

บทที่ 4

กลวิธีตอบรับการขอโทษ

ในบทนี้จะนำเสนอรายละเอียดและลักษณะของกลวิธีตอบรับการขอโทษ ที่พบจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 307 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทย

บราวน์และเลวินสัน (Brown และ Levinson, 1978) กล่าวว่า “หน้า” หรือ face เป็นความต้องการพื้นฐานทั่วไปของคนในสังคม โดยแบ่งเป็นหน้าด้านลบ (negative face) ที่ไม่ต้องการให้ใครมารบกวนหรือละเมิดอาณาเขตของตน และหน้าด้านบวก (positive face) ที่ต้องการเป็นที่ยอมรับชื่นชม ในการติดต่อสื่อสารของเราทุกคนนั้น ต่างฝ่ายต่างพยายามที่จะรักษา “หน้า” ของฝ่ายตรงข้ามอยู่ตลอดเวลา แต่ก็ยังมีการกระทำบางอย่างที่ทำให้เกิดการคุกคาม “หน้า” หรือ ที่เรียกว่า face threatening act หรือ FTA ผู้พูดจึงต้องพิจารณาเลือกใช้ภาษาสุภาพเพื่อลดอัตราการคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังให้เหลือน้อยที่สุด

การขอโทษจัดเป็นวัจนกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้พูดได้ทำการคุกคามหน้าตนเอง เนื่องจากผู้พูดยอมรับผิดที่ได้ทำการคุกคามหน้าของฝ่ายตรงข้ามจากเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้นก่อนหน้า และกล่าวขอโทษ โดยหวังที่จะชดใช้ในความผิดที่เกิดขึ้น เพื่อฟื้นฟูหน้าของฝ่ายตรงข้ามที่เสียไป (face lost) และเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันต่อไป นอกจากการขอโทษจะเป็นการคุกคาม “หน้า” ของผู้พูดเองแล้ว ยังเป็นการคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังอีกด้วย เนื่องจากผู้ฟังถูกร้องขอให้ยอมรับการขอโทษ แต่การที่ผู้รับจะตอบรับการขอโทษด้วยการรักษาหรือไม่รักษา “หน้า” ของผู้ขอโทษนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น หน้าที่ความผิดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สถานภาพของผู้ขอโทษ และความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

ในภาษาญี่ปุ่น โอตะนิ (大谷, 1999) ศึกษาวิธีการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นว่าผู้รับการขอโทษฟื้นฟู “หน้า” ของผู้ขอโทษอย่างไร โดยใช้แนวคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสันในการวิเคราะห์แบ่งประเภทกลวิธี พบว่าในภาษาญี่ปุ่นการตอบรับการขอโทษมี 3 ประเภทด้วยกัน คือ

- 1) การตอบรับการขอโทษแบบคุกคามหน้า คือ การตอบรับที่ผู้ตอบรับไม่ยอมรับการขอโทษจากผู้ขอโทษ และตอบรับด้วยการคุกคามหรือโจมตี “หน้า” ของผู้ขอโทษ
- 2) การตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง คือ การตอบรับที่ผู้ตอบรับไม่ได้ทำการโจมตีหรือ รักษาหน้าของผู้ขอโทษ
- 3) การตอบรับการขอโทษแบบฟื้นฟูหน้า คือ การตอบรับที่ผู้ตอบรับพยายามจะฟื้นฟูหน้าของผู้ขอโทษเท่าที่จะสามารถทำได้

ส่วนในภาษาไทย มีงานวิจัยเรื่องการตอบรับการขอโทษของ ภาสพงศ์ ผิวพอใช้ (2545) ในหัวข้อ การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตอบรับกับน้ำหนักความผิด ภาสพงศ์พบพฤติกรรมการขอโทษทั้งหมด 13 กลวิธี โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และ พฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ภาสพงศ์ใช้แนวคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสัน และความหมายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของข้อความนั้นๆ ในการแบ่งประเภทกลวิธี กล่าวคือ พฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในทางบวก มีเจตนารักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย ด้วยการเลือกใช้ภาษาที่มีลักษณะประนีประนอม แบ่งเป็นกลวิธีย่อยๆ ได้ 6 กลวิธี พฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในทางลบ มีเจตนาแสดงความไม่พอใจ เป็นการตอบรับที่มีจุดประสงค์จะเมิดหน้าของอีกฝ่าย ภาษามีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง ดัดไมตรีให้ผู้ฟังได้รับความไม่สบายใจโดยไม่สนใจสัมพันธภาพต่อกันอีกต่อไป แบ่งออกเป็น 7 กลวิธี

แต่จากข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทยจำนวน 307 คน ผู้วิจัยพบการใช้พฤติกรรมการตอบรับ 16 กลวิธี แบ่งได้เป็น 3 ประเภท โดยใช้กรอบแนวความคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสัน ผู้วิจัยพบกลวิธีประเภทหนึ่งนอกเหนือไปจากพฤติกรรมการตอบรับในทางบวก และพฤติกรรมการตอบรับในทางลบ คือ พฤติกรรมตอบรับแบบเป็นกลาง กล่าวคือ กลวิธีนี้ไม่มีลักษณะคุกคามหน้าหรือทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ได้มีเจตนาที่จะรักษาหน้าของผู้ฟังแต่อย่างใด ซึ่งตรงกับที่โตะตะนิ (太谷, 1999) ได้ศึกษาพฤติกรรมการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นโดยใช้แนวคิดเรื่องหน้าและได้จัดแบ่งประเภทของพฤติกรรมการขอโทษไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ การตอบรับแบบคุกคามหน้าผู้ฟัง การตอบรับแบบเป็นกลาง และการตอบรับแบบฟื้นฟูหน้าของผู้ฟัง

พฤติกรรมการขอโทษแต่ละประเภทที่พบจากข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมตอบรับการขอโทษในทางบวก (Positive strategy)

พฤติกรรมการตอบรับการขอโทษในทางบวกหรือพฤติกรรมการตอบรับแบบรักษาหน้า เป็นกลวิธีที่ผู้พูดแสดงการยอมรับการขอโทษซึ่งอาจแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาหรือแสดงออกอย่างอ้อมๆ โดยมีเจตนารักษาหน้าของผู้ขอโทษที่ได้เสียไปเมื่อกระทำการขอโทษ พฤติกรรมการตอบรับการขอโทษในทางบวก หรือพฤติกรรมการตอบรับการขอโทษแบบรักษาหน้าผู้ฟัง แบ่งออกเป็น 7 กลวิธี ดังนี้

