特殊教育季刊　民 110 年 9 月　第 160 期　第 27-42 頁
Doi: 10.6217/SEQ.202109_(160).27-42

高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略之探討

蔡雅蕙
國立旗山高級農工職業學校
特殊教育教師

摘　要

本研究旨在探討高級中等學校資源班教師之工作困擾及因應策略，研究者以自編「高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略之調查問卷」作為研究工具，共發出 90 份問卷，得到有效樣本 84 份，有效回收率為 93.33% 。資料經統計分析後，茲將重要的研究發現說明如下：

(一) 高級中等學校資源班教師工作困擾程度介於「稍微困擾」與「普通」之間，六個向度由高至低排序為：課程教學與輔導、專業發展、計畫與評鑑、鑑定與評量、行政與支援、溝通與諮詢。

(二) 高級中等學校資源班教師認為資源班業務量龐大但人力嚴重不足、資源班不易排課與尋找師資、校內教師對特殊教育知能不足導致相關活動難以推行等情形，最感困擾。

(三) 高級中等學校資源班教師面對工作困擾所採取之因應策略可分為積極和消極的作法，積極的方式有：面對問題、找尋社會資源的協助、評估後有計畫的尋找替代方式；反之，消極的作法為：認命的接受工作上的困擾，利用假日時間加班或調整自己的心情而維持現況。

關鍵詞：資源班教師、工作困擾、因應策略

通訊作者：蔡雅蕙（honeytwia@hotmail.com）

Special Education Quarterly September, 2021 Issue No. 160 Page27-42
Doi: 10.6217/SEQ.202109_(160).27-42

Workplace Problems and Coping Strategies of Resource Room Teachers in Regular High Schools

Ya-Hui Tsai
Special Education Teacher,
National Cishan Agricultural & Industrial
Vocational Senior High School

Abstract

The propose of this research was to investigate the workplace problems and coping strategies of resource room teachers in regular high schools. The researcher composed a questionnaire as the research tool. The questionnaire was related to "workplace problems and coping strategies of the resource room teachers in regular high schools." A total of 90 copies of questionnaires were dispatched and 84 effective samples were returned resulting in a return rate 93.33%.

The followings are the results of the study:

1.The resource rooms teachers' workplace problems were between less and common. The six dimensions from the highest to the lowest as follows: the courses teaching and counseling, professional development, plan and appraisal, identification and assessment, administration and support, communication and interview.

2.Most resource room teachers were troubled by overburden, workload, the difficulties in course arrangement, a lack of professional manpower, and a deficiency in special education knowledge among other teachers. All of these problems hindered the activities held by the resource room teacher.

3.The coping strategies of the high school resource room teachers to face job problems could be divided into positive and negative approaches. The positive ways were as follows: facing the problem, finding community resources to help, or finding alternative methods of solving problems after estimating. Conversely, the negative approaches were: resigning to accept the problems at the job, working overtime or on holidays, or adjusting their moods.

Keywords: resource room teacher, job problem, coping strategies

Corresponding Author: Ya-Hui Tsai (honeytwia@hotmail.com)

壹、緒論

一、研究背景

隨著特殊教育思潮之推展，我國特殊教育相關法規之建置及十二年國教等多元升學管道實施，讓身障生就學於高級中等學校之機會大為增加，為因應此趨勢，高級中等學校資源班之設立也隨之受到重視（卓曉園，2010）。

資源班主要功能在協助就讀於普通班的身障生，能有效的學習和適應學校生活，包括評量、教學及諮詢服務等功能，是一種極具彈性的教育措施 (Wiederholt, Hammil, & Brown, 1983)。根據相關法規資源班的服務可分為直接與間接服務，其內容為：（一）直接服務：提供身障生基本能力訓練、補救教學、特殊需求領域課程及相關專業服務；（二）間接服務：提供諮詢、協助任課教師作課程調整，針對身障生之需求，整合行政支援提供完善且個別化的服務。尤其高級中等學校資源班服務的內容更需著重於間接服務，資源班教師之角色應致力於協調與整合相關服務，以符應身障生之需求（江明曄，2000；林怡慧，2005；林素貞，2006；蔡佳伶，2013）。

依據教育部特教通報網統計資料，108 學年度身障生就讀高級中等學校安置班型為：集中式特教班 23%、資源班 43%、普通班接受特教服務 34%，高達 77% 的身障生在普通班學習，僅少部份時間到資源班上課，主要由資源班教師來提供直接或間接服務（李式群等人，2020）。而安置於高級中等學校之身障生人數由 98 學年度 11,474 人，增加至 108 學年度 16,323 人，由數據得知，身障生安置於高級中等學校資源班為目前的主流。對於在教學第一現場的資源班教師而言，面對日益增加的身障生人數，其工作量是否能負荷？

從教材的編製、鑑定安置、推展特教理念、與任課教師合作諮詢、接受特教評鑑等，皆為資源班教師之職責，深感其在面對教學、行政、學生和家長等層面的工作壓力（劉秀鈴，2011）。除此之外，國內高級中等學校資源班面臨到一些困難與問題：在師資方面，最常面臨的困境之一為人力不足及師資安排困難（黃筱筠，2009）。根據蔡瑞美（1999）和徐珮筠（2007）的研究中，探討普通高中職提供身心障礙學生服務所面臨到的問題：(1) 資源班組織職掌有待定位，人力資源有限；(2) 身心障礙類別多，師資調配困難；(3) 未能針對各類障礙類別提供適切的服務；(4) 資源班課程時間安排不易；(5) 入學前未做適當的評估，造成適應不良等。

近十年來，安置於高級中等學校的身心障礙學生，可說是逐年增加，校內資源班教師的工作內容負荷量勢必受到影響，而目前國內高級中等學校資源班的研究方向為實施現況、困難及需求，缺乏針對困難及需求提出相關的因應策略；研究方法大多以問卷調查法為主，僅能初步了解資源班之現況，未能深入探究其原因及得知其困難、需求，因此，針對目前相關研究所缺乏之調查內容，本研究特以問卷調查之方法，併用開放性問題以了解資源班教師之工作困擾，並提出相關的因應策略，以提供資源班教師未來在面臨工作困擾時能做為參考。

