

人工智能生成韩语道歉文的话行战略比较研究

石子涵(汉阳大学人文社科学院)*

摘要：本研究以 ChatGPT、Clova X、DeepSeek 三种生成型人工智能为研究对象，旨在考察它们所生成的韩语道歉文本的话行战略。为展开论述，首先梳理了道歉话行的特性，并在既有研究的基础上重新审视九种道歉话行战略类型。随后构建了分析框架，以分别探讨地位关系与亲疏关系对话行战略的影响，并以三种生成型人工智能的道歉话行为材料进行分析。通过上述分析，本研究重新审视了生成型人工智能道歉话行所具有的话语意义，明确了其战略构成类型，并确认了各类人工智能模型在不同情境下所偏好使用的道歉战略倾向。本研究的意义在于，可为未来生成型人工智能用户根据不同目的的选择更为具体且适切的使用方式提供实质性启示。

关键词：生成型人工智能；道歉话行；战略类型

* 石子涵，汉阳大学人文社科学院，国语国文专业，在读硕士，shizihan35@gmail.com。

I. 引言

生成型人工智能是一种基于大规模语言数据学习人类语言模式并生成新型话语的技术，已逐渐从单纯的工具转变为拓展人类思维与学习方式的新型知识生产主体。近年来，各国与各企业纷纷推出具有本土特性的语言模型，全球人工智能生态呈现多极化趋势，其中美国的 ChatGPT(2022)、韩国的 Clova X(2023)、中国的 DeepSeek-R1(2025) 被视为这一发展格局的代表性模型。ChatGPT 由美国 OpenAI 公司开发，基于 GPT 系列模型构建，在自然语言理解与生成方面具有较强能力；Clova X 由韩国 Naver 公司推出，依托本土语料与语言环境，在韩语处理方面具有明显优势；DeepSeek-R1 则由中国深度求索公司开发，以较强的推理能力与高效的模型结构在近年来迅速受到关注。由于这些人工智能在不同的语言与文化背景中发展，即使承担相同的话语任务，其战略使用方式也可能呈现显著差异，这一现象为语言学研究提供了新的切入点。随着生成型人工智能开始在语言产出中反映社会语境，对其话语执行方式进行系统分析的重要性愈发凸显，而相关研究在技术发展速度面前仍相对滞后，已成为语言学、语用学与人工智能传播研究中的重要学术课题。

尤其是本研究所关注的“道歉话行”，作为一种旨在承担责任并修复关系的目的取向性话语行为，被认为是最能细致反映人类社会性语言使用的代表性语用行为。道歉并非单纯的情绪表达，而是由责任承认、原因说明、情感安抚、补偿提议等多重意义要素构成，其战略选择直接受到情境脉络、亲疏关系与地位关系等社会变量的影响^[1]。然而，现有研究多以人类说话者为中心，对于生成型人工智能如何选择并组合道歉战略的实证分析仍十分匮乏。在人工智能日益以拟人化方式参与话语活动的背景下，明确其话行能力与战略倾向，不仅具有学术上的开拓意义，也具备实际的社会与教育应用价值。

基于上述问题意识，本研究以 ChatGPT、Clova X、DeepSeek 三种生成型人工智能为对象，旨在考察在韩国语道歉话行中，“地位关系”与“亲疏关系”等社会变量对战略选择与组合方式的影响。为此，本研究在既有研究的基础上扩展与重构了九类道歉话行战略，并通过频率分析与类型分析比较三种人工智能生成文本的战略分布与使用特征。借此不仅能够更准确地把握三种人工智能模型的语言倾向与战略特性，也有助于从语言学角度结构性地阐释其话语身份与话行能力。最终，本研究旨在为人工智能用户根据目的与情境选择最适合的语言模型提供实质性依据，并为韩国语教育、AI 文本生成及话行研究等多个领域提供可应用的启示。

II. 人工智能的话行战略类型

2.1. 影响因素下的提示语设定

本研究设定亲疏关系和地位关系两个影响因素为提示语的变量，亲疏关系是指话语参与者之间是否为亲密关系或非亲密关系，地位关系是指说话者相较于接收道歉者，其地位是相对较高还是较低。向生成型人工智能提问时，回答会因提示的设定而有所不同，因此如何设定提示语至关重要。本研究对生成型人工智能的提示语设定包含以下三项前提。第一，将四个问题分别呈示给三种人工智能，在无字数限制的条件下收集回答。在此情况下，结果会根据各人工智能的应答特性而有所差异。第二，为获取更多样的回答，对同一问题分别向人工智能重复提问五次。此时每次均开启新的对话窗口，以避免随机因素的介入。第三，问题中包含的具体情境与背景如表1所示。若随机更换变量组合，可能会导致生成型人工智能产生混乱，因此以共同变量为基础，再依次变换其他变量的方式排列各题目。

表1 四种提示语

序号	提示语
提问1	같이 직장에 다니는 친한 선배가 있습니다. 오늘 친한 선배와 약속을 했습니다. 급한 일이 생겨서 못 가게 됐습니다. 지금 선배한테 메시지를 보내고 사과하려고 합니다. 메시지를 대신 써 주세요.
提问2	같이 직장에 다니는 친한 후배가 있습니다. 오늘 친한 후배와 약속을 했습니다. 급한 일이 생겨서 못 가게 됐습니다. 지금 후배한테 메시지를 보내고 사과하려고 합니다. 메시지를 대신 써 주세요.
提问3	같이 직장에 다니는 친분이 없는 선배가 있습니다. 오늘 친분이 없는 선배와 약속을 했습니다. 급한 일이 생겨서 못 가게 됐습니다. 지금 선배한테 메시지를 보내고 사과하려고 합니다. 메시지를 대신 써 주세요.
提问4	같이 직장에 다니는 친분이 없는 후배가 있습니다. 오늘 친분이 없는 후배와 약속을 했습니다. 급한 일이 생겨서 못 가게 됐습니다. 지금 후배한테 메시지를 보내고 사과하려고 합니다. 메시지를 대신 써 주세요.

