

# 残疾包容 传播指南



联合国



《联合国残疾包容传播指南》  
由全球传播部与秘书长办公厅残疾问题小组  
和联合国残疾包容战略协调中心网络成员协作  
并与国际残疾人联盟协商制定。

2022年3月

# 目录

---

|                     |    |
|---------------------|----|
| 导言 .....            | 1  |
| 谁是残疾人? .....        | 3  |
| 入门知识: 需要了解的内容 ..... | 5  |
| 拟定包容内容 .....        | 9  |
| 创建无障碍内容 .....       | 22 |
| 核对工具和提示 .....       | 35 |
| 资源 .....            | 44 |
| 词汇表 .....           | 46 |

# 简称与缩略语

---

|        |             |
|--------|-------------|
| 隐藏式字幕  | 隐藏式说明性字幕    |
| 传播部    | 全球传播部       |
| 信通技术   | 信息和通信技术     |
| SDH    | 听障者字幕       |
| 国家工作队  | 联合国国家工作队    |
| 联合国信通厅 | 联合国信息和通信技术厅 |
| VPAT   | 自愿产品无障碍模板   |
| W3C    | 万维网联盟       |
| WAVE   | 网络无障碍评价工具   |
| WCAG   | 《网络内容无障碍指南》 |
| WebAIM | 网络无障碍考虑     |

# 导言

---

## 《残疾包容传播指南》为何重要？

在一个日益联通的世界里，传播已成为每个联合国专业人员必须具备的跨领域技能。包容、无障碍的传播惠及每一个人，无论是残疾人还是公众。通过践行残疾包容传播，我们可以反映社会的真正多样性。

此外，残疾包容传播将有助于实现“不让任何一个人掉队”的承诺，这是《2030年可持续发展议程》的一个关键组成部分。包容传播使残疾人能够充分、平等地参与社会的各个领域。

## 《指南》的用途是什么？

《指南》是用来协助联合国传播协调人和其他联合国工作人员使我们的所有传播做到残疾包容和无障碍。包容、无障碍的传播可以减少偏见和歧视，促进包容和参与。

## 《指南》是为谁制定的？

《指南》适用于所有联合国人员，无论他们是从事人权、可持续发展、人道主义援助，还是和平与安全工作。我们希望《指南》将有助于工作人员评估和发展自身的传播能力，并在联合国各组织中推动更广泛的文化变革。

秘书长在2019年推出[《联合国残疾包容战略》](#)，目的是提高整个联合国工作残疾包容的标准和绩效。该战略由一项政策和一个问题框架组成，范围涵盖从总部到外地的整个联合国系统。该战略的总体实施由秘书长办公厅残疾问题小组负责协调。<sup>1</sup>

该战略的问题框架包括两个协调一致的组成部分：《实体问责框架》和《联合国国家工作队关于残疾包容的问责记分卡》。问责框架不仅在指标中涵盖方案和业务的四个核心领域，<sup>2</sup> 而且制定了具体基准，以支持各实体和国家工作队在残疾包容方面实现根本性和持久变革。

---

1 联合国，《残疾包容战略》(2019年)。可查阅：[www.un.org/disabilitystrategy](http://www.un.org/disabilitystrategy)。

2 该战略的四个核心领域是：领导力、战略规划和管理；包容；方案拟订；组织文化。

《实体问责框架》的指标15侧重于实质性传播。指标6和6.1侧重于无障碍。

《指南》为任何着力接近、达到或超过残疾包容和无障碍传播要求(《实体问责框架》指标15、6和6.1)的联合国实体提供协助,而且有助于国家工作队开展残疾包容传播(《国家工作队关于残疾包容的问责记分卡》指标14)。

## 《指南》是如何制定的?

《指南》是由联合国全球传播部与秘书长办公厅残疾问题小组和联合国残疾包容战略实体协调中心网络成员协作、并与[国际残疾人联盟](#)协商制定的。<sup>3</sup> 残疾人、残疾人组织、传

播问题专业人员和残疾包容问题专家也作出贡献。

## 在何时何地可以应用《指南》?

联合国人员在发送电子邮件和会议记录、编写文件、参与社区协商、通过数字平台进行传播或利用一系列媒体开展多渠道活动时,都可以使用《指南》。在最佳实践和范例的支持下,《指南》可以就如何遵守与残疾人交往的礼仪以及创建包容、无障碍的内容提供指导。



2018年,联合国儿童基金会在约旦的扎阿塔里难民营为残疾儿童开设了第一个完全融合式游乐场地,这是该国在向所有儿童提供融合教育方面所作努力的一部分。图片来源:克里斯托弗·赫维希(难民署)。

<sup>3</sup> 国际残疾人联盟是由全球性和区域性残疾人及其家庭非政府组织组成的网络。详见: [www.internationaldisability-alliance.org](http://www.internationaldisability-alliance.org)。

# 谁是残疾人？

---

残疾人包括在感官、肢体、社交心理或智力、或其他方面有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参与社会。<sup>4</sup>

残疾人是一个多样化群体，有不同的残疾和不同的身份(例如，可以是妇女、土著人、年轻人或儿童)。残疾人权利在很大程度上被忽视，因此面临社会和环境障碍。由于性别认同、年龄、族裔、种族、性取向、出身、地域、法律地位或其他方面的歧视，残疾人经常遭受的排斥和边缘化可能会进一步加剧。

[《残疾人权利公约》](#)承认人与人之间的差异，并强调兼顾人类经历多样性的重要意义。为了确保残疾人得到准确描绘并能够在与其他人平等的基础上获得信息和传播，我们必须采取一种残疾包容的传播方式，这种传播方式尊重差异，承认残疾人是人类多样性和人类的一部分。

所有联合国工作人员都应全力遵守《残疾人权利公约》，确保残疾人享有人权和基本自由。具体而言，《残疾人权利公约》第九条(无障碍)和第二十一条(表达和意见自由及获得信息)强调，必须采取适当措施，确保残疾人拥有无障碍环境，并享有表达和意见自由的权利。

## 与残疾人及其代表组织协商

《联合国残疾包容战略》承认，残疾人是变革的推动者，拥有其他人所没有的独特残疾知识和生活经历。作为一个多元、非同质的群体，残疾人有权充分和有效地参与对其生活具有影响的决定。对于消除阻碍他们充分融入和参与社会的系统性障碍而言，能够做到这一点至关重要。

---

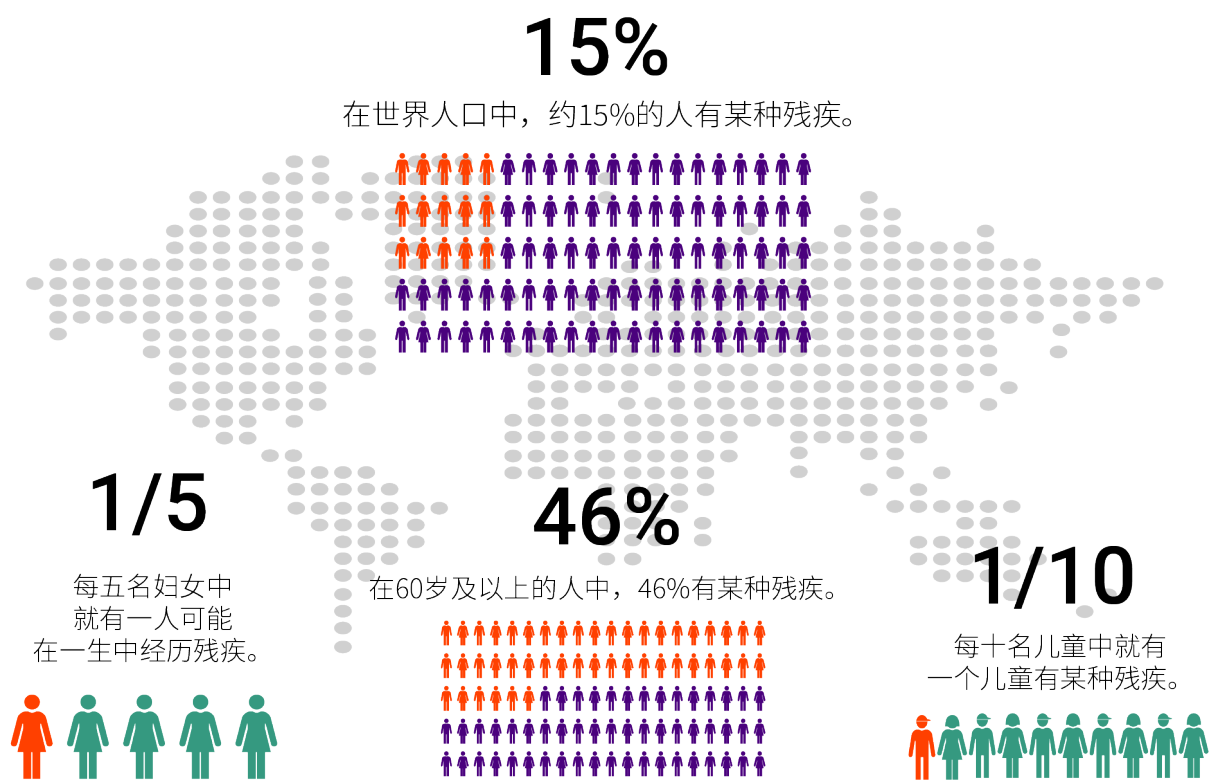
<sup>4</sup> 《残疾人权利公约》，第一条。《残疾人权利公约》提及“精神”损伤。残疾人权利委员会现在使用“社交心理”障碍。

至关重要，应在所有传播领域深入细致地与残疾人及其代表组织协商并使其积极参与，以确保残疾包容传播能够满足需求、适合受众并对所有人都有用。残疾人可以提供独特的视角，并对传播的内容和质量以及我们的传播方式作出积极贡献。

疾的关注点，或者代表一种类型的损伤，或者代表一个特定群体(例如残疾妇女或土著残疾人)。

残疾人通常由残疾人组织代表。残疾人组织是具有全球、区域、国家或地方性质的非政府组织，由残疾人领导、指导和管理，为残疾人服务。残疾人组织可能有一个涵盖各种残

图1: 全球残疾人口



全球残疾人口(机构间常设委员会准则, 2019年, 在人道主义行动中包容残疾)



