

The Apology Speech Act Realization Patterns among Persian EFL Learners, Russian EFL Learners and English Native Speakers: A Cross-Cultural Study

Seyed Mohammadreza Adel¹

Associate Professor of Applied Linguistics, Department of English, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran (Corresponding author)
<https://orcid.org/0000-0002-1136-8973>

Fatemeh Akbari²

Ph.D Candidate of Applied linguistics, Department of English, Hakim Sabzevari University, Sabzevar, Iran
<https://orcid.org/0000-0002-1647-0483>

Received: March 15, 2025 ✦ Revised: April 16, 2025

Accepted: April 24, 2025 ✦ Published Online: September 13, 2025

How to cite this article:

Adel, S. M. RA., & Akbari, F. (2025). *The Apology Speech Act Realization Patterns among Persian EFL Learners, Russian EFL Learners and English Native Speakers: A Cross-Cultural Study*. *Journal of Linguistics and Khorasan Dialects*, 17 (2), 29–55. (in Persian with English abstract)

<https://doi.org/10.22067/jlkd.2025.92497.1310>

Abstract

This study aimed to examine apology strategies used by Iranian and Russian students learning English as a foreign language (EFL) in both informal and formal contexts, as part of the Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns (CCSARP) project. Additionally, this study sought to explore the impact of social distance and social dominance on the frequency of apology strategies and internal intensifiers across Russian, Persian, and English languages. This research included 84 participants who engaged in two role-play apologizing situations, which were then coded according to Blum-Kulka, House, and Kasper's apology taxonomy and analyzed. The results indicated that Persian and Russian EFL learners used more formulaic pragmatic structures compared to English native speakers (ENS), with the most frequent apology semantic formula used in Persian being Illocutionary Force Indicating Devices (IFID) and in Russian being Explanation or Account. Moreover, the values assigned to the external context variables affected the frequency of internal intensifiers in different situations. The study's implications for intercultural communication are also discussed.

Keywords: Apology Strategies, Cross-cultural Study, Social Status, The Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns.

1. Email: m.adel@um.ac.ir

2. Email: Akbari.ftm95@gmail.com





مقایسه الگوهای تحقق کنش گفتاری عذرخواهی در میان فراگیران روسی و ایرانی زبان انگلیسی به عنوان زبان خارجی و گویشوران بومی زبان انگلیسی: یک مطالعه بین فرهنگی

سید محمدرضا عادل

دانشیار زبان‌شناسی کاربردی (آموزش زبان انگلیسی)، گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران
(نویسنده مسئول)^۱

<https://orcid.org/0000-0002-1136-8973>

فاطمه اکبری

دانشجوی دکتری آموزش زبان انگلیسی (زبان‌شناسی کاربردی)، گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران^۲

<https://orcid.org/0000-0002-1647-0483>

صص ۲۹-۵۵

ارجاع به این مقاله:

عادل، س. م. ر.، و اکبری، ف. (۱۴۰۴). «مقایسه الگوهای تحقق کنش گفتاری عذرخواهی در میان فراگیران روسی و ایرانی زبان انگلیسی به عنوان زبان خارجی و گویشوران بومی زبان انگلیسی: یک مطالعه بین فرهنگی»، *زبان‌شناسی و گویش‌های خراسان*، تابستان، صص ۲۹-۵۵.
<https://doi.org/10.22067/jlkd.2025.92497.1310>

چکیده

این مطالعه به عنوان بخشی از پروژه الگوهای تحقق کنش گفتاری بین فرهنگی، به دنبال بررسی راهبردهای عذرخواهی (apology strategies) مورد استفاده دانشجویان ایرانی و روسی است که زبان خارجی را در بافت‌های رسمی و غیررسمی می‌آموزند. افزون بر آن، هدف این تحقیق کشف تأثیر فاصله اجتماعی و تسلط اجتماعی بر فراوانی راهبردهای عذرخواهی و تشدیدکننده‌های درونی در زبان‌های روسی، فارسی و انگلیسی است. در این بررسی ۸۴ شرکت‌کننده در دو موقعیت ایفای نقش عذرخواهی شرکت کردند و سپس طبق طبقه‌بندی مقوله عذرخواهی بلوم-کالکا، هوس و کاسپر کدگذاری شدند و مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد فراگیران زبان‌های خارجی فارسی و روسی در مقایسه با گویشوران زبان انگلیسی از ساختارهای کاربردشناختی فرمول‌دار بیشتری استفاده کردند که بیشترین فرمول معناشناختی عذرخواهی مورد استفاده در زبان فارسی، ابزارهای نشان‌دهنده کنش منظوری (IFID) و در زبان روسی ابزار توضیح یا بیان علت است. همچنین، ارزش متغیرهای خارجی بافت بر فراوانی تشدیدکننده‌های درونی در موقعیت‌های مختلف تأثیر داشت. افزون بر آن، مفاهیم ضمنی حاصل از این مطالعه برای ارتباطات درون فرهنگی مورد بحث و نظر قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: الگوهای تحقق کنش گفتاری عذرخواهی، مطالعات بین فرهنگی، راهبردهای عذرخواهی، موقعیت اجتماعی.

۱. مقدمه

ارتباط مؤثر، نیاز به چیزی بیش از دانش گرامر و واژگان دارد. اگر فراگیران خارجی زبان انگلیسی^۱ (EFL) دارای مهارت‌های ضروری زبان باشند، باید معنای عملکردی و شناختی زبان را نیز درک نمایند (کوهن، ۱۹۹۶). دانشجویان خارجی زبان انگلیسی نه تنها باید بدانند چه می‌گویند، بلکه باید بدانند که چگونه، چه موقع و خطاب به چه کسی آن را بیان می‌کنند (هایمز، ۱۹۷۱). آن‌طور که لیچ (۱۹۸۳) این مسئله را مورد بحث قرار داده است، کاربردشناسی^۲ شامل رابطه سه‌گانه‌ای است که به کاربر یا گویشور زبان می‌پردازد، مانند آنچه که از طریق کنش‌های گفتاری^۳ بیان می‌شوند. اصول کاربردشناختی، و نه دستور زبان، بر کاربردشناسی نظارت می‌کنند (کوهن، ۱۹۹۶). به منظور برقراری ارتباط درون فرهنگی موفقیت‌آمیز، طرف‌های گفتگو باید معنی یک کنش گفتاری خاص در یک موقعیت فرهنگی ارائه‌شده را تشخیص دهند (اسکولون و اسکولون، ۲۰۰۱). تحقیقات در حوزه ارتباط درون فرهنگی نشان داده است که فراگیران زبان انگلیسی به عنوان زبان خارجی، باید دانش کاربردشناختی در مورد شیوه تفکر فرهنگ زبان انگلیسی را بدانند (گونزالز، چن و سانچز، ۲۰۰۱). با این حال، اغلب دانش کاربردشناختی، مانع اصلی در توانش فراگیران زبان برای ارتباطات درون فرهنگی است. اسکولون و اسکولون (۲۰۰۱) به بحث و نظر در این مسئله پرداختند که ارتباط موفق بین فرهنگی و میان فرهنگی به یادگیری مؤثر بودن از نظر کاربردشناختی و حساسیت بین فرهنگی بستگی دارد. درک کنش‌های گفتاری بین فرهنگی فقط یکی از چالش‌های ارتباط درون فرهنگی است. اخیراً شاهد افزایش چشمگیر تحقیقات بر روی اجرای کنش‌های گفتاری به‌ویژه در حوزه کاربردشناسی بین فرهنگی هستیم (کوهن، ۱۹۹۶).

اخیراً مطالعات کنش‌های گفتاری مختلفی از جمله شکایت (وی، ۲۰۲۴، عسکری و همکاران، ۱۳۹۹)، و درخواست (کولساوانگ و آمیل، ۲۰۲۴) در زبان‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است؛ اما با این وجود، تحقیقات کمی، کنش گفتاری عذرخواهی را به صورت مقایسه بین فرهنگی مورد توجه قرار داده‌اند.

بلوم - کالکا و اولشتاین، پروژه تحقق گفتاری بین فرهنگی^۴ (CCSRP) را در سال ۱۹۸۴ انجام دادند. این پروژه، کنش‌های گفتاری عذرخواهی و تقاضا را در میان پنج زبان مورد تحلیل قرار داد که در آن محدودیت‌های اجتماعی

1. English as a Foreign Language (EFL)

2. Pragmatism

3. Speech acts

4. The Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns (CCSARP)

مانند فردیت، موقعیت و دیدگاه‌های بومی و غیربومی را در نظر گرفتند. بلوم - کالکا و اولشتاین، الگوهای تحقیق‌یافته از جمله شباهت‌ها و تفاوت‌ها را شناسایی نمودند. این الگوها در تحقیقات بی‌شماری، که کنش‌های گفتاری عذرخواهی را در بسیاری از زبان‌های دیگر موردبررسی قرار می‌دادند، به کار گرفته شدند (هلمز، ۱۹۹۰ و هوس ۱۹۸۸).

طبق نظر براون و لوینسون (۱۹۸۷) که بر این باور بودند که کنش‌های گفتاری همگانی هستند، مدارکی دال بر این مسئله وجود دارد که کنش‌های گفتاری در زبان‌ها و فرهنگ‌های متفاوت، بیان متفاوتی دارند (کوهن و اولشتاین، ۱۹۸۱). برای دستیابی به ارتباطات درون‌فرهنگی مؤثر، دانشجویان خارجی زبان انگلیسی نه تنها باید ارزش‌ها در فرهنگ موردنظر را درک کنند، بلکه باید از تفاوت‌های کاربرشناختی که بر کاربرد راهبردهای کنش‌های گفتاری خاص مؤثر هستند آگاه باشند. برای تعیین الگوها و راهبردهای کلامی باید تحقیقاتی در مورد کنش گفتاری عذرخواهی در فرهنگ‌های خاص انجام شود. با این وجود، فراگیران خارجی زبان انگلیسی اغلب با درک و استفاده از کنش‌های گفتاری در کشمکش هستند که علت آن این است که به حد کافی در معرض فرهنگ این زبان قرار نمی‌گیرند.

