

医療従事者間での対人関係による業界用語の使い分け

—看護師への半構造化インタビュー調査から—

ポポヴァ エカテリーナ(大阪大学大学院生) 大塚生子(大阪工業大学)

1. はじめに

近年、医療コミュニケーションへの関心が高まり、患者—医療従事者間はもちろん、多職種の医療従事者間のコミュニケーションの重要性も認められてきている。医療現場では専門用語に加え、「ある職業的集団に共通して使用される職業上の通用語であり、主に職業上の利便性のために、あるいは遊び心で発生した言葉」（米川，2019：19）という同僚同士にのみ通用する業界用語も日常的に多用される。こうした業界用語は、病院などの医療施設における情報伝達の効率化、秘密保持・秘匿、婉曲化、ユーモア表出などの機能を持っており、医療従事者が業務の遂行上に情報を共有する上で重要なコミュニケーションの道具である（ポポヴァ，2022）。また、秘密保持・秘匿のために隠語として使われる業界用語は、患者の否定的な感情への配慮のために「ポライトネス・ストラテジー」として用いられ（ポポヴァ・大塚，2023；ポポヴァ，2023），さらに医療職に携わる自己のアイデンティティの確認、先輩から後輩へと業界用語が伝えられることからの帰属意識の深化、またその医療機関コミュニティ内の仲間意識や連帯感を強める機能も持つ（江藤他，2002）。すなわち、業界用語の使用は、円滑な対人関係を構築するための言語ストラテジーとしての役割を果たすと考えられる。一方で、コミュニケーションを円滑に行うためには、話し相手との対人関係を意識した言葉の選択が求められる場合が少なくなく、それはGiles 他（1987）による「コミュニケーション調節理論（Communication Accommodation Theory）」において相手の年齢、出身地や地位などによって自分の話し方を変更・調整する現象として説明されている。医療現場における業界用語も同様に、相手との関係や状況に応じて使い分けられていると推測される。

本発表では、当事者である看護師の語りから、医療従事者が業界用語を対人関係の違いによってどのように使い分けしているのかに焦点を当て、業界用語が医療従事者間のコミュニケーションにおいて果たす役割についてメタ語用論的ポライトネスの観点から明らかにすることを目的とする。

2. 研究方法

本発表では、医療従事者の対人関係による業界用語の使い分けについて、「円滑な人間関係を確立・維持するための言語行動」（宇佐美，2002：102）と定義されるポライトネス理論の観点から探る。ポライトネスの研究では、Watts, Ide & Ehlich（1992）により日常的・常識的な概念としての「一次的ポライトネス」および、学術的な概念としての「二次的ポライトネス」が区別されているが、Eelen（2001）は「一次的ポライトネス」の下位分類としてさらに「表出的」「分類的」「メタ語用論的」ポライトネスを挙げている。本発表では当事者の語りに着目し、Eelen（2001：35）による「ポライトネスについて語る場合のもので、人々がポライトネスをどのように理解しているかについての事例を扱う」というメタ語用論的アプローチを用いる。柳田（2023）は、Eelen（2001）の主張をもとに、メタ語用論的ポライトネスには、対人関係的言語行動の適切性について語られる談話が含まれており、その分析にあたっては、社会においてどのような言語行動が特定の評価概念と結びつけられているのか（丁寧である、礼儀正しい、失礼である、無礼であるなど）、市井の人々の語りからエチケットや敬語の使用に関するマニュアル本まで、幅広い談話を取り上げ、そこに内在する価値観・イデオロギー・規範を考察することとなると述べている。

分析資料として、2020年3月から11月の間に、施設や診療科を限定せず、関西地区の医療機関に3年以上の勤務経験のある看護師20名を対象に行った半構造化インタビューデータを使用する。インタビューの実施方法は、対面式またはリモート式にし、協力者の希望に合わせることにした。本発表では、次ページの表1に示した協力者5名の語りを中心に考察を行う。インタビュー調査では、業界用語使用の場面、意図、相手などといった使用状況について尋ねたが、本発表では、対人関係による看護師の業界用語の使い分けに関する語りに着目した内容を文字化してデータとする¹。

