

عذرخواهی به عنوان یکی از شیوه‌های جبران خسارت معنوی در مسئولیت مدنی

منصور اکبری آرائی*، رضا نیک‌خواه سرنقی**، سیامک جعفرزاده***

چکیده

یکی از ابزارهای جبران خسارات معنوی، عذرخواهی است که نقش مهمی هم در ترمیم دردهای روحی زیان‌دیده و هم در بهبود روابط وی با واردکننده زیان دارد. در حقوق ایران، قانون‌گذار به این شیوه توجه کرده است و در ماده ۱۰ قانون مسئولیت مدنی به دادگاه‌ها اختیار داده شد تا در صورت ورود خسارت معنوی، در ضمن حکم، واردکننده زیان را به عذرخواهی ملزم کنند. با وجود این، در قانون، عذرخواهی تعریف نشده و شرایط آن مشخص نگردیده است. کشورهای چون کانادا و آمریکا در این زمینه پیشرو بودند و از ابزار عذرخواهی در تسکین دردهای روحی بهره جسته‌اند و در تعریف و تبیین آن مطالعات زیادی انجام دادند. ما در تحقیق حاضر ضمن بررسی مفهوم و شرایط عذرخواهی، نقش آن را در نظام مسئولیت مدنی و در التیام وضعیت روحی زیان‌دیده و اثراتش بر رفتار واردکننده زیان و فرایند آن در دادگاه‌ها، مطالعه می‌کنیم. به عنوان نتیجه می‌توان گفت که از طرفی، قانون‌گذار ایران باید عذرخواهی را تعریف کند و از طرفی هم باید بر نقش رویه قضایی تأکید کرد تا بدون تردید و در صورت اقتضا به عذرخواهی به عنوان یکی از شیوه‌های جبران خسارت معنوی حکم دهند.

واژگان کلیدی: عذرخواهی، خسارت معنوی، دردهای روحی، مسئولیت مدنی

* دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
dr.mansourarai@gmail.com

** استادیار گروه فقه و حقوق اسلامی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (نویسنده مسئول)
rnsj_nikkhah@yahoo.com

*** استادیار گروه فقه و حقوق اسلامی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
s.jafarzadeh@urmia.ac.ir

مقدمه

از جمله خساراتی که ممکن است بر شخصی وارد آید، خسارت معنوی است که موضوع آن از دست دادن یا دست نیافتن به مال نیست؛ بلکه این خسارات بر خود شخص اعم از حقیقی یا حقوقی و متعلقات غیرمالی او وارد می‌شود. ویژگی عمده این نوع خسارت آن است که متوجه شخص و مصالح و منافع و حقوق مربوط به شخصیت اوست که به‌طور معمول، موضوع دادوستد و مبادله تجاری و در نتیجه، ارزیابی مالی قرار نمی‌گیرند (سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۳۷). یکی از شیوه‌های جبران این نوع خسارات، عذرخواهی کردن است. در یک جامعه مدنی انتظار می‌رود کسانی که ضرری متحمل شدند، حداقل سزاوار عذرخواهی از سوی خطاکار باشند. نهاد عذرخواهی ضمن داشتن نقش فرهنگی، ارزش حقوقی هم دارد و می‌تواند به‌عنوان ابزاری مهم در ترمیم دردهای روحی و روانی زیان‌دیده نقش ایفا کند؛ چراکه یکی از ابزارهای جبران خسارت معنوی است. جبران خسارت معنوی همواره در حقوق با تردید مواجه است؛ زیرا نمی‌توان خسارات وارده را ارزش‌گذاری کرد و برای این قبیل خسارات ارزش مادی در نظر گرفت (حبیبی و صالحی‌فر، ۱۳۹۲: ۶۶). جبران خسارت معنوی تقریباً در قوانین اکثر کشورها از جمله آمریکا (Helmreich, 2012: 2) شناخته شده است؛ چراکه مطابق عدالت و انصاف است؛ اگرچه میزان جبران خسارت و چگونگی آن در نظام‌های حقوقی متفاوت است.

از جمله هنجارهای مدنی، عذرخواهی است که در جامعه نقش ایفا می‌کند. عذرخواهی را می‌توان پدیده‌ای اجتماعی کاربردشناختی دانست که همانند مقوله ادب، از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است؛ زیرا آنچه در فرهنگی خطا شمرده می‌شود، ممکن است در فرهنگی دیگر لزوماً خطا به حساب نیاید (زندوی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴۰). عذرخواهی انعکاسی از فرهنگ جامعه است. محققین عقیده دارند که عذرخواهی نیاز اشخاص به احترام شخصی و شأن و منزلت را کامل می‌کند: «عذرخواهی یک روشی از التیام اجتماعی و واجد اهمیت در زندگی با یکدیگر است.» (Lazare, 2005: 21).

علاوه بر این، عذرخواهی، بعد اخلاقی هم دارد. عذرخواهی جایگاه مهمی در اخلاقیات دارد و می‌تواند در حل و فصل اختلافات نقش مهمی ایفا کند (Qetz, 2007: 177). جامعه‌شناسان و روان‌شناسان بر این باورند که عذرخواهی اگر با پذیرش عمل خطا و اشتباه همراه نباشد، در منظر اجتماعی، واقعی تلقی نمی‌شود (Tavuchis, 1991: 26)؛ چراکه پذیرش مسئولیت بخشی از هنجارهای جامعه است که به آن معنا می‌بخشد و موجب توسعه آن جوامع می‌شود. عذرخواهی به‌عنوان هنجار اخلاقی، در روابط بین طرفین تعادل اخلاقی ایجاد می‌کند. اخلاقیات اقتضاء دارد که احترام قربانی ضرر حفظ گردد (Smith, 2005: 22).

ارزش عذرخواهی در این نهفته است که تغییر چشمگیری در آرامش خاطر طولانی مدت زیان‌دیده دارد تا زیان‌دیده به وضعیت قبلی خود برگردد. عذرخواهی باعث می‌شود که زیان‌دیده، خاطره زیان‌بار را از ذهن خود دور کند و آرامش و آسایش جسمی و روحی خود را بازیابد. همچنین تأثیر مثبتی بر وارده‌کننده زیان دارد؛ چراکه خطاکار از احساس تأسف و گناه رهایی می‌یابد و به این واسطه زیان‌دیده او را می‌بخشد (Berryman, 2017: 537). همین امر سبب می‌شود که قانون‌گذار قوانینی تصویب کند و وارده‌کننده زیان را ملزم به عذرخواهی کند. کارکرد عذرخواهی این خواهد بود که وارده‌کننده زیان تأیید می‌کند که او مسئول زیان به زیان‌دیده است و می‌پذیرد که طرف مقابل خطایی نداشته است. بنابراین با عذرخواهی خشم و نفرت زیان‌دیده از بین می‌رود و وی متقاعد می‌شود که خطاکار را ببخشد و در نتیجه، موجب کاهش و حتی از بین رفتن پریشانی و اضطراب ذهنی و عاطفی زیان‌دیده می‌گردد (Berryman, 2017: 538). علاوه بر این، حقوق‌دانان به این نتیجه رسیده‌اند که عذرخواهی نقش مؤثری در حل و فصل اختلافات قانونی دارد (Carroll, 2013: 326). این امر به خصوص قبل از طرح دعوا اهمیت دارد تا طرفین دعوی خود را به صلح خاتمه دهند. اگر وارده‌کننده زیان بتواند صادقانه عذرخواهی کند، هم از طرح دعوا جلوگیری می‌کند و هم خود را از بار مسئولیت حقوقی رهایی می‌بخشد و بدین وسیله می‌توان ضرر معنوی وارده بر زیان‌دیده را التیام بخشید. بنابراین باید پرسید نقش عذرخواهی و تأثیر آن در حکم به جبران خسارت معنوی چیست؟ در جایی که خسارت مالی وارد می‌گردد، غرامت پرداخت‌شده در ازای آن مشخص خواهد بود؛ به این صورت که جایگزین ضرر مالی وارد شده می‌شود. اما در خصوص خسارت معنوی، جایی که رنج و آزاری به شخصی وارد می‌شود، حکم به پرداخت خسارت معنوی در ازای چه چیز خواهد بود؟ در این حالت آیا عذرخواهی می‌تواند نقشی ایفا کند و اثری در جبران خسارت وارده داشته باشد؟ در پاسخ به این پرسش‌ها، مقاله حاضر ضمن تعریف و بیان ویژگی‌های عذرخواهی، به بررسی نقش آن در جبران خسارت معنوی زیان‌دیده در نظام مسئولیت مدنی می‌پردازد.

