

Social Status and Politeness: Apology Based on the Face Theory

Fatemeh Rezaei^{*}, Behzad Rahbar^{}**

Mohammad Reza Oroji^{*}**

Abstract

The present study examines the impact of social status on the speakers' politeness in the apology, according to the Brown & Levinson's model (1978). The research method was quantitative and the data was collected by sending the questionnaire to the students electronically. The Questionnaire (DCT) evaluated apology strategies for 12 common errors in the community. After examining the answers collected from 44 female and 62 male students, the results showed that most people use the negative polite strategy to express an apology. Investigating the impact of social status on politeness showed that in all three positions of social status equal, up and down, people use negative polite strategy the most. The use of polite strategies to compensate for mistakes was based on the type of mistake, and the most appropriate apology strategy was used to compensate for it. The study results did not show any significant difference between gender and the use of polite strategy.

Keywords: apology, social status, face, negative politeness, positive politeness.

* Ph.D. Candidate of Linguistics, Islamic Azad University, Zanzan Branch, Zanzan, rezaee.f5592@yahoo.com

** Assistant Professor of Linguistics, Allameh Tabatab'ei University, Tehran, Iran (Corresponding Author),
behzadrahbar@atu.ac.ir

*** Assistant Professor of Linguistics, Islamic Azad University, Zanzan Branch, Zanzan,
mohammadrezaoroji@iauz.ac.ir

Date received: 2023/01/17, Date of acceptance: 2023/04/03



Copyright © 2010, IHCS (Institute for Humanities and Cultural Studies). This is an Open Access article. This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

1. Introduction

Because of social and group life, men have to establish verbal relationships with their fellow citizens and use language to create these relationships. Proper use of language plays an important role in making healthy social relationships between individuals, while improper language use, prevents a sustainable relationship between individuals. In social and intra-group relations, the social status of individuals is always considered. The social role determines the performance of the individual and the expectations of society. father, regardless of his job and dignity in the community, has a more important social role, and therefore the level of power is higher than child (Sills, 1991: 151).

Individuals in social relationships and social contacts always strive not to undermine their social value. This social value one tries not to harm others is called "face". According to Goffman (1974), the "image" is the general impression of each person's self. Brown & Levinson (1978) deal with "image" not as a homogeneous term, but as a dual experience of positive and negative image. Apology in each society, depending on the specific culture and norms is different. The purpose of this study is to investigate the role of the social status of language speakers in being polite to other people in the linguistic community.

2. Research methodology

The present study has used the classification of Trosborg (1995) with small changes to fit and adapt it to the target community to understand it for research participants. For this purpose, a questionnaire regarded 12 common mistakes according to Zanjan's culture and response options with 6 strategies; According to Brown and Levinson's politeness model, they included 3 negative and 3 positive politeness options. one had to choose from the 6 politeness strategies to answer any questions,

This study was done quantitatively and the initial data of the research was collected by sending an electronic questionnaire to students. The DCT method is used to complete the Trosborg dialogue (1995). Research participants were students of the general language classes of the Scientific and Applied Universities of Zanjan, Jihad University, Applied Sciences of Zanjan Workers' House, and Elementary Education Students of Al-Zahra of Zanjan. The job and age of the students have not been involved in this study. The answers collected by students were investigated when an apology was to investigate the impact of social dignity in observing the language of the language. The social dignity of the offenders who participated in the conversation was divided

into three categories, the alignment or equality between the parties (E), the higher the social status of the offender (H+), and the lower the social status of the offender (-H).

3. Discussion & Result

Due to the focus on language in the creation of social communication, apology as part of the communication language has always been used by speakers in the community. This study examined the common principles of the global apology among the people of Zanjan in the Iranian community. The study showed that an apology for the mistakes was made immediately and it is made based on the kind of mistakes. Under certain circumstances and for more important mistakes, an apology may be performed after the mistake is made at a suitable time. The six strategies studied in this study, which included three positive politeness strategies and three negative polite strategies, presented valuable results on apology in Zanjan society.

4. Conclusion

The valuable result of this study is that the strategy used to apologize depends on the type and condition of the error. For example, at the time of the accident and the damage to the other person, the best apology strategy is a compensation or repair strategy, in which nearly 97% of men and 86.05% of women have chosen compensation and repair. The best way to apologize in the library is to make a regret and demand, and 93.05% of men and 73% of women have chosen this strategy to make up for the mistake. In examining the seventh error that you have not prepared your homework until the time with the teacher, the best way to make up the mistake is to apologize and explain its cause, which men have been 66.05% and women 63 % of this strategy used this strategy. Therefore, in every society, the use of politeness strategies to apologize depends on social status, and the kind of mistake that is made, and each mistake is offset by a certain apology.

Bibliography

- Aijmer, K. (1996), *Conversational routines in English: convention and creativity*. London, NY: Longman.
- Austin, J. L. (1962), *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Baghbani, G., & karampour, F. (2017), The Relationship between Power Indicator and the Language of Politeness in the Process of Interrogation: A Discursive and Legal Approach. *Language Research*, 8(2), 1-20. doi: 10.22059/jolr.2018.65512. [In Persian]

- Bergman, M. L., & Kasper, G. (Eds.). (1993), *Perception and performance in native and nonnative apology*. NY: Oxford University Press.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984), *Requests and apologies: A cross-cultural word*. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (Eds.). (1978), *Universals in language usage: Politeness phenomena*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. and A. Gilman (1989). "Politeness Theory and Shakespeare's Four Major Tragedies". *Language in Society*, 18 (2), 159-213.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (Eds.). (1994), *Researching the production of speech acts*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (Eds.). (1981), Developing a measure of socio cultural competence, The case of apology, *A journal of research in language studies*. Volume 71, Issue 4.
- Deutschmann, M. (2003), *Apologies in British English*. Umea University: Umea.
- Ermida, I. (2006), Linguistic mechanisms of power in Nineteen Eighty-Four: Applying politeness theory to Orwell's World. *Journal of Pragmatics*, 38, 842-862.
- Escandell-Vidal, V. (Ed.). (1998). *Intonation and procedural encoding: The case of Spanish interrogatives*. Amsterdam: Benjamins.
- Eslami-Rasekh, Z. 1993. A cross-cultural comparison of the requestive speech act realization patterns in Persian and English in L. F. Bouton & Y. Kachru (Eds.). *Pragmatics and language learning, Monograph Series*, V 4, 75-90.
- Fasold, R. (1990), *The Sociolinguistics of Language*, Oxford: Basil Blackwell.
- Grice, H. P. (1989), *Studies in the way of words*, Harvard: Harvard University press.
- Goffman, E. (1955), "On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction, *Psychiatry*, 18, 213-231.
- Goffman, E. (1974), *Frame Analysis: An Essay on the organization of Experience, With a foreword by Benet m. Berger*. Boston, Northeastern. University press.
- Goffman, E. (2006), *The Presentation of Self*. In D. Brissett & C. Edgley (Eds.), *Life as theater: A dramaturgical sourcebook*, (pp. 129-139). Aldine Transaction.
- Goffman, E. (2006), *Los Marcos De La Experiencia (Spanish Edition)*. Rutledge publication.
- Holtgraves, T. and Y. Joong-Nam (1990), Politeness as Universal: Cross Cultural Perceptions of Request Strategies and Inferences Based on Their Use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (4).
- Holtgraves, T. & Yang, J.-n. (1992), Interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender, *Journal of Personality and Social Psychology*. 62(2) 246-256.
- Hosseini, S. M. (2009), Politeness and power: linguistic markers of disagreement in thesis defense sessions, *Journal of Researches in Linguistics*, 1(1), 79-100. [In Persian]
- Ishahara, N., & Cohen, A. D. (2010), *Teaching and learning pragmatics*. Great Britain.
- Lakoff, R. (1972), *Language in Context*. *Language*. 48, 907-927.

- Leech, G. (1983), *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Lin, Y. L. (2013), Vague language and interpersonal communication: An analysis of adolescent intercultural conversation. *International Journal of Society, Culture and Language*, 1(2), 69-81.
- Montgomery, M. B. (1998), Multiple modals in LAGS and LAMSAS in from The Gulf States and beyond: *The legacy of Lee Pederson and LAGS*. Tuscaloosa: University of Alabama.
- Murni, S. M. and M. Solin (2012), Linguistic Impoliteness: A Small Corpus–Analysis on the Use of Impolite Language by Children. *Aceh International Journal of Social Sciences*, 1 (1), 11-15.
- Ogiermann, E. (Ed.). (2006), *Cultural variability within Brown and Levinson's politeness theory: English, Polish and Russian apologies*. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela Publicacións.
- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges: A study of language use in social interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Rahmani H, Modarresi Y, Ghiasian M S, Zandi B. (2016), Politeness and Impoliteness in Persian-Speaking Youngsters' Novels. *Modarres journal of linguistics*. 7 (5), 67-90. [In Persian].
- Searle, J. (1969), *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sheykhmohammadi, C., Yarahmadzahi, N., & Mohamadian, A. (2019), Selection of the Request Speech Act Strategies in Kurdish Regarding Two Social Factors: Gender and Power. *Language Research*, 10(1), 183-202. doi: 10.22059/jolr.2019.72008. [In Persian]
- Sills, D. L. (1991), International encyclopedia of the social sciences, 19: 250-252.
- Trosborg, A. (1987), Apology strategies in native/non-natives, *Journal of Pragmatics*, 11(2), 147-167.
- Trosborg, A. (1995), *Inter language pragmatics: Requests, complaints, apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Trudgill, P. (1974), *Introduction to Sociolinguistics*, London: penguin books.
- Watts, R. J. (2003), *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- White, A. (2003), *Women's Usage of Specific Linguistic Functions in the Context of Casual Conversation: Analysis and Discussion* (Unpublished Master's thesis). University of Birmingham, England.
- Zandi B, Najafian, A., Shawaleh, K. (2017), *Strategies of Apology Speech Act in Kurdish Language; A Sociolinguistic Study*. *Tarbiat Modarres publication*, 5 (17), 183-202. [In Persian]



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منزلت اجتماعی و ادب: عذرخواهی برپایه نظریه «وجهه»

فاطمه رضایی*

بهزاد رهبر**، محمد رضا اروجی***

چکیده

پژوهش حاضر، تأثیر منزلت اجتماعی بر رعایت ادب گویشوران زبان را در کارگفت عذرخواهی، طبق الگوی ادب براون و لوینسون (Brown & Levinson) (۱۹۷۸) مورد بررسی قرار می‌دهد. روش انجام پژوهش کمی و کیفی بوده و جمع‌آوری داده‌ها از طریق ارسال پرسش‌نامه به صورت الکترونیکی به دانشجویان انجام شد. پرسش‌نامه‌ی تکمیل‌گفتمان، راهبردهای عذرخواهی را برای ۱۲ خطای رایج بین دانشجویان دانشگاه‌های مختلف زنجان مورد بررسی قرار داد. مشارکان پژوهش شامل تعدادی از دانشجویان دانشگاه‌های پردیس الزهرا، علمی و کاربردی جهاد دانشگاهی و خانه کارگر زنجان بودند. پس از بررسی پاسخ‌های جمع‌آوری شده از ۴۴ دانشجوی دختر و ۶۲ دانشجوی پسر، نتایج نشان داد این افراد بیش‌تر از راهبرد ادب منفی در بیان عذرخواهی استفاده نمودند. بررسی تأثیر منزلت اجتماعی بر استفاده از راهبردهای ادب نشان داد در هر سه جایگاه منزلت اجتماعی مساوی، بالا و پایین، افراد از راهبرد ادب منفی بیشتر استفاده می‌کنند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد استفاده از راهبردهای ادب در جبران خطا به نوع خطای انجام شده بستگی دارد و افراد با توجه به

* دانشجوی دکتری زبان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان، rezace.f5592@yahoo.com

** استادیار زبان‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، behzadrahbar@atu.ac.ir

*** استادیار زبان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان، mohammadrezaorji@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۷، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۱/۱۴



Copyright © 2018, IHCS (Institute for Humanities and Cultural Studies). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and Adapt the material for any purpose.

