

不満表明とそれに対する応答に関する研究 ー日本語母語話者とタイ語母語話者を比較してー

ウォンサミン・スリーラット

要 旨

本稿では、第三者の利害関係と関わりがある場面に着目して、日本語母語話者（以下 JNS）とタイ語母語話者（以下 TNS）の不満表明ストラテジーとそれに対する応答の特徴を明らかにすることを目的とする。分析の結果、不満表明の際、JNS は原因・理由の説明を求めて働きかけ、状況の結果を客観的に強調するストラテジーを用いる傾向がみられた。それに対し、TNS は自分自身の不利益への言及に重点が置かれている。加えて、TNS の特徴的なストラテジーに、「皮肉・冗談」が用いられていることが分かった。一方、不満表明に対する応答については、JNS は謝罪と相手からの恩恵の表明などのネガティブ・ポライトネス・ストラテジーを用いて、相手との関係修復に努めていることが分かった。それに対し、TNS は自らのフェイスの保持のため、相手の不満を和らげたり代案を提示したりするポジティブ・ポライトネス・ストラテジーが重要なストラテジーとして用いられていることが明らかになった。

【キーワード】不満表明ストラテジー、不満表明に対する応答、日本語母語話者、タイ語母語話者、ポライトネス理論

1. はじめに

国際化が急速に進むとともに、異文化間コミュニケーションはますます注目を浴びてきている。しかし、異文化間でコミュニケーションを行う際、言葉は通じても、誤解を招いたり、相手を不快にさせたりする場合がある。それゆえ、円滑なコミュニケーションを行うために、異文化間の対照研究が盛んに行われている。そのような中で、依頼、勧誘などの言語行動についてはこれまで多くの研究がなされてきた。しかし、「不満表明」のような、本質的に他者の感情を害する、つまり、対人関係の不均衡を生み出す恐れのある言語行動を対象とした研究はまだ少ない（李, 2004; Agus, Malikatul, Aryati, & Susiati, 2013）。

ポライトネス理論によれば、「不満表明」は話し手と聞き手のフェイス侵害行為であり（Brown & Levinson, 1987）、ちょっとした言葉の使い方、話の持ちかけ方で人間関係に大きな影響を与える可能性がある非常に難しい行為であることも指摘されている（Olshtain & Weinbach, 1993; 初鹿野・熊取谷・藤森, 1996）。特に、異文化コミュニケーションにおいては、異なる文化背景を持つ人々が自分の母語のルールをそのまま適用して、コミュニケーションをする場合がある（Tannen, 1984）。日本語母語話者とタ

イ語母語話者の接触場面においても、互いの文化の言語行動の差異を知らずに、自文化の習慣のままに話せば、話し手の不満が伝わらなかったり、話し手が予期していない応答を聞き手から引き起こしたりするなど、人間関係及びコミュニケーションに支障を来すことが懸念される。また、崔（2009）は不満を言われる側の態度によって、不満を言う側の発話が変わる場合があるため、不満表明に対する応答を含めて分析する必要があると主張している。このように、人間関係を壊さずにいかに不満表明をするかのみならず、その不満表明に対してどのように応答するかも重要な課題である。

日本語母語話者とタイ語母語話者の接触場面においてどのような要素がコンフリクトをもたらす可能性があるかを探るためには、まず、それぞれの母語場面でどのようなストラテジーを用いているのか、その特徴を明らかにする必要があると考える。本稿では、これまであまり焦点が当てられてこなかった日本語母語話者とタイ語母語話者の不満表明とその応答の特徴を明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究

2.1 Brown & Levinson（1987）のポライトネス理論

Brown & Levinson（1987）では、相手に認められ

たいという欲求である「ポジティブ・フェイス」と、自分の領域を侵されたくないという欲求である「ネガティブ・フェイス」という2つの概念が挙げられ、互いのフェイスを保ち配慮する「ポライトネス理論」が提唱されている。この2つ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定義されている。相手を認め、仲間意識を高めるのはポジティブ・ポライトネス・ストラテジーである。一方、相手に自分の領域に侵入された負担を感じるのを軽減するのはネガティブ・ポライトネス・ストラテジーである。しかし、場合によっては相手のフェイスを侵害する行為（Face Threatening Acts; 以下 FTA）をせざるを得ない時もある。

ポライトネス理論によれば、不満表明は相手に邪魔されたくないというネガティブ・フェイスを侵害する行為である。そこで、相手のフェイス侵害を低減し、人間関係を保つために、話し手はFTAの度合いを見積もり、適切だと思われるストラテジーを駆使すると考えられる（Agus, Malikatul, Aryati & Susiati, 2013）。

一方、不満を言われる側は侵害されたフェイス及び人間関係の修復に、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーとネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの両方を積極的に使用することが予想される。

2.2 「不満表明」行動の定義

李（2004）は「不満表明」を話し手が好ましくないと思う行為や行動を引き起こした相手に対する反応であると同時に、話し手にとって好ましくない状況を相手に改善してもらう目的を持つ行為として捉えている。本稿では、李（2004）を参考にして、「不満表明」を「相手によって引き起こされた好ましくない状況に対する反応であると同時に、その状況を改善してもらう目的を持つ言語行動である」と定義する。

2.3 不満表明に関する研究

まず、母語話者と日本語学習者を対象とした研究には、李（2004）、鄭（2005）などが挙げられる。李（2004）は談話完成テスト（Discourse completion test; 以下 DCT）によって日本語母語話者、韓国語母語話者、韓国人日本語学習者を対象に、フェイスを脅かす度合い（Degree of Face Threatening; 以下 FT 度）の観点から不満表明ストラテジーの使用傾向を明らかにしている。その結果、韓国語母語話者、韓国人日本語学習者、日本語母語話者の順に FT 度

