

南華大學社會科學院國際事務與企業學系亞太研究碩士班

碩士論文

Master Program in Asia-Pacific Studies

Department of International Affairs and Business

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

新北市國小特教心評教師工作壓力與因應方式之研究

— 以新莊區為例

A Study on the Work Stress and Coping Methods for

Psychological-Assessment Teachers--A Case of

Xinzhuang District, New Taipei City

鄧惠虹

Hui-Hung Teng

指導教授：彭安麗 博士

Advisor: An-Li Peng, Ph.D.

中華民國 108 年 6 月

June 2019

南 華 大 學

國際事務與企業學系亞太研究碩士班

碩 士 學 位 論 文

新北市國小特教心理評教師工作壓力與因應方式之研究

—以新莊區為例

A Study on the Work Stress and Coping Methods for Psychological-

Assessment Teachers--A Case of Xinzhuang District,

New Taipei City

研究生：鄧 襄 虹

經考試合格特此證明

口試委員：廖 坤 榮

陳 希 宜

彭 子 麗

指導教授：彭 子 麗

系主任(所長)：鍾 志明

口試日期：中華民國 108 年 5 月 23 日

摘要

本研究主要在探討新北市新莊區國小特教心評教師的工作壓力及因應方式，期望瞭解新北市國小特教心評教師執行鑑定安置工作時的工作壓力現況與面對工作壓力時所採取的因應方式，並探討不同背景的國小特教心評教師面臨工作壓力時所採取的因應方式之差異情形，最後針對研究發現，提供相關建議給特教心評教師及教育行政單位參考。

本研究採質性研究方式進行，使用深度訪談法及文獻分析法，選取新北市新莊區六位資源班特教心評教師為訪談對象進行深度訪談，透過研究者與研究對象的訪談進行資料蒐集與分析，最後根據分析訪談內容所得之研究結果歸納出以下結論：

- 一、特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到工作壓力，其中最大的工作壓力為時間壓力。
- 二、特教心評教師面對工作壓力時，最常採取問題解決的因應方式，而較少使用延宕逃避的因應方式。
- 三、不同背景的新北市國小特教心評教師對工作壓力的感受沒有明顯差異。
- 四、不同背景的新北市國小特教心評教師採取的工作壓力因應方式沒有明顯的差異。

關鍵詞：特殊教育、心評教師、身心障礙、工作壓力、鑑定安置

Abstract

The purpose of this study is to explore the work stress and coping methods for Psychological-assessment teachers in Xinzhuang District of New Taipei City. It is hoped to understand the current situation of the work stress for Psychological-assessment teachers in New Taipei City in carrying out the identification and placement work and the coping methods they adopt in the face of the work stress. In addition, it is hoped to explore the different coping methods of Psychological-assessment teachers with different backgrounds when facing the work stress. Moreover, it is also anticipated that the findings of the study, could relevant suggestions for Psychological-assessment teachers and educational administrative units.

This study adopts qualitative research methods, using in-depth interviews and literature analysis methods. In-depth interviews were conducted with six resource classroom Psychological-assessment teachers in Xinzhuang District of New Taipei City as interviewees. The findings are as follows:

1. Psychological-assessment teachers feel the work stress when they implement identification and placement work. And the greatest work stress is the time stress.
2. When Psychological-assessment teachers are facing with the work stress, they adopt problem-solving coping methods more than use delayed evasion coping methods.
3. There is no significant difference in the teachers' perception of the work stress among different backgrounds in Psychological-assessment teachers of New Taipei City.
4. There is no significant difference in the coping methods of the work stress adopted by Psychological-assessment teachers of New Taipei City from different backgrounds.

Keywords: special education, Psychological-assessment teachers, disability, work stress, identification and placement

目 錄

摘要.....	I
ABSTRACT	II
目 錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	8
第三節 研究流程與章節安排.....	9
第四節 名詞釋義.....	13
第二章 文獻探討	15
第一節 教師工作壓力涵義與理論.....	15
第二節 教師工作壓力因應方式涵義與理論.....	29
第三節 鑑定安置法規與實施現況.....	40
第三章 研究設計	59
第一節 研究架構與研究方法.....	59
第二節 研究對象與訪談題綱.....	63
第三節 研究範圍與研究限制.....	66
第四節 研究倫理.....	67
第四章 研究結果分析與討論	69
第一節 新北市國小特教心評教師工作壓力現況分析.....	69
第二節 新北市國小特教心評教師工作壓力因應方式分析.....	85

第五章 結論發現與建議.....	99
第一節 結論.....	99
第二節 建議.....	103
參考文獻.....	111
附 錄.....	119



圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	12
圖 2-1 KYRIACOU & SUTCLIFFE 的教師工作壓力模式.....	25
圖 2-2 MORACCO & MCFADDEN 的教師工作壓力模式.....	27
圖 2-3 TELLENBACK、BRENNER 與 LOFGREN 的教師工作壓力模式.....	28
圖 2-4 LAZARUS 壓力處理模式.....	33
圖 2-5 壓力與因應過程模式.....	34
圖 2-6 認知評估導向壓力因應模式.....	34
圖 2-7 個體、環境互動壓力因應模式.....	36
圖 2-8 新北市 01 梯次(跨階段)鑑定安置流程圖.....	57
圖 2-9 新北市 02-04 梯次(校內)鑑定安置流程圖.....	58
圖 3-1 研究架構圖.....	59

表目錄

表 2-1 壓力定義一覽表	15
表 2-2 工作壓力定義一覽表	20
表 2-3 教師工作壓力定義一覽表	22
表 2-4 壓力因應定義一覽表	30
表 2-5 國內外研究者對教師工作壓力因應方式之研究	37
表 2-6 國內鑑定安置相關法規條文	41
表 2-7 美國鑑定安置相關法案內容	46
表 2-8 新北市心評教師鑑定工作事項檢核表	50
表 2-9 新北市學前入國小跨階段轉銜鑑定安置作業流程	52
表 2-10 新北市國小升國中跨階段轉銜鑑定安置作業流程	54
表 2-11 新北市高級中等以下學校在學學生鑑定安置作業流程	55
表 3-1 訪談對象基本資料一覽表	63
表 3-2 訪談題綱	64

第一章 緒論

本研究旨在探討新北市國小特教心評教師的工作壓力與因應方式，採用質性研究之文獻分析及半結構訪談法進行分析了解，最後歸納結論並提出相關建議，以提供教育行政單位、鑑輔會相關業務人員及特教心評教師在實務工作上的參考。

本章共分四節，第一節針對研究主題說明研究背景與研究動機，敘述鑑定安置與特教心評教師的時代性與重要性；第二節敘述研究目的並提出研究問題，以利教育行政單位及未來研究之參考；第三節說明本研究之研究流程與章節安排。第四節為相關名詞釋義，針對本研究所運用之重要名詞加以釋義，更清楚具體的界定研究問題。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

我國特殊教育以融合教育為主流，在融合教育的思潮下，期盼特殊需求學生都能跟一般學生一樣在自然環境中學習與生活，因此針對特殊需求學生的各種學習與生活適應困難，提供了相關的特殊教育學習輔導措施，希望能滿足特殊需求學生在教育及生活等各層面的需要，讓他們有更良好的學習與生活適應能力，此外，也希望能以最少限制的環境，讓身心障礙學生都能發展其教育潛能。為了實施特殊教育有教無類、因材施教之精神，強化鑑定與診斷評量，並落實多元及社區化之安置理念，使身心障礙及資賦優異學生均能接受適性之教育機會。1984年12月17日我國第一次訂頒《特殊教育法》全文25條，建置法制規範特殊教育的推動，保障特殊教育學生的學習權益，臺灣對於特殊教育的政策與制度也在此時大致確定。1997年特殊教育法及相關子法的修訂公佈，奠下國內特殊教育新的里程碑。而後歷經2001年、2004年兩次修正增訂，並於2007年修正公布《特殊教育法》全文51條，讓我國的特殊教育政策更趨完善，而且後續仍三度修正相關子法，並提供更適性的教育機會，營造更優質的教育環境，滿足學生個別的特殊需求，研擬更多元適性的支持措施，以全面推展適性服務之特殊教育。

特殊教育法第一條「為使身心障礙及資賦優異之國民，均有接受適性教育之權利，充分發展身心潛能，培養健全人格，增進服務社會能力，特制定本法。」由此可看出，為了使特殊需求學生能達到適性發展，發揮個別潛能，讓特殊需求學生能和普通學生受到同等的教育機會，達到生活互動、社會適應的目的，必須依據學生的個別需求提供特殊教育的服務。而特殊教育的實施必須經過鑑定、診斷、安置、教學、評量等五個過程，做好鑑定安置工作最重要的目的是為了落實教育機會均等，篩選出真正需要特殊教育的學生，確認學生的個別特殊教育需求，並評量學生的學習及發展情形，給予最適當的教育安置並提供學生適性的教育(林寶貴，2013)。有特殊教育需求的學生必須經過特殊教育的鑑定後，才能確認是否符合特殊教育服務的對象並取得特殊教育服務的資格，而後才能由特教教師針對學生的特殊需求提供教學介入、輔導與相關專業服務，因此，鑑定安置的結果被視為提供特教服務的重要依據。

由特殊教育立法的發展來看，我國與美國情形接近，都是為特殊教育單獨立法，自從美國聯邦政府在1975年頒佈94-142公法「全體障礙兒童教育法案」(The Education of All Handicapped Children,s Act)以後，提供特殊需求兒童免費且合適的公立教育，就成為特殊教育發展的目標。而94-142公法中也特別強調測驗必須由具備資格的人員實施，鑑定人員也必須先經過訓練，以避免因為鑑定人員在鑑定過程中犯下的錯誤，影響了學生的教育權益。而後在1997年修訂的101-476公法「身心障礙者教育法案」(the Individuals with Disabilities Education Act,IDEA)中，除了原有的零拒絕、個別化教育方案及最少限制的環境等原則，也增加了提升身心障礙學生學習成就的相關措施。陳明聰(2000)認為，IDEA影響到我國特殊教育學生鑑定及就學輔導的部分如下：1.特殊教育學生的鑑定及就學輔導，由鑑輔會以團隊方式進行，用多元的工具、程序、評量向度及資料來源，強調教育需求的評量。2.安置的最少限制原則是以前普通班為主要考量，並以課程服務的觀點代替場所服務的觀點。3.個別化教育計畫的擬定，強調普通教育教師重視學生的優點分析，並提供學校人員所需的協助。4.相關專業服務的提供，重視服務系統間的協調與統整，使資源能平均而有效的分配給所有需要的學生。5.以實際行動實踐融合教育的理想。除此之外，美國在2004年修訂的108-446公法「身心障礙兒童教育法案」(Education for All Handicapped Children,s Act)中，也說明了對於特教鑑定的重要規定，包含：特殊兒童的鑑定工作不能以單一測驗結果為依

據、測驗材料必須符合學生母語及文化背景、需排除文化差異、需由多重領域成員共同執行、鑑定結果應有檢討機會等(Bruno&Walker,1994)。由上述這些法令，可以看出鑑定工作在安置身心障礙學生的過程中是非常重要的，也可以看出美國聯邦政府對於特殊教育鑑定安置工作的重視，而這些特殊教育的立法也影響到我國的特殊教育學生鑑定及就學輔導措施，我國1997年修正公佈的特殊教育法所提供的身心障礙者適性教育、鑑定與診斷評量和多元適性支持措施等，也都是為了因應特殊教育的需求而制訂的。

特殊教育法第十六條「各級主管機關為實施特殊教育，應依鑑定基準辦理身心障礙學生及資賦優異學生之鑑定。」，第十條「特殊教育之實施，分下列四階段：一、學前教育階段：在醫院、家庭、幼兒園、社會福利機構、特殊教育學校幼兒部或其他適當場所辦理。二、國民教育階段：在國民小學、國民中學、特殊教育學校或其他適當場所辦理。…前項第一款學前教育階段及第二款國民教育階段，特殊教育學生以就近入學為原則。但國民教育階段學區學校無適當場所提供特殊教育者，得經主管機關安置於其他適當特殊教育場所。」，第六條「各級主管機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會），遴聘學者專家、教育行政人員、學校行政人員、同級教師組織代表、家長代表、專業人員、相關機關（構）及團體代表，辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜；其實施方法、程序、期程、相關資源配置，與運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。」由上述法條可知道，鑑定、安置與輔導是特殊教育工作的主要內涵，三者之間有著環環相扣、密不可分的關係，而主要負責執行特殊教育學生鑑定、安置與輔導工作的單位則是各縣市鑑輔會。

最早設置鑑輔會的法源依據是1974年教育部公布的特殊兒童鑑定及就學輔導標準第四條「為便利本實施，各縣市應設置特殊兒童鑑定及就學輔導委員會，其下得依不同類型之特殊兒童，設置各種鑑定及輔導小組（如視覺障礙兒童鑑定及輔導小組等）分別聘請特殊教育專家、臨床心理專家、專科醫師、社會工作者、復健醫師、語言治療師等各方面專家及教育與學校行政人員等為委員，並以教育局局長為召集人，從事特殊兒童之綜合研判」。此外1987年3月25日公布的特殊教育法施行細則第七條「各級主管教育行政機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會，聘請有關專家學者及機關學校人員為委員；必要時並得商請學術、醫療或社會福利機構協助。」也再次說明特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會設置的

法源依據，然而立法雖然很早，但執行三年後成效仍不佳，甚至有部分縣市仍未設置鑑輔會（林寶貴、王炳欽，1990）。1992年完成第二次全國學齡特殊兒童普查後，有關單位對各縣市鑑輔會運作進行了一系列的輔導，並於同年設置「國民教育及學前階段特殊教育學生鑑定、安置及輔導工作推動指導小組」、1995年設置「教育部特殊教育學生鑑定、安置及輔導工作推動小組」進行為期3年的推動工作，而後1997年「特殊教育法」相關子法條文修正公布後，國內鑑輔會的運作才漸上軌道。之後又歷經1999年、2002年教育部對全國各縣市的特殊教育評鑑，目前各縣市的鑑輔會多已穩定運作且呈現相當績效（教育部，1999，2002）。

在各縣市鑑輔會的組織底下，負責第一線執行鑑定安置工作的是特殊教育心理評量人員（簡稱心評人員），又因必須具備合格特教教師資格的教師，才能接受相關標準化心理測驗、能力評估等鑑定安置研習課程，取得心評人員資格，因此心評人員又可稱為心評教師。依據研究者所在之新北市政府辦理高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作實施計畫(2017)，心評教師主要工作職掌為個案評估及相關建議諮詢、協助校內特教教師進行個案評估事宜、執行鑑輔會分配之身心障礙學生評量與教育安置工作、協助鑑輔會初判學生之障礙資格、教育安置及相關服務。林寶貴(2013)亦指出特教心評人員在執行鑑定工作時，需採取多元評量的方式，針對各類特殊教育學生的個別需求，以標準化評量、直接觀察、晤談等方式或參考醫學檢查診斷結果及身心障礙手冊，廣泛蒐集個案相關資料，最後針對個案的教育需求進行綜合研判。在美國，除了由領有專業證照的學校心理師(school psychologists)負責特殊教育鑑定工作外，大多數的特殊教育鑑定工作是由教育診斷師(educational diagnosticians)負責評量與提供教學建議，且相關文獻也指出教育診斷師必須具備碩士以上學歷，並經完整教育診斷及測驗工具的訓練，方能提供評量、學習策略及諮詢服務(Zwebach, 2002；MacMillan, Gresham, Bocian, & Siperstein, 1997)。若特教心評人員無法適當的執行鑑定安置工作，可能會使真正有特殊需求的學生無法獲得滿足，或是衍生標記錯誤的問題，而使學生身心無法適性發展，甚至因為標記造成心理、社會上的困擾（蔡明富，2004）。綜合上述皆可看出特教心評教師須具備實施鑑定及適性安置的專業能力，也可看出特教心評教師在鑑定安置工作中所扮演的重要角色。

目前各縣市鑑輔會的運作雖然大多數已步上軌道，但是由諸多的文獻研究中，仍然可以發現鑑輔會在執行鑑定安置輔導工作上依然存在著許多問題，如：

鑑定人員人事變動大、鑑定流程規劃不夠嚴謹、鑑定工具不足、鑑定工作人力分配不均、鑑定時間不足、鑑定人員素質差異、相關專業人員未參與鑑定工作、缺乏心評小組支援工作、鑑定人員的差假和課務問題等（林寶貴、吳淑敏、曾怡惇、林美秀，1998；張靖卿，1999；劉雅億，2000；張海清，2001；王木榮，2001；趙武升，2003；蔡美玲，2003；朱佩琪，2006；王小燕，2007；陳心怡、洪儷瑜，2007；張彧銘、張瓊穗，2012）。由此可以得知，雖然各縣市皆已經設置鑑輔會的組織，但其功能尚未完全充分發揮，因此特教心評教師在進行鑑定安置工作時亦會面臨許多困難。而為了因應新的鑑定評量工具及評量方法不斷的推陳出新，身為第一線執行鑑定安置工作的特教心評教師必須不斷的調整因應，然而現今教學現場不論政令公布或教學資訊皆是瞬息萬變，特教心評教師在取得心評資格後，面對鑑定標準的不斷修訂及特殊需求學生的個別多樣化，在執行鑑定安置工作時，會衍生怎樣的工作壓力又要如何因應。有鑑於此，本研究將以新北市新莊區國小特教心評教師為研究對象，藉此了解特教心評教師的工作壓力及因應方式。

貳、研究動機

研究者本身為新北市國小資源班教師，並兼任新北市國小特教一般心評教師，自92學年度受訓取得特教心評人員資格迄今，已從事心評工作十餘年，但每每在鑑定期間，仍會對疑似個案之資格研判、醫學心理衡鑑報告之判讀釐清、個案之相關資料蒐集分析感到棘手，對於必須在急迫的時間內完成的個案評估報告亦常常感到焦慮不安。除此之外，因為資源班學生都有個別的特殊需求，所以學習型態及教材內容皆需要調整，即使執行鑑定安置工作時，學校已安排公假代課，但在請假前尚需額外花費時間填寫代課交代單，說明教學進度及學生優弱勢學習行為、需要注意的特殊行為狀況，更需預先準備充足的學習單以備不時之需，方能讓代課老師能順利進行教學。綜觀特教心評教師在進行鑑定安置工作期間，需費心費時施測、與個案導師家長或其他相關人員晤談、入班觀察個案學習狀況及行為特質、蒐集個案其他相關佐證資料、撰寫個案評估報告、針對區級審議教師的建議進行報告修正或溝通討論釐清個案主要障礙，是一連串短期內高頻率和人互動溝通與協調的過程，除此之外還必須顧及本職之教學及行政工作，並與代課老師交代課務，安撫學生不適應的心情。由此可見，特教心評教師從事鑑定安置工作時勞心勞力，筋疲力竭，工作負荷壓力大（劉雅億，2000；趙武升，2003；

楊萬教，2004；謝雅惠，2005；王小燕，2007；葉瑛儒，2008；李佳穎，2014；廖秋莉，2016；王照之，2018）。從事鑑定工作的特教心評教師除了要經歷繁複耗時的行政程序，接觸來自各方不同需求的人，更需要隨時緊繃神經、謹慎面對（侯儒燕，2007）。此外，特教心評教師在執行鑑定工作時，需保持合宜的情緒，致力於高情緒勞務工作，難免消耗個人內在資源造成情緒耗竭的現象，導致萌生退意想辭退心評工作（陳心怡、洪儷瑜，2007；張彧銘、張瓊穗，2012；廖秋莉，2016）。因此研究者希望藉由此議題的研究，能夠深入討論特教心評教師在執行鑑定安置工作期間的工作壓力現況，並進一步將有用的訊息提供給教育行政單位、鑑輔會和從事鑑定安置工作的特教心評教師參考，此乃本研究的研究動機之一。

根據研究指出，在美國負責執行特殊教育鑑定安置工作的教育診斷者，有許多鑑定安置工作上的困擾，如：鑑定人員專業能力不足、鑑定工作量太大等問題（Bruno&Walker, 1994）。而在分析國內相關研究文獻後，發現特教心評教師在執行鑑定安置工作時，確實也常遭遇到諸多困難而衍生工作困擾，如：測驗工具的專業評量知能不足、工作量太大、特教行政單位指派接受施測的個案人數太多、施測時間不足、給假時間不夠、影響校內課級務和教學工作、人力分配不均、測驗工具借用手續繁雜不具便利性、派案標準不一、人力數量不足、鑑輔會政策多變、安置會議標準不一、研習課程不足、無法在測驗過程中排除自己的主觀意識、個案資料的蒐集不易、特教資格與身障手冊標準不一等問題（胡永崇，1991；李慶良，1993；劉雅億，2000；趙武升，2003；蔡美玲，2003；王小燕，2007；侯儒燕，2007；葉瑛儒，2008；蔡乙瑱，2010；潘瑞儀，2015）。其他相關文獻也指出心評教師身心調適上的幾項困境，包含工作滿意度偏低、心評教師流動率過高等問題（王小燕，2007；王姿樺，2011）。但在這麼多問題下，綜觀國內近20年內以特殊教育心理評量教師為研究主題的文獻，若以研究主題來歸納，其中探討鑑定安置工作現況與需求為主要的研究共有劉雅億(2000)、趙武升(2003)、蔡美玲(2003)、朱建英(2005)、王小燕(2007)、陳心怡和洪儷瑜(2007)、侯儒燕(2007)、李映瑩(2008)、黃瑞琪(2008)、許雅淇(2008)、吳宗儒(2010)、蔡乙瑱(2010)、羅美珠(2010)、張彧銘(2012)、杜維益(2016)、陳怡君(2016)、蔡佩姮(2017)等17篇，探究特殊教育心理評量教師專業能力及專業成長需求的研究共有楊萬教(2004)、黃瑞琪(2008)、鄭玉蒨(2008)、葉純菁(2009)、葉馨(2010)、林芝紅(2011)、鍾士傑(2012)、黃雅琪(2012)、林佩萱(2014)、彭湘婷(2015)、林婉榮(2017)、陳品涵(2017)等12篇，

探討特殊教育心理評量教師工作困擾的有謝雅惠(2005)、林芝紅(2011)、潘瑞儀(2015)等3篇，探討特殊教育心理評量教師工作壓力的則僅有葉瑛儒(2008)、李佳穎(2014)等2篇。研究者發現目前對於特殊教育心理評量教師的研究文獻多在探討鑑定安置工作現況及教師專業成長需求，而探討到特殊教育心理評量教師工作困擾及工作壓力的相關研究文獻則相對缺乏。因此，研究者想進一步深入了解研究者所任教之新北市國小特教心評教師的工作壓力情形為何，並希望能藉由對此議題的深入研究，對新北市國小特教心評教師的工作壓力與因應方式，獲得更進一步的瞭解，此乃本研究的研究動機之二。

研究者分析上述研究文獻後，發現大多數研究皆採取量化研究中的問卷調查法，雖可從中獲得較客觀的結果，發現特教心評教師執行鑑定安置工作時工作負荷壓力大，有高度工作困擾及工作壓力（劉雅億，2000；趙武升，2003；楊萬教，2004；謝雅惠，2005；王小燕，2007；葉瑛儒，2008；林芝紅，2011；潘瑞儀，2015；李佳穎，2014；廖秋莉，2016；王照之，2018）。但相關研究結果並無法深入了解特教心評教師的個別壓力感受，因此綜合研究者本身的心評工作經驗、上述研究背景、研究動機及過去相關研究文獻所建議的方向，研究者擬採用質性研究方式進行研究，希望能更深入了解特教心評教師執行鑑定安置工作時對於心評工作的反思與對未來的期許，也希望透過資料蒐集與分析，探討特教心評教師從事心評工作時衍生的工作壓力，而這些壓力感受是否會影響特教心評教師在執行鑑定安置工作時的行為表現？研究者亦期盼能透過研究結果，反思己身遇到的工作壓力及因應方式，並將結果與特教心評教師分享，此乃本研究的研究動機之三。

從相關研究文獻中發現特殊教育心理評量人員在執行鑑定安置工作時會遭遇到許多工作困擾，而針對特教心評教師的工作困擾，已有相關研究文獻對鑑輔會提出了相關的建議：1.有系統的培訓心評人員與制訂檢核辦法2.透過實務演練與個案研討會的方式開辦研習課程，提升心評人員解釋資料與綜合評估分析評量結果的能力3.建立標準的分派個案制度，解決個案分配不均的問題4.增加個案公假時數，讓心評人員能從容的完成鑑定安置評估工作5.延長鑑定安置工作時程，讓心評人員能有更充分的時間進行個案資料蒐集、評估、分析解釋相關資料並完成評估報告。此外針對心評人員執行鑑定安置工作期間所使用的壓力因應策略，也有相關研究結果：1.尋求支持：特教心評教師較多尋求支持的對象是相關具備心評專業的同事、其他特教心評教師或是他校有相同經驗的人及團體。2.解決問題：特教心

評人員面對鑑定安置的工作困擾，會主動面對問題，積極尋求解決的方法。3.理性分析：特教心評人員面對鑑定安置的工作困擾，會通盤分析問題性質與關鍵，歸納造成問題的原因，降低威脅感。4.情緒調適：特教心評人員感受到鑑定安置工作負荷過重時，能透過情緒管理，改變想法或從事其他活動，讓自身得到紓壓與調整。5.延宕逃避：特教心評人員遇到鑑定安置工作的問題時，暫時擱置延後解決或以逃避消極的態度應付工作上的困擾。即使從相關研究文獻中，已經發現有上述五種因應方式可以解決工作上的困擾，但每位特教心評教師皆有不同的基本背景、工作環境及鑑定安置經驗等，因此研究者也想了解具備不同背景的特教心評教師對於鑑定安置工作的壓力表現情形是否也有所差異，在壓力因應方式上是否也有所差異，此乃本研究的研究動機之四。

第二節 研究目的與問題

根據上述研究背景與動機，本研究旨在運用質性研究中文獻分析與深度訪談法，透過對特教心評教師的半結構式訪談，並輔以文件資料之收集與分析，整理特殊教育心評教師對於從事心評工作的經驗現況、壓力感受及因應方式，以達成對研究目的之探討，並希望能夠提供一些除了現有因應方式以外的因應方式，以適度調解特教心評教師的工作壓力，增進特教心評教師參與心評工作的意願，並提供相關建議給教育行政單位做為未來心評工作規劃時的參考。

在了解新北市國小特教心評教師的鑑定工作背景與研究動機後，本研究根據上述研究背景與動機，提出欲探討的研究目的與待答問題，詳述如下：

壹、研究目的

本研究之研究目的為期望透過研究，瞭解新北市特教心評教師工作壓力現況與因應方式，並探討在不同工作壓力之下，特教心評教師採取的因應方式之差異情形，具體內容如下：

- 一、了解新北市國小特教心評教師工作壓力現況。
- 二、探討新北市國小特教心評教師面臨工作壓力時所採取的因應方式。
- 三、探討國小特教心評教師面臨工作壓力時所採取的因應方式之差異情形。
- 四、針對研究發現，提供相關建議給特教心評教師及教育行政單位參考。

貳、待答問題

根據上述的研究動機與目的，本研究之研究問題如下：

- 一、新北市國小特教心評教師的工作壓力現況為何？
- 二、新北市國小特教心評教師面臨工作壓力時，採取的因應方式為何？
- 三、新北市國小特教心評教師，面臨工作壓力時因應方式差異情形為何？

第三節 研究流程與章節安排

壹、研究流程

本研究以質性研究為基礎，透過相關文獻及深度訪談法蒐集資料，最後整理歸納分析資料，形成有意義之主題。根據本研究之研究目的，研究者擬定研究流程與實施要項，共分研究準備階段、研究執行階段及研究完成階段三階段。研究準備階段實施步驟為確定研究主題、蒐集相關文獻及編寫研究計畫。研究執行階段為擬定訪談題綱、確定研究個案、實施正式訪談、分析訪談資料。研究完成階段為撰寫研究結果、提出結論建議及完成論文審查。研究流程每一階段皆成互動關係，以期透過撰寫、反思、回饋、再撰寫之循環讓研究更嚴謹更有價值，以下將各階段分別詳述如下：

一、研究準備階段

(一)確定研究主題

研究者自進入研究所先修班後，即在授課教授的引導下開始構思論文題目，在日常生活環境中探索什麼現象是可以討論的議題。因研究者本身從事特殊教育工作十多年，隨著年資增長工作量日增，深感壓力頗大，所以思考論文題目時，即想到以研究者本身所熟悉之特教領域為論文寫作方向。又依據研究者本身在心評工作中的體驗及與其他特教心評教師的鑑定工作心得分享，開始蒐集並閱讀有關特殊教育心評教師鑑定安置工作的相關文獻資料，確定研究方向後，擬定初步的研究架構，在與指導教授多次討論後，確定研究主題、研究方法及研究範圍，並開始依據指導教授之意見及系所排定之研究時程逐步進行研究及撰寫研究內容。

(二)蒐集相關文獻

研究主題確定後，開始進行相關研究文獻資料的蒐集，針對國內外有關特教鑑定安置相關法規、特教心評教師鑑定安置工作現況、特教心評教師工作壓力、工作壓力因應方式的相關博碩士論文、研究報告、教育期刊、專書、雜誌、學報及網路資料等，開始進行相關資料系統性的整理與分析，以了解相關問題之論述與研究結果，而後依研究主題內容提出待答問題，形成本研究之主要架構。

(三)編寫研究計畫

確定研究方向後，根據本研究主題，詳閱整理國內外鑑輔會、鑑定安置評量及特殊教育心理評量教師工作現況相關研究資料，並歸納國內外專家學者對於工作壓力及因應方式相關之研究結果，透過文獻分析與歸納比較，建立本研究之理論基礎，再透過整理與分析開始編寫本研究之計畫大綱及論文前三章，並請益教授後修正。

二、研究執行階段

(一)擬定訪談題綱

擬定研究架構後，綜合理論分析與蒐集得來的文獻資料，經由文獻探討並與指導教授討論，選定欲採用之研究方法為文獻分析與半結構深度訪談法。而後透過閱讀比較分析書面相關研究文獻，並根據相關研究文獻研究結果編製訪談題目擬定訪談大綱初稿，再與指導教授討論後，根據討論的結果修改訪談大綱初稿，形成正式訪談題綱。

(二)確定研究個案

依據本研究主題，尋找適合的研究個案，並透過書面同意或口頭承諾方式，徵求其參與研究意願。

(三)實施正式訪談

選定研究對象後，逐一與受訪對象約定時間，依據正式訪談題綱並藉由半結構深度訪談法，和受訪者進行個別訪談。訪談過程中以錄音的方式記錄訪談過程，以便於後續資料整理。

(四)分析訪談資料

整理訪談內容，將訪談錄音內容轉成逐字稿，並將蒐集到的訪談資料加以整理與分析，將訪談結果歸納整理成文字稿，資料歸納分析過程中若有補充相關資料的需求，再與受訪者另約再次訪談。此外研究者訪談手札或受訪者所提供和研究相關的資料，皆可做為下階段撰寫研究結果的參考。

三、完成階段

(一)撰寫研究結果

依據訪談資料歸納分析的結果，開始撰寫研究結果，並依本研究待答問題與文獻探討所獲得之結論，加以綜合比較解釋，真實呈現研究的事實，撰寫期間仍須整理探討相關資料並不定期與指導教授討論，以調整寫作方向進行文章修改及潤飾，使得研究成果的撰寫歷程更嚴謹、內容更豐富。

(二)提出結論建議

由訪談資料分析的結果，歸納出主要發現與結論，對照本研究待答問題得出之結果，並統整研究過程中發現之問題，歸納研究的結果提出解釋與分析，最後撰寫研究結論及提出本研究主題之相關具體建議，提供給相關教育行政主管機關及特教心評教師參考，並提供給未來研究參照。

(三)完成論文審查

綜合整理各章節後，申請論文口試，經指導教授同意及學校安排期程，敦請論文審查委員及指導教授進行審查與口試。而後依據審查委員及指導教授之意見進行內容修正，再次送請指導教授確認並校對後完成研究論文。

本研究透過相關文獻分析歸納，確定研究題目與研究範圍，進行文獻蒐集與探討比較建立本研究架構並進行研究設計，經由擬定訪談題綱、進行正式訪談、整理與分析訪談資料獲得研究發現，並根據研究發現提出結論及建議。茲將研究流程圖如下圖1-1說明之。



圖 1-1 研究流程圖

資料來源：本研究

貳、章節安排

本研究依據研究動機與目的，共擬定五個章節，分述如下：

第一章為緒論，包括研究背景與動機、研究目的與問題、研究流程與章節安排、名詞釋義。

第二章為文獻探討，包含國內外研究教師工作壓力相關理論及教師壓力因應方式之相關研究，以做為本研究之理論基礎。此外探討我國現行鑑定安置法規及特殊教育鑑定安置工作的實施現況。

第三章為研究設計，包含研究架構與研究方法、研究對象與訪談題綱、研究範圍與研究限制及研究倫理。

第四章結果分析與討論，藉由與訪談者訪談內容得到的資料做歸納與分析，以瞭解新北市國小特教心評教師對工作壓力的感受及面對工作壓力時主要採取的壓力因應方式。

第五章結論與建議，歸納研究結果與發現並做出結論，提供目前或未來擔任特教心評教師在面對工作壓力時的參考，最後對教育行政單位、特教心評教師及未來的研究提出具體建議。

第四節 名詞釋義

根據本研究之研究主題與目的，茲將本研究相關之重要名詞「心評教師」、「鑑定安置」、「教師工作壓力」分別定義解釋如下，以求本研究名詞意涵的一致性與明確性：

壹、心評教師

根據2014年修訂的特殊教育法第六條規定「各級主管機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會），遴聘學者專家、教育行政人員、學校行政人員、同級教師組織代表、家長代表、專業人員、相關機關（構）及團體代表，辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜；其實施方法、程序、期程、相關資源配置，與運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。」，各縣市鑑輔會依循此法規訂定相關的辦法，且為了執行特殊教育學生鑑定安置工作相關之各項鑑定診斷評量，以評估出確實具有特殊需求的學生，協助他們獲得特殊教育資格及其他相關特教服務，目前都設有心評小組協助執行鑑定安置的任

務。目前各縣市心評教師的主要對象大多以合格的特教教師為主，在依照各縣市規定接受數小時到數星期不等的鑑定安置相關培訓課程研習後，經審核通過，才取得心評人員資格。本研究之心評教師係指依據「高級中等以下學校及幼稚園教師資格檢定及教育實習辦法」所培育之合格特教教師且通過新北市特殊教育鑑定及就學輔導委員會特殊教育心理評量人員培訓，負責執行特殊教育鑑定安置工作，且現在仍持續接受鑑輔會派案，實際執行鑑定安置工作之國小階段一般心評教師。

貳、鑑定安置

以特殊教育的觀點而言，鑑定安置是指根據法定標準，檢核學生是否符合這些標準，具備接受特殊教育服務的法定資格，並且藉由鑑定安置結果對學生的各種學習需求作全盤的瞭解（胡永崇，1995；張蓓莉，1999；張世慧、藍瑋琛，2007；王天苗、范德鑫，2000），主要偏重在特殊需求學生接受特殊教育前的確認與標記程序，不分析學生其障礙與在學習過程的意義（吳訓生、周台傑，1994）。本研究所指之鑑定安置係指新北市國小階段特教心評人員在進行疑似特殊需求學生診斷評估工作時，蒐集學生相關資料，並分析解釋綜合研判學生是否符合鑑定標準，最後提出教育安置及輔導建議的過程。

參、教師工作壓力

工作壓力是從壓力的定義衍生而出，從字面上來看，凡是因為與工作相關的因素而引起的壓力，皆可稱為工作壓力。吳宗立(1996)指出工作壓力是教師在和學校情境互動中，在教學、行政、學生、家長及同事的關係方面，所產生的個人無法適應而表現出的負面情感知覺與反應。郁淑芳(2009)指出教師工作壓力是教師個人特質與工作環境相互作用的結果，會使個體產生焦慮壓迫及緊張等不舒適的感受而影響其工作表現。周立勳(1986)指出教師工作壓力是教師個人與工作環境交互作用下產生的生理及心裡緊張壓迫等狀態，是教師因職務上所賦予的要求期許和職責所感受到的壓力，而產生負向情感如倦怠、冷漠及生氣之反應。綜合歸納上述研究者的說法，本研究所指之教師工作壓力係指：「特教心評教師在面對鑑定安置工作情境時，對於行政運作、執行鑑定工作、專業能力與學生、家長互動的過程及多元角色轉換中，從人事物上所知覺到的緊張、困擾、沮喪、挫折、憤怒、憂慮等心理生理的負面情感反應，甚至造成身心職業倦怠的現象」。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討國小特教心評教師工作壓力與因應方式，為確立本研究的理論基礎，研究者蒐集國內外相關文獻加以整理歸納分析後，選擇與研究主題相關的資料進行探討。本章依據研究目的，將相關文獻綜合整理成三節：第一節探討教師工作壓力的涵義與相關理論，第二節探討教師工作壓力因應方式的涵義與相關理論，第三節探討鑑定安置相關法規與鑑定安置工作的實施現況，分別詳述如下：

第一節 教師工作壓力涵義與理論

壹、壓力的定義與理論

壓力(stress)一詞，其字源來自於拉丁語的strigere，指「拉緊、緊繃」的意思。這一名詞最早是使用在物理學與工程學領域，指物體受到外作用力時相對產生的一種抗力。Selye(1956)首先將壓力概念應用在社會科學領域中，他認為壓力是個體在面對外在刺激或威脅時，為了回復正常狀態且為了滿足個人需求所產生的一種非特定預期性的生理反應。而後壓力一詞被廣泛應用在醫學界、生物學、心理學及人類學等各種學術領域中。直至今日，因為社會的變遷與進步，所以壓力對心理和生理的影響也逐漸受到重視，但因為學者們關切的面向不同，因此對壓力的解釋與定義也很多元，並未有完全一致性的看法，以下將國內外研究者對相關壓力所做的定義整理如下表2-1：

表 2-1 壓力定義一覽表

研究者(年代)	壓力的定義
周立勳(1986)	壓力是個體面對外界要求或特定事件的刺激時，身心適應的反應，而此種反應是以個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。
林純文(1996)	壓力是個體面對外界要求或特定事件的刺激時，所做的身心調適的反應狀態。
程一民(1996)	壓力是當個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或個人資源無法應付，且危及個人的福祉、身心健康時的反應，此反應以個人特質、經驗與認知歷程為媒介。
葉龍源(1998)	壓力係以個體面對內外環境之期望或要求時，為順應此期望要求而在生理與心理上產生的一種特殊反應結果，此特殊反應結果可能是非預期的、緊張的、不愉快的，或是壓迫、痛苦與

研究者(年代)	壓力的定義
	威脅的，亦即壓力乃是個人與環境交互作用的結果。
林秀靜(1998)	壓力為個體面對外界的要求或特定事件的刺激時，經認知評估後所做的身心適應的反應。
黃義良(1999)	壓力為個體對周遭環境的改變或要求，知覺到具有威脅壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極與負面的情感。
葉兆祺(1999)	壓力是個體面對環境要求時，造成環境、心理、生理三方面的失衡狀態。
張麗琪(2000)	壓力是一種內在反應，是個體對環境的心理或生理之反應，壓力源來自外在事件及情境，且潛伏著傷害性。
張郁芬(2001)	壓力是個體面對外在環境刺激時，依據個人特質、認知心理歷程及舊有經驗，評估是否會造成過度負荷的情況。
林昭男(2001)	壓力是個體與環境相互作用，當個體處於刺激情境時，因無法解除困頓而產生的被壓迫感覺，於是演變成個人壓力。
莊中興(2001)	壓力是個體預期可能發生未知的不安，或對威脅有所感受，因而對個體產生刺激、警告。
詹美春(2002)	壓力是因外在環境刺激，個體在主觀評估後產生的反應，無關好壞，惟視個體對壓力的感受。
李勝彰(2003)	壓力是個體與環境互動中，知覺環境刺激超過個體負荷而產生的緊張狀態。
周文欽(2004)	壓力是當人們無法處理眼前所面對的問題或情境或他們此時正經驗到莫大的緊張、痛苦和不舒服時。
李榮妹(2004)	壓力是個人與環境交互作用下，知覺環境的需求和改變，產生生理或心理的緊張狀況。
張文賢(2006)	壓力為個體於工作情境中，因外在環境交互作用下，致使個體產生身心緊張、壓迫等不平衡之反應。
林美慧(2012)	壓力係指個體與環境間產生交互作用，知覺外在環境改變，在面對此種改變時，個體身心受到影響，被迫試圖調整適應，因而在生理或心理上產生被壓迫、緊張，甚至是痛苦的感受。
Cooper& Marshall(1976)	壓力是表示環境因子衝擊個人的直接影響及個人對壓力源的反應等現象。
Cox(1978)	壓力是存在於個體所知覺的環境需求與所知覺的反應能力之間的不平衡。
Kaplan & Stein (1984)	壓力是一種由個體知覺環境的要求具有威脅性，而引發生理及心理緊張的狀態，即個體被迫去處理任何情況。
Lazarus&Folkman (1984)	壓力是當個人評估這個事件對他造成負荷，或不是其資源所能應付且危及身心健康時，便覺得有壓力感。
Taylor(1986)	壓力是評估事件、衡鑑潛在的反應，及對事件反應的歷程；壓力的反應包含生理的、情緒的、認知的和行為的改變。
Zimbardo(1988)	壓力是指干擾個人心理平衡及超過個體能力之刺激事件，所引起的特殊與非特殊的反應組型。

研究者(年代)	壓力的定義
Morris(1990)	壓力是指任何會引起緊張或威脅，並且個人必須去改變或調適(即再適應)的環境事件。
Sarafino(2002)	壓力是一種涵蓋壓力源與緊張的歷程。

資料來源：研究者整理自詹美春(2002)、吳苑瑜(2015)

綜合上表2-1國內外研究者對壓力的看法，可以歸納出下列三大類較被普遍採用的定義：一、壓力是生活情境的各種變動刺激：強調外在環境與社會的變化對個體的影響，認為外來的壓力會激發個人的壓力反應或緊張，讓人有不舒適的感受。當個人在遇到導致壓力的外在事件而失去生活平衡時，為了恢復原有的適應狀態，個人採取因應行動而需花費的精神和體力的總和。但因個人存在個別差異，於是面對相同情境也會有不同的知覺歷程和處理方法。二、壓力是對情境的一種整體反應：視壓力為個體因外在環境而產生的各種反應，當個體面對威脅時，個體對於任何加諸於有害個體的事物之非特定反應形式。三、壓力是個人與環境互動關係的一種形式：視壓力是來自於個人與環境間動態交流系統的一部分，當個人與環境交互作用下，環境需求與反應能力不平衡時，就會造成壓力。因此壓力是一種刺激也是一種反應，是個體與環境的交互作用。

適度的壓力可以讓人集中心力去面對問題解決困難，避免身心產生安逸怠惰的現象，但長期過度的壓力會對個體造成不適，因此我們需要學會轉化壓力成為我們的助力，積極努力解決困境，提升我們的工作效能。了解壓力的意義後，有關壓力模式的理論，主要可分為下列三種：

一、「個人與環境相適」模式(Person-environment Fit)：

個人與環境相適模式的理論最早是在1962年由French和Kahn根據Lewin與Murray的「相適」(fit)觀點提出，以動機歷程來探討個人與環境的互動關係及個人與環境主客觀的配合情形。根據此一理論，其適配情形可分為兩種，一是個人需求與環境供給的適配情形，二是個人能力與環境要求的適配程度（江鴻鈞，1995）。由此可見個人與環境互動時，是否具有相適性決定壓力的產生及大小。當環境的要求超過個人的能力或是環境無法提供個人需求，也就是環境的要求與個人反映要求的能力之間缺乏相適性時，就會產生壓力。在此一模式中，個體要面對個體本身在工作環境中扮演的角色，組織單位的構成與工作氣氛等相關情境，如果在組織中的個體無法順利的面對處理這些情境，個體本身就會知覺到壓力。

二、「壓力循環」模式(Stress cycle)：

壓力循環模式的理論是由Gmelch(1988)歸納有關壓力研究的結果而提出，他認為個人面對壓力會經歷壓力來源、個人知覺、因應反應及結果等四個階段，並一再循環。這四個階段的主要內涵說明如下：

- (一)壓力來源：指一般壓力因素的刺激，是造成壓力的來源，如期望、進步、薪資等對於個人的特殊要求或刺激，如會議、競爭、人際關係等工作情境的刺激與特殊要求，這些都是壓力的來源。
- (二)個人知覺：是壓力循環模式中很重要的因素，指個體所感受到的壓力程度，在生理及心理上的反應。積極的個人知覺會創造正面的感受，讓個體能以正面的眼光看待事物，並且更能控制壓力。而消極負面的個人知覺，將加重個體不良的生理及心理反應。
- (三)因應反應：指對壓力源所採取的因應方式，包含生理及心理的反應。當個體知覺到壓力時所採取的因應措施會因人而異，並依個人的心理、文化、社會及各組織的特性，採取彈性的如態度的、智能的、身體的、人際的、環境的及管理的等各種不同的因應方式，因而也會有不同的效果，所以對於壓力源也需要彈性因應。
- (四)結果：當個人長期承受過度強烈或負向的壓力，將造成個人生理或心理上的疾病。

在此一模式中，個人在知覺對自己有利的或有害的各種壓力來源時，若能積極正面看待則更能控制壓力，若消極負面的看待則會加重生理及心理不良的反應，而採取不同的因應方式則會有不同效果，對於壓力源也需要個體彈性因應。

三、「生物心理社會」模式(Biopsychosocial)：

生物心理社會模式的理論是由 Williams 提出，他認為周圍環境的事件會觸發生理的反應，而導致心臟血管疾病的發生（謝琇玲，1990）。當周遭環境事件發生時，腦部會以整體組織的方式傳送發動訊息到身體各器官，而腦部對事件的解釋和傳送環境事件到發動訊息的方式，在傳送的歷程中，可能會受個人人格特質與遺傳性格的影響，而有不同的反應。因此同一事件相同的環境刺激對不同的個體也會導致不同的反應結果。此模式的假設是環境事件對個體的反應是短期的，但這些過程是長期的，不同的行為反應若一再引發，強烈延續經過長期的積累後，可能會造成生理病變或疾病。在此一模式中，壓力的感受會因人而異，遺傳基因

性格與個人人格特質都會影響到個人對事件的解釋和反應。

綜合上述三種壓力模式的理論，可以獲得以下的結論：環境及個人本身主觀知覺是造成壓力的共同因素，壓力的刺激是多向度的，長期的壓力若無法得到舒緩，可能會衍生倦怠感，而個體在長期壓力狀態下將會產生生理或心理的疾病。

貳、工作壓力的定義

工作壓力是從壓力的定義衍生而來，從字面上來看，凡是因與工作相關的因素而引起的壓力，皆可稱為工作壓力。吳宗立(1996)指出工作壓力是教師在和學校情境互動中，在教學、行政、學生、家長及同事的關係方面，所產生的個人無法適應而表現出的負面情感知覺與反應。如果個體在工作環境中，感受到外在的期望要求或規範超過個體所能負荷的範圍時，個體就會感受到威脅，因此在心中產生不舒服或負面的情緒，為了修復這些情緒，個體必須付出心力來處理應對，就會產生工作壓力。吳榮福(2002)指出工作壓力通常具備三個條件：一、外在環境要求及個人內在能力與需求交互作用下，產生之差異及不平衡狀態。二、造成個體身心狀態脫離正常範圍而引起的主觀不愉快的心理感覺與反應。三、工作壓力反應必須是與工作有關的因素引起的。周文欽、孫敏華、張德聰(2004)也提到工作壓力來源主要可分為五大類：一、與工作特質有關，如：工作時間太長、工作負荷量太大。二、與工作角色有關，如：工作角色衝突，常被指定做個體不願意做的事。三、與人際關係有關，如：與同事或上司下屬相處情況、工作未能受到肯定與鼓勵。四、與職業發展有關，如：工作升遷、工作環境與薪資待遇。五、與家庭工作交互影響有關，如：職業婦女每日周旋於工作家庭與孩子間的分身乏術。工作壓力會讓人感到有負荷，過度的工作壓力，可能會導致個體產生緊張不安、焦慮不滿的情緒，甚至影響到個體的身心健康，但是工作壓力並非只有負面的影響，也有其積極正面的意義，適度的工作壓力，可以激發個體的潛能、發揮工作能力、提升工作表現、增進工作效率。林美慧(2012)指出適當的工作壓力常是進步的原動力，多數人都需要某種程度的工作壓力，才有足夠動機去完成工作，因此，適度的工作壓力是必須的。