خطای صورت‌گرفته از مناسب‌ترین راهبرد عذرخواهی برای جبران آن خطا استفاده می‌کنند. نتایج پژوهش رابطه‌ی معناداری را بین جنسیت و استفاده از راهبردهای ادب نشان نداد.

کلیدواژه‌ها: عذرخواهی، منزلت اجتماعی، وجهه، ادب منفی، ادب مثبت.

۱. مقدمه

ارتباط بخش جدایی‌ناپذیر زندگی است. انسان‌ها همواره به صورت کلامی (گفتار) و غیرکلامی (حرکات مختلف بدن؛ ایما، اشاره) با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. از طرف دیگر انسان به دلیل زندگی اجتماعی و گروهی، ناگزیر از ایجاد ارتباط کلامی با هم‌نوعان خود است و از زبان برای ایجاد این ارتباط کلامی استفاده می‌کند. استفاده درست از زبان نقش بسیار مهمی در ایجاد روابط اجتماعی سالم بین افراد دارد، در حالی که استفاده نادرست از زبان مانع از ایجاد رابطه‌ی پایدار بین افراد در جامعه می‌شود. در روابط اجتماعی و درون‌گروهی، منزلت اجتماعی افراد همواره لحاظ می‌شود.

منزلت (status)، به پایگاهی اجتماعی اطلاق می‌شود که فرد در میان یک گروه دارد و یا به مرتبه اجتماعی یک گروه در مقایسه با گروه‌های دیگر گفته می‌شود. به بیان دیگر، موقعیتی است که یک فرد یا خانواده با ارجاع به استانداردهای رایج درباره ویژگی‌های فرهنگی، درآمد مؤثر، دارایی‌های مادی و مشارکت در فعالیت‌های گروهی - اجتماعی به دست می‌آورد.

طبق تعریف سیلز (D. L. Sills) (۱۹۹۱) منزلت اجتماعی (social status)، جایگاه افراد در جامعه است که در قالب حرفه و نقش اجتماعی آن‌ها تعریف می‌شود و گاهی قدرت آن‌ها را نیز تعیین می‌کند. حرفه به شغل یا کاری اطلاق می‌شود که فرد در آن انجام وظیفه نموده و متناظر با آن، دارای منزلت اجتماعی است که به طور طبیعی سطح قدرت خاصی به آن تعلق می‌گیرد. به عنوان مثال، پزشک نسبت به مریض دارای قدرت بالاتر است. پدر فارغ از شغل و منزلتی که در جامعه دارد، دارای نقش اجتماعی مهم‌تر و بنابراین سطح قدرت بالاتری نسبت به فرزند است نقش اجتماعی، تعیین کننده‌ی عملکرد فرد و انتظارات جامعه از اوست. (سیلز، ۱۹۹۱: ۱۵۱).

منزلت اجتماعی افراد یکی از شاخصه‌های ایجاد تفاوت‌های فرهنگی است. در هر فرهنگی منزلت اجتماعی افراد در رعایت ادب آن‌ها نسبت به فرد مقابل تأثیرگذار است. علاوه بر آن، هر جامعه و هر فردی معیارهای خاص خود را برای تعیین این سلسله مراتب دارد که منجر به

ایجاد تفاوت‌های اساسی در نظام رعایت آن‌ها و درک نادرست ارتباطات بین فرهنگی می‌شود (Escandell-Vidal, 1998).

افراد در برخوردها و روابط اجتماعی همواره تلاش می‌کنند که ارزش اجتماعی آنها خدشه‌دار نشود این ارزش اجتماعی که فرد سعی می‌کوشد آسیبی از جانب دیگران به آن وارد نشود «وجهه» (face)، نامیده می‌شود. براون و لوینسون (P. Brown and S. L. Levinson) (۱۹۷۸) با «وجهه» نه به عنوان یک اصطلاح همگن، بلکه یک تجربه دوگانه از وجهه مثبت و منفی برخورد می‌کنند. «وجهه منفی» (negative face)، خواسته‌ی هر فرد بزرگسال از مجموعه کلامی است به طوری که افراد دیگر مانع از آن نشوند؛ در حالی که «وجهه مثبت» (positive face) خواسته‌ی هر فرد بزرگسال از مجموعه‌ی کلامی است به طوری که حداقل چند نفر آن را بپذیرند و با آن موافق باشند. احتمال اینکه فرد برای حفظ «وجهه» خود به صورت کلامی یا غیر کلامی به «وجهه» فرد مقابل حمله کند که «برخلاف وجهه و یا خواسته سخنور است»، وجود دارد. این عمل «تهدید وجهه» (face threatening) نامیده می‌شود. «وجهه منفی» زمانی تهدید می‌شود که فرد سخنور قصد ندارد سخنان همکلام او مثل تقاضا یا سفارش و یا درخواست بدون مانع باشد. برخلاف «وجهه منفی»، «وجهه مثبت» زمانی تهدید می‌شود که فرد سخنور هیچ توجهی به کلام هم صحبت خود اعم از عذرخواهی (تهدید وجهه برای گوینده) یا توهین (تهدید وجهه برای مخاطب) ندارد (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۰).

طبق نظر گافمن (E. Goffman) (۱۹۵۵) و داچمن (M. Deutschman) (۲۰۰۳)، اساس انتخاب عذرخواهی کلامی و ماهیت دوگانه «حفظ وجهه» و «تهدید وجهه»، تشخیص آن به عنوان ادب مثبت یا منفی است. با توجه به اینکه عذرخواهی یک فرایند پیچیده است، انجام آن نشان می‌دهد که چگونه سخنور گفتار خود را با بکارگیری راهبردهای مختلف حفظ می‌کند، در حالی که چهره مخاطب آسیب دیده را از طریق عذرخواهی ترمیم می‌کند. علاوه بر این، ارتباط کلامی نشان می‌دهد که آیا گوینده در انجام عذرخواهی متواضع بوده، ادب منفی (negative politeness) استفاده نموده و یا صمیمی بوده و ادب مثبت (positive politeness) استفاده نموده است.

عذرخواهی در هر جامعه با توجه به فرهنگ و هنجارهای خاص آن جامعه متفاوت از جای دیگر است. هدف این تحقیق بررسی نقش منزلت اجتماعی گویشور زبان در رعایت ادب نسبت به فرد مقابل در جامعه‌ی زبانی است. انجام این پژوهش نشان خواهد داد که آیا مطالعات

براون و لوینسون در خصوص ادب در جامعه‌ی زبانی مورد پژوهش صدق می‌کند؟ هم‌چنین این پژوهش دیدگاه روشنی در مورد ساختار فرهنگی جامعه‌ی ایران ارائه خواهد داد که درخصوص ارتباطات بینا فرهنگی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این پژوهش درصدد پاسخ‌دادن به پرسش‌های زیر است:

۱. گویشوران زبان هنگام عذرخواهی، از کدامیک از راهبردهای ادب مثبت یا منفی بیش‌تر استفاده می‌کنند؟
۲. چگونه منزلت اجتماعی گویشور زبان بر رعایت ادب کلامی هنگام عذرخواهی تأثیر می‌گذارد؟
۳. چگونه جنسیت گویشور زبان، بر رعایت ادب کلامی هنگام عذرخواهی تأثیر می‌گذارد؟

۲. پیشینه پژوهش

گافمن (۱۹۵۵) درجه ادب را از شکل بسیار مؤدبانه مثل «استاد عزیز من» تا فرم بسیار معمولی مثل «هی، علی» درجه‌بندی می‌کند. به عقیده‌ی گافمن میزان ادب به کار رفته در گفتار نه تنها نزدیکی ما را به فرد مقابل نشان می‌دهد، بلکه کمک می‌کند که این حس نزدیک یا فاصله را حفظ کنیم.

زبان‌شناسانی چون آستین (J. L. Austin) (۱۹۶۲)، سیرل (J. Searle) (۱۹۶۹) و گرایس (H. P. Grice) (۱۹۸۹)، «وجهه» را یک تصور کلی فرض می‌کنند که هر فرد بالغ می‌خواهد برای خود حفظ کند.

لیکاف (R. Lakoff) (۱۹۷۲) اولین زبان‌شناسی بود که ادب را به عنوان مهم‌ترین بخش ارتباط مورد بررسی قرار داد. طبق نظریه‌ی لیکاف افراد در هنگام تعامل و برخورد با یکدیگر از الگوهای ادب استفاده می‌کنند تا روابط آنها دچار تزلزل نشود. لیکاف «ادب» و «شفافیت کلام» را دو بعد مؤدب بودن می‌نامد.

ترادگیل (P. Trudgill) (۱۹۷۴) معتقد است پایین بودن قدر و منزلت اجتماعی دختران در اجتماع و اینکه جامعه به آنها اجازه نمی‌دهد از طریق فعالیت اقتصادی و ورود به بازارکار برای خود شأن و منزلت اجتماعی ایجاد کنند، باعث می‌شود آنها از منابع نمادین

شامل وجهه و زبان برای بالابردن منزلت اجتماعی خود استفاده کنند. به گفته ترادگیل (۱۹۷۴)

اولاً طبق مطالعات جامعه شناختی، دختران بیش از پسران نسبت به مقام و منزلت خود آگاه هستند، به همین دلیل آنها نسبت به اهمیت اجتماعی متغیرهای زبانی مربوط به طبقه اجتماعی حساس تر هستند، ثانیاً گفتار طبقه کارگر که تداعی کننده زمختی است و یک خصیصه پسرانه محسوب می شود و مفهوم پسرانگی با آن همخوانی بیش تری دارد، پسران را وادار می کند بیش از دختران به صورت های غیرمعیار تمایل داشته باشند (ترادگیل، ۱۹۷۴: ۱۱۵).

