

雅文聽語期刊

Children's Hearing Foundation Biannual Journal

NO. 36
Jan 2020

幫助聽損兒童學習聽與說 Helping Children with Hearing Loss Learn to Listen and Speak



雅文現場

嚴長壽 × 聽損大朋友林以婕對談紀實

聽損兒長出自信，說出精彩

研究前線

從了解自我到敢於表達自我：聽損兒通往社會的關鍵

社服專欄

按部就班，帶領孩子建立自信

教學專欄

提升溝通表達力，自信更升級

聽力專欄

聽力問診室：讓孩子為自己的聽能管理做主

阻礙自己的不是身體的缺損， 而是心

「做很多事情我心裡都怕，怕聽不清、怕說不好，怕自己沒辦法做好決定，各種的怕……」說話的人是我們曾服務的聽損大朋友以婕，當她對著台下三百多個中原大學師生說出這段話時，我看到一個又一個聽眾不經意地點頭、嘴角微微牽動，我知道是以婕說出了我們所有人的心裡話。

記得在好幾年前，以婕還是個大學生時，我們就見識了她鼓起勇氣上台主持雅文年度活動的自信，不久後她到法國交換學習一年的消息傳來，還是讓我們都吃了一驚，「氣音對聽損者來說尤其難聽得清，她怎麼還敢去挑戰法語？」、「她不怕又突然聽不到嗎？她怎麼敢隻身去國外遊學那麼久？」、「一年耶！我聽得到都不敢，她怎麼敢？」這是因為以婕而讓我反問自己，那阻礙我自己的到底是什麼的一次經驗。

而最近這個以婕說出我們所有人心裡話的現場，是場對談，是以婕和公益平台基金會嚴長壽董事長的對談，談人文素養教育、談軟實力的培養及溝通的學習、談順境與逆境的調適對應、談你以為一個聽損者怎麼能有膽識和教育先進自信對話的議題、談你我想都不敢想直面自己缺損的不設限問題。

我們不禁要想是什麼樣的家庭、什麼樣的父母造就了這樣的孩子、形塑了她的自我概念，透過引導讓孩子從了解自我需求出發，進而能明確的表達她自己、促進與溝通對象間的相互理解，最終能站在舞台上，對著未來將成為教育者的聽眾侃侃而談，達成為自己、為聽損族群發聲的「自我倡議」目標。

近年來，已有許多研究探討自我倡議能力的重要性，並指出自我倡議是聽損者能成功地由受保護的角色，順利過渡為成人並獨立生活的關鍵能力。更有學者針對聽損者發展自我倡議能力的要素提出概念性架構，作為家長及教育者引導、規劃聽損孩童學習及發展自我倡議能力的指標。我們試著在本期從對自我的知識、對權利的知識、溝通技巧、領導力等四個方向進行整理，並提供重要技巧，更呼籲要從孩子國小階段開始培養起。

當然，除了家長、教育者的角色外，聽損兒長出自信，說出精彩的關鍵在自己身上，我們療育團隊花了一番功夫，解析聽損兒家庭生活場景，包括居家環境、學習場域、醫療院所，提出：助孩子找到自己定位，建立正確心態，大聲說出需求的實務技巧；表達自我需求受阻的原因，以及溝通遭困的修補策略；讓孩子為自己的聽能管理做主時，如何化被動為主動，達到就醫的雙向溝通。這些為的是會有更多的以婕長大成人，他們終能自信說自己、作自己。

怕失敗、怕愛自己的人失望，做任何決定時心裡都很怕，各種的怕……，原來阻礙自己的從來不是身體的缺損，而是心。你我都想戰勝內心一角的怯弱，長出跨過無形高牆的自信心，就讓我們以實例帶來力量，看聽損以婕和嚴長壽董事長的精彩對談，雅文現場報導你一定不能錯過。



目錄

研究前線

- 02 從了解自我到敢於表達自我：聽損兒通往社會的關鍵 文／聽語科學研究中心 研究員／陳佩樺

社服專欄

- 08 按部就班，帶領孩子建立自信 文／社會服務部 社工／林雯瑄

教學專欄

- 14 提升溝通表達力，自信更升級 文／教學研發部 聽覺口語師／鍾雅婷

聽力專欄

- 20 聽力問診室：讓孩子為自己的聽能管理做主 文／聽能管理部 聽力師／馬英娟

家庭故事

- 26 家裡再苦，也不能放棄讓孩子開口說話的希望

人物寫真

- 28 接受自己的不一樣，用溫柔的心感受世界

雅文現場

- 30 集聽語專業大成，雅文為聽損兒家庭打造教學指南
32 譜出聲命的樂章 第 18 屆《倪安寧獎》頒獎典禮特別報導
34 嚴長壽×聽損大朋友林以婕對談紀實



從了解到自我到 敢於表達自我： 聽損兒通往社會的關鍵

聽語科學研究中心 研究員 陳佩樺

「自我概念」的形成，是源自於從小生長的環境與過去的經驗累積。

「我如何看待自己？」、「我是怎樣的人？」是每個人在成長過程中不禁會問自己的問題。而對於先天患有聽力損失的孩子來說，聽力上的缺陷更是加深了他們對自我的懷疑與不安。

因此，本文從探討增進聽損兒對自我認識的方法及重要性切入，談如何引導聽損孩子從了解自我需求出發，進而能明確的表達自己、促進與溝通對象間的相互理解，最終達成主動為自己發聲的「自我倡議」目標。

從認識自我需求開始

聽損的孩子，首先要了解自己的聽損狀態、了解自己上課時可能需要什麼幫助，才能夠向他人表達這些需求。

以下舉出幾個聽損孩子應從小開始了解的事項，家長在平時也可以視情境提供孩子這些資訊。根據學者 Anderson

及 Arnoldi (2016) 的建議，可以針對以下三個面向與孩子說明：

① 健康與醫療方面

了解自己的聽損型態、造成聽損的原因、聽損所造成的溝通影響或目前的聽力狀況。透過認識自己的聽力狀況、認同配戴輔具的重要性，才能讓孩子願意在其他兩個面向產生需求時採取行動。

② 助聽科技方面

當助聽器 / 人工電子耳的電池沒電或損壞時的處理方式、了解或向他人說明自身輔具有哪些功能及使用方式。

③ 教育方面

為了可以聽得更好，能向他人詢問或要求更換座位至適合自己語音接收的位置、能表達自己在溝通或學習上的偏好或興趣，並將其加入 IEP 或轉銜計畫目標中、當他人拒絕佩戴 FM 發射器時，能向對方溝通自身的需求等。

自我需求到自我倡議

聽損者為使自身能獲得良好的語音接收，以促進與他人更有效的溝通互動並提升活動的參與度，除了如上述要先能正確瞭解自身的需求外，更要能在不論是學校、職場甚至是生活環境中，清楚地向他人說明其聽損型態及聽損在學習及溝通上所造成的影響，以向他人提出所需要的協助。因此，能主動且有效地為自己發聲，是聽損者在學校或職場中取得良好表現所需具備的重要技巧，而上述這些技巧則統稱為「自我倡議」能力（Hendrix, 2015; Schoffstall, Cawthon, Tarantolo-Leppo & Wendel, 2015）。

