

以生活素質為指標評估轉銜服務之探討

張 琴 音

壹、前言

近年來，「生活素質」已成為計劃及評估為身心障礙者提供服務計畫成效的一個觀點，此觀點主要希望能促進身心障礙者參與社區生活。因此，目前愈來愈重視協助身心障礙者建立支持性網路，以確保他們能過著個人與社會都能認同的高品質生活（Goode, 1990; Fabian, 1991）。

Halpern (1993) 認為，生活素質的觀念正好提供一個有用的架構，來評量身心障礙者各轉銜階段的服務是否達成，亦即生活素質可作為指標來評估轉銜服務的成效。此外，生活素質模式也是身心障礙者的生涯轉銜模式之一（林宏熾，民86）。

因此，筆者希望能藉由比較生活素質與轉銜的定義、內涵、和透過生活素質的架構評量轉銜服務的研究模式等來探討以生活素質為指標評估轉銜服務之可能性。

（本文作者為國立彰化師範大學特研所研究生）

貳、「生活素質」與「轉銜」定義的比較

一、生活素質的定義

Stark 和 Goldsbury (1990) 認為，生活素質係指一般幸福感，與整體生活的滿意感、快樂感、知足感或成就感同義。生活素質會隨著個人特質（如年齡、性別等），客觀生活素質（如家庭環境、學校環境、社區環境等），主觀生活素質（即當事人對自己生活感受的主觀認知）三項指標之總和變動。

Goode (1990) 主張生活素質係指個人在其生命的重要場所中（如家庭、學校或社區等），不論障礙與否皆能滿足其個人需求。

Davis (1992) 強調生活素質可由在中學階段即將邁入成人角色生活之障礙者的滿意度評量而得知，亦即評量學生在成長過程中對自己的滿意程度可瞭解其生活素質的高低。

二、轉銜的定義

身心障礙者的轉銜計畫已經成為美國

特殊教育與復健機構（Office of Special Education and Rehabilitation Services）的重點工作。根據身心障礙者教育法案（IDEA）中101-467公法的規定：在個別化教育方案（IEPs）中應包括轉銜服務，且至少於16歲之前開始提供轉銜服務。至於轉銜的定義為：為學生設計一系列以目標為導向的活動，使學生能參與學校活動及畢業後的活動，包括大學教育或專科教育、職業訓練、支持性就業、成人繼續教育、成人服務、獨立生活及社區參與（Wehman, 1992）。

美國特殊兒童協會（CEC）－生涯發展轉銜部門（DCDT）亦指出：轉銜是個人在社區中，從學校到成人角色地位的轉變。這些角色包含升學、就業、維持家庭、社區融合和經驗滿意的人際與社會關係。轉銜過程必須配合學校方案、機構服務和社區中的自然性支持（Wehman, 1992）。

Wehman（1992）指出，轉銜計畫包含四個主要步驟：

1. 在轉銜計畫中，授權學生自我決定。
2. 學生的自我評量，是轉銜計畫的基礎。
3. 學生確認自己畢業後的轉銜目標，而該目標必須和自我評量的結果一致。
4. 學生在中學階段選擇並追求適合自己的教育經驗，而這教育經驗必須

和學生的自我評量與畢業後的目標一致。

歸納以上生活素質與轉銜的定義可知，「生活素質」主張：「可由中學階段即將邁入成人角色生活之障礙者的滿意度評量而得知」；而「轉銜」強調：轉銜是個人在社區中，從學校到成人角色地位的轉變；兩者在定義上均強調從學校到成人角色的轉變。

參、「生活素質」與「轉銜」內涵的比較

一、生活素質的內涵

Halpern（1993）認為生活素質的內涵包含身體的健康與物質滿足、各種成人角色的表現及個人的實現感等三大領域，分別說明如下：

(一)身體的健康與物質滿足（physical and material well-being）

在這項領域中共有四個層面必須滿足，才能達成「身體健康與物質滿足」的目標，此四個層面為：

1. 身體與心理健康（physical and mental health）。
2. 食物、衣服與住所（food、clothing, and lodging）。
3. 經濟上的保障（financial security）。
4. 安全及避免受到傷害（safety from harm）。