لیچ (G. Leech) (۱۹۸۳)، بر خلاف لیکاف (۱۹۷۲) وجود عدم تقارن در رفتار مؤدبانانه را مطرح نمود. از نظر او آنچه که در نظر فرد سخنور مؤدبانانه تلقی می شود ممکن است از نظر شنونده بی ادبانانه تلقی شود و برعکس. با این حال، طبق نظریه ی ادب لیچ (۱۹۸۳) جایی که از ادب منفی به جای ادب مثبت استفاده شود، موازی با نظریه ی ادب لیکاف (۱۹۷۲) می باشد.

براون و لوینسون «وجهه» را به عنوان عنصری تعریف می کنند که هر شخص به شکل عاطفی آن را داراست و می تواند آن را از دست بدهد، حفظ کند یا ارتقا بخشد و باید دائماً در تعاملات از آن استفاده نماید (بران و لوینسون، ۱۹۷۸: ۶۶). آنها وجهه را به عنوان یک پدیده جهانی تلقی می کنند که انتظار می رود در هر جامعه ای برحسب فرهنگ و هنجارهای آن جامعه ارزش گذاری شود (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۱۳).

از نظر کوهن و اولشتین (A. D. Cohen and E. Olshtain) (۱۹۸۱) فرایندهای پیچیده ای همانند عذرخواهی، راهبردهای متفاوتی هستند که توسط سخنور آگاه زبان با نظم خاصی استفاده می شوند. آنها پنج راهبرد شاخص را برای عذرخواهی استفاده نموده اند که عبارتند از: «بیان عذرخواهی»، «پذیرش مسئولیت خطا»، «توضیح علت خطا»، «پیشنهاد جبران خسارت» و «قول عدم تکرار» (کوهن و اولشتین، ۱۹۸۱: ۲۵-۱۱۹).

بلوم کولکا و اولشتین (S. Blum-Kulk and E. Olshtain) (۱۹۸۴) راهبردهای زیر را برای بیان عذرخواهی عنوان می کنند: ابراز ناکارایی فرد خاطی مانند: «من خیلی فراموشکارم هیچ وقت سرموقع نیام»؛ سرزنش آشکار خود فرد مانند: «من چقدر احمقم» وانکار خطا و اشتباه و طفره روی از عذرخواهی مانند: «تقصیر من نبود که افتادی».

به اعتقاد فسولد (R. Fasold) (۱۹۹۰) زبان همواره تحت تأثیر اجتماع و شاخص های اجتماعی بوده و همین باعث ایجاد تفاوت و اختلاف درونی در جامعه شده است.

شاخص‌هایی چون جنسیت، سن، تحصیلات و خصوصاً منزلت اجتماعی تعیین‌کننده نوع کاربرد زبان در جامعه هستند (فسولد، ۱۹۹۰: ۸۹).

مطالعات هالت گریوز و یانگ (T. Holtgraves and J. N. Yang) (۱۹۹۲) تأثیر منزلت اجتماعی، قدرت و فاصله اجتماعی بر رعایت ادب را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش شرکت‌کنندگان از ایالات متحده به صورت فرضی درخواست‌های متفاوتی را مطرح می‌کردند، اول درخواست کوچک در برابر درخواست بزرگ (مثلاً پرسیدن ساعت در مقابل درخواست از شخص دیگری برای برقراری تماس تلفنی)، دوم درخواست با منزلت اجتماعی متفاوت (مثلاً درخواست یک دانش‌آموز دبیرستانی در مقابل استاد) و سوم، درخواست با فاصله اجتماعی متفاوت (یک غریبه در مقابل یک فرد آشنا). پاسخ‌های مشارکان با توجه به ادب براون و لوینسون (۱۹۷۸) کدگذاری شدند. نتایج پژوهش نشان داد طبق نظریه ادب براون و لوینسون، ادب با میزان درخواست، منزلت اجتماعی بالاتر مخاطب و فاصله اجتماعی بیشتر افزایش می‌یابد. علاوه بر این تعاملات قابل توجهی بین قدرت، میزان درخواست و فاصله اجتماعی نیز یافت شد. این تعاملات نشان می‌دهد که هنگام طرح درخواست‌های کوچک‌تر، تأثیر قدرت و فاصله اجتماعی افزایش می‌یابد. این پژوهش نشان داد در صورتی که قدرت و منزلت اجتماعی ثابت بماند، ادب به عنوان تابعی از فاصله اجتماعی متفاوت خواهد بود. نتایج پژوهش هالت گریوز و یانگ (۱۹۹۲) همچنین نشان داد که رابطه بین ادب و فاصله اجتماعی به‌ویژه در ارتباطات منزلت اجتماعی پایین‌تر، بیشتر مشخص می‌شود.

مونت‌گومری (M. B. Montgomery) (۱۹۹۸)، معتقد است افراد در هنگام سخن گفتن بدون توجه به منزلت خود، بیشتر به منزلت فرد مقابل توجه می‌کنند و بر حسب آن از کلمات مؤدبانه استفاده می‌کنند. در واقع هر قدر منزلت اجتماعی مخاطب بالاتر باشد ادب بیشتری از طرف گویشور زبان به کار گرفته می‌شود.

از آنجایی که ادب را نمی‌توان به صورت فردی مورد مطالعه قرار داد، پژوهشگرانی چون آیجمر (K. Aijmer) (۱۹۹۶) و اُگرمن (E. Ogieman) (۲۰۰۶)، الگوهای ادب فرهنگ‌های مختلف را از طریق مشاهده عملکرد گفتارهای مختلف مانند درخواست، عذرخواهی و غیره مورد بررسی قرار داده‌اند.

واتس (R. J. Watts) (۲۰۰۳) در تعریف ادب به صورت‌های مختلف رفتار اجتماعی اشاره می‌کند که در سطح جامعه، در تمام فرهنگ‌های بشری مشاهده می‌شود.

وایت (A. White) (۲۰۰۳) تأثیر متغیر اجتماعی را به عنوان متغیر اصلی بر زبان و جنسیت مورد مطالعه قرار داد، وی مکالمات چند همکار را با وضعیت اجتماعی یکسان بررسی نمود. نتایج پژوهش او نشان داد که قدرت در گفتار دختران و پسران متوازن است و آنچه لیکاف (۱۹۷۵) از آن به عنوان نشانگرهای عدم قدرت و قاطعیت نام می‌برد، تنها تفاوت در گفتار این دو جنس است.

از دیدگاه گافمن (۲۰۰۶) هر سخنور زبان تصویری از خود دارد که سعی می‌کند در زمان ارتباط با دیگران آن را حفظ کند. این تصور فرد در مورد خودش «وجهه» نامیده می‌شود. فرد می‌تواند «وجهه» را حفظ کند یا از دست بدهد، ولی این «وجهه» در ارتباطات اجتماعی در جریان است (گافمن، ۲۰۰۶: ۲۹۹-۳۱۰).

ارمیدا (I. Ermida) (۲۰۰۶) در بررسی مکالمات رمان ۱۹۸۴ اُروول نتیجه گرفت که هرچه شخصیت‌ها قدرتمندتر باشند و فاصله بیشتری را در برابر شخصیت‌های دیگر حفظ کنند تبادل کلامی، مؤدبانه‌تر خواهد شد. بر عکس، هر چه صمیمیت افراد بیشتر باشد، ادب کمتر رعایت می‌شود.

اوجیرمن (۲۰۰۶) در مقایسه ادب مورد استفاده در جوامع انگلستان، لهستان و روسیه به این نتیجه رسید که ادب با توجه به فرهنگ جامعه مورد نظر متفاوت است. مثلاً در انگلستان افراد هنگام عذرخواهی وجهه هر دو طرف گفت‌وگو را در نظر می‌گیرند و بیشتر از ادب منفی استفاده می‌نمودند. برای عذرخواهی در جامعه لهستان راهبرد ادب مثبت کاربرد بیشتری داشت. در جامعه روسیه بر خلاف این دو جامعه عذرخواهی با کمترین کاربرد وجهه همراه بود.

طبق نظر ایشی‌هارا و کوهن (N. Ishahara and A. D. Cohen) (۲۰۱۰)، عذرخواهی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد خاطی متوجه اشتباه رخ داده می‌شود و تلاش می‌کند که رابطه‌ی خود را با مخاطب (شنونده یا نویسنده) ترمیم کند. اگر تخلف رخ داده بزرگ باشد و یا منزلت اجتماعی شنونده از سخنور بالاتر باشد، شرایط عذرخواهی سخت‌تر خواهد بود. در جامعه‌ی آمریکا مردم به دلایلی همانند: ابراز تأسف از خطای انجام شده، توضیح علت بروز خطا و برای ترمیم موقعیت و حفظ رابطه با مخاطب عذرخواهی می‌کنند (ایشی‌هارا و کوهن، ۲۰۱۰: ۶۳).

مورنی و سولین (S. M. Murni and M. Solin) (۲۰۱۲) نشان دادند که گفتار شخصیت‌ها، در هنگام عصبانیت، ناراحتی و یا برای به دست آوردن قدرت بی‌ادبانه بوده است.

حسینی (۱۳۸۸) در مقاله ادب و قدرت در جلسات دفاع از پایان‌نامه به این نتیجه رسید، در تعامل بین افراد با قدرت بیشتر با افراد دارای قدرت کمتر، در بافت جلسه دفاع از پایان‌نامه

کارشناسی‌ارشد، افراد قدرتمندتر هم تعداد مخالفت بیشتری ابراز نمودند و هم از ابزارهای تشدید مخالفت بیش از افراد کم‌قدرت استفاده کردند.

پژوهش‌زندی و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد، تنوع راهبردهای عذرخواهی بر اساس ماهیت و شدت خطا با توجه به هنجارهای اجتماعی غالب بر انتخاب راهبردهای ادب تأثیر معناداری دارد. استفاده از راهبرد ادب منفی توسط افراد دارای منزلت اجتماعی بالاتر و استفاده از راهبرد ادب مثبت بیشتر توسط افراد دارای منزلت اجتماعی پایین‌تر، در پژوهش‌زندی و همکاران (۱۳۹۵) ثابت شد.

الگوهای ادب براون و لوینسون در زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده است. عذرخواهی نیز همانند پدیده‌ی ادب با راهبردهای بسیاری بیان می‌شود. این راهبردها به عوامل زیادی مانند: «میزان خطا»، «موقعیت خطا»، «منزلت اجتماعی گوینده و شنونده»، «فاصله اجتماعی بین طرفین گفت‌وگو»، «قدرت»، «جنسیت» و غیره بستگی دارند (زندی، ۱۳۹۶: ۷).

