

第三章 研究方法與設計

第一節 研究方法論之考量與選取

所謂的「方法論」係指人類為了認識其所處生活中真實情境所使用的方法（Burrell & Morgan, 1979, 引自施教裕, 2002; Denzin & Lincoln, 2000），其可區分為三大研究取向（Neuman, 2000; Habermas, 1968, 引自胡幼慧, 1996），第一是強調透過研究以發現普遍性法則，使人類可以預測和控制社會現象的「實證主義」（positivism）；第二是主要探究人們對符號、意義的解釋與建構，研究者必須進入研究對象的世界中，強調世界上沒有絕對真相，所有的知識都是與人們在現實生活中的情境脈絡相關的「詮釋性社會科學」（interpretive social science）；第三則是強調透過研究打破迷思與賦予人類能力，以根本改造社會的「批判性社會科學」（critical social science），實證主義是量化研究（quantitative research）的基礎，質性研究則大多仰仗詮釋及批判社會科學的研究取向。

當然在知識探索及建構的過程中，本來就可以透過各種不同的研究取向來進行，質性研究與量化研究可以是相互替代而非相互排斥的研究方法（高迪理, 1998; Patton, 1995），應視研究者的研究問題與研究目的來選擇最適合的研究方法。本研究主要探討聽覺障礙者家長超越逆境之生命歷程現象，重視的是這些聽覺障礙者家長對於其所處的情境脈絡中各項挑戰與挫折的主觀解釋與認知，由於生命歷程現象屬於一個不斷變動的過程，其會因為每位聽覺障礙者家長所處情境脈絡等因素的不同而有不同的展現，難以運用量化研究的方法來發現一普遍性的原則與事實，必須由研究者進入這些家長的生活世界中，透過每位家長主觀的陳述以瞭解其超越逆境之生命歷程。由於質性研究將現實世界看做是一個非常複雜的現象，此現象是由處於現實世界中的人們多重的意義與想法所組成，所以其強調若要瞭解在自然狀態中自然發生的現象，必須重視人類行為的主觀意義、當事人的內在心理觀點以及當事人解釋其經驗的過程（簡春安、鄒平儀, 2004; Patton, 1995）。因此，為了能夠讓本研究之研究問題獲得解答並達到研究目的，研究者選擇以質性研究作為本研究之方法論。

誠如上文所述，質性研究最主要的精神便是透過理解處於真實世界中個人的主觀經驗與想法，並且從這些個人的主觀經驗中，整理出具有「普遍意涵」或稱之為「共通性」(commonality)的洞察及解釋，質性研究中「現象學」(Phenomenology)範疇所強調的「生活世界」(Life World)此概念之意義，即是透過對於研究對象產生某項行為或現象背後的「生活世界」概念作討論，因為生活世界具有「共通的」、「共享的」等特質，而正也正是質性研究具有「普遍意涵」的重要關鍵(胡幼慧, 1996; Patton, 1995)。現象學的研究的主題與重點在於「人們經歷了什麼？他們又如何詮釋他們所經歷的現象？」。若要能夠獲得上述答案的解答，則研究者必須透過訪談、參與觀察等方法，摒除個人的成見，進入研究對象所處的真实情境中去瞭解他們的生活經驗(胡幼慧, 1996; Patton, 1995)。

在進行一項現象學的分析時，Douglass & Moustakas (1984, 引自 Patton, 1995)舉出有四個步驟，第一步驟是「存而不論」(Epoche)，其是指研究者在此階段中，應該摒除自己對於研究對象既有的偏見、觀點或假設，將研究對象的經驗就單純的當作經驗來看；第二步驟是「現象學還原」(phenomenological reduction)，若用現象學的術語就是指「放入括弧」(bracketing)，也就是將研究對象所陳述的經驗與現象，當從其發生的世界中分離出來，研究者將所有資料放入括弧後，所有資料都具有同樣的份量，將這些資料展開來檢視，然後將其組織成有意義的資料；第三個步驟是「想像的變化」(imaginative variation)，就是指研究者從不同的角度來檢視、分析既有的資料，然後在從其中找出各個資料之間的一致性，發展出結構性的主題；第四個步驟是發展出一個「結構的綜合體」(structural synthesis)，研究者將所觀察現象的整理與分析，進一步的整合與組織起來，形成一個能蘊含所有觀察現象的組型或架構，而能綜合解釋所有研究對象的生活經驗。

