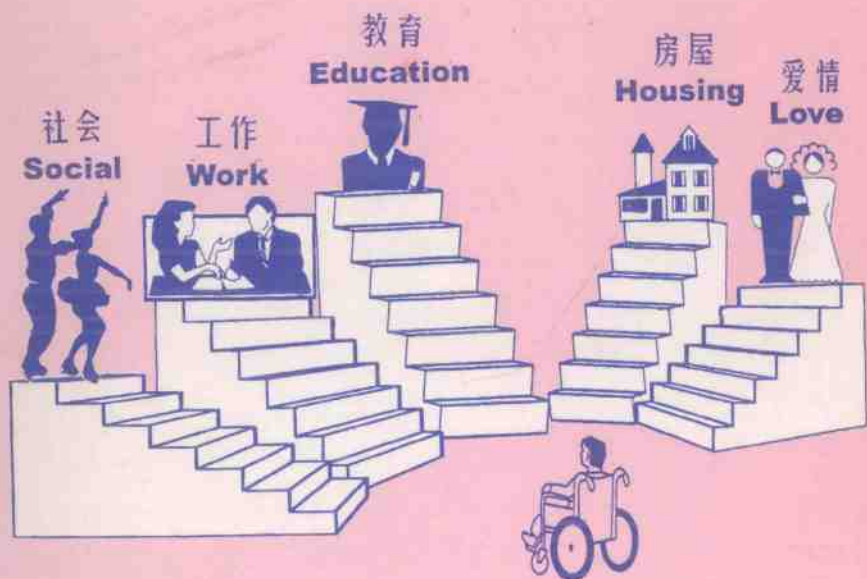


# 无障碍环境 手册



琛发著



## Society of the Disabled Persons, Penang (简称SDPP)

槟州残障人协会是一个由残障人士主动组成和带动的自助组织，自一九八八年成立以来，它持续的推行以下的目标：

- 提供会友互相交流与沟通的机会
- 为会友提供各种服务
- 会友教育与体验示范
- 保护残障人士的权益
- 作为残障人士的资源中心

本会接受所有居住在槟城的马来西亚公民申请成为会员，我们的会员来自不同种族源流。迄今，我们拥有超过二百五十名会员。

本会的经费来源，有赖于来自公众人士的捐款与赞助。

**无障碍环境手册**  
**马来西亚地区定价:RM10**

## 经常活动

- 每年举办常年榴槤宴会招待会友与他们的家人。
- 主办全国残障人士卡拉ok大赛。
- 一年一度主办新春晚宴，推动会员与来自其他团体的残障朋友欢聚一堂。
- 举行常年中秋晚会。
- 为了维护残障人士的权益与福利的课题，本会广泛与各组织协作，包括：槟州社会经济环境研究所、植物园之友、联合国亚太经济与社会委员会，我们愿与不同的组织进行合作与探讨。
- 檳城残障人协会是SILA(Sustainable Independent Living Access, 持续独立生活与管道)的成员之一。  
自从这一项推动州内各残障同胞组织互相沟通、共同作业的联系组织创立以来，我们担任了创办时期的协调团体，并负责了协助怡保友会的培训任务。

## 捐献

如果你有意思在经济上支持我们，请在捐献上注明收款人为 **Persatuan Orang Cacat Negeri Pulau Pinang** 支票捐献，则请另外划线说明(A/c Payee Only)。

捐款请寄至以下地址：

**Kompleks Masyarakat Penyayang**  
CO-19-GF, Jalan Utama,  
10450 Pulau Pinang,  
Malaysia.

# 前言

槟州残障人协会会长  
陈环湖

面对新的千禧时代的人类都有必要思考，每个人应如何提升自己的知识与意识层次？这也是槟州残障人协会必须回应的课题。有鑑于此，我们决定通过出版书刊的形式深入探讨残障社群面对的课题。

我们选择集中探讨无障碍环境，是由于这项课题是残障人以至全人类的焦点课题。许多原本可以对社会作出贡献的残障者，都受制于世界上的障碍。这种障碍，迫使每一个人都不能自由行动。他们被迫浪费了一生。

迄今，无障碍环境的概念未曾在马来西亚获得广泛的认同与落实。最典型的反面声音一直都建立在误解上，以为这只是少数残障人的需要，以为它会造成经济的额外浪费。人们反而忽略了它是全人类的需要以及一项社经发展的投资。

