

司法中介人 入門工具包

單元三

認識溝通

www.justiceintermediary.org





簡介

無論是對於障礙者或非障礙者而言，溝通都是複雜的，了解這個基本面向對於司法中介人至關重要。本單元將首先探討「溝通」對於每個人的含義以及**有效溝通的人權**。

接下來我們要探討在**法律系統中進行溝通**所面臨的特定需求。

溝通是人類進行的最複雜活動之一。它包括了透過言語、書寫或非言語方法傳遞、**傳達或交換思想、知識和資訊**。

溝通也與我們**建立與他人聯繫**的方式有關，使我們能夠**建立關係並影響他人**。

溝通用於**管理行為**，包括自己和他人的行為。

溝通是一個**互動且動態**的過程，不僅僅是從一個人傳達訊息到另一個人。溝通受到**情境、人們的經驗、文化和情緒**等因素的影響。

溝通是一種**雙向活動**，既包括理解也包括表達。**理解的程度經常被誤判**。雖然一般來說，理解程度通常超過表達程度，但在某些特別情況並非如此。例如，有些人可能會長篇大論，但其實是為了掩飾他們無法記住、聽到或處理口語語言的能力。

口語語言是書面語言的基礎。書面語言（閱讀和書寫）涉及將符號（字母）指定給我們所要說的事物的過程。通常，有口語語言困難的人也會有書面語言的困難。然而，有些人可能在口語語言方面沒有問題，但在書面語言方面卻有問題。

「司法中介人的角色是專注於最大限度地促進障礙人士在法律系統中的有效參與。

很大程度上，這種參與受到溝通的影響。」



溝通環境會影響溝通能力，而作為司法中介人，我們特別關注法律環境的面向。由於情緒、藥物、時間、強烈的情感、過去的經歷和溝通話題的波動或在生活中不同時段的改變，我們的溝通技巧往往不是穩定的。

例如，當我們在半夜突然被叫醒時，我們不會像平常一樣理智或表達清晰；當我們被要求在新環境中向一大群陌生人發言時，我們可能會猶豫或口吃，儘管平常我們是很流利的。

根據2006年《身心障礙者權利公約》第2條，

「**溝通**」包括語言、字幕、點字文件、觸覺傳播、放大文件、無障礙多媒體及書面語言、聽力語言、淺白語言、報讀員及其他輔助或替代性傳播方法、模式及格式，包括無障礙資訊及通信技術；

「**語言**」包括口語、手語以及其他形式之非語音語言。





常見的社會阻礙

這些阻礙是由需要與障礙者交流的人和社會所創造的。社會會作出帶有偏見的假設、有時無法滿足個人需求，並可能對障礙者能做出的貢獻有先入為主的想法。除了這些偏見，日常生活中還會出現其他阻礙。

不當的期望

期望可能太高、太低或不適當。例如，我們可能期望一個人能夠閱讀並理解醫院預約信中的說明；或者認為一個人無法使用手機下載應用程式，但他們其實能夠做到；或者覺得一個早發性失智症患者無法決定晚餐想吃什麼，但他們其實能夠做到。

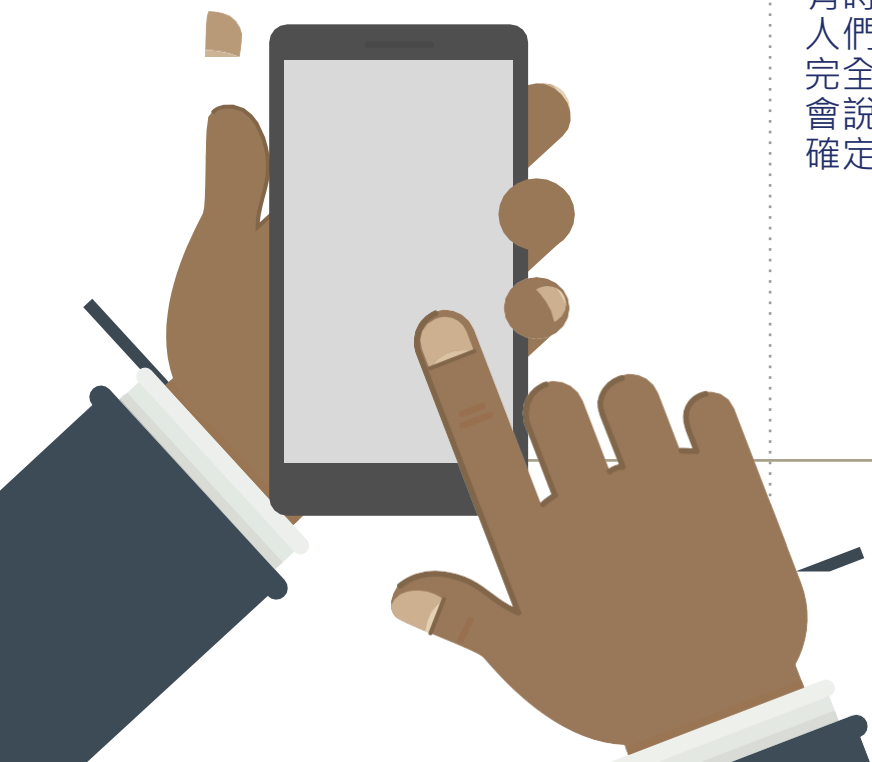
有時，由於表面上看起來「還好」，人們會理所當然的認為一個人對溝通完全理解，例如：當被問到：人們普遍會說「是」，即使他們不理解或者不確定是否理解。

