

关注“听”与“感受”的漫画书

您知道什么是 听觉障碍吗？

主编 大沼 直纪 老师

日本财团电话转接服务理事长

医学博士(听觉障碍学)

筑波技术大学前校长&名誉教授



SHIONOGI

盐野义制药株式会社

关注“听”与“感受”的漫画书

您知道什么是 听觉障碍吗？

主编 大沼 直纪 老师

日本财团电话转接服务理事长
医学博士(听觉障碍学)
筑波技术大学前校长 & 名誉教授

目录

主编寄语	3
------------	---

漫画

医疗从业者的疏忽应对

- ① 呼叫患者时,应该如何处理呢? 4
- ② 在朝着哪边说话呢? 5
- ③ 口罩是“听的壁垒” 6
- ④ “放慢语速”、“细致入微”也要适度 7

听障人士

在这样的情况下也会很难听懂	8
---------------------	---

医疗从业者应当了解的事项

与听障人士沟通交流的技巧	9
--------------------	---

要点解说

耳聋、听觉障碍是指	10
-----------------	----

漫画

听障人士的感受

- ① 不好意思开口说出“请再说一遍” 12
- ② 我的耳朵还可以 13
- ③ 不要仅凭发音来作出判断 14
- ④ 不厌其烦地通过表情和动作进行说明所带来的安心感 .. 15

听障人士

也有这样的感受	16
---------------	----

可以在 医疗现场中 运用的

与听障患者沟通交流的工具	18
--------------------	----

主编寄语

听觉障碍是一种不易被察觉的障碍。

听力的程度存在很大的个人差异，而易于传达的（听障人士所期望的）沟通方式也因人而异。

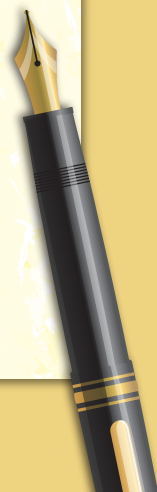
而且，听障人士内心会有各种各样的想法。即使想让对方再说一遍，有时也会犹豫是否要重复询问。

