

謝罪失敗状態の構造に関する研究

——大学生へのインタビュー調査から——

Research on Structures of Failures of Apology: Interview Surveys of University Students

玉 置 陽 香

問題と目的

謝罪と謝罪にまつわる対人葛藤やストレス

本来謝罪 (apology) は、対人的な葛藤を解決する際に、重要な役割を果たし (早川, 2009)、対人関係を円滑にする上で重要である (早川・荻野, 2010)。しかし謝罪のやり取りが上手く行われないことが、対人葛藤やストレスを発生させる悩みの種になりうることも、経験上多くの人が感じているだろう。

田村 (2011) は小学校低学年の児童に対し、P-Fスタディ型の図版を参考に作成した対人葛藤場面を描いたいくつかの図版を見せ、場面の説明を行った上で、加害者の子どもが何と言うか (言語反応質問)、悪いことをしたと思っているか、いないか (罪悪感質問) を尋ねた。言語反応質問に対する回答を「ごめん」といった表現が含まれている「謝罪」反応と、それ以外の「その他」反応に分類し、児童の反応を分析した結果、謝罪表現が含まれない「その他」反応の内、約30%は「罪悪感あり」反応であった。田村は、このようなタイプの反応には被害に対する補償を申し出る対人葛藤解決的な反応と、悪いことをしたと思っながら素直に謝れなかったと考えられる反応の2種類があると述べ、後者の反応について、「謝りたくても謝れない」といった場面は日常的にもよくあるのではないかと

考察した。

また、謝罪に対する被害者の反応の検討において、大淵 (2010) は、釈明を受け入れて、相手を赦すこともあるし、釈明を拒否して、相手に罰を加えようとすることもあると述べている。謝れば必ず許しを得られるというわけではないことは共通認識としてあるが、罪悪感を持って謝っても許されないという状況を経験している者の心理的体験については、これまで取り上げて研究されていない。

大淵 (2010) は人に迷惑をかけたことを心から済まないと思い、加害者が自責の念や罪悪感を持って行う謝罪を「真正の謝罪」とし、真正の謝罪の加害者にとっての心理的利益として、謝罪によって罪悪感や自責の念を軽減できることを挙げた。また、悔恨の情が含まれていない形だけの謝罪を「表面的謝罪」とし、このような謝罪の利益として、罰や損失の拡大を避けることを挙げている。先に述べたような罪悪感を持った者が「謝りたくても謝れない」状況や「謝ったが許されない」という状況は、真正の謝罪ができない・上手くいかない状況と考えられるが、このような場合では抱いていた罪悪感や自責の念は解消・軽減されずに抱えられ続けるのだろうか。

一方で、悪いと思っなくても、その場をしのごために、とりあえず謝るということも少なくない (田村, 2013) が、これらは罰

や損失の回避、人間関係の維持などを目的とする表面的謝罪に当たると考えられる。社会生活を営む上では、このような謝罪は誰もが ある程度行う可能性があるものだと考えられる。しかし、そのような謝罪も例えば強制されたときなど、謝りたくないのに謝らなければならない場合には負担となるかもしれない。

謝罪失敗状態の定義

ここまで述べたように、謝罪事態の中で、謝罪を行う（求められる）立場にある際に、私たちが対人葛藤やストレスを経験する可能性がある代表的状態として、①謝ったが相手に許してもらえない状態、②謝りたいと思ったが謝れなかった状態、③謝りたくないのに謝った状態、といった謝罪失敗という状態が想定できるが、これまでの研究（大淵, 2010；田村, 2013など）ではこの点については注目されていない。そこで本研究では上記の3つの状態、すなわち謝罪失敗状態を取り上げる。

そこでまず本研究では、「謝罪失敗状態」を「謝罪を行う者（もしくは謝罪を求められた者）にとって、謝罪に関連した一連の出来事において、上手く謝罪が機能していない状況であり、自身にとって好ましくない何らかの感覚、感情、思考が含まれる状態」と操作的に定義する。「自身にとって好ましくない何らかの感覚、感情、思考」と表現したものには、罪悪感や不全感、傷つき、落ち込み、恐怖、怒り、悲しみ、諦めや「謝らなければいけない」という思考など様々なものが挙げられるが、ここでは総じてネガティブな感覚、感情、思考を指す。

謝罪失敗状態について調査する意義

これまで調査されていない謝罪の失敗という状態について検討していく視点は、謝罪の機能を理解する上で重要だろう。また、謝罪は許しや罪悪感、葛藤解決など、対人関係と密接に関連する事象であるため、謝罪の失敗

が個人にどう体験され、精神的健康にどのような影響を与え得るのかについて検討することも、意義のあることだと考えられる。

そこで本研究では謝罪失敗状態に関する探索的調査として「謝罪失敗状態にはどのような構造があるのか」というリサーチ・クエスチョンに基づき、インタビューを行う。その上で、インタビュー調査のデータを基に、それぞれの謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化するための模式図を作成し、体験を構成する要素の関係性、すなわち謝罪失敗体験の構造について検討する。なお、家族関係、大学のサークル・学外活動、アルバイトなど様々な対人関係を経験する機会があり、かつ子どもの頃の謝罪にまつわる体験も記憶している年齢だと考えられる大学生を調査対象とする。

予備調査

目的

インタビュー調査（本調査）の対象となる大学生が過去に謝罪失敗状態を経験したことがあるか、経験した謝罪失敗状態を覚えているかを確認することが目的である。同時にこの予備調査は、インタビュー調査への協力者を募集・選定することを目的としている。

方法

調査協力者 大学生106名（男性31名、女性74名、不明1名）に対し、調査を行った。記入漏れのあった2名を除き、大学生104名（男性31名、女性73名、平均年齢20.06歳、SD=1.35）のデータをその後の分析に用いた。**質問紙** 質問紙は調査協力者の基本属性（学年、学科、性別、年齢）を尋ねるものに加え、以下の説明と項目から構成された。

まず、この質問紙が「謝罪に関する失敗体験について尋ねるもの」とであると教示し、そのような体験の具体例として①謝ったが相手に許してもらえなかった、②謝りたいと思っ

たが謝れなかった、③謝りたくないのに謝った、の3つの状態を挙げた。さらに、そのような体験それぞれのうち、ストレスを感じた体験（悲しい思いや辛い思い、腹立たしい思いや、憂鬱な感じなどのネガティブな体験）について回答するよう教示した。その上で、以下の大問1から4に当てはまる体験を1つ思い出し、続く質問に回答するよう求めた。

大問は次の通りであった。大問1：謝ったが相手に許してもらえず（謝罪を受け取ってもらえず）、ストレスを感じた体験。大問2：謝りたいと思ったが謝れず（もしくは謝らず）、ストレスを感じた体験。大問3：謝りたくないのに謝り（謝ることになり）、ストレスを感じた体験。大問4：その他の謝罪失敗体験。大問4は謝罪に失敗しストレスを感じた体験であれば、大問1～3と同じようなエピソードでも、全く違ったエピソードでも良いとした。これは、研究者が想定した①から③以外にも謝罪失敗状態と考えられる状態がある可能性を考えて設けられた質問であった。

各大問において、その体験の相手や具体的なエピソード、どのように感じたか、相手の反応、今思い出してどう感じるか、などが問われた。各大問には、調査協力が想起を求められているエピソードをイメージすることを助け、具体的にエピソードを記述できるよう、簡単な例を記した。例えば大問1では、「小学生の時、成績がとても悪くて母にかなり怒られた。何度も謝ったけどまったく聞き入れてもらえず、しばらく友達とも遊ばせてもらえなかったのが辛かった」という例を示した。また、あくまでも主観的に謝罪に関して失敗したと感じている体験について記入するよう強調した。例えば大問1では、「あなたが主観的に許されなかったと感じたエピソードであれば、例えば相手からの許しの言葉があったが許されたと感じなかったようなエピソードでも構いません」と教示した。

インタビュー調査の協力者募集 質問紙の巻末にて、インタビュー調査の協力者を募集した。調査目的および個人情報への配慮、調査時期等について説明し、調査に協力可能であれば、連絡先を記入するよう求めた。

手続き 調査は大学の授業時間に一斉に行った。経験がない場合などは空白にし、経験のある部分のみに回答するよう求めた。

結果と考察

収集されたエピソード数は、その体験の相手を記入する欄に記入があった数とした。大問1：謝ったが相手に許してもらえず、ストレスを感じた体験のエピソード数は61（58.65%）、大問2：謝りたいと思ったが謝れず、ストレスを感じた体験のエピソード数は52（50.00%）、大問3：謝りたくないのに謝り、ストレスを感じた体験のエピソード数は79（75.96%）、大問4：その他の謝罪失敗体験のエピソード数は18（17.31%）であった。平均して1人あたり2つのエピソードへの解答があった。また、質問紙に回答した者のうち、インタビュー調査への協力が可能であった調査協力者は、19名であった。

エピソード数と記述内容から、大学生は謝罪失敗体験を経験しており、それを想起可能であると判断し、インタビュー調査の対象者を調査に応募した者の中から選定する。

本調査

目的

「謝罪失敗状態にはどのような構造があるのか」というリサーチ・クエスチョンに基づき、インタビュー調査を行う。インタビュー調査を通して謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化するための模式図を作成し、体験を構成する要素の関係性、すなわち謝罪失敗体験の構造にはどのようなものがあるのかを検討することを目的とする。また、体験間や個人間で共通する構成要素が見出された場合、

それらが個々の多様な体験を超え、謝罪失敗状態の構造を説明するものであると考える。

方法

調査協力者 インタビュー協力者は、4年制大学に通う学生とし、予備調査に参加した学生のうち、インタビューへの協力を同意した者の中から2名を選定することにした。選定の際は、より多くの謝罪失敗状態のエピソードを収集できるよう大問1から大問3全ての体験についてエピソードを記入していることを前提とし、さらにエピソード内容を考慮して対象者を選んだ。基準に該当した応募者数名に調査への協力を依頼し、日程の都合がついたAさん（女性、20歳）とBさん（男性、22歳）にインタビュー調査を行った。

調査手続き インタビュー調査は2015年12月から2016年1月に行った。インタビューでは半構造化面接法を採用し、40分程度の面接を1回行った。調査はプライバシーに配慮した上で、大学構内の個室で行った。

