

〈論 文〉

日本人大学生による謝罪行為の談話構造

—社会的ファクターが与える影響に着目して—

**The Discourse Structure of Apology of Japanese University Students:
Focusing on Impacts of the Social Factors**

郭 碧蘭 (真理大学)

KUO Pilan (Aletheia University)

キーワード：ポライトネス、社会的、ファクター、修復、先導型。

Keyword: politeness, social, factor, repair, someone-directed type

要旨

謝罪行為そのものは各々の個人によって多少異なるものではあるものの、特定の社会生活においては、ある文化規範や慣習と関連し、連動していることは確かであろう。一方、言語行為の研究において日本語の特徴として、ネガティブ・ポライトネスを重視する傾向が強いとは、しばしば指摘されている。そこで、本研究では、ポライトネスの観点から謝罪行為の遂行及び謝罪に対する応答の2つに焦点をあて、日本人大学生の談話構造について考察を行った。その結果、まず、謝罪行為の遂行においては、「自己先導型」より「他者先導型」のほうがより多くみられること、そして謝罪に対する応答に関しては、被謝罪側は謝罪側の「フェイスを攻撃する」傾向が強いこと、の2点が明らかになった。また、話し手と聞き手の人間関係、つまり社会的ファクターである上下・親疎関係が発話のストラテジーに影響を与えることを示唆する。

Abstract

Apology may vary according to persons; however, it is definitely related to cultural norms or customs within a certain cultural life. In addition, in the study of speech act, the tendency of emphasizing “negative politeness” in speech act studies has been noticed as one of characteristics of Japanese language.

This research aims to examine from the perspective of politeness the discourse structure of Japanese university students, with a focus on apology acts and its reactions.

It is observed in the research that, in the apology act there are more cases of “the other-directed” than “self-directed” type of apology, and in the reactions towards apology, the apologized side tends to “attack the face” of the apologizing side. Besides, the interpersonal relationship of the speaker and the hearer, namely hierarchy and the degree of intimacy between the two sides as a social factor influences speech strategy.

1. はじめに

社会生活を営むなかで、われわれはいろいろな発話行為を行っている。たとえば、感謝、賞賛、依頼、勧誘、命令、不満表明、謝罪などさまざまである。そのなかで、謝罪行為というのは、話し手にとっては極めて心理的負担の大きい発話行為であると言える。なにしろ、相手と面と向かって謝罪をするのは、気の重い、できることなら避けたいことである。特に、謝罪側が関係修復を望んでいれば、場合によっては被謝罪側に一方的に面罵されても、言い返すこともままならず、ただ、繰り返し頭を下げて謝るほかない。また、コミュニケーションの仕方しだいで、言い換えれば、謝罪行為の戦略の選択しだいで、被謝罪側も「本心から謝っている」、または「本当に反省している」などと受け止めてくれるであろう。よって、円滑なコミュニケーションを図り、人間関係を保ちつつ、フェイス侵害度合いの高い謝罪行為を行うには、ポライトネスがより必要だろうと考えられる (Brown & Levinson 1987, 池田 1993, 熊谷 1993)。しかし、誠意や反省といったものが内心の問題である以上、それを 100%証明することは難しい。したがって、謝罪というものは実に厄介な言語行為であり、人間関係を修復するためのポライトネス・ストラテジーが求められるのも必然的な帰結だと考えられる。一方、日本語の特徴として、ネガティブ・ポライトネスを重視する傾向が強いと、言語行為の研究においてはしばしば指摘されている。しかし、謝罪行為のような態度表明型の発話行為がどのようになされるかについては、より詳しく検討する必要があると考える。そこで、本研究では、Brown & Levinson(1987 : 以下 B&L) によって唱えられた、あらゆる人間に普遍的に存在するフェイス (face) の概念を用いて、謝罪行為のやりとりを談話レベルから検討し、円滑な人間関係を維持するためのポライトネス・ストラテジーの使用実態を明らかにするとともに、談話構造のあり方を探ってみたい。具体的に、まず謝罪行為の遂行とりわけ補償ストラテジーの先導側が話し手が聞き手のどちらであるか、また謝罪に対する応答の仕方が何であるかの 2 つに焦点をあて考察した上、さらに社会的ファクターである話者同士の人間関係 (上下・親疎) をも取り入れ検討していく。

