

「ありがとう」と言われたら —鹿児島市における意識調査及び街頭調査を通して—

西 香織

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. はじめに 2. 先行研究と問題の所在 3. 意識調査の実施 <ol style="list-style-type: none"> 3-1 学生対象意識調査 その1 3-2 学生対象意識調査 その2 3-3 教員対象意識調査 4. 言語調査の実施 <ol style="list-style-type: none"> 4-1 鹿児島市街頭調査 <ol style="list-style-type: none"> 4-1-1 道を教えてもらった時の応答 4-1-2 写真を撮ってもらった時の応答 | <ol style="list-style-type: none"> 4-1-3 アンケート調査に協力してもらった時の応答 4-1-4 街頭調査結果分析 4-2 教員対象言語調査 5. 意識調査と言語調査の比較 <ol style="list-style-type: none"> 5-1 意識調査結果と街頭調査結果の比較 5-2 教員の意識と実際 6. おわりに～「どういたしまして」を考える |
|---|---|

1. はじめに

あいさつ言葉は、どの言語においてもきわめて基本的かつ重要なものである。我々が新しい言語を学ぶ時、まず初めに接するのが、「こんにちは」、「さようなら」、「ありがとう」、「どういたしまして」等に相当するあいさつ言葉である。しかし、言語が違えば、言葉の重みや意味、運用の仕方等、当然そこにはズレが生じる。

以下のような問題が出されたとする。

〔問題〕 “Thank you”, “You’re welcome” を日本語に直しなさい。

おそらく多くの人が、「ありがとう」、「どういたしまして」と答えるであろう。その答えは決して誤りではない。いや、それこそが求められている答えである。辞書レベルでは、日本語の「ありがとう」は、英語では“Thank you”, 中国語では“谢谢”と記述されるであろう。しかし、身内や親しい友人に言えるか、売買の際に使用できるか、といった条件を付けていくと、それぞれの語はそれぞれの動きを見せ始める。

筆者は、中国語で会話をする時、“谢谢”という感謝の言葉に対してすぐに返答ができないのを常々不思議に思っていた。こちらが“谢谢”と言えば、ほとんどの場合、相手からすぐに“不用谢(感謝するまでもない)”, “不客气(ご遠慮には及びません)”という言葉が返ってくる。きわめて基本的なやり取りである。にもかかわらず、自分が感謝される側に立った時、返答が一秒も二秒も遅れてしまうのである。いったい何故なのか。この疑問に対する答えのようなものに気がついたのは、意外にも日本語での会話時であった。「ありがとう」と言われても、「どういたしまして」という言葉が口から出てこないのである。その後、注意深く自分や他人の行動を観察してみると、「いえいえ」や「はい」等と言っていることもあるが、「会釈」や「お辞儀」、「笑顔」といった態度で対応することが多いことが分かった。

本稿では、「ありがとう(ございます)」に対して実際にどのような対応の仕方があるのかを明らかにし、その上で、「どういたしまして」が使用される状況を考えたい。

2. 先行研究と問題の所在

感謝表現である「ありがとう」については多くの先行研究があるものの、それに対する応答表現についての研究はきわめて少なく、感謝の表現について述べられた後に、その応答について簡単に述べられる程度である。その中のいくつかをここに紹介することにする。

西原(1994)は、「感謝」はそれを口にする者が相手に対する負の関係を自覚し、受け入れるという点で話者のネガティブ・フェイスを脅かすものであると同時に、感謝の受け手には話し手の負の感覚を縮小する義務を負わせるものである、とする Brown & Levinson の枠組みを紹介し、日本語のやりとりの中では、「いえ、いえ」「どういたしまして」「こちらこそ」「どうぞお手をお上げになってください」「いいんだよ。気にしないで」などの表現がそれにあたる、としている。橋元(1999)も、「お礼に対しては、ほとんどの文化で『どういたしまして』 You are welcome.などの返答の慣用句が発達している」と指摘している。

また、森山(1999)は、お礼とお詫びを利害関係上の心理的不均衡の修復(関係修復的言語行動)にとらえ、お礼とお詫びの表現について考察した後、それに対する応答について、好意的で丁寧な応答は「どういたしまして」のように否定的になったり、「こちらこそ」のように相互的になったり、「いいですよ」「大丈夫です」のように問題がないという表現をする、と述べている。

中道・石田(1999)は、日本語教育の観点から、あいさつ表現を2種類に分類し、「どういたしまして」について、「相手が負い目を感じていると認めて言及し、負担感を軽減しようとする」としている。