の高い言い方をしていることが示された。李（2004）は FT 度に焦点を当て不満表明に関する日韓両国語母語話者と韓国人日本語学習者の特徴を明らかにした点で評価できる。しかし、DCT の場合、実際の会話とは異なる可能性もあり、対面の会話データではどのような展開になるかは明らかになっていない。鄭（2005）は「知らない隣人に騒音について苦情を言う」場面のロールプレイ会話で日韓両言語の不満表明の実態を分析した。その結果、日本語母語話者は不満を表さない傾向があるが、韓国語母語話者は妥協点を探そうとするため、不満を表明することが多かった。しかし、鄭では相手の応答発話まで分析がなされていない。

次に、母語場面の対照研究について述べる。東（2001）は日本人とアメリカ人を対象に「遅刻場面」という設定のロールプレイで調査を行った。アメリカ人は不満を相手に直接的に表明し、日本人は相手に理由の説明要求の形で不満を述べる傾向があることが分かった。更に、日タイ対照研究ではソムチャナキット（2013）が挙げられる。日本とタイの映画の中から不満表明の発話を分析した結果、両言語とも相手を問わず、明示的な不満表明ストラテジーが用いられる傾向があるが、タイ語では日本語より使用するストラテジーに多様性があることが明らかになった。ソムチャナキットは不満表明ストラテジーを細かく分類している点で評価できる。しかし、対象とされた映画の中の不満表明は演出、または、観客に分かりやすく提示するため、明示的な不満表明である可能性は否めない。

2.4 不満表明に対する応答の定義

まず、崔（2009）は好ましくない状況を回復させようとするために、不満を言われる側が自分の行動が好ましくない状況を引き起こした原因だと認識しているときに行われる反応を「不満表明に対する応答」としている。次に、盧（2013）は不満を言われる自分と不満表明者、両者のつぶされたフェイスを回復させるための行動と述べている。本稿では、崔（2009）と盧（2013）を参考に、「不満表明に対する応答」とは、自分の行動が引き起こした好ましくない状況及び人間関係を修復するために、不満を言われる側が不満を言う側の不満表明に対して行う実質的な発話であると定義する。

2.5 不満表明に対する応答に関する研究

これまでの研究のほとんどは「不満表明」に焦点

が当てられており、その応答に注目しているものは少ない。崔（2009）はロールプレイを用いて、不満を言われる側の応答を含め、日中母語場面における不満表明の談話構造を分析している。その結果、日本語母語場面では謝罪か、謝罪と理由説明の反応の多用がみられたが、中国語母語話者では自己弁護か、謝罪と自己弁護による責任回避の反応が多いことが分かった。更に、盧（2013）は日本語母語話者は申し訳ない気持ちを伝えるために、謝罪が典型的なストラテジーとして使われているが、韓国語母語話者は申し訳ない気持ちを伝えるだけではなく、相手の不満を和らげることに重点を置いていることが指摘されている。

崔（2009）は不満表明に対する応答を含めて不満表明場面の談話構造を明らかにした点で意義があると言える。しかし、人間関係が危うくなるような不満表明の会話場面は謝罪、理由説明、自己弁護の3種類の応答しか用いられていないのだろうか、という点において疑問が残る。崔（2009）と盧（2013）の研究から、状況及び人間関係の修復のためには、主に謝罪が用いられることが明らかになった。よって、新たに応答の分類を検討するに当たり、謝罪研究で使われる分析の枠組みを取り入れることは妥当であると考え。謝罪研究には、友人間の謝罪行為に用いられるストラテジーを検討したボイクマン・宇佐美（2005）と鄭（2011）が挙げられる。ボイクマン・宇佐美（2005）は日中母語場면을対象に謝罪時に用いられる語用論的方略の研究であり、鄭

（2011）は日韓母語場面の謝罪行為と謝罪を受ける側の発話を分析している。そこで、本稿では、ボイクマン・宇佐美（2005）と鄭（2011）の謝罪をする側の分析の枠組みを援用し、不満表明に対する応答の分析の枠組みを新たに検討する。更に、両研究の謝罪を受ける側の発話は本稿の対象とする不満を言う側の発話として捉えられるため、謝罪を受ける側の分析の枠組みを一部援用し、不満表明ストラテジーの分析の枠組みを作成する。

本稿では不満表明ストラテジーとそれに対する応答の両方を観察できるように、ロールプレイで会話データを収集することとした。ロールプレイの場面に関して、これまでの先行研究で扱われてきた「隣人の騒音場面」（鄭，2005）や「遅刻場面」（東，2001；崔，2009）は二者間のみのフェイス侵害に関わる問題である。しかし、実際の日常生活では、二

者間の問題に限らず、第三者の利害関係と関わりがあるような複雑な場面も起こり得る（鄭，2011）。特に、その第三者が社会的に上の立場である場合、不満を言う側及びその第三者のフェイスを潰すことになり、不満を言う側とその第三者の人間関係まで壊す危険性がある。一方、不満を言われる側は、二者間の人間関係だけではなく、不満を言う側とその第三者の人間関係まで壊しかねない行為を回避するために、様々なストラテジーを使用し、単なる二者間の問題とは異なる側面を持つことが予想される。

そこで、本稿では、第三者の利害関係と関わりがある場面における JNS と TNS の不満表明という言語行動とその応答の特徴を明らかにすることを目的とする。

3. 研究課題

本稿では次のように研究課題（RQ）を設定する。

RQ1 JNS と TNS における「不満表明」ストラテジーはどのようなものか。

RQ2 JNS と TNS における「不満表明」に対する応答はどのようなものか。

4. 研究方法

4.1 データ収集方法

データは2014年11月に収集したJNSとTNS各12組計24名の母語場面の同性の友人同士のロールプレイ会話の音声データである。JNSは関東地方の大学生で、TNSは関東地方の大学及び専門学校在籍で、日本滞在1年未満の留学生である。年齢は18歳から25歳までである。性差による影響を排除するために、調査協力者のペアは女性同士に設定した。

