

不満表明とそれに対する応答の研究

— 「情報提供—応答」の連鎖に注目して—

ウォンサミン・スリーラット*

The Study of Complaints and Responses to Complaints: Focusing on sequences of Offering information and its responses

WONGSAMING Sureerut

Abstract

The purpose of this paper is to study sequences of offering information and its responses in complaint discourse, shedding light on Japanese, Thai native situations and Japanese-Thai contact situations. The results here reveal that the sequences most adopted by Japanese Native speakers are “offering general information-building relationship” and “offering general information-showing consideration”. Meanwhile, the sequence of “offering speaker’s information-looking for problem solution” are found most among Thai Native Speakers. In terms of constructing the complaint discourse, Japanese Native Speakers prefer explaining consequences of the unsatisfactory situation objectively and attempt to repair the situation by apologizing or showing their consideration. In contrast, Thai Native Speakers focus on explaining the effect of the unsatisfactory situation caused by the interlocutor and attempting to come up with the solution as soon as they can. As for Japanese-Thai contact situations in which Thai learners must give response to complaints by the Japanese, the sequence found most is “offering general information-backchannels”. It shows that, unlike in the native situations, Thai learners mainly use backchannels. The responses, such as “building relationship”, “showing consideration” and “looking for problem solution” are rarely used which gives the impression of the interlocutor not understanding, or not being involved in repairing the situation.

Keywords : Japanese Native speakers, Thai Native speakers, complaints, contact situations, sequence

1. はじめに

Brown & Levinson (1987) の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るとされている。また、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(初鹿野・熊取谷・藤森, 1996)。特に、異なる文化背景を持つ人々は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図る場合がある(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、思わぬ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恐れがある。

タイ語母語話者と日本語母語話者の接触場面における不満表明を対象とした研究は管見の限り見当たらない

キーワード：日本語母語話者、タイ語母語話者、不満表明、接触場面、連鎖

*平成27年度生 比較社会文化学専攻

が、日本語母語場面とタイ語母語場面における不満表明の特徴を検討した研究としては Wongsaming (2014), ウォンサミン (2016) が挙げられる。これらの研究では、日本語母語話者とタイ語母語話者は不満表明の際に、主に「情報提供¹」を用いることが明らかになった。日本語母語話者は好ましくない状況の結果を述べる発話を好むのに対し、タイ語母語話者は自分自身の不利益の面を中心に語る発話を多く用いる傾向にある。いずれの場面でも、不満表明の談話を構築するのに「情報提供」が重要な役割を果たすことが示唆されている。だが、不満表明に対する応答の発話の連鎖及び不満表明の談話は明らかになっていない。また、日本語母語話者とタイ人学習者の接触場面を対象とした研究はこれまでなされていない。そこで、本研究では日本語母語場面と、タイ語母語場面、タイ日・日タイ接触場面の会話にみられる情報提供とそれに対する応答の発話の連鎖に着目して、それぞれの不満表明の談話の特徴の一端を明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究

2.1 「不満表明」行動の定義

本研究では李 (2004) を参考にし、「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、その状況の改善を求める目的を持つ言語行動である」と定義する。

2.2 「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) が挙げられる。李 (2004) は日本語母語話者、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戦略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。次に、日英と日タイの母語場面の対照研究を述べる。日英対照研究には藤森 (1997) が挙げられる。藤森 (1997) は日本語母語話者に「出来事全体把握型」の特徴があるとした。日本語母語話者は出来事・事象を「状態」という観点から捉える傾向があるため、好ましくない場面状況を描写する戦略を用いる。それに対し、英語母語話者には「動作主指向型」の特徴があり、好ましくない場面状況に自分自身がどう関わっているかを話し手の視点で述べる傾向がある。このように、場面状況を捉える視点によって、不満表明戦略が異なることが明らかになった。一方、日タイ対照研究としてはソムチャナキット (2013), Wongsaming (2014), ウォンサミン (2016) が挙げられる。まず、ソムチャナキット (2013) は日本とタイの映画における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、明示的な不満表明戦略が用いられる傾向があることを明らかにしている。しかし、映画の中の不満表明は、演出上の理由や、観客に分かりやすく提示するという目的のために、明示的になされている可能性は否めない。一方、Wongsaming (2014), ウォンサミン (2016) はより自然会話に近づけるために、ロールプレイ会話を用いて不満表明戦略を分析している。Wongsaming (2014) は遅刻場面において、タイ語母語話者には相手の過ちとそれによって迷惑をかけられた話者自身の事情を中心に述べることにより、あからさまに不満を表すという特徴があることを明らかにしている。ウォンサミン (2016) では第三者の利害関係と関わりがある場合、日本語母語話者は好ましくない状況の結果または社会的な規範を強調する「一般の情報提供」の使用が目立った。それに対し、タイ語母語話者には、自分がいかに不利な事態に置かれているかという自分自身の不利益の面を重視する「話者の情報提供」の多用がみられ、Wongsaming (2014) と同じような結果が得られた。また、藤森 (1997) で明らかになった英語母語場面における「動作主指向型」の特徴は、ウォンサミン (2016) のタイ語母語場面にも表れている。以上から、母語によって状況を語る視点が異なるものの、日タイ母語場面ともに不満表明の談話を構築するのに「情報提供」が重要な役割を果たしていることが明らかになった。

