e-JURNAL PENYELIDIKAN DAN INOVASI
ISLAMIC INNOVATION CENTER FOR TECHNOLOGY, UIS
https://ejpi.uis.edu.my/index.php/ejpi
e-ISSN 2289-7909

VOL. 13 NO. 1 (APRIL,2026): page 272-280
DOI: 10.53840/e-jpi.v13i1.259

Received: August 17, 2025 Accepted: April 28,2026 Published: April 30,2026

تحليل تداولي لاستراتيجيات الاعتذار في مسلسل "حواجز مبعثرة" في ضوء نظرية كوهين وأولشتاين (1983)

A Pragmatic Analysis of Apology Strategies in the Series *Hawajiz Muba'thara* Based on Cohen and Olshtain's (1983) Framework

[1]Nurul Izzati Binti Mazlan, [2]Fahed Maromar, [3]Mohamad Nor Amin bin Samsun, [4]Ahmad Bin Wan Abd Rahman, [5]Zuraini Binti Mohd Ramli, [6]Muhammad Bin Hashimee,

Email: [1] izzatimazlan02@gmail.com, [2]fahed@uitm.edu.my, [3]nor_amin@uitm.edu.my, [4]ahmad3677@uitm.edu.my, [5]zuraini977@uitm.edu.my, [6]muhammad@uis.edu.my

ملخص البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار كما تجسّدت في المسلسل العربي: *"حواجز مبعثرة"*، وذلك بالاعتماد على منهج وصفي–نوعي يركّز على توصيف الظواهر اللغوية وتحليلها تداولياً في سياقاتها الاجتماعية. وانطلاقاً من ندرة الدراسات التي تناولت الاعتذار في الدراما العربية، تهدف الورقة إلى سد فجوة بحثية من خلال تطبيق إطار كوهين وأولشتاين (1983) لتصنيف استراتيجيات الاعتذار. وقد شمل التحليل ست حلقات كاملة من المسلسل (مدة كل حلقة 37 دقيقة)، واستُخرج منها عشرون حالة اعتذار صُنّفت إلى خمس استراتيجيات رئيسة: التعبير عن الاعتذار، الاعتراف بالمسؤولية، التفسير أو التبرير، عرض التعويض، والوعد بعدم التكرار. وأظهرت النتائج أن استراتيجية "التعبير عن الاعتذار" كانت الأكثر شيوعاً (35%)، تلتها "الاعتراف بالمسؤولية" و"التفسير أو التبرير" (30% لكل منهما)، في حين لم تُسجّل سوى حالة واحدة للوعد بعدم التكرار (5%)، ولم يظهر أي توظيف لاستراتيجية عرض التعويض. وتُفهم هذه النتائج بوصفها توصيفاً تداولياً لأنماط الاعتذار داخل نص درامي محدد، وليست نتائج إحصائية قابلة للتعميم، مما يبرز قيمة الدراسة في الكشف عن تمثيلات الاعتذار في الخطاب الدرامي العربي المعاصر.

الكلمات المفتاحية: أفعال الكلام، استراتيجيات الاعتذار، التداولية، نظرية كوهين وأولشتاين، المسلسل العربي

Abstract

This study aims to analyze the speech act strategies of apology as represented in the Arabic television series Hawajiz Muba'thara (Scattered Barriers). Adopting a descriptive–qualitative approach, the research combines the observation of linguistic phenomena with pragmatic analysis within their sociocultural contexts. Addressing the lack of prior studies on apologies in Arabic drama, the paper applies Cohen and Olshtain's (1983) framework to classify apology strategies. The analysis covered all six episodes of the series (37 minutes each), from which twenty instances of apology were identified and categorized into five main strategies: expression of apology, acknowledgment of responsibility, explanation or justification, offer of repair, and promise of forbearance. The findings reveal that "expression of apology" was the most frequent strategy (35%), followed by both "acknowledgment of responsibility" and "explanation or justification" (30% each). Only one case of "promise of forbearance" was observed (5%), while "offer of repair" did not occur. These results are interpreted as qualitative–pragmatic patterns within a specific dramatic text rather than as statistically generalizable outcomes, underscoring the value of the study in highlighting how apology is represented in contemporary Arabic dramatic discourse.

©The Authors 2026. Published by Penerbit UIS. This is an Open Access article under the CC BY 4.0 license.

Keywords: *Speech Acts, Apology Strategies, Pragmatics, Cohen and Olshtain, Arabic Drama*

