国立国語研究所学術情報リポジトリ

高齢の患者との接し方：主に，言葉遣いを中心に

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-04-23 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	https://doi.org/10.15084/00003281

皮膚病診療
Vol.25, 増刊号 No.1
<別　刷>

高齢の患者との接し方

——主に，言葉遣いを中心に——

宇佐美まゆみ

㈱協和企画

往診時のポイント①

高齢の患者との接し方
——主に，言葉遣いを中心に

宇佐美まゆみ*

Key words
高齢者，コミュニケーション，第二の赤ちゃん言葉，ステレオタイプ，人権

はじめに

21世紀を迎え，すでに日本も高齢社会に突入している．それに伴い，高齢者の病気や体力の衰えに関わる問題や，それと密接に関わる年金，介護保険の問題等，社会制度のあり方や，エイジング(aging)の問題などが，さまざまな観点から議論されるようになってきている．しかし，そういった動きの中で，「高齢者をとり巻くコミュニケーション環境」の問題については，日本では，まだあまり論議されることがなく，また，それに関する体系的な研究もほとんど行われていないというのが現状である．むしろ「高齢者をとり巻くコミュニケーション環境」といってもピンと来ない方のほうが多いかもしれない．

本稿における，「高齢者をとり巻くコミュニケーション環境」というのは，「高齢者以外の大人たちの，高齢者に対する言葉遣い，話し方，態度，しぐさなどの，言語・非言語的行動とそれらを生み出す社会的環境」のことを指す．現在の高齢者をとり巻くコミュニケーション環境を分析的にみてみると，これから高齢社会で相対的に高い比率を占めていく高齢者にとって，決して理想的なものになっているとはいいがたい．

そのため，本稿では，高齢の患者のみならず，高齢者の方一般の「精神面」，つまり，「気持ちの持ち方」に影響を及ぼす，「社会的側面」の1つである「言葉遣い」に焦点を当てて，「高齢者とのコミュニケーション」に関わる問題を考える．「高齢者に対する言葉」の問題は，「高齢の患者との接し方」，および，その「精神的ケア」について考えることにも通じると考えるからである．

高齢者の認知的・身体的能力

高齢者のコミュニケーション能力については，医学的・生物学的には，年齢と「コミュニケーションに関与する脳の機能」や「言語能力」との関係など，主に，加齢とともに「身体機能」がどうなっていくのかという観点からの研究がなされている．一般には，加齢とともに，身体機能が衰えていくと考えがちであるが，高齢者のコミュニケーション能力についての医学的・生物学的な研究結果の中で興味深い点は，「年をとったからといって，日常の生活に支障をきたすほど，コミュニケーション能力が衰えるわけではない」という事実である[1]．言葉を喚起する能力は，加齢に伴い衰えても，黙読能力は若年者とほとんど変わらず，語彙数にいたっては，加齢に伴って増大するという報告もある[2]．

客観的な研究の結果は，意外にも，世間で「もう年だから…」などと一般的に思われているほど，悲観的なものではないことを示している．また，そういった「能力」には個人差が大きく，単に「高齢者」としてひとまとめにすることはできないということもある．また，「健康な老化」と「病的な老化」は，区別して考える必要がある．

日本人の平均寿命は伸び，現代の高齢者は，認知能力，体力ともに，以前と比べて格段に充実し

* Usami, Mayumi(教授)　東京外国語大学外国語学部言語情報講座(〒183-8534 府中市朝日町3−11−1)

ているといえる．そういう変化にもかかわらず，今日の社会にも，いまだに，お年寄りは「弱いもの」というような高齢者に対する否定的・消極的なイメージや思い込みが根強く残っている面があり，そういった「思い込み」が，周りの人たちの高齢者に対する言葉遣いや話し方，態度，しぐさなどに，如実に反映されている面がある．