ロールプレイの場面は、大学生の実際の生活で起こり得ることを前提として、第三者の関わりがある場面を分析した謝罪研究である鄭（2011）を参考に、「日頃からお世話になっているA（不満を言う側）の先輩（第三者）の研究調査に協力するとB（不満を言われる側）は約束したが、急に辞退したいとAのところへ話しに来た」場面を作成した。第三者である「先輩」とは、不満を言う側と社会的距離は近いが、目上の立場であり、大学生活で接触する機会が多く、大学生である調査対象者にとって身近な存在であると言える。日本とタイの大学生にとって、先生と学生との関係と同様に、先輩・後輩

といった上下関係のある人間関係が重要視されている。相手が引き起こした好ましくない状況によって、不満を言う側自身のフェイスだけではなく、親しい先輩のフェイスまで侵害されれば、不満を言う側と第三者との「先輩・後輩」の人間関係に支障を来す恐れがある。また、不満を言う側と言われる側は友人同士で、同等の関係であるため、不満表明しやすい状況と言える（Olshtein & Weinbach, 1993; 李, 2004; ソムチャナキット, 2013）。FTA 公式で表すと、不満を言う側と言われる側の社会的距離が近く、力関係が同等で、第三者との関係が関わるので、負担

の度合いが大きい設定である。

4.2 分析方法

RQ1 ソムチャナキット（2013）の不満表明ストラテジーの分類と、ボイクマン・宇佐美（2005）と鄭（2011）の謝罪を受ける側の分類の一部を参照し、修正・加筆したものを分析項目として用いた（表 1 を参照）。RQ2 謝罪研究であるボイクマン・宇佐美（2005）、鄭（2011）の分類を援用し、不満表明に対する応答の分析の枠組みを設定した（表 2 を参照）。

表 1. 不満表明ストラテジーの分析の枠組み

分類	ストラテジー	定義	日本語	タイ語
A.非難型	A-1 修辭的疑問	応答を求めない疑問文で非難する。	えっ、何考えてんの？	ทำไงได้ (なんてこと)
	A-2 否定的な表現	不適切な行為であると指摘する。	ちょっと無責任じゃん	อะไรนะ (ひどいね)
B.提供型	B-1 話者の情報提供	話し手自身又は話し手側の関係者の不利な状況を言及する。	すごい、私のお世話になった人だからさ	ฉันก็เสียใจ (私の立場が悪くなるじゃない)
	B-2 相手の情報提供	相手の行為や相手が好ましくない状況と関わった情報を言及する。	言うのがちょっと遅いんだけど	ฉันบอกเองว่าทำได้ (出来るって言ってたじゃない)
	B-3 一般情報提供	客観的に状況の結果または社会的な規範を言及する。	明日もう始まるでしょ	นี่ก็สัญญากันแล้วบอก (約束しちゃってるでしょ)
C.要求型	C-1 情報・理由説明要求	状況の原因や理由を問う。	何かあったの？	ทำไมไม่ทำแล้วละ (何で辞めちゃうの？)
	C-2 代償要求	相手に代償を要求する。	じゃ、今日はそっちがおごるよね。	คราวหน้าต้องช่วยนะ (今度、絶対手伝ってよ)
	C-3 改善要求	相手に状況の改善を要求する。	辞めないでくれる？	ช่วยหาคนใหม่แทนด่วนเลย (新しい人をすぐ探して)
D.問題解決の試み型	D-1 代案提示	解決案を提示する。	出来る人とかいそう？	ฉันไปคุยกับพี่เค้าด้วยกันเลยดีกว่า (一緒に先輩と話そう)
E.冗談型	E-1 皮肉・冗談	不満表明の機能を持った冗談の形でありながら皮肉が含まれている	該当なし	บอกจริงไปนะ (言うのが早すぎだよ)
F.不満表明しない型	F-1 気遣い	相手に対して気遣いを示す。	なんとかなるから	ไม่เป็นไรหรอกน่าได้ (大丈夫)
	F-2 理解の表明	相手の立場への理解を示す。	勉強大変なんだよね	สู้ๆนะ (頑張ってね)
	F-3 受け入れ	相手の謝罪を受け入れる。	A:本当にごめんね B:うんうん	A:ขอโทษจริงนะ (本当にごめんね) B:อะไร (うん)

表 2. 不満表明に対する応答の分析の枠組み

分類	応答	定義	日本語	タイ語
ア.責任型	ア-1 責任承認	謝罪を述べる。	ごめんね	ขอโทษนะ (ごめんね)
イ.説明型	イ-1 事情説明	状況の原因・理由を詳しく述べる。	最近すごく忙しくて	ยุ่งอะ (忙しいの)
	イ-2 弁明	不満の状況がやむを得なかったことを言及する。	色々考えてみて、迷っていたけど	ฉันก็รู้สึกนะ (悪いことしたなあと思うけど)
ウ.相手の配慮型	ウ-1 恩恵の言及	相手または相手の関係者から受けた恩恵を言及する。	せっかく紹介してもらったんだけどね	พี่เค้าใจดีมาก (親切にしてもらってるよね)
	ウ-2 相手の攻撃弱体化	相手の不満を和らげようとする。	ねえ、怒らないの	ไม่เป็นไรใจเย็นๆนะ (大丈夫だよ、落ち着いて)
	ウ-3 相手の状況確認	相手が影響を受けることを確認する。	やっぱり気まずい？	เค้าจะทำได้ไหมอะ (新しい人見つかりそう？)
エ.問題解決の試み型	エ-1 代案提示	状況を解決するために、解決策を提示する。	ほかに出来そうな子とか聞いてみるよ	แนะนำคนอื่นให้นะ (他の友達を紹介しよう)
オ.要求型	オ-1 協力要求	相手に状況の解決に協力を求める。	代わってくれない？	ช่วยหน่อยอะนะ (助けてよ)
	オ-2 意見要求	状況に対し、相手の意見を問う。	どうしたらいい？	บอกใจอะ (どう思う？)

