

# 青年の敬語使用に関する研究 (3)

廣 兼 孝 信\*

## A Study on the Speech Style of Adolescents (III)

Takanobu HIROKANE

第二報告(廣兼, 1991)<sup>1)</sup>では、現代の若者(女子短大生)が会話の相手(話しやすいか話しにくい)や発話場面(フォーマルかインフォーマル)を考慮して敬語を使用したりしなかったりしており、また年長者に対して必ずしも敬語を使う必要はないと考えていることが判明した。

しかし、これらの傾向が総体的にみられたとしても、それがすべての若者にあてはまるわけではない。第二報告でも述べたように、いずれの相手に対してもいつも敬語を使うと回答した人の割合が、フォーマルな場面で27.7%、インフォーマルな場面で12.1%であった。また、いずれの相手に対しても敬語を使うべきであると回答した人の割合は、フォーマルな場面で81.9%、インフォーマルな場面で44.0%であった。すなわち、「年長者に対しては敬語を使うべきである」という社会的ルールを受け入れ、それを実行している若者も、確実に存在しているのである。

第二報告で行った調査では、このような個人差の存在を予測して Riggio (1986)<sup>2)</sup> が作成した社会的スキル検査 (Social Skill Inventory; SSI) を並行的に行っている。

社会的スキル (social skill) とは、人々が対人相互作用を行う際に、その目的を実現するための効果的な社会的行動である (Argle, 1981)<sup>3)</sup>。たとえば、会話中に相手が理解しやすいよう自分の話の内容を身振り・手振りをまじえて伝えるのは、1つの社会的スキルである。しかし、会話中に相手が理解しやすいように身振り・手振りをまじえた方がよいと思いながら、それができない人もいる。したがって、社会的スキルは効果的な対人相互作用を行う能力、と言い換えることも

できる。

社会的スキルに関する研究が盛んに行われるようになったのはここ20年くらいのことであるが、その間さまざまな社会的スキルについて検討されてきている。たとえば、Hargie, Saunders & Dickson (1987)<sup>4)</sup> が編集した “Social Skills in Interpersonal Communication” では、前述の例の身振り・手振りのような非言語的コミュニケーションによる表出の仕方に関するもの、対人相互作用における相手に対する同意や質問の仕方に関するもの、相手の話の聞き方に関するもの、自己開示や自己主張の仕方に関するもの、集団内での相互作用の仕方やリーダーシップに関するもの、など多くの社会的スキルが取り上げられている。

しかし、この著書も含めて、敬語使用を社会的スキルと関連づけて論じているものはこれまでにみられない。これは、社会的スキルに関する研究が、わが国ほど敬語表現が発達していない英語圏 (荒木, 1983; 南, 1987)<sup>5), 6)</sup> で先行していることが最大の原因であると考えられる。第一報告 (廣兼, 1990)<sup>7)</sup> で述べたように、日本語が他の言葉と比して難しいといわれるのは、日本語には敬語というものが存在し、話し手と聞き手の地位関係、年齢関係、親疎関係、会話内容などをすべて考慮して言葉を選択しなければならないからである。もし他者とのコミュニケーションにおいて敬語をまったく使わない人がいたとすれば、その人はわが国の社会に適応できないであろう。

英語の場合、他者に何かを尋ねる時の言いまわしとして、“Tell me …” よりも “Can you tell me …” や “May I ask you …” の方が、聞き手に対して丁寧な印象を与えるという報告がある (Clark & Schunk, 1980)<sup>8)</sup>。しかし、年長者に対して “Tell me …” のような直接的な問いかけをしたとしても、それに答えて

\* 生活文化学科

もらえなかったり非難されることはあまりない。一方、わが国で年長者に対して「今何時」のような敬語を使用しない問かけをすれば、答えてもらえないばかりか人格の評価を下げることにもなりかねない。また、Riggio & Throckmorton (1988)<sup>9)</sup> は、雇用面接での応答の仕方のまずさ（たとえば、短すぎる応答、応答の遅れ、自己卑下的な応答など）が、不採用の決定に大きな影響を与えると報告している。一方、わが国では応答の仕方の中でも、敬語の使い方が採用を決定する際の重要な要因となっている。

このように考えると、敬語を使用できるということは、わが国の社会に適応するための重要な社会的スキルの1つとしてとらえることができるのではないだろうか。そこで本報告では、第二報告でみられた敬語使用の規範意識および実際の敬語使用の個人差を、社会的スキルと関連させて検討することを目的とした。

