

# 謝罪場面における「事情説明」過程の日タイ比較 —展開パターンと応答に着目して—

ルンタンヤニティトーン チャナントーン

## 要 旨

本研究は、謝罪場面における問題の「事情説明」の過程の特徴を明らかにするために、日本語母語話者 (JS) 同士とタイ語母語話者 (TS) 同士を対象とし、ロールプレイを用いて、「事情説明」の展開パターンと応答を比較し、分析した。結果、①「事情説明」の展開パターンについて、JS と TS は【問題の前触れ→問題の報告→問題の説明】のパターンを共通して多用していた。②「事情説明」に対する応答は次の違いがあった。JS の謝罪される側は「事情説明」の段階を問わず、相づちをししばしば打つことで、相手の説明の継続を支持していた。一方、TS の謝罪される側は「事情説明」の各段階によって多様な応答を使用していた。特に、説明や確認を要求することで、相手に詳しい説明を促していたことが分かった。以上の結果から、「事情説明」への応答の仕方が母語によって異なるものの、日タイ両者の会話参加者は「事情説明」の過程を協力して構築していたことが示唆された。

【キーワード】「事情説明」の展開パターン、「事情説明」に対する応答、謝罪場面、日本語母語話者、タイ語母語話者

## 1. はじめに

謝罪は日常生活の中で頻繁に見られる言語行為の一つである。相手に迷惑をかけたことを認識した時、我々は、謝罪とともに、なぜその問題が起こったかの説明をすることも多い。謝罪場面において謝罪する側が問題の背景となる事情を説明する行為（以下、「事情説明」）は普遍的な謝罪ストラテジーの一つとして人間関係を修復する機能を果たしている (Olshtain & Cohen, 1983)。また、Brown & Levinson (1987) は、話し手は事情説明をすることで相手に自分の事情への理解を求め、相手との距離を縮めようとする旨を指摘している。謝罪場面においては、事情説明は謝罪する側が、自分が起こした問題は故意でないことを相手に伝えることで、自身の立場を守ると同時に、相手の不快感を和らげようとする行為であると捉えられる。そして、謝罪される側も人間関係を維持するために、相手から説明された事情に対して理解を示す何らかの応答をする必要があるだろう。一般に、人間関係の維持構築過程を捉えるには、会話参加者双方の発話を分析する必要があり、謝罪から関係修復に至る過程での「事情説明」の機能を分析するにあたって、それは同様である。

これまでの謝罪場面において「事情説明」の行為に注目した研究はまだ少ない。その中で、ルンタンヤニティトーン (2019) では、人間関係修復のため

に、日タイの謝罪する側は会話の先行部と主要部で「事情説明」を多用していたという点で共通したことが分かった。しかし、「事情説明」という行為において、謝罪場面の中でどのように構築されたかはまだ明らかにされていない。

人間関係の摩擦が生じやすい謝罪場面では、日本語母語話者（以下、JS）と、タイ語母語話者（以下、TS）の謝罪する側は自分が起こした問題をどのように相手に伝えるだろうか。また、人間関係修復を達成するには、謝罪される側との協力が必要であるため、「事情説明」に対して謝罪される側はどのように応答し、「事情説明」の過程を構築していくかという点も双方の発話を検討する余地がある。そこで、本研究では謝罪場面の人間関係修復過程において、あまり注目されてこなかった日タイ母語場面の「事情説明」の過程を会話分析の観点から明らかにする。また、本研究では、日本語とタイ語における「事情説明」の過程の相違を比較することで、日タイ謝罪場面の円滑なコミュニケーションの実現に貢献することを目指す。

## 2. 先行研究

### 2.1 謝罪場面に関する研究

これまでの謝罪場面に関する研究は、謝罪表現の機能、謝罪意識など多様な角度からなされてきた。

その中で、ロールプレイ会話を用い、会話参加者のそれぞれの発話機能を量的に分析する研究が多く報告された（ボイクマン・宇佐美, 2005; 鄭, 2011 など）。これらの研究では、JS は「謝罪表明」を頻繁に使用する他、代案提示、事情説明、相手への配慮のストラテジーも使用していたことが示されている。一方、中国語母語話者、韓国語母語話者は JS ほど「謝罪表明」を多く行わず、事情説明、代案提示などのストラテジーを用い、交渉していくことが共通点として述べられている。加えて、ルンタンヤニティーン（2019）は日タイの謝罪する側の発話機能とその出現位置を分析した結果、JS は TS より謝罪表明を会話の様々な位置で多用していたが、両者の共通点として、会話の先行部と主要部に事情説明、代案提示を使用していたことを明らかにした。さらに、謝罪ストラテジーの出現位置に着目することで、関係修復過程において謝罪する側は、まず相手に問題の報告や事情説明などを行うことが明らかになった。つまり、人間関係を維持するために、謝罪する側は会話の開始段階から事情説明を行う傾向があると言える。しかし、ルンタンヤニティーンは謝罪する側のみ分析に留まっており、会話参加者双方がどのような相互行為を構築しているかという点は、まだ明らかにしていない。

