



<https://ui.ac.ir/en>

**Journal of Research in Arabic Language**

E-ISSN: 2821-0638

Document Type: Research Paper

Vol. 15, Issue 1, No.28, Spring & Summer, 2023

Received: 12/07/2022 Accepted: 25/12/2022

## **Methods of Expressing Apologies in Arabic from the Perspective of Social Linguistics**

**Fatemeh Jamshidi**

Ph.D. Graduate of Arabic Language and Literature, Department of Arabic Language and Literature, Yazd University, Yazd, Iran

**Reza Afkhami Aghda \***

Assistant Professor of Arabic Language and Literature, Department of Arabic Language and Literature, Yazd University, Yazd, Iran  
afkhami@yazd.ac.ir

**Mohammad Hammadi**

MA Student of Arabic Language and Literature, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

### **Abstract**

The act of apology is one of the most important linguistic elements which is influenced greatly by social and cultural conditions. Regardless of the scale of the society, each person performs the act of apology while using particular interpretations or speech acts with respect to the following factors: age, gender, social status, etc. The present research aims to investigate the methods of expressing apologies in Arabic from the perspective of social linguistics. The study is both qualitative and quantitative. The data collected by Dialogue Completion Test (DCT) consists of 150 Arab native speakers of equally divided genders. The questionnaire consists of ten situations in which each person needs to apologize to the other person during his/her life. Also, it should be noted that the variables of the questionnaire are adaptable with respect to the cultures of each society.

Arab native speakers were asked to carefully read the questionnaire and imagine themselves in various situations so that they select one or more propositions as their reaction to the situations. The first situation put the person in a moment when he/she has not been able to participate in an invited meeting or party. The frequent responses provided by the participants in such situations have been the profuse act of apology along with persistent justification while requesting the comprehension of the justification and forgiveness from the other side. The second situation puts a person in a moment when he/she is rejecting his friend's request of borrowing a car by lying that the car is broken but the friend sees through the lie and the person needs to apologize for it. The most frequent form of apologizing for this situation has been the insistent justification. In the third situation, a person imagines that he/she has borrowed a book from his/her friend but the book is torn apart out of carelessness. In this situation, the person has accepted the mistake and proposed compensation. In the next situation, the person has eaten an afternoon brunch to later understand the fact that it belonged to another member of the family. Justification has been the most frequent reaction in this situation. The fifth situation pictures a scene in which a person has arrived late for a meeting with his friend and has put his friend into a long waiting. The most frequent response for such situations has been the profuse act of apology along with justification. In the sixth situation, a person imagines a moment in which one of his/her friends or a member of his/her family asks him/her to buy something but he/she mistakenly buys something else. As such, his/her friend suffers from a loss of money. Simple apologizing, accepting the mistake, and offering compensation for the loss of money have been the most frequent forms of apologizing in such a situation. In the

seventh situation, the person imagines having forgotten his/her brother or sister's birthday while other members of the family have bought a present for the brother or sister. In this case, the brother or sister is really angry over this mistake and the person needs to apologize to the brother or sister. The most frequent expression of apology used in this situation has been to profusely apologize and justify the reason for forgetting the date of the birthday. The eighth situation is the moment when a person is sitting in a ceremony backbiting another while the other person appears and hears the backbiting; therefore, the one who has backbitten needs to apologize to the other person. Again, the most frequent form of apology used in this situation has been to profusely apologize and justify the reason for backbiting. The ninth situation imagines a person who unwittingly hit a valuable vase and causes it to break. Along the same line, the most frequent form of apology used in this situation has been to profusely apologize and bring justification for it. Finally, in the tenth situation, two friends or colleagues are in the middle of a big fight when one loses the end of the rope and says unpleasant words to the other person without any ulterior motive; though the person gets regretful and tries to apologize to the other person. The most frequent form of apology used in this situation has been to profusely apologize to the other person while bringing justification and taking responsibility for the impolite act.

Analysis of the results shows that Arab native speakers combine methods when they need to apologize in various situations. For example, they combine keeping their respect and friendships with another person while decreasing the created anger and fury. Moreover, they tend to use verbal apologies which are also more found among women. Women are also more like to justify their mistakes and take responsibility for their actions, though this needs to be noted that men have openly criticized the other side or defied any sort of responsibility over the action which shows their tendency toward power, dominance, and the maintenance of social status.

**Keywords:** Linguistics, social linguistics, Arabic language, apology, gender.

### References

- Al-Abdi, A. M. I. (1992). *Forgiveness and apology*. Amman: Dar al-Bashir Publishing House.
- Al-Fayoumi, A. M. A. (2009). *A bright light in the words of the great commentary*. Beirut: Lebanese School.
- Al-Hasadi, A. F. A. (2018). *Apology is art and taste*. Alexandria: Dar al-Qamma Publication.
- Al-Rajhi, A. (2013). *Language and knowledge of society*. First Edition. Tanta: Dar al-Sahaba Publication.
- Barhouma, E. (2002). *Language and gender*. First Edition. Amman: Dar al-Shurouq Publication.
- Hudson, A. (1990). *Sociolinguistics*. Translated by Mahmoud Ayad. Second Edition. Cairo: Alam al-Katb.
- Ibn Manzoor, M. M. I. (n.d). *Arabic language*. First Edition. Beirut: Dar Ihiya al-Trath al-Arabi.
- Jarai, Shabman, (2008). *The Art of Apology*, Cairo: Dar Youssef Kamal Publishing House.
- Nahar, H. (1998). *Sociolinguistics among the Arabs*. First Edition. Irbid: Dar Al Amal Publishing and Distribution.
- Shaaban, S. A. (2018). Research in Sociolinguistics. *Al-Janaan Quarterly*, 10, 179-190.
- Zakaria, M. (1993). *Comparative linguistic studies and socio-psychological linguistic studies along with civilizational closeness*. First Edition. Beirut: Dar Al Alam LIma'ain.
- Zarooqi, A. Q. I. (2018). Language communities from the perspective of sociolinguistics- review of the concept and research tools. *Journal of Researcher in Human and Social Home*, 35, 1010-995.

## إستراتيجيات عملية التحدث فيما يتعلّق بـ«الاعتذار» لدى الناطقين بالعربية بمدينة أهواز من منظور علم اللغة الاجتماعي<sup>١</sup>

فاطمه جمشیدی \*

رضا افخمی عقدا \*\*

محمد حمّادی \*\*\*

### الملخص

الاعتذار من أهم الظواهر اللغوية التي تأثرت بشكل كبير من الظروف الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع. في كل مجتمع، سواء أكان صغيراً أم كبيراً، نجد الناس في مواقف مختلفة، وفقاً لمكونات، مثل العمر و الجنسانية والوضع الاجتماعي وما إلى ذلك، يقومون باستخدام الكلمات والتعبيرات وأحياناً السلوكيات الخاصة لتقديم الاعتذار. الدراسة الحالية هي من النوع الكمي (المسح) والنوعي (المقابلة)، وقد تمّ عمل جمع البيانات بمساعدة استبانة إكمال المحادثة، وبلغ المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة ١٥٠ ناطقاً باللغة العربية في مدينة أهواز بإيران بأعداد متساوية من الذكور والإناث. وتسعى هذه الدراسة إلى التحقق من دور الجنسانية في كمية ونوعية استخدام الكلمات والتفسيرات التي تشير إلى الاعتذار في المواقف المختلفة من قبل المتحدثين باللغة العربية. وبالتالي، خلص منجزو هذه الدراسة، بعد مراجعة نتائج الاستبانة ومقابلة المجتمع الإحصائي، إلى أنّ المرأة العربية في المواقف المناسبة كانت أكثر ميلاً لتقديم الاعتذار الذي يرافقه تأكيد وإصرار، وأظهرت الدراسة أن معظم النساء تحمّلن المسؤولية عن أخطائهن، بينما كان الرجال العرب أكثر ميلاً لعدم الاعتراف بأخطائهم وكانوا يلقون باللوم على الآخرين، حيث تتأثر جميع استخدامات اللغة هذه بالجنسانية والجانب العاطفي لشخصية المرأة، وفي المقابل، ميل الرجال للسلطة والحفاظ على المكانة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: اللسانيات، علم اللغة الاجتماعي، اللغة العربية، الاعتذار، الجنسانية

١- تاريخ التسلم: ١٤٠١/٤/٢١هـ.ش؛ تاريخ القبول: ١٤٠١/١٠/٤هـ.ش.

