

JISK

(司法手続きき仲介者
スターターキット)

モジュール3

コミュニケーションを理解する

www.justiceintermediary.org





はじめに

障害の有無に関わらず、コミュニケーションは複雑であり、JIがこの役割の基本的な側面について洞察力を持っていることが不可欠です。このモジュールは、すべての人にとっての「コミュニケーション」と、効果的なコミュニケーションのための人権から、私たちが何を意味するのかを考察することから始まります。

次に、法制度におけるコミュニケーションにおいて特に要求されることを検証します。

コミュニケーションは、私たちが人間として行う最も複雑な活動の1つです。それは、話す、書く、非言語的方法によって、考えや知識、情報を提示し、伝達し、交換することを含みます。

それはまた、私たちが他者との接触を確立し、関係を構築し、他者に影響を与えることを可能にする方法です。

コミュニケーションは、私たち自身と他者の両方の行動を制御するために使用されます。

コミュニケーションは双方向的で動的なプロセスであり、単に情報をこちらからあちらへ転送するだけではありません。コミュニケーションはコンテキストに影響を受けると同時に関係する人びとの経験、文化、感情にも影響を受けます。

コミュニケーションは、理解することと表現することの両方を含む双方向の活動です。理解の程度はしばしば誤解されます。一般的に、理解のレベルは表現のレベルを超えますが、それは必ずしも単純な方程式ではありません。たとえば、相手が話す言葉を記憶に止めたり、聞いた処理することができないことを隠そうとして長々と話す人がいます。

話し言葉は書き言葉の基盤です。書き言葉[読み書き]では、私たちが言うことに、記号[話し言葉に文字]を割り当てます。しばしば、話し言葉に苦勞する人びとは、書き言葉でも苦勞します。ただし、話し言葉に問題がなくても、書き言葉に問題がある可能性はあります。

「司法仲介者(JI)の役割は、法制度における障害者の効果的な参加を最大化することに集中しています。

この参加の大部分はコミュニケーションの影響を受けます。」



コミュニケーション環境はすべてのコミュニケーション能力に影響を与え、特に法的な環境が、JIとしての私たちの焦点となっています。気分の変化、投棄レベル、時間帯、激しい感情、過去の経験、コミュニケーションのトピックの結果として、コミュニケーションスキルが安定しないことはよくあることです。

たとえば、夜中に突然目が覚めたとき、私たちは通常のように矛盾なく明確に表現することができません。新しい環境において見知らぬ人の大規模なグループに話すよう急に頼まれたら、通常の流暢さとは異なり、口ごもったりつかえたりすることもあります。

「障害者の権利に関する条約」 第2条

「コミュニケーション」とは、言語、文字の表示、点字、触覚を使った意思疎通、拡大文字、利用しやすいマルチメディア並びに筆記、音声、平易な言葉、朗読その他の補助的及び代替的な意思疎通の形態、手段及び様式（利用しやすい情報通信機器を含む。）をいう。

「言語」とは、音声言語及び手話その他の形態の非音声言語をいう。





一般的な社会的障壁

これらの障壁は、当人がコミュニケーションをとる必要のある他者や社会によって生み出されます。社会はさまざまな前提に基づいているため、個々のニーズに対応できず、障害者ができる貢献について先入観を持っている可能性があります。これらの偏見とは別に、日々現れる障壁があります。

不適切な期待

これらは高すぎる、低すぎる、または単に場違いである可能性があります。たとえば、病院の予約票の指示を読んで理解できることが想定されていたり、携帯電話を使用してアプリをダウンロードすることが完璧にできるのに、できないと想定されていたり、認知症が早期に発症した人が、夕食に何を食べたいかを決められるのに、決められないと想定されていたりすることがあります。