對於工作壓力的定義，國內外研究者各有其不同定義及看法，以下將國內外研究者對相關工作壓力所做的定義整理如下表2-2：

表 2-2 工作壓力定義一覽表

研究者(年代)	工作壓力的定義
蔡先口(1985)	工作壓力是因職務要求、期望和職責所感受到的壓力。
黃宗顯(1987)	工作壓力是指組織成員與工作環境有關的各種因素交互作用的心理負荷，其乃是由於個體對於工作壓力來源無法有效適應所致。
單小琳(1988)	工作壓力是工作環境的特質，對於個體產生特殊生理或心理上的脅迫而造成的結果。
吳宗立(1996)	凡與工作有關的因素而引起的壓力，均稱為工作壓力。
葉龍源(1998)	工作壓力是個體與環境交互作用下，致使生理與心理產生不平衡的狀態。
葉兆祺(1999)	工作壓力是個體面對工作情境時，為因應工作環境要求與自我期望，在生理、心理產生失衡的狀態。
陳聖芳(1999)	工作壓力是在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫的反應，這些反應改變個人正常身心狀況，引發消極、無助感，造成工作壓力。
郭峰偉(2000)	工作壓力是個體和工作環境互動時所產生的結果，此結果具威脅性，會使人產生一種被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。
楊憲章(2004)	從事相關工作時對其工作特性、工作情境或角色負荷評估為威脅，進而導致消極或負面反應的行為或心理狀態。
吳清山、林天祐(2005)	工作壓力係指個人於工作情境中，精神與身體對內在和外在工作事件的一種生理與心理反應，而這種反應會導致個人心裡不舒服或有壓迫感受。簡單而言，工作壓力即個人於工作情境下所覺到的壓力感。
陳俊良(2005)	個人在面對職場內外環境的各種壓力源，在個人無法調適或採取因應策略時，所產生的心理、認知、生理及行為等對個人身心健康負面影響之壓力狀態。
郭浚經(2007)	個體與各種工作環境之人、事、物互動時的過程，其過程中產生適應或不適應的問題，此問題結果若是具威脅性的，則會使人面對工作時產生一種被壓迫、焦慮、挫折、急迫、苦惱、緊張甚至不舒服的狀態。
張淑芬(2008)	在工作環境中，個人內在心理因為遭受到威脅情境或不能滿足內在需求時，而產生的被壓迫感或心理反應不平衡的現象，嚴重者會影響個人外顯行為。
葉瑛儒(2008)	個體在工作環境內、外的反應下，經認知評估其脅迫感超過個體負荷的程度，造成在生理和心理上失常的不平衡狀態，而產生許多負向情感的顯現，並引發若干心理、生理與認知的負向反應，甚至造成身心的職業倦怠現象。
李飛瑩(2009)	個人在工作環境中所承受不同程度的內外負荷，若生、心理無法因應此一負荷而保持平衡狀態時，即產生工作壓力。

研究者(年代)	工作壓力的定義
呂玫慧(2010)	個體知覺到在工作情境中，受到內外因子交互作用下，導致個體產生心理、生理等方面的受壓迫感及不協調狀態。
蘇祝永(2010)	工作壓力為個體的人格特質與工作環境互動時所產生的產物。當個體的人格特質與工作環境不同時，就會形成不同的工作壓力。
蕭景如(2011)	個人於工作情境中精神與身體對內外事件的生理與心理反應，具主觀性、個別性與危害性。
謝明耀(2011)	工作壓力定義為個體受到工作場域所遭受威脅的壓力事件，依據個人主觀知覺、心理認知及過去經驗等評估過後所採取的互動反應。
陳芃妍(2012)	個體在工作中面對工作場合內的事件與環境的互動時，個體會產生不適應感且無法投入其中，進而產生厭惡、逃避、無力與倦怠等負面情緒
陳華欣(2013)	個體在工作環境中，面對外在需求與自我要求之負荷時，進而產生焦慮、無助、失眠甚至身體不適應等身心狀況，依據個人主觀知覺、心理認知及過去經驗等評估過後，進而欲積極解決或逃避之反應。
詹武翊(2014)	個體受到外在工作環境的刺激後感到無法負荷的情況下，所產生生理上的不適或心理上失衡的反應。
Beehr & Newman(1978)	工作壓力是一種與工作有關的因素和工作者交互作用之下，改變工作者心理或生理正常功能運作，使其身心偏離正常的狀態。
Mac Neil(1981)	工作壓力是在工作情境中，許多內外變項與個體人格特質交互作用下所產生的心理威脅現象，當個人察覺到工作情境中發生某種狀況，以致於威脅其心理的平衡時，此種現象即構成壓力。
Steers(1988)	工作壓力是個人在工作情境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應。
Jamal(1990)	工作壓力是指個體在面對工作環境中的威脅時，所採取的反應。
Pithers(1995)	工作壓力來自於外在工作的要求、本身參與的角色及大量的工作與期望所引起的負面情緒。
Beehr(1998)	將工作壓力視為在工作有關的因素和工作者交互作用之情境下改變工作者心理與生理正常狀態。
Pearson & Moomav(2005)	工作者因工作方面引起導致，如憤怒般的不愉快情緒、緊張、挫折、憂慮與焦躁的反應。

資料來源：研究者自行整理

綜合上表2-2國內外研究者對工作壓力的看法，可以發現研究者們對於工作壓力的定義差異在於強調的重點不同，主要分別著重於環境威脅刺激、個體行為反應組型及個體認知評估等三種。也可以發現工作壓力的形成和工作環境、個人能力及內在資源有關，此外亦可看出工作壓力來源的複雜性及其對個體產生影響的多樣性。

當個體面對工作情境承受不同程度的工作負荷量時，如果個人能力和內在資源不足以因應此一工作環境的負荷，就會產生工作壓力，並引起令人不舒服的負面反應。因此研究者認為工作壓力是來自個體與工作環境互動時，個體本身的因應能力或內在資源不足以因應外在環境對個體的要求，所產生的受威脅性、受壓迫感的消極負面反應。

參、教師工作壓力的定義

教師肩負著眾多的社會期望，面對來自社會、上級、家長及學生的期待與需求，還須因應不斷變遷修訂的教育政策及相關行政措施，在在皆會讓教師產生工作上的壓力。此外，隨著社會變遷，現在教師所擔負的工作內容也比過去更多更繁雜，諸如行政業務、班級經營、學生輔導、親師溝通、專業社群、公開授課…等，也會讓老師感受到比過去更大的工作壓力。

對於教師工作壓力的定義，國內外研究者各有其不同定義及看法，以下將國內外研究者對相關教師工作壓力所做的定義整理如下表2-3：

表 2-3 教師工作壓力定義一覽表

研究者(年代)	教師工作壓力的定義
程一民(1996)	教師工作壓力係指教師在學校工作中，與人、事、物互動過程中所產生的負面情感。
陳聖芳(1999)	教師在工作時所察覺到學校工作氣氛中，於互動過程情境下，在教學、行政、輔導工作、進修報酬以及學生、家長與同事的緊張關係方面，個人無法適應而產生負面的情感，在態度、生理與心理上，顯現出缺乏工作熱誠、關懷情感和工作成就感的狀況。
蔡孟珍(2001)	教師工作壓力是指教師在從事教學工作時，對潛在的工作情境因素認為威脅或有礙工作的表現，而產生負面的情感反應。
張郁芬(2001)	當教師在從事教學工作時，對潛在的工作情境因素或要求評估為威脅或有礙工作表現，而產生負面的情感反應，這些負面情感，限於個人知覺，包括情緒及行為等層面。
廖光榮(2002)	教師個人與學校工作情境交互作用過程中，在教學、行政、輔導工作及角色扮演等方面，個人無法適應，造成心理、生理與認知上的不平衡或壓迫狀態。
詹美春(2002)	教師工作壓力是教師對學校工作的主觀感受，從人、事、物上所知覺到的感受，如興奮、激昂、緊張、困擾、沮喪、挫折、憤怒、憂慮等。
李榮妹(2004)	教師工作壓力就是教師從事教學工作時，個人與工作環境交互作用下產生生理或心理的緊張狀況。

研究者(年代)	教師工作壓力的定義
郭耀輝(2004)	教師在學校從事教學工作，與外在人、事、物互動的歷程中，因為工作情境、學生因素或個人因素，引發心理不安的覺知或生理不適的反應，終而形成身心能量匱乏的過程與現象。
洪于仁(2005)	學校教師在與工作環境的互動過程中，個人無法適應，造成生理與心理的不平衡壓迫，並且產生負面情緒與行為。
鄭媛文(2005)	教師工作壓力是教師在學校工作環境中，與人、事、物互動過程中所產生的負面情感。
洪晴萱(2006)	教師工作壓力是指教師在工作情境中，面臨教學工作或額外的工作要求時，無法達成或滿足個人期望，造成身心焦慮、被壓迫感，進而造成脫離正常狀態的現象。
郭香玲(2007)	教師工作壓力是教師個人與學校工作情境交互作用的過程中，因工作情境之內、外在因素影響，而在教學、行政、輔導工作及角色扮演等方面，個人無法適應所產生的負面感受。
陳勇全(2009)	教師與學校組織情境互動中，面對工作環境與職務責任等因素，產生被壓迫的感受或緊張狀態，形成心理或生理產生的一種不適的反應。
郁淑芳(2009)	教師工作壓力是教師個人特質與工作環境相互作用的結果，會使個體產生焦慮壓迫及緊張等不舒適的感受而影響其工作表現。
陳怡如(2010)	教師在從事教學工作時，因為工作情境因素與外在人、事、物互動的歷程中，在教學、行政以及學生、家長、同事的關係等壓力下，終而形成身心失衡的過程與現象，引發生理不適或心理不安、焦慮、緊張與壓迫的反應。
蘇郁雅(2010)	教師在從事教學及輔導學生等工作的過程中，遭遇工作環境內、外在因素威脅，個體覺知該威脅超過本身能力負荷，而產生的負面情緒反應或感受。
蘇美玉(2011)	教師在教學工作環境中遇到工作瓶頸挑戰，無法突破解決，因而使心理、生理產生困擾造成負擔，並使人產生一種被壓迫、緊張甚至不舒服的狀態，進而影響工作發揮表現的一種現象。
林美慧(2012)	教師從事教學相關工作時，對於教學、行政工作，與同事及家長、學生互動的過程以及外在環境變遷，因無法適應而產生消極、不愉快的負面情感，並影響其工作表現，造成生理與心理的不平衡狀態。
徐禮知(2012)	教師在從事教學工作時，與教學場景中人、事、物互動處理過程當中，遭遇不當的壓迫或過度的負擔，從而產生負面之情感反應，導致無法適應之主觀感受，嚴重損害教師生理或心理上之狀況。
吳清芬(2017)	教師工作壓力是教師在工作時，在個人與教學環境的互動中面臨壓迫，而引起個體憤怒、焦慮、無助、沮喪及緊張等不愉快的反應，而此反應與個人的特質及背景等有關。
Kyriacou&Sutcliffe(1978a)	教師工作壓力是指由於教師的工作而產生之負向情感（如生氣或沮喪）的反應症狀。

研究者(年代)	教師工作壓力的定義
Pithers (1995)	教師壓力之產生來自於外在工作要求、本身所參與的角色及大量的工作與期待等所引發的負面情緒。

資料來源：研究者自行整理

綜合歸納上表2-3國內外研究者的看法，本研究將教師工作壓力定義為：「特教心評教師在面對鑑定安置工作情境時，對於行政運作、執行鑑定工作、專業能力與學生、家長互動的過程及多元角色轉換中，從人事物上所知覺到的緊張、困擾、沮喪、挫折、憤怒、憂慮等心理生理的負面情感反應，甚至造成身心職業倦怠的現象」。

肆、教師工作壓力的理論

國內外學者關於研究教師工作壓力的理論模式為數不少，以下列出三種較常見之教師工作壓力模式理論，希望藉由教師工作壓力理論的探討，對於教師工作壓力能有更深一層的認識。

一、Kyriacou 和 Sutcliffe 的教師工作壓力模式

英國學者Kyriacou及Sutcliffe(1978b)兩人被公認為是研究教師工作壓力的先驅，他們認為教師工作壓力的概念源於一般工作壓力的研究，在統整其他學者的工作壓力理論後，他們首先提出教師工作壓力模式，以便於理解教師工作壓力的內涵，這個模式較著重於教師本身的人格特質與因應機制對於壓力評估的重要性，強調教師的壓力感來自於教師是否對環境的要求知覺到威脅而定，而實際的壓力源會造成心理及生理的慢性壓力症狀，甚至會導致工作士氣低落與精力損耗。關於他們的理論主要包含八個項目及四條回饋線，分別說明如下：

- (一)可能的壓力源：包括心理因素如與同事互動不佳、物理因素如教學設備不足，是教師工作的客觀因素，當教師知覺到壓力源對其造成威脅時才會造成壓力。
- (二)評估：經由個人的認知評估，看可能的壓力源是否會對個人的自尊及安全產生威脅，而評估結果需視個人的人格特質或適應能力信念而定。
- (三)實際的壓力源：經過評估後，個體認為會遭受威脅，則可能的壓力源就會成為實際的壓力源。
- (四)因應機制：透過因應機制的運作，以減少自身感受到的威脅感，該適應機制包含對壓力情境的評估與反應，且會因個人特質而有所差異。
- (五)教師壓力反應：如果壓力持續存在或因應策略無效時就會呈現出負面效應，

包括教師的心理如職業倦怠、生理如偏頭痛及行為如注意力不集中等負向的情緒反應，反應的強度也會因個人特質而有所不同。

(六)慢性壓力症狀：最後這些負面效應就會引發慢性壓力疾病的症狀，如身心症、心臟病及心理疾病等。

(七)教師的個人特質：包括教師的屬性變項、人格需求、適應能力信念、態度、價值系統。

(八)非職業的壓力源：除了工作場所以外的各種壓力。

此壓力模式的四條回饋線如下圖2-1所示，說明如下：

A：表示因應機制對壓力源評估的影響，若個體使用適當之因應機制，將可讓教師感受到的壓力程度降到最低，否則將使個體感受到威脅。

B：表示教師對壓力的反應，個體從中可以直接或間接的再次評估。

C：表示教師長期處於工作壓力之下所產生的慢性疾病症狀，可能會形成非職業壓力源，個體也會進一步評估其威脅性。

D：表示教師在處理當下的壓力時，教師的個人特質和過去處理壓力的經驗及處理方式會影響目前對壓力源的評估結果。

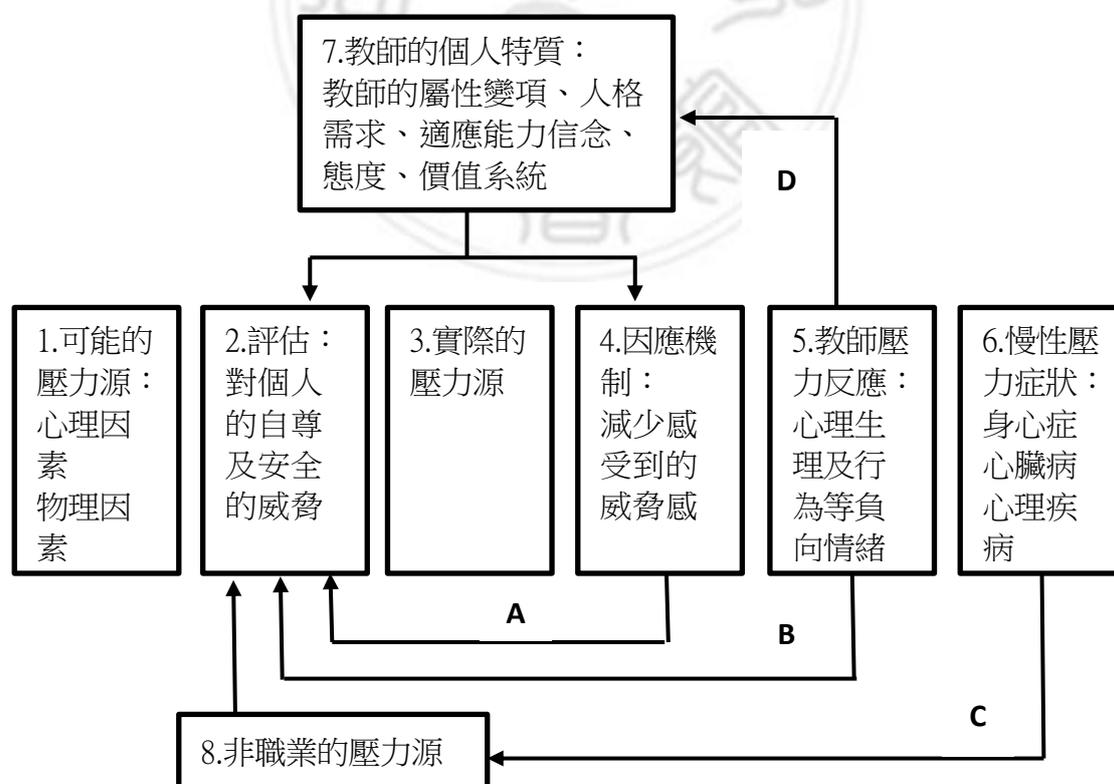


圖 2-1 Kyriacou & Sutcliffe 的教師工作壓力模式

資料來源：引自 Kyriacou & Sutcliffe (1978b)

由上圖2-1可知，Kyriacou及Sutcliffe所提出的教師工作壓力模式具有三個特色：1.壓力源必須經過個體的認知評估才會形成實際的壓力源。2.經由個體的因應機制形成壓力反應。3.教師的個人特質會影響個體的評估及因應機制，進而影響壓力反應。

二、Moracco 和 McFadden 的教師工作壓力模式

Moracco 和 McFadden(1982)依據 Kyriacou 和 Sutcliffe 的教師工作壓力模式架構，進行修正補充後，提出另一種教師工作壓力模式。他們的壓力模式不僅包含四個回饋圈，還擴大了壓力源的層面，針對教師特質部分也加以區分為過去經驗、人格特質及價值觀念。以下就此模式的幾個主要要點分別說明：

(一)教師潛在的壓力源主要來自於學校及學校以外的社會環境，如：教師角色期待、工作負荷、社區水準、職業聲望及家庭婚姻狀況子女問題等，社會、工作及家庭這三方面的交互作用會直接或間接造成教師不同程度的工作壓力，而這些壓力源也會因為中介因素(評估及因應機制)的影響，而導致教師感受到不同的壓力程度。

(二)教師工作壓力包含潛在的工作壓力與實際的工作壓力，是不同層面的兩種概念，潛在的工作壓力源於教師工作本身，是一種客觀存在的現象。潛在的工作壓力經由教師主觀評估可能會或已經威脅到個體的自尊或幸福時，若個體不能有效調適與因應，才會轉換為實際的工作壓力，因此實際的工作壓力就是由教師主觀的知覺評估潛在的壓力後所形成的評估結果。例如：面對同樣潛在的工作壓力時，不同教師對其主觀的知覺評估不同，壓力的感受就會不同。

(三)此理論模式的中介因素包含評估及因應機制，評估機制受到個人人格特質、舊有經驗及價值觀念的影響，而對潛在的工作壓力進行主觀評估，因應機制則決定教師感受到的壓力強度是否降低，不管評估的結果是否正確客觀，都會對個體之後的各項反應產生影響。

(四)教師遭遇工作壓力情境後，若因應機制無法發生效果，就會出現一些壓力徵兆如工作不滿，一旦工作壓力持續過久或過當，就會產生生理心理方面的慢性病症狀如：胃潰瘍、高血壓等，影響身心健康並造成職業倦怠現象。

(五)四個回饋圈：

A：為工作壓力與因應機制間的關係，如果因應機制無法降低壓力事件的發生，教師就會將工作壓力評估為具有威脅性並形成實際的壓力源。

B：表示教師在壓力運作下表現出若干壓力徵兆，若壓力徵兆顯著，教師越容易知覺到更多的壓力事件。

C：表示長期壓力的症狀與評估壓力事件間的關係，當教師長期處於身心倦怠狀態下，教師就會將更多的事件諸如家庭、工作及社會上的事件評估的更具威脅性，這時教師也會尋求家庭的支持及家人的關懷。

D：表示教師會依壓力症狀來檢視個人特質是否會影響到未來的評估及因應機制。

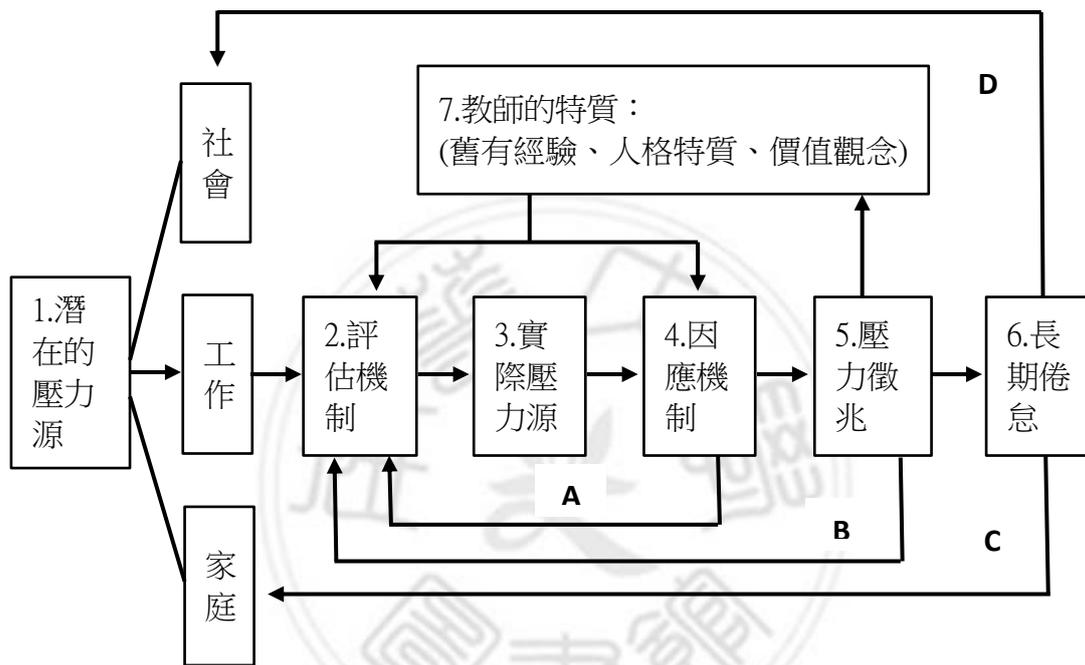


圖 2-2 Moracco & McFadden 的教師工作壓力模式

資料來源：引自Moracco&McFadden(1982)

由上面敘述可知，Moracco和McFadden(1982)與Kyriacou和Sutcliffe(1978)的教師工作壓力模式，最大的不同在於Kyriacou和Sutcliffe僅把教師可能的工作壓力源分為物理及心理兩方面，而Moracco和McFadden則將教師潛在的壓力源明確分為家庭、工作及社會三方面。

三、Tellenback、Brenner 和 Lofgren 的教師工作壓力模式

Tellenback, Brenner 及 Lofgren 等人(1983)依據 Kyriacou 和 Sutcliffe 的教師工作壓力模式架構，進行修正後，提出另一種教師工作壓力模式。此模式的特點在說明學校社會特質及教師特質對壓力源的影響，由於各個學校的特性不同，舉凡學校所在的區域、學校的規模大小、學校的組織氣氛、校長的領導風格、學校的教

師生態及教師與學生、家長間的關係等都會造成學校社會特質的差異，加上教師個人特質不同，在教師個人特質與學校社會特質兩者交互影響下，就有可能影響到教師工作壓力的來源形成。潛在壓力源進一步評估的結果，如果對個體具威脅性就會轉變成實際壓力源造成緊張焦慮，而適應機制若無法因應得宜，讓個體長期處於緊張壓力之下，則將對個體身心健康造成損傷，嚴重的話就會使教師選擇退出工作。

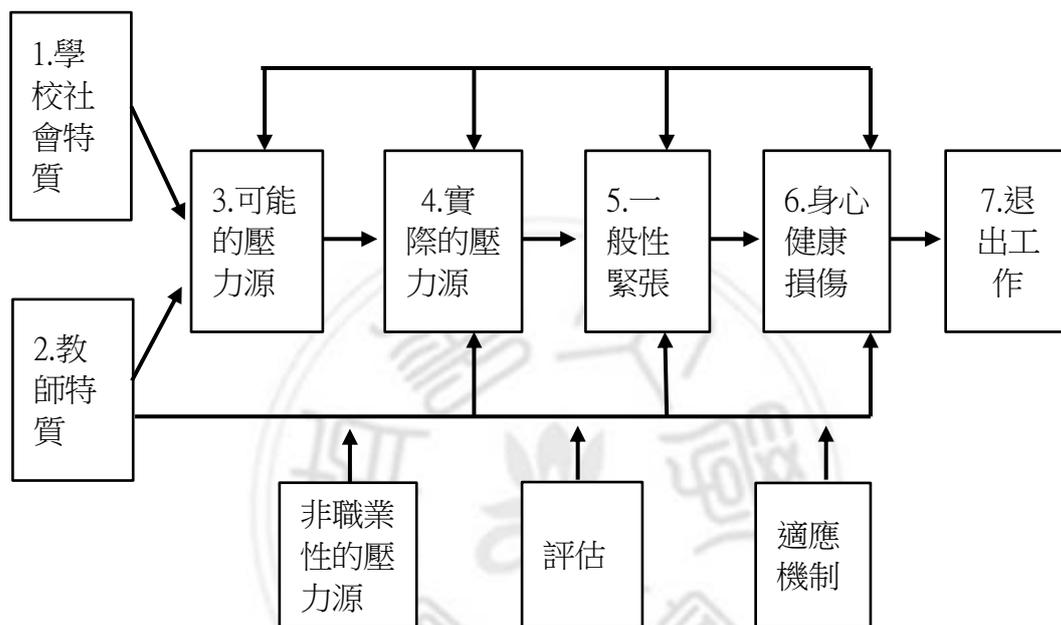


圖 2-3 Tellenback、Brenner 與 Lofgren 的教師工作壓力模式

資料來源：引自葉兆祺(1999)

由上圖2-3可知，此模式至少包含三個層面：

- (一)學校社會特質所產生的壓力源與教師壓力反應間的關係：學校社會特質可能是教師工作壓力來源之一，並進而成為實際的壓力源，導致教師緊張。
- (二)教師特質的影響：如果教師自身的特質正好是屬於容易緊張的類型，在評估的過程中，便會不斷出現緊張焦慮，此時工作壓力就會對個體的身心造成傷害。
- (三)個人非職業性的壓力源、評估及適應機制與壓力間的關係：工作壓力的不良作用產生後，若缺乏良好的調適，適應機制未發揮功能，則個體最後將會因無法承受工作壓力而退出工作場所，以避免造成個體身心更嚴重的傷害。

綜合上述三種學者的教師工作壓力模式，可以歸納出下列結論：

- 一、教師工作壓力來源有多元面向，在教師個人特質、學校社會特質與非職業的

壓力源彼此交互作用下，舉凡家庭、學校組織及社會情境等各個層面都會造成潛在壓力源，也會因在每個層面扮演的角色不同而帶來不同的壓力。

二、即使身處相同環境，教師對於潛在壓力源進行評估解釋時，也會受到個人特質、過去經驗及價值觀念等主觀認知影響，而對工作壓力的反應有所差異。

三、工作壓力並非全然都是負面的，適度的工作壓力有其正面意義，可以增加教師的動機，提高工作效能，但當工作壓力大於個體所能承擔範圍時，就會造成個體身心疲憊，甚至引起身心症狀。

四、適當的壓力因應策略可以增加壓力反應或降低實際壓力源，讓教師足以對抗過度的壓力，但若因應機制無法發揮功能，則長期持續不斷的工作壓力將會造成教師身心健康受損，並產生職業倦怠的現象。

此外，總結上述工作壓力模式理論也可以發現，教師在工作壓力下會產生認知、情感、行為或生理等各式對工作壓力的不同反應，再加上教師個人人格特質、價值觀念、情緒管理、抗壓機制的個別差異，讓教師對工作壓力的覺知敏感程度亦會不同，因此對工作壓力的感受也會產生個別差異性。以下將接著探討教師面對工作壓力的因應方式。

第二節 教師工作壓力因應方式涵義與理論

壹、壓力因應的涵義

生活在高度工業化、資訊化、都市化的社會裡，每個人在從小到大的不同階段中總會面對各式各樣大小不同的壓力，壓力似乎也就成為每個人日常生活中共有的經驗，尤其是在科技進步、社會變遷快速的這個世代裡，壓力更是如影隨形。壓力若因應得當，不僅能身心舒暢精神飽滿，也能提高工作效能讓人表現得更好，但若壓力處理不當，容易造成身心倦怠健康受損，工作倦勤離職率高。所以生活在二十一世紀的我們，除了要認識了解壓力及接受壓力所帶來的後果，更要學習壓力調適及因應的方式。

在工作或生活中，壓力之所以對個體有正負兩面的效應，關鍵在於個體面對壓力時的心態與因應之道，當每個人遇到壓力時，常會採取不同的因應策略，以去除壓力所帶來的負面感受及減輕壓力對個體造成的生理或心理上的傷害，讓自

己的身心得以調整到最舒服的狀態。因此壓力感受之高低，實繫於因應策略的適當與否（張文賢，2006）。關於因應的定義，國內外學者基於研究角度之不同，常與其相似的概念如調適、克服及防衛等混用，如：Lazarus (1976)認為因應最好視為一種解決妨礙個人福祉問題的方式，所以因應也可以被視為適應的同義字。由此可見，關於壓力因應的處理機制，因學者研究理論之差異而有不同的用語，目前國內外研究者大多將因應方式與因應策略混合使用，界線並不明顯，因此本研究亦將因應方式與因應策略視為相同意義。以下將國內外研究者對相關壓力因應所做的定義整理如下表 2-4：

表 2-4 壓力因應定義一覽表

研究者(年代)	壓力因應的定義
梁培勇(1993)	當個體處於壓力狀況時，需要採取某些行為協助個體脫離壓力情境的狀態，這個過程即稱之為壓力因應。
程一民(1996)	因應是個體面臨超過本身所擁有資源的外在情境或問題時，為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其他身心疾病，努力去處理問題之動力過程。
林純文(1996)	因應也就是對壓力的反應，努力去面對威脅或壓力的行為方式
吳宗立(1996)	因應是一動態的過程，個體運用各種策略，經由認知評估努力去處理壓力事件。
葉龍源(1998)	因應是指當個體面對內外情境之要求、問題與衝突時，為緩衝避免產生壓力、威脅、焦慮或是其他身心疾病，努力選擇因應之道，去面對及處理情境或問題的行為方式。
林秀靜(1998)	因應是一種處理壓力的過程，並具有緩衝壓力的效果，意即個人針對壓力威脅所採取的一種行為方式。
黃義良(1999)	因應是個體為了符合目前環境的壓力要求，主動修改其心理認知或變遷其具體行為，藉使其壓力結構，得以產生質的改變與量的消滅之心理歷程。
姚秀瑛(1999)	因應是一種努力去處理壓力事件的過程，結果可能對於壓力有緩衝的效果，也可能失敗而產生職業倦怠。
林淑芬(2001)	壓力因應是當個體面臨壓力威脅時，努力採取最適當的行動以減緩壓力的行為方式。
江坤鈺(2001)	因應是藉由認知與行為的處理方式，以減輕個體內外在所面臨的壓力方式。
張淑雲(2002)	因應是個體面對壓力情境時，為避免或減輕所產生焦慮、衝突、威脅時，所採取的行為方式。
詹美春(2002)	因應是個人在面對壓力時，為減輕壓力所帶來的焦慮、威脅而從認知和行為上所做改變的歷程。

研究者(年代)	壓力因應的定義
陳素惠(2003)	因應是工作者在工作環境互動過程中，遭受困擾或壓力事件時，思考評估本身因應資源，在生理、心理或行為所做的努力，產生有助於減輕工作壓力負荷之行為過程。
劉正宇(2004)	因應是工作者在面對壓力或困擾時，所採取包括認知上、情緒上、或行為上的一種努力方式。
洪文章(2006)	因應是個體與環境產生互動，面臨壓力而尋求解決方式及重建生理、心理平衡的歷程。
彭佳涵(2007)	因應是個體在面臨壓力情境時，內外要求超出個體能力或資源的負荷，個體為了重新建立生理與心理之平衡，所採取的認知評估或行為改變。
葉瑛儒(2008)	因應是個體面對外在情境壓力時，經內在的循環評估，所採取知識和個體之因應策略，以期降低或解決所經驗之各種壓力反應的一種動態決定的歷程。
蘇郁雅(2010)	教師在生活與學校工作環境互動過程中，遭遇工作壓力時，思考並評估本身具備的資源，在生理、心理或行為上所做的努力，產生有助減緩工作壓力的認知與行為過程。
徐禮知(2012)	在面對工作壓力情境或問題時，所採取的相關適當措施，藉以降低壓力，減輕或消除負面效應，從而提昇工作效率之過程。
Folkman (1984)	因應是個體藉由改變自己的認知和行為，努力超越個人限制或本身資源的一種過程，包含認知、行動、評估與再行動的步驟。
Lazarus&Folkman (1984)	因應是指藉由認知與行為的處理方式，以控制超乎個人內外所能負荷之要求。

資料來源：研究者自行整理

林純文(1996)綜合國內外學者對因應所下的定義，歸納出因應有下列四項特性：一、因應是動態的過程取向。二、因應是個人努力去處理內在、外在的要求，其結果是獨立的。三、因應係積極性的措施。四、因應是一種對壓力上或情緒上的處理方式。而葉瑛儒(2008)也將各研究對壓力因應的定義整理歸納為下列四點：一、因應是動態的過程取向：強調因應的動態性過程，個體隨時處於修正調整的狀態，直到壓力事件解除或壓力威脅感降低。二、因應是個人努力去處理內、外在的要求：強調個人的努力，可以增加個人的能力或負荷程度，直到壓力事件所產生的內在、外在要求，能被個人所負荷承載。三、因應是認知、行為或情緒的處理方式：強調個體積極運用認知、行為或情緒等方式來因應壓力，達到有效處理壓力的結果。四、因應是意圖減低因壓力引起的各種負向結果：偏重於因應策略最後的結果，必須能有效降低因為壓力事件所引起的各種負向結果。

歸納上述國內外學者及研究者對因應的定義可以得知，因應是一種動態決定

的歷程，主要多可歸納整理成四個主要的特點。接下來，研究者將整理壓力因應的相關理論，做為研究設計的參考依據。

貳、壓力因應的理論

在這個瞬息萬變的社會中，人們經常要面對各種壓力，對於壓力也因為不同的個體差異而會有不同的感受，因此我們也需要對壓力因應的方式有所認識，才能運用適當的因應方式來調解工作壓力。McCare(1984)指出在喪失的情境下，個人較常採用信仰、宿命論和傾訴表達感受的策略來因應。在威脅的情境下，個人較常採用消極的期盼式思考來因應。在挑戰的情境下，個人較常採用理性的行動、堅持積極思考及自我調適來因應。林純文(1996)指出壓力與因應方式的概念分析最早是由Lazarus於1966年提出，他認為壓力因應包括認知評估和因應的歷程，兩者為個人和環境間壓力關係的重要緩衝媒介，也會影響到壓力的立即與長期結果。而關於壓力因應的理論主要有三種學派理論模式：一、人格特質導向學派：認為個性的特質將決定個體的因應方式。二、認知評估學派：認為壓力與因應都是認知評估的歷程。三、互動學派：認為因應策略的選擇決定於個體與環境的交互作用。以下就上述三種常見壓力因應學派理論模式做進一步探討，希望藉由壓力因應理論的探討，有助於了解特教心評教師面臨工作壓力時的因應過程。

一、人格特質導向學派因應理論

Pervin(1983)指出人格特質是影響因應方式的主要因素，個人人格的形成極為複雜且個別差異大，其主要特徵可歸納為以下四種：

- (一)先天遺傳的人格特質：個人先天的本質受到遺傳因子決定的有基因、智商、性別及容貌等，這些特徵會影響到個人在面對壓力時採取不同的因應方式。
- (二)環境性人格特質：在生存競爭激烈的環境中，民族性、個人生活史及過去生活的環境經驗等，都會影響個人產生緊張焦慮等心理壓力症狀的差異，同時也會影響其因應行為。
- (三)社會性人格特質：社會領導、服從、道德觀念及價值取向等社會力量，也會影響心理的發展與因應行為，因此，社會階層由先天基因及後天努力所決定。
- (四)教育性人格特質：個人特質有情緒性、認知性及行為性等因應方式，教育性的人格改變有助於增進人際關係。

二、認知評估學派因應理論

本理論模式主要是指個人評估及判斷事件的反應，而後採取相對應的因應方式。此模式學者主張對個人資源、社會資源、個人因應能力及問題解決難度的瞭解，需在個人認知評估後才會有壓力的反應，如果個人認知評估後認為沒有必要，那麼壓力就會解除。下面就此一理論模式的相關壓力處理模式簡要說明：

(一)Lazarus 壓力處理模式：

Lazarus(1966)提出壓力處理模式，如下圖 2-4 所示，他認為環境中任何外來事件或內在需求，可能因超乎個人負荷或能力，導致消耗個人組織系統或是社會適應資源。這個模式強調透過理性的認知與評價，決定何者為壓力事件，進而採取適當的因應調適方式，在此過程中，情緒被視為壓力反應的導因而非最後的結果。

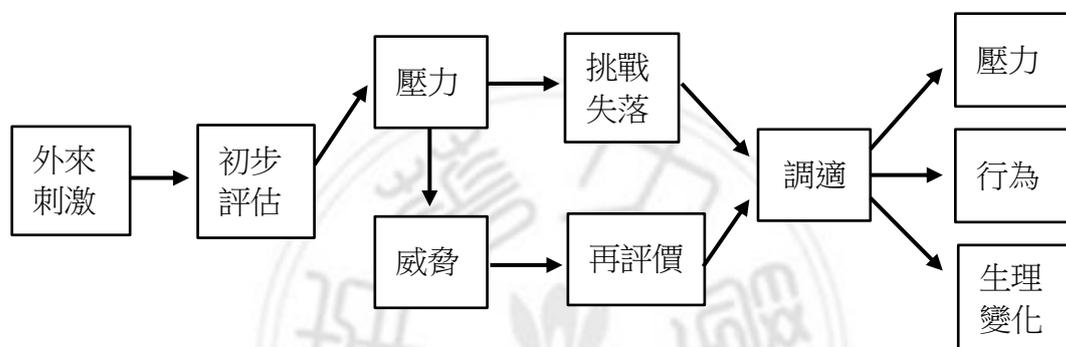


圖 2-4 Lazarus 壓力處理模式

資料來源：引自詹美春(2002)

(二)Lazarus 與 Folkman 壓力處理模式：

Lazarus 與 Folkman(1984)認為壓力是個體和環境相互作用的一種特殊關係，且個體將壓力評估為自己無法負荷並會危害身心健康的，而因應是個體藉由自我的評估與認知，控制超乎個人內在外在所能負荷之要求。他們所提出的認知評估因應理論，認為壓力因應的過程與認知都是評估的動態過程。根據 Lazarus 的看法，可以知道認知評估是一切因應的基礎，如果評估錯誤就會產生不適當的因應。而認知評估歷程可以分為五個步驟及三個階段，其中五個步驟如下圖 2-5 所示，說明如下：

- 1.可能發生之壓力事件：包括自我設定要求、扮演角色、影響個人的重大生活事件及日常生活中的困擾等。
- 2.初級評估：個人面對事件的初步判斷，評估壓力刺激對個人福祉的意義。
- 3.次級評估：個人面對壓力刺激時，評估其所擁有的因應資源與可採行的因應方式。
- 4.因應方式：在初級及次級評估後，採取以問題為焦點的解決策略及以情緒焦點的

情緒紓解策略，以消除壓力事件的威脅。

5.適應結果：壓力的適應結果可能造成社會功能、組織士氣及個人生理健康等三方面的問題。

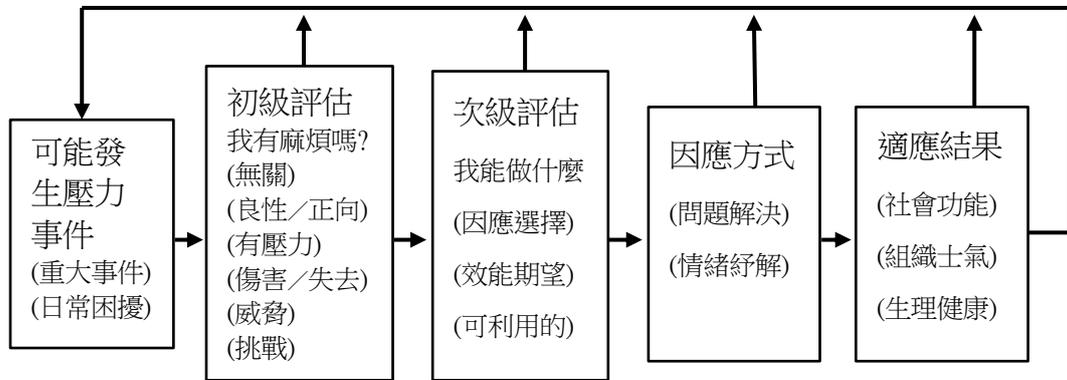


圖 2-5 壓力與因應過程模式

資料來源：Lararus與Folkman(1984)

當外在要求與個人資源無法平衡時，常造成個人壓力，而個人因應壓力的方式為認知評估後再決定策略，認知評估歷程包含初級評估、次級評估及再評估三階段，如下圖2-6所示，說明如下：

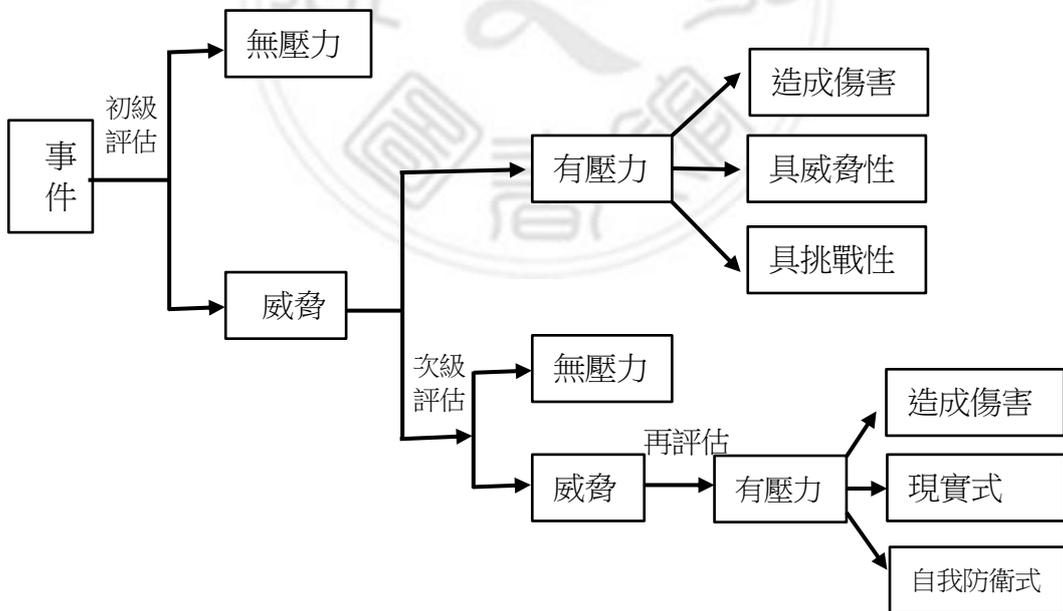


圖 2-6 認知評估導向壓力因應模式

資料來源：Lararus與Folkman(1984)

1.初級評估：指個體遇到可能的壓力事件時對壓力的直接評估，個體會判斷壓力情境對自己具威脅性或引發危險性，而依照自身對壓力事件的認知與看法，在評

估後形成無關事件、正向事件及壓力事件等三種對壓力情境的反應：

(1)無關事件：指個人的能力或資源足以應付，和個體無利害關係的事件，對此類事件常不以為意、時常被忽略，但卻占個人日常生活中的絕大部分。

(2)正向事件：指對自己有利或外在環境的需求不需動用到個體資源來因應，且預期會為個體帶來良好結果的事件。

(3)壓力事件：指超過個人的能力或資源，對個體現在或未來可能會造成不利影響的事件，其中所謂壓力的事件又可再細分成威脅、挑戰及傷害等三類。威脅是指預期事件會傷害到個體但尚未發生，此威脅是潛在的，所產生的負面情緒是恐懼、心情低落及厭煩。挑戰是指預期事件對個人的影響得失未定，有可能克服挑戰後可以得到好結果，雖然遭遇到困難但內在成長。傷害是指預期事件已發生且對個體造成傷害，個體正處於情緒低落狀況。評估結果全看當事人的注意力聚焦在那些情境線索而定。

2.次級評估：是潛在的反應過程，以初次評估為基礎。指個體面對刺激或壓力威脅時，評估自身所擁有的能力與資源，可以採用的選擇與因應方式的過程。

Lazarus(1984)提出次級評估後的四種因應選擇為尋求資訊、接納、直接行動與抑制行動等。

3.再評估：基本上是一種回饋過程，來自個人需要而非環境壓力，且廣泛蒐集證據化解矛盾。指個體經過一段時間的調適後，改變原先對壓力情境的判斷，對先前採取的因應策略產生的效果再加以評估是否適當，是否需要修正，它包含現實式的再評估與自我防衛再評估兩種形式：

(1)現實式的再評估：當個體與環境關係產生變化或因新訊息出現，而造成個體利益改變時，個體就會對原先的壓力情境重新評估。

(2)自我防衛的評估：當個體認為現實情境無法改變時，將會以自我防衛機轉將原先判斷為傷害、喪失或威脅的壓力事件，重新評估為無關事件或正向事件，以減少負面情緒，也就是用積極的方法去解釋過去或處理負面的事件。

三、互動學派因應理論

Moss(1992)強調個體與環境因素的互動如下圖2-7所示，而Lazarus與Folkman(1984)也認為因應行為是個體與環境互動過程中的一種結果，個體會影響環境，環境也會影響個體。他們的互動模式也重視因應的認知層面，壓力事件的环境因素性質與個人因素、因應資源等，都會影響個體對因應策略的選擇，所以認知能力較高者對壓力的知覺也較高。

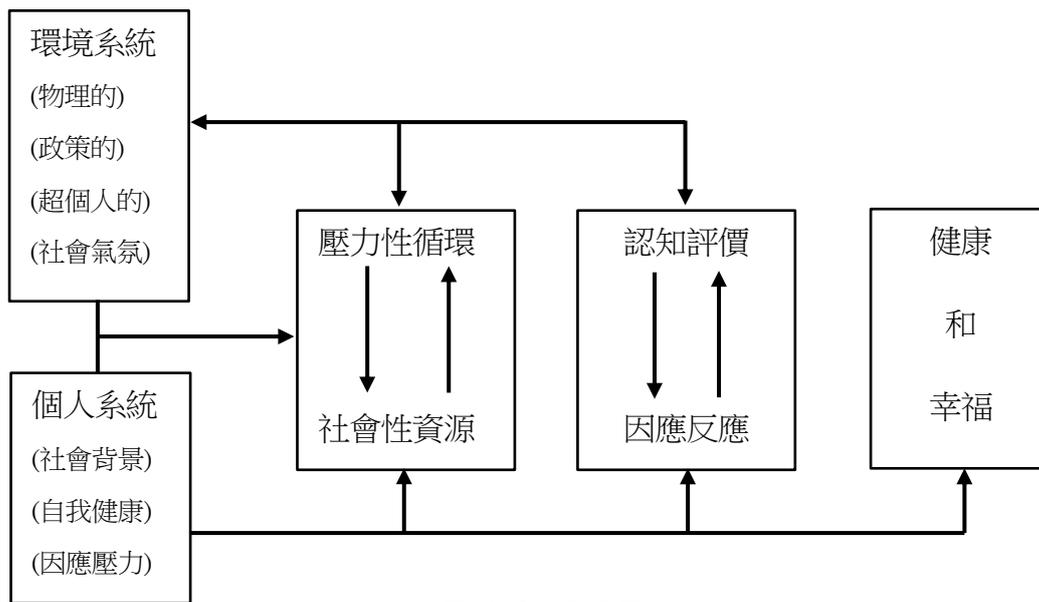


圖 2-7 個體、環境互動壓力因應模式

資料來源：Moss, R. H. (1992).

