

画一化された価値観から多様性を認める価値観へ —言葉のマニュアル化社会と吃音のある人をめぐって

専門職大学院 2005 年卒
須田 研一

はじめに

昨今は、新聞などのメディアで社会的マイノリティの人たちの理解のために、性のあり方は多様なのだとして LGBT の人たちを取り上げた記事をよくみかけるようになった。また、企業ではダイバーシティ（多様性）への取り組みが注目されている。日本社会は人口減少社会へと突入する中で外国人労働者の受け入れについても議論されている。介護業界や 24 時間チェーン（コンビニ等）では、もはや外国人労働者の力を借りないとやっていけないであろう。さらに、国際ソーシャルワーカー連盟によるソーシャルワーク専門職のグローバル定義では、「……社会正義、人権、集団的責任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす」とあるように、「多様性」がキー概念の一つとなっている。

そして、「多様性」といったときによく引用されるのが金子みすゞの詩の文句である「みんなちがって、みんないい」である。

では、日本社会は「みんなちがって、みんないい」、つまり、多様性を認める（尊重した）社会といえるのだろうか。私はそこに疑問を感じているのである。

なぜなら、私自身がマイノリティとして生きてきて、今の社会に生きづらさを感じているからである。

私は 30 代後半へと差し掛かるなかで一般企業を退職し、本校の専門職大学院に入学した。一般企業時代、同僚にふせてきたこと、また専門職大学院時代にクラスメイトに言わなかったこと、それは私には吃音（どもり）があるということである。本文で言及するが、私の場合は可視化されな

い吃音であったことから、同僚及びクラスメイトはまさか私が吃音者であるとはわからなかったであろう。

私は吃音当事者として、社会一般（マジョリティ側）に対して、吃音者（マイノリティ側）の悩みや苦勞を知ってもらうことを重要な課題であると考えている。

そこで本稿では、ファストフード店（外食産業）に代表される多くの企業が推奨している電話応対や接客マナーにみられる定型的な言葉のマニュアル化を例にして、吃音のある人の生きづらさについて明らかにしていくとともに、吃音のある人の多様性を尊重する社会について考察するものである。

I. 吃音（どもり）とは何か

1. 吃音（どもり）の意味

かつて私は社会福祉士養成校の非常勤講師として、「相談援助」系の科目を担当していた。担当科目の「自助グループ」の項で、学習の一環として吃音のある人のセルフヘルプグループの活動について紹介してきた。そこでまず学生に「吃音」という言葉を知っているかどうかを尋ねるのだが、はじめて聞いたという学生が少なからずいた。しかし、「どもり」と言うのと理解する学生がいた。

一昔前は、「吃音」という言葉よりも「どもり」がポピュラーな言われ方として使用されていたが、「どもり」という呼称が差別語扱いされたため、「吃音」という言葉に代えられた歴史がある。しかし、その一方でセルフヘルプ・グループを組織する当事者団体では、むしろ、この差別語扱いされた「どもり」を今も積極的に使っているのだ¹。

吃音の定義について、WHO（世界保健機構）では、「話者は、自分が何を言いたいかわっているが、不随意的に生じる繰り返し、引き伸ばし、発声の停止のために言うことができないようなスピーチのリズムの障害を吃音という」²とある。ひとくちに吃音といってもそこには「繰り返し」「引き伸ばし」「発声の停止」の3つの意味があることが分かる。

一つ目の「繰り返し」は、「おおおおはようございます」「ここここんには」などと語頭の音が重なる場合を言う。これは「連発性」の吃音と言われている。

二つ目の「引き伸ばし」は、「おお——はようございます」「こお——んには」などと音を伸ばす言い方である。これは「伸発性」の吃音と言われている。

三つ目の「発声の停止」は、「…………おはようございます」「…………こんには」など、語頭の音がなかなか出てこない状態を意味する。「……」の部分は、声を出そうにも出てこない無言の状態を表す。「発声の停止」の吃音は、「難発性」の吃音と言われている。

