

盲聾大學生溝通困境與需求之個案研究

江佩珊

國立臺南大學特殊教育學系

摘要

本研究旨在探討盲聾大學生在溝通上的困境以及盲聾大學生在溝通上遭遇困境所衍生之需求。研究以質性研究為取向，藉由深度訪談，蒐集多元資料，深入探討盲聾大學生在大學生活中的溝通困境與其衍生出之溝通需求。研究結果顯示：

一、盲聾大學生在溝通上的困境有：

- (一) 認知學習的差距：詞彙概念的不足、抽象概念的缺乏、理解能力的受限、不具備就讀大學能力。
- (二) 生活經驗的缺乏：有限的生活圈、日常經驗匱乏、絕對經驗主義者。
- (三) 本身障礙特質的影響：不適當的肢體接觸、自我為中心的話題、命令式的用語、封閉式的溝通方式及表象的溝通內容。
- (四) 時間的限制：溝通管道多元但耗時、釐清對話用語，拉長溝通時間。

二、盲聾大學生在溝通上遭遇困境所衍生之需求則為：

- (一) 學習上的需求：培養問題解決的能力、給予自由探索的機會、提供真實的生活情境、教導規劃組織的能力。
- (二) 輔具上的需求：主題溝通板的製作、無障礙網路介面的提升、收音轉譯程式之協助。
- (三) 其他需求：連結社群、個人助理的協助、社會建構的問題。

經由本研究的探討，希望增進社會大眾對盲聾者的了解，並針對盲聾者溝通上遭遇困境所衍生出之需求提出改善建議，期對未來盲聾者之溝通互動有所助益。

關鍵詞：盲聾、溝通困境、溝通需求、個案研究

壹、緒論

「教室中，一位綁著馬尾的女孩，低頭專心地打著電腦，一旁同學嘻笑玩鬧著，她絲毫不受影響，仍舊專注地進行著自己的事情，偶爾，嘴角揚起一絲笑意，完全沉浸在自己的世界裡，不受外界干擾，彷彿教室中僅有她一人……」

第一次見到小芳，她就像一般視障學生一樣，開心地用著盲用電腦，似乎沉浸在她自己的網路世界中，不被打擾！經由老師的介紹下才知道，原來小芳不僅看不見，她連視障生最倚賴的聽覺都失去了，在第一次和小芳的短暫接觸過程中，認識了小芳獨特的溝通方式—手指語(Finger Language)，當場即向老師學習了手指語的「你好」。然而，第一次與小芳的對話，就在「你好」中開始，但，也在「你好」中結束了，因為，這簡單的一句話，短短的兩個字，可是卻花了我近三分鐘的時間學習！第一次與盲聾生的接觸，與其說是我們的第一次對話，倒不如說是第一次「打招呼」吧，在我如此積極地嘗試溝通之下，卻僅能如此簡短的打聲招呼，更遑論其他以一般互動模式和小芳接觸者，幾乎無法進行任何的對話或溝通，第一次的接觸，讓我體認了盲聾生與人的溝通真的是困難重重。

第一次短暫的相逢無法讓我們有更進一步的交流，但卻也讓我我不禁反思：「這麼特殊的溝通方式，有多少人會使用呢？」、「她是如何學習的呢？」、「她有什麼休閒娛樂嗎？」、「她還有其他的溝通方式嗎？」、「平時有什麼人可以和她溝通呢？」、「溝通上會遇到甚麼困難呢？」、「我能提供甚麼樣的幫助呢？」心中的疑問一個一個不斷地冒出，對於這樣看不見也聽不到的盲聾雙障孩子，開啟「對話」這件事似乎變得好難。

溝通是人與人互動的橋樑，人們藉由溝通達成各式各樣訊息的傳遞及情感的交流。然而，當溝通出現問題時，不但難以

向他人傳遞訊息，進而表達自己的情感及需求，更甚則恐造成互動上的誤解與障礙。本研究即以「盲聾大學生溝通困境與需求」為主軸，探討在缺乏視覺與聽覺狀況下的盲聾大學生是如何與他人進行溝通互動，其在溝通時所面臨到的困境是什麼？以及在面對這樣的溝通困境時會有什麼需求？