此研究分别向三种人工智能模型输入以上四种提示语，然后将人工智能生成的所有文本归类成九种道歉话行战略，再将文本根据一句话出现的战略数量分类成“单一战略”和“复合战略”两种，此区分旨在系统地揭示生成型人工智能在道歉话行中战略的独立使用和组合使用方式和特点。

特别是在复合战略的定义中，此研究采用的是以“句子”为分析单位，而非“段落”。原因是三种人工智能生成的文本在长度和结构上均存在差异，假设以“段落”为单位，会很难保证比较标准的一致性。相比较而言，“句子”是人工智能生成文本中最小的语用实现单位，能够更精准地呈

现出每个战略的使用情况。所以以“句子”为单位分析战略不仅可以保证比较每个人工智能表现时的客观性，还更符合语用学关于战略表现最小单位的理论基础。

2.2. 人工智能的道歉话行单一战略

本研究对人工智能生成的道歉文本所呈现的言语行为战略进行了分析，由于言语行为的呈现是于对话之中形成的，因此除道歉战略本身外，还会出现一些附加性的表达。基于此，本研究构建了包括“道歉表示”“原因说明”“表明态度”“共情”“请求原谅”“提出补偿”“承诺防止再犯”“祝福”“问候语”在内的九种类型框架。

表 2 本文的道歉话行战略类型

序号	话行战略名称	定义	例子
①	道歉表示	明确的道歉战略	선배님, 정말 죄송해요.
②	原因说明	话者联系听者并道歉的理由和原因战略	갑자기 긴급한 업무가 생겨 어쩔 수 없이 취소해야 할 것 같아요.
③	表明态度	一种解释因不得已而无法遵守约定的战略	오늘 약속을 꼭 지키고 싶었는데..
④	共情	在听者立场感受听者情绪的战略	마음이 불편하네요.
⑤	请求原谅	话者承认错误,真心请求听者谅解的战略	불편을 끼쳐드렸다면 너그럽게 양해해 주시기를 부탁드립니다.
⑥	提出补偿	话者承认自己的错误给听者造成了损失和伤害,并表现出想要补偿听者的想法的战略	그때 맛있는 식사라도 대접하며 이번 일을 만회할 수 있으면 좋겠습니다.
⑦	承诺防止再犯	保证不再犯相同错误的战略	앞으로는 이런 불상사가 발생하지 않도록 더 신경 쓰겠습니다.
⑧	祝福	话者给听者带来希望和祝福的战略	오늘 저녁은 잘 마무리하시길 바라요!
⑨	问候语	包括问候和联络意图在内的战略	감사합니다.

基于上述战略，对三种人工智能的具体道歉言语行为战略类型进行分析，其结果如表 3 所示。

表 3 人工智能的单一话行战略类型(单位: 次)

序号	话行战略	ChatGPT	Glova X	DeepSeek
----	------	---------	---------	----------

①	道歉表示	38	54	48
②	原因说明	20	20	21
③	表明态度	9	3	6
④	共情	16	2	23
⑤	请求原谅	16	21	22
⑥	提出补偿	26	32	32
⑦	承诺防止再犯	0	2	1
⑧	祝福	0	14	6
⑨	问候语	11	32	33
合计		136	180	192

通过对人工智能回答内容的收集，共确认人工智能使用了 508 次道歉话行战略。由表 3 可知，ChatGPT 共使用 7 种战略类型，总计 136 次；Clova X 使用 9 种战略，总计 180 次；DeepSeek 同样使用 9 种战略，总计 192 次。

本研究为便于资料引用与分析，对各人工智能及其话行编号作如下缩写标记。例如，“감사합니다. —提问 3, 回答 5, ChatGPT”记为“CG-3-5”。其中，CG 代表 ChatGPT，CX 代表 Clova X，DS 代表 DeepSeek，后续数字分别表示问题编号与回答编号。

1) 道歉表示

“道歉表示”指的是明确表达道歉意图的发言，例如“죄송합니다(非常抱歉)”“사과드립니다(致以歉意)”“미안합니다(对不起)”等。

(1) ㄱ. 선배님, 정말 죄송해요. -CG-1-1

ㄴ. 불편 끼쳤드려서 다시 한 번 사과드립니다. -CG-1-1

ㄷ. 오늘 약속했던 만남에 대해 정말 죄송하다는 말씀을 드리고 싶습니다. -CX-1-2

在本研究的人工智能生成文本中，“道歉表示”属于高频使用的战略。韩语中大致通过三类表达方式传达歉意：第一类是简单而明确的道歉表达；第二类是在解释的基础上表达歉意；第三类是试图正式传达歉意的表达方式。(1 ㄱ)直接向前辈道歉。类似此类的表达通常出现于话语开头，使说话者能够直截了当地表明道歉意图。而(1 ㄴ、ㄷ)则是在一开始先对自身过失致歉，其中，(1 ㄴ)更突出前述的道歉原因，而(1 ㄷ)则在陈述之后更强调正式表达歉意的部分。

“道歉表示”是所有道歉言语行为中出现频率最高的战略，其出现次数平均每条回答超过两次。ChatGPT 倾向于在段首以直接使用方式使用该战略；Clova X 通常在每条回答中使用 2~4 次，尤其以 3 次最为常见；DeepSeek 一般使用 2~3 次，但略低于 Clova X。

2) 原因说明

“原因说明”指说话者向听话者说明致歉的理由与原因。“原因说明”一般倾向于出现在第二句话中。

- (2) ㄱ. 갑자기 긴급한 업무가 생겨 어쩔 수 없이 취소해야 할 것 같아요. -DS-2-1
 ㄴ. 오늘 약속 드렸는데 갑자기 급한 일이 생겨서 부득이하게 못 가게 됐어요.
 -CG-1-1

(2 ㄱ)与(2 ㄴ)展现了两种典型的原因说明方式。(2 ㄱ)为直接陈述原因,而(2 ㄴ)则通过“는데”等转折表达引出原因,不失为一种更加委婉的表达方式。有时还会使用“도”等表达,通过附带话者感情色彩呈现出反转或迂回的意味。

“原因说明”在三种人工智能中平均各出现一次,总计 21 次,呈现出高度一致性。

3) 表明态度

“表明态度”指话者表达自己本想遵守约定、但因不可避免的情况而未能遵守的一类话行。话者通常先表明自己原本希望遵守约定,却由于不可抗力而未能做到,随后再连接[道歉表示]、[原因说明]或[[共情]]等话行战略。“表明态度”通常出现在道歉文的前半部分。

