

# ドイツ語のコミュニケーション行動におけるFreundlichkeit について

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2017-10-02 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/2297/26615">http://hdl.handle.net/2297/26615</a>

# ドイツ語のコミュニケーション行動における *Freundlichkeit*について

西 嶋 義 憲

## 0. ドイツ人の挨拶行動

ドイツで、知り合いのドイツ人に電話をかけると、受話器の向こうでそっけなく名前だけが告げられる。冷たく突き放すように感じられる。そして、こちらが名を名乗り、相手がこちらを認識したとたん、相手の声のトーンががらっとかわって明るくなる。そのときの相手の微笑みが見えるようだ。では、街を歩いていてドイツ人の知り合いに出会ったときはどうであろうか。こちらにまだ気がついていないときは、人を遠ざけるような雰囲気をもって歩いているのに、こちらに気づいたとたん大袈裟に相好をくずしながら近づいてきて、握手を求める。どちらの場合も、知人と認識する前後で表現や表情が、私たち日本人にとっては極端と思えるくらいに変化する点が共通していて、興味深い。

このような「微笑み」を伴った接触行動や関係を、ドイツ語では*freundlich*あるいはその名詞形の*Freundlichkeit*という表現で特徴づけることがある。*Freundlich*という語は、*Freund* (英語の*friend*) から派生された形容詞である。本稿では、ドイツの日常的挨拶行動に見られる*Freundlichkeit*に基づいて、ドイツ語のコミュニケーション行動一般の社会的文化的背景について考えてみたい。

## 1. *Mit freundlichen Grüßen* : *Freundlich*の意味の変化

*Mit freundlichen Grüßen*という語句をドイツ語の手紙で目にするところがある。この表現は、役所などの公的な組織や機関から送られて来る手紙の末尾にしばしば現れる、日本語で言えば「敬具」にあたる定型表現だ。この決まり文句に*freundlich*が使われるからといって、公的な文書を書いている役人たちがわれわれに微笑みかけている光景を想像してはいけない。たんに形式的で社交上の関係にあることを表明しているにすぎないのだ。

*Freundlich*は、すでに述べたように*Freund* (英語の*friend*) を基に作られた派生形容詞である。しかし、現代の用法では、この派生的な関係が意識されることはほとんどない。F.Hermanns氏の辞書調査によれば、18・19世紀の辞書ではこの語は、共感 (*Sympathie*) と友愛 (*Freundschaftlichkeit*) を意味していたが、現代では、他人との形式的・社交上のつき合いにおける愛想 (*Liebenswürdigkeit*) を表わすという (vgl.Hermanns 1993)。明らかにこの語の使用域が広がり、意味が空疎化あるいは一般化してしまった例といえる。Hermanns氏はこの変化を頻繁な使用というインフレに基づく現象として説明している。そして、*freundlich*という語が18・19世紀に表していた意味を現代において表現しようとするれば、*herzlich* (<*Herz*: 英語の*heart*) を使わなければならないという。

ちなみに、このような意味の空疎化あるいは一般化という方向での変化は、日本語の人づきあいを表す語彙においても同様に見られる。現在通用している基本的なコミュニケーション行動評価概念の1つ「ていねい」は、その例である。この語は、少なくとも100年前の辞書記述では、「ねんごろ」「しんせつ」といった語でパラフレーズされ、個人的で親しい関係の中での気配りなどの注意深さを意味していた。ところが現代では、「礼儀正しい」と同義され、規範にしたがった形式的な振る舞いを表している。これは、封建国家から近代工業国家への社会システムの転換による人間関係の構造的変化と関連づけて説明することができるだろう (vgl. Nishijima 1995)。いずれにせよ、実質的な内容から形式的関係を強調する方向で変化している点で、意味変化の傾向が*freundlich*と共通している (vgl. Nishijima 1998)。

## 2. 制度的場面における挨拶行動の変化

ところで、ドイツでは、目的が明確に定められている制度的場面において、接触の開始と終了をことばではっきりと表現する習慣があることはよく知られている。たとえば、商店に入る際は“Guten Tag”と声をかけ、立ち去る時は“Wiedersehen”などと発することが期待されている。このような挨拶をしないで店に入ると、場合によっては店主から挨拶をするよう要求されたり、不審がられることもある。これは、お互いに共有する場面をことばによって再定義し、再確認するための形式的な手続きで、ドイツでは日本以上にこのような社交上の言葉を要求する度合いが強いようだ。自他を明確に区別する社会で、相手の領域に立ち入るのであるから、そのような手続きが要求されるのも当然であろう。もちろん制度的な場面での形式的な言語使用なので、ここでは基本的に「笑顔」は必要ない。

