

南 華 大 學

國際事務與企業學系亞太研究碩士班

碩士論文

屏東縣心理評量人員工作困擾與解決方式之分析

**An Analysis of Job-related Problems and  
Solutions for Educational Diagnosticians in Ping  
Tung County**

研 究 生：潘瑞儀

指導教授：張子揚博士

中 華 民 國 104 年 12 月 31 日

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

屏東縣心理評量人員工作困擾與解決方式之分析

An Analysis of Job-related Problems and Solutions for  
Educational Diagnosticians in Ping Tung County

研究生：潘 瑞 儀

經考試合格特此證明

口試委員：  
胡 清 平  
李 佩 珊  
張 子 揚

指導教授：張 子 揚

系主任(所長)：張 心 怡

口試日期：中華民國 104 年 12 月 31 日

## 謝誌

終於有這麼一天，我拿到了碩士學位的豐碩果實！回想起在南華大學修業的時光，與同學相處的點點滴滴；與老師請益的種種過程，在在都在我的心中留下了無限的回憶。在進入職場多年後還能夠有這樣重返校園的機會，我格外珍惜。重溫當學生的日子其實令人感觸萬千，雖已非輕狂年少但重新進入求學時期還是讓人感受到回復青春的痛快。

能夠完成這篇論文，對於必須在職場上兢兢業業工作的我來說實屬不易，每日工作上的勞累之後，回到家還有需要陪伴的幼小孩子，在進行論文的過程中，幸好有我的指導教授張子揚博士不厭其煩地給予指教，無數次的郵件往返，只是為了讓這篇論文更臻完善。雖不敢說是最好，但至少已是傾注全力。

感謝指導教授張子揚博士，感謝我的口考教授胡聲平博士及李佩珊博士，從對論文寫作的懵懵懂懂，到今日完成這整篇論文，若非教授的指導，這一切是不可能成就的。此外，我要感謝鼓勵我繼續進行論文的同學們：鍾建勇、吳苑瑜、孫偉倫，謝謝你們給我繼續往前的力量！我也要感謝我的家人，特別是我的先生傅志群成為我最大的後盾！能完成這篇論文，非我一己之力單打獨鬥，在問卷及焦點訪談中給予我協助的夥伴們，謝謝你們！要感謝的人太多，就感謝天吧！感謝神給我這樣的一個機會，成就我所擁有的！

## 中文摘要

本研究旨在探討屏東縣心理評量人員的工作困擾與解決方式。作者以自編的「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」與焦點團體訪談為研究工具，蒐集工作困擾與解決方式的資料。共發送277份問卷，得到有效樣本223份。透過問卷所蒐集之資料經由次數分配、平均數、標準差、t考驗、單因子變異數分析、皮爾森積差相關來分析工作困擾，再以焦點團體訪談的方式得到解決方式，茲將本研究之結論說明如下：

- 一、屏東縣心理評量人員有高度的工作困擾感受度。
- 二、不同「工作服務年資」、「心評年資」、「曾擔任的鑑定工作內容」與「兩年內的心評研習時數」之心理評量人員的工作困擾有明顯差異。
- 三、屏東縣心理評量人員的工作困擾整體與各層面有高度正相關情形。
- 四、屏東縣心理評量人員有多種可因應工作困擾的解決方式。

茲根據研究結果，提供幾項建議，供教育行政機關、學校單位、心理評量人員及未來研究之參考。

**關鍵詞：**屏東縣、心理評量人員、工作困擾

## Abstract

The purpose of this study was to discuss “the job-related problems and solutions of these problems” of the educational diagnosticians in Pingtung County. In this study, the instruments, self-made questionnaires which was called “The job-related problems for educational diagnosticians in Ping Tung County” and the focus-group interview, were adopted to collect the relative data. Out of 277 questionnaires, we got 223 valid data. These data was analyzed through statistics analysis, including descriptive statistics, mean score, standard deviation, t test, one-way ANOVA and Pearson correlation. Later, the focus-group interview was adopted to find out the solutions. The conclusions of this study were shown as follow.

1. Educational diagnosticians in Pingtung County were highly troubled by their job problems.
2. Significant differences were found in the data of educational diagnosticians with the following four dimensions. That is “different working seniority”, “diagnostician seniority”, “the contents of identification” and “learning hours of psychological-assessment in the past two years”.
3. The Job-problems of the educational diagnosticians in Pingtung County have highly positive correlations with all dimensions.
4. Many solutions are available for the educational diagnosticians in Pingtung County.

According to the findings of this study, several advices were given to educational institutes, administrative organizations, educational diagnosticians and future studies.

Keywords: Ping Tung county, educational diagnosticians, job-problem

# 目錄

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	5
第三節 名詞釋義	6
第四節 研究限制	7
第二章 文獻探討	9
第一節 特殊教育鑑定工作的實施現況	9
第二節 心理評量人員工作困擾的相關理論與感受度	16
第三節 心理評量人員工作困擾之解決方式的相關研究	23
第三章 研究方法	27
第一節 研究架構	27
第二節 研究對象	29
第三節 研究工具	30
第四節 研究程序	34
第五節 資料處理與分析	38
第四章 結果與討論	41
第一節 屏東縣心理評量人員的工作困擾之分析	41
第二節 不同背景變項之心理評量人員的工作困擾之差異與工作困擾整體與各層面之相關情形	45
第三節 屏東縣心理評量人員工作困擾的解決方式之探討	62
第五章 結論與建議	71
第一節 結論	71
第二節 建議	78
參考文獻	81
附錄一屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(初稿)	84
附錄二專家學者名單	88
附錄三專家學者對問卷初稿之審查意見表	89
附錄四屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(預試)	92
附錄五屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(正式問卷)	96
附錄六屏東縣心理評量人員工作困擾的解決方式之焦點團體訪談題綱	100



## 表目錄

表 2-1 與心理評量人員相關的法令之沿革	12
表 2-2 心評人員進行鑑定工作時常遭遇之問題	20
表 3-1 預試問卷發放、回收與有效率之分析表	30
表 3-2 正式問卷寄發、回收及有效率之分析表	30
表 3-3 擬定問卷初稿所參考之相關問卷	31
表 3-4 問卷初稿個人基本資料表	32
表 3-5 焦點團體訪談受訪者之基本資料	36
表 4-1 心評人員工作困擾之分析	42
表 4-2 心評人員工作困擾之各題項分析	43
表 4-3 不同性別心評人員之工作困擾獨立樣本 T 考驗摘要表	46
表 4-4 不同年齡心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表	47
表 4-5 不同學歷心評人員之工作困擾獨立樣本 T 考驗摘要表	48
表 4-6 不同特教背景心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表	49
表 4-7 不同工作服務年資心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表	51
表 4-8 不同心評年資心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表	54
表 4-9 不同鑑定工作內容之心評人員的心評工作困擾單因子變異數分析摘要表	56
表 4-10 不同任教班級的心評人員之心評工作困擾單因子變異數分析摘要表	57
表 4-11 於兩年內不同心評研習時數的心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表	59
表 4-12 是否擔任學校行政工作之心評工作困擾獨立樣本 T 考驗摘要表	60

表 4-13 心評人員工作困擾各層面之相關係數矩陣-----	61
表 4-14 特殊教育行政運作層面的工作困擾之解決方式 -----	63
表 4-15 執行施測鑑定工作層面的工作困擾之解決方式 -----	65
表 4-16 支持與福利層面的工作困擾之解決方式-----	67



## 圖目錄

圖 2-1 屏東縣疑似生鑑定安置完整流程圖-----	15
圖 3-1 工作困擾方面之研究架構-----	28
圖 3-2 解決方式之研究架構-----	29
圖 3-3 研究流程-----	37
圖 3-4 資料處理與分析圖-----	39



# 第一章 緒論

古之學者必有師。師者，所以傳道、受業、解惑也。教師，從古至今總是背負著許多期待，亦在社會這個大環境中擔任著很重要的角色。教師的職稱雖然只有一種，但細分之下還是可以發現有很多細微的分工。除了一般的普通教育之外，在現今教育體制中，還存在著另一個教育類別，那就是特殊教育。而從事特殊教育工作的便是特教教師了。除了和普通教師一樣必須在教學現場進行教學工作、甚而身兼行政工作之外，特教教師還有一項專業身份，那就是擔任心理評量人員。一般來說，特殊教育的服務對象所指的就是在行為、情緒、適應、認知學習上有特殊需求的學生，身為心理評量工作者，常會需要回答的問題就是，學生是如何鑑定出來的？甚麼單位負責執行鑑定的機制？依據「特殊教育法」第6條規定，鑑定工作必須要由各縣市「身心障礙學生鑑定及就學輔導委員會」（以下簡稱鑑輔會）統籌辦理。<sup>1</sup>而在鑑輔會中擔任第一線重要工作的就是心理評量人員了（簡稱心評人員）。事實上，唯有透過專業且嚴謹的心理評量過程，才能讓真正符合資格的學生能夠被診斷篩選出來，接著才有安置、輔導的後續動作。因此，心理評量的鑑定工作可被視為進入特殊教育的第一個門檻。

關於本研究之緒論，茲就「研究背景與動機」、「研究目的與問題」、「名詞釋義」三個部份分別敘述之。

## 第一節 研究背景與動機

什麼是特殊教育？實行特殊教育的目的是什麼？由孔子「有教無類」、「因材施教」的教育理念中我們可以窺知特殊教育的中心思想。特殊教育就是依據學生的個別差異而發展出來的適性教育，其實行的目的在於：1.發展多元化特殊教育安置型態，研擬適性的特殊教育服務方式，期使特殊教育學生之潛能獲致最大的發展空間 2.全面提供資賦優異學生發展潛能的機會 3.鼓勵教師進行行動研究、研發特殊教育教材教具，提升教學品質。<sup>2</sup>至於誰才是特殊教育服務的對象？根據特殊教育法第 3 條及第 4 條分別明定如下：「本法所稱身心障礙，指因生理或心

<sup>1</sup> 教育部，「2014 年特殊教育法」，全國法規資料庫，2015 年 6 月 15 日，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0080027>

<sup>2</sup> 屏東縣政府，「2008 年屏東縣特殊教育方案實施計畫」，屏東縣政府特殊教育資源網，2015 年 6 月 15 日，<http://ser.ptc.edu.tw/CMSSub.aspx?tmid=2&mid=9&sid=26>

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：1、智能障礙。2、視覺障礙。3、聽覺障礙。4、語言障礙。5、肢體障礙。6、腦性麻痺。7、身體病弱。8、情緒行為障礙。9、學習障礙。10、多重障礙。11、自閉症。12、發展遲緩。13、其他障礙；本法所稱資賦優異，指有卓越潛能或傑出表現，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：1、一般智能資賦優異。2、學術性向資賦優異。3、藝術才能資賦優異。4、創造能力資賦優異。5、領導能力資賦優異。6、其他特殊才能資賦優異。<sup>3</sup>」由上述兩條文得知特殊教育的適用對象為「身心障礙」與「資賦優異」兩類別。

如何才能將符合身心障礙與資賦優異條件的學生鑑定出來？一定非得要有鑑定這一道程序嗎？美國對於鑑定聲明了幾個重要規定，在一九七五年公布的94-142 公法和二〇〇四年修訂的108-446公法「身心障礙兒童教育法案」(Education for All Handicapped Children's Act)中可得知這些規定的內容，其內容包括了以下幾點：1、明訂特殊兒童的鑑定工作不能只依據單一測驗的結果；2、測驗的材料必須要能符合受鑑定學生的母語及文化背景；3、必須將文化差異排除；4、必須有多重領域的成員共同來執行；5、對於鑑定的結果應該有檢討的機會。<sup>4</sup>可見鑑定的程序在安置身心障礙與資賦優異學生的過程中是非常重要的，必須嚴謹，不可省略的。在國內，根據特殊教育法第6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。<sup>5</sup>」由此可知，鑑輔會為主要執行鑑定安置的單位。本研究主要是針對屏東縣的鑑定安置心理評量人員進行探討，因此依據屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點所提：「本府得設屏東縣特殊教育學生心理評量作業小組(以下簡稱作業小組)，負責辦理相關業務。<sup>6</sup>」而作業小組就是由心評人員所組成的，所

<sup>3</sup> 教育部，「2014年特殊教育法」，全國法規資料庫。

<sup>4</sup> 謝雅惠，「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」(台北市：國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，2005年)，頁1。

<sup>5</sup> 教育部，「2014年特殊教育法」，全國法規資料庫。

<sup>6</sup> 屏東縣政府，「2011年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點」，屏東

以負責第一線執行鑑定工作的即是心評人員。

心評人員，必須具有合格特教教師資格，並參加鑑定安置相關課程研習之後，始取得心評人員資格。胡永崇曾提到鑑定人員的資格問題：「正式測驗實施，須賴受過專業訓練的人員為之。<sup>7</sup>」其努力的方向有以下幾點：

1. 「鑑定與安置合適性的問題」：鑑定及教育人員應時常關心此問題，並時時作兒童的適應狀況之觀察與紀錄，以作為檢討的依據；
2. 「試驗性安置」：對於符合鑑定標準的學生可先作此安置，經一至二個的觀察，若適應良好再做正式安置，否則即應檢討鑑定及安置的合適性；
3. 「定期的檢討與再評量」：對於特殊學生的鑑定與安置，應有此程序；
4. 「研擬適當的補救或修正措施」：發現鑑定與安置不適當的學生，應重新提交鑑定會議予以會商確認，鑑定會議具有同時處理學生進出特殊教育的功能；
5. 「提供再適應的適當輔導」：對於退出或改變特殊兒童類別或特殊教育安置型態的學生，除主動提供轉介及相關資訊與服務外，並應提供此服務。<sup>8</sup>在鑑定過程中，心評人員對於各類特殊教育學生的鑑定，需依照學生的個別狀況，採取包括標準化評量、直接觀察、晤談等多元評量的方式；或是詳細記載醫學檢查的結果及身心障礙手冊內容，以蒐集個案資料，研判個案的教育需求為何。屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點亦條列說明心評人員的工作內容如下：

「(一)初階心評人員：

1. 執行校內第一階段之初步篩選工作，並向特殊教育推行委員會提出施測結果報告。
2. 依校內需求實施團體或個別心理能力評量。
3. 每年參加鑑定安置相關課程研習。

(二)進階心評人員：

1. 執行校內第一階段之初篩工作，並向特殊教育推行委員會提出施測結果報告。

---

縣政府主管法規查詢系統，2015年6月16日，

<http://ptlaw.pthg.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL000045&KeyWordHL=&StyleType=2>

<sup>7</sup> 胡永崇，「特殊兒童鑑定的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**，第89期（1991），頁19。

<sup>8</sup> 胡永崇，「特殊兒童鑑定的合適過程及國內特殊兒童鑑定問題的檢討與改進」，頁23。

2. 執行由鑑輔會派案之個案鑑定施測工作、測驗結果分析與撰寫個案鑑定評量報告或其他需證照之教育鑑定評估工作。
3. 每年參加鑑定安置相關課程研習。
4. 指導初階心評人員，提供諮詢服務。<sup>9</sup>」

由此可見心評人員在鑑定安置的過程中扮演相當重要的角色。

一般來說，進行心理評量的方式，依照測驗工具的性質不同，有個別施測和團體施測兩種。作者求證屏東縣鑑定安置負責人得知目前屏東縣的測驗工具主要是由特教資源中心負責保管和提供，所提供的借用測驗項目有以下幾種：魏氏智力測驗、托尼非語文智力測驗、修訂中華適應行為量表、國小閱讀理解測驗、基礎數學概念評量、中文年級識字量表、情緒障礙三項測驗、國小注音符號能力診斷測驗、基本讀寫字綜合測驗、幼稚園兒童活動量評量表、嬰幼兒綜合發展測驗、華語兒童理解與表達詞彙測驗、國中新編多元性向測驗等。心評人員要使用以上測驗工具之前，必須能夠深入了解工具的使用方式、適用的對象、適用的施測場所以及其他需要注意的事項。由此可知心評人員的工作態度必須是非常嚴謹的，且其專業知能在鑑定安置工作當中非常重要。而既然心評人員的角色在鑑定安置的過程當中是如此不可或缺，那麼心評人員在執行鑑定工作當中會遇到何種困難？這些困擾感受是否確實影響心評人員的工作之執行？作者認為這是值得探討的議題，亦是本研究要探討的方向，同時也是形成此篇研究的動機因素之一。

