



<http://ui.ac.ir/en>

Journal of Researches in Linguistics

E-ISSN: 2322-3413

Document Type: Research Paper

12(1), 216-238

Received: 14.12.2020 Accepted: 05.03.2021

A Look into the Politic Apologies in Iran

Hossein Rahmani* 

Assistant Professor, Department of Linguistics, Faculty of Humanities, University of Payam-e-Noor, Tehran, Iran.

hosein_rahmani@pnu.ac.ir

Abstract:

Apologizing is an ethical speech act that is addressed to the offended to alleviate him /her by the offender who has committed an offence. Blum-Kulka and Olshtain (1984) specified illocutionary force indicating device (IFID), taking responsibility, account/ explanation, offer of repair and promise of forbearance as the building blocks (movements) of an apology of which the presence of the first two strategies indicates sincerity, the others are situation-based. The present article intends to investigate the Iranian politicians' apologies broadcasted in the national and local media so as to specify if there is any difference among them and if they are different in terms of sincerity. The data found, i.e. 93 apologies, are categorized into 4 groups including politicians at presidency constituency (the president himself, vice presidents, spokesmen, and ...), ministers, state governors and local governors and analyzed based on X2 statistical test. The data investigated, the three major 1-3 movement paradigms and the 10 minor paradigms were found, wherein there was no significant difference among these groups in terms of 1 and 2 movement strategies; however, there is a significant difference among these groups in 3 movement apologies indicating that ministers made more use of them. Furthermore, the findings show that there is no meaningful difference among the politicians and all of them deny any responsibility; this takes their apologies seriously into question as this is a great factor influencing the sincerity of an apology.

Keywords: Illocutionary force indicating device (IFID), Offence, Strategy, Politic Apologies, Apologetic Paradigms, Sincerity

Introduction:

Apology is a post-event speech act that is addressed to an offended after a violation or an offence by an offender to create appeasement. Holmes (1990: 150) contends that an apology is: A speech act addressed to B's face-needs and intended to remedy an offence for which A takes responsibility, and thus to restore equilibrium between A and B (where A is the apologizer, and B is the person offended). Many researches including Olshtain and Cohen (1983), Trosborg (1987), Blum-Kulka, House and Kasper (1989), Holmes (1989), Reiter (2000), Robinson (2004), Barron (2009), Ogiermann (2009), Leech (2014) have agreed with Blum-Kulka and Olshtain (1984: 206-209) in specifying the elements of an apology which are:

1. Illocutionary force indicating device (IFID) which selects a routinized, formulaic expression of regret (a performative verb) such as: (be) sorry, apologize, regret, excuse, etc.
2. Taking on responsibility. In the attempt to placate H, S often chooses to take on responsibility for the offence which created the need to apologize.
3. Explanation
4. Offer of repair
5. Promise of forbearance

The first two strategies, found in almost all apologies from different languages they investigated in a research project called A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP), indicate the sincerity of an apology. The others are situation based.



This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<http://dx.doi.org/10.22108/jrl.2021.126435.1538>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20086261.1399.12.1.12.4>

Politic apologies are, in the “Age of Apology” (as it is called by Brooks, 1999; Lakoff, 2000; Harris, et al. 2006; Gibney et al. 2007; Lind, 2008; Sanz, 2012), at their “painful infancy” (Fraser, 1981: 70). The present article intends to investigate the apologies of Iranian statesmen including presidency constituency (the president himself, vice-presidents, spokesmen, and...), ministers, state governors, local governors and parliamentary members (MPs) to find if their apologies are of some paradigms, and whether or not their apologies are sincere. Drawing attention from a plethora of disciplines such as sociology, politics, pragmatics, speech acts theory, politeness, etc., the literature on apology is voluminous; yet it lags so much behind in political apologies; however, it is gaining speed.

Material and Methodology

The data (93 cases of politic apologies) for this study were excerpted from local and national media. Although a good deal of the data belong to the President Ruhani’s eras, but still one can find traces from other presidents’ periods. Of these 20 cases belong to the presidency constituency, 30 to the ministers, 22 to the state governors, and 21 to the local governors. Based on the 5 movements/ strategies identified by Blum-Kulka and Olshtain (1984), these apologies were divided into five groups ranging from paradigms with one strategy to the ones with 5 strategies. But it was found that four and five movement paradigms were of no frequency, thus omitted from the analysis. The IFID itself formed a category with 1 movement. The paradigms with two movements were categorized into 4 sub-categories and the paradigms with three movements were categorized into five subcategories; the data were inserted into different tables relative to the 4 identified political groups.

Discussion and Findings

Based on the data found and X^2 statistical test, it was found that the Iranian Politicians’ apologies follow three different paradigms (1, 2 and 3 movement(s)). There is no significant difference among the four politician groups in apologies made in 1 and 2 movements; however, there is a significant difference among these groups in 3 movement apologies indicating that ministers made more use of them. Still, among the different output strategies, those strategies which included an explanation of the reasons why those mistakes had taken place, were significantly higher in number compared to the other strategies. Furthermore, the findings show there is no meaningful difference among the politicians, and none of them accepts any responsibility; this takes their apologies seriously into question as this is a great factor influencing the sincerity of an apology.

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.
- Barron, A. (2009). Apologies across the U.S.A. In: B. Fraser, & K. Turner (Eds.). *Language in Life and a Life in Language: Jacob Mey – a Festschrift* (pp. 9-17). Bringley, UK: Emerald. https://doi.org/10.1163/9789004253209_003.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Blaney, J. R & Benoit W. L. (2001). *The Clinton scandals and the politics of image restoration*. Westport, CT: Praeger.
- Brown, P. & Levinson S. C (1978). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blum-Kulka, S. (1989). Playing it safe: The role of conventionality in indirectness. In: S. Blum-Kulka, J. House, G. Kasper (Eds.). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 37-70). New Jersey: Ablex.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5, 196–213.

- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex.
- Brooks, L. R. (Ed.) (1999). *When sorry isn't enough: The controversy over apologies and reparation for human injustice*. New York: New York University Press.
- Bull, P., Elliott, J., Palmer, D. & 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. & McLaughlin, M. L. (1990). Interpersonal accounting. In H. Giles & P.W. Robinson (Eds.). *Handbook of language and social psychology* (pp. 227-255). New York: John Wiley & Sons.
- Cohen, A. D. & Olshtain, E. (1981). Developing a measure of socio-cultural competence: The case of apology. *Language Learning*, 31, 113-134.
- De Ayala, P. S. (2001). FTAs and Erskine may: Conflicting needs? – Politeness in question time. *Journal of Pragmatics*, 33(2), 143-169.
- De Grief, P. (2008). The role of apologies in national reconciliation processes: on making trustworthy institution trusted. In M. Gibney, R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, & N. Steiner (Eds.). *The age of apology: facing up to the past* (pp. 120-136). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologizing in British English*. Umea: Umea University Press.
- 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 F. Coulmas (Ed.). *Conversational routine* (pp. 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.
- Gibney, M., Howard-Hassmann R. E., Coicaud J. M., & Steiner, N. (Eds.). (2008). *The age of apology: Facing up to the past*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gill, K. (2000). The moral functions of an apology. *The Philosophical Forum*, 31(1), 11-27.
- Gonzales, P., Manning, J. H., & 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., & Mullany, L. (2006). The pragmatics of political apologies. *Discourse & Society*, 17(6), 715-737.
- Holmes, J. (1989). Sex differences and apologies: One aspect of communicative competence. *Applied Linguistics*, 10(2), 194-221.
- 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 B. Ketteman, P. Bierbaumer, A. Fill, A. Karpf (Eds.). *English als Zweitsprache* (pp. 303-327). Tuebingen: Narr.
- James, M. (2008). Wrestling with the past: apologies, quasi-apologies, and (non)apologies in Canada. In M. Gibney R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, & N. Steiner (Eds.). *The age of apology: Facing up to the past* (pp. 137-153). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Lakoff, T. R. (2000). *The language war*. Berkeley, California: University of California Press.
- Leech, G. (2014). *The Pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001>.
- Liebersohn, Y. Z., Neuman, Y., & 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.
- Meier, A. J. (1996). Two cultures mirrored in repair work. *Multilingua* 15, 149-169.
- Mills, S. (2003). *Gender and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Ogiermann, E. (2009). *On apologising in negative and positive politeness cultures*. Amsterdam: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/pbns.191>
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 155-173). New Jersey: Ablex.
- Pejman Fard, M. (2004). Politeness principles: Requests and apologies in spoken Persian. Unpublished MA Thesis. Allame Tabataba'i University, Tehran. [In Persian]
- Reiter, R. M. (2000). *Linguistic politeness in Britain and Uruguay*. John Benjamins, Amsterdam.
- Renner, J. (2010) I'm sorry for apologising: Czech and German apologies and their perlocutionary effects. *Review of International Studies*. Available on CJO 2010 <https://doi.org/10.1017/S0260210510001129>.
- Robinson, J. D. (2004). The sequential organization of explicit apologies in naturally occurring English. *Research on Language and Social Interaction*, 37, 291–330. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3703_2
- Sanz, E. (2012). *National apologies: Mapping the complexities of validity*. Battambang: Centre for Peace and Conflict Studies.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shariati, M. & Chamani, F. (2010). Apology strategies in Persian. *Journal of Pragmatics*, 49, 177-185.
- 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 Doctoral Thesis. Allame Tabataba'i University, Tehran. [In Persian]
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H. & Cray, E. (2000). In H. Spencer-Oatey (Ed.). *It's not my fault: Japanese and English responses to unfounded accusations, culturally speaking* (pp. 75-97). London: Continuum.
- Thompson, J. (2007). Apology, justice and respect: A critical defense of political apology. In M. Gibney, R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, N. Steiner (Eds.). *The age of apology: Facing up the past* (pp. 31-44). Pennsylvania: Pennsylvania University Press.
- Thompson, J., 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.