しかし，最近，言語社会心理学の領域で，周りが高齢者を「年寄り扱い」したり，それを表すような言葉遣いをしていると，高齢者自身も，むしろ，肉体的には元気であるにもかかわらず，精神的に，「老け込む」のが早まってしまうので問題であるというような研究結果が出てきているということに注意したい．

高齢者をとり巻くコミュニケーション環境

1．旧来の社会的価値観を反映している「言葉」

残念ながら，日本語には，高齢者を否定的に捉えるニュアンスのある言葉(年寄りじみた，年寄りくさい，老人，老婆，老女など)や，高齢者を旧来からの枠の中に閉じ込めるような表現(年甲斐もない，いい年をして，年寄りのくせに，年寄りの冷や水など)が少なくない．

たとえば，ある辞書の1981年の版には，「老人」という言葉の説明が，「人生の盛りを過ぎ，精神的にも肉体的にもかつてのたくましさのなくなった人」というように書かれていた．「人生の盛り」とは，いったいいつなのか．最近では，「いまが人生の盛り」だと思っている「高齢者」の方々も増えてきている．このような価値観，人生観の変化を反映して，この辞書の説明を問題視する声があがり，後にこの辞書の記述は改訂された．

最近のその他の辞書(大辞泉等)では，「老人」という言葉は，「年をとった人．年寄り．老人福祉法では65歳以上をいう」などの，より客観的な記述に変わってきている．ただ，いくら辞書の定義を変えても，「寝たきり老人」「1人暮らしの寂しい老人」など，どうしても否定的で暗いイメージをひきずってしまう「老人」という言葉を避けたいという傾向の表れか，最近では，より中立的な「高齢者」という言葉のほうがよく使われるようになってきている．

この「老人」という言葉の「辞書における説明の仕方」に顕著に反映されているように，普段，なにげなく使っている「言葉」とその「使い方」には，良くも悪くも「古い価値観」というものが埋め込まれている．言葉というものは，あまりにも自然に身につけ，日ごろなにげなく使っているだけに，そのもともとの意味やニュアンスについては，あまり考えることがないのが普通である．しかし，いったんそれらを意識して考えてみると，そういうなにげない「言葉」が，知らず知らずのうちに，いかに人間の考え方や行動にまで大きな影響を及ぼしているかということに気づかされる．

「高齢者」の抱える現代的な問題の1つは，むしろ，認知的にも身体的にも十分社会に貢献できるだけのものがありながら，定年を境に，あるいは，法的に「老人」となる65歳を境に，「社会」から，「老人」として「軽視される」か，「お年寄り」として「いたわられる」ようになるということである．毎年，100枚ぐらいは来ていた年賀状は数枚になり，病院へ行くと若い看護師に，「はい，おじいちゃん，お熱を測りましょうね」などと扱われるようになる．「退職」がもたらす一番の変化は，収入が得られなくなるということ以上に，「社会」とのつながりがなくなってしまうこと，「自分はなんらかの形で社会に貢献しているのだ」と実感できなくなってしまうということであろう．

そういう喪失感，無力感を彼らに感じさせている大きな原因は，彼ら自身の体力や能力の衰えというよりは，むしろ，周りの人の彼らを表す言葉，彼らに対する言葉であり，また，そういう言葉に反映された，社会全体の風潮であるともいえる．

2．カタカナ語の氾濫

ケア，ヘルパー，トラウマなどなど，医療関係には，カタカナ語が多い．比較的短く，一般的にも定着しているようなものはよいが，次から次へと現れる新しいカタカナ語は，現代とは異なる環境で育ち，教育を受けた高齢者には，決してわかりやすいとはいえないだろう．新しい用語を導入する側は，専門的な意味合いを残したいという気持ちがあったり，一般的(より若い世代を想定していないだろうか)なイメージのよさを考えるなど，さまざまな要因を勘案していることだろう．しか