۱. نقش عذرخواهی در مسئولیت مدنی

امروزه حقوق مسئولیت مدنی تحولات زیادی داشته است و در بعضی از نظام‌های حقوقی، همچون فرانسه و در راستای تحقق هر چه بیشتر عدالت، امر جبران خسارت از هر گونه محدودیت رها گردیده و سبب حمایت بیشتر از قربانیان اعمال زیان‌بار و جبران هر چه بیشتر خسارت وارده بر آنان شده است (خادم و سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۲۲). فایده به رسمیت شناختن حقوق مادی و معنوی در نظام مسئولیت مدنی این است که صرف نقض این حقوق بدون نیاز به اثبات تقصیر و حتی ضرر، مسئولیت مدنی در پی خواهد داشت (بادینی، ۱۳۹۱: ۱۰۰). در نظام مسئولیت مدنی، خسارت

معنوی یا ناشی از نقض قرارداد است یا ناشی از تقصیر غیرقراردادی (سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۳۲). هرگاه بین طرفین، قراردادی وجود داشته باشد و متعهد در زمان پیش‌بینی شده، آن را به مرحله اجرا در نیاورد، ممکن است موجب خسارت معنوی متعهدله شود. یا در جایی بدون اینکه بین دو طرف رابطه قراردادی باشد و فعل یا ترک فعل عاملی موجب بروز خسارتی گردد که بتوان به او منسوب کرد، ممکن است خسارت معنوی ناشی از تقصیر غیرقراردادی حاصل شود. در مسئولیت مدنی، خواه ناشی از کار عمدی یا غیرعمد باشد، آثار آن را قانون معین می‌کند و الزام به دادن خسارت از طرف قانون به او تحمیل می‌شود (کاتوزیان، ۱۳۸۹: ۲۰). بنابراین این وظیفه قانون‌گذار است که شیوه‌های جبران خسارت را تعیین کند و از انواع روش‌های جبران خسارت بهره جوید تا صرف نظر از نوع ضرر، چه مالی باشد، چه معنوی و چه جانی و چه بدنی، خسارت وارده جبران گردد. در این میان نهاد «عذرخواهی» به‌عنوان ابزاری برای جبران خسارت در نظام مسئولیت مدنی نقش مهمی دارد.

برخلاف عذرخواهی در عرصه عموم که با اهداف سیاسی یا جلوگیری از آشوب و بی‌نظمی و کنترل رفتار افراد همراه است، عذرخواهی در عرصه مسئولیت مدنی به‌دنبال بهبود و اصلاح روابط و جبران زیان وارده به‌خصوص زیان‌های معنوی است (Prue, 2007: 6)؛ چرا که از اهداف مسئولیت مدنی، تنظیم روابط بین افراد و جبران زیان است (مظفری و میرشکاری، ۱۳۹۶: ۳۷۰). جبران خسارت در بیشتر نظام‌های حقوقی از طریق پول است؛ اما در خسارت‌های معنوی که در آن احساسات و عواطف یا لذت‌هایی که فرد قبلاً از آن بهره‌مند بود، در ازایش پول پرداخت می‌شود، پولی که در مقابل ضرر مادی نیست، پول در برابر حقوق معنوی شخص است. اشکالی که وجود دارد این است که خسارت معنوی به‌صورت دقیق قابل تقویم به پول نیست؛ در نتیجه اینکه چه مقدار پول باید پرداخت شود، مشخص نیست. بر همین اساس اکثر نظام‌های حقوقی در کنار خسارت پولی، «عذرخواهی» را به‌عنوان وسیله‌ای برای جبران خسارت در حوزه مسئولیت مدنی و به‌خصوص برای جبران خسارت معنوی در قوانین خود گنجانده‌اند که ایالت ماساچوست آمریکا در این زمینه پیشرو بوده است (Prue, 2007: 1). در ژاپن، عذرخواهی نقش مهمی در حل و فصل اختلافات، به‌خصوص در پرونده‌های خسارت به شهرت دارد (Bolstad, 2000: 558). در چین هم عذرخواهی یکی از روش‌های جبران خسارت در مسئولیت مدنی است و علاوه بر آن در استرالیا، عذرخواهی اغلب نقش جبرانی دارد (Zwart-Hink, 2014: 1). در حقوق ایران هم در جبران ضرر، چه مادی و چه معنوی، از طریق شیوه‌های غیرپولی، مانند عذرخواهی، تردیدی وجود ندارد (بادینی، ۱۳۹۱: ۹۹) و می‌توان با الزام محکوم علیه به عذرخواهی، موجبات تشفی خاطر زیان‌دیده را فراهم کرد (افشار، ۱۳۹۴: ۱۷۹).

در مسئولیت مدنی، جبران خسارت به صورت پولی ذاتاً مقرر شد تا خواهان را به وضعیت قبلی برگرداند و ضرر را بی‌اثر کند. همان طور که افراد حاضرند برای آزادی و خوشی‌های خود پول خرج کنند و درد و رنج‌های ذهنی و عاطفی خود را برطرف نمایند، همان قدر هم خواهان این هستند که در صورت ورود خسارت روحی یا جسمی، برای تسکین دردهای خود پول دریافت کنند (Stephen, 204: 2014). هر چند شاید پول نتواند ضررهای فیزیکی و عاطفی و روانی را بی‌اثر کند و آن‌ها را بهبود ببخشد، عذرخواهی در آرامش و التیام دردهای قربانی بسیار مؤثر است (White, 2005: 1274)؛ چراکه به بسیاری از نیازهای روانی و عاطفی فرد پاسخ می‌دهد.

عذرخواهی موجب می‌گردد که طرفین سریع‌تر اختلافشان را حل و فصل کنند که نبود آن، یکی از عامل‌هایی است که فرد زیان‌دیده را به سمت طرح دعوا می‌کشاند و باعث می‌شود تا زیان‌دیده ادعای خسارت بیشتر کند. اگر خواننده عذرخواهی کند و دادگاه عذرخواهی وی را معتبر تشخیص دهد، نتیجه این خواهد بود که میزان خسارت کاهش یابد (Leslie, 2008: 54).

در تمام اشکال مسئولیت مدنی، می‌توان از عذرخواهی استفاده کرد؛ هر چند بعضی نویسندگان عقیده دارند که برای عذرخواهی باید شدت و ضعف اختلافات را در نظر گرفت (Tavuchis, 1991: 21)؛ برای مثال در مواردی که منجر به خسارت شدیدی می‌گردد، عذرخواهی تأثیر چندانی ندارد. اما بعضی دیگر بر این باورند که باید بین خسارت مادی و معنوی تفکیک کرد و عذرخواهی تنها در خسارت معنوی می‌تواند مؤثر باشد (Wagatsuma, 1986: 487). با وجود این، دادگاه‌ها الزامی به دادن حکم الزام به عذرخواهی ندارند؛ چراکه هم قانون مسئولیت مدنی (ماده ۱۰) و هم قانون آیین دادرسی کیفری (ماده ۱۴) شیوه جبران خسارت را در اختیار دادگاه قرار داده‌اند و قضات با توجه به اوضاع و احوال و وضعیت زیان‌دیده، یا به عذرخواهی حکم می‌دهند یا به شیوه‌های پرداخت مالی یا به هر دو. همچنین در حقوق کیفری در قوانین برخی از کشورها، به زیان‌دیده از جرم اجازه داده شده است در دادگاه رسیدگی‌کننده به دعوی کیفری مبادرت به طرح دعوی حقوقی مطالبه ضرر و زیان کند. در این فرض دادگاه کیفری مکلف است به دعوی حقوقی نیز به‌عنوان یک دعوی تبعی رسیدگی نماید (موسوی، ۱۳۸۱: ۲۱۴). برخلاف قانون مسئولیت مدنی که در آن قانون‌گذار به قاضی اختیار داده است تا چگونگی جبران زیان را تعیین کند، در قانون آیین دادرسی کیفری ۱۳۹۲، قانون‌گذار دادگاه را ملزم به جبران خسارت معنوی دانسته است و قضات باید در صورت بروز خسارت معنوی، حکم به جبران خسارت دهند. هر چند قانون‌گذار مقرر داشته که علاوه بر صدور حکم به جبران

خسارت مالی، می‌توان از عذرخواهی برای جبران خسارت معنوی استفاده کرد،^۱ دادگاه‌ها در تعیین میزان خسارت کمی تردید دارند. شاید به این دلیل که تقویم خسارت ناشی از جرم در خسارت‌های معنوی به دشواری صورت می‌گیرد (اسدی، ۱۳۸۸: ۷۶)؛ ولی می‌توان این دشواری را با الزام به عذرخواهی مرتفع کرد و قائل بود که خسارت وارده جبران شده است.