## 方 法

調査期間 1991年2月21日～27日

被調査者 本学、生活文化学科163名、食物栄養学科食物コース119名、計282名。

調査内容および調査手続き まず社会的スキルを測定するために、Riggio (1986)<sup>2)</sup> が作成した105項目からなる社会的スキル検査の邦訳(堀毛, 1988)<sup>10)</sup>の中から、24項目を選択した。その際、非言語的コミュニケーションにおける記号化スキル、解読スキル、統制スキルに関する項目、および言語的コミュニケーションにおける記号化スキル、解読スキル、統制スキルに関する項目の中から、より日常的なものを各4項目任意に選択し、被調査者がより理解しやすいように邦訳を一部修正した。そして、この24項目に対して、それぞれ「全くあてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「わりとあてはまる」、「よくあてはまる」の4件法で回答させた。

次に、敬語の使用状況と敬語使用の規範意識を測定するために、8つの架空の会話状況(相手の性(2)×相手の話しやすさ(2)×発話場面(2))を設定した。ここで、会話の相手としては、本学内で被調査者にとって話しやすい男性教師、話しにくい男性教師、話しやすい女性教師、話しにくい女性教師をそれぞれ想起させた。また、発話場面としては、比較的フォーマルな場面である「講義の後あなたが先週休んだ理由について先生に尋ねられたとき」(以下、応答場面とする)と比較的インフォーマルな場面である「講義の後

友達と雑談しているところへ先生が加わってきたとき」(以下、雑談場面とする)の2場面を設定した。そして、これらの会話状況で会話の相手に対してふだん丁寧な言葉(敬語)を使っているかどうかを、「いつも使う」、「使う時もある」、「使わない」の3件法で回答させた。同様に、これらの会話状況で会話の相手に対して丁寧な言葉を使うべきと思うかどうかを、「使うべきだ」、「どちらでもよい」、「使わない方がよい」の3件法で回答させた。

なお、調査はクラスごと8回に分けて行った。また、調査結果のフィードバックを希望するものについてのみ記名させ、希望しないものについては無記名で行われた。

## 結 果

社会的スキル項目の分類と因子得点の算出 まず、社会的スキル検査24項目を分類するために、各項目に対する「全くあてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「わりとあてはまる」、「よくあてはまる」の4件法による回答に対してそれぞれ1～4の数値を与え、282名の被調査者の回答をサンプルとして24項目間の相関を求めた。そして、この24×24の相関行列を入力データとして主因子解法による因子分析を行った。その際に、抽出する因子数を2～10個に指定して行った。その結果、固有値の変化とそれぞれのバリマックス回転後の因子負荷行列による解釈可能性から4因子構造を採用し、第Ⅰ因子を評価意識スキル、第Ⅱ因子を感情統制スキル、第Ⅲ因子を他者注意スキル、第Ⅳ因子を言語統制スキルと命名した(Table 1)。

次に、282名の被調査者ごとに4つの因子の因子得点(各因子内の項目の評定値をプラス・マイナスの方向性をそろえて合計し、その項目数で割った値)を算出した。その際、当該因子への因子負荷量が0.40未満の項目(第Ⅰ因子の第10項目、第Ⅲ因子の第4、18項目)および当該因子と他の因子への因子負荷量との差が0.1以下の項目(第Ⅳ因子の第15項目)については、因子得点の算出から除外した。

このようにして算出された因子得点を各被調査者の社会的スキルの指標として用いるが、4つの因子の因子得点は次のような意味を持つと考えられる。

- 1) 評価意識スキルの因子得点 まわりの人からどのように思われているかについて注意を払うスキル。
- 2) 感情統制スキルの因子得点 対人場面において自分の感情をコントロールするスキル。

