

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์:

วัจนกรรมขอโทษ

Concepts and Theories Relating to Interlanguage Pragmatics:

Speech Act of Apologies

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐกนต์ สุขชื่น

อาจารย์ประจำ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร 0-2432-6107 (4610) อีเมล: nasukc@rpu.ac.th

Assistant Professor Dr. Nattakan Sukchuen

Department of Business English; Rajapruk University

บทคัดย่อ

อันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์มีความสำคัญต่อการเรียนการสอนภาษาที่สองมาก ทั้งนี้เพราะผู้สอนต้องวิเคราะห์ภาษาของผู้เรียน ทั้งในเรื่องระบบของภาษาและกฎเกณฑ์ในการใช้วัจนกรรมทางภาษานั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้การประเมินประสิทธิภาพทางภาษาเพื่อการสื่อสารยังรวมความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ไว้ในเกณฑ์การประเมินด้วย ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้ภาษาแบบไม่เหมาะสมถูกต้องเกิดผลด้านลบมากกว่าข้อผิดพลาดเรื่องกฎไวยากรณ์ เพราะอาจทำให้ผู้พูดถูกมองว่าหยาบคายหรือรุนแรง จากที่เชื่อกันว่าความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์สามารถถ่ายทอดมาจากภาษาแม่ แต่โบลีย์สตัดอกแย้งว่ากระบวนการเรียนภาษาใหม่นี้มีระบบและกฎเกณฑ์ของตัวเอง ระยะเวลาที่ผู้เรียนใช้ในการพัฒนาภาษาใหม่นี้ เรียกว่า ‘อันตรภาษา’ คำนี้ใช้เป็นครั้งแรกโดยเซลิงเกอร์ (1972) เพื่อเรียกภาษาที่ผู้เรียนสร้างขึ้นมา งานวิจัยชี้ให้เห็นว่ามีการถ่ายโอนจากภาษาแม่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการเรียนรู้ภาษาใหม่ ซึ่งเป็นได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งด้านภาษาศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผลวิจัยพบว่าความรู้ด้านภาษาศาสตร์และพื้นฐานทางวัฒนธรรมของผู้เรียนมีผลต่อการใช้ภาษาของผู้เรียน ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีปัญหาเมื่อต้องใช้ภาษาในระดับที่สูงขึ้นหรือเป็นทางการมากขึ้น การใช้วัจนกรรมขอโทษให้ถูกต้องเหมาะสม ผู้พูดต้องใช้ยุทธวิธีพูดเพื่อลดการเสียหน้า การจะใช้ภาษาให้เหมาะสมถูกต้องได้นั้นเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีหลากหลาย เช่น แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความสุภาพของบราวน์ และเลวินสัน ซึ่งคำนึงถึงเรื่อง ‘หน้า’ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทฤษฎีเรื่องการสังเกตของชมิท และทฤษฎีเรื่องการเรียนรู้แบบตั้งใจของลอง

คำสำคัญ: อันตรภาษา วัจนปฏิบัติศาสตร์ วัจนกรรมขอโทษ

Abstract

Interlanguage pragmatics (ILP) in the field of second language learning and teaching is important for language teachers to investigate learner's language, both language system and speech acts rules of language use. Additionally, a current model of communicative competence testing requires the knowledge of pragmatics rules. Errors on appropriacy may have more negative effects than grammar. They may characterize the speakers as being rude and offensive. Although, pragmatic competence is believed to be transferred from L1 to L2, Baileystock claims that this learning process is different from both L1 and L2. The learners' language has its own system and rules. The duration that learners develop new language competence is called 'interlanguage'. This term was first used by Selinker (1972) to refer to the language that L2 learners construct. Studies in the field of interlanguage indicated that influences from L1 occurred during the development period. This transfer can be either positive or negative on both linguistic and pragmatic competence. Previous research studies indicated that learners' linguistic and cultural background affected learner's language use. This causes difficulty when they have to use language in more advanced or more formal patterns. To use the speech acts of apologies appropriately, speakers have to concern 'face threatening acts'. This relates to several concepts and theories such as Brown and Levinson's Theory of Politeness. This theory concerns 'face' both 'positive' and 'negative' aspects. Other related theories are Schmidt's The Noticing Theory and Long's Explicit Learning.

Key words: Interlanguage, Interlanguage pragmatics, speech acts of apologies

บทนำ

คำว่าอंतरภาษา (Interlanguage) เป็นคำที่เซลิงเกอร์ (Selinker) สร้างขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายการเรียนรู้ภาษาที่สองของผู้เรียนโดยกล่าวว่าอंतरภาษาเป็นภาษาที่เกิดขึ้นในขณะที่ผู้เรียนอยู่ในระหว่างการเรียนภาษาใหม่ เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกับภาษาแม่ (L1) แต่มีความแตกต่างกับทั้งภาษาแม่และภาษาที่เรียน (TL) ดังนั้นอंतरภาษาของผู้เรียนจึงเป็นระบบภาษาศาสตร์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

