

Questionnaires: Slovak version

Formuly ospravedlňovania sa

Vážený respondent, moje meno je Ema a som študentkou 3.ročníka Anglickej filológie na Univerzite Palackého v Olomouci. Tento dotazník je súčasťou praktickej časti mojej bakalárskej práce a slúži na výskum slovenských formúl ospravedlňovania sa a ich porovnávanie s inými jazykmi a kultúrami. Vašou úlohou bude prečítať si 6 rôznych situácií a následne odpovedať na ne tak, akoby ste urobili aj v reálnom živote. Vaše odpovede môžu priniesť cenné poznatky v danej oblasti a preto Vám vopred veľmi ďakujem za podieľanie sa na tomto výskume.

Časť prvá: Základné údaje:

Prezývka

Vek

Pohlavie

Rodný jazyk

Momentálne som :

študentom vysokej školy

študentom strednej školy

študentom inej inštitúcie

pracujem

žiadne z uvedených možností

***Krajina**

Najvyšší stupeň dosiahnutého vzdelania

Znalosť cudzieho jazyka: v prípade, ak hovoríte nejakým cudzím jazykom, uveďte prosím akým.

* krajinou sa myslí štát, ktorého je respondent občanom

Časť druhá: Ako by ste reagovali v nasledujúcich situáciach?

V nasledujúcej časti bude Vašou úlohou prečítať si 6 situácií a reagovať na ne formou ospravedlnenia sa tak, akoby ste urobili v týchto situáciách aj v reálnom živote. Vaše odpovede by mali byť napísane v prvej osobe (tzv. pohľad respondenta). Okrem tejto podmienky nie sú Vaše odpovede ničím limitované: môžu mať ľubovoľnú dĺžku, formu a výber slovných prostriedkov je len na Vás.

Situácia č.1: V supermarkete ste narazili do staršej pani. Celý jej nákup sa vysypal na zem.

Situácia č.1: V supermarkete ste narazili do staršej pani. Celý jej nákup sa vysypal na zem.

Situácia č.2: Ste učiteľkou/učiteľom matematiky. Váš študent zistí, že ste omylom označili jeho/jej odpoveď v teste za nesprávnu, hoci jeho/jej výsledok bol v poriadku.

Situácia č.3: Váš najlepší priateľ má pracovný pohovor. 5 minút pred jeho/jej odchodom na pohovor ste mu/jej vyliali kávu na košeľu.

Situácia č.4: Ste čašník/čašníčka a zabudli ste obslúžiť svojho zákazníka. Čaká na vás viac ako 20 minút.

Situácia č.5: Váš mobilný telefón je vybitý a požiadate brata, aby vám požičal svoj telefón. Omylom vám však spadne a rozbije sa displej.

Situácia č.6: Ste personálnym manažérom, ktorý má dohodnutý pohovor s uchádzačom o prácu. Nechtiac ste však zaspali a do práce ste prišli so 40-minútovým meškaním. Uchádzač o prácu už čaká vo vašej kancelárii.

Questionnaire: English version

Apology strategies

Dear participant, my name is Ema and I am a 3rd year student of English Philology at Palacký University in Olomouc, Czech Republic. This questionnaire is part of my bachelor thesis research, which is dedicated to observation of apology strategies in English. Your task will be to read 6 different situations and then to respond to them in a way you would do if they happened in real life. Your answers can significantly contribute to better understanding of apology formation and therefore, I would like to thank you for your participation in this research.

Part one: Data about participants

Nickname

Age

Gender

Nationality

***Country**

Currently, I am ...

studying at university
studying at college
studying at other institution
working
none of the above

Mother language

Highest level of education successfully completed

Knowledge of foreing language: in case you speak any foreign language, please write down which one

*by country is meant: a country of your citizenship

Part two: How would you react in the following situations?

In the following part, your task is to read 6 situations and then to respond to them using any form of apology that you would use if these situations happened in real life. Your responses should be in the first person (I-perspective). Other than this, they are not limited by any means: they can be of any length, of any form and the lexical choice is up to you.

Situation n.1: You bumped into an elderly lady in the supermarket. All her groceries tumble to the floor.

Situation n.2: You are a mathematics teacher. Your student finds that you accidentally marked the answer in their test as incorrect even though their result was fine.

Situation n.3: Your best friend has a job interview and you spilled coffee over his/her shirt 5 minutes before his leaving for the interview.

Situation n.4: You are a waiter and you forgot to serve your customer. Your customer is waiting for you more than 20 minutes.

Situation n.5: Your mobile phone is out of battery, and you ask your brother to lend you his phone. Accidentally, you drop it and the display breaks.

Situation n.6: You are a staff manager who arranged an interview with a job applicant. However, you fell asleep and arrived at work 40 minutes late. The job applicant is already waiting in your office.

