

การจัดการความสัมพันธ์ด้วยถ้อยคำขอโทษ เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ผ่านการใช้ “ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์” เพื่อแสดงการตระหนักรู้ถึงความไม่เหมาะสมของภาษาที่ตนเองใช้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสถานการณ์การสนทนาที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษดังกล่าวในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังให้ดำเนินไปตามแนวทางที่ผู้พูดต้องการ จากการเก็บข้อมูลบทสนทนาในละครโทรทัศน์ไทย และญี่ปุ่น ผู้วิจัยพบสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษดังกล่าวในการจัดการความสัมพันธ์ในภาษาไทย 3 สถานการณ์ ได้แก่ เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง และเมื่อผู้พูดกล่าวตำหนิหรือต่อว่าผู้ฟัง ขณะที่ในภาษาญี่ปุ่นนั้นนอกจากพบสถานการณ์เดียวกันกับในภาษาไทยทั้ง 3 สถานการณ์ข้างต้นแล้ว ยังพบอีก 5 สถานการณ์ ได้แก่ เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง เมื่อผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง และเมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริษัทที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งสิ้น 8 สถานการณ์ โดยเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดกำลังจะกล่าวหรือได้กล่าวถ้อยคำที่เป็นการละเมิด “สิทธิ์” ของผู้ฟัง ไม่ว่าจะเป็น “สิทธิ์การมีส่วนร่วม” และ “สิทธิ์ความเท่าเทียม” ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองที่แตกต่างกันของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น โดยพบว่าชาวไทยมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับเรื่อง “หน้า” ของผู้สนทนา ขณะที่ชาวญี่ปุ่นมักให้ความสำคัญกับการควบคุมตัวเองของผู้พูดในการปฏิสัมพันธ์เพื่อจัดการความสัมพันธ์ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น

คำ สำคัญ

การขอโทษ, ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์, การจัดการความสัมพันธ์

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การจัดการความสัมพันธ์ด้วยถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น” โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2563

Rapport Management through Thai and Japanese Apologetic Metapragmatic Comments

Abstract

This research explores how Thai and Japanese interlocutors manage rapport through apologetic metapragmatic comments (AMC), reflecting the speaker's awareness of the inappropriateness of their own language use. The aims of the study are to identify the communicative situations in which Thai and Japanese AMC are used in order to manage the relationship between the interlocutors. By using the data collected from interactions in Thai and Japanese TV dramas, the findings show that the AMC used in Thai data can be classified according to three categories: asking personal questions, refusing an invitation, and criticizing/complaining. In addition to the same situations found in Thai data, Japanese AMC are used further in the following five situations: complimenting, requesting, teasing, explaining or telling the speaker's story, and suggesting. In most interactional situations, Japanese AMC are used when the hearer's "right and obligation" (both "association right" and "equity right") tend to be threatened by the speaker, while Thai AMC tend to be used when "face" threatening behavior has occurred. These results reveal some of the differences between Thai speakers' face concerns and Japanese speakers' interdependent self-construal in the interactions.

Key words

apology, apologetic metapragmatic comment, rapport management

1. บทนำ

ชาวญี่ปุ่นมักถูกมองว่าเป็นชนชาติที่มีความสุภาพและมักกล่าวขอโทษต่อกันบ่อยครั้งและในหลากหลายสถานการณ์ แม้เรื่องทีกล่าวขอโทษจะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยก็ตาม (Tanaka, Spencer-Oatey & Cray, 2008, p. 74) นอกจากนี้ชาวญี่ปุ่นยังมักขอโทษก่อนถามคำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ฟังหรือก่อนแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากผู้ฟัง ซึ่งสามารถมองได้ว่าเป็นการขอโทษเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของการใช้คำพูดของผู้พูดเอง Pizziconi (2007) ผู้ศึกษาการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นท่านหนึ่งเรียกถ้อยคำขอโทษในบริบทดังกล่าวนี้ว่า “ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์” (Apologetic Metapragmatic Comments หรือ AMC) ซึ่งเป็นการขอโทษที่มีที่มาจากตรรกะทวนรู้ของผู้พูดว่าการใช้ภาษาแบบใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับบริบทการสนทนาที่กำลังมีส่วนร่วมอยู่ในขณะนั้น เมื่อผู้พูดเห็นว่าการใช้ภาษาของตนไม่เหมาะสม ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษ ซึ่งการขอโทษนั้นเท่ากับเป็นการแสดงความคิดเห็น (comment) ของผู้พูดต่อถ้อยคำของตนเอง เช่น “shitsureina hanashi de moushiwake arimasen” ‘ขอโทษที่พูดเสียมารยาท’ (Pizziconi, 2007, p. 59) การขอโทษในแบบดังกล่าวเป็นการขอโทษที่พบอยู่ในชีวิตประจำวันทั่วไปและอาจถือเป็นคำพูดตามแบบแผนที่คนญี่ปุ่นใช้สื่อสารเพื่อแสดงความสุภาพและความใส่ใจที่มีต่อกันก็ได้ อย่างไรก็ตามในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นแม้ว่าผู้เรียนชาวไทยจะได้เรียนรู้สถานการณ์ขอโทษต่าง ๆ และถูกเน้นย้ำว่าควรกล่าวขอโทษเมื่อกระทำบางอย่างที่เป็นกรรบกวนผู้อื่น แต่การขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์นี้ก็กลับยังไม่ได้ถูกเน้นย้ำมากนัก ทั้งที่แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้พูดที่มีต่อความรู้สึกของผู้ฟังซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่ปรากฏในภาษาญี่ปุ่นและนำมาเปรียบเทียบกับในภาษาไทย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้พฤติกรรมการใช้ภาษาที่เหมาะสมของชาวญี่ปุ่นสำหรับผู้เรียนชาวไทยต่อไป

สำหรับสังคมไทย การขอโทษถือเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า สังคมไทยให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและใส่ใจกับความรู้สึกของคู่สนทนา (ทัศนีย์, 2556, น. 236) ถึงแม้ว่าในภาษาไทยจะมีสำนวนหรือถ้อยคำตายตัวสำหรับบ่งชี้เจตนาขอโทษ (เช่น “ขอโทษ” “ขอประทานโทษ” “ขออภัย”) ไม่มากนักเช่นในภาษาญี่ปุ่น แต่ถ้อยคำเหล่านี้ก็ถูกนำมาใช้ในหลากหลายสถานการณ์เพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการสื่อความรู้สึกเสียใจของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้ อาทิ เมื่อแสดงการยอมรับผิด เมื่อต้องการปฏิเสธผู้ฟัง เมื่อต้องการเรียกความสนใจจากผู้ฟัง หรือเพื่อแสดงมารยาททางสังคม (ทัศนีย์, 2542; วรวรรณ, 2548) ในบรรดาสถานการณ์การขอโทษในภาษาไทยเราอาจพบการขอโทษเมื่อผู้พูดตระหนักถึงความไม่เหมาะสมของภาษาที่ตนใช้อยู่บ้างไม่มากนัก การศึกษาเปรียบเทียบสถานการณ์ที่ปรากฏถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์รวมถึงบทบาทของถ้อยคำขอโทษดังกล่าวในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้สนทนาของทั้งสองภาษาจึงอาจทำให้เห็นถึงมุมมองเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้ภาษาทั้งในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นได้ชัดเจนมากขึ้น

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษาคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatics)¹ เพื่อสะท้อนมุมมองของผู้ใช้ภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นว่า สถานการณ์การสนทนาแบบใดที่มองว่าเป็นการกระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หรืออาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจและพึงกล่าวขอโทษ สำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ภาษาที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์

¹ การศึกษาด้านอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ คือ การศึกษาการใช้ภาษาจากมุมมองที่ว่า เราสามารถใช้ภาษาเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อ “ภาษา” ของตนเองและของผู้อื่นได้หรือไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ภาษาที่เป็นเป้าหมายของการแสดงความคิดเห็นเรียกว่า “ภาษาวัตถุ” (object language) และ ภาษาส่วนที่เป็นการแสดงความคิดเห็น เรียกว่า ข้อคิดเห็นเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatic comments) (Lucy, 1993)

(rapport management) ของ Spencer-Oatey (2008) เพื่อหาคำตอบว่าชาวญี่ปุ่นและชาวไทยกล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์ใดบ้าง โดยผู้วิจัยพิจารณาจาก “ภาษาวัตถุ” (object language) หรือภาษาที่เป็นเป้าหมายของการขอโทษว่าเป็นพฤติกรรมคุกคามความสัมพันธ์ (rapport-threatening behavior) ลักษณะใด

2. กรอบการวิเคราะห์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก่อนอื่นผู้วิจัยจะอภิปรายแนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับการขอโทษและการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ จากนั้นจะทบทวนทฤษฎีเรื่อง “การจัดการความสัมพันธ์” ที่ใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับ

2.1 “การขอโทษ” และ “การขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์”

“การขอโทษ” เป็นวัจนกรรมหนึ่งที่มีผู้ศึกษาอยู่เป็นจำนวนมากทั้งในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นนับตั้งแต่ทศวรรษที่ 80 เป็นต้นมา การศึกษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ มักศึกษาการขอโทษจากมุมมองเรื่องความสุภาพเชิงภาษา (linguistic politeness) โดยถือว่า การขอโทษแสดงถึงความรู้สึกเสียใจของผู้พูดหรือความรู้สึกผิดของผู้พูดต่อ “การกระทำ” ที่ได้เกิดขึ้นแล้วหรือกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และผู้พูดต้องการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Owen, 1983, p. 124)

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการขอโทษมีทั้งที่เป็นงานที่ศึกษาการใช้สำนวนการขอโทษและศึกษากลวิธีการขอโทษ ทั้งการขอโทษในภาษาใดภาษาหนึ่งและการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรม สำหรับการศึกษากการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นนั้น ส่วนใหญ่มุ่งวิเคราะห์ความหมายและวิธีใช้คำว่า “sumimasen” เป็นหลัก เนื่องจากเป็นสำนวนที่ชาวญี่ปุ่นใช้ในหลากหลายบริบท ไม่ว่าจะในฐานะคำขอโทษ การเรียกขาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คำว่า “sumimasen” ในบริบทแสดงความขอบคุณซึ่งบ่งชี้ถึงมุมมองของชาวญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับความระมัดระวังที่จะไม่เป็นภาระของผู้อื่นและไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน (Kogawa, 1995; Ide, 1998; Long, 2010; Ohashi, 2013) ชาวญี่ปุ่นมักกล่าวขอโทษในสถานการณ์ที่แม้ว่าผู้พูดจะเป็นฝ่ายได้รับประโยชน์จากการกระทำบางอย่างของผู้ฟัง แต่ถ้สิ่งที่คุณได้ประโยชน์เป็นการทำให้ผู้ฟังถูกรบกวนในทางใดทางหนึ่ง สถานการณ์นี้ชาวญี่ปุ่นจะไม่กล่าวขอบคุณ แต่จะกล่าวขอโทษด้วยถ้อยคำ “sumimasen” แทน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” หรือ “on” ในภาษาญี่ปุ่น (Ide, 1998, p. 527) เกี่ยวกับประเด็นนี้ Long (2010) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า มีปัจจัยสองประการที่เกิดขึ้นพร้อมกันและแปรผกผันกันทำให้ชาวญี่ปุ่นใช้คำว่า “sumimasen” ในบริบทของการขอบคุณ ได้แก่ “ความคาดหวัง” (expectedness) และความรู้สึก “เสียใจ” (regret) กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีความคาดหวังต่ำหรือไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ฟัง ผู้พูดจะมีระดับความเสียใจสูง เนื่องจากรู้สึกผิดที่ทำให้อีกฝ่ายเดือดร้อนทั้ง ๆ ที่ไม่มีความจำเป็น (Long, 2010, p. 1074)

สำหรับการศึกษากการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์นั้น กล่าวได้ว่ายังมีอยู่อย่างจำกัดเมื่อเทียบกับการศึกษาในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่มักศึกษากลวิธีการสื่อเจตนาขอโทษและการเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับบริบทการสนทนา งานวิจัยที่ศึกษากการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยเท่าที่ผู้วิจัยพบ ได้แก่ การศึกษาของ Pizziconi (2007) ที่วิเคราะห์กลไกของการกล่าวขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาญี่ปุ่น โดยนำแนวคิดเรื่องการแสดงตัวตน “self” ของผู้พูดมาอธิบายการปฏิสัมพันธ์ออนไลน์ผ่านทางเว็บบอร์ด และการศึกษาของอดินุช ปิ่นเงิน (Pin-ngern, 2015) ที่ได้วิเคราะห์รูปแบบและกลวิธีการขอโทษในภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทยว่ามีความสัมพันธ์กับระดับการตระหนักรู้เชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาใด

ที่เปรียบเทียบการขอโทษในมุมมองด้านอภิวัจฉาปฏิบัติศาสตร์ของสองวัฒนธรรม ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะเปรียบเทียบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจฉาปฏิบัติศาสตร์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นว่าปรากฏในสถานการณ์ใดบ้าง ด้วยความมุ่งหวังที่จะให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ให้มีความเข้าใจในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกันของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นด้วยการขอโทษเชิงอภิวัจฉาปฏิบัติศาสตร์นี้

2.2 แนวคิดเรื่อง “การจัดการความสัมพันธ์”

ผู้วิจัยวิเคราะห์สถานการณ์การสนทนาที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจฉาปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นโดยใช้แนวคิดเรื่อง “การจัดการความสัมพันธ์” ตามแนวคิดของ Spencer-Oatey (2008) แนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์นับเป็นทางเลือกหนึ่งของการศึกษาเรื่องความสุภาพ (politeness) ที่นักอภิวัจฉาปฏิบัติศาสตร์หลายท่านให้ความสนใจ Spencer-Oatey มีความเห็นว่า คนทั่วไปมักเข้าใจคำว่า “ความสุภาพ” ในแง่ของการใช้ภาษาที่เป็นทางการ หรือการใช้ภาษาที่แสดงความยกย่องเคารพผู้อื่นเท่านั้น แต่บ่อยครั้งที่การใช้ภาษาที่ไม่สุภาพขนาดนั้นกลับมีความเหมาะสมมากกว่า เนื่องจากถ้อยคำสุภาพหรือไม่สุภาพขึ้นอยู่กับบริบทเป็นสำคัญและไม่มีประโยชน์ที่ถูกระบุมาตั้งแต่ต้นว่าสุภาพหรือไม่สุภาพ ดังนั้นความสุภาพจึงน่าจะเกี่ยวข้องกับข้อกับเหมาะสม (appropriateness) มากกว่า (2008, p.2) ด้วยเหตุที่ Spencer-Oatey มุ่งอธิบายประเด็นการใช้ภาษาเพื่อสร้าง/รักษาตลอดจนคุกคามความกลมเกลียวกันของความสัมพันธ์เชิงสังคม เธอจึงใช้คำว่า “rapport management” แทนการใช้คำว่า “politeness”

แนวคิดดังกล่าวอธิบายไว้ว่า ในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมสนทนาในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น ผู้ร่วมสนทนาต้องจัดการกับองค์ประกอบ 3 ประการที่มีความเชื่อมโยงกัน นั่นคือ (1) “หน้า” (face) แบ่งออกเป็น “หน้า” เชิงความสามารถ (quality face) ซึ่งหมายถึง ความต้องการการยอมรับว่าคนคนหนึ่งเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานหรือทำกิจกรรมหนึ่ง ๆ และ “หน้า” เชิงบทบาท (identity face) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับว่าปฏิบัติตนได้สมกับบทบาท (role) ที่ตนเองเป็นอยู่ (2) สิทธิและหน้าที่ทางสังคม (sociality rights and obligation) คนเรามักมองว่าตนเองมีสิทธิและหน้าที่บางอย่างที่มีความเชื่อมโยงกับผู้อื่น และมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นไปตามสิทธิและหน้าที่นั้น หากผู้สนทนาคนใดคนหนึ่งไม่ปฏิบัติตามพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังก็จะส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อกันได้ Spencer-Oatey เสนอว่า สิทธิและหน้าที่ในเชิงสังคมของแต่ละคนขึ้นอยู่กับหลักการพื้นฐาน 2 ประการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมหรือที่เรียกว่า สิทธิความเท่าเทียม (equity right) ทั้งแง่ของผลประโยชน์ (cost-benefit) และในแง่ของอำนาจ (autonomy-imposition) ประการที่สองคือ สิทธิการมีส่วนร่วม (association right) ซึ่งได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการยอมรับในฐานะเป็นพวกพ้องเดียวกัน หรือสิทธิในเรื่องส่วนตัวที่บุคคลอื่นไม่ควรก้าวล่วง (3) เป้าหมายของการปฏิสัมพันธ์ (interactional goals) คนเรามักมีเป้าหมายในการสนทนาเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาเพื่อสื่อข้อมูล (transactional) (task-focus) หรือในเชิงความสัมพันธ์ (relational) ก็ตาม

นอกจากนี้ Spencer-Oatey ยังได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามความสัมพันธ์เอาไว้ 3 ด้าน ตามองค์ประกอบข้างต้น ได้แก่ (1) การคุกคาม “หน้า” (face threatening behavior) เช่น การวิพากษ์วิจารณ์ ต่อว่า (2) การคุกคามเรื่อง “สิทธิ” หรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ (rights-threatening/ obligation-omission behavior) เช่น เมื่อสอบถามในเรื่องที่มีความเป็นส่วนตัวมากเกินไป ผู้ถามคำถามถึงว่ากำลังคุกคามสิทธิการมี/ไม่มีส่วนร่วม (association right) และ (3) การคุกคามเป้าหมายของการสนทนา (goal threatening behavior)

คือการขัดขวางไม่ให้เป้าหมายของผู้ร่วมสนทนาประสบผลสำเร็จ เช่น เมื่อคู่สนทนามีคำถามที่ต้องการคำตอบแต่ผู้พูดปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงไม่ตอบคำถามนั้น

ผู้วิจัยนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์การสนทนาที่มีถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่น จากนั้นจะพิจารณาบทบาทของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์นั้น ๆ ว่าเป็นการขอโทษด้วยมีเป้าหมายอย่างไรในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยจะนำวิเคราะห์ตามแนวคิดที่ Spencer-Oatey ได้กล่าวเอาไว้ถึงเป้าหมายของการจัดการความสัมพันธ์ 4 ประการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างสิ้นไหลขณะการสนทนา (2000, pp. 29-30) ได้แก่ (1) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ (rapport enhancement orientation) 2) เพื่อรักษาความสัมพันธ์ (rapport maintenance orientation) (3) เพื่อแสดงความเพิกเฉยต่อความสัมพันธ์ (rapport neglect orientation) และ (4) เพื่อท้าทายความสัมพันธ์ (rapport challenge orientation)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การสนทนาที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในการจัดการความสัมพันธ์ของผู้ใช้ภาษาชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ผู้วิจัยใช้ข้อมูลการสนทนาที่ปรากฏในละครโทรทัศน์ของไทยและญี่ปุ่น ภาษาละ 5 เรื่อง ละครโทรทัศน์ญี่ปุ่นที่ใช้เป็นข้อมูลมีความยาวโดยเฉลี่ย 10 ตอน ตอนละ 50-60 นาที ส่วนละครโทรทัศน์ไทยมีความยาวโดยเฉลี่ย 13-15 ตอน ตอนละ 110 นาที ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลภาษาที่ทันสมัย ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกละครที่ออกอากาศภายในรอบ 10 ปี ระหว่าง ปี พ.ศ. 2553-2563 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตและการทำงานในสายอาชีพใดอาชีพหนึ่ง เนื่องจากเป็นบริบทที่มีแนวโน้มที่จะปรากฏการปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งส่งผลให้มีการจัดการความสัมพันธ์

ตารางที่ 1 รายชื่อละครโทรทัศน์ที่นำมาใช้เป็นข้อมูล

ละครไทย	ออกอากาศ (พ.ศ.)	ละครญี่ปุ่น	ออกอากาศ (พ.ศ.)
(1) แอบรักออนไลน์	2557	Nigeru wa haji daga yaku ni tatsu	2559
(2) ลมซ่อนรัก	2558	Guranmezon Tokyo	2562
(3) กามเทพปราบมาร	2560	Alive	2562
(4) ออกเกือบหักแอบรักคุณสามี	2563	Unsung Cinderella	2563
(5) ร้อยเล่ห์มารยา	2563	Haken no hinkaku	2563

ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีถ้อยคำเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมว่า ทำหน้าที่สื่อเจตนาขอโทษอย่างตรงไปตรงมาอยู่หลายคำด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น “ขอโทษ” “ขออภัย” “ขอประทานโทษ” ในภาษาไทย หรือ “sumimasen” “gomenasai” “shitsuri” “waruine” ในภาษาญี่ปุ่น (วรวรรณ, 2548) ในขั้นแรกผู้วิจัยนำถ้อยคำขอโทษทั้งหมดที่ปรากฏในข้อมูลมาพิจารณา จากนั้นคัดเลือกเฉพาะการขอโทษที่แสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์มาวิเคราะห์ กล่าวคือ ประเด็นของการขอโทษต้องเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม เช่น “a, shitsurei. ukkari yokeina koto iimashita ne” (‘อ๊ะ ขอโทษ ผมเผื่อพลาดอะไรไม่เข้าเรื่อง ไปนะ’) ผู้พูดกล่าวขอโทษที่คำพูดของเขา ก่อนหน้านี้นี้มีความไม่เหมาะสมและอาจผลให้ผู้ฟังไม่พอใจ เนื่องจากการสอบถามที่ละเมิดต่อความเป็นส่วน

ตัวของผู้ฟัง ผู้วิจัยถือว่า คำว่า “shitsurei” ในบริบทนี้เป็นถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ต่อ “ภาษาวัตถุ” ซึ่งได้แก่การถามคำถามที่เกิดขึ้นอย่างไม่เหมาะสม

4. การจัดการความสัมพันธ์ด้วยถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์การสนทนา

การขอโทษเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่เราใช้เมื่อมีการกระทำความผิดหรือมีการละเมิดบรรทัดฐานของสังคมเกิดขึ้น เช่น การปล่อยให้ผู้อื่นรอนาน ซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิความเท่าเทียม (equity right) ที่ทำให้ผู้อื่นต้องเสียเวลา หรือใช้ภาษาในการสนทนากับบุคคลหลายคนโดยใช้ภาษาที่รู้กันเฉพาะบางคน ซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิในการมีส่วนร่วม (association right) ของผู้ที่ถูกกันออกไป ตลอดจนอาจเป็นการทำให้ผู้อื่นเสียหน้า (face) ในแง่ของการไม่มีความสามารถ เป็นต้น (Spencer-Oatey, 2008, p. 19) ในหัวข้อที่ 4 นี้ ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์การกระทำที่ไม่เหมาะสมในแง่ของการใช้ภาษาหรือคำพูด อันเป็นเหตุให้ผู้พูดกล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ และเปรียบเทียบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในสถานการณ์เหล่านั้น