## 2.2 謝罪場面における「事情説明」の定義と位置付け

謝罪場面における「事情説明」について定義した研究には池田（1993）、鄭（2011）などがある。これらの研究における「事情説明」の定義は、謝罪する側が起こした問題を伝えること、その問題の発生は故意でなかったこと、それから、問題に及ぶまでの背景に言及することが共通している。また、鄭（2011）では、問題を改善するために行った努力や後悔した気持ちに言及することも事情説明として定義されている。本研究では池田（1993）、鄭（2011）を参考にして、「事情説明」を「謝罪する側による問題の発生の報告、問題に及ぶまでの背景の説明、改善した努力の言及、後悔した気持ちなどの表明、故意でなかったことに言及することである」と定義する。このように「事情説明」の過程において、双方の発話がどのように進行するかという点は謝罪する側にとって複雑な行為であると予想される。

## 2.3 「事情説明」の過程に関する研究

前述のように、謝罪場面における「事情説明」は関係修復過程の一つの重要な行為として捉えられるが、この行為に注目した研究は非常に少ないのが現状である。「事情説明」の過程への理解をより深めるために、本研究では Jefferson（1980, 1988）のトラブルトーク（Troubles talk）の概念を参考にする。Jefferson はトラブルトークについて、相談窓口で助言者と相談者とのやり取りと異なり、話し手が一般話から一時的に逸脱し、日常生活で遭った悩み事について親しい関係の人と語り合う場面であると説明している。

Jefferson（1980）は日常会話の中での悩み事の導入の仕方に着目し、英語母語話者の友人同士の電話会話の相互行為を分析した。その結果、トラブルを語る側は会話の開始部で相手による挨拶の *How are you?* 「元気?」に対して *Oh pretty good* 「ま、ちよつと元気」という曖昧な応答をすることで、トラブルトークの開始であることを相手に気付かせようとしていることが多く見られた。それに対し、聞き手はその合図に気づいた場合は、相手に事情を尋ね、悩み事を詳しく語らせようとする様子が見られたことが報告されている。このように、相互行為の観点から見ると、トラブルを語る側は、挨拶に対して曖昧な応答をすることで先行連鎖としてトラブルを語る機会を作っておき、相手にこれから悩み事を語り始める許可をとる志向があるということが明らかになっている。この研究を更に展開し、Jefferson（1988）はトラブルトークの連鎖は A.問題の前触れ<sup>1</sup>（*approach*）、B.問題の報告（*arrival*）、C.問題の説明（*delivery*）、D.解決方法の提案・交換（*work-up*）、E.問題の前終結（*close implicature*）、F.問題の終結（*exit*）の 6 つの段階により構成されていると指摘している。

謝罪場面はトラブルトークと異なり、加害者である謝罪する側と被害者である謝罪される側という立場の対立がより鮮明であるという点では特徴的であるが、謝罪される側に迷惑をかけたことを伝えることが謝罪する側にとって言いづらいという点がトラブルトークにおける悩み事を語る側の行為と共通していると考えられる。このような言いづらいことを相手に説明し、理解してもらおうとする謝罪する側は、突然問題を伝えるのではなく、問題に関する話題の導入・問題の報告・問題に及ぶまでの背景の

説明などといった様々なやり取りをすると想定される。このように、「事情説明」の過程を捉えるためには、トラブルトークの6つの段階から【A.問題の前触れ】、【B.問題の報告】そして、【C.問題の説明】という悩み事を語る最初の3つの段階を援用すること<sup>2</sup>が有用であると考えられる。

## 2.4 「事情説明」への応答に関する研究

謝罪場面における「事情説明」に対する応答を分析した研究は管見の限り見当たらないが、日本語における聞き手の行為を分析した研究は多くなされてきた(堀口, 1997; 串田, 2009 など)。その中で、堀口(1997)は聞き手としての役割には、①相づちの他に、②反復要求、③説明要求、④確認要求、⑤先取りがあり、これらの役割が話し手の語りの展開に関連しているとしている。一方、タイ語における聞き手の行為に関して相づちに注目する研究が限られている中、*Hasanam & Panpothong* (2022)は教師と学生の課題解決の会話における相づちの機能を分析した。その結果、タイ語の相づちの機能には①同意・共感、②理解・了解、③考案中の合図、④感情表出、⑤明確要求、⑥継続促進があり、また、課題解決のために、教師と学生は①、②、③の機能を順に多用していたことが分かった。*Hasanam & Panpothong* (2022)は相づちの機能を詳細に分類した点で評価できるが、課題解決という特定の場面かつ、相づちの機能の分析に留まったため、実際に話し手の語りに対し、理解不明を確認するなどの実質的な発話としての聞き手の役割はまだ分析されていない。

以上の結果から、聞き手としての謝罪される側の応答も「事情説明」の展開に左右されると考えられる。よって、「事情説明」の過程を明らかにするには、謝罪される側の応答にも着目し、「事情説明」の進行に対する役割を分析することも重要である。それを捉えるために、本研究では堀口(1997)と、*Hasanam & Panpothong* (2022)の分析枠組みを参考することが有用であると考えられる。

## 2.5 残された課題

謝罪場面における関係修復過程では「謝罪表明」だけでなく、謝罪される側に事情を理解してもらうように「事情説明」をすることも重要な行為であることは述べた通りだが、「事情説明」の過程に注目する研究は非常に限られている。また、ルン