Table 1 社会的スキル検査24項目のバリマックス回転後の因子負荷行列

項 目	I	II	III	IV
16. 自分が他の人に与える印象についてしばしば考える。	<b>74</b>	15	-03	-18
8. 誰かが自分を見つめていると思うと、とても神経質になる。	<b>64</b>	03	-13	-32
2. 他の人からの批判に対して敏感だ。	<b>62</b>	16	21	03
21. 自分の行動について他の人がどう考えようともうまい。	- <b>61</b>	10	04	-22
10. 話をするとき、相手の理解を助けるためによくジェスチャーをまじえる。	29	-26	08	-02
1. 自分の感情や情緒をめったにおもてに出さない。	-04	<b>70</b>	-15	-09
14. 自分の感情をコントロールすることはあまり得意でない。	-10	- <b>62</b>	-12	-09
22. 自分が当惑しているかどうか、いつも表情で他の人にわかってしまう。	27	- <b>54</b>	04	-24
6. どれだけ隠そうとしても、本気できらいな人にはそれがばれてしまう。	-01	- <b>50</b>	-09	-09
11. 自分の本当の気持ちを他の人に秘密にしておく傾向がある。	19	<b>50</b>	-31	-22
3. パーティやコンパで自分に関心を持っている人がいれば、すぐにそれを見分けることができる。	09	-00	<b>62</b>	02
12. パーティやコンパでは、いろいろな人と話すことを楽しんでいる。	-16	-17	<b>60</b>	01
5. 初めて出会ったときに相手の性格を判断することができる。	15	06	<b>57</b>	20
9. うそをつくのがとても苦手だ。	10	-04	- <b>41</b>	09
13. 他の人が話をするとき、その人の言うことを聞くのと同じくらいその人の動作にも注意を払う。	28	-07	<b>40</b>	-00
4. 楽しくないときでも、楽しいふりをする事ができる。	12	30	39	-02
18. 大勢の人の前で話をするのはとても苦手だ。	24	01	-33	-33
19. 本気で言っているときでも、他の人に本心を疑われることがある。	-10	01	29	- <b>64</b>
7. 自分が言ったことを他の人が誤解しているかもしれない、と思うことがよくある。	35	-11	05	- <b>49</b>
20. いつもはっきりしない表情をしているといわれる。	05	35	-29	- <b>49</b>
24. 質問されたことに対して大抵的確に答えることができる。	09	01	34	<b>48</b>
23. 見知らぬ人と話をするとき、ときどき不適切な言葉を言ってしまう。	-11	-35	-20	- <b>48</b>
17. 自分のことについて話をするとき、ときどき他の人に目を向けるゆとりがなくなることがある。	25	-17	-02	- <b>44</b>
15. 友人や家族と一緒にいることによって怒りや混乱を感じたとき、彼らにそれをわからせることは難しい。	04	40	14	-41
因 子 名	評価意識	感情統制	他者注意	言語統制

注：数値の小数点は省略

3) 他者注意スキルの因子得点 対人場面において相手の行動や感情状態に注意を払うスキル。

4) 言語統制スキルの因子得点 対人場面で自分の思っていることをうまく表現するスキル。

社会的スキルと敬語使用率の関連性 まず、4つの因子ごとに282名の因子得点の平均値を算出し、この

値を基準として被調査者を高群と低群に分けた。そして、それぞれの群について8つの会話状況ごとに丁寧な言葉を「いつも使う」と回答した人の割合（敬語使用率）を算出した（Table 2, 3）。そこで、各因子における高群と低群の敬語使用率の差を検討するために、8つの会話状況ごとに  $\chi^2$  検定を行った。ただし、本

Table 2 社会的スキル因子ごとの応答場面における敬語使用率

因子名	会 話 の 相 手			
	話しやすい		話しにくい	
	男性	女性	男性	女性
評価意識	高群 (153)	43.8*	51.0*	94.8*
	低群 (129)	20.9	33.3	82.9
感情統制	高群 (142)	35.2	39.4	88.7
	低群 (140)	31.4	46.4	90.0
他者注意	高群 (126)	30.2	44.4	91.3
	低群 (156)	35.9	41.7	87.8
言語統制	高群 (159)	35.2	47.2	90.6
	低群 (123)	30.9	37.4	87.8

単位は%, ( )内は人数

\*は, 高群と低群の比率の間に差がみられたもの  
( $p<.05$ ; 片側検定)

報告で行った  $\chi^2$  検定はすべて片側検定で, 有意水準もすべて5%に設定した。その結果, まず応答場面では, どの会話の相手の場合でも評価意識スキルの高群と低群の間に有意な差が見い出され (話しやすい男性  $\chi^2=16.46$ ; 話しやすい女性  $\chi^2=10.30$ ; 話しにくい男性  $\chi^2=8.90$ ; 話しにくい女性  $\chi^2=15.87$ ), いずれも評価意識スキル高群の方が低群よりも敬語使用率が高かった。一方, 雑談場面でも, 話しやすい女性の場合を除いて評価意識スキルの高群と低群の間に有意な差が見い出され (話しやすい男性  $\chi^2=11.13$ ; 話しに