由於本研究者要在探討聽覺障礙者家長超越逆境之生命調適歷程，這些家長之生命調適歷程現象為何？他們又是如何能夠調適教養孩子的種種困難，而達到超越逆境之狀態？是本研究最主要的研究焦點。因此，本研究將以現象學作為研究的取向。

第二節 研究對象之界定與選取

一、 研究對象之界定

本研究中所稱之「聽覺障礙者家長」，係指其子女為領有聽覺障礙手冊之聽覺障礙者²。本研究主要探討聽覺障礙者家長超越逆境之生命調適歷程，研究者將「生命調適歷程」界定為家長在以聽覺障礙子女年齡為劃分基礎之家庭生命週期階段中，其心理調適與危機轉折之歷程。由於「生命調適歷程」為一動態且持續的概念。因此，在此部份研究者界定之聽覺障礙者家長其需曾經歷或正在經歷中子女四個階段的生命週期歷程，即其子女年齡必須年滿 18 歲（含）以上正處於成年階段中；且在前章的文獻探討中，許多學者也提及家長在面臨子女年幼即被診斷為聽覺障礙者的事實後，則需經歷一連串長期的調適歷程，研究者期待能探討聽覺障礙者家長在長期生命歷程中的調適過程，因此，在本研究中也界定聽覺障礙者家長的子女必須在 6 歲（含）以前此生命週期階段產生先天或後天致殘的事實。

此外，本研究所界定之「超越逆境」是指一種過程與狀態，也就是指家長能夠運用相關資源，順利達成子女於每個發展階段中種種任務的過程；並在各種困境順利調適的過程後，達到超越逆境之狀態。此外，由於在聽覺障礙福利領域之中，可以發現有許多聽覺障礙者家長擔任相關福利機構、協會之董（監）事、理（監）事以及專職之工作人員，這群家長不僅可以面對自己子女聽覺障礙的困境，更能夠以自身經歷投入服務和自己有相同困境之家長，為他們的聽覺障礙子女爭取相關的福利權益，若以社會工作危機介入取向的所界定的「危機解決」來評估，這群家長已符合順利解決危機的指標，而且也具有助人之正向復原特質，也是本研究中所界定之超越逆境之聽覺障礙者家長。

基於以上的討論，本研究之研究對象為「聽覺障礙者家長」，其必須符合以下指標：

- (一) 其子女為聽覺障礙者，並領有聽覺障礙者手冊

² 所謂之聽覺障礙者，在身心障礙者鑑定辦法中的界定，係指由於各種原因導致聽覺機能永久性缺損，其障礙程度分為「重度」，優耳聽力損失在九十分貝以上者；「中度」，優耳聽力損失在七十至八十九分貝者；「輕度」，優耳聽力損失在五十五至六十九分貝者（內政部社會司，1998）。

- (二) 其子女需為 6 歲以前先天性或後天性致殘之聽覺障礙者，目前年齡為 18 歲或 18 歲以上。
- (三) 需曾經或現在正擔任立案之聽覺障礙相關福利機構、協會之董（監）事、理（監）事；或經實務工作者評估，其目前可以接納並處理聽覺障礙子女之狀況、具體呈現如助人特質等正向復原經驗者。

二、研究對象之選取

量化研究與質性研究在選取研究對象的過程中皆有其取樣的方法，不過量化研究在選取研究對象時，因為考量其研究結果的概推性，所以大都以隨機方式選取大量樣本為主；質性研究在選取樣本時因為其研究問題性質、研究目的的不同，其不重視樣本數的多寡，而重視所選取的樣本是否能呈現研究者所想要獲得的豐富資訊，因此樣本的選取方法是依據研究者在思考研究問題及目的之後的決定，這也就是立意取樣（purposeful sampling）的概念（Patton, 1995）。