(二)成人角色的表現（performance of adult roles）

在該領域中則包含個人與環境互動的方式，這些方式常被稱為社區調適（community adjustment）、社區整合（community integration）、獨立生活及相互依存的生活。在這項領域中共有八個層面必須滿足，才能實現「成人角色的表現」之目標，此八個層面為：

1. 行動與進入社區（例如：有效率地使用交通工具）。
2. 職業（例如：能找到符合自己職業興趣的工作）。
3. 休閒及娛樂（例如：利用休閒時間從事有興趣的活動）。
4. 人際關係與社交網（例如：與朋友維持正向的關係）。
5. 接受教育（例如：獲得高中學位）。
6. 精神、性靈上的滿足（例如：參與自己選擇的宗教活動）。
7. 公民權（例如：投票）。
8. 社會責任（例如：參與公益活動、不違法）。

（三）個人的實現感（personal fulfillment）

個人的實現感並不一定等於外在標準所評定的成功，這第三項生活素質的內涵是主觀的，且以個人為中心的。個人的實現感可從以下三個層面來達成：

1. 快樂（happiness）：是情感的一種短暫狀態，經常出現在事情發生的一瞬間。
2. 滿足（satisfaction）：是指一種較長時間的行為模式，通常針對某

一項成人角色而言。例如，一個人對於工作或人際關係感到滿足。

3. 一般的幸福感（a sense of general well-being）：這是最持久的狀態，是指對生活素質的一種持續滿足感。

二、轉銜的內涵

Wehman (1992) 認為障礙青少年從學校轉銜到成人生活的階段時，包含了七項轉銜的內涵，包括：職業、生活安排、社區中行動、經濟獨立、交友、性別與自尊、以及娛樂等。

（一）職業

美國企業雇主在雇用員工時所考量的因素包括：態度、溝通技巧、工作經驗、原單位同事的推薦書、原單位雇主的推薦書、合格的技能、學校教育的年數、學業表現、就讀學校的名聲、教師的推薦等。

因為企業雇主所強調的這些特質，有些是障礙者所從未具備的條件，所以根據調查顯示：(1)在美國 16 至 64 歲的障礙者有 3 分之 2 沒有工作。(2)已到就業年齡卻沒有工作的障礙者想去就業。(3)目前有職業的障礙者當中，有 69% 不需要特殊的設備或科技輔助就能勝任工作，有 26% 需要特殊的設備或科技輔助。(4)有些已就業的障礙者在工作場所中面臨到歧視、不友善的態度和身體上的障礙。

因此，培養學生畢業後就業的能力，是基於以下三點理由：(1)競爭性就業所提供的

的工資和福利使個人在社區中能更加的獨立和行動自如；(2)有意義的職業能激發個人每日的生產力，有助於提昇自尊；(3)職業能幫助個人在社區中建立新的友誼和社會支持網。

(二)生活安排

個人必須仔細地檢視自己生活安排的方式，才能順利地從學校生活轉銜至成人的生活。

(三)社區中行動

開車和搭乘大眾運輸工具能幫助個人在社區中自由行動。在社區中獨立行動是很重要的，例如：去看電影、便利商店、雜貨店、公園、教堂和工作場所等，能使個人產生獨立感。由於步行的障礙、無法開車、沒有駕照、沒有朋友開車接送或場所的不易到達，會使個人缺乏移動力。

(四)經濟獨立

經濟的自給自足和穩定的收入對障礙者而言是重要的目標，此轉銜目標的重要性僅次於就業和升學目標。教育內容未教導障礙學生財務規畫、投資策略和購物的基本常識，會使其易受欺騙或因不公平的交易而吃虧上當。轉銜方案中的理財規畫，應和學生的日常生活結合在一起，包括：存錢、購物、使用信用卡和長期投資等。