Table 3 社会的スキル因子ごとの雑談場面における敬語使用率

因子名	会 話 の 相 手			
	話しやすい		話しにくい	
	男性	女性	男性	女性
評価意識	高群 (153)	22.2*	26.8	74.5*
	低群 (129)	7.8	17.1	56.6
感情統制	高群 (142)	16.9	21.8	67.6
	低群 (140)	14.3	22.9	65.0
他者注意	高群 (126)	13.5	24.6	73.8*
	低群 (156)	17.3	20.5	60.3
言語統制	高群 (159)	19.5	27.7*	71.1
	低群 (123)	10.6	15.4	60.2

単位は%, ( )内は人数

\*は, 高群と低群の比率の間に差がみられたもの  
( $p<.05$ ; 片側検定)

くい男性  $\chi^2=10.06$ ; 話しにくい女性  $\chi^2=18.71$ ), いずれも評価意識スキル高群の方が低群よりも敬語使用率が高かった。また雑談場面では, 他者注意スキルの高群と低群の間にも話しにくい男性と話しにくい女性の場合に有意な差が見い出され (それぞれ,  $\chi^2=5.73$ ,  $\chi^2=6.13$ ), いずれも他者注意スキル高群の方が低群よりも敬語使用率が高かった。さらに, 言語統制スキルの高群と低群の間にも話しやすい女性の場合に有意な差が見い出され ( $\chi^2=5.32$ ), 言語統制スキル高群の方が低群よりも敬語使用率が高かった。

Table 4 社会的スキル因子ごとの応答場面における規範意識率

因子名	会 話 の 相 手			
	話しやすい		話しにくい	
	男性	女性	男性	女性
評価意識	高群 (153)	86.9*	90.2*	98.7
	低群 (129)	76.0	79.1	95.3
感情統制	高群 (142)	81.7	84.5	95.8
	低群 (140)	82.1	85.7	98.6
他者注意	高群 (126)	80.2	84.9	98.4
	低群 (156)	83.3	85.3	96.2
言語統制	高群 (159)	81.8	84.9	97.5
	低群 (123)	82.1	85.4	96.7

単位は%, ( )内は人数

\*は, 高群と低群の比率の間に差がみられたもの  
( $p<.05$ ; 片側検定)

Table 5 社会的スキル因子ごとの雑談場面における規範意識率

因子名	会 話 の 相 手			
	話しやすい		話しにくい	
	男性	女性	男性	女性
評価意識	高群 (153)	47.1	49.7	75.2*
	低群 (129)	41.9	42.6	64.3
感情統制	高群 (142)	45.1	47.2	69.7
	低群 (140)	44.3	45.7	70.7
他者注意	高群 (126)	44.4	47.6	69.8
	低群 (156)	44.9	45.5	70.5
言語統制	高群 (159)	50.9*	51.6*	73.6
	低群 (123)	36.6	39.8	65.9

単位は%, ( )内は人数

\*は, 高群と低群の比率の間に差がみられたもの  
( $p<.05$ ; 片側検定)

社会的スキルと規範意識率の関連性 まず敬語使用率の場合と同様、4つの因子ごとの高群と低群について、8つの会話状況ごとに丁寧な言葉を「使うべきだ」と回答した人の割合(規範意識率)を算出した(Table 4, 5)。そして、各因子における高群と低群の規範意識率の差を検討するために、8つの会話状況ごとに $\chi^2$ 検定を行った。その結果、応答場面では、話しやすい男性と話しやすい女性の場合に評価意識スキルの高群と低群の間に有意な差が見い出され(それぞれ、 $\chi^2=5.67$ ,  $\chi^2=6.84$ )、いずれも評価意識スキル高群の方が低群よりも規範意識率が高かった。一方、雑談場面では、話しにくい男性と話しにくい女性の場合に評価意識スキルの高群と低群の間に有意な差が見い出され(それぞれ、 $\chi^2=3.92$ ,  $\chi^2=4.47$ )、いずれも評価意識スキル高群の方が低群よりも規範意識率が高かった。また、話しやすい男性と話しやすい女性の場合に言語統制スキルの高群と低群の間に有意な差が見い出され(それぞれ、 $\chi^2=7.10$ ,  $\chi^2=5.06$ )、いずれも言語統制スキル高群の方が低群よりも規範意識率が高かった。

