

友人間の謝罪場面における謝罪内容の重要性認知

The cognition of the importance of apology contents in the apology scene between the friends

粕川 正光¹⁾・藤崎 哲郎²⁾・王 晋民¹⁾

Masamitsu KASUKAWA, Tetsuro FUJISAKI and Jinmin WANG

社会生活においてトラブルなどが発生し、被害者と加害者が明確である場合、被害者に対して加害者が謝罪を行うことは問題解決方略として非常に有効である。どのような形で謝罪を行うことが問題解決上適切であるかは、加害者と被害者の立場の違いや、発生した被害の大小、被害に対する責任の大小によって異なるだけでなく、両者の人間関係の親密さの違いによっても適切だと考える謝罪の形は異なる。本研究では、大学生を対象として、大学生の社会生活の中で偶発的に発生したトラブル事態を設定し、親密性の高い人間関係である友人関係において、被害の大小や責任の大小などによって重要だと認知される謝罪内容の違いについて検討を行った。その結果、謝罪場面において責任が大きく被害も大きい場合において、謝意や改悛を述べることの重要性がむしろ低く認知されるなど、謝意を述べるという行動が、罰の回避や軽減といった謝罪の目的とはむしろ逆の影響を与えると認知されている場合のある可能性が示され、友人関係などの親密性の高い人間関係において、相手にむしろ悪い印象を与えかねない謝罪行動を控えようとする傾向のあることが示唆された。

はじめに

社会生活において対人間におけるトラブルなどが発生した場合、対人関係を円滑なものにするために様々な対処方略が用いられる。トラブル場面における言語的な問題解決方略は弁明(accounts)と呼ばれる。この弁明には、弁解(excuse)・正当化(Justification)・否認(Denial)・謝罪(Apology)などの種類があるが(Itoi, Ohbuchi, & Fukuno, 1996)、特にトラブルにおいて被害者と加害者が明確である場合には、

被害者に対して加害者が謝罪を行うことはよく用いられる行動であり、問題解決方略として非常に有効であることが知られている。

トラブル場面において、どのような問題解決方略を用いることが適切かは、そのトラブル場面の状況によって異なる。Itoi et al.(1996)では、弁明場面における認知的基準として、その出来事との因果関係、その出来事の結果の有害性、その被害に対する個人的責任という3つにもとづいて分類され、謝罪はこれらの3つの基準についての認識をすべて伴う場合の行動であるとされている。

謝罪の研究は、大別すると、子供を対象に、謝罪行為の認知や反応における発達の変化を検討した研究と、大人を対象として、加害者および被害者に対する謝罪方略の効果を検討した研究とに分類することができる。

発達的研究においては、まず謝罪という概念が形成される時期が問題となる。松永(1993)は、頭をなでるなどの謝罪行動が1歳半ごろから確認され、言語発達に伴って2歳ごろから「ごめんね」という言語的な謝罪を行うことを報

連絡先：粕川正光 kasukawa@cis.ac.jp

1) 千葉科学大学 危機管理学部 危機管理システム学科
Department of Risk and Crisis Management System, Faculty of
Risk and Crisis Management, Chiba Institute of Science

2) 千葉科学大学 危機管理学部 危機管理システム学科(卒)
Department of Risk and Crisis Management System, Faculty of
Risk and Crisis Management, Chiba Institute of Science

(2009年10月6日受付, 2009年12月3日受理)

告している。これらの謝罪は、発達初期においては大人の介入や学習したモデルの模倣によるものであるが、成長に伴って問題解決に対する自己認識を伴うものへと変化してゆく。中川・山崎(2004)は、4歳児～6歳児を対象に、謝罪の種類(道具的謝罪と誠実な謝罪)と親密性との関連性について検討し、6歳児になると親密性が謝罪の種類に影響をおよぼすようになり、親密性の低い相手には罰の回避などを目的とした道具的謝罪を、親密性の高い相手には責任の受容や罪悪感の認識などを伴う誠実な謝罪を見せるようになることを報告している。この結果は、発達のかなり早い段階から、対人間の問題解決方略として謝罪が用いられるとともに、相手との人間関係によって謝罪内容が異なることを示している。

