

場面深刻度と人間関係による謝罪定型表現の使用特徴

韓 開

キーワード：謝罪会話、場面深刻度、人間関係、謝罪定型表現

要旨

本稿では、ロールプレイを用いて、日本語母語話者の謝罪会話を収集し、謝罪会話の中で使用される謝罪定型表現の特徴を考察した。その結果、1) 全体的な傾向として、謝罪定型表現の使用回数は人間関係と場面深刻度に影響される、2) 全体的に会話要素を見ると、謝罪定型表現は「解決提案」の後に生起する傾向がある、3) 謝罪側と被謝罪側に分けて会話要素を見ると、謝罪側は「悪い事実」の前後に謝罪定型表現をよく使うが、被謝罪側は「慰め」の後に謝罪定型表現をよく使う、という三つの特徴を明らかにした。

1. はじめに

謝罪は日常生活でよく使われる言語行動の一つである。自分の責任を認めることを相手に伝えるのみならず、相手の気持ちを優先して人間関係の回復を目指す相互的な言語行動である。謝罪の特徴と方法を把握することが重要である。日本語会話では、人間関係や場面によって謝罪の方法や謝罪表現が選択される。例えば、同じ謝罪場面でも、親しい人には「ごめん」を使うが、目上の人には「申し訳ありません」を使うということが考えられる。また、同じ人に対してであっても、場面の深刻度により、「ごめん」と「申し訳ない」など、異なる定型表現が使い分けられる。さらに、謝罪という言語行動は定型表現のみならず、謝罪するための理由説明などの付随表現を伴いながら形成されている。そこで、本稿では、場面の深刻度や人間関係の観点を組み入れ、「すみません」や「ごめんなさい」のような謝罪定型表現が会話内のどの位置で用いられるか、その特徴を明らかにする。

2. 先行研究と問題点

謝罪表現の先行研究について挙げたい。山本(2004)は「ウチ・ソト」モデルから謝罪表現を「すみません系」「ごめんなさい系」「悪い系」「申し訳ない系」「その他」に分類して考察した。その結果、話し相手との心理距離や社会的距離、謝罪や感謝の対象、

話し手の心理状態が言語表現の選択に影響していることが分かった。頼(2005)は、謝罪表現が依頼の和らげとしての前置きの機能を持っていることを指摘している。頼(2005)では、謝罪を依頼の場面に使われる表現の一つとして考え、謝罪表現を分類するにあたって、依頼の場面で行われる謝罪表現を分析している。しかし、依頼場面での謝罪表現の使用は、謝罪場面での使用とは異なると考えられる。また、末田(2016)は非難場面における謝罪表現の意味類型について考察し、黎(2015)はビジネスメールにおける謝罪表現について考察を行った。ただし、メールの謝罪と会話の謝罪は異なると考えられる。そのため、本稿では謝罪定型表現の使用位置を考察する際に、末田(2016)と黎(2015)の謝罪表現の意味類型のカテゴリーを参考にしつつ、実際の会話を観察した結果をもとに再度分類を試みる。

人間関係の観点から見た謝罪の先行研究について述べる。趙(2012)は、人間関係が親しいという家族(母親)と親友の二つのグループに分け、調査を行った。日本語母語話者が親しい人に対して謝る時には、「ごめん」が最も多く使われているが、過失度によって使われ方に差があることが分かった。趙(2012)は日本語母語話者と中国語母語話者の謝罪表現の差異を考察したが、人間関係の設定は親しい関係に限定され、上下関係のある会話は考察されていない。末田(2016)は、相手の誤解や外的要因に基づく「言われのない非難」という場面を設定し、友人と先生という関係における謝罪を考察した。その結果、日本語母語話者は目上の人に対して責任を認めやすいことと、謝罪の必要性の意識が高いことが分かった。しかし、先生と友人という人間関係を設定したが、その場面は単純な謝罪場面ではなく、いわれのない非難の状況でのやりとりという特殊な場面であることから、まだ検討の余地があると考えられる。