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยมีจำนวน 3 สถานการณ์ ได้แก่ (1) เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง (2) เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง (3) เมื่อผู้พูดกล่าวคำทักทายหรือต่อว่าผู้ฟัง ส่วนในภาษาญี่ปุ่นนั้น นอกจากพบสถานการณ์เดียวกันกับในภาษาไทยแล้วยังพบสถานการณ์เพิ่มอีก 5 สถานการณ์ ได้แก่ (4) เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง (5) เมื่อผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม (6) เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง (7) เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง และ (8) เมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริบทที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งสิ้น 8 สถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น

สถานการณ์การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์	ประเภทของการคุกคามความสัมพันธ์	การปรากฏในข้อมูล	
		ไทย	ญี่ปุ่น
1. เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง	1) สิทธิการมีส่วนร่วม + หน้าเชิงบทบาท	✓	✓
	2) สิทธิการมีส่วนร่วม	✓	✓
2. เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง	1) เป้าหมายการสนทนา + หน้าเชิงบทบาท	✓	✓
	2) เป้าหมายการสนทนา + หน้าเชิงบทบาท + หน้าเชิงความสามารถ	✓	✗
3. เมื่อผู้พูดกล่าวคำทักทายหรือต่อว่าผู้ฟัง	1) หน้าเชิงบทบาท	✓	✓
	2) หน้าเชิงบทบาท + หน้าเชิงความสามารถ	✓	✓
	3) หน้าเชิงความสามารถ	✗	✓
4. เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง	สิทธิการมีส่วนร่วม	✗	✓
5. เมื่อผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม	สิทธิความเท่าเทียม	✗	✓
6. เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง	หน้าเชิงบทบาท	✗	✓

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอวัจนปฏิบัติศาสตร์
ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น (ต่อ)

สถานการณ์การใช้ถ้อยคำขอโทษ เชิงอวัจนปฏิบัติศาสตร์	ประเภทของการคุกคามความสัมพันธ์	การปรากฏในข้อมูล	
		ไทย	ญี่ปุ่น
7. เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง	1) สิทธิความเท่าเทียม 2) สิทธิการมีส่วนร่วม	✗ ✗	✓ ✓
8. เมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริษัท ที่ไม่เหมาะสม	1) หน้าเชิงบทบาท 2) สิทธิการมีส่วนร่วม	✗ ✗	✓ ✓

4.1 เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง

สถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอวัจนปฏิบัติศาสตร์ประเภทแรกนี้พบทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น เป็นการสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมกัน โดย “ภาษาวัตถุ” ที่เป็นต้นเหตุของการขอโทษคือ ถ้อยคำที่เป็นการถามคำถามที่ไม่เหมาะสมเมื่อพิจารณาจากหลักการเรื่อง “สิทธิการมีส่วนร่วม” ที่ผู้ฟังย่อมไม่ปรารถนาให้บุคคลที่ไม่สนิทสนมได้รู้เรื่องส่วนตัวของตน นอกจากนี้หากผู้ฟังอยู่ในสถานการณ์บีบคั้นที่ต้องให้คำตอบและคำตอบนั้นทำให้ผู้ฟังเสียหน้าในทางใดทางหนึ่ง การที่ผู้พูดละเมิดความเป็นส่วนตัวนั้นอาจทำให้ผู้ฟังต้องเสีย “หน้าเชิงบทบาท” ได้อีกด้วย สถานการณ์นี้จึงมีความเกี่ยวข้องกับการคุกคามองค์ประกอบของความสัมพันธสองประการดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 1 และ 2 ผู้พูดกล่าวขอโทษหลังจากตระหนักรู้ว่า ถ้อยคำของตนเป็นการคุกคาม “สิทธิการมีส่วนร่วม” ของอีกฝ่าย ในภาษาไทยปรากฏการขอโทษเชิงอวัจนปฏิบัติศาสตร์ในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันหรือมีความสนิทสนมกันเพียงผิวเผิน แต่ผู้พูดเข้าใจผิดคิดว่าสนิทสนมกับผู้ฟังและสามารถสอบถามเรื่องส่วนตัวได้ ส่วนในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นพบว่า แม้ว่าผู้พูดจะอยู่ในบทบาทหน้าที่ที่มีสิทธิ์ในการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ฟัง แต่ผู้พูดก็ยังขอโทษผู้ฟังก่อนเริ่มการถามอยู่ดี

ตัวอย่างที่ 1 ในงานเลี้ยงรุ่น “เอม” ถูกเพื่อนถามเกี่ยวกับเรื่องที่เรากำลังไม่สบายใจ

1 เพื่อน: แล้วเป็นไงเอม เรื่องนึ่มอะ โอเคไหม

2 เอม: [นิ่งเงียบ]

3 เพื่อน: ขอโทษนะ คือเราปากหมาเอง พอดีมีหมาอยู่ในปากเยอะ มันเป็นแบบนี้

(ละครเรื่อง “ร้อยเล่ห์มารยา” ตอนที่ 8)

ถ้อยคำของผู้พูด (เพื่อน) ที่เป็นการถามเรื่องเกี่ยวกับ “นึ่ม” น้องสาวของเธอที่กำลังมีเรื่องไม่ลงรอยกัน ส่งผลให้ผู้ฟัง (“เอม”) นิ่งเงียบไป การที่ผู้ฟังนิ่งเงียบไม่ตอบคำถามแสดงถึงความรู้สึกระอึกระอ่วนที่จะให้คำตอบในเรื่องส่วนตัว การขอโทษของผู้พูดตามด้วยถ้อยคำที่เป็นการต่อว่าตนเอง (ผลัดที่ 3) จึงแสดงการตระหนักรู้เชิงอวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่มีต่อข้อความที่เป็นการถามคำถามของตน (ผลัดที่ 1) ว่ามีความไม่เหมาะสมในแง่ที่เป็นการละเมิดสิทธิ์ของผู้ฟังที่ไม่ปรารถนาให้บุคคลอื่นนอกเหนือไปจากบุคคลที่ผู้ฟังต้องการให้รับรู้ได้รู้เรื่องส่วนตัวของตน ขณะเดียวกันยังสะท้อนถึงการเข้าใจผิดในสิทธิการมีส่วนร่วมของผู้พูดเอง ที่คิดว่าตนเองมีความสนิทสนมกับผู้ฟังและมีสิทธิ์ที่จะมีส่วนร่วมในเรื่องส่วนตัวของผู้ฟังได้ เมื่อผู้พูดตระหนักถึงความไม่เหมาะสมที่ตนเองถาม ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษเพื่อการจัดการความสัมพันธ์ครั้งนี้ไม่ให้ผู้ฟังถือโทษโกรธผู้พูด

ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อจัดการความสัมพันธ์ในการถามเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นด้วยเช่นกัน การขอโทษลักษณะนี้แสดงการตระหนักรู้ล่วงหน้าถึงความไม่เหมาะสมของการถามที่กำลังจะเกิดขึ้น

ตัวอย่างที่ 2 “อาโออิ” เป็นเภสัชกรประจำโรงพยาบาล เธอเข้าไปยังห้องผู้ป่วยรายหนึ่ง (คุณ “โอมิเอะ”) พบว่าผู้ป่วยอาเจียน เธอจึงสอบถาม “มาริเอะ” ผู้ที่อยู่เฝ้าผู้ป่วยในขณะนั้น เพราะเข้าใจว่าเป็นญาติที่อยู่ดูแล

- 1 มาริเอะ: Shinohara Marie to ii masu
 (‘ชื่อ ชิโนฮาระ มารีเอะค่ะ’)
- 2 อาโออิ: Omie san mukashi ookina byouki o sareta toka, saikin taichoo ga warukatta toka,
 nanika gozon arimasenka
 (‘คุณโอมิเอะ เมื่อก่อนเคยป่วยหนัก หรือระยะนี้มีอาการผิดปกติอะไรบ้างไหมคะ’)
- 3 มาริเอะ: sa
 (‘เอ่อ’)
- 4 อาโออิ: **shitsurei desukedo, Omie san to dooiuu go kankeide?**
 (‘ขอโทษนะคะ แต่ไม่ทราบว่าคุณเป็นอะไรกับคุณโอมิเอะหรือคะ’)
- 5 มาริเอะ: Omie san wa (.) ichioo chichi desu
 (‘คุณโอมิเอะ จะว่าไปก็ เป็นพ่อค่ะ’)

(ละครเรื่อง “Unsung Cinderella” ตอนที่ 2)

จากตัวอย่างนี้ เมื่อผู้ฟังไม่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการรับประทานยาของผู้ป่วยได้ อีกทั้งยังเรียกผู้ป่วยโดยใช้คำว่า -san (‘คุณ’) ผู้พูด (“อาโออิ”) ซึ่งเป็นเภสัชกรจึงจำเป็นต้องถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังและผู้ป่วย แต่ก่อนถามผู้พูดได้กล่าวขอโทษขึ้นก่อนซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้พูดตระหนักรู้ว่าการถามคำถามที่จะเกิดขึ้นตามมาในผลัดเดียวกันมีความไม่เหมาะสม เพราะในฐานะบุคคลคนหนึ่ง ผู้ฟังย่อมมีสิทธิที่จะไม่บอกให้ผู้อื่นทราบถึงเรื่องส่วนตัวที่เธอเรียกพ่อตัวเองว่า “คุณโอมิเอะ” ซึ่งดูห่างเหินเนื่องจากเธอไม่ได้อยู่กับพ่อตั้งแต่เด็ก การขอโทษที่แสดงความตระหนักรู้ถึงความไม่เหมาะสมในคำพูดของผู้พูดจึงเป็นการป้องกันล่วงหน้าไม่ให้ผู้ฟัง (“มาริเอะ”) รู้สึกไม่พอใจที่ถูกถามละลาบละลั้ง

ตัวอย่างที่ 1 และตัวอย่างที่ 2 ข้างต้น แม้จะเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดกล่าวขอโทษเนื่องจากความไม่เหมาะสมของถ้อยคำของผู้พูดเองละเมียดต่อ “สิทธิการมีส่วนร่วม” ของผู้อื่นเช่นเดียวกัน แต่ตำแหน่งของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ของทั้งสองภาษากลับปรากฏแตกต่างกัน ในภาษาไทยผู้พูดตระหนักรู้ถึงความไม่เหมาะสมหลังจากเห็นท่าทีของผู้ฟัง ถ้อยคำขอโทษนั้นจึงถูกนำมาใช้เพื่อแสดงความเสียใจต่อผู้ฟังและสะท้อนถึงความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์กับผู้ฟังให้ดีดั้งเดิม ในขณะที่ภาษาญี่ปุ่นเป็นการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในฐานะถ้อยคำกล่าวเกริ่นก่อนการถามคำถามที่ไม่เหมาะสม เพื่อป้องกันการตำหนิจากผู้ฟังเนื่องจากผู้พูดมีความจำเป็นทางวิชาชีพที่ต้องถามคำถามดังกล่าว

