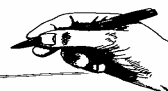


聽覺障礙者社會福利供需服務之探討

陳燕禎、趙任民



壹、前言

依據臺灣醫界的調查，每千名新生兒就有一人可能是重度聽障，每千名學齡前兒童，就有兩人罹患輕度或中度聽障（林旭，2005：18）。截至2012年6月底為止，經鑑定依法領有身心障礙手冊者計有1,110,304人，「聽覺機能障礙者」（以下簡稱聽障者）120,988人，占10.9%居第三，且續呈逐年上升趨勢（內政部，2012），其中，聽障者雖然占身障比為1成1左右，但這群人卻是屬於特殊文化的族群，因溝通問題常導致家庭、社會不瞭解甚至誤解他們，其於就學、就養、就醫、就業等基本應有權益也因而被忽視，就此，聽障者的社會福利服務工作不容忽視，對於聽障族群的社會福利服務輸送和供需平臺的建立更顯得迫切和重要。故本研究欲探討聽障團體（機構）目前所供給的福利服務措施是否實際符合聽障者的需求？聽障團體（機構）目前的社會資源如何等等，並從聽覺障礙的歷史發展與現況，探討聽障團體（機構）對聽障者服務輸送供給情形是否符合聽障者之需求，以及聽障團體（機構）對社會福利服務輸送之感受與其權能激發。

貳、聽障福利的歷史發展與相關文獻探討

一、聽障教育與福利的歷史發展

我國聽障教育之創始起於1887年美國傳教士梅耐德女士（Annetta Tnompson Mills）在我國山東登州府首創一所「啓瘡學校」專教盲聾兒童，後來改稱「烟台啓瘡學校」，又名「梅氏紀念學校」（C. R. Mills Memorial School），至此，我國的聾啞教育，才算有了微薄的基礎。臺灣地區的啓聰教育應以1915年臺南慈會院增設聾啞教育為始，1945年以前臺灣的啓聰教育就分別有臺南盲啞學校及臺北盲啞學校，分別由英籍牧師 William Campbell 與木村謹吾氏（林寶貴，1975：17-18）創辦，開啓臺灣盲啞教育。至於臺中啓聰學校的初期原屬臺南盲啞學校（今國立臺南啓聰學校），1956年12月25日在臺中縣豐原鎮設立，由馬新貞先生擔任分部主任。就社會福利而言，內政部自1983年訂頒「加強結合民間力量推展社會福利實施計畫」，協助各地方政府推動與民間機構合作的項目，基

此，聽障社會福利團體（機構）就開始蓬勃發展，如臺灣省聲暉協進會於 1990 年成立，1998 年成立中華民國聲暉聯合會；1996 年先後有中華民國婦聯聽障文教基金會、中華民國愛加倍社會福利關懷協會及雅文兒童聽語文教基金會成立；另由聽障者以自身力量組織團體成立的有中華民國聾人協會於 1990 年成立、中華民國聽障人協會於 1992 年成立、中華民國啓聰協會則是成立於 1995 年等，屆此，聽障者福利服務團體（機構）紛紛設立，故此，20 世紀末，可說是聽障者社會福利團體（機構）成立菁華時期（臺灣全志，2006：92-95）。

二、聽覺障礙的定義與聽障社會福利團體的現況發展

聽覺障礙 (hearing impaired) 係指個體無法有效地以聽覺接受訊息，以致嚴重影響其言語 (speech) 的接受與表達。聽覺障礙的程度，則依其所能感覺到的最小音量而定。而聽力損失則是指醫學上的名詞。其分類方式依據行政院衛生署於 1997 年 7 月公告，並於 2008 年先後修正 7 次的「身心障礙等級」中詳述，聽覺障礙區分為三個等級，分別為：1. 重度：優耳聽力損失在 90 分貝以上者；2. 中度：優耳聽力損失在 70 至 89 分貝者；3. 輕度：優耳聽力損失在 55 至 69 分貝者（行政院衛生署，2008）。由上可知，我國聽覺障礙者判定等級，是經過醫師聽力鑑定達 55 分貝以上者判定。另林寶貴依聽力損失程度和語言、說話理解關係整理出以下表格，見表 1。

表 1 聽力損失程度和語言、說話理解關係

| 優耳聽力損失 | 聽力損失對語言、說話理解之效果 |
|----------|---|
| 27-40 分貝 | 對遠距離的說話和語文的聽取有困難。 |
| 41-55 分貝 | 能理解 3-5 英呎（面對面）的對話，但對課堂上的討論如果聲音細微或視線以外的，就可能 50% 聽漏。可能存在語彙限制及說話異常現象。 |
| 56-70 分貝 | 對話時必須大聲才能理解。團體討論有困難，可能有說話缺陷。對語言的使用和理解有困難，所用語彙侷限。 |
| 71-90 分貝 | 可聽取一呎內的大聲音 (loud voice)，可聽辨環境的聲音，可能聽辨母音及部分子音。有說話和語言缺陷並且可能變質。 |
| 91 分貝以上 | 可能聽到一些大的聲響，但多是聽到振動而非音調（聲音）；在與人溝通時多仰賴視覺。有和說話缺陷並且可能變質。 |

