

聾人及聽障人士 工作無障礙小冊子



序言

愛 因斯坦曾經講過：「每個人都是天才。但如果你用爬樹的能力評斷一條魚，牠將終其一生覺得自己是個笨蛋。」相信每個人都有不同的能力，但如果將一個人放在不合適的位置，同時週遭的環境也對他們設限，他們同樣也無法發揮應有的才能。

聲音是看不見的，聽覺障礙也因此容易被忽略及誤解。「不理解容易使人從自身的角度出發，著眼在他人的障礙部份，而非本身的工作能力」，過去的刻板印象往往是阻礙他們融入社會最大的限制，甚至認為他們無法勝任部份工作。實際上，要讓聾人及聽障人士平等參與社會，不單止需要他們自身的努力與堅持，更需要的是為他們建立能夠發揮的平台，以及人與人之間互相的理解。

故此，本會製作「聾人及聽障人士無障礙小冊子」，介紹有關聾人與聽障人士的特性、工作安排策略、溝通方法與技巧、聽覺輔具等內容，讓每一個有意聘請聾人或聽障人士的企業主管、有機會與聾人或聽障人士接觸的工作同事及其他人士，都能更了解聾人與聽障人士，減少溝通上的誤會，並發揮每一個人、每一個企業團隊最大的生產力。

「友善職場」是在工作環境中，貼近員工需要，提供員工所需之協助，以營造一個僱主與員工互相尊重及支持的工作場所。而無障礙環境是移除各種有形與無形的障礙，讓每個人都能暢通無阻地去到每一個地方、充分運用環境中的各項設施、參與所有活動、並能夠接收及表達到任何資訊。構建友善職場文化和無障礙工作環境，除了硬件的部份，最重要的是人與人之的關懷，以及對個別差異的尊重，讓我們一起朝聾健共融的願景努力，在職場傳遞大愛，關懷身邊每一個人。

目錄

1.	聾人及聽障人士的特性	1
2.	聾人及聽障人士的無障礙需要	1
3.	適當的調整安排	3
3.1	應聘時	3
3.2	聘用時	4
3.3	日常工作時	5
3.4	工作會議時	6
4.	溝通策略及技巧	8
4.1	使用手語溝通	8
4.2	使用口語溝通	8
4.3	使用文字溝通	8
5.	聽覺輔具及無障礙措施	9
5.1	聽覺輔具	9
5.2	其他無障礙措施	13
5.3	其他生活輔具	13
6.	聾人及聽障人士的環境障礙及解決方法小錦囊	15

1. 聾人及聽障人士的特性

聲音是「看不見」的，聽覺障礙難以被一般人所感受，所以聽覺障礙又被稱為「看不見的障礙」，聾人及聽障人士的困難和需求往往很容易被忽略和誤解。各地對名稱定義見解各有不同，一般而言，若以溝通方式來劃分，聽覺障礙人士大致可分為聾人及聽障人士，此兩類聽覺障礙人士由於其溝通及接收資訊的特性，故對無障礙環境的需求亦有很大的差異。

2. 聾人及聽障人士的無障礙需要

當提到無障礙環境，相信很多人都會聯想到升降機、斜坡等，但聾人及聽障人士的無障礙是什麼？不同的殘疾人士有不同的特性，總體而言，聾人及聽障人士無障礙主要集中在安全、溝通及資訊接收三方面。

在**安全**上，由於聽障人士在接收聲音上的限制，但現時一般的警示是以聲音為主，若是遇到火警或其他危急的情況，一般大廈的警鐘聲可能無法對他們產生效用。故此對聾人或聽障人士而言，利用閃燈、震動等視覺或觸覺的方式，可讓他們感知外界的變化，減少或避免意外的發生。至於**溝通**方面，溝通是人與人之間訊息交換的過程，可以藉此建立及維持彼此的連結和關係。聾人日常使用手語來溝通，但目前手語在社會上普遍較少人認識，亦非主流語言，故因語言不通常造成溝通上的障礙；另外，使用口語的聽障人士，亦容易因環境干擾、聲音不清晰而造成溝通上的誤會，久而久之便可能逐漸遠離人群，形成社會參與

