



澳門基金會 澳門聾人協會 聽·語·愛關懷計劃

2018年世界聽力日
World Hearing Day 2018

聽見未來

系列活動

Hear The Future

溝通策略齊掌握

日期：2018/04/07
講者：梁達峰(聽力師)

共同推廣優質聽覺康復服務
善用輔具與提供康復服務
預防及早發現
聽覺人口增長

2018年世界聽力日 World Hearing Day 2018

主辦單位：澳門聾人協會
Associação dos Surdos do Macau
Macao Deaf Association

資助單位：澳門基金會
FUNDACÃO MACAU



簡介



- 澳門聾人協會
- 梁達峰(Eric)
- 聽力師
- 聽力諮詢，調整助聽器，聽覺輔具諮詢，溝通策略等等

主辦單位：澳門聾人協會
Associação dos Surdos do Macau
Macao Deaf Association

資助單位：澳門基金會
FUNDACÃO MACAU

聽見未來系列活動



世界聽力日



2018年3月3日
世界聽力日
www.who.int/world-hearing-day

預防

減少其影響

听见未来...做好准备

世界衛生組織

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs989/en/>

主辦單位：澳門聾人協會
Associação dos Surdos do Macau
Macao Deaf Association

資助單位：澳門基金會
FUNDACÃO MACAU

聽見未來系列活動



年齡




約有三分之一65歲以上老年人有殘疾性聽力損失。(WHO,2018)

主辦單位：澳門聾人協會
Associação dos Surdos do Macau
Macao Deaf Association

資助單位：澳門基金會
FUNDACÃO MACAU

聽見未來系列活動

溝通

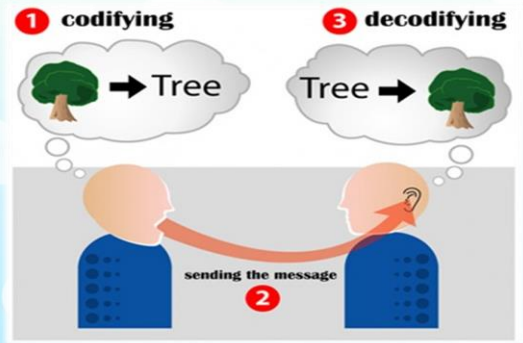
- 溝通的目的：交流訊息，完成事情和解決困難等事情的。
- 溝通，包含說話者訊息編碼與受話者訊息解碼的歷程。



主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

溝通



1 codifying 3 decodifying

2 sending the message

主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

影響溝通

- 聾人，聽障人士及健聽人士在日常溝通中，會遇到不少困難
 - 聽力損失
 - 發音不正確
 - 距離
 - 噪音
 - 光線
 - 視線
 - 說話快慢
 - 句子長短
 - 沒耐心
 - 不體諒

主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

你有你講，你又有你講

- 你用口語還是手語？
- 覺得最困難的地方在哪？
- 為何這麼困難呢？
- 如何解決？

主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動



常用方式



- 溝通時，會用到的方式
- 眼神 ○ 筆談
- 表情 ○ 口語
- 肢體語言 ○ 手語
- 唇語 ○ 手機訊息
- 圖片 ○ 手機視訊

主辦單位：澳門聾人協會 資助單位：澳門基金會
 聽見未來系列活動



溝通中斷



溝通中斷的可能因素包括：

- 說話者言語行為或意圖無法讓受話者理解
- 受話者誤解說話者的溝通意圖
- 未接到說話者所傳達的訊息
- 面對話題突然轉移
- 聽力損失
- 發音不正確
- 噪音
- 突發事件(如：火災)
- 沒耐心
- 不體諒
- 等等

主辦單位：澳門聾人協會 資助單位：澳門基金會
 聽見未來系列活動



溝通中斷



- 聾健間溝通的方式很多種，即使在合適的環境下，還是會出現溝通上的誤解。
- 常見造成誤解有幾個原因：
 - 用字用詞不同
 - 句子結構不同
 - 不懂裝懂



主辦單位：澳門聾人協會 資助單位：澳門基金會
 聽見未來系列活動



溝通中斷



```

graph TD
    A[察覺溝通中斷] --> B[選擇採取的行動]
    B --> C[使用修補策略]
    B --> D[忽略、不回應]
    B --> E[假裝理解]
    B --> F[錯誤回應]
    C --> G[討論原來的話題]
    C --> H[開啟新的話題]
    F --> I[無效溝通]
  
