# أساليب الاعتذار لدى متعلمي اللغة العربية

الدكتور: سعد محمد القحطاني
أستاذ اللغويات التطبيقية
المشارك، جامعة الملك سعود

محمد ناصر الرياشي
باحث دراسات عليا
قسم اللغويات التطبيقية،
جامعة الملك سعود

**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.

يُقصد بالتداولية البينية (Interlanguage Pragmatics) دراسة كيفية استخدام أو اكتساب متعلمي اللغة لأنماط العمل اللغوي في اللغة الثانية (Kasper and Blum-Kulka, 1993)، وتُعد من المجالات الحديثة في تعليم أو اكتساب اللغة الثانية التي لقيت اهتماماً واسعاً لدى الباحثين في اللغويات التطبيقية خلال العقود

الثلاثة الماضية (القحطاني، 2015، 2014؛ Kasper and Rose، 2002)، ولأن التركيز على تعليم أو اكتساب التراكيب النحوية أو المفردات أو النطق الصحيح للأصوات لم يعد كافياً، حيث أصبحت القدرة التواصلية أو الحوارية تلعب دوراً بارزاً في تعليم أو اكتساب اللغة الثانية، حتى يتمكن المتعلمون من استخدام اللغة الهدف استخداماً صحيحاً يمكنهم من التواصل الاجتماعي مع الآخرين بشكل فعال، سواءً كانوا ناطقين أصليين باللغة أو غير ناطقين بها (الجديع، 2014)، و تجنباً للوقوع في الفشل التداولي (Pragmatic Failure)، الذي قد يحدث بسبب سوء الفهم بين المتحدث والمتلقي (الحمد، 2009).[1]

وبالنظر إلى الأبحاث التي أجريت حتى الآن في مجال التداولية البينية، نجد أن جُلَّها تمحور حول استخدام متعلمي اللغة لأفعال الكلام (Speech Acts)، مما يعكس أهمية نظرية أفعال الكلام في مجال التداولية البينية التي تركز على استخدام اللغة في تأدية 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 من بينها العربية. وعليه، فإن هذه الورقة تحاول الإسهام في سد مثل هذه الفجوة من خلال دراسة كيفية أداء متعلمي اللغة العربية للاعتذار (Apology). وقد تم اختيار "الاعتذار" دون غيره من أفعال الكلام الأخرى لكثرة استخدامه في حياة المتعلمين اليومية، ولتأثيره الكبير على العلاقات الاجتماعية، إضافة إلى ندرة الأبحاث التي أجريت على استخدامه من قبل متعلمي اللغة العربية.

**مفهوم الاعتذار وأساليبه:**

صنّف سيرل Searle (1969) الاعتذار على أنه من الأعمال التعبيرية (Expressives) التي يقصد بها "التعبير عن موقف أو شعور المتحدث تجاه شيء ما" (الجديع، 2014، ص. 509)، في حين يصفه فريزر Fraser (1981) بأنه عملية التعبير عن الندم حيال الخطأ أو الذنب المرتكب، وتَحمّلُ المتحدث كامل المسؤولية على النتائج المترتبة عليه. ويتضح من خلال هذا التعريف أن الاعتذار يؤدي عدداً من الوظائف المختلفة لعل من أهمها إصلاح الخطأ أو الذنب الذي أُرتكب (Austin, 1962; Searle, 1969)، وإسهامه في الحفاظ على تقوية التآلف الاجتماعي

[1] للمزيد عن التداولية والكفاية التداولية، انظر الجديع (2014).

(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). علاوة على أن الاعتذار يُخفف 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 عنهم، وعليه فالإلمام به يعد أمراً هاماً لمتعلمي اللغة الثانية عند انخراطهم في الحوارات الاجتماعية في اللغة الهدف.

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

وقد أظهرت الدراسات السابقة أن أساليب الاعتذار – على الرغم من اختلافها عبر الثقافات واللغات – محدودة العدد، بمعنى آخر أن المتحدثين بلغة ما قد يفضلون استخدام أساليب اعتذارية معينة بينما يلجأ متحدثون بلغة أخرى إلى استخدام أساليب اعتذارية مختلفة، لكنها في المجمل لا تخرج عن تلك الأساليب نفسها التي حددها 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 تعويض عن الخطأ. ورغم أن الدراسات السابقة التي أجريت على العديد من اللغات قد أثبتت عالمية تلك الأساليب، إلا أننا لا نعلم مدى مصداقية ذلك الادعاء، وخاصةً في بعض اللغات الشرقية – كالعربية مثلاً – والتي لم تُبحث حتى الآن، وهو الأمر الذي تعكف هذه الدراسة على التحقق منه، ولكون 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 توصل إليه براون و ليفنسون (Brown and Levinson, 1987) – وهما من أسسا نظرية التلطف (Politeness Theory) – من وجود ثلاثة متغيرات اجتماعية تؤثر تأثيراً مباشراً على أداء أفعال الكلام بشكل عام، وعلى أداء الاعتذار بشكل 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 جيدا تكون درجة البعد الاجتماعي في هذه الحالة منخفضة ( - )، أما إذا كانا لا يعرف أحدهما الآخر مطلقا فتكون درجة البعد الاجتماعي في هذه الحالة مرتفعة ( + )، في حين تكون درجة البعد الاجتماعي متساوية ( = ) إذا كانا يعرف أحدهما الآخر معرفة بسيطة، أما 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 مرتفعة (+)، وتكون درجة المنزلة الاجتماعية متساوية ( = ) إذا كان المتحدث والمستمع في نفس المنزلة، أما درجة الإملاء فيُقصد بها حجم المهمة المراد تنفيذها ، فإذا كانت المهمة شاقة وصعبة على المستمع، بحيث تريق ماء وجهه، تكون درجة الإملاء مرتفعة ( + )، في حين إذا كانت المهمة سهلة وليس لها تأثير كبير في إراقة ماء الوجه فتكون درجة الفرض منخفضة ( - )، أما إذا كانت المهمة متوسطة فتكون درجة الفرض معتدلة ( = ) (القحطاني، 2014، ص. 307-308).

وقد أظهرت الدراسات الميدانية في مجال التداولية البينية نتائج متفاوتة حول وجود ارتباط وثيق بين تلك المتغيرات من جهة وبين أداء أفعال الكلام عموماً ، والاعتذار خصوصاً من جهة أخرى، وعلى سبيل المثال، أظهرت الدراسة التي قام بها كل من فولمر وأليشتيان (Vollmer and Olshtain, 1989) لأداء الاعتذار في اللغة الألمانية أن المنزلة الاجتماعية ، والبعد الاجتماعي قد أثرا بشكل كبير على استخدام عينة البحث لأساليب الاعتذار، كما عززت دراسة كيم (Kim, 2008) ما دعا إليه كل من بروان و ليفنسون، حيث وجدت الدارسة أن الناطقين باللغة الكورية الجنوبية قد استخدموا أساليب اعتذارية مع المتحدث صاحب المنزلة الاجتماعية العالية تختلف

عن الأساليب التي استخدمت مع صاحب المنزلة الاجتماعية المنخفضة، في الوقت الذي أظهرت فيه بعض الدراسات عدم وجود تأثير ملحوظ للمتغيرات الاجتماعية على أداء أفعال الكلام (على سبيل المثال، Ellis, 1992; Trosborg 1995). وكما يقول القحطاني (2014)، "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 أن مثل هذا الأمر قد لا يكون موجودا في ثقافات أخرى" (ص. 308).

**الدراسات الاجنبية السابقة في استخدام أساليب الاعتذار:**

بالنظر إلى الدارسات الميدانية التي أجريت حول أساليب الاعتذار، نجد أنها تمحورت حول نقطتين أساسيتين وهما مقارنة ناطقين أصليين للغتين أو أكثر لاستخدام أو تقييم أساليب الاعتذار، أو مقارنة الناطقين الأصليين للغة ما مع متعلمي تلك اللغة. ورغم أن هذه الدراسة تركز على متعلمي اللغة الثانية، إلا أنه من المفيد أن نسلط الضوء أولاً على استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات والثقافات المختلفة، حتى نتمكن من معرفة مدى الفروقات بين تلك اللغات والثقافات، ومن ثم مقارنتها بالأساليب الاعتذارية المستخدمة في اللغة العربية.

من أوائل الدراسات التي قارنت استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات دراسة أولشتين (1989)، 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 أن هناك تشابهاً كبيراً 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 أيضاً أن التعبير عن الاعتذار وتحمل المسؤولية هما الأسلوبان الشائعان لدى المتحدثين بتلك اللغتين، مما يدل على أن استخدام الاعتذار في اللغة التايلندية لا يختلف عنه في اللغة الإنجليزية. وفي دراسة مختلفة، ركزت سوغيموتو (Sugimoto, 1998) على مقارنة طلاب الجامعات في اللغتين اليابانية والإنجليزية لأداء الاعتذار، وقد وجدت اختلافاً جذرياً بين اللغتين، تمثل في

استخدام طلاب الجامعات في اللغة اليابانية لأساليب متنوعة أكثر من نظرائهم في اللغة الإنجليزية. وبالمثل، فقد أظهرت الدراسة التي أجرتها سوتشكتزكا (Suszczynska, 1999) حول تأدية الاعتذار في اللغة الإنجليزية والبولندية والهنغارية أن استخدام الاعتذار يختلف اختلافاً كبيراً بين الناطقين بتلك اللغات. كما وُجد اختلاف في استخدام أساليب الاعتذار بين الناطقين باللغة الإنجليزية واللغة الستسوانية المستخدمة في عدد من الدول الافريقية (Kasanga and Lwanga-Lumu, 2007).