也有些人可能无法接受自己的听觉障碍。

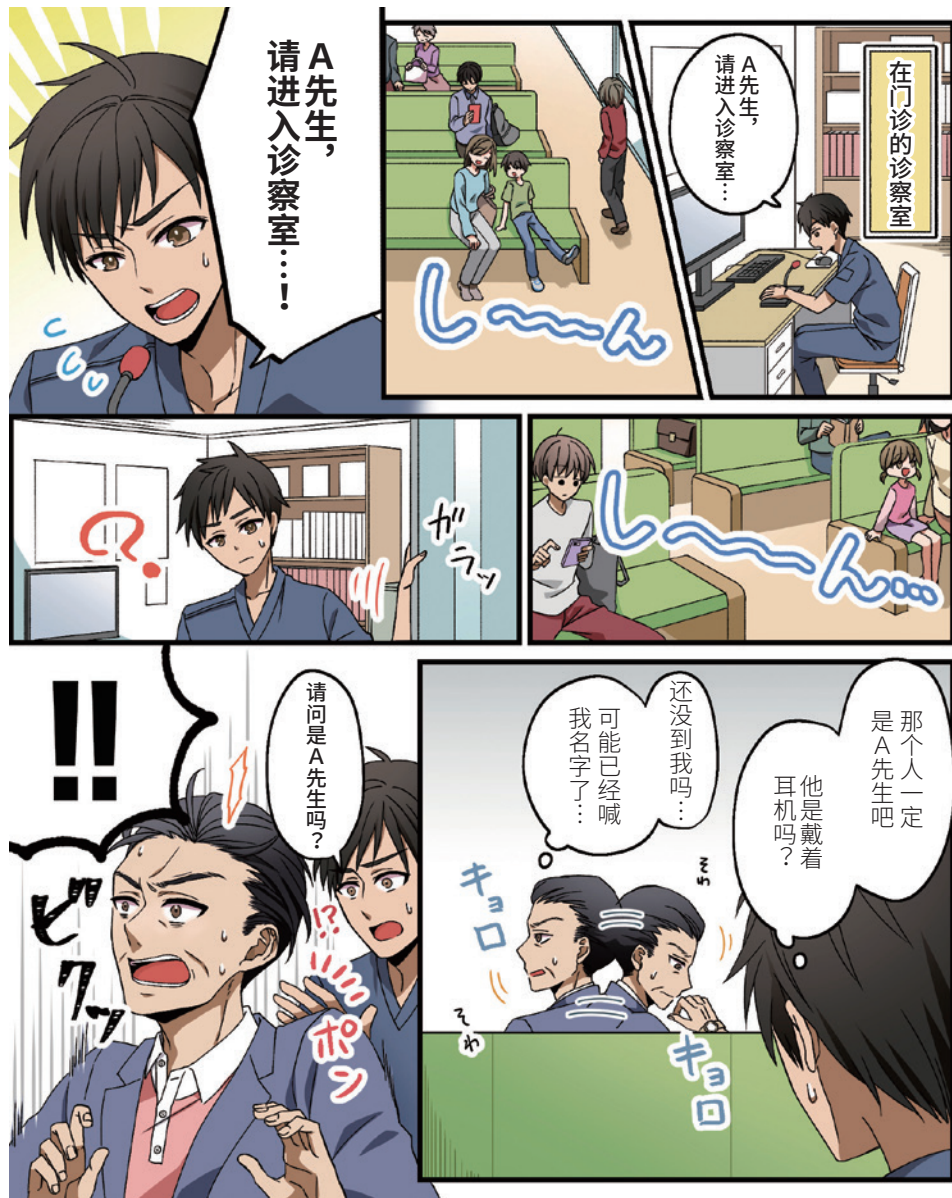
为了让听障人士能够安心顺畅地就医，关注“听”和“感受”这两方面至关重要。来了解患者在医疗机构中容易遇到的困扰和烦恼吧。

