

職場甘苦談：基隆市國小不分類 身心障礙資源班教師工作現況之研究

吳鈺琇

基隆市中正國民小學
資源班教師

李姿瑩

臺北市立大學
特殊教育學系助理教授

摘要

因應「回歸主流」及「零拒絕」之教育潮流，臺灣各地區廣設資源班。在「個別化」當道的特教圈中，資源班教師每天必須面對各種不同類型的身障學生，並針對學生的殊異性做調整與安排。本文從教學、行政、學生輔導、親師溝通及工作環境等五個面向探討基隆市國小不分類身心障礙資源班教師之工作現況，期能給予教育現場的所有工作者一個後續研究之參考。

關鍵詞：身心障礙資源班、工作現況、學生輔導、親師溝通

壹、前言

羅丹曾說：「工作就是人生的價值，人生的歡樂，也是幸福之所在。」愛因斯坦也說過：「倘若 A 代表人生的成功，那麼公式是： $A=X+Y+Z$ 。X 是工作，Y 是遊戲，Z 是保持緘默。」工作之於人生價值的重要性，由此可見一般。

研究結果顯示較高工作滿意度的教師會有主動進修、研究問題、設計教學、行為輔導、評量診斷及溝通觀念的努力與表現。一個工作滿意度較高的老師，往往願

意去改進教學，同時，其教學成效也相對的提高。Gortan(1982)認為教師的工作滿意度愈高，愈容易與同事相處愉快，服務精神愈高昂，愈能接納行政管理的指示，愈能致力於組織目標的達成，也愈有成果表現。

Serra(1995)將影響特殊教育教師工作滿意度的因素分為內在激勵因素，包括工作者本身的主要變項，如成就、讚賞、責任升遷、工作本身；另一為外在維護因素，包括的變項有：薪資、成長可能性、對上之人際關係、對下之人際關係、同輩之人際關係、技術視導、公司政策與行政措施、

工作環境、個人生活、地位以及工作安全感。而國內蔡崇建（1985）以特教教師為研究對象，研究指出男性教師在校長領導、工作環境、薪資報酬及整體工作滿意度方面均高於女性教師；年齡愈高，在教學工作、行政督導、工作報酬滿意度愈高；教育程度愈高工作滿意度愈高；其專業效能與工作滿意呈正相關。

另一方面研究指出：特教教師的工作不滿意多與缺乏行政人員的支持、給予特殊教育教師不合適的期望、家長的認知、缺少提供相關性的專家服務、工作環境不佳或空間狹小、缺乏合適的教具、過多的額外處理工作、進修機會不多、與同事的關係不佳、需不斷的糾正學生行為及不易見到學生的進步等因素有關(Cooley & Yovanoff, 1996; Gonzalez, 1995; Karge & Freiberg, 1992)。

綜上所述，影響一位特教教師對於其工作滿意度與否之相關因素極為繁雜。本研究蒐集相關期刊論文，統整出五個向度，並將其延伸成一訪談大綱，特別深入探討特教教師中之不分類身心障礙資源班對於其工作有何看法與感受。而後針對此現象給予相關建議，以利教育行政機關、學校在人力資源運用及教師、後續研究者之參考。

貳、研究設計

一、研究方法

本研究之具體作法為透過期刊與文獻的蒐集與統整後，進行五個向度的深度訪

談，以了解基隆市國小不分類身心障礙資源班教師的工作現況。

首先探討國內外與本文相關的理論與研究，以了解工作滿意度內涵、理論與影響工作滿意度的相關因素等，作為研究架構的基礎；再編製「基隆市國小不分類身心障礙資源班教師工作現況訪談大綱」做為研究工具，進行資料蒐集與分析，以深度探討現今基隆市國小不分類身心障礙資源班教師的工作現況。

二、研究工具

研究者蒐集與整理相關文獻，找出與教師工作相關之五個向度，進而自編「基隆市國小不分類身心障礙資源班教師工作現況訪談大綱」為主要工具，針對兩位基隆市國小不分類身心障礙資源班教師進行各向度之深度訪談。

