

ピープルウォッチ

今回のピープルウォッチは Anne McLellan Howard 氏が Cyndi Dunn 博士に日本語の敬語とビジネスマナー研修の分野の研究についてインタビューする。この号ではインタビューの前半を紹介し、後半は 2009 年春の語用論事情に掲載する予定である。

Cyndi Dunn 博士のインタビュー

by Anne McLellan Howard

Cyndi Dunn 博士はノーザンアイオワ大学の人類学の准教授で 2008 年前期に客員研究員として筑波大学にいらした。その時、宮崎を訪れ、日本語の敬語とビジネスマナー研修の研究についてお話を伺うことができた。

Anne Howard: 現在、研究されていることについてから、初めてよろしいでしょうか。

Cyndi Dunn: はい。客員研究員として半年間筑波大学にいて、ビジネスマナー研修についての研究に取り組んでいます。これらは実際に様々な従業員研修に特化する企業についてで、企業はしばしばリーダーシップ研修や批判的思考、物事のリサーチをしますが、私が特に焦点を当てたのは、新入社員のためのものです。それはたいてい 1 日か 2 日の自己提示の研修です。つまり、お辞儀の仕方から始まり、名刺交換の仕方、敬語の正しい使い方、電話応答の仕方などです。そして私は実際に 5 つの会社で行われたクラスを見学あるいは参加しました。これらの 1 日か 2 日のビジネスマナー研修に行ってみて、すべて本当に素晴らしかったのですが、特に言語イデオロギーに興味を持ちました。

AH: 言語イデオロギーについて、もう少しお話しいただけますか。

CD: はい。私が面白いと思ったのは敬語についての興味と、多くの大学生が特に就職面接で普段の話し方がでてしまったり、口がきけなくなってしまうかもしれないと恐れているような敬語を使用する能力について神経質になっているという感覚です。そして、どうやって日本語母語話者に敬語を教えるのか、それが私の最初の興味だったのです。敬語はその一つの部分にすぎませんが、ビジネス用語やビジネス表現と言ったものに重きを置いたものを見つけました。これが間違った言い方で、何が正しくて、望ましい言い方が示してあるプリントなどがありました。その一部は敬語についての変化でしたが、多くは実際に他の種類の丁寧さの戦略を用いるべきものでした。命令を質問に変えたりするというものです。つまり「何々してください。」よりも「何々していただけませんか。」のように。また、ただの文型なのですが、否定形を避け、「できません。」を「できない」という意味を持ちながらも少なくとも動詞の肯定形である「いたしかねます。」に変えます。さらに、「今ここにいません。」と言うよりもより戦略的に考え「3 時ごろ戻る予定です。」と言えば、否定的な答えより前向きです。私を含め日本語に関係する人々は常々敬語に焦点を置く傾向があるので、このことは私にとってとても興味深いものでした。実際に日本語の丁寧さの違いについて討論した Sachiko Ide の研究があります。このような形式については英語で

Brown and Levinson のような発話戦略があるようにそれらを正しく使うことなのです。これらのクラスで教えている多くのことは Brown and Levinson の発話戦略なのですが、そうではなく、学生のために形式化していません。つまり、命令を質問に変えなさいとは言わないのです。その代わりに、悪い言い方のリストとどうやってそれを直すかが書いてあります。ひとつのフレーズは質問に変え、次のフレーズは情報を聞く前に謝る、学生はこのフレーズで何が悪くて、どのようにより正しいフレーズにできるか奮闘するのです。

AH: それは大変魅力的ですね。それでは、このようなコースを造る際、このようなことを認識しているのでしょうか。それともただ無作為にしているのでしょうか。

CD: 実際にはただ引っ張ってきています。素晴らしいことにどこからでも取ってくるようなのです。何年も前にアメリカの心理学者 Moravian など初対面であった時の第一印象をもとにして研究した研究者がいます。そしてすべて（のビジネスマナーのクラス）が、X パーセントが見た目、X パーセントが非言語、7 パーセントが実際の言葉ということを示す小さな図を使っています。彼らはそれを使ってはいません。実際に元の研究が何と言っていたのかは知りません。なぜなら、非言語について話すとき、服装などの話もします。それはそれらの研究で見えていたものですか。そうではないでしょう。それから、実際に多くの英語や、英語のビジネスマナーから来ているのではないかということを使っています。それは本当にごった煮のようで、特に敬語や用語では、これが正しい形ですと言うだけで、落ち着いて概念的に何が行われているのか学生と戦略を考えることはないのです。単に丸暗記のようなものです。

