

通過志願服務提高聽障學生的溝通交往能力

朱銳江

廣州市聾人學校

摘要

與健聽人、健聽社會的溝通交往對聽障學生回歸主流社會有重要意義，但聽障學生的溝通交往存在諸多障礙，溝通交往能力低下。讓聽障學生參與志願服務，能擴大聽障學生溝通交往的範圍，改善聽障學生溝通交往的心理，提高聽障學生的語言溝通能力和綜合溝通能力，提高聽障學生的溝通交往能力。

關鍵字：聽障學生、志願服務、溝通交往

聾教育的最終目標是促進聽障學生全面發展、適應社會、融入社會，最終回歸主流社會。聽障學生作為社會成員，他們不僅要與聽障者交往，更要與健聽人交往。聽障學生要回歸主流社會，必然要面對與健聽人溝通的問題；聽障學生只有與社會上的健聽人順暢地溝通交往，才能真正地回歸和融入主流社會，促進自身發展，獲得更有品質的生活。

一、聽障學生溝通交往的現狀和原因

與主流社會人群的溝通交往對聽障學生有重要意義，但現狀卻不容樂觀。“聾人最大的障礙是什麼？不是聽力不濟，而是溝通困難。”¹各種主觀、客觀的原因造成聽障學生溝通交往能力低下，不能、不敢、不願與健聽人、與主流社會溝通交往，形成聽障學生與健聽社會事實上的溝通交往障礙。

在溝通交往的對象上，聽障學生與健聽人的溝通交往較少。特殊教育學校相對封閉、保守的教育環境，客觀上造成聽障學生社會交往的範圍狹小，與健聽人進行溝通交往的機會不多，即使有也大部分局限于老師、家人及親友，數量極為有限；儘管近年來我國殘疾人事業發展迅速，殘疾人的社會地位得到明顯提升，但社會對聾人的認識和接納仍然不足，營造無障礙的溝通環境仍然有待努力；聽障學生主觀上也習慣於生活在容易溝通的“聾人世界”中，而不願或怯于與周圍的健聽人進行溝通交往。主客觀的原因

¹張寧生·聾人溝通模式與聾校語文教學法評說[J]. 畢節學院學報, 2012 (6)

造成了聽障學生的社會生活圈過於狹窄，與健聽人進行溝通交往的經驗嚴重不足。

在溝通交往的手段上，聽障學生語言能力普遍低下是聾健難以溝通的第一道屏障。聽障學生語言溝通交流的方式主要有三種：手語、口語和書面語。由於聽力缺損，絕大部分聽障學生不能運用口語這一最為便捷的手段進行交往；少有健聽人掌握的手語作為聽障學生與健聽人溝通交流的方式並不現實；書面語是聾人與健聽人交流最有效的方式，但聽障學生的書面語言能力普遍低下，聽障學生寫的句子顛三倒四、語意不通，健聽人看不明白讀不懂的現象很普遍。

在溝通交往的心理上，聽障學生往往出現自卑、封閉的不良心理。由於生理上的缺陷，認知能力較低，聽障學生往往不能正確地進行自我認知和自我評價；他們有正常溝通交往的渴望和需求，但由於自身的殘疾，存在自卑心理，缺乏信心，往往認為健聽人不太願意和他們溝通交往，甚至怕健聽人歧視他們，因而缺少勇氣同健聽人進行正常溝通交往。加上語言能力普遍低下造成的溝通障礙的無法逾越，使得聽障學生心理上漸漸排斥與健聽人溝通，久而久之，由溝通交往上的困難變為溝通交往上的畏懼、躲避。

在溝通交往的技巧上，聽障學生有明顯的不足。由於接受外界資訊的途徑相對比較少，社會活動範圍狹窄，加上思維方式和認知水準的限制，聽障學生對外界環境瞭解不全面，社會閱歷有限、知識經驗不足，難以理解和掌握建立在健聽人思維和價值體系上的社會交往禮儀、習慣、規範和技巧。這造成他們與健聽世界的溝通交往往往不合拍，出現如缺乏禮貌，不尊重對方習慣，說話不注意物件和場合，用語過於直白、不懂得委婉等行為。

