

以生態系統理論探討 聾人使用手語翻譯服務的經驗

楊素瑄

新竹市政府社會處
身心障礙福利科
社會工作師

劉秀丹*

國立臺灣師範大學
特殊教育學系
教授

手語翻譯服務在聾人的日常生活及資訊取得皆扮演重要的角色，然而卻很少研究探討聾人對於手語翻譯服務的感受和看法。本研究的目的在於探究聾人接受手語翻譯服務的經驗。研究者採質性研究，使用臺灣手語與 6 位聾人進行半結構式深度訪談，將訪談結果進行編碼整理，並以生態系統理論分析。結果發現：在個人層次，當聾人珍惜翻譯服務資源，願意提升自身的手語判讀和表達能力，並專注於翻譯當下時，能使服務效益最大化。在微系統層次，親友和志工是協助翻譯的非正式資源，但翻譯品質相對不穩定；服務現場的他人對於聾人需求的了解，以及對翻譯服務的態度，也會影響到手語翻譯服務的品質。在中系統層次中，派案窗口能提供多元的申請管道、確認聾人需求並派案，可帶給聾人正向的經驗，而聾人期盼服務滿意度調查的反應內容和後續處置方式可以公開透明；手譯員方面，專業的展現是正向經驗的必要條件，除此之外，更盼手譯員有為聾人著想的心，提供服務時維持應有的職業道德。外系統層次中，聾人希望勞政、社政業務能統一窗口，方便聾人申請服務；聾人也希望政府放寬對收費活動的手語翻譯服務申請。鉅視系統的主流文化和社會期待，聾人盼透過正式的教育和社會的宣導，讓其特質、需求和手譯員的意義能更為人知。綜合以上，研究者發現影響聾人使用手語翻譯服務經驗的因素橫跨不同層次，且各層次間會交互影響，故本研究建議尊重聾人使用翻譯服務的經驗，並在制度、窗口、手譯員及社會大眾宣導方面提出具體建議。

關鍵字：手語翻譯服務、生態系統理論、聾人、臺灣手語

* 本文以劉秀丹為通訊作者 (tan@ntnu.edu.tw)。

緒論

「這是兩個世界之間的沿海航行。

有文字。

有動作。

兩種語言。

兩種文化。

兩個『國度』。」

這是作家薇若妮卡·布蘭(Véronique Poulain)的字句。她的父母都是聾人，從小就承擔父母與聽人之間的溝通翻譯工作。在她的心中，聾人和聽人彷彿是兩個國度的人，各有自己的語言、文化，要靠懂得兩種語言的人協助翻譯，手譯員就如同航行於兩個國度之間的船隻，讓聽人和聾人兩個國度得以交流。

一、研究背景與動機

專業的手語翻譯服務在聾人生活中的重要性可想而知。生病時，若無手語翻譯員在場，在溝通時間不足的情況下，容易出現病人未能充分表述病徵的情況，導致誤診或延誤救治的後果(游政諺、陳孝平，2015)；在家庭及婚姻關係方面，若缺少手語翻譯服務，聾人常須仰賴伴侶、家人或子女協助翻譯，長久以往會使擔任「代言人」的親友與聾人間的牽絆形成壓力(王秋霜，2006)；當聾人至各場館參觀展覽，有手語翻譯與導覽員搭配解說時，才能真正深入獲取各種知識與訊息並充分吸收，能擁有正向的參觀經驗(陳詩翰，2013)；手語翻譯服務對聾人的生理、心理和社會各層面皆會造成影響，其重要性可見一斑。

聯合國於2006年通過的《身心障礙者權利公約》(Convention on the Rights of

Persons with Disabilities, CRPD)即強調須「保障身心障礙者擁有無障礙的資訊傳播與通信技術」，使其可以「充分有效參與及融入社會」，也明確提及自然手語在聾人日常生活中重要性(Kayess & French, 2008; Pabsch, 2017)。而臺灣於2014年通過的《身心障礙者權利公約施行法》，強調社會參與與資訊平等權利，手語翻譯服務更加被注重，《身心障礙者權益保障法》更明確規範「直轄市、縣(市)政府應設置申請手語翻譯服務窗口，依聽覺功能或言語功能障礙者實際需求，提供其參與公共事務所需之服務」，手語翻譯服務因為法令的公佈和規範，受到政府的重視與保障。

在這樣的氛圍下，手語翻譯員的人數逐年增加且服務窗口越來越普及，至今六都及各縣市幾乎有手語翻譯服務窗口設立。因此，從量的視角來看手語翻譯服務，這20年的發展可說是蓬勃、進步的。但若檢視服務的品質是否能滿足聾人的需求？則未有明確的答案。雖然目前多數服務窗口於服務提供後會邀請服務使用者填寫滿意度問卷，然少有公開的統計分析與討論，聾人接受服務的滿意度和感受如何仍是模糊的。聾人是最直接接受到手語翻譯服務的主體，其經驗、感受、想法，是手語翻譯服務的使用者，他們的心聲需要被聽見，但臺灣尚未以聾人視角探討手語翻譯服務的品質。

以及，第一作者為有手語翻譯證照的社會工作者，過往在臺中市聲暉協進會服務期間，當向聾人會員宣傳活動時，聾人會員們最關切的是：「這次有手語翻譯？手語翻譯員是誰？」。當聾人會員們得知，該次提供服務的翻譯員是其心目中的理想人選時，會馬上露出燦爛笑容，提筆填寫報名表。活動過程中因為有手語翻譯服務，聾人會員與講

師能自在地互動、暢談意見和交流想法，不再只是單向接收資訊。由此可以見得，是否會有手語翻譯員在場？誰來翻譯？皆是聾人抉擇是否參與活動的重要甚至是首要考量。

總之，手語翻譯服務在聾人的日常生活及資訊取得皆扮演重要的角色，對聾人來說，手語翻譯服務的個人經驗如何？在服務申請和服務使用的過程中有什麼樣的感受？研究者期盼以聾人的語言—手語，進入聾人的國度，希望透過聾人雙手的引領，循著聾人的目光，從聾人的視角出發，探究被賦予連結聾與聽兩個國度任務的手語翻譯服務，是什麼模樣。

二、研究目的與待答問題

本研究希望透過以手語翻譯服務使用者—曾使用過手語翻譯服務之聾人為研究對象，對其使用手語翻譯服務的經驗進行探究，以了解聾人觀點下的手語翻譯服務。本研究的待答問題是：

- (一) 聾人接受手語翻譯服務的過程中，感到滿意或不滿意的看法、感受是什麼？
- (二) 聾人對於手語翻譯服務有何期待？

在訪談與資料分析的過程中，研究者發現聾人在接受手語翻譯服務的經驗中，包含了對於自身、家人、手語翻譯員本身、法規、及對於聾文化的描述，其經驗除了本身的心理、生理外，更來自於周圍環境、文化等不同層次情境脈絡的影響，為了更整體的了解聾人的經驗，本研究採用生態系統理論 (ecological system theory)，以全人、全面觀點來分析聾人與手語翻譯服務體系互動的樣態，以達成研究目的。

文獻探討

為全面了解手語翻譯服務的相關議題，以下先說明生態系統理論及此系統下有關手語翻譯服務的相關議題，最後以國外聾人觀點下的手語翻譯服務相關文獻進行探討。

一、生態系統

生態觀點 (ecological perspective) 認為人所遇到的問題源自於個人與環境間交流失衡的結果，從個人的生理、心理、社會、政治、法律等不同生態系統間的交流，來說明影響人類行為動力的原因，重視多元因果關係，能清楚地定義個人、家庭、社區、工作環境、社會文化脈絡等各層面的面貌，以「整體觀」了解當事人處於多重的情境脈絡中，各脈絡中又有多重會對個體造成影響的因素 (鄭麗珍, 2012; Liu, 2003)。

心理學家 Urie Bronfenbrenner 於 1992 年從生態觀點理念提出的生態系統理論 (ecological system theory)，其系統具體提出了個人系統，以及會與「個人系統」直接發生互動的「微系統」(Microsystem)；微系統間互動形成的「中系統」(Mesosystem)；不一定有直接影響但卻有相關的「外部系統」(Ecosystem)，例如正式或非正式的社會組織；最廣泛的「鉅視系統」(Macrosystem)，則包含文化、經濟、社會階層、種族、宗教、意識形態等等…，近來又加上時間縱軸，強調依照時間產生的大環境變化、生命歷程轉變等「時序系統」(Chronosystem) (Guy-Evans, 2020; Salem Press Encyclopedia of Science, 2018)。

生態系統理論可以提供本研究清楚完整

的架構去探討與手語翻譯服務經驗有關的複雜因素，然因本研究並未追蹤時間上的經驗變化，故以下不探討時序系統，而是針對「個人」、「微系統」、「中系統」、「外部系統」和「鉅視系統」等五個系統進行相關的文獻探討。

二、各系統下的手語翻譯服務

1. 個人系統 (Individual)：聾人／聽覺障礙者

手語翻譯服務的主要使用者，聾人或聽障者是一個變異很大的族群，很難用特定特質描述他們。

若以醫療派點觀之，通常是以「聽覺障礙」者稱之，是指一群聽力有損失，以致影響其聽覺、說話清晰度、溝通及其他生活適應者。希望透過醫療技術或復健專業協助克服其聽力損失帶來的不方便。若是以文化派點來看，通常以聾人稱之。聾人是指即一群自我認同為擁有語言及文化特性的族群，不認為自身是障礙者 (Leigh et al., 2016)，此派典重視的是手語與聾人文化的接納與否，而不是聽力損失的多少。

江儀安 (2012) 提出，聽覺障礙者因為少了聽覺的輔助，訊息接收和表達有較多的限制，通常會用替代性感官（如：視覺）接收外界傳達的訊息。除了使用手語或手語翻譯外，另外也可透過增加視覺提示的方式來增加聾人的理解，譬如幻燈片、投影片、講義和小冊子等等 (Broesterhuizen, 2005)。

聾人們有其獨特的語言接收和傳達方式，在日常生活中較聽人使用更多的眼神、表情、手語、肢體動作以及碰觸來表達，聾人在家庭中，與家人之間溝通管道的權宜方式多元，有自然手語、文法手語、手勢、讀唇或是筆談，溝通呈現多元的方式 (Freebody & Power, 2001)。

綜合上述，不管是從醫療派典或文化派典看待聾人或是聽覺障礙者，善用視覺感官替代聽覺接收訊息，是重要特性，尊重其有獨特的語言、文化、溝通方式，善用視覺訊息以協助其理解訊息，是手語翻譯服務過程很重要的因素。

2. 微系統 (Microsystem)：不同生活領域中的手語翻譯需求

手語翻譯存在於聾人各個不同的生活領域。

在醫療服務領域，翻譯服務讓聾人獲得更精確的診斷、更適切的治療和照護 (游政諺、陳孝平, 2015; Breen, 2015; Hommes et al., 2018; Kushalnagar et al., 2018; McKee et al., 2011)。

課堂中，手語翻譯員透過翻譯和輔以其他視覺提示保持翻譯的流暢性，確保聾人學生得以接收到對學習有幫助的訊息，亦能協助融合教育的學校教師更了解聾學生的特質與需求，調整教學和考評方法 (蘇芳柳, 2000; Toledo et al, 2020)，提升聾人受教育比例、平均學歷，也使聾學生在校園有更良好的同儕關係 (Berge & Ytterhus, 2015; De Clerck, 2011; Stokar & Orwat, 2018)。

