服務視障人士技巧

服務視障人士之前必須先了解何謂視障人士、他們有什麼需要、服務他們有什麼地方要注意，最重要的是怎樣才能稱得上爲稱職的義工呢？

根據香港盲人輔導會復康訓練中心主任余先生指出，視覺障礙人士即我們俗稱的「視障人士」並不一定是完全失去視力的，其中部份仍有不同程度的視力；而他們服務的視障人士當中亦有先天和後天（即因疾病導致失明）兩種。

服務類別

一般而言，視障人士的義工服務可分爲兩大類：前線服務即與視障人士有直接接觸的和後勤服務

前線服務－

1. 陪伴視障人士外出
   - 參觀
   - 康樂活動如獨木舟、行山等，
   - 護送他們往陌生的環境
2. 帶領興趣班、教授課程
3. 探訪
4. 在日常生活中隨時協助失明人士，如引路、乘搭巴士或電梯等

後勤服務－

1. 報讀服務，把文字內容讀出或錄製成語音模式
2. 文字輸入電腦，讓視障人士可於電腦系統中閱讀文字等

基本技巧

與視障人士接觸時，一些基本技巧是需要留意的：

1. 用言語「接觸」
   由於視障人士不能用眼睛來了解周圍的環境，義工必須留意多用言語代替眼睛，作爲溝通的工具。
   - 活動開始時，先向服務的視障人士介紹自己和在場人士
   - 到達目的地時，先形容周圍環境，讓視障人士對四周有一定的理解
   - 活動地點的物件位置如有任何改動，就要通知視障人士
   - 如需要離座，要清楚講明自己要離開

2. 增加安全感
   - 帶領視障人士出外活動時，義工切記要陪伴在則。倘若要走開，亦必須先放視障人士在一些可接觸到的地方，例如椅子、牆邊等。

3. 領路（領路法）
   無論服務期間或平日要帶領視障人士走路都要注意以下幾點：
   - 要讓視障人士捉著領路者的手臂，並比他先行前半步，讓視障人士感受到領路者的行走路線。
   - **提示開始**　領路員可輕拍著視障者的手背，作爲初步的接觸及一起起步的提示。

本文屬義務工作發展局出版。All right reserved 2006.
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。

- **保持警覺**　領路時，必須保持警覺，避免視障人士碰撞任何物件。尤注意路面凸起的地方、窄路、柱柵等等。
- **開門及關門**　每當通過一扇門時，要將視障者安排站於近門的一邊而行，並通知視障者此扇門需要拉或推。開門時，領路員用領著視障者的手將門打開，然後將手制位置讓視障者握著，待通過後由視障者慢慢將門關上。
- **上落樓梯**　先停步示意，要比他們先上/下一級，並通知視障者，讓視障者知道步行路線。倘若樓梯有扶手，可引領視障者扶著，增加安全感.。
- **坐椅子**　只需把視障者的手放在椅背或扶手上，便可以確定椅子位置，容易坐下。
- **上落汽車**　使視障者面向汽車，讓他握著扶手自行上車。乘車時，可引導視障者一手開啓車門，一手扶著車頂，然後進入車箱中。

4. 服務態度
   - 視障者雖然在視覺上能力有所欠缺，但他們都有良好的自理及工作能力，在義工提供服務時，應多鼓勵視障者參與活動，並讓他們完成事工。認同他們的能力!

對義工的基本要求

- 聲音／態度要親切，說話不要太快
  言語是視障人士與義工最主要的溝通方式，義工的語氣和態度必須親切，否則很容易產生誤會；說話時亦要注意速度不要太快。
- 有相關的經驗
  機構專爲視障人士開設一些興趣班，義工要有相關的經驗才能協助進行活動。
- 良好表達能力
  視障人士依賴義工用語言把現場環境介紹給他們或替他們指示方向，義工必須能清晰地表達事物和方向。

鳴謝: 香港盲人輔導會復康訓練中心提供參考資料

本文屬義務工作發展局出版。All right reserved 2006.
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。