(2007)「高齢社会のよりよいコミュニケーション環境づくりのために」『月刊総合ケア』第17巻・第3号(特集「高齢社会のコミュニケーションづくり」)、医歯薬出版株式会社.10-17.8頁.2007年3月

高齢社会のよりよいコミュニケーション環境づくりのために

東京外国語大学大学院 地域文化研究科言語教育学講座 教授
宇佐美まゆみ *Usami Mayumi*

はじめに

「高齢化社会のコミュニケーション環境整備のために」[1]という拙文をまとめてから，早10年になろうとしている．この10年の間に，メディアにおいて，社交ダンスなどの趣味に興ずるなど，肉体的にも精神的にも元気で生きいきしている高齢者がクローズアップされることが増えた．このことは大変好ましく励まされもするが，一方で，それほど打ち込める趣味などを見出せず，生きがいを見失って悶々としている高齢者や，自宅や施設で介護の必要な高齢者の方々も少なくない．

また，21世紀に入った頃から，日本も「格差社会」になりつつあるという指摘がなされるようになったが，身体的には元気と言える高齢者が増える一方で，介護を必要とする高齢者，経済的に不安定な高齢者層も増えつつある．

ここでは，このような高齢者をめぐる社会環境のうち，「高齢者を取り巻くコミュニケーション環境」の問題点を取りあげ，それがいかに高齢者のアイデンティティーや尊厳とかかわっているかについて，まず「高齢化にともなうコミュニケーション環境問題のモデル」を紹介しながら考える．そのうえで，円滑なコミュニケーションを行うための言語ストラテジー，対人配慮の原則としての「ポライトネス理論」を紹介し，「高齢社会のよりよいコミュニケーション環境づくり」のために何ができるかについて考える際の一つの視点を提供したい．

「高齢者を取り巻くコミュニケーション環境」とは

「高齢者を取り巻くコミュニケーション環境」とは，主に「高齢者以外の大人たちの，高齢者に対する言葉遣い，話しかた，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．以下に，いくつかの例をあげる．

■古い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，高齢者を否定的にとら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なかに閉じ込めるような表現（年がいもない，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年の版で，「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」「一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ためか，最近では，「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「使いかた」には，よくもわるくも「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，日頃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．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，いかに人間の考えかた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．

肉体的に元気な「高齢者」の抱える現代的な問題の一つは，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」ようになり，自分が何らかのかたち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る．

そうした喪失感，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」であるとも言える．

■カタカナ語の氾濫というコミュニケーション環境

ケア，ヘルパー，トラウマ，インフォームド・コンセント等々，医療関係にはカタカナ語が多い．比較的短く一般にも定着しているようなものはよいが，つぎからつぎ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言えないだろう．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，とくに介護などにかかわる用語は，肝心の高齢者の方々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，もっと考慮する必要がある．

■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）

高齢者に対する話しかた・言葉遣いの問題としては，「保護するようなコミュニケーション（patronizing communication）」があげられてきた．これは，「高齢者を無力で依存的であるととらえる，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」[2]のことであると定義されている．その特徴を表に示す．

より具体的には，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

表1　「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　（文献2より翻訳）

言語的	非言語的
A 語彙	A 声
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	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	B 視線
単純な節や文，繰り返し，Tag questions，命令形，フィラー（埋め合わせ語），断片的	低いアイコンタクト，じろじろみる 眼を白黒させる，ウインク
C 呼称	C 近接性
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	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	D 顔の表情
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，会話を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げさに誉める	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

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げさに誉めたり，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かた」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のである．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てきた．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までが意欲をそがれてしまうだろう．

また，子ども扱いされることに合わせて，依存的に振る舞う態度や姿勢が強化されてしまうこともあると言われている．しかし，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かたちで「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，簡単な日本語を使うという行動も報告されており，これは「フォリナー・トーク」と呼ばれている．

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のではないか」というような反論もある．しかし，「言葉の使いかた」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，「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．たとえば，高齢の医者に対して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一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問題ないのだと主張すること自体が，すでに当の「高齢者自身の気持ち」を無視した一方的なとらえ方だと言うことができる．本人の気持ちを無視して，それを勝手に「親しみ」だというのは，「親しみ」の押し売りにほかならないからだ．