二、研究目的

根據以上研究背景，本研究以問卷調查的方式，探討高級中等學校資源班教師在工作上所面臨的困擾，並了解其所採取的因應策略，作為教師、學校、行政人員未來在教學與輔導身障生之參考。本研究之主要目的如下：

（一）了解高級中等學校資源班教師之工作困擾。

（二）探討不同背景變項的高級中等學校資源班教師之工作困擾的差異情形。

（三）探討高級中等學校資源班教師面對工作困擾所採取之因應策略。

根據以上研究目的，本研究提出下列待答問題：

（一）高級中等學校資源班教師工作困擾為何？

（二）探討不同背景變項的高級中等學校資源

班教師之工作困擾的差異情形？

1. 兼任不同職務之高級中等學校資源班教師，其工作困擾是否有顯著差異？
2. 不同第二專長之高級中等學校資源班教師，其工作困擾是否有顯著差異？
3. 不同專業背景之高級中等學校資源班教師，其工作困擾是否有顯著差異？
4. 不同學校類型之高級中等學校資源班教師，其工作困擾是否有顯著差異？

（三）高級中等學校資源班教師面對工作困擾所採取之因應策略為何？

三、名詞釋義

（一）資源班教師

資源教室方案，是一種部分時間限制的特殊教措施，學生只於特定時間到資源班接受服務。每班通常編制至少一位受過專業訓練的資源班教師，利用特殊的教學設備和資源，提供個別化教學及評量診斷，並提供普通班教師諮詢或訓練方面的支持性服務（王振德，1999；胡永崇，2000）。

本研究所指之資源班係為獲教育主管機關核准成立之高級中等學校，並設有正式編制之資源班，其服務對象經由鑑輔會鑑定通過領有身心障礙鑑定證明之學生。本研究所指的資源班教師為國立高級中等學校資源班教師，有實際從事教學、輔導或相關行政業務者。

（二）工作困擾

工作困擾為個體在工作情境中，因自身之主觀認知與感受，在遇到問題與困難時，無法以既有的專業知識與經驗來解決，導致其心理狀態之不安與不平衡（林甘甘，2005；謝靜苹，2008）。

本研究所指的工作困擾為高級中等學校資源班教師在面臨鑑定與評量、課程教學與輔導、行政與支援、溝通與諮詢、計畫與評鑑、專業發展等六方面所產生之負面的知覺感受。以研究者自編之「高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略之調查問卷」，得分越高者，意指越感到困擾。

（三）因應策略

因應是指藉由認知與行為的處理方式，以控制超乎個人內在所能負荷之要求 (Folkman & Lazarus, 1984)。

本研究所指的因應策略，為高級中等學校資源班教師在鑑定與評量、課程教學與輔導、行政與支援、溝通與諮詢、計畫與評鑑、專業發展六方面所遇到的工作困擾，其採取的解決方式或相關建議。

貳、文獻探討

目前就讀於國內高級中等學校的身障生，大多安置在普通班，接受資源班服務，此時資源班教師所扮演的角色就相當重要，除了課程安排和教學外，也需具備多方面的專業素養和能力，方能有效解決每位學生的問題。

資源班教師的職責相當多樣化，許多學者提出相關說明，綜合各學者之文獻（王振德，1999；高令秋，1997；張蓓莉，1991；蕭金土、賴錫安，1997；Lerner, 1993），資源班教師職責如表 1：

依前述資料得知，資源班教師的工作範圍相當廣泛。針對過去相關研究發現，高級中等學校資源班教師實際面臨的困擾如下（王振德，1999；林惠玲，2009；徐珮筠，2007）：

（一）人力資源有限

資源班教師工作內容不但繁重也煩雜，學生障礙類別及程度差異大，造成師資調配有困難，而未能提供適切的服務。

（二）授課繁多、排課困難

資源班的排課需考量學生原班的上課時間及內容，及服務的學生數，才能在有限的課堂數中，發揮最大的教學成效。

（三）社會大眾的認同

資源班已實施多年，但仍有許多行政人員、教師及家長無法完全認同資源班的存在，進而造成特教活動的推行受到阻礙。

（四）資源班教師兼任過多行政業務

資源班教師工作內容包含，校內特教業

表 1
資源班教師工作職責

工作職責	工作內容
鑑定與評量	診斷、篩選與評量是發現疑似個案，必須做的第一步。除一般的測驗外，也應收集學生的質性資料，才能真正診斷出學生問題。
課程教學與輔導	依學生的需求及能力，選擇及編排恰當的教材與教學策略。設計及執行個別化教育計畫更是資源班教師的首要工作。學生之行為問題、生活適應、同儕互動等，皆需透過輔導來改善。
行政與支援	協調有關的行政工作、配合參與學校的例行性事務，支援協助學校的各項活動等。
溝通與諮詢	與他人溝通協調，是資源班教師重要的工作之一，家長、任課教師、行政人員皆是資源班教師需經常協商的對象，良好的溝通技巧與關係，有助於資源班的運行。
計畫與評鑑	資源班要辦理許多活動，如：特推會、特教宣導/研習等，須先有完整計畫，方能順利推展。評鑑的實施也讓教學及行政工作有所成效。
專業發展	為提升校內教職員工之特教知能，可辦理相關研習，傳遞特教理念及作法，以落實融合教育的精神。

務、12 年安置相關業務、支援校外特教工作等，均會影響原校業務及教學工作。

（五）專業能力不足

教師自身特教專業能力不足，無法適時解決學生問題，也可能出現推行特教業務及辦理相關活動時遭遇困難。

再者，《教育部主管高級中等學校輔導身心障礙學生實施要點》（2012）規定，身心障礙學生人數 21 人以上者，應申請設立分散式資源班，置專任教師 1 至 3 人。依據教育部（2020） 108 學年度統計資料顯示，國立高級中等學校中有 93 所設有分散式資源班，其中 77 所學校僅編制 1 名正式教師，佔全體比例 82% 。由此可知，所謂「一人特教」的學校不在少數（李式群等人，2020）。

