

## 第五章 研究結論

本研究主要是探討聽覺障礙者家長在子女各個發展階段中，如何調適、處理其所面對的任務與困境？以達到順利調適超越逆境的狀態；此外，也希望以本研究的發現為概念來源，建構一個可供實務界參考運用之「聽覺障礙者家長優勢個案工作處遇模式」。本章的前二節便在回應上述本研究重要的研究目的，此二節分別為研究結論、聽覺障礙者家長優勢個案工作處遇模式之建構；第三節研究者將探討本研究之研究限制，並提供未來對於此研究主題有興趣之研究者，後續可行之研究方向建議。

### 第一節 研究結論

回應到本研究第一章緒論張女士的案例中，我們可以從研究者對她的部分描述中，看到一位家長面對生命逆境的韌性，並看到其生命並未因為種種的挫折而顯得悲慘痛苦，反而更加精彩與亮麗。本研究主要在呈現 11 位受訪者的生命調適歷程，在面臨聽覺障礙孩子各個發展階段中的逆境與困難時，這些受訪者如何調適？生命如何轉化？研究者在本節將以本研究發現之核心概念為主軸，將本研究結論一一呈現。

#### 一、幸福生活的預設圖像與優勢運用

本研究所發現的第一個核心概念是「幸福生活的預設圖像」，研究者將受訪者對於幸福生活的預設圖像分為「實現自我型」與「成就家庭型」這二類。所謂的「實現自我型」是指受訪者是以實踐自己生命、生活的理想為幸福生活的軸；「成就家庭型」則是以家庭的凝聚或是完成孩子教養的責任為幸福的主軸。研究者發現受訪者為什麼具有運用優勢來解決困境的意願及動機？優勢是如何產生的？最主要的原因來自於其對於幸福生活的預設圖像，當受訪者發現孩子的聽覺障礙情況會打破甚至摧毀這個預設圖像時，受訪者為了保護這個幸福生活的預設圖像，便會產生解決問題、達成任務的意願與動機。因此，這個研究發現也提醒

了實務工作者在協助聽覺障礙者家長時，如何發掘或是建構他們對於幸福生活的預設圖像，將是激發他們產生處理與調適困境動機的重要方法。

因此，一個聽覺障礙者家長能不能展現優勢？其對幸福生活的預設圖像是個很重要的關鍵。在本研究中也發現受訪者所具有的優勢類型包括：1.個人層次的優勢、2.個人與外在環境資源互動的優勢、3.社會文化的優勢。其中「個人層次的優勢」包括了面對現實、永不放棄、責無旁貸、消除業障、心轉境轉此五種「內在信念」、未雨綢繆、重新框架、積極建設此三種「外在能力」以及「參與家長團體之啟發」、「目睹他人經歷後之反思」、「宗教人士預言之提醒」此三種轉折經驗；「個人與外在環境資源互動的優勢」則包括了所具有的各類型之正式與非正式資源、與這些資源正向互動的經驗、與這些資源負向互動經驗的調適都屬於此層次的優勢；「社會文化層次的優勢」則包括了受訪者對於社會大眾對聽覺障礙者及其家庭正向看法與負向看法的調適、身心障礙政策與相關服務的看法都屬於此層次的優勢類型。

然而，本研究中的受訪者之所以可以超越生命逆境，其所擁有的各個層次之優勢，及其具有的一些基本條件，則是重要的影響因素。研究者運用了生態系統觀點，針對受訪者所處各個系統的因素加以分析之後，發現受訪者本身的教育程度、社經地位以及人格特質，會影響其在解決各階段時擁有的資源，像受訪者的教育程度較高，則較能勝任孩子家庭教師的角色；其社經地位較高，也能夠提供孩子在進行復健之經濟上的協助與支持；其具有負責盡職、堅毅好強、積極樂觀以及從容自在之人格特質，也會對其在面對教養孩子之困境與挫折的調適產生影響。此外，受訪者子女本身的障礙程度、表達能力與人格特質，也會影響受訪者生命優勢是否能夠順利展現？若子女的障礙程度愈重，則在學習課業上愈困難，家長則要盡愈多的心力來教育；而子女的表達能力愈好，家長感受到社會大眾負向的看法則愈少；子女本身若具有踏實盡職、吃苦耐勞、獨立堅強等正向人格特質，則當其面對困難時，會有能力自己處理，家長也會面臨較少的問題；而其他家庭成員若對聽覺障礙子女的接納度愈高、提供家長在照顧上愈多的支持，家長也比較具有去解決各項問題的資源。上述這些都是聽覺障礙者家長其微視系統因

素對其生命優勢展現的影響。

在中介系統部分，受訪者若與外在環境資源的互動經驗中，能得到學習到新知識、找到努力目標之正向經驗，則有助於其對於資源運用能力及成功率有信心，也較願意去運用外在環境資源來解決問題；但若受訪者與外在環境資源互動的經驗中，以負向經驗居多，則有可能在後續面對困境時，不願意運用相關的資源來解決問題，但在本研究中，受訪者雖然遇到負向經驗，但依舊以正向的態度來面對這些經驗，並不被這些負向經驗所影響，反而這些負向經驗成為受訪者得以能夠堅強面對挑戰的先前訓練。在外部系統部分，聽覺障礙者家長之社會網絡與社區會對家庭功能及子女發展產生影響，像是上一代家庭成員、社區中的鄰居朋友對家長在照顧工作上的物質、精神與行動上的協助與支持，是其遇到教養孩子之相關困境時，得以展現其生命優勢之重要影響因素。