باغبانی و کرمپور (۱۳۹۶) ادعا می‌کنند بین ادب و قدرت ارتباط وجود دارد. به طور کلی افراد متمایل به حفظ ادب زبانی هستند و خود را با محیط و مخاطبین آن وفق می‌دهند. همه افراد جامعه در مکالمات از دیگران انتظار ادب دارند و هیچ‌گونه بی‌ادبی را نمی‌پسندند. در این میان افراد دارای قدرت بیشتر نسبت به افراد ضعیف از راهبردهای بی‌ادبی (نقض ادب زبانی) بیش‌تر استفاده می‌کنند در حالی که، هر چقدر قدرت افراد کمتر باشد از راهبردهای ادب بیش‌تر استفاده می‌کنند. شیوه‌های رعایت پدیده ادب زبانی تابعی از روابط قدرت هستند و متغیر قدرت نقش مهمی در رابطه با اصل ادب دارد (باغبانی و کرمپور، ۱۳۹۶: ۱۷).

شیخ‌محمدی و همکاران (۱۳۹۸)، تأثیر منزلت اجتماعی مخاطب را بر انتخاب راهبردهای ادب معنادار دانستند.

ارزش‌های فرهنگی، فاصله اجتماعی، قدرت و عوامل شخصیتی و موقعیتی در انتخاب راهبردهای ادب نقش دارند.

۳. مبانی نظری پژوهش

گویشوران یک زبان معمولاً در برابر خطایی که مرتکب می‌شوند از طرف مقابل عذرخواهی می‌کنند. لذا عذرخواهی به عنوان یکی از روش‌های ارتباط کلامی از اهمیت

ویژه‌ای برخوردار است. شیوه‌ی بیان عذرخواهی و کلمات به کار رفته در عذرخواهی درجه‌ی ادب سخنور را نشان می‌دهند و رابطه‌ی بین طرفین گفت‌وگو با توجه به شیوه‌ی بیان، تحکیم می‌شود.

پژوهش‌های انجام شده در زمینه عذرخواهی توسط برگمن و کاسپر (M. L. Bergman and G. Kasper) (۱۹۹۳)، تراسبورگ (۱۹۹۵) و بلوم کولکا و اولشتین (۱۹۸۴) روش خوبی برای دسته‌بندی الگوهای معنایی در زبان‌های مختلف ارائه داده‌اند. پژوهشگران نظریه اصلی ادب براون و لوینسون (۱۹۷۸) را به عنوان گسترده‌ترین و تأثیرگذارترین الگو برای ایجاد نظریه‌های فراوان ادب برگزیده‌اند. طبق نظر براون و لوینسون (۱۹۷۸) افراد به دنبال انجام یک عمل تهدیدکننده وجهه، عذرخواهی می‌کنند. این افراد برای عذرخواهی از اصطلاحات مختلفی استفاده می‌کنند که معمولاً همه‌ی آنها اثر یکسانی دارند. در این پژوهش از راهبردهای ادب براون و لوینسون برای عذرخواهی در برابر خطاهای مختلف استفاده شده است. راهبردهای به کار رفته در پژوهش برای جمع‌آوری پاسخ‌های مورد نظر شامل راهبردهای زیر هستند.

۱.۳ راهبردهای ادب منفی

راهبردهای ادب منفی عمدتاً با هدف حفظ نسبی (اصلاح) «وجهه منفی» شنونده و با حفظ عزت نفس و حریم شخصی او انجام می‌شود (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۵). سخنور می‌تواند عمل «تهدید وجهه» را با بکارگیری راهبردهای زیر با ادب منفی اصلاح نماید.

۱.۱.۳ راهبردهای تنزل

این راهبردها «وجهه» سخنور را حفظ می‌کنند ولی وجهه آسیب دیده مخاطب یا شنونده را به نسبت خیلی کم ترمیم می‌کنند. در راهبردهای تنزل فرد از راهبرد «انتخاب»، «عوامل طفره‌روی یا سوال» استفاده می‌کند، «شرایط را بی‌اهمیت» جلوه می‌دهد و یا «به صورت» «غیر مستقیم» عمل می‌کند تا به «وجهه منفی» مخاطب وارد شود (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۴). راهبرد «انتخاب» تا حد ممکن مسئولیت خطاکار را تقلیل می‌دهد، درحالی که راهبرد «طفره‌روی» سعی دارد شدت خطا را با پیش پا افتاده جلوه دادن آن کمتر کند.

۲.۱.۳ پذیرش مسئولیت و توضیح

در این راهبرد فرد خاطی مسئولیت خود را می‌پذیرد و عذرخواهی می‌کند. گاهی اوقات فرد خاطی دلیل بوجود آمدن خطا را برای مخاطب توضیح می‌دهد. این راهبرد به طور «غیرمستقیم» به حفظ «وجهه منفی» مخاطب کمک می‌کند (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۴).

۳.۱.۳ بیان عذرخواهی به صورت مستقیم

بیان مستقیم عذرخواهی، ابزار بیانگر نیروی غیروابسته نیز نامیده می‌شود، نشان دهنده نیروی غیروابسته صریح است که معمولاً با فعل عملی همراه است (سیرل، ۱۹۶۹). این عذرخواهی مستقیم می‌تواند به شکل ابراز پشیمانی، عذرخواهی و یا درخواست بخشش باشد. این راهبرد بیش‌ترین تهدید وجهه را برای عذرخواهی کننده و بیشترین حفظ وجهه را برای مخاطب (فرد آسیب‌دیده) دارد.

۲.۳ راهبردهای ادب مثبت

راهبرد ادب مثبت برای حفظ «وجهه مثبت» شنونده به کار می‌رود؛ تصور مثبتی که فرد در مورد خود دارد. در این راهبرد فرد «وجهه مثبت» شنونده را با «ابراز علاقه به شنونده»، بیان «صفات مشترک»، ابراز «توافق»، «همدردی»، اظهار «صمیمیت متقابل»، «تأمین رضایت خواسته‌های شنونده» و «ارائه پیشنهاد» حفظ می‌کند (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۵).

۱.۲.۳ ابراز نگرانی برای شنونده

در شرایط تهاجمی که آسیب جسمانی به مخاطب زیاد است، فرد عذرخواهی کننده نگرانی خود را در مورد تهاجم ابراز می‌کند. این راهبرد وابسته به شرایط است که در آن هیچگونه اصلاحی برای خطا کارآمد نیست. این راهبرد ادب مثبت است که با ابراز «همدردی» و نشان «علاقه» به شنونده همراه است (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۵).

۲.۲.۳ قول جبران در صورت تکرار خطا

در این راهبرد عذرخواهی کننده قول می‌دهد در صورت تکرار خطا آن را جبران نماید (Owen, 1983). این راهبرد عمل عذرخواهی را نه تنها در گذشته بلکه در آینده نیز تضمین می‌کند.

۳.۲.۳ پیشنهاد جبران یا برطرف کردن خسارت

زمانی که خطا آنقدر شدید باشد که عذرخواهی کلامی برای دلداری فرد آسیب‌دیده کافی نباشد، فرد خاطی پیشنهاد جبران یا برطرف نمودن خسارت را می‌دهد.

از طرف دیگر براون و لوینسون (۱۹۷۸) عنوان کردند که ادب بین فردی به سه حالت بستگی دارد؛ قدرت نسبی گویشور زبان، درجه عملی که باید انجام شود و فاصله اجتماعی بین گویشور و مخاطب. از نظر براون و لوینسون (همان)، سخنوران زبان در هنگام صحبت با افراد دارای منزلت اجتماعی بالاتر ادب بیشتری را رعایت می‌کنند. همچنین افراد درخواست‌های مهم را با ادب بیشتری نسبت به درخواست‌های کم اهمیت‌تر مطرح می‌کنند. همچنین افراد در برخورد با غریبه‌ها نسبت به برخورد با افراد خودی، مؤدب‌تر رفتار می‌کنند. در این پژوهش به‌جای واژه قدرت از منزلت اجتماعی استفاده می‌شود. پاسخ‌های مشارکان در سه شرایط:

۱. مساوی بودن منزلت طرفین

۲. بالاتر بودن منزلت فرد عذرخواهی کننده

۳. پایین‌تر بودن منزلت اجتماعی فرد عذرخواهی کننده

بررسی شدند. متغیر قدرت (منزلت اجتماعی بالاتر) در تحقیقات کاربردشناسی زبان تعاریف و مفاهیم گوناگونی را در بر می‌گیرد. قدرت بنا به تعریف براون و لوینسون عبارت است از: «میزان یا اندازه‌ای که گوینده می‌تواند طرح‌ها یا داوری‌های خود را بر شنونده و طرح‌ها یا داوری‌های او تحمیل کند» (براون و لوینسون، ۱۹۷۸: ۷۷).

۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به صورت کمی و کیفی انجام شده و داده‌های اولیه پژوهش از طریق ارسال پرسش‌نامه الکترونیکی به دانشجویان جمع‌آوری شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش از روش DCT (Discourse Completion Task)، پرسش‌نامه‌ی استاندارد تکمیل گفتمان تراسبورگ (۱۹۹۵) استفاده شده است. پرسش‌های استفاده شده در پرسش‌نامه‌ی این پژوهش، ۱۲ خطای رایج مطرح شده توسط تراسبورگ (۱۹۹۵) در جامعه بود، که قبلاً پایایی و روایی آن تأیید شده و در بررسی میزان ادب بکار رفته در عذرخواهی از آن استفاده شده است. پرسش‌نامه‌ی اصلی به صورت پاسخ باز بوده و جواب‌ها برای هر خطا ثبت می‌شدند، در این پژوهش با سازوارکردن پرسش‌نامه، برای هر خطا ۶ گزینه به شاخص‌های ادب منفی و

مثبت درج شده است، تا پاسخ‌های ارائه شده توسط مشارکان، هماهنگ و همسان باشند. علاوه بر آن، در خطای پنجم به جای دختران و پسران از افراد حاضر در کتابخانه استفاده شده است. همچنین خطاها با در نظر گرفتن منزلت اجتماعی طرفین گفت‌وگو مرتب شدند. با جابه‌جایی خطاها، در ۵ خطای اول منزلت اجتماعی فرد خاطی و فرد آسیب‌دیده مساوی است. در خطاهای شماره ۶، ۷ و ۸ منزلت اجتماعی فرد خاطی پایین‌تر از فرد مقابل است و خطاهای ۹، ۱۰، ۱۱ و ۱۲ خطاهایی هستند که در آن منزلت اجتماعی فرد خاطی بالاتر از فرد آسیب‌دیده است. جمله‌های خطاها نیز برای پاسخ‌دهندگان به صورت روان و قابل درک برگردانده شده است. مشارکان پژوهش را دانشجویان کلاس‌های زبان عمومی دانشگاه‌های علمی و کاربردی واحد جهاد دانشگاهی شهر زنجان، دانشگاه علمی کاربردی واحد خانه کارگر زنجان و دانشجویان آموزش ابتدایی پردیس الزهرا زنجان تشکیل می‌دادند. شغل (برای دانشجویان شاغل) و سن دانشجویان در انجام این پژوهش دخالت داده نشده است. پرسش‌های پژوهش برای ۴ کلاس از دانشجویان ارسال شد. تعداد پاسخ‌های دریافتی از دانشجویان ۱۰۶ مورد شامل؛ پاسخ‌های ۴۴ دانشجوی دختر و ۶۲ دانشجوی پسر بود. اطلاعات جمع‌آوری شده از دانشجویان با هدف بررسی تأثیر منزلت اجتماعی در رعایت ادب گویشور زبان، هنگام بیان عذرخواهی، مورد بررسی قرار گرفت. منزلت اجتماعی افراد خاطی شرکت‌کننده در گفت‌وگو به سه رده‌ی، هم‌پایه یا مساوی بودن طرفین گفت‌وگو (E)، بالاتر بودن منزلت اجتماعی فرد خاطی (+H) و پایین‌تر بودن منزلت اجتماعی فرد خاطی (-H) تقسیم شد.