近年來，多數的研究及學者已經普遍認同自我倡議能力的重要性，並指出自我倡議是聽損者能成功地由受保護的角色，順利過渡為成人而獨立生活所需具備的重要能力（Wheeler-Scruggs, 2002; Bowe, 2003; Test et al., 2005; Luckner & Becker, 2013; Moffatt, 2016），但此能力卻無法隨著孩子的成長便自然而然發展出來，而是需要透過結構化及有系統的引導來學習。

據統計，有 95% 的聽損者其父母都為聽力正常人士，因此在促進聽損幼兒發展自我倡議技巧的知識傳遞及練習機會的提供上都相對缺乏；此外，現階段的學校課程規劃中，也並未將促進自我倡議能力的方式與技巧納入教學計畫中（Garay, 2003）。因此，唯有家長能意識到孩子自我倡議能力的重要性，並與相關專業人員及老師合作，積極在課程目標及日常生活中引導與陪同孩子建立

相關技巧，將有助於聽損兒更順利面對生涯中各階段的挑戰。

自我倡議一起來，自己的權益自己捍衛

美國民間於 1980 年代為鼓勵弱勢族群脫離被動的「受保護者」角色，開始提出「自我倡議」的概念，希望弱勢民眾能為自己發聲，爭取應得的權益。透過針對弱勢族群的立法政策擬定，也開始重視弱勢兒童的權益，如教育系統的協助或社會系統的支持（Willow, 2013; Wood & Selwyn, 2013）。

一般認為，自我倡議包括傾聽和賦予弱勢兒童權力，協助孩子以自己為主導的方式表達自身的觀點，支持並保護他們的權利（Thomas et al., 2017）。而學者 Test 等人（2005）在回顧大量相關研究及歸納多位學者專家的意見後，針對聽損者發展自我倡議能力的要素提出一個概念性的架構，以供家長及相關教育者引導及規劃聽損孩童學習及發展自我倡議能力的指標，其內容主要包含四個方向：對自我的知識、對權利的知識、溝通技巧、領導力（見圖一）。以下針對各方向提供幾個重要技巧，建議可以從國小階段開始培養：

① 對自我的知識 (knowledge of self)

對自我的認識是發展自我倡議能力的第一步。孩子首先需了解自己的興趣、喜好、需求及能力，並且能向他人說明及解釋自身聽損的狀況，覺察自己學習及與他人溝通互動的優勢及弱勢，才能

發展出有效協助自己的策略（Luckner & Becker, 2013; Allen et al., 2001）。因此，這項能力需從小開始培養，並從孩子成長的過程中引導其了解及認識自己，不論是在想法或需求上的改變。

② 對權利的知識 (knowledge of rights)

孩子必須瞭解其身為公民的權利，也就是瞭解國家及社會提供給聽損者的保障、福利與服務；例如國家所提供的補助項目、相關療育服務機構或公共場所提供的服務措施等。培養此能力的最佳時機，則是國小階段帶領孩子參與自己的個別化教育計畫（Individualized Education Program, IEP）會議開始，孩子隨著年齡的增長，需逐漸增加對自身權利的知識，以用來協助自己順利渡過國中及高中的轉銜期，並順利進入成人生活。

③ 溝通技巧 (communication)

這部分能力的培養則根植於孩子已經對自己和權利的知識有所了解，便可開始引導孩子使用自己最擅長且合宜的溝通方式，與他人或小團體溝通想法與需求，這部分則涵蓋了許多不同技巧，例如：說明、交涉、說服、傾聽或妥協等（鄭聖敏，2014）。在國小階段時，孩子主要可著重於學習如何向他人要求更換座位、邀請或說服他人使用 FM 發射器來獲得更好的語音接收、受到不公平的對待時，能明確表達自己的感受及權利等能力的培養。

④ 領導力 (leadership)

是指孩子能在一個團隊中發揮影響力的能力。領導力的培養與前述的溝通技巧息息相關，家長可以引導孩子透過

圖一 自我倡議能力要素架構



資料來源：改編自 Test(2005) 等人。

技巧性的溝通了解自己與他人的需求及想法，最終甚至能為他人或群體發聲。對在學期間的聽損孩子而言，領導力的展現最主要可發揮在主導自身的 IEP 或轉銜會議中，透過向專業團隊說明自身的想法及需求，與專業人員討論適合自身需求及目標的學習計畫。在國小階段時，可以讓孩子練習在轉銜或 IEP 會議中向他人表達自己的喜好及興趣，以及偏好的學習方式等。此外，擔任聽損新生的引導者，也是發展領導力的良好機會，讓孩子從一個受服務的角色成為提供服務的貢獻者（鄭聖敏，2014； Luckner & Becker, 2013）。

自我倡議技巧的培養

針對探討在普通班級中聽損兒童自我倡導技巧的相關研究發現，自我倡議技巧的習得主要受環境因素的影響，包括孩子與父母，教師和其他權威人士的關係。而通過適當的指導，孩子多能夠培養良好的自我倡議技能並實現自己的權利。

其中，實際地參與和練習，是孩子培養自我倡議技巧的第一步（Kay, 2019）。

培養孩子發展自我倡議的知識及技巧主要可藉由給予孩子「明確的指令」、「角色扮演」的機會及「情境練習」等方式進行。在給予孩子明確的指令前，孩子應先被告知和說明他所要學習的內容與技巧，並在透過成人的示範後，再給予孩子明確的指令一同練習，待孩子較熟習該技巧後，則可透過設定好的情境，在自然且未經演練情況下，引導孩子實際運用學習到的技巧（Archer & Hughes, 2011）。

而這些技巧的培養需仰賴家長的支持、示範與協助。家長若能在孩子各個階段中，協助並培養孩子與學校老師及同儕溝通的能力，明確將自我倡議相關技巧訂定於教學目標中，並在生活中實地的進行練習運用並給予孩子示範，將能協助聽損兒更順利地融入不同環境以至未來的工作職場，奠定日後成為獨立個體的基石。

在孩子的一生中，會面臨許多需要運用自我倡議技巧的時機，並隨著年齡與情境的不同，需要展現不同程度的能力技巧，而這些能力需從小開始一點一滴地培養，並將訓練目標明確地納入教學計畫中。而家長是孩子學習自我倡議的最佳對象，當家長在孩子年幼時，能為孩子不論是在教育或社會相關議題中發聲，孩子亦能在這些過程中學習並了解自身的價值，並且明白自己能為自己發聲，為自己設定更高的理想或目標。

參考文獻

鄭聖敏 (2014)。從增能觀點談大專校院身心障礙學生之輔導。特殊教育季刊, 113, 9-16 頁。

Allen, S., Smith, A., Test, D., Flowers, C., & Wood, W. (2001). The effects of “self-directed” IEP on student participation in IEP meetings. Career Development for Exceptional Individuals, 24, 107-120.

Anderson, K. L., & Arnoldi, K. A. (2016). Building skills for success in the fast-paced classroom: Optimizing achievement for students with hearing loss. Supporting Success for Children with Hearing Loss.

Archer, A. L. & Hughes, C. A. (2011). Explicit instruction: Effective and efficient teaching. New York: The Guilford Press.

Bowe, F. G. (2003). Transition for deaf and hard-of-hearing students: A blueprint for change. Journal of Deaf Studies and Deaf Education, 8(4), 486-493.