そして、もう一つは難発性から連発性へ移行する状態である。例えば、電話を掛けるなどの緊張する場面となると、声を出そうにも出てこない状態から、無理に声を出そうとすると、「…………おおおお世話になっています」となってしまう。このように吃音には、いくつかの類型がある。

2. 世間が抱く吃音（者）のイメージ

吃音のある人は、世界共通して人口の約1%、100人に1人いると言われている。

それでは世間が抱く吃音者像、吃音のイメージはどうだろうか。

私自身、吃音であることを伝えると、「吃音？でも、どもってないですよ」「ぜんぜんわかりませんでした」と言われることが多い。

そこで、「吃音って、わかりますか？」と尋ねると、大体が何らかの言葉の最初の音を繰り返すのである。例えば、「ああありがとう」のように。

このように一般的に、吃音は繰り返しのある「連発性」をイメージされることが多い。

しかし、私の場合は「繰り返し」のない吃音であり、主に「発声の停止」の吃音なのである。「発声の停止」の吃音は、自分自身にとって言い難い言葉を言い易い言葉に置き換えて言ったりできることから吃音が可視化されない。例えば、「アメリカ」と言おうとしたところ、アの音が出てこないで「米国」と言ったり、「さようなら」のサの音がつまって出てこなかったら、同じ意味合いの言葉に換えて「また、明日」と言うように、つまり、自らの工夫によって吃音を誤魔化することができるのである。また、どうしても声を発することができなくても、支障がなければ、そのまましゃべらずにいればいいだけの話だ。

したがって、可視化されない吃音は存在すら気づかれず、一般的な吃音者像は吃音が可視化される「繰り返し」の吃音になるのではないだろうか。

しかし、成人の吃音者に最も多くみられるのは、実は難発性の吃音なのである³。

この可視化されない吃音の存在を、どう世間一般の人々に対して認知させていくのかが課題としてあるように思われる。

3. 吃音は治る、治せるのだろうか

吃音の原因については、これまで様々な原因説が唱えられてきた。主なものとして、遺伝や性差、体質、性格といった先天的な特性や条件などに起因する素因説。言語環境や親の養育態度など、後天的な環境的要因によって生じる環境説。強い精神的不安が原因とされる欲求抑圧説などである⁴。しかし、いずれの原因説も解明までには至っていない。だから、確立した治療法もないとされている。

日本で初めて吃音のある人のセルフヘルプグループを組織化した伊藤伸二（現日本吃音臨床研究会会長）は、「100年以上原因もわからず、治療法もない。この事実は認めざるを得ない。世の中には、治せないもの、治らないもの、解明できないものは、山ほどある。その中のひとつが吃音

だ」と語る。伊藤は21歳の時に民間の吃音矯正所で、当時一緒に受けた300人とともに吃音を治す努力をしたが治らなかったと言う⁵。

しかし、その一方で伊藤は、「生活の中で、話すことから逃げないで話していくうちに、吃音が自然に軽減したり、コントロールできるようになった人は大勢いますし、軽減せずとも吃音の問題とならなくなる人は大勢います。これは、自然治癒力、免疫力のようなもので、私の言う『自己変化力』による、自然な変化です」と述べている⁶。

それでは当事者の一人である私はどうかと言えば、治るかどうかはわからないが（「治る」という解釈にもよるだろうが）、吃音者を取り巻く環境の変化によって緩和し得るとは思っている。

II. 画一化された価値観＝「言葉のマニュアル化」を例にして

1. 言葉のマニュアル化とは

電話応対や接客マナーに関するビジネスマナー本は多く出版されている。多くのマナー本に共通していることは、「このように言わなければならない」「言うべきである」と言った半ば強制的な物言いを強要していることである。その画一的な言葉のマニュアル化がファストフード業界から今ではあらゆる業界へと広がっている。企業・法人における電話応対がその典型であろう。