إن التباين في أساليب الاعتذار عبر اللغات ليس مقصوراً فقط على استخدام تلك الأساليب، بل يتعدى إلى مدى تقييم المتحدثين بلغات مختلفة لتلك الأساليب من منظور التلطف، فعلى سبيل المثال، أجرى كل من تشانغ و هيو ( Chang and Haugh, 2011) دراسة 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 جداً وتنتهي بغير مهذب جداً)، ومن ثم أجرى الباحثان مقابلة مع جميع المشاركين لمناقشة تقييماتهم، والأسباب التي أدت إلى اختيارهم لتلك التقييمات. وقد أظهرت النتائج أن الخلفية اللغوية والثقافية قد أثرتا تأثيراً ملحوظاً على تقييمات المشاركين للأساليب الاعتذارية وتفسيراتهم لها.

بناءً على ما سبق، يتبين لنا أن هناك تشابهاً بين استخدام أساليب الاعتذار في عدد من اللغات، كما أن هناك أيضاً اختلافاً بين عدد من اللغات؛ لذا فعلى متعلم اللغة أن يأخذ ذلك في الحسبان عند التواصل في اللغة الهدف، حتى يكون اعتذاره مقبولاً ومهذباً. 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 أن هناك عدداً كبيراً منها قد ركز على استخدام متعلمي اللغة الثانية لأفعال الكلام، ولعل السبب الرئيس في ذلك هو تأثير المستوى اللغوي للمتعلمين على أدائهم لأفعال الكلام. وقد نال الطلب النصيب الأكبر من تلك الدراسات، إلا أن هناك عدداً لا بأس به قد ركز على استخدام متعلمي اللغة الثانية للاعتذار، وكان اهتمام جُل تلك

الدراسات منصباً على تعلم اللغة الإنجليزية والعبرية كلغة ثانية أو لغة أجنبية، في حين أن بعض اللغات – على سبيل المثال اللغة العربية – لم تلقَ اهتماماً واسعاً من الباحثين في مجال التداولية البينية.

من أشهر الدراسات التي تطرقت لاستخدام متعلمي اللغة الثانية للأساليب الاعتذارية دراسة كوهين و ألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981)، وهما أول من عمل تصنيفاً للأساليب الاعتذارية، وقد شارك في هذه الدراسة 32 شخصاً، تم تقسيمهم إلى ثلاث مجموعات: مجموعة متعلمي اللغة الإنجليزية من الجنسية الإسرائيلية، ومجموعة الناطقين الأصليين باللغة الإنجليزية، ومجموعة الناطقين الأصليين باللغة العبرية، وكانت أداة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي لعب الأدوار (Role Plays). وقد أظهرت النتائج أن المتعلمين قد وقعوا في فخ النقل التداولي (Pragmatic Transfer) من اللغة الأم، وهو الأمر الذي لم يكن مقبولاً في اللغة الهدف. بمعنى آخر، كان هناك اختلاف واضح بين أداء المتعلمين والناطقين الأصليين باللغة الإنجليزية، في الوقت الذي كان فيه أداء المتعلمين في اللغة الهدف مشابهاً للناطقين الأصليين باللغة العبرية، مما يُعطي إشارة واضحة إلى مدى تأثير اللغة الأم على أدائهم في اللغة الهدف. وفي دراسة أخرى، أجرت ألشتاين (Olshtain, 1983) بحثاً على متعلمي اللغة العبرية أثناء أدائهم للاعتذار، وقد قسمت المتعلمين إلى مجموعتين: مجموعة لغتها الأم اللغة الإنجليزية، ومجموعة لغتها الأم اللغة الروسية، وقد وجدت الباحثة أن هناك تبايناً بين أداء المجموعتين، حيث اتضح جلياً أن الطلاب الروس قد استخدموا عدداً كبيراً من الأساليب الاعتذارية عند مقارنتهم بنظرائهم الإنجليز، مما دعا الباحثة إلى إرجاع ذلك التباين إلى تأثير اللغة الأم على 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 أن أداء المتعلمين لم يكن مختلفاً اختلافاً كبيراً عن أداء الناطقين الأصليين، وقد أرجعت الباحثة ذلك إلى أحد أمرين، أولاً: أن هناك تشابهاً بين اللغة الهولندية واللغة الإنجليزية حول استخدام الأساليب الاعتذارية، مما يعني حدوث نقل تداولي من اللغة الأم إلى اللغة الهدف، ثانياً: أن المتعلمين كانوا على مستوى عالٍ من الكفاية اللغوية والكفاية التداولية مكنهم من معرفة الأساليب

الاعتذارية المفضلة في اللغة الهدف (الكفاية التداولية الاجتماعية)، ومن ثم استخدامها استخداماً سليماً في الحوارات الاجتماعية (الكفاية اللغوية التداولية).

هذه الدراسات وغيرها من الدراسات التي أجريت على أداء متعلمي اللغة الثانية للاعتذار كانت تركز بشكل كبير على مقارنة المتعلمين بالناطقين الأصليين، مع افتقادها لمقارنة المتعلمين ذوي المستويات اللغوية المختلفة بعضهم ببعض لتحديد مقدار التطور التداولي عند المتعلمين، وهو الأمر الذي تسعى هذه الدراسة على تحقيقه للإسهام في تطور هذا المجال.

**الدراسات العربية السابقة في اساليب الاعتذار:**

من خلال مراجعة المجلات العلمية المتخصصة في مجالي التداولية واللغويات التطبيقية، لم نجد إلا ثلاثة أبحاث تطرقت إلى الاعتذار في العربية، لكن هذه الدراسات الثلاث ركزت على استخدام الناطقين الأصليين للغة العربية لأداء الاعتذار (Batainehand Bataineh, 2008; Jebahi, 2011; Nureddeen, 2008)، في حين اهتمت دراسة أخرى بأداء الطلاب الأردنيين للاعتذار باللغة الإنجليزية (Batainehand Bataineh, 2006). غير أن استخدام متعلمي اللغة العربية لأداء الاعتذار لم يبحث – على حد علمنا – إلى الآن. ونظراً لعدم وجود دراسات ميدانية سلطت الضوء على أداء متعلمي اللغة العربية للاعتذار نستطيع من خلالها مقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة، سنلجأ في هذه الفقرة إلى مراجعة نتائج تلك الدراسات المشار إليها سابقاً، أملاً في أن تساعدنا على معرفة الأساليب الاعتذارية المستخدمة في اللغة العربية، ومن ثم مقارنتها ببعض نتائج هذه الدراسة.

درس البطاينة والبطاينة (Batainehand Bataineh, 2008) أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة الأردنية) واللغة الإنجليزية، وقد شارك في هذه الدراسة 50 طالباً وطالبة من الولايات المتحدة الأمريكية و50 طالباً وطالبة من الأردن، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب المكون من عشرة مواقف اعتذارية، وقد أظهرت النتائج اختلافاً واضحاً بين أداء الاعتذار في اللغة الإنجليزية واللهجة العربية الأردنية، بحيث كان الطلاب والطالبات العرب يستخدمون أسلوب التعبير عن الاعتذار والمفخمات مرات 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، مستخدمين بعض الحكم والأمثال أثناء تأديتهم للاعتذار.

وفي دراسة مماثلة، أجرى جباهي (Jebahi, 2011) دراسة على أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة التونسية)، وقد شارك في هذه الدراسة 50 طالباً و50 طالبة يدرسون في إحدى جامعات تونس، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب، والذي احتوى على عشرة مواقف اعتذارية. وقد وجد الباحث أن المشاركين قد فضلوا استخدام بعض أساليب الاعتذار كأسلوب التعبير عن الندم، وأسلوب تفسير أو سرد رواية الحدث، مع تكرار لفظ الجلالة (الله) كثيراً أثناء تأدية المشاركين لأداء الاعتذار، علاوة على ما أظهرته النتائج من وجود تأثير مباشر للمتغيرات الاجتماعية (البعد الاجتماعي، والمنزلة الاجتماعية، ودرجة الإملاء) في أداء المشاركين للاعتذار.

أما دراسة نورالدين (Nureddeen, 2008)، فقد سلطت الضوء على أداء الاعتذار في اللغة العربية (باللهجة السودانية)، من خلال استخدام اختبار إكمال الخطاب المكون من عشرة مواقف اعتذارية، وقد شارك في هذه الدراسة 55 طالباً و55 طالبة يدرسون جميعاً في إحدى جامعات الخرطوم بالسودان، وكما هو الحال في دراسة جباهي، فإن النتائج أشارت إلى تفضيل المشاركين لاستخدام أسلوبي التعبير عن الندم، وأسلوب تفسير أو سرد رواية الحدث على غيرهما من الأساليب الاعتذارية، كما أظهرت النتائج أيضاً استخدام المشاركين لبعض الكلمات والعبارات الدينية كاستراتيجية 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 بجامعتي اليرموك والجامعة الأردنية للعلوم والتقنية بالأردن (عددهم 100)، وقد طُلب من المشاركين إكمال اختبار إكمال الخطاب المكون من عشرة مواقف اعتذارية، وأظهرت النتائج تبايناً بين أداء الطلاب والطالبات للاعتذار، مما يُعطي دلالة واضحة على تأثير جنس المُعتذِر على أدائه للاعتذار.

والواضح من الدراسات السابقة هو تفضيل العرب استخدام التعبير عن الندم وتفسير أو سرد رواية الحدث أثناء تأدية الاعتذار، غير أنه لا يمكننا تعميم نتائج تلك الدراسات على جميع اللهجات العربية لإدراكنا للدور الذي تلعبه الخلفية اللغوية والثقافية في أداء أفعال الكلام عموماً والاعتذار على وجه الخصوص، إضافةً إلى

عدم معرفتنا لكيفية استخدام متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للاعتذار، ولمدى اختلاف أدائهم عن الناطقين الأصليين.