Participant's data: English version

Respondent	Nickname	Age	Gender	Nationality	Country	Mother language	Currently they are...	Highest level of studies	Knowledge of foreign language
1.	Mace	27	Male	British	England	English	Working	University (BA Hons)	None
2.	Enna	23	Female	British	England	English	-----	Level 5- BA degree	French and Spanish
3.	-----	20	Male	English	UK	English	Studying at university	A level	None
4.	-----	23	Female	British	UK	English	Working	Degree	Spanish
5.	Leviticus	20	Male	American	USA	English	Working	Trade school	None
6.	Andy	22	Male	American	USA	English	Studying at university	High school graduate	None
7.	Ham	23	Male	American	USA	English	Working	High School and a little bit of college.	Spanish, Slovak
8.	Fredo	25	Male	American	USA	English, Spanish	Working	Bachelor's degree	None
9.	Laura Dungan	22	Female	Irish	Ireland	English	Studying at university	Bachelor's degree	Italian
10.	Christine	22	Female	British	UK	English	Working	A-Level	French
11.	Aoife	21	Female	Irish	Ireland	English	Studying at university	Secondary school	Italian and Irish
12.	Vic	24	Male	British	UK	English	Working	Diploma	French
13.	Mhad	24	Male	British	UK	English, Somali	Studying at university	University (in 2 months),	Urdu, Czech
14.	Ali	23	Male	British	UK	English	Studying at university	Undergraduate	None
15.	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
16.	-----	23	Male	British	England	English, Urdu	Working	University bachelors	French
17.	Azzy	27	Male	British	UK and Bulgaria	English, Urdu	Studying at university	Undergraduate degree	Urdu, Hindi
18.	Maaz	23	Male	British	UK	English, Urdu	Studying at university	A-levels	Urdu, Punjabi
19.	Faiyaz	23	Male	British	England	English, Bengali	Working	A-level	Urdu, Punjabi
20.	Paul	27	Male	Black British	UK	English	Studying at university	Medical degree	Bengali
21.	J	22	Female	Asian British	UK	English	Studying at university	University	None

22.	Farwa	25	Female	British	UK	English, Urdu	Studying at university	A-levels	Guajarti
23.	Daniela	22	Female	Irish	Ireland	English, Romanian	Studying at university	Bachelor's degree	Italian, Romanian

Participants' data: Slovak version

Respondent	Prezývka	Vek	Pohlavie	Krajina	Národnosť	Rodný jazyk	Momentálna činnosť:	Najvyššie dosiahnuté vzdelanie	Znalosť cudzieho jazyka
1.	Alpaca	24	muž	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Práca	Bakalárske	Angličtina, taliančina
2.	-----	19	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, čeština, poľština, francúzština
3.	Petra	19	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina
4.	Freda	22	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina
5.	Ada	22	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, španielčina, taliančina
6.	Alex	21	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina
7.	Sima	21	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, francúzština
8.	-----	22	žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina
9.	Lady Carmela	23	Žena	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, francúzština
10.	Vajda	25	Muž	Slovensko	Slovensko	slovenčina	Študent VŠ	Bakalárske	Angličtina, nemčina, čeština

11.	Lucia	24	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, poľština
12.	Maďu	27	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Práca	Ukončená SŠ s maturitou	-----
13.	-----	24	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Práca	Ukončená SŠ s maturitou	Ruština
14.	336	22	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina
15.	Snek	22	Muž	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina, čínština
16.	Pucko	22	Muž	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina
17.	Miška	21	žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Práca	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, taliančina, francúzština
18.	Linguis t	23	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Bakalárske	Angličtina, portugalčina
19.	Deni	21	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	-----
20.	-----	22	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina
21.	Strutanec	22	Muž	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina
22.	Zuzi	23	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	-----
23.	N	25	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, nemčina
24.	Vevosk	22	Žena	Slovensko	Slovenská	slovenčina	Študent VŠ	Ukončená SŠ s maturitou	Angličtina, čínština

Apology strategies – Slovak responses

Situácia č. 1: V supermarkete ste narazili do staršej pani. Celý jej nákup sa vysypal na zem.	
Respondent	Odpoveď
1.	Ospravedlnil by som sa a povedal že ma to mrzí a samozrejme by som jej pomohol nákup znovu dať do tašiek. Ak by sa niečo rozbilo (otvoril sa jogurt, vylialo sa mlieko, vysypala sa ryža alebo niečo podobné) tak by som za to zaplatil alebo by som dal pani niečo z môjho nákupu. Jednalo by sa ale i o situáciu a či som za náraz mohol ja alebo tá pani.
2.	Pani sa ospravedlním a sama pozbieram nákup zo zeme a uloží ho naspäť do košíka. V prípade, že sa nejaká potravinu zašpinila, ju vymením za čistú. Ak som niečo rozbila/poškodila, tak jej dám nepoškodený produkt a oznámim to pracovníkovi potravín.
3.	Ste v poriadku? Veľmi má to mrzí. Celá situácia nastala kvôli mojej nepozornosti. Ukážte, pozbieram to.
4.	Povedala by som jej, že ma to veľmi mrzí a pomohla by som jej s pozbieraním nákupu
5.	pardon, pardon, pardon nechcela som.
6.	JÓJ! Prepáčte veľmi. Pozbieral vám to.
7.	Pardon, nechcela som do Vás naraziť. Nevidela som Vás. Pomôžem Vám ten nákup pozbierať.
8.	Pardón, ospravedlňujem sa.
9.	Veľmi ma to mrzí, môžem vám to nejako vynahradiť?
10.	Jáááj, prepáčte. Veľmi sa ospravedlňujem. Pomôžem Vám to pozbierať.
11.	Pardon, prepáčte
12.	Veľmi sa ospravedlňujem, neviem kde mám oči, asi na chrbte. Prosím, nechajte to tak, všetko pozbieram. Prepáčte mi to... niekedy som ako taký slon v porceláne!
13.	Ospravedlním sa a pomôžem pozbierať vysypaný nákup.
14.	Pane bože, veľmi sa Vám ospravedlňujem. Dovoľte mi pomôcť vám.
15.	Moc sa ospravedlňujem. Pozbieram vám to.
16.	Prepáčte mi, nevšimol som si vás. Ja vám to pozbieram.
17.	Veľmi sa ospravedlňujem, pomôžem vám to pozbierať a poškodené veci nahradím ak to máte už zaplatené.
18.	Pani by som sa ospravedlnila a pomohla nákup pozbierať.
19.	Prepáčte, nevidela som vás, ste v poriadku? Pomôžem vám.
20.	Ospravedlnila by som sa pozbierala by som jej nákup späť do nákupného košíka.
21.	Prepáčte. Nechcel som to urobiť [začnem zbierať nákup zo zeme]
22.	Prepáčte, veľmi ma to mrzí. Pomôžem Vám to pozbierať.
23.	Pardón, nechcela som.
24.	Pomôžem jej ho pozbierať a možno aj odniesť domov.(záleží podľa toho, ako moc by sa pani hnevala :D)