کنش‌های گفتاری عذرخواهی در تحقیقات کاربرشناسی، موضوعی آشناست (چانگ، ۲۰۱۰، جاهی، ۲۰۱۱، لازاره، ۲۰۰۵، الزیباری و یاووز، ۲۰۱۷، المسائید و دیگران، ۲۰۱۸، الفقه و محمدزاده، ۲۰۲۱، چجنوا، ۲۰۲۱، چوی، ۲۰۲۱، الحسان و الشهري، ۲۰۲۲). درک این مسئله که کنش‌های گفتاری عذرخواهی چگونه در میان فرهنگ‌ها به کار می‌رود، در کاهش سوء تفاهات در ارتباطات درون‌فرهنگی ضروری است؛ درحالی‌که مطالعات قبلی راهبردهای عذرخواهی را در میان گروه‌های مختلف زبانی بررسی کرده‌اند، یک تحلیل نظام‌مند بین‌فرهنگی از زبان آموزان فارسی و روسی که زبان انگلیسی را به عنوان زبان خارجی یاد می‌گیرند در مقایسه با زبان انگلیسی وجود ندارد؛ بنابراین هدف این مطالعه، کشف این مسئله است که چگونه فراگیران زبان انگلیسی راهبردهای عذرخواهی را تولید می‌کنند و به تحقیقات درون‌فرهنگی نیز کمک می‌نمایند.

تحقیق تجربی حاضر به منظور رسیدن به اهداف تحقیق، به دنبال ارزیابی این مسئله است که چگونه فراگیران زبان انگلیسی در مقایسه با گویشوران بومی زبان انگلیسی در موقعیت‌های رسمی و غیررسمی از کنش‌های گفتاری عذرخواهی استفاده می‌کنند. سؤال تحقیق عبارت است از:

آیا تفاوتی در فراوانی و نوع کنش‌های گفتاری مورد استفاده فراگیران روسی و ایرانی زبان انگلیسی در مقایسه با گویشوران

بومی این زبان در موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی وجود دارد؟

۲. پیشینه ادبیات

۲-۱. چارچوب نظری: کنش گفتاری عذرخواهی^۱

کنش گفتاری عذرخواهی، ویژگی معمول در ارتباطات روزانه است و نقش اساسی در برقراری و حفظ روابط اجتماعی ایفا می‌کند. کنش گفتاری عذرخواهی از طریق راهبردهای متنوعی در میان فرهنگ‌های متفاوت به کار می‌رود و به شکل گسترده‌ای در حوزه زبان‌شناسی کاربردی - اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته است (براون و لوینسون، ۱۹۸۷). اهمیت کنش گفتاری عذرخواهی در ارتباطات بین‌فرهنگی و در میان مطالعات کاربرشناختی بین‌فرهنگی به دلیل نقش اجتماعی برجسته آن‌ها در بازسازی و حفظ توافق اجتماعی است. هالینگ و همکاران (۲۰۱۴) ادعا می‌کنند که "راهبردهای عذرخواهی عمدتاً تجویزی هستند و مدل‌هایی را برای بازسازی تصویر یا ترمیم اخلاقی ارائه می‌دهند" (ص ۲۷۰). عذرخواهی در مورد اینکه قادر نباشید چیزی را انجام دهید، بیانگر پشیمانی است و به حفظ رابطه میان هم‌صحبت‌ها کمک می‌کند. باین‌حال، شیوه بیان عذرخواهی در میان فرهنگ‌ها متفاوت است. مثلاً عباراتی مانند "بخشید، مایلم پیشنهادی داشته باشم" ممکن است مکالمه‌ای را آغاز کند یا حس همدلی با کسی که با شرایط تأسف بار روبرو است را منتقل نماید، مانند آنچه در این جمله است "متأسفم که مجبورید به شکلی دیگر عمل کنید (بارنلوند و یوشیوکا، ۱۹۹۰).

محققان برای درک کامل جنبه‌های مختلف عذرخواهی، تعاریف و طبقه‌بندی‌های متفاوتی از راهبردهای عذرخواهی ارائه داده‌اند. به‌عنوان مثال، گافمن (۱۹۷۱) پیشنهاد می‌دهد که عذرخواهی می‌تواند با بیان دانش خود از رفتار مناسب، بیان خجالت، همدردی با اعمال فرمان‌های منفی، انکار رفتار خود، نشان دادن تحقیر خود، پیشنهاد توبه و بخشایش و جبران و قول دادن به اینکه "روش درست" را دنبال کنند، خود را نشان دهد. گافمن (۱۹۷۱) عذرخواهی را این‌گونه تعریف می‌کند: تبادل‌های چاره‌ساز که هدفشان بازیابی همکاری اجتماعی بعد از ارتکاب رنجشی واقعی یا ضمنی است. وقتی تخطی‌کننده از عملی یا گفتاری برای ارتکاب رنجش استفاده می‌کند، به عذرخواهی نیاز دارد. افزون بر آن، گافمن (۱۹۷۱) عذرخواهی را به مواردی تقسیم کرد که رنجش مجازی را با ارائه فرمول عذرخواهی جبران می‌کنند و یا مواردی که خسارت واقعی به مخاطب را جبران می‌کنند که می‌تواند پیشنهادی

برای جبران خسارت باشد.

لیچ (۱۹۸۳ ص ۱۲۵) نیز عذرخواهی را به‌عنوان معاملاتی تعریف کرد که در آن "پیشنهاد برای اصلاح ترازنامه رابطه میان گوینده و شنونده مطرح می‌شود." نابرابری در رابطه میان گوینده و شنونده، مسئولیت گوینده برای ارتکاب جرم تلقی می‌شود که باعث آزار شنونده شده است و عذرخواهی گوینده، جبرانی برای آن است که تعادل را بازگرداند. اولشتاین (۱۹۸۹ ص ۱۵۶-۱۵۷) عذرخواهی را اینگونه تعریف می‌کند: "کنش گفتاری که قصد فراهم آوردن حمایت برای شنونده‌ای دارد که واقعاً یا بالقوه از تخلف آسیب دیده است." براون و لوینسون (۱۹۸۷) برای ارتکاب کنشی تهدیدآمیز^۱ (FTA)، چنین استدلال می‌کنند که گوینده می‌تواند بی‌میلی خود را برای برخورد با چهره منفی شنونده نشان دهد. در نتیجه، تا حدی آن برخورد را جبران نماید.

علاوه بر آن اولشتاین و کوهن (۱۹۸۳)، شش راهبرد برای عذرخواهی پیشنهاد دادند. ابزار نشان‌دهنده توانایی مقصود رسانی، ابراز پذیرفتن مسئولیت برای رنجش، توجیه دلیلی برای رنجش، پیشنهاد جبران، قول دادن برای صبر به اینکه آن اتفاق دوباره نخواهد افتاد و بیان نگرانی برای فردی که رنجش دیده است. بلوم-کالکا و دیگران (۱۹۸۹) مفهوم عذرخواهی را گسترش دادند و نشان دادند که عذرخواهی می‌تواند از طریق عبارات فرمول‌دار که تأثیرش را یا کاهش می‌دهد و یا تشدید می‌کند ارائه شود. راهبردهای عذرخواهی را به پنج نوع می‌توان تقسیم کرد که دارای زیر مقولاتی به این صورت می‌باشند:

۱. ابزار نشان‌دهنده توانایی مقصود رسانی^۲ (IFID) که عبارات و فرمول‌های استاندارد شده هستند که به‌صورت صریح و آشکار عذرخواهی گوینده را منتقل می‌کنند. مثال‌های آن عبارتند از عباراتی که نشان ندامت هستند مانند "متأسفم"، بیان عذرخواهی مانند "عذرخواهی می‌کنم" و تقاضای بخشش مانند "لطفاً مرا ببخش".
۲. مسئولیت‌پذیری که در آن گوینده می‌پذیرد که باعث رنجش شده است که نیاز به عذرخواهی را به وجود می‌آورد. این مورد می‌تواند از طریق زیر مقولات متنوعی حاصل آید، از جمله پذیرفتن سرزنش مانند "تقصیر من بود"، بیان نقص خود مانند "من تو را ندیدم"، تشخیص حق دیگری برای عذرخواهی مانند "حق با توست" و بیان نداشتن قصد و نیت مانند "منظورم این نبود که ناراحت کنم".
۳. توضیح با توجیه؛ عکس‌العملی رایج برای نیاز به عذرخواهی است، آنجا که گوینده تلاش می‌کند عمل خود را با توضیح دلیل رنجش که به‌وسیله عوامل خارجی خارج از کنترلش ایجاد شده توجیه کند مانند "ترافیک وحشتناک بود".

1. Face-threatening act (FTA)

2. Illocutionary Force Indicating Devices (IFIDs)

۴. پیشنهاد جبران؛ به موقعیت‌هایی مربوط می‌شود که آسیب یا ناراحتی به وجود آمده به وسیله رنجش را می‌توان جبران نمود. گوینده پیشنهاد می‌دهد که آسیب به وجود آمده به وسیله تخلف را جبران کند مانند "من خسارت را می‌پردازم".

۵. قول صبر برای تکرار نشدن؛ هنگامی استفاده می‌شود که گوینده حس گناه شدیدی دارد و قول می‌دهد که از رفتار مشابه در آینده اجتناب کند تا مطمئن شود که رنجش دوباره اتفاق نخواهد افتاد مانند "این مسئله دوباره اتفاق نخواهد افتاد".

مقولات متمایزی برای راهبردهای مستقیم و غیرمستقیم در حوزه عذرخواهی وجود ندارد. در عوض، راهبردهای مستقیم و غیرمستقیم با حضور یا غیاب ابزارهای نشان‌دهنده توانایی مقصود رسانی و چهار راهبرد بالقوه که مجموعه کنش‌های گفتاری را تشکیل می‌دهند تعیین می‌شوند. افزون بر آن، تشدیدکننده‌هایی که همراه با عذرخواهی به کار می‌روند می‌توانند تأثیر خود را در زبان انگلیسی بیشتر نشان دهند.

همچنین **بلوم کالکا و همکاران (۱۹۸۹)** یک دسته‌بندی از تشدیدکننده‌های عذرخواهی ارائه دادند که در مطالعه حاضر تغییر یافته است. طرح کدگذاری به‌روز شده شامل تشدیدکننده‌های درونی است که در فرمول‌های عذرخواهی مستقیم یا غیرمستقیم یافت می‌شود و تشدیدکننده‌های حمایتی که کاربرد راهبردهای چندگانه را در بر می‌گیرد. تشدیدکننده‌های درونی عذرخواهی شامل قیده‌های تشدیدکننده (مانند "خیلی متأسفم")، عبارات احساسی (مانند "اوه خدای من")، تشدیدکننده‌های جفتی (مانند "خیلی خیلی متأسفم")، کلمه "لطفاً" (مانند "لطفاً مرا ببخش") و امید برای بخشش (مانند "امیدوارم مرا ببخشی") می‌شوند. چهار فرمول فرعی اولیه دسته‌بندی تشدیدکننده‌های CCSARP هم مشترک هستند درحالی‌که آخرین آن‌ها، یعنی امید برای بخشش، یک فرمول فرعی جدید است که در تحقیق حاضر برای عبارات عذرخواهی روسی و ایرانی تعیین شده است.