# 入门知识：需要了解的内容

---

若要以残疾包容的方式进行传播，我们必须认识到残疾人是人类多样性的一部分。把焦点转移到人身上，而不是损伤上。

在传播关于残疾人的信息时，我们还需要认识到用来描述残疾人的总体叙事，以及如何确立叙事模式和构建叙事，以确保做到包容。

## 消除刻板印象

隐含偏见影响着每个人，而媒体和娱乐行业传播的混乱信息使之更加复杂。残疾是伤残者和阻碍他们在与其他人平等的基础上充分和切实地参与社会的各种态度和环境障碍相互作用所产生的结果。<sup>5</sup> 刻板印象助长了态度方面的障碍，造成了鼓励歧视残疾人的条件。

因此，我们需要认识到并避免将残疾人描绘成英勇、可怜或不如其他人等常见刻板印象。这种刻板印象影响着我们对残疾人的看

法，并常常固化了他们受到的社会排斥。这可能会导致一系列影响。例如：残疾儿童可能不会被送去上学，或者在建造学校时可能不会考虑到无障碍。可能无法以一系列无障碍格式提供性健康和生殖健康信息，因而无法确保所有残疾青年都能获得这些信息。雇主可能在招聘时对残疾人有偏见。残疾人可能面临更高比率的暴力。而广泛使用强制绝育和机构收容等有害做法可能会继续下去。

### 行动

不要把残疾人描绘成：

- ✓ 脆弱或成为他人的负担
- ✓ 过着价值或质量较低的生活
- ✓ 不如人
- ✓ 危险
- ✓ 非凡或具有超级英雄气概



---

<sup>5</sup> 《残疾人权利公约》，序言部分第(五)段。

## 方框1. 刻板印象的常见例子<sup>6</sup>

### “残疾人无能力”

这种刻板印象暗示，残疾人是脆弱的，是社会、家庭和朋友的负担，需要保护，因为人们认为残疾人没有决策、工作或学习能力。



### “残疾人的生命价值较低”

这种刻板印象假定，残疾人因为身体受损而生活质量较低，因此他们的生活不值得。



### “残疾人不如人”

这一刻板印象断言，残疾人不能体会人类的感情和情感，没有共同的人类尊严。基于这些理由，他们可能会被非人化和物化。这些态度往往是诸如戴镣铐、医学实验、其他形式的暴力和虐待等侵害行为的根源。



### “残疾人是危险的”

人们往往推定，残疾人对自己和他人都有危险。这种看法经常成为执行精神卫生法律、强迫医疗和剥夺自由的理由。



### “残疾人是非凡的/是成就超群的人”

残疾人被认为过着艰难的生活，因此他们取得的任何成功都要归功于他们的勇气和力量——他们“战胜”了伤残。这通常被称为“超级英雄”现象，而“超级英雄”就是为残疾人和其他人提供启迪和树立榜样的人。



<sup>6</sup> 参照人权高专办，《[残疾人权利公约](#)》第八条规定的提高认识 (2019)。

# 残疾模式：慈善模式、医学模式和社会模式

不同的残疾模式被用于解释残疾人在社会中的经历，这就说明了为什么社会在特定时间

和特定背景下赋予残疾人某些角色。

## 方框2. 三种残疾模式

- “残疾的**慈善模式**认为，残疾人是善意(慈善)行为的被动对象或福利接受者，而不是被赋予平等权利的个人。在这种模式下，残疾是个人的问题，残疾人因其损伤而被认为没有能力养活自己。他们甚至被看作是社会负担，由社会对他们施以仁慈。按照这一观点，残疾人被看作是同情对象，依赖他人的善意，因此失去权能，无法掌控自己的生活，很少或根本不参与社会。这种模式的后果是，社会的回应不是保证残疾人享有自身权利，而仅限于照护和援助，个人沦为慈善和福利的接受者。”<sup>7</sup>
- “残疾的**医学模式**认为，残疾人是治疗对象，是需要治愈的患者，而残疾是需要解决的医疗问题或需要治疗的疾病。按照这一模式，残疾存在于个人，医生最了解如何矫正和处理任何损伤，而不考虑个人的同意、意愿和偏好。在这种模式下，残疾人被视为身心偏离正常，他们的行为和态度被病理化。这种模式的后果是，社会的回应不是消除障碍，而是寻求使损伤正常化并减少损伤，以此作为促进参与的手段。”<sup>8</sup>
- “**社会模式**将残疾定义为个人与不为个人提供便利的环境相互作用的结果。这种便利的缺乏阻碍了个人参与社会。造成的不平等的原因不是残疾，而是社会无法消除给残疾人造成不便的种种障碍。这一模式以人中心而不是以他/她的损伤为中心，承认残疾人作为社会的一部分拥有的价值和权利。这一范式不再把残疾看作是社会的一个‘错误’，而是社会多样性的一个要素。残疾是一种社会建构，即个人因素和环境因素在社会中相互作用的结果。残疾不是个人问题，而是一种错误的社会组织方式造成的结果。”<sup>9</sup>

<sup>7</sup> 人权高专办，《[残疾人权利公约](#)》第八条规定的提高认识 (2019)。

<sup>8</sup> 同上。

<sup>9</sup> 人权高专办，《[残疾人权利公约：培训指南](#)》(2014)。

基于人权的方法建立在社会模式的基础之上。“《残疾人权利公约》标志着一种‘范式转变’，从传统、以慈善为导向、以医疗为基础的应对残疾方式转变为基于人权的做法。这一做法要求将残疾人纳入人权、发展和人道主义议程并让他们参与其中。”<sup>10</sup> 这是联合国所有残疾包容传播中将使用的做法。

## 健全至上论

“与种族主义、性别歧视或年龄歧视相同，‘健全至上论’通常被描述为一种信仰体系，而那些因残疾人的实际损伤或所谓损伤而贬低残疾人的负面态度、刻板印象和污

名都是立足于这一信仰体系。健全至上论认为，与其他人相比，残疾人不那么值得尊重和考虑，贡献和参与的能力较低，内在价值也更低。”<sup>11</sup>

虽然许多歧视性话语日益为公共舆论所不容，但健全至上论继续使具有歧视性的表达方式和行为正当化。这可能是有意或无意的，也可能根深蒂固地存在于体制、制度和更广泛的社会文化中。这限制了残疾人的机会，减少了他们在社区生活中的融入。<sup>12</sup>

在改变规范、从慈善模式或医学模式转变为社会模式、或转向应指导所有联合国传播的基于人权的方法方面，传播发挥着关键作用。



“人们在看到我在教学时就会理解，我是谁并非是由我的残疾来定义的。”45岁的伊赫桑·哈利利在约旦的艾兹赖格难民营给年轻难民上音乐课。伊赫桑来自大马士革，自幼失明。图片来源：克里斯托弗·赫维希(难民署)。

<sup>10</sup> 联合国人权事务高级专员在人权高专办举办了[关于残疾人人权的活动](#)。

<sup>11</sup> 人权高专办，《[残疾人权利公约](#)》第八条规定的[提高认识](#) (2019)。

<sup>12</sup> 同上。



在乌拉圭蒙得维的亚的一所名叫“Colegio y Liceo Ceni”的融合学校, 9岁的塞瓦斯蒂安(右)和4岁的马特奥在课间休息时散步和交谈。  
图片来源: 贾科莫·皮罗齐(儿基会, 2013年)。

## 拟定包容内容



# 拟定包容内容

---

所有传播都应残疾包容。有针对性的传播也应具体促进或突出残疾人权利。这是出发点。我们应该像努力实现性别平等主流化一样，努力将残疾包容纳入主流，而且基于同样的理由——准确地描绘我们社会的多样性。

关于任何议题的信息传播，例如人道主义紧急情况、可持续发展目标、和平与安全、人权、招聘或就业条件等，都需要残疾包容。

## 积极正面、以解决方案为导向的故事讲述

利用讲故事的力量让观众意识到并想象解决方案，但要诚实地看待残疾人面临的许多障碍。

以残疾人为中心的故事应该是持平和积极正面的，就像联合国肯定妇女、儿童、土著人民和其他群体的能动性一样。故事应该让残疾人扮演积极主动而不是被动的角色。要承认他们的多样性和经历，包括有残疾的儿童、成年人、兄弟姐妹、权威人士和老年人的呼声。

在创作有关残疾人的故事时，最好的做法是，征询残疾人的意见并让他们积极参与。确保故事从残疾人的视角展示他们的生活经历。

### 行动

- ✓ 创作关于残疾人的符合事实、积极正面的故事。强调解决方案。包括所有年龄段的人。
- ✓ 当你创作故事时，要征询残疾人的意见，并让他们积极参与。



## 社会背景和角色

在描绘残疾人时，不需要将残疾人与普通民众区分开来。所有人都可以独立、有劳动能力和善于社交，尽可能地过好自己的生活。

残疾人属于家庭，有自己的家庭。他们有着各种各样的朋友和社交圈。

和其他人一样，他们有不同的个性和社交技能。故事应该描写他们的日常角色，例如专业人士、学生或工厂工人，以及描写他们生活的每个阶段，例如儿童、年轻人、父母和社会中的老龄成员。

## 行动

- ✓ 描述要真实可信。
- ✓ 要关注残疾人在社会中发挥的作用。



## 交织性

残疾人不是一个同质群体，在我们的传播中应通过考虑交织性(即残疾与性别、年龄、种族、族裔、性取向、难民、移民或寻求庇护者的身份等其他因素的交织)反映这一点。例如，残疾人也有性别认同，可能来自土著群体，可能是年轻人、老年人、移民，或生活贫困。

残疾人可能因其相互交织的身份而面临更多障碍和歧视。例如，属于少数族裔的残疾人可能会因对其残疾和族裔的污名化而遭到忽视，无法找到工作。

采用交织的方式讲故事，可以使我们能够更准确地展现社会的真正多样性，也使我们能够更多地关注残疾人由于这些交织因素而面临更严重歧视和更多障碍的情况。

## 行动

- ✓ 要意识到交织歧视，并利用这一意识解释残疾人的多样性及其经历。



## 准确描述

允许残疾人表达他们的情感，表现出风趣或严肃、乐观或恐惧的一面。始终努力刻画有各种情感的残疾人。聚焦于人物、人的情感和故事的目的。不要聚焦于一个人的损伤或器具(轮椅、白手杖等)。

残疾人是多种多样的，他们可能有不同的损伤，包括不明显或看不见的损伤。为了反映这一点，在故事讲述中可以利用具有创意的非视觉元素，例如解说和剧本。要努力用有创意的方式讲述他们的故事。

