

# 日米伝達方略の比較と コミュニケーション能力の養成\*

伊 藤 克 敏

## はじめに

昭和30年代には「役に立つ英語」、最近では「言語活動」といったキャッチフレーズで実用英語が指向されてきた。それが、新指導要領（中学では平成5年，高校では平成6年から施行される）では更にその傾向が顕著になり，高校ではオーラルコミュニケーション A,B,C が設けられることになっている。中・高の新指導要領に「外国語で積極的にコミュニケーションを図ろうとする態度を育てる……」とあるが，コミュニケーションの内容は何か，といった基本的な問題はあまり議論されていない。

唯，コミュニケーションの訓練というと，紹介とか買物といった場面を設定し，対話を練習する，といった機械的なものになりやすい。勿論，こういった機能主義的（functional）な会話練習も必要ではある。しかし，日英語の伝達方略の相違点をしっかり認識させることや，日・英米の社会文化的習慣の違い，といったことに注目させることが大切で，そういった相違点に立脚したコミュニケーションの練習こそ有能な英語コミュニケーション養成に不可欠である。本稿では日・米の伝達方略の相違点を指摘し，それに基づいた対話の実例を挙げ，伝達能力養成のあり方について AET の活用も含め考察したい。

## 1. 伝達能力の定義

社会言語学者ハイムズ (D. Hymes, 1971) は現実にことばを使う場合にはチョムスキー (N. Chomsky) のいう言語能力 (linguistic competence) 以外に，社会的場面に適切な (appropriate) ことばの使用に関する規則が必要であり，伝達能力 (communicative competence) に次のような二面性を認めている。

伝達能力 { (a) 文法規則 (rules of grammar)  
 (b) 使用規則 (rules of use of grammar)

そして、伝達能力を次のように特徴づけている。

“Who can say what, in what way, where and when, by what means and to whom?”

一方、Scarcella 他編 (1990) の冒頭で、Canale and Swaine (1984) の伝達能力の枠組を取り上げている。つまり、伝達能力を (1) grammatical competence, (2) sociolinguistic competence, (3) discourse competence, (4) strategic competence の4つに下位区分している。(1) は発音、語彙、文構造に関する能力、(2) は社会的場面に適切な文を使う能力、(3) は文と文を連結して適切な発話や文章を作成する能力、(4) はコミュニケーションをよりスムーズにしたり、伝達がうまくいかない場合に修復 (repair) する能力、としている。

## 2. 伝達方略 (communication strategies) の日英比較

私達は日頃、挨拶、お礼、約束、断り、謝罪、賞讃、すすめ、感情表現等といった「伝達行為」(communication act)を行って生活している。こういった伝達行為はどの社会にもあるが、各々の仕方が異なっている。それは、そういった行為が各々の社会文化習慣に深く根ざしているからである。それではいくつかの伝達行為の日英語の相違点を指摘し、その基底を成す社会文化的習慣の相違点にも触れてみたい。

### (1) 断り、辞退 (refusal)

Beebe 他 (1990) は日・米における断り方の相違と「語用論的転移」(pragmatic transfer) について興味深い指摘をしている。「語用論的転移」とは例えば、日本人が日本語的な断り方を英語を使う場合に持ち込むことを指している。パーティ等の招待を断る場合、日本人は最初から “I’m sorry” で始め、それから理由を付け加える傾向が強い。ところが、英語社会では “I’d like to.....” という positive feeling を表明してから、 “but I have to work late” のように理由を付け加える。

また、日本人は断る理由として “I have things to take care of” とか “Since this Sunday will be inconvenient” といった一般的で漠然とした

ものになりやすい。それでは、米国人にとっては物足りない (vague) 感じがする。Beebe 他 (1990) は

“Americans speaking English tended to be a little more specific about their plans, naming the place they had to go.”

と述べている。

逆に、甘いケーキをすすめられた場合、米国人ならば食べたくないときには、“No, thank you.” と単純に答えるところ、日本人は “My belly will stick out” (お腹が出るから) とかいった specific な理由を付けて断る、としている。

また、掃除婦が花瓶を割ったような場合、米国人は “Don’t worry, I know it was an accident.” のようにさっと流すところを日本人は “That’s OK. Things break anyway.” と言った後、“Be careful from now on.” などと付け加える場合が多い、としている。

## (2) お礼 (Thanking)

どこの国でも、他人から好意を受けた時礼を言うのはユニバーサルな儀礼 (ritual) であるが、やはり、文化によって表現の仕方や場面に違いがある。また、日英語では礼を表わす表現が異なる、ということもある。たとえば、コールマス (F. Coulmas, 1981) は日本の礼の言い方について述べており、

この前は失礼しました。

(As for last time, I was very rude.)