離開校園後進入職涯與發展，從技能培養到面試取得工作機會，還有進入職場後的培訓和穩定就業，翻譯服務使聾人的能力因充分溝通讓能更完整發揮 (張寧生、任海濱, 2015; Breen, 2015)。

至於社會參與，電視新聞或政府部門會議轉播，手語翻譯服務能維護聾人即時接收訊息的公平正義 (Henning et al., 2011; Schmitt, 2017; Xiao et al., 2015)；當聾人至公共場館參觀，翻譯服務搭配導覽員解說，聾人能深入獲取新知，如此得有較正向的經驗，提高聾人再次參與類似團體活動的意願

(陳詩翰, 2013)。

心理健康方面, 當助人者本身不諳手語溝通, 聾人恐因無法清楚理解諮商師或心理師的表達, 而出現回應內容稀少, 或在未能理解的情況下仍回覆「好」和「懂了」, 甚至是欲表達但找不到貼切字句而選擇放棄等狀況, 反之, 手語翻譯服務能使聾人的情緒和想法有出口, 促進諮商和治療的效果(翟宗悌, 2015; De Bruin & Brugmans, 2006)。

手語翻譯服務對聾人的不同生活層面都有其重要性, 若缺少手語翻譯服務, 聾人須仰賴聽人或聽力較佳的親友協助翻譯。擔任「代言人」的親友與聾人間牽絆、壓力, 增加了雙方發生摩擦的頻率, 進而影響其親密關係發展, 也會令聾人感受到「小事也需依賴他人」的不自主與慚愧感受(王秋霜, 2006)。

3. 中系統 (Mesosystem)：手語翻譯員 (以下簡稱為「手譯員」)

上述不同生活場域的手語翻譯服務中, 手譯員可說是串接微系統的關鍵角色, 可視作手語翻譯服務的中間系統。以下說明手譯員的意義、專業要求與倫理規範的相關文獻進行討論。

(1) 手譯員的工作與專業要求

手語翻譯為「雙向的」, 手譯員須將聾人手語表達的內容, 轉譯為口語, 也須將聽人所言之口語, 轉換為聾人習慣之手語。手譯員對翻譯主題有一定程度的專業知能, 並能覺察服務對象對於轉譯資訊的反應, 專業的手譯員須歷經長期培訓、取得證照後也須持續接受再教育及督導(Hommes et al., 2018; Santos, 2011)。手譯員尚需充權聾人使其想法得以有效表達和傳遞, 保障資訊平權, 並須尊重聾人文化與聽文化的獨

特性, 在雙語、雙文化間搭起橋樑(張寧生、任海濱, 2015; Berge, 2018; De Bruin & Brugmans, 2006; Hommes et al., 2018)。

(2) 手語翻譯服務的倫理規範

如同其他專業, 手語翻譯服務的倫理道德是重要的議題。熟練的翻譯能力和表現得稱職與否, 皆會影響手譯員在聾人眼中的可靠程度, 手譯員同時具備精確翻譯能力和職業道德, 聾人會更加信任此手譯員有代替其表達的能力(Napier et al., 2019; Wit & Sluis, 2014)。

美國全國聾人協會(National Association of the Deaf, NAD)和手譯員監理中心(Registry of Interpreters for the Deaf, RID)共同擬定手譯員的《執行專業守則》(<https://rid.org/ethics/code-of-professional-conduct/>), 提出手譯員須謹守的首先是保密原則, 並且應持續精進翻譯技巧和背景知識, 也須具有視情境採取適宜的翻譯方式的彈性, 更要落實對服務對象的尊重。

國內社團法人臺灣手語翻譯協會亦提出「手譯員道德規範」共十三項(2018)。其中包含「尊重、忠實、保密、守法、精進、忠於職務不踰矩」等核心價值, 以及「考量自身能力是否適合接案、主動蒐集相關主題資訊、並穿著合宜服裝和建立良好的翻譯環境」等翻譯前須做到的評估和準備, 並在翻譯的當下提供高品質的翻譯外, 手譯員應積極參與手語翻譯相關之研討會議課程, 充實對聾人文化、語法習慣的認識, 並進修各專業領域知能, 以利於提升專業技巧及服務品質(<http://taslifamily.org/?p=2701>)。

上述文獻強調手譯員除了專業的素養外, 更須遵守倫理規範, 讓手語翻譯服務的品質更進步, 然而這些規範是由服務提供者端所訂定, 聾人對於這些專業素養與倫理規

範的了解與認同程度，仍有待實證探究。

4. 外系統（Ecosystem）：法規與服務規範

重視聾人平權是全球的趨勢，世界各國均使用法律來保障聾人的權利。在美國，1991年頒布的美國身心障礙者法案（Americans with Disabilities Act, ACA）中明定，「所有的公共場所必要時須輔以輔助性科技之設備及服務」，也進一步在特別法《患者保護與平價醫療法案》（Affordable Care Act）中規定，無論是在醫院、診所或照護型機構，提供聾人手語翻譯服務為首要的需求，確保有效的醫病溝通、保障聾人在醫療與健康照顧處遇中享有平等使用權（Hommes et al., 2018）。在臺灣，《身心障礙者權益保障法》明訂各地方政府應設置手語翻譯服務窗口，《國家語言法》更進一步提及需要積極培養通譯人才。因應不同場域有不同的特殊法規範，如：《推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫》聾人就業之職務再設計選項，以及《身心障礙學生支持服務辦法》規範聾學生教育輔助器材之設定，皆將手語翻譯服務納入。

在提供服務的方式上各國有不同的做法。臺灣的做法是透過政府委託民間聾人社福團體負責手語翻譯服務，臺灣各地方政府皆訂定有申請規範和服務流程。以「臺北市聽語障溝通服務方案」為例，一般案件須三個工作天前檢附申請書、身心障礙證明等文件提出申請；補助類別包含：政府機關會議、洽公、陳情、非營利組織會議（不包括會員大會及理監事會議）、偵訊或司法訴訟、警政訊問、法律諮詢服務、醫療服務、就學相關活動、社工員訪視、輔導案件、ICF 需求評估、心理諮詢輔導、對外公開不收費未涉及私人商業利益之專業性活動等；若是職業訓練、就業諮詢、面談、工作相關的對外公

開且不收費之教育訓練或會議等就業相關活動，則向勞動重建運用處申請（http://www.cnad.org.tw/ap/cust_view.aspx?bid=74）。這些實務作法的規範是否能讓接受服務者滿意，需有更多的研究。

5. 鉅視系統（Macrosystem）：聾人社群的倡議與聾文化

（1）聾人社群的倡議

2006年12月聯合國通過《身心障礙者權利公約》（Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）後，過去以社會福利模式的觀點看待身心障礙者，轉換為人權取向的典範（Kayess & French, 2008；Pabsch, 2017）。此時，手語的使用者代表一中華民國聾人協會，亦極力與政府部門直接溝通，提倡應將臺灣手語（Taiwan Sign Language, TSL）納入國家語言，提出：「臺灣手語是臺灣土生土長的語言，具有語言架構和文法，應與臺語、客家語、原住民母語具同等地位以及獲得相同的尊重，在語言學習和文化保留是『當然』的基本人權，而非需要去『抗爭』才獲得的福利。」這來自聾人社群的倡議，讓政府及社會更加重視手語，於2018年通過的《國家語言發展法》中，正式把臺灣手語列為國家語言之一，影響了社會大眾對於手語翻譯服務的觀點，開始從福利轉向人權的落實。

（2）聾人文化與自然手語

陳志榮（2012）提出聾文化具有三個特質：「自然手語的不可或缺性」、「文化獨特性」和「共同經驗的分享」。其中自然手語可說是聾文化的核心，也反映出聾世界的特殊風俗，如：以個人外在的視覺特徵命名的手語名字（宋曉真、邢敏華，2006；黃玉枝，2007；張榮興，2014）。聾人社群以自然手語無限制地分享與交流，聾人得暫時

脫離以聽覺和口語為主流的壓力情境，能充分表達外，也能在輕鬆的氛圍中釋放，且提供成員們能夠享受原本無法獲得的活動，帶來有益的社會化模式，成員能感受到自己是「正常」的（Atherton, 2009）。

Pabsch（2017）也強調對自然手語使用保障的重要，他認為當自然手語的使用得以被保障時，聾人的資訊與服務取得、公民政治參與、教育與終身學習、受雇權等更能被保障；對聾社群的永續性影響，則包含了聾人的自主權、更好的生活品質、均等的機會、公平的資源分配、知識的共享性與公開透明的溝通等等。

因此，手譯員能否展現聾人文化的瞭解與接納，是聾人相當重視的一個指標（Wit & Sluis, 2014），能不能讓自然手語的使用受到保障，也可能是影響聾人經驗感受的重要因素之一。

三、聾人對手語翻譯服務的看法

聾人是接受手語翻譯服務的主體，其經驗最能反映手語翻譯服務的品質，他們的意見理應受到重視，但是大多數和手語翻譯服務的相關研究，幾乎都以手譯員為研究對象，而不是以聾人為對象，這可能是因為大多數的研究人員不熟悉手語和聾文化，所以很少研究直接探討聾人的親身觀點（Mauldin, 2018）。

以下是少數幾篇以聾人為對象，探討聾人對手語翻譯服務品質的感受或滿意度的研究論文。

Verwey-Jonker（2003）曾以聾人手語使用者的角度調查電視新聞的手語翻譯品質。請受訪聾人說出對不同的手譯員的評論，並且反應他們對電視新聞的翻譯有什麼期望，以及他們認為翻譯品質可以如何提高（引自

Wit & Sluis, 2014）。研究結果顯示，聾人們覺得不同手譯員的翻譯品質差異很大。他們也指出了手譯員有待加強的部分是：對聾人社區和聾人文化的知識、翻譯成符合荷蘭手語語法的技巧。他們認為手譯員應具有的重要能力是能夠因應翻譯主題而調整風格的彈性，並且可以廣泛使用面部表情和嘴唇動作，以及持續精進學習新的手語。

Napier 與 Rohan（2007）調查了聾人對手語翻譯服務的滿意程度以及手譯員的重要特質。他們認為手譯員最重要的是：「對於翻譯情境的特定內容要有了解」和「專業態度」（引自 Oppong et al., 2016）。

Wit 與 Sluis（2014）也以聾人使用者的觀點談荷蘭手譯員的服務品質。這個研究用線上調查的方式，請 190 位手語使用的聾人填寫對於選擇手譯員的衡量標準，分析結果發現聾人對手譯員的選擇會受到翻譯的場合，例如就業、教育或社區等情境會有不同的衡量標準。他們希望手譯員可以熟悉翻譯場合相關的特定術語和語境，可以因情境調整的彈性作法。整體而言，聾人普遍喜歡忠實且清楚、容易理解的翻譯。他們認為目前的手譯員不能深刻的了解聾人對手語翻譯的期待，也希望手譯員可以參與聾人社群的活動，以更了解聾人文化。