時間不足

例如，如果一個口吃的人知道聽者時間不多，很可能會不願意表達自己的意見。同樣地，家庭成員可能會代表有障礙的家人回答問題，認為這樣可以節省時間，或者在他們停頓考慮想要說什麼時為他們完成一個句子。

不當的假設

面對以非典型方式進行交流的人，例如不如一般預期的有眼神接觸，更容易預先做出不當的假設，進而在聽取其訊息的情況下直接做決定，這會剝奪其溝通的機會。例如：一個患有多發性硬化症的人可能已經失去了說話的能力，因此決策可能會在沒有他們參與的情況下做出。但是，如果提供適當的溝通輔助工具、時間和有效的傾聽者，他們仍然能夠表達自己的意見。





物理上的障礙

有時我們並未充分思考我們要求障礙者進行溝通的環境。環境的變化會影響每個人，但對障礙者的影響可能更大。以下是日常生活中可能對有效溝通造成影響的一些因素：

- **身體不適**。例如疼痛，會影響個人的集中力和專注力。
- **環境噪音**。例如在群體中，這些噪音可能會分散注意力或使人想離開現場。感官過度刺激對每個人都有影響，而對於具有特定障礙的人，例如自閉症，影響尤為明顯。
- **視覺干擾**，例如燈光變化，電視打開和人們移動，可能會影響專注力。
- 在會議上出席的人數和特定角色，例如在公開敏感訊息時，可能會對個人的聆聽和完整表達的能力產生負面影響。

其他社會阻礙：

- **改變常規**或計劃的變更可能具相當的破壞性，導致某些障礙者產生困惑和痛苦。
- **一天中的時間**可能會影響警覺程度。例如，如果晚上睡眠受到干擾，則早晨就不是進行溝通的好時機。
- **藥物治療方案**也可能會影響認知。例如，如果患有妄想症的人每兩週注射一次藥物，那麼在治療週期的末尾更難控制這些症狀，進而影響溝通。
- **專業人士所穿的服裝**，尤其是制服，例如法庭或警察所穿的制服，可能會對個人自由溝通的能力產生負面影響。相反的，制服散發的專業形象也可能會提供一些安慰。
- 某些**溝通本身的壓力和感情性質**，例如進行案件投訴，可能會影響揭露事情的有效性。