先日は、すみませんでした。

(As for the other day, I was sorry.)

この前はどうも。

(As for last time, thanks.)

等といった日本語特有の表現を挙げている。また、「どうもすみません」が、お礼とお詫びの両方に使われるということは外国人にとってよく理解できないであろう。

上の例からも明らかなように、日本人は過去に受けた好意に対して敏感であるが、欧米人はこの点余り気にしないようである。かつて、米国留学中、自宅で週末にパーティを開き招かれた友人が、翌週会っても一言の礼も言わないことに、無礼だと思ったことがあるが、これは日本の習慣を持

ち込んでいたことになる。つまり、「語用論上の転移」(pragmatic transfer)を行っていたことになる。米国ではパーティが終って帰り際に、“Thank you for the wonderful evening.” といえ、そこで感謝の表明は終りなのである。勿論、あとで thank you card を送ることもある。日本に長く滞在する米人の牧師に、“Thank you for the other day.” と礼を言われたことがあるが、これは日本式の礼を英語で言ったまでのことである。欧米では過ぎ去ったことに礼を言わないのが一般的で、逆に、手紙で何かを頼んでおいて、

Thank you in advance.

という決まり文句を使うこともあるが、我が国ではなじまない表現であろう。

### (3) 詫び (apology)

英米人はちょっと体に触れたりしただけで “Excuse me.” とか “Pardon me” と詫び、大変礼儀正しい国民だという印象を受ける。しかし、一旦、利害関係がからむと、簡単に、“I’m sorry” とは言わない。私事になるが、ニューヨークの郊外で軽い自動車の接触事故を起こした時、日本人なら普通、まず、「どうもすみません」と言ってから示談に入るであろうが、事故の相手がいきなり、「まさか、あなたが正しいと思っているのではないでしょうね」と言った内容の発言をしたのには驚いた。また、ロンドンのホテルで予約してあった部屋が散らかっていたので、係の者に文句を言ったところ、「掃除人の責任である」と言って、一言の詫びもなかった。日本のホテルなら、たとえ、自分の責任でなくても「どうも申し訳ありません」と詫びを入れる筈である。欧米の個人主義と日本の集団主義の相違にも関係があるのかも知れない。「すみません」と “I’m sorry” の社会言語学的使用領域はかなり相違があるものと思われる。

しかし、「詫び」に関する英語の表現は日本語よりもかなり細分化されていることは次の Fraser (1981) の分類でも明らかであろう。

Strategy 1: Announcing that you are apologizing

“I (hereby) apologize for.....”

Strategy 2: stating one’s obligation to apologize

“I must apologize for.....”

Strategy 3: offering to apologize

“I (hereby) offer my apology for.....”

“I would like to offer my apology to you for.....”

Strategy 4: Requesting the hearer accept the apology

“Please accept my apology for.....”

“Let me apologize for.....”

“I would appreciate if you would accept my apology for.....”

Strategy 5: Expressing regret for the offense

“I’m (truly, very, so, terribly) sorry for.....”

“I (truly/very much/so...) regret that I.....”

Strategy 6: Requesting forgiveness for the offense

“Please excuse me for.....”

“Pardon me for.....”

“I beg your pardon for.....”

“Forgive me for.....”

Strategy 7: Acknowledging responsibility for the offending act

“That was my fault.”

“Doing that was a dumb thing to do.”

Strategy 8: Promising forbearance from a similar offending act

“I promise you that that will never happen again.”

Strategy 9: Offering redress

“Please let me pay for the damage I’ve done.”