3. 研究課題

研究課題 (RQ) は以下の通りである。

RQ1 「情報提供」の使用傾向はどのようなものか。

RQ2 「情報提供—応答」の連鎖はどのようなものか。

RQ2-1 「情報提供」に対してどのような応答がみられるか。

RQ2-2 「情報提供—応答」の連鎖パターンの出現に違いがみられるか。

「情報提供」について、ザトラウスキー（1993：67）は「聞き手への働きかけのある発話機能であり、実質的内容を伝える発話で、客観的事実に関する質問に対する答えを含むものである」と定義している。Wongsaming（2014：4）、ウォンサミン（2016：14）は不満表明の場面における「情報提供」を「好ましくない状況を引き起こした相手に対し、その状況がもたらす結果及びお互いに関する情報を提供する発話である」と定義している。本研究ではWongsaming（2014）、ウォンサミン（2016）の不満表明の場面における「情報提供」の定義と分類を援用することとし、以下に示す。タイ語の例の（ ）は日本語訳である。

- A. 話者の情報提供 不満を言う側自身や好ましくない状況に影響をされる第三者に関する情報に言及する。
 日本語の例 すごい私のお世話になった人だからさ
 タイ語の例 **ฉันก็เสียใจ** (私の立場が悪くなるじゃない)
- B. 相手の情報提供 不満を言われる側の行為や好ましくない状況に関する情報に言及する。
 日本語の例 うん けどさ もう謝礼金もらったのに
 タイ語の例 **แต่แกเป็นคนให้ฉันแนะนำพี่เค้าให้ฉัน** (でも、紹介してくれて頼んだのはあんたでしょ)
- C. 一般情報提供 中立の視点から好ましくない状況の結果や社会的な規範に言及する。
 日本語の例 でも 明日もう始まるでしょ？
 タイ語の例 **นี่ก็สัญญากันว่าพี่เค้าไปแล้วปะแก** (先輩と約束しちゃってるじゃない)

4. データ及び分析方法

本研究では、日本語母語場面、タイ語母語場面、タイ日接触場面、日タイ接触場面それぞれ5組の二者間のロールプレイ会話を用いる。全ての会話は日本国内の大学で収集したものである。調査協力者のペアは女性同士で、年齢は18歳から25歳までに設定した。日本語母語場面の参加者は関東地方の大学生で、タイ語母語場面の参加者はタイの某国立大学に在学している大学生である。タイ日接触場面は、タイ人日本語学習者を「A. 不満を言う側」、日本語母語話者を「B. 不満を言われる側」とする。日タイ接触場面は、日本語母語話者を「A. 不満を言う側」、タイ人日本語学習者を「B. 不満を言われる側」とする。調査協力者は関東地方の大学に留学しているタイ人日本語学習者と、その日本語学習者が調査に連れて来た日本人の友人である。タイ人日本語学習者の日本語能力はN2に相当する。ロールプレイの場面設定に関しては、大学生の実際の生活で起こり得ることを想定して、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（不満を言う側）のところへ話しに来た」という場面を設定した。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」の発話群を「用件内容部」、そして、結論や感謝や別れの挨拶を述べて会話を終結に向かわせる、または、話題が転換される発話までを「終結部」とした。