مقدمة

إن الأساليب المستخدمة في تقديم الإعتذار قد تؤثر على العلاقات الشخصية، فالاعتذار الصادق والفعّال يمكن أن يعيد بناء الثقة ويقوي العلاقات، بينما الاعتذار غير المرضي قد يؤدي إلى تدهور العلاقة. لذلك؛ فإن تداولية أفعال الكلام تلعب دوراً مهماً في فهم كيفية تقديم الإعتذار، وأن استخدام اللغة والعناصر اللغوية مثل ألفاظ الاعتذار، نبرة الصوت، ولغة الجسد تؤثر على كيفية تلقي الاعتذار واستقباله.
واللغة عبارة عن نظام تواصل معقد وفريد من نوعه يقتصر على البشر، حيث تُستخدم لنقل المعاني من خلال الأصوات أو الرموز أو الإشارات، وتلعب دوراً أساسياً في الحياة اليومية من خلال تمكين الأفراد من التفاعل وبناء العلاقات الاجتماعية. ووفقاً لما ذكره نور الدين (Nour El-Din, 2003) فإن الإنسان واللغة لا يمكن فصلهما، لأن اللغة هي نتاج عملية التفكير البشري، فإذا لم تكن هناك لغة، فلن يحدث أي تواصل بين أفراد المجتمع، فاللغة إلى جانب كونها أداة التواصل الأساسية، فهي تعد مهارة يمتلكها البشر فقط، وهذا ما يميز تفاعل الإنسان عن تفاعل الكائنات الأخرى على وجه الأرض.
والتواصل يحدث عندما يقوم شخصان أو أكثر بتبادل الرسائل فيما بينهم، وينشأ التواصل من خلال تقديم الاعتذار، كما أن الطريقة التي يستخدم بها الاعتذار تعكس مهاراتنا في التواصل. وتشير تقنيات التواصل إلى أمور عدة مثل: الاعتذار، الشكر، الامتنان، الرفض، وغيرها. فالتواصل يدور حول بناء العلاقات مع الآخرين. ويُعرّف (DeVito, 1992) أن التواصل الشخصي هو ذلك النوع من التواصل الذي يحدث بين فردين تربط بينهما علاقة واضحة، حيث يكونان متصلين ببعضهما البعض بطريقة معينة. ويحدث التواصل الشخصي بين شخصين وجهاً لوجه، مثل: الأم وابنها، الأخت وأخيها، أو بين صديقين وغيرهم. وفي عملية التواصل، يمكن تحديد نتيجة التواصل من خلال رد فعل المستمع. وأحياناً أثناء التواصل قد تحدث سوء فهم، أو مواقف تجعل المستمع غير مرتاح. وفي مثل هذه الحالات يُستخدم الاعتذار لتجنب النزاعات والحفاظ على العلاقات الجيدة.
وفي هذا السياق، يُعد طلب العفو أو المسامحة عنصراً مهماً في التواصل داخل الدراما أو المسلسلات التلفزيونية، حيث يعكس طبيعة التواصل الذي يحدث في الحياة اليومية داخل المجتمع العربي، فضلاً عن ذلك فإن مسلسل "حواجز مبعثرة" هو مسلسل خليجي من إنتاج عبد الباري أبو الخير في عام ٢٠٢٢م، إذ يتميز بطابعه الأسري وموضوعه المأساوي، حيث تدور أحداث المسلسل حول سائق سيارة أجرة وعائلته، الذين يواجهون اضطرابات ومآسي شخصية مروعة بسبب جائحة كوفيد-١٩؛ ولذلك تم اختيار هذا المسلسل كونه يحتوي على استراتيجيات مهمة في أفعال الكلام للإعتذار، والتي تؤدي إلى تحسين العلاقات الأسرية، كما أنه يعكس أشكالاً متعددة من التواصل الضروري لحل النزاعات وتعزيز الروابط بين أفراد الأسرة. ومن المهم الإشارة إلى أن استراتيجيات الاعتذار التي رُصدت في هذا المسلسل لا تُفهم بوصفها انعكاساً مباشراً وكاملاً لأنماط الاعتذار في المجتمع الواقعي، بل تُقرأ في ضوء طبيعة العمل الدرامي الذي يخضع لرؤية الكاتب وضرورات السرد. ومع ذلك، فإن تحليل هذه الاستراتيجيات يظل ذا قيمة تداولية لأنه يكشف عن كيفية تمثيل الاعتذار في خطاب إعلامي جماهيري، وهو تمثيل يتقاطع مع الممارسات الاجتماعية الواقعية من جهة، ويعيد تشكيلها وفق متطلبات الحبكة الدرامية من جهة أخرى. وقد أكدت دراسات حديثة أن الأعمال الدرامية لا تعكس الواقع الاجتماعي بشكل محايد، بل تعيد صياغته وفق منظور إبداعي وسردي، وهو ما يجعلها مصدراً غنيًا للتحليل التداولي دون أن تكون بديلاً عن الملاحظة الميدانية المباشرة.

مشكلة البحث

تناولت العديد من الدراسات السابقة حول موضوع استراتيجيات الاعتذار بوصفها أحد أفعال الكلام المهمة في التواصل الاجتماعي، ومنها دراسة Felentina Jenita Mbeleng و I Made Yogi Marantika (2023) التي بحثت في "استراتيجيات الاعتذار المستخدمة من قبل الشخصيات في فيلم"*Yes Day* ، وكذلك دراسة Dhika Puspitasari، وَ Eni Winarsi، و Wika Syabriyanti Lafitri (2020) بعنوان: "أشكال واستراتيجيات أفعال الكلام التعبيرية للاعتذار في فيلم علامات الحب 2". كما جاءت دراسة Rendika, M., Efendi, Z., & Adani, S (2024) لتحليل استراتيجيات الاعتذار والتي عبّرت عنها الشخصيات في فيلم قضية *بنجامين باتون* الغامضة. ورغم وفرة هذه الدراسات وتنوّعها في تناول أفعال الاعتذار ضمن سياقات درامية وسينمائية، إلا أن البحث الحالي لم يعثر على دراسات تناولت استراتيجيات الاعتذار في الدراما العربية الخليجية، وبالتحديد في مسلسل "حواجز مبعثرة"، وتتجاوز هذه الدراسة مجرد الإشارة إلى غياب البحوث السابقة، إذ تسعى إلى معالجة هذا النقص من خلال توظيف الإطار التداولي لنظرية كوهين وأولشتاين (1983) في تحليل استراتيجيات الاعتذار كما تجلّت في المسلسل. ويتيح هذا التوظيف النظر في كيفية تمثيل الاعتذار داخل النص الدرامي وفق تصنيف منهجي واضح، مما يضيف بعداً تحليلياً لم يُتناول في الدراسات السابقة، ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة في سدّ هذه الفجوة من خلال تحليل آليات الاعتذار وتوظيفها التداولي في السياق الدرامي العربي المعاصر.
وقد أشارت الدراسات السابقة خصوصاً دراسة (Rendika et al., 2024) إلى مشكلة جوهرية تتمثل في تدنّي وعي بعض فئات المجتمع، وخاصةً الشباب بأهمية الاعتذار وآدابه. حيث يغيب عن كثير منهم الفهم العميق لدور الاعتذار في بناء علاقات إنسانية قائمة على الاحترام والتوازن. وأظهرت تلك الدراسات أن غياب التركيز على القيم الأخلاقية في العملية التعليمية الرسمية وغير الرسمية يسهم في تراجع مهارات التواصل التهذيبي، وهو ما قد يؤدي إلى تكرار حالات الصراع وسوء الفهم في الحياة اليومية.
وفي هذا السياق، يُعد الاعتذار سلوكاً لغوياً يحمل دلالة عاطفية واجتماعية تعكس مشاعر الندم وطلب العفو. وتختلف أساليب التعبير عن الاعتذار باختلاف الثقافات والمجتمعات، ما يجعلها موضوعاً ثرياً للتحليل التداولي. وتشير (Rendika et al, 2024) إلى أن بعض الأفراد يواجهون صعوبة في تقديم الاعتذار نتيجة ارتباك اجتماعي أو عدم إدراكهم لحجم الخطأ، مما يُفضي إلى توترات في العلاقات الشخصية. ويزداد هذا التحدي وضوحاً عند التفاعل بين أفراد ينتمون إلى خلفيات ثقافية مختلفة، حيث تختلف معايير التهذيب وتوقيت