Friend, M. & Bursuck, W. D. (2012). Including students with special needs: A practical guide for classroom teachers (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.

Garay, S. V. (2003). Listening to the voices of deaf students: Essential transition issues. Teaching Exceptional Children, 35(4), 44-48.

Hendrix, A. (2015). Self-Advocacy Skills in Children who are Deaf or Hard of Hearing: Listening and Spoken Language Teacher Perceptions in Preschool through Third Grade Settings.

Kay, D. (2019). On the participation of children with medical conditions in risk assessment: a case for development of self-advocacy, Educational Psychology in Practice, DOI: 10.1080/02667363.2019.1609424

Luckner, J. L., & Becker, S. J. (2013). Fostering skills in self-advocacy: A key to access in school and beyond. Odyssey: New Directions in Deaf Education, 14, 34-38.

Moffatt, S. (2016). The development and evaluation of the Self-Advocacy Assessment Tool for Preschool-Aged Children with Hearing Loss: A resource for teachers and parents. Niagara University.

Schoffstall, S., Cawthon, S. W., Tarantolo-Leppo, R. H., & Wendel, E. (2015). Developing consumer and system-level readiness for effective self-advocacy: Perspectives from vocational rehabilitation counselors working with deaf and hard of hearing individuals in post-secondary settings. Journal of Developmental and Physical Disabilities, 27(4), 533-555.

Test, D. W., Fowler, C. H., Wood, W. M., Brewer, D. M., & Eddy, S. (2005). A conceptual framework of self-advocacy for students with disabilities. Remedial and Special Education, 26, 43-54.

Thomas, N., Crowley, A., Moxon, D., Ridley, J., Street, C., & Joshi, P. (2017). Independent Advocacy for Children and Young People: Developing an Outcomes Framework. Children & Society, 31(5), 365-377.

Wheeler-Scruggs, K. (2002). Assessing the employment and independence of people who are deaf and low functioning. American Annals of the Deaf, 147(4), 11-17.

Willow C. 2013. Independent Advocacy in Child Protection: Guidance for Policy Makers. National Children's Bureau: London. Wood M, Selwyn J. 2013. The Characteristics of Young People Using Independent Advocacy Services. The Hadley Centre: Bristol.



從未如此簡單



Rondo 2 聲音處理器

◆ 無線充電 一體成形

ADHEAR骨導助聽器

◆ 全台唯一衛福部許可販售



官 網



粉絲專頁

全台門市據點 免費洽詢 0800-618-666

• 台北市大安區忠孝東路四段191號3樓之1 (02)2741-9117
 • 新北市三重區中正北路47號 (02)2984-8368
 • 苗栗縣竹南鎮博愛街84號 (037)550-796
 • 台中市西區東興路三段240號 (04)2310-7315
 • 彰化縣員林市民權街44號1樓 (04) 831-0258
 • 嘉義縣朴子市海通路96號之1 (05) 370-0308
 • 台南市中西區府前路一段172-1號 (06)223-5893

• 台南市永康區大武街20號
 • 台南市佳里區延平路551號
 • 高雄市前金區中華三路23之2號
 • 高雄市楠梓區楠梓新路253號
 • 高雄市旗山區延平一路637號
 • 屏東縣屏東市公園東路95號
 • 花蓮市中山路552-1號

(06)251-7488
 (06)721-0098
 (07)282-7458
 (07)352-8848
 (07)661-5586
 (08)721-7126
 (038)564-671



按部就班，帶領孩子建立自信

社會服務部 社工 林雯瑄

孩子年紀還小的時候，他們的需求和情緒狀態幾乎都是由家長來滿足；但當孩子逐漸長大，慢慢開始需要面對家庭以外的環境，像是學校、社區，孩子將會面臨與家庭不同的環境與價值觀，而對孩子原先建立的自我概念造成衝擊。因此，及早培養孩子表達情緒與需求的能力，並幫助孩子建立自信心，便顯得相當重要。

聽損兒因為先天的聽力缺陷與語言表達能力的限制，我們經常會忽略，其實孩子也有自己的想法與興趣所在。若能重視孩子「自我認識」的重要性，協助他們了解自己的興趣、喜好、需求及能力，那他們便較能清楚自身的狀況，進而為自己發聲、發現適合的學習方法、學會如何與他人溝通，發展出協助自己

的有效策略。

一、健全家長情緒，創造開放環境

在談到如何幫助孩子建立自信心及提升表達能力之前，提供適合其發展的環境是很重要的。孩子居住的環境，是否足夠尊重並包容每個家庭成員說出自己的想法與感受？家庭成員對彼此以及孩子是否有足夠的接納？這都是決定孩子是否能養成這些能力的先決條件。

在服務聽損兒家庭的經驗中可見，聽損孩子的出生多多少少會為家庭帶來衝擊，家長在自責、悲傷、擔心等情緒下，往往容易不自覺的產生相應的對策來與孩子互動，但卻忽略了這些互動方式可能對孩子帶來的影響。整理如下表一：

表一 家長情緒與孩子互動模式關係

情緒	互動對策	影響
自責	因對孩子感到自責或心疼而產生補償心理，進而溺愛或順從孩子的一切。	孩子容易忽略他人、以自我為中心、較缺乏同理心，有較高的依賴度及情緒強度。
悲傷否認	因對於孩子聽損難以接受或感到壓力而逃避與孩子接觸，或忽略其身心發展需求，使親子關係疏離。	孩子感覺自己不被愛，自我價值感較低，不覺得自己的想法及感受是重要的。
擔心	因擔心孩子聽損影響其未來發展與能力，故對其有過高的要求與期待。	孩子經常被否定，無法依自己的喜好與潛力發展，感到壓力與挫折，情緒亦較不穩定。

因此，在協助孩子發展自信心之前，我們需要先從家庭開始。就像有人近視、有人天生比較不會畫畫一樣，雖然聽損的孩子有其特殊性，但聽損卻不是他的全部，也不會影響他的價值。家長若能接納孩子的狀態、看見孩子的特質，從孩子可以做的、喜歡的、擅長的方面進行鼓勵，便能提升孩子的被接納感與歸屬感，使孩子正向看待自己；同時，也能在這樣的過程中培養自信心。

家長除了注意孩子的情緒與發展外，也需要創造一個開放的溝通環境。我們可以鼓勵孩子多表達其情緒感受及想法，但不急著指正，而是在他們表達的時候表現出同理與接納的態度，最後引導孩子進行思考與學習，幫助孩子發現尊重與表達自己的重要性。

家庭是幫助孩子發展的重要環境，在家庭的生活中，會塑造孩子對自己、對他人、對聽損的看法，以及與他人的溝通互動方式。因此，若在這個過程中，聽損被當作是一件很可怕而且無法克服的難題、需求或心情沒有被平等的看見及重視，那孩子便較難發展自信，適當表達的能力也會受到阻礙及限制。但若家庭成員間的互動是接納、尊重及鼓勵表達的，那孩子就能在這樣的環境裡面進行學習，進而獲得自信與良好的溝通能力。