会話例1のように「用件内容部」を分析範囲とし、その中に現れる「情報提供」と「情報提供」に続く聞き手の応答の発話を認定する。更に、「情報提供」の発話で構成されるターンと応答の発話を含むターンを「情報提供—応答」の連鎖と認定する。「情報提供」以外の発話を含むターンは分析対象外とする。

会話例1 用件内容部（TLS19:不満を言う側、JNS18:不満を言われる側）

- 14 JNS18 ライブが七時から始まっちゃうから、ちょっと移動したら間に合わなくて、いや：めっちゃあれ [なんだけど= 問題となる事柄の前触れ
 15 TLS19 [h h h h
 16 JNS18 =変えられない？
 17 TLS19 でも、もう約束してくれたんじゃないの？ 【相手の情報提供】
 →18 JNS18 ごめんね：：（応答→関係作り）

5. 結果と考察

5.1 RQ1:「情報提供」の使用傾向はどのようなものか

日本語母語場面、タイ語母語場面、タイ日・日タイ接触場面における不満を言う側の「情報提供」の使用頻度の結果は表1に示す通りである。

表1. 「情報提供」の使用頻度

分類	日本語母語場面		タイ語母語場面		タイ日接触場面		日タイ接触場面	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
1. 話者の情報提供	4	25	12	52.2	9	39.1	4	25
2. 相手の情報提供	2	12.5	8	34.8	5	21.8	3	18.8
3. 一般情報提供	10	62.5	3	13	9	39.1	9	56.2
合計	16	100	23	100	23	100	16	100

全体の「情報提供」の使用頻度について、タイ語母語場面とタイ日接触場面はそれぞれ23回、日本語母語場面と日タイ接触場面は16回である。つまり、タイ語母語場面とタイ日接触場面の「情報提供」の使用頻度は、日本語母語場面と日タイ接触場面よりそれぞれ7回高く、約1.5倍になっている。その中で「話者の情報提供」の使用頻度が一番高いのはタイ語母語場面で、使用回数が12回（52.2%）に上っている。会話例2にタイ語母語場面にみられる「話者の情報提供」の使用例を示す。TNS14が突然研究調査のアルバイトを辞退すると話を切り出した後に、TNS13がTNS14を研究調査のアルバイトとして雇ってもらえるように、先輩に紹介してあげたことについて06で言及している。つまり、不満を言う側であるTNS13がTNS14の引き起こした好ましくない状況に自分がどのように関わっているかを話し手の視点から述べている。

会話例2 (TNS13:不満を言う側、TNS14:不満を言われる側)

→06 TNS13 แก แต่ฉันอดส่ำห์ไปคุยกับพี่เค้าให้แท้ๆ (私せっかく先輩に話つけてやったのに)

07 TNS14 เอาใจ เตี่ยวหาคนใหม่ให้เลย (じゃ、新しい人すぐ探してあげよう)

今回の結果は、不満表明の際に、タイ語母語話者は好ましくない状況の結果が自分自身にどう影響するかを指摘することによって、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るというWongsaming (2014), ウォンサミン (2016) の結果を支持していると言えよう。

また、「相手の情報提供」の使用に関しては、タイ語母語場面で最も頻度が高く（8回、34.8%）、タイ日接触場面、日タイ接触場面、日本語接触場面の順に続いている。会話例3にタイ語母語場面にみられる「相手の情報提供」の使用例を示す。TNS16の突然研究調査を辞退したいという発話に対し、TNS15はTNS16が既に研究調査に協力すると約束した事実を強調し、TNS16に不満に気づかせようとしている。

会話例3 (TNS15:不満を言う側、TNS16:不満を言われる側)

→08 TNS15 อ้าวแต่ว่า แต่ว่าXบอกไว้แล้วนะ คือสัญญาไว้แล้วด้วยใจ (え!でも、Xが約束してくれたじゃない、もう約束したから)

09 TNS16 เค้ารู้ แต่มัน แต่การบ้านมันเยอะ ไม่รู้อะ (分かってるけど、宿題とか多くてね、わかんない)

タイ語母語場面の「情報提供」の使用の内訳を見てみると、「話者の情報提供」と「相手の情報提供」で87%の割合を占めている。タイ語母語話者の場合、不満を言う側と不満を言われる側の両者がどのように好ましくない状況に関わっているかという視点から情報を提供し、不満を表明する傾向があるのではないかと考えられる。