- (3) ㄱ. 오늘 약속을 꼭 지키고 싶었는데..... -DS-1-2
 ㄴ. 기대하셨을 텐데..... -CX-1-4

在“表明态度”的表达中,常可观察到“정말(真的)”“꼭(一定)”“너무(非常)”“왠지(徒然)”等程度副词的使用。此外,“기대하다(期待)”“고 싶다(想要)”等表达也经常出现,并多通过转折表达突出结果与预期不符。

“表明态度”并非在所有道歉文中均会出现,ChatGPT 使用频率最高,而 Clova X 使用最少。

4) 共情

“共情”指从听者立场出发进行思考的话行。话者未能遵守约定,可能使听者心情不佳,因此通过对听者情绪表示共鸣,使其情感得以安抚。道歉文中,此类表达多在原因说明之后出现。

- (4) ㄱ. 마음이 불편하네요. -CG-1-2
 ㄴ. 혹시라도 폐가 되지 않았을까 걱정됩니다. -DS-1-2
 ㄷ. oo 님께 실망을 드렸을 텐데..... -DS-2-1
 ㄹ. 계획이 틀어져서 속상할 것 같아..... -DS-2-3

在本研究中,“共情”常使用“무겁다(心情沉重)”“불편하다(不便)”“아쉽다(遗憾)”“송구스럽다(惭愧)”“걱정되다(担心)”等表达。话者站在听话者角度,理解并共鸣其情绪诉求,以尽可能减少其负面情感。

“共情”在 Clova X 中出现频率极低,而在 ChatGPT 与 DeepSeek 中出现频率较高,且大体相似。

5) 请求原谅

“请求原谅”指话者承认自身过失，并真诚请求听者谅解的言语行为，通常出现在段落后半部。

(5) ㄱ. 불편을 끼쳐드렸다면 너그럽게 양해해 주시기를 부탁드립니다. -CX-3-5

ㄴ. 부디 너그럽게 용서해 주시면 감사하겠습니다. -DS-1-4

ㄷ. 이해해줘서 고마워. -CG-2-2

基于人工智能的回答，“请求原谅”大致分为三类表达方式。(5 ㄱ)多使用“부탁드리다(恳请)”“주시길 바라다(希望您…)”等表达；(5 ㄴ)以“용서해 주시면 감사하다(若能原谅我，将不胜感激)”明确请求谅解；反之，(5 ㄷ)则通过“이해해줘서 고맙다(感谢你的理解)”来表达对听者已给予谅解的感激。

“请求原谅”在三种人工智能中使用频率大致相似，但各自偏好的表达略有差异：ChatGPT使用了“부탁드리다”“주셔서 고맙다”“주시면 고맙다”三类表达；Clova X仅使用“부탁드리다”与“주셔서 고맙다”；DeepSeek则使用“부탁드리다”与“주시면 고맙다”。

6) 提出补偿

“提出补偿”指话者承认因自身过失给听者造成损失或伤害，并表达希望给予补偿的意愿。这类言语行为包括物质性补偿以及带有展望或承诺性质的补偿。“提出补偿”通常出现在段落后半部分。

(6) ㄱ. 그때 맛있는 식사라도 대접하며 이번 일을 만회할 수 있으면 좋겠습니다.

-CX-2-1

ㄴ. 다음에 꼭 다시 시간을 내어 선배님과 좋은 대화를 나눌 수 있기를 바랍니다.

-CX-3-3

ㄷ. 급하게 처리해야 할 일이 끝나면 바로 연락드리겠습니다. -DS-1-1

ㄹ. 혹시 다음 주 중으로 시간 되실까요? -DS-1-5

本研究中，人工智能生成文本中的“提出补偿”呈现三种类型。(6 ㄱ)通过请对方用餐来表达补偿意图，属于物质性补偿。(6 ㄴ)表明下次一定能度过愉快时光，体现出带有展望与承诺的补偿方式，可视为展望性补偿。(6 ㄷ、ㄹ)则表明希望重新联系并见面以进行补偿，此类属于通过承诺进行补偿，即承诺性补偿。

“提出补偿”方面，ChatGPT与DeepSeek多提出承诺性与物质性补偿；相对地，Clova X多提出展望性与承诺性补偿。

7) 承诺防止再犯

“承诺防止再犯”指话者不仅承认自身过错，还表达今后不会重复相同行为的决心。这类表达通常与“다시는/앞으로는(今后/以后再也…)”等副词性成分一同出现。

(7) ㄱ. 앞으로는 이런 불상사가 발생하지 않도록 더 신경 쓰겠습니다. -DS-3-1

研究结果显示，“承诺防止再犯”的出现频率并不高。话者主动承诺防止再犯，既能避免听者的指责持续发生，又具备终结局面的功能。

根据研究发现，该战略的出现频率非常低。ChatGPT 未生成此类表达，而 Clova X 与 DeepSeek 仅偶尔出现。

8) 祝福

《标准韩国语大辞典》^[2]中，“덕담”指祝愿他人顺遂的话，主要用于新年。本研究中，“祝福”指话者向听者传递良好祝愿或积极期待的言语行为。此类表达多出现在段落后半或末尾。

(8) ㄱ. 그때까지 건강하고 행복하게 지내길 바라. -CX-2-4

ㄴ. 좋은 하루 보내세요! -CX-2-2

ㄷ. 오늘 저녁은 잘 마무리하시길 바라요! -DS-1-5

如例子所示，“祝福”是话者向听者传递希望或祝福的行为。研究结果表明，“좋은 하루 보내세요(祝你有美好的一天)”等表达(如 8 ㄴ)多次出现，但此类表达也可能属于“问候语”。不过，通常结束问候会另行出现，因此两者仍可区分。

“祝福”在 ChatGPT 的文本中并非每次均出现；Clova X 则出现频率较高。DeepSeek 偶尔出现，但不同于 Clova X 多使用“祝你有美好的一天”等常见表达，DeepSeek 更常使用多样且情境化的祝愿。例如，话者常祝愿听者在原本约定的时间里依旧过得顺利，这可解释为话者意识到突然取消可能对听者带来情感或日程上的不便，因此以祝愿缓和局面。

9) 问候语

《标准韩国语大辞典》中，“问候语”指用于致意的表达，也包括具有联络意图的表达。“안녕하세요(你好)”“감사합니다(谢谢)”属于问候语，同时也可包含表达联系目的的句式。问候语主要出现在段落的开头与结尾。