不同學者可能因研究方向或研究對象的差異，提出不一樣的因應策略，有學者認為因應策略以面對問題時的解決歷程來分類；有的則認為可分為心理、社會和生理三方面來討論；有的認為因應策略的類型可分直接或間接行動；有些則是從認知、情緒或採取策略的不同來作分類，綜合各學者的論點及文獻（陳青勇，2001； 劉秀鳳，2009；Collins, Mowbray, & Bybee, 1999; Folkman & Lazarus, 1984），大致可分兩大類：

（一）積極的作法

針對個體遇到的壓力、困擾，所造成心理、生理及行為上的反應，採取面對及願意解決的態度，包括：面對問題、尋求社會支持、接受責任、有計畫的解決、正向再評估、直接行動、間接行動、問題取向等類型。

（二）消極的作法

當個體面臨壓力與困擾時，選擇不去面對或獨自承受的態度，其中包含：疏遠、自我控制、逃避、直接非行動、間接非行動、情緒管理取向、中立策略，僅有內在情感的調節或接受等類型。

綜上所述，資源班教師的工作職責與目前教育現場中教師人數，其壓力可想而知。研究者想藉由問卷方式，探討高級中等學校資源班

教師的工作困擾情形，再進一步透過開放式的題目，了解教師最感到困擾的工作項目，並彙整出目前的因應策略。若能找出適當的因應策略或建議供參考，可望提升特殊教育之服務效能，也可減輕教師負擔，對學校、教師、學生及家長來說，皆是雙贏的局面。

參、研究方法

為了解高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略，本研究採用問卷調查的方式進行量化資料的蒐集與分析，並依問卷中開放性問題填答結果，彙整質性資料，做為因應策略的了解，供教師參考。

一、研究對象

依據教育部特殊教育通報網（2020）108 學年度之統計資料，全國高級中等學校資源班教師約 250 位，考量私立學校編制及業務量可能有所差異，故研究對象以國立高級中等學校資源班教師為主，約有 150 位。因問卷內容含開放性問題，故採立意取樣的方式，並考量地區公平性，北中南各發放問卷 30 份，共 90 份，回收 88 份，有效問卷 84 份，回收率達 93.33%。

二、研究工具

研究者根據研究動機及目的，閱讀相關文獻，自編「高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略之調查問卷」，作為蒐集資料的主要工具。

（一）問卷

問卷包含基本資料及問卷內容。基本資料用以了解資源班教師之背景，包括兼任行政工作、學科專長、專業背景、學校學制，共計四項。第二部份問卷是、依資源班服務內容分為六個向度、鑑定與評量、課程教學與輔導、行政與支援、溝通與諮詢、計畫與評鑑、專業發展，最後再以開放式問題了解資源班教師最感困擾之工作項目及因應策略。其中鑑定與評量 6 題，課程教學與輔導 16 題，行政與支援 14 題，溝通與諮詢 8 題，計畫與評鑑 5 題，專業發展 5 題，共計 54 題。

本研究問卷採用李克特五點量表計分方式，填答者根據自己的觀點及實務經驗，評估在各工作項目上的困擾程度，圈選出適當的選項，5 分為嚴重困擾，4 分為較多困擾，3 分為中度困擾，2 分為稍微困擾，1 分為沒有困擾，分數越高表示越感到困擾。

（二）編製過程

研究者首先依據《教育部主管之高級中等學校輔導身心障礙學生實施要點》、《高雄市高級中等以下學校普通班身心障礙學生教學及輔導辦法》及《臺北市高級中等學校身心障礙學生輔導實施計畫》、《臺北市身心障礙學生就讀高級中等以下學校普通班教學原則及輔導辦法》等相關辦法，將高級中等學校資源班教師的工作內容分為六大向度：鑑定與評量、課程教學與輔導、行政與支援、溝通與諮詢、計畫與評鑑、專業發展。

再依研究目的閱讀相關文獻，包括：江明曄（2000）、徐珮筠（2007）、卓曉園（2010）、蔡佳伶（2013）等學者之論述及研究，並參考蔡瑞美（1999）《普通高中職提供身心障礙資源服務現況及問題問卷調查表》、林惠玲（2009）《高雄市普通高中職身心障礙資源班實施現況與困難之研究》、黃筱鈞（2009）《國立暨私立高級中等學校身心障礙資源班行政支援需求現況之研究》等研究，從上述參考資料中統整出高中職資源班教師之工作內容，編擬成「高級中等學校資源班教師工作困擾及因應策略之調查問卷」初稿。

初稿完成後，邀請三位現職大專院校特殊教育學系教授及四位高中職資源班教師，對於問卷初稿填寫專家意見調查表，根據專家學者所提供的意見，進行初稿之內容修正，形成正式問卷。

三、資料處理與分析

問卷回收後，經逐一檢視並刪除無效樣本

後，將有效問卷進行資料整理，並以 SPSS for Windows 21.0 版本統計套裝軟體進行原始資料之登錄與分析。

本研究共回收問卷 84 份，採用描述統計中之次數分配與百分比方式分析有效樣本，並計算各項結果之分佈情況，最後再逐步就問卷中六個向度作解釋。

將問卷資料依性質及研究目的不同進行統計分析，方法如下：

（一）次數分配及百分比：以次數分配表及百分比描述有效樣本背景資料之分配情形。

（二）平均數、標準差、排序：針對填答者在問卷中各向度之得分，計算每個題項之平均數與標準差，分析各題項及向度、整體問卷填答分數之集中與分散情形，以回答前述研究目的之待答問題（一）。

（三）*t* 考驗及單因子變異數分析：用 *t* 考驗及單因子變異數分析來考驗不同背景資源班教師對各向度之工作困擾的差異情形，若單因子變異數分析達顯著差異時，採用薛費法進行事後比較考驗，以找出差異之所在，以回答前述研究目的之待答問題（二）。

質性資料的部份，本研究依據填答者填寫開放性問題的回答，將結果分別彙整成書面資料，先將填答者填寫之最感到困擾的三項工作項目，依問卷中六個工作向度來分類，再將填答者提出的因應策略，對應每個工作困擾的項目，如：填答者之工作困擾為「依學生性向調整開課科目」，則依工作向度的分類將其歸類至「課程、教學與輔導」向度中，並將其填答內容與因應策略，依六個向度分類，以探討高中職分散式資源班教師感受最深之工作困擾及因應策略。