資料來源：林寶貴（1994：14）

一般而言，聽力損失與年齡有關，年齡越高者，聽力喪失比率也會增加。在性別方面，聽障者男性多於女性，除了普遍認為某些遺傳性疾病外，男性風險高於女性也是原因之一（林旭，2005：18）。依據內政部統計：2012 年 6 月底聽覺機能障礙者有 120,988 人，占身障總人口數 10.89% 排名第三，因此，我們對於聽障者的社會福利服務工作應更重視，見表 2。

表 2 2008-2012 年 6 月底聽覺障礙人口統計

| 年/月 | 身心障礙 總人口數 | 聽覺障礙 總人口數 | 聽覺障礙占 身心障礙 總人口數比 |
|--------|--------------|--------------|------------------------|
| 2008 | 1,040,585 | 111,623 | 10.73% |
| 2009 | 1,071,073 | 115,322 | 10.77% |
| 2010 | 1,076,293 | 117,103 | 10.88% |
| 2011 | 1,100,436 | 120,035 | 10.91% |
| 2012/6 | 1,110,304 | 120,988 | 10.89% |

資料來源：研究者整理自內政部統計處（資料截至 2012 年 6 月底）

臺灣聽覺障礙人數歸併於身心障礙的人口裡統計，北部地區聽覺障礙總人數高達 46,351 人，占聽覺障礙總人數 38.31%，而新北市聽覺障礙人數更是高達 15,751 人，占聽覺障礙總人數 13.02%，人數高居全國之冠，占北部地區聽障人數 33.98%，見表 3。聽覺障礙社會福利團體全省合計有 69 間，北部地區有 26 間，故以北部地區（新竹以北）為本次研究區域。

表 3 2012 年 6 月底北部地區聽覺障礙人數

| 縣市別 | 北部地區 聽覺障礙 總人數 | 占聽覺障 礙總人數 百分比 | 占北部地區聽 覺障礙總人數 百分比 |
|-----|---------------------|---------------------|-------------------------|
| 總計 | 46,351 | 100% | 100% |
| 基隆市 | 2,271 | 1.88% | 4.90% |
| 臺北市 | 14,415 | 11.91% | 31.10% |
| 新北市 | 15,751 | 13.02% | 33.98% |
| 桃園縣 | 9,391 | 7.76% | 20.26% |
| 新竹縣 | 2,707 | 2.24% | 5.84% |
| 新竹市 | 1,816 | 1.50% | 3.92% |

資料來源：研究者整理自內政部統計處（資料截至 2012 年 6 月底）

三、相關文獻與理論探討

國內針對身心障礙的聽覺障礙相關研究仍屬罕見，一般仍以身心障礙福利研究為主，近年來相關論文的探討，概以聽障者的充權理念和社會資源的運用情形為主，因此本文將以「充權觀點」和「資源依賴理論」兩個理論進行探討分析。

充權的概念近年來在臺灣已廣為運用，就聽障者福利或教育而言，需要當事者具有自發力，主動積極為自己的需求和權益爭取發出聲音，激發社會的關心和資源的協助。當然當事者本身在被協助時，也有義務擔負去履行必要的行為責任，去學習面對生活週遭的變動事物（陳燕禎，2007）。運用充權觀點爭取聽障者的教育、福利與權益的做法，除掌握福利服務供給者對其生活需求的瞭解，協助當事者發出聲音外，必須增進聽障者表達福利需求及其基本生存權、教育權和社會權等，並積極爭取政策方案和政府部門對聽障福利與權益的投入，才能改善目前其學習、就業環境和社會資源不足的問題。

資源依賴理論是由 Emerson (1962) 所提出，由組織的「權力」建立在資源互賴的交換關係上，並認為：1.組織的成功是取決於在市場中獲得更多的網絡和更大權力的結果；2.組織愈減少對外部資源的依賴情境，其受到市場干擾和限制就愈小；3.組織權力的來源乃建構於資源的取得情形，因此組織必須和外部環境互動、交換或獲取資源，期以擴增組織的權力（陳燕禎，2005：101）。故欲瞭解聽障組織或團體的資源運用問題，需就組織與外部團體資源相互依存的關係的程度進行探討，才能掌握組織經營運作的問題。

四、聽障者社會福利需求與供給現況分析

目前聽障者社會福利的供給，在就養方面，以 2012 年上半年身心障礙生活補助 131.20 億元，較 2011 年增加 18.39%，補助器具補助 3.55 億元占 2.71%居第三，助聽輔具約 2.1 億元；另身心障礙者輔具申請情形：身心障礙者曾向政府申請過輔具補助，占 16.23%，以聽覺機能障礙者申請比例超過半數最高（內政部，2009）；另洪瑞兒研究報告指出：就身心障礙者「福利服務」需求而言：（一）「生活補助」、（二）「賦稅減免」、（三）「租賃補助」、（四）「輔具補助」、（五）「核發專用停車位識別證或專用車牌」；就「醫療照護」需求而言：（一）「免費健康檢查」、（二）「補助醫療費用」、（三）「提供醫療資源、營養與藥物的諮詢服務」、（四）「就醫交通協助」；就「教育就學」需求而言：（一）「生活規劃輔導」、（二）「心理輔導」、（三）「轉銜輔導」、（四）「課業輔導」、（五）「學校生活輔導」；就「謀職就業」需求而言：（一）「保障有工作能力肢體障礙者最低合理薪資」、（二）「職業訓練」、（三）「提供就業資訊」、（四）「職業介紹」、（五）「職業輔導」（洪瑞兒，2007）。由此可知，政府公部門所提供之社會福利與需求端身心障礙者之間有很大之落差。