به‌طورکلی افراد با ترکیب یک IFID با قبول مسئولیت و ارائه جبران برای آسیبی که وارد کرده‌اند می‌توانند عذرخواهی کنند. اولشتاین و کوهن (۱۹۸۳) اشاره کردند که افراد از ترکیبی از راهبردهای متنوع استفاده می‌کنند تا عمل عذرخواهی را نمایش دهند. به‌عنوان مثال، عذرخواهی می‌تواند شامل IFID به‌عنوان عمل اصلی و تأیید مسئولیت و پیشنهاد جبران به‌عنوان تشدیدکننده‌های حمایتی باشد، مانند "متأسفم، تقصیر من بود. قول می‌دهم به‌موقع آنجا باشم". راهبردهای مستقیم و غیرمستقیم به‌وسیله حضور یا غیاب IFID و چهار راهبرد بالقوه تعیین می‌شوند که مجموعه کنش‌های گفتاری را به وجود می‌آورند (**بلوم-کالکا و همکاران، ۱۹۸۹**). افزون بر آن، تشدیدکننده‌های به کار رفته همراه با عذرخواهی، می‌تواند تأثیرشان را در زبان انگلیسی افزایش دهند.

۲/۲. مطالعات انجام شده در حوزه عذرخواهی (تحقیقات میدانی)

عذرخواهی، جنبه اساسی دانش کاربردشناختی فراگیران زبان دوم است که آن‌ها را قادر می‌سازد در زبان مقصد ارتباط مؤثری برقرار نمایند. مطالعات بی‌شماری بر اهمیت عذرخواهی تأکید کرده و راهبردهای متنوعی را که به‌وسیله گویشوران بومی و غیربومی به کار می‌روند، پیشنهاد داده‌اند.

یکی از این مطالعات ارزشمند، پروژه الگوهای بین‌فرهنگی تحقق کنش‌های گفتار (CCSARP) است. این پروژه، الگوهای تحقق‌یافته شباهت‌ها و تفاوت‌های کنش‌های گفتاری عذرخواهی که بلوم-کالکا و اولشتاین سازماندهی نمودند، توصیف می‌کند. این الگوها در بررسی‌های بی‌شماری که کنش گفتاری عذرخواهی را در زبان‌های متفاوت مورد کاوش قرار می‌دهد به کار رفته‌اند (هلمز، ۱۹۹۰، هوس، ۱۹۸۸، کاسپر، ۱۹۹۷). آن‌گونه که اولشتاین (۱۹۸۹) پیشنهاد می‌دهد، پروژه CCSARP نشان می‌دهد که کاربرد ابزارهای نشان‌دهنده توانایی مقصودرسانی (IFID) و بیان مسئولیت، دو راهبرد مشترک هستند که در عذرخواهی به کار می‌روند؛ به عبارت دیگر، معمولاً شرکت‌کنندگان، عذرخواهی مستقیم یا آشکار را بیان می‌کنند و مسئولیت رنجش را به عهده می‌گیرند.

علاوه بر آن سیرل (۱۹۶۹) و آستین و ارمسان (۱۹۶۲) استدلال نمودند که کنش‌های گفتاری تحت نظارت قوانین همگانی است، به این معنی که زبان‌های متفاوت، کنش‌های گفتاری متفاوت، به شیوه‌های مشابهی تولید می‌کنند. باین‌حال، بررسی‌های تجربی که در زبان‌های متفاوت انجام شده است، یافته‌های متناقضی در مورد همگانی بودن قوانین کاربردشناختی به دست داده است (بیلیم‌یر و وارگسه، ۲۰۰۰، هایمز، ۱۹۶۷، مانس و ولف سان، ۱۹۸۱، اولشتاین و کوهن، ۱۹۸۳، ریتل و میچل، ۱۹۸۹، استاک‌ول، ۲۰۰۲، ولف سان و همکاران ۱۹۸۹). این بررسی‌ها پیشنهادگر این هستند که زبان‌های متفاوت از اصول یا راهبردهای مجزا هنگام کاربرد کنش‌های گفتاری عذرخواهی استفاده می‌کنند که در تناقض با ادعای همگانی بودن آن‌ها است.

باین‌حال، تحقیق اولشتاین و کوهن (۱۹۸۳) و کوهن و اولشتاین (۱۹۸۱) این یافته‌ها را به چالش کشید. کوهن و اولشتاین (۱۹۸۱) اجرای عذرخواهی ۳۲ زبان‌آموز عبری در سطح متوسط انگلیسی و ۱۲ گویشور بومی زبان انگلیسی را در هشت سناریوی ایفای نقش^۱ بررسی نمودند. آن‌ها دریافتند که عذرخواهی‌های عبری به‌ندرت راهبردهای پیشنهاد جبران یا قول صبر را که آن عمل تکرار نخواهد شد شامل می‌شدند؛ درحالی‌که این موارد در انگلیسی رایج‌تر بود. در مطالعه‌ای دیگر کوهن و اولشتاین (۱۹۸۵) عذرخواهی ۸۴ زبان‌آموز عبری را که سطح

انگلیسی‌شان پیشرفته بود با ۹۶ گویشور زبان انگلیسی مقایسه و تحلیل کردند که نتایج نشان داد تفاوت‌های بسیار کمی در کاربرد راهبردهای کلی عذرخواهی به‌وسیله گویشوران بومی و غیربومی مشاهده می‌شود. بااین‌حال، انتقال منفی از الگوهای زبان عبری به دلیل فقدان آگاهی اجتماعی و فرهنگی دیده شد.

پروژه الگوهای تحقق کنش‌های گفتاری بین‌فرهنگی (CCSARP) که به‌وسیله بلوم-کالکا و اولشتاین سازماندهی شده‌اند، الگوهای تحقق یافته‌ای از شباهت‌ها و تفاوت‌ها در کنش‌های گفتاری عذرخواهی را توصیف می‌کند (اولشتاین و کوهن، ۱۹۸۳). این الگوها در مطالعات بی‌شماری به کار رفته‌اند که کنش‌های گفتاری عذرخواهی را در زبان‌های متفاوت مورد کاوش قرار می‌دهند (کوهن و اولشتاین، ۱۹۸۱، اولشتاین و کوهن، ۱۹۸۳). استفاده از ابزارهای نشان‌دهنده توانایی مقصودرسانی (IFIDS) و بیان مسئولیت دو راهبرد رایج هستند که در عذرخواهی‌ها به کار می‌روند (بلوم-کالکا و همکاران، ۱۹۸۹).

بااین‌حال، تحقیق کوهن و اولشتاین (۱۹۸۵، ۱۹۸۱) این یافته‌ها را مورد چالش قرارداد. آن‌ها، در راهبردهای اصلی عذرخواهی میان آنچه گویشوران بومی و غیربومی به کار می‌برند تفاوت‌های کمی یافتند؛ اما انتقال منفی از الگوهای زبان عبری به دلیل فقدان آگاهی اجتماعی-فرهنگی یافت شد (کوهن و اولشتاین، ۱۹۸۵).

برای فهم بیشتر تفاوت‌های بین‌فرهنگی در راهبردهای عذرخواهی، تحقیقات بی‌شماری در مورد تحقق کنش‌های گفتار به‌طور عام و کنش گفتاری عذرخواهی به‌طور خاص، در بافت‌های متنوعی انجام شده است. به‌عنوان مثال، پارک و گوان (۲۰۰۹)، تفاوت‌های بین‌فرهنگی را در استفاده از راهبردهای عذرخواهی در میان دانشجویان کارشناسی آمریکایی و چینی بررسی نمودند. فچی (۲۰۰۵) کنش گفتاری عذرخواهی را در بافت زبان‌های شیلی و ایرلندی مطالعه قرار داد و دریافت که عذرخواهی، کنش گفتاری وابسته به فرهنگ بود که تحت تأثیر فاصله اجتماعی روابط قدرت برقرار شده میان شنونده و گوینده قرار می‌گرفت.

هاریستینی و کریستیناوتی (۲۰۲۴) از آزمون تکمیل گفتار برای تجزیه و تحلیل راهبردهای قانون گفتار عذرخواهی در میان زبان آموزان ژاپنی استفاده کردند. آن‌ها استراتژی‌های مشترک مانند ابراز عذرخواهی، پذیرش مسئولیت و ارائه تعمیر را پیدا کردند.

در مطالعه اخیر، دیگولی (۲۰۲۵) دقیقاً دیدگاه خود را در مورد رفتار غیرمودبانه و به‌طور خاص در ارتباطات برخط بین شرکت‌کننده‌های انگلیسی، ژاپنی و آمریکایی در استفاده از استراتژی عذرخواهی بیان کرد. آن‌ها درجه قابل توجهی از تنوع بین‌زبانی در ادراک ادب مناسب یا نامناسب بودن را نشان دادند. آن‌ها همچنین دریافتند که عبارات

م‌تا برای مشکل سازی یا تأیید عذرخواهی استفاده می‌شود و ارزیابی‌های منفی اسمیت و عذرخواهی او در انگلیسی برجسته‌تر است.

اگرچه در مطالعه دیگری در حوزه کاربردشناسی، [احمدی و حصاریان \(۱۴۰۲\)](#) در بررسی ۹۸ گفتگو موضوع واگذاری سخن متوجه شدند که عذرخواهی درصد اندکی در واگذاری سخن و یا ادامه سخن داشته است، این مطالعه در حوزه کاربرد عذرخواهی به‌عنوان یک کنش گفتاری به‌تنهایی نبوده است.

چندین تحقیق، زبان انگلیسی را با زبان‌های متفاوتی بر حسب کنش گفتار عذرخواهی مورد مقایسه قرار داده‌اند از جمله تحقیقات آلمانی (هوس، ۲۰۰۰)، اسپانیایی (کافی، ۱۹۹۹)، ایتالیایی (برتوچلی پای و دی کریستو، ۲۰۱۰)، ژاپنی (اوه‌اشی، ۲۰۰۵)، چینی (ماو، ۱۹۹۴)، کردی (عبدالله، ۲۰۱۴)، استانبولی (اوزدمیر و بیلدیریم، ۲۰۱۶)، اندونزیایی (ساداریانتو، ۲۰۱۴)، تایلندی (فوچاروانسیل، ۲۰۱۵)، لیبی (الحواری، ۲۰۱۲)، چکسلواکی (کواکو، ۲۰۱۸) و کره‌ای (کیم و کاسپر، ۱۹۹۵). بااین‌حال، تحقیق در مورد کنش گفتاری عذرخواهی در زبان‌های شرقی توجه اندکی به خود معطوف داشته است.