## 考 察

本報告は、第二報告でみられた現代の若者(女子短大生)の敬語使用に対する規範意識および実際の敬語使用の個人差を、個人の社会的スキルとの関連性に焦点を当てて検討したものである。

従来の研究において、さまざまな社会的スキルの下位次元が指摘されている。しかし本報告では、社会的スキル検査24項目について因子分析を施した結果にもとづき、評価意識スキル、感情統制スキル、他者注意スキル、言語統制スキルの4つを社会的スキルの下位次元として分析を行った。このうち評価意識スキルは、Riggio (1986)<sup>2)</sup>が社会的スキル検査を作成した際に柱とした6つの社会的スキルの下位次元になく、本報告における因子分析によってあらたに見い出されたスキルである。そのため、“評価意識”をスキルと呼ぶことについては、反論があるかもしれない。しかし、他者からの評価を意識するということが、他者の立場から客観的に自分を観察する目を持っていることを意味すると考えれば、“評価意識”を社会的スキルの1つと考えてもよいのではないだろうか。ただし、“評価意識”は、個人要因だけでなく状況要因による影響も大きい。なぜなら、たとえ評価意識スキルの低い人であっても、就職活動で経験する面接試験などでは評価

意識が高まるからである。そのような意味では、評価意識スキルと他の3つのスキル(感情統制スキル、他者注意スキル、言語統制スキル)とは異質であるといえよう。

それでは、この4つの社会的スキルと敬語使用および規範意識の間にどのような関連があるのでしょうか。

まず、敬語使用との関連性について以下のことが判明した。(1)まわりの人からどのように思われているかについて注意を払っている(評価意識スキルが高い)人には、敬語を使用する人が多い。(2)相手の行動や感情状態に注意を払う(他者注意スキルが高い)人には、インフォーマルな場面(雑談場面)での話しにくい相手の場合に敬語を使用する人が多い。(3)対人場面で自分の思っていることをうまく表現できる(言語統制スキルが高い)人には、インフォーマルな場面での話しやすい同性の相手の場合にでも敬語を使用する人が多い。(4)対人場面において自分の感情を統制できるか否か(感情統制スキル)と敬語使用とは関連がない。

4つの社会的スキルのうち、とくに評価意識スキルと敬語使用の間に顕著な関連が見い出された。すなわち、会話の相手の性と話しやすさと発話場面を組み合わせた8つの会話状況中の7つにおいて、評価意識スキルの高い群が評価意識スキルの低い群に比べて敬語使用率が高いことが示されたのである。このことから、評価意識スキルの高い人は敬語を使用することによって賞賛され使用しないことによって非難されることを予期できるのに対し、評価意識スキルの低い人はそのような予期ができないためにあえて煩雑な敬語を使用していないのではないかと考えられる。

このような結果は、現代の若年者層に見られる「敬語の使用状況の貧困化」(寿岳, 1981)<sup>1)</sup>の原因を考える上で重要な示唆を与えている。なぜなら、生徒が教師に対して敬語を使わなくなった現状をよしとする風潮が教師の側にも社会の側にもあると指摘されている(荒木, 1983)<sup>3)</sup>ように、現代では少なくとも社会人となるまでは敬語を使用しないからといってあからさまに非難されることはない。そのため、年長者との会話の中でも評価意識が喚起されにくく、敬語を使用しなくなっているのではないだろうか。第二報告における、話しやすい教師に対する敬語使用率が低いという結果も、会話の相手が評価意識を喚起させにくいことが原因となっているのかもしれない。

次に、敬語使用の規範意識との関連性について以下のことが判明した。(1)評価意識スキルの高い人には、

話しやすい相手の場合であっても比較的フォーマルな場面（応答場面）では敬語を使用すべきであると考えている人が多い。(2)評価意識スキルの高い人には、比較的インフォーマルな場面（雑談場面）であっても話しにくい相手の場合には敬語を使用すべきであると考えている人が多い。(3)言語統制スキルの高い人には、比較的インフォーマルな場面で話しやすい相手の場合であっても敬語を使用すべきであると考えている人が多い。(4)感情統制スキルと他者注意スキルは、敬語使用の規範意識とは関連がない。