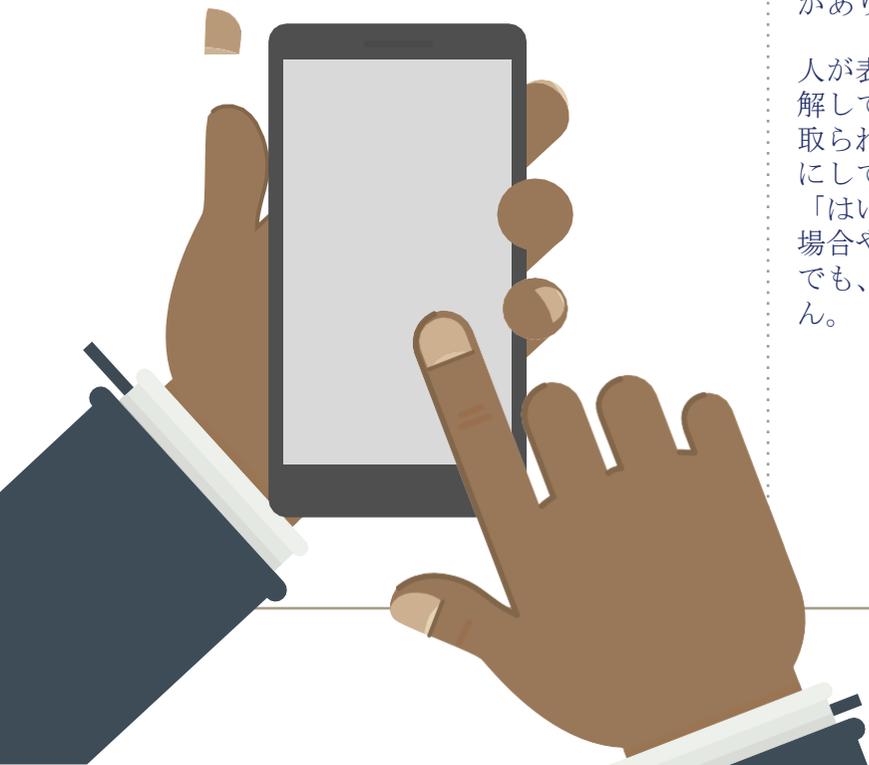
人が表現する言語は、「見た目はOK」で、理解していない様子がないため、額面通りに受け取られることがあります。たとえば、人は往々にして、「わかりますか？」と尋ねられると、「はい」と答えてしまいます。理解していない場合や、理解しているかどうかわからない場合でも、そう答えてしまうことは珍しくありません。

時間の不足

たとえば、吃音のある人は、聞き手に時間があまりなく、焦っている可能性が高いことを知っている場合、意見を表明することを躊躇する可能性があります。同様に、家族は、障害のある親戚に代わって質問に答え、時間を節約しようとしたり、その人が言いたいことを考えるためにいったん止まっている場合に文章を完成させたりすることがあります。

先回り

たとえば、非定型的な方法でコミュニケーションをとる人と対面するとき、たとえば、期待したようなアイコンタクトをとらない場合などは、情報を求めずに、想定される意図を予測したり先回りしてしまう方が簡単です。これは、その人がコミュニケーションする機会を奪っています。多発性硬化症の人は話す能力を失っている可能性があるため、彼らの関与なしに決定が下される可能性があります。しかし、適切なコミュニケーション支援、応答する時間、効果的な聞き手が与えられると、彼らは自分の意見を表明することができます。





物理的な障壁

私たちはふつう、障害者にコミュニケーションを求める際の「環境」をあまり意識しません。環境の変化はすべての人に影響しますが、障害者にはとくに大きな影響を与えます。ここでは、効果的なコミュニケーションに影響を与える日常的な環境要因をいくつか紹介します。

- 痛みなどの**身体的不快感**は、周囲で起こっていることに集中して注意を向ける人の能力に影響を及ぼします。
- たとえば、大規模なグループの**環境騒音**は、気を散らせたり、人を怖気づかせたりする可能性があります。感覚過負荷は、すべての人に影響を与えますが、自閉症などの特定の障害がある人にとってはとりわけ影響します
- 照明が変わったり、テレビがついたり、人びとが動き回ったりして、**視覚的に注意をそらされる**ことで、集中力に影響が生じる場合があります
- たとえば、機密情報を開示するためのミーティングでは、**人びとの数と役割**によって、人の話を聴いたり、自分を完全に表現したりする能力に悪影響が及ぶ場合があります。