以上の先行研究により、日本語では謝罪を行う時、「すみません」「ごめんなさい」などの定型表現の使用がよく見られ、人間関係によって謝罪の定型表現を選択しているということが分かった。また、人間関係の変化は謝罪側だけではなく被謝罪側にも影響を与えと言える。問題点は以下の三点にまとめられる。1) 謝罪表現を考察する時の場面の設定と具体的な分析が不足している点、2) 謝罪についての研究は多言語との対照分析が多く、日本語を中心とした分析が少ない点、3) 人間関係と場面の深刻度を組み合わせた謝罪表現の分析が少ない点である。本稿では以上の先行研究と問題点を踏まえながら、人間関係と場面深刻度の観点から、謝罪定型表現の特徴を考察する。

3. 研究方法

3-1. 調査方法

本稿で用いられる会話データは2019年7月～2019年10月にロールプレイの形で収集したものである。2人の調査協力者がペアになり、設定された場面と人間関係に基づいて会話調査を行った。調査協力者は、現職教員3人、大学院生7人、大学生7人からなり、計17人である。現職教員のうち2人は30代、1人は50代で、大学院生と大学生の年齢層は20代である。ペアは全部で8ペアである。

本稿では、謝罪を人間関係と場面の深刻度と関係付けながら考察する。

人間関係については、上下関係と対等関係という二つの関係を設定した。調査の場面は学校である。上下関係の場合は先生と学生という人間関係を設定し、対等関係の場合は同じ研究室の友人という人間関係を設定した。また、より自然な会話にするために、対等関係の場合は、ペアになる調査協力者を実際の友人同士とした。一方、実際の指導教員に協力してもらうことは難しいため、上下関係の場合は、先生役の調査協力者に自分の経験に基づき演じてもらうことにした。

場面の深刻度については、深刻度を「深刻度軽」、「深刻度中」、「深刻度重」の三つのレベルに設定した。場面制定の詳細を以下の表1に示す。

表1 場面設定の詳細

		深刻度軽	深刻度中	深刻度重
上下関係 (先生と学生)	謝罪側	あなたは先生の本を一冊借りました。今日は返すと約束した日です。今から先生の研究室に行きます。		
	被謝罪側	条件: 借りた本を忘れた時。	条件: 借りた本を汚した時。	条件: 借りた本をなくした時。
対等関係 (友人)	謝罪側	あなたは友達の本を一冊借りました。今日は返すと約束した日です。今から院生室に行きます。		
	被謝罪側	条件: 借りた本を忘れた時。	条件: 借りた本を汚した時。	条件: 借りた本をなくした時。
	被謝罪側	あなたは友達に一冊本を貸しました。今日は返してもらう日なので、院生室で友達を待っています。		

深刻度軽・中・重の三つと、上下関係・対等関係の二つをクロスした場面設定で、調査協力者の2人に会話してもらうため、1ペアで合計12回の会話を収集した。全8ペア

で合計96回分の会話データを収集した。

3-2. 分析方法

会話の内容を分析していくために、話している内容をその意味によって分類する必要がある。その理由について、上下関係・深刻度が軽いという場面の一例として表2を挙げて説明する。表2に示す場面は、学生が先生に謝る場面である。Gは謝罪側で、Sは被謝罪側である。

表2 発話の意味による会話の流れ

謝罪側	被謝罪側
3G: 先生こんにちは。(挨拶)	
	4S: ↑あお疲れ様ですどうしましたか(尋ねる)
5G: °すみません°(謝る)	
先生からお借りして↑今日お返しにあの:返すはずだったワンピース俺最近もらった[h (謝罪導入発話)	6S: [あ:::[はいはいはい (同意)
寮に忘れちゃったん(悪い事実)	
ですけど(談話標識)	
7G: すみません(謝る)	

表2の括弧の部分は発話に対応する発話の意味である。発話を区分する際には、その前後の発話内容と、接続詞、接続助詞、または言い淀みなどを参考にして行った。表2から、発話5Gは学生が最初に謝った部分であり、発話7Gではもう一度謝っているという状況が見て取れる。さらに見ていくと、「学生が今日、先生の本を返せなかったこと」、「先生と返す日を約束したこと」、「2回の謝罪定型表現を使ったこと」が分かる。ここで、謝罪定型表現の出現位置を整理し、表2のように発話ごとの意味を類型化することで、謝罪定型表現の使用状況と談話の流れを視覚的に捉え、集計することができると考えられる。表2のように整理して分析すると、2回の「すみません」の表す意味が違っていることも分かる。一回目の「すみません」は謝罪側が謝罪の発話を切り出す前に言う謝罪定型表現である。悪い事実を伝える準備をし、後続文脈へつなげるための謝罪である。2回目の謝罪は悪い事実を伝えた後に出現しており、この事実への謝罪であると言える。このように、会話の流れを整理していくと、他の謝罪会話と比較する時に、謝罪定型表現の出現位置や、謝罪の意味分析がしやすくなると考えられ