Situácia č. 2: Ste učiteľkou/učiteľom matematiky. Váš študent zistí, že ste omylom označili jeho/jej odpoveď v teste za nesprávnu, hoci jeho/jej výsledok bol v poriadku.	
Respondent	Odpoveď
1.	Študentovi by som výsledok opravil a zadal správny počet bodov a vyhodnotil znovu písomku. Študentovi by som sa ospravedlnil a pochválil ho za jeho všímavosť, keďže by som stále apeloval na študentov nech si výsledky skontrolujú lebo sa môžem zmýliť.
2.	Študentovi sa ospravedlním, odpoveď a body, prípadne známku, opravím. Pre istotu skontrolujem celý test znova a poprosím ostatných študentov, aby si tiež skontrolovali svoje testy.
3.	Tak deti. Ani ja nie som dokonalá ako každá iná ľudská bytosť. Čo je ale viac dôležité je priznať si chybu. Hovorím to všetkým, aby ste si to uvedomili. Týmto sa ti chcem takto ospravedlniť, ale aj tak ti ten bod navyše nezmení známku. :)
4.	Ako prvé by som sa tomu študentovi ospravedlnila v zmysle, že ma to mrzí a pravdepodobne to bola chyba z nepozornosti a opäť by som sa na tú odpoveď pozrela a opravila to.
5.	Prepáč, nevšimla som si to
6.	Veľmi sa ospravedlňujem, ale musela som to prehliadnuť. Hneď to opravím.
7.	Prepáč, pravdepodobne som sa musela pomýliť pri opravovaní tvojho testu. Hneď ti to označím za správnu odpoveď.
8.	Prepáč!
9.	Paľko ospravedlňujem sa ti. Vieš ako sa hovorí, aj majster tesár sa niekedy utne. My ľudia sme omylné stvorenia. Mám pre teba dobrú správu. Tvoje riešenie je správne.
10.	Och, prepáč, to som si nevšimol. Predsa aj majster tesár sa niekedy utne.
11.	Prepáč, pomýlila som sa
12.	Ospravedlňujem sa, v zhone pri opravovaní som urobila chybu, samozrejme je odpoveď správna a výborne vypracovaná. Nebojte sa ma upozorniť na chybu, tiež som len človek.
13.	priznala by som si chybu a opravila mu výsledok
14.	Ďakujem veľmi pekne za upozornenie a ospravedlňujem sa za svoju chybu. Body ti ešte raz prepočítam a zapíšem tak, ako majú byť.
15.	Chyba na mojej strane. Hneď opravím výsledok.
16.	Ospravedlňujem sa ti za to, hneď ti to opravím.
17.	Áno, máš pravdu hneď to opravím.
18.	Ospravedlnila by som sa študentovi za svoju chybu.
19.	To ma mrzí, hneď to opravím.
20.	Priznám svoju chybu a pripočítam body.
21.	Jáááj, prepáč. Máš to správne. Pripisujem ti body.
22.	Prepáčte, pomýlila som sa. Moja chyba, váš výsledok je správny.
23.	Stane sa.