一方, Cohen and Olshtain (1981) は「詫び」の方略を次の5つにまとめている。

1. Direct apology (e.g., “I apologize” or “I’m sorry”)
2. Explanation of why we did what we did
3. Acceptance of responsibility (e.g., “It’s all my fault”)
4. Offer of repair (e.g., “Let me pay for it”)
5. Promise of forbearance (e.g., “It’ll never happen again”)

日本語の場合, 決まり文句としてどの程度詫びの表現が確立しているかを究明することはここでは避けるが, 利害関係が生じた場合に, 簡単に“I’m sorry.”と言わないのは, 責任の所在を明確にし, それを受け入れる

までの手続きを踏む時間がかかる，ということに起因している，と言えるかも知れない。一旦責任がはっきりすると，それを受け入れる表現と「償い」(repair) または「慎み」(forbearance) の表現によって徹底する。米国の子どもは何か悪いことをした時 “I’m sorry.” だけでなく “I won’t do it again.” と付け加えることをしつけられる。Olshtain (1983) は英語，ロシア語，ヘブライ語を使う大学生の役割劇 (role play) によって，詫びの度合を調べたところ，

English > Russian > Hebrew

という結果になり，英語を使った学生が最も徹底して詫びるという結果を得た，としている。

#### (4) 讃辞 (compliment)

米国人は相手の服装とかヘアスタイル等に惜しげもなく讃辞をおくる。この習慣は米国社会で生活していく上で極めて大切である。

“I like these pants on you.”

“Gee, I like your shirt. I’ve been looking for one like it.”

“I think your apartment is fantastic.”

“Your husband is such a nice guy.”

次は典型的な会話例である。

A: Hi, Jane.

B: How’re you doing? Hey, you got your haircut, didn’t you?

A: (laughs) yeah.

B: Looks nice.

A: Thanks.

S: Is that your son? Kinehura, he is adorable.

C: Thanks.

Manes and Wolfson (1981) は讃辞表現の統語型として

NP  $\left\{ \begin{array}{l} \text{is} \\ \text{looks} \end{array} \right\}$  (really) Adj.

(e.g., ‘your hair looks nice’: ‘That shirt is so nice.’; ‘This is really good’)

が53%も使われる，としている。次に多い型としては

I (really)  $\begin{Bmatrix} \text{like} \\ \text{love} \end{Bmatrix}$  NP

(e.g., 'I love your hair 'I really like those shoes')

が挙げられ、16%を占めている。

讃辞の社会的機能として次のように述べている。

“What is a person doing when he offers a compliment? The immediate answer is that he is stating a favorable judgment, or opinion, saying something nice to another individual. In so doing, the speaker expresses a commonality of taste or interest with the addressee, thus reinforcing, or in the case of strangers, creating at least a minimal amount of solidarity. This reinforcement and/or creations of solidarity appears to be a basic function of compliments in our society.”

(Manes and Wolfson, 1981, pp. 123-4)

相手を賞めることによって連帯意識 (solidarity) を強め、親密度を深めよう、というのである。日本人も「可愛いお子さんですね」とか「そのネクタイよくお似合い」といって相手を賞めることはあるが、米国程、習慣化していないし、表現も豊かではない。

次のように相手に讃辞を要求することは日本人には押つけがましく、奇異に感じるのではなかろうか。

S: Have one of these, I made them.

A: (Take a cookie)

S: Now you have to tell me it's good.

A: John wouldn't let us put a black phone here because.....(gestures to new furniture)

S: I love these, by the way. They're very nice.

A: Thank you. I've been waiting.

(Manes and Wolfson, *ibid.* p. 130)

新しいドレスとか珍しい家具等に対する賞めことばを期待する気持が非



常に強いので、もし、それが貰えない場合には相手に無視 (disapproval) されたか、時には、侮辱されたと感じることになるので、米国の社交生活においては極めて大事なことになる。

#### (5) 招待 (invitation)

日本の招待には社交辞令的なものが多い。転居や結婚報告のハガキには殆どの場合、「近くへお越しの節は是非お立寄り下さい」といった文句がある。日常会話の中にも「また、いつかお出かけ下さい」といった空手形的招待がある。Beebe (1988) が述べているように、英語にも、“We must get together some time.” という表現はある。しかし、表現の仕方に相違があり、誤解を生むこともある。これは一種の儀礼的な ‘statement of good intention’ に過ぎないのであるが、後にどちらから、例えば、“Would you like to come to dinner tomorrow night?” といった招待があって ‘full-fledged invitation’ になる。