訪談大綱主要內容架構如下：第一部份了解教學工作現況；第二部份了解行政工作現況；第三部分了解學生輔導現況；第四部份了解親師溝通現況；第五部分了解工作環境現況。

訪談前，先將訪談大綱分送欲訪談之對象，使受訪者預先得知訪談內容與方向，以便訪談時能充分發表己見。訪談時請受訪者依照每部分的相關子題進行回答，如有不足或是疑慮的地方，研究者再依照實際情況深入探討。詳細訪談大綱內容請參見附錄。

三、研究對象

本研究採立意取樣，以兩位基隆市國

小不分類身心障礙資源班教師為研究對象，先徵得研究對象之同意後方進行訪談。研究者於研習場合認識兩位受訪者，恰巧其在表 2 中之幾個向度呈現情況不大相同，研究者欲以之做探討，故選擇其作

為研究對象。基於研究倫理，研究對象之姓名以代號呈現，下面將兩位研究對象與本研究相關之背景資料進行統整，供讀者快速進行閱讀與比較。

表 2

基隆市國小不分類身心障礙資源班教師工作現況研究對象比較

研究對象	資 A	資 B
擔任資源班教師年資	2 年	16 年
是否曾擔任其他班型教師工作	曾擔任特教班教師四年	無
是否兼任行政職務	資源班教師兼任特教組長	資源班教師兼任特教業務承辦人
學校特教編制	特教班、資源班、學前特幼	資源班

四、資料分析

本研究運用歸納的邏輯，對訪談進行紀錄並使用現場觀察筆記、現場蒐集所得資料進行分析，分析的步驟大致如次：1. 將資料開放編碼，逐句檢視資料內容，找出資料內容所涵蓋的主題與類型；2. 將編碼後的資料，加以比較、分類、歸納，把屬性相近的項目歸為同一類，成為核心類別；3. 依據核心類別的關係加以組織，而後修訂組織架構；4. 依照修訂後之組織架構為基礎，使用訪談內容解答研究問題。

編碼過程簡單敘述如下：第一個英文字母為研究對象代碼，字母後面為研究對象回答的題號，例如：

A1-1 代表研究對象 A，對第 1-1 個問

題的回答內容。

B5-2 代表研究對象 B，對第 5-2 個問題的回答內容。

參、研究結果

本研究依據前文提及之五個探討基隆市國小不分類身心障礙資源班教師工作情形之向度，將訪談所得資料打成逐字稿後進行歸納與統整，並加以分析討論如下。

一、教學工作

根據兩位研究對象之訪談資料可得知，資源班教師平常負責的相關教學工作可分為教學前、教學中及教學後三個階段。教學前先與家長、普通班老師及專業

團隊治療師討論，決定學生的課程目標，而後開始撰寫課程計畫與 IEP、進行備課（包括特殊需求課程的自編課程）與資料蒐集、製作個別化學習單。教學中須依照每個學生的個別殊異性進行適性調整；而教學後則是進行評量的部分，包含有 IEP 評量、考試評量調整（含括了自製試卷及調整原班試卷）等事宜。

兩位研究對象均表示能看到學生單純的反應及回饋，甚至可以感受到學生的進步與變化，是讓人開心的。教學本身讓他們愉快，但是教學前的準備工作耗掉了自己的一大部分時間，令人感到疲勞。除了須依照個別化原則為每位學生編制專屬的大量學習單或自編教材之外，IEP 及課程計畫等性質類似、表格雷同的表件撰寫，亦消耗現場教師許多體力，殺死一堆腦細胞。

就像剛剛提到的，資源班老師要做的事情那麼多。你也知道，我們考試那麼多年才考上，就是因為對教學本來就有興趣，可是說真的，光弄那些 IEP 阿、課程計畫什麼的表格，就已經……累斃了！如果不用做這些事情，或是能簡單一點，單純只有教學，那多好啊！（A1-2）

其實教學部分，因為對孩子來講，我覺得還蠻開心的。因為如果以主要只談教學的本體來講的話，是很開心，因為其實以對小孩子的一些回饋，目前為止都還蠻正向的。然後至少，因為看到他們有成長，所以就還蠻開心的，教學本體。（B1-2）