そして、「一般情報提供」に関しては、日本語母語場面では一番使用頻度が高い（10回で、62.5%）。タイ日接触場面と日タイ接触場面においても、それぞれ9回という結果が得られた。特に、日タイ接触場面では56.2%と高い割合を占め、日本語母語場面と同じような傾向を見せた。会話例4に日本語母語場面にみられる「一般情報提供」の使用例を示す。JNS9はJNS10が調査協力前日に辞退することが突然すぎるという情報を述べている。

会話例 4 (JNS9: 不満を言う側、TNS10: 不満を言われる側)

- 08 JNS9 でもさ: 明日もう始まっちゃうでしょ:
09 JNS10 あ、本当に: ごめん、分かってはいるけど

このように、「一般情報提供」では不満を言われる側が引き起こした好ましくない状況がどのような結果をもたらすかを客観的に述べている。藤森 (1997) が主張した日本語母語話者の「出来事全体把握型」の特徴として捉えられ、つまり、出来事・事象を「状態」という観点から捉えるため、好ましくない場面状況を描写する傾向がある。

5.2 RQ2:「情報提供—応答」の連鎖はどのようなものか。

5.2.1 RQ2.1:「情報提供」に対してどのような応答がみられるか

今回のデータをザトラウスキー (1993) とウォンサミン (2016) を参考に分析した結果、情報提供に対する不満を言われる側の応答には以下の6種類がみられた。

- ① **関係作り** 人間関係を保つために、不満を言う側に対し謝罪する、または不満を言う側 (または第三者) から受けた恩恵について言及するものである。

例 08 JNS9 でもさ: 明日もう始まっちゃうでしょ:
→09 JNS10 あ、本当に: ごめん、分かってはいるけど=

- ② **理由説明** 不満の状況が生じた原因・理由、またはその状況が生じた過程や結果を詳しく述べるものである。また、不満の状況がやむ得なかったことを述べるものも含む。

例 04 TNS15 คือแกเข้าใจปะว่าแบบ มันพรั่งนี้แล้วอะ มันแบบ คือ แกมาออกเอาตอนนี้ มันไม่ทัน แล้วพี่ไปไม่มีคนช่วยอะ (でもさ明日だよ 分かる↑今更言われたって急すぎるよ 他に出来るひとがないし)
→05 TNS16 แก แต่เราก็ดิดธุระจริงๆเว้ย (だけど 本当に外せない用事なんだよ)

- ③ **行為/意見要求** 好ましくない状況を解決するために、不満を言う側に助け、協力を求めるものである。また、好ましくない状況に対し相手の意見を問う場合もある。

例 06 TNS11 แต่ตกลงวันเวลาค่าตอบแทนไว้แล้วนะ (日程とか謝礼金とかもう決まってるじゃない)
→07 TNS12 แล้วแกว่าต้องทำยังไงล่ะ (じゃ、どうしたらいいと思う↑)

- ④ **問題解決の試み** 自分が引き起こした好ましくない状況を解決するために、解決策を提示するものである。

例 06 TNS13 แก แต่ชั้นอุตสาห์ไปคุยกับพี่เค้าให้แท้ๆ (せっかく先輩に話つけてやったのに)
→07 TNS14 เอาใจเดียวหาคนใหม่ให้เลย (じゃ 新しい人すぐ探してあげよう)

- ⑤ **配慮表示** 自分が引き起こした好ましくない状況によって相手が影響を受けたことを確認し、不満を言う側 (または第三者) の立場に同情を示すものである。

例 12 TLS33 なんか XX先輩も [大変じゃない↑] 忙しいあまり時間ないね
→13 JNS34 [う:ん 大変] だよ

- ⑥ **相づちのみ**

本研究では、メイナード (1993) の定義に従い、「相づち」を話し手が発話権を行使している間に聞き手が送る短い表現とし、短い表現のうち話し手が順番を譲ったとみなされる反応を示したものはあいづちとしない。日本語では、「うん」、「あ:」、「そう (です) ね」、「そう (です) か」、「確かに」などで、タイ語では、「อืม」、「เอย」、「นะ」などを指す。

例 07 JNS21 え: : ↑明日もう始まるっていう [のに:]
→08 TLS22 [あ: : そうね]