الاعتذار وطريقته. ومن هنا، تبدو الحاجة ماسة لفهم كيف تُجسَّد استراتيجيات الاعتذار في السياقات الدرامية العربية بوصفها مرآة للواقع الثقافي والاجتماعي.
علاوة على ذلك، أصبح تقديم الاعتذار في العصر الحديث أكثر تعقيداً، وخاصةً في سياق التواصل بين الثقافات المختلفة؛ نظراً لما يتطلّبه من فهم عميق للأبعاد التداولية للغة. إذ إنّ أي إخفاق في تقديم الاعتذار بشكل دقيق وفي الوقت المناسب قد يؤدي إلى سوء فهم أو إلى عواقب تواصلية غير متوقعة، خاصة لدى متعلمي اللغات الأجنبية الذين لم يكتسبوا بعد الحس التداولي الكافي (Almegren,2018)
ففي بعض الحالات، قد يُفهم غياب الاعتذار أو تأخّره أو صياغته بأسلوب غير مناسب على أنه دليل على اللامبالاة أو القسوة، مما يترك انطباعاً سلبياً لدى المتلقي (Almegren,2018) . ومن هنا تبرز أهمية الوعي بالتداولية في التواصل متعدد الثقافات، وخاصةً ما يتعلّق باستراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار.
وفي السياق ذاته، تُعد الأعمال الدرامية والسينمائية مرآة تعكس المعايير الاجتماعية والثقافية للمجتمعات التي تُنتَج فيها، بما في ذلك طُرق تقديم الاعتذار وتمثيلاته. فقد أشار (Monaco,2014) إلى أن الفيلم السينمائي يشكّل تمثيلاً حقيقياً لثقافة المجتمع، ويكشف عن طريقة تفاعل الأفراد واستجابتهم للمواقف اللغوية والاجتماعية. ومن هذا المنطلق، يُفترض أن تعكس الاعتذارات المقدَّمة في الأعمال الدرامية السياق الثقافي الصحيح الذي ينتمي إليه المتحدثون، غير أن الدراسات التي تناولت تجسيد الاعتذار ضمن السياقات الثقافية المختلفة في الدراما لا تزال محدودة، كما أشار (Blum-Kulka et al.,1984) وهذا مما يسلّط الضوء على الحاجة إلى مزيد من البحث في هذا المجال.

سؤال البحث وحدوده

ففي هذا البحيث يسعى إلى الكشف عن استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار كما تم توظيفها في المسلسل الخليجي "حواجز مبعثرة"، وذلك من خلال تحليل الحوارات والمواقف التواصلية في ضوء نظرية كوهين وأولشتاين (1983). وتسعى للإجابة عن السؤال الرئيس: ما استراتيجيات الأفعال الكلامية للاعتذار المستخدمة في مسلسل "حواجز مبعثرة"؟، وهذا ما يتيح فهماً أعمق للأساليب اللغوية والسياقية التي يعبر من خلالها الأفراد في المجتمع العربي عن الاعتذار ضمن إطار درامي.
وتقتصر هذه الدراسة على الجانب التداولي في تحليل أفعال الكلام، وتحديداً استراتيجيات الاعتذار في المجتمع العربي كما وردت في المسلسل العربي الخليجي "حواجز مبعثرة"، وذلك بالاعتماد على نظرية كوهين وأولشتاين (1983). وتُحدد عينة البحث بحلقات المسلسل الست، مدة كل منها ٣٧ دقيقة، مما يجعل التحليل محصوراً ضمن هذا الإطار الزمني المحدود. أما من حيث المادة البحثية، فتركّز الدراسة على هذا المسلسل فقط، الذي أُنتج عام 2022م من قبل عبد الباري أبو الخير، والمتاح عبر منصة *Netflix*، ما يضفي طابعاً تطبيقياً على البحث في سياق إعلامي حديث. وبالنظر إلى طبيعة المنهج الوصفي-النوعي، فإن كفاية العينة لا تُقاس بالحجم العددي الكبير، بل بقدرتها على إظهار تنوّع استراتيجيات الاعتذار داخل النص المدروس. ومن ثمّ، فإن النتائج لا تهدف إلى التعميم الإحصائي، بل إلى إبراز الكيفية التي تجسّدت بها استراتيجيات الاعتذار في هذا المسلسل الخليجي، وهو ما يؤكد أن عشرين حالة اعتذار كافية لتحقيق هدف هذا البحث.

الإطار النظري

أ) استراتيجية التواصل

تبنى (Aladdin, 2012) تعريف (Tarone, 1980) استراتيجيات التواصل على أنها جهد تعاوني بين المتحدث والمستمع لتحقيق هدف التنظيم. ومن جهة أخرى، عرّف (Corder, 1983) استراتيجية التواصل على أنها تقنية منهجية يستخدمها المتحدث لنقل مقصده عند مواجهة صعوبة في الكلام. فضلاً عن ذلك، فإن استراتيجية التواصل تحمل معاني واسعة ولكنها تهدف إلى نفس الغاية، وهي ضمان استيعاب المعلومات وفهمها بشكل جيد من قبل المستهدفين (Kusuma,2021) .

ب) أفعال الكلام

تُشير "أفعال الكلام" إلى الأفعال التي يُنجزها المتحدث من خلال اللغة أثناء التواصل، حيث لا تُستخدم اللغة فقط لنقل المعلومات، بل لأداء وظائف متعددة كإصدار الأوامر، وتقديم الطلبات، والتعبير عن الشكر، وطلب الاعتذار، وغيرها من الأفعال الاجتماعية. وقد قدّم جون أوستن (1962) الإطار النظري الأول لهذا المفهوم، حيث صنّف أفعال الكلام إلى ثلاث فئات مترابطة:

- فعل النطق *(Locutionary Act)* : وهو الأداء الفعلي للعبارة، بما تتضمنه من كلمات وتراكيب.
- فعل المقصد أو القصدية *(Illocutionary Act)* :ويُعنى بالنية أو الغرض الذي يقصده المتكلم من العبارة، كأن تكون أمراً أو وعداً أو اعتذاراً.
- الفعل التأثيري أو الاستجابي *(Perlocutionary Act)* : وهو الأثر أو الاستجابة التي تُحدثها العبارة في المستمع، سواء كانت إقناعاً أو تأثيراً شعورياً أو سلوكاً معيناً.

وقد أوضح أوستن أن كل ملفوظ لغوي يحمل هذه الأبعاد الثلاثة معًا؛ إذ يتضمّن المعنى الحرفي، والمقصد التداولي، بالإضافة إلى الأثر المتوقع على المخاطَب.

ج) الاعتذار

يشير طلب الاعتذار إلى الفعل اللفظي أو غير اللفظي الذي يقوم به الشخص للاعتراف بالخطأ أو الزلل الذي ارتكبه تجاه شخص آخر، بهدف إصلاح العلاقة الاجتماعية التي تأثرت. ويُعتبر طلب الاعتذار وسيلة لحماية الوجه وكذلك يشجع على التصرفات المناسبة لإعادة بناء التناغم الاجتماعي بعد حدوث الخطأ. وفقًا لبراون وليفينسون (١٩٨٧) يتم اعتبار طلب الاعتذار كنوع من تهديد الوجه الذي يتسبب في ضرر للوجه الإيجابي للمتحدث، لأنه في طلب الاعتذار، يعترف المتحدث بأنه ارتكب خطأ أو خالف قاعدة ما.