的障礙，對此可採用筆談、短訊、手語翻譯及輔具等來幫助溝通，減少溝通上的限制。在**資訊接收**方面，聾人及聽障人士因聆聽的限制，難以單靠聲音發佈的渠道獲得即時及全面的資訊，而利用文字、手語等途徑可為聾人及聽障人士提供更多獲取訊息的來源，使他們能接收到更全面的資訊。

實現無障礙除了硬件配套到位之外，更重要的是軟件上人與人之間的態度及思想，簡單而言，溝通是輸出和接收信息的一個複雜且雙向過程，涉及的對象主要為個人對個人(或個人對群體)，目的是促進彼此交流、建立共識、加強合作、提升效率、幫助思考及產生價值。而「人」在溝通過程中往往會因為個人信念、情緒、態度等因素的相互作用下出現不同影響，導致溝通的成功或失敗。因此，與聾人或聽障人士溝通時，無論使用什麼方法、工具或設備，「人」始終是個最核心的元素。人們在溝通過程中，必須持守著彼此尊重信念、友善接納的態度，並有耐性地運用不同的模式及方法，才能達致成功的溝通。

在2011年由世界衛生組織及世界銀行集團聯合編寫之《世界殘疾報告》經已指出，導致殘疾障礙的廣泛證據包括：不健全的政策和標準、消極的態度、服務提供的缺乏和當中存在的問題、無障礙設施缺乏等，身體上的缺損並非構成障礙的原因。聾人及聽障人士經常被社會因不了解而產生的誤解限制他們發展的機會，而誤解的原因可能僅是社會大眾習慣從自身經驗出發考慮而未能嘗試以換位角度考量可能的需求。共融是能體認到每一個人都存在著多樣性，尊重不同人士的差異及能力，並能在生活及工作中考慮到個體的特性，真正從聾人及聽障人士的角度出發，在各種環境中主流化地納入聽覺無障礙的理念，期望能推動社會建構更加健全的共融生活環境。



3. 適當的調整安排

3.1 應聘時

3.1.1 面試時的安排

招聘部門在安排面試的過程中，可因應個別聾或聽障申請人的溝通需要，適當調整面試程序及安排。

例如：

1. 容許聾人及聽障人士透過手語翻譯員或社工協助面試；
2. 可用書面形式溝通；
3. 盡量安排個別面試，避免集體面試；
4. 面試人員以正常語音速度提問，不用刻意減慢，誇張口型或提高聲量；
5. 面試地點應選擇較寧靜的空間，減少嘈音干擾。

3.2 聘用時

3.2.1 聘用初期要有清晰的工作任務指派

在僱用聾人及聽障人士初期，建議可由固定一位同事負責帶領、指導及指派工作，使聾或聽障僱員能清楚瞭解自己的工作任務。



3.2.2 各項具體工作操作需事先講解

詳細解說工作內容和步驟，並且確定聾人及聽障人士已經了解，可以請聾人及聽障人士重複一次剛才的內容，或是請他們實際操作，確保他們能夠了解，正確及順利完成工作任務。

3.2.3 提供視覺提示

因為聾人及聽障人士接收訊息方面較常用「視覺」的提示，如使用口語溝通時，可使用簡單手語和筆談來輔助。如需要可加入親身示範，讓他們更清楚知識工作的各個步驟。

3.2.4 以文字方式傳遞重要資訊

工作安排通知、公司通告等，應搭配使用文字的方式告知聾人及聽障人士，可避免不必要的誤解。

提示：

社會上也有專為聾人及聽障人士提供服務的機構(如：聾人服務中心)，僱主可以向這些單位尋求工作跟進的協助，初期可安排社工或手語翻譯員協助公司與聾人或聽障僱員溝通，解釋工作內容及向相關同事簡單講解與聾人或聽障僱員溝通的技巧。

3.3 日常工作時

3.3.1 善用科技工具

「科技，始終來自於人性」，善用科技產品能使我們和聾人及聽障人士的距離更加緊密。與聾人及聽障人士溝通可利用現在的電子科技或無障礙設備來協助，例如：電郵、影像電話、手機簡訊、通訊軟體(如:微信、WHATSAPP、LINE等)作工作安排及溝通，或聲音訊息傳遞上運用無線調頻系統、聲場系統，以助配戴助聽器的聽障人士更容易接收語音訊息。