一、研究目的

根據上述研究主旨、動機與背景，本研究目的即在瞭解盲聾大學生在溝通上的困境，並加以探討盲聾大學生在溝通上的需求，以期能針對盲聾大學生在溝通上遭遇困境所衍生之需求，提出改善建議。

二、研究問題

根據上述研究目的，本研究的研究問題如下：

- (一) 盲聾大學生在溝通上所遭遇的困境為何？
- (二) 盲聾大學生因溝通問題而衍生的需求為何？

貳、研究方法

一、研究取向

本研究以質性研究為取向，藉由深度訪談，蒐集多元資料，深入探討盲聾大學生在大學生活中的溝通困境與其溝通需求為何。

二、實施程序

- (一) 前導階段：在產生動機與確定研究對象之後，即利用時間修習質性研究課程並閱讀盲聾相關文獻，擬定研究方向，進行試探性研究，以確定研究方向的可行性。
- (二) 計畫階段：在進行了試探性訪談確定本研究的可行性，便開始著手擬訂研究目的與問題、確定的方法，並進行初步研究計畫的撰寫。
- (三) 執行階段：本研究之資料蒐集方式為透過訪談，再輔以觀察、檔案文件以及研究者的省思日誌。
- (四) 撰寫報告階段：資料整理與分析後歸納出所得的研究結果，並將得出的結

論撰寫成研究報告，據實呈現研究的結果。

三、研究參與者

(一)研究對象

本研究之研究對象—小芳(化名)，是研究者在臺北某特殊學校任教時的學生，目前 25 歲，曾就讀於嘉義某私立大學社會工作學系，領有極重度多重障礙之身心障礙手冊(視障極重度、聽障極重度)，是全臺唯一一位就讀大學的盲聾者。由於小芳看不見也聽不到，又其自小學二年級學習手指語之後方開始與外界有所互動，正式開啟其學習之路，目前已順利自大學畢業(於 104 年 6 月畢業)。

(二)研究參與者

本研究的參與者，主要包含：

1. 師長：大學時期老師、高中老師。
2. 同儕：同學、室友。
3. 其他：餐廳阿姨、便利商店員工。
4. 個案本身。

四、研究者角色

(一)研究者的背景

研究者畢業於國立彰化師範大學特殊教育學系，畢業後進入臺北市的特殊教育學校任教五年，教導盲生與多重障礙學生，目前任教於國立臺南大學附屬啟聰學校，對於視障學生以及聽障學生之學習特性、溝通互動習慣皆有長時間之觀察、接觸與了解。而研究者曾教導過小芳 2 年的時間，對於盲聾生的學習方式與溝通管道皆有所認識與了解，並能使用小芳所使用的五種溝通方式與小芳進行對話。

(二)研究者的角色

在整個研究過程中，研究者扮演了研

究參與者、觀察及傾聽者、值得信賴的夥伴等不同角色，透過不同角色的變換，蒐集研究所需相關資料。

五、資料蒐集與分析

本研究資料蒐集來源包括了「訪談」、「觀察」、「研究省思日誌」及「檔案文件」等四個方面，因此，在資料處理方式上，也就以此四方面來進行分類編碼。分別以「I」代表「訪談」、「O」代表「觀察」、「D」代表「研究省思日誌」、「F」代表「檔案文件」；在「訪談」資料中，其中的次代碼是代表著訪談對象，分別以「ST」代表「高中老師」、「CT」代表「大學老師」、「C」代表「同儕」、「O」代表「其他人員」、「CA」代表「個案」；在「觀察」資料中，其中的次代碼是代表著觀察地點，分別以「R」代表「餐廳」、「S」代表「便利商店」、「D」代表「學生宿舍」、「C」代表「資源教室」；在「檔案文件」資料中，其中的次代碼是代表著文件來源，分別以「E」代表「信件」、「F」代表「臉書」、「C」代表「盲用電腦對話」、「H」代表「作業」、「W」代表「文章」，各類資料編碼範例及其意涵如表 1 所示。