日本财团电话转接服务理事长
医学博士(听觉障碍学)
筑波技术大学前校长&名誉教授

大沼 直紀



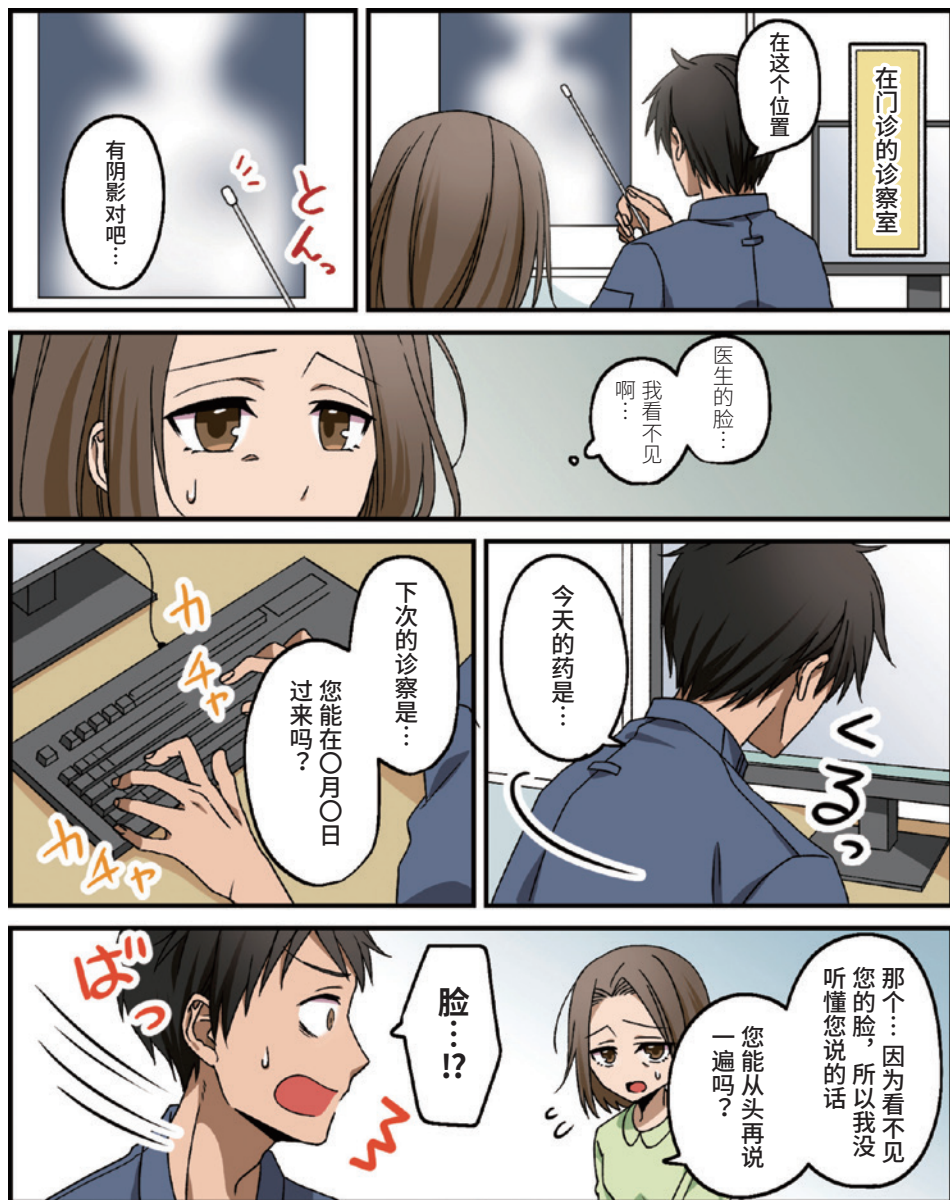
呼叫患者时，应该如何处理呢？



检查要点

听不见或很难听清楚的人，会通过视觉来补充信息。脚步声等很难被察觉，如果从背后靠近并拍肩膀的话，有时可能会吓到对方。应注意要从容易进入对方视野范围的位置与对方进行接触交流等。此外，所有医务工作人员在接待时都应当做好准备，以便能够照顾到患者。

在朝着哪边说话呢？



检查要点

听不见或很难听清楚的人，会通过观察说话者的嘴部动作来推测对方说话的内容。如果背着患者说话，导致他们看不见说话者的嘴型，就可能无法有效传达信息。应当与患者面对面交流，以便他们能够看到嘴部的动作。