インタビューガイド 調査はインタビューガイドに沿って行った。ガイドの内容は次の通りであった。質問1：「今までに〇〇さんが経験された『謝罪失敗状態』についてお聞かせください」。質問2：「その謝罪失敗状態を経験したとき、どのように感じましたか」。質問3：「今振り返って、そのような体験をどのように感じていますか」。この3つの質問に関する回答の中で明確に語られない場合は、次の2つのサブ質問を追加で行った。サブ質問1：「〇〇さんがその体験を『失敗』と捉えている、その背景をもう少しお聞かせいただけますか」。サブ質問2：「そのような失敗体験が起こったのは何故だったのでしょうか。何か思い当たることはありますか」。

インタビューでは謝罪失敗状態について細かく指定・説明せず、調査協力者が謝罪に関する失敗だと考えている体験について、尋ねるようにした（質問1）。その後、語られた

失敗体験の具体的な状況や背景について聴いていく中で、その他の質問を展開した。その際、語りの展開に合わせて質問の順番を替えたり新たに付け加えたりした。謝罪失敗状態に関する体験が複数語られた場合は、全ての体験に関して上記の質問を尋ねた。

予備調査質問紙 調査協力者がインタビュー時に過去の体験を想起しやすいように、予備調査で協力者が回答した質問紙を調査協力者に渡し、必要であれば参照するよう求めた。ただし、「このアンケートに書いてあること、書いていないこと、どちらについて話しても構わない」ということを強調して伝えた。

倫理的配慮 当日、インタビュー実施前に文章（同意書）と口頭による説明にて、次の内容を説明した。①調査の概要と目的。②回答は、応えられる範囲で構わないこと。調査に同意した後でも、申し出があればインタビューを中断する旨。③研究方法について指導を受けるため、大学院の授業で発表される場合があること。また、研究の成果は論文としてまとめられ、学会等にて発表する可能性があること。論文執筆や発表の際には、プライバシーの保護に十分に配慮するということ。④インタビュー内容の録音と保管に関する説明。

倫理的配慮・インタビューの録音に関して、全ての調査協力者から同意を得られた。

分析手続き 謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化した図（模式図）を作成するための分析を行った。なお、謝罪失敗状態の体験という事象の構造について検討するため、本研究ではグラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下GTA）のコーディングの技法とKJ法の図解化の技法をそれぞれ参考にし、分析を行った。GTAにおけるコード化（coding）は、データを概念化し、理論を形成していくために統合していく分析プロセスである（Strauss & Corbin, 1998）。また、KJ法における図解化はグループ（本研究でいうカテゴ

りー)間の関連を考えながら新しいアイデア、仮説を探していくという作業である(無藤隆・やまだようこ・南博文・麻生武・サトウタツヤ, 2004)。これらの分析方法は、インタビューで収集した膨大なデータを意味のあるものとして概念化・統合し、探索的に検討していく本研究に適していると判断した。

具体的な分析手続きは以下の(1)から(7)であった。コード化の段階ではGTAの論理を援用しており、(2)から(4)のオープン・コーディングと、(5)のアクシャル・コーディングから成っている。(1)ICレコーダーで録音した音声データから、逐語記録を作成した。その際個人が特定されないよう、語りの本質が損なわれない範囲で逐語内容を改変・削除した。(2)逐語記録の読み込みと録音データの聞き込みを繰り返し、インタビュー全体の流れを把握した。(3)切片化：語りを意味のまとまりごとに切片化した。(4)コード化：それぞれの切片の内容を簡潔に表現する名前、すなわち概念を付与した。(5)カテゴリー化：概念を意味のまとまりごとに分類し、それらの概念に共通する意味を表わす名前、すなわち高次の概念を付与するという作業を繰り返した。最終的にできあがった概念の集まりがカテゴリーである。

次にKJ法A型図解(川喜田, 1967/無藤ら, 2004)を援用し、「謝罪失敗状態にはどのような構造があるのか」というリサーチ・クエスチョンに沿って、カテゴリー間の関連を可視化する図解化の作業を行った。手続きは以下の通りである。(6)空間配置：生成されたカテゴリー名を紙に書き出し、それぞれの

カテゴリー間の意味関係を空間的に表現できるように配置した。この時、似ているカテゴリーを近くに配置し、必要であれば1つの集まりとした。(7)カテゴリーやカテゴリーの集まりの間に関連がある場合には、矢印などの記号を用いて関係性や体験のプロセスが視覚的に分かるよう図解化した。図中で用いられている記号は、—(関係あり)、→(生起の順、因果関係)、←→(対立、拮抗関係)である。

結果

【Aさんの場合】

概要 謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化する模式図を作成するため分析を行った。Aさんのインタビューは、予備調査の質問紙に沿った形で語りが展開し、4つの謝罪失敗状態に関する体験が語られた。なお、語りの内容と解釈のしやすさを考慮し、4つの体験それぞれで模式図を作成した。各体験の、最初の切片化で生成された概念数と、最終的に生成されたカテゴリー数を表に示した(表1)。

次にリサーチ・クエスチョンに基づいて図解化の作業を行った。4つの謝罪失敗体験をそれぞれ、「謝ったが謝罪に反応してもらえなかった体験(図1)」、「謝りたいけれど謝れない体験(図2)」、「謝ったが後悔した体験(図3)」、「謝りたくないが謝った体験(図4)」と命名し、模式図を作成した。

なお、図中及び本文中においてカテゴリーは□で、図解化の過程で見出された構造上の枠組みは【 】で示した。「 」はインタビューイヤーの発言、< >はインタ

表1 Aさんの体験別の初期概念数と最終カテゴリー数一覧

体験名	コード数	カテゴリー数
1 Aさんの「謝ったが謝罪に反応してもらえなかった体験」	43	12
2 Aさんの「謝りたいけれど謝れない体験」	22	11
3 Aさんの「謝ったが後悔した体験」	19	7
4 Aさんの「謝りたくないが謝った体験」	8	3
計	92	33

ビューアの発言、『 』はその他の人物の発言、()は調査者による補足等である。Aさんの「謝ったが謝罪に反応してもらえなかった体験」最初に語られたAさんのエピソードは、大学で所属するサークルの部員に辛い思いをさせてしまい謝ったが、その謝罪に対して何の反応も得られなかったという体験だった。この体験について図解化したところ、【ベースとなるAさんのサークル環境】、【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】、【謝罪への無反応を受けての現在に続くAさんの体験】という3つの大きな枠組みが見出された。

Aさんは、約150人の部員が所属するサークルの部長であり、普段から責任やストレスを感じる立場にあったことが、語りの端々から窺えた。今回のエピソードも、部長としての仕事の1つである新部長の選出方法に関して部員何人かから責められたというものであった。実際は新部長の決定はAさんを含めた5人の役職メンバーで行われるが、Aさんが「その5人で決めたんですけど、やっぱり一応部長だから責任…とらなきゃみたいなのところがあって」、「やっぱり部長だと、けっこうそれでストレスを感じる人が多いのかなって思いました」と語っており、そもそもこの出来事が起こった背景に、①サークルの部長としての責任とストレスがあったと考えられる。また、部長選出の方法に関して「まあその決め方にも、複雑なところがあって」と語られており②新部長選出に関する複雑なサークルのシステム)、サークルのシステムという要素も、今回のエピソードに関わる要因であったことが窺えた。これら①、②は、今回のエピソードで語られた謝罪失敗状態が発生する下地となった、【ベースとなるAさんのサークル環境】として、1つの枠組みとなった。

Aさんはこのような環境の中で新部長選出が上手くいかず部員達に責められ、その中のサークルを辞めてしまった部員に対して辛

いことをさせたという認識に至り③部員からの叱責やトラブル)、④相手への申し訳なさを抱くに至った。Aさんはその部員にLINEなどで謝罪をするも、部員からは反応がなかった⑤謝罪と謝罪への相手の無反応)。この③、④、⑤が、【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】として1つの枠組みにまとめられた。

これらの出来事を受けてのAさんの当時から現在まで続く体験が、【謝罪への無反応を受けての現在に続くAさんの体験】という枠組みにまとめられた。まず、【無反応の結果生じるAさんの内的動き】という小枠組みにまとめられるものとして以下のものがあつた。Aさんは相手からの反応がなかったため、⑥謝罪を受け入れてもらえない苦しさを感じている。また⑦相手の真意は不明であるため、Aさんは⑧相手の気持ちや考えの推測を繰り返す。Aさんの語りには、「結局その件については触れられずに、けっこう、まあ怒ってたかな?っていう感じですかね」、「(相手が謝罪を)受け取りたくないのかなみたいな」、「そこで許したら…駄目っていうふうに(相手は)思っているのかもしれない」、「それ(謝罪)で許されるもんじゃないって思ってるかもしれない」といった、相手の気持ちや考えを推測する発言が多く見られた。Aさん自身が「真意は分からないので。聞いたわけじゃないので」と語るように、相手からの明確な反応がないからこそ、このような推測は現在まで続き、図解化の結果にも、⑦と⑧の繰り返しといった円環的な構造が見られた。また、⑥謝罪を受け入れてもらえない苦しさは、許されていないからこそ罪悪感、すなわち④相手への申し訳なさを持続させる。ここでも⑥から④に矢印が戻る円環的な構造が見出された。