24.	Ospravedlním sa, zmením ho a prepočítam body, či by náhodou nemal mať lepšiu známku.
-----	--

Situácia č. 3: Váš najlepší priateľ má pracovný pohovor. 5 minút pred jeho/jej odchodom na pohovor ste mu/jej vyliali kávu na košeľu.	
Respondent	Odpoveď
1.	Záležalo by asi i od toho či sa nachádzame v byte alebo na spoločnej káve v kaviarni. V oboch prípadoch by som sa ospravedlnil, no viac by ma to mrzelo ak by sa to stalo v spomínanej kaviarni. Doma by si iba zmenil oblečenie a dal by som mu to prať ak by sme bývali v spoločnom byte. Ak by sa to stalo v kaviarni, úprimne neviem čo by sme robili, ak by bola kaviareň v nákupnom centre, išli by sme rýchlo kúpiť inú košeľu a prišiel by na pohovor s miernym meškaním. Ak nie, snažili by sme sa to zamaskovať sakom, ale bola by to veľmi nepríjemná situácia a neviem ako by sa vyriešila, moje ospravedlnenie by asi v tom momente nemalo žiadny účinok.
2.	Dala by som mu/jej moje oblečenie, pokiaľ by bolo na túto príležitosť vhodné a veľkostne mu/jej sedelo. Ak nie, išla by som do najbližšieho obchodu s oblečením a kúpila mu/jej novú košeľu.
3.	Na toto neexistuje ospravedlnenie. Tu máš moju košeľu rýchlo sa prezleč a bež. Aj tak vyzeráš sexi.
4.	Povedala by som jej, že ma to veľmi mrzí a skúsila by som jej pomôcť s vyčistením škvrny. Ak by som bola tiež nejak slušne oblečená, tak by som jej navrhla, že jej môžem požičať svoje oblečenie.
5.	Ježiš sorry
6.	Ježiš, prepáč, prepáč. Ja ti to vyperiem.
7.	Prepáč, naozaj je mi to ľúto. Nechcela som ťa obliať kávou. Prezlečme sa a dám ti moje tričko.
8.	Ospravedľňujem sa! Je mi to ľúto!
9.	Hiiiiii prepáč! Tu máš, zober si moju košeľu!
10.	Och kurva to som nechcel. Prepáč. Nezabíjaj ma. Požičiam ti moju košeľu.
11.	Prepáč, to mi je strašne ľúto, kamoško sorry
12.	Mohlo sa mi stať sto vecí, ja urobím najhoršiu z najhorších. Panebože, odpusť mi to. Požičaj si čo len chceš z mojej skrine... vieš ako sa hovorí, vyliatá káva, úspešný pohovor? Heh, nie? Tak nie. Prepáč.
13.	pokusím sa to vyčistiť a nejak vyriešiť problém, poprípade zamaskovať. V prvom rade by som sa ospravedlnila.
14.	Preboha, prepáč. Pomôžem ti to vyčistiť.
15.	Prepáč, zober si moju.
16.	Ježiš sorry, ja som taký idiot. Dám ti rýchlo niečo moje.
17.	Prepáč, moc ma to mrzí požičiam ti aspoň sako nech to nie je vidno.

18.	Určite by som sa ospravedlnila a snažila vymyslieť vhodné vysvetlenie pre priateľov pohovor.
19.	Ježiš, prepáč, strašne ma to mrzí! Podme to skúsiť vyčistiť.
20.	Ponúkla by som jej moje oblečenie, ktoré by som mala na sebe.
21.	Ježiš prepáč! Som ale grambľavý...
22.	Prepáč. Nechcela som. Môžem ti požičať inú košeľu. Naozaj prepáč ešte raz.
23.	Prepáč, nejako to vyriešime.
24.	Ospravedlnila by som sa a snažila sa to nejako vyriešiť, napr. ak by som mala košeľu rovnakej veľkosti, požičala by som jej ju :D a obliekla si jej oliatu, požičala by som jej sako apod.

Situácia č. 4: Ste čašník/čašníčka a zabudli ste obslúžiť svojho zákazníka. Čaká na vás viac ako 20 minút.	
Respondent	Odpoveď
1.	Prišiel by som za ním, ospravedlnil sa že ma to moc mrzí a vysvetlil situáciu (mám toho veľa, mám zlý deň, nestíhame, vypadol nám iný čašník alebo niečo podobné kvôli čomu som zabudol obslúžiť tohoto zákazníka). Nechal by som ho objednať a hneď po objednaní by som mu na účet podniku načapoval kofolu alebo pivo (dúfam že by to takto fungovalo v podniku kde by som pracoval) aby som ukázal že mi na ňom záleží a meškanie ma mrzí.
2.	K zákazníkovi by som bola úprimná a povedala mu, že som na neho zabudla. Ako ospravedlnenie by som mu poskytla 50% zľavu alebo nápoj/občerstvenie na účet podniku (spôsob kompenzácie záleží od pravidiel reštaurácie).
3.	Dobrý deň. Ospravedlňujem sa za svoju nepozornosť. Rada by som vám to vynahradila vo forme dezertu na účet podniku. Ešte raz prepáčte.
4.	Prišla by som k nemu a povedala,že ma to veľmi mrzí a navrhla by som mu,že si môže niečo objednať na účet podniku.
5.	prepáčte prosím
6.	Prepáčte. Veľmi sa ospravedlňujem, že som si vas nevšimla. Mala som veľa objednávok, čo vám môžem priniesť?
7.	Naozaj sa ospravedlňujem, momentálne máme veľa práce. Hneď Vám prinesiem Vašu objednávku.
8.	Prepáčte za čakanie!
9.	Prepáčte, nezabudli ste náhodou na moju objednávku?
10.	Veľmi sa ospravedlňujem, že som na Vás zabudol. Ako ospravedlnenie prijmite odo mňa zákusok.
11.	Veľmi sa ospravedlňujem, máme plno zabudla som na Vás
12.	Prepáčte za čakanie!
13.	Ospravedlním sa, spravím objednávku a dám mu drink zadarmo.