二、協助孩子建立正向心態，不與他人比較

在觀念上，我們知道孩子的能力是需要在家庭中透過良好的互動進行發展，

但在真實的生活中，難免會遇到孩子做錯事情或調皮搗蛋的時候，進而使家長選擇當下看起來最「有效」或「快速」的方法進行應對。

平時我們教導孩子的方法，可能是從自己的成長經驗中學到的、或是從他人分享而來，有的時候並不一定適當。那我們究竟有哪些具體方法可以幫助孩子呢？以下參考〈看見孩子的亮點〉與過往服務經驗，提供八點建議：

1. 進行鼓勵、找出優點及特質

在孩子出現正向行為的時候，我們可以趕快進行鼓勵，讓孩子認識自己的優點與特質，比如：「哇～你真的是一個很用心的人耶！」、「因為有你的幫忙，讓桌子變得好乾淨。」、「謝謝你，你真是一個貼心的人」或是「能坐好的時間越來越多囉。」讓孩子看見自己的努力與進步，進而形成自己「夠好」的概念。

2. 接納孩子的存在

直接向孩子表達欣賞及喜歡：「你真好！」、「看到你的時候，我覺得很愉快！」；此外，也可以用身體接觸來表達對孩子的接納與喜愛，如輕輕地拍肩或擁抱，在日常生活中表達愛意，而不是在孩子一定要「做到什麼」或「表現得多好」的時候才給與溫暖。

3. 專屬的陪伴時間

無論孩子是否有聽力損失，皆需給予家中每一個孩子一個專屬於他的時間。當家庭成員將事情和手機完全放下，專注在孩子身上的時候，孩子才能有機會好好說出自己想說的話，並在成人專注的聆聽下感覺到自己的重要性，同時也能學到平等地尊重並試著理解他人的能力。

4. 以接納與引導代替責罵

若孩子的行為超過家中的原則、或犯下錯誤的時候，以尊重的態度、語氣和表情進行瞭解，引導孩子從中學習並給予指正，避免憤怒謾罵傷及孩子的自尊，也別將孩子的價值與事件綁在一起，讓孩子覺得一旦犯錯家人就會收回關愛，這樣會使孩子變得不安，不敢說出自己的想法與感受，我們也將無從得知孩子這項行為背後的原因及想法。

5. 適度給予關愛

以適當的頻率給予一些合適的禮物，能表達家人對孩子的關愛；同時，注意孩子的日常生活所需，如乾淨的居所及衣物、陪伴他學習、在孩子能力不足時給予引導及協助等，都能讓孩子認識到自己值得被愛，進而學會如何愛別人並注意他人的需求。

6. 信任孩子、給予嘗試及犯錯的機會

給予機會讓孩子做決定、並從中學習，將能幫助孩子發展信任自己的能力，同時不會因害怕犯錯而退縮、逃避，也較能夠接受自己的不完美，不會因表現得不夠好、或事情不如預期而產生自我懷疑。

7. 賦予孩子責任

待孩子長大一些之後，我們可以找一些他能力所及、且不會感到太有負擔的事情讓他們幫忙。像是擺放餐具、照顧植物、把自己的玩具區整理好等。當我們賦予孩子這些任務與責任時，就是在向孩子傳達「我看中你、相信你有能力完成」這個具有意義且重要的訊息；孩子能夠從中獲得成就感與歸屬感，知道自己是家中的一份子，而且有能力為家庭付出，進而建立正向的自我價值，不但能讓情緒更安穩，各方面的能力也會有所成長。

8. 看重孩子的努力與付出

在學校及社會之中，多著重於「看重結果」，但在孩子賴以為生的家庭環境裡，則需要看重過程，以及孩子在這當中的努力與付出。如此能讓孩子更願意從生活的各個面向進行學習，也能讓孩子懂得看重自己。當結果不如預期時，

若能指出孩子的努力與微小的進步，也能讓孩子增加心理的能量，減少因為得失心所帶來的自我指責，避免因心力內耗而導致自我價值低落。

三、引導孩子表達自己的情緒與需求

在孩子尚未頻繁接觸更大的環境之前，家庭所培養出來的能力將會是未來與他人互動的重要基石，若能先協助孩子建立自信，在愛與接納中滋養自我價值，孩子便不容易被他人錯誤的觀點或行為所影響。但是，若真的遇到這些事情的時候，我們能夠如何協助孩子進行應對並從中學習呢？

1. 幫助孩子設立界線

「界線」的概念可能比較抽象，但卻相當重要。它是一條劃分個人、系統與外在環境的隱形線；簡單來說，這條線決定了我們認為什麼行為或事件是否適當（Irene Goldenberg & Herbert Goldenberg, 1999）。在孩子成長的過程中，我們會在無形與在刻意教導下使他們認識各類事物的樣貌，進而讓孩子們知道事情的輕重緩急、彈性的區域與底線是什麼。舉例來說：這樣孩子才會知道：「陌生人給的東西不能隨便吃」、「阿姨給的東西在爸媽同意的狀況下可以吃」、「爸媽給的東西可以吃」。

因此，在孩子接觸更大的環境之前，協助其了解各方面的界線與彈性，如「身體界線」、「物品歸屬權」、「人身安全」等，將有助於孩子發展保護自己、維護自己及尊重自己與他人的能力，如此才能在相關界線被他人侵犯的時候懂得保護自己，並為自己發聲，說出自己的感受與需求。

2. 協助孩子適應環境

與家庭相同，若要孩子能夠為自己發聲，同樣需要一個友善的環境。儘管孩子在家庭中已獲得這樣的環境、並發展相關能力，但畢竟孩子還小，若外在環境過於壓迫，則孩子可能會因為害怕而不敢表達意見。

因此，當孩子進入社區、機構及學校，則需要家長幫忙注意孩子適應的狀況，需要的時候則與老師、社工、親戚朋友、外部家庭成員等可能會接觸孩子的人溝通，以共同創造尊重、同理及友善的成長環境，同時教導孩子練習具體的對話，例如：「你這樣做弄痛我了，

讓我覺得很生氣」、「我很想要玩這個汽車，請問你可以借我玩嗎？」如此便能增加孩子為自我發聲、保護自己以及與他人互動的能力。

孩子的自信心與表達能力就跟聽經驗的累積一樣，是從出生的那一刻就開始的，一開始從家庭中的學習，一直到進入社區、學校、以及進入職場的調整，這一切的經驗與學習，都形塑了孩子對於自己、對聽損的看法與自我價值。

因此，如果希望孩子能夠健康正向的看待自己、發展相應的溝通及互動能力，家庭就需要從日常生活中做起，當家庭成員懂得互相尊重並接納不同的意見，示範表達自己的感受及想法，孩子就能從實際的互動中學到這些能力，並在未來的每一個情境之中加以運用。同時，再透過家長與專業人員的溝通與配合，孩子將能適應成長過程中所遇到的挑戰，並從自在且被接納的過程中學習、成長茁壯，發展健康快樂的人生。

參考文獻

張英熙 (2016)。看見孩子的亮點：阿德勒鼓勵原則在家庭及學校中的運用。台北市：張老師文化。
翁樹澍、王大維 (譯) (民 88)。家族治療理論與技術 (原作者：Irene Goldenberg、Herbert Goldenberg)。台北市：揚智文化。(原著出版年：1999)



植入體

HiRes™ Ultra

處理器

Naida CI Q90

Bi-Modal

跨傳使用解決方案

人工耳蝸 + Naida CROS 助聽器

雙模使用解決方案

人工耳蝸 + Naida Link 助聽器

Naida Link助聽器、Naida CROS助聽器
〈特別優惠價〉請洽建聲聽覺



HANSATON

德國助聽器
台灣獨家總代理

PHONAK

聽覺輔具經銷

• 專業助聽器選配
• 人工電子耳諮詢
• 免費聽力檢測
• 助聽器補助諮詢



相關問題需要協助?
建聲聽覺
官方line@



建聲聽覺
facebook
最新資訊都在這裡!