درمجموع، جهت بررسی‌ها در موضوع عذرخواهی، تمرکز بر زبان‌های غربی بوده است. برای درک کامل تفاوت‌های بین‌فرهنگی در راهبردهای عذرخواهی، نیاز هست که تحقیقات تا حد امکان زبان‌ها و فرهنگ‌های غیرغربی را دربرگیرد (تروسبورگ، ۱۹۹۵).

پیشینه تحقیقات، مطالعات بسیاری را در مورد تولید و درک عذرخواهی به‌وسیله گویشوران غیربومی انگلیسی شامل می‌شود اما تحقیقات معدودی در مورد زبان‌های فارسی و روسی به‌عنوان زبان‌های شرقی انجام شده است. به‌ویژه در حوزه کنش گفتاری عذرخواهی در میان گویشوران زبان فارسی ایرانی و درک درون‌فرهنگی عذرخواهی در میان گویشوران روسی در مقایسه با گویشوران بومی انگلیسی به‌ندرت مطالعه‌ای می‌توان یافت. اگرچه در ابتدا زبان روسی در پروژه الگوهای تحقق کنش‌های گفتاری بین‌فرهنگی (CCSARP) گنجانده شده بود، اما در انتها از پروژه حذف شد. بعلاوه درحالی‌که لارینا (۲۰۰۳) [تحلیلی مقایسه‌ای از کنش‌های گفتاری متفاوت در زبان انگلیسی و روسی انجام داد، تمرکز بر کنش گفتاری عذرخواهی نبود.](#)

عذرخواهی می‌تواند برای فراگیران زبان دوم چالش‌برانگیز باشد؛ زیرا عذرخواهی مناسب برای موقعیتی خاص باید ارائه شود تا از ظاهر غیرمعذرت‌خواهانه جلوگیری شود (باتلر، ۲۰۰۱). متغیرهای اجتماعی مانند فاصله اجتماعی و روابط قدرت در میان فرهنگ‌ها متنوع است و بر انتخاب راهبردهای عذرخواهی اثر می‌گذارد ([المساید](#)

و همکاران، ۲۰۱۸، فحی، ۲۰۰۵، پارک و گوان، ۲۰۰۹). طبق نظر اسکولن و اسکولن (۲۰۰۱) فاصله اجتماعی به نابرابری میان شرکت‌کنندگان در یک ساختار سلسله مراتبی اشاره دارد؛ درحالی‌که در روابط برابری طلب، فاصله اجتماعی وجود ندارد. براون و لوینسون (۱۹۸۷) چنین استدلال نمودند که وزن یک عذرخواهی که به‌عنوان تهدید وجهه تلقی می‌شود باید با توجه به سطح صمیمیت و روابط قدرت طرفین درگیر در رابطه و نیز جدیت رنجش محاسبه شود. رسمیت یک موقعیت نیز می‌تواند بر ارزیابی خطر تأثیرگذار باشد. مثلاً گویشوران انگلیسی با لهجه بریتانیایی از Hi در موقعیت‌های غیررسمی استفاده می‌کنند؛ درحالی‌که گویشوران آمریکایی آن را هم در موقعیت‌های رسمی و نیز در موقعیت‌های غیررسمی به کار می‌برند.

هدف این مطالعه، بررسی الگوهای بین‌فرهنگی تحقق عذرخواهی در میان فراگیران خارجی زبان انگلیسی یعنی فراگیران روس و ایرانی به‌عنوان گویشوران غیربومی زبان انگلیسی است. به‌ویژه، این مقاله، سه گروه از انتخاب‌های شرکت‌کنندگان در حوزه فرمول‌های معنایی بیان عذرخواهی را موردبررسی قرار می‌دهد آن هم در موقعیت‌هایی که طبق موقعیت اجتماعی و فاصله قدرت اجتماعی متفاوتند آن‌طور که براون و لوینسون (۱۹۸۷) و اسکولن و اسکولن، (۲۰۰۱) تعریف کرده‌اند.

مطالعه حاضر، شکاف‌های موجود در پیشنهاد مطالعات را خطاب قرار داده و کاربرد راهبردهای عذرخواهی در بافت‌های فرهنگی متفاوت را روشن می‌سازد.

۳. روش‌شناسی

۳/۱. طرح تحقیق و شرکت‌کنندگان

از ۸۴ دانشجوی شرکت‌کننده در این تحقیق، ۲۸ نفر ایرانی، ۲۸ نفر روس‌زبان و ۲۸ نفر گویشور بومی زبان انگلیسی^۱ (ENS) ساکن در کالیفرنیا و کانادا بودند. شرکت‌کنندگان روسی و شرکت‌کنندگان ایرانی تنها به زبان مادری صحبت می‌کردند و انگلیسی را به‌عنوان زبان خارجی می‌آموختند. به‌منظور فراهم آوردن داده‌های معتبر تمامی شرکت‌کنندگان از سطح مهارت یکسان در زبان انگلیسی (براساس CEFR^۲ بین سطح B1, B2) انتخاب شدند. با توجه به جنسیت، ۵۵ درصد شرکت‌کنندگان مرد و ۴۵ درصد زن بودند. انتظار می‌رفت که آن‌ها با ساختارهای عذرخواهی آشنا باشند. سه گروه، پیشنهاد فرهنگی متفاوتی داشتند. سن شرکت‌کنندگان از ۲۲ سال تا ۳۰ سال بود. از

1. English native speaker

2. The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)

نظر جنسیت ۲۹.۱ درصد همه شرکت‌کنندگان مرد و ۷۱.۱ درصد زن بودند. حوزه مطالعه آن‌ها شامل انگلیسی، علوم سیاسی، تاریخ، تجارت، روانشناسی، جامعه‌شناسی، فیزیک و زیست‌شناسی بود (جدول یک را ببینید).

جدول ۱

اطلاعات آماری شرکت‌کنندگان

شرکت‌کنندگان	سن	جنسیت	تحصیلات	تعداد
روسی EFL	۲۵-۲۰	مرد: ۵۵ درصد	BA	۲۸
ایرانی EFL	۲۲-۱۸		BA	۲۸
گویشور بومی زبان انگلیسی (ENS)	۲۷-۲۰	زن: ۴۵ درصد	BA	۲۸
جمع				۸۴

۲/۳. ابزار استنباط داده‌ها

ایفای نقش که در بررسی حاضر به کار رفت، داده‌های گفتاری و نوشتاری فراهم آورد که در آن حداقل دو شرکت‌کننده در تعامل اجتماعی را دربرمی‌گرفت. کروکال و ساندروز (۱۹۸۹:۱۵) چنین استدلال کردند که ایفای نقش را می‌توان چنین تعریف کرد: "یک فعالیت اجتماعی یا انسانی که در آن شرکت‌کنندگان نقش‌های مشخص شده را بر عهده می‌گیرند و عمل می‌کنند که اغلب در یک چارچوب اجتماعی از پیش تعریف‌شده یا طرح موقعیتی می‌باشد (یک سناریو)".

طبق نظر کاسپر و دال (۱۹۹۱) ایفای نقش‌ها دو نوع هستند: ایفای نقش بسته که در آن شرکت‌کنندگان به یک موقعیت ایفای نقش یک طرفه پاسخ می‌دهند، بدون اینکه پاسخی از یک طرف صحبت دریافت کنند و دوم ایفای نقش باز که نقش‌های طرف‌های صحبت را مشخص می‌کند، اما جریان و نتایج مکالمه از پیش تعیین نمی‌شود. در طول یک تعامل ایفای نقش، از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شود تا به توصیف گوش دهند و مانند اینکه در موقعیت واقعی هستند به آن پاسخ دهند. مهم اینکه در موقعیت‌های قابل مقایسه، ایفای نقش ویژگی‌های کاربردشناختی موردتحقیق را با فراوانی زیاد استخراج می‌کند.

برای بررسی حاضر اپلیکیشن‌های تلگرام و لینکداین مورد استفاده قرار گرفتند تا داده‌ها را از شرکت‌کنندگان در

ایفای نقش جمع‌آوری کنند. آگاهی بخشی به شرکت کنندگان درباره هدف مطالعه و فاصله اجتماعی در نظر گرفته شده به وسیله طرفین صحبت، انجام شد. این اطلاعات توسط دستورات شفاهی ارائه شده است. از آن‌ها خواسته شد که در سناریوهای شفاهی از پیش طراحی شده شرکت کنند. آن‌ها به فایل صوتی گوش دادند و پاسخی به انگلیسی فراهم آمد. پاسخ‌ها برای هر موقعیت به طور جداگانه ثبت شد. این نوع گردآوری داده‌ها شبیه کلام طبیعی است و داده‌های طبیعی استخراج می‌کند. به دلیل رویکرد بین فرهنگی مطالعه حاضر، طرح کدگذاری که CCSARP (بلوم-کالکا و هوس، ۱۹۸۹) ارائه داده بودند، برای بررسی راهبردهای عذرخواهی به کار رفته توسط فراگیران روسی و ایرانی زبان انگلیسی و گویشوران بومی زبان انگلیسی مورد استفاده قرار گرفت.

دو موقعیت از بکویس و دوال (۲۰۰۸) اتخاذ شد و بر حسب موقعیت و نیز قدرت و فاصله اجتماعی تغییر کرد (براون و لوینسون، ۱۹۸۷). تسلط اجتماعی (+Power) و فاصله اجتماعی (+Distance) دو متغیر خارجی بافت محور بودند که محققان باید بیشتر به آن‌ها توجه می‌کردند. آن‌ها در مطالعه حاضر ارزش گذاری شدند. ابزار ایفای نقش به کار رفته در بررسی حاضر دو موقعیت را شامل می‌شد. در موقعیت اول طرفین صحبت یکدیگر را نمی‌شناختند (+Distance) و مخاطب (استاد دانشگاه) بر عذرخواهی کننده (دانشجو) تسلط داشت (+Hearer power): دانشجو کتابی را از استاد قرض گرفته بود اما فراموش کرده بود آن را به موقع بازگرداند. این یک موقعیت رسمی بود که در آن رابطه اجتماعی و قدرت بین دانشجو و استاد نابرابر بود. در موقعیت دوم، بالعکس، طرفین صحبت دوستان صمیمی بودند و یکدیگر را می‌شناختند (-Distance) و هیچ‌یک از آن‌ها بر دیگری تسلط نداشت (-Power): دانشجو برای ملاقات دیر کرده بود. دوستش مدتی منتظرش مانده بود. این موقعیت، موقعیتی غیررسمی بود و هر دو طرف صحبت در فاصله اجتماعی و قدرت یکسان بودند. موقعیت قبلی از نظر قدرت و فاصله اجتماعی میان دانشجو و استاد نامتقارن بود و موقعیت دوم متقارن بود، زیرا هر دو طرف صحبت از فاصله اجتماعی و قدرت یکسان برخوردار بودند.