2. 本研究での用語について

2. 1 ポライトネス理論

ポライトネスに関しては、言語表現の丁寧度に着目するものから語用論的捉え方まで様々なアプローチがあるが、現在ポライトネス理論の中で最も包括的であるとして有力なのは、B & L(1987)の「ポライトネスの普遍理論」である。彼らの定義する「ポライトネス」は日本語で言う「丁寧さ」とは異なる概念であり、「基本的欲求としての消極的なフェイス (negative face) と積極的なフェイス(positive face) の 2 種類のフェイスを脅かさないように配慮すること」が「ポライトネス」であると捉えている。それぞれ、消極的なフェイスに配慮するストラテジーを消極的ポライトネス、積極的なフェイスに訴えかけるストラテジーを積極的ポライトネスと呼んでいる。つまり、ポライトネス理論は、“polite”という一般用語とは異なり、「円滑な人間関係を確立・維持するための言語行動」(宇佐美 2002) と定義される、語用論の枠組みの中での概念である。一方、B&L の枠組みでは、フェイスを脅かす可能性のある行為を「フェイス侵害行為」(Face Threatening Act :FTA) と呼び、「相手のフェイスを脅かす度合」(Face Threat :FT) が高くなればなるほど、よりポライトなストラテジーが必要になるとする。

2. 2 謝罪行為

謝罪という発話行為は、基本的には人間関係修復のための方略であり、どのような状況で修復作業 (remedial work) が必要となり、その作業に謝罪表現がいかにかに用いられるかは、文化や言語によって異なっている (小池他 2003 : 208)。また、謝罪行為を行使する際、言語表現以外にも、謝罪の誠意を相手にみせるため、頭を下げる非言語行動を伴う場合もしばしばあるが、本論では、ノンバーバルによるコミュニケーションを除外し、言語による謝罪行為のみを研究対象とする。なお、本論での謝罪行為とは、謝罪者が被謝罪者に対し、なんらかのフェイス侵害行為 (Face Threatening Act) を行ったことを認めた上、聞き手の侵害されたフェイスをなんとか修復、回復しようとする行為であるとみなし、論を進めていく。

3. 使用データと分析方法

3. 1 使用データ

謝罪行為がどのような状況下で必要とされるか、またどのように行われるかは以下のように考えられる。山本（2004）では、まず謝罪行為が生起するメカニズムとして、話し手が起こした言動により聞き手に不利益や不快感が生じること、それと同時に話し手と聞き手との人間関係に不均衡が生じること、そして元の快適な状況に修復するために話し手が謝罪することである、と述べられている。本研究では、この謝罪行為のメカニズムに則り、日本人大学生同士によるロールプレイ・データ¹を通し、話し手（謝罪側）による発話行為の談話構造を分析し、その使用実態の一端を明らかにすることを試みたい。

本研究で用いたロールプレイ・カードでは、謝罪行為の生起した概要を次のように設定した。謝罪側の場面としては、宿題をしている友達に声をかけ、いろいろ話しているうちに、不注意でコーヒーをこぼし、その友達の作業しているパソコン画面が消えてしまったというものである。一方、被謝罪側の場面としては、明日提出しなければならない宿題をしている最中に友達に話しかけられた上、コーヒーをこぼされてしまい、作業中のパソコンの画面が消えてしまったというものである。下の表1は日本人大学生の性別、年齢、及び出身地等である。分析用の会話総数は計7つあり、使用データは2011年4月及び2012年1月に筆者が行った会話実験の資料を文字起したものである。

表1 会話協力者の属性

No	身分	性別	年齢	出身地
1	JM3	男	22	日本・東京
2	JM4	男	21	日本・愛知
3	JM5	男	21	日本・東京
4	JM6	男	19	日本・愛知
5	JF9	女	21	日本・愛知
6	JM10	男	19	日本・東京
7	JM11	男	20	日本・愛知