目前社会上并未常见中文书刊探讨有关课题，本会出版这一本书，是一项以中文探讨无障碍环境概念的努力，以求建立起残障社群与全社会的沟通互动；希望书中说明的理念、经验与规划图式，都会有助大家的理解这当务之急，达致共识，并共同为这项目标奋斗。

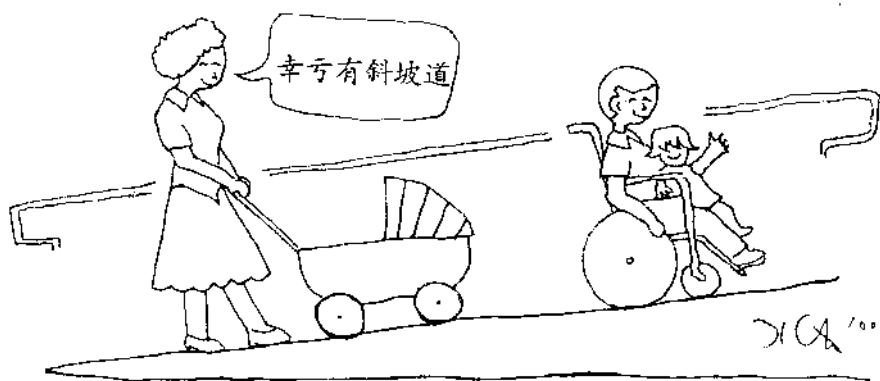
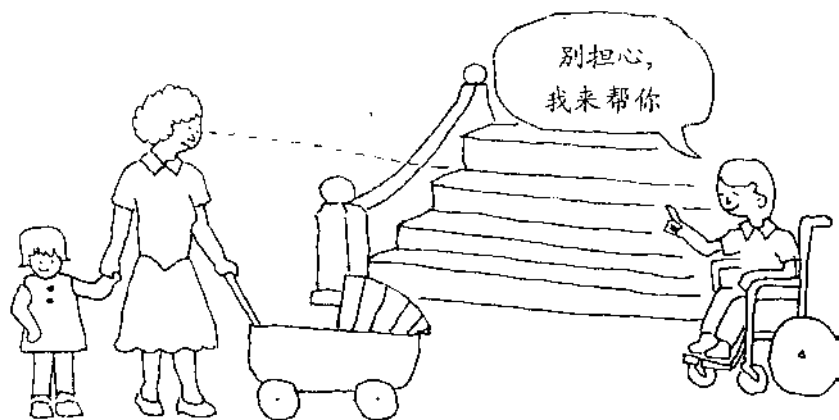
# 目录

第一章：无障碍的理念	3
一、两种观念的抉择	5
二、无障碍的呼唤	11
三、变相隔绝限制社会参与	19
四、无障碍的意义	29
五、建立起对全人类友善的环境	33
第二章：无障碍的实践	37
一、联合国观点	39
二、亚太区的曙光	47
三、马来西亚的醒觉	51
四、法律根据	63
五、大马残障人一九九九年	67
六、马来西亚槟城州个案探讨	79
第三章：无障碍的规划	89
第四章：无障碍的沟通	131
一、如何有效的用语言反映残障人的确实状态	133
二、与残障人平等相处的原则	137
三、与残障同胞交谈的一般细节	139
四、感同身受的试验	143
后语	148
附录	149
主要参考资料	151

# 第一章

## 无障碍的理念





## 一、两种观念的抉择

首先，让我们来思考：我们应当如何看待我们的残障同胞？过去以来，你的印象中如何为“残障人士”四个字下定义？换句话说，身为人类，你是如何看待你自己的同胞？

表面上看来，上述的思考似乎会一步一步带引我们涉入了社会哲学的艰深论辩，其实，我们最基本要解决的，是在两种不同的观念之间，作出抉择。

### 第一种观念：把残障人士看待成“病人”

这一种观念，是在观念中强调我们印象中残障同胞的表面特征——生理缺陷，由此得出结论，以为残障人和“正常人”是有分别的，由此把残障人归类为“病人”；并且更进一步就是把“病人”这一概念和“健康的人”的概念互相对立。很不幸的是，人们又常会在定义界限不清楚的情况下，把“健康人”等同于“一般人”或“普通人”；于是，“残障人”也成为相对于“一般人”的一个名词，变成“不一般的人”。