جستاری در عذرخواهی‌های سیاسی در ایران

حسین رحمانی 

چکیده

عذرخواهی کنش‌گفتاری اخلاقی است که پس از ارتکاب خطا از سوی مقصر، برای آرام کردن کسی که آزرده‌خاطر شده است، ابراز می‌شود. بلوم-کولکا و اولشتاین (1984) راهبردهای عذرخواهی را فعل عذرخواهی (ابزار منظورنما)، پذیرش مسئولیت، شرح دلیل رویداد/خطا، پیشنهاد جبران و قول/وعده ترک فعل قلمداد کرده‌اند. این پژوهش با بررسی عذرخواهی‌های انعکاس‌یافته سیاستمداران دولتی، مشتمل بر چهار گروه (۱. رئیس‌جمهور، معاونان و سخنگویان او، ۲. وزرا، ۳. استانداران و ۴. فرمانداران)، در رسانه‌های داخلی در پی آن است که مشخص کند آیا تفاوتی بین عذرخواهی‌های این گروه‌های سیاسی وجود دارد و با در نظر داشتن این امر که از نظر بلوم-کولکا و اولشتاین (1984) دو راهبرد اول نشانه عذرخواهی صادقانه و راستین به نظر می‌آیند، آیا عذرخواهی‌های آنها صادقانه است. داده‌های پژوهش مشتمل بر ۹۳ نمونه عذرخواهی سیاسی است که از وبگاه‌ها و شبکه‌های اجتماعی مختلف گردآوری شده‌اند که براساس آزمون آماری خی دو بررسی می‌شوند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند عذرخواهی‌های سیاسی در ایران از الگوهای یک تا سه حرکتی پیروی می‌کنند و میان گروه‌های سیاسی تفاوتی از نظر استفاده از الگوهای یک و دو حرکتی وجود ندارد؛ در الگوهای سه حرکتی، میان گروه‌های سیاسی اختلاف معناداری وجود دارد و وزرا بیشتر از این الگو استفاده می‌کنند. مقایسه عذرخواهی‌های راستین و دیگر عذرخواهی‌ها تفاوت معناداری در همه گروه‌های سیاسی مشاهده شد.

کلیدواژه‌ها

ابزار منظورنما، خطا/تقصیر، راهبرد، عذرخواهی سیاسی، الگوی عذرخواهی، صداقت



۱. مقدمه

چه بسیارند دلخوری‌ها و ناراحتی‌هایی که با یک عذرخواهی برطرف گشته و عداوت و کینه جای خود را به دوستی داده‌اند. عذرخواهی، برخلاف تشکر، تعریف و تمجید و شکایت کردن، کنش گفتاری است که پس از تخطی از هنجارهای اجتماعی نمود می‌یابد. از نظر [هلمز](#)^۱ (1990:159) عذرخواهی کنش گفتاری است که خطاب به نیازهای وجهه B، برای جبران خطایی که A مسئولیت آن را به عهده گرفته است، ابراز می‌شود تا آرامش را بین A و B برقرار کند (A عذرخواه و B کسی است که رنجیده است). [فریزر](#)^۲ (1981:262) عذرخواهی را «پذیرش مسئولیت برای کاری نادرست، و بیان پشیمانی برای آن» می‌داند. [اولشتاین](#)^۳ (1989:156) هدف عذرخواهی را «فراهم آوردن حمایت برای شنونده» ای می‌داند که «واقعاً و یا بالقوه با عمل خطای X از سوی گوینده رنجیده است». [داچمن](#)^۴ (2003:46) کنش گفتار عذرخواهی را مشتمل بر چهار عنصر خطاکار، آزرده، خطا/تقصیر و جبران دانسته است. [بلوم - کولکا و اولشتاین](#) (1984) که بنیان نظری این پژوهش را می‌سازد، این کنش گفتار به ترتیب از پنج راهبرد ابزار منظورنما^۵ (فعل‌های مبین عذرخواهی)، پذیرش مسئولیت، شرح/توضیحی بر دلیل انجام خطا، پیشنهاد جبران^۶ و قول اجتناب از تکرار مجدد^۷ آن تشکیل می‌شود. بسیاری از پژوهشگران^۸ معتقدند راهبرد اول و دوم در اغلب عذرخواهی‌ها مشترک و سه مورد دیگر به موقعیت بستگی دارند. عذرخواهی‌های سیاسی نوعی عذرخواهی عمومی، یعنی عذرخواهی‌هایی که خطاب به عموم ابراز می‌شوند، است که برخی پژوهشگران از جمله [گیل](#)^۹ (2000)، [تامپسون](#)^{۱۰} (2007) و [دی گریف](#)^{۱۱} (2008) آن را عملی اخلاقی می‌نامند که پشیمانی صادقانه و اذعان به اشتباه را شرط پذیرش آن دانسته‌اند. اگرچه عذرخواهی سیاسی تاریخی طولانی دارد و دولت‌ها بایستی آن را به عنوان قدمی مهم برای شفای زخم‌هایی که به نام آنها ایجاد شده است، در نظر داشته باشند، رواج و گسترش آن بیشتر از سال ۱۹۴۵ و پس از پایان جنگ جهانی دوم آغاز شد. فراوانی عذرخواهی‌های سیاسی^{۱۲} در ۲۵ سال گذشته به همراه افزایش تقاضا برای عذرخواهی‌های عمومی، به‌ویژه از سوی سیاستمداران، در دهه قبل در سراسر جهان افزایش زیادی داشته است و این باعث شده است که این دوره را «عصر عذرخواهی» ([Brooks](#) , 2012; [Lakoff, 2000](#); [Harris, et al. 2006](#); [Gibney, et al. 2008](#); [Lind, 2008](#); [Sanz, 2012](#)) بنامند. عذرخواهی سیاسی با نام‌های دیگری مانند عذرخواهی دولت،^{۱۳} عذرخواهی عمومی^{۱۴} و عذرخواهی آشتی‌جویانه^{۱۵} نیز شناخته می‌شود ([Sanz, 2012: 12](#)).

1. J. Holmes

2. B. Fraser

3. E. Olshtain

4. M. Deutschmann

5. illocutionary force indicating device (IFID)

6. offer of repair

7. promise of forbearance

8. See e.g. Olshtain and Cohen (1983); Trosborg (1987); Blum-Kulka, House & Kasper (1989); Holmes (1989); Reiter (2000); Robinson (2004); Barron (2009); Ogiemann (2009); Leech (2014).