し，一般受けもさることながら，肝心の高齢者にとってわかりやすい言葉であるかどうかという点についても，もっと考慮する必要があるのではないだろうか．

3．保護するようなコミュニケーション（第二の赤ちゃん言葉）

「保護するようなコミュニケーション（patronizing communication）」とは，「高齢者を無力で依存的であると捉える，正確な根拠のない思い込みのために，高齢者とのコミュニケーションにおいて生じる過剰な調節行動，すなわち，不必要に修正した言動」のことである[3]．

具体的には，1）高齢者をみると，なんとなく耳が遠いのではないかと勝手に思いこみ，必要もない人にまで大きな声で話す，2）家族以外の者が，あまり親しくない高齢者を「おばあちゃん」「おじいちゃん」と呼び，高齢者を名前で呼ばない，3）とくに家族などが，「また～したの！」「早く～しなさいよ！」と命令口調で話す，4）言語面だけでなく，ちょっとしたことを大袈裟に誉めたり，少し馴れ馴れしく体に触れる，などの特徴があげられている．

つまり，全体的に，高齢者に対しては，「子どもに対するような話し方」がなされているという実態が，主に欧米の研究から明らかになってきた．そして，それが「高齢者の尊厳」を損なうという観点から問題視されるようになってきている．つまり，このような言葉や現象を直接的，間接的に耳にしたり，体験するような「コミュニケーション環境」にあっては，本当は，元気でまだまだ社会に貢献できる高齢者の方々の意欲もそがれてしまう．また，しぶしぶ，期待されている行動にあわせる，つまり，年寄りらしく（？），依存的に振る舞うということもおこり，それを強化してしまうということにもなる．このようなコミュニケーションは，残念ながら，医療機関や養護施設など，すでに，高齢者がなんらかの形で「保護される」ような立場にある場合に，より顕著にみられるということが報告されている．

1）の思い込みに基づく行動は，ある種，人間の普遍的な行動でもあり，外国人をみたら，相手が日本語が流暢なのにもかかわらず，英語で話しかけたり，あるいは簡単な日本語を使うという「フォリナー・トーク」など，同様の行動もある．

2）にあげた現象については，「おばあちゃん」という呼びかけは，「親しみ」を表わしているのだから別にいいではないかというような反論もある．確かに，「おばあちゃん，おじいちゃん」という呼びかけには，「親しみ」がこもっているように感じられるが，「言葉の使い方」をもう少し分析的にみてみると，「おばあちゃん，おじいちゃん」という呼びかけは，どうしても「上から下への親しみ」であることがわかる．

このことは，「おばあちゃん」「おじいちゃん」という呼びかけが，高齢の知識人や有名人に対しては用いられないということからも明らかである．高齢の医者に対しても，使われることは，まずないだろう．つまり，そこには，その高齢者を対等な1人の人間とみなしていない，少し下にみている気持ちが無意識にせよ反映されていることは否めない．

また，投書などで，「名前で呼んでほしい」と訴えている高齢者に対して，「おばあちゃん」は「親しみ」を表しているのだから別にいいではないかといって反論する人もいるが，そのこと自体が，すでに「当の高齢者自身がそれをどう受け止めているかという高齢者の気持ち」を無視した一方的な捉え方だということができる．本人の気持ちを無視して，それを勝手に「親しみ」だというのでは，「親しみ」の押し売りになってしまうからだ．

この，子どもに対するような話し方の1つともいえる，名前を呼ばないで，「はい，おじいちゃん，お注射しましょうねー」というようないい方も，病院や介護施設などでよくみられることが報告されている．人の「名前」というものは，その人のアイデンティティ，つまり人格も含めた「その人の存在」を示すものである．それゆえ，他人から自分の名前を呼ばれないということによって，「人権を損なわれた」と感じる高齢者がいても，決してオーバーなわけではない．人は，自分が呼ばれたいように呼ばれる権利がある．これは，人権問題の基本である．このようなことを，わざわざ，高齢者のほうが主張しなくても，「名前」を呼ぶというそれまでの習慣が，変わらずに継続される必要がある．