1.1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ (Showing no anger)

กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวยอมรับการขอโทษหรือกล่าวคำที่แสดงการไม่ถือโทษต่อสิ่งที่ผู้ขอโทษได้กระทำ โดยจะพูดถ้อยคำที่แสดงการยกโทษให้ออกไปตรงๆ เช่น

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| ตัวอย่างที่ 1 | 「大丈夫です。」(ไม่เป็นไร) (JP128) |
| ตัวอย่างที่ 2 | 「別にいいですよ。」(ไม่เป็นไร) (JP131) |
| ตัวอย่างที่ 3 | “ไม่เป็นไร” (TH005) |
| ตัวอย่างที่ 4 | “ช่างมันเถอะ” (TH102) |

1.2 การพูดปลอบใจ (Soothing)

กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่า นอกจากผู้พูดไม่ได้โกรธผู้ฟังแล้วยังมีความรู้สึกห่วงใยความรู้สึกของผู้ฟังโดยการใช้คำพูดหรือภาษาที่นุ่มนวลแสดงการปลอบใจ เช่น

- | | |
|---------------|--|
| ตัวอย่างที่ 5 | 「今度持ってきてくれればいいよ。」
(ถ้าเอามาคราวหน้าได้ ก็โอเคนะ) (JP048) |
| ตัวอย่างที่ 6 | 「私も少し遅れたので...。」
(เพราะฉันเองก็มาสายนิดหน่อยเหมือนกัน) (JP016) |
| ตัวอย่างที่ 7 | “ไม่เป็นไรหรอกค่ะ ยังไงมันก็หายไปแล้ว” (TH046) |
| ตัวอย่างที่ 8 | “ไม่เป็นไร แหม สายแค่นี้เอง” (TH139) |

1.3 การได้ถาม (Asking with anxiousness)

จากแนวคิดเรื่องวัจนกรรมและเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของเซิร์ล (Searle, 1979) เงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของการถาม คือ ทุกครั้งที่ถามผู้พูดจะต้องการทราบข้อมูลจากผู้ฟัง กลวิธีการได้ถามกลวิธีนี้เกิดจากผู้พูดต้องการทราบว่าผู้ฟังปลอดภัยและไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนใดๆจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการถามที่ให้อิสระในการตอบโดยไม่มีลักษณะกดดันผู้ฟัง ใช้

ภาษานุ่มนวลสุภาพ การโต้ถามนั้นนอกจากจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดยอมรับการขอโทษแล้วยังแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความห่วงใยต่อผู้ขอโทษด้วย เช่น

- ตัวอย่างที่ 9 「連絡はちゃんとしてくれないと。何かあったの。」
(ไม่เห็นติดต่อมาบอกก่อนเลย มีอะไรหรือเปล่า) (JP134)
- ตัวอย่างที่ 10 「どうしたんですか。なにかあったんですか。」
(ทำไม มีอะไรหรือเปล่า) (JP016)
- ตัวอย่างที่ 11 “ทำไมมาสายล่ะ มีธุระอะไรหรือเปล่า บอกได้นะ” (TH026)
- ตัวอย่างที่ 12 “ทำไมมาช้าเทรอกะ มีปัญหาอะไรหรือเปล่า” (TH127)

1.4 การหยอกล้อ (Teasing)

เมื่อเกิดการกระทำผิดเกิดขึ้น จะเกิดสภาวะตึงเครียดขึ้นระหว่างคู่สนทนา เมื่อผู้ก่อความเสียหายกล่าวขอโทษ ผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้พูดอาจเลือกใช้วิธีการพูดหยอกล้อ หรือแสดงท่าทีหยอกล้อ โดยไม่เอ่ยคำพูดให้อภัยโดยตรงเพื่อแสดงให้ผู้ขอโทษเห็นว่า ผู้พูดไม่ได้ถือโทษ และใช้การหยอกล้อคลี่คลายสถานการณ์ เช่น

- ตัวอย่างที่ 13 「変わったデザインになりましたね。」
(กลายเป็นแบบใหม่ไม่เหมือนใครเลยนะ) (JP012)
- ตัวอย่างที่ 14 「何かおこってよ。冗談だよ。」
(เลี้ยงข้าวเลยด้วย ล้อเล่นนะ) (JP091)
- ตัวอย่างที่ 15 “แต่รอนานแล้ว พูดเล่นล่ะ” (TH036)
- ตัวอย่างที่ 16 “เล่มเก่าเอาไปเลย ซื้อเล่มใหม่ให้ฉัน” (TH153)

น่าสังเกตว่า การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ในการเลือกใช้วิธีการหยอกล้อนี้ ผู้ตอบมักเขียนกำกับมาในวงเล็บว่า ล้อเล่น หรือ พูดเล่น กำกับมาด้วย อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากการเป็นการเขียนตอบ ผู้ตอบไม่สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกของการหยอกล้อ ผ่านทางสีหน้า ท่าทางหรือน้ำเสียงได้

1.5 การอภัยขอโทษกลับ (Apologizing)

การขอโทษจัดเป็นวัจนกรรมที่มีการคุกคามหน้าของผู้ขอโทษ เนื่องจากการยอมรับว่าตนกระทำผิด กระทำในสิ่งไม่ดีหรือไม่เหมาะสม ผู้พูดหรือผู้ตอบรับการขอโทษที่เห็นว่าตนเองมีส่วนในความผิดที่เกิดขึ้นจึงรักษาหน้าของผู้ขอโทษหรือผู้ฟังด้วยการกล่าวขอโทษกลับเพื่อให้ผู้ฟังคลายความรู้สึกผิด หรือความรู้สึกไม่สบายใจลง

- ตัวอย่างที่ 17 「急に呼び出してこっちこそごめんね。」
(เรียกออกมากะทันหันแบบนี้ ขอโทษด้วยนะ) (JP027)
- ตัวอย่างที่ 18 「私のほうこそわざわざ来てもらってごめんね。」
(เราต่างหากที่ต้องเป็นฝ่ายขอโทษ ที่รบกวนขอให้เธอมา) (JP141)

1.6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ (Offering solution or sharing responsibility)

กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่าจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แม้จะมีสาเหตุมาจากการกระทำของผู้ขอโทษ แต่ผู้พูดเลือกที่จะเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังมีความสำคัญต่อตน เช่น