その他の社会的障壁：

- **ルーチンの変更**または計画の変更は、非常に混乱を招く可能性があり、障害のある人の中には、それによって混乱と苦痛を経験する人もいます
- **時刻**は、覚醒のレベルに影響を与える可能性があります。睡眠パターンが乱れると、早朝はコミュニケーションに適した時間とはなりません
- 同様に、**投薬計画**は認知レベルに影響を与える可能性があります。たとえば、妄想的な考えを持つ人が隔週で注射をしている場合、治療サイクルの終わりにそれらの症状を管理するのが難しくなり、それによってコミュニケーションに影響を与える可能性があります
- **専門家が着用する服**、特に裁判所や警察が着用するような制服は、人が自由にコミュニケーションする力に、悪い影響を与える可能性があります。逆に、ある制服はいくらか安心感を与えるかもしれません
- 苦情申し立てなど、特定のコミュニケーションの**ストレスや感情面での特徴**は、開示の有効性に影響を与える可能性があります。

身体の可動性や視力の制限などの物理的な障害は、人の認知やコミュニケーションに影響を与える障害と比べて、配慮される可能性が高い傾向があります。それは、身体的障害があっても対応方法を知っているときの方が、認識しやすいからです。

モジュール4「障害を理解する」では、司法へのアクセスに関連して知的・心理社会的障害の考察を行います。

ここに挙げた要因は包括的なものではなく、また、全ての人に同じ程度に影響を及ぼすものでもありません。実際何も影響がない人もいます。一方、これらの要因は、最も効果的なコミュニケーションの環境を考える際に考慮すべきです。

障害のある人は、生活のさまざまな場面で、必然的にコミュニケーションに不利になりますが、その程度は人により異なります。効果的なコミュニケーションのための障壁の多くは、適切な配慮があれば克服することができます。