由於本研究期待能以社會工作優勢觀點為基礎，藉由整理分析聽覺障礙者家長超越逆境之生命調適歷程，以建構一協助聽覺障礙者家長超越生命逆境的處遇模式。因此，本研究選取研究對象的方法為「理論性取樣」（theory-based sampling），所謂的理论性取樣係指研究者依據重要理論建構（theoretical constructs）之潛在表徵及代表性，從事件、生活片段、時間週期或是人物中選取樣本（Patton, 1995）。本研究在運用理論性取樣時，將考量聽覺障礙者家長之個人特性、子女之個人特性、家庭特性是否包含大量對本研究問題及理論建構極重要的豐富訊息，尤其是家長本身是否具有正向的復原經驗，以符合社會工作優勢觀點此理論的概念建構之潛在表徵與代表性。

三、研究對象之規模

質性研究中，研究對象數目全賴研究者依據研究資源、研究目的、研究對象所呈現出的豐富訊息、研究者的理論觸覺³等來決定，並不像量化研究為進行統計分析而必須達到一定的標準（徐宗國, 1994; Strauss & Corbin, 1990）。有時候甚至是只選取一個資訊豐富的個案，只要其能具有研究者所預見夠理論之潛在表徵或代表性，研究者都必須重視及探究。

此外，質性研究中研究對象的數目並不是指絕對的數目，而是以每一個研究對象所呈現出來的情況與理論之間的關係為基準，也就是當研究對象所呈現的資料與其他研究對象產生重複的答案時，研究者無法從這些新資料中發現新的特質或概念時，這些新資料對研究者而言已經是「多餘」(redundancy)，此時研究者可判斷這些資料已經達至「理論飽和」(theoretical saturation)，也就是資料已經無法提供研究者在建構理論時豐富、多種特徵訊息的目的，便可以結束取樣的程序（簡春安、鄒平儀, 2004; 徐宗國, 1994; Patton, 1995; Strauss & Corbin, 1990）。

因此，研究者除了考量研究的資源及時間之外，也將依理論飽和概念的取樣原則，在一邊取樣一邊整理資料的過程中，當研究者無法從新資料中得到新的特質或概念時，則結束研究對象的選取過程。研究者考量研究資源及研究時間的有限性，原預計訪談 10-20 位受訪者，研究者在訪談第 11 位受訪者後，發現其生活調適歷程並未出現與前 10 位受訪者不同之新概念，因此本研究共訪談 11 位受訪者。

四、研究對象之來源

由於本研究期待建立一個可以在特定情境下，協助聽覺障礙者家長超越生命逆境的處遇模式。研究對象所在的地理區域不同，其所擁有的資源、社會人文環境也會有一定的差異，為了使本研究所建構之處遇模式可以在特定的情境脈絡中

³ 「理論觸覺」係指研究者的一種個人特質，一種能察覺資料內涵意義精妙之處的能力，有能力去賦予資料意義，能瞭解並能區分與概念相關與無關的事物，並且具有洞察力(徐宗國, 1994; Strauss & Corbin, 1990)。

被運用，因此，本研究將選取居住於中部地區（苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣）的聽覺障礙者家長作為研究對象。

此外，本研究主題是探討聽覺障礙者家長超越逆境之生命歷程現象，研究對象必須訪談過程中回憶、分享較屬於內心層面之心理感受，此時若要讓研究對象放下心中的疑慮及擔心，願意接受訪談，則必須依賴研究者與熟悉的工作者對於研究的邀請與說明，由於研究者之前的聽覺障礙社會工作實務經歷，對於中部地區的聽覺障礙福利單位及部份聽覺障礙者家長有密切的接觸，對於中部地區的研究場域有基礎的瞭解，較能掌握研究對象的動向。因此，在研究對象的來源上，研究者除了會透過自身在之前實務場域中，已建立關係之聽覺障礙福利單位介紹符合本研究目的與旨趣的研究對象；也會透過自身的人際網絡尋找合適擔任本研究對象的聽覺障礙者家長。

研究者在請中部地區聽覺障礙福利單位推薦研究對象之前，皆親自與機構主管就本研究所設定之研究對象的指標，逐一說明，並確認機構主管對於研究對象之條件瞭解無誤之後，才將其推薦之家長列為初步研究對象名單。之後，研究者就所收集到之初步研究對象名單，一一打電話詢問其受訪意願、及再次確認是否符合本研究設定之研究對象指標之後，才確認最後的研究對象名單。