#### (6) 呼称 (address forms)

日本語ほど相手への呼びかけ方がいろいろある言語は珍しいであろう。人称代名詞を使った呼称については鈴木 (1973) が詳しいのであるが、日本語の呼称の多様性は「対象依存型の自己規定」に起因している、としている。最近、我が国の若者の間で first name で呼び合う習慣が目立ちつつあるが、これは欧米の影響であろうか。伝統的には身内の年下は first name で呼ぶが、それ以外では大体、last (family) name で呼び合うのが普通であろう。しかし、欧米、特に米国では、できるだけ早く first name basis に移ろうとする傾向がある。

Fillmore (1973) は自己紹介の場合でも相手によって紹介の仕方が異なり、ホテルでチェックインする時には、例えば I'm James Smith のように full name で言うが、相手が子供の場合には I'm Mr. Smith となろうし、また、同じアパートの住民で親しくつき合いたい場合には I'm Jim. と自己紹介するであろう、と述べている。

### 3. 伝達行為と使用規則を支えている原理

以上、ことばの使用上の習慣をめぐる日英語の相違点について、いくつかの項目をあげて論じて来たのであるが、ことばの使用を貫いているいくつかの原理、原則といったものを日英比較の視点から考察してみたい。



## (1) 対立 vs. 融合関係

日本人は相手の話に調子を合わせようとする傾向が強く、「ウン」とか「アソウ」といった相槌が特徴的である。一方、欧米人はどちらかという、相手と対立的関係に立とうとする傾向があり、先ず、相手の言うことに異議を唱え、‘Yes’ よりも ‘No’ で始まる場合が多い、といわれる。滞日経験の長いニューメキシコ大学の J. Condon (1972) は、うがった観察をしている。

“One very important difference between American conversations (perhaps also “western” conversation for the most part) and Japanese conversations is in the attitudes about and expressions of agreement. Japanese in conversation seem to nearly always be agreeing and, of course, there are many words and tag endings in Japanese which serve this purpose. An agreeable language, Japanese. The Americans if not western model seems to be one of disagreement. We like to disagree; we enjoy being challenged; we find it interesting or even necessary to play the Devil’s advocate to create disagreements even if we do not really disagree.” (p. 52)

‘tag endings’ とは、ね、よ、さ、といった文末助詞のことを言っているので、英語の付加疑問文とは性質を異にし、感情的色彩が濃く、話し相手と情緒的關係、融合的關係を作り上げるのに役立っている、と考えられる。日本人は出来るだけ相手と「和」の關係に入るよう努めるのに対し、特に米国人は会話を楽しくするためにわざと相手と意見を対立させる、というのであるからまるで正反対である。余り相手に同意ばかりしていると「個性がなく、弱々しく、無知」といったマイナスイメージを持たれるようになる、とコンドン氏は付け加えている。米国人が「議論」(argument)や「討論」(debate)を楽しむのもうなずける。ラジオの討論で、“I can’t disagree with you more.” という激しいことばを聞いたことがある。司会者はその番組の最後で、“Thank you for your most provocative and lively discussion.” と賛辞を述べていた。provocative (挑発的)という言葉は、日本の討論会では先ず使われない賛辞であろう。「AET は自己主張が強くて困る」という苦情を耳にするが、それは彼らの民族性なのである。こちらもしっかりと、主張すべきところは主張することが大切で、そこか

ら真の理解と友情が生まれるのである。

(2) 「儀礼的」(formal) vs. 「形式ばらない」(informal)

米国人はできるだけ「形式ばらない」関係に入ろうとする。それを象徴しているのが、上に述べた first name basis 志向であろう。日本人にはかなり極端と思われるのが、米国の大学で学生が教授に親しみを持つと、first name で呼ぶという現象である。この点についてのブラウン (R. Brown, 1970) の指摘は興味深い。

“The American professor often feels foolish being given his title, he almost certainly does not claim it as a prerogative; he may take pride in being on a first-name basis with his students.” (p. 324)

Professor ～ というタイトル付きで呼ばれることを好まず、むしろ学生と first-name basis であることに誇りを持つ、というのである。

比較文化学の権威であるホール (E. Hall, 1959) は、米国の informality 志向について次のように述べている。

We Americans have emphasized the informal at the expense of the formal. There are however, pockets, like old New England and certain parts of the south, where tradition plays a vital role in life.” (p. 73. 下線は筆者)