۵. یافته‌های پژوهش

نتایج بدست آمده از پژوهش طبق جداول ضمیمه ۱ و ۲ میزان استفاده پسران و دختران را از راهبردهای ادب در مورد هر خطای رخ داده نشان می‌دهند.

۱.۵ بررسی خطاهای مورد مطالعه

با توجه به تفاوت ماهیت خطاها و جایگاه اجتماعی افراد خاطی به بررسی راهبردهای به‌کارگرفته‌شده برای جبران هر خطا می‌پردازیم.

۱.۱.۵ بررسی خطای اول

۱. فرض کنید همکلاسی شما روز امتحان تب داشته و نتوانسته است در جلسه امتحان حاضر شود. او یک گواهی به شما داده است تا آن را به دانشگاه ارائه دهید ولی شما فراموش کرده‌اید آن را به دانشگاه بدهید و در نتیجه دوستان در آن امتحان رد شده است. حالا چگونه از او عذرخواهی می‌کنید؟

نتایج پژوهش نشان می‌دهند راهبرد به کار رفته برای هر خطا، به خطای انجام شده نیز بستگی دارد. برای عذرخواهی در مورد خطای اول چون هیچ راه جبرانی وجود ندارد فرد خاطی به ناچار خطای خود را می‌پذیرد و دلیل آن را توضیح می‌دهد. در واقع بهترین راهبرد ادبی که در این شرایط کاربردی است استفاده از راهبرد پذیرش مسئولیت خطاست. در این پژوهش ۴۶ نفر از پسران و ۲۶ نفر از دختران راهبرد دوم ادب منفی را برای عذرخواهی برگزیده‌اند، یعنی در برابر خطا قبول مسئولیت نموده و علت آن را توضیح داده‌اند. ۶ نفر از پسران و ۶ نفر از دختران نیز راهبرد سوم ادب منفی را انتخاب نموده‌اند و در برابر خطای خود ابراز پشیمانی کرده و تقاضای بخشش نموده‌اند. ۱۰ نفر از پسران و ۲ نفر از دختران نیز راهبرد سوم ادب مثبت را انتخاب نموده و پیشنهاد جبران خسارت داده‌اند.

۲.۱.۵ بررسی خطای دوم

۲. تصور کنید در یک رستوران و در صف پرداخت صورت حساب ایستاده‌اید و عجله دارید. یک نفر برای آب خوردن از صف خارج می‌شود و شما سریع جای او را می‌گیرید. در صورتی که فرد برگردد چگونه از او عذرخواهی می‌کنید؟

نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد برای عذرخواهی در خصوص خطای دوم، از دو راهبرد ادب منفی استفاده شده است. ۲۸ نفر از پسران و ۲۴ نفر از دختران پذیرش مسئولیت خطا و ابراز پشیمانی را انتخاب نموده‌اند و ۲۴ نفر از پسران و ۱۰ نفر از دختران، عذرخواهی مستقیم را انتخاب نموده‌اند. با توجه به شرایط مکانی و فردی خطای رخ داده بهترین راهبرد عذرخواهی، پذیرش مسئولیت خطا و ابراز پشیمانی می‌باشد.

۳.۱.۵ بررسی خطای سوم

۳. در حالی که مشغول خوردن قهوه بودید، دوستان لرزید و قهوه روی پیراهن سفید برادرتان ریخت. چگونه از او عذرخواهی می‌کنید؟

برای عذرخواهی در خصوص این خطا از دو راهبرد ادب منفی؛ ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش، و راهبرد ادب مثبت؛ پیشنهاد جبران خسارت و یا تعمیر استفاده شده است. ۲۲ نفر از پسران و ۳۰ نفر از دختران، ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش را انتخاب نموده‌اند. ۳۰ نفر از پسران و ۱۰ نفر از دختران پیشنهاد جبران خسارت و یا تعمیر را انتخاب نموده‌اند. در مقایسه میزان استفاده پسران و دختران از این راهبرد می‌بینیم که پسران بیشتر از راهبرد جبران خسارت و یا تعمیر و دختران بیشتر از راهبرد ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش استفاده نموده‌اند.

۴.۱.۵ بررسی خطای چهارم

۴. با بی‌احتیاطی در خیابان در حال رانندگی بودید و با ماشینی که با احتیاط در حال عبور بود تصادف می‌کنید و سپر جلوی ماشین خراب می‌شود. چگونه از فرد مقابل عذرخواهی می‌کنید؟ برای عذرخواهی در قبال این خطا ۶۰ نفر از پسران و ۳۸ نفر از دختران راهبرد ادب مثبت، پرداخت خسارت و یا تعمیر را انتخاب نموده‌اند. این راهبرد بهترین روش اخلاقی برای جبران خطای رخ داده است. ۲ نفر از پسران و ۶ نفر از دختران نیز راهبرد ادب منفی، پذیرش مسئولیت و توضیح علت را انتخاب نموده‌اند.

۵.۱.۵ بررسی خطای پنجم

۵. هنگام مطالعه در کتابخانه فراموش کرده‌اید گوشی همراه خود را بی‌صدا کنید و ناگهان گوشی شما زنگ می‌خورد. افرادی که در کتابخانه در حال مطالعه هستند با اخم به شما نگاه می‌کنند. چگونه از آنها عذرخواهی می‌کنید؟

برای عذرخواهی در برابر این خطا پسران ۵۸ مورد و دختران ۳۲ مورد، سومین راهبرد ادب منفی، ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش را انتخاب نموده‌اند. این راهبرد بهترین راهبرد برای جبران خطای ایجاد شده است. ۴ نفر از دختران راهبرد اول ادب منفی، ۴ نفر از دختران راهبرد دوم ادب منفی و ۴ نفر نیز راهبرد دوم ادب مثبت را انتخاب نموده و در صورت تکرار قول جبران داده‌اند. از بین پسران نیز ۲ نفر راهبرد اول ادب منفی و ۲ نفر راهبرد دوم ادب منفی را انتخاب نموده‌اند.

۶.۱.۵ بررسی خطای ششم

۶. فرض کنید پیشخدمت یک هتل هستید و به شما سفارش ۱۰ پیتزا برای ۱۰ نفر داده شده است. شما سفارش را فراموش کرده‌اید و ۵ ساندویچ برای ۵ نفر آماده کرده‌اید. وقتی سر میز متوجه موضوع می‌شوید چگونه از افراد عذرخواهی می‌کنید؟

در جبران این خطا ۳۰ نفر از پسران و ۲۲ نفر از دختران که ۵۰ درصد هر گروه را تشکیل می‌دهند سومین راهبرد ادب مثبت را انتخاب نموده و پیشنهاد جبران داده‌اند. ۲۲ نفر از پسران و ۱۴ نفر از دختران نیز دومین راهبرد منفی را انتخاب نموده و مسئولیت خطای خود را پذیرفته و علت آن را توضیح داده‌اند. ۸ نفر از پسران و ۶ نفر دختران نیز راهبرد سوم ادب منفی را انتخاب نموده‌اند، یعنی از خطای خود ابراز پشیمانی نموده و تقاضای بخشش نموده‌اند.

۷.۱.۵ بررسی خطای هفتم

۷. با استاد خود برای ارایه کار، قرار ملاقات داشتید اما به دلیل مشکلات شخصی نتوانستید کار خود را کامل کنید. چگونه از استاد عذرخواهی خواهید کرد؟

برای عذرخواهی در برابر این خطا ۴۰ نفر از پسران و ۲۸ نفر از دختران راهبرد دوم ادب منفی را انتخاب نموده‌اند، یعنی در صورت قرار گرفتن در این شرایط مسئولیت خطا را می‌پذیرند و دلیل آن را توضیح می‌دهند. ۱۲ نفر از پسران و ۱۴ نفر از دختران نیز راهبرد سوم ادب منفی را انتخاب نموده بودند، یعنی در این شرایط از طرف مقابل عذرخواهی نموده و تقاضای بخشش می‌نمایند.

۸.۱.۵ بررسی خطای هشتم

۸. پیش پدر یا مادرشوهر آینده خود مجبور شدید خمیازه بکشید. چگونه از آنها عذرخواهی می‌کنید؟

برای عذرخواهی در برابر این خطا پسران و دختران به نسبت نزدیک از هر ۳ راهبرد ادب منفی استفاده نموده‌اند. ۲۵ نفر از پسران و ۱۴ نفر از دختران راهبرد اول ادب منفی را انتخاب نموده‌اند، و در این شرایط موضوع را بی‌اهمیت جلوه داده و از آن رد می‌شوند. ۲۰ نفر از پسران و ۱۴ نفر از دختران راهبرد دوم ادب منفی، قبول مسئولیت و عذرخواهی را انتخاب نموده‌اند و ۱۴ نفر از پسران و ۱۶ نفر از دختران راهبرد سوم ادب منفی را

انتخاب نموده‌اند، یعنی در این شرایط ابراز پشیمانی نموده و تقاضای بخشش می‌کنند. ۱۰ نفر از پسران و ۲ نفر از دختران نیز از راهبرد ادب مثبت برای جبران این خطا استفاده نموده‌اند.