Lararus 與 Folkman(1984)依據「個體與環境互動的壓力因應模式」，提出因應策略量表，包含八種不同的因應策略，分別說明如下：

- (一)面對問題：評估自身能力後，站穩立場、主動爭取想要的或試圖改變對方的立場。
 - (二)疏遠忽略：遠離壓力當做任何事都未發生、繼續過自己的生活、不去想那件事。
 - (三)自我控制：隱藏自己的情感、不動聲色不讓他人知覺事情有多糟糕。
 - (四)尋求支持：尋求外部資源的協助，找對事情有影響力的人幫忙、讓別人了解與支持、接受他人的同情。
 - (五)接受責任：自我反省、了解是自己找來的麻煩、自己扛起壓力事件的責任。
 - (六)逃避：做其他的事情，轉移面對事件的壓力，藉著吃、喝酒、抽菸、服藥物等行為來放鬆自己讓自己好過些。
 - (七)有計畫的解決問題：擬定一個具體的解決壓力事件的行動計畫並確實遵循執行計畫。
 - (八)正向再評估：尋找對因應壓力事件有幫助的新的信念，再重新評估壓力事件。
- 陳青勇(2001)指出其結果是當事人的認知能力高，則會採取面對問題的因應策略，相反的則會傾向選擇逃避問題的因應策略。

綜合上述，本研究採用「認知評估」與「互動導向」之因應理論模式，來解

釋特教心評教師在面對工作壓力事件時，覺知個體與環境互動的關係，評估壓力強度與類別而採取的處理壓力問題之因應措施。而為了了解特教心評教師工作壓力之因應措施為何，接下來針對教師壓力因應之方式深入探討。

參、教師工作壓力之因應方式的相關研究

蔡純姿(1998)指出Perlberg, Kremew與5Hayon(1988)在一項跨國研究中發現，教師壓力似乎是一個國際性的共同問題，因此教師在壓力情境中採取了哪些因應方式來減輕個人的困擾，實在值得深入探討。學者對教師面對工作壓力之因應方式的研究，因研究者的研究目的、研究對象不同，也會從不同層面來加以探討，茲就國內外相關研究所提出的教師工作壓力因應方式，整理如下表2-5：

表 2-5 國內外研究者對教師工作壓力因應方式之研究

研究者(年代)	研究對象	壓力因應方式		
林純文(1996)	國小教師	1.問題解決 4.情緒調適	2.邏輯分析 5.情緒宣洩	3.尋求支持
李坤崇(1996)	國小教師	1.解決問題 4.尋求改變	2.情緒調適	3.延宕逃避
葉龍源(1998)	國小主任	1.解決問題 4.自我調整	2.理性思考 5.尋求解決	3.延宕逃避
蔡純姿(1998)	國小教師	1.解決問題 4.尋求改變	2.情緒調適	3.延宕逃避
葉兆祺(1999)	實習教師	1.解決問題 4.社會支持	2.自我調適 5.逃避策略	3.延宕處理
黃義良(1999)	國小兼任行政工作教師	1.解決問題 4.情緒調適 7.行政支持	2.尋求支持 5.休閒聯誼 8.專業協助	3.理性分析 6.輔導諮商
蔡孟珍(2001)	國小教師	1.解決問題 4.情緒調適	2.尋求支持	3.理性分析
郭泰平(2001)	國中教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.邏輯思考	3.情緒調適
林昭南(2001)	初任主任	1.解決問題 4.尋求支持	2.理性思考 5.延宕逃避	3.自我調適
林淑芬(2001)	高職兼行政教師	1.問題解決 4.延宕處理	2.尋求協助	3.情緒調適
陳青勇(2001)	國小兼行政職務教師	1.解決問題 4.尋求支持	2.理性分析 5.情緒調適	3.消極逃避
莊中興(2001)	高職特教教師	1.問題解決	2.情緒抒發	

研究者(年代)	研究對象	壓力因應方式		
廖翌妙(2002)	國小教師	1.情緒發洩 4.尋求支持	2.情緒壓抑 5.理性處理	3.轉移注意力
宋禮彰(2002)	國小行政人員	1.解決問題 4.情緒調適	2.尋求支持 5.延宕逃避	3.理性分析
邱義烜(2002)	國小教師	1.解決問題 4.尋求改變	2.情緒調適	3.延宕逃避
吳明順(2002)	國中主任	1.解決問題 4.情緒調適	2.尋求支持 5.延宕逃避	3.理性分析
周元璋(2003)	國小兼行政職務教師	1.理性分析 4.尋求協助	2.解決問題	3.調適情緒
林家任(2003)	國小教師	1.邏輯分析	2.尋求支持	3.問題解決
李勝彰(2003)	國中教師	1.理性分析 4.延宕處理	2.自我調適	3.尋求協助
蔡翠娥(2004)	國小教師	1.解決問題 4.情緒調適	2.尋求支持 5.延宕逃避	3.理性分析
李榮妹(2004)	國小資源班教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析	3.情緒調適
黃瑋苓(2005)	國小融合班教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析	3.情緒調適
李思宏(2006)	國中初任教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析 5.延宕處理	3.情緒調適
張文賢(2007)	國中電腦教師	1.邏輯分析 4.情緒宣洩	2.尋求支持 5.情緒調適	3.問題解決
曾嫻婷(2007)	國小融合班教師	1.理性思考 4.時間管理	2.問題解決 5.尋求支持	3.自我調整
郭香玲(2007)	國中身心障礙資源班教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性思考 5.延宕處理	3.情緒調適
傅聖坤(2007)	國小教師	1.解決問題 4.情緒調適	2.理性分析 5.逃避延宕	3.尋求支持
鍾鏡輝(2007)	國小特教教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析 5.延宕處理	3.自我調適
侯敏儷(2007)	國中教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析 5.延宕處理	3.情緒調適
馮勝苓(2008)	國中教師	1.問題解決 4.情緒發洩	2.情緒調適	3.尋求支持
葉瑛儒(2008)	心評教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性思考	3.自我調適

研究者(年代)	研究對象	壓力因應方式		
劉秀鳳(2009)	特教教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析 5.延宕處理	3.自我調適
蘇郁雅(2010)	國中資源班 教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析	3.情緒調適
Carver, Scheiei & Weintraub(1989)	中小學教師	1.問題解決 4.尋求支持	2.理性分析 5.延宕處理	3.情緒調適
Wisnewki & Gargoilo(1997)	特教教師	1.建立自信心	2.情緒調適	3.情緒發洩
Boyer-Colon(2009)	中學教師	1.問題解決	2.情緒調適	3.禱告

資料來源：研究者自行整理

綜合上表2-5相關研究的結果可以發現，探討教師因應方式之內涵向度大致上涵蓋下列幾個向度：問題解決、尋求支持、情緒調適、理性分析、延宕逃避、自我調整、理性思考、邏輯分析、情緒宣洩、尋求改變、情緒壓抑、情緒抒發、轉移注意力、尋求解決、社會支持、時間管理、延宕處理及消極逃避等。本研究所採取的因應方式是指特教心評教師在從事心評有關工作時，感受到工作壓力後，為了減輕或避免焦慮與威脅，努力去處理壓力情境或問題所採取的對策。且依據整理上述研究所得之相關向度，採取眾多研究者最常使用之五項因應方式，做為本研究壓力因應方式之理論向度：

一、問題解決：

教師在面對工作上的壓力來源時，能全方位思考問題，積極主動面對問題，蒐集問題相關資訊，判斷問題所在，擬定各種可能解決問題的合適策略，選擇適當的因應方法有效執行，並透過不斷的修正直到問題解決，化解個體壓力為止。運用在本研究指當特教心評教師面對鑑定安置工作各項問題或壓力時，會主動積極的去尋找解決方法，以適當的因應方式來化解可能的工作壓力，以利於心評工作的順利進行。

二、尋求支持：

教師遇到工作上的壓力情境時，會多方尋求他人的意見支持自己，如家人、朋友、同事、有相同經驗的人或學者專家等，透過各方的支持或情感上的慰藉，來調適減輕工作的壓力。運用在本研究指特教心評教師在執行鑑定安置工作遇到工作壓力時，會主動尋求親友在感情上的慰藉，或是尋求有相關心評專業的同事、

其他特教心評教師的協助，透過多方面徵詢他人的意見得到支持的力量，解決工作壓力問題。

三、情緒調適：

教師感受到工作上的壓力時，會運用各種策略方法，做好情緒管理，讓自己的身心得到紓解與調整，達到和諧的狀態，或是避免非理性的行為，讓情緒找到管道傾訴，達到自我情緒調適，降低工作壓力的威脅感。運用在本研究指特教心評教師感受到鑑定安置工作壓力過重時，可以透過情緒管理調適自我的情緒，改變想法或從事其他活動，讓身心得到紓壓與調整。

四、理性分析：

教師在面對壓力問題時，能以各種思考角度去思考和分析壓力來源，找出問題重點，認清壓力問題真相，評估可能產生的結果，有條理的規畫安排解決問題的步驟，透過有層次的解決，降低壓力的威脅。運用在本研究指特教心評教師面對鑑定安置的工作壓力時，會通盤分析問題性質與關鍵，歸納造成壓力的原因，運用適當策略緩解壓力。

五、延宕逃避：

教師在面對壓力情境時，以延宕處理或逃避問題等方式，消極的面對工作上的壓力，減輕工作的威脅感。運用在本研究指特教心評教師在面對鑑定安置的工作壓力時，以消極的態度去處理應付工作上的困擾，以暫時逃避的方式，規避現實工作壓力的威脅感。

第三節 鑑定安置法規與實施現況

本節旨在探討鑑定安置法規與實施現況，首先討論國內外與鑑定安置相關的法規，再分析討論特教心評教師執行鑑定安置工作的主要內涵，以了解在鑑定安置每個階段中，特教心評教師需擔負什麼樣的任務與角色，最後分析新北市鑑定安置工作的實施現況。

壹、國內外鑑定安置相關法規

特殊學生的篩選鑑定並非只是單純的診斷出特教學生的障礙類型，而是透過鑑定安置的過程，了解身心障礙學生的特殊需求，並給予最適當的教育安置，提供最適切的教育輔導及相關服務。而為了身心障礙兒童的相關權益，更是需要透

過立法的程序，來保障特殊兒童接受特殊教育的權利。我國特殊教育的發展起步較歐美先進國家晚，因而深受國外特殊教育潮流思想影響，尤其是在特教法規及鑑定安置評量方面，更是深受美國影響，因此接下來將針對美國及我國鑑定安置相關法規沿革做深入探討。

目前國內與身心障礙學生鑑定安置輔導相關的法規有：教育部特殊兒童鑑定及就學輔導標準(1974)，特殊教育法施行細則(1987、2003、2013)，教育部特殊教育學生鑑定及就學輔導會組織及運作辦法(2012)、身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法(2013)、特殊教育法(2014)、特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法(2015)，以下針對各法規對身心障礙鑑定安置工作相關規定整理如下表2-6：

表 2-6 國內鑑定安置相關法規條文

年代	法規	鑑定安置相關法條內容
1974	特殊兒童鑑定及就學輔導標準	第四條 「為便利本實施，各縣市應設置特殊兒童鑑定及就學輔導委員會，其下得依不同類型之特殊兒童，設置各種鑑定及輔導小組(如視覺障礙兒童鑑定及輔導小組等)分別聘請特殊教育專家、臨床心理專家、專科醫師、社會工作者、復健醫師、語言治療師等各方面專家及教育與學校行政人員等為委員，並以教育局局長為召集人，從事特殊兒童之綜合研判。」
1987	特殊教育法施行細則	第七條 「各級主管教育行政機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會，聘請有關專家學者及機關學校人員為委員；必要時得商請學術、醫療或社會福利機構協助。」
2003	特殊教育法施行細則	第九條 「本法第十二條所稱特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會(以下簡稱鑑輔會)，應以綜合服務及團隊方式，辦理下列事項：一、議決鑑定、安置及輔導之實施方式與程序。二、建議專業團隊及特殊教育資源中心應遴聘之專業人員。三、評估特殊教育工作績效。四、執行鑑定、安置及輔導工作。五、其他有關特殊教育鑑定、安置及輔導事項。直轄市、縣(市)主管教育行政機關應從寬編列鑑輔會年度預算，必要時，由中央主管教育行政機關補助之。鑑輔會應置主任委員一人，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關首長兼任之；並指定專任人員辦理鑑輔會事務。鑑輔會之組織及運作方式，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關定之。」 第十一條 「鑑輔會依本法第十二條安置身心障礙學生，應於身心障

年代	法規	鑑定安置相關法條內容
		<p>礙學生教育安置會議七日前，將鑑定資料送交學生家長；家長得邀請教師、學者專家或相關專業人員陪同列席該會議。鑑輔會應就前項會議所為安置決議，於身心障礙學生入學前，對安置機構以書面提出下列建議：一、安置場所環境及設備之改良。二、復健服務之提供。三、教育輔助器材之準備。四、生活協助之計畫。前項安置決議，鑑輔會應依本法第十三條每年評估其適當性；必要時，得視實際狀況調整安置方式。」</p> <p>第十二條 「國民教育階段特殊教育學生之就學以就近入學為原則。但其學區無合適特殊教育場所可安置者，得經其主管鑑輔會鑑定後，安置於適當學區之特殊教育場所。」</p> <p>第二十條 「依本法第二十九條第二項鑑定身心障礙之資賦優異學生及社經文化地位不利之資賦優異學生時，應選擇適用該學生之評量工具及程序，得不同於一般資賦優異學生。依本法第二十九條第二項輔導身心障礙之資賦優異學生及社經文化地位不利之資賦優異學生時，其教育方案應保持最大彈性，不受人數限制，並得跨校實施。學校對於身心障礙之資賦優異學生之教學，應就其身心狀況，予以特殊設計及支援。」</p>
2012	教育部特殊教育學生鑑定及就學輔導會組織及運作辦法	<p>第二條 「教育部（以下簡稱本部）應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱本會），對國立及本部主管之私立高級中等以上學校有特殊教育需求之學生，辦理鑑定及就學輔導事宜。」</p> <p>第四條 「本會任務如下：一、辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等相關事項。二、審議特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導之年度工作計畫等相關事項。三、提供建構特殊教育學生鑑定安置與輔導工作資源配置之專業諮詢。」</p> <p>第五條 「前條第三款所定資源配置之專業諮詢，應包括下列事項：一、規劃適當之特殊教育學校、特殊教育班及其他教育安置場所。二、提供特殊教育學生相關支援服務。三、建置心理評量人員。四、推動無障礙校園環境設施。五、發展鑑定及評量工具。六、辦理鑑定及就學輔導專業知能研習。」</p> <p>第九條 「前條本會小組應結合特殊教育行政支持服務網絡，於受理學校特殊教育學生個案後二個月內，完成特殊教育學生</p>

年代	法規	鑑定安置相關法條內容
		<p>鑑定、安置、重新安置、輔導之教育需求評估報告，提送本會審議，其審議結果應由本部於十五日內通知學校，學校應於七日內通知家長。前項二個月期間，因特殊教育學生個案狀況特殊之必要，得延長之。」</p> <p>第十條 「國立大學附設國民中學、國民小學及其幼兒（稚）園之特殊教育學生或幼兒，其鑑定、安置、重新安置、輔導事項，得委由學校所在地之直轄市、縣（市）政府特殊教育學生鑑定及就學輔導會協助辦理。」</p>
2013	特殊教育法施行細則	<p>第十四條 「特殊教育學生已重新安置於其他學校，原就讀學校應將個案資料隨同移轉，以利持續輔導。」</p>
2013	身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法	<p>第二條 「身心障礙學生之鑑定，應採多元評量，依學生個別狀況採取標準化評量、直接觀察、晤談、醫學檢查等方式，或參考身心障礙手冊（證明）記載蒐集個案資料，綜合研判之。資賦優異學生之鑑定，應以標準化評量工具，採多元及多階段評量，除一般智能及學術性向資賦優異學生之鑑定外，其他各類資賦優異學生之鑑定，均不得施以學科（領域）成就測驗。」</p> <p>第二十一條 「身心障礙學生及資賦優異學生之鑑定，應依轉介、申請或推薦，蒐集相關資料，實施初步類別研判、教育需求評估及綜合研判後，完成包括教育安置建議及所需相關服務之評估報告。前項鑑定，各級主管機關特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會）應於每學年度上、下學期至少召開一次會議辦理，必要時得召開臨時會議。國民教育階段資賦優異學生之鑑定時程，應採入學後鑑定。但直轄市、縣（市）主管機關因專業考量、資源分配或其他特殊需求而有入學前鑑定之必要者，應經鑑輔會審議通過後，由主管機關核定實施，並報教育部備查。」</p> <p>第二十二條 「各類身心障礙學生之教育需求評估，應包括健康狀況、感官功能、知覺動作、生活自理、認知、溝通、情緒、社會行為、學科（領域）學習等。各類資賦優異學生之教育需求評估，應包括健康狀況、認知、溝通、情緒、社會行為、學科（領域）學習、特殊才能、創造力等。前二項教育需求評估，應依學生之需求選擇必要之評估項目，並於評估報告中註明優弱勢能力，所需之教育安置、評量、環境調整及轉銜輔導等建議。」</p> <p>第二十三條 「經鑑輔會鑑定安置之身心障礙學生或資賦優異學生，遇</p>

年代	法規	鑑定安置相關法條內容
		<p>障礙情形改變、優弱勢能力改變、適應不良或其他特殊需求時，得由教師、家長或學生本人向學校或主管機關提出重新評估之申請；其鑑定程序，依第二十一條第一項規定辦理。主管機關並得視需要主動辦理重新評估。前項重新評估，應註明重新評估之原因；身心障礙學生應檢附個別化教育(支持)計畫，資賦優異學生應檢附個別輔導計畫。」</p>
2014	特殊教育法	<p>第三條 「本法所稱身心障礙，指因生理或心理之障礙，經專業評估及鑑定具學習特殊需求，須特殊教育及相關服務措施之協助者；其分類如下：一、智能障礙。二、視覺障礙。三、聽覺障礙。四、語言障礙。五、肢體障礙。六、腦性麻痺。七、身體病弱。八、情緒行為障礙。九、學習障礙。十、多重障礙。十一、自閉症。十二、發展遲緩。十三、其他障礙。」</p> <p>第六條 「各級主管機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會），遴聘學者專家、教育行政人員、學校行政人員、同級教師組織代表、家長代表、專業人員、相關機關（構）及團體代表，辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜；其實施方法、程序、期程、相關資源配置，與運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。前項鑑輔會成員中，教育行政人員及學校行政人員代表人數合計不得超過半數，單一性別人數不得少於三分之一。各該主管機關辦理身心障礙學生鑑定及安置工作召開會議時，應通知有關之學生家長列席，該家長並得邀請相關專業人員列席。」</p> <p>第十條 「特殊教育之實施，分下列四階段：一、學前教育階段：在醫院、家庭、幼兒園、社會福利機構、特殊教育學校幼兒部或其他適當場所辦理。二、國民教育階段：在國民小學、國民中學、特殊教育學校或其他適當場所辦理。三、高級中等教育階段：在高級中等學校、特殊教育學校或其他適當場所辦理。四、高等教育及成人教育階段：在專科以上學校或其他成人教育機構辦理。前項第一款學前教育階段及第二款國民教育階段，特殊教育學生以就近入學為原則。但國民教育階段學區學校無適當場所提供特殊教育者，得經主管機關安置於其他適當特殊教育場所。」</p> <p>第十六條 「各級主管機關為實施特殊教育，應依鑑定基準辦理身心障礙學生及資賦優異學生之鑑定。前項學生之鑑定基準、程序、期程、教育需求評估、重新評估程序及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」</p>

年代	法規	鑑定安置相關法條內容
		<p>第十七條 「幼兒園及各級學校應主動或依申請發掘具特殊教育需求之學生，經監護人或法定代理人同意者，依前條規定鑑定後予以安置，並提供特殊教育及相關服務措施。各主管機關應每年重新評估前項安置之適當性。監護人或法定代理人不同意進行鑑定安置程序時，幼兒園及高級中等以下學校應通報主管機關。主管機關為保障身心障礙學生權益，必要時得要求監護人或法定代理人配合鑑定後安置及特殊教育相關服務。」</p> <p>第二十一條 「對學生鑑定、安置及輔導如有爭議，學生或其監護人、法定代理人，得向主管機關提起申訴，主管機關應提供申訴服務。學生學習、輔導、支持服務及其他學習權益事項受損時，學生或其監護人、法定代理人，得向學校提出申訴，學校應提供申訴服務。前二項申訴服務事項之辦法，由中央主管機關定之。」</p>
2015	特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法	<p>第二條 「各級主管機關應提供學校輔導身心障礙學生下列支援服，並適用於經主管機關許可在家及機構實施非學校型態實驗教育之身心障礙學生：一、評量支援服務：學生篩選、鑑定評量及評估安置適切性等。二、教學支援服務：特殊教育課程、教材、教法、教具、輔導及學習評量等。三、行政支援服務：提供專業人力、特殊教育諮詢或資訊、特殊教育知能研習、評量工具、輔具、相關設備或社區資源等。」</p> <p>第四條 「各級學校對於身心障礙學生之評量、教學及輔導工作，應以專業團隊合作進行為原則，並得視需要結合衛生醫療、教育、社會工作、獨立生活、職業重建相關等專業人員，共同提供學習、生活、心理、復健訓練、職業輔導評量及轉銜輔導與服務等協助。前項專業團隊，以由特殊教育教師、普通教育教師、特殊教育相關專業人員及學校行政人員等共同參與為原則，並得依學生之需要彈性調整之。前項所稱特殊教育相關專業人員，指醫師、物理治療師、職能治療師、臨床心理師、諮商心理師、語言治療師、聽力師、社會工作師及職業輔導、定向行動等專業人員。各級主管機關應督導所屬學校設置專業團隊，並提供專業團隊運作所需之人力、經費等資源，且定期考核執行成果。」</p>

資料來源：研究者自行整理

歸納上表2-6國內身心障礙學生鑑定安置相關的法規可以發現，身心障礙學生

各類別的鑑定分類指標傾向功能化需求化，因此特教心評教師也應具備鑑定各類身心障礙學生的專業能力，再者，家長參與鑑定的權利義務與申訴服務也已法制化，特教心評教師也應了解相關規定，以避免影響學生家長權益並減少與家長間之爭議。此外，從相關法規中也可知道鑑定安置的執行應該以團隊綜合服務的方式進行並提供後續鑑定安置與輔導的相關建議，因此協助鑑輔會相關心評工作的特教心評教師，也應具備彙整相關資料，歸納分析評估結果，並依評估結果提供身心障礙學生教學安置及輔導策略等專業能力。綜合上述可知，特教心評教師須具備的專業能力，包含了解各類身心障礙學生的鑑定基準、選擇適當評量工具、具備實施相關評量的能力、依據評估結果綜合研判學生需求、給予適當教育安置及教學輔導建議等。

美國關於鑑定安置的法案起源較早，主要有復健法案(1973)、全體障礙兒童教育法案(1975)、身心障礙兒童教育法修正案(1986)、身心障礙者教育法案(1990、1997)、美國身心障礙公民權利法案(1990)、身心障礙兒童教育法案(2004)，以下針對各法案對身心障礙鑑定安置相關規定整理如下表2-7：

表 2-7 美國鑑定安置相關法案內容

年代	法案	鑑定安置相關內容
1973	復健法案 (93-112 公法)	政府須保障身心障礙者接受教育方案及額外服務的優越性。
1975	全體障礙兒童教育法案 (94-142 公法)	1.非歧視性評量：接受特殊教育安置前應對學生的需求進行全面性與個別化的評量；測驗必須由受過專業訓練的人員遵循一定程序來施測；對於感官與表達能力有缺陷的學生而言，測驗的結果必須能反應其性向或成就而非缺陷；特殊教育安置不能由單一程序所決定，需要兩種以上的測驗；特殊教育的安置評量必須多專業團隊來實施，團隊中至少包括一名老師或其他對學生可能障礙領域的專家；評量必須涵蓋所有相關領域，包括健康、視覺、聽覺、行為、智力、行動能力、學業表現及語言。 2.最少限制環境：政府應確保身心障礙學生能與普通學生一起接受教育，唯有當學生的障礙程度嚴重到無法適應普通班的學習時，才能安置於普通班以外的場所接受教育。 3.家長參與：父母參與子女的評量安置與評鑑。 4.正當法律程序：父母享有被告知的權利、同意權、檢視學生資料權、申訴權，讓學校、學生及家長皆能參與教育決定，以保障學生教育決定過程的公平性。
1986	身心障礙兒童教育法	為身心障礙嬰幼兒（自出生至二歲的孩童）鑑定與建立

年代	法案	鑑定安置相關內容
	修正案 (99-457 公法)	個別化家庭服務計畫，計畫中明訂評量個案進步的標準、程序及時間。
1990	身心障礙者教育法案 (101-476 公法)	1.增列兩種障礙類別：自閉症與外創性腦傷。 2.強調轉銜服務，包含職業評量與為十六歲以上身障者擬定個別化轉銜計畫（ITP）。
1990	美國身心障礙公民權利法案 (101-336 公法)	確保無歧視性的對待身心障礙者，包含評量時之調整，服務範圍囊括所有年齡層。
1997	身心障礙者教育法案 (105-17 公法)	1.各州在聯邦政府補助下，應該要進行評量、學生資格、安置及法律保護程序。 2.評量注重發展性與功能性資料。 3.強調以學生學習需求為主的最少限制環境安置原則。 4.父母參與子女教育相關決定。
2004	身心障礙兒童教育法案 (108-446 公法)	1.評量具有雙重目的：資格鑑定與發展個別教育計畫。 2.非歧視性評量的重要性。 3.應該任用合格的人員來實施測驗。 4.實施再評量的頻率：一年內不能超過一次（除非父母認為有其必要性），且至少每三年需對身心障礙兒童進行再評估。 5.所有學生都應該能夠參與全州性的測驗或提供替代性評量。 6.家長的教育參與與決定權之外，增加家庭的需求和夥伴關係的建立。

資料來源：整理自王小燕(2007)、黃雅琪(2012)

歸納上表2-7美國鑑定安置相關法案可以知道，美國特殊教育立法起源很早且經過不斷的修正後，法案內容對於保障身心障礙鑑定與評量的權益、家長參與鑑定安置的權利、避免鑑定過程對不同身心特質者的歧視、評量的多元性全面性、施測人員的專業性等相關規定日趨完善，讓身心障礙學生鑑定面向越發多元與謹慎，可避免因鑑定過程中的失誤而導致身心障礙學生及其家長的權利受到損害，足以保障更多身心障礙學生的權利。

從上述中美兩國鑑定安置相關法條可以發現，整體而言，我國與美國在鑑定安置工作有許多相似的地方，包含：皆設置行政組織來負責特教鑑定安置工作的相關事宜、鑑定安置工作成員皆為團隊綜合服務、皆採用多元彈性評量、皆重視最少限制安置原則、皆注重家長參與鑑定的各種權利，也都重視施測人員的專業性。此外，從兩國對鑑定安置工作的重視，亦可看出負責執行鑑定安置工作的心評人員在鑑定安置工作中的重要性。

貳、特教心評教師的工作內涵

從上述鑑定安置相關法規中可以知道，身心障礙學生鑑定與安置工作需要具備多面向的專業能力，包括：了解各類身心障礙學生的鑑定基準、熟悉鑑定程序、選擇適當的評估工具、具備實施相關評量的能力、蒐集個案相關資料、分析解釋資料、綜合研判學生特殊需求、給予適當教育安置及教學輔導建議等。雖然上述法規中皆指出需設置合格專業的人員來執行鑑定評量工作，但都沒有明確指出該由誰來擔任此一重責大任。在美國，除了由領有專業證照的學校心理師(school psychologists)負責特殊教育鑑定工作外，大多數的特殊教育鑑定工作是由教育診斷師(educational diagnosticians)負責評量與提供教學建議，且相關文獻也指出教育診斷師必須具備碩士以上學歷，並經完整教育診斷及測驗工具的訓練，方能提供評量、學習策略及諮詢服務(Zweback,2002; MacMillan, Gresham, Bocian, & Siperstein,1997)。在我國，雖然沒有在法規中明確指出心評人員一詞，但目前國內各縣市鑑輔會為了執行鑑定安置工作都設置了心理評量小組，且持續培訓特殊教育心理評量人員以負責診斷學生是否符合接受特殊教育服務資格、評估學生是否確有特殊需求、提供家長相關鑑定資訊並提供教師相關輔導策略建議。換言之，在各縣市鑑輔會的組織底下，負責第一線執行鑑定安置工作的就是特殊教育心理評量人員（簡稱心評人員），又因必須具備合格特教教師證資格的教師，才能接受相關心理測驗、能力評估等鑑定安置相關培訓研習課程，取得心評人員資格，因此心評人員又可稱為心評教師。由此可知，特教心評教師不僅具備特殊教育教學實務經驗，更具備測驗診斷評量的專業能力，因此在執行鑑定安置工作時，也常被期許能夠發揮專業度，對特殊學生的需求做出最適宜的安置建議。林寶貴(2013)亦指出特教心評人員在執行鑑定安置工作時，主要工作內容有：填寫個案基本資料，實施心理測驗、教師評量或醫學診斷評量，晤談家長、級任教師或相關人員，徵詢家長意見，彙整評量資料並撰寫個案評估報告。雖然近年來隨著鑑定安置工作的演進，特教心評教師的工作內容也時有變動，但整體而言，各縣市特教心評教師的工作內容主要包含下列各項：

一、彙整個案相關資料：

特教心評教師在收到鑑輔會分派的個案資料袋後，要先彙整學校篩選資料結果及學習行為相關紀錄，並收集個案生長發展史、醫療健康史及教育史等相關成

長資料，並了解個案家庭背景狀況，而後，依據對個案狀況的初步判斷，選擇適合的標準化評量測驗工具進行施測，並採取多元評量的方式，針對個案學生的個別需求，直接觀察個案在施測情境及一般學習情境的狀況，晤談家長、老師或其他相關人員，廣泛的蒐集到個案完整的資料，以了解個案在生理狀況、認知、學業表現、溝通、生活自理、社會人際、情緒行為、動作行動及其他特殊興趣或優勢等各項能力，利於後續資料的分析解釋。

二、分析解釋個案資料

針對已蒐集到的個案相關資料，如基本資料、醫療相關診斷證明、早療聯合評估報告或心理衡鑑報告、學習輔導紀錄及晤談、評量測驗結果等進行分析與解釋，並彙整多元評量方式取得的各項評量工具的結果，撰寫個案的主要問題、學習需求、個人優弱勢能力及測驗評量結果摘要，進而對個案的特殊需求提出綜合研判，詳述個案的資格研判、教育安置建議、相關服務及調整措施、教學輔導建議等，以提供個案學校後續服務參考。

三、提供諮詢服務

特教心評教師平時在校內即會隨時提供有轉介需求的普通班教師及家長，關於可能有特殊需求個案的相關轉介鑑定安置、教養、相關專業復健治療、心理衡鑑評估、特教及社會福利資訊等諮詢服務，而鑑定安置工作期間，亦會提供個案家長、老師及相關人員關於個案特教資格、教育安置、相關特教服務與社會福利等諮詢服務，透過與家長老師的直接溝通、釐清疑惑、取得共識，讓個案能夠即時得到最適切的教育安置。

綜合上述所言，一位合格的特教心評教師不僅需具備特殊兒童鑑定與評量的專業能力（初步診斷、實施評量、熟悉鑑定原則、測驗倫理...等），尚需在遵守測驗倫理的前提下，在第一線即時的為特殊需求學生進行適當的教育安置診斷並提供適切的教學輔導建議，此外還需提供家長老師關於個案之鑑定安置評量及特教福利等諮詢服務，工作向度幾乎涵蓋了所有的鑑定安置工作，因此隨著特殊教育的推展走向多元全面適性，特教心評教師在鑑定安置工作中所扮演的角色愈形重要。

目前各縣市鑑輔會針對身心障礙學生鑑定安置工作實施計畫各有不同，依據研究者所在之新北市政府辦理高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作實施計畫(2017)，新北市特教心評教師主要工作職掌為個案評估及相關建議諮詢、協助

校內特教教師進行個案評估事宜、執行鑑輔會分配之身心障礙學生評量與教育安置工作、協助鑑輔會初判學生之障礙資格、教育安置及相關服務等，其詳細工作內容如下表2-8所示：

表 2-8 新北市心評教師鑑定工作事項檢核表

評估前置作業	
<input type="checkbox"/>	1.詳閱鑑定安置相關公文及心評工作手冊內容，了解鑑定安置相關作業規定與注意事項。
<input type="checkbox"/>	2.領取及檢閱個案資料袋，初步了解個案狀況，並與家長、個案學校聯繫到訪時間、目的及內容。
<input type="checkbox"/>	3.確認家長已詳閱《新北市身心障礙學生鑑定安置家長權益說明》，並協助家長充分了解權益書內容。
<input type="checkbox"/>	4.依評估報告繳交時程，規劃評估學生及報告撰寫時程。
評估工作期間	
<input type="checkbox"/>	1.依約定時間到學校、園所、到家與學生互動，實地進行觀察與評估，以利蒐集相關資料。
<input type="checkbox"/>	2.下載最新評估報告格式及依所收集資料撰寫評估報告。
<input type="checkbox"/>	3.與家長詳細討論有關學生特教資格、教育安置與相關服務內容，並且針對家長有疑問的地方應特別解釋說明。
<input type="checkbox"/>	4.如您與家長意見不同時，可於評估報告中表述家長意見，並於相關會議中提出討論。
<input type="checkbox"/>	5.應於鑑定安置相關會議召開前7日通知家長會議召開日期、時間與地點，請家長出席會議參與，如出席有困難應填妥委託書並於會議時繳交。
<input type="checkbox"/>	6.應於鑑定安置相關會議召開前7日送交一份評估報告給家長，並以家長能理解的用詞解釋評估報告結果。
召開鑑定安置相關會議校內評估會議	
◎校內評估會議	
<input type="checkbox"/>	1.應於會議前向家長說明會議進行方式，告知家長可邀請相關人員陪同出席會議。如需要錄影或錄音，請務必事先告知並經家長同意。
<input type="checkbox"/>	2.會議中充分討論學生資格類別與教育服務方式以及針對孩子需求所提供的相關服務等內容。
<input type="checkbox"/>	3.應向家長確認會議結果及簽名，若有不同意項目需向家長說明後續參加市級聯合會議事宜。
<input type="checkbox"/>	4.再次核對校內安置會議紀錄結果，以確保後續網路作業之資料正確性。
◎市級鑑定安置會議	
<input type="checkbox"/>	1.會議前7日，心評教師需自行上網查詢學生鑑定安置會議時間，並確認提報學校代表及家長是否依時程出席會議。
<input type="checkbox"/>	2.應於會議前向家長說明會議進行方式*，以及為了保障家長權益及會議公

	正性全程錄影事宜，並告知家長可邀請相關人員陪同出席會議。
<input type="checkbox"/>	3.會議當天，請會同家長及學校代表至少提早10-15分鐘到場完成報到手續。
<input type="checkbox"/>	4.若會議當日家長無法出席者，請心評教師確認家長已簽署委託書。
<p>【註*】市級會議進行方式：</p> <p>(1)委員會依相關資料及評估人員口頭摘要之研判及相關支持論點，和與會人員討論，針對有疑義部分會再行詢問確認。</p> <p>(2)家長可依需求提供委員其他相關訊息與補充論點，如有不清楚處，可以要求委員或心評人員說明解釋。</p> <p>(3)釐清疑義後，各委員會提出建議並形成共識，確認家長及學校了解議決內容後正式說明會議議決結果，始完成會議程序。家長如不同意或有疑義可當場提出意見。</p> <p>(4)若有疑義可依通知書上之聯繫電話向教育局或鑑輔會詢問。</p>	
鑑定安置相關會議後	
<input type="checkbox"/>	1.確認家長是否簽收安置會議結果通知書。
<input type="checkbox"/>	2.將資格證明書轉交給家長(學校留存影本)。
<input type="checkbox"/>	3.校內依照會議議決事項執行教育安置及提供相關服務。
<input type="checkbox"/>	4.依規定期限寄回評估報告電子檔。

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

綜合上表2-8可知，新北市特教心評教師執行鑑定安置工作時，可大概分為評估前置作業、評估工作期間、召開校內評估會議、參與市級鑑定安置會議及會議後相關事宜等幾個重要時程，內容包含了身心障礙學生鑑定安置評估、親師溝通聯絡、相關建議諮詢...等，幾乎涵蓋了大部分的鑑定安置工作事項。此外依據新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置心評教師派案程序及原則：(一)為使特教教師充分發揮評量與診斷之基本專業能力，各校一般心評教師及儲備心評教師（持特教合格教師證）皆應協助校內個案之評估，請各校建立學校心評派案輪序機制（含校內及支援校外個案），逕行協調及安排心評人員。(二)無特教合格教師學校及私立學校（以下簡稱無人力學校）如有個案評估需求，由新北市政府特殊教育學生鑑定及就學輔導會工作小組（以下簡稱鑑輔會）協調同視導分區之學校支援；各支援學校依學校心評派案輪序機制安排評估教師協助評估，並以一般心評教師為限。(三)如前述無人力學校由不分巡教師提供服務且該師為特教合格教師，鑑輔會將指派該師協助評估。(四)由儲備心評教師進行評估者，評估報告應經一般心評教師檢閱及簽名後，始可送件。由此可以知道新北市一般心評教師在執行鑑定安置工作期間，除了必須完成校內分派到的個案以外，尚需輪序支援

其他學校的鑑定個案或協助審閱校內特教儲備心評教師的評估報告並提供相關修正建議，也因此讓特教心評教師除了平時校內的教學及行政工作，伴隨鑑定工作期間帶來的大量工作量，工作負擔相對也比一般教師來的複雜沉重。

參、新北市鑑定安置工作實施現況

根據特殊教育法(2014)第六條「各級主管機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會），遴聘學者專家、教育行政人員、學校行政人員、同級教師組織代表、家長代表、專業人員、相關機關（構）及團體代表，辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜；其實施方法、程序、期程、相關資源配置，與運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。前項鑑輔會成員中，教育行政人員及學校行政人員代表人數合計不得超過半數，單一性別人數不得少於三分之一。各該主管機關辦理身心障礙學生鑑定及安置工作召開會議時，應通知有關之學生家長列席，該家長並得邀請相關專業人員列席。」可知，關於鑑輔會的組織成員已有明文規定，各縣市差異不會太大，但關於鑑輔會的實施方法、程序及運作方式因為由各級主管機關定之，所以各縣市做法不盡相同，而本研究所探討的地區為新北市，因此以下就新北市鑑輔會鑑定安置工作實施現況予以說明。依據研究者所在之新北市政府辦理高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作實施計畫(2017)，新北市鑑定安置辦理方式為各級學校隨時受理鑑定安置及就學輔導申請，由鑑輔會定期辦理一學年至少4次案件審議及召開教育鑑定安置會議，詳細時程及作業方式由教育局函文各校。以下列舉三個重要階段之相關鑑定安置作業流程說明如下：

一、學前入國小跨階段轉銜鑑定：實施對象為設籍新北市屆齡入小一之兒童或經本市鑑輔會核定前一學年度入學之身心障礙學生。作業流程如下表 2-9：

表 2-9 新北市學前入國小跨階段轉銜鑑定安置作業流程

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
11月至 2月	宣導	教育局特教科與 幼教科、鑑輔會 鑑定安置工作小 組	1.整合通報網、社會局、兒童健康發展中心等應屆入學幼兒名單。 2.發放宣傳品(海報、摺頁)、辦理入學鑑定安置及暫緩入學家長座談會、園長座談會。
2月中至 2月底	家長申請	各國民小學特教 組、分區特教資	家長檢附相關資料至學區國小特教組申請，暫緩入學者另附暫緩

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
	學區學校網路提報鑑定	源中心	計畫書。 學區學校協助初步檢核相關資料、完成線上網路申請作業。視聽類及無人力學校送件各分區特教資源中心。
3月初	安排心評教師	身障鑑安工作小組、分區特教資源中心、審議人員	1.優先由學區學校內心評教師接案。 2.視、聽障、無特教人力學校由鑑定安置工作小組協調並完成心評派案作業。
	應屆入學身障幼兒追蹤	幼兒教育科 學前特殊教育資源中心	應屆入學特教生未提報個案追蹤(除發展遲緩類別外)。
3月初至 4月初	教育心理評量	各校心評教師	親至個案就讀學校或住所進行資料蒐集，如觀察、晤談及測驗評量等評估工作。
4月中旬	新生校內評估會議	各國民小學特教組、各校心評教師	1.由輔導處室召集相關會議人員(心評教師、家長、行政人員)，召開新生校內評估會議協調及確認學生之特教資格、安置學校、教育安置、及相關服務等事宜。必要時可邀請到校服務之專業治療師參與會議。 2.特殊申請者(申請在家、外縣市特教學校)免開校內轉銜安置評估會議，直接於本市特教資源中心(秀山國小)召開聯合教育安置會議。
4月中旬 至 5月中旬	分類彙報特教中心教育鑑定聯合安置會議	各國民小學特教組、鑑定安置工作小組	1.書面審查： 審查轉銜安置評估會議議決紀錄，通過者納入鑑定安置會議紀錄，特教班須協調缺額者另安排缺額協調會議。 2.教育安置會議(特教班缺額協調、其他意見不一致者)： 協調及議決有疑義個案之教育安置及相關服務等事宜。出席人員除行政代表、學者專家、相關專業人員等之外，並邀請學生家長、學校代表、心評教師及其他相關人員共同出席討論。
6月-9月	就學輔導	各國民小學	1.辦理新生入學輔導。 2.追蹤暫緩學生計畫執行狀況。
9月	安置適切性	就學輔導小組	追蹤個案在校適應，必要時到校

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
	追蹤		提供協助。

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

二、國小升國中跨階段轉銜鑑定：經本市鑑輔會確認特教資格學生，跨教育階段重新提報確認特教資格與特殊教育方式。作業流程如下表 2-10：

表 2-10 新北市國小升國中跨階段轉銜鑑定安置作業流程

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
每年 2月前	應屆畢業學生升學意願調查	各國民小學	1.依據特殊教育通報網確認學生、疑似身心障礙學生資料，調查應屆畢業學生升學意願，如：應就讀國中及教育安置方式。 2.準備轉銜評估工作，如：協調學校轉銜評估人員、收集學生申請資料。
	轉銜評估	各國民小學	1.教師評估應屆畢業學生教育需求，完成升學國中之教育安置與相關服務建議。 2.邀集相關人員（家長、特師、導師、心評、治療師等）確認個案特教資格、教育安置及相關服務等事宜。
	學區國中網路提報鑑定	各國民中小學	1.依學生戶籍之學區國中造冊連同相關資料送學區國中，由國中網路提報申請。 2.學區國中若為外縣市、學生畢業前需重新評估者，由國小就讀學校協助網路提報申請。
3月初	安排評估人員	各國民中學特教組、鑑定安置工作小組	1.學區國中自行分派校內特教教師擔任評估人員。 2.國中無特教人力學校由鑑定安置工作小組協調並完成派案。
3月初至 4月初	教育心理評量	各校心評教師	1.親至個案就讀學校或住所進行資料蒐集，如觀察、晤談及測驗評量等評估工作。 2.依個案現況確認原校轉銜評估建議之適切性，完成評估建議表。
4月中旬	轉銜評估會議	各國民中學特教組、心評教師	1.由國中與國小輔導處室共同召集相關人員(心評教師、家長、行政人員)，召開轉銜評估會議協調及確認學生之特教資格、國中安置學校、教育安置及相關服務等事宜。必要時可邀請到校服務之專業治

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
			療師參與會議。 2.特殊申請者(申請在家、特校、延修)及就讀外縣市學校者免開校內轉銜安置評估會議，直接送鑑輔會召開教育鑑定聯合安置會議。
4月中旬至5月中旬	分類彙報鑑輔會教育鑑定聯合安置會議	各國民中小學特教組、鑑定安置工作小組	1.書面審查：審查轉銜評估會議議決紀錄，通過者納入鑑定安置會議紀錄。 2.教育鑑定聯合安置會議(意見不一致者)：協調及議決有疑義個案之教育安置及相關服務等事宜。出席人員除行政代表、學者專家、相關專業人員等之外，並邀請學生家長、學校代表、心評教師及其他相關人員共同出席討論。
5月中旬-9月	就學輔導	各國民中學	辦理新生入學輔導
9月	安置適切性追蹤	就學輔導小組	追蹤個案在校適應，必要時到校提供協助。

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

三、高級中等以下學校在學學生鑑定安置：就讀本市高級中等以下學校之疑似身心障礙學生經校內轉介篩選及介入反映追蹤後，欲確認身心障礙教育資格、特殊教育方式及相關服務者，作業流程如下表 2-11：

表 2-11 新北市高級中等以下學校在學學生鑑定安置作業流程

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
每年2月前	校內宣導與轉介篩選	高級中等以下學校 相關輔導系統 (補救教學、學生輔導轉介流程) 輔導室特教組 (高中職免主動篩選)	校內宣導：由特教組規劃辦理校內身心障礙學生發現與轉介相關宣導工作，增進普通班教師相關知能。 轉介篩選：由學校補救教學系統主動篩選具學習困難學生並先行介入，仍具困難者依學生輔導轉介流程，召開個案轉介會議，會同特教組初步評估並提供評估建議。
	輔導與介入	高級中等以下學校 相關輔導系統 (補救教學、輔導三級制度)	1.前項學生追蹤其介入反應，其特殊教育需求性高者可由特殊教育先行介入(直接或間接服務)並蒐集資料。 2.經鑑定之疑似生追蹤相關輔導