一方、大人を対象とした研究は、問題解決方略としての謝罪の効果を検討したものが多く、謝罪方略の効果に関する研究からは、加害者が謝罪を行うことが、トラブル時に被害者の抱く攻撃的な感情の緩和(Ohbuchi, Kameda, & Agarie, 1989)や、加害者への否定的な印象の改善(Darby & Schlenker, 1989)、科せられる罰の軽減(Darby & Schlenker, 1982)などの効果を期待できることが示されている。

しかし、謝罪は必ずポジティブな効果を持つ訳ではない。たとえばトラブルによる被害が深刻なものであれば、攻撃的感情の緩和の効果は弱くなる(Ohbuchi et al., 1989)。また、土井・高木(1993)では、被害の程度が大きく、加害者の責任が大きい場合には加害者の謝罪が、被害者の攻撃的感情を緩和するが、加害者に責任が無い場合において、加害者の謝罪がかえって被害者の攻撃的感情を悪化させるという、謝罪の逆効果が認められることを報告しており、この逆効果は、トラブル発生の責任の認識に基づくものであると解釈されている。中川・山崎(2004)は、誠実な謝罪は責任の受容や罪悪感の認識が必要であり、これらの要素を含まない道具的謝罪は謝罪として評価されにくいとしており、土井・高木(1993)で認められた逆効果は、被害者の認識において加害者の責任が小さいにもかかわらず、加害者が謝罪を行うことが、「加害者が道具的謝罪を行っている」と被害者に認識され、結果的に攻撃感情悪化という逆効果を引き起こすと解釈することができる。

このように、謝罪方略は問題解決において非常に有用であるものの、加害者・被害者双方の状況の認識や人間関係などによって、方略の使用や謝罪結果の認知等が影響を受けることは明らかである。特に、加害者と被害者の親密性は、謝罪行動に大きく影響する。発達の研究において親密性が謝罪行動に影響する(中川・山崎, 2004; 山本 1995)ことが示されているのみならず、Fukuno & Ohbuchi(1998)は、大人の関係においても親密性が高い場合においては、問題対処行動として謝罪が好まれることを示している。

ほとんど面識の無い相手に対する謝罪と、比較的親密な相手に対する謝罪とでは、おのずからその行動の意味や重

要性の認知が異なってくると考えられる。土井・高木(1993)の研究は、「道を歩いている偶発的にぶつかった他者」という条件設定であり、人間関係としてその親密性はきわめて低い。一方で、日常的に直面する人間関係トラブルは、どちらかと言えば家族や友人間などの比較的親密性の高い状況下のものがむしろ多く存在すると考えられる。このような親密性の高い人間関係においては、親密性の低い状況とは異なった謝罪方略が使用されると考えられる。親密性の高い他者に対しては、その親密性から強い謝罪を求めない傾向が一般的に認められると思われるが、一方で、Whitesell & Harter(1996)は、親密性の高い他者に対しては自分を傷つけないという期待を抱いているため、親密性の低い他者と比較して、その期待が破られた場合に、より強い怒りが喚起されやすく、その怒りが緩和されにくいことを示している。この結果は、謝罪場面においても、親密性の高い他者に対してむしろより強い謝罪方法を求める傾向が認められる可能性があることを示している。

本研究では、日常的な、比較的親密性の高い状況における謝罪方略の使用についての検討を目的とする。研究対象として、大学生を対象とし、大学生の社会生活の中において友人間で偶発的に発生したトラブル事態を設定し、友人関係の様式と被害の大小や責任の大小などによって重要だと認知される謝罪内容の違いについて検討を行った。従来の、Ohbuchi, et al.(1989)および土井・高木(1993)を参考に、被害の程度の大小と加害責任の大小を組み合わせ、①加害大・責任大、②加害大・責任小、③加害小・責任大、④加害小・責任小の4種類の状況が設定された。この4種類において、8種類の謝罪内容の設定を行い、それぞれの状況においてどのような謝罪内容を適切であると考えようかについて検討を行った。同時に、友人関係の認識に関する測定を行い、友人関係の認知様式と適切だと考える謝罪方法の関連性に関する検討を行った。