۹.۱.۵ بررسی خطای نهم

۹. فرض کنید یک دانش‌آموز به دفتر فراخوانده شده است. با همکاران خود درگیر هستید که مانع از ورود دانش‌آموز به دفتر شوید. با توجه به موقعیت خودتان چگونه از آنها عذرخواهی می‌کنید؟

راهبرد مورد انتخاب پسران و دختران در خصوص عذرخواهی برای این خطا به صورت پراکنده بوده و از همه راهبردها برای عذرخواهی استفاده شده است. راهبرد سوم ادب منفی با استفاده ۱۸ مورد توسط پسران و ۱۶ مورد توسط دختران، پرکاربردترین راهبرد برای عذرخواهی در برابر این خطا بوده است.

۱۰.۱.۵ بررسی خطای دهم

۱۰. دانشجوی شما به دلیل فعالیت زیادی که به او داده‌اید نتوانسته است با سرعت مورد نظر پیش برود. وقتی متوجه موضوع می‌شوید شدیداً او را سرزنش می‌کنید. پس از این برخورد خودتان، چگونه به او دلداری خواهید داد؟

راهبردهای به کار رفته برای عذرخواهی در خصوص این خطا نیز به صورت پراکنده بوده‌اند. راهبرد سوم ادب منفی، با ۲۲ مورد استفاده از طرف پسران و ۱۶ مورد استفاده از طرف دختران، بیشترین کاربرد را در جبران این خطا داشته است. راهبرد اول ادب مثبت، ابراز نگرانی برای فرد مقابل نیز، با کاربرد ۱۸ مورد از طرف پسران و ۱۲ مورد از طرف دختران، دومین راهبرد پرکاربرد در جبران این خطا بوده است.

۱۱.۱.۵ بررسی خطای یازدهم

۱۱. تعدادی از افراد زیرمجموعه خود را به یک جلسه مهم دعوت کرده‌اید ولی خودتان نیم ساعت دیر به جلسه رسیده‌اید. از افراد منتظر در جلسه چگونه عذرخواهی خواهید کرد؟
بیشترین راهبردهای انتخاب شده در جبران این خطا، راهبردهای دوم و سوم ادب منفی، پذیرش مسئولیت خطا و توضیح علت آن ۳۶ مورد از طرف دختران و ۱۸ مورد از طرف پسران

و ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش ۲۶ مورد از طرف پسران و ۲۲ مورد از طرف دختران انتخاب شده‌اند. دختران ۴ مورد نیز راهبرد جبران خطا در صورت تکرار را انتخاب نموده‌اند.

۱۲.۱.۵ بررسی خطای دوازدهم

۱۲. در هتل یواشکی بستنی می‌خورید و صورتتان از خوردن بستنی کثیف می‌شود، وقتی ببینید که کودکی متوجه این موضوع شده است، چگونه از او عذرخواهی می‌کنید؟
راهبردهای انتخاب شده برای جبران این خطا نیز پراکنده هستند و اکثریت آنها برای جبران خطا استفاده شده‌اند. پسران برای عذرخواهی این خطا ۲۸ مورد راهبرد اول ادب منفی، بی‌اهمیت جلوه دادن موضوع و ۱۸ مورد راهبرد جبران را انتخاب نموده‌اند. دختران برای عذرخواهی در برابر این خطا ۱۲ مورد راهبرد اول ادب منفی، بی‌اهمیت جلوه دان موضوع و رد شدن آن و ۱۴ مورد راهبرد سوم ادب مثبت، پیشنهاد جبران خسارت را انتخاب نموده‌اند.

۲.۵ تحلیل داده‌های پژوهش

جدول ۱ نتایج بدست آمده در این پژوهش را برای هر یک از راهبردهای مورد نظر نشان می‌دهد.

جدول ۱. تعداد و درصد راهبردهای ادب استفاده شده توسط مشارکان

راهبردهای ادب	راهبردهای عذرخواهی	تعداد موارد استفاده شده	درصد
ادب منفی	تنزل خطا یا نادیده گرفتن خطا	۱۱۲	٪۸/۸۰
	پذیرش مسئولیت خطا و توضیح علت	۴۰۲	٪۳۱/۶۰
	ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش (عذرخواهی مستقیم)	۳۹۶	٪۳۱/۱۳
مجموع		۹۱۰	٪۷۱/۵۳
ادب مثبت	ابراز نگرانی برای طرف مقابل	۶۰	٪۴/۷۲
	جبران در صورت تکرار خطا	۳۸	٪۲/۹۹
	پیشنهاد جبران خسارت یا تعمیر	۲۶۴	٪۲۰/۷۶
		۳۶۲	٪۲۸/۴۷
مجموع		۱۲۷۲	٪۱۰۰

نتایج حاصل از پژوهش توزیع غیر نرمال استفاده از راهبردهای ادب در عذرخواهی را بین دانشجویان زنجان از ۳۱/۶۰٪ تا ۲/۹۹٪ درصد نشان می‌دهد. در این پژوهش مشارکان ۴۰۲ مورد برابر ۳۱/۶۰٪ درصد، از راهبرد پذیرش مسئولیت خطا و توضیح علت خطا، استفاده نموده‌اند. استفاده از راهبرد ابراز پشیمانی، ۳۹۶ مورد بوده و ۳۱/۱۳٪ درصد افراد از خطای خود ابراز پشیمانی نموده و از فرد مقابل تقاضای بخشش نموده‌اند، در واقع از راهبرد عذرخواهی مستقیم استفاده نموده‌اند. استفاده از راهبرد پیشنهاد جبران خسارت و یا تعمیر، از راهبردهای ادب مثبت بوده و در این پژوهش رتبه سوم را به خود اختصاص داده است ۲۶۴ مورد ۲۰/۲۷۶٪ درصد افراد خاطی پیشنهاد جبران خسارت و یا برطرف نمودن نقص ایجادشده را نموده‌اند. این نتایج نشان می‌دهد که استفاده از راهبرد ادب منفی در بین مردم زنجان نسبت به ادب مثبت بیشتر بوده است. راهبرد تنزل خطا و یا نادیده گرفتن آن ۱۱۲ مورد برابر با ۸/۸۰٪ درصد در رتبه چهارم قرار گرفته و راهبرد ابراز نگرانی با ۶۰ مورد ۴/۷۲٪ و راهبرد قول جبران در صورت تکرار خطا آخرین رتبه را با ۳۸ مورد و ۲/۹۹٪ درصد به خود اختصاص داده است. جدول ۱ تعداد و درصد راهبردهای استفاده شده را به تفکیک نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲ میزان استفاده از راهبردهای ادب را با توجه به منزلت اجتماعی فرد خاطی و مخاطب نشان می‌دهد.

جدول ۲. درصد استفاده از راهبردهای ادب با توجه به منزلت اجتماعی فرد خاطی نسبت به مخاطب

مجموع	پیشنهاد برطرف کردن نقص و پرداخت خسارت	قول جبران در صورت تکرار	ابراز نگرانی برای طرف مقابل	ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش	پذیرش مسئولیت خطا و قول جبران	اهمیت جلوه دادن موضوع و رد شدن از آن	راهبرد منزلت اجتماعی فرد خاطی	
							تعداد موارد استفاده از راهبردها	منزلت اجتماعی مساوی فرد خاطی و فرد آسیب دیده
۳۰۸	۱۰۶	۲	۴	۱۱۰	۸۲	۴	درصد	
۱۰۰٪	۳۴/۴۱٪	۰/۶۵٪	۱/۳٪	۳۵/۷۱٪	۲۶/۶۳٪	۱/۳٪		
۱۸۶	۳۲	۶	۴	۳۴	۸۲	۲۸	تعداد موارد استفاده از	منزلت اجتماعی پایین‌تر

منزلت اجتماعی و ادب: ... (فاطمه رضایی و دیگران) ۹۷

فرد خاطی	راهبردها						
	درصد	۱۵/۰۵٪	۴۴/۰۹٪	۱۸/۲۸٪	۲/۱۵٪	۳/۲۲٪	۱۷/۲۱٪
منزلت اجتماعی بالاتر فرد خاطی	تعداد موارد استفاده از راهبردها	۴۰	۷۰	۷۴	۳۲	۱۰	۲۲
	درصد	۱۶/۱۳٪	۲۸/۲۲٪	۲۹/۸۵٪	۱۲/۹۰٪	۴/۰۳٪	۸/۸۷٪

پنج خطای اول طرح شده در پژوهش خطاهایی بودند که در شرایط منزلت اجتماعی مساوی بررسی شدند. همانطوری که نتایج نشان می‌دهند در شرایط مساوی، ۳۵/۷۱ درصد از راهبرد ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش ادب منفی و ۲۶/۶۳ از راهبرد پذیرش مسئولیت و قول جبران استفاده شده است، در مجموع ۶۳/۳۷٪ از راهبرد ادب منفی استفاده شده است. ۴۳/۴۲ درصد از راهبرد پیشنهاد جبران و پرداخت خسارت ادب مثبت و به نسبت بسیار ناچیز از دو راهبرد دیگر ادب مثبت استفاده شده است. در شرایط تساوی منزلت اجتماعی ۶۳/۳۷٪ از راهبرد ادب منفی استفاده شده است.

نتایج مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد در زمان پایین بودن منزلت اجتماعی فرد خاطی، بیش‌تر از راهبرد پذیرش مسئولیت و توضیح علت استفاده شده است. مشارکان این پژوهش ۴۴/۰۹ درصد این راهبرد را برای بیان عذرخواهی انتخاب نموده‌اند. سه راهبرد، کوچک‌شماری موضوع با ۱۵/۰۵٪، ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش با میزان ۱۸/۲۸٪ و راهبرد پیشنهاد جبران و یا تعمیر با ۱۷/۲۱ درصد، تقریباً کاربرد نزدیکی داشته‌اند. در پایین بودن منزلت اجتماعی فرد خاطی ۷۷/۴۲٪ از استراتژی ادب منفی استفاده شده است.

بیشترین راهبردهای انتخاب شده در زمان بالاتر بودن منزلت اجتماعی فرد خاطی، راهبرد ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش با ۲۹/۸۵٪ و راهبرد پذیرش مسئولیت و قول جبران با ۲۸/۲۲ درصد بوده‌اند. در مجموع ۷۴/۲۰٪ از راهبرد ادب منفی برای جبران این خطا استفاده شده است. لذا در بین دانشجویان جامعه‌ی زنجان در هر سه حالت استفاده از راهبرد ادب منفی نسبت به ادب مثبت بیشتر بوده است.

جدول ۳ میزان استفاده پسران و دختران را از راهبردهای مختلف نشان می‌دهد.