飲食店に行ったときに耳を澄まして聞いてみるといい。外部から掛かってきた電話に対して、どのように従業員が応じているのかを聞いていればわかる。多くの場合、冒頭で「お電話ありがとうございます」と言って、応じているのではないだろうか。

例えば、宅急便の再配達依頼のため、サービスセンターに電話をすると、ここでも「お電話ありがとうございます」といった音声が出てくる。

私が以前に非常勤講師として所属していた専門学校での電話応対でも、教職員全員が「お電話ありがとうございます。〇〇専門学校の〇〇（名前）です」と応えていた。

また、ある会社では接客の仕方として、お客が

帰る時に「ありがとうございました。またお越しくださいませ」という言い方をさせている。さらに、あるチェーン店では、お客が来店した時に「いらっしゃいませ、こんにちは」とセットで言わせている等々、このように接客や電話応対については、一律化した言い方を義務づけているところが多くある。言葉のマニュアル化が組織のルールを守らせるという同調圧力の役目も果たしているのではないだろうか。

2. 言葉のマニュアル化の弊害

先に、成人の吃音者に最も多くみられるのは、可視化されない難発性の吃音だと言った。難発性の吃音者の場合は、自由に話せる日常会話ではそれほど吃音に対するプレッシャーはかからない。

それは自分自身にとって言い難い言葉であっても言い易い言葉に置き換えるなどの工夫ができるからだ。反対に、連発性であっても難発性の吃音であっても、言い換えることのできない個人の名前や会社名などの固有名詞や「おはようございます」「お先に失礼します」「ありがとうございます」などの挨拶語を言うのは苦手だ。そういう吃音者が多くいる。

電話応対マニュアルで、ある会社では電話を切る時に「失礼します」ではなく、「失礼いたします」と言われなければいけないという決まりがあった。しかし、吃音のある会社員はこれが言えなかった。「失礼」と言った後に発語阻止が起こって、「いたします」の「い」の音が口をついて出てこないのである。そこで仕方がないので、「失礼いたします」ではなく「失礼します」といって済ませてしまう。そうすると、上司から「そんな簡単なことがどうしてできないのか」と注意されてしまう。そうして、ますます過度の緊張状態が生じていった。結局、会社員はこの会社を辞めてしまった⁷。

もう一つの例として以下のコメントがある。

電話でも苦勞しました。会社名は言いにくい「コ」で始まりますが、最初に「はい」をつけると応答できました。でも店長から、「電話は社名

から言わないといけない。『はい』はやめろ」と言われました。出ない言葉を、絞り出すようにしていると電話口で無言が続き、間違い電話と思われるで切られてしまう。そういうことが重なり、人と接することは好きだったのですが、精神的にもしんどくなって、会社を辞めることにしました（日本吃音臨床研究会会報スタタリング・ナウ 2018/10/21, No. 290）。

このように当事者の声を拾うと、言葉のマニュアル化を強要される社会がいかに吃音のある人にとって脅威となるかがわかるであろう。そこでは多くの吃音者がやっている言葉の言い換えといった工夫は一切許されないのである。

Ⅲ. 多様性を認める（尊重する）価値観

1. 多様性（＝ダイバーシティ）とは

多様性とは、「人種や民族の違いにとどまらず、ジェンダー、障害の有無、年齢、宗教、性的指向、家族形態などの違いも視野にいれた広い概念」⁸である。そして、企業では「女性、若者や高齢者、LGBT、外国人、障がい者等、あらゆる人材を組織に迎え入れる『ダイバーシティ』が求められている（経団連）。この「等」のなかには、当然、吃音者も含まれるであろう。