參、研究方法

一、研究概念與設計

本研究採用質性研究方法中的深度訪談法，針對少量樣本作集中且深入的分析與探討，以瞭解社會福利服務在研究對象的運用，以新竹以北地區聽障者及聽障社會福利團體（機構）為研究對象，並訪談學者專家以獲取專業看法，採立意抽樣與滾雪球取樣實施，以符合本研究資料收集之所需。除此之外，本研究概念嘗試以「聽障者與充權觀點之關係」及「聽障團體（機構）與資源依賴之關係」，進行本研究的概念性架構。

二、研究範圍與研究對象

由於本研究對聽障者的定義為「年滿 18 歲以上之聽障者」，且現居住於新竹以北之 6 縣市與接受聽障團體（機構）服務過為主要研究對象；此外，聽障者均以手語翻譯溝通為主，在訪談過程中，除研究者使用手語之外，亦委請桃園手語翻譯員協助翻譯工作，共完成深度訪談 21 人。本次訪談對象聽障者 8 人中，男性占 3 人，女性 5 人；在聽障團體（機構）主管人員 6 人中，男性 3 人，女性 3 人；學者專家 7 人中，男性 6 人，女性 1 人。在聽障者中平均年齡為 45 歲，除 2 人未婚外，餘均為已婚，聽障原因除 1 人為先天性外，其餘 7 人均為小時候生病引起，在就業方面，3 人無工作外（其中 1 人已退休，1 人為家管），另 5 人均有固定工作。在聽障團體（機構）主管人員方面，於聽障界服務均達 10 年以上，教育程度除國小、國中、高中各 1 人外，其餘 3 人均為大專以上程度，目前職務為理事長、總幹事或執行長，對聽障福利事務均為熟稔。在學者專家方面，平均年齡為 49 歲，除 3 人為聽人外，餘 4 人均為

聽障者，他們以自身經驗及力量站出來替聽障者爭取福利及服務，在就學、就醫、就養、就業中，從事社會福利服務或教育工作達 10 年以上，在聽障界有卓越貢獻。

肆、研究結果分析

現今社會福利輸送的多元化，社會福利政策執行過程也異於傳統的動態性與複雜性，在政策設計上，政府社政單位從唯一的規劃者，變為整合各方利益與建議的協調者；在政策執行上，從唯一的服務輸送者，變為同時兼具服務輸送與品質監督的角色（李翠萍，2006：3-4）。以下就聽障者「自我充權」及「資源依賴」情形分別敘述，且從「聽障者自我充權對社會福利服務之需求分析」、「聽障團體（機構）對政府之資源依賴」及「從學者專家角度分析二者之間面向」等三個方向來進行剖析。

一、聽障者自我充權對社會福利服務之需求分析

聽障者因為家庭因素，讓其在成長過程中所遭受到的感受不一樣，從小父母呵護備至時，在成長背景中即不會產生不愉快經驗，又能自我學習、成長，長大能有較好成就；反之，易造成自我封閉、孤僻，對他人有不信任感等問題。

(一) 聽障者自我充權

訪談 8 位聽障者中，從小藉助家庭協助與學習環境自我充權，不論聽障是先天或後天，在受到家庭完整保護及人格成長健全，

自我學習力即強，對人生充滿希望，長大婚後也能幸福美滿，如遇挫折時，可以正向面對，使其在工作職場及人際關係方面有正向發展；反之，則學習能力低，對社會及朋友產生排斥。

1. 建立自信，提升自我價值

(1) 正向成長過程，產生自我信心

在訪談的過程中，有 7 人都是從小受到父母親完整的保護及照顧，或在學校師長都能夠不放棄自己，使其在成長過程中信任他人，遇挫折以正向做法決解困難，職場人際關係方面都能夠主動與他人親近，DF5 說：「我是在高二時完全聽不到，同學們也是突然面對我完全失聰，那一陣子我變得比較安靜，那段時間也不是很愉快...，在我聽不到後，家人、學校都沒有放棄我...，只是在就學方面依賴性會比較仰賴老師、同學」。

(2) 因聽力損害，遭受同儕欺侮或家人放棄

對聽障者進行訪談，有 3 位曾因聽覺障礙而有不愉快的情形。DM3 說：「...家裏有 4 人都是聽人，只有我一個是聽障，卻沒有人幫助我，就連我的父母也放棄我，讓我從小變得很獨立孤僻，不指望家人，...在我印象中家人好像只有幫助過我 1 次，已經徹底把我放棄了」。

研究資料也發現，待人處世和善，主動關懷他人，是獲得別人的認同和結交到好朋友的方法。DF4 說：「正常人會欺侮我們，帶便當到學校時，就會故意來跟我要，趁我出去的時候就把我的便當吃光光...。之後，我就多帶一份便當給他吃，他也約我到他們家玩，後來我們就成為很好的朋友」。