「保護するようなコミュニケーション」に関する研究

こういった「高齢者に対する言葉遣い」の問題は，何も日本だけにみられることではなく，むしろ，まず，欧米でその存在が意識され，問題視されるようになった．アメリカなどでは，「高齢者に対するコミュニケーション行動」の代表的なものとして，「高齢者を子ども扱いするような話し方」があることから，すでに，それに対して“secondary baby talk(第二の赤ちゃん言葉)”，「エルダースピーチ(高齢者言葉)」などという「名称」までついているほどである．このようなコミュニケーションは，「高齢者の尊厳を損なうものである」として社会的に問題視されるようになり，70年代ごろから研究が盛んになってきた．

90年代に入ってからは，話し手の意識としては，むしろ親切心から，大きな声で話したり，ゆっくり話したりする場合もあることや，話し方だけではなく，しぐさ，態度なども含めて，“patronizing communication(保護するようなコミュニケーション)”と捉えられるようになった．

表に，「保護するようなコミュニケーション」の心理言語学的特徴を示す．「語彙的」には，単純な語彙を使う，子どもっぽい単語を使うというようなこと，また「文法面」では，単純な文やそのくり返しが多い，命令形や断片的な文が多いというようなことがある．先述の，おじいちゃん，おばあちゃんというような「呼称」にかかわるもの，英語では，sweetie，honeyなどの「親愛語」，子どもに対するような呼びかけとしては，英語では，good girl，naughty boy，日本語にすると，「いい子ちゃん」「悪いぼうや，やんちゃぼうず」といったようなものまである．

「保護するようなコミュニケーション」は，高齢者のコミュニケーション環境を脅かす

高齢者に対する「保護するようなコミュニケーション」に関する研究がアメリカで盛んになった背景には，80年代ごろから「世代間コミュニケーション」の研究の必要性が認識されるようになったということがある．世代間コミュニケーションの調査結果から，たとえば，若者も高齢者も，「若者よりも高齢者のコミュニケーション能力が劣っている」，「相手の世代は自分たちとは異なるコミュニケーション行動」をとると認識しており，そのために「世代間コミュニケーション」を満足できないものであると捉えていることなどが明らかになってきたのである．

しかし実際は，一般に思われているほど，「高齢者のコミュニケーション能力は低くない」ということに注目した研究者たちは，さまざまな調査・研究を行い，「高齢者のコミュニケーション能力に対する否定的なイメージや評価」が，「根拠のない思い込み」に基づいていることが多いということを明らかにしていった．つまり，高齢者にはゆっくり話してあげなくてはというような，なんとなく一般に信じられていることは，明確な根拠に基づくものではなく，むしろ勝手な思い込みであることが多いこと，そして，その思い込みによって生じる「保護するようなコミュニケーション」によって，かえって，「高齢者のコミュニケーション環境が脅かされている」と結論づけたのである．

「保護するようなコミュニケーション」がひきおこす悪循環

それでは，次に，このような「保護するようなコミュニケーション」行動をそのままにしておくとどういうことになってしまうかということを示したモデルを図に示し，簡単に紹介する．

図に示したように，人はまず，高齢者に出会うと，高齢者の外見的な特徴が引き金となって，高齢者のコミュニケーション能力について，思いこみによるイメージを浮かべる．その思い込みの結果，「修正された言語行動」，つまり，命令口調で話したり，子どもに対するように話したり，大声で話したりするというような，普通の大人に話すのとは違った「保護するようなコミュニケーション」がひきおこされる．