二、通過志願服務提高聽障學生的溝通交往能力

聽障學生的溝通交往能力是眾多特殊教育工作者關注的焦點。對聽障學生進行心理疏導，提高聽障學生書面語言表達能力，開設溝通交往課程，教會聽障學生掌握一定的溝通交往技巧等，都是提高聽障學生的溝通交往能力，改善聽障學生溝通交往現狀的有效途徑。

但溝通交往是畢竟是一種社會行為，要提高聽障學生溝通交往的能力，歸根結底要讓聽障學生參與到最廣泛、最真實的社會交際活動中，在與社會上的健聽人的溝通交往實踐中提高其溝通交往能力。讓聽障學生當志願者，參與志願服務活動，是有益的嘗試。

近年來中國志願服務活動發展迅速，越來越多的青年及社會各界群眾加入到志願者

的行列，弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神。筆者任教的廣州市聾人學校從2001年開始開展志願服務活動，服務內容和形式豐富多樣，很多聽障學生積極參與到志願服務當中，通過各種志願服務實踐活動走進社會，瞭解社會，提高了溝通交往能力。

（一）志願服務能擴大聽障學生的溝通交往的範圍

志願服務走出校園，走進社會，突破了家庭、學校有意無意的封閉式管理，極大地擴大了聽障學生溝通交往的範圍。

聽障學生參與志願服務，與社會上的各種人群進行接觸溝通，特別是與健聽人的溝通交往在數量、類型、頻率上都是學校、家庭無法比擬的。

例如廣州市聾人學校的兩支志願服務隊多年來積極、主動拓展聾人志願者的活動範圍，開展以健聽人為服務物件的志願服務或聾健融合共同參與的志願服務。例如手語教學，讓更多熱心的人掌握與聾人溝通的方式，更好地瞭解聾人，提高了社會愛殘助殘的實效。例如宣傳演出，我校志願服務隊以手語歌等形式，在2010年廣州亞運會、亞殘運會期間開展了內容豐富、形式多樣的宣傳活動，收到了良好的效果。我校一直堅守西關小屋的服務站活動，不但為過往路人提供了方便，也成為宣傳聾人聾教育、殘疾人事業的一扇窗戶。再如勞動服務類：大型活動的接待、後勤等協助工作，公共場所的衛生清潔打掃等義務勞動，到社會機構協助整理內務，處理電腦資料的文字錄入，到地鐵站擔任文明乘車引導員，到敬老院陪伴老人，幫助老人縫補衣服、掃地、整理房間，到福利院組織兒童遊戲活動等。這類服務範圍較廣，內容和形式多樣，接觸健聽人的機會更多。

（二）志願服務能改善聽障學生的溝通交往心理

聽障學生與健聽人溝通交往最大的心理問題是自卑。他們自我價值認識偏低，認為自己比健聽人差，難以被社會所理解，因而不敢溝通交往，產生畏難情緒。

讓聽障學生參與志願服務，通過身體力行的服務行動，顛覆了他們一向認為的“殘疾人屬於弱勢群體，只能是被服務的物件”的觀念，樹立起“我也能幫助別人，我對別人也有用”的自信心，從而幫助聽障學生建立與健聽人溝通的平等感。

“我也能當志願者！我也能幫助別人！我們和正常人是一樣的！”

“第一次做志願者，我學到了很多的東西：我所做的都是我力所能及的好事，雖然我們聾人一直受社會的幫助，但也可以去幫助別人。”

“參加志願者服務，讓我明白那句話：享受生活，並且幫助別人享受生活。”