二、行政工作

在行政工作方面，兩位研究對象皆兼任學校特教業務承辦人或特教組長職務。訪談過程中，研究者曾試圖與研究對象切割、釐清純屬特教承辦人或單純資源班教師所需負責之行政相關工作，但兩位研究對象均表示：界線過於模糊，難以將二者清楚劃分。

行政工作？可是我本身身兼行政組長ㄟ，你是說單純與資源班相關的，還是……？嘖，很難分ㄟ。（A2-1）

行政工作部分，因為我目前是擔任特教組長，所以所有的相關行政的工作還是由我自己來負責。（B2-1）

有關行政工作部分，統整兩位研究對象訪談資料可知，平日其所要負責的工作主要可分為：與學生相關、與學校相關兩大塊。前者包括了福利申請，像是申請專業團隊治療、學習輔具、學障有聲書、視障大字書、巡迴輔導、教師助理員、獎助學金、教育代金等等。後者則涵蓋了收發公文、統整教育處相關表格、經費核銷、辦理特教研習及特教宣導活動、召開相關會議、參加工派研習或會議、協調人事相關事宜、主動簽請優先排課等等。

兩位研究對象表示：接收的相關行政工作量雖然大，但大體上都還能負荷。雖然有些事情是第一次經手，但只要學一下，並不會特別難。

對於處理行政工作感到最大的困擾是時間不夠。研究對象資 A 為特教組長，目前在學校依相關辦法規定能減六節課，但因為學生課程需求量大，只減了四節課；

研究對象資 B 為特教業務承辦人，依相關辦法規定完全不能減課。在幾乎沒有減到課的時間壓力下，面對接踵而來又有時限性的行政文書工作及滿天飛的待辦公文，不免壓縮到其他時間（例如：備課時間、教學時間、自己的下班休息時間等等），讓教育現場的兼任行政教師們感到喘不過氣來，常常有分身乏術的無力感。

嗯，我其實是可以減到六節。因為我們學校班級數，我可以18減6。我就是比照一般行政，學校的組長是12節。對，可是因為特教的學生，所以我多加了3堂…ㄟ，我這樣兩堂，就是14堂。對。其實沒有減到幾節課，但是交辦事項那麼多，我真的常常覺得很崩潰……。(A2-2)

第一個，行政工作的部分我覺得是還可以勝任，然後可是很多有關於……（思考），那要怎麼講？以現在行政量，跟我們的課程部分，就是我們授課的節數，不會因為我們接了行政，就我們課程減少。所以我們一方面我們要設計課程、我們要教學；我們一方面還要兼行政的部分。可是重點是因為當我們行政沒有做好的時候，上面就會過來說：「為什麼沒有辦法做好？明明就給你特教組長的經費，你為什麼沒有辦法做好？」可是他沒有想到，其實我們說實在，有點分身乏術，你如果真的要事事求到好，那我們可能就必須得犧牲某一塊。可是我覺得在老師的教學主體上面，我還不太想要去犧牲教學這一塊。(B2-2)

三、學生輔導

兩位研究對象均表示，學生輔導工作可說是每天不間斷、不定時都在做的事情。特殊生因為其障礙因素，導致其在學校、家庭或社區生活等方面，常遇到各式各樣的問題，引發生理或心理上的困擾。

針對這部分的工作可區分為課中與課餘兩個向度來看：課中會針對與導師或家長討論過需要提升的目標進行輔導，像是與學生討論各種解決方法的可能性、情境模擬與演練、協助搜尋相關資料等；而課餘時間則會不定時找學生來聊聊、甚至入班協助處理學生的偶發狀況，若遇到較棘手的問題則會與專任輔導老師一起尋求解決策略。

統整兩位研究對象資料發現，兩位研究對象均認為學生輔導是絕對必要且對學生有實質助益的。與普通班老師相比，大多數特殊生對於資源班老師有著較高的信任感及依賴度，相對地，他們也將資源班視為一個溫暖的避風港，因此，許多孩子們在發生事情或是有需求的當下，第一個會求助於資源班的老師。雖然如此，但因每個孩子的殊異性極大，老師們有時候仍會擔心因自己的輔導知能不足而未能在第一時間針對學生的問題給予最迅速的介入或處理。因此，教育現場的老師們仍然需要不斷地吸收新知，提升自己的不足，以便於爾後能在更短的時間內快速且適切地提供輔導相關服務。

