

日本語日常会話における「直接的不満表明」と「愚痴」

－不満のターゲットと談話シーケンスに着目して－

Marina B. ASAD (立命館大学大学院生)

1. はじめに

不満表明行為はこれまで、相手の好ましくない行為への反応として話し手が相手に対して行う心的態度の表出行為として扱われてきた(初鹿野ら, 1996). また多くの先行研究での分析対象は、不満を感じる側からの一方向的な不満表明の発話に限定されていた(初鹿野ら, 1996; 李, 2004; 2006). それに対して、不満表明を談話シーケンスの中で分析することで、不満談話シーケンスの構成が「開始部、主要部、終結部」に分かれ、疑問とその応答から成り立つ開始部の後に、主要部の中で、様々な発話のタイプが使用されることが不満表明に当てはまると指摘する研究(Monzoni, 2008)も存在する. そうした背景から、本研究では新たに、不満表明を談話シーケンス全体の中で遂行される行為だと考え、実際の日本語日常会話において不満表明行為が行われた場合に、不満談話がどのような不満表明のコア要素によって構成され、不満の対象(＝ターゲット)が直接の対話相手であるか否かによって相手の応答がどのように異なるのかを、不満談話シーケンスの観点から明らかにする.

2. 不満表明の定義と分類

2.1 不満表明の定義

不満表明の定義に関しては、①「好ましくない行為への反応として、話し手が直接的、あるいは間接的に行う心的態度の表出行為」(初鹿野ら, 1996)や、②「不満な状況を引き起こした相手に対しての反応であると同時に、話し手にとって好ましくない不満な状況を改善してもらう目的を持つ行動」(李, 2006), そして③「不利な立場を訴えることで、正当性が認められることを期待している語り」(釜田, 2017)などがある. 以上の定義から、不満表明行為の性質を整理してみると、不満表明は表出行為(Expressives¹)である(①)と同時に、相手に改善あるいは補償行為の遂行を要求する策動行為(Directives)でもあり(②)、不利な立場を主張するという側面から演述行為(Assertives)でもある(③)と考えられる.

そこで、本稿では、不満表明を、ある種の期待行為や当然と見なされる文化規範に反するような状況を好ましくないと感じることを元に、その望ましくない状況・行為・発話の事態について語ってその状況にいることを訴えるとともに、その状況によって引き起こされた感情を表出することで、主に相手に正当性が認められることを期待し、対話の相手が不満の対象である場合、謝罪、責任承認または行為の改善などを期待する言語行為として捉える.

2.2 不満表明の分類

これまでの研究では、不満を表明される対話者がその不満のターゲットであるか否かに拘らず、話者が望ましくない事態について語ることをすべて不満表明行為として捉えており、不満の発話者が選ぶ発話タイプをはじめ、相手から期待される応答、不満表明の談話シーケンスなどがどのようにターゲットの違いに影響されるのかは未だ明らかではない. そこで、本研究では、不満表明行為を、「不満」の対象が直接の対話相手である「直接的不満表明」と、その場にいらない第三者に対する不満(ここでは「間接的不満表明」と呼ぶ)を、不満の対象ではない、または責任がない相手に向ける「愚痴」の2種類に分類し、明確に区別する. この時、「直接的不満表明」を、対話の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(李, 2006)と同時に、相手に謝罪、責任承認または改善などを期待する言語行為として捉える. それに対し、「愚痴」を、望ましくない事態について嘆くことで、相手に同調してもらい、自分の状況や気持ちを理解し共感してもらうことを求める行為(釜田, 2017)として捉える. この両者の行為の目的や志向性の違いにより、談話シーケンスの中で不満表明がどのような形態をとるのが異なっていくのではないかと予想される.

¹ここで指摘している発話行為の分類における Expressives / Directives / Assertives は、Searl (1979) の分類に基づくものである.

3. 先行研究

これまで「直接的不満表明」行為の遂行には、前述したように同じ行為を遂行する複数の発話デザイン、あるいはストラテジーの間の選択の観点から取り上げた研究が多いが、複数の行為を行う発話が連なる不満談話シークエンスの観点から不満表明行為を分析した研究は依然少ない。本節では、主に「直接的不満表明」(Monzoni, 2008; 釜田, 2017; Asad, 2018) と「愚痴」(Traverso, 2008; 釜田, 2014) のそれぞれを、談話シークエンスの観点から分析してきた研究から得られた知見を整理する。