5.2.2 RQ2.2:「情報提供—応答」の連鎖パターンの出現に違いがみられるか

日本語母語場面とタイ語母語場面、タイ日・日タイ接触場面における「情報提供—応答」の連鎖パターンと使用頻度の結果を表2に示す。

表2. 「情報提供—応答」のパターンと使用頻度

連鎖パターン	日本語 母語場面	タイ語 母語場面	タイ日 接触場面	日タイ 接触場面
A. 話者の情報提供に対する応答				
A 1. 関係作り	2	2	4	1
A 2. 理由説明	1	1	3	1
A 3. 行為要求	—	1	—	—
A 4. 問題解決試み	—	4	—	2
A 5. 配慮表示	1	2	2	—
A 6. 相づちのみ	—	2	—	—
B. 相手の情報提供に対する応答				
B 1. 関係作り	1	1	3	1
B 2. 理由説明	—	3	1	2
B 3. 問題解決試み	—	3	—	—
B 4. 配慮表示	1	1	1	—
C. 一般情報提供に対する応答				
C 1. 関係作り	5	—	4	2
C 2. 理由説明	1	—	2	—
C 3. 行為要求	1	2	1	—
C 4. 問題解決試み	—	1	—	2
C 5. 配慮表示	3	—	2	1
C 6. 相づちのみ	—	—	—	4
合計 (場面別)	16	23	23	16

表2の通り、日本語母語場面では「C 1 一般情報提供—関係作り」の連鎖パターンが5回出現し、他の連鎖パターンに比べて、最も出現回数が多かった。二番目に出現回数が多いのは「C 5 一般情報提供—配慮表示」で、計3回である。会話例5では、JNS7が12で調査がもうすぐ明日始まるという事実を述べたのに対し、JNS8は13で自分が前日に辞退するという好ましくない状況を引き起こしたことに対して詫びている。更に、調査自体色々指定されているので変えられないという情報提供に対し、JNS8はJNS7及びJNS7の先輩の不利な状況に理解及び同情を15で示している。

会話例5 (JNS7: 不満を言う側、JNS8: 不満を言われる側)

- 12 JNS7 だけどさ 明日もう始まっちゃうよね:【一般情報提供】
 →13 JNS8 そう 本当に申し訳ないんだけど: (関係作り)
 14 JNS7 色々指定されてちょっと [変えられないよね: 【一般情報提供】
 →15 JNS8 [あ: 大変なことになっちゃって (配慮表示)

会話例5をみると、JNS7はJNS8自身を非難するより、その状況がどのような結果をもたらすかを暗示し、不満を言う側の不満に間接的に気づかせようとしていることが窺える。また、それに対する応答として、JNS8は直接に非難されていないにもかかわらず、JNS7の情報提供を受容し、「関係作り」で謝罪を述べ、「配慮表示」で積極的に状況に理解及び同情を示し、不満表明の談話を構築している。これはお互いに人間関係を壊すような事態を回避しつつ、好ましくない状況を修復することに努めているのだと考えられる。

一方、タイ語母語場面では、「話者の情報提供—問題解決試み」の連鎖パターンが最も多くみられた。会話例6では、TNS13は研究調査のアルバイトとして雇ってもらえるように、以前に先輩にTNS14を紹介してあげたことについて06で言及している。それに対し、TNS14は07、09で問題を解決するために、自分で新しい人を見つけてくることをすぐ提案している。TNS14は調査協力を辞退することによって、先輩と友人に迷惑をかけることが分かっているが、先に謝罪をせずに、「問題解決試み」で代わりの人を見つけてくると応答している。今のTNS13との人間関係を修復するより、TNS14は自分が調査協力を辞退しなければならないため、代わりの人

を探そうとしている。

会話例6 (TNS13: 不満を言う側、TNS14: 不満を言われる側)

- 06 TNS13 แก แต่ฉันอุตส่าห์ไปคุยกับพี่เค้าให้แท้ๆ (せっかく先輩に話つけてやったのに) 【話者の情報提供】
 →07 TNS14 เอาใจ เดี่ยวหาคนใหม่ให้เลย (じゃ、新しい人すぐ探してあげよう) (問題解決試み)
 08 TNS13 แล้วพี่เค้าจะว่าไง (先輩、どう思ってるか分からないよ) 【話者の情報提供】
 →09 TNS14 นี่ไง เอาจองคนไทยที่ทำไปทั่วด้วยกันถ้ามานางเลย (一緒にバイトした後輩に聞いてみるよ) (問題解決試み)

