambridge University Press.