3. 2 分析方法

謝罪行為の遂行に関しては、不都合を引き起こしてしまった謝罪者が自ら申し出る「自己先導型」²と、被謝罪者がリードし、切り出す「他者先導型」³にわけて、補償対象ごとに分析し補償ストラテジーの全体を捉える。一方、謝罪への返答に関しては、ポライトネスの枠組みで、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー（positive politeness strategy）かネガティブ・ポライトネス・ストラテジー（negative politeness strategy）の観点から、大谷（1999）と同様に、聞き手（被謝罪側）から謝罪への返答を①フェイス攻撃型返答、②中立型返答、③フェイス修復型返答の3つにわけて検討する。

¹一般に自然会話での分析のほうがより実生活の言語行為を反映できるとされている。しかし、謝罪の発話行為に影響を与える要因として、Fraser(1981)は、違反行為の性質、違反の深刻さ、違反が起こった状況、会話参加者の親しさ、謝罪者の性別などをあげているため、本論ではこれらの要素を考慮に入れ、条件統制の下で会話実験を行い、そのデータを採集し使用することにした。

²熊取谷（1993）は、「修復作業の談話プロセスは、誰が先導するかにより、修復作業の動作主が自ら先導する「自己先導型（self-initiation）」と受け手が先導する「他者先導型（other-initiation）」に分けることができる。」と述べている。本論ではこの概念を用いて補償ストラテジーとして、謝罪側と被謝罪側のどちらがリードしそれを切り出すかを検討するもので、熊取谷のそれとはやや異なるものであることを断っておきたい。

³同注2

4. 結果と考察

4. 1. 謝罪行為の遂行

4. 1. 1 自己先導型と他者先導型

謝罪定型表現の機能については、大谷（前掲書）によると、話し手と聞き手との関係を修復するとともにお互いの関係の確認・維持する機能をも持ち合わせていると述べられ、また、日本語は聞き手のネガティブ・フェイス（negative face）への配慮が強い、と結論付けられている。このことから、謝罪行為を行う際、「すみません」、「ごめんなさい」、「申し訳ない」などの謝罪定型表現は聞き手の領域（negative face）への補償であるとともに、話し手がその不均衡な関係を修復するには、negative politeness strategy を取る必要があると予測できる。しかし、謝罪定型表現の後、責任の取り方、つまり補償ストラテジーは謝罪側が自ら申し出をするか、相手の出方を待つかのどちらがよりポライト的なのかは一概に言えず、言語・文化によって異なっていると考えられる。

一方、謝罪行為の遂行は、まず言葉で謝罪の意を表明することから関係修復が始まるのが一般的であろうが、その後の談話の展開、つまり補償ストラテジーが問題となってくるだろう。仮に、責任の取り方を相手に委ねるという形で無条件の謝罪をすることがよりよい関係修復を促す場合があるとしたら、またその反対の場合もありうるだろう。つまり、実質的な謝罪の遂行では、先導するのが加害者（謝罪者）或いは被害者（被謝罪者）のどちらであるかを無視できない。とりわけ、本研究のような目の前で引き起こされた損害に対する補償は、謝罪側と被謝罪側のどちらが先に言及するかを明らかにすることで、日本語の謝罪の責任の取り方のあるべき姿の解明に役立つと考える。よって、ここでは謝罪定型表現の直後に、実質的な謝罪行為の遂行を、「自己先導型」と「他者先導型」の2つにわけて検討する。以下の表2は、謝罪側と被謝罪側による補償ストラテジーの申し出の会話ごとの頻度を表すものである。

表2 補償ストラテジーの切り出し

	補償（言及）対象物					謝罪者／被謝罪者 合計（頻度）
	宿題	パソコン	USB	マウス	キーボード	
会話1		●	○	●	○	2/2
会話2	○	●		●	●	1/3
会話3	●				●	0/2
会話4	●	●	○	●	●	1/4
会話5	○	●				1/1
会話6	●	●				0/2
会話7	○	●				1/1
合計	3/3	0/6	2/0	0/3	1/3	6/15