**أسئلة الدراسة:**

بناءً على ما سبق ستنظر هذه الدراسة 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 باللهجة السعودية، وعلى هذا فالدراسة معنية بالإجابة على الأسئلة التالية:

1. إلى أي مدى يؤثر المستوى اللغوي للمتعلم على أدائه للاعتذار في اللغة العربية؟
2. إلى أي مدى يختلف أداء المتعلمين للاعتذار في اللغة الثانية عن أداء الناطقين الأصليين؟
3. إلى أي مدى تؤثر درجة الإملاء على أداء المتعلمين والناطقين الأصليين للاعتذار؟

**منهجية البحث:**

**عينة البحث:**شارك في هذا البحث مائة و خمسون طالباً،

مائة و خمسة منهم من متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين: متوسط و متقدم بناءً على مستواهم الدراسي في معهد اللغويات العربية بجامعة الملك سعود، فالطلاب الذين كانوا يدرسون بالمستوى الرابع في برنامج اللغة تم تصنيفهم على أنهم متوسطون؛ لامتلاكهم قدراً كافياً من الكفاية اللغوية في مهارات اللغة العربية وعناصرها، إضافةً إلى اكتسابهم جزءاً من ثقافة اللغة،

و الطلاب الذين كانوا يدرسون في الدبلوم العالي والماجستير في برامج تعليم وتدريس اللغة العربية لغير الناطقين بها بمختلف مستوياتهم الدراسية تم تصنيفهم على أنهم متقدمون؛ لامتلاكهم قدراً كبيراً من الكفاية اللغوية في مهارات اللغة العربية وعناصرها، إضافةً إلى اكتسابهم جزءاً كبيراً من ثقافة اللغة في مراحلهم الدراسية السابقة، بينما كان عدد الطلاب الناطقين الأصليين باللغة العربية خمسة وأربعين طالباً، وتم استبعاد الطلاب المبتدئون؛ نظراً لضعف كفاءتهم اللغوية ومقدرتهم الثقافية – وخاصةً في أفعال الكلام – بين أفراد البيئة الاجتماعية التي يتلقون فيها اللغة العربية كلغة ثانية، في جامعة الملك سعود، وعليه فإن الطلاب المشاركين في

المجموعة المتوسطة اثنان وستون طالباً، أما مجموعة المتقدمين فقد ضمت ثلاثة وأربعين طالباً، بينما ضمت مجموعة الناطقين الأصليين خمسة وأربعين طالباً، وكانت أعمارهم تتراوح ما بين الثامنة عشرة سنة إلى الخمس وعشرين سنة (متوسط الأعمار: عشرون سنة )، وهم من جنسيات مُختلفة، وقد اشتملت الجنسية الأفريقية على ثلاثة و ثلاثين طالباً، و الجنسية الأوروبية على أحد عشر طالباً، في حين كانت الجنسية الآسيوية قد اشتملت على إحدى و ستين طالباً، أما المشاركون من الطلاب الناطقين الأصليين باللغة العربية فكانوا من الجنسية السعودية – من أجل مقارنة أداء متعلمي اللغة العربية كلغةٍ ثانية مع الناطقين الأصليين باللغة العربية – وهم طلاب يدرسون في تخصصاتٍ مُختلفة بجامعة الملك سعود، تتراوح أعمارهم ما بين التاسعة عشرة سنة إلى الخمس وعشرين سنة ( متوسط الأعمار: إحدى وعشرون سنة ).

**أدوات البحث:**

ترتكز الأبحاث في مجال التداولية بشكلٍ كبير على مقارنة أداء متعلمي اللغة الثانية بعضهم ببعض، أو مقارنتهم بالناطقين الأصليين للغة الهدف فيما يتعلق بالطلب والرفض والشكوى والاعتذار، و من هنا فإن أفضل الخيارات في مجال البحث التداولي هو الاعتماد على البيانات المُستنبطة ElicitedData، والتي تتكون من عدة أنواع لعل من أشهرها اختبار إكمال الخطاب DiscourseCompletionTest (القحطاني ، 2014) وهي الأداة البحثية التي تم استخدامها في البحث، حيث طُلب من كل مشارك الإجابة على تسعة مواقف اعتذارية قُسّمت إلى ثلاثة مستويات هي (مواقف سهلة / مواقف متوسطة / مواقف صعبة)، و قد ضم كل مستوى من هذه المستويات ثلاثة مواقف، صُممت لغرض قياس مدى تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها (انظر المرفق). وقد شكّل الموقف الأول والثاني والثالث المواقف السهلة، حيث يعتذر شخص عن التأخر في إعادة القلم الذي استعاره من زميله أثناء الاختبار (الموقف الأول)، ويعتذر آخر عن الذهاب مع زملائه لزيارة زميلهم المريض الذي يرقد في المستشفى (الموقف الثاني)، ويعتذر شخص عن ترك زميله في السوق – الذي لا يعرفه جيداً – لمدة ساعة كاملة (الموقف الثالث). في حين شكلت المواقف الرابع والخامس والسادس المواقف المتوسطة، وفيها يعتذر شخص عن التأخير في إعادة المبلغ الذي استعاره من زميله (الموقف الرابع)، ويعتذر آخر عن الذهاب مع زميله لإحضار عائلته من المطار بعد وعده بالذهاب معه (الموقف الخامس)، ويعتذر

شخص عن زيارة زميله بعد أن وعده بزيارته وتناول وجبة العشاء معه (الموقف السادس). أما المواقف من السابع إلى التاسع فقد شكلت المواقف الصعبة، وفيها يعتذر شخص عن الحادث الذي ارتكبه بالسيارة التي استعارها من زميله (الموقف السابع)، ويعتذر آخر عن كسر تُحفه فنية ثمينة أثناء زيارته لمنزل زميله (الموقف الثامن)، ويعتذر شخص عن سكب القهوة على كتاب زميله الذي استعاره منه للاستعداد للامتحان (الموقف التاسع).

**إجراءات البحث:**

بعد تصميم اختبار إكمال الخطاب، تم عرض 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 على المواقف الاعتذارية، وقد تم تعديل بعض المواقف بناءً على ملاحظات المحكمين. ومن أجل جمع بيانات البحث، التقى أحد الباحثين بالمشاركين في كل مجموعة على حدة، وتم إبلاغ المشاركين – قبل إعطائهم أوراق الإجابة – بأن الغرض من الدراسة هو تقييم المستوى اللغوي لديهم، حتى لا يكون تركيزهم منصباً على كيفية أداء الاعتذار. كما تمت قراءة جميع المواقف عليهم من قبل أحد الباحثين، والإجابة على جميع استفساراتهم. وبعد جمع البيانات، قام أحد الباحثين بتفريغ البيانات.

**تحليل البيانات :**

تم تحليل بيانات هذا البحث وفقاً للإطار المقترح من كوهين وألشتاين ( Cohen and Olshtain , 1981)، و المتبع في أغلب الأبحاث، فهذا الإطار يقسم الاعتذار إلى خمس استراتيجيات 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، تعبيراً، أو جملة واحدة تحتوي على أفعال محددة مثل "يأسف"، أو "يعفو"، أو "يسامح"، أو "يعتذر". أما إقرار المسؤولية فيعني إقرار المسيء بخطئه في التسبب في هذه الإساءة، وهو ما يمكنه وضع درجة هذا الإقرار من طرف المعتذر على المحك. في حين يعني تفسير أو سرد رواية الحدث وصف المتكلم / الكاتب للوضع الذي دفعه لاقتراف الإساءة. أما عرض إصلاح الموقف فيجتهد فيه المعتذر

محاولاً القيام بعمل ما أو تحمل الضرر الناجم عن اقترافه للإساءة. في حين يُقصد باستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة أن يُلزم المعتذر نفسه بعدم تكرار الإساءة مرة أخرى، و هذا محدد بالموقف و أقل تواتراً من الاستراتيجيات الأخرى. كما ذكر كوهين وألشتاين أنه بإمكان المعتذر استخدام الخوالف والمفخمات ( Interjections and Intensifiers) والتي تشتمل على: تفخيم تعبير الاعتذار (مثل: أنا آسف حقاً، أو أنا حقاً آسف جداً)، التعبير عن القلق الصريح حيال المستمع (مثل: هل طال انتظارك؟)، أو استخدام استراتيجيات متعددة للتفخيم (مثل: أنا آسف حقاً. هل أنت بخير؟ أنا آسف جداً.).

**النتائج:**

**أنواع استراتيجيات الاعتذار:**

يتضح من الرسم البياني(1) أن جميع الأساليب الاعتذارية التي ذكرها كوهين و ألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981) قد استخدمت من قبل المشاركين في هذه الدراسة، إضافة إلى الخوالف والمفخمات، كما يظهر جلياً أن المشاركين لم يكتفوا بتلك الاستراتيجيات، بل استخدموا استراتيجيات جديدة قد تكون خاصة باللغة العربية. وفي المجمل، تُعد استراتيجية التعبير عن الاعتذار هي الاستراتيجية الأكثر استخداماً في هذه الدراسة حيث بلغت نسبة استخدامها 49.43%، وتليها استراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث، حيث بلغت نسبة استخدامها 26.33%، في حين احتلت استراتيجية عرض إصلاح الموقف المرتبة الثالثة بنسبة 10.44%، وتليها استراتيجية إقرار بالمسؤولية حيث استخدمت بنسبة 6.6%، واستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة بنسبة 0.96% والتي كانت أقل الاستراتيجيات استخداماً، أما الخوالف والمفخمات فكان استخدامها قليلاً نسبياً حيث استخدمت بنسبة 4.49%، وكما ذُكر سابقاً استخدم المشاركون استراتيجيات جديدة لكن استخدامها كان قليلاً، حيث بلغت نسبة استخدامها مجتمعةً 1.75%.