นอกจากการคุกคามด้านสิทธิการมีส่วนร่วมแล้วในทั้งสองภาษายังปรากฏสถานการณ์ที่เป็นการคุกคามความสัมพันธ์ด้าน “สิทธิการมีส่วนร่วม” และ “หน้าเชิงบทบาท” ในเวลาเดียวกัน ผู้พูดจงใจกล่าวถึงหรือถามถึงเรื่องส่วนตัวที่ผู้ฟังไม่ประสงค์ให้ผู้อื่นรับรู้เพราะอาจทำให้ผู้ฟังเสียหน้าในเชิงสังคมได้ แม้ผู้พูดจะทราบดีว่า การถามคำถามของตนจะส่งผลให้ผู้ฟังเสียทั้ง “สิทธิการมีส่วนร่วม” และ “หน้าเชิงบทบาท” และอาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ แต่ผู้พูด

ก็ยังคงกล่าวถ้อยคำที่เป็นการถามคำถามที่ไม่เหมาะสมต่อไป โดยไม่สนใจผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 3 “ดาว” มาหาแม่ของ “กิม” ที่บ้าน ทั้งสองรู้จักกันมาก่อน แต่ไม่ได้ชอบพอกันเท่าใดนักเนื่องจากดาวเคยคบหากับกิมแต่เลิกกันไปแล้วระยะหนึ่ง

1 แม่ของกิม: ได้ยินว่าเธอหย่าแล้ว

2 ดาว: (.) ค่ะ

3 แม่ของกิม: แล้วคิดจะกลับมาหากิมรีเปล่า

4 ดาว: [นิ่งเงียบ]

5 แม่ของกิม: **ฉันคงต้องขอโทษที่พูดกับเธอตรง ๆ** แต่เราจะได้เข้าใจกันดี ฉันไม่เคยรังเกียจเลยนะว่าเธอเป็นแม่หม้าย แต่ฉันยังจำที่กิมเขาเสียใจเพราะเธอได้ [...] แล้วตอนนี้เธอคิดจะกลับมาหากิม ฉันว่ามันไม่ยุติธรรมเท่าไร

(ละครเรื่อง “กามเทพปราบมาร” ตอนที่ 3)

ตัวอย่างนี้ การขอโทษของผู้พูด (แม่ของกิม) แสดงถึงการตระหนักว่าภาษาวัตถุที่เป็นการถามคำถามของตนเอง (ผลัดที่ 3) มีความไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นการถามอย่างตรงไปตรงมาและคำตอบที่ต้องการจากผู้ฟังอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณค่าความเป็นส่วนตัว เพราะแม้ว่าผู้พูดและผู้ฟัง (“ดาว”) จะเคยรู้จักกันมาก่อน แต่ไม่ได้มีความสนิทสนมกัน นอกจากนี้การถามอย่างตรงไปตรงมายังทำให้ผู้ฟังเสียหน้าเชิงบทบาททางสังคมได้ เพราะในฐานะผู้หญิงที่เพิ่งหย่ากับสามี การกลับมาหาคนรักเก่าโดยทันทีอาจดูไม่เหมาะสมในสายตาของคนทั่วไป การขอโทษในสถานการณ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า แม่ผู้พูดยังคงให้เกียรติผู้ฟังโดยแสดงการตระหนักถึง “หน้า” และ “สิทธิ์” ของผู้ฟังอยู่ แต่การที่ผู้พูดยังคงอธิบายถึงสาเหตุที่ตนต้องถามคำถามที่ไม่เหมาะสมนั้นต่อไปทั้ง ๆ ที่ทราบว่าคุณฟังไม่พอใจ บ่งชี้ว่าผู้พูดไม่ได้ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันมากนัก หรือกล่าวอีกทางหนึ่งคือเป็นการใช้ถ้อยคำขอโทษที่แสดงการเพิกเฉยต่อความสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 4 เกสัชกร “เซโนะ” เกิดอาการปวดท้องอันเนื่องมาจากมะเร็งในกระเพาะ รองหัวหน้าแผนกที่ไม่ค่อยลงรอยกันเดินมาผ่านจึงเข้ามาถาม

1 รองหัวหน้าแผนก: daijoo bu desuka? muri o shinai hooga ii desuyo.

hora, okaasama mo hatakizume datta soo janai desuka.

(‘เป็นอะไรหรือเปล่า ไม่นไหวก็อย่าฝืนเลย นี่ได้ยินมาว่า แม่ของคุณที่เสียชีวิตจากการทำงานหนักจนตายไม่ใช่หรือ’)

2 เซโนะ: [ท่าทางไม่พอใจ เดินเข้ามาใกล้]

3 รองหัวหน้าแผนก: a, **shitsutei.** ukkari yokeina koto iimashita ne. dewa

(‘อ๊ะ **ขอโทษ** ผมเผื่อพูดอะไรไม่เข้าเรื่อง ไปนะ’)

(ละครเรื่อง “ansangu shinderera” ตอนที่ 9)

การขอโทษของผู้พูด (รองหัวหน้าแผนก) ตามด้วยถ้อยคำที่ว่า “ผมเผื่อพูดอะไรไม่เข้าเรื่อง” แสดงการตระหนักถึงเชิงอภิวินิจฉัยปฏิบัติศาสตร์ต่อภาษาวัตถุของผู้พูด (ผลัดที่ 1) ว่าเป็นการถามที่ไม่เหมาะสมที่ถามถึงการเสียชีวิตของแม่ของผู้ฟัง (เซโนะ) ในฐานะเกสัชกรของโรงพยาบาล “เซโนะ” ย่อมไม่ยอมเปิดเผยให้ใครรู้ว่าเขามีอาการป่วยที่รุนแรงจนไม่สามารถทำงานได้ เมื่อผู้พูดถามถึงเรื่องนี้ อีกทั้งยังแสดงถึงการรู้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ฟัง และเปรียบเทียบว่ามีลักษณะเหมือนกันจึงทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ เพราะเป็นการคุกคามสิทธิ์ความมีส่วนร่วมของผู้ฟังที่

ไม่ยากให้ผู้อื่นรับรู้การป่วย และความรู้สึกหงุดหงิดในสถานะเภสัชกรของโรงพยาบาลที่เป็นที่คาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย การที่เขาป่วยเสียเองทำให้อาจถูกมองว่าไม่เหมาะสมที่จะทำหน้าที่ของเขา หากพิจารณาจากการตอบสนองของผู้ฟังที่มีท่าทีไม่พอใจ ผู้วิจัยจึงมองว่า ในกรณีนี้ผู้พูดใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเพียงเครื่องมือแสดงการรับรู้มารยาททางสังคมของผู้พูดเอง เพื่อป้องกันไม่ให้คู่สนทนาตำหนิผู้พูดได้ว่าไม่รู้กาลเทศะ แต่ไม่ได้เป็นไปเพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างกันให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

4.2 เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง

ในการปฏิสัมพันธ์ครั้งหนึ่งๆ ผู้สนทนาย่อมมีเป้าหมายของการสื่อสารเสมอ เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้สื่อสารจึงอาจเกิดความหงุดหงิด รำคาญ หรือไม่พอใจอีกฝ่ายหนึ่งได้ ในส่วนของการปฏิเสธนั้น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธคำชวน ปฏิเสธการตอบคำถาม หรือปฏิเสธที่จะยอมกระทำตาม ต่างถือเป็นการคุกคามเป้าหมายของการสนทนาทั้งสิ้น เนื่องจากเป็นการตอบที่ไม่พึงประสงค์สำหรับผู้ฟัง (dispreferred response) (Spencer-Oatey, 2008, p.228) และส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ทำให้ผู้พูดต้องกล่าวขอโทษตามมาเพื่อแสดงเจตนาของตนที่ยังคงต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้ฟังเอาไว้ ผู้วิจัยพบการขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์นี้ทั้งในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น โดยเป็นการแสดงการตระหนักรู้ต่อผลกระทบของถ้อยคำปฏิเสธว่าจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเนื่องจากการขัดต่อเป้าหมายของผู้ฟังที่ปรารถนาให้ผู้พูดปฏิบัติตาม และการคุกคามหน้าเชิงบทบาททางสังคม

ตัวอย่างที่ 5 และ 6 เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดปฏิเสธคำเชิญชวนของผู้ฟัง ซึ่งพบในข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น การปฏิเสธนี้เป็นการคุกคามเป้าหมายการสนทนาและหน้าเชิงบทบาทในเวลาเดียวกัน ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษขึ้นก่อน

ตัวอย่างที่ 5 แदनชลชวนวราลีไปร่วมงานวันเกิดที่ร้านของเขาแต่วราลีไม่สามารถไปได้

- 1 แदनชล: ผมอยากจะชวนพี่สิมากินเลี้ยงวันเกิดที่ร้านของผม
เอาเป็นว่าเดี๋ยวผมจะส่ง location ร้านของผมไปให้พี่สินะครับ [...]
- 2 วราลี: เอ่อ (.) แต่ว่าวันนี้ที่ต้องทำงานอะ พี่ขอโทษนะแต่ว่าพี่คงไปไม่ได้จริงๆ อะ
- 3 แदनชล: งั้นแล้วแต่พี่สิจะตัดสินใจแล้วกันครับ (.) ยังไงผมก็จะรอ

(ละครเรื่อง “กามเทพปราบมาร” ตอนที่ 2)

ในตัวอย่างนี้ ผู้พูด (“วราลี”) ถูกชวนให้ไปร่วมงานวันเกิด การขอโทษของผู้พูดบ่งชี้การให้ความเห็นล่วงหน้าต่อภಾವัตถุ์ที่เธอกำลังจะกล่าวต่อไป (“พี่คงไปไม่ได้จริงๆ”) ว่าเป็นการปฏิเสธและผลของการกล่าวถ้อยคำปฏิเสธจะทำให้ผู้ฟังไม่สมหวังตามที่เขาต้องการ นั่นคือ การที่ผู้พูดไปร่วมงาน นอกจากนี้ภಾವัตถุ์ที่เป็นการปฏิเสธดังกล่าวยังอาจทำให้ผู้ฟังเสียหน้าเชิงบทบาทในสถานะรุ่นน้องที่มีความสนิทสนมกัน และในฐานะที่เป็นเจ้าของวันเกิดที่ฟังได้รับการให้ความสำคัญจากรุ่นพี่ที่สนิท การขอโทษถูกนำมาใช้รักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังโดยป้องกันไม่ให้ผู้ฟังถือโทษโกรธผู้พูดที่ไม่ให้ความสำคัญกับวันเกิดของเขา

ในภาษาญี่ปุ่น พบการขอโทษต่อภಾವัตถุ์ที่เป็นการปฏิเสธคำชวนของผู้ฟัง และภಾವัตถุ์ที่เป็นการปฏิเสธที่จะตอบคำถาม มักอยู่ในรูปแบบประโยคไม่สมบูรณ์ มีบางส่วนของประโยคที่ถูกละคำเอาไว้เพื่อสื่อเจตนาปฏิเสธโดยอ้อม

ตัวอย่างที่ 6 หัวหน้าชวนลูกน้องไปดื่มฉลองการนำเสนองานสำเร็จในเย็นวันนั้น แต่ “ซาโตะนากะ” ซึ่งเป็นลูกน้องคนหนึ่งไม่สามารถไปได้