さらに、沢木・杉戸(1999)は、あいさつ言葉にはそれに対する相手からのお返しがつきものだという「相互性」とでもいうべき性質があるとし、「『ありがとう』に対しては『どういたしまして』が返され、『行ってきます』に対しては『行ってらっしゃい』が返されることが期待されている」と述べている。

以上の研究においては、「ありがとう」等の感謝の言葉に対して「どういたしまして」等の言葉が返されるということが、ほぼ疑われることのない事実として述べられているが、國廣(1977)は日本とアメリカとの言語行動を比較し、日本語文化では、「(どうも)有難うございました」に対して「いいえ」や「どういたしまして」等の打ち消しの応答がなされることもあるが、そのような発話がかえって他人行儀のひびきがすることがあり、代わりにこやかな表情と軽い会釈をすることが多いと述べている。そしてそれはわざわざ感謝されるほどのことをした訳ではないという含みを持ち得るのに対し、アメリカ人の場合には、ほとんど例外なく“You're welcome.”等の応答が行われる、と指摘している。

本稿では、國廣(1977)をもとに、「どういたしまして」という言葉の使用頻度が著しく低いこと、「いいえ」や「はい」等の言葉も使用されるが、それ以上に、日本語社会において

は、表情や態度等で応対が行われていることを明らかにし、では、「どういたしまして」はどのような状況の下で用いられ得るのかということについて考えたい。そこで、まず、感謝表現である「ありがとう(ございます)」に対してどのように応対していると思うかという意識調査を実施し、それを分析した上で、実際に鹿児島市内で行った調査の結果とを比較することにする。

3. 意識調査の実施

一般の会話において、「ありがとう」といわれたらなんと答えるかについて、アンケート形式で意識調査を実施した。対象は鹿児島県立短期大学の学生及び専任教員である¹⁾。

3-1 学生対象意識調査 その1

平成17年2月3日、鹿児島県立短期大学文学科講義科目「対照言語学」の試験終了時に、以下のアンケート調査を実施し、21名(全て女性の日本語母語話者)の回答を得た。

質問1：英語では“Thank you!”の返事として“You're welcome.”などと言います。

日本語では「ありがとう(ございます)」の返事として、「どういたしまして」が対応するよう見えますが、実際にあなたはどのように言うか対象別に記入して下さい。(複数回答可)

対象別の結果を、上位2位まで挙げる。

①親しい友人	「いいよ」系 ²⁾	14名	「はい」系 ³⁾	5名
②クラスメート	「いいよ」系	13名	「いえいえ」系	6名
③親しい近所のおばさん	「いえいえ」系 ⁴⁾	12名	「いえいえ、どう いたしまして」	3名
④見知らぬおばさん	「いえいえ」系	12名	「どういたしまして」	3名
⑤その他 ⁵⁾ 親 小さな子ども	「はい」系 「どういたしまして」	5名 3名	「いいよ」系	4名

また、合わせて以下の質問をした。

¹⁾ 3-2, 3-3及び第4節の調査は、演習時に学生と共に行った。データは一部、演習受講学生より提供を受けた。

²⁾ 「いいよ」系には、「いいよ」の他、「いいよいいよ」、「いいってことよ」、「いいですよ」等が含まれる。

³⁾ 「はい」系には、「はい」の他、「うん」、「はいはい」、「はい」等が含まれる。

⁴⁾ 「いえいえ」系には、「いえいえ」の他、「いいえ」、「ううん」、「いやいや」等が含まれる。

⁵⁾ 「その他」は自由記述であり、全員が回答したわけではない。

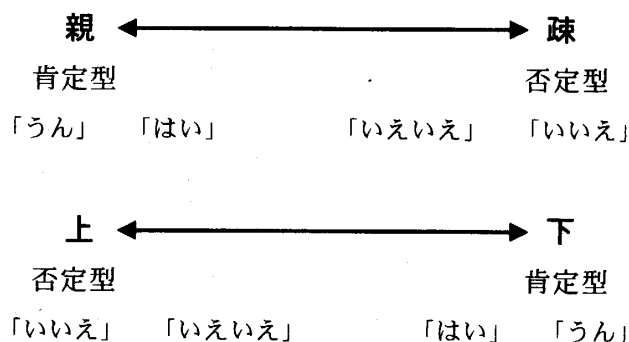
質問2：「どういたしまして」を自分は使わないという人にお尋ねします。

誰がどんな時に「どういたしまして」と言っていると思いますか？

この問いに回答したのは4名で、以下のような回答であった。

- ・小さい子どもに対して丁寧に返事を返す場合に使用する。(3名)
- ・「どういたしまして」は恩着せがましく感じられるため、目上の人には言わず、親しい間柄の人に用いる。(1名)

