

Avoiding Sincere Apologies among Iranian Politicians and Its Cultural Justification: A Pragmatic Study

Vol. 13, No. 2, Tome 68
pp. 285-319
May & June 2022

Hossein Rahmani*

Political apologies, are among special type of apologies, which the politicians state to protect their own faces and to fulfill the communal need. But apologizing has its own strategies. Kempf (2009) introduces some verbal strategies such as Using lexical and syntactical means, omitting or blurring the agent, denying responsibility, selecting a specific victim, undermining the existence of the victim, and apology for a component of the offense (and not for the entire occurrence), etc. by the use of which the politicians avoid sincere apologies. Through Investigation of 100 utterances of apologies by politicians as broadcasted in the national and local media, the present article claims that these apologies are insincere. The results indicate that these insincerities have their roots in the Iranian cultural Memes of collectivism, overstating and truth avoiding.

Keywords: Apology, Omitting or blurring the agent, Apology for a component of the offense, Iranian Politicians, Kampf

Received: 25 December 2020
Received in revised form: 19 February 2021
Accepted: 1 March 2021

*Corresponding author: Assistant Professor, Department of Linguistics, Faculty of Humanities, University of Payam-e-Noor, Tehran, Iran; Email: hosein_rahmani@pnu.ac.ir
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2570-6256>

1. Introduction

Apology is a speech act in which someone who has done or is responsible for something wrong tries to get the offended appeased and thereby save his own face. Likewise, in political apologies which are a sub-type of public apologies, a politician needs to both save his/her own face and to fulfill the communal need to appease the damaged face of people. But most of the time their apologies are regarded to be insincere. The present article, based on Kempf's (2009) verbal strategies of apologies (using lexical and syntactical means, omitting or blurring the agent, denying responsibility, selecting a specific victim, undermining the existence of the victim, and apology for a component of the offense (and not for the entire occurrence), etc.) claims that the Iranian politicians blur their responsibility most of the time and in some cases, they only take responsibility only for a component of the offenses. Though insincere, the politician's apologies are justifiable due to Iranian cultural Memes such as of collectivism, overstating, truth avoiding. This research intends to answer the following questions:

1. Which strategy was mostly used by politicians to avoid sincere apologies?
2. How does political positions affect the use of apologizing strategies?
3. How the insincerity of the Iranian politicians' apologies is justified?

2. Literature Review

To have a proper grasp of the relative literature, they are categorized as follow:

2.1. Apology Verbs

Apologies should include explicit Illocutionary indicating devices (*IFIDs*) such as *sorry* and *excuse me* in order to be perceived as apologies. Aijmer (1996) investigated 215 apologies and found out 82.7% of them include *sorry*.

Blum-Kulka and Olshtein (1984), Holtgraves (1989) and House (1989), Holmes (1990), and Meier (1992) found *excuse me*, *sorry*, and *I'm sorry* to be of highest frequencies, while Trosborg found *sorry* to be of low frequency. Shariatin and Chamani (2010) found *excuse me* to be the most frequent type of verbal apology in Persian.

2.2. Comparative apology studies

There has been numerous research which tried to compare apologies in English with their native language. Cohen and Olshtein (1981), Olshtein (1989), Meier (1996), Garcia (1989), House (1989) and Elsami Rasekh (2004) which compared English with Hebrew, Austrian, Spanish, German, and Persian are among the typical examples of the related literature. Generally, they found similarities among languages.

2.3. Gender and apology studies

The majority of the researchers who focused on the relations between apologies and gender such as Gonzales et. al (1990), Cody and McLaughlin (1990), Mills (2003) and Holmes (1990, 1995, 2014) concluded that women apologize more than men and attributed it to the politeness of women.

2.4. Public Apologies

Research in this field started late compared with the other studies. Having face consideration in mind, Olshtein (1989), Gruber (1993), Bull (1996), Thompson (2000) De Ayala (2001) considered apologies vital for the apologizer's social status. Blaney and Benoit (2001), Benoit (1995) regarded apology a necessity for the politician's face maintenance. Lind (2008), James (2008) and Renner (2008) considered apologies as a way for keeping social peace. Harris et.al. (2006) believe that it is necessary that the apologizer accept

the responsibility clearly and his apology should be free of any excuses. Davis, Merrison and Goddard (2007) have looked into apology in email exchanges. Page (2014) focused on how companies apologize their customers. There has been research on apologies made by celebrities (Kaufman, 2012), sportsmen (Brazeal, 2008), politicians (Kampf & Lowenheim, 2012) and company managers (Park et al., 2011).

3. Methodology

3.1. Kempf's Tactics for Compromising Apologies

Kempf (2009: 8-24) demonstrated how speakers use various tactics that focus on each one of Deutschmann's four components (The IFID, the offence, the victim and the offender) in order to lessen their responsibility for misdeeds. Each component has its own subcategories:

1. The IFID

When a public transgressor encounters with an avoidance conflict after a demand for apology, there are two major ways to incorporate an explicit verb in the utterance without truly apologizing: (1) Using a verb with several pragmatic functions that does not necessarily count as an apology, or (2) Realizing a non-performative speech act. Both of these allow speakers to project an appearance of regret (and, in turn, a moral persona), without taking self-threatening responsibility or juridical liability for the offense.

2. The Offense

There are five ways to lessen the responsibility of the transgressor even in cases in which he includes an *ifid* in his utterance. He can (1) apologize while undermining the claim that he offended someone; (2) apologize for the outcome (and not for the act); (3) apologize for the style (and not for the essence); (4) apologize for a specific component of the offense (and not for the entire occurrence); and lastly, (5) apologize while using syntactic and lexical

means to downgrade his responsibility.

3.The Victim

The third cluster of tactics of avoiding responsibility centers on drawing a question mark regarding the identity of the offended party. In doing so, the apologizer undermines one of the basic premises of the remedial act: an acknowledgment that the act caused harm to a specific victim. Without the existence of a specific victim, there is no real damage caused from the act, and thus it cannot be framed as a transgression. Three tactics for undermining the offended party were found in the corpus: (1) Undermining the existence of the victim, (2) Selecting a specific victim, and (3) Blurring the identity of the victim.

4.The Offender

The last cluster of tactics to reduce responsibility and guilt in the apology utterance is focused on the offender. Several tactics for avoiding agency have already been considered by Bavelas (2004) who analyzed the way in which apologizers position themselves as the grammatical subject of acts described in their utterance, using simple active voice to admit agency and passive voice or omitting the agent all together to avoid agency. In this paper, I discuss two more tactics that reduce the agent's responsibility and, as in the last category of the "victim," violate the preparatory condition which demands the existence of a specific wrongdoer: (1) Denying responsibility and (2) Omitting or blurring the offender.

3.2. Data

The data includes 100 cases of apologies found in websites and social networks by different politicians with different political status. The search began with looking for the term 'apology' in different search engines and the results were categorized based on the speaker ranging from president, vice-president, ministers, governors and ... The data is not restricted to a special period, though the majority of the apologies belong with the president Rouhani's presidency.

The analysis is void of any political side-taking and is merely linguistic.

3.3. Method

The data gathered were categorized based on five major political groups (President and his deputies (1-20), ministers (21-30), state governors (51-72), local governors (73-92), and parliamentary representatives (93-100)). Then based on Kempf's typology, each of these apologies were categorized to see the frequency of each tactic.

4. Results

Investigating the apologies made by Iranian politicians based on Kempf (2009) revealed that 44 out of 100 apologies were based on the offender, 36 cases belong to the offence and 12 cases centered on the victim and 9 cases go to the IFID. In addition, out of the offender-based apology-tactics forty cases, i.e. the most frequent apology tactic, is about omitting or blurring the offender; in other words, the Iranian politicians try hard to show lessen their responsibility. Among these politicians the higher status politicians do not consider themselves responsible for the offences; most of the time, they attribute the offence to the outer factors on which they have no authority. It was also found that the local governors and the parliamentary representatives apologize more and they accept a part of the mistake and apologize for it.



دوماهنامه بین‌المللی

د ۱۳، ش ۲ (پیاپی ۶۸)، خرداد و تیر ۱۴۰۱، صص ۲۸۵-۳۱۹

مقاله پژوهشی

<http://dorl.net/dor/20.1001.1.23223081.1401.13.2.11.6>

پرهیز سیاستمداران ایرانی از عذرخواهی راستین و توجیه فرهنگی آن: پژوهشی در کاربردشناسی زبان

حسین رحمانی*

استادیار زبان‌شناسی، گروه زبان‌شناسی، دانشکده ادبیات و زبان‌های خارجی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۰۵

چکیده

عذرخواهی سیاسی گونه‌ای عذرخواهی است که در آن سیاست‌یون برای ترمیم وجهه خود، برآورده ساختن مطالبه عموم و آرام کردن افراد آسیب‌دیده (از خطاها و قصوراتی که بنا به مسئولیتشان متوجه آنان است)، اقدام به آن می‌کنند. اما عذرخواهی سبک و سیاق خاصی دارد. کمپف (2009) الگوها و راهکارهای کلامی را می‌شناساند که افراد با تمسک به آنان از عذرخواهی واقعی اجتناب می‌کنند؛ به کار بردن ابزارهای واژگانی و نحوی خاص، محو یا کم‌رنگ نشان دادن کننده کار، انکار مسئولیت، انتخاب قربانی خاص، کاستن از تعداد قربانیان، انتخاب قربانی خاص و نیز عذرخواهی به دلیل بخشی از خطا یا سبک آن و ... نمونه‌هایی از این راهکارهاست. با بررسی ۱۰۰ نمونه عذرخواهی سیاسی انعکاس‌یافته رسانه‌های داخلی براساس الگوهای کمپف (2009) این پژوهش مدعی است که عذرخواهی‌های سیاسی در ایران صادقانه نیست، اما با افزودن عنصر فرهنگ و در نظر داشتن نقش ترمیمی عذرخواهی می‌توان به درک بهتری از آن دست یافت. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که محو یا کم‌رنگ کردن مسئولیت خود یا پذیرش مسئولیت بخشی از خطا از جمله راهبردهای اصلی مورد استفاده سیاستمداران ایرانی در طفره رفتن از عذرخواهی راستین است، اما این عدم صداقت در میم‌های فرهنگی جامعه جمع‌گرا، صداقت‌گریز و اغراق زده ایرانی ریشه دارد.