3.1 「直接的不満表明」の談話シークエンスの特徴

Monzoni (2008) は、サービス提供者に対する利用者からのクレーム電話といった「制度的場面」と、通常に行われる家族内の多人数の対面的コミュニケーションの場面において、「直接的不満表明」の開始部で使用される疑問文の機能の分析を行った。その結果、疑問によって不満談話が開始されることは、相手と共有基盤を作成する働きを果たすことが明らかになった。一方、「不満」と「愚痴」の語りについて論じた釜田 (2017) では、「不満」と「愚痴」の行為の区別を明確せずに両方の行為の分析データに、その場にいらない第三者の行為・状況に対するものであったため、二つの行為の相手に共感が示されることが指摘された。

Asad (2018) では、相手に待ち合わせ時間に 45 分待たされた不満の状況に対する日本語とアラビア語エジプト方言の不満談話シークエンスを分析した結果、日本語の不満談話シークエンスの場合、不満を言われる側が談話開始時に 74.4% 行う《謝罪》による責任承認を行うことに対して、不満を言う側は前半では《非難》の明示的不満表明を使用する傾向が強いが、後半では、明示的不満表明の発話機能の使用頻度が著しく低下し《忌避》による非明示的不満表明の使用がはっきりと見られた。

3.2 「愚痴」の談話シークエンスの特徴

Traverso (2008) は、フランス語による友人関係を持つ参与者間の「愚痴」(third-party complaint) の対話を談話シークエンスの構成の観点から分析した結果、愚痴の談話構造は、①愚痴の話題内容が導入される「開始部 (initiation)」, ②相手に愚痴の話題を理解され、同意される段階といった「コア部分 (core part)」, ③「コア部分」でうまく相手に同意されたら、話者が徐々に話題を詳細または明確に述べ続ける部分である「展開部分 (complaint development)」, そして④「終結部 (closing)」, から成り立つことを明らかにした。そして、「愚痴」は、必ずしも円滑に行われることに限らず、しばしば愚痴の話題 (complainable matter) の事実認定が否定される可能性が存在し、この時、相手に交渉 (negotiation), または話題変移が行われたりすることも見られたので、「愚痴」の相互行為は、無秩序な行為だと主張している。

釜田 (2014) では、「愚痴」をネガティブな評価の語りとして取り扱い、それに対して行われる共感表明の行為を分析した結果、共感が行われる前になされる愚痴の発話によって、共感の示し方や行うタイミングが影響されることを明らかにした。そして、「愚痴」談話シークエンスに関しては、「評価→共感発話→具体的な評価/気持ち→共感発話」といった連鎖が繰り返されると主張している。

4. 研究目的と研究手法

以上のように、先行研究では不満表明の二者の行為の談話シークエンスが持つそれぞれの特徴が独立して論じられてきたが、本研究はこうした議論を踏まえたうえで、日本語の日常会話における雑談のデータにおいて起こり得る不満表明の行為が産出された場合、「直接的不満表明」であるか「愚痴」であるかによって、不満談話においてどのような不満表明行為のコア要素が選ばれ、どの順序で現れるのか両者の行為を比較しながら分析することにより、それぞれの行為には、どのような談話シークエンスの特徴があるのかを明らかにすることを目的とする。

ここで指摘している不満表明行為のコア要素というのは、不満表明行為を行う際に、不満の発話者によって採用される発話の様々なタイプだと定義する。以下の表 1 は、Asad (2018) で用いたロールプレイデータをもとに、先行研究を参考にしつつ整理した不満表明とその応答のコア要素である。不満表明のコア要素には、(1) 有責性の確認、(2) 問題提起、(3) 正当化、(4) 改善要求、(5) 補償要求、(6) 感情表出、(7) 評価といった 7 つの要素があると考えられる。そして、不満表明への応答を分類した結果、全ての応答が不満表明の「正当性」をめぐるものと捉えることができることが分かった。つまり、不満発話者の「正当性」に対して、(I) 確認、(II) 承認、(III) 否定、のいずれかを不満表明の受け手が行っていると考えられる。

研究手法としては、実際の日本人の日常会話において「直接的不満表明」と「愚痴」の談話シークエンスにどのような違いがあるのかを明らかにするために、データとして『日本語日常会話コーパス』モニター版 (小磯他, 2019a; 2019b) を使用する。なお、コーパス中の「直接的不満表明」と「愚痴」の会話断片データの情報を以下の表 2 に示す。

表1：不満表明とその応答のコア要素

不満表明のコア要素						
(1) 有責性の確認	(2) 問題提起	(3) 正当化	(4) 改善要求	(5) 補償要求	(6) 感情表出	(7) 評価
a. 状況説明の要求 b. 動機説明の要求 c. 共有知識の確認	a. 望ましくない行為や状況の指摘 b. 結果として生じる不利益の告知 c. あるべき行為や状況の反実仮想	a. 不満の根拠の提示 b. 表明する理由の開示 c. 要求の正当化	a. 依頼・命令 b. 忠告 c. 警告 d. その他	a. 謝罪要求 b. 代償要求	a. 怒り b. 悲しみ c. 落胆 d. その他	a. 明示的な否定的評価 b. 皮肉 c. その他