肆、研究結果與討論

一、高級中等學校資源班教師整體工作困擾分析

茲將資源班教師之 工作困擾情形整理如表 2。係根據問卷填答結果進行分析，平均數為 2.39，顯示整體研究對象的工作困擾介於稍微困擾及中度困擾之間。其中以「課程教學與輔導」的平均數最高，達 2.64，介於稍微困擾及中度困擾之間，趨向中度困擾。工作困擾感受程度為六個向度中最高，由此可知，此工作向度最令資源班教師感到困擾。

此結果與林惠玲（2009）、黃筱鈞（2009）的研究結果相似，指出目前高級中等學校資源班教師對於實施個別化教育計畫的過程、依身障生需求開設適當的課程與輔導、及資源班上課時間與師資的安排等，皆讓資源班教師倍感困擾。

二、高級中等學校資源班教師在各向度工作困擾之分析

為瞭解高級中等學校資源班教師在各工作向度中實際困擾情形，分別依獲得之平均數，加以排序，每個工作向度列出平均數最高之前五個題項，結果如表 3 所示。

由表 3 得知，高級中等學校資源班教師在

表 2

高級中等學校資源班教師工作困擾整體意見分析）

向度	每題平均數	標準差	排序
鑑定與評量	2.28	.66	4
課程教學與輔導	2.64	.64	1
行政與支援	2.21	.58	5
溝通與諮詢	2.13	.55	6
計畫與評鑑	2.43	.82	3
專業發展	2.58	.77	2
整體	2.39	.50	-

「依據身障生需求開設適當之課程」、「協調各科專業教師為身障生進行補救教學」、「協助任課教師為身障生進行課程及評量調整」及「依身障生的需求研發課程及教材之創新」等四個題項中最感困擾，平均數達 3 以上，高於整體平均值，困擾程度介於中度困擾及較多困擾間。

此結果與林惠玲（2009）的研究相似，資源班的課程安排、尋找師資與處室之協調等，皆為目前資源班教師所面臨之困擾。另蔡瑞美（1999）的研究中也提到每位身障生之個別差異大，其生理特質與能力皆不同，教師需花費較多的時間與精力在評估身障生的能力與需求，安排適當的課程與教材製作，並協助任課

表 3
高級中等學校資源班教師各題項工作困擾情形統計表

向度	題項	平均數	標準差	排序
鑑定與評量	1.熟悉各種評量方法，以蒐集學生能力，分析其需求。	2.32	.89	3
	2.篩選疑似身障生並提報鑑定。	2.38	.90	2
	3.瞭解身障生之鑑定流程。	2.10	1.01	5
	4.協助身障生辦理轉安置等相關流程。	2.30	.93	4
	5.根據身障生的需求及能力，協助學校行政單位將其安置至適合之科別或班級。	2.48	.99	1
課程教學與輔導	1.根據學生需求，以團隊合作方式，邀集相關人員共同討論並擬定個別化教育計畫。	2.81	1.14	5
	2.依據身障生需求開設適當之課程。	3.06	1.07	2
	3.協調各科專業教師為身障生進行補救教學。	3.00	1.24	3
	4.依據身障生需求排定資源班課表。	2.88	1.08	4
	5.協助任課教師為身障生進行課程及評量調整。	3.11	0.96	1
行政與支援	1.訓練志工或學伴協助身障生之課業與生活適應。	2.62	0.99	2
	2.邀請國中端教師及家長召開新生轉銜會議，落實轉銜工作。	2.29	1.09	5
	3.召開身障畢業生轉銜會議，邀請相關人員進行生涯規劃。	2.55	1.07	3
	4.承辦教育主管機關所交辦之特殊教育業務與活動。	2.68	1.14	1
	5.學校行政單位對於與特教相關活動的支持。	2.45	0.99	4
溝通與諮詢	1.與學校教職員建立良好的互動，以利推行資源班相關業務。	2.15	0.84	3
	2.與特教相關專業人員溝通合作，將其建議納入教學或 IEP。	2.12	0.90	5
	3.提供親職教育資訊，增進家長維繫親子關係之知能。	2.18	0.85	2
	4.提供普通班教師特教教材、教學策略、班級經營技巧之諮詢。	2.31	0.91	1
	5.提供行政人員及教師有關特教法規之諮詢。	2.13	0.94	4
計畫與評鑑	1.研擬資源班之學年／學期行事曆與工作計畫。	2.01	0.89	5
	2.規畫與召開資源班之各項會議。	2.12	0.92	4
	3.協助學校每學期定期召開特推會。	2.14	0.95	3
	4.平時建立資源班成果檔案，以接受校務或特教評鑑。	2.99	1.19	1
	5.根據相關之評鑑結果進行檢討與改進。	2.89	1.17	2
專業發展	1.辦理特殊教育知能研習。	2.70	1.02	3
	2.提供特殊教育相關研習資訊，供學校人員參加。	2.24	1.01	4
	3.參與相關進修活動，以吸收新知、充實自我特教專業知能。	2.10	0.86	5
	4.進行特殊教育相關議題之研究。	2.75	1.11	2
	5.依身障生的需求研發課程及教材之創新。	3.13	1.15	1

教師針對身障生能力進行教學調整，與多元彈性評量。而與黃馨儀（2015）的研究也互相呼應，資源班教師在彙整學生之學習需求，進行能力分組與課程安排上，出現心有餘而力不足的情況。

三、不同背景高級中等學校資源班教師工作困擾之差異分析

不同背景變項的高級中等學校資源班教師，在六個向度的工作困擾中，其差異情形整理如下：

（一）如表 4，兼任行政工作者比例高於未兼任者，僅有在「鑑定與評量」中顯示兼任行政工作者的工作困擾大於未兼任行政工作者，但 *t* 值未達顯著水準，代表兩者間無差異。從數據中可得知，不論是否兼任行政工作之資源班教師，在六個向度中其工作困擾程度為稍微到中度困擾之間。