واژه‌های کلیدی: عذرخواهی، حذف یا کم‌رنگ کردن کننده کار، عذرخواهی به دلیل بخشی از خطا، سیاستمداران ایرانی، کمپف.

۱. مقدمه

در دوره‌ای که ما زندگی می‌کنیم هنوز احساسات بر منطق، خشم بر خودداری، و تنفر بر عشق پیروز می‌شود. احتمالاً تنها چیزی که طی قرون متمادی تغییر یافته است ظرفیت انسان برای گفتن «متأسفم» است (Brooks, 1999, p. 3).

قدمت عذرخواهی‌های سیاسی به دوران پس از جنگ جهانی دوم برمی‌گردد و فراوانی آن در دوره معاصر باعث شد عده‌ای از پژوهشگران آن را «عصر عذرخواهی» بنامند. عذرخواهی کنش گفتاری است که در آن فرد خاطی/مقصر به دلیل خطا/تقصیری که موجبات آسیب یا آزرده‌گی شخص/اشخاصی را فراهم کرده است، از آنان عذرخواهی می‌کند و درصدد جبران آن برمی‌آید. پس عذرخواهی متشکل از چهار عنصر خطاکار، آزرده، خطا و جبران است. پژوهشگران زیادی راهبردهای کنش‌گفتار عذرخواهی را دسته‌بندی و در این میان استفاده از گونه‌های فعل عذرخواهی و پذیرش مسئولیت را از شرط اصلی صداقت عذرخواهی قلمداد کرده‌اند. عذرخواهی‌های سیاسی نوعی عذرخواهی عمومی^۱ به حساب می‌آیند که از سوی سیاستمداران خطاب به عموم مردم، در رسانه‌ها و گردهمایی‌ها و ... ابراز می‌شوند، اما صداقت و راستی این عذرخواهی‌ها به جهت استفاده از استراتژی‌های کلامی خاص و عدم پذیرش مسئولیت خطا، همواره موردتشنیک بوده است. این پژوهش مدعی است که از یک سو، براساس الگوها و راهکارهای کلامی کمپف^۲ (2009)، (به کار بردن ابزارهای واژگانی و نحوی خاص، محو یا کم‌رنگ نشان دادن کنندۀ کار، انکار مسئولیت، انتخاب قربانی خاص، کاستن از تعداد قربانیان، انتخاب قربانی خاص و نیز عذرخواهی به دلیل بخشی از خطا یا سبک آن و ...)، عذرخواهی‌های سیاسیون ایرانی صادقانه نیست، اما از سوی دیگر با افزودن عنصر فرهنگ به این عذرخواهی‌ها و با درنظر داشت ویژگی‌های خاص فرهنگی ایران ازجمله جمع‌گرایی، صداقت‌گریزی و اغراق‌زدگی، عدم صداقت این عذرخواهی‌ها قابل‌توجیه است. این پژوهش درنظر دارد تا با استفاده از الگوها و استراتژی‌های کلامی که کمپف (2009) به عنوان راه فراری از عذرخواهی واقعی شناسایی می‌کند، به بررسی عذرخواهی‌های انعکاس‌یافته سیاستمداران در رسانه‌های داخلی بپردازد و مشخص کند که سیاستمداران از چه راهکاری برای طفره رفتن از عذرخواهی راستین و صادقانه بیشتر استفاده کرده‌اند؟

جایگاه‌های سیاسی متفاوت چگونه بر انتخاب راهکارهای طفره‌روی از عذرخواهی تأثیر می‌گذارند؟ چگونه می‌توان عدم راستین بودن عذرخواهی‌های سیاسی را با استفاده از فرهنگ ایرانی توجیه کرد؟ برای پاسخ‌گویی به این سؤالات ۱۰۰ عذرخواهی (مجموعه ریاست جمهوری ۲۰، وزرا ۳۰، استانداران ۲۲ و فرمانداران ۲۰ و نمایندگان مجلس ۸ مورد) مورد بررسی قرار می‌گیرد که از وب‌سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی داخلی گردآوری شده‌اند. از این نظر، این پژوهش علاوه بر افزودن دانش در زمینه عذرخواهی عمومی، به بررسی راهکارهای کلامی اشخاص سیاسی برای فرار از عذرخواهی راستین نیز می‌پردازد. با بررسی ۱۰۰ نمونه عذرخواهی سیاسی انعکاس‌یافته رسانه‌های داخلی براساس الگوهای کمپف (2009) این پژوهش مدعی است که عذرخواهی‌های سیاسی در ایران صادقانه نیست، اما با افزودن عنصر فرهنگ و درنظر داشت نقش ترمیمی عذرخواهی به درک بهتری از آن دست یافت. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که سیاستمداران ایرانی در بیشتر مواقع مسئولیت خود را محو یا کم‌رنگ نشان می‌دهند یا تنها مسئولیت بخشی از خطا را به عهده می‌گیرند. علی‌رغم این واقعیت که سیاست‌مداران ایرانی از عذرخواهی واقعی سرباز می‌زنند، ولی این امر را می‌توان به «میم‌های فرهنگی» نسبت داد که افراد با زیستن در جامعه ایرانی به ارث برده‌اند. این پژوهش، از این منظر که به بررسی نوع خاصی از عذرخواهی، یعنی عذرخواهی سیاسی، می‌پردازد و از یک سو نارسایی آن‌ها را خاطرنشان می‌کند و از سوی دیگر آن را در سایه فرهنگ ایرانی توجیه می‌کند، پژوهشی نوین است.

۲. پیشینه تحقیق

پژوهش‌های بسیار زیادی در زمینه عذرخواهی صورت گرفته‌اند که جهت به‌دست دادن نمای کلی تحت زمینه‌های نسبتاً مشترکی ذکر می‌شوند:

۱-۲. پژوهش‌هایی که صرفاً به بررسی فعل‌های عذرخواهی مانند (متأسفم، ببخشید، عذر می‌خواهم، پوزش می‌طلبم و...) پرداخته‌اند:

ایجمر^۳ (1996, p. 84) در پیکره ساواریک^۴ و کویرک^۵ (1980)، ۲۱۵ مورد عذرخواهی یافته است که در آن «متأسفم» و یا دیگر صورت‌های آن، ۸۳/۷ درصد عذرخواهی‌ها را تشکیل

می‌دهند. بلوم - کولکا^۶ و اولشتاین (1984)، هالتگریوز^۷ (1989)، هاوس^۸ (1989)، هلمز^۹ (1990) و مییر^{۱۰} (1992) عبارات «عذر می‌خوام، متأسفم، ببخشید» را با فراوانی‌های متفاوت متداولترین استراتژی‌های عذرخواهی یافته‌اند. در تضاد با آن‌ها تروسبورگ^{۱۱} (1987) این عبارت را دارای فراوانی کمی ارزیابی می‌کند. او دلیل این امر را ناشی از نوع خطاهای انجام‌شده از سوی افراد می‌داند. شلنکر^{۱۲} و داربی^{۱۳} (1981) اشکال تشریفاتی^{۱۴} عذرخواهی مختص موقعیت‌هایی می‌یابند که فرد خاطی احساس مسئولیت کم‌تری نسبت به خطا داشته است. بورکین^{۱۵} و راینهاارت^{۱۶} (1978) انواع متداول عذرخواهی مانند متأسفم و ببخشید را وابسته با ماهیت خطای انجام‌شده قلمداد کرده‌اند. شریعتی^{۱۷} و چمنی^{۱۸} (2010) در بررسی پیکره‌ای مشتمل بر ۵۰۰ عذرخواهی به این نتیجه رسیدند که درخواست بخشش (ببخشید) رایج‌ترین استراتژی عذرخواهی در فارسی است و این استراتژی در کنار پذیرش مسئولیت دارای بیشترین فراوانی هستند. آن‌ها استراتژی‌های معمول عذرخواهی در زبان‌های دیگر را در فارسی یافتند، اما اولویت در کاربرد این استراتژی‌های را فرهنگ - ویژه می‌دانند.

۲-۲. پژوهش‌هایی که نمود عذرخواهی را در زبان‌های مختلف یا به صورت مقایسه‌ای با زبان انگلیسی بررسی کرده‌اند شامل:

پژوهش‌های منحصر به یک زبان در انگلیسی آمریکایی می‌توان به پژوهش‌های ادموندسون^{۱۹} (1981)، فریزر^{۲۰} (1981)، ولفسون^{۲۱} و همکاران (1989)، تانن^{۲۲} (۱۹۹۴) و ... در انگلیسی بریتانیایی به پژوهش‌های اُون^{۲۳} (1983)، ایجر (1996)، داجمن^{۲۴} (2003)، در آلمانی به ولمر^{۲۵} و اولشتاین^{۲۶} (1989) و در فارسی می‌توان به شریعتی و چمنی (2010)، افکاری^{۲۷} (2007) و تجویدی (2000)، پژمانفرد^{۲۸} (2004) اشاره کرد. در قیاس زبان‌ها با همدیگر می‌توان به پژوهش‌های کوهن^{۲۹} و اولشتاین (1981) و اولشتاین (1989)، مییر (۱۹۹۶)، گارسیا^{۳۰} (1989)، هاوس (1989)، اسلامی راسخ^{۳۱} (2004) به ترتیب به مقایسه انگلیسی با عبری، اتریشی، اسپانیولی، آلمانی و فارسی اشاره کرد. این پژوهش‌های اغلب دریافته‌اند که عذرخواهی در زبان‌های مختلف بی‌شباهت به هم نیستند و اغلب گویشوران آن‌ها از ابزار منظورنما و پذیرش مسئولیت در عذرخواهی‌هایشان بهره جسته‌اند.