申し出側は○が謝罪者を、●が被謝罪側を表す。

数字は謝罪者頻度／被謝罪者頻度を表す。

表2の示すように、補償ストラテジーの切り出しに関しては、謝罪側は6回（全体の約29%）であるのに対し、被謝罪側は15回（全体の約71%）であることがわかった。この結果から、二者の間で顕著な差があり、被謝罪側の切り出す回数が多いと言える。このことから、謝罪側はあれこれ補償しようということ自主的に切り出すというより、むしろ受動的に被謝罪側の指示に従い、責任を取ろうとする傾向が強いと考えられよう。下の例文はその会話例の一つである。

【謝罪側：JM5、被謝罪側：JM4】

JM4 お前、どうすんの、これ。

JM5 どうしよう、どうしよう。

JM4 こいつ、たかえよ。

- JM5 幾ら？
 JM4 けっこう高いよ。
 JM5 幾ら？
 JM4 いや高いって。値段忘れたけど高いって。
 JM5 ほ、ほんと。
 JM4 うん。ちょっとこれねー。
 JM5 ちょっ…。
 JM4 弁償できる？
 JM5 ちょっとね…。
 JM4 いや、できればして欲しい。

以上の傾向により、謝罪行為の遂行には、定型表現の使用は謝罪側にとって自主的に行うストラテジーであるのに対し、その後の責任の取り方の主導権は被謝罪側にあるため、謝罪側が相手の言うとおりにやるべきだと受動的に考えている傾向があると推論できよう。よって、謝罪をする際には、補償ストラテジーを相手に委ねたほうがよりポライトだと考えられる。要するに、謝罪行為の遂行は「自己先導型」に比べ、「他者先導型」のほうがより有効だと言える。

4. 1. 2 話者同士の間関係による違い

さらに、社会言語学的な観点により、話者同士の間関係による違いを分析してみよう。表 3 は話し手（謝罪側）と聞き手（被謝罪側）の詳細である。それを表 2 に示した補償ストラテジーの切り出しの頻度と照合すると以下のように考えられる。

表 3 社会的ファクターと申し出側

会話	謝罪側－被謝罪側 性別	心理的 距離	社会的 立場	謝罪者／ 被謝罪者 頻度
会話1	男性－男性	疎	同等	2/2
会話2	男性－女性	親	同等	1/3
会話3	男性－男性	親	同等	0/2
会話4	男性－男性	親	目下－目上	1/4
会話5	女性－男性	疎	目下－目上	1/1
会話6	男性－女性	親	目下－目上	0/2
会話7	男性－男性	疎	目上－目下	1/1

まず、話者同士の心理的距離に焦点を当て考察すると、親の関係にあるもの（会話 2,3,4,6）に現れた謝罪側と被謝罪側の頻度は、それぞれ計 2 回と 11 回である一方、疎の関係にあるもの（会話 1,5,7）に現れた謝罪側と被謝罪側の頻度はどちらも計 4 回であることがわかった。このことから、二者の関係では、親の場合、被謝罪側による補償ストラテジーの切り出し頻度が高いのに対し、疎の場合、どちらも同じ程度にあることが考察された。この傾向により、親の関係においては、「他者先導型」の傾向が強いのに対し、疎の関係においては、相対的に「自己先導型」（謝罪側）の傾向が強いと言える。

一方、社会的な立場によって、どのような違いがみられるかについて、同等（会話 1, 2, 3）と上下（会話 4, 5, 6）の 2 グループに分けてみると、二者の社会的な地位が同等の場合においては、謝罪側と被謝罪側の頻度はそれぞれ 3 回と 7 回である。そして、相手が目上である場合、謝罪側と被謝罪側の頻度はそれぞれ 2 回と 7 回であることがわかる。それとは対照的に、相手が目下である場合（会話 7）、謝罪側と被謝罪側の頻度は同じ 1 回である。この傾向から、聞き手（被謝罪側）が話し手（謝罪側）と同等か目上である場合、「他者先導型」が行使しやすい傾向にあると推察できる。よって、補償ストラテジーの切り出しに関しては、4.1.1 節でわかったように「他者先導型」

が一般的ではあるものの、聞き手（被謝罪側）が目下である場合、「自己先導型」のほうがより多く使用されることを示唆すると考えられる。しかし、これについてはデータ数が十分ではないため、今後より詳しく検討する余地が残る。