เซลิงเกอร์ (Ellis, 1997: 33-34) ให้ลักษณะของอंतरภาษาไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้เรียนสร้างระบบ กฎเกณฑ์ของภาษาจากความเข้าใจว่าเป็นกฎเกณฑ์ของภาษาใหม่
ที่เรียน
- 2) ไวยากรณ์ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นนี้เป็นไวยากรณ์ที่ได้มาจากการรับข้อมูล (input) และมาจาก
กระบวนการเรียนรู้ภายใน อันได้แก่ การละเว้น (Omission) การสรุปกฎเกณฑ์ที่เกินความพอดี
(Overgeneralization) และการถ่ายโอนข้อผิดพลาด (transfer errors)
- 3) กฎไวยากรณ์ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นในระหว่างกระบวนการเรียนรู้ภาษาใหม่นี้เรียกว่าไวยากรณ์
ในสมอง (Mental grammar) หรืออंतरภาษา (interlanguage) เป็นกฎไวยากรณ์ที่มีการ
เปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ โดยอาจมีการเพิ่มหรือลดกฎเกณฑ์บางส่วน หรือมีการเรียบเรียงใหม่ทั้ง
ระบบ
- 4) เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมียุทธวิธีในการเรียนที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นยุทธวิธีในการ
พัฒนาอंतरภาษาจึงมีความหลากหลายโดยศึกษาจากข้อผิดพลาดของผู้เรียนที่เกิดขึ้นอันสะท้อนให้เห็น
ยุทธวิธีการเรียนที่แตกต่างกัน เช่น ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการที่ผู้เรียนละเว้นแสดงว่าผู้เรียนพยายามทำให้
ภาษาที่เรียนง่ายขึ้นด้วยอาจไม่ทราบกฎไวยากรณ์ของภาษานั้น ๆ หรือเพราะยังไม่เกิดการเรียนรู้เรื่อง
นั้น ๆ ส่วนข้อผิดพลาดที่เกิดจากการสรุปกฎที่เกินความพอดีและการถ่ายโอนข้อผิดพลาดก็เป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็น
ถึงการใช้อยุทธวิธีที่หลากหลายในการเรียนภาษาใหม่ของผู้เรียน
- 5) ไวยากรณ์ของผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะหยุดการพัฒนา (Fossilization) เซลิงเกอร์เสนอว่ามี
ผู้เรียนจำนวนเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่สามารถพัฒนาไวยากรณ์ในสมองเทียบเท่าเจ้าของภาษาได้
ทั้งนี้ผู้เรียนส่วนใหญ่จะหยุดการพัฒนาระหว่างทาง กระบวนการที่หยุดการพัฒนา(Fossilization) นี้
เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเฉพาะการเรียนรู้ภาษาที่สองเท่านั้น กระบวนการนี้ไม่เกิดในการเรียนรู้ภาษา
แม่(ภาษาแรก)
- 6) กระบวนการของอंतरภาษาเปรียบได้กับระบบของคอมพิวเตอร์ เมื่อผู้เรียนรับข้อมูลทาง
ภาษาเข้ามาก็จะถูกเก็บไว้ในสมอง โดยการเก็บข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก เป็นความจำ
ระยะสั้น ข้อมูลที่ถูกเก็บในระยะสั้นบางส่วนจะถูกเก็บในความจำระยะยาวด้วย ข้อมูลทางภาษานี้จะ
ถูกเก็บไว้ในส่วนที่เครซเซน (Krashen) เรียกว่ากล่องดำ และถูกนำออกมาใช้เมื่อผู้เรียนใช้ภาษา
(output) จากการศึกษาภาษาของผู้เรียนภาษาที่สอง พบว่า อंतरภาษามีระบบ มีกฎเกณฑ์ สามารถ
คาดเดาล่วงหน้าได้ กระบวนการของอंतरภาษามีการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมาย คือ
ภาษาใหม่ที่เรียน พัฒนาการที่เกิดขึ้นนี้จะเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ในระหว่างกระบวนการของการพัฒนาจะ
มีการทบทวน เปลี่ยนแปลง แก้ไข จากกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ที่ง่ายเข้าสู่กฎเกณฑ์ที่ยากขึ้น โดยเป็นไป
เป็นขั้น ๆ เป็นระดับ จากระดับต่ำไปหาระดับสูง (ประสิทธิภาพใกล้เคียงเจ้าของภาษา)

7) การศึกษาเรื่องอंतरภาษา (interlanguage) ของผู้เรียนภาษาที่สองเริ่มทำการศึกษาดังตั้ง คอร์ดเดอร์ (Corder) เสนอแนวคิดเรื่องข้อผิดพลาด (error) ของผู้เรียนภาษาที่สองในปี 1967 คอร์ดเดอร์เรียกการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนภาษาที่สองที่เกิดขึ้นในระหว่างเรียนว่า “idiosyncratic dialects” ตามลักษณะของภาษาที่มีความเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีอंतरภาษาเริ่มเปิดโลกทัศน์ของการทำวิจัยด้านการเรียนการสอนภาษาที่สอง ทั้งนี้เพราะก่อนหน้านี้ นักวิจัยจะทำวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาษาของผู้เรียน (L1) กับภาษาที่เรียน (L2) โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Contrastive Analysis) หาความแตกต่างของระบบเสียง คำ และไวยากรณ์โครงสร้างของทั้งสองภาษาเท่านั้น แต่ไม่ได้มองถึงกลไกกระบวนการพัฒนาภาษาที่เกิดขึ้นในระหว่างเรียนภาษาใหม่ของผู้เรียน การทำวิจัยตามแนวของ CA (Contrastive Analysis) มุ่งเน้นความถูกต้อง และความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาให้เหมือนกับเจ้าของภาษา (Bilingualism) ในขณะที่การทำวิจัยตามแนวอंतरภาษา (IL) จะมองพัฒนาการในการใช้ภาษา โดยอธิบายปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียน โดยศึกษาว่า ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาได้อย่างไร ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ภาษาใหม่ของผู้เรียน ได้แก่ 1) ปัจจัยเรื่องสภาพทางสังคมของผู้เรียนว่ามีส่วนในการทำให้ผู้เรียนได้รับโอกาสในการฟังและพูดภาษาที่สองได้มากน้อยเพียงใด 2) ปัจจัยเรื่องเจตคติที่ผู้เรียนมีต่อภาษาที่เรียน ส่วนปัจจัยภายในจะเป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับกลไกในสมองที่ผู้เรียนใช้ในการเรียนรู้ภาษาใหม่ซึ่งทำให้สามารถแยกแยะภาษาที่เรียนจนสามารถเข้าใจโครงสร้างของภาษาใหม่ได้