五、研究對象之基本特質

本研究的受訪者共有 11 位，受訪者的來源，其中有 9 位是由中部地區之聽覺障礙福利單位所介紹的，另外 2 位則是其他受訪者推薦的，並符合本研究之研究對象界定指標。11 位受訪者的居住區域分佈，有 2 位居住在苗栗縣、2 位居住在彰化縣、1 位居住在台中市、其餘 6 位則居住台中縣；受訪者的平均年齡約為 50 歲，其中有 9 位是母親、2 位是父親；教育程度則大都在高中職畢業以上；職業部分有 1 位為家庭主婦、2 位在公家單位工作（其中 1 位為正式公務人員、另 1 位則是公家機關的聘僱人員）、5 位從商（包括自己開店、自營商等）、3 位從事服務業（包括保險業、社會福利機構工作等）；受訪者大都沒有宗教信仰。11

位受訪者在參與聽覺障礙家長相關團體之經歷，共有 5 位曾任或現任聽障家長團體之理監事、其餘 6 位則是曾任或現任聽覺障礙家長團體之志工，並經實務工作者評估具有正向復原經驗。

受訪者聽覺障礙子女部分，其中有 1 位是次女、7 位是長女、3 位是長子，可以看出本研究受訪者大都面臨了第一個子女就是聽覺障礙者的狀況；這些子女中先天與後天失聰的比例大致相近；他們的教育程度全都在高中職以上（含現正就讀）；其中有 5 位正在職場工作、2 位從之前職場離職，處於待業狀態、3 位正在大學就讀、1 位處於大學休學狀態中。

研究者將受訪者及其聽覺障礙子女相關的基本特質，整理成表 3-1，至於受訪者之生命經驗與故事請詳見附錄一。

表 3-1 研究對象之基本特質

受訪者之基本特質	
性別	9 位為女性、2 位為男性
平均年齡	50 歲
教育程度	3 位大專以上畢、5 位高中職畢、3 位國中以下
職業	1 位家管、2 位公家單位服務、5 位商、3 位服務業
宗教信仰	1 位佛教、1 位道教、9 位無宗教信仰
參與聽障家長團體之經歷	2 位曾任或現任聽障家長團體之理事長、3 位曾任或現任聽障家長團體之理監事、6 位曾任或現任聽障家長團體之志工或資源家長（即義務定點協助聽障會員），並經實務工作者評估具有正向復原經驗
受訪者聽覺障礙子女之基本特質	
性別	8 位女性、3 位男性
排行	10 位排行老大、1 位排行老二
失聰情況	5 位先天失聰、6 位後天失聰
教育程度	1 位碩士班就讀中、3 位大學畢業、3 位大學就讀中、3 位高中職畢、1

	位就讀高職中
目前情況	5 位就業中、2 位待業中、3 位學校就讀中、1 位大學休學中

第三節 資料收集與分析

一、資料收集之方法

本研究主要想要瞭解聽覺障礙者家長在超越逆境之生命歷程現象，為了可以同時獲取值得信賴的資料，並且在資料收集過程中，讓研究者得以觀察研究對象如何運用語言或非語言的方式詮釋自己的生命歷程現象，研究者採取「一對一深度訪談」(one-to-one in—depth interview)來收集研究資料。所謂的深度訪談是指研究者與研究對象透過面對面有方向性的談話，並透過互動的過程，收集研究對象對研究主題的經驗、態度與想法(簡春安、鄒平儀, 2004; 胡幼慧, 1996; Patton, 1995)。

深度訪談分為三個取向(Patton, 1995): 1.非正式的會話訪談(informal conversational interview)指研究者與研究對象不先預設訪談主題，直接在自然情境中進行談話；2.一般性訪談導引(general interview guide approach)又稱半結構性訪談訪，此種訪談方式是先由研究者設計一些預定的問題或字詞作為引導，有規則的詢問或提及一些重點，並以開放性的態度探索一些本未準備的問題(Tutty, Rothery, & Grinnell, 1996); 3.標準化開放式訪談(standardized open-ended interview)是指每位研究對象都遵循相同的順序回答相同的問題的訪談方法。本研究除了希望透過訪談收集研究對象對研究主題的相關資料之外，也希望保留在訪談過程中可能發現新問題的可能性，以及可以視訪談情境的變化調整訪談問題的順序，因此採取一般性訪談導引式的深度訪談方法，即在訪談進行之前由研究者先擬定一份訪談大綱(附錄二)，有關於研究對象之基本資料，研究者設計了一份問卷(附錄三)以作為收集研究資料的工具。