(9) ㄱ. 감사합니다. -CG-3-5

ㄴ. 안녕하세요, [선배 이름] 선배님, 오늘 약속했던 만남에 대해 말씀드릴 중요한 소식이 있어 연락드립니다. -CX-1-3

“问候语”包括如(9 ㄱ)一般的问候表达，也包括(9 ㄴ)存在联络意图的表达。

在“问候语”的使用方面，ChatGPT 出现频率不高，多在开头简要致意；Clova X 则倾向于在段首提供较为详细的问候，以表明此讯息旨在说明与约定相关的情况。DeepSeek 的出现频率与 Clova X 相似，但其特点是开头致意简短，随即进入直接的原因说明或道歉表达。

下文将按各类人工智能道歉话行战略的使用频率加以呈现。

表 4 生成型人工智能各类话行战略的使用频率顺序

人工智能模型	顺序
--------	----

ChatGPT	①> ⑥> ②> ④> ⑤> ⑨> ③> ⑧> ⑦
Clova X	①> ⑥> ⑨> ⑤> ②> ⑧> ③> ④> ⑦
DeepSeek	①> ⑨> ⑥> ④> ⑤> ②> ③> ⑧> ⑦

通过表4比较三种人工智能的单一战略使用情况可以看出，三者均最先使用[道歉表示]战略，体现了道歉话行的基本功能。其次，[提出补偿]战略在三者中均位列前几位，表明三种人工智能都倾向于不只停留在表达歉意本身，而是进一步展现补偿意愿。此外，[共情]和[请求原谅]战略在三个模型中亦频繁出现，显示出它们皆努力通过共情与争取谅解来恢复互动关系。

具体来看，ChatGPT与Clova X的[提出补偿]战略使用排序非常靠前，表现了承担责任的同时提出具体补偿意向的倾向。相反地，DeepSeek会较频繁地使用[问候语]战略，呈现出更有礼貌性形式性的言语结构。总的来看，三种生成型人工智能在核心战略的类型与顺序上具有一定相似性，但在战略强调的侧重点及其实现方式上，则体现出包含各自特点的言语行为特征。

2.3. 人工智能的道歉话行复合战略

在发话行为中，人工智能不仅会使用单一战略，也会采用复合战略。一般情况下，一句话中仅包含一种战略，较少情况下会出现两种战略，只有个别情况才会出现三种战略。由此可见，不同人工智能在话行战略的使用中存在较大差异，部分模型在使用复合战略时存在明显的偏好。

即使是相同的战略组合，其使用顺序也会影响言语行为的意义。在道歉话行中，即便包含相同的两种战略，其先后顺序也会导致明显的语用差异。例如，“너무 죄송하고 아쉬운 마음이 커요.” [道歉表示+共情]中，先表达责任承担，再体察对方情绪，从而强调真诚性。相反，“OO님께 실망을 드렸을 텐데, 정말 죄송하단 말씀드리고 싶어요.” [共情+道歉表示]则是先承认对方可能产生的负面情绪，再表达歉意，强化关系层面的亲和性。尽管两者包含相同战略，但因顺序不同，其话语效应也不相同，前者可视为“责任中心型”，后者则可归为“关系中心型”。这表明说话者会根据话行的情境来调整战略选择的侧重点。

基于以上观点，本研究将三种人工智能呈现的复合话行战略类型整理如下。

表5 三种人工智能的复合话行战略类型(单位:次)

战略序号	数量	战略序号	数量
①+⑥	14	⑨+①	5
①+⑤	11
⑤+⑥	10	③+①+④	2
①+④	8

③+②	7	③+②+①	1
⑤+①	6	⑨+②+①	1
④+⑥	5	合计	105

根据表 5 可知,使用频率最高的复合战略是出现了 14 次的[道歉表示+提出补偿(①+⑥)]。这一数据表明,人工智能在表达歉意时,往往倾向于在承认责任的同时提出具体补偿意愿。出现次数第二多的复合战略是 11 次的[道歉表示+请求原谅(①+⑤)],这说明人工智能常通过引导情感上的共鸣以及争取听者谅解的方式来执行其复杂的发话行为。

出现频率最高的三类复合战略均由[道歉表示]、[提出补偿]、[请求原谅]三种核心单一战略中的任意两项组合而成。这表明“承认责任—缓和情绪—提供补偿”的三要素构成了人工智能道歉时的主发话行为结构,并成为应对方式结构代表。

另外,复合战略并不仅限于两项战略的组合,在一小部分情境中还出现三种战略的情况。这说明人工智能逐渐向人类学习并靠近,现阶段已具备根据语境灵活组合战略的能力,以及较高的适应性。

值得注意的是,复合战略中各要素的先后顺序同样会影响其表达效果。即便由相同要素构成,不同排列方式也会传递出不同的意思。以同时包含“道歉表示”和“提出补偿”的复合战略为例,[道歉表示+提出补偿(①+⑥)]表现为话者先承认责任、表达歉意,再给出补偿方案,这种顺序更侧重对听者情绪的回应,是一种基于情感共鸣和责任承担的复合战略。相较之下,[提出补偿+道歉表示(⑥+①)]则是先抛出解决措施,随后再补充道歉,更侧重于问题处理和结果导向。

由此可见,即使战略要素相同,其使用顺序也会反映话者的意图、优先考量以及听者的接受印象。因此,在分析复合战略时,不仅要关注战略组合本身,更应对其内部排列顺序进行细致考察。

接下来将进一步讨论各人工智能在复合战略使用方面的具体表现。根据表 5 可得,出现频率最高的复合战略仍为[道歉表示+提出补偿(①+⑥)],共 14 次;其次为[道歉表示+请求原谅(①+⑤)],共 11 次。再次印证了承认责任、缓和情绪以及提供补偿三者人工智能生成道歉表达中扮演核心角色。同时,三项以上战略并用的情况也多次出现,说明人工智能在不同语境下倾向于构建多层次的复合型表达。

战略的排列顺序在此同样具有解释意义,它区分了以责任承认为中心的表达与以问题解决为中心的表达,构成分析人工智能复杂道歉话行的重要依据。

基于上述分析,以下将对每个人工智能的复合战略使用特征进行更为具体的比较与说明。

表 6 ChatGPT 的复合话行战略类型分布(单位:次)