د) المسلسل

تشير الدراما إلى نوع من الأعمال الفنية التي تعرض قصة أو صراع من خلال الأفعال والحوار بين شخصياتها بهدف الترفيه أو التعليم أو التأمل في حياة الإنسان. وفقًا لـ (Harahap et al., 2019) يعتبر المسلسل عملاً أدبياً حينما يعرض صورة لحياة المجتمع، والعلاقات بين أفراد المجتمع التي تظهر في المسلسل هي تصوير للحياة في زمن إنتاج الدراما، رغم أنها قد تتماشى أحياناً مع العصر الحالي.

ه) نظرية أفعال الكلام للاعتذار عند كوهين وأولشتاين (1983)

يُعد كوهين وأولشتاين (1983) من أوائل الباحثين الذين أسهموا بشكل منهجي في تطوير إطار نظري لاستراتيجيات أفعال الكلام المرتبطة بالاعتذار. وقد عرّفا الاعتذار بوصفه حدثاً اجتماعياً يقع عندما ينتهك المتحدث قاعدة أو عرفاً سائداً في المجتمع، مما يستدعي منه تصحيح الخلل في العلاقة بينه وبين المتلقي. واستناداً إلى تصورات براون وليفينسون حول التهذيب (Brown & Levinson, 1987) ، فإن الاعتذار يُنظر إليه على أنه فعل لغوي يُوجَّه لدعم المخاطَب المتضرر من الانتهاك، واستعادة التوازن في التفاعل الاجتماعي.

ويرى كوهين وأولشتاين أن الاعتذار لا يقتصر على الاعتراف بحدوث الخطأ، بل ينطوي أيضاً على تحمّل المتحدث لمسؤولية ذلك الانتهاك، ولو جزئياً، مع استعداده للتنازل عن بعض من مكانته الاجتماعية أو تحمّل نوع من الإحراج من أجل استرضاء الطرف الآخر. وقد كان لهذين الباحثَين السبق في طرح مفهوم "مجموعة الأفعال الكلامية" *(Speech Act Set)* في سياق الاعتذار، حيث صنّفا هذا الفعل اللغوي إلى خمس استراتيجيات رئيسة، شكّلت لاحقاً أساساً للعديد من الدراسات التداولية في تحليل الخطاب التفاعلي على النحو التالي:

جدول (1): استراتيجيات الاعتذار وفقاً لكوهين وأولشتاين (١٩٨٣)

الرقم	استراتيجيات	تعريفها	المثال
1)	التعبير عن الاعتذار	المذنب يقدم اعتذاراً واضحاً ويساعد المستمع على فهم بدقة ما يقوله المتحدث.	"أنا آسف"، "أعتذر"
	أ) التعبير عن الندم	إبداء الشعور بالندم أو الأسف على الخطأ الذي تم ارتكابه.	"أنا نادم حقاً على ما حدث"
	ب) طلب المسامحة	الطلب المباشر من الطرف المتضرر أن يسامح عن الخطأ الذي تم ارتكابه.	"هل يمكنك أن تسامحني على هذا الخطأ؟"
	ج) تقديم الاعتذار	الإعلان بوضوح عن طلب العفو.	"أنا حقاً أعتذر عن تصرفي السابق"
2)	الاعتراف بالمسؤولية	المذنب يحاول إظهار القلق للمستمع.	
	أ) التعبير عن النقص الذاتي	يعلن عن نقص أو ضعف الذات.	"كنت مرتبكًا"
	ب) اللوم الذاتي الصريح	يُلقي اللوم على الذات بشكل صريح.	"هذا غلطي"
	ج) التعبير عن عدم القصد	يعرض شخص ما تصحيح أو استبدال الأخطاء التي تم ارتكابها.	"آسف ، لقد سكبت الماء. دعني أمسحه"
٣)	التفسير أو التبرير	الإجراءات التي يتخذها المذنب لتبرير الخطأ من خلال شرح أسبابه.	"لكن بالفعل فات الأوان"
٤)	عرض التعويض أو الإصلاح	الوضع الذي يقدم فيه المذنب لإصلاح شيء ما تالف.	"سأدفع لإصلاح الضرر"
٥)	الوعد بعدم التكرار	الوضع الذي يشعر فيه المُذنِب بالذنب الشديد ويحتاج إلى الوعد بعدم تكرار تلك الفعلة مرة أخرى.	"لن يحدث مرة أخرى"

الدراسات السابقة

فيما يلي خلاصة موجزة للدراسات السابقة:

دراسة لـــ:Felentina Jenita Mbeleng & I Made Yogi Marantika (2023) حيث درسا استراتيجيات طلب الاعتذار في فيلم Yes Dayباستخدام نظرية كوهين وأولشتاين وروزنشتاين (1986)، وذلك من خلال تحليل (42 وحدة لغوية. حيث أظهرت النتائج أن الاستراتيجية الأكثر شيوعاً كانت IFID لسهولتها في التعبير عن الاعتذار.

وفي دراسة لـ: Bagus Wahyu Utomo & Zia Hisni Mubarak (2023)، تناولا الباحثان الأفعال الكلامية المباشرة وغير المباشرة للاعتذار في فيلم *Venom Let There Be Carnage*، ووجدا أن الاعتذارات المباشرة هي الأكثر شيوعاً لسهولة فهمها.

ودراسة Reza Ayu Amalia & Mujazin (2023)، قاما بتحليل استراتيجيات الاعتذار في فيلم *Little Woman* باستخدام المنهج الوصفي النوعي. وتوصلت الدراسة إلى (41) تعبير اعتذار متنوعاً ضمن (5) أنواع رئيسة و(11) نوعاً فرعياً.

ثم دراسة Dhika Puspitasari, Eni Winarsih & Wika S. Lafitri (2022) ، حيث قاموا بتحليل أفعال الكلام لطلب الاعتذار في فيلم *Ayat-Ayat Cinta 2* وذلك باستخدام المنهج الوصفي النوعي. وتبين أن جميع أشكال الاعتذارات كانت مباشرة، وكانت اللغة الإندونيسية هي الأكثر استخداماً.

وهناك دراسة لـــ: Mirza Rendika, Zuhri Efendi & Sukri Adani (2024)، حيث درسوا استراتيجيات الاعتذار في فيلم *The Curious Case of Benjamin Button*عبر منهج دراسة الحالة النوعي. وأظهرت النتائج تنوع الاستراتيجيات المستخدمة تبعاً للسياق

والعلاقات الاجتماعية، مثل الاعتراف بالخطأ والتعبير عن الندم. ثم دراسة أمات الله نبيلة ونور عزيزة عليا (2016)، حيث حللتا اعتذارات الشخصيات في فيلمThe Proposal ، فوجدتا أن التعبير عن الندم كان الاستراتيجية الأكثر استخداماً، والاعتذارات جاءت غالباً بشكل مباشر.