根據相關議題的研究指出，心理評量人員在執行鑑定工作常遭遇到許多困難。將相關研究的內容統整，針對心評人員工作的困擾，作者得到以下幾個重點：1. 心評人員專業能力不足；2. 心評人員人數不足；3. 心評人員人力分配不均；4. 心評人員工作量太大；5. 分派個案問題；6. 給予心評人員的福利與支持不足；7. 影響心評人員本身的工作職務；8. 施測時間不足；9. 測驗工具不足及選用不當；10. 鑑定安置標準不一；11. 身障手冊與特教資格不一；12. 受評學生的家長聯絡不易；13. 受評學生的家長不同意鑑定或安置；14. 學校行政未能配合；15. 普通班教師與受評學生家長的配合度低；16. 學生受測時之表現異於平常等。<sup>10</sup>由此可知目前心

<sup>9</sup> 屏東縣政府，「2011 年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點」，屏東縣政府主管法規查詢系統，2015 年 6 月 17 日。

<sup>10</sup> 趙武升，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(彰化縣：國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，2003 年)，頁 3。

蔡美玲，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(台中市：國立台中師範

評教師在執行鑑定工作所遭遇的困難著實不少。既然擔任心評人員可能會有如此之多的工作困擾，針對心評教師工作困擾的問題，也有一些研究提出解決方法，作者將其建議大致歸納整理如下：1.建立標準的分派個案制度，以解決分派個案及分工不均的問題；2.增加每個個案公假時數，使心評教師能從容完成鑑定評估工作；3.延長鑑定工作時間，使心評教師能夠有較充分的時間對個案蒐集、解釋、分析相關資料並做成報告；4.在研習中能夠藉著實務演練與個案研討會的方式進行，提升心評人員綜合解釋資料與應用評量結果的能力；5.有系統的培訓心評人員與制定檢核辦法等。<sup>11</sup>即使已得知有上述數項解決鑑定工作困擾的因應方法，作者認為在屏東縣執行鑑定安置的工作現況當中，心評人員對工作困擾有何種解決方式？哪些解決方式是可行性較高的？這是作者進行這篇研究的動機之二。

本研究主要透過問卷調查與焦點團體訪談的方式，針對屏東縣心評人員參與心評工作的困擾感受與可能的解決方式加以研究，俾期能了解心評人員參與心評工作的工作困擾感受與認同的解決方式為何，此外還期望能夠提供一些除了現有解決方式之外的其他解決方式，目的在增進心評教師參與心評工作的意願，提供教育行政單位在作心評工作規劃的參考。

## 第二節 研究目的與問題

### 一、研究目的

基於上述之問題背景與研究動機，本研究即以屏東縣心評人員為研究對象，主要探討其擔任心理評量人員的工作困擾與未來可行的解決方式。期盼能將本研

---

學院國民教育研究所碩士論文，2003年)，頁70。

謝雅惠，**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**，頁2。

王小燕，**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**(台北市：臺北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文，2007年)，頁26-28。

黃瑞琪，**特殊教育心理評量教師培訓需求研究—以臺北縣為例**(台北市：國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，2008年)，頁1-2。

黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**(台東：國立台東大學特殊教育學系暑期在職進修專班碩士論文，2008年)，頁3。

<sup>11</sup>趙武升，**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**，頁59-61。

蔡美玲，**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**，頁70。

謝雅惠，**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**，頁23-24。

王小燕，**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**，頁26-28。

黃瑞琪，**特殊教育心理評量教師培訓需求研究—以臺北縣為例**，頁2。

黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**，頁3。

究之研究結果與發現提供給教育主管機關與學校行政單位作為參考。茲就本研究之研究目的敘述如下：

- (一) 探討不同背景變項下屏東縣心理評量人員的工作困擾為何。
- (二) 探討屏東縣心評人員工作困擾的解決方式。

## 二、待答問題

根據上述研究目的，本研究提出以下的問題：

- (一) 屏東縣心評人員有哪些感受度高的工作困擾？
- (二) 不同個人背景變項(性別、年齡、學歷、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數、是否擔任學校行政工作)的屏東縣心評人員對工作困擾感受有何差異？
- (三) 屏東縣心評人員之各層面工作困擾之相關為何？(各層面系指特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三層面而言)
- (四) 屏東縣心評人員對高度工作困擾的心評工作有哪些解決方式？

## 第三節 名詞釋義

本研究中相關之重要名詞包括：「心理評量人員」與「工作困擾」，分別定義如下：

### 一、心理評量人員

亦稱心評人員。吳宗儒曾在特教園丁中提到2009年頒布的「特殊教育法」第六條有指出各縣市的鑑輔會是執行特殊教育學生鑑定工作之專責單位，然而其組織底下的「心理評量人員」卻是實際執行鑑定評量工作的人，雖然在2009年頒布的「特殊教育法」及其相關規定中，皆未出現「心評人員」一詞，但是事實上執行鑑定評量工作的人員，指的就是特殊教育教師。<sup>12</sup>在屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點中，直接將「特殊教育心理評量教師」稱為心理評量人員。<sup>13</sup>屏東縣之心理評量人員係指通過屏東縣縣鑑輔會一系列研習培訓課程並領有聘書之特教教師。

<sup>12</sup> 吳宗儒，「談心評人員參與鑑定工作現況與問題」，**特教園丁**(台北市)，第 25 卷第 4 期(2000 年 6 月)，頁 7。

<sup>13</sup> 屏東縣政府，「2011 年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點」，**屏東縣政府主管法規查詢系統**，2015 年 6 月 19 日。

## 二、工作困擾

工作困擾指的是工作人員對於發生於工作情境中的事件，自我覺知到無法有效解決內在衝突、滿足內在需求或有效處理與鑑定職務有關的事項，而導致情緒或心理不安的狀態。<sup>14</sup>

本研究的工作困擾係指心評人員在作者自編「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」中之得分，作者自編的研究問卷是以五點量表設計題型，共有二個分量表，按照問卷填寫者圈選出來的答案來決定該題的得分。在各題目上填答「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，依序給予 5、4、3、2、1 等分數，接著計算出每分量表的得分，全部分量表分數相加即為總分。得分越高，表示工作困擾感受度越高；得分越低，表示工作困擾感受度越低。此外，亦擷取焦點團體訪談中的內容佐證說明心評人員的工作困擾之感受度。

## 第四節 研究限制

### 一、研究樣本

本研究之樣本採自屏東縣心評人員，因此研究範圍僅限於屏東地區，且研究對象必須是具備心評人員的身分。

### 二、研究變項

本研究以問卷調查法調查屏東縣心評人員的工作困擾，並以焦點團體訪談的內容具體舉例說明工作困擾感受度，亦透過團體焦點訪談的方式蒐集解決方式之意見。就工作困擾而言，該內容未必涵蓋了屏東縣心評人員從事心評工作的所有工作困擾，作者僅就文獻上提及的工作困擾加以研究。就解決方式而言，可行的解決方式未必僅限於作者就訪談結果彙整之後所提及的，未在此研究所列之解決方式可待日後由相關人員於心評會議提出。

---

<sup>14</sup> 張春興，現代心理學(台北：東華，1991年)，頁 552。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討屏東縣心理評量人員的工作困擾與解決方式，本章分成三節來討論。第一節探討特殊教育鑑定工作的實施現況；第二節探討心理評量人員工作困擾的相關理論與感受度；第三節探討心理評量人員工作困擾之解決方式的相關研究。

### 第一節 特殊教育鑑定工作的實施現況

本節將探討我國特殊教育鑑定工作的實施現況，就「一、鑑定工作相關人員之組成與工作內容；二、心理評量人員設置的背景與沿革；三、鑑定工作的方法、流程與工具」來探討之。

#### 一、鑑定工作相關人員之組成與工作內容

##### (一)鑑定工作相關人員之組成

為說明鑑定工作有何相關人員組成，作者就林寶貴在特殊教育學生鑑定、安置及輔導一文來舉例，該文是以台北市為例，實際上與屏東縣鑑定工作的組成人員相去不遠，以下將予以說明。由於鑑定工作的成員之身分有法規明定，因此各縣市差異不大，差別在於人數比例。上述特殊教育學生鑑定、安置及輔導一文內容說明鑑輔會的組織是由教育局長兼任召集人，副召集人由教育局副局長兼任，委員十一至廿一人，由教育局依需要聘請特殊教育專家、臨床心理專家、專科醫生、社會工作者、復健醫師、語言治療師、物理治療師、職能治療師等專家及殘障團體代表或家長代表、台北市政府社會局、衛生局代表及教育與學校行政人員擔任之，任期一年。<sup>1</sup>上述之「鑑輔會」為特殊教育學生鑑定及就學輔導委員會之簡稱，根據2014年頒布的特殊教育法第6條明定如下：

1. 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)，遴聘以下七種身分的人員：(1)學者專家、(2)教育行政人員、(3)學校行政人員、(4)

---

<sup>1</sup> 林寶貴，「特殊教育學生鑑定、安置與輔導」，林寶貴主編，**特殊教育理論與實務**(臺北：心理，2000年)，頁294。

同級教師組織代表、(5)家長代表、(6)專業人員、(7)相關機關(構)及團體代表，以辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等相關之事宜；

2. 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。
3. 前面所述之鑑輔會成員中，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。<sup>2</sup>

在國內，負責第一線鑑定工作的稱為心理評量教師，在屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點中則稱為心評人員，亦是心理評量人員的簡稱。林寶貴指出評量者的條件有：「1.領有施測證照之合格教師、醫師等專業人員；2.各縣(市)鑑輔會訓練合格之心理評量小組成員；(3)修過教育與心理測驗、特殊兒童鑑定與評量、特殊兒童教育診斷等課程，並經施測講習，具有臨床心理評量經驗者。<sup>3</sup>」

李俊賢亦在其發表的文章中指出心評人員是鑑輔會的重點培訓對象，其人選主要為縣市內的正式合格特教教師，並具備以下幾個要點：

1. 由國內外大學、師範院校特殊教育系所組、特教學分班畢業，且具有特教及診斷專長者。
2. 由國內外大學、師範院校相關系所組(教育、教育心理、輔導、心理等)畢業，並具備心理評量或測驗診斷專長者。
3. 已在外縣市接受培訓並由該縣市認證為鑑輔會心評人員者。<sup>4</sup>

綜上所述，作者得到以下結論：鑑輔會包括了七種身分的人員在其中，其中負責第一線的即是心評人員，由學校特教教師並具備特定條件者擔任之。

## (二)我國的鑑定工作相關人員之工作內容

林寶貴曾在專書中提出鑑輔會內的鑑定工作相關人員之工作內容，作者整理如下：

1. 執行特殊教育學生資料之建立、追蹤與通報，其內容大致有：(1)各項資料建

---

<sup>2</sup> 教育部，「2014年特殊教育法」，全國法規資料庫，2015年6月20日。

<sup>3</sup> 林寶貴，「特殊教育學生鑑定、安置與輔導」，頁304。

<sup>4</sup> 李俊賢，「心評人員實施現況與問題」，特殊教育與輔助科技，第一期(2008年10月)，頁23。

- 檔及統計分析；(2)身心障礙學生通報系統之建立。
2. 進行安置相關事宜：包括瞭解安置率、特教班及資源班之設置、失學學生追蹤及學生轉介的情形。
  3. 對特殊教育學生進行輔導工作：主要工作內容為督導個別化教育計畫的執行、各類特殊兒童在學校接受輔導之實施、特殊教育教學方案及成效之評鑑。
  4. 辦理特教知能之研習：主要是為普通班、資源班、自足式特教班、特殊教育學校教師及學校教育行政人員辦理特教知能之研習。
  5. 辦理心理評量小組之研習：為提升心評小組之專業能力，使其做好評量、評鑑之工作，因此有必要辦理評量工具及鑑定有關之研習。
  6. 加強專業團隊與教育人員彼此之間的合作：各縣市政府可依法設置專業團隊，並與教師密切合作。<sup>5</sup>

目前，各縣市特教心評教師的任用資格仍維持採用合格特教老師加以訓練之後，接受鑑輔會任命為心理評量教師。胡永崇、趙武升指出心評人員在執行鑑定工作時，不僅止於實施施測評量而已。其工作內容還包括如下：1. 在本身所服務的學校提供有關測驗、鑑定等相關諮詢服務；2. 實施心理評量測驗並提供個案學生家長與老師安置、教養及特教相關資訊的諮詢；3. 在施測評量的工作完成之後，提供安置建議及教學輔導的建議給個案下一階段的學校教師，並對個案學校提供相關安置的建議；4. 不定期追蹤個案安置是否合適。<sup>6</sup>

而在接到個案之後，根據屏東縣實際執行的狀況，作者整理出評量工作內容的順序為：1. 填寫受測學生基本資料；2. 實施心理測驗、教師評量或醫學診斷評量；3. 與家長、級任教師或者相關人員晤談；4. 徵詢家長的意見；5. 彙整評量的資料、撰寫個案的評量報告。

## 二、心理評量人員設置的法令沿革及現況

現階段在國內，心理評量人員是由特教教師兼任，作者將與其相關的法令規定之沿革依年代整理如表2-1。

由表2-1得知，民國六十三年心理評量人員被定位為鑑定團隊裡的一部份。

<sup>5</sup> 林寶貴，「特殊教育學生鑑定、安置與輔導」，頁 297-298。

<sup>6</sup> 胡永崇，「特殊兒童鑑定的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**，第 89 期 (1991)，頁 23。

趙武升，**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**(彰化縣：國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，2003 年)，頁 3。

直到民國七十六年才又出現相關法規。雖然法條中並無直接提及「心理評量人員」一詞，但在鑑輔會的組織成員裡實則包含了特殊教育教師、醫療單位和相關專業人員。其中特教教師負責的是發現特殊兒童與實施鑑定工作，為在第一時間發現特殊兒童，實施診斷評量的人員。

表 2-1 與心理評量人員相關的法令之沿革

年份	法令依據	第幾條	內容
民國63年	教育部公布「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。
民國76年	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。
民國93年	特殊教育法	第十二條	直轄市及縣(市)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，聘請衛生及有關機關代表、相關服務專業人員及學生家長代表為委員，處理有關鑑定、安置及輔導事宜。有關之學生家長並得列席。
民國103年	特殊教育法	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。

資料來源：作者整理自全國法規資料庫，<http://law.moj.gov.tw/Index.aspx>

本研究探討的地區為屏東縣，因此以下茲就屏東縣心評人員的設置現況予以說明，根據特殊教育法第6條明定鑑輔會運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。屏東縣心理評量人員設置的依據是「屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會設置要點」，其人員編制如下：「委員十九至二十五人，其中一人為召集人，由本府教育處（以下簡稱教育處）處長兼任；一人為副召集人，由教育處副處長兼任；其餘委員由本府就下列人員聘（派）兼之：

1. 學者專家。
2. 教育行政人員代表。
3. 學校行政人員代表。
4. 教師會代表。
5. 特殊教育學生家長代表。
6. 相關服務專業人員代表。
7. 身心障礙、資賦優異相關團體代表。
8. 本府社會處代表。
9. 本府衛生局代表。
10. 其他相關人員。」<sup>7</sup>

心評小組的工作內容在第二條有明確說明如下：「本會掌理有關特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜。」<sup>8</sup>

作者身為屏東縣心評人員的一員，認為屏東縣鑑輔會確實有執行相關的工作事項，其統籌規劃了鑑定安置的所有相關事宜，重要性著實無可取代。

### 三、鑑定工作的方法、流程與工具

特殊需求學生的鑑定方法在身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法第二條中有提到：「各類特殊教育學生之鑑定，應採多元評量之原則，依學生個別狀況，採取標準化評量、直接觀察、晤談、醫學檢查或身心障礙手冊等方式蒐集個案資料，綜合研判之。」<sup>9</sup>由此可知，心理評量人員要多方蒐集特殊需求學生的相關資料，