この調査では、「無言」で応対するという回答は一つもなかった。親疎関係で見ると、家族や親しい友人等、《親》の関係にある人に対しては、「うん」や「はい」等、肯定型の応答をするという回答が多く、上下関係で見ると、目上の人に対しては、「いえいえ」や「いいえ」等、否定型の応答をするという回答が多かった。傾向としては以下のように図示できるであろう。



ただし、上下関係から見れば明らかに目下となる小さな子どもに対しては、「(いいえ)、どういたしまして」を使用するという回答が多かった。

また、興味深いことに、「どういたしまして」に関しては、尊大な態度のように思われるので目上の人間には用いない、という意見と、目上の人間など、丁寧な応対をする必要がある人に対して用いる、という意見があった。この二つの意見は一見、相反するもののように思われるが、「どういたしまして」という言葉の現在の意味を理解する上で非常に重要であるため、最後に詳しく検討することにする。

3-2 学生対象意識調査 その2

3-1で得られた結果をもとに、平成17年11月に、新たに鹿児島県立短期大学の学生(3-1の被調査者とは重複しない)を対象とした意識調査を行い、46名(全て女性の日本語母語話者)から有効回答を得た。前回の調査は自由記述式であったが、今回は集計の便宜上、選択肢を設けた。調査項目及び結果は以下の通りである。問い3に関しては上位2位まで

をまとめて示してある。

質問1：普段、あなたは「ありがとう(ございます)」と言われたら、「どういたしまして」と言いますか？

言う	18名
言わない	14名
相手による	14名

質問2：逆に、あなたが「ありがとう(ございます)」と言ったら、「どういたしまして」と言われますか。

言われる	10名
言われない	16名
相手による	20名

質問3：英語では“Thank you”の返事として“You're welcome.”などと言います。日本語では「ありがとう(ございます)」の返事として、形式的には「どういたしまして」が対応するのようになりますが、実際にあなたはどのように言うか、対象別に の中から選んで記入して下さい。(複数回答可)

無言	いいえ。	いえいえ。	いえ。	どういたしまして。
はい。	はいはい。	はい。	その他(具体的に)	

①親しい友人	「はい」系	20名	「いえいえ」系	15名
②クラスメート	「いえいえ」系	19名	「はい」系	18名
③近所のおばさん	「いえいえ」系	33名	「どういたしまして」	9名
④見知らぬ人	「いえいえ」系	28名	「どういたしまして」	8名
⑤親	「はい」系	24名	無言	10名
⑥年下の人	「はい」系	20名	「いえいえ」系	17名

質問4：「どういたしまして」を自分は使わないという方にお尋ねします。
誰がどんな時に「どういたしまして」と言っていると思いますか。

質問4に関しては、目上の方が目下の人(例えば、お年寄り→下の人、部活の先輩→後輩、先生→学生・生徒、大人→小さな子ども、日本人→日本語のあまり上手くない外国人等)に対して、丁寧に言おうとして使用する、という意見が圧倒的であった。また、友人同士

では、少しふざけて言うことがある、という回答もあった。本調査においても、先生などの目上の人に対して、丁寧な対応をするべき時に使用するという、他の回答とは正反対の回答もあった。

質問1及び質問2の回答結果からは、「どういたしまして」と言う人も言われる人も決して少なくないと推測される。

今回の調査結果においても、2-1と同様、基本的に親しい関係ほど「はいい」や「はいはい」等、肯定型の応答をすると回答する割合が高く、さらに、親などの家族に対しては「無言」という回答も増えた。また、目上の人や面識のない人には、「いいえ」や「いえいえ」等、否定型の応答をすると回答した割合が高かった。面識のない人に対しては特に、「どういたしまして」ととりあえず丁寧な対応をしようとする傾向も見られた。2-1では自由記述式であったため、「いいよ」という回答が多かったが、今回は選択式で、選択肢に「いいよ」を用意していなかったためか、「その他」に「いいよ」と書いた人は少なかった。

3-3 教員対象意識調査

3-2の意識調査と並行して、同時期に、鹿児島県立短期大学専任教員(全て日本語母語話者)を対象とした意識調査を実施した。学生が各教員の研究室を訪れ、アンケートへの協力を依頼し、用紙を手渡して、当日または後日、回収するという方式で行った。調査期間が短かったこと、研究室に不在であった教員が多かったこともあり、20代から60代の男性教員17名、女性教員7名、計24名のデータが得られたのみであった。調査項目と結果は以下の通りである。

質問1:「ありがとうございます」と誰かに言われた時、「どういたしまして」と答えますか?

言う	5名
言わない	3名
相手による	9名
感謝の内容による	2名
相手と感謝の内容による	5名

質問2:「ありがとうございます」と誰かに言った時、「どういたしまして」と答えられたことがありますか?