（二）表 5 顯示，是否具有第二專長之高級中等學校資源班教師，在「行政與支援」達顯著水準，亦即無第二專長之資源班教師在此向度中，工作困擾程度高於具第二專長者。其原因

表 4

是否兼任行政工作之高級中等學校資源班教師工作困擾分析

向度	是否兼任行政工作	人數	平均數	標準差	*t* 值	*P* 值
鑑定與評量	是	50	2.31	.70	0.52	0.61
	否	34	2.23	.59		
課程教學與輔導	是	50	2.55	.60	-1.58	0.12
	否	34	2.77	.68		
行政與支援	是	50	2.14	.57	-1.33	0.19
	否	34	2.32	.60		
溝通與諮詢	是	50	2.04	.56	-1.76	0.08
	否	34	2.25	.50		
計畫與評鑑	是	50	2.37	.76	-0.86	0.40
	否	34	2.52	.89		
專業發展	是	50	2.54	.82	-0.62	0.53
	否	34	2.65	.69		

表 5

是否具有第二專長之高級中等學校資源班教師工作困擾分析

向度	是否具第二專長	人數	平均數	標準差	*t* 值	*P* 值
鑑定與評量	是	52	2.26	0.66	-0.34	0.73
	否	32	2.31	0.67		
課程教學與輔導	是	52	2.71	0.63	1.39	0.17
	否	32	2.51	0.65		
行政與支援	是	52	2.00	0.59	-2.82**	0.01
	否	32	2.34	0.50		
溝通與諮詢	是	52	2.21	0.58	1.76	0.82
	否	32	2.00	0.46		
計畫與評鑑	是	52	2.45	0.85	0.33	0.75
	否	32	2.39	0.78		
專業發展	是	52	2.61	0.74	0.43	0.67
	否	32	2.54	0.83		

$^{**}p < .01$

主要為此向度中，有部份與教學相關的工作，如：與任課老師說明學生特質及需求、申請輔具或特殊考場等，具第二專長的資源班教師，因具學科背景的專業，在評估學生的學科需求與所能提供的協助上，會比無第二專長的資源班老師來得精確。而不論是否具有第二專長之高級中等學校資源班教師，在其他五個向度中，仍感到困擾，其困擾程度介於稍微困擾與中度困擾之間。

（三）表 6 為不同專業背景之高級中等學校資源班教師工作困擾之分析，在「計畫與評鑑」向度達顯著水準，即不具特教教師資格者，此向度中的工作困擾程度高於其他兩者。此結果可能原因為：不具特教教師資格者，並未真正了解特教評鑑的意義、流程、所需呈現的成果與評鑑結果可能造成的影響，及如何規劃各項會議的時間與議程；另也可能因研究對象中有未實際參與過特教評鑑者，其工作困擾感受度將有所差異。

（四）表 7 為不同學校類型之高級中等學校資源班教師工作困擾的分析，在「課程教學與輔導」及「計畫與評鑑」中，高中資源班教師之工作困擾程度高於高職資源班教師；其他四個向度則反之。除了「計畫與評鑑」達顯著水準外，其他向度並無明顯差異，推論其原因為該向度中的工作職責包含了擬定工作計畫、召開相關會議、建立成果檔案及學生參與校內外比賽，一般而言，就讀高中的身心障礙學生，畢業後的生涯規劃大多以升學為主，任課教師、家長對於學生的期待亦是如此，高中資源班教師需在師長的期待、學生的能力與教學現場的困難中取得平衡，故在此向度中高中資源班教師工作困擾程度高於高職教師。從數據中可得知，不同學校類型之資源班教師皆感到工作困擾，其困擾程度介於稍微困擾與中度困擾之間，唯在「溝通與諮詢」向度中，高中資源班

表 6

不同特教專業背景之高級中等學校資源班教師工作困擾分析

向度	特教專業背景	人數	平均數	標準差	來源	SS	df	MS	*F* 值	*P* 值
鑑定與評量	特教系／所畢業	54	2.22	0.66	組間	658	2	0.22	0.50	0.69
	特教輔系或學程	20	2.37	0.71	組內	35258	81	0.44	–	–
	其他（特導 3 學分、54 小時研習、未修特教學分）	10	2.39	0.55	全部	35916	83	–	–	–
課程教學與輔導	特教系／所畢業	54	2.76	0.60	組間	2816	2	1.24	3.20	0.07
	特教輔系或學程	20	2.47	0.67	組內	30982	81	0.39	–	–
	其他	10	2.38	0.61	全部	33798	83	–	–	–
行政與支援	特教系／所畢業	54	2.26	0.56	組間	682	2	0.33	0.98	0.58
	特教輔系或學程	20	2.25	0.69	組內	27425	81	0.34	–	–
	其他	10	2.34	0.43	全部	28107	83	–	–	–
溝通與諮詢	特教系／所畢業	54	2.12	0.54	組間	1128	2	0.49	1.68	0.29
	特教輔系或學程	20	2.02	0.59	組內	23590	81	0.29	–	–
	其他	10	2.40	0.45	全部	24718	83	–	–	–
計畫與評鑑	特教系／所畢業	54	2.44	0.83	組間	4749	2	2.19	3.48	0.04
	特教輔系或學程	20	2.03	0.77	組內	50651	81	0.63	*	–
	其他	10	2.58	0.60	全部	55400	83	–	–	–
專業發展	特教系／所畢業	54	2.58	0.71	組間	1521	2	0.40	0.07	0.47
	特教輔系或學程	20	2.53	0.92	組內	47536	81	0.61	–	–
	其他	10	2.60	0.82	全部	49057	83	–	–	–

*$p < 0.05$

教師其工作困擾程度較低，介於沒有困擾到稍微困擾之間，推論其可能原因為選擇讓學生就讀高中的家長，對於學生各方面的表現較為關心，且會主動與教師聯繫，也願意參加相關會議及講座，因此高中資源班教師在溝通與諮詢方面較不感到困擾。