時程	辦理項目	辦理單位/人員	辦理內容
		輔導室特教組	介入成效(包含補救教學、學生輔導機制或特教教師直接間接服務)後研判是否符合特教資格。
	教育心理評量	校內特教教師 或 特教巡迴輔導教師	1.校內特教教師進行資料蒐集、訪視晤談及測驗評量等評估工作，完成校內評估報告，初步研判個案特殊教育需求與其特教類別。 2.校篩或轉介評估確有特教需求學生，應完成校內評估會議提報鑑定；不符合特教資格之個案，其他資源持續介入，若家長仍有意願提報鑑定，接續完成校內評估會議與提報。 3.曾鑑定之疑似生經輔導與評估後召開校內評估會議提報鑑定安置確認身分。
	校內評估會議	高級中等以下學校特教組/ 業務承辦人	由輔導處室召集相關會議人員(特教教師、家長、導師或相關科任、專業人員)，必要時可邀請鑑定安置工作小組輔導員；召開校內評估會議確認個案特教資格及特殊教育方式。
定期辦理	申請鑑輔會確認	高級中等以下學校特教組/ 業務承辦人	1.檢附個案相關資料、評估報告與校內鑑定安置會議紀錄。 2.完成線上網路申請作業。
	教育鑑定聯合安置會議	各特教資源中心及相關審議人員	1.書面審查：審查個案個別化教育計畫與會議議決紀錄，通過者納入鑑定安置會議紀錄。 2.召開教育安置會議(申請在家、特校、延長修業、轉安置疑義、其他意見不一致等)：協調及議決有疑義個案之教育安置及相關服務等事宜。出席人員除行政代表、學者專家、相關專業人員等之外，並邀請學生家長、學校代表、心評教師及其他相關人員共同出席討論。
依各校辦理時程	就學輔導	高級中等以下學校	提供特殊教育及相關服務。
	安置適切性追蹤	就學輔導小組	追蹤個案在校適應情形，必要時到校提供輔導學校所需協助。

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

從上述表2-9、2-10、2-11可以知道新北市鑑輔會鑑定安置作業主要大致可分為學前入國小跨階段轉銜鑑定、國小升國中跨階段轉銜鑑定及高級中等以下學校在學學生鑑定安置等三個比較重要的階段，其中跨階段（學前入國小、國小升國中）轉銜安置通常安排在01梯次，除非特殊情形（家長逾時提報、01梯次未議決者、01梯次鑑定需延後者）才會安排到02梯次，因此每年的01梯次也是新北市鑑定安置工作個案量最龐大的一次，而在校學生的鑑定安置通常在02-04梯次執行，每梯次的鑑定安置工作期程大約多是兩個月，相關01-04鑑定安置流程圖如下圖2-8、2-9所示：

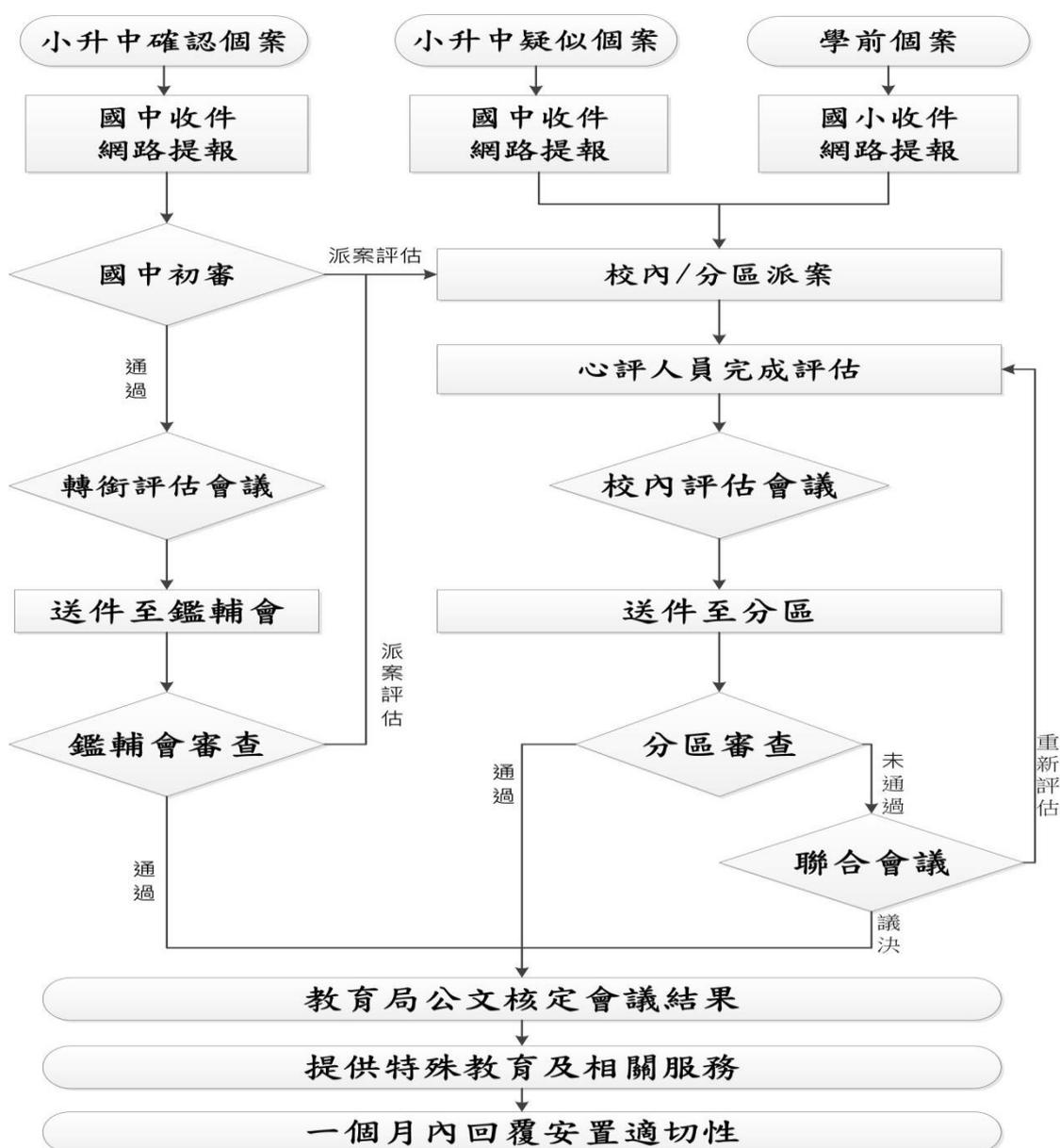


圖 2-8 新北市 01 梯次(跨階段)鑑定安置流程圖

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

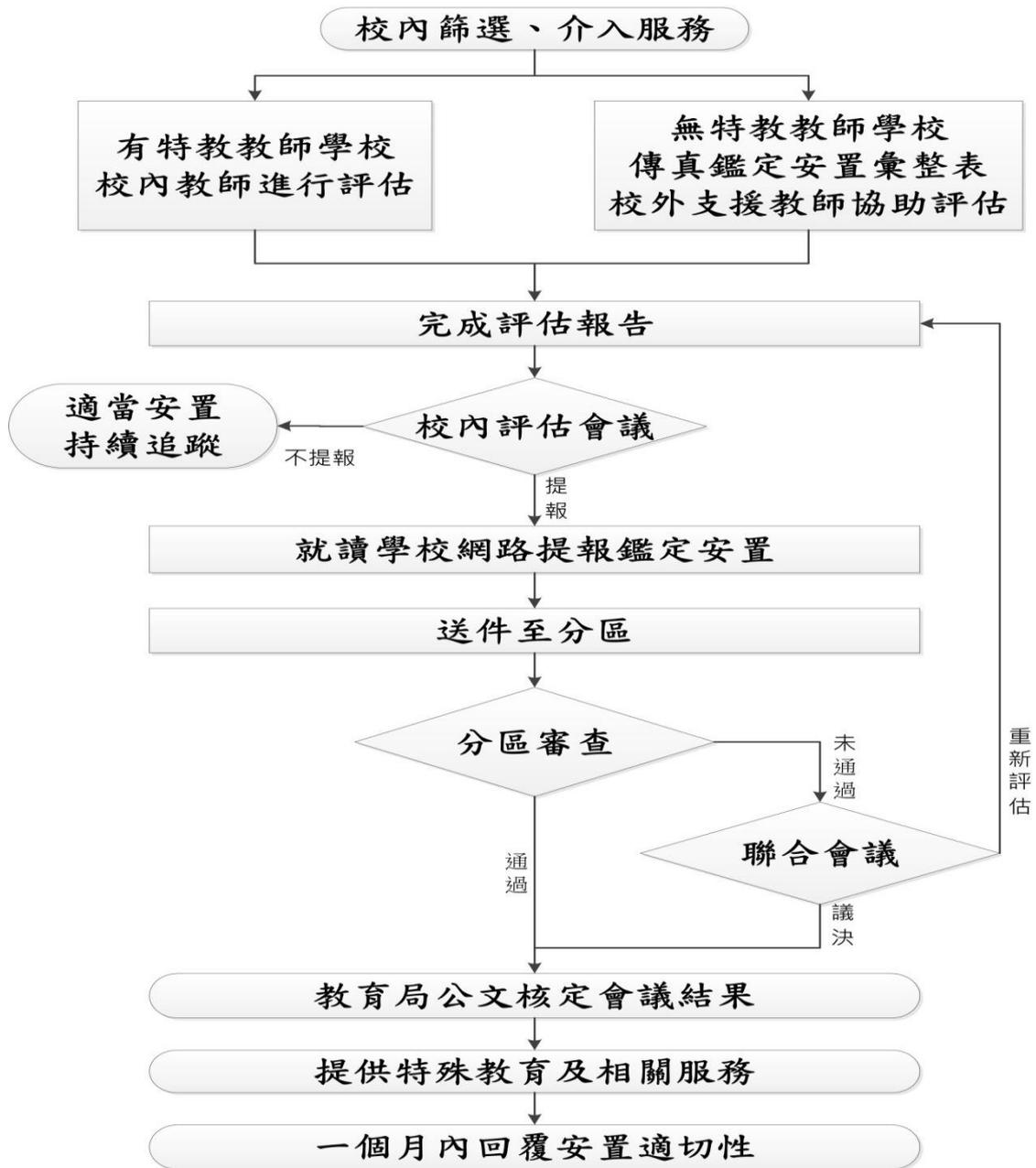


圖 2-9 新北市 02-04 梯次(校內)鑑定安置流程圖

資料來源：引自新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置工作心評教師工作手冊

綜合上述圖2-8、2-9可知，新北市鑑輔會組織規劃確實依照特殊教育法訂定，並以綜合服務及團隊方式辦理身心障礙學生鑑定安置工作，提供特殊教育學生及家長老師全面綜合性的服務，確實具體的在執行特殊教育相關工作事項，統籌規劃了所有鑑定安置的相關事宜。因此就新北市目前的鑑定安置現況來看，鑑輔會及在第一線執行鑑定安置工作的特教心評教師對於身心障礙學生的鑑定安置與輔導皆有著不可或缺的重要性。

第三章 研究設計

本研究為了瞭解新北市國小特教心評教師工作壓力與因應方式，將採用質性研究方式進行，研究內容包含文獻分析及半結構式訪談等兩種方法，深度訪談部分以新北市新莊區國小特教心評教師採用立意取樣方式，透過研究者與研究對象的訪談進行資料蒐集與分析，並根據訪談內容加以整理分析提出建議。本章共分四節進行探討：第一節為研究架構與研究方法，第二節為研究對象與訪談題綱，第三節為研究範圍與研究限制，第四節為研究倫理。

第一節 研究架構與研究方法

壹、研究架構

本研究旨在探討國小特教心評教師工作壓力現況與因應方式，因此依據本研究第一章之研究動機與目的及第二章文獻探討和相關研究分析，設計本研究架構，如下圖3-1所示。研究者以新北市國小特教心評教師為研究對象，探討不同背景（年齡、服務年資、特教專業背景、心評期別、心評年資）之特教心評教師對於執行鑑定安置工作壓力來源（教育行政運作、執行鑑定工作、工作支持與福利）的感受與壓力因應方式（問題解決、尋求支持、情緒調適、理性分析、延宕逃避）上是否有影響，並探討特教心評教師在面臨各種工作壓力時，會使用何種壓力因應方式來面對與解決工作壓力。

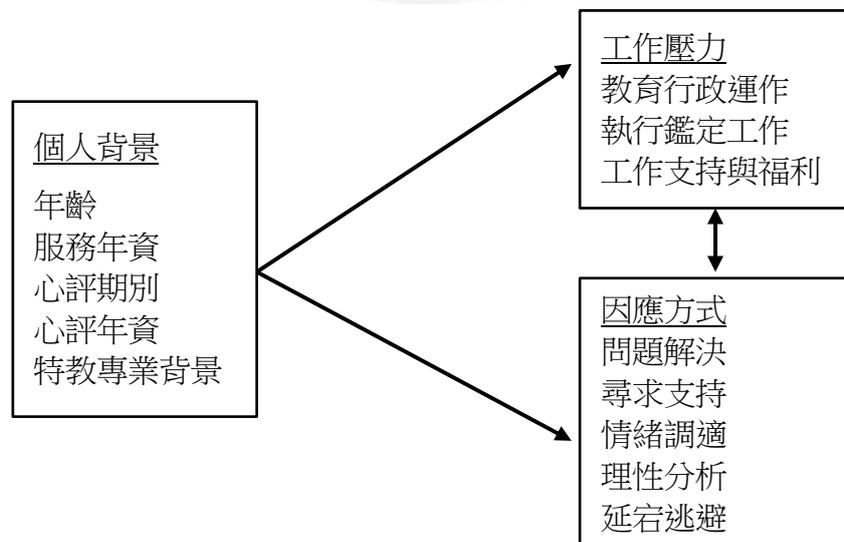


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究

貳、研究方法

研究者於第一章研究動機中分析特教心評教師的相關研究文獻後，發現大多數研究皆採取量化研究中的問卷調查法，雖可從中獲得較客觀的結果，發現特教心評教師執行鑑定工作時工作負荷壓力大，有高度工作困擾及工作壓力，但研究結果並無法深入了解特教心評教師個別壓力感受，也無法了解特教心評教師面對工作壓力時實際使用的因應方式，因此綜合研究者本身心評工作經驗、研究動機及過去相關研究文獻所建議的方向，本研究採用質性研究為本研究的研究方法。

在質性研究中，研究者本身即為研究工具，透過研究者和研究對象之間的互動，在自然情境下藉由各種資料蒐集法對社會現象進行整體探究，兼重過程與結果，並使用描述、歸納與詮釋的方式整理分析資料及呈現研究結果（陳向明，2002）。質性研究的研究過程重視研究對象的主體性，從研究對象的觀點出發，去理解事件或行為背後的意義。就研究主題來看，須深入了解研究對象所經歷的事件脈絡與自身對事件賦予的意義，重視思考取向與價值選擇，因此本研究透過質性研究方法充實研究主題的基礎理論與後續研究發展。

質性研究中，蒐集資料的方法有很多種，而深度訪談是質性研究中最常被用來進行資料收集的方法。萬文隆(2004)指出深度訪談主要是要深入受訪對象的內心深處，如同抽絲剝繭般一層一層的往裡面探索，探訪出受訪對象的真實感受。陳向明(2002)指出訪談是研究者與研究對象進行的一種研究性的交談活動，是研究者透過口頭對話的方式從研究對象那裏蒐集第一手資料的一種研究方法。從上述學者的論述中可以看出，深度訪談法有助於了解受訪對象的看法、情緒反應、生活中曾經發生的事件和各項外顯行為所隱含的意義與目的。此外訪談也具有相當大的彈性、即時性，在訪談過程中，研究者透過受訪對象的述說，能知道受訪對象的想法，進而獲得更完整的資料，探知行為的真實意義。綜合上述，本研究採用深度訪談法的原因如下：一、可以取得較完整的資料：深度訪談強調平等的互動關係，當研究者取得研究對象的信任，進而建立良好的合作互動關係以後，受訪對象會較安心地說出其真實觀點，藉由訪談，研究者也才能在發現疑問時，適時地追問與釐清。二、可適時評估訪談內容的真實性：研究者透過與受訪對象面對面的雙向交流互動，可以即時觀察受訪對象的情緒、表情動作，來評估受訪對象回答內容的真實性與前後連貫性。三、深度訪談通常採取開放式或半結構式的訪

問，相較問卷調查而言，可以問到更多的資訊，也可以問得更深入徹底。因此，為了能更深入探討本研究主題之研究目的與研究問題，研究者採取文獻分析法為主，深度訪談法為輔的方式，進行相關資料的蒐集與交互驗證，以下分別就文獻分析法與深度訪談法說明。

一、文獻分析法

文獻分析法也稱「文件分析法」或「次級資料分析法」，是指「蒐集與某項問題有關的期刊、文章、書籍、論文、專書、研究報告、政府出版品與報章雜誌的相關報導等資料，進行靜態性與比較性的分析研究，以了解問題發生的可能原因、解決過程及可能產生的結果。」(吳定，2003)。由此可知，文獻分析法是透過文獻的蒐集與分析研究來獲得所需資料的方法，藉由研究文獻資料可以幫助研究者釐清研究的背景事實、也可以透過理論的發展狀況幫助研究者建立理論和架構概念，還能幫助研究者了解過去相關議題的研究發現與建議，進而幫助研究者釐清想要探討的研究議題，提供研究者具體的研究方向。

依據本研究的研究目的，研究者蒐集與特教心評教師、工作壓力、因應方式相關的全國碩博士論文、國內外期刊論文、專書、學術研討會論文及其他相關雜誌報紙等文獻探討資料，歸納出本研究所需要的關鍵訊息資料，作為建構訪談題綱與結論分析歸納的參考依據。

二、深度訪談法：

深度訪談法是質性研究中最常被用來進行資料蒐集的方法，以下就深度訪談法的特質、類型與深度訪談法在本研究中的運用進行說明。

(一)深度訪談法的特質

潘淑滿(2003)提出質性研究的訪談法具有下列幾個特色：1.有目的的對話，指根據研究目的而進行的溝通過程。2.訪問者與受訪對象雙向交流的過程。3.訪問者與受訪對象是一種平等的互動關係。4.彈性原則，指研究者在訪談過程中，必須根據訪談的實際情形，對訪談的問題、形式或地點做彈性調整。5.積極地傾聽，指研究者積極的融入受訪對象的經驗中，感同身受的同理受訪對象的感覺。

綜合上述可以知道，深度訪談法非常注重人際互動，在訪談開始前，研究者要在自然情境下，說明研究主題並透過和善誠懇的態度，讓受訪對象在被尊重與對等的關係中，開始進行雙向的溝通對話。在訪談過程中，研究者也要以彈性開放的態度，讓受訪對象能充分表達想法、意見和感受，並透過傾聽、運用同理心，

展現對受訪對象意見的尊重並適度地給予回饋，讓訪談能順利進行。所以透過深度訪談的方法，可以讓研究者與受訪對象在平等互動的基礎上，進行雙向的溝通交流，釐清疑惑避免誤解，達成對研究主題的共識。

(二)深度訪談法的類型

深度訪談法的訪談方式可以分為下列三種不同類型：

- 1.非結構式訪談：就是非正式的會話訪談，在訪談過程中，沒有預先設定主題，而是在談話的自然情境中發現問題，訪談的問題也會隨著時間、地點及目的的不同而改變。
- 2.半結構式訪談：就是有引導取向的訪談，首先提供一個訪談架構，預先設定幾個重要的問題，但在訪談過程中，可以依情境彈性決定問題的順序及針對某些問題做更深入的探討。
- 3.結構式訪談：就是標準化開放式訪談，訪談的主題與問題順序已經事先擬定好，但是受訪對象的回答是開放的。

(三)深度訪談法的運用

本研究採取上述第二種訪談方式也就是半結構式訪談法，訪談對象為執行新北市身心障礙鑑定安置工作的國小特教心評教師。進行正式訪談前，研究者先進行一連串的準備工作，首先依據本研究之研究問題設計訪談大綱，以作為訪談指引，而訪談大綱是以特教心評教師的工作困擾及工作壓力為主的相關文獻為依據，形成初稿，再經教授指導修正後，形成正式的訪談題綱。為了讓訪談能順利進行，研究者也事先對受訪對象的背景作一番了解，如：年齡、學經歷背景、心評年資等，並事先與受訪對象約好訪談時間及地點，訪談地點通常選擇在受訪對象指定的教室，讓受訪對象能在安全放鬆的環境中接受訪談，希望藉此能讓研究者與受訪對象的訪談更順暢。進行正式訪談時，研究者會在受訪對象同意下對訪談過程全程錄音，並依據事先擬好之訪談題綱開始進行訪談，訪談過程中也會視實際狀況彈性調整提問的順序或增加問題。訪談過程中，研究者也會以同理傾聽的方式，引導受訪對象融入訪談情境與問題，讓受訪對象能在無拘束的情況下，願意敞開心胸說明自己內心的想法與感受，並能集中焦點持續於訪談過程中。此外，研究者也會保持高度敏銳度與察覺能力，適時地依據受訪對象回答的內容進一步追問與澄清，以求訪談的正確性與完整性，讓研究資料能夠更豐富且真實呈現。訪談結束後，研究者會盡速將訪談錄音轉為逐字稿，以進行資料分析與解釋，

且為使深度訪談所得資料能真實呈現受訪對象表達的意思，當研究者進行資料整理，受訪對象之逐字稿有語意含糊不清的情況時，將會對受訪對象進行後續的追問與釐清。

綜合上述，本研究使用質性研究中之文獻分析法及深度訪談法進行研究，透過與受訪對象面對面的深度訪談，了解受訪對象執行鑑定安置工作時對工作壓力與因應方式的實際經驗，經過資料的蒐集與分析歸納後，依據研究所得的結果，作為新北市特教心評教師及相關教育行政單位的參考與建議。

第二節 研究對象與訪談題綱

壹、研究對象

本研究主題是新北市國小特教心評教師的工作壓力與因應方式，將採質性研究的深度訪談方式，了解新北市國小特教一般心評教師執行身心障礙鑑定安置工作時的工作壓力及面對壓力時所採取的因應方式。考量研究內容、研究對象背景因素及新北市區域、學校規模大小及任教班級類別差異，因此研究者從新莊區三所規模大小相似的國小資源班教師中，選取六位新北市特教一般心評教師，徵詢他們的受訪同意後，進行深度訪談和資料蒐集，希望能正確詮釋受訪對象所提供的資料，增進研究品質。確立研究對象後，基於研究倫理考量，對本研究之受訪者皆以匿名方式處理，建立受訪者的基本資料，其相關資料編碼方式以英文字母排列，如下表3-1所示：

表 3-1 訪談對象基本資料一覽表

編號	年齡	服務年資	心評期別	心評年資	特教專業背景	訪談日期
A	53	特教班 19 年 普通班 3 年	8	14	學士後特殊教育師資班	108.01.17
B	52	特教班 21 年 普通班 5 年	12	10	特教學分班	108.01.16
C	51	特教班 19 年	10	12	大學院校 特教系	108.01.11
D	44	特教班 19 年	8	14	大學院校 特教系	108.01.21
E	32	特教班 6 年	19	3	大學院校 特教系	108.01.18

F	30	特教班 5 年	20	2	特殊教育 研究所	108.01.22
---	----	---------	----	---	-------------	-----------

資料來源:研究者自行整理

貳、訪談題綱

本研究乃是依據研究者的研究目的及研究問題設計訪談大綱，而訪談題綱是以特教心評教師的工作困擾及工作壓力為主的相關文獻為依據，根據相關文獻探討的分析結果擬定訪談題綱之初稿，再與指導教授討論修正後，形成正式的訪談題綱。訪談問題內容多以半結構的方式呈現，給予受訪者較多的思考空間，希望在訪談中能了解受訪對象內心世界真實的感受及想法，藉由了解研究對象隱藏在內心對事件的觀點，獲得最真實貼切的訊息和線索。以下表3-2為本研究之正式訪談題綱：

表 3-2 訪談題綱

<p>基本資料：</p> <p>1.性別：<input type="checkbox"/>男性 <input type="checkbox"/>女性</p> <p>2.年齡：_____歲</p> <p>3.服務年資:特教：_____年 普通班：_____年</p> <p>4.特教專業背景：</p> <p><input type="checkbox"/>學士後特殊教育師資班結業</p> <p><input type="checkbox"/>大學院校特教系組畢業</p> <p><input type="checkbox"/>特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業</p> <p><input type="checkbox"/>其他:_____</p> <p>5.現任職務：<input type="checkbox"/>資源班導師 <input type="checkbox"/>資源班專任教師</p> <p>6.心評合格期別：_____期</p> <p>7.心評年資:_____年</p>
<p>訪談題目：</p> <p>一、教育行政運作方面</p> <p>1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？</p> <p>2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？</p> <p>3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？</p> <p>4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？</p> <p>5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？</p> <p>6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？</p>

<p>7. 鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？</p>
<p>二、執行鑑定工作方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？ 2. 對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 3. 對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 4. 專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？ 5. 施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 6. 鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？ 7. 因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？ 8. 家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？ 9. 鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 10. 評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？
<p>三、工作支持與福利方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 2. 心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 3. 心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？ 4. 心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？
<p>四、其他想法與建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？ 2. 您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？ 3. 您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

- 4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？
- 5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利方面）
- 6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？
- 7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？
- 8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

第三節 研究範圍與研究限制

壹、研究範圍

一、研究地區：

本研究是以新北市新莊區特教一般心評教師為研究對象，因此研究地區為新北市新莊區。

二、研究對象：

本研究選取在新莊區擔任國小資源班教師的特教心評教師為主要受訪對象，因此研究對象為任教新莊區國小資源班之導師及專任教師。

三、研究內容：

本研究以新北市新莊區特教一般心評教師為研究對象，以質性研究的方式探討不同背景因素之特教心評教師在執行身心障礙鑑定工作時的工作壓力現況及面對工作壓力時採取的因應方式差異。

貳、研究限制

本研究要探討的是新北市特教心評教師的工作壓力與因應方式，但研究過程中受限於時間、人力與範圍等客觀因素，因此也會使得研究結果的解釋推論與應用相對有所限制，現在敘述如下：

一、研究地區的限制：

本研究是以新北市新莊區國小特教一般心評教師為研究對象，因此研究地區僅限於新北市新莊區，並未涵蓋新北市其他區域，未來可針對其他地區的心評教師，擴大研究範圍，進行比較與分析，以了解新北市不同地區心評教師的工作壓力及因應方式是否有差異性或獨特性。

二、研究對象的限制：

本研究採用質性研究中的半結構訪談法，僅選取六位任教於新北市新莊區國小不分類資源班之正式特教心評教師為研究訪談對象，並未涵蓋其他班級類別（自足式特教班、巡迴輔導班、資優資源班）。因無法作大量特教心評教師的深度訪談，因此研究結果的推論無法擴及整個新北市，也無法擴及其他班級類別的國小特教心評教師，建議未來可廣泛選取新北市各區特教心評教師為訪談對象，以使研究推論能更趨於完善，或選取其他任教類別的教師做深入訪談，以了解新北市不同任教類別的特教心評教師的工作壓力及因應方式是否有差異性。此外，本研究僅針對新北市正式特教心評教師為研究訪談對象，並未涵蓋新北市培訓之儲備心評教師（持特教合格教師證之代理教師），建議未來也可針對儲備心評教師做深入訪談，以了解新北市儲備心評教師的工作壓力及因應方式是否與正式特教心評教師有差異性。因為儲備心評教師除了特教的教學工作以外，仍需準備教師甄試考試以取得正式教職，在教師及考生的雙重身分之下，尚須執行鑑定安置工作，因此研究者認為其工作壓力及因應方式應當也是未來研究值得探討的一環。

三、研究方法的限制：

本研究採質性研究，透過面對面深入訪談方式蒐集資料，以了解受訪者真實的想法、態度、感受等個人內心世界的主觀意識。但受訪者是否能在自然開放的環境下安心地接受訪談，是否能排除個人主觀的臆測誤解或記憶錯誤，是否能沒有約束沒有防衛心的據實回答問題，都會影響到研究資料的真實性。此外，本研究並非大範圍的量化分析，無法像問卷調查法一樣擁有大量樣本，也因為受到經費、時間、人力、精力的限制，因此受訪對象數量也會受到限制，無法全面廣泛的了解所有特教心評教師的想法，訪問對象既是少數人，解釋範圍也會受到侷限，推論難免有所偏誤無法概化，因此也形成研究結果在解釋推論上的限制。

第四節 研究倫理

本研究採半結構式訪談法，透過面對面深入訪談方式蒐集受訪者資料，訪談時會依據研究目的盡可能蒐集受訪者從事心評工作以來經驗到的事件、想法及感受，因為牽涉到個人隱私，因此為了避免對受訪者造成困擾，研究者必須嚴謹的遵守研究倫理。林天祐(2005)指出教育研究經常牽涉到觀察或測量人的行為及特質以了解教育的現象，因此教育研究學者特別注重以人為研究對象時應遵守的規範。而教育學術研究倫理主要包含尊重個人意願、確保個人隱私、不傷害研究對

象身心、遵守誠信及客觀分析等原則，研究者也將依循上述原則說明本研究之研究倫理：

一、知情同意：

研究者選定受訪對象後，透過口頭、電話、電子郵件及Line等方式邀約受訪者，並告知研究目的與進行方式，徵詢他們參與研究的意願，並給予充分的時間讓他們考慮是否願意協助本研究。當受訪者同意協助本研究後，便開始後續訪談時間、訪談地點等約訪，接著正式進行訪談研究，在訪談期間，若受訪對象基於個人考量，可隨時停止參與或表達不願錄音的部分及不想呈現的談話內容。

二、確保個人隱私：

在研究過程中，非經受訪對象同意，研究者不能將訪談內容告知他人，即使獲得受訪對象同意，研究者也須謹慎評估使用該訪談內容的動機、目的及可能造成的影響。在整理文本資料時，為確保個人隱私，須將可以辨識或聯想到受訪對象的資料加以隱匿或刪除，將受訪對象以英文代號方式處理。在資料處理時，研究者亦須謹慎小心地保存錄音檔和訪談文字記錄，避免相關資料外洩，造成受訪者困擾。

三、不傷害身心：

此乃研究倫理中非常重要的一個原則，任何研究都應該恪守此項原則，都不應該造成任何人的身心受創。在研究過程中，研究者將確保訪談過程不造成受訪對象身心疲累，並儘量使訪談過程保持在愉快融洽的狀態中，此外透過訪談大綱的事先檢視說明，希望盡可能免除受訪對象的不安和疑慮。

四、遵守誠信：

在訪談過程中，研究者將遵守誠信原則，在不洩漏其他受訪對象的隱私前提下，誠信的告知受訪對象他想知道的與研究主題相關的資訊。

五、客觀分析：

為使研究結果貼近真實，研究者須真實的呈現受訪對象的想法與感受，在訪談過程中，若有疑問需即時和受訪對象討論，釐清疑惑。訪談結束後，研究者須用中立的態度，將訪談錄音內容謄錄為逐字稿，不可刻意選擇或捨去實際資料，並讓受訪對象確認其表達意涵與分析結果是否契合。此外，研究者也須用嚴謹客觀的精神，審慎的撰寫研究結論，務求事實完整的呈現，並客觀中立的詮釋資料代表的意義，詳實的報告分析結果，提升研究的真實性和可信度。

第四章 研究結果分析與討論

本研究以六位新北市國小特教心評教師為訪談對象，依據訪談題綱個別進行深度訪談，探討新北市新莊區國小特教心評教師工作壓力與因應方式，經研究者分析與歸納訪談資料後，將研究結果分為兩部分討論，第一節為新北市國小特教心評教師的工作壓力現況分析，第二節為新北市國小特教心評教師的工作壓力因應方式分析。

第一節 新北市國小特教心評教師工作壓力

現況分析

關於新北市國小特教心評教師參與鑑定安置工作的工作壓力現況，依據本研究的訪談題綱進行半結構式訪談後，根據訪談資料的結果看來，新北市特教心評教師在教育行政運作、執行鑑定工作及工作支持與福利三個層面上分別有著不同的工作壓力，在本節中歸納整理特教心評教師的工作壓力現況，並就上述三個層面分別說明如下：

壹、教育行政運作方面的壓力現況

一、特教心評教師對於需在限定時間內完成的評估工作感受到很大的時間壓力：

特教鑑定安置工作有著在一定時間內限時完成的性質，對照本研究訪談結果分析，發現大部分的特教心評受訪教師對於鑑定安置工作相關政策與實際執行現況的時間落差皆有著相當大的工作壓力，多數特教心評教師皆感到執行鑑定安置工作非常耗時，多需額外花時間完成評估報告，且多無法在規定的時間內將評估報告提供給家長，這一點和王小燕(2007)、蔡乙瑱(2010)的研究結果相吻合。

(一)多數特教心評教師皆無法在校內評估會議前一周將評估報告提供給家長。

嗯…有啦，很有壓力，因為也知道說其實不太可能，尤其是第一次的時候，第一次的鑑定因為我們的人數都比較多嘛，那人數多的情況之下，我們不可能同一個時間做很多個 case 嘛，所以我們通常都是一個一個這樣子做。(A)

我覺得有很大的時間壓力，因為我都沒有辦法在一周前把報告給家長，就是我的做法的話，我基本上都無法在一周前把報告給家長。(B)

我覺得很有壓力，我幾乎很難在一周前把報告給家長…所以只能在三天前或是兩天前才能給。(D)

呃…說實話，關於提前給家長評估報告這一點，我是頗有壓力的，尤其是 01 梯次的時候，時間短案量多我通常都會來不及。(E)

(二)鑑定每個個案僅有半天公假，多數心評教師的評估報告需加班或帶回家做。

這當然有壓力啊，尤其我是沒有辦法帶回家…我會寧願說我就是利用上班的時間就會在學校加班，不想讓這個壓力延續回去。(A)

這個壓力很大很大，我的方式是我一定要帶回家做，因為在學校實在太多雜事了…那這樣子斷斷續續，以我的頭腦我就處理不來啊，所以我一定要帶回家。(B)

這個壓力當然也很大啊，因為給的公假根本連評估學生訪談家長都不夠了，怎麼可能還有時間打報告啊，只能自己另外找時間，然後我也是習慣帶回家做，因為我在學校沒辦法打。(D)

這部分壓力也是相當大，因為每次鑑定個案量不少，因此評估報告需帶回家做是常有的事。(E)

這也是有點壓力，不過兩年來我也已經習慣將報告都帶回家打了，因為在學校已經有很多教學相關事情要處理，也沒有足夠的時間可以專心打報告，所以我通常都帶回家打，也只能這樣了。(F)

二、特教心評教師對於時常更動的政策或鑑定表單感受到相當程度的工作壓力：

特教鑑定安置主責單位鑑輔會的承辦人員時有更迭，隨著不同人員的上任，有著不同的鑑定工作理念，使得鑑定安置工作的相關政策及相關表單亦不時有所更動，對照本研究訪談結果分析，發現大部分的特教心評受訪教師對於鑑定安置工作相關政策不時更動的情形皆衍生相當程度的工作壓力。這一點與吳苑瑜(2015)的研究結果特教相關業務人員時有更替，表件或想法也因人而異，偶爾後任承辦人員也會推翻前任的決定或作為，因而造成特教教師工作上的困擾有高度相似性，也和洪依慧(2016)對新北市高中職特教心評教師的研究結果，因為每年的鑑定標準、安置流程、鑑定繳交資料、個案評估報告內容向度隨著法令政策有所修正，對於特教心評教師也會產生工作困擾完全吻合，顯示新北市的特教心評教師不論是高中職階段的心評教師或是國中小階段的特教心評教師，對於不時更動的政策或表單都感受到同樣的工作壓力。

通常我採取的方式就是我動作不會太快，我會確認了之後我才開始工作…但

是如果是這樣子的話，就變成我們的時間會被壓縮，就變成會有時間的壓力，就變成另外一個新的壓力產生，就是時間的壓力。(A)

我覺得有壓力，嗯…我覺得人員常替換的話…然後他又創新了一個新的表格，那變成我們又要去順應這一個新的表格，這樣子等於說那些作業就是又重新開始，所以變成說你一直重複在做類似重複的工作。然後…如果叫我自己做視障的話，壓力也很大就是，因為我根本不會做視功能評估，如果要申請視巡老師，時間還要配合他們，時間就會一樣被壓縮，當然壓力很大。(B)

我覺得學情障本來就已經是我們在判斷的時候比較需要花時間的，現在連視聽障也都回歸給我們，那你還要申請支援其實相對也壓縮了我們的時間…我們的時間會比其他類別的學生被壓縮得更短，因為我們不熟悉，不熟悉的時候相對要花更多時間，所以我是覺得這個部分放回來壓力也頗大的。(D)

我倒是有一點小小的壓力，就是前年剛接個案的時候，曾經有一個個案，本來要給他疑似學障可是區級老師說不行…但是聽說今年好像可以寫疑似學障了，所以這一點對我而言是有一點無奈啦。(E)

這個是有一點，因為當初才經過半年的培訓，就直接開始執行工作，心裡也是會有些許擔憂的，而且關於一些特殊視聽障學情障個案，因為還沒有實作經驗，所以也是小擔心。(F)

三、特教心評教師因為鑑定安置工作而無法兼顧教學有著相當程度的工作壓力：

特教心評教師執行鑑定安置工作期間，須請代課影響到班上課務及學生授課品質，此外也找不到足夠的時間備課，對特教心評教師而言在鑑定安置工作期間，要兼顧教學品質與鑑定工作是有壓力的，這一點亦與謝雅惠(2005)、王小燕(2007)、侯儒燕(2007)、蔡乙瑱(2010)的研究結果相吻合。

影響教學這一部分的壓力會比較大，我們可能在教學準備的時間上面就沒有辦法說真的用很多的心思去處理，只能盡量事先做調配。(A)

也是有壓力啊，那代課的這一個之所以會讓我有壓力的是，我覺得他代課的老師每次不一樣的話，那不知道代課老師對我們這樣子特殊的孩子的熟悉度是怎麼樣…備課我覺得有壓力，因為都要先出學習單給代課老師，有時候根本沒時間準備。(B)

當然有壓力啊，我覺得主要是在課務上，像備課上會比較有困擾，像怎麼處理班級課務啊…所以請假就會比較有壓力。備課壓力也是很大，因為還要先出好

學習單給代課老師上課用…所以我覺得真的是雙重壓力，又要做鑑定又要備課還要準備給代課老師的東西，真的壓力很大。(D)

這個壓力相當大，因為在鑑定評估期間，常利用無課務時段去做鑑定，所以導致在校備課的時間不足，我也只能在家做備課工作，才能兼顧我的教學品質，所以這部分的壓力也是只能自己承受，無處宣洩。(E)

這倒是很有壓力，就像前面說的，這幾年陸續參加了很多研習，其實已經沒有足夠時間備課，加上還要利用無課務時段出去做鑑定，相對剝奪了我在學校備課的時間。(F)

四、特教心評教師對於心評教師專業成長研習的安排皆感受到壓力：

教育局為了能提供特教心評教師多元的學習管道，充實特教心評教師的專業評鑑知能，會安排許多專業成長研習，但從訪談資料中可以發現特教心評教師對於研習的參與方式、參與對象、辦理時間及研習課程的內容，有著許多不同的想法，不同年資的特教心評教師也感受著不同層面的壓力。

(一)特教心評教師因為參與規定之心評教師薦派研習而影響教學或假日活動，皆有著相當程度的壓力：

我覺得影響教學這一部分的壓力會比較大，因為我們可能同時手邊有很多事情同時在做，比如說鑑定啊或者是薦派研習啊當然都是固定的，所以就變成我們可能在教學準備的時間上面，我們就沒有辦法說真的用很多的心思去處理。(A)

這當然也是壓力很大呀…不但你被薦派去校內要排代課，代課你又要準備課程給代課老師…而且研習的時數我們非但要符合特教的研習時數還要符合普通班的研習時數，環教啦性平啦兒少啦，那這樣子我們的時間又被剝奪了。(B)

我覺得這是特教課那邊給我們多的壓力，因為到現在已經有好幾個研習都是我們已經參加好幾次了，那我覺得這樣很沒有意義…他如果真的想薦派，是不是可以再去開一些比較適合我們任教十幾年的心評老師的，不然又要處理課務，還要聽一些不想聽的研習，真的很煩。(D)

這當然有壓力，因為之前剛考進新北市第一年，就一直被薦派要參加初任教師研習，然後三年前又被薦派要參加心評培訓，連續幾年要參加這麼多薦派的研習，在時間安排上實在是很有壓力，卻也無處可宣洩。(E)

這個壓力也是很大，主要是因為剛進新北市第一年就被派去參加語文工作坊，後來又有初任教師的薦派研習，緊接著又參加心評培訓，這幾年真的參加了

不少研習，正好我前兩年剛好又在研究所進修，平日研習加上假日進修，就覺得時間上真的軋得很緊，很不夠用啊。(F)

分析上述訪談資料結果可以發現，特教心評教師為了參加規定的心評教師專業成長薦派研習，或多或少都會影響到教學或假日生活安排，因此衍生壓力。教育局舉辦研習的目的是希望能提供特教心評教師多元的學習管道，以充實特教心評教師專業評鑑知能，而從訪談中也可以知道特教心評教師參與研習的目的也是希望能從研習中持續汲取新知，以增進個人的鑑定及適性安置的專業能力。但因應現行素養導向課程綱要及相關法令政策，各校亦均會固定辦理環境教育、性別平等、特教知能、補救教學等研習，而這些校內研習多是以一般普通教育專業知能為主，雖有少數特教研習，但這些特教研習主要也是以普通教師為對象，因此內容上也多偏向一般性的特殊教育知識，較無法提供特教心評教師專業增能的部分，因此特教心評教師若欲專長增能，就必須參加許多校外特教相關研習。而新北市針對新進教師於暑假期間就會開設新進教師增能研習，也陸續會開設許多初任教師研習，這些研習也多是屬於校外研習活動。因此根據訪談結果，可以發現特教心評教師基於教育主管單位的要求、特教工作需求或特教專業能力的考量，除了特教心評專業成長研習，也會參與校內外各式研習活動，以增進個人的教學及工作效能，而這些研習活動也是間接造成特教心評教師在參與專業成長薦派研習時有更大壓力的原因。

(二)資深特教心評教師不會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而有工作壓力，而初任特教心評教師多會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而衍生工作壓力：

這一點我覺得還好，因為我們已經夠資深了，雖然說標準化的研習很重要，但是假如是我們不嫻熟的標準化的話，其實我們還可以使用觀察來替代，而且有時候說實在觀察所得到的那個資料不輸給標準化工具，所以我覺得還 ok。(A)

這個我覺得還好，我們每年期初期末都在做，校內的轉介也在做，每次 01 的轉介也在做，因為我們都做了十幾年了，這個對我們來說已經駕輕就熟了。(B)

個人已熟悉測驗工具，若有不清楚的地方自行參考施測手冊或是請教同事，所以也沒壓力。(C)

對我而言我覺得還好，因為都做那麼多年了，而且有時候非正式評量向度的觀察也可以蒐集資料，所以這一點我個人覺得還好。(D)

這也是壓力啊，因為對某些測驗工具，像學情障的測驗工具其實並沒有太多的施測經驗，所以對於測驗分數的解釋有時候並不是那麼清楚，所以每次做測驗前，我只能自己借相關施測工具回去詳讀施測說明，如果還有不懂的疑問，就請教校內比較資深的同事。(E)

是有點啦，畢竟對施測工具不是那麼嫻熟，所以有時候在解釋分數上不是那麼確定，不過我會先參照指導手冊的說明，如果還是有疑義的話，再請教同事。(F)

分析上述訪談資料結果可以發現，資深特教心評教師對於施測工具研習較少的部分是比較沒有壓力的，歸納原因是因為特教心評教師平時在校內執行特殊需求學生的轉介安置篩選工作也需常用到標準化測驗工具，而這些標準化的測驗工具通常都有施測指導手冊可供教師依步驟進行施測，因此在日積月累熟能生巧的情況之下，資深特教心評教師在測驗工具的選擇、施測概念及測驗分數的解釋分析能力上多已駕輕就熟。此外，從訪談中也可以發現，資深心評教師除了標準化測驗工具以外，也會利用多元評量的概念如觀察晤談來蒐集評估資料。但初任心評教師則多因剛接觸特教鑑定及校內評估篩選工作，因此對於不同障礙類別需使用的測驗工具資訊較缺乏，很多測驗工具可能之前也完全未學過，標準化測驗工具的實際施測經驗也較少，而導致在施測及解釋分析上有較大的工作壓力。這一點與劉雅億(2000)、趙武升(2003)、蔡美玲(2003)、楊萬教(2004)、謝雅惠(2005)、吳宗儒(2010)、鐘郁芳(2014)、潘瑞儀(2015)、陳澤華(2018)等人的研究結果相吻合。此外相關的研究也顯示特教心評教師的工作年資與經驗是影響特教心評教師累積專業能力的因素之一，如：鄭玉蓀(2008)的研究發現特教心評教師的年資越長，對於專業能力的具備程度越高；蔡乙瑱(2010)的研究發現特教心評教師因為缺乏實際操作的機會所以在熟悉測驗工具的具備程度不足；鍾士傑(2012)的研究發現增加實作練習機會就可以增進特教心評教師的專業能力；洪依慧(2016)的研究也發現特教心評教師雖已學習過鑑定及評量的相關知識，但仍缺乏評量的實際操作經驗。因此對照訪談資料的結果分析，本研究的結果與上述研究有著高度的相似性。

貳、執行鑑定安置工作方面的壓力現況

一、特教心評教師對於具備鑑定安置工作相關技能有很大的工作壓力：

具備鑑定安置工作的相關技能是特教心評教師進行鑑定安置工作的重要條件，特教心評教師如果沒有具備綜合分析研判、針對不同障礙類別選用適當的測

驗工具、解釋分析測驗結果及使用非正式多元評量的相關工作技能，就會很難蒐集到個案完整足夠的資料，也無法對施測結果提出合宜的評估說明並做出正確適當的資格研判。對照本研究訪談結果發現，初任特教心評教師對於要具備這些工作技能的工作壓力遠大於資深特教心評教師，這一點與蔡乙瑱(2010)的研究結果，特教心評教師應積極參與培訓，透過縣內外研習來提升專業知能，追求自我成長及洪依慧(2016)的研究結果，特教心評教師希望能透過參與相關研習或是彼此討論以提升自己的鑑定工作技能有高度相似性。

(一)初任特教心評教師對於測驗工具的施測概念不足因而衍生執行鑑定安置工作的壓力：

標準化測驗工具是特教心評教師從事鑑定安置工作時，經常使用到的資料蒐集工具之一，但除了最常使用到的魏氏智力測驗以外，根據不同障礙類別尚有為數不少的其他工具可供使用，而從訪談結果可知，初任心評教師多因為施測經驗較少，而在施測流程上有較大的工作壓力，這一點也與鐘郁芳(2014)、潘瑞儀(2015)的研究結果相同。

這個壓力也是相當大，雖然針對不同障別有提供施測流程以及應該可以施測的工具，不過每次出現自己不熟悉的測驗工具時，還是會焦慮，但也只能硬著頭皮提前帶回家以熟悉測驗工具內容，如果看了還是不瞭解時，就會趕快請教學校資深有經驗的同事，才能避免因為施測錯誤造成判斷的困難。(E)

畢竟對測驗工具還不夠嫻熟，所以深怕會因為自己而影響到測驗結果，壓力也是有一點啦，不過通常我在施測之前，就會先借好測驗工具，回家先複習一下指導手冊並熟讀施測方式，之前也已經將一些重要測驗先做好筆記，施測前再看一下重點注意事項，施測起來就比較順暢了，畢竟這也是只能靠自己多做一點個案，才能更上手吧，所以現在還有一點壓力我想應該也是正常現象吧。(F)

(二)特教心評教師因為鑑定學情障需花較多的時間分析及觀察而產生工作壓力：

陳麗如(2001)指出某些障礙類別是許多特教心評教師感到難以判斷的障礙類型，例如學習障礙必須要經過長時間的學習觀察與評量，通常較難以在短時間的鑑定時程內就能判定，因此造成許多特教心評教師的工作壓力。而分析本研究的訪談資料也發現針對具備學情障特質的個案，特教心評教師需花較多的時間分析標準化測驗的結果，也需花更多的時間與心力，去進行非正式的多元評量如觀察晤談，因此鑑定學情障個案會比鑑定其他類別個案產生較大的工作壓力。本研究