タンヤニティーン(2019)などこれまでの日タイの謝罪研究では発話文レベルで謝罪する側の発話のみが分析されることに留まっているため、謝罪場面における関係修復過程は、どのように構築されるか、それを全体的に捉えることが難しいと考えられる。その修復過程を理解するために、談話レベルで会話参加者の相互行為を分析することが重要である。さらに、日タイ謝罪場面における「事情説明」の過程を明らかにするためには、謝罪する側はどのような「事情説明」の展開パターンを用いるか、それに対して、謝罪される側はどのような応答をし、「事情説明」を構築していくかという双方のやり取りを分析することが必要であると考えられる。

## 3. 研究課題 (RQ)

本研究では謝罪場面における「事情説明」の過程に注目し、日タイ母語話者同士の相互行為の実態を比較検討することを目的とし、以下のような研究課題を設定する。

RQ1 日タイの謝罪する側の「事情説明」にはどのような展開パターンが見られるか

RQ2 「事情説明」に対して、日タイの謝罪される側はどのような応答を用いるか

## 4. 研究方法

### 4.1 データの収集方法

本研究で扱うロールプレイデータは、親しい友人関係にある女子大学生、大学院生のJS 同士、TS 同士各 25 組の日タイ母語場面会話データである。データ収集期間は2017年5月から9月までであった。JS のデータは東京都内にある大学で収集し、TS のデータはバンコク市内にある大学で収集した。また、ロールプレイの場面設定はボイクマン・宇佐美(2005)の「親友に借りた物を失くした」という日常生活で起こり得る場面を参考にした。謝罪する側のロールカードの設定内容は「先週、親友に借りた限定品の映画のDVDを失くしました。あなたはそれについて親友と話してください」である。そして、謝罪される側のロールカードの設定内容は「あなたは先週、親友に限定品の映画のDVDを貸しました。しかし、DVDを返す日にあなたの親友は、あなたが貸したDVDに何らかの問題が起こったと言います。その話を聞いて、会話してください」である。調査手順としてはロールカードを提示し、母

語で普段の話し方で会話をしてもらった。会話の制限時間、会話の結論の内容などの指示は調査協力者に自由に決めてもらった。また、会話データは IC レコーダーで録音した。

## 4.2 分析方法

「事情説明」のやり取りの分析範囲については、謝罪する側が借りた DVD について切り出してから、謝罪される側が事情説明を納得するまでとする。また、RQ1 の「事情説明」の展開パターンについては、会話データを文字化<sup>3</sup>した後、Jefferson (1988) のトラブルトークの、【問題の前触れ】(悩み事を切り出すために、相手の注意を引くこと)、【問題の報告】(聞き手が悩み事に気づいた後、話し手は自分の悩み事を打ち明けること)、【問題の説明】(問題の報告に対する聞き手の応答の後で、話し手が悩み事を詳説すること)という「事情説明」の過程に関わる3つの段階を参照し、援用する。それぞれの定義に関しては、【問題の前触れ】を「謝罪する側が借りた DVD の話題について会話で切り出すこと」、【問題の報告】を「謝罪する側が DVD の紛失、約束通りに返せないことを打ち明けること」、【問題の説明】を「問題に及ぶま

での背景、状況を改善した努力などを言及すること」と定義する。これらの「事情説明」の段階がどのような流れで進行するか、各パターンの使用回数を割合と組数で示す。また、RQ2 の「事情説明」に対する応答については、堀口 (1997) と、หาสนาม และพานโพธิ์ทอง (Hasanam & Panpothong, 2022) の聞き手の行為の分類と定義を参照し、修正・加筆した上で、①相づち、②説明要求、③確認要求、④感情表出<sup>4</sup>、⑤先取り、を分析枠組みとして用いた(表1)。ただし、沈黙や笑いという非言語的な応答や問題解決の要求など事情説明の促進に関連しない応答は分析対象外とする。また、1つの発話ターンで同じ応答が連続する場合は1つの応答として数えるが、異なる応答の種類が連続する場合は別々で数える。

また、日タイの間で応答の使用回数に統計的な有意差があるかどうかはカイ二乗検定を行った。データのコーディングについて、筆者が依頼した日本語教育を専門とする日タイそれぞれ1名の協力者が、母語場面のデータを10組ずつコーディングした。コーディングの一致率は、JS 91.3%、TS 90.28%であった。

表1. 「事情説明」に対する応答の種類 (堀口, 1997; หาสนาม และพานโพธิ์ทอง (Hasanam & Panpothong), 2022 を参考)