ある	20名
ない	4名

質問3：以下の人に「ありがとう(ございます)」と言われた場合、ふつう、どのように答えますか？下の の中から選んで下さい。(複数回答可)

無言	いいえ。	いえいえ。	どういたしまして。
はい。	はいはい。	その他(具体的に)	

①親しい友人	「いえいえ」系	13名	「はい」系	5名
②学生	「いえいえ」系	10名	「どういたしまして」	8名
③恩師	「いえいえ」系	11名	「どういたしまして」	8名
④見知らぬ人	「どういたしまして」	9名	「いえいえ」系	6名
⑤家族	「はい」系	8名	無言	6名
⑥小さな子ども	「どういたしまして」	14名	「はい」系	5名

学生対象の意識調査と共通する項目についてみると、学生と教員で結果にさほど大きな差異は見られないが、面識のない人に対しては、教員は「いえいえ」系よりも「どういたしまして」を用いると回答した割合が高く、また、特に、小さな子どもに対しては「どういたしまして」と言う回答した割合が高かった。

ここで、興味深かったのは、恩師に対して「いえいえ」や「いいえ」等の否定型で応答すると答えたのは、30代(20代から40代)に集中しており、「どういたしまして」と答えると回答したのは50代以上の教員に集中していたことである。他の対象者の場合には被調査者の年齢による差異は特に見られなかったが、恩師を対象とした場合のみ、選択する語に明らかな差異が見られた。

さらに、「どういたしまして」と自分は言わないと答えた教員に対して、なぜ「どういたしまして」と言わないのか尋ねたところ、以下のような回答があった。

- ・周囲に「どういたしまして」と言う人がほとんどいなかったこともあり、言う習慣がない。「どういたしまして」と言うと、少し偉そうに聞こえる気がする。(1名)
- ・ステレオタイプだから。(1名)

また、「相手によって言う時と言わない時がある」と答えた教員に対して、誰に対して「どういたしまして」と言うかを尋ねたところ、以下のような回答があった(複数回答可)。

- ・見知らぬ人やあまり親しくない人 9名
- ・目上の人 6名
- ・小さな子ども 4名
- ・外国人 1名
- ・親しい友人(ふざけて) 1名

「ありがとう(ございます)」と言った時に「どういたしまして」と答えられたことがあるか、という問いに対して「ある」と回答した教員に対して、どういう人が「どういたしまして」と言っているかを挙げてもらったところ、年配の人(女性)や目上の人、という回答が7名、初対面の人、親しくない人、という回答が4名で、その他、礼儀正しい人、外国人の友人、商売をやっている人等が挙げられていた。

上記三種の意識調査は、調査項目が完全に一致していないが、教員と学生を比較した場合、教員のほうが、「はい」や「はいはい」といった肯定型よりも「いいえ」「いいえ」等の否定型の応答や「どういたしまして」という応答をしていると回答する割合が高く、ここに、教師は正しく丁寧な表現を使用すべきだという規範意識がうかがわれる。そこで、この規範意識が実際の行動と結びついているかを4-2で見ることにする。

4. 言語調査の実施

前節では、「ありがとう(ございます)」と言われたらなんと答えていると思うか、という意識レベルの調査を実施し、その回答を分析したが、本節では、実際に「ありがとう(ございます)」と言われた場合、どのような言語行動・非言語行動を選択するかについて調査・分析する。

4-1 鹿児島市街頭調査

街頭調査は、平成17年7月6日と11月2日の2回に分け、鹿児島市内の繁華街(天文館)や鹿児島中央駅周辺、観光地において、二人一組で実施した。その際、以下のようなシチュエーションを設定した。

- 1) 道や店の場所を尋ねる。
- 2) 写真の撮影を依頼する。
- 3) 「鹿児島といえはなんですか？」というアンケート調査への協力を依頼する。

道を聞いたがその場所が分からず答えられなかった場合や、写真の撮影やアンケート調査を依頼したが断られた場合のやり取りを除き、1) 125名、2) 52名、3) 107名、計284名分のデータを得た。より自然な状況下でのデータを得るため、調査は、こちらが調査を行っていることを被調査者に悟られることのないように、さまざまな設定を行った。

以下にシチュエーション別の結果を示す。

4-1-1 道を教えてもらった時の応答

街やデパート内で見知らぬ人や店員に声をかけ、道や店の場所を尋ねて教えてもらい、お礼を言った後の応答を調査した。結果、125名分のデータを採取した。このシチュエーションにおいては、観光客を装って関西弁や共通語で道を尋ねたり、地元の間人という設定で鹿児島弁を用いて道を尋ねたりしたが、「ありがとう(ございます)」という言葉への直