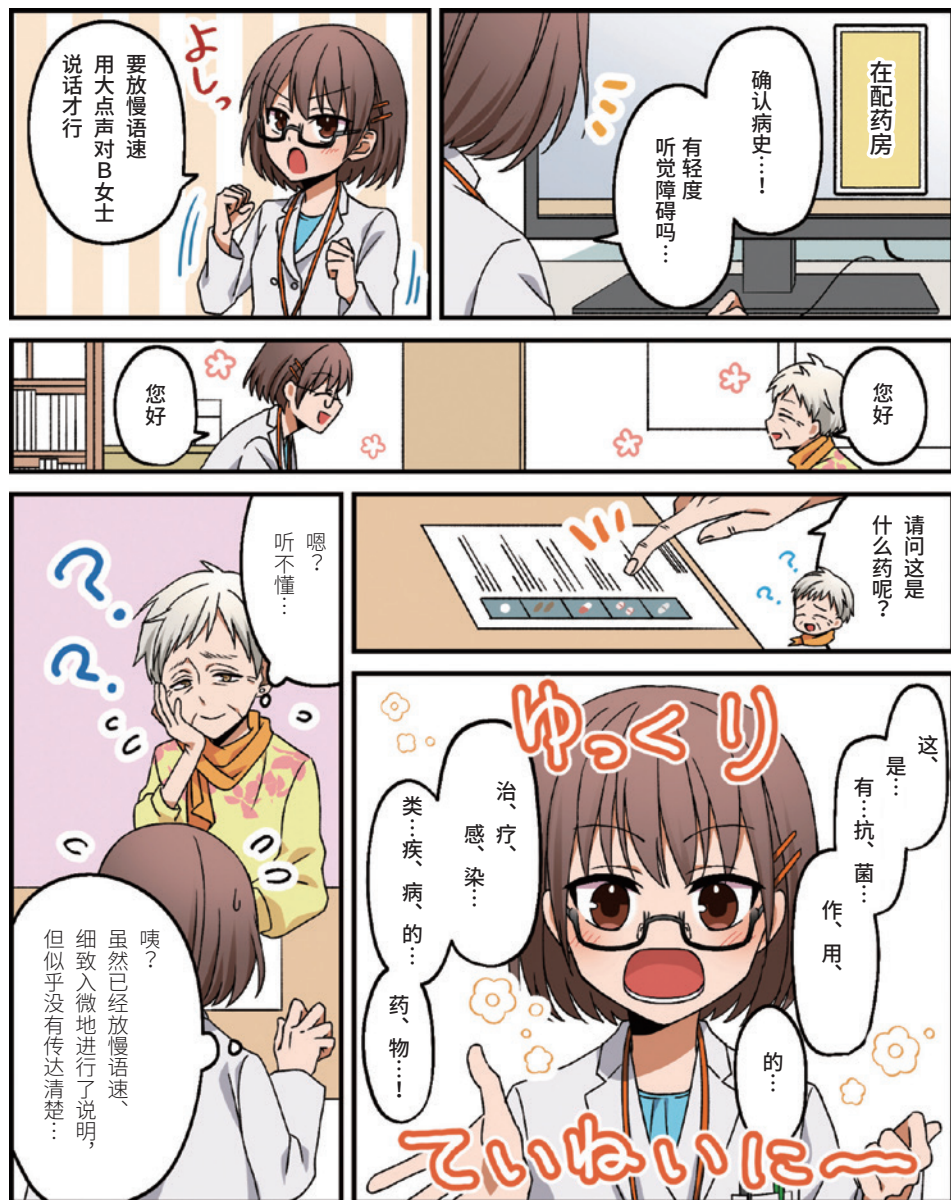
口罩是“听的壁垒”



检查要点

戴着口罩时,因为看不见嘴型,所以很难明白对方说的话。此外,隔着口罩传出的声音,尤其是辅音等音节,听上去也会特别模糊。在落实预防感染对策的同时,为了让听障人士容易听懂,可以使用书写等其他方式进行沟通。

“放慢语速”、“细致入微”也要适度



检查要点

过于细致地停顿分隔字句或说得过慢,反而会让听不见或很难听清楚的人更难理解。例如,以类似播音员的适当语速和停顿方式,并且加上语调来说话,能更容易传达给对方。

正确的停顿方式:“这是,有抗菌作用的,治疗感染类疾病的、药物”