กล่าวได้ว่า การตำหนิหรือการต่อว่าผู้อื่นเกี่ยวข้องกับการคุกคาม “หน้า” ซึ่งอาจเป็นหน้าเชิงความสามารถ หน้าเชิงบทบาท หรือหน้าทั้งสองแบบในคราวเดียวกัน จากข้อมูลผู้วิจัยพบการขอโทษในสถานการณ์การกล่าวตำหนิหรือต่อว่าผู้ฟังในทั้งข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นในภาษาไทยพบว่า ภาษาวัตถุของการขอโทษในสถานการณ์นี้เป็นการต่อว่า การตำหนิผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาซึ่งถือเป็นวิธีหนึ่งของการแสดงความไม่สุภาพ (bald on record impoliteness) (Culpeper, 1996, p. 356) เพื่อบ่งชี้ให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้าถึงการกล่าวถ้อยคำที่จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ทั้งนี้พบว่าการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ปรากฏในสถานการณ์นี้ข้อมูลภาษาไทยเป็นการกล่าวขอโทษโดยผู้พูดเป็นผู้ริเริ่มเอง ในขณะที่ในภาษาญี่ปุ่นพบว่าเป็นการขอโทษย้อนหลัง เกิดขึ้นเมื่อผู้ฟังมีท่าที่ไม่พอใจ ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษเพื่อรักษาความสัมพันธ์หลังจากที่ตระหนักแล้วว่าคำพูดของตนอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเป็นการตำหนิผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 8 ต่อไปนี้ผู้พูดทำให้ผู้ฟังเสียหน้า ทั้งหน้าเชิงบทบาททางสังคมที่ผู้ฟังปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมกับตำแหน่งของตน และเสียหน้าเชิงความสามารถที่ไม่อาจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างที่ 8 อุตสาหกรรมหน้าแผนกของบริษัทแห่งหนึ่งเรียกประชุมพนักงานแต่เช้า ทำให้พนักงานคนหนึ่งไม่พอใจ

- 1 อุตสาหกรรม: การเรียกประชุมของฉันทูครั้งมีความสำคัญต่อบริษัท ไม่ได้เรียกมาเล่นขยของพวกคุณ ไม่พร้อมไม่ได้ ไม่มีคำว่าไม่พร้อมสำหรับบริษัทนารากร(.)เข้าใจนะ
- 2 รัตน์: ขาวต่วนที่ต้องเรียกทุกคนมาประชุมในเช้าวันนี้ ก็คือขาวของคุณชุกเกียรติสะดุดฟุตบอลล้มหน้าผับตั้ง หัวคะมา
- 3 เพ็ญ: ((หัวเราะ)) นี้เหอะขาวต่วนที่คุณปลุกให้เราตื่นขึ้นมามาตอนตี 5 ไ้เราก็คิดว่า ขาวมันจะสำคัญมากกว่านี้ เช่น ขาวเครื่องบินชนตึก สงคราม หรือว่าท่อน้ำมันระเบิด **ขอโทษนะคะ** ถ้าอย่างงี้เนี่ย ขาวชาวบ้านเจอจิ้งจก 4 หัวเนี่ย อาจจะมีผลต่อตลาดหุ้นมากกว่ารีเปล่าคะคุณอุตศยา แบบนี้บอกได้เลยคะว่าเสียเวลานอนซัด ๆ ดิฉันเข้าใจ นะคะว่าผู้หญิงอายุมากอย่างคุณแล้วก็ไม่มีการบอกรับเนี่ยมันอาจจะมีความวุ่นวายมากเกินไป ขอตัวนะคะ

(ละครเรื่อง “แอบรักออนไลน์” ตอนที่ 1”)

ในตัวอย่างนี้ ผู้พูด “เพ็ญ” กล่าวถึงสาเหตุที่ผู้ฟัง (“อุตศยา”) จำเป็นต้องเรียกทุกคนมาประชุมแต่เช้าว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญแต่อย่างใด ในผลัดเดียวกันนั่นเองผู้พูดได้กล่าวถ้อยคำขอโทษ ตามด้วยการต่อว่าผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ถ้อยคำขอโทษนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเป็นการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ทำหน้าที่หลายประการ กล่าวคือ การที่ผู้พูดขอโทษขึ้นก่อนการตำหนิสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักของผู้พูดว่า ภาษาวัตถุของตนที่เป็นการกล่าวต่อว่าอย่างตรงไปตรงมาจะทำให้ผู้ฟังเสียหน้าในแง่ของความสามารถในการทำงานที่ขาดทักษะในการประเมินว่าเรื่องใดเป็นเรื่องใหญ่ที่จะมีผลต่อตลาดหุ้นและเรียกประชุมด้วยเรื่องเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ยังสามารถมองได้ว่าการขอโทษนั้นไม่ได้เป็นการขอโทษอย่างแท้จริง เพียงแต่ผู้พูดต้องการสร้างภาพลักษณ์ให้ผู้ฟังเห็นว่าตนเป็นผู้รู้มารยาททางสังคมว่าจะไม่ควรพูดหรือไม่ควรพูด โดยถ้อยคำขอโทษในสถานการณ์นี้ทำหน้าที่เรียกความสนใจจากผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำเชิงประชดประชันเพื่อทำลายต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังต่อไป

ในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น ปรากฏการขอโทษต่อภาษาวัตถุของผู้พูดที่เป็นการคุกคามหน้าเชิงความสามารถของผู้ฟัง ภาษาวัตถุดังกล่าวไม่ได้เป็นการต่อว่าอย่างตรงไปตรงมา หากแต่เป็นเพียงการตั้งข้อสงสัยและสอบถามผู้ฟังเพื่อความแน่ใจ

ตัวอย่างที่ 9 โจจินาขนมที่ผ่านการตรวจวิเคราะห์จากห้องแลปมาแล้วว่ากินแล้วผอมมาโทรโหมต แต่กลับมีนักวิจารณ์อาหารแอบนำสูตรไปและตีพิมพ์บทความว่ากินแล้วอ้วนเนื่องจากมีส่วนผสมบางอย่าง โจจินิงามที่ห้องแลป

- 1 ไชจิ: masaka to omoimasuga, de-ta no kaizan toka wa shite nain desu ne
(‘แต่คิดว่าอาจจะเป็นไปได้เฉย ๆ นะครับ ข้อมูลคงไม่มีอะไรผิดพลาดนะครับ’)
 - 2 นักวิจัย: nan to itte runda kimi wa. [...] ((สีหน้าไม่พอใจ))
(‘นี่คุณพูดอะไรอย่างนี้’)
 - 3 ไชจิ: soo desune **shitsurei shimashita**
(‘นั่นสินะครับ ขอโทษที่เสียมารยาทครับ’)
- (ละครญี่ปุ่น “haken no shinkaku” ตอนที่ 5)

ถ้อยคำของผู้พูด (“ไชจิ”) ที่พูดต่อนักวิจัยแม้ว่าจะไม่ได้เป็นการตำหนิโดยตรง แต่ก็อาจทำให้ผู้ฟังคาดการณ์ได้ว่า ผู้พูดกำลังตั้งข้อสงสัยในความสามารถของเขาในฐานะที่นักวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญห้องแลป และอาจคิดว่านักวิจัยทำงานผิดพลาด แม้ว่าผู้พูดจะกล่าวอย่างระมัดระวังโดยเกริ่นก่อนว่า “แต่คิดว่าอาจจะเป็นไปได้เฉย ๆ นะครับ” (“masaka to omoimasuga”) แต่นักวิจัยก็ไม่พอใจอยู่ดี ส่งผลให้ต้องมีการกล่าวขอโทษตามมาเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์กับผู้ฟังที่อาจต้องมีการติดต่อกันต่อไปในอนาคต

สถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในการจัดการความสัมพันธ์ ทั้ง 3 ประเภทข้างต้นเป็นสถานการณ์ที่พบทั้งข้อมูลภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น ส่วนสถานการณ์ที่ 4 ถึง 8 ต่อไปนี้ พบในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น

4.4 เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง

เป็นที่ทราบกันดีว่า การชม คือ การกล่าวถึงผู้อื่นในแง่ดี การแสดงความชื่นชมผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเกี่ยวกับ ความสามารถ ลักษณะนิสัย หรือสิ่งของในครอบครอง เป็นต้น (Holmes, 1986, p. 485) แม้ว่าการกล่าวชมจะแสดงถึงการยอมรับในตัวผู้ฟัง แต่หากการชมปรากฏในบริบทที่มีผู้อื่นอยู่ในสถานที่นั้นและเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชมไม่ได้ปรารถนาให้ทราบเรื่องราวหรือความสามารถของเขา การกล่าวชมนั้นอาจเป็นการละเมิด “สิทธิ์การมีส่วนร่วม” ของผู้ฟังที่ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมหรือรู้เรื่องราวของตนได้ ตัวอย่างต่อไปนี้ปรากฏการกล่าวขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์หลังจากที่ผู้พูดกล่าวชื่นชมผู้ฟัง โดยการบอกเล่าความสามารถพิเศษของผู้ฟังให้ผู้อื่นซึ่งอยู่ในสถานการณ์การสนทนานั้นได้ทราบ

ตัวอย่างที่ 10 หัวหน้าแผนก (“ซาโตะนากะ”) พนักงานหญิง “โอมิเอะ” และพนักงานหญิงคนหนึ่งขึ้นลิฟต์มาด้วยกัน พนักงานหญิงได้ยินมาว่า “โอมิเอะ” เป็นคนที่มีความสามารถหลายด้านมาก จึงถามหัวหน้าซึ่งเคยทำงานกับโอมิเอะมาก่อนและมีความสนิทสนมกัน หัวหน้าจึงเล่าให้ฟังว่าโอมิเอะสามารถพูดได้หลายภาษา

- 1 ซาโตะนากะ: **supeingo eigo [...]**
(‘ภาษาสเปน ภาษาอังกฤษ [...]’)
- 2 โอมิเอะ: kachoo, haken shain no kojinjoo hoo tatehanashi, kachoo toshite ikaga no hodo
(‘หัวหน้าคะ การเอาข้อมูลส่วนตัวของพนักงานชั่วคราวมาพูดอย่างนี้เหมาะสมหรือคะ’)
- 3 ซาโตะนากะ: **sumimasen**
(‘ขอโทษครับ’)

(ละครเรื่อง “haken no hinkaku” ตอนที่ 2)

ในตัวอย่างนี้ผู้พูด (“ซาโตะนากะ”) มีความสนิทสนมกับผู้ฟังซึ่งเป็นพนักงานชั่วคราว แต่ในสถานการณ์นี้ผู้พูดไม่ได้พูดกับผู้ฟังโดยตรง แต่พูดกับพนักงานอีกคนหนึ่งซึ่งเพิ่งรู้จักกับผู้ฟังได้ไม่นาน ภาษาวัตถุที่เป็นการวิจารณ์ในแง่ดีหรือเรียกได้ว่าเป็นการชื่นชมผู้ฟังของผู้พูดอาจถูกมองได้ว่าเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่ผู้ฟังไม่ได้ต้องการให้คนอื่นรู้มากนัก การกล่าวคำหยาบของผู้ฟัง (ในผลัดที่ 2) ได้กระตุ้นให้ผู้พูดรู้สึกถึงความไม่เหมาะสมของถ้อยคำของตนจึงกล่าวขอโทษในท้ายที่สุด เพื่อแสดงถึงความเสียใจต่อพฤติกรรมการพูดที่ไม่เหมาะสมในแง่ของการละเมิดสิทธิการมีส่วนร่วมของผู้ฟัง