台北旗艦店 (02)2321-1688
台中市政店 (04)2311-1900
台南店 (06)235-5198
高雄旗艦店 (07)350-2350

服務據點 台北 新北 桃園 新竹 台中 彰化 南投 台南 高雄 屏東

免費服務專線 0800-588-979



提升溝通表達力，自信更升級

教學研發部 聽覺口語師 鍾雅婷

“

宸宸是位雙側中重度聽損兒，她是個很有想法及主見的孩子，舉凡生活、學校的大小事，只要和自己有關的，她都很樂意表達自己的想法，「今天要穿哪一雙鞋子上學？」、「今天下課要做什麼？」、「晚餐要吃什麼？」……

”

每個人每天都有可能依照自己的喜好、價值或個性，在不同的事物中做出選擇，決定自己該如何在社會上生活，創造出與眾不同的生活方式，同樣地，有特殊需求的孩子也不例外。但是，往往我們常以醫療功能為導向，以缺陷的角度來定義有特殊需求的孩子，認為這樣治療方式是最適合的，卻忽略了以心理及情緒方面的角度去瞭解他們內心真正的需求，久而久之他們的生活被掌控了、做選擇和做決定的機會被剝奪了，他們無從去發掘自己的需求，更無法抒發及表達，喪失了原本最基本的權利。

當我們在教導聽損兒學習聽和說的過程中，經常提醒自己、也勉勵家長，希

望孩子不僅能聽會說，更能成為一個獨立自主的個體。然而若能真正發揮「自我決策」的技能，其獨立自主的機會才能大大提高。劉佩嘉（2004）指出自我決策係一種由了解與認識自我，進而為自己做決定，並且願意為自己負責，以達成自我目標的內在心理歷程。藉由這歷程從而建立自信與自尊，未來方能以自己為主導的方式表達自身的觀點，支持並保護聽損者的權利。

自信，是經由不斷練習與對話得來

協助孩子「認識自我」是我們可以著手進行的第一步。而最好挖掘自我的方法

便是由日常生活中的事件著手，可以讓聽損兒選擇早餐的形式、佈置自己的房間、作息時間的規劃或假期的安排等，也可讓聽損兒選擇聽覺輔具的外觀顏色，讓孩子在選擇的過程中留下自己喜歡的，淘汰不喜歡的事物。

接著，可以引導孩子「觀察表現」。我們在培養孩子學會「自我決策」的過程中，不是馬上要求他為自己的每一件事做決定，另一層意義是希望孩子去關心身邊所發生的日常事件，例如：為什麼媽媽總是要帶傘出門、為何老師總是安排我坐在靠近講台的位置、為何同學不喜歡和我交談……等，引導聽損兒說出看法，讓他有關心生活環境的知覺或習慣。

再者是「自我調節及解決問題」，呈上例：與聽損兒討論為什麼他人不喜歡與自己交談。經由自己察覺後，可能是「講話聲音太小了」，而能於未來放大音量與他人互動，即是自我決策的表現。

最後也最不容易培養的能力，即是「溝

通」。鄭聖敏（2014）指出在溝通技巧這一面向上，當孩子對自我及權利有初步認識後，便可開始引導他使用自己最擅長且合宜的溝通方式，與他人或小團體溝通想法與需求，而其中亦包含許多技巧，例如：說明、交涉、說服、傾聽或妥協等。因此訓練聽損兒溝通表達的能力，包括自己的想法、感覺或提出要求等，均是自我決策的表現。

培養溝通表達力，讓孩子自信加乘

因而，我們需要了解孩子溝通上可能遇到的困難，才能適時地協助孩子表達自己的需求與想法。

聽損兒在與他人溝通傾聽訊息時，礙於本身條件不夠、溝通環境限制、說話者使用語言的習慣，常會表現出「蛤？」又或是請對方不斷重複內容。孩子常遇到的困境，如圖1所示。

圖1 聽損兒與人溝通常見的困境



資料來源：整理自 Erber(1988)。

在遇到上面提到的溝通困境時，不可就此害怕退縮，則更應該善用溝通策略，進行「有效溝通」，才能為自己發聲，爭取應得的權益。

影響聽損兒溝通修補技巧不足的因素

一般兒童約在 8 歲時會發展出足夠的溝通修補技巧，以便能與他人進行順暢的溝通。然而，聽損兒在溝通修補技巧的發展上卻經常有發展遲緩或使用較有限的策略之現象。彙整可能影響溝通修補技巧的因素包含聽力損傷的輕重、自然的溝通互動經驗的多寡、口語的清晰程度、語言發展遲緩與溝通行為的缺乏、較弱的對話輪替能力，或是心智理論發展困難等等情況。

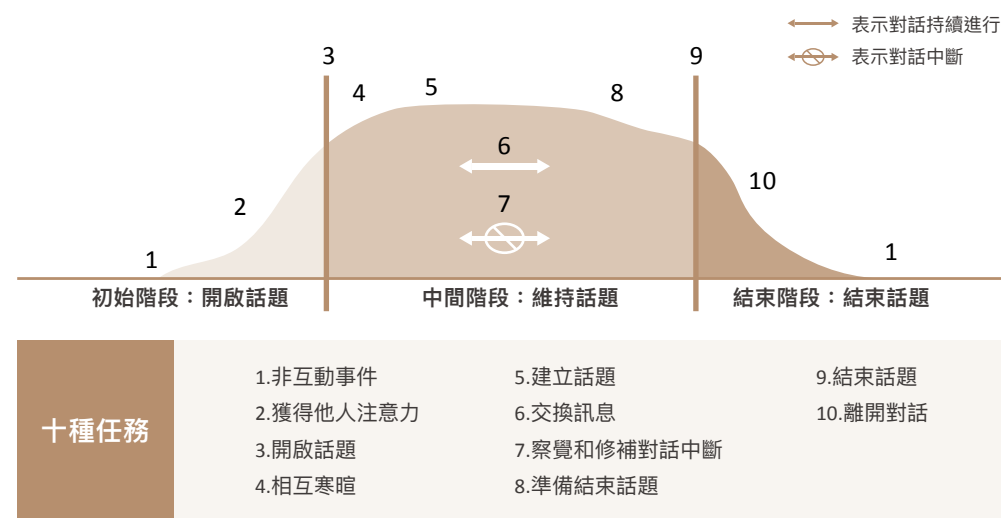
正因聽能和言語、溝通發展環環相

扣，故相較於聽常兒童，聽損兒童在日常對話中更易因上述等因素，致使在對話中未能交換清楚的訊息因而遭遇溝通中斷，這些皆可能降低雙方日後在溝通上的動機，甚至衍生出人際互動的誤解（林桂如、鍾雅婷^a，2017）。