- ตัวอย่างที่ 19 「何とかしてみる。」
(เดี๋ยวจะลองทำไรสักอย่างดูแล้วกัน) (JP100)
- ตัวอย่างที่ 20 「大丈夫です。自分で直すので」
(ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ จะเอาไปซ่อมเอง) (JP136)
- ตัวอย่างที่ 21 “ไม่เป็นไร ครับ เดี๋ยวลองขอยืมเพื่อนก่อนได้” (TH034)
- ตัวอย่างที่ 22 “เดี๋ยวหนู/ผมมารับอีกทีวันหลังได้ครับ” (TH031)

1.7 การกล่าวโทษสิ่งอื่น (Blaming other things)

กลวิธีนี้เกิดจากการที่ผู้พูดคิดว่า ผู้ฟังหรือผู้ขอโทษไม่มีความผิด และคิดว่าความผิดที่เกิดขึ้นเกิดจากสาเหตุอื่น จึงใช้การกล่าวโทษสิ่งอื่นเพื่อให้รักษาและให้ความสำคัญกับหน้าของผู้ฟัง ไม่พบการใช้กลวิธีนี้ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 23 「落として壊れる携帯が最悪だよ。」
(โทรศัพท์ที่ทำหล่นแล้วพังได้นี่ เลวที่สุดเลยนะ) (JP039)

2. กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง (Moderate strategy)

กลวิธีตอบรับการขอโทษประเภทนี้ เป็นการตอบรับที่ไม่มีลักษณะรักษาหน้าหรือคูกคามหน้าของผู้ขอโทษหรือผู้ฟัง จุดประสงค์ของการขอโทษ คือ การทำให้อีกฝ่ายพอใจ หายโกรธและยอมรับการขอโทษ แต่กลวิธีประเภทนี้ ผู้รับการขอโทษไม่ได้กล่าวแสดงการยอมรับการขอโทษหรือกล่าวยกโทษออกมา ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ได้ตอบรับด้วยภาษาที่มีลักษณะคูกคามหน้าของผู้ฟัง กลวิธีประเภทนี้เกิดขึ้นเนื่องจาก แม้ว่าจะได้รับการกล่าวขอโทษแล้วแต่ผู้พูดยังคงรู้สึกไม่พอใจ อาจเกิดจากการที่ผู้พูดรู้สึกว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรง และยังไม่สามารถยอมรับการขอโทษได้ในขณะนั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความสำคัญของผู้ฟังจึงไม่ตอบรับด้วยภาษาที่มีลักษณะคูกคาม “หน้า” ผู้ฟัง และในขณะเดียวกันเนื่องจากผู้พูดยังไม่พอใจอยู่จึงไม่ต้องการที่จะรักษา “หน้า” ของผู้ฟังเช่นกัน หรืออาจเกิดจากการที่ผู้พูดรู้สึกว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเล็กน้อยไม่มีความสำคัญจึงไม่ต้องการพูดถึง กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางนี้ มี 2 กลวิธี คือ

2.1 การเปลี่ยนเรื่องพูด (Changing the subject of the conversation)

ผู้พูดไม่กล่าวตอบรับการขอโทษที่มีลักษณะรักษาหน้าหรือคูกคามหน้าของผู้ฟังออกไป แต่เลือกที่จะเปลี่ยนเรื่องพูดโดยไม่พูดถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้น หรือพูดถึงเรื่องการขอโทษเนื่องจากผู้พูดเห็นว่าเรื่องที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความผิดเพียงเล็กน้อยและรู้สึกโกรธอยู่บ้างจึงไม่ได้กล่าวแสดงการยกโทษให้ออกไป และแม้จะโกรธแต่ก็ไม่ได้อยู่ในระดับที่จะต้องการตอบแทนด้วยการคูกคามหน้าของผู้ฟัง เช่น

ตัวอย่างที่ 24 「DVD見たの。」
(ดูดีวีดีหรือยัง) (JP112)

ตัวอย่างที่ 25 「じゃあ少しいそぎまじょう。」
(งั้น รีบหน่อยแล้วกัน) (JP098)

- ตัวอย่างที่ 26 “เสียเวลามานานแล้ว เริ่มคุยเรื่องงานเลยแล้วกัน” (TH125)
ตัวอย่างที่ 27 “รีบๆ คุยกันเถอะ” (TH009)

2.2 การไม่แสดงท่าทีใด ๆ (Not expressing any emotion)

ผู้พูดไม่กล่าวแสดงการยกโทษให้ออกไป โดยเลือกที่จะวางเฉยไม่แสดงท่าทีใดๆ เนื่องจากผู้พูดคิดว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก จึงไม่สามารถกล่าวตอบรับด้วยการแสดงการยกโทษให้ออกไป และในขณะเดียวกันยังคำนึงถึงความสำคัญของผู้พูดอยู่จึงไม่ได้กล่าวตอบรับที่มีลักษณะคุกคามหน้าผู้ฟังออกไป เช่น

ตัวอย่างที่ 28 「あつはい、わかりました。」
 (อะคะ/ครับ เข้าใจแล้วคะ/ครับ) (JP119)

ตัวอย่างที่ 29 「そっか。」
 (จันหรือ) (JP057)

ตัวอย่างที่ 30 “เหออคะ” (TH034)

ตัวอย่างที่ 31 “อ้าวเหออ” (TH139)

3. กลวิธีการตอบรับการขอโทษในทางลบ (Negative strategy)

กลวิธีตอบรับในทางลบ เป็นการแสดงความไม่พอใจ โดยมีจุดประสงค์เพื่อคุกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดคิดว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรงไม่สามารถให้อภัยได้ในเวลานั้นหรือตลอดไป จึงต้องการลงโทษหรือตอบแทนผู้ฟังด้วยคำพูด กลวิธีในทางลบนี้มีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง โดยอาจไม่คำนึงหรือให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันอีกต่อไป บางกลวิธีมีวัตถุประสงค์เพื่อนำตักเตือนให้อีกฝ่ายแก้ไขข้อผิดพลาด บางกลวิธีมีลักษณะแสดงออกถึงความไม่พอใจของผู้รับอย่างชัดเจนโดยไม่คำนึงความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม แบ่งได้เป็น 7 กลวิธี ดังนี้

3.1 การตักเตือนและแนะนำ (Warning)

กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการแนะนำตักเตือนผู้ฟังให้ระมัดระวังไม่ให้กระทำความผิดที่ได้ทำไปแล้วอีก การแนะนำตักเตือนแม้ว่าจะเกิดจากความหวังดีของผู้รับการขอโทษเพื่อให้ผู้ขอโทษแก้ไขปรับปรุงนิสัยบางประการ แต่เป็นการก่อให้เกิดการเสียน้ำด้วยในขณะเดียวกัน เนื่องจากการตักเตือนแนะนำนั้น ผู้ฟังอาจจะรู้สึกอาย สูญเสียความมั่นใจและเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ขอโทษ เนื่องจากเป็นการพยายามให้ผู้ขอโทษกระทำตามความคิดของตนเอง เช่น