<sup>7</sup> 屏東縣政府，「2011年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點」，屏東縣政府主管法規查詢系統，2015年6月20日。

<sup>8</sup> 屏東縣政府，「2011年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點」，屏東縣政府主管法規查詢系統，2015年6月20日。

<sup>9</sup> 教育部，「2013年身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法」，教育部網站，2015年6月21日。

並且進行分析、解釋，最後彙整成報告，提供給鑑輔會在安置學生時的參考，俾使學生得到適性安置與相關的後續服務。

作者將陳麗如在「特殊學生鑑定與評量」一書中所提出的鑑定工作之程序整理如下：

1. 「篩選」之工作：透過簡便經濟的評量工具的使用，發覺疑似身心障礙的學生，若是屬於全面性的篩檢工作，通常會需要普通班老師的協助。
2. 「轉介」之工作：先通知家長，並讓家長了解在特殊教育計畫的決策過程中，所享有的權益。
3. 「鑑定執行」之工作：在個案提出鑑定申請表之後，鑑定小組的成員利用各種測驗、檢查、晤談、觀察、評量等方法，蒐集與兒童相關的資料。
4. 「分類與安置」之工作：依據鑑定之結果為學生進行障礙類別的分類，並將其安置至適當的教育環境中。
5. 「教育計畫」之設計與擬訂：根據鑑定與診斷的結果，並且配合學生的能力與需要，教師必須設計學生的個別化教育計畫，這關係著未來特殊教育的執行方向。
6. 「學生學習成效」之評估：實施形成性與總結性評量，目的在於了解學生的學習成效；教學及服務是否需要再調整。
7. 「教育方案」之評鑑：主要是評鑑特殊教育的執行成果，以便了解學生接受特殊教育的成效。<sup>10</sup>

以下茲就屏東縣疑似生鑑定安置流程如圖2-1加以補充說明。

---

<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL009187&KeyWordHL=&StyleType=1>  
<sup>10</sup> 陳麗如，**特殊學生鑑定與評量**（二版一刷）（臺北：心理，2006年），頁16-20。

## A. 疑似生鑑定

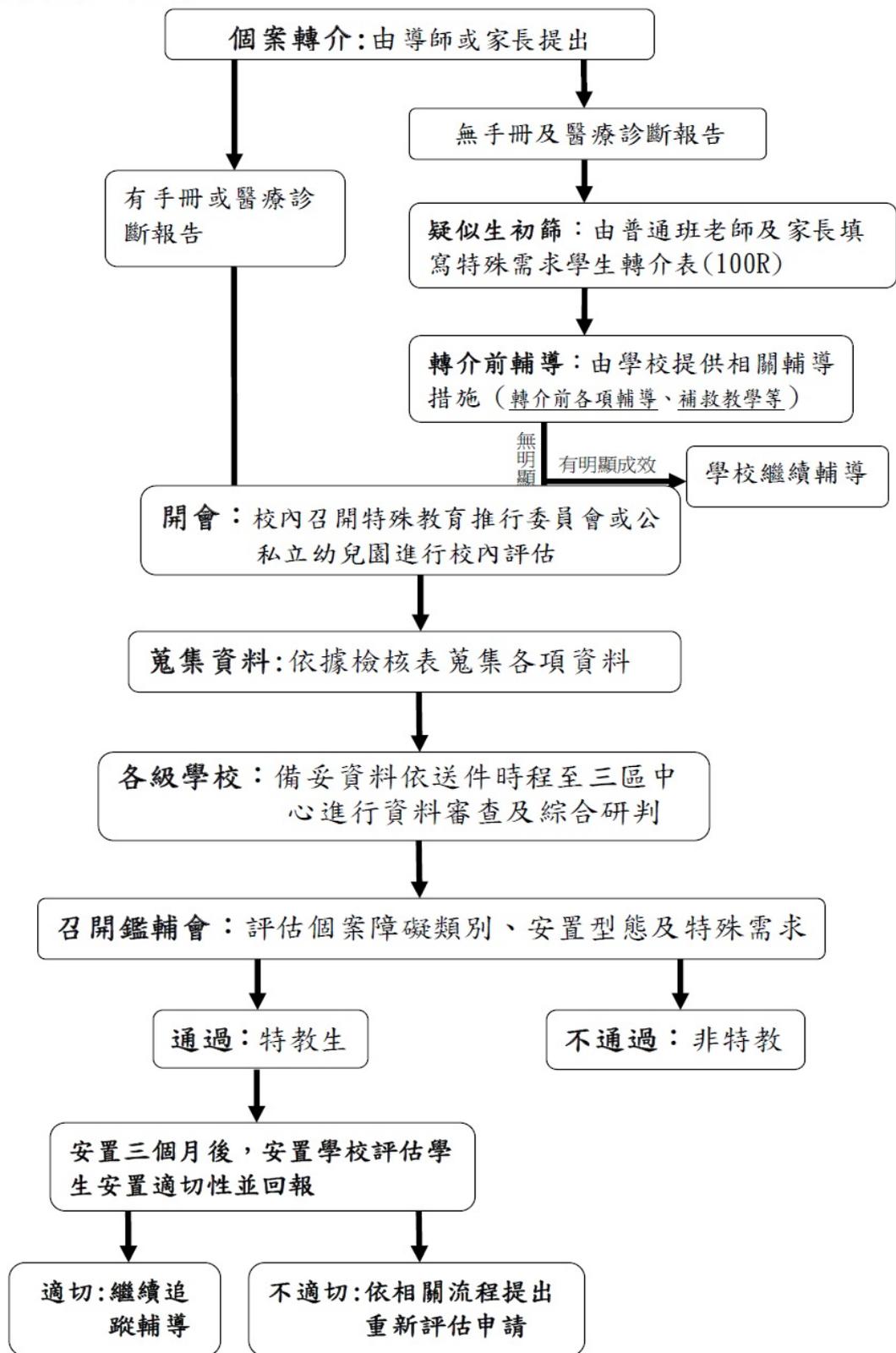


圖2-1 屏東縣疑似生鑑定安置完整流程圖

資料來源：屏東縣特殊教育資源網，<http://ser.ptc.edu.tw/CMSMain.aspx?mid=12>

鑑定工作中鑑定工具是依照學生個別的情形來選擇，而藉由適當鑑定工具的使用，能夠為心評人員蒐集包括：智力、社會適應行為、認知能力、學習能力、知覺動作能力、溝通能力及自閉症與情緒行為問題評估等與學生相關的資料。以屏東縣為例，目前屏東縣使用的測驗工具有以下幾種：魏氏智力測驗、托尼非語文智力測驗、修訂中華適應行為量表、國小閱讀理解測驗、基礎數學概念評量、中文年級識字量表、情緒障礙三項測驗、國小注音符號能力診斷測驗、基本讀寫字綜合測驗、幼稚園兒童活動量評量表、嬰幼兒綜合發展測驗、華語兒童理解與表達詞彙測驗、國中新編多元性向測驗。其中個別施測以魏氏智力測驗為主要工具。

## 第二節 心理評量人員工作困擾的相關理論與感受度

本節將探討心理評量人員工作困擾相關的理論與其對工作困擾的感受度。

黃思峻表示「近年來，心理學家已證實：個人在工作中遇到的困擾會造成其在工作中的壓力，繼而影響其情緒、健康及生活。<sup>11</sup>」作者認為，一個人的心境多少會影響其在工作中的表現，而影響的層面是多或少，端看個人對壓力的耐受性與內在涵養而定。就一般狀況而言，如果某件事做起來讓人倍感壓力、執行起來不順利、需花費諸多時間卻得不到成就或回饋，那麼久而久之，難免對這件事的熱情也相對會減低。同樣，就鑑定工作而言，心理評量人員在進行鑑定工作時，或許也會因為在當中遇到困難而使得工作意願與參與度降低。以下將針對工作困擾的定義探討心理評量人員可能遭遇的工作困擾，並將結果歸納整理成日後問卷內容的依據。

### 一、工作困擾的定義

張春興曾提到若從需求的角度來看，工作困擾所造成的壓力可解釋為因無法有效解決內在衝突、滿足內在需求，或無法有效處理與職務有關的事項，而導致在心理、身體或情緒方面的不安；就認知心理的觀點而言，工作困擾是指：在工

---

<sup>11</sup> 黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**(台東：國立台東大學特殊教育學系暑期在職進修專班碩士論文，2008年)，頁19。

作中為追求某目的但未找到適當方法而感受到的心理困境。一般而言，困擾的感受與否及其程度為主觀的認知狀態，即很可能在相同的工作中，對於知識經驗缺乏的人會產生困擾，對於知識豐富的人卻不見得；可能對追求特定目的的人造成困擾，但對未追求特定目的的人則否。<sup>12</sup>由上所述得知，工作困擾的感受是主觀的，因人而異的。人在工作的情境當中，個人的心理在內在的需求得不到滿足或是遭遇困難的狀況下，感覺到挫折與緊張不安的負面情緒，嚴重的話或許會使人變的退縮消極，甚而影響了工作表現。

## 二、工作困擾的相關理論

心評人員的工作具專業度與社會責任，其擔負的壓力自然沉重，因為在工作上有許多挑戰，必然也會產生困擾，而困擾的產生是否有理論依據可以追朔？以下將就各方理論探討工作困擾。

### (一)人格特質理論

人格特質理論主張人各有其性格上的特質，並且此特質是持久的且少變化的。人格類型可分為以下幾型：社交型、實際型、企業型、研究型、藝術型及傳統型。<sup>13</sup>作者認為各型的人格必定有其最適合的工作取向，若能按照個人的人格擔任適合其取向的工作，在工作的困擾上或許能些許減輕或克服。

人格特質不但影響個人對某件事產生特定的反應方式，也連帶影響個人的行為和思想，造就了個人的獨特行為表現。有學者認為「人格理論必須具有能夠代表『生活綜合』的測量單元，這種單元就是特質。特質組成一個人完整的人格結構，由此引發人的行為和思想，它除了反映刺激而產生行為外，也能主動地引導行為。<sup>14</sup>」

按照人格理論的說法，若能篩選適當特質的人，加以訓練，使其未來能夠擔任與其特質相符合的工作，便較不會產生工作困擾的問題。<sup>15</sup>因此作者認為，適合擔任心評工作的人應該具備某些共通的人格特質，而容易在心評工作上產生工作困擾的教師，其人格特質或許是相異於適合擔任心評教師者的人格特質的，此

<sup>12</sup> 張春興，*現代心理學*(台北：東華，1991年)，頁532。

<sup>13</sup> 陳惠君，*高雄縣市國民中學實習教師工作困擾與輔導需求之研究*(高雄市：國立高雄師範大學特教系研究所碩士論文，2003年)，頁14。

<sup>14</sup> 陳仲庚、張雨新，*人格心理學*(台北：五南，1998年)，頁47-48。

<sup>15</sup> 謝雅惠，*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*(台北市：國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，2005年)，頁16。

議題或許可於日後再深入研究。

## (二)行為理論

行為理論可從三個面向來探討，即理性行為理論、計畫行為理論與整合性行為模式。理性行為理論從行為意向、態度、主觀規範來探討行為模式。計畫行為理論認為態度、主觀規範與知覺行為會影響個人行為。整合性行為模式則強調知識技巧、環境、行為對當事者的意義、經驗等四點對行為的影響。<sup>16</sup>綜上所述，行為理論可從三種理論模式來一一探討對個人行為的影響。另有學者認為：行為理論強調知識或科學，並只限於可經驗、可觀察的事實，亦重視環境對個體的影響，其重點是強調行為的養成與技術的訓練。<sup>17</sup>由上述理論看來，心評人員的工作困擾可能是導因於測驗技術不純熟或施測能力不足。就測驗技術方面而言，由於心評人員在執行鑑定工作時必須運用並分析專業的測驗工具，若對於工具的使用不熟悉，想當然在執行鑑定工作時必然會因為要多花費心思了解工具的使用而產生困擾。另外，就施測能力不足而言，由於在施測的過程中，溝通的技巧與建議安置類別、提供教學輔導等研判工作皆為需要經驗累積的能力，若上述的能力不足，亦會造成心評人員在執行鑑定工作的困擾。

## (三)認知發展理論

皮亞傑的認知發展論主張「認知發展是同化與調適的平衡以適應環境」<sup>18</sup>，以工作而論，即是將真實情境經驗同化到工作中，是精熟所學習的而不是產生新的學習。有研究者認為，由認知發展理論可得知教師的養成是循序漸進的——作者認為上述的教師亦可含括心評人員在內，在經歷一定的階段之後，心評人員形成新的認知結構，就本質而言這是一種「認知改變的過程」，即心評人員逐漸改變其認知結構，最終到達成熟階段。<sup>19</sup>「其發展的層次是由低到高，由簡單到複雜，不切實際到切合實際的態度。<sup>20</sup>」

作者由本文第五頁的文獻中發現以認知發展理論的觀點而言，心評人員的工作困擾之起因可能有以下兩點：1.培訓課程不適當；2.專業成長跟不上潮流趨勢。

<sup>16</sup> 劉潔心，「理性行為理論、計畫行為理論、整合性行為模式」，國立臺灣師範大學，2015年6月22日，<http://ocw.lib.ntnu.edu.tw/file.php/89/oc-ljs091013.pdf>

<sup>17</sup> 張春興，現代心理學，頁576。

<sup>18</sup> 黃湘武，「皮亞傑認知心理學與科學教育」，科學教育雙月刊，第37期(1980)，頁12。

<sup>19</sup> 陳惠君，高雄縣市國民中學實習教師工作困擾與輔導需求之研究，頁16。

<sup>20</sup> 謝雅惠，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，頁14。

就培訓課程不適當而言，由於培訓的課程比例著重在測驗工具的使用，與審查、研判工作相關的課程比例較少，因此有可能無法順利有效的引導心評人員之發展，導致其產生工作困擾。另外，就專業成長跟不上潮流趨勢而言，特教知能日益推陳出新，障礙類別也較以往分類更細微，若心評人員的專業知能未能跟上當前潮流，那麼在執行鑑定工作時，容易會伴隨發生工作困擾。

#### (四) 角色理論

郭為藩認為「角色可說是社會團體期許於某一特定類別的人所應表現的行為模式」，另外「由於角色行為的表現往往與某一社會職位有關」，因此通常從社會身分可以說明角色的意義。<sup>21</sup>作者認為由字面上的意思看來，心評人員擔任鑑定工作可視為社會期許心評人員所表現的行為模式，此行為表現與心評人員有關，因此由心評人員的身分不難判斷社會對其擔任心評人員職務的感受度，是理所當然的。

從角色理論的觀點中，作者將由「角色期待」與「角色衝突」兩面向來探討心評人員的工作困擾，<sup>22</sup>其分析如下：

1. 角色期待：係指「社會對個人所扮演的角色所寄予的行為期待」，主要作用在於使個人明白其所扮演的角色之權利與義務，使個人表現出合宜行為，因而提供了社會控制安定的力量。<sup>23</sup>以角色期待的觀點來看，社會各方對於心評人員的角色行為所賦予的期待，在心評人員無法全面滿足時，便可能使心評人員產生工作困擾。
2. 角色衝突：意指「個體在同一時間內扮演多個不同角色，每個角色間的期望不同，或個人能力不足以應付所任職角色之要求，而引發個體內在緊張、衝突及無所適從的情緒反應。<sup>24</sup>」以角色衝突的觀點而言，心評人員在扮演該角色時，可能因為同時身兼工作本職上的角色，而產生內在間的衝突，即心評人員難以身兼該角色之外在其工作本位上的角色，如：導師、科任或是擔任行政人員等。又或是心評人員本身的能力無法應付該角色之要求，因此困擾

<sup>21</sup> 郭為藩，「角色理論在教育學上之意義」，*教育研究所集刊*，第 13 卷第 0 期(1971 年)，頁 19。

<sup>22</sup> 郭為藩，「角色理論在教育學上之意義」，頁 20。

<sup>23</sup> 譚婉盈，*台南市國小普通班教師對特教巡迴輔導教師服務的角色期待、功能期待與支援需求*(台北市：國立台北教育大學特殊教育研究所碩士論文，2009 年)，頁 10。

