

打開心眼看見需求

周玉玲陪伴中途失明者重建無礙生活

我們無法改變即將發生的事情，
但可以選擇面對的態度。

— 周玉玲

文字撰寫 | 賴品瑀

受訪對象 | 伊甸基金會視障服務中心主任 周玉玲

伊甸基金會視障服務中心主任周玉玲，小時候因不明原因視神經萎縮，視力嚴重衰退，但她不向命運低頭，努力實現自己的價值，透過職務再設計的輔具也能順利處理公務、外出家訪，更是伊甸首位視覺障礙業務主管、社工督導。讓我們一探周玉玲的生命歷程與開創自己人生道路的經驗。

立志助人 從挑戰與挫折中體會出人人觀點不同

曾有一位國小六年級的小女孩某日在課堂間發現，黑板上的文字忽然變得模糊不清，她的視覺在短短一週內急速惡化到只能勉強看到手指，「視神經萎縮」奪去了她的正常視力，然而這位重度視覺障礙者不但成為一位社工，還陪伴中途失明視覺障礙者延續並開創不受限的人生，她就是在伊甸基金會擔任視障服務中心主任的周玉玲，也是伊甸首位視覺障礙業務主管、社工督導。

周玉玲在失明後得到各界的協助與善意，讓她立志要成為一位助人工作者，在資訊不如現代方便的 20 多年前，她逐步打探到，不只有特教更有社工可以投入其中。「教育只能幫助一個人一段時間，但社工比較能從不同層次來思考生命。」周玉玲如此闡述當時的選擇，更透露她總在尋找無限的可能與機會。因此自社工系畢業後，她評估自己無法在醫療現場服務，因為現場的確分秒必爭，尤其會面臨大量醫護人員手寫的紀錄與指令，這是她無法妥善發揮優點的，又覺得服務身心障礙者與自己的同質性太高缺乏挑戰，因此選擇從老人養護所出發，做為她社工旅程的開始。

當時在養護所負責約 40 位長者，周玉玲表示，雖然長者的習性大多較被動，多等待對方先叫喚他們才會回應，但因為他們大多長期臥床，因此她早早背好每位長者的位置與名字，在專業社工的工作上其實不成問題。然而當時人們大多對社工一職並不瞭解，例如長者們時常央求幫忙找東西、幫看藥物包裝上的小字等，且機構規模

較小也時常需要支援其他照護業務，如此一來視力的確成為第一阻礙，也促使她另尋他職，但回顧當時，也學習到幫每個對象訂定專屬服務計畫是重要的事情。

接著周玉玲投入服務腦性麻痺患者的工作，從中強烈感受到雖然同為身心障礙者，但需求與性質卻大不相同，尤其聽到服務者提出「你有辦法做好嗎？」的質疑，對她而言更是震撼教育，然而正也因為如此，她更深切感受到「要看見彼此的不同」。因此帶著這些經驗進入伊甸後，她告訴自己，這份工作要挑戰的正是脫離「我是一個視覺障礙者」的立場。

服務對象是視覺障礙者，而自己同樣也是，這豈不是一件駕輕就熟的事情？為何反而要提醒自己跳脫這個立場？周玉玲解釋，雖然自己親身走過一遭生活重建的過程，又加上了社工的訓練，的確不管是在輔具、特教、點字等資源她都很熟，雙方理當可以快速有共通的語言且溝通順利，但正因為如此，她更提醒自己要多觀察別人的需求，而非被過去的經驗所限制，更不要將自己的價值觀強加在別人身上。



周玉玲獲頒第 25 屆身心障礙楷模金鷹獎，不向命運低頭，努力實現自己的價值。

换位思考 等個案「自己願意的那一天」

回顧 2、30 年前的機構與社工往往將自身所掌握資源列出，協助視覺障礙者儘快勾選出需要什麼設備與服務，但如今周玉玲與同仁的服務心態卻是更尊重對方的選擇，會將自己所知的資訊都說明後，讓對方按照自己意願與腳步前進。周玉玲表示，有時同仁們會對服務個案感到心急，為何已設法提供最好的選擇，但他就是不願意選擇呢，例如明明只要小幅調整生活用品的材質與擺設方式，就可以讓東西不再被翻倒而徒增髒亂與危險，但對方卻不想改變，實在讓人心急，同仁不免跟她哭訴「我幫了他那麼多，都在為他想，為什麼他就不要？」周玉玲總會回答「因為他不要。」