このように誤った先入観に基づいた，修正した言語行動としての「保護するようなコミュニケーション」を，より若い世代がなんの疑問ももたずに続

表「保護するようなコミュニケーション(patronizing communication)」の心理言語学的特徴

言語的	非言語的
A. 語彙 単純，子どもっぽい単語，最小化するような言葉(just，little，short等)，me，youを省略して名前を用いる	A. 声 ピッチが高い，誇張したイントネーション，大きい，ゆっくり，誇張した発音
B. 文法 単純な節や文，くり返し，tag questions，命令形，フィラー(埋め合わせ語)，断片的	B. 視線 低いアイコンタクト，じろじろみる，眼を白黒させる，ウィンク
C. 呼称 ファーストネームやニックネーム，親愛語(sweetie，dearie，honey等)，子どもに対するような言葉(good girl，naughty boy，cute little man等)，三人称で指示する	C. 近接性 近すぎるところに立つ，座っている人やベッドにいる人を上から見下ろす，遠すぎるところに立つ
D. 話題の管理 話題の選択が狭い，過去についての話題，浅い話題，タスク志向が強い話題，個人的すぎる，馴れ馴れしい話題等，さえぎり，高齢者の出した話題をすぐに終わらせる，ちょっとしたことを大袈裟に誉める	D. 顔の表情 しかめつらをする，誇張した微笑み，眉をひそめる
	E. ジェスチャー 頭を振る，肩をすくめる，両手を腰にあてる，腕を組む，ぶっきらぼうな動き
	F. 接触 頭をなでる，手，腕，肩をなでる

(文献3より抜粋翻訳，一部改変)

けていき，また，高齢者のほうも，「善意でしてくれているのだから…」といって，たとえば「そんなに簡単な単語を使わなくてもわかりますよ」というようなことを説明しないで黙って受け入れていると，次のような好ましくない状況が生じる悪循環につながっていく．

まず，コミュニケーションの機会が少ない場合には，若い世代は，「保護するようなコミュニケーション」が必要だと勝手に思い込んだ上に，わざわざゆっくり話したりするのがめんどうだと思ったり，高齢者に話してもわからないだろうと思い込み，高齢者とのコミュニケーションを避けるようになる．また，高齢者のほうも，「保護するようなコミュニケーション」のせいで，子ども扱いされているようでいやだと感じたり，尊重してくれない，わかってくれないと感じて，結局は，お互いにコミュニケーションを避けるようになってしまう．

また，主に家族や親戚同士など，比較的コミュニケーションをする機会が多い場合，「保護するようなコミュニケーション」を内心は不愉快に思いつつ，従っていたほうが無難だと思って黙って受け入れていると，若い世代は，やはり「高齢者に対しては，修正した，子どもに対するような言葉を使ってあげたほうがいいのだ」という思い込みをます