ウォンサミン (2016) で指摘されているように、不満表明の際に、タイ語母語話者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、相手が引き起こした状況の結果が不満を言う側自身の立場や面目にどう影響するかを強調する傾向がある。そして、これに対する応答として、状況の修復に向けて「問題解決試み」で具体的な解決策を積極的に提案し、不満を言う側と交渉することによって、不満表明会話の談話が作り上げられる。今回のデータで注目したいのは、情報提供に対し、「問題解決試み」で応答することが日本語母語場面でみられなかったことである。好ましくない状況の中で日本語母語場面では人間関係を保つために、謝罪をしたり、相手への配慮を示したりすることが優先されるとみられる。一方、タイ語母語場面では、「関係作り」による応答は少ないが、決して良い人間関係を保持しようとしめないわけではない。好ましくない状況を引き起こしたことに対し謝罪行為を行うより、「問題解決試み」の応答によって、好ましくない状況を修復する積極的な姿勢を示し、間接的に「関係作り」を遂行しているのではないかと考えられる。

一方、タイ人日本語学習者が不満を言う側であるタイ日接触場面において、「話者の情報提供」と「一般の情報提供」の使用頻度はそれぞれ4回で、同様の結果が得られた。いずれの場合も、日本語母語話者はそれに対して、主に「関係作り」で、つまり、不満を言う側への謝罪、過去に受けた恩恵への言及で応答しているため、「話者の情報提供—関係作り」、「一般情報提供—関係作り」、の連鎖パターンが成立している。

会話例7 (TLS33: 不満を言う側、JNS34: 不満を言われる側)

- 10 TLS33 でも、せっかく紹介したよね、で 【話者の情報提供】
 →11 JNS34 う：ん ごめんごめんほんと (関係作り)
 12 TLS33 なんか、XX先輩も [大変じゃない↑] 忙しい あまり時間ないね 【話者の情報提供】
 →13 JNS34 [う：ん、大変] だよ (配慮表示)

会話例7では、TLS33が自分が以前にJNS34に調査のアルバイトを紹介してあげたことについて触れた後に、JNS34がそれに対し「ごめんごめん」と謝罪を述べた。更に、TLS33が第三者、つまり、XX先輩がいかに不利な状況に置かれているか述べたのに対し、JNS34は、XX先輩の状況へ配慮を示し、「う：ん 大変だよ」とTLS33の発話を一部繰り返し、同意を示していると考えられる。一方、不満を言われる側である日本語母語話者は、相手の不満と相手との人間関係が危うくなることを察し、積極的に謝罪と配慮表示を繰り返している。これによって「話者の情報提供—関係作り」の連鎖が成立したのである。

しかし、タイ人学習者が不満を言われる側である日タイ接触場面の連鎖パターンでは、「一般情報提供—相づちのみ」が最も多い。会話例8では、JNS23が直接にTLS24が調査を辞退することで非難するわけではなく、調査が始まるのは明日で、それに、他の被験者とも関わりがあるという一般情報として提供している。TLS23はそれをJNS24の発話を受け止め、「そうね」、「う：ん」という相づちを打って応答している。

会話例8 (JNS23: 不満を言う側、TLS24: 不満を言われる側)

- 11 JNS23 え でも 明日だよ [調査って] 【一般情報提供】
 →12 TLS24 [そうね] (相づち)
 13 JNS23 いや：：他の被験者もいるしね： [ちょっとね：] 【一般情報提供】
 →14 TLS24 [う：ん] (相づち)

日本語母語場面、タイ語母語場面において、情報提供に対する応答として「関係作り」、「配慮表示」、「問題解決試み」はみられたが、日タイ接触場面ではそれほど多くみられず、相づちの応答が続き、人間関係及び状況の修復が積極的に行われていないという印象を受けた。それは、日本語能力に制約があるタイ人学習者にとって、相手の不満表明に対して適切に応答することが場合によってはハードルが高いためではないかと推察される。