Email: f.jamshidi1364@gmail.com

\* حاصلة على الدكتوراه في قسم اللغة العربية وآدابها بجامعة يزد، يزد، إيران

Email: afkhami@yazd.ac.ir

\*\* أستاذ مشارك في قسم اللغة العربية وآدابها بجامعة يزد، يزد، إيران (الكاتب المسؤول)

Email: m-hammadi@stu.scu.ac.ir

\*\*\* طالب الماجستير في قسم اللغة العربية وآدابها بجامعة الشهيد چمران، أهواز، إيران

Copyright©2023, University of Isfahan. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>), which permits others to download this work and share it with others as long as they credit it, but they cannot change it in any way or use it commercially

<http://10.22108/RALL.2022.134371.1422>

## ١. المقدمة

إنّ الإنسان بطبيعة الحال كائن اجتماعي يحتاج إلى التواصل مع الآخرين لمواصلة الحياة؛ فبدون هذا الارتباط، لن يتشكل البُعد الاجتماعي لشخصيته أبداً. إنّ اللغة هي الوسيلة الأولى للتواصل من أجل تنمية القدرات البشرية في سبيل تعزيز العمل الإبداعي وإدارة سائر مواهبه؛ فإن معظم المواهب الإلهية التي أودعها الله في نفوس البشر لن تتحقق إلا في ضوء التفاعلات والتعاملات الاجتماعية.

من الواضح أن بعض التعبيرات أو المصطلحات اللغوية التي يتم استخدامها للتعبير عن بعض الإطراءات أو المواقف مثل التحية والاعتذار وتقديم التعازي وما إلى ذلك، لديها ارتباط عميق ووثيق بجانب الشخصية الاجتماعية للإنسان، ويتأثر مدى استخدامها ونوعها بشكل مباشر بالظروف الاجتماعية للحياة البشرية.

وفي هذه المقالة، جرت محاولة لدراسة عملية التحدث، فيما يتعلق بتقديم «الاعتذار» من منظور علم اللغة الاجتماعي بين الناطقين بالعربية في مدينة أهواز بإيران.

فالاعتذار من الشيم الأخلاقية النبيلة التي تعدّ من الطرق المتمثلة للندم على الأفعال والإقرار بما يسبّب الأذى للآخرين. من البديهي أنّنا جميعاً نخطئ في تصرفاتنا اليومية تجاه الآخرين؛ ولكن من الضروري أن نعرف كيفية الاعتذار. هناك كثير من الأمور التي يجب أن نتعذر بها، وهذا مما يؤدي إلى تجديد العلاقة بيننا وبين الآخرين، كما يسبب شعورنا بالراحة بعد الاعتذار واستعادة نظرهم تجاهنا.

من البديهي أنّ طرق الاعتذار تتعدّد وتختلف بالنسبة للأذى الذي سببناه للناس. توجد إستراتيجيات عديدة للإدلاء بالاعتذار، منها: تكثيف أداة إيضاح المقصد، وملامة شخص آخر أو إنكار المسؤولية، والوعد بعدم تكرار ذلك الفعل، وتجنب الاعتذار أو تأخيره، والتصرف بفظاظة مع الشخص المستاء، واقتراح التعويض أو دفع الخسارة، والتبرير، وتحمل مسؤولية الخطأ وطلب التفهم والصفح.

جرت في هذه الدراسة محاولة للتحقيق في الوظيفة اللغوية للاعتذار كنهج لغوي - اجتماعي بين المواطنين العرب الإيرانيين في مدينة أهواز، وكذلك التعرف على أكثر إستراتيجيات الكلام وضوحاً في محادثتهم. المتغير الأكثر أهمية، والذي تمّ التطرق إليه في هذه الدراسة هو الجنس، حيث يتمّ مراجعة دوره في استخدام إستراتيجيات الاعتذار اللفظي وغير اللفظي بدقة وعناية.

تكمن أهمية تناول هذه القضية في الدور البارز الذي تلعبه صفة الاعتذار كتدبير فعال للغاية في الحفاظ على اللباقة والاحترام وحسن التعامل مع الآخرين؛ ولذلك، من الضروري القيام بدراسة تطبيقه من حيث النوعية والكمية، ويتم من خلالها تحديد العوامل الفعالة في تطبيق هذا التدبير وتعزيزها.

## ١.١. أسئلة البحث

يريد البحث الحالي الإجابة عن الأسئلة التالية:

- كيف يتم تطبيق إستراتيجيات عملية في مواقف الاعتذار لدى الناطقين بالعربية في مدينة أهواز بإيران؟
- ما مدى الرغبة في الاعتذار اللفظي وضعفه لدى هؤلاء الناطقين؟
- ما الدور الذي تضطلع به مقولة الجنسانية بشكل عام في رد فعل الناطقين بالعربية في مدينة أهواز في مواقف الاعتذار؟

## ٢-١. خلفية البحث

بما أن هذه المقالة درست قضية «الاعتذار» كإحدى عمليات التحدث من منظور علم اللغة الاجتماعي، ففي هذا المجال يجب الإشارة إلى أهمّ البحوث المتعلقة بقضية «الاعتذار» كقضية لغوية اجتماعية؛ فأهمّ هذه البحوث هي ما يلي:

مقالة بحث في علم اللغة الاجتماعي (٢٠١٨م) لسوزان عدنان شعبان؛ تطرقت الباحثة إلى دراسة ماهية علم اللغة الاجتماعي ونشأته وأسسها والحدود الفاصلة بينه وبين علم اللغة التعليمي بصورة وصفية لا تطبيقية.

وكتاب فن الاعتذار: لغات الاعتذار الخمس (٢٠٠٨م)، لجراي شابمان. بادر المؤلف في هذا الكتاب بدراسة لغات الاعتذار الخمس، وها هي «التعبير عن الندم الصادق، قبول المسؤولية، دفع التعويض، التوبة الصادقة وطلب الصفح والغفران». كما قام بالكشف عن صعوبات الاعتذار وأسباب عدم الاعتذار وما يجري في العلاقات قبل الاعتذار وبعده.

وكتاب العفو والاعتذار (١٩٩٢م)، لأبي الحسن محمد بن عمران العبدي، وهو قد عرض كثيراً من العادات الاجتماعية في معاملات ذوي القدرة للناس وفي عادات الأقسام المختلفة عند خصوماتهم ومعاتباتهم؛ فإيرينا هذا الكتاب صورة جامعة من الظروف الاجتماعية، بما فيها من الأقوال والتعبيرات المستعملة في مواضع الندم والاعتذار في العصور الماضية.

ودراسة اللغة وعلوم المجتمع (٢٠١٣م)، لعبده الراجحي. هدّف الكاتب إلى تبين الخطوط المنهجية التي تصل علم اللغة بعلوم المجتمع؛ فإذن قسّم البحث إلى موضوعات مختلفة نشأة علم اللغة الاجتماعي ومنهجها، ثم تناول بعض مجالات البحث في هذا العلم نحو اللغة والاتصال واللهجات الإقليمية واللهجات الاجتماعية.

وكتاب الاعتذار فنّ وذوق (٢٠١٨م). لأبي عبد الله فيصل بن عبده قائد الحاشدي. جاء المؤلف في هذا الكتاب بتعريف الاعتذار وأقسامه وأسباب نجاحه، كما ذكر آداب الاعتذار ومجالاته وثماره.

من الملاحظ فيما جاء في هذه السطور، أنّ الباحثين في هذه الكتب والمقالات لم يتطرقوا إلى هذه القضية، أي الاعتذار بوصفها إحدى إستراتيجيات التواصل لدى الناطقين بالعربية، كما تطرّقنا إليها نحن في مقالتنا هذه.

## ٣-١. منهج البحث

كتبت هذه المقالة وفق الطريقة الكمية (الاستقصاء) والكيفية، حيث جاءت أداة جمع البيانات في الاستبانة تكميلاً للحوار الذي يطلق عليه أيضاً تسمية «اختبار إكمال الخطاب»<sup>١</sup>، وتشمل هذه الاستبانة عشرة مواقف يواجهها الإنسان طوال فترة حياته، وبالتأكيد لا ينبغي أن يغيب عنّا أنّ أسئلة هذه الاستبانة قابلة للتغيير والتعديل وفقاً لثقافة أي مجتمع. دوّنت هذه الاستبانة، أي استبانة «بلوم كالكا»<sup>٢</sup> سنة ١٩٨٢م.