听障人士

在这样的情况下也会很难听懂

同时有很多人在说话时

因为无法同时观察多个人的嘴型，不知道该看谁，所以会变得难以听懂。说话者可以通过举手等方式来示意。



环境太暗或者太亮时

如果环境太暗，或者在窗边等逆光处过于明亮时，就会很难看清说话者的嘴型，导致变得难以听懂。



周围有杂音时

因为听障人士仅听取必要声音（从杂音中选择性地辨别人声）的处理能力较弱，所以在有杂音的环境中会变得难以听懂。



在宽阔的场所或距离太远时

在声音容易扩散的宽阔空间、存在回声或残响的地方，以及因距离太远而无法看清说话者的嘴型时，都会变得难以听懂。





与听障人士沟通交流的技巧

说话方式的要点

在开始说话之前,可以通过轻轻举手等方式,引起听者(听障患者)对说话者(医疗从业者)的注意。

听障人士在音量过大时会感到不舒服,而如果说话语速太慢则会导致难以听懂。要用稍大一点的声音,适当放慢语速,并加上语调进行交谈。

说话的位置、表情、手势

为了让听障人士能看清嘴型,说话时要面向他们。即使有陪伴者在场,说话时也要将目光投向听障患者(避免让他们觉得自己被疏离)。

说话时结合手势和丰富的表情,可以更容易地传达信息。

戴口罩时的注意事项

使用透明的口罩或面罩,或者以书写方式进行交流。

环境检查

确保环境既不太暗也不过于明亮,尽量减少周围的杂音和回声等,以营造一个方便听人说话的环境。

书写的要点

句子过长或表达上过于细致时,可能会更不好传达信息。应当抓住重点,写得简明扼要一些。

运用辅助设备

可运用语音识别对话APP或者能让声音变清晰的扬声器(参考p18)等助听设备来提升沟通效果。

请不要忘记确认

不要单方面地把话讲完就结束,应询问患者:“有没有什么问题?有没有听漏的地方?”等,以确认信息是否已清楚地传达给患者。



耳聋、听觉障碍是指

耳聋根据障碍部位、发病时期和耳聋程度的不同,存在多种类型和特征。
如果一概而论地进行应对,可能会导致出错。我们应事先对耳聋进行充分的了解。

根据障碍部位的不同,耳聋也分为不同的类型

传导性耳聋

这是指从耳朵的入口到鼓膜、中耳之间的某个部位存在障碍所导致的耳聋。听声音时就像是戴了耳塞一样,感觉声音变得很小。通过治疗,有可能得到恢复。

感觉神经性耳聋

这是指从内耳的耳蜗到听觉神经之间的某个部位存在障碍所导致的耳聋。听声音时不仅会觉得声音变小,而且声音还会出现失真,导致听起来模糊不清。这是一种难以治愈的耳聋。老年人的耳聋属于感觉神经性耳聋,有时还会伴随传导性耳聋。

混合性耳聋

同时存在传导性耳聋和感觉神经性耳聋的障碍。

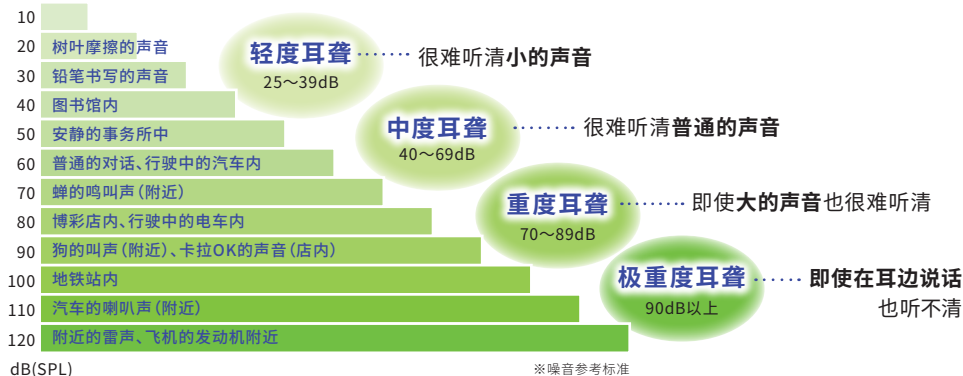
根据发病时期的不同而存在差异

如果耳聋是从出生时(**先天性耳聋**)或婴幼儿时期(**小儿耳聋**)开始就存在,那么通过耳朵听声音来学习说话就会变得很困难(也称为**学语前聋**)。在掌握语言能力后出现的**中途失聪**,对说话不会造成太大的不便。由于年龄增长导致听觉功能衰退的**老年性耳聋**,在65岁以后急剧增加,而老年人往往难以接受自己耳聋。