۲-۳. پژوهش‌هایی که عذرخواهی را با نگاهی به جنسیت ارزیابی کرده‌اند عبارت‌انداز:

گونزالس^{۳۲} و همکاران (۱۹۹۰)، کودی^{۳۳} و مک‌کافلین^{۳۴} (۱۹۹۰)، داچمن (۲۰۰۳)، میلز^{۳۵} (۲۰۰۳)، فریزر (۱۹۸۹) و هلمز (۱۹۹۰; ۱۹۹۵; ۲۰۱۴). این پژوهش‌ها اغلب بر بیشتر بودن عذرخواهی در میان زنان نسبت به مردان تأکید کرده‌اند و آن را بیشتر به توجه زنان به مبادی آداب نسبت داده‌اند. پژوهش‌های هلمز (۱۹۹۰, ۱۹۹۵) نشان می‌داد که زنان بیشتر عذرخواهی می‌کنند و عذرخواهی بیشتری را نیز دریافت می‌دارند؛ به علاوه، وی (۲۰۱۴) دریافت که عذرخواهی زنان از زنان دارای بیشترین فراوانی و عذرخواهی مردان از مردان دارای کمترین فراوانی است. ولی داچمن (۲۰۰۳) به نتیجه‌ای برعکس آنچه هلمز دست یافته بود، رسید. او دریافت که مردان بیشتر از زنان عذرخواهی می‌کنند، و دلیل آن را به محدود بودن داده‌های هلمز و وسعت زیاد داده‌های خود نسبت داد. یافته‌های مییر (۱۹۹۲) نتایج هلمز (۱۹۹۰) را تأیید می‌کرد، اما میلز (۲۰۰۳، pp. 213-214) و فریزر (۱۹۸۱) آن را به چالش کشیدند.

۳-۴. عذرخواهی‌های عمومی

پژوهش در این زمینه در قیاس با دیگر زمینه‌ها دیر آغاز شد. پژوهشگرانی مانند اولشتاین (۱۹۸۹)، گروبر^{۳۶} (۱۹۹۳)، بول^{۳۷} (۱۹۹۶)، تامپسون^{۳۸} (۲۰۰۰)، دی آیلان^{۳۹} (۲۰۰۱) با نگاهی ملاحظات وجهه، عذرخواهی را برای جایگاه اجتماعی عذرخواه و ابقا در عرصه اجتماعی حیاتی فرد ضروری تشخیص داده‌اند. بلینی^{۴۰} و بنوا^{۴۱} (۲۰۰۱)؛ بنوا (۱۹۹۵) عذرخواهی را در برگرداندن وجهه رهبران سیاسی و سازمان‌های تجاری با اهمیت توصیف کرده‌اند و لیند^{۴۲} (۲۰۰۸)، جیمز^{۴۳} (۲۰۰۸) و ریز^{۴۴} (۲۰۰۸) از عذرخواهی به عنوان راهی برای برقراری آشتی مجدد در جامعه نام برده‌اند. لیند (۲۰۰۸) عذرخواهی دولت‌ها را به نیت خوب و تجلیل از خطاهای گذشته یا سکوت در برابر آن را برابر با نیت بد دولت‌ها دانسته است. هریس^{۴۵} و همکاران (۲۰۰۶) ویژگی‌های این نوع عذرخواهی را برشمرده‌اند. از نظر آن‌ها یک عذرخواهی ایدئال عمومی، علاوه بر پذیرش آشکار مسئولیت، باید شامل ابزار منظورنما و فارغ از هر نوع

بهانه و توجیهی باشد. آروپو علاوه بر این ویژگی‌ها، عذرخواهی‌های سیاسی را بری از استغفار می‌داند (2010, p. 425). ابادی^{۴۶} (1990)، بروکس^{۴۷} (1999)، لیبرسون^{۴۸} و همکاران (2004)، هریس و همکاران (2006) فرایند این نوع عذرخواهی‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند: شایعه‌ای عمومی در رسانه‌ها پخش می‌شود، که در آن یک شخصیت عمومی به یک خطایی که قبلاً ناآشکار بوده است، متهم می‌شود، که ممکن است به ضرر یک نفر یا جمعیت زیادی باشد و سپس فرد برای حفظ وجهه و جایگاه خود مجبور به عذرخواهی می‌شود. تروسبورگ (1995) و اوگیرمن^{۴۹} (2009) و لیچ (2014) شرایط تحقق^{۵۰} (شرط گزاره‌ای، شرط مقدماتی، شرط صدق و شرط ضروری) کنش‌گفتار سرل^{۵۱} (1969) را برای اینکه عذرخواهی عمومی، کنش‌گفتاری راستین محسوب شود، ضروری می‌دانند. دیویس^{۵۲}، مریسون^{۵۳} و گودارد^{۵۴} (2007) عذرخواهی را نه در گفت‌وگوهای رودررو، بلکه در تعاملات ایمیلی بررسی کرده‌اند. پیچ^{۵۵} (2014) به بررسی عذرخواهی شرکت‌ها از مشتریان در تویتر پرداخته است. او براساس مدل سپنسر - اوتی^{۵۶} عذرخواهی را «یک کنش‌گفتار پسا - رویدادی» (19: 2008) می‌داند و معتقد است که هرچه عذرخواهی از عموم با تأخیر بیشتری صورت پذیرد، نارضایتی بیشتری را برمی‌انگیزد و واکنش شدیدتری را در میان مشتریان به همراه می‌آورد. پژوهش‌هایی درباره عذرخواهی افراد سلبریتی (Kaufman, 2012)، ورزشکاران (Brazeal, 2008)، سیاسیون (Kampf & Lowenheim, 2012) و مدیران شرکت‌ها (Park et al., 2011) صورت گرفته است.

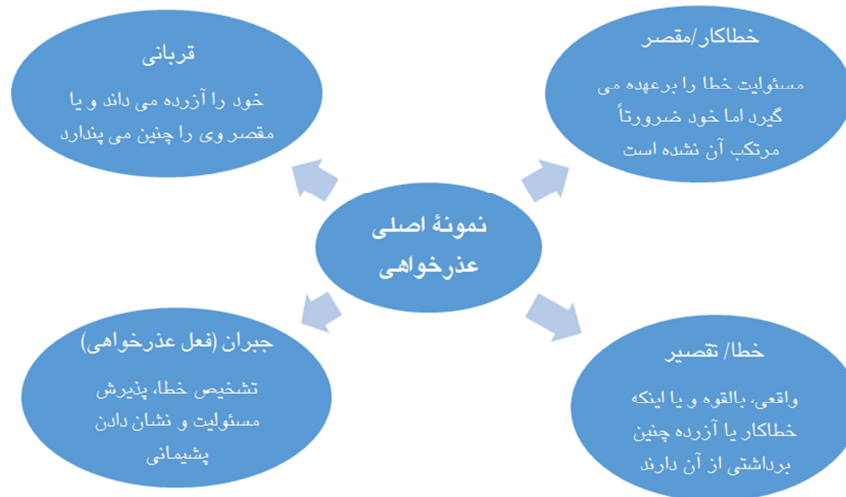
پژوهش‌های صورت‌گرفته در زمینه عذرخواهی در زبان فارسی انگشت‌شمارند و محدود به پژوهش‌های شریعتی و چمنی (2010)، افکاری (2007) و تجویدی (2000)، پژمانفرد (2004) است که همه آن‌ها به بررسی کنش‌گفتار عذرخواهی و افعال بیانگر آن ازجمله، ببخشید، عذرمی‌خواهم، معذرت می‌خواهم، شرمندهام، متأسفم و ... پرداخته‌اند و اغلب کاربرد ببخشید را بیشتر از دیگر ابزارهای منظورنما ارزیابی کرده‌اند. شریعتی و چمنی (2010) در بررسی پیکره‌ای مشتمل بر پانصد عذرخواهی دریافتند که درخواست بخشش (ببخشید)، مانند سایر زبان‌ها، رایج ترین استراتژی عذرخواهی در فارسی است. افکاری (2007)، با بررسی عذرخواهی‌های زبان فارسی نتیجه می‌گیرد، در زبان فارسی عذرخواهی با استفاده از از همان استراتژی‌های

زبان انگلیسی صورت می‌گیرد و شدیدترین عذرخواهی‌ها خطاب به دوستان و عذرخواهی‌هایی با شدت کم به غریبه‌ها ابراز شده‌اند؛ به علاوه وی دریافته است که قدرت بیشتر مخاطب در شنونده باعث تشدید عذرخواهی می‌شود. اسلامی راسخ (2004)، به مقایسه پاسخ‌های حفظ‌کننده وجهه به شکایات در میان گویشوران انگلیسی و فارسی پرداخته و کنش‌گفتار عذرخواهی را رایج‌ترین استراتژی حفظ وجهه می‌داند. براساس یافته‌های وی، رایج‌ترین الگوی عذرخواهی در میان دو گروه استفاده از افعال مبین عذرخواهی است. همانطوری‌که ملاحظه می‌شود، هیچ‌یک از این پژوهش‌ها، به جز پژوهش کمپف و لونهام (2012)، الگوهای کلامی عذرخواهی سیاستمداران را در جهت طفره‌رفتن از عذرخواهی واقعی و راستین، بررسی نکرده‌اند. پژوهش حاضر تلاشی برای بررسی الگوی کلامی افراد دارای جایگاه سیاسی در کشورمان و توجیه اجتناب آن‌ها از عذرخواهی راستین در سایه فرهنگ ایرانی است و به دور از هرگونه جهت‌گیری سیاسی یا انتقادی، موضوعی صرفاً زبان‌شناختی است.

۳. سیمای پژوهش

۳-۱. بنیان نظری پژوهش

بنیان نظری پژوهش مبتنی بر نظریه کمپف (2009) است که درواقع بسط الگوی اصلی عذرخواهی داچمن است؛ از نظر داچمن (2003) عذرخواهی، کنش گفتاری است که چهار عنصر خطاکار، قربانی، خطا و جبران را دربر می‌گیرد. خطاکار کسی است که مسئولیت خطا را برعهده می‌گیرد و لو اینکه خود شخصاً آن را انجام نداده باشد. قربانی کسی است که از خطای خطاکار آزرده است یا خطاکار اینچنین فکر می‌کند. خطا/ تقصیر عملی است واقعی یا بالقوه که باعث آزدگی قربانی می‌شود یا دست‌کم برداشت‌گوینده این است که قربانی از آن خطا رنجیده است. جبران از نظر داچمن عبارت است از تشخیص خطا، پذیرش مسئولیت و نشان‌دادن پشیمانی. نمودار زیر برگرفته از داچمن (2003, p. 46) است:



نمودار ۱: الگوی عذرخواهی داچمن

Figure 1: Deutschmann's apology paradigm

کمپف (2009) برای هریک از این چهار عنصر عذرخواهی، راهکارهایی را ذکر می‌کند که گوینده می‌تواند از آن طریق از عذرخواهی راستین و واقعی، به‌ویژه در گفتمان‌های سیاسی، که فرد عذرخواه خود را معمولاً مقصر نمی‌داند، اجتناب کند:

۳-۱-۱. فعل عذرخواهی

عذرخواهی در عرصه عمومی باید آشکارا شامل ابزار منظورنما و عباراتی مبنی بر پذیرش مسئولیت/ اتهام باشد تا عذرخواهی تلقی شود (Harris et al., 2006). بنابراین هنگامی که یک شخصیت عمومی پس از یک عمل اشتباه/خطا با درخواست عذرخواهی مواجه می‌شود، می‌تواند به دو شکل از فعل صریحی که نشان‌دهنده عذرخواهی است، استفاده کند، بدون اینکه واقعاً عذرخواهی کند: (۱) استفاده از فعلی با کاربردهای متفاوت کاربردهای کاربردهای دارد که ضرورتاً بیانگر عذرخواهی نیست؛ و (۲) بیان پاره‌گفت‌های غیرکنشی^۷. با استفاده از

این راهبردها فرد، بدون پذیرش مسئولیتی که خودش را تهدید کند یا مسئولیت حقوقی برای وی داشته باشد، خود را در ظاهر پشیمان نشان می‌دهد.