**شكل 1**. أنواع استراتيجيات الاعتذار

**تأثير المستوى اللغوي على استخدام استراتيجيات الاعتذار:**

| المجموعة | متوسط | | متقدم | | أصلي | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| استراتيجيات الاعتذار | التكرار الكلي | النسبة المئوية | التكرار الكلي | النسبة المئوية | التكرار الكلي | النسبة المئوية |
| التعبير عن الاعتذار | 613 | 54.87 | 430 | 49.08 | 438 | 43.66 |
| إقرار المسؤولية | 77 | 6.89 | 56 | 6.39 | 65 | 6.48 |
| تفسيرأو سرد رواية الحدث | 268 | 23.99 | 223 | 25.45 | 298 | 29.71 |
| عرض إصلاح الموقف | 105 | 9.4 | 96 | 10.95 | 112 | 11.16 |
| وعد بعدم تكرار الإساءة | 1 | 0.08 | 3 | 0.34 | 25 | 2.49 |
| الخوالف و المفخمات | 46 | 4.11 | 44 | 5.02 | 44 | 4.38 |
| استراتيجيات جديدة | 7 | 0.62 | 24 | 2.73 | 21 | 2.09 |
| المجموع | 1117 | 100 | 876 | 100 | 1003 | 100 |
| المتوسط الحسابي | 159.5 | | 125.1 | | 143.28 | |
| الانحراف المعياري | 5.35 | | 6.79 | | 9.07 | |
| قيمة كاي | 2.714 غير دالة إحصائياً درجة حرية (2) | | | | | |
| قيمة sig | .257 | | | | | |

لبيان تأثير المستوى اللغوي على استخدام استراتيجيات الاعتذار بين المجموعات الثلاث (متوسط، متقدم، أصلي) تم استخدام البرنامج الإحصائي spss من أجل حساب التكرارات و النسب المئوية لكل استراتيجية من الاستراتيجيات في المواقف ككل، ولدى كل مجموعة من المجموعات الثلاث (متوسط، متقدم، أصلي)، ثم

حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل مجموعة على حدة، وبيان قيمة كاي لكل مجموعة لبيان الفروق الإحصائية من عدمها من أجل اكتشاف تأثير المستوى اللغوي بين المجموعات (أنظر الجدول 1).

**جدول 1.** دلالة الفروق في نسب تأثير المستوى اللغوي بين المجموعات

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث فيما يتعلق باستخدام الاستراتيجيات الاعتذارية مجتمعةً، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث (*2.714* ) عند مستوى *0.257* و هي غير دالة إحصائياً، أما بالنسبة للمتوسطات و انحرافاتها المعيارية فقد حصلت المجموعة المتوسطة على متوسط حسابي *159.57* و انحراف معياري بلغ *5.35*، فيما كانت المجموعة المتقدمة قد حصلت على متوسط حسابي قيمته *125.14* و بانحراف معياري بلغ *6.79*، أما المجموعة الأصلية فقد كان متوسط استجاباتها *143.28*، وبانحراف معياري بلغ *9.07*، مما يدل على التقارب بين المجموعات الثلاث في أداء استراتيجيات الاعتذار بشكل عام.

ولبيان دلالة الفروق بين المجموعات الثلاث ( متوسط ، متقدم ، أصلي ) فيما يتعلق بتأثير المستوى اللغوي على استخدام كل استراتيجية 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 استراتيجية.

**جدول 2.**دلالة الفروق بين نسب استراتيجية التعبير عن الاعتذار في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية التعبير عن الاعتذار | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | *6.161* |
| النسبة | *42.55* | *27.06* | *30.39* | |
| متوسط ( ك ) | *8.00* | *2.67* | *4.33* | |

*متوسط ( ك ) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من خلال الجدول 2، يتضح لنا أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية) فيما يتعلق باستخدام استراتيجية الاعتذار، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث *6.161* عند مستوى دلالة *0.05*، وهذا يدل على وجود فروق بين نسب استراتيجية التعبير عن الاعتذار لدى المجموعات، حيث كانت نسبة استراتيجية التعبير عن الاعتذار بين مجموعة "متوسط" ومجموعة

"متقدم" لصالح مجموعة "متوسط"، وبين مجموعة "متقدم" ومجموعة "أصلي" لصالح مجموعة "أصلي"، و هذا 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 استراتيجية التعبير عن الاعتذار أكثر من نظرائهم في المجموعة المتقدمة ، والمجموعة الأصلية، وقد تبدو هذه النتيجة من الوهلة الأولى غريبة بعض الشيء، لكننا سنتحدث عنها بإسهاب أثناء مناقشة النتائج.

**جدول 3.**دلالة الفروق بين نسب استراتيجية إقرار المسؤولية في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية إقرار المسؤولية | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | 0.023 |
| النسبة | 38.88 | 28.28 | 32.82 | |
| متوسط ( ك ) | 5.00 | 4.83 | 5.17 | |

*متوسط ( ك ) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من خلال الجدول 3، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية) فيما يتعلق باستخدام استراتيجية إقرار بالمسؤولية، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 0.023 عند مستوى دلالة 9880. ، وهذا يدل على التقارب بين نسب استراتيجية إقرار المسؤولية بين المجموعات الثلاث.

**جدول 4.** دلالة الفروق بين نسب استراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية سرد أو رواية الحدث | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | 1.156 |
| النسبة | 33.75 | 28.08 | 37.53 | |
| متوسط ( ك ) | 6.00 | 3.67 | 5.33 | |

*متوسط ( ك ) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من خلال الجدول 4، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية) فيما يتعلق باستخدام استراتيجية

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 استراتيجية تفسير أو سرد رواية الحدث.

**جدول 5.**دلالة الفروق بين نسب استراتيجية عرض إصلاح الموقف في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية عرض إصلاح الموقف | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | 0.747 |
| مجموع التكرارات | 33.54 | 30.67 | 35.78 | |
| متوسط ( ك ) | 4.67 | 4.33 | 6.00 | |

*متوسط ( ك ) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من خلال الجدول 5، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين نسب استراتيجية 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 استراتيجية عرض إصلاح الموقف.

**جدول 6.**دلالة الفروق بين نسب استراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية وعد بعدم تكرار الإساءة | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | *6.006 |
| النسبة | 3.44 | 10.34 | 86.20 | |
| متوسط ( ك ) | 2.83 | 4.17 | 8.00 | |

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

من خلال الجدول 6، يتضح لنا أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين نسب استراتيجية 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 بشكل كبير، تليها مجموعة متقدمة ، ثم مجموعة متوسطة وهي المجموعة الأقل استخداماً لاستراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة.

**جدول 7.**دلالة الفروق بين نسب استراتيجية الخوالف والمفخمات لدى المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية الخوالف و المفخمات | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | 0.089 |
| النسبة | 34.32 | 32.83 | 32.83 | |
| متوسط ( ك ) | 5.33 | 5.00 | 4.67 | |

*متوسط ( ك ) يعني متوسط التكرارات لدى كل مجموعة

من خلال الجدول 7، يتضح لنا أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية) فيما يتعلق باستخدام استراتيجية الخوالف والمفخمات، بل إن النسب كانت متساوية بين مجموعة "متقدم" ومجموعة "أصلي"، ومتقاربة مع مجموعة "متوسط"، حيث بلغت قيمة كاي للمجموعات الثلاث 0.089عند مستوى دلالة 0.957، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق بين المجموعات الثلاث حول استخدام استراتيجية الخوالف و المفخمات.

**جدول 8.** دلالة الفروق بين نسب استراتيجية جديدة في المجموعات الثلاث

| الاستراتيجية | استراتيجية جديدة | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|
| العينة | متوسطة | متقدمة | أصلية | *2.965 |
| مجموع التكرارات | 13.46 | 46.15 | 40.38 | |
| متوسط ( ك ) | 3.67 | 4.67 | 6.67 | |

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

من خلال الجدول 8، يتضح لنا أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين نسب استراتيجية جديدة لدى المجموعات الثلاث (متوسطة، متقدمة، أصلية)، حيث بلغت قيمة كاي 2,965 عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على وجود فروق بين نسب استراتيجية جديدة لدى المجموعات، حيث كانت نسبة استراتيجية 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 الناطقون الأصليون قدرة تداولية عالية باستخدام استراتيجيات جديدة، في حين أن المتعلمين لم يستخدموها بنسبة عالية، وقد بدا واضحاً أن المتعلم كلما زاد مستواه اللغوي، كلما أصبح أكثر قدرة على استخدام تلك الاستراتيجيات بشكل أكبر، وهو الأمر الذي

قد يُعطي إشارة واضحة على مدة ارتباط المستوى اللغوي بالأداء التداولي، وهو ما سنتحدث عنه بإسهاب أثناء مناقشة النتائج لاحقاً.

وعموماً، يُستنتج مما سبق عدم وجود اختلاف 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 – أن المستوى اللغوي للمتعلمين قد أثر تأثيراً ملحوظاً على استخدامهم للأساليب الاعتذارية، وخاصةً فيما يتعلق باستخدام "التعبير عن الاعتذار" و"الوعد بعدم تكرار الإساءة" و"استراتيجية جديدة"، أما في الاستراتيجيات الأخرى فلم تظهر النتائج تأثيراً للمستوى اللغوي على استخدامها في هذه الدراسة. وبعد النظر في مدى تأثير المستوى اللغوي على استخدام استراتيجيات الاعتذار، سنسلط الضوء على مدى تأثير درجة الإملاء أو حجم المهمة المراد تنفيذها على استخدام الأساليب الاعتذارية في اللغة العربية كلغة ثانية.