9. K. Gill

10. J. Thompson

11. P. De Grief

12. politic apologies

13. state apology

14. collective apology

15. reconciliation apology

در این پژوهش، منظور از عذرخواهی‌های سیاسی، عذرخواهی‌های اعضای دولت و مدیران دولتی است و از این رو در چهار گروه سیاسی ۱. رئیس‌جمهور، معاونان و سخنگویان او ۲. وزرای مختلف، ۳. استانداران، ۴. فرمانداران قابل تقسیم است. پژوهش حاضر در نظر دارد با استفاده از الگوها و راهبردهای عذرخواهی به بررسی عذرخواهی‌های انعکاس‌یافته آنها در رسانه‌های داخلی بپردازد و مشخص کند که آیا تفاوتی بین عذرخواهی‌های این گروه‌های سیاسی وجود دارد و با در نظر داشتن این امر که از نظر **بلوم-کولکا و اولشتاین** (1984) دو راهبرد اول نشانه عذرخواهی صادقانه و راستین به نظر آید، آیا عذرخواهی‌های آنها صادقانه است. داده‌های پژوهش از ۹۳ نمونه عذرخواهی تشکیل شده است. راهبردهای موجود در هر عذرخواهی براساس نمودشان شماره‌گذاری می‌شود و بر این اساس الگوهای عذرخواهی به دست می‌آید و سپس در جدولی کلی فراوانی و درصد هریک از این الگوها وارد می‌شود. این کار برای عذرخواهی‌های این چهار گروه سیاسی تکرار می‌شود، سپس فراوانی و درصد همه آنها در جدولی جداگانه وارد می‌شود. از آزمون آماری خی دو برای تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود. در زمینه کنش‌گفتار عذرخواهی را به صورت موردی بررسی کرده‌اند؛ اما براساس آگاهی و جستجوی پژوهشگر این جستار هنوز پژوهشی در زمینه عذرخواهی‌های سیاسی در ایران صورت نگرفته است و اگرچه **فریزر** در سال ۱۹۸۱ پژوهش در زمینه عذرخواهی عمومی در اروپا را در دوران «نوجوانی دردناک» (1981:70) آن توصیف کرده بود، در ایران چنین پژوهش‌هایی هنوز در دوره جنینی هستند. این پژوهش، که بررسی الگوها و صدق عذرخواهی سیاسی را بررسی می‌کند، تلاشی است تا راهگشای پژوهش‌های بعدی در زمینه عذرخواهی‌های سیاسی باشد.

۲. پیشینه پژوهش

علی‌رغم وجود پژوهش‌های خوبی در زمینه کنش‌گفتار عذرخواهی در دودهه اخیر، بررسی عذرخواهی‌های عمومی به عنوان یک موضوع پژوهشی در قیاس با دیگر زمینه‌ها دیر آغاز شد. پژوهشگرانی مانند **اولشتاین** (1989)، **گروبر**^۱ (1993)، **بول و همکاران** (1996)، **تامپسون**^۲ (2000) و **دی آيالا**^۴ (2001) با نگاهی به ملاحظات وجهه، عذرخواهی را برای جایگاه اجتماعی عذرخواه و ابقا در عرصه اجتماعی حیاتی فرد ضروری تشخیص داده‌اند. **بلینی و بنوا**^۵ (2001) و **بنوا** (1995) عذرخواهی را در برگرداندن وجهه رهبران سیاسی و سازمان‌های تجاری با اهمیت توصیف کرده‌اند و **لیند**^۶ (2008)، **جیمز**^۸ (2008) و **رنر**^۹ (2010) از عذرخواهی به عنوان راهی برای برقراری آشتی مجدد در جامعه نام برده‌اند. **لیند** (2008) عذرخواهی دولت‌ها را به نیت خوب و تجلیل از خطاهای گذشته و یا سکوت در برابر آن را برابر با نیت بد دولت‌ها دانسته است. **هریس**^{۱۰} و **همکاران** (2006) ویژگی‌های این نوع عذرخواهی را برشمرده‌اند. از نظر آنها یک عذرخواهی ایدئال عمومی، علاوه بر پذیرش آشکار مسئولیت،

1. H. Gruber

2. P. Bull

3. J. B. Thompson

4. S. P. De Ayala

5. R. J. Blaney.

6. W. L. Benoit

7. J. M. Lin

8. M. James

9. J. Renner

10. S. Harris

باید شامل ابزار منظورنما و فارغ از هر نوع بهانه و توجیهی باشد. آروپو^۱ (2010) علاوه بر این ویژگی‌ها، عذرخواهی‌های سیاسی را فاقد درخواست بخشش می‌داند. ابادی^۲ (1990)، بروکس^۳ (1999)، لیبرسون^۴ و دیگران (2004)، هریس و دیگران (2006) فرایند این نوع عذرخواهی‌ها را بررسی کرده‌اند: شایعه‌ای عمومی در رسانه‌ها پخش می‌شود، 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^۵ (1995) و اوگیرمن^۶ (2009) و لیچ^۷ (2014) شرایط تحقق^۸ (شرط گزاره‌ای، شرط مقدماتی، شرط صدق و شرط ضروری) کنش گفتار سرل^۹ (1969) را برای اینکه عذرخواهی عمومی، کنش گفتاری راستین محسوب شود، ضروری می‌دانند.

پژوهش‌های بلوم-کولکا (1989) و شریعتی و چمنی (2010) ویژگی‌های عذرخواهی به‌عنوان یک کنش گفتار را بررسی کرده‌اند. شریعتی و چمنی (2010) در بررسی پیکره‌ای مشتمل بر ۵۰۰ عذرخواهی دریافتند که درخواست بخشش (ببخشید)، مانند سایر زبان‌ها، رایج‌ترین راهبرد عذرخواهی در فارسی است. پژوهش‌های ایجر^{۱۰} (1996)، بلوم - کولکا و اولشتاین (1984)، هالتگریوز^{۱۱} (1989)، هاوس^{۱۲} (1989)، هلمز (1990) و میر^{۱۳} (1992) دال بر فراوانی بیشتر «متأسفم، عذر می‌خوام، ببخشید و غیره» است. برخی دیگر عذرخواهی و نمود آن را در زبان‌های مختلفی به‌صورت منفرد و یا به‌صورت مقایسه‌ای با زبان انگلیسی بررسی کرده‌اند: کوهن^{۱۴} و اولشتاین (1981) و اولشتاین (1989)، میر (1996)، گارسیا^{۱۵} (1989) و هاوس (1989) به‌ترتیب به مقایسه انگلیسی با عبری، اتریشی، اسپانیولی، آلمانی پرداخته‌اند. در فارسی می‌توان به شریعتی و چمنی (2010)، افق‌ری (2007)، پژمان‌فرد (۱۳۸۲)، اسلامی راسخ (2004) و تجویدی (۱۳۷۸) اشاره کرد. برخی دیگر از پژوهش‌ها از جمله گونزالس^{۱۶} و دیگران (1990)، کودی^{۱۷} و مکلافین^{۱۸} (1990)، داچمن (2003)، میلز^{۱۹} (2003)، فریزر (1981) و هلمز (1989) به بررسی عذرخواهی براساس جنسیت پرداخته‌اند و اغلب، به‌جز میلز (2003: 213-214) و فریزر (1981) دریافته‌اند که زنان بیشتر از مردان عذرخواهی می‌کنند. اما همچنان که از بررسی پیشینه مشهود است، هیچ کدام از این پژوهش‌ها شناسایی الگوی راهبردهای کلامی عذرخواهی عمومی (سیاسی) توسط سیاستمداران را مدنظر قرار نداده‌اند و نیز در ارتباط با جایگاه سیاسی فرد عذرخواه انجام نشده‌اند؛ این پژوهش تلاشی است تا جای خالی بررسی عذرخواهی در گفتمان سیاسیون را تا حدی پر

1. J. L. B Arroyo

2. A. Abadi

3. R. L. Brooks.

4. Y. Z. Liebersohn

5. A. Trosborg

6. E. Ogiermann

7. G. Leech

8. felicity condition

9. J. R. Searl

10. K. Aijmer

11. T. Holtgraves

12. J. House

13. A. J. Meier

14. A. D. Cohen

15. C. Garcia

16. P. J. Gonzales

17. M. L. McLaughlin

18. M. J. Cody

19. S. Mills

کند.

۳. سیمای پژوهش

۳-۱. بنیان نظری پژوهش

براساس نظریه بلوم-کولکا و همکاران (1989:206-209)، عذرخواهی به عنوان یک کنش گفتاری متشکل از پنج راهبرد است که عبارت‌اند از:

ابزار منظورنما: یک عذرخواهی از طریق ابزار منظورنما، عباراتی متداول مانند متأسف بودن، عذرخواهی کردن، پشیمان شدن، درخواست بخشش و غیره، به صورت مستقیم نمود می‌یابد. ابزار منظورنما به تنهایی نشان از پشیمانی از سوی گوینده به خاطر عمل X دارد و بنابراین، در راستای آرام کردن شنونده انجام می‌شود.

پذیرش مسئولیت: برای آرام کردن شنونده، گوینده اغلب مسئولیت انجام خطا/تقصیری را می‌پذیرد که به خاطر آن عذرخواهی می‌کند. پذیرش و تشخیص خطا اغلب وجهه گوینده را تهدید می‌کند و قصد آن آرام کردن شنونده است. این پذیرش می‌تواند پیوستاری باشد از شکسته‌نفسی بیش از حد تا عدم پذیرش مسئولیت. بنابراین، پذیرش مسئولیت از نظر شنونده می‌تواند عذرخواهی تلقی شود و سر باز زدن از مسئولیت به معنای انکار نیاز به عذرخواهی تفسیر شود.