(3) 時の概念

時に対する概念は、民族によってずいぶん異なる。中近東や南アジア等では、何代にもわたって祖先の名前を銘記し、霊を弔うという習慣があり、過去に対する執着が強い (past-oriented) といわれる。一方、米国人はその反対で、過去のことには余り執着せず、未来志向型 (future-oriented) である。この点に関するホールの次の言は注目に値しよう。

“The American never questions the fact that time should be planned and future events fitted into a schedule. He thinks that people should look forward to the future and do not dwell too much on the past. His future is not very far ahead of him..... Promises to meet the deadline and appointments are taken very seriously. There are real penalties for being late and for not keeping commitments in time.” (p. 134, 下線は筆者)

米国人は時間に対してうるさく、スケジュールに忠実である。約束

(appointment)の時間への遅れは10分が限度のようである。日本人もかなり時間にルーズではあるが、インドでは待ち時間は30分以上というのが普通のようなのである。米国ではパーティ等に出席する約束をしたら、“Mark the calender.”(カレンダーに記入しておいて下さい)と言われる。一旦約束したら、余程の理由のない限り、前日になってから一寸都合が悪いからなどと言って断ることは、信用問題に関わる。米国人は親しい間柄になるのに時間はかからないが、一旦離れてしまうといくら手紙を出しても返事が来なくなり、友情は長続きしない、ということも聞かれる。これも「未来志向型」の国民性の帰結といえよう。また、上述したようにパーティに招かれたり、親切を受けたりした後、米国人は日本人のように「先日はどうも」(有難うございました)と礼を言わないことにも同じ理由が考えられる。

#### (4) 「明示的」(explicit) vs 「暗示的」(implicit) 表現

日本語的表現の特徴の一つとして、文尾を「が」または「……けど」で終える使い方が挙げられる。民族学者の石田英一郎氏も『例えば、日本人の亭主が奥さんに向かって「映画に行こうか、芝居にしようか」というと、奥さんは映画に行きたくても「自分は映画に行きたいんだけど」といって余韻をのこし、相手に判断をゆだねるような言い方をする』(1969, p. 160～161)と述べている。英語では“I want to see the movie but……”とbutで終る文はあり得ない訳で、米国ならば次のような反応が予想される、とコンドン氏はいう。

“In the U.S. where being explicit is encouraged, a speaker who trailed off his sentence with “but……” might be challenged: “but what? Speak up.” (1972, p. 53)

日本語では、自分の気持や意志をあからさまに表現せず、できるだけ相手に察しさせるのが美德だという考え方が伝統的にある。欧米では「白黒」をはっきり表現することを良しとするので、日本語のように玉虫色の返事は嫌われる。筆者は米国で Yes と答えるか No と答えるべきか躊躇していると “Yes or No?” と即答を迫られたことがあった。日本語ではのらりくらりと間接的な表現を使って断言を避ける傾向があるが、次のような曖昧な表現、

It isn't that we can't do it this way... of course, we could not

deny that it would be impossible to say that it couldn't be done.....  
But unless we can say that it can't be done, it would be impossible  
not to admit that we couldn't avoid doing it. (Loveday, 1982, pp.  
68-69)

をしていると,

“What's your point?”, “Get to the point.”, “Don't beat around the bush.” 等とやられる。

筆者も英語で論文を書く時、日本語的表現を持込んで、“It would seem that.....” とか “It can be said.....” 等といった表現を使いがちだが、米国人の友人にチェックして貰うと、そういった表現は自信 (confidence) の欠如と取られるので、もっと断定的、挑戦的に変えるように忠告される。“I would argue that.....” とか “It is my contention that.....” といった表現がむしろ好まれる。

### おわりに

従来の学校教育では、書かれた文章を正しく理解でき、文法規則に合った文を作成できる能力の養成に力を入れてきた。しかし、国際化時代を迎え、将来海外へ出張したり、外国人と接触したりする機会が多くなる若者に、現在、世界の共通語として最も重要視されている英語を、コミュニケーションの手段として実際に使いこなせる能力を身につけさせる努力は必須であろう。実用英語能力を身につけたいという高校生の要望は、最近の高校の英語教育改革を望む新聞への投書や、年々実用英語技能検定試験を受ける生徒が増加していることから実によくうかがえる。