传统的想法和作法都认同“病人”是必须受到隔绝的，社会同意在维护公共秩序与个人安全的大前提下把“病人”或“不同于普通人的人”和一般公众隔离。社会上固定的以为，“病人”是不能任意活动的，以免他们会进一步伤害到自己，也带给其他人士不可预测的麻烦。残障人士既然是无法复



原的病人，又不是“一般人”，行动常受限制，那就更应该把残障人安排在特别为残障人士而设的收容空间，不应鼓励残障人士任意外出。社会也因此生出一种固定观念，强调残障人士外出也要有专人陪伴，以免惹出事端。

病人也被认为是缺乏生产力又或者甚至是脱离社会生产的一群。他们被认为是整个家庭以至社会的负担。残障人士被看待成不再能痊愈的长期病人，所以“病情”被看得更严重，被视为是家人以至社会更大的负担。为了照顾残障者，无论是家庭或社会都必须拨出额外的开销照顾残障人士，救济残障人士。

可是，并非每一个家居环境都适合残障人，也不是每一个家庭都有能力负担残障成员的生活、安排照顾残障成员的人手，分散的负担每一个残障人对每一家庭都造成庞大的经济开销和无形的劳动力耗费。于是，社会又出现另一种衍生的观念，以为社会上应有专为残障人而设的护理中心，把他们集中管理。人们设计了适合残障人起居生活的特别场所，把残障人士集中在收容所照顾。在这里面，有善长仁翁的捐款，也有专人告诉残障人什么是可以做，什么是不可以做的。这种福利制度包含积极与消极的两重意义：一方面，整个社会发展，开始关心了关于残障人的社会问题，社会开始明了，必须集中专门的知识与资源，注意残障人的福利。当社会把残障人课题视为社会义务，这是一种进步。另一方面，这种特别对待，又使“残障人”与“正常

人”的隔绝和差别变得更明显了；这使到残障人不是孤立在家里，就是孤立收容所里等人探望。

所以，这种把残障人士看待成为“病人”的观念，已无意间也无形中赋给残障同胞一个“可怜”的角色。残障同胞的形象被描绘成为不可外出、缺乏能力、等待救济；如此一来，人们把自己的同胞几乎等同于“废人”般看待，甚至残障人也都是“理所当然”的以为自己注定一事无成。

## **第二种观念：把残障人士看待成“社会人”**

如果把残障人士看待成社会的一份子，那么我们就必须承认，既然身为“社会人”，残障人就应当拥有在社会中自由生活的权力。残障同胞对整个社会以至社会上的其他人，既拥有权力也应尽义务。同样的，其他人对于社会中的残障同胞，亦同样是有权力和有义务的。

根据上述的看法，则“残障人”的概念就不应当是和“普通人”或“一般人”概念互相对立的概念。“残障人”这一概念应当被定义为一个“肢体或感官有缺陷的正常人”。如此说来，整个社会就应当遵循公平对待所有社会成员的原则，把社会环境设计成残障人士可以共享的环境，让残障人士也参与和贡献整个社会。人们既不能限制或抹杀残障人在社会上的权力，残障人也不能以身体缺陷为由，否定了自己对社会有能力贡献和应尽义务。

根据这第二种观念，则我们就必须承认，人类的环境必须是属于社会上每一份子，包括残障同胞都可以共享的；人类的任何社会政策与规范，也不

能漠视、孤立或否决任何一类的社会成员。如果有任何一处社会出现了任何人为的障碍，使到身为当地公民的残障人失去和其他正常人一般享受各种社会建设的设施的权力，又或者造成残障人在各领域失去了和其他人一般的均等机会，这个社会就已经含有了歧视和违反人权的因素。任何一个政府订立政策的过程与成果，如果忽略了残障人士的参与和分享，或者独让残障人士独可不必承担任何义务（相对的也失去了权力）而脱离了主流，都可以被视为是一种歧视政策。这种歧视，就像种族歧视、阶级歧视、宗教歧视一般，都是抹杀了社会中某一群人的平等权力，令他们不能和其他人一样共同生活、分享机会的自由。

把残障人视为“病人”和“社会人”的两组观念，其实是代表了两种社会哲学、两种对问题的不同看法，以及两种不同的解决方针：

第一种观念，是把每一个残障人当成社会中可以抽离的特殊份子。因此，只要把这种份子从社会大的环境中抽离，在特殊的小环境中解决他或他们个人的问题，则也就是同时解决了社会问题。