**تأثير حجم المهمة على استخدام الاستراتيجيات الاعتذارية:**

عند النظر في تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها على استخدام استراتيجيات الاعتذار في المجموعات الثلاث مجتمعةً، ترى أن النتائج قد أظهرت بشكلٍ عام وجود فروقات بين أداء المشاركين لاستراتيجيات الاعتذار في المواقف الصعبة من ناحية، والمواقف السهلة و المتوسطة من ناحية أخرى، فمن خلال حساب النسب المستقلة للاستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة (انظر الجدول 9)، حيث أثبتت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعات الثلاث أثناء استخدام استراتيجية إقرار المسؤولية حيث بلغت قيمة كاي 7.513 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة، إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعات أثناء استخدام استراتيجية عرض إصلاح الموقف، حيث بلغت قيمة كاي 6.720 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعات أثناء استخدام استراتيجية جديدة حيث بلغت قيمة كاي 6.630 عند مستوى دلالة 0.05 لصالح المواقف الصعبة. بمعنى آخر، كان أداء المشاركين في هذه الدراسة للاستراتيجيات "إقرار بالمسؤولية" و"عرض إصلاح للموقف" و"استراتيجية جديدة" في المواقف الصعبة مختلفاً عن أدائهم في المواقف المتوسطة والسهلة، مما يعني وجود تأثير لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء

المشاركين لتلك الاستراتيجيات الثلاث، في حين أن هذا المتغير لم يكن له أثر واضح في أداء المشاركين لبقية الاستراتيجيات.

| المواقف | مواقف سهلة | | مواقف متوسطة | | مواقف صعبة | | المجموع | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستراتيجيات | التكرار | النسبة المئوية | التكرار | النسبة المئوية | التكرار | النسبة المئوية | | |

**جدول 9.** دلالة الفروق في النسب المستقلة للاستراتيجيات المستخدمة في المواقف الثلاثة

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التعبير عن الاعتذار | 495 | 33.42 | 487 | 32.88 | 499 | 33.69 | 1481 | 0.301 |
| إقرار المسؤولية | 12 | 4.25 | 0 | 0 | 270 | 95.74 | 282 | 7.513* |
| تفسير أو سرد رواية الحدث | 340 | 41.66 | 385 | 47.18 | 91 | 11.15 | 816 | 5.600 |
| عرض إصلاح الموقف | 0 | 0 | 2 | 0.63 | 311 | 99.37 | 313 | 6.720* |
| وعد بعدم تكرار الإساءة | 4 | 14.28 | 6 | 21.42 | 18 | 64.28 | 28 | 0.649 |
| الخوالف و المفخمات | 30 | 22.38 | 39 | 29.10 | 65 | 48.50 | 134 | 5.600 |
| استراتيجيات جديدة | 8 | 15.38 | 6 | 11.53 | 38 | 73.07 | 52 | 6.630* |
| المجموع | 889 | 100 | 925 | 100 | 1292 | 100 | 3106 | 2.714 |

*دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

وفيما يلي مقارنة بين نسب الاستراتيجيات المستخدمة في المواقف السهلة والمتوسطة والصعبة لدى كل مجموعة من المجموعات الثلاث، من أجل التعرف على الفروق الموجودة بين استخدام الاستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة لدى كل مجموعة على حدة، وبيان أي المواقف أكثر تأثيراً على استخدام المشاركين في كل مجموعة للاستراتيجيات الاعتذارية.

للكشف عن دلالة الفروق بين استراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة (السهلة، المتوسطة، الصعبة) لدى مجموعة "متوسط"، تم استخدام اختبار دلالة الفروق بين نسب استخدام الاستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة (انظر الجدول 10)، وقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في استخدام هذه المجموعة للاستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الصعبة من ناحية، وفي المواقف السهلة والمتوسطة من ناحية أخرى، حيث وُجد أن الطلاب في هذه المجموعة قد استخدموا استراتيجية "إقرار بالمسؤولية" واستراتيجية "عرض إصلاح الموقف" في المواقف الصعبة أكثر منها في المواقف السهلة والمتوسطة، فقد بلغت قيمة كاي لاستراتيجية إقرار المسؤولية 4.513 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكذلك بلغت قيمة كاي لاستراتيجية عرض إصلاح الموقف

5.720 وهي أيضاً دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. فيما لوحظ أيضاً أن هناك فروقاً دالة إحصائياً لاستخدام استراتيجية الوعد بعدم تكرار الإساءة، حيث بلغت قيمة كاي 0.02 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف السهلة، أما فيما يتعلق باستخدام بقية الاستراتيجيات، فأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لها في المواقف الثلاثة.

**جدول 10.** دلالة الفروق في نسب استراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة المتوسطة في المواقف الثلاثة

| تكرارات و نسب استجابات العينة المتوسطة لاستراتيجيات الاعتذار | | | | | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المواقف | مواقف سهلة | | مواقف متوسطة | | مواقف صعبة | | |
| استراتيجيات الاعتذار | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | |
| التعبير عن الاعتذار | 204 | 58.11 | 201 | 58.94 | 208 | 48.94 | 0.435 |
| إقرار المسؤولية | 2 | 0.56 | 0 | 0 | 75 | 17.64 | 4.513* |
| تفسير أو سرد رواية الحدث | 125 | 35.61 | 128 | 37.53 | 15 | 3.52 | 0.265 |
| عرض إصلاح الموقف | 0 | 0 | 0 | 0 | 105 | 24.7 | 5.720* |
| وعد بعدم تكرار الإساءة | 1 | 0.28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.02* |
| الخوالف و المفخمات | 17 | 4.84 | 11 | 3.22 | 18 | 4.23 | 1.225 |
| استراتيجيات جديدة | 2 | 0.56 | 1 | 0.29 | 4 | 0.94 | 0.567 |
| المجموع | 351 | 100 | 341 | 100 | 425 | 100 | |
| المتوسط الحسابي | 50.14 | | 48.71 | | 60.71 | | |

*دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

وبالنسبة لمجموعة "متقدم"، فقد تم استخدام اختبار دلالة الفروق بين النسب المرتبطة للكشف عن دلالة الفروق بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لاستراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة، وقد أظهرت النتائج – كما هو موضح في الجدول 11 – أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين أدائهم في المواقف الصعبة من ناحية، والمواقف السهلة والمتوسطة من ناحية أخرى، حيث وجد أن استراتيجية إقرار بالمسؤولية واستراتيجية عرض إصلاح الموقف أكثر استخداماً في

المواقف الصعبة لدى هذه المجموعة، حيث بلغت قيمة كاي لاستراتيجية إقرار المسؤولية 5.513 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكما بلغت قيمة كاي لاستراتيجية عرض إصلاح الموقف 7.720 وهي أيضاً دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. علاوة على ذلك، فقد لوحظ أيضاً أن هناك فروقاً دالة إحصائياً لاستخدام استراتيجية جديدة حيث بلغت قيمة كاي 0.05 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة. أما بقية الاستراتيجيات فلا توجد فروق دالة إحصائياً بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة للاستراتيجيات الاعتذارية في المواقف الثلاثة.

**جدول 11.** دلالة الفروق في نسب استراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة المتقدمة في المواقف الثلاثة

| تكرارات و نسب استجابات العينة المتقدمة لاستراتيجيات الاعتذار | | | | | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المواقف | مواقف سهلة | | مواقف متوسطة | | مواقف صعبة | | |
| استراتيجيات الاعتذار | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | |
| التعبير عن الاعتذار | 144 | 56.69 | 139 | 52.85 | 147 | 40.94 | 0.876 |
| إقرار المسؤولية | 5 | 1.96 | 0 | 0 | 51 | 14.2 | 5.513* |
| تفسير أو سرد رواية الحدث | 93 | 36.61 | 107 | 40.68 | 23 | 6.4 | .548 |
| عرض إصلاح الموقف | 0 | 0 | 0 | 0 | 96 | 26.74 | 7.720* |
| وعد بعدم تكرار الإساءة | 1 | 0.39 | 0 | 0 | 2 | 0.55 | 0.124 |
| الخوالف و المفخمات | 9 | 3.54 | 16 | 6.08 | 19 | 5.29 | 0.234 |
| استراتيجيات جديدة | 2 | 0.78 | 1 | 0.38 | 21 | 5.84 | 0.05* |
| المجموع | 254 | 100 | 263 | 100 | 359 | 100 | |
| المتوسط الحسابي | 36.28 | | 37.57 | | 51.28 | | |

*دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

وللكشف عن دلالة الفروق بين استراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة لدى مجموعة "أصلي"، تم استخدام اختبار دلالة الفروق بين النسب المرتبطة لاستخدام استراتيجيات الاعتذار في المواقف الثلاثة، وكما يتضح من الجدول 12 فقد أظهرت

النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في استخدام الاستراتيجيات الاعتذارية بين المواقف الصعبة من جهة، والمواقف السهلة والمتوسطة من جهة أخرى، حيث وجد – كما هو الحال مع المجموعتين السابقتين – أن استراتيجيتي إقرار بالمسؤولية وعرض إصلاح الموقف أكثر استخداماً في المواقف الصعبة لدى هذه المجموعة، حيث بلغت قيمة كاي لاستراتيجية إقرار المسؤولية 6.513 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، وكذلك بلغت قيمة كاي لاستراتيجية عرض إصلاح الموقف 7.620 وهي أيضاً دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، بينما لوحظ أيضاً أن هناك فروقاً دالة إحصائياً لاستخدام استراتيجية جديدة حيث بلغت قيمة كاي 0.02 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 لصالح المواقف الصعبة، أما بقية الاستراتيجيات فلا توجد فروق دالة إحصائياً بين استخدام المشاركين في هذه المجموعة لها في المواقف الثلاثة .