وفي دراسة لـــ: Ala'Eddin A.A. Banikalef, Marlyna Maros, Ashinida Aladdin & Mouad Al-Natour (2015)، فقد بحثوا عن استراتيجيات الاعتذار في اللهجة الأردنية غير الرسمية باستخدام منهج إثنوغرافي. وتبين أن أكثر الاستراتيجيات استخداماً هي الاعتراف بالمسؤولية، مع رصد بعض الخصائص الثقافية الفريدة.

وعلى هذا تشير الدراسات المذكورة السابقة إلى أن معظمها ركز على الأفلام الغربية أو الإندونيسية مع قلة الاهتمام بالمجتمع العربي. وعليه تهدف الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل استراتيجيات الاعتذار في سياق درامي عربي، اعتماداً على نظرية كوهين وأولشتاين (1983) وبمنهج وصفي نوعي. وقد أشارت أبحاث حديثة إلى أن ربط الفجوات البحثية مباشرة بالإطار النظري المستخدم يعزز من قوة المساهمة العلمية، لأنه يوضح كيف ستتم معالجة الظاهرة محل الدراسة بشكل منهجي.

منهج البحث

يتّسم هذا البحيث بطابع تداولي نوعي-وصفي، ويهدف إلى تحليل استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار كما تجلّت في المسلسل الخليجي "حواجز مبعثرة"، بالاستناد إلى الإطار النظري الذي قدّمه كوهين وأولشتاين (1983). وقد تمّ توظيف المنهج الوصفي بوصفه منهجاً يركّز على توصيف الظواهر اللغوية دون تدخّل مباشر فيها، إلى جانب المنهج النوعي الذي يركّز على تحليل المعاني والسياقات من خلال بيانات لفظية غير رقمية، وفقًا لـــ (أبو زينة وآخرون، 2007) فإن البحث الوصفي يهدف إلى تقديم وصف وتفسير وتأكيد حول الظاهرة قيد الدراسة، كما أنه يستخدم بيانات قائمة على الحقائق وليس على الآراء. وتم اختيار العينة باستخدام أسلوب المعاينة الهادفة (*Purposive Sampling*)، حيث وقع الاختيار على المسلسل المذكور لما يحتويه من مشاهد تبرز تنوّعاً لافتاً في طرائق الاعتذار، خاصةً في ظل السياقات الاجتماعية والإنسانية التي فرضتها جائحة كوفيد-19.

اعتمد البحث في جمع البيانات على أسلوب الملاحظة الدقيقة والمشاهدة المتكررة لست حلقات المسلسل، بهدف استخراج العبارات التي تتضمّن أفعال كلامية مرتبطة بالاعتذار، مع توثيقها وفقاً للزمن والسياق والاستراتيجية المعتمدة. وقد خضعت هذه البيانات لمرحلة تفريغ منظمة عبر برنامج Microsoft Word، تلتها مرحلة التحليل باستخدام برنامج *Atlas.ti*، وفق منهجية استدلالية *(Deductive)* ترتكز على المفاهيم النظرية المُسبقة وهي نظرية أفعال الكلام لكوهين وأولشتاين (١٩٨٣). وقد شملت إجراءات التحليل: التعرّف على أفعال الكلام الخاصة بالاعتذار في المسلسل وتصنيفها ثم ترميزها، ومراجعتها للتحقق من دقّتها، وبعد ذلك إلى عرضها بصيغ بيانية توضّح أنماط استخدام الاستراتيجيات. ويُسهم هذا النهج في الكشف عن الأبعاد التداولية لاستراتيجيات الاعتذار كما تنعكس في الخطاب الدرامي العربي المعاصر. وعند عرض النسب المئوية لتوزيع الاستراتيجيات، فإنها تُفهم على أنها مؤشرات وصفية داخل حدود المسلسل المدروس، وليست أدلة على دلالة إحصائية عامة. وبذلك، فإن النتائج لا تدّعي مطابقة كاملة للواقع الاجتماعي، بل تُقدَّم بوصفها قراءة تداولية لتمثيلات الاعتذار في نص درامي محدد، مع الإقرار بأن هذه التمثيلات تتأثر بالخيارات الفنية للكاتب وبالضرورات السردية.

نتائج البحث

يُعدّ الاعتذار أحد أفعال الكلام كما بيّنه كل من أوستن (1962) وسيرل (1969)، ويُشكّل عنصراً جوهرياً في الحفاظ على العلاقات الاجتماعية الإيجابية، وخاصةً في مواقف التوتر أو سوء الفهم بين المتحدث والمخاطب. وفي سياق المسلسل "حواجز مبعثرة"، تتجلى استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار هذه من خلال الأدوار الحوارية التي يؤديها الشخصيات، حيث يستخدمون صيغاً متنوعة للتعبير عن الاعتذار تبعاً للمواقف والسياقات الدرامية. وبعد مشاهدة المسلسل وتحليل مضامينه، تم تحديد هذه الاستراتيجيات وتصنيفها بالاعتماد على نظرية لكوهين وأولشتاين (1983)، والتي تتضمن خمسة أنماط رئيسة: التعبير المباشر عن الاعتذار، والاعتراف بالمسؤولية، والتفسير أو التبرير، وعرض التعويض، فضلاً عن الوعد بعدم تكرار الفعل المسيء. وقد تمّ تنظيم هذه الاستراتيجيات في جدول تحليلي لتيسير معالجتها في إطار منهجي دقيق كما يلي:

جدول (2) جمع البيانات في استراتيجيات الاعتذار وفقًا كوهين وأولشتاين (١٩٨٣)

الرقم	التعبيرات	الوقت	استراتيجية	الفئات الفرعية للاستيراتيجية
١	آسف، لكنني على عجلة من أمري	٢٧:٢٦	التعبير عن الاعتذار	التعبير عن الندم
٢	لم أقل شيئاً يا ناصر	١٩:٤٠	التفسير أو التبرير	-
٣	سامحيني يا عمتي!	٢٧:٥٠	التعبير عن الاعتذار	التعبير عن الندم
٤	تأكد من أنني لن أتركَ والدتك إلا عندما أتأكد من صحتها بنفسي	١٩:٣٠	الوعد بعدم التكرار	-
٥	آسف يا طارق	٣٠:٢٥	التعبير عن الاعتذار	التعبير عن الندم
٦	آسف يا دكتور، لقد أتعبناك معنا، وسهرت طوال الليل.	٣٠:٠١	التفسير أو التبرير	-
٧	أعتذر منك. أعرف أنني أتعبتك جداً.	٢٩:٣٦	التفسير أو التبرير	-
٨	أنا السبب، أنا قتلتها.	١٨:٢٨	الاعتراف بالمسؤولية	اللوم الذاتي الصريح