像剛剛提到的那個MR學生，他就很常來找我們聊天。其實我們的小孩，在班上朋友不多，所以我們就被當成

是好朋友了。什麼有的沒的、阿貓阿狗都要跑來跟你說！可是妳也知道，我們哪有那麼多時間阿？所以有時候真的是邊處理事情，邊跟他有一搭沒一搭的聊……。另外就是，嘖，輔導相關的事情，其實我們自己本身也不夠專業，很怕沒有足夠的能耐可以輔導好學生。(A3-2)

感受嗎？就……第一個，沒有那麼多時間去做這件事情；然後第二個就是沒有更多的資源讓你，去做到很深入。對。(B3-2)

四、親師溝通

親師溝通猶如一座橋樑，聯繫著教師與家長雙方。良好的雙向溝通可以快速傳達教學理念、交換資訊；而較差的溝通則是形成誤會、導致衝突。因此，可知溝通在特教領域也是很重要的一个環節。

在這個部分，由兩位研究對象之訪談資料可知：研究對象認為這是身為一個資源班老師每天無時無刻都在做的工作。舉凡期初期末的 IEP 會議、課堂聯絡簿、手機及通訊軟體，甚至是面對面溝通等等，都屬親師溝通範圍。

溝通是門藝術，如何將想表達的概念及內容清楚地傳達給對方明白，的確需要下功夫學習。前文提及：「溝通是雙向的」，因此家長態度亦決定了溝通品質的良窳。若遇到積極參與、願意相信學校並和老師一起努力的家長，則能將在學校執行的目標延續至家庭場域，除了學生獲益良多之外，老師看到學生的進步也會感到窩心與

感動；相反地，有些家庭功能較弱，家長主觀意識過強或是以消極態度面對老師給予的建議，則會讓老師在溝通時有力不從心之感。而這時，老師們往往也只能保持盡力而為的態度，無法真正改變家長的態度或想法。

溝通的話，我是覺得，如果遇到態度積極的家長，溝通起來就很順暢，也會比較願意多為他的小孩子做一些什麼；可是我也有遇到態度消極然後堅持己見的家長，怎麼說都不理會老師，唉~很無言。通常遇到這種家長，我們也只能，盡量啦（笑）！（A4-2）

另外，研究對象亦提到，由於手機通訊軟體的發達，現今溝通之管道已更加多元化。在這樣的情況下，家長反而隨時隨地都能與老師聯繫，比較讓資源班老師感到困擾的是：家長常未能注意事情之屬性，而全權交由資源班老師負責處理，造成資源班老師與普通班老師雙方的尷尬。

親師溝通的部分，就是很多，幾乎都是親師溝通。不管是對導師、對家長，對……，都要做，面面俱到。比如我舉個例子好了，比如說這個孩子沒有寫功課，家長就會，他不是第一時間會Line導師，他第一個時間會先Line我。……我第一個時間點我一定會先去跟導師講這件事情，然後由導師那邊做一個處理。對，因為我覺得資源班老師還是不要直接介入，因為有些功課不是我的，是普通班老師的。可是他通常就是，叮咚一下就過去了。(B4-1)

五、工作環境

在一個快樂的工作環境中，能讓員工變得更有創造力且更有效率。工作環境一般可分為物理環境與心理環境，以下將以此兩向度分別說明國小不分類資源班教師之工作環境。

在物理環境方面，研究對象均表示：基隆市國小不分類資源班的物理環境資源明顯不足。舉凡教學相關資源，如：電子白板、電腦設備及教科書等，有的是完全沒有，有的則是要等汰換或是有剩下的才能進行挑選動作。另外，經費的部分也有不足的情形，若要添購教學相關教材或是教具常要向學校主計再三請示或寫計畫向上申請，有時候老師們乾脆自掏腰包，心在淌血地將其買下。而在教室空間的規劃上，研究對象提及內容包括：未能有空間區隔開同時進行教學的兩個小組、未有知動教室讓學生進行相關課程等等。