此外，在鉅視系統因素部分，當受訪者面對社會大眾對聽覺障礙者、其家長與家庭的負向看法時，則是以平常心看待、事實證明及直接說明等三種方式進行調適，其並不會受到負向看法的影響，而對自己或子女有負向的認知，反而能夠將這些負向的阻力轉換為積極克服困境的助力；在面對身心障礙福利相關制度與政策的部分，研究者發現此部分對於本研究受訪者而言，可能因為子女年齡層的關係，大都較關心身心障礙者就業服務的相關政策，而他們也認為就業服務政策是否能真正落實與滿足聽障需求，對其有很大的影響。

## 二、超越逆境之生命調適歷程

在本研究中將「超越逆境」界定為家長順利調適聽覺障礙子女在各個發展階段中的困境與任務後所達到的狀態。本研究將受訪者其聽覺障礙子女劃分為嬰幼兒、兒童、青少年及成人此四個發展階段，經過研究資料的整理，研究者以聽覺障礙者家長在此四個子女發展階段中，最重要的心情感受或是重要任務，將此四個歷程命名為「他聽不見他仍是我最珍愛的孩子（嬰幼兒階段）」、「努力清除孩子成長路上之障礙物（兒童階段）」、「包容欣賞孩子角色確認時之抵抗與堅持（青

少年階段)」、「期待孩子創造自己圓滿之成人生活(成人階段)」,並透過聽覺障礙者家長在各個階段中,面臨之關鍵事件、任務類型與調適方法的整理,呈現出家長超越逆境之生命調適歷程。

### (一) 他聽不見他仍是我珍愛的孩子(嬰幼兒階段)

聽覺障礙者在嬰幼兒階段中,由於必須對聽覺障礙的狀況進行評估與診斷,確定障礙的等級與類型。因此,在此階段中,家長一定會面臨孩子被確認為聽覺障礙的事實。在本研究中,受訪者對於當初孩子被確認為聽覺障礙者時,當時的情緒反應還留有深刻的印象,像是否認、傷心等,11位受訪者面對這突如其來的宣判,採取了像是求神問卜、巡迴醫院此情緒中心的調適方法,來處理當下無法面對的情緒。就像 Lazarus & Folkman (1984) 所提到的,當人面對一些問題或困難時,一定會先處理自己的情緒,這是維持一個健康的心理狀態及儲備後續解決問題的動力,是必要的,所以家長選擇了上述二種情緒中心的調適方法,在研究者看來是適當的,透過巡迴醫院來滿足自己還有一絲「孩子不是聽覺障礙者」的期望;透過求神問卜來滿足自己無法從正規醫療管道得到心理支持的情緒,沒有這些情緒中心調適方法的運用,其實是很難面對這個事實的。而在這個階段的調適過程中,研究者發現受訪者除了在確認孩子為聽覺障礙者的初期,會運用情緒中心之調適方法之外,接下來不論面對孩子的聽語復健資源缺乏、社會大眾的負向看法等逆境時,全部的受訪者都協助孩子進行聽語訓練、哪裡有資源往哪去等問題中心的調適方法。

### (二) 努力清除孩子成長路上之障礙物(兒童階段)

當受訪者的聽覺障礙子女進入兒童階段時,代表著孩子即將離家及離開小班制的學前教育階段,進入大班制的義務教育階段。在此過程中,聽覺障礙孩子該就讀啟聰班或一般班級之回歸主流的爭議,是困擾本研究受訪者的重要事件;而依據 Erikson (1982) 的界定,此年齡階段孩童必須勤奮的在課業及人際上努力,獲得好的成就,若其表現落在同學的後面,則會形成其自卑的感受。所以在此階段中,家長如何協助孩子可以順利的適應學校課業、與學校同儕有正向的互動,

則是另一重要事件；當孩子進入小學中，也會明顯感受到自己的聽力障礙，對於自己課業及交朋友上產生多大的限制，在學校壓力增加的情況下，也會產生回家像家長抱怨為何將自己生為聽障的情況，這也是受訪者倍感困擾的事件。面對上述幾種的狀況，受訪者除了運用協助孩子接受自己的命運、或是同理老師及同儕對於自己的不當對待等情緒中心之調適方法之外，其他全部都採取了藉由提昇自己能力或是改變他人不當態度等問題取向的調適方法。

### （三）包容欣賞孩子角色確認時之抵抗與堅持（青少年階段）

當受訪者的子女進入青少年階段時，其最主要面對的問題，除了課業、人際以及家人互動等與兒童階段相似的重要事件之外。「自我認同」以及「生涯抉擇」則是受訪者子女所面臨到很重要的關鍵事件，而正也和 Turnbull & Turnbull (2002)、Oliver & Sapey (1999)、Erikson (1982) 所提到青少年在此階段中，應發展出社會與職業上的認同、確認自己的角色及價值、對性展開探索等發展任務相似。在面對自我認同此發展任務中，受訪者的子女則面臨到因為自己聽力障礙的限制，而被教師設定為不適合參與某項活動，而這種問題情境對於一個聽覺障礙者正向自我形象的界定是個很重要的影響因素；在生涯選擇上，受訪者子女則出現了不瞭解自己的興趣及發展方向，或是不顧他人反對堅持往自己理想邁進等部分的困境。在此階段中，受訪者也大都運用問題中心之內部導向模式等調適方法，像是亦步亦趨的陪孩子做功課、與孩子做所有生涯選擇的討論、檢討自己的教育方法等，都是以調整、改變自己的態度與能力為主，較不傾向將問題歸咎他人、運用想要改變他人之外部導向的問題解決方法。