方法

質問紙の構成：

質問紙は、以下の2つの尺度から構成された。

1) 謝罪様式の重要性認知

本研究では、謝罪場面を大学生活における知人とのトラブルの場面として設定した。場面設定文は、共通の状況説明文と、各条件ごとの状況説明文から構成された。共通部分は次のような内容である。

「大学の線形代数の定期試験2週間前のできごとである。線形代数を講義開始前の休み時間に、大学生Aくんが、同じ講義をうけているクラスメイトのBくんに、「自分が交通事故にあって出席できなかった時の講義ノートがテスト勉強に必要なので、ノートをコピーさせてもらえないだろうか。」と頼んだ。線形代数は必修科目なので、この講義の単

位を取得できないと、次の学年に進級できない。AくんもBくんも“真面目に勉強しないと”と思っている。AくんはBくんからノート15ページ分を借りた。このノートは毎時間Bくんが真面目に書き留めたノートである。」

これに続いて、被害の大小および責任の大小によって4つの場面を設定した。被害の大小は、「ノートを汚損してしまったが(ノート全体が完全に読めなくなった(被害大)・ノート一枚が読めなくなった(被害小))」という違いであり、責任の大小は、「他の友人と食堂で食事中にノートを見ていたところ、(自分が食べていたカレーうどんをこぼした(責任大)・同席の友人がカレーうどんをこぼした(責任小))」という違いであった。

さらに、同一場面であっても、加害者と被害者という立場の相違によって状況の認知は異なると考えられるため、回答者が加害者であると想定させて回答する条件と、被害者であると想定させて回答する条件の2条件を設定した。従って、調査の条件設定として合計8条件(2(被害の大小)×2(責任の大小)×2(加害者・被害者))が設定された。調査対象者には、無作為に8条件いずれかの場面の設定された質問紙が配布され、質問紙に記入された場面を想定しながら提示された謝罪内容の重要性について回答するよう求められた。

謝罪内容については、Ohbuchi, et al.(1989)および土井・高木(1993)を参考に、8項目の謝罪内容(a.謝意を述べる, b.責任を認める, c.事情を説明する, d.したことを悔いる, e.相手を心配するf.許しを請う, g.二度としないことを誓う, h.補償を申し出る)を選定し、それぞれの謝罪項目すべてについて、(1. 全く必要ない～5. 絶対に必要である)の5段階評定で回答を求めた。

2) 友人関係尺度

調査対象者の友人関係のとらえ方を測定するために、岡田(1995)の友人関係尺度17項目を使用した。尺度は、3つの下位尺度に分かれており、気遣いに関する尺度6項目(相手の考えていることに気を遣う, お互いに傷つけないように気を遣う, など), ふれあい回避に関する尺度6項目(お互いのプライバシーには入らない, お互いの領分に踏み込まない, など), 群れに関する尺度5項目(ウケるようなことをよくする, みんなで一緒にいることが多い, など)から構成されていた。各質問項目へは(1.全くあてはまらない～4.非常に当てはまる)の4段階評定で回答を求めた。

調査対象:

千葉県のある大学に通う大学生124名(男87名、女36名)

手続き:

調査は無記名式で集団配布によって行った。大学の講義中に質問紙の配布を行い、共通の教示を与えて質問紙への回答を求め、回答後にその場での回収を行った。

結果と考察

1. 謝罪場面ごとの謝罪内容の重要性評価の比較

表1に、8つの状況設定および8種類の謝罪内容ごとの、謝罪重要度評定の平均値および標準誤差を示す。

8種類の謝罪内容ごとに、重要性の評価を従属変数、責任の大小、被害の大小、被害者と加害者をそれぞれ独立変数とする被験者間三要因分散分析(2×2×2デザイン)を行った。その結果、謝意を述べる(「ごめんなさい」と言う)という謝罪内容において、責任の大小と被害の大小の交互作用に有意傾向が認められた($F(1,113)=2.8, p<0.1$) (図1)。「謝意を述べる」という謝罪方法においては、責任が大き