يتكون المجتمع الإحصائي لهذا البحث من المتحدثين باللغة العربية في مدينة أهواز: ٧٥ امرأة بمتوسط عمر يبلغ ٤٠ سنة و٧٥ رجلاً بمتوسط عمر يبلغ ٤٦ سنة. يجدر بالذكر أنّه تمّ طرح هذه الاستبانة على المتحدثين بشكل شخصي في بعض الحالات وبشكل افتراضي في حالات أخرى، وطلب منهم بعد قراءة الاستبانة بالتعمق والدقة أن يضعوا أنفسهم أولاً في الموقف المراد، ومن ثمّ يختاروا لكلّ موقف مقولة أو عدة مقولات كردّة فعل وبتعبير آخر كدليل لتقديمهم الاعتذار. وفي الجدول أدناه، تمّ ذكر مقولات الاعتذار فضلاً عن المثال.

1. DCT  
2. Blum-Kalka

## الجدول (١) مقولات الاعتذار

المقولات	التوضيح والمثال
التعبير عن فعل لفظي صريح من أجل الاعتذار (أداة إيضاح المقصد)	أرجو المَعذرة - آسف
تكثيف أداة إيضاح المقصد	إظهار مستوى تكثيف فعل لفظي لجهة الاعتذار: «آسف جداً جداً؛ لأنني...»
ملامة شخص آخر أو إنكار المسؤولية	تبذل مساع لجعل شخصاً ما أو شيئاً آخر مخطئاً: «كان هناك زحمة مرور، فتأخرت»
الوعد بعدم تكرار ذلك الفعل	«أنا خجل، أعذر لن أتصرف مجدداً بهذا الشكل»
تجنب الاعتذار أو تأخيره	يتجنب المتحدث الاعتذار أو يتملص ويتحدث حول شيء مغاير حول الموقف على نحو لا يستدعي تقديم الاعتذار فيه: «أنا دائماً على هذا الوضع!»
التصرف بفظاظة مع الشخص المستاء	يسعى المتحدث من أجل المحافظة على موقفه إلى مواجهة المستمع بدل الاعتذار له: «أنت غير محق في معاملتي بهذا الشكل!»
اقتراح التعويض أو دفع الخسارة	يقترح الشخص الذي تسبب بوقوع خسارة جسدية أو معنوية أن يقوم بدفع الخسارة: «آسف، سأبتاع لك واحدة أخرى»
التبرير	يحاول المتحدث توضيح موقفه ولماذا قام بهذا العمل: «المعذرة، لقد نسيت أن أتصل بك»
تحمل مسؤولية الخطأ	يقر الشخص بشكل صريح أنه مخطئ في تلك الظروف: «أعرف أنني تأخرت»
طلب التفهم والصفح	يطلب المتحدث التفهم والصفح عنه للحفاظ على مكانته: «أمل أن تسامحني»

## ٢. اللغة والمجتمع

كما نعلم أنّ اللغة ليست صنيع فرد واحد، بل «هي تعاقد يجري بين أعضاء الجماعة تقتضيها طبيعة الاجتماع، فالعلاقة بين اللغة والمجتمع هي علاقة الفاعل والمنفعل لكليهما؛ وليس بمكنة عالم الاجتماع نزع الأثر اللغوي في دراسته للمجتمع، كما أنّ دراسة اللغة تفضي إلى العناية بالسياق الاجتماعي» (برهومة، ٢٠٠٢م، ص ٢٩)؛ فيجب اعتبارهما ظاهرتين ممزوجتين.

قد يكمن السبب في هذا الأمر في أن «اللغة لا يمكن فهمها خارج سياقها الاجتماعي، وأنّ علم اللغة النظري العام لا يمكن أن يواصل مسيرته دون الإفادة من إنجاز علم اللغة الاجتماعي بوجه خاص» (هدسون، ١٩٩٠م، ص ٧)، ومن الأسباب المؤدية إلى تدوين علم اللغة الاجتماعي أنّ اللغة ظاهرة متعدّدة الأطراف ومجموعة من المستويات الصرفية والنحوية والبلاغية والصوتية، ممّا تؤثر كلّها تأثيراً بالغاً في الإدلاء بالآراء والمقاصد المبتغاة؛ فيجب أن يكون بين أيدي علماء اللغة منهجاً واضحاً لدراسة تطوّر اللغة وطرق استخدامها عبر تأثرها بالعوامل الاجتماعية والثقافية وغيرها.

## ٣. تجليات العامل الاجتماعي في السلوك اللغوي للجنسين

يُظهر استخدام المفردات والعبارات والاصطلاحات المتنوعة في ظل الظروف الزمانية والمكانية المختلفة أنّ اللغة ليست ظاهرة ثابتة يستخدمها كافة الأفراد في كلّ المجتمعات بشكل واحد؛ فلو كان الأمر كذلك لتعذر فهم المعاني المستترة خلف المفردات والعبارات، ولم يتمكن الانسان من إحكام جميع عواطفه وأحواله الباطنية في قالب البنى اللغوية وعجز الأفراد عن إدراك مقاصد

بعضهم البعض، وكما هو مشهود في الكلام المكتوب والشفوي في مختلف المجتمعات البشرية. فالمفردات والبنى اللغوية متنوعة للغاية، وهذه الظاهرة مهمة إلى حد ما أنه «شغل علماء اللغة بالتنوعات اللغوية وأثر العوامل الاجتماعية والثقافية فيها مثل التدرج السني والانتماء العرقي والاختلافات بين الجنسين والمكانة الاجتماعية والسياق الاجتماعي للكلام وغيرها من العوامل التي تسهم في التفكير اللغوي؛ ولعل ما يستجلي الأثر الاجتماعي في السلوك اللغوي هو دراسة هذا السلوك للجنسين وارتباط التنوعات اللغوية بالعامل الاجتماعي والثقافي. فالاختلاف في الكلام بين الرجل والمرأة لا يمكن دراستها بنجاح بمعزل عن بعضها» (برهومة، ٢٠٠٢م، ص ٣٠).

فعلى هذا الأساس، يمكن القول إنه يتشكل السلوك اللغوي للرجال والنساء ويرى اللغويون أن «المرأة أكثر ميلاً للمحافظة على العادات والأعراف وأشدّ التزاماً بالمعيار، فهي لا تنساق إلى التغيرات الحادثة باندفاع الرجل؛ ولعل هذا السلوك الذي تنهجه المرأة يحقق لها احتراماً في الترتيب الاجتماعي ويجنبها السخرية والانتقاد من محيطها، فقلماً تلجأ المرأة إلى اللغة السوقية أو الابتذال في الألفاظ» (المصدر نفسه، ص ٣٧).

#### ٤. علم اللغة الاجتماعي

علم اللغة الاجتماعي بمعناه الضيق «فإنه يهتم بالخطوط العامة التي تميز المجموعات الاجتماعية، من حيث إنها تختلف وتدخل في تناقضات داخل المجموعة اللسانية العامة نفسها، والوقوف على القوانين التي تخضع لها الظاهرة اللغوية في حياتها وتطورها وما يعتمدها من شؤون الحياة، ومبلغ تأثيرها بما عداها من الظواهر الاجتماعية التي لها تأثير في اختيار الناس للغة، وما تحمله هذه اللغة من طوابع الحياة التي يحياها المتكلمون، وطرائق الاستعمال اللغوي التي يكتسبها الإنسان من المجتمع» (نهر، ١٩٩٨م، ص ٢٥).

فإذن «لا توجد دراسة للغة، مادامنا لا نأخذ بعين الاعتبار دراسة البيئة الاجتماعية للأشخاص المتحدثين بها؛ فعالم اللسانيات، وليام لايف، يحاول ربط طرق الكلام مع المتغيرات الاجتماعية، أي ربط كل متغير لغوي مع سبب خارج عن اللغة والمتمثلة في الطبقة الاجتماعية: الجنس، السن، الموطن، العرق، مواقف المتحدثين، ظروف الاتصال، وما إلى ذلك ... أو ربط كل مجموعة من المتغيرات اللغوية، إلى واحد أو أكثر من المتغيرات الاجتماعية» (زروقي، ٢٠١٧م، ص ٩٩٧).