จากการศึกษางานวิจัยที่ทำเกี่ยวกับเรื่องอंतरภาษาของผู้เรียนภาษาที่สอง พบว่า ระยะเวลาที่อยู่ในช่วงที่ผู้เรียนพัฒนาความรู้ในภาษาใหม่ที่เรียนจะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า การถ่ายโอนของภาษา (Language transfer) ซึ่งเป็นการถ่ายโอนจากภาษาแม่ไปสู่ภาษาที่สอง การถ่ายโอนนั้นมีทั้งในเชิงบวก (positive transfer) และในเชิงลบ (negative transfer) ทั้งด้านไวยากรณ์ โครงสร้างของภาษาและความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) การถ่ายโอนเชิงบวก จะช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาใหม่ได้ง่ายขึ้น ในขณะที่การถ่ายโอนเชิงลบจะทำให้ผู้เรียนสร้างแผนภาพของภาษาที่เรียนผิดพลาดเพราะนำเอาแผนภาพของภาษาแม่มาใช้ ทำให้เกิดการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม เป็นการขัดขวางการเรียนรู้ภาษาที่กำลังเรียนอยู่ (Gass & Selinker, 2008)

แคสเปอร์ (Kasper, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่องอंतरภาษาของผู้เรียน พบว่าการถ่ายโอนวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่ภาษาที่สองจะมี 2 รูปแบบ แบบที่หนึ่ง เป็นการถ่ายโอนด้านภาษาศาสตร์จากภาษาแม่ โดยผู้เรียนนำความรู้เรื่องกฎเกณฑ์ในการพูดและความสุภาพจากภาษาแม่มาใช้ในภาษาที่สอง แบบที่สอง เป็นการถ่ายโอนวัจนปฏิบัติศาสตร์ทางสังคม (sociopragmatic) รูปแบบที่สองนี้เป็นการนำเอากฎเกณฑ์ทางสังคมของภาษาแม่ไปใช้ในการเลือกรูปแบบวัจนกรรมในภาษาที่สอง การแบ่งแยกเรื่องการถ่ายโอนทั้งสองแบบนี้ โทมัส (Thomas, 1983) เสริมว่าการที่

ผู้เรียนเลือกวัจนกรรมภาษาที่สุภาพเพื่อใช้ให้เหมาะสมตามกฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระดับของความรำคาญ ความห่างของสัมพันธภาพ สถานทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ไม่ใช่เพียงเรื่องภาษาศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์ทางสังคมเท่านั้น แนวคิดของโทมัสได้รับการสนับสนุนจากนักวิจัยหลายคน เช่น โอลสแตน (Olshtain, 1983) ที่พบว่า ผู้เรียนชาวรัสเซียใช้ยุทธวิธีเรื่องความสุภาพในการปฏิเสธเมื่อใช้ภาษาแม่ในระดับความถี่ที่สูงมากกว่าเมื่อใช้ในภาษาที่กำลังเรียนใหม่นอกจากนี้ยังมีหลักฐานอื่น ๆ ที่บ่งชี้ว่าผู้เรียนภาษาที่สองใช้แหล่งความรู้และเงื่อนไขที่หลากหลาย เช่น สถานที่เกิด ระดับความรำคาญและระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันในการเลือกที่จะเลือกใช้ภาษาอย่างใดจึงจะเหมาะสม แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความตระหนักและความรู้ตัวในขณะที่เรียนภาษาใหม่ของ ชมิต (Schmidt, 1993) ชมิตใช้คำว่า “explicit learning” กับการเรียนรู้ที่ต้องใช้ความใส่ใจเพื่อรวบรวมความรู้ใหม่และนำไปเปรียบเทียบกับความรู้และกฎเกณฑ์เดิม โดยมีการทดสอบสมมติฐานเมื่อสิ่งที่รับเข้ามาใหม่นั้นแตกต่างจากของเดิม และใช้คำว่า “implicit learning” กับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแบบไม่รู้ตัว เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเหมือนเด็กเรียนรู้ภาษาแม่ มีการสังเกตจดจำ และเก็บไว้ในความจำ ไบลีสต์ตอกชี้ให้เห็นว่าในระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์ผู้เรียนจะใช้ความตระหนัก (awareness) ในการแก้ปัญหาหรือทดสอบสมมติฐานโดยใช้ข้อมูลทางภาษาที่มีอยู่ทั้งข้อมูลที่เก็บบันทึกไว้และข้อมูลที่ได้รับจากคนที่อยู่ใกล้ตัว

อันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Interlanguage Pragmatics)

มีผู้ให้คำจำกัดความคำว่า อันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (interlanguage pragmatics) ดังต่อไปนี้

บลัม คูลกา และ แคสเปอร์ (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989) ให้ความหมายคำว่า อันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (ILP) ว่าเป็นการศึกษารูปแบบไวยากรณ์ของภาษาที่สองที่ผู้เรียนสร้างขึ้นและนำออกมาใช้ แคสเปอร์ และ ดาล (Kasper and Dahl, 1991) ให้คำจำกัดความคำว่า อันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ว่าเป็นการเข้าใจและใช้วัจนกรรมทางภาษาของผู้เรียนภาษาที่สองโดยอาศัยพื้นฐานความรู้เรื่องวัจนกรรมทางภาษาของภาษาที่เรียน แคสเปอร์ (Kasper) กล่าวถึง ILP ว่าเป็นการศึกษาพัฒนาการและยุทธวิธีการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาที่สอง

นักวิจัยที่ทำการศึกษานันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ ได้แก่ เฮาส์-แคสเปอร์ (House-Kasper) ทำการศึกษาในปี 1981 และ 1987 บลัม-คูลกา (Blum-Kulka) ทำการศึกษาในปี 1983 นอกจากนี้ยังมีผู้ทำวิจัยเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียนกับเจ้าของภาษาอีกหลายคนโดยผู้วิจัยศึกษาการใช้วัจนกรรมทางภาษาที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของผู้เรียน งานวิจัยพบว่า แม้ผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาในระดับสูงก็ยังเข้าใจจุดประสงค์ของผู้พูดผิดพลาด หรือมีปัญหาเรื่องความสุภาพ เมื่อต้องใช้ภาษาใหม่ในสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ทำการศึกษา

ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัจนปฏิบัติศาสตร์ทางสังคม เช่น อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และสถานการณ์ในการใช้ภาษา เช่นงานวิจัยของ วอลเตอร์ (Walter, 1979) เฟลเชอร์-รินเทล-วอลเตอร์ (Fraser-Rintell-Walter, 1980) รินเทล (Rintell, 1981) ซิมีน (Zimin, 1981) งานวิจัยทั้งหลายเหล่านั้นพบว่า ความล้มเหลวในการพัฒนาความสามารถด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนมาจากการสรุปกฎเกณฑ์ที่เกินความพอดี (Overgeneralization) การทำให้ง่ายลง (simplification) การลดกฎเกณฑ์ (omission) ด้านอันตรภาษาและวัจนปฏิบัติศาสตร์ งานวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ากระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้เรียนใช้ภาษา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากภายใน ดังนั้นการศึกษาอันตรภาษา (Interlanguage) จึงหันมาศึกษาตามแนวทางของภาษาศาสตร์จิตวิทยา (psycholinguistics) โดยมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้วัจนปฏิบัติศาสตร์ของภาษาที่เรียนมากกว่าความรู้ทางภาษาศาสตร์

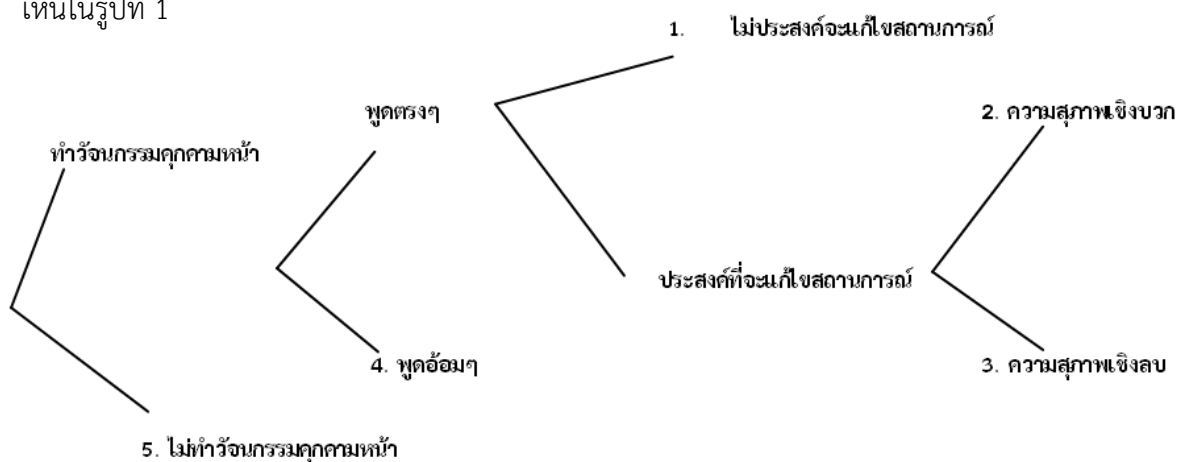
กล่าวโดยสรุป การศึกษาอันตรภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในระยะเริ่มแรกเป็นการศึกษาภาษาศาสตร์เชิงสังคมวิทยา โดยเป็นการศึกษาวิเคราะห์วัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม ความรู้ทางภาษาศาสตร์ของภาษาที่สอง และยุทธวิธีการเลือกใช้วัจนกรรมทางภาษาของผู้เรียน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษา แต่ปัจจุบันการศึกษาจะเป็นการศึกษาตามแนวทางของภาษาศาสตร์จิตวิทยา โดยศึกษาในระดับลึกเข้าไปสู่กระบวนการเรียนรู้วัจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาที่สองของผู้เรียน

ทฤษฎีด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics)

แม้จะเชื่อกันว่ากฎเกณฑ์ด้านวัจนกรรมทางภาษาเป็นสากล แต่ก็พบว่า การใช้วัจนกรรมทางภาษามีความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม ดังนั้น ผู้เรียนจึงต้องเรียนรู้รูปแบบวัจนกรรมทางภาษาที่ถูกต้องเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ผิด ๆ เพราะจะนำไปสู่การเข้าใจที่ผิดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าของภาษาอาจมองว่าผู้พูดหยาบคาย ทั้ง ๆ ที่ผู้พูดอาจไม่ได้มีเจตนาเช่นนั้น ผู้เรียนภาษาที่สองมีความรู้เรื่องกฎเกณฑ์ทางภาษาศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่ก่อนหน้าที่จะเรียนภาษาใหม่ คำจำกัดความของคำว่าผู้เรียนที่สามารถใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือผู้ที่สามารถใช้ภาษาในวัจนกรรมต่าง ๆ ทั้งในฐานะผู้พูดและผู้ฟังได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยสามารถเข้าใจจุดประสงค์ของผู้พูด ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งกฎเกณฑ์ของสัมพันธสาร (discourse) เช่น การผลัดเปลี่ยนผู้พูด การขัดจังหวะและความเชื่อมโยงของบทความ เป็นต้น การศึกษาด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์จึงเป็นการศึกษาการใช้ภาษาและการสื่อความหมายในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นประกอบไปด้วยการเลือกรูปแบบของภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ที่เรามีปฏิสัมพันธ์ด้วย ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงเรื่องความสุภาพ ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎีเรื่องความสุภาพ (Politeness Theory) ของ บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) นอกจากนั้นผู้เรียนต้องตระหนักถึงการเลือกใช้รูปแบบของภาษาในสถานการณ์ของวัจนกรรมนั้นๆ ด้วย ดังนั้นสมมติฐานเรื่องการสังเกต

(Noticing Hypothesis) ของชมิท (Schmidt, 1993) จึงเป็นสมมติฐานที่งานวิจัยบางเรื่องใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์อันตรายภาษาของผู้เรียนด้วย