る。

以下の表3は、末田(2015)の意味分類と黎(2015)の謝罪表現の意味分類のカテゴリーを参考にし、謝罪会話の中で使う会話要素を整理したものである。

表3 謝罪側と被謝罪側が使う会話要素

会話要素		説明と会話例
両方	挨拶	人に会う時に言う礼儀的な言葉 例:「おはようございます」
	談話標識	前後の発話を接続するために使う言葉 例:「だけど」
	解決提案	賠償する意志を示す言葉 例:「買ってお返ししたい」
	前置き	謝罪の発話を導くための言葉 例:「前に借りた本があるんですけど」
	拒否	相手の賠償提案などを断る言葉 例:「いいよこの本あげるから」
	感謝	相手の好意に謝意を表す言葉 例:「わざわざありがとう」
	謝罪表現	謝罪する際に用いる言葉 例:「すみません」「申し訳ない」
	言い淀み	発話を和らげる言葉 例:「あの:実はですね()あの」
謝罪側のみ	悪い事実	謝罪の原因に当たる悪い事実の説明 例:「本をなくした」
	状況説明	本の具体的状況の説明 例:「ぐちゃぐちゃになっちゃった」
	原因説明	悪い事実が起こった原因の説明 例:「コーヒーを飲みながら読んでいた」
	保証	同じことを二度と起こさないようにする決意 例:「次回は絶対忘れない」
被謝罪側のみ	状況理解	被謝罪側が悪い事実を理解すること 例:「あ、わかりました」
	状況確認	謝罪側に今の状況を尋ねること 例:「どのぐらい汚れちゃった」
	慰め	相手の申し訳ない気持ちを和らげる言葉 例:「大丈夫大丈夫私も読まないから」
	忠告	相手に注意を与えること 例:「以後気を付けてください」

4. 謝罪定型表現の使用特徴

本節では、会話要素を踏まえて、深刻度と人間関係の異なる場面ごとに、謝罪定型表現の特徴とよく用いられる会話要素を手掛かりに、謝罪会話を分析する。

4-1. 謝罪定型表現の類型と使用回数

まず、具体的な謝罪定型表現の使用傾向を考察するために、謝罪定型表現全体の使用傾向を見る必要がある。前述のように、人間関係や場面の深刻度により、謝罪定型表現の使用回数が異なると考えられる。具体的に図1から見ていく。

図1は収集した96回の会話の中で謝罪定型表現が使われた回数である。謝罪定型表現の総使用回数は359回である。人間関係ごとに見ると、上下関係の場合は181回、対

等関係の場合は178回の謝罪定型表現が使われた。場面の深刻度については、謝罪定型表現の使用は深刻度が軽い場面の88回から深刻度が重い場面の155回に増加する。上下関係では、深刻度が軽い場面(40回)から深刻度が重い場面(76回)に変わると、謝罪定型表現が2倍に増える。場面の深刻度が重くなるにつれて謝罪定型表現の使用回数が増えるといえる。

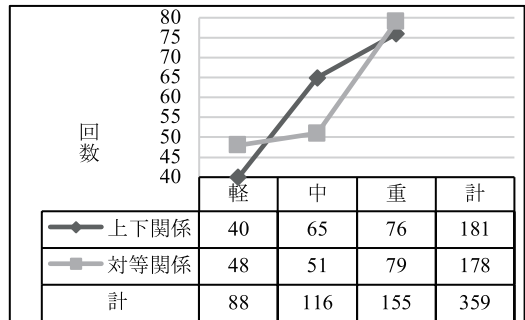


図1 人間関係と場面深刻度による謝罪の回数

図1から分かるように、謝罪定型表現は人間関係と場面深刻度の二つの要素に影響されている。特に場面の深刻度が重くなるにつれ、謝罪定型表現の使用回数が多くなる傾向が見て取れる。一方、人間関係については、合計(181回と178回)はそれほど大差ないが、折線を見ると分かるように、場面ごとの対等関係と上下関係の使用傾向が少し異なることが分かった。また、謝罪定型表現の回数は場面の深刻度が重くなるにつれて増えている。しかし、場面の深刻度が軽い時は、対等関係において謝罪定型表現を使う回数が上下関係より多くなる。