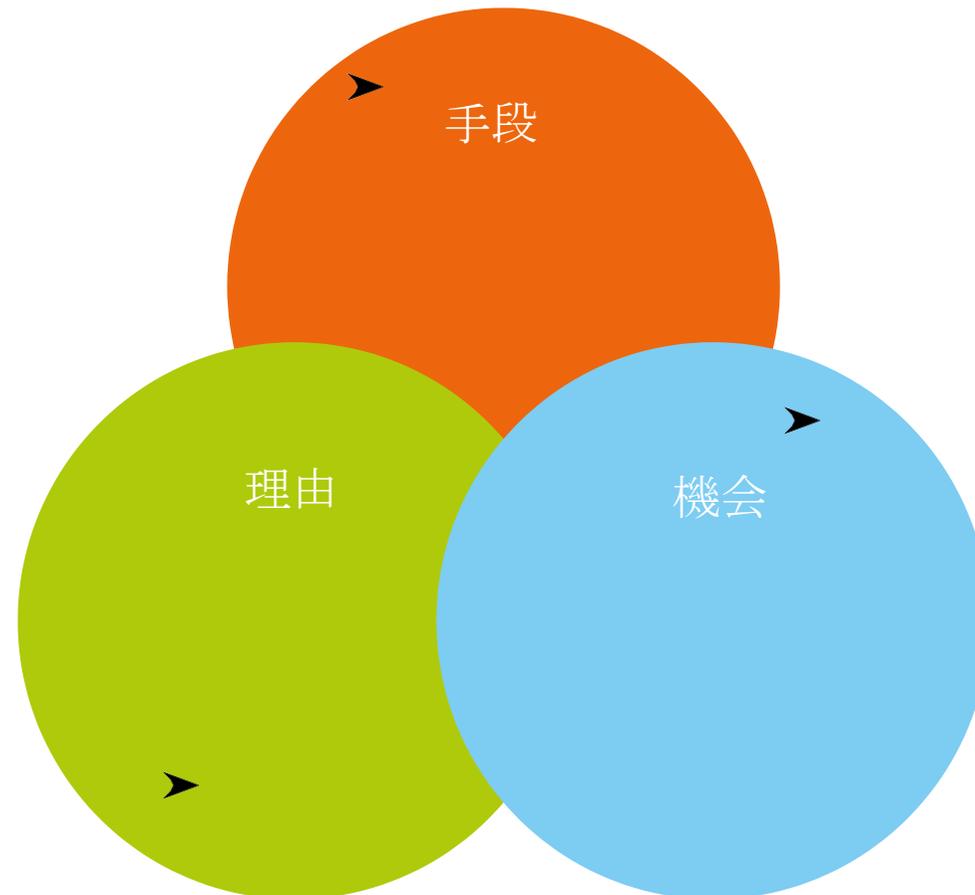


コミュニケーションの手段、理由、機会

人はどのように
コミュニケーション
するか

いつ、どこで、誰と
人はコミュニケーション
するのか

なぜ人がコミュニ
ケーションす
るのか

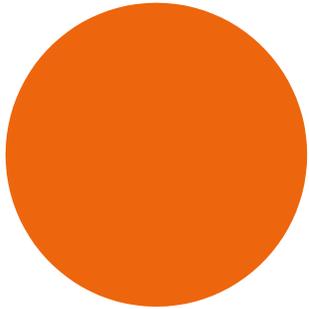


コミュニケーション
とは、単にコミュニ
ケーション能力を持
っていることがすべ
てではありません。

効果的なコミュニケー
ションを行うには、3つの
要素すべてが連携する必
要があります。

3つの要素は相互に作用・
影響を及ぼします。

参考文献：マナー・D、サーマン・S『イン
クルーシブコミュニケーションと言語療法
の実践』2002年秋、4-5頁。



人がコミュニケーションする方法

人のコミュニケーション方法に影響を与える多くの要因があります：

- 認知能力
- 感覚能力
- 言語的および非言語的表現
- 見当識
- 読み書きの能力

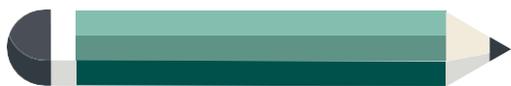
これらをより詳細に見てみると、コミュニケーションが効果的に行われるようにするために必要な幅広いスキルがあることがわかります。

認知能力には以下のようなものがあります：

- 文法や語彙を含む言語の知識、比喩的な言葉のニュアンスの理解、意味によって変わるイントネーション、実際に話されている単語に影響を与える文脈的要因を認識する能力（たとえば私が「please」と言った場合、イントネーションや、その前に来る言葉や、それを誰に言ったか、それは皮肉であるかどうか、などによって、この一言の意味が変わります）
- 変化する環境の重要性や、言語形式のさまざまなレベル、エチケット、それらに適応する方法を認識する能力
- 変化と予測不可能性を認識し、コミュニケーションのスタイルとコンテンツを適応させる方法を知る能力



- 状況のニーズに合わせて適時、言葉を使用する能力（たとえば、その場のフォーマルの程度に合わせて、適切な単語を選んだり、文法にのっとった正しい文をつくったりできること）
- 最近の経験や長期にわたる経験の記憶力、新しい情報の処理力、新しい情報の統合力、思考を変える能力、注意力、集中力、フォーカスする力、社会的規範の認識力、自尊心
- 声の調子や高低の変化、顔の表情などの非言語情報を認識・理解する能力、コミュニケーションのこれらの側面を利用して意味に影響を与える方法を知っていること