## 行动

- ✓ 让残疾人表现出各种各样的情感，做他们自己——就像其他人一样。



### 方框3. 媒介与受众相匹配

细心挑选媒介。

- 许多人可以听到通过广播和麦克风传达的信息，但这些渠道将聋人或重听者排除在外，也可能无法覆盖智力残疾者。传播关键信息的传单如以通俗易懂的语言书写或配图，就可更好地覆盖这些受众。
- 聋人和重听者可获取通过手机(不包括智能手机)发送的短信，但此类信息可能无法覆盖盲人。可使用配有录音的短信，或进行面对面传播。
- 插图或动画以富有创意的方式表现残疾人的多样性。但它们需要准确刻画残疾人。至于对残疾人的视觉呈现是否可以接受，请务必与残疾人组织确认。

## 选择合适的媒介——受众和对象方面的考虑因素

在进行传播交流时，要仔细挑选使用的媒介。每个人都可无障碍获得所传播的信息吗？是否会将任何人排除在外？这是向心目中的目标受众有效传递信息的最佳媒介吗？通常，若要覆盖更广的人群，必须利用一种以上的媒介。

在选择媒介时，应把信息内容和目标受众作为决定因素。换言之，在拍摄视频时，不要回避采访盲人。在制作广播电台采访时，不要回避采访聋人。

### 行动

- ✓ 选择适合目标受众的媒介。



## 无障碍与合理便利

当在传播工作中与残疾人互动时，确保使用的媒介使残疾人能够充分积极地参与。要考虑到无障碍和合理便利。

在残疾包容方面，“‘合理便利’是一项反歧视措施，可使残疾人能够在与其他人平等的基础上行使自己的权利。合理便利是一种惠及特定个人的措施，可修改或补充标准政策和服务，可在特定情况下提供，还可立即提供”。<sup>13</sup>

要向参加到场或在线会议或活动的所有残疾人主动提议并提供合理便利，即便已为确保会议或活动的无障碍采取措施。

<sup>13</sup> 联合国，《[残疾包容战略实体问责框架——技术说明](#)》(2019)，第58页。



#### 方框4. 合理便利措施示例

- 如果采访聋人,可能需要聘用手语译员。
- 如果采访智力残疾者,要事先询问他们想要得到或需要什么支持。例如,受访者是否希望得到易读格式的简报文件,或由他们选择的协助人员陪同?
- 为增强信息无障碍,可通过信息传播实时转换提供实时字幕,或提供多种格式的文件。

在规划预算时,要提前计算合理便利和无障碍措施的费用。费用可能包括手语译员和信息传播实时转换实时字幕制作员的费用,或制作盲文文件的成本。其他费用可能包括差旅、工作区、交通、租用设备以及组织会议和活动的费用。<sup>14</sup>

务必提前向一起工作的残疾人了解他们所需的合理便利,并谨记这往往会因人而异。

同样重要的是,在活动或访谈后,要收集残疾人的反馈意见。活动的无障碍情况如何?是否提供了合理便利?



来自布隆迪的格洛丽亚\*(右)和让-克劳德(左)是朋友。\*为了保护本人,未使用真名。

图片来源:难民署/安托万·塔迪。

<sup>14</sup> 联合国,《[残疾包容战略实体问责框架——技术说明](#)》(2019)。

传播领域与其他领域一样，残疾包容是一个过程。可以不断改进，需要持续反馈和学习。

## 行动

- ✓ 提供无障碍和合理便利，确保平等充分参与。
- ✓ 在所有项目中包括用于合理便利和无障碍的预算。
- ✓ 收集反馈信息：持续改进并学习。



## 残疾的信息披露与同意

如果一个人的残障情况没有公开，则不要披露这一信息。只有在与叙事的内容和目的相关的情况下，且在相关人员自愿提供信息或在不公开身份的情况下，才可提及个人的残障情况。

用于证明和记录同意的照片/视频公开表应以无障碍格式提供给有此需要的残疾人。在某些情况下，例如涉及残疾儿童的情况，应向父母、指定的监护人或代表提供公开表。



## 行动

- ✓ 切勿披露个人残障情况，除非本人同意且这样做与叙事的内容和目的相关。
- ✓ 确保以无障碍格式提供同意表。



## 视觉叙事

如使用得当，视觉叙事可成为弘扬和加强残疾包容做法的强有力工具。下文方框中的最佳做法适用于所有视觉叙事媒介，包括电影、摄影、图像和动画。



## 行动

- ✓ 展示残疾人的多样性。
- ✓ 聚焦于人，而不是手语译员或辅助器具。
- ✓ 展示在日常环境中承担不同角色的残疾人。
- ✓ 确保拍摄焦点对每个人都是相同的。
- ✓ 避免昏暗或暗淡的灯光、闪烁光或闪烁图像，或突然发出或响亮的声音。



## 方框5. 视觉叙事——最佳做法

### 人物

- 在任何视觉叙事中描述残疾人时，都要与残疾人互动。
- 展示残疾人的多样性。大众传媒往往将残疾人刻画成轮椅使用者，而不是有不同损伤的人。请记住，并非所有残疾人都有看得到的损伤。(参见“[入门知识: 需要了解的内容](#)”一节。)
- 描绘残疾人承担的不同角色，例如作为管理人员、技术工人、教师、父母或兄弟姐妹。

### 环境

- 聚焦于残疾人，而不是手语译员、助手、轮椅或辅助器具。
- 在适当情况下，突出显示便利设施和(或)无障碍技术。展示无障碍“正在发挥作用”，以及社会可以为使残疾人能够更充分地参与做些什么。例如，展示残疾人正在参加一次提供信息传播实时转换文字稿的会议，或在配备轮椅无障碍办公桌的房间工作，或在一场活动中使用手语传译。

### 地点

- 选用残疾人在日常工作或社交环境中的图像。一个常见的错误是，即使在与叙事无关的情况下，也展示在医疗设施中的残疾人。如果医疗机构具有相关性，尽量让残疾人承担的不同角色，而不只是作为病人。

### 摄影

- 仔细对图像和拍摄对象进行构图和取景，确保取得促进平等的效果。例如，如果对一个拍摄对象使用中景特写镜头，当拍摄对象是有身高差的人(例如轮椅使用者或身材矮小的人)时，也要这样做。在拍摄定场镜头或主镜头时，应在自然环境、而不是人为营造的环境中刻画残疾人。
- 探讨从残疾人的角度运用“视角”镜头。酌情使用残疾人自己拍摄的素材，以真实地展示他们的视角。
- 确保拍摄角度不会因过度强调或淡化残疾人而强化刻板印象。例如，不要聚焦于拐杖等辅助器具。

### 音响和灯光

- 灯光很重要。避免弱光或暗光，这可能唤起负面的刻板印象，例如，残疾人是“有害的”或者是“受害者”。
- 请记住，闪烁的灯光、交替显示的图像以及响亮或突然发出的声音可能对某些残疾人来说是诱发因素。仔细考虑是否有必要运用这些手段，是否需要事先提醒。

## 文字叙事

文字故事，无论是访谈、文章、博文还是报告，也应做到残疾包容。

### 使用以人为先的语言

以人为先的语言把“person”放在“disability”前：使用“persons with disabilities”或“children with disabilities”，因此加强了人的能动性和自主性。

相反，以身份特性为先的语言变换了词语的位置：使用“disabled persons”或“disabled children”，从而使残疾成为个人身份特性的一部分。

说明：并非所有的多语言环境和国家残疾人组织的翻译都使用以人为先的语言。一些残疾人组织也可能选择不使用以人为先的语言，联合国尊重这样的选择，不提出异议。

联合国使用以人为先的语言，与《残疾人权利公约》保持一致。联合国工作人员也应这样做。

#### 行动

- ✓ 在联合国传播中使用以人为先的语言。

### 避免使用贬损性语言

从我们的言语中去除贬损性用语，会减少残疾人面临的污名。我们需要停止使用带有负

面含义或具有伤害性的描述术语。我们还需要避免使用诸如“特殊需要”或“能力不同”之类的委婉说法，这些说法试图隐藏或掩盖个人的身份特性。“Persons with disabilities”是正确术语，不需要加以修改。

#### 行动

- ✓ 切勿使用对残疾人污名化的委婉语或贬损性术语。

### 语言中的健全至上论

贬损性语言将残疾人非人化并使其边缘化。健全至上的语言出现在隐喻、笑话和委婉语中。健全至上论还表现在组织架构和政策中。我们使用的词语透露出我们的思维方式和我们对周围人的态度。<sup>15</sup>

在一定语境中，“你眼瞎！”是一个“健全至上”用语。这样的用语往往会强化负面的刻板印象和污名，无论它们是否针对残疾人。

同样，使用精神卫生术语来强调日常特征是对社交心理残疾者的不尊重。例如，用“强迫症”来形容挑剔的人，就会强化有健全至上思想的人对残疾人的预期。

#### 行动

- ✓ 避免使用健全至上语言。不要将与残疾人有关的术语用作形容词。

<sup>15</sup> Ravishankar, R. A, ‘[为什么你需要停止使用这些词语和短语](#)’，《哈佛商业评论》，2020年12月。

**表1. 恰当的用语和贬损性用语**

| 建议使用的术语   | 避免使用的术语                            |
|---|------------------------------------|
| 残疾人/人士<br>有残疾(残障)的人/人士<br>有[障碍类型]的人/人士<br>残障者/人士<br>身心障碍者/人士                            | 残废、废人、废物<br>能力不同的人、各种能力都有的人、毅力坚强的人 |
| 非残疾人  | 健全人、正常人、健康人                        |
| 有(某种残疾/障碍/病症)   | 遭受、受……折磨、罹患                        |
| 有智力残疾(障碍)的人/人士<br>智力残疾者/人士<br>智力障碍者/人士  | 智障、脑瘫、脑残、傻子、傻瓜、呆子、呆瓜、笨蛋、弱智         |
| 社会心理残疾者/人士  | 疯(婆)子、神经病、颠婆、颠趴                    |
| 有听力(觉)障碍的人/人士<br>听力(觉)障碍者/人士<br>听障者/人士<br>听力不佳者/人士<br>失聪者/人士<br>聋盲者/人士<br>聋哑人/人士        | 聋子、哑巴                              |
| 盲人<br>失明者/人士<br>有视力(觉)障碍的人/人士<br>视力(觉)障碍者/人士<br>视障者/人士<br>低视力者/人士<br>视力不佳者/人士<br>聋盲者/人士 | 瞎子、独眼龙                             |
| 有身体残疾(障碍)的人/人士<br>身体残疾者/人士<br>身体障碍者<br>身障人士   | 瘸子、跛子、跛脚怪                          |
| 轮椅使用者<br>行动障碍者/人士<br>行动不便者/人士<br>个人移动辅助器具使用者  | 瘫在轮椅上的人                            |