在職場上，當同事求助時，DF5 不懂時會先去尋求答案後，再告訴同事，並主動告知他人自己有聽障問題，別人講話時便不會說得很快，當有事找她時，也會到她的身邊先輕拍她後再就近告知她，因而能獲得他人的認同和主管的肯定。DF5 說：「我剛去上班時，我聽不懂都主動講，我覺得我應該要主動告訴他們我有聽障問題，我寧願讓他們知道我聽不到，不會把標準放那麼高，…他們有問題問我，就算我不懂，我也會去找到答案，他們就會覺得偶爾幫幫我也不錯」。

2. 聽障族群因有手語溝通，彼此自我認同與支持度高

訪談 8 位聽障者是否感到聽障族群中較易獲得同理肯定與支持，7 位均表示認同此一看法，認為聽障族群因為都是用同一種語言（手語）溝通，彼此認同度相對提高。

(1) 認同聽障文化，溝通無障礙

聽障者在聽障族群裏能夠獲得認同、支持，因為用同一種語言，溝通無障礙，彼此認同度高，不論是何種性質的聽障族群，都能夠獲得認同，使其導向正途，DF4 說：「我們聽障朋友在聽障族群裏認同聽障文化，可以跟我們溝通比較方便，臺中有個『聽障無障礙協會』，…那裏有成立麵包工廠，很多聾啞朋友跑過去，並聽那些牧師傳福音，牧師一直學手語，教他們把手語套在生活裏面，牧師很會打手語，跟聾啞溝通無障礙」。

(2) 聽障者因聽不到，對人易產生猜忌，相互競爭

從 DF6 訪談時發現，對於是否覺得聽障者在聽障族群中較易獲得同理肯定與支持

時，她持不同的看法。她認為因為聽障族群很多聽障者無法聽到，對人易產生猜忌，相互不信任，反而在聽人社會裏努力及表現容易獲得肯定與認同。DF6 說：「我認為把我放在聽人的族群裏面，我的努力、我的表現，反而正常人會對我肯定；而在聾人團體裏，大家都會相互競爭，你不相信我，我不相信你」。

3. 聽障老人安養與無障礙設施

訪談聽障者 8 人中，因為老一輩的聽障者，平日無休閒去處，有 2 人希望政府能重視聽障者老人安養問題，3 人希望加強手語翻譯專員提供建立無障礙環境，有 2 人希望能協助聽障者就業及有 1 人希望政府能增加輔具金額補助。

(1) 重視聽障者的老人安養需求

根據內政部統計，65 歲以上聽障者比率達六成以上，居各年齡之冠，因此政府在重視臺灣人口老化問題時，實不應忽略聽障者老化的問題，聽障老人安養與一般老人安養需求不同，DF2 說：「…我一直在想萬一年紀大了，沒有地方去時該怎麼辦？所以希望能有一個就養的地方，幫助聽語障解決老年安養問題，我們生活均能自理，不須靠政府，只希望提供我們安養所在」。

(2) 需要手語翻譯人員，協助他們就學、就養、就醫及就業

在訪談 DF4 時表示，她覺得聽障者最需要的資源是社會資源，與聽人溝通無障礙，需要大批手語翻譯人員，協助其在就學、就養、就醫及就業等各方面協助，DF4 說：「我想到文化中心參加技術班上課，他們有很多

演講課程，而文化中心開放給身障者參加，像戲劇表演或什麼的，給我們免費去上課，可是我們聽演講或課程時需要有人手語翻譯協助」。

(3) 增加輔具金額補助，裝置警鈴視訊的逃生設備

目前聽障者各項輔具金額普遍偏高，如果由聽障者家庭或個人支付，易造成其生活負擔，然而居家輔具又是對其生命財產安全最息息相關，DF5 說：「我很多的朋友他們會很需要的是輔具的補助，在家如遇到火災，我們也聽不到警鈴響，需裝置一些警鈴視訊設備，一旦遇到失火時，就可以立即逃生」。

4. 政府應舉辦活動，加強外界對聽障族群的認識

從研究資料發現，在訪談 8 位聽障者受訪者中，認為政府應加強外界對聽障族群的認識，政府對於聽障族群的對待應以外來移民的文化定位方式，給予制定相關政策，而非以障礙者的角度來提出政策與福利，才可提升其在社會上的地位。

(1) 舉辦國際聽障競賽，認識聽障文化

2009 年聽障奧運會圓滿落幕，不但打開臺灣國際知名度，更重要透過媒體傳播，讓國人更能認識聽障文化，瞭解聽障者需求，進而尊重聽障者，使其更有尊嚴，DM7 說：「透過舉辦臺北聽障奧運的活動，確實有助於提升社會對於聽障族群的認識，但是希望在活動之後，應該繼續關注聽障者的需求，透過宣導、提供服務等，讓社會各界更深入認識聽障族群」。

(2) 加強聽障文化宣導，拍攝聽障故事

政府對聽障者及其文化應有更深一層認知，並透過媒體宣導，導正聽人對聽障者刻板觀念，讓更多人能夠認同聽障文化，並鼓勵拍攝一些聾人事務及歷史故事，使聽人能尊重聽障文化，DM1 說：「政府應該要加強去宣導，讓更多人去接觸聾人，知道聾人習慣與文化，另外政府應該拍攝一些聾人的事務及歷史故事去宣導，…進而能尊重聽障者，不以歧視眼光對待」。