身體上的障礙，例如行動不便或視力有限，比影響人的認知和溝通的障礙更容易得到照顧。這可能是因為一般人很容易識別出身體上的障礙並知道如何給予回應。

在單元四「關於障礙」中，將探討智能和心理社會障礙對司法近用的影響。

這些列舉的因素並不能包括所有狀況，也很可能不會對每個人產生同樣的影響，甚至根本沒有影響，但在尋求最有效的溝通環境時，應予以考慮。

障礙者在他們生活的許多面向中，溝通方面不可避免地處於不利地位，程度不盡相同。但透過適當的調整，許多溝通的障礙可以被克服。

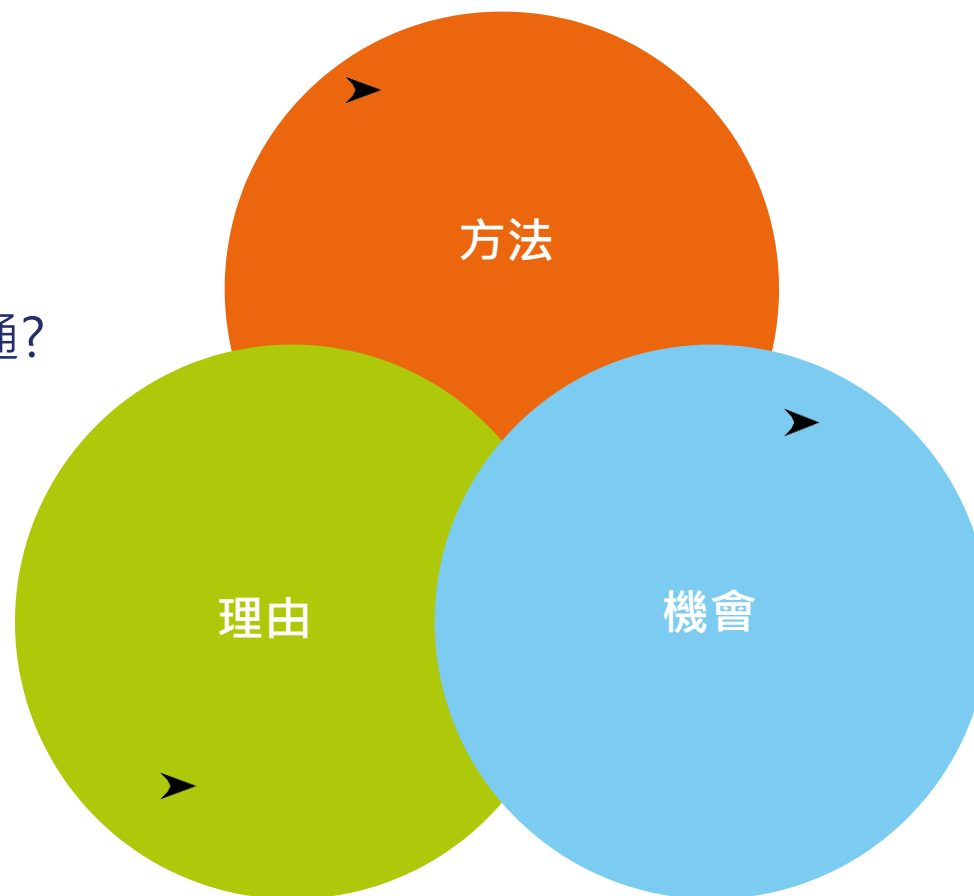


溝通的方法、理由和機會

如何進行溝通?

何時、何地、和誰溝通?

溝通的理由?



溝通不僅僅是擁有溝通的能力。

如果我們要進行有效的溝通，需要讓這三個元素共同發揮作用。

這三個元素互相作用並影響著彼此。

參考文獻：Money, D and Thurman, S (2002) Inclusive Communication – coming soon near you? Speech and Language Therapy in Practice, autumn 2002, 4-5.



方法

如何進行溝通

有許多因素會影響人的溝通方式：

- 認知能力
- 感官能力
- 語言和非語言表達能力
- 定向能力
- 識字能力。

更進一步來看，確保有效的溝通需要多種技能。

認知能力包括

- 語言知識（包括文法和詞彙）、理解修辭語言的細微差別，了解聲調如何影響意義，能夠辨識上下文因素對語言的實際意義產生的影響（例如，如果我說“請”，它的意義取決於語調、前面所說的話、對象、是否在說反話等因素）
- 此外，還需要能夠辨識不同環境中不同正式程度的語言、禮儀以及適應它們的能力。
- 識別變化和不可預測性，並知道如何在風格和內容上調整溝通。



- 在夠快的時間內連結需要的語言，以適應情況需要。例如：找到適當的詞語，或者能夠構建適於該場合正式程度的正確語法、句子。
- 近期和長期經驗的記憶、新訊息的處理、新訊息的整合以及改變思維的能力；注意力，集中力，對社會規範有意識的能力、自尊心
- 能夠識別和理解非言語訊息的能力，例如：語調和音高的變化、面部表情，並且知道如何利用這些特性影響所表達的意義。