۳-۱-۱. فعل عذرخواهی با کاربردهای متفاوت کاربردشناختی

عذرخواهی را می‌توان با افعال مختلفی که هریک به شکلی نمود می‌یابند، نشان داد. اشخاص سیاسی با استفادهٔ خلاقانه از عملکردهای مختلف فعل «متأسفم» می‌توانند از تعارض اجتناب کرده و اعتبار خویش را نیز محفوظ دارند. برای مثال «پوزش به خاطر آن حادثهٔ اسفناک»، در اینجا گویندهٔ ظاهر عذرخواهی به‌خود گرفته است، ولی از پذیرش مسئولیت اجتناب می‌کند.

۳-۱-۲. عذرخواهی غیرکنشی

یکی دیگر از شیوه‌های پرهیز از عذرخواهی آشکار بیان یک عذرخواهی غیرکنشی است که دربردارندهٔ فعل خبری در زمان حال ساده نیست. این مقوله خود از سه مقولهٔ الف) بیان تمایل یا اجبار به ابراز عذرخواهی، ب) قول معذرت‌خواهی دادن، ج) ارجاع به عذرخواهی در گذشته.

الف) بیان تمایل یا اجبار به ابراز عذرخواهی: اولین تاکتیک برای اجتناب از کنش، بیان تمایل یا اجبار ابراز عذرخواهی است. برای مثال: «اگر اظهارت من باعث رنجش شما شده است، پس دوست دارم عذرخواهی کنم».

ب) قول عذرخواهی

دومین تاکتیک اجتناب از اجرا - قول عذرخواهی است. «در وقت مناسب سعی می‌کنم از شما عذرخواهی کنم».

ج) ارجاع به عذرخواهی قبلی

سومین تاکتیک اجتناب از اجرا ارجاع به عذرخواهی قبلی است. «من که قبلاً عذرخواهی کردم».

۳-۱-۲. خطا/تقصیر

استراتژی‌های کلامی که بر خطا یا تقصیر متمرکزند به پنج دسته تقسیم می‌شوند که مقصر/خطاکار می‌تواند:

۳-۱-۲-۱. عذرخواهی بدون خطا: ضمن تضعیف ادعای اینکه او شخصی را آزوده‌خاطر

کرده است، عذرخواهی کند. این نوع عذرخواهی در گفتار بینافردی به‌ندرت یافت می‌شود، اما در گفتار عمومی بسیار عادی است (Lakoff, 2001). این نوع عذرخواهی مانوری بین قبول ظاهری مسئولیت و انکار هم‌زمان آن است و این با منطق حاکم بر عرصه عمومی سازگار است. برای مثال: «خدا را شاهد می‌گیرم که هیچ اشاره‌ای به قومیت نداشتیم. شما عزیزان هم اگر عجل نبودید و شام ایرانی را تا قسمت آخر می‌دیدید متوجه می‌شدید ...» (بهاره رهنما در پی توهین به دختران لر).

۱- ۲- ۳. به دلیل نتیجه (و نه به دلیل عمل) عذرخواهی کند: در اینجا، فرد عذرخواه به جای اینکه از انجام کار خطا عذرخواهی کند به دلیل نتیجه کار خطا عذرخواهی می‌کند؛ برای مثال: «از هواداران خوب استقلال عذرخواهی می‌کنم و به‌عنوان مسئول فنی استقلال این باخت را به گردن می‌گیرم».

۱- ۲- ۳. به دلیل سبک (و نه به دلیل ذات آن) عذرخواهی کند. در این تاکتیک عذرخواهی به دلیل سبک یا آهنگ صدای کلماتی که شخص می‌گوید، صورت می‌گیرد و نه برای محتوا/ مقصود عذرخواهی کننده. «عذرخواهی می‌کنم، مقداری تند حرف زدم».

۱- ۲- ۴. به دلیل جزئی از آن خطا/ تقصیر عذرخواهی کند (و نه به دلیل کل آن اتفاق): عذرخواهی به دلیل بخشی از خطا برای وجهه اجتماعی گوینده در قیاس با عذرخواهی برای کل عمل هزینه کمتری دارد. برای مثال: مشاور رسانه‌ای رئیس جمهور: «انتشار چند دقیقه فایل صوتی کارگاه مناظره‌ها این امکان را فراهم کرد تا متن کامل سخنرانی بنده منتشر شود. حال با کسب اجازه از ریاست محترم دانشگاه صدا و سیما فایل کامل تصویری آن سخنرانی را منتشر می‌کنم. من به ۱۳۰۳ ثانیه آن افتخار و بابت ۱۰ ثانیه آن عذرخواهی می‌کنم».

۲- ۲- ۵. کاستن از مسئولیت خود با استفاده از ابزارهای واژگانی و نحوی: این تاکتیک قبلاً توسط باولاس (Bavelas, 2004) مورد بحث و بررسی قرار گرفته است و او از ابزاری مانند مجهول کردن استفاده کرده است. کمپف بر شیوه‌هایی متمرکز می‌شود که در آن عذرخواه، به جای نام بردن از خطا/ تقصیر از کلماتی دیگر برای ارجاع به آن استفاده می‌کند:

الف) حادثه: وقتی که مقصر تقصیر را اتفاق/ پیشامد می‌نامد، او در واقع وجود هرگونه عمد در آن خطا را انکار می‌کند و مسئولیت خود در قبال عملکردی نامناسب را کم‌رنگ نشان می‌دهد. برای مثال «بابت اتفاق رخ داده عذرخواهی می‌کنم و حقیقتاً یک سوء تفاهم برایم ایجاد

شد» (فرشید باقری هافبک تیم فوتبال استقلال).

ب) **اشتباه:** در این تاکتیک گوینده به جای نام بردن دوباره از خطا خود از آن به عنوان اشتباه یاد می کند. برای مثال «من به خاطر اون اشتباه در کلاس، عذرخواهی می کنم» (دوستی که به دوست دیگرش در کلاس خندیده است).

ج) **از بابت آن/ در زمینه:** مطابق نظر اوون (1983) «از بابت آن متأسفم» می تواند تاکتیکی دیگر برای اجتناب از مسئولیت کامل برای خطا باشد. «اگر خاطر مبارکتان مکدر شده است، از آن بابت متأسفم». در اینجا گوینده هم از ذکر منبعی مشخص که خاطر مخاطب را مکدر کرده است پرهیز می کند.

۳-۱-۳. قربانی

یکی دیگر از راه های اجتناب از پذیرش مسئولیت علامت سؤال گذاشتن درباره افراد آسیب دیده است. به این شیوه، عذرخواه یکی از پیش فرض های عذرخواهی (اذعان به اینکه شخص خاصی از آن خطا/ تقصیر آسیب دیده است) به چالش کشیده می شود. بدون وجود یک فرد آسیب دیده، خطایی وجود ندارد. سه تاکتیک در زمینه حذف / تضعیف فرد/ افراد آسیب دیده وجود دارد:

۳-۱-۳-۱. کاستن از تعداد قربانیان

علاوه بر تضعیف این واقعیت که خطایی رخ داده است، عذرخواه ها ممکن است از ادات شرط if در بیانات خود استفاده کنند تا وجود کسی را که با اعمال آنها رنجیده است کم رنگ کنند. به نظر می رسد که استفاده از کنش بیانی شرطی (Searle & Vanderveken, 1985) یکی از متداول ترین استراتژی هایی است که توسط سخنرانان عمومی مورد استفاده قرار می گیرد و از این طریق وجهه خویش را حفظ می کنند. برای مثال گوینده با گفتن «اگر حرفای من باعث رنجش کسی شده است، عذر می خواهم»، وجود فرد/ افرادی را که از حرفای وی رنجیده باشند به چالش می کشد. در واقع گوینده معتقد است کسی از حرفای وی رنجیده است و اگر هم کسانی باشند، تعدادشان معدود است.

۳-۱-۳-۲. **انتخاب قربانی خاصی** یکی دیگر از راه های کم رنگ جلوه دادن وجود قربانی انتخاب یک قربانی خاص است (حداقل از یکی از بین دو گروه/ نفر) و ابراز عذرخواهی از وی (و فقط او). او نه تنها فرد خاصی را انتخاب می کند، بلکه تقصیر خاصی را نیز برای

عذرخواهی برمی‌گزیند و به این شکل مسئولیت خود در پذیرش کل خطا را کاهش می‌دهد. برای مثال: «اگر بی‌احترامی به هواداران کردم معذرت‌خواهی می‌کنم، اما منظورم هواداران پرسپولیس نبودند، بلکه منظورم تعدادی تماشاگر نما بودند» (جواد هاشمیان).