応答の種類	定義と例
① 相づち	謝罪する側が事情を説明している間に、謝罪される側が相手から送られた情報に対して、聞いていること・理解・同意・否定を相づち詞の形式で伝える。 JS の例：うん、そっか、そう、なるほど      TS の例：ใช่, อืม (うん)、อ้อ (ああ)
② 説明要求	「事情説明」について、具体的なことが特定できないこと、その理由、事情が分からない時など、謝罪される側は質問文で更に説明を求める。 JS の例：DVD 失くしたのはいつ?      TS の例：แล้วมันหายไฉน? (どうやって DVD を失くした?)
③ 確認要求	「事情説明」に対して、謝罪される側は自分の理解が正しいかどうか、その確認を要求する。 JS の例：A：友達の家で見てて 帰って来たらないことに気づいて hh →B：友達の：家にある? TS の例：แยกดีแล้วหรือ (よく探した?)
④ 感情表出	謝罪される側は相手の言うことを聞いて感じた驚き、不満など色々な感情を頂上のイントネーションまたは、実質的な発話で表す。 JS の例：うそでしょ?      TS の例：แต่มันหายก็อายนะเว้า (その DVD はなかなか手に入らないんだよ)
⑤ 先取り	謝罪する側がこの先言おうとしていることを謝罪される側が予測して、先に言う。 JS の例：A：あれを見て[:      → B： [お よかった? TS の例：A：มันเป็นเรื่องโปรดของผมใช่ไหม (あれはお気に入りの DVD でしょ?) →B：ใช่ แต่ทำไมมัน (うん 私の DVD なんかあった?)

## 5. 結果と考察

### 5.1 RQ1 日タイの謝罪する側の「事情説明」の展開パターン

日タイそれぞれ 25 組のデータのうち、謝罪する側が DVD の話題を切り出した事例は 20 組あった。その中、JS と TS は【問題の前触れ→問題の報告→問題の説明】というパターンで「事情説明」を行っていることが多く確認された。

表 2. 「事情説明」の展開パターンの使用率

展開パターン	JS (組数)	TS (組数)
前触れ→報告→説明	60% (12)	75% (15)
前触れ→説明→報告	10% (2)	-
前触れ→報告	25% (5)	25% (5)
報告→説明	5% (1)	-
合計	100% (20)	100% (20)

表 2 を見ると、JS の会話には 4 つの展開パターンが見られ、その中で、JS の謝罪する側が多用するパターンは【問題の前触れ→問題の報告→問題の説明】(60%)と、【問題の前触れ→問題の報告】(25%)であった。一方、TS の会話には 2 つの展開パターンが見られた。共通点として、【問題の前触れ→問題の報告→問題の説明】(75%)と、【問題の前触れ→問題の報告】(25%)の展開パターンが多用されていたという点で JS と対応していることが分かった。

次は JS が多用する【問題の前触れ→問題の報告→問題の説明】の展開パターンを説明する。

会話例 1 JS17:謝罪する側、JS18:謝罪される側

【問題の前触れ】

- 01JS17 あのさ  
 02JS18 うん  
 →03JS17 DVD 貸してくれてたよね前  
 すっごい面白かったんだけど  
 04JS18 うん  
 →05JS17 ちょっとすごい探してたんだけど  
 06JS18 うん＝

【問題の報告】

- 07JS17 =DVD がなくて  
 08JS18 うん  
 09JS17 ごめんなさい [hhh  
 10JS18 [そうなの?hhh  
 11JS17 ごめんなさい

12JS18 (,)いえ

【問題の説明】

- 13JS17 机の上にな  
 14JS18 うん  
 →15JS17 端っこに置いてきたんだけど  
 16JS18 うん  
 →17JS17 ちょっと手が当たっ[た時に]ゴミ箱に  
 落ちちゃって  
 18JS18 [hhh  
 →19JS17 もしかしたら昨日ゴミの日だったから  
 もうないかもしれないんだけど  
 20JS18 うん  
 21JS17 ごめんね  
 22JS18 え そっか [hhhh  
 23JS17 [hhhh  
 24JS18 うん ま しょうがないから

【問題の前触れ】で JS17 は 03 で DVD を借りたことの確認と、DVD について肯定的に評価をすることで話題を導入している。JS18 の相づちに対して、JS17 は 05 で「ちょっとすごい探してたんだけど」と言うことで、これから DVD についての問題を報告しようとしている。つまり、JS の問題の切り出し方は相手に DVD を借りたことを思い起こさせるだけでなく、DVD を見た感動などの発話が観察された。そして、JS17 が 07 で【問題の報告】に移り、「DVD がなくて」と報告した後で、JS18 は 08 で「うん」のみで応答し、相手に説明を継続させようとしていることがうかがえた。しかし、JS17 は説明を続けず、09 で謝罪を表明していると同時に、10 で JS18 の「そうなの?hhh」の発話が重なっている。続く JS17 の 2 回目の謝罪表明に対して、JS18 は 12 で、謝罪表明を受諾している。そこで、JS17 は【問題の説明】に移り、13、15、17、19 で自ら事情を詳しく説明し、最後に 21 で再び謝罪を表明してから、「事情説明」を終了している。このように、JS の謝罪する側は「事情説明」を行う際に、前置き表現や、謝罪表明などを併用していることが分かった。また、JS の 03-19 の「事情説明」の文末には「て」、「けど」の接続助詞が多く見られた。

次は TS が多用する【問題の前触れ→問題の報

告→問題の説明】の展開パターンを説明する。

会話例 2 TS11:謝罪する側、TS12:謝罪される側

【問題の前触れ】

01TS11 เสียTS12เรามีเรื่องจะบอกอะ (ね TS12 に話したいことがあるんだ)

02TS12 เรื่องอะไรอะ (何の話)

→03TS11 พอคิดแกจำวันนั้นได้ปะ?ที่เราไปขืมดีวีดีเรื่องIce ageที่บ้านอะ=(あの日 TS11 の家に行つて Ice age の DVD を借りたこと覚えてる?)