- ตัวอย่างที่ 32 「ちゃんと連絡して、つぎからは。」
(คราวหน้าต้องติดต่อมาบอกล่วงหน้าให้เรียบร้อยนะ) (JP019)
- ตัวอย่างที่ 33 「礼服はアイロンじゃなくてクリーニングに出してください。」
(สูทนะช่วยส่งร้านซักแห้งด้วย ไม่ใช่มารีดเอง) (JP117)
- ตัวอย่างที่ 34 "แต่คราวหน้ามาเร็ว ๆ หน่อยนะ พี่ไม่ชอบรอใครนาน ๆ" (TH069)
- ตัวอย่างที่ 35 "ทีหลังระวังหน่อยนะ ดูซิทำของคนอื่นเค้าเสียหายหมด" (TH123)

3.2 การซักถามสาเหตุและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Interrogating)

ผู้พูดต้องการรู้รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการถามเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฟังมีความผิดเท่ากับที่ตนคิดหรือไม่ ซึ่งคำตอบจากการซักถามนี้อาจทำให้ผู้พูดยอมยกโทษหรือยอมให้อภัยได้ แต่การซักถามรายละเอียดของเหตุการณ์ในกลวิธีนี้จะแตกต่างกับกลวิธีการโต้ถามที่จัดเป็นกลวิธีตอบรับในทางบวกตรงที่กลวิธีนี้ต้องการรู้รายละเอียด ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ฟังเสียน้ำ เนื่องจากถูกซักถามให้ตอบ เช่น

- ตัวอย่างที่ 36 「えーなんでアイロンなんてかけたんですか。」
(เอ๊ะ ทำไมถึงใช้เตารีดรีดละคะ/ครับ) (JP142)
- ตัวอย่างที่ 37 「どこかに置き忘れた可能性とかないな？」
(เป็นไปได้ไหมว่าจะไปลืมวางไว้ที่ไหนสักที่) (JP064)
- ตัวอย่างที่ 38 "อาจารย์ทำหายที่ไหนคะ หาดิแล้วหรือคะ" (TH081)

ตัวอย่างที่ 39 "รุ่นพี่คะ โทษนะคะ หนูอยากทราบว่าก่อนหน้าที่ทำอะไรมถึงมาสายจัง"
(TH056)

3.3 การเรียกร้องความรับผิดชอบ (Demanding for responsibility)

กลวิธีนี้เกิดจากการที่ผู้รับเกิดความไม่พอใจที่ตนได้รับความเสียหายและคิดว่าเพียงแค่ การขอโทษไม่อาจทดแทนหรือชดใช้ในสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนได้ จึงต้องการให้ผู้ขอโทษหรือผู้ก่อ ความเสียหายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการอื่น การกล่าวเรียกร้องสิ่งตอบแทน เป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เพราะเป็นการเรียกร้องให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ตน

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าสามารถจัดแบ่งกลวิธีการเรียกร้องความ รับผิดชอบออกได้เป็น 3 ประเภท ตามลักษณะภาษาที่ใช้

1) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้อง

ผู้พูดเรียกร้องความรับผิดชอบออกไปตรงๆด้วยการขอร้อง กลวิธีนี้เป็นการ คุกคามหน้าของผู้ฟังเนื่องจากถูกขอร้องให้กระทำบางอย่าง อันเป็นการละเมิดสิทธิและอาณา เขตของผู้ฟัง เช่น

ตัวอย่างที่ 40 「明日絶対持ってきてください。」
(พรุ่งนี้ต้องเอามาให้ได้นะ) (JP100)

ตัวอย่างที่ 41 「よく探してもらえるかな。」
(ช่วยหาให้ตีอีกครั้งได้ไหม) (JP142)

ตัวอย่างที่ 42 "พรุ่งนี้ช่วยเอามาคืนด้วย อยาคุมมาก" (TH108)

ตัวอย่างที่ 43 "หาดีแล้วจริงๆ เหนอ หาอีกได้ไหม" (TH039)

2) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถาม

ผู้พูดเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถาม กลวิธีนี้จะมีความรุนแรงมากกว่า การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้อง เนื่องจากเป็นการทวงถามด้วยอารมณ์โกรธไม่ พอใจมากกว่า เช่น

- ตัวอย่างที่ 44 「写真とカメラどうするわ」
(แล้วรูปกับกล้องล่ะจะทำยังไง) (JP115)
- ตัวอย่างที่ 45 「大切な本だったので……。どうすればいいですか。」
(เป็นหนังสือที่สำคัญมาก จะทำอย่างไรดีคะ) (JP145)
- ตัวอย่างที่ 46 “นี่คือปัญหาของพี่ใช่ไหม คิดดูนะว่าควรจะทำยังไง” (JP119)
- ตัวอย่างที่ 47 “โทรศัพท์พังแล้ว เธอจะทำยังไง” (JP119)

3) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่ง

กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบนี้ การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่ง มีความรุนแรงมากที่สุด เนื่องจากผู้พูดบังคับให้ผู้ขอโทษทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ เช่น

- ตัวอย่างที่ 48 「理由を言いなさい。」
(บอกเหตุผลมาเลยนะ) (JP084)
- ตัวอย่างที่ 49 「かえせ。」
(เอาคืนมาเลยนะ) (JP020)
- ตัวอย่างที่ 50 “กลับไปเอามาเลย” (TH119)
- ตัวอย่างที่ 51 “อ้อบ้านนี้ เอาไปซ่อมเตี้ยวันนี้เลย” (TH145)

3.4 การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน (Demanding for compensation)

กลวิธีนี้เกิดขึ้นเพราะผู้พูดรู้สึกว่าการเดือดร้อนเสียหายที่ตนได้รับนั้น ยังไม่สามารถถูกชดเชยได้ด้วยการขอโทษเพียงอย่างเดียว จึงเรียกร้องให้ผู้ฟังชดเชยความเสียหายด้วยสิ่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเสียหายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กลวิธีนี้จัดเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากมีการเรียกร้องให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่เมื่อพิจารณาจากอีกมุมมองหนึ่ง แม้ว่ากลวิธีนี้จะจัดเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังก็จริง แต่การใช้กลวิธีนี้ยังแฝงไปด้วยการให้โอกาสชดเชยชดเชยในความผิด เพื่อให้สามารถฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่เคยดีต่อกันให้กลับมาเป็นเหมือนเดิม เช่น