人の「名前」というものは，その人のアイデンティティー，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，当然個人差はあるが，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，わざわざ高齢者の方が主張しなくても，「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．

「高齢化にともなうコミュニケーション環境問題」のモデル

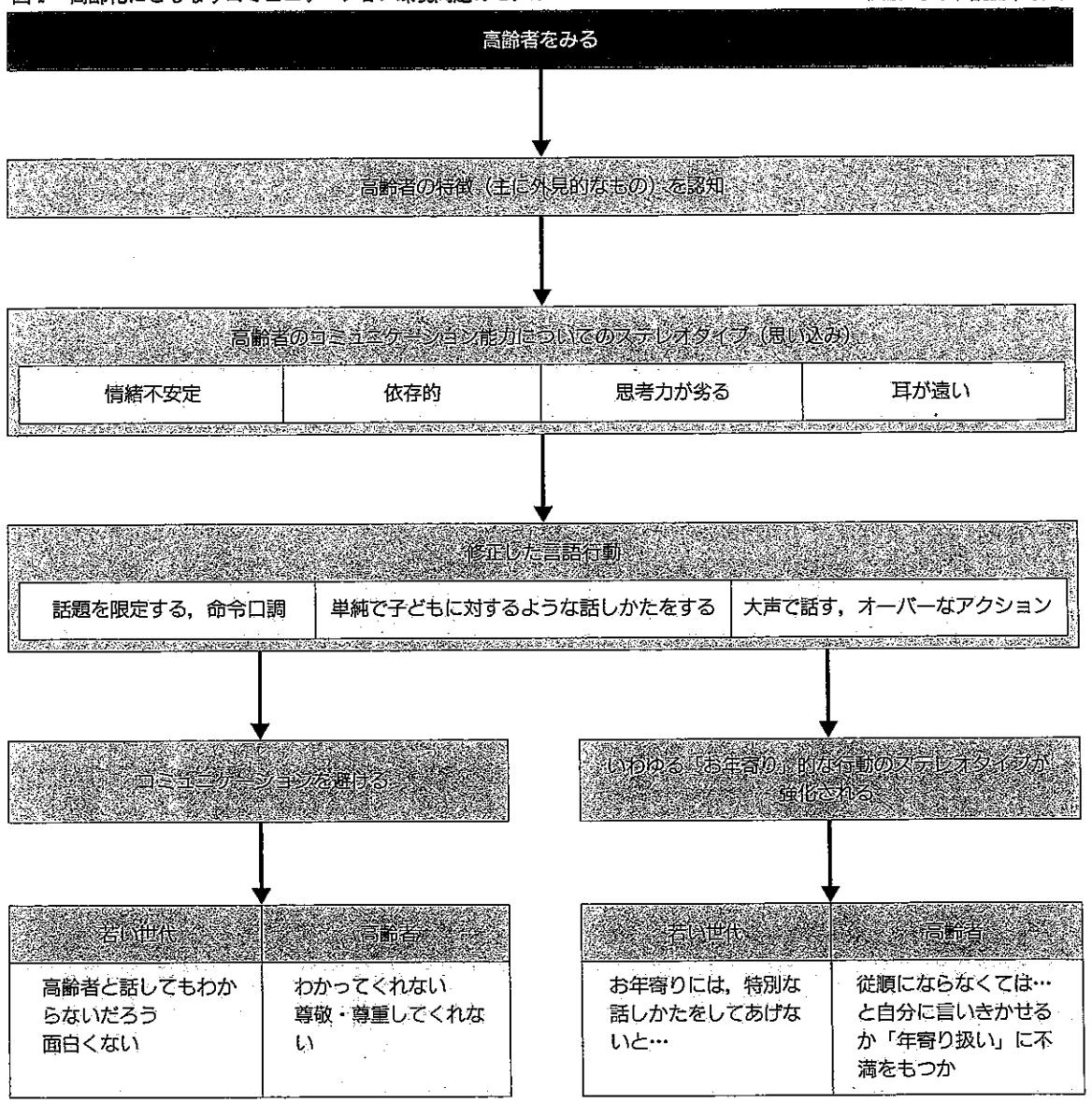
Ryanらは，前述したような，高齢者に対する根拠のない思い込みによって生じる「保護するようなコミュニケーション」によって，むしろ「高齢者のコミュニケーション環境が脅かされている」と主張する．そして，こういった「保護するようなコミュニケーション」がもたらす問題を，「高齢化にともなうコミュニケーション環境問題のモデル」として図のようにまとめている．