根據以上結果發現，本研究與蔡瑞美（1999）、林惠玲（2009）、黃筱鈞（2009）的研究結果相符。高級中等學校資源班教師在面對特教相關行政業務的推動、各項活動的辦理及身障生的輔導與教學上，確實有工作困擾的存在。

四、高級中等學校資源班教師工作困擾及所採取之因應策略

於回收的 84 份有效問卷中，有 70 位高級中等學校資源班教師填答開放性問題，填答率為 83% 。針對填答者表達其工作困擾內容及依問卷中六個向度彙整，並針對每個向度中最多人填答的前三項工作困擾及因應的方式，加以說明。

（一）鑑定與評量：此向度中最令資源班教師感到工作困擾的前三項為鑑定工作量大，過程繁雜、身障生安置問題、個案轉介流程及資料不易蒐集，師資又僅有一位，此結果與蔡瑞美（1999）、李式群等人（2020）相似，資源班教師常需身兼數職，除教學外還需負責特教行政業務，人力不足的情況下，必定影響原有工作。教師所採取的因應策略屬於遭遇困擾時先面對問題、尋求社會支持及有計畫的解決；如：制定校內疑似個案轉介辦法及流程，減少不必要的工作程序；先確認學生興趣，與相關人員討論能提供的協助。

（二）課程教學與輔導：此向度中資源班最感到工作困擾的前三項為資源班排課及任課教師安排、召開 IEP 會議及填寫 IEP 內容、身心障礙學生及同儕志工之訓練；另外，有高達 7 位老師皆表示因「師生比過高」，導致在撰寫 IEP 及排課與教學上感到困擾。其研究結果與林惠玲（2009）、蔡佳伶（2013）、卓曉園（2013）、李式群等人（2020）相似，108 學年度國立高級中等學校資源班教師及資源班學生之師生比約 1：33，甚至比普通班級來得高。身心障礙學生進入學校就讀，不外乎是希望能

表 7
不同學校類型之高級中等學校資源班教師工作困擾分析

向度	學校類型	人數	平均數	標準差	*t* 值	*P* 值
鑑定與評量	高中	13	2.06	0.60	-1.23	0.22
	高職	70	2.31	0.69		
課程教學與輔導	高中	13	2.70	0.43	0.37	0.72
	高職	70	2.63	0.68		
行政與支援	高中	13	2.09	0.41	-0.82	0.41
	高職	70	2.24	0.61		
溝通與諮詢	高中	13	1.94	0.60	-1.35	0.18
	高職	70	2.16	0.54		
計畫與評鑑	高中	13	2.85	0.55	2.70*	0.01
	高職	70	2.35	0.84		
專業發展	高中	13	2.55	0.43	-0.12	0.90
	高職	70	2.58	0.82		

*$p < 0.05$

在學校適性發展，故課程的安排、同儕的陪伴尤其重要；IEP 內容之填寫與會議為特殊教育法中明文規定，但一份適性且完整之 IEP，並非靠資源班教師一人所能完成，需所有相關人員共同努力，因此，資源班教師需花費更多的心力與其他相關人員溝通合作，以給予學生適性的環境學習。綜合調查結果，資源班教師所採取的策略大多為，先認知困擾之所在，尋求解決之道或是發展替代性酬賞，在情緒上則自我調適。如：排課前先與教學組討論並合作、盡量簡化 IEP 表格內容及填寫方式、請具相關專長的老師協助；接受師生比 1：84 的困境、加班並調適自我的心情。

（三）行政與支援：資源班教師最感到困擾的前三項工作內容為特教人力不足、工作量大、經費不足，其中有高達 34 位教師表示對人力不足深感困擾，其結果與蔡瑞美（1999）、林惠玲（2009）、李式群等人（2020）相似，相關經費不足、業務量龐大、人力資源缺乏等類似的問題在許多有關的文獻及研究中皆有提及，但目前仍無較好的解決方法，需靠教育行政主管機關給予較多的資源，雖教育部於 104 學年度起提供外加式資源班代理教師，但代理教師流動率高，不利於穩定輔導及教學身心障礙學生，以及推動融合教育理念與行政業務。而教師所採取的因應策略分為積極與消極。積極作法為尋找相關資源的幫助，如：請其他科老師或同處室同仁協助；反之，有些困擾非資源班教師所能解決，則採取消極的態度，選擇情緒上的調適或是逃避來解決，如：利用假日加班、現有的經費僅作教學用，無法辦理其他活動。

（四）溝通與諮詢：此向度中資源班教師最感到困擾的前三項工作為與普通班教師之溝通、無法符合家長期待、特教相關人員服務次數太少，其研究結果與黃筱鈞（2009）、黃馨儀（2015）相似，資源班教師常需扮演溝通的角色，一方面要協助普通班教師了解身心障礙學生特質、協助調整課程與評量方式、處理學生行為問題；另一方面，家長常有較高的期許，但現實層面無法達到家長的期待；此外，有些身心障礙學生需要相關專業人員（如：心理師、職能治療師等）協助，但往往一學期來的次數並不足以提供完整的服務等，以上問題都造成工作困擾。綜合研究調查結果，在此向度中資源班教師所採取的因應策略較屬綜合型，有些工作內容非能靠一己之力解決的，只好採取消極的方式;有些工作困擾則能採取積極的方式，透過有計畫的解決及直接行動，如：主動且善意地與家長／普通班教師溝通，避免產生不必要的誤會；積極寫計畫爭取經費，提供學生服務。

（五）計畫與評鑑：此向度僅有三位教師感到困擾，其中二位特指評鑑的部分，但目前皆無較好的因應策略，只能接受並事先將資料依類別擺放；另一位則是對於規劃與召開各項會議感到困擾。可得知教師在面對評鑑部分的工作困擾採取認命接受；在規劃資源班各項活動的部分，則尋找替代方案。換言之，採取消極的作法來因應評鑑方面的工作困擾；反之，用積極的作法來解決資源班各項活動之工作困擾，如：安排較多彈性時段，讓教師能擇一參加。