而在研究的過程中，為顧及各項資料的完整性，資料分析的過程為：轉譯訪談資料→閱讀文本內容及排序編碼→發展主題架構並建立概念。另外，為了確保資料來源的可靠性及資料本身的真實性，在本研究中使用厚實的描述、三角驗證、同儕檢核、研究者參與檢核以及研究者自省等方式來進行資料的檢視，以提升本研究的信賴度。

表 1 研究資料代碼及其意涵範例一覽表

資料類型	編碼範例	意涵說明
訪談	ICT11030922	103 年 09 月 22 日對大學導師進行的訪談資料
觀察	OR1031025	103 年 10 月 25 日在餐廳的觀察紀錄
研究省思日誌	D1031115	103 年 11 月 15 日的研究省思日誌紀錄
檔案文件	FE1031008	103 年 10 月 08 日的信件內容

參、結果

依據教師、同儕及其他相關人員之訪談結果，針對小芳在溝通上的困境與需求歸納彙整如下：

一、盲聾大學生溝通之困境

- (一) 認知學習的差距：包含了1. 詞彙概念的不足，導致溝通過程困難重重；2. 抽象概念的缺乏，導致訊息傳遞及接收困難；3. 理解能力的受限，導致溝通成效無法百分百；4. 不具備就讀大學能力，無法參與課堂互動。
- (二) 生活經驗的缺乏：包括1. 有限的生活圈，訊息刺激來源不足，導致溝通缺乏共通話題；2. 日常經驗匱乏，造成互動難以生活化，溝通侷限個人化；3. 絕對經驗主義者，背景知識不足，成為溝通大阻礙。
- (三) 本身障礙特質的影響：1. 不適當的肢體接觸，導致關係無法建立；2. 自我為中心的話題，無法引起共鳴；3. 命令式的用語，導致觀感不佳，降低溝通意願；4. 封閉式的溝通方式及表象的溝通內容，使得話題難以繼續。
- (四) 時間的限制：1. 溝通管道多元但耗時，需有足夠的耐性及時間；2. 釐清對話用語，拉長溝通時間，降低溝通效能。

二、盲聾大學生溝通困境所衍生出之需求

- (一) 學習上的需求：強調1. 培養問題解決的能力，縮短認知落差的距離；2. 給予自由探索的機會，擴充生活經驗；3. 提供真實的生活情境，跳脫自我優越意識；4. 教導規劃組織的能力，深入談話內容。
- (二) 輔具上的需求：進行1. 主題溝

通板的製作，縮短溝通時間；
2. 無障礙網路介面的提升，提升自主生活能力，創造共通話題；3. 收音轉譯程式之協助，增加訊息接收來源。

- (三) 其他需求：包含1. 連結社群，持續互動；2. 個人助理的協助；3. 社會建構的問題。

肆、結論

根據研究結果，依循研究問題之相關脈絡，整理以下幾項結論：

一、根據教師、同儕及相關人員訪談結果，歸納彙整出盲聾大學生溝通之困境主要如下：

- (一) 在認知學習的差距上，因為詞彙概念的不足，導致小芳在溝通過程困難重重；再者，因為抽象概念的缺乏，讓小芳在訊息傳遞以及訊息接收上皆產生了困難；再加上基本理解能力的受限導致小芳在與人溝通成效上無法達到百分之百的溝通；最重要的，小芳本身不具備就讀大學的能力，使其無法參與課堂上之互動，種種因素皆對小芳在溝通上造成影響。
- (二) 在生活經驗缺乏上，因為有限的生活圈，訊息刺激來源不足，讓小芳在與人溝通上缺乏了共通的話題；另外，由日常經驗匱乏，我們習以為常的日常時事談論，卻對小芳的溝通造成了極大的負荷，造成互動難以生活化，溝通侷限個人化的情形；而小芳溝通上最大的阻礙便是因為絕對經驗主義者造成背景知識的不足，也讓小芳與他人的溝通產生了層層阻礙。