ところが最近、ドイツ人店員や郵便局職員、ドイツ鉄道職員たちの客に対する態度がかなり変化してきた (vgl. 西嶋 1998)。面白いことに店員たちが笑顔を見せることが多くなってきたのだ。以前はスーパーのレジで、つまらなさそうに金額を打ち込んでいたはずの店員が、別れ際に、儀礼的ではあってもにこりと笑みを浮かべて“Schönen Abend noch”（「よい晩を」）とか“Schönes Wochenende”（「よい週末を」）といった決まり文句を客に投げかけてくる。以前のぶっきらぼうでそっけない態度（「お客様は神様」に慣れている日本人からすると、客を客とも思わないように見えてしまうのだ）を知っているだけに、はじめは面食らった。ついでに言えば、この決まり文句に対しては“Danke, gleichfalls”（「そちらもね」）などと応じるようだ。

明らかに、ここ数年間で客と店員との関係に変化が起きてきているのである。つまり、以前は存在した（権利）関係（もちろん店員>客）が対等関係を意識してきているようなのだ。従来との関係がこのように変化すると、客の方の期待も当然変化してくる。店員は客

に微笑みかけてくるのが当たり前というふうに客が期待するようになってくる。サービスとしての*Freundlichkeit*が日常化してくるわけだ。すると、Hermanns氏が指摘しているように、この概念の中身が形式化、空疎化してくることになる。

これは、*Freundlichkeit*が、友人・知人関係という狭い範囲を超えて、ドイツでは通常期待されることのなかったサービス業などの経済的な関係においても、重要視され、日常化してきたことを意味する。制度的な場面においても、関係を対等で友好的なものにしようという、アメリカ合衆国では当たりの「サービス精神」の萌芽が見られる。これまでサービス業では当たり前だった、*kundenfeindlich*（客に対して敵対的）にさえ感じられた対応が（vgl. Tominaga 1997）、*kundenfreundlich*（客に対して親切）になってきたと言える。ドイツ連邦鉄道や郵便局の民営化を始めとした合理化により競争原理が導入され、さらには合衆国のコマーシャリズムの影響を受けるなど、よりよい経営をめざした結果、北アメリカのサービス精神が広まってきたのではないだろうか。もしそうなら、客にとっては喜ばしいことだろう。

### 3. コミュニケーション行動における*freundlich*の背景

以上見てきたように、もともと親しい関係の中での共感や友愛を意味していた*freundlich*が、使用範囲の拡大と多用にともない、それ以外の場面においても対等関係を前提とした<sup>協</sup>調の創出・維持を特徴づけるようになってきた。このような特徴を明らかにしてくれる、*freundlich*の具体的な使用例を紹介しよう。

ドイツのハイデルベルクで開催された、あるフリー・マーケット（Flohmarkt）でのことだ。値段交渉という場面で、妻がある品物の値段をだいたい安くするようかなりしつこく売り手にせまっていた。この要求に手をやいた売り手は、とうとう“Dann ist die *Freundlichkeit* weg.”と応じた。つまり、これ以上値段は下げられない。もしそれ以上の値下げを要求するなら、値段交渉というコミュニケーション行動においてこれまでの*Freundlichkeit*はなくなるぞと警告しているわけだ。この用例から、*Freundlichkeit*は、人づきあいにおいて最低限必要とれる形式的な関係を創り出し、保持する態度を表わしていることがわかる。

一般に*freundlich*は、日本語の「やさしい」「親切」「親しみのある」などいった表現に訳されることが多い。しかし、こうしてみると、実際はこういった日本語表現とは似て非なるものであることがわかる。ドイツは日本とは異なり、明確に自と他とを峻別し、個人と個人との競合的かかわり合いが要求される社会である。そのような社会にあって*freundlich*は、お互いの関係をこわすことなく形式的な協調を創出し、維持していく際に必要とされる態度を表現しているからである。いずれにせよ、現代のドイツにあっては、

この概念がコミュニケーション行動における対等性を強調している点で重要になっていることは確かなようだ。

#### 参考文献

- Hermanns, F.: “Mit freundlichen Grüßen”. Bemerkungen zum Geltungswandel einer kommunikativen Tugend”. In:W.P.Klein/I.Paul (Hrsg.):*Sprachliche Aufmerksamkeit, Glossen und Marginalien zur Sprache der Gegenwart*.Heidelberg:Universitätsverlag C.Winter,1993, 81-85.
- Nishijima,Y.: “Über den Bedeutungswandel von ‘teinei’.-Zum internationalen Vergleich der Konzepte von kommunikativen Tugenden-”. In:論文集刊行委員会編:『好村富士彦教授退官記念論文集』,1995,207-220.
- 西嶋 義憲:「ドイツ人店員は『不親切』?」。In:金沢大学経済学部『地域経済ニューズレター』第47号,1998,8-10
- Nishijima, Y.: “ ‘Freundlich’ und ‘höflich’: Interkulturelle Aspekte des kommunikativen Verhaltens”. Heidelberg: Vortrag gehalten am Soziolinguistentag, Universität Heidelberg, 1998.
- Tominaga, M.:*Die kundenfeindliche Gesellschaft. Erfolgsstrategien für Dienstleister*.6.Aufl., Düsseldorf: Econ,1997.

(金沢大学助教授)