接の応答には特に差異が見られなかった⁶⁾。

道を教えてもらい、それに対してお礼を述べた後の被調査者の応答を、言語行動、非言語行動別に調査した。それぞれ上位3位まで挙げると、

言語行動 : 「無言」62名 「はい」系 33名 「いえいえ」系 10名
 非言語行動 : 「笑顔のみ」50名 「笑顔+会釈」40名
 「笑顔+お辞儀」, 「無表情+会釈」各9名

であった。また、言語行動と非言語行動の組み合わせとして最も多かったものを上位2位まで挙げると、

「無言/笑顔のみ」(22名) 「無言/笑顔+会釈」(17名)

であった。

4-1-2 写真を撮ってもらった時の応答

手に観光案内パンフレットや地図を持つ等して観光客を装ったり、「鹿児島県立短期大学の学生で、今、卒業アルバムの作成のために鹿児島の風景を背景に写真を撮っています」という説明をする等して、観光地や街角で写真の撮影を依頼した。二種類の設定をしたが、「ありがとう(ございます)」という言葉への直接の応答には特に差異が見られなかった。

調査者の写真を撮影してもらい、お礼を述べた後の被調査者の応答について、言語行動、非言語行動別に調査し、52名分のデータを採取した。上位3位までを挙げると、

言語行動 : 「無言」17名 「はい」系 15名 「いえいえ」系 8名
 非言語行動 : 「笑顔+会釈」22名 「笑顔のみ」21名 「無表情+会釈」4名

であった。また、言語行動と非言語行動の組み合わせとして最も多かったものを上位2位まで挙げると、

「無言/笑顔+会釈」(10名) 「『はい』系/笑顔のみ」(6名)

であった。

4-1-3 アンケート調査に協力してもらった時の応答

街で、「鹿児島県立短期大学の学生です。今、卒業研究でアンケート調査を行っているのですが、ご協力いただけませんか」と道行く人に声をかけ、アンケート用紙を渡して「鹿児島といえばなんですか?」という問いに答えてもらった。当然ながら、このアンケート調査自体はダミーで、アンケート調査に協力してもらい、お礼を述べた後の被調査者の応答を調査するのが真の目的である。結果、107名分のデータを得た。被調査者の言語行動及び非言語行動をそれぞれ上位3位まで挙げると、

言語行動 : 「無言」64名 「はい」系 15名 「いえいえ」系 11名

⁶⁾ 但し、相手に観光客と認識された場合には、会話の最後に「気をつけてね」「行ってらっしゃい」「どこから来たの?」といった言葉が付け加えられることが多かった。

非言動行動： 「笑顔のみ」 49名 「笑顔+会釈」 32名
 「無表情+会釈」, 「無表情」 各 9名

であった。また、言語行動と非言語行動の組み合わせとして最も多かったものを上位 2 位まで挙げると、

「無言/笑顔のみ」(24名) 「無言/笑顔+会釈」(20名)
 であった。

4-1-4 街頭調査結果分析

上記三つのシチュエーションにおいては、調査者と被調査者は面識がなく、お礼の内容は、比較的軽いものであるという点で共通している。また、シチュエーションは異なるものの、それぞれの調査結果は、いずれも同様の傾向を見せている。そのため、ここでは上記三つの結果を合わせて分析することにする。284名分のデータのうち、言語行動・非言語行動をそれぞれ、上位 3 位まで挙げると、

言語行動： 「無言」 143名 「はい」系 62名 「いえいえ」系 29名

非言語行動： 「笑顔のみ」 120名 「笑顔+会釈」 83名 「無表情+会釈」 22名
 であった。また、言語行動と非言語行動の組み合わせとして最も多かったものを上位 2 位まで挙げると、

「無言/笑顔」(49名) 「無言/笑顔+会釈」(48名)
 であった。

街頭調査では、「どういたしまして」は、284名中 2名の被調査者によって、写真を撮ってもらったお礼とアンケート調査に協力してもらったお礼の応答として、「いえ、どういたしまして(50代男性)」、「いえいえ、どういたしまして(40代女性)」といった形式で使用されたのみである⁷⁾。

街頭調査の結果は世代差や性差を反映している可能性もあるため、参考までに被調査者の性別をみると、284名中男性 106名、女性 178名で、年代ごとの性別の内訳は以下の通りである。⁸⁾

10歳未満	4名(男1名, 女3名)	40代	37名(男7名, 女30名)
10代	49名(男18名, 女31名)	50代	53名(男21名, 女32名)
20代	73名(男30名, 女43名)	60代	13名(男8名, 女5名)
30代	51名(男19名, 女32名)	70代以上	4名(男2名, 女2名)