二、資料分析之方法

質性研究之目的在於發現，其最終之目的是分析、詮釋以及呈現發現結果，質性研究之資料分析最困難之處，便是從大量的資料中，去尋找意義的所在，並辨別出對研究事物具有重大意義的組型，並依據資料所揭示的實質內容建立出架構或模型，然而每項質性研究都具有其獨特性，其分析方法也會是獨特，因為質性研究的每個階段都有賴於研究者的技巧、訓練、洞察力以及能力，所以質性研究的分析最終有賴於研究者之分析能力與風格（Patton, 1995）。

研究者依循下列步驟進行研究資料的分析（簡春安、鄒平儀, 2004; Patton, 1995），並在每一個分析步驟中，掌握住現象學分析的精神，透過存而不論、現象學還原、想像的變化方法進行資料的編碼、研究主題的歸納；並透過建構概念模型、引證與說明等步驟，以發展出一個結構的綜合體，並透過現象之普遍性意涵的發現，與相關之文獻及理論對話。

（一）逐字稿的謄寫

將 11 位受訪者的錄音帶整理成逐字稿，以便後續分析使用。

（二）確認研究目的，以掌握資料分析的重點

研究者在進行資料分析之前，先確認研究的目的，以掌握資料分析的重點。由於本研究之研究目的在探討聽覺障礙者之生命調適歷程，研究結果呈現之後，將以社會工作優勢觀點為基礎，建構一實務處遇模型。因此，本研究的資料分析焦點有二大部分：1.受訪者生命調適歷程現象的呈現；2.依據社會工作優勢觀點的界定，受訪者在生命調適歷程中，所具有的優勢類型及其影響因素，也是資料分析的重點。

（三）編碼（Coding）

採開放式編碼，依據每一個訪談問題作建檔，每人一問題一檔案，以作為跨個案分析用。

(四) 形成分析主題，予以現象歸納

研究者將本研究問題分為聽覺障礙者家長之生命調適歷程、聽覺障礙者家長超越逆境之資源類型、影響聽覺障礙者家長生命優勢展現之因素、聽覺障礙者家長之生命意義此四個層面，將每一位受訪者同一層面的主題資料檔案集中，作歸納性分析，以找出共同特質。

(五) 建構概念模型

將以歸納分析的資料，使用或創造抽象的名詞，予以概念化，並建構出以社會工作優勢觀點為基礎之概念模型。

(六) 引證與說明

將每一層面之重要概念與模型，引用受訪者的談話內容，做為佐證，證實研究者建構出之處遇模型。並將研究發現與相關文獻作對應，以呈現本研究發現與相關文獻相同或相異之處。

第四節 研究之信度與效度

信度 (reliability) 與效度 (validity) 是傳統實證主義量化研究的判定標準，一項研究的有效與可信常藉由客觀、嚴謹的指標去評估，而這種以量化研究理念為基礎的評量標準，常被討論是否合適用於評估質性研究 (胡幼慧、姚美華, 1996) ? 這種爭議與討論現今依舊不斷在進行中。Strauss & Corbin (1990) 認為一項「好的科學」標準應該予以保留，不過鑑於質性研究所探討之社會現象的複雜性，這些標準應該予以修正。在質性研究的各種研究策略中，紮根理論與實證主義較為接近，其在指標的擬定上，雖以實證主義的語言為主，但仍依質性研究的特色加以修正後，形成質性研究檢測信度與效度的指標 (胡幼慧、姚美華, 1996)。

Lincoln & Guba (1985) 認為在控制質性研究的信度與效度上，可以從下列四個面向來判斷，1. 確實性 (credibility)，即所謂的內在效度，指質性研究資料的真實程度，即研究者真的觀察到研究想要獲得的資料；2. 可轉換性 (transferability)，為外在效度，係指將研究對象在原始資料中所呈現的經驗與感受，謹慎的將資料的脈絡、意義等轉換成文字資料，以深厚描述⁴ (thick description) 的技巧來增加可轉換性；3. 可靠性 (dependability)，即信度，係指當我們若是以複製 (replicated) 的主題，在複製的脈絡下進行探究，研究發現應是可以被複製的信度指的是研究或研究工具的一致性 (consistency)、可預測性 (predictability)、穩定性 (stability) 或是正確性 (accuracy) (Erlandson, Harris, Skipper, & Allen, 1993)；4. 確認性 (confirmability)，確認性」即所謂的「外在信度」，強調研究的複製性，係指研究者能在研究過程之中完全摒除偏見而維持中立，即研究結果的產生是由資料而來，而非研究者的偏差所形成。