4.5 เมื่อผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม

ในฐานะบุคคลทั่วไปเราย่อมมีสิทธิ์กระทำในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ต้องการได้ และพึงเคารพในสิทธิ์ข้อเดียวกันนี้ของผู้อื่นเช่นเดียวกัน เมื่อฝ่ายหนึ่งต้องการให้อีกฝ่ายกระทำสิ่งที่ตนต้องการ ย่อมมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสียเปรียบและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ได้เปรียบ กล่าวคือมีความไม่เท่าเทียมในแง่ของผลประโยชน์ได้และเสีย (cost-benefit) เกิดขึ้น (Leech, 2014, p. 136) สถานการณ์ที่มีการขอร้องให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ถ้อยคำที่เป็นการขอร้องถือเป็นการคุกคามสิทธิ์ความเท่าเทียมของผู้อื่น ผู้วิจัยพบว่าชาวญี่ปุ่นมีการขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์ต่อภาษาวัตถุ ซึ่งสะท้อนการตระหนักรู้ของผู้พูดต่อผลของภาษาวัตถุของตนเองจะทำให้ผู้ฟังไม่อาจทำในสิ่งที่เขาต้องการได้ ซึ่งถือเป็นการสูญเสีย (cost) (Spencer-Oatey, 2008, p. 19)

ตัวอย่างที่ 11 ซาโตะนากะหัวหน้าบริษัทตัวแทนจำหน่ายข้าวกล่องพูดคุยกับผู้ผลิตว่าทางบริษัทต้องการลดต้นทุนลงจึงขอให้เปลี่ยนเป็นใช้กล่องข้าวที่ทำจากพลาสติกแทนแบบเดิมที่ทำจากไม้ไผ่

- 1 ซาโตะนากะ: ima tsukatteiru ki no bentoubako no saikoo ga nakunari shidai
kochira no purasuchikku no mono ni kirikaete kudasai
korede ikko 165 en kosutogen ni narimasu
'ผมคงต้องขอให้ไม้ไผ่เป็นวัสดุทำกล่องข้าวแบบที่ใช้อยู่'
'กรุณาใช้กล่องพลาสติกแบบนี้จะครับ ถ้าทำแบบนี้จะประหยัดต้นทุนได้กล่องละ 165 เยนครับ'
- 2 เจ้าของ: ((เงียบ))
- 3 ซาโตะนากะ: sasa no ha mo nakushimashou sumimasen
'ส่วนใบไผ่ก็ไม่ใช่จะครับ ขอโทษครับ'
- 4 เจ้าของ: ((เงียบ)) soudesu ka
'อย่างนั้นหรือครับ'

(ละครเรื่อง “haken no shinkaku” ตอนที่ 6)

การที่ผู้พูด (ซาโตะนากะ) ขอร้องให้ผู้ฟังใช้วัสดุตามที่เขาต้องการถือเป็นการคุกคามสิทธิ์ความเท่าเทียมเนื่องจากผลของการขอร้องคือผู้ฟังถูกจำกัดสิทธิ์ในการใช้ไม้ไผ่เป็นวัสดุทำกล่องข้าวทั้ง ๆ ที่เคยใช้มาก่อนหน้านี้ ในตัวอย่างนี้ การขอโทษของผู้พูดสะท้อนการตระหนักรู้เชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์ต่อผลของถ้อยคำที่เป็นการขอร้องของตนว่า ทำให้ผู้ฟังลำบากใจ หลังจากสังเกตว่าผู้ฟังนั่งเงียบไปและมีสีหน้าเป็นกังวล ผู้พูดจึงกล่าวการขอโทษเพื่อแสดงถึงความเสียใจที่เขาจำเป็นต้องกล่าวเช่นนั้น

4.6 เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง

การหยอกล้อ (teasing) เป็นกิจกรรมที่สะท้อนถึงความสนิทสนมกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา และถือเป็นกลวิธี แสดงความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) อย่างหนึ่ง เนื่องจากผู้พูดให้การยอมรับผู้ฟังว่าเป็นพวกพ้องเดียวกัน ผ่านความเข้าใจมุขตลกตลอดจนความหมายแฝงเชิงขำขันร่วมกัน (Leech, 2014; Holmes, 2000) ในหลายกรณี การหยอกล้อมักปรากฏในรูปแบบของการสร้างไม่สุภาพ (mock impoliteness) ซึ่งเป็นการแสดงความสนิทสนมกันโดยใช้ถ้อยคำที่มีรูปภาพที่ไม่สุภาพ แต่สิ่งที่ต้องการสื่อเจตนาไปยังผู้ฟังกลับไม่เป็นไปในเชิงลบดังเช่นรูปภาพ (Culpeper, 2011, p. 208) ผู้วิจัยพบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์การหยอกล้อ ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเฉพาะในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น เป็นการขอโทษต่อถ้อยคำของผู้พูดเองที่หากพิจารณาจากรูปภาพอาจมองได้ว่าเป็นการคุกคามหน้าหรือสิทธิ์บางประการของผู้ฟัง แต่เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า แท้จริงแล้วผู้พูดไม่ได้ตั้งใจคุกคามผู้ฟังเพียงแต่สร้างสถานการณ์ให้ดูเหมือนเป็นเช่นนั้น

ตัวอย่างที่ 12 ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ผู้พูดอาจไม่ได้มีเจตนาที่จะหยอกล้อผู้ฟังแต่ในครั้งแรก หากแต่เป็นผู้ฟังที่แกล้งไม่พอใจหรือแกล้งเสียใจจากคำพูดของผู้พูด ส่งผลให้ผู้พูดต้องกล่าวขอโทษตามมา การขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์นี้อาจเป็นการให้ข้อคิดเห็นต่อถ้อยคำของตนที่เป็นการคุกคาม “หน้า” หรือ “สิทธิ์” ของผู้ฟังก็ได้ ขึ้นอยู่กับหัวข้อที่ผู้ฟังนำมาหยอกล้อ

ตัวอย่างที่ 12 ยูกะเด็กสาววัยรุ่นเป็นคนไข้ที่รักษาตัวอยู่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งมาเป็นเวลานาน วันหนึ่งเพื่อนของยูกะที่พักอยู่ห้องเดียวกันได้ออกจากโรงพยาบาลไปเธอจึงรู้สึกเหงา เมื่อเธอบอกลาเพื่อนแล้ว มิโดริ ซึ่งทำงานอยู่ในโรงพยาบาลและคุ้นเคยกับยูกะเป็นอย่างดี จึงปลอบใจยูกะด้วยการบอกว่า เธอเตรียมของหวานที่ยูกะชอบมาพร้อมกับอาหารกลางวันด้วยแล้ว

- 1 ยูกะ: “nanka onaka ga suite kichatta”
‘รู้สึกหิวขึ้นมาแล้วล่ะ’
- 2 มิโดริ: “kyou no chuushoku yuka ga sukina mikan zeri- tsuite kita yo”
‘วันนี้เตรียมเจลลี่ส้มที่ยูกะชอบใส่มาพร้อมกับอาหารกลางวันด้วยล่ะ’
- 3 ยูกะ: “mou okochama jyanai dakara ((หิวเราจะ))”
‘ไม่ใช่เด็กแล้วสักหน่อย ((หิวเราจะ))’
- 4 มิโดริ: “sore ga shitsurei shimashita”
‘ขอโทษจ๊ะ (ที่เสียมารยาท) ((หิวเราจะ))’

(ละครเรื่อง “Unsung Cinderella” ตอนที่ 1)

ถ้อยคำที่สื่อถึงเจตนาปลอบใจในตัวอย่างที่ 12 (ผลัดที่ 2) ดูเหมือนเป็นการคุกคามหน้าเชิงบทบาทของผู้ฟัง (“ยูกะ”) ที่อยากให้ผู้พูด (“มิโดริ”) ยอมรับว่าเป็นผู้ใหญ่ไม่ใช่เด็ก สังเกตจากการที่ผู้ฟังได้ตอบถ้อยคำปลอบใจนั้น ด้วยการต่อว่าว่า “ไม่ใช่เด็กแล้วสักหน่อย” การดำเนินดังกล่าวได้กระตุ้นให้มิโดริเห็นว่า คำพูดปลอบใจที่ตนกล่าวนั้นไม่เหมาะสมส่งผลให้เธอต้องกล่าวขอโทษตามมา อย่างไรก็ตาม แม้ว่ารูปแบบภาษาจะแสดงถึงความรู้สึกไม่พอใจของผู้ฟัง แต่เนื่องด้วยถ้อยคำตำหนิดังกล่าวมาพร้อมกับการหัวเราะ ซึ่งถือเป็นการวางกรอบให้ผู้พูดเห็นว่าเป็นการพูดเล่นหรือหยอกล้อกัน การขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ปรากฏจึงมองได้ว่า ไม่ได้แสดงความเสียใจของผู้พูด แต่เป็นการตอบกลับการพูดเล่นของผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังได้รับการโต้ตอบตามที่คาดหวัง

4.7 เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง

สถานการณ์การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์อีกสถานการณ์หนึ่งที่ผู้วิจัยพบในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น คือ เมื่อผู้พูดบรรยายหรือบอกเล่าเรื่องราวของตนเองเป็นเวลานาน หรือพูดเรื่องของตนเองในบริบทที่ไม่เหมาะสม ถ้อยคำของผู้พูดที่เป็นการเล่าเรื่องราวของตนเองสามารถมองได้ว่าเป็นให้ความสำคัญกับตัวเองมากกว่า การให้ความสำคัญกับผู้ฟัง ซึ่งถือเป็นการคุกคามผู้ฟังในเรื่อง “สิทธิ์” เป็นสำคัญ ทั้งสิทธิ์ความเท่าเทียมและสิทธิ์การมีส่วนร่วม กล่าวคือ ในความเป็นจริงผู้ฟังไม่มีความจำเป็นต้องรับฟังเรื่องของผู้พูด ดังนั้นการที่ต้องฟังจึงเป็นการทำให้ผู้ฟังต้องเสียเวลาและเสียสิทธิ์ความเท่าเทียมในการเลือกรับฟังหรือไม่รับฟังก็ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการคุกคามสิทธิ์ความมีส่วนร่วมเมื่อผู้พูดพูดในเรื่องที่ผู้ฟังไม่จำเป็นต้องทราบเพราะไม่ได้มีความสนทนาระหว่างกันมากนัก แต่เมื่อผู้พูดกล่าวถึงเรื่องราวของตนเองจึงทำให้ผู้ฟังจำเป็นต้องรับรู้โดยปริยาย

ตัวอย่างที่ 13 เป็นการขอโทษที่ของ “มิคุริ” ที่เธอได้บอกเล่าความรู้สึกของตนเองให้กับ “ชิสึกิ” ว่าเธอรู้สึกโชคดีที่เธอรับงานทำความสะอาดที่บ้านของเธอ

มิคุริ: Suzuki san ga amido kitzuitari, kaji o onegaishite yokattatte, motto tsutzukete hoshikatta tte itte kureta toki, a, kore date, omocchatta (.) ureshiku natchatteiru. annakoto (.) sumimasen topyoushi mo nai koto wasurete kudasai
‘ที่คุณชิสึกิสังเกตเห็นเรื่องมั่งลวดและหัววานเรื่องงานบ้านต่าง ๆ ตอนที่คุณบอกว่าอยากให้ทำงานไปเรื่อย ๆ ฉันรู้สึกดีใจอย่างบอกไม่ถูกเลยคะ อ่า ขอโทษนะคะฉันคงพูดอะไรแปลก ๆ ลืมมันไปเถอะนะคะ’