まず人が高齢者に出会うと，「高齢者のコミュニケーション能力は低い」というステレオタイプ，思い込みが働き，ゆっくり話す，大きな声を出す，子どもに対するように話すなどの修正された（普通とは異なる）言語行動が生じる．双方のコミュニケーションの機会が少ない場合は，コミュニケーション・スタイルの違い，あるいは，そういう思い込みのために，互いにますますコミュニケーションを避けるようになってしまう．

一方，コミュニケーションの機会がある程度継続的にある場合は，高齢者のほうは，相手におもねるように，依存的でおとなしく，協調的にふるまうか，あるいは逆に，不平を言ったり，だだをこねるという，いずれにしても「依存的なお年寄り」か「ぐちっぽい頑固な年寄り」のような，高齢者に対する2種類のステレオタイプのどちらかに合わせるような行動をしてしまうことになるという．

一方，話し手のほうは，高齢者のそういう言動をみて，ますます彼らには，修正した言動をしなくてはならないのだという「思い込み」を強める，という「悪循環」になっているという

図1　高齢化にともなうコミュニケーション環境問題のモデル　（文献2より筆者翻訳，改変）



のである．つまり，「保護するようなコミュニケーション」は，世代間コミュニケーションギャップを助長し，両者のコミュニケーションを断絶へと導くか，あるいは，若い世代の高齢者に対するステレオタイプを強化し，高齢者自身にも，ステレオタイプに合わせるようしむけるという「悪循環」を生み出すものになっている，というのがRyanらのモデルである．

このモデルが示唆している最も重要な点は，「保護するようなコミュニケーション」というものが，実はこちらの側の「お年寄りは弱くて，保護してあげるもの」というような「勝手な思い込み」に基づいていることが多いという点であり，またこちらの側のそういう扱いかたが，さらに高齢者に「こちら側の思い込み」に合わせるという行動を引き起こしてしまうという点である．

人は常に，何かの，誰かの役に立ちたいという気持ちをもっている．人から「保護される」だけでは，それがいかに善意に満ちていようとも，耐えられないものなのである．奇しくも“patronizing（保護するような）”には，また「恩着せ顔の」「横柄な」という意味もある．

対人配慮の原則としての「ポライトネス理論」

それでは，このような「高齢者を取り巻くコミュニケーション環境」を改善していくためには，どのようなことができるだろうか．それには，「コミュニケーションの基本」である「相手を思いやる」「相手を尊重する」ということが鍵となる．

しかし，実際にはどうすれば相手を思いやることになるのかがわからないこともある．そのようなとき，対人配慮行動の原則である「ポライトネス理論」[3]の考えかたが一つの視点となる．「高齢者とのコミュニケーション」を考える際の一つの視点にもなるので，以下に紹介する．

■鍵概念

BrownとLevinsonは，日本語で「ていねいさ」を表す「ポライトネス（politeness）」について，敬語を使用しているか否かというような観点ではなく，実際のコミュニケーションのなかで「そのような話しかたをされて心地よいかどうか」という観点からとらえ，「ポライトネス理論」を提唱（1987）した．

ポライトネス理論は，「フェイス」という概念を鍵概念としている．人間には人とのコミュニケーションにかかわる「基本的欲求」として，「ポジティブ・フェイス（positive face）」と「ネガティブ・フェイス（negative face）」という2種類のフェイスがあるとする．