۲. تعریف عذرخواهی

عذرخواهی در معنای ساده، شکلی از مرادبه بین دو شخص است که به‌طور هم‌زمان دارای دو عملکرد اخلاقی و بیانی‌اند (Leslie, 2008: iii). پروفیسور تاوشی، جامعه‌شناس کانادایی در تعریف عذرخواهی بیان می‌کند: «نسبت به ضرر وارده به دیگری متأسف باشی و آن را به زبان بیاوری.» (Tavuchis, 1991: 5) و در تعریف دیگری آمده است: «عذرخواهی باید بیان‌کننده تأسف نسبت به ایجاد یک حادثه زیان‌بار و پذیرفتن مسئولیت نسبت به آن حادثه باشد.» (Shuman, 1999: 184) بنابراین یک عذرخواهی معتبر و مؤثر عناصری دارد که عبارت‌اند از (Leslie, 2008: iii): تشخیص، به معنای شناخت عمل اشتباه. پذیرفتن نقض یک هنجار و درک محدوده ضرر وارد شده به قربانی (Douglas, 2002: 1121)؛ پشیمانی که به معنای اظهار خالصانه تأسف به جهت ضرر وارد شده است؛ مسئولیت‌پذیری که به معنای پذیرفتن این امر که خطاکار، ضرری بر قربانی وارد کرده است؛ توبه که عبارت است از عملکرد و رفتارهایی شامل تأسف، شرمندگی، فروتنی و صداقت و تأیید اینکه خطاکار متوجه شده و قبول کرده که اشتباهی مرتکب شده است؛ دلیل‌آوری، به معنای توضیحاتی است برای قربانی، شامل اوضاع و احوالی که منجر به عمل اشتباه شده یا اینکه چرا قربانی متحمل ضرر شده است؛ جبران که اغلب به‌عنوان بخشی از عذرخواهی اظهار می‌گردد تا اینکه رابطه بین طرفین به وضعیت قبلی برگردد؛ اصلاح‌شدن که به معنای تعهد شخصی خطاکار برای تغییر رفتار و اعمال به‌منظور جلوگیری از ضرر در آینده است. بنابراین یک عذرخواهی مؤثر شامل تمامی یا بعضی از این عناصر است که بسته به اوضاع و احوال متفاوت خواهد بود (White, 2005: 1281). حقوق‌دانی عقیده دارد که چهار نوع عذرخواهی وجود دارد: عذرخواهی فنی که رنج‌کشیدن قربانی پذیرفته شده است تا اینکه اعتبار و موافقتی مؤثر در طول مذاکرات به دست بیاورد؛ عذرخواهی توضیحی که عذرخواه برای رفتار خود دلیل می‌آورد، بدون اینکه رفتار اشتباهی را بپذیرد؛ عذرخواهی تشریفاتی که بدون هیچ اظهار تأسفی بیان می‌گردد که البته تحت فشار و تقاضای

۱. تبصره ۱ ماده ۱۴ قانون آیین دادرسی کیفری ۱۳۹۲

مقامات صورت می‌گیرد؛ عذرخواهی با پایان خوش که عذرخواه مسئولیت کار خود را بر عهده گرفته و برای رفتارش اظهار تأسف می‌کند (Levi, 1997: 1165).

عذرخواهی زمانی معنا پیدا می‌کند که شخصی که اظهار تأسف می‌کند، مسئولیت کار اشتباه خود را هم بر عهده بگیرد (Prue, 2007: 7). در نتیجه این دو عنصر اصلی را می‌توان در تعریف عذرخواهی در نظر داشت که از آن به عذرخواهی کامل^۱ تعبیر می‌شود. اظهار تأسف صرف، به عنوان عذرخواهی جزئی^۲ محسوب می‌شود. عذرخواهی جزئی در مسئولیت مدنی به «عذرخواهی امن» تعبیر شده است. این امر به دو دلیل است. (Prue, 2007: 8) اول اینکه شخص عذرخواه خطایی را نمی‌پذیرد؛ در نتیجه خطر ایجاد مسئولیت قانونی وجود ندارد؛ مثل اینکه به خانواده شخصی که از دنیا رفته است، اظهار تأسف کنیم. دوم آنکه بسیاری از قوانین در زمینه عذرخواهی تنها از این نوع عذرخواهی حمایت می‌کنند؛ بنابراین این نوع عذرخواهی ایمن محسوب می‌شود؛ چراکه همراه با پذیرش مسئولیت قانونی نیست. تعریف درست از عذرخواهی در تعیین عملکرد آن در حوزه قانون‌گذاری بسیار اهمیت دارد.

در حقوق ایران، قانون‌گذار تعریفی از عذرخواهی ارائه نداده است؛ در نتیجه، چاره‌ای جز رجوع به عرف نیست. بنابراین در تعریف پیشنهادی می‌توان گفت: عذرخواهی نوعی اظهار تأسف نسبت به رفتار منجر به زیان است که زیانکار مسئولیت خطای خود را بپذیرد. بنابراین عذرخواه هم باید خطای خود را بپذیرد و هم به نوعی این پشیمانی خود را اظهار کند تا بتواند خسارت روحی وارده را جبران سازد. در واقع، در راستای جبران خسارت معنوی، عذرخواهی کامل، مؤثرتر واقع می‌شود. عذرخواهی رابطه نزدیکی با بخشش^۳ دارد و این دو با همدیگر در رسیدن به صلح و آشتی نقش دارند. بخشش به طور کلی سه عنصر اصلی دارد: اولاً، بخشش با تعلیق و سرکوب کردن احساس دشمنی به خطاکار همراه است. ثانیاً، اینکه صلح و ترمیم رابطه را سرعت می‌بخشد؛ ثالثاً، اینکه همراه با حذف و فراموش کردن خطا یا گناهی که با عمل خطا ایجاد شده است، می‌باشد (Eve and McNaughton, 2003: 39-41). بخشش آن است که قربانی از گناه خطاکار درگذرد و از وی رنجش خاطری نداشته باشد. تحقیقات نشان داده است که خطاکارانی که عذرخواهی می‌کنند، بیشتر به دنبال بخشش هستند (Leslie, 2008: vi).

1. full Apology
2. Partial Apology
3. Forgiveness

۳. ویژگی‌های عذرخواهی

عذرخواهی ویژگی‌هایی دارد که در مؤثر واقع شدنش، بهبود و جبران خسارت معنوی زیان‌دیده، اهمیت بسزایی دارد. به‌طور کلی سه ویژگی برای عذرخواهی ذکر کرده‌اند. اول آنکه عذرخواهی باید خالصانه باشد (Robyn, 2017: 577). صداقت و راستی برای زیان‌دیده اهمیت دارد. برای اینکه عذرخواهی خالصانه باشد، به عواملی بستگی دارد تا زیان‌دیده به صداقت و راستی گفتار و رفتار فرد عذرخواه اطمینان حاصل کند. اینکه زمان عذرخواهی چه موقع باشد، توسط خود شخص یا به نمایندگی انجام گیرد یا به صورت نوشته باشد، در خالص بودن عذرخواهی مؤثر است.

ویژگی دوم عذرخواهی با محتوای عذرخواهی ارتباط دارد. محققان عقیده دارند که افراد، محتوای عذرخواهی را مفیدتر از ارائه آن می‌دانند (Robyn, 2017: 577). آنان بر این باورند که عذرخواهی باید همراه با پذیرش مسئولیت زیان وارده باشد و اینکه عذرخواه خود را قابل سرزنش بداند. زیان‌دیده انتظار دارد تا عذرخواه مشخصاً زیان وارده را بیان کند و مسئولیت کار خود را بر عهده گیرد. اظهار تأسف، همدردی، نگرانی و... کند؛ چراکه هر یک از این عناصر در یک عذرخواهی مؤثر نقش اساسی دارد. محتوای عذرخواهی باید انعکاسی از وضعیت پیرامون ضرر باشد؛ به این معنی که هر چه قدر ضرر شدیدتر باشد، عناصر عذرخواهی باید تماماً موجود باشد. به این منظور که پذیرفته شود؛ به‌عنوان مثال در برابر خسارت سنگین، معذرت‌خواهی ساده مسلماً مفید نخواهد بود.