به شرکت کنندگان آموزش داده شد تا به سؤال "در این موقعیت چه می‌گویید؟" در پایان هر سناریو پاسخ شفاهی بدهند. براساس نظر چندین متخصص، منطق زیربنای انتخاب این موقعیت‌های خاص، رایج بودن آن‌ها میان فراگیران خارجی زبان انگلیسی در دانشگاه یا موقعیت مشابه بود.

۳/۳. تحلیل داده‌ها

داده‌های ثبت شده به صورت نوشتاری درآمد و دو محقق کدگذاری دوگانه انجام دادند. بعد از بررسی تمام پاسخ‌ها،

داده‌ها مورد تحلیل قرار گرفت. مطالعه حاضر به‌طور خاص تنها رفتار گوینده در موقعیت ایفای نقش عذرخواهی را تحلیل نمود. داده‌ها ابتدا با استفاده از طرح کدگذاری CCSARP (بلوم-کالکا و همکاران، ۱۹۸۹) مورد تحلیل قرار گرفتند (جدول ۲). متعاقباً، داده‌ها دوباره برای تعیین فراوانی دو تشدیدکننده، در دو موقعیت مورد تحلیل قرار گرفتند.

جدول ۲

راهِبردهای عذرخواهی براساس بلوم-کالکا، هوس و کاسپر (۱۹۸۹)

راهِبردها	مثال
۱. ابزارهای نشان‌دهنده توانایی مقصود رسانی	متأسفم.
۲. پذیرش مسئولیت	تقصیر من بود.
۳. توضیح یا توجیه	ترافیک سنگین بود.
۴. پیشنهاد جبران	خسارت را می‌پردازم.
۵. قول صبر و شکیبایی	دوباره اتفاق نخواهد افتاد.

نهایتاً داده‌ها با استفاده از SPSS نسخه ۲۶ تحلیل شد تا فراوانی راهبردهای مورد استفاده گویندگان را نشان دهد.

۴. نتایج

راهِبردهای عذرخواهی که گروه‌ها در دو موقعیت به کار گرفتند بر حسب متغیرهای اجتماعی-زبان شناختی (قدرت و فاصله) طبقه‌بندی شده و طبق دسته‌بندی اصلی و فرعی بلوم-کالکا و همکاران (۱۹۸۹) در کنش‌های گفتاری عذرخواهی و دسته‌بندی دو تشدیدکننده، مورد تحلیل قرار گرفتند. عدد کلی فراوانی راهبردهای عذرخواهی به کار رفته در موقعیت‌های موردنظر برای هر گروه فراهم آمد.

۴/۱. راهبردهای عذرخواهی مورد استفاده سه گروه

شرکت‌کنندگان در هر یک از دو موقعیت یک پاسخ شفاهی دادند که بر حسب راهبردهای عذرخواهی متفاوت بودند. جدول ۳ و ۴ به ترتیب فراوانی و توزیع پنج راهبرد عذرخواهی مشخص شده را در داده‌های ایفای نقش در میان سه گروه و در دو موقعیت رسمی و غیر رسمی نشان می‌دهند.

جدول ۳

فراوانی (f) راهبردهای عذرخواهی به کاررفته توسط سه گروه در موقعیت‌های رسمی

راهبردهای عذرخواهی	فارسی		روسی		ENS	
	f	%	f	%	f	%
IFID	۲۹	۵۷٫۷٪	۲۲	۶۱٫۱٪	۱۲	۵۰٪
پذیرش مسئولیت	۳	۵٫۵٪	۱	۲٫۷٪	۱	۴٫۲٪
توضیح یا توجیه	۱۳	۲۴٫۷٪	۱۱	۳۰٫۵٪	۱۰	۴۱٫۶٪
پیشنهاد جبران	۳	۵٫۵٪	۲	۵٫۵٪	۱	۴٫۲٪
قول صبر و شکیبایی	۶	۱۱٫۱٪	۰	۰٫۰٪	۰	۰٫۰٪
مجموع	۵۴	۱۰۰٪	۳۶	۱۰۰٪	۲۴	۱۰۰٪

جدول ۴

فراوانی (f) راهبردهای عذرخواهی به کاررفته توسط همه شرکت‌کنندگان در موقعیت‌های غیررسمی

راهبردهای عذرخواهی	فارسی		روسی		ENS	
	f	%	f	%	f	%
IFIDs	۲۰	۶۶٫۶٪	۱۵	۴۸٫۳٪	۷	۳۸٫۸٪
پذیرش مسئولیت	۱	۳٫۳٪	۴	۱۲٫۹٪	۲	۱۱٫۲٪
توضیح یا توجیه	۷	۲۳٫۳٪	۱۱	۳۵٫۴٪	۹	۵۰٪
پیشنهاد جبران	۲	۶٫۶٪	۰	۰٪	۰	۰٪
قول صبر و شکیبایی	۰	۰٪	۱	۳٫۲٪	۰	۰٪
مجموع	۳۰	۱۰۰٪	۳۱	۱۰۰٪	۱۸	۱۰۰٪

درمجموع شرکت‌کنندگان فارسی و روسی تمایل داشتند که از راهبردهای متنوع‌تری نسبت به گویشوران بومی انگلیسی استفاده کنند. بااین‌حال، تعداد راهبردهای به کار رفته بین یک و سه در هر پاسخ و در هر موقعیت متنوع بود.

در زبان‌های فارسی و روسی فراگیران زبان انگلیسی تمایل داشتند که مستقیم یا غیرمستقیم عذرخواهی کنند، همان‌طور که در دیگر زبان‌های مورد مطالعه در پروژه CCSARP مشاهده می‌شود. عذرخواهی‌های مستقیم از طریق فعل‌های کنشی مانند "معذرت می‌خواهم" ارائه می‌شوند، درحالی‌که عذرخواهی‌های غیرمستقیم با قبول مسئولیت برای رنجش، پیشنهاد جبران برای خسارت ایجاد شده، یا قول اینکه در آینده رخ نخواهد داد تولید می‌شوند. همگام با اولشتاین و کوهن (۱۹۸۳) پرتکرارترین راهبرد عذرخواهی به کار رفته به‌وسیله شرکت‌کنندگان ایرانی و روسی، عذرخواهی بود. باین حال، تفاوت‌های معمولی در فراوانی کاربرد آن در موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی مشاهده شد. فراگیران ایرانی و روسی عموماً تمایل بر آن داشتند که به‌طور مستقیم با یک فعل کنشی عذرخواهی یا یک عبارت IFID یا در موقعیت رسمی (روس‌ها: ۵۷.۷ درصد و ایرانی‌ها ۶۱.۱ درصد) یا در موقعیت غیر رسمی (روس‌ها: ۴۸ درصد و ایرانی‌ها ۶۶.۶۶ درصد) عذرخواهی کنند. از طرف دیگر، گویشوران بومی انگلیسی تمایل داشتند به‌طور مستقیم در موقعیت‌های رسمی (۵۰ درصد) و به‌طور غیرمستقیم در موقعیت‌های غیررسمی (۳۸.۸ درصد) عذرخواهی کنند. تحلیل‌ها نشان داد توافقی میان سه گروه شرکت‌کننده به نفع پیشگامی موقعیت‌های IFID به‌عنوان کنش اصلی وجود دارد. این مسئله، نشان‌دهنده این است که ایرانی‌ها، روس‌ها و گویشوران بومی زبان انگلیسی هنگامی که فکر می‌کنند پاسخ‌هایشان به مخاطب به‌عنوان عذرخواهی تفسیر نشود، تمایل دارند به‌طور مستقیم عذرخواهی کنند. این یافته‌ها قابل توجه هستند؛ زیرا تمامی شرکت‌کنندگان دارای این آگاهی بودند که در هر عذرخواهی، استفاده از IFID اجباری است و "متأسفم" رایج‌ترین راهبرد عذرخواهی مورد استفاده بود.

در مورد دومین راهبرد عذرخواهی یعنی مسئولیت‌پذیری، مشخص شد که برخی شرکت‌کنندگان به‌ندرت مسئولیت رنجش را در سه زبان می‌پذیرند؛ به عبارت دیگر، راهبردهایی که قبول مسئولیت را بیان می‌کردند کمتر از IFIDها متعارف بودند. همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است از ۱۰۰ درصد فرمول‌های عذرخواهی که به‌عنوان کنش اصلی در موقعیت‌های رسمی ارائه شده‌اند فقط ۵/۵ درصد در فارسی، ۳۲.۷ درصد در روسی و ۴.۲ درصد در میان گویشوران بومی انگلیسی در مقایسه با IFID شامل مسئولیت‌پذیری می‌شدند. افزون بر آن، آن‌طور که در جدول ۴ آمده است، در موقعیت‌های غیررسمی، فراگیران روسی (۱۲.۹ درصد) و گویشوران بومی زبان انگلیسی (۱۱/۲ درصد) برای رنجش مرتکب شده قبول مسئولیت کردند که بیش از آنچه که در میان فراگیران ایرانی مشاهده می‌شد (۳.۳ درصد) بود.

گویشوران زبان انگلیسی سومین راهبرد، یعنی توضیح یا توجیه را، به شکل مکرری در موقعیت‌های رسمی و

غیررسمی (به ترتیب ۴۱.۶ درصد و ۵۰ درصد) نسبت به فراگیران ایرانی و روسی به کار بردند (ر.ک. جدول ۳ و ۴). آن‌ها منبع رنجش را توضیح دادند (مثلاً "تلفنم همراهم نبود") تا رنجش را توجیه کنند. به علاوه در میان پاسخ‌های شرکت‌کنندگان، پیشنهاد جبران و قول برای تکرار نشدن در آینده در دو موقعیت به‌ندرت مورد استفاده قرار گرفتند (جدول ۳ و ۴). در نتیجه به نظر می‌رسد شناسایی تجلی همگانی شیوه انتخاب راهبرد با ادعای بلوم-کالکا، هوس و کاسپر (۱۹۸۹) سازگار باشد که مدعی بودند توضیح یا توجیه رایج‌ترین راهبرد است. توضیح یا توجیه، در واقع در مرکز کنش گفتاری عذرخواهی در تحقیق است و ارتباط کلامی را نشان می‌دهد که معمولاً برای انجام یک نقش ارتباطی خاص به کار می‌رود. با این حال، شرکت‌کنندگان بومی زبان انگلیسی از عبارات مستقیم کمتر از شرکت‌کنندگان فارسی و روسی زبان استفاده کردند. تمایل آن‌ها بر این بود که از دیگر مقولات و راهبردهای عذرخواهی استفاده کنند. این یافته در راستای ادعای محققان دیگری است که تحقیقاتی در موضوع عذرخواهی انجام داده‌اند (اولشتاین، ۱۹۸۹، والمر و اولشتاین ۱۹۸۹، ژانگ، ۲۰۰۶، و اوکومورا و وی، ۲۰۰۰).