4. 2 謝罪への返答

4. 2. 1 全体的傾向

謝罪への返答に関しては、①フェイス攻撃型返答、②中立型返答、③フェイス修復型返答の3つにわけて分析した。その結果は表3のとおりである⁴。

表4 謝罪への返答の使用型

返答型	①フェイス攻撃型	②中立型	③フェイス修復型
会話1			●
会話2		●	
会話3	●		
会話4	●		
会話5	●		
会話6	●		
会話7		●	
頻度（割合）	4（57%）	2（29%）	1（14%）

まず、①フェイス攻撃型返答、②中立型返答、③フェイス修復型返答の3つで全体の割合の多かった順を見ると、①フェイス攻撃型返答（57%）、②中立型返答（29%）、③フェイス修復型返答（14%）となった。この結果から、被謝罪側はネガティブ・フェイス(negative face)が侵害されたため、その報酬手段として、相手を攻撃したり罵倒したりで、できるだけ相手のポジティブ・フェイス(positive politeness)を攻撃しようとする傾向にあることがわかった。次の会話文はフェイス攻撃型の一例である。

【謝罪側：JM6，被謝罪側：JM5】

- JM5 いや、明日提出なんだよ、オマエ、ど、どうすんの？何やってんの、オマエ。
 JM6 いやー。
 JM5 ねえ？
 JM6 …。
 JM5 どうすんの？だってマウス、キーボードもさ、マウスも今動かないからさー。
 JM6 うんー。
 JM5 なにやってんの…。
 JM6 何時に提出ですか？
 JM5 明日の朝。
 JM6 明日の朝っすか。
 JM5 ど、どうすんの？オマエ。
 JM6 どうしましょう…
 JM5 何やってんのオマエ…ねえ？
 JM6 すいません、先輩…。
 JM5 いや、すいませんじゃなくてさ、何か行動示してよ。

⁴ 一つの会話の中で、談話の開始部・展開部・終結部などの位置によって、謝罪に対する返答には幾通りかの仕方があると思われ、また、個人差によってその返答も多かかったり少なかったりする可能性があると考えられる。そのため、ここでは、談話の開始部、つまり謝罪側が不都合な事件を引き起こした直後に行った発話行為に限定し、会話ごとにカウントし分析することにした。

一方、②中立型返答は少ないものの（全体の29%）、次のような会話文がみられた。

【謝罪側：JM4，被謝罪側：JF9】

JF9 あっ，どうした？えっ。

JM4 あー，ごめんー。

JF9 ど，どうしよう，どうしよ。

JM4 申し訳ない，えー，ちょっと…。

JF9 どうしよー。

JM4 待って，とりあえず，とりあえず，これで拭きっ，拭きます。

そして，特に注目したいのは，③フェイス修復型返答である。下の会話例のように，聞き手（被謝罪者）が話し手（謝罪者）のフェイスを修復しようとするものである。

【謝罪側：JM5，被謝罪側：JM3】

JM3 ごめん。ごめんなさい。すいませんでした。

JM5 いやいやいやあ，大丈夫，大丈夫，大丈夫。

JM3 ごめんー。

JM5 気にしないで，気にしないで。

JM3 えっと，どうしよう，あれ。

JM5 あー，あー…。

謝罪への返答では，フェイス修復型はわずか1件しかみられなかったが，これにはなんらかの要因が働いていたという可能性もある。被謝罪側はあえて相手のフェイスを攻撃もせず，さらに中立型返答もせず，むしろその不都合を引き起こした相手のフェイスを守ろうとしてフォローをし，それを修復しようとしたことは極めて興味深い。この謝罪への返答の仕方は一見われわれの常識に反しているようにみえるが，話し手がその手段を選ばねばならない要素が存在しているのではないかと考えられる。この点はまた別の観点からの考察が必要だと思われるため，それについての言及はまた稿を改めたい。

