

筆談コミュニケーションの ポイントと具体例

聞こえない方とのコミュニケーション手段の一つに筆談があります。しかし、いざやってみようとする、とまどってしまうことがあります。

たとえば、お店でお水を出すときに「お水です」とわざわざ書く必要はありません。見ればわかるからです。

何を伝え、何を省くか、適切なことば選びができるよう、いくつかポイントをご紹介します。

筆談ポイント 10か条

- 1 読みやすい文字で（大きめに）
- 2 短い言葉で、簡単に
- 3 日時は具体的に
- 4 適度に漢字を使う
- 5 わかりやすい言葉で
- 6 直接的に、具体的に
- 7 たとえ話は伝わりにくい
- 8 敬語を使いすぎない
- 9 横書きにする
- 10 アラビア数字（1 2 3）を使う

ポイントの具体例

○ 良い例 × 悪い例

- 短（単）文、簡潔に
 - この品の特徴は△△
 - 使い方は△△
 - 価格→△△円
 - 本日の定食→ハンバーグ定食
- 具体的な日時をしめす
 - × 3時間後
 - 4時30分
 - × 5日後
 - 4月6日
 - × 3か月後
 - 7月
- 適度に漢字を使う
 - × きょうははれですね
 - 今日は晴れですね
- 二重否定を肯定に
 - × ないわけではない
 - ある
 - × できなくはない
 - できる
 - × 知らないことはない
 - 知っている
- 直接的な問いかけ
 - 寒い？
 - いくつ必要？
 - お腹すいてる？

- まわりくどい表現はシンプルに
 - × 承服いたしかねます
 - 納得できません
 - × わかりかねます
 - わかりません
 - × 致しかねます
できかねます
 - できません
- 丁寧さは大切ですが、分かりやすさも大切に
 - × お待ちいただいてよろしいですか
 - お待ちください
- 電車が時間どおりに来ない時に「なにかあったのですか？」とメモを渡されたら？
 - × 人身事故があって、遅れているという放送がありました。あと10分くらいで来るみたいですよ。
 - 人身事故。10分遅れています。
- ランチを選んでもらう時は？
 - × 本日のランチは、鶏の照り焼きとハンバーグがございますが、どちらになさいますか。
 - 鶏の照り焼き
ハンバーグ
どちらですか？
- 医者から患者への問診では？
 - × どこか具合の悪いところはないですか？
 - 痛いところは？

あと少しの工夫で もっと伝わります！

◇耳が聞こえない方といっても、いろいろな方がいらっしゃいます。ご高齢であったり、子どもの頃に聴力をなくされたり…中には日本語の文章を読むことが苦手という方もいらっしゃいます。その場合、話し言葉をそのまま書いたり、普通に文章を書いたりしても伝わらないことがあります。

そのために筆談では「できるだけ簡単な短(単)文で」「簡潔に」「具体的に」が求められます。また、専門的な言葉を避け、相手の反応を見ながら筆談するよう心がけましょう。

◇絵や地図を使って、視覚的に伝える工夫をすると、よりわかりやすくなります。

◇相手の質問をしっかりと受けとめましょう。そうすると、相手に伝わりやすくなります。

◇うなずく、首を横に振る、表情を豊かにする、指差しをするなど、身ぶり手ぶりを加えながら、相手の反応をよく確認して、筆談をすすめてみましょう。

◇中途難失聴の方は、聴こえる人と同じように言葉を発することができます。そのため話し相手は、「聞くこともできる」と勘違いして対応してしまうことがあります。気をつけましょう。

Q：敬語を使わないと失礼では？

A：失礼ではありません。

敬語を使いすぎると意味が伝わりにくくなることがあります。

丁寧な表現や気持ちは、ことば以外で伝えましょう。

例えば、文字を指さしながらにっこり笑ってみたり、簡単な絵文字や頭文字を添えてもかまいません。

必要なことは、できるだけ簡潔に、丁寧な表現は、表情や態度で、を忘れずに……。

Q：ひらがなだけの方がわかりやすい？

A：ひらがなばかりの文章は読みづらいものです。

理解度確かめながら、適度に漢字を使うと意味が通じやすくなります。

Q：なぜ縦書きはだめなの？

A：書いている間、文字を隠してしまうので、書き終えるまで読めないからです。

Q：筆記用具がないけど、どうしたらいい？

A：指を空中に書く(空書)、手のひらに書く、携帯電話やスマートフォンなども活用できます。

★このリーフレットに記した方法が正解ということではありません。相手に伝わったかどうかを思いやる気持ちが、筆談に限らずコミュニケーションをとるときの大切なポイントです。

少しの工夫でもっと伝える

筆談入門ガイド



水戸市障害福祉課
令和元年8月発行