綜上，聽障者社會福利服務輸送從聽障者角度出發，可以得知聽障者需求不多，只希望自己能透過無障礙設施（手語翻譯、助聽器或人工電子耳等輔具）與聽人世界搭起溝通橋樑，基本生活需求獲得滿足與保障，使其就學、就業、就醫及就養基本需求能獲得，政府可以直接或透過聽障團體（機構）把福利輸送到聽障者身上，以達其需求。

(二) 從學者專家看聽障者自我充權

從「充權」理念出發，透過學者專家意見，給聽障者本身能知道問題所在，針對問題，加強改進，並提升自我能力，以達自助、人助之目的，並使政府、聽障團體（機構）及聽障者達到三贏局面。

1. 透過政府及聽障團體（機構）協助，獲得正向資訊，提升自我本能

目前主流是聽人社會，聽障世界則是一小型封閉社會，以前社會對聽障者都是排斥，老一輩聽障者對聽人則產生懷疑、猜忌等不信任心理，且對外界一無所知，又常被關在家中，如能透過政府及聽障團體（機構）

協助，拓展視野，給予正向資訊，使其產生自信提升自我，不致為社會排除，PM7 說：「多幫他們開開眼界，給他們正向的資訊，聾人的圈子太小，前輩們老舊的思維常會造成不良影響，政府對聽障福利的作為的確不夠，沒有人是可以仰仗政府福利而完成的，自我條件不提升，再多的輔助或服務都沒有用」。

在訪談 PF4 時，則是以本身為聽障者，且致力於聽障社會福利工作長達 20 多年，表示聽障者需要有願意改變自己的心態，自我成長與學習，透過相互競爭，增加自我信心，以獲得他人認同，並培育出榮譽心和責任感，PF4 說：「我覺得聽障者大都缺乏自信，被保護過度，在聽人社會中，…就我經驗來說，要培訓出優秀的聽障者，則是協助他們參與聽障團體活動，彼此學習…。透過競爭增加信心，自我肯定，處處學習與成長，獲得認同，才會有榮譽心與責任感。」

2. 希望政府舉辦聽障行政人員教育課程和活動，提升工作職能

目前國內以聽障者為主導之聽障團體行政人員較保守，較少與聽人接觸，希望政府能夠舉辦相關行政人員教育課程和活動，讓他們能夠跟外界多接觸，提升其工作職能。PM1 說：「國內聽障者為主導的聽障團體行政人員都非常保守，…辦理一些活動及教育課程，每一年邀請大家來參加活動，讓他們多跟外界接觸。」

3. 聽障者需外界的認同與支持

(1) 聽障者需在工作場域，獲得有效的溝通

支持

聽障者在工作場域上，常會遇到與同仁之間不愉快、或受到老闆責難，又因為聽不到，產生溝通不良等問題，如無法有效解決其工作職場溝通問題，極易造成對人的不信任感而導致離職情形。PM2 說：「我覺得聽障朋友的工作能力都很好，但和老闆同事有不愉快，我會先和他（聽障者）討論，開導他如何解決與同仁或老闆之間誤會，讓他瞭解問題的癥結點在那？如何改善因溝通障礙所產生之問題？以提升其解決能力。」

(2) 獲得家庭和社會認同，藉助外展資源力量協助

聽障者需要借助外界力量，以獲得支持、協助與肯定，使其增強內聚力，且發揮其外展能力，接受聽人的幫助，獲得家人及社會認同，另媒體報導正向的聽障文化及聽障資訊，使聽人對聽障者有正確認知，協助其成長。PM3 說：「讓他（聾人）失去自信心者能夠被找回來，社會的宣導是滿重要的，…他（聽人）要知道，他（聾人）為什麼會這個樣子，所以『聾文化』，不只談聾人的內聚力，重要的是運用外展力，讓外展出來的資源去協助他們。」

聽障者常被污名化而遭致貼標籤，認為聽障是「聾啞」、「瘡啞」人士，甚至給予竊盜的污名，起因常是聽障者受聽人誘使成為共犯。事實上，聽障者都相當單純善良，聽障者對聽人的不信任，導因其受到欺侮或不平等對待或誤會造成，若透過正向支持與鼓勵，糾正標籤烙印，必使其自我融入社會。PM7 就說：「要改變聾人，應先給他們正向的鼓勵…，再以外來的資訊補充，並時時糾

正社會錯誤的標籤印象，如瘡啞竊盜集團，實則其犯罪人口比率與聽人社會無異，只是常被誤導，在社會環境的改變下，必會自我改變。」

二、聽障團體（機構）對政府之資源依賴

（一）對政府的資源依賴

聽障團體（機構）希望藉助政府資源提供更好更符合聽障者福利服務輸送，使聽障者能獲得真正需求，資源有限，是否能夠得到政府的補助則須視各團體（機構）申請的服務方案而定。