収集した発話データは、李（2015）を参考に、両者の呼びかけや挨拶を「開始部」、問題となる事柄の前触れに対する「不満表明」の対象となる発話群のうち最初に現れたものからやりとりがなされる過程を「用件内容部」、そして、結論や感謝や別れの挨拶を述べ、会話を終結に向かわせる、あるいは、話題が転換される発話までを「終結部」とした。

【会話例 1】用件内容部（JNS3：不満を言う側、JNS4：不満を言われる側）

06 JNS4 それね、すごい申し訳ないけどさ：もうで
きそうにないよね→ **問題となる事柄の前触れ**

07 JNS3 え↑何で辞めちゃうの？

【C-1 情報・理由説明要求】

08 JNS4 ほんとに、ごめんね（A-1 責任承認）
卒論がやばくて：（イ-1 事情説明）
なんかせっかく紹介してもらったのに
（ウ-1 恩恵の言及）

09 JNS3 だけど 明日もう始まっちゃうでしょ：

【B-3 一般情報提供】

どうするの？ 【A-1 修辭的疑問】

本稿では、会話例 1 のように「用件内容部」を分析範囲とし、その中で「不満表明」、「不満表明に対する応答」の定義に従いコーディングした。分析単位に関しては、意味的なまとまりがある要素を 1 つの単位としている。一発話が複数の要素を含む場合、1 つ以上のラベルをつけることとした。コーディング作業は筆者と日本語母語話者、タイ語母語話者で行った。その結果、コーディングの一致率は、JNS 88%、TNS 92%であった。JNS と TNS それぞれの特徴を分析するために、不満を言う側が用いた不満表明ストラテジーと、不満を言われる側が用いた応答を延べ回数で数え、使用頻度を調べた。また、JNS と TNS との間で個々の「不満表明」ストラテジーとそれに対する応答の使用頻度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。

5. 結果と考察

5.1 RQ1：JNS と TNS 不満表明ストラテジー

JNS と TNS の不満表明ストラテジーの使用頻度の結果は表 3 に示す通りである。JNS には 12 種類、TNS には全 13 種類の不満表明のストラテジーの使用がみられた。不満表明は相手のフェイスを侵害する可能性が高いが、好ましくない状況に陥った場合、JNS と TNS とともに、同等の親しい相手に対し、フ

ェイスを侵害することを回避するのではなく、様々なストラテジーを用いて不満表明がなされていることが分かった。

表 3. 不満表明ストラテジーの使用頻度

分類	不満表明ストラテジー	JNS	TNS
		頻度	頻度
A.非難型	A-1 修辭的疑問	2	6
	A-2 否定的な表現	3	8
B.提供型	B-1 話者の情報提供	6	18*
	B-2 相手の情報提供	5	12
	B-3 一般情報提供	15*	3
C.要求型	C-1 情報・理由説明要求	16*	7
	C-2 代償要求	3	4
D.問題解決の試み型	D-1 改善要求	10	5
	D-2 代案提示	2	9
E.冗談型	E-1 皮肉・冗談	0	10*
F.不満表明しない型	F-1 気遣い	3	4
	F-2 理解の表明	9	7
	F-3 受け入れ	6	4
合計（回数）		80	97

個々の不満表明ストラテジーの使用頻度を見てみると、JNS と TNS 間に有意差がみられたのは、「B-3 一般情報提供」（ $\chi^2 = 8.00$, $df = 1$, $p < 0.05$ ）、「C-1 情報・理由説明要求」（ $\chi^2 = 3.52$, $df = 1$, $p < 0.05$ ）、「B-1 話者の情報提供」（ $\chi^2 = 6.00$, $df = 1$, $p < 0.05$ ）、「E-1 皮肉・冗談」（ $\chi^2 = 10.00$, $df = 1$, $p < 0.05$ ）であることが分かった。つまり、JNS は TNS より「一般情報提供」と「情報・理由説明要求」を多用しているのに対し、TNS には JNS より「話者の情報提供」と「皮肉・冗談」の使用頻度が多くみられている。但し、有意傾向はなく、JNS、TNS とともにほぼ同程度の「不満表明しない型」の使用頻度が観察された。会話の中で不満を言う側はずっと不満表明を続けるわけではなく、相手の状況に対して理解や同情を示しつつ、好ましくない状況に対して不満を表明し、状況を修復しようとする努力が窺える。

以下に、JNS で有意に使用頻度が高かった「B-3 一般情報提供」、「C-1 情報・理由説明要求」の特徴について会話例を挙げながら論じる。

【会話例 2】（JNS7：不満を言う側、JNS8：不満を言われる側）

→03 JNS7 え：↑どうして？何かあったの？

【C-1 情報・理由説明要求】

04 JNS8 最近 なんか 忙しくなって 課題とかレポートとか：時間が：

→05 JNS7 でも今辞められたら困るから考え直し

- てくれない? 【D-1 改善要求】
- 06 JNS8 でも う：ん ごめん ほんとに迷惑
だって分かってるけど
- 07 JNS7 急に辞められたらね、困るけどね
【A-2 否定的な表現】
すぐ見つかるわけじゃないじゃん、新しい
人 【B-3 一般情報提供】
- 08 JNS8 じゃ、どうしたらいい?