¹ 協力者の発言は、修正せずそのまま示しているが、発話中の言い淀み箇所は割愛し、筆者が注目した部分を下線で示している。

表1 調査協力者の基本情報

協力者	性別	年代	勤務年数	勤務経験のある診療科	実施方法
A	女性	40	20	内科, 心臓血管外科, NICU (新生児集中治療室), ICU (集中治療室)	対面
B	女性	60	10	人工透析センター, 婦人科, 精神神経科, 消化器外科, 腎臓内科	リモート
C	女性	30	13	呼吸器内科, 循環器内科, 脳外科, 整形外科, 救命救急科, カテーテル室	リモート
D	女性	50	30	産婦人科, 小児科, 一般外科, 臓器移植, 泌尿器科, 人工透析, 皮膚科, 整形外科など	対面
E	女性	30	15	神経内科, 眼科, 麻酔科, 耳鼻咽喉科, 放射線治療科, 口腔外科, 集学的がん病床	リモート

3. 分析結果と考察

インタビュー調査の結果, 業界用語を使用する上で対人関係を意識すると語った看護師は20名中10名いた。協力者の語りからは, 看護師は自らと相手を, 「目下・同等・目上」という社会的関係に価値づけることで業界用語を使い分けられていることが明らかになった。以下では, 業界用語の使い分けを「目上の相手に対する不使用」と「同等・目下の相手に対する使用」に分類し, それぞれについて看護師の語りを提示しながら分析を行う。

3.1 目上の相手に対する業界用語の不使用

まず, 看護師が目上の相手には業界用語を使用しない事例を取り上げる。資料1に示したように, 協力者Aは, 目上の相手に対しては業界用語を使用しないと語っており, その理由として, 業界用語は「フランクになっちゃいますよね」「軽くなっちゃう」という見解を述べた(下線部1)。調査者の「目上の人だったら, 軽くなっちゃうのはだめですか」という質問に対して「だめかなと私は思う」と回答した。下線部(2)では管理職の院長および看護部長に対しては「MI (英語の myocardial infarction から: 心筋梗塞)」や「ステルベンする (ドイツ語の sterben から: 死亡する)」を用いるよりも, 「心筋梗塞が二人入院して, 二人亡くなりました」のように専門用語を用いて状況を報告した方が「丁寧聞こえる」と説明した。また, 協力者Aが業界用語を「軽い」と評価した理由を明らかにするために, 調査者が「業界用語に対してネガティブなイメージがありますか」と尋ねたところ, 協力者Aは「尊重したり, 丁寧じゃないという意識はあるのかもしれない」と回答した(下線部3)。さらに, 「アポる (ドイツ語の Apoplexy から: 脳卒中を起こす)」などの業界用語について「響きが軽い」と語ったが, その後「軽いつてわけじゃないけど」と付け加え, 言葉の意味合いが軽いのではなく, これらの状態に対する業界用語の使用自体が軽く感じられるということを強調した。これについて, 自分の母親のことであれば「ステった (死亡した)」のではなく, 「亡くなった」と言うことと述べ, 尊敬する存在である母親に対しての業界用語の不使用と譬えて説明した。また, 業界用語が言葉の中であたかも「下層階級」にあるかのように「きつとすぐく下なかな」と語った。業界用語や若者言葉などという非標準変種の中には「下品」「卑猥」「荒い」「汚い」「砕けた」「軽い」「誤った」と意識される言葉があり, それらは言語の学問の世界でも差別的に扱われてきた(米川1998; 2009)。協力者Aの語りからも, 業界用語は「フランク」や「軽い」とイメージされており, 目上の相手に対して使用するの丁寧ではないと認識されているため, 業界用語を使用しないことは, 目上の相手への敬意の表明で, ポライトネスの一種でもあると推測される。

次に示したコメントにもあるように, 協力者Bは「親しい人としか使わない」(下線部4)と, 話し相手との親疎関係の有無によって業界用語を使い分けしていると語った。ただし, 「エント (ドイツ語の Entlassung から: 退院)」は誰にでも使うのに対して, 「ハルン (ドイツ語の Harn から: 尿)」や「コート (ドイツ語の Kot から: 便)」などのような言葉は「偉い人」に対しては使わず, その代わりに「教科書に載っている言葉」、すなわち専門用語を使うと述べた(下線部5)。