第二种观念，则以为残障人是社会中不可分割、与整个社会互动的平等份子；因此，首先应考虑残障人如何能尽社会责任，贡献社会。如此设想，不只是为了解决社会问题，而且是要让残障人全面参与推动社会发展。

## 二十世纪初,他改变了人类的生活方式

从小,他们说弱智,  
令我退学,少年时代起,  
我又变成聋子;

“还好”,  
是生活的贫苦,  
让我根本脱离不  
了社会。

我遗留给人类的是  
电灯和收音机,以及  
一千三百种类发明;

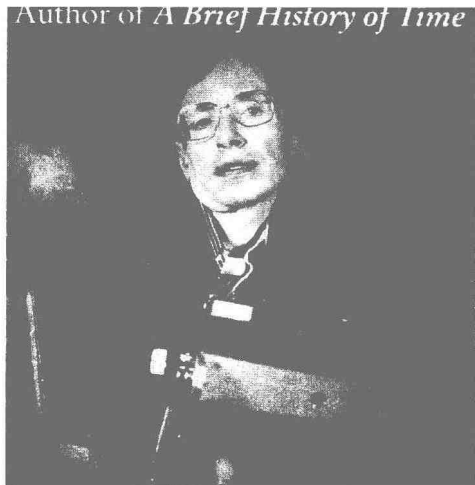
还有一句话:  
“失败是成功之母”。



爱迪生

## 二十世纪末,他改写了下个世纪的宇宙史

Author of *A Brief History of Time*



霍金

学习、研究、思考、  
恋爱、结婚—  
还好没有进收容所!

残障人不是重罪犯人，没有理由受到隔绝和面临几乎是终身剥夺公民权力的命运。残障人也不是病人，既不是致命传染病患者，也不是患上需要长期留院观察的重症，不必要受到隔绝。如果社会的建设过程有考虑到残障人士的权力和共享，残障人也就可以像其他人一样有很大程度的自由活动能力，去学习去工作、参与各种社会活动。问题的关键似乎不是残障人们不能外出溜动，而是第一种观念造成人们“不让”残障人活动。

如果是其他人的观念漠视了残障人的行动权和设施使用权，那么其他人必须意识到这是一种必需改正的态度。如果有人在建设过程中为了节省成本而不理法律也不理人情，只是明知故犯的节省，那么，他就会忽视如何规划没有障碍物的环境，他会令到残障人不能如其他人安全和方便的通行与使用一切措施。有心的自私就更应受到所有相信正义与仁爱的人民抵制。

事实上，许多家有残障人的家庭都有相同的经验！他们也盼望，他们家中的残障成员，能够如同“普通人”一般的去上学、去工作，尽社会义务，成为家庭的经济来源，而不是一个成为令家人负担的“病人”。而且，让残障人士投入社会发展，发挥动力，也符合了社会发展的要求。

问题就在整个社会以至残障人要如何定位他们自己？他们偏重把残障社群定义为“病人”或者一个“社会人”？人们的社会规划与硬体建设，又是否限制了残障人士身为社会人的权利？

## 二、无障碍的呼唤

“病人”或“社会人”？今天，摆在我们眼前的是两种观念的抉择，造成了残障人两种不同的社会生活模式。

如果我们接受了第一种模式，我们就要把残障人看待成“病人”、看待成家庭与社会的负担，否定了他们自力更生的可能性。当然，一般的环境和空间规划也不必考虑到残障人的需要。当整个社会认为残障人应当是好好待在家里或收容所，不接受这一安排的残障人会觉得很吃力。他会发现到他如像其他人一样，独自一个人在屋子内或者在外头自由行动，他会遇到许多危险的障碍。要是他坚持出外，发生了事情后人们会替他贴上“不听话”、“不自量力”、“到处乱跑”的标签。根据这一模式，如何照料成为家庭与社会负担的残障者，以及因此而衍生的各种课题，是社会福利的问题。

如果我们接受了第二种模式，把残障人看待成“社会人”，就要承认残障人有权力也有义务全面投入社会参与，承认他们有独立生活、自力更生的可能性。换句话说，让残障人士能更独立的生活和更投入社会才是目标。当我们承认残障人的“社会人”属性，就必须同意残障人应拥有最大程度上的行动方便去运用其社会权力与义务，其他人不应阻碍残障人的行动方便，不论有意或无意也不应制造各种障碍。我们必须认可残障人的正常生活，残障人必须像其他人一般去上学、工作、社交、娱乐、