```

因應溝通中斷的策略，取自賴曉楓、林桂如（2012，第 52 頁）

主辦單位：澳門聾人協會 資助單位：澳門基金會
 聽見未來系列活動

察覺溝通中斷

- 有效察覺溝通中斷的線索：
 - 臉部表情
 - 肢體動作



主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

如何修補溝通中斷情況

- 修補可分為以下幾個方面
 - 對話
 - 工具
 - 位置及環境

主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

溝通前—注意事項

- 聽覺輔具
 - 檢查耳模或耳模管沒有阻塞物(水份，耳垢)
 - 檢查電池是否已經裝上
 - 檢查電池是否有足夠的電量
- 口語使用者
 - 有沒有戴口罩
 - 邊吃東西邊講
- 手話使用者
 - 有沒有拿著東西
 - 有沒有太多裝飾品



主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動

溝通因難時—解決方法

- 可使用的技巧—對話篇
 - 有良好的態度
 - 說話音量不宜太大，維持一般的音量便可
 - 先詢問對話主題
 - 可以再講一次嗎？
 - 不好意思，可以講慢一點？



主辦單位：澳門聾人協會
資助單位：澳門基金會

聽見未來系列活動



可使用的技巧 - 對話篇

- 修正重組句子，再講一次
- 增加特定訊息，加以說明內容
- 重複對話，以確認內容
- 對話重點應放在句子最後，更能留意重點
- 手語打太快，可以慢點嗎？



主辦單位：澳門聾人協會
Co-organised by: Association of the Deaf in Macao

資助單位：澳門基金會
Funding: Macao Foundation

聽見未來系列活動



溝通因難時—解決方法

●可使用的技巧—工具篇

- 可以寫出來嗎？
- 有沒有圖片可以看？
- 可事前準備文字資料
- 有沒有網絡資料？



主辦單位：澳門聾人協會
Co-organised by: Association of the Deaf in Macao

資助單位：澳門基金會
Funding: Macao Foundation

聽見未來系列活動



可使用的技巧 - 工具篇

- 適當選用輔助聽覺裝置
- 手語翻譯
- 速錄



發佈會暨啟動儀式 | 20



主辦單位：澳門聾人協會
Co-organised by: Association of the Deaf in Macao

資助單位：澳門基金會
Funding: Macao Foundation

聽見未來系列活動



溝通因難時—解決方法

●可使用的技巧—位置及環境篇

- 可以把轉頭過來再講嗎？
- 減少身體擺動和移動
- 我可以換較靠近的位置嗎？
- 避免在噪音環境中對話
- 燈光可以開大點嗎？



主辦單位：澳門聾人協會
Co-organised by: Association of the Deaf in Macao

資助單位：澳門基金會
Funding: Macao Foundation

聽見未來系列活動



開始溝通 – 準備工作



- 訂下溝通規則
- 1. 告知聽力情況
 - (你好，我有聽力損失，平常對話聽不太清楚)
- 2. 告知溝通方式
 - (我主要看唇語，聽到部份口語跟手勢)
- 3. 告知溝通技巧
 - 1. 請面對面講話，以便我看口型
 - 2. 討論前需要提前拿到文字資料
 - 3. 轉換話題時，請先告知
 - 等等

主辦單位：澳門聾人協會 Associação dos Surdos de Macau
 資助單位：澳門基金會 FUNDACAO MDA

聽見未來系列活動



講座預告



- 4月28日—保養輔具齊動手（工作坊）
 - 贈送保養套裝乙份
- 時間：10:30-12:30
- 聽力諮詢站
- 時間：每週三下午2:30~5:30

地點：聾人服務中心
 澳門林茂海邊大馬路信譽灣畔第2座HR/C
 電話：2848 2984

主辦單位：澳門聾人協會 Associação dos Surdos de Macau
 資助單位：澳門基金會 FUNDACAO MDA

聽見未來系列活動



聯絡我們



- 澳門基金會 澳門聾人協會 聽·語·愛關懷計劃
- 預約電話：(853)2848 2984, 6335 7575
- 地址：澳門筷子基和樂街15號宏豐大廈地下G
- 詳情：
<http://www.mda.org.mo/speechandhearing/>

主辦單位：澳門聾人協會 Associação dos Surdos de Macau
 資助單位：澳門基金會 FUNDACAO MDA

聽見未來系列活動

澳門基金會 澳門聾人協會

聽·語·愛關懷

歡迎關注我們的網站、Facebook 專頁和微信，

取得更多相關資訊：



網站



Facebook



微信



主辦單位：澳門聾人協會 Associação dos Surdos de Macau
 資助單位：澳門基金會 FUNDACAO MDA