وبالتالي، يمكن القول إن علم اللغة الاجتماعي لا يركز على دراسة التركيب اللغوي للكلمات ومعانيها وجذورها، بل يتمثل في معرفة وصفية عملية، وبالإضافة إلى ذكر ومراجعة ودراسة الهياكل اللغوية وتأثيرها من العوامل الاجتماعية، فإن هذا العلم يتطرق أيضاً إلى مواضع تطبيقها في المواقف المختلفة.

فمن الجدير بالذكر أنه «يركز علم اللغة الاجتماعي في تتابع الجمل في الحديث وتكمن وظيفته في عملية «المخاطبة»، والغاية من هذا العلم تتمثل في الوصول إلى العوامل الاجتماعية الكلية التي لها تأثير في اختيار الناس للغة، ومن ثم يصل إلى تطوير نظرية تصلح لدراسة أنواع الأحداث الكلامية» (شعبان، ٢٠١٨م، ص ١٨٤ - ١٨٥).

وباختصار، يمكن القول إن علم اللغة الاجتماعي يتطرق إلى دراسة العوامل المؤثرة في استخدام الكلمات والمصطلحات والتعبير في المواقف المختلفة، خاصة ما يتأثر استخدامه بالظروف الاجتماعية المختلفة.

## ٥. اللغة والدماغ

في مجال العلاقة الوطيدة بين الدماغ و اللغة، علينا أن نذكر أقوال علماء والباحثين الذين يرون أنه «يرتبط النشاط الذهني باللغة كوسيلة التفكير والاتصال بين أعضاء المجتمع. واللغة نفسها لا تتجسد إلا بوسيلة تنظيم لغوي في الدماغ الذي هو المنظم الحقيقي لعملية التفكير. وبفضل اللغة والتفكير، يطرح الإنسان أهدافاً معينة تتقدم ذهنياً على نتائج نشاطه حتى يتم التفكير في أشكال المفهوم والحكم والاستدلال والنظرية وغيرها» (بن شهداء، ٢٠١٥م، ص ٨٣).

إنّ للدماغ أجزاء مختلفة: بعضها متخصصة في اللغة؛ للدماغ نصفان متطابقان تقريباً، وهما النصف الأيسر والنصف الأيمن، وهناك فروقات بسيطة في أحجام بعض مناطق في النصفين. وهذه الفروقات يمكن أن تشكل الأساس الأول والرئيس لتخصص الدماغ اللغوي، أي تمركز اللغة في النصف الأيسر. إنّ منطقتي اللغة في الدماغ هما منطقتا بروكا وويرنيك، و«مع أن وظيفتهما ليست محدودة، إلا أن معظم الدراسات تتفق على أن هاتين المنطقتين من الفص الجبهي في النصف المهيمن وهما متعلقتان في المقام الأول بإنتاج الكلام. إنّ مهمتهما عادة تتعلق بالحفاظ على لائحة الكلمات وأجزاء كلمات تستخدم في إنتاج الكلام ومعانيها. وكذلك أيضاً عرف اتصالهما بنطق الكلام وإنتاج المعاني أو تعيين المعاني للمفردات التي نستخدمها. لقد قام بروكا باكتشاف هذه المنطقة سنة ١٨٦١ ووصفها بأنها مركز نطق اللغة. ويتم الآن دراستها بشكل موسع وأكبر وتم تجزئتها بواسطة دراسات التصوير الوظيفي إلى مقاطع أصغر تشارك في مهمات لغوية مختلفة. تم ربط إنتاج المعنى بالجزء العلوي من المنطقة بينما يقع النطق في مركز المنطقة الرئيسة في بروكا. ليست منطقة بروكا ببساطة هي منطقة الكلام، وإنما هي مرتبطة بعملية نطق اللغة بصورة عامة. تسيطر ليس على الكلام المحكي فقط، وإنما على المكتوب وعلى إنتاج لغة الإشارة أيضاً، وهما أضخم بنسبة ١٨ إلى ٢٠% في المرأة وتعطيانها مقدرات كلامية أكثر وأفضل من تلك التي يمتلكها الرجال» (المصدر نفسه، ص ٨٨ - ٨٩)، وبشأن إمكان قيام علاقات بين اللغة والتفكير، اتفق الباحثون على أن «اللغة هامة ومحددة للفكر، والفكر بدوره أيضاً يسبق اللغة وهو هام لتطورها» (جرين، ١٩٩٢م، ص ١١٥).

## ٦. اللغة والجنسانية

وكما قيل سابقاً، تخضع اللغة لتأثير عوامل مختلفة، تُعدّ الجنسانية أحدها. وبالنظر إلى العلاقة الثنائية الاتجاه بين الدماغ واللغة وكذلك الفروق الموجودة بين دماغ النساء والرجال، والتي أشير إليها فيما قبل، فمن الممكن قبول تأثر اللغة بقضية الجنسانية، وعزو منشأ اختلافات الكلام بين النساء والرجال إلى حد ما إلى جنسهم، حيث يعتقد بعض الخبراء في هذا المجال أن «التنوع اللغوي على مقياس الجنسانية ليس مقصوراً على المجتمعات التي توجد فيها حدود قوية تفصل الذكور من الإناث، لكنّه موجود أيضاً في المجتمعات التي تضعف أو تختفي هذه الحدود؛ فالذي لا شك فيه أنّ هناك لغة للرجال وأخرى للنساء. ومن الواضح أنّ النساء حين يلتقن وحدثن لغة تختلف عن تلك التي يتحدثها الرجال، حين يلتقن وحدثن أيضاً؛ وهم جميعاً يتحدثون لغةً ثالثةً حين يلتقن جميعاً، وكلّ ذلك بيّن في لغة التحيات والمجاملات، ثمّ في لغة الحياة اليومية ولغة تنظيم الأعمال» (الراجحي، ٢٠١٣م، ص ٦٢). فعلى هذا الأساس، يتضح أنّ قضية الجنسانية لها تأثير كبير في كيفية استخدام الكلمات والمصطلحات المختلفة. وبما أن اللغة تعتبر ظاهرة اجتماعية، وبالتالي لا يمكن إنكار الدور المهم الذي تلعبه المصطلحات والعبارات في تكوين اللغة وتحديد هويتها أو تأثيرها في تحسين أو إضعاف أو تدمير العلاقات الاجتماعية بين الأفراد أيضاً.

## ٧. الجماعة اللسانية

يعد المجتمع اللغوي من المصطلحات الهامة التي تُطرح في بحث علم اللغة الاجتماعي؛ وفي كثير من الدراسات يكون معياراً لدراسة بعض المتغيرات اللغوية؛ إذ لا يمكن الحصول على نتائج صحيحة ودقيقة دون تحديد المجتمع اللغوي. وجاء في تعريف هذا المصطلح أن الجماعة اللسانية هي «مجموعة من البشر الذين يستخدمون نفس اللغة أو نفس اللهجة في لحظة معينة، من خلالها يتم التواصل مع بعضهم البعض، وحينما تكون الأمة أحادية اللغة فهي تشكل مجتمعاً معيناً، في حين أن الجماعة اللغوية لا تكون متجانسة، فهي تتشكل دائماً من عدد كبير من المجموعات التي لها سلوكيات لغوية مختلفة، فشكل اللغة التي يستخدمها أعضاء المجموعات يميل إلى التعدد بطريقة أو بأخرى في الصوت أو التركيب أو المعجم؛ وهذه الاختلافات تعود إلى الأصل أو الإقامة أو التكوين الاجتماعي الثقافي؛ فالجماعة اللسانية إذن ليست متجانسة أبداً، فهي تنقسم إلى عدة جماعات لغوية» (زروقي، ٢٠١٨م، ص ١٠١)، وخضع تفسير هذا المصطلح وشرحه للدراسة والبحث في مقولات هذا المقال الرئيسة.