感覚能力には以下のようなものがあります：



聴覚 – 支援を必要とする聴覚障害や、耳から得られる情報を処理する力（たとえば背景の雑音や他の人びとが話している中で「メインボイス」に焦点を当てる力）の障害、電話/バーチャルシステムからの干渉による聴覚障害、などを考慮する必要があります。



視力 – 視力のさまざまな側面が影響を受ける可能性があります。たとえば、近くで読んだり、遠くで見たりする能力、末梢障害、色覚異常などです。



触覚 – 一般的な過敏症、特定の物に対する過敏症、接触の仕方による過敏症



光に対する感度 – たとえば、人工の明るい光や直射日光に耐えられないなど

表現力-口頭



次の能力：

- 口腔筋（舌、唇、歯など）を使用する
- 声帯を使用する
- 話す時に使う筋肉の動きを調節する
- 言葉を使用し（「そこまで出かかっている」単語を見つけた）、すばやく正確に整理する
- 自分の話し方を監視する

表現力-非言語的



- 表情の使用
- ジェスチャーの使用
- 簡単に身振りで伝える
- 正式な手話の使用
- 適切な姿勢、手の使い方、対人スペースなどの他のボディランゲージ。

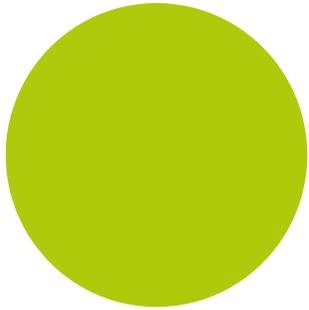
表現-書面



次の能力：

- 意味を読み取る（単に声に出して読むだけではなく、読んでいるものの意味を理解する）
- 書面でのコミュニケーション
- たとえば、地図、図面、フローチャート、図形を描く





人はなぜコミュニケーションするのか

コミュニケーションをとるには、理由が必要です。これは一見、当たり前のことのように思えますが、すべてが用意されていたり、他者と関わる必要性を感じていなければ、コミュニケーションする理由は生まれません。

コミュニケーションをとる理由には、以下のようなものがあります：

- 質問する
- 注意を引く
- 他の人に挨拶する
- 質問に答える
- 拒否または挑戦する
- ニーズや願いを表現する
- 選択をする
- 気持ちを表現する
- 意見や認識を表明する
- 事実を報告したり、考えを話したりする
- 新しい情報を聞く
- 他の人がどのように感じたり考えたりするかを聞く
- 理解し、学ぶ



機会

いつ、どこで、誰と
人はコミュニケーション
するのか



私たちは、さまざまな社会的グループや相互交流の中で生きています。中には、他の人よりも、複雑で多くの人びととかかわっている人もいます。例として家族単位で、仕事や余暇の活動、予約の日に行くこと、買い物、手伝いを頼むことなどが含まれます。それらはコミュニケーションの機会を提供します。

中には、孤立した生活を送り、他人とかかわったり、コミュニケーションしたりする機会が少ない人もいます。



表現の自由についての権利

コミュニケーションは本質的に必要なものとして、またそれがゆえに、基本的権利として認識されています。

それがなければ、個人やコミュニティは存在したり繁栄したりできません。

表現の自由の権利には、人びとが関係を築き、維持し、意見を表明し、決定を下し、自律性を主張できるようにするための効果的なコミュニケーションが必要です。

誰もが、コミュニケーションを通じて、自分の生活の中での出来事に影響を与え、自分にとって意味のある方法で他の人とコミュニケーションを取る権利があります。

これを認識することは司法仲介者の仕事の核心部分であり、また司法仲介者スキームを身に付ける基礎となります。



“ 児童は、表現の自由についての権利を有する。この権利には、口頭、手書き若しくは印刷、芸術の形態又は自ら選択する他の方法により、国境とのかかわりなく、あらゆる種類の情報及び考えを求め、受け及び伝える自由を含む。 ”

国連「児童の権利に関する条約」 第13条



“ すべての者は、表現の自由についての権利を有する。この権利には、公の機関による介入を受けることなく、そして国境とのかかわりなく、意見をもつ自由ならびに情報を受けおよび伝える自由を含む。 ”