感官能力包括：



聽覺-這可能是需要輔助器的聽覺損傷或資訊處理損傷，例如：對抗背景噪音而專注於「主要聲音」、其他人講話或難以處理電話/虛擬系統干擾。



視覺-這可能會影響視覺的各種方面，例如近距離閱讀或遠距離視力，周邊視力障礙或色盲。



觸覺-這可能是一般的過敏反應或特定於某些物品或被觸摸的方式。



對光線敏感-例如無法忍受人造亮燈或直射的陽光。

表達能力-口語的



能夠：

- 使用口腔肌肉（例如舌頭、嘴唇、牙齒）
- 使用聲帶
- 協調說話的肌肉
- 快速且正確地找到單詞（例如「差一點就說出來了」這種情況），並迅速組織它們
- 監控自己的言語。

表達能力-非語言的



- 使用面部表情
- 使用手勢
- 非正式的手語
- 使用正式的手語
- 其他身體語言，例如適當的姿勢，手部運用，個人空間。

表達-書寫形式的



能夠：

- 理解閱讀材料的含義（不僅僅是朗讀，而是能夠理解所讀內容）
- 以書面形式進行溝通
- 繪製地圖、計畫、流程圖或圖表等。





理由

溝通的理由？

溝通需要有一個理由。如果我們得到了所有需要的東西，或者我們不覺得有必要與他人互動，我們就沒有溝通的理由。

一些溝通的理由包括：

- 提問
- 引起注意
- 問候他人
- 回答問題
- 拒絕或挑戰對方的論點
- 表達需求和願望
- 做選擇。
- 表達感受
- 表達觀點和看法
- 報告事實或講述點子
- 聆聽新訊息
- 聆聽他人的感受或想法
- 理解和學習。



機會

何時、何地、和誰溝通？

我們生活在各種社交團體和人際互動中，在某些人的生活中，這些團體和互動的場合可能更加複雜和眾多。例如：家庭中、工作和休閒活動、參加約會、購物和尋求幫助等等。這都提供了溝通的機會。

有些人生活得更加孤立，沒有太多與他人互動和溝通的機會。



自由表達意見的權利

溝通被視為一項基本需求，因此是一項基本權利。

沒有溝通，任何個人或社區都無法存在或進一步發展。

言論自由的權利需要有效的溝通，讓人們能夠建立和維護關係、表達意見、做出決策和主張其自主權。

每個人都有權透過溝通影響其生活中所發生的事情，並以對他們自己來說有意義的方式進行溝通。

對於以上這個概念的認知是司法中介工作的核心，也是開發司法中介計劃的基礎。



“

兒童應有自由表達的權利，此權利包括不受國界限制的搜尋、接收和傳播口頭、書面、印刷、藝術或其他任何形式的資訊和想法的自由。

”

《聯合國兒童權利公約》第13條



“

每個人都有言論自由的權利。此權利包括不受公權力干涉、不受國界限制的持有觀點和接收、傳播資訊和想法的自由。

”

《歐洲人權公約》第10條



法律環境和溝通

法律系統是一個特殊的環境，有許多不尋常、不熟悉和基於傳統的系統和程序，具有自己的詞彙和語言禮節。本節探討了與在法律系統中進行溝通有關的一些特定問題。



法律系統中使用的詞彙

在法律系統中使用的詞彙可能在許多方面與日常用語不同：

- **法律術語**：出庭律師、定罪、保釋、拘留、起訴、陪審團
- **不常用的詞語**：減輕刑罰、地點、在...的場合、考慮到 (minded of)
- **具有不同含義的詞語**：「無需答辯」(no case to answer)、「表明」(indicate)、「不擇手段」(cut-throat)
- **比喻或成語**：「言歸正傳」、「不透露意見」(keep counsel)。

在法律系統中的語法

法律系統中使用的語法結構通常更為複雜。例如**長句子**「為了確保您對電影院中的那個人有絕對的把握，您可以告訴我他長什麼樣子嗎？」對於理解能力有限的人，辨別句子中哪個部分是實際的問題，可能會有困難。

使用**被動式**，例如：主動式「這個男人追逐了那個女人」，被動式的版本會是「那個女人被這個男人追逐」。由於主動式是較常用的形式，非常焦慮的人可能無法注意到兩種格式之間的區別而無法理解。

使用「**附加疑問句**」，如「你當時在那裡，不是嗎？」這個問題由於在一個句子中同時使用了否定和肯定形式，因此更為複雜。根據當地法院的語言風格，例子會有所不同。但是，這些複雜的句子對聽眾的要求更高，因此更容易被誤解。