## ٨. الاعتذار لغةً واصطلاحاً

«الاعتذار» مأخوذ من مادة «عذر». جاء في لسان العرب: «العذر: الحجة التي يُعْتَذِرُ بها؛ والجمع أَعْدَارٌ. يقال: اعْتَذَرَ فلان اعتذاراً وعُدْرَةً ومَعْدَرَةً من دِينِهِ، فَعَدَّرْتَهُ، وَعَدَّرَ يَعُدِّرُهُ فيما صنع عُدْرًا وَعُدْرَةً وَعُدْرَى وَمَعْدَرَةً، والاسم المَعْدَرَةُ، ولي في هذا الأمر عُدْرٌ وَعُدْرَى وَمَعْدَرَةٌ أي خروجٌ من الذنب» (د.ت، ج ٤، ص ٢٨٥٤). وقيل أيضاً: «عذرتُه: فيما صنع «عذراً» من باب صَرَبَ: رفعتُ عنه اللومَ فهو معذورٌ أي غيرُ ملومٍ، والاسم «العذر» وتُضَمُّ الدالُّ للإتياع وتسكَّن والجمع «أعدارٌ» و«المعذرة» و«العذرى» بمعنى «العُدْر» و«أعذرتُه» بالألف لغةً و«اعتذرتُ» إليّ طلبَ قبولِ معذرتِهِ و«اعتذرتُ» عن فعلِهِ أظهرَ «عذره» و«المعتذر» يكون محققاً وغير محققٍ و«اعتذرتُ» منه بمعنى شَكَوْتُهُ» (الفيومي، ٢٠٠٩م، ص ٣٨٩).

تطرق صاحب معجم العين إلى بعض الأفعال المتعدية المأخوذة من «عذر» وقال: «اعتذر فلان اعتذاراً وعُدْرَةً. واعتذر من ذنبه فَعَدَّرْتَهُ. وأَعَدَّرَ فلان، أي: أبلى عذراً فلا يُلام» (٢٠٠٢م، ج ٣، ص ١٢٠). ومما يدلُّ على أهمية الاعتذار هي بعض الآيات القرآنية المشتملة على هذا المفهوم منها: ﴿وَجَاءَ الْمُعَذِّرُونَ مِنَ الْأَعْرَابِ لِيُؤْذَنَ لَهُمْ وَقَعَدَ الَّذِينَ كَذَبُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ سَيُصِيبُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ﴾ (التوبة ٩: ٩٠)، وأيضاً: ﴿فَيَوْمَئِذٍ لَا يُنْفَعُ الَّذِينَ ظَلَمُوا مُعْذِرَتُهُمْ وَلَا هُمْ يُسْتَعْتَبُونَ﴾ (الروم ٣٠: ٥٧).

## ٩. عرض النتائج

وفي هذا المجال، يتم طرح كافة المعلومات والبيانات الواردة في الاستبانة المتعلقة بكل موقف بالتفصيل في سياق جداول مختلفة، وسيتم إيلاء مقولة الجنسانية التي تعد من المعايير الرئيسة المنشودة في هذه الاستبانة، اهتماماً خاصاً في ذكر الإحصائيات وتحليلها.

## ٩-١. الموقف الأول: عدم المشاركة في دعوة أو اجتماع

في هذا الموقف، يفترض الشخص الذي تم توجيه دعوة له للمشاركة في وليمة أو لحضور اجتماع، ولم يتسنَّ له تلبية الدعوة؛ إنه يتعين عليه تقديم الاعتذار بسبب تغيبه، حيث تمثلت أكثر إستراتيجية يستخدمها الأشخاص في هذا الموقف لتقديم الاعتذار،

في «تكتيف أداة إيضاح المقصد»<sup>١</sup>، فضلاً عن تبرير أفعالهم بسبب عدم المشاركة في الدعوة أو الاجتماع المنشود، وكذلك طلب التفهم والصفح عنهم. «أرجو المعذرة، لم أكن على ما يرام. هلاً تقبل عذري».

الجدول رقم ٢: انعكاس المقولات في الموقف الأول: عدم تلبية الدعوة أو حضور اجتماع

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٤٠%	١٨%	٢٧	٢٢%	٣٣	تكتيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + طلب التفهم والمسامحة
٣٧/٨٣%	١٧/٣%	٢٦	٢٠/٦%	٣١	تكتيف أداة إيضاح المقصد + التبرير
٢١/٩%	١١/٣%	١٧	١٠/٦%	١٦	أداة إيضاح المقصد + التبرير

يتبدى من بيانات الجدول أعلاه أن أكثر الإستراتيجيات استخداماً من قبل المتحدثين بالعربية عينة الدراسة، هي تكتيف أداة إيضاح المقصد والتبرير. وتميل النساء قياساً بالرجال إلى هذه الإستراتيجيات بشكل أكبر، ويطلبن في معظم المواقف أيضاً إلى جانب هاتين الإستراتيجيتين التفهم والصفح عنهن من الطرف المقابل.

ووفقاً لعينة الدراسة، يمكن القول إن هؤلاء النساء في مثل هذا الموقف يستخدمن أكثر قياساً بالرجال أداة الخجل ويلجأن إلى طلب الغفران؛ إذ يرى بعض علماء الاجتماع أن «طلب الغفران والمسامحة يعني أن الإنسان رغب في أن يضع مصير علاقته في يد من أساء في حقّه، وهو يعترف بأنّه مخطئ، وربما يحتاج أن يفعل أي شيء لكي تصلح العلاقة» (جراي، ٢٠٠٨م، ص ٥٣).

#### ٩-٢. الموقف الثاني: الكذب

في هذا الموقف، يفترض الشخص أن صديقه ينوي اقتراض سيارته؛ لكنّه يكذب عليه قائلًا: إنَّ سيارته معطلة؛ بيد أن صديقه يكشف كذبه ويستاء بشدة؛ فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص لتقديم الأعذار عبارة عن أداة إيضاح المقصد وإلقاء الذرائع. «المعذرة كنتُ قد أخذتُ السيارة إلى المغسل».

الجدول رقم ٣: انعكاس المقولات في الموقف الثاني: الكذب

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٣٢%	١٨%	٢٧	١٤%	٢١	أداة إيضاح المقصد + التبرير
٢٩/٢%	١٢/٦%	١٩	١٦/٦%	٢٥	أداة إيضاح المقصد + تحمل مسؤولية الخطأ + طلب التفهم والصفح
١٥/٣%	٦%	٩	٩/٣%	١٤	تكتيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + طلب التفهم والصفح
١٣/٣%	٨%	١٢	٥/٣%	٨	التبرير
٩/٩%	٥/٣%	٨	٤/٦%	٧	أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية

في هذا الموقف، استخدم أكثر الأشخاص إستراتيجيتي «أداة إيضاح المقصد» و«التبرير». وإلى جانب هاتين الإستراتيجيتين، تحملوا مسؤولية خطائهم إلى حد ما أيضاً، وطلبوا من الطرف المقابل التفهم والصفح. يجدر بالذكر أن الرجال لجأوا بشكل أكبر إلى «أداة إيضاح المعنى» و«التبرير»، وطلبت النساء -فضلاً عن هاتين المقولتين وضمن تحمل المسؤولية - التفهم والصفح أيضاً.

ربّما يمكن القول إنّ هذا الأمر يشير إلى مرونة شخصية النساء ومساعدتهن إلى لفت نظر الطرف المقابل؛ إذ «الصفح يعني أنّ الإنسان يرغب في أن يرى العلاقة قد أصلحت بكامل، وعندما يحدث أيّ شيء مهين أو خطأ في حقّ شخصٍ آخر، فإنّ هذا الأمر يبني حاجزاً عاطفياً بينهما، وحتى يهدم هذا الحاجز وتستمر العلاقة بشكل طبيعي لا بدّ من الإعذار الذي هو محاولة لإزالة هذا الجدار الحاجز بين هذين الشخصين. وإذا اكتشفت أنّ لغة الاعتذار الأساسية والتي يفهما الشخص الذي أسأت في حقّه هو طلب الصفح؛ فإنّ هذا الشيء الأكيد هو الذي سوف يزيل الحاجز بينكما؛ لأنّ هذا يعني بالنسبة لهذا الشخص أنك تريد وبإخلاص أن تسترجع العلاقة كما كانت» (المصدر نفسه، ص ٥٢).

### ٩-٣. الموقف الثالث: التنصل من المسؤولية

يتمثّل هذا الموقف في أنّه حينما يقترض أحدهم كتاباً من صديقه ورغم أنّ صديقه قد أوصى أن يعتني بذلك الكتاب؛ لكن بسبب إهمال ذلك الشخص، يتمزّق الكتاب. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف من أجل تقديم الاعتذار عبارة عن تكثيف أداة إيضاح المقصد، واقتراح التعويض أو تحمل الخسارة، وتحمل المسؤولية عن الخطأ المرتكب. «في الحقيقة أرجو المعذرة، سأعوضك بكلّ تأكيد، كان هذا خطأي».