(五)交友

友誼對障礙者而言是很重要的需求。

學生從中學到畢業後，會經歷同儕關係的改變，而進入成人階段則被期望能獨立地篩選朋友、建立人際關係和參與社交活動。失業、不良的居住環境和和有限的行動能力，會限制同儕關係的發展。因此，發展新的友誼、維持友誼和面對同儕關係的改變，對障礙者而言是很重要的轉銜層面。

(六)性別和自尊

個人的自信心和與異性互動的方式對於建立自尊有很大的影響力，因此，目前越來越重視該層面的轉銜。

(七)娛樂

娛樂和享受有品味的生活是構成轉銜的第七個層面。設定個別化轉銜方案（ITP）的娛樂目標取決於下列原則：(1)學生有興趣的娛樂是否能與其智力和身體的能力相符合？(2)家庭或社區中有無提供該娛樂活動的機會？

歸納上述生活素質與轉銜的定義得知，生活素質內涵所強調的：「食物、衣服與住所」、「經濟上的保障」、「行動與進入社區」、「職業」、「休閒娛樂」、「人際關係與社交網」等層面，與轉銜的內涵所包含之「生活的安排」、「經濟獨立」、「社區中行動」、「職業」、「娛樂」、「交友」等層面來看，兩者所強調的層面在概念上是非常接近甚至是相等的。

肆、以生活素質為架構評量 轉銜服務的研究模式

一、二分法的生活素質架構

Halpern (1993) 認為，若要利用生活素質的架構發展出一個新的觀念架構，來評估轉銜的成效，就必須透過生活素質概念上的二分法，來提供思考的方向，這些二分法包含：主觀對客觀的觀點 (subjective versus objective perspectives) 、個人選擇對公認的權利 (personal choice versus universal entitlements) 、個人需求對社會期望 (personal needs versus social expectations) 、個人介入對社會政策的發展 (personal intervention versus social policy development) 。

(一)「主觀的觀點」對「客觀的觀點」

以「主觀」及「客觀」的標準在定義及描述生活素質時會產生差異。「主觀」是指個人的觀點，乃是個人獨有的 (idiosyncratic) ；「客觀」則代表社會的觀點，是標準化的 (normative) 。

(二)「個人選擇」對「公認的權利」

由於個人的選擇對決定個人生活素質來說很重要，因此我們必須假設每個人都有能力去做選擇。Rosen (1987) 和 Edgar (1987) 主張每個人都有當然的權利獲得基本的生活素質，而「當然的權利」 (entitlement) 就牽涉到政治的議題及生活素質定義的問題。在政治議題方面，政府要保障所有居民獲得一般公認的

權利；在生活素質定義方面，每個人都有權去過高品質的生活，所謂高品質包含七個要素：安全、愉悅、友伴、自尊、趣味、興奮與成就感。

(三)「個人需求」對「社會期望」

Parmenter (1988) 認為個人需求與社會期待兩者間會有衝突，解決之道是個人應能瞭解自己的需求與社會的期待，並利用此來建立自己的價值觀，使自己在社會上生存得更好。

(四)「個人介入」對「社會政策的發展」

Halpern (1993) 指出在生活素質文獻中最後一個相對的概念即「個人介入」對「社會政策的發展」，因此在提供轉銜服務時應考量到以下兩個重點：

1. 協助個案表達並發展出他們自己的轉銜目標，這可用來作為轉銜計畫或政策。
2. 幫助一些組織、機構發展出符合需求的轉銜計畫或政策。

第一個重點需要將資訊傳達給個案，以幫助他做出有關轉銜的重要決定。第二個重點則需要將資訊傳達給許多人，包括設計計畫的人、政策決定者，這會對整個社區、州或全國造成影響，使其提供好的轉銜計畫之服務。