【会話例 2】では、JNS7 は JNS8 から調査協力を辞退したいと聞いたあとに、まず、「C-1 情報・説明理由要求」ストラテジーを用いて、JNS8 に辞退しなければならない理由の説明を求めている (3)。そして、JNS7 は JNS8 から得られた情報を踏まえ、「D-1 改善要求」を用いてその好ましくない状況の改善を求め (5)、「B-3 一般情報提供」で JNS8 に辞退されたら困ると「A-2 否定的な表現」で、JNS8 の不適切な行為による結果を指摘し、不満を言う側の不満に気づかせようとしている (7)。更に、「すぐ見つかるわけじゃないじゃん」という第三者である先輩が不利益を被ることを前提として、相手が引き起こした状況の結果を一般化し、客観的に強調している。日本語母語場面では、鄭 (2011) で検討された謝罪を受ける側が示す反応と同じ結果がみられた。

一方、TNS では不満表明に用いるストラテジーの種類が JNS より多かった。その中で有意に使用頻度が高かった「E-1 皮肉・冗談」、「B-1 話者の情報提供」の特徴について会話例を挙げながら論じる。

【会話例 3】(TNS1 ; 不満を言う側、TNS2 : 不満を言われる側)

- 03 TNS1 อ้าว ทำไมอะแก เน๊ どうして? 【C-1 情報・理由説明要求】
- 04 TNS2 คือ ตอนนี้อยู่มากแก รายงานทำไม่ทันเลย ไม่มีเวลาจริงๆ
最近すごく忙しくてレポートでもうい
っぱいいっぱいで、時間がないの
- 05 TNS1 เอม แล้วไม่บอกพี่เนี่ยละ แทน
え：：↑明日じゃなくて今日教えてく
れてありがたいね 【E-1 皮肉・冗談】
- 06 TNS2 โห้ย ก็ไม่ยากสักเท่าไหร่ มา：本当は辞めたく
なかったけど
- 07 TNS1 แก แต่จะเริ่มทำงานนี้แล้วไม่ทันเหรอ แล้วจะหาคนที่ทำได้
だけど明日もう始まるでしょう? 【B-3
一般情報提供】
- 08 TNS2 เอม แกช่วยคุยกับพี่ปีหน้าจะได้ป่ะ เกรงใจพี่เค้า
ねえ ペー先輩に話してくれない? 親
切にしてももらったのになあ
- 09 TNS1 อ้าว บาคา 【A-2 否定的な表現】
นี่ฉันก็เสียนะ พูดด้วยนะว่าบาคาใช้พี่เค้า
せつかく紹介してあげたのに、私の面
目が潰れちゃうじゃない 【B-1 話者の情
報提供】

- 10 TNS2 ช่วยหน่อยแล้วกันแก เน๊ 助けてよ:
- 11 TNS1 คุณน้องคะ เถ้านิให้ไปแล้วล่ะ お嬢様 ちょっとオ
ーバーアクションだよ 【E-1 皮肉・冗
談】
- 12 TNS2 นะๆอย่าโกรธเลยน้า เน๊เน๊เน๊เน๊ 怒らない
でね

【会話例 3】では、TNS1 は TNS2 から調査協力を辞退したいと聞いたあとに、まず、「C-1 情報・説明理由要求」ストラテジーを用いて、JNS8 に辞退しなければならない理由の説明を求めている (3)。そして、TNS1 は TNS2 から得られた応答に対し、「E-1 皮肉・冗談」を用いていることが観察された。TNS2 が辞退しなければならない理由を説明したのに対し、TNS1 は「え：：↑明日じゃなく今日教えてくれてありがたいね」(5) と述べている。TNS1 は自分が紹介した仕事を相手が辞退することに対し文字通り感謝しているわけではない。逆に、なぜ今になって言い出したのか、聞き手に間接的に不満を伝えているとみられる。そして、TNS2 は調査協力を辞退することに対し後悔を示したのに対し、TNS1 は「B-3 一般情報提供」を用いて明日調査が始まるという情報を提示し、今辞退する時期ではないと間接的に不満表明をしている (7)。TNS2 はそれに応じず、TNS1 から状況修復のために、協力を求めて来た。

そして、TNS1 は「A-2 否定的表現」で TNS のことを「バカ」と非難してすぐ、「B-1 話者の情報提供」で TNS2 に途中で調査協力を辞退されたら、いかに TNS1 自身の面目や立場、つまり、TNS1 自身のネガティブ・フェイス、第三者との信頼関係が危うくなるかについて言及している (9)。不満を言われる側が引き起こした好ましくない状況の結果を強調する JNS とは違い、相手が引き起こした状況の結果が不満を言う側自身又は第三者にどう影響するかを指摘している。つまり、自分自身にもたらされる不利益を重視していることが推察される。それから、TNS2 が再び協力を要求したのに対し、TNS1 は「お嬢様、ちょっとオーバーアクションだよ」(11) と TNS2 の甘えた態度をからかい、再び【E-1 皮肉・冗談】のストラテジーを用いている。

5.2 RQ2 : 不満表明に対する応答の使用頻度

JNS と TNS の不満表明に対する応答の使用頻度の結果は表 4 に示す通りである。JNS、TNS とも不満表明に対する応答使用が全 12 種類観察された。

表 4. 不満表明に対する応答の使用頻度

分類	不満表明に対する 応答	JNS	TNS
		頻度	頻度
ア.責任型	ア-1 責任承認	15	17
イ.説明型	イ-1 事情説明	13	12
	イ-2 弁明	7	11
ウ.相手の 配慮型	ウ-1 恩恵の言及	12*	4
	ウ-2 相手の攻撃弱化	4	16*
	ウ-3 相手の状況確認	7	4
エ.問題解 決試み型	エ-1 代案提示	3	15*
	エ-2 代償提示	1	4
オ.要求型	オ-1 協力要求	4	8
	オ-2 意見要求	5	6
合計 (回数)		71	97