(ละครเรื่อง “nigeru wa haji ga yakunitatsu” ตอนที่ 1)

ผู้พูด (มิคุริ) บอกเล่าความรู้สึกภาคภูมิใจของตนกับผู้ฟัง (“ชิสึกิ”) ซึ่งมีบทบาทเป็นนายจ้าง ด้วยความเป็นนายจ้างที่รู้จักกันไม่นาน เขาไม่มีความจำเป็นต้องรับฟังความรู้สึกซึ่งถือเป็นเรื่องส่วนตัวของผู้พูด แต่เมื่อผู้พูดกล่าวขึ้นมา การบอกเล่านั้นก็ทำให้ผู้ฟังต้องรับฟังถ้อยคำนั้น การขอโทษของผู้พูดจึงแสดงการตระหนักรู้ของเธอนี้ต่อถ้อยคำบอกเล่าเรื่องส่วนตัวนั้นว่า ทำให้ผู้ฟังต้องมารับรู้ในเรื่องที่ไม่จำเป็นต้องรับรู้ ซึ่งถือเป็นการคุกคามสิทธิ์ความมีส่วนร่วมของผู้ฟัง และยังเป็นการคุกคามหน้าเชิงบทบาทของผู้ฟังที่เป็นนายจ้างที่พึงรักษาระยะห่างกับลูกน้องอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 14 ซาโตนาเกะมาดิมที่ร้านที่โอมาเอะทำงานพิเศษ ทั้งสองคุยกัน ซาโตนาเกะกลัวใจเรื่องที่เค้าจะต้องเป็นคนปลดโซจิเพื่อนของเขาออกจากงาน จึงเล่าความรู้สึกของตนให้โอมาเอะฟังโดยเกริ่นถึงความหลังอยู่เป็นเวลานาน

1 ซาโตนาเกะ: seikaku ni ieba, era o shita senshu ga sugoi to, dou gambaruka, so o miru no ga sukinan desu. koukou 3 nen saigo no natsu no taikai, daiji bamen de era o shitan desu. demo kare wa tsugi no tsugi de piccha no mae ni kurai tsuite kuraitsuite kare wa...
‘เอาจริง ๆ นะ ผมว่าคนที่ดีลูกหลานนี้สุดยอดเลย เขาต้องพยายามแค่ไหนกันนะ ผมขอบอคุณนะครับ ตอนการแข่งขันช่วงฤดูร้อนตอนม.6 เขาดีลูกออกเขาก็ยังคงพยายามวิ่งไปที่หน้าพิชเชอร์ เขา...’

2 โอมาเอะ: bikkuri suru hodo hanashi ga nagai
(‘ช่างเป็นเรื่องที่ยาวอะไรขนาดนี้’)

ความคิดเห็น การกล่าวแสดงความเห็นของผู้พูดจึงเป็นการละเมิดสิทธิ์ของผู้ที่อยู่ในวงสนทนานั้นที่อาจไม่ต้องการให้ผู้พูดมีส่วนร่วม

ตัวอย่างที่ 16 เพื่อนที่เปิดร้านขายของชวนมิคุริมาร่วมประชุมกับกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อช่วยหาทางเพิ่มยอดขาย มิคุริเพิ่งเข้าร่วมประชุมกลุ่มเป็นครั้งแรก และยังไม่รู้จักผู้ร่วมประชุม

- 1 มิคุริ: a. jinja maaketto kasai shitewa?, ima toshibu demo ironna tokoro de shikenteki ni yatteru (...) omise ni hito ga konai nara okugai de ibento toshite uttemiteirundesu. kazokutzure mo kite kuresou da shi, suupaani shika ikanai okyakusan tachi mo shoutengai ni kono omise ga attanda. aratamete ninshiki shitekureru kamo
เราลองออกร้านที่ศาลเจ้าไหมคะ ตอนนี้อย่างในเมืองก็กำลังทดลองทำกันอยู่ (...) ถ้าลูกค้าไม่เข้ามาในร้าน เราก็จัดอีเว้นท์ขายนอกร้านดูสิคะ ลูกค้าก็น่าจะพากันมาเป็นครอบครัว ลูกค้าที่ไปแต่ซูเปอร์ ก็จะได้เห็นด้วยว่ามีร้านแบบนี้ในย่านร้านค้าด้วยนะ น่าจะเป็นการเปิดมุมมองใหม่ด้วย
- 2 ที่ประชุม: ((เงียบ))
- 3 มิคุริ: **sumimasen**
(‘ขอโทษค่ะ’)
- 4 ชายคนหนึ่ง: iie yarou
(‘ไม่หรอก ทำกันเถอะพวกเรา’)

(ละครเรื่อง “nigeru wa haji ga yakunitatsu” ตอนที่ 10)

ผู้พูด (มิคุริ) มาเป็นเพื่อนเพื่อนของเธอในการประชุมกับผู้ประกอบการ เมื่อได้ฟังการประชุมมาระยะหนึ่ง เธอได้กล่าวแสดงความเห็นซึ่งส่งผลให้ผู้ฟังทุกคนในที่นั้นนิ่งไป เธอสังเกตถึงความผิดปกตินั้นและตระหนักว่าผู้ฟังอาจไม่ต้องการให้เธอมีส่วนร่วมในการประชุมก็เป็นได้เนื่องจากเธอไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมนี้ การขอโทษของผู้พูดจึงแสดงการตระหนักรู้ถึงความไม่เหมาะสมของการแสดงความเห็นที่อาจเป็นการละเมิดต่อสิทธิ์การมีส่วนร่วมของผู้สนทนาที่อยู่ในสถานที่นั้น

ตัวอย่างที่ 17 ในห้องเตรียมยาต้านมะเร็ง ขณะที่หัวหน้าแผนกและเภสัชกรกำลังช่วยกันเตรียมยาอยู่นั้น อะอิฮาระเภสัชกรใหม่ที่เพิ่งเข้าทำงานได้ไม่นาน ได้เข้ามาสังเกตการณ์ เธอไม่เคยเข้ามาที่ห้องเตรียมยาต้านโรคมะเร็งมาก่อน เมื่อเธอเห็นหัวหน้าแผนกที่กำลังทำงานตรงตู้ปลอดเชื้อเธอจึงสนใจ

- 1 อะอิฮาระ: hee
(‘โอ้โฮ’)
- 2 หัวหน้าแผนก: are, igaito kyoumi aru?
(‘เอ๊ะ ไม่น่าเชื่อว่าเธอจะสนใจด้วยหรือ’)
- 3 อะอิฮาระ: hai. anzen kabinetto nai no sagyou toka, chotto jikkenpokure kakkoii naa tte. Yakusaishi ni naru toki, kouiu no imeeji shitetan desuyone. (.) a, nanka **suimimasen** kudaranai douki de
(‘ค่ะ การทำงานในตู้ปลอดเชื้อแบบนี้ เหมือนการทดลองเลย ดูดีมากเลยคะ ฉันนึกภาพเภสัชกรไว้แบบนี้ล่ะค่ะ (.) อ๊ะ เอ่อ ขอโทษค่ะ ที่พูดเรื่องไร้สาระ’)

4 หัวหน้าแผนก: Aihara san, yorozu ni kite hajimete sekkyokutekina kanji kamo
(‘คุณอะอิฮาระ นี่เป็นครั้งแรกเลยนะที่รู้สึกว่าคุณอะอิฮาระดีกว่าเธอกระตือรือร้นแบบนี้’)

(ละครเรื่อง “Unsung Cinderella” ตอนที่ 5)

หากพิจารณาบริบทการสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานและผู้ร่วมสนทนากำลังอยู่ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ การตอบคำถามของผู้พูด (“อะอิฮาระ”) ที่แสดงความรู้สึกตื่นเต้นอย่างตรงไปตรงมาซึ่งเป็นแนวทางการสนทนากับคนที่สนิทสนมกันถือว่าไม่เหมาะสม เมื่อผู้พูดตระหนักถึงความไม่เหมาะสมนั้นเธอก็กล่าวขอโทษตามด้วยถ้อยคำที่เป็น การวิจารณ์คำพูดของเธอเอง ทั้งนี้เราอาจมองว่า การพูดเรื่องไร้สาระของผู้พูดไม่ได้ทำความเดือดร้อนประการใดให้กับผู้ฟัง แต่สำหรับชาวญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับการกล่าวถ้อยคำต่อบุคคลตามแต่ละบทบาทหรือสถานภาพ (Haugh, 2004, p.20) ถ้อยคำของผู้พูดที่กล่าวความรู้สึกของตนเองอย่างชัดเจนนี้จึงถือว่าไม่เหมาะสมกับบริบท การขอโทษของผู้พูดจึงทำหน้าที่ลดความสำคัญของตัวเองลงเพื่อไม่ให้ผู้ฟังต้องใส่ใจ เนื่องจากการขอโทษในลักษณะนี้เป็นการทำลาย “หน้า” (face) ของผู้พูดเองเพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากผู้ฟัง

5. สรุปและอภิปรายผล

ตามที่ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ของ Spencer-Oatey (2008) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสัมพันธ์อันประกอบด้วย “หน้า” “สิทธิ์ทางสังคม” และ “เป้าหมายของการสนทนา” มาวิเคราะห์ ข้อมูลการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในภาษาญี่ปุ่นมีการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าในภาษาไทย โดยพบทั้งสิ้น 8 สถานการณ์ ได้แก่ (1) เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง (2) เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง (3) เมื่อผู้พูดกล่าวตำหนิหรือต่อว่าผู้ฟัง (4) เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง (5) เมื่อผู้พูดขออภัยให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม (6) เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง (7) เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง และ (8) เมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริบทที่ไม่เหมาะสม ในขณะที่พบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยเพียง 3 สถานการณ์ คือ สถานการณ์ที่ (1) – (3) สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่มีพฤติกรรมการคุกคามองค์ประกอบของความสัมพันธ์ทั้ง 3 ประการข้างต้น นำมาซึ่งการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อจัดการความสัมพันธ์ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่ผู้พูดต้องการ

เมื่อนำถ้อยคำขอโทษที่พบในสถานการณ์ต่าง ๆ ข้างต้นมาอภิปรายในประเด็นเรื่องเป้าหมาย 4 ประการของการจัดการความสัมพันธ์ อันได้แก่ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ เพื่อแสดงความเพิกเฉยต่อความสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ และเพื่อสร้างความขัดแย้งระหว่างผู้พูดและผู้ร่วมสนทนา สามารถอภิปรายได้ว่า สถานการณ์ (1) เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง และ (2) เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง ผู้ใช้ภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นต่างใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อ “รักษาความสัมพันธ์” อันเป็นเป้าหมายแต่ดั้งเดิมของวัจนกรรมการขอโทษเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวขอโทษก่อนหรือหลังจากที่ผู้พูดได้สอบถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟังแล้วก็ตาม โดยมีพื้นฐานอยู่บนเจตนาของผู้พูดที่ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟังต่อไปอย่างไรก็ดี สาเหตุของการกล่าวขอโทษนั้นมีความแตกต่างกันบางประการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองเรื่องความเหมาะสม/ไม่เหมาะสมของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมในมุมมองของผู้พูดชาวไทย มักเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังเสีย “หน้า” ทั้ง “หน้าเชิงบทบาท” และ “หน้าเชิงความสามารถ” เช่น เมื่อผู้พูดปฏิเสธผู้ฟัง การปฏิเสธนั้นนอกจากขัดขวางเป้าหมายการสนทนาของผู้ฟังแล้ว ยังทำให้ผู้ฟังเสียหน้าเชิงบทบาททางสังคมที่ไม่ได้รับการยอมรับ การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์จะแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังที่ถูกละเมิดหน้าทางบทบาทสังคมทราบว่า ผู้พูดตระหนักถึงความ

