

溝通小貼士

嗨,我是Alex



嗨,我是Ella



我們都在智力障礙理事會
(Council for Intellectual Disability, CID) 工作



與智力障礙人士相處時,可使用以下**溝通小貼士**。

這些小貼士僅供參考,每個人都是獨一無二的。我們是告訴你如何與我們溝通的最佳人選。
儘管提問,我們很歡迎。

智力障礙一詞指理解和處理新資訊或複雜資訊的能力以及學習和應用新技能的能力較弱的情況。

請記住，障礙只是我們的一個方面。我們的生活經歷、情商、教育、家庭、支援和個性都會影響到我們是怎樣的人以及對我們重要的事情。

溝通不僅是獲取資訊的關鍵，也是讓我們獲得參與感、自在感以及感覺被聆聽的重要因素。

花時間消除任何溝通障礙，讓我們融入社群。這樣我們就可以了解正在發生的事情。

希望我們的小貼士對你有所幫助，也希望你有機會利用這些小貼士讓社區更加包容智力障礙人士。



小貼士



1. 你的身體語言很重要

為什麼?你的肢體語言可能會影響我們的自在感。

好的例子:坐姿和體態要自然。盡量不要交叉雙臂。專業但不失親和力。



2. 努力了解我們

找到共同點。友好。保持眼神交流。

為什麼?找到共同點對於自在感、安全感和平等感非常重要。看著我們，讓我們感受到你的關注。

好的例子:如果你要問我們問題，請看著我們。以「破冰」問題開始對話，讓我們彼此了解。問這樣的問題，例如「你對什麼感興趣?」或者「我喜歡足球，你有關注什麼運動嗎?」



小貼士



3. 給我們時間

耐心等待和聆聽很重要。說話平和、清晰。現在花時間，以後就省時間。

為什麼？我們可能需要時間來消化別人所說的話，然後做出回應。

好的例子：提問后，詢問我們是否聽懂了問題，是否需要時間回答。你可以安靜地坐一會兒，讓我們有時間思考你的問題並給出答覆。你可能要等5分鐘或以上。



4. 以日常用語作說明

為什麼？又長又複雜的用詞很難理解。

好的例子：詢問我們是否明白或理解你的用詞用語。如果有另一個更容易理解的詞，就用那個詞。如果沒有其他用詞用語，就請解釋其含義。將來使用時多提醒幾次其含義。



5. 複雜的概念拆開講

不要給我們超負荷的資訊量。

為什麼？如果在短時間內接收大量資訊，就很難跟上對話的節奏。

好的例子：經常停下來詢問我們是否理解，或者是否需要安靜幾分鐘來消化。使用圖片或插圖有助於我們跟上或更好地理解所講的內容。



小貼士



6. 一次一個話題

結束一個話題后再開始另一個話題。明確表示你將轉到另一個話題。

為什麼?很容易跟不上節奏。在這種情況下,我們會感覺被排斥、不安及不知所措。

好的例子:談完一個主題后,告訴我們,並了解我們是否跟得上。給我們 5 到 10 分鐘休息時間,讓我們消化所講的內容。



7. 時常查問我們是否聽懂。

確保我們明白你在說什麼。

為什麼?我們可能很難或不好意思叫停你,說我們聽不懂。

好的例子:在交談過程中,時常查問我們是否跟得上。想知道我們是否理解,建議你叫我們憑印象回述你所說的內容。



8. 新的資訊要重複

為什麼?記憶和處理新資訊需要時間。重複有助於我們記憶。

好的例子:如果是重要資訊,可以用不同的方式重複幾遍。給我們發一封後續信件或電子郵件,用淺白風格 (Easy Read) 或淺顯易懂的英語講述要點。



小貼士



9. 提出開放性的問題

為什麼?這將有助於你進一步了解我們。如果你要求我們回答是或否,我們很可能會投你所好地回答。

好的例子:「我能為你做些什麼?」或者「跟我說說.....」讓我們有機會說出自己的話。



10. 始終查問我們是否需要支援人員

支援人員可以是照顧者、家庭成員、朋友或其他支援人士。

為什麼?我們有權選擇誰來參加我們的會面或會議。

好的例子:歡迎我們,然後問我們希望誰加入談話。



11. 通電話時要格外留意且有耐心

為什麼?我們覺得電話溝通很困難,除非我們很了解通話的另一方。在電話上,你無法看見對方的面部表情或肢體語言。

好的例子:請多給我們一點時間,讓我們理解你的意思。詢問我們電話的效果好不好。如果不好,那就另想辦法。



小貼士



12. 盡量使用圖片

為什麼?圖片有助於解釋難懂的詞語,讓你表述的內容形象化。

好的例子:透過圖片輔助說明「保持社交距離」等難懂的概念。



13. 用Easy Read盡量多提供資訊

為什麼?無障礙獲取信息是我們的人權

好的例子:透過Easy Read闡述某些內容:

- 使用日常用語
- 只講要講的話
- 14 號字體, 1.5 倍行距
- 標題用黑體標示
- 新主題 = 換行或換頁面
- 使用圖片解釋你所說的內容



14. 問我們

最後,請記住,不要害怕詢問我們的溝通方式。我們真的很希望你問。

請致電 **1800 424 065** 聯繫 CID, 了解我們Easy Read的培訓和翻譯服務。

本文資訊由國家殘障保險署 (National Disability Insurance Agency) 資助提供。