「欧州人権条約」 第10条



法的環境とコミュニケーション

法制度は特異な環境であり、多くの独特な、なじみのない、伝統に基づいたしくみと過程があり、独自の語彙と言葉の作法を有します。このセクションでは、法制度におけるコミュニケーションに関連する特定の問題のいくつかについて説明します。



法制度における語彙

使用される語彙は、多くの点で日常の使用とは異なります。

- **法律用語** : barrister (法廷弁護士)、conviction (有罪判決)、bail (保釈)、remand (再拘留)、prosecution (起訴)、jury (陪審)
- **一般的に使用されない言葉** : mitigation (執行における減軽)、location (所在地)、on the occasion of(～に際し)、minded of(～を意図して)
- **別の意味で使用される単語** : no case to answer (証拠不十分による閉廷)、indicate (述べる)、cut-throat (法廷で二人の弁護士が激しく争いながら弁護を行うさま)
- **比喩的または慣用的な表現** : cut to the chase (要点を言う)、keep counsel (秘密を守る)

法制度における文法

使用される文法構造は、たいてい複雑です。**長い文章** : たとえば「映画館にいた人物が誰であったかについてあなたが完全に確信が持てるように、彼がどのように見えたか教えていただけますか?」文のどの部分が実際の質問であるかを把握するのは、理解力が限られている人にとっては困難となる可能性があります。

受動態の使用 : たとえば、「男性が女性を追いかけた」と言う代わりに、受動態を使用すると、「女性が男性によって追いかけられた」となります。より一般的な形式が能動態であるため、極度の不安に陥っている人は2つの形式の違いに気付かず、理解できない場合があります。

「付加疑問文」 : たとえば、「そこにいましたね、そうではないのですか?」この質問は、1つの文で否定形と肯定形の両方を使用することによって複雑になります。それぞれの地方の裁判所で用いられる言語のスタイルによって、さまざまな例が考えられます。しかし、これらの複雑な文が聞き手に多くのことを要求し、誤解される可能性が高くなるという点では共通しています。



法制度における書き言葉

法的手続きが簡単に理解できる方法で進められることはめったにありません。リーフレットが入手可能な場合でも、読解力が低い人には理解できない場合があります。

法的手続きのすべての段階で、書き言葉に大きく依存しています。たとえば、警察の警告、保釈条件、警察署や裁判所への出席の要請、書面による陳述の形での証拠、保釈/保護観察条件などがそれです。



法的プロトコルと伝統

- 法廷では、話し手が被告に背を向けることが多いため、非言語的な表情やジェスチャーの合図は理解を助けることができません。これはすべての法域に当てはまるわけではありません
- 各セッション/日の終わりに、被告が参照することのできる備忘録らしきものは存在しません。
- プロトコルとルールはしばしば不明であり、説明されていません
- 法的な語り口は、日常生活の大半における語り口よりもはるかに長くなりがちです。裁判官や弁護人は、法廷でしばしば30分以上の演説をします。
- これらの長いスピーチには視覚的な補助がないことがよくあります
- 法廷は2時間続くことが頻繁にあり、最も注意深い聴取者でさえ、集中力と注意力に非現実的な要求を課せられることとなります。

説明されない過程と作法

- **関係するすべての人びとは誰か？その役割は何か？**：名札がなく、さまざまな制服についての説明もありません。
- **誰がいつ話すことができるか**：被告は裁判を中断することはできますか？被告は裁判の間にどのようにして自分の擁護者と話すことができますか？
- **進行の順序**：被告が証拠を提出するのはいつですか？なぜ検察は裁判中の大半を通して、発言を始める側であるように見えるのですか？
- **休憩**：休憩はいつか、昼食はいつか、一日の終わりはいつかを決めるのは誰ですか？
- **行動のルールは何ですか？**：たとえば、質問されたとき、罵ることは許されていますか？「覚えていません」「わかりません」と言うことは許されていますか？
- **まったく予測不可能な裁判の性質**：予期せぬ延期、スケジュール・人員の変更など。