	不満表明への応答のコア要素		
	(I) 正当性の確認	(II) 正当性の承認	(III) 正当性の否定
直接的不満表明 への応答	a. 問題状況の確認 b. 共有知識の確認 c. 不満の根拠の確認 d. 表明する理由の開示要求	a. 責任承認 b. 問題の承認 c. 改善の申し出 d. 謝罪 e. 代償の申し出	a. 自己弁護（責任の否認） b. 不満表明者への非難（非難返し）
愚痴への応答	a. 問題状況の確認 b. 不満の根拠の確認 c. 表明する理由の開示要求	a. 問題の理解提示 b. 心情への共感 c. 類似経験の開示 d. 不満対象への否定的評価	a. 事実認定の否定 b. 心情への反対 c. 対立経験の導入 d. 不満表明者への非難 e. リフレイン

表2：「直接的不満表明」と「愚痴」の会話データの情報

「直接的不満表明」	【断片 1】	C002-003 自宅で夫とテレビを見ながら朝食 (00:07:57~00:08:46)
	【断片 2】	K002-007 自宅で娘と娘のスケジュールを確認 (00:19:10~00:22:28)
「愚痴」	【断片 3】	C002-013a 福祉施設にいる母を訪問し母の部屋で雑談 (00:03:23~00:07:36)
	【断片 4】	T016-006a 自宅で妻と食事・晩酌をしながら (00:06:18~00:08:58)

これらの会話データから抽出された「直接的不満表明」と「愚痴」の対話データにおいては、対話者間の人間関係に関して著しく違いが見られた。「直接的不満表明」の場合、対話の参加者が、夫婦関係や、親子関係などといった家族関係によるデータしか見られなかった一方、「愚痴」のデータの場合、家族関係の参加者によるものもあれば、親しい間柄の参加者によるものもあった。そこから、「直接的不満表明」は「愚痴」と比べたら、参加者が非常に親密な関係を持つ家族内関係にいない限り、現実の日本語の日常会話に産出されないことが示唆される

5. 結果と考察

上述したように、本研究では、日本語における「直接不満表明」と「愚痴」にどのような談話シークエンスの特徴の違いがあるのかを考察するために、それぞれの不満談話においてはどのような不満表明とその応答のコア要素が選ばれ、どのような順序で現れるのかという点に着目し分析を行った。その結果として、(i) 不満表明開始時に採用される不満表明のコア要素、(ii) 談話シークエンスの中のやり取りによる不満表明とその応答のコア要素の対応、そして両者の行為で使用される共通の特徴の違いという点について「直接不満表明」と「愚痴」の談話シークエンスの特徴の異同が明らかとなった。以下、具体例を交えて説明する。

5.1 不満表明開始時に採用される不満表明のコア要素

本研究では、日本語の現実の日常会話において参加者の双方が互いに予定していなかった不満行為が行われた場合のデータを分析対象としているので、それぞれのデータの独特な状況により独特な開始の仕方が見られた。

まず、「直接的不満表明」が産出された場合、【断片 1】では、不満の発話者である奥さんが自分の主人に昼ご飯を家で食べるかどうかの質問をしたことに対して主人が答えた「どっちでもいい」という応答の曖昧性に対して奥さんが不満に思い、望ましくない行為や状況の指摘を行うという《問題提起 (2-b)》を使用した。主人が明示的な応答を返さなかったため、奥さんが続けて望ましくない行為や状況の指摘を詳細化し、同じように《問題提起 (2-b)》による一人称の言語形式を使用した。それに対して、【断片 2】では、お母さんが娘の相談内容の中で不満に思った娘の行為に対して、後で指摘する不満の内容について娘と共有知識の確認をまず行ってから、《問題提起 (2-a)》を行い、娘がすべきだったこと《問題提起 (2-c)》による二人称の言語形式を使用した。

それに対して、「愚痴」のデータの場合、【断片 3】では、母娘間の愚痴の対話であったためか、娘から「お父さんへの訪問」の勧誘発話に対して、お母さんがその勧誘を拒否するために、第三者である自分の第一息子夫婦に対して《評価 (7-a)》を即時に使用し、愚痴をこぼし始めた。つまり、【断片 3】では「愚痴」の行為は、相手からの行為の勧誘への拒否