耳聋的程度有相应的范围

耳聋的程度(平均听力水平)用分贝(dB)来表示。



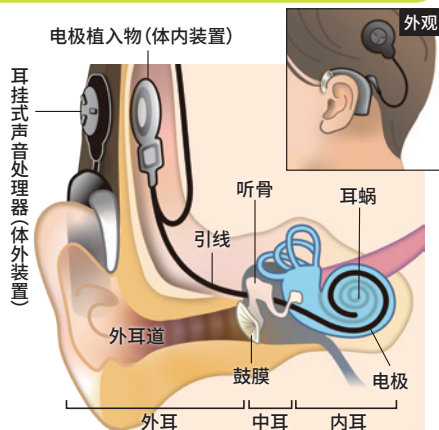
关于助听器

用于辅助听取声音、帮助理解声音的设备,包括耳内式、耳挂式和口袋式等。如果还有残余听力,那么对于传导性耳聋、感觉神经性耳聋和混合性耳聋中的任何一种类型都有改善效果。由于听力的特征和生活方式的不同导致问题点也因人而异,因此选择适合使用者听力需求的设备类型也至关重要。此外,根据使用场景和听力的变化,还需要进行相应的调整。



关于人工耳蜗

这是用于替代有障碍的内耳(耳蜗),将声音转化为电信号,并通过电极刺激听觉神经以辅助听取声音的医疗设备。该设备需要进行手术,将植入物(电极)埋入位于耳朵深处的内耳中。且仅适用于因耳蜗的毛细胞受损而引起的感觉神经性耳聋。适用对象是重度或极重度耳聋人群中即使使用了助听器仍无法听清的人士,以及无法使用助听器的人士。接受人工耳蜗手术后,大多能够听到距离1米远处的人的声音。



应事先了解到听障人士之间存在很大的个体差异

听障人士的听力程度和沟通手段各不相同,使用助听器或植入人工耳蜗后能听到多少声音,以及是否能够使用口语(发声、唇读)或手语等也会因人而异。需要根据每位听障人士的需求,采取他们希望的沟通手段,并给予相应的照顾。



【参考文献】

大沼直纪 主编、与残障人士共同生活的指南书 编辑委员会 编著、公益财团法人 共用品推进机构 协助:充分了解耳聋者的指南书。联合出版、2022年

不好意思开口说出“请再说一遍”



检查要点

对于听不见或很难听清楚的人来说，即使想请对方再说一遍，但也会心存顾虑而不好意思重复询问。尤其是当医疗从业者看起来很忙时，他们往往会更加有所顾虑。应当好好观察患者的神情，如果发现他们似乎没有完全听清，或者表现出有所顾虑的样子，可以主动确认一下他们是否有想问的问题。