提升聽損兒溝通修補技巧的策略

溝通的開啟到結束，是一連串不同的溝通行為表現的過程。Harold(2006) 提出強森溝通模式 (Johnson conversational model)，將溝通過程分為三大階段及內含十種不同的任務：開啟話題（任務 1-3）、維持話題（任務 4-8）和結束話題（任務 9-10）（如圖 2），並強調各個階段具有連續性，故成人應引導聽損兒在不同的溝通階段中運用合適的溝通技巧（林桂如、鍾雅婷^b，2017），說明如下：

圖 2 溝通的過程



資料來源：修改自 Harold(2006)。

開啟話題

教導聽損兒需先主動找尋對話的對象，再運用正確方式吸引對方注意並開啟彼此的話題，如：輕拍對方的肩、簡單舉手打招呼或用不同招呼語（嗨！哈囉！）等，進一步獲取雙方的注意力，才能開始進行對話。

維持話題

可先讓聽損兒從彼此熟悉的話題或共同的興趣開始練習對談，對話過程中要留意彼此是否有給予對方發表想法的機會，倘若溝通過程突然中斷，雙方能在察覺後對於內容加以修正及運用不同的修補策略，使其溝通能持續進行。

結束話題

為避免突兀的結束對話內容，需在結束前給予對方預告或是延伸另一個話題，同時，對話時能否察覺對方欲結束的用語並給予正向的回應，也是溝通當中十分重要的環節，一旦彼此同意結束則話題很快就能結束。

而維持話題是溝通過程較困難的一環，因在對話過程中可能有「傾聽者」及「發話者」的角色轉換，唯有擔任好這兩個角色才有可能維持話題，故需要運用不同的模擬情境引導孩子習得該能力。當對話出現中斷時，溝通修補的策略技巧可分為兩個階段 - 初階與進階，其差異為『初階』階段先讓孩子擔任傾聽者，『進階』階段則轉換角色為發話者，因一位好的發話者需有目的性及注意的

聆聽，再整理所接收到的訊息，轉換成對方聽懂的語言內容，是更精熟的溝通技巧。

另一項階段的差異為，溝通情境和請求時的用語會隨著不同階段調整，而從單一的延伸成多樣化的，引導孩子循序漸進的進行練習，倘若孩子無法理解或是立即進行活動，成人可以先找其他人給予示範，再讓孩子參與演練活動。

『初階』溝通修補技巧：首先孩子扮演「傾聽者」，成人扮演發話者，後續可再交換扮演角色。

活動一 『我說你做』

學習目標：當聽不清楚，可以請對方再講一次、大聲一點或說慢一點。

教材準備：不同顏色的黏土和一些壓模模具。

進行方式：成人請孩子幫忙做指定的黏土造型，如：我要四個黃色的鴨子圖案，告知時可以刻意地調整說話方式，可以講快一點、音量小或內容多，進而引导孩子思考要提出哪種正確的請求，如：你講太快了，可以請你說慢一點嗎？

活動二 『猜猜我的心』

學習目標：當聽不懂時，可以請對方提供更多一些提示或多舉例。

教材準備：白板和白板筆、較難的情緒詞彙卡（如：嫉妒、鬱卒、苦悶）

進行方式：成人先抽詞彙卡再告知孩子

自己的情緒是什麼，並請孩子在白板上畫出對應的表情，引導孩子不理解時要請求他人多給提示或是舉例，屆時成人可依孩子程度提供語言提示或表情肢體的提示，以期能繪出正確的情緒表情，如：當我苦悶的時候，會沒有笑容且嘴角是下垂的。

『進階』溝通修補技巧：當孩子已有穩定的初階溝通修補技巧後，便可在自然對話情境中開始帶入進階的技巧。這階段孩子依舊是先扮演傾聽者，成人扮演發話者，熟練單一角色可再交換扮演另一個角色，也就是讓孩子嘗試擔任「發話者」。

活動一 『金牌服務員』

學習目標：運用問句確認訊息或歸納訊息。

教材準備：不同的 DM(速食店、飲料店或早餐店)、白板和白板筆、對應 DM 的實物或擬真物品。

進行方式：成人當顧客並向店員點餐，成人須提醒店員最後一定要跟顧客確認

餐點的內容，方能正確製作出顧客的餐點或送餐。顧客點餐方式如：您好！我要雞塊餐六塊的那種，飲料要換成玉米濃湯，薯條則要加大且不要鹽巴，另外要加點一個蛋捲冰淇淋，請幫我用杯子裝起來。擔任店員的則要運用問句確認紀錄的餐點正確與否，如：顧客跟您確認餐點，您要六塊的雞塊餐和玉米濃湯、大薯去鹽，以及一個用杯裝的蛋捲冰淇淋是嗎？如無誤我立即為您製作，請稍等。

溝通的技巧十分多元，由成人示範並模擬不同情境下的策略技巧，帶領聽損兒從中學習生活可運用的溝通修補策略。同時，成人須時時留意隨著聽損兒的年紀增長及能力提升，溝通技巧的運用是否也隨之增加與多元，期能藉由活動練習，加強溝通過程中正確判斷對話者涵義的能力，進而提升溝通效能與品質。

藉由溝通的練習，讓孩子認識自己、表達自己的想法，不僅能給予孩子作決定、選擇的機會，他也能在這些過程中，學習更有自信地面對同儕、結交朋友。

參考文獻

林桂如、鍾雅婷 a(2017)。影響聽障學童在口語溝通修補技巧發展的因素。帶得走的溝通技巧：聽覺障礙學童溝通修補教學策略手冊。台北：心理，12-18。

林桂如、鍾雅婷 b(2017)。溝通是什麼。帶得走的溝通技巧：聽覺障礙學童溝通修補教學策略手冊。台北：心理，12-18。

鄭聖敏 (2014)。從增能觀點談大專校院身心障礙學生之輔導。特殊教育季刊，113，9-16。

劉佩嘉 (2004)。誰才是真正的作決定者：自我決策對重度障礙者之重要性。特殊教育季刊，92，32-36。

Erber, N.(1988). Communication therapy for hearing-impaired adults.

Abbotsford, Victoria, Australia : Clavis Publishing.

Harold, J.(2006). Johnson conversational model. Retrieved from <http://goo.gl/n4Xfda>.