以上都是筆者班上的聽障學生志願者參加志願服務的真實感受，從中透露的正是聽障學生對殘疾人與健全人兩者關係的平等意識，這正是聽障學生建立與健聽人溝通交往的平等感的基礎。

讓聽障學生參與志願服務，能說明聽障學生建立與健聽人溝通交往的信任感。由於自卑心理，聽障學生在與健聽人溝通交往過程中往往會產生偏見、猜疑和誤解，缺乏交往的信任感。參與志願活動，聽障學生處於助人者的角色，通過向服務物件提供說明，聽障學生能真切感受到來自對方的信任和感激，讓聽障學生感受到社會對他們真誠的尊重，獲得溝通交往的成功和愉悅，從而產生溝通交往的信任感。

讓聽障學生參與志願服務，還能說明聽障學生建立起與健聽人溝通交往的耐挫感。聽障學生參與志願服務過程中，特別是與健聽人直接接觸的活動中，由於溝通不暢、社會偏見等原因，難免會遇到溝通的挫折和困難。只有幫助聽障學生建立起與健聽人溝通交往的耐挫感，才能使聽障學生在溝通交往中建立的平等感和信任感得以鞏固和增強²。持續性、週期性的志願服務本身就非常考驗志願者參與的意志力。在志願服務中，在志願服務精神的激勵下，在志願服務相關要求的約束下，在老師、同伴的引導和鼓勵下，聽障學生志願者比平時更能正確理解和對待溝通中的挫折和困難，改變以往的逃避心態，勇敢面對和克服困難，從而在長期的志願服務實踐中建立起溝通交往的耐挫感。筆者班上的一位聽障學生志願者在參與志願服務的過程中，就有如此的經歷和轉變。該生是個急性子，性格浮躁衝動，做事容易放棄。在一次到市區宣傳亞殘運會知識的志願服務活動中，他負責派發宣傳資料，但有些路人不接他的資料或者接過後隨手就扔掉。對路人的行為，他開始很憤怒，想甩手不幹，甚至想找路人論理。後來在帶隊老師的引導下，他開始平心靜氣地反思自己志願服務中不夠好的地方並一一改進，例如派發資料的得體的禮儀、誠懇的態度，清晰的言語表達等等。結果不但派發資料的任務得以順利完成，更吸引大量路人駐足參加宣傳活動。而這位聽障學生也從親身經歷中建立起與健聽人溝通的信心，日後參與志願服務更加積極，性格浮躁衝動，做事容易放棄的缺點也逐漸有了改善。

(三) 志願服務能提高聽障學生的語言溝通能力，提高綜合溝通能力。

溝通主要指通過語言和非語言形式的資訊交流過程。³在志願服務中，我們要求聽

²陳靜·聽障學生人際交往能力培養研究[D].蘇州大學,2007

³張寧生·聾人溝通模式與聾校語文教學法評說[J].畢節學院學報,2012(6)

障學生志願者根據自身情況，靈活運用語言和非語言兩種溝通形式，做到綜合溝通。綜合溝通在語言和非語言兩種溝通形式相結合的基礎上，融合了手語、口語和書面語三種溝通手段的優點，充分利用聲音、表情、身體姿態、口型及手語等各種管道將資訊傳送給聾健雙方，達到溝通和交流的目的。⁴

1. 志願服務促使聽障學生志願者根據自身實際情況，綜合運用手語、口語和書面語進行語言形式的溝通

語言形式的溝通是聽障學生與健聽人溝通的主體。聾人的溝通交往問題，歸根結底是語言溝通問題。林寶貴教授認為要解決聽覺障礙者的溝通問題，最根本的方法就是要為他們解決語言溝通的問題。⁵張甯生教授也認為，要改變聾健隔離的現狀，聾人要提高語言文字能力。⁶發展聽障學生的語言能力是聾教育涵蓋多學科的首要教學任務，但不能只滿足於課堂教學和校內活動。語言能力的提升必須立足於語言交際實踐，尤其是與健聽人的交際實踐。在聾校語言教學中往往遇到這樣的尷尬：有些聽障學生在校學習語言的積極性和效果不高，但畢業走進社會工作後，其語言能力、水準會有不同程度的提高。這正是因為他們進入正常健聽人當中時，因為工作、生活的各方面的需要而不得不運用語言主要是書面語言進行交際，通過大量的交際實踐提高了語言能力。