战略序号	数量	战略序号	数量
①+④	4	③+①+④	2
③+②	4

①+⑥	4	合计	29
-----	---	----	----

表7 Clova X 的复合话行战略类型分布(单位: 次)

战略序号	数量	战略序号	数量
①+⑤	9	⑨+①	4
①+⑥	8
⑤+①	4	合计	39

表8 DeepSeek 的复合话行战略类型分布(单位: 次)

战略序号	数量	战略序号	数量
⑤+⑥	5	③+②	3
④+①	4
①+④	3
④+⑥	3	合计	37

三种人工智能在道歉话行的复合战略使用上各具特点。ChatGPT 的复合战略共出现 29 次, 类型 16 种, 表现出使用战略的高度多样性。其主要以[道歉表示+共情(①+④)]、[表明态度+原因说明(③+②)]、[道歉表示+补偿提议(①+⑥)]为核心, 并呈现出将共情性与说明性战略灵活组合的倾向, 甚至出现同时使用三种战略的案例, 显示出较高的多样化与实验性。

Clova X 的复合战略共出现 39 次, 为三者中最多, 但战略类型仅 12 种, 为三者中最少。其主要围绕[道歉表示+请求原谅(①+⑤)]与[道歉表示+补偿提议(①+⑥)]构成相对稳定的组合结构, 战略多样性相对较低。

DeepSeek 的复合战略共出现 37 次, 战略类型多达 19 种, 在人工智能模型中表现最为丰富。其较为常见的组合为[请求原谅+补偿提议(⑤+⑥)]及[共情+道歉表示(④+①)]。然而, 其超过一半的战略仅出现 1 次, 显示部分战略属于在特定情境下有限度使用的类型。

III. 地位关系和亲疏关系影响下的道歉话行战略类型

3.1. 地位关系影响下的单一话行战略类型

本研究将三种人工智能分别进行分析, 接下来是 ChatGPT 在不同地位关系下的单一话行战略类型的使用情况。

表 9 ChatGPT 的地位关系下单一话行战略类型（单位：次）

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
①	21	17	⑥	12	14
②	10	10	⑦	0	0
③	4	5	⑧	0	0
④	9	7	⑨	6	5
⑤	7	9	合	69	67

根据表 9 可知，当话者地位较低时，ChatGPT 共使用了 69 次单一战略，而当话者地位较高时共使用了 67 次。这一数据呈现了 ChatGPT 在不同地位关系下使用道歉话行战略的整体情况。以下将对对比分析在两种话者地位条件下，各战略使用频率的具体特征。

从表中可以看出，[道歉表示]与[共情]战略在话者地位较低时出现得更频繁，差异虽不大，但体现出具体情况下的偏好，即，随着听者地位的提高，ChatGPT 更倾向于展现更多情绪上的关怀与体贴。尤其是在面对地位更高的听者时被重点强调的[共情]战略，在人际交往中对于缓和冲突以及缩短距离感具有重要作用。相对地，[提出补偿]战略则在话者地位较高时使用得更多，可以理解为受到韩国社会文化倾向的影响。比如，在日常交流中，前辈主动为后辈买单的情况相当常见，前辈们总会因为自己是前辈而对后辈们多加照顾。即，补偿性战略的偏好可能与社会中的上下关系文化结构密切相关。

另一方面，使用频率相似的战略则说明无论听者地位高或低，ChatGPT 的使用频率没太明显的变化，说明这些战略并未受到地位差异的显著影响。另外，[承诺防止再犯]与[祝福]战略在两种地位情境中完全不被使用。

以下是 Clova X 在不同地位关系下的单一话行战略类型的使用情况。

表 10 Clova X 的地位关系下单一话行战略类型（单位：次）

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
①	26	28	⑥	13	19
②	10	10	⑦	1	1
③	1	2	⑧	5	9
④	1	1	⑨	20	12
⑤	11	10	合	88	92

根据表 10 可知, Clova X 在话者地位较低时共使用了 88 次单一战略, 而当话者地位较高时共使用了 92 次。这一数据表明, Clova X 的地位变因还是明显影响了其道谢话行战略。当话者地位较高时, [道歉表示]、[提出补偿]以及[祝福]等战略频繁出现, 表现出用更积极直接的方式去尝试修复关系的战略使用倾向。相反地, 当话者地位较低时, 则更偏向使用如[问候语]等礼貌性的表达, 体现其对地位差异的敏感性。

以上分析说明, 地位较低者往往会使用更礼貌性、仪式性的语言来弥补自己在权力关系中的劣势, 并通过这种方式展示自己对的谦逊态度和对他人的尊重, 同时, 这一战略也能有效缓和人际交往中的紧张氛围, 维持关系和谐。尽管问候语本身不直接承担责任表达或补偿的功能, 但作为基本的礼貌, 这种方式能够有效降低交流中的不适, 发挥一定的社会性调节作用。

上述结果显示, Clova X 的发话行为在一定程度上再现了低位者依赖礼貌的表达, 以调节地位差距的社会性发话习惯。同时, 这一使用特征与韩国社会的等级秩序以及礼仪规范密切相关, 充分体现了其在战略选择上的社会文化反映性。

以下是 DeepSeek 在不同地位关系下的单一话行战略使用情况。

表 11 DeepSeek 的地位关系下单一话行战略类型 (单位: 次)

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
①	24	24	⑥	17	15
②	10	11	⑦	1	0
③	3	3	⑧	3	3
④	13	10	⑨	17	16
⑤	11	11	合	99	93

根据表 11 可知, 当话者地位较低时, 共使用了 99 次单一战略, 而在地位较高时则使用了 93 次。该结果显示, 在总体上, 话者地位较低时更倾向于采用更丰富或更积极的道歉战略。对 DeepSeek 的话者地位差异与其道歉话行战略使用频率进行分析后可以发现, 两者之间确实存在差异。其中, [共情]、[提出补偿]、[承诺防止再犯]、[问候语]等战略在话者地位较低时出现得更为频繁; 只有[原因说明]战略在话者地位较高时更受偏好。