## 建议使用的术语

## 避免使用的术语

|  |                  |
|--|------------------|
| 个头较小的人<br>身型小巧的人<br>体格矮小的人<br>软骨发育不全者        | 侏儒、矮子、矮冬瓜、矬子、矮矬子 |
| 有唐氏综合征者<br>有21-三体综合征者                        | 白痴、先天愚儿          |
| 有白化病者/人士                                     | 白毛怪、白毛女          |
| 受麻风病影响者                                      | 麻风病人             |
| 有语言障碍的人/人士<br>失语者/人士<br>语言障碍人士<br>通信辅助器具使用者  | 哑巴               |
| 无障碍停车位<br>无障碍洗手间<br>残疾人(专用)停车位<br>残疾人(专用)洗手间 | 残疾停车位<br>残疾洗手间   |

资料来源:联合国日内瓦办事处,《[残疾包容性语言指南](#)》。

## 多语言环境与翻译

要一如既往地优先考虑受众或平台的首选语言。正如你可能需要语言译员一样,你也可能需要提供传译或将叙事转换成手语、盲文、大字本、易读格式或其他供残疾人使用的无障碍格式。

请谨记,各种手语之间有很大差异。在联合国总部和全球性会议上通常使用国际手势。请残疾人组织协助寻找在区域活动中使用的正确传译系统。

下表列出一些常用的残疾包容术语,已译成联合国六种正式语文。

**说明:**语言不是固定的,会随着社会的发展而变化。如需了解有关残疾包容的最新术语,请查阅[联合国术语数据库](#)。

表2. 残疾包容术语

| 英文  | 法文  | 西班牙文  | 俄文   | 中文 <sup>16</sup> | 阿拉伯文                                 |
|---|---|---|--|------------------|--------------------------------------|
| accessibility                                       | accessibilité   | accesibilidad                                       | доступность  | 无障碍              | إمكانية الوصول                       |
| disability  | handicap  | discapacidad  | инвалидность   | 残疾               | إعاقة                                |
| person who is blind / blind person                  | personne aveugle  | persona ciega                                       | слепой / незрячий  | 盲人               | شخص مكفوف                            |
| person who is deaf / deaf person                    | personne sourde   | persona sorda                                       | глухой   | 失聪者/聋人           | شخص أصم                              |
| person who is hard of hearing                       | personne malentendante                                  | persona con audición reducida                       | слабослышащий / слабослышащий человек  | 重听者              | شخص ضعيف السمع                       |
| person with autism                                  | personne autiste  | persona con autismo                                 | человек с аутизмом   | 白化病患者            | شخص متوحد                            |
| person with albinism                                | personne atteinte d'albinisme                           | persona con albinismo                               | человек с альбинизмом  | 自闭症患者            | شخص ذو مهق                           |
| person with deafblindness                           | personne sourde-aveugle                                 | persona sordociega                                  | слепоглухой  | 盲聋人士             | شخص أصم ومكفوف                       |
| person with a disability                            | personne handicapée                                     | persona con discapacidad                            | человек с инвалидностью / инвалид / человек с ограниченными возможностями здоровья (человек с ОВЗ) | 残疾人              | شخص ذو إعاقة                         |
| person with dwarfism / person of very short stature | personne atteinte de nanisme/ personne de petite taille | persona con enanismo / persona de estatura muy baja | человек с дварфизмом / человек с нарушениями роста   | 侏儒症患者            | شخص ذو قزامة / شخص ذو قامة قصيرة جدا |
| person with an intellectual disability              | personne ayant un handicap intellectuel                 | persona con discapacidad intelectual                | человек с интеллектуальной инвалидностью / человек с особенностями интеллектуального развития      | 智力残疾者            | شخص ذو إعاقة ذهنية                   |



<sup>16</sup> 自2020年以来，一直在讨论更新中文残疾相关术语的提议。尚未最终确定用语。请查阅[联合国术语数据库](#)以获取最新版本。

| 英文                                    | 法文                                      | 西班牙文                                 | 俄文  | 中文          | 阿拉伯文                          |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---|-------------|-------------------------------|
| person with a psychosocial disability | personne ayant un handicap psychosocial | persona con discapacidad psicosocial | человек с психосоциальной инвалидностью   | 社会心理<br>残疾者 | شخص ذو إعاقة نفسية - اجتماعية |
| multiple disabilities                 | multihandicap                           | discapacidades múltiples             | множественная инвалидность  | 多重残疾        | إعاقة متعدّدة                 |
| physical disability                   | handicap physique                       | discapacidad física                  | физическая инвалидность   | 身体残疾        | إعاقة بدنية                   |
| reasonable accommodation              | aménagement raisonnable                 | ajustes razonables                   | разумное приспособление   | 合理便利        | ترتيب تيسيري معقول            |
| wheelchair user                       | utilisateur de fauteuil roulant         | usuario de silla de ruedas           | человек, передвигающийся на коляске / человек на коляске / человек, использующий инвалидную коляску | 轮椅使用者       | مستعمل كرسي متحرك             |

资料来源: 联合国术语数据库。

## 行动

- ✓ 酌情使用各种无障碍格式: 手语传译、盲文、大字本、易读版本、信息传播实时转换文字稿等。
- ✓ 确保译文准确描述残疾人。

.....



**汇总表:**  
视觉叙事和文字叙事



**核对清单:**  
语言和样式



**核对清单:**  
音像制作



# 与残疾人交往的礼仪： 礼貌交往

由于社会具有多样性，我们有时可能发觉，自己身处不确定该说什么或做什么、也不想做错事的情况。下文列出与残疾人礼貌交往

时的一些常见注意事项。请谨记：如果了解该做什么或怎样做，可以直接向残疾人询问。

## 方框6. 礼貌交往——最佳做法

### 该做的事

- **要**直接询问残疾人对无障碍措施的偏好。
- **要**把所有成年人都当作成年人对待。
- **要**直接与对方交谈，而不是与他们的手语译员、个人助理等交谈。
- 当不确定该做什么时，**要**询问对方。
- **要**等待残疾人提出协助请求。如果他们提出请求，按照他们的指示去做。
- 在向盲人或视弱者伸手打招呼之前，**要**口头问候并表明自己的身份。在进入或离开房间时或在谈话结束后道别时，**要**遵守同样的礼节。与盲人或视障者交谈时，**不要**随便离开。
- **要**询问盲人或视弱者是否愿意挽着你的胳膊或臂肘。**不要**随意挽他们的胳膊。
- **要**尽可能提前提供计划议程、时间表、访谈提问、会议材料等信息。**要**以无障碍格式提供这些信息。

### 不该做的事

- 除非对方提及，**否则不要**询问个人残障情况。
- **不要**分散导盲犬等服务类动物的注意力或抚摸它们。它们正在工作。
- **不要**想当然地认为，残疾人对其残疾的体验与你相同。
- **不要**想当然地认为残疾人能做什么和不能做什么。
- **不要**挪动他人的手杖或导盲犬、靠在他人轮椅上或移动他人的行动辅助器具。把轮椅和行动辅助工具当作使用者个人空间的延伸。

在联合国总部纪念残疾人国际日之际，一名与会者在题为“可能性的艺术”的特别活动期间使用盲文键盘。

图片来源：联合国图库/曼努埃尔·埃利亚斯。



## 创建无障碍内容



# 创建无障碍内容

---

尽管无障碍领域、包括数字无障碍总在不断发展变化，但好消息是，无需技术背景就可在传播中运用最佳作法。人人都能做到。我们建议采取循序渐进的方法。我们在本节中介绍一种基线做法。你可以随着能力的进一步提高，添加其他资源和工具。

说明：这里介绍的大多数最佳做法，特别是涉及无障碍图像和写作的做法，都来自于万维网联盟编制的国际指南——[《网络内容无障碍指南》\(2.1版\)](#)。<sup>17</sup>

## 多模态信息

你如果使用多种媒介，就更有可能将信息传递给残疾人。例如，如果在饼状图中加入视觉纹理图案，或给色彩标记的超链接加下划线，色盲者就可收到与其他人相同的信息。如果信息是以配有手语的视频格式、而不是文本格式提供，那么，聋人就可能更容易获得。如果制作散发印刷品的盲文版和大字版或事先提供无障碍电子版本，盲人或视弱者就可提前获得与其他人相同的信息。

**说明：**不妨事先询问残疾人他们更喜欢什么格式。

### 行动

- ✓ 尽可能使用多种媒介来传达信息。
- ✓ 切勿仅依赖色彩来传递数据或行动信息。



## 让图像无障碍

只需作出一些简单的改进，就可帮助盲人或视弱者、色盲或认知残疾者接收到你想要传递的信息。

### 替换文字和图像描述

替换文字告诉人们图像中的内容，例如文字或基本要点。搜索引擎将替换文字信息编入索引，在确定搜索引擎评级时加以考虑。屏幕阅读器和其他辅助设备会读取替换文字；

---

<sup>17</sup> 可查阅：<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>。

在(由于互联网连接或其他原因)无法加载文件时,会显示替换文字,以代替图像/图表。<sup>18</sup>

与替换文字相比,图像描述提供更详细的信息。例如,替换文字可能说出地板上有一滩水,图像描述则可能说出这滩水在哪里,而且说出这是一滩橙汁。<sup>19</sup>

说明:并非所有图像都需要图像描述或替换文字。如果不增加页面内容的信息,则被认为是“装饰图像”。装饰图像可以:

- 是视觉造型设计(边框、间隔、边角)。
- 补充链接文本,改进外观或扩大可点击区域。
- 说明相邻文字,但不添加信息。
- 指明和描述周边文字。<sup>20</sup>

必须为徽标和其他相关品牌要素编制替换文字。

大多数社交媒体平台都支持替换文字,应将其用于帖文。替换文字应:

- **简洁:** 简洁明了地传达图像的内容和用途。应将替换文字限制在一两个句子内。
- **不重复:** 不要描述格式,因为辅助技术会进行识别。“[.....]的图表”或“[.....]的图像”之类的词语是多余的。
- **提供信息:** 力求传达图表、流程图或其他形式的图像向视力正常者传递的信息。聚焦要点。

技术在不断发展。[微软替换文字网页](#)介绍了如何在微软套件产品中插入替换文字。另请参阅[脸书](#)、[推特](#)、[领英](#)和[Instagram](#)等社交媒体平台的替换文字指南。

## 行动

- ✓ 纳入图像和图表的图像描述和(或)替换文字。
- ✓ 在所有社交媒体帖文中提供替换文字。



## 色彩对比

对色盲、视弱或没有处方眼镜的人来说,色彩对比有辅助作用。如文本和背景的对比适当,就会更易于他们阅读文本。在文本字体变小时,应当增加对比度。

下框列举了[《网络内容无障碍指南》\(2.1版\)](#)中推荐的色彩对比。根据字号调整。

### 字号/色彩对比度

- **大字本**(14磅粗体/18磅+常规)
  - ▶ 与背景的对比度为3: 1
- **小字本**
  - ▶ 与背景的对比度为4.5: 1<sup>21</sup>

<sup>18</sup> 柏金斯启明学校, [如何编写替代文本和图像描述](#) (2018)。

<sup>19</sup> 同上。

<sup>20</sup> 万维网联盟无障碍网络倡议, [《网络无障碍教程, 装饰图像》](#) (2019)。

<sup>21</sup> 关于这些对比度, 见 [《网络内容无障碍指南》\(2.1版\)\(w3.org\)](#)。

## 行动

- ✓ 结合字号, 选择有足够对比度的色彩设计。

.....