توضیح یا شرح مبنی بر مبراً بودن از خطا: وقتی گوینده قصد دارد، خطا/تقصیر را با نسبت دادن آن به عوامل بیرونی که بر آنها کنترلی ندارد و یا کنترل کمی دارد، توجیه کند، توضیح یا شرح موقعیت می‌تواند عملکرد عذرخواهی داشته باشد. این توضیح می‌تواند با خطا به طور مستقیم در ارتباط باشد یا به طور کلی شرایط را توصیف کند. به عبارتی دیگر، فرد با ارائه توضیحاتی مبراگر، خطای خود را به عواملی دیگر نسبت می‌دهد.

پیشنهاد جبران: گاهی می‌توان صدمه/ناراحتی که شنونده را تحت تأثیر قرار داده است، جبران کرد. در این موارد، گوینده خسارت یا ناراحتی را به شکلی خاص جبران می‌کند و شنونده آن را عذرخواهی قلمداد می‌کند.

قول ترک فعل خطا: خطاهایی وجود دارد که گوینده احساس می‌کند می‌بایست قول دهد در آینده آنها را مجدداً انجام ندهد. این هم اگرچه، به وضوح بیان می‌شود، به نوعی پذیرش مسئولیت است.

آنها یک نمونه عذرخواهی را ذکر می‌کنند که همه راهبردها را دربردارد: «متأسفم (ابزار منظورنما)، به اتوبوس نرسیدم (پذیرش مسئولیت) و ترافیک سنگینی هم بود (توضیح یا شرح)، بیا یک قرار دیگر بگذاریم (پیشنهاد جبران)، قول می‌دهم سر وقت پیام (قول ترک آن فعل)». بلوم-کولکا و اولشتاین (1984) دو حرکت اول را در صداقت و راستین بودن عذرخواهی اساسی ارزیابی می‌کنند و بقیه راهبردها را راهبردهای پشتیبان می‌نامند. برای مثال، وقتی که بر روی ژاکت کسی قهوه ریخته می‌شود و به او قول عدم تکرار این عمل داده شد، به نظر نمی‌رسد این عذرخواهی کارساز باشد؛ اما پیشنهاد جبران آن و اقدام فوری نسبت به تمیز کردن آن قابل قبول‌تر است و به فرونشاندن خشم قربانی بیشتر کمک می‌کند.

۳-۲. داده‌ها و روش پژوهش

از آنجا که «عذرخواهی و دلجویی از مردم، در فرهنگ سیاسی ایران جایی ندارد»^۱ (پایگاه خبری آفتاب، تاریخ دسترسی

^۱. <https://aftabnews.ir/fa/news/165531>

۹۹/۱۱/۱۴) و تعداد عذرخواهی‌های سیاسی بسیار کم است، داده‌های پژوهش مشتمل بر تمامی عذرخواهی‌هایی است که در وبگاه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، به‌ویژه در دو دوره ریاست‌جمهوری آقای روحانی، یافت شدند، می‌باشد؛ ولی الزاماً محدود به آن نیست و عذرخواهی شخصیت‌ها در ادوار گذشته را نیز دربر می‌گیرد. برای یافتن عذرخواهی‌های هرگروه، در موتور جستجوگر گوگل عبارت «عذرخواهی + یکی از چهارگروه»، برای مثال عذرخواهی رئیس‌جمهور، معاون رئیس‌جمهور، وزیر و غیره، جستجو شد. تعداد عذرخواهی‌های شناسایی‌شده یا داده‌های پژوهش مشتمل بر ۹۴ نمونه عذرخواهی است که از این تعداد ۲۰ نمونه عذرخواهی متعلق به مجموعه ریاست‌جمهوری است که علاوه بر ریاست‌جمهوری، معاونان و سخنگویان را نیز دربر می‌گیرد؛ ۳۰ نمونه را وزرا رقم زده‌اند؛ ۲۲ نمونه را استانداران بیان کرده‌اند و فرمانداران ۲۱ نمونه عذرخواهی را ابراز کرده‌اند. داده‌های پژوهش (عذرخواهی‌های یافت‌شده) در ابتدا براساس شخصیت عذرخواهی‌کننده مرتب شدند؛ سپس، فراوانی هریک از الگوهای یک تا سه حرکتی و به‌همراه الگوهای زیرمجموعه آنها در میان گروه‌های مختلف سیاسی، در جدول‌هایی که به این منظور اختصاص داده شد، وارد شد؛ با توجه به نابرابری تعداد عذرخواهی‌ها و در راستای همسان‌سازی داده‌ها، درصد این عذرخواهی‌ها نیز در این جدول‌ها مرقوم شد و برای هریک از این جدول‌ها، آزمون آماری خی دو انجام پذیرفت. از آنجا که پذیرش مسئولیت در کنار عذرخواهی از نشانه‌های راستین بودن یک عذرخواهی قلمداد شده‌اند، در جدولی متفاوت، فراوانی الگوهای همراه با پذیرش مسئولیت و بدون آن مرقوم شد و براساس یافته‌های آن مورد تحلیل آماری قرار گرفت تا به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شود.

۴. توصیف و تحلیل داده‌ها

در این بخش عذرخواهی‌های یافت‌شده شخصیت‌های سیاسی کشورمان براساس اینکه با یک تا سه حرکت صورت گرفته‌اند به سه دسته تقسیم شدند. الگوی دو حرکتی خود دارای زیرمجموعه‌ای شش الگویی و الگوی سه حرکتی شامل هشت الگو است. براساس این الگوها، داده‌های پژوهش، توصیف و از هر کدام مثالی ارائه می‌شود:

۴-۱. عذرخواهی با یک راهبرد

عذرخواهی‌های یک حرکتی صرفاً مشتمل بر فعل عذرخواهی است و بدون همراهی راهبردهای دیگر صورت می‌گیرد. مثال: حسن روحانی: «اگر^۱ مردم در زمینه سبد کالا به زحمتی افتادند، من به‌عنوان رئیس‌جمهور از آن‌ها عذرخواهی می‌کنم».^۲ وزیر امور خارجه: «از مردم ایران به‌شخصه عذرخواهی می‌کنم بابت آسیب‌هایی که از تحریم‌ها دیده‌اند».^۳ تعداد عذرخواهی‌هایی که با یک راهبرد در میان گروه‌های سیاسی صورت می‌گیرد، در جدول (۱) در آمده است و نتایج

^۱. استفاده از جمله‌های شرطی در بیان عذرخواهی، خود نوعی طفره رفتن از عذرخواهی قلمداد می‌شود (رجوع شود به Kempf, 2009) چون گوینده آن را مشروط می‌کند که اگر چنین/چنان شده باشد، عذرخواهی می‌کنم. به عبارتی، او ابراز می‌دارد که اگر چنین/چنان نشده باشد، عذرخواهی محلی از اعراب ندارد. در این مثال، آقای روحانی اعلام می‌کند در صورتی عذرخواهی می‌کنم که مردم در زمینه سبد کالا به زحمت افتاده باشند.

^۲. <https://www.isna.ir/news/92111612216>

^۳. <https://t.me/akhbarefori>

آزمون آماری خی دو نیز در جدول شماره (۲) ذکر شده است:

جدول ۱- تعداد عذرخواهی‌های یک حرکتی

Table 1- One movement apology frequencies

الگوی عذرخواهی یک حرکتی	مجموعه ریاست جمهوری	وزرا	استانداران	فرمانداران	مجموع
مجموع	۷	۶	۱۰	۷	۳۰
درصد	%۲۳/۳۳	%۲۰	%۳۳/۳۳	%۲۳/۳۳	%۱۰۰

جدول ۲- جدول آزمون خی دو

Table 2- X^2 - Test Results

روش	مقادیر
آماره خی دو	۳/۲
درجه آزادی	۲
سطح معنی داری	/۲۰۲

براساس داده‌های پژوهش مندرج در جدول (۱)، از مجموع ۳۰ عذرخواهی یک حرکتی، مشخص شد که استانداران با ۱۰ نمونه عذرخواهی یک حرکتی بیش از دیگر گروه‌های سیاسی از این راهبرد استفاده می‌کنند. بعد از آنان مجموعه ریاست جمهوری و فرمانداران با ۷ نمونه و سپس وزرا با ۶ نمونه قرار دارند. علی‌رغم تفاوت کمی، از نظر آماری با توجه به نتایج آزمون خی دو مندرج در جدول (۲)، تفاوت معنی داری میان گروه‌های سیاسی از حیث استفاده از الگوهای عذرخواهی یک حرکتی وجود ندارد.