- ตัวอย่างที่ 52 「何かお詫びにおこつて。」
(เงินเลี้ยงอะไรสักอย่างเป็นการขอโทษด้วย) (JP098)
- ตัวอย่างที่ 53 「今度なんかおこつてくださいよ。」
(คราวหน้าเลี้ยงอะไรสักอย่างด้วยนะ) (JP063)
- ตัวอย่างที่ 54 "มาสายต้องเลี้ยงข้าวเที่ยงวันนี้เลย" (TH006)
- ตัวอย่างที่ 55 "เรื่องของเกาะเนี่ย ยังไม่รับผิดชอบอีก เลี้ยงหมดเลย" (TH142)

3.5 การตำหนิ (Condemning)

จากพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 การตำหนิ หรือ ดิเตียน มีความหมายว่า การยกโทษขึ้นพูด กล่าวร้าย หรือ ดินว่าไม่ดี ไม่ถูกต้อง ไม่สมควร ไม่อร่อย กลวิธีนี้เกิดจากผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ฟังตระหนักและสำนึกถึงข้อบกพร่องของตนเอง ที่เป็นสาเหตุของเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น ด้วยถ้อยคำรุนแรงเพื่อทำร้ายจิตใจผู้ฟังและเพื่อให้สำนึกในความผิดที่ได้กระทำไป เนื่องจากผู้พูดรู้สึกว่าการกระทำของผู้ขอโทษนั้นไม่น่าให้อภัย จากข้อมูลพบว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

1) การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง

ผู้พูดกล่าวถึงข้อบกพร่องของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังสำนึกในการกระทำของตนเอง เช่น

- ตัวอย่างที่ 56 「弁償してよ。人のものを失くすなんて最低だよ。」
(ใช้มาเลยนะ ทำของคนอื่นหายอย่างนี้แย่มากที่สุด) (JP004)
- ตัวอย่างที่ 57 「連絡一つできないなんて最低だ。」
(แค่ติดต่อมายังทำไม่ได้แบบนี้ แย่มากที่สุดเลยนะ) (JP136)
- ตัวอย่างที่ 58 "ไม่รักษาสัญญาเนี่ย ไหนบอกว่าจะเอามาคืนวันนี้ไง" (TH121)
- ตัวอย่างที่ 59 "อื้อ แกลไม่ระวังเลยนะ ดีวีดีสุดรักของเค้าเลยนะ" (TH058)

2) การดำเนินด้วยประโยคคำถาม

การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการดำเนินด้วยรูปประโยคคำถามนี้ ผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้ฟังตอบคำถามของตน แต่มีเจตนาดำเนินเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกถึงความผิดที่ได้ก่อขึ้น นอกจากนี้จากข้อมูลยังพบว่าหลายข้อความย่อยเป็นประโยคคำถามที่ไม่ได้เว้นจังหวะให้ผู้พูดตอบ เช่น

- ตัวอย่างที่ 60 「大事な物なのに、何で失くしたの。」
(ของสำคัญแท้ๆ ทำไมถึงทำหาย) (JP113)
- ตัวอย่างที่ 61 「最悪。マジ最悪。あんたちよと何なの。」
(แย่ที่สุด แย่จริงๆ เธอเนี่ยยังไถกันนะ) (JP136)
- ตัวอย่างที่ 62 "น้อง ทำไมไม่รักษาของเลยเนี่ย" (TH152)
- ตัวอย่างที่ 63 "ทำไมถึงมาช้า นัดกับพี่ไว้แล้วให้พี่มารอมันถูกมั้ยคะ" (TH074)

3) การดำเนินด้วยคำผรุสวาท

ผู้พูดรู้สึกโกรธและต้องการระบายความคับแค้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีเจตนาทำร้ายจิตใจผู้ฟังด้วยการใช้คำผรุสวาท คำผรุสวาท หรือ คำหยาบจัดเป็นสิ่งต้องห้ามหรือ Taboo ประเภทหนึ่ง ซึ่งนักภาษาศาสตร์หลายท่าน เช่น เฮิร์ตซเลอร์ (Hertzler, 1965) ได้ให้คำนิยามคำว่า Taboo หรือเรื่องต้องห้ามไว้ว่า สิ่งต้องห้าม คือ สิ่งที่ไม่ควรสัมผัสหรือเกี่ยวข้องและเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ รวมถึงถ้อยคำที่ไม่ควรพูดซึ่งหมายถึงคำต้องห้าม (Taboo words) และคำว่า Taboo นี้ได้ถูกใช้ในภาษาญี่ปุ่นและมีความหมายอย่างเดียวกันกับที่เฮิร์ตซเลอร์กล่าวไว้ (新村出, 1998) ชีระจิต ลีตระกูล (Leetrakul Dhirajit, 1978: 95) ได้ให้คำนิยามคำว่า linguistic taboo ไว้ว่า หมายถึง คำ วลี หรือประโยคที่ไม่ควรพูด ตามที่สังคมกำหนด เช่น คำที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ศาสนา เรื่องเพศ และการขับถ่าย คำต้องห้ามนี้มีอยู่ในทุกภาษา เป็นคำที่มีความหมายส่อไปในทางที่ไม่ดี ไม่เป็นที่น่าพอใจหรือน่าปรารถนาของคนในสังคม ดังที่ ปรานี กุลละวณิชย์ (2525: 36) ได้กล่าวถึงคำต้องห้ามไว้ว่า เป็นคำที่สื่อความหมายไปในเรื่องที่น่ากลัว ซึ่งอาจนำอันตรายหรือโรคร้ายมาสู่ หรือเป็นคำที่สื่อความหมายไปในเรื่องเพศ การสมสู่ หรือเป็นคำที่มีความหมายในทางลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกกลัวเกรง สะเทือนใจ หรือรู้สึกว่าจะไม่สุขภาพ

จากคำนิยามที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าคำผรุสวาท หรือ คำหยาบทั้งในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยจัดเป็นคำต้องห้ามประเภทหนึ่ง ซึ่งคนในสังคมไม่ปรารถนาที่จะได้ยิน

และหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงหรือสนทนาด้วยถ้อยคำต้องห้าม เนื่องจากแสดงถึงความไม่สุภาพ ความไม่มีมารยาทโดยเฉพาะหากกล่าวกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและใช้ในภาษาที่เป็นทางการ ดังที่คริสตัล (Crystal, 1997) กล่าวว่า คำต้องห้ามและคำที่น่ารังเกียจหรือที่เรียกกันว่าคำหยาบนั้น แม้บุคคลทั่วไปในสังคมหลีกเลี่ยงที่จะใช้หรือกล่าวถึง แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นคำพูดที่ใช้เพื่อแสดงความโกรธหรือไม่พอใจต่อผู้ฟัง โดยในงานวิจัยนี้พบการตอบรับการขอโทษที่ใช้คำสุภาพหรือคำหยาบในการตำหนิติเตียน ต่อว่าผู้ฟัง เช่น

ตัวอย่างที่ 64 「ばかやろう！」

(ไอ้บ้า) (JP062)

ตัวอย่างที่ 65 「えっ、最悪。なんでなくしたの。」

(เอ๊ะ เลวที่สุด ทำไมถึงทำหาย) (JP089)

ตัวอย่างที่ 66 "ไอ้เลว ทำไมไม่รู้จักระวังหนอยวะ" (TH112)

ตัวอย่างที่ 67 "อึ่บ้าหนี เอาไปซ่อมเดี๋ยวนี้เลย" (TH157)

3.6 การแสดงความไม่พอใจ (Expressing dissatisfaction)

ลีช (Leech, 1983) กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจเป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูดอย่างอ้อมๆและเป็นการกระทำที่ทำลายความรู้สึกของผู้ฟังในตัวของมันเอง ฮะชิกะโนะ (Hachikano), คุมะโทะริตะนิ (Kumatoridani) และฟูจิโมะริ (Fujimori) (初鹿野, 熊取谷 และ 藤森, 1996) ที่ศึกษาเปรียบเทียบสำนวนแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาญี่ปุ่นและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น ได้อธิบายลักษณะเฉพาะและให้คำจำกัดความของการแสดงความไม่พอใจไว้ดังนี้

- 1) ผู้พูดคาดหวังการกระทำบางอย่างต่อผู้ฟัง
- 2) ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจเหตุการณ์ที่ขัดกับความต้องการของตน
- 3) ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจเหตุการณ์ที่ขัดกับความต้องการของตนและคิดว่าผู้ฟังเป็นสาเหตุ
- 4) ผู้พูดรู้สึกว่าเหตุการณ์ที่ทำให้ตนไม่พอใจนั้นเกิดจากผู้ฟังและต้องการแสดงออกให้ผู้ฟังรับรู้

บราวน์และเลวินสัน (Brown และ Levinson, 1987: 60) กล่าวว่า ก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวแสดงความไม่พอใจออกไปนั้น จะพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนและคู่สนทนาว่าจะแสดงความไม่พอใจออกไปอย่างไรดังนี้

- 1) ไม่แสดงความไม่พอใจออกมาเพราะไม่ต้องการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน
- 2) กล่าวแสดงความไม่พอใจอย่างอ้อมๆ
- 3) กล่าวแสดงความไม่พอใจออกไปตรงๆ

นอกจากนี้ โอลชเตนและเวียนแบคซ์ (Olshtain และ Weinbach, 1985: 196 อ้างถึงใน 李善姬, 2006) กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจออกไปนั้น ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

- 1) situational context คือ การที่ผู้พูดพิจารณาว่าสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจที่เกิดขึ้นโดยผู้ฟังนั้น สามารถกลับไปเป็นเหมือนเดิมหรือมีช่องทางพอที่จะปรับปรุงแก้ไขหรือไม่
- 2) face คือ ผู้พูดจะพิจารณาถึง "หน้า" ของผู้ฟังและเลือกกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจเป็นการกระทำที่ผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความรู้สึกไม่พอใจ หรือ ความรู้สึกในแง่ลบของตนซึ่งเป็นการกระทำที่มีเจตนาจะละเมิด "หน้า" ของผู้ฟัง จากข้อมูลที่ได้ สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยตามลักษณะภาษาได้ 3 กลวิธี ดังนี้

1) การแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นว่า

ผู้พูดต้องการระบายความรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ กังวลใจให้ผู้ฟังรับรู้ด้วยการบ่นว่าถึงความเดือดร้อนเสียหายที่ตนได้รับ หรือผลกระทบในทางลบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับตน ซึ่งจัดเป็นการละเมิด "หน้า" ของผู้ฟังเนื่องจากการพูดกดดัน ตอกย้ำความรู้สึกผิดแก่ผู้ฟัง เช่น

ตัวอย่างที่ 68 「あれは大事なビデオなのに親に怒られたらどうしよう。」
(นั่นเป็นวิดีโอสำคัญแท้ๆ ถ้าพ่อกับแม่โกรธจะทำยังไงดี)

ตัวอย่างที่ 69 「どうしよう...もうお金ないから買えないのに。」
(จะทำไงดีล่ะ ไม่มีเงินไปซื้อใหม่แล้วด้วย) (JP142)

ตัวอย่างที่ 70 "หายหรือ อดสาร์ทเก็บเงินซื้อ อะไรมันจะชวยขนาดนี้" (TH045)

ตัวอย่างที่ 71 "หายไปแล้วจะทำยังไง มันไม่ใช่ถูก ๆ เลยนะ" (TH066)

2) การแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้คำแสดงอารมณ์หรือคำอุทาน

คำอุทาน หมายถึง คำพวกหนึ่งที่ถูกพูดเปล่งออกมา แต่ไม่มีความหมายเหมือนคำชนิดอื่นเป็นแต่ให้ทราบความต้องการหรือนิสัยใจคอว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ (พระยาอุปกิตศิลปสาร, 2544) 感動詞 หรือ คำอุทานในภาษาญี่ปุ่นก็เช่นกัน ที่จัดเป็นคำตอบรับเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (松岡 และ 田窪、1995:60) การใช้คำอุทานจึงเป็นการแสดงความไม่พอใจ หรือ ความรู้สึกในทางลบของผู้ฟังได้ทางหนึ่ง เช่น

ตัวอย่างที่ 72 「うわ、マジ。」
(ฮา จริงเหอ) (JP098)

ตัวอย่างที่ 73 「うっそ*。ちよと弁償してよ。」
(ไม่จริง ไซ้มาด้วยนะ) (JP098)

ตัวอย่างที่ 74 "เฮ้ย..หายได้ไง ไปซื้อมาคืนเลย ทำไมไม่รักษาให้ดีล่ะ ของมันแพงนะ"
(TH098)