CANCER CARE

就醫交通補助 康復之路不再遙遠

每人補助 NT\$ 8,000

名額有限，額滿即停止受理申請

癌症病人透過持續的治療，是可以穩定的控制病情甚至治癒，台灣癌症基金會攜手富邦人壽，解決偏鄉地區銀髮癌友的就醫交通問題，幫助其穩定完成療程，邁向康復之路。



▼申請資格

- 60歲以上癌友
- 住家距離醫療院所10公里以上
- 每月至少回診一次
- 經濟弱勢

►申請資料

- 1.補助地區：大南部（嘉義以南）、東部（宜蘭、花蓮、台東）
- 2.備齊以下需檢附的資料：
 - (1)【銀髮偏鄉 就醫無礙】癌症病友就醫交通補助申請表
 - (2)申請人身份證（正反）影印本
 - (3)政府核定之低收入 / 中低收入戶證明正本或村里長核發之清寒證明正本乙份（須為有效期限內或申請日期6個月內）
 - (4)全戶戶籍謄本正本（申請日期3個月內）或戶口名簿影本
 - (5)診斷證明書正本（申請日期3個月內，須註明確診癌別、確診日期與治療狀況等細項）
 - (6)其他附件資料：身心障礙手冊影本（如有辦理請檢附）
- 3.將交通補助申請表暨檢附資料郵寄掛號至：807高雄市三民區九如二路150號9樓之1，台灣癌症基金會-銀髮偏鄉就醫無礙專案小組收

即日起至 2020.9.30



聽力問診室： 讓孩子為自己的聽能管理做主

聽能管理部 主任／聽力師 馬英娟

「看醫生」想必是每個人一生必定會經歷的情況。還記得小時候生病都有爸媽的陪伴，似乎只要有爸媽在，我們就能找到治好病痛的辦法。身為孩子的我們不需要煩惱哪個醫生好、哪家醫院友善。然而當我們長大，必須自己面對病痛，甚至成了新一代的父母時，才赫然發現小時候的理所當然，居然一點也不簡單。雖然現在網路無國界，人們取得資訊更為便利，但當發生的病症是我們一點都不熟悉的，即使想找資料也可能都不知道該從何開始。

身為聽損兒的家長，也會遭遇到上述困境，尤其在初為人父人母時，當知道孩子有聽力損失，腦中一定會出現一大堆問題。加上聽力損失常被視為一種隱形的疾病，光看耳朵的外

觀，我們無法知道它擁有多少聽覺功能。它也不會埋怨叫痛，沒有病癥，所以即使受損嚴重，常都要等到其他生活表現受到了影響，像是說話不清晰、對叫喚沒有反應，才讓我們發現聽力有問題。因此家長們在為孩子選擇或面對醫療團隊時，就會有摸不著頭緒的狀況。

隨著科技的進步、醫學的推進，我們可以藉由更多不同的檢測聽力儀器更早發現問題，而對聽力專業更了解的耳鼻喉科醫師及聽力師等專業人員也增加了，看起來家長們現在似乎要比以前更有機會取得詳細說明及更了解聽力損失。然而，家長心中對聽力損失的疑問仍在、焦慮依舊，全然沒有因為專業的存在而減少。這中間到底發生了什麼事呢？

專業知識的落差，家長難以跟上醫師腳步

訪談受服務的聽損兒家庭時，最常聽到的就診經驗，就是家長聽到醫護人員通知孩子沒有通過聽力篩檢時，當下腦子常常一片空白。可能同時間醫護人員說了一些後續應該要安排檢查的建議，同時給了一些衛教文宣，但當時根本什麼也沒聽進去，只記得被難過和驚訝的情緒壟罩著。回家後的坐月子期間，夫妻兩人卯足全力的搜尋資料、吸取他人看診的經驗，希望在滿月後能帶寶寶去看一個可靠又權威的醫生，好好了解孩子的聽力是怎麼一回事。然而到了醫院，終於等到自己的孩子進入診間，當醫生開始問診的剎那，卻又發現自己不知道該說什麼、問什麼，擔心醫生聽不懂自己想表達的疑問，又怕自己問題多，擔誤太多看診時間而招人嫌棄。即使遇到願意說明的醫師及聽力師，卻又可能因為訊息太過專業，解說時間不足的情況下，腦海中只留下許多似懂非懂的專有名詞。

其實，不只是病人看診時會有擔憂，醫師及聽力師在提供服務時，也同時會出現一些擔心。時不時在社會新聞中，就會看到醫護人員被失去理智的病患或家屬攻擊，即使可能是個別事件，也是會造成醫療專業者不小的精神負擔。醫療團隊一方面要視病如親，保持足夠的

親切感，二方面又要滿足病人心中覺得自己是此專業領域權威的地位，確實是兩面為難的處境。

而醫療專業者共同讚賞的「好病人」，幾乎一面倒的都是能夠理性對談，並具體表達需求，且最終能順利接受醫療處置建議的患者及家屬。然而，身為病患與家屬，面對疾病實在很難不去 Google 一下訊息或是問問其他有相同經驗的人。當家屬被告知孩子有聽力損失時，會想尋求第二醫療意見是很常見的現象，而在搜尋自己心中的最佳醫療團隊時，難免會把各個醫療單位拿來做比較。當比較被搬上檯面時，就有可能讓醫病關係變得緊張。

帶孩子看診，溝通是難題

為了緩解醫生與病人的關係，並提升醫療品質，現代的醫病關係常會強調要建立友善病人的照護環境，甚至將重點放在如何讓病人和醫生共同參與醫療決定，這個作法又稱之為「醫病共享決策」（Shared Decision Making, SDM）。根據衛生福利部的網站資訊，此名詞是1982年由一個美國以病人為中心照護的共同福祉計畫而提出來的，用意是讓病人與醫療提供者共同做出一個符合病人價值觀及期待，又能結合醫學證據的醫療決定（王英偉，2016）。

然而，這個點子雖好，卻忽略了一

件事，那就是許多病人及家屬其實不敢與醫生溝通。即使非常想要參與醫療決策，但卻常感覺無能為力。醫療場所的環境氣氛，會讓病人失去平日應有的溝通技巧和自信，進而無法暢所欲言。尤其，大多數人普遍認為醫生是最具知識的，擔心問太多會觸怒醫生，有些人甚至害怕會遭到醫生報復，而在他們的醫療照護上動手腳，最安全的辦法就是讓自己扮演乞求者的角色。反之，也有許多人認為，要獲得更多關於疾病或治療的訊息只能靠自己，覺得醫療人員既獨裁又權威，詢問不一定能得到答案，反而會暴露自己的弱勢。

培養孩子做主的第一步：「WOW 就醫大補帖」

事實上，要建立醫病關係沒有捷徑，它仰賴的就是有技巧的醫病溝通：從病患及家屬的角度出發，讓就診者日後在聽力門診或接受聽力確診時，能夠更順利的取得想要的醫療訊息。我們試著將它整理為「WOW 就醫大補帖」，以步驟說明如下：（見圖一）。

步驟一 事前準備寫一寫「WRITE DOWN」

把想問的問題寫下來

寫下來是為避免在診間太忙亂時，忘記問出想問的主題。除了可以寫下自己關心的問題之外，如果看診前還沒有

提問的頭緒，可以參考本會第 35 期期刊中聽力專欄內「表一聽能管理問題表」（https://www.chfn.org.tw/uploads/images/no_35_front.pdf），來幫助自己歸納問題的方向。

記錄孩子日常生活的聽能表現

相較於醫師及聽力師，家人陪伴孩子的時間比這些專業人員長，許多聽力檢查看不到的細節，可能是協助診斷的關鍵。舉例：孩子不太理會微小的聲音、孩子發音不清晰，「姊姊」與「鞋鞋」唸得亂了套。這些都可於聽力檢查時，回饋給聽力師了解。

步驟二 就醫溝通做一做「OPERATING SKILLS」

針對聽不懂的資訊當下提問

看診或檢查當下有疑問時，應該立刻提出，才能讓專業人員能有機會進一步提供資訊，特別是當聽到不明白的專有名詞時，應該要禮貌的詢問對方該名詞的意思，或將該名詞寫下來，舉例：什麼是「電生理檢查」？什麼是「聽神經病變」？避免讓自己充滿問號的走出診間。