表 1 各条件ごとの謝罪の重要度評価値の評定平均値および標準偏差

謝罪内容	被害者				加害者			
	責任大		責任小		責任大		責任小	
	被害大	被害小	被害大	被害小	被害大	被害小	被害大	被害小
1. 謝意を述べる	4.58 (1.12)	4.92 (0.28)	5.00 (0)	4.93 (0.26)	4.76 (0.97)	5.00 (0.00)	5.00 (0.00)	5.00 (0.00)
2. 責任を認める	4.21 (1.27)	3.69 (1.32)	4.47 (0.92)	4.2 (0.68)	4.29 (1.26)	4.47 (1.12)	4.62 (0.87)	4.4 (0.99)
3. 事情を説明する	3.63 (1.5)	3.92 (1.61)	4.00 (0.93)	3.6 (0.91)	3.53 (1.46)	4.18 (1.01)	2.77 (1.83)	3.53 (1.41)
4. したことを悔いる	4.16 (1.38)	4.46 (0.88)	4.87 (0.35)	3.8 (1.01)	4.29 (1.16)	4.41 (0.71)	4.85 (0.38)	4.4 (0.74)
5. 相手を心配する	3.63 (1.46)	3.77 (1.36)	4.13 (1.06)	3.8 (1.37)	4.00 (1.27)	4.29 (1.1)	4.23 (1.01)	4.33 (0.98)
6. 許しを請う	3.16 (1.68)	3.00 (1.63)	3.67 (1.29)	2.93 (1.49)	3.00 (1.22)	3.24 (1.25)	3.15 (1.34)	3.13 (1.36)
7. 二度としないことを誓う	3.42 (1.71)	2.92 (1.55)	4.00 (1.07)	3.33 (1.18)	3.18 (1.55)	3.94 (1.14)	4.00 (1.29)	3.67 (1.45)
8. 補償を申し出る	3.89 (1.49)	3.54 (1.05)	4.27 (0.96)	3.67 (1.05)	3.94 (1.34)	4.41 (0.8)	4.31 (0.95)	4.13 (1.30)
	平均値 (標準偏差)							

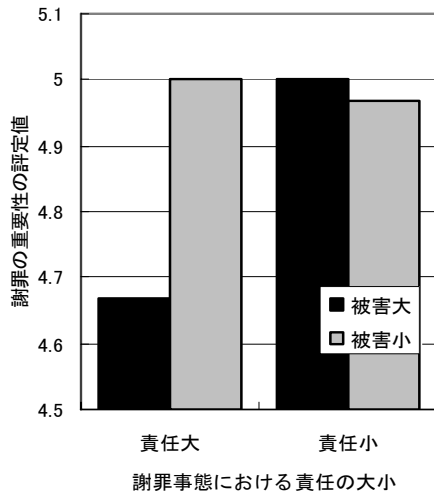


図 1 謝罪内容「謝意を述べる」における重要度の評価

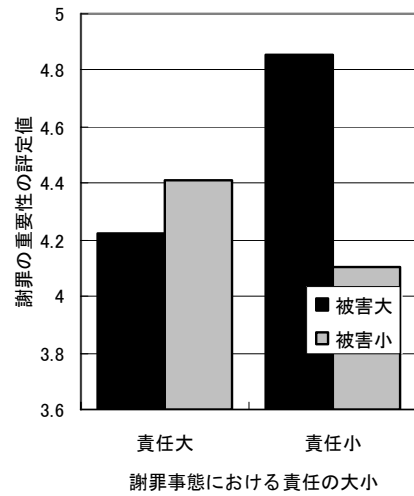


図 2 謝罪内容「したことを悔いる」における重要度の評価

く、被害も大きい条件において、重要性の評価値が低い傾向が認められ、そのような被害・責任ともに大きな状況下では謝意を述べるという言語的な謝罪の重要性がむしろ低く評価されるという傾向が認められた。

謝意を述べるような、言語的な謝罪は謝罪の第一段階であり、どのような状況においても基本的な謝罪方法の一つであると考えられるが、このような、責任・被害ともに大きいような条件においては、単に謝意を述べるだけでなく、その以上の謝罪行動を行うことが求められる場合が多いため、謝意を述べるような行動は、表面的な道具的謝罪であると受け取られる可能性もあるため、重大な場面では謝意を述べることの重要性が低く認知されたのだと考えられる。