（六）專業發展：此向度中資源班教師最感工作困擾的前三項工作為特殊教育教材及課程的開發、辦理特教研習參與人數低、進行特教相關議題之研究，其研究結果與江宜錚（2010）、黃筱鈞（2009）相似，資源班教師其業務量大，加上人力不足，因此在特殊教育教材及課程的開發，以及進行特教相關議題之研究上深感困擾，無較多的時間與人力能共同研發課程；此外，在辦理特教研習時，由於普通班教師對於特教議題不感興趣且意願低，導致參與人數太低之情形。綜合研究調查之結果，可發現資源班教師所採取的因應策略為正向面對問題，找尋社會資源以解決當前的工作困擾。如：與他校教師共組社群，以研討教學及行政工作之問題；進修並多充實新知；透過各種方式多宣導多邀請老師參與研習。

由以上的開放性問題填答反應可得知，高級中等學校分散式資源班教師最感工作困擾的

項目為「課程教學與輔導」，其中又以 IEP 內容之撰寫、召開 IEP 會議、資源班排課、資源班補救教學之任課教師、特教人力不足、資源班教師工作負荷大為主要的工作困擾內容，而這些工作困擾內容皆為身為資源班教師的主要工作，可進一步推論，對於資源班教師而言，目前的工作量、工作內容及人力的協助，已造成資源班教師在資源班業務的執行與推展上不利。

伍、結論與建議

一、結論

本研究以研究目的為核心，資料處理經由 SPSS for Windows 21.0 版本統計套裝軟體進行分析，將主要結果分述歸納如下：

（一）高級中等學校資源班教師之工作困擾情形

1. 高級中等學校資源班教師工作困擾情形介於「稍微困擾」與「中度困擾」之間。困擾程度以「課程教學與輔導」最高，依序為：專業發展、計畫與評鑑、鑑定與評量、行政與支援、溝通與諮詢。

2. 鑑定與評量中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「根據身障生的需求及能力，協助學校行政單位將其安置至適合之科別或班級」、「篩選疑似身障生並提報鑑定」、「熟悉各種評量方法，以蒐集學生能力，分析其需求」。

3. 課程教學與輔導中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「協助任課教師為身障生進行課程及評量調整」、「協調各科專業教師為身障生進行補救教學」、「依據身障生需求開設適當之課程」。

4. 行政與支援中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「承辦教育主管機關所交辦之特教業務與活動」、「訓練志工或學伴協助身障生之課業與生活適應」、「召開畢業生轉銜會議，並邀請相關人員進行身障生之未來生涯規劃」。

5. 溝通與諮詢中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「提供普通班教師有關特殊教育教材、教學策略、班級經營技巧之諮詢」、「提供親職教育資訊，增進家長維繫親子關係之知能」、「與學校教職員建立良好的互動關係，以利推行資源班相關業務」。

6. 計畫與評鑑中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「平時建立資源班成果檔案，以接受校務或特教評鑑」、「根據相關之評鑑結果進行檢討與改進」、「協助學校每學期定期召開特推會」。

7. 專業發展中，最令教師感到工作困擾的前三題項為：「依身障生的需求研發課程及教材之創新」、「進行特殊教育相關議題之研究」、「辦理特殊教育知能研習」。

（二）不同背景變項高級中等學校資源班教師之工作困擾差異情形

1. 兼任行政工作：不論是否兼任行政工作之高級中等學校資源班教師在工作上皆感到困擾，其困擾程度介於稍微困擾與中度困擾之間。

2. 第二專長：在行政與支援中，沒有第二專長之資源班教師之工作困擾顯著高於有第二專長之教師；整體而言，不論高級中等學校資源班教師是否具有第二專長，其工作困擾程度介於稍微困擾與中度困擾之間。

3. 特教專業背景：在計畫與評鑑中，不具特教教師資格者之工作困擾程度明顯高於具特教教師資格者；整體而言，不論具備何種特教背景之資源班教師，面對資源班的工作內容時，其困擾程度介於稍微困擾與中度困擾之間。

4. 學校類型：在計畫與評鑑中，高中資源班教師工作困擾程度顯著高於高職教師；不論學校類型為何之高級中等學校資源班教師，在其他向度中，其困擾程度介於稍微困擾與中度困擾間，而在「溝通與諮詢」向度中，高中資源班教師其困擾程度較低，介於沒有困擾到稍微困擾間。

（三）高級中等學校資源班教師面對工作困擾所採取之因應策略

依據問卷結果資源班教師的工作困擾程度依序為：課程教學與輔導、行政與支援、溝通與諮詢、鑑定與評量、專業發展、計畫與評鑑。統整資源班教師填答最感工作困擾的項目及因應策略，分述如下：

1. 人力不足：師生比過高，造成資源班教師在教學、輔導與行政三方面往往無法兼顧。

2. 業務量大：鑑定與評鑑是資源班教師身負重責的兩大業務，一年兩次的鑑定以及四年一次的特教／校務評鑑，加上平時需兼辦的行政業務，對教師而言備感困擾。

3. 經費不足：每年需召開的會議、辦理的活動及教學所需費用，可能與實際核撥費用有落差，不足部分仍需自行寫計畫申請經費，增加工作量。

4. 特教業務推行困難：IEP 之填寫、辦理研習參與人數低、排課困難、特教研究能力不足……，皆為資源班教師工作困擾之來源。

在因應策略的部分，依向度不同，教師所採取的因應策略類型也不一樣，大體而言，可分為積極及消極兩大部分，在積極方面，資源班教師大多會站穩立場、面對問題、找尋社會資源的協助、有計畫的尋找替代方式；反之，面對現階段無法改善的問題時，則會消極的認命接受，或調整心情而維持現況。不論使用何種因應策略的類型，每位資源班教師應考量學校、學生、家長、普通班教師等方面各項因素，選擇最適合之因應策略。

二、建議

依據研究結果，針對設有資源班之高級中等學校教育行政主管機關、學校、特教教師以及未來研究方面，提出相關建議。

（一）對教育行政主管機關之建議

1. 依法確實補足資源班教師員額，提供充足的人力資源：本研究結果顯示，資源班業務量大、人力不足是大部份資源班教師的困擾。教育行政主管機關應改善教育現場師生比過高的問題，增加資源班教師員額，並編制正式教師代替代理教師，避免偏鄉學校聘請不到代理教師而仍無法解決人力不足之問題。