3.3.2 職場安全的建立

僱主可以透過簡單設備，營造一個安全的工作場所，像是安裝各種有閃燈、震動效果的設備，以提醒聽覺障礙人士注意外來的訊息，例如：走火閃燈，門鈴閃燈等，藉由燈光提示聽覺障礙人士。政府也有提供不同的措施支持公司或企業聘請殘疾人士，如在工作上需要無障礙設施協助，僱主可以向澳門社會保障基金申請“幫助有缺陷之失業者就業津貼”改善工作間的障礙，使聽覺障礙人士能順利在職場上工作。

3.3.3 邀請聾人及聽障人士參加公司活動

公司裡的各項員工活動聾人及聽障人士同樣需要參加，讓其有屬於此團體的歸屬感，活動的內容、時間和地點應讓其瞭解，如需要，盡可能把活動內容及重點告知他們，以讓他們瞭解活動的意義。有需要可提早預約手語翻譯員或文字速錄員協助。

溫馨提示：

耐心與聾人及聽障人士溝通

在健聽主流的社會中，健聽與聾人或聽障人士的溝通確實需要一些支援，然而人與人之間溝通貴乎尊重及理解，只要我們多一點耐性，使用合適的方法跟聾人或聽障人士溝通，無形的障礙自然能夠消除。

3.4 工作會議時

3.4.1 一般安排：

1. 在開會前，儘量提供會議內需要討論的書面資料。
2. 在會議中，能將發言者講話內容顯示在大螢幕上（文字速錄服務）
3. 在開會時，能提供專業的手語翻譯員。
4. 將會議內容記錄電子或書面化，會後供聾人及聽障人士瀏覽或查閱。
5. 在會議中，使用會議專用的助聽設備。
6. 若資源許可可安排一位陪同者，協助告知聾或聽障同事會議內容及應注意的事項。

3.4.2 特別安排：

一對一會議時

1. 面對面近距離(1-1.5公尺)溝通保持視覺平視。
2. 句子盡量簡短，必要時可請其複述內容。
3. 選擇適當的說話方位，對其聽力較佳的耳說話。
4. 多用開放式問題，避免使用封閉式的問題，以免因聽不懂而隨便回答。
5. 可隨時隨身攜帶筆及小筆記本，以方便溝通。

團體討論時

1. 多利用圓形或U形枱排列，以利面對面的溝通。
2. 選定一個最合適的座位，例如距離選擇較前及視線能看到演講者的位置。
3. 講者儘量不要在室內走動太多，或背向聾人及聽障人士，盡量讓他們看到演講者講解時的面部表情和口型。
4. 多使用視覺輔助工具，如投影機、圖片、文字等。
5. 開會時間更改或任務改變時，可用書面通知，以確保聾人及聽障人士切實掌握訊息。

提示：

開會過程中，聲量、坐位、視線及資訊接收方式（手語或/及文字）等對聾人或聽障人士很重要。

4. 溝通策略及技巧

由於聾人及聽障人士會因應他們的習慣、需要、及文化水平來使用不同的溝通方法，如手語、口語、筆談等。因此與聾人及聽障人士溝通時，可以嘗試運用不同技巧進行溝通。

4.1 使用手語溝通：

- 把臉、手向著聾人朋友，確保沒有障礙物
- 專注對方的表達，讓對方感受你在專心聆聽
- 留意雙手手形、位置、方向、動作、速度
- 運用面部表情，用以表達不同情境

4.2 使用口語溝通：

- 需看到臉部和口部
- 說話速度不應太快
- 或需口語及手語並用
- 盡量使用安靜的空間

4.3 使用文字溝通：

- 適合的地方可放置紙筆
- 也可運用隨身工具，如電話的手寫或訊息功能
- 用詞宜淺白、清楚
- 有需要時，可結合繪圖來表達

5. 聽覺輔具及無障礙措施

隨著社會進步及科技發展，已有不同的輔具或措施幫助聾人及聽障人士克服環境的限制，一般而言，主要為提高他們的聆聽表現、減低環境的干擾以及運用視覺、觸覺等其他感官幫助接收訊息，總括而言，聽覺輔具及無障礙措施的作用是讓聾人及聽障人士都能接收到更全面的外界資訊。