周玉玲解釋，由於需要進行「生活重建」的視覺障礙者多為中途失明，他們經歷了什麼或失去了什麼，外人不一定知道也難以深刻理解，因此他們必然需要若干時間給自己，旁人無法一廂情願認為如何做才可以協助對方快速成長，因為他們並非嬰兒一般沒有過去。



周玉玲透過視覺障礙者的職訓班，教導視覺障礙者使用盲人電腦。

「你越積極、他越焦慮。」周玉玲提醒，若雙方沒有一起了解真正的需求時，幫助反而會變成一件讓對方驚嚇也感到害怕的事情。曾有個案，青春正要起飛卻遭逢失明，如此重大衝擊讓他失去活力與生命意義，那時提出替他設想的各種服務他都沉默面對，於是周玉玲改成久久關心一下，不再給予太多壓力，直到三年後，對方主動聯絡中心提及需要申請之前說過的定向行動、盲用電腦及手機等課程，更立志也要成為社工，重新對生命有所希望與期待。

需求大不同 陪伴個案尋求「能過得還不錯的方法」

「不是所有視力 0.1 的人就都會需要用一樣的工具。」周玉玲舉例，例如自己過往習慣用望遠鏡看公車，然而向其他個案推廣時，才知有些人會因為視野受限無法用這個方法，而現在手機可以推播公車到站資訊，也是過往沒有的協助，但不熟悉手機的年長者又可能無法順利運用，顯示每個人的需求與解方都大不相同。

例如輔具，雖然目前手機已可以取代大半輔具，但仍有視覺障礙者仰賴放大鏡、擴視機、聽書機、電腦、點字機等輔具，周玉玲直言每當有新輔具上市，尤其在業務人員示範與協助下，視覺障礙者大多會非常心動，但到底是否適合自己的需求，往往買回家自己用過一陣子才真正知道，因此她募集了一大批輔具，提供免費借用服務，讓大家充分體驗過後再決定要不要買。

「讓我們一起來找到雖然看不見，但能過得還不錯的方法。」周玉玲總是這樣與服務對象共勉，中心為協助視覺障礙者生活重建開設一系列

生活技能課程，例如定向、過馬路、使用手機、購物、衣服收納、重新學習使用家中大小工具等課程，面臨的挑戰首先是要等到對方「自己願意的那一天」，再者，年紀已大、視力不好讓學習效果不佳必須反覆練習的挫敗，更是一連串自我接納的過程，時常可見中途失明者在課程中，比起學習技能更想要知道同為視覺障礙者老師個人的生命經驗。

關懷擴及照顧者 攜手生活重建

目前視障服務中心的服務對象亦擴及了視覺障礙者的照顧者，每月相約一起喝杯咖啡，周玉玲表示，其實在她的規劃中這是團體課程，她也總有準備幾個議題要討論，然而聚會往往會在彼此傾吐心聲中，得到紓壓與互相支持，不但暫時放下照顧重擔，更一起思考如何突破困境。



周玉玲透過自身的努力，在專業領域獲得成就，感謝生命中曾經幫助她的家人及每個人。



了解更多

第25屆身心障礙楷模
金鷹獎得獎者—周玉玲
專訪影片



周玉玲指出不少中年失明者家屬承擔著巨大心理壓力，不只生活大小事落到他們頭上，更要支持對方的情緒，但其實他們可能比當事人更晚能真正接納失明這件事，因此社工必須同時考量到兩人的心境，不能只解決其中一人的需求。

例如曾有失明的太太由於性子急、標準高，造成先生屢屢無法達成要求而爭吵不休，周玉玲表示也必須提醒失明者，「我們試著先不要追求做得很好，先讓他們有願意做的心較重要。」也曾有一對夫妻，在丈夫失明後一切都需要太太協助，不僅自己不願學習技能，也不讓外人協助，更不解為何社工要建議自己學習生活技能，自認為目前的狀態很好，卻忽視了太太的疲憊造成的問題，在社工的協助之下，最後雙方溝通出結論需將事務分工為最佳的解方，影響不大的則放手讓專業者協助，太太最後只負責兩人最為重視的部分，兩方在身心方面皆能達成平衡。

將服務擴及到給予照顧者支持與協助，讓雙方都能在舒服的進度中攜手生活重建，出發點正是看見每一個人的需求，陪伴他們自己選擇想要的生活。MOHW



特別誌謝

伊甸基金會視障服務中心主任 周玉玲