4-2. 謝罪定型表現の出現位置

本節では、様々な会話要素を伴って産出する謝罪定型表現の出現位置の分析を行う。謝罪定型表現の前後にある会話要素を、「謝罪定型表現+会話要素」と「会話要素+謝罪定型表現」に分けて収集したデータを整理する。例を挙げて説明する。

例: 学生が先生に謝る場面

5G: 明日また学校来るときに(.)あの(.)持ってくると思って[すみません]

発話5Gの「明日また学校来るときに(.)あの(.)持ってくる」の部分は「返すつもりの本を忘れた」ことに対する解決提案である。「すみません」という部分は謝罪定型表現である。この発話は、「解決提案+謝罪定型表現」の例である。

以上の方法を踏まえて、被謝罪側を主眼とし謝罪表現前後の会話要素を分析する。ただし、データの中で被謝罪側が謝罪定型表現を使う回数は4回のみであったため、

以下は謝罪側を中心に見ていく。

4-2-1. 両方が使う会話要素と謝罪定型表現のペア

本節では、謝罪側と被謝罪側がそれぞれ用いる会話要素(表3参照)を、上下関係および場面深刻度と関連付けながら考察していく。

(1) 上下関係

上下関係の場合の謝罪定型表現と会話要素のペアを図2に示す。



図2 上下関係における謝罪定型表現の出現位置

図2を見ると、謝罪定型表現がよく出現するのは解決提案の前後、すなわち「解決提案+謝罪」と「謝罪+解決提案」であって、「解決提案+謝罪」は41回、「謝罪+解決提案」は10回出現しており、計51回となった。また、「解決提案+謝罪」の中では、被謝罪側が解決提案を提出するよりも、謝罪側が自分の解決提案を行った後に謝罪定型表現をよく使う傾向が見て取れる。

表4-1「解決提案+謝罪」の回数(計:41回)

	軽	中	重
謝罪側	8	6	15
被謝罪側	3	6	3
計	11	12	18

表4-2「謝罪+解決提案」の回数(計:10回)

	軽	中	重
謝罪側	1	2	5
被謝罪側	0	0	2
計	1	2	7

場面の深刻度に目を移すと、「解決提案+謝罪」の場合(表4-1)の謝罪側は、深刻度が重い場面において自分の解決提案の後に謝罪定型表現をよく用いる。計41回ある中

で、深刻度が重い場面の出現回数は18回ある。一方、「謝罪+解決提案」の場合(表4-2)は、場面の深刻度が重くなるにつれて、謝罪側が解決提案を提出する前に謝罪表現を使用することが多くなる。また、場面の深刻度が「軽」と「中」の場合は、被謝罪側が提出した解決提案の前に謝罪表現が使われることはない。以上の分析を通して、謝罪定型表現は謝罪側が提出した解決提案の後に使われる傾向があることが分かった。

(2)対等関係

人間関係が対等関係の場合の謝罪定型表現と会話要素のペアを図3に示す。



図3 対等関係における謝罪定型表現の出現位置

図3を見ると、謝罪側が解決提案の前後に定型表現を使う傾向が見られる。「解決提案+謝罪」と「謝罪+解決提案」の2ペアの数字を見ると、謝罪側によるものが多く、しかも解決提案の後に謝罪定型表現が出現するというパターンが多く見られた。

表5-1「解決提案+謝罪」の回数(計:23回) 表5-2「謝罪+解決提案」の回数(計:20回)

	軽	中	重
謝罪側	4	3	12
被謝罪側	0	1	3
計	4	4	15

	軽	中	重
謝罪側	4	4	7
被謝罪側	0	1	3
計	5	5	10

表5-1と表5-2は、同じ対等関係の場合における、「解決提案+謝罪」と「謝罪+解決提案」の異なる深刻度の場面での出現回数である。深刻度が重くなるにつれ、解決提案の前後に使われる謝罪定型表現が多くなる。特に、場面の深刻度が重い時、謝罪側の

