

4 音声による情報が得にくい方へのサポート

1) 基本のポイント

「あいさつ」と「気配り」

たとえ、あなたの言葉が聞こえない方でも、あなたの笑顔からあなたの気持ちを受け取ることはできます。

目と目があったら、微笑みながらあいさつします。

中には話すことはできても聞こえない方もいます。

うまく対話できなければ、早めに察するようにしましょう。

まずは「声かけ」と「事前確認」

手話通訳者や介助者がいる場合も、「声かけ」は本人と目を合わせて行います。

本人から「ゆっくり話をしてください」、「筆談をお願いします」、「手話通訳者と一緒に来ました」など希望の手法を確認します。

【コミュニケーション手段の種類】

聴覚 を活用	・音を増幅し聴力を補う補聴器や人工内耳 ・人工内耳等に対する補聴援助システム など
視覚 を活用	・唇の動きを読む読話、 ・身振り手振り ・筆談 ・手話 など

それぞれ、自分に最適な方法を選択し、組み合わせてコミュニケーションをとります。

補聴器や人工内耳は、周囲の音も拾ってしまうため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。

2) コミュニケーションの基本

正面から「理解したい」という気持ちで

お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、本人の正面に立ちます。逆光にならないように立ちましょう。また、複数の人が同時に話しかけないように配慮します。

表情や身振り・手振りに注目し、本人が伝えたいことを理解しようという気持ちで接してください。

ゆっくりと「声かけ」→聞き取りにくければ「筆談」

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、ゆっくりめに話しかけましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えます。本人の言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、わかったふりをせずに、聞き返して確認しましょう。

聞き取りにくい場合、「筆談をお願いします」と伝えます。筆談に必要な小さなメモ用紙とペンは常に携帯してください。

3) 「口話」のポイント

普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

大きな声を出す必要はありません。一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。

【口話の例】

良い話し方の例>

待ち時間は ここから 約 20分 待ちです。

悪い話し方の例>

待ち時間はここからだ約20分です。

通じなければ、別の言い方を試す>

ここで待ちます。約20分です。

「いす」と「いぬ」、「七(しち)」と「一」のように口の動きが同じになる単語は、手のひらに単語をなぞって示します。

4) 「筆談」のポイント

読話や身振り手振りで通じないときは、筆談を行います。

手のひらや紙、専用の筆談器を用いて会話する方法です。携帯しているメモ帳を活用してください。

丁寧に手紙のように書くより、必要なことだけを簡潔に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

難しい言葉は避けますが、ひら仮名ばかりでは、かえって意味がわかりにくくなることも。

【筆談の例】

良い書き方の例>

約20分 待ちです。

長文で悪い書き方の例>

只今、混み合っております、ここから約20分、
お待ちいただいております。

仮名ばかりで悪い書き方の例>

やく20ふんまちです。

日常的に手話を使うため、文法や文字の習得が不十分で、筆談は苦手という方もいます。事前に確認しましょう。
会場内の臨時放送は文字にしてお知らせしましょう。

5) 「手話」について

聞こえない方、聞こえにくい方たちの間で自然に生まれ、独特の言語として発展してきたコミュニケーション方法です。

手話について、あいさつ程度でも知っておくと、手話を活用される方とのコミュニケーションが取りやすくなります。

聴覚や音声に障がいのある方は手話ができると思われがちですが、人生の途中で聴力を低下させた中途失聴者や難聴者の中には、手話を習得していない方もいます。

音声言語としての日本語を話し、考えるときも日本語を使っていて、聞くことに障がいがあるだけです。

それぞれの方が望まれる手法で接しましょう。