ویژگی سوم عذرخواهی، توجه است. افراد به‌دنبال تأکید بر خواسته‌های خود و توجه به آن‌ها هستند. بعضی افراد به خاطر اینکه تحقیر نشوند یا از بار مسئولیتشان کم کنند، عذرخواهی محافظه‌کارانه‌ای انجام می‌دهند که مسلماً پذیرفته نمی‌شود. عذرخواهی باید نیازها و خواسته‌های زیان‌دیده را برآورده سازد. عذرخواه باید اثر فیزیکی و روانی و اجتماعی ضرر وارده بر زیان‌دیده را درک کند و توجه کافی به خواسته‌های وی داشته باشد (Robyn, 2017: 578).

۴. عذرخواهی و مسئول بودن

اگر کسی عذرخواهی کند، آیا این امر به معنای مسئول بودن وی در برابر خسارت وارده است؟ لزوماً عذرخواهی ایجاد مسئولیت نمی‌کند و اظهار همدردی و تأسف ضرورتاً به معنای ایجاد مسئولیت برای خواننده نیست. اغلب وکلا هم به موکلین خود می‌گویند که عذرخواهی نکنند؛ علتش آن است که عذرخواهی به‌عنوان پذیرش مسئولیت تلقی می‌شود (Prue, 2007: 30). این امر به‌خصوص در قراردادهای بیمه تأثیرگذار است. به این صورت که در قرارداد بیمه شرطی گنجانده می‌شود که اگر شخصی طرح دعوا را بپذیرد (خود مقصر باشد) یا صلح کند، قرارداد بیمه پایان می‌یابد و امکان استفاده از بیمه وجود نخواهد داشت (Prue, 2007: 30). با وجود این، در حقوق

ایران، قانون‌گذار در قانون بیمه اجباری خسارات واردشده به شخص ثالث در اثر حوادث ناشی از وسایل نقلیه مصوب ۱۳۹۵، اخذ هرگونه رضایت‌نامه از زیان‌دیده توسط بیمه‌گر و صندوق را مبنی بر رضایت به پرداخت خسارت کمتر از مزایای مندرج در این قانون، ممنوع دانسته است و چنین رضایت‌نامه‌ای را بلااثر می‌داند (ماده ۱۱).

بنابراین آیا واقعاً در عذرخواهی فرض بر این است که خواننده دعوا مسئول است یا اینکه آیا عذرخواهی کار دادگاه را در مشخص کردن مسئولیت فرد آسان می‌کند و باعث می‌شود که او را مسئول تلقی کنند. در قوانین آمریکا، عذرخواهی به معنای پذیرش مسئولیت است و فرد عذرخواه مقصر شناخته می‌شود (Wei, 2007: 81). با این حال در استرالیا، دادگاه‌ها عذرخواهی را موجد مسئولیت تلقی نمی‌کنند؛ بلکه این وظیفه دادگاه است که تقصیر فرد را مشخص کند؛ البته نه به‌صرف عذرخواهی وی (Prue, 2007: 30).

در حقوق ایران قانون‌گذار این وظیفه را بر عهده دادگاه گذاشته است که در هر پرونده، رابطه بین ضرر وارده و تقصیر فرد را احراز کند و بنابراین به‌صرف عذرخواهی نمی‌توان خواننده را مسئول دانست و دادگاه باید به موضوع رسیدگی کند تا زیان وارده و رابطه بین ضرر و تقصیر اثبات شود (ماده ۲ قانون مسئولیت مدنی). بنابراین می‌توان گفت که عذرخواهی ضرورتاً به معنای پذیرش مسئولیت نیست؛ ولی حداقل این احساس را ایجاد می‌کند که وی مقصر است و به‌نوعی باعث پیش‌داوری در تصمیم دادگاه می‌شود. همچنین باید در نظر داشت که اجباری در پذیرش عذرخواهی از سوی زیان‌دیده وجود ندارد و وی را از تعقیب و طرح دعوی خود و جبران خسارت باز نمی‌دارد (Leslie, 2008: 82). در حوزه قوانین عذرخواهی باید از فرد عذرخواه حمایت شود؛ به این صورت که با عذرخواهی، وی مسئول تلقی نشود و اگر هم مقصر شناخته شد، در میزان مسئولیت وی تخفیف داده شود. در نتیجه قوانین باید به‌گونه‌ای تصویب شود که عذرخواهی به معنای پذیرش مسئولیت نباشد یا به هر نحو دیگری، دلیلی برای اثبات و پذیرش مسئولیت نباشد. این امر باید در تعریف «عذرخواهی» مدنظر قرار گیرد؛ همان‌طور که قبلاً بیان کردیم، عذرخواهی از دو بخش تشکیل شده است: اظهار تأسف و پذیرفتن مسئولیت. بنابراین عذرخواهی نباید همراه با پذیرفتن مسئولیت باشد.

۵. عذرخواهی و عوامل مؤثر بر آن

اشکال مختلف خسارت معنوی به یک شیوه قابل‌جبران نیست. در هر شکل حسب نوع زیان، شرایط زیان‌دیده و عامل زیان، اوضاع و احوال حاکم بر پرونده و عوامل دیگر، شیوه‌های جبران خسارت به‌وسیله دادگاه انتخاب می‌شود (سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۳۱۵) و اگر دادگاه تشخیص دهد که

باید از عذرخواهی استفاده کند، عواملی مؤثر واقع می‌گردد که باید در نظر گرفته شود.^۱ اول اینکه قربانی چه چیزی نیاز دارد و انتظارش چیست؟ ارزیابی عذرخواهی با تعیین درجه نیازها و انتظارات قربانی انجام می‌گیرد. به عبارتی برای اینکه عذرخواهی اعتبار و ارزش داشته باشد، باید این امر در نظر گرفته شود که چه چیز برای قربانی اهمیت دارد و نیازها و انتظارات شخصی او چیست؟ این موضوع در اثربخشی عذرخواهی نقش مهمی دارد (Leslie, 2008: 19). برای این منظور، باید تعیین کرد که چه کسی باید عذرخواهی کند و چه کسی باید مخاطب عذرخواهی باشد؟ به طور کلی عذرخواهی اگر مستقیماً از سوی فرد خطاکار انجام گیرد، بیشترین اثر را خواهد داشت؛ چراکه وی در موقعیتی قرار دارد که می‌تواند به بهترین نحو عذرخواهی را ادا کند و عناصر عذرخواهی را ابراز کند. اگر عذرخواهی به نمایندگی یا وکالت از سوی وی باشد، قاعدتاً با پاسخ منفی روبه‌رو خواهد شد (Leslie, 2008: 20) و همچنین شخصی که عذرخواهی را دریافت می‌کند هم مهم است. مسلماً قربانی خسارت باید مورد خطاب باشد؛ به خصوص در دعوی خسارت معنوی؛ چراکه درد و رنج‌های جسمی و روحی به خود شخص تعلق دارد (ایزنلو و جباری‌زاده، ۱۳۹۰: ۳). با وجود این، همراهی کسانی چون افراد خانواده و دوستان در هنگام عذرخواهی به همراه قربانی می‌تواند اثرپذیری بیشتری داشته باشد.

دوم اینکه چرا باید عذرخواهی کرد و اینکه چرا قربانی به عذرخواهی نیاز دارد، اهمیت زیادی دارد. به طور کلی طرفین عذرخواهی انگیزه‌هایی دارند. کسی که عذرخواهی می‌کند، به طور صریح انگیزه خود را برای عذرخواهی بیان نمی‌کند و در نتیجه کسی که عذرخواهی را دریافت می‌کند، باید علت عذرخواهی عذرخواه را دریابد که آیا واقعاً عذرخواه قلباً و از روی صداقت عذرخواهی می‌کند یا خیر. با وجود این، هر چه قدر اجزا و عناصر عذرخواهی پیچیده‌تر و با جزئیات بیشتری همراه باشد، برای دریافت‌کننده معذرت، امکان فهمیدن صداقت عذرخواه آسان‌تر خواهد بود (O Hara, 2002: 1131). سوم آنکه بهترین زمان برای عذرخواهی چه زمانی است؟ عذرخواهی باید در یک زمان معقول بعد از ایجاد خسارت انجام گیرد و تعیین این زمان معقول به اوضاع و احوال بستگی دارد. در خسارت‌های شدیدتر، عذرخواهی سریع بعد از ورود زیان، آن تأسّف و پشیمانی کافی را به همراه ندارد و همچنین عذرخواهی در مدتی طولانی بعد از ورود ضرر هم فایده‌ای نخواهد داشت

۱. قانون‌گذار ایران در ماده ۳ قانون مسئولیت مدنی به دادگاه اختیار داده است که جبران زیان را با توجه به اوضاع و احوال قضیه تعیین نماید. این اوضاع و احوال طیف وسیعی را شامل می‌شود و تقریباً هرگونه امری که می‌تواند مؤثر واقع شود در تصمیم دادگاه دخالت خواهد داشت. به نوعی به دادگاه اختیار وسیعی داده است تا با در نظر گرفتن تمامی اوضاع و احوال خسارت وارده جبران گردد.

