

言葉遣いの乱れを考える

認知症オンライン > 認知症介護の悩み > タメ語に赤ちゃん言葉… 介護職員の言葉遣いの乱れを考える より引用

介護現場で、職員が高齢の利用者にタメ口をきく、そんなシーンに心当たりはありませんか？
介護は究極のサービス業と言われます。それゆえに一般社会では非常識な慣習がまかり通る世界でもあります。その特徴の一つが「言葉遣い」なのではないかと、働く中で感じるがありました。

1 これってどうなの？ 介護職員の言葉遣い

介護の仕事は、利用者の生活に密着した仕事です。食事や入浴、排泄…、そうした日々の暮らしに欠かせない行為をサポートします。そうする中で、利用者との距離感が分からなくなるのか、一緒に働いていても不快に感じる言葉遣いを耳にすることがありました。

- | | |
|------------|-----------------------------------|
| ・タメ語で話す | 「できたじゃん」、「あっちに行きたいの?」、「起きてる?」など |
| ・命令口調で話す | 「ここで待ってて」、「早くして」、「なんで出来ないの」など |
| ・赤ちゃん言葉で話す | 「あーんして」、「モグモグできる?」、「上手に食べれたね〜」など |
| ・あだ名、呼び捨て | 「〇〇ちゃん」、「〇〇っち」等、あだ名をつけたり、呼び捨てにしたり |

ご本人や家族の不快な気持ちはどれほどでしょう。内心、職員の言葉遣いに傷ついたり、腹が立っているけれど、言い出しづらくて我慢している、というケースも多いのではないのでしょうか。

2 職員が乱暴な言葉を使うのには、どんな背景があるのか

- ・接遇やマナーの社会常識がない
- ・歳が近いからいいよね、という甘え
- ・親しみやすさの現れである、という考え

「利用者との距離を縮めたい」という“善意”から敢えて砕けた言葉を使っている、というケースも多いようです。タメ語やあだ名を使うのは親しみを感じてもらうためと考え、気づけば、かえって距離ができていているというパターンです。

3 言葉の乱れは「語尾」に宿る

私は、違和感を感じる言葉遣いの大きな要因は「語尾」にあると思います。

- ・「〇〇できますか?」→「〇〇できる?」
- ・「〇〇ですよ」→「〇〇だよ」
- ・「〇〇お願いします」→「〇〇してね」
- ・「〇〇しましょう」→「〇〇やろっか」

語尾が変わるだけで、受ける印象が随分変わります。言葉遣いの乱れを確認したい時には、まずは語尾を意識してみるとよいと思います。

4 最後に

言葉というのは、日常に欠かせないコミュニケーションの手段なので、常に意識を働かせていないと、ついつい緩んでしまいがちです。なので、まずは身近な介護現場で飛び交う言葉に、耳を澄ませてみてください。そうして「違和感」を感じることを、まず第一歩だと思います。

〈追伸〉 介護職員の利用者に対するタメ口についてどう思いますか？ 2015, 11, 2 アンケート調査
結果 … 「時にはアリ」70%（回答数：53 件） 「絶対なし」30%（回答数：23 件）

介護職員のタメ語、「時にはアリ派」の意見

- ・介護士さんと利用者さんの間にすごく信頼関係があって、タメ口に愛情があればいいんじゃないかなって思います！おばあちゃんもすごく懐いていて優しい介護士さんが「また(部屋に)遊びに来るわな♪」とか言ってくれていておばあちゃんも嬉しそうにしました♪
- ・要するに距離感なんだと思います。もちろん信頼関係ができてることが前提ですが、家族のように穏やかな雰囲気になって互いが和むことがあります。逆にお客様扱いが嫌と仰る方もいますね。相手や状況次第ですね。