結果也與侯儒燕(2007)、蔡乙瑱(2010)、吳宗儒(2010)、張彧銘(2012)、陳澤華(2018)等人的研究結果大致相吻合。

這個可能有一點…尤其是學障本身需要測的工具是比較多的，需要花比較多的時間，而且在分析的時候，他那個要量化的時候，他的面向是分得比較細的，然後我們要整個蒐集起來再去綜合判斷的時候，這個部分就會比較有一點點小小的壓力，然後我覺得情障他比較特別的是因為他需要一段歷史啦…所以這些歷史的佐證是非常重要的，他可以幫助我們能夠提出比較足夠的證據啦，那如果前面這邊都是缺乏的話，那其實情障就真的是很難做，因為要觀察比較久。(A)

我覺得要做學障尤其是要做基本讀寫字那些，在分析的時候要再多花一些時間去看去判斷，是比較耗時間，也比較有壓力的…然後我覺得情障主要是要做那些非正式的評量觀察的時候要花更多的時間啦。(D)

這個壓力也是相當大，因為對學障測驗的施測和結果分析真的很不熟悉，因此對於報告的撰寫部分，我幾乎是邊做邊請教同事，才順利的完成的，所以我覺得這個壓力也很大，因為學障的東西真的太複雜了。(E)

(三)特教心評教師對於分析評估資料以綜合研判個案特定障別皆有執行上的工作壓力：

特殊需求學生的鑑定安置工作，必須先蒐集個案相關的標準化評量、直接觀察、訪談、醫學衡鑑報告及身心障礙證明等資料，再將所有資料綜合解釋分析後，才能歸納進行綜合研判。楊萬教(2004)的研究結果也指出特教心評教師從事鑑定安置工作時最重要的能力是結果解釋與報告撰寫，如果能適當分析測驗的結果，對於個案特定障別的資格研判將會是很有力的佐證。對照本研究訪談結果發現，特教心評教師對於分析評量資料而後綜合研判個案都有工作壓力。初任特教心評教師的主要壓力在於對測驗結果解釋的技能不足，無法針對個案特質釐清相關核心問題後研判個案資格，有些較特殊難判定的個案還需要透過與資深同事的討論才能釐清個案的核心問題，而資深特教心評教師對於解釋分析測驗與歸納評估資料雖皆已具備相當能力，但也需花較多的時間與心力在綜合研判個案特定障別的工作上，這一點和蔡乙瑱(2010)、鐘郁芳(2014)、洪依慧(2016)、陳澤華(2018)等人的研究結果也大致吻合。

這也是有一點啦，有一些就是比較模糊地帶或是說他同時具有不同類別的特質，比如說你可能是有自閉症他也同時可能又是智能障礙，然後又有情緒問題，

那我們要去找出他最主要的問題的時候必須要花很多時間去釐清跟研判，這個部分會比較困擾。(A)

過動的評估障別我覺得很難判定，因為目前過動沒有一個固定的障別…情障可能是比較接近的，可是情障他又沒有醫院的診斷證明，我們區級就會過不了，就是只能先給疑似然後入學之後我們再做觀察…我覺得這是最累的，這一點確實滿有壓力的。(B)

就是像自閉症或學障或是情障，我覺得有時候他們都有一些共通點，然後要在01的時候就要馬上決定說他就是自閉或他就是學障…我覺得那個要怎麼去拿捏很困難，在判定障別如果有這種模糊地帶的時候，這也是很有壓力(D)

學情障的部分我的壓力是還滿大的，因為有時候資料收集不夠齊全，無法很明確判斷個案是哪方面的學障時，壓力也是不小。(E)

這確實是有點啦，因為我對施測工具不是那麼嫻熟，所以有時候在解釋分數上不是那麼確定。(F)

二、特教心評教師多能遵守心評工作倫理，秉持中立客觀的立場，較沒有受個人主觀意識影響評估結果的工作壓力：

特教心評教師在執行鑑定安置工作時，必須保持中立客觀的立場，並遵守工作倫理，避免被個人主觀意識影響評估結果，且因為特教心評教師在執行鑑定安置工作時，需要直接面對個案、個案家長及導師對個案評估結果的期待，因此特教心評教師如何堅持專業判斷以維護自我的專業價值，是值得重視的問題，而特教心評教師是否能站在中立客觀的角度如實呈現個案完整的資料，也會是影響研判結果的重要因素。對照本研究訪談結果發現，特教心評教師多能參考各方資料，完整呈現個案的相關資訊，較沒有因個人主觀意識影響評估結果的情況。這一點與侯儒燕(2007)的研究結果，特教心評教師不會因個人喜好影響鑑定安置建議相吻合，但與潘瑞儀(2015)的研究結果，特教心評教師不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識及蔡乙瑱(2010)的研究結果，特教心評教師容易受到人情請託的壓力而影響心評倫理，皆有相反的結果。

我是會有我的主觀啦，但是我知道說測驗本身就是應該要客觀啦，因為畢竟是事關一個孩子的給他的資格，可能就要跟他很多年嘛，所以依照我們這麼多年的資歷，我們會很小心翼翼的在這一部分，盡量避免個人太主觀的涉入，這個難免會有壓力啦。(A)

我覺得如果有個人主觀的話，然後如果又跟醫院給的或是他的那個身障手冊的不一樣的話，那我們可以一個緩衝就是先給疑似的某某障別，然後到他入學之後，我們再做一個長時間的觀察，經過一個學期或是一年之後，再給他一個確切的障別，這樣就可以避免主觀。(B)

個人會先參考個案資料與其相關鑑定報告或是其醫院報告彙整，沒有先主觀設限個案一定是什麼障礙類別的學生而事後打臉自己的意見。(C)

有時候不知道該怎麼辦，我就會跟我同事討論，因為我覺得還是要討論才能確認到底要給正式還是疑似，到底要給甚麼障礙，因為有時候只花半天的時間，你就必須去確認孩子他就是甚麼類別，我覺得還是有困難度有壓力的。(D)

這一點倒是還好，因為我經驗還不多，所以我常常請教同事，而且我會將評估報告交給同事過目，請同事提供我相關意見，所以我想這樣應該是比較沒有這部分的問題的。(E)

我覺得比較困難的是校內個案，因為熟悉他們，所以就必須要先跳脫對他們的主觀印象，輔以施測的時候更加謹慎如實的記錄，這樣應該就可以盡量避免因為一些先入為主的觀念，左右了我們的判斷。(F)

三、特教心評教師對於需在時間內彙整個案資料，釐清障礙特質有很大的工作壓力：

特教鑑定安置工作有著在一定時間內限時完成的性質，對照本研究訪談結果分析，發現大部分的特教心評受訪教師對於需在一定的時間內蒐集到足夠的資料以釐清個案的障別皆有著相當程度的工作壓力，大部分的特教心評教師在執行鑑定安置工作時，往往缺乏充足的時間以充分蒐集足以佐證研判的相關資料，這一點也和王小燕(2007)、蔡乙瑱(2010)的研究結果相吻合。

我可能會去看一下說，他的資料收集的百分比大概到什麼樣的程度，如果說我大概有個底可以判斷的話，我會傾向直接先做啦，但是如果證據真的非常薄弱要多花時間的話，我可能就會延梯次啦。(A)

這個一定有壓力，因為每次一定時間都不夠，但是如果你覺得說這個孩子他明明一定有某方面的障礙，但是你當下無法判斷的時候，就是先給疑似，就是代表說我們要讓他在入學之後，我們會做持續的追蹤跟觀察。(B)

我會稍微焦慮的是說，今天的個案量如果超過 4 個的時候，對我來說就會是壓力了。如果個案在 4 個人以內，個人原則上都能利用時間完成評估報告，但若

是超過 4 個人就會比較有壓力，時間上怕會來不及。(C)

這個一定有壓力啊，像我之前視障的個案，我就只好延梯，因為我沒有辦法在當梯次確認他是或不是，因為時間不足以讓我去蒐集到他足夠的資料，所以我從 02 延到 03，只是就覺得這樣子很趕。(D)

我覺得壓力很大，尤其是 01 梯次的時候，因為在評估個案時不能影響到個案的受教權，還要考量到個案身體狀況是否許可等，時間已經很不足，在有限時間內還要彙整資料，判斷個案障別，真的壓力相當大。(E)

四、特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到人際關係溝通協調上的壓力：

特教心評教師在執行鑑定安置工作期間，需要與個案導師家長或相關人員晤談，提供個案家長、老師及相關人員關於個案特教資格、教育安置、相關特教服務與社會福利等諮詢服務，透過與家長老師的直接溝通、釐清疑惑、取得共識，讓個案能夠即時得到最適切的教育安置。此外，特教心評教師也需針對區級審議教師的建議進行報告修正或與區級審議教師溝通討論以釐清個案主要障礙，綜觀特教心評教師執行鑑定安置工作期間是一連串短期內高頻率和人互動溝通與協調的過程。而根據本研究訪談結果發現，特教心評教師在執行鑑定安置工作時，對於需跟家長溝通鑑定安置的結果，且鑑定安置結果無法同時滿足學生需求及家長意見時，有親師溝通協調上的壓力，此外當鑑定安置建議與區級審議教師不同時也會產生溝通上的壓力。綜合言之，特教心評教師因為不能同時滿足學生特殊需求、家長意見及教師期望而感受到人際關係溝通協調上的壓力，而這一點也與詹美春(2002)、廖光榮(2002)、吳宗達(2004)、李榮妹(2004)、林忻慧(2007)、吳淑妉(2007)、葉瑛儒(2008)、蔡乙瑱(2010)等人的研究結果大致相吻合。

(一)特教心評教師對於需跟家長溝通鑑定安置的結果有親師溝通協調上的壓力：

這個就我們心理上會比較麻煩啦，確實是有壓力啦，不管家長是強勢的還是可憐的，其實都會有壓力…我覺得家長這樣子的情緒反應，反而會讓我們覺得心理上會有點小小的衝突啦，這時候就比較會有壓力。(A)

當然囉，這個就是曾經有遇到說，小朋友是身體病弱，那我們…就先給他身體病弱，但是鑑輔會希望以他的智能來判斷，覺得他應該要加註說是智能障礙，那跟家長溝通之後，家長不想要加註智能障礙的這一條…而且後來要重新鑑定的時候，家長就是簽切結書拒絕鑑定，就是會有這種家長，而且我們是第一線面對他的心評老師，我們要去跟他溝通那麼久，壓力真的很大。(B)

這個當然有壓力啊，因為有一些家長不了解，不知道要怎麼做決定…又可能我們鑑定的結果不符合他的那個期待的時候，我覺得要溝通這一塊會比較有壓力，就是那個家長都無法接受的時候會比較有壓力。還有家長是不能接受小孩子是智能障礙，只能接受說是自閉症或是學習障礙，就只能接受這個樣子的時候，我就覺得那時候會比較有壓力。(D)

(二)特教心評教師的鑑定安置結果無法同時滿足學生需求及家長意見時，有親師溝通協調的壓力：

這確實是有一點壓力啦，因為現在家長至上，連教育行政他們都不會去反駁家長，我們也不過是做這件事情，所以其實也犯不著去跟他們硬碰硬啦，只能夠被迫接受，會比較挫折是真的啦。(A)

也是有壓力啊，就有的能力應該要去特教班的，可是有的家長就會說哥哥姊姊就讀這個學校了，家長接送方便，就一起一次接送小孩就好了，可是這樣我覺得…這不是一個非常適合他的安置。(B)

有啊，像有時候我們決定他應該要去特教班嘛，可是家長就覺得說可不可以再留在學校資源班就好啦…我如果遇到像這樣子能力不上不下，介於資源班和特教班中間的時候，有時候真的也只能尊重家長，所以我覺得有時候要跟家長溝通這件事情，壓力也很大啦。(D)

(三)特教心評教師的鑑定安置建議與區級審議教師不同時會產生溝通上的壓力：

對我們來講也是會有一點挫折跟壓力，覺得不被尊重，所以就像前面提到的我是會據理力爭的。(A)

這個當然也是有壓力啊，就像之前有一個學生他有邊緣自閉症的特質…後來鑑輔會的老師說，因為他有粒腺體異常的問題，區級老師說他們沒辦法做決定，要把這個個案直接送到聯合，他希望說由教授醫生專家們他們做決定，所以最後還是送聯合，所以我沒辦法，我只好被迫去開聯合。(B)

壓力很大丫，不過我還是會先試著跟區級溝通，如果真的不行，最後我還是會被迫屈服啦，因為我不想要去聯合啦…不想因為這些事情你還要再額外花時間去開會，然後開會下來的結果可能還是一樣的…所以我覺得齁，累。(D)

我曾經因為鑑定資料蒐集的證據不足，而與區級審議教師有不同意見，不過，最後我還是尊重區級審議教師的意見，而且有一次的個案是因為智商分數的分析解釋問題，跟區級審議老師的觀點不同，所以那時候心理是有壓力的。(E)

參、工作支持與福利方面的壓力現況

一、特教心評教師因為心評人員人力不足需支援外校鑑定工作而感受到不同層面的壓力：

從新北市政府高級中等以下學校身心障礙學生鑑定安置心評教師派案程序及原則可以知道，新北市一般特教心評教師在執行鑑定安置工作期間，除了必須完成校內分派到的個案以外，尚需輪序支援其他學校的鑑定個案或協助審閱校內特教儲備心評教師的評估報告並提供相關修正建議，而從本研究訪談結果可知，特教心評教師對於需支援外校個案感受到不同層面的壓力，這一點也和潘瑞儀(2015)、蔡乙瑱(2010)的研究結果大致相似。

有吧，時間壓力啦，就是你的心裡預期，我們校內的個案接完的時候，其實大概要花多少時間心裡已經有個底了，所以突然之間又再跑出來的時候，難免第一時間會反彈啦。(A)

我曾經支援過聽障個案，我們去收到個案之後，發現說蛤，我們在新莊區竟然要支援到汐止區的聽巡的個案，然後非常的錯愕…感覺就是把最麻煩的最遠的就丟出來給支援的，我覺得這樣一點都不 ok，就覺得很討厭很煩，壓力很大。(B)

有一點，支援外校這種是臨時外加的突發狀況，你可能就要把你平常已經排定的工作必須再做調整，再找時間出來再做這些臨時加出來的事情，所以對我來說，我如果能夠再盡量早一點做完就會盡量早一點做完啊。(C)

這也是有一點啦，不過主要是因為沒有心理準備啦，有時候想說難得可以個案少一點，可以快速解決這件煩人的事情，可是就突然接到鑑輔會的電話說，老師您接案量最少，所以麻煩您再幫忙接一個他校個案，就會覺得很錯愕。(D)

二、特教心評教師的意見未被各方尊重時，多會感受到心評專業不被尊重的壓力：

特教心評教師在執行鑑定安置工作時，多能保持中立客觀的立場，遵守工作倫理，完整呈現個案的相關資訊，並以專業的判斷對個案家長、導師及區級審議教師提出最適合個案的安置建議，但從本研究訪談結果發現，當特教心評教師的意見未得到各方的尊重時，多會感受到心評專業不被尊重的壓力。

這不管是家長或區級方面多少都還是有壓力的，家長部分的壓力主要是來自於心理層面嘛，而區級部分主要是覺得沒有受到尊重，可能後來我會被迫接受，但等於說就是我們的意見會被抹滅，心裡還是會比較不高興啦。(A)

壓力真的很大啊，但是我還是會跟家長和區級說明我的意見啦，我該說的還是會說啦，但是如果真的沒辦法，我也是只能被迫屈服啦。(B)

壓力都很大啊，不過我都會先試著溝通看看，如果真的不行，也是會被迫接受區級的建議或是家長的意見啦，不過如果是很明確不符合特教資格的，我還是會堅持我的專業判斷，再努力溝通試著讓區級和家長了解，倒是疑似或是正式生，我比較會被迫接受尊重他們的意見，因為反正他們是一定要接受特教服務或是再觀察看看的，所以也不需要過度堅持，我是這樣想的啦。(D)

我曾經發生過好幾次與區級意見不同，感覺沒有受到尊重的經驗，說實話，因為這樣，有一次我只能回家好好大哭了一場。(E)

三、特教心評教師對於到外校鑑定未提供交通補助費用感受到較輕微的壓力：

新北市特教心評教師在執行 01 及 02 梯次的鑑定安置工作時，因有較大量的跨階段(學前入國小、國小升國中)轉銜安置，所以有較多的機會需到外校去執行評估工作，而從本研究訪談結果可知，特教心評教師對於未提供交通補助費用感受到較輕微的壓力，這一點與王小燕(2007)、潘瑞儀(2015)的研究結果大致相符合。

這也是有的，因為我開車，所以常碰到這個問題，停車都要自己付停車費…而且除了交通費有時候甚至應該還要給誤餐費才對，我們就是太乖了啦，以前都是自己吸收。(A)

這個當然也是有壓力啊，像我上次支援去汐止的時候，因為那個還不是在火車站附近，還要自己坐計程車去，因為沒有公車可以到，這樣鑑定費就沒有啦，所以你就知道為甚麼上次我接完汐止就說以後不要再叫我們支援了。(B)

一直以來我們都自己負擔這些額外的費用，像騎機車開車這些停車費，還有偶爾坐火車計程車花的錢…要做那麼多工作，還要多花錢，真的很嘔。(D)

做學前個案大都必需要到幼兒園進行入園觀察跟教師訪談，在交通上我是以騎車為主，從未想過交通補助的問題，不過如果我們可以有交通費補助的話，那當然是很好啊。(E)

四、特教心評教師對於鑑定個案費用太少感受到相當大的壓力：

新北市特教心評教師執行鑑定安置工作時，每一個個案可以領取五百元的施測鑑定費用，依據本研究訪談結果顯示，多數特教心評教師對於鑑定安置工作報酬滿意度偏低，多覺得教育局提供的福利與個人的付出不成正比，覺得這樣的金額非常不足，皆希望能提高個案鑑定施測費用。這一點與謝雅惠(2005)、侯儒燕

(2007)、王小燕(2007)、潘瑞儀(2015)等人的研究結果也大致吻合。

有壓力啊，基本上來說五百已經非常少了，我覺得像在做功德一樣，因為那個錢很少哇…而且應該要提高價錢啊。兩千塊啦，等一下，可以不做通通不要做。因為現在都已經有那麼大的壓力了，而且是很大的壓力。(A)

當然有囉…我們不是要入園去做入班觀察嗎?那你鑑定費用五百塊裡面有沒有包括交通費，五百塊是不是還要扣稅?(B)

我覺得五百塊真的錢太少，而且你看有時候做學障的還要做那麼多額外的測驗，這種一樣是五百元，然後有時候支援還要跑到那麼遠的地方去，也沒有交通費然後學障自閉症又要做那麼久，那個五百塊根本沒什麼。(D)

我對於鑑定費用的部分是沒有什麼太大的想法，不過如果可以提高的話，那當然是越高越好啊。(E)

這倒是有一點，因為不同障別要付出的心力時間確實不同，我覺得可以依據不同障別給予不同鑑定費用，似乎會公平一些。(F)

除此之外，綜合歸納本研究的訪談結果可以發現，特教心評受訪教師執行鑑定安置工作時感受到最大的壓力為時間壓力。

我是覺得時間壓力最大，因為現在評估會議全面回歸給學校之後，沒有人來統籌，然後就變成是所有的事情都要在校內完成，然後再送上去。(A)

我覺得是時間壓力這一個壓力很大，因為縮短了我們的評估時間跟打報告的時間，然後回家還要做家事，心情會很煩躁，影響工作品質，也影響我們的教學品質。(B)

我是覺得時間壓力最大，就是因為評估會議從分區改成校內評估會議之後，我們的時間才被壓縮得更緊的…足足被壓縮了一周到一周半的時間，所以我覺得時間上的壓力最大。(D)

我覺得時間壓力最大，像是在評估個案時，不能影響到個案的受教權，還要考量到個案身體狀況是否許可等，在有限的時間內要做完這些事情，真的壓力相當大。(E)

綜合歸納上述訪談結果可以發現，新北市國小特教心評教師執行鑑定安置工作時，在教育行政運作、執行鑑定工作及工作支持與福利三個層面上皆感受到不同程度的工作壓力，其中最大的工作壓力為時間壓力，以下分別就上述三個層面分別說明。

在教育行政運作方面，特教心評教師的壓力現況為：一、特教心評教師對於需在限定時間內完成的評估工作感受到很大的時間壓力，多數特教心評教師皆無法在校內評估會議前一周將評估報告提供給家長；鑑定每個個案僅有半天公假，多數心評教師的評估報告需加班或帶回家做。二、特教心評教師對於時常更動的政策或鑑定表單感受到相當程度的工作壓力：因為每年的鑑定標準、安置流程、鑑定繳交資料、個案評估報告內容向度隨著法令政策有所修正，對於特教心評教師也會產生工作壓力。三、特教心評教師因為鑑定安置工作而無法兼顧教學有著相當程度的工作壓力：特教心評教師執行鑑定安置工作期間，須請代課影響到班上課務及學生授課品質，此外也找不到足夠的時間備課，對特教心評教師而言在鑑定安置工作期間，要兼顧教學品質與鑑定工作是有壓力的。四、特教心評教師對於心評教師專業成長研習的安排皆存在壓力：特教心評教師對於研習的參與方式、參與對象、辦理時間及研習課程的內容，有著許多不同的想法，特教心評教師因為參與規定之心評教師薦派研習而影響教學或假日活動，會產生工作壓力；不同年資的特教心評教師也存在著不同層面的壓力，資深特教心評教師不會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而有工作壓力，而初任特教心評教師多會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而衍生工作壓力。

在執行鑑定工作方面，特教心評教師的壓力現況為：一、特教心評教師對於具備鑑定安置工作相關技能有很大的工作壓力，尤其是初任特教心評教師對於要具備這些工作技能的工作壓力遠大於資深特教心評教師。初任特教心評教師對於測驗工具的施測概念不足、施測經驗較少，而在施測流程上有較大的工作壓力；針對具備學情障特質的個案，特教心評教師需花較多的時間分析標準化測驗的結果，也需花更多的時間與心力，去進行非正式的多元評量如觀察晤談，因此鑑定學情障個案會比鑑定其他類別個案產生較大的工作壓力；特教心評教師對於分析評估資料以綜合研判個案特定障別皆有執行上的工作壓力，初任特教心評教師的主要壓力在於對測驗結果解釋的技能不足，無法針對個案特質釐清相關核心問題後研判個案資格，有些較特殊難判定的個案還需要透過與資深同事的討論才能釐清個案的核心問題，而資深特教心評教師對於解釋分析測驗與歸納評估資料雖皆已具備相當能力，但也需花較多的時間與心力在綜合研判個案特定障別的工作上。二、特教心評教師對於需在時間內彙整個案資料，釐清障礙特質有很大的工作壓力：特教心評受訪教師對於需在一定的時間內蒐集到足夠的資料，以釐清個

案的障別皆有著相當程度的工作壓力，大部分的特教心評教師在執行鑑定安置工作時，往往缺乏充足的時間以充分蒐集足以佐證研判的相關資料。三、特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到人際關係溝通協調上的壓力：特教心評教師對於需跟家長溝通鑑定安置的結果且鑑定安置結果無法同時滿足學生需求及家長意見時，有親師溝通協調上的壓力，此外當鑑定安置建議與區級審議教師不同時也會產生溝通上的壓力。

在工作支持與福利方面，特教心評教師的壓力現況為：一、特教心評教師因為心評人員人力不足需支援外校鑑定工作而感受到時間不足、地點太遠、資料不齊全、缺乏支援倫理、工作量太大等各方面的壓力。二、特教心評教師的意見未被個案家長、導師及區級審議教師尊重時，多會感受到心評專業不被尊重的壓力。三、特教心評教師對於到外校鑑定未提供交通補助費用感受到較輕微的壓力。四、特教心評教師對於鑑定費用太少感受到相當大的壓力，多數特教心評教師對於鑑定安置工作報酬滿意度偏低，多覺得教育局提供的福利與個人的付出不成正比，覺得這樣的金額非常不足，皆希望能提高或調整個案鑑定施測費用，也希望能提供交通費補助。

綜合歸納以上結果可以發現，新北市特教心評教師目前執行鑑定安置工作時，主要的工作壓力包含限時工作時間不足、鑑輔會政策多變安置標準不一、鑑定工作與教學無法兼顧、薦派研習課程主題內容安排不均、缺乏鑑定安置工作技能、人際關係溝通協調困難、心評教師人力不足、鑑定安置工作報酬低等，而這些壓力現況也跟劉雅億(2000)、趙武升(2003)、蔡美玲(2003)、謝雅惠(2005)、王小燕(2007)、侯儒燕(2007)、葉瑛儒(2008)、蔡乙瑱(2010)、潘瑞儀(2015)等人的研究結果大致相同且探討深入，顯示各縣市的特教心評教師對於執行鑑定安置工作皆感到相似的工作壓力，以至於特教心評教師在執行鑑定安置工作時，因衍生的工作壓力而影響到整個鑑定安置工作的執行。

第二節 新北市國小特教心評教師工作壓力 因應方式分析

從上一節中可以發現新北市國小特教心評教師執行鑑定安置工作時，在教育

行政運作、執行鑑定工作及工作支持與福利三個層面上所衍生的工作壓力，主要又可歸納為限時工作時間不足、鑑輔會政策多變安置標準不一、鑑定工作與教學無法兼顧、薦派研習課程內容安排不均、缺乏鑑定安置工作技能、人際關係溝通協調困難、心評教師人力不足、鑑定安置工作報酬低等八項，因此在本節中將歸納整理特教心評教師面對上述八項工作壓力時所採取的因應方式，並就問題解決、尋求支持、情緒調適、理性分析、延宕逃避等五個面向來做分析，探討特教心評教師會採取哪些壓力因應方式來支持自己持續執行鑑定安置工作，以下就訪談結果分別說明如下：

壹、對限時工作時間不足的因應方式：

特教心評教師執行鑑定安置工作時，對於必須在限定的時間內完成的評估工作皆感受到很大的壓力，而根據本研究訪談結果發現，特教心評受訪教師面對限時工作的壓力，主要較常採取的因應方式依序為問題解決、情緒調適、理性分析及尋求支持。

一、多數特教心評受訪教師面對無法在校內評估會議前一周將評估報告提供給家長的壓力，所採取的因應方式皆為問題解決：

因應的方式就是我會再訪談的時候…我會直接先跟家長講，我的報告可能大概甚麼時候給你這樣子，那如果晚個幾天有沒有關係，那如果呢家長通常都會講說，喔沒有關係，那我覺得這樣就放心了，因為畢竟是取得家長同意了，那這樣就比較好了。(A 問題解決)

我在訪談完家長以後，就跟家長預告說，大概在什麼時候我們可能就會要開校內評估會議，讓家長把那個時間空下來…那那個報告的話…如果是我們學前幼稚園的話，那我們一定也是可以提前給他嘛，但也是沒有辦法在一周前，那…如果是附近幼稚園，我是親自再拿去…請老師就直接放在她的書包，那媽媽當天就可以拿到，這樣子，時間就比較可以沒有那麼大的壓力。(B 問題解決)

我每次就要先跟家長說才剛做完孩子的評估，實在沒辦法在一周前給，因為才剛做要在一個星期寫完報告我還滿趕的，所以我可能只能在三天前或是兩天前才能給，我現在就是都事先告知家長，讓家長有心理準備。(D 問題解決)

通常我都會先跟家長講大概甚麼時間點可以給報告先取得家長諒解，然後報告的部分我就會比較精簡。(E 問題解決)

二、多數特教心評受訪教師面對公假時間不足，評估報告需加班或帶回家做的壓力，所採取的因應方式為情緒調適，僅有一位特教心評受訪教師採取理性分析的方式。

我的因應方式就是呢分段打啦…我會寧願說我就是利用上班的時間，然後有一個比較完整的時間，然後就可以把它做完，或是說最起碼就是一個段落一個段落這樣子，那我的習慣是我覺得在這種壓力之下，我其實就可以很快地去把它做完。因為我不想帶回家…所以我就會去想說，好，那到底要如何做才能夠讓我在學校完成，就會變成說在學校加班，不想讓這個壓力延續回去。(A 理性分析)

我的方式是我一定要帶回家做…所以鑑定的這一兩個月，我的家人就必須要忍受我的壞脾氣…所以這個我就是用這樣子的來因應我的壓力，因為我必須要加諸在我的家人身上。(B 情緒調適)

只能自己另外找時間打報告，然後我也是習慣帶回家做…因為我覺得學校有好多雜事喔，然後這樣子根本思緒一直被打斷，所以我還是被迫只能選擇帶回家打，不然也沒辦法啊…再怎麼不願意還是要把它做完啊。(D 情緒調適)

評估報告需帶回家做是常有的事，雖然是也習慣了，但是也因為長時間接觸螢幕造成眼睛不適，可是卻也只能喝咖啡提神繼續做事啦，也是只能自己承受啊。(E 情緒調適)

兩年來我也已經習慣將報告都帶回家打了，因為在學校已經有很多教學相關事情要處理，也沒有足夠的時間可以專心打報告，所以我通常都帶回家打，也只能這樣了。(F 情緒調適)

三、特教心評教師面對無法在時間內彙整個案資料，釐清障礙特質的壓力，採取的因應方式分別為問題解決、理性分析及尋求支持：

我可能會去看一下說，他的資料收集的百分比大概到什麼樣的程度，如果說我大概有個底可以判斷的話，我會先傾向直接先做啦，但是如果證據真的非常薄弱要多花時間的話，我可能就會延梯次啦。(A 理性分析)

因為每次一定時間都不夠，但是如果你覺得說這個孩子他明明一定有某方面的障礙，但是你當下無法判斷的時候，就是先給疑似，就是代表說我們要讓他在入學之後，我們會做持續的追蹤跟觀察。(B 問題解決)

我就只好延梯，因為我沒有辦法在當梯次確認他是或不是，因為時間不足以讓我去蒐集到他足夠的資料。(D 問題解決)

每次彙整評估報告有困難的時候，我都會直接請教資深的同事，跟他們討論比較適合的安置建議。(E 尋求支持)

貳、對鑑輔會政策多變安置標準不一的因應方式

多數特教心評受訪教師面對每年的鑑定安置工作相關政策不時更動的情形所衍生的工作壓力，採取的因應方式為問題解決，僅有一位特教心評受訪教師的因應方式為情緒調適。

通常我採取的方式就是我動作不會太快，我會確認了之後我才開始工作，我不想要做白工，因為我怕餹…我會邊做邊罵人，所以呢，為了避免不要做白工，不要罵人，不要為自己造成過多的工作負荷，所以我就寧願等你出來之後，我看確定之後我才去做。(A 問題解決)

我只能用我去年度的那種表格，然後先把資料打在上面，然後在跟家長訪談的時候是用舊版表格在跟家長討論，之後他們表格終於出來了，我又把那一些資料再重新複製貼上在新的表格上面，等於是是不是重複再作業？(B 問題解決)

政策調整就跟著調整，教育局給的表格改變就照著改變，反正每年都要做，都習慣了啊，就知道那時候該做什麼事，就習慣了啊，反正又不是突然間增加的事情，反正是每年都要做的事情就做啊。(C 問題解決)

因應嘛，也只能每次配合他們的政策再做修正囉，但是就是不會做到很完美，就是有做有配合就好啦，不然也不能因為這樣就拒接不是嗎？(D 問題解決)

這一點對我而言是有一點無奈啦，如果這個政策可以早一點決定的話，我當時應該也就可以少一點溝通的過程了吧，但是也沒辦法啊，因為我菜所以也就只能接受啦。(E 情緒調適)

參、對鑑定工作與教學無法兼顧的因應方式

特教心評教師在執行鑑定安置工作期間，對於要同時兼顧教學品質與鑑定工作有很大的工作壓力，而根據本研究訪談結果發現，所有的特教心評受訪教師面對鑑定工作與教學無法兼顧的壓力，主要常採取的因應方式皆為問題解決。

一、所有的特教心評受訪教師面對執行鑑定安置工作期間會影響到班上課務的壓力，所採取的因應方式皆為問題解決。

我會採取一個方法，就是說為了怕影響到授課品質嘛，通常我會稍微去調配

一下說，我如果大概甚麼時候要請假的話，他要代課的，我想要請他來教的部分，我會刻意把他安排在一些就是比較單純的，我們就會刻意的把他安排在一個比較有結構性的然後比較沒有前後連貫的那種時候來讓他們代，那可能這一部分也可以減少我們回來之後的銜接啦，還有代課老師也比較好掌控。(A 問題解決)

因為我們也盡量用課餘的時間去做評估，尤其是學前，因為就是在校內所以我們盡量就是利用空堂的時間，然後去做觀察評估，所以盡量能夠不請代課的話，就是沒有用到代課的這一塊，那代課的這一個…變成我們跟隔壁的老師還要互相錯開請假的時間，我們會先協調好甚麼時候換他請假甚麼時候換我請假，對，我們就會先協調好，然後就會盡量錯開要請代課的時間。(B 問題解決)

基本上會請代課則全權交給代課老師，自己先將學生回家功課準備好或是教學進度交代好，也會以無課務時段進行鑑定工作，自行控制訪談時間，記錄時記錄重點並記錄在評估報告中。(C 問題解決)

我都盡量就是請我下午沒課的時候去做鑑定，就不會影響到我早上的上課，那要請代課的時候…我和我同事都會先協調好請假的時間，兩個人至少有一個人存在的話就是可以幫忙處理孩子的狀況，就比較不用擔心。(D 問題解決)

我大多是以無課務的時間請假執行鑑定工作，偶爾個案時間不能配合的時候再請代課，所以比較少影響到班級課務，所以比較沒有這部分的問題。(E 問題解決)

我目前幾乎都是利用無課務時段去做鑑定，所以還好。(F 問題解決)

二、所有的特教心評受訪教師對於在鑑定安置工作期間找不到足夠時間備課的壓力，所採取的因應方式皆為問題解決。

我們可能在教學準備的時間上面，我們就沒有辦法說真的用很多的心思去處理，只能盡量事先做調配。(A 問題解決)

我都盡量利用有空的時候就先備課，出一些學習單，如果真的沒時間，就只好給學生重複練習。(B 問題解決)

知道要評估時間，所以在之前利用時間先將課程準備好，需代課的部分全權交給代課老師，因為代課老師是有經驗的，自己專心在評估學生上。(C 問題解決)

有時候來不及備課，只能讓代課老師幫他們做複習精熟的動作，要不然也來不及出新的學習單給他們，然後有時候就安排一些比較無關緊要的課程。(D 問題解決)

因為常利用無課務時段去做鑑定，所以導致在校備課的時間不足，我也只能在家做備課工作，才能兼顧我的教學品質，所以這部分的壓力也是只能自己承受，無處宣洩。(E 問題解決)

我有時候會提前在寒暑假備課，再不然就是找時間在家中備課，畢竟教學工作還是只能靠自己呀。(F 問題解決)

肆、對薦派研習課程主題內容安排不均的因應方式

根據本研究訪談結果可知，資深特教心評教師與初任特教心評教師對於研習的參與方式、參與對象、辦理時間及研習課程的內容，有著許多不同的想法，對於測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少的壓力感受也不盡相同，而綜合歸納特教心評受訪教師的因應方式後發現，資深特教心評教師面對研習課程內容安排不均的壓力，主要採取的因應方式為問題解決及理性分析，而初任特教心評教師面對研習課程內容安排不均的壓力，主要採取的因應方式則為情緒調適及尋求支持。

一、特教心評受訪教師對於參與規定之心評教師薦派研習而影響教學或假日活動的壓力，有三位特教心評教師所採取的因應方式為問題解決，有二位特教心評教師採取的因應方式為情緒調適，僅有一位特教心評教師採理性分析的因應方式。

因為沒有辦法說真的用很多的心思去處理，所以我只能盡量事先做調配，那有多少時間就做多少事情，如果真的來不及，就是學習單少出一點，學生的作業就用操作來替代囉。(A 問題解決)

我都是隨便挑一個近一點的去然後應付應付這樣。(B 問題解決)

個人會參加薦派研習已經經過仔細思考，對於校內活動不得不參加則請假或是調整時間，若遇家庭休閒活動則延期或取消。(C 理性分析)

也沒辦法拒絕啊，就只能他研習開出來的時候，就上去看一下有沒有哪一場想聽的剛好又有空可以參加，就趕快報名，如果想參加的剛好時間都不能配合的話，就隨便報一場結束這件事。(D 問題解決)

要參加這麼多薦派的研習，在時間安排上實在是很有壓力，卻也無處可宣洩，只能自我安慰，等我資深了應該就可以輕鬆一點了吧。(E 情緒調適)

平日研習加上假日進修，所以就覺得時間上真的軋得很緊，很不夠用啊，但

似乎也無可避免，因為新北目前對新進教師的輔導就是研習很多，希望增進我們的專業知能，當然研習多一點，確實是可以讓我們對心評工作內容更加熟悉沒錯，所以我也只能盡可能的參加了。(F 情緒調適)

二、從本研究的訪談結果可以發現，資深特教心評教師不會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而有工作壓力，而初任特教心評教師多會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而衍生工作壓力。再仔細深入研究有這樣差異的原因，發現多數資深特教心評教師因為施測經驗較豐富，且多已經找到適當變通的方法(多元評量)來輔佐測驗資料，因此在面對測驗工具研習較少的情形時，較不至於產生太大的壓力，而初任特教心評教師則因為實際施測經驗較少，因此會有較大的壓力。綜合訪談結果也可以發現，資深特教心評教師面對這些壓力所採取的因應方式多為理性分析，而初任特教心評教師所採取的因應方式則多為尋求支持。

雖然說標準化的研習很重要，但是假如是我們不嫻熟的標準化的話，其實我們還可以使用觀察來替代，而且有時候說實在觀察所得到的那個資料不輸給標準化工具，所以我覺得還 ok。(A 理性分析)

個人已熟悉測驗工具，若有不清楚的地方自行參考施測手冊或是請教同事。(C 尋求支持)

都做那麼多年了，而且有時候非正式評量向度的觀察也可以蒐集資料，所以這一點我個人覺得還好ㄟ。(D 理性分析)

每次做測驗前，我只能自己借相關施測工具回去詳讀施測說明，如果還有不懂的疑問，就請教校內比較資深的同事。(E 尋求支持)

我會先參照指導手冊的說明，如果還是有疑義的話，再請教同事。(F 尋求支持)

伍、對缺乏鑑定安置工作技能的因應方式

根據本研究訪談結果可以發現，初任特教心評教師對於要具備鑑定安置工作技能的工作壓力遠大於資深特教心評教師，而分析特教心評受訪教師的因應方式後發現，雖然特教心評受訪教師對於需具備鑑定安置工作技能的壓力感受不盡相同，但在壓力因應方式上多採取了相同的尋求支持的策略。

一、初任特教心評教師對於缺乏施測經驗導致施測概念不足而衍生的工作壓力，

主要採取的因應方式為尋求支持及問題解決。

每次出現自己不熟悉的測驗工具時，還是會焦慮，但也只能硬著頭皮提前帶回家以熟悉測驗工具內容，如果看了還是不瞭解時，就會趕快請教學校資深有經驗的同事，才能避免因為施測錯誤造成判斷的困難。(E 尋求支持)

通常我在施測之前，就會先借好測驗工具，回家先複習一下指導手冊並熟讀施測方式，之前也已經將一些重要測驗先做好筆記，施測前再看一下重點注意事項，施測起來就比較順暢了。(F 問題解決)

二、對於鑑定學情障個案而產生的工作壓力，多數特教心評受訪教師採取了尋求支持的因應方式，有二位特教心評受訪教師則採取了延宕逃避的方式，而仔細探究原因，發現學情障個案須花較多時間觀察評估方能確認，因此多數特教心評受訪教師尋求相關專業或同事的支持，而兩位特教心評受訪教師則因此採取了延宕的方式，延長時間以蒐集充足的證據。

那其實情障就真的是很難做，那不好做就放久一點再做，只能這樣子了，因為要觀察比較久。(A 延宕逃避)

像情障的這一部分的話，我會很鼓勵家長說，那你從你以前的就醫經驗的那些病歷，然後診斷證明然後每次的銜鑑報告請把它留下來，那這樣子我們如果在送鑑定的時候，又有一個醫院的比較強而有力的證據，然後來證明說這個孩子真的有情緒障礙這方面的問題，那這樣子的話比較容易。(B 尋求支持)

個人會參考個案醫院的報告，掌握其學情障特質…若是學障部分…對於非正式評量撰寫，則以個人觀察上課表現…並訪談導師、家長之後以客觀的觀點記錄於評估報告中。(C 尋求支持)

我真的覺得情障很難做不好做，所以有些個案就會放比較久再做，像之前一個從二年級放到現在三年級，終於家長願意接受帶他到醫院，就至少有醫院的診斷證明，就比較好做一點。(D 延宕逃避)

因為對學障測驗的施測和結果分析真的很不熟悉，因此對於報告的撰寫部分…我會邊做邊請教其他資深的同事，請他們指點我應該要注意的部分或是請他們告訴我是不是還缺少了什麼重要的關鍵資訊。(E 尋求支持)

關於學情障或是某些介於模糊地帶的個案，因為每個個案狀況不盡相同，所以有時候該如何研判，同事們也是會利用開會時間，一起討論，透過討論分析釐清，進而取得初步共識，給予個案一個較適當妥切的安置建議。(F 尋求支持)

三、所有的特教心評受訪教師對於綜合研判個案特定障別而產生的工作壓力，所採取的因應方式皆為尋求支持。

有一些就是比較模糊地帶或是說他同時具有不同類別的特質，比如說你可能是有自閉症他也同時可能又是智能障礙，然後又有情緒問題，那我們要去找出他最主要的問題的時候必須要花很多時間去釐清跟研判，不過反正最後他們區級的會決定。(A 尋求支持)

由我們學校的幾位資深的資源班老師，一起幫這個小孩子評估。(B 尋求支持)

個人會事先觀看學生的資料與參考個案醫院的報告，掌握其障礙特質。(C 尋求支持)

像我之前做視障的個案，不太知道說我到底要做甚麼，就只好趕快申請視巡老師來的時候就趕快問他說，我可能還有那些地方要注意，有時候測驗分數如果我自己不太確定的話，我可能就再問一下同事。(D 尋求支持)

每次彙整評估報告有困難的時候，我都會直接請教資深的同事，跟他們討論比較適合的安置建議。(E 尋求支持)

我通常會跟同事討論，經過討論的過程，也可以對測驗結果有一個初步共識，讓我在彙整時比較有概念，研判起來就不至於有太大困難。(F 尋求支持)

陸、對人際關係溝通協調困難的因應方式

根據本研究訪談結果可以知道，特教心評教師執行鑑定安置工作時，會產生人際關係溝通協調上的壓力，而分析特教心評受訪教師所採取的因應方式後發現，面對人際關係溝通協調的壓力，特教心評受訪教師最常採取的因應方式為情緒調適及尋求支持。

一、所有特教心評受訪教師對於需跟家長溝通而產生的親師溝通協調壓力，所採取的因應方式皆為尋求支持。

還好我們的上面還有一層教育局，還有一層區級跟他們，其實他們到最後是可以做一個最後的判定，這時候我們的心理壓力就會稍微比較小一點。(A 尋求支持)

那家長如果還是很堅持的話，那也沒辦法，那就只能看鑑輔會的決定了，不然我也沒辦法啊。(B 尋求支持)

若個人的安置建議與家長意見不同時，個人會說在全面評估後並以個案在未

來有最好的發展與學習的環境上做安置與家長取得共識，如果意見相左，會說服家長依我的意見為主，如果不行那就聯合安置會議上再討論與安置。(C 尋求支持)

我就只能自己去安置會場，然後安置會場就根據我們的報告做判斷。(D 尋求支持)

我會直接反應給鑑輔會，讓鑑輔會來跟家長溝通。(E 尋求支持)

二、特教心評受訪教師面對鑑定安置建議與區級審議教師不同而衍生的溝通壓力，有三位特教心評受訪教師採取了情緒調適的因應方式，有二位特教心評受訪教師採取了問題解決的因應方式。

我是會據理力爭的，除非他能說服我，那我會聽從他的觀點，但如果他的判斷跟我的判斷實在是差太遠的話，我還是會試著要去說服他們，我會據理力爭。(A 問題解決)

所以我沒辦法，我已經跟他們解釋了，那他們還是不認同，我沒辦法就是，我只好被迫去開聯合。(B 情緒調適)

偶爾評估意見與區級審議教師不同時，通常個人會參考區級審議教師的意見，如果是自己疏忽沒注意到的部分，自己會做調整，如果是區級審議教師過於主觀的部分，個人則會語氣溫柔而堅持己見。(C 問題解決)

通常我是會先跟區級溝通，原則上希望先就我們的判斷…如果真的不行，最後我還是會被迫屈服啦。(D 情緒調適)

但能怎麼樣，也只能吃點零食讓心情好過些，最後仍以他們的評估建議為最終結果。(E 情緒調適)

三、多數特教心評受訪教師感受到不被個案家長、導師及區級審議教師尊重的壓力時，所採取的因應方式為情緒調適，僅有一位特教心評受訪教師採取了尋求支持的因應方式。

可能後來我會被迫接受，但等於說就是我們的意見會被抹滅，心裡還是會比較不高興啦。(A 情緒調適)

我還是會跟家長和區級說明我的意見啦，我該說的還是會說啦，但是如果真的沒辦法，我也是只能被迫屈服啦，所以我也沒辦法啦，如果我都已經跟他們解釋了，最後真的不行的話，我沒辦法也是只能屈服啦。(B 情緒調適)

與家長意見相左有爭議，就送聯合安置會議進行討論與最後安置，也有一二次評估報告沒有被區級審議教師直接採納，個人就依照區級審議教師建議做細部

修改而通過評估。(C 尋求支持)

我都會先試著溝通看看，如果真的不行，也是會被迫接受區級的建議或是家長的意見啦…因為反正他們是一定要接受特教服務或是再觀察看看的，所以也不需要過度堅持，我是這樣想的啦。(D 情緒調適)

我曾經發生過好幾次與區級意見不同，感覺沒有受到尊重的經驗，說實話，因為這樣，有一次我只能回家好好大哭了一場。(E 情緒調適)

柒、對心評教師人力不足的因應方式

根據本研究訪談結果可以知道，特教心評教師因為心評人員人力不足需支援外校鑑定工作而感受到時間不足、地點太遠、資料不齊全、缺乏支援倫理、工作量太大等各方面的壓力，而分析特教心評受訪教師面對人力不足而衍生的壓力，所採取的因應方式主要為情緒調適及問題解決。

因為不能不做，所以我們會自己去說服自己被迫接受啦，既然是被迫接受，我們就只能夠去合理的幫忙，但是，不能給你一些缺漏的或是給你一些遠的，那如果是這樣子，我可能會直接拒絕他們。(A 情緒調適)

我們後來就有反應我們不想支援了，因為支援有太多不能確定的事情，我們就接我們自己新莊區的就好了。(B 問題解決)

我的因應就是直接跟分區反應這種不合理的情況，讓他們跟對方學校聯繫，而後調整個案。(C 問題解決)

又不能不做，所以也只能摸著鼻子做啦，不然還能怎麼辦？(D 情緒調適)

捌、對鑑定安置工作報酬低的因應方式

根據本研究訪談結果可以知道，多數特教心評教師對於鑑定安置工作報酬滿意度偏低，多覺得教育局提供的福利與個人的付出不成正比，而分析特教心評受訪教師面對工作報酬低的壓力時，發現所採取的因應方式皆為情緒調適，且從訪談結果中可以發現，多數特教心評受訪教師皆希望能調整鑑定安置工作報酬。