### （四）期待孩子創造自己圓滿之成人生活（成人階段）

所謂的「成人」，在 Turnbull & Turnbull (2002) 的界定中，必須具備三種能力，分別是自決、自足和能力，自決指的是人格成熟之後所做的理性選擇及判斷；自足是能夠擁有自己的工作，在經濟上不用仰賴他人；能力則是能夠完成事情的能力。若以這三個面向的指標來看，受訪者的子女進入成人階段之後，工作的選擇與適應是其自決、自足與能力表現的重要事件之一；因為本研究部分受訪者子

女仍在大學中就讀，所以課業適應、環境適應仍是此階段的重要事件；此外，Erikson (1982) 則認為此階段最重要的心理及社會發展任務便是與他人建立親密的關係，而本研究某些受訪者的子女也面對與異性交往、選擇親密生活的另一半、婚姻與離婚適應等重要事件。然而受訪者在面對此階段中的種種逆境時，全都採取了針對問題一一處理、教導孩子自己負責、積極與雇主溝通、協助孩子勇敢向對方說明自己的限制、尊重並祝福孩子的選擇權等問題中心的調適方法。

### 三、自我轉化與生命意義的詮釋

當受訪者順利調適子女於各個發展階段的困境後，其會達到超越逆境之狀態。因為在處理各項任務的過程中，若能順利達成任務解決困難，則受訪者因為成功主要經驗的累積，其自我效能也會更提升，而會產生生活態度上的轉變，出現類似「自己可以同時是個聽覺障礙孩子的家長，也能是一個有價值的人」等信念，研究者將此界定為「自我轉化」。家長從成功調適逆境的歷程中，因而在面對生命或苦難的態度上產生了轉變，而這種轉化與轉變，會讓其對於自己的生命意義重新詮釋。本研究也發現家長詮釋聽覺障礙孩子對自己的生命意義，包括「為上天賦與的使命負責」、「前世適業、今生受報」以及「孩子是最好的禮物及福報」此三類。

此外，研究者除了詢問受訪者其聽覺障礙子女對其之生命意義之外，也從討論「聽覺障礙孩子帶給自己及家庭的正向影響」中，呈現出雖然教養聽覺障礙孩子是一個艱辛的過程，但是在此苦難中，能有些正向收穫，而正也可以作為工作者在協助家長時，提供其引導家長對於苦難及聽覺障礙孩子正向思考的方法，本研究的受訪者則提出因為這個聽覺障礙子女的出現，其對家長帶來了人際拓展、能力提升、態度轉變、生涯轉換及自我肯定此五種正向影響；也為家庭帶來了家庭凝聚的正向影響。

最後，由於本研究之受訪者皆具有助人的正向復原經驗，研究者也探討其「投入協助聽覺障礙者家長工作行列的原因，及投入後的影響」，可透過這部分資料

的呈現，有助於專業工作在協助家長時，可以引導其思考自己生命的意義與價值，並藉由本研究受訪者的助人經驗與收穫，提供家長思考投入助人領域，展現自己生命價值可能性之方法。本研究之受訪者投入協助其他家長的原因，包括「將心比心」、「利他主義」以及「助人助己」此三項；在投入之後，則帶給自己「人際拓展」、「人生看法轉變」、「肯定自我價值」此三種影響；帶給家庭「家庭凝聚」之影響；帶給孩子「人際拓展」、「能力提升」此二種影響。

#### 四、聽覺障礙者家長超越逆境生命調適歷程之概念架構

雖然本研究之 11 位受訪者對其幸福生活的預設圖像，可區分為「實現自我型」與「成就家庭型」，但兩類型之家長之生命調適歷程具有高度的相似性，皆是以保護幸福生活的預設圖像為主要動機，當遭遇困境或挫折時，會積極尋求相關資源的協助，部分家長在調適過程中，也會出現一些重要的特殊經驗，像是「參與家長團體之啟發」、「目睹他人經歷之反思」、「宗教人士預言之指引」，這些特殊經驗是這些受訪者突破困境時，很重要的轉折及優勢。當受訪者經過一連串的任务解決過程之後，受訪者會經歷一「自我轉化」的過程，也是本研究中的第二個核心概念。受訪者在調適過程中的成功經驗，會使其重新詮釋聽覺障礙子女對自己生命的意義，也會因為這樣的自我轉化過程，而去思考這個孩子對自己及家庭的正向影響，甚至不僅超越逆境而更能超越自我，將自己的力量投入協助其他聽覺障礙者家長的行列中，使其生命更有價值與意義。

接下來研究者將「幸福生活的預設圖像」與「自我轉化」這二個核心概念與本研究之其他概念之關係，加以連結之後形成「聽覺障礙者家長超越逆境生命調適歷程」之概念架構。從此概念架構中，除了可以瞭解本研究所有概念之關係之外；也能抓出每一位受訪者得以超越逆境之原因。每一個受訪者為了保護其幸福生活的預設圖像不被破壞，當其所遭遇的任务威脅到這項信念時，受訪者便會竭盡所能的展現自己在個人、個人與外在環境資源互動以及社會文化層次中的優勢，來調適解決所遭遇的困境；然而在各層次優勢運用的類型，則會受到聽覺障礙者家長自己、子女與家庭的基本特性、與外在環境正向或負向的互動經驗、家