解決提案の後に謝罪定型表現がよく出現することが上記の表から分かった。

以上の分析を通して、人間関係と場面深刻度の中のいずれにも「解決提案」の会話要素があることが分かる。つまり、「解決提案」は謝罪会話の重要な構成部分であって、謝罪の結果に影響すると考えられる。例えば、謝罪側と被謝罪側の間で解決提案について合意に達しなければ、謝罪が良い結果にならない可能性がある。そうなれば、人間関係を修復する目標も達成できない。謝罪の良い効果を発揮するために、謝罪定型表現と合わせて使用することも重要である。これも他の会話要素と比べ、「解決提案」の前後に謝罪定型表現が多く使用される原因であると考えられる。

4-2-2. 謝罪側のみが使う会話要素と謝罪定型表現のペア

(1) 上下関係

謝罪側のみが使う会話要素には「悪い事実」、「状況説明」、「原因説明」、「保証」の4種類がある(表3参照)。人間関係と場面の深刻度に基づき、謝罪定型表現の出現位置を分析する。上下関係の会話では、謝罪側が使う意味類型の中で、悪い事実の前後によく謝罪定型表現が出現する。使用されたのは計26回である。この中で、「悪い事実+謝罪」の場合は、深刻度が重くなる時に、謝罪側は悪い事実を相手に伝えた後によく謝罪定型表現を使う。「謝罪+悪い事実」の場合は、特に場面の深刻度が重い時に、謝罪側が悪い事実を伝える前に謝罪定型表現を使う回数が多い。

(2) 対等関係

対等関係の会話でも上下関係の会話と同様に、謝罪側は悪い事実の前後に謝罪定型表現を使う傾向がある。「悪い事実+謝罪」のペアが多く、計17回見られた。場面の深刻度が重くなるにつれ、出現回数が多くなる。しかし、「謝罪+悪い事実」の場合は、深刻度が軽い場面の出現回数が他の深刻度より多いことから、謝罪側は深刻度が軽い場面では、悪い事実を伝える前に謝罪定型表現を使う傾向があると言える。

以上の人間関係と場面の深刻度を踏まえて考えると、謝罪側のみが使う会話要素の場合は、謝罪定型表現は「悪い事実」の前後に多く出現する。「悪い事実」は謝罪の原因であって、それをめぐって謝罪会話が展開される。また、「悪い事実」は謝罪会話の最初に謝罪側のみが知っている情報である。被謝罪側に自分の謝る気持ちを表すとともに、相手の許しを求めるために、そうなった経緯や理由などをうまく被謝罪側に伝える必要がある。このことが、謝罪側のみが使う会話要素の中で、謝罪定型表現とともに「悪い事実」がよく使われる原因だと考えられる。つまり、これは「悪い事実」の

前後に謝罪定型表現を使える原因であると考える。

4-2-3. 被謝罪側のみが使う会話要素における謝罪定型表現のペア

(1) 上下関係

被謝罪側のみが使う会話要素には「状況理解」、「状況確認」、「原因確認」、「慰め」、「忠告」の5種類がある(表3参照)。

上下関係の場合は、被謝罪側が使う会話要素の中で、「忠告」と「慰め」の後に謝罪定型表現が使われる傾向がある。「慰め」については、深刻度が中程度の場合は、他の深刻度よりも謝罪定型表現の使用回数が多い。反面、深刻度が重い時には、「慰め」の後の謝罪定型表現の回数が少ない。この原因は、深刻度が重くなることは、謝罪側の非がより大きいことを意味しており、被謝罪側が慰める回数も減少するためと考えられる。「忠告」については、場面の深刻度が重くなるにつれて、謝罪定型表現の出現回数は深刻度が軽い場面より多いことが見られた。

(2) 対等関係

対等関係の場合は、「慰め」の後に謝罪定型表現がよく出現する傾向がある。その数は計25回ある。特に、場面の深刻度が中程度の時は12回出現した。この点は上下関係と同じである。また、「状況理解」の後ろは18回の謝罪定型表現が使われる。場面深刻度が軽い時と重い時はそれぞれ7回使われる。場面深刻度が中程度の場合は4回使われる。つまり、「状況理解+謝罪」はいずれの場面深刻度でもよく使われる。