平成6年度から施行される高等学校の新学習指導要領の英語指導の目標は、次の通りである。

「外国を理解し、外国語で表現する能力を養い、外国語で積極的にコミュニケーションを図ろうとする態度を育てるとともに、言語や文化に対する関心を高め、国際理解を深める。」

「オーラルコミュニケーション」の科目が置かれることになっており、時代の要請に応えるような形に大きく変貌しようとしている。

こういった状況に対処するために、文法能力と共に伝達能力も含めた総合的な英語力の養成を目ざす態勢づくりが必要となろう。

文法中心主義から伝達・機能主義へ転換を図らなければならない。勿論、文法を抜きにした英語力は考えられないが、Teaching grammar for grammar's sake. から Teaching grammar in communicative contexts. といった方向に切換えなければならないであろう。例えば、

Who wants to play tennis this afternoon?

の返事は、従来の

I do. とか I don't.

だけでなく

Me. とか Not me.

(Leech & Svartvik, 1975, p. 165)

といった informal answers も指導することによって、会話的な英語に目を向けさせる。また、音調も伝達英語能力には不可欠で、そういった総合的な伝達英語能力を扱っているのが Leech & Svartvik (1975) である。また、小西&岸野(1987)も伝達英文法を目ざしている。筆者は平成元年度の「文法演習」で小西&岸野(1987)を使い、「提案」「許可」「命令」といった機能テーマ別に、いろいろな表現を使って学生にグループで対話文を作らせたが、結構楽しんでた。また、文法事項であっても、例えばコミュニケーションによく使われる Will you~, Would you like to~, Shall I~? 等の表現を使って対話文をグループで作らせ、AETにチェックしてもらい、skit 形式に仕上げて発表し合うようにし、それをビデオに収録できれば生徒も意気込むであろう。

言語は文化を反映しており、ラド(R. Lado, 1964)の“Cultural meaning is part of language.”は名言である。異文化間コミュニケーションを志向する英語教育には、英語教師がことばを中心にした日本文化と外国文化の相違に関心を持つことが大切である。折をみて、AETをcultural informantとして活用し、上述したような「ことばと文化」の習慣上の相違点について、cross cultural talkをしてやれば、生徒は英語国民の社会や文化に関心を持ち、そのことが生きた英語への興味をそそり、オールラウンドな伝達能力養成に資することになるであろう。

\* 本稿は拙稿「国際化時代における英語教育のあり方」(『英語教育研究』神奈川県高等学校教科研究会, 英語部会, 第25号, 1989)に補筆, 修正を加えたものである。

## 参考文献

- Beebe, L.M. (1988), "Five sociolinguistic approaches to second language acquisition" In L.M. Beebe (ed.), *Issues in Second Language Acquisition*. New York: Newbury House Publishers.
- Brown, R. (1970), *Psycholinguistics*. New York: The Free Press.
- Condon, J.C. (1972), "Language in reasoning and rhetorics: A cross-cultural perspective" *Studies in Descriptive and Applied Linguistics: Bulletin of the Summer Institute in Linguistics*. Vol. 5, International Christian University.
- Finocchiaro, M. & C. Brumfit (1983), *The Functional-Notional Approach: From theory to practice*. New York: Oxford University Press.
- Hall, E.T. (1959), *The Silent Language*. New York: Fawcett Publication, Inc.
- Hymes, D. (1971), "Competence and performance in linguistic theory" In P. Huxley & E. Ingram (eds.), *Language Acquisition: Models and methods*. London: Academic Press.
- 石田英一郎 (1969) 『日本文化論』 筑摩書房.
- 小西友七・岸野英治 (1988) 『現代表現文法』 英宝社.
- Leech, J. & J. Svartvik (1977), *A Communicative Grammar of English*. London: Longman.
- Loveday, L. (1982), *The Sociolinguistics of Learning and Using a Non-native Language*. Oxford: Pergamon Press.
- 中村敬 (1980) 『私説英語教育論』 研究社.
- ライシャワー, E.O. 著, 國弘正雄訳 『ザ・ジャパニーズ』 文藝春秋.
- Scarcella, R.C., E.S. Anderson & S.D. Krashen (eds.) (1990), *Developing Communicative competence in a second language*. New York: Newbury House Publishers.
- Wardhaugh, R. (1985), *How Conversation Works*. New York: Basil Blackwell.