5.1 聽覺輔具

聽障人士可透過使用助聽器等聽覺輔具最大化地運用殘餘聽力，提高基本的聆聽表現，讓他們能接收到外界的聲音訊息。

5.1.1 助聽器(Hearing Aids)

助聽器能將聲音訊號放大，把聲音傳至耳朵。現今助聽器大多已數碼化，其功能亦較以往多樣化及精細，可依據聽力程度、聽損類型、生活模式、身體狀況等因素來驗配合適的助聽器。因每個人的聽損原因皆不同，而且對於聽覺的影響也有不同的主觀感受，配戴助聽器除了要让聲音放大讓聽障人士能夠接收之外，維持聲音的清晰度以及聆聽時的舒適度也是相當重要。



深耳道型(CIC)

耳道型(ITC)

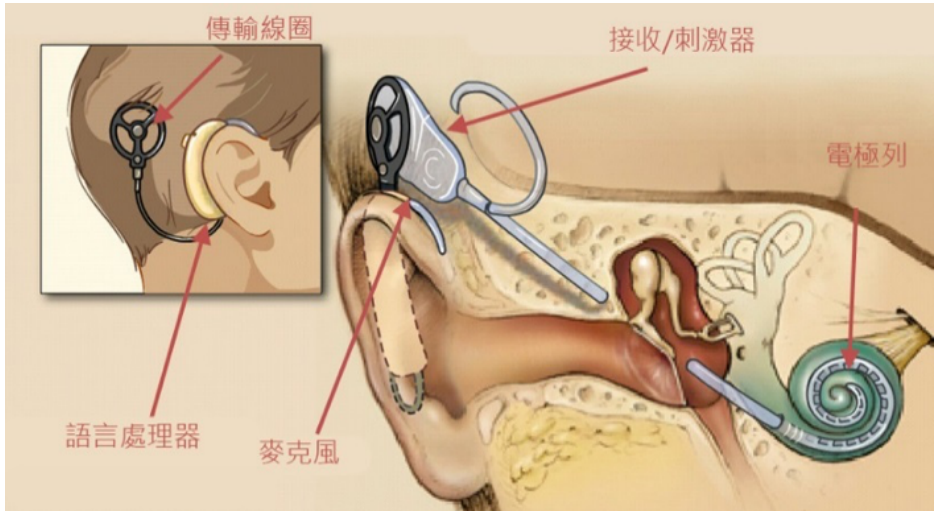
耳內型(ITE)

微型耳道型(RIC)

耳掛型(BTE)

5.1.2 人工耳蝸(Cochlear Implants, CI)

是一種為重度、極重度或全聾的聽障人士接受聲音的電子裝置，可以完全替代內耳的毛細胞，把外界的聲音轉為電訊號，直接刺激聽覺神經。

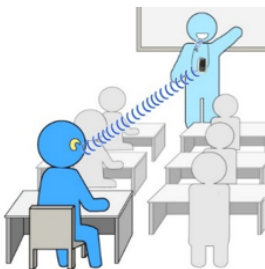


5.1.3 輔助聆聽裝置

無線調頻系統 (Frequency Modulation System)

可以將說話者的聲音經無線調頻系統 (Frequency Modulation System) 發射後，直接傳到已安裝接收器的聽覺輔具上及聲場揚聲器放出，可讓場內的聽障及非聽障人士都能聽到更清晰的聲音。

適合在會場、講座、教室等大型場合使用。



5.1.4 聲場系統(Soundfeild system)

可應用在教室、演講等場合。講者使用麥克風說話，聲音經過放大器，再從揚聲器放出，可讓場內的聽障及非聽障人士都能聽到更清晰的聲音。



5.1.5 感應線圈系統(Induction Loop System)



公眾場所如設有感應線圈系統，只要把聽覺輔具切換至T模式（表示線圈(Telecoil)，便可以更清晰地收取通過線圈系統的聲音，減少雜音的干擾影響。感應線圈系統可以分為座枱式、頸圈式及區域式。可應用在各種公眾場合，如車站、機場、禮堂、演講廳、諮詢台等。