(Leslie, 2008: 23)؛ چراکه گذر زمان از ارزش عذرخواهی می‌کاهد و آن را از یک عذرخواهی واقعی دور می‌کند. یک عذرخواهی به موقع حتی می‌تواند احتمال طرح دعوا را کاهش دهد (Petrucci, 2002: 340)؛ چراکه بعد از طرح دعوا، خواهان به دنبال جبران خسارت مالی خواهد رفت و به عذرخواهی بی‌اعتنا خواهد شد.

چهارم آنکه عذرخواهی باید در کجا صورت گیرد؟ عذرخواهی می‌تواند به دو صورت خصوصی یا عمومی باشد. عذرخواهی به صورت خصوصی و ملاقات طرفین، برتری دارد و سریع‌ترین راه برای عذرخواهی محسوب می‌شود. همچنین این امکان را به دریافت کننده عذرخواهی می‌دهد تا احساس و انگیزه عذرخواه را بهتر بفهمد.

پنجم اینکه عذرخواهی چگونه باید صورت گیرد؟ عذرخواهی می‌تواند به صورت شفاهی یا کتبی، رسمی یا غیررسمی باشد. با این حال، عذرخواهی نباید حالت دفاع‌گونه داشته باشد؛ در غیر این صورت انگیزه‌ای برای کسی که عذرخواهی را دریافت می‌کند، باقی نمی‌ماند و از عذرخواهی مأیوس می‌گردد (Leslie, 2008: 26). در واقع بایستی نیازهای زیان‌دیده در درجه اول قرار گیرند تا وی بر رنج و دردهای عاطفی و ذهنی خود فائق آید و دوباره مقام و منزلت خود را در جامعه بازیابد (Graña, 2012: 186).

۶. تأثیر عذرخواهی بر طرفین دعوا

ورود زیان، منجر به اختلاف و احساس دشمنی بین زیان‌دیده و واردکننده زیان می‌شود. از طریق عذرخواهی، طرفین می‌توانند این اختلاف را از بین ببرند و روابط بین خود را دوباره اصلاح کنند (David, 2007: 77). عذرخواهی هم درد و رنج زیان‌دیده را تسکین می‌بخشد و هم موجب می‌شود که واردکننده زیان دیگر احساس گناه و شرمندگی نداشته باشد. با یک عذرخواهی قلبی و صادقانه، دو طرف می‌توانند اختلافشان را حل و فصل کنند.

۶-۱. تأثیر عذرخواهی بر زیان‌دیده

مهم‌ترین اثر عذرخواهی بر شخص قربانی آن است که به نیازهای عاطفی و روانی وی پاسخ داده می‌شود (Leslie, 2008: viii). زیان‌دیده دوباره حس احترام و کرامت شخصی خود را بازمی‌یابد و علاوه بر آن به وی اطمینان می‌بخشد که رفتار خطا، تقصیر وی نبوده و این رفتار، دیگر اتفاق نمی‌افتد (White, 2005: 1274). همچنین وی را متقاعد می‌کند که واردکننده زیان قصد شوم و بدی نداشته و اشتباهش قابل‌گذشت است (Jeffrey, 2013: 1195). وقتی از کسی که زیانی به او وارد شده است، عذرخواهی می‌شود، درد و رنج‌های وی بهبود می‌یابد؛ به صورتی که با هیچ وسیله دیگری امکان جبران آن وجود نداشت. با عذرخواهی، وی درمی‌یابد که همچنان محترم است و احساساتش ارزشمند و

مورد توجه می‌باشد (Beverly, 2002: 12). عذرخواهی صادقانه، می‌تواند حس حقارت زیان‌دیده را از بین ببرد و موجب گردد تا وی خطای واردکننده زیان را ببخشد (Rehm, and Denise, 1996: 116).

۲-۶. تأثیر عذرخواهی بر واردکننده زیان

عذرخواهی در کاهش درد روانی خطاکار مؤثر است (Slocum, 2011: 87). هرچند، بیشتر خطاکاران به این منظور که از جری فرایند قانونی و طرح دعوا جلوگیری کنند یا از مجازات دوری کنند و خسارت را کاهش دهند، عذرخواهی می‌کنند. با وجود این، هستند کسانی که از رفتار اشتباه خود عذاب وجدان می‌گیرند و با عذرخواهی می‌توانند به دنبال بخشش فرد زیان‌دیده باشند تا از این احساس گناه رهایی یابند. شخصی که عذرخواهی می‌کند نسبت به کسی که عذرخواهی نمی‌کند، خسارت بیشتری می‌پردازد (Jehle, 2006: 3)؛ چراکه عذرخواهی نشان دهنده همدردی و پشیمانی خطاکار است و این امر در کاهش خسارتی که باید بپردازد، تأثیر زیادی دارد. از طرفی هم زیان‌دیده با عذرخواهی، رضایت‌خاطر پیدا می‌کند و خطاکار را می‌بخشد و اختلاف سریع‌تر حل و فصل می‌گردد.

۷. نقش عذرخواهی در فرایند قضایی

یکی از اهداف قانون‌گذاری آن است که از طرح دعوا جلوگیری شود (Prue, 2007: 33). با عذرخواهی فرایند صلح و سازش بین طرفین ایجاد می‌گردد و منجر به طرح دعوا نمی‌شود (Slocum, 2011: 86). قوانین باید به گونه‌ای باشد که از بروز دعوا جلوگیری کرده و طرفین را به سمت صلح و سازش راهنمایی کند. در این میان عذرخواهی می‌تواند نقش مهمی ایفاء کند. البته این نکته را باید در نظر داشت که عذرخواهی به تنهایی نمی‌تواند مؤثر واقع شود و در مواردی باید خسارت زیان‌دیده به صورت مالی هم جبران گردد (White, 2005: 1310). عذرخواهی نقش مهمی در طرح دعوی و تعقیب آن در دادگاه دارد. علاوه بر این، عذرخواهی نقش اساسی در فرایند قضایی و حل و فصل اختلافات دارد. اگر عذرخواهی قبل از طرح دعوا صورت گیرد، از طرح دعوا جلوگیری کرده است و طرفین از هزینه‌های رسیدگی معاف می‌شوند و همچنین پس از طرح دعوا و محکومیت خواننده، دادگاه می‌تواند وی را ملزم به عذرخواهی کند و بدین وسیله تمام یا بخشی از خسارت جبران گردد. ارزیابی خسارت معنوی در حقوق ایران رویه ثابتی ندارد؛ چراکه عوامل مختلفی چون میزان صدمه، رفتار زیان‌دیده و عمدی یا غیرعمدی بودن آن و... در ارزیابی میزان خسارت مؤثر است که جبران آن بر حسب رفتار متفاوت بوده و در صورت تشخیص دادگاه می‌تواند به صورت عذرخواهی انجام پذیرد.