AH: そうですね。基礎となる段取りがないならば、学生が理解するのは本当に難しいでしょうね。

CD: はい。彼らが学んでいることは安全に使用できるとわかっている決まり文句の類だと思います。特に敬語について言えば、ワークシート方式になりがちなのですが、たぶん以前に習っているであろうものの復習なのだと思います。つまり「行く」があって、何が尊敬語で、何が謙譲語かのようなものです。そして、私が実際にこれらの教室に座っていて、気付いたのは、非母語話者として私のほうが語彙の表で同じように習ったので、おそらく容易にできるものだということです。しかし、母語話者としては、そのように母語を習ったわけではありません。記憶の中から文脈の中で聞いたかもしれない語を検索し、文脈から切り離した形にさせられます。私が思ったのは、我々が知っている言語認識という物に反しているということです。しかし、あとから一人の学生が何が謙譲語で何が尊敬語かすべてを白黒はっきりさせるのにとっても役に立つものだったと私に言ってきました。言い換えれば、彼はこれらのフレーズを知っていて、おそらく使っていたがどちらがどちらかしばしば考えていました。だから、誰かがどんなルールなのか示してくれたのはとても役に立ったと思ったのです。同時に、たぶん不安が減ったのかもしれませんが。少なくとも、現実に誰かと名刺交換をする際には、すでに通ったことのある道なのです。また、電話応答などははじめてやってみるときはどんなにぎこちないかを思うと大変面白いです。これは怒って苦情を言っているお客様にどのように対処するかというような高度なものではありません。「もしもし、こちらは〇〇会社でございます。いかがなさいましたか。申し訳ありませんが、今、席を外しておりますので、おかけ直しいたしましょうか。」などを練習するのです。しかし、最初の時は、口をごもり、何と言ったらいいのか自信がありません。ですから、1度2度とやってみて、何となくわかり、よし電話を使えるぞというように、ビジネスマナークラスでそのフレーズを使うことは役立つのかもしれませんが。

AH: 高校でも敬語を習うんですね。

CD: 私も同じ質問をして、様々な回答を得ましたが、これが「食べる」の尊敬語で、この語や他の語の尊敬語はこれですという類のものはしたことがあるようでした。ワークシートをするとき、入ってくる知識について言えばさまざまのようでした。何人かは素早くワークシートを片づけてしまいますし、頭を掻いている人もいます。そして先生がこれは何かと聞きます。「食べるの謙譲語は何ですか。」と一人の若い男性に聞きます。彼は全く分かりません。彼は何百回と「いただきます¹」と言っているはずです。ああ、それが食べるの謙譲語かと心の中で思わなかったのだと知らなかったただだと考えなおしました。いくつかのフレーズはおそらく聞いたことはあっても使ったことはありません。引用されていたビジネス用語の中に「わかりました」が望ましくないとしてありました。では、代わりに何と言いますか。皆が頭を振りました。そして「かしこまりました」と聞いたとき、まるで「ああ!」「それか、知ってる!!」というようでした。

Footnotes

¹ いただきますは動詞食べるの謙譲語で日本の人が食べる前に儀式として言う。

参考文献

- Dunn, C. D. (2006) Formulaic Expressions, Chinese Proverbs, and Newspaper Editorials: Exploring Type and Token Interdiscursivity in Japanese Wedding Speeches. *Journal of Linguistic Anthropology* 16(2):153-172.
- Dunn, C. D. (2005). Pragmatic Functions of Humble Forms in Japanese Ceremonial Discourse. *Journal of Linguistic Anthropology* 15(2): 218-23
- Dunn, C. D. (1999). Public and Private Voices: Japanese Style Shifting and the Display of Affective Intensity. In G. Palmer and D. Occhi (eds.), *The Languages of Sentiment*, pp. 107-127. Amsterdam: John Benjamins.
- Dunn, C. D. (1999). Coming of Age in Japan: Language Ideology and the Acquisition of Formal Speech Registers. In J. Verschueren, (ed.), *Language and Ideology: Selected Papers from the 6th International Pragmatics Conference, Volume 1*, pp. 89-97. Antwerp: International Pragmatics Association.