<sup>24</sup> 涂燕玲，*國民小學教師角色衝突之研究*(屏東縣：國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，2003 年)，頁 5。

感受會油然而生。

### 三、心理評量人員之工作困擾

心評人員在進行鑑定工作的時候，經常會遭遇許多問題，然而這些問題很可能會導致心評人員在進行鑑定工作時產生工作困擾。從多位研究者的研究中可以發現其所論及有關在鑑定工作中所遭遇的工作困擾，可以分成特殊教育行政運作、執行施測鑑定及支持與福利等三方面來探討。<sup>25</sup>表2-2為上述所言的多位研究者所研究出的工作困擾問題之集結，以茲參考。

表 2-2 心評人員進行鑑定工作時常遭遇之問題

研究者	年代	研究發現
林寶貴 王炳欽 <sup>26</sup>	1990	1. 評量工具缺乏 2. 各類學生鑑定無明確標準及嚴謹實施程序
胡永崇 <sup>27</sup>	1991	1. 鑑定資料不全 2. 鑑定人員的資格問題 3. 鑑定標準的問題 4. 鑑定工具不足與外洩 5. 鑑定過程中家長同意權的問題
周台傑 吳訓生 <sup>28</sup>	1994	1. 可用評量工具不足 2. 評量工具缺乏管理辦法 3. 評量人員的專業訓練不夠
胡永崇 <sup>29</sup>	1995	1. 特殊兒童定義或鑑定標準分歧的問題
林寶貴 吳淑敏 曾怡惇 林美秀 <sup>30</sup>	1998	1. 缺乏評量工具 2. 評量工具借用不方便 3. 評量人員專業訓練不足 4. 不知如何解釋測驗結果 5. 評量結果與學生表現不符 6. 評量工具內容無法測出學生真正的能力

<sup>25</sup> 黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**，頁 29。

<sup>26</sup> 林寶貴、王炳欽，**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**(台北：教育部，1990年)，頁 54。

<sup>27</sup> 胡永崇，「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」，頁 18-22。

<sup>28</sup> 周台傑、吳訓生，「特殊教育評量工具需求之研究」，**特殊教育學報**，第 9 期(1994 年)，頁 77。

<sup>29</sup> 胡永崇，「檢討幾個國內現有的特殊兒童鑑定與安置問題」，**特教新知通訊**，第 4 卷第 2 期(1996)，頁 2。

<sup>30</sup> 林寶貴、吳淑敏、曾怡惇、林美秀，「特殊教育評量、鑑定工具調查研究」，**特殊教育研究學刊**，第 16 期(1998)，頁 23-24。

張靖卿 <sup>31</sup>	1999	1. 資料蒐集時間有限 2. 評量工具不足與借用不便 3. 鑑定人員專業能力不足
劉雅億 <sup>32</sup>	2000	1. 鑑定人員專業能力不足 2. 缺乏鑑定人員的培訓課程或研習時間不足 3. 鑑定工作分工不均 4. 受到的福利與肯定不足
王木榮 <sup>33</sup>	2001	1. 評量資料蒐集不全 2. 評量工具選用不當 3. 測驗施測程序不當 4. 評量結果解釋不足
許平和 <sup>34</sup>	2003	1. 評量工具不足 2. 未能落實多元評量
蔡美玲 <sup>35</sup>	2003	1. 鑑定工具不夠客觀 2. 心評人員對鑑定工具不瞭解
朱建英 <sup>36</sup>	2005	1. 鑑定標準與程序未完善 2. 心評人員專業訓練不足 3. 學校行政未能配合 4. 教師與家長的配合度低 5. 測驗工具不足及選用不當 6. 在蒐集資料上有困難
王小燕 <sup>37</sup>	2007	1. 影響本職 2. 人力分配不均 3. 測驗工具問題 4. 分派個案問題 5. 時間不足 6. 研習課程不足 7. 安置會議標準不一 8. 鑑輔會政策多變 9. 家長聯絡不易

<sup>31</sup> 張靖卿，**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**(台北市：教育部特殊教育工作小組，1999年)，頁112。

<sup>32</sup> 劉雅億，**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**(台北市：國立台灣師範大學特殊教育學系碩士論文，2000年)，頁23-25。

<sup>33</sup> 王木榮，「提昇身心障礙兒童鑑定正確率之我見」，**特殊教育論文集**(台中市：國立台中師範學院，2001年)，頁158-160。

<sup>34</sup> 許平和，**身心障礙兒童鑑定與就學安置法令及個案分析研究**(嘉義縣：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，2003年)，頁49。

<sup>35</sup> 蔡美玲，**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**(台中市：國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，2003年)，頁70。

<sup>36</sup> 朱建英，**心理評量人員角色與執行現況之研究—以台中縣為例**(台中市：國立台中教育大學特殊教育與輔助科技研究所碩士論文，2005年)，頁37。

<sup>37</sup> 王小燕，**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**(台北市：臺北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文，2007年)，頁26-28。

侯儒燕 <sup>38</sup>	2007	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照鑑定標準研判障礙類別有困難，尤其是學障和情障</li> <li>2. 校內心評工作分配不均</li> <li>3. 蒐集資料時間不足</li> <li>4. 選擇適當評量工具的能力不足</li> <li>5. 有些地區工具借用不方便，工具亦不充足</li> <li>6. 解釋測驗結果能力不足</li> <li>7. 學校給予的行政支持不足</li> </ol>
-------------------	------	---

資料來源：作者整理自黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**，頁22-23。

以下作者就上述工作困擾之三方面來作整理分析：

### (一) 特殊教育行政運作方面

作者由表2-2將特殊教育行政運作方面的工作困擾歸納出以下幾點：

1. 針對鑑定標準與程序而言，有以下幾點被提出：各類學生鑑定無明確標準及嚴謹實施程序、特殊兒童定義或鑑定標準分歧的問題、鑑定標準與程序未完善、安置會議標準不一、鑑輔會政策多變。
2. 針對鑑定人員的資格而言，被提出的是：鑑定人員的資格問題。
3. 針對評量人員的專業而言，有以下幾點被提出：評量人員的專業訓練不夠、評量人員專業訓練不足、鑑定人員專業能力不足、心評人員專業訓練不足、缺乏鑑定人員的培訓課程或研習時間不足、研習課程不足。
4. 針對借用評量工具而言，有以下幾點被提出：評量工具缺乏、評量工具不足與借用不便、評量工具缺乏管理辦法、缺乏評量工具、評量工具借用不方便、評量工具不足、測驗工具問題、有些地區工具借用不方便，工具亦不充足。
5. 針對工作分工而言，有以下幾點被提出：鑑定工作分工不均、人力分配不均、分派個案問題、校內心評工作分配不均。
6. 針對普通班教師與家長而言，有以下幾點被提出：教師與家長的配合度低、鑑定過程中家長同意權的問題、家長聯絡不易。
7. 影響本職。

### (二) 執行施測鑑定方面

<sup>38</sup> 侯儒燕，**臺北縣特殊教育心理評量人員工作執行狀況之研究**(彰化縣：國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，2007年)，頁34。

作者將表2-2將執行施測鑑定方面的工作困擾歸納出以下幾點：

1. 針對鑑定工具的使用方面，有以下幾點被提出：鑑定工具不足與外洩、評量工具內容無法測出學生真正的能力、評量工具選用不當、鑑定工具不夠客觀、測驗工具問題、心評人員對鑑定工具不瞭解、選擇適當評量工具的能力不足。
2. 針對解釋鑑定結果方面，有以下幾點被提出：特殊兒童定義或鑑定標準分歧的問題、依照鑑定標準研判障礙類別有困難，尤其是學障和情障、解釋測驗結果能力不足、評量結果與學生表現不符、不知如何解釋測驗結果、評量結果解釋不足。
3. 針對蒐集資料方面，有以下幾點被提出：資料蒐集時間有限、蒐集資料時間不足、評量資料蒐集不全、鑑定資料不全、在蒐集資料上有困難。
4. 測驗施測程序不當；
5. 未能落實多元評量；
6. 時間不足。

### (三) 支持與福利方面

作者由表2-2將支持與福利方面的工作困擾歸納如下：受到的福利與肯定不足、學校行政未能配合、學校給予的行政支持不足。

藉由以上的分析，作者發展出此研究將進行的問卷之題目，透過文獻的探討，俾使問卷題目之內容更符合研究所需，且使問卷內容設計的方向更明確並具有充分立論依據。

## 第三節 心理評量人員工作困擾之解決方式的相關研究

心評人員在工作上遭遇困擾時難免會產生壓力，面對壓力有哪些解決方法？是正面積極或是消極退縮？有研究者認為教師在面對壓力時所採取的解決方法有以下幾種：解決問題、尋求支持、逃避忍受、不良功能行爲。其中最常被採取的方式是解決問題，最不常被使用的是不良功能行爲。<sup>39</sup>作者認為教師在面對壓

---

<sup>39</sup> 魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉，「台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究」，發表於1999行動研究國際學術研討會(台東市：國立台東師範學院幼兒教育學系，1999年5月10日)，頁62。

力與困擾時，多能採取正向面對的態度來解決問題，顯示教育環境中，教師們的心理素質仍是值得被寄予厚望的。

葉椒椒在其著作曾表示工作心理學中，解決壓力困擾有哪些主要的方式可進行，作者將其整理如下：

(一)透過「行為干預」的方式-主要是「暗示個體可以學會不同的行為方式」。例如透過行為矯正技術，A 型行為可以進行B型行為方式的學習。個體透過矯正技術可使受到壓力狀態的損害減少。

(二)透過「生理干預」的方式-意指「透過生物回饋技術或放鬆技術，來達到應付壓力狀態的效果。」

(三)透過「工作設計與再設計」的方式-此種方法認為，「工作環境或任務環境中的某些特點對所認知到的壓力狀態產生重要作用，透過改變這些客觀特點，壓力狀態的水準就可以降低」。

(四)透過「認知干預」的方式-意指為降低壓力狀態，透過「改變個體對環境的認知和對其能力與環境要求關係的認知」，來達成此目的。<sup>40</sup>

本研究中所言的解決方式，係指因在擔任心理評量人員當中遭遇工作困擾而衍生的解決方法，同本章的第二節分成特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及工作支持與福利等三方面來探討，以期達到前後對應的效果。根據謝雅惠在研究中所提出的心理評量人員的工作困擾之解決方式，作者整理如下：

## 一、特殊教育行政運作層面

在特殊教育行政運作方面，解決心理評量人員工作困擾的方式有以下幾種：

(一)針對各級學校校長及行政人員，行政機關應利用各種研習機會宣導心評人員工作相關內容，包括：1.心評人員的角色、2.工作內容及重要性、3.鑑定施測的重要性、4.每年鑑時程及施行鑑定場地的最適宜空間、5.鑑定工作的注意事項等；

(二)公文轉移的速度應要儘速、積極一些，以縮短所花費的時間；

---

<sup>40</sup> 葉椒椒，工作心理學(台北：五南，1995年)，頁413-414。

- (三)培訓心評人員的課程可再加入一些實際可用的內容，並建立回饋制度，讓心評人員能獲得回饋；
- (四)要求心評人員在獲得資格之後，每年仍應參加至少一場的進階研習，以保持在此領域的專業水平；
- (五)在人力充足的狀況下，讓有教學經驗幾年以上的教師優先參加鑑定安置的工作；
- (六)避免先到先選的分配個案方式，鑑輔會在分配個案時，可參考「以所在地區擴大範圍為接案地區」的方式；
- (七)行政單位應評估出心評人員在兩週內接的個案數上限，並限定心評人員的接案數；
- (八)區分心評人員的專長類組，再依組別去鑑定，以降低鑑定判斷時的困擾。

## **二、執行施測鑑定工作層面**

在執行施測鑑定工作方面，解決心理評量人員工作困擾的方式有以下幾種：

- (一)成立心評人員分區討論會；或採用師徒制，以經驗來傳承；
- (二)把評量工作分散到其他時間，不限定須用4小時來完成一個個案的鑑定；
- (三)在選定個案時，心評人員可盡量選取相同類型障礙的個案；
- (四)教育局統一發文給各級學校，明確指示設置施測場地的標準規格，以降低鑑定場地方面的困擾；
- (五)刪除報告書中「教學重點與輔導策略建議」的項目，但若短期內無法達成此目標，則心評人員可只給大方向的描述與建議；
- (六)刪除對個案不定期追蹤的工作項目；
- (七)建立心評人員使用手冊及家長使用手冊。

## **三、支持與福利層面**

針對支持與福利方面，解決心理評量人員工作困擾的方式有以下幾種：

- (一)對心評人員進行需求調查，之後鑑輔會可依心評人員確實的需要給予獎勵；

- (二)除了一個個案三百元的鑑定費之外，更應提供心評人員差旅費的申請；
- (三)教育局應給予心評人員高度的尊榮感，以表現出對心評人員的支持；
- (四)應設專職的心評人員，以解決心評人員課務方面的困擾；
- (五)提高並放寬福利制度，以增加心評人員的人數。<sup>41</sup>

綜上所述，作者未來將蒐集整理符合屏東縣心理評量人員工作困擾的可行解決方式，並參考上述之內容彙整研究成果，以期達成本研究之目的。



---

<sup>41</sup> 謝雅惠，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，頁 81-82。

## 第三章 研究方法

本研究採用問卷調查法與焦點團體訪談法，探討屏東縣心理評量人員的工作困擾與可行之解決方式，本章共分為五節：第一節研究架構；第二節研究對象；第三節研究工具；第四節研究程序；第五節資料處理與分析，以下將分別詳述之。

### 第一節 研究架構

#### 一、工作困擾方面

本研究的工作困擾方面係以性別、年齡、學歷、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數、是否擔任學校行政工作作為背景變項，以其擔任心理評量人員的工作困擾作為研究變項，探討屏東縣心理評量人員有哪些工作困擾；瞭解不同背景變項的心評人員在鑑定工作困擾上的差異。本研究的工作困擾方面之研究架構如圖3-1所示。

由研究架構中可得知背景變項為性別、年齡、學歷、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數、是否擔任學校行政工作等十項。工作困擾分別以特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作、支持與福利三層面來探討。

研究設計上是以心評人員的背景變項為自變項，以心評人員的工作困擾為依變項。探討上述變相間的關連情形，進而獲得研究結果，以提供討論與建議。

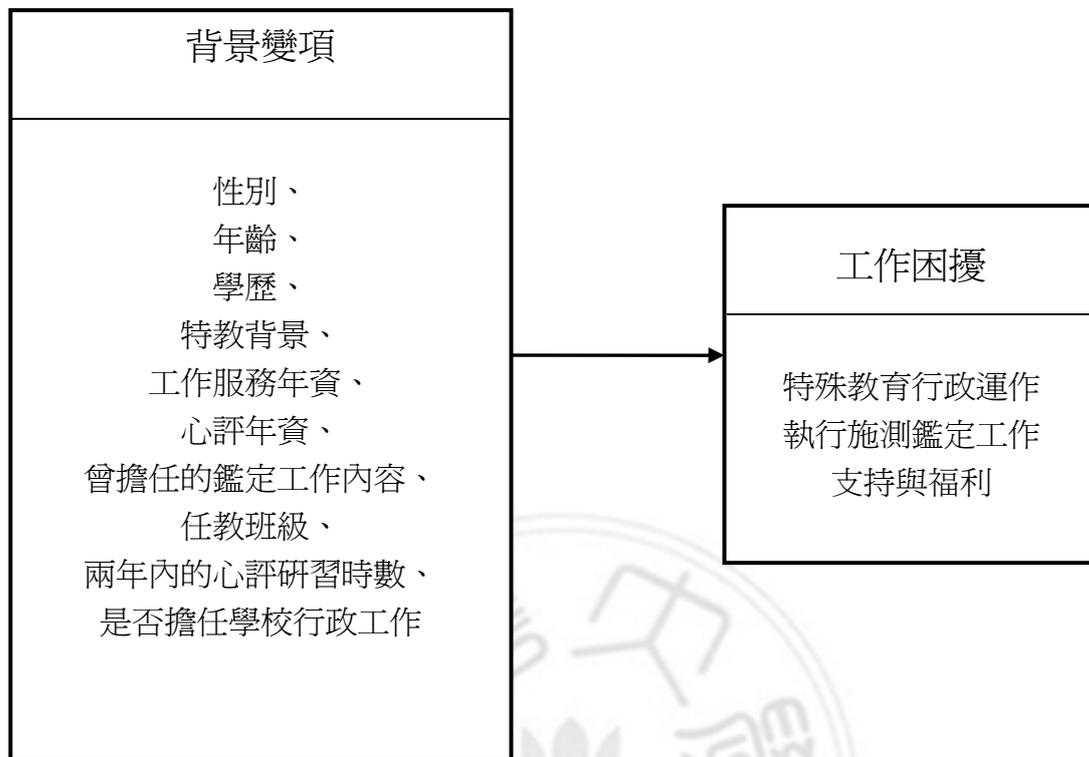


圖3-1 工作困擾方面之研究架構

資料來源：作者自行整理

## 二、解決方式方面

本研究的解決方式係針對工作困擾來探討解決之道，以焦點團體訪談之方式進行，先針對高度工作困擾的題目發展訪談大綱，再選定有實際心評工作經驗的心評人員為訪談對象進行訪談，最後彙整訪談結果，形成解決方式之結論。本研究的工作困擾之解決方式的研究架構如圖3-2所示。