生物学者の福岡伸一は、企業が唱える「多様な人材でイノベーションを」というが、「真の多様性とは、違う者の共存を受けいれるという、言わば利他的な概念です。本質的には自己の利益や結果を求めるものではない。多様性は利己性より利他性になじみがある」⁹と語っている。また、保育士でライターのプレイディみかこは、多様性について、「人種や文化、LGBTや社会階層など、属性の多様性に目が向きがちですが、実はアイデンティティーは一つじゃない。いくつかの組合せで一人一人のユニークな『自分』ができています。その個人が尊重されること、これが多様なんだ」と述べている¹⁰。

さらに、「五体不満足」を著した作家の乙武洋匡は、「私たちの暮らす社会は、障害者だけでなく、

様々な人が様々な悩みや問題を抱えながら生きています。この複雑な現実を受け止めて、誰もがともに生きやすいような社会に変えていく。これが、本来の多様性のはず」であると言っている¹¹。

すなわち、多様性とは、一人ひとりが違う存在であることを前提に、あらゆる人々（特に、マイノリティ＝社会的少数者）がインクルージョン（包摂）される社会を目指していくと言えるのではなかろうか。

2. 多様性を認める（尊重する）ために

それでは、「みんなちがって、みんないい」を実践するためには何が求められているのであろうか。

企業では「多様性」を意味する「ダイバーシティ」への取り組みが活発だ。日本経済団体連合会（経団連）は、「グローバル企業には人種、国籍、宗教、文化的背景等が異なる多様な人材の活用が不可欠となる。均質的なこれまでの限られた人材プールの中からだけでは、グローバル化の波に対応し得る優秀な人材を十分に獲得することはできない。また、人権問題への配慮についても国際的な要請が高まっている」として、ダイバーシティ（多様性）・インクルージョン（包摂）社会の実現に取り組んでいる。「ダイバーシティ・インクルージョン」とは、多様性を受け入れ企業の活力とする考え方である¹²。

しかしながら、吃音当事者として思うことは、多くの企業で推奨している電話対応などにみる言葉のマニュアル化を強いる社会にあっては、インクルージョン（包摂）どころか吃音者はエクスクルーション（排除）の対象となる。

経団連が毎年行っている「新卒採用に関するアンケート調査」では、常に「コミュニケーション能力」が採用選考に当たって第一位となっている。企業・法人が求めているコミュニケーション能力とは、マニュアル言語をすらすらしゃべることができる能力ということなのであろうか。そうではないはずだ。企業・法人も多様性を尊重するというのであれば、自分の言葉でしゃべる、応対する、

接客するというマニュアルに拘らないコミュニケーション能力を位置づけるべきではないだろうか。一字一句を間違わずに言わせるマニュアルをもって決められた物言いを強要される社会にあっては、吃音のある人の多様性は尊重されない¹³。

すなわち、言葉のマニュアル化にとらわれるのではなく、選択肢のある言語環境を築いていくことが求められていると思うのである。

IV. おわりに

社会へ出て働き始めれば、苦手だからといって電話応対から逃げることはできない。電話はつきものだ。私は大学を出てから、転職を経験しているが、最初に就職した企業には約15年間いた。電話が多い部署であったが、企業名が言い易かったことと、電話応対や接客マナーについて厳しい縛りがなかったことが幸いした。また、職員の自主性を重視する企業体質であったことも長く続けられた理由の一つだ。

私は読者からの新聞の投稿記事を読むのが好きだ。そこではたまにはあるが日本社会の行き過ぎたマナー・作法についての警笛を鳴らす文書を見かける。以下は、朝日新聞の「声」の欄に投稿された文書だ。

日本の接客スタイルについて男性社員は、「飲食店での接客場面でチーフの店員が新人の店員を客に聞こえるほどの声で注意する場面に遭遇した。注文は『以上でしょうか』ではなく『以上でよろしかったでしょうか』と言うように注意されていたが、こちらからすればどちらでもよい¹⁴と。