Oppon 等人（2016）用問卷調查就讀大學的 23 位聾學生對於課堂手語翻譯相關的滿意程度，描述統計的結果發現，近九成的學生認為手譯員應該要對科目知識有了解。八成的學生不滿意上課的翻譯品質，百分之百的學生認為手譯員大學應該考慮直接用聾人教授。值得進一步探討的是，七成的學生都不喜歡按照「一字一字」（word by word）的翻譯方式，顯示按照文字直譯的方式，並不是理想的方式。

在上述四篇訪談或調查聾人意見的國外研究中，可以發現聾人對於手語翻譯的品質能清楚表達其評論、期待與感受。聾人認手譯員素質差異大、期待手譯員可以具備特定主題、情境的翻譯技巧，能彈性應用、並且能參與聾人社群活動。

研究方法

在相關研究有限、尚未開發的情況下，選擇用質性研究，運用其能在特定脈絡中探討受訪者的內在觀點、感受、與具體經驗的特性，並使用聾人最熟悉的語言—手語進行半結構式訪談，希望能隨著受訪者回答的內容持續發展談話，不受訪談大綱侷限，一步步深入討論與澄清受訪者的感受、想法和期待，盼研究成果能回饋為手語翻譯服務推動的參考。以下說明研究團隊、取樣方式和結果、研究實施過程和信實度進行詳細說明。

一、研究團隊

本文第一作者有手語翻譯丙級技術士證、兩年專職於聽障協會服務並持續投入在身心障礙領域，因手語學習歷程、手譯員身份和工作經驗，持續與聾人們接觸和交流。社會工作師背景和復健諮商所的培育，豐富其會談能力，以及對於身心障礙者特質的敏感度和對人權關懷的素養。

本文第二作者任教於大學特殊教育學系，長期於特殊教育、聽語障領域耕耘，投入手語、聾人文化、聽覺障礙教育與溝通訓練等研究，在本研究進行中提供諮詢，共同分析和共同撰寫研究結果與建議。

團隊中有兩位取得碩士學位、擁有質性研究訓練經驗之協同分析者（second reader），與研究者分別進行開放性編碼，再當面進行討論，提供研究者多元觀點與建議。

二、取樣方式和受訪者

本研究採立意取樣之典型個案抽樣（sampling typical cases）。為獲得豐富資訊和降低記憶模糊或與現況相距甚遠的經驗，以近三年內有使用手語翻譯經驗，且活躍於聾人團體、熟悉手語翻譯服務或聾人權益等議題者為主要邀請對象；因考量到服務提供制度有地區的差異性，受服務區域以雙北市為主。並透過受訪者介紹其他典型個案，以滾雪球的方式，直至受訪者們分享的內容大部分為重複、無新的概念產生時，視為飽和而停止邀請，於2018年11月至2019年1月之間完成完整訪談的共有6位。

6名受訪者年齡介於29至40歲、生理性別各半，聽力程度皆為重度以上，助聽輔具使用狀態不一。相同的是，受訪者遇到具手語能力的對象，即會選擇以手語溝通交談，然而因平時主要溝通互動的對象是聽人，故溝通方法有口語、唇語、筆談…等，顯現了聾人的溝通困境，亦顯示手語翻譯之於聾人的重要性。受訪者詳細介紹，詳見表1受訪者基本資料及訪談進行方式。

三、研究實施程序

本研究的訪談和資料整理是同步、且持續調整的。研究者於每次訪談後即進行資料整理，依此修正訪談內容及方式，譬如，研究者首次訪談後發覺受訪者在錄影初始時顯得特別緊張和拘謹，故後續調整為在受訪者

表 1 受訪者基本資料及訪談進行方式

序號	受訪者 ／代號	聽力狀況/ 輔具使用	學經歷背景 ／民間團體 參與情形	翻譯服務使用 時機／頻率	訪談進行方 式	時長	通訊軟體 補訪次數
1	捲髮男 ／T	雙耳 90dB ↑ ／深耳道型 助聽器	學士／設計 助理／熱心 於聾人活動 的影像紀錄	工作、就醫/ 偶爾	自然、文字 手語併用， 輔以讀唇、 口語。	89 分鐘	一次
2	長髮女 ／W	雙耳 100dB ↑/ 藍芽助聽器	碩士／特教 老師／參與 講座、導覽	開會、在職教 育，參與講座 和導覽活動/ 經常，而因新 主管對其需求 的認同不足， 無法提出申請	文字手語、 讀唇、口語 併用，輔以 筆談。	74 分鐘	兩次
3	大眼女 ／S	右耳 100dB ↑、 左耳無法測 量／耳掛式 助聽器。	專科／研究 助理及手語 教學／聾人 及手語團體 理監事	開會、職業訓 練、研習導覽、 就醫和緊急意 外事件／偶爾	自然手語， 輔以讀唇和 筆談。	98 分鐘	兩次（當 面一次）
4	眼鏡男 ／I	雙耳 100dB ↑/ 耳掛式助聽 器	學士／資料 繕打員／聾 人及手語團 體志工	運動訓練、社 區大學課程/ 實際上每週都 有翻譯需求， 因規定僅半年 申請一次正式 翻譯服務，其 餘找志工協助 每週的工作會	自然、文字 手語併用， 輔以讀唇和 筆談。	108 分鐘	兩次
5	濃眉男 ／G	雙耳 100dB ↑/ 無	學士／視覺 設計師／聾 人及手語團 體理監事	議皆會申請， 假日和妻子經 常參與聾人導 覽和翻譯活動 團體活動視有	自然、文字 手語併用， 輔以筆談。	101 分鐘	兩次
6	酒窩女 ／N	雙耳 100dB ↑/ 左耳耳掛型 助聽器、右 耳無	學士／行政 幹事／聾人 團體幹部	無手語翻譯服 務決定是否參 加。職場申請 職務再設計。 自行申請 1 年 約 2 至 3 次。	自然、文字 手語併用， 輔以讀唇和 口語。	98 分鐘	兩次

同意受訪、並取得受訪者同意後即啟動攝影機器，使受訪者有更多時間適應，且將基本資料收集從填寫書面表單轉換成手語對談，以更有溫度的關心方式能使受訪者放鬆，並從基本資料的瞭解帶入訪談題目，進入核心主題討論能更流暢而自然。

(一) 深度訪談進行

研究者首先了解受訪者的手語習慣，使用其習慣的手語進行訪談並輔以筆談、讀唇等方式，盡可能使聾人的「心聲」完整地表露。以半結構式訪綱為基礎，以關心受訪者日常手語翻譯服務需求、申請次數等普遍而具體的提問切入，如：「回想過去，什麼樣的情況下會需要手語翻譯？」，再延伸到抽象感受性和需要思考的建議議題，如：「哪些規定內容，您覺得可以再改善？」，並以正向經驗先於負向經驗，如先關心詢問「回想過去，有怎麼樣好的手語翻譯服務經驗？」，再關心「讓您感受不好的服務經驗是如何？」，實際提問內容和順序則視受訪者的表達更動和延伸。

考量到手語為影像性資訊，經受訪者同意後全程錄影，研究者在訪談當下專注於受訪者的各式非語言訊息和表情變化，作為手語判讀的重要輔助元素，亦隨時觀察受訪者的情緒感受；而於各提問討論告一段落時，研究者綜合自身的理解回饋給受訪者，降低曲解或遺漏重要訊息的可能；初部完成錄影內容轉錄成文字稿後，以即時通訊軟體補訪一至二次，補足訪談當下未能了解到的內容。訪談模式和歷時詳見表 1。

(二) 資料分析

經過反覆觀看訪談影片，融會段落脈絡和綜合受訪者的表情、肢體語言、停頓點等非語言訊息後，將受訪者手語表達內容逐句轉譯成中文書面語，其中情緒、表情和研究

者手札上的筆記以括弧註記，透過 word 軟體繕打成文字稿，並運用該軟體版面配置中「行號」功能，將六份轉譯稿分別、逐行編號，以利後續校對和分析。

接著，透過線上補訪談、完成轉譯稿初稿後，將轉譯稿檔案傳給受訪者，並給予充分閱讀時間，再以即時通訊軟體進行受訪者驗證 (respondent validation)，請本人檢視轉譯稿文句是否符合原意、或有無希望刪去或補充的內容，來回修改、確認，直至受訪者認同所有內容忠於其本意且願意公開分享。

轉譯稿定稿後，在研究者多次、逐句閱讀，尋找別具意涵的段落以色筆畫記和筆記，分解文稿、定義概念；接著，每位受訪者依序以 T、W、S、I、G、N 代稱，分別建立獨立 excel 工作表、註記採用段落的行號，並再次反覆閱讀，促使類似概念類屬化，同時將轉錄稿中可辨識身份資訊刪除後，邀請協同分析者分別分析，就有異議之處進行討論，形成開放性編碼；接著將所有工作表合併，聚集類似屬性者形成主軸性編碼，並善用 excel 中排序功能使相近者相鄰排列，因在分析過程中手語翻譯服務的生態系統逐漸浮現，兩位研究者幾經討論後，將主軸編碼中的概念以生態系統不同層次分類聚合，形成選擇性編碼。

四、研究之信實度

「可靠性」方面，兩位研究者皆是長期關心聾人議題者，以及前導研究受訪者兼具本研究主題專家和當事人身份，給予研究者回饋和建議、修正訪談大綱；「可信性」方面，研究者訪談前提供受訪者知情同意書和訪談大綱書面資料參閱，訪談當日以手語說明上述兩資料並留給受訪者時間理解和提

問，在受訪者充分瞭解其權益、並建立信任關係後方開始進行訪談；至於「可遷移性」，訪談過程全程攝影紀錄最原始的樣貌，轉譯稿除了手語內容的轉換亦包含非語言性的訊息，且轉譯稿經過受訪者驗證。而本研究團隊除研究者外，另有兩位協同分析者，與研究者分別對轉錄稿進行編碼後共同討論，取得見解有差異處的共識，為研究的「可確認性」進行把關。

五、研究倫理

本研究因探究個人的受服務經驗，需有受訪者深度地揭露自我，故在研究倫理方面著重於「知情同意」、「保密」和「後果」。

知情同意方面，訪談進行前，研究者將研究的目的、方法、資料將會如何處理、權利義務等資訊整理入邀請函中，同時佐以簡潔易懂的文句摘述重點，訪談當天再當面以手語逐句解釋，確保受訪者在充分理解後簽署同意書，方開始進行訪談。

保密的部分，資料管理方面，無論是檔案名稱、轉譯稿內文，受訪者皆以代號代稱，且相關資料除受訪者本人、研究者和協同分析者（簽署保密承諾書）和研究者外，無其他人能接觸到，錄影資料在轉存至僅有研究者知曉密碼之個人電腦中後即自錄影設備中刪除，書面轉錄稿資料、分析資料等也接存於此電腦中，避免檔案資料外流的可能。

而關於後果，初次訪談時即說明研究者與受訪者是對等關係，不願意再多說明時可拒絕回應，也有權利隨時無條件退出並刪除所有相關影音及書面資料，而持續參與之受訪者亦可隨時提出欲去除的內容，且研究者會主動在各研究階段主動進行意願的關心。此外，訪談時，受訪者因回顧經驗產生情緒反應時，研究者予以同理和情緒安撫。