資料1 目上の相手に対する業界用語の不使用に関する語り

協力者A:	私はありますね やっぱ (1) フランクになっちゃいますよね 軽くなっちゃう。 (2) [調査者: 目上の人だったら, 軽くなっちゃうのはだめですか] だめかなと私は思うので, 例えば, 病院長, 看護部長という人に何かを話すんだったら, すごい略語並べて, なんかMIは何人とか, 二人ステルベンしましたって言うよりは, 心筋梗塞が二人入院して, 二人亡くなりましたって言う方がやっぱりちょっと丁寧聞こえるから, そういう人にはそういうふうの説明しますかね (3) [調査者: 業界用語に対してネガティブなイメージがありますか] そうね 为什么呢. 尊重したり, 丁寧じゃないという意識はあるのかもしれない. なんか「アポる」とかもなんかこう, なんか軽いやん. 響きが. アポる, ステるとか. 軽いつてわけじゃないけど. なんとなく, 「ステった」という方が自分のお母さんのこととかだったら, 「ステった」って言わないよね. 亡くなったとか言うじゃないですか. だから, そういうこう丁寧語とか尊敬語とか, そういうランクの中でいくと, きつとすぐく下なかなという意識はある.
協力者B:	(4) 多分, 親しい人としか使わないですね 多分. でも, (5) 言葉にもよるんですけども, 「エント」とかだったら, 多分誰にでも使うんですよ. でも, 「ハルン」とか「コット」とか, そういうことになってくるとあまり使わないですね. 看護師間でしか使わないとか, 偉い人には絶対使わないとか, 多分偉い人には教科書に載っている言葉しか使わないと思います.
協力者C:	(6) 恐らく1年目の最初はあまり使わなかったと思います. (7) 1年目の時ってどっちかというところ, 分からないことが多いので, あまりこう上の人に略語を知っているかのように使うのがちょっと抵抗が自分の中にあって, 2年ぐらいとかからですかね. 多分. いっぱい教えてもらう側なのに, そのなんか教えて略した言葉を使うっていうのが自分の中でちょっと使いにくいなっていう思いがあって, 最初はあまり使ってなかったと思います.

この発言から、協力者Bは業界用語にいわゆるランキングを付けていると考えられる。「エント（退院）」は、看護の一般業務に関わる言葉で、業務上の「ニュートラル」な言葉であることが、対人関係に配慮せず「多分誰にでも使うんですよ」と協力者Bが語った理由であると推測される。その一方で、「ハルン」と「コート」は、協力者Aによって「軽い」などと評価された「アポル」と「ステった」と同様に、ネガティブなイメージがあると考えられる。そのため、業界用語の中には、「エント」のような目上の人に対して使用できる「フォーマル」な言葉と、「ステる」などのような目上の人には使用できない「カジュアル」な言葉があり、「カジュアル」なものは業界用語の中でも特に「親しい」相手にも使用できるという意識があると言える。

また、ポライトネスの背後には、話し手自身の自己像を社会的に適切に演出していること、すなわち他者への自分の印象を操作するという Goffman (1959) による「自己呈示 (self-presentation)」の概念がある。これに関連する事例については、協力者Cの語りを分析する。協力者Cは、業界用語を使用し始めた時期について、1年目は「あまり使わなかった」と述べた（下線部 6）。その理由について、新人の時は「分からないことが多くて」「いっぱい教えてもらっ側なのに」のように、新人である自身が「知ってるかのように」取って目上の相手に対して、略語などの業界用語を使用することに抵抗を感じていたと説明した（下線部 7）。先述のように、業界用語には「医療職に携わる自己のアイデンティティーの確認」（江藤他, 2002）という機能があり、さらに業界用語を使用することで「自分が医療従事者である」ということを呈示することもできる。そのため、協力者Cが目上の相手に対して業界用語を使用していないのは、目上の相手と「同等の専門家」とであると自己呈示することへの忌憚で、相手に対して自分を控えめに呈示するという「自己卑下 (self-humbleness)」(斎藤, 2006) の表明であると考えられる。つまり、協力者Cは業界用語を理解していても、対人関係（上下関係）を超越するような自己呈示は行わないように、業界用語の使用を制限しているのであろう。