1. 提供相關專業人力資源和經費補助

（1）提供協會專業人力的經費補助，以利申請專業服務方案

聽障團體（機構）因為人力、財力不足，無法辦理許多活動，平時只能維持基本功能，在訪談 GM1 時，表示辦理何種項目活動，政府均要求自籌經費，造成有心營運，卻仍需自行向企業募款，但往往募款金額有限。GM1 說：「...在協會營運方面，若有政府經費補助的支應，有時可以打平，但多數時是經費呈現不足的狀態，辦活動時政府會要求我們協會要自行籌措至少 20% 的經費，...常造成有心想要再多提供聽障者服務之團體（機構），卻也無力再提供了」。

（2）全面性重新思考聽障族群具有個別性需求的特性

政府因身障障別不同，所提供服務需求也不應相同，目前政府以支應經費方式，由

聽障團體（機構）將福利服務輸送至聽障者身上，但聽障族群有其個別性及多元性，每位個案的需求不同，因此，政府應全面性重新考量聽障者個別性需求。GF6 說：「政府對聽障者所做的當然不足...，聽障族群有其多元性與個別性，...重新思考聽障族群的特性，規劃社福資源對於聽障者的分配，以協助本會及其他聽障機構得以健全發展」。

在訪談 GF5 時，認為民間團體在協助政府對聽障族群實施福利服務時，部分縣市政府未站在聽障者的需求考量，致使其實際需要遭到忽略，無法真正解決其問題。GF5 說：「政府辦理聽障二、三百人夏令營...，僅派一人手語翻譯，真正領導者完全不知道聽障生需要，...這些承辦人都完全沒有考慮聽障人的需求，令人失望」。

2. 聽障團體（機構）福利服務措施

聽障團體（機構）是最直接對聽障者輸送服務的，因此服務措施如何，則關係聽障者是否感受到所提供福利服務是否符合其所需。

（1）藉助相關福利資源，提供福利服務

在訪談 GM3 時表示，聽障會員會常常依賴協會資源，可是卻認為依賴協會常常親近協會，有地方可去休閒，不致把時間做違法之事，對於協會能夠對聽障族群有所協助，表示可以達成協會基本功能，GM3 說：「聽障會員常常利用晚上跑來協會，而且很多人都請求協會協助，像找工作等等；雖依賴協會，卻至少可以提供他們去處，讓他們不致於去做壞事，也可以幫忙他們，以達到協會最基本的功能。」

(2) 滿足聽障者需求，增加服務項目

在訪談聽障團體時大部分聽障團體（機構）都認為希望再增加服務項目，以增加對聽障族群服務，在訪談 GF4 時因有能力自行籌措經費，打算再增加其服務項目，甚至再擴充服務非會員之聽障者，並做了以下表示：「我覺得家庭訪問那一塊真的很重要，...他們情願把孩子放在家裏，也不要把孩子帶出來，才兩、三歲孩子，是學習菁華期...，但是那些家長卻好像是無所謂似的...。」

(3) 以「外來移民」的文化定位，制定相關聽障福利政策

聽障福利政策宜再修正，政府對於聽障族群的對待，應以「外來移民」的文化定位方式給予制定相關福利政策，而非以障礙者的角度來提供政策與福利，才可提升其社會地位。GF6 說：「政府應該對聽障族群的文化不應視為殘障者的思考模式，而是應該以『外來移民』的角度來訂定福利政策，如此，才能依照聽障族群之特性、文化等，滿足其需求，提升他們社會地位。」

(二) 從學者專家看聽障團體（機構）資源依賴

1. 依賴政府補助之問題分析

(1) 就業系統需設計協助就業，減少他們依賴政府的補助

對聽障者而言，不論是生活津貼及輔具補助等，都是有一定的幫助，卻也擔心容易讓部分聽障者產生依賴心理，但福利服務後端的就業系統若沒有設計幫他們送出去就業，請企業系統幫助他們，就會造成他們需

要一直依賴政府的福利補助生活。PM3 說：「...其實還是回到我剛才講的，你後端的就業系統有沒有幫他們送出去，或者企業沒有收容他，他就會需要一直依賴政府的福利補助。」

(2) 無手語翻譯，易造成聽人誤會或誤解

聽障族群最欠缺資源是手語翻譯服務，因而常造成聽人誤會或誤解。PM2 就以他自身的經驗表示，他覺得與聽人溝通時，欠缺手語翻譯，所以常造成聽人誤會或誤解和許多聽人與聽障者之間的紛爭。PM2 說：「如果是切身的需求，我覺得是最需要手語翻譯資源...，如果是在社會上，我覺得需要社會民眾的對聽障者的認識。...聽障者的就業能力是 OK 的，但就是卡在溝通問題...。」

2. 聽障團體（機構）自給自足的經營困境分析

(1) 因障別特殊募款困難，希望經費補助回歸中央統一

對於目前聽障團體（機構）大都仰賴政府的經費補助問題，要如何協助其發展，才能使其財務自足問題，PM1 表示，希望中央政府能夠給予百分之百的補助，因為以他們和社會溝通的障礙而言，要自己去募款是相當困難的。PM1 表示：「資源不足問題當然能夠回歸中央是最好的，政府補助款很少，這樣是不對的，辦活動或提供服務都要自己去向企業募款，或是自掏腰包常常是很困難的，希望中央能夠百分之百的補助，同時也能夠達到事權統一的政令。」