- (三) 在本身障礙特質對溝通的影響上，由於不適當的肢體接觸，導致小芳與他人的關係難以建立；再加上以自我為中心的話題，無法引起旁人的共鳴，導致溝通不易；此外，命令式的用語，常導致她對小芳的觀感不佳，因而降低溝通意願；最後，封閉式的溝通方式及表象的溝通內容，也讓小芳每每在與人溝通的過程中，話題往往難以繼續，使得雙方的溝通就此打住。
- (四) 在時間的限制上，雖然小芳與人的溝通管道相當多元，但卻也相對耗時，因此，需有足夠的耐性與時間方能建立彼此的溝通對話；另外，在溝通過程中，常常須不斷釐清溝通用語，不僅拉長溝通時間，同時也降低彼此的溝通效能，往往也是造成溝通困境的一大因素。

二、針對上述四方面的溝通困境，亦歸納整理出其衍生之相對需求

- (一) 在學習需求上，針對認知能力及生活經驗上的不足，應再多培養小芳問題解決的能力，以縮短學習認知落差的距離，並加強其主動學習的習慣；此外，並提供自由探索的機會，以擴充小芳生活經驗的學習；真實情境的提供亦是不可少的，讓小芳跳脫自我優越意識，使其更貼近真實生活情境，方能達到溝通核心；最後，教導規劃組織的能力，以便深入談話內容，可使其對於事件的脈絡理解更加清楚，連結事件前後關鍵因素，將能大大提升小芳的

溝通效能。

- (二) 在輔具需求上，透過主題溝通板的製作與應用，針對常用的對話內容製作一套主題溝通板，將可大大減低在溝通互動上的時間；而無障礙網路介面的提升，不僅讓小芳在自主學習能力上可大大提升，更可創造共通話題，對其在與人溝通的困境上將能有所改善；最後，收音轉譯程式的協助，將能增加訊息接收來源，不僅可讓小芳在訊息廣度接收大大擴展，亦能加強其溝通反應能力，對於整體之溝通效能及與外界之溝通互動多有助益。
- (三) 在其他需求上，溝通互動的不中斷才是促進小芳溝通能力的不二法門，社群的連結，讓小芳有持續溝通的對象，將能持續維持其溝通能力；另外，個人助理的協助，將能協助小芳在學習過程中探索、認識這個世界，發揮小芳最大的學習潛能，甚而未來能回饋社會，必定能讓小芳的人生有所不同；最後，社會建構的問題，如何建立一個友善的社會情境，讓小芳真正處於一個無障礙的溝通環境中，不再只是小芳單方面的學習，而是溝通者雙方的努力，將是未來持續努力的目標。

伍、建議

根據上述盲聾者的溝通困境，以及因為溝通困境所衍生出之溝通需求之結論，針對盲聾者在溝通教學上以及未來研究兩部分提出幾點建議：

- 一、對盲聾者溝通教學之建議

- (一) 真實情境的學習：教學者應避免因為學生為障礙者，為了給予鼓勵而提供過度的正向經驗，導致學生太過理想化而不瞭解真實的社會情境，除了適度地給予鼓勵外，還是應讓學生了解自己的定位，才不會與社會脫節而不自知。
- (二) 由外而內的體驗學習：如何在教學過程中，讓小芳可以除了以自我本身為出發點外，學習從外在事物的認識進而回到自我本身是相當重要地，了解許多事務皆是由外在環境、外在事物為中心而出發，世界並非繞著自己本身打轉，進而能主動了解、探索自己以外地人、事、物，不再事事以自我為中心，對其在各方面的學習都是一大挑戰。