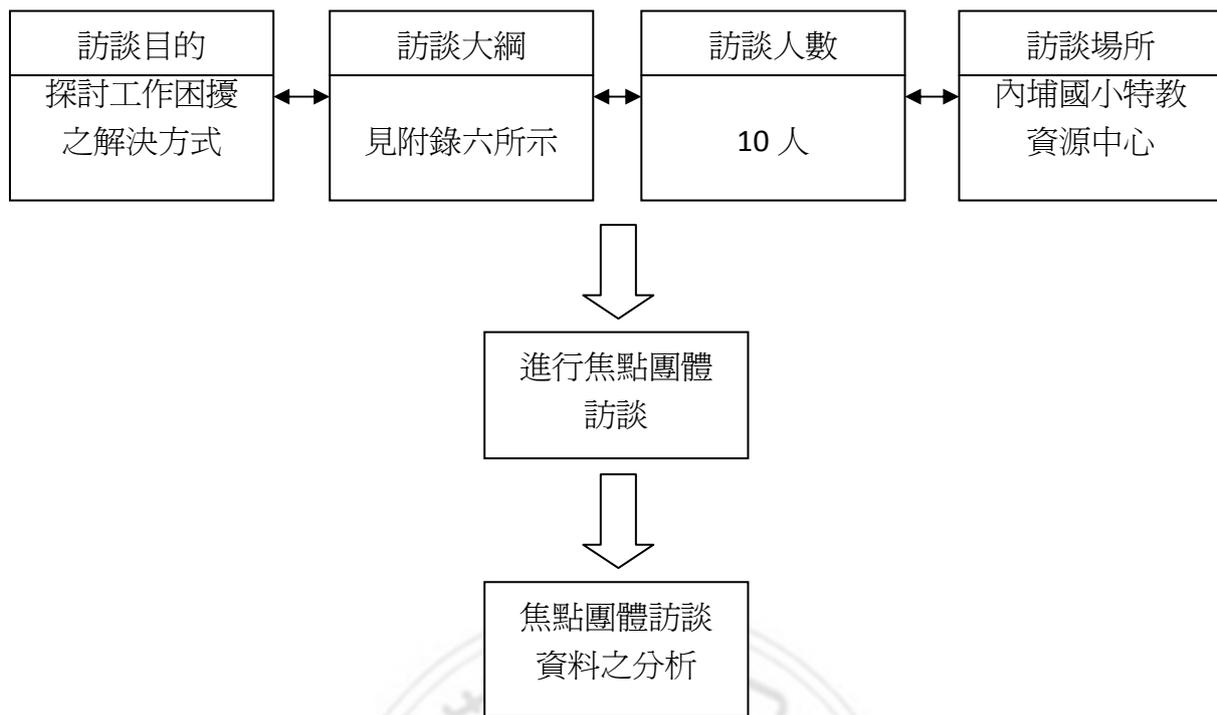


圖3-2 解決方式之研究架構

資料來源：作者自行整理

## 第二節 研究對象

本研究的調查對象為屏東縣的心評人員，現階段屏東縣的心評人員總人數為317人，皆為採樣的對象。

### 一、預試問卷樣本

本預試自母群體抽取40位心評人員進行調查，以郵寄及親自發送方式發放與回收問卷，進行預試。問卷共發出40份，回收40份，有效問卷40份，有效率為100%。以表3-1呈現預試問卷發放、回收與有效率之分析：

表3-1 預試問卷發放、回收與有效率之分析表

研究對象	母群體	抽樣人數	回收問卷數	回收率	有效問卷數	有效率
屏東縣心 評人員	317	40	40	100%	40	100%

資料來源：作者自行整理

## 二、正式問卷樣本

本研究之正式樣本取樣為屏東縣心評人員，將預試樣本40人刪除後，其餘277位心評人員皆為本研究之正式問卷施測對象。問卷共發出277份，回收232份，回收率為83.8%，回收後剔除無效問卷9份，有效問卷223份，有效率問卷回收率為80.5%。本研究正式問卷寄發、回收及有效率如表3-2所示：

表3-2 正式問卷寄發、回收及有效率之分析表

研究對象	母群體	排除預試之 可用母群體	回收問卷	回收率	有效問卷	有效率
屏東縣心 評人員	317	277	232	83.8%	223	80.5%

資料來源：作者自行整理

## 第三節 研究工具

為了解屏東縣心評人員的工作困擾與解決方式，本研究採用的研究方法詳述如下：

### 一、屏東縣心理評量人員工作困擾之調查問卷

採用問卷調查法來蒐集工作困擾方面的資料，並透過焦點團體訪談說明與補強心評人員在工作困擾上的實際感受度。作者以自編之「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」作為研究工具，問卷內容包含個人基本資料、心理評量人員工作困擾量表二部分。以下茲就問卷題目與內容編制的過程加以說明。

## (一)初稿問卷之編製

作者根據研究目的與所欲探討的變相蒐集相關文獻，另外再徵詢數位屏東縣鑑定安置資深心評人員與鑑定安置中區負責人的意見，彙整出屏東縣心評人員所遭遇到的工作困擾有哪些向度，再參考國內相關研究的問卷，如表3-3所示，發展出符合本研究目的問卷初稿。

表3-3 擬定問卷初稿所參考之相關問卷

研究者	發表年份	論文名稱	問卷名稱
謝雅惠	2005年	桃園縣心理評量工作人員工作困擾及解決方式之探討	桃園縣特殊教育心理評量人員工作困擾調查問卷
黃思峻	2008年	特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究	特殊教育心理評量教師工作現況及工作困擾調查問卷

資料來源：作者自行整理

## (二)預試問卷之內容

作者針對此研究編製完成之「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」初稿(附錄一)內容分成以下二部分:個人基本資料、心理評量人員工作困擾量表，以下茲就其內容分析如下：

### 1. 個人基本資料

本問卷個人基本資料的內容包含了有：性別、年齡、學歷、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數、是否擔任學校行政工作等十項。其內容如表3-4所示：

表 3-4 問卷初稿個人基本資料表

1.性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女			
2.年齡：	<input type="checkbox"/> 29 歲以下	<input type="checkbox"/> 30-34 歲	<input type="checkbox"/> 35-39 歲	<input type="checkbox"/> 40-44 歲	<input type="checkbox"/> 45 歲以上
3.學歷：	<input type="checkbox"/> 學士	<input type="checkbox"/> 碩士以上			
4.特教背景：	<input type="checkbox"/> 特教系	<input type="checkbox"/> 特教學分 班	<input type="checkbox"/> 特教研究 所	<input type="checkbox"/> 其他_____	
5.工作服務年 資：	<input type="checkbox"/> 5 年以下	<input type="checkbox"/> 6-10 年	<input type="checkbox"/> 11-15 年	<input type="checkbox"/> 16-20 年	<input type="checkbox"/> 21 年以上
6.心評年資：	<input type="checkbox"/> 1-3 年	<input type="checkbox"/> 4-6 年	<input type="checkbox"/> 7-9 年	<input type="checkbox"/> 10 年以上	
7.曾擔任的鑑 定工作內容：	<input type="checkbox"/> 施測工作	<input type="checkbox"/> 審查工作	<input type="checkbox"/> 研判工作	(可複選)	
8.任教班級：	<input type="checkbox"/> 資源班	<input type="checkbox"/> 啓智班	<input type="checkbox"/> 巡迴輔導	<input type="checkbox"/> 其他_____	
9.兩年內的心 評研習時數：	<input type="checkbox"/> 0-18 小時	<input type="checkbox"/> 19-36 小時	<input type="checkbox"/> 37-54 小 時	<input type="checkbox"/> 55 小時以 上	
10.是否擔任學 校行政工作：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			

資料來源：作者自行整理

## 2. 工作困擾量表

含括特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三個分量表，一共是32題。其題數分配如下：特殊教育行政運作方面有13題、執行施測鑑定工作方面有11題、支持與福利方面有8題。

## 3. 問卷填答與計分方式

本問卷採李克特氏五點量表的形式作答，在工作困擾的部份分別是「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」與「非常不同意」五個選項，計分方式分別為5、4、3、2、1，代表對該題的認同程度，分數越高，工作困擾的感受度越高，反之，則越低。

## 4. 建立專家效度

作者完成問卷初稿之編制後，函請五位專家學者(附錄二)逐題針對問卷初稿的內容、結構與語法提出意見，在指導教授審查修正後加以彙整(附錄三)，完成

預試問卷的內容(附錄四)，預試問卷題數總共為29題。

## 5. 預試問卷之信度分析

本研究採用內部一致性建立研究工具之信度，預試問卷回收後，利用 SPSS Statistics 20.00 統計套裝軟體進行項目分析，以決斷值為刪除題目的判斷標準，決斷值未達顯著水準者予以刪除，在上述標準下，總共刪除了以下幾題：第二部分的第 2、3、4、5、7、12、13、17、21、25、27 題。再以 Cronbach  $\alpha$  係數為指標檢視整體內部一致性程度是否達到水準。經分析後其結果分別如下：特殊教育行政運作分量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.805，執行施測鑑定工作分量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.827，支持與福利分量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.856，全量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為.918，顯示本研究之間卷具有良好的內部一致性。

## 6. 正式問卷之內容

經過上述的信效度分析之後，最終題數為18題，成為正式問卷(附錄五)。其內容包含：

### (1) 個人基本資料

個人基本資料的內容包含了有：性別、年齡、學歷、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數、是否擔任學校行政工作等十項。

### (2) 工作困擾量表

工作困擾量表分成特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三方面，特殊教育行政運作方面有6題，執行施測鑑定工作方面有6題，支持與福利方面有6題。

## 二、針對解決方式之焦點團體訪談內容大綱

本次焦點團體訪談是針對屏東縣心理評量人員的工作困擾探討解決方式，其訪談內容係以「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」所得之結果為基礎，以問卷題目中單題平均數達到3.75的高度工作困擾之題目發展訪談題綱(附錄六)。

## 第四節 研究程序

本研究進行之程序可分為：一、確定研究主題與範圍；二、發展研究工具；三、問卷的發放與回收；四、分析問卷資料；五、擬定訪談題綱；六、進行焦點團體訪談；七、撰寫研究報告。茲將各階段進行之時程與內容分別說明如下：

### 一、確定研究主題與範圍

自2014年進入研究所不久即開始發想欲進行論文之題目，由於作者本身從事特殊教育工作者，認為在熟悉的領域較能在論文的寫作方面有所發揮，因此開始蒐集特教相關的研究資訊，在與指導教授多次商討之後，擬定出研究論文之題目，以及研究的範圍。作者於2015年5月提出論文提報表，在同年6月發表論文題綱，依審查教授之意見，予以修改研究內容，並按照指導教授所示之排程內容逐步進行研究。

### 二、發展研究工具

於2015年2月即開始研究文獻，5月擬定「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」之初稿，之後邀請五位學者專家協助建立專家效度，並將修改後之內容擬定成為預試問卷，發放給屏東縣40位心評人員進行預試，以建立工具之信效度，最後於2015年6月修改完成正式問卷。

### 三、問卷的發放與回收

本研究之正式問卷於2015年6月開始以附回郵之郵寄方式與親自發送之方式進行發放，預計於2015年8月透過收郵件、電話聯繫與親自領取方式回收完畢，期望回收率至少能達80%。

### 四、分析問卷資料

於2015年9月將問卷回收之後，予以編號整理，並將回收之有效問卷以SPSS Statistics 20.00統計套裝軟體進行資料分析，將問卷所得的資料彙整完成，以便回答前述第二章之待答問題。

### 五、擬定訪談題綱

根據「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」所得之結果，條列出屏東縣心評人員感到有高度工作困擾的心評工作之題項，針對各題項之內容擬定

訪談題綱。

## 六、進行焦點團體訪談

於2015年11月份選定10位具有實際心評經驗的心評人員為受訪對象，其中包括借調於特教中心承辦特教業務的特教教師。訪談對象分別以受訪者A到受訪者J為代號以標示其發表之內容，訪談地點選定屏東縣內埔國小資源中心。依據訪談題綱逐題進行訪談，並錄音以利日後訪談紀錄之整理。為取得較客觀與廣泛的意見與觀點，作者安排10位背景資料平均分配於各背景變項選項中的受訪者，以表3-5說明受訪者的背景基本資料，以利本研究的結果補充說明之用。

## 七、撰寫研究報告

於2015年9月分析問卷所得之結果，並進行解釋與討論，接著於2015年11月舉辦一場焦點團體訪談，利用焦點團體訪談的內容舉例並加強說明屏東縣心評人員的工作困擾感受度，最後依據焦點團體訪談的結果整理出屏東縣心評人員的工作困擾之解決方式。研究流程如圖3-3所示。

表3-5焦點團體訪談受訪者之基本資料

基本背景資料	受訪者A	受訪者B	受訪者C	受訪者D	受訪者E	受訪者F	受訪者G	受訪者H	受訪者I	受訪者J
性別	女	男	男	女	女	女	女	男	女	女
年齡	37	38	43	41	36	53	55	37	28	34
學歷	碩士	學士	碩士	學士	碩士	碩士	碩士	學士	學士	碩士
特教背景	特教研究所	大學特教系	大學特教系	師資班	大學特教系	師資班	師資班	大學特教系	大學特教系	特教研究所
工作服務年資	12年	12年	18年	15年	13年	21年	23年	13年	4年	10年
心評年資	4-6年	4-6年	4-6年	7-9年	7-9年	10年以上	10年以上	7-9年	1-3年	7-9年
曾擔任的鑑定工作內容	施測加審查	施測加審查	施測	施測加審查	施測加審查	皆有	皆有	皆有	審查	皆有
任教班級	資源班	巡迴輔導	巡迴輔導	特教班	特教班	資源班	資源班	資源班兼中心行政	特教班	巡迴輔導兼中心行政
兩年內的心評研習時數	37-54小時	19-36小時	19-36小時	37-54小時	19-36小時	19-36小時	55小時以上	55小時以上	0-18小時	55小時以上
是否擔任學校行政工作	是	是	否	否	否	否	是	是	否	否