٩	لم أكن أعرف أن القُبلة ستكون السبب.	١٨:٢٠	التفسير أو التبرير	-
١٠	لو سمحت، سامحيني!	١٧:٥٤	التعبير عن الاعتذار	التعبير عن الندم
١١	المعذرة، لا يمكنك الإمساك بأي شيء	١٦:٠٩	التعبير عن الاعتذار	عرض الاعتذار
١٢	سامحيني يا أمي، أنا أدخلت المرض إلى البيت.	٠٦:١٢	الاعتراف بالمسؤولية	اللوم الذاتي الصريح
١٣	كنت أعتقد أنه مجرد وهم	٠٥:٥٧	التفسير أو التبرير	-
١٤	سامحيني يا عمتي! لقد أخطأت في حقك وعاندتك كثيراً.	٢٧:٢٧	التعبير عن الاعتذار	التعبير عن الندم
١٥	لم أعد أحتمل كل هذا العذاب، لقد تعبت.	٢٠:٥٨	الاعتراف بالمسؤولية	التعبير عن النقص الذاتي
١٦	أعذرني يا دكتور.	١٧:١٥	التعبير عن الاعتذار	طلب العفو
١٧	أقسم أن ذلك ليس خطأي	١١:٤٩	التفسير أو التبرير	-
١٨	أنا تسببت بهذا الألم بموت منصور وموتك.	١٤:٤٧	الاعتراف بالمسؤولية	اللوم الذاتي الصريح
١٩	لا يمكنني أن أعيش حياتي من دونك.	١٤:١٥	الاعتراف بالمسؤولية	التعبير عن النقص الذاتي
٢٠	لا أقصد أن أزعجك يا ناصر	١٣:٣٨	الاعتراف بالمسؤولية	التعبير عن عدم القصد

بالإشارة إلى الجدول أعلاه، قام البحث باستخلاص مجموعة من استراتيجيات الاعتذار الواردة في مسلسل "حواجز مبعثرة"، ثم عمد إلى تصنيف كل تعبير اعتذاري وفقاً للإطار النظري الذي قدّمه كوهين وأولشتاين (1983). وقد أظهرت نتائج التحليل أن الشخصيات في المسلسل استخدمت طيفاً متنوعاً من استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار أثناء التواصل، مما يعكس مرونة في التوظيف التداولي لتلك الاستراتيجيات تبعاً للسياق الاجتماعي والدرامي للمواقف الحوارية.

ا) استراتيجية التعبير عن الاعتذار

هذه الاستراتيجية هي إحدى الاستراتيجيات الرئيسة في أفعال الكلام للاعتذار وفقاً لكوهين وأولشتاين (١٩٨٣). كما يظهر في المسلسل التي تمت دراسته أن الاستراتيجية الأكثر استخداماً عند تقديم الاعتذار هي التعبير عن الاعتذار، حيث يتم تقديم الاعتذار بشكل مباشر، مما يدل على صدق المتحدث بشأن الخطأ الذي ارتكبه وتحمله المسؤولية عن ذلك الفعل. وقد تكررت هذه الاستراتيجية سبع (٧) مرات، مما يجعلها الأكثر استخداماً. وفي هذه الإستراتيجية، تم استخدام الاستراتيجية الفرعية "التعبير عن الندم" خمس (٥) مرات، وهي العبارة الأكثر شيوعاً. وتُعتبر هذه الاستراتيجية تعبيراً مباشراً عن الاعتذار من خلال استخدام عبارات مثل: "آسف" و "أنا نادم"، أو عبارات مشابهة تُعبر بوضوح عن الندم.

أما الاستراتيجية الفرعية الثانية، نحو: "طلب العفو"، فقد تم استخدامها مرة واحدة (١) فقط. وتعتمد هذه الاستراتيجية على تقديم طلب مباشر من المتحدث للعفو والسماح من المستمع. بينما الاستراتيجية الفرعية الثالثة، وهي "عرض الاعتذار"، فقد تم استخدامها أيضاً مرة واحدة (١) في هذا المسلسل. وتعكس هذه الاستراتيجية استعداد المتحدث لتقديم الاعتذار صراحةً عن الخطأ الذي ارتكبه.

فضلاً ذلك تُعتبر استراتيجية "التعبير عن الندم" أسهل الطرق وأكثرها وضوحاً للتعبير عن الأسف، كما تُعد إحدى الوسائل الفعّالة لإصلاح العلاقات المتضررة. وفيما يلي مثال على استخدام هذه الاستراتيجية في هذا المسلسل:

- الحالة الأولى: **"آسف يا طارق"**

العبارة المذكورة تشير إلى أن المتحدث يعتذر ويشعر بندم عميق تجاه الفعل أو التصرف الذي قام به تجاه شخص معين، حيث يستهدف المتحدث طارق، وهو شقيقه. وقع هذا المشهد عندما رأى المتحدث حضور طارق إلى منزله، حيث قام طارق بتوبيخه لعدم اعتنائه بوالدتهما بشكل جيد. وأظهر المتحدث اهتماماً عميقاً واعترافاً واضحاً بالذنب تجاه المستمع.

- الحالة الثانية: **"أعذرني يا دكتور"**

المعنى الحرفي لعبارة "أعذرني" أو "سامحني" أو "امنحني العفو"، يعكس هذا التعبير أن المتحدث يطلب المسامحة من الطبيب بشكل مباشر، واضح ومختصر دون الخوض في تفاصيل الأسباب أو الخطأ، مع إظهار الاحترام للمستمع، ويعتذر المتحدث للطبيب بسبب اعترافه بخطئه في إثارة الفوضى داخل المستشفى؛ نتيجة لعدم تقبله وفاة والدته.

ب) استراتيجية الاعتراف بالمسؤولية

يُعد الاعتراف بالمسؤولية من الاستراتيجيات المهمة في أفعال الكلام للاعتذار وفقًا لـ كوهين وأولتشتاين (١٩٨3)، وتحدث هذه الاستراتيجية عندما يعترف المخطئ بذنبه في ارتكاب المخالفة. ومن خلالها، يتحمل المتحدث مسؤولية الخطأ أو التصرف الذي حدث دون إلقاء اللوم على الآخرين أو تقديم مبررات مبالغ فيها. فقد استخدمت الشخصيات في هذا المسلسل استراتيجية "الاعتراف بالمسؤولية" وتكررت ست (٦) مرات لإظهار الوعي والقبول بالأخطاء المرتكبة.