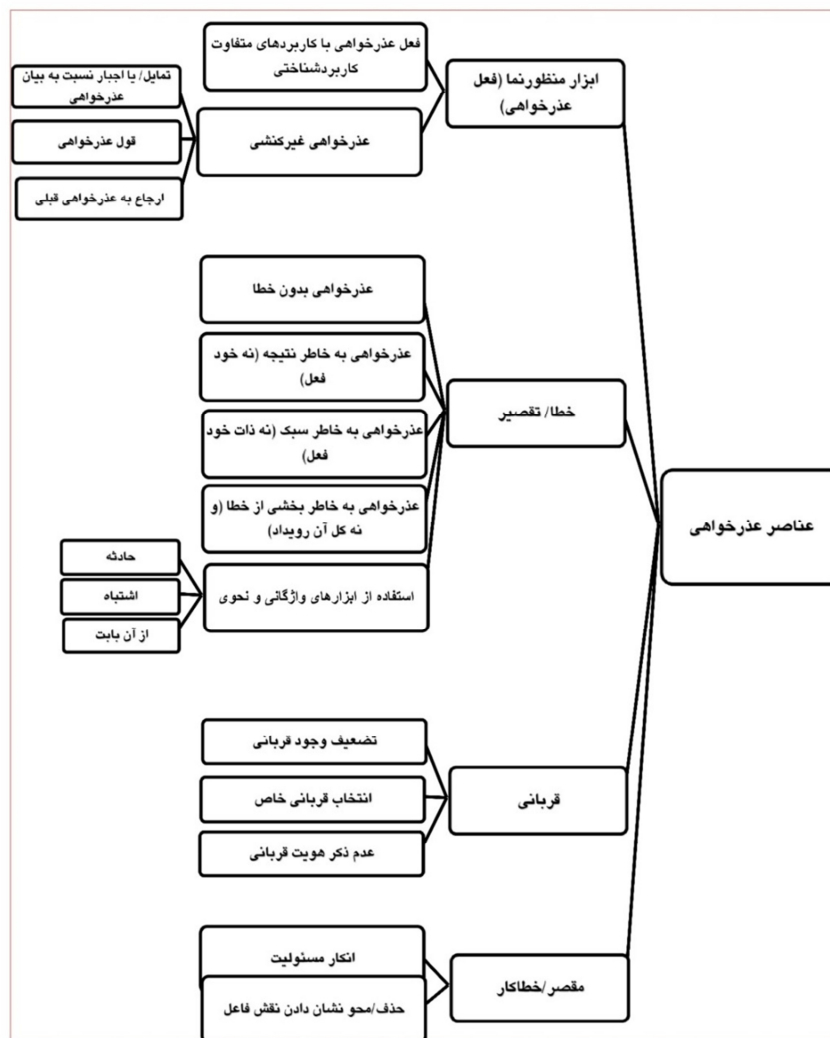
۳-۱-۳. عدم ذکر هویت قربانی: یکی دیگر از راهکارها، جایگزین کردن یک نام خاص یا یک گروه اجتماعی با یک نامی کلی/ عام است. اجتناب از ذکر نام قربانی، تخطی از شرط مقدماتی است که خواستار عذرخواهی از یک فرد مشخص است. برای مثال: «از همه هم‌وطنان پوزش می‌طلبم» (وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی).

۳-۱-۴. آزارنده

گروهی دیگر از تاکتیک‌های کاهش مسئولیت و تقصیر در بیانات عذرخواهی بر آزارنده متمرکز است و این تاکتیک‌ها بر دو دسته‌اند:

۳-۱-۴-۱. انکار مسئولیت این تاکتیک که دربرگیرنده «بهانه بد»ی است (Weiner et al., 1987) که کل مسئولیت ارتکاب آن عمل خطا را به منبعی خارجی نسبت می‌دهد و بدین وسیله سعی می‌شد که از مسئولیت یا تقصیر عذرخواه کاسته شود. برای مثال «متأسفم اگر کسی از حرفای من رنجیده، اما من چنین منظوری نداشتم و این صرفاً یک شیطنت رسانه‌ای بوده است».

۳-۱-۴-۲. حذف یا کم‌رنگ نشان دادن نقش فاعل: عده‌ای از پژوهشگران این تاکتیک را ابزاری مناسب برای اجتناب از پذیرش مسئولیت می‌دانند (Fairclough, 2000). «عذرخواهی می‌کنم اگر اظهارنظر ناب‌جای من شما را رنجاند». در آنجا گوینده با استفاده از صنعت تشخیص، اظهار نظر، نه اظهارنظرکننده، را باعث رنجش دانسته است.



نمودار ۲: عناصر عذرخواهی

Figure 2: Elements of apology

۲-۳. داده‌های پژوهش

داده‌های پژوهش مشتمل بر ۱۰۰ نمود عذرخواهی در وبسایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی از سوی افراد مختلف با جایگاه‌های متفاوت سیاسی است. به این شکل که با جست‌وجوی واژه عذرخواهی در گوگل، وبسایت‌ها و شبکه‌های خبری آغاز شد و هر نمود عذرخواهی که مشتمل بر نقل‌قول مستقیم بود، در داده‌ها وارد شد. در ادامه به واژه عذرخواهی جایگاه سیاسی افراد اضافه (برای مثال عذرخواهی معاون اول رئیس‌جمهور، عذرخواهی وزیر و ...) و جست‌وجو شد. داده‌های حاصل نیز به مجموع داده‌ها اضافه شد. عذرخواهی این افراد منحصرأ مربوط به دوره خاصی نیست، هرچند بیشتر آن‌ها مربوط به دوران آقای روحانی است. ضمناً بررسی این داده‌ها فارغ از هرنوع نگاه سیاسی، جناحی و ... است و صرفاً از نگاه کاربردشناسی زبان‌شناختی موردبررسی و تحلیل قرار می‌گیرند.

۳-۳. روش پژوهش

داده‌های جمع‌آوری‌شده براساس جایگاه‌های سیاسی به پنج دسته عذرخواهی (مجموعه ریاست جمهوری (۲۰-۱)، از شخص رئیس‌جمهور گرفته تا معاونان و سخنگویان دولت و ...، وزرا (۵۰-۲۱)، استانداران (۷۲-۵۱)، فرمانداران (۹۲-۷۳) و نمایندگان مجلس (۹۳-۱۰۰)) تقسیم شدند و در جدولی که به این منظور آماده شده بود، ثبت شدند. سپس تعلق این عذرخواهی‌ها به هریک از چهار عنصر فعل عذرخواهی (ابزار منظورنما)، خطا، قربانی و مقصر که درمجموع به هفده راهکار تقسیم می‌شوند، با ستاره در ستون مختص به‌خود مشخص می‌شود و بعد، مجموع فراوانی هریک از این عذرخواهی هم به‌طور کلی و هم برای هریک از این جایگاه‌ها به‌دست می‌آید و براساس آن مرحله بعدی پژوهش یعنی تجزیه و تحلیل داده‌ها آغاز می‌شود.

۴- توصیف و تحلیل داده‌ها

۴-۱. توصیف داده‌ها

داده‌های پژوهش براساس مدل کمپف (2009) به شانزده راهکار تقسیم می‌شود، اما از

آنجایی که در بعضی از این راهکارها فراوانی بسیار زیاد است و در بعضی دیگر، نمودی وجود ندارد، سعی می‌شود در هر موردی که دارای نمود است، حداقل یک نمونه ذکر شود:

۱. فعل عذرخواهی با کاربردهای متفاوت کاربرشناختی

استاندار تهران: «پیشاپیش از مردم تهران پوزش می‌طلبم چرا که در روزهای آینده با محدودیت‌های تردد مواجه خواهند شد، اما می‌دانم شایستگی‌های میزبانی در شهروندان تهرانی وجود دارد و همراه مسئولین خواهند بود».

فعل پوزش می‌خواهم همانطوری که افکاری (2007, p. 181) معتقد است «ابزار منظورنمای بسیار رسمی است که در گفت‌وگوهای رسمی و یا در متون نوشتاری به کار می‌رود». در اینجا استاندار تهران قبل از انجام کاری که ممکن است برای مردم ایجاد دردسر کند عذرخواهی می‌کند و توضیحاتی ارائه می‌کند. ابتدا این با اصل تعریف عذرخواهی که عملی پسارویدادی است در تعارض است. درثانی استاندار با این عذرخواهی، از آنجایی که می‌داند «مخاطب نیازمند اطلاعاتی است که او دارد و حتی سپاسگزار هم هست بابت اینکه این اطلاعات به وی داده می‌شود» (Lakeoff, 2000, p. 27) درواقع از فعل عذرخواهی با کاربرد دیگری استفاده کرده است.

۲. تمایل/اجبار به عذرخواهی

معاون اول رئیس جمهور: «در موضوعاتی مثل آب شرب غیزانیه باید از مردم عذرخواهی کرد».

در اینجا معاون اول ریاست جمهوری صرفاً ضرورت عذرخواهی را درک کرده است و عذرخواهی نمی‌کند.

۳. قول معذرت‌خواهی

استاندار مرکزی: «در مراسمی که در ماه رمضان در آن حضور داشته و فکر می‌کنم کاندید احتمالی قصد سوء استفاده از حضور بنده داشته که از مردم استان عذرخواهی می‌کنم و در این راستا در برنامه زنده تلویزیونی هم باز از مردم استان عذرخواهی خواهم کرد». نکته‌ای در این عذرخواهی وجود دارد این است که استاندار عذرخواهی اول را در دیدار با اعضای شورای اسلامی کلانشهر اراک در سالن جلسات استانداری اعلام می‌کند، اما با توجه به اینکه شرکت وی در آن جلسه در انظار عمومی بوده است خود نیز تشخیص می‌دهد

که این عذرخواهی کافی نیست و باید خطاب به مخاطبان بیشتری این عذرخواهی صورت بگیرد، بنابراین قول عذرخواهی می‌دهد.

۴. ارجاع به عذرخواهی قبلی

خبرنگار: الان دولت و شما که حالا نماینده ارشد دستگاه‌های اجرایی هستید، عذرخواهی می‌کنید درسته یا ...؟

استاندار اصفهان: «من دیروز خودم شخصاً عذرخواهی کردم».

فرماندار گلپایگان پس از برخورد نامناسب با یکی از خبرنگاران و حضور در دفتر استاندار و ارائه توضیحات از سمت خود برکنار شد. استاندار اصفهان در یک مصاحبه ویدیویی در جواب به خبرنگار مبنی بر اینکه «عذرخواهی می‌کنید یا ...؟» اعلام می‌کند که او قبلاً عذرخواهی کرده است و از عذرخواهی مجدد خودداری کرد.