(2) 聽障團體（機構）需要多吸收資訊，並避免悲情角色不為社會接受

聽障團體（機構），應採取主動吸收學習精神，而不是往外推，多主動溝通，多舉辦活動，觸角應往外延伸，讓聽障者能有機會相互學習，從學習中產生自信，並避免太多悲情的情緒產生。PM5 說：「…聽障團體資訊不足應該多吸收而不是往外推，多學習先進國家的知識，多主動溝通，讓訊息開放，觸角應往外延伸，避免悲情的角色，太過悲情是不為社會接受的。」

三、供給者、需求者及學者專家三方對話

經訪談聽障者及聽障團體（機構）及學者專家，發現供給者在就學、就醫、就養與就業方面，所提供資源較屬於硬體設備及經費補助為主，而需求者則希望在軟體服務且有配套措施，並能以更貼近聽障文化及軟體服務方案設計為主，使政府、聽障團體（機構）及聽障者達到三贏。

伍、聽障者社會福利服務供需之建構

從研究結果發現，聽障者透過政府福利服務輸送過程或藉助聽障團體（機構）的福利服務之提供，以自我心理調適、開拓人際關係，並提升自我本能，促進其人格正常發展，增進社會和諧。聽障團體（機構）則當政府橋樑，將福利服務輸送到聽障者，以期聽障者、聽障團體（機構）及政府之間達成供需平衡。以下就聽障者與充權理論（empowerment theory）和聽障團體（機構）與資源依賴理論的對話，建構聽障者社會福

利供需平臺和福利服務輸送之路徑。

一、從充權觀點和資源依賴論檢視聽障社會福利服務的供需問題

在先前的文獻探討中以二大理論為立論基礎，即「充權觀點」及「資源依賴理論」出發，在深度訪談後得知的結果加以分析，並呼應先前所設立的研究目的。

（一）聽障者與充權理論（empowerment theory）對話

透過充權，立基在權能激發取向的實務基礎上，使自己權能有所展現，自我成長，進而拓展人際互動，其所得到的結果也會使之前的想法與觀念有所改變，在人際關係及各方面都會改善，所得結果也會大不相同，運用在四大基本需求方面就會有所不同，以增進對權能激發的過程及其構成要素的了解。

（二）聽障團體（機構）與資源依賴理論（resource dependence theory）的對話

聽障團體（機構）是一有系統、有組織章程之非營利組織，聽障者藉助聽障團體（機構）所提供之資源，在各方面的發展及自我成長，使其在就學、就養、就業、就醫及其他等需求上獲得所需資源。

二、建構聽障者社會福利服務之供需平臺與輸送路徑

聽障者需要建構的社會福利供需平臺為：1.就學方面：營造無障礙環境，如手語翻譯人員，營造無障礙環境。2.就醫方面：需有

手語翻譯員協助，在就診時與醫師溝通無礙。3.就養方面：早期療育復健措施應注意城鄉差距並予普及化及聽障老人安養問題。4.就業方面：在職業訓練時提供協助及職務再設計，以彌補其先天缺陷。供給者（政府）是以經費補助及硬體設施為主，聽障團體則是協助政府提供福利服務；並希望提供軟體

及長期性服務為主；專家學者適時建言，希望供給者能夠提供建構聽障平臺對話，滿足四大需求，使聽障者、政府、聽障團體（機構）、學者專家間，產生正向回饋，而供給者、需求者及學者專家這三種關係也正是屬於多元福利服務之表現，見圖 1。