جدول ۳. میزان و درصد استفاده پسران و دختران از راهبردهای مختلف ادب

مجموع	راهبردهای ادب مثبت			راهبردهای ادب منفی			مجموع پاسخ‌های پسران و دختران
	راهبرد ۶	راهبرد ۵	راهبرد ۴	راهبرد ۳	راهبرد ۲	راهبرد ۱	
۷۴۴	۱۶۰	۱۸	۴۰	۲۱۸	۲۳۴	۷۴	پاسخ‌های پسران
%۱۰۰	%۲۱/۵۰	%۲/۴۱	%۵/۴۰	%۲۹/۳۰	%۳۱/۴۴	%۹/۹۵	درصد
۵۲۸	۱۰۴	۲۰	۲۰	۱۷۸	۱۶۸	۳۸	پاسخ‌های دختران
%۱۰۰	%۱۹/۷۰	%۳/۷۸	%۳/۷۸	%۳۳/۷۱	%۳۱/۸۲	%۷/۲۰	درصد
۱۲۷۲	۲۶۴	۳۸	۶۰	۳۹۶	۴۰۲	۱۱۲	مجموع
۱۰۰	%۲۰/۷۶	%۲/۹۹	%۴/۷۲	%۳۱/۳۱۳	%۳۱/۶۰	%۸/۸۰	درصد

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۳ درصد استفاده از راهبردهای مختلف توسط پسران و دختران در همه آنها کاملاً نزدیک به هم بوده است. لذا پسران و دختران به نسبت کاملاً مشابه و نزدیکی از راهبردهای ادب در این پژوهش استفاده نموده‌اند.

۶. نتیجه‌گیری

با توجه به محوریت زبان در ایجاد ارتباطات اجتماعی، عذرخواهی نیز به عنوان بخشی از زبان ارتباطی، همواره در جامعه مورد استفاده گویشوران زبان قرار گرفته است. این پژوهش اصول مشترک جهانی عذرخواهی را در بین دانشجویان دانشگاه‌های زنجان در جامعه ایران موردبررسی قرار داد. با توجه به اینکه عذرخواهی در هر فرهنگی با توجه به نرم‌ها و هنجارهای آن به صورت‌های مختلف انجام می‌شود. همانطوری که در بررسی خطاهای این پژوهش مشخص شد، عذرخواهی برای این خطاها به صورت لحظه‌ای و همزمان با خطا صورت می‌پذیرد. در شرایط خاص و برای خطاهای مهم‌تر انجام عذرخواهی ممکن است مدت زمانی بعد از خطا انجام شود. مردم جامعه زنجان در صورت بروز هر گونه خطا احساس مسئولیت نموده و به فرد مقابل پیشنهاد جبران می‌دهند. شش راهبرد بررسی شده در این پژوهش که شامل سه راهبرد ادب مثبت و سه راهبرد ادب منفی بود، نتایج ارزشمندی را در خصوص عذرخواهی در جامعه زنجان ارائه دادند. در ادامه به تشریح نتایج حاصل از پژوهش با توجه به پرسش‌های مطرح‌شده می‌پردازیم.

۱.۶ پاسخ پرسش اول

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد افراد جامعه ترک زبان زنجان ۷۱/۵۳٪ راهبرد ادب منفی را برای بیان عذرخواهی انتخاب نموده‌اند. از بین ۳ راهبرد ادب منفی، راهبرد پذیرش مسئولیت خطا و توضیح علت با ۳۱/۶۰٪ پربسامدترین راهبرد مورد استفاده در این جامعه بوده و راهبرد سوم ادب منفی؛ ابراز پشیمانی و تقاضای بخشش با ۳۱/۱۳٪ در رتبه دوم قرار گرفته و راهبرد اول ادب منفی؛ نادیده گرفتن خطا و رد شدن از آن ۸/۸٪ در این جامعه مورد استفاده قرار گرفته است.

بسامد کاربرد راهبرد ادب مثبت در جامعه زنجان ۲۸/۴۷٪ درصد بوده و از بین ۳ راهبرد ادب مثبت؛ راهبرد جبران خسارت یا تعمیر با ۲۰/۷۶٪ درصد پربسامدترین راهبرد مثبت به‌کاررفته در این پژوهش بوده است. این نتایج نشان می‌دهند مردم جامعه زنجان تمایل بیشتری به استفاده از ادب منفی نسبت به استفاده از ادب مثبت نشان می‌دهند، لذا در هنگام عذرخواهی در این جامعه حفظ «وجهه» دو طرف گفت‌وگو در نظر گرفته می‌شود.

نتایج پژوهش در خصوص اثبات فرضیه اول نشان داد، مردم زنجان در زمان عذرخواهی از راهبرد ادب منفی بیشتر استفاده می‌کنند. این نتایج همگام با پژوهش اوچیرمن (۲۰۰۶) است که نتیجه گرفت در جوامع مختلف افراد از راهبردهای مختلفی برای بیان ادب استفاده می‌کنند. مثلاً در انگلستان افراد هنگام عذرخواهی وجهه هر دو طرف گفت‌وگو را در نظر گرفته و بیشتر از ادب منفی استفاده می‌نمودند که نتیجه این پژوهش استفاده بیشتر از ادب منفی را در جامعه زنجان نشان داده است. برعکس، برای عذرخواهی در جامعه لهستان راهبرد ادب مثبت کاربرد بیش‌تری داشت. در جامعه روسیه بر خلاف این دو جامعه افراد هنگام عذرخواهی کمتر از کاربرد وجهه استفاده می‌نمودند.

۲.۶ پاسخ پرسش دوم

پژوهش‌های براون و گیلمن (۱۹۸۹) و هالت‌گریوز و یانگ (۱۹۹۲) نشان دادند منزلت اجتماعی بر رعایت ادب زبانی تأثیرگذار است. همچنین پژوهش‌های وود و کراکر (۱۹۹۱) و هالت‌گریوز (۱۹۹۲) ثابت کردند که فاصله اجتماعی افراد بر رعایت ادب تأثیر دارد و در صورت وجود فاصله زیاد بین افراد ادب بیشتری در کلام فرد دارای منزلت پایین‌تر استفاده می‌شود. مونت‌گومری (۱۹۹۸)، در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که افراد در هنگام سخن گفتن بدون توجه به منزلت خود، بیشتر به منزلت فرد مقابل توجه می‌کنند و بر حسب آن از کلمات

مؤدبانه استفاده می‌کنند. در واقع افراد دارای منزلت اجتماعی بالاتر، ادب بیشتری را از طرف گویشور زبان دریافت می‌نمایند. شیخ محمدی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهش خود تأثیر منزلت اجتماعی مخاطب را بر انتخاب راهبردهای ادب معنادار دانستند.

نتایج پژوهش رحمانی و همکاران (۱۳۹۵) نشان داده بود استفاده از راهبرد ادب منفی توسط افراد دارای منزلت اجتماعی بالاتر و استفاده از راهبرد ادب مثبت بیشتر توسط افراد دارای منزلت اجتماعی پایین‌تر انجام می‌شود.

۳.۶ پاسخ پرسش سوم

در مقایسه میزان و درصد راهبردهای استفاده شده توسط پسران و دختران با توجه به اطلاعات جدول ۳ تفاوتی بین جنسیت و استفاده از راهبردهای مختلف ادب مشاهده نمی‌شود و هر دو جنس از راهبردهای ادب به نسبت نزدیک استفاده نموده‌اند.

ترادگیل (۱۹۷۴) پایین بودن قدر و منزلت اجتماعی دختران را در جامعه دلیل استفاده بیش‌تر آنها از ادب بیان می‌کند که این پژوهش نتیجه‌ای را مبنی بر استفاده بیشتر دختران از ادب نشان نمی‌دهد و هر دو گروه پسران و دختران از راهبردها به صورت یکسان استفاده نموده‌اند. لذا فرضیه‌ی سوم پژوهش مبنی بر استفاده بیشتر دختران از ادب کلامی در جامعه‌ی زنجان رد می‌شود.

نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد در هر سه شرایط تساوی، بالا و یا پایین بودن منزلت اجتماعی افراد، بیشتر از راهبرد ادب منفی استفاده شده است. ولی در شرایط تساوی منزلت اجتماعی فرد خاطی و فرد آسیب‌دیده از راهبرد «جبران خسارت»، بیشتر از راهبردهای دیگر استفاده شده است. بیشترین استفاده از راهبرد ادب منفی، «پذیرش مسئولیت خطا و قول جبران» مربوط به افراد دارای منزلت اجتماعی پایین‌تر بوده است.

ایشی‌هارا و کوهن (۲۰۱۰)، در پژوهش خود عنوان نمودند، عذرخواهی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد خاطی متوجه اشتباه رخ داده می‌شود و تلاش می‌کند که رابطه خود را با مخاطب (شنونده یا نویسنده) ترمیم کند. اگر تخلف رخ داده بزرگ باشد و یا منزلت اجتماعی شنونده از سخنور بالاتر باشد، شرایط عذرخواهی سخت‌تر خواهد بود. پژوهش زندگی و همکاران (۱۳۹۶)، تنوع استفاده از راهبردهای عذرخواهی را بر اساس ماهیت و شدت خطا با توجه به هنجارهای اجتماعی غالب ثابت نمود.

نتیجه‌ی ارزشمندی که از این پژوهش حاصل شد این است که، راهبرد استفاده شده برای عذرخواهی به نوع و شرایط خطا بستگی دارد. مثلاً در زمان تصادف و ایجاد خسارت برای فرد مقابل بهترین راهبرد عذرخواهی استفاده از راهبرد جبران خسارت و یا تعمیر است که در این پژوهش نزدیک ۹۷٪ درصد پسران و ۸۶/۰۵٪ دختران برای این خطا پیشنهاد جبران خسارت و تعمیر را انتخاب نموده‌اند. یا در جبران خطای پنجم که گوشی فرد خاطی در کتاب‌خانه زنگ می‌خورد، بهترین روش عذرخواهی ابراز پشیمانی و تقاضای ببخشش است و ۹۳/۰۵٪ پسران و ۷۳٪ درصد دختران برای جبران خطای رخ داده این راهبرد را انتخاب نموده‌اند. یا در بررسی خطای هفتم که شما تکالیف خود را تا زمان ملاقات با استاد آماده نکرده‌اید، بهترین راه جبران خطا عذرخواهی و توضیح علت خطاست که در این پژوهش پسران ۶۶/۰۵٪ و دختران ۶۳٪ از این راهبرد استفاده نموده‌اند. لذا در هر جامعه‌ای استفاده از راهبردهای ادب برای عذرخواهی علاوه بر نرم‌های آن جامعه و منزلت اجتماعی و جنسیت افراد، به نوع خطای صورت گرفته بستگی دارد و هر خطا با عذرخواهی‌های خاصی جبران می‌شود.