وتنقسم هذه الاستراتيجية إلى ثلاث استراتيجيات فرعية: وهي "اللوم الذاتي الصريح" التي استُخدمت (٣) مرات، حيث يعترف الشخص بخطئه من خلال إلقاء اللوم على نفسه صراحةً. أما الاستراتيجية الفرعية الثانية: "التعبير عن النقص الذاتي" فقد استُخدمت (٢) مرتين، حيث يقدم المتحدث عذراً بالإشارة إلى نقصه وضعفه كوسيلة للاعتذار. وأخيراً، تم استخدام استراتيجية "التعبير عن عدم القصد" مرةً واحدة، وهي الاستراتيجية الفرعية التي يؤكد فيها المتحدث أن الخطأ الذي ارتكبه لم يكن بإرادته بل كان غير مقصود، وفيما يلي مثال على استخدام تلك الاستراتيجية في هذا المسلسل:

- الحالة الأولى: **" أنا تسببت بهذا الألم بموت منصور وموتك"**

تشير هذه الجملة إلى أن المتحدث يوضح بصدق اعترافه بالمسؤولية ويشعر بأنه السبب في وفاة والدته، وذلك باستخدام الاستراتيجية الفرعية "اللوم الذاتي الصريح". حيث يعكس هذا التعبير إلقاء اللوم على نفسه بشكل واضح، مما يبرز حجم الخطأ الجسيم الذي ارتكبه، والذي أدى إلى معاناة عاطفية عميقة للمتحدث.

- الحالة الثانية: **"لم أعد أحتمل كل هذا العذاب، لقد تعبت "**

من الأمثلة على العبارات التي قدمها المتحدث أنه أعرب عن شعوره بالتعب، وفقدان الذات، وعدم قدرته على تحمل المعاناة التي أصابت والدته. حيث استخدم المتحدث الاستراتيجية الفرعية "القصور الذاتي الصريح"، وقد اعترف بأن هذه المعاناة ناتجة عن أفعاله السابقة، وأنها تمثل نقصاً في شخصيته. فضلاً عن ذلك، فإن التعبير عن الإرهاق هنا يشير إلى الإرهاق العاطفي أو الشعور العميق بالذنب تجاه تصرفاته. وقد اعتذر المتحدث لعائلته وهو يبكي، بسبب إهماله وعدم مبالاته بجائحة كوفيد-١٩، مما أدى إلى موت والدته.

ج) استراتيجية التفسير أو التبرير

استراتيجية الاعتذار المعروفة بـــ"التفسير أو التبرير" تتضمن تقديم تفسير أو تبرير لخطأ أو تصرف معين تم ارتكابه، وذلك من خلال تقديم تقرير عن الأحداث الماضية. وفي هذا السياق استخدمت الشخصيات في هذا المسلسل استراتيجية "التفسير أو التبرير" عند تقديم الاعتذار، حيث قدموا مبررات لتعزيز موقفهم وإقناع المستمع أثناء طلب العفو، وتم استخدام هذه الإستراتيجية في هذا المسلسل ست (6) مرات؛ وذلك لتخفيف التوتر أو لتوضيح المقصود الحقيقي وراء أفعالهم، وهذا وفقًا لـ كوهين وأولتشتاين (١٩٨٥)، ونظراً لسياق الخطأ، فيهدف إلى "تصحيح الوضع"، وفيما يلي مثال على استخدام هذه الاستراتيجية في هذا المسلسل:

- الحالة الأولى: **" آسف يا دكتور..، لقد أتعبناك معنا..، وسهرت طوال الليل.."**

الاعتذار المذكور أعلاه يوضح أن المتحدث يقدم اعتذاره مصحوباً بتفسير وتوضيح للمستمع، وذلك من خلال تقديم مبررات قوية مثل: "لقد أتعناك معنا **..**، وسهرت طوال الليل .."؛ وذلك من أجل علاج والدته المريضة. واستخدمت هذه الاستراتيجية لشرح الموقف للمستمع حتى يفهم سبب شعور المتحدث بضرورة تقديم الاعتذار.

- الحالة الثانية: **"لم أكن أعرف أن القُبلة ستكون السبب"**

في هذه العبارة يتضح أن المتحدث في البداية لم يكن ينوي ذلك ولم يدرك عواقب أفعاله. كما يوضح المتحدث أن تصرفه كان السبب في الخطأ الذي ارتكبه. على سبيل المثال: أصيب المتحدث بفيروس كوفيد-١٩، ثم نقل العدوى إلى والدته عن طريق القُبلة. ويحاول المتحدث الإشارة إلى أن فعله لم يكن متعمداً، بل لم يكن يعلم أنه مصاب بالفيروس في ذلك الوقت.

د) استراتيجية الوعد بعدم التكرار

بعد مشاهدة حلقات مسلسل "حواجز مبعثرة"، وجد البحث أن المتحدث يستخدم استراتيجية "الوعد بعدم التكرار" عند تقديم الاعتذار. حيث تُظهر البيانات أن هذه الإستراتيجية وُجدت واستخدمت مرة واحدة (١) فقط. وتتضمن هذه الاستراتيجية تعهُّد المتحدث بتجنب السلوك السلبي، أو منع وقوع أمور غير مرغوب فيها. وتعمل هذه الاستراتيجية على إصلاح العلاقات وتقديم ضمان للمستمع بأنه لن يكرر الخطأ مرة أخرى. ووفقًا لـ كوهين وأولتشتاين (١٩٨3) في "الوعد بعدم التكرار" حيث يلتزم المعتذر بعدم ارتكاب ذلك الخطأ مرة أخرى. وفيما يلي مثال على استخدام هذه الاستراتيجية في هذا المسلسل:

- الحالة الأولى: **"تأكد من أنني لن أترك والدتك إلا عندما أتأكد من صحتها بنفسي"**

الاعتذار المذكور أعلاه هو وعد حازم من المتحدث للبقاء إلى جانب والدة المستمع، حيث يُظهر المتحدِث التزامه بتقديم الرعاية والدعم الكامل لكل تصرف سيقوم به. وسيعطي ذلك الثقة للمستمع بأن المتحدث جاد في رعاية والدته.

ه) استراتيجية عرض التعويض

استراتيجية "عرض التعويض" حيث يقدم المعتذر عرضًا لتنفيذ إجراء أو تقديم تعويض عن بعض الأضرار الناتجة عن المخالفة (كوهين وأولتشتاين، ١٩٨٥). وهذا يدل على أنه يتحمل المسؤولية ويبذل جهداً حقيقياً لتحسين الوضع. ومع ذلك لم تُظهر إستراتيجية "عرض التعويض" في هذا المسلسل كوسيلة لتقديم الاعتذار؛ ويرجع ذلك إلى أنه في العادة، قد يعرض المتحدث استبدال شيء تالف أو تحسين الوضع كجزء من الاعتذار. لكن الشخصيات في هذا المسلسل ركزوا أكثر على التعبير عن المشاعر عند تقديم الاعتذار. ووفقًا لـ كوهين وأولتشتاين (١٩٨٥) أن هذه الاستراتيجية خاصة بالموقف ولا تكون مناسبة إلا عند وقوع ضرر فعلي.