1) ทฤษฎีเรื่องความสุภาพ (Politeness Theory): ในขณะที่ผู้พูดและผู้ฟังมีปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งสองฝ่ายต้องการให้เป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกัน เออร์วิง กอฟฟ์แมน (Goffman, 1967) เป็นผู้เริ่มนำ มโนทัศน์เรื่อง “หน้า” มาอธิบายเกี่ยวกับวิธีสนทนาที่เหมาะสมเพื่อรักษาประโยชน์ของกันและกัน ต่อ มาบราวน์และเลวินสันได้นำแนวคิดเรื่อง “หน้า” ของกอฟฟ์แมน มานำเสนอเป็นทฤษฎีเรื่องความ สุภาพ ทฤษฎีเรื่องความสุภาพนี้ถูกใช้ในการวิเคราะห์อันตรายภาษาและการศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้าน วัจนปฏิบัติศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาที่สองและเจ้าของภาษานั้น ๆ บราวน์และเลวินสันทำการศึกษาการสื่อสารของมนุษย์ ทั้งด้านภาษาศาสตร์และด้านอื่น ๆ โดยศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษา Tamil ซึ่งเป็นภาษาในอินเดียตอนใต้, Tzepas ซึ่งเป็นภาษาในเม็กซิโก และภาษาอังกฤษ ทั้งแบบอเมริกันและอังกฤษ จากการศึกษาเขาสรุปหลักการของทฤษฎีความสุภาพ โดยแบ่งเป็น หน้าเชิงบวก (positive face) และหน้าเชิงลบ (negative face) หน้าเชิงบวก คือความ ประสงค์ที่จะไม่ขัดขวาง บังคับ หรือจำกัดทางเลือกโดยการทำให้ผู้อื่นเสียหน้า ซึ่งเรียกว่าวัจนกรรม คุกคามหน้า (face threatening acts) จากการศึกษาเขาพบว่า ผู้พูดใช้กลวิธีความสุภาพโดยอ้อม (off-record politeness strategy) เพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้า ความสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ ทั้งภาษาพูดและการกระทำในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ วัจนกรรมทางภาษา เช่น การขอร้อง หรือการขอ โทษจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับเรื่องการเสียหน้า (face threatening acts) จากรูปแบบมโนทัศน์ที่บ ราวน์และเลวินสันได้นำเสนอไว้จะเห็นได้ว่ามีกระบวนการที่ผู้พูดใช้เพื่อลดการเสียหน้า เช่น การใช้ ภาษาที่อ่อนโยนขึ้น หรือ เพิ่มปริมาณคำที่แสดงความสุภาพเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดการทำให้อีกฝ่ายไม่ พอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์ขณะพูด หรือจากการประเมินผู้ที่พูดด้วย ดังแสดงให้ เห็นในรูปที่ 1



รูปที่ 1 ยุทธวิธีการใช้วัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเสียหน้า (FTA) ที่มา: Brown & Levinson (1987: 69)

เมื่อผู้พูดประเมินสถานการณ์แล้วก็เลือกที่จะพูดโดยคำนึงถึง FTA เช่น การพูดแบบตรง ๆ หรือ แบบอ้อม ๆ (on record หรือ off record) การพูดแบบ on record เป็นการพูดตรง ๆ โดยใช้ยุทธวิธี FTA แต่ไม่ใช้ภาษาแบบอ้อมค้อม ตัวอย่างเช่น การขอร้อง โดยใช้ภาษาขึ้นต้นประโยคด้วย “do!” การใช้ภาษาแบบนี้เป็นการใช้ภาษาแบบไม่เกรงว่าอีกฝ่ายจะไม่พอใจ มักเป็นกรณีที่ผู้พูดมีอำนาจ (power) เหนืออีกฝ่าย

กรณีที่ผู้พูดเกรงว่าผู้ฟังจะเสียหน้าก็จะใช้ยุทธวิธีเพื่อลดความรุนแรงเพื่อหลีกเลี่ยงการที่จะทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจ ซึ่งเรียกว่าความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) และความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) positive politeness มักจะใช้กับคนสนิทคุ้นเคย แต่ negative politeness จะใช้เพื่อลดสถานการณ์ที่ทำให้เสียหน้า (FTA) เช่น ในวัจนกรรม การขอบคุณ หรือการขอโทษ เช่น การใช้วัจนกรรมการขอโทษก่อนจะขอร้องให้ทำอะไรให้ ด้วยการขึ้นต้นประโยคว่า excuse me เช่น “Excuse me, could you help me, please?”

Negative politeness เป็นทางเลือกที่ผู้พูดมักนำมาใช้เมื่อเห็นว่าสถานการณ์ที่จะทำให้เสียหน้านั้นรุนแรง และเสี่ยงกับการทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจ โดยผู้พูดจะเป็นคนเลือกกว่าจะใช้ความสุภาพแบบใด ดังนั้น negative politeness จึงเป็นรูปแบบภาษาที่สุภาพมากกว่า positive politeness บรรวณ และ เลวินสัน ได้เพิ่มปัจจัยที่ผู้พูดพิจารณาใช้เมื่อประเมินสถานการณ์ FTA ปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่ ความไม่สนิทสนมของทั้งสองฝ่าย (Distance) อำนาจ (Power) และระดับความรู้สึกเสียหน้า (Ranking) Distance (D) หมายถึงความห่างทางสังคม (social distance) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง อาจมาจากการที่ไม่ได้ติดต่อกันบ่อยครั้ง หรือไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ต่อกัน Power (P) หมายถึงการไม่เท่าเทียมกันของสถานทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ฝ่ายที่มีอำนาจมากกว่าจะสามารถทำให้อีกฝ่ายยอมรับความต้องการของตนได้ Ranking (R) คือการคำนวณระดับ “ความรู้สึกเสียหน้า” ในสถานการณ์ FTA ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังทั้งแบบ positive และ negative ว่ามาน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ ด้วย ซึ่งการวิเคราะห์ระดับของความรู้สึกเสียหน้านั้น นักวิจัยมักจะจัดอันดับจากเลข 1 ถึง n (น้อยที่สุด)