法律系統中的書面語言

法律程序很少以易於理解的方式呈現。即使有印製的單張，對於閱讀能力有限的人而言，可能也無法從中獲得資訊。

在法律程序的所有階段中，都極度依賴書面語言。例如，警告書、保釋條款、前往警局或法院的要求、書面陳述的證據以及保釋/緩刑條件。



法律程序和傳統

在法庭上，主要演講者往往背對被告，因此無法透過非言語的面部表情或手勢提示來協助理解。但這不適用於所有司法管轄區。

每一次開庭/一天結束時沒有筆記可供被告作為備忘錄。

法庭禮儀和規則通常未知且未被詳加說明。

法律敘事比日常生活中的大多數狀況更長。法官和律師在法庭上經常發表超過30分鐘的演講。

通常沒有視覺輔助來幫助理解這些冗長的演講。

法庭審判通常持續兩個小時，即使對於最專注的聽眾來說，這對專注和注意力的持續時間也是一個不切實際的要求。

未說明的程序和禮儀

- 所有參與者其身分、角色是誰：經常沒有名牌，也沒說明不同制服代表的意義。
- 誰可以發言以及何時發言：被告可以打斷對方嗎？他如何在訴訟中與他的辯護律師交談？
- 輪流發言的順序：被告何時會作證？為什麼檢方在許多審判的開始似乎會先發言？
- 休息時間：由誰決定？何時吃午餐？何時結束一天的審判？
- 行為規則是什麼：例如，當被問問題時，可否使用粗話？是否可以說「不記得」或「我不知道」？
- 審判的高度不可預測性，突然的休庭、日程和人員的變更。



在警察詢問時，其他會影響溝通的因素：

- 制服和不熟悉的正式環境可能會增加焦慮感，並限制有效參與的能力。
- 座位位置：隔著桌子直接面對面，可能會改變雙方互動方式和對抗感。
- 不知道「規則」並感到無力可能會影響證人揭露事實的能力。



案件的顯著影響和情緒負擔

被告和證人被詢問和法院聽審都是人生中非常重要的事件，具有相當的情緒內容，不僅只在嚴重的刑事案件，如攻擊、強姦、謀殺或兒童監護權等案件中是如此。

這些經歷的結果可能會改變人生，例如監禁判決。關係通常很重大。這可能是顯而易見的，但對於每天在司法系統工作的法律專業人員來說，可能需要被再次強調。

這些事件的情緒和創傷內容可能非常激烈，對於嫌疑人、受害者、證人和被告的理解、吸收和表達能力會有顯著的影響。

司法中介人本身的溝通

- 司法中介人在促進障礙者和其他法律系統人員（例如法官、律師、書記官和警察）之間的溝通方面扮演著重要角色。
- 司法中介人需要模擬不同的溝通風格，以滿足每個情況和障礙者的具體需求，例如使用簡化的語言、減緩說話速度，並為一個人的回答給予充足時間，同時在向法官講話時使用專業詞彙。
- 司法中介人需要了解誤解存在的可能性。這可能包括避免假定障礙者具有特定的知識和生活經驗，並在每個工作階段確認對方的理解。



重點整理

- 溝通是司法中介人的主要角色。
- 溝通包括口語、非口語和書面溝通的各個方面，以及影響溝通效果的因素，例如環境、精神健康和不同的主題。
- 有效溝通的過程中存在著許多重大阻礙。
- 溝通的方式、原因和機會都是理解溝通的一部分。
- 法律系統具有特定的傳統、禮節、詞彙和環境，這些會影響不熟悉法律的人士的有效溝通。
- 司法中介人需要思考自己的溝通技巧，以及如何將其進一步調整以適應這一角色。



反思工具：單元三

這裡是讓使用者反思各單元的內容，並幫助我們不斷改進和更新的機會。點擊 [這裡](#) 貢獻您寶貴的意見。

您認為在法律環境中良好溝通的基本技能是什麼？

新招募的司法中介人需要多少溝通培訓？

如何使法律系統中的其他利害關係人能夠調整並適應障礙者的溝通需求？

接下頁.....



司法中介人計劃在這方面(溝通)有何角色？

哪些障礙團體/慈善機構可以協助新的司法中介人計劃？

當地的法律傳統如何增加了溝通環境的複雜性？