感應線圈系統(座枱式)

適用場合及對象

- ★ 短距離定點溝通，如（諮商處，櫃臺，面談）
- ★ 配戴已開啟感應線圈模式聽覺輔具的人士
- ★ 沒有配戴聽覺輔具（如：助聽器，人工耳蝸等）的弱聽人士。



數碼傳呼系統

適用場合及對象

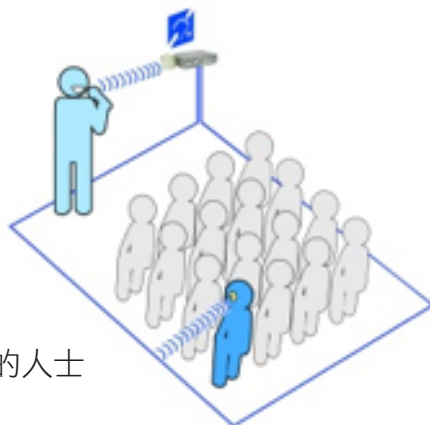
- ★ 一或多個講者對多個使用者
- ★ 中、長距離定點或移動溝通，如 (介紹導覽、外語轉譯、小型演講廳等)
- ★ 配戴已開啟感應線圈模式聽覺輔具的人士
- ★ 沒有配戴聽覺輔具 (如：助聽器，人工耳蝸等) 的弱聽人士。



感應線圈系統 (區域式)

適用場合及對象

- ★ 較大空間，會議室或大型演講廳
- ★ 配戴已開啟感應線圈模式聽覺輔具的人士



5.2 其他無障礙措施

因應聾人及聽障人士的特性，可配合其他的無障礙措施，例如手語翻譯、速錄文字、字幕、電子顯示屏等視覺化途徑，協助聽障人士獲取社會上的信息。



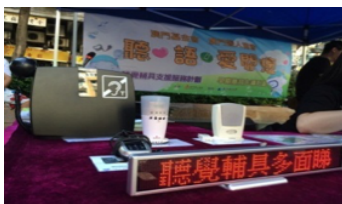
文字速錄



手語翻譯



字幕



電子顯示屏



寫字板

5.3 其他生活輔具

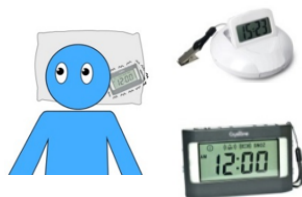
5.3.1 口袋式傳話器

可以簡單放大音量，於短距離與他人對話時使用。
適用未佩戴助聽器或人工耳蝸的聽障人士使用。



5.3.2 震動鬧鐘

可同時以震動及聲音的方式來提醒聽障人士。



5.3.3 閃燈門鈴

利用閃燈的方式讓聽障人士知悉。
訊號傳輸技術主要有868.4 MHz
(可能會依不同廠牌或型號而不同)。



5.3.4 震動式傳呼器

利用感應器接收嬰兒哭叫聲、電話聲、
門鈴聲或警報聲，透過震動方式讓聽障
人士接收訊息。
訊號傳輸技術主要有868.4 MHz
(可能會依不同廠牌或型號而不同)。



5.3.5 閃燈警報系統

當發生火災或事故時，會發出閃光，使
聽障人士可以察覺周邊有事故發出，迅
速離開現場。
訊號傳輸技術主要有868.4 MHz
(可能會依不同廠牌或型號而不同)。



5.3.6 擴音電話

透過閃燈方式讓聽障人士知悉來電，並會將聲
音音量擴大，以協助聽障人士接收聲音。



5.3.7 無線呼叫器

透過無線呼叫器通知聽障人士前往不
同的部門或前往哪裡需要協助的地方
或限定時間已到，減少因距離或溝通
上造成的誤解。




6. 聾人及聽障人士的環境障礙及 解決方法小錦囊

因為聾人及聽障人士在接收聲音訊息的限制，僱主可以多利用文字或圖示方式指引工作內容或重要訊息，以電郵或微信方式與聾人或聽障員工/同事溝通，以彌補聾人及聽障人士無法單靠聲音獲取完整資訊的不足。