## 无障碍写作

在语言上做小幅调整, 确保有学习障碍的人能更容易地提取信息。例如, 有阅读障碍的人表示, 文本“晃来晃去”, 在页面上合并、扭曲。缩小段落的篇幅, 用一个段落表达一个观点, 就可以帮助理解, 减少阅读疲劳。

还可用易读格式提供信息。易读格式(又称“易读”)是一种格式, 信息专门用于满足智

力残疾者的特殊阅读需求。易读格式可以包括通俗易懂的语言和图表, 并遵循一套具体规则。

阅读《联合国残疾包容战略》[易读版](#)。

## 行动

- ✓ 使用简单明了的语言。避免使用行话和习语。
- ✓ 使用超链接。避免使用统一资源定位符(URL)字符串。
- ✓ 用合乎逻辑的结构组织信息。
- ✓ 使用无衬线字体。
- ✓ 不要两端对齐。文本左对齐, 留出充足的空白间距。

.....



### 方框7. 无障碍写作——主要考虑因素。

- **使用简单明了的语言:** 避免使用行话和成语。避免可能用字面意义解读的隐喻。尽可能提供一个基本摘要。酌情委托专人制作易读文档。
- **合乎逻辑:** 用合乎逻辑的结构组织信息。使用内置样式和标题(H1、H2、H3), 章节和子章节之间要层次清晰。如文本采用这种格式, 使用屏幕阅读器等辅助设备的用户就能快速跳转到相关部分。
- **选择合适字体:** 选择无衬线字体, 如Arial和Calibri。不带衬线的字母更易于阅读和辨认。
- **文本对齐和间距:** 文本左对齐。不要两端对齐, 因为这会增加阅读难度。设置较大行距, 在密密麻麻的文本之间留出更多空白。

## 隐藏式说明性字幕、文字稿和手语传译

如需展示信息，不要只用音频。使用书面文本或传译员。有若干种传译方式可供选择。

- **隐藏式说明性字幕(隐藏式字幕):** 这是口头/音频多媒体的文字版，假定观看者听不到声音。隐藏式字幕通常靠视觉读取。例如，可能是黑底白字，以增强对比。
- **影剧字幕:** 这是为虽能听到音频、但不熟悉讲话时所用语言的观众设计的。影剧字幕假定观看者可以听见声音，所以不描述背景声音(火警声、暴风雨声、脚步声)。影剧字幕格式在质量上可能有所不同，也许不会采用色彩对比。
- **听障者字幕(SDH):** 把说明性字幕和影剧字幕结合起来，既适合听障者，也适合使用多种语言的观众。
- **听觉辅助，例如听力/音频感应线圈系统:** 这种声音系统是为佩戴助听器和(或)植入人工耳蜗的人设计的。听力线圈能发出助听器可以接收的磁性无线信号。声音系统必须预先进行实物安装。

**说明:** 几个共享平台(包括微软Teams、谷歌Meet和Zoom)能使用人工智能生成说明性字幕。不过，人工智能技术虽然免费且方便，但仍需改进。最为可靠的传译和转换依然由人工传译提供。你可能更倾向于使用信息传播实时转换。经认证的信息传播实时转换提供者能即时把所有言语转换成文字。

- **文字稿:** 信息传播实时转换提供者可以在活动结束后提供文字稿，这也许对受众或其他人有用，而且能作为记录。通过其他低成本在线服务，可以把音频或视频文件转录成文本文件。
- **手语传译:** 任何大众传播战略都应当把手语传译作为组成部分，有些国家规定在发布官方信息时必须配备手语传译。请记住，使用的手语有很多种类。(见“[多语言环境与翻译](#)”。)
- **清晰可见:** 谨记把译员安排在靠近发言者、有深色背景的地方。[联合国秘书长关于《联合国残疾包容战略》的视频致辞](#)就是一个良好范例。

**说明:** 不宜用说明性字幕代替手语传译。例如，有些使用国际手势的人可能不习惯阅读英文字幕。

### 行动

- ✓ 务必给视频加配说明性字幕或影剧字幕，以便于聋人或重听者使用。
- ✓ 提供文字稿，为每个人、包括更广泛群体提供便利。
- ✓ 把译员安排在发言者附近。

.....

## 音频描述和声音

为盲人或视弱者推出无障碍功能。

- **音频描述**: 有时也称“视频描述”或“旁白解说”。把音频描述添加到视频原声道(电影或公共服务公告)中, 讲解主声道无法传递的重要视觉内容和信息。

音频描述与其他无障碍功能一样, 有益于存在视力障碍、认知障碍或面临语言障碍、文化障碍的人。

**提示**: 不要忘记在视频开头或结尾添加音频描述, 讲解URL或淡入淡出的标识。

请谨记, 对于一些残疾人, 例如有创伤后应激障碍的人或者有自闭症的人, 响亮、刺耳或突然发出的声音也许会成为诱发因素。

在描绘残疾人的视频中, 避免搭配忧伤的音乐; 避免使用可能会强化负面刻板印象的背景音乐。

### 行动

- ✓ 在视频中添加音频描述。
- ✓ 去除可能诱发认知反应或强化负面刻板印象的声音。



关于内含听障者字幕、手语传译和音频描述的无障碍视频, 示例见[儿基会的“儿童之声”](#)宣传片(由残疾事务股制作)。



## 全机构和办公技术

常用微软产品(Outlook、Word、PowerPoint、Excel)包含“[无障碍检查器](#)”(在微软Office个人电脑版软件中, 通常位于“文件”>“信息”页面下; 在Mac操作系统中, 位于“审阅”选项卡下)。用法与“拼写检查器”相同。“无障碍检查器”会扫描和识别达不到无障碍要求的项目, 并说明需要怎样操作才能使之做到无障碍。例如, 显示在何处及如何把替换文字插入图形。

**说明**: 现有无障碍检查器可能无法发现全部无障碍问题。不过, 它们一直在改进。查看微软[技术支持网站](#), 随时了解微软、SharePoint和Teams应用程序的更新情况。

### 电子邮件和文档

同样的无障碍原则和最佳做法也适用于电子邮件和文档。另外, 可以在文档的图像和图形中插入替换文字。

### 演示文稿

同样的无障碍原则也适用于演示文稿。确保每张幻灯片仅有一个标题, 以便使用辅助技术者可以快速跳转到发言者所说的幻灯片。

**提示**: 检查演示文稿的阅读顺序。屏幕阅读器将按照插入顺序阅读, 而不是按照视觉布局阅读。使用“选择窗格”来设置每张幻灯片



蒙特塞拉特·特鲁塔人权大会秘书兼巴塞罗那市议会负责智力残疾事务的成员蒙特塞拉特·比拉拉萨在担任政治和公共事务领导职务的残疾妇女高级别会议上发言，这次会议于2019年6月在纽约联合国妇女署总部举行。图片来源：妇女署/瑞安·布朗。

的阅读顺序。请注意，屏幕阅读器是按照相反顺序阅读“选择窗格”中所列内容的。

## 表格和电子表格

无障碍数据表需要行标题和(或)列标题。不要在大表格里嵌套表格。确保表内不含拆分或合并的单元格，因为屏幕阅读器无法读取已拆分或合并的单元格所在的行和列。

就像演示文稿应当有唯一的幻灯片标题一样，电子表格工作簿也需要唯一的标签名称。确保为所有标签设置不同的名称，删除所有空白工作表。

## 行动

- ✓ 使用Word、Outlook、PowerPoint、Excel和其他微软产品中的无障碍检查器。查看在线支持资源，了解更新情况。
- ✓ 在演示文稿中，确保每张幻灯片都有唯一的标题，检查阅读顺序。
- ✓ 在电子表格和表格中，确保行和列都有标题。删除电子表格中任何合并或拆分的单元格。

.....

---

 **对照表：**  
**技术平台无障碍**

---



## 可移植文件格式文档(PDF)和电子出版物

为使篇幅较长的文档做到无障碍，可以创建无障碍PDF或电子出版物(EPUB)。两者各有独特的优点，具体取决于内容制作人员和最终用户。

**说明：**无障碍PDF与标准PDF有区别。无障碍PDF内含阅读顺序、结构标签和标题，以及文档设置(例如语言)。每一项都有助于辅助设备正确处理文档。

### 行动

- ✓ 评价出版物格式的无障碍性和其他因素。在评价时，把重点放在最终用户上。

.....