心理環境的部分，研究對象認為學校教師與行政人員對於特教多持正向與接納的態度，無論是己身參加特教研習或是協助學生參加特教宣導活動，均讓人感受到其積極度。少數對於特教較不了解或抱持著質疑態度的老師或行政人員，對於相關活動的參與度明顯較低，且配合度低。

我們學校大部分的老師都蠻支持特教的，尤其是我們的輔導主任，他對於我們所辦理的研習啦還是特宣，都給予很多幫忙。少數幾個老師可能對特教比較不了解，他們的參與度就比較低啦，那這部分也是要靠行政端幫忙居中協調的。(A5-1)

學校行政對於不分類資源班教師的需求尚能給予支持與協助。其中有位研究對象提到，因應特教界提倡的調整評量方式而須將學生的考卷重製，在這部分學校行政的協助程度較不足，讓資源班教師每到月考期間就變得手忙腳亂；另外，由於資源班教師與普通班教師常須合作，關係較為密切，若能由行政居中擔任溝通橋樑，將能讓學校的運作更為順暢，也能讓特教理念徹底執行。

我覺得大部份的老師，還是蠻支持我們的啦，說實在話。對，然後，其實現在比較多，因為現在比較多是屬於如何教育，現在有多一點融合教育，或者說比如，像我們會遇到一個問題就是考卷重製，這一塊對我們來講現在是有點困難的，就是……並不是每個老師都願意把他的考卷釋放出來給我們，而且是提前。因為我們要重製試卷我們必需要一點時間，才能做重製。然後，所以他如果沒有辦法提前給我們，我們就很難去幫孩子做這個重製的部分。(B5-2)

肆、結論與建議

本研究以基隆市國小不分類身心障礙資源班教師為研究對象，深入探討其工作現況，期望本研究之發現可以做為學校行政單位及教育主管機關和教育現場特教教師們的參考。下文將進行結論的歸納，而後提出具體的建議。

一、結論

根據研究結果之五個向度可知，基隆市國小不分類身心障礙資源班教師之工作量大且事情繁瑣。特殊教育的成敗除了完善的硬體設施外，主要有賴於健全的師資，因為教師是學校特教工作的主要推動者（鄭媛文，2005）。因此，研究者綜合文獻與自身經驗，提供以下幾點建議，希望能藉此提升資源班教師之工作效能，造福更多特殊需求學生。

二、建議

根據基隆市國小不分類身心障礙資源班教師工作現況之訪談研究結果，本研究對基隆市國小教育階段特殊教育提出以下建議，僅供基隆市各國民小學設有不分類身心障礙資源班的教育行政主管機關、基隆市國小教育階段特殊教育現場教師們參考。

（一）教學工作：統整相關表格，減少重複文書

兩位研究對象均提及教育處給予之表格，有的是直接從其他縣市複製，未考量基隆市的地方特性與現場實際狀況；有的未做全面性地統整，雷同處多，造成填寫上的重複作業。研究者建議教育主管機關能全面性地統整相關表格，並依照基隆市教育現場實際狀況重新設計、簡化表格，讓現場教師能在最短的時間內完成表格，並將節省下來的時間作更有效率的工作分配。

（二）行政工作：調整配套措施，降低行政工作

由於兩位研究對象均兼任行政職務，在幾乎沒有減到課的情況下（一個減六節，一個不能減），得同時兼顧龐大行政業務和資源班的教學工作，常讓教師們感到疲憊不堪、負荷不了。依據其說法，若遇到事情卡在一塊兒時，容易被犧牲掉的是學生的學習權益。但，教師的主體應該是教學，而不是行政。因此，研究者建議教育主管機關調整相關配套措施，降低兼任行政教師之行政工作量，讓其能在充足的時間內完成事情。如此一來，其工作品質亦較能有所保障。