一、多數特教心評受訪教師面對鑑定安置工作報酬低的壓力，所採取的因應方式皆為情緒調適，且多數特教心評受訪教師皆希望能提高工作報酬或調整個案鑑定施測費用。

我的因應就是平常抱怨抱怨罵一罵，跟同事之間互相取暖發洩一下，尋求一

下支持嘛，取暖一下嘛…這一筆應該要免稅吧，我覺得還要課稅太誇張了啦，而且應該要提高價錢到兩千塊啦。(A 情緒調適&提高工作報酬)

我因應的方式就是把那五百塊拿去大吃大喝，或是把它用在我平常捨不得買的東西上面，就是把他花掉，我覺得這樣我心情會比較平衡一點。我覺得應該以障別不同，然後施測的工具的不同然後酌給予補貼，比如說學障你要做的測驗那麼多樣，我覺得這樣大家比較不會去排斥說不想接到某些障別。(B 情緒調適&調整工作報酬)

個人是希望可以提高每位學生為 1000 元鑑定費。(C 提高工作報酬)

就是被迫心理上要調適這樣子啊，就是覺得說也就是這樣子了，也沒辦法啦。我覺得還有一個就是以你實際施測的測驗去分別給予，比如說做魏氏多少學障測驗多少，就是額外給你一些補貼…應該要根據不同的測驗給一些額外的補貼才對吧。(D 情緒調適&提高工作報酬)

如果可以提高的話，那當然是越高越好啊。(E 提高工作報酬)

我覺得可以依據不同障別給予不同鑑定費用，似乎會公平一些，那如果無法判定各種障別該分別給多少費用，我覺得用鐘點費來算似乎也是不錯的，就是用鐘點費乘以施測及觀察訪談的節數，舉例來說，做學障測驗施測花了六節課，觀察訪談花了兩節課，共花了八節課，就用鐘點費乘以八。(F 調整工作報酬)

二、多數特教心評受訪教師面對未提供交通補助費用的壓力，所採取的因應方式皆為情緒調適，且多數特教心評受訪教師皆希望能提供交通補助費用。

除了交通費有時候甚至應該還要給誤餐費才對，我們就是太乖了啦，以前都是自己吸收，以後如果有額外的支出的話，應該就是要給我們用收據的方式去請錢才對，我們都已經被剝奪這麼久了。(A 情緒調適&提供補助)

很想請計程車給收據然後跟特教中心申請，要不然這種額外的支出還不是都我們自己被迫吸收，不然還能怎麼辦。(B 情緒調適&提供補助)

其實一直以來我們都自己負擔這些額外的費用，像騎機車開車這些停車費，還有偶爾坐火車計程車花的錢，這些車錢也都嘛是我們自己出啊，要不然還能怎麼辦，又沒有人會幫我們出錢，不是嗎？我覺得有時候應該要因應特殊的狀況，是不是可以給一些額外的津貼的補助，比如說就讓我們就憑計程車費的收據嘛停車費收據嘛，然後額外給我們補助。(D 情緒調適&提供補助)

如果我們可以有交通費補助的話，那當然是很好啊，而且我想到其實也可以

比照巡迴輔導老師的交通補助費申請就可以了，因為我之前跑巡迴的時候就是有交通補助的，那已經有一套標準了，鑑輔會可以直接依照那個標準提供補助費，我覺得這好像也不錯。(E 提供補助)

如果相對福利可以高一點，我相信重賞之下必有勇夫，我想應該可以留住更多人才吧，哈哈。(F 提供補助)

綜合歸納上述訪談結果可以發現，特教心評教師在執行鑑定安置工作時，對於遭遇到的心評工作壓力，採取的因應方式多元豐富，其中使用頻率最高的因應方式為問題解決，其次為情緒調適及尋求支持，較少使用到的是理性分析及延宕逃避方式，顯示特教心評教師在面對心評工作壓力時，多會採取以問題為焦點的解決策略及以情緒焦點的情緒紓解策略，以消除壓力事件的威脅，此研究結果也呼應Lararus與Folkman(1984)的壓力因應理論觀點，認知能力較高者對壓力的知覺也較高，會善用壓力紓解方式，採取面對問題及尋求良好的社會支持的因應策略，以助於減輕工作壓力感受。而比較國內其他相關研究，林淑芬(2001)發現高職兼行政教師較常使用的因應方式為問題解決、尋求協助及情緒調適；莊中興(2001)發現高職特教教師較常使用的因應方式為問題解決及情緒抒發；周美君(2002)發現國小身心障礙類資源班教師較常使用的因應方式為問題解決及尋求支持；馮勝苓(2008)發現國中教師較常使用的因應方式為問題解決、情緒調適及尋求支持，上述研究發現與本研究訪談結果相同。反觀其他相關研究的結果，李榮妹(2004)發現國小資源班教師較常使用的因應方式為問題解決、理性分析及情緒調適；黃瑋苓(2005)發現國小融合班教師較常使用的因應方式為問題解決、理性分析及情緒調適；曾煥婷(2007)發現國小融合班教師較常使用的因應方式為理性思考及問題解決；郭香玲(2007)發現國中身心障礙資源班教師較常使用的因應方式為問題解決、理性思考及情緒調適；鍾鏡輝(2007)發現國小特教教師較常使用的因應方式為問題解決及理性分析；葉瑛儒(2008)發現心評教師較常使用的因應方式為問題解決及理性思考；劉秀鳳(2009)發現特教教師較常使用的因應方式為問題解決及理性分析；蘇郁雅(2010)發現國中資源班教師較常使用的因應方式為問題解決、理性分析及情緒調適。分析上述研究結果與本研究的研究結果，發現相同點在於使用頻率很高的因應方式皆有問題解決及情緒調適，顯示特教心評教師與其他特教教師一樣，在高度工作壓力下會使用問題解決及情緒調適的因應方式來舒緩壓力。但從上述研究結果可以發現其他特教教師除了問題解決及情緒調適的因應方式之外，多採取理性分析的因應方式，這一點則與本研究結果較少採用理性

分析的因應方式呈現不同狀況。與上述研究結果相較，特教心評教師面對複雜困難的鑑定安置工作時，除了採取問題解決及情緒調適的因應方式外，多採取尋求支持的因應方式，顯示特教心評教師在面對鑑定安置的工作壓力時，傾向諮詢其他同樣具備特教心評專業的同儕教師的支援協助，這可能與鑑定安置工作具備高度專業性質有關，而推估特教心評教師較少使用理性分析的原因可能是工作壓力較高時，思考容易僵化難以理性面對，因此較少使用到理性分析的因應方式。



第五章 結論發現與建議

本研究欲探討新北市新莊區國小特教心評教師工作壓力與因應方式，以六位實際參與新北市鑑定安置工作的新北市國小特教心評教師為訪談對象，根據訪談題綱個別進行深度訪談，經研究者將訪談內容整理成逐字稿後，再依據收集到的資料與訪談內容進行分析整理與歸納，最後提出研究結論與建議。本章乃根據前一章研究的主要分析結果撰寫研究結論，並提供相關的建議，以供教育行政機關、特殊教育心評教師及未來相關研究的參考。本章共分為兩節，第一節為結論，針對訪談資料分析之研究結果歸納出研究結論，第二節為建議，根據研究結論提出相關具體建議。

第一節 結論

本節歸納本研究第四章之研究結果，並根據本研究之研究目的，整理出五點研究結論以回應前章之研究結果，並比較過去相關研究文獻及綜合研究者本身特教心評工作之實務經驗，綜合討論並分項詳細敘述如下：

壹、特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到工作壓力

根據前章之研究結果，可以知道新北市國小特教心評教師執行鑑定安置工作時，在教育行政運作、執行鑑定工作及工作支持與福利等方面皆感受到相當的工作壓力，因此研究者將相關工作壓力現況加以彙整後，綜合歸納說明特教心評教師執行鑑定安置時感受到的工作壓力如下：

一、限時完成時間不足的壓力

特教心評教師對於需在一定的時間內蒐集到足夠的資料，以釐清個案的障別皆有著相當程度的工作壓力，大部分的特教心評教師在執行鑑定安置工作時，往往缺乏充足的時間以充分蒐集足以佐證研判的相關資料，因此多需額外花費時間作觀察晤談。此外鑑定每個個案僅有半天公假，特教心評教師多需額外利用時間加班或帶回家做才能完成評估報告，但即時如此加班或另花時間努力完成鑑定安置工作，多數特教心評教師也依然無法依照鑑定時程準時將評估報告提前提供給家長。

二、鑑輔會政策多變安置標準不一的壓力

因為每年的鑑定標準、安置流程、鑑定繳交資料、個案評估報告內容向度隨著法令政策有所修正，也會造成特教心評教師的工作壓力。在鑑輔會的政策無法及早及時公布的情況下，讓特教心評教師無法預先作好工作準備，需虛耗時間等待確認最新政策的公告，方能開始執行鑑定安置工作，不僅造成特教心評教師額外的心理負擔，也因此導致特教心評教師會面臨短時間內工作爆量無法及時完成工作，而衍生出額外的時間壓力。

三、鑑定工作與教學無法兼顧的壓力

特教心評教師執行鑑定安置工作期間，須請代課影響到班上課務及學生授課品質，此外也找不到足夠的時間備課，因此對特教心評教師而言，在鑑定安置工作期間有兼顧教學品質與鑑定工作的壓力。

四、薦派研習課程主題內容安排不均的壓力

特教心評教師對於心評教師專業成長研習的安排如：研習的參與方式、參與對象、辦理時間及研習課程的內容，皆有著不同的想法，且多會因為參與規定之心評教師薦派研習而影響教學或假日活動，衍生工作壓力，不同年資的特教心評教師對於研習課程的安排也存在著不同層面的壓力，資深特教心評教師不會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而有工作壓力，而初任特教心評教師多會因為測驗工具及資料分析解釋研判的研習較少而衍生工作壓力。

五、缺乏鑑定安置工作技能的壓力

特教心評教師對於具備鑑定安置工作相關技能有很大的工作壓力，尤其是初任特教心評教師對於要具備這些工作技能的工作壓力遠大於資深特教心評教師。初任特教心評教師對於測驗工具的施測概念不足、施測經驗較少，而在施測流程上有較大的工作壓力。而針對具備學情障特質的個案，特教心評教師需花較多的時間分析標準化測驗的結果，也需花更多的時間與心力，去進行非正式的多元評量如觀察晤談，因此鑑定學情障個案也會比鑑定其他類別個案產生較大的工作壓力。此外，特教心評教師對於分析評估資料以綜合研判個案特定障別皆有執行上的工作壓力，初任特教心評教師的主要壓力在於對測驗結果解釋的技能不足，無法針對個案特質釐清相關核心問題後研判個案資格，有些較特殊難判定的個案還需要透過與資深同事的討論才能釐清個案的核心問題，而資深特教心評教師對於解釋分析測驗與歸納評估資料雖皆已具備相當能力，但也需花較多的時間與心力

在綜合研判個案特定障別的工作上。

六、人際關係溝通協調困難的壓力

特教心評教師對於需跟家長溝通鑑定安置的結果且鑑定安置結果無法同時滿足學生需求及家長意見時，有親師溝通協調上的壓力，而當鑑定安置建議與區級審議教師不同時也會產生溝通上的壓力，雖然多數特教心評教師皆會秉持自己的專業，盡力溝通說明，希望取得對鑑定安置結果的共識，但當特教心評教師的意見最終未被個案家長及區級審議教師尊重時，也多會感受到心評專業被否定的無奈及不被尊重的沉重壓力。

七、心評教師人力不足的壓力

特教心評教師因為心評人員人力不足需支援外校鑑定工作而感受到時間不足、地點太遠、資料不齊全、缺乏支援倫理、工作量太大等各方面的壓力，也因此雖然多數特教心評教師皆肯定互相支援的制度是良善的，但是多不願意再接額外支援的心評工作。

八、鑑定安置工作報酬低的壓力

特教心評教師對於鑑定安置工作報酬滿意度偏低，多覺得教育局提供的福利與個人的付出不成正比，覺得這樣的金額非常不足，皆希望能提高或調整個案鑑定施測費用，也希望能提供交通費補助。

貳、特教心評教師感受到最大的工作壓力為時間壓力

根據前章之研究結果，可以知道新北市國小特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到如前面第壹點所述的八項工作壓力，而其中多數的特教心評教師皆表示時間壓力為執行鑑定安置工作時最大的工作壓力。分析其中原因，除了鑑定公假時數不足衍生的時間壓力之外，在等待鑑輔會公告新的政策而後才能執行工作也會衍生時間壓力；在執行鑑定安置工作時缺乏足夠時間蒐集資料也會衍生時間壓力；缺乏足夠時間備課也會產生時間壓力；須加班或額外花時間完成評估報告也會產生時間壓力；需突然支援外校也會衍生時間壓力，綜合以上顯示新北市的特教心評教師在執行鑑定安置工作時，在各方面皆感受到時間急迫的工作壓力，以至於特教心評教師在執行鑑定安置工作時，因衍生的時間壓力而影響到整個鑑定安置工作的執行。此外，因為執行鑑定安置工作時感受到沉重的工作壓力，所以讓特教心評教師皆有離開鑑定安置工作的念頭，不想再協助執行鑑定安置工作。

參、特教心評教師面對工作壓力時，最常採取問題解決的因應方式，而較少使用延宕逃避的因應方式

根據前一章之研究結果可以知道，特教心評教師在執行鑑定安置工作時，對於遭遇到的心評工作壓力，採取的因應方式多元豐富，其中依照使用頻率高低排序分別為問題解決、情緒調適、尋求支持、理性分析及延宕逃避，從中可以發現特教心評教師面對工作壓力最常使用的因應方式為問題解決，而最少使用的因應方式則為延宕逃避，顯示特教心評教師在面對心評工作壓力時，會盡可能去思考問題癥結，也可以用正面積極的態度去解決問題，不會消極逃避，可以看出特教心評教師有責任感的一面。除此之外，從研究結果中也可以發現，特教心評教師多會善用壓力紓解方式並採取以問題為焦點的解決策略及以情緒焦點的情緒紓解策略，以消除壓力事件的威脅，助於減輕工作壓力感受，也因為鑑定安置工作具備高度專業性質，因此特教心評教師面對複雜困難的鑑定安置工作時，除了採取問題解決及情緒調適的因應方式外，多會採取尋求支持的因應方式，諮詢其他同樣具備特教心評專業的同儕教師的支援協助。

肆、不同背景的特教心評教師對工作壓力的感受沒有明顯差異

根據前一章之研究結果可以知道，新北市特教心評教師不會因為年齡、服務年資、心評年資、心評期別及特教專業背景等不同背景因素而對鑑定安置工作壓力的感受有明顯差異。但不同心評年資的特教心評教師在研習課程安排及具備鑑定安置工作相關技能上有著不同的壓力感受，初任特教心評教師對於測驗工具和資料分析解釋研判的研習課程較少的壓力感受及須具備鑑定安置工作相關技能的壓力感受皆高於資深特教心評教師。資深特教心評教師因工作年資長，實際施測經驗豐富，在日積月累熟能生巧的情況之下，對測驗工具的選擇、施測概念及測驗分數的解釋分析能力多已駕輕就熟。此外，除了標準化測驗工具以外，資深特教心評教師也會利用多元評量的概念如觀察晤談來蒐集評估資料，在解釋分析測驗與歸納評估資料上皆已具備相當能力，因此資深特教心評教師在測驗研習及具備鑑定安置工作相關技能的工作壓力感受度較低。但初任特教心評教師則多因剛接觸特教鑑定工作，因此對於不同障礙類別需使用的測驗工具資訊較缺乏，施測概念不足，實際施測經驗也較少，而在施測流程上有較大的工作壓力。此外初任特教心評教師對測驗結果解釋的技能

不足，無法針對個案特質釐清相關核心問題後研判個案資格，有些較特殊難判定的個案還需要透過與資深同事的討論才能釐清個案的核心問題，因此初任特教心評教師在測驗研習較少及具備鑑定安置工作相關技能的工作壓力感受度也就較高。

伍、不同背景的特教心評教師採取的工作壓力因應方式沒有明顯差異

根據前章之研究結果可以知道，不同背景的特教心評教師面對鑑定安置的工作壓力時，主要採取的因應方式為問題解決、情緒調適及尋求支持，因此從本研究結果可以發現，不同年齡、服務年資、心評年資、心評期別及特教專業背景的新北市特教心評教師，面對鑑定安置工作時所採取的因應方式並沒有明顯的差異。

第二節 建議

有特殊需求的學生必須經過特殊教育的鑑定後，才能確認是否符合特殊教育服務的對象並取得特殊教育服務的資格，而後才能由特教教師針對學生的特殊需求提供教學介入、輔導與相關專業服務，因此，特殊教育鑑定安置工作是決定有特殊需求的學生是否能接受特教服務的第一道重要門檻，而鑑定安置的結果被視為提供特教服務的重要依據，鑑定安置的決議更是攸關著有特殊需求的學生是否能得到最適當的教育安置的重要因素。而特教心評教師是在第一線執行鑑定安置工作的人，在鑑定安置工作中扮演著關鍵性的重要角色，須具備實施鑑定及適性安置的專業能力。從相關研究文獻及前一節的研究結論，都可以發現多數特教心評教師對於執行鑑定安置工作都感受到工作負荷大疲憊不堪，因此研究者針對此一現象提出研究建議，希望能提供給教育行政單位及特教心評教師參考，讓特教心評教師在工作壓力部分能獲得有效的改善，以減輕工作壓力感受。以下歸納本研究之研究發現與結論及受訪教師們提供的建議，針對教育行政單位、特教心評教師及未來後續研究，提供相關建議如下：

壹、對教育行政單位的建議

一、盡早公布鑑定安置相關的政策、流程與表單並降低更動頻率

根據研究結論可以知道，特教心評教師感受到鑑輔會政策多變安置標準不一的壓力，因此建議新北市特教相關行政單位，盡量沿用特教相關承辦人員，且盡量不要更動業務職責，讓相關人員能更嫻熟鑑定安置相關業務，以確保各項鑑定安置工作的流程進度，避免因承辦人員常更換導致相關政策流程時常更動，增加特教心評教師的工作負擔。此外，應盡量確立一套行之少變又可持續沿用的鑑定安置工作表單，不因更動承辦人員就變一次表單，即使要更動，也要提早公告，以減輕特教心評教師的工作困擾，同時也讓鑑定安置工作可以進行得更順暢。

二、妥善規劃特教心評教師研習課程

(一)規劃鑑定安置工作相關專業進修研習課程

從研究結果中可以知道，不同心評年資的特教心評教師對於研習課程內容的需求不同，因此建議教育行政單位規劃心評進修研習課程時，宜考量到不同特教心評教師的需求進行妥善規劃。相關研習課程內容可涵蓋標準化測驗工具操作與解釋、測驗倫理、親師溝通技巧、社福醫療資訊、多元評量、個案研討、工作坊等各種專業成長課程，並著重在課程的實務性及實際操作從做中學的機制，透過實際操作練習，提升特教心評教師的專業能力。其中關於個案研討部分，根據特教心評教師的建議，鑑輔會可以整理歷年來比較特殊的鑑定安置個案，尤其是一些比較模稜兩可，比較模糊地帶的，說明如何研判分析，並讓大家討論評估的方式，評估的重點，研判個案的關鍵因素。透過這些個案研討討論的過程，可以幫助特教心評教師更加了解如何去綜合分析研判個案的評估結果，並提升特教心評教師的評估專業知能，減緩特教心評教師的工作壓力。

(二)辦理有關幫助老師紓壓的研習課程

從研究結果顯示，特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到沉重的工作壓力，但特教心評教師只能自己尋找紓解壓力的方式來幫助自己紓壓，教育行政單位通常多是辦理專業成長的研習課程，鮮少辦理可以幫助老師紓解壓力的研習課程。因此根據特教心評教師的建議，希望教育行政單位可以辦理一些輕鬆自在讓老師可以紓壓的研習，如藝術治療、音樂治療或是律動治療等，讓老師可以適度的放鬆身心，適度的緩解工作壓力，透過壓力的紓解，增進身心的健康狀態，提升工作的效能。

三、提供家長鑑定安置工作相關特教資訊或鑑定安置說明手冊

從研究結果中可以知道，特教心評教師在執行鑑定安置工作時有沉重的親師

溝通協調壓力，因為家長對於孩子接受鑑定安置會有很多疑惑不解，也會因為對特殊教育不夠了解或有所誤解，因此在接受特教心評教師評估與安置建議時，往往有許多的疑惑需要被釐清，但特教心評教師在時間有限的情况下，往往難以提供家長充足的相關資訊。因此建議教育行政單位可先提供足夠的鑑定安置相關資訊或鑑定安置說明手冊給家長，讓家長可以事先對特殊教育有初步了解，先釐清部分錯誤觀點或疑惑，如此一來，特教心評教師在執行鑑定安置工作時，就可以減輕與家長的溝通協調壓力，也可以讓特教心評教師有更充足的時間完成鑑定安置評估工作。

四、調整鑑定安置工作相關福利

(一)提高鑑定費用並提供交通費補助

從研究結果可以發現，特教心評教師對於鑑定安置工作報酬滿意度偏低，多覺得教育局提供的福利與個人的付出不成正比，希望能提高或調整個案鑑定施測費用，也希望能提供交通費補助。有鑒於此，特教心評教師也提供了相關的幾種作法供教育行政單位參考，如：1.以實際施測的測驗分別給予施測補助費，亦即根據不同的測驗，如魏氏測驗、學障相關測驗分別給予不同金額的補貼。2.依據不同障礙類別給予不同鑑定費用，可以鐘點費為基準提供施測費用，也就是用鐘點費乘以施測及觀察訪談的節數，這樣不同障礙類別就會有不同的鑑定費。3.提供交通費補助，可以依據停車或計程車收據實報實銷，也可以比照巡迴輔導老師的交通費補助標準申請。4.爭取鑑定費不要扣稅，目前鑑定費與個人付出已不成正比，還要納入所得稅扣繳，相對福利更低，因此希望可以爭取鑑定費免扣繳。綜合上述建議，希望教育行政單位能修法提高或調整鑑定施測費用並提供交通費補助，如此一來，相信能提高特教心評教師的工作意願。

(二)調整獎勵方式

從研究結果可以知道，除了鑑定費用的調整之外，特教心評教師對於鑑定安置工作的獎勵方式也提出調整的建議，如：1.調整記功嘉獎的獎勵標準，目前是一到九個個案記一支嘉獎，十個個案記兩支嘉獎，特教心評教師建議應該要放寬到五個個案就記一支嘉獎，五個以上記兩支嘉獎，以此類推。2.將補休假納入獎勵制度，讓特教心評教師依照鑑定的個案量給予適當比例的補休時間，比如說一個個案給半天補休，那特教心評教師就可以請補休專心打報告或利用課餘時間請補休得到適度的休閒放鬆，將有助於舒緩工作壓力。3.每隔幾年提供一次豁免鑑定作為

獎勵，亦即讓執行鑑定安置工作多年的特教心評教師可以每隔幾年就有一次免作鑑定的喘息時間，讓特教心評教師可以依個人需求提出豁免申請，透過適當的休息，讓特教心評教師更樂意持續執行鑑定安置工作。

五、妥善規劃特教心評教師鑑定安置工作事項

(一)延長工作期程或增加鑑定公假

從研究結果可以得知，特教心評教師執行鑑定安置工作時感受到的最大工作壓力為時間壓力，因此針對如何減輕時間壓力方面，特教心評教師也提出下列建議供教育行政單位參考，如：1.增加鑑定公假，每個個案直接給予一天公假，讓特教心評教師有充足的時間進行測驗、觀察評估、晤談及撰寫報告。2.延長工作期程，或是將兩梯次合併為一梯次，亦即由現行之一年學期兩次改為上下學期各一次，如此一來，可以有非常充裕的時間慢慢觀察慢慢做評估，相對可以減輕特教心評教師不少的時間壓力。

(二)落實明確的特教心評教師分級制度

從訪談結果中可以發現，受訪教師對於特教心評教師的分級制度仍缺乏了解，在與區級心評教師溝通的過程也存在疑義，因此建議教育行政單位落實特教心評教師的分級制度，透過明確的分級制度，分層執行鑑定安置工作，確實達到專業分工的模式。亦即讓一般心評教師負責蒐集資料、施作測驗、撰寫報告，區級心評教師負責綜合研判及安置建議，這樣分層執行工作，可以提高特教心評教師的工作意願。

(三)建立學前入小一的書審制度

從訪談結果中可以發現，受訪教師對於每年第一梯次的鑑定案量存在沉重壓力，因此特教心評教師也提出相關建議供教育行政單位參考，亦即依循小六轉銜國中的書審制度，逐步建立小一新生的書審制度，以減輕特教心評教師工作量。因為現在很多學前的個案都已經經過學前的特教鑑定了，那其實經過學前鑑定的個案，也可以依循小六模式書審做資格延續確認及提供安置建議即可，尤其是明確的生理感官障礙像是視障、聽障、肢障、自閉症或是腦性麻痺的，像這些已經確認障礙類別的，其實只要依循書審模式請幼稚園教師備齊相關資料就可以不用再派案。如此一來，特教心評教師只要針對其他未經特教鑑定、疑似生及需改安置的個案進行鑑定安置評估即可，既可以節省人力、時間，也可以減少鑑定安置的經費支出。

(四)落實各校校內派案機制

從研究結果中可以發現，特教心評教師對於視聽障回歸各校及支援他校皆感受到工作壓力，因此希望教育行政單位能落實各校校內派案機制，如：1.視障、聽障、自閉症皆回歸各校，積極培訓所有特教心評教師皆擁有鑑定各類別障礙學生的能力，種子教師僅提供諮詢服務，以減輕種子教師的工作負擔。2.調整支援模式，除了無特教心評人力的學校需維持由他校支援以外，其他因第一梯次超量需被支援的個案，可以先評估是否直接延到第二梯次再鑑定，尤其是資料不齊全或是需要多一點時間觀察的個案，就可以直接跟家長說明延一梯次，等資料齊全再做鑑定安置。如此一來，各校皆可在兩梯次內作完小一新生的鑑定安置工作，既不影響小一新生的權益，也可以避免因為某些缺乏支援倫理的學校而造成支援教師對執行鑑定安置工作的不悅感。

貳、對特教心評教師的建議

一、靈活運用適當的壓力因應方式

根據本研究的研究結果可以發現，特教心評教師會採取多元的壓力因應方式，來解決執行鑑定安置工作時面臨到的工作壓力，因此建議特教心評教師在執行鑑定安置工作期間，為了避免因工作壓力而衍生的工作倦怠或職業耗竭等負面影響，應該多元靈活的運用適宜的因應方式，不宜以單一固定的因應方式來面對複雜萬變的鑑定安置工作，才能有效的緩解工作壓力。此外，從研究結果中也可以發現，特教心評教師除了採取問題解決的因應方式外，也大量的採取了尋求支持及情緒調適的因應方式，因此建議特教心評教師在短期緊湊的鑑定安置工作期間，盡量避免獨自面對難題、單打獨鬥、獨自埋頭苦思的情形，可以尋求各方面的支援，與同儕或資深特教心評教師討論，以完成繁瑣的鑑定安置工作，有效減輕工作壓力。

二、持續進修研習，精進鑑定安置工作相關技能

從本研究的研究結果可以知道，初任特教心評教師因為剛接觸特教鑑定工作，因此較缺乏實際經驗，在測驗研習較少及具備鑑定安置工作相關技能的工作壓力感受度比較高。面對鑑定安置工作的複雜萬變，初任特教心評教師的確較難以在短時間的心評培訓後，就累積足夠的鑑定知能及經驗來面對實際的鑑定安置工作，因此建議初任特教心評教師宜持續進修並累積實際施測的經驗，以建立鑑定安置

工作相關技能，有效因應鑑定安置工作壓力。

三、建立跨校鑑定安置工作專業社群

從研究結果中可以發現，因為鑑定安置工作具備高度專業獨特性，所以特教心評教師採取尋求支持的因應方式頻率頗高，面對複雜萬變的鑑定安置工作時，特教心評教師多會諮詢其他同樣具備特教心評專業的同儕教師的支援協助。因此，建議特教心評教師可以自行組成跨校鑑定安置工作專業社群，定期聚會，以小組討論、疑難個案分析研討會、鑑定安置經驗分享研討會、親師溝通技巧、多元評量實施等各種不同主題，來進行深入討論獲得自我成長，相信透過討論及經驗分享交流，可以對特教心評教師的專業知能成長有很大的助益，也相對能減輕執行鑑定安置工作時的工作壓力感受。此外，透過專業社群的成立，可以連結不同年資特教心評教師的諮詢互助管道，促進特教心評教師間的專業對話機會，讓特教心評教師在遇到鑑定安置工作困難時，也可以隨時請教有相關心評經驗的特教心評教師，透過社群的互相協助支援，減少自身單打獨鬥評估錯誤的機會，降低特教心評教師的心理壓力，進而提升工作效能。

四、理性思考正面看待鑑定安置工作

從研究結果可以發現，特教心評教師多有自己紓解壓力的方式，如：與同事訴苦發洩、喝咖啡吃點心、買東西等，可見面對工作壓力所衍生的負面情緒，特教心評教師多可找到適合自己抒發心情解放壓力的管道。除此之外，面對鑑定安置工作，特教心評受訪教師也建議要理性思考正面看待，用正向積極的態度去面對鑑定安置工作，要降低標準調整心態繼續面對，要看得開不要跟自己過不去，不要讓這些負面的情緒造成特教心評教師自身心理的壓力，要先調整好自己的情緒，持續保持正向的態度去面對工作問題，才能持之以恆的順利完成鑑定安置工作。

參、對未來研究的建議

一、研究對象方面

本研究採質性研究，研究對象以新北市新莊區之資源班特教心評教師為主，因此研究對象樣本數量較少，建議未來研究者可以增加訪談對象人數，以助於強化研究結果，也可以將研究對象的範圍擴及到新北市其他區域之資源班特教心評教師，並加以做區域間的比較。此外，本研究僅以國小階段資源班之特教心評教

師為訪談對象，建議未來研究者可針對其他教育階段，如：國中、高中職階段及其他類型的特教班別，如：自足式特教班及不分類巡迴輔導班之特教心評教師做深入訪談，以了解任教不同教育階段及不同班別之特教心評教師執行鑑定安置工作的各方面異同處，從中互相學習，汲取不同的經驗，激盪出不一樣的思維。

二、研究方法方面

本研究採深度訪談法及文獻分析法做為資料蒐集的方法，研究結果受到研究樣本數的限制，較缺乏大範圍量化的分析數據，無法全面廣泛的了解所有特教心評教師的想法，而在訪談過程中，受訪對象對於訪談題綱的看法與意見詮釋的方式也受到個人主觀經驗的影響，有時無法切中問題的核心。因此建議未來研究者在進行訪談前，可以先以問卷對特教心評教師進行整體性的調查，而後再將問卷與訪談資料相互補充佐證，獲取相輔相成的研究資料以助於研究結果的完整性，讓研究結果的解釋推論更趨於完善。

三、研究內容方面

本研究主題在探討國小特教心評教師的工作壓力與因應方式，因此研究內容聚焦在特教心評教師執行鑑定安置工作時的工作壓力感受及壓力調適方式，較少提及特教心評教師對於心評培訓模式、心評培訓需求、心評專業分級制度等其他重要的層面，因此建議未來研究者可以列入與心評工作相關的議題進行深入探討，以獲得更深入的研究結果。

參考文獻

壹、中文部分

- 王小燕（2007）。特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與需求之研究—以台北縣為例。臺北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文，臺北市。
- 王天苗、范德鑫（2000）。運用專業判斷鑑定智障學生之研究。特殊教育研究學刊，19，頁 127-148。
- 王木榮（2001）。提昇身心障礙兒童鑑定正確率之我見。國立台中師範學院特殊教育論文集，頁 157-169。
- 王姿樺（2011）。學前心理評量人員工作滿意度調查研究。國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系碩士論文，臺北市。
- 王照之（2018）。特殊教育心理評量教師鑑定工作困擾與可能解決方式之研究—以桃園市為例。中原大學特殊教育研究所碩士論文，桃園縣。
- 朱佩琪（2006）。宜蘭縣國民中小學身心障礙學生鑑定與安置政策之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，台北市。
- 朱建英（2005）。心理評量人員角色與執行現況之研究—以台中縣為例。國立台中教育大學特殊教育與輔助科技研究所碩士論文，台中市。
- 江鴻鈞（1995）。臺灣省國民小學初任校長工作壓力與因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 李佳穎（2014）。臺北市鑑定種子教師工作投入與工作壓力之研究。國立台灣師範大學特殊教育學系身心障礙特教教學碩士論文，台北市。
- 李映瑩（2008）。臺北市國小學情障鑑定種子教師對實施鑑定人員分級制度之意見調查研究。臺北市立教育大學特殊教育學系身心障礙組碩士論文，台北市。
- 李榮妹（2004）。國民小學資源班教師工作壓力及因應策略之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，彰化縣。
- 李慶良（1993）。鑑定身心障礙兒童之法律依據。台中師院學報，7，頁 37-72。
- 吳定（2003）。政策管理。台北：聯經。
- 吳宗立（1996）。國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究。國教學報，8，頁 99-131。

- 吳宗達（2004）。國民小學身心障礙資源班教師工作壓力與工作倦怠之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，彰化縣。
- 吳宗儒（2010）。彰化縣特殊教育心理評量人員參與特殊教育學生鑑定工作現況與支援需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，彰化縣。
- 吳苑瑜（2015）。屏東國民小學特殊教育教師工作壓力及調適策略之研究。南華大學國際事務與企業學系亞太研究碩士班碩士論文，嘉義縣。
- 吳訓生、周台傑（1994）。特殊教育評量工具需求之研究。特殊教育學報，9，頁 77-109。
- 吳淑妙（2007）。高雄市國小特殊教育教師工作壓力及因應方式之研究。國立台東大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台東縣。
- 吳榮福（2002）。台南縣國民小學總務主任工作壓力與其因應策略之研究。國立台南師範學院教師在職進修學校行政碩士學位班碩士論文，台南市。
- 杜維益（2016）。心評教師參與特殊教育學生鑑定工作困境與支援需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育系所碩士論文，彰化縣。
- 林天祐（2005）。教育研究倫理準則。教育研究月刊，132，頁 70-86。
- 林芝紅（2011）。台北市國中鑑定諮詢種子教師工作困擾與特教專業知能需求之探究。國立臺灣師範大學特殊教育學系特殊教育行政碩士論文，台北市。
- 林忻慧（2007）。國中小學特教班教師工作壓力與教學效能之研究。國立台東大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台東縣。
- 林佩萱（2014）。新北市特殊教育心理評量人員評估國小特殊教育需求新生入學前鑑定之專業需求研究。國立臺北教育大學特殊教育學系碩士論文，台北市。
- 林美慧（2012）。擴大免試入學方案實施後國中教師工作壓力與教學效能關係之研究。逢甲大學公共政策所碩士論文，台中市。
- 林純文（1996）。國民小學組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，屏東縣。
- 林婉茱（2017）。新北市新進心評教師培訓課程需求之研究。國立臺東大學進修部暑期特教碩士班碩士論文，台東縣。
- 林淑芬（2001）。我國高級職業學校兼任行政教師工作壓力與因應方式研究。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文，彰化市。
- 林寶貴、王炳欽（1990）。我國各縣市教育局特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會運作績效之評估與訪視研究報告，教育部。

- 林寶貴、吳淑敏、曾怡惇、林美秀（1998）。特殊教育評量、鑑定工具調查研究。特殊教育研究學刊，16，頁 23-38。
- 林寶貴（2013）。特殊教育學生鑑定、安置與輔導，特殊教育理論與實務（第四版，頁 289-331）。臺北市：心理。
- 周文欽、孫敏華、張德聰（2004）。壓力與生活。新北市：國立空中大學。
- 周立勳（1986）。國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範學院教育研究所碩士論文，高雄市。
- 周美君（2002）。國小身心障礙類資源班教師工作壓力與因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 侯儒燕（2007）。臺北縣特殊教育心理評量人員工作執行狀況之研究，國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，彰化市。
- 胡永崇（1991）。特殊兒童鑑定合適過程及國內特殊兒童鑑定問題的檢討與改進。國教天地，89，頁 14-23。
- 胡永崇（1995）。特殊教育評量的意義與重要性質。國教天地，109，頁 5-10。
- 洪依慧（2016）。高中職特教心評人員專業成長需求之研究—以新北市為例。國立臺北教育大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台北市。
- 郁淑芳（2009）。澎湖縣國民中學教師人格特質與工作壓力相關性之研究。國立臺南大學教育學系課程與教學碩士論文，臺南市。
- 陳心怡、洪儷瑜（2007）。由心評教師看特教鑑定工作的人力資源問題。中華民國特殊教育學會年刊，96，頁 149-168。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北：五南出版社。
- 陳怡君（2016）。臺中市特殊教育心評教師參與學習障礙鑑定工作現況與需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育系碩士論文，彰化市。
- 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。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，臺中市。
- 陳明聰（2000）。融合教育安置下課程的發展。特殊教育季刊，76，頁 17-23。
- 陳品涵（2017）。臺南市國小階段特殊教育心理評量人員專業能力具備與需求之研究。國立臺南大學特殊教育學系碩博士班碩士論文，台南市。
- 陳澤華（2018）。新北市國小不分類巡迴輔導教師之工作現況、困境與因應策略探究。國立臺南大學特殊教育學系碩博士班碩士論文，台南市。

- 陳麗如（2001）。特殊兒童鑑定與評量。台北：心理。
- 張文賢（2006）。國中電腦教師工作壓力與因應策略研究。國立高雄師範大學資訊教育研究所碩士論文，高雄市。
- 張世慧、藍瑋琛（2007）。特殊教育學生鑑定與評量（第四版）。臺北：心理。
- 張海清（2001）。嚴重情緒障礙國中生鑑定安置與輔導之個案研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，高雄市。
- 張彧銘（2012）。新北市國中小階段學習障礙學生鑑定工作現況與需求之調查研究。淡江大學教育科技學系碩士在職專班碩士論文，新北市。
- 張彧銘、張瓊穗（2012）。學習障礙鑑定工作的現況調查—以新北市為例。桃園創新學報，32，頁 429-454。
- 張靖卿（1999）。身心障礙學生鑑定之相關問題及解決之道—鑑定教師之意見調查研究：以台北縣為例，教育部特殊教育工作小組。
- 張蓓莉主編（1999）。身心障礙及資賦優異學生鑑定原則鑑定基準說明手冊。教育部特殊教育工作小組委託國立臺灣師範大學特殊教育學系編印。
- 郭香玲（2007）。中部地區國民中學身心障礙資源班教師工作壓力與因應策略之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系所碩士論文，彰化縣。
- 許雅淇（2008）。心評，憑心評心？心評工作人員工作經驗之質性研究。國立臺北教育大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台北市。
- 莊中興（2001）。高級職業學校特殊教育班教師工作壓力之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系在職進修專班碩士論文，彰化縣。
- 教育部（2012）。教育部特殊教育學生鑑定及就學輔導會組織及運作辦法，教育部。
- 教育部（2013）。特殊教育法施行細則，教育部。
- 教育部（2013）。身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法，教育部。
- 教育部（2014）。特殊教育法，教育部。
- 教育部（2015）。特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法，教育部。
- 黃雅琪（2012）。屏東縣特殊教育心理評量人員專業能力知覺與專業成長需求之研究。國立屏東教育大學特殊教育學系碩士論文，屏東縣。
- 黃瑞琪（2008）。特殊教育心理評量教師培訓需求研究—以台北縣為例。國立臺灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士班碩士論文，台北市。

- 黃瑋苓（2005）。國小融合教育班教師工作壓力與其因應策略之研究。身心障礙研究，3(3)，頁 201-215。
- 彭湘婷（2015）。新北市學前階段心評人員自我專業能力知覺與專業成長需求之研究。國立東華大學特殊教育學系碩士論文，花蓮縣。
- 馮勝苓（2008）。臺北縣國中教師工作壓力與因應策略之研究。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，臺北市。
- 曾嫻婷（2007）。國小融合班教師工作壓力與因應策略之調查研究。國立臺東大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台東縣。
- 楊萬教（2004）。特殊教育心理評量教師專業能力之研究。國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，臺北市。
- 葉兆祺（1999）。國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 葉純菁（2009）。臺北市特殊教育鑑定專業人員實用智能之研究。國立臺灣師範大學特殊教育學系碩士論文，臺北市。
- 葉瑛儒（2008）。心評教師工作壓力來源與因應方式之研究。國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文，臺北市。
- 葉馨（2010）。臺中市特殊教育心理評量教師專業成長需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，彰化縣。
- 詹美春（2002）。國小特殊教育教師工作壓力及因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 萬文隆（2004）。深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育月刊，37(4)，頁 17-23。
- 趙武升（2003）。中部地區特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會運作狀況之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系在職進修專班碩士論文，彰化縣。
- 廖光榮（2002）。國中資源班教師工作壓力與工作倦怠相關之研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，台北市。
- 廖秋莉（2016）。台中市國小心評人員情緒勞動、情緒耗竭與因應策略的關係。大葉大學工業工程與管理學系碩士論文，彰化縣。
- 蔡乙瑱（2010）。宜蘭縣特殊教育心理評量教師參與心理評量工作之探討。國立東華大學身心障礙與輔助科技研究所碩士論文，花蓮縣。
- 蔡佩紋（2017）。國立暨私立高級中等學校心理評量人員參與鑑定工作現況與需

- 求之研究。國立臺中教育大學特殊教育學系碩士在職專班碩士論文，台中市。
- 蔡明富（2004）。國小教師與同儕對注意力缺陷過動症標記之知覺研究。特殊教育研究學刊，26，頁 293-317。
- 蔡美玲（2003）。國民教育階段身心障礙學生鑑定工作之研究—以台中市為例。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 蔡純姿（1998）。國民小學教師覺知教育改革之工作壓力因應策略研究。國立高雄師範大學輔導學系碩士論文，高雄市。
- 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。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，台中市。
- 劉雅億（2000）。國民教育階段身心障礙學生鑑定及安置問題與改進意見之探討—以台北市、台北縣為例。國立臺灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，台北市。
- 鄭玉蓆（2008）。特殊教育心理評量人員專業能力之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系所碩士論文，彰化縣。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 潘瑞儀（2015）。屏東縣心理評量人員工作困擾與解決方式之分析。南華大學國際事務與企業學系亞太研究碩士班碩士論文，嘉義縣。
- 謝琇玲（1990）。國民中學學校組織氣氛、教師工作壓力及其因應方式之調查研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，高雄市。
- 謝雅惠（2005）。桃園縣特殊教育心理評量人員工作困擾及解決方式之探討。國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，台北市。
- 鍾士傑（2012）。基隆市特殊教育心理評量人員專業成長之研究。國立臺北教育大學特殊教育學系碩士論文，臺北市。
- 鍾鏡輝（2007）。臺北市國民小學特殊教育教師工作壓力及因應策略之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，臺北市。
- 鐘郁芳（2014）。國小特殊教育教師參與專業研習活動對個人診斷與評量能力發展之研究。國立東華大學教育行政與管理學系碩士論文，花蓮縣。
- 羅美珠（2010）。特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作滿意度之研究。國立臺東大學特殊教育學系碩士班碩士論文，台東縣。
- 蘇郁雅（2010）。國中資源班教師工作壓力、職業倦怠及因應策略之相關研究。

貳、英文部分

- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Beehr, T. A. (1998). Research on occupational stress: an unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, 51, 835-844.
- Boyer-Colon, C. C. (2009). *Teacher stress among Catholic high school teachers: Its nature and significance*. Unpublished doctoral dissertation, The Catholic University of America, District of Columbia.
- Bruno, R. M., & Walker, S. C. (1994). Critical knowledge and skill for educational diagnosticians: The development of a policy statement by the council for educational diagnostic services. *Diagnostic Services*, 20(1-4), 5-16.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Social support as moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes : A theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- Gmelch, W. H. (1988). Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions, responses and consequences. *The Journal of Educational Administration*, 26(2), 134-140.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees, job satisfaction, organization commitment, psychosomatic health problems and turnover motivation. *Journal of Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978a). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, June, 159-167.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978b). A model of teacher stress. *Educational Studies*, 4, 1-6.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- MacMillan, D. L., Gresham, F. M., Bocian, K. M., & Siperstein, G. N. (1997). The role of assessment in qualifying students as eligible for special education: What is and what's supposed to be? *Focus on Exceptional Children*, 30(2), 1-18.
- MacNeil, D. H. (1981). The relationship of occupational stress to burnout. In J. W.

- Jones, (Ed.), *The Burnout Syndrome*. Park Ridge, IL: London House Management Press.
- Moracco, J. C., & McFadden, H. (1982). The counselor's role in reducing teacher stress. *The Personnel and Guidance Journal*, 61, 549-552.
- Moss, R. H. (1992). Conceptualizing and measuring coping resources and processes. In L.
- Pearson, L. C., & Moomaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism. *Educational Research Quarterly*, 29(1), 38-54
- Pervin (1983). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital and Community Psychiatry*, 28,233-237.
- Pithers, R. T. (1995). Teacher stress research: Problems and progress. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 387-392.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York:McGraw-Hill Company.
- Steers, R. M. (1988). Work and stress: Introduction to organizational behavior stressful stimuli. *Psychological Reports*, 38, 319-334.
- Wisnewki, L., & Gargoilo, R.M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *The Journal of Special Education*, 31(3), 325-346.
- Zweback, S., & Mortenson, B. P. (2002). State certification/licensure standards for educational diagnosticians: A national review. *Education*, 123(2), 370-379.

附 錄

附錄一：訪談內容逐字稿

■編號：A

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡： 53 歲

3.服務年資:特教： 19 年 普通班： 3 年

4.特教專業背景：

■學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他:_____

5.現任職務：資源班導師 資源班專任教師

6.心評合格期別： 8 期

7.心評年資: 14 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力呢，因為他們是每年幾乎都在換人嘛，所以大概心裡面會有預期說表格不一定會跟去年一樣，所以通常我採取的方式就是我動作不會太快，我會確認了之後我才開始工作，對，我的因應方式就是這樣，就是我不想要做白工，因為我怕齣..我會邊做邊罵人。

Q會很氣對嗎？

A對，所以呢，為了避免不要做白工，不要罵人，不要為自己造成過多的工作負荷，所以我就寧願等你出來之後，我看確定之後我才去做，但是如果是這樣子的話，就變成我們的時間會被壓縮，就變成會有時間的壓力，就變成另外一個新的壓力產生，就是時間的壓力。

Q好，還有要補充的嗎？

A我覺得針對視聽障個案完全回歸各校這一點，教育局的政策一直在變，很荒謬，針對這一點，他們當初的政策是希望能夠把視聽障給獨立出來，然後都已經運作了那麼多年，突然到今年又自己打自己的嘴巴又說要放回去，那我們就覺得很懷疑，那請問你們存在的價值是甚麼？那如果這樣的話，是不是這些老師也全部通通都回歸學校就好了，他們的功用在哪裡？所以特教承辦人員常替換，不同的人會有不同的觀點，也會左右我們，變成我們也要迎合現在是誰主政，我們也要能夠調整。

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(如：評估會議一周前將報告提供給家長)

A嗯…有啦，很有壓力，因為也知道說其實不太可能，尤其是第一次的時候，第一次的鑑定因為我們的人數都比較多嘛，那人數多的情況之下，我們不可能同一個時間做很多個case嘛，所以我們通常都是一個一個這樣子做。所以因應的方式就是我會先跟家長講，因為通常我們訪談家長大概都是放在比較後面，學生一定是先看的嘛，所以一旦看完學生之後，大概心裡面對他的結果就會有個底，所以我會直接先跟家長講，我的報告可能大概甚麼時候給你這樣子，那如果晚個幾天有沒有關係，那如果呢家長通常都會講說，喔沒有關係，那我覺得這樣就放心了，因為畢竟是取得家長同意了，那這樣就比較好了。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我覺得影響教學這一部分的壓力會比較大，因為我們可能同時手邊有很多事情同時在做，但是事實上已經有很多的行政方面需要我們配合的事務，其實都已經嚴重排擠到我們做教學準備的時間，那就變成說我們好像要被迫先去完成他們所交辦的那些事情，因為那些事都是有時效性的，比如說鑑定啊或者是薦派研習啊當然都是固定的，所以就變成我們可能在教學準備的時間上面，我們就沒有辦法說真的用很多的心思去處理，那其實呢這個事情我覺得不是我們不想要…不想要去好好的準備，而是確實是他們行政方面所給我們的任務實在是太多了，那我比較希望的是其實教育局應該要針對這個部分，嗯…他們應該要多體諒一下特教老師，所以假如說因為呢事情的量已經這麼多的話，如果還要再來要求老師在教學上要像一般普通班老師一樣的話，我就會覺得這是很不合理的事情。

Q比如說像課程計畫那些嗎?