۱-۷. عذرخواهی قبل از طرح دعوا

همواره مطلوب قانون‌گذار بر آن بوده است که اختلافات حقوقی به وسیله طرقی غیر از نهاد حکومتی دادگستری حل و فصل شود (Jones, 2001: 17). قبل از طرح دعوا یا هم‌زمان با طرح دعوا

طرفین می‌توانند دعوای خود را با میانجیگری به صلح خاتمه دهند. میانجیگری فرایندی است که نقش عمده‌ای در سیستم‌های قضایی دارد و جایگزینی برای فرایندهای قانونی حل و فصل اختلافات است که در آن تصمیمات قضایی محدود به مواد قانونی است و قضات باید بر طبق آن حکم کنند (Robyn, 2017: 573). اما میانجیگری چهارچوبی ایدئال برای عذرخواهی است تا اختلافات مدنی حل و فصل گردند. بنابراین میانجیگری فرصت و فضای برای طرفین فراهم می‌آورد که بدون درگیر شدن در فرایند پیچیده و پرهزینه قضایی، اختلافشان را سریع‌تر حل کنند و برای کسانی که به دنبال کسب رضایت زیان‌دیده هستند، بتوانند با عذرخواهی هم خسارت وی را جبران کنند و هم خود را از بار مسئولیت قضایی رهایی بخشند. میانجیگری ویژگی‌هایی دارد که می‌تواند در فرایند عذرخواهی مؤثر و سازنده باشد (Robyn, 2017: 574). یکی از آن ویژگی‌ها این است که طرفین این اختیار را دارند تا خودشان تصمیم‌گیرنده اصلی باشند. ویژگی دیگر شامل فرصت گفت‌وگو و شرکت مستقیم در میانجیگری است که به طرفین این فرصت را می‌دهد خواسته‌هایشان را مطرح کنند و راه رسیدن به نیازهای خود را معین سازند. در این بین کسانی که به عنوان میانجی فعالیت دارند، امکان مذاکره بین طرفین را تسهیل می‌کنند تا ایشان راحت‌تر به نتیجه برسند.

در حقوق ایران هم از میان روش‌های جایگزین رسیدگی قضایی، سازش، بیشتر شناخته شده است؛ اما طرفین می‌توانند از روش‌های دیگر چون میانجیگری، حل و فصل کدخدانشانه، داوری و میان داوری هم استفاده کنند (اکبری و شهبازی‌نیا، ۱۳۹۳: ۱۴) و تحت آن عذرخواهی خود را ارائه دهند که با توافق طرفین، خسارت وارده جبران می‌گردد. ماده ۱۷۸ قانون آیین دادرسی مدنی بیان می‌کند که طرفین می‌توانند دعوای خود را به طریق سازش خاتمه دهند. بنابراین اگر واردکننده زیان بتواند رضایت زیان‌دیده را جلب کند و از وی عذرخواهی کند، از طریق سازش و تحت اراده مشترک طرفین، اختلافات موجود حل و فصل می‌گردد. این امر همچنین می‌تواند به موجب قوانین داوری که شیوه‌ای مسالمت‌آمیز برای حل و فصل اختلافات است، (جنیدی و غیاثوند، ۱۳۹۶: ۲۵) صورت گیرد و از آن جایی که آراء داوری غیر از صلح و سازش، قابل اعتراض در دادگاه است، با عذرخواهی سریع‌تر می‌توان به نتیجه رسید و از رجوع به دادگاه خودداری کرد.

۲-۷. عذرخواهی به عنوان جبران خسارت در حکم دادگاه

اهداف مسئولیت مدنی را جبران کامل خسارت، جلب رضایت زیان‌دیده و بازگرداندن وضع پیشین وی برشمردند و با توجه به اینکه اصالت این اهداف در نظام‌های حقوقی متفاوت است، شیوه‌های تأمین آن‌ها یکسان نیست (صفایی و ذاکری‌نیا، ۱۳۹۴: ۲۶۵). در نتیجه، شیوه‌هایی چون پرداخت پول، کاربرد بیشتری دارند؛ اما الزام به عذرخواهی یکی از شیوه‌های جبران خسارتی است

که بیشتر به اعاده وضع مربوط می‌شود؛ چراکه برای مثال اگر با انتشار مطالبی در روزنامه به شخصی توهین شود، تکذیب مطالب عنوان شده از همان طریق و با عذرخواهی یا در تمجید زیان دیده سخن گفتن و اعاده حیثیت می‌تواند اعاده وضع محسوب شود (سلطانی نژاد، ۱۳۸۰: ۳۱۸).

در جبران خسارت‌های معنوی نسبت به خسارات مادی، عذرخواهی اهمیت بیشتری دارد؛ چرا که خسارت‌های مالی قابل اندازه‌گیری هستند و متناسب با مقدار خسارت وارده، می‌توان حکم به جبران داد (اصغری، ۱۳۸۲: ۳۳)؛ اما خسارت‌های معنوی همانند خسارات مالی قابل اندازه‌گیری نبوده، ولی می‌توان نگرش و نگاه زیان‌دیده را با عذرخواهی و رفتار مناسب تغییر داد. در واقع همان طور که زیان مالی با پول جبران می‌شود، خسارت معنوی را هم می‌توان با روش‌های مختص به خود یعنی با عذرخواهی جبران کرد.

نقض حقوقی چون نام افراد، تصویر آن‌ها، شهرت و آبرو را می‌توان با عذرخواهی جبران کرد (Long Zhiting, 2016: 30). خسارت‌های معنوی به دو دسته دردهای جسمانی و روانی تقسیم می‌شوند. دردهای جسمی، احساسات محسوسه هستند که بر فعالیت مغز و اعصاب وارد می‌شوند و درد روحی احساساتی از قبیل ترس، ناراحتی، تحقیر و شرمندگی است که با حواس پنجگانه حس‌کردنی نیست. این‌گونه ضررها را می‌توان شامل موارد ذیل دانست: (Berryman, 2017: 533) ضرر به رفاه (این نوع ضرر مربوط می‌شود به ضررهایی که به جنبه‌های مهم زندگی فرد آسیب می‌زند؛ برای مثال ضرر به توانایی قوای جنسی که لذت آن را از بین می‌برد)، ضرر به انتظار از زندگی (کوتاه‌کردن طول عمر فرد)، ضرر به شکل ظاهری، ضررهای روان‌شناختی محض، پریشانی عاطفی و ذهنی، ضرر به لذت و خوشی مثل احساس ناامیدی، ضررهای اخلاقی، ضرر از دست دادن شغل، ضررهایی که توهین به فرد محسوب می‌شود، ضرر به شهرت.

با وجود این، استفاده از عذرخواهی در جبران خسارت معنوی مانع از تمسک به جبران خسارت‌های مالی نیست و می‌توان از هر دو روش برای تسکین درد روحی و جبران آن بهره جست. دادگاه می‌تواند از جانب خود، واردکننده زیان را ملزم به عذرخواهی کند. بنابراین عذرخواهی یک تبییه قانونی محسوب می‌شود که بر واردکننده زیان تحمیل می‌گردد و او را مجبور به عذرخواهی می‌کند (Long Zhiting, 2016: 30). عذرخواهی بر مبنای پایه‌های اجتماعی و اخلاقی بنا شده و هدف از آن حمایت از نظم و ثبات اجتماعی است و از طرف دیگر هم باید از افراد جامعه هم حمایت کرد، در نتیجه دادگاه این اختیار را دارد تا به هر طریقی که صلاح بداند، واردکننده زیان را ملزم به عذرخواهی کند.

پرداختن پول به‌عنوان خسارت، رایج‌ترین و آسان‌ترین وسیله جبران ضرر است. با وجود این، در حقوق ایران، قانون‌گذار به دادگاه اختیار داده است که میزان زیان و طریقه و کیفیت جبران آن را با

توجه به اوضاع و احوال قضیه تعیین نماید (نیک‌فرجام، ۱۳۹۲: ۱۲۱) و به عبارتی قانون‌گذار انواع روش‌های جبران، اعم از مالی و غیرمالی را جهت جبران ضرر معنوی پیش‌بینی کرده است (نیک‌فرجام، ۱۳۹۲: ۱۲۱). قانون مسئولیت مدنی ایران هم بر همین مبنا، در مواد ۸ و ۱۰ قانون مسئولیت مدنی، ضمن اعلام مسئولیت‌آوردن لطمه به حیثیت و اعتبارات تجاری، شخصی و خانوادگی و لزوم جبران ضررهای مادی و معنوی ناشی از آن (بادینی، ۱۳۹۱: ۹۸) یکی از راه‌های جبران ضرر را الزام به عذرخواهی مطرح می‌کند. با وجود این، در رویه قضایی ایران حکم الزام به عذرخواهی نقش چندانی ندارد و هنوز جایگاه خود را پیدا نکرده است؛^۱ هرچند اصل جبران خسارت معنوی با پرداخت مبلغی که توسط کارشناس تعیین می‌گردد، تعیین شده است (نجفی‌فتاحی، ۱۳۸۳: ۱۷۲ و ۱۷۳). با وجود این، باید بر نقش رویه قضایی تأکید کرد؛ چراکه اغلب، هدف از حکم به جبران خسارت این است که وسیله معادلی برای زیان‌دیده فراهم گردد تا بتواند تا حد زیادی آثار زیان را از بین برده یا به فراموشی بسپارد (سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۲۱۰). این امر در اختیار دادگاه است تا بر حسب اوضاع و احوال موجود، شرایط اجتماعی و عاطفی و اقتصادی دو طرف و ماهیت خسارت، از شیوه‌های گوناگون به خصوص عذرخواهی، استفاده کند که هم جایگاه این نهاد ارزشمند را تقویت کند و هم وسیله تسکین و خشنودی زیان‌دیده مهیا گردد. در گذشته رویه قضایی به ندرت به جبران خسارت معنوی حکم می‌کرد و شیوه جبران هم با الزام به پرداخت مبلغی پول بود. پس از انقلاب، نظریه شورای نگهبان در نامشروع شمردن جبران مالی زیان معنوی، رویه قضایی را متأثر ساخت (ابراهیمی، ۱۳۸۸: ۸۶). با این حال باید توجه داشت که قانون مسئولیت مدنی در موارد مختلف خود بر لزوم جبران خسارت معنوی تأکید دارد و طریقه و کیفیت جبران آن را با توجه به اوضاع و احوال قضیه به اختیار دادگاه گذارده است (پروین، ۱۳۸۰: ۱۸۴).