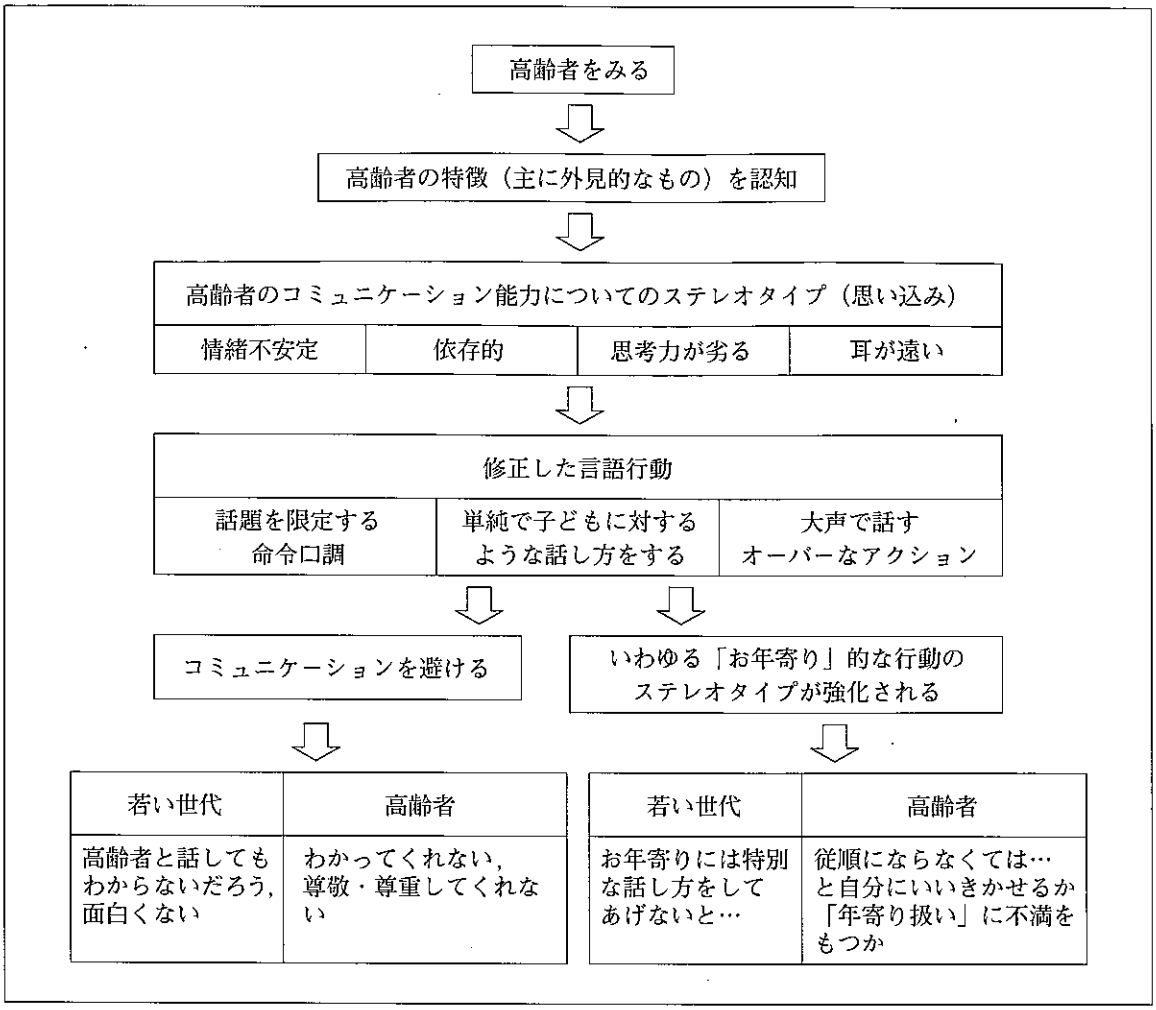


図　高齢化に伴うコミュニケーション環境問題のモデル（文献3より引用，筆者訳，一部改変）

ます強めてしまうことになる．

一方，高齢者のほうは，ただ波風を避けたいがために，依存的でおとなしく，協調的にして，「保護される役割」を「自ら演じる」ようになってしまうか，逆に，子ども扱いされることを逆手にとって，あえて，その扱われ方にあわせるように，「不平をいったり，だだをこねる」という，「高齢者の否定的なイメージ」に，自ら合わせてしまうような行動をすることになってしまう．

つまり，周りの「保護するようなコミュニケーション」は，まだ，認知的能力も体力も健全な高齢者にまで，いわゆる「保護される，いたわられる対象」としての「お年寄り」的な行動を，知らず知らずのうちに身につけさせてしまうという危険性さえ含んでいるのである．

「保護するようなコミュニケーション」が欧米で非常に問題視されているのは，それが，「基本的に，高齢者の自尊心，幸福，そして心理状態に対して，潜在的に否定的な影響をもたらす可能性を含んでいる」と考えられているからである．「保護するようなコミュニケーション」というと，聞こえはよいが，これまでの研究結果から，それは，「本質的に，高齢者の人格の尊重を欠き，人間性が軽視されるような環境の中から生まれてくる」ということが明らかになってきているのである．