14.	Prepáčte, rozumiem vášmu hnevu a je oprávnený, hneď sa vám venujem.
15.	Veľmi sa ospravedlňujem, hneď jedlo prinesieme.
16.	Prepáčte mi, trochu som zabudol. Ako kompenzáciu vám môžem niečo dať na účet podniku.
17.	Dobrá deň ospravedlňujem sa dnes je tu veľa hostí, na bare sa snažia pripravovať objednávky ako najrýchlejšie sa dá, tak to chvíľu trvalo hneď vám donesiem tu vašu. Ďakujem za pochopenie.
18.	Zákazníkovi by som sa ospravedlnila a ponúkla mu nejakú maličkosť zadarmo.
19.	Neskutočne ma to mrzí, hneď vás obslúžim.
20.	Ospravedlnila by som sa za dlhé čakanie.
21.	Prepáčte, ale zabudol som Vás obslúžiť. Je mi to veľmi ľúto.
22.	Veľmi sa Vám ospravedlňujem, že ste museli čakať. Nevšimla som si Vás, je mi to veľmi ľúto. Kávu máte grátis ;)
23.	Prepáčte, čo Vám môžem ponúknuť?
24.	Ospravedlním sa a obslúžim ho po 20 minútach zdržania sa, ak bude možné dostane nejaký drink na účet podniku.

Situácia č. 5: Váš mobilný telefón je vybitý a požiadate brata, aby vám požičal svoj telefón. Omylom vám však spadne a rozbije sa displej.	
Respondent	Odpoveď
1.	Usudzujem že sa to stane v tom danom momente kde bude i brat tak nebude čas tajne displej vymeniť u opravára aby si brat nič nevšimol. Mobil by som bratovi vrátil a navrhol mu že zaplatím za opravu. Popritom by som mu ale dal za vinu že za to môže on že mi ho zle podal, že ma vyrušil alebo niečo podobné aby som zmiernil jeho hnev.
2.	Ospravedlnila by som sa, a ak by oprava nebola drahá, zaplatila by som ju. V opačnom prípade by som bratovi poskytla svoj telefón a zobrala si jeho rozbitý (ak by bol stále funkčný).
3.	Nooo vieš, tvoj telefón mi nejako spadol a rozbil sa. Sorry braček. Hneváš sa ?
4.	Prišla by som za ním a povedala,že čo sa stalo,ospravedlnila by som sa mu. Čo sa týka škody na mobile,tak by som mu povedala,že mu zaplatím opravu displeja alebo ak bude treba tak mu kúpim nový mobil.
5.	Stala sa taká vec.. tvoj mobil mi spadol na zem mrzí ma to
6.	Kokos, prepáč. Fakt som nechcela.
7.	Prepáč, nechtiac mi spadol tvoj telefón. Naozaj je mi to ľúto. Dám ti ho opraviť.
8.	Prepáč! A dobije ma
9.	Erik, prepáč, strašne ma to mrzí, ale rozbila som ti nechtiac mobil. Ty však dobre zarábaš, takže by pre teba nemal byť problém kúpiť si nový.

10.	Sorry bráško, to som vážne nechcel. Zaplatím ti opravu, alebo mám môj starý tak ti môžem požičať.
11.	Šuuuut
12.	Mrzí ma to, mrzí ma to, mrzí ma to... všetko čo som spôsobila napravím, len sa na mňa prosím nehnevaj!
13.	Dala by som mu peniaze na opravu.
14.	Prepáč, nechcela som, fakt.
15.	Sorry, zaplatím ti opravu.
16.	Boha, sorry.
17.	Uff, prepáč, zaplatím ti opravu alebo prispejem na nový?
18.	Displej by som dala opraviť na svoje náklady.
19.	Prepááá! Nechcela som.
20.	Dala by som mu ho opraviť za vlastné peniaze.
21.	Prepáč, ale rozbil som ti displej na mobile. Je mi to veľmi ľúto a zaplatím ti to.
22.	Je mi to veľmi veľmi ľúto, nespravila som to naschvál. Prosím ťa, prepáč mi. Dám to opraviť.
23.	Prepáč, postarám sa ti o nový.
24.	Ospravedlnila by som sa a zaplatila mu opravu displeja, keďže je to moja vina.

Situácia č. 6: Ste personálnym manažérom, ktorý má dohodnutý pohovor s uchádzačom o prácu. Nechtiac ste však zaspali a do práce ste prišli so 40-minútovým meškaním. Uchádzač o prácu už čaká vo vašej kancelárii.

Respondent	Odpoveď
1.	V prvom rade by som hneď po zobudení volal do práce asistentke alebo inému kolegovi a informoval som ho o situácii aby vedel uchádzačovi o prácu vysvetliť aká je situácia. Neviem či by som dovolil aby ho posadili do mojej kancelárie, záležalo by to od situácie a daného momentu (i od toho aká veľká je firma, či máme nejakú recepciu alebo priestor kde by mohol vyplniť čas počas čakania atd.), minimálne by som povedal kolegom nech mu spraví počas čakania kávu/čaj a opýtali sa ho či bude mať čas počkať alebo bude potrebné pohovor naplánovať na iný deň. Počas cesty do práce by som pravdepodobne musel pozmeniť môj pracovný program a musel by som sa ospravedlniť i ďalším ľuďom (nechal by som to buď na asistentku alebo by som to riešil sám, či už posunutie harmonogramu a pohovorov s ďalšími uchádzačmi, alebo meetingy v rámci firmy, záležalo by od toho daného dňa). Po príchode by som sa hneď uchádzačovi venoval, ospravedlnil by som sa za meškanie a bral by som na to počas pohovoru ohľad (ak by napríklad uchádzač reagoval zmätene, unavene alebo stroho odpovedal na otázky, prisudzoval by som to i tomu čakaníu a nehodnotil by som kriticky všetky tieto aspekty). Taktiež by som sa ho na začiatku opýtal či ho netlačí čas aby som mu zasa ja nespôsobil problémy ak mal napríklad naplánované hneď po pohovore iné veci. Na konci pohovoru by som sa mu ešte raz ospravedlnil za vzniknuté meškanie a poprial mu pekný deň. Na samotnom výberovom procese by ale moje meškanie nemalo žiadny vplyv (takže by som ho neuprednostnil pred iným uchádzačom len kvôli tomu že som na jeho pohovor meškal).