**جدول 12.** دلالة الفروق في نسب استراتيجيات الاعتذار المستخدمة في المجموعة الأصلية في المواقف الثلاثة

| تكرارات و نسب استجابات العينة الأصلية لاستراتيجيات الاعتذار | | | | | | | قيمة كاي |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المواقف | مواقف سهلة | | مواقف متوسطة | | مواقف صعبة | | |
| استراتيجيات الاعتذار | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | |
| التعبير عن الاعتذار | 147 | 51.57 | 147 | 50 | 144 | 33.96 | 0.556 |
| إقرار المسؤولية | 5 | 1.75 | 0 | 0 | 60 | 14.15 | 6.513* |
| تفسير أو سرد رواية الحدث | 122 | 42.8 | 123 | 41.83 | 53 | 12.5 | 0.654 |
| عرض إصلاح الموقف | 0 | 0 | 2 | 0.68 | 110 | 25.94 | 7.620* |
| وعدبعدم تكرار الاساءة | 3 | 1.05 | 6 | 2.04 | 16 | 3.77 | 0.332 |
| الخوالف و المفخمات | 4 | 1.4 | 12 | 4.08 | 28 | 6.6 | 0.225 |
| استراتيجيات جديدة | 4 | 1.4 | 4 | 1.36 | 13 | 3.06 | 0.02* |
| المجموع | 285 | 100 | 294 | 100 | 424 | 100 | |
| المتوسط الحسابي | 40.71 | | 42 | | 60.57 | | |

*دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

في المجمل، كان لحجم المهمة المراد تنفيذها تأثير واضح على أداء المشاركين للاستراتيجيات الاعتذارية، لكن هذا التأثير كان محصوراً في استراتيجيات معينة، كاستراتيجية إقرار بالمسؤولية واستراتيجية عرض إصلاح للموقف واللتان تأثر استخدامهما بحجم المهمة المراد تنفيذها بغض بالنظر عن مستوى اللغوي للمشاركين، في حين أن استراتيجيتي الوعد بعدم تكرار الإساءة واستراتيجية جديدة قد تأثرتا بحجم المهمة المراد تنفيذها، وكذلك المستوى اللغوي، أما بقية الاستراتيجيات فلم يكن لحجم المهمة المراد تنفيذها تأثير يُذكر على استخدام المشاركين للاستراتيجيات الاعتذارية.

**الاستراتيجيات الاعتذارية الجديدة:**

وكما ذُكر آنفاً، فإن مما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو ظهور استراتيجيات اعتذارية جديدة، لذا فقد تم حصر جميع الاستراتيجيات لكل مجموعة من أجل عمل مقارنة حول أنماط الاستراتيجيات الجديدة المستخدمة في المجموعات الثلاث. وكما يظهر في الجدول 13، فقد أظهرت النتائج تشابهاً كبيراً بين المجموعات بشأن عدد الاستراتيجيات الجديدة المستخدمة في كل مجموعة، حيث استخدمت المجموعة المتوسطة ستة أنماط جديدة، في حين كانت المجموعة المتقدمة أكثر المجموعات استخدماً للأنماط الجديدة بعدد تسعة أنماط، أما المجموعة الأصلية فقد استخدمت سبعة أنماط، وقد بلغت قيمة كاي 4.865 عند مستوى دلالة 0.088، مما يعني أن الفروق غير دالة إحصائياً.

**جدول 13.** أنماط استراتيجيات الاعتذار الجديدة المستخدمة في المجموعات الثلاث

| أنماط الاستراتيجيات الجديدة لدى المجموعات الثلاث | المجموعة المتوسطة | المجموعة المتقدمة | المجموعة الأصلية |
|---|---|---|---|
| | الله يجزيك خير الجزاء على جهدك في مساعدتي | قدر الله و ما شاء فعل | حسبنا الله و نعم الوكيل |
| | بارك الله فيك | سلمنا الله | آه آه قضاء و قدر |
| | كل شيء بمقدار | الحمد لله على كل حال | قدر الله و ما شاء فعل |
| | جزاك الله خيراً | قضاء و قدر | إنا لله و إنا إليه راجعون |
| | قدر الله و ما شاء فعل | سبحان الله | لاحول و لا قوة إلا بالله |
| | يا الله أنا آسف | لا حول و لا قوة إلا بالله | جزاك الله خير الجزاء لقبول عذري |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ---- | وقع ما كان مقدوراً أن يقع | لا تؤاخذني أخي جزاك الله خيراً |
| | ---- | إنا لله و إنا إليه راجعون | ---- |
| | ---- | الله أكبر لا تغضب مني إنني حزين جداً أخي | ----- |

ومن خلال النظر في الجدول السابق، يتضح لنا أن أغلب الاستراتيجيات 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 عموماً وأفعال الكلام خصوصاً. وقد وجدنا أن هناك ثلاث استراتيجيات جديدة استخدمت في المجموعات الثلاث، وهي "قدر الله و ما شاء فعل"، و"إنا لله و إنا إليه راجعون"، و"لا حول و لا قوة إلا بالله"، في حين انفردت كل مجموعة باستخدام استراتيجيات جديدة مختلفة.

**المناقشة:**

ركزت هذه الدراسة على أداء الاعتذار في اللغة العربية كلغة ثانية من خلال استخدام أداة إكمال الخطاب، وأشارت النتائج بشكل عام إلى وجود ارتباط وثيق بين استخدام استراتيجيات الاعتذار والمستوى اللغوي للمشاركين، كما دلت النتائج على اختلاف أداء متعلمي اللغة العربية لاستراتيجيات الاعتذار عن أداء الناطقين الأصليين، كما أظهرت النتائج وجود تأثير واضح لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء الاعتذار في اللغة العربية، وأخيراً استخدم المشاركون في هذه الدراسة استراتيجيات اعتذارية جديدة، وقد تكون هذه الاستراتيجيات خاصة باللغة العربية أكثر من غيرها من اللغات الأخرى.

إن المتأمل في أبحاث التداولية البينية، يجد نتائج متضاربة حول مدى تأثير المستوى اللغوي على أداء أفعال الكلام، لكن من الواضح جداً أن الكفة ترجح وجود اختلاف بين أداء متعلمي اللغة الثانية لأفعال الكلام مع تغير المستوى اللغوي لديهم، حيث يظهر أن أداءهم التداولي يتطور بتطور مستواهم اللغوي ويقترب أداؤهم أكثر من أداء الناطقين الأصليين (Kasper and Rose, 2002). ويمكننا القول أن نتائج هذه الدراسة قد وافقت ما ذهب إليه أغلب الباحثين من وجود تأثير كبير للمستوى اللغوي على أداء متعلمي اللغة لأفعال الكلام، فقد وجدنا أن أداء المجموعة المتقدمة أكثر قرباً للناطقين الأصليين من المجموعة المتوسطة، حيث

استخدمت المجموعة المتوسطة "استراتيجية التعبير عن الاعتذار" بنسبة تفوق النسبة التي استخدمها الناطقون الأصليون، في حين أن المجموعة المتقدمة كانت نسبة استخدامها لهذه الاستراتيجية مقاربة نوعاً ما للناطقين الأصليين. وعلى الرغم من أن مجموعتي المتعلمين استخدمتا استراتيجية "الوعد بعدم تكرار الإساءة" بنسبة قليلة جداً مقارنة بالناطقين الأصليين، إلا أنه من الواضح أن نسبة استخدام هذه الاستراتيجية تزداد بشكل ملحوظ مع تطور المستوى اللغوي لدى المتعلمين. وبالمثل تقريباً تباين أداء المتعلمين لاستراتيجية "استراتيجية جديدة"، حيث كانت المجموعة المتوسطة أقل المجموعات استخداماً لها، في حين كان أداء المجموعة المتقدمة مقارباً لأداء المجموعة الأصلية رغم الزيادة في نسبة استخدام هذه الاستراتيجية. وهذا بلا شك يدل دلالةً واضحةً على التطور الحاصل لدى متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية أثناء تأديتهم للاعتذار، وعليه فإن هذه النتيجة تدعم الأبحاث السابقة التي وجدت أن أداء أفعال الكلام يتطور ويقترب من أداء الناطقين الأصليين بتطور المستوى اللغوي لمتعلمي اللغة (مثل، القحطاني ، 2014؛ Al-Gahtani and Roever, 2012; Bardovi-Harlig and Harford, 1993; DuFon, 2000; Felix-Brasdefer, 2007; Takahashi and Beebe,1987)[2]. فعلى سبيل المثال، أظهرت دراسة القحطاني (2014) أن أداء متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للطلب اختلف باختلاف المستوى اللغوي لديهم، بمعنى آخر أن الطلاب المبتدئين اعتمدوا بشكل كبير على استخدام الطلب المباشر، في حين قلل 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). بالتالي، فإن هذه الدراسة تُعد الأولى التي تنظر في أداء متعلمي اللغة الثانية ذوي المستويات اللغوية المختلفة للاعتذار، وتؤكد أن الاعتذار مثل بقية أفعال الكلام التي بحثت حتى الآن من حيث تطور أداء المتعلمين بتطور مستواهم اللغوي.

[2] 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.