つまり，見過ごしてはならないのは，同情的だ

ったり，保護してあげるというような，一見善意に基づくようにみえるコミュニケーションも，受け手である高齢者自身の気持ちやニーズを無視したものであるならば，かえって高齢者の自尊心を傷つけることになってしまうということを，他の世代が，また，社会全体が，もっと自覚する必要があるということである．

「保護するようなコミュニケーション」と翻訳したが，実は，「保護するような」の英語，patronizingには，「恩着せ顔の，横柄な」という意味もある．

今後の課題

以上に概観してきたように，とくにアメリカにて，高齢者に対するステレオタイプに基づいた思い込みから生まれる「保護するようなコミュニケーション」というものが，世代間コミュニケーションの質，両世代のコミュニケーションに対する満足度，双方の観点から，大きな障害となっていることが自覚され始め，高齢者のコミュニケーション環境の改善の必要性が叫ばれている．

世代間コミュニケーションを円滑に進めるため，また高齢者の人権を守るためには，「保護するようなコミュニケーション」は，過剰な調節であり，また，高齢者の自尊心を傷つけるものであることをしっかりと認識した上で，高齢者を尊重することと，必要に応じてケアすることとの適切なバランスをはかることがもっとも重要である．そのためには，話し手の側は，勝手な思い込みに基づいて行動修正をするのではなく，高齢者自身に，ゆっくり話す，大きい声で話すなどの修正が必要かどうかを確認した上で，必要なら調整した話し方をするなどの対応をすることが望ましいだろう．

「保護するようなコミュニケーション」の高齢者の受け止め方は，人によっても異なる．過剰な修正行動を不快に思っている人もいる反面，それを黙って受け入れ，保護される役割を演じているほうが，世代間コミュニケーションに波風が立たないのでいいと半ばあきらめている人もいる．その背景には，高齢者には自己主張は必要ないと捉えているかのような周りの風潮が垣間みえる．日本でも，「年寄りは年寄りらしく」とか，「好かれるお年寄りになりなさい」などといわれることが多いが，その裏には「黙っていうことを聞いていれば，かわいがって保護してあげるのに」という一種の恩着せがましさが感じられる．そればかりか，このような発想は高齢者の自己主張権を剥奪し，暗に従属を強いることにもつながっており，高齢者の人権を無視するものであると捉えることもできる．

最近の研究では，Ryanら[3]のモデルに表されているような高齢社会におけるコミュニケーション環境の問題の悪循環を打ち破っていくには，高齢者自身の行動が重要な役割を担っていることが認識され始めている．まず，高齢者が声をあげやすい環境づくりが必要になってくるだろう．また，「保護するようなコミュニケーション」の使い手となる可能性のある側は，高齢者のコミュニケーション能力に関する勝手な思い込みがないかどうかを常に考えながら，過度な修正行動をすることのないよう意識することが必要かつ重要である．コミュニケーション能力には個人差があり，「高齢者」をひとまとめにすることはできないのである．また，「patronizing(保護するような)行動」というものには，どこか思い上がりが含まれているものであるということをしっかりと自覚し，真摯に受け止める必要があるだろう．

さて，高齢の患者とはどのように接したらよいのだろうか．門外漢の私に，専門的な助言などできるわけもない．ただ1ついえることは，あまりにも当然すぎることである．高齢の患者にもそうでない患者にも，過剰に保護することもなく，まったく同様に，その症状に応じたケアをする．つまり，対等な1人の人間として接するということが重要なのではないだろうか．

＜文　献＞
1) 辰巳　格：『第57回老年学公開講座お年寄りのコミュニケーションを考える』報告書，東京都老人総合研究所(東京都老人医療センター，東京都多摩老人医療センター)，p.10，1999
2) 伏見貴夫：『第57回老年学公開講座お年寄りのコミュニケーションを考える』報告書，東京都老人総合研究所(東京都老人医療センター，東京都多摩老人医療センター)，p.32，1999
3) Ryan, E.B. et al.：Journal of Language and Social Psychology 14：Nos.1-2, 1995