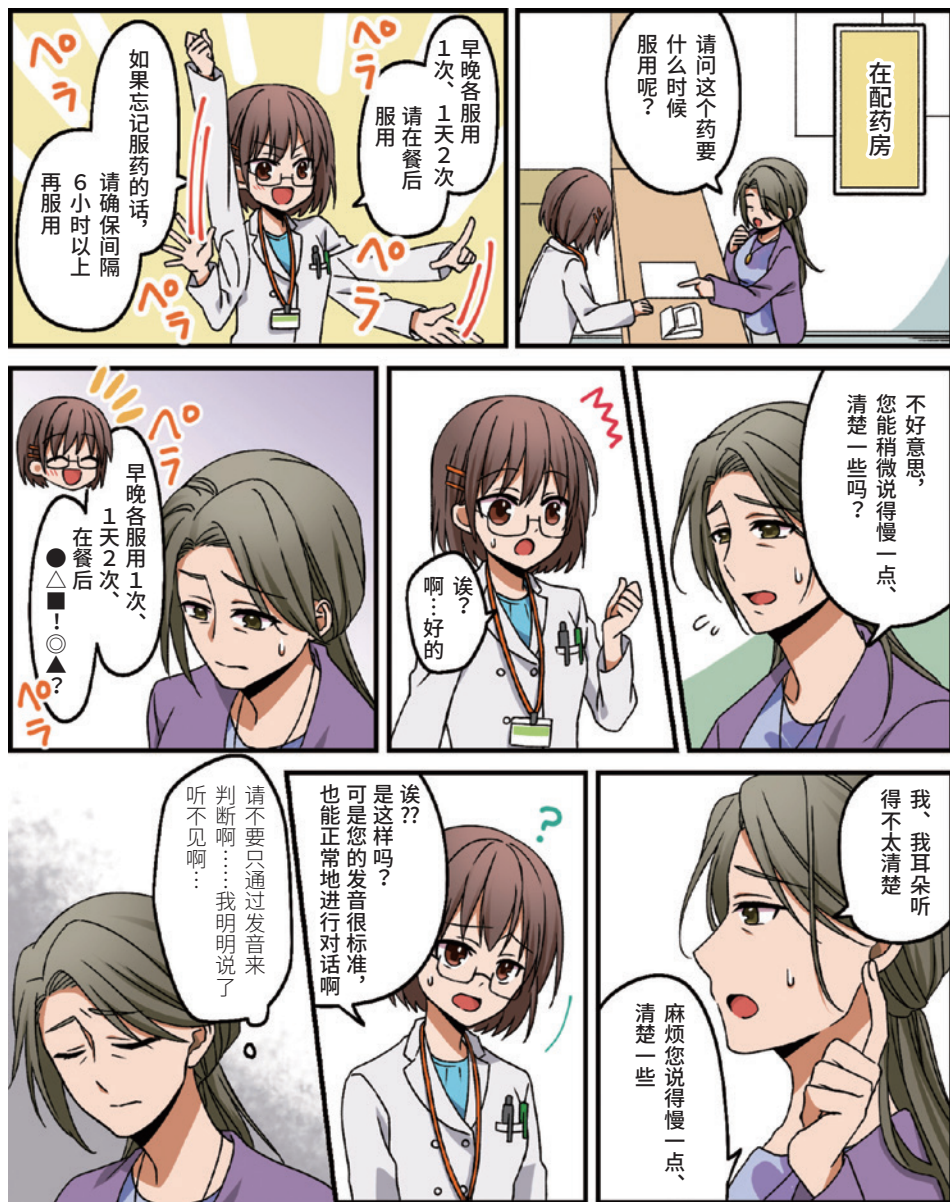
我的耳朵还可以



检查要点

随着年龄的增长，听觉功能会逐渐衰退。然而，有些人会认为“自己的听力很正常”，因此不容易接受听觉障碍的事实。可以考虑一下向患者提出建议时的方式和措辞，以免让他们感到不愉快。

不要仅凭发音来作出判断



检查要点

对于在掌握语言能力后出现“中途失聪”等情况的人，他们在说话方面没有困难，发音与健康人士没有区别。因此，他们的听觉障碍对周围的人来说并不易察觉，旁人往往难以理解他们到底有多么困扰，从而可能会让他们遭遇痛苦的经历和许多困难。

不厌其烦地通过表情和动作进行说明所带来的安心感



检查要点

表情和肢体语言等也是重要的沟通手段之一。对于重要或难懂的信息应抓住要点，结合手势和丰富的表情来传达，这样可以让听不见或很难听清楚的人感到安心。对于用手势无法完全表达的细节说明也一样，尽量通过书写等方式进行传达。

听障人士 也有这样的感受 1



听到“不是什么重要的事” 这句话时会觉得很受伤

在多人对话时,当他们听不清而跟不上时,如果听到这样的话语,会觉得很受伤。用丰富的表情看着对方说话,偶尔传达一下要点或者问问他们的想法等,这样做可以让听障人士更容易参与到对话中。

误以为“只要戴上助听器 就能听见”

戴上助听器并不意味着所有声音都能听见。觉得对方只要戴上助听器就能正常听见声音而未提供必要的帮助时,会让听障人士觉得很困扰。即使面对佩戴助听器的人,也需要考虑如何让他们更容易听清楚。



关于听这件事,有“不希望 对方询问”和“希望对方 询问”这两种情况

有些人不喜欢被问到他们能听到多少、从什么时候开始听不见等问题。相反,也有一些人比较开放,希望别人了解自己的耳聋情况。要观察听障人士的神情,谨慎细致地与每个人单独交流。