**表3. 无障碍PDF和无障碍EPUB**

| 格式      | 内容        | 重排功能 | 兼容性  | 安全性  | 实施   |
|---------|-----------|------|--|--|--|
| 无障碍PDF  | 文本和图像     | 无    | 大多数桌面和移动平台都支持PDF。由于PDF的布局是固定的，在小屏幕上阅读并不方便。             | 提供密码保护。  | 创建无障碍PDF需要Adobe高级版以及关于无障碍修正方面的知识。另外，对大多数非无障碍的PDF提供修正服务。<br><br>若需要打印文件，应选择PDF格式。   |
| 无障碍EPUB | 文本、图像和多媒体 | 有    | EPUB阅读应用程序可用于大多数桌面和移动平台。<br><br>由于EPUB可以重排，在小屏幕上阅读很方便。 | 数字权限管理(DRM)可以用来防止未经授权的复制和编辑。然而，因为DRM经常限制辅助技术用户的访问，应该对其进行无障碍测试。 | 在对无障碍指南有一定了解的情况下，EPUB相对更容易创建。<br><br>在大多数Word处理器和数字出版工具中，都有EPUB导出选项。另外，无障碍的EPUB创建工作可外包给提供无障碍服务的机构。<br><br>如果没有必要打印，文件应以EPUB格式分发。 |

说明：如果未遵循无障碍指南，残疾人只能部分查阅或完全无法查阅EPUB和PDF。

## 网站和社交媒体

为使网站做到无障碍，要遵循《[网络内容无障碍指南](#)》(2.1版)。关于创建联合国无障碍网站的综合指南，见《[联合国网站无障碍指南](#)》。

社交媒体无障碍取决于平台和内容两个方面。例如，就插入替换文字而言，每个社交媒体平台要求采取的步骤不同。需要查看每个具体平台，了解关于无障碍功能的更新情况。如无法在图像上添加替换文字，则把替换文字纳入说明或帖文详情。

说明：话题标签应当采用“驼峰式命名法”样式。每个单词的首字母大写，例如#Nothing-AboutUsWithoutUs(“我们的事不能没有我们参与”)或#LeaveNoOneBehind(“不让任何一个人掉队”)。这种样式有助于屏幕阅读器正确读取话题标签。

### 行动

- ✓ 为使联合国网站做到无障碍，要遵循《[网络内容无障碍指南](#)》(2.1版)的指导意见。
- ✓ 为使社交媒体做到无障碍，要查看每个具体平台，了解无障碍功能的更新情况。

.....

## 数字/虚拟会议

### 虚拟会议

太多会议没有做到包容。一些举手之劳就能帮助使虚拟会议做到更包容。

- 事先发送资料，确保资料无障碍。包括残疾人在内的参与者可提前熟悉会议内容。
- 举行会议或网络研讨会之前，询问参与者是否有任何无障碍要求。提前为常见的无障碍需求或问题做准备。
- 无论会议大小，都要评价会议平台的无障碍情况。平台的网站通常会提供这方面的信息。如平台在美国运营，则可能提供自愿性产品无障碍功能模板，其中包含关于无障碍功能的信息。与当地信通技术提供者合作，选择最佳平台。
- 包括微软实时事件和Teams在内的几个常用平台都有字幕制作功能。在每次会议开始时，花点时间向参与者解释如何启动和使用这些功能；或在会议邀请中作出说明。

**规模较小的虚拟会议：**请参与者在发言前作自我介绍。这有助于无法轻易识别语音者或使用字幕或手语传译者辨别发言者。为参与者提供不同的参与方式(在全体会议上提问、使用聊天功能、提交文档等)。

**规模较大的虚拟会议：**记录会议内容，随后提供文件副本或文字稿。

**提示：**如信息传播实时转换带有字幕，也可提供字幕的文字稿。

## 行动

### 活动前

- ✓ 向参与者、字幕制作员、译员分发会议资料、参与者名单、议程和其他相关信息。
- ✓ 询问并满足无障碍需求。评价会议平台的无障碍情况。
- ✓ 及时预约字幕制作服务和手语译员。请服务提供者至少提前10分钟接通电话，对各种安排进行测试。

### 活动中

- ✓ 始终为译员和信息传播实时转换提供者安排定期休息时间。
- ✓ 请参与者在发言前作自我介绍。
- ✓ 口头讲解或提供在屏幕上共享的文档。

### 活动后

- ✓ 向参与者提供录制的资料和文字稿。
- ✓ 请参加活动的残疾人提供反馈。在将来的活动中纳入他们的建议。



#### 核对清单：

#### 数字/虚拟会议无障碍

## 面对面/到场会议

面对面或到场会议和大型活动应当遵守《指南》中规定的原则和做法。例如，始终确保以多种格式传播信息。如分发讲稿内容，要考虑提供盲文、大字本或数字化无障碍版本。

### 演示者

- 如做演示，要讲解播放的幻灯片内容。这对有视障或智力残疾的人都能起到帮助作用。

### 协调者和规划者

- 请参与者事先提出无障碍需求。满足这些需求。
- 在活动中为任何想要休息的人辟出一个安静的空间。
- 评估会议室物质环境的无障碍情况。为观众和发言者考虑。安排座位时，确保能看见演示者；如有必要，连接视频信号和显示器。确保发言者能上下平台或讲台。必要时提供坡道、加高的垫脚台、可调节麦克风支架。确保无线演示遥控器、观众席麦克风和其他形式的技术支持都是无障碍的。
- 场地应当做到无障碍。检查入口、洗手间和紧急出口。确保应急程序对残疾人而言是适当、无障碍的。
- 把手语译员安排到发言者附近。译员应当着装得体，让所有参与者都能看到。
- 确保技术设备或工具对参与者是无障碍的。例如，要检查签到设施、发言者和观众席的麦克风、互动式展览等。

## 行动

### 活动前

- ✓ 向所有参与者发送相关信息：阅读材料、参与者名单、议程、会场信息等。
- ✓ 请参与者提出自己的无障碍需求。满足这些需求。检查会议平台、会议室、会议设施的无障碍情况。

### 活动中

- ✓ 请发言者讲解演示文稿幻灯片上的内容。
- ✓ 始终为译员和信息传播实时转换提供者安排定期休息时间。

### 活动后

- ✓ 向参与者发送录制的资料，包括文字稿(如有)。
- ✓ 请残疾人提供反馈。在将来的活动中纳入他们的建议。

.....



**核对清单：**  
**面对面/到场会议无障碍**

## 展览和电影放映

展览、电影放映和其他互动展示的内容应做到包容且无障碍。

### 组织者

- 确保内容做到包容，符合在“[拟定包容内容](#)”部分介绍的最佳做法。确保任何内容都不包含对残疾人的刻板印象。
- 确保内容无障碍，符合在“[无障碍与合理便利](#)”部分介绍的做法。
- 关于隐藏式字幕和影剧字幕的指南，见“[创建无障碍内容](#)”。
- 评估实际地点的无障碍情况。根据要求为参与者提供合理便利，例如手语传译或额外的座位空间。遵循在“[面对面/到场会议](#)”部分列出的做法。

## 行动

- ✓ 确保显示的内容符合残疾包容和无障碍方面的最佳做法。
- ✓ 确保实际地点无障碍，并确保活动协调者提供合理便利。

.....

# 在线调查和在线数据收集

越来越多的信息是远程收集的，但数字鸿沟往往把残疾人排除在在线意见征集和调查之外。原因是互联网接入率低，在线调查工具和应用程序做不到无障碍，在包容问题解决方面缺乏合理便利和适应力。在线调查有两个特别的挑战：如何为用户提供灵活的回答方式；如何在独特的数据集中统一收集数据。

## 在线调查和问卷的最佳做法

### 选择平台

- 检查平台提供的数字化无障碍选项(采用《网络内容无障碍指南》(2.1版)的标准)。
- 检查平台提供的调查设计选项。能否上传视频格式的问卷，以加配手语？平台有无“朗读”选项？有无灵活的“跳过”选项，让回答问卷者能选择有针对性的问题？浏览调查的容易程度如何？有无“帮助”工具，例如关于复杂术语的定义？

### 设计问卷

- 确保调查结构清晰、浏览容易。不要用表格格式提出多个问题。
- 确保问卷使用经过最终用户(例如智力残疾人)测试的通俗易懂语言。

- 限制调查的长度。测试完成调查所需的时间。绝大多数回答问卷者应能在20分钟内完成调查。应告知所有回答问卷者可以按照自己的速度完成调查。
- 如计划确定回答问卷者的损伤情况，则使用标准化问题进行对比。如果是面向普通群体开展的调查，可以用[华盛顿小组简易问题集](#)；如果是面向残疾人开展的调查，可以请回答问卷者根据《残疾人权利公约》第一条<sup>22</sup>中的类别自我认定。
- 问题起草完毕后，请残疾人对问题进行测试，以确定问题：(a)是否易于理解，(b)是否切合实际，(c)是否涵盖需要涵盖的内容。在理想情况下，招募一组多样化(即有不同损伤、所在地理位置不同、使用不同的辅助软件)的人员参加测试。

### 分发调查并分享结果

- 说明调查目的，提供同意书(在相关情况下，还要介绍使用条款)。使用通俗易懂的语言撰写文本。
- 确保遵守数据保护规则，对数据予以保密。
- 在相关情况下，考虑制作一段简短的介绍性视频，用来解释调查的目的，并且指导回答问卷者如何回答。以无障碍格式分发调查。
- 鼓励残疾人组织在各自的网络中分发调查，加强面向残疾人进行的宣传。

<sup>22</sup> “残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参与社会”(《残疾人权利公约》第一条)。说明：《残疾人权利公约》提及“精神”损伤。残疾人权利委员会现在使用“社交心理”障碍。

- 提供在线问卷的替代方式。例如，允许回答问卷者下载并提交Word版本。(请注意，你需要把这些条目手工输入数据集。)
- 仔细规划调查用时。留出足够时间让回答问卷者了解调查，并且留出足够时间让他们完成调查。
- 考虑数据收集的替代方法。有的群体也许更愿意在焦点小组或网络研讨会讨论中作出回答。
- 确保向完成调查的回答问卷者通报结果。

## 行动

- ✓ 确保调查和其他数据收集举措符合《网络内容无障碍指南》(2.1版)中的无障碍标准。格式也应灵活多样。
- ✓ 确保调查和其他数据收集表格做到结构清晰、语言通俗易懂，可在20分钟内完成。
- ✓ 请残疾人测试问卷草稿。

.....