このような推測を繰り返す中で、Aさんは【様々な辛さ】という小枠組みにまとまったような、⑨今でも引きずる嫌な気持ち)、⑩何

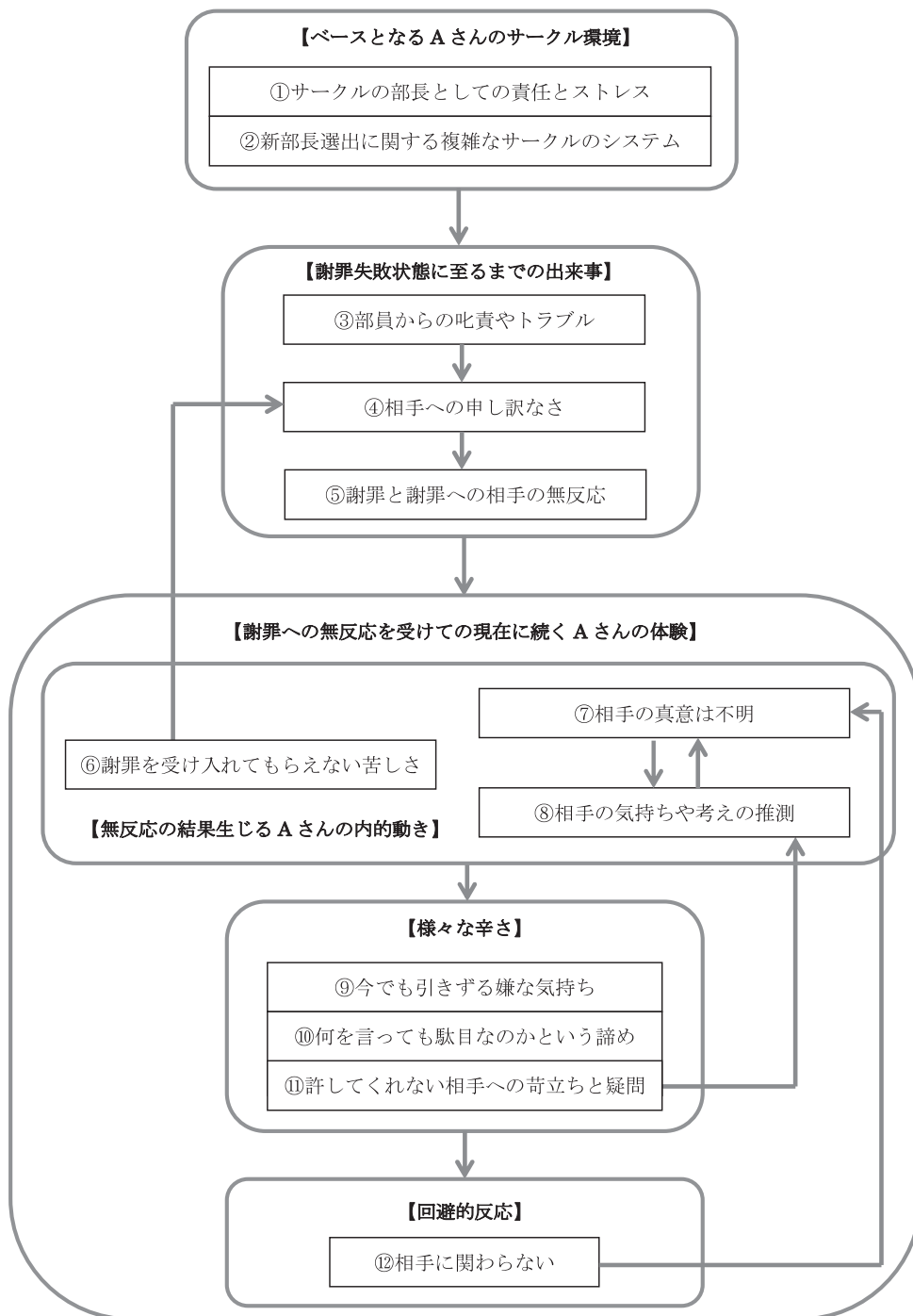


図1 Aさんの「謝ったが謝罪に反応してもらえなかった体験」

を言っても駄目なのかという諦め)、⑪許してくれない相手への苛立ちと疑問を強く感じる。まず、現在も改善していない苦しい状

況の中で、Aさんが⑨今でも引きずる嫌な気持ちに苦しんでいることが、「これ今思い出してもやっぱり嫌な気持ちがするっていう

か…」、「今でも、だいぶ引きずってます」という発言に表れている。このような苦しい状況から、Aさんは⑩何を言っても駄目なのかという諦めを感じることもあることが、「だいぶ苦しいですけど…何を言っても駄目なのかなって諦めみたいなのも今ありますけど…」という発言から分かる。さらに「でもまだ気にしてるのかって思う」、「謝っても許してくれないぐらい（のこと）だったかなあー？」といった発言からは、⑪許してくれない相手への苛立ちと疑問が窺えた。⑪許してくれない相手への苛立ちと疑問は、⑧相手の気持ちや考えの推測を招き、それがまた【様々な辛さ】につながるという形で、ここでも円環構造が形成されている。

このような状況は1年ぐらい続いていると語られ、その中でAさんは、【回避的反応】を示すようになった。例えば「(相手に) 会っても何もしないで…目も合わせないし…」、「あんまり喋りたくないなーって」といった語りから⑫相手に関わらないようにというAさんの回避的な行動や思いが見られる。また、結局相手との関わりを避け続けているため、相手から許しを得たり、怒っているかどうか確かめたりできず、そのことが⑦相手の真意は不明につながり、種々の推測や辛さを招くという、円環的な構造がここにも見られた。

Aさんの「謝りたいけれど謝れない体験」次に語られたエピソードは、サークルの先輩に迷惑をたくさんかけたので謝りたいが、感情的になってしまい謝れないというものであった。この体験について図解化したところ、【相手との関係性】、【葛藤としての謝れない理由】、【謝れないでいる現状】、【Aさんの現状に対する葛藤回避的理解】という4つの大きな枠組みが見出された。

まず【相手との関係性】だが、この枠組みの中には、Aさんが先輩に対して感じている、拮抗する2つの感覚と、それらが普段からの

日常的な関係の下での感覚であったという状態が表れている。それが、①先輩との普段の関係性、②反発し合っている相手、③とてもお世話になっている相手である。まずAさんの語りでは、「特定のエピソードがあったってわけでもなく、普段関わってって感じなんですけど」といったように、この体験が特異的なエピソードではなく、日常な関係性であることが語られた(①先輩との普段の関係性)。その上で、「(先輩と) 合わないところもけっこうあったんでーそれでまあ、反発(笑)したりもしてたんでー」、「有難うございますって言うのと、迷惑かけてごめんなさいっていうのを(笑)、まあいつか言わなきゃなーとは思っています」というように、先輩に対しての2つの感覚(関係性)が述べられた。この2つの感覚はAさんの中で拮抗するものであり、そのことは、「凄くお世話になってる先輩なんですけど、けっこう私も反発する」という発言によく表れている。

次に【葛藤としての謝れない理由】という枠組みを見ると、ここでは、【相手との関係性】の中の2つの関係性に対応した2つの理由がAさんの中で対立していることが分かる。②反発し合っている相手という関係性に対応する、④謝るのは悔しい、⑤常に謝らなきゃと思っはけないの2つの理由は謝罪を抑制する方向へ向かう要因として、【謝罪抑制理由】という小枠組みとなった。例えば、「謝らなきゃとは思んですけどー謝るのもちょっとなんか、悔しいところもちょっとあったりするんですよ」、「謝ったら全部負けだなーみたいなのもあります」、「そんな常に謝らなきゃって思ってるわけではないんですけどー」といった発言がそれを表している。

反対に、③とてもお世話になっている相手という関係性に対応する、⑥感謝と謝罪を伝えなければという思い、⑦後輩だから

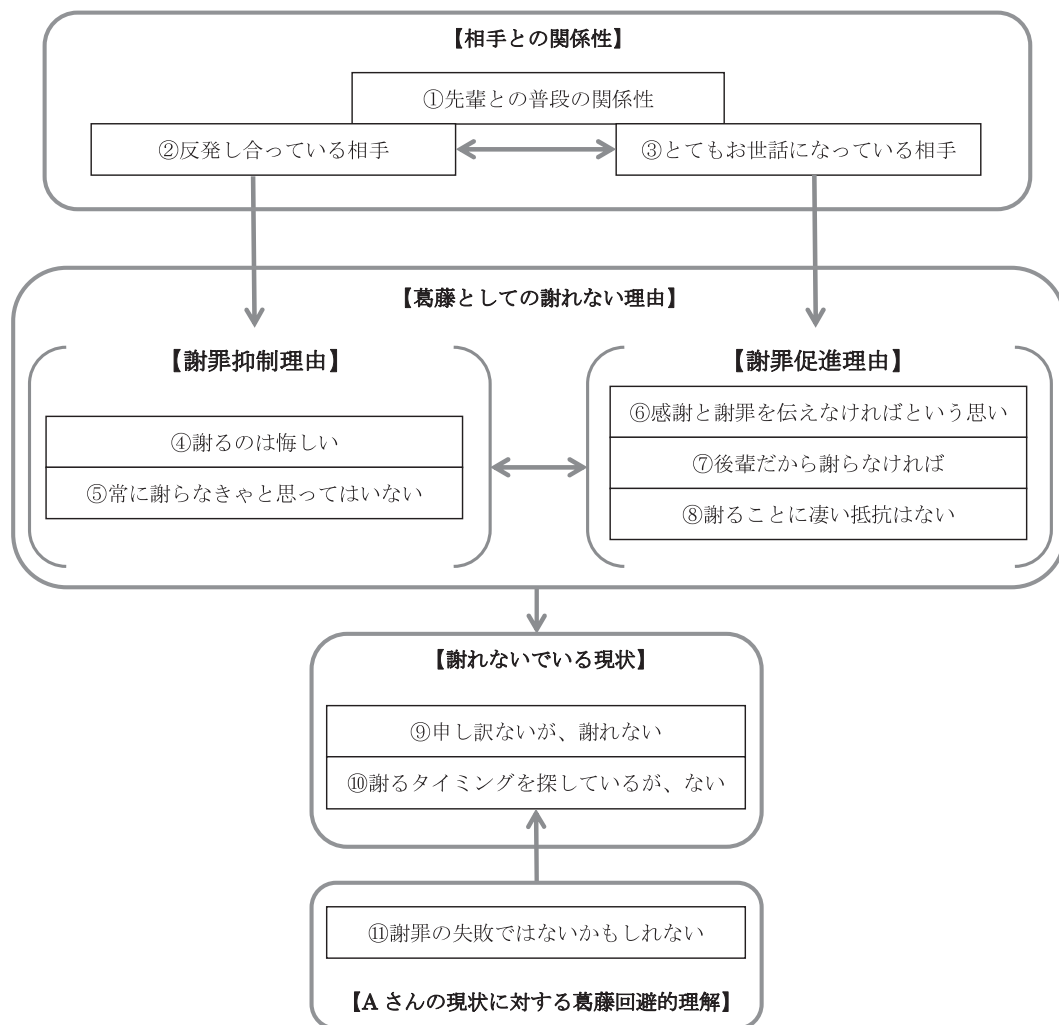


図2 Aさんの「謝りたいけど謝れない体験」

謝らなければ、⑧ 謝ることに凄く抵抗はないの3つの理由は、それぞれが謝罪へ向かう気持ちであるため、【謝罪促進理由】として小枠組みとなった。例えば、「ありがとうございますっていうのと、やー迷惑かけてごめんなさいっていうのを（笑）、まあいつか言わなきゃなーとは思っています」、「やっぱり先輩なので、迷惑かけて申し訳ないなーっていう気持ちがあって」、「後輩だから謝らなきゃと思っています」、「（謝ることに）そんなロックかかっているわけじゃないんで、という発言がそれを表している。