為從未接觸聾人或聽障人士的員工提供講座或培訓，以認識和聾人或聽障人士相處之道，如有需要，可尋求聾人或聽障人士服務機構的意見或協助。

可檢視工作流程上哪些工序適合聾人或聽障員工發揮的，提早規劃(特別是讓聾人或聽障員工的上級了解)，此舉可以增加同事間順暢的合作。

發聲的設備，如：火警鐘、門鐘及電話，可加裝閃燈方式，以視覺效果提示聾人及聽障人士。



嘈吵的空調或抽風設備會影響配戴助聽器的人士接收語音訊息，可選用靜音的設備或安排聾人及聽障人士遠離相關設備的座位。

在演講廳和其他公共地方，可裝設輔助聆聽的設備，如無線調頻系統、感應線圈系統等，讓聾人或聽障人士在參與活動中接收更清晰的訊息。

與聾人及聽障人士打招呼，如需要觸及對方身體時，動作務必輕而有禮（以拍肩膀為主），以示尊重。

溫馨提示

聾人及聽障人士因外觀不易察覺，看起來也與一般人士無異，容易被他人忽略和誤解，甚至使人反感及不耐煩，除透過硬件設施改善環境之外，更重要是了解他們的特性，運用不同的溝通方法，給予聾人及聽障人士更多的耐性和尊重。

參考資料：



1. 與聽障人士的溝通錦囊
http://www.deaf.org.hk/documents/deaf_comm.pdf
 2. 用人唯才殘疾人士申請政府職位
https://www.csb.gov.hk/english/admin/appoint/files/Traditional_Chinese_version.pdf
 3. 姚威州 (2009) 。聽障者職務再設計之助聽輔具運用
<http://blog.xuite.net/unlimiter1001/unlimiter/28933971-%E8%81%BD%E9%9A%9C%E8%80%85%E8%81%B7%E5%8B%99%E5%86%8D%E8%A8%AD%E8%A8%88%E4%B9%8B%E5%8A%A9%E8%81%BD%E8%BC%94%E5%85%B7%E9%81%8B%E7%94%A8>
 4. 與聽障者溝通注意事項
<http://www.ear.com.tw/CGMH-WEB/conversation.htm>
 5. 如何與聽障朋友溝通
http://sound556127.why3s.net/x_mf_rh_bg/9.htm
 6. 從身心障礙者服務資訊網址，可獲得有關聾人或聽障人士就業有關重要訊息
<http://disable.yam.org.tw/archives/5782>
- 



7. 無障礙小錦囊
http://www.easrs.org.hk/zh_hk/accessible-design/smartips/details/3
8. Shield, B. (2006). Evaluation of the social and economic costs of hearing impairment. *Hear-it AISBL*, 1-202.
9. 針對聽力損失行動起來 做出明智投資，世界衛生組織 (2017)
<http://202.171.253.67/www.who.int/pbd/deafness/world-hearing-day/WHD2017BrochureCHFinal.pdf>
10. World Health Organization. (2011). *World disability report*. World Health Organization, Geneva.
11. 劉雪雯 梁永恆 (2015)。*不一樣的障礙·不一樣的需要——淺談聽障無障礙·社服專業·你我共建 文集6*。
12. <http://hearingaidsborivali.com/>
13. 從生活環境輔導服務網址，可獲得有關聾人或聽障人士的環境障礙及解決方法諮詢
http://www.easrs.org.hk/zh_hk/accessible-design/smartips/details/3



出版： 澳門聾人協會屬下聾人服務中心
地址： 澳門林茂海邊大馬路無門牌號數信譽灣畔第2座HR/C
電話： (853) 2826 1658 / (853) 2823 3583
傳真： (853) 2826 1604
電郵： dcenter@mda.org.mo
網址： <http://www.mda.org.mo/>
發行數目： 250本
出版日期： 2018年11月第一次印刷
設計及版權所有：聾人服務中心

澳門聾人協會

聾人服務中心聯絡資料：

電話：(853) 2826 1658 (853) 2823 3583

傳真：(853) 2826 1604

電郵：dcenter@mda.org.mo

網站



Facebook



主辦



資助



如欲了解和取得更多相關資訊，歡迎致電向本會查詢，亦可參考澳門聾人協會網頁。