04TS12 =อ้อ: ทำไมอะ?มันไม่สนุกทำไมอะเรื่องนั้น? (=あ: であの映画面白くなかったでしょ?)

【問題の報告】

→05TS11 ไม่ใช่ มันก็สนุกดีนะแก แต่ว่าคือ:(.)เราทำดีวีดีหายอะ (いや面白かったよ でも実は:(.)私 DVD を失くしちゃったの)

06TS12 แท้จริงดิ? หาดีหรือยัง? (え本当? よく探した?)

【問題の説明】

→07TS11 เราคิดแล้วแก แต่วันนั้นอะ เราเจอเอาคืนแกใช้มะ แล้วเราไปห้องสมุดก่อนวัยเคยูเราไปวางไว้อะ แล้วเราก็ลืมอะแก แล้วเราก็พยายามกลับไปหาหลายครั้งแล้ว แต่มันก็ไม่เจออะ (よく探したよ でも返す日にね TS12 に会う前に図書館に行った そして DVD をそこに置いてきたことをつい忘れてしまって 後でそこに戻って何度も探してみただけでなかったの)

08TS12 แกหาดีแล้วหรือ? (よく探した?)

→09TS11 เราหาดีแล้วอะแก เราว่ามันเป็นเรื่องไปราคาของแกแต่วันนั้นหายอะ (よく探したよ あれはお気に入りだと分かっているけど失くしちゃった)

10TS12 [เอ้อ-] [あー]

(発話 11-16 の概要: TS11 は問題解決をしているのに対し、TS12 はそれを受諾している。)

TS11 は 03 で DVD を借りたことを相手に確認することで話題を開始している。それに対して、TS12 は 04 での応答で TS11 との話題共有を示しており、DVD を見た感想についても尋ねている。そして、TS11 は 05 で感想を述べた後で、【問題の報告】に移るために、談話標識の「でも実

は:(.)」の発話と、わずかな間を空けることで、自分の発話権を維持するとともに、DVD の紛失を報告している。その後、TS12 の驚きと、「よく探した?」という確認要求に対して、TS11 は【問題の説明】に移り、07 で詳細な事情を一気に説明している。続いて、TS12 が 08 で再確認しているのに対し、TS11 は 9 で「よく探したよ」と答えた後で、DVD の紛失を後悔している様子が見られた。

会話例 2 を見ると、TS の「事情説明」の発話は JS と違い、言い切って終わることが多い。また、TS の謝罪する側は「事情説明」各段階で前置き表現、謝罪表明などをせず、問題に関連する内容を中心に「事情説明」を行っている様子が見えがえた。

このように、日タイの「事情説明」の展開パターンには共通点が見られたが、「事情説明」の仕方には相違があることが明らかになった。

5.2 RQ2 日タイの謝罪される側の「事情説明」に対する応答

以下の表 3 は「事情説明」の各段階で出現した JS と TS の謝罪される側の応答である。

表 3. 「事情説明」に対する応答の出現回数

応答の種類	前触れ		報告		説明	
	JS	TS	JS	TS	JS	TS
①相づち	43*	25	19*	2	57*	4
②説明要求	1	12*	4	8	4	3
③確認要求	3	1	5	4	9	7
④感情表出	0	0	10	14	11	4
⑤先取り	2	6	0	0	0	0

\* $p<.05$

JS はそれぞれの段階で①相づちを多用する傾向があった。一方、TS は各段階によって応答の種類が異なることが分かった。具体的に、TS は【問題の前触れ】で①相づちと②説明要求を、【問題の報告】で④感情表出と②説明要求を、【問題の説明】で③確認要求を使用していた。また、日タイの応答の出現回数を見ると、有意差が見られたのは、【問題の前触れ】の①相づち ( $\chi^2=13.96, df=5, p<.05$ )、【問題の報告】の①相づち ( $\chi^2=20.24, df=4, p<.05$ )、【問題の説明】の①相づち ( $\chi^2=14.17, df=7, p<.05$ ) と、【問題の前触れ】の②説明要求 ( $\chi^2=13.78, df=1, p<.05$ ) であった。つまり、JS は TS より各段階で①相づちを

多用しているが、TS は JS より【問題の前触れ】で②説明要求を多用していることが分かった。次の会話例 3、4 では日タイの謝罪される側の応答を中心に説明する。

会話例 3 JS13:謝罪する側、JS14:謝罪される側

【問題の前触れ】

03JS13 あのう この前 DVD 借りたじゃん  
→04JS14 うん <①相づち>  
05JS13 あれを::実はすごい面白かったのね  
→06JS14 うん <①相づち>

【問題の報告】

07JS13 本当に申し訳ないんだけど  
→08JS14 うん <①相づち>  
09JS13 失くしちゃって  
→10JS14 あゝ <④感情表出>

【問題の説明】

11JS13 家のどこ探してもないんだ  
→12JS14 そっか あー <①相づち>  
(発話 13-27 の概要 : JS13 は新しい DVD を弁償するという提案をしたが、JS14 はその提案を否定している。)