これらの対立構造の結果が、⑨ 申し訳ないが、謝れない、⑩ 謝るタイミングを探しているが、ないという2つのカテゴリとして【謝れないでいる現状】という枠組みの中に表れている。Aさんは「迷惑かけて申し訳ないなーっていう気持ちがあって、あるんですけど、でも…なんだろ。謝れないみたいな（笑）」と謝れない自分を認識し、その説明としては「謝る機会がない」、「いつ謝ろうかなーみたいな（笑）タイミングを、こう…何ていうんですか。探しているみたいな？」という理由を挙げている。

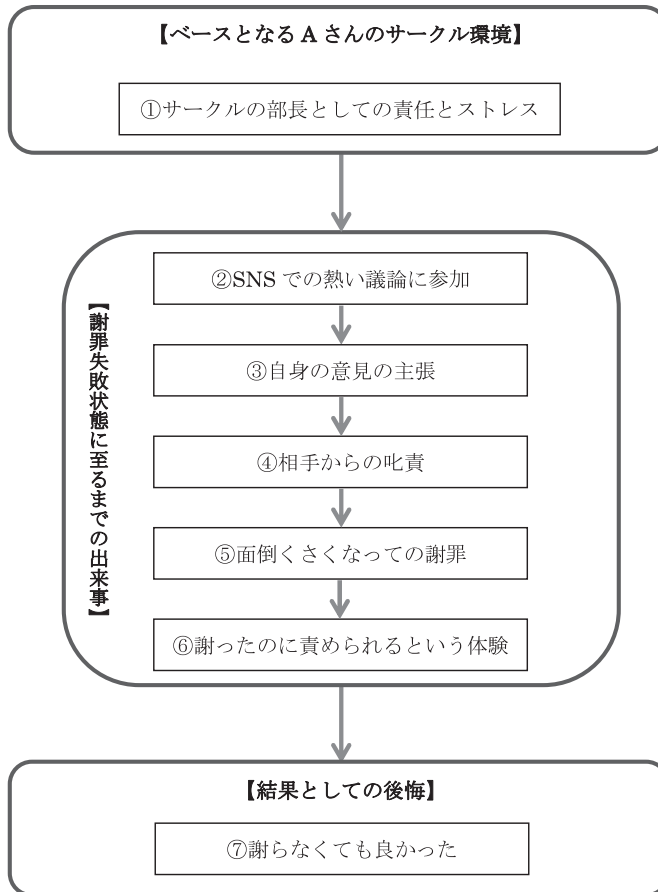


図3 Aさんの「謝ったが後悔した体験」

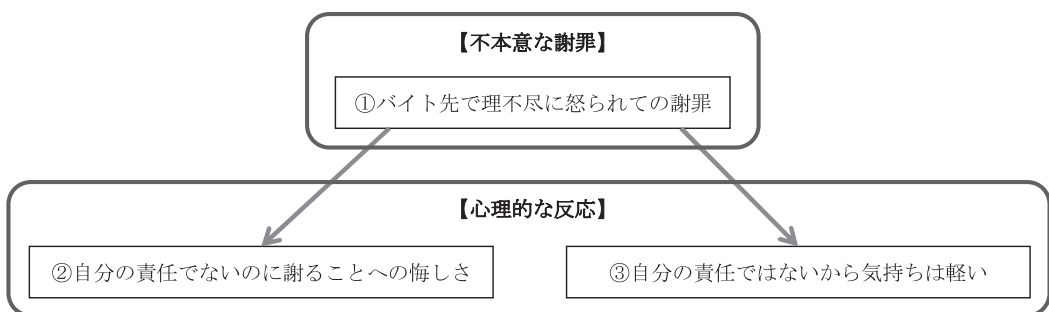


図4 Aさんの「謝りたくないが謝った体験」

また、Aさんは「失敗かと聞かれると、ちょっと一なんだろ、微妙…なかなーと思ったんですけどー」(⑩謝罪の失敗ではないかもしれない) というようにこの出来事を失敗ではないと捉える発言もしているが、これは【Aさんの現状に対する葛藤回避的理

解】と捉えることも可能であるため、1つの枠組みとなった。

Aさんの「謝ったが後悔した体験」次にAさんから語られたエピソードは、サークルでの話し合いにおいて自身の考えを述べたところ後輩から責められ、謝ったが、さらに責め

られたというエピソードだった。この体験について図解化したところ、【ベースとなるAさんのサークル環境】、【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】、【結果としての後悔】という3つの大きな枠組みが見出された。

まず、【ベースとなるAさんのサークル環境】について述べる。Aさんは前述のように大学のサークルの部長をしている。このエピソードが起こった話し合いでは“サークルのある活動への参加者が足りないが、どうやって人手を集めるか”ということについてLINEを用いて数人で議論をしていた。ただ、これはAさんが直接かかわる活動ではなく、Aさんは「やっぱ一応部長なんで、その話し合いには参加してるって状況でした」との発言から分かるように、部長としての責任からこの話し合いに参加していた（①サークルの部長としての責任とストレス）。

次に【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】という枠組みについて述べる。まず、②SNSでの熱い議論に参加する中で、“（報酬として部員に対し）お金を出せば人が集まる”と言った発言が後輩から出た。これに対し、「私は、お金を出すのは違うんじゃない？っていう話を凄いでたんですけど…『（中略）人を集められるか？』みたいなふうにならちょっと責められて」という発言から分かるように、③自身の意見の主張をしたAさんは④相手からの叱責を買った。Aさんはこの叱責に対しても反発するが、最終的には⑤面倒くさくなつての謝罪を行ったと述べている。Aさんの「ちょっと面倒くさくなつてー（笑）あーじゃあ…もう、人が集められなかったら私のせいだからその時はごめんね。っていうふうに言ったんですよね（笑）」という語りに対して、インタビュアーが「人が集められなかったらっていうのは、実際、それはAさんの責任になってしまうものなんですか？」と質問したところ、Aさんは「最終決定は、私なのできつと。部長だから。だ

から、私に責任がくるっていうふうに思ったんだと思います（笑）」と述べており、ここでも①サークルの部長としての責任とストレスがAさんの謝罪に関与していることが窺える。Aさんは、「面倒くさくなつてーやっぱこっちが折れればいいのかなー」と思い、「じゃあその時は私が悪いから。って言って、ごめんっ！つって。」というように謝罪したのだが、実際には議論は終わらず、「『いやそうじゃなくてー』みたいな感じで言われてしまった。このことをAさんは、「謝ったが結局責められた」と捉えている（⑥謝ったのに責められるという体験）。

このような出来事の結果が【結果としての後悔】という枠組みであり、Aさんは「謝なくてもよかったかなみたいな。謝らないでそのまま折れるだけでよかったかなってちょっと思いました」というように、⑦謝らなくても良かったという後悔を持つに至った。

Aさんの「謝りたくないが謝った体験」最後の語りは、バイト先で理不尽に怒られて謝ることについてであった。この体験について図解化したところ、【不本意な謝罪】、【心理的な反応】という2つの大きな枠組みが見出された。

まず、【不本意な謝罪】という枠組みに位置付けられた①バイト先で理不尽に怒られての謝罪というカテゴリーから分かるように、Aさんはバイト先で「理不尽に怒られたりしたら（中略）あー…すみませんって謝んなきゃいけない」とあると語る。

そのように謝らなければならない時にどのように感じているか尋ねたところ、Aさんから【心理的な反応】という枠組みにまとめられた2種類の思いが語られた。まずAさんからは「だいぶ（笑）悔しい！ってか。えーなんで自分じゃないのにーみたいな」といった発言が得られ、②自分の責任でないのに謝ることへの悔しさを感じていることが分か

る。一方、「実際自分がミスして怒られるよりはちょっと、気持ちが軽くなるような感じはしますね」、「悔しい気持はあるけど、でも、実際自分のことじゃないから、いいかな。みたいな…」という語りから分かるように実際に自分のことで怒られるわけではないからいい、自分のことで怒られるよりも気持ちが軽いという思いがあることが語りから窺えた（③自分の責任ではないから気持ちは軽い）。これら2つの思いは完全に対立・拮抗するものではないものの、異なる感覚としてAさんが体験しているものである。

【Bさんの場合】

概要 謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化する模式図を作成するため分析を行った。Bさんのインタビューは、予備調査の質問紙に沿った形で語りを展開し、3つの謝罪失敗状態に関する体験が語られた。なお、語りの内容と解釈のしやすさを考慮し、3つの体験それぞれで模式図を作成した。また、語り全体を通し、固有の体験に留まらないBさんの「謝罪と謝罪失敗に対するイメージや経験」が語られた。これはBさんの体験を理解する上で重要であると考え、その他の体験と同様の手続きで分析を行った。各体験の、最初の切片化で生成された概念数と、最終的に生成されたカテゴリー数を表に示した（表2）。

次にリサーチ・クエスチョンに基づいて図解化の作業を行った。それぞれ、「謝ったがその場で許してもらえなかった体験（図5）」、「恐怖で謝ることができなかった体験（図6）」、「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験（図7）」、「謝罪と謝罪失敗に対するイメージや経験（図8）」と命名し、模式図を作成した。

Bさんの「謝ったがその場で許してもらえなかった体験」 Bさんから最初に語られたエピソードは、小学校3年生くらいの頃、授業中に友達数人とうるさくした際の出来事であった。この体験について図解化したところ、【謝罪失敗状態から解決までの流れ】、【みんなと自分の関係】、【先生と自分の関係】、【現在の振り返り】という4つの大きな枠組みが見出された。

Bさんは小学校3年生くらいの頃、授業中に仲の良い友達とうるさくしたため担任の先生に怒られ（①小3の時、授業中にうるさくして先生に怒られた）、そのまますぐに別教室に連れて行かれた（②別教室に連れていかれた）。Bさんは謝ったがその授業が終わるまではずっとその教室から出してもらえなかった（③すいませんとは言ったが授業終了まで隔離された）。その後Bさんと友達は担任の先生から「教室に呼ばれて、まあ授業中に迷惑をかけたってことで謝ってことで謝りましたね」と語られたように、「自分がしてしまったことと、反省の言葉を順番に述べていくみたいな感じ」で④迷惑をかけたことについて、みんなの前で謝罪と反省を言われた。謝った後は、「まあ特にその友達とのわだかまりがあるわけでもなく、先生とも仲が悪くなるというわけでもなく、単純にその場できっぱり終わったんで」との語りから、最終的にはこの失敗体験に区切りがつけられ、終了したことが分かる（⑤この一