从[共情]和[问候语]的使用情况来看, DeepSeek 在话者地位较低的情境下更积极地调整情绪表达, 通过共情来追求关系上的和谐。[提出补偿]战略的使用情况与其他人工智能不同: 在地位较低时主动承担责任并提出补偿, 并不会显著损害面子, 反而可以表现出负责与诚恳的姿态, 因此成为一种具有策略性的选择。

分析结果表明, 当话者地位较低时, DeepSeek 更频繁地采用强调关系与情感层面的战略; 而当话者地位较高时, 则更偏好使用以[原因说明]为核心的解释性战略。尤其值得注意的是, [提出补偿]

战略在话者地位较低时反而使用得更多，这与其他人工智能的倾向相反，也与韩国社会文化中普遍的礼貌与补偿习俗并不一致。

对数据进行统计分析后发现，生成型人工智能在所生成的道歉话语中，其话行的经济性存在显著差异。本研究所指的“经济性”标准，是指生成的句子数量越少，则被视为越具经济性的话行。^[3]分析结果显示，ChatGPT 共生成 103 句，平均每篇文本产生 5.15 句；Clova X 共生成 141 句，平均每篇文本生成 7.05 句；DeepSeek 共生成 155 句，平均每篇文本产生 7.75 句。综合上述结果可以看出，ChatGPT 呈现出最高的话行经济性，其次是 Clova X，属于中等水平；相较之下，DeepSeek 的话行经济性最低，生成的句子数量最多。

3.2. 地位关系影响下的复合话行战略类型

表 12 ChatGPT 的地位关系下复合话行战略类型（单位：次）

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
①+④	4	0	⑥+①	1	0
③+②	2	2	④+⑤	1	0
①+⑥	2	2	①+②	0	1
③+①+④	1	1	③+①	0	1
②+①	1	1	③+④	0	1
⑤+⑥	1	2	⑤+①	0	1
④+⑥	0	2	⑨+②+①	0	1
②+④	0	0	合计	14	15
③+②+①	1	0			

根据表 12 可知，ChatGPT 共使用了 16 种复合战略类型。其中，在话者地位较低时使用了 14 次，涉及 9 种类型；在话者地位较高时使用了 15 次，涉及 11 种类型。具体来看，当话者地位较低时，明显更偏好采用[道歉表示+共情(①+④)]战略；而在话者地位较高时，则更倾向于使用[请求原谅+提出补偿(⑤+⑥)]、[共情+提出补偿(④+⑥)]等战略。

此外，无论话者地位高低，共同使用的复合战略共有 4 种，占全部复合战略的 25%。这一结果表明，话者地位在一定程度上会对战略选择产生显著影响。

基于上述结果，可以进一步考察 Clova X 在不同话者地位下的复合话行战略类型使用情况。

表 13 Clova X 的地位关系下复合话行战略类型（单位：次）

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
①+⑤	5	4	①+⑧	0	2
①+⑥	3	5	②+④	1	0
⑤+①	3	1	①+④	0	1
⑨+①	2	2	⑤+⑦	0	1
⑤+⑥	2	1	②+①	0	1
③+①	1	2	合计	18	21
①+②	1	1			

根据表 13 可知, Clova X 共使用了 12 种复合战略类型。其中, 在话者地位较低时共出现 18 次, 涉及 8 种类型; 在话者地位较高时共出现 21 次, 涉及 11 种类型。具体来看, 当话者地位较低时, [请求原谅+道歉表示(⑤+①)] 战略呈现最突出的使用倾向; 而当话者地位较高时, 则更偏好[道歉表示+提出补偿(①+⑥)]、[道歉表示+祝福(①+⑧)] 等战略。

此外, 无论话者地位高低, 共同使用的复合战略共有 7 种, 占全部 12 种类型的约 58.3%。值得注意的是, 话者地位较高时所使用的战略框架在很大程度上涵盖了地位较低时的战略使用范围。

基于上述结果, 可以进一步考察 DeepSeek 在不同话者地位下的复合话行战略类型使用情况。

表 14 DeepSeek 的地位关系下复合话行战略类型 (单位: 次)

战略序号	话者地位		战略序号	话者地位	
	低	高		低	高
⑤+⑥	2	3	⑤+④	1	0
④+①	2	2	②+④	1	0
①+④	3	0	②+①	1	0
③+②	2	1	⑤+①	1	0
④+⑥	1	2	⑧+⑥	1	0
①+⑥	2	0	⑧+①	0	1
①+⑤	2	0	⑨+①	0	1
④+⑤	1	1	⑥+⑤	0	1
⑤+⑧	1	1	①+⑧	0	1
③+④	0	2	合计	21	16

对于 DeepSeek 而言, 在全部 19 种复合战略类型中, 话者地位较低时共出现 21 次, 涉及 14 种类型; 话者地位较高时共出现 16 次, 涉及 11 种类型。具体来看, 当话者地位较低时, 不仅[道歉表

示+共情(①+④)]战略尤为突出,[道歉表示+提出补偿(①+⑥)],[道歉表示+请求原谅(①+⑤)]等战略也呈现出更强的偏好。相反,当话者地位较高时,[表明态度+共情(③+④)]的使用频率显著更高。

此外,无论话者地位高低,共同出现的复合战略共有6种,占全部19种类型的约31.6%。值得注意的是,除少数高频战略之外,话者地位较低与较高时的战略使用情况差异相当明显。尤其是,与其他人工智能不同的是,DeepSeek在话者地位较低时反而展现出更丰富的类型、更高的频率,呈现出更加多样化的复合战略使用特征。

比较三种人工智能在不同话者地位下的复合战略情况,可以得出以下特点。第一,当话者地位较低时,ChatGPT与DeepSeek均共同偏好[道歉表示+共情(①+④)]战略。第二,在三种人工智能中,仅有DeepSeek在话者地位较低时的复合战略使用频率与类型数量均多于地位较高时,与其他人工智能不同,其战略使用在地位较低时表现得更为活跃与丰富。第三,依据话者地位的共同复合战略相似度,可将三者排列如下:Clova X(约58.3%)>DeepSeek(约31.6%)>ChatGPT(25%)。

3.3. 亲疏关系影响下的单一话行战略类型

表 15 ChatGPT 的亲疏关系下单一话行战略类型 (单位: 次)