۵. عذرخواهی بدون خطا

صادقی، نماینده تهران: «اگر آیت‌الله مکارم احساس کردند که جسارتی به ایشان شده بنده چنین قصدی نداشتم و اگر چنین برداشتی شده بنده از ایشان پوزش می‌خواهم».

در این عذرخواهی، عذرخواه علی‌رغم اینکه خطایی در خود سراغ ندارد و اعلام می‌کند که قصد توهین نداشته است، اقدام به عذرخواهی کرده است. او عذرخواهی خویش را مشروط بر احساس و برداشت آیت‌الله مکارم می‌کند. درواقع عذرخواه درحال مانور دادن بین پذیرفتن مسئولیت و نپذیرفتن آن است.

۶. عذرخواهی به‌خاطر نتیجه

رئیس جمهور: «با همه وجود از مردم عذرخواهی می‌کنم. ما می‌توانستیم بهتر از این به ایران و ایرانی خدمت کنیم».

در اینجا عذرخواه از نتیجه حاصل‌شده از اقدامات خود رضایت ندارد و به‌خاطر آن به عذرخواهی می‌بادرت می‌کند.

۷. عذرخواهی به‌خاطر سبک (نه ذات خود فعل)

رئیس جمهور روحانی «من می‌خواهم برای تأخیر در اعلام این خبر و لحن‌مان عذرخواهی کنم».

در اینجا ریاست جمهوری به خاطر لحن عذرخواهی عذرخواهی می‌کند و نه به خاطر

اشتباه هدف قراردادن هواپیمای اکرایی.

۸. عذرخواهی به خاطر بخشی از خطا (و نه کل آن رویداد)

مشاور رسانه‌ای رئیس جمهور: «انتشار چند دقیقه فایل صوتی کارگاه مناظره‌ها این امکان را فراهم کرد تا متن کامل سخنرانی بنده منتشر شود. حال با کسب اجازه از ریاست محترم دانشگاه صدا و سیما فایل کامل تصویری آن سخنرانی را منتشر می‌کنم. من به ۱۳۰۳ ثانیه آن افتخار و بابت ۱۰ ثانیه آن عذرخواهی می‌کنم».

مشاور رسانه‌ای رئیس جمهور در این عذرخواهی صرفاً بابت ۱۰ ثانیه از حرف‌هایش اظهار عذرخواهی می‌کند و نه به خاطر کل فعل.

۹. حادثه / اتفاق

استاندار مازندران: «پس از انتشار عکس‌های این اتفاق ناخوشایند در اینستاگرام فیلیپ مارکگراف لازم دیدم تا از او و خانواده‌اش بابت این حادثه عذرخواهی کنم». زمانی‌که توریست آلمانی در نشتارود از شهرهای تنکابن مورد حمله و تعرض چند نفر افراد معلوم‌الحال قرار گرفت، استاندار مازندران به جای ذکر دقیق خطا و احیاناً پرهیز از بار معنایی منفی این عمل زشت از آن به عنوان اتفاق یاد می‌کند.

۱۰. اشتباه

نماینده مجلس: «بنده به هر حال در مقابل چنین اشتباه غیرعمدی احساس مسئولیت می‌کنم و از دولت و به خصوص شخص جناب دکتر جهانگیری معذرت‌خواهی می‌کنم». در توییت فاطمه رهبر به نقل از وی ادعا شده بود، در شب زلزله کرمانشاه، استاندار کرمانشاه با معاون اول رئیس جمهور تماس تلفنی گرفته اما جهانگیری گفته است در حال حاضر در مراسم جشن تولد رئیس‌جمهور است و پس از اتمام این مراسم پیگیر زلزله خواهد بود. زمانی‌که معلوم می‌شود چنین اتفاقی نیفتاده است و حتی استاندار کرمانشاه هم آن را انکار می‌کند، فاطمه رهبر بابت این توییت خود عذرخواهی کرد و آن را اشتباه غیرعمد می‌نامد تا بدین وسیله از میزان خطای خود می‌کاهد، در عین حال که اشتباه را هم می‌پذیرد.

۱۱. از بابت / در زمینه ...

وزیر اقتصاد: «من به عنوان عضوی از دولت در زمینه فیش‌های حقوقی که منجر به رنجش مردم شده است عذرخواهی می‌کنم».

اوون (1983) «از بابت .../ در زمینه ...» به عنوان راهکاری برای فرار از مسئولیت پذیری یاد می کند که فرد سعی می کند از ذکر مجدد خطا پرهیز کند؛ او به جای فیش های نجومی از فیش های حقوقی استفاده می کند.

۱۲. کاستن از تعداد قربانی

رئیس جمهور: «اگر مردم در زمینه سبک کالا به زحمتی افتادند، من به عنوان رئیس جمهور از آن ها عذرخواهی می کنم». در اینجا رئیس جمهور به خاطر سبک کالا از مردم عذرخواهی کرده است، اما این عذرخواهی را خطاب به کسانی عنوان کرده که از این کار به زحمت افتاده اند. به عبارتی او احتمال می دهد که همه افراد از این کار به زحمت نیفتاده باشند و به همین دلیل عذرخواهی خود را با اگر بیان می کند.

۱۳. انتخاب قربانی خاص

استاندار مازندران: «از معلولان استان مازندران به خاطر کاستی هایی که در رفت و آمد در سطح شهر وجود دارد عذرخواهی می کنم». عذرخواهی استاندار مازندران صرفاً خطاب به معلولان و نه دیگری که از رفت و آمد در سطح شهر دچار زحمت شده اند، ابراز می کند.

۱۴. عدم ذکر هویت قربانی

وزیر صنعت معدن تجارت «عذرخواهی می کنم... حتماً آقای سپینکی خسته بوده و خطاب اظهاراتش نسبت به اصحاب رسانه و جراید نبوده است». در اینجا وزیر از ذکر قربانی خودداری می کند و اعلام می کند که اصحاب رسانه و جراید منظور معاونش نبوده است.

۱۵. انکار مسئولیت

فرماندار دشتستان: «در این مراسم غافلگیرکننده مهمان بودم و بابت آن از همه عذرخواهی می کنم. به شهردار تذکر دادم و بناست تا هفته آینده شهرداری مراسمی برگزار کند، پاکبانان عزیز همگی دور میز بنشینند و از آن ها تقدیر شود».

استاندار گلستان: «من خودم را شریک مشکلات مردم استان می دانم و به خاطر دو روزی که به هر دلیلی در استان در شرایط ناآرام حضور نداشتم، شدیداً از مردم دلجویی می کنم و از اینکه در این شرایط حساس توفیق خدمت از من سلب شد، شرمندۀ مردم عزیز خصوصاً تراکمۀ بزرگوار هستم... در شرایط مناسب مباحثی را مطرح خواهم کرد که مردم استان متوجه شوند من قصور و کوتاهی نداشتم».

وزیر آموزش و پرورش: «از تغییر متن نویسنده فاخر کشورمان در کتاب فارسی پایه هفتم، متأسف شدم. (هرچند تغییر در دوره مسئولیت من نبوده است). در همان ماه‌های اول مسئولیت، فرایند دقیق، منسجم و حرفه‌ای را برای بررسی و اصلاح تغییرات تدوین و ابلاغ کردم تا مطمئن شویم که در آینده شاهد چنین مواردی نخواهیم بود».

در اینجا، فرماندار دشتستان مهمان‌بودن خود، استاندار گلستان سلب‌شدن توفیق خدمت از وی و وزیر آموزش و پرورش عدم انجام خطا در دوره مسئولیت خود را آویزه‌ای قرار می‌دهند که مسئولیت خود را از بابت قصور انجام‌شده انکار کنند.

۱۶. حذف/کمرنگ نشان‌دادن نقش فاعل

فرماندار صومعه‌سرا: «به‌دلیل به‌وجود آمدن این شرایط که به هر علتی بوده است از تمامی مردم این منطقه عذرخواهی می‌کنم».

استاندار آذربایجان‌غربی: «از طرف مدیران به‌دلیل عدم اجرایی شدن مصوبات جلسه ستاد اقامه نماز مبنی بر ساماندهی نمازخانه‌ها و تجهیز و احداث و بازسازی عذرخواهی می‌کنم».

وزیر ورزش و جوانان: «متأسفانه در دو سه هفته پایانی مسابقات فوتبال لیگ برترمون و جام حذفی، به‌خاطر حساسیت‌هایی که حالا در هفته‌های پایانی وجود دارد، ما در تعدادی از استادیوم‌ها شاهد بروز حوادث و حواشی بودیم که موجب رنجش خاطر و تکدر مردممون، جامعه ورزش و تماشاگران واقعی فوتبال را فراهم کرد که من جا داره اینجا ضمن عذرخواهی از همه مردم، جامعه ورزش، تماشاگران فوتبال در همه نقاط کشور ... صمیمانه عذرخواهی بکنم».

دستیار ارتباطات اجتماعی رئیس جمهوری: «برخی برچسب‌زنی‌ها و سخنان نادرست از سوی تعداد معدودی از افراد درباره زنان ایرانی که با اتباع دیگر کشورها ازدواج کرده‌اند متأسفانه در جامعه ما وجود دارد. ما این موضوع را کتمان نمی‌کنیم و از این جهت متأسفیم. این‌ها رفتارهای فردی است و رویکرد سیاست‌گذاران ما نیست. اما باید برای همین سخنان فردی نیز عذرخواهی کرد و من از این اتفاق عذرخواهی می‌کنم».

در این مثال‌ها عذرخواه خطاهای پیش‌آمده را به عواملی نسبت می‌دهند که خارج از کنترل آن‌ها بوده و همین را دستاویزی قرار می‌دهند تا با استفاده از عذرخواهی واقعی طفره بزنند. فرماندار صومعه‌سرا هر علتی را، وزیر ورزش و جوانان حساسیت‌های هفته‌های

پایانی راه، دستیار ارتباطات اجتماعی رئیس جمهوری رفتارهای فردی تعداد معدودی از افراد را عامل بروز و وقوع رفتارهای خطا می‌پندارند و در نتیجه نقش خود را محو یا کم‌رنگ نشان می‌دهند.