研究結果

從六位聾人的訪談結果，發現聾人對於手語翻譯服務的經驗，來自於不同的生態系統，例如聾人本身、申請服務窗口、服務場域內的其他人士，還有最關鍵的手語翻譯員、翻譯服務的相關法令或規定等，也希望透過教育、宣導讓大眾理解翻譯之於聾人的重要性。因此以下從生態系統中的個人系統開始，依序分析聾人在個人系統、微系統、中系統、外部系統中對手語翻譯服務的看法、感受和期許，最後並且以不同系統間的交互關係進行探討。

一、個人系統

受訪聾人期許提升自我專業背景知識和手語判讀能力，讓翻譯服務能有更好的效果，才不枉費參與的活動和手譯員的服務的辛勞。例如：

濃眉男：「因為會有很多專業的字詞，我沒有辦法，如果我有讀很多相關的書籍，才有辦法懂得。」(G239-240)

酒窩女：「要看自己的手語能力，就是有手譯員了，但是自己沒有練習手語，看手譯員也是會看不懂，就是白費報名了這個講座，也可惜了這個手譯員辛苦來翻譯。」(N464-465)

因應不同遇到困難的情境，他們也會反求諸己地做更多準備，以及自行尋找非正式的替代資源協助或尋找得以更了解資訊的機會。

濃眉男：「我先用電腦打字記錄下來，開會輪到我報告，我再用報讀軟

體。…還有可能要加強自己，多練習看，還有增加專有名詞的字彙量，就這樣吧，慢慢來。…再來是如果手譯員翻得不順，等手譯員離開後，我自己會去問同事剛才開會說了什麼。」(G221-222, G415-417)

酒窩女：「那個時候作業會做得比較慢，因為還要自己摸索…。我會在上課中間休息時間，再去找老師詢問…對，找手譯員一起去。」(N204-207)

聾人因珍惜手語翻譯服務資源，為了讓服務效益最大化，他們積極看待手語翻譯服務，增加手語詞彙量和手語判讀能力，並且將手語翻譯服務的成效和克服困難，視為是本身需有付出的義務。

二、微系統

在聾人日常生活中會接觸的微系統中，包括親友、志工和其他人。

(一) 親友和志工是不得已的替代翻譯選擇

當聾人的需求不符合正式手語翻譯服務資源規定範疇時，便是找家人、朋友等非正式資源作為替代，或是尋找志工幫忙。

大眼女：「如果不能申請翻譯服務，我們聾人會不知道該怎麼辦，通常最後都會轉而申請志工來幫忙。」(S93-94)

濃眉男：「我們有申請手家的志工來…我們就合資給他一百元，當作是車馬費。」(G598-600)

然而，志願性質的服務無法保證一定有人力、也可能遇到協助者翻譯功力不足的情況，翻譯品質無法被完整保障。

眼鏡男：「申請了志工服務，不一定每一次都會來…，要看人力夠不夠呀！…朋友來幫忙翻譯，他說那個老師說太快了，會跟不上…」(I95-98, I128)

濃眉男：「(翻譯能力)參差不齊，差異很大，因為是志工，沒辦法要求…有人來就好，大家才不用都呆愣在那邊，看不懂啊。」(G605-606)

雖然可找親友、志工協助，但在需要時不一定有得空的人力，品質也相對不穩定。

(二) 聾人生活場域中的『他人』不理解聾人的需求

現場的他人也會影響聾人的經驗。例如在法院中，法官禁止手譯員將相對人的發言翻譯給聾人了解，傷害聾人資訊平權的權力時，手譯員與聾人都感到無奈。

大眼女：「我用手語陳述，手譯員幫我轉譯成口語告訴法官…換被告用口語講時，法官說：『不用翻譯』。…被告到底講了什麼內容，我都不知道，我覺得很不舒服，因為我在用手語表達時，手譯員有同步口譯，被告他知道我說什麼…我告訴翻譯：『我要知道！』，他有試著幫我轉達，但是法官認為不行。手譯員很無奈，他就看著我，我也是無可奈何。」(S162-172)

以及翻譯進行時，若其他活動參與者對於手語翻譯服務感到好奇而持續投以「注目禮」時，聾人會擔心影響他人或覺得自己被投以異樣眼光，覺得尷尬。

捲髮男：「有時同事、客戶會把目光聚集在我和手語翻譯身上，會持續觀賞我們打手語，我不想影響他們覺得怪怪的、不好意思。」(T209-213)

總之，微系統中，親友和志工是聾人在無法獲取正式服務時協助翻譯的非正式資源，其翻譯品質相對正式派案的合格手譯員是不穩定的，也無法確保有該人力的存在；翻譯現場的「他人」因為不了解，影響其資訊平權，或讓聾人感受到尷尬，對這樣的情況可說充滿無奈。

三、中系統 (Mesosystem)

聾人在不同的場域接受手語翻譯服務，會由派案窗口指派手譯員提供服務，以下就聾人接受派案窗口與手譯員服務的經驗進行分析。

(一) 服務承辦單位一派案窗口

聾人對於窗口的服務，有滿意也有期待可以改進的地方。

1. 掌握需求、申請方式多元令聾人滿意

考量聾人溝通習慣的多元性，窗口提供的服務申請表有溝通習慣和需求備註欄位，有些聾人是使用純手語，或經聽力訓練具備部分口語能力，或讀唇，或得以混合的方式進行溝通表達，派案窗口第一時間獲得聾人服務需求的資訊，並以此為依據分派合適的手譯員人選，聾人對此感到滿意。

酒窩女：「我覺得(申請表)做得很完整，因為每個人程度都不一樣，有的是會手語，有的是會口語，也有的兩個都可以。」(N81-82)

濃眉男：「(申請表上)拜託他們找會英文的，第一個來的那位真的會英

文，還不錯！」(G122-123)

隨著網路普及，過去需要臨櫃或是傳真申請，現今可善用科技的便利，線上申請。一般而言，需在服務使用前三天或五天提出申請，而若遇到緊急突發狀況，窗口能即時媒合及派案手譯員協助。

捲髮男：「可以自己上網找下載申請表單，電腦打字或是手寫完成之後，Line 或是傳真給中心。」(T52-53)

大眼女：「是晚上蠻晚的時候發生車禍…想聯絡請手譯員來幫我，還蠻順利，四十分鐘內就趕過來了。」(S129-130)

2. 服務滿意度調查的效益存有疑慮

對於持續使用服務者來說，因滿意度調查詢問內容相同、聾人失去填寫動機，或因提出的建議後續的處置也未給予回應、對填寫效益存疑。

濃眉男：「回饋表的部分，在那邊勾呀勾呀勾的…每一次寫的內容都很像，來的手譯員偶爾會交替是不同人，寫好幾次，後來我就沒有寫了。」(G85-88)

大眼女：「因為我們給窗口嘛，之後他們做什麼？就是後續的處理，都不會告訴我們，不知道有沒有用？要寫嗎？有用嗎？所以現在會有很多聾人朋友會覺得懶了，就不寫了。」(S322-325)

翻譯服務的派案窗口提供多元的申請管道、第一時間透過申請表和溝通確認聾人需

求並派案，帶給聾人正向的感受，而聾人期盼服務滿意度調查的反應內容和後續處置方式可以公開透明，讓聾人有知曉的權利，並達到使其他服務窗口作借鏡的效益，以持續提供手譯員所需的再教育支持。

(二) 手語翻譯員

手譯員是手語翻譯服務中的關鍵人物，聾人對於手譯員的服務評價有讚賞、肯定，也有不滿之處，因著手譯員不同，而有非常不同的經驗。

1. 令聾人讚賞的手譯員

清楚的手形、順暢的表述、和簡潔易懂的翻譯，讓聾人能明白訊息也有助專注，若手譯員再進一步掌握發話者的聲音表情，能引聾人入勝，可以贏得聾人的欣賞佩服。

大眼女：「翻譯做得好，可以持續雙向翻譯、內容如實，如果是這樣的情況，看了會很過癮，我們就會專心。」
(S308-309)

長髮女：「他很專業，然後有條理，手形清楚，再來是他會轉換，譬如說一段很長的專業講解，他轉換過來手語還蠻清楚的。…會把某一個主持人講話的方式，或者是表情，就是口氣，把它表達出來，我會覺得很厲害。」(W126-127)

手譯員的貼心能贏得聾人的信任。在服務現場，不只是單純進行雙向的轉譯，而能考量到如何提供聾人「視覺」方便的情境下，因應服務場域的特性給予聾人其他協助，主動給予額外幫忙，例如在醫院時，協助帶聾人去合適的診療空間。

酒窩女：「手譯員在講師旁邊，我

就坐在他們對面看，會比較舒服，如果手譯員是坐在離講師比較遠的那一側，我頭轉來轉去看會來不及。…大部分會看到我的表情（皺眉表現困惑表情），看到會趕快補充、解釋什麼什麼的，再繼續翻譯後續的內容。」(N171-173)

捲髮男：「我要去打針、照X光、抽血，檢查很多，手語翻譯和護士溝通…，手譯員會幫我、帶我去對的地方，如果沒有手譯員，要去哪裡？我怕跑錯地方，浪費時間。」(T375-377)

聾人肯定手語翻譯服務對其有很大的幫助。聾人表示透過助聽輔具、讀唇或筆談的視覺輔助，在口語訊息的接收上仍有其極限；相對地，手語翻譯是能獲得最完整資訊的方式，能超出筆談等其他溝通方式的限制，在多人討論的場合不遺漏文字訊息、還能清楚知道是何人的表達。

大眼女：「因為讀唇很難百分之百正確解讀意思，而且看久了會疲倦，所以我希望申請手譯員來，我可以看手語來獲取足夠的資訊。」(S34-36)

長髮女：「我用助聽器聽，它有限，一對一溝通比較好，但是一對多反而效果不大，如果有手譯員輔助，會比較清楚。」(W31-33)

濃眉男：「如果人很多人一起的時候沒有辦法筆談，就一定要申請手譯員來翻譯每個人說了些什麼，把全部人說的內容都可以翻譯出來。…開會前翻譯會問『這位是誰？那位是誰？他是誰？他呢？』，（會議開始後）讓我知道是誰在發言。」(G138-140, G169-170)

2. 令聾人不滿的手譯員

當手譯員轉譯的內容因個人習慣或相關背景知識欠缺，自己刪減、翻譯不流暢、或用同音字取代不會翻譯的詞彙，會讓聾人感到可惜和困惑，甚至可能會難以意會或是誤會。

大眼女：「覺得翻譯得有落差，導覽講得很長一段，但翻譯他的手語這麼短（苦笑）…可能是重點有整理過的，然後告訴我們。…我覺得很可惜。」
(S290-298)

酒窩女：「如果手譯員本身對這個主題比較陌生、不熟的話，在翻譯的過程中容易出現卡卡卡的狀況。…要很吃力才能了解手譯員在表達什麼。」
(N202-204)

而當手譯員忽略應忠實翻譯，不慎將個人的想法和情緒表達或表現出來，也會造成聾人產生誤解，亦顯得不尊重。

酒窩女：「會讓我們誤會講師的意思，不是講師他自己的意思，而是手譯員的意思，翻譯突然插入自己的話，翻譯會中斷，有一點點不尊重這個活動。…不會說，但表情會看得出來。…會影響到我們對講師的印象。」
(N259-260, N349-352)