### 核对清单:

在线调查和在线数据收集



来自肯尼亚的感官国际组织国家代表埃德温·奥松德瓦在联合国总部共同主持残疾人权利公约缔约国会议第十三届会议的一次会议。图片来源:联合国图片/罗伊·费利佩。

一名男子自豪地用左腿站立,左臂用拐杖保持平衡,右臂举起右腿假肢。图片来源:阿明·布雷尼卡(2015年联合国赋能图片展)。



## 核对工具和提示



# 核对工具和提示

## 汇总表：构建叙事框架

| 要做的事   | 不要做的事   |
|--|---|
| 在残疾问题上要采用社会模式和基于人权的方法，这就要求社会(而不是残疾人)采取必要步骤，确保无障碍和包容。   | 不要把残疾人描绘成： <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 脆弱或成为他人的负担</li><li>✓ 过着价值或质量较低的生活</li><li>✓ 不如人</li><li>✓ 危险</li><li>✓ 非凡或具有超级英雄气概</li></ul> |
| 要确保同意书是无障碍的。   | 除非本人主动透露，不要披露该人的损伤情况，而且信息与故事的内容和目的是相关的。   |
| 要采用交织叙述的办法，因为这能更多地说明和呈现残疾人自身经历的多样性。                    | 要聚焦于人，而不是辅助器具。  |
| 要通过把残疾包容纳入所有领域的主流，让传播做到更加包容。                           |   |
| 要写残疾人的故事。<br><br>故事应当涵盖生活中的每一个年龄段，应当实事求是、积极正面，并提出解决办法。 |   |
| 要征求残疾人及残疾人代表组织的意见。在创作故事时，主动让残疾人参与。                     |   |
| 要选择适合受众的无障碍媒介。<br><br>通常需要一种以上的媒介才能覆盖到更广泛的群体。          |   |
| 如对象是残疾人，要采取无障碍措施，在需要时给予合理便利。                           |   |
| 要展现残疾人在日常生活中的样子。让残疾人表达自己的情感。                           |   |



## 汇总表：视觉叙事和文字叙事

| 视觉叙事                         | 文字叙事  |
|------------------------------|---|
| ✓ 使用表现残疾人多样性的照片和图像。          | ✓ 始终使用以人为本的语言。(“残疾人”的英文表述应为persons with disabilities, 而不是disabled persons。) |
| ✓ 聚焦于人, 而不是手语译员、损伤或辅助器具。     | ✓ 不要使用贬损性语言或将残疾人视为怜悯对象的委婉语。   |
| ✓ 展示残疾人在日常工作和社交场合中发挥各种作用的情景。 | ✓ 使用一系列无障碍转换格式(手语传译、盲文、大字本、易读格式、采用信息传播实时转换技术得到的文字稿等)。                       |
| ✓ 在镜头聚焦、取景和选择拍摄对象时要做到促进平等。   | ✓ 使用简单明了的语言。避免使用行话和习语。  |
| ✓ 避免使用暗淡或昏暗的照明以及闪烁光或闪烁图像。    | ✓ 确保译文准确描述残疾人。  |

## 核对清单：语言和样式

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 文本是否使用以人为本的语言(除非残疾人另有要求)?
- 文本是否没有贬损性语言、委婉语和健全至上语言?
- 语言是否简单明了? 是否避免了行话和习语?
- 是否考虑过使用各种无障碍格式(手语传译、盲文、大字本、易读格式等)?
- 译文对残疾人的描述是否准确?

## 核对清单：音像制作

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 是否提供了无障碍格式同意书？
- 在选择传播媒介时是否考虑到了无障碍问题？是否提供了合理便利措施？
- 画面描绘的是真实的残疾人吗？
- 画面是否表现了残疾人的多样性？
- 画面是否聚焦于人而不是辅助器具、支持人员、译员或损伤？
- 构图和取景的方式是否促进平等？
- 光线是否足够明亮？画面中是否避免了闪烁光和交替图像？
- 是否避免了大音量或尖锐的噪声，或使人忧郁的声音？

## 汇总表：无障碍内容

| 要素    | 行动   |
|-------|--|
| 信息    | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 尽可能采用多模式办法。</li><li>✓ 提供简短的概要。</li><li>✓ 使用内置的标题和样式，按照逻辑结构组织内容。</li></ul>  |
| 超链接   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 创建超链接；避免使用URL字符串。</li></ul>  |
| 字体    | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 使用无衬线字体(例如Arial或Calibri)。</li></ul>  |
| 对齐和间距 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 文本不要右对齐。文本要左对齐。</li><li>✓ 设置较大行距，在密密麻麻的文本中留出空白。</li></ul>  |
| 色彩、字号 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 不要仅靠色彩来传达信息。</li><li>✓ 采用较强的色彩对比，字号越小，对比越强。</li><li>✓ 色彩对比度：<ul style="list-style-type: none"><li>- 较大文本(14磅加粗字体/18磅及以上常规字体)：文字与背景之间对比度为3:1。</li><li>- 较小文本：文字与背景之间对比度4.5:1。</li></ul></li></ul> |
| 替换文字  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 确保替换文字信息丰富、简明扼要，避免重复。</li></ul>  |
| 图像描述  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 图像描述能够提供替换文字无法传达的有用信息。</li></ul>   |

## 核对清单：网站/社交媒体无障碍

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 网络：**在网站开发工作中，是否参考了《网络内容无障碍指南》(WCAG)(2.1版)? 是否参考了联合国网络无障碍标准?
- 社交媒体：**是否熟悉不同社交媒体平台的无障碍功能? 是否了解有关替换文字和其他特性的最佳做法?

## 核对清单：数字/虚拟会议无障碍

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 会议平台：**是否利用平台的功能文档(平台网站或通过自愿性产品无障碍功能模板(VPAT))或第三方无障碍审核人员评价了平台的无障碍选项?
- 最佳做法：**是否遵循了促进包容的最佳做法? 是否事先提供材料，检查无障碍要求，并请发言者在发言之前做自我介绍?

## 核对清单：面对面/到场会议无障碍

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 是否考虑过会议地点能否供所有与会者无障碍使用? 是否提前请与会者提出有关合理便利的要求?
- 是否以多种格式(例如大字本、盲文、数字化无障碍版本等)提供信息?
- 是否在演示方面遵循促进包容的最佳做法? 是否对幻灯片的内容进行描述，并以无障碍格式制作演示文稿?
- 是否从包容与合规两个方面评价物质环境无障碍情况? 是否提供了一个安静位置?

# 核对清单：在线调查和在线数据收集

(如果对以下任何问题的回答为“否”，请查阅《指南》的相关内容。)

- 是否仔细进行了检查，确保所选用的平台为调查提供了数字化无障碍选项？
- 调查问卷结构是否清晰、符合逻辑？
- 是否提供了通俗易懂的语言版本？如果调查问卷有其他语言版本，译文是否同样使用通俗易懂的语言？
- 调查问卷是否可在20分钟内填完？回答问卷者是否能够按照自己的速度填写调查问卷？
- 是否采用了披露残疾情况的标准问题？
- 是否提供了在线填写调查问卷的替代方案？例如，回答问卷者是否可以提交Word版本的调查表？是否组建了焦点小组或使用主持人？
- 是否为开放调查提供了足够时间？
- 是否能够将调查结果以无障碍格式发送给作出答复的人？
- 是否向残疾人征求反馈意见？残疾人是否试用了调查问卷草稿？是否邀请残疾人就分发调查和接触残疾人的最佳方式提出建议？

## 无障碍工具

### 色彩对比

[网络无障碍考虑\(WebAIM\)对比度检查工具](#)。

### 全机构技术

微软产品(例如Word、Outlook、Excel和PowerPoint)提供无障碍功能。可从以下网页获取更多信息：

- [如何查找和使用“无障碍检查器”](#)
- [PowerPoint无障碍功能支持](#)
- [无障碍功能咨询台](#)

### PDF无障碍

Adobe Acrobat Pro提供[全面检查/无障碍检查](#)功能，用于验证一份文件是否符合可移植文件格式/通用无障碍(PDF/UA)和《网络内容无障碍指南》第2版等无障碍标准。

### 根据《网络内容无障碍指南》(2.1版)对网站进行评价扫描

[WAVE\(网络无障碍评价工具\)](#)

## 对照表

利用下面的对照表来确定需要哪些无障碍功能。

### 对照表: 无障碍传译

| 工具              | 传递的信息          | 假定                  | 样式   | 所需条件             |
|-----------------|----------------|---------------------|--|------------------|
| 音频描述            | 没有以其他方式叙述的视觉内容 | 假定观看者是盲人或视弱者        | 通常插入在原声音频的停顿处。音频描述者的声音不同于视频解说者的声音。               | 经认证的音频描述解说员      |
| 隐藏式说明性字幕(隐藏式字幕) | 话语和音频信息        | 假定观看者听不到声音          | 通常是黑底白字。   | 经认证的CART转换员或人工智能 |
| 易读              | 基本信息           | 假定阅读者有智力残疾          | 通俗易懂的语言和图表。                                      | 专门从事易读格式工作的撰写员   |
| 手语传译            | 话语和音频信息        | 假定观看者是聋人或重听者        | 一个人用手语(国际手势、美国手语或其他手语)进行传译。                      | 经认证的手语译员         |
| 影剧字幕            | 只有话语信息         | 假定观看者有听力,但不熟悉所讲语言   | 样式多种多样;不需要采用无障碍格式。                               | 语言译员或人工智能        |
| 听障者字幕(SDH)      | 话语和音频信息        | 假定观看者失去听力,而且不熟悉所讲语言 | 通常是在透明背景上显示的较大字号文字。通常首选听障者字幕,而不是隐藏式字幕,因为后者会遮挡画面。 | 经认证的听障者字幕转换员     |
| 文字稿             | 用户偏好;话语和音频信息   | 假定观看者无法听到内容         | 文件。  | 经认证的CART转换员或人工智能 |

## 对照表: 出版物格式

| 格式          | 内容          | 重排功能 | 兼容性  | 安全性  | 实施   |
|-------------|-------------|------|--|--|--|
| 无障碍PDF      | 文本和图像       | 无    | 大多数桌面和移动平台都支持PDF。由于PDF的布局是固定的,在小屏幕上阅读并不方便。             | 提供密码保护。  | 创建无障碍PDF需要Adobe高级版以及关于无障碍修正方面的知识。另外,对大多数非无障碍的PDF提供修正服务。<br><br>若需要打印文件,应选择PDF格式。   |
| 电子出版物(EPUB) | 文本、图像和多媒体内容 | 有    | EPUB阅读应用程序可用于大多数桌面和移动平台。<br><br>由于EPUB可以重排,在小屏幕上阅读很方便。 | 数字权限管理(DRM)可以用来防止未经授权的复制和编辑。然而,因为DRM经常限制辅助技术用户的访问,应该对其进行无障碍测试。 | 在对无障碍指南有一定了解的情况下,EPUB相对更容易创建。<br><br>在大多数Word处理器和数字出版工具中,都有EPUB导出选项。另外,无障碍的EPUB创建工作可外包给提供无障碍服务的机构。<br><br>如果没有必要打印,文件应以EPUB格式分发。 |