چهارمین راهبرد، یعنی قول صبر و شکیبایی، در میان گویشوران بومی زبان انگلیسی، در موقعیت‌های رسمی و غیررسمی، به کار نرفت؛ اما فراگیران ایرانی فقط در موقعیت‌های رسمی (۱۱/۱٪) و فراگیران روسی در موقعیت‌های غیررسمی (۳/۲٪) راهبرد قول صبر و شکیبایی را به کار بردند (ر.ک. جدول ۳ و ۴).

همان‌طور که نتایج نشان می‌دهد، انتخاب راهبردهای عذرخواهی در میان گویشوران بومی زبان انگلیسی و فراگیران روسی به احتمال زیاد به وسیله متغیرهای اجتماعی مانند تسلط اجتماعی و فاصله اجتماعی تعیین می‌شود. در مورد تشدیدکننده‌های درونی و حمایتی، سه گروه معمولاً عذرخواهی‌شان را با یک عبارت تشدیدکننده مانند "بسیار متأسفم" شروع می‌کردند و با تشدیدکننده حمایتی ادامه می‌دادند مانند "قول می‌دهم دوباره به موقع آنجا باشم". تحلیل نشان داد که قیدها و کلمه "لطفاً" در عبارات عذرخواهی شرکت‌کنندگان در سه زبان، هم در موقعیت‌های رسمی و هم غیررسمی، بالاترین فراوانی تشدیدکننده‌های درونی را داشت. به‌ویژه در فارسی، تشدیدکننده‌های قیدی و "لطفاً" به ترتیب ۵۶ درصد و ۴۴.۴ درصد محاسبه شدند. در روسی آن‌ها به ترتیب ۵۰ درصد و ۵۸ درصد بودند و در انگلیسی به ترتیب ۵۸ درصد و ۳۰ درصد بودند (جدول ۵). تحلیل نشان داد که درجه شدت بخشی، تحت تأثیر متغیرهای اجتماعی در دو موقعیت بود؛ به عبارت دیگر، گویشوران بومی زبان انگلیسی از تشدیدکننده‌های درونی بیشتری برای دوستان نزدیک خود استفاده کردند؛ به عبارت دیگر شرکت‌کنندگان روسی و ایرانی تشدیدکننده‌های درونی بیشتری با استادشان به کار بردند. آن‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد، بالاترین تعداد تشدیدکننده، برای دوستان نزدیک استفاده

شده است (به جز روسی، جدول ۵).

جدول ۵

فراوانی (f) توزیع تشدیدکننده‌ها به وسیله همه شرکت‌کنندگان

تشدیدکننده‌های درونی	ایرانی				روسی				انگلیسی			
	موقعیت رسمی		موقعیت غیررسمی		موقعیت رسمی		موقعیت غیررسمی		موقعیت رسمی		موقعیت غیررسمی	
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f
تشدیدکننده‌های قیدی	۴۴/۴٪	۱۲	۵۶٪	۹	۵۸/۸٪	۱۰	۵۰٪	۶	۵۲٪	۶	۳۰٪	۶
عبارات احساسی	۰٪	۰	۱۸/۷٪	۲	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰
تشدیدکننده‌های دوگانه	۰٪	۰	۲۵٪	۴	۰٪	۰	۱۶/۷٪	۲	۱۶٪	۰	۰٪	۰
کلمه "لطفاً"	۳۷/۰٪	۱۰	۱۲/۵٪	۲	۲۹/۴٪	۵	۲۵٪	۳	۲۰٪	۶	۳۰٪	۶
امید برای بخشش	۱۸/۶٪	۵	۰٪	۰	۱۱/۷٪	۲	۸/۳٪	۱	۱۳٪	۸	۴۰٪	۸
مجموع	۱۰۰٪	۲۷	۱۰۰٪	۱۶	۱۰۰٪	۱۷	۱۰۰٪	۱۲	۱۰۰٪	۲۰	۱۰۰٪	۲۵

آخرین تشدیدکننده‌ای که محققان به عنوان تشدیدکننده درونی بالقوه در فارسی و روسی مشخص نمودند، "امید به بخشش" بود که فراوانی صفر درصد در موقعیت‌های غیررسمی و ۸.۳ درصد در موقعیت‌های رسمی در زبان فارسی و فراوانی ۱۸.۶ درصد در موقعیت‌های غیررسمی و ۱۱.۷ درصد در موقعیت‌های رسمی در زبان روسی داشت. از

طرف دیگر، گویشوران بومی زبان انگلیسی از این تشدیدکننده در موقعیت‌های رسمی، بیشتر استفاده کردند که در موقعیت‌های غیررسمی ۱۲ درصد و در موقعیت‌های رسمی ۴۰ درصد بود.

برای شرح بیشتر این یافته‌ها، مثال‌های حاصل از داده‌ها فراهم آمد. در زبان فارسی، دانشجو برای دیر کردن از استادش معذرت‌خواهی می‌کند و توضیح می‌دهد که راهی برای مطلع کردن استاد درباره تأخیر نداشته است. در روسی فرد برای دیرکردن عذرخواهی می‌کند و توضیح می‌دهد که تلفن نداشته است تا با فرد دیگر تماس برقرار کند. در انگلیسی دانشجو از استادش به خاطر دیر آمدن عذرخواهی می‌کند و توضیح می‌دهد که موبایلش همراهش نبوده است.

نتایج همچنین نشان داد که رایج‌ترین ترکیب از راهبردهای عذرخواهی، استفاده از صورت‌های خطاب (مانند عزیز، استاد) است که پس از آن‌ها IFIDها (هویت‌های فرمولی تشدیدکننده) همراه با توضیح یا توجیه به‌عنوان تشدیدکننده حمایتی می‌آید. این مسئله به این معناست که اکثر عذرخواهی‌ها از ترکیبی از راهبردهای مختلف تشکیل شده‌اند، نه اینکه در مقولات مستقل بگنجند. پشیمانی، زیر مقوله IFID عبارتی نوعی به کار رفته در سه زبان بود (متأسفم، ببخشید). علاوه بر آن، پس از هر عبارتی در مورد ندامت، توجیهی یا توضیحی از رنجش ایجاد شده به‌وسیله عوامل خارجی که فراتر از حوزه کنترل طرف صحبت بود می‌آمد (مثلاً موبایلم همراه نبود). دیگر یافته جالب این بود که گروه فارسی‌زبانان از کلمه خداوند برای تشدید عذرخواهی استفاده می‌کردند که احتمالاً تحت تأثیر زبان اولشان بود.

۵. بحث و نظر

این مطالعه بر فراوانی راهبردهای عذرخواهی به‌کاررفته توسط فراگیران ایرانی، روسی و انگلیسی به‌عنوان یک زبان خارجی در بافت‌های رسمی و غیررسمی متمرکز بود. همچنین کاربرد تشدیدکننده‌ها برای شدت بخشیدن به عذرخواهی را مورد کاوش قرار داد. یافته‌ها نشان داد که انتخاب راهبردهای عذرخواهی و تشدیدکننده تحت تأثیر فاصله اجتماعی و پویایی قدرت بین طرفین صحبت می‌باشد. شرکت‌کنندگان ایرانی و روسی نشان دادند که آگاه هستند که چه موقع و چگونه به‌طور مناسب در هر دو موقعیت عذرخواهی کنند. باین‌همه، فراوانی راهبردهای عذرخواهی میان موقعیت‌های رسمی و غیررسمی متفاوت بود که نشانگر این بود که برای گویشوران بومی زبان انگلیسی و فراگیران روسی، سطح اجتماعی تأثیر بیشتری بر انتخاب راهبردها داشت. این یافته‌ها در راستای تحقیقی است که در گذشته [پارک و گوان \(۲۰۰۹\)](#) انجام دادند که در آن دریافتند شرکت‌کنندگان آمریکایی و چینی از

راهبردهای عذرخواهی متفاوت بر اساس بافت اجتماعی استفاده می‌کردند.

یافته‌های این مطالعه به بحث گسترده‌تر در مورد استراتژی‌های عذرخواهی بین‌فرهنگی با آشکار کردن تفاوت‌ها و شباهت‌های قابل توجهی بین زبان‌های بومی فارسی، روسی و انگلیسی (ENS) کمک می‌کند. مطابق با تحقیقات قبلی، به‌ویژه [کوهن و اولشتاین \(۱۹۸۵\)](#)، زبان آموزان فارسی و روسی EFL ترجیح قوی برای عذرخواهی مستقیم با استفاده از فعل‌های عملکردی مانند "من عذرخواهی می‌کنم" یا IFID های رایج را نشان دادند که به‌عنوان نشانه‌های صریح عذرخواهی عمل می‌کنند. این رویکرد مستقیم در هر دو زمینه رسمی و غیررسمی رایج بود، که نشان می‌دهد فارسی و روسی زبان‌ها در عذرخواهی خود برای جلوگیری از سوءتفسیر، شفافیت را ارزش می‌دانند. جالب است که استفاده از عذرخواهی مستقیم در این دو گروه در شرایط غیررسمی کمی بیشتر بود؛ درحالی‌که گویشوران بومی زبان انگلیسی رویکرد متنوع‌تری را نشان دادند و استراتژی‌های غیرمستقیم را در زمینه‌های کمتر رسمی ترجیح دادند. این تغییر در میان گویشوران بومی زبان انگلیسی با یافته‌های قبلی بلوم-کالکا و دیگران [\(۱۹۸۹\)](#)؛ [ولمر و اولشتاین \(۱۹۸۹\)](#) نشان می‌دهد که گویشوران زبان انگلیسی بیشتر به موقعیت‌های عملی متکی هستند که زمینه اجتماعی را بر بیان مستقیم عذرخواهی اولویت می‌دهند.