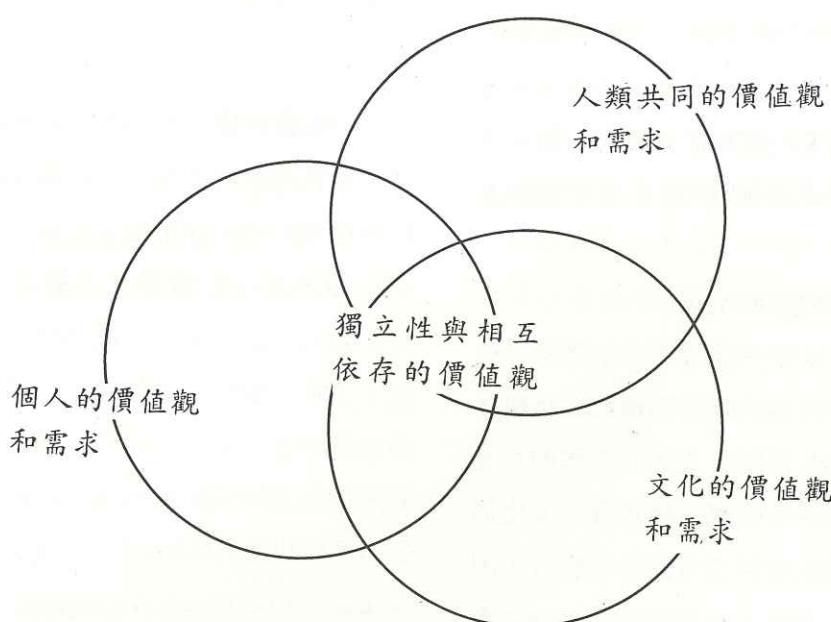
綜合上述，Halpern (1993) 認為應統整這四個概念成為一個整合架構。至於整合的方法就是應該分辨生活素質的個人觀點及社會觀點。在個人觀點方面，個人選擇是基本的原則。如果一個人選擇

「受雇」為其轉銜目標，在評量轉銜目標是否達成時，應包括客觀評量（他是否被雇用了？），以及主觀的評量（他是否滿意這份工作？）。不管由主觀或客觀的觀點來看，評量轉銜目標是否達成，都是在幫助他獲得更高品質的生活。因此，我們可利用以上四種二分法之生活素質的概念，應用在下列轉銜服務之上：(1)個別化計畫；(2)監控個人的計畫成效(3)修正介入的方法，直到目標達成。此外，在社會觀點方面，社會常模（social norms）是最有意義的比較標準，目的在找出社會加諸於整個群體的期望，所以要先瞭解社會所

認定的生活素質指標。這些指標可讓身心障礙者及其家人來選擇，找出哪些指標項目是經常被他們選為重要的指標，社會政策及轉銜計畫就可依此來做調整。

二、最佳理論模式

Speight (1991) 曾提出最佳理論模式作為生活素質的架構，他主張以全面的角度來看一個人的健康與幸福，以達到個人價值與社會價值的平衡，包括個人價值觀和需求、人類共同價值觀和需求、文化價值觀和需求、以及獨立性與相互依存的價值觀，並以三個圈圈及其交集來代表此架構，如圖一所示。



圖一 生活素質的最佳理論模式架構

(一)個人價值觀和需求

在「個人的價值觀和需求」圈圈中，每個人都是獨特的。例如身心障礙者對其本身殘障的經驗和需求、長處和能力，造成他自己獨特的世界觀，這可由主觀的生活素質測驗中評量而得。身心障礙者可能會有與其障礙相關的特殊需求，例如與人溝通的需求、需要代步工具、需要支持及一些科技輔具等，因此轉銜服務應滿足身心障礙者個人的價值觀和需求（Speight, 1991）。