また、したことを悔いる（「大変すまないことをしています。」と自分のしたことを悔いる）という謝罪内容について、責任の大小と被害の大小の交互作用が有意であった($F(1,113) = 7.5, p < 0.01$) (図2)。「したことを悔いる」という謝罪方法においては、責任が小さく、被害が大きな場合において、謝罪の重要性が高く評価された。後悔というのは相手に対する働きかけというよりは、自分の内的な感情としての側面が強い。責任が大きい場合においては、トラブルに対する自己の責任が明確であるために、単なる後悔よりも、被害者への直接的な働きかけがより重要となる。そのため、したことを悔いるという謝罪に対する重要性が相対的に低くなったものと考えられる。一方、責任が小さい場合はトラブル回避に対する自己責任の認知がより小さくなるため、そのような状況において大きな被害が発生した場合に、むしろ自らの行動をふり返り後悔すること

を重要だと考えるという傾向が認められるのであると考えられる。

そのほかの6項目の謝罪内容においては、いずれの項目においてもいかなる主効果、交互作用も認められなかった。

土井・高木(1993)において、謝罪がネガティブな効果を被害者に与える場合があることが示されているが、本研究の結果も、特に被害者の被害が大きい場合において、謝意を述べたりや後悔の感情を述べたりすることが、罰の回避や攻撃的感情の軽減といった謝罪の目的とは逆の影響を与えるおそれのあることが考慮されているのではないかと考えられる。

2. 友人関係尺度と謝罪内容の重要性評価の関係

友人関係に関する考え方と、被害者・加害者それぞれの立場からの謝罪の重要性認知との関係について検討するため、被害者群、加害者群それぞれについて、友人関係尺度の3つの下位尺度の平均得点と8つの謝罪内容の重要性の評価値との間の相関係数を算出した。表2にその結果をしめす。被害者群においては、「ふれあい回避」尺度と「謝意を述べる」との間に正の相関が認められ、「群れ」尺度と「謝意を述べる」との間に負の相関が認められた。被害者としての立場からは、「ふれあい回避」尺度得点の高い、「お互いの領分に踏み込まない」傾向の強い人は、「謝意を述べる」謝罪を比較的重要だと考える傾向のある一方、「群れ」尺度得点の高い、「集団で表面的な関わり方をする」傾向の強い人は、「誠意を述べる」謝罪をあまり重要だと考えない傾向が認められた。

表 2 謝罪の重要度評価値と友人関係尺度との相関係数

	被害者群			加害者群		
	気遣い	ふれあい回避	群れ	気遣い	ふれあい回避	群れ
1.謝意を述べる	-0.24	0.35*	-0.27*	-0.48*	-0.14	-0.39*
2.責任を認める	-0.15	0.09	-0.24	-0.24	0.08	-0.12
3.事情を説明する	0.03	0.09	0.07	0.18	0.16	-0.01
4.したことを悔いる	-0.15	0.16	-0.16	-0.21	0.06	-0.27
5.相手を心配する	-0.19	-0.06	-0.13	-0.19	0.11	-0.32*
6.許しを請う	-0.24	-0.05	-0.02	-0.08	0.21	-0.08
7.二度としないことを誓う	-0.08	-0.10	-0.09	-0.07	0.09	-0.09
8.補償を申し出る	-0.21	0.12	-0.07	-0.12	0.02	0.07

*p<.05

加害者群においては、「気遣い」尺度および「群れ」尺度と、謝罪内容「謝意を述べる」との間に負の相関が認められた。また、「群れ」尺度と謝罪要素「相手を心配する」との間に負の相関が認められた。加害者の立場からは、「友人に気を遣いながら」「表面的な関わり方をする」傾向の高い人は「謝意を述べる」「相手を心配する」「したことを悔いる」などの謝罪の重要度をやや低く認知する傾向が認められた。

全体的考察

本研究の目的は、比較的親密性の高い人間関係である友人間におけるトラブルという条件設定をおこなうことで、親密性の高い人間関係間における謝罪方法使用の適切さがどのように認知されているのかを検討することであった。