الجدول رقم ٤: انعكاس المقولات في الموقف الثالث: عدم المسؤولية

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
	٣٦,٣%	٢٥	٢٠%	٣٠	تكثيف أداة إيضاح المقصد + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة + تحمل مسؤولية الخطأ
	٢٠,٦%	١٦	١٠%	١٥	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
	١٥,٩%	١١	٨,٦%	١٣	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + طلب التفهم والصفح + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
	١٠,٦%	٨	٥,٣%	٨	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
	٨,٦%	٨	٣,٣%	٥	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
	٧,٢%	٧	٢,٦%	٤	أداة إيضاح المقصد + التبرير

حينما كان الأشخاص مرغمين على الاعتذار من الطرف المقابل بسبب تنصلهم من تحمل مسؤوليتهم، استعانوا «بتكثيف أداة إيضاح المقصد» و«اقتراح التعويض أو تحمل الخسارة» أكثر من أي شيء آخر. وطبعاً إلى جانب هاتين المقولتين وخلال الوهلة اللاحقة، عمدوا إلى تبرير أفعالهم أيضاً. وكان معدل تطبيق هذه الإستراتيجيات من قبل النساء أكثر من الرجال. ويبدو أنّ النساء عمدن مقابل تنصلهن من تحمل المسؤولية، إلى استخدام أداة الخجل أكثر، ومع الاعتراف بخطئهن عرضن التعويض. ومن خلال التدقيق في بيانات الجدول أعلاه يمكن القول إنّ الرجال في مثل هذا الموقف قياساً بالنساء، فضلاً على الإستراتيجيات المذكورة، عمدوا إلى إلقاء اللوم على شخص آخر أو إنكار المسؤولية.

من الواضح أنّ «قبول مسؤولية الإنسان عن سلوكه هو أن يعترف بأن ليس أحدٌ منا كاملاً، وعندما يختار الإنسان أن يعترف لنفسه أنه إنسان وأنه يرغب في قبول المسؤولية عن أخطائه التي فعلها، فإنه سوف يعتذرُ مستخدماً اللغة التي يفهمها الشخص الآخر وحينئذٍ يكونُ بالفعل أن يحترز تقدماً» (المصدر نفسه، ص ٧٣).

وهذه قضية اجتماعية تتمثل عند إدلائنا بالاعتذار في الكلام، وبالنسبة للتعويض، يجب القول إنّ «فكرة قائمة على أساس الشعور الفطري للإنسان أنه عندما يحدث خطأ يجب أن يدفع ثمنه والتعويض يعبر عن اعتذار صادق؛ إذ إنّ الرغبة في دفع ثمن الألم الذي تسببنا فيه، هو الدليل على الاعتذار الصادق، كأنه يوجد صوت في داخلنا يقول يجب أن أفعل شيئاً لكي أصلح ما أفسدته» (المصدر نفسه، ص ٣٢-٣٣).

#### ٤-٩. الموقف الرابع: ارتكاب الخطأ

في هذا الموقف، يتصور الشخص أن الطعام الذي وجده في الثلاجة، كان زائداً، فتناوله وقت العصر؛ لكن لاحقاً يدرك أنّ ذلك الطعام كان لشخص آخر من أفراد العائلة لم يتناول غداءه بعد. تمثلت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف في «التبرير». «المعذرة اعتقدت أنّ الجميع تناولوا طعام الغداء وأنّ هذا الطعام الزائد لم يكن لشخص محدد».

الجدول رقم ٥: انعكاس المقولات في الموقف الرابع: ارتكاب خطأ

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٣٩/٩%	٢٦/٦%	٤٠	١٣/٣%	٢٠	أداة إيضاح المقصد
٣٠%	١٤%	٢١	١٦%	٢٤	أداة إيضاح المقصد + التبرير
٢٩/٩%	٩/٣%	١٤	٢٠/٦%	٣١	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير

كانت أكثر إستراتيجية مستخدمة في هذا الموقف «أداة إيضاح المقصد»، وعكف الأشخاص في الوهلة التالية على تبرير أفعالهم أو لجأوا إلى «تكثيف أداة إيضاح المقصد»، حيث كان استخدام تطبيق «أداة إيضاح المقصد» لدى الرجال أكثر من النساء، في حين كان الميل إلى استخدام إستراتيجية «تكثيف أداة إيضاح المقصد»؛ وكذلك «التبرير» شائعاً لدى النساء أكثر منه لدى الرجال؛ ويمكن أن يكون مردّ هذا الأمر إلى شخصية النساء المرنة وسعيهن لترميم العلاقات مع الصديق أو العائلة أو غيرهما.

## ٥-٩. الموقف الخامس: التأخر

في هذا الموقف، يعمد الشخص بسبب تأخره على صديقه أو ابنه أو والديه وتسببه في تأخيرهم إلى الاعتذار. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف، تكثيف أداة إيضاح المقصد والتبرير. «جُعلتُ فداك أعتذر بشدة. لقد كنت عالقاً في زحام المرور».

الجدول رقم ٦: انعكاس المقولات في الموقف الخامس: التأخر

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٣١/٩%	١٤/٦%	٢٢	١٧/٣%	٢٩	تكثيف أداة إيضاح المقصد + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
٢٤/٦%	١٦/٦%	٢٥	٨%	١٢	أداة إيضاح المقصد + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
١٤%	٦%	٩	٨%	١٢	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير
١٣/٣%	٦%	٩	٧/٣%	١١	أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
٨/٦%	٤%	٦	٤/٦%	٧	إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية + طلب التفهم والصفح
٧/٢%	٢/٦%	٤	٤/٦%	٧	تكثيف أداة إيضاح المقصد

من خلال التدقيق في بيانات الجدول أعلاه، ينبغي القول إن أكثر الإستراتيجيات التي استخدمها الأشخاص لجهة تقديم الاعتذار بسبب تأخرهم، كانت عبارة عن «تكثيف أداة إيضاح المقصد»، و«إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية» و«اقتراح التعويض أو تحمل الخسارة»، حيث إن النساء ينعن إلى استخدام هذه الإستراتيجيات أكثر من الرجال. ناهيك عن أن استخدام «أداة إيضاح المقصد» تدرج في المرتبة التالية، ويميل الرجال إلى هذه الإستراتيجية أكثر من النساء. بما أن «الإنسان غالباً ما يلقي اللوم على أي شيء غيره؛ ولكن البالغين الراشدين يتعلمون كيف يتقبلون المسؤولية عن أفعالهم وسلوكهم» (المصدر نفسه، ص ٢٧)، فقبول المسؤولية من جانب الشخص الذي وجّه خسارةً إلى آخر، يدلّ على مناعته ونزعتة إلى الجبران.

## ٦-٩. الموقف السادس: ارتكاب خطأ خلال الشراء

يفترض الشخص في هذا الموقف أن صديقه أو زميله أو أحد أفراد عائلته طلب منه شراء شيء ما؛ لكنه يبتاع شيئاً مغايراً بالخطأ، فيكون قد تسبّب بالضرر للطرف المقابل؛ ولهذا يتعين عليه الاعتذار. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف عبارة عن أداة إيضاح المقصد، والتبرير واقتراح التعويض أو تحمل الخسارة. «أرجو المعذرة، لم أنتبه جيداً لما قلت، سأبتاع ذلك الشيء الذي كنت تريده من مالي الخاص».

الجدول رقم ٧: انعكاس المقولات في الموقف السادس: ارتكاب خطأ في شراء شيء ما

المجموع	النسبة المتوية	الرجال	النسبة المتوية	النساء	الإستراتيجيات
	%١٨/٦	٢٨	%١٠/٦	١٦	أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
	%١٨/٦	١٥	%٨/٦	١٣	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير
	%١٦	٦	%١٢	١٨	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة + تحمل مسؤولية الخطأ
	%١٤/٦	١٣	%٦	٩	أداة إيضاح المقصد + التبرير
	%١٣/٣	٨	%٨	١٢	أداة إيضاح المقصد + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
	%٧/٩	٥	%٤/٦	٧	اقتراح التعويض أو دفع الخسارة

يتضح من نتائج الجدول أنه في هذا الموقف، ينزع الأشخاص لجهة تقديم الأعدار إلى استخدام «أداة إيضاح المقصد» و«التبرير» و«ملامة شخص آخر أو التنصل من المسؤولية»، حيث إن معدل استخدام الرجال للإستراتيجيات المذكورة أكثر من النساء؛ بينما تنزع النساء إلى استخدام إستراتيجيات مثل «اقتراح التعويض أو دفع الخسارة» و«تحمل مسؤولية الخطأ» أكثر بدرجات من الرجال.