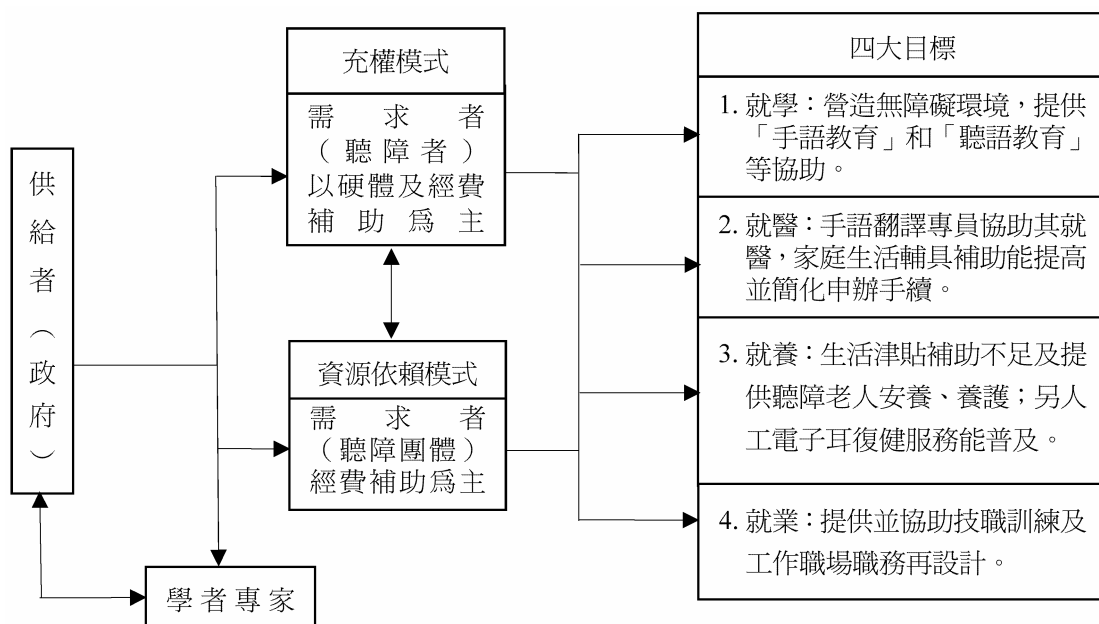


圖 1 聽障者福利服務供需發展平臺

資料來源：研究者製作

陸、結論與討論

一、結論

研究結果發現，政府、學者專家、聽障團體（機構）與聽障者之間無法有充分的溝通互動形成極大的落差，期待政府政策或福利方案有更多的落實。在就學方面，聽障者希望政府提供「回歸主流」至普通班級就讀，

能做好相關配套措施，並營造學習無障礙環境，另聽障團體希望主動至聽障新生學校向老師、同學說明，期能進一步認識聽障學生，接納並協助學習。在就醫方面，希望有手語翻譯（專）員協助就醫溝通，唯目前各縣市手語翻譯人員嚴重不足，因此希望政府能應廣為培訓手語翻譯員。在就養方面，希望對其生活津貼的補助條件能放寬，生活輔具的補助能增加及簡便其申請手續，對聽障老人

的生活需求，希望能規畫辦理「聽障老人安養中心」，協助聽障者解決養老問題；另針對聽障團體（機構）經費普遍不足，希望政府能主動提供專業人力協助，以提升其服務功能。就業方面，希望針對聽障者能夠輔導僱用聽障者之公司實施「職務再設計」。此外，在公共場域能夠普遍設置跑馬燈、電腦看版、視訊系統、傳真機、指示燈號等輔具設施設備，多舉辦聽障國際賽事，並多拍攝聽障文化相關電視、電影，使社會能夠認識聽障文化，並視其為一「聽障族群」，尊重他們。最後，政府應定期召開各項會議，邀請聽障相關單位及學者專家提供專業的意見，以達到政府福利輸送服務措施能符合聽障者的真正所需。

二、討論與省思

（一）聽障團體（機構）、學者專家，以前是使用者，是聽障者，現在為什麼還會站出來組織一個團體或成為學者專家？

在聽障族群中，一群教育程度較高聽障者，認為聽障者應享有的權益太少，且因為聽障族群無法聽見聲音，自身力量太薄弱，

因此由聽障者組織聽障團體，或由本身是聽障者的擔任專家學者，協助其他聽障者，將更具有說服力。

（二）政府推行 ICF（身心障礙者鑑定及需求評估）新制，是否聽得到就符合聽障者需求？

政府自 101 年 7 月 11 日推行 ICF（身心障礙者鑑定及需求評估）新制後，依新制作法，需再實施需求評估，然聽障者是否僅因聽力受損，只要解決其聽力問題，即符合其需求，殊不知聽障者從以前政府對身障者全有時的福利措施，到新制改補助購置助聽器或人工電子耳使其達到能聽得見之需求，然聽障需求不僅僅只是聽得到的需求，更需要許多配套措施來協助聽障族群，使其能改變自己，進而融入社會。

（本文作者：陳燕禎為育達商業科技大學健康照顧社會工作學系副教授；趙任民碩士為育達商業科技大學健康照顧社會工作學系陳燕禎副教授國科會研究助理）

關鍵詞：聽覺障礙、充權、資源依賴、社會福利服務

參考文獻

- 內政部（2012）。《內政統計月報》。取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/list.htm>。上網日期：2012.8.23。
- 內政部社會司（2009）。《社政年報》。取自 <http://sowf.moi.gov.tw/17/100/index.htm> 上網日期：2012.8.23。
- 行政院衛生署（2008）。《衛生法規資料檢索：身心障礙等級》。取自 <http://dohlaw.doh.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT10.asp> 上網日期：2010.12.15。
- 李翠萍（2006）。《社會福利：政策執行網路探析》。臺北：秀威。

- 林旭（2005）。《寂靜之外》。臺北：左岸。
- 林寶貴（1975）。《比較中美日三國之聽覺障礙兒童教育》。臺北：商務。
- 林寶貴（1994）。《聽覺障礙教育與復健》。臺北：五南。
- 洪瑞兒（2007）。《身心功能障礙者福利與服務評估機制、流程與服務需求評估指標之研究》。
內政部 2007 年委託研究。
- 陳燕禎（2005）。〈社會資源 V.S.國家權力：臺北仁濟院的歷史研究〉。《社會政策與社會工作學刊》第 9 卷第 2 期，頁 95-138。
- 陳燕禎（2007）。《老人福利理論與實務：本土的觀點》（四刷）。臺北：雙葉書廊。
- 臺灣全志（2006）。《社會志社會福利篇，卷九》。南投：國史館臺灣文獻館編印。
- Emerson, R. (1962). 'Power-Dependence Relation', *American Sociological Review*, 27:31-41.