

ウルグアイ通信

(3) コミュニケーションの壁

— 聴覚に障害のある人との類似点・相違点 —

上席主任研究員 水野 映子

※2018年1月より当研究所を休職し、JICA ボランティアとしてウルグアイの観光省にてアクセシブル・ツーリズム（障害の有無や年齢などにかかわらず誰もが楽しめる観光）に関する活動に従事中。詳細は初回（<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2018/wt1805b.pdf>）参照。

ウルグアイの公用語はスペイン語です。私がここで暮らし始めてから約1年が過ぎましたが、スペイン語でのコミュニケーションはいまだ思うようにはできません。

私は、日本では耳の聞こえない方・聞こえにくい方（聴覚障害者）とそうでない方（いわゆる健聴者）との間のコミュニケーションの問題を、調査研究のテーマの一つにしていました*。いま自分が置かれている状況は、彼らの状況に似ていると感ずることがしばしばあります。

次頁のグラフは、私が以前実施したアンケート調査の結果です。聴覚障害者が仕事上の各場面で、聞こえない・聞こえにくいために話の内容を十分理解できないことがあると答えた割合を示しています。この設問の「健聴者と」の部分に「ウルグアイ人（あるいは、スペイン語を母国語とする人）」と、「聞こえない・聞こえにくいために」の部分に「スペイン語を聞き取れないために」に置き換えると、自分にかなり当てはまります。

例えば、私にとってはスペイン語での「一対一」の会話すらも難しいことがまだ多いですが、ハードルが最も高いのは「打ち合わせや会議」です。一人ずつ話している時はまだしも、議論が飛び交うとよりわかりにくくなります。発言のタイミングもなかなかつかめません。ただし、資料・プロジェクタ画面などの視覚的な情報がある時や、同席者が内容を補足説明してくれる時は、とても助かります。

同様に、複数人での「雑談」の聞き取りも苦手です。「打ち合わせや会議」では得られない重要な情報が含まれているであろう雑談に加われない際には、もどかしさを感じます。また雑談が盛り上がると、会話の輪から取り残されることもあります。自分がその場にいるのに周りから見えていない「透明人間」になったような気がする、と表現した聴覚障害の方がいましたが、私もそれに近い気持ちを時おり感じます。

一方、私は日本では言語的に多数派の立場にいたので、この国では多数派のウルグアイ人（スペイン語話者）の立場もある程度想像できます。隣国アルゼンチンをはじめ、南米・中米諸国の多くはウルグアイと同じスペイン語圏であり、もう一つの隣国ブラジルで話されているポルトガル語もスペイン語には近い言語です。したがってウルグアイ人が、スペイン語とは全く異なる言語を母国語とする私のような人とのコミ

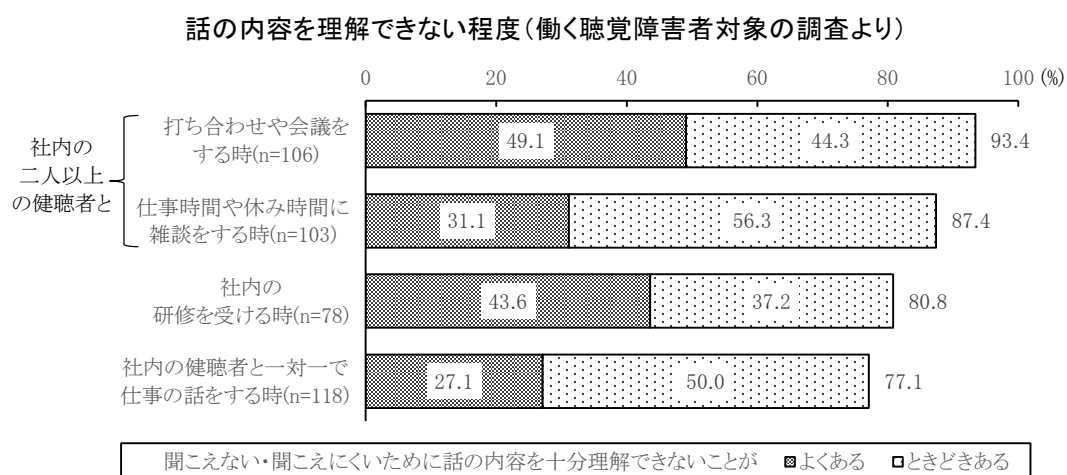
コミュニケーションに慣れていないとしても不思議はありません。聴覚障害者と接した経験の少ない日本の健聴者が、聴覚障害者とのコミュニケーションに慣れていないのと同じです。

その彼らに、例えばゆっくり話してほしい、もう一度言ってほしいと頼んでも、必ずしもそうしてはもらえません。最初はゆっくりでもだんだん早口に戻る人もいます。これもまた、健聴者の聴覚障害者への対応と似ています。

そうした状況が重なると、彼らに悪気がないとは思いつつも、つい面倒になって話がわかっていないのにわかったふりをしたり、わからないまま済ませたりすることもあります。でも、多くの聴覚障害者がしているように、あきらめずにコミュニケーションを図る努力をすることが大切だと考えています。

このように外国語に囲まれて生活している健聴者の私と、音声言語に囲まれて生活している聴覚障害の方々には類似点がありますが、一方で大きく異なる点もあります。それは、健聴者は努力すれば外国語の聞き取り能力を上げられること、加えて私の場合は自分の意思でこの環境に飛び込んできたこと、ボランティアという立場で一時的に日本から派遣されていることなどです。これらが私の心理面に及ぼす影響は、そうではない聴覚障害の方とはかなり違うはずです。

その点をふまえ、私が再び日本で聴覚障害者、あるいは外国人に接する際には、自分の経験を参考にしつつ、彼らの気持ちがわかった「つもり」にならないよう心がけながら、どのようにしたらより良いコミュニケーションができるのかについて、改めて考えていきたいと思っています。



注：回答者は聴覚障害者123人のうち、それぞれを行うことがあると答えた人。調査時期は2013年11～12月。
資料：水野映子「聴覚障害者が働く職場でのコミュニケーションの問題」『Life Design Report』2014年4月

(ライフデザイン研究部 みずの えいこ)

* 上記資料を含め、関連の調査結果はレポート紹介ページ (<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/members/mizuno.html>) に掲載