二、對未來研究之建議

- (一) 擴增研究訪談對象：本研究之訪談對象侷限於大學學校生活中的人員，然而溝通情境並不僅出現於學校生活中，除了學校課程之外，許多課餘時間，有更多的溝通互動可能，隨處皆有溝通互動之機會，建議未來在研究對象選取上，可擴大訪談對象，了解在不同情境中盲聾者之溝通狀態，不同人員面對盲聾者溝通時可能會有的困境及反應，以期蒐集更多元、客觀之研究結果。
- (二) 探討職場溝通議題：本研究針對盲聾大學生的溝通困境進行探討，是希望透過大學這個小型社會的縮影了解盲聾者的溝通困

境，但最終仍是希望了解在整個大社會環境下盲聾者可能面臨的溝通問題，特別是未來在職場上就業時，將會面臨何種困境，面對相關困境時，我們應如何協助盲聾者克服困境，使其順利進入職場就業。因此，對於後續的研究，研究者認為可以繼續針對在職場上就業的盲聾者，進行相關的探討與研究。

陸、參考文獻

- 王阿勉 (2004)。溝通與管理實務的語言訓練。載於林寶貴 (主編)，溝通障礙：理論與實務 (頁 39-50)。臺北市，心理。
- 朱淑玲 (2009)。家庭支援計畫對視、聽多重障礙兒童發展之影響研究—以初期發展階段為主。國小特殊教育，47，51-63。
- 江吟梓、蘇文賢 (譯) (2010)。教育質性研究。臺北市：學富文化。(Lichtman, M., 2008)
- 沈詩維 (2013)。一位視障者人際關係之質性研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林玉霞 (2004)。盲聾雙障者的功能性溝通技巧評估。2004 視覺障礙教育國際學術研討會，國立臺南大學：視障教育與重建中心。
- 林玉霞譯 (2011)。聽覺障礙。載於：特殊教育導論~教與學的理論與實踐 (第九章)。臺北市：華騰文化。(Heward, W. L.)
- 林寶貴 (1994)。語言障礙與矯治。臺北市：五南。

- 陳春吟譯 (2009)。掌握世界：3 至 6 個月大的嬰兒。載於：嬰幼兒成長。臺北市：華騰文化。(Martin, S. & Berke, J.)
- 曾怡惇 (2010)。盲聾生的溝通與輔具之探討。國小特殊教育，49，53-61。
- 曾怡惇 (2011a)。Van Dijk 盲聾教學策略。國小特殊教育，51，51-61。
- 曾怡惇 (2011b)。「行事曆系統」在盲聾雙障生教學之應用。國小特殊教育，52，15-24。
- 曾怡惇 (2012)。藍芽盲用筆電在盲聾生母子溝通對話之個案研究。特殊教育學報，35，23-46。
- 曾進興 (譯) (2002)。教導重度障礙學生溝通技能：融合教育實務(原作者：J. E. Dowing)。臺北市：心理。
- 曾靖雯 (2015)。盲聾教學策略對盲聾生溝通發展之行動研究(未出版之碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。
- 黃慧真 (譯) (1994)。兒童發展(原作者：Papalia, D. E. & Olds, S. W.)。臺北市：桂冠。
- 萬明美 (2001)。視障教育。臺北市：心理。
- 臺北啟明學校 (2009)。「視聽雙障教育研討會」手冊。臺北市：臺北市立啟明學校。
- 劉麗容 (1994)。如何克服溝通障礙：病理·診斷·治療·保健。臺北市，遠流。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市，心理。
- 蔡美蓮 (2008)。盲多障學生教育研討會。臺中市私立惠明盲校。
- 鄭雯純 (2010)。特教教師回應自閉症兒童非慣例口語行為之研究。國立臺南大學特殊教育學系碩士學位論文，未出版，臺南市。
- 賴君達 (2008)。與音符共舞的另類天才～一位學者症候群學生之個案探究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 謝金龍 (2012)。國小特教班盲聾兒童的教學經驗與省思。特教園丁，27(3)，41-45。
- 韓繼綏 (2000)。常用詞彙手語畫冊。載於教育部手語研究小組(主編)，常用詞彙手語畫冊(頁五)。臺北市：教育部。
- Bourquin, E., & Sauerburger, D. (2005). Teaching deaf-blind people to communicate and interact with the public. *RE:view: Rehabilitation education for blindness and visual impairment*, 37(3), 109-116.
- Bruce, R. S. (2008). Using action plans to support communication programming for children who are deafblind. *RE:view: Rehabilitation education for blindness and visual impairment*, 39(2), 71-83.
- Bruce, S. M., Mann, A., Jones, C., & Gavin, M. (2007).