個々の応答について、JNS と TNS 間に有意差がみられたのは「ウ-1 恩恵の言及」($\chi^2=4.00$, $df=1$, $p<0.05$)、「ウ-2 相手の攻撃弱化」($\chi^2=7.20$, $df=1$, $p<0.05$)、「エ-1 代案提示」($\chi^2=8.00$, $df=1$, $p<0.05$)である。これによって、JNS は TNS より「恩恵の言及」を多用しているのに対し、JNS より TNS の方が「ウ-2 相手の攻撃弱化」と「エ-1 代案提示」を多く用いる傾向があることが分かった。但し、有意傾向はなく、JNS、TNS ともにほぼ同様の「ア-1 責任承認」、「イ-1 事情説明」の使用頻度が観察された。

まず、JNS で多用している「ウ-1 恩恵の言及」の特徴について会話例を挙げながら論じる。

【会話例 4】(JNS3：不満を言う側、JNS4：不満を言われる側)

- 05 JNS3 え：どうするの？本当に辞めちゃうの？
→06 JNS4 ほんとに、ごめんね (ア-1 責任承認)
卒論がやばくて、(イ-1 事情説明)
なんか、せっかく紹介してもらったのに (ウ-1 恩恵の言及)
07 JNS3 だけど、明日もう始まっちゃうでしょ：
→08 JNS4 本当にごめ：ん、分かっているけど (ア-1 責任承認)
今、なんか、すごい、卒論でね、無理なの (イ-1 事情説明)

【会話例 4】では、JNS4 は相手から「理由・説明要求」への応答として、まず、謝罪を述べ、今卒論で大変であるという状況を説明している。その上で、不満を言う側である JNS3 への配慮を示すために、「せっかく紹介してもらったのに」(6) など、JNS3 または第三者である先輩から受けた恩恵につ

いて言及し、「ア-1 責任承認」や「イ-1 事情説明」などと併用する傾向もみられ、相手からの恩恵を言及する傾向があると考えられる。このように、不満を言う側との人間関係や役割を大切に扱い、不満を言う側のフェイスを尊重し、不満を言う側との関係を修復しようとする最大限の努力がみられる。更に、それに続いて、JNS3 は明日調査が始まるという情報を提示し、今辞退するのでは遅いと間接的に不満表明をしたのに対して、JNS4 は、再び自分が調査協力を辞退することについて謝罪し、同じ理由を繰り返して述べ、「ア-1 責任承認」と「イ-1 事情説明」を併用して応答している (8)。

一方、TNS で有意に使用頻度が高かった「ウ-2 相手の攻撃弱化」、「エ-1 代案提示」の特徴について会話例を挙げながら論じる。

【会話例 5】(TNS5：不満を言う側、TNS6：不満を言われる側)

- 07 TNS5 อ้าว อันนี้ เงินที่ยากได้ ก็ท้อละ えっ、あんた。お金がほしいなら、辞めなきゃいいでしょ
→08 TNS6 แต่เข้านั่งห้องทำงาน 辞めないつもりだったよ (イ-2 弁明)
ไม่ได้บอกพี่เลย 約束しちゃったし、守るつもりだったよ (イ-2 弁明)
แต่ตอนนี้มันยุ่งมาก ทำไปไหนจริงๆ แต่ だけど、今はすごく忙しいから、無理だよ (イ-1 事情説明)
09 TNS5 แล้วจะไม่บอกพี่จริงๆ แต่ไปพูดเองนะ பே่先輩に何て言えばいいの？自分で説明してね
→10 TNS6 ไม่เป็นไรมาก ใจเย็นๆนะ 大丈夫、落ち着いて (ウ-2 相手の攻撃弱化)
เอาใจ เต็มใจลองถามเพื่อนคนอื่นแล้วกันไหม จ้า、他の友達に聞いてみるよ (エ-1 代案提示)
11 TNS5 มันยุ่งมันยุ่งมาก 明日もう始まるでしょう？

【会話例 5】では、不満を言う側である TNS5 は、TNS6 に調査協力を辞退しないように、「D-1 改善要求」で不満表明を繰り返しているとみられる。それに対し、TNS6 は辞退せざるを得ない事情を訴え、辞退しなければならない理由を述べている (8)。TNS5 は更に第三者である先輩に直接に状況を説明することを求め、改善要求を行っている。それに対し、謝罪を述べる代わりに、TNS5 の不満を察した TNS6 は「ウ-2 相手の攻撃弱化」で TNS5 の不満を和らげることを試み、「エ-1 代案提示」で、他の友達を紹介するという具体的な解決案を提示している (10)。つまり、不満表明によってフェイスを損なわぬよう、自己防衛をすると同時に、その事態の具

体的な解決方法を提示することによって、不満を言う側との人間関係を維持することに努めていると考えられる。

6. 全体的考察

本稿では、第三者の利害関係と関わりがある場面における JNS と TNS の不満表明ストラテジーとその応答を分析した。その結果、不満表明ストラテジーに関しては、JNS は好ましくない状況の原因及び過程の説明を求めて働きかけ、状況の結果を客観的に強調するストラテジーを用いる傾向がみられた。それに対し、TNS は、好ましくない状況の結果が自分自身及び第三者にどう影響するかを指摘するストラテジーを用いて、個人のフェイス侵害と不利益に言及することに重点が置かれている。また、不満を表明すると同時に、「皮肉・冗談」を用いるのは TNS の特徴である。一方、不満表明に対する応答に関しては、JNS は謝罪とともに相手からの恩恵に言及し、人間関係を修復しようとする努力がみられた。他方、TNS は相手の不満を和らげ、積極的に解決案を提示することを重視していることが分かった。これらを踏まえ、第三者の利害関係と関わりがある場面における JNS と TNS の不満表明とその応答の特徴をポライトネス理論の観点から考察する。