長之社會網絡與社區對家庭功能及子女發展之影響、社會大眾對聽覺障礙者與其家庭的正向看法與負向看法以及對身心障礙福利政策與相關服務看法等微視、中介與鉅視系統因素的影響；當其順利調適聽覺障礙子女於嬰幼兒階段、兒童階段、青少年階段以及成人階段之各種任務與困境時，也就是達到本研究所界定「超越逆境」之狀態時，受訪者則會產生自我轉化，重新詮釋聽覺障礙子女對自己生命的意義，也會因為這樣的自我轉化過程，而去思考這個孩子對自己及家庭的正向影響，甚至不僅超越逆境而更能超越自我，將自己的力量投入協助其他聽覺障礙者家長的行列中，使其生命更有價值與意義。當受訪者重新詮釋自己的生命意義之後，又會使其「幸福生活的預設圖像」隨之改變，而在面對另一項困境或挫折時，又會重新經歷上述種種調適過程，所以調適過程並不是靜態的，也不是指一次調適逆境的單向過程，而是動態且循環的。

綜合上述，研究者認為本研究受訪者之所以能超越逆境有下列四項重要的關鍵性因素，第一是受訪者為了保護幸福生活的預設圖像不被破壞，因而會產生運用各項資源來解決困境的意願及動機；其次是受訪者某些特殊的人生經歷或轉折經驗，先前或持續影響了他們對於聽覺障礙子女的態度與看法；第三是受訪者會運用自己所具有的個人、個人與外在資源互動、社會文化此三個層次的優勢，來解決所遭遇的困境；最後是自我轉化的產生，受訪者在順利調適子女於各個發展階段中的任務與困境後，自我效能得以透過主要經驗累積並提昇，而使其對於自我的評價更具信心，也能重新看待所遭遇的苦難，並詮釋聽覺障礙子女對自己及家庭的意義與正向影響，並且更進一步投入協助其他家長的工作行列，使其生命更有價值。

因此，這四項關鍵性因素的釐清，可以協助實務工作者在協助處於困境中的聽覺障礙者家長，從此四個面向去協助他們，像是與家長討論其對幸福生活的想像，並引導其看到目前困境若不解除，對於幸福生活的破壞與負向影響，激發其解決問題的動機與意願；協助家長看到目前聽覺障礙子女處於何種發展階段中？現在面對的任務類型是什麼？本研究的受訪者又是用何種方法去調適？讓他們思考自己可運用的資源類型並學習他人的調適方法，工作者除了能夠協助家長看



到原先具有的優勢之外，也能透過家長團體參與等方式，增加他們在個人層次之轉折經驗以及拓展其人際網絡等優勢；最後當任務完成後，協助家長進行自我轉化，讓其得以轉換之前對於人生、苦難或聽覺障礙孩子較負向的態度，重新檢視聽覺障礙孩子對自己與家庭的意義，並協助其透過參與協助其他聽覺障礙者家長的活動，使其生命價值更為提高。

## 第二節 聽覺障礙者家長優勢個案工作處遇模式之建構

### 一、適用對象

由於本研究在探討具有正向復原經驗之聽覺障礙者家長的生命調適歷程，藉由呈現這些家長的在孩子發展各個階段中的調適方法，來分析影響其生命優勢展現之因素，及其所運用的資源類型，並探討在其生命調適歷程中，如何看待自己的生命意義。研究者主要是希望透過這些資料的呈現，提供自己的聽覺障礙者孩子在任何一個階段中的家長，若遭受到相關的任務時，可以借鏡本研究中受訪者的調適方法，來度過難關。因此，本處遇模式的適用對象，應為無法順利調適孩子某一發展階段之任務、或是因為這些困難的調適歷程，而對自己生命意義與價值產生困惑、無法發掘及運用各層次優勢之聽覺障礙者家長。

### 二、問題界定

當一個聽覺障礙者家長因為無法發掘或運用各層次的優勢，來調適孩子某一發展階段之任務，而來求助時，工作者不應將這個家長之所以會面臨此困境的原因，假定為是其自身能力不足所造成，而不自覺將家長視為一個失能的人。必須依據優勢觀點的對問題界定的概念，將家長之所以不能解決目前困境的原因，視為其可能未發現自己具有解決目前狀態的資源或潛能；或是因為環境資源配置錯誤，造成家長的困境。並且在問題界定過程中，要重視家長是如何界定其無法解決孩子某一發展階段任務的原因？並協助家長去思考這個原因是因為自己努力不夠？還是之前的生命歷程、或是與其他機構及工作者互動經驗中，因為不斷受挫，而產生的無助狀態。

### 三、工作者與服務對象的關係與角色

工作者在與聽覺障礙者家長建立專業關係時，必須將家長視為解決問題主要的媒介，其本身具有解決問題的能力，工作者只是透過一些專業方法，協助他們能夠看到自己的優勢，而產生對於解決目前困境的期待及希望。若要建立友善的、信任的、互惠的以及權能激發之專業關係，工作者與聽覺障礙者家長應該發展出平等的合作、信任關係，工作者信任家長具有解決問題的能力，家長則相信工作者瞭解自己的問題，且願意和我一起解決；當然在這種專業關係建立的過程中，也必須設定清楚可達成的處遇目標，讓服務對象可以藉由各種類型的資源，逐步達成在處遇過程中所設定的各項目標。若要建立上述優勢觀點所界定之專業關係，工作者與服務對象自然有其需要擔負的角色，分述如下：