電話応対で「失礼いたします」ではなく「失礼します」と言ったところで先方は不快な気持ちになるのだろうか。電話は「お電話ありがとうございます」や社名から言わないといけないのだろうか。「はい」をつけてから社名をいったら、何かまずいことでも起きるのだろうか。

電話応対も接客の仕方も多様であってしかるべきだ。一人ひとりのしゃべり方（話し方）が、個人の多様性として受け入れられる社会であってほしい。多様性を認めるためには、同時に不寛容な社会（画一的な価値観）から寛容さのある社会（選択肢のある多様性を認める価値観）へと変革していく必要があるのではなからうか。

【注】

- 1) 「どもり」という言葉は、差別語扱いされてきたが、現在は吃音のある人のセルフヘルプグループなどの働きかけによって、マスコミでは「吃音（どもり）」と表記するケースも見られるようになってきた。また、「どもり」の動詞形は「どもる」であるが、「吃音」の場合は動詞形がないため、本稿では「吃音」と「どもり・どもる」の両方の語を同義語として使用する。
- 2) 日本聴能言語士協会講習会実行委員会（2001）アドバンスシリーズ「コミュニケーション障害の臨床2 吃音」20, 協同医書出版社
- 3) 吃音児者の非流暢性で一番多いのは、幼児、学童では音節の繰り返しで、特に幼児期男児に多い。成人も音節の繰り返しは存在するが、成人は阻止（ブロック）が1位となっている（日本聴能言語士協会講習会実行委員会編集（2001）アドバンスシリーズ『コミュニケーション障害の臨床2 吃音』7-8, 協同医書出版社）。
- 4) 坂野雄二編（2000）「人はなぜ人を恐れるか」218, 日本評論社
- 5) 伊藤伸二（2004）「知っていますか？ どもりと向きあう 一問一答」24, 解放出版社
- 6) 日本吃音臨床研究会会報「スタタリング・ナウ」2012.12.18 No.220
- 7) 日本聴能言語士協会講習会実行委員会（2001）アドバンスシリーズ「コミュニケーション障害の臨床2 吃音」12-13, 協同医書出版社
- 8) 森田ゆり（2000）「多様性トレーニングガイド」vii, 解放出版社
- 9) 「多様性って何だ」朝日新聞 2020年1月1日
- 10) 同上

- 11) 「多様性って何だ」朝日新聞 2020年1月8日
- 12) 「ダイバーシティ・インクルージョンの社会の実現に向けて (2017年5月16日)」日本経済団体連合会ホームページ (2020年4月10日取得)
- 13) 須田研一 (2020) 「続「お電話ありがとうございます」と言わなければいけませんか?—多様性を尊重するために、「私」がしてほしいこと—」『障害学研究16』50
- 14) 朝日新聞「『声』の欄」2019年8月16日

【参考文献】

- 伊藤伸二 (2004) 「知っていますか? どもりと向きあう 一問一答」解放出版社
- 水町俊郎・伊藤伸二 (2005) 「治すことにこだわらない、吃音とのつき合い方」ナカニシヤ出版
- 伊藤伸二 (2008) 「どもる君へ いま伝えたいこと」解放出版社
- 須田研一 (2008) 「言葉のマニュアル化社会と吃音者を巡って、もう一つの吃音者支援を考える ～一当事者の視点から、非吃音の人たちへ～」『福祉文化研究 2008 Vol. 17』72-82, 日本福祉文化学会
- 須田研一 (2010) 「吃音 (どもり) 知っていますか? —吃音 (どもり) の意味をめぐって—」『障害学研究6』116-125, 明石書店
- 須田研一 (2013) 「お電話ありがとうございます。— 定型的なマニュアル言葉の抑圧から解放へ—」『障害学研究9』164-172, 明石書店
- 須田研一 (2020) 「続「お電話ありがとうございます」と言わなければいけませんか?—多様性を尊重するために、「私」がしてほしいこと—」『障害学研究16』42-50, 明石書店