یکی دیگر از یافته‌های مهم، اتکا به توضیحات به‌عنوان یک استراتژی عذرخواهی است که بیشتر توسط گویشوران بومی زبان انگلیسی نسبت به زبان آموزان فارسی و روسی استفاده می‌شد. استراتژی‌های توضیح توجهی برای جرم ارائه شده است (به‌عنوان مثال، "من تلفن همراه خود را ندارم")، به‌عنوان ابزارهای عملی که تأثیر جرم را کاهش می‌دهد، عمل می‌کند. این یافته از مطالعه بلوم-کالکا و دیگران [\(۱۹۸۹\)](#) پشتیبانی می‌کند. استدلال بلوم-کالکا و دیگران [\(۱۹۸۹\)](#) که استراتژی‌های توضیح جهانی هستند و در هسته اعمال گفتار عذرخواهی هستند، با این حال فرکانس آن‌ها در میان گروه‌های زبانی متفاوت است.

تسلط اجتماعی و فاصله اجتماعی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار در انتخاب استراتژی‌های عذرخواهی مشاهده شد. گویشوران بومی زبان انگلیسی و زبان آموزان روسی نسبت به این متغیرها حساس‌تر بودند و استراتژی‌های خود را، به‌ویژه در تعامل با افراد با موقعیت اجتماعی بالاتر، مطابق با آن تنظیم می‌کردند. استفاده رایج از "لطفاً" و تشدیدکننده‌های فعل در هر سه گروه نشان می‌دهد که این دستگاه‌های زبانی به‌عنوان نشانه‌های مؤدبانه در عذرخواهی عمل می‌کنند و صداقت آن‌ها را افزایش می‌دهند. این یافته از چارچوب اسکولن و اسکولون [\(۲۰۰۱\)](#) در مورد نقش فاصله اجتماعی در ارتباطات پشتیبانی می‌کند.

یک ویژگی فرهنگی منحصر به فرد که در فارسی شناسایی شده عذرخواهی فراخوان نام خداست که به عنوان یک راهبرد تشدید عمل کرد. این نشان می دهد عبارات مذهبی اغلب در اعمال گفتار فارسی برای تأکید بر صداقت و مؤدب بودن گنجانده می شوند. این راهبرد تشدید فرهنگی خاص، عذرخواهی های فارسی را از عبارات روسی و انگلیسی متمایز می کند و بر نقش انتقال عملی زبان اول در ارتباطات به زبان انگلیسی تأکید می کند.

فهی (۲۰۰۵) دریافت که کنش های گفتاری عذرخواهی شرکت کنندگان تحت تأثیر فاصله اجتماعی و پویایی قدرت میان شنوندگان و گویندگان است. در مطالعه حاضر راهبردهای عذرخواهی مورد استفاده شرکت کنندگان ایرانی و روسی در مقایسه با آن ها که گویشوران بومی زبان انگلیسی استفاده می کردند، فرمولی تر بود. با این حال، در موقعیت های خاص، به نظر می رسد که فراگیران ایرانی و روسی به استانداردهای گویشور بومی در استفاده از راهبردهای عذرخواهی نزدیک می شوند. آشکارترین تجلی راهبردهای عذرخواهی در میان سه گروه، کاربرد هویت های فرمولی تشدیدکننده IFID و توضیح یا توجیه بود. فرمول های عذرخواهی در مورد دعوت به شکیبایی و جبران رنجش به ندرت در هر سه زبان به کار رفت.

دیگر یافته شایان ذکر این مطالعه، که در راستای یافته های چویی (۲۰۲۱) در زبان کره ای است، کاربرد عذرخواهی فراگیران ایرانی و تلویحات ضمنی آن برای خط مشی انتخاب زبان شان است.

به طور کلی، یافته های این مطالعه این ایده را تقویت می کند که درک عذرخواهی تحت تأثیر هنجارهای عملی جهانی و خاص فرهنگ است. در حالی که IFIDs و توضیحات به عنوان راهبردهای متعارف در سراسر زبان ها عمل می کنند، درجه تنوع راهبرد توسط تأثیرات اجتماعی فرهنگی و کنوانسیون های زبانی شکل می گیرد. این مطالعه با برجسته کردن تفاوت های ظریف در الگوهای عذرخواهی در میان فارسی، روسی و انگلیسی زبان ها، به رشد تحقیقات در مورد عمل گرایی بین فرهنگی کمک می کند. تحقیقات آینده می تواند بیشتر بررسی کند که چگونه سطح مهارت، جنسیت و عوامل اجتماعی اضافی بر انتخاب های عملی دانش آموزان EFL در زمینه های عذرخواهی تأثیر می گذارد.

۶. نتیجه گیری

در خاتمه، یافته های این مطالعه نشان داد عذرخواهی بخشی رایج در مکالمات معمولی در میان گویشوران انگلیسی است. با این حال، کنش گفتاری عذرخواهی می تواند برای فراگیران زبان انگلیسی که آن را به عنوان زبان دوم یا زبان خارجی می آموزند، چالش برانگیز باشد؛ بنابراین آگاهی جامعه شناختی - زبان شناختی و کاربردشناختی در میان

فراگیران ایرانی و روسی برای ارتقای درکشان از جنبه‌های اجتماعی - کاربردشناختی عذرخواهی در انگلیسی ضروری است. این مسئله به‌نوبه خود می‌تواند به معلمان در تمرکز بر تدریس کاربردشناختی در کلاس زبان و فراهم کردن مطالب آموزشی مناسب یاری دهد. به‌علاوه، فهم بهتر در مورد تفاوت‌های فرهنگی در عذرخواهی می‌تواند به تحقیقات بین‌فرهنگی یاری رسانده و توانش ارتباطات درون‌فرهنگی و تعامل میان افراد با فرهنگ‌های متفاوت را ارتقا بخشد.

کاربردشناسی چالشی مهم برای فراگیران زبان در به دست آوردن ارتباطات درون‌فرهنگی ایجاد می‌کند؛ بنابراین برای فراگیران خارجی زبان انگلیسی اهمیت دارد که از کنش‌های گفتاری مناسب زبان دوم خود استفاده کنند تا توانش کاربردشناختی را در زبان مقصد به دست آورند. اسکولن و اسکولن (۲۰۰۱) استدلال نمودند که ارتباط بین‌فرهنگی و درون‌فرهنگی موفق به مدیریت کردن توانایی تأثیرگذاری به لحاظ کاربردشناختی و حساسیت بین‌فرهنگی هر دو وابسته است.

کاربردشناسی زبان دوم مانند دستور زبان را می‌توان در کلاس درسی زبان دوم از طریق فرایندهای تحولی آموزش داد. باردوی - هارلیگ و گریفین (۲۰۰۵) بر همبستگی میان توانش کاربرد زبان مقصد و فعالیت‌های کلاسی که آگاهی کاربردشناختی زبان دوم را ارتقا می‌دهند تأکید نمودند.

افزون بر آن گسترش آگاهی دانشجویان ایرانی و روسی و فهم تفاوت‌های فرهنگی میان فرهنگ زبان خود و فرهنگ زبان مقصد اهمیت دارد؛ زیرا متغیرهای جامعه‌شناختی - زبان‌شناختی با استانداردهای فرهنگی پیوند دارند. علاوه بر آن، به فراگیران خارجی زبان انگلیسی باید از واگرایی میان کاربردشناسی زبان خود و کاربردشناسی زبان دوم آگاهی داد؛ بنابراین ارتقاء آگاهی در مورد تفاوت‌های فرهنگی در کنش گفتاری عذرخواهی در میان دانشجویان ایرانی و روسی می‌تواند ارتباط موفق آن‌ها را در زبان مقصد ارتقا دهد. درحالی‌که تمرکز این تحقیق بر تولید کنش‌های گفتاری عذرخواهی به‌وسیله‌گوینده است، تحقیقات بیشتر می‌تواند پذیرش کنش‌های گفتاری عذرخواهی به‌وسیله‌شنونده را مورد کاوش قرار دهد. انجام مطالعات بین‌فرهنگی بر روی کنش‌های گفتاری عذرخواهی می‌تواند فهمی ارزشمند از نظریه‌های ارتباطی درون‌فرهنگی فراهم آورد. آراسارات نام (۲۰۱۵)، کمک مقایسه‌های بین‌فرهنگی به فهم ارتباط درون‌فرهنگی را مورد تأکید قرار داده است.

مطالعات بیشتر می‌تواند سطوح مختلف مهارت زبان انگلیسی و تأثیر آن بر کنش گفتاری عذرخواهی را در میان فراگیران ایرانی و روسی و فراگیران دیگر زبان‌ها مورد کاوش قرار دهد. المسائید و همکاران (۲۰۱۸) نشان دادند که

رابطه همبستگی مثبت میان سطح مهارت و کاربرد راهبردهای عذرخواهی وجود دارد و شرکت‌کنندگان با سطح مهارت پایین‌تر عذرخواهی را آشکارتر از آن‌ها که دارای سطح مهارت بالاتر هستند نشان می‌دهند. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود محققانی که کنش‌های گفتاری را مورد بررسی قرار می‌دهند، متغیرهای خارجی بافت و هر دو موقعیت رسمی و غیر رسمی را در تحقیقات خود مورد نظر قرار دهند.

علاوه بر این، بهتر است مطالعات آینده تأثیر جنسیت و تفاوت در کاربرد کنش گفتاری عذرخواهی را در نظر بگیرند. این مطالعه بر زبان آموزان فارسی و روسی انگلیسی متمرکز بود که ممکن است تعمیم‌یافته‌ها را به سایر گروه‌های زبانی و فرهنگی محدود کند. این تحقیق موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی را بررسی کرد، اما زمینه‌های دیگر مانند ارتباطات آنلاین، سناریوهای محل کار یا عذرخواهی عاطفی مورد بررسی قرار نگرفت.

عواملی مانند ویژگی‌های شخصیتی، وضعیت عاطفی یا سابقه رابطه قبلی بین مخاطبان در نظر گرفته نشده‌اند که می‌توانند به‌طور قابل توجهی بر راهبردهای عذرخواهی تأثیر بگذارند. پرداختن به این محدودیت‌ها در تحقیقات آینده می‌تواند درک جامع‌تری از راهبردهای عذرخواهی در محیط‌های بین فرهنگی فراهم کند.