با توصیف داده‌ها براساس مدل کمپف (2009) و وارد کردن آن در جدولی که به این منظور تهیه شده بود، به اطلاعات زیر می‌رسیم که در قسمت بحث و بررسی مورد استفاده قرار می‌گیرد:

عناصر عذرخواهی													
فعل عذرخواهی		خطا/تقصیر						قربانی		مقصود خطاکار			
با کار بردن عبارات	غیرکنشی	بی‌غش	به خاطر نتیجه	به خاطر سبک	به خاطر بخشی از خطا	به خاطر بخشی از خطا	واگذاری و لجوی	کاستن از تعداد قربانی	انتخاب قربانی خاص	عدم ذکر هویت قربانی	انکار مسئولیت	غندکار	محو و یا کم‌رنگ کردن
تأیید	قول	ترجیح			کاره	انتباه	از آن بابت						
۰	۲	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۲	۰	۰	۱	۱۰	
۰	۰	۰	۰	۰	۲	۰	۲	۳	۱	۱	۱	۱۶	مجموعه ریاست جمهوری
۱	۱	۱	۰	۰	۳	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۹	وزرا
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۱	۴	استانداران
۰	۲	۰	۰	۰	۲	۰	۹	۱	۰	۰	۱	۴	فرمانداران
۱	۰	۰	۰	۰	۳	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	نمایندگان
۲	۴	۱	۵	۳	۱۹	۳	۱	۳	۵	۱	۴	۴۰	مجموع
۸٪					۳۶٪				۱۲٪			۴۴٪	درصد

۵. بحث و نتیجه‌گیری

عذرخواهی سیاسی که در کاربردشناسی زبان و در جهت ترمیم وجهه از سوی افراد خطاکار و خطاب به افراد آسیب‌دیده یا آزرده ابراز می‌شوند، به نوعی بازتاب‌دهنده جامعه آن سیاستمداران است. عذرخواهی کنش‌گفتاری است که از طریق زبان بیان می‌شود و زبان محمل فرهنگ است. به عبارتی بین این دو پیوندی ناگسستنی وجود دارد که مطالعه هرکدام لاجرم مطالعه دیگری را نیز با خود دارد. در این پژوهش ابتدا با بررسی زبانی تعداد ۱۰۰

عذرخواهی صورت گرفته از سوی سیاستمداران در رده‌های مختلف مبتنی بر چهار عنصر عذرخواهی (فعل عذرخواهی، خطا/تقصیر، مقصر/خطاکار و قربانی) که داچمن (۲۰۰۳) نام می‌برد و با استفاده از راهکارهای کمپف (۲۰۰۹) مشخص شد که از این تعداد ۴۴ مورد بر راهکارهای مبتنی بر خطاکار/مقصر، ۳۶ مورد بر راهکارهای مبتنی بر خطا/تقصیر، ۱۲ مورد راهکارهای متمرکز بر قربانی و ۸ مورد بر راهکارهای مبتنی بر فعل عذرخواهی اختصاص دارد. بر این اساس، راهکارهای عذرخواهی سیاستمداران مبتنی بر مقصر یا خطاکار به‌ویژه راهکارهای محو یا کم‌رنگ کردن کننده کار با چهل مورد رایج‌ترین نوع عذرخواهی و بعد از آن عذرخواهی کردن به‌خاطر بخشی از خطا و نه کل آن، با نوزده مورد در جایگاه بعدی قرار می‌گیرد. به‌عبارتی دیگر سیاستمداران در ۴۰ درصد موارد نقش خود را در انجام خطا کم‌رنگ جلوه می‌دهند یا طوری وانمود می‌کنند که در انجام خطاهای رویداد نقشی نداشته‌اند. آن‌ها دلیل بروز و وقوع خطا را به عوامل بیرونی و عواملی که بر آن‌ها کنترلی ندارند، نسبت می‌دهند و در نتیجه از عذرخواهی واقعی، که در آن فرد خطاکار علاوه بر عذرخواهی، باید مسئولیت انجام خطا را نیز بپذیرد، اجتناب می‌کنند. در ۱۹ درصد موارد افراد سیاسی صرفاً به‌خاطر بخشی از خطا و نه کل خطا عذرخواهی کرده‌اند. برای مثال استاندار خوزستان با بیان «ضمن اینکه بابت این مشکلات از مردم عذرخواهی می‌کنم، ولی این کار برای حل طولانی‌مدت مشکل و تأمین آب در تابستان انجام شد و انشاءالله به حول و قوه الهی کمبود آب در مرکز و شرق اهواز تا هفته آینده با اجرای کانال سلمان جبران خواهد شد»، از کارش به‌طور کلی راضی است و صرفاً به‌خاطر بخشی از آن فعل عذرخواهی می‌کند و بدین شکل با استفاده از این راهکار اقدام به عذرخواهی واقعی نمی‌کند.

از مجموع بیست مورد عذرخواهی یافت شده در میان سیاستمداران مجموعه ریاست جمهوری در ده مورد (۵۰ درصد) از راهکار حذف یا کم‌رنگ کردن کننده کار استفاده کردند. یعنی افراد سیاسی در مجموعه ریاست جمهوری مسئولیت خود در قبال خطای انجام شده را به عوامل بیرونی و خارج از کنترل خود نسبت داده‌اند. همچنین وزرا نیز در شانزده مورد از سی مورد عذرخواهی خویش از همین راهکار سود برده‌اند. به عبارتی ۵۳/۳۳ درصد موارد از راهکارهایی استفاده می‌کنند که نشان از عدم مسئولیت / محو نشان دادن مسئولیت خویش در آن اتفاق را دارند. استانداران نیز به همین شکل سعی نمی‌کنند مسئولیت اشتباهات را برعهده بگیرند و آن را

به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند و این در نه مورد از ۲۲ مورد یعنی در تقریباً ۴۱ درصد موارد اتفاق می‌افتد. اما در این میان فرمانداران برعکس سایر مسئولان از این راهکار بیشترین استفاده را ندارند. آن‌ها بیشتر به‌خاطر بخشی از خطا و نه کل آن اقدام به حذر از عذرخواهی واقعی کرده‌اند. آن‌ها در نه مورد از بیست مورد عذرخواهی (۴۵ درصد موارد) از راهکار عذرخواهی به‌خاطر بخشی از خطا استفاده کرده‌اند. نمایندگان مانند فرمانداران از این استراتژی درکنار استراتژی عذرخواهی بدون خطا (هرکدام ۲۵ درصد) بیشترین استفاده را دارند. در عذرخواهی بدون خطا، فرد عذرخواهی‌کننده اقدام به عذرخواهی می‌کند و تا حدی مسئولیت اشتباه را به‌عهده می‌گیرد، اما در عین از پذیرش کامل مسئولیت شانه خالی می‌کند. درواقع فرد درحال مانور دادن بین پذیرفتن مسئولیت و نپذیرفتن آن است.

به‌طور کلی، با توجه به موارد مطروحه فوق، می‌توان دریافت که سیاستمداران، به‌ویژه مسئولان رده بالای سیاسی مانند سیاسیون مجموعه ریاست جمهوری، وزرا و استانداران، خود را مقصر اشتباهات و خطاهای رویداده نمی‌دانند و در اکثر موارد مسئولیت خطا را متوجه عوامل بیرونی می‌دانند که خود بر آن‌ها کنترل ندارند و درنتیجه از راهکار حذف یا کم‌رنگ جلوه‌دادن مسئولیت خود برای طفره رفتن از عذرخواهی واقعی استفاده می‌کنند. اما فرمانداران و نمایندگان برخلاف افراد فوق بیشتر به‌خاطر بخشی از خطا عذرخواهی می‌کنند. به‌عبارت دیگر، فرمانداران و نمایندگان مسئولیت بخشی از خطا را می‌پذیرند و به‌خاطر آن عذرخواهی می‌کنند. به‌علاوه نمایندگان در مواردی که حتی خود مسئول خطا هم نمی‌دانند، عذرخواهی کرده‌اند. اما باید گفت که این نوع عذرخواهی نمایندگان در داده‌های پژوهش حاضر گرچه، از نوع عذرخواهی سیاسی محسوب می‌شوند چون توسط اشخاصی با جایگاه سیاسی ابراز می‌شوند، اما عذرخواهی عمومی محسوب نمی‌شوند، زیرا خطاب به اشخاص با جایگاه‌های برتر از خود (آیت‌الله مکارم و معاون اول ریاست جمهوری) بوده‌اند و نه خطاب به عموم مردم. علی‌رغم این واقعیت که سیاسون ایرانی از نظر زبانی و کلامی از عذرخواهی واقعی سرباز می‌زنند، ولی بایستی آن را از نظر فرهنگی نیز درنظر داشت. علت ناراستی این عذرخواهی‌ها را می‌توان به «میم‌های فرهنگی» نسبت داد که افراد با زیستن در جامعه ایرانی به ارث برده‌اند. میم‌ها «همچون ژن موجودات زنده» اند که قادر به «انتقال»، «جهش» و «تکثیر» اند، «خوب و سالم» دارند و به رفتارهای خوب و سلامت اجتماعی و روانی افراد

می‌انجامند؛ «بد و معیوب» دارند و رفتارهای نادرست و نابهنجار را ایجاد و سلامت اجتماعی و روانی را تهدید می‌کنند (به نقل از پیش‌قدم^۸ و ابراهیمی^۹، ۲۰۲۰: ۱۳). براساس پژوهش پیش‌قدم و ابراهیمی (2020)، ایران از یک سو جزء جوامع جمع‌گرا و اغراق‌افزوده محسوب می‌شود که در آن افراد دارای عواطف منفی هستند (Kormi-Nouri et al., 2013) و تلاش می‌کنند با اجتناب از مستقیم‌گویی از مسئولیت کلامی خود بکاهند. از این‌رو، ایرانی‌ها همواره در تلاش‌اند که در گفتار خویش محتاط و باملاحظه عمل کنند تا در ذهن مخاطب خود، تصویری مثبت از خود به‌جای بگذارند و از سوی دیگر جامعه ایران را جزء جوامع صراحت‌گریز قلمداد می‌کنند که در آن افراد از اینکه با صراحت نقش خود را در انجام کاری ابراز دارند، سعی می‌کنند تنها مسئولیت بخشی از آن را به‌عهده بگیرند و نقش خود را محو یا کم‌رنگ نشان دهند. از نظر پیش‌قدم، «صراحت‌گریزی ایرانیان، در فرهنگ سیاسی آنان نیز نمود پیدا کرده است» (پیش‌قدم، ۲۰۲۰: ۱۲۵).