敬語を使用しなくても許容されやすい場合（インフォーマルな場面や話しやすい相手など）でも年長者に対して敬語を使用すべきであるという規範意識を持っている人が評価意識スキルの高い人に多いという結果は、それらの人がまわりから賞賛される（または非難されない）ように行動する基準として社会に存在している決まりごと（いわゆる、社会的ルール）を受容しやすいことを示唆している。また、一部ではあるが、言語統制スキルの高い人の方が敬語使用の規範意識率が高いという結果がみられたことも興味深い。これは、言語統制スキルの高い人は敬語を正しく使用することに関して自信を持っているために、年長者に対して敬語を使用すべきであるという社会的ルールを受容しやすいということを示唆しているのではないだろうか。

以上のように、社会的スキルの中では評価意識スキルが、若者の敬語使用に対する規範意識にも実際の敬語使用にも関連が深いことが判明した。そして、一連の結果とあわせると、青年の敬語使用を Fig. 1 のようにまとめることができるであろう。すなわち、年長者との会話状況が設定されると、それによってその状況でどのようにすべきか（敬語を使うべきか否か）に

関する規範意識が喚起される。それ同時に、自分の行動（敬語を使うか否か）によって相手からどのように評価されるかに関する評価意識が喚起される。また、評価意識はどのような規範意識が喚起されるかによっても影響を受ける。そして、この規範意識と評価意識の喚起のされ方によって敬語を使用するか否かが決定される。さらに、個人変数である社会的スキルとして、評価意識が喚起される時には評価意識スキル（まわりの人からどのように思われているかについて注意を払う能力）が関与し、実際に敬語を使用する時には敬語使用スキル（正しい敬語を使うことのできる能力）が関与していると考えられる。

ただし、これらは現段階ではあくまでも推測にすぎず、今後さまざまな方法で検討していきたい。

## 引用文献

- 1) 廣兼孝信 1991 青年の敬語使用に関する研究 (2) 広島文化女子短期大学紀要, 24, 9-13.
- 2) Riggio, R. E. 1986 Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 649-660.
- 3) Argle, M. 1981 *Social Skills and Health*. Methuen.
- 4) Hargie, O., Saunders, C. & Dickson, D. 1987 *Social Skills in Interpersonal Communication*. 2nd ed. Croom Helm.
- 5) 荒木博之 1983 敬語日本人論 二十一世紀図書館
- 6) 南不二男 1987 敬語 岩波新書
- 7) 廣兼孝信 1990 青年の敬語使用に関する研究 広島文化女子短期大学紀要, 23, 13-18.
- 8) Clark, H. H. & Schunk, D. H. 1980 Polite responses to polite requests. *Cognition*, 8, 111-143.
- 9) Riggio, R. E. & Throckmorton, B. 1988 The relative effects of verbal and nonverbal behavior, appearance, and social skills on evaluations made in hiring interviews. *Journal of Applied Social Psychology*, 18, 331-348.
- 10) 堀毛一也 1988 日本の印象管理様式に関する基礎的検討 (2)——「人あたりの良さ」と日本の対人関係—— 日本心理学会第52回大会発表論文集, 254.
- 11) 寿岳章子 1981 子どもにとって敬語教育とは何であるか 児童心理, 35, 2159-2164.

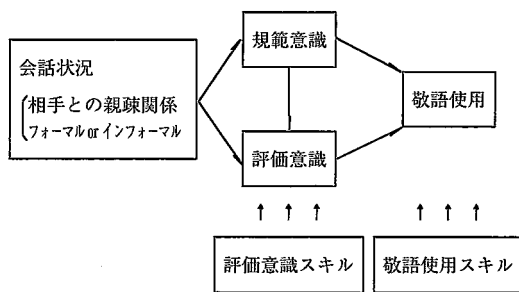


Fig. 1 青年の敬語使用のプロセス（仮説）

### Summary

This is the third paper on the speech style of adolescents. The purpose of this study was to investigate the relation between social skills and the speech style or the rule of polite speech in interpersonal communication.

Results show that evaluation apprehension skill is related to the adolescents' speech style and the rule of polite speech to the elders, and most of adolescents who have evaluation apprehension skill have rule of polite speech to the elders and speak to them politely.

The speech style of adolescents was also discussed referring to two previous studies.