ポライトネス理論 (Brown & Levinson, 1987) では、不満表明は相手に邪魔されたくないというネガティブ・フェイスを侵害する行為である。そこで、フェイス侵害を低減し、人間関係を保つために、不満を言う側と不満を言われる側は FTA の度合いを見積もり、適切だと思われるストラテジーが使われることになる。今回のデータでは、JNS と TNS とともに、決して FTA を回避せずに、様々なストラテジーを駆使して不満表明を行っていることが明らかになった。つまり、相手のネガティブ・フェイスを侵害することを問わず、その好ましくない状況の解決に重点が置かれ、相手に対する働きかけが優先されていることが窺える。

不満表明において、JNS には「情報・理由説明要求」と「一般情報提供」の多用がみられ、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーとネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの両方を巧みに使用していると言える。また、今回の場面設定では、不満を言う側と親しい先輩である第三者に関わりがあるため、不満を言う側の負担の度合いが高くなり、「情

報・理由説明要求」の使用頻度が高くなったのだと考えられる。これは、相手によって引き起こされた好ましくない状況の原因及び過程を追及し、説明を求めるために、不満表明として行われるポジティブ・ポライトネス・ストラテジーだと捉えられる。そして、相手に対してあからさまに不満表明せず、「一般情報提供」を用いて、客観的に好ましくない状況を描写し、その状況がいかに影響を与えるか強調している。これは間接的に不満を言う側の不満に気づかせようとするネガティブ・ポライトネス・ストラテジーで、どのように状況を修復するかは相手と交渉しつつ結論を出す傾向にあった。不満を言う側と親しい先輩である第三者の利害関係とはいえ、両方のストラテジーを用いて相手へのフェイス侵害を抑え、相手との人間関係及び第三者との人間関係維持に努めていることが窺えた。

それに対し、TNS には「皮肉・冗談」、「話者の情報提供」の使用頻度が有意に高く、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーを好んで用いていることが分かった。Hongladarom & Hongladarom (2005) は、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの一種である皮肉・冗談は、タイ語母語話者が誤解や好ましくない状況について話す場合において、Face balancing acts として機能し、相手との対立を回避する重要な役割を担っていることを指摘している。「皮肉・冗談」は TNS のみが用いているが、TNS に特徴的なストラテジーであるとソムチャナキット (2013) でも指摘されている。ソムチャナキットは皮肉・冗談そのものは相手に傷つけようとするよりも、相手に好ましくない状況に対し不満を表明すると同時に、仲間意識や親密さを示し、相手のポジティブ・フェイスへの配慮を表していると述べている。そして、JNS はネガティブ・ポライトネス・ストラテジーである「一般情報の提供」を多く用いているのに対し、TNS はポジティブ・ポライトネス・ストラテジーである「話者の情報提供」の使用頻度が高く、JNS と TNS の情報提供の内容には違いがあることが示唆された。TNS は好ましくない状況でいかに話し手が不利な事態に置かれるか、自分自身のフェイス及び立場、更に第三者の信頼関係が危うくなることについて言及し、相手に不満を伝えようとしている。この点についてタイの社会では、フェイスは自尊心やプライドに関わる重要な価値観とされていると บุญ (1992) と Ukosakul (2005) は指摘

している。不満を言われる側の行動によって、不満を言う側と第三者のフェイスまで脅かされるため、不満を言う側及び第三者にどう影響するか、自分自身及び第三者の不利を分かれさせ、フェイスが潰される事態を回避しようとしているのである。二者間の問題と異なる側面がみられた。

次に、不満表明に対する応答については、JNS、TNS とともに好ましくない状況を引き起こしてしまったことに対し状況の修復を試みている。JNS の場合、相手または第三者から受けた恩恵に言及することによって好ましくない状況を修復し、崩れそうな人間関係を再構築することを優先する、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの使用が好まれていることが推察される。

しかし、TNS では相手の不満表明に対し、「相手の攻撃弱化」と「代案提示」を多用していた。「相手の攻撃弱化」で相手の不満を和らげ、「代案提示」で具体的な解決案を提示するパターンが多くみられた。「相手の攻撃弱化」と「代案提示」ともポジティブ・ポライトネス・ストラテジーであると捉えられる。บุญมี (1992)、Ukosakul (2005) は、タイ社会においてはフェイスに重要な価値が置かれているため、不満表明されるとフェイスを失うことになる」と指摘している。不満表明で損なった自らのフェイスを少しでも取り戻そうと働きかけるため、TNS は相手の不満を和らげることを試み、積極的に状況を解決する姿勢を見せ、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーが遂行されているのだと考えられる。

以上、ポライトネス理論の観点から考察すると、不満を言う側は負担の度合いが高い第三者の利害関係に関わる場面では、JNS と TNS とともに決して FTA を回避せずに、相手との人間関係と第三者との人間関係を同時に維持しようとしていることが明らかになった。但し、JNS は不満表明しながらも相手へのフェイス侵害を抑え、相手及び第三者との人間関係維持に努めている。しかし、TNS では相手との対立、自分自身及び第三者のフェイスが脅かされる事態を回避するために、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーが主に用いられている。一方、不満を言われる側の JNS はネガティブ・ポライトネス・ストラテジーを用いることによって、相手のフェイス及び人間関係の修復を優先していると考えられる。それに対し、TNS は人間関係の修復のみならず、損なった自らのフェイスの保持のためのポ