#### 1. 工作者的角色

##### (1) 引導者

聽覺障礙者家長無法處理孩子於某個發展階段的困境時，可能會歸咎是自己的無效能所致，此時工作者可以引導家長去思考，其實一個人的暫時失功能，可能是因為之前生命挫折經驗所形成對自己、生活、生命無法掌控的無力感所致，而這種無力感不見得只來自於個人的失能，也可能是環境中資源的缺乏、資源的分配不公所致；引導家長去回溯自己之前在教養孩子的成功經驗，使其可以漸漸相信並發覺原先所具備的優勢與力量；並引導家長在困頓無措時，思考聽覺障礙孩子對自己帶來的正向影響，協助其找尋自己處於目前逆境的生命意義，克服或接受目前的狀況。

依據本研究之發現，為了保護幸福生活的預設圖像不被摧毀，是受訪者在遭遇挫折或困境時，能夠產生面對並處理問題之動機與意願的重要原因。因此，工作者在協助因為處於逆境，而暫時喪失解決問題能力的聽覺障礙者家長時，可以透過與家長討論其心中認為的幸福生活是什麼？現在生活與所預設幸福生活之間的差距為何？這些差距是因為孩子的聽覺障礙情況造成的嗎？若是，那要透過何種努力或是何種方法，才能保護或是追求心中預設的幸福生活？藉由這些問題

的討論，引導家長透過幸福生活的想像、為了保護或維護幸福生活的圖像，而產生解決問題的意願與動機。

### **(2) 支持者**

本研究發現聽覺障礙者家長在面對教養孩子的種種任務之中，難免對自我產生懷疑、孩子以後該怎麼辦、問題不能解決等情緒，尤其是孩子在嬰幼兒階段，被診對確認為聽覺障礙者時，家長會出現否認、傷心難過等負向情緒。此時工作者要提供家長宣洩與抒發情緒的方法或管道，透過陪伴與關懷，讓家長瞭解工作者是一個可以和他共同面對問題、解決問題的伙伴。

### **(3) 鼓勵者**

在本研究的受訪者中，當他們遇到困境時，如何透過重要他人或是自己內在對話機制，鼓勵自己相信自己可以去面對困難，是一個可以調適困境的重要方法，這也就是 Bandura (1997) 所提的「言語的說服」之概念。因此，工作者可以在協助過程中，不斷的對聽覺障礙者家長，提供言語上的鼓勵，常常表達「相信他一定做得到」等想法，來使家長的自我效能得以提升，而相信並且願意去尋找可以解決自己問題的資源。

### **(4) 教育者**

當家長接受孩子是聽覺障礙者的事實之後，接下來家長是否能夠具備孩子進行聽語復健之相關知能，則是解決問題的一個重要關鍵。因此，工作者若發現聽覺障礙者家長因為缺乏相關技能與知識，而對教養孩子中的種種問題，束手無策時，應該扮演教育者的角色，提供家長相關教養子女、與相關資源互動的知識及技巧。

### (5) 資源連結者

本研究中的部分受訪者也提到「參與家長團體」對於其生命經驗或是相關資源的運用，有很大的啟發與正向影響。因此，工作者可以協助聽覺障礙者家長，參與相關的家長團體或單位，協助其拓展人際網絡，連結社區中的種種有利資源。

### (6) 資源倡導者

雖然現在聽覺障礙相關之復健、親職教育等資源，已經比本研究受訪者與其子女當時豐富且充足了很多，但是聽覺障礙者家長與其子女也因為社會的變遷，所面對的問題情境也較以往複雜。因此，若工作者發覺現有資源缺乏、不足甚至不適合聽覺障礙者家長，則此時工作者必須擔任家長的代言人，協助家長連結相關團體，開發新的資源、改變不合理的政策與制度，使家長可以獲得適切、足夠的資源來滿足需求。

## 2. 服務對象的角色

### (1) 問題界定者

聽覺障礙者家長在工作者的引導之下，必需去回溯、思考自己為什麼無法處理或調適目前的狀態？問題到底是什麼？家長必須真實的去呈現自己在教養孩子生命調適歷程中的困難？無法運用優勢的原因等問題，唯有家長清楚誠實的對問題作界定，負起解決問題的責任，才有可能解決目前的困境。

### (2) 問題解決的行動者

此外，服務對象還有一個無法被工作者取代的角色，那就是問題解決的行動者。當工作者與聽覺障礙者家長一同討論出，可以解決目前任務之方法時，家長應該積極且盡力的去學習或是運用此方法，才有可能將自己的問題迎刃而解。

### (3) 鼓勵者

此外，聽覺障礙者家長也必須在工作者協助的過程中，不斷的運用 Bandura (1997) 所說的言語的說服，用內在對話的方法，讓自己相信自己具有解決問題的能力或潛能，並且不斷的回憶之前成功解決問題的經驗，來提昇自己的效能。

## 四、處遇步驟與策略

### (一) 接案

工作者在接案過程中，最主要的工作便是包括對服務對象資格的確認、初步關係的建立、問題的探索、訂定服務契約以及轉介等工作。工作者在協助聽覺障礙者家長之接案過程中，若以社會工作優勢觀點的界定，此時最重要的工作便是 1.瞭解家長對於目前所遭受困境及問題的界定；2.探索家長之前的生命經歷或受助經驗對於其問題界定的影響；3.協助家長看到問題的真實樣貌，以及形成目前困境之個人與外在環境因素；4.建立初步信任、合作的專業關係。不過，本研究發現家長其聽覺障礙子女所處發展階段不同，其所面臨到的關鍵事件、任務也會有所不同。因此，工作者在此一階段中，也必須先瞭解家長其子女所處的發展階段，並與其討論目前所面臨的關鍵事件中，家長所感到困擾無力的任務是什麼？他對這個任務的界定為何？

除了透過語言的運用之外，在上述各項問句中，也可以發現在接案過程中，也可以協助聽覺障礙者家長去看到之前自己努力的過程 順利處理危機成功的經驗，並且透過與家長討論其心目中「幸福生活的圖像」，引導其思考若目前困境不有效解除，此幸福生活的圖像可能會幻滅，以激發家長解決問題的意願極動；除此之外，也能夠從個案工作的第一個步驟，協助家長從另一個角度思考目前的困境與問題，並能回溯自己之前順利解決困境之內外在能力，增強其解決問題的動機與信心。

## (二) 評量

評量的第一個重要工作，便是釐清家長其子女目前所處的發展階段中，其所遇到的關鍵事情是什麼？在這些關鍵事件中，家長覺得無法處理的任務是什麼？家長對於此任務的界定是否合理？先收集上述有關資料之後，再進行聽覺障礙者家長的優勢的評量，依據本研究之發現，工作者應該進行三個層次的優勢評量，分別是 1.「個人層次的優勢」，像是聽覺障礙者家長本身的內在信念與外在能力；2.「個人與外在環境資源互動層次的優勢」，聽覺障礙者家長與外界正式與非正式資源的互動類型與經驗；3.「社會化層次的優勢」，聽覺障礙者家長的生命歷程中，所感受到的社會大眾對他自己及其家庭、子女的正向與負向看法，而他又是如何因應那些負向的看法。透過此三個層次優勢的討論與評量，工作者便能協助聽覺障礙者家長瞭解自己所具備的優勢，以及這些優勢的來源。

另外，在評量階段中，聽覺障礙者家長可能會發生某些層次的優勢無法展現的情況，依據本研究的發現，此時工作者可以運用生態系統觀點去分析家長優勢無法展現的原因，可以從 1.「微視系統」，探討家長的基本特質（教育程度、社經地位、人格特質等）、子女的基本特質（障礙程度、表達能力、人格特質等）、家庭的基本特質（家庭中各個次系統的互動關係，以及對聽覺障礙子女的態度）；2.「中介系統」，則是探討家長與外界環境資源的互動關係；3.「鉅視系統」，探討家長對於社會大眾及聽覺障礙福利制度的看法，及其回應。上述這些系統的評量，可以透過生態圖等工具來進行，這樣才可以使工作者與家長找出影響其生命優勢展現的阻力與助力。

## (三) 處遇

這個步驟中，首先工作者要與聽覺障礙者家長透過評量的結果，發現阻礙家長展現生命優勢，使其無法解決目前困境的原因是什麼？並依據上述情況的界定之後，工作者與家長要一同討論針對每一項需求或問題，所欲達到的處遇目標為何？在擬定處遇目標的時候，也必須注意目標設定時，此目標必須是具體可測量的、能在時限內完成的、對於服務對象而言是有意義且重要的（宋麗玉譯, 2003;

黃源協, 1999)。而在處遇計畫的擬定過程中，工作者也應讓聽覺障礙者家長參與計畫的擬定，並透過各項處遇目標執行的分工，讓家長清楚知道自己在處遇計畫中扮演的角色，若要達到處遇目標，自己該做的努力又有哪些？

在處遇的過程中，若聽覺障礙者家長無法處理目前任務、或是無法展現解決問題的優勢，是因為自己對事情的看法有偏誤、低估自己解決問題的能力等內在心理層次的因素，則工作者可以運用重新框架、理性情緒訓練等技巧，改變聽覺障礙者家長的錯誤認知；若是因為家長自己缺乏解決問題的技巧或知識時，則工作者必須提供家長相關學習知識的機會與資源，此外，也可以依據本研究的發現，提供其他順利超越逆境的家長，在其所面臨任務時，他們是運用了何種調適方法？工作者可以提出這些方法，與求助的家長一起討論並運用。而在各項處遇進行時，工作者也可以不斷提醒家長，每完成一項工作自己的效能便又提高一些，而這些正向的成長與收穫，除了來自於家長自身的努力之外，聽覺障礙孩子的出現也是家長得以成長的原因，工作者可以適時的引導家長看到其所受到苦難之中的價值與意義，讓其對生命意義有不同的看法，也可以運用本研究受訪者之生命意義及其談到孩子對自己與家庭的正向影響，使他們更能去珍惜這些讓自己得以成長的契機。

當然，家長所遭遇的阻力也可能來自於不合理的制度或政策、或是資源嚴重缺乏及不足，此時，工作者就必須運用增強權能觀點中「個人式的增強權能」(personal empowerment) 與「社會式的增強權能」(social empowerment) 的方式來處理 (Saleebey, 1996)，例如：協助聽覺障礙者家長瞭解目前環境中的不利因素，並做意識覺醒的工作，喚起聽覺障礙者家長對自身處境的不平感受，然後協助家長參與相關聽覺障礙家長組織，運用組織及團體的力量，與相關團體結盟，共同爭取屬於自身的權益，改變社會不利於聽覺障礙者及其家長、家庭的處境。並且能透過家長團體與組織的參與，創造其可能使生命產生轉折的特殊經驗。

在本研究發現中，也看到聽覺障礙者家長其子女在四個發展階段中，有些關

鍵事件是共通的，像是四個發展階段中，聽覺障礙子女因為聽力的限制，其「溝通」對於人際互動上都會產生影響，包括嬰幼兒階段、兒童階段、青少年階段與同學、老師、家人的溝通，會產生溝通不良或是衝突的情況；在成人階段，則因為投入職場，所以也會與職場主管、同事產生溝通的障礙。因此，工作者可以在接案階段中，可以協助家長看到聽覺障礙者在「溝通」上共同的困境，並與其討論其狀況處理的方式。此外，本研究發現四個發展階段中，有些關鍵事件則具有特殊性，像是若是聽覺障礙子女處於「嬰幼兒階段」，「醫療鑑定」及「聽語復健」是此階段中獨特的關鍵事件，子女在此階段中的家長，通常得面對孩子被診斷為聽覺障礙者的情緒轉折過程；在經歷各類處理方法都無效時，如何為孩子尋覓合適的聽語復健資源？則是很關鍵的任務。因此，若是來求助的聽覺障礙者家長其子女處於此發展階段時，工作者則必須特別注意家長在此二項關鍵事件上的問題情況。

若是聽覺障礙子女處於「兒童階段」，「入學安排」是其獨特的關鍵事件，因為進入小學該就讀啟聰班或一般小學，則是家長很重要的抉擇，工作者也必須準備相關資訊，協助家長確認各項選擇的優缺點，而做出適合自己子女的選擇，不過這個研究發現是因為本研究受訪者子女的年齡，在當時社會情境脈絡下的狀況，也許現在的聽覺障礙者可能會提前於嬰幼兒階段就面臨該讀啟聰體系或是一般的幼托園所，而提前面臨「入學安排」的關鍵事件。若是聽覺障礙子女處於「青少年階段」，「自我認同」與「生涯抉擇」是重要的關鍵事件，子女在此階段的家長，也可能會因為孩子尋求自我認同與生涯抉擇的過程中，而產生親子的衝突，工作者則可以與家長討論與子女的互動方法，並準備聽覺障礙學生相關就業或大專甄試的資料，與家長討論。若是聽覺障礙子女處於「成人階段」，此時「工作選擇與適應」以及「親密關係建立」是有別於其他階段的關鍵事件，工作者可以與家長討論對於子女未來工作及挑選伴侶的期待，並討論目前在此二項關鍵事件上，遭遇的困境，也可以提供本研究受訪者所運用的調適方法給家長參考。

而當家長順利達成子女在成長階段中的任務，達到超越逆境的狀態時，工作者必須協助家長產生「自我轉化」，使家長透過成功經驗的累積，重新評估自己



的生命價值、重新詮釋聽覺障礙孩子對自己的生命意義、與工作者一同分享聽覺障礙孩子對於自己及家庭的正向影響、並鼓勵其可以投入協助其他家長的行列，使其生命產生不同的價值與意義。

#### (四) 評估與結案

最後，在評估過程中，當然可以用任何形式的研究方法，像是單案研究設計、實驗研究法等，去檢測處遇目標的達成度以及服務對象行為改變的程度。但在社會工作優勢觀點的界定中，工作者應該特別針對服務對象下列幾種表現進行評估 (Saleebey, 2002b)：服務對象在各個層次之資源運用能力有無提升？服務對象和外在環境資源的互動頻率、程度與品質有無提升？服務對象在運用各個層次之優勢所遭遇到的阻力有無順利排除？服務對象對於自身優勢與生活的掌握能力有無提升等是很重要評估依據。

工作者在協助聽覺障礙者家長時，便可依循上列重要的評估方向進行，工作者可以評估家長對於自身、子女與生命的價值看法是否有正向的改變？家長是否能掌握其生命中承受之前苦難的意義？若能瞭解則可預期以後期若遇到各式任務，則皆能努力的去尋找承受苦難的意義，家長在整個處遇過程中，是不是更能瞭解自己在各個層次所具有的優勢？更知道如何有效運用這些優勢？並且能夠將之前不具備的優勢，透過努力加以拓展與累積等，都是工作者在進行評估工作時，應包括的面向。

在結案階段中，工作者也應該協助聽覺障礙者家長回溯之前處遇過程中，服務對象自己付出的能力，以及現在的改變與收穫，讓其感受到透過自己的努力，終於將所遇到的任務順利解決，透過 Bandura (1997) 所提主要成功經驗的累積，家長的自我效能便會提升，也會讓家長更強化自己是個有能力處理問題的人之信念，而且這樣的工作也能達到增強權能觀點所提，藉由工作者的協助，使家長在自己問題解決之際，也達到其權能增強的成效。

### 第三節 研究限制與未來研究可行之方向

本節研究者將討論本研究之研究限制，以及透過研究者在進行此研究的過程中，所引發出的一些後續可供對聽覺障礙者家長此服務族群有興趣之研究者，進行相關研究的建議及方向。

#### 一、研究限制

##### (一) 研究對象類型之限制

由於研究者考量身心障礙者類別有十六類之多，每一類的身心障礙者其生心理狀況皆不相同。因此，研究者將受訪者之子女障別設定為「聽覺障礙者」，所以本研究之研究結果適用於聽覺障礙子女的家長，其他障別子女的家長是否適用本研究結果或本研究所建構的優勢個案工作處遇模式，還需要透過其他研究的進行。

##### (二) 研究對象取樣之限制

本研究係以社會工作優勢觀點為基礎，所選擇的取樣策略為「理論性取樣」，為符合優勢觀點的概念，研究者選者具有正向復原經驗的樣本作為研究對象，不過由於所選取的是同質性樣本，這些受訪者在超越逆境之生命調適歷程上，具有高度的相似性。因此，研究者難以將不同受訪者之生命調適歷程，加以劃分類型並比較其轉折經驗，加上研究者並未選取負向案例 (negative cases)，無法透過具有或不具有正向復原經驗之研究對象的比較，來呈現其超越逆境生命調適歷程之轉折經驗。

##### (三) 時間系統模型在實際訪談中運用之限制

研究者在進行生態系統觀點之文獻探討時，發現「時間系統模型」中所提到家庭生命週期的轉變、家庭成員在不同時間內的角色等因素，對於聽覺障礙兒童的發展以及家長之生命調適，具有重要的影響。若能探討聽覺障礙者在不同時間

點生態系統因素之改變，對其生命調適歷程的影響，更能展現本研究之目的。不過研究者在進行訪談的過程中，當請受訪者回溯子女在以往成長階段中之重要事件、或所運用的資源、家庭的改變等主題時，受訪者表達因為有些事情距離現在已經 10 多年前，回憶起來有些困難。此外，這部分的資料也比較適合透過長時間的研究來收集。因此，研究者沒有收集到受訪者在不同時間脈絡下之家庭遷移、角色改變等資料，為本研究之限制。

#### **(四) 研究區域之限制**

本研究之受訪者全都來自於中部地區，而各地資源配置的情況並不相同，也許北部的家長可能因為所處區域的關係，在資源運用類型與資源互動上會有不同的情況。因此，若將將本研究結果運用至非中部的聽覺障礙者家長，並不可行，仍須透過其他研究的檢驗。

#### **(五) 研究方法之限制**

因為本研究主題之相關國、內外研究與文獻相當缺乏，研究者無法依據之前的研究與文獻，擬定與這個主題相關的概念並設計問卷，研究者因此選擇質性研究方法來進行研究，然而質性研究的精神在於研究對象所呈現的主觀經驗，研究結果並不適合推論到其他研究對象的身上。

#### **(六) 處遇模式運用上之限制**

本研究所建構之聽覺障礙者家長優勢個案工作模式，只是初步理論上的建構，尚未經過實務上的驗證。

## **二、 未來研究可行之方向**

### **(一) 增加不同類型之研究對象**

若有研究者要以社會工作優勢觀點為基礎，進行聽覺障礙者家長生命調適歷程之研究，研究者建議可以選擇其他障別的身心障礙者之家長作為研究對象，當

不同障別子女的家長都進行過研究之後，所有研究結果彙整後便可以協助各障別子女的家長，其對實務界與身心障礙領域的貢獻將更完整。

### **(二) 可運用「最大變異取樣」(Maximum Variation Sampling) 策略來選取樣本**

後續研究可以選取順利超越逆境，以及無法超越逆境之聽覺障礙者家長作為研究樣本，比較其生命調適歷程的差異，整理出不同類型之聽覺障礙者家長，之所以能夠超越逆境之重要轉折因素。

### **(三) 將時間因素作為重要的研究焦點**

由於時間的改變，家庭生命週期、家庭成員角色、家庭遷移等也會隨著改變，然而這些改變，都會對聽覺障礙兒童的發展或是家長的生命調適，產生重要的影響。其他研究者在進行相關主題之研究時，可特別重視時間因素對於家庭功能的影響，從訪談大綱的設計及訪談過程中，將此部分的資料收集視為重點，更能呈現出聽覺障礙者家長動態之生命調適歷程。此外，也可以透過長時間的研究，來收集並觀察隨著時間改變的家庭功能，及其對兒童發展與家長生命調適歷程的影響。

### **(四) 針對不同區域進行研究**

此外，其他研究者也可以針對不同區域的聽覺障礙子女之家長進行研究，如此一來，便能控制「區域」變項的干擾，使本研究之聽覺障礙者家長優勢個案處遇模式的建構更臻完善。

### **(五) 運用不同研究方法進行研究**

此外，其他研究者也可以以本研究所整理出的各個概念為基礎，運用量化研究的方法，進行全國聽覺障礙者家長其生命調適歷程的調查，也可以提供另一個與本研究不同的研究資料與數據。

#### (六) 針對處遇模式進行檢視

本研究所建構之聽覺障礙者家長優勢個案工作模式，只是初步理論上的建構，尚未經過實務上的驗證，後續研究可將此模式具體運用、實施在實務情境中，經由實務上實證性的檢驗與測試，才能真正提高此處遇模式在實務運用上的可行性及實用性，也唯有透過如此驗證的過程，才能更進一步回應優勢觀點的理論意涵，真正對社會工作理論知識的累積、社會工作專業的發展發揮棉薄貢獻。