4. 2. 2 上下・親疎関係による違い

次は，上下・親疎関係が謝罪への返答に与える影響についてみていく。まず，表3の話し手と聞き手の社会的ファクターと，表4の謝罪への返答の使用型とを照合したところ，被謝罪側は謝罪側より目上である場合（会話4,5,6），親疎関係が返答の型にあまり影響を与えず，ほとんどは「フェイス攻撃型」であることがわかった。一方，被謝罪側と謝罪側との立場が同等の場合（会話1,2,3），親疎関係による返答の型が異なっていることが浮き彫りになった。たとえば，会話1,2,3の型はそれぞれフェイス修復型，中立型，フェイス攻撃型である。よって，被謝罪側が目上の場合は，謝罪側に直接不満や文句を言うものだが，逆に同等か目下の場合は，より多様な返答の仕方があると考えられる。以上のことから，日本人大学生同士では，より返答の仕方に影響するのは親疎関係より上下関係のほうであろうと推察できる。

5. まとめ及び今後の課題

以上，ポライトネスの観点から謝罪行為の遂行及び謝罪に対する応答の2つに焦点をあて，分析し考察した。その結果，以下のことが明らかにされた。まず，全体的な傾向としては，謝罪定型表現の直後に行われる補償ストラテジーの申し出は，「自己先導型」より「他者先導型」のほうがより多くみられること，そして謝罪への応答において，被謝罪側が目上の場合，フェイス攻撃型がより多く使われること，の2点である。以上のことにより，今まであまり言及されてこなかった謝罪発話の遂行における，実質的な補償ストラテジーの切り出しは，被害を蒙る側にあることが明らかにされた。さらに，話し手と聞き手の人間関係，つまり上下・親疎関係が発話のスト

ラテジーに影響を与えることも観察された。また、謝罪を行う際、親疎関係に比べ上下関係のほうがより影響することも示唆する。したがって、社会的ファクターが謝罪の談話構造に影響を与えることは無視できないと言えよう。この点の詳細については、今後はさらに性差などの要因も取り入れ考察していくことを課題とする。

付記

本稿は台湾東呉大学日本語学科設立 40 周年記念 2012 年日本語教育国際シンポジウム (2012 年 4 月 28 日)、および、日本語教育国際研究大会名古屋 2012 (ICJLE2012) で発表した内容に加筆・修正を行ったものである。なお、本研究は台湾行政院国家科学委員会 101 年度新進人員研究計画「談話中所見日語學習者謝罪發話行為之類型及特徵」(計画番号: NSC101-2410-H-156-015-, 研究代表者郭碧蘭)の助成によって行われた研究成果の一部である。ここに記して感謝の意を表したい。

参考文献

- Brown, P. & S.C. Levinson.(1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraser,B.(1981) On Apologizing, In F. Coulmas(Ed.),*Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*, Hague: Mouton, 259-271.
- 池田理恵子(1993) 「謝罪の対照研究—日米対照研究— —face という視点からの一考察—」『日本語学』12 (12), 13-21.
- 宇佐美まゆみ(2001)「談話のポライトネス — ポライトネスの談話理論構想」国立国語研究所(編)『談話のポライトネス』 国立国語研究所
- 大谷麻美(1999)「謝罪に対する返答のストラテジー—Face を手がかりにして—」第 18 回日本言語文化学会研究発表要約『言語文化と日本語教育』18:51-54.
- 郭碧蘭(2012,a)「ポライトネスの観点からみた謝罪行為の談話構造—日本人大学生同士によるロールプレイ・データを通して—」『東呉大學創系 40 週年紀念 2012 年日語教學國際會議大會手冊』193-203.
- 郭碧蘭(2012,b)「関係修復のコミュニケーションに社会的ファクターが与える影響」『日本語教育国際研究大会名古屋 2012 (ICJLE2012) 予稿集第 2 分冊』368.
- 熊取谷哲夫(1993) 「発話行為対照研究のための統合的アプローチ—日英語の「詫び」を例に—」『日本語教育』79,26-40.
- 熊谷智子(1993)「研究対象としての謝罪—いくつかの切り口について—」『日本語学』12 (12), 4-12.
- 小池生夫他(2003)『応用言語学事典』東京:研究社.
- 山本もと子(2004)「社会的相互行為としての謝罪表現—言語表現選択の背景には何があるのか—」『信州大学留学生センター紀要』5,19-31.