⁷⁾ アンケート調査には被調査者の年代を選択する欄があり、男性(店の店員)は 50代を選択していた。写真の撮影を依頼した女性の年代は調査者が見た目判断したものである。

⁸⁾ 但し、アンケート調査に協力してくれた被調査者以外の年代については、調査者それぞれの判断に基づく。

性別は女性にやや偏っているが、一般的に、女性の方が男性よりも丁寧な言葉を使用する傾向が強いと言われているため、ほぼ標準的な結果が出ていると考えられる。

第3節においては、特にお礼の言葉を述べた時のシチュエーションを定めず、親しい友人や近所のおばさん、見知らぬ人等に「ありがとう(ございます)」と言われたら、ふつう、どのように応答すると思うかを尋ねたが、実際の鹿児島市内における調査の結果とは大きな差異が見られた。5-1において両者の比較を行うことにする。

4-2 教員対象言語調査

3-3で行った鹿児島県立短期大学専任教員を対象とした意識調査は、学生が各教員の研究室を訪れ、アンケート調査票を手渡し、記入後、直接回収するという方式で行われたが、調査票を回収する際、アンケートへの協力に対してお礼を述べた時の教員の応答を合わせて調査した。データは、調査票を直接回収できた20代から60代の男性教員15名、女性教員6名、計21名分である。調査票を回収しに行った学生に対する実際の教員の応答は以下の通りである。

「はい」系が4名で、「はい」系に「どうも」や「頑張ってるね」、「どういたしまして」、「ご苦労様」等が付け加えられたものを合わせると、13名が「はい、……」という応答をしていた。次いで、「無言」が3名で、「いえいえ」系で応答していた教員は1名のみであった。「どういたしまして」は、単独で用いた教員が1名、「はい、どういたしまして」という形式で用いた教員が1名、計2名の応答時にのみ見られた。

応答時の非言語行動について多かった順に挙げると、「無表情+会釈」が7名、「笑顔のみ」が6名、「無表情」が5名であった。

言語行動と非言語行動の組み合わせとしては、「無言/無表情」が3名、「『はい、どうも』/無表情+会釈」が2名であったのを除くと、後はそれぞれ異なる応答であった。

学生の卒業研究のためのアンケート調査ということもあり、調査票を回収した学生と面識の有る無しにかかわらず、「頑張ってるね」、「ご苦労様」という励ましやねぎらいの言葉が述べられたり、研究内容について興味深く質問されることが比較的多くあった。その一方で、仕事を中断させたということもあってか、「無言/無表情」の割合も高かった。被調査者の数が少ないため、このような傾向があるとしか述べられないが、街頭調査では非常に少なかった「無言/無表情」という応答が大学内で多かった点は注目に値する。

5. 意識調査と言語調査の比較

本節では、第3節と第4節においてそれぞれ行った意識調査と街頭調査の結果を照らし合わせ、「ありがとう(ございます)」という感謝の言葉に対して、意識上で考えられている応答と実際の応答との差異を明確にしたい。

5-1 意識調査結果と街頭調査結果の比較

学生を対象とした二回の意識調査においては、「見知らぬ人(おばさん)」に対する応答として、「いいえ」や「いえいえ」と言うという回答が最も多く、「どういたしまして」がそれに次いで多かった。また、教員を対象とした意識調査でも、順位は入れ替わったが、「どういたしまして」が最も多く、「いいえ」「いえいえ」等と答えるという回答がそれに続いた。

「はい」や「はい」等の肯定型と「いいえ」や「いえいえ」等の否定型を比較した場合、そこには、感謝されることについての話し手の姿勢の違いが見てとれる。肯定型で応答すれば、それは、自分は感謝されるような行為をおこなった、ということを知っていることになり、否定型で応答すれば、言語上は、自分は感謝されるような(大した)ことなどしていない、という態度の表明となる。したがって、否定型の言葉は、それだけ丁寧な表現として認識されることになる。敬語等、待遇表現の発達している日本語社会においては、上下、親疎などのものさしを用いて表現が選択されることが多いが、目上の人《上》や見知らぬ人《疎》にはより丁寧な対応が求められる。このことが意識調査の結果に反映されているものと考えられる。