警察の尋問中に、別の側面がコミュニケーションに影響を与える可能性があります：

- 制服と、堅苦しく不慣れな環境：不安を増大させ、効果的に関与する能力を制限する可能性があります
- 座席の位置：机で真向かいの位置にあるときは、やり取りと対立の感覚に影響を与える可能性があります
- 「ルール」を知らないこと、無力であると感じることは、証人の開示能力に影響を与える可能性があります。



出来事と感情的負荷の重要性

容疑者または証人の尋問や法廷審問は、その人の人生において非常に重要な出来事であり、相当な感情的動揺を伴います。それは、暴行、レイプ、殺人、親権決定などの深刻な刑事事件に限ったものではありません。

こうした法廷での経験により、人生を変える可能性があります。子どもの監督権をめぐる裁判などがその例に挙げられます。危険度は常に高い。これは当たり前のように思えるかもしれませんが、日常的に司法制度で働く法律専門家に、これらのことを繰り返し伝える必要があるかもしれません。

これらの出来事の感情的内容やトラウマの内容は、非常に緊迫した内容となることがあり、自分自身を理解、受容、表現する人の能力に大きな影響を与えるかもしれません。これは、容疑者、被害者、目撃者、被告に当てはまります。

司法仲介者自身のコミュニケーション

- JIは、障害者と、裁判官、弁護士、事務員、警察などの法制度における他者との間のコミュニケーションを最大化する役割を担っています。
- JIは、それぞれの状況や障害者の特定のニーズを満たすために、さまざまなコミュニケーション様式を形作る必要があります。たとえば、ある人のために、平易な言葉を使用し、話す速度を落とし、応答に時間を与える一方で、裁判官と話すときは専門用語を用います。
- JIは誤解の可能性を認識する必要があります。障害者の知識や人生経験についての思い込みを回避し、あらゆる段階で理解を確認することが必要となります。

まとめ

1. 「コミュニケーションの支援」は、JIの主要な役割である
2. 「コミュニケーション」には、言語、非言語、文字によるコミュニケーションのあらゆる側面と、コミュニケーションの効果に影響を与える要因（環境、精神衛生、話題など）が含まれる
3. 効果的なコミュニケーションのためには、様々な障壁を考慮しなければならない（物理的環境、環境音、視覚的に気が散る、人数が多すぎる、予定が変わる、本人の身体の痛み、睡眠のサイクル、薬のサイクル等）
4. コミュニケーションは、①コミュニケーションの手段、②コミュニケーションをとる理由、③コミュニケーションの機会の3要素がすべて揃わなければならない
5. 司法手続には特有の伝統、作法、語彙、環境があり、一般の人びとの効果的なコミュニケーションを困難にする場合が多い
6. JIは、自分自身のコミュニケーションのスキルを見直し、JIとしての役割を果たすためにどのような微調整を行うべきか常に心掛ける必要がある



考察ツール：モジュール3

ここでユーザーの皆さんには、モジュールの内容を振り返っていただきます。また、私たちがコンテンツの改善と更新を継続的に行う手助けをしてもらえれば幸いです。

それでは、あなたの考察を共有するために、[ここをクリックしてください。](#)

法的な環境でうまくコミュニケーションをとるための基本的なスキルは何だと思えますか？

採用されたJIほどの程度のコミュニケーショントレーニングを必要としますか？

法制度の他の利害関係者が、障害のある人に自らのコミュニケーションを合わせられるようにするにはどうすればよいでしょうか？

[次ページに続く...](#)



JIスキームはこの面で役割を果たしていますか？

どの障害者グループ/慈善団体が新しいJIスキームを支援できる可能性がありますか？

地域の法律の伝統は、コミュニケーション環境の複雑さをどの程度増幅させていますか？