2.	Ospravedlnila by som sa za neskorý príchod z osobných dôvodov a poďakovala sa uchádzačovi za dochvilnosť. Taktiež by som uchádzačovi ponúkla nápoj alebo občerstvenie za dlhé čakanie.
3.	Dobrý deň, želim. Budem k vám úprimná, vzhľadom na to, že si úprimnosť vážim. Zaspala som. Nebudem sa vyhovárať chyba nastala na mojej strane. Koniec koncov aj to sa stáva. Je to naprosto ľudské. Prepáčte, a ďakujem, že ste boli trpezliví a zostali. Každopádne hádam medzičasom z vás opadol stres a môžeme sa “vrhnúť” na pohovor.
4.	Ospravedlnila by som sa mu,povedala mu pravý dôvod svojho meškania a spýtala sa ho,či je v poriadku uskutočniť pohovor aj takto neskôr alebo či už má dohodnuté niečo iné a budeme to musieť presunúť.
5.	Veľmi sa vám ospravedlňujem, že ste museli tak dlho čakať.
6.	Veľmi sa ospravedlňujem za svoje meškanie, ale mala som niečo dôležité, čo som potrebovala vybaviť.
7.	Ospravedlňujem sa za meškanie, niečo dôležité mi do toho vošlo. Ak Vám to neprekáža, môžeme ihneď prejsť na pohovor.
8.	Prepáčte za meškanie!
9.	Ospravedlňujem sa za meškanie. Veď to poznáte, tie ranné zápchy.
10.	Ospravedlňujem sa za meškanie. Na ceste ma zdržala dopravná nehoda. Hádam to chápete.
11.	Veľmi sa Vám ospravedlňujem za vzniknuté nepríjemnosti
12.	Dobrý deň, úprimne sa ospravedlňujem za zdržanie. Nechcem aj naďalej mrhať vašim časom, prejdime preto prosím priamo k vašej odbornosti a spôsobilosti vykonávať túto prácu...
13.	Vošla do kancelárie a začala pohovor.
14.	Som si vedomá toho, že moje správanie je vysoko neprofesionálne a nemám iné ospravedlnenie ako to, že som zaspala. Je mi veľmi ľúto, že ste na mňa takto dlho museli čakať a zároveň vám za vašu trpezlivosť ďakujem.
15.	Ospravedlňujem sa za meškanie, a začnem pohovor.
16.	Odpustite mi, jemne som prispal, mal som ťažkú noc.
17.	Dobrý deň, veľmi sa ospravedlňujem za dlhé čakanie. Neočakávane mi prišla do toho nejaká komplikácia, môžem vám ponúknuť kávu alebo čaj?
18.	Vysvetlila by som uchádzačovi okolnosti situácie, poprípade skúsila zmeniť termín pohovoru,
19.	Ospravedlňujem sa za meškanie, som rád, že ste neodišli. Ponúknem vám niečo?
20.	Ospravedlnila by som sa za meškanie a ponúkla by som uchádzača kávou.
21.	Dobré ráno. Prepáčte, ale na pohovor som zaspal [nervózny smiech].
22.	Veľmi sa Vám ospravedlňujem, jednoducho som zaspala. Mrzí ma , že ste museli na mňa čakať.
23.	Ospravedlňte ma za meškanie, zdržal som sa ráno v dopravnej zápche.

24.	Ospravedlnila by som sa a vyhovorila sa na zlú dopravnú situáciu, alebo nejaký urgentný meeting alebo niečo podobné
-----	---

Apology strategies – English responses

Situation n.1: You bumped into an elderly lady in the supermarket. All her groceries tumble to the floor.	
Respondent	Answer
1.	"Sorry, didn't see you there. Here, let me pick these up for you."
2.	"Oops! I am so sorry, let me pick it up for you. That was completely my fault, are you okay? Don't worry about the shopping, I'll help you to replace anything that needs replacing. Thank you for understanding."
3.	*starts to pick up the items* I'm so sorry
4.	Oh my goodness I'm so sorry let me help you with that. Sorry!
5.	Pick them up for her then offer to pay for everything
6.	Help her pick them up and apologize a lot
7.	I apologize to her and help her pick her things up.
8.	Oh my! I'm so terribly sorry! Are you alright? Let me pick these up for you.
9.	"I'm so sorry let me help you!"
10.	Oh no, I am so sorry, I wasn't watching where I was going. I'll help you pick up your stuff.
11.	Oh I'm so sorry, let me help you.
12.	I'm so sorry.
13.	Oh I'm so sorry let me get those for you.
14.	I'm so sorry, are you okay? let me help you with that.
15.	I am so sorry Ms I wasn't looking. I'll pick them up for you. (Replace anything I broke).
16.	Are you ok? I'm so sorry.
17.	Pick up all of the food for her and apologise
18.	I am so sorry are you okay? Please allow me to collect your things. I will replace the damaged fruit and vegetables.
19.	Help her pick it up and put it in her bags and if she's going to her car then help her to the car too and carry the groceries
20.	My apologies, let me pick your groceries up for you, do you need help taking them to your car?
21.	Apologies for any inconveniences caused, let me help with picking up your fallen items

22.	say sorry and pick her groceries up for her
23.	I'm so sorry, I should look where I'm going, let me help you with that.