ジティブ・ポライトネス・ストラテジーを重要なストラテジーとして用いていることが分かった。

本稿では、これまであまり焦点が当てられてこなかった JNS と TNS の不満表明とそれに対する応答の特徴が明らかになった。この結果は、今後の JNS と TNS の接触場面の研究を進めていく上で、会話の参加者がどのようなストラテジーを用い、両グループの相違点が、コミュニケーションにどのような影響をもたらしているかを探る際に有益であると考えられる。

7. 今後の課題

本稿では第三者の利害関係と関わりがある場面のロールプレイ会話から、JNS と TNS に用いられている不満表明ストラテジーとその応答の特徴を明らかにした。しかし、不満表明の発語連鎖の構成がどのようなものであるかの分析までには至らなかった。また、本稿の結果を踏まえ、日本語母語話者とタイ人日本語学習者の接触場面の特徴を探ることを今後の課題としたい。

謝辞：本稿の執筆にあたり、ご指導いただきました佐々木泰子先生、貴重なご助言をくださいました査読の先生方、数回にわたりネイティブチェックを下さいました小川美幸様、そして、佐々木ゼミの皆様にご心から感謝申し上げます。

参考文献

- 東照二 (2001) 「ポライトネス・ストラテジーの日米比較—上司と部下の間での不満表明とその解決交渉—」『談話のポライトネス』第 7 回国立国語研究所国際シンポジウム, 59-73.
- 李善姫 (2004) 「韓国人日本語学習者の『不満表明』について」『日本語教育』(123), 27-36.
- 崔東花 (2009) 「不満表明とそれに対する応答—中国語母語話者と日本語話者を比較して—」『多文化接触場面の言語行動と言語管理』7, 千葉大学大学院人文社会科学部研究科, 43-63.
- 鄭賢熙 (2005) 「日韓両言語における「不満表明」に関する一考察—異文化による「もめごと」での行動および言語表現を中心として—」『新潟大学国際センター紀要』1, 63-71.
- 鄭賢熙 (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.
- ソムチャナキット・クナッジ (2013) 「日タイ両言語における『不満表明』に関する研究—不満の程度の差に

- よる考察」2013 年度大阪大学博士論文
- 盧姪弦 (2013) 「不満表明に対する返答の日韓比較—親疎上下関係と不満表明の強弱に注目して—」『日本學報』94, 1-10.
- 初鹿野阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子 (1996) 「不満表明ストラテジーの使用傾向—日本語母語話者と日本語学習者の比較—」『日本語教育』(88), 128-139.
- 朴承圓 (2000) 「『不満表明表現』使用に関する研究—日本語母語話者・韓国語母語話者・韓国語母語話者の比較—」『言語科学論集』(4), 51-62.
- 藤森弘子 (1997) 「不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—」『言語と文化の対話』英宝社, 243-257.
- 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.
- 李国玲 (2015) 「『改善要求発話』の構成要素に関する日中対照—認知言語学的アプローチから—」『国際日本語研究』(7), 79-96.
- Agus, Wijayanto & Malikatul, Laila & Aryati, Prasetyarini & Susiati, Susiati (2013). Politeness in Interlanguage Pragmatics of Complaints by Indonesian Learners of English. *English Language Teaching*, 6, 188-201.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hongladarom, K. & Hongladarom, S. (2005). Politeness in Thai computer-mediated communication. In Lakoff, R. and Ide, S (eds.) *Broadening the Horizon of Linguistics Politeness*. Amsterdam: John Benjamins, 145-162.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage Features of the Speech Act of Complaining. In G. Kasper, & S. Blum-Kulka, *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford. 108-137.
- Tannen, D. (1993) *Framing in discourse*. New York, NY: Oxford University Press.
- Ukosakul, M. (2005). The significance of face and politeness in social interaction as revealed Through Thai face idioms. In Lakoff, R. and Ide, S. (eds.) *Broadening the Horizon of Linguistics Politeness*. Amsterdam: John Benjamins, 117-125.
- ธีรยุทธ บุญมี. (1992). สักดิ์ศรีและหน้าตา. คำ : ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย, 265-275.

うおんさみん・すりーらつと／お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科
sureerut_w@hotmail.com

The Study of Complaints and Responses to Complaints : Comparison between Japanese and Thai Native Speakers

WONGSAMING Sureerut

Abstract

The purpose of this research is to study the linguistic behaviour of Japanese Native Speakers and Thai Native Speakers with a focus on complaints and responses to complaints in an unsatisfactory situation involving a third person's interest. The findings indicate that as for complaint strategies, Japanese Native Speakers tend to urge the interlocutor to explain the cause of the unsatisfactory situation and consequences of the situation objectively. Meanwhile, Thai Native Speakers tend to emphasize how they, or the involved third person, are effected by the unsatisfactory situation caused by the interlocutor in terms of personal disadvantage. They also prefer using humour and irony as a complaint strategy with the interlocutor. Moreover, as for preferred responses to complaints, it is suggested that Japanese Native Speakers try to repair the relationship by using negative politeness strategies such as apologizing and expressing gratitude they have received in the past toward the interlocutor. In contrast, Thai Native Speakers tend to place a high priority on using positive politeness strategies such as appeasing the interlocutors' discontent and coming up with a solution for a problem as a face-saving act.

【Keywords】 complaint strategies, responses to complaints, Japanese Native Speakers, Thai Native Speakers, Politeness theory

(Graduate School of Humanities and Sciences, Ochanomizu University)