志願服務，為聽障學生的語言交際提供了大量、真實的實踐機會，能有效提高聽障學生的語言交際能力，進一步促進聽障學生語言能力的發展。例如聽力和口語較好的聽障學生志願者，與健聽人的言語溝通較為便利，在志願服務中往往會主動承擔起溝通仲介的責任。由於作為志願服務物件的健聽人的數量和更替較大，語音類型多樣，志願服務的過程為這部分聽障學生志願者提供了豐富多樣的真實情景的口語個訓。特別是中學階段的聽障學生，由於語訓課程的取消，往往造成口語能力的下降，頻繁參與志願服務能有效保持或提高其口語能力水準。

志願服務中，我們要求並強化聽力和口語較好的聽障學生志願者大膽地運用口語與健聽人交流，並配合一些簡單易懂的手勢進行交流。手語中有部分手勢是比較直觀形象，健聽人一般能理解。如果聽力或口語水準不是很好，可採用筆談、手機短信、網路工具等相結合的方式。

對於占聽障學生大多數的聽力和口語康復一般甚至較差的聽障學生來說，書面語是

⁴袁茵·聽覺障礙兒童溝通方法評價[J]. 中國特殊教育, 2002 (1)

⁵陳軍·聾人學習語言方法[M]. 中國戲劇出版社, 2005

⁶張寧生·談聾人與健聽人的溝通問題[J]. 南京特教學院學報, 2006 (2)

其與健聽人溝通交往最有效的方式。在志願服務中我們通常要求這部分聽障學生志願者養成隨身攜帶筆和小本子的習慣，鼓勵其以筆談和健聽人進行溝通交往。筆談能切實提高聽障學生志願者與健聽人的交際效果，有效解決其現實的交際困難，同時也提升聽障學生的書面語言能力。

志願服務，也豐富了聾校語文寫作教學的內容，有助於聾校語文教學回歸聽障學生言語交際的需要，提升聽障學生的書面語言能力。隨著年齡的增長，知識和思維的提升，社會活動範圍的擴大，聽障學生對獨立自主參與社會交際的需要越來越強烈。語文學科擔負著發展聽障學生語言能力的主要任務，但當前聾校語文教學特別是高年級以課文閱讀為主的教學往往忽視聽障學生的言語交際需要，寫作教學脫離聽障學生生活和能力，與聽障學生密切相關的交際需要沒有成為寫作任務，聽障學生與健聽人溝通的交際需要沒有得到寫作活動、書面語言實踐的支持。志願服務與語文教學相結合，通過合理安排志願服務中的語言實踐訓練，如志願服務活動前的計畫制定，宣傳資料撰寫，結束後的活動總結，心得體會交流，主題寫作，手抄報製作等形式，能有效提高聽障學生志願者的書面語言能力。