2) ทฤษฎีเรื่องการสังเกต (The Noticing Theory): แนวคิดจากทฤษฎีเรื่องการสังเกตของ ชมิต (Schmidt, 1993) ซึ่งให้เห็นถึงบทบาทของกระบวนการในการเรียนภาษาที่สองของผู้เรียน ทฤษฎีนี้กล่าวว่า สิ่งที่คุณเรียนได้จากการสังเกตข้อมูลภาษาที่ได้รับ จะเป็นข้อมูลที่คุณเรียนเรียนรู้และจัดเก็บเอาไว้ ในความคิดเห็นของชมิต การเรียนรู้ต้องการความตระหนัก (awareness) โดยเริ่มจากขั้นของการสังเกต แนวคิดนี้ต่างจากของนักทฤษฎีคนอื่น ๆ ที่มองว่ากระบวนการในการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น ชอมสกี (Chomsky,) แครชเชน (Krashen) และ เซลิเกอร์ (Seliger) เป็นต้น คนเหล่านี้เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแบบไม่รู้ตัว ซึ่งเป็นแนวคิดที่ขัดแย้งกับทฤษฎีการสอนภาษาต่างประเทศในอดีต เช่น ทฤษฎีไวยากรณ์การแปล

(grammar translation) ซึ่งเน้นการเรียนรู้กฎเกณฑ์ โครงสร้างของภาษาที่เรียน ทฤษฎีอื่น ๆ เช่น แนวคิดเรื่องการสอนภาษาแบบธรรมชาติ (Natural Approach) ของแครชเชนและเทอเรล (Krashen & Terrell, 1982) เน้นเรื่องที่ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ภาษาตามธรรมชาติโดยไม่รู้ตัว จากการได้รับข้อมูลภาษาทางการฟัง ทั้งนี้ความเร็วของการเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกันออกไป ชมิทได้ทำการศึกษาวิจัยด้านจิตวิทยาและปริชาณศาสตร์ (cognitive science) เพื่อโต้แย้งกับแนวคิดของนักวิจัยคนอื่น ๆ เช่น คาลสันและดูลานี (Carlson & Dulany, 1985) ฟิสค์และชไนเดอร์ (Fisk & Schneider, 1984) และเคอส์เตอร์ม (Kihlstrom, 1984) ที่กล่าวว่า ไม่มีการเรียนรู้ใดเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ สมมติฐานนี้มาจากพื้นฐานของรูปแบบความทรงจำของมนุษย์ ที่ว่า ข้อมูลที่เราได้รับแบบไม่ตั้งใจและสังเกตจะถูกเก็บไว้ในสมองส่วนที่เป็นความทรงจำระยะสั้น แต่ข้อมูลที่เรารับเข้ามาแบบตั้งใจและสังเกตจะถูกนำไปเก็บไว้ในความทรงจำระยะยาว

จากแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง ความรู้ตัวและความตั้งใจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษา ซึ่งไบลีสต์อ็อก (Bialystok) เรียกว่า การเรียนรู้แบบตั้งใจ ลอง (Long) มีแนวคิดคล้ายกับไบลีสต์อ็อก เรื่องที่นำเอาเรื่องความตั้งใจเข้ามามีส่วนในทฤษฎีเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Hypothesis) แนวคิดของทฤษฎีนี้กล่าวว่า สถานการณ์ที่นำไปสู่การเรียนรู้มาจากการที่ผู้เรียนสนใจกับการให้ผลย้อนกลับ (feedback) แนวคิดนี้ถูกนำไปใช้ในการเรียนการสอนภาษา เรียกว่า การสอนแบบให้งาน (task-based instruction) การสอนตามแนวคิดนี้ จัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องมีการใช้ภาษาเจรจาต่อรองกับคู่สนทนา เพื่อสื่อความหมาย เพื่อทำความเข้าใจ ระหว่างทำกิจกรรม ผู้เรียนต้องใช้ภาษาเพื่ออธิบายและตรวจสอบความเข้าใจ

กาส (Gass) เป็นอีกผู้หนึ่งที่สนับสนุนแนวคิดเรื่องการเรียนรู้แบบตั้งใจ แต่กรอบแนวคิดของเธอซับซ้อนกว่าสมมติฐานเรื่องการสังเกตของชมิท เพราะมีขั้นตอนหลากหลายกว่า ทั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ผู้เรียนรับข้อมูลทางภาษาเข้ามาก่อนที่จะเกิดการเรียนรู้ภาษา แนวคิดของกาสเริ่มจากกระบวนการขั้นแรกให้ผู้เรียนรับข้อมูลทางภาษาเข้ามา โดยจะเข้าใจมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ในภาษาที่สองของผู้เรียนที่มีอยู่เดิม กระบวนการขั้นที่สองคือความเข้าใจ แม้ผู้เรียนจะไม่เข้าใจข้อมูลทางภาษาที่รับเข้ามาทั้งหมดก็ตาม ข้อมูลทางภาษาที่ผู้เรียนเข้าใจได้นี้จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ภาษาต่อไปเพราะจะถูกผสมผสานกับกฎเกณฑ์ของภาษาที่ผู้เรียนมีอยู่ก่อนหน้านี้ ทำให้เกิดความรู้ทางภาษาที่อาจนำมาใช้ทันทีในปัจจุบันหรือเก็บไว้เพื่อนำออกมาใช้เวลามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในภายหลัง

วาทกรรมขอโทษ (Apologies)

วาทกรรมขอโทษเป็นวาทกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหน้าเชิงบวกของผู้พูด เพราะเมื่อพูดขอโทษ ผู้พูดต้องยอมรับผิดและแสดงความเสียใจต่อสิ่งที่ทำ โฮล์มส์ (Holms, 1990: 159) ให้ความหมายของคำว่าขอโทษว่าการขอโทษคือวาทกรรมทางภาษาที่ฝ่าย A ใช้ในการแก้ไขการล่วงเกินฝ่าย B และ

ทำให้สถานการณ์ของทั้งสองฝ่ายเท่าเทียมกัน แอนนา ทรอสบอก (Trosborg, 1995: 374-390) แบ่งการขอโทษออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) การขอโทษเพื่อเป็นการแก้ไข (the apology as a remedial act) และ 2) การขอโทษเป็นวาทกรรมที่ใช้รักษาหน้า (the apology as a face-saving act)