しかし、鹿児島市内における街頭調査では、「無言」による応答が半数を占めるという結果であった。ここでの「無言」という応答は、相手にとって非常に失礼な対応となるのであろうか。言語行動のみで見れば、そのようにとられても致し方ない。しかし、言葉は発せられないものの、実際には、「笑顔」や「会釈」、「お辞儀」等の非言語行動が「ありがとう(ございます)」という言葉の応答として用いられており、感謝の言葉を述べた側も、特に不快感を持たないのが普通である。意識調査の際には、おそらく非言語行動が念頭にならないうちで自分のとっているであろう言語行動を考えるため、実際の応答とは著しく異なる結果が出たものと考えられる。但し、意識調査では、親などの家族に対しても「無言」で応対するという回答が多かったが、家族に対する「無言」は、上記の場合とは異質のものと考えられる。これは、「家族など親しい人間にお礼やそれに対する言葉を用いるのは他人行儀である」という考えから来たものであることが、意識調査後、別途実施した聞き取り調査からも明らかである。さらに、街頭調査において、調査者よりも年齢が下であることが明らかに分かる小学生や中学生、高校生が「無言」である割合も高かったが、これは、他の年代とは明らかに異なる様子がうかがわれた。他の年代と同様、「無言」であるものの、多くの場合、「会釈」や「お辞儀」、「笑顔」等の非言語行動を伴っていた。しかし、同時に、目上の人からお礼を述べられて困惑している、動揺しているという様子が見てとれた。森山(1999)が「利害関係上の心理的不均衡の修復」として「お礼」という行為であるが、調査者と被調査者の間には年齢的に上下の関係ができており、すでに不均衡が生じているのに、さらに目上の人間が下の人間にお礼を述べるということは、目下の人間にとっては、心理的不均衡を拡大させることになりかねない。このように、一口に「無言」と言っても、さまざまな性質のものが見られる。

また、意識調査において回答の割合が高かった「どういたしまして」であるが、街頭調査では、前述のとおり、284例中わずかに2例しか見られなかった。「どういたしまして」も「いいえ」や「いえいえ」等と同じく、相手の言うことを打ち消す語であり、見知らぬ人に対して使用されることが多いと予測されたが、街頭調査の結果から、実際には現在、ほとんど使用されないと考えてよい。

さらに、意識調査では多かった「いいえ」、「いえいえ」等の否定型の応答であるが、街頭調査では「はい」「はい」等、肯定型の応答の割合が高かった。この要因の一つとして、調査者と被調査者は面識がないものの、明らかに調査者のほうが年齢が下である場合が多く、その後もほぼ同年代であったということが考え得る。「見知らぬ人」ではあるが「年下の人」または「同世代の人」であり、正しく丁寧な言葉で接すべき「小さな子ども」でもない。このことから、街頭調査において、否定型よりも肯定型を選択する割合が高まったものと思われる。調査者が50代や60代であったら、結果に違いが見られた可能性も否めない。

5-2 教員の意識と実際

ここでは、学生が「ありがとう(ございます)」と言った場合、教員がどのように応答するかについて、教員対象意識調査の結果と実際の教師学生間のやりとりで得られた結果を比較したい。

意識調査において、学生に対して何と応答するかと尋ねたところ(複数回答可)、21名中10名は「いえいえ」系を選択し、次いで、「どういたしまして」、「はい」系をそれぞれ7名が選択していた。しかし、実際には、21名中「はい(「どうも」等)」と応答した教員が13名、「無言」が3名、「いえいえ」、「どういたしまして」、「すみません」、「どうも」、「まあ、頑張って」が1名ずつであった。

ここで、同一教員の意識調査で得られた回答と実際の応答を比較してみる。意識調査の回答と実際の応答が一致していたのは21名中5名で、「どういたしまして」が2名、「はい」が2名、「いいえ」が1名であった。また、実際の応答で「無言/無表情」であった教員3名は、意識調査では2名が「どういたしまして」、1名が「はい」を選択していた。逆に、意識調査では学生に対して「無言」で応対する場合もあると回答した教員3名は、実際の応答時には、「はい、いえいえ」、「はい、どうも」、「すみません」と返答していた。意識調査時にそれぞれの脳裏に思い浮かんだシチュエーションと、今回のアンケート調査票の受け渡しという学生とのやり取りにズレがあったことも、意識調査と実際の応答のズレを生んだ要因として挙げられるかもしれない。しかし、21名中16名が意識調査と全く異なる応答をしていたという事実から、教員は、正しく丁寧な言葉を使用すべきだという規範意識は標準以上に強いものの、実際の行動はさほど意識的に行っていない傾向があるのではないかと考えられる。

6. おわりに～「どういたしまして」を考える

以上見てきた各意識調査と実際の言語調査の結果から、意識上に浮かぶ言語行動と実際の言語行動には大きな差異が見られることが明らかとなった。また、日本語社会においては、國廣(1977)が指摘するように、「ありがとう(ございます)」に対して、言語行動よりもむしろ「笑顔」や「会釈」、「お辞儀」等の非言語行動で応答する傾向が非常に強いことが見てとれた。