資料來源：作者自行整理

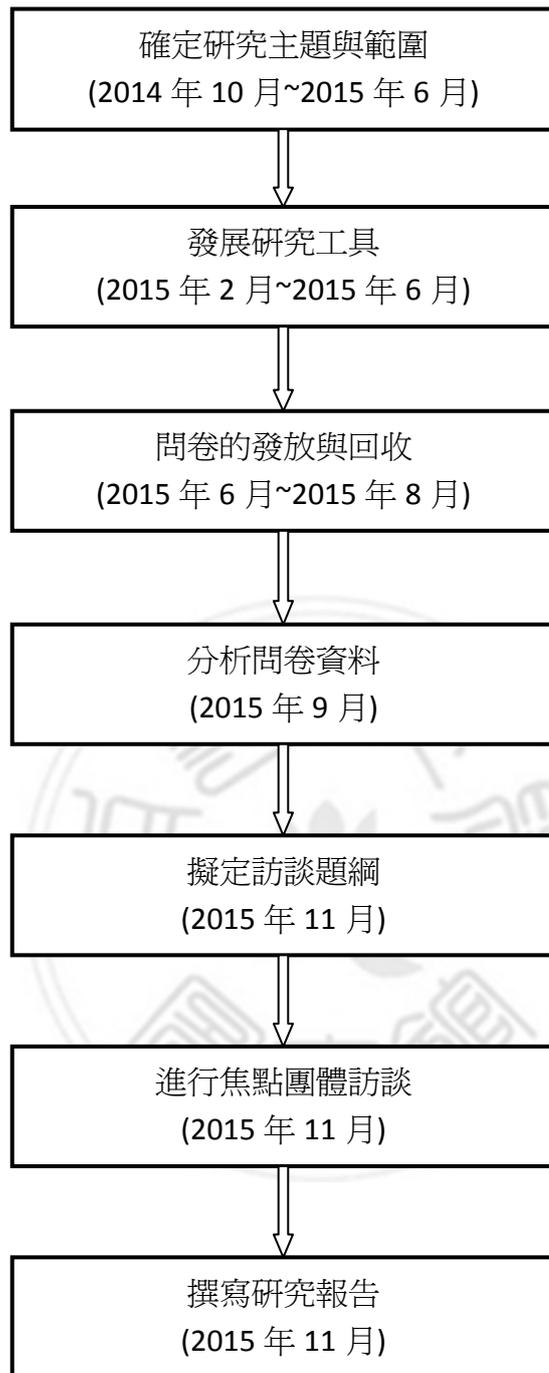


圖3-3 研究流程

資料來源：作者自行整理

## 第五節 資料處理與分析

### 一、工作困擾問卷部分

在回收問卷之後，凡是漏填個人基本資料或問卷任一題目者皆視為無效問卷。排除無效問卷後，將有效問卷所得之資料，運用SPSS Statistics 20.00統計套裝軟體進行統計分析。作者以圖3-4表示資料處理與分析之情形並分別說明如下：

一、以次數分配、算術平均數、標準差分析心評人員的工作困擾的實際情形。

#### 二、獨立樣本t考驗

本研究將針對以下變項的心評人員的工作困擾以t考驗進行處理：(一)不同性別(二)不同學歷(三)是否擔任學校行政工作。

#### 三、獨立樣本單因子變異數分析

考驗心評人員在年齡、特教背景、工作服務年資、心評年資、曾擔任的鑑定工作內容、任教班級、兩年內的心評研習時數等不同背景變項在擔任心評人員工作困擾的差異情形。若分析結果顯著性P值達到小於.05顯著水準，則進一步以Scheffe法進行事後比較各組之間的差異情形。

#### 四、皮爾森積差相關

藉以分析心評人員的工作困擾量表全量表與各層面之相關情形。

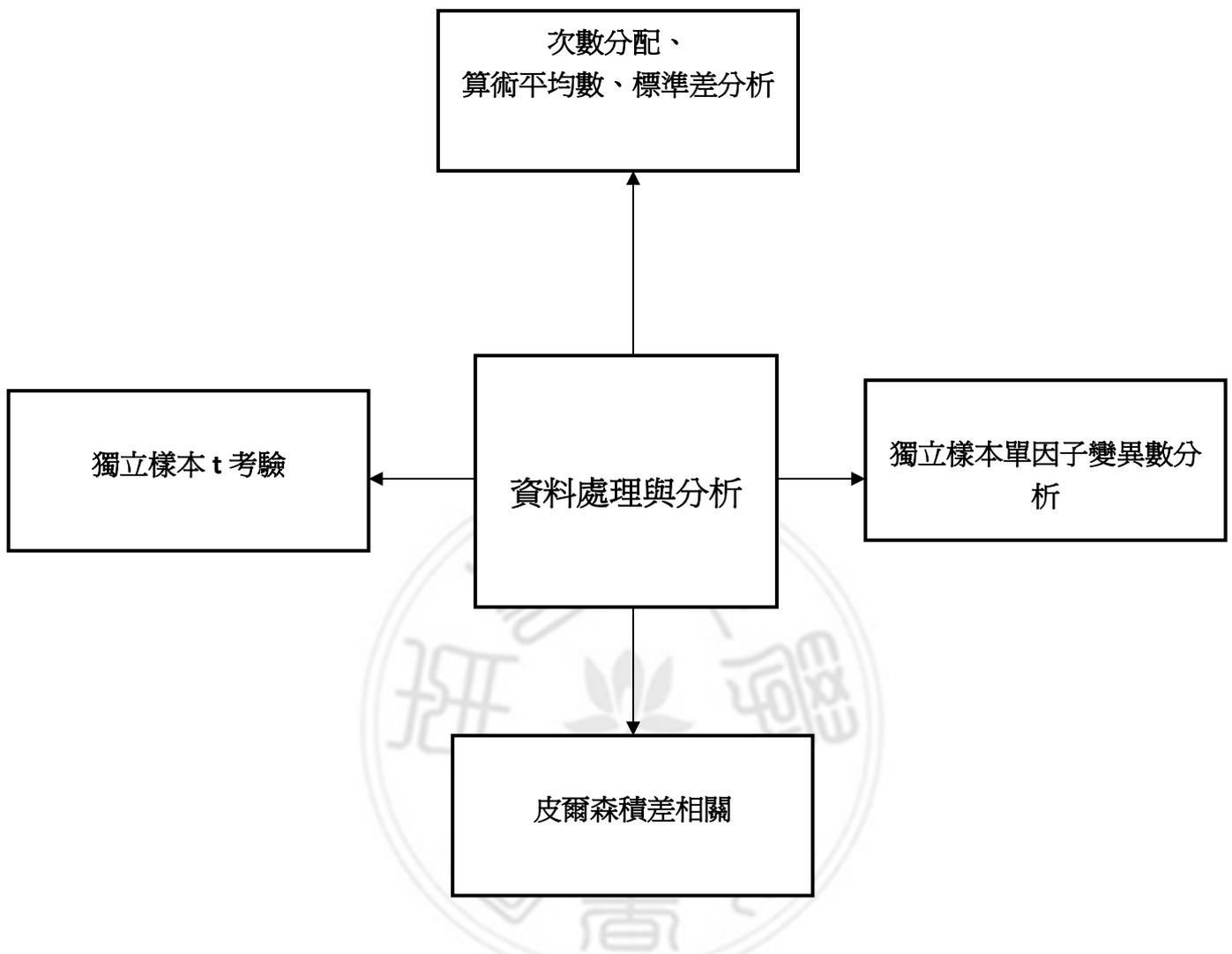


圖3-4 資料處理與分析圖

資料來源：作者自行整理

## 二、焦點團體訪談部分

將焦點團體訪談之結果整理成逐字稿(附錄七)，並逐題分析訪談內容，最後將分析整理之結果作為屏東縣心評人員工作困擾的解決方式之結論。

## 第四章 結果與討論

作者利用問卷回收之後所得之資料及焦點團體訪談之結果彙整成此章所探討之內容，並根據研究目的與待答問題進行比較與分析，此外將針對所得的結果進行討論。本章共分為四節，第一節為屏東縣心評人員的工作困擾之分析；第二節為不同背景變項之心評人員的工作困擾之差異與工作困擾整體與各層面之相關情形；第三節為屏東縣心評人員工作困擾的解決方式之探討。茲分別詳述如下：

### 第一節 屏東縣心理評量人員的工作困擾之分析

本節依據研究工具「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」之得分，以平均數、標準差來分析屏東縣心評人員的工作困擾之各層面的情形。

依據「心理評量人員工作困擾量表」之填答結果進行分析，此部分共有18題，分別為特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三層面，主要在探討屏東縣心評人員的工作困擾之情形。問卷調查採用李克特氏五點量表的形式作答，分別是「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」與「非常不同意」五個選項，計分方式分別為5、4、3、2、1，代表對該題的認同程度，分數越高，工作困擾的感受度越高，反之，則越低。

#### 一、整體與各層面間工作困擾之分析

表4-1為心評人員的工作困擾之情形。

就表4-1看來，屏東縣心評人員的工作困擾平均得分為4.04，位於「同意」的高得分區間，表示屏東縣心評人員的工作困擾感受度普遍較高。而各層面的工作困擾經事後比較發現並無差異情形。

表4-1 心評人員工作困擾之分析

層面	題數	層面 平均數	標準差	每題 平均數
一、特殊教育行政運作	6	24.31	2.89	4.05
二、執行施測鑑定工作	6	24.33	3.02	4.06
三、支持與福利	6	24.08	3.17	4.01
工作困擾全量表	18	72.72	7.10	4.04

N=223

資料來源：作者自行整理

## 二、探討各題項間心評人員之工作困擾情形

表4-2為223位屏東縣特教教師對目前擔任心評人員的工作困擾之平均數與標準差。

表4-2係依據心評人員工作困擾各題項的平均數由高而低予以排序，分數越高表示對該題項的工作困擾感受度越高，反之則越低。作者分別列出心評工作困擾的前三高得分題項如下：

- (一)我認為借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性。
- (二)我認為不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識。
- (三)我認為特教行政單位派定接受施測個案的人數太多。

表4-2 心評人員工作困擾之各題項分析

題號	題目	平均數	標準差	排序
7.	我認爲借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性	4.22	.57	1
10.	我認爲不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識	4.18	.61	2
2.	我認爲特教行政單位派定接受施測個案的人數太多	4.17	.59	3
1.	我認爲特教行政單位對心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導不夠充足	4.13	.65	4
18.	我認爲心評人員進行施測時的交通補助費用太少	4.13	.63	5
9.	我認爲解釋分析測驗結果並彙整成果報告很困難	4.06	.67	6
4.	我認爲取得魏氏兒童智力量表的資格證需要花費太多課堂之外的時間	4.05	.61	7
5.	我認爲取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的時間	4.04	.66	8
6.	我認爲特教行政單位將取得心評資格列入評鑑指標內不合理	4.04	.66	9
8.	我認爲本身不完全熟悉各種測驗工具的使用	4.04	.68	10
13.	我認爲心評人員人力的不足會對心評人員產生困擾	4.04	.53	11
17.	我認爲心評人員鑑定個案時的鑑定費用太少	4.03	.67	12
15.	我認爲心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感不高	4.00	.73	13
14.	我認爲校內行政人員不支持參加鑑定工作的准假會產生困擾	3.98	.72	14
11.	我認爲鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會對我造成困擾	3.94	.79	15
16.	我認爲現有的心評人員記功嘉獎的獎勵制度不足以構成特教教師願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作的誘因	3.91	.79	16
3.	我認爲 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少，導致特教教師對心評工作內容的熟悉度難以提升	3.90	.78	17
12.	我認爲執行鑑定工作時，要花時間處理學生情緒及生理上的突發狀況會佔用太多鑑定的時間，對我造成困擾	3.89	.78	18

### 三、綜合分析

本節主要探討屏東縣心評人員的工作困擾之情形，作者茲將研究發現說明如下：屏東縣心評人員的工作困擾之平均分數在「同意」的高得分區間，得分最低的平均數亦大於3.75即中等以上的得分，表示屏東縣心評人員有普遍較高的工作困擾。此結果與謝雅惠研究中發現桃園縣心評人員在心評工作上屬於稍有困擾程度不盡相同，<sup>1</sup>亦與黃思峻的研究發現竹苗地區「心評教師對工作困擾有低感受度」大相逕庭。<sup>2</sup>作者推論屏東縣心評人員的工作困擾普遍大於先前相關研究之結果，可能的原因有以下兩點：

(一)屏東縣地形屬於狹長型，幅員廣大且交通相對較不便利，資源難以平均分配，因此對於特教教師從事心評工作會造成比較大的困擾感受。以下茲就屏東縣的地理簡介予以說明：屏東縣、市共33個鄉鎮市，含三地門鄉、瑪家鄉、霧台鄉、泰武鄉、來義鄉、春日鄉、牡丹鄉、獅子鄉等8個原住民鄉及1個離島琉球鄉；縣區南北距離長約112公里、東西距離寬約47公里、面積約2,776平方公里，顯示幅員之遼闊。屏東縣政府亦在官方網站提及「臺灣沒有任何一個單一縣市，在縣境的範圍內，同時擁有臺灣5嶽之一的北大武山、遼闊的屏東平原、生態多元的恆春半島。<sup>3</sup>」可見屏東縣的地理環境較複雜，而在交通上，除了鐵路與客運等大眾運輸系統，多靠私人的車輛進行運輸與往返，作者透過本研究焦點團體訪談中，受訪者D與受訪者E所提供之意見予以佐證說明如下：「因為我們屏東真的交通很不便利，到哪裡都要自己開車，而且常常都要開很遠。」(見附錄七的頁15，問題7受訪者D之回答)「因為屏東縣的縣市非常的長，老師們大概都是開車在進行校與校之間的移動。」(見附錄七的頁37，問題18受訪者E之回答)

(二)屏東縣是農業縣市，雖近年努力朝觀光發展，但財政收入始終拮据，由新聞報導的內容「至六月底統計，屏東縣人口數八十四萬餘人，屏東縣累積負債達二

<sup>1</sup> 謝雅惠，**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**(台北市：國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，2005年)，頁78。

<sup>2</sup> 黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**(台東：國立台東大學特殊教育學系暑期在職進修專班碩士論文，2008年)，頁88。

<sup>3</sup> 屏東縣政府，「國境之南，大武山之西」，**屏東縣政府全球資訊網**，2015年12月3日，<http://www.pthg.gov.tw/cp.aspx?n=F15824EB283C7918>

三四億元，瀕臨舉債上限，平均每位屏東鄉親負債二萬七千七百餘元。<sup>4</sup>」與屏東縣政府財政處的債務資訊「截至104年10月底止，本府公共債務情形如下：一、1年以上債務未償餘額為184.09億元。二、短期債務未償餘額為61.75億元。三、平均每人負擔債務2.9萬元。四、自償性債務未償餘額（含非營業特種基金）為0.69億元。<sup>5</sup>」可見屏東縣實處於財政困境當中。因此，在如此困頓的財政狀況下，要充足支付心評工作所需之經費可能較有困難，也因此心評人員可以獲得的經費資助就比較少，較會構成心評人員擔任心評工作的困擾。

## 第二節 不同背景變項之心理評量人員的工作困擾之差異與工作困擾整體與各層面之相關情形

作者於本節以獨立樣本 t 考驗與單因子變異數分析探討不同背景變項之心評人員的工作困擾與解決方式之差異情形，並以皮爾森(Pearson)積差相關法進行心評人員的工作困擾整體與各層面之相關情形分析。

### 一、不同背景變項心評人員的工作困擾之差異分析

#### (一)性別

不同性別之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-3所示。

由表4-3得知，不同性別的心評人員的特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作與支持與福利三層面及整體工作困擾中的工作困擾感受雖然不同，但其顯著性P值未達<.05的顯著水準，顯示心評人員的工作困擾感受度不會因為性別的差異而有所不同。由於心評工作是專業取向，非男女較有差異的勞力方面的工作，因此雖然男女在生理結構上有所不同，但在專業度上，性別並不影響工作上表現的差異，亦不影響對工作困擾的感受差異。舉例來說，在本研究焦點團體訪談的對象中，受訪者H為男性，受訪者J為女性，皆表達過對施測倫理的強調及重要性。(見附錄七的頁21，問題10受訪者H、J之回答)而這兩位受訪者亦在屏東特教資源

<sup>4</sup> 毛麗貞，「廖婉汝憂屏東財政，籲縣府開源節流」，**台灣新生報**，2015年7月16日，版11。

<sup>5</sup> 屏東縣政府，「104年10月底止本府公共債務情形」，**屏東縣政府財政處網站**，2015年12月6日  
[http://www.pthg.gov.tw/planfbp/Cus\\_PublicInfo\\_Detail.aspx?s=602D9CE3DD72F51C&n=094EB9542422E191](http://www.pthg.gov.tw/planfbp/Cus_PublicInfo_Detail.aspx?s=602D9CE3DD72F51C&n=094EB9542422E191)