表2 Bさんの体験別の初期概念数と最終カテゴリー数一覧

体験名	コード数	カテゴリー数
1 Bさんの「謝ったがその場で許してもらえなかった体験」	60	17
2 Bさんの「恐怖で謝ることができなかった体験」	52	19
3 Bさんの「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験」	46	17
4 Bさんの「謝罪と謝罪失敗に対するイメージや経験」	14	7
計	172	60

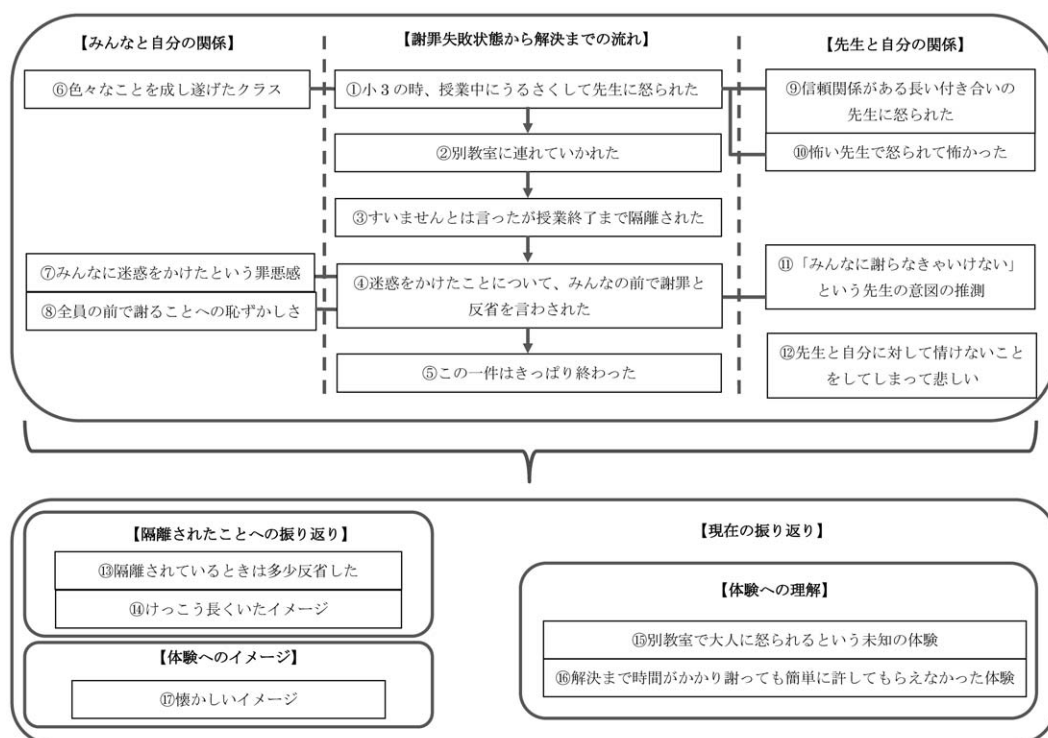


図5 Bさんの「謝ったがその場で許してもらえなかった体験」

件はきっぱり終わった)。Bさんの語りはこの【謝罪失敗状態から解決までの流れ】の枠組みを中核とし、その際のクラスのメンバーや先生との関係の中で生じた気持ちなどを中心に、現在から振り返る視点を持ちながら進んだ。

まず、【みんなと自分の関係】という枠組みには、Bさんがクラスのみன்னとの関係においてどのようにこの一連の出来事を体験していたかが表れた。まず、「クラスで1つ成し遂げたりとか色々なことをできたクラスだった」、「うち1クラスしかなかった」という発言に表れているように、クラス自体へのまよまりの意識が元々あったことが窺える(⑥色々なことを成し遂げたクラス)。

そのようなクラスのメンバーの前で謝るということは、⑦みんなに迷惑をかけたという罪悪感を持つ体験であったことが、「やっぱりみんなに迷惑をかけてしまったっていう気

持ちは非常にあったので」という発言から分かる。同時にこのことは、⑧全員の前で謝ることへの恥ずかしさも喚起させる出来事だったことが、「自分が授業中にしてしまったことによって、まあ授業が一端中断されて怒られて一、で結局全員の前で謝るっていったことっていうのは、恥さらしじゃないですけどー」、「自分がしてしまったことを大勢の前で告白するってことのなんかちょっと、恥ずかしいこととか」との語りから窺える。

次に【先生と自分の関係】という枠組みについて見ると、Bさんにとって重要な人物である担任の先生との関係性においてこの体験がどういったものだったかが表れている。Bさんはこの先生を、「今も凄く仲いい」、「1年生の時からみんなと面識のあった先生」と表現しており、「関係性はできてたのでその先生が言うことは正しいっていうかそんな否定感なくて」と信頼をよせていたことが分か

る。Bさんは「信頼関係ができた先生に怒られた」といった発言に示されたように、この体験を「⑨信頼関係がある長い付き合いの先生に怒られた」と認識している。同時にこの体験はBさんにとって、「低学年というものあってけっこう怖い先生だったんで、まあ、恐怖心はありましたが」と言うように、「⑩怖い先生で怒られて怖かった」という体験でもあった。

Bさんはこのような先生に、クラスのみんなに反省し謝罪するよう言われたことについては、「先生に謝るんじゃなくて本来クラスのみんなに謝らなきゃいけないよねっていう意味で、そういうことをたぶん伝えたかった」と推測した（⑪「みんなに謝らなきゃいけない」という先生の意図の推測）。また、信頼を寄せる先生に怒られたという体験によって、「⑫先生と自分に対して情けないことをしてしまって悲しい」と感じたことが「先生と自分ですかね、その、情けないことをしてしまったっていう思いがあって悲しかったっていうのがありましたね」という語りから分かった。

ここまで記述した【謝罪失敗状態から解決までの流れ】は、【現在の振り返り】の視点を持ちながら語られていた。この振り返りの中でも、Bさんが「隔離されている間はまあ多少はなんかやってしまったな一みたいな感じ」と当時の自身の反省について評価したり（⑬隔離されているときは多少反省した）、「けっこうその教室にいたので、そんな時間いさせた意味はあったのかなーとはちょっと思いますけど」、「けっこういたイメージが、ありますねー」と隔離された時間について、疑問と共に述べている部分があった（⑭けっこう長くいたイメージ）。これらは【隔離されたことへの振り返り】という小枠組みにまとまった。

さらに、Bさんのこの謝罪失敗体験自体への全体的な理解が、語られた部分があった。

まず、「別教室に連れていかれて怒られるっていう経験が、まあこの当時はなかったし」、「あまり大人に怒られるっていうような経験をしてきた人生ではない」といった語りに見られる、「⑮別教室で大人に怒られるという未知の体験」という出来事の捉え方があった。さらに、「結局その場ではこう解決しなくて、（中略）凄いうん、時間かかって、なのでその自分の思いの中ではなかなか簡単に謝っても許してもらえなかった経験」という語りが示すように、「⑯解決まで時間がかかり謝っても簡単に許してもらえなかった体験」としてこの出来事を捉えている。これらは、【体験への理解】という小枠組みとなった。

最後に、Bさんがこの体験自体を「⑰懐かしいイメージ」で捉え、1つの思い出として区切りをつけていることが、「やっぱり懐かしいし、まあ怒られたのも1つの思い出かなとは思いますがね」といった語りから窺える。Bさんの「恐怖で謝ることができなかった体験」次に語られたエピソードは、3、4歳の頃、近所のおじいさんの庭にある飾りをとってしまい、親に見つかり怒られ、親と謝りに行ったという出来事だった。この体験について図解化したところ、【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】、【内的な経過】、【現在の振り返り】という3つの大きな枠組みが見出された。

Bさんは3、4歳の頃、近所のおじいさんの家の庭にある飾りをとってしまった（①3、4歳の頃、おじいさんの庭の飾りをとった）。その後それが親にみつきり、怒られ（②親に見つかりすごく怒られた）、親と一緒に謝りにいくことになる（③親と一緒に謝りに行くことになった）。しかしBさんはそのおじいさんに謝ることが恐く、親の後ろに隠れたまま結局一言も発せなかった（④結局謝れず、ずっと親の後ろにいた）。この①～④が【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】として1つの枠組みとなった。語りは、この【謝