A對啊，還有像公開授課啊，像這些都是多餘的，我覺得變成說好像普通班老師應該要做的事情我們也都要做，那我們又有額外特教的事情要做，那我們到底哪一個比較重要，哪一個是可以延後處理的，應該是特教要優先處理吧，變成說特教跟普通班的事情我們都要一併處理，這個很奇怪。

Q也對，那您都如何因應教學這部分的壓力呢?

A因為沒有辦法說真的用很多的心思去處理，所以我只能盡量事先做調配，那有多少時間就做多少事情，如果真的來不及，就是學習單少出一點，學生的作業就用操作來替代囉。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這一點我覺得還好，因為我們已經夠資深了，雖然說標準化的研習很重要，但是假如是我們不嫻熟的標準化的話，其實我們還可以使用觀察來替代，而且有時候說實在觀察所得到的那個資料不輸給標準化工具，所以我覺得還ok。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A其實還是有一點壓力啦，不過我會採取一個方法，就是說為了怕影響到授課品質嘛，通常我會稍微去調配一下說，我如果大概甚麼時候要請假的話，他要代課的，我想要請他來教的部分，我會刻意把他安排在一些就是比較單純的，通常像比如說生字教學這種比較單純的，我們就會刻意的把他安排在一個比較有結構性的然後比較沒有前後連貫的那種時候來讓他們代，那可能這一部分也可以減少我們回來之後的銜接啦，還有代課老師也比較好掌控。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A影響教學這一部分的壓力會比較大，我們可能在教學準備的時間上面我們就沒有辦法說真的用很多的心思去處理，只能盡量事先做調配。而且我都很想說，找不出時間備課就不要備了還備什麼備，而且本來就難以兼顧嘛，既然是難以兼顧的話，那就代表教育局的政策本身也是有問題的啊，那我們身為老師這是我們的工作，我們如果還想要繼續，對不對，這份工作還想要繼續做下去的話，我們當然不可能這樣子讓他這樣欺壓著走，所以我們當然是有多少時間就做多少事情。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這當然有壓力啊，尤其我是沒有辦法帶回家，我不想帶回家，因為我心裡面不爽，我不想要帶回家，我一定要想辦法在學校利用時間把它完成，所以我的因應方式就是呢分段打啦，就是在學校的時候我們就必須要去找一個完整的時間，那通常就會是在下午我們沒有課的時間嘛，那如果比如說那個局端啦，他就很希望我們排課低年級啊要用外加啊，那他是不是相對又剝奪我們可以有一個完整的時間來做這件事，那這樣當然工作壓力又更大了。所以我是不要帶回家，因為我覺得在學校工作已經夠辛苦了，如果我還要把事情再帶回家去做的話，那我心裡面我會更不平衡，我會寧願說我就是利用上班的時間，然後有一個比較完整的時間，然後就可以把它做完，或是說最起碼就是一個段落一個段落一個段落這樣子，那我的習慣是我覺得在這種壓力之下，我其實就可以很快地去把它做完。因為我不想帶回家，所以我就會激發在那個當下，對，就是利用那個時間我就是一定要把這件事情做完，然後你別的都不要來煩我，因為我不想要帶回去，所以我就會去想說，好，那到底要如何做才能夠讓我在學校完成，就會變成說在學校加班，不想讓這個壓力延續回去。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個我沒有壓力。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個可能有一點，我覺得這個倒不是評量知識不足的問題，而是因為他這個學情障的工具，尤其是學障本身需要測的工具是比較多的，需要花比較多的時間，而且在分析的時候，他那個要量化的時候，他的面向是分得比較細的，然後我們要整個蒐集起來再去綜合判斷的時候，這個部分就會比較有一點點小小的壓力，就是你要多花一點時間啦，會比較耗費時間跟那個精神，他比較沒有辦法像一般的智能障礙的那種那麼的單純。然後我覺得情障他比較特別的是因為他需要一段歷史啦，也就是說，通常會進入到提報要做情障，一定是他前面應該有一段很豐富

的歷史啦，所以其實這些歷史的佐證是非常重要的，他可以幫助我們能夠提出比較足夠的證據啦，那如果前面這邊都是缺乏的話，那其實情障就真的是很難做，那不好做就放久一點再做，只能這樣子了，因為要觀察比較久。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這也是有一點啦，有一些就是比較模糊地帶或是說他同時具有不同類別的特質，比如說你可能是有自閉症他也同時可能又是智能障礙，然後又有情緒問題，那我們要去找出他最主要的問題的時候必須要花很多時間去釐清跟研判，這個部分會比較困擾。不過反正最後他們區級的會決定，只是說有時候他們的看法跟我們當初所想像的或許不一樣的時候，也會有點衝突啦，就我們心裡對這個孩子會覺得說，「這個評估是我在評估，這個孩子是我認識他不是你認識他，那你只是憑一個報告跟感覺你就認為說他是什麼他不是什麼，就說以這一點而言的話對我們來講也是會有一點挫折跟壓力，覺得不被尊重。還有就這一點，就是針對這一項，如果說是我們在決定那個障礙類別的時候，如果說區級要否認要否定的時候，有時候針對某一些個案如果我認為說我的判斷是對的，其實我還會採取，我會打電話去跟他們據理力爭，可能我會把他的所有的狀況跟他們說明，然後看看區級那邊，通常來講的話，他們也會適時的先尊重我們，但是，如果說缺了甚麼資料，像是比如說，上次有一個個案，我認為他因為他畢竟年紀還小嘛，然後因為入學時間太晚，然後身體的問題，所以我其實比較贊同說先給他身體病弱，那他們認為說他比較像是那個智能障礙嘛，那我比較希望的是說我們不要太早就讓，就是把他鑑定為說他就已經是，畢竟他也因為身體的因素他入學的時間很短，那後來就是變成說齣，嗯他們也無法說服我，然後我也不想要那個，那後來他們就說好，那如果你能取得他最近的醫學的診斷證明的話，那我們就先給他這樣子。所以也會這樣啦，這一點是我會做的啦，就是說如果他的判斷跟我的判斷實在是差太遠的話，我會試著要去說服他們，我會據理力爭。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這一點我覺得我還好，心評工作也十幾年了，不斷的精進，不斷的被強迫去研習，所以我覺得還好。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我是會有我的主觀啦，但是我知道說測驗本身就是應該要客觀啦，因為畢竟是事關一個孩子的給他的資格，可能就要跟他很多年嘛，所以依照我們這麼多年的資歷，我們會很小心翼翼的在這一部分，盡量避免個人太主觀的涉入，這個難免會有壓力啦，但是這個因為我們有一個很好的團隊嘛，所以有時候就不需要自己一個人單打獨鬥，如果自己真的很難去判斷，說出來之後呢，就可以大家一起討論，討論過後會得到一個比較好的一個結果，可以參考同事的意見。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個的話，我可能會去看一下說，他的資料收集的百分比大概到什麼樣的程度，如果說我大概有個底可以判斷的話，我會先傾向直接先做啦，但是如果證據真的非常薄弱要多花時間的話，我可能就會延梯次啦，所以應該是說看這個個案本身，看他的資料我的證據收集的是否齊全。就兩種方法，就看個案量，就看個案本身的特質，你如果沒有辦法百分之百說他不是，那我們就只好先給疑似，但是以百分比來說，他如果百分比沒有過半的話，如果先給疑似那也麻煩啦，所以我可能就會傾向於延之後再觀察一下，但如果說我覺得說，他在某些方面是篤定有問題的話，只是我資料還沒有蒐集好，那我可能就是會先給疑似。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我覺得這個還好，這種情況很少。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個就我們心理上會比較麻煩啦，確實是有壓力啦，不管家長是強勢的還是可憐的，其實都會有壓力，因為情感上就很難過的去啦。像很多年前我曾經碰到一個聽障的例子，然後那個家長希望他能夠暫緩，但是這個孩子明明就能力還不錯，我們希望他進來，可是他就是不願意接受他的孩子要入學，他當場就是淚灑那個鑑定會場，然後我們看了之後，我們也會覺得滿於心不忍，我覺得其實在做鑑定

沒有壓力，但是我覺得家長這樣子的情緒反應，倒是反而會讓我們覺得心理上會有點小小的衝突啦，覺得我們好像去耽誤到他嗎？還是說我們害他這樣子嗎？這時候就比較會有壓力。不過還好我們的上面還有一層教育局，還有一層區級跟他們，其實他們到最後是可以做一個最後的判定，這時候我們的心理壓力就會稍微比較小一點。

9. 鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 這確實是有一點壓力啦，因為現在家長至上，連教育行政連他們都不會去反駁家長，我們也不過是做這件事情，所以其實也犯不著去跟他們硬碰硬啦，只能夠被迫接受，會比較挫折是真的啦，就會覺得說，我們所受的專業訓練明明告訴我們應該要怎麼做，可是常常往往碰到這種家長的時候，你們行政那邊自己又投降了，這樣不是自打嘴巴嗎？這一點會覺得心裡比較不高興啦，不尊重我們的在第一線的人。

10. 評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 對我們來講也是會有一點挫折跟壓力，覺得不被尊重，所以就像前面提到的我是會據理力爭的，除非他能說服我，那我會聽從他的觀點，但如果他的判斷跟我的判斷實在是差太遠的話，我還是會試著要去說服他們，我會據理力爭。

三、工作支持與福利方面

1. 因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 有吧，時間壓力啦，就是你的心裡預期，我們校內的個案接完的時候，其實大概要花多少時間心裡已經有個底了，所以突然之間又再跑出來的時候，難免第一時間會反彈啦，當然我們接下來不得不做嘛，這個時候比較會去注意說，我們所接的個案是什麼嘛，那如果是個案還在我們可以接受範圍內，那就還好，那如果萬一是遭到對方刻意的惡意的給我們一些困難的，那該反應就要反應啦，你也知道嘛，這個工作也是無可避免嘛，因為不能不做，所以我們會自己去說服自己被迫接受啦，既然是被迫接受，我們就只能夠去合理的幫忙，但是，不能給你一些缺漏的或是給你一些遠的，那如果是這樣子，我可能會直接拒絕他們。我的因應方式我會直接去跟他們抗議，我覺得如果是在合理的範圍內，我們可以幫忙啦，但

不是像她那樣子，給什麼我們就接受什麼啦。

2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這剛才提到，不管是家長或區級方面多少都還是有壓力的，家長部分的壓力主要是來自於心理層面嘛，而區級部分主要是覺得沒有受到尊重，可能後來我會被迫接受，但等於說就是我們的意見會被抹滅，心裡還是會比較不高興啦。

3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這也是有的，因為我開車，所以常碰到這個問題，停車都要自己付停車費，鑑定費不過才五百，然後扣掉停車費，就只剩三四百，還要扣稅，鑑定費已經打八折了，然後校外停車交通費再扣一百再打個折，就等於打六折，三百塊換一份報告，教育局真是划算，而且除了交通費有時候甚至應該還要給誤餐費才對，我們就是太乖了啦，以前都自己吸收，以後如果有額外的支出的話，應該就是要給我們用收據的方式去請錢才對，我們都已經被剝奪這麼久了，也是到現在才有這種覺察。

4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A有壓力啊，基本上來說五百已經非常少了，我覺得像在做功德一樣，因為那個錢很少哇，連捐款你都覺得五百塊都很少，好不好？兩個個案才捐一千塊，用捐款倒是一個不錯的方式，捐款可以抵稅，我本來要被你課稅，我用捐款把稅拿回來，然後又可以做功德，就是我們有正向的心理的回饋，哈哈。然後應該幫我們去爭取啊，這一筆應該要免稅吧，我覺得還要課稅太誇張了啦，嘿啊，而且應該要提高價錢到兩千塊啦，等一下，可以不做通通不要做。因為現在都已經有那麼大的壓力了，而且是很大的壓力，但都被迫要做了，也只能心不甘情不願的把它做完，但如果可以，最好是不要做啦。所以我的因應就是平常抱怨抱怨罵一罵，跟同事之間互相取暖發洩一下，尋求一下支持嘛，取暖一下嘛，然後就跟女人生孩子一樣，痛了就過了就忘記了下次又繼續接。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A這就只能中性看待啦，因為早些年時候是覺得還滿有成就感的啦，現在是覺得

時間的壓力，錢太少的壓力然後長官對我們奴役的壓力，基本上我們已經這樣被看待了。我是覺得工作的心情會比較不好，就會覺得工作起來比較不愉快。我的因應呢，就是說目前的趨勢呢就是傾向呢，區級的部分就是不具名，只蓋一個鑑輔會的章，因為他們可能也是被請託來幫忙審一下，所以他們也都用輪流的方式，就像政府兩個字一樣嘛，那要找誰也不知道要找誰。我是覺得心評工作目前是相對剝奪感，花這麼多時間，對不對，要不然乾脆就不要給錢啊，感覺對這個工作已經沒有熱誠了，找不到成就感。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A我是覺得壓力越來越大，原因呢就是因為工作量越來越多，做不完的工作。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A我是覺得時間壓力最大，因為現在評估會議全面回歸給學校之後，沒有人來統籌，然後就變成是所有的事情都要在校內完成，然後再送上去。不但是心評工作，是整體特教業務量增加，才會導致我們從開學到最後一天幾乎沒有休息的時間，然後一年四次，連中午吃飯都在開會討論個案，沒有喘息的時間。原因就是工作量年年提高，而且我們特教還要做普教要做的事，等於我們是兩倍的工作量。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A我是覺得乾脆恢復分區開會的制度，反正一個只要五分鐘，我們幹嘛還要一個要開三十分鐘啊？我還寧願去咧，而且重點是我們寫報告的時間可以多一兩個星期，因為不用開校內評估，不用開校內評估就可以多一兩個星期的時間，恢復以前的樣子，就可以輕鬆一點。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利方面）

A我覺得呢，應該要讓我們有做幾年就可以停止，可以豁免幾年啊，否則連一點喘息的時間都沒有，還有啊，我覺得鑑定費真的太少，真的應該要提高。說實話，唯一能夠降低我們工作壓力的方法就是不要接，哈哈。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A越來越不滿意，因為壓力越來越大。我覺得工作滿意度大幅度降低的原因，是因為以前呢剛開始去接這份工作，是我覺得這是一份榮譽啦，而且有一種成就感，覺得說自己真的在某一方面是有他的專業度，但是自從呢一直被強迫賦予這個，

然後他們也把，他們就是把它變成說這是你們自己該做的事情，他們把這變成是一種常態化的工作之後，變成有一點是被迫去做這件事情，所以就缺少了當初的熱誠，這是最大的改變，對我來說。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A一直都有，如果不是因為走不出去，不得不留在這個領域，沒人願意一直留在這個領域，真的是不想做了。然後很不爽的就是，動不動就用量化來規範我們，動不動就要用數字來檢核我們，發公文來告訴你，你甚麼還沒做好。所以從回歸校內，還有從動不動就是告訴我們，你研習時數不夠，然後要薦派，還有被強迫要支援他校，心裡就越來越不滿。很不爽啦，被強迫你要做這個啦，然後都不幫我們爭取啦，我覺得現在是因為我們被對待的方式，所以做的很不爽，因為我們的能力又不是做不來，只是不想做而已啊。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

A那我想建議開一些讓老師可以紓壓的研習，不要一直只是在那邊專業的研習，就像藝術治療、音樂治療或是律動治療，可以让你身體放鬆，總比你一直在薦派ㄟ，從來都沒有想過說特教老師壓力很大ㄟ，他不管我們的死活ㄟ，他就丟五百塊給你，你就給我作就是了，將我們當水牛，其他就不用講了，所以我是希望除了開那些精進再精進的研習以外，也要開一些紓壓的研習課程。還有呢就是說呢，我們自己也要學習，面對工作壓力，要有更好的因應的方法，要看得開不要跟自己過不去，要降低標準調整心態啦。因為我覺得呢工作環境並不友善啦，就是說那個特教這一方面對老師的工作環境，對老師並不友善，他們只想利用我們只想壓榨我們，所以自己要調整啦。

編號：B

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡： 52 歲

3.服務年資:特教： 21 年 普通班： 5 年

4.特教專業背景：

學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他： 特教學分班

5.現任職務：資源班導師 資源班專任教師

6.心評合格期別： 12 期

7.心評年資： 10 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我覺得有壓力，嗯..我覺得人員常替換的話，那他們的做事的風格不一樣，那他會覺得說以前的人他這樣的表格不符合他的整理的方式，然後他又創新了一個新的表格，那變成我們又要去順應這一個新的表格，這樣子等於說那些作業就是又重新開始，所以變成說你一直重複在做類似重複的工作。

Q就類似這一次轉銜安置的表格嗎?你好像有做了一些替代的方案?對不對?

A對，因為他們表格遲遲還不出來，我們又已經要開始開IEP會議了，要跟家長討論這項就是未來他轉銜的那個狀況，那他們的表格又還沒設計出來，因為他們還在修，所以變成說我只能用我去年度的那種表格，然後先把資料打在上面，然後在跟家長訪談的時候是用舊版表格在跟家長討論，之後他們表格終於出來了，我又把那一些資料再重新複製貼上在新的表格上面，等於是是不是重複再作業?

Q所以你是主動去面對這個問題?

A因為齣沒有去面對它也不行，對，因為不行，我是無奈被迫接受的。然後還有那個今年視聽障個案要完全回歸各校這一點，因為我之前就是聽障巡迴老師，所以做聽障個案對我來說是沒有壓力的，但是視巡的話我是沒有申請過，也不知道有

沒有幫助，不過如果叫我自己做視障的話，壓力也很大就是，因為我根本不會做視功能評估，如果要申請視巡老師，時間還要配合他們，時間就會一樣被壓縮，當然壓力很大。還有啊，就是暫緩入學變來變去的，以前暫緩入學的條件非常的嚴苛，你不可以隨便說耽誤了這個孩子一年的學習，盡量就是讓他可以進來，小一然後開始接受教育，可是現在這幾年的暫緩入學的條件放鬆了，你只要家長他有找到說小孩子他這一年未來的學習計畫，這樣子就一定要我們心評老師就是一定要給他通過，那這樣子政策隨著主政的人不一樣，我們的判斷就又要跟著改，所以我們就會計劃趕不上變化，也就只能被迫配合他們了。

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我覺得有很大的時間壓力，因為我都沒有辦法在一周前把報告給家長，就是我的做法的話，我基本上都無法在一周前把報告給家長，我也曾經有寄給家長，然後沒有人接到那一張掛號變成又退回去在郵局往返往返，然後開完會之後那一份報告又退回來我們學校。所以後來我在訪談完家長以後，就跟家長預告說，大概在什麼時候我們可能就會要開校內評估會議，讓家長把那個時間空下來，或者是他真的無法參加，那請他的其他家人來參與，那那個報告的話可能也是會在開會前寄給家長，但是也沒有辦法在一周前，那如果是我們學前幼稚園的話，那我們一定也是可以提前給他嘛，但也是沒有辦法在一周前，那如果是像在校外的話，如果是附近幼稚園，我是親自再拿去給他們幼稚園的老師，請老師就直接放在她的書包，那媽媽當天就可以拿到，這樣子，時間就比較可以沒有那麼大的壓力。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這當然也是壓力很大呀，關於薦派研習的這件事，我覺得他們之所以為什麼他們要把這個研習當作是薦派，因為我們一定是…人都是這樣啊，因為你一定是挑自己有興趣的的研習的主題我會去參加，那你既然是薦派就是被迫去的，被迫去的這個你覺得有成效嗎？所以我都是隨便挑一個近一點的去然後應付應付這樣，要不然不但你被薦派去校內要排代課，代課你又要準備課程給代課老師，然後你再去參加研習，你也是心不甘情不願去的，那這個研習的成效在哪裡？大家都是坐在那邊然後只是去應付一下說，因為我被薦派了所以我是不得已去的。還有啊，我覺得如果研習要把人家當成是種子老師的話，是不是應該要敘明，那人家就會知道

說喔這個是要當種子老師的，那我評估一下自己的能力夠不夠，時間夠不夠，那你都不事先說清楚，大家想說要去精進自己的能力然後去參加研習，然後研習完之後，我怎麼突然變成是種子老師了，被賦予一個這麼大的責任，我覺得這不是我能力不是我的時間可以去擔任的，我覺得每次研習要敘明清楚，因為我的同事深受其害。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個我覺得還好，我們每年期初期末都在做，這些工具校內的轉介也在做，那個每次01的轉介也在做，因為我們都做了十幾年了，這個對我們來說已經駕輕就熟了，所以我覺得還好。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A也是有壓力啊，只是因為我們也盡量用課餘的時間去做評估，尤其是學前，因為就是在校內所以我們盡量就是利用空堂的時間，然後去做觀察評估，所以盡量能夠不請代課的話，就是沒有用到代課的這一塊。那代課的這一個之所以會讓我有壓力的是，我覺得他代課的老師每次不一樣的話，那不知道代課老師對我們這樣子特殊的孩子的熟悉度是怎麼樣，如果他是經驗的老師我們就覺得很放心，如果是沒有經驗的老師那變成還要麻煩隔壁的那個同班級的老師，來幫忙處理一下學生的一些特殊的狀況，那變成我們跟隔壁的老師還要互相錯開請假的時間，我們會先協調好甚麼時候換他請假甚麼時候換我請假，對，我們就會先協調好，然後就會盡量錯開要請代課的時間，對，我們就必須要這樣子處理，就是小孩子他有時候一些鬧情緒或是鬧脾氣或是怎麼樣，那要幫忙處理的時候至少隔壁班的老師他可以知道這個小孩子的個性知道怎麼樣來處理，那像代課的話我是希望說學校他可以請有經驗的老師，就對我們特殊孩子就稍微有點熟悉度的老師，而且是對特教有經驗的老師來代課，這樣子比較不會造成我們的困擾。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我覺得有壓力，因為都要先出學習單給代課老師，有時候根本沒時間準備，有時候很想不要備課，可是不備，代課老師也不知道該跟他們說甚麼，教育局他們會覺得說反正你請代課老師來，那代課老師一進來就可以馬上掌控好，但是他

們沒想到說我們的是特殊孩子，沒想到還有一些特殊狀況Y，大字都不認識幾個，那老師就是要從頭到尾都要幫他念啊，都要幫他處理啊，他們沒想到說現實跟理想根本不一樣，所以我都盡量利用有空的時候就先備課，出一些學習單，如果真的沒時間，就只好給學生重複練習。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力很大很大，我的方式是我一定要帶回家做，因為在學校實在太多雜事了，一下子學生來找，一下子普通班老師來諮詢，一下子組長又有新的事件，說有新的公文過來了，然後說要交代一下事情，那這樣子斷斷續續，以我的頭腦我就處理不來啊，所以我一定要帶回家，所以鑑定的這一兩個月，我的家人就必須忍受我的壞脾氣，然後我就會這一兩個月就要昭告家人，就是說請這一兩個月都不准來煩我，無論六日都不准來煩我，你要找我出去我也絕對不會出去的，嘿啊我老公也是，嘿，請你就安安靜靜的就在客廳看你的籃球賽就好了，不要來房間吵我，對，因為我必須要很專心的來處理鑑定報告的這件事，對，所以這個我就是用這樣子的來因應我的壓力，因為我必須要加諸在我的家人身上。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個我覺得還好，沒什麼壓力。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個我也是覺得還好啦，我覺得就那個學障的話，我們大概都有一些基本的認識，然後就是我們會有一些測驗工具，已經也我們學校我們都已經在資源班都已經有準備齊全，然後像情障的這一部分的話，我會很鼓勵家長說，那你從你以前的就醫經驗的那些病歷，然後診斷證明然後每次的衡鑑報告請把它留下來，那這樣子我們如果在送鑑定的時候，又有一個醫院的比較強而有力的證據，然後來證明說這個孩子真的情緒障礙這方面的問題，那這樣子的話比較容易，就是我們對情障這個孩子的報告的撰寫比較能詳盡，如果說單就是在學校這方面的話，我們只能就對學生的這樣子的觀察，就是只有在學校的部份的話，那這樣子就會對

我來講，就是必須要比較花長一點的時間才能做成一個足夠的判斷，所以我覺得像情障這個我會鼓勵家長說，那你就是能就醫的話那就是盡快就醫，然後再把那些病歷資料就是蒐集完整清楚，所以還好，壓力不大。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A判定學生的障別這一個，曾經有家長送過來是學前的，然後他的障別說是過動，那過動我們很難評估他是屬於哪一個障別嘛，那後來是聯絡到媽媽把小孩帶到我們學校，然後由我們學校的幾位資深的資源班老師，一起幫這個小孩子評估之後，覺得他根本不是過動的問題，然後有問一下媽媽說為甚麼認為他是過動，他也沒有服藥那醫生也沒有特別說他需要服藥或是他有過動的傾向，那媽媽是說因為那個幼稚園老師說他有過動，所以我們就是送鑑定的時候就把它送成是過動這樣，但是因為經過我們的評估之後，發現說他根本就不是啊，所以說這個過動的評估障別我覺得很難判定，因為目前過動沒有一個固定的障別，只能先選一個跟他比較接近的，情障可能是比較接近的，可是情障他又沒有醫院的診斷證明，我們區級就會過不了，因為區級要看那個醫院的診斷，因為情障第一個要有醫學的診斷，第二個就是要跨領域，如果沒有就只能先給疑似，所以就算我們已經看到他跨領域了，可是醫院只要不開證明我們就是很難做啊。到最後就是只能先給疑似然後入學之後我們再做觀察嘛，就是要再多花一次的功夫嘛，而且很多都是一兩年就要再重做一次啊，我覺得這是最累的，這一點確實滿有壓力的。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A以我們十幾年的經驗，我覺得還好，沒什麼壓力。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我覺得如果有個人主觀的話，然後如果又跟醫院給的或是他的那個身障手冊的不一樣的話，那我們可以一個緩衝就是先給疑似的某某障別，然後到他入學之後，我們再做一個長時間的觀察，經過一個學期或是一年之後，再給他一個確切的障別，這樣就可以避免主觀，所以這一點也是還好，壓力沒那麼大。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整

資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個一定有壓力，因為每次一定時間都不夠，但是如果你覺得說這個孩子他明明一定有某方面的障礙，但是你當下無法判斷的時候，就是先給疑似，就是代表說我們要讓他在入學之後，我們會做持續的追蹤跟觀察。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個我是沒遇過啦，因為我們去做鑑定的時候，我們會先跟導師約好時間，然後也跟媽媽確定好時間，然後就是確定好說，小朋友那天是不會去做甚麼校外的治療甚麼，然後就是確定好那天就是小朋友是確定會到校的，然後我們就再過去，盡量避免說有撲空的這樣子的狀況產生。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A當然囉，這個就是曾經有遇到說，小朋友是身體病弱，那我們給他的資格就是因為他罕見疾病嘛，就先給他身體病弱，但是鑑輔會希望以他的智能來判斷，覺得他應該要加註說是智能障礙，那跟家長溝通之後，家長不想要加註智能障礙的這一條，那變成我們在跟家長溝通的時候，變成說是我們的不對，然後由會場那邊再跟家長做溝通，最後他們還是遵從家長的意願，不加上智能障礙的這個加註，還是尊重他身體病弱，而且後來要重新鑑定的時候，家長就是簽切結書拒絕鑑定，但是現在國中也是念集中式特教班啊，就是會有這種家長，而且我們是第一線面對他的心評老師，我們要去跟他溝通那麼久，壓力真的很大。

Q那請問您都採取何種方式來因應這項壓力？

A我會跟家長說明這些是鑑輔會的建議並不是我的建議，所以就請家長等到開會的時候再直接跟鑑輔會當面溝通，因為是鑑輔會這樣堅持的，當然要由他們來直接跟家長說明啊。

Q那因為現在都是校內自行開評估會議，沒有鑑輔會可以協助跟家長說明，那您又是如何處理？

A我還是會跟家長說明我目前的鑑定建議是如此，但是入學後我們還是會再持續觀察追蹤孩子在班級適應上是不是有其他的困難，到時候我們可以再提出重新評

估，我們可以再幫他重新鑑定，那家長如果還是很堅持的話，那也沒辦法，那就只能看鑑輔會的決定了，不然我也沒辦法啊。

9. 鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 也是有壓力啊，就有的能力應該要去特教班的，可是有的家長就會說哥哥姊姊就讀這個學校了，家長接送方便，就一起一次接送小孩就好了，不然就要分兩個地方，可是這樣我覺得很為難普通班老師，因為普通班老師的那個教學進度是有壓力的，然後這個孩子他是回歸在班上學習，那他三不五時又有生理方面的困難，老師又要放下教學去處理他大小便的問題，那老師這樣子也很為難啦，他本來是要去特教班的，那你就是因為說他因為有大小便的問題，生理上面的需求會亂跑甚麼的，然後你就要另外再申請一個助理員，就等於要花很多額外的經費和人力才足夠支援說他在這個學校的學習，就等於這不是一個非常適合他的安置。所以之前有一個學生阿嬤也是一直說她的孫子很聰明只是說話比較慢，希望她的孫子可以在普通班上課不要去特教班，但是我評估他就是應該要去特教班，學前特教班老師也知道他該去特教班，所以我就有堅持我的判斷，然後幼稚園老師還陪我一起說服那個阿嬤，讓她同意孫子去讀特教班，所以有時候很明確的該堅持的我還是會堅持啦。

10. 評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 這個當然也是有壓力啊，就像之前有一個學生他有邊緣自閉症的特質，台北市有給他發展遲緩的資格，然後到了我們新北這邊，我還是有先給他資格，後來鑑輔會的老師說，因為他有粒腺體異常的問題，區級老師說他們沒辦法做決定，要把這個個案直接送到聯合，他希望說由教授醫生專家們他們做決定，所以最後還是送聯合，所以我沒辦法，我已經跟他們解釋了，那他們還是不認同，我沒辦法就是，我只好被迫去開聯合。

三、工作支持與福利方面

1. 因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 我曾經支援過聽障個案，我們去收到個案之後，發現說蛤，我們在新莊區竟然要支援到汐止區的聽巡的個案，然後非常的錯愕。我是覺得說你叫我們支援可以，

可是你至少給我們鄰近的比如說我們新莊泰山五股的個案嘛，因為你們人力不足那我們才去支援你們，那你也要給我們就近的個案嘛，感覺就是把最麻煩的最遠的就丟出來給支援的，我覺得這樣一點都不ok，就覺得很討厭很煩，壓力很大。所以後來我就不想支援了，支援過兩次以後，第一次支援還比較近一點好像到鶯歌，可是第二年叫我去接到汐止以後，我們後來就有反應我們不想支援了，因為支援有太多不能確定的事情，我們就接我們自己新莊區的就好了。

2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A壓力真的很大啊，但是我還是會跟家長和區級說明我的意見啦，我該說的還是會說啦，但是如果真的沒辦法，我也是只能被迫屈服啦，所以我也沒辦法啦，如果我都已經跟他們解釋了，最後真的不行的話，我沒辦法也是只能屈服啦。

3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個當然也是有壓力啊，像我上次支援去汐止的時候，因為那個還不是在火車站附近，還要自己坐計程車去，因為沒有公車可以到，這樣鑑定費就沒有啦，所以你就知道為甚麼上次我接完汐止就說以後不要再叫我們支援了，而且很想請計程車給收據然後跟特教中心申請，要不然這種額外的支出還不是都我們自己被迫吸收，不然還能怎麼辦。而且我記得以前，因為我們每個人都要影印報告，本來是說可以開一個收據，然後可以請影印費，然後後來也不了了之，然後學校自行吸收，所以相關的福利越來越少，但是工作負擔越來越大。

4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A當然有囉，我記得之前我曾經有過一個學生，然後他的家是住在這邊，但是呢，她的幼稚園是遠在那個永和，那我是不是要去永和那邊幫他做評估，我們不是要入園去做入班觀察嗎？那你鑑定費用五百塊裡面有沒有包括交通費，五百塊是不是還要扣稅，還是可以額外？所以我覺得應該以障別不同，然後施測的工具的不同然後酌給予補貼，比如說學障你要做的測驗那麼多樣，我覺得這樣大家比較不會去排斥說不想接到某些障別。然後我因應的方式就是把那五百塊拿去大吃大喝，或是把它用在我平常捨不得買的東西上面，就是把他花掉，我覺得這樣我心情會比較平衡一點。比如說那件衣服我已經看了很久捨不得買，我做完我覺得我要犒賞

我自己，我就去把那件衣服買下來，就是說我是花那五百塊買的，我是用這樣子，讓我心情比較平衡。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A工作壓力當然有啊，我覺得如果說她要給我們心評工作的話，他應該那個假要再給多一點，讓我們有充分的時間，而且時間不要這麼的壓迫到說你一定要一個月以內一定要看完這幾個孩子，然後就是給他一個資格，如果時間可以拉長的話，我可以慢慢地觀察，然後慢慢地完成這份鑑定報告的話，我覺得壓力比較沒有那麼大，我是基於說那個時間太緊迫了，我覺得是時間的壓力很大。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A我覺得壓力越來越大，因為在學校的工作量也越來越多，所以變成雖然呢鑑定個案較少，鑑定熟悉度也越來越熟練了，所以我們也大概知道說要怎麼樣去觀察處理評估，但是因為學校的工作越來越繁雜越來越多，所以變成說那個壓縮到那個時間也很緊迫，因為特教領域課程的改變，除了心評工作還有很多其他的工作也一直要求嘛。而且我記得以前沒有校內評估嘛，以前就是在分區聯合開會，時間到，你報告完成，開會時間他再通知你，那現在變成是要在校內，那你校內的評估會議又要提早通知家長，那這樣是不是又壓縮到報告的時間，所以真的是時間的壓力變大了。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A我覺得是時間壓力這一個壓力很大，因為縮短了我們的評估時間跟打報告的時間，然後回家還要做家事心情會很煩躁，影響工作品質也影響我們的教學品質。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A我覺得要恢復有諮詢專線，我是對於區級的那些鑑定老師到底他具備的資格到底是甚麼，如果我們覺得，質疑我們的報告有問題的話，為甚麼不具名他的姓名呢，讓我們直接跟他討論，為甚麼只寫個陳xx陳老師，那我們到底要跟誰討論說我們的看法是這樣為甚麼跟你不一樣，可是現在我有疑問的時候，我要打給誰。因為我記得以前啊，就那個鑑定評估的過程，然後都有一個諮詢專線，就是新莊區是可以諮詢某某某資深的老師，現在那個都沒有了，那我們是要找誰諮詢啊?所以

我是希望可以恢復那個諮詢專線。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？

A我是覺得鑑定費應該要提高，現在比工讀生還不如，工讀生一個小時還有一百五，我倒不如去麥當勞，我三個小時就四百五了，還不用被扣稅。還有啊，顯而易見的障礙類別的，可不可以就是用書審方式就好了，就比照小六升國中的個案，有一些學生已經是確認資格的，那些就不用重做用書審就好了，那學前入小一不能比照這種方式用書審就好嗎？除非是一些比較有爭議或是要改安置的，那個再派人力再做就好了啊。還有啊，那個政策或表格如果又要改的時候，希望那個鑑輔會可以早一點公告，就早一點發公文，不要又浪費我們的時間在那裏做重複的工作。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A我是從頭到尾從一開始滿意度就很低，低到不能再低所以現在也沒什麼改變啦。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A \wedge ，我隨時都有 \wedge ，如果可以不要做，我根本都不想做啊，時間那麼短，家長又難溝通，教育局又只會叮你研習幾個小時，你尚未參加幾個小時的研習喔，而且研習的時數我們非但要符合特教的研習時數，還要符合普通班的研習時數，環教啦性平啦兒少啦，那這樣子我們的時間又被剝奪了。然後有時候薦派只是還在考慮而已，報名時間又還沒截止，就傳真給組長主任，深怕我們不去，怕我們沒看到公文嗎？所以如果可以不要接，當然是最好了。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

A這個嘛，我是覺得要爭取那個鑑定費不要扣稅，還應該要按件計酬，每個項目應該要有一個合理的價錢，不要用這種一口廉價的方式。因為現在基本工資一個小時一百五嘛，那你五百塊除以一百五，那我們是不是一個個案只要花三個小時就一定要把它完成，那是不是比工讀生還不如？所以我覺得至少應該要比照基本工資，你這個個案要花幾個小時，就給幾個小時嘛。還有啊，為了要在這個工作在這條路長長久久，我們就是彼此同事之間，吐吐苦水放下壓力之後，還是要繼續面對它，繼續理性思考正面看待，我們要自己想辦法自我調適啦。

編號：C

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡：__ 51 __ 歲

3.服務年資:特教：__ 19 __ 年 普通班：__ 0 __ 年

4.特教專業背景：

學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他:_____

5.現任職務：資源班導師 資源班專任教師

6.心評合格期別：__ 10 __ 期

7.心評年資: __ 12 __ 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:政策調整就跟著調整，教育局給的表格改變就照著改變，改變不大，所以沒壓力。反正每年都要做，都習慣了啊，就知道那時候該做什麼事，就習慣了啊。反正又不是突然間增加的事情，就不會有壓力啊，反正是每年都要做的事情就做啊。

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:因為都能確實執行，所以沒壓力。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:原則上個人會參加薦派研習已經經過仔細思考，對於校內活動不得不參加則請假或是調整時間，若遇家庭休閒活動則延期或取消，所以沒有壓力。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:個人已熟悉測驗工具，若有不清楚的地方自行參考施測手冊或是請教同事，所

以也沒壓力。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:沒有壓力，基本上會請代課則全權交給代課老師，自己先將學生回家功課準備好或是教學進度交代好，也會以無課務時段進行鑑定工作，自行控制訪談時間，記錄時記錄重點並記錄在評估報告中。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:沒有壓力，因為知道要評估時間，所以在之前利用時間先將課程準備好，需代課的部分全權交給代課老師，因為代課老師是有經驗的，自己專心在評估學生上。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:個人已習慣都是利用下班與星期六日完成評估報告，所以沒壓力。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這個前面說過了，因為個人已熟悉測驗工具，若有不清楚的地方自行參考施測手冊或是請教同事，所以沒有壓力。不過個人會事先觀看學生的資料，透過資料的內容準備個案需要的測驗工具，醫院報告中已經紀錄的測驗結果就不做，施測個案時其實也順便觀察個案的表現，所以沒有資料蒐集的困擾。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有壓力，個人會參考個案醫院的報告，掌握其學情障特質，曾遇一位小一的新生，醫院報告紀錄他有情障，個人直接參考醫院報告。若是學障部分，通常要先入資源班觀察一個學期之後，透過教學實地了解個案的需求，個人再利用時間施測學障相關測驗。對於非正式評量撰寫，則以個人觀察上課表現、同學相處、生活自理、動作發展、溝通、情緒與個人優勢能力等方面並訪談導師、家長之後以客觀的觀點記錄於評估報告中，提供導師與特教老師參考。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓

力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？（視聽障、學情障）

A:沒有壓力，個人會事先觀看學生的資料與參考個案醫院的報告，掌握其障礙特質。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這個前面說過了，因為個人已熟悉測驗工具，對測驗分數代表的意義都很熟悉，若不清楚則參考施測手冊的說明，所以一樣也沒有壓力。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，個人會先參考個案資料與其相關鑑定報告或是其醫院報告彙整，沒有先主觀設限個案一定是什麼障礙類別的學生而事後打臉自己的意見。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:我會稍微焦慮的是說，今天的個案量如果超過 4 個的時候，對我來說就會是壓力了。如果個案在 4 個人以內，個人原則上都能利用時間完成評估報告，但若是超過 4 個人就會比較有壓力，時間上怕會來不及，如果是 0 個當然是最好，但在 1-4 個都還能接受啦。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:有一點，通常個人會再找時間進行評估。

Q:那您是利用空堂時間另外再請假去做評估嗎？還是？

A:看情況而定，大部分利用空堂去評估比較機動，因為臨時請假可能找不到代課老師，所以較常利用自己空堂的時間去評估學生。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，通常個人會直接說明抽離直接教學與外加的意義與做法，家長有疑問提出，再針對家長的疑問說明讓其瞭解之間的安置差異，也會先請家長對於資源班

與特教班的了解簡單說一說，個人則會以家長說錯或說漏的部份做說明與補充，讓他們了解資源班與特教班的安置差異。而後依照一週前寄給家長的個案評估報告內容於一週後召開校內評估會議時詢問他們有沒有問題，如果沒有問題，直接說明安置的結果，如果有問題通常是哪部分打錯或漏打的部分修改再送件。

9.鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，通常個人會參考家長的意見並以學生真正的需求為考量做安置建議，不會對於家長的意見照單全收。若個人的安置建議與家長意見不同時，個人會說在全面評估後並以個案在未來有最好的發展與學習的環境上做安置與家長取得共識，如果意見相左，會說服家長依我的意見為主，如果不行那就聯合安置會議上再討論與安置。

10.評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，對於個案的安置結果目前還沒遇到改變的狀況，所以不會困擾。偶爾評估意見與區級審議教師不同時，通常個人會參考區級審議教師的意見，如果是自己疏忽沒注意到的部分，自己會做調整，如果是區級審議教師過於主觀的部分，個人則會語氣溫柔而堅持己見。

三、工作支持與福利方面

1.因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:有一點，因為如果是每一次既定的流程對我來講我就會做啊，但是支援外校這種是臨時外加的突發狀況，你可能就要把你平常已經排定的工作必須再做調整，再找時間出來再做這些臨時加出來的事情，所以對我來說，我如果能夠再盡量早一點做完就會盡量早一點做完啊。倒是之前曾經有一次支援隔壁國小的個案，卻是就讀三重區的幼兒園，如果我們要去三重區觀察或評估學生的話，距離上是比較遠的，所以我覺得如果他們能事先把資料看過之後，將資料比較完整距離比較近的才委託給外校支援的老師來做，這樣是比較合乎情理法的，至少知道這個人是對鑑定比較有概念的，然後也不至於說因為看到這種狀況之後，就是距離很遠然後就不想接的情況，雖然我們有兩個半天的公假可以去施測學生，但今天如果有突發狀況要再跑一趟幼兒園的話，就是在時間上是比較麻煩的。那我的因應就

是直接跟分區反應這種不合理的情況，讓他們跟對方學校聯繫，而後調整個案。

2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，個人從事心評工作至今僅在第一年與家長意見相左有爭議，就送聯合安置會議進行討論與最後安置，也有一二次評估報告沒有被區級審議教師直接採納，個人就依照區級審議教師建議做細部修改而通過評估，參加聯合安置會議與修改評估報告對個人而言較無壓力。

3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(停車問題)

A:沒有。

4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:沒有，但個人是希望可以提高每位學生為 1000 元鑑定費。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A:如同前面所言，個人從事心評工作大致是無壓力的，至於對特教心評工作的看法，個人的想法是透過實際施測與見到個案，同時獲得導師與家長對於個案當時的平常表現陳述有更進一步的了解，對於個案就學後的可能需要進行了解，提供個案就學的輔導與協助。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A:沒什麼改變，因為大部分的特殊生基本上都進過醫院鑑定過，醫院的報告可以讓心評教師對於個案有進一步的了解，對於完成心評報告有幫助，至於少部分的學生並未接受過醫院的診斷，當無孩子的相關衡鑑報告時，個人會依照學生的資料選擇適合他的測驗工具進行施測與評估，所以都比較沒有鑑定壓力。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A:個人覺得教學困擾上面改變較大，對於學生的狀況以心理層面較難掌握，也較無法提供學生解決或處理心理層面的問題，對於這部分就會交給專輔教師或心理師協助，而對於學生該用藥而沒用藥的部分，需要花更多心力去處理，對於學生

的學習成效並不好，如果能透過藥物協助，學生的表現與人際互動改善，對於個案來說將是有很大的幫助，同時增進其自信心與學習成效。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A:希望區級對於該入特教班的學生在評估時即以對個案最好的學習環境做考慮並說明給家長知悉，以減少日後要轉安置或到國中才轉安置，希望對於個案的學習能提供較適當的作法。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利方面）

A:提高鑑定費用為每位個案 1000 元，還有減少鑑定評估個案或透過書審醫院衡鑑報告即可，對於個案就學後的輔導與協助再做細部的討論。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A:沒有改變，一直以來，個人對心評工作滿意度都還好，因為在提報時間內提出鑑定個案，可以掌握個案人數，以利派案與安排觀察訪談與施測的時間，但是通常還是都會有漏網之魚，所以在開學後偶爾也會有陸陸續續的轉介資源班尋求協助，所以個人對心評工作滿意度尚可。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A:有，如果可以不要做心評鑑定當然是最好，鑑定參考醫院衡鑑報告即可，對於個案就學後的輔導與協助待實際入學後再做細部的討論。

Q:從前面的訪談中，聽起來您是都沒有壓力的，但是為什麼您還是不想接鑑定呢？

A:當然能夠多一事不如少一事，在鑑定過程中，有時候在鑑定的學生我們並不知道他的狀況，當然能不做是最好，但是要做的話，反正我們就是做好心理準備說接下來要做了，然後從書面資料中去初步判斷他是什麼類型的孩子，那我們就可以依據學生的需求給建議。但是有時候你不能確定你會接到幾個個案，比如說上次突然要支援他校，可能就會接到4個個案，所以說在時間上的調配就會比較吃緊，在時間上面的規劃就會卡的很緊，如果說有人資料缺漏忘記填寫或是孩子本身因為生病然後需要另外安排時間的話，時間就會卡的比較緊，那種寬鬆度就沒那麼大，所以就想說如果能不做還是最好啦，但是我覺得這不是一個很好的心態，對我來說。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

- A:(1).每年下學期開學後即將進行 01 梯次的心評工作，已經行之多年，也已成習慣，只是對於時間提早一周完成心評工作，對於本人來說，提早告知也是心理預告，之後面對心評鑑定時較能應對，透過在時間內完成心評鑑定與報告，也就是當時的壓力，心評工作結束後，這項壓力也就沒了，明年再來。
- (2).對於種子教師支援的部分，既然視聽障學生都回歸給校內心評教師鑑定，自閉症種子教師也應該多培訓，不要以他校支援為主，落實並回歸給各校心評老師培訓與鑑定自閉症學生為佳。



編號：D

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡： 44 歲

3.服務年資:特教： 19 年 普通班： 0 年

4.特教專業背景：

學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他:_____

5.現任職務：資源班導師 資源班專任教師

6.心評合格期別： 8 期

7.心評年資： 14 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A關於今年視聽障個案完全回歸各校這一點，我覺得視巡老師是會幫忙做視功能評估啦，但是聽障只幫忙看聽力圖，那其實聽力圖上面都有解說了，所以我不知道聽巡存在的意義啦，但是至少視巡還有，因為視功能評估不是我們能做的，至少他們有做這個，我覺得這個是有幫助的。但是我覺得學情障本來就已經是我們在判斷的時候比較需要花時間的，現在就等於說連視聽障也都回歸給我們，那你還要申請支援的時候其實相對也壓縮了我們的時間，因為你要配合視巡老師的時間，但我們有時候其實在這一個月內一定要完成這個個案，我覺得如果你一旦要自己做視聽障的時候，我們的時間會比其他類別的學生被壓縮得更短，因為我們不熟悉，不熟悉的時候相對要花更多時間，所以我就不知道給我們諮詢的意義在哪裡，有甚麼幫助，聽力圖我們也自己會看啦。而且如果這樣講，其實我們的受訓裡面，沒有去再教你怎麼去看視功能評估表單，就是鑑輔會這麼多年來根本沒有辦這個研習，或許他之後會辦，我們也不知道，但是已經鞭長莫及了，就是我們都已經先做了，然後發現不足了，然後才要來補，所以我是覺得這個部分放回

來壓力也頗大的。而且有時候他們的調整，就是之前突然有一年的政策就變成小四要重鑑，可是大部分不是應該就是國中再重鑑，因為明確的這種生理感官的障礙部分為什麼還要在小四的時候再重鑑，我覺得這也是製造我們的困擾。至於因應嘛，也只能每次配合他們的政策再做修正囉，但是就是不會做到很完美，就是有做有配合就好啦，不然也不能因為這樣就拒接不是嗎？

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我覺得很有壓力，我幾乎很難在一周前把報告給家長，因為可能常常在一周前兩周前才剛做完這個孩子的評估，所以我每次就要先跟家長說才剛做完孩子的評估，實在沒辦法在一周前給，因為才剛做要在一個星期寫完報告我還滿趕的，所以我可能只能在三天前或是兩天前才能給，我現在就是都事先告知家長，讓家長有心理準備。要不然像之前還有遇到一些家長要求比較多一點的，就會講說你們不是說要一周前嗎，怎麼都沒有？壓力就很大，我之前還有一次是用郵寄的，結果家長到開會當天都沒收到，所以我覺得這一點也是有壓力的。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A其實像我們參加這麼多年就有發現，很多都大同小異，有的根本就是都同一個講師，那我覺得他是不是應該要稍微區分一下，已經參加過n次的心評教師是不是就可以免薦派了？就是其實他們現在有很多初任教師或是其他的研習都會寫說任教三年內任教五年內的，那我覺得說心評教師這個是不是也可以比如說哪幾個薦派研習那因為都是同一個講師，是不是就可以讓十年以上的心評老師或是五年以上的心評教師已經聽過的，就不用再薦派了？也減輕我們的行政負擔，我覺得這是特教課那邊給我們多的壓力，因為到現在已經有好幾個研習都是我們已經參加好幾次了，就是每次我們可以配合的時間可能就剛好那個時間，然後他有一些比較好的新開的研習我們可能又沒時間去，那我覺得這樣很沒有意義，我覺得他稍微要交錯一下，就是一個適合大家的然後適合不同年資的心評老師去參加的，所以我對於這一點，我對於要去參加那些一直聽一直聽然後都一樣的研習我覺得很煩，我就想說為甚麼每次都只能聽這種，不能聽其他我們想聽的，就是他如果真的想薦派，是不是可以再去開一些比較適合我們任教十幾年的心評老師的，不然又要處理課務，還要聽一些不想聽的研習，真的很煩ㄟ。

Q聽起來壓力也是頗大的，對嗎?那都如何因應?