شاید اشکال گرفته شود که آیا الزام به عذرخواهی، یک عذرخواهی واقعی خواهد بود تا اینکه بتواند دردها و خسارات روحی زیان‌دیده را جبران کند. هدف از عذرخواهی از بین بردن دشمنی و اختلاف بین طرفین دعواست و باید از روی صداقت و با اختیار باشد تا مورد قبول زیان‌دیده واقع

۱. رویه قضایی در کشور ایران، با توجه به اظهارنظری که شورای نگهبان و شورای عالی قضایی سابق در این باره کرده است، بیشتر تمایل به رد دعاوی مربوط به جبران خسارت معنوی دارد؛ هرچند که در آراء برخی محاکم حکم به جبران خسارت معنوی نیز داده شده است. فقیهان شورای نگهبان درباره تبصره ۱ ماده ۳۰ قانون مطبوعات اظهار داشته‌اند: «طرح دعوی خسارت معنوی مجاز و دادگاه مکلف به رسیدگی آن است، اما تقویم خسارات معنوی به مال و امر مادی مغایر موازین شرعی است. البته رفع هتک و توهینی که به شخص شده به طریق متناسب به آن در صورت مطالبه ذی‌حق لازم است.» (قاسم‌زاده، ۱۳۸۸: ۸۷)

شود و دردهای روحی وی را تسکین دهد؛ در نتیجه، اگر دادگاه واردکننده زیان را مجبور به عذرخواهی کند، نمی‌توان یک عذرخواهی به معنای واقعی کلمه را انتظار داشت. ولی با وجود این، می‌توان گفت که عذرخواهی با حکم دادگاه هم می‌تواند از روی صداقت باشد و ضرورتاً نیازی نیست تا عذرخواهی واقعی باشد تا مؤثر واقع شود (Zwart-Hink, 2019: 120). همچنین قانون‌گذار با وضع قوانین به دنبال ترویج و توسعه اخلاق و فرهنگ نیز هست؛ در نتیجه همین اندازه که الزام به عذرخواهی از سوی قانون‌گذار وجود داشته باشد، کافی است تا این هدف تحقق یابد.

۸. آیین دادرسی عذرخواهی

پس از وقوع خسارت، طرفین با توافق یکدیگر درباره میزان و چگونگی جبران خسارت به توافق می‌رسند یا اینکه خسارت دیده برای تعیین عامل خسارت و میزان و چگونگی آن به دادگاه مراجعه می‌کند. موضوع دعوا یکی از خسارت‌های معنوی وارد بر شخص است که تعیین و ارزیابی آن و حکم به جبران خسارت، مورد درخواست زیان‌دیده یا قائم‌مقام قانونی اوست (سلطانی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۳۷۰). بعضی نویسندگان بر این عقیده‌اند که ضرر معنوی اگر قابل تقویم به پول باشد، باید به پول جبران شود و آن‌هایی که قابل ارزیابی نیستند، با عذرخواهی یا درج حکم در روزنامه و امثال آن (نجفی‌فتاحی، ۱۳۸۳: ۱۶۷). اما در خصوص نحوه رسیدگی، این سؤال مطرح می‌شود که آیا زیان‌دیده می‌تواند مستقیماً الزام به عذرخواهی را در دادخواست مطرح کند و دادگاه هم ملزم است تا مطابق دادخواست عمل کند. همچنین دادگاه در صورت تشخیص زیان معنوی وارده، خود مستقلاً می‌تواند واردکننده زیان را به عذرخواهی ملزم سازد.

خواهان می‌تواند به صورت کلی در دادخواست جبران تمام خسارات را بخواهد و دادگاه اگر ضرر معنوی را وارد تشخیص دهد، اولاً اینکه باید به جبران خسارت معنوی حکم دهد و ثانیاً شیوه جبران خسارت معنوی در اختیار دادگاه است؛ ولی اگر خواهان در دادخواست عنوان دعوا را به صورت مشخص، الزام به عذرخواهی مطرح کند، به نظر می‌رسد که باز هم دادگاه الزامی به دادن حکم الزام به عذرخواهی ندارد؛ چراکه هم قانون مسئولیت مدنی (ماده ۱۰) و هم قانون آیین دادرسی کیفری (ماده ۱۴)، شیوه جبران خسارت را در اختیار دادگاه قرار داده‌اند.

همچنین اگر دادگاه تشخیص دهد که واردکننده زیان باید عذرخواهی کند، لازم است در جمع یا محیطی که زیان وارد شده است، عذرخواهی انجام گیرد؛ برای مثال اگر ضرر معنوی به وسیله رسانه‌ها انجام گرفته باشد، عذرخواهی هم باید به وسیله همان رسانه انجام گیرد و اگر در میان جمعی این ضرر وارد شده باشد، باید آن افراد در دادگاه یا جایی دیگر حاضر شوند و عذرخواهی انجام گیرد تا بدین وسیله زیان معنوی وارده جبران گردد.

نتیجه

خسارت‌های معنوی، برخلاف زیان‌هایی که مالی هستند و بر اموال و حقوق مالی شخص وارد می‌شوند، بر خود شخص و شخصیت او وارد می‌شوند. هرچند خسارات معنوی قابل ارزش‌گذاری مادی نیست، این بدان معنا نمی‌باشد که نباید به جبران آن توجه کرد؛ چراکه جبران نشدن خسارات وارده به روح و روان افراد و به‌طور کلی خسارات معنوی، موجب تجری بیشتر کسانی می‌گردد که پی سرکشی و تعدی به حقوق سایرین هستند یا حداقل موجب ناچیزانگاشتن شأن و جایگاه و شخصیت اجتماعی دیگران می‌شوند و این موضوع به‌صراحت در اصل ۲۲ و اصل ۱۷۱ قانون اساسی که میثاق ملی کشور است و در ماده ۱ مسئولیت مدنی، قید گردیده است که واردکننده خسارات معنوی مسئول جبران زیان ناشی از عمل خود می‌باشد. یکی از ابزارهای مهم جبران این نوع خسارات، عذرخواهی است. در حقوق ایران به‌صراحت در ماده ۱۰ قانون مسئولیت مدنی و ماده ۱۴ آیین دادرسی کیفری از عذرخواهی نام برده است که دادگاه‌ها می‌توانند با توجه به اوضاع و احوال، واردکننده زیان را به عذرخواهی ملزم کنند و بدین‌وسیله موجبات تشفی خاطر زیان‌دیده را فراهم آورند. هرچند قانون‌گذار ایران از عذرخواهی نام برده است، تعریف و سازوکارهای استفاده از این نهاد ارزشمند را به تفصیل بیان نکرده است. می‌توان با استفاده از تجربیات کشورهای پیشرو در این زمینه، چون کانادا و آمریکا، هم در قانون عذرخواهی را تعریف کرد و هم رویه قضایی باید بر این امر استوار گردد که ضرورت و امکان جبران خسارت معنوی، انتخاب شیوه جبران، به‌خصوص شیوه عذرخواهی در صورت نیاز، امری پذیرفته شده است و در این راه نباید تردید به خود راه داد.