ไม่เหมาะสมที่ถ้อยคำของตนทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อเป้าหมายนี้ในภาษาญี่ปุ่นเช่นกัน แต่นอกจากชาวญี่ปุ่นจะขอโทษเมื่อทำให้ผู้อื่นเสียหายแล้ว ยังปรากฏความพยายามที่จะรักษาความสัมพันธ์หลังจากที่ผู้พูดละเมิด “สิทธิ์ทางสังคม” อีกด้วยซึ่งเป้าหมายของการขอโทษอาจมีระดับความไม่เหมาะสมค่อนข้างน้อยในมุมมองของคนทั่วไป เช่น ในสถานการณ์ที่ (4) เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง (7) เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง และ (8) เมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริบทที่ไม่เหมาะสม

จากผลการวิจัยที่พบการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์ (1) เมื่อผู้พูดถามเรื่องส่วนตัวของผู้ฟัง ผู้วิจัยพบว่า ในกรณีของภาษาไทย การขอโทษนั้นอาจไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป้าหมาย “รักษาความสัมพันธ์” ในทุกกรณี หากผู้พูดยังคงดำเนินการคุกคามความเป็นส่วนตัวต่อไปอย่างไม่ลดละทั้ง ๆ ที่เห็นสีหน้าไม่พอใจของผู้ฟัง การขอโทษนั้นอาจไม่ได้เป็นการขอโทษที่แท้จริง เป็นเพียงการกล่าวตามมารยาทเพื่อแสดงการรับรู้คำถามของตนไม่เหมาะสมเท่านั้น ซึ่งเข้าข่ายการสื่อสารที่แสดง “การเพิกเฉยต่อความสัมพันธ์” เนื่องจากแสดงถึงการไม่ให้ความสำคัญต่อผลกระทบของคำพูดของตนที่มีต่อความสัมพันธ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่ามีการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อเป้าหมาย “ทำลายความสัมพันธ์” อีกด้วย ซึ่งเป้าหมายนี้มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่ (3) เมื่อผู้พูดกล่าวตำหนิหรือต่อว่าผู้ฟัง เฉพาะกรณีที่ผู้พูดมีเจตนาที่จะคุกคามหน้าเชิงบทบาทหรือสิทธิ์การมีส่วนร่วมของผู้ฟังอย่างจงใจ เช่น การกล่าวขอโทษก่อนการต่อว่าผู้ฟังซึ่งหน้าในภาษาไทย และการขอโทษหลังจากกล่าวเย้ยหยันผู้ฟังแล้วในภาษาญี่ปุ่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยพบเพียง 1 ตัวอย่างจากในข้อมูลภาษาญี่ปุ่น จึงถือได้ว่าเป็นเพียงข้อสังเกตว่าในชีวิตจริงอาจเป็นไปได้ที่จะมีการใช้ถ้อยคำขอโทษในลักษณะเช่นนี้

เป้าหมายของการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่พบในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้นคือ การขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อ “เสริมสร้างความสัมพันธ์” โดยพบในสถานการณ์ที่ (6) เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังและผู้พูดมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นทุนเดิม ผู้พูดกล่าวขอโทษเพื่อให้ดูเหมือนเป็นการรักษาความสัมพันธ์เนื่องจากตามความหมายของถ้อยคำของการหลอกล้อดูเหมือนเป็นการคุกคามต่ออีกฝ่าย ทั้งที่ในความเป็นจริงผู้พูดไม่ได้เจตนาที่จะคุกคาม ในทางตรงกันข้ามกลับแสดงถึงความต้องการที่จะให้การยอมรับ ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับ “สิทธิ์ในการมีส่วนร่วม” ของผู้ฟัง

จากผลการศึกษาข้างต้นผู้วิจัยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างมุมมองด้านความสุภาพของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นบางประการ นั่นคือ ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่พบในข้อมูลภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น ซึ่งได้แก่ (4) เมื่อผู้พูดกล่าวชมผู้ฟัง (5) เมื่อผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม (6) เมื่อผู้พูดหยอกล้อผู้ฟัง (7) เมื่อผู้พูดบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง (8) เมื่อผู้พูดแสดงความคิดเห็นในบริบทที่ไม่เหมาะสม สามารถพิจารณาได้ว่า เป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังด้วยการใช้ถ้อยคำขอโทษเพื่อลดความสำคัญของผู้พูดลงไปเป็นสำคัญ สะท้อนถึงมุมมองเรื่องความสุภาพของชาวญี่ปุ่นดังที่ปรากฏในการศึกษาของนักภาษาศาสตร์หลายท่าน (อาทิ Haugh, 2004; Aoki, 2010) ที่พบว่า หัวใจสำคัญการแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นคือการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสถานภาพหรือบทบาทของตนเองที่มีความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ตลอดจนแสดงความไม่เกียติและอ่อนน้อมต่อบุคคลอื่น (Haugh, 2004, p. 20) นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมีการระมัดระวังในการใช้คำพูดเพื่อไม่ให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อสิทธิ์ทางสังคมของผู้อื่น แม้ว่าในบางกรณีผู้พูดจะมีบทบาทหรือหน้าที่ที่มี “อำนาจ” มากกว่าผู้ฟัง ดังเช่นการสนทนาในบริบทสถานที่ทำงาน (professional talk) แต่ผู้พูดชาวญี่ปุ่นยังคงแสดงการตระหนักถึงการถูกล้ำในสิทธิ์ความเป็นส่วนตัว โดยกล่าวขอโทษเพื่อแสดงการตระหนักถึงความไม่เหมาะสมนั้น นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงการเฝ้าระวังและให้ความสำคัญในรายละเอียดแม้เพียงเล็กน้อย เช่น การพูดเกี่ยวกับเรื่องของตนเอง

นานเกินไป เอาแต่พูดเรื่องของตนเอง โดยผู้พูดสังเกตได้ด้วยตนเองว่าผู้พูดกำลังทำให้ผู้ฟังเสียเวลา ประเด็นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Aoki (2010) ที่พบว่า ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับสิทธิ์ทางสังคมมากกว่าในขณะที่ชาวไทย จะใช้ความสำคัญกับการละเมิด “หน้า” เป็นสำคัญ (Aoki, 2010, p. 289) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “หน้า” ในสังคม ไทย (อาทิ Ukosakul, 2005) มองว่า สำหรับชาวไทยแล้ว “หน้า” เป็นเสมือน “อัตตา” (ego) ความเป็นตัวตนของ คนคนนั้น ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของชาวไทยมักแสดงให้เห็นถึงการหลีกเลี่ยงการทำให้ “ตัวตน” ของคู่สนทนา เสียหาย รวมถึงมีการ “รักษาหน้า” (face-saving) ในการสนทนา (Ukosakul, 2005, p. 119)

การศึกษาในครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่สำคัญของการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ ในการจัดการความสัมพันธ์ของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นซึ่งมีทั้งข้อที่เหมือนและข้อที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เป็นการรวบรวมจากละครโทรทัศน์ของไทยและญี่ปุ่น ซึ่งแม้จะทำให้ได้มาซึ่งสถานการณ์ การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่หลากหลาย แต่ยังคงมีข้อจำกัดตรงที่ไม่สามารถควบคุม ความคล้ายคลึงกันของสถานการณ์เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบการใช้คำขอโทษที่ปรากฏในข้อมูลสองภาษาได้ ดังนั้น สำหรับการศึกษานี้ในอนาคตต่อไปหากมีการเก็บข้อมูลภาษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสองวัฒนธรรมในบริบทที่มีความ คล้ายคลึงกัน หรือเก็บข้อมูลจากแหล่งอื่นที่สามารถควบคุมปัจจัยแวดล้อมได้อาจทำให้เห็นถึงมุมมองการใช้ภาษา ต่างวัฒนธรรมได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง (References)

- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2556). ความหมายทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของคำว่า ขอโทษ ในภาษาไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 53(1), 221-239.
- วรวรรณ เพ็องขจรศักดิ์. (2548). ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการขอโทษของคนญี่ปุ่นและคนไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Aoki, A. (2010). Rapport management in Thai and Japanese social talk during group discussion. *Pragmatics*, 20(3), 289-313.
- Coates, J. (2013). *Women, men and everyday talk*. Palgrave Macmillan.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness*. Cambridge University Press.
- Haugh, M. (2004). Revisiting the conceptualization of politeness in English and Japanese. *Multilingua*, 23, 1-28.
- Holmes, J. (1986). Compliments and compliment responses in New Zealand English. *Anthropological Linguistics*, 28, 485-508.
- Holmes, J. (2000). Politeness, power and provocation: How humour functions in the workplace. *Discourse Studies*, 2(2), 159-185.
- Ide, R. (1998). "Sorry for your kindness": Japanese interactional ritual in public discourse. *Journal of Pragmatics*, 29, 509-529.
- Ide, S. (2005). How and why honorifics can signify dignity and elegance: The indexicality and reflexivity of linguistic rituals. In R. T. Lakoff & S. Ide (Eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness* (pp. 45-64). John Benjamins.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Long, C. (2010). Apology in Japanese gratitude situations: The negotiation of interlocutor role-relations. *Journal of Pragmatics*, 42, 1060-1075.
- Lucy, J. (1993). *Reflexive language*. Cambridge University Press.
- Ohashi, J. (2013). *Thanking and politeness in Japanese balancing acts in interaction*. Palgrave Macmillan.
- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges: A study of language use in social interaction*. Mouton Publishes.
- Pin-ngern, A. (2015). *An interlanguage pragmatic study of Thai EFL learners' apology: Linguistic realization and metapragmatic awareness*. [doctoral dissertation]. Chulalongkorn University.
- Pizziconi, B. (2007). Facework and multiple selves in apologetic metapragmatic comments in Japanese. In W. Bublitz & A. Hübler (Eds.), *Metapragmatics in use* (pp. 49-72). John Benjamins.
- Spencer-Oatey, H. (ed.). (2000). *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures*. Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (ed.). (2008). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory*. Continuum.
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H., & Cray, E. (2008). Apologies in Japanese and English. In H. Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory* (2nd edition) (pp. 73-94). Continuum.

- Ukosakul, M. (2005). The significant of 'face' and politeness in social interaction as revealed through Thai 'face' idioms. In R. Lakoff & S. Ide (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness* (pp. 117-128). John Benjamins.
- 小川 治子 (1995). 「感謝とわびの定式表現—母語話者の使用実態の調査からの分析」 『日本語学』 85, 38-52.
- 杉戸清樹 (1989). 「言語行動についてのきまりことば」 『日本語学』 8, 4-14.

หน่วยงานผู้แต่ง: วิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Affiliation: College of Liberal Arts, Rangsit University

Corresponding email: worrawan.f@rsu.ac.th

Received: 2023/02/10

Revised: 2023/03/31

Accepted: 2023/04/25