A也沒辦法拒絕啊，就只能他研習開出來的時候，就上去看一下有沒有哪一場想聽的剛好又有空可以參加，就趕快報名，如果想參加的剛好時間都不能配合的話，就隨便報一場結束這件事，不然沒參加他們還會來公文提醒你還沒報名，那更煩。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力?如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力?

A對我而言我覺得還好ㄟ，因為都做那麼多年了，而且有時候非正式評量向度的觀察也可以蒐集資料，所以這一點我個人覺得還好ㄟ。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力?如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力?

A當然有壓力啊，我覺得主要是在課務上，像備課上會比較有困擾，像怎麼處理班級課務啊，或是要用自己的時間，像是我之前我都盡量就是請我下午沒課的時候去做鑑定，就不會影響到我早上的上課，所以有時候小孩子就會講，蛤老師又是代課老師喔，老師怎麼又不是你，就是孩子也會有適應上的困難，不過這一點其實目前我是覺得還好，因為我覺得自從相關專業服務也要請代課之後，其實孩子的適應能力也有提升啦。所以我個人是覺得主要還是在處理班級課務上比較困擾，因為像有時候一年級孩子剛進來狀況不斷，還有像之前孩子會自傷，要請假就會擔心代課老師沒辦法處理，像之前還有代課老師代一次就嚇到不敢代了，所以請假就會比較有壓力。我覺得如果孩子都沒有狀況的話就還好就比較不用擔心，可是我覺得剛好這些年來學生都時不時會有一些狀況，那要請代課的時候就覺得還是要有另一個人在會比較好，所以我和我同事都會先協調好請假的時間，兩個人至少有一個人人在的話就是可以幫忙處理孩子的狀況，就比較不用擔心。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力?如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力?

A有ㄟ，壓力也是很大，因為還要先出好學習單要給代課老師上課用，所以有時候來不及備課，只能讓代課老師幫他們做複習精熟的動作，要不然也來不及出新的學習單給他們，然後有時候就安排一些比較無關緊要的課程，所以壓力也很大。而且有時候就是看學生的狀況，如果可以跟的上就比較好處理，很難備的就是像我現在帶的那一組，五年級在上一年級程度的那一種，如果不備一些他們可以用的東西，代課老師就沒有辦法上課，也不知道該跟他麼說什麼，因為老師在上面

講，下面可能一片鴨子聽雷，因為代課老師本身也沒辦法備課啊，只能上我們給他的東西，如果我們不給他備一些他們可以聽得懂他們可以學得會的東西，其實也是為難代課老師，所以我覺得真的是雙重壓力，又要做鑑定又要備課還要準備給代課老師的東西，真的壓力很大，然後很多教育局的都不在教育現場，都不知道我們的壓力。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力當然也很大啊，因為給的公假根本連評估學生訪談家長都不夠了，怎麼可能還有時間打報告啊，只能自己另外找時間打報告，然後我也是習慣帶回家做，因為我在學校沒辦法打，我覺得沒辦法專心，可是我很不喜歡就是為什麼連放假了都不能好好休息。我也是不喜歡的，壓力超大的，可是我是覺得我要帶回家，我才能專心做完啦，因為我覺得學校有好多雜事喔，就有時候要做好了，然後就突然這一個學生來然後那個老師來，然後這樣子根本思緒一直被打斷，我很想鎖門不准人家進來吵我，像掃地時間也不想讓學生進來，尤其有時候正在打這一段好不容易有靈感，就很不想被打擾，因為我們的個性也不是報告隨便做一做或是三句話就結束，所以我還是被迫只能選擇帶回家打，不然也沒辦法啊，又不能說我不想做，所以再怎麼不願意還是要把它做完啊。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個我覺得還好啊，對我而言沒有甚麼壓力ㄟ，因為我已經做十幾年了，已經嫻熟大部分的測驗工具了，只是有一些我比較少做的測驗，我可能在測驗前再稍微複習一下就可以了，就是我覺得再稍微再看一下大致就ok了，畢竟做了那麼多次而且校內評估也有在做，所以這個我覺得沒什麼壓力ㄟ。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A因為我比較少做學情障啦，所以我覺得要做學障尤其是要做基本讀寫字那些，在分析的時候要再多花一些時間去看去判斷，是比較耗時間的，也比較有壓力的。不然我覺得像非正式評量這一部分，我們已經這麼多年下來，已經都可以把我們

平常觀察的那些向度，知道說這是屬於哪一個向度，然後可能要怎麼樣寫，我覺得這個我們都已經因應好了，但是要花很多時間去整理相關的那些學障的測驗分析是比較花時間的。然後我覺得情障我之前做的時候，他又沒有醫學的診斷證明，然後有時候我們去觀察的當下，因為我們只有半天時間可以觀察，那半天孩子又不一定會有那些狀況，除非是真的很明顯的你在那半天能看得到，不然就是你還要再額外花時間去找老師訪談，他在各個不同的場境的狀況是怎樣，是不是都有符合各領域裡面都有類似的狀況，我覺得主要是要做那些非正式的評量觀察的時候要花更多的時間啦。還有就是我真的覺得情障很難做不好做，所以有些個案就會放比較久再做，像之前一個從二年級放到現在三年級，終於家長願意接受帶他到醫院，就至少有醫院的診斷證明，就比較好做一點。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A像我之前做視障的個案，不太知道說我到底要做甚麼，就只好趕快申請視巡老師來的時候就趕快問他說，我可能還有那些地方要注意。可是視巡老師也只幫忙做視功能評估，我不太懂那份報告裡面到底這個孩子是或不是，因為那麼多向度我還是不知道我要如何去判斷，我覺得這是上次我在打報告的時候的困難，就是他雖然做了視功能評估，但是從來沒有人教過我們，怎麼去看視功能評估裡面這些向度，我們要怎麼判斷說這個孩子是或不是，其實我覺得這有點像剛才前面教育行政那邊提到的，就是他有很多研習，就是行之有年的研習，開的都是那些固定的，可是相對你要做這些政策之前，相對你是不是也該給我們一些相關的知能，但是這些研習都沒有，所以像我上次做那個鑑定，說實話就比較心虛，說實話我真的不懂那份視功能評估真正的涵義，而且如果你說要叫我跟家長解說，我也說不出來。還有就是像自閉症或學障或是情障，我覺得有時候他們都有一些共通點，然後要在01的時候就要馬上決定說他就是自閉或他就是學障，而且又說01不可以做疑似學障，因為說沒有入學所以不可以給學障，會被否決，可是我覺得那個要怎麼去拿捏很困難，所以妳會被強迫要再做一次，就是一個個案可能要做兩次，變成要嘛強迫做一次，要嘛就是我們自己必須要決定說他就是自閉他就是情障，總之就是不能給學障。然後像之前有時候報告送出去以後，又收到區級通知要改資格，就變成說要馬上通知家長要改類別這樣子，還要家長簽名，還要三天內要簽完回傳，要不然就是要傳到特教中心，不然的話他就要送聯合，對，就要

送聯合了喔，就感覺被威脅要送聯合，所以我就覺得這也是很有壓力，因為我覺得在判定障別如果有這種模糊地帶的時候，然後還要再跟區級溝通的時候就是一個很大的壓力，很麻煩，而且還要再跟家長重新說明解釋，嘛是一個很大的壓力。所以通常我是會先跟區級溝通，原則上希望先就我們的判斷，因為主要做鑑定的人是我們，是我們看到孩子，我們也不希望我們的努力就這樣子被輾過，所以通常我都會先講，希望能跟區級取得共識，不要再改報告。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這一點我覺得只要是一個資深的資源班老師應該都不會有困難，因為我們是認真的，還有校內評估已經做那麼多了，主要測驗工具對我們而言比較沒有那麼困難，也是因為我們在轉介的時候已經做很多了，所以這一點我是覺得沒有甚麼壓力啦，像有時候測驗分數如果我自己不太確定的話，我可能就再問一下同事，就會問一下說這一題可能一分或兩分，或是你覺得這樣的切截點是不是可以過那個學障的標準呢，我覺得有時候討論一下，這一個部分就還好ㄟ。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我覺得這一點我還好，只是有時候孩子有身心障礙手冊，然後我們去評估他發現其實是跟他的手冊不符合的，然後家長就會說醫院就給了Y，在溝通上會有壓力，就是要說服家長。我覺得有時候是在說服家長或是在說服其他人，尤其像是鑑輔會之前講說，錯誤的拒絕比錯誤的接受更嚴重，就會寧願先把它當成是，可是我覺得有時候就是我們看了他就明明不是啊。所以Y，有時候不知道該怎麼辦我就會跟我同事討論，因為我覺得還是要討論才能確認到底要給正式還是疑似，到底要給甚麼障礙，因為有時候只花半天的時間，你就必須去確認孩子他就是甚麼類別，我覺得還是有困難度有壓力的，所以我都是找同事討論。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個一定有壓力啊，像我之前視障的個案，我就只好延梯，因為我沒有辦法在當梯次確認他是或不是，因為時間不足以讓我去蒐集到他足夠的資料，當初我記得

還缺了醫學診斷的部分，因為視聽障跟情障都要有醫學診斷的部分，自閉症也是，我沒有辦法在那個時間內蒐集到足夠寫說他就是視障，所以我從02延到03，只是就覺得這樣子很趕，你根本沒辦法在那次做判斷，可是孩子又有需求你就是得送鑑定，所以也只能這樣了，沒其他方式了，又不能說不做。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個還好，只是有一次我去學生不在啊，已經請公假出去了學生生病啊，然後我公假都已經請了，那就變成沒有辦法在那個時間，我就撲空了，我就只能另外再找時間，就先訪談老師，然後再另外找時間再去，我就只能這樣，Y也沒辦法，我又不能說回來說我今天公假不請了，而且重點是我人已經去到那裏了，而且代課老師都已經來了，所以我是利用另外的時間再去做，只是我覺得這個畢竟還好，算少啦，大部分是都還可以，所以我是覺得這個，意外的那個是還好沒有甚麼壓力啦，對我而言沒什麼壓力。而且從那次經驗以後，我就會事先去聯絡，如果說孩子剛好有甚麼狀況的話，麻煩老師前一天先跟我講一下，就是說他可能已經病假兩天了，不確定會不會來，因為像腸病毒要七天嘛，那就可能我就直接改約時間這樣子，或是說我就直接往上呈報就是說延梯，因為說孩子都在請假這樣子，不過我覺得這還好，這個沒有甚麼太大的壓力啦，是可以因應的啦。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個當然有壓力啊，因為有一些家長不了解，不知道要怎麼做決定，然後你要跟他溝通鑑定安置的結果，又可能我們鑑定的結果不符合他的那個期待的時候，我覺得要溝通這一塊會比較有壓力，就是那個家長都無法接受的時候會比較有壓力。像我之前鑑定一個孩子，因為他就是小時候法洛氏四重症開刀，可是我去入園觀察的時候已經都ok了嘛，醫生也都說沒有問題了，可是媽媽想要暫緩，我就說他不符合特教資格不能暫緩必須入學，媽媽直接連開會都不參加，他連報告都不要，我就只能自己去安置會場，然後安置會場就根據我們的報告做判斷。所以我那時候也是覺得要溝通這個不好溝通，還有家長是不能接受小孩子是智能障礙，只能接受說是自閉症或是學習障礙，就只能接受這個樣子的時候，我就覺得那時候會比較有壓力。而且有一些你就會覺得說完了，我是不是真的好像有安置

錯誤，你就很怕安置錯誤，然後就是怕真的就是像家長講的說害了他的一生這樣子，傷到家長的心，尤其有一些很悲情的家長，像有時候身體病弱的啦多障的啦，你在跟家長溝通的時候，我覺得有時候還是要站在他們的立場上，尊重他們的意見，可是累的是誰，我覺得累的還是我們啊，因為我覺得同組教學的時候真的很累，那個異質性真的差很大，就是成全了他們但是為難了我們自己啦。

9. 鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 有啊，像有時候我們決定他應該要去特教班嘛，可是家長就覺得說可不可以再留在學校資源班就好啦，讓他在學校再快樂一點，畢業再去特教班，像有一個媽媽還說只要他會寫名字是不是就可以不要去讀特教班了，所以我覺得還是會很為難，就是如果說真的去符合了家長的意見的時候，其實對這個孩子的需求是不是真的有幫助，我覺得沒有，可是我發現像我如果遇到像這樣子能力不上不下，介於資源班和特教班中間的時候，有時候真的也只能尊重家長，所以我覺得有時候要跟家長溝通這件事情，壓力也很大啦，然後如果沒有溝通好，主要是因為也不想去聯合啦，就覺得這關沒過還要去聯合，都已經做鑑定做這麼久了，然後還要因為家長不同意就叫我去聯合，聯合太遠了，路途遙遠，就覺得很煩。

10. 評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 壓力很大ㄚ，不過我還是會先試著跟區級溝通，如果真的不行，最後我還是會被迫屈服啦，因為我主要就是我不想要去聯合啦，我想說你說的疑似就疑似嘛，反正都是兩年後重做嘛，那我就重做啊，只是有時候會覺得說，雖然沒有那個證明，可是明明就是很明顯，就因為醫院沒給診斷證明，這種生理感官的這麼明顯不可逆的，為甚麼一定要有那張手冊才可以，就會覺得說就給就好了，為甚麼一定要做兩次，不過我覺得真的有一個點就是因為不想再去聯合，不想因為這些事情你還要再額外花時間去開會，然後開會下來的結果可能還是一樣的，浪費我們的時間，所以我覺得齁，累。

三、工作支持與福利方面

1. 因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A 這也是有一點啦，不過主要是因為沒有心理準備啦，有時候想說難得可以個案少

- 一點，可以快速解決這件煩人的事情，可是就突然接到鑑輔會的電話說，老師您接案量最少，所以麻煩您再幫忙接一個他校個案，就會覺得很錯愕，可以難得輕鬆的時光又沒了，但又不能不做，所以也只能摸著鼻子做啦，不然還能怎麼辦？還有啊就是，我想到有一次支援的個案竟然讀中和的幼兒園，那我也很不平衡，叫我支援竟然給我那麼遠的個案，所以就很不想再支援。所以啊，我是很想說互相支援是不錯的模式啦，但如果說大家對支援沒有一個合理的共識的話，那很想建議鑑輔會就取消這個制度吧，而且就目前的作法，也只有01梯超過平均4個案量的時候才需要被支援，那其他梯次就不用支援，所以如果可以，我覺得可以將超量的個案直接延梯，因為升小一的個案不一定要在01做完，02梯做也是可以的，所以像那些資料不齊全的或是需要多一點時間觀察的，我覺得就可以直接跟家長說明直接延一梯等資料齊全再做，然後心評老師可以先就資料齊全的先做，這樣一來，大家應該都可以在兩梯次內做完升小一的新生，也就沒有需要支援的個案了吧，而且也可以避免因為某些缺乏倫理的學校而造成支援老師的不愉快。
- 2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？
- A這個前面已經說過了，壓力都很大啊，不過我都會先試著溝通看看，如果真不行，也是會被迫接受區級的建議或是家長的意見啦，不過如果是很明確不符合特教資格的，我還是會堅持我的專業判斷，再努力溝通試著讓區級和家長了解，倒是疑似或是正式生，我比較會被迫接受尊重他們的意見，因為反正他們是一定要接受特教服務或是再觀察看看的，所以也不需要過度堅持，我是這樣想的啦。
- 3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？
- A其實一直以來我們都自己負擔這些額外的費用，像騎機車開車這些停車費，還有偶爾坐火車計程車花的錢，像我之前還有去板橋三重的園所做入園觀察，這些車錢也都嘛是我們自己出啊，要不然還能怎麼辦，又沒有人會幫我們出錢，不是嗎？所以啊，壓力是不大啦，反正都習慣了，只是覺得說要做那麼多工作，還要多花錢，真的很嘔。
- 4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？
- A我覺得五百塊真的錢太少，而且你看如果有時候做學障的還要做那麼多額外的測

驗，這種一樣是五百元，然後有時候支援還要跑到那麼遠的地方去，也沒有交通費然後學障自閉症又要做那麼久，那個五百塊根本沒什麼，我覺得有時候應該要因應特殊的狀況，是不是可以給一些額外的津貼的補助，比如說就讓我們就憑收據嘛，計程車費的收據嘛停車費收據嘛，然後額外給我們補助。我覺得還有一個就是以你實際施測的測驗去分別給予，比如說做魏氏多少學障測驗多少，就是額外給你一些補貼，因為不是每個孩子都有衡鑑報告，那我們就要自己做，就應該要根據不同的測驗給一些額外的補貼才對吧。所以這個也是沒什麼壓力啦，但是，就是被迫心理上要調適這樣子啊，就是覺得說也就是這樣子了，也沒辦法啦。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A我是覺得需要經過這個階段，我們才能確認孩子的需求，就是你會知道說你幫助了一個孩子，而且就等於說你能夠確認說孩子能夠接受他應該有的服務，你就覺得說這是一個必經的階段，但是實際做了之後，我就覺得說，齁，累死了，然後有時候又未必符合我們的期待，然後還為了符合家長的期待或者是上面的要求，做得累死了。就等於我們已經習慣這些，我們也都有我們自己的因應之道，所以我覺得上級長官也看不到我們的辛苦，他們就會覺得說你們都可以啊，因為一直以來你們都做得好，大家都這樣做啊，所以有時候想到要接鑑定壓力就好大。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A我是覺得壓力越來越大，因為呢那個家長不一樣，就是以前的家長跟現在的家長也不一樣，在家長的溝通上我覺得有時候是比較費力的，就是他們現在有很多年輕的家長，就是他們可能多少也比較有概念，可能學歷也比較好，他們就會覺的說，他們懂得也很多，比較會挑戰我們的那個建議，我覺得現在比較會，以前可能會說老師我也不知道，拜託你可不可以給我建議，但是現在有很多就說，我已經聽過很多醫生的那個建議，他們都已經講了我都已經會怎樣了，就是他們會用他們的主觀意識然後想要左右我們的想法，挑戰我們的專業，我覺得這也是一個很大的壓力，就是我覺得壓力一直都存在，然後沒有消失過也沒有比較好，還越來越多，隨著年資增長壓力也隨之增長。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A我是覺得時間壓力最大，就是因為評估會議從分區改成校內評估會議之後，我們的時間才被壓縮得更緊的，因為以前是一樣的時間點我們只要件送出去，然後後面他們才排議程，可是現在就變成說我們必須在送件出去之前一周就要先開完會，然後在開會之前一周你還必須把鑑定報告給家長，足足被壓縮了一周到一周半的時間，所以我覺得時間壓力上改變很大，因為以前的評估時間比較長，現在變少了。然後相對溝通的壓力也回到我們身上，因為以前在分區是由分區的各個專業領域的人來跟家長溝通，是由物理治療師職能治療師或是家長團體代表用他們的專業來跟家長談，那現在變成說我們要自己做決定，我們要自己面對家長，那有爭議就要去聯合安置，等於你也沒得選擇，所以我覺得時間上的壓力最大，但溝通上的壓力也有增加。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A我是覺得希望分區可以協助跟家長溝通了解，因為真的分區回歸到校內後，所有的責任都回到我們身上了，以前至少去分區的時候，可以由分區協助溝通，那家長就可以知道不是我一個人的決定嘛，就是其他的專業人員也是這樣的想法，可是現在就變成我們自己要承攬這件事情，要自己承接溝通的責任，所以我覺得這也是我壓力越來越高的原因之一。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？

A我覺得滿十年以上的心評教師是不是可以免薦派一些研習，就是有一些研習，已經行之有年的研習，可不可以加註一個初任教師優先薦派，然後滿十年以上已經參加過的教師可以豁免免薦派，因為已經要工作已經夠累了，還要去參加重複的研習就更累了。還有啊，是不是可以建議學前入小一書審的制度，以前我剛接案那時候，那時候好像還有一些確認的感官障礙的像是聽障的，只要資料備齊，幼稚園老師資料齊全，障礙別明確，資料送上來就好了，就不要派案浪費人力了。尤其是現在很多學前的孩子也都已經經過學前的特教鑑定了，那其實已經經過學前鑑定的孩子，那有時候只是要做資格延續，尤其是明確的生理感官障礙的，像是視障聽障肢障自閉症或是腦性麻痺的，我覺得像這些確認障別的，其實只要循書審模式就好啦，我們只要做其他不確認的這樣就好啦，那這樣可以節省人力也可以減少時間壓力。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A我是覺得越來越不滿意啦，我覺得工作量一直增加，但福利並未相對增加，而且

還不能偶爾休息一下不用接個案或是少接一點個案，以前我們剛接心評工作的時候就說我們年輕需要多磨練，所以我們就要比資深的多接一兩個個案，但現在都是用平均分配的，資淺的也不用多做一些多練習，也沒有說我們資深了可以少做一個，變成從年輕到現在，都一直要接很多，一點喘息的時間都沒有，真的很累。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A我一開始不會不想做，可是後來遇到很多不公平的事情，像是支援到很遠的地方，時間越來越緊縮，然後跟家長溝通有問題的時候，我覺得他們也都是站在家長的立場上，並沒有支持我們，我們沒有得到足夠的工作上的支持，所以就覺得說，這樣幹嘛還要我們做啊，就你們自己去做就好啦。然後像時間壓力這個部分，我們被壓縮的時間壓力也沒有人可以幫助，然後怎麼去跟家長溝通的這一塊，也沒有一個比如說，當你跟家長溝通遇到困難的時候，由誰來介入協助這一塊，沒有啊，就等於說完全下放了，應該是說放牛吃草，不管我們的死活，反正他們就覺得說，你們就給我成果做出來就對了，交差了事，所以齁，本來不會想離開，現在齁，有太大的工作倦怠，根本就不想做了。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

A我是覺得那個鑑定費應該要以個案的障別，還有分測驗的工具下去區分，就是說做魏氏跟做學障，做魏氏跟做簡易差很多ㄟ，而且我覺得像學障的假根本不應該只給半天，就應該直接給一天，因為學障的相關測驗做完就要一天了，做魏氏就半天加上其他學障的篩選測驗就要一天啦，報告又難寫，所以我覺得學障的公假就應該直接給一天了，而且如果鑑定費不能提升的話，我很想說每個個案的公假應該都直接給一天才對，因為就像前面有一題說到的，現在給的假根本連評估訪談都不夠了，哪有時間寫報告啊，根本是增加我們額外的工作負擔啊，所以如果可以，應該連寫報告的時間都算進來，每個個案直接給一天公假才是，那像學障那種比較難做的需要更多時間觀察的，就更應該直接給一天半的公假才對嘛。還有還有，我想到另一個，如果不能多給公假，可不可以依照個案量給予補休，比如說一個個案給半天補休，那我就可以請補休專心打報告，不用額外花自己的時間打報告，我想這樣應該也會是一個很大的誘因，讓大家更願意做鑑定工作吧。

編號：E

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡： 32 歲

3.服務年資:特教： 6 年 普通班： 0 年

4.特教專業背景：

學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他:_____

5.現任職務：資源班導師資源班專任教師

6.心評合格期別： 19 期

7.心評年資： 3 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A因為我才剛接鑑定工作3年，所以鑑定表格是沒有什麼太大的變動，但是關於政策上面我倒是有一點小小的壓力，就是前年剛接個案的時候，曾經有一個個案，智力正常，但是我發現他的抄寫字無法完形會有鏡體字情形，而且人際互動上有困難，上課沒辦法專心，本來要給他疑似學障可是區級老師說不行，只能先給疑似情障然後兩年後再重新鑑定，但是聽說今年好像可以寫疑似學障了，所以這一點對我而言是有一點無奈啦，如果這個政策可以早一點決定的話，我當時應該也就可以少一點溝通的過程了吧，但是也沒辦法啊，因為我菜所以也就只能接受啦。

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A呃…說實話，關於提前給家長評估報告這一點，我是頗有壓力的，尤其是01梯次的時候，時間短案量多我通常都會來不及，所以通常我都會先跟家長講大概甚麼時間點可以給報告先取得家長諒解，然後報告的部分我就會比較精簡，如果學前已經有附個別化教育計畫而且能力變動不大的話我就會直接影印檢附上去，避免

再花過多時間在寫報告上面，而且如果有些有衡鑑報告的話，我就會直接參考報告內容，因為實在沒有太多時間去仔細慢慢完成。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這當然有壓力，因為之前剛考進新北市第一年，就一直被薦派要參加初任教師研習，然後三年前又被薦派要參加心評培訓，連續幾年要參加這麼多薦派的研習，在時間安排上實在是很有壓力，卻也無處可宣洩，只能自我安慰，等我資深了應該就可以輕鬆一點了吧。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這也是很有壓力啊，因為對某些測驗工具，像學情障的測驗工具其實並沒有太多的施測經驗，所以對於測驗分數的解釋有時候並不是那麼清楚，所以每次做測驗前，我只能自己借相關施測工具回去詳讀施測說明，如果還有不懂的疑問，就請教校內比較資深的同事。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這一點倒是還好，因為我大多是以無課務的時間請假執行鑑定工作，偶爾個案時間不能配合的時候再請代課，所以比較少影響到班級課務，所以比較沒有這部分的問題。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力相當大，因為在鑑定評估期間，因為常利用無課務時段去做鑑定，所以導致在校備課的時間不足，我也只能在家做備課工作，才能兼顧我的教學品質，所以這部分的壓力也是只能自己承受，無處宣洩。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這部分壓力也是相當大，因為每次鑑定個案量不少，因此評估報告需帶回家做是常有的事，雖然是也習慣了，但是也因為長時間接觸螢幕造成眼睛不適，可是卻也只能喝咖啡提神繼續做事啦，也是只能自己承受啊。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力也是相當大，雖然針對不同障別有提供施測流程以及應該可以施測的工具，不過每次出現自己不熟悉的測驗工具時，還是會焦慮，但也只能硬著頭皮提前帶回家以熟悉測驗工具內容，如果看了還是不瞭解時，就會趕快請教學校資深有經驗的同事，才能避免因為施測錯誤造成判斷的困難。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力也是相當大，因為之前剛做完校內學障個案的鑑定，可是因為對學障測驗的施測和結果分析真的很不熟悉，因此對於報告的撰寫部分，我幾乎是邊做邊請教同事，才順利的完成的，所以我覺得這個壓力也很大，因為學障的東西真的太複雜了。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(如視聽障、學情障)

A對於視聽障的部分我是覺得還好，因為我實習的時候帶過聽障生，我的實習輔導老師有指導過我聽障鑑定的相關細節，然後我代理的時候跑過一年的視障巡迴，所以這個部份我沒有什麼問題，但是學情障的部分我的壓力是還滿大的，因為有時候資料收集不夠齊全，無法很明確判斷個案是哪方面的學障時，壓力也是不小。不過幸好學情障通常都是校內自己做，所以可以觀察的時間比較久，而且我會邊做邊請教其他資深的同事，請他們指點我應該要注意的部分或是請他們告訴我是不是還缺少了什麼重要的關鍵資訊。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A這個壓力也是有一點啦，不過每次彙整評估報告有困難的時候，我都會直接請教資深的同事，跟他們討論比較適合的安置建議，然後就是等報告送上去之後，看看鑑輔會那邊有沒有意見，沒有意見就安全過關，有意見我就照他們的建議修改，也只能這樣啦，誰叫我菜呢。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果

有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A這一點倒是還好，因為我經驗還不多，所以我常常請教同事，而且我會將評估報告交給同事過目，請同事提供我相關意見，所以我想這樣應該是比較沒有這部分的問題的。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我覺得壓力很大，尤其是01梯次的時候，因為在評估個案時，不能影響到個案的受教權，還要考量到個案身體狀況是否許可等，時間已經很不足，在有限的時間內還要彙整資料，判斷個案的障別，真的壓力相當大，所以每次彙整評估報告有困難的時候，我都會直接請教資深的同事，跟他們討論比較適合的安置建議。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我目前還沒有碰到這個問題，所以還好。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A我目前是還沒有碰到這個問題，也許是因為我的家長一開始就明白個案的安置方式，因此對於我的安置結果建議並無異議。但如果真的發生與家長溝通上的問題，我想我會請他們直接反應給鑑輔會。

9.鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我目前未碰過，但如果有的話，我應該會直接反應給鑑輔會，讓鑑輔會來跟家長溝通。

10.評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我曾經因為鑑定資料蒐集的證據不足，而與區級審議教師有不同意見，不過，最後我還是尊重區級審議教師的意見，因為是我的資料有缺漏，沒有足夠的證據支持我自己的論點。而且有一次的個案是因為智商分數的分析解釋問題，跟區級審議老師的觀點不同，討論了一番，因為我的報告都已經請校內資深老師看過了所以我覺得應該沒問題的，但還是被區級審議老師否定了，所以那時候心理是有壓

力的，但能怎麼樣，也只能吃點零食讓心情好過些，最後仍以他們的評估建議為最終結果。

三、工作支持與福利方面

1.因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A因為有規定各校特教老師皆需有心評資格，因此目前我尚未遇過這個問題，不過可能是因為附近學校也都剛好人力充足，所以不需要支援吧。

2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A剛才說過，我曾經發生過好幾次與區級意見不同，感覺沒有受到尊重的經驗，說實話，因為這樣，有一次我只能回家好好大哭了一場。

3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(停車問題)

A做學前個案大都必需要到幼兒園進行入園觀察跟教師訪談，在交通上我是以騎車為主，從未想過交通補助的問題，不過如果我們可以有交通費補助的話，那當然是很好啊，而且我想到其實也可以比照巡迴輔導老師的交通補助費申請就可以了，因為我之前跑巡迴的時候就是有交通補助的，那已經有一套標準了，鑑輔會可以直接依照那個標準提供補助費，我覺得這好像也不錯。

4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A我對於鑑定費用的部分是沒有什麼太大的想法，不過如果可以提高的話，那當然是越高越好啊。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A我覺得執行特教心評工作是需要非常謹慎的，有時候會有工作壓力，但是除了請教同事，也別無他法。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A我的鑑定工作壓力並沒有什麼改變，一直都存在，因為一直都有很大的時間壓力跟釐清個案障別的壓力，尤其是學障亞型的判斷。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A我覺得時間壓力最大，像是在評估個案時，不能影響到個案的受教權，還要考量到個案身體狀況是否許可等，在有限的時間內要做完這些事情，真的壓力相當大；其次是執行鑑定安置工作時，當我資料收集不全，無法很明確判斷個案是哪方面的學障時，壓力也是不小。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A我目前最需要的支持應該是有人可以給我諮詢吧，因為每次都要問同事我也很不好意思，畢竟他們也都要做鑑定工作，他們自己也很忙，所以如果鑑輔會可以提供這一部分的協助，應該也不錯。另外如果可以讓我們只負責蒐集資料，只負責施測，有專人來做最後的研判工作，那就更好了，我的壓力應該也就解除了吧。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？

A如果可以把鑑定時程拉長一點，讓我們可以有更足夠的時間去做評估，那應該可以減輕不少壓力。另外，可以安排一些鑑定安置個案研討的工作坊，讓大家針對一些特殊個案討論評估的方式，評估的重點，研判個案的關鍵因素，提升我們評估研判的專業知能，我想應該都有助於減輕我們的工作壓力吧。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A一直都沒什麼滿意，因為感覺是把自己當成做事做不完的志工，所以沒什麼滿意可言。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A目前是沒有過此念頭，但是有想過可否轉為單純施測工作就好，如一直做魏氏就好，至於寫評估報告或綜合研判就由其他專人負責。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

A希望心評教師可以有更明確的分級制度，分層執行心評工作，讓一般心評教師負責蒐集資料及施作測驗，區級心評教師負責綜合研判及家長溝通，這樣分層執行工作，應該可以減輕許多工作壓力。

編號：F

基本資料：

1.性別：男性 女性

2.年齡： 30 歲

3.服務年資:特教： 5 年 普通班： 0 年

4.特教專業背景：

學士後特殊教育師資班結業

大學院校特教系組畢業

特殊教育研究所（含博士、碩士、四十學分班）畢結業

其他:_____

5.現任職務：資源班導師 資源班專任教師

6.心評合格期別： 20 期

7.心評年資: 2 年

一、教育行政運作方面

1.市府特教承辦人員常替換，政策或鑑定表件常更動，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:因為我才剛接鑑定工作 2 年，目前是還沒遇到這種情形，所以沒什麼壓力。

2.鑑輔會的政策與實際執行現況有落差，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這個是有一點，因為當初才經過半年的培訓，就直接開始執行工作，心裡也是會有些許擔憂的，而且關於一些特殊視聽障學情障個案，因為還沒有實作經驗，所以也是小擔心，不過，我想等接到了再說吧，如果不懂再問同事就好了。

3.參與教育局規定之心評教師薦派研習，影響教學或假日活動的安排，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這個壓力也是很大，主要是因為剛進新北市第一年就被派去參加語文工作坊，後來又有初任教師的薦派研習，緊接著又參加心評培訓，這幾年真的參加了不少研習，正好我前兩年剛好又在研究所進修，平日研習加上假日進修，就覺得時間上真的軋得很緊，很不夠用啊，但似乎也無可避免，因為新北目前對新進教師的輔導就是研習很多，希望增進我們的專業知能，當然研習多一點，確實是可以讓

我們對心評工作內容更加熟悉沒錯，所以我也只能盡可能的參加了，而且因為我要縣外介聘需要大量的研習時數，所以雖然分身乏術，還是會盡量參加啦。

4.鑑輔會辦理心評人員施測工具與資料分析解釋研判的相關研習較少，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:是有點啦，畢竟對施測工具不是那麼嫻熟，所以有時候在解釋分數上不是那麼確定，不過我會先參照指導手冊的說明，如果還是有疑義的話，再請教同事，而且我覺得鑑輔會可以整理一些歷年來比較特殊的個案測驗結果，尤其是一些比較模稜兩可，比較模糊地帶的，說明如何研判分析，透過這些個案研討討論的過程，應該也會幫助我們可以更加了解如何去解釋及說明個案的測驗分數，除此之外，好像也只能靠經驗的累積了，可能多做一點個案之後，就能更準確的分析吧。

5.執行鑑定工作時需請代課而影響班上課務及學生授課品質，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這一點倒是還好，我目前幾乎都是利用無課務時段去做鑑定，所以還好。

6.鑑定評估期間找不出時間備課，教學品質與鑑定工作難以兼顧，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這倒是很有壓力，就像前面說的，這幾年陸續參加了很多研習，其實已經沒有足夠時間備課，加上還要利用無課務時段出去做鑑定，相對剝奪了我在學校備課的時間，所以我有時候會提前在寒暑假備課，再不然就是找時間在家中備課，畢竟教學工作還是只能靠自己呀。

7.鑑定每個個案僅有半天公假，評估報告往往需加班或帶回家做，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這也是有點壓力，不過兩年來我也已經習慣將報告都帶回家打了，因為在學校已經有很多教學相關事情要處理，也沒有足夠的時間可以專心打報告，所以我通常都帶回家打，也只能這樣了。

二、執行鑑定工作方面

1.施測前缺乏足夠時間熟悉各種測驗工具的使用，進行測驗過程不夠流暢，影響到測驗結果造成資料蒐集的困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這也是有一點，就像前面提到的，畢竟對測驗工具還不夠嫻熟，所以深怕會因為自己而影響到測驗結果，壓力也是有一點啦，不過通常我在施測之前，就會先

借好測驗工具，回家先複習一下指導手冊並熟讀施測方式，之前也已經將一些重要測驗先做好筆記，施測前再看一下重點注意事項，施測起來就比較順暢了，畢竟這也是只能靠自己多做一點個案，才能更上手吧，所以現在還有一點壓力我想應該也是正常現象吧。

2.對學情障特質及使用非正式評量等評量知識不足而影響到評估報告撰寫與分析，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這一點目前是還好，因為尚未接過學情障個案，所以還無法感受到這一部分壓力，不過還是要感謝我的同事，因為前兩年在職進修的因素，所以我的同事們都盡量給我一些好研判好評估的個案，所以也是要謝謝他們，我才能都接一些比較輕鬆的個案。

3.對特定障別鑑定困難，資料蒐集不齊全，影響個案障別判定，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(視聽障、學情障)

A:剛才說過了，因為我有很好的同事，讓我還不用面臨到這一部分的壓力，不過倒是有參與過同事們的討論，關於學情障或是某些介於模糊地帶的個案，因為每個個案狀況不盡相同，所以有時候該如何研判，同事們也是會利用開會時間，一起討論，透過討論分析釐清，進而取得初步共識，給予個案一個較適當妥切的安置建議。

4.專業能力精熟度不足，對測驗分數代表意義不熟悉，不知道如何解釋分析測驗結果，導致對鑑定工作彙整評估報告感到困難，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這確實是有點啦，剛才才提到，因為我對施測工具不是那麼嫻熟，所以有時候在解釋分數上不是那麼確定，不過我會先參照指導手冊的說明，如實紀錄，針對個案回答出來的答案，更謹慎地去給分，如果還是有模稜兩可不知如何給分的狀況，我通常會跟同事討論，經過討論的過程，也可以對測驗結果有一個初步共識，讓我在彙整時比較有概念，研判起來就不至於有太大困難。

5.施測過程中常會受個人的主觀意識影響評估結果，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這一點我覺得還好，因為我們在評估過程中本來就應該要保持中立和客觀的立場，尤其是學前的孩子，對我們而言就是陌生個案，要保持客觀應當是沒有困難的，我覺得比較困難的是校內個案，因為熟悉他們，所以就必須要先跳脫對他們

的主觀印象，輔以施測的時候更加謹慎如實的記錄，這樣應該就可以盡量避免因為一些先入為主的觀念，左右了我們的判斷。

6.鑑定評估工作需限時完成，在時間不足的情況下，無法觀察學生特殊狀況，彙整資料時無法審慎思考，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:這一點倒是還好，不過還是要感謝我的同事，因為他們都給我較少的個案且會給我一些障別較明確的個案，所以我在彙整資料時較無疑慮，可以很明確地做研判，也可以有較多時間撰寫評估報告，所以真的很感謝他們，前兩年惠我良多啊。

7.因學生情緒及生理上的突發狀況而影響心評工作的進行，導致無法在既定時間內完成評估，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:目前還沒有碰過這種情形，所以沒有壓力。

8.家長不了解各項安置決定的利弊，需與家長溝通鑑定安置的結果，這種情況是否對你造成壓力？如果是，您會採取何種方式來因應這項壓力？

A:目前也沒碰過這種情形。

9.鑑定安置結果無法滿足學生需求及家長意見時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:目前也沒碰過ㄟ。

10.評估意見有時會與區級審議教師不同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這個也沒遇過ㄟ，說起來真的還是應該要感謝我的同事，因為他們之前都給我一些障別比較明確的個案，所以我才能一直這麼順利吧。

三、工作支持與福利方面

1.因心評人員人力不足，心評教師需排序支援外校鑑定工作，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:目前我是尚未輪到，因為我同事會先支援，不過如果輪到我的時候，我希望我同事之前支援的狀況不要再發生在我身上，否則壓力應該也不小吧，因為之前我同事支援鄰校時，打開資料袋竟然只有兩張表單，就是申請表和戶口名簿，其他資料一概沒有，當下就傻眼了，竟然將資料如此不足的個案丟出來支援，真是缺乏支援倫理，雖然同事當下有反應，但鑑輔會的老師也是避重就輕的回應，並未

打算做更進一步處理，所以同事心裡也很嘔，但也只能被迫接了，所以我希望如果以後輪到支援，不要再有這種不公事件，破壞了彼此支援的良善用意，也破壞了兩校間的情誼。

2.心評教師意見未受到各方(家長、區級)尊重時，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這個剛才說過了，因為有好同事，所以目前未碰到此種狀況。

3.心評人員到外校進行施測時，並無提供交通補助費用，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？(停車問題)

A:這應該也不是說壓力啦，畢竟大家都是知道鑑定工作的重要性，才投入心評工作的，不過如果相對福利可以高一點，我相信重賞之下必有勇夫，我想應該可以留住更多人才吧，哈哈。

4.心評人員評估各種障別的個案鑑定費用皆相同，對你而言是否有壓力？如果有，您會使用何種方式來因應這項壓力？

A:這倒是有一點，因為不同障別要付出的心力時間確實不同，尤其我同事他們都接一些較複雜費事的個案，而我目前接的個案相對省時省力，我覺得拿一樣的鑑定費很不好意思。因此我覺得可以依據不同障別給予不同鑑定費用，似乎會公平一些，那如果無法判定各種障別該分別給多少費用，我覺得用鐘點費來算似乎也是不錯的，就是用鐘點費乘以施測及觀察訪談的節數，舉例來說，做學障測驗施測花了六節課，觀察訪談花了兩節課，共花了八節課，就用鐘點費乘以八，這樣不同障別就會有不同的鑑定費，應該比較合理。

四、其他想法與建議

1.就您個人的心評工作經驗，您對於特教心評工作的看法為何？是否有工作壓力？如果有，面對壓力您如何因應？

A:我覺得心評工作是很重要的，畢竟要透過鑑定安置的這個過程，才能對於有特殊需求的孩子，給予更適當的教育安置及提供適切的特教服務，所以我覺得這是身為心評教師的一個重要職責，但也正因如此，而衍生了一定的工作壓力，所以我會隨時與同事討論請益，並且不斷充實自己的心評知能，避免錯誤的安置。

2.您覺得從事心評工作以來，您的鑑定工作壓力改變的情形如何？原因是什麼？

A:兩年來的工作壓力都差不多，沒有太大的改變，因為我有一群樂於助人的好同事，這兩年來給我很多的協助。倒是今年要開始跟大家一起分配個案，不能只做

輕鬆的個案了，確實是開始有一點更大的壓力產生了，哈哈。

3.您覺得從事心評工作以來，您對工作壓力各層面的壓力哪個層面改變最大？原因是什麼？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利等層面）

A:就施測部分，隨著施測個案量的增加，壓力的確有在減輕當中，畢竟多做了一些個案，對測驗工具有比較熟悉，也比較熟練評估流程，所以壓力稍微減輕。就執行工作部分，因為剛才提到的，要跟大家一起隨機分配個案了，所以對於可能接到的學情障或某些模糊地帶的個案，也開始產生比較大的評估研判壓力了。

4.以目前的現況而言，您認為在參與鑑定安置評估工作時，您所需要的支持為何？

A:我覺得同事的支持很重要，因為同事除了是教學工作上的重要夥伴，也是執行鑑定工作時最大的支持力量。此外，我覺得嘉獎的部分應該也要有所調整，目前是一到九個個案都是一支嘉獎，做到十個個案才有兩支嘉獎，我覺得應該要放寬到五個個案就要給一支嘉獎比較合理，五個以上就可以有兩支嘉獎，以此類推。因為前兩年我都只做四個個案，但我同事都做了七八個個案，卻跟我一樣只有一支嘉獎，我覺得這樣似乎不同工同酬，所以針對獎勵制度我覺得可以再討論看看是否可以放寬標準。

5.您認為哪些措施或方法，有助於減輕特殊教育心評教師的工作壓力？（如行政運作、執行工作、時間壓力、教學困擾、工作福利方面）

A:就時間上而言，如果可以將工作期程延長，或是將兩梯合併為一梯，也就是上學期一次下學期一次，這樣可以有非常充裕的時間慢慢做評估，我想相對可以讓大家的時間壓力都減輕不少吧。再者，就獎勵制度來說，我認為可以將補休假納入獎勵制度，讓大家依個案量給予適當比例的補休時間，讓大家接完鑑定後可以有適度的休閒放鬆時刻，我想那會很吸引人。

6.您覺得從事心評工作以來，您對鑑定工作滿意度改變的情形如何？原因是什麼？

A:這沒有什麼改變，因為到目前為止，都有同事的照顧，所以對鑑定工作也沒有所謂的滿不滿意。

7.您過去或現在有離開特殊教育鑑定工作的念頭嗎？如果有，導致您想離開的因素是什麼？

A:說實話，雖然知道心評工作的重要性，但如果可以我確實是想離開的，因為看了同事們他們心評期間的疲憊無奈，我想接下來我可能也要面臨那樣的壓力，我不喜歡，可能也是因為準備教甄考試到成為正式這幾年，我的生活一直過得太充

實太忙碌了，所以我希望可以有多一點的時間開始安排自己想過的生活。

8.您對特殊教育心評教師的工作壓力，還有其他意見或看法嗎？

A:站在初任心評教師的立場上，因為初任教師已有許多的薦派研習，且多集中在學期平日或假日，讓我們幾乎沒什麼備課時間，因此希望可以將某些專業研習像是魏氏開在暑假期間，讓我們平時能有更足夠的時間備課，也能在連續五天的上班後，稍微安排週末的休閒生活放鬆一下。此外，在暑假期間研習的話，可以直接密集的連續幾天就完成課程，不用像平日一樣要跑好幾趟，所以我覺得可以將一些研習開在暑假期間，但也要請局端及早公布時程，讓大家可以及早規劃暑假行事曆。