（三）學生輔導：協調校內同仁，依據專長分工

特教教師在大學時期所修習的專業課程中，與輔導相關之課程較少，因此在學校替學生進行輔導時，常常會有書到用時方恨少之痛。若能協調校內相關專業人士，例如：專輔教師、校護、治療師……等。依照各專業人員不同之領域進行工作分配與協調，相信更能在第一時間針對學生的問題予以適切地處理，也避免特教教師什麼都要會的情形一再發生。

（四）親師溝通：結合社區團體，教導親職教育

少子化影響下，每個家庭子女數少，孩子們各個都是父母的心肝寶貝。於此同時，父母對於教養子女的經驗與知能也因為少子化的關係而嚴重不足。學校是教育的殿堂，近年來，親職教育在教學現場有漸趨重要的情形，一個老師除了教導學生之外，連帶地也必須肩負起教導學生家長如何教養孩子的責任，增加工作壓力。特

殊生之教養比一般生更加富有挑戰性與技巧性，如果能結合社區相關團體，或由鄰近幾個學校一起辦理親職教育宣導或是講座研習，定能提升家長的知能，同時亦能減輕教師們的負擔。

(五) 工作環境：提高特教經費，增益教學成效

若能搭配合適教具，將能大大提升學生學習成效。根據兩位研究對象之訪談內容得知，基隆市國小不分類身心障礙資源班之教學相關資源嚴重缺乏。物理環境部分，缺少多種教學相關設備與教材教具，盼能由教育主管機關給予協助，提高特教相關經費，好讓現場教師能針對教學所需添購必需物品及設施設備，獲益學生與教學現場教師。相信在有足夠教學資源的情況下，教師將能發揮所長，給予學生更多元化的教學設計與學習活動。

參考文獻

- 吳月娟（1998）。**國小資優班教師工作滿意度之研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 周世傑（2005）。**國民中小學教育階段身心障礙類特殊教育教師工作滿意之研究-以基隆市為例**（未出版之碩士論文）。臺灣師範大學，臺北市。
- 林素卿（2004）。**高雄市國小特殊教育教師工作滿意與工作壓力之長期調查研究**（未出版之碩士論文）。花蓮師範學院，花蓮縣。
- 詹美春（2002）。**國小特殊教育教師工作**

- 壓力及因應方式之研究**（未出版之碩士論文）。臺中師範學院，臺中市。
- 蔡崇建（1985）。**特殊教育教師異動狀況及其相關因素之探討**。**特殊教育研究學刊**，**1**，1-44。
- 鄭媛文（2005）。桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究。**國民教育研究集刊**，**14**，205-233。
- 蕭國倉（2003）。**國民小學特殊教育教師工作價值觀與工作壓力相關研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學特殊教育學系，彰化縣。
- Gortan, R. (1982). Teacher job satisfaction. In H. E. Mitzel (Eds.), *Encyclopedia of educational research* (5th ed). New York: Free press.
- Cooley, E., & Yovanoff, P. (1996). Supporting professionals at risk: Evaluating interventions to reduce burnout and improve retention of special educators. *Exceptional Children*, 62(4), 336-355.
- Karge, B. D., & Freiberg, M. R. (1992). *Beginning special education teachers: At risk for attrition*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 383 235).
- Serra, H. L. (1995). *Wage equity and female faculty job-satisfaction: The role wage differentials in a job satisfaction causal model*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 391 404).

How Hard in the Workplace: A study of Resource Room Teacher for the Students with Disabilities in Elementary Schools in Keelung country

Wu-Yu Xiu

Teacher

Keelung Municipal Jhong Jheng Elementary
School

Tzu-Ying Lee

Assistant Professor

Dept. of Special Education
University of Taipei

Abstract

In response to the trend of "mainstreaming" and "zero reject" in education, people widely establish the resource rooms in the country of Taiwan. In the era of "individualized" in special education, the resource teachers have to face the students with different disabilities and make an adjustment or an arrangement for the distinct of the students everyday. The purpose of this study is to realize the jobs of the resource room teachers in Keelung by teaching, administration, student guidance, parent-teacher communication and work environment. Hope the results and related suggestions of this study provides a new vision and general affairs directors.

Keywords: resource room teacher, disabilities, student guidance, parent-teacher communication