ポジティブ・フェイスとは，他者に近づきたい，理解されたい，好かれたい，賞賛されたいという「プラス方向への欲求」であり，ネガティブ・フェイスは，他者に邪魔されたり，立ち入られたくないという「マイナス方向にかかわる欲求」としてとらえられる．「ネガティブ」は，決して「否定的な」という意味ではない．

BrownとLevinsonは，この基本的欲求としての2つのフェイスを脅かさないように配慮することが「ポライトネス」であるととらえ，それぞれ，ポジティブ・フェイスに訴えかけるストラテジーを「ポジティブ・ポライトネス」，ネガティブ・フェイスを配慮するストラテジーを「ネガティブ・ポライトネス」と呼んだ．

ポジティブ・ポライトネスとは，相手への共感を示すことである．相手のもち物を褒めたり，共通の興味を強調したり，相手を楽しくさせるような冗談を言うことや，仲間うちの言葉を用いることなどが含まれる．それに対して，ネガティブ・ポライトネスとは，相手の自由を尊重することである．何かを依頼するなど，どうしても相手のフェイスを侵害する行為を行わなければならないときに，その度合いを少しでも軽減するように，押しつけがましくない，相手に断る余地を与えるような言いかたをするということなどが，これにあたる．

BrownとLevinsonは，フェイスを脅かす可能性のある行為をFTA（Face Threatening Acts）と呼び，「相手のフェイスを侵害する（FT：Face Threat）度合い」，すなわち，「フェイス侵害度」が高くなればなるほど，よりポライトな言語ストラテジーが必要になるとした．

■フェイス侵害度の見積もりの公式

さらにBrownとLevinsonは，ある発話行為の「フェイス侵害度」は，3つの要素によって規定されるとして，つぎのように公式化した．

$$Wx = D(S,H) + P(H,S) + Rx$$

Wx：「ある行為 x のフェイス侵害度」

D：話し手（Speaker）と聞き手（Hearer）の「社会的距離（Social Distance）」

P：聞き手（Hearer）の話し手（Speaker）に対する相対的な「力（Power）」

Rx：特定の文化で，ある行為 x が「相手にかける負荷度」の絶対的順位に基づく重み（absolute ranking of impositions）」

つまり，ある行為xの「フェイス侵害度」（Wx）は，xという行為（たとえば，旅行先で特定のものを購入してもらうよう依頼する）が，ある特定の文化のなかでどのくらい相手に負担をかけるとみなされているかという「相手にかける負荷度（Rx）」と，話し手と聞き手の「社会的距離（D）」，聞き手の話し手に対する「相対的力（P）」の３要素が加算的に働いて決まってくるとした．

たとえば，初対面の会話では，２人の間の社会的距離（D）が大きいため，フェイス侵害度（Wx）が高くなる．そのため，相手への「フェイス侵害度」を軽減するために，ていねい度の高い敬語が用いられる，というように考えることができるのである．

相手とのよい関係を築くために使われる言葉

円滑なコミュニケーションを維持するためには，相手・場面・状況に応じて，言葉を使い分けることが重要である．その判断基準になりうるのが，前述の公式を含むポライトネス理論である．つまり，相手の２種類の欲求（ポジティブ・フェイスとネガティブ・フェイス）を配慮し，それに応じてポジティブ・ポライトネスとネガティブ・ポライトネスを使い分ける必要がある．少しくだけた言葉を使って心理的に近づいたり，共感を示したりする一方で，あまり立ち入らず少し距離をおいてそっとしておくという配慮もする．円滑な対人コミュニケーションのために「相手を尊重する」という意味でのポライトネス（対人配慮行動）には，この２種類があるのである．一般に，相手のフェイス侵害度が高いときには，ネガティブ・ポライトネス（丁重な言葉遣い）が，フェイス侵害度があまり高くないときには，ポジティブ・ポライトネス（気さくな言葉遣い）が使われやすいということが報告されている．

高齢社会におけるよりよいコミュニケーション環境づくり

最後に，世代間コミュニケーションをより円滑に進めるため，また高齢者の人権を守るために，「高齢者を取り巻くコミュニケーション環境」を改善していくにはどのようなことができるかを，以下にまとめたい．