في هذا المجال، يجب الإشارة إلى أن «الاعتذار الصادق يكون دائماً مصحوباً بالرغبة في تصحيح الخطأ الذي ارتكب بأفعالٍ من شأنها التعويض عن الخسائر التي حدثت والتأكيد للشخص الذي ترغب في تقديم الاعتذار الصادق له أنك ما زلت تهتم به وتحبّه» (المصدر نفسه، ص ٤٢).

#### ٧-٩. الموقف السابع: نسيان عيد الميلاد

في هذا الموقف، يفترض الشخص الذي نسي عيد ميلاد شقيقته أو شقيقه، عندما يرى أن كل أفراد العائلة اشتروا هدايا وأعدوا العدة لذلك، فيدرك أنه نسي هذه المناسبة، وأن شقيقته أو شقيقه مستائين منه؛ لأنه نسي عيد ميلادهما، ولهذا السبب، يتعين عليه الاعتذار. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف عبارة عن تكثيف أداة إيضاح المقصد والتبرير أيضاً. «في الحقيقة أرجو المعذرة، بسبب انشغالي في العمل، خلّت أن عيد ميلادك يصادف الأسبوع القادم».

الجدول رقم ٨: انعكاس المقولات في الموقف السابع: نسيان يوم الميلاد

المجموع	النسبة المتوية	الرجال	النسبة المتوية	النساء	الإستراتيجيات
	%١٧/٣	٢٦	%٢٠	٣٠	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير
	%٢٢/٦	١٦	%١٢	١٨	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + الوعد بعدم تكرار ذلك الأمر
	%١٦/٦	١٣	%٨	١٢	أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
	%٩/٣	٨	%٤	٦	إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية

أداة إيضاح المقصد + التبرير + تحمل مسؤولية الخطأ	٥	%٣/٣	٦	%٤	%٧/٣
أداة إيضاح المقصد + التبرير	٤	%٢/٦	٦	%٤	%٦/٦

وفقاً لمعلومات الجدول، عندما يعكف الأشخاص بسبب نسيان عيد ميلاد شخص آخر إلى الاعتذار، يستخدمون إستراتيجيتي «تكثيف أداة إيضاح المقصد» و«التبرير» أكثر من أي شيء آخر؛ وفي هذا الخضم، فإنّ حصة النساء في تطبيق هاتين الإستراتيجيتين أكثر من الرجال. وفي المرتبة التالية رجح الأشخاص إستراتيجية «إطلاق وعود لعدم تكرار ذلك الأمر» على سائر الإستراتيجيات الأخرى، كما أنّ حصة النساء لجهة استخدام هذه الإستراتيجية كانت أكثر من الرجال.

#### ٨-٩. الموقف الثامن: اغتياح الآخرين

في هذا الموقف، يعمد الشخص الجالس في أحد المجالس إلى انتقاص أحدهم واغتيابه، وعلى حين غرة يدرك أنّ ذلك الشخص يدخل إلى ذلك المجلس في تلك اللحظة ويسمع كلامه؛ ولهذا السبب، ينبغي على الشخص الذي اغتياه، تقديم الاعتذار. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في ذلك الموقف عبارة عن تكثيف أداة إيضاح المقصد والتبرير. «أعتذر بشدة، لكنك تعرف أنّه بسبب سلوكك معي سابقاً وقيامك بإيذائي مراراً، فأنا مستاء منك».

الجدول رقم ٩: انعكاس المقولات في الموقف الثامن: اغتياح الآخرين

الإستراتيجيات	النساء	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	المجموع
تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير	٢٠	%١٣/٣	١٧	%١١/٣	%٢٤/٦
أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية	١٩	%١٢/٦	١٦	%١٠/٦	%٢٣/٢
أداة إيضاح المقصد + التبرير	١٤	%٩/٣	١٥	%١٠	%١٩/٣
تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية	١٤	%٩/٣	١١	%٧/٣	%١٦/٦
تفادي تقديم الاعتذار + التعامل بفضافة مع الشخص المستاء	٥	%٣/٣	١٩	%١٢/٦	%١٥/٩

بالنظر إلى بيانات الجدول، يمكن القول إنّ أثناء تقديم الاعتذار بسبب اغتياح الآخرين نزع أكثر الأشخاص إلى استخدام إستراتيجيتي «تكثيف أداة إيضاح المقصد» و«التبرير»؛ بينما كان ميل النساء إلى استخدام هاتين الإستراتيجيتين أكثر من الرجال. وفي المقابل، كانت نسبة استخدام تطبيق إستراتيجيتي «تجنب الاعتذار» وكذلك «التعامل بفضافة مع الشخص المستاء» أقل، وكان استخدام الرجال لهاتين الإستراتيجيتين أكثر من النساء بكثير. قد يكمنُ السبب الرئيس في استخدام هاتين الإستراتيجيتين أنّ بعض الأشخاص يرغبون عن «الاعتذار»، «كأنهم يتنازلون عن حقهم ويظنون أنّ الشخص المساء إليه يرى بأنّ الذي أساء إليه لا يستحقّ التسامح والغفران» (المصدر نفسه، ص ٥٦).

#### ٩-٩. الموقف التاسع: كسر أدوات الآخرين القيمة

في هذا الموقف، تصطدم يد أحدهم بالمصادفة وسهواً بمزهريّة أو أشياء ثمينة أخرى لشخص آخر، فتقع على الأرض وتتحمّط. في هذا الموقف، يتعين على هذا الشخص الاعتذار من الطرف المقابل. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا

الموقف عبارة عن تكثيف أداة إيضاح المقصد والتبرير. «أعتذر بشدة، لكن ما كان عليك أن تضع هذا الشيء الثمين أمام يد أحدهم، فتصطدم به».

الجدول رقم ١٠: انعكاس المقولات في الموقف التاسع: كسر الأدوات الثمينة

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٢٦/٦%	١٠/٦%	١٦	١٦%	٢٤	تكثيف أداة إيضاح المقصد + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
٢٤/٦%	١٤/٦%	٢٢	١٠%	١٥	أداة إيضاح المقصد + التبرير + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
١٩/٣%	٨%	١٢	١١/٣%	١٧	أداة إيضاح المقصد + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
٢٠/٦%	٤/٦%	٧	١٦%	٢٤	أداة إيضاح المقصد + تحمل مسؤولية الخطأ + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
٨/٦%	٦/٦%	١٠	٢%	٣	التعامل بفضافة من الشخص المستاء + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية

في هذا الموقف، استخدم الأشخاص من أجل تقديم الاعتذار بسبب كسر شيء ثمين إستراتيجيتي «تكثيف أداة إيضاح المقصد» و«اقتراح التعويض أو دفع الخسارة» أكثر من أي شيء آخر. يجدر بالذكر أن ميل النساء إلى استخدام هاتين الإستراتيجيتين كان أكثر من الرجال بشكل ملموس، كما أن استخدام إستراتيجيتي «التعامل بفضافة مع الشخص المستاء» و«ملازمة شخص آخر أو التنصل من تحمل المسؤولية» كان أقل استخدام عمد إليه الأشخاص.

وبالطبع في تطبيق هاتين الإستراتيجيتين، كان دور الرجال أكثر من النساء. نعم «عادة يتطلب التعويض ما هو أبعد من التعبير عن الحب، فهو يتطلب دفع الثمن لإصلاح ما تم إفساده، والشخص الذي اعتذر لزوجته أمام أولاده، فإنه يكون قد أصلح ما تم إفساده من جرح كرامتها أمام الأبناء؛ ولكن من أفسد سيارةً أخرى، فإنه يجب أن يدفع ثمن إصلاح السيارة التي أفسدها» (المصدر نفسه، ص ٤٠).

#### ٩-١٠. الموقف العاشر: الشجار مع الصديق، الزوجة، الزميل وغيرهم

في هذا الموقف، يتفوه الشخص في ذروة الشجار مع صديق أو الزوجة أو زميله بكلام مسيء بسبب غضبه، ولم يكن يعني ما يقوله، وعلى الفور بعد المشاجرة يعتريه الندم على الكلام الذي تفوه به، ويجد نفسه مرغماً على طلب الاعتذار. فكانت أكثر إستراتيجية استخدمها الأشخاص في هذا الموقف عبارة عن تكثيف أداة إيضاح اللغة والتبرير وتحمل المسؤولية. «أنا آسف للغاية، لقد غضبت للحظة ولم أعني ما أقوله، أنا المخطئ».