以上のように、目上の相手に対するポライトネス・ストラテジーとして業界用語を取って使用しない看護師がいる。しかし同時に、業界用語は患者への配慮のために隠語として様々な場面で使用される（ボボヴァ・大塚, 2023）ため、相互行為の参与者に患者が加わると、業界用語が患者に理解されないように目上の相手に対しても隠語として使われ、上下関係よりも患者へのポライトネスが優先される場合も予想される。

3.2 同等・目下の相手に対する業界用語の使用

まず、同等の相手に対する業界用語の使用について検討する。以下の資料2に示した協力者Dも、医師や看護部長など目上の人に対して「この人ステったから」のように「ステる（死亡する）」という業界用語を使用できないと述べた（下線部 8）。また、その理由として下線部（9）では業界用語は「同僚として使う言葉」であり、「軽い感じ」で使われると付け加えた。つまり、協力者Dは、業界用語が同僚同士で使われる言葉であると意識しているわけである。

資料2 同僚の相手に対する業界用語の使用に関する語り

協力者D: (8) お医者さんの、この教授になる、あたる人にその「ステったよ」とか、そんな話し絶対、言葉使えないんですよね。看護部長とか、「この人はステったから」みたいな感じの言い方はできないんじゃないかなと思いますね。(9) やっぱり、同僚として使う言葉なんか、と思いますね。軽い感じですね。[調査者: 軽い感じがするから、例えば、看護部長とかには] 上の人とかには使えない、使わないのかな。

次に、目下の相手に対しては業界用語を使用する事例を取り上げる。次ページの資料3にあるように、協力者Eは「人を見て」業界用語を話し相手によって使い分けている（下線部 10）。地位や年齢を含め目上の相手に対しては「ちゃんとした言葉」を使用している（下線部 11；下線部 12）ものの、「下の後輩とかにはちょっとフレンドリーな感じで話をするかもしれない」というように、後輩に対しては「フレンドリー」に話をするために業界用語を使うという（下線部 12）。このコメントから、協力者Eは業界用語の対極として「ちゃんとした言葉」を使っていると述べたことから、業界用語は「ちゃんとした言葉」ではなく、「砕けた感じ」に使われるため、目上の人などと会話する時には不適切であると認識していると考えられる。その一方で、後輩など目下の相手と会話する際に親しみを感じさせ、相手とのフレンドリーな関係を作りたい時には業界用語を用いていると考えられる。

ポライトネスの枠組みでは、Brown & Levinson (1987) は、相手のポジティブ・フェイスに向けられた補償行為を指すポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの中には、「仲間内であることを示す指標を用いる」がある。協力者Dの語りから分かったように、本研究で対象とする業界用語も「仲間内である指標」に該当し、同僚同士、すなわち内部の人間同士で用いられる言葉である。また、協力者Eの語りにもあったように、こうした業界用語は「フレンドリー」で、その使用の促進は、先輩・後輩間の仲間意識や親近感の強化にも貢献できると推察される。

さらに、3.1 で目上の相手に対しては業界用語を使用しないと語った協力者Aは、資料3では、「自分たちのテリトリーの中に入ってくる人たちだから」と現場に入ってくる新人の看護師、すなわち目下の後輩に対しては業界用語を使うと述べた（下線部 13）。「自分たちのテリトリーの中」の発言のように、新人看護師が「ウチ」の者となるため、協力者Aは仲間

資料3 目下の相手に対する業界用語の使用に関する語り

協力者E:	(10) 私は人を見て、やっぱり上の方には、上司にはちゃんとした言葉を、なるべく使うようにとか、あと、先生は処置とかの方が多いで、略語を使うことの方が多いかもかもしれません。(11) あと、ご年配の看護師さんとかにもちゃんとした言葉で伝えて、(12) 下の後輩とかにはちょっとフレンドリーな感じで話をするかもしれないです。〔調査者：業界用語だと、ちょっとフレンドリーっていうイメージがありますか〕ありますね。すごく多用する場合は、もう、砕けた感じで使うことがあります。
協力者A:	新人の看護師が来たら、気をつけはするだろうけど、それはもう (13) 自分たちのテリトリーの中に入ってくる人たちだから、(14) 逆に少しずつ知っていったってねというスタンスになるかもしれない。