۲-۴. عذرخواهی با دو راهبرد

عذرخواهی‌هایی که با دو راهبرد صورت می‌پذیرند از چهار الگوی زیر پیروی می‌کنند:

- **شرح - عذرخواهی / عذرخواهی - شرح:** در این الگو، عذرخواه ابتدا شرحی درباره دلیل انجام آن خطا/تقصیر ارائه می‌کند و سپس عذرخواهی می‌کند. مثال:
- وزیر امور خارجه، ظریف: «خطای انسانی که در حین بحران موجود در نتیجه ماجراجویی ایالات متحده امریکا به میان آمد، موجب این فاجعه شد. (شرحی درباره دلیل انجام خطا) بسیار پشیمان هستیم. از ملت، خانواده قربانیان و همه ملت‌مان که تحت تاثیر قرار گرفته‌اند، عذرخواهی می‌کنیم^۱». (عذرخواهی)
- وزیر صنعت، معدن، تجارت: «عذرخواهی می‌کنم... (عذرخواهی) حتماً آقای سینکی خسته بوده و خطاب اظهاراتش نسبت به اصحاب رسانه و جراید نبوده است»^۲. (شرح)

^۱. <https://www.trt.net.tr/persian/yrn/2020/01/11/dhrkhwhy-ry-ys-jmhwr-w-wzyr-khrjh-yrn-z-khnwdh-qrbnyn-hwpymy-wkhrny-w-mlt-yrn-1338803>

^۲. <https://t.me/akhbarefori>

- **عذرخواهی - جبران:** در این الگو، عذرخواه ابتدا عذرخواهی می‌کند و بعد قول می‌دهد خطا را جبران کند. مثال: استاندار مرکزی: «بنده به سهم خودم به خاطر ناهماهنگی‌ها و مشکلات عذرخواهی کرده (عذرخواهی) و به اندازه خود تلاش کردم تا مشکلات حل شود و خوشبختانه تا حد زیادی هم برطرف شده است»^۱. (قول جبران)
- فرماندار لنده «باید از صبر و حوصله مردم عذرخواهی کنیم (عذرخواهی) و باید به مطالبه به حق مردم شهرک سرآسیاب به‌خصوص در حوزه تأمین آب شرب باید سریعاً اقدام شود»^۲. (قول جبران)
- **عذرخواهی - پذیرش مسئولیت:** در این الگو، عذرخواه ابتدا عذرخواهی می‌کند و مسئولیت انجام آن خطا/تقصیر را بعهده می‌گیرد. مثال:
- رئیس‌جمهور خاتمی «با همه وجود از مردم عذرخواهی می‌کنم. (عذرخواهی) ما می‌توانستیم بهتر از این به ایران و ایرانی خدمت کنیم»^۳. (پذیرش مسئولیت)
- **عذرخواهی - قول ترک فعل / قول ترک فعل - عذرخواهی:** در این الگو، عذرخواه ابتدا عذرخواهی می‌کند و بعد قول می‌دهد که در آینده این فعل را دوباره انجام نخواهد داد. مثال:
- سخنگوی دولت: «از همه مردم و همکاران عذرخواهی می‌کنم (عذرخواهی) و مطمئنیم که با این اصلاح قانون که مجلس هم همکاری خواهد کرد برای تکرار این رفتارها در آینده پیشگیری خواهد شد. هرگز اجازه نمی‌دهیم عده‌ای با چند معجز خاص پاداش‌های بالا بگیرند و همه دولت را بد نام کنند»^۴. (قول ترک فعل)
- وزیر کار: «بنده به نوبه خودم و بنا بر وظایف قانونی، شرعی و اخلاقی خود، تلاش خواهم کرد تا از طریق مذاکره با برادران بزرگوارم و مسئولان قوه قضاییه از این گونه اتفاقات کارگری در آینده جلوگیری شود (قول/وعده ترک فعل) و اطمینان دارم اگر تصور این است که من در این میان قصوری نیز داشته‌ام، مرا خواهند بخشید»^۵. (عذرخواهی)
- مجموع عذرخواهی‌های انجام‌شده با استفاده از دو راهبرد صورت می‌گیرد به‌همراه درصد آنها در جدول شماره (۳) به شرح زیر است؛ در جدول‌های ۱-۴ و ۲-۴ نتایج آزمون آماری خی دو برای الگوها و گروه‌های سیاسی وارد شده است:

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۷/۰۲

۱. <http://www.isaar.ir/fa/news/273182>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۴

۲. <http://sobhezagros.ir/News/108317.html>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۵

۳. <https://per.euronews.com/2018/08/05/former-iranian-president-mohammad-khatami-apologized-for-current-situation-in-the-country>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۰

۴. <https://t.me/akhbarefori>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۷/۰۲

۵. <https://www.poolnews.ir/fa/news/184668>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۴/۰۴/۲۶

جدول ۳- تعداد عذرخواهی‌های دو حرکتی

Table 3- Two movement apology frequencies

الگوهای عذرخواهی دو حرکتی	مجموعه ریاست جمهوری	وزرا	استانداران	فرمانداران	مجموع
۱ شرح - عذرخواهی / عذرخواهی - شرح	۵	۹	۹	۳	۲۶
۲ عذرخواهی - جبران	۵	۵	۱	۶	۱۷
۳ عذرخواهی - پذیرش مسئولیت	۱	۰	۰	۰	۱
۴ عذرخواهی - قول/وعده ترک فعل / قول/وعده ترک فعل - عذرخواهی	۱	۱	۰	۰	۲
مجموع	۱۲	۱۵	۱۰	۹	۴۶
درصد	٪۲۶/۰۸	٪۳۲/۶۰	٪۲۱/۷۳	٪۱۹/۵۶	٪۱۰۰

جدول ۴-۱- جدول آزمون خی دو

الگوها

Table 4-1- X²- Test results for strategies

آماره خی دو	۳۸/۴۸
درجه آزادی	۳
سطح معنی داری	/۰۰

جدول ۴-۲- جدول آزمون خی دو

گروه‌های سیاسی

Table 4-2- X²- Test results for political groups

آماره خی دو	۱/۸۲
درجه آزادی	۳
سطح معنی داری	/۶۰۹

براساس داده‌های جدول (۳)، در میان الگوهای دو حرکتی، الگوی «شرح - عذرخواهی»/«عذرخواهی - شرح» با ۲۶ نمونه (۵۶/۵۲٪) دارای بیشترین فراوانی است و در مجموع در کل داده‌ها ۲۷/۹۵٪ الگوهای عذرخواهی را به خود اختصاص می‌دهد. در میان الگوهای دو حرکتی، الگوی «عذرخواهی - جبران» با ۱۷ نمونه بعد از الگوی «شرح - عذرخواهی»/«عذرخواهی - شرح» دارای بیشترین فراوانی است (۳۶/۹۵٪) و در مجموع در کل داده‌ها ۱۸/۲۷٪ الگوهای عذرخواهی را به خود اختصاص می‌دهد. الگوی «عذرخواهی - قول/وعده ترک فعل»/«قول/وعده ترک فعل - عذرخواهی» با فراوانی دو مورد، ۴/۳۴٪ عذرخواهی‌های دو حرکتی را تشکیل می‌دهد و الگوی «عذرخواهی - پذیرش مسئولیت»، با یک مورد ۲/۱٪ در آخر قرار می‌گیرد. بررسی فراوانی الگوهای دو حرکتی نشان از تفاوت بین گروه‌های سیاسی و فراوانی استفاده از این الگو دارد. به عبارتی، وزرا بیش از سایر گروه‌های سیاسی از عذرخواهی‌های دو حرکتی استفاده می‌کنند و ۳۲٪ از راهبردهای عذرخواهی دو حرکتی مربوط به آنان است. علی‌رغم وجود تفاوت‌های کمی، از نظر نتایج آزمون آماری خی دو مندرج در جدول ۴-۲، (خی دو = ۱/۸۲، درجه

آزادی = ۳، سطح معناداری = ۰/۶۰۹)، تفاوت معنی‌داری میان گروه‌های سیاسی در میزان استفاده از راهبرد عذرخواهی‌های دو حرکتی وجود ندارد. با این وجود، از نظر آماری و براساس نتایج آزمون آماری مندرج در جدول ۴-۲، با اطمینان می‌توان دریافت که الگوی شرح - عذرخواهی / عذرخواهی - شرح بیش از سایر الگوهای دو حرکتی مورد استفاده سیاستمداران ایرانی قرار می‌گیرد.

۴-۳. عذرخواهی با سه راهبرد

در این نوع عذرخواهی‌ها، سه راهبرد وجود دارد و در مجموع از پنج الگوی مختلف پیروی می‌کند.