中心擔任行政職務。由此可見性別不影響工作困擾的感受差異。

表4-3 不同性別心評人員之工作困擾獨立樣本T考驗摘要表

性別	人數	平均數	標準差	T 統計量	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作	男	77	23.96	-1.310	.191
	女	146	24.49		
二、執行施測鑑定工作	男	77	23.96	-1.334	.184
	女	146	24.53		
三、支持與福利	男	77	23.94	-.482	.630
	女	146	24.15		
整體工作困擾	男	77	71.86	-1.168	.244
	女	146	73.17		

N=223

資料來源：作者自行整理

## (二) 年齡

不同年齡之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-4所示。

由表4-4得知屏東縣心評人員在特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三層面及整體工作困擾中的工作困擾感受度雖不同，但未達顯著性P值<.05的顯著水準，表示心評人員的年齡不影響其在擔任心評人員工作困擾方面的感受差異。由本研究訪談受訪者B、受訪者F與受訪者J的內容可以得到證明，茲說明如下：

受訪者B：年齡變項在35-39歲，表示：「像我對心評工作其實滿有興趣的，有辦研習我就會去參加。這對我就不是甚麼困擾。」(見附錄七的頁5，問題3受訪者B之回答)

受訪者F：年齡變項在45歲以上，表示：「我覺得心評工作就是使命啊！人家指派給我我就會去做。」(見附錄七的頁30，問題15受訪者F之回答)

受訪者J：年齡變項在30-34歲，表示：「像我，都沒有這些困擾。」(見附錄七的頁29，問題14受訪者J之回答)

可見不同年齡變項的心評人員，其對工作困擾的感受差異是沒有不同的。

表 4-4 不同年齡心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表

年齡	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作				.677	.608
1、 29 歲以下	34	24.74	2.12		
2、 30-34 歲	54	24.00	2.75		
3、 35-39 歲	61	24.39	3.29		
4、 40-44 歲	41	23.93	2.59		
5、 45 歲以上	33	24.70	3.37		
二、執行施測鑑定工作				1.409	.232
1、 29 歲以下	34	24.79	2.42		
2、 30-34 歲	54	24.44	2.86		
3、 35-39 歲	61	24.70	3.09		
4、 40-44 歲	41	23.44	3.09		
5、 45 歲以上	33	24.09	3.50		
三、支持與福利				.705	.589
1、 29 歲以下	34	24.53	2.70		
2、 30-34 歲	54	23.70	2.98		
3、 35-39 歲	61	24.46	3.57		
4、 40-44 歲	41	23.76	2.80		
5、 45 歲以上	33	23.91	3.61		
整體工作困擾				.882	.476
1、 29 歲以下	34	74.06	5.73		
2、 30-34 歲	54	72.15	7.36		
3、 35-39 歲	61	73.56	8.62		
4、 40-44 歲	41	71.12	7.89		
5、 45 歲以上	33	72.70	9.80		

N=223

資料來源：作者自行整理

### (三)學歷

不同學歷之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-5所示。

由表4-5得知，屏東縣心評人員在特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三層面及整體工作困擾中的工作困擾感受度雖不同，但皆未達顯著性P值<.05的顯著水準，表示心評人員的學歷不會影響其在擔任心評工作困擾方面

的感受度。由於屏東縣在培訓心評人員的過程中，不限制需要有碩士以上學位才能參加，基本上只要是特教教師即可，因此每位受培訓與擔任心評工作的心評人員，所從事的心評工作內容都是一致且有標準化流程的，所以學歷就不太會是構成影響心評工作困擾感受差異的背景變項了。

表4-5 不同學歷心評人員之工作困擾獨立樣本T考驗摘要表

學歷	人數	平均數	標準差	T 統計量	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作	學士	126	24.25	-3.73	.710
	碩士以上	97	24.39		
二、執行施測鑑定工作	學士	126	24.15	-1.020	.309
	碩士以上	97	24.57		
三、支持與福利	學士	126	23.89	-1.005	.316
	碩士以上	97	24.32		
整體工作困擾	學士	126	72.29	-.918	.359
	碩士以上	97	73.28		

N=223

資料來源：作者自行整理

#### (四)特教背景

不同特教背景之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-6所示。

由表4-6得知，不同特教背景之心評人員在特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作及支持與福利三層面及整體工作困擾中的工作困擾感受度雖不同，但皆未達顯著性P值<.05的顯著水準，表示屏東縣心評人員工作困擾方面的感受度不會因為其來自何種特教背景而有所差異。由本研究訪談受訪者G、受訪者H與受訪者J的內容可以得到證明，茲說明如下：

受訪者G：特教背景為師資班，表示：「覺得說大家都要有一個共識說，心評工作是特教老師應該要做的其中的一個很重要的職責。」(見附錄七的頁31，問題15受訪者G之回答)

受訪者H：特教背景為大學特教系，表示：「我是覺得縣內所有特教教師皆須受訓為合格心理評量人員。」(見附錄七的頁3，問題2受訪者H之回答)

受訪者J：特教背景為特教研究所，表示：「我們只能透過不斷的研習，討論，

把整體老師的能力帶上來。」(見附錄七的頁19，問題9受訪者J之回答)

由上述受訪者的談話內容可見他們雖屬不同特教背景，但一致對心評工作保有熱誠與動力，證明特教背景不構成影響工作困擾感受度的變項。

表 4-6 不同特教背景心評人員之工作困擾單因子變異數分析

摘要表

特教背景	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作				1.097	.351
1、大學特教系	110	24.35	2.54		
2、師資班	53	24.40	3.49		
3、特教研究所	52	24.42	2.84		
4、其他	8	22.50	3.21		
二、執行施測鑑定工作				1.234	.298
1、大學特教系	110	24.33	2.45		
2、師資班	53	24.42	3.62		
3、特教研究所	52	24.56	3.43		
4、其他	8	22.38	2.83		
三、支持與福利				2.329	.075
1、大學特教系	110	23.72	3.04		
2、師資班	53	24.66	3.57		
3、特教研究所	52	24.52	2.85		
4、其他	8	22.25	3.33		
整體工作困擾				1.704	.167
1、大學特教系	110	72.39	6.46		
2、師資班	53	73.47	10.25		
3、特教研究所	52	73.50	8.10		
4、其他	8	67.13	8.66		

N=223

資料來源：作者自行整理

### (五)工作服務年資

不同工作服務年資之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-7所示。

由表4-7得知，不同工作服務年資的心評人員在特殊教育行政運作層面雖未

達顯著性 $P$ 值 $<.05$ 的顯著水準，但在執行施測鑑定工作、支持與福利層面及整體工作困擾的整體考驗 $F$ 值皆有達到顯著( $P<.05$ )，且經Scheffe事後比較的結果，發現工作服務年資在5年以下的心評人員的工作困擾明顯高於工作服務21年以上的心評人員。此結果與謝雅惠在研究中所提的結論「不同服務年資的心評人員對其工作困擾的得分未達顯著差異」明顯不同。<sup>6</sup>作者認為工作服務年資達21年以上之心評人員其工作經驗普遍會高於服務5年以下的新進人員，因此在工作經驗較多的情況下，對於心評工作的困擾感受亦會較低。透過本研究焦點訪談的內容可以說明如下：

受訪者I：工作服務年資變項為5年以下，表示：「說實在的，我本人對心評工作感覺很困擾，其實我很不喜歡做這份工作。可能是我不熟工作內容吧！」(見附錄七的頁1，問題1受訪者I之回答)

受訪者F：工作服務年資變項為21年以上，表示：「其實做心評工作就是使命感，越做會覺得很有意義！做久了其實沒有很大困擾啦！」(見附錄七的頁26，問題13受訪者F之回答)

受訪者G：工作服務年資變項為21年以上，表示：「像我，接個案施測做久了就會知道有甚麼細節要注意，所以真的要鼓勵多接個案多施測。」(見附錄七的頁22，問題11受訪者G之回答)

此外，值得一提的是，根據表4-7所得之結果，在各層面平均數的部份，工作服務年資16-20年的平均數相較於工作服務年資5年以下、6-10年與11-15年有突然增高的現象，為探究造成此結果的原由，作者依據焦點團體訪談中受訪者C所言：「做久了，工作倦怠感就出現了，如果沒有超越過去，就不想作心評了。」(見附錄七的頁37，問題18受訪者C之回答)推論工作服務年資16-20年的心評人員可能多多少少會出現工作倦怠感，因為受訪者C的工作服務年資恰好介於16-20年之間。根據過去的研究，特教教師的工作倦怠系指讓特教教師有挫折感，因此累積了不少的負面情緒，造成工作倦怠的結果就是對工作的熱情日益消滅。<sup>7</sup>總而言之，工作倦怠或許就是造成工作服務年資16-20年心評人員的在工作困擾平均數較工作服務年資5年以下、6-10年與11-15年突然增高的原因。

---

<sup>6</sup> 謝雅惠，**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**(台北市：國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，2005年)，頁80。

<sup>7</sup> 劉錦熾，**特殊教育教師組織承諾、工作滿意度與工作倦怠之研究－內部行銷的中介效果**(嘉義縣：南華大學企業管理學系碩士論文，2015年)，頁33。

表 4-7 不同工作服務年資心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表

工作服務年資	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值	事後比較
一、特殊教育行政運作				1.431	.225	
1、5 年以下	43	25.00	2.35			
2、6-10 年	61	24.15	2.96			
3、11-15 年	71	24.11	2.73			
4、16-20 年	26	24.81	3.64			
5、21 年以上	22	23.45	3.02			
二、執行施測鑑定工作				4.580	.001	5年以下> 21年以上
1、5 年以下	43	25.47	2.80			
2、6-10 年	61	24.33	2.68			
3、11-15 年	71	24.34	2.90			
4、16-20 年	26	24.27	3.99			
5、21 年以上	22	22.18	2.42			
三、支持與福利				3.784	.005	5年以下> 21年以上
1、5 年以下	43	24.91	2.73			
2、6-10 年	61	23.80	3.12			
3、11-15 年	71	24.24	3.25			
4、16-20 年	26	24.69	3.64			
5、21 年以上	22	21.95	2.36			
整體工作困擾				3.783	.005	5年以下> 21年以上
1、5 年以下	43	75.37	6.53			
2、6-10 年	61	72.28	7.77			
3、11-15 年	71	72.69	7.53			
4、16-20 年	26	73.77	10.90			
5、21 年以上	22	67.59	6.63			

N=223

資料來源：作者自行整理

## (六)心評年資

不同心評年資之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-8所示。

由表4-8可知，不同心評年資的心評人員在特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作、支持與福利與整體的工作困擾整體考驗F值皆達到顯著( $P < .05$ )。經Scheffe事後比較的結果發現心評年資1-3年、4-6年、7-9年的心評人員與心評年資10年以

上的心評人員在工作困擾感受度上有顯著差異，且前三者高於後者，即心評年資1-3年、4-6年及7-9年的心評人員，其工作困擾感受度明顯高於心評年資10年以上的心評人員。

此研究發現與黃思峻先前相似之研究的結果「心評教師在不同心評年資中對工作困擾的感受度沒有影響」不同；<sup>8</sup>亦與謝雅惠的研究結果「不同心評年資的心評人員，對其工作困擾量表的得分未達到顯著差異」亦不相同。<sup>9</sup>作者推論會有此差異結果表現是因為先前兩份相關研究在心評年資的組距與作者的設定不同，黃思峻心評年資的組距是1-2年，最高心評年資的設定是6年以上；謝雅惠在心評年資變項設定的組距是1年，最高心評年資設定是5年以上。因此屏東縣心評人員有能力並且有意願執行心評工作長達10年以上者，其在工作困擾的感受應該會明顯低於其他較低心評年資者。作者亦透過焦點團體訪談之內容加以說明如下：

受訪者C：心評年資變項為4-6年，表示：「屏東這裡的心評人員的整個相關制度上面是有問題的，可是..我所謂的制度面就是說從行政單位，就是特教科那邊，他對這個部份的那個並不是做的很OK就對了。」(見附錄七的頁37，問題18受訪者C之回答)

受訪者I：心評年資變項為1-3年，表示：「說實在的，我本人對心評工作感覺很困擾，其實我很不喜歡做這份工作。可能是我不熟工作內容吧！」(見附錄七的頁1，問題1受訪者I之回答)

受訪者F：心評年資變項為10年以上，表示：「其實做心評工作就是使命感，越做會覺得很有意義！做久了其實沒有很大困擾啦！」(見附錄七的頁26，問題13受訪者F之回答)

受訪者G：心評年資變項為10年以上，表示：「這就是一個使命，覺得大家就是願意，不在乎交通費多少或者是鑑定費提高多少」(見附錄七的頁36，問題18受訪者G之回答)

另外，依據表4-8的結果，在各層面平均數的部份，作者發現心評年資4-6年與7-9年的工作困擾平均數較心評年資1-3年高，作者推論造成此結果的原因是心評年資4-6與7-9年的心評人員可能多已自組家庭，且需要付出育兒方面的時間，

<sup>8</sup> 黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**，頁 89。

<sup>9</sup> 謝雅惠，**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**，頁 80。

而心評研習與集中施測工作多在週末時間舉辦，心評人員常要在心評工作與家庭生活之間抉擇，因此才會造成此現象。茲以受訪者的訪談內容說明如下：

受訪者A：心評年資變項為4-6年，表示：「因為歷經五天的上班，非常需要週末假日的家庭親子時間，那我覺得去參加研習的意願就不高。」(見附錄七的頁7，問題4受訪者A之回答)

受訪者D：心評年資變項為7-9年，表示：「通常老師會需要用到週末的時間去參加研習，參加意願可能就低一點，因為除了學校的工作之外，老師們還有家庭生活，兩邊已經讓老師精疲力盡了。」(見附錄七的頁8，問題4受訪者D之回答)



表 4-8 不同心評年資心評人員之工作困擾單因子變異數分析

摘要表

心評年資	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值	事後比較
一、特殊教育行政運作				7.176	.000	1-3年>10年以上
1、 1-3 年	93	24.21	2.45			4-6年>10年以上
2、 4-6 年	70	24.46	3.01			7-9年>10年以上
3、 7-9 年	40	25.45	2.75			
4、 10 年以上	20	21.95	3.35			
二、執行施測鑑定工作				12.714	.000	1-3年>10年以上
1、 1-3 年	93	24.46	2.50			4-6年>10年以上
2、 4-6 年	70	24.79	2.84			7-9年>10年以上
3、 7-9 年	40	25.05	3.15			
4、 10 年以上	20	20.70	3.28			
三、支持與福利				13.277	.000	1-3年>10年以上
1、 1-3 年	93	24.08	2.63			4-6年>10年以上
2、 4-6 年	70	24.47	2.94			7-9年>10年以上
3、 7-9 年	40	25.25	3.03			
4、 10 年以上	20	20.35	3.98			
整體工作困擾				14.299	.000	1-3年>10年以上
1、 1-3 年	93	72.75	6.18			4-6年>10年以上
2、 4-6 年	70	73.71	7.98			7-9年>10年以上
3、 7-9 年	40	75.75	8.16			
4、 10 年以上	20	63.00	8.46			

N=223

資料來源：作者自行整理

### (七)曾擔任的鑑定工作內容

因曾擔任的鑑定工作內容有所不同，心評人員的工作困擾之差異情形如表 4-9 所示。

由表 4-9 可知，擔任不同鑑定工作的心評人員，其在工作各層面與整體工作困擾的整體考驗 F 值達到顯著 ( $P < .05$ )。經 Scheffe 事後比較的結果發現曾擔任的鑑定工作單純為施測與審查工作的心評人員在工作困擾感受度上明顯高於曾擔任過全部鑑定工作的心評人員。

造成此結果的原因可能是因為單純進行施測與審查工作是心評人員的基本工作內容，屬於初階心評人員的工作範疇，而擔任全部鑑定工作則需要通作進階心評認證才能執行此工作。因此有意願參加且投入進階心評工作的心評人員，其在工作困擾的感受度應會明顯低於只參與過單純初階心評工作內容的心評人員，才會讓他們有意願參加進階的進修。作者舉「103年度進階心理評量人員培訓暨認證研習」為例來說明，該研習為進階心評研習，於公文中亦明述：「本縣初階心評教師，近兩年協助鑑輔會資料審查工作之心評教師優先錄取。<sup>10</sup>」顯示進行全部鑑定工作的進階心評人員是需要初階認證且有實際工作經驗的，所以即使有初階資格，但沒有近期實際參與心評工作的經驗，是不容易參加進階培訓課程的，因此願意參加進階心評工作且從事全部鑑定工作的心評人員，應是處於較能克服工作困擾的狀態。