6. 結果のまとめと日本語教育への示唆

本研究では、日本語母語場面と、タイ語母語場面、タイ日・日タイ接触場面の会話にみられる情報提供とそれに対する応答の発話の連鎖に着目して、それぞれの不満表明の談話の特徴の一端を探った。日本語母語場面では、「一般情報提供—関係作り」と「一般情報提供—配慮表示」の連鎖が多かった。藤森（1997）の指摘と同様に、本研究においても日本語母語話者は不満を言う際に好ましくない状況がもたらす結果を暗示し、間接的に不満を言う側の不満に気づかせようとしていることが明らかになった。そして、それに対する応答として、不満を言われる側は謝罪及び相手の状況への理解を示す発話を行っていた。このように、日本語母語場面ではお互いに人間関係を壊すような事態を回避しつつ、不満表明の談話を構築しているとみられる。しかし、タイ語母語場面では「話者の情報提供—問題解決試み」の連鎖パターンが多用された。ウォンサミン（2016）で指摘されているように、タイ語母語話者は好ましくない状況が不満を言う側自身の立場や面目にどう影響するかを強調する。そして、不満を言われる側がこれに対する応答として状況修復に向けて具体的な解決策を積極的に提案することによって、不満表明会話の談話が作り上げられる。一方、タイ人学習者が不満を言う側であるタイ日接触場面の場合、「話者の情報提供」と「一般の情報提供」の両方の使用がみられた。いずれにしても、不満を言われる側である日本語母語話者に関しては、状況修復のため積極的に謝罪と配慮表示を繰り返すという日本語母語場面と同じ傾向がみられた。しかし、タイ人学習者が不満を言われる側である日タイ接触場面の場合、「一般情報提供—相づちのみ」という連鎖パターンが多かった。相づちの応答のみで積極的な状況の修復は行われず、タイ語母語場面と異なる様子が観察された。

不満表明は誰もが避けたい場面であるが、やむを得ず好ましくない状況に陥った場合、人間関係を壊さず不満表明をすることは簡単なことではない。今回のデータは少人数のデータという制約があるが、タイ人学習者が不満を言う側である場合、「話者の情報提供」と「一般の情報提供」の使用の両方がみられた。実際、「話者の情報提供」を用いるのにタイ語母語場面での会話スタイルの影響を受けていることは否めない。タイ人学習者を指導する際には、日本語母語話者に対して不満を言う側自身（または第三者）に視点を置いて不利益な面に関する情報を述べるのは、不満を言う側自身（または第三者）への迷惑を強調するあまり、不満を言われる側のフェイスを必要以上に脅かすかもしれないということに注意すべきである。また、タイ人学習者が不満を言われる場合に、不満表明に対して相づちの連鎖が続いたことから、日本語能力に制約があるタイ人学習者にとって、相手の不満表明に対して適切に応答することは簡単なことではないことが分かった。不満を言う側との人間関係及び状況の修復のため、「関係作り」、「配慮表示」の表現にはどのようなものがあり、どう使えば良いかを指導していくことが重要だと考えられる。

【注】

- 1 本研究ではWongsaming（2014：4）、ウォンサミン（2016：14）に従い、不満表明会話の場面における「情報提供」は「好ましくない状況を引き起こした相手に対し、その状況がもたらす結果及びお互いに関する情報を提供する発話である」と定義している。詳しくは3. 研究課題で述べられている。

参考文献

- 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.
- ウォンサミン・スリーラット（2016）「不満表明とそれに対する応答に関する研究—日本語母語話者とタイ語母語話者を比較して—」『言語文化と日本語教育』（51），お茶の水女子大学，11-20.
- ザトラウスキー・ポリー（1993）『日本語研究叢書5 日本語の談話の構造分析—勧誘のストラテジーの考察—』東京：くろしお出版.
- 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

- 鄭賢児 (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.
- 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.
- 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.
- メイナード、K.泉子 (1993) 『会話分析』くろしお出版.
- 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.
- Brown, P. and Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the Speech Act of Complaining. In G. Kasper, & S. Blum-Kulka, *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford. pp. 108-137.
- Tannen, D. (1993) *Framing in discourse*. New York, NY: Oxford University Press.
- Wongsaming, Sureerut. (2014). A study of expressing dissatisfaction and its response in Japanese and Thai, *Journal of The 11th International KU-KPS Conference*. Kasetsart University, (CD Rom)