2. 志願服務促使聽障學生志願者想方設法通過非言語形式溝通來輔助語言形式溝通

非言語形式溝通是指通過非語言文字符號進行資訊交流的一種溝通方式。非言語形式溝通是綜合溝通的重要部分，是語言溝通的重要輔助，人們利用身體動作、面部表情、空間距離、觸摸行為、聲音暗示、穿著打扮、實物標誌、色彩、繪畫、音樂、舞蹈、圖像和裝飾等來表達思想、情感、態度和意向，可以起到語言文字所不能替代的作用。一個人的手勢、表情、眼神、笑聲等都可以說話或傳情。恰當地使用非語言溝通，能有效彌補聽障學生志願者運用有聲語言的不足，有助於志願服務雙方溝通的順利進行。如交往中目光應專注，或注視對方，或凝神思考，不時地用目光與人交流。避免眼神呆滯，盯視對方，或目光游離，漫無邊際。如練習和學會微笑，對志願者來說，微笑是必備的通行證，服務中要保持微笑，善於微笑。如主動提供服務時要把握適當的時機。再如注意姿勢、動作、距離，要求聽障學生志願者知道姿勢所顯示出的態度；適當自然地運用手勢表達，根據其溝通交往的物件和目的，選擇和保持合適的交往距離等。又如交往中學會聆聽與回應，掌握言語行為的分寸和禁忌等。

聽障學生在志願服務中學習和運用綜合溝通，不但有助於其志願服務的開展，更能

提高其綜合溝通能力，提高其溝通交往能力，提升個人的整體素質，為日後進入社會打下基礎，終身受益。

三、通過志願服務促進聽障學生與健聽人溝通的反思

志願服務畢竟不是常規的社會生活行為，不是日常生活必不可少的溝通交往，除了一些持續性、週期性較強的志願服務外，大部分的志願服務在溝通交往的深度上是有所欠缺的；在參與的廣泛性上，也並非所有聽障學生都參與了或願意參與志願服務。這就要求在志願服務的設計、安排上進一步優化，如加強志願服務的持續性，開展長期的定點定物件的志願服務，聽障學生志願者與健聽志願者長期結對合作開展志願服務，擴大和豐富志願服務的範圍和類型，深入社區開展活動等。還要加強宣傳、推廣，擴大志願者、志願服務在聾校、聽障學生中的影響，由點輻射到面，增強志願服務活動對聽障學生的吸引力，提高聽障學生參與志願服務的積極性，讓更多的聽障學生參與志願服務，通過志願服務促進更多聽障學生的社會溝通交往。

志願服務要提高聽障學生的語言溝通能力，還需要與語文課程的進一步整合。要把志願服務活動設計成語文綜合活動課的形式；要強化聽障學生的語言表達習慣；要把活動中溝通交往所用到的語言材料落實到口語和書面語文字上，做到互相遷移運用，從“做”到“說”“寫”再到“用”。

美國社會學家彼得·布勞的“促進性假設”指出，與其他群體和階層的溝通交往將促進向這些群體和階層流動，高群際交往率促進高群際流動率⁷。因此，儘管聽障學生參與志願服務，在溝通交往的深度上有所欠缺，但通過參與志願服務擴大社會溝通交往的範圍，頻繁地與健聽人溝通交往，能夠增進聾健之間相互瞭解，逐漸消除認識上的隔閡，促進聽障學生語言的發展，提高聽障學生綜合溝通的能力和水準，有利於推進聽障學生向主流社會流動和回歸，實現社會融合。

四、參考文獻：

1. 張寧生（2012）：聾人溝通模式與聾校語文教學法評說，J，畢節學院學報，6
2. 袁茵（2002）：聽覺障礙兒童溝通方法評價，J，中國特殊教育，1
3. 龔建龍、王琳琳（1997）：大學生社會交往的需要和特點，J，現代教育科學

⁷彼得·布勞·不平等與異質性[M]. 中國社會科學出版社，1991

4. 陳靜 (2007): 聽障學生人際交往能力培養研究, D, 蘇州大學
5. 陳軍 (2005): 聾人學習語言方法, M, 中國戲劇出版社
6. 張寧生 (2006): 談聾人與健聽人的溝通問題, J, 南京特教學院學報, 2
7. 彼得·布勞 (1991): 不平等與異質性, M, 中國社會科學出版社
8. 劉競 (2012): 大學生志願者社會責任意識培養工作模式的研究, J, 湖州職業技術學院學報, 3
9. 彭志斌 (2010): 高職院校青年志願者工作實踐與探討, J, 湖北生態工程職業技術學院學報, 3