最後に、意識調査において非常に回答の割合が高かった「どういたしまして」という語について検討してみたい。

「どういたしまして」は、一般には、改まった丁寧な表現として認識されている。手元の辞書をひもとけば、

- ① 相手の礼・わび・称賛などの言葉に対して、丁寧に打ち消しながら返すあいさつの言葉。 『たいへんお世話になりました』『——』
- ② 相手の思っていることが事実とまったく反するとき用いる言葉。
「——、たいへんな損失ですよ」

『大辞泉(第一版)』(小学館, 1995)』

とあり、多くの辞書においても同様の記述がなされている。

ここで問題になるのが語釈1の「丁寧に」と「打ち消し」である。「どういたしまして」という語を大学の講義で扱った時、ほぼ全ての出席者が、「どういたしまして」が「打ち消し」、「否定」の語であると辞書で解釈されている点に疑問を持っていた。つまり、若い年代においては、「どういたしまして」が、「いいえ」等と同様、相手の言葉を打ち消すのに使用される語であるという認識はほとんどないのである。また、「どういたしまして」は「丁寧」な表現である、という認識はあるが、特に若い年代では、尊大な態度をイメージさせ、目上の人に対しては使用できない、或いは使用しにくいと判断される傾向が強い。教員対象言語調査においても、「はい、どういたしまして」と答えた50代の教員がいたが、「はい」という肯定の言葉と「どういたしまして」という本来否定を表す語をつなげて使用しているという実態からも、「どういたしまして」が否定を表す語であるという認識は、かなり上の年代でも薄れてきているのではないかと推測される。

教員対象の意識調査において現れた差異を振り返ってみよう。恩師に対して「どういたしまして」と答えると回答したのは50代以上の教員に集中していたが、30代を中心とする20代から40代までの教員は、圧倒的に「いえいえ」や「いいえ」等の否定型で応答すると答えていた。「恩師」という上下関係で言えば明らかに《上》の存在である人に対し、「どういたしまして」と言うのは、若い年代においてははばかれることが、教員対象の意識調査においてもうかがわれた。

一方、教員、学生にかかわらず、小さな子どもに対しては、「どういたしまして」を使用

すると回答した割合が高かった。自由記述で、日本語のあまり流暢ではない外国人に対して用いるという回答も多く、正しく丁寧な日本語で接する必要があると判断した人に対しては、改まった丁寧な表現と認識される「どういたしまして」を使用すべきだ、と考えている人が多いことが分かった。

現在の「どういたしまして」が置かれている状況は、二人称代名詞「あなた」に近いものと考えられる。「あなた」は本来、目上の人または対等の人に対して敬語として用いられる語であったが、現在では、一般に、目下の人に対する丁寧な表現として用いられ、目上の人に対して使用することは失礼だと感じられる。「あなた」は、公用文やアンケート等の改まった文章や、改まった場面において、特に相手の名前や身分が分からない場合に使用されることもあるが、この点も「どういたしまして」と共通する。

本来、「どういたしまして」は、目上の人にも使用できる丁寧な打ち消しの言葉であったのが、現在では、「目下または同等以下」という限定付きで、かなり改まった丁寧な表現として使用されるようになってきているようである。

参考文献

- 橋元良明(1999)「コミュニケーションにおけるあいさつの役割」『國文學 解釈と教材の研究』5月号, 第44巻6号, pp.14-20.
- 國廣哲彌(1977)「日本人の言語行動と非言語行動」『岩波講座日本語2 言語生活』岩波書店, pp.1-32.
- 藏坪真梨子・坂上佳奈美・塩入舞子・大徳綾美・徳森麻美・瀨園麻依子・福元香奈恵(2006)「『ありがとう』に対する言葉と態度」鹿児島県立短期大学提出卒業論文(文学科日本語日本文学専攻), pp.1-105.
- 森山卓郎(1999)「お礼とお詫び——関係修復のシステムとして」『國文學 解釈と教材の研究』5月号, 第44巻6号, pp.78-82.
- 中道真木男・石田恵里子(1999)「日本語学習者と『あいさつ』——日本語教育の場で」『國文學 解釈と教材の研究』5月号, 第44巻6号, pp.118-125.
- 西原鈴子(1994)「感謝に関する一考察」『日本語学』Vol.13, No.8, pp4-9.
- 沢木幹栄・杉戸清樹(1999)「世界のあいさつ言葉の対照研究に向けて——あいさつ言葉への視点」『國文學 解釈と教材の研究』5月号, 第44巻6号, pp.126-138.