以及當手譯員的翻譯不同步，容易讓聾人錯過最適切與在場其他人雙向交流的機會，得無奈地選擇當「沈默者」，傷及其充分參與活動的權利。

大眼女：「有手譯員習慣先聽一段導覽，之後才開始翻譯，他不是同步…

我們資訊吸收就會慢了一步，發問也會來不及，因為導覽已經講到後面其他資訊了。…會變成我們聾人朋友都閉上嘴巴，只是默默地跟著。」(S252-256)

3. 聾人對手譯員的期許

聾人建議手譯員提前到現場，可先探查環境找到合適的翻譯位子，和在心情調整好的狀態下從容地開始進行服務。

眼鏡男：「提前到可以自己先觀察什麼地方比較好，可以配合手語呀、其他情況，先熟悉環境，準時到的話比較容易會擔心，影響到手語會顯得比較卡。」(I553-554)

翻譯開始進行後，最要緊的便是同步雙向翻譯，其他部分則採尊重的態度，由手譯員自主要求。

大眼女：「希望可以跟旁邊其他聽人一樣，資訊同步而且雙向。…內容裡面有什麼專有名詞，都要比出來，雖然專有名詞可能用手語表達出來不太能懂，沒關係，可是用文字手語比出來也可以，至少我們能知道這個是什麼、那個是什麼。」(S260-261, S292-295)

長髮女：「手譯員需要做到什麼程度，可以幫助到我們什麼，我自己覺得是每一個人的抉擇，要做什麼樣的工作，你就要去負責把它做好…我覺得我滿尊重的，他們尊重我，我也尊重他們。」(W166-174)

也期待手譯員具備多種手語轉譯能力，能隨聾人不同的手語習慣進行調整，並持續

跟進習得新知和儲備新詞彙手語表達能力，讓翻譯服務的廣度跟上資訊爆炸時代的演進。

長髮女：「有時候手譯員用新的手語，老一輩的聾人會看不懂。如果你自己是手譯員，也要想自己要不要研究以前的老手語、現在的手語，結合看看。」(W305-307)

濃眉男：「新的變化很多，這些系統什麼的，很多都瞬息萬變，一直在改變。…希望手譯員去吸取最新的資訊，不斷吸收。」(G439-445)

手譯員若能充分理解聾人、聾文化，以同理心、熱心來面對翻譯服務的時，拿捏好「界線」的問題，是聾人期盼手譯員能擁有的專業能力展現。

大眼女：「還有很重要是需要知道聾文化，有些手譯員會忘記什麼你知道嗎？背對著我在翻譯，就是背朝向我或者是背光。…(吃飯時)我會跟他說：『到對面』，我想說聾文化，你知道嗎？聾文化就是要圍圍圍。」(S192-196, S414-417)

手譯員持續備足多元手語能力、新興知識的知能和手語打法，做到雙向、同步、如實而中立的翻譯，皆為專業展現的必要條件；除專業之外，更盼手譯員有為聾人著想的心，提供服務時維持應有的職業道德，更重要的是重視、尊重聾文化，以此作為持續提供才德兼備好服務的動力。

四、外部系統 (Exosystem)

目前手語翻譯費用補助的範圍，為政府機關主辦、民間團體辦理之公開未收費活動、警政法務交通事件、就業、就醫、就學等，而「收費活動」因政府採有收費者應自行編列翻譯費用預算的理念，無論性質皆排除在補助範疇外，以及如社區大學連續性課程僅提供一次手語翻譯服務，無法滿足聾人的需要。

酒窩女：「如果只是針對工作方面，沒有什麼問題，如果是我自己的需求，就有很多問題。…，學畫畫或是去參加演講要自費的活動，不管是勞動處或是社會局，都會視有沒有自費來判斷同不同意。」(N89-99)

眼鏡男：「我去社區大學…只能申請一次，第二次就不行了。…。我學的是按摩課程，這個算是專業技能，應該要可以申請手語翻譯…以後還可以轉換成是兼職的選擇…他沒有評估，馬上就駁回。」(I62-63, I89-97)

收費活動採取一律不補助的門檻，未考量到該服務需求是否屬生活必須，而直接被拒於門外。

五、不同系統間的交互關係

(一) 個人系統與中系統：聾人與手譯員

當遇到手譯員服務狀況不符合需求時，有些聾人為獲得立即的改善而當場向手譯員反應；或是透過服務滿意度調查問卷向窗口陳述，表達希望換人服務的需求。

酒窩女：「就直接告訴他(笑)。講座是一小時還是兩個小時，不希望浪費時間。…告訴他剛剛比的手語有沒

有錯什麼什麼的，都請他改一下。」

(N250-256, 265-266)

大眼女：「我會暗示，譬如：『欸欸欸，他（講師）講話了，翻譯翻譯』，『他（講師）講話了，我希望知道』，類似這樣的方式來提醒他…因為他是長輩呀！…如果（手譯員）沒有改，我會懶得再問了，服務結束後，滿意度調查我會紀錄，不會直接表明但會委婉表述。」(S233-237)

長髮女：「沒有符合我的需求標準，就會直接寫（滿意度調查）。…沒有必要批評，要從專業角度去看…希望大家互助，不是說『誰不好，要不要不要』…，或私底下告訴他，努力、再加油。」(W224-227, W231-232, W248)

濃眉男：「我不好意思直接指出是誰比較不好，所以我問窗口，請窗口可以輪流派案嗎？」(G107)

服務過程中遇到的問題和困難，聾人會把握不同管道反應，而無論選擇何種方式，都是希望能改善翻譯的效果、獲得更充分的知識。

(二) 中系統與外部系統：政府規範與窗口

不同屬性之案件因政府經費資源分配需分別向社政或勞政窗口申請，聾人建議統一窗口，再由窗口逕自將案件依屬性分類核算鐘點費，對申請者來說會比較方便和友善。

長髮女：「如果分那麼多單位，會碰到很多問題，譬如我遇到什麼事需要手譯員，我要去想哪一個單位比較適合申請，我會覺得很麻煩，為什麼不能統一？然後再依案件去分類，比較好。」

(W93-95)

進入到審核階段，收費活動被排除在申請範圍之外，若跟工作學習、職涯規劃有關的專業技能培養，應列屬其他必要性服務的申請範疇，此類案件需要更詳細的評估。

眼鏡男：「如果像這個學的是技術，或是學興趣的東西之後有沒有可能轉變成是第二專長？…要評估跟職業有沒有關聯。」(I121-123)

在服務進行時，聾人期待有一套手譯員能有效處理聾人權益受損時的標準化流程。

大眼女：「我在想說有沒有一個SOP，手譯員如果遇到這個狀況（法官阻止翻譯為聾人持續翻譯時）應該可以怎麼做？」(S419-420)

服務結束後，期待窗口向聾人說明滿意度調查表反應的事項後續有什麼樣的處置，和進一步將反應事項、處理方法公開，給社會大眾及其他縣市窗口參考。

大眼女：「希望他們後續的處理，可以開放給大家知道，做了什麼改善…我覺得這樣還蠻好的。」(S336-337)

聾人期盼，從服務申請、審核、服務進行到服務結束後，政策與派案窗口都能持續輔以協助，保障服務的取得、服務的品質。

(三) 個人系統、微系統與中系統：透過聾人改變其他人

聾人亦判能透過自助增加服務需求的能見度，讓更多民眾認識到聾人的需要和手譯

員存在的意義。

大眼女：「我希望聽人們看到現場有手譯員，意識到『喔！原來有聾人在場，而且有申請手語翻譯服務』。…如果我沒有申請手語翻譯，只要不開口說話，他們不知道我是聾人，像是機會教育，讓聽人知道有手語這個語言存在。這樣還不錯，我幫忙他們增廣見聞，其實也一樣是在自助，幫忙擴大自己的能見度。」(S48-52)

身為服務使用的主體，聾人認為翻譯服務的效果責任不僅在手譯員，更是聾人要一起承擔的，精進自我、勇於提倡，與手譯員建立互相尊重的關係，才能共好！

(四) 微系統、外部系統與鉅視系統：教育宣導增加翻譯服務能見度

聾人也希望藉由學校教育或是其他管道宣導，促進聾人和手譯員之間的良性互動，也帶給大眾對手語翻譯服務的正向觀感，讓大眾能知曉該務對聾人的重要性。

長髮女：「我是國小的老師，或者是教育部怎麼樣，我希望政府單位可不可以幫手語翻譯轉為比較正面的想法？讓所有一般人都慢慢知道，手譯員對我們很重要。」(W214-216)

主流文化和社會期待，外系統的政策和微系統中的生活場域中的其他人息息相關，正式的教育和社會的宣導，讓聾人的特質、需求和手譯員的意義能更為人知，相信更高的能見度有助於聾人權利更完整且更友善地被維護。

(五) 個人系統、中系統、外部系統與鉅視系統：聾翻譯的需求倡議

部分聾人未受過正式手語教育，其表達為非經過系統化整理和共識決的手勢，受過訓練、取得證照的聽人手譯員也難以即時解讀和轉譯，需要類似成長經驗和文化背景、同樣長期使用視覺意象的聾翻譯，盼臺灣能如國外建置完善體制提供此服務。

大眼女：「有些聾人不會手語，他會有自創的手語，聽人手譯員會看不懂，這個時候就會需要聾翻譯幫忙。…在桃園、新竹，有一群聾人是文盲，所以他們有聾翻譯，在臺北就沒有。…希望(服務申請表)可以加這個選項，讓更多的人看到，『喔！有聾翻譯』，其他窗口可以比照辦理…國外每個地區都有聾翻譯，很重視，臺灣反而很少，希望可以全臺灣聾翻譯遍地開花，大家都可以看到聾翻譯，可以鼓勵聾人多多申請，現在的窗口還沒有把聾翻譯納入，我們還要多努力。」(S468-470, S509-519, S529-531)

眼鏡男：「聾人有自己的生活習慣，再來是背景，像我是聾人，以前從小到大的生活習慣，還有面對什麼樣的情況，我們比較像，比較能夠看透，聽人手語翻譯很難看透…不管聽人或是聾人手譯員，都一樣要求進步，一樣要去培訓，比較好。」(I489-492, I512)

聾人相對於聽人有更純正的手語表達和豐厚的聾文化薰陶，若政策能跟上國際的腳步，讓聾人翻譯具備的優勢正式地成為手語翻譯的一部份，將有助於照顧到更全面、多元樣貌的聾人群體。