○ **الگوهای مشتمل بر «شرح»، «جبران» و عذرخواهی:** در این الگو، عذرخواه ابتدا شرحی بر دلیل انجام خطا

می‌دهد، بعد پیشنهاد جبران می‌دهد و در نهایت عذرخواهی می‌کند. مثال:

وزیر ارتباطات: «قطع شبکه بین‌المللی اینترنت مشکلات بسیاری را در زندگی مردم ایجاد کرد و از مشکلات عدیده ایجادشده در یک هفته اخیر به واسطه تماس‌های فراوان مطلع هستم ... مسئولیت خطیر حفظ امنیت و آرامش کشور با مراجع عالی امنیتی است و تصمیم محدودیت اینترنت به دلیل حفظ آرامش جامعه اخذ و به اپراتورها ابلاغ شد. ... (شرح) برخی خسارات جبران‌ناپذیر است؛ به نوبه خود تلاش می‌کنیم آن را جبران کنیم (قول جبران). از اپراتورهای تلفن همراه خواستیم زمان بسته‌های اینترنتی را به میزان قطع ارتباط تمدید کنند؛ همچنین، بسته یک گیگ اینترنت هدیه نیز به همه مشتریان اعطا می‌شود و مردم می‌توانند با شمارگیری ۹۸* این بسته اینترنتی را فعال کنند به نوبه خود بابت همه مشکلات به وجود آمده در زمان قطع اینترنت برای مردم به عنوان عضوی از دولت و حاکمیت عذرخواهی کرده و لحظه‌ای از انجام وظایف خود فروگذاری نمی‌کنیم».^۱ (عذرخواهی)

وزیر صمت: «بابت خودروهای بی کیفیت از مردم عذرخواهی می‌کنم و شرمندیم که نتوانستیم برای مردم خودروی باکیفیت تولید کنیم. (عذرخواهی) امیدواریم در جهت ساخت داخل بهتر حرکت کنیم (جبران) و در زمینه خودرو تصمیمات خوبی می‌گیریم و شرکت‌های دولتی را باید ایجاد کنیم».^۲ (شرح)

وزیر راه و شهرسازی: «از اینکه نتوانستیم آزادراه را در تابستان زیر بار ترافیک ببریم از مردم عذرخواهی می‌کنم ... (عذرخواهی) پیش از این عنوان شده بود این آزادراه تا پایان تابستان ۹۸ به بهره‌برداری می‌رسد، خیلی تلاش کردیم». استاندار خوزستان: «ضمن اینکه بابت این مشکلات از مردم عذرخواهی می‌کنم (عذرخواهی) ولی این کار برای حل سه هزار نفر شبانه‌روز فعال بودند (شرح)؛ اما بالاخره این مسیر آزادراهی در منطقه یک دهه فجر امسال افتتاح می‌شود».^۳ (جبران)

وزیر آموزش و پرورش: «یک بی‌سلیقگی در حذف تصویر دختران از کتاب سوم ابتدایی انجام شده است (شرح) لذا از این بابت عذرخواهی می‌کنیم (عذرخواهی) و آن را اصلاح می‌کنیم».^۴ (جبران)

^۱. <https://www.irna.ir/news/83566224>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

^۲. <https://www.tahlilbazaar.com/news/51040>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

^۳. <http://www.feenews.ir/news/3521>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

^۴. <https://www.asriran.com/fa/news/746627/>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

○ **عذرخواهی - پذیرش مسئولیت - جبران:** در این الگو، عذرخواه ابتدا عذرخواهی می‌کند، سپس مسئولیت خطا را می‌پذیرد و بعد پیشنهاد جبران می‌دهد. مثال:

سخنگوی دولت: «همین جا از همه ملت ایران، افکار عمومی و روزنامه‌نگاران عزیز عذرخواهی می‌کنم. (عذرخواهی) واقعیت این است که دولت خود گرفتار این چرخه معیوب اطلاع‌رسانی و کسب اطلاعات است. برخی انتقاد می‌کنند که چرا قبل از اعلام موضع، تحقیق بیشتری به عمل نیاوردی؟ اما واقعیت این است که پیش از اظهار نظر از همه مسئولان ذی‌ربط استعلام کردم و آنها هم همگی براساس اطلاعاتی که داشتند اطمینان دادند که موشکی در کار نبوده است. (پذیرش مسئولیت) دغدغه‌مند و نگران هستیم چون به هر حال ذهن همه ما و ملت ما را درگیر کرده است. دغدغه اینکه چه باید بکنیم که دیگر هیچ‌گاه این خطای بزرگ اتفاق نیافتد و دغدغه دیگر اینکه چگونه این لطمه بزرگی که به اعتماد عمومی مردم و مرجعیت رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی کشور وارد شد را جبران کنیم»^۱. (جبران)

○ **شرح - عذرخواهی - قول/وعده ترک فعل:** در این الگو، عذرخواه ابتدا شرحی بر دلیل خطا ارائه می‌کند، بعد عذرخواهی می‌کند، سپس قول می‌دهد که آن خطا را در آینده تکرار نمی‌کند. مثال:

وزیر ارتباطات: «مجدداً از اختلالاتی که ناخواسته و به دلیل شرایط داخلی ترکیه و قطع بخش‌هایی از فیبر نوری دریایی در یک ماه اخیر برای سرویس‌های اینترنت کاربران پیش آمده است (شرح)، پوزش خواسته (عذرخواهی) و امیدواریم با تدابیر جدید در مقابله با این نوع حوادث نیز بیش از این مقاوم باشیم»^۲. (قول/وعده ترک فعل)

○ **شرح - پذیرش مسئولیت - عذرخواهی:** در این الگو، عذرخواه ابتدا شرحی بر دلیل خطا ارائه می‌کند و بعد از پذیرش مسئولیت، عذرخواهی می‌کند. مثال:

استاندار کردستان: به دلیل کاهش قیمت نفت و مشکلی که دولت در تحقق درآمدها با آن مواجه شد تخصیص کافی نداشتیم (شرح) و ما هم بدقول شدیم (پذیرش مسئولیت) که از این بابت عذرخواهی می‌کنم»^۳. (عذرخواهی)

○ **عذرخواهی - جبران - قول/وعده ترک فعل:** در این الگو، عذرخواه ابتدا عذرخواهی می‌کند و بعد از پیشنهاد جبران، قول می‌دهد که دیگر آن خطا را در آینده انجام ندهد. مثال:

وزیر آموزش و پرورش: «از تغییر متن نویسنده فاخر کشورمان در کتاب فارسی پایه هفتم، متأسف شدم. (عذرخواهی) 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 (جبران) تا مطمئن شویم که در آینده شاهد چنین مواردی نخواهیم بود»^۴. (قول/وعده ترک فعل)

مجموع عذرخواهی‌های صورت گرفته با استفاده از سه راهبرد صورت می‌گیرد به همراه درصد آنها در جدول شماره (۵) به شرح زیر است. همچنین، نتایج آزمون آماری برای سنجش الگوهای عذرخواهی سه حرکتی و در میان گروه‌های سیاسی،

^۱. <https://www.icana.ir/Fa/News/441756>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۰

^۲. <https://www.isna.ir/news/94081105954>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

^۳. <http://kurdtoday.ir/news/19412/>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۴

^۴. <https://www.isna.ir/news/99081912852/>

تاریخ دسترسی ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

به ترتیب در جدول‌های ۱-۶ و ۲-۶ آمده است:

جدول ۵. تعداد عذرخواهی‌های سه حرکتی

Table 5. Three movement apology frequencies

مجموع	فرمانداران	استانداران	وزرا	مجموعه ریاست جمهوری	الگوهای عذرخواهی سه حرکتی	
۹	۳	۱	۵	۰	شرح - جبران - عذرخواهی عذرخواهی - جبران - شرح عذرخواهی - شرح - جبران شرح - عذرخواهی - جبران	۱
۱	۰	۰	۰	۱	عذرخواهی - پذیرش مسئولیت - جبران	۲
۲	۰	۰	۲	۰	شرح - عذرخواهی - قول/وعدۀ ترک فعل	۳
۲	۱	۱	۰	۰	شرح - پذیرش مسئولیت - عذرخواهی	۴
۳	۱	۰	۲	۰	عذرخواهی - جبران - قول/وعدۀ ترک فعل	۵
۱۷	۵	۲	۹	۱	مجموع	
%۱۰۰	%۲۹/۴۱	%۱۱/۷۶	%۵۲/۹۴	%۵/۸۸	درصد	