ومما هو جدير بالملاحظة في تباين أداء المتعلمين في هذه الدراسة هو الاستخدام المفرط لاستراتيجية "التعبير عن الاعتذار" من قبل المجموعة المتوسطة، حتى أن استخدامهم لهذه الاستراتيجية فاق استخدام المجموعة المتقدمة وأيضاً المجموعة الأصلية. ووفقاً للدراسات السابقة في التداولية البينية، فإن هذا الأمر لا يُعد مستغرباً؛ لأن عدداً من الأبحاث وجدت أن الطلاب ذوي المستويات اللغوية المتوسطة غالباً ما يميلون إلى الاطناب "Verbosity" أثناء تأدية أفعال الكلام (Blum-Kulka and Olstain, 1986; Ellis, 1992; Hoffman-Hicks, 1999; Kasper and Blum-Kulka, 1993)، حيث كشفت هذه الأبحاث أنه بسبب زيادة الحصيلة اللغوية لدى الطلاب المتوسطين مما يعطيهم ثقة كبيرة بأنفسهم، فإنهم يقعون في فخ الاطناب من خلال استخدام كلام واستراتيجيات أكثر من اللازم وبما يفوق استخدام نظرائهم ذوي المستويات المتقدمة أو حتى الناطقين الأصليين، لذا فإن ما قام به المشاركون في المجموعة المتوسطة من الاستخدام المفرط لاستراتيجية "التعبير عن الاعتذار" يأتي متوافقاً مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بشيوع ظاهرة الاطناب عند الطلاب أصحاب المستويات اللغوية المتوسطة.

ومن الأمور التي ركزت عليها هذه الدراسة مسألة تأثير حجم المهمة المراد تنفيذها على أداء المشاركين للاعتذار، وقد أظهرت النتائج بشكل عام أنه كلما كانت المهمة صعبة كلما أثر ذلك على استخدام استراتيجية "إقرار بالمسؤولية" واستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"، حيث كان المشاركون يلجأون إلى استخدام هاتين الاستراتيجيتين بكثرة في حال كون المهمة المراد تنفيذها صعبة، وقد وُجد هذا النمط عند المجموعات الثلاث، مما يدل على أن المستوى اللغوي لم يكن له تأثير واضح على مدى تأثير حجم المهمة على استخدام هاتين الاستراتيجيتين. وفي المقابل، ظهر تأثير المستوى اللغوي على استخدام استراتيجية "استراتيجية جديدة"، حيث قام الطلاب في المجموعة المتقدمة والمجموعة الأصلية باستخدام هذه الاستراتيجية كثيراً حين كانت المهمة صعبة. لكن، السؤال الذي يتبادر إلى الذهن عند الاطلاع على هذه النتائج هو لماذا كان تأثير المستوى اللغوي يظهر جلياً في استخدام استراتيجية "استراتيجية جديدة" فقط، دون استخدام استراتيجية "إقرار بالمسؤولية" واستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"، والجواب على هذا التساؤل لا يخرج عن أحد احتمالين: الاحتمال الأول – وهو الأرجح – هو أن المتعلمين بغض النظر عن مستواهم اللغوي اكتسبوا قدراً كافياً من الكفاية التداولية الاجتماعية التي مكنتهم

من إدراك أن المواقف الصعبة في المجتمع العربي السعودي تتطلب المزيد من استخدام كل من استراتيجية "إقرار بالمسؤولية" واستراتيجية "عرض إصلاح للموقف"، في حين أن القدرة على استخدام استراتيجية "استراتيجية جديدة" تتطلب قدرة عالية جداً من الكفاية اللغوية التداولية، ويتضح ذلك جلياً من قلة استخدام الطلاب في المجموعة المتوسطة لهذا الاستراتيجية 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 أن الطلاب في المجموعة المتوسطة لم يصلوا إلى هذه المرحلة من الكفاية التداولية الاجتماعية. أما الاحتمال الآخر فهو وجود نقل من اللغة الأم عن استخدام كل من استراتيجية "إقرار بالمسؤولية" واستراتيجية "عرض إصلاح للموقف" في المواقف الصعبة إلى اللغة العربية، في حين أن ندرة استخدام استراتيجية "استراتيجية جديدة" يعود إلى عدم شيوعها في لغة المتعلمين الأم، لكن هذا الاحتمال قد لا يكون قابلاً للصواب؛ بسبب تعدد ثقافات وجنسيات المتعلمين، مما يُضعف احتمالية تأثير اللغة الأم على استخدام هذه الاستراتيجية. وبوجه عام فإن التأثير الموجود لحجم المهمة المراد تنفيذها على أداء استراتيجيات الاعتذار يأتي منسجماً مع أغلب الأبحاث الميدانية التي وجدت تأثيراً واضحاً للمتغيرات الاجتماعية (المنزلة الاجتماعية – البعد الاجتماعي – درجة الإملاء أو حجم المهمة) على أداء المتعلمين والناطقين الأصليين لأفعال الكلام بشكل عام والاعتذار بشكل خاص (مثل، Vollmer and Olshtain, 1989; Kim, 2008).

أخيراً، يُعد إطار كوهين وألشتاين (Cohen and Olshtain, 1981) لتحليل أساليب الاعتذار من الأطر التي تم تبنيها في أغلب أبحاث الاعتذار في التداولية البينية وذلك لشموليته ووضوحه، إلا أن نتائج هذه الدراسة أشارت إلى وجود قصور فيه، حيث استخدم المشاركون عدداً من الألفاظ اللغوية(جُلها ألفاظ دينية) التي لم يتطرق لها هذا الإطار، أو يشير إلى احتمالية استخدامها. وليس هذا مستغرباً بالطبع لأن تصميمه تم وفقاً لأداء الاعتذار في اللغة الإنجليزية واللغات الأوروبية، إضافة إلى اللغة العبرية، لذا كان الإطار مناسباً للبيانات المستنبطة من تلك اللغات، بينما هناك لغات أخرى من الممكن ظهور استراتيجيات أو أساليب اعتذارية فيها غير تلك المصنفة في الإطار المذكور. 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 ثم عدم بحثه عن الانتقام. وتأتي هذه النتيجة (استخدام الألفاظ الدينية كاستراتيجية اعتذارية في اللغة العربية) عموماً متوافقة وداعمة لدراسة جباهي (2011) ونورالدين (2008) على الرغم من أن تلك الدراستين قد ركزتا على الاعتذار لدى الناطقين الأصليين (في تونس والسودان)، مما يعني شيوع استخدام تلك الألفاظ في اللغة العربية.

**الخاتمة**

سلطت هذه الدراسة الضوء على أداء متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية للاعتذار باستخدام اختبار إكمال الخطاب، وكشفت عن وجود علاقة بين المستوى اللغوي للمشاركين والاستراتيجيات المستخدمة، كما دلت على أن المتعلمين كلما تطور مستواهم اللغوي كلما كان أداؤهم للاعتذار مشابهاً إلى درجة كبيرة للناطقين الأصليين، وأشارت أيضاً إلى تغير أداء المشاركين بتغير المواقف الاعتذارية، مما يدل على تأثير أحد المتغيرات الاجتماعية وهو حجم المهمة المراد تنفيذها على أداء الاعتذار، وأخيراً قام المشاركون باستخدام ألفاظ دينية كنوع من استراتيجيات الاعتذار في اللغة العربية، مما يثير بعض التساؤلات عن مدى عالمية إطار كوهين وألشتاين لتحليل أساليب الاعتذار.

وكما ذُكر آنفاً، فإن هذه الدراسة تُعد الأولى التي تهتم بأداء الاعتذار في اللغة العربية كلغة ثانية، لذا فإن المزيد من الأبحاث في هذا الموضوع يُعد مطلباً ملحاً للتأكد من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، ونتمنى من الدراسات المستقبلية حول هذا الموضوع الاستفادة من أداة لعب الأدوار لأنها تشبه بدرجة كبيرة الأداء الحقيقي. ولأن هذه الدراسة قد ركزت على المتعلمين الذكور فقط، فإن اشتمال العينة على كلا الجنسين يُعد خياراً جيداً للنظر في تأثير جنس المتعلم على أداء الاعتذار. وبما أن المستوى اللغوي يلعب دوراً مؤثراً في أداء الاعتذار، فإن الدراسات الطولية تُعد أيضاً مطلباً ملحاً للكشف عن من الأمور التي أثارتها هذه الدراسة.

**شكر وتقدير:** يتوجه الباحثان بالشكر والتقدير إلى مركز البحوث بمعهد اللغويات العربية/ عمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود على دعم هذا البحث.

**مراجع الدراسة :**

الجديع ، سعد. (2014). الأعمال اللغوية وتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها: نظرة في المنهجين القديم والحديث ، أعمال مؤتمر اتجاهات حديثة في تعليم العربية لغة ثانية (ص. 505-522) ، معهد اللغويات العربية ، جامعة الملك سعود.

جاس ، س. ؛ سلينكر ، ل. (2009). اكتساب اللغة الثانية : مقدمة عامة (ترجمة ماجد الحمد). الرياض : مطابع جامعة الملك سعود. (العمل الأصلي نشر في عام 2001)

القحطاني ، سعد . (2014). صيغة الطلب عند متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية : تأثير المستوى اللغوي والمنزلة الاجتماعية . المجلة التربوية ( ع 113- ج 1) : الكويت .

كوهين، أ. ؛ إيشهارا، ن . (2015). تعليم التداولية و تعلمها (ترجمة : سعد محمد جديع القحطاني). دار جامعة الملك سعود للنشر : الرياض.(العمل الأصلي نشر في عام 2010)

Al-Gahtani, S., & Roever, C. (2012). Role-playing L2 requests: head acts and sequential organization. Applied Linguistics 33, 42-65.

Austin, J. L. (1962).How to do things with words. Oxford: Oxford University Press.

Bardovi-Harlig, K., & Hartford, B. S. (1993). Learning the rules of academic talk: Alongitudinal study of pragmatic development. Studies in Second Language Acquisition, 15, 279-304.

Bataineh, R. F., & Bataineh, R. F. (2006). Apology strategies of Jordanian EFL university students. Journal of Pragmatics 38, 1901–1927.

Bataineh, R. F., & Bataineh, R. F. (2008). A cross-cultural comparison of apologies by native speakers of American English and Jordanian Arabic. Journal of Pragmatics 40, 792–821.

Bergman, M. L., & Kasper, G. (1993). Perception and performance in native and non native apology. In G. Kasper & S. Blum-Kulka (Eds.), Interlanguage pragmatics (pp. 82-107). New York: Oxford University Press.