ในการขอโทษ ผู้พูดอาจพูดขอโทษตรง ๆ โดยใช้คำกริยาที่ใช้ในการขอโทษ เช่น apologize, be sorry, excuse และอื่น ๆ หรืออาจพูดแบบอ้อม ๆ โดยแสดงความรับผิดชอบและให้คำอธิบาย ผู้ที่ใช้วาทกรรมขอโทษได้ดี คือผู้ที่สามารถลดระดับความรู้สึกถูกล่วงเกินของผู้ฟังลงได้ กรณีที่ความรู้สึกถูกล่วงเกินอยู่ในระดับสูง การขอโทษเพียงแค่ว่าพูดอาจไม่สามารถเยียวยาความสัมพันธ์ได้ การขอโทษต้องใช้ยุทธวิธีแก้ไขเยียวยา เช่น การใช้คำพูดที่ประนีประนอม เช่น พูดขอโทษ และอธิบายเหตุผลประกอบ นอกจากนี้การสัญญาว่าจะไม่ทำให้เกิดเหตุการณ์อย่างนั้นอีกในอนาคตก็เป็นอีกยุทธวิธีหนึ่งที่ผู้พูดใช้ในการเยียวยาความรู้สึก

แอนนา ทรอสบอก (Trosborg, 1995: 377) กล่าวถึงยุทธวิธีในการพูดขอโทษว่ามีดังต่อไปนี้

1. การละเว้นการพูดขอโทษ (opting out)

การละเว้นการพูดขอโทษและไม่รับผิดชอบสิ่งที่เกิดขึ้นมีหลายระดับ ตั้งแต่การปฏิเสธแบบตรง ๆ หรือตอบแบบขอไปที ทรอสบอกสรุปผลที่ได้จากการวิจัยว่า ผู้ที่ควรพูดขอโทษไม่เพียงปฏิเสธการพูดขอโทษเท่านั้นแต่อาจปฏิเสธความรับผิดชอบด้วย คนเหล่านี้จะประเมินการกระทำของตนเองว่าไม่ผิดหรือโทษว่าเป็นความผิดของคนอื่น การจำแนกลำดับขั้นของการละเว้นการพูดขอโทษมีดังนี้

1) ขั้นปฏิเสธความรับผิดชอบ (Explicit denial of responsibility) ผู้ที่ควรพูดขอโทษปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้นและปฏิเสธความรับผิดชอบ โดยอาจพูดเน้นความบริสุทธิ์ของตนเอง เช่น / *know nothing about it, I can assure you kind.*

2) การปฏิเสธความรับผิดชอบแบบไม่เห็นใจจาง (Implicit denial of responsibility) ผู้ที่ควรพูดขอโทษหลบหลีกความรับผิดชอบ โดยการทำไม่รู้ไม่ชี้และพูดเรื่องอื่น ๆ เพื่อกลบเกลื่อน

3) การตัดสิน (Justification) ผู้ที่ควรพูดขอโทษพูดโต้แย้ง เพื่อจูงใจไม่ให้ถูกกล่าวหา ในแบบที่ว่าไม่มีการล่วงเกินใด ๆ เกิดขึ้นหรือเป็นเรื่องที่ไม่น่าจะต้องติดใจ

4) การโทษผู้อื่น (Blaming someone else) ผู้ที่ควรพูดขอโทษหลบหลีกความรับผิดชอบโดยกล่าวหาบุคคลที่สามหรือผู้ที่พูดด้วย

5) การโต้ตอบผู้กล่าวหา (Attacking the complainer) ผู้ที่ควรพูดขอโทษไม่มีข้อมูลพอที่จะป้องกันตนเองจากการถูกกล่าวหาที่อาจเลือกวิธีการโต้ตอบผู้กล่าวหา

2. การลดระดับความรุนแรง (minimizing the degree of offence)

ในขั้นนี้ ผู้ที่ควรพูดขอโทษพยายามลดระดับของความรุนแรงของสถานการณ์ โดยประเมินว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยที่ไม่ควรเอ่ยถึง หรือเป็นเพราะสถานการณ์บังคับให้ต้องเป็นเช่นนั้น ยุทธวิธีย่อยที่ใช้มีดังต่อไปนี้

1) การทำให้เล็กลง (Minimizing) ตัวอย่างเช่น *Oh! what does that matter, that's nothing; what's about it, it's not the end of the world.*

2) การตั้งคำถาม (Querying precondition) ตัวอย่างเช่น *Well, everybody does that; What is love then?*

3) การกล่าวโทษคนอื่น (Blaming someone else) ผู้ที่ควรพูดขอโทษกล่าวหาบุคคลที่สามว่าต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

3. การพูดขอโทษแบบอ้อม (Indirect apologies)

Acknowledgement of responsibility เมื่อผู้ที่ควรพูดขอโทษเลือกกล่าวคำขอโทษ อาจเป็นการพูดแบบชัดเจนหรือคลุมเครือ โดยมีระดับของการกล่าวหาตนเองแตกต่างกันดังตัวอย่างต่อไปนี้

(1) รับรู้แบบไม่แสดงออก (Implicit acknowledgement) เช่น *I can see your point; perhaps I shouldn't have done it.*

(2) รับรู้แบบแสดงออก (Explicit acknowledgement) เช่น *I'll admit, I forgot to do it.*

(3) ใช้คำพูดว่าไม่เจตนา (Expression of lack of intent) เช่น *I didn't mean that.*

(4) ใช้คำพูดแบบปกป้องตนเอง (Expression of self-deficiency) เช่น *I was confused; you know I am bad at...*

(5) ใช้คำพูดแสดงความละอาย (Expression of embarrassment) เช่น *I feel so bad about it.*

(6) การยอมรับคำตำหนิ (Explicit acceptance of the blame) เช่น *It was entirely my fault; you're right to blame me.*

(7) การอธิบาย (Explanation or account) ผู้ที่ควรพูดขอโทษอาจลดความผิดด้วยการอธิบายสถานการณ์ที่เกิดเหตุการณ์ โดยกล่าวว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ เรียกว่า “excuse” การอธิบายมี 2 รูปแบบ คือแบบ implicit explanation หรือ แบบ explicit explanation ดังตัวอย่างต่อไปนี้

การอธิบายแบบไม่โจ่งแจ้ง (Implicit explanation) เช่น “Such things are bound to happen, you know.”

การอธิบายแบบโจ่งแจ้ง (Explicit explanation) เช่น “Sorry I’m late, but my car broke down.”