ตัวอย่างที่ 75 "โไระเนีย แพงนะ" (TH098)

3) การแสดงความไม่พอใจด้วยการประชดประชัน

การประชดประชันเป็นการใช้ถ้อยคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับเจตนาของผู้พูด เป็นการจงใจเหน็บแนมหรือเสียดสีผู้ฟัง เจตนาที่จะให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บปวด โดยให้ผู้ฟังเข้าใจเอง การประชดประชันจัดเป็นถ้อยคำนัยผกผันประเภทหนึ่ง ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal Irony) คือ

* คำว่า うっそ แปลว่า โทกท ในการแปลเทียบภาษาไทยผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายรุนแรงเกินไป ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะแปลว่า "ไม่จริง"

ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงความหมายในทางตรงกันข้ามกับความหมายตามรูปของถ้อยคำนั้นๆ และเป็นถ้อยคำที่ละเมิดกฎความจริงใจของเซิร์ล (Searle, 1979: 112-113) เช่น พูดว่า “ประเสริฐแท้” แต่สื่อความหมายตรงกันข้ามซึ่งผู้พูดฟังจะเข้าใจได้ทันที ไกรซ์ (Grice, 1975) ได้อธิบายความหมายของการประชดประชันว่า เป็นการใช้ถ้อยคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับเจตนาของผู้พูด เป็นการจงใจเหน็บแนมหรือเสียดสีผู้ฟัง เจตนาที่จะให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บปวด โดยให้ผู้ฟังเข้าใจเอง

ส่วนถ้อยคำนัยผกผันในแงุ่มของความสุภาพนั้น ถ้อยคำนัยผกผันเป็นการละเมิดกฎความพึงพอใจ (approbation maxim) ของลีช (Leech, 1983: 142-146) ซึ่งเป็นหนึ่งในกฎความสุภาพที่ลีชได้นำเสนอไว้ กล่าวคือ ผู้พูดจะต้องลดการดูหมิ่นผู้ฟังและผู้ร่วมสนทนา และเพิ่มการยกย่องผู้พูดและผู้ร่วมสนทนา และอธิบายเพิ่มเติมว่าผู้พูดจงใจเลือกใช้ถ้อยคำนัยผกผันเป็นกลวิธีในการคุกคามผู้ฟัง เพราะกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่แสดงความสุภาพในระดับรูปภาษาเท่านั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการใช้รูปภาษาที่ทำให้ดูเหมือนสุภาพหรือ mock-politeness ซึ่งการคุกคามผู้ฟังด้วยกลวิธีเช่นนี้มีอันตรายน้อยกว่าการคุกคามผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เพราะการคุกคามที่รุนแรงจะก่อให้เกิดการโต้ตอบที่รุนแรงเช่นกัน ด้วยเหตุผลทั้ง 3 ประการที่กล่าวมาคือ การเล็งความรับผิดชอบ การทำให้ดูเหมือนสุภาพ และการเล็งการตอบโต้ที่รุนแรงนี้ จึงทำให้ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำนัยผกผันในการคุกคามผู้ฟัง เช่น

ตัวอย่างที่ 76 「服、返さなくていいですよ。大丈夫ですよ。」

(เสื้อนะไม่ต้องคืนก็ได้ ไม่เป็นไรหรอก) (JP087)

ตัวอย่างที่ 77 「電車おくれたの。」

(รถไฟมาช้าเหอะ) (JP100)

ตัวอย่างที่ 78 “มันมีอยู่มั่วนเดียวนะ จะหาคืนมาใช้ยังไม่มีการ” (TH041)

ตัวอย่างที่ 79 “ทำไมแกไม่มาพรั่งนี้เลยล่ะ” (TH018)

3.7 การลดระดับความสัมพันธ์ (Lowering the relationship level)

ผู้รับการขอโทษคิดว่าความผิดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นรุนแรง จนไม่สามารถให้อภัยได้ในเวลานั้นหรือตลอดไป จึงแสดงความโกรธออกมาเพื่อทำให้อีกฝ่ายรู้สึกผิด สูญเสียความมั่นใจ เสียใจ ด้วยการพูดถ้อยคำที่แสดงการบั่นทอนความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน เช่น

- ตัวอย่างที่ 80 「約束を守れない人には次から貸したくない。」
(คนไม่รักษาสัญญาแบบนี้ ต่อไปจะไม่ให้ยืมอะไรแล้ว)
(JP100)
- ตัวอย่างที่ 81 「弁償しなさい! あなたにはもう二度と物を貸さない。」
(ชดใช้มาเลยนะ จะไม่ให้เธอยืมอะไรอีกแล้ว) (JP090)
- ตัวอย่างที่ 82 "เค้าคงไม่มาปรึกษาแกแล้วละ ขอบใจนะ" (TH099)
- ตัวอย่างที่ 83 "อะไรวะ ที่หลังไม่ต้องมายืมเลย" (TH063)

ที่กล่าวมาคือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยที่พบจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด ไม่ว่าใน 1 คำตอบจะประกอบด้วยข้อความย่อยกี่ข้อความ จะนำข้อความย่อยที่พบมาวิเคราะห์จัดประเภทกลวิธีรวมกันทั้งหมด เพื่อให้เห็นแนวโน้มการเลือกใช้กลวิธี แต่ในลำดับถัดไปผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบการตอบรับการขอโทษ รูปแบบการตอบรับการขอโทษ หมายถึง รูปแบบการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในคำตอบที่ประกอบด้วยข้อความย่อย 2 ข้อความ เนื่องจากจำนวนของข้อความที่ประกอบด้วยข้อความย่อยมากกว่า 2 ข้อความนั้นมีน้อยมาก ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ (รายละเอียดดูในบทที่ 3 หัวข้อการวิเคราะห์และจัดระเบียบข้อมูล) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4. รูปแบบการตอบรับการขอโทษ

จากการวิเคราะห์คำตอบที่ประกอบด้วยข้อความย่อย 2 ข้อความย่อย พบรูปแบบการตอบรับการขอโทษ 8 รูปแบบ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

- 1) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทาง**บวก**ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทาง**บวก** เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะรักษาน้ำผู้ฟัง (แทนด้วยสัญลักษณ์ $\bigcirc \rightarrow \bigcirc$)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนร่วมชั้นเพื่อปรึกษาเรื่องเรียน แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 84 「あ、いよいよ。またはお菓子でもおごってもらおうかな。」

①

②

(ไม่เป็นไรหรอก ไว้เลี้ยงขนมเราแล้วกัน) (JP001)

① คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ + ② คือ การกล่าวหยอกล้อ

ตัวอย่างที่ 85 "ไม่เป็นไร มีธุระอะไรหรือเปล่า" (TH091)

①

②

① คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ + ② คือ การไต่ถามด้วยความห่วงใย

- 2) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทาง**บวก**ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็น**กลาง**
เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะรักษาหน้าผู้ฟัง (แทนด้วยสัญลักษณ์ $\bigcirc \rightarrow \triangle$)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับรุ่นน้องที่สนิทเพื่อปรึกษาเรื่องงานพิเศษของผู้พูด แต่รุ่นน้องมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกล่วงหน้าและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 86 「いよいよ。はじめよっか。」

①

②

(ไม่เป็นไร เริ่มเลยไหม) (JP041)

① คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ + ② คือ การเปลี่ยนเรื่องพูด

ตัวอย่างที่ 87 "ไปไหนมาอะ ไปทำรายงานกันเร็ว" (TH151)

①

②

① คือ การไต่ถามด้วยความห่วงใย + ② คือ การเปลี่ยนเรื่องพูด

- 3) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทาง**บวก**ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทาง**ลบ**
เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะรักษาหน้าผู้ฟังก่อนแล้วจึงคุกคามหน้าของผู้ฟัง
(แทนด้วยสัญลักษณ์ $\bigcirc \rightarrow \bullet$)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดใหม่เป็นรูปร่างใหญ่และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 88 「あ～。仕方がないですけど、今度気をつけてください。」

①

②

(อ้อ ก็ช่วยไม่ได้นะคะ/ครับ แต่คราวหน้าช่วยระวังหน่อยแล้วกัน) (JP082)

① คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ + ② คือ การตักเตือน

ตัวอย่างที่ 89 "ช่วยไม่ได้นี่นาไหม้ไปแล้ว จ่ายมาด้วยนะ" (TH014)

①

②

① คือ การพูดปลอบใจ + ② คือ การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้อง

- 4) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะคุกคามหน้าของผู้ฟังก่อนแล้วจึงรักษาหน้า (แทนด้วยสัญลักษณ์ ●→○)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมกล้องถ่ายรูปดิจิทัลผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างไม่ค่อยเต็มใจนัก แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 90 「えっ、困ったなあ。あ、まあ、いよいよ。」

①

②

(อ้าว อย่างนี้พี่ก็แยสิ เออช่างเถอะ) (JP028)

① คือ การแสดงความไม่พอใจ + ② คือ การกล่าวปลอบใจ

ตัวอย่างที่ 91 "ซื้อใช้ด้วย รู้ว่าไม่ได้ตั้งใจ" (TH034)

①

②

① คือ การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้อง + ② คือ การพูดปลอบใจ

- 5) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะคุกคามหน้าผู้ฟัง (แทนด้วยสัญลักษณ์ ●→△)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมทีวีดีหนังที่ผู้พูดยังไม่ได้ดู ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างเสียมิได้ โดยรุ่นน้องสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่ลืมนำมาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 92 「私はまだ見てないから早めにね。感想も教えてね。」

①

②

(ฉันยังไม่ได้ดูเลยนะรีบ ๆ ดูหน่อยแล้วกัน แล้วมาบอกด้วยนะว่ารู้สึกยังไง)

(JP053)

① คือ การแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นว่า + ② คือ การเปลี่ยนเรื่องพูด

ตัวอย่างที่ 93 "พี่ยังไม่ได้ดูเลยนะทำไมลืมนะ ดูนะ"

①

②

① คือ การตำหนิตัวรูปประโยคคำถาม + ② คือ การเปลี่ยนเรื่องพูด

- 6) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะคุกคามหน้าของผู้ฟัง (แทนด้วยสัญลักษณ์ ● → ●)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมกล้องถ่ายรูปดิจิทัลผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างไม่ค่อยเต็มใจนัก แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 94 「弁償しなさい！あなたにはもう二度と物を貸さない。」

①

②

(ชดใช้มาเลยนะ พี่จะไม่ให้เธอยืมอะไรอีกแล้ว) (JP074)

① คือ การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่ง + ② คือ การลดระดับความสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 95 "เฮ้ย ทำไมแกทำยังงี้" (JP088)

①

②

① คือ การแสดงความไม่พอใจด้วยคำอุทาน + ② คือ การตำหนิตัวรูปประโยคคำถาม

- 7) กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะรักษาหน้าผู้ฟัง(แทนด้วยสัญลักษณ์ △ → ○)

เช่น (รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดใหม่เป็นรูขขนาดใหญ่มากและกล่าวขอโทษผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 96 「わかったあ! !! 仕方が無いよ。」

①

②

(เข้าใจแล้วค่ะ/ครับ ช่วยไม่ได้นะคะ/ครับ) (JP036)

① คือ การไม่แสดงท่าทีใดๆ + ② คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ

(นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาขอยืมหนังสือผู้พูดไป และสัญญาว่าจะนำมาคืนให้วันรุ่งขึ้น แต่เมื่อผู้พูดไปพบอาจารย์ อาจารย์บอกว่าลืมเอามาและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 97 "อ้าวเธอคะ/ครับ พຽງນີ້ກໍໄດ້" (TH109)

①

②

① คือ การไม่แสดงท่าทีใดๆ + ② คือ การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ

- 8) กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ เป็นรูปแบบการตอบรับที่มีลักษณะคุกคามหน้าผู้ฟัง(แทนด้วยสัญลักษณ์ $\triangle \rightarrow \bullet$)

เช่น (นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมทีวีดีหนังที่ผู้พูดยังไม่ได้ดู ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างเสียมิได้ โดยรุ่นน้องสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่ลืมนำมาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 98 「わかりました。 明日絶対持ってきてください。」

①

②

(เข้าใจแล้วค่ะ/ครับ พຽງນີ້เอามาให้ได้ด้วยนะคะ/ครับ) (JP001)

① คือ การไม่แสดงท่าทีใดๆ + ② คือ การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้อง

(นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมหนังสือนิยายไป โดยสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไปและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า)

ตัวอย่างที่ 99 "ยังอ่านไม่จบเธอหนุมมียอะ ยังไม่ได้อ่านเลยรักษาดี ๆ นะ"

①

②

(TH154)

① คือ การเปลี่ยนเรื่องพูด + ② คือ การตักเตือน

ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดและความถี่ของแต่ละกลวิธีตอบรับการขอโทษที่พบในภาษาญี่ปุ่น