綜合討論

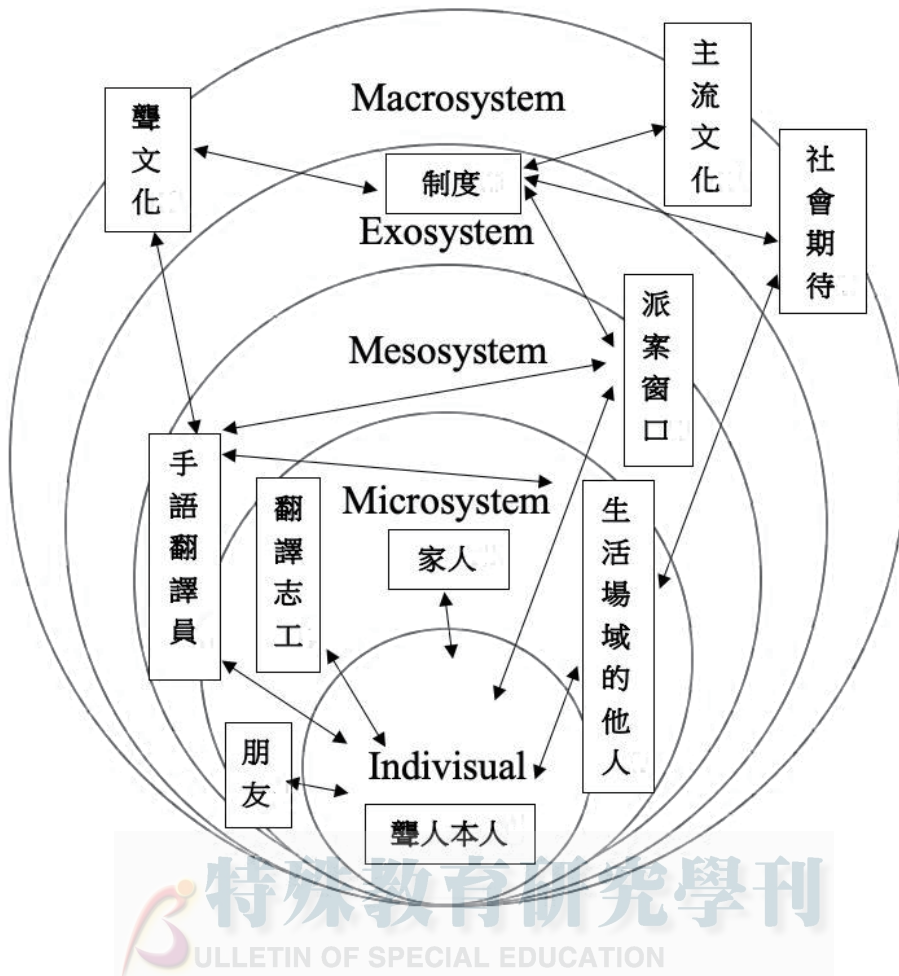
從研究結果可發現，影響聾人使用手語翻譯服務經驗的因素橫跨不同系統的環境元素，且各系統間也是交互影響著的，依此本研究繪製聾人使用手語翻譯服務生態系統圖如下（如圖 1），並就不同系統進行綜合討論。

一、個人 (Individual)

本研究中受訪者提到，翻譯服務是權利，而也有使服務效能最大化的義務，彼此

尊重的態度、提升自我的手語能力，珍惜並把握服務帶來的效果，和視自身為權益的倡導者、甚至精進自我成為服務提供者—聾翻譯。且翻譯服務經驗良好與否，聾人與手譯員之間的合作不可或缺，聾人意識到手譯員需要什麼才能翻譯得當，取得一個折衷而理想的互動模式，得以提升翻譯品質及服務使用者滿意度 (Wit & Sluis, 2014)。而聾人若運用其成長經歷、視覺和文化優勢、以及手語判讀及表達能力，並參與翻譯的訓練，則不僅會是手語翻譯服務的使用者，更有機會成為服務提供者「聾翻譯」的角色 (Brück &

圖 1 聾人使用手語翻譯服務生態系統圖



Schaumberger, 2014; Patrick, 2005)。

二、微系統 (Microsystem)

1. 親友和志工

當聾人無法或不願透過正式資源申請到手語翻譯服務時，首先尋求的便是家人或朋友的協助作為替代的非正式資源，而長此以往這個角色會讓該位成員感到疲憊，雙方頻添摩擦的風險 (王秋霜, 2006)。若無家人、朋友可協助，亦可尋找志工來提供翻譯服務，至於朋友或志工服務確實能提供服務、提供服務的品質穩定性，是聾人需要承擔的風險。

2. 聾人生活場域中出現的「他人」

而生活場域中其他參與人員或權威人士，如何定位手語翻譯服務，取決於這些民眾對聾人有什麼樣的見解，再影響到手語翻譯服務如何地被調整和改善 (Schmitt, 2017)。若場域中的主事者對於翻譯服務是支持的態度，則會意識到提前提供手譯員相關的資料，促使手譯員因有更充分的準備提升臨場翻譯的順暢度 (Toledo et al., 2020)。而當這些「他人」不理解聾人的翻譯需求、且無法意識到翻譯服務的雙向性是同時服務在場聾人和聽人，無支付翻譯費用意願，甚至拒絕手譯員進場服務或手譯員在場卻阻卻其持續翻譯，就會成為服務推動的阻力，且手語翻譯的能力展現與其在翻譯現場感受到的氛圍也有所關聯 (Xiao et al., 2015)，這些他人亦會影響到聾人接受翻譯服務的權益、意願和感受。

三、中系統 (Mesosystem)

(一) 派案窗口

派案窗口 (服務承辦單位) 對於聾人翻譯服務的影響，在於是聾人需求的評估者，

也是服務完成後使用者滿意度資訊的彙整者，亦是翻譯服務督導和繼續教育籌劃者。服務使用者的回饋是否傳達給一線提供服務的手譯員，和是否提供手譯員充分的再教育資源、在手譯員碰到服務實施障礙時提供可因應的方針，皆與手語翻譯服務品質是否能持續改善、精進息息相關 (Hommes et al., 2018; Santos, 2011)。

(二) 手譯員

手譯員方面，聾人期待手譯員能發揮同理心，主動發現聾人的狀態和需要，為聾人的視覺方向考量，提供視覺化的輔助 (Napier et al., 2019; Wit & Sluis, 2014)，如同 De Bruin 與 Brugmans (2006) 的研究提及的，適時提供更多的解釋或其他視覺資訊的輔助等方式，讓手譯員的角色功能不只是語言的轉換，而是能落實「作為聾人與知識資訊的橋樑」和「使聾聽雙方能持續溝通互動」這雙大效益 (Berge, 2018; Hommes et al., 2018)。而 Toledo (2020) 則提出不同的觀點，他認為手譯員提供「額外」的輔助，其實是手譯員面臨的困境，這表示服務現場其他人員對於聾人需求、聾人文化、手語和手譯員的任務角色認知不足，才會將本應是主辦單位、主講者的任務，例如作調整、提供視覺輔助資料等工作，轉嫁到手譯員身上。

不過 Toledo 等人 (2020)、Wit 與 Sluis (2014) 的研究皆支持手譯員的翻譯專業和倫理道德應並重，職業道德是專業能力的一部份，秉持著道德能督促自身持續提升自我專業，兩者環環相扣。也因為手譯員彷彿擔任了聾人的「代言人」(representation) 的角色，意味著手譯員需要意識到聾人所處的脈絡和聾文化等議題，且代言關係的信任感不只是敏感到隱私的議題並守護其隱私權，還關係到「界線 (Boundaries)」的議題，

若手譯員「越界了」，會讓非手語使用的服務使用者產生「誰才是主角？」的困惑，此外，手譯員也需留意聾人的表達在團體中的聲量是否有與其他參與者不對等的情形（Napier et al., 2019）。

四、外部系統（Exosystem）和鉅視系統（Macrosystem）

（一）中央及地方主管機關

主管機關掌管手語翻譯服務的政策立法以及相關預算編列等大權，包含申請方式和補助範圍的制定，以及相關教育訓練的預算編列，與聾人的權益和翻譯服務的精進密切相關。

服務申請規範方面，以案件性質劃分勞政和社政的權責，行政單位得清楚執行業務和使用預算，但對聾人來說卻增加不確定該向何單位申請的困擾和向錯誤單位提出申請被拒的徒勞，影響服務申請的便利性。再來是服務的補助規定，「是否收費」作為補助依據，是聾人感到困擾和粗糙的審核標準，主管機關預設營利活動應自行編列預算提供翻譯服務的使用者付費立意，應將此概念確實落實給各主辦單位，避免負擔全落在聾人使用者身上，當難以負荷時聾人只得放棄參與或在拼湊和猜測中度过，且若聾人參與該活動或課程的目的不僅是休閒娛樂，而關係到其第二專長培養時，影響到的不僅是資訊平權，更是憲法保障的工作權和財產權。再來是聾人們期盼政府能看見聾人的多元需求，透過正式建立聾翻譯體系並落實於各縣市，讓不同手語語言習慣的聾人的資訊平權皆得已被保障，跟上國際的腳步（Napier, 2004）。

（二）主流文化與社會期待

手語的使用是否被社會大眾理解和認

同、是否為法律所保障，會影響到聾人的基本人權，關係到聾人的自主和參與、生涯發展機會均等、知識和資訊的交流與共享，以及在生活中各場域自我實現的可能（Henning et al., 2011；Pabsch, 2017；Schmitt, 2017）。法規政策須依循民意，而政策的宣導和教育推動又會影響人民的態度，因此亦會影響聾人生活周遭微系統的「他人」們，如何看待聾人的需求和翻譯服務的意義，雙向交互影響，聾人期盼能透過宣導和教育提升民眾認知，以守護其權益。

結論與建議

一、結論

本研究為了深入了解聾人接受手語翻譯服務的看法、感受和期許，研究者以聾人最熟悉的語言—手語進行六位手語翻譯服務的使用者深入訪談。結果發現聾人感到滿意或認為需要改善的經驗涵納在生態系統的不同層次，並且各系統間亦互相影響。

聾人感到滿意的部分，包含中系統的派案窗口，聾人可由多元管道向窗口提出申請，且窗口會依聾人個別需求及時媒合合適的手譯員；在手語翻譯員方面，讓聾人有正向想法和感受的元素包含：能展現手語及翻譯能力外，也能換位思考、留意聾人的視覺特性和表情變化，使聾人獲取充裕的訊息、提高溝通效率和效果。在翻譯服務的當下，手譯員手形清楚、轉譯內容簡潔無缺漏、忠實地雙向翻譯、擁有職業道德並且能考量聾人文化的獨特性，皆是增加聾人信任感的重要元素。

聾人認為不滿意的部分，在微系統層次，親友和志工是協助翻譯的非正式資源，

但翻譯品質相對不穩定；在服務現場的其他人士，未能充分瞭解聾人需求，聾人不僅因受到注目裡感受不佳，亦會發生資訊平權受損的情形。在中系統方面，窗口對於接受服務後的服務滿意度調查流於形式，是可以進一步改進之處。在手語翻譯員方面，翻譯服務的當下若發生手譯員未同步、未確實、未雙向翻譯和未盡守客觀中立角色等情況，也會帶給聾人負向的想法和感受。

聾人對於手語翻譯服務的期許部分，在個人層次，期待聾人本身能珍惜翻譯服務資源，願意自身具備較佳的手語理解和表達能力，並專注於翻譯當下，使服務效益最大化；在中系統層次，期盼手譯員除了展現手語翻譯的專業外，更盼手譯員有為聾人著想的心，提供服務時能維持應有的職業道德。此外，本研究發現，不同層次系統的交互影響，例如外部系統的政策訂定會影響中系統派案窗口的設立方式（勞政與社政分流）、評估機制（補助範疇）和滿意度調查（後續因應作為），間接影響到聾人使用服務的權利與品質。聾人也期盼透過聾人自身、窗口、手譯員和教育政策來加強宣導，增進主流社會對於聾文化和聾人的特質、需求和手譯員的意義能更為人知，也盼聾翻譯服務的建置有利於服務到不同語言程度及樣態的聾人。