جدول ۲-۶- جدول آزمون خی دو

گروه‌های سیاسی

Table 6-2- χ^2 - Test results for political groups

۹/۱۱۸	آماره خی دو
۳	درجه آزادی
/۰۲۸	سطح معنی داری

جدول ۱-۶- جدول آزمون خی دو

الگوها

Table 6-1- χ^2 - Test results for strategies

۸/۱۷۶	آماره خی دو
۳	درجه آزادی
/۰۴۳	سطح معنی داری

براساس داده‌های جدول (۵) مشخص شد که عذرخواهی‌های سه حرکتی، در مجموع، از پنج الگوی مختلف پیروی می‌کنند و الگوهای مشتمل بر ترکیبی از «شرح»، «عذرخواهی» و «جبران»، که دارای چهار گونه است، بیشتر از دیگر الگوهای سه حرکتی مورد استفاده سیاستمداران قرار گرفته است. این الگو با ۹ نمونه (۵۲/۹۴٪) دارای بیشترین فراوانی در این دسته است و در مجموع در کل داده‌ها، حدود ۱۰٪ عذرخواهی‌ها را به خود اختصاص می‌دهد. در بررسی الگوهای سه حرکتی در میان گروه‌های سیاسی

براساس آزمون آماری خی دو (خی دو = $9/11$ ، درجه آزادی = 3 ، سطح معناداری = $0/028$) مندرج در جدول ۶-۲، مشخص شد که تفاوت معناداری بین عذرخواهی گروه‌های سیاسی از نظر آماری در الگوهای سه حرکتی وجود دارد و وزرا بیش از دیگر گروه‌های سیاسی از عذرخواهی‌های سه حرکتی استفاده می‌کنند. همچنین، از نظر آماری و نیز براساس نتایج آزمون آماری خی دو مندرج در جدول ۴-۲، با اطمینان می‌توان دریافت که الگوهای مشتمل بر «شرح»، «عذرخواهی» و «جبران» در میان عذرخواهی‌های سه حرکتی بیش از سایر الگوهای سه حرکتی مورد استفاده سیاستمداران ایرانی قرار می‌گیرد.

از آنجا که بلوم-کولکا و اولشتاین (1984) دو راهبرد عذرخواهی و پذیرش مسئولیت را نشانه عذرخواهی صادقانه و راستین می‌داند، در جدول (۷) فراوانی الگوهایی که همراه با پذیرش مسئولیت و یا بدون آن هستند، ذکر شده است. جدول (۸) نیز نتایج آماری آزمون خی دو را برای ارزیابی این موضوع نشان می‌دهد:

جدول ۷- فراوانی و درصد عذرخواهی همراه یا بدون پذیرش مسئولیت خطا در میان چهار گروه سیاسی

Table 7- The frequencies and the percentages of apologies with/without accepting responsibility among the four political groups

گروه‌های سیاسی	الگوهای عذرخواهی		مجموع
	همراه با پذیرش مسئولیت	بدون پذیرش مسئولیت	
مجموعه ریاست جمهوری	۲ ٪ ۱۰	۱۸ ٪ ۹۰	۲۰ ٪ ۱۰۰
وزرا	۰ ٪ ۰	۳۰ ٪ ۱۰۰	۳۰ ٪ ۱۰۰
استانداران	۱ ٪ ۴/۵	۲۱ ٪ ۹۵/۵	۲۲ ٪ ۱۰۰
فرمانداران	۱ ٪ ۴/۸	۲۰ ٪ ۹۵/۲	۲۱ ٪ ۱۰۰
مجموع	۴ ٪ ۴/۳	۸۹ ٪ ۹۵/۷	۹۳ ٪ ۱۰۰

جدول ۸- جدول آزمون خی دو کلی

Table 8- Collective X^2 - test results

مقادیر	روش
۷۷/۶۸۸	آماره خی دو
۱	درجه آزادی
۱۰۰	سطح معنی داری

چیزی که بسیار حائز اهمیت است فراوانی حرکت‌های عذرخواهی مشتمل بر عذرخواهی و پذیرش مسئولیت در میان همه الگوهای عذرخواهی است. براساس داده‌های جدول (۷)، از مجموع ۹۳ نمونه عذرخواهی صورت گرفته، از سوی مسئولان سیاسی کشور، تنها در چهار نمونه (مجموعه ریاست جمهوری دو نمونه، وزرا صفر نمونه، استانداران و فرمانداران هر کدام یک نمونه) مسئولیت خطا را پذیرفتند. به عبارت دیگر، تعداد عذرخواهی‌هایی که در آن افراد در کنار عذرخواهی، مسئولیت خطا را پذیرفته‌اند، بسیار محدود است و این درباره همه گروه‌های سیاسی مورد بررسی صادق است. در مقایسه عذرخواهی‌های همراه با پذیرش مسئولیت و عذرخواهی‌های بدون پذیرش مسئولیت براساس آزمون آماری خی دو مندرج در جدول (۸)، (خی دو $77/688=$ ، درجه آزادی $=1$ و سطح معناداری کمتر از $0/00$)، می‌توان با اطمینان اعلام کرد که میان استفاده از عذرخواهی همراه با پذیرش مسئولیت و عذرخواهی‌های بدون پذیرش مسئولیت، تفاوت معنادار آماری وجود دارد و افراد در موارد بسیار نادری مسئولیت ارتکاب اشتباه را می‌پذیرند.

۵. بحث

داده‌های آماری و تحلیل نتایج آنها حاکی از آن است مقامات دولتی کشور از راهبردهای عذرخواهی یک تا سه حرکتی استفاده می‌کنند. الگوهای دو حرکتی با بسامد ۴۶ نمونه بیش از دیگر الگوهای عذرخواهی مورد استفاده سیاسیون قرار دارد. بعد از آن الگوهای تک حرکتی با ۳۰ نمونه و در انتها الگوهای سه حرکتی با ۱۷ نمونه قرار دارند. آزمون آماری خی دو حاکی از وجود تفاوتی معنادار میان گروه‌های سیاسی در استفاده از عذرخواهی‌های یک و دو حرکتی نیست. به عبارتی دیگر، میان گروه‌های سیاسی در استفاده از راهبردهای عذرخواهی با یک و دو حرکت تفاوتی وجود ندارد؛ اما در استفاده از راهبردهای عذرخواهی سه حرکتی، آزمون آماری مبین وجود اختلاف بین گروه‌های مختلف سیاسی است و نشان می‌دهد که وزرا از این راهبرد بیش از دیگر گروه‌های سیاسی استفاده می‌کنند. درباره الگوهای دو حرکتی، الگوی «شرح - عذرخواهی / عذرخواهی - شرح» بیشتر از سایر راهبردهای دو حرکتی مورد استفاده قرار گرفته است و آزمون آماری نیز این تفاوت معنادار را مورد تأیید قرار می‌دهد. به همین صورت در میان الگوهای سه حرکتی الگوهای مشتمل بر «شرح»، «عذرخواهی» و «جبران» در میان عذرخواهی‌های سه حرکتی بیش از سایر الگوهای سه حرکتی مورد استفاده سیاستمداران ایرانی قرار می‌گیرد و معناداری این تفاوت را آزمون آماری خی دو نشان می‌دهد. در بررسی الگوهای دو و سه حرکتی مشخص می‌شود که الگوهای عذرخواهی حاوی «شرح» و «عذرخواهی»، دارای بیشترین فراوانی در میان گروه‌های سیاسی مختلف است و این نشان می‌دهد که سیاسیون در عذرخواهی‌های خود در کنار عذرخواهی درباره دلایل وقوع اشتباهات و تفصیلات به تشریح و ارائه دلایل وقوع آنها می‌پردازند. در الگوهای سه حرکتی علاوه بر تشریح و ارائه دلایل وقوع خطا، قول و وعده جبران نیز داده می‌شود. سیاستمداران دولتی در ابراز عذرخواهی‌های خود در ۸۲ نمونه از فعل «عذرخواهی می‌کنم» استفاده کرده‌اند و به ندرت از دیگر ابزارهای منظورنما، مانند «پوزش می‌طلبم» (۶ نمونه)، «متأسفم» (۲ نمونه)، «ببخشید»، «حلال کنید» و «دلجویی می‌کنم» (هر کدام یک نمونه)، استفاده کرده‌اند و از این نظر با پژوهش [شریعتی و چمنی \(2010\)](#) که درخواست بخشش (ببخشید)، رایج‌ترین استراتژی عذرخواهی در فارسی یافته بودند، متفاوت است. هم در عذرخواهی کردن و هم در درخواست بخشش، فاعلین

معتقدند که کاری اشتباه صورت گرفته است؛ اما در عذرخواهی فرد وجهه مثبت خود را تهدید می‌کند ([Brown and Levinson: 1987:68](#)) و از این طریق سعی می‌کند مقداری از آسیب‌ها و ناراحتی‌های مخاطبین بکاهند. اما در درخواست بخشش، فرد علاوه بر اینکه قبلاً خطایی مرتکب شده است، اکنون هم با درخواست بخشش از مخاطب وجهه منفی او را تهدید می‌کند ([Brown and Levinson: 1987:66](#))؛ به همین دلیل، عذرخواهان سیاسی برای پرهیز از تهدید دوباره وجهه مخاطبان، ترجیح می‌دهند که همراه با تهدید وجهه مثبت خود اقدام به عذرخواهی کنند و این تأییدی است بر یافته پژوهش [آرویو](#) (2010) که عذرخواهی‌های سیاسی را فاقد درخواست بخشش می‌داند. به علاوه، این یافته با ادعای [اولشتاین](#) (1989)، [گروبر](#) (1993)، [بول و همکاران](#) (1996)، [تامپسون](#) (2000) و [دی آیالا](#) (2001) که عذرخواهی سیاسی را تلاشی از سوی عذرخواه برای حفظ جایگاه اجتماعی خود و و ابقا در عرصه اجتماعی می‌داند، منطبق است.