（二）對學校之建議

1. 校內行政對特教的認同與協助：資源班教師的工作內容需與各處室合作及每位教職員工的配合，學校若能在各會議及活動中多加宣導特教理念、強化 IEP 的重要性，加強校內同仁對特殊教育的支持，將有助於資源班教師推行特教相關業務。

2. 簡化 IEP 表格：簡化 IEP 內容，利於教師填寫，甚至可將 IEP 與成績系統結合，讓普通班教師在輸入成績時，能一併完成 IEP，方能提升教師填寫意願及完成效率。

（三）對特教教師之建議

1. 建立良好的公共關係：資源班教師的角色，需與不同對象互動，包含：學生、家長、普通班教師、行政人員等，若溝通品質不佳，將可能影響特教業務的推行，進而造成工作上的困擾。因此，良好的溝通能力與公共關係，是資源班教師所需具備的條件之一。

2. 整合校內外相關資源：資源班教師的工作內容除了需仰賴校內各處室的配合外，也可善用校外相關資源，如：特教輔導團、社福團體、學術單位等，加以整合運用，將有助於校內各項特教業務之推展。

（四）對未來研究之建議

1. 研究對象：未來可擴大研究對象的範圍，如：有任教資源班的普通班教師或行政人員等，以了解不同職務在協助身障生的過程中所遭遇到的困難與經驗，作為未來規劃、改善資源班之參考。

2. 研究方法：本研究以問卷調查法為主，輔以開放式問題進行資料蒐集，從中可得知資源班教師面臨之工作困擾與因應策略，但仍無法深入瞭解其困難的細節，建議未來可以訪談等方式作更深入的質性研究。

3. 研究內容：針對高級中等學校資源班教師工作困擾的相關研究並不多，且依高級中等學校資源班現況，有些學校有集中式特教班及資源班；部分僅設有資源班，即有部分學校

的資源班教師需兼任行政工作，故在工作困擾感受程度上有所差異。建議未來研究可將學校是否只有資源班或含有集中式特教班（特教組）此變項列入，可更加了解高級中等學校資源班教師之工作困擾。

參考文獻

王振德（1999）。**資源教室方案**。臺北：心理。

江明曄（2000）。高中資源教室的規劃與運作——以臺中女中為例。**特教園丁，16**，26-33。

江宜錚（2010）。**國立高中職校身心障礙資源班運作現況與需求之調查研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。

李式群、余安瑀、黃柏華、楊士毅、詹秀雯、蔡佳伶、孫翌軒（2020）。來自基層的聲音——一群高中資源班教師對於特殊教育行政規範制定的行動歷程與反思。**「2020 變革中的特殊教育學術研討會」**發表之論文，國立臺灣師範大學。

卓曉園（2010）。**不同中等教育階段身心障礙資源班教師之角色知覺與角色實踐之調查研究**（未出版之碩士論文）。國立臺南大學，臺南。

卓曉園（2013）。高中職資源班教師角色知覺與角色實踐之調查研究。**特殊教育學報，37**，61-92。

林甘甘（2005）。**國民中學事務組長工作困擾與因應策略之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

林怡慧（2005）。高中職資源教室之運作。**文華學報，13**，136-152。

林素貞（2006）。**資源教室方案與經營**。臺北：五南。

林惠玲（2009）。**高雄市普通高中職身心障礙資源班實施現況與困難之研究**（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東。

胡永崇（2000）。國小身心障礙資源班實施現況及改進之研究：以高雄縣為例。**屏東師院學報，13**，75-100。

徐珮筠（2007）。高中職資源方案的發展與服務內涵之探討。**南港高中學報，25**，105-121。

高令秋（1997）。資源教師功能之探討。載於中華民國特殊教育學會（編），**身心障礙的革新與展望——開發潛能再創新機**（93-104 頁）。臺北：心理。

張蓓莉（1991）。特殊班或資源班與普通班之溝通與交流。**特殊教育季刊，35**，1-8。

教育部（2020）。108 學年度特殊教育統計年報。2020 年 5 月 31 日，取自 https://www.set.edu.tw/actclass/fileshare/default.asp

教育部主管高級中等學校輔導身心障礙學生實施要點（2012）。中華民國一百零一年十二月十八日教育部部授教中（一）字第 1010521617B 號令修正公布。

教育部特殊教育通報網（2020）。**108 學年度各縣市各階段安置概況**。2020 年 6 月 11 日，取自 https://www.set.edu.tw/static/clslist.asp

陳青勇（2001）。**國民小學兼行政職務教師工作壓力與因應方式之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺中師範學院，臺中。

黃筱鈞（2009）。**國立暨私立高級中等學校身心障礙資源班（教室）行政支援需求現況之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中。

黃馨儀（2015）。**高中職特教教師對資源班教師角色期望及角色實踐之調查研究**（未出版之碩士論文）。中原大學，桃園。

劉秀鈴（2011）。**桃園縣國民中學資源班教師工作壓力與因應策略之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

劉秀鳳（2009）。**特殊教育學校教師工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究**（未出版之碩士論文）。中臺科技大學，臺中。

蔡佳伶（2013）。**公立高級中學身心障礙資源班教師角色期望與角色實踐之調查研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

蔡瑞美（1999）。**普通高中職提供身心障礙學生資源服務之現況調查研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

蕭金土、賴錫安（1997）。**臺灣省政府教育廳辦理「資源教室」現況及成效評估之研究**。臺灣省政府教育廳委託專題研究報告，未出版。

謝靜苹（2008）。**臺北縣國民小學特教組長工作困擾之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

Collins, M. E., Mowbray, C. T., & D. Bybee (1999). Measuring coping strategies in an educational intervention for individual with psychiatric disabilities. *Health & Social Work, 24*, 279-290.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.

Lerner, J. (1993). *Learning Disabilities: Theories, diagnosis, and teaching strategies* (6th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.

Wiederholt, J.L. , Hammil, D. D., & Brown, V. L. (1983). *The resource program: Organization and implementation*. Austin, TX: Pro-Ed.