关于敏感的话题， 希望能在不通过手语 翻译员的状态下交谈

手语翻译员有保密义务，但根据谈话内容的不同，听障人士可能会希望直接与医疗从业者沟通。可以适当地通过书写或手势的方式，与当事人直接进行对话。



如果引入语音识别 对话APP, 也能提供 很大的帮助



因为可以通过文字来理解对话的内容，因此沟通会变得非常方便。通过使用语音识别对话APP，听障人士可以理解约6~7成左右的对话内容，这样既方便又能带来安心感。

如果不能带导聋犬同行， 听障人士会感到很困扰

商业设施、餐饮店、医院、出租车等都有义务接纳导聋犬，但这项规则并不为人所熟知。如果作为同伴的导聋犬因被误解为是宠物而遭到拒绝的话，可以向相关人员说明这是受法律保护的权利。



可以在
医疗现场中
运用的

与听障患者 沟通交流的工具

为了让患者能够安心顺利地就医，合理运用助听手段至关重要。

书写板



这是一种可以反复擦写，非常便于书写交流的板子。除了使用马克笔在白板上书写的款式外，还有一种不使用墨水的磁性板，能通过一个按钮轻松清除写过的内容。

语音识别对话APP

这是可以将您在智能手机或平板电脑上所说的内容转化为文字的APP。使用时，重要的是以正常的语速清晰地说话，并在使用麦克风时，将麦克风靠近嘴部。



智能手机也能做到

高指向性的扬声器

这是能够调整语言中的，特别是对感觉神经性耳聋人士来说较难听清的辅音频率，并确保声音能够直达听者的指向性经过提高的扬声器。

交流卡



这是听障人士用于表明其希望采用的沟通方式的卡片。由于是书签形状，可以夹在病历中，因此也方便促进双方共享信息。



电话转接服务 - YOMETEL (文字显示电话服务)

这是基于“让听障人士等顺利使用电话的相关法律”所提供的一项公共服务。有通过手语或文字翻译电话内容的“电话转接服务”，以及能听懂对方声音的电话服务“YOMETEL”。



LOGO 出处：总务大臣指定 电话转接服务提供机构 一般财团法人日本财团电话转接服务

适用于医疗现场的简单手语

https://www.instagram.com/shionogi_official/



(登载于SHIONOGI 官方Instagram: 手语视频)

我们登载了简短词组的简单的手语视频。



“我们来用书写方式交谈吧”



做写字的动作



用小指轻触下巴2次的
动作表示“好的”



将手掌翻转的动作，
表示向对方询问

“您辛苦了”

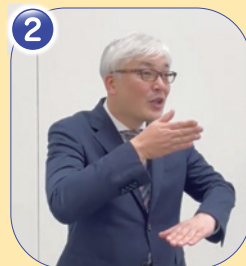


用右手握拳，轻轻敲打
左手腕与肘之间的
部位2次

“谢谢”



将双手的指尖伸直，
然后将右手垂直
于左手的手背上



将右手往上移

【参考文献】

大沼直纪 主编、与残障人士共同生活的指南书 编辑委员会 编著、公益财团法人 共用品推进机构 协助：充分了解耳聋者的指南书，联合出版，2022年

需要根据每位听障人士的具体情况给予相应的照顾

耳聋也有很多种类型



望各位多多协助支持

请告诉我们您对本漫画册子的感想和意见。

盐野义制药株式会社 咨询表格

<https://fofa.jp/song/a.p/109/>



SHIONOGI 无障碍沟通计划

CBF コミュニケーションバリアフリー
気づきをカタチに、マイナスをプラスに

我们的愿景是“为听觉等存在障碍的患者消除其在获取药物时面临的沟通阻碍（壁垒）”，并努力推动这一计划的落实。

SHIONOGI CBF

检索



这本册子的原稿是通过对听障人士所面临的课题表示共鸣与支持的人们以众筹方式获取的捐款制作而成。