Situation n.2: You are a mathematics teacher. Your student finds that you accidentally marked the answer in their test as incorrect even though their result was fine.	
Respondent	Answer
1.	"Oh really? Let's see... Oh yes, you're right. Sorry about that. Let me adjust your grade."
2.	"I can't apologise enough. I hold my hands up, that is completely my fault. If I could give you an extra point on the test for sporting that, I would! Let me give you a letter home instead, to tell your parents how you managed to spot your mistake even when I couldn't. Adults aren't always in the right haha."
3.	I'm really sorry that happened I must have made w mistake let me correct it now on the system
4.	Ah sorry! my mistake, these things happen
5.	You go back and correct it
6.	Apologize, correct it and give them the points back
7.	I would apologize to them and then fix the answer and update the grade.
8.	Oh, that is my mistake. I will correct your grade and put it in the grade book. Thank you for letting me know.
9.	"You're right, my apologies. I must have just missed that part accidentally!"
10.	Oh dear, I'm sorry, I had this answer marked wrongly in my answer sheet. Please raise your hand if I've corrected this answer in your test and I'll recount your final mark.
11.	Sorry about that, I'll change it now.
12.	Sorry, I will correct that.
13.	Really, show me? Oh look sorry my mistake I'll fix it now.
14.	Oh I'm sorry, must have been an honest mistake. I'll correct that for you. Thanks for pointing it out. Well done.
15.	Oh my bad, let me correct that for you now.
16.	Sorry, I will fix it now.
17.	I would correct the mistake straight away
18.	I apologise for my mistake, I will correct this error and regrade your paper.
19.	Apologise and change the result for the student
20.	Thank you for finding my mistake! Let me correct that for you
21.	Everyone makes mistakes, I'm not perfect, but I'll rectify your score right away

22.	Be apologetic and say you will change the grade
23.	I'm sorry for my mistake, you definitely got that answer correct, I will change that for you.

Situation n.3: Your best friend has a job interview and you spilled coffee over his/her shirt 5 minutes before his leaving for the interview.	
Respondent	Answer
1.	"I'm so sorry, I've spilt coffee on your shirt but don't worry, I'll help you pick out a different shirt really quick!"
2.	"****!... Could you wear something else or my shirt? I'm so sorry, it's going to be okay. It could be a good interview answer about resiliency! I'll help you to sort it."
3.	Oh my gosh I'm so sorry let me help you
4.	Oh my god sorry!! Do you want to wear mine for the interview? Or maybe we can find one somewhere else I really am sorry!
5.	Tell them to run and get a new shirt
6.	Offer him my shirt or to go get a different shirt that is suitable for the interview
7.	I apologize and then give them one of my shirts to wear.
8.	Oh no! I am so sorry! Here, take my shirt or I can lend you another shirt if you'd like, my apartment is 3 minutes from here. No? Just tell the interviewer that you have a clumsy friend. I'm sure they are going to understand and laugh about it.
9.	"I am so sorry. I can't believe I did that! It was a complete accident. I wish there was more that I could do"
10.	Oh my god, I am so so so sorry, I'm such a clumsy idiot. Let me find you a spare shirt, everything will be okay.
11.	Oh my God, I am the worst, I am so sorry. Here, take my shirt
12.	I'm so sorry.
13.	Right, grab your gear. I'll drive. let's grab a new shirt on the way.
14.	Fuck! I'm so sorry... take my shirt and change quickly.
15.	aah I am SO SORRY mate. But don't panic though. I've got another clean shirt, it will fit you.
16.	Sorry man
17.	Help clean it up and swap shirts with them
18.	Man I am so so sorry man, give me your spare shirt I will iron it now and get this one washed.
19.	If we are at my place then I'll offer a shirt that I have because it's the easiest option but if no other shirts are there then I would try to clean it as quickly as I can and see if it works. If not then help him choose a new outfit
20.	Oh my, I am so sorry, do you have a spare shirt? If not please take mine, and good luck! Dinner is on me tomorrow

21.	Oh my, I'm so sorry, I really didn't mean for that to happen
22.	say sorry and try wipe as much of it off
23.	Sorry, I didn't mean to, I'm so sorry you can borrow one of my shirts.

Situation n.4: You are a waiter and you forgot to serve your customer. Your customer is waiting for you more than 20 minutes.	
Respondent	Answer
1.	"Hi, thank you for waiting, what can I get you? First drink is on the house."
2.	"Hello, thank you for your patience! What may I get for you?"
3.	I'm so sorry what can I get you
4.	Hello! I'm so sorry about the wait it's been a bit busy here today, how can I help?
5.	Apologize and offer a discount on the meal
6.	Apologize and offer the meal for free
7.	I apologize to them and ask them what they need.
8.	I apologize for the long wait. I completely forgot. I will do my best to ensure the rest of your dining experience is optimal.
9.	"My apologies for the wait. Thank you for your patience!"
10.	Good afternoon, please accept my apologies for not serving you sooner, we are unfortunately short-staffed at the moment. If you wish, I would like to offer you a complimentary coffee on the house, as an apology.
11.	My sincere apologies, we are really understaffed what can I get for you?
12.	I apologize for the delay...
13.	Hi, sorry for the wait. May I get you something to drink for the inconvenience?
14.	I would like to sincerely apologise for the delay with your meal, there have been some circumstances that will cause the food to be slightly more delayed. Can I offer you some complimentary drink or starters?
15.	I am terribly sorry for the delay, I will be taking care of your order right away.
16.	I apologise for making you wait.
17.	Apologise and maybe give them some extra food or take some money off their bill at the end
18.	I apologise for the delay and inconvenience, we will fix your order as soon as possible.
19.	Apologise and say that the restaurant is busy hence the delay but still serve them
20.	My apologies for the delay. Here, have a complimentary item for waiting