【問題の前触れ】で JS13 による DVD を借りたことの確認(03)と、DVD の感想を言及したのに対し、JS14 は 04、06 で相づちの「うん」のみ打つことで、説明に対する理解を示しつつ、話の続きを聞く用意ができていたことが観察された。そして、【問題の報告】で、JS13 の謝罪表明(07)に対し、JS14 は①相づちを打ち、相手に説明の継続を促している。そして、DVD を失くしたことにに対し、JS14 は 10 で音調がやや上がっている「あゝ」のみで応答し、少し驚きの感情を表出している。続いて、【問題の説明】で、JS13 による DVD の紛失の状態の説明に対し、JS14 は 12 で「そっか」と述べることで、事情を理解している様子が見て取れた。つまり、JS の謝罪される側は「事情説明」の各段階への移行を促進するには、相づちを多用することで、相手に説明の継続をさせようとしている様子が観察された。

次の会話例 4 は TS の謝罪される側の応答に着目し、分析する。

会話例 4 TS7:謝罪する側、TS8:謝罪される側

【問題の前触れ】

03TS7 สิวี่เรื่องกองอะ ที่ตัวเองชอบอะ (TS7 が好きなキングの DVD)  
→04TS8 อ่า โมะอะ (うん で?) <①相づち、②説明要求>

【問題の報告】

05TS7 (.) เราทำหอะอะ= ((.)失くしたんだ=)  
→06TS8 =หะ↑ เห็นมันเป็นเรื่องที่ทำหดยากมากเลยนะกว่าจะได้หอะ ทำหดยได้ยังโงะ? (=え↑それはすごくレアなものよ どうして失くしたの?:)  
<④感情表出、②説明要求>

【問題の説明】

07TS7 ไม่รู้อะ ตอนนั้นน่าจะเป็นตอนซั้หอะอะ แล้วแบบว่าน่าจะมีไว้ที่หอยถ้ออะ (分からない 多分引越しの時に寮に置いて来ちゃったかも)  
→08TS8 หาดแล้วปะ? (よく探した?) <③確認要求>  
09TS7 หาดแล้ว:: แต่ว่า เต๊วะจะไปหาซื้อมาให้ใหม่(.)จริงๆ (よく探した::じゃ新しい DVD を買って返す(.))本当に)

(発話 10-16 の概要 : TS8 は提案を受諾し、会話を終了している。)

【問題の前触れ】で TS7 が TS8 の好きな映画のタイトルだけで話題を切り出しているため、TS8 は 04 で「うん」という理解を示す相づちだけではなく、話の続きを求めするために、説明要求の「で?」と言っている。そして、TS7 が 05 で DVD を失くしたことをすぐに報告するのに対し、TS8 は 06 で急な上昇の「え↑」で驚いた様子を示し、不満を表明した後で、「どうして失くしちゃったの?:」と尋ねることで、相手に問題の背景に関する説明を要求している。そこで、TS7 の詳細な「事情説明」に対し、TS8 は 08 で「よく探した?」と相手に確認を要求している様子が観察された。つまり、TS の謝罪される側が相手の「事情説明」を促進するために、各段階で説明された内容に基づいて、多様な応答を使用している様子が確認された。

6. 総合的考察

JS と TS の「事情説明」の過程には次のような特徴が見られた。まず、RQ1 の JS と TS の「事情説明」の展開パターン共通点については、JS と TS の謝罪する側が両者とも【問題の前触れ→

問題の報告→問題の説明】の展開パターンを多用することが分かった。この結果について更に考察したい。Schegloff (2007) は、話し手は何らかの出来事を知らせる前に、「プレ告知」(Pre-announcement) の連鎖を為し、相手にそれを知っているかどうかを確認しなければならないと述べている。本稿の「事情説明」の過程も謝罪する側が借りた DVD を紛失したという好ましくない出来事を相手に知らせなければならないと考えられる。そのため、本題に入る前に、謝罪する側が【問題の前触れ】で前置き表現などを用い、DVD を借りたことを謝罪される側に思い出させる。つまり、自分と共有できるよう、記憶を呼び起こしてもらうことは日タイ両者にとって重要な段階であると推察される。このように、JS と TS の「事情説明」はいずれも【問題の前触れ】から【問題の報告】そして、【問題の説明】へと展開している様子が見られた。

次に、RQ2 の日タイの謝罪される側の「事情説明」に対する応答の使用について、日タイの間に相違が見られた。JS の謝罪される側は「事情説明」の全ての 3 段階で相づちを最も多用していた。一方、TS の謝罪される側は JS に比べると、相づちの使用が非常に少なかったこと、「事情説明」を促進するために、各段階によって多様な応答を使用していたことが分かった。次は日タイ両者の応答の役割について考察する。