研究者在思考本研究的主題與進行過程，上述四項指標可用來說明「研究資料」的信度與效度，但並不能呈現「研究本身」的信度與效度，而本研究若要能符合信度與效度之檢測指標，除了上述四項指標的討論之外，也必須討論「研究者與受訪者之間的關係是否值得信任」、「研究者又如何確認受訪者故事的真實性」？才能使他人更能判斷本研究及研究資料是可以值得信任且具有效度的。因此，研究者在下文中將分別從「研究本身」及「研究資料」此二部分，討論本研究之信度與效度。

一、研究本身之信度與效度

(一) 研究者與受訪者之間的關係

研究者與受訪者在研究進行過程中的關係，對於研究資料的可信度具有一定程度的影響。由於研究者本身之前在聽覺障礙領域中具有四年的服務年資，本研究之 11 位受訪者中，除了 3 位受訪者是經由此次研究第一次見面之外，其餘 8 位受訪者則是研究者之前工作領域中，所接觸的家長或是其他協會的同仁，受訪

⁴ 「深厚描述」係指不僅敘述一個人所做的事情，還超越了事實及表象，詳細陳述個人經驗中的細節、脈絡以及情緒，以及將不同個人連結起來的社會關係網絡 (Denzin, 1999)。

者對於工作者而言具有一定的熟悉度；對於其他 3 位第一次見面的受訪者，由於研究者是藉由對其熟悉的家長加以引介，加上當這 3 位受訪者得知研究者之前曾與聽覺障礙者家長一起工作，在研究進行過程中，受訪者對於自己所表達出相關聽覺障礙者家屬的心聲或專有名詞時，對研究者可以瞭解、知道這些想法具有一定程度的信心。因此，在訪談過程中，受訪者不用顧慮研究者可能聽不懂一些聽覺障礙的專有名詞，或家長的一些特殊心理過程，而能以最簡單、最自在的方式表達出自己的想法與心聲。此外，雖然本研究每個個案的訪談時間約為 1.5-2 小時，但此時間是指正式按下錄音機的時間，在正式訪談之前，研究者會與每個個案閒話家常一番，並在訪談結束後，有部分受訪者會再與研究者討論與研究主題相關或是與受訪者最近生活相關的話題。受訪者願意與研究者有超過原先預計訪談時間的對談，也是證明研究者與受訪者之間具有可信賴的互動關係之一項重要指標。

當然，就像研究者在進行論文計畫書審查時，口試委員所提及的「實務關係」並不等於「研究關係」。但是因為研究者與受訪者之前具有的實務上的專業關係，受訪者對於研究者而言具有一定信任程度，就像受訪者馮女士、張女士、陳先生、邱女士、劉女士在簽署訪談同意書時都和研究者表達下列立場：「我對你有信心，知道你不會將我們的資料隨便處理，也相信你的研究是為了幫助我們家長，所以簽這份同意書其實只是個形式」，而這種信任關係不僅是專業關係的主軸，也是影響研究關係的重要原因。除了依賴之前研究者與受訪者的信任關係之外，研究者也與訪談進行前、訪談進行中、訪談進行後，以電話、口頭說明或是謝卡等方式，確認受訪者對於研究主題的瞭解及意願，並於訪談結束後，立即以謝卡表達研究者的感謝，以維持彼此的信任關係。

（二）研究者如何確認受訪者故事之真實性

在這個面向上，雖然質性研究期待每一位研究者，在進入研究場域時，都必須尊重及相信受訪者所表達出的主觀經驗，但當質性研究成為一項學術研究，學術研究的本質必須要能證明其為真實。研究者在這個面向上，首先在進行訪談之