全体的に、謝罪場面の適切さの評定値が高く、ばらつきも小さい結果となったため、条件間における適切な謝罪方法の違いを明確に示すことはできなかった。しかし、いくつかの条件において、謝罪方法の評定値に有意な差がみとめられた。「謝意を述べる」という謝罪方法と、「したことを悔いる」という謝罪方法においては、いずれも責任の大小と被害の大小の交互作用が認められた。「謝意を述べる」で認められた結果は、責任も被害も両方大きい条件において重要性の評定値が相対的に低いというものであり、「したことを悔いる」という謝罪方法で認められた結果は、責任が大きい場合と比較して、責任が小さい場合にむしろ重要性の評定値が高いというものであった。この結果はいずれも、謝罪という行動が、被害者に対してネガティブな効果を及ぼすことを考慮しての評価ではないかと考えられる。この傾向は、謝罪方法と友人関係のとらえ方との関係についても認められる。友人への気遣いの強さを示す「気遣い尺度」の得点や集団でいることを指向する傾向の強さを示す「群れ」尺度の得点の高い者が、「謝意を述べる」という謝罪の重要性を低く認知する傾向が認められており、それ

らの友人関係を指向する傾向が強いほど、道具的な謝罪であると受け取られるおそれのある謝意を述べるという謝罪方法を重要だと思えない傾向があることが示されている。友人間のような親密な関係の中では、他人との関わりと異なり、トラブル後も人間関係が継続するものである。そのような状況下では、トラブルによる各種の損失の中でも、加害者の印象悪化の防止が非常に重要な謝罪目的であり、道具的な謝罪を行ったという印象を与えることが必要以上に加害者の印象悪化をもたらすことが考えられるため、そのようなリスクを避ける方向で謝罪を行おうとする考えが働いているのではないかと考えられる。この点に関しては、友人間の人間関係の質的な違いや、相互の印象などによって、謝罪効果の認知に違いが認められる可能性もあるため、今後さらに検討を行う必要がある。

ただし、本研究の結果は、8種類の謝罪方法のいずれの重要性評定値においても全体的に評定値が高く、そのばらつきも小さい。また、被害者と加害者の立場の違いによる結果の違いがほとんど認められていないなど、本来の目的であった、友人関係において謝罪方法の適切さがどのように認知されているかに関する検討を十分に行うことは困難であった。謝罪は社会的に望ましい行為であるとされているが、謝罪方法や謝罪の受容に関する研究はまだ充分になされていない。今後、謝罪方法や謝罪受容のプロセスやそれらに影響を及ぼす要因をより明確にするためには、さらに謝罪についての研究を蓄積し、さまざまな知見を得る必要があるだろう。

引用文献

Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1982) Children's reactions to apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, **43**, 742-753.

- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1989) Children's reactions to transgressions: Effects of the actor's apology reputation and remorse. *British Journal of Social Psychology*, **28**, 353-364.
- 土井聖陽・高木修 (1993) 社会的苦境における謝罪の評価と加害者・被害者の感情 社会心理学研究, **9**, 73-89.
- Fukuno, M., & Ohbuchi, K. (1998) How effective are different accounts of harm-doing in softening victimus' reactions? A scenario investigation of the effects of severity, relationship, and culture. *Asian Journal of Social Psychology*, **1**, 167-178.
- Itoi, R., Ohbuchi, K., & Fukuno, M. (1996) Across-cultural study of preference of accounts: Relationship closeness, harm severity, and motives of accountmaking. *Journal of Applied Social Psychology*, **26**, 913-934.
- Ohbuchi, K., Kameda, N., & Agarie, N. (1989) Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, **56**, 219-227.
- 岡田努 (1995) 現代大学生の友人関係と自己像・友人像に関する考察 教育心理学研究, **43**, 354-363.
- 松永あけみ (1993) 子ども(幼児)の世界の謝罪 日本語学, **12**, 84-93.
- 中川美和・山崎晃 (2004) 対人葛藤場面における幼児の謝罪行動と親密性の関連 教育心理学研究, **52**, 159-169.
- 山本愛子 (1995) 幼児の自己主張と対人関係—対人葛藤場面における仲間との親密性および既知性— 心理学研究, **66**, 205-212.
- Whitesell, N. R., & Harter, S. (1996) The interpersonal context of emotion: Anger with close friends and classmates. *Child Development*, **67**, 1345-1359.

謝辞

本研究を行うにあたり、事前調査および本調査にご協力いただきました、調査参加者の皆様に、心より御礼申し上げます。