说明:如果未遵循无障碍指南,残疾人只能部分查阅或完全无法查阅EPUB和PDF。

## 对照表：技术平台无障碍<sup>23</sup>

| 平台                 | 使用手语的与会者可见   | 手语译员可见 | 说明性字幕 | 与屏幕阅读器兼容 | 大型会议           | 小型会议 | 其他障碍                    |
|--------------------|--------------|--------|-------|----------|----------------|------|-------------------------|
| GoToMeeting        |              | ✓      | ✓     | ✓        | ✓              | ✓    | 键盘快捷键只可用于Windows系统。     |
| Zoom               | ✓            | ✓      | ✓     | ✓        | ✓              | ✓    | 需要良好的网络连接。              |
| Skype              | ✓            | ✓      | ✓     | ✓        |                | ✓    | 视频质量不稳定。                |
| Skype for Business | ✓            | ✓      | ✓     | ✓        |                | ✓    | 无法供盲人主持人使用。             |
| Microsoft Teams    | ✓            | ✓      | ✓     | ✓        | 最多支持300人；双向传播。 | ✓    | 在人数较多的群组中使用手语及口语时会发生问题。 |
| 微软“实时事件”           | 可以与音像制作支持并用。 |        |       | ✓        | ✓              | 单向传播 |                         |
| 谷歌环聊               | ✓            | ✓      | ✓     | ✓        |                | ✓    | 会议创建者必须拥有G-Suite。       |
| WhatsApp           | ✓            | ✓      |       | ✓        |                | ✓    | 需要Wi-Fi或4G连接。           |

<sup>23</sup> 残疾人利益攸关方小组，《视频会议应用程序和服务的无障碍情况概览》(2020年)。

# 资源

---

## 联合国资源

国际劳工组织(劳工组织), [《COVID-19与劳动世界: 确保在应对工作的所有阶段残疾包容》](#)

人权高专办, [《残疾人权利公约》培训教材](#)

联合国, [《政策简报: 对2019冠状病毒病采取残疾包容对策》](#)

联合国, [《联合国网站无障碍指南》](#)

联合国, [《残疾包容战略》](#)

联合国, [《残疾包容战略: 技术说明》](#)

联合国, [《性别包容性语言指南》](#)

联合国日内瓦办事处会议管理司, [《无障碍会议标准作业程序》](#)

儿基会, [《无障碍活动指南》](#)

儿基会, [《残疾问题简介》](#)。简介有两个主要单元, 各有五节课。第一个单元回顾残疾人权利运动和《残疾人权利公约》对残疾的定义。第二个单元重点介绍如何将残疾问题纳入主流。

儿基会, [《包容传播单元》](#)。该视频培训课程面向儿基会工作人员和合作伙伴, 由三个部分组成, 每个部分15分钟。内容包括来自30多个国家办事处的实例。

儿基会, [与残疾儿童交流的小提示](#)

儿基会, [撰写残疾人权利相关内容的小提示](#)

联合国日内瓦办事处, [《残疾包容性语言指南》](#)

[联合国信通厅网站](#)。联合国信通厅设有无障碍实验室, 可以提供关于无障碍问题的更多资源。

联合国出版物, [《替换文字指南》](#)



## 其他资源

基督教盲人会, [《数字化无障碍工具包》](#)

德克大学, [关于网络无障碍问题的自定进度在线课程](#)

无障碍资料数字图像和图形资源中心, [《图像描述指南》](#)

国际和伊比利亚美洲行政和公共政策基金会, “[另一个视角: 人性的颂歌](#)”。在这段视频中, 摄影师克里斯蒂安·塔索介绍如何消除负面刻板印象, 真实地讲述故事。

残疾人利益攸关方小组, [虚拟会议无障碍核对清单](#)

残疾人利益攸关方小组, [就无障碍问题向高级别政治论坛提出的建议](#) (2020)

残疾人利益攸关方小组, [《残疾人在COVID-19疫情期间的经历》](#)

残疾人利益攸关方小组, [《视频会议应用程序和服务的无障碍情况概览》](#) (2020)

国际海外志愿服务社, [工具包: 抗击COVID-19疫情期间给残疾人的信息](#)

[《网络内容无障碍指南》\(WCAG\)\(2.1版\)](#)

世界聋人联合会, [《关于在COVID-19疫情期间以本国手语提供公共卫生信息的指南》](#)

# 词汇表

---

## 健全至上论

是指一种价值体系，认为身体和精神上的某些典型特征对过上有价值的生活必不可少。健全至上的思维方式建立在外表、功能和行为等方面的严格标准之上，认为残疾经历是一种不幸，会带来痛苦和不利处境，不可避免地会减损人生价值(A/HRC/43/41)。

## 无障碍

是指一种设施或服务所提供的条件，用以确保残疾人在与其他人平等的基础上无障碍地“进出物质环境，使用交通工具，利用信息和通信(包括信息和通信技术和系统)，以及使用向公众开放或提供的其他设施和服务”(《残疾人权利公约》，第九条)。

## 替换文字

在数字化环境中(例如在应用程序或网页上)表述一种视觉项目的含义及背景的描述性文字。当屏幕阅读器(例如微软讲述人®、JAWS®和NVDA®)遇到带有替换文字的数字内容时，就会朗读替换文字，使人们更容易理解屏幕上的内容。如果描述性替换文字写得好，就可以大幅减少歧义，提升用户体验(微软)。

## 辅助技术

用于提高、维持或改善残疾人自理能力的任何物品、设备或产品系统(国际残疾人联盟)。

## 音频描述

用于描述身体语言、表情和动作的附加说明，通过声音使故事易于理解。音频描述对视障者无法接收到的信息作出描述。音频描述在一些国家又称视频描述(世界盲人联盟)。

## 盲文

一种供盲人或有部分视力者使用的凸点字符系统，以“方”为单位，每个方有六个点，分为三行两列。每个简单的盲符由一个或多个凸点组成，占一方或一格。有些形式的盲文使用八个点(国际残疾人联盟)。

## 说明性字幕

是指屏幕上的文字描述,用于显示视频产品中的对话,给出说话人的身份,并描述聋人或重听者无法听到的其他相关声音。说明性字幕与视频图像同步,使观看者可以同样了解原本以声音形式呈现的内容,不论观看者是通过音频还是文本接收该内容。说明性字幕可以是开放式,也可以是隐藏式。开放式说明性字幕始终显示在画面中,不能关闭,而隐藏式说明性字幕可以由观看者打开和关闭(华盛顿大学残疾、机会、互联网和技术中心。)

## 信息传播实时转换(CART)

为任何需要信息传播的人提供的语音到文字转换服务。这项服务可供任何人数较多的受众使用,以获取活动过程记录或作为其他用途。CART还可惠及聋人或重听者,或有语言和学习需求的人。即使在与其它技术一起使用时,制作字幕也可惠及群体中有阅读能力的人(包括使用助听器、植入装置和线圈的人)。CART又称实时字幕制作(CCaptioning.org)。

## 信息传播实时转换(CART)提供者/字幕制作员

是指通过实际到场或通过网络远程连接、实时一字一句地(逐字)输入会议期间所说内容的人;类似于电视上的实时字幕。

## 符合《残疾人权利公约》

在政策和做法上遵守《公约》规定的一般原则和义务,以及符合残疾人权利委员会对《公约》标准的解释。

## 残疾包容

根据《残疾人权利公约》,实现残疾人切实参与,促进残疾人权利,考虑残疾相关视角。

## 残疾问题主流化

在业务和方案规划的所有领域采用一致、系统的残疾包容办法(《联合国残疾包容战略》)。

## 易读

专门为智力残疾者的具体阅读需求设计的信息。易读信息可以包含通俗易懂的语言和图表(国际残疾人联盟)。

## 交织性

是指残疾、年龄、性别等多种因素的相互作用,这会造成多层次的歧视,在具体情况下可能加重法律、社会或文化障碍。

## 多模式传播

运用多种符号模式(例如口头及书面语言、静态和动态图像、声音、音乐、手势和雕塑)进行传播,以表达意义(igi-global.com)。

## 残疾人

残疾人包括肢体、精神、<sup>23</sup>智力或感官有长期损伤的人,这些损伤与各种障碍相互作用,可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参与社会(《残疾人权利公约》,第一条)。

## 个人照护助理/个人助理

为在社区内独立生活的残疾人提供协助和支持的人。有资质的个人照护助理在残疾人家中或在社区内提供服务(ca.db101.org)。

## 合理便利

根据具体需要,在不造成过度或不当负担的情况下,进行必要和适当的改动和调整,以确保残疾人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由(《残疾人权利公约》,第二条)。

## 手语

世界各地的手语彼此不同,有墨西哥手语、立陶宛手语等。加拿大等国家有不止一种手语。在提到这些具体语言时,名称中每个单词的首字母需要大写。并没有所谓的国际手语,但有一种人们所说的国际手势。作为一种手语形式,国际手势是基于一系列约定俗成的手势,每当世界各地的聋人在活动中相遇时,都会使用这种手势。因此,我们说联合国提供国际手势传译,但并不称之为一种语言。(联合国日内瓦办事处,《残疾包容性语言指南》)。

## 手语译员

通晓两种或两种以上语言(包括手语)的专业人员,在源语言和目标语言之间进行传译,发挥跨文化中介作用。译员的任务是以中立方式促进交流,确保平等地获取信息和参与。手语译员可以是聋人或健听人,但必须拥有相关国家颁发的手语译员资格证书。手语译员必须遵守用以确保公正和保密、语言能力和专业能力以及职业成长和发展的道德守则(国际残疾人联盟)。

## 影剧字幕

影剧字幕与原声同步,以便在说话的同时显示文本。影剧字幕主要是为不懂所讲语言的观看者设计的,通常不包含非言语内容(3PlayMedia.com)。

---

24 《残疾人权利公约》提及“精神”损伤。残疾人权利委员会现在使用“社交心理”障碍。

## **听障者字幕(SDH)**

听障者字幕提供同步的视觉形式替换文字, 观看者若要看懂相关媒介的内容, 就必须理解替换文字包含的言语形式和非言语形式音频信息(国际残疾人联盟)。

## **文字稿**

会议期间或视频中所说内容的纯文字版本。文字稿不是实时生成的, 一般仅限于发言内容。不推荐用文字稿取代字幕, 但可在事后通过文字稿重新查看内容(国际残疾人联盟)。

## **通用设计**

尽最大可能让所有人可以使用而且无需之后为专门目的进行调整或重新设计的产品、环境、方案和服务设计。“‘通用设计’不排除在必要时为某些残疾人群体提供辅助用具。”(《残疾人权利公约》, 第二条)