二、手語翻譯服務實務建議

綜合上述結論，本研究從聾人的經驗獲得之啟發，彙整出以下建議：

（一）對制度的建議

資訊平等權利的保障和使用者付費是兩難的議題，哪些性質的案件由政府支付？哪些由使用者付費？界線難以拿捏。而長期性的技能培養課程，聾人自費使用翻譯服務的難以負荷是明確的。手語翻譯服務的雙向性

聾人和聽人皆受惠，為落實公平正義，使用者付費型的翻譯服務案件，建議應明確地規範翻譯費用「應由共同使用服務的聾人與聽人協商分攤」；再者，建議以「專業性」以及「參與的目的和效益」作為審核的評估標準，取代「對外公開不收費」的指標。

教育訓練方面，《國家語言法》中明言「積極培育各國家語言通譯人才」，建立起對聾人來說是最容易理解與被理解的聾翻譯服務正式的培育、檢定、服務提供制度，而服務使用者的需求不只是有合格的手譯員而已，手譯員的翻譯能力、多元知能充實、新興詞彙運用，都是提供聾人更符合時代變遷需求的重要裝備，手譯員在一線提供服務需要服務承辦單位作為後盾，承辦單位也需要主管機關作為資源和輔導的支援。

（二）對窗口的建議

手譯員服務的場域廣泛，在資訊爆炸和新興產業崛起的時代，隨之新詞彙和服務需求層出不窮，建議窗口應提供手譯員充裕、多元的教育訓練課程或研討會，以及透過督導機制，提高手譯員因應服務現場的突發狀況的能力。

為促使手譯員具備更深厚的聾文化敏感度、對聾人的同理心，建議教育訓練不僅著重於手語及翻譯能力的提升，亦應邀請聾人本人現身說法、資深手譯員現場服務經驗分享，或藉由座談會的方式增加聾人與手譯員間的對話，以及邀請諮商、社工等其他專業領域專家辦理講座或團體，提升手譯員换位思考和多元文化素養。

而無論是手譯員在現場遇到的狀況、聾人向窗口反應的事項，後續如何處理因應，以及服務使用者滿意度服務調查的結果，建議窗口將上述的資料進行整理並公開分享，使各窗口間和各地手語翻譯服務員能集思廣

益、共同進步。

(三) 對手譯員的建議

好的手語翻譯技巧能帶給聾人更佳的手語翻譯服務經驗，而聾人理解翻譯原因資歷深淺能力固然會有落差，但聾人更重視的是手譯員對自我的要求，也就是「願意做到什麼程度」。因此，建議手譯員能保有同理心，尊重並保持最初成為手譯員的那份動力與熱忱，並時時以既有的「手譯員道德規範」的範圍作為警惕，讓這項專業能做到的不只是「翻譯」，而真正是具備專業能力與專業素養的「服務」。

(四) 加深社會大眾對於手譯員的認識

因應 Covid-19 防疫，手譯員日日現身在中央流行疫情指揮中心和地方政府記者會，相信大眾對於這個角色的印象是有的，而需要使大眾對手譯員的角色任務和通用性更加清楚，降低誤以為手譯員是比手畫腳、聾人才需要手語翻譯的誤解，是聾人與聽人雙方都需要透過手譯員才能理解彼此、雙方都是受服務者，服務的申請和相關費用應是聾聽雙方都有義務要進行和承擔的。

除了政府透過政策宣導或學校正式教育來增加大眾知能外，派案窗口的社區宣導，以及在服務現場，活動主辦單位能向其他參與者介紹手譯員角色、給予聾人和手譯員簡短說明的機會，聾人主動向其他聽人說明自身的需要，聽人向其他親友分享相關知能，讓倡議和宣導成為全民運動，也邀請閱讀到此篇文章的讀者成為倡議和宣導的夥伴，讓更多人能認知到手譯員是有助於聾聽雙方溝通、同時維護雙方資訊平權的通用設計。

參考文獻

- 歷程之研究（未出版碩士論文）。國立暨南國際大學。[Wang, C.-S. (2006). *The process of mate selection and marital adjustment of the adults with hearing loss* (Unpublished master's thesis). National Chi Nan University.]
<https://hdl.handle.net/11296/52bx7u>
- 江儀安 (2012)：從特質、環境及態度探討聽覺障礙者就業之困境。桃竹區特殊教育，19，17-23。[Jiang, Y.-A. (2012). Discuss the employment dilemma of the adults with hearing loss from the perspective of traits, environments and attitudes. *Journal of Special Education in Taoyuan-Hsinchu Area*, 19, 17-23.]
<https://doi.org/10.6359/JSE.201207.0017>
- 身心障礙者權益保障法 (2015)：中華民國 104 年 12 月 16 日總統華總（一）義字第 10400146761 號令修正公布。[People with Disabilities Rights Protection Act (2015). Presidential Decree No. 10400146761 dated December 16, 2015.]
- 身心障礙學生支持服務辦法 (2013)：中華民國 102 年 9 月 27 日教育部臺教學（四）字第 1020139818B 號令修正發布。[Regulations of Support System for Students with Special Needs (2013). Ministry of Education Decree No. 1020139818B dated September 27, 2013.]
- 宋曉真、邢敏華 (2006)：聾父母與聽小孩家庭的溝通和教養問題研究。特殊教育與復健學報，15，105-126。[Shung, S.-J., & Hsing, M.-H. (2006). A survey on deaf parents and hearing children's perspectives concerning parent-child communication and parenting issues. *Bulletin of Special Education and Rehabilitation*, 15, 105-126.]
- 王秋霜 (2006)：聽障者擇偶及婚姻適應

- 國家語言發展法 (2019)：中華民國 108 年 1 月 9 日總統華總（一）義字第 10800003831 號令制定公布。[Development of National Languages Act (2019). Presidential Decree No. 10800003831 Implementation of January 9, 2019.]
- 張榮興 (2014)：聾情覓意：我所看見的聾人教育。文鶴。[Chang, J.-H. (2014). *Searching for the meanings for the Deafhood: Deaf education through my eyes*. Crane.]
- 張寧生、任海濱 (2015)：手語翻譯概論。鄭州大學出版社。[Chang, N.-S., & Jen, H.-P. (2015). *Introduction to sign language interpretation*. Zhengzhou University.]
- 陳志榮 (2012)：聾文化教學對啟聰學校高職部學生聾文化認同學習成效之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學。[Chen, C.-J. (2012). *The study of the deaf culture teaching on learning efficiency of deaf culture identity for hearing-impaired students in vocational high school of special education for the deaf* (Unpublished master's thesis). National Changhua University of Education.]
<https://hdl.handle.net/11296/a96ad2>
- 陳詩翰 (2013)：成年聾人美術館參訪經驗的困境與對策（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學。[Chen, S.-H. (2013). *The predicament of adult deaf visitor's experiences in the art museum and suggestions for improvement* (Unpublished master's thesis). National Changhua University of Education.]
<https://hdl.handle.net/11296/9tm93r>
- 推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫 (2017)：中華民國 106 年 10 月 11 日勞動部勞動發特字第 10605160791 號令修正發布。[Job Accommodation Implementation Plan (2017). Ministry of Labor Decree No. 10605160791 dated October 11, 2017.]
- 游政諺、陳孝平 (2015)：就醫路關卡多：成人聽覺障礙者的就醫經驗之研究。臺灣社會福利學刊，12 (2)，145-184。[Yu, C.-Y., & Chen, M. S.-P. (2015). Hitches abound along the way: A study of Deaf adults' experiences in seeking medical care in Taiwan. *Taiwanese Journal of Social Welfare*, 12(2), 145-184.]
[https://doi.org/10.6265/TJSW.2015.6\(2\)5](https://doi.org/10.6265/TJSW.2015.6(2)5)
- 黃玉枝 (2007)：學前聽障兒童雙語教育實施成效之研究 (NSC 94-2413-H-153-015)。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。[Huang, Y.-C. (2007). *Study of the outcome of implementing bilingual education preschool deaf child*. National Science Council Research Project Report (No. NSC 94-2413-H-153-015).
- 鄭麗珍 (2012)：生態觀點。載於宋麗玉主編，社會工作理論：處遇模式與案例分析（第四版，291-316 頁）。洪葉文化。[Cheng, L.-C. (2012). In L. Y. Song (Ed.), *Social Work Theory* (pp. 291-316, 4th ed.). Hungyeh.
- 翟宗悌 (2015)：聽覺障礙者 / 聾人的心理諮商。輔導季刊，51 (4)，50-60。[Jhai, Z.-T. (2015). Psychotherapy with hard-of-hearing and deaf people. *Guidance Quarterly*, 51(4), 50-60.]
- 蘇芳柳 (2000)：大學校院手語翻譯服務之研究——以一私立大學為例。特殊教育研究學刊，19，235-252。[Su, F.-L. (2000). Sign Language interpreting services

- in a private university in Taiwan. *Bulletin of Special Education*, 19, 235-252.]
- Atherton, M. (2009). A feeling as much as a place: Leisure, Deaf clubs and the British Deaf community. *Leisure Studies*, 28(4), 443-454. <https://doi.org/10.1080/02614360902951690>
- Berge, S. S. (2018). How sign language interpreters use multimodal actions to coordinate turn-taking in group work between deaf and hearing upper secondary school students. *Interpreting*, 20(1), 96-125. <https://doi.org/10.1075/intp.00004.ber>
- Berge, S. S., & Ytterhus, B. (2015). Deaf and hearing high-school students' expectations for the role of educational sign-language interpreter. *Society, Health and Vulnerability*, 6(1), 1-26. <https://doi.org/10.3402/shv.v6.28969>
- Breen, J. S. (2015). On-demand American sign language interpreting services: Social policy development in the Yukon. *Sign Language Studies*, 15(3), 348-361. <https://doi.org/10.1353/sls.2015.0010>
- Broesterhuizen, M. (2005). Faith in Deaf culture. *Theological Studies*, 66(2), 304-329. <https://doi.org/10.1177/004056390506600204>
- Brück, P., & Schaumberger, E. (2014). Deaf interpreters in Europe: A glimpse into the cradle of an emerging profession. *The Interpreters' Newsletter*, 19, 87-109.
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006). <http://www.un.org/disabilities/>
- De Bruin, E., & Brugmans, P. (2006). The psychotherapist and the sign language interpreter. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 11(3), 360-368. <https://doi.org/10.1093/deafed/enj034>
- De Clerck, G. A. (2011). Fostering deaf people's empowerment: The Cameroonian Deaf community and epistemological equity. *Third World Quarterly*, 32(8), 1419-1435. <http://doi.org/10.1080/01436597.2011.604516>
- Ecological systems theory. (2018). *Salem press encyclopedia of science*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ers&AN=113931287&lang=zh-tw&site=eds-live>
- Freebody, P., & Power, D. (2001). Interviewing deaf adults in postsecondary educational settings: Stories, cultures, and life histories. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 6(2), 130-142. <http://doi.org/10.1093/deafed/6.2.130>
- Guy-Evans, O. (2020). Bronfenbrenner's ecological systems theory. *Simply Psychology*. <https://www.simplypsychology.org/Bronfenbrenner.html>
- Henning, M. A., Krägeloh, C. U., Sameshima, S., Shepherd, D., Shepherd, G., & Billington, R. (2011). Access to New Zealand sign language interpreters and quality of life for the Deaf: A pilot study. *Disability and Rehabilitation*, 33(25-26), 2559-2566. <http://doi.org/10.3109/09638288.2011.579225>
- Hombres, R. E., Borash, A. I., Hartwig, K., & DeGracia, D. (2018). American Sign Language interpreters' perceptions of barriers to healthcare communication in deaf and hard of hearing patients. *Journal of Community*