各段階の「事情説明」に対して、JS の謝罪される側は相づち、特に「うん」を頻繁に使用していたことが分かった。堀口 (1997) は、相づちの「うん」は話し手の話を聞いたり、理解したりしていることを示すという機能があるとしている。また、串田 (2009:14) は「うん」というトークンは継続支持標識として語りの進行を支持していると述べている。さらに、このような継続支持標識は語りの構成する何らかの「語」以上「文」未満の単位の区切りにおいてまだ語りが続くことを示す時に多く出現することを指摘している。JS の 20 組の会話を見ると、それぞれの段階で謝罪する側の「事情説明」の文節末に間投助詞の「ね」<sup>5</sup>、接続助詞の「て」、「けど」などが 84 回見られた。このように、JS の謝罪する側は相手に「事情説明」がまだ続くという合図を示そうとしていると考えられる。その合図に応じるために、

JS の謝罪される側は短い相づちの「うん」のみを打つことで、「事情説明」の方向性を支配せず、ただその話の継続を支持しようとしていると考えられる。この継続支持標識を受けることで、JS の謝罪する側は【問題の前触れ】から、【問題の報告】そして、【問題の説明】へと展開のタイミングを自分で決められると推察される。

一方、TS の謝罪される側は「事情説明」の各段階によって応答の使用が異なることが明らかになった。これについて、謝罪する側の説明の仕方に関係があると推察される。会話例 4 の 05TS7 で「失くしたんだ」のように、TS の 20 組は「事情説明」を言い切りの形で終えている発話が多く見られた (71 回)。これに続く発話に注目すると、「事情説明」に対する応答は一律ではなく、発話内容によって異なる。このことから、それぞれの段階で TS の謝罪される側は相手の説明内容に基づき多様な応答をしていると考えられる。【問題の前触れ】を見ると、TS の謝罪される側は相づちを打ち、「事情説明」を聞いているという合図を示すだけではなく、さらに、説明要求をしている様子が見られた。堀口 (1997) では、説明要求は話し手の話の意図やその理由が分からない時に確認することで、理解の問題を解決するという働きかけがあるとされている。このように、【問題の前触れ】で TS の謝罪する側の話題の導入に対して、謝罪される側は「で?」という説明要求をすることで、なぜ DVD の話題を導入したかという意図を相手に説明させると考えられる。そして、【問題の報告】で感情表出と、説明要求の使用が見られたことについて、堀口 (1997) では、感情表出は聞き手が心理的な反応を持ちつつ会話に参加する行為と見られ、感情を表すことが話し手の会話の展開の方向に関わることが指摘されている。そのため、問題の報告に対して、TS の謝罪される側は驚きを表し、問題発生の原因について尋ねることで、相手に問題の背景の説明を催促していると言える。そして、【問題の説明】では TS の謝罪される側の応答は少ないが、確認要求の使用が見られた。堀口 (1997) は、確認要求は聞き手が自分の理解が正しいかどうかを話し手に確かめるための行為であると述べている。このように、TS の謝罪される側は問題の背景を十分に理解するために、確認要求をすることで、相手に



事情説明をさらに続けさせると考えられる。つまり、TS の謝罪される側が用いる説明要求などの応答は相手の「事情説明」の次の方向性を支配し、より詳しい説明を求めていると捉えられる。そのため、謝罪する側はそれらの応答に応じて、【問題の前触れ】から、【問題の報告】、【問題の説明】へと「事情説明」の展開をしていくことが示唆される。

このような日タイの「事情説明」に対する応答の相違の背景は両言語の異なる会話スタイルであると考えられる。Iwasaki & Horie (1998) によると、日本語の会話スタイルは「協調型: collaboration speech style」であり、会話参加者が相手に会話に参加しやすい環境を構築するという特徴がある一方で、タイ語の会話は「自己主張型: self-assertive style」であり、話し手が言いたいことを主張してから、相手に次の発話権を譲るといった特徴があるとされている。このように、謝罪場面においても、JS の謝罪される側は、相手の話を遮ることを防ぐために、短い相づちを打つことで、相手に説明する機会を促すことが考えられる。一方、TS の謝罪される側は相づちをあまり使わずに、説明要求のような応答をすることで、相手に説明の継続を促しつつ、「事情説明」の過程を構築していくことが考えられる。

## 7. まとめと今後の課題

本研究では謝罪場面における「事情説明」の過程を明らかにするため、日タイを比較し、「事情説明」の展開パターンと、「事情説明」に対する応答を分析した。JS と TS の謝罪する側は【問題の前触れ→報告→説明】というパターンで「事情説明」を構築していることが確認された。また、JS と TS の謝罪される側も「事情説明」の過程に協働的に参加しているが、母語によって応答の仕方が異なることが示唆された。すなわち、JS の謝罪される側は相づちの「うん」のような短い応答で相手の「事情説明」を遮らずに、その継続を支持する。一方、TS の謝罪される側は問題の事情をすぐに把握するために、説明の要求などで応答し、相手に詳しい「事情説明」を要求していることが分かった。

以上の結果から、日タイ謝罪場面の関係修復過程においてこれまであまり注目されてこなかった

「事情説明」の過程の相違が明らかになった。今後、教育現場で教師は日タイそれぞれの「事情説明」の構成と、それに対する応答の仕方を学習者に提示し、両言語の特徴について認識を促す必要があると考えられる。このようにすることで、学習者はこれらの特徴を意識しつつ、相手と「事情説明」の過程を円滑に構築できるようになることが期待できる。しかし、今回のデータ数はそれぞれ 20 組であるため、日タイの「事情説明」の過程において一般化することは難しい。そのため、データ数を増やし、様々な場面を設定することが必要であり、今後の課題にしたい。