4. การพูดขอโทษแบบตรง (Direct apologies)

เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้พูด พูดขอโทษอย่างโจ่งแจ้ง ผู้พูดอาจเลือกวัจนกรรมภาษาที่ใช้ในการขอโทษโดยอาจเพิ่มเติมคำกริยา วัจนกรรมภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ “I’m sorry” แต่ในตัวเองชี้วัจนกรรมขอโทษ (IFID) ของแซร์ล (Searle) แซร์ลใช้กริยา apologize จากการสรุปแนวคิดเรื่องการขอโทษของแซร์ล โอเวน และคนอื่น ๆ ทรอสบอร์ก (Trosborg, 1995) ให้ตัวอย่างของคำพูดที่แปลความว่าเป็นการเสียใจ ขอโทษ และ ขอร้อง ไว้ดังนี้

4.1 คำพูดที่แสดงความเสียใจ (Expression of regret) e.g. I’m sorry

: I’m sorry to keep you waiting.

: Sorry about that.

: I’m sorry to have been so long in getting in touch with you.

4.2 การขอโทษ (Offer of apology) e.g. I apologize

: I (hereby) apologize for...

: Please accept my sincere apology (for).....

: My client would like to extend his apologies to you for the inconvenience involved.

4.3 การขอให้ยกโทษ (Request for forgiveness) e.g. Excuse me; please;

forgive me; Pardon me.

: Please, forgive me, I’m terribly sorry.

: Excuse me, I’m sorry for interrupting you, but.....

: Pardon me, I didn’t hear what you said.

5. การเยียวยา (Remedial support)

การขอโทษเป็นวัจนกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ซึ่งมีทั้งการพูดขอโทษด้วยความจริงใจและไม่จริงใจ โอเวน (Owen, 1983:119) แบ่งแยกการขอโทษออกเป็น 2 แบบ คือการขอโทษด้วยใจจริง (heartfelt) และแค่เป็นสิ่งที่ควรทำ (routine) ในกรณีที่เป็นการล่วงเกินที่รุนแรงเพียงคำพูดอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอ ต้องมีคำอธิบายและการประเมนความผิดเพิ่มเติมเข้ามาด้วย หรือเป็นการเยียวยาสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

5.1 การพูดแสดงความห่วงใย (Expressing concern for hearer) ผู้พูดแสดงความห่วงใยในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5.2 การให้สัญญา (Promise of forbearance) ผู้พูดแสดงความรับผิดชอบด้วยการแสดงความเสียใจ อาจมีการสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต เช่น *"It won't happen again, I promise."*

5.3 การเสนอแนวทางแก้ไข (Offer of repair) ผู้พูดเสนอการแก้ไขผลเสียที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน เช่นการชดใช้ ตัวอย่างเช่น *"I'll pay for the cleaning."*

จากการเรียบเรียงแนวคิดเรื่องวัจนกรรมขอโทษทั้งของทรอสบอกและคนอื่น ๆ พบว่าลักษณะวัจนกรรมขอโทษ (IFID: illocutionary indicating device) สรุปได้ดังนี้

- กล่าวแสดงความเสียใจและใช้ยุทธวิธีอื่น ๆ เพื่ออธิบายเหตุผลที่ล่วงเกินอีกฝ่าย เช่น *I woke up late this morning.*
- แสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำ เช่น *I didn't set the alarm for the correct time.*
- เสนอการแก้ไขสถานการณ์ เช่น *I can stay later and make up the time I missed.*
- ให้คำสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต เช่น *I will be sure to never let this happen again.*

การศึกษาอंतरภาษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์นี้ จะช่วยให้ครูผู้สอนใช้ทำความเข้าใจและประเมินความผิดพลาดของผู้เรียนว่า ในขณะนั้นผู้เรียนมีความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับใดและจะหาวิธีแก้ไขได้อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางภาษาของผู้เรียนต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- Blum-Kulka, S. J. House, & G.K. Kasper (eds.). (1989). **Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies**. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness : Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carlson, Richard A. & Dulany, Don E. (1985). "Conscious attention and abstraction in concept learning." **Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition**, Volume 11: 205-230
- Ellis, Rod. (1997). **Second Language Acquisition**. Oxford: Oxford University Press.

- Fisk, Arthur D. & Schneider, Walter. (1984). "Memory as function of attention, level of processing, and automatization." **Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition**, Volume 10: 181-197.
- Gass, Susan & Selinker, Larry. (eds). (2008). **Second Language Acquisition: An Introductory Course**. New York: Routledge / Taylor and Francis Group.
- Goffman, Erving. (1967). **Interaction ritual: Essays of face-to-face behavior**. Garden City, New York: Anchor Books.
- Kasper, Gabriele & Blum-Kulka, Shoshana. (1993). **Interlanguage Pragmatics**. New York: Oxford University Press.
- Kasper, Gabriele & Dahl, Merete. (1991). Research Methods in Interlanguage Pragmatics: Studies in second language Center Technical Reports Series. Hawaii: University of Hawaii.
- Kihlstrom, John. (1984). "Conscious, subconscious, unconscious: A cognitive perspective. In Kenneth S. Bowers & Donald Meichenbaum (eds.), **The unconscious reconsidered**. (pp. 149-211). New York: Wiley.
- Krashen, Stephen & Terrell, Tracy D. (1982). **The Natural approach**. London: Longman.
- Owen, M. (1983). **Apologies and remedial interchange**. The Hague: Mouton.
- Olshtain, E. (1983). "Sociocultural competence and language transfer: the case of apology." In S. Gass & L. Selinker (eds.), **Language transfer in Language Learning** (pp.232-249). Rowley, MA: Newbury House.
- Schmidt, Richard W. (1993). "Consciousness, learning, and interlanguage pragmatics." In G. Kasper and S. Blum-Kulka (eds.), **Interlanguage Pragmatics** (pp. 21-42), New York: Oxford University Press
- Thomas, Jenny. (1983). **Meaning in Interaction**. London & New York: Longman Group Limited
- Trosborg, Anna. (1995). **Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaint and Apologies**. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.