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲疏关系	
	亲	疏		亲	疏
①	25	13	⑥	16	10
②	10	10	⑦	0	0
③	8	1	⑧	0	0
④	8	8	⑨	0	11
⑤	6	10	合	73	63

根据表 15 可知,ChatGPT 在亲密关系中共使用了 73 次战略,在不亲密关系中共使用了 63 次。这表明,虽然战略的类型本身在不同亲疏关系中表现一致,但在使用频率上呈现出显著差异。

首先,差异最为明显的战略是[道歉表示]、[表明态度]、[问候语]三类。[道歉表示]战略在亲密关系中的使用频率约为不亲密关系的两倍;“表明态度”战略在亲密关系中的使用频率甚至超过不亲密关系的八倍。相反,“问候语”战略在亲密关系中几乎不使用,而在不亲密关系中出现了 11 次,呈现相对较高的频率。

其次,即使使用频率差异较小,也未能呈现出一致的趋势。例如,[请求原谅]战略在不亲密关系中使用得更多,而[提出补偿]战略则在亲密关系中更为常见。

以下将呈现 Clova X 在不同亲疏关系下的单一话行战略类型情况。

表 16 Clova X 的亲疏关系下单一话行战略类型 (单位: 次)

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲疏关系	
	亲	疏		亲	疏
①	28	26	⑥	17	15
②	10	10	⑦	1	1
③	2	1	⑧	7	7
④	1	1	⑨	16	16
⑤	11	10	合	93	87

根据表 16 的统计结果, Clova X 在不同亲疏关系条件下的战略使用频率整体差异不大, 亲疏关系这一社会变因对其战略选择未产生显著影响, 两种关系情境呈现出较为一致的使用模式。然而, 从合计使用次数来看, 亲密关系中的总使用次数为 93 次, 略高于非亲密关系中的 87 次。由此可见, 尽管 Clova X 在亲疏关系维度上整体保持稳定的战略使用倾向, 但在较为亲密的条件下, 其对部分战略的使用仍表现出相对更为积极的倾向。

尤其是[道歉表示]、[态度表示]、[请求原谅]、[提出补偿]等战略在亲密关系中使用得相对更加频繁, 而其他战略则未呈现因亲疏关系而产生的明显差异。以下将继续考察 DeepSeek 在不同亲疏关系下的单一话行战略类型表现。

表 17 DeepSeek 的亲疏关系下单一话行战略类型 (单位: 次)

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲疏关系	
	亲	疏		亲	疏
①	22	26	⑥	18	14
②	11	10	⑦	0	1
③	6	0	⑧	3	3
④	11	12	⑨	14	19
⑤	10	12	合	95	97

从表 17 的结果来看, 亲密关系中的类型共有 95 次, 而非亲密关系中共有 97 次。虽然整体使用次数差异不大, 但从战略类型的分布来看, 战略使用的倾向随着亲疏关系呈现出清晰的差别。

具体来看, [道歉表示]与[问候语]等战略在非亲密关系中出现次数更多, 而[态度表示]与[提出补偿]等战略则在亲密关系中出现比较频繁。值得注意的是, 在非亲密关系中, 完全不会出现[态度表示]战略, 而在亲密关系中, 这一战略出现频次虽较低, 但时有出现。这一现象显示了两类关系在战略使用上的显著不同。

3.4. 亲疏关系影响下的复合话行战略类型

表 18 ChatGPT 的亲疏关系下复合话行战略类型（单位：次）

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲属关系	
	亲	疏		亲	疏
①+④	4	0	③+④	1	0
③+②	4	0	⑤+①	1	0
①+⑥	3	1	③+②+①	0	1
⑤+⑥	2	0	⑥+①	0	1
③+①+④	2	0	④+⑤	0	1
④+⑥	0	2	②+④	0	1
②+①	0	2	⑨+②+①	0	1
①+②	1	0	合计	19	10
③+①	1	0			

通过该表可以得出几项重要结论。首先，在亲密关系中共出现了 19 次复合战略，使用了 9 种类型；相反，在非亲密关系中仅出现 10 次，使用了 8 种类型。这表明，在亲密关系中，话者倾向于运用更加多样的语言资源，以更精细地调节交际情境。相对而言，在非亲密关系中复合战略的使用频率显著偏低。

其次，根据亲疏关系所使用的复合战略类型几乎完全不同。换言之，亲密关系中主要使用的复合战略在非亲密关系中几乎不会出现；反之，非亲密关系中出现的战略在亲密关系中也几乎不被使用。上述结果显示，ChatGPT 会根据与对方的关系距离明确区分其战略选择。

接下来将考察 Clova X 在不同亲疏关系下的复合话行战略类型表现。

表 19 Clova X 的亲疏关系下复合话行战略类型（单位：次）

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲属关系	
	亲	疏		亲	疏
①+⑤	3	6	①+⑧	1	1
①+⑥	5	3	①+④	1	0
⑨+①	4	0	⑤+⑦	1	0
⑤+①	2	2	②+④	0	1
⑤+⑥	2	1	②+①	0	1
③+①	2	1	合计	22	18
①+②	1	1			

首先，在亲密关系中共使用了10种类型、22次复合战略，而在非亲密关系中则使用了9种类型、18次复合战略。由此可见，两种关系下复合战略的使用频率整体较为相近，且所采用的战略类型在相当程度上存在重合。换言之，亲密关系中使用的大多数复合战略同样也出现在非亲密关系中，这表明话者即便处于不同的亲疏关系语境中，仍倾向于通过整体相似的复合战略来应对交际需求。

其次，值得关注的是，[问候语+道歉表示]这一复合战略仅出现在亲密关系中，而在非亲密关系中完全未被使用。也就是说，包含[问候语]成分的复合战略只在亲密关系中出现，在非亲密关系的复合战略中则被彻底排除。

因此，虽然两类关系中的复合战略在整体使用表现上较为相似，但部分具有情感亲和功能的战略（如[问候语+道歉表示]）明显依赖于关系的亲疏程度，仅在亲密关系中得以体现。

DeepSeek 在不同亲疏关系下的复合话行战略类型表现如下。

表 20 DeepSeek 的亲疏关系下复合话行战略类型（单位：次）

战略序号	亲疏关系		战略序号	亲属关系	
	亲	疏		亲	疏
⑤+⑥	2	3	⑧+⑥	1	0
④+①	1	3	⑧+①	1	0
①+④	3	0	⑨+①	1	0
③+②	3	0	②+④	0	1
④+⑥	1	2	②+①	0	1
③+④	2	0	⑤+①	0	1
①+⑥	1	1	⑥+⑤	0	1
⑤+⑧	0	2	①+⑧	0	1
①+⑤	0	2	合计	17	18
⑤+④	1	0			

