



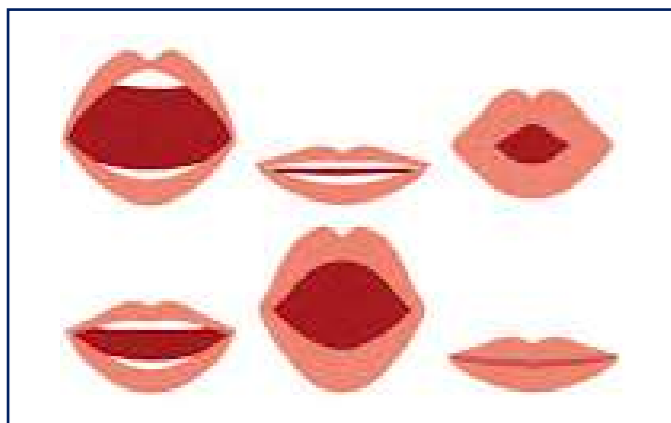
カスタネット通信10月号は、コミュニケーションストラテジーについての話です。コミュニケーションストラテジーとは、会話でのやり取りを促したり、会話で生じた問題を修復するための工夫のことをいいます。コミュニケーションブレイクダウンが起きないように事前に行うのが**コミュニケーション促進方略**、起きてしまったコミュニケーションブレイクダウンを修復するために取るのが**修復方略**です。

コミュニケーションブレイクダウンについてはカスタネット通信9月号をご参照ください。

コミュニケーション促進方略



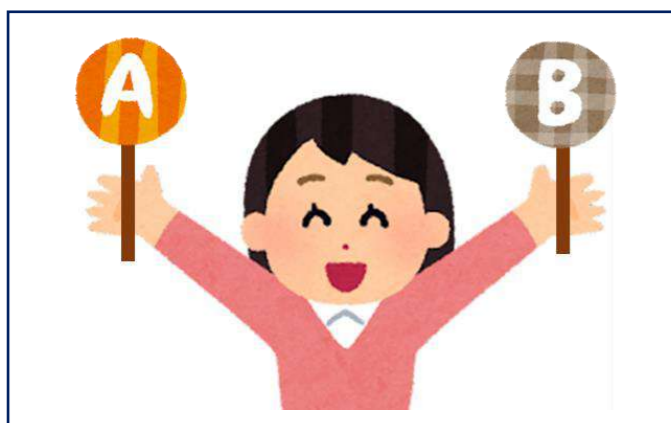
コミュニケーション促進方略(Facilitative Communication Strategies)は会話を上手にコントロールするため、何に対してアプローチするかにより以下のように分けられます。



指示方略 instructional strategies

対話者にアプローチする方略です。聴き取りを妨げている要因が何かを見つけ出し、どの様に変えて欲しいかを伝えます。

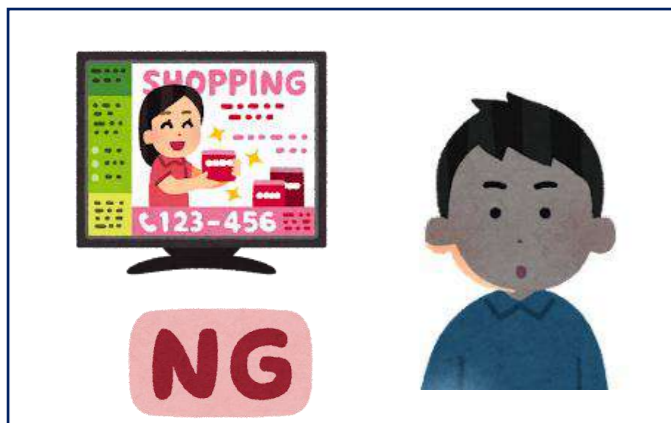
例：「口元を隠さないでください」「こちらを向いてください」
「ゆっくり話してください」



発言調整方略 message-tailoring strategies

話の内容にアプローチする方略です。聞き取りやすいように、対話者の回答が限定されるように質問します。

例：「明日は公園に行くの？動物園に行くの？」
「野球の試合は土曜日？日曜日？」



建設的方略 constructive strategies

周囲の環境にアプローチし、聴取環境を改善する方略のことです。

例：周囲に騒音が少ない場所を選ぶ、
話し手の顔が暗くならない光の位置を考える



予期方略 anticipatory strategies

コミュニケーションの準備をする方法です。使用する可能性のある語彙や、会話の内容を予習しておきます。

例：時事ニュースを頭に入れておく



適応方略 adaptive strategies

難聴に起因する不適応行動(極度の緊張、不安)に対抗する方法です。

例：深呼吸する、意識してリラックスする

これと反対のものが以下の方略です。

不適応方略 maladaptive strategies

難聴から生じる問題に対して、会話で不適切な行動をとることです。短期的には利点があっても、長期的には損失となります。

例：分かった振り(はったり)

修復方略

コミュニケーションブレイクダウンが起きてしまった時に、それを修復するために取る方策が修復方略です。

会話の内容が聞き取れなかった彼が使うのが、**特定の修復方略**です。

いくつかご紹介します。



来週末、仕事で金沢に行くんですよ。出張は久しぶりで。早く列車の予約をしないと。仕事の合間に街歩きや名物を楽しめたらいいな、と思っています。天気が良いといいんだけど…。

方略1：話の全体を繰り返してもらおう



もう一度言っていただけますか。

同じことを繰り返してもらっても、また聞き取れない可能性があるため、あまりお勧めしません。



方略2：話の一部を繰り返してもらおう



何を楽しみたいと言いました？

聞き取れなかったところを具体的に相手に伝えられるので、その部分だけ繰り返してもらえます。



方略3：話を確認する



出張で金沢に行くと言ったのですよね？



聞き取りに不安を感じた部分だけを確認するので、話の流れを止めず会話を進められます。

方略4：選択肢から選んでもらう



出張先は金沢ですか？
神奈川ですか？

方略3に似ていますが、聞き誤る可能性のある部分をはっきり繰り返してもらえます。



方略5：話を簡略化してもらおう



よく聞き取れませんでした。もう1度少なめのことで言ってもらえますか？

方略1のようにすべてを繰り返してもらうのではないので、聞き取れる可能性が上がります。



方略6：会話の話題を教えてください



今のお話の内容は…

話の内容を知っておくことで、この後も話が続いた時、聞き取りが容易になります。



方略7：書いてもらおう



書いていただけますか

確実な方略ですが、筆記具の有無や、相手との関係性によっては使いにくい方略です。



非特定の修復方略



え？

何？

方略1～7のように、どうして欲しいか相手に伝えるのではない方略です。相手は何が聞き取れなかったか分からず、また全部繰り返す必要があります。難聴者も自分が聞き取ったことが正しいのかわかりません。特定の修復方略を用いる方が良いでしょう。

上に挙げたように、修復方略(Repair Strategies)にはいくつか種類がありますが、どの方略を使うかは以下のことを考慮して決めます。

- ◆ その方略が過去にどれくらい有効だったか
- ◆ どれくらい話の内容を理解したか
- ◆ コミュニケーションブレイクダウンの原因
- ◆ 対話者との関係性(どれくらい対応してくれるか)

どれかな



難聴のある人だけでなく、家族や友人、同僚など周りの人もコミュニケーション促進方略や修復方略を知っていると、コミュニケーションが取りやすくなると考えます。

そしてコミュニケーションの問題にはアサーティブに取り組むと良いとされています。アサーティブとは簡単にいえば、自分のことや自分の望むことを相手の立場を考えながらも率直に主張することですが、詳しくは改めてご紹介いたします。