の機能を果たすことが分かる。その一方、【断片4】では、愚痴の行為は、純粋に愚痴の発話者から自分の話の語りであるかのように開始された。

5.2 談話シーケンスの中のやり取りによる満表明とその応答のコア要素の対応

前節ではそれぞれの行為の開始時において使用された要素を明確にしたが、本節では、「直接的不満表明」と「愚痴」のデータを談話シーケンスの観点からみた結果を以下のようにまとめる。「直接的不満表明」では、【断片1】と【断片2】では共通して、不満の受け手に《正当性の承認》よりも《正当性の否定 (III-a)》の要素の方が談話の流れの全体で多く使用されたことに対し、不満を表明する側が《正当化 (3-a)》を使用することが見られたが、【断片2】では、対等の立場ではなく、目下の立場にいる娘に対してお母さんが《正当化 (3-a)》するとともに、相手の行為を否定的に評価したり皮肉を言ったり《評価 (7-a, b)》、改善を求めながら《改善要求 (4)》・《補償要求 (5-b)》に加えて《正当化 (3-c)》として改善要求の根拠を指摘したりするという風に不満談話が行われることが分かった。それに対して、「愚痴」の場合、必ずしも相手に正当性を承認され、共感を示されるわけではなく、相手に共感を示される対話【断片4】と相手に共感されず否定される対話【断片3】を比較すると、《正当性の承認 (II-a, b)》によって共感を示されるときに愚痴を言いやすくなり、《問題提起 (2-a)》、《感情表明 (6)》、《評価 (7-c)》によって対話が続いて収束しやすくなるが、《正当性の否定 (III-a, d, e)》の使用によって相手に否定される場合は、《問題提起 (2-a)》、《正当化 (3-a)》、《感情表明 (6)》によって愚痴が会話の最後まで繰り返され、不満の感情が表明されやすくなる。最後に、「直接的不満表明」と「愚痴」のデータの談話の長さの観点から見ると、「愚痴」の談話のほうがより長く続き、参加者が互いにターンを対等に交代する傾向があるのに対し、「直接的不満表明」の談話は、より短く、不満の対象になっている相手より、不満の発話者のほうが談話シーケンス全体にわたってターンを支配しており、相手からの割り込みの発話が非常に少ないことが明らかになった。

6. おわりに

本研究では、これまであまり扱われることのなかった日本語の現実の日常会話データにおける相互行為としての不満表明を談話シーケンスの観点から分析を行い、不満表明行為の談話相手と不満対象の関係によって「直接的不満表明」と「愚痴」を明確に区別し比較した結果、行為の目的や談話相手が異なることによって、いかに談話シーケンスの特徴も異なってくることを明らかにした。しかしながら、本研究での対象となった不満表明データ数が限られていたため、結果の妥当性がまだ十分とは言えない。そこで、今後の課題として、不満表明行為のデータ数を拡大し、さらにアラビア語エジプト方言による日常会話に見られた不満表明の談話シーケンスの特徴の分析も行うことで、両言語の不満談話の特徴を明らかにしたいと考える。

謝辞

本稿の執筆にあたって指導教員である立命館大学大学院文学研究科の岡本雅史先生から有益なコメントを頂きました。この場を借りてお礼を申し上げます。

参考文献

- Asad, M. B. (2018). 日本語とアラビア語エジプト方言における不満表明に関する考察—不満表明と応答からなる不満談話シーケンスに着目して— 社会言語科学会第42回大会発表論文集, 55-58.
- 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.
- 釜田友里江 (2014). ネガティブな評価に対する共感表明-発話の連鎖を中心に— 表現研究, 100, 60-69.
- 釜田友里江 (2017). 日本語会話における共感の仕組み—自慢・悩み・不満・愚痴・自己卑下の諸相— 名古屋大学大学院国際言語文化研究科, 博士学位論文, 平成29年2月.
- 小磯花絵・天谷晴香・石本祐一・居關友里子・臼田泰如・柏野和佳子・川端良子・田中弥生・伝康晴・西川賢哉 (2019a). 『日本語日常会話コーパス』モニター公開版の設計と特徴 言語処理学会第25回年次大会発表論文集, 367-370.
- 小磯花絵・天谷晴香・石本祐一・居關友里子・臼田泰如・柏野和佳子・川端良子・田中弥生・伝康晴・西川賢哉 (2019b). 『日本語日常会話コーパス』モニター公開版 コーパスの設計と特徴 国語研究所日常会話コーパスプロジェクト報告書3.
- 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.
- 李善姫 (2006). 日韓の不満表明に関する一考察—日本人学生と韓国人学生を比較して— 社会言語科学, 8(2), 53-64.
- Monzoni, C. M. (2008). Introducing direct complaints through questions: the interactional achievement of pre-sequences. *Discourse Studies* 10(1):73-87
- Traverso, V. (2008). The dilemmas of third-party complaints in conversation between friends. *Journal of Pragmatics*.