■高齢者とのコミュニケーションについて自ら考える

①高齢者が自己主張しやすい環境になっているか

まずは，より若い世代が，「老化」や「高齢者」について抱いている誤った先入観や思い込みを正し，正確な知識を身につける必要がある．また，それと同時に「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，高齢者の自尊心を傷つけるものでもあるということをしっかり認識したうえで，「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図ることが最も重要である．

また，高齢者自身のほうは，「無力で保護される対象」としての「好かれるお年寄り」を演じるのではなく，どういう点でケアが必要で，どういう点では必要ないのかなどについて，しっかりと「自己主張」していくことが望まれる．そのためには「高齢者が声をあげやすい環境」をつくっていくことが急務である．

②高齢者の個人差を考える

「高齢者が声をあげやすい環境」をつくるためにも，身体能力・認知能力には「個人差」というものがあり，決してある世代の人々を「老人」や「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を自覚する必要がある．

③自分の使っている言葉を意識する

社会制度の改革などは，個人の努力によって，一朝一夕にできるというものではない．しかし，自分の使っている「言葉」や「言葉遣い」を意識してみることなら，一人ひとりが明日からでもはじめられる．自分の使っている言葉の適切性，相手の受けとめかた，知らず知らずのうちに誰かを傷つけてはいないか，ということなどをときどき振り返って考えたい．

■生きいきした高齢者をアピールする

高齢者のイメージを改善するために，メディアが生きいきした高齢者をアピールすることは歓迎すべきことである．テレビなどの目に触れやすい媒体で，山登りや社交ダンスを楽しんだり，インターネットで情報検索したり，ホームページを作成するなど，活動的・積極的に人生を楽しんでいる高齢者の存在を広く認識してもらう機会を増やすことは重要である．

高齢者に対するよいイメージを普及するということは，たとえイメージのほうが先行していたとしても，そのよいイメージに自分を近づけたいという新たな動機，目標，生きがいを生み，それによって，現実に，積極的で活動的な高齢者が増えるという“良”循環を生み出すことができるのである．

■高齢者の活動や世代間交流の場を広げる

高齢者がボランティアのようなかたちで，近隣の小・中学校の子どもたちに，自らの貴重な体験を話すというようなコミュニケーションの機会を設けることによって，世代間交流の場を広げることも重要である．ぜひ，組織的に取り組んでいただきたいと思う．

おわりに

高齢者に限らず，どの世代ともどのような集団とも「コミュニケーションをする」ということは，お互い対等に相手の状況を推し量りながら，また配慮をしながら，意思の疎通を図ろうとするということである．「高齢者とのコミュニケーションを考える」ということは，まさに対等な人と人との「コミュニケーションのあり方を考える」ということにほかならない．

21世紀の高齢社会では，価値観がますます多様化し，世代間コミュニケーション・ギャップの問題も顕在化していく恐れがある．そういう時代だからこそ，私たち一人ひとりが「相手と積極的にかかわりながらも，相手の自由を尊重する」，そんな「コミュニケーション」の基本にもう一度立ち戻って考えてみることが，ますます必要になってくるのではないだろうか．「ポライトネス理論」は，そのためのささやかなヒントを与えてくれる．

文献
1）宇佐美まゆみ：高齢化社会におけるコミュニケーション環境整備のために．月刊言語，26（13）：60〜67，1997.
2）Ryan, E.B. Hummert, M.L. & Boich, L.H.：Communication predicaments of aging. *Journal of Language and Social Psychology*, Vol. 14 Nos.1-2, 1995.
3）Brown,P & Levinson,S.：Politeness：Some universals in language usage. Cambridge University Press, 1987.
4）宇佐美まゆみ：21世紀の社会と日本語―ポライトネスのゆくえを中心に．月刊言語，30（1）：20〜28，2001.
5）宇佐美まゆみ：ポライトネス理論の展開（連載1〜12）．月刊言語，31（1〜5，7〜13），2002.
6）宇佐美まゆみ 総監修：高齢者コミュニケーター講座テキスト．ニチイ学館，2003.