前，研究者會參閱一些有關於 11 位受訪者之相關個人資料，像是聽障相關單位出版刊物中對受訪者的專訪。之前研究者工作中對受訪者背景資料的瞭解，研究者與部分受訪者的子女在某些場域有所接觸，也可以將子女所呈現的狀況與受訪者所述的加以對應；此外，在訪談進行過程中，除了受訪者所表達的語言說明之外，研究者也採取了社會個案工作對於個案非語言反應的觀察，來輔助確認受訪者在提到相關資料時的真實性與強度，若藉由語言及非語言觀察後，研究者覺得有不一致或疑惑之處？也會運用澄清、具體化甚至面質等會談技巧來確認受訪者資料之真實性，像是受訪者邱女士提及：「其實我也不是很介意這些事情啦」，但在她表達這件事情時眼眶卻泛著淚光，研究者便會立刻回應：「您說您不是很介意這些事情，可是我看您的眼眶中有些許淚水，不曉得您有沒有發現？」，然後逐漸引導受訪者表達出內心真正的想法與感受。

二、研究資料之信度與效度

(一) 確實性

在本研究中，研究者依據研究目的、文獻探討研擬訪談大綱，此大綱經由指導教授以及相關審查教授檢核、以及經由試訪後，才進行正式訪談，以期能收集與本研究目的相符合之研究資料。

(二) 可轉換性

在本研究中，研究者在探討聽覺障礙者家長超越逆境之生命歷程現象時，不僅陳述其現象的表徵，也會將與其超越逆境之生命歷程現象有關的情境、脈絡以及影響因素詳細呈現於研究報告中，以增加研究資料的可轉換性。

(三) 可靠性

在質性研究中，是指個人經驗的重要性與唯一性，可視為「內在信度」(胡幼慧、姚美華, 1996)。因此，如何取得可靠性的資料，是研究過程中運用資料收

集策略的重點，研究者可以藉由資料來源多元化及監控整個資料的收集過程，來提高資料的信度。此外，研究者也必須將整個研究過程與決策加以詳細明確的說明，以提供判斷資料可靠性的參考。Lincoln & Guba (1985) 並提出，一項研究沒有信度就沒有效度，沒有可靠性也就沒有確實性，所以一項研究資料可靠性的確認，是相當重要且基本的工作。

在本研究中研究者將所有研究資料皆做成逐字稿，並在研究報告中詳盡敘述研究編碼過程、結果等重要研究軌跡，可供讀者從這些研究資料中清楚的瞭解研究者的思考脈絡及研究方法，並進一步判斷研究資料的可靠性。此外，在訪談過程中，研究者也會將相同的問題重複出現在不同的訪談時段中，若研究對象出現前後答案不一致之處，研究者會立即與研究對象澄清，以確保研究資料的可靠性及一致性；在訪談過程中，研究者也會注意與研究對象之間良好關係的建立，營造信任的訪談氣氛，並選擇適當的訪談場所，使研究對象可以真實的表達內心的想法，透過控制訪談情境提高訪談資料的可靠程度。

(四) 確認性

在本研究中，研究者將所收集的訪談資料、資料分析過程與結果等文件資料完全保存，以作為日後審核管道的重要依據；此外，研究者也運用多元檢測方法 (triangulation)，運用不同來源資料的收集 (訪談、觀察) 及不同的研究者參與資料分析的工作，來增加研究資料的確認性。

第五節 研究倫理議題

研究對於社會工作專業知識的奠基、社會工作實務的運作都非常重要，但在進行研究的過程中，為了避免研究者因為期望獲得相關的研究資料，而忽視對研究對象權益的維護，相關研究倫理的遵守及堅持是每一位負責任的研究者都應該盡力達到的。就像余漢儀 (1998) 所提到的，不論在研究進行的哪一個階段中，研究對象的福祉 (well-being) 應該凌駕於研究求知 (knowledge seeking) 的原則，

當我們必須損及研究對象的權益，才能獲得重要之研究資料時，研究者便應該立即割捨或放棄該研究資料，以避免研究對象在參與研究的過程中受到身體或心靈上的傷害。

許多學者(高迪理, 2000; 簡春安、鄒平儀, 2004; Neuman, 2000; Rubin & Babbie, 2000; Babbie, 1995) 都提出有關於研究倫理的規範，內容大都包括對研究對象相關權益的維護，像是同意權、保密權等，也有提到研究者本身的態度，研究者將本研究之倫理議題討論如下：