21.	Big big big apologies for making you wait, it's been really busy, is there anything you would like to order now?
22.	I would be really apologetic and would get their food giving it a discounted price as I was late.
23.	So sorry for the inconvenience, I am aware you have been waiting a long time but I will ensure you will get your order as soon as possible.

Situation n.5: Your mobile phone is out of battery, and you ask your brother to lend you his phone. Accidentally, you drop it and the display breaks.	
Respondent	Answer
1.	"Sorry bruv, the screen cracked. I'll pay for the damage though."
2.	"Oh no! I'm so sorry, I'll pay for it."
3.	I'm so sorry that just happened let me get it fixed
4.	Oh shit sorry! Let me know how much to repair it if you do
5.	Go buy him a new one the next day
6.	Apologize and offer to pay for a replacement screen
7.	I tell my brother that it breaks and offer to pay for repairs or a new phone.
8.	I'm sorry, I wasn't careful enough and the phone slipped out of my hand. 😊
9.	"I accidentally dropped your phone and the screen broke. I'm so sorry I will get it fixed for you!"
10.	Bro, man, I'm so sorry, I didn't mean to drop your phone. A friend of mine works in a repair store, he'll have a look at it as soon as possible. I'll give him a call now... oh bloody hell, my phone is out of juice!
11.	Oh my God, I am so so sorry. It was an accident. I'll pay to have it fixed.
12.	I'm really sorry.
13.	Oops a daisy, let's get you a quick replacement and claim off the house insurance to get you a better phone. I'll pay the difference.
14.	Shit... I'm sorry my hand must have slipped. I'll get it fixed or replace it for you.
15.	Don't hate me bro, but I broke it. Your phone. Yeah I will get it fixed for you. Just use mine until then.
16.	My bad.
17.	Completely my fault so I would offer to pay for the repair straight away
18.	Bro I've had a nightmare, I'm so sorry man I accidentally dropped your phone and the screen is broken but don't worry I'm going to get it fixed asap and sort it out
19.	Apologise to him and tell him that I will get it fixed for him

20.	I am so sorry, my bad, I'll get it fixed tomorrow don't worry
21.	Really sorry for breaking your phone screen, I'll replace your broken phone screen
22.	be really sorry, say it's an accident and that you will pay to get the screen repaired.
23.	I'm so sorry, I accidentally dropped your phone, it slipped out of my hand I didn't mean to break it, I'm willing to pay for the damage.

Situation n.6: You are a staff manager who arranged an interview with a job applicant. However, you fell asleep and arrived at work 40 minutes late. The job applicant is already waiting in your office.	
Respondent	Answer
1.	"Hi, good morning, I'm so sorry I'm late. Very unprofessional of me, I know. Has anyone come to check on you? Can I get you something to drink?"
2.	"Hello! Welcome to __. Has anybody welcomed you in yet? I am so sorry to keep you waiting- this would never usually happen. I had a last minute personal issue at home which completely threw everything off. I really do appreciate you waiting. Shall we commence right away? Can I get you anything to drink?"
3.	Thank you for waiting sorry for the delay
4.	I'm so sorry I'm late I realise it's not very professional of but I had a bit of a nightmare of a morning. I hope this won't reflect badly on the company as it was completely my fault I apologise.
5.	Apologize for being late
6.	I would feel very bad, and attempt to reschedule the interview.
7.	I would apologize and conduct the interview.
8.	I apologize for my tardiness. Somehow, I fell back asleep this morning and now I'm running behind. I won't waste anymore of your time. Let's go ahead and get started.
9.	"I'm so sorry, time got ahead of me this morning!! Thank you so much for your patience"
10.	Hello, I am sincerely sorry for such a big delay of mine. This is extremely unprofessional of me and has never happened to me before. Please accept my humble apologies. Are you available to do the whole interview despite my delay?
11.	I am so sorry that was extremely unprofessional of me.
12.	I apologize for my tardiness.
13.	Good morning, sorry I'm late, ran into a spot of bother. Let's get started shall we?
14.	Hi! I'm so sorry I'm late. I had some unforeseen circumstances on the way here and was not able to make it on time. I hope that you were looked after by the reception, I called them to inform you of my delay.
15.	Forgive my lack of punctuality Ms/Mr . As you have been here for some time already, I won't take too much of your time.
16.	I apologise for my lateness, I overslept.

17.	Apologise for being late and tell a white lie about why I was late
18.	I apologise for keeping you waiting, I was held up with some personal things at home.
19.	Apologise and make an excuse that I was busy in a meeting to try to keep looking professional
20.	Thank you for waiting, apologies for the delay
21.	Sorry to keep you waiting. Let us begin this interview
22.	explain what happened, be honest and then proceed to interview
23.	I am extremely sorry for coming late and wasting your time, unfortunately I was running late this morning.