همچنین، داده‌های آماری و نتایج حاصل از تحلیل آنها با آزمون خی دو در ارتباط با عذرخواهی‌های راستین، عذرخواهی‌های مشتمل بر ابزار منظورنما و پذیرش مسئولیت نشان دهنده این مطلب است که میان سیاستمداران دولتی از نظر پذیرش مسئولیت خطا تفاوت معناداری وجود ندارد و همه آنها از پذیرش مسئولیت شانه خالی می‌کنند و به جای آن همان طوری که در بالا شرح داده شد به تشریح دلایل انجام یا وقوع خطا پرداخته‌اند و لذا با معیارهای عذرخواهی ایدئال عمومی [هریس و همکاران](#) (2006)، پذیرش آشکار مسئولیت فارغ از هر نوع بهانه و توجیهی، سازگاری ندارند و در نتیجه عذرخواهی سیاستمداران دولتی، عذرخواهی‌های راستین و صادقانه محسوب نمی‌شوند.

۶. نتیجه‌گیری

این پژوهش به منظور بررسی راهبردهای عذرخواهی سیاستمداران ایرانی بر مبنای مدل [بلوم - کولکا و اولشتاین](#) (1984) بر روی ۹۳ نمونه عذرخواهی آنان انجام شد. داده‌های حاصل از پژوهش نشان دادند که عذرخواهی‌های سیاستمداران دولتی از سه راهبرد یک تا سه حرکتی پیروی می‌کنند و میان گروه‌های سیاسی از نظر استفاده از راهبردهای یک و دو حرکتی تفاوت معناداری وجود ندارد و این تفاوت تنها در استفاده آنان از راهبردهای سه حرکتی معنادار است و نشان از استفاده بیشتر وزرا از این الگو دارد. بنابراین، با در نظر داشت یافته‌ها و آزمون آماری در پاسخ به پرسش اول می‌توان اعلام کرد در میان الگوهای فرعی راهبردهای دو و سه حرکتی، الگوهایی که علاوه بر فعل عذرخواهی شامل شرحی بر دلایل وقوع یا ارتکاب خطا هستند، با تفاوت معناداری از دیگر الگوها، بیشتر مورد استفاده قرار گرفته‌اند و این الگوها، الگوهای رایج عذرخواهی در میان سیاستمداران ایرانی است. به علاوه، در پاسخ به پرسش دوم، یافته‌ها و تحلیل آماری نشان می‌دهد که بین عذرخواهی‌های همراه با پذیرش مسئولیت و عذرخواهی‌های فاقد آن تفاوت معناداری وجود دارد و اغلب عذرخواهی‌ها بدون پذیرش مسئولیت انجام خطا صورت گرفته‌اند. به بیانی دیگر، میان گروه‌های سیاسی مختلف تفاوت معناداری از نظر پذیرش مسئولیت خطا وجود ندارد و همه آنها از پذیرش مسئولیت که نشانه عذرخواهی راستین است، شانه خالی می‌کنند و همین امر، صداقت و راستی عذرخواهی‌های سیاسی در میان سیاستمداران دولتی را با چالش جدی مواجه می‌کند.

منابع

- پژمان‌فرد، محمد. (۱۳۸۲). اصول ادب: درخواست‌ها و عذرخواهی‌ها در فارسی گفتاری. پایان‌نامه ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- تجویدی، غلام‌رضا. (۱۳۷۸). کنش‌های گفتاری در فرایند یادگیری انگلیسی گویشوران فارسی‌زبان: توانش ارتباطی و منظورشناختی از منظر فرهنگی و زبانی. رساله دکتري. دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- 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.
- Arroyo, I.L.B.(2010). *Interpersonal issues in political discourse*. In Locher, M.A. and Graham, S.L. (Eds.) *Interpersonal Pragmatics* (pp.405-434). New York: Walter de Gruyter.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Blaney, J. R & Benoit W. L. (2001). *The Clinton scandals and the politics of image restoration*. Westport, CT: Praeger.
- Brown, P. & Levinson S. C (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blum-Kulka, S. (1989). Playing it safe: The role of conventionality in indirectness. In: S. Blum-Kulka, J. House, G. Kasper (Eds.). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 37-70). New Jersey: Ablex.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5, 196-213.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex.
- Brooks, L. R. (Ed.) (1999). *When sorry isn't enough: The controversy over apologies and reparation for human injustice*. New York: New York University Press.
- Bull, P., Elliott, J., Palmer, D. & 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. & McLaughh, M. L. (1990). Interpersonal accounting. In H. Giles & P.W. Robinson (Eds.). *Handbook of language and social psychology* (pp. 227-255). New York: John Wiley & Sons.
- Cohen, A. D. & Olshtain, E. (1981). Developing a measure of socio-cultural competence: The case of apology. *Language Learning*, 31, 113-134.
- De Ayala, P. S. (2001). FTAs and Erskine may: Conflicting needs? – Politeness in question time. *Journal of Pragmatics*, 33(2), 143-169.
- De Grieff, P. (2008). The role of apologies in national reconciliation processes: on making trustworthy institution trusted. In M. Gibney, R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, & N. Steiner (Eds.). *The age of apology: facing up to the past* (pp. 120-136). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologizing in British English*. Umea: Umea University Press.
- 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 F. Coulmas (Ed.). *Conversational routine* (pp. 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.
- Gibney, M., Howard-Hassmann R. E., Coicaud J. M., & Steiner, N. (Eds.). (2008). *The age of apology: Facing up to the past*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gill, K. (2000). The moral functions of an apology. *The Philosophical Forum*, 31(1), 11-27.
- Gonzales, P., Manning, J. H., & 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., & Mullany, L. (2006). The pragmatics of political apologies. *Discourse & Society*, 17(6), 715-737.
- Holmes, J. (1989). Sex differences and apologies: One aspect of communicative competence. *Applied Linguistics*, 10(2), 194-221.
- 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 B. Ketteman, P. Bierbaumer, A. Fill, A. Karpf (Eds.). *English als Zweitsprache* (pp. 303-327). Tuebingen: Narr.
- James, M. (2008). Wrestling with the past: apologies, quasi-apologies, and (non)apologies in Canada. In M. Gibney R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, & N. Steiner (Eds.). *The age of apology: Facing up to the past* (pp. 137-153). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Lakoff, T. R. (2000). *The language war*. Berkeley, California: University of California Press.
- Leech, G. (2014). *The Pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001>.
- Liebersohn, Y. Z., Neuman, Y., & 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.
- Meier, A. J. (1996). Two cultures mirrored in repair work. *Multilingua* 15, 149-169.
- Mills, S. (2003). *Gender and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ogiermann, E. (2009). *On apologising in negative and positive politeness cultures*. Amsterdam: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/pbns.191>
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 155-173). New Jersey: Ablex.
- Pejman Fard, M. (2004). Politeness principles: Requests and apologies in spoken Persian. Unpublished MA Thesis. Allame Tabatab'ei University, Tehran. [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
<https://doi.org/10.1017/S0260210510001129>.

- Sanz, E. (2012). *National apologies: Mapping the complexities of validity*. Battambang: Centre for Peace and Conflict Studies.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shariati, M. & Chamani, F. (2010). Apology strategies in Persian. *Journal of Pragmatics*, 49, 177-185.
- 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 Doctoral Thesis. Allame Tabataba'i University, Tehran. [In Persian]
- Thompson, J. (2007). Apology, justice and respect: A critical defense of political apology. In M. Gibney, R. E. Howard-Hassmann, J. M. Coicaud, N. Steiner (Eds.). *The age of apology: Facing up the past* (pp. 31-44). Pennsylvania: Pennsylvania University Press.
- Thompson, J., B. (2000). *Political Scandal*. Cambridge: Polity.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter.