

張榮興 (2010)。聽障者跨文化溝通之觀察。98 年度國家議題與政策觀察報告(頁 41-62)。嘉義：國立中正大學人文與社會科學研究中心。

國立中正大學 98 年度國家議題與政策觀察報告

聽障者跨文化溝通之觀察

國立中正大學語言學研究所

觀 察 小 組 成 員

主 持 人：張 榮 興 (中正大學語言學研究所)
成 員：戴 浩 一 (中正大學語言學研究所)
成 員：蔡 素 娟 (中正大學語言學研究所)
成 員：潘 榮 吉 (輔仁大學兒童與家庭學系)
研 究 助 理：林 建 宏 (中正大學語言學研究所)
研 究 助 理：吳 怡 玲 (中正大學語言學研究所)
研 究 助 理：陳 怡 君 (中正大學語言學研究所)
研 究 助 理：蘇 秀 芬 (中正大學語言學研究所)

聽障者跨文化溝通之觀察*

張榮興

摘要

本文以訪談的方式來調查聽障者跨文化溝通方面的實際情形，以了解有關聽障的教育政策、語言學習，以及社會服務的施行現況和難題，進而對聽障相關的政策提出建言，讓政府、學校和社會相關機構都能注意到目前有關聽障的政策問題和不足之處，以調整教學方式或相關政策，避免原本所希望給予的社會關懷與教育扶助，變成一種學習、生活上的干擾與障礙，失去原本的美意。

壹、前言

許多人(聽人)第一次聽到「臺灣手語」這個名稱時，只知道是一個用手表達的語言，並不知手語是一種自然的語言。也有很多聽人誤以為手語只是一種動作模擬，所以全世界的手語都相同，進而推測不同國家的聾人都使用相同的手語。其實，手語和口語一樣，都是人類的自然語言，有各自不同的語言系統，兩者最大的不同在於表達及接收訊息上的差異：口語使用口說和聽覺(oral-auditory)的語言系統，而手語則是使用手勢和視覺(manual-visual)的語言系統。

由於過去對手語的認識極為有限，很多從事特教工作的老師認為只要用手語將華語(中文)按字逐一打出，就可以幫助聽障學生學習華語，同時聽人和聾人也方便溝通，例如將華語「門都沒有」以臺灣手語逐字打出(一般稱之為文法手語)。殊不知這樣的表達方式，聾人除了不能了解這個句子的真正意義，甚至無法理解為什麼一間房子會連門都沒有。由此可見，從事教育工作者，除了熱誠之外，還需要對跨文化的溝通有所了解，例如確實了解聽障朋友所使用的自然手語，和聽人所使用的華語，在文化與認知上有何異同之處，方能給予最適當的協助。

本文主要的目的是希望透過訪談來了解聽障朋友目前的教育政策(如聽障學生在學情形)、語言學習(如聽障朋友在華語閱讀、華語寫作、口說訓練的困難)，以及社會服務(如手語翻譯員申請)的現況和問題，並進而對聽障朋友的相關政策提出建言。

一、觀察報告內容

一般小孩從出生起，周遭就充滿各種聲音的刺激，除了父母親之外，周遭很多人在語言互動方面都扮演重要的角色。然而，對聽障小孩而言，在語言學習上就沒正常孩子那麼幸運，因為大部份聽障小孩的父母親本身是聽人，對如何教育聽障小孩不但所知有限，且常有許多錯誤的認知，例如以為學了手語的溝通方式會影響將來口語的學習，所以不但不鼓勵聽障孩子學習手語，反而限制他們手語的學習。遺憾的是，由於沒有足夠的語言互動，很多聽障小孩在語言的發展上較正常孩子緩慢很多，並進而影響其正常的認知發展(Padden & Humphries, 2005: 169)。我們希望能夠透過實地訪談，了解聽障小孩語言發展中所遭受到的困難，為以後的聽障語言教育提供建言。

對聽障小孩而言，華語其實是第二語言，也是跟社會大眾(聽人)溝通的主要工具。

* 本研究感謝各方協助，尤其是顧玉山、蕭月霞、顧芳槐、陳怡莉、王裕錕、黃士真、黃碧瑜、王冠中在訪談過程中所提供的協助與建議，以及輔大潘榮吉教授提供的意見。此外，感謝中正大學語言所的戴浩一和蔡素娟教授長期對聾人語言和文化研究的鼓勵與支持，以及林建宏和吳怡玲兩位助理在資料整理上所付出的心血。同時，對於接受我們訪談的聾朋友、特教老師、手語翻譯員和社福人員，在此表達誠摯的謝意。

目前臺灣在聽障生的語言教育方面，並沒有特別訓練以聽障學生為對象的華語教師，而大部份教導聽障生的華語老師是聽人，以文法手語為主（即按照華語詞序所打出手語，不管不同語言之間的文化與認知的基礎），也非具有華語為第二語言的專長和教學背景。過去聽障生在華語學習上所遭遇的困難，其中的原因也包括了缺乏以聽障生為對象的華語教師。此外，教導聽障小孩的華語教師的態度、觀念，以及語言教學的訓練，對聽障生的華語學習扮演極為重要的角色，我們希望透過調查來了解教導聽障小孩的華語教師應該具備什麼樣的專長和背景，以供教育當局的參考。

近年來，教育部將「服務-學習」(Service-Learning)之課程列為評鑑內容，鼓勵各校積極推動服務與學習的教育理念。大體而言，任何有關服務活動與學術性專業知識相結合的課程都可以稱之為「服務-學習」，這種課程是將過去各自分立的研究、教學與服務三種任務合而為一，所強調的是服務與學習兩者目標並重，與實習課程和志工服務或服務性社團有所不同，實習課程強調學習勝於服務，而志工服務或服務性社團則是強調服務勝於學習。為了使學生得到更均衡的發展，服務-學習的課程將社區的服務性工作結合在學校的課程之中，希望學生能從實際參與服務的行動中得到省思 (reflection)，進而調整學習的方向與內容。此外，「服務-學習」的課程安排有助於學生對社會需求的了解，將來能投入各項的志工服務。

二、觀察和研究方法

一般服務學習主要包含學校、社區以及社會團體或機構三者的互動關係，而「服務-學習」的參與者在學校方面主要有老師和學生，在社區方面為被服務的人，而在社會團體或機構方面則包括機構負責人、職員和志工(如圖一) (潘榮吉, 2006, 2008)。

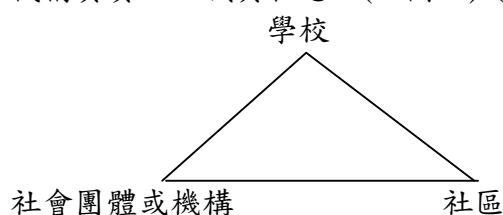


圖 1 學校、社區及社會團體或機構三者的互動關係

本研究的調查將依這三種關係來進行，在社區方面我們將直接訪問聾人朋友有關語言教育方面的議題，希望了解聽障家庭對聽障語言教育的看法，並透過社會團體或機構的訪談來了解聾人在跨文化溝通上的困難，以及最需要協助的地方。最後將進一步觀察學校能提供給社會團體或機構何種具體的協助，進而讓學校的研究成果能提供社會團體或機構的服務參考，讓被服務的人獲得更好的照顧。

本研究以訪談的方式來進行，採取訪談方式是因為可以不受限於既定的問題，且更能廣納不同面向的看法及建議，並針對受訪者的年齡、背景、教育環境、工作等進行訪談問題的調整。此外，透過訪談的方式，聽障朋友不會有閱讀華語，或透過文字表達的壓力，較能充分溝通。本研究的受訪對象其居住地區主要可區分為北(台北)、中(台中、嘉義等)、南(高雄、屏東等)三區，受訪對象包括聽障朋友、特教老師、社服人員、手語翻譯人員等，總計訪談了二十五位受訪者 (有關受訪者之背景資料，請參考附錄一)。訪談的進行方式是由一至兩位計畫工作人員搭配一位手語翻譯員來進行，訪談的方向主要是針對教育政策、語言政策、社會服務等三大議題進行訪談，並由計畫工作人員現場依照受訪者的背景及身份，即時修正調整問題。

本報告的內容安排如下，第貳單元介紹聽障者的現況以及問題，第參單元為政策建言，第肆單元為結論。

貳、聽障者的現況及問題

本研究的主要目的是希望透過調查來了解聾人目前的現況及問題，內容主要分成三個不同方向：教育政策、語言政策、及社會服務政策。在教育政策方面，主要是探討聾朋友在國內的教育體制下所面臨或經歷的困難之處。在語言政策方面，主要是希望了解聾人對文法手語的看法，以及聾人朋友在華語學習上（如華語閱讀、華語寫作、口說訓練）的困難之處，進而對聽障語言教育政策提出建言。在社會服務政策方面，主要是參照其他國家的社會福利政策，來檢視國內的現況。

一、教育政策

臺灣目前對於聽障學生的教育政策是以推廣「融合教育」為主，「融合教育」指的是將身心障礙兒童和普通同儕放在同一間教室一起學習，所強調的是希望能提供身心障礙兒童一個正常化的教育環境，而非隔離的環境，在普通班中提供所有的特殊教育和相關服務措施，增加特殊教師與普通教師的合作，以共同計劃、協同合作教學等方式來進行，使特殊教育及普通教育合併為一個系統(蔡明富，1998；傅秀媚，2001)。簡言之，「融合教育」是安排聽障學生至一般學校，希望聽障學生與一般學生增加彼此間的了解以及溝通互動，並提升聽障生多元學習的機會以及社會適應能力。

目前聽障學生的安置主要是透過「特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會」(鑑輔會)來判定並建議學生適合就讀的學校。以聽障學生來說，聽障學生依其聽力損失的程度可分為三個等級，分別是重度聽障學生(聽力損失 90 分貝以上)、中度學生(聽力損失 70-89 分貝)以及輕度聽障學生(聽力損失 55-69 分貝)。若學生屬於重度聽障或中度聽障，鑑輔會會建議學生應至啟聰學校就讀，至於中度聽障學生或輕度聽障學生，鑑輔會會建議學生至一般學校就讀。

啟聰學校是針對聽障學生的需求而設立的學校，專門招收聽障學生，目前臺灣有三所啟聰學校，分別是台北啟聰學校、台中啟聰學校以及台南啟聰學校。而在一般學校，為因應融合教育而設有啟聰班或資源班。聽障生的啟聰班是集合數位聽障學生一起上課，而資源班則是國語、英語、數學三科主科抽離原班級上課，而其他科目則在一般班級與聽人學生一同上課。

在高中階段，三所啟聰學校設有高中職部，而一般高中職學校不再設有啟聰班或資源班。聽障生必須依照自己的興趣選擇普通高中或者重視技職教育的高職就讀。也因為沒有啟聰班和資源班，有相當多的學生會回流到啟聰學校就讀高中職。至於大專院校，目前並沒有針對聽障學生所設立的專班。

根據我們訪談的結果，以融合教育為主流的教育系統，可分為下列五個方向來加以說明：聽障學生的安置問題、教師的專業智能問題、教材的設計問題、升學的管道問題，以及家長的觀念問題。

(一) 聽障學生的安置及升學管道

(1) 現況

雖然「融合教育」的立意良好，考慮到聽障學生未來離開校園後的生活，因此將聽障學生安排至一般的學習環境，並藉由與聽人學生共同學習，提早學習並適應如何和聽人互動。然而在教學現場的實際面上，有相當多的問題仍待解決。將聽障學生安置在一般班級，有些聽障學生的看法如下：

[聽障朋友 C] 我國小和國中時和聽人一起上課，都不知道要做甚麼，每天都是在睡覺。

[聽障朋友 A] 我還滿不喜歡坐前面的，因為很引人注目；那時因為很乖，老師叫我坐

前面我就配合坐前面。但是那時成績很爛，因為我不曉得老師講課內容，可以說都聽不懂，所以我坐在教室前面或後面都是一樣。平常上課聽不懂就發呆、不然就畫畫打發。

很多的聽障朋友反應在一般學校就讀，因在課堂上幾乎聽不懂，所以課堂中無所事事。而積極的同學，也只能靠課後同學的筆記自行進修，以跟上課堂上的進度，不懂的同學只能靠死背，學習過程很辛苦。較不具學習動機的聽障學生，只能在課堂上睡覺、發呆、畫畫。因無法聽到老師的講解，可想而知，這些聽障學生的學習成效並不理想，也因此有些聽障學生的父母為了讓自己的孩子能受到較好的教育，會將孩子轉班或轉校。

[聽障朋友 D] 父母也不知道怎樣的學校或班級較適合我，因此在求學的過程中常在轉班或轉校，在國中小階段一陣子普通班、一陣子啟聰班，在高中階段又轉至啟聰學校。

除了學生和父母之外，不少啟聰學校老師也發現，在國中及高中階段，有相當多的聽障學生因在一般學校學習成效不理想，只好選擇回歸至啟聰學校系統。

[聽障朋友 R] 目前教育部推行融合教育希望讓聽障生能和一般聽人學生一起學習，但是如果這樣的策略進行順利的話，為何啟聰學校的國高中階段會有相當多的轉學生轉到啟聰學校呢？

此外，啟聰學校老師也發現，這些後來從一般學校轉進啟聰學校的聽障學生，學習進度落後相當多，因此啟聰學校的老師只好選擇國中教材替這些高中的轉學生進行補救教學。

值得注意的是，「融合教育」另一個目標也是希望藉由與聽人學生一同上課，增加聽障學生接觸口語的機會，以利聽障學生學習並練習口語，並提早適應聽人社會。但是啟聰學校老師指出這些中途轉進啟聰學校的聽障學生口語學習的成效普遍不佳。換言之，這些學生無論是口語還是手語的溝通能力普遍不理想，只好等到高中回到啟聰學校後，再重新學習口語和手語，如以下聽障朋友反應，直到高中轉回啟聰學校開始學手語時，才找回自己的自信。

[聽障朋友 N] 我國中國小都是在一般班級讀書，上課都聽不懂，只能靠死背的。我高中就讀台南啟聰學校才開始學習手語，我覺得學手語很有興趣也學得很快。

目前國內雖推行融合教育，並在國中小設立資源班及啟聰班，但這些學生升到高中時，一般高中職不會有類似針對聽障生所設立的班級，因此聽障生只能選擇至一般班級上課。程度較好的聽障學生會選擇就讀普通高中，但在學習過程中只能靠著同學的筆記，自己積極的學習，以跟上學習的進度。但也有聽障生會因為過去在學科學習上的落後及挫折，選擇較重視技職教育的高職就讀，藉此擺脫過去自己認為比較煩悶的學科。也有聽障學生真的不適應一般學校的教學及學習方式，選擇回到啟聰學校就讀，有位聽障朋友就反應：

[聽障朋友 D] 我在一般學校讀書，老師唯一能做的就是幫他調整到較前面的位子，並不會因為他而放慢講話的速度，老師們不可能只特別照顧他一個學生，改變自己的上課方式。國中還有可能有機會變成小班制（如資源班），但是高中之後就不可能了，在一般學校就讀的話，聽障生就只能自求多福了。

到了升大專階段，聽障生的選擇更是有限，過去會有一些特定的大專院校會針對聽障學生設立服裝設計、美工方面、特殊教育等科系讓他們就讀，但機會仍嫌太少，且有諸多限制，有聽障生反應當時升學時曾經想讀特殊教育學系，但是因為特教系設立的門檻而打退堂鼓。

[聽障朋友 J] 當時升學時只有服裝設計和美工，還有師範大學的特教系。但是若選師

大就讀，從程度上來說會很困難，因此最後選擇國立藝專。此外，師範大學要求聽障學生要會說口語才能進去就讀，因此聽障學生的升學管道受限很大，不能選擇自己想要的學校，其他同學遇到的障礙和困難也是一樣的，選擇較少。

然而對於為何不選擇一般的科系與聽人一同就讀，有聽障朋友這樣回答：

[聽障朋友 J] 很難，因為聽障學生所讀的教材部分是已經經過挑選過的，所以會覺得和聽人的程度差異很大，光是在閱讀的部分就覺得很困難，因此我寧可選擇和我一樣有障礙的同學一起就讀。

當然還是有學業成績較佳的聽障朋友選擇就讀一般大專院校的系所，但發現到大學的學習情況跟國高中很不相同，在國高中時有固定的教科書，聽不懂的時候，可以跟同學借個筆記，自己努力苦讀死背就可過關，但是到大學重視專業知識的學習，並不是單靠一本教科書就能過關，因此聽障朋友感到壓力很大。

此外，許多學校相當重視英語教育，會設立一定的畢業門檻，有的學校在課堂上會聘請外籍教師來教授英文，但是對很多聽障生而言，英文的要求讓他們放棄了求學。

[聽障朋友 A] 國高中時如果聽不懂老師的話，都是硬把書上的內容背下來，然而真正感到聽覺很重要是在大學的時候，上課方式不同，老師傾向用口述的，也沒有特定教材可讀，打擊很大。因此，直到大學時才急著想要治療聽力。當時我是就讀中文系，因此唸書時都沒有問題，但是英文很差，因為我就讀的大學是請外國老師來教，我完全聽不到英文字母也不會唸，因為畢業學校有規定英語的畢業門檻，因此我讀到一半就休學了。

有位教聽障學生的特教老師，語重心長的說，社會大眾對於聽障生有偏見，總是認為他們應該具視覺相關的專長，因此在課程安排，或者開放給聽障學生就讀的系所，偏向某些特定系所，如美術系等。其實很多聽障朋友也希望有機會就讀自己的興趣領域科系。該位老師的看法如下：

[相關教師 A] 大眾對於聽障生有偏見，認為聽障生比較適合的領域是攝影、美術等方面領域，因此在學校教育上並沒有廣泛的開設各種不同的科目，造成聽障生很難去選擇自己有興趣的科目。希望政府可以多開設一些課程，讓聽障生有更多的科目可以選擇，和更多元的發展機會，而不再只是偏重某些特定科目上。

(2) 問題探討

從訪談的記錄中我們可以得知，目前臺灣的教育體系是從「聽人的角度」來幫助聽障朋友，單方面地認為聽障學生未來離開學校後所需面對的是以聽人為主的社會，所以要提早讓聽障學生學習口語，並適應如何和聽人互動，因此推行「融合教育」，主張將聽障學生安置在一般聽人班級，然而實施的結果並未達到預期效果（林旭，2005：92-98）。

在求學階段除了學習人際互動及做人處事外，最重要的是知識的學習，單純地將身心障礙學生安置在一般班級中，立意雖好，但聽障學生和其他身障學生最重大的差異是語言的隔閡。其他身心障礙者在一般班級內可以聽得到老師所傳授的知識，但是對於聽障學生來說，除了少數配戴輔具並經早期療癒成效良好的輕度聽障學生外，普遍的聽障學生在班上並無法聽清楚授課老師的上課內容，將他們安置在一般班級，反倒讓他們不知道要什麼，因此學習成效不理想，學習的挫折感也大。反映在現實面就是相當多的聽障學生選擇回歸啟聰學校，且如同啟聰學校老師所反映的，這群回流的學生並沒有因為在一般聽人班級而有更好的口語表現。相反的，這些學生往後口語表達不佳，手語的表達也不理想，在學業上也落後很多，所以才會在高中階段用國中課本來進行補救教學。

另外，值得注意的是，目前的融合教育並未延續到高中職。在國中小階段，一般學校

設有啟聰班和資源班，鼓勵輕度和中度的聽障學生到一般學校就讀，但到了高中階段，因沒有繼續延續這些班，國中畢業的聽障學生只好回歸到啟聰學校，或者選擇到無設置啟聰班和資源班的一般高中職就讀。另外對於要升大專院校的學生，透過「身心障礙學生升學大專校院甄試」進入一般大專院校就讀，有聽障朋友就反應學習上仍有困擾，學習上還是只能靠同學筆記及自讀。

(二) 教師的專業智能

(1) 現況

在推廣「融合教育」的潮流下，聽障學生剛開始被安置在一般學校的班級，有的聽障學生被安排在啟聰班，有的被安排至資源班。啟聰班是指將數位聽障學生集結成一班進行小班制教學，而所謂的資源班是指聽障學生在一般班級上課，但是國、英、數三個科目，則抽離出來另外上課。然而推廣「融合教育」的同時，卻沒有好的配套措施，讓聽障學生的受教權受損（在美國，將聽障生分配在一般班級上課，若沒有提供手語翻譯員的協助，是違法的行為）。有聽障朋友反應，他在一般的班級，導師因為不知道如何教導他，逕而將他轉班。

[聽障朋友 D] 國中啟聰班的教師教學時對我們很有耐心，到一般普通班級上課後，老師往往顧著教材進度，有時教很快，常聽不懂老師講些什麼，往往失去對課堂的興趣。國中二年級我成績不錯，班級分 A、B 班，A 班專門升學的，但 B 班老師就隨便教。因為老師不知怎麼教我，把我分到 B 班，所以我就在 B 班混了一年。

在國中階段，不同的科目是由不同老師教導，不像在國小是由一位老師包班制的全部負責，因此很難保證每位老師都知道如何教導聽障學生，進而在教學上做適當的調整。因為目前大多聽障學生必須仰賴老師的唇語來了解上課的內容，因此上課老師不能背對著學生上課。此外，當學生在讀唇的時候最切忌老師講話速度太快，否則難以辨別，有聽障朋友說：

[聽障朋友 R] 我的聽力是在小學時慢慢退化的，但家人還是希望我和一般人一起上課，因為聽力的問題，我常常跟不上進度。我讀書時候的老師都不是特教老師，因此不會特地去注意聽障生。比如說有位數學老師習慣邊講課邊寫黑板，但寫黑板的時候都是背向學生的，導致我無法看到老師的唇形，也就無法理解數學的運算過程。另外，老師講話的速度並不會因為我而放慢速度，所以我只好在下課之後不斷求助同學。特別是在高中後，課程難度及份量都大大增加，只能不斷詢問同學及藉助同學的筆記，再配合自己的苦讀死背才能勉強跟上進度。

[聽障朋友 I] 在閱讀上，如果有不懂的字，我會求助於聽人朋友。而且現在我會使用字典幫助閱讀。之前學校老師雖然會一點手語，但是老師還是以板書教學居多，沒有多加解釋，所以我的學習成效有限。書寫、閱讀方面有障礙，還是需要聽人幫忙。

如同以上聽障朋友所指出的，並不是每位老師在教學時都會注意到這些小細節，如果老師忽略了這些小細節，對聽障學生的學習就產生了很大的影響。此外，課堂上老師常常要趕進度，不可能因為聽障學生而忽略其他同學受教的權益。另外，一般學校的老師對於特教的專業不足，不知道如何教導學生。舉例來說，大多數的聽障生都配戴著助聽器，因此對學生來說，老師如果能放慢速度把話說清楚，比拉大嗓門更有幫助，以下是聽障朋友的經驗。

[聽障朋友 J] 在啟聰班的老師上課時，多數的時候是用口語，只會一點點手語，所以是使用板書和口語再加一點點手語，若有同學聽不懂而抗議時，老師則是更大聲的解釋，但同學還是完全不懂。

許多老師以為聽障，就是殘障，因此對於學生的學業及表現採取放任的態度，不敢嚴

格要求，導致聽障學生普遍學業成績不佳。其實，聽障學生只是因為聽不到，無法完全掌握口語所傳達的知識，若能提供適合他們的教育和學習方式，相信各方面表現是可以跟一般人一樣優秀的。很多聽人老師對聽障生並不了解或有所誤解¹，如以下訪談的內容所示：

[相關教師 A] 一般老師對於聽障學生的教學方式不熟悉，有的老師一開始就認為聽障學生屬於殘障學生，採放任的態度，不敢要求學生，學生也不會主動要求自己，因此聽障學生的學業成就較不理想。

[相關教師 A] 有家長反映，之前因台北要舉辦聽奧，小學五年級的段考出現這樣的題目：「如果遇到聽障人士你要怎麼辦？(1) 筆談；(2) 手語；(3) 口語。」；孩子因為自己的弟弟是聽障，所以他本身會手語，於是回答使用手語。結果被老師責備，並且質疑他不會手語為什麼回答用手語溝通，老師認為正確答案應該是使用筆談，這件事情讓這位家長覺得非常委屈，也顯示一般人對聽障生所使用的手語極為陌生。

此外，也有受訪者反應，啟聰班學校的老師，即使教學的對象是聽障生，不是手語打得不好，就是不會打，教學上，口語仍然是主要的教學工具。

[聽障朋友 R] 一般學校內啟聰班或資源班的老師，除了少數積極進修的老師外，並不會手語，在教學的呈現上仍是以口語教學為主。

[聽障朋友 K] 我在啟聰學校就讀期間也碰過手語不好的老師，老師以口語為主，搭配不流暢的手語，他覺得反倒是老師在跟他們學習手語。

此外，有聽障朋友表示，她和先生都是聽障，但他們的兒女是聽人，老師可能不知道如何跟聽障父母溝通，因此這對聽障父母表示，孩子從小到大都沒有老師跟他們聯繫過，身為家長的他們只能間接地透過聯絡簿來了解孩子的學習情況。這例子反映了一般教師對聽障人士的認識普遍不足。

[聽障朋友 H] 我和我太太是聽障，我和兒女的老師溝通時，是用聯絡簿的方式進行溝通。兒女的老師沒有進行過家庭訪談，也未曾請父母到學校見面。因此除了使用聯絡簿之外，並沒有和兒女的老師們直接接觸過。

(2) 問題探討

由以上的訪談紀錄得知，一般學校的老師對特教專業知識的認識普遍不足，即使班上有聽障學生，也不一定知道如何提供教學上的幫助。另外，當班上的學生父母是聽障人士時，很多老師也不知如何與聽障父母溝通聯繫。其實聽障學生的家長，也需要跟老師互動，以了解如何幫助輔導孩子在學校的課業問題。此外，聽障朋友都反應啟聰班或資源班的教師不會打手語，影響到學生的學習效果。

(三) 教材的設計

(1) 現況

關於聽障生所使用的教材或學習進度，如果是融入在一般的班級的課程就沒有差異，然而當聽障學生到了資源班或啟聰班時，課程教材一般會有所縮減，在啟聰學校的情況也是一樣。有些聽障同學反應教材上因太過簡化，導致於日後跟不上一般聽人的學習程度。

[聽障朋友 J] 我的經驗是國中就開始不一樣，老師是挑著教。就國中的英文而言，教到第四冊就不教了。如此一來，可能會影響到以後的升學，就像是英文因為只上到第四冊且有特別挑過，等上了大學以後，國文是還可以，但是英文是完全看不懂了。

聽障教學的老師也發現教材的不一致性，有老師反應這些聽障學生安排至啟聰班或資源班的時候，教材會被簡化，但是到了高中階段，這些聽障學生如果選擇一般的高中職時，

¹聽人對聾人的生活和文化常有許多誤解，有關聽人最常問的聾人相關問題，可參考 Moore & Levitan (1993)。

卻必須使用跟一般學生同樣的教材，這之間有相當程度的落差。以下為啟聰學校的老師反應教材太過簡單，讓孩子沒有競爭性的訪談內容。

[相關教師 A] 在啟聰班或資源班國中小階段會將教材簡化，或少上幾堂課，但是聽障生到一般高中階段，為了升學，必須用與一般相同的教材和進度。

[聽障朋友 R] 啟聰學校教材太過簡單，總是比一般學生落後太多，比如明明唸高中卻用國中教科書。

其實並非所有的老師都持負面的看法，在我們訪談的過程中，也有相當資深的教師為教材簡化做下面的說明。

[聽障朋友 Q] 關於教材難度，這件事情首先要想到聾啞人的就業性質，不要把他們當作是一般生看待，如果他們的學業學習可以幫助他們未來的成就，當然很好，但是自己所認識的聾啞人一般從事資源回收、清潔、洗碗等工作，學業在這些工作上面並不是那麼重要。

(2) 問題探討

很多聽障朋友在現實的生活上確實以勞力的工作為主，其實聽障朋友跟一般人的差異只是在語言表達的方式不同，由於學校沒有善加利用他們所擁有的溝通工具，以致於他們在學習上不能有所突破，大部分的學生最後只能從事勞力的工作。

目前在融合教育的推行之下，雖然聽障學生所使用的教材和課程進度與一般班級相同，但由於聽障學生在學習上常跟不上進度，很多老師會將原本的教材加以簡化或少上幾堂課。雖然這種作法可以減輕老師在教學上的壓力，但相對的，聽障學生在未來的求學過程中，可能就更沒有競爭力。

既然聽障學生的智能是無異於一般聽人，那麼給予學習的內容應該是要一樣，才能確保聽障學生的競爭力。但是在教材的設計上以及老師的教學策略上有必要加以調整，對於使用手語的聽障生，用他們所熟悉的自然手語來教學，應能提高學生的學習成效²，因此培育精通手語的師資，更是刻不容緩的事。而對於不使用手語的聽障生，也有必要重新思考教學的策略，找出他們最適合的學習方法，以提升他們的知識學習。

(四) 家長的觀念

(1) 現況

在前單元中，我們曾提到有些教師對聽障學生的需求不甚了解，對家長們的觀點及看法也同樣不清楚。很多聽障朋友的家長為遷就世俗偏差的觀念，覺得有聽障孩子是很丟臉的事，不想讓他人知道自己孩子是聽障。家長錯誤的觀念常導致聽障朋友在小時候沒有受到良好的照顧，並認為自己能力不如人。此外，也有家長為了不讓別人知道自己的孩子是聽障，而禁止孩子使用手語溝通。

[聽障朋友 F] 我的父母不喜歡打手語，習慣說口語，因此我只能專心的看，搞錯意思時就會被打，但是也只能忍耐。我也希望父母可以學手語，這樣就可以互相交談。但是我的父母覺得如果讓別人看到我在打手語會覺得很丟臉。也因為兄弟姐妹都是聽人，習慣用口語，只有跟他溝通時才會使用筆談，但這也常常讓他覺得有溝通上的障礙。如果兄弟姐妹遇到外人，他們也不樂意向外人介紹我，因為他們會覺得這是一件丟臉的事。

[聽障朋友 R] 大多數的聽障朋友家庭裡的成員都是一般聽人，學習手語對他們來說會

²自然手語與聽障學生的讀寫能力有直接的相關性，例如法國手語與法文的關係 (Niederberger, 2008: 45)，美國手語與英文的關係 (Chamberlain & Mayberry, 2000; Prinz et al., 2001)，中國手語與中文的關係 (Yang, 2008)。

覺得被別人看不起，因此一般家長們會反對學手語。另外，聽障學生在求學過程中，對於學校或班級的選擇常常是由家長主導的。

由於聽障孩子在國高中階段的求學過程都是由家長來選擇，如果家長的觀念不正確，往往會對孩子的成長及求學過程造成深遠的影響。有啟聰學校教師指出，因為家長對於啟聰學校有所誤解，造成孩子難以挽回的負面影響。也有家長礙於面子問題，不承認自己孩子是聽障兒童，因此不替孩子申請身心障礙手冊，造成無可挽回的遺憾。

[聽障朋友 R] 受訪者有個高三轉來啟聰學校的學生，他的家長一直誤解啟聰學校的人沒有在使用口語，以為完全只有使用手語，一直到學生轉進去之後才後悔太晚轉進啟聰學校。有的家長對於啟聰學校有誤解或偏見，堅持要自己的孩子跟一般聽人學生一起上課，殊不知啟聰學校的教學是針對聽障小孩所設計的。

[聽障朋友 A] 我輔導過一位就讀大專的女孩子，她不會口語也不會手語，問題就是她的父母不願幫小孩申請殘障手冊，而影響孩子接受特殊教育的權利，例如申請學雜費減免等。雖然老師和她的父母親溝通過，但她父母認為他們小孩不需要殘障手冊、也不需要金錢上的補助。雖然這位學生沒有口語能力，卻非常認真，都會借同學筆記學習，跟老師和同學溝通都是透過筆談，但完全聽不到老師上課在講什麼。我原本是輔導另一個使用手語的學生，我注意到她會有幾堂課趴下來睡覺。她同學也常不知道她在問什麼，因為看不懂她寫的內容。她的老師提到，因為她沒有殘障手冊，就算以後要就業、想考殘障特考，連報考的資格都沒有。

此外，有許多聽障父母以為自己的孩子將來也可能會歧視自己的父母，因此，即使自己的小孩沒有聽力的問題，也往往將孩子託付給自己周邊的聽人親戚或朋友來扶養，而自己只能拼命的賺錢來支付孩子的撫養費。

[聽障朋友 I] 我當初決定生小孩時，曾經怕小孩以後會歧視自己的父母，生了小孩之後，最後還是決定託親戚撫養，因為親戚是聽人溝通較為方便，自己再拼命賺錢付生活費。

(2) 問題探討

從訪談中我們發現，家長是聽障孩子求學過程的決策者，他們的觀念是否正確直接影響到孩子的一生。很多聽障朋友的父母不希望讓他人知道自己的孩子是聽障，所以禁止自己的聽障小孩使用手語來溝通。家長錯誤的認知不但影響了這些聽障孩子的語言溝通能力，也影響了他們知識的學習。

二、語言政策

目前臺灣特教的主流觀念似乎都是希望聽障小孩能學習口語，並認為聽障孩童多少都有殘餘的聽力，藉由早期發現，配合適當的輔具（如助聽器或電子耳），並透過一系列的口語學習及聽力訓練，聽障孩童還是可以和一般聽人一樣用口語溝通。

根據我們的了解，主張聽障學生學習口語溝通的原因主要是考慮到這些學生出了社會，大部分需要與聽人互動，為了將來溝通及互動的方便，因此鼓勵聽障朋友能學習口語。與目前正在推行的「融合教育」思考模式相似，即主張把大部分的聽障學生安置在一般的學校，希望聽障學生能在周遭同學的語言刺激下，有多一點練習口語的機會，並學習如何和聽人同學相處。

在啟聰學校的聽障學生也需學習口語來溝通，因為老師授課主要以口語為主。即使聽力損失較嚴重的聽障生，學校老師還是希望他們在學習手語的同時也能學習口語。雖然啟聰學校的老師會以手語搭配口語的方式來教學，但因所使用的手語不是聽障學生平時溝通的自然手語，而是以華語語法為基礎按字打出的手語，聽障學生往往看不懂老師所想表達的意思，當然也直接影響到他們對上課內容的理解。

(一) 手語影響口語的錯誤認知

(1) 現況

一般家長當家裡出現了聽障的孩童，第一時間都會尋求醫學的協助，希望自己的孩子能回復聽力，跟一般的孩子一樣使用口語。根據我們的觀察，家長不希望自己的孩子使用手語，有兩個可能的原因：一是面子問題，不希望孩子打手語讓周遭親戚朋友知道自己有個聽障的孩子；二是誤以為使用手語會影響孩子的口語學習。很多家長以為只要嚴格要求聽障小孩學口語，就會達到效果，而不管是否造成孩子更大的傷害。

[聽障朋友 P] 有一對聽人父母因為想要讓自己的聽障小孩跟聽人一樣，可以正常的溝通，因此帶小孩去上口語課。有一次下課時，聾小孩覺得肚子餓，跑去找爸爸，向爸爸用手語打出「肚子餓」，結果那位爸爸不願周遭還有其他人，馬上一巴掌揮向那聽障小孩，只因為這位爸爸不希望小孩子用手語。

[手語翻譯員 A] 我在高中教手語社團時，有聽障生偷偷來參加學校的手語歌社，不敢讓家人知道他在學手語，但也有遇到學生家長直接說，我的小孩是正常人，他聽得到，所以不要教他手語，然後就把小孩拉走。

在訪談中我們發現，即便小孩的聽力正常，有些家長也會擔心孩子跟聽障父母學了手語之後，會影響到他日後的口語學習。

[相關教師 B] 我曾去拜訪聾朋友，在他的家庭中，第一代祖父母是聽人，第二代是聾人，第三代是聽力正常的小孩，拜訪的過程中她用手語和第三代聽力正常的小孩溝通，被該小孩的祖母嚴厲斥責，她說讓小孩使用手語會影響到他的口語學習，因此就不再歡迎她去拜訪了。

有位社工人員在參加民間開設的手語課程學習手語時，很驚訝發現班上有很多的聽障朋友來參與課程，這些聽障朋友都不太會打手語，口語表達也不清楚，剛開始不知道如何跟他們互動，後來探究其原因，這些聽障朋友是因口語表達的限制，出社會後沒有什麼聽人朋友，也不易與聽人互動，想跟聽障朋友互動又不會手語，因此為了融入聾人社群，才來學習手語。

[手語翻譯員 A] 參加聾人協會的手語班時，發現有三分之二的學員都是聽損兒，他們都超過 20 歲，嘉義縣也是如此，這是因為回歸主流的教育讓他們不能學手語，他們的家長一直認為他們是正常人，不需要學手語，即使他們的聽能不容許他們學口語。等他們超過 20 歲以後，有了自主權之後，才會把助聽器拿掉去學手語。

目前在特殊教育的推廣下，許多聽障朋友都學了口語。但在努力學習口語之後，他們表達出來的口語，往往也無法在日常生活中順利溝通³。

[聽障朋友 P] 有一群聽障朋友聚在一起，想要點飲料喝，其中有一位聽障朋友因為會一點口語，因此很有自信的想要幫其他不會口語的聽障朋友點飲料，沒想到在跟服務生用口語溝通時，講了很多次，因服務生還是聽不懂，最後只得在飲料單子上指出所要點的飲料，這位以會口語為傲的聽障朋友非常尷尬，後來還被其他的聽障朋友取笑。

在融合教育的推廣下，聽障學生傾向學習口語，許多聽障學生都會很有自信的表示自己會口語，包括讀唇、發音等，但是有啟聰學校老師發現光靠讀唇能力來學習，效果相當有限的，即使放慢速度，聽障學生也不一定理解老師在說什麼。

[相關教師 B] 有位啟聰學校老師指出，班上前陣子轉來一位聾學生，因為該生會讀唇語，所以要求老師要用口語上課。老師想確認他的讀唇能力是否能應付課堂上的內容，

³很多用口語溝通的聾人都可能感受過別人聽不懂自己所講的話，在其他國家也是如此，如日本聾人齊藤里惠提到自己成長過程中，就曾意識到很多人聽不懂她講的話（許書寧，2010：38，45-47）。

因此跟這位學生說，他用口語上一小段內容，請他回答問題。第一次學生看不懂（讀唇，所以是用看的），所以老師放慢速度再講一次，經多次的測試，發現學生還是看不懂。最後跟學生協調後，還是以手語上課為主。

如果聽障學生所學的口語能力無法用來理解課堂的上課內容，他們當然無法順利的學習應有的知識。因為上課無法和老師溝通及互動，聽障學生的求學態度當然會比較消極。

[聽障朋友 P] 曾經有聽障學生傳簡訊跟她訴苦，他說老師在課堂上指責他們「有問題都不會講喔」，聽障學生覺得很委屈，說他們就是因為聽不到，所以才不知道從何問起啊。

[聽障朋友 E] 我曾經上過啟聰班和一般的班級，較顯著的差異是啟聰班裡的聽障學生都不會問問題，一般學生比較會問問題。

有些啟聰學校的老師也注意到一些被安置在一般班級的聽障學生，回歸到啟聰學校之後，他們的口語能力並沒有因為在聽人的環境而比較進步，反而連手語的表達能力都變得不理想，也因此影響到他們課業的表現。

[相關教師 B] 受訪者中有啟聰學校的老師反應在國高中階段，相當多聽障學生因不適應一般聽人的學校而轉入啟聰學校。這些學生的程度落後相當多，除了口語的學習成效不佳之外，也不太會打手語，因此並沒有溝通管道可吸收知識或表達想法，且學業上表現也落後很多，以高中轉進啟聰學校的學生來說，都是在彌補國中的課程。

(2) 問題探討

不管是專家學者、學校教師或家長，大家都希望能為聽障學生尋求較好的出路，也因為這樣的關心，擔心他們出了社會後不適應聽人的社會，因此希望他們加強口語的訓練，包括聽覺練習、發音練習，以及讀唇練習，希望藉由口語的訓練，讓他們能順利與聽人溝通互動。因此在學校推行融合教育，希望多數的聽障學生能夠提早適應如何與聽人互動，而不是保護在特定的班級裡，同時也希望藉由聽人的環境，訓練聽障學生的聽覺能力、口說能力及讀唇能力。但是，過度強調口語學習的角色，雖然立意是為了能讓聽障生融入聽人世界，卻反而讓聽障生失去了更多學習的機會。

從調查中我們發現，有些聽障孩童學習的現況並不如當初設想的那麼理想，很多聽障學生在一般班級裡學習情況不佳，不但口語能力沒有進步，也不具備手語表達的能力。因為家長認為孩子可以完全和正常人一樣，因此不鼓勵甚至禁止孩子使用手語，導致聽障孩童在學前時期沒有任何溝通管道，直到這些聽障朋友長大成人，有權力自己作主時，才開始參加手語班學習手語。

(二) 華語的學習

(1) 現況

聽障朋友可藉由手語、筆談和讀唇與聽人溝通，但是使用手語與聽人溝通時，往往需要手語翻譯員的協助。一般人說話時往往不會特別注意要為聽障朋友放慢說話速度，特別是當有人帶著口罩時，聽障朋友就沒辦法讀唇了。所以聽障朋友和聽人互動一般以筆談為主，但仍然有許多的不便和誤會。

[聽障朋友 K] 如果到公家機關辦事大多會使用筆談，不過因溝通上常有障礙，所以會希望那裡也有會手語的公務人員或者是手語翻譯員，至少希望有會打手語的志工來協助。但是使用筆談還是常有誤會產生，看病時，大多會找親人和朋友一起去，如果親友沒空，則是和醫生用筆談，但是也常常產生誤會。

有些聽障朋友的華語在語序上會顛倒，敘述及用詞錯誤等情形，以下例子為聽障朋友分享的簡訊內容。

我等妳不訊息好久。 (聽障學生所寫的句子)

‘我等好久沒有妳的訊息。’ (所要表達的意思)

收到訊息得知！於是我家畫路線圖。 (聽障學生所寫的句子)

‘收到訊息，知道了！我畫我家路線圖給你。’ (所要表達的意思)

喔！太平洋在等你！ (聽障學生所寫的句子)

‘在太平洋百貨公司等你！’ (所要表達的意思)

目前啟聰學校的老師大多是以文法手語來教學，因為學生常看不懂文法手語，所以學習的效果並不理想，此外，即使啟聰學校的老師在課堂上推行文法手語，很多聽障學生在私底下仍是喜歡用自然手語來溝通（有關文法手語和自然手語的使用情形和態度，可參考陳怡君，2003）。

[聽障朋友 J] 在學校老師用文法手語教我們，但我們覺得文法手語很麻煩，因此在下課時，我都用自然手語和同學溝通。

(2) 問題探討

一個語言的學習包含了聽、說、讀、寫四部份，然而現今啟聰學校的教育裡面所設立的專門課程「溝通訓練」，則是強調聽能訓練、說話訓練和讀話訓練。換言之，就是強調聽和說的部分，也是聽障朋友最弱的部分。至於讀和寫，常會因為有了國文課而不再另外安排課程訓練。但是我們從聽障朋友的簡訊或書寫文字發現，他們在華語的表達上仍是有困難的。

聽障朋友的華語表達能力不佳，語序上常犯錯誤，並非是受到使用臺灣手語的影響。而是因為對聽障者而言，華語並非母語，而是屬於第二語言。要提升聽障生的華語程度除了需要改善教學的教材之外，教學的老師也需要懂得第二語言教學的原理，和熟悉聽障學生學習華語的情況。

雖然很多特教老師認為，只要用手語按華語的詞序逐字打出，既可以讓聽障學生學會華語的使用，也便於聽人學習手語，因此上課時是採用以文法手語為主的教學方式。但是華語的語法直接套用在手語上，不但無法順利溝通，有時還會造成更大的誤解。舉例來說，要表達「師兄」這詞彙，如果老師照著文法手語打的話是分別打出「老師」和「哥哥」，但是聽障學生會誤以為是在表達「老師的哥哥」而不是「師兄」。同樣的，欲表達「花生」時，如果依照文法手語的打法先打「花」再打「生」，聽障學生可能會疑惑這朵花到底生了什麼東西，而不是老師要傳達的「花生」。

三、社服政策

在社會福利方面，雖然政府會視其情況給予身心障礙補助，但聽障朋友常反應，因為不像其他身心障礙者可以從外表上得知身體的情況，社會大眾常常忽略了他們的需求。例如，政府加強改善身心障礙者的無障礙空間，在許多公共設施上都有很多具體的改善，然而大家卻忽略了其實聽障者也需要無障礙的環境，對聽障朋友而言，提供健全的手語翻譯制度也是一種無障礙空間的體現⁴。

[聽障朋友 C] 政府對啟智人士比較重視，因為聾人在殘障團體中，地位是比較低的。可能是因為聾人看起來比較像是一般人，只有耳朵聽不到，因為身體其他地方都很正常，外表看不出來。有別於肢體障礙或是盲人的無障礙空間的服務設施，聾人的問題，政府較少觀察到。

⁴美國在1990年公布了美國聾人障礙法案(Americans with Disabilities Act, ADA)，法案中禁止對身心障礙者加以歧視，例如要求雇主提供手語翻譯員給出席訓練場所的聾人工作者，並要求旅館和汽車旅館業者必須提供視覺警示系統來顯示敲門聲、電話鈴聲或是火警鈴聲（邢敏華，2005：225-226）。

[聽障朋友 Q] 希望政府也能提供聽障朋友無障礙的空間，政府近年來十分重視無障礙空間，希望提供身心障礙朋友生活上的便利性。然而因為聽障朋友的外觀與一般人一樣，他們的需求也因此常被忽略。對於聽障朋友來說，健全的手語翻譯制度就是聾人無障礙空間的政策。感受最深的是去看醫生的情形，人都已經不舒服了，去醫院看醫生還雞同鴨講的，醫生因無法和聾朋友溝通，常傾向輕描淡寫的描述病情，讓聽障朋友覺得沒有受到重視。

聽障朋友需要稱職的翻譯員來協助他們與聽人溝通，以下我們將進一步指出聽障朋友所需要的幫忙是什麼，以及有哪些觀念是需要改進的。

(一) 手語翻譯員

(1) 現況

臺灣目前已開辦手語翻譯員丙級執照考試，有許多對手語有興趣的人士報考，各縣市也建立了手語翻譯員申請的制度，只要聽障朋友有需求，在規定的時間內申請，即有專業的翻譯員提供協助，但這項政策仍有改善的空間，例如很多受訪者都對翻譯員服務的時數限制感到不滿意。

[相關教師 A] 手語翻譯員服務限制時數，不是很理想的制度，礙於時數限制，很多急事無法順利完成。

[手語翻譯員 A] 聽障朋友到公家機關辦事，這些地方對聾人的服務還有許多不完善的地方。例如翻譯員的服務，必須要在七天前就預約，就算先預約，當天也可能會因為翻譯員臨時有事而取消行程。因為政府的政策只補助一個翻譯員，有的縣市政府將翻譯員編成長期的約聘制度，只補助一個翻譯員，倘若當天有兩個案例，聾人朋友就必須要等翻譯員。若能採取團隊制，翻譯中心就不會有翻譯員沒空的情況，如果 A 翻譯員沒空就可以找 B 翻譯員，提供聾人朋友更便利的服務。

除了申請的預約時間之外，各縣市的時數限制規定也有所不同。聽障朋友反應申請過程中需要審核，有些案件會依照審核人個人的喜好判定是否需要翻譯員。

[相關教師 A] 我想申請翻譯人員和我的聽障丈夫一起參加小孩的畢業典禮被拒絕，因為大多數的內容是有關唱歌和跳舞。受訪者認為為什麼聽障者就不能欣賞唱歌跳舞？第二年的時候，受訪者再度申請手語翻譯員，他將內容修改成翻譯致詞為主，申請便通過了。相關機構似乎是認為，各種活動只有演講等需要翻譯，但是戲劇等舞台演出就不需要翻譯，讓受訪者很難接受這樣的觀念。聽障者難道就不能欣賞戲劇表演，只能聽演講？不能夠狹隘的限定聽障者只能做什麼事情；不需要對方來決定自己是否需要手語翻譯員，是要讓聽障者決定自己是否需要手語翻譯員。

此外，也有聽障朋友表示不能指定翻譯員也是一種困擾，因為每個翻譯員的手語程度不同，加上一些個人習慣的打法，聽障朋友往往需要時間去適應新的翻譯員。與其要去適應新的翻譯員，聽障朋友比較傾向由特定或熟悉的翻譯員來協助。

[聽障朋友 R] 手語翻譯員的服務，以受訪者的縣市來說，政府一個月只給予八個小時的支援，受訪者認為時數真的太少。在翻譯的品質方面，受訪者普遍認為還不錯。雖然各有程度上的差異，或者使用的手語不太一樣，但是在溝通上都沒有太大的問題。希望可以指定手語翻譯員，自己每次申請翻譯服務，翻譯員都不一樣，使用的手語也有所不同，會覺得不習慣、不便利。

另外，有聽障朋友指出需要加強翻譯員的專業手語，因為不是每個翻譯員都熟悉各個領域的知識，因此也常出現幫不上忙的情況。

[聽障朋友 I] 就醫的時候，會用筆談和醫護人員溝通。以前曾申請過翻譯人員來幫忙，但是卻發生在醫院等不到翻譯人員的情況，因為感覺幫的忙也不多，所以後來就不再申請翻譯員了。翻譯人員的程度有很大的差異，有人翻的好，有人翻的不好。但是感

覺上一直沒有遇到好的翻譯員。

關於翻譯的性質，許多聽障朋友表示，很多競選場合或大型活動都會有手語翻譯員進行同步翻譯，但是同步翻譯難度很高，如果翻譯員沒有足夠的時間思考，翻譯出來的手語連聽障朋友也看不懂。

[聽障朋友 A] 以前在參加特教研討會的時候，與會的人都是手語很優秀的專家，即使演講者能把內容簡單扼要的表達出來，也請一個很厲害的手語高手來翻譯，但是在場的聽障朋友皆反應僅看懂一半而已。

(2) 問題探討

目前手語翻譯服務制度立意雖好，但是欠缺更全面性、更貼心的服務品質。雖然目前政府強調實施無障礙空間的目標，但是對於聽障朋友的幫助仍嫌不足，一些與聽障朋友切身相關的需求，如看醫生，洽公等，雖然有申請翻譯員的制度，但是因為南北資源分布不均，各地申請程序不同，讓很多需要申請手語翻譯員的聽障朋友感到非常不便。

就翻譯員專業能力的問題而言，臺灣除了翻譯員丙級執照考試之外，並沒有再進一步的認證考試，因為並不是每位翻譯員都熟悉醫學的專有名詞或法律規章，因此未來翻譯員還需要有其他更專業的進修管道，以提升對聽障人士的服務品質。

(二) 職業訓練及輔導就業

(1) 現況

根據我們的訪談，聽障人士最希望政府協助解決的是「就業」的問題。目前有相當多的聽障朋友處於失業狀態，只能靠政府的補助金生活，即使有工作也多屬於勞力的藍領階級居多。

[聽障朋友 C] 希望政府能輔導就業，因為現在的聾朋友大多是做勞力的工作，時間長，薪水低，又很累，所以常常換工作。嘉義市有百分之六十的聾人沒有工作。另外，政府應該要再多增加一些補助，因為現在政府給予的福利還是不夠。

[聽障朋友 H] 所有受訪者認為經濟問題是目前聾朋友最迫切需要政府幫助的地方。因為必須要填飽肚子才能夠考量別的問題。很多聽障人士在求職的時候都會碰壁，雇主可能覺得僱用一般人就可以了，不會特地去僱用聽障人士。因此有些聾朋友會選擇自行創業，而不是受雇於他人，但這樣的例子仍屬少數。有相當多的聾朋友處於失業的狀態，或者是從事勞力性質且低收入的工作。

聽障朋友求職的過程中，最常遇到的不是能力不足或時間不能配合的問題，而是雇主常考量跟他們的「溝通問題」，因為認為無法與聽障朋友溝通，不方便交辦工作，也不方便溝通協調等，所以很多雇主不願意聘用聽障朋友。

[手語翻譯員 A] 我覺得現在針對聾人的職業訓練是不夠的，現在的訓練偏向是電腦或是烹飪，不過現在的老闆大多願意聘用肢障也不願用聽障，就像是在忙的時候可以讓肢障聽電話，但是聽障卻不行，因為聽障朋友一次只能做一件事，也無法做溝通和轉述的事情。就算電腦文書的工作，老闆也希望可以作些助理的工作像是接電話，感覺目前開的班比較不符合他們的需求。

[聽障朋友 F] 大多的聽障的朋友都是做房屋建設的勞動工作，因為沒有其他的技術，所以很難找到其他的工作。溝通是最大的問題，技術技能等都可以慢慢學習，但是因為溝通的問題，老闆怕麻煩，所以都會拒絕。

另外，聽障朋友也反應開辦給聽障人士的進修課程太少，如果他們想去上聽人的職訓課程，並沒有翻譯人員協助翻譯。也有聽障朋友反應參加完職訓課程之後，還是覺得沒人可以輔導他們就業，因此覺得職業訓練的課程是沒有助益的。

[聽障朋友 R] 聾朋友的進修管道太少，目前專門開設給聾朋友的在職訓練較少，只能靠各地聾人協會、啟聰學校等開設，且開設的課程有限，上課內容也偏初階課程，對聾人幫助有限。

[聽障朋友 J] 我去上過職訓班訓練課程，因職訓中心沒有輔導他們找到工作，所以口耳相傳之下，聽障朋友就覺得沒有必要去參加職訓的課程。

(2) 問題探討

所有的聽障朋友都反映了與其給他們生活津貼或殘障補助，還不如給他們一份穩定的工作。目前社會大眾對聽障朋友不是很了解，很多雇主為了溝通方便寧可聘請溝通無礙的身心障礙者，讓聽障朋友相當無奈。此外，政府所開辦的職訓課程中，大都沒有搭配翻譯員，使聽障朋友無法順利學習他們有興趣的專業技能。即便聽障朋友參加了職訓之後，也沒有協助輔導他們在課程後找到合適的工作，使得職業訓練課程的美意大打折扣。

(三) 社會福利

(1) 現況

聽障朋友在日常生活中碰到的問題，例如無法聽到門鈴、警報器等，因為一般聽人並不會有類似的問題，所以他們的需求常被忽略。聽障朋友因為聽力的問題，無法接收聲音的訊息，必須倚賴視覺來接收訊息，像是字幕、告示牌等，然而很多公共場所都忽略了聽障朋友在這方面的需求。

[相關教師 A] 受訪者到一般的診所、醫院求診，因為他們掛號是用叫號碼的方式，所以聽障人士很難知道是否輪到自己，感到非常不便。也遇過聾朋友帶著自己的小孩去醫院看醫生，因為語言的問題而無法和醫護人員溝通，等到自己的聽人太太來協助翻譯，才解決了問題。聾朋友平常必須倚靠聽人的朋友陪同去看醫生，如果他自己去醫院就醫，可能就必須要要求醫生將口罩拿下來方便讀唇，有些醫生可能願意配合，但是有些醫生怕傳染可能就不願意配合。但有時也會碰到不願意拿下口罩，也不願意筆談的醫生，這時聽障朋友就無法知道自已的身體狀況。

此外，多數的電視新聞僅以口語播報卻沒有配上華語字幕，聽障朋友往往無法理解新聞播報的內容。然而，針對聽障朋友所開設的手語新聞，播報的時間短且播放時間又十分的冷門，因此收看手語新聞的聽障朋友反而不多。

[相關教師 A] 有聽障朋友指出，他看電視新聞都是看原住民新聞台，而不是一般主流的電視台，如中視、台視、民視、TVBS 等，也不會去觀看公視的手語新聞，他們指出會去看原住民電視台是因為他們播報的同時會呈現字幕，這字幕對於聽障朋友是相當重要的，而公視手語新聞的時段太少，且是冷門時段，所以有聾朋友笑稱電視台把他們當公雞一樣，一定要早上才能看到屬於自己的新聞節目。

(2) 問題探討

聽障朋友在生活上還是有很多不便的地方，因為聽障人士主要仰賴視覺的訊息，但目前整個環境對聽障的無障礙空間還有很多需要改善的地方，例如在公共場所加裝火警閃光警報器、門鈴的閃光器等。

參、政策建言

同樣的事物，不同的認知與文化就有不同的命名方式，這是沒有國界的。在語言的學習上，絕對不能把母語的表達方式直用到新的語言上，否則將華語的「臥室」直接翻譯成英文 lying room，豈不貽笑大方（張榮興 2007）？不管臺灣自然手語背後的语言和文化，將手語詞彙按華語的詞序所打出來的文法手語，不是人類自然的語言，當然也不應該當成教學的主要工具。根據我們的訪談及觀察，建言如下：

一、尊重臺灣聾人所使用的自然手語

很多人誤以為不同的語言可以透過逐字翻譯的方式來理解，例如將華語「小心滑倒」的標語翻成英文「Slip carefully」，殊不知不同的語言有不同的文化與認知，按語言表面形式來翻譯，不但無助於彼此的理解，還可能引起誤解或笑話。過去很多特教人員或老師以為，只要用手語按華語的詞序逐字打出，既可以讓聽障學生學會華語的使用，也便於聽人學習手語。這種按照華語語法所發展而來的手語稱之為「文法手語」，有別於聽障朋友日常生活所使用的「自然手語」。「文法手語」的立意雖然很好，但卻忽略了語言背後的文化與認知基礎，多年來實施的結果並未能有效的提升聽障朋友的華語能力，反而造成了很多溝通上的問題。例如，有位聽人朋友跟聽障朋友溝通時，將華語「門都沒有」以手語按華語的順序逐一打出，以為聽障朋友可以理解他所要表達的概念，沒想到這位聽障朋友帶著疑惑的表情反問：「房子沒有門，怎麼進去？」將華語「門都沒有」逐字翻譯成手語，正如將它翻成「No door」的英文，不但會引起誤解，也會鬧笑話（張榮興，2009）。

其實，臺灣自然手語跟華語、閩南語、客語或其他南島等口語一樣，都有自己獨立的語言系統，都是臺灣珍貴的文化資產，也都應該受到同等的尊重與保護。然而，一般人對臺灣自然手語有很多錯誤的認知，以為只是一種手勢，因此可以將它附著在華語的語法系統上（即所謂的「文法手語」），並進一步將它應用在特教的教學上，不但造成聽障學生無法確實掌握適合他們的溝通工具，甚至影響到認知的發展與知識的學習。

二、以聽障朋友為對象的華語教學

一個語言的學習包含了聽、說、讀、寫，然而現今啟聰學校的教育裡面所設立的專門課程「溝通訓練」，主要強調聽能訓練、說話訓練和讀話訓練。然而從聽障朋友的簡訊或書寫文字發現，他們在華語表達上的語法錯誤需要更專業的老師來協助。聽障朋友的華語能力未能跟一般聽人一樣流暢，原因在於對聽障者而言，華語並非母語，而是屬於第二語言。要提升聽障生的華語程度除了需要改善教學的教材之外，教學的老師也需要懂得第二語言教學的原理，和熟悉聽障學生學習華語的情況。教學的老師應該了解如何透過自然手語將概念正確的傳達給學生，而不是透過學生似懂非懂的文法手語來教學。

教育部每年舉辦的對外華語教學能力認證考試，至今已有很多通過認證的華語教師，若能結合這些華語教師的專長，提供手語等相關的專業訓練，聘請他們從事聽障生的華語教學工作，將能更有效地提升聽障生的華語能力。

三、重新評估「融合教育」的可行性

雖然融合教育目前正積極展開，但對聽障朋友而言，在一般班級學習是相當艱辛且不公平的，訪談中也接觸到幾位學習狀況較好的聽障朋友，即使他們在學時表現很好，但他們都一致認為，因為上課聽不到老師的講解，學習皆是靠自己不斷的自修以及跟同學借筆記而來的，從老師那邊學習到的知識並不多。特教的學生有不同的需求，為了希望聽障學生能與一般聽人學生互動，而未能顧及到他們溝通方法上的不同，一味地將他們置入「融合教育」中，不但不能達到預期的效果，也影響到學生學習的權益⁵。因此，在未有更好的配套措施之前（例如提供課堂的手語翻譯員）⁶，不應該將聽障學生放入一般班級之中。

四、建立更周全的升學管道以及課堂手語翻譯員制度

從訪談中我們了解到很多特教老師因考量到聽障學生的功課壓力，常將課程內容加以

⁵根據美國聾人協會所推動的聽障孩童權益法案，孩童有權利在合格且通過檢定符合教育標準的人員協助下，進行適當的溝通，且其教育環境應有許多年齡相近，相同語言模式及語言相似的同儕（陳小娟、邢敏華 2007：173）。

⁶美國一九七七年實施回歸主流的教育政策，同時也配合相關的服務系統，例如提供翻譯員給聽障生，協助課堂學習（趙建民 1998：19）。

刪減。但因將課程簡化，所學內容減少，影響了聽障學生日後的競爭力。另外，在目前推行的融合教育下，學生到了高中職之後，就學校就沒有設置啟聰班和資源班，迫使這群聽障學生只能選擇到一般學校就讀，否則就只能回歸到啟聰學校。

根據我們的觀察，聽障學生的學習情況不佳，原因很多，其中包括上課未能使用學生熟悉的語言來教學，教學內容未能依聽障生的學習機制加以調整等。若能重新思考教學的策略，學生應能更加了解課程內容，老師也不必將課程加以簡化。

很多大專院校的科系要求聽障學生需要具備口語的能力，因為擔心學生入學後無法參與課堂的聽講。為了讓更多聽障學生有機會進入自己有興趣的科系就讀，希望政府相關單位能早日實施課堂手語翻譯員制度，幫助聽障學生在大專院校就讀，讓更多聽障學生有更好的學習環境。

五、手語翻譯員的專業化

雖然目前政府已經實施手語翻譯員申請制度，但因為需要在七天前申請，且每個月有八小時的限制，聽障朋友普遍認為不夠便利，也無法了解八個小時的限制標準是什麼。

手語翻譯員擔任翻譯工作時，除了需要有良好的語言翻譯能力之外，往往還包括醫學和法律等相關知識。但手語翻譯員在取得翻譯執照之後，往往缺乏完善的進修管道，以致於難以提升更專業的服務品質。建議未來相關單位能提供手語翻譯員有關醫學和法律等相關的訓練，並定期舉辦研討會，讓手語翻譯員有機會分享服務心得。

六、聽障者的就業輔導

聽障朋友失業的問題相當嚴重，很多聽障朋友希望能參加政府開辦的職業訓練課程或進修課程，但因沒有手語翻譯員，讓很多有心進修的聽障朋友失去進修的機會，對於有興趣參加職業訓練課程的聽障朋友，政府能主動為他們安排手語翻譯員，讓他們有更多職業進修的管道。

七、以聽障為對象的服務-學習課程

服務學習主要包含學校、社區以及社會團體或機構三者的互動關係，而「服務學習」的參與者在學校方面主要有老師和學生，在社區方面為被服務的人，而在社會團體或機構方面則包括機構負責人、職員和志工。大體上來說，在聽障的服務方面，學校、社區以及社會團體或機構三者的互動關係仍然不夠密切，如何提升這三者之間的互動乃是未來的推動重點。

從實際的調查和訪談中，我們觀察到了一些不適切的教育和社會政策，同時也進一步了解了聾人的需求。他們的需求包括對自然手語的尊重，而不是用華語的語法來取代自然手語的結構，因為文法手語不但忽略了語言背後的認知與文化，也造成了溝通上的困難，影響了聾人的知識學習。

在學校方面，教師可以透過更多的研究與著作來宣導聾人文化，提供相關的研究成果，並協助社會團體或機關培訓手語志公和翻譯人員，以提供聾人朋友更友善與專業的服務。另外，透過服務學習的課程設計，學生可以養成同理心，並藉由服務來學習課堂以外的知識。

肆、結語

很多先進國家的聾人可以用手語溝通，有平等受教育的機會，能取得高等學歷，在各個領域發揮個人能力。反觀臺灣，因為過去對手語的錯誤認知，以及對手語語言結構的不夠了解，致使很多聾人的教育政策未能配合時代的演進而加以調整。以臺灣目前的情況，

聾人朋友還在努力爭取使用自己母語（臺灣自然手語）的權利，遑論爭取更多的教育機會與平等。

從本研究的訪談中，我們進一步體會到人文關懷必須堅持人本主義，對聽障者的關懷必須堅持從聽障者出發來考慮問題，而不是從聽人的角度來思考問題。目前的一些政策，例如融合教育的推行配套，語言政策採用文法或自然手語，以及對於聽障者的就業輔導，手語翻譯員的培訓等等政策的評估，應該廣納聽障朋友的意見，才不致於使得原本所希望給予的關懷扶助與教育，變成一種學習、生活上的干擾與障礙，要讓聾人朋友能夠與一般人一樣自在的生活，以聾為榮。

參考書目

- 邢敏華 (譯) (2005)。動作中的語言：探究手語的本質。台北：心理出版社。
- 林旭 (2005)。寂靜之外。台北：左岸文化。
- 徐明、林至善 (2008)。服務學習的基本概念與理論基礎。載於徐明等 (主編)，**從服務中學習：跨領域服務學習理論與實務** (頁 19-55)。台北：紅葉文化。
- 張榮興 (2007)。語言、文化與認知。**聯合報** (2007 年 1 月 21 日)。
- 張榮興 (2009)。手語翻譯「文法」不「自然」。**聯合報** (2009 年 9 月 5 日)。
- 許書寧 (譯) (2010)。齊藤里惠著。**被神收回耳朵的女孩**。台北：大是文化。
- 陳小娟、邢敏華 (2007)。J. F. Andrews, I. W. Leigh & M. T. Weiner 著。**失聰者：心理、教育及社會轉變中的觀點**。台北：心理出版社。
- 陳怡君 (2003)。台灣地區聾人手語選用情形與現行手語政策之探討。國立政治大學碩士論文
- 傅秀媚 (2001)。融合教育的實施模式研究。中師特教中心「特殊教育論文集」，9001，141-156。
- 趙建民 (1998)。聾人文化概論。台北：中華民國啟聰協會。
- 潘榮吉 (2006)。從多元文化視野檢視外籍配偶在台處境。載於玄奘大學教育人力資源與發展學系等 (主編)，**外籍配偶與社區學習** (頁 2471-271)。台北：師大書苑。
- 潘榮吉 (2008)。家庭生活教育專業中的新移民服務學習方案。**輔仁大學第六屆服務學習研討會暨服務學習高峰論壇** (頁 77-102)。台北：輔仁大學。
- 蔡明富 (1998)。融合教育及其對班級經營的啟示。**特殊教育與復健學報**，6，349-380。
- Chamberlain, C., & Mayberry, R. I. (2000). Theorizing about the relation between American Sign Language and reading. In C. Chamberlain, J. P. Morford, & R. I. Mayberry (Eds.), *Language acquisition by eye* (pp. 221-259). Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum.
- More, M. S., & Levitan, L. (1993). *For hearing people only: answers to some of the most commonly asked questions about the deaf community, its culture, and the deaf reality*. New York: Deaf Life Press.
- Niederberger, N. (2008). Does the knowledge of a natural sign language facilitate deaf children's learning to read and write? Insights from French Sign Language and written French data. In C. Plaza-Pust, & E. Morales-López (Eds.), *Sign bilingualism: language development, interaction, and maintenance in sign language contact situations* (pp. 29-50). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Padden, C., & Humphries, T. (2005). *Inside deaf culture*. Cambridge: Harvard University Press.
- Prinz, P., Kuntze, M., & Strong, M. (2001). Variable factors in the relationship between American Sign Language (ASL) proficiency and English literacy acquisition in deaf children. In M. Almgren, et al. (Ed.), *Proceedings of the 8th conference of the International Association for the Study of Child Language* (pp. 1429-1440). Somerville, MA: Cascadilla.
- Yang, J. H. (2008). Sign language and oral/written language in deaf education in China. In C. Plaza-Pust, & E. Morales-López, *Sign bilingualism: language development, interaction, and maintenance in sign language contact situations* (pp. 297-331). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

附件一

	代 號	從 事 工 作	教 育 背 景	是 否 會 口 語	年 齡
聾人	聽障朋友 A	公務員	研究所	會	40-45
	聽障朋友 B	志工	高中	會	55-60
	聽障朋友 C	志工、手語老師	大學	會	45-50
	聽障朋友 D	特教老師	研究所	會	35-40
	聽障朋友 E	家管	大學	會	30-35
	聽障朋友 F	勞工	國小	不會	50-55
	聽障朋友 G	勞工	國中	不會	50-55
	聽障朋友 H	美工設計(男)	高中	不會	60 歲以上
	聽障朋友 I	美工設計(女)	高中	不會	60 歲以上
	聽障朋友 J	代業中	大學	會	35-40
	聽障朋友 K	救生員	高中	不會	50-55
	聽障朋友 L	看顧工作	高中	不會	50-55
	聽障朋友 M	學生	大學	不會	20-25
	聽障朋友 N	學生	大學	會	20-25
	聽障朋友 O	學生	大學	會	20-25
	聽障朋友 P	志工、手語老師	大學	不會	55-60
	聽障朋友 Q	特教老師(已退休)	大學	會	60-65
	聽障朋友 R	特教老師	研究所	會	25-30
聽人	手語翻譯員 A	社工、手語翻譯員	大學		35-40
	手語翻譯員 B	志工、手語翻譯員、手語老師	大學		40-45
	相關教師 A	特教老師	研究所		25-30
	相關教師 B	特教老師	研究所		25-30
	社福人員 A	志工、學生	大學		25-30
	社福人員 B	社工	大學		40-45
	社福人員 C	社工	大學		25-30