

沟通小贴士

嗨,我是Alex



嗨,我是Ella



我们都在智力障碍理事会
(Council for Intellectual Disability, CID) 工作



Council for
Intellectual Disability



与智力障碍人士相处时,可使用以下沟通小贴士。

这些小贴士仅供参考,每个人都是独一无二的。我们是告诉您如何与我们沟通的最佳人选。
尽管提问,我们很欢迎。

智力障碍一词指理解和处理新信息或复杂信息的能力以及学习和应用新技能的能力较弱的情况。

请记住,障碍只是我们的一个方面。我们的生活经历、情商、教育、家庭、支持和个性都会影响到我们是怎样的人以及对我们的事情。

沟通不仅是获取信息的关键,也是让我们获得参与感、自在感以及感觉被聆听的重要因素。

花时间消除任何沟通障碍,让我们融入社群。这样我们就可以了解正在发生的事情。

希望我们的小贴士对您有所帮助,也希望您有机会利用这些小贴士让社区更加包容智力障碍人士。



小贴士



1. 您的身体语言很重要

为什么?您的肢体语言可能会影响我们的自在感。

好的例子:坐姿和体态要自然。尽量不要交叉双臂。专业但不失亲和力。



2. 努力了解我们

找到共同点。友好。保持眼神交流。

为什么?找到共同点对于自在感、安全感和平等感非常重要。看着我们,让我们感受到您的关注。

好的例子:如果您要问我们问题,请看着我们。以“破冰”问题开始对话,让我们彼此了解。问这样的问题,例如“您对什么感兴趣?”或者“我喜欢足球,您有关关注什么运动吗?”



小贴士



3. 给我们时间

耐心、等待和聆听很重要。说话平和、清晰。现在花时间，以后就省时间。

为什么?我们可能需要时间来消化别人所说的话，然后做出回应。

好的例子:提问后，询问我们是否听懂了问题，是否需要时间回答。您可以安静地坐一会儿，让我们有时间思考您的问题并给出答复。您可能要等5分钟或更久。



4. 以日常用语作说明

为什么?又长又复杂的用词很难理解。

相关的例子:询问我们是否明白或理解您的用词用语。如果有另一个更容易理解的词，就用那个词。如果没有其他用词用语，就请解释其含义。将来使用时多提醒几次其含义。



5. 复杂的概念拆开讲

不要给我们超负荷的信息量。

为什么?如果在短时间内接收大量信息，就很难跟上对话的节奏。

好的例子:经常停下来询问我们是否理解，或者是否需要安静几分钟来消化。使用图片或插图有助于我们跟上或更好地理解所讲的内容。



小贴士



6. 一次一个话题

结束一个话题后再开始另一个话题。明确表示您将转到另一个话题。

为什么?很容易跟不上节奏。在这种情况下,我们会感觉被排斥、不安及不知所措。

好的例子:谈完一个主题后,告诉我们,并了解我们是否跟得上。给我们 5 到 10 分钟休息时间,让我们消化所讲的内容。



7. 时常查问我们是否听懂

确保我们明白您在说什么。

为什么?我们可能很难或不好意思叫停您,说我们听不懂。

好的例子:在交谈过程中,时常查问我们是否跟得上。想知道我们是否理解,建议您叫我们凭印象回述您所说的内容。



8. 新的信息要重复

为什么?记忆和处理新信息需要时间。

重复有助于我们记忆。

好的例子:如果是重要信息,可以用不同的方式重复几遍。给我们发一封后续信件或电子邮件,用浅白风格 (Easy Read) 或浅显易懂的英语讲述要点。



小贴士



9. 提出开放性的问题

为什么?这将有助于您进一步了解我们。如果您要求我们回答是或否,我们很可能会投您所好地回答。

好的例子:“我能为您做些什么?”或者“跟我说说.....”让我们有机会说出自己的话。



10. 始终查问我们是否需要帮助人员

帮助人员可以是照顾者、家庭成员、朋友或其他帮助者。

为什么?我们有权选择谁来参加我们的会面或会议。

好的例子:欢迎我们,然后问我们希望谁加入谈话。



11. 通电话时要格外留意且有耐心

为什么?我们觉得电话沟通很困难,除非我们很了解通话的另一方。在电话里,您无法看见对方的面部表情或肢体语言。

好的例子:请多给我们一点时间,让我们理解您的意思。询问我们电话的效果好不好。如果不好,那就另想办法。



小贴士



12. 尽量使用图片

为什么?图片有助于解释难懂的词语,让您表述的内容形象化。

好的例子:通过图片辅助说明“保持社交距离”等难懂的概念。



13. 用Easy Read尽量多提供信息

为什么?无障碍获取信息是我们的人权。

好的例子:通过Easy Read阐述某些内容:

- 使用日常用语
- 只讲要讲的话
- 14 号字体, 1.5 倍行距
- 标题用黑体标示
- 新主题 = 换行或换页面
- 使用图片解释您所说的内容



14. 问我们

最后,请记住,不要害怕询问我们的沟通方式。我们真的很希望您问。

请致电 1800 424 065 联系 CID, 了解我们Easy Read的培训和翻译服务
本文信息由国家残障保险署 (National Disability Insurance Agency) 资助提供。