澄清搜尋到的資訊

如果看診前，已經搜尋了許多跟聽力損失相關的資料，或是聽過其他家長

分享看診經驗，務必要跟耳鼻喉科醫師及聽力師澄清資訊的正確性。網路雖然便捷，但並沒有足夠的把關機制，一般民眾很難區分醫學資訊的真假。若誤信了訊息，可能會延誤後續的最佳治療與介入時間。

留意聽力檢查的安排

不同年齡孩子所需要的檢查項目不同，有些可於門診當日完成，有些則需要擇日安排。雖然可能因此增加家長往返醫院的次數，甚至必須多次向公司或孩子的學校請假，但匆促的檢查可能會造成不必要的檢查誤差，導致更多的擔憂，故配合醫院的檢查安排順序，也是極為重要的。

步驟三 看診結束理一理「WRAP UP」

申請檢查報告

在看診的當下，可能尚未做好心理準備，無法消化所有的訊息。若能取得

完整的聽力檢查報告，後續還可尋求其他聽語復健機構的協助，也可於回診時再次詢問醫師，幫助自己更了解孩子於該次檢查的聽力狀態。

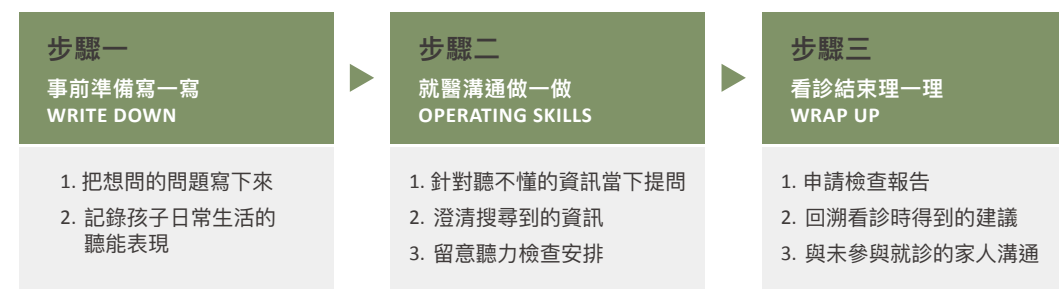
回溯看診時得到的建議

在完成聽力確診之後，醫師及聽力師都有可能提供家長後續處遇方向與建議，舉例：孩子只需要持續追蹤即可；應讓孩子戴助聽器等等。回家後，可以再試著整理一下所聽到的選項，同時檢視醫院給的衛教資訊，以找出下一個前進方向。

與未參與就診的家人溝通

有時，家中負責做決定的家人不一定能陪同就醫，由於他們未能聽到醫療專業的建議，也沒有聽到診斷報告的解說，一定會對孩子的聽力損失有很多疑問及擔憂。若這些疑問或擔憂未能解除，日後要推進下一步就可能會產生阻力，因此與家人溝通也是非常重要的。

圖一 「WOW 就醫大補帖」，與醫生溝通的指南



表達自我需求：讓孩子參與自己的看診過程

家長們除了在孩子年幼時負責就醫事宜，為了讓孩子長大後也能獨立管理自己的聽能狀況，家長也應在孩子成長過程中，一步一步訓練孩子學會表達自己的需要。畢竟孩子會長大，當他們進入青少年時期，就可能發展出想要自我主導的思想。孩子也有可能因就學或未來就業因素而離家至外縣市居住，此時若他們的聽能狀況有變化，也需要學習如何獨立就醫，以確保自身的聽能表現不受影響。然而，如果小時候沒有給予孩子自我倡議的機會與足夠的表達練習，長大後的他們可能仍會依賴著父母，依舊欠缺問題解決的能力，甚至無法及時發現或告知問題。

可於幼兒園大班開始訓練孩子，家長可以從下列三個面向著手：

1 了解聽覺狀態

鼓勵孩子在聽不清楚時，主動告知大人，並耐心與孩子討論聽不清楚的狀況。若是耳朵有痛、悶塞或發脹的感覺，以及有頭暈想吐的現象，也應該在第一時刻反應。這些可能是聽力變化的警訊，又或是疾病（如：中耳炎）發作的前兆。

2 解決輔具問題

讓孩子養成自己配戴輔具及檢查輔具功能的習慣。每日都要確認電池電量，沒電時也要練習自己替換電池。輔具如果出現奇怪的聲音，要第一時間告知大人，並讓孩子了解輔具故障時，可以送至哪一個助聽器公司維修、該如何前往。除了搭乘大眾運輸工具外，若孩子擁有交通工具時，也可以讓他帶著你一同前往做維修保養。

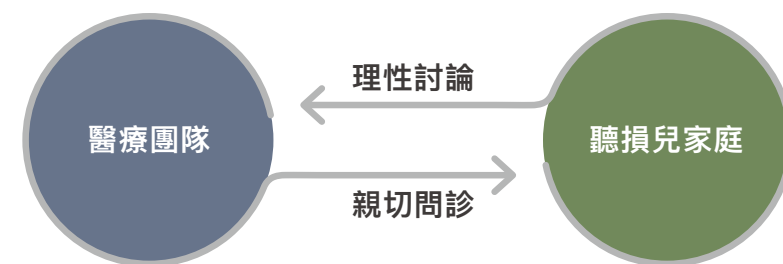
3 進行心理建設

當孩子遇到問題時，有時候選擇隱瞞的原因，常是因為害怕家長生氣。因此在鼓勵孩子告知困難的同時，一定要讓他感覺到主動告知的安全感，讓他明白問題都是可以被解決的，現在發生的狀況並非自己的錯。此外，在校時若發生問題，孩子可能需要向學校老師反映。然而孩子在面對外人時，也可能羞於開口，平日就可以幫助孩子練習面對陌生人，例如：可以讓孩子練習買東西付帳、跟社區鄰居互動等等，日後當他面對專業人員時，才會更有勇氣進行自我表達。

就醫並非被動接收資訊，而是雙向互動溝通

在現代的就醫環境中，病患及家屬已經擁有比過去更高的自主權，在就醫過程中理性的專業人員討論，能使醫療團隊針對問題提供建議。即使醫療團隊是擁有專業知識的一方，但若家屬僅是被動接收資訊，醫療團隊也難以接觸到有需求的對象並提供所需的服務。另一方面，若醫療團隊只在乎專業性及權威性，家屬在就醫過程中，定會有許多負面感受，間接打擊他們對專業的信任，自然也就無法接受所得到的建議。好在，「醫病共享決策」觀念的推行，讓醫療團隊也逐漸調整專業者與病患之間的關係。身為病患及家屬，若能與醫療團隊同步前進，讓自己成為雙向溝通的一員，必能建立良好的醫病關係，促成真正的醫病雙贏。

圖 醫生與聽損兒家庭雙向溝通的建立



參考文獻

1. 衛生福利部台灣病人安全資訊網：醫病共享決策簡介 <http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/Content/Messages/Contents.aspx?SiteID=1&MmID=710351317675351145>
2. 王英偉 (2016)。醫病共享決策：決策輔助工具與臨床運用。醫療品質雜誌，10 (4)，15-24。
3. Beck, D. L. and Harvey, M. A. (2009). Creating Successful Professional-Patient Relationships. Audiology Today, Sep-Oct, 26-47.