

你，讓我看見自己—身心障礙福利機構教保員之轉化學習歷程研究

*鍾惠娥 高文彬 鄭雅羽

國立中正大學成人及繼續教育學系暨高齡者教育研究所

1. 研究背景與目的

在社會潮流的變遷下，身心障礙福利機構在近年逐漸倡導摒棄機構式的照顧模式，朝向社區式的服務發展，亦即所謂的「去機構化」。但仍有許多需要被照顧的身心障礙者，因個人、家庭或身心因素，必須被留置機構接受照顧（林怡君，2010）。身心障礙福利機構存在需求的迫切，在過去十年間成長了 40%（內政部統計處，2015）即可說明機構的成長速度驚人。但機構數快速成長並不代表身心障礙者的優質照護需求便能獲得滿足，在現實中仍存在許多隱憂，使得身心障礙者無法有尊嚴、自主的在「家」生活。有品質與尊嚴的機構照護，不僅是身心障礙者欲求的，更是多數家屬所企盼的，而在機構中擔負障礙者的教學訓練、生活輔導、就業轉銜、醫療復健以及養護等功能的教保員，於照護品質上便扮演關鍵性角色，亦是與身心障礙者關係最為密切的。而教保員所面臨之個人或工作困境時，或許正因為既有的價值觀之慣性參考架構而導致無法克服此些困難，此時若能獲得轉化學習，突破主觀認定之困境，釋放沉重的壓力，進行批判性反省與修正，無論於個人、身心障礙者及其家庭、甚至是機構組織都能因而獲得不同程度的益處。本研究旨在以 Mezirow (1991) 之轉化學習觀點，瞭解身心障礙福利機構教保員的轉化學習歷程，並探討其轉化學習後的影響與行動。

2. 研究方法

本研究採敘事研究法，並依據立意取樣的方式選取研究參與對象，研究參與者目前服務於嘉義縣某非營利組織之身心障礙福利機構，從事教保工作長達十年。研究者與研究參與者於工作場域有頗多接觸，研究者發現研究參與者在面對個人或工作困境，透過學習於理性意識與心靈精神上所產生的自覺與行動，可作為轉化學習之成功例證極具探究價值。基於上述，本研究以此位教保員為受訪者（匿名：安娜），訪談次數共計三次，每次訪談約 90 分鐘。以深度訪談與訪談日誌進行資料的蒐集，採取半結構性訪談方式進行。在資料分析方法上，採取敘事研究之「整體—內容」分析法建議的五個具體步驟（吳芝儀、李奉儒，2008）的分析方式呈現研究參與者的故事文本。由過往的工作經驗、重大變故、轉化過程以及目前的狀況連結成一完整的轉化歷程；再就本研究目的，從教保員整體故事中分析出不同主題，加以統整、比較、分析，藉以敘說完整故事。

3. 結果與討論

• 對安娜的初始與整體印象

安娜與我的相識，是在一個教養機構，當時安娜於教保工作已有多年的經驗，其專業的工作能力與態度皆是我學習的榜樣。但是除了專業的問題外，有關她的個人生活，我卻一直沒有機會能進一步了解，此次的訪談是我第一次私底下聽她說專業以外的事。在訪談安娜的過程中，對於安娜波折的生命故事，讓我為之震撼，看著安娜若無其事的敘述她的過往，是如此的輕描淡寫，讓我更想從她的生命敘說中完整呈現轉化學習的歷程。安娜生命中的轉化歷程可以用圖 1 來表示，安娜在經歷了受創事件後，透過教保員工作重新轉化內在觀點，以下分別就安娜的問題觸發、反思與重建以及新觀點實踐與行動三部分來詳述。

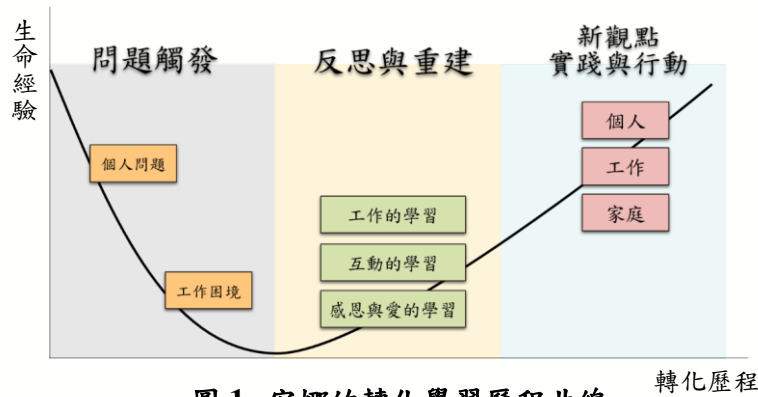


圖 1. 安娜的轉化學習歷程曲線

• 安娜的轉化學習歷程

學習是希望的開始，行動是轉化的捷徑

安娜在遭遇了與先生離婚、房子被法拍、離開喜愛的舞台工作等一連串的个人困境後，沒想到接踵而來的工作困境，更讓安娜深刻體會到人生的無常及生命似乎已到盡頭的無助與無奈。從面臨困境到轉化的歷程中，安娜卸下過往從事舞台表演工作的高傲，摒除對身心障礙者的成見，全心投入教保工作。在工作的學習中，安娜積極參與教保專業課程，致力於教保專業的提升；在互動的學習裡，除了同事間的仿效學習外，主管的認同與肯定更讓安娜獲得了全新的自我認同；而在愛與感恩的學習中，安娜認為從身心障礙者的身上看見了對待生命的真誠態度，引發安娜對過往經驗的省視。安娜為此更珍惜於教保工作中與身心障礙者的相處，在與身心障礙者緊密的教學相長中，安娜所扮演的雖然是「教」的角色，但卻也從身心障礙者所展現的「真」，獲得了「學」的真諦。

於轉化學習的歷程中，新觀點的實踐與行動可說是安娜於轉化歷程中最為炫麗的部分。從個人層面來看，安娜因為教保工作，找回了昔日的信心與全新的自我認同，也因此對生命意義有了不同角度的詮釋，進而在情感上重拾了愛人的能力，開展了安娜的第二春，健全了安娜的家庭生活；而在工作中，全心的付出與回饋的喜悅，讓安娜有了莫大的啟發，而身心障礙者面對生命的認真態度，更是讓安娜對生命意義有了新的看見。

本研究的限制為單一個案研究，未能涵蓋其他身心障礙福利機構之全體教保員的轉化學習經驗。從本研究的受訪回饋可知，受訪者表示之前並未有機會好好的敘說生命的經歷，但在研究者與受訪者的訪談互動與撰寫整體故事中，得以重新檢視與反思生命歷程所帶給受訪者的傷痛與成長，進而從中獲得心靈的慰藉及正向能量，以具體的行動邁向嶄新的未來。研究者發現受訪者在面臨困境時，是以正向態度持續學習而獲得轉化。據此，建議相關機構之教保員訓練規劃，除教保專業之培訓外，亦可安排相關心靈課程培養正向態度以面對困境。

參考文獻

1. Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass, 350 Sansome Street, San Francisco, CA 94104-1310.
2. 內政部統計處(2015)。102年第24週內政統計通報。取自：http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=7516
3. 林怡君(2010)。住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究。東海大學社會工作學系碩士論文。
4. 吳芝儀、李奉儒(2008)。質性研究與評鑑。嘉義：濤石。