(二)人類共同價值觀和需求

在「人類共同的價值觀和需求」圈圈中，每個人都有與他人類似的價值觀和需求。Speight (1991) 認為由於身心障礙者有其特殊需求，因此經濟補助、政策與殘障服務總是把焦點放在這些特殊需求上，結果基本的需求反而被忽略了。事實上，身心障礙者的基本需求是和一般人相同的，這也是提供轉服務必須考慮的部份。

(三)文化價值觀和需求

在「文化的價值觀和需求」圈圈中，顯示許多社會性團體都受到他們文化與其他團體、次文化團體，及個人差異的交互作用影響。由於覺察到文化差異、文化信仰、及價值觀對生活素質觀念的影響，因此我們對身心障礙者提供轉銜服務時應考量到這些因素（Speight, 1991）。

(四)獨立性與相互依存的價值觀

在的三個圈圈交集處是屬於「獨立性

與相互依存的價值觀」。Speight (1991) 認為教育者經常將身心障礙者的目標設定為「習得所需技能後能過獨立的生活」，但事實上，身心障礙者的生活素質也需要社交關係與某種程度相互依賴的關係，包括對基本社區服務的依賴（例如：大眾交通工具、警察人員）以及對社會服務機構的依賴（例如：住宅的提供、經濟支援、醫療、法律援助和日常生活活動的協助等）。因此，轉銜服務應滿足身心障礙者獨立性與相互依存的需求。

三、生活素質的指標

Dennis 、 Williams 、 Giangreco 和 Cloninger (1993) 提出生活素質的三項指標分別是：社會指標、心理指標及生態或適合度指標。這三項指標也可作為評估轉銜服務成效的架構，茲分別說明如下。

(一)社會指標 (social indicators)

社會指標可用來評估社區生活素質。社會指標的因素通常指外在的、環境的狀況，如健康、社會福利、朋友、生活水準、教育、公共安全、住家狀況、婚姻狀況、工作、稅率、家庭與小孩等。這些社會指標雖然不能完全評估一個人的生活素質或評估殘障服務的結果，但能反映出旁觀者客觀判斷，是屬於外在因素 (Dennis 、 Williams 、 Giangreco & Cloninger, 1993)。

(二)心理指標 (psychological indicators)

心理指標是評估個人對某種生活經驗或缺乏某種生活經驗的主觀感受，強調心

理健康及個人滿意度。至於身心障礙者生活素質之心理指標與下列因素有關：社區生活、工作、支持性就業、醫療復健以及接受過特殊教育的後續發展（Dennis、Williams、Giangreco & Cloninger, 1993）。

（三）生態分析或適合度指標（ecological analysis/goodness-of-fit）

Schalock（1990）指出為了反映個人全面的生活素質，應以生態分析法來評估環境，與個人之資源、壓力來源之間的適合度關係。最佳的生活素質是指個人的需求能在社會上獲得滿足，且個人有適當的資源去符合環境對他的要求。因此，生活素質可用來評量轉銜服務的效果，也可當作個人與環境適合度標準的指標。

四、一般模式

Halpern（1993）提出轉銜計畫的一般模式（a general model for transition programs），主張轉銜服務應是連續性的，轉銜服務應符合101-467公法的規定，應在16歲以前開始持續至離校後數年，約23或24歲。如果採用這種轉銜模式，則有六種生活素質的資料應該要收集並作分析：

1. 學生與家庭特性（student and family characteristics）
2. 所接受的學校服務（school services received）
3. 達成的學校教育目標（school outcomes achieved）

4. 在學的生活素質（quality of life while in school）
5. 畢業後所接受到的服務（postschool services received）
6. 離校後的生活素質（quality of life out of school）

前四項的資料應在學生仍在學校時期收集，後兩項則在學生離校後定期收集。此六種領域生活素質的資料可提供兩個訊息。第一，提供有關身心障礙者在各個領域的情形。第二，這六個領域可顯示各個領域間相互影響的過程。例如，學生的障礙類別（1.學生與家庭特性），及他所學會的職業技能（3.達成的學校教育目標），可決定這個學生是否能在離校後得到一個高薪的工作（6.離校後的生活素質）。這個相互影響的過程在圖二清楚地呈現出來。Halpern（1993）指出，利用此模式所做的許多研究發現，支持使用生活素質的觀念架構來評估轉銜計畫及其結果。