- Health*, 43(5), 956-961.
<http://doi.org/10.1007/s10900-018-0511-3>
- Kayess, R., & French, P. (2008). Out of darkness into light? Introducing the convention on the rights of persons with disabilities. *Human Rights Law Review*, 8(1), 1-34.
<https://doi.org/10.1093/hrlr/ngm044>
- Kushalnagar, P., Engleman, A., & Sadler, G. (2018). Deaf patient-provider communication and lung cancer screening: Health information national trends survey in American Sign Language (HINTS-ASL). *Patient Education and Counseling*, 101(7), 1232-1239.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.03.003>
- Leigh, I. W., Andrews, J. F., & Harris, R. (2016). *Deaf culture: Exploring Deaf communities in the United States*. Plural Press.
- Liu, S. (2003). Perception of people with disabilities in the physical activity context: From ecological perspectives. *Bulletin of Sport and Exercise Psychology of Taiwan*, 3, 127-141.
[https://doi.org/10.6497/BSEPT.20031101_\(3\).0008](https://doi.org/10.6497/BSEPT.20031101_(3).0008)
- Mauldin, L. (2018). "Coming out" rhetoric in disability studies: Exploring the limits of analogy by looking at its fit with the Deaf experience. *Disability Studies Quarterly*, 38(2).
<https://doi.org/10.18061/dsq.v38i2.5863>
- McKee, M. M., Barnett, S. L., Block, R. C., & Pearson, T. A. (2011). Impact of communication on preventive services among deaf American Sign Language users. *American Journal of Preventive Medicine*, 41(1), 75-79.
<https://doi.org/10.1016/j.amepre.2011.03.004>
- Napier, J. (2004). Sign language interpreter training, testing, and accreditation: An international comparison. *American Annals of the Deaf*, 149(4), 350-359.
<https://doi.org/10.1353/aad.2005.0007>
- Napier, J., & Rohan, M. J. (2007). An invitation to dance: Deaf consumers' perceptions of signed language interpreters and interpreting. In M. Metzger, & E. Fleetwood (Eds.), *Translation, sociolinguistic, and consumer issues in interpreting* (pp. 159-203). Gallaudet University Press.
- Napier, J., Skinner, R., Young, A., & Oram, R. (2019). Mediating identities: Sign language interpreter perceptions on trust and representation. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 14(1), 75-95.
<https://doi.org/10.1558/jalpp.36014>
- Oppong, A. M., Fobi, D., & Fobi, J. (2016). Deaf students' perceptions about quality of sign language interpreting services. *International Journal of Educational Leadership*, 7(1), 63-72
- Pabsch, A. (2017). Sign language legislation as a tool for sustainability. *American Annals of the Deaf*, 162(4), 365-376.
<https://doi.org/10.1353/aad.2017.0034>
- Patrick, B. (2005). Deaf interpreters. In T. Janzen (Ed.), *Topics in signed language interpreting: Theory and practice* (pp. 323-356). John Benjamins Publishing.
<https://doi.org/10.1075/btl.63.17bou>
- Santos, C. M. S. M. (2011). Supervising sign language interpreters students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 5-12.

- <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.200>
Schmitt, P. (2017). Representations of sign language, Deaf people, and interpreters in the arts and the media. *Sign Language Studies*, 18(1), 130-147.
<https://doi.org/10.1353/sls.2017.0023>
- Stokar, H., & Orwat, J. (2018). Hearing managers of deaf workers: A phenomenological investigation in the restaurant industry. *American Annals of the Deaf*, 163(1), 13-34.
<https://doi.org/10.1353/aad.2018.0009>
- Toledo, V. P., Vilugrón, K. M., & Chávez, K. J. (2020). Sign language interpreter or facilitator? : An experience in the chilean educational context. *Íkala*, 25(3), 679-693.
<https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v25n03a06>
- Verwey-Jonker, L. (2003). *Quality in the picture, assessment of the quality of the daily tv- news sign language interpretation*. http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/d4083210_kwaliteit_in_beeld.pdf
- Wit, M. de & Sluis, I. (2014). Sign language interpreter quality: The perspective of deaf sign language users in the Netherlands. *The Interpreters' Newsletter*, 19, 63-85.
<https://doi.org/10.13137/1591-4127/10650>
- Xiao, X., Chen, X., & Palmer, J. L. (2015). Chinese deaf viewers' comprehension of sign language interpreting on television: An experimental study. *Interpreting*, 17(1), 91-117.
<https://doi.org/10.1075/intp.17.1.05xia>

收稿日期：2021.12.19

接受日期：2022.10.31

Communication access: Exploring deaf adults' perceptions of utilizing sign language interpreter services

Su-Hsuan Yang

Public social worker,
Dept. of Social Affairs,
Disabled Welfare Section,
Hsinchu City Government

Hsiu-Tan Liu*

Professor,
Dept. of Special education,
National Taiwan Normal University

Abstract

Rationale and Purpose: Communication access through sign language interpreting services is crucial to helping deaf individuals fully engage in activities of daily living. In this article, a sign language interpreter is defined as a hearing person who translates spoken Chinese language into Taiwanese sign language (TSL). Few studies have explored deaf individuals' perceptions of TSL interpreting services. The objective of this study was to explore deaf adults' perceptions of TSL interpreter experiences to help improve the quality of such services. Thus, the present study addressed two open-ended research questions: 1) Which aspects of the TSL interpreting services are deaf adults satisfied or not satisfied with? and 2) what expectations do deaf adults have regarding the quality of TSL interpreting services? These questions were explored using Bronfenbrenner's ecological systems theory, which accounts for five subsystems: 1) the individual, 2) the microsystem (friends, family, relatives, and volunteers), 3) the mesosystem (interpreters and contact persons), 4) the exosystem (laws and service regulations), and 5) the macrosystem (Deaf culture and Taiwanese culture). **Methods:** In this qualitative study, six participants who were recruited through convenience sampling underwent in-depth and semistructured face-to-face interviews. All the interviews were conducted in TSL by researchers who were fluent in TSL. The inclusion criteria were as follows: 1) experience utilizing TSL interpreting service in the past 3 years, 2) activity in the Taiwanese Deaf community, 3) close familiarity with TSL interpreting services, and 4) knowledge of Deaf rights. The ages of the interviewees ranged from 29 and 40 years;

three were male, and three were female. All the interviewees had had severe or profound hearing loss and expressed that TSL was their preferred language for communication.

Results/Findings: Regarding question #1, the interviewees expressed different levels of satisfaction or dissatisfaction with their experiences with TSL interpreters. Some of the interviewees commented on their satisfaction with their experience when they first contacted a service representative to request a TSL interpreter (mesosystem). In Taiwan, deaf individuals can apply for TSL interpreting services through multiple channels, and a contact person will track down a suitable TSL interpreter according to the individual's needs. Some of the interviewees expressed that they were satisfied with the services of TSL interpreters generally. The interviewees noted the following: (1) TSL interpreters have professional sign language and interpreting skills; (2) TSL interpreters can help deaf individuals obtain a wealth of useful information and improve the efficiency and effectiveness at which they communicate, and (3) during interpreting, the interpreters' clear, concise, and accurate signing; strong sense of professional ethics; and respect for the uniqueness of Deaf culture were evident. These perceptions led some of the interviewees to trust TSL interpreters. However, some of the other interviewees expressed dissatisfaction. They commented that when they attempted to apply for TSL interpreter services, the contact person did not ensure that the assigned TSL interpreter was qualified. The interviewees reported that the TSL interpreters were often unqualified, failing to provide synchronized, accurate, or proficient TSL interpreting services, which cultivated negative feelings toward and a distrust of TSL interpreters. The interviewees' perceptions related to microsystem-level factors (friends, family, relatives, and volunteers) also varied. For example, when the interviewees did not have access to a professional TSL interpreter, they were forced to depend on relatives, friends, and volunteers, who were not fluent in TSL alone engaging in interpretation. Moreover, the interviewees commented that these informal resources, although appreciated, were inadequate, unstable, and otherwise inferior to professional and accurate TSL interpretation services. The deaf adults also mentioned that such professional and accurate TSL interpreting services are urgently required in legal situations. For example, in courtroom situations, the interviewees noted that judicial officials instruct TSL interpreters when and when not to translate the spoken words of the officials, thus placing deaf adults in legal jeopardy because they cannot fully participate or defend themselves in the courtroom, leading to anxiety and frustration. Question #2 pertained to the interviewees' expectations for TSL interpreter services. At the individual level, the interviewees expressed that they valued TSL interpreting services because such services helped them better connect to the hearing world. Interestingly, the interviewees

wanted themselves to gain more advanced TSL skills to help them take advantage of expert TSL interpreting services to better access the hearing world. At the mesosystem level (interpreters and contact persons), the interviewees noted that they hoped that interpreters would “have a heart for deaf people” and maintain a strong sense of professional ethics. The interviewees’ comments reflected interactions between factors at different system levels. For instance, policies (an exosystem-level factor) govern how the contact person is set up (a mesosystem-level factor), which indirectly affects Deaf rights and the quality of services accessible to deaf individuals. In addition, the interviewees expressed that they looked forward to strengthening advocacy through the Deaf community, contact persons, interpreters, and educational policies. Mainstream society must better understand Deaf culture, deaf characteristics, and the needs of deaf individuals. The interviewees also expressed looking forward to the training of deaf interpreters. Deaf interpreters are deaf professionals who work as a team with hearing interpreters to further break down concepts for deaf individuals with limited signing skills. Because they face disadvantages in the quality of education that they receive, many deaf individuals exhibit delays not only in Chinese language but also in TSL and may therefore require a deaf TSL interpreter to navigate medical and legal situations.

Conclusions/Implications: On the basis of the findings of this study, the following recommendations for relevant stakeholders were developed. First, the costs of TSL interpreting services should be regulated by the government. Second, employees at the contact person for TSL interpreting services must receive higher-quality training and should be taught to quickly respond to emergencies at the service site through a supervisory mechanism. Third, all professionals and contact personnel should receive additional training to improve their sensitivity to Taiwanese Deaf culture. These sensitivity training sessions should be led by deaf adults. Fourth, TSL interpreters must hold formal qualifications and undergo continuing education on topics such as TSL linguistics, Deaf culture, and ethical behaviors. Fifth, the government should undertake efforts to make TSL interpreting services, including the role of deaf interpreters in medical and legal settings, more visible. Finally, researchers must conduct additional studies to gain further insight into the perceptions and experiences of deaf individuals to help improve the quality of TSL interpreter services. Research, advocacy, publicity, and TSL interpreting services should be considered holistically to help the Deaf and hearing communities better communicate with each other and help Deaf individuals navigate public institutions and exercise their right to information.

Keywords: deaf, ecological system theory, sign language interpreting service, Taiwan