منابع

فارسی

- اسدی، لیلا (۱۳۸۸)، «جبران خسارت ناشی از جرم در دادرسی‌های کیفری بین‌المللی»، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۶۸.
- اصغری، فخرالدین (۱۳۸)، «جبران خسارت معنوی در حقوق ایران»، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال سوم، شماره نهم و دهم.
- ایزانلو، محسن و جباری‌زاده، روزبه (۱۳۹۰)، «مسئولیت مدنی و ورشکستگی»، نشریه مطالعات حقوق تطبیقی دانشگاه تهران، دوره ۲، شماره ۱.
- اکبری، میثم و شهبازی‌نیا، مرتضی (۱۳۹۳)، «ترازی اصحاب دعوا در پایان دادن به دادرسی مدنی»، فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال دوم، شماره هفتم.
- افشار، حسن (۱۳۹۴)، مسئولیت مدنی جبران خسارت معنوی در حقوق ایران، چاپ اول، تهران: انتشارات مجد.
- ابراهیمی، توپا (۱۳۸۸)، درآمدی بر خسارت معنوی در حقوق ایران، چاپ اول، تهران: انتشارات آثار اندیشه.
- بادینی، حسن (۱۳۹۱)، «مسئولیت مدنی ناشی از نقض حقوق معنوی مربوط به شخصیت و حقوق بشر»، فصلنامه حقوق، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دوره ۴۲، شماره ۱.
- پروین، فرهاد (۱۳۸۰)، خسارات معنوی در حقوق ایران، چاپ اول، تهران: انتشارات ققنوس.
- جنیدی، لعیا و نسترن غیاثوند (۱۳۹۶)، «داوری پذیری در نظام حقوقی ایران با تأکید بر رویه قضایی»، حقوق تطبیقی دانشگاه مفید، دوره ۵، شماره ۱۰۸.
- حبیبیا، سعید و علیرضا صالحی‌فر (۱۳۹۲)، «رویکردهای جبران خسارت ناشی از خطاهای مدنی مرگ آفرین، مطالعه تطبیقی در حقوق مسئولیت مدنی ایران و ایالات متحده آمریکا»، مجله مطالعات حقوق تطبیقی دانشگاه تهران، دوره ۴، شماره ۱.
- خادم، مهدی و هدایت‌اله سلطانی‌نژاد (۱۳۹۲)، «اصل قابلیت جبران کلیه خسارات»، مبانی فقهی حقوق اسلام، سال ششم، شماره ۱۲.
- زندی، بهمن و همکاران (۱۳۹۶)، «راهبرد کارگفت عذرخواهی در زبان کردی از دیدگاه زیان‌شناسی اجتماعی»، دو ماهنامه فرهنگ و ادبیات عامه، سال ۵، شماره ۱۷.
- سلطانی‌نژاد، هدایت‌الله (۱۳۸۰)، مسئولیت مدنی خسارت معنوی، چاپ اول، تهران: انتشارات نورالثقلین.
- صفایی، حسین و حانیه ذاکری‌نیا (۱۳۹۴)، «بررسی تطبیقی شیوه‌های جبران خسارت در مسئولیت مدنی غیرقراردادی»، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، دوره ۴۵، شماره ۲.
- قاسم‌زاده، مرتضی (۱۳۸۸)، الزام‌ها و مسئولیت مدنی بدون قرارداد، چاپ هشتم، تهران: نشر میزان.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۹)، وقایع حقوقی - مسئولیت مدنی، چاپ چهارم، تهران: شرکت سهامی انتشار.
- مظفری، خدیجه و عباس میرشکاری (۱۳۹۶)، «مسئولیت مدنی ناشی از ورود زیان بدنی به متوفی»، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، دوره ۴۷، شماره ۲.
- موسوی، محمد (۱۳۸۱)، «ضرر و زیان ناشی از جرم»، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۴۰.

- نیک فرجام، زهره (۱۳۹۲)، «جبران خسارت معنوی در فقه و حقوق»، *مجله مبانی فقهی حقوق اسلامی*، شماره ۱۱.
- نجفی فتاحی، صمد (۱۳۸۳)، «جبران مادی خسارت معنوی در نظام حقوقی ایران»، *مجله کانون وکلا*، شماره ۱۸۶ و ۱۸۷.

انگلیسی

- Beverly, Engel, (2002), **The Power of Apology: Healing Steps to Transform All Your Relationships**, Published by Wiley and Sons, New York.
- Berryman, J., Mitigation, (2017), "Apology and the Quantification of non-pecuniary damages", *onati socio-legal series*, v.7, n.3.
- Bolstad, Max, (2000), "Learning from Japan: The case for increased use of apology in mediation", *Clev. St. L. Rev.* 48.
- Carroll, Robyn. (2013), "Apologies as a legal remedy", *Sydney L. Rev.* 35.
- David, S, Clark (2007), "Encyclopedia of Law and Society: American and Global Perspectives", (Three Volume Set) (v. 1-3) 1st Edition.
- Eve Garrard and David McNaughton (2003), "In defense of unconditional forgiveness", 103(1) *proceedings of the Aristotelian Society*.
- Graña, Sofia, Lawton-Barrett, Kevin, O'Neill, Martin, (2012), **Tong Blackstone's Handbook for Policing Students** (2013), 7th (seventh) Edition.
- Helmreich, Jeffrey S. (2012), "Does 'Sorry' Incriminate? Evidence, harm and the meaning of apologies", *Cornell Journal of Law and Public Policy*, 21.3.
- Jeffrey J., Rachlinski, (2013), "contrition in the courtroom: do apologies affect adjudication?", *cornell law faculty publications*.
- Jehle, Alayna and miller, monica, (2006), "Apologies in the legal system: Helping offenders, victims and the community", **Restorative Directions Journal**.
- Jones, Douglas, (2001), "expert determination and arbitration, arbitration", **the journal of the chartered institute of arbitration**.
- Lazare, Aron, (2005), **On apology**, Oxford University Press, USA.
- Leslie H. Macleod (2008), **a time for apology: the legal and ethical implications of apologies in civil cases**.
- Levi, Deborah L. (1997), "The role of apology in mediation", *NYUL Rev.* 72.
- Long Zhiting, (2016), "Analysis on responsibility of apology", **higher education of social science**, Vol. 11, No.2, pp 28-31.
- O Hara, Erin Ann and Douglas Yarn, on apology and consilience, 777 *wash.L. Rev.*, 2002.
- Petrucci, Carrie J. (2002), "Apology in the criminal justice setting: Evidence for including apology as an additional component in the legal system", **Behavioral sciences & the law**, 20.4.
- Prue Vines, (2007), "the power of apology: mercy, forgiveness or corrective justice in the civil liability arena?", **the journal of law and social justice**, Vol 1, art 5.
- Qetz, Russell J, (2007), "uniform apology act, presented at the uniform law conference of Canada", **civil law section**, Charlottetown, Prince Edward Island.

- Robyn Carroll, Alfred Allan, Margaret Halsmith (2017), “apology, meditation and the law: resolution of civil disputes”, **onati socio- legal series**, v. 7, n.3.
- Rehm, Peter H., and Denise R. Beatty (1996), “Legal consequences of apologizing”, *J. Disp. Resol.*
- Stephen D Sugarman, (2014), “Tort Damages for Non-Economic Losses”, **Comparative Tort Law**.
- Slocum, Debra, Alfred Allan, and Maria M. Allan (2011), “An emerging theory of apology”, **Australian journal of psychology**, 63.2.
- Smith N, (2005), the Categorical apology, 36(4) **journal of social philosophy**, 473.
- Shuman, Daniel W. (1991), “The role of apology in tort law”, **Judicature**, 83.
- Tavuchis, Nicholas, (1991), **Mea culpa: A sociology of apology and reconciliation**. Stanford University Press.
- Wagatsuma, H., & Rosett, A., (1986), “The implications of apology: Law and culture in Japan and the United States”, **Law & Soc'y Rev.**, 20.
- Wei M, doberrymanctors, (2007), “apologies and the law: an analysis and critique of apology laws”, **journal of health law**, social science research network.
- White, Brent T. (2014), “Say you're sorry: court-ordered apologies as a civil rights remedy”, **Cornell L. Rev.** 91, 2005.
- Zwart-Hink, Andrea, Arno Akkermans, and Kiliaan van Wees. “Compelled apologies as a legal remedy: some thoughts from a civil law jurisdiction”, **UW Austl. L, Rev.** 38.