این پژوهش در جامعه‌ی دانشگاهی با تعداد دانشجویان محدود انجام شده است. برای افزایش اعتبار و پایایی پژوهش و تعمیم آن به جوامع بزرگتر پژوهش‌های زیر پیشنهاد می‌گردند: پژوهش با تعداد دانشجویان بیشتری انجام شود یا پژوهش در رده‌های مختلف سنی انجام شود و سن و میزان استفاده از ادب مثبت و منفی هنگام عذرخواهی مقایسه شوند. انجام پژوهش‌های بیشتری جهت بررسی میزان استفاده از ادب مثبت و یا منفی برای هر خطا، به صورت جداگانه نیز پیشنهاد می‌شود. استفاده از ادب منفی و یا مثبت هنگام عذرخواهی با توجه به فرهنگ افراد، در مناطق مختلف یک جامعه‌ی شهری و نیز تکرار پژوهش در ادارات مختلف بین کارمندان با رده‌های مختلف کاری جهت بررسی تأثیر منزلت اجتماعی بر استفاده از ادب زمینه‌های پژوهشی پیشنهادی به پژوهشگران این حوزه می‌باشد.

جدول ۱. ضمیمه- میزان استفاده پسران از استراتژی‌های مختلف ادب

جدول پسران	استراتژی‌های ادب منفی			استراتژی‌های ادب مثبت			جدول ۱ ضمیمه- میزان استفاده پسران از استراتژی‌های مختلف ادب
	استراتژی ۱	استراتژی ۲	استراتژی ۳	استراتژی ۴	استراتژی ۵	استراتژی ۶	
مجموع							

۱۰۲ زبان‌شناخت، سال ۱۵، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۴۰۳

خطای اول	۰	۴۶	۶			۱۰	
خطای دوم	۴	۲۸	۲۴			۶	
خطای سوم	۰	۴	۲۲	۴	۲	۳۰	
خطای چهارم	۰	۲	۰	۰	۰	۶۰	
خطای پنجم	۲	۲	۵۸	۰	۰	۰	
خطای ششم	۰	۲۲	۸	۰	۲	۳۰	
خطای هفتم	۰	۴۰	۱۲	۴	۴	۲	
خطای هشتم	۲۸	۲۰	۱۴	۰	۰	۰	
خطای نهم	۱۰	۱۲	۱۸	۱۴	۶	۲	
خطای دهم	۲	۱۶	۲۲	۱۸	۲	۲	
خطای یازدهم	۰	۳۶	۲۶	۰	۰	۰	
خطای دوازدهم	۲۸	۶	۸	۰	۲	۱۸	
مجموع	۷۴	۲۳۴	۲۱۸	۴۰	۱۸	۱۶۰	۷۴۴
درصد	۹.۹۵	۳۱.۴۵	۲۹.۳۰	۵.۳۸	۲.۴۲	۲۱.۵۰	۱۰۰

جدول ۲. ضمیمه - میزان استفاده دختران از استراتژی‌های مختلف ادب

جدول خانم‌ها	استراتژی‌های ادب منفی			استراتژی‌های ادب مثبت			مجموع
	استراتژی ۱	استراتژی ۲	استراتژی ۳	استراتژی ۴	استراتژی ۵	استراتژی ۶	
خطای اول	۰	۲۶	۶	۲	۰	۱۰	
خطای دوم	۴	۲۴	۱۰	۲	۰	۲	
خطای سوم	۰	۰	۳۰	۰	۴	۱۰	

منزلت اجتماعی و ادب: ... (فاطمه رضایی و دیگران) ۱۰۳

خطای چهارم	۰	۶	۰	۰	۰	۳۸	
خطای پنجم	۴	۴	۳۲	۰	۴	۰	
خطای ششم	۰	۱۴	۶	۰	۲	۲۲	
خطای هفتم	۰	۲۸	۱۴	۰	۲	۰	
خطای هشتم	۱۴	۱۴	۱۶	۰	۰	۰	
خطای نهم	۴	۱۶	۱۶	۰	۰	۰	
خطای دهم	۰	۱۲	۱۶	۱۲	۲	۲	
خطای یازدهم	۰	۱۸	۲۲	۰	۴	۰	
خطای دوازدهم	۱۲	۶	۱۰	۲	۰	۱۴	
مجموع	۳۸	۱۶۸	۱۷۸	۲۰	۲۰	۱۰۴	۵۲۸
درصد	۷.۲۰	۳۱.۸۲	۳۳.۷۲	۳.۷۸	۳.۷۸	۱۹.۷۰	۱۰۰

کتابنامه

- باغبانی، غزل و کرم‌پور، فاطمه (۱۳۹۶). بررسی چگونگی رابطه بین شاخص قدرت و پدیده ادب زبانی در روند بازجویی به لحاظ زبان‌شناختی: رویکردی گفتمانی و حقوقی. *پژوهش‌های زبانی*، دوره ۸، شماره ۲. ص ۱-۲۰.
- حسینی، سید محمد (۱۳۸۸). ادب و قدرت: نشانگرهای زبانی مخالفت در جلسات دفاع از پایان‌نامه. *مجله پژوهش‌های زبان‌شناسی*، سال اول، شماره ۱. ص ۷۹-۱۰۰.
- رحمانی، حسین. مدرسی، یحیی. غیاثیان، مریم‌السادات وزندی، بهمن. (۱۳۹۵). ادب و بی‌ادبی در رمان‌های نوجوانان فارسی زبان. *دوماه‌نامه جستارهای زبانی*، دوره ۷، شماره ۵. ص ۶۷-۹۰.
- زندى، بهمن. نجفیان، آرزو و شاوله، کامییز. (۱۳۹۶). راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان کردی از دیدگاه زبان‌شناسی. *انتشارات دانشگاه تربیت مدرس*. سال ۵، شماره ۱۷. ص ۱۳۹-۱۶۲.
- شیخ‌محمدی، چیا. یاراحمدزهی، ناهید و محمدیان، امیر (۱۳۹۸). انتخاب راهبردهای کنش گفتاری تقاضا در زبان کردی بر اساس دو عامل اجتماعی جنسیت و قدرت. *پژوهش‌های زبانی*، دوره ۱۰، شماره ۱. ص ۱۸۳-۲۰۲.

Aijmer, K. (1996). *Conversational routines in English: convention and creativity*. London, NY: Longman.

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.

- Bagebani, G., and Karampour, F. (2017). The Relationship between Power Indicator and the Language of Politeness in the Process of Interrogation: A Discourse and Legal Approach. *Journal of Language Researches*, 8(2), 1-20. [In Persian].
- Bergman, M. L., & Kasper, G. (Eds.). (1993). *Perception and performance in native and nonnative apology*. NY: Oxford University Press.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). *Requests and apologies: A cross-cultural word*. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (Eds.). (1978). *Universals in language usage: Politeness phenomena*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (Eds.). (1994). *Researching the production of speech acts*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (Eds.). (1981). Developing a measure of socio cultural competence: The case of apology. *A journal of research in language studies*. Volume 71, Issue 4.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologies in British. English*. Umea: Umea University.
- Ermida, I. (2006). Linguistic mechanisms of power in Nineteen Eighty-Four: Applying politeness theory to Orwell's World. *Journal of Pragmatics*, 38, 842-862.
- Escandell-Vidal, V. (Ed.). (1998). *Intonation and procedural encoding: The case of Spanish interrogatives*. Amsterdam: Benjamins.
- Eslami-Rasekh, Z. 1993. A cross-cultural comparison of the requestive speech act realization patterns in Persian and English in L. F. Bouton & Y. Kachru (Eds.). *Pragmatics and language learning, Monographs. Series, Vol. 4*, 75-90.
- Fasold, R. (1990). *The Sociolinguistics of Language*. Oxford: Basil Blackwell.
- Grice, H. P. (1989). *Studies in the way of words*. Harvard: Harvard University press.
- Goffman, E. (1955). "On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 18, 213-231.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis: An Essay on the organization of Experience*, With a foreword by Benet m. Berger. Boston, Northeastern. University press.
- Goffman, E. (2006). *The Presentation of Self*. In D. Brissett & C. Edgley (Eds.), *Life as theater: A dramaturgical sourcebook*. pp. 129-139. Aldine Transaction.
- Goffman, E. (2006). *Los Marcos De La Experiencia (Spanish Edition)*. Routledge publication.
- Holtgraves, T. and Y. Joong-Nam (1990). Politeness as Universal: Cross Cultural Perceptions of Request Strategies and Inferences Based on Their Use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (4), 719-729.
- Holtgraves, T. & Yang, J.-n. (1992). Interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*. 62(2), 246-256.
- Hosseini, S.M. (2010). Politeness and power: Linguistic indicators of opposition in dissertation defense sessions. *Journal of Linguistic Research*, 79-100. [In Persian]
- Ishahara, N., & Cohen. A. D. (2010). *Teaching and learning pragmatics*. Great Britain.

- Lakoff, R. (1972). Language in Context. *Language*, 48, 907-927.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Lin, Y. L. (2013). Vague language and interpersonal communication: An analysis of adolescent intercultural conversation. *International Journal of Society, Culture and Language*, 1(2), 69-81.
- Montgomery, M. B. (1998). Multiple modals in LAGS and LAMSAS in from The Gulf States and beyond: The legacy of Lee Pederson and LAGS. Tuscaloosa: University of Alabama.
- Murni, S. M. and Solin, M. (2012). Linguistic Impoliteness: A Small Corpus–Analysis on the Use of Impolite Language by Children. *Aceh International Journal of Social Sciences*, 1 (1), 11-15.
- Ogiermann, E. (Ed.). (2006). Cultural variability within Brown and Levinson's politeness theory: English, Polish and Russian apologies. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela Publicacións.
- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges: A study of language use in social interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Rahmani H., Modarresi Y., Ghiasian M. S., Zandi B. (2016). Politeness and Impoliteness in Persian-Speaking Youngsters' Novels. *Modarres journal of linguistics*, 7 (5), 67-90. [In Persian]
- Searle, J. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sheikh Mohammadi, C. Yarahmadzahi, N. and Mohammadian, A. (2019). Selection of speech action strategies of demand in Kurdish language based on the two social factors of gender and power, *Journal of Linguistic Research*, 10 (1): 183-202. [In Persian]
- Sills, D. L. (1991). *International encyclopedia of the social sciences*, 19: 250-252.
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in native/non-natives, *Journal of Pragmatics*, 11(2), 147-167.
- Trosborg, A. (1995). *Inter language pragmatics: Requests, complaints, apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Trudgill, P. (1974). *Introduction to Sociolinguistics*, London: penguin books.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- White, A. (2003). *Women's Usage of Specific Linguistic Functions in the Context of Casual Conversation: Analysis and Discussion* (Unpublished Master's thesis). University of Birmingham, England.
- Zandi B., Najafian, A., Shawaleh, K. (2017). Strategies of Apology Speech Act in Kurdish Language; A Sociolinguistic Study. *Tarbiat Modarres publication*, 5 (17) :139-162. [In Persian]