根据表 20 可以得出如下结论。首先，在亲密关系中共使用了 17 次复合战略，涉及 11 种战略类型；在非亲密关系中则共使用了 18 次复合战略，战略类型同样为 11 种。由此可见，既存在不受亲疏关系影响而共同使用的战略，也存在仅在特定关系中出现的战略。尽管复合战略的类型数量与使用频率较为接近，但在具体使用表现上仍呈现出较为明显的差异。

其次，仅在非亲密关系中出现了包含[原因说明]战略的复合战略，以及[道歉表示+请求原谅]或[请求原谅+道歉表示]等复合战略，而在亲密关系中完全未使用上述战略。

再次，包含[问候语]战略的复合战略仅出现在亲密关系中，在非亲密关系中则未被使用。

因此，可以确认 DeepSeek 会根据亲疏关系的不同，对道歉话行中复合战略的使用表现进行相应调整。

IV. 研究结果和未来方向

本研究以 ChatGPT、Clova X 和 DeepSeek 三种生成型人工智能的道歉话行作为研究对象，系统考察了其在地位关系与亲疏关系差异下的话行战略使用情况。道歉话行作为一种目的性显著的交际行为，长期以来在语用学研究中受到广泛关注。然而，现有研究多集中于人类话者，对生成型人工智能话行的实证分析仍较为匮乏。在此背景下，从语用学视角探讨生成型人工智能的话行表现，不仅具有一定的创新意义，也为语言学与人工智能的交叉研究提供了新的研究路径。因此，本研究旨在通过分析生成型人工智能的语言特征与话行战略使用情况，为使用者依据语言特性选择更契合自身交际目的的人工智能提供参考。

基于研究需要，本文提出了对生成型人工智能道歉话行战略进行重构的必要性，并在综合既有研究的基础上，设定了[道歉表示]、[原因说明]、[态度表示]、[情感共鸣]、[请求原谅]、[提出补偿]、[承诺防止再犯]、[祝福]和[问候语]共 9 种道歉话行战略。以三种生成型人工智能生成的道歉文本为研究材料，通过频率统计与类型分析，得出了以下主要结论。

首先，三种生成型人工智能在道歉话行战略的使用情况上呈现出显著差异。ChatGPT 在单一战略的使用次数上相对较少，无论在单一战略还是复合战略层面，均表现出较为单一且克制的使用倾向。Clova X 整体上保持较为保守且中立的表达风格，其战略组合相对稳定，呈现出较强的语言一致性。相比之下，DeepSeek 在单一战略的使用次数上最为突出，并能够根据不同情境灵活调配多种战略类型，显示出较高的战略多样性与适应性。从整体趋势来看，三种生成型人工智能均倾向于将[道歉表示]、[请求原谅]与[提出补偿]相互结合，形成复合战略加以运用。

其次，在地位关系差异的影响下，三种生成型人工智能呈现出各自不同的战略选择倾向。ChatGPT 在单一战略的使用上差异不大，但在使用频率较低的复合战略中表现出几乎完全不同的使用表现，显示其在复杂语篇情境中具备较强的调适能力。Clova X 在单一战略层面呈现出一定差异，而在复合战略方面变化较小，整体维持了相对稳定的战略组合。相较之下，DeepSeek 在单一战略的使用上几乎不受地位关系影响，甚至在地位较低的情境中单一战略的使用更为频繁；但在复合战略层面仍表现出一定差异，体现出其战略运用的灵活性。

再次，在亲疏关系差异的影响下，三种生成型人工智能的话行战略使用表现同样呈现出明显不同。就单一战略而言，Clova X 在不同亲疏关系中的使用差异不大，而 ChatGPT 与 DeepSeek 则表现出较为鲜明的对比：在亲密关系中更倾向于采用责任承担型战略，在非亲密关系中则更多使用情感修复型战略。在复合战略层面，Clova X 整体保持较为一致的使用表现，而 ChatGPT 与 DeepSeek 则

几乎采用了完全不同的战略组合。尤其值得注意的是，ChatGPT在非亲密关系中复合战略的使用频率显著偏低，显示其在社会距离较大的情境中采取了更为谨慎、克制的应对方式。

当然，本研究仍存在一定的局限性。首先，研究所设定的道歉话行情境主要集中于职场语境，情境类型相对单一。其次，可供分析的复合战略相关数据数量有限，研究结果中可能存在一定的偶然性。因此，后续研究有必要在涵盖更多交际情境的基础上，确保足够数量的语料，以进一步探讨生成型人工智能韩语道歉话行战略的普遍性与稳定性。

参考文献

- [1]강현석. (2014). 《사회언어학》. 서울: 글로벌콘텐츠.
- [2]표준국어대사전 <https://stdict.korean.go.kr/main/main.do>
- [3]신중진. (2019). "남북 음악, 미술 분야 전문용어 구축." 서울: 국립국어원.

A Study on the Speech Act Strategies in AI-Generated Apology Messages: Focusing on ChatGPT, Clova X, and DeepSeek

Shi Zihan (School of Hanyang University, Korea)

Abstract: This study verified the apology speech act strategies adopted by three generations of artificial intelligence systems: ChatGPT, Clova X, and DeepSeek. To establish an analytical foundation, this present study first examined the characteristics of apology speech act, rethinking nine strategic approaches. Next, we used the apology statements generated by three artificial intelligence systems as the research data and constructed an analytical framework to explore the influence of status and closeness of relationship on the strategic use of speaking behaviors. Through this analysis, this experiment re-examined the linguistic meaning of the apology speech behavior generated by artificial intelligence, clearly explained the composition of its strategic patterns, and clarified the apology strategy characteristics of different AI models in different interaction scenarios. This experiment served as a compass, providing novel directions for more accurate and extensive future experiments, and offering multiple strategic options for AI users.

Keywords: Generative AI; Apology Speech Acts; Strategy Types

Copyright ©2026 by Author(s). This article is open accessed under the CC-BY License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