کتابنامه

- احمدی، ش.، و میرزایی حصاریان، م. ب. (۱۴۰۲). واکاوی بازنمود نظام نوبت‌گیری سخن در گفتگوهای مجموعه درسنامه پرفا. زبان‌شناسی و گویش‌های خراسان، ۱۴(۴)، ۱۹۷-۲۲۷.
- عسکری فورگ، س.، و فاروقی هندوالان، ج. ا. (۱۳۹۹). بررسی رابطه سن و جنسیت با شیوه بیان کنش گفتار شکایت در زبان فارسی. زبان‌شناسی و گویش‌های خراسان، ۱۲(۲)، ۹۹-۱۲۵.

References

- Al Masaeed, K., Waugh, L. R., & Burns, K. E. (2018). The development of interlanguage pragmatics in L2 Arabic: The production of apology strategies. *System*, 74, 98-108.
- Alfaghe, A., & Mohammadzadeh, B. (2021). Realisation of the speech act of request, suggestion and apology by Libyan EFL learners. *SAGE Open*, 11(4), 21582440211050378.
- Alhusban, H. A., & Alshehri, N. (2022). "Wallah! I Beg Your Pardon...": A Cross-cultural Study of Apology Speech Acts. *Journal of Intercultural Communication*, 22(1), 69-80.
- Alzeebaree, Y., & Yavuz, M. A. (2017). Realization of the speech acts of request and apology by middle eastern EFL learners. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(11), 7313-7327.
- Arasaratnam, L. A. (2015). Research in intercultural communication: reviewing the past decade. *Journal of International and Intercultural Communication*, 8(4), 290-310.
- Austin, J. L., & Urmson, J. O. (1962). *How to Do Things with Words*. The William James Lectures Delivered at Harvard University in 1955. Clarendon Press.
- Bardovi-Harlig, K., & Griffin, R. (2005). L2 pragmatic awareness: Evidence from the ESL classroom. *System*, 33(3), 401-415.
- Bamlund, D. C., & Yoshioka, M. (1990). Apologies: Japanese and American styles. *International Journal of Intercultural Relations*, 14(2), 193-206.
- Beckwith, S., & Dewaele, J. M. (2008). The development of apologies in the Japanese L2 of adult English native speakers. *Birkbeck Studies in Applied Linguistics*, 3, 1-26.
- Billmyer, K., & Varghese, M. (2000). Investigating instrument-based pragmatic variability: Effects of enhancing discourse completion tests. *Applied Linguistics*, 21(4), 517-552.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Blum-Kulka, S., Olshtain, E., (1984). Requests and apologies: A crosscultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguist*, 5(3), 196-214.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Butler, C. D. (2001). The role of context in the apology speech act: A socio-constructivist analysis of the interpretations of native English-speaking college students (Doctoral dissertation). University of Texas, Austin.
- Chang, Y. F. (2010). 'I no say you say is boring': the development of pragmatic competence in L2

- apology. *Language Sciences*, 32(3), 408-424.
- Chejnova, P. (2021). Apology as a multifunctional speech act in Czech students'e-mails to their lecturer. *Journal of Pragmatics*, 183, 53-66.
- Choi, J. (2021). 'I am sorry, but I have to speak Korean': stancetaking through apology in public speech at an 'English only' Korean university. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 1-11.
- Chunlin, Y. (2013). Males and Females in Making Apologies in Chinese Daily Conversations: the Differences and the Similarities?. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(3), 268.
- Cohen, A. D. (1996). Developing the ability to perform speech acts. *Studies in Second Language Acquisition*, 18(2), 253-267.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1981). Developing a measure of sociocultural competence: The case of apology 1. *Language Learning*, 31(1), 113-134.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1985). Comparing apologies across languages. *Scientific and Humanistic Dimensions of Language*, 31, 175-184.
- Crookall, D., & Saunders, D. (1989). *Communication and simulation*. Clevedon: Multilingual.
- Diegoli, E. (2025). "This apology doesn't seem sincere at all"(Meta) discourses around Will Smith's apology in English and Japanese YouTube comments. *Journal of Pragmatics*, 237, 68-81.
- Fahey, M. P. (2005). Speech acts as intercultural danger zones: A cross-cultural comparison of the speech act of apologising in Irish and Chilean soap operas. *Intercultural Communication*, 8. Retrieved from <http://www.immi.se/intercultural/>.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*, Allen Lane.
- Gonzalez, V., Chen, C. Y., & Sanchez, C. (2001). Cultural thinking and discourse organizational patterns influencing writing skills in a Chinese English-as-a-foreign-language (EFL) learner. *Bilingual Research Journal*, 25(4), 627-652. doi: 10.1080/15235882.2001.11074470
- Haristiani, N., & Christinawati, D. (2024). Interlanguage Pragmatic Competence of University Students: An Error Analysis of Apology Speech Act Strategies in Japanese Learners. *International Journal of Language Education*, 8(1), 1-19.
- Holling, M. A., Moon, D. G., & Jackson Nevis, A. (2014). Racist violations and racializing apology in a post-racism era. *Journal of International and Intercultural Communication*, 7(4), 260-286. doi: 10.1080/17513057.2014.964144
- Holmes, J. (1988). "Oh excuse me please...": Apologizing in a foreign language. In B. Kettermann, P. Bierbaumer, & A. Karpf (Eds.), *English as a second language* (pp. 303-327). Tübingen: Narr.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19(2), 155-199.
- House, J. (1988). "Oh excuse me please...": Apologizing in a foreign language. In B. Kettermann, P. Bierbaumer, & A. Karpf (Eds.), *English as a second language* (pp. 303-327). Tübingen: Narr.
- House, Park, H. S., & Guan, X. (2009). Cross-cultural comparison of verbal and nonverbal strategies of apologizing. *Journal of International and Intercultural Communication*, 2(1), 66-87.
- Hymes, D. (1967). Models of interaction of language and social setting. *Social Issues*, 33 (29), 8-28.
- Hymes, D. (1971). Competence and performance in linguistic theory. *Language acquisition: Models and methods*, 1, 3-28.
- Jebahi, K. (2011). Tunisian university students' choice of apology strategies in a discourse

- completion task. *Journal of Pragmatics*, 43(2), 648-662.
- Jones, J. F. (2017). Comparing apologies in Australian English and Bahasa Indonesia: Cultural and gender perspectives. *Journal of Politeness Research*, 13(1), 89-119.
- Jung, E. (2004). 'Interlanguage pragmatics, apology speech acts', in C. L. Moder and A. Martinovic-Zic (eds), *Discourse across Languages and Cultures*, John Benjamins
- Kasper, G. (1997). *Can pragmatic competence be taught?* (NetWorks No. 6). Honolulu: University of Hawaii, Second Language Teaching & Curriculum Center. Retrieved from <http://www.lll.hawaii.edu/nflrc/NetWorks/NW6/>
- Kasper, G., & Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(2), 215-247.
- Kulsawang, P., & Ambele, E. A. (2024). A Systematic Literature Review of Apology and Request Strategies in the EFL Context. *Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 9(1), 33-53.
- Larina, Tatiana V. (2003). Kategorija Vežlivosti v Anglijskoj i Russkoj Kommunikativnych Kul'turach [Category "Politeness in England and Russian Communicative Cultures"]. Moscow: Publishing Russian Higher Educational Institution of People's Friendship.
- Lazare, A. (2005). *On apology*. Oxford University Press.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*, Longman.
- Lipson, M. (1994). Apologizing in Italian and English. *IRAL-International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 32(1), 19-40.
- Manes, J., & Wolfson, N. (1981). The compliment formula. In F. Coulmas (Ed.), *Rasmursk studies in pragmatic linguistics: Conversational routine explorations in standardized communication situations and prepatterned speech* (pp. 115-132). The Hague: Mouton.
- Moon, D. G., & Holling, M. A. (2015). A politic of disruption: Race (ing) intercultural communication. *Journal of International and Intercultural Communication*, 8(1). doi:10.1080/17513057.2015.991073.
- Nureddeen, F. A. (2008). Cross cultural pragmatics: Apology strategies in Sudanese Arabic. *Journal of Pragmatics*, 40(2), 279-306.
- Okumura, K., & Wei, L. (2000). The concept of self and apology strategies in two cultures. *Journal of Asian Pacific Communication*, 10(1), 1-24.
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 55-73). Norwood, NJ: Ablex.
- Olshtain, E., & Cohen, A. D. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and Second Language Acquisition* (pp. 18-35). Rowley, Mass.: Newbury.
- Park, H. S., & Guan, X. (2009). Culture, positive and negative face threats, and apology intentions. *Journal of Language and Social Psychology*, 28(3), 244-262
- Prachanant, N. (2016). A cross-cultural study of apology speech act realizations. *Journal of Social Sciences & Humanities*, 24, 43-58.
- Reiter, R. M. (2000). Linguistic politeness in Britain and Uruguay: A contrastive study of requests and apologies (Vol. 83). John Benjamins Publishing.
- Rintell, E. M., & Mitchell, C. J. (1989). Studying requests and apologies: An inquiry into method. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and*

- Apologies* (pp. 248-272). Norwood, NJ: Ablex.
- Scollon, R., & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural Communication*. Oxford, Blackwell Publishing.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language* (Vol. 626). Cambridge University Press.
- Shark, P. (2019). The effects of Explicit/Implicit instructions on the development of advanced EFL learners' pragmatic knowledge of English: Apology speech act. *Journal of Language Teaching and Research*, 10(1), 76.
- Stockwell, P. (2002). *Sociolinguistics*. Routledge: London and New York.
- Vollmer, H. J., & Olshtain, E. (1989). The language of apologies in German. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests & Apologies* (pp. 197-218). Norwood, NJ: Ablex.
- Wei, M. (2024). A contrastive study of Chinese and American online complaints: Speech act construction in relation to face management. *Pragmatics and Society*, 15(3), 376-399.
- Wolfson, N., Marmor, T., & Jones, S. (1989). Problems in the comparison of speech acts across cultures. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, 31, 174-196.
- Wouk, F. (2006). The language of apologizing in Lombok Indonesia. *Journal of Pragmatics*, 38(9), 1457-1486.
- Xiang, H. (2006, March). "A contrastive study of apologies: Chinese and British." Paper read at the LAUD Symposium, Intercultural Pragmatics: Linguistic, Social, and Cognitive Approaches, 27-30.
- Yang, T. K. (2002). A Study of Korean EFL Learners' Apology Speech Acts: Strategy and Pragmatic Transfer Influenced by Sociolinguistic Variations. *Pan-Pacific Association of Applied Linguistics*, 6(2), 225-243.
- Yung-Fu Chang. (2010). 'I no say you say is boring': The development of pragmatic competence in L2 apology. *Language Sciences*, 32(3), 408-424.