Gestures expressed by children who are congenitally deaf-blind: Topography, rate, and function. *Journal of visual impairment & blindness*, 637-652.

Bruce, S., Godbold, E., & Naponelli-Gold, S. (2004). An analysis of communicative functions of teachers and their students who are congenitally deafblind. *RE:view: Rehabilitation education for blindness and visual impairment*, 36(2), 81-90.

Correa-Torres, S. M. (2008b). The nature of the social experiences of students with deaf-blindness who are educated in inclusive settings. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 272-283.

Correa-Torres, S. M. (2008a). Communication opportunities for students with deafblindness in specialized and inclusive settings: A pilot study. *RE:view: Rehabilitation education for blindness and visual impairment*, 39(4), 197-205.

Goode, D. A. (1990). On understanding without words: Communication between a deaf-blind child and her parents. *Human Studies*, 13,

1-37.

Hart, P. (2006). Using imitation with congenitally deafblind adults: establishing meaningful communication partnerships. *Infant and Child Development*, 15, 263-274.

Hartmann, E. S. (2012). A socio-cognitive approach to how children with deafblindness understand symbols. *International Journal of disability, development and education*, 59(2), 131 - 144.

Hoevenaars-van den Boom, M. A. A. A., Antonissen, C. F. M., Knoors, H., & Vervloed, M. P. J. (2009). Differentiating characteristics of deafblindness and autism in people with congenital deafblindness and profound intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(6), 548-558.

Janssen, M. J., Riksen-Walraven, J. M., & Van Dijk, J. P. M. (2004). Enhancing the interactive competence of deafblind children: Do intervention effects endure. *Journal of developmental and physical disabilities*, 16(1), 73-94.

Janssen, M. J., Riksen-Walraven, M. J., van

- Dijk, J. P. M., Wied A. J. J. M. Ruijsenaars, & Vlaskamp, C. (2007). Team interaction coaching with educators of adolescents who are deaf-blind: Applying the diagnostic intervention model. *Journal of visual impairment & blindness*, 677-689.
- Johnson, N., & Parker, A. T. (2013). Effects of wait time when communicating with children who have sensory and additional disabilities. *Journal of visual Impairment & blindness*, 363-374.
- Larsen, F. A., & Damen, S. (2014). Definitions of deafblindness and congenital deafblindness. *Research in developmental disabilities*, 35, 2568 - 2576.
- Miles, B. (1999). What is communication? In Barbara Miles & Marianne Riggio (Eds.), *Remarkable Conversations*. --A guide to developing meaningful communication with children and young adults who are deafblind. p. 1-19. Watertown, MA: Perkins School for the Blind.
- Sandomirskaja, I. (2008). Skin to skin: language in the Soviet education of deaf-blind children the 1920s and 1930s. *Stud East Eur Thought*, 60, 321 - 337.
- Shaw, S. L. (2005). Grandparent involvement in the communication development of children who are deafblind. *Educational gerontology*, 31(1), 51 - 71.
- Southern, N. & Drescher, L. (2005). Technology and the needs of deafblind people. *International Congress Series*, 1282, 997-1000