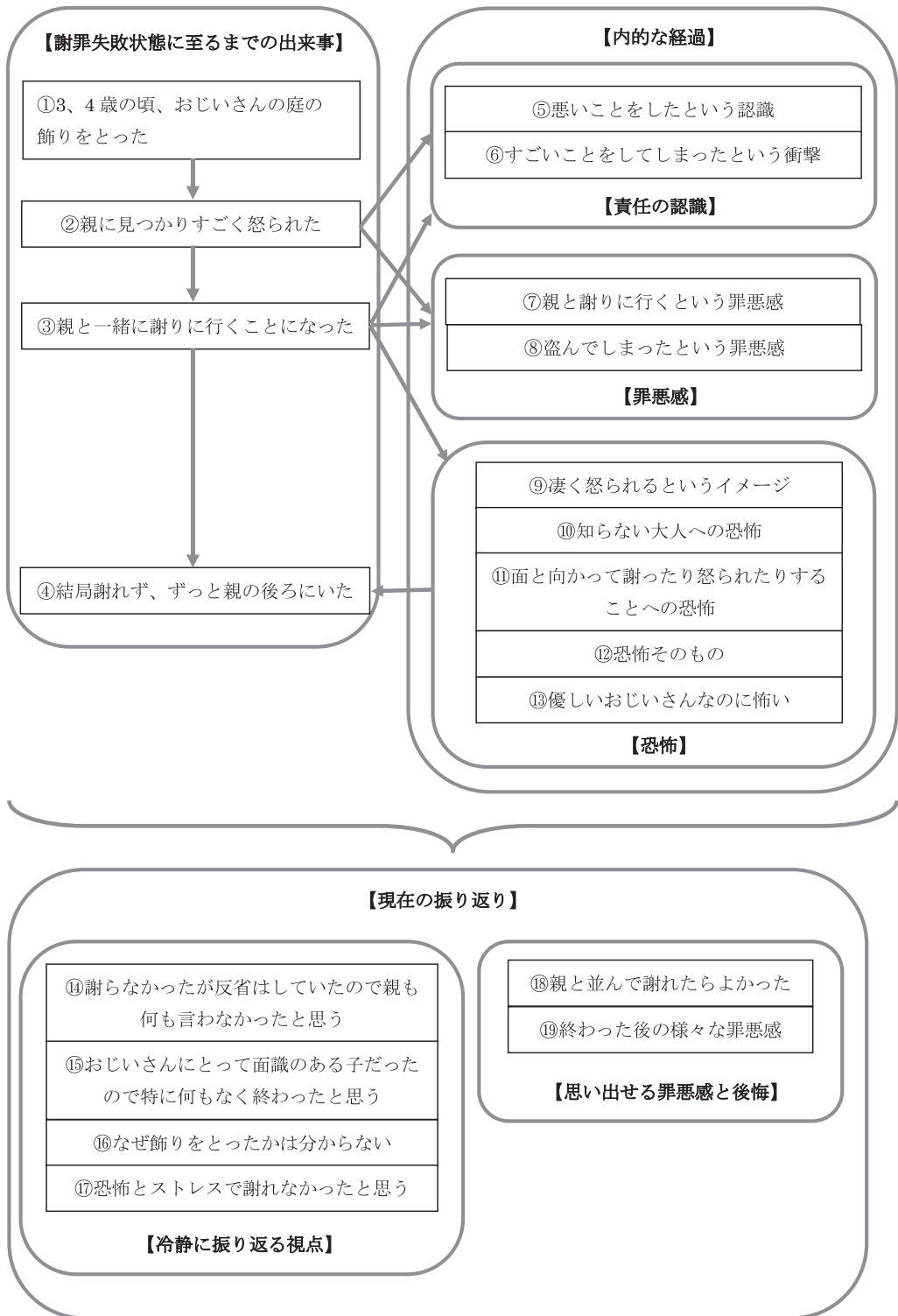


図6 Bさんの「恐怖で謝ることができなかった体験」

罪失敗状態に至るまでの出来事】を中核に、その際のBさんの内的な経過、および現在から振り返る視点を交えながら進んだ。

次に【内的な経過】という枠組みについて述べる。まず、Bさんは②親に見つかりすぐ怒られたことおよび③親と一緒に謝りに行くことになったことにより、責任を認識する。Bさんは当初は、「罪の意識なく普通に」その飾りを取ったが、親に怒られたことにより、「自分がしてしまったことは悪いことだったぶん認識はしてた」と語ったように⑤悪いことをしたという認識を持った。さらに「親と一緒に謝るのもほんとはこれが初めての経験だし(中略)それだけ凄いことをしてしまったんだな」という語りに表れているように、⑥すごいことをしてしまったという衝撃を経験した。この⑤、⑥の2つは【責任の認識】という小枠組みとしてまとまったBさんの内的な経過の1つである。さらに、②、③の出来事の経過の中で、Bさんは、「やっちゃって、親と謝りに行くって自分への罪悪感、してしまった、その盗んでしまった(中略)って罪悪感」と語ったように、⑦親と謝りに行くという罪悪感および⑧盗んでしまったという罪悪感を持っている。この⑦、⑧は【罪悪感】という小枠組みとしてまとまったBさんの内的な経過の1つである。

Bさんはこのような③親と一緒に謝りに行くことになったという経過の中で、様々な恐怖を体感する。この様々な恐怖は「その人が凄い僕に怒るんじゃないかっていう想像、イメージがあったのできつと」⑨凄く怒られるというイメージ、「親以外の自分の知らない大人って凄く怖かった」⑩知らない大人への恐怖、「その人と対面するのが非常に怖かった」、「お互いに顔を合わせるのが恐かったってどうか。面と向かって怒られるのがやっぱり怖かったのかなって」⑪面と向かって謝ったり怒られたりすることへの恐

怖、「恐怖そのものだったと思います」⑫恐怖そのもの、「この人別に何も怒ってないし、ほんとに、や、全然いいんだよーって感じだったはずだしー、なんですけど。凄い優しいおじいちゃんなので」⑬優しいおじいさんなのに怖い」と、多様な表現で語られた。この様々な恐怖は【恐怖】として小枠組みにまとまった。

さらにBさんが「自分の顔を相手に見せるというか、怖かったので結局なんかちょっと親の後ろにいた」、「(様々な恐怖心について言及した上で) そういった意味での恐怖心っていうか、があって、ま、ストレスもあったしー。謝れなかったのかなーって思うんです。」と語ったように、これらの恐怖は、④結局謝れず、ずっと親の後ろにいたこと原因としてBさんの中で関連している。

ここまで記述した【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】およびそれに対応する【内的な経過】は、【現在の振り返り】の視点を持ちながら語られていた。【現在の振り返り】として、まず【冷静に振り返る視点】という1つの小枠組みがまとまった。これは、<謝らなかったことに対して、なんか、親御さんから何か言われたりしたんですか>に対して、「その事に対してはあまり、言われなかったとは思いますが(中略)反省はしてたのでその気持ちは親としても分かったのかな」という語り⑭謝らなかつたが反省はしてたので親も何も言わなかつたと思う、「(おじいさんとBさんの同居する祖父母には交流があったことに触れ) 本当に面識がない子どもってわけではなかつたと思うんですごく…何も特になく終わったとは思いますが」という語り⑮おじいさんにとって面識のある子だったので特に何もなく終わったと思う、「何でとっちゃったんだろうなーって思いますけどね。(中略)魅力を感じたのか分からないんですけど」という語り⑯なぜ飾りをとったかは分からない、「そういっ

た意味での恐怖心っていうか、があって、ま、ストレスもあったしー。謝れなかったのかなーっていうのが思います。」という語り(⑰恐怖とストレスで謝れなかったと思う)がまとまったものであった。

さらに、「ほんと親と一緒に並んで、ごめんささいって言えばよかったんですけどー」という語り(⑱親と並んで謝れたらよかった)や、「ちゃんと謝れなかったっていう罪悪感を凄い、終わったあとに、感じていた記憶がありますね」、「凄い恐くて謝れなかった自分に対して、罪悪感みたいなものは感じていました」という語り(⑲終わった後の様々な罪悪感)からBさんの後悔や罪悪感が窺える。これらは【思い出せる罪悪感と後悔】という小枠組みとなった。

Bさんの「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験」次に語られたエピソードは、Bさんが初めて派遣されたバイト先での接客中の出来事だった。この体験について図解化したところ、【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】、【謝罪することへの公的意識】、【謝罪することへの私的意識】、【公的自己にとっては失敗体験】、【私的自己にとっては失敗ではない体験】という5つの大きな枠組みが見出された。

Bさんはこのエピソードにおいて初めて派遣されたよく知らない派遣先の店頭で販売関係のアルバイトを行っていた。Bさんがこの店頭で様々な面において情報不足の状態であったことが、「僕はけっこう派遣なんで、その…その状況とか全然知らないで」、「初めて入ったとこ(店舗)とかだとそのとこの状況も分からないし」、「(店員さんとも)特に面識があったわけではないので」という語りから分かる(①初めてのバイト先で情報不足の状況)。そのような状況の中、Bさんは他の店員からの引き継ぎで、あるお客さんの接客を担当する。しかし、別の店員さんがオススメし、お客さんが購入を決めていた商

品の在庫がなかったことが、Bさんの接客中に分かり、Bさんは『「なんでそもそも在庫がないのに案内したの?」とかイザコザがあって」というようにクレームを受けた(②他の店員の対応に関して客からクレーム)。「非常に謝ったんですけど結局(お客さんは)怒って『今日は買わないからー』って、どこかに行かれしまって」という語りのように結局Bさんは③謝ったが客は怒って帰った。この②と③が【謝罪失敗状態に至るまでの出来事】という枠組みにまとまる、出来事の中核である。

インタビューでは、Bさんがこの場面で謝罪すること(したこと)に関してどのように考えているかが語られた。その語りは、【謝罪することへの公的意識】と【謝罪することへの私的意識】という二つの枠組みにまとまった。まず、Bさんの「常識的なことだとは思うんですけど(④常識的なこと、⑤謝らなければいけない)」、「業務の一環だと思って(謝罪を)割り切ってやってしまったので(⑥業務の一環)」、「結局謝らないとその場で穏便にすまないのでもしかたない謝罪なのかな(⑦その場を穏便に済ませるため)」という語りから、Bさんがアルバイトという公的な立場から謝罪することをどう思っているかが分かり、これが【謝罪することへの公的意識】としてまとまった。一方、「謝らなくてもいいのであればあまり謝る気はないというか(⑧謝らなくていいなら謝る気はない)」、「謝らなければならないことは非常に分かってますけど…なんで自分なんだよ、とはなんか何となく思っていましたけどね(⑨何故自分なんだよという思い)」、「なんていうか。まあ、やってしまったなーというような気持ちはほとんどなくて(⑩やってしまった、という気持ちはない)」という語りから、Bさんがアルバイトという公的な立場ではない、私的な意識でどのように謝罪することを捉えているかが分かり、これが【謝罪するこ