## 謝辞

本稿の執筆にあたり、ご指導いただきました本林響子先生、貴重なご助言をいただきました査読の先生方、ウォンサミン・スリーラット様、そして、本林ゼミの皆様は心よりお礼申し上げます。

## 注

1. Jefferson (1988) のトラブルトークの全体的構造に関する用語の和訳はすべて筆者による。
2. 【D.解決方法の提案】、【E.問題の前終結】、【F.問題の終結】の段階は謝罪場面での「代案提示」の過程に関連すると見なすため、本稿の分析対象外にした。
3. 文字化の記号 (高木・細田・森田, 2016 を参考)  
[ 重複発話の開始位置、 = 切れ目のない接続  
] 重複発話の終了位置、 h 笑い、呼吸の音  
: 直前の音引伸ばし、 (.) 0.2 秒以下の沈黙  
- 直前の語や発話の中断、 ↑ 音の急な上昇  
? 語尾の音調が上がっている  
; 語尾の音調がやや上がっている
4. 会話データには、驚きなどの感情が実質的な発話として出現が見られたため、Hasanam และพานโพธิ์ทอง (Hasanam & Panpothong, 2022) の相づちの機能である④感情表出の定義を修正し、項目を追加した。
5. 本研究では、大江 (2017) を参考にし、「ね」が文末に現れる場合は「終助詞」として判断した。一方、文節末に現れる場合は「間投助詞」として判断した。

## 参考文献

- 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), 13-21.
- 大江元貴 (2017) 「間投助詞の位置づけの再検討: 終助詞との比較を通して」『語用論研究』(19), 90-99.
- 串田秀也 (2009) 「聴き手による語りの進行促進—継続支持・継続催促・継続試行—」『認知科学』16(1),

12-23.

- 高木智世・細田由利・森田笑 (2016) 『会話分析の基礎』 ひつじ書房
- 鄭賢兒 (2011) 「謝罪行動とその反応に関する日韓対照研究－ポライトネス理論の観点から－」 『言語・地域文化研究』 (17), 95-112.
- ボイクマン総子・宇佐美洋 (2005) 「友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策－日本語母語話者と中国語母語話者の比較－」 『語用論研究』 (7), 31-44.
- 堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』 くろしお出版
- ルンタンヤニティトーン・チャナントーン (2019) 「日タイ母語場面における謝罪行動の研究－謝罪する側の謝罪行動の機能とその出現位置に着目して－」 『人間文化創成科学論叢』 (21), 125-134.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Iwasaki, S. & Horie, I. P. (1998). The “Northridge earthquake” conversations: conversational patterns in Japanese and Thai and their cultural significance,

*Discourse and society*, 9(4), 501-529.

- Jefferson, G. (1980). On “trouble-premonitory” response to inquiry, *Sociological Inquiry*, 50, 153-185.
- Jefferson, G. (1988). On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation, *Social problems*, 35(4), 418-441.
- Olshtain, E. & Cohen, A. D. (1983). Apology: A speech act set, In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition*, Rowly: Newbury house Publishers, 18-35.
- Schegloff, E. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- นริศรา হাসานাম และณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2022). ด้อยค่าการแสดงเป็นคู่ใจในภาษาไทย กับปัจจัยสถานภาพ:กรณีศึกษาการสนทนาระหว่างครูกับนักเรียนจากฐานข้อมูล Mister O Corpus. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 29(1), 189-217.
- Hasanam, N. & Panpothong, N. (2022). Backchannels in Thai and the Effects of Status: A Case Study of Conversations between Teachers and Students from the Mister O Corpus, *Manusayasad wichakan*, 29(1), 189-217.

るんたんやにていとーん ちゃなんとーん／お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科  
chanantorn.rung@gmail.com

## Comparative study of “Explaining a situation” process in Apology situation by Japanese and Thai native speakers — Focusing on “Explaining a situation” development patterns and responses —

RUNGTANYANITITORN Chanantorn

### Abstract

This study aims to investigate “Explaining a situation” processes in apology situations by focusing on the development patterns and the responses to “Explaining a situation” and comparing between Japanese and Thai native conversations. The analysis of roleplay conversations revealed that both Japanese native speaker (JS) and Thai native speaker (TS) apology tellers tend to use the “Problem Approach→ Problem Arrival→Problem Delivery” pattern to explain a situation. While the matter is being explained, JS apology recipients make brief responses by saying back channel “um” in every step to support the tellers to continue the further explanation. However, TS apology recipients response variously in each step, especially request more information by asking questions to urge the tellers to proceed with further explanation. According to the results, JS and TS’s responses to the matter are different. However, both of language participants construct “Explaining a situation” process reciprocally.

【Keywords】 “Explaining a situation” development patterns, Responses to “Explaining a situation”, Apology situation, Japanese native speakers, Thai native speakers

(Graduate School of Humanities and Sciences, Ochanomizu University)