旅游、约会、恋爱、结婚、生子……等等。总之，残障人身为他人的子女、夫妻、父母，有义务挣钱养家及照料自己与他人，也必须如其他人一样能打电话约会、寄信纳税、买菜煮饭、送孩子上学。身为公民的残障人更有参政、投票的权力，也有纳税的义务。

当然，根据这一种把残障者界定为“社会人”的模式，整个社会的软硬建设和各领域运作，都必须确保残障人能充分的运用其权力与义务，共享社会的物质资源与文化财富。沿著这一思路思考：残障人课题，已不再是社会福利的问题，而是社会规划与社会发展的重要组成部份。整个社会必须打破环境对残障人的障碍，解决由此衍生的各种社经文化、教育及心理障碍。

#### A) 问题根源在环境的缺陷，不在于人的缺陷

从历史发展的角度看，把残障人视为“病人”的模式，其实从过去到如今，都是有贡献的。它把残障问题视作“疾病与医疗”的课题，而非上帝的惩罚或报应，提出了人道关怀，以及提出社会必须更专业的照料残障人的需要；它为残障的防范和康复工作努力，关注到残障人的生活照料的问题。这一模式令残障人有机会进入各种护疗与训练机构。

实际上，也就是从这一模式的实践经验之中，人类累积了更多有关残障人课题的认识，方才提出了第二个模式。第一个模式扮演了不可否认的历史角色，它已经提出必须解决问题和解决了一部份问题，并且同意了社会整体有义务负担残障人课题。

第二个模式则准备解决比第一个模式更广泛与具体性的问题，它从“社会有义务负担残障人的生活”这一概念的基础上，进一步发展出“残障人独立生活贡献社会发展”的新观念，从而确认了残障人对社会可尽责任，也拥有尊严。二种模式的双向交流已解决了身为社会一分子残障人与整个社会互相之间的责任、权力与义务的定位。人类从此不能仅停留在第一个模式，而应走向第二个模式了。

过去以来，人们过于关注残障人士生理缺陷的一面，就会忽略“残”不一定是“障”的根据。可是，近三十年来许多国家和地区都先后把无障碍的概念化为环境和空间设计的规格，这之后所达到的成效，已一再说明把残障人视为“社会人”的第二种模式比较客观。对残障人本身以及人类社会来说，它是比传统以来把残障人视为“病人”的看法更能进一步说明事实，也更有积极的意义。

如果我们冷静观察与思考，我们就会发现残障人行动不便的根本原因不是残障人有病和不正常，而是我们的环境设计不正常、生了病。在大多数时候，残障人的生理缺陷都不是造成残障人不能如同其他人上学、工作、约会、游乐嬉闹的主因，真正的阻碍来自社会规划和环境规划的内容。忽略了全人类需要的设施，使到不只残障人，就连其他人也一样动弹不得。目前大街小巷遍布有障碍环境，不只是对残障人不友善，亦是障碍和限制了老年人、孕妇、儿童、暂时残障者与病患人士，封锁人们从事各类活动的空间。



人们过去习惯把“残障”的字义和“行动不方便”联系起来。现在，我们不妨反省，是否人为制造出来的有障碍环境，才是造成了残障人行动不便的主因？还是残障者真的寸步难行？我们没有理由建设一种对全人类都不利的环境，使到人类中的其中一份子尤其寸步难行。我们也不该造成残障人不能正常的投入社会，之后又反过来硬指他们“有病”或“不正常”！我们其实可以选择建设无障碍的环境，使到所有残障人获得最大程度的自由行动，投入社会去行使各种权力和尽各种的义务。要是我们不实践无障碍的概念，反而继续保持或制造有限制的环境，对残障人，以至对老弱病幼伤患孕妇来说，这局面是不合理的，几乎等同于不公平对待、变相把人隔绝出离社会、侵犯人权。

一个最鲜明的例子：陈先生是一名银行经理，在他双脚残障后，令他失去工作的原因并不是他没有能力，也不是雇主主动开除他。最大的原因，居然是他上不了大厦三楼的办公室。再加上办公地点狭小得不能让轮椅转动，也缺乏适合他的厕所，他只好失业了。这例子很明白的说明，问题的征结不在“病”和能力。可是，那种环境却迫他“自我报废”。

## B) 实施无障碍环境，残障人将参与推动社会发展

八十年代以来，国际社会已是普遍接受了侧重残障人的“社会人”身份的观念，以及把建设无障碍环境列为重点。它不但是从联合国到亚太区的国