۶. پی‌نوشت‌ها

1. Public Apologies
2. Kampf, Zohar
3. Aijmer, Karin
4. Svartik, Jan
5. Quirk, Randolph
6. Blum-Kulka, Shoshan
7. Holtgraves, Thomas
8. House, Julliane
9. Holmes, Janet
10. Meier, Ardith J.
11. Trosborg, Anna
12. Schlenker, Barry R.
13. Darby, Bruce W.
14. Ritualized forms
15. Borkin, Ann
16. Reinhart, Susan M.
17. Shariati, Mohammad
18. Chamani, Fariba
19. Edmondson, William J.

20. Bruce, Fraser
21. Wolfson, Nessa
22. Tannen, Debora
23. Owen, Marion
24. *Deutschmann*, Mats
25. Vollmer Helmut Johannes
26. Olshtain, Elite
27. Afghari, Akbar
28. Pejman Fard, Mohammad
29. Cohen, Andrew D.
30. Garcia, Carmen
31. Eslami-Rasekh, Zohre
32. Gonzales, Pederson, J
33. Cody, Michael J.
34. McLaughlin, Margarete.L.
35. Mills Sara
36. Gruber, Helmut
37. Bull, Peter
38. Thompson, John, B.
39. De Ayala, Perez, S.
40. Blaney Joseph, R.
41. Benoit William, L.
42. Lind, Jennifer, M
43. James, Matt
44. Renner, Judith
45. Harris, Sandra
46. Abadi, Adina
47. Brooks Roy L.
48. Liebersohn, Yosef Z.
49. Ogiermann, Eva
50. Felicity Condition
51. Searl, John R.
52. Davies, Bethan
53. Merrison, Andrew John
54. Goddard, Angela
55. Page, Ruth
56. Spencer-Oatey, Helen
57. Pishghadam, Reza
58. Ebrahimi, Shima

۷. منابع

- پیش‌قدم، ر.، و ابراهیمی، ش. (۲۰۲۰). زبانهنگ: رویکردی نوین در بررسی ژن‌های فرهنگی، ایرانیان. واشنگتن: آمازون.

References

- Abadi, A. (1990). The speech act of apology in political life. *Journal of Pragmatics* 14(3), 467-471.
- Afghari, A. (2007). A Socio-pragmatic Study of Apology speech act realization patterns in Persian. *Speech Communication* ,49, 177-185.
- Aijmer, K. (1996). *Conversation routines in English: Convention and creativity*. London: Longman.
- Benoit W. L. (1995). *Accounts, excuses and apologies: a theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Blaney J. R. and Benoit W. L. (2001). *The Clinton scandals and the politics of image restoration*. Westport, CT: Praeger.
- Blum-Kulka, S. and Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* ,5, 196-213.
- Borkin, A. and Reinhart, S. M. (1978). Excuse me and i'm Sorry. *TESOL Quarterly*, 12, 1, 57-69.
- Brazeal, L. M. (2008). The image repair strategies of Terrell Owens. *Public Relations Review*, 34, 145--150.
- Brooks, L. R. (Ed.) (1999). *When sorry isn't enough: The controversy over apologies and reparation for human injustice*. New York University Press, New York.
- Bull, P., Elliott, J., Palmer, D. and Walker, L. (1996). Why politicians are three faced: The face model of political interviews. *British Journal of Social Psychology* 35, 267-284.
- Cody, M.J. and McLaughlin, M.L. (1990). Interpersonal Accounting. In H. Giles &

- P.W. Robinson (eds.) *Handbook of Language and Social Psychology*. New York: John Wiley & Sons. 227-55.
- Cohen, A. D. and Olshtain, E. (1981). Developing a measure of socio-cultural competence: the case of apology. *Language Learning*, 31, 113-134.
 - Davies, B., Merrison, A. J. and Goddard, A. (2007). Institutional apologies in UK higher education: Getting back into the black before going into the red. *Journal of Politeness Research*, 3, 39-63. DOI 10.1515/PR.2007.003.
 - De Ayala, P. S. (2001). FTAs and Erskine May: conflicting needs? – Politeness in question time. *Journal of Pragmatics*, 33 (2), 143-169.
 - Deutschmann, M. (2003). *Apologizing in British English*. Umea: Umea University Press.
 - Edmondson, W. J. (1981). On Saying You're Sorry. In Florian Coulmas (Ed.) *Conversational Routine: Exploration in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*, 273-288. The Hague: Mouton.
 - Eslami-Rasekh, Z. (2004). Face-keeping strategies in reaction to complaints: English and Persian. *Journal of Asian Pacific Communication*, 14, 181-197.
 - Fraser, B. (1981). On Apologizing. In Florian Coulmas (ed.). *Conversational Routine*. 259-71. The Hague, Netherlands: Mouton.
 - Garcia, C. (1989). Apologizing in English. Politeness strategies used by native and non-native speakers. *Multilingua* 8 (1): 3-20.
 - Gonzales, P., Manning, J.H. and Wetter, D.W. (1990). Pardon my gaffe: effects of sex, status, and consequence severity on accounts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58.4: 610-21.
 - Gruber, H. (1993). Political language and textual vagueness. *Pragmatics*, 3 (1), 1-28.
 - Harris S., Grainger K. and Mullany L. (2006). The pragmatics of political apologies. *Discourse & Society*, 17(6): 715-737.
 - Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19 (2):

155-199.

- Holtgraves, T. (1989). The form and function of remedial moves: reported use, psychological reality and perceived effectiveness. *Journal of Language and Social Psychology*, 8.1: 1-16.
- House, J. (1989). Oh Excuse Me Please...: Apologizing in a Foreign Language. In: Ketteman, B., Bierbaumer, P., Fill, A., Karpf, A. (Eds.), *English als Zweitsprache*. Gunter Narr Verlag, Tübingen.
- James, M. (2008). Wrestling With the Past: Apologies, quasi-apologies, and (non)apologies in Canada. In Gibney M. Howard-Hassmann R. E., Coicaud J. M. and Steiner N. (Eds.). *The age of apology: facing up to the past*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 137-153.
- Kampf, Z. (2009). Public (non-) apologies: The discourse of minimizing responsibility. *Journal of Pragmatics*, 41(11), 2257-2270.
- Kampf, Zohar and Lowenheim, Nava (2012). Rituals of apology in the global arena. *Security Dialogue*, 43 (1), 43-60.
- Kauffman, J. (2012). Hooray for Hollywood? The 2011 Golden Globes and Ricky Gervais' Image Repair Strategies. *Public Relation Review*, 38, 46-50.
- Kormi-Nouri, R., Farahani, M. N., & Trost, K. (2013). The role of positive and negative affect on well-being amongst Swedish and Iranian university students. *The Journal of Positive Psychology*, 8(5), 435-443.
- Lakoff, T. R. (2000). *The language war*. Berkeley, California: University of California Press.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press. doi: 10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001.
- Liebersohn, Y. Z., Neuman, Y., and Bekerman, Z. (2004). Oh baby, it's hard for me to say

- I'm sorry: Public apologetic speech and cultural rhetorical resources. *Journal of Pragmatics* 36 (5): 921–944
- Lind J. M. (2008). *Sorry states: apologies in international politics*. Ithaca: Cornell University Press.
 - Meier, A. J. (1992). *A Socio-pragmatic Contrastive Study of Repair Work in Austrian German and American English*. Ph.D. Dissertation, University of Vienna, Austria.
 - Mills, S. (2003). *Gender and politeness*. Cambridge University Press, Cambridge.
 - Ogiermann, E. (2009). *On apologising in negative and positive politeness cultures*. Amsterdam: John Benjamins. doi: 10.1075/pbns.191
 - Olshtain E. (1989). Apologies Across Languages. In Blum-Kulka Shoshana, House Juliane, and Kasper Gabriele (eds.) *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. New Jersey: Ablex, 155-173.
 - Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges*. New York: Mouton.
 - Page, R. (2014). Saying 'sorry': Corporate apologies posted on Twitter. *Journal of Pragmatics*, 62, 30--45.
 - Park, J., Kim, H. Cha, M., Jeong, J. (2011). CEO's apology on Twitter: a case study of the fake beef labelling incident by E-Mart. *Social Informatics: Lecture Notes in Computer Science* 6984, 300--303.
 - Pejman Fard, M. (2004). Politeness principles: requests and apologies in Spoken Persian. Unpublished M.A Thesis. Allame Tabatab'i University, Tehran. [In Persian].
 - Pishghadam, R, & Ebrahimi, Sh. (2020). *Cultuling: A novel approach to examining Iranians' cultural Memes*. Bellevue, Washington: Bellevue, Washington. [In Persian]
 - Renner, J. (2010). I'm sorry for apologising": Czech and German apologies and their perlocutionary effects. *Review of International Studies*. Available on CJO 2010 doi: 10.1017/S0260210510001129.
 - Schlenker, B.R. & Darby, B.W. (1981). The use of apologies in social predicaments.

Social Psychology Quarterly, 44.3: 271-78.

- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Shariati, M. and Chamani, F. (2010). Apology strategies in Persian. *Journal of Pragmatics*, 49, 177-185.
- Svartvik, J. and Quirk, Randolph (1980). *A corpus of English conversation*. Lund: Studentlitteratur.
- Tajvidi, G. R. (2000). *Speech Acts in Second Language Learning Process of Persian Speakers: Communicative and Pragmatic Competence in Cross- cultural and Cross-Linguistic Perspective*. Unpublished PhD Dissertation. Allame Tabataba'i University, Tehran.[In Persian].
- Tannen, D. (1994). *Conversational style: Analyzing talk among friends*. Norwood, N. J.: Ablex.
- Thompson, John, B. (2000). *Political scandal*. Cambridge: Polity.
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in native/non-natives. *Journal of Pragmatics* 11.2: 277-293.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter.
- Vollmer, H. J. and Olshtain, E. (1989) The Language of Apologies in German. In S. Blum-Kulka, J. House and G. Kasper (eds) *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex, 197-218.
- Wolfson, Nessa, Marmor, Thomas, Jones, Steve, 1989. In: Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (Eds.), *Problems in the Comparison of Speech Acts across Cultures*. Ablex, Norwood, NJ. 174-197.