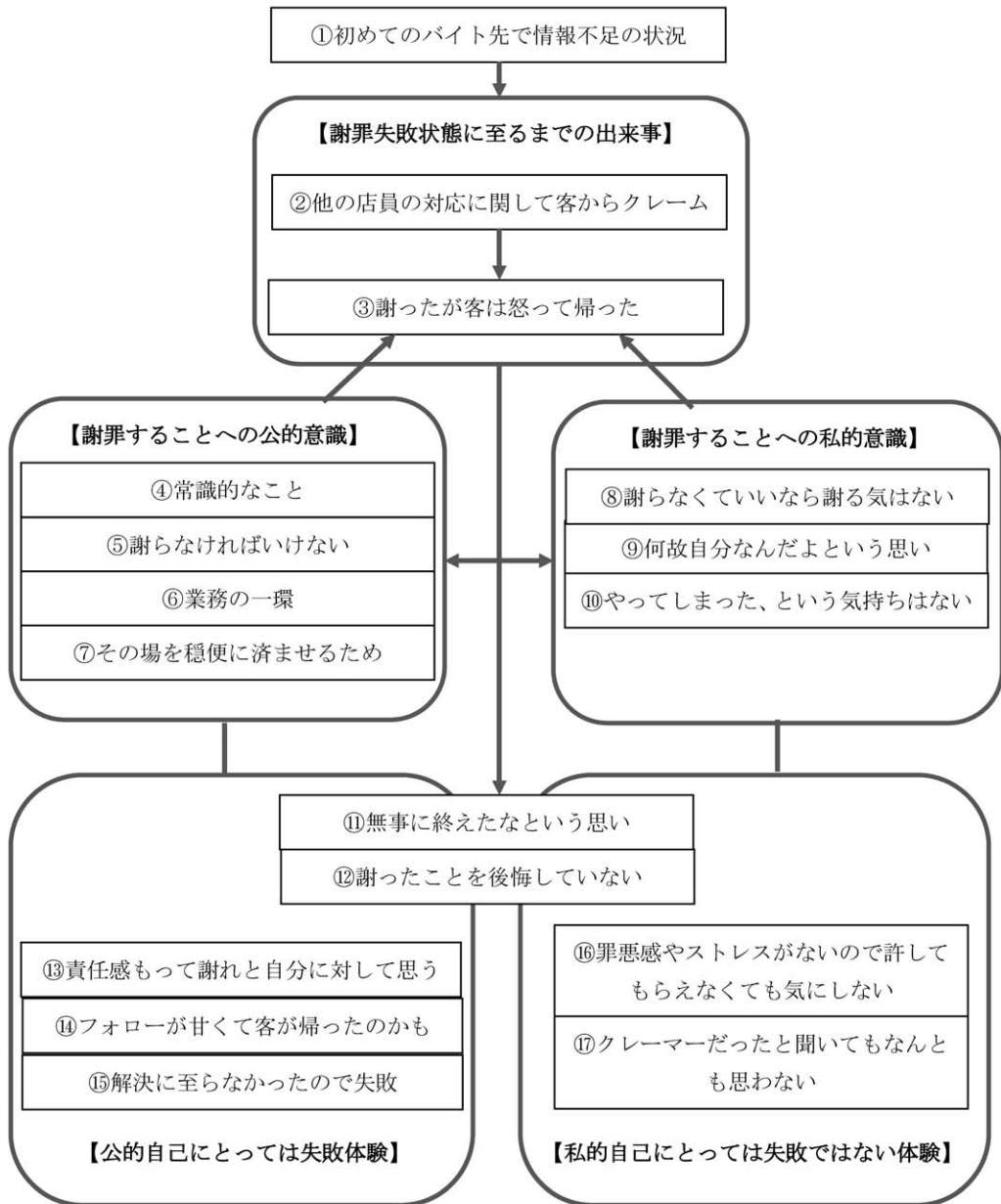


図7 Bさんの「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験」

とへの私的意識】としてまとまった。この公的意識と私的意識はBさんの中である程度相反する感覚であることが、「謝らなければならないことは非常に分かっていますけど…なんで自分なんだよ、とはなんか何となく思っていましたけどね」という語りによく表れている。

Bさんはこのように相反する謝罪への気持ちを持ちながらも、お客さんが帰って行ったことについては「とりあえず無事終えたな、ぐらいな感じですかね（笑）」という⑪無事に終えたなという思いを持つ。また、「後悔はしてないですね…（中略）まあ、結局謝らないとその場で穏便にすまないのでしたかな

い謝罪なのかな」というように⑫謝ったことを後悔していない。この⑪、⑫は公的意識とも私的意識とも分けがたいBさんの謝罪失敗体験後の思いであるが、公私で分類できる、体験後のカテゴリーもあった。それが、【公的自己にとっては失敗体験】と【私的自己にとっては失敗ではない体験】の2つの枠組みとしてまとまったカテゴリーである。

まず、公的自己に対応するものとして、「(業務の一環として謝った自分に対し)そこで働いているんだから責任感もって謝れよと僕も思う」というように、アルバイトとして働く自己の心構えに対する批判的な感想があった(⑬責任感もって謝れと自分に対して思う)。さらに、「フォローが甘かったというか(中略)申し訳ありませんでしたしか結局言えてないから(中略)この人は帰ってしまったというか」というように、業務上の対応に関する反省があった(⑭フォローが甘くて客が帰ったのかも)。最後に、「ストレスや罪悪感の意識はないにしても解決にはならないというか。(中略)結局そのときの販売にも繋がってないので、そういった意味で失敗」というように、自分が派遣として所属している店舗としての解決や売上の向上を考えて反省する視点があった(⑮解決に至らなかったので失敗)。

これらの公的自己に関するカテゴリーは全てこの体験を批判、反省的な視点で語っているため、この体験がアルバイトという公的自己にとっては失敗体験であったことが窺える。そのためこの枠組みは【公的自己にとっては失敗体験】となった。

反対に私的自己に対応するものとして、「結局あんまり罪悪感とかストレスを感じてなかったから、こう許してもらえなくても別に気にしないしー」、「結局自分がまったく悪いと思ってなかったんで(笑)、そういった意味でストレスはなく」、「穏便に済めばいいだけとしか思ってなかったんで、特に自分が

どう感じたとかそういうのはあんまなかったですね」というような、この体験を気にしていない、なんとも思っていないという発言があった(⑯罪悪感やストレスがないので許してもらえなくても気にしない)。また、この件を報告したところ、このお客さんが所謂クレマーであると聞かされた際にも、「ま、特に何も思わなかったというか」というように、特にこのことを気にすることはなかったということが窺える(⑰クレマーだったと聞いてもなんとも思わない)。

この2つのカテゴリーは、「自分の中でやってしまったなーというような反省の気持ち」がなく、気にしない・何とも思わないという語りである。そのためこの枠組みは【私的自己にとっては失敗ではない体験】となった。Bさんの「謝罪と謝罪失敗に対するイメージや経験」最後に語り全体を通して散在していた、Bさんの謝罪と謝罪の失敗に対するイメージや経験に関してのカテゴリーと図の説明をする。このカテゴリーと図は、特定の体験に属するというよりは、Bさんの考えやイメージという形で語られた。この体験について図解化したところ、【Bさんの謝罪に関するイメージや考え】という枠組みが見出された。Bさんの普段の謝罪のスタイルは「やっぱり許してもらいたいというのが非常に強いのでやっぱり許してもらうまでは謝罪する」(⑱許してもらいたいので、許してもらうまで謝罪する)というものである。そのため、そもそも「公でこう何かしてしまって怒られたって経験は、ちょっと思い出す限りあんまりなくてー」(⑲公で何かして本当に怒られた経験があまりない)、⑳謝罪の失敗というものがあまり想像できないと語る。

ただBさんは経験があまりなく、想像できないなりに謝罪(そして謝罪の失敗)に対するイメージや考えを持っていて、それが以下の3カテゴリーからなる【Bさんの謝罪に関するイメージや考え】という枠組みにまと

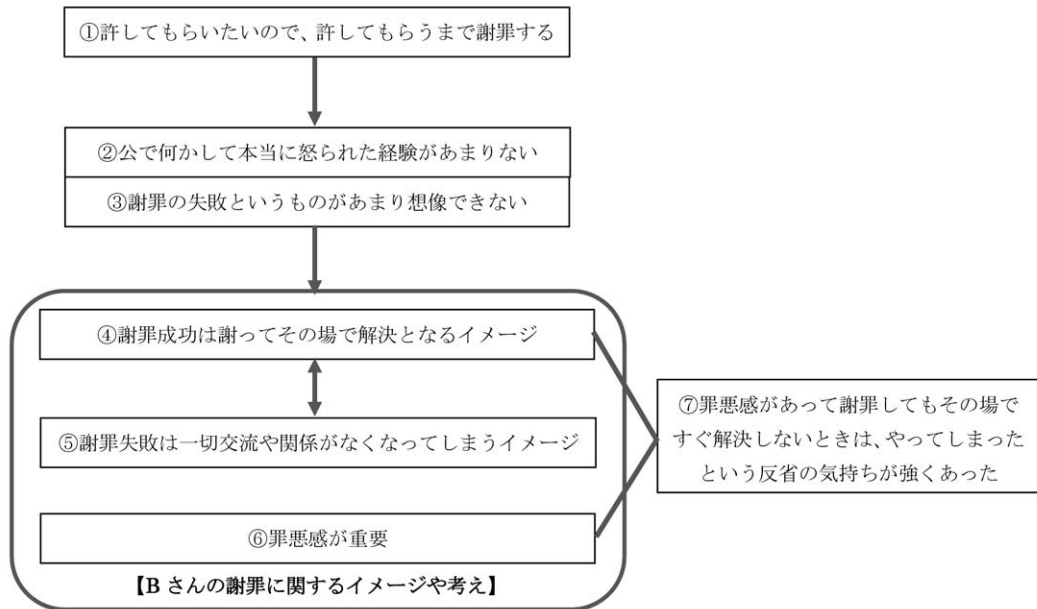


図8 Bさんの「謝罪と謝罪失敗に対するイメージや経験」

まった。まずBさんの「例えば何かをしてしまってごめんさないって謝って、その場で解決っていうか『はい、いいですよ』ってなるのがちょっと僕のイメージで」という語りで示された④謝罪成功は謝ってその場で解決となるイメージである。対して、⑤謝罪失敗は一切交流や関係がなくなってしまうイメージであり、これについては「僕がその、ごめんなさいと言って、『(相手が) や、もう知らない』と。そこからもうほとんど関係がなくなる人か、一切の交流がなくなってしまうようなイメージ」と語っている。そしてまた別の文脈において、<単純に許してもらえないってことだけじゃなくて、やっぱり、自分のなか…>と言ったインタビュアーに対し、「なんか罪悪感とかが非常に大事っていうか。(中略)罪悪感とか、罪の意識があって一謝ってもその場ではすぐに解決はしなかったりするとやっぱり自分の中でやってしまったな—ってというような反省の気持ちというかが、強くあったような気がします」と語っている。この語りから、Bさんにとって、謝罪

において重要だと考えるものとして罪悪感があることが分かる(⑥罪悪感が重要)。また、同じ語りから、具体的な体験と関連づけては語られなかったものの、⑦罪悪感があって謝罪してもその場ですぐ解決しないときは、やってしまったという反省の気持ちが強くあったという特に④と⑥に関連するであろうBさんの経験が語られた。