以上述べてきた上下関係・対等関係という二つの人間関係を踏まえて考えると、被謝罪者側のみに現れる会話要素とペアになって現れる謝罪定型表現は、「慰め」の後ろに使われる傾向があることが分かった。悪い事実に対して、被謝罪側が謝罪側を責めるのではなく反対に慰めることは、謝罪側の気持ちに配慮することの表れである。この被謝罪側の配慮に謝罪側が感謝するため、「慰め」の前後に謝罪定型表現を使う。また、「慰め」以外では、上下関係の場合は「忠告」の後ろ、対等関係の場合は「状況確認」の後ろにも謝罪定型表現がよく使われることが分かった。

5. 終わりに

本稿では、人間関係と場面深刻度の観点から謝罪定型表現の使用特徴を考察した。謝罪定型表現の使用回数は、人間関係と場面深刻度によって影響されることが分かった。具体的には、上下関係の場面は対等関係の場面よりも謝罪定型表現が多く用

いられること、また、場面の深刻度が重くなるにつれ、謝罪定型表現の使用回数が多くなる(軽88回・中116回・重155回、図1参照)ことが見られた。

さらに、会話要素と謝罪定型表現に加えて、人間関係と場面の深刻度による謝罪定型表現の具体的な位置を考察した。その結果、謝罪側の場合は「両方が使う会話要素」の中では、謝罪定型表現が「解決提案」の前後に使われる傾向があることが分かった。その原因は、「解決提案」は謝罪会話の重要な構成部分であるため、また謝罪の良い効果を発揮するためだと考えられる。人間関係から見ると、上下関係の場合は、「解決提案」の後に定型謝罪表現が使われる傾向がある。特に、謝罪側が自分で解決提案を提示した後に謝罪定型表現を用いるという例が29回見られた。対等関係の場合は、「解決提案」の前に謝罪定型表現が使われるのは21回、後に使われるのは16回であった。つまり、「解決提案」の前後に謝罪定型表現が使われる傾向があると言える。

「謝罪側が使う会話要素」の中では、「悪い事実」の前後に謝罪定型表現がよく出現する。その原因は、相手の許しを求めるために、謝罪側が自分の謝罪の気持ちを表し、悪い事実を説明する必要があるためと考える。人間関係から見ると、上下関係の場合は、「悪い事実」の前に謝罪定型表現が使われるのは14回、後に使われるのは12回であった。つまり、「悪い事実」の前にも後にも使われる傾向が見られた。対等関係の場合は、特に「悪い事実」の後ろに謝罪定型表現が使われており、計17回見られた。

「被謝罪側が使う会話要素」の中では、謝罪定型表現がよく「慰め」の後ろに使われ、計18回見られた。謝罪側が被謝罪側の配慮に感謝するため、「慰め」の前後に謝罪定型表現を使う。被謝罪側の場合は、計4回の謝罪定型表現が出現した。そのうちの3回は、上下関係の場合に使われ、「解決提案」の後と謝罪表現の後、「感謝」の後であった。対等関係の場合、謝罪定型表現は1回のみ使われており、謝罪側が使った謝罪表現の後に見られた。

このように本稿では、謝罪定型表現と会話要素の現れ方が、人間関係と場面深刻度により異なることの全体像を見た。ただし、会話例の検討は不足している部分があるため、今後さらに詳しく検討したい。

参考文献

- 郭碧蘭(2013)「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—」『明海日本語』(18増刊), pp.251-258
- 末田美香子(2016)「誤解や外的要因に基づく言われのない非難に対する言語行動—日本人社会人、日本人学生、留学生の比較から—」『横浜商科大学紀要』11, pp.107-116
- 趙翻(2012)「日本語と中国語における謝罪表現の対照研究:家族と親友間の異なりに注目して」『東洋大学大

学院紀要』49(文学(国文学)), pp.124-98

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』第5号, pp.19-31

黎秋虹(2015)「ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方—謝罪表現とその意識を中心として—」『昭和女子大学大学院言語教育・コミュニケーション研究』10, pp.61-76

頼美麗(2005)「依頼における「お詫び,謝罪型」表現に関する考察—日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に—」『早稲田大学日本語教育研究』6号, pp.63-77

—東北大学大学院生—