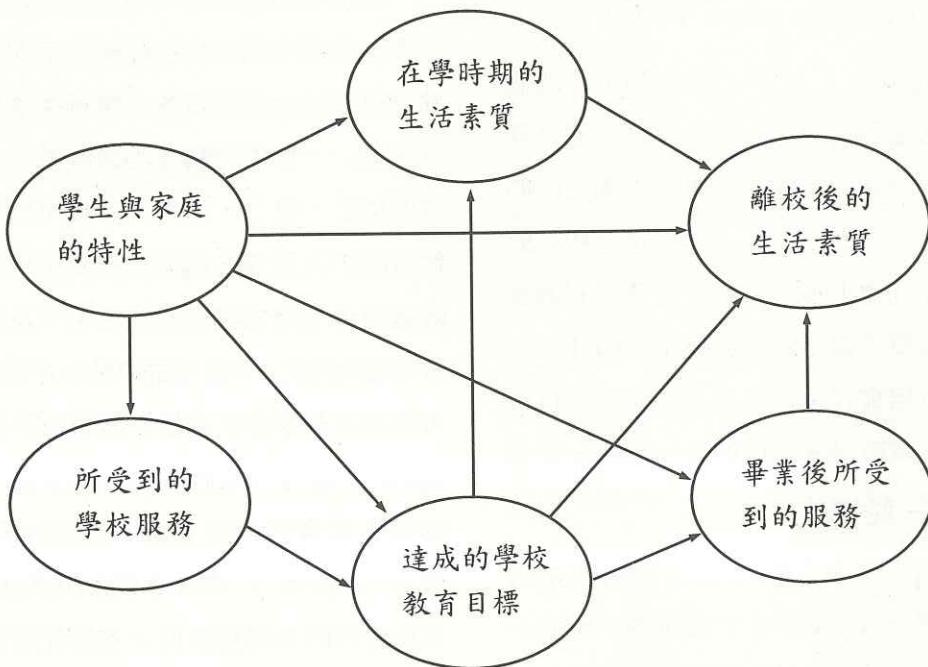
綜合上述生活素質的理論架構來看，未來在發展及評估轉銜計畫時應更加謹慎。Halpern（1993）認為以生活素質為指標評估轉銜服務的成效時，應考量以下幾點：

1. 我們必須開始去養成習慣並推廣觀念，即將評估轉銜服務成效的重心放在生活素質的層面上。
2. 我們必須在轉銜計畫中更加關注各個層面的成人角色，因為這會影響到學生扮演這些角色的動機與能

力。

3. 我們必須探討生活素質中有關社會權利 (social entitlements) 的議題及跨文化的效果如何。
4. 我們必須發展出更好的評估工具以建構及實施轉銜計畫。

5. 我們必須發展出有效方法來促進在轉銜過程中學生及家庭他們個人選擇的能力。
6. 我們必須發展出及實施合乎經濟效益及可持續追蹤的轉銜服務系統，讓地方及州立機構可遵循。



圖二 轉銜計畫中六項領域之交互影響模式

伍、結語

由上述文獻探就可知，在為身心障礙者設計轉銜方案時，應該以達成好的生活素質作為目標，亦即在評估轉銜服務的成效時，應以生活素質的指標作為架構，以建立一個全面性的支持系統，使其在心理、家庭、學校、職業以及社區中都能獲得良好的生活素質。

參考書目

一、中文部份

1. 林宏熾（民 86）。障礙者就業服務模式的新課題－生涯轉銜模式面面觀。《就業與訓練雙月刊》，15(3)，53-64。

二、英文部份：（省略）