«إن كلمة «قد أخطأت» تجعل الاعتذار صادقاً وسوف يصل الاعتذار إلى الشخص الذي أسأنا إليه، ولا يهم إن كنا من المشاهير أو كنا مجرد زملاء في الدراسة أو السكن، فإن الاعتذار يمكن أن يغيّر الكثير من الواقع، عندما يقدم الإنسان اعتذاره بإخلاص عن سلوكه الخاطيء؛ والحقيقة أن كل شخص يحتاج أن يتعلم الاعتذار، ولا يُلقى أحد اللوم على الآخر ولا يقول المخطئ أن الآخر هو الذي تسبب في إثارته وغضبه وخطأه؛ لأنه عندما تنكسر العلاقة بالغضب أو التجريح، فالاعتذار دائماً

مطلوب» (المصدر نفسه، ص ٢٧). فالتعبير عن الندم يدل على الشعور بالذنب من تصرفاتنا تجاه من أسأنا إليه، كما يعتبر سبباً رئيساً لبناء علاقة جديدة معه، فعلى هذا الأساس يمكن القول إن الاعتذار وليد الندم.

الجدول رقم ١١: انعكاس المقولات في الموقف العاشر: المشاجرة والجدال مع صديق أو الزوجة أو الزميل

المجموع	النسبة المئوية	الرجال	النسبة المئوية	النساء	الإستراتيجيات
٢٢/٦%	٩/٣%	١٤	١٣/٣%	٢٠	تكثيف أداة إيضاح المقصد + التبرير + تحمل مسؤولية الخطأ
١٨/٦%	٧/٣%	١١	١١/٣%	١٧	أداة إيضاح المقصد + التبرير + طلب التفهم والصفح
١٨/٦%	١٠/٦%	١٦	٨%	١٢	أداة إيضاح المقصد + إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية
١٥/٩%	٥/٣%	٨	١٠/٦%	١٦	أداة إيضاح المقصد + التبرير + الوعد بعدم تكرار ذلك الأمر
٩/٩%	٧/٣%	١١	٢/٦%	٤	تفادي تقديم الاعتذار أو تأخيره
٧/٣%	٥/٣%	٨	٢%	٣	إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية + اقتراح التعويض أو دفع الخسارة
٦/٦%	٥/٣%	٨	١/٣%	٢	أداة إيضاح المقصد + التبرير

وفق بيانات الجدول أعلاه، فإن أكثر الإستراتيجيات المستخدمة لجهة تقديم الاعتذار في موقف الشجار، كانت عبارة عن «تكثيف أداة إيضاح المقصد» و«التبرير» و«تحمل مسؤولية الخطأ». ويتضح أنّ حصة النساء من استخدام هاتين الإستراتيجيتين في الموقف المذكور كان أكثر من الرجال. ويجدر بالذكر أن إستراتيجيتي «أداة إيضاح المقصد» و«التبرير» استخدمت بشكل أقل في هذا الموقف؛ بينما كان نزوع الرجال إلى استخدام هاتين الإستراتيجيتين أكثر من النساء.

#### ١٠. الاستنتاج والمناقشة

بعد الدراسة الكمية والكيفية لبيانات البحث، نستنتج أنّ الناطقين بالعربية في مدينة أهواز بإيران في المواقف التي تسلتزم تقديم الاعتذار يعكفون أكثر إلى مزج الإستراتيجيات، وبتعبير آخر يختارون مزيجاً من الإستراتيجيات المقترحة لتقديم الاعتذار. وهذا الإجراء يرجع مرده إلى أدلة مختلفة، من بينها حفظ الاحترام والمحافظة على العلاقة مع الطرف المقابل والتقليل من امتعاضه وغضبه و... حري بالذكر أنّ الناطقين بالعربية في مدينة أهواز يميلون أكثر إلى تقديم الاعتذار اللفظي؛ ولهذا السبب، يستخدمون بكثرة إستراتيجية «تكثيف أداة إيضاح المقصد». كان يخضع هذا الأمر لتأثير الجنسانية بشكل كبير؛ لأنّ النساء يملن أكثر من الرجال إلى الاعتذار المؤكّد، كما أنّه لا ينبغي نسيان أنّ عامل الجنسانية اضطلع بدور بارز في تطبيق سائر الإستراتيجيات. حيث إنّ النساء يسعين أكثر من الرجال بدرجات لتبرير أفعالهن، وتحمل مسؤولية خطأهن بشكل لفظي؛ في حين نزع الرجال إلى هذه الإجراءات بشكل أقل. كما أنّه لا ينبغي نسيان أنّ الرجال عمدوا في بعض المواقف بشكل ملموس للغاية إلى إلقاء اللوم على شخص آخر أو التنصل من المسؤولية، وهذا الإجراء ينبع من ميلهم إلى السلطة والقوة وحفظ مكانتهم الاجتماعية.

## ١١. الاقتراحات

- يُقترح أن يتطرق سائر الباحثين إلى تقويم المقولات من قبيل الشكر والمجاملة والتعزية و... بين الناطقين باللغة العربية في خوزستان وسائر الناطقين بالعربية في مختلف مناطق البلاد، وذلك بالاستناد إلى الاستبانات المشابهة.
- إن دراسة تأثير كافة العوامل مثل العمر أو مكانة الأفراد الاجتماعية خلال ردود أفعالهم أثناء تقديم الاعتذار، يشكل موضوعاً آخر يمكن لكافة الباحثين تناوله بالبحث والدراسة.

\*\*\*

## المصادر والمراجع

### ✽ القرآن الكريم

- ابن منظور، محمد بن مكرم. (د.ت). *لسان العرب*. تعليق: علي شيري. بيروت: دار إحياء التراث العربي. برهومة، عيسى. (٢٠٠٢م). *اللغة والجنس*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- بن شهداء، محمد إسماعيل. (٢٠١٥م). «إنتاج اللغة في الدماغ: دراسة في علم اللغة العصبي». *لسان الضاد*. ع ١. ص ٨٣ - ٩٤.
- جرين، چوديث. (١٩٩٢م). *التفكير واللغة*. الترجمة والتقديم: عبد الرحيم جبر. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- الحاشدي، أبو عبد الله فيصل بن عبده قائد. (٢٠١٨م). *الاعتذار فن وفوق*. الإسكندرية: دار القمة - دار الإيمان.
- الراجحي، عبده. (٢٠١٣م). *اللغة وعلوم المجتمع*. تعليق محمود عبد الصمد الجيار. طنطا: دار الصحابة.
- زروقي، عبد القادر علي. (٢٠١٨م). «الجماعات اللسانية من منظور علم اللغة الاجتماعي دراسة في المفهوم وآلية البحث». *الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. ع ٣٥. ص ٩٩٥ - ١٠١٠.
- شابمان، جراي. (٢٠٠٨م). *فن الاعتذار: لغات الاعتذار الخمس*. تعريب: إشعيا ميخائيل. القاهرة: دار يوسف كمال للطباعة.
- شعبان، سوزان عدنان. (٢٠١٨م). «بحث في علم اللغة الاجتماعي». *الجنان*. ع ١٠. ص ١٧٩ - ١٩٠.
- العبدى، أبو الحسن محمد بن عمران. (١٩٩٢م). *الغفوة والاعتذار*. تحقيق: عبد القدوس أبو صالح. عمان: دار البشير للنشر.
- الفراهيدي، أبو عبد الرحمن الخليل بن أحمد. (٢٠٠٢م). *كتاب العين*. تحقيق: عبد الحميد هندراوي. بيروت: دار الكتب العلمية.
- الفيومي، أحمد بن محمد. (٢٠٠٩م). *المصباح المنير في غريب الشرح الكبير*. بيروت: مكتبة لبنان.
- نهر، هادي. (١٩٩٨م). *اللسانيات الاجتماعية عند العرب*. إربد: دار الأمل للنشر والتوزيع.
- هدسون، د. (١٩٩٠م). *علم اللغة الاجتماعي*. ترجمة: محمود عياد، مراجعة: نصر حامد أبو زيد ومحمد أكرم سعد الدين. ط ٢. القاهرة: عالم الكتب.