Blum-Kulka, S., & Olashtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization pattens (CCSARP). Applied Linguistics, 5 (3), 196-213.

Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1986). Too many words: Length of utterance and pragmatic failure. Journal of Pragmatics, 8, 47-61.

Brown, P., & Levinson, S. D. (1987). Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press.

Chang, W. M., & Haugh, M. (2011). Evaluations of im/politeness of an intercultural apology. Intercultural Pragmatics, 8 (3), 411-442.

Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1981). Developing a measure of sociocultural competence: The case of apology. Language Learning, 31, 113-134.
DuFon, M. A. (2000).The acquisition of negative responses to experience questions in Indonesian as a second language by sojourners in naturalistic interactions. In B.Swierzbin, F. Morris, M. Anderson, C. A. Klee, & E. Tarone (Eds.), Social and cognitive factors in second language acquisition (pp. 77-97).Somervilie, MA: Cascadilla Press.
Ellis, R. (1992). Learning to communicate in the classroom. Studies in Second Language Acquisition, 14, 1-23.
Goffman, E. (1971). Relations in public. New York: Basic Books.
Hoffman-Hicks, S. (1999). The longitudinal development of French foreign language pragmatic competence: Evidence from study abroad participants. (Doctoral dissertation, Indiana University.) Dissertation Abstracts International, 61, 591.
Felix -Brasdefer, J. C. (2007). Pragmatic development in the spanish as a FL classroom: A cross-sectional study of learner requests. Intercultural Pragmatics, 4, 253- 286.
Fraser, B. (1981). On apologizing. In F. Coulmas (ed.), Conversational routine. The Hague, The Netherlands: Mouton.
Jebahi, K. (2011). Tunisian university students‟ choice of apology strategies in a discourse completion task. Journal of Pragmatics, 43(2), 648-662.
Kasanga, L. A., & Lawanga-Lumu, J. (2007). Cross-cultural linguistic realization of politeness: A study of apologies in English and Setswana. Journal of Politeness Research, 3, 65-92.
Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (Eds.). (1993). Interlanguage pragmatics. New York: Oxford University Press.
Kasper, G., & Rose, K. R. (2002). Pragmatic development in a second language. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
Kim, H. (2008). The semantic and pragmatic analysis of South Korean and Australian apologetic speech acts. Journal of pragmatics 40 (2), 257-278.
Leech, G. N. (1983). Principles of pragmatics. London: Longman.
Nureddeen, F. A. (2008). Cross cultural pragmatics: Apology strategies in Sudanese Arabic. Journal of Pragmatics, 40(2), 279-306.
Olshtain, E. (1983). Sociocultural competence and language transfer: The case of apology. In S. D. Krashen & R. C. Scarcella

(Eds.), Series on issues on second language research (pp. 232-249). Rowley, Massachusetts: Newbury House Publishers.
Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In S. Blum-Kulka, J. House, and G. Kasper (Eds.), Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies (pp. 155-173). Norwood, NJ: Ablex.
Olshtain, E., & Cohen, A. D. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson & E. Judd (eds.), Sociolinguistics and language acquisition (pp. 18-35). Rawley, MA: Newbury House Publishers.
Searle, J. R. (1969). Speech acts. Cambridge: Cambridge University Press.
Sugimoto, N. (1998). Norms of apology depicted in US American and Japanese literature on manners and etiquette. International Journal of Intercultural Relations, 22(3), 251-276.
Suszczynska, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. Journal of Pragmatics 31, 1053–1065.
Takahashi, T., & Beebe, L. M. (1987). The development of pragmatic competence by Japanese learners of English. JALT Journal, 8, 131-155.
Tannen, D. (1981). Indirectness in discourse: ethnicity as conversational style. Discourse Processes, 4 (3), 221-238.
Trosborg, A. (1987). Apology strategies in natives/non-natives. Journal of pragmatics, 11, 147-167.
Trosborg, A. (1995). Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies. Berlin: Mouton de Gruyter.
Vollmer, H., J. & Olshtain, E. (1989). "The language of apologies in German." In B. Kulka, S., J. House, & G.Kasper (eds.), Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies. pp. 197-217. Rowley, MA: Newbury House.

## الملحق

**استبانة إكمال الخطاب**

اِقرأ المواقف التالية جيداً ، و تخيل نفسك فيها ، ثم اكتب بأسلوبك الخاص ما تعتقد أنك ستقوله ، عندما تحدث لك مثل هذه المواقف في حياتك اليومية .

**الموقف الأول: ( موقف سهل 1 )**

أثناء أدائك لامتحان مقرر القواعد ، انتهى قلمك فاستعرت قلماً من زميلك لإتمام الامتحان ، و لكنك بعد انتهاء الامتحان لم تعدهُ إليه مباشرة ، و بقي القلم لديك إلى اليوم الثاني ، و عندما رأيته ذهبت إليه لكي تُعطيه قلمه ، و تقول لهُ مُعتذراً عن التأخير:

.....

الزميل : لا عليك يا زميلي فأنا امتلك قلماً آخر.

**الموقف الثاني: ( موقف سهل 2 )**

مرض أحد زُملائك مرضاً شديداً مما أدى إلى نقله للمستشفى ، و هناك تم الكشف عليه و تبين أنهُ يحتاج إلى الرقود بالمشفى ، فقررت مع زُملائك الآخرين أن تقوموا بزيارته هناك ، و لكن فجأة جاءتك مكالمة هاتفية من أستاذك استدعاك فيها للحضور إلى مكتبه لأمرٍ عاجل و بالغ الأهمية فذهبت إلى زملائك تبلغهم عدم ذهابك معهم و تعتذر لهم بقولك لهم:

.....

الزملاء : لا بأس عليك سنذهب إلى زميلنا و أنت اذهب الآن بسرعة إلى أستاذك .

**الموقف الثالث: ( موقف سهل 3 )**

ذهبت مع صديقك إلى السوق لشراء بعض الأغراض المنزلية ، و أثناء التسوق تركت صديقك يتحدث مع أحد زملائك ، و ذهبت إلى محلات العطور ، و صديقك لا يعرف السوق جيداً لأنه جديد على المنطقة لا يعرف فيها شيئاً فبقي في نفس المكان لمدة ساعة كاملة ، و عندما عدت رأيته واقفاً في نفس المكان لم يتحرك منه فأسرعت تعتذر له و تقول :

.....

صديقك : لا عليك يا صديقي ، أهم شيء أنك أخذت ما تُريد و الآن سنأخذ ما أُريد

**الموقف الرابع: ( موقف متوسط 1 )**

ذهبت إلى أحد زُملائك لاقتراض بعض المال لأنك في حاجة ماسة له ، فأعطاك المبلغ الذي تحتاجه ، و أنت وعدته أن ترجعه إليه الأسبوع القادم ، و لكنك لم تعطه المبلغ في الموعد المحدد بسبب الظروف التي تَمر بها ، فذهبت إليه تعتذر عن التأخير ، و تقول لهُ :

.....

الزميل : لا عليك يا زميلي فأنا لستُ بحاجة للمبلغ الآن .

**الموقف الخامس: ( موقف متوسط 2 )**

جاء إليك زميلك ، و طلب منك أن تُعطيه سيارتك ، لكي يُحضر بها أخاه من مطار الملك خالد الدولي ، و لكن للأسف لديك في نفس الموعد الذي سيُحضر فيه أخاه من المطار موعد مع زميلك الذي ينتظر في المستشفى مع عائلته، وقد وعدته أن تذهب لتأخذهم إلى منزلهم ، فأجبت زميلك مُعتذراً له بقولك :

.....

زميلك : لا بأس ، سأذهب لأخذ سيارة زميلنا خالد .

**الموقف السادس: ( موقف متوسط 3 )**

أنت تعمل موظفاً بشركة ، و قد وعدت أحد زملائك أن تزورهُ في المنزل ، و تتناول معه وجبة العشاء ، و لكن للأسف الشديد شعر ابنك بشيءٍ من الألم فاضطررت إلى أخذه للمستشفى ، و قمت بالاتصال بزميلك تعتذر له و تقول له :

.....

الزميل : لا بأس ، و لا تنس أن تُطمئنا على صحة ابنك .

**الموقف السابع: ( موقف صعب 1 )**

استعرت سيارة زميلك خالد لإحضار أخيك من مطار الملك خالد ، و أثناء عودتكما ، و للأسف الشديد فعلت بها حادثاً ، فذهبت إلى زميلك تعتذر و تقول :

.....

زميلك : لا بأس عليك يا زميلي ، الحمدُ لله على سلامتكما، أمَّا السيارةُ فشركة التأمين ستصلحها إن شاء الله .

**الموقف الثامن: ( موقف صعب 2 )**

دعاك أحد زُملائك لتناول طعام الغداء في منزله الواقع في منطقة العُليا بالرياض ، و أثناء تواجدك في منزله ، و من دون قصد كسرت لديه تُحفة فنية ثمينة ، فأسرعت إليه تقول لهُ مُعتذراً عن فعلتك :

.....

الزميل : لا بأس ، يا زميلي العزيز ، و على أية حال فأنا كُنت أنوي شراء واحدة أخرى .

**الموقف التاسع: (موقف صعب 3 )**

لديك امتحان لمقرر القراءة بعد يومين ، و أنت لا تمتلك الكتاب ، فذهبت إلى صديقك الذي في المستوى الرابع و استعرت كتابه حتى تُذاكر و تستعد للامتحان جيداً ، و دون قصد و أثناء مذاكرتك قمت بسكب بعض القهوة على الكتاب ، فذهبت إلى صديقك تعتذر ، و تقول :

.....

صديقك : لا بأس عليك ، عندي نسخة أخرى من نفس الكتاب .