考察

インタビュー調査を通して謝罪失敗状態の体験のプロセスを可視化するための模式図を作成した。「謝罪失敗状態にはどのような構造があるのか」というリサーチ・クエスチョンに基づき、これらの模式図に見られた特徴的ないくつかの構造について考察すると共に、体験間に共通する要素について検討する。Aさんの語りに見られた円環的構造 Aさんの「謝ったが謝罪に反応してもらえなかった体験」に見られた特徴として、謝罪に対する相手からの反応がなかったことによってAさ

んにとって好ましくない感覚、感情、思考を持っている状態が円環的に現在まで続いている点が挙げられる。模式図でも体験の生起の順や因果関係を示す矢印は直線的に進まず、以前のカテゴリーに戻るといって円環する結果を示した。具体的には、Aさんの体験では、4つの円環的構造が見られた。まず、謝意を受け入れてもらえない苦しさ、すなわち許されていないという事実が相手への申し訳なさを持続させるという構造がある。図解化の結果矢印が④→⑤→⑥→④…と戻り、円環的になった。また、相手の真意が不明であるため、当時もしくは現在の相手の気持ちや考えを推測し続ける。ここでも図解化の結果、矢印が⑦→⑧→⑦…と戻り、円環的になっている。さらに、様々な辛さの中には相手への苛立ちや疑問があり、これらは、相手の気持ちや考えを推測され続けるため、⑧→(⑨、⑩、) ⑪→⑧…といった円環構造が生み出されていた。そして、相手から無反応であることに加えて、これらの円環構造も含めた一連の出来事に苦しむAさんは相手との接触を避けているため、結局相手の真意は不明というところに戻り着く。これは、⑦→(⑧、⑨、⑩、⑪) →⑫→⑦…という円環構造である。

このように謝罪への反応がない状況では、謝罪が相手に伝わったのか、拒否されているのかなど分からない曖昧な状態にさらされ、出来事を終結したものとして消化できないだろう。また、そもそも謝罪が相手に伝わっているのか不明であるため、謝罪による罪悪感や自責の念の軽減といった「真正の謝罪」の心理的利益(大淵, 2010)も得られない。このような状態では謝罪を行う側の者は、まるで負のスパイラルかのような円環構造を有する、罪悪感から解放されない状態を持続的に経験することが示唆された。

2人の語りに見られた対立的構造 Aさんの「謝りたいけれど謝れない体験」に見られた特徴として、謝りたいが謝れないという現状

を持続させているAさんの中の対立的構造が挙げられる。この対立的構造は、普段からの相手との関係性と、それに対応したAさんの経験している謝れない理由の中に見られた。

まずAさんと先輩の普段の関係性に対立的な構造が見られる。Aさんにとって先輩は、反発し合っている相手であるが、お世話になっている相手でもあり、この二つの先輩像はAさんの中で対立している。そしてこの二つの先輩像に対応する形で、Aさんは謝罪を抑制するような理由と謝罪に向かうような理由という二つの対立的な理由を経験している。謝罪を抑制する理由として、普段から反発し合っている相手に謝るのは悔しいという思いと、常に謝らなきゃと思っはいないという意識がある。謝罪に向かう理由としては、お世話になっている相手に感謝や謝罪を伝えなければという思いや、自分は後輩だから謝らなければという思い、謝ることに抵抗はないという意識がある。

これらの理由が拮抗し、葛藤として経験されるため、Aさんの現状は謝りたいが謝れないという硬直したものになっている。また、Aさんはこの現状を失敗というわけではないと表現しているが、これは現状を葛藤回避的に捉えていることを表していると考えられる。

また、Bさんの「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験」においても、対立的な構造が窺えたことについて触れておく。この体験では、Aさんのように謝りたいが謝れない状況を持続させる要因としてではなく、Bさんが抱える公的、私的自己の間での相反する意識として対立的な構造が見られた。Bさんの語りからも想像できるように、公私の自己を持って生きる私たちにとっては、このような対立する自己を抱く状況は経験する可能性が高いものなのかもしれない。謝罪失敗状態における対立構造や葛藤的状况と、その際のストレスや適応度の関連も、今後検討されるべき重要な構造だと言えるだろう。

Bさんの語りにも共通して見られる振り返り視点という構造 次に、Bさんの「謝ったがその場で許してもらえなかった体験」および「恐怖で謝ることができなかった体験」2つに共通して見られた振り返りの視点という構造について述べる。

Bさんのこの2つの体験の模式図には、最終的に許してもらえたかどうか、謝罪の有無など様々な相違点があるものの、どちらの体験にも、現在からの振り返りの視点があるという共通点があった。これはBさんがこの体験を「懐かしい」、「思い出」といった言葉で表現していることから分かるように、体験を現在から距離のある、終結を迎えた過去の出来事として捉えているために生まれた構造だと考えられる。このことは、先に述べたAさんの終結のない、現在も持続している体験と対比的なものである。

また、Bさんに体験を過去のものとして振り返る視点があることは、体験を系統立てて理解することと関連していることが模式図から見て取れる。Bさんの2つの語りでは、語りの軸となる出来事の部分は時系列に沿ったシンプルな形で図解化された。その上で、その出来事に付随するとBさんが理解している感情やイメージや推測が、出来事を補足したり、説明したりする要素として配置された。

このような、振り返りの視点を持ち、系統立てて説明できる形に体験を捉え直した上で、その語りは、そうでない（例えばAさんに見られるような）現在も続く体験としての語りとの質的に違うということについて考慮する必要があるだろう。

いくつかの体験に共通する罪悪感や自責の念がない謝罪の構造 次に、Aさんの「謝ったが後悔した体験」、「謝りたくないが謝った体験」、Bさんの「謝罪に対する公的・私的意識が共存する体験」が、罪悪感や自責の念がない謝罪構造だということについて触れる。

ここで挙げた3つの体験は全て、「謝りた

くないのに謝り、ストレスを感じた体験」もしくはそれに近いものとして、調査協力者から挙げられた体験であった。これらの体験において、「謝りたくないのに」という文脈にも関わらず調査協力者が謝罪した経緯・理由は、「面倒くさくて」という感覚、「謝んなきゃいけない」という思考、そして例えば「業務の一環」や「その場を穏便にすませるため」というアルバイトとしての意識であった。これらの謝罪には「真正の謝罪」の要素である自責の念や罪悪感は見られず、悔恨の情が含まれていない形だけの謝罪、すなわち、罰や損失の拡大を避けるという利益が付随する「表面的謝罪」であると考えられる。

このように罪悪感や自責の念がない謝罪構造は、今回の調査では、Aさんの「謝ったが後悔した体験」に見られるように後悔という結果を導くものもあれば、その他の2つの体験にあるような、責任や罪悪感がないからこそ気にならないというような結果を導くものもあった。後者は、出来事はさしてネガティブに捉えていないもののストレスではあるという複雑な結果に至っている。これらの差異が精神的健康という観点から見た際にどのような違いを生む（もしくは生まない）ものなのか、そしてこのような差異を生み出す要因はなんであるのか、今後検討していくことが求められるだろう。

Bさんの謝罪に関するイメージや考え 今回Bさんから謝罪や謝罪の失敗に対するイメージ・考えが語られた。これらの語りから推測できることは、そもそも「謝罪」の在り方やその正しさ、失敗がどういったものであるのかというイメージが、人によって異なるということである。今後これらのイメージをも含んだインタビュー調査を行うことで、謝罪失敗状態とその体験の理解がより深まると考えられる。また、複数の協力者のイメージを比較し、その差異や共通点を見ていくことも謝罪や謝罪の失敗を理解する上で有効だろう。

謝罪失敗状態の研究に関する今後の課題 今回の調査では、大学生2名に対し、謝罪失敗状態の体験についてのインタビューを行い、結果的に7種類の謝罪失敗体験と1つの謝罪に対するイメージが見出された。

考察の結果、いくつかの特徴的な構造が見出され、それらが謝罪失敗状態という体験と深く関連するものであることが示唆された。また、中には体験間、個人間に共通する構造もあった。今後はこれらの構造が調査対象者を量的・質的に拡大した場合にも確認できるものなのか検討するとともに、各構造が調査対象者のネガティブな感覚、感情、思考とどのように関連しているのかを検討していく必要があるだろう。

また、今後の課題として、謝罪失敗状態の定義について検討していく必要性を挙げる。例えば、謝罪の「失敗」や「成功」をどのように定義するかという問題が挙げられる。また、定義中の「自身にとって好ましくない何らかの感覚、感情、思考」が、謝罪の失敗の結果生じたものなのか、謝罪をするような事態に陥ったことから生じたものであるのかを区別できる定義とする必要もあるだろう。

また、今回インタビュー調査の対象者選定に用いた予備調査の質問紙では、謝罪失敗状態について尋ねる際に、「ストレスを感じた体験」に限定していた。これは、調査対象者を「謝罪に関連した一連の出来事において、自身にとって好ましくない何らかの感覚、感情、思考を持っている状態」の者に限定する意図があつての表現であつた。今後の調査では、定義を洗練させることに伴い謝罪失敗状態のより適切な表現を考える必要があるだろう。加えて、同じような体験をしていてもストレスを感じない場合はあるのか調査するとともに、そのような体験があつた場合にはストレスの有無によってどのような差異が存在しているのかを検討する必要があるだろう。

引用文献

- 早川貴子 (2009). 幼児の謝罪行動に対する加害行為の意図性の影響 教育心理学研究, 57, 274-283.
- 早川貴子・萩野美佐子 (2010). 高校生における加害者の謝罪行動が許しに与える影響: 加害者・被害者の立場の差異と親密性の観点から 対人社会心理学研究, 10, 187-196.
- 川喜多二郎 (1967). 発想法 中公新書
- 無藤隆・やまだようこ・南博文・麻生武・サトウタツヤ (編) (2004). 質的心理学 創造的に活用するコツ 新曜社
- 大淵憲一 (2010). 謝罪の研究 東北大学出版会
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory, 2nd ed.* Thousand Oaks, CA : Sage. (ストラウス, A., & コービン, J. 操華子・森岡崇 (訳) (2004). 質的研究の基礎 グラウンデッド・セオリー開発の技法と手順 第2版 医学書院
- 田村綾菜 (2011). 対人葛藤場面における児童の謝罪と罪悪感の関連 京都大学大学院教育学研究科紀要, 57, 477-487.
- 田村綾菜 (2013). 謝罪と罪悪感の認知発達心理学 株式会社ナカニシヤ出版