الخلاصة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات أفعال الكلام للاعتذار كما تم توظيفها في مسلسل "حواجز مبعثرة". وبناءً على التحليل السابق، توصّل البحث إلى استخراج عشرين (20) حالة من البيانات التي تَجسّد فيها الاعتذار ضمن الحوارات التي أدّاها شخصيات المسلسل. وقد جرى تصنيف هذه الحالات وفقاً لنظرية كوهين وأولشتاين (1983) إلى خمس استراتيجيات رئيسة، وهي: التعبير عن الاعتذار والاعتراف بالمسؤولية والتفسير أو التبرير وعرض التعويض والوعد بعدم التكرار.

وقد كشفت نتائج التحليل عن هيمنة استراتيجية "التعبير عن الاعتذار"، حيث تم توظيفها في سبع (7) حالات، بنسبة بلغت 35% من إجمالي البيانات، مما يجعلها الأكثر استخداماً في سياقات الاعتذار داخل المسلسل. تليها استراتيجيتا "الاعتراف بالمسؤولية" و"التفسير أو التبرير"، حيث استُخدمت كل منهما في ست (6) حالات، بنسبة متساوية تبلغ 30% لكلٍّ منهما. وفي المقابل سُجّل استخدام استراتيجية

"الوعد بعدم التكرار" مرة واحدة فقط، بنسبة 5%، في حين لم تُرصد أي حالة لاستخدام استراتيجية "عرض التعويض"، ما يعني أن تكرارها بلغ 0%.

وتُعزى هيمنة استراتيجية "التعبير عن الاعتذار" إلى ميل الشخصيات نحو الاعتذار الصريح والمباشر دون اللجوء إلى ممارسات تعويضية أو تعهّدات مستقبلية. وتؤكد هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة (Elham, 2017) التي أشارت إلى أن استراتيجية "التعبير عن الاعتذار" تُعد الأكثر شيوعاً في مواقف الاعتذار المستقبلية، مما يدعم الاتساق النظري والتطبيقي بين الدراستين. وقد تم الحصول على البيانات المعنية بعد مشاهدة دقيقة ومتكررة لحلقات المسلسل، وتحليل السياقات اللغوية والاجتماعية التي ظهرت فيها استراتيجيات الاعتذار، وتظل هذه النتائج محصورة بالسياق النصي لمسلسل: "*حواجز مبعثرة*" ، ما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول أعمالاً درامية عربية أخرى للمقارنة والتحقق من مدى ثبات الأنماط التداولية عبر نصوص متعددة.

المراجع

Abu Zina, F. K., Ibrahim, M., Qandilaji, A., Adas, A. R., & Alian, K. (2007). Scientific research methods: Qualitative research approaches (2nd ed.). Amman, Jordan: Dar Al-Masirah.

Aladdin, A. (2012). Analisis Penggunaan Strategi Komunikasi Dalam Komunikasi Lisan Bahasa Arab. *GEMA Online Journal of Language Studies*, *12*(2).

Alaeddin Abdullah Banikalef, Marlyna Maros, Ashinida Aladdi, Mouad Al-Natour. (2015). Apology Strategies in Jordanian Arabic. - Gema Online Journal of Language Studies. 83-99.

Almegren, R. (2018). The speech act of apology for Saudi EFL students. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, *7*(4), 144-157.

Amalia, R. A. (2023). An Analysis Speech Act of Apology Strategy Reflected in Little Women Movie Directed by Greta Gerwig. *RETORIKA: Jurnal Ilmu Bahasa*, *9*(3), 415-420.

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

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

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (No. 4). Cambridge University Press.

Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1985). COMPARING APOLOGIES ACROSS LANGUAGES[1]. *Scientific and Humanistic Dimensions of Language: Festschrift for Robert Lado on the Occasion of His 70th Birthday on May 31, 1985*, 175.

Corder, S. P. (1983). Strategies of communication. Dlm. C. Faerch & G. Kasper (Ed.), Strategies in interlanguage communication (hlm.15-19). London: Longman.

DeVito, Joseph A. (1992). The Interpersonal Communication Book. New York: Harper Collins Publishers, Inc.

Elham, A. (2017). An investigation of apology strategies employed by Iranian EFL learners. *International Journal of Research Studies in Education*, *6*(3), 27-37.

Harahap, S. H., Sunendar, D., & Damaianti, V. S. (2019). Representasi Kehidupan Sosial Masyarakat dalam Drama Ah, Matjam-Matjam Maoenja Karya Moliere: Kajian Semiotik. In *Seminar Internasional Riksa Bahasa*.

Kusuma, Y. (2021). Pentingnya Strategi Komunikasi Dalam Berkomunikasi. *Jurnal Sudut Pandang*, *2*(5), 1-5.

Mbeleng, F. J., & Marantika, I. M. Y. (2023). Apology Strategies Used by Characters in Yes Day Movie. *Austronesian: Journal of Language Science & Literature*, *2*(1), 9-20.

Monaco, J. (2014). *How To Read a Film*. New York: Oxford University Press.

Nour El-Din, I. (2003). Lectures in philology (Vol. 1). Beirut, Lebanon: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah.

Olshtain, E., & Cohen, A. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson, & E. Judd (Eds.), Sociolinguistics and language acquisition (pp. 18-36). Rowley, MA: Newbury House.

Utomo, B. W., & Mubarak, Z. H. (2023). Direct and indirect speech acts of apologizing in “Venom Let There Be Carnage” movie. IDEAS: Journal of Language Teaching and Learning, Linguistics and Literature, 11(2), 1057–1063. https://doi.org/10.24256/ideas.v11i2.3546

Puspitasari, D., Winarsih, E., & Lafitri, W. S. (2022). Bentuk dan Strategi Tindak tutur ekspresif permohonan maaf dalam film Ayat-ayat Cinta 2. Widyabastra : Jurnal Ilmiah pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia, 10(1), 36–42. https://doi.org/10.25273/widyabastra.v10i1.13673

Rendika, M., Efendi, Z., & Adani, S. (2024). Apology Strategies Expressed by Characters in The Curious Case of Benjamin Button Movie. *Four Skills: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Inggris*, *1*(1), 11-20.

Tarone, E. (1980). Communication strategies, foreigner talk and repair in interlanguage. Language Learning. 30, 417-431.