一、研究者之角色與態度

在質性研究中，研究者本身就是重要的研究工具，研究者的技巧、能力、敏感度及嚴謹性，都是影響研究效度的關鍵(簡春安、鄒平儀, 2004; Patton, 1995)。因此，研究者對於研究對象的看法、研究過程中倫理的要求、研究者在研究情境中的反應等，都會影響研究對象在研究過程中權益保障的程度。

本研究是以聽覺障礙者家長為研究主題，以社會工作優勢觀點的角度，探討其超越逆境之生命歷程。因此，研究者在撰寫論文計畫書之前，重視的是研究對象本身的優勢與資源，並不以研究對象的弱勢(weakness)作為研究主題，以避免研究果導致「責備受害者」的意涵(余漢儀, 1998)。在整個研究過程中，研究者也會秉持質性研究重視研究對象主觀經驗的特色，對於研究對象所陳述的主觀感受、經驗及想法，皆以信任的態度予以接受。由於本研究主題涉及研究對象內心深刻感受的陳述，若研究過程中遇到研究對象因為回憶生命歷程，而產生像是流淚、傷心、憤怒、難過等情緒反應，研究者會立即暫停訪談，並以同理、關懷等會談技巧，處理研究對象的情緒。此外，研究者也會不斷累積質性研究之相關知識，並注意與聽覺障礙者家長相關之政策議題，以其在研究進行過程中，增進自己對於研究對象本身及所處環境脈絡的深刻理解，並透過相關能力的累積，使自己在資料收集、整理與分析的過程，能更具嚴謹性，以呈現更符合研究對象真實狀況之研究結果供社會大眾瞭解。

二、徵詢研究對象之同意

研究的進行必須在研究對象自願同意參加的情況下。因此，在研究進行前，研究者必須先將研究的主題、目的、性質及研究對象在每一個研究過程中可能遇到的處境做詳細說明，並在確認研究對象在瞭解上述資訊、同意參與研究之後，研究才可以正式進行。在本研究中，研究者會在訪談進行之前，向研究對象詳細說明上述研究資訊，並確認研究對象參與研究的意願，簽署訪談同意書(附錄四)之後，才進行本研究的資料收集。

三、保護研究對象在研究過程中不受到生、心理上的傷害

學者 Babbie(1995)認為讓研究對象不致在研究過程中遭受生、心理的傷害，是所有研究倫理受則中最重要的一項。因此，在本研究進行的過程中，研究者會隨時檢視研究進行的每個步驟對於研究對象生、心理狀況的影響，像是對於研究結果的分析與詮釋，會不會有錯誤或是負向解釋的情況，讓社會大眾在閱讀本研究報告後，對於研究對象有負向或偏頗的看法；此外，研究進行過程中，研究者也必須時時注意研究對象的情緒狀態，視研究情境給予研究對象情緒的安撫與處理，不能只追求研究的進行，而將情緒受到影響之研究對象棄之不顧；若研究進行過程中，研究者發現研究對象需要某些資源或是對於其重要資源訊息不瞭解之情況時，研究者也可以協助研究對象獲致相關資源的訊息或是轉介至合適單位，以協助解決其當時所遭遇的問題。

四、保密之原則

研究者在進行研究時，對於資料的獲取上，常常具有特殊的權利。因此，研究者必須常常提醒自己在獲取資料的方法、過程中，必須更重視對於研究對象隱私權的維護。在本研究中，研究者在資料收集與分析過程中，會不斷思考資料對於研究對象而言，其敏感度有多大，要將資料呈現到何種程度才不致觸犯研究對象的隱私權之外；也必須注意所有的研究情境與環境是否會使研究對象失去匿名或隱私的安全感；最後研究資料及結果的公開程度，也必須以保障研究對象的隱

私權及匿名感為重要的考量。而這些保密的方式與程度，研究者皆會在每一個研究過程中與研究對象充分討論，以維護研究中保密的倫理原則。在本研究中對受訪者的引述及介紹，例如：馮女士、張女士等，其姓氏皆為研究者命名，並不是受訪者真實的姓氏，以維護受訪者匿名性的權益。