内の言葉である業界用語を使用することで、新人看護師を内部の一員として受け入れながら、ポライトネスを示しているのだろう。同時に、業界用語には、「シロウトとは隔絶されたある種の優越性を感じさせる」（江藤他、2002：32）機能があり、それを使うことで自分は「専門家」であることを呈示できる。下線部（14）にある「少しずつ知っていったってねというスタンスになる」との発言から、協力者Aが目下の相手に対して業界用語を使用しているのは、自分が「専門家」や「教える側」であり、相手よりも「この業界に精通している」という自己呈示を行っているからであると推測される。また、業界用語を目下の相手に対して使うことで「自分は先輩」・「相手は後輩」という上下関係を顕在的にしているということも考えられる。

4. 結論と今後の課題

業界用語の対人関係による使い分けを調査した結果、看護師は、「目下・同等・目上」という対人関係によって業界用語の使用を制限あるいは促進することで、自己呈示を行いつつ、医療従事者同士の心理的・社会的距離を調整していることが分かった。まず、一口に業界用語といってもその正統性に濃淡があり、業界用語は一元的ではない存在であると言えよう。古くから「軽い」「砕けた」「汚い」などのように「カジュアル」なものとして見做されてきた非標準変種の業界用語には、さらにより「カジュアル」なものがあり、集団の中の力関係に応じた自己呈示の規範意識に基づいて使い分けられている。また、医療現場の業界用語は、これまでに報告されてきたような、単なる「自分が医療従事者である」（江藤他、2002）という自己呈示だけではなく、内部の人間同士の間で目上の相手に対して業界用語の使用を控えることで「自分が後輩・素人である」、また目下の相手に対して業界用語を気軽に使用することによって「自分が先輩・熟達者である」という自己呈示を行う機能も持っている。つまり、業界用語の使い分けは、医療従事者間での人間関係を明確にし、その構築や維持にも貢献できるため、業界用語は情報伝達以上の役割を果たしていると言える。

本発表では、隠語であるか否かとは関係なく業界用語の使い分けについて看護師の立場から調査したが、相互行為の参与者に患者が加わると、患者への配慮が優先され、相手との関係にかかわらず、業界用語は隠語として使用される場合があると予想される。そのため、業界用語の使い分けについて相互行為の参与者や場面も含めた状況のより詳細な調査が求められる。同時に、本発表はメタ語用論として看護師の「言語意識」を明らかにしたものであるが、実際の業界用語の「言語使用」とは乖離があることが推測される。これらの点は、今後の課題としたい。

参考文献

- 宇佐美まゆみ (2002). ポライトネス理論の展開 1 「ポライトネスという概念」言語, 31(1), 100-105.
- 江藤裕之・岸利江子・岩崎朗子・坂本ちより・頭川典子・青木三恵子・久保田智恵・杉浦絹子・八尋道子 (2002). 医療者間で使われるドイツ語隠語の造語法に関する考察 長野県看護大学紀要, 4, 31-39.
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Giles, H., Mulac, A., Bradac, J. J. & Johnson, P. (1987). Speech accommodation theory: The first decade and beyond. In M. McLaughlin (Ed.). *Communication Yearbook*, 10. Newbury Park: Sage, 13-48.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of Self in Everyday Life*. Anchor.
- 斎藤勇 (2006). 日本人の自己呈示の社会心理学的研究：ホンネとタテマエの実証的研究 誠信書房.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- ポポヴァ エカテリーナ (2022). 医療現場における業界用語の機能 ―看護業務上の使用意義の追究― 専門日本語教育研究 24, 3-10.
- ポポヴァ エカテリーナ (2023). 医療隠語に見るイン/ポライトネス・ストラテジー 大塚生子・柳田亮吾・山下仁 (編) イン/ポライトネス研究の新たな地平：批判的社会言語学の広がり 三元社, 233-271.
- ポポヴァ エカテリーナ, 大塚生子 (2023). 医療隠語に見る配慮のストラテジー ―ポライトネスの観点から― 会言語科学会 第47回大会発表論文集 社会言語科学会, 119-122.
- 柳田亮吾 (2023). イン/ポライトネス研究の新たな地平を目指して 大塚生子・柳田亮吾・山下仁 (編) イン/ポライトネス研究の新たな地平：批判的社会言語学の広がり 三元社, 21-57.
- 米川明彦 (2009). 集団語の研究 上巻 東京堂出版.
- Watts, R.J., Ide, S., Ehrlich, K.(ed.) (1992). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.