---

<sup>10</sup> 屏東縣政府特幼科，「103 年度進階心理評量人員培訓暨認證研習」，**特殊教育通報網**，2015 年 12 月 5 日 <https://www.set.edu.tw/actclass/act/default.asp>

表 4-9 不同鑑定工作內容之心評人員的心評工作困擾單因子變異數分析摘要表

鑑定工作內容	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值	事後比較
一、特殊教育行政運作				4.935	.000	施測工作
1、施測工作	83	24.98	2.88			>皆有
2、審查工作	22	25.95	3.26			審查工作
3、研判工作	25	23.24	2.05			>皆有
4、施測加審查工作	36	24.47	2.87			
5、施測加研判工作	11	23.91	2.43			
6、審查加研判工作	3	22.67	1.15			
7、皆有	43	22.88	2.56			
二、執行施測鑑定工作				5.135	.000	施測工作
1、施測工作	83	25.19	3.11			>皆有
2、審查工作	22	25.68	2.73			審查工作
3、研判工作	25	23.44	1.80			>皆有
4、施測加審查工作	36	24.53	2.92			
5、施測加研判工作	11	23.00	2.24			
6、審查加研判工作	3	22.67	1.15			
7、皆有	43	22.79	3.05			
三、支持與福利				4.857	.000	施測工作
1、施測工作	83	24.78	3.22			>皆有
2、審查工作	22	25.77	2.67			審查工作
3、研判工作	25	22.96	1.70			>皆有
4、施測加審查工作	36	24.50	2.83			
5、施測加研判工作	11	22.73	2.15			
6、審查加研判工作	3	22.00	1.73			
7、皆有	43	22.63	3.68			
整體工作困擾				6.553	.000	施測工作
1、施測工作	83	74.95	8.28			>皆有
2、審查工作	22	77.41	7.97			審查工作
3、研判工作	25	69.64	2.93			>皆有
4、施測加審查工作	36	73.50	7.90			
5、施測加研判工作	11	69.64	5.20			
6、審查加研判工作	3	67.33	4.04			
7、皆有	43	68.30	7.51			

N=223

資料來源：作者自行整理

### (八)任教班級

不同任教班級之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-10所示。

由表4-10可知，心評人員任教班級的不同對於其擔任心評人員工作困擾的感受差異，於各層面皆未達顯著性 $P$ 值 $<.05$ 的顯著水準，顯示心評人員的任教班級不影響其在擔任心評人員的工作困擾感受之差異。由於無論是任教何種型態的特教班級之心評人員，皆須通過初階心評認證的資格，且皆能參與心評工作，因此任教班級的不同，較不影響工作困擾的感受差異。

表 4-10 不同任教班級的心評人員之心評工作困擾單因子變異數分析摘要表

任教班級	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作				.644	.587
1、 不分類資源班	119	24.48	3.04		
2、 集中式特教班	66	23.89	2.68		
3、 巡迴輔導班	34	24.50	2.74		
4、 其他	4	24.50	2.89		
二、執行施測鑑定工作				1.129	.338
1、 不分類資源班	119	24.43	3.19		
2、 集中式特教班	66	23.85	3.06		
3、 巡迴輔導班	34	24.97	2.28		
4、 其他	4	24.00	2.31		
三、支持與福利				.473	.702
1、 不分類資源班	119	24.12	3.56		
2、 集中式特教班	66	23.85	2.66		
3、 巡迴輔導班	34	24.50	2.83		
4、 其他	4	23.00	1.15		
整體工作困擾				.802	.494
1、 不分類資源班	119	73.03	8.77		
2、 集中式特教班	66	71.59	7.31		
3、 巡迴輔導班	34	73.97	6.73		
4、 其他	4	71.50	.58		

N=223

資料來源：作者自行整理

### (九)兩年內的心評研習時數

於兩年內不同心評研習時數之心評人員的工作困擾之差異情形如表4-11所示。

由表4-11可知，心評人員於兩年內的心評研習時數之不同在其擔任心評人員特殊教育行政運作、執行施測鑑定工作、支持與福利與整體的工作困擾層面之整體考驗的F值達顯著( $P<.05$ )，經Scheffe事後比較的結果，發現兩年內心評研習時數為0-18小時的心評人員，在特殊教育行政運作層面的工作困擾感受度明顯高於兩年內心評研習時數為19-36小時的心評人員；而在其餘層面則是兩年內心評研習0-18小時的心評人員之工作困擾明顯高於兩年內心評研習19-36小時與37-54小時的心評人員。表示於兩年內不同的心評研習時數，會影響心評人員的工作困擾感受差異。且研習時數越少者，其工作困擾感受度是明顯較高的，作者認為原因可能有以下幾點：

- 1.較少參加心評研習之心評人員，對於心評工作的興趣相對不高，因此不願意花費時間參加研習，所以工作困擾感受會較高；
- 2.較少參加心評研習之心評人員，較難取得新的心評知能，不易跟上時代的趨勢，因此從事心評工作會有不熟悉心評內容的情況發生，因此產生工作困擾；
- 3.較少參加心評研習的心評人員，可能有其他的事務要處理，無法抽出時間參加，因此這樣的對象，在心評工作與其他事務須處理的多重壓力下，自然工作困擾感受較高。

作者亦透過焦點團體訪談之內容加以舉例說明如下：受訪者I：「我本人就真的是比較少花時間在心評研習上面，因為我真的沒甚麼興趣，可能也是因為這樣，越沒參加就對自己這方面的專業比較沒信心。」(見附錄七的頁6，問題3受訪者I之回答)透過受訪者I的陳述，可以驗證上述的可能原因。

表 4-11 於兩年內不同心評研習時數的心評人員之工作困擾單因子變異數分析摘要表

兩年內心評研習時數	人數	平均數	標準差	整體考驗 F 值	顯著性 P 值	事後比較
一、特殊教育行政運作				4.176	.007	0-18小時
1、 0-18 小時	79	25.20	3.53			>19-36小時
2、 19-36 小時	104	23.77	2.19			
3、 37-54 小時	37	23.89	2.80			
4、 55 小時以上	3	24.67	1.15			
二、執行施測鑑定工作				5.074	.002	0-18小時
1、 0-18 小時	79	25.35	3.35			>19-36小時
2、 19-36 小時	104	23.81	2.43			0-18小時
3、 37-54 小時	37	23.59	3.36			>37-54小時
4、 55 小時以上	3	24.67	1.15			
三、支持與福利				7.644	.000	0-18小時
1、 0-18 小時	79	25.35	3.36			>19-36小時
2、 19-36 小時	104	23.32	2.35			0-18小時
3、 37-54 小時	37	23.38	3.99			>37-54小時
4、 55 小時以上	3	25.33	.58			
整體工作困擾				7.294	.000	0-18小時
1、 0-18 小時	79	75.91	9.58			>19-36小時
2、 19-36 小時	104	70.89	5.44			0-18小時
3、 37-54 小時	37	70.86	8.63			>37-54小時
4、 55 小時以上	3	74.67	2.89			

N=223

資料來源：作者自行整理

#### (十)是否擔任學校行政工作

心評人員擔任學校行政工作對工作困擾之差異情形，其結果如表4-12所示。

由表4-12顯示心評人員是否擔任學校行政工作在工作困擾各層面皆未達顯著性P值<.05的顯著水準差異，表示心評人員擔任學校行政工作與否並不影響其在工作困擾感受上的差異。由本研究受訪者F與受訪者H的訪談內容可以得到證明，茲說明如下：

受訪者F：沒有擔任學校行政工作，表示：「像我對心評工作其實滿有興趣的…

這對我就不是甚麼困擾。」(見附錄七的頁5，問題3受訪者B之回答)

受訪者H：有擔任學校行政工作，表示：「我是覺得縣內所有特教教師皆須受訓為合格心理評量人員」(見附錄七的頁3，問題2受訪者H之回答)

以上兩位受訪者一位有接學校行政工作，另一位則否，其對心評工作結有熱忱及認同，可見擔任學校行政工作與否不影響心評人員在工作困擾感受度上的差異。

表4-12 是否擔任學校行政工作之心評工作困擾獨立樣本T考驗摘要表

擔任行政工作	人數	平均數	標準差	T 統計量	顯著性 P 值
一、特殊教育行政運作	是	70	24.36	.167	.868
	否	153	24.29		
二、執行施測鑑定工作	是	70	24.56	.753	.452
	否	153	24.23		
三、支持與福利	是	70	24.04	-.106	.916
	否	153	24.09		
整體工作困擾	是	70	72.96	.302	.763
	否	153	72.61		

N=223

資料來源：作者自行整理

## 二、屏東縣心評人員的工作困擾整體與各層面之相關情形

作者將本研究「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」所得之資料，以皮爾森(Pearson)積差相關法進行心評人員的工作困擾整體與各層面之相關情形分析，結果如表4-13所示。

由表4-13可以得知，屏東縣心評人員在工作困擾各層面呈現正相關的情形，即心評人員的工作困擾各層面是環環相扣的。作者就各層面相關情形分別分析如下：

工作困擾全量表與「特殊教育行政運作」、「執行施測鑑定工作」、「支持與福利」各層面的相關係數分別為.870、.888、.884，皆達到百分之99的顯著差異，且達到高度正相關的水準。各層面的相關係數亦介於.644到.674之間，表示各層面之間也呈現正相關，符合一致性的表現。

表 4-13 心評人員工作困擾各層面之相關係數矩陣

工作困擾	特殊教育 行政運作	執行施測 鑑定工作	支持與福利	工作困擾 全量表
特殊教育行政運作		.672**	.644**	.870**
執行施測鑑定工作	.672**		.674**	.888**
支持與福利	.644**	.674**		.884**
工作困擾全量表	.870**	.888**	.884**	

N=223

\*\*：在顯著水準為99%時（雙尾），相關顯著。

\*：在顯著水準為95%時（雙尾），相關顯著。

資料來源：作者自行整理

本節主要以皮爾森積差相關法探討屏東縣心評人員的工作困擾各層面與全量表之相關情形，透過各層面與全量表間之互相比較，作者將結果歸納如下：工作困擾的「特殊教育行政運作」層面、「執行施測鑑定工作」層面、「支持與福利」層面與解決方式整體的相關性皆達99%的顯著水準，表示存在顯著正相關的情形，且至少有達.870的高相關係數之表現，即屏東縣心評人員的工作困擾中，各層面與整體的工作困擾皆緊密相關。經作者比較，此結果與以下相關研究的結果是相符的：即蔡美玲的研究結果「研究者的深入訪談與調查結果有很高的一致性」<sup>11</sup>；謝雅惠：「整體心評人員工作量表內容呈現顯著相關，符合一致性。」<sup>12</sup>值得一提的是，此研究的層面間之相關係數介於.64到.67之間，比起謝雅惠的層面間相關係數.38到.52高了許多，<sup>13</sup>顯示層面間的相關性更高。而此研究中各層面與全量表的相關係數介於.870到.888之間，與謝雅惠的研究中各層面與全量表的相關係數.61到.88相較亦較高，且相關係數的數值間相差不大，表示此研究的工作困擾整體與各層面有著比先前研究更高的相關表現。

### 三、綜合分析

綜合上述的研究結果顯示，不同「性別」、「年齡」、「學歷」、「特教背景」、「任教班級」與「是否擔任學校行政工作」，對於心評人員的工作困擾皆

<sup>11</sup> 蔡美玲，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(台中市：國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，2003年)，頁150。

<sup>12</sup> 謝雅惠，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，頁69。

<sup>13</sup> 謝雅惠，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，頁68。

未達P值小於.05的顯著水準，意即不同「性別」、「年齡」、「學歷」、「特教背景」、「任教班級」與「是否擔任學校行政工作」的心評人員，在工作困擾感受度上沒有顯著差異。透過焦點團體訪談中的訪談內容，作者於各背景變項分析之下列出訪談內容綱要加以說明佐證。

此外，不同「工作服務年資」、「心評年資」、「曾擔任的鑑定工作內容」與「兩年內的心評研習時數」之心評人員，在工作困擾有明顯差異。在工作服務年資方面，工作服務年資在5年以下的心評人員其工作困擾明顯高於服務21年以上的心評人員。在心評年資方面，心評年資1-3年、4-6年及7-9年的心評人員，其工作困擾感受度明顯高於心評年資10年以上的心評人員。在曾擔任的鑑定工作內容方面，曾擔任的鑑定工作單純為施測與審查工作的心評人員在工作困擾感受度上明顯高於曾擔任過全部鑑定工作的心評人員。在兩年內的心評研習時數方面，兩年內心評研習0-18小時的心評人員之工作困擾明顯高於兩年內心評研習19-36小時與37-54小時的心評人員。作者亦於各背景變項分析之下列出訪談內容綱要與其他相關資料加以佐證說明。

至於屏東縣心評人員的工作困擾整體與各層面之相關情形，由於有達到至少.870的高相關係數之表現，表示屏東縣心評人員的工作困擾中，各層面與整體的工作困擾有高度正相關的情況，此與過去相似的研究結果一致，且層面間的相關性更高，工作困擾整體與各層面亦比先前研究有著更高的相關表現。

### 第三節 屏東縣心理評量人員工作困擾的解決方式之探討

誠如本研究「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」所得之結果所示，屏東縣心評人員擔任心評工作具有偏高的工作困擾，為探討有何解決方式可以因應，作者安排焦點團體訪談，邀請屏東縣10位有實際心評經驗的心評人員針對工作困擾的部分提出可行或理想中的解決之道，茲將工作困擾各題項所得之解決方式的結論整理如下：

#### 一、 特殊教育行政運作層面

如訪談題綱(附錄六)所示，問題1至問題6屬於特殊教育行政運作層面的範疇，題號與「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」的工作困擾之題號相對應，茲將該層面工作困擾各題項的解決方式整理如表4-14。

表 4-14 特殊教育行政運作層面的工作困擾之解決方式

題號	工作困擾	解決方式	解決方式出處
1.	我認爲特教行政單位對心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導不夠充足	宣導相關獎勵方式，例如：增加工作津貼；刪減一些評鑑指標	見附錄七的頁1，受訪者A之回答
		多舉辦研習和說明會，多請外縣市的講師來宣導，增加新鮮感	見附錄七的頁1、2，受訪者C、F、J之回答（受訪者J於特教中心承辦特教業務）
		在教育處、特教資源網的網頁上做一些宣導	見附錄七的頁1，受訪者D之回答
		特教行政單位給每位特教老師一組個人的帳號密碼，有登入網站查看相關訊息，回答相關問題則獲得積分，期末用積分換嘉獎數	見附錄七的頁2，受訪者I之回答
		增加工作坊的形式，有興趣的心評人員可以有時間互相討論增進相關知能	見附錄七的頁2，受訪者E之回答
2.	我認爲特教行政單位派定接受施測個案的人數太多	審核的部分再更嚴謹一點，提高屏東鑑定安置標準的門檻，徹底篩選掉不符特教需求的學生	見附錄七的頁3，受訪者A、C之回答
		個案分派的話，盡量以鄰近的三個鄉鎮爲主，超出負荷的就由特教中心的巡輔人力支援	見附錄七的頁3，受訪者A之回答
		廣設資源班	見附錄七的頁3，受訪者B之回答
		先篩選出文化刺激不足者，再觀察半年，以確認是否真有特教需求	見附錄七的頁4，受訪者C之回答
		針對普通班教師宣導甚麼是低成就但不合特教需求的學生，以免轉介出不敷需求者	見附錄七的頁4，受訪者D之回答
		各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成，避免過多學生集中在有限的心評老師	見附錄七的頁3，受訪者H之回答（受訪者H於特教中心承辦特教業務）
		週三進修次數以兩個月一次爲佳	見附錄七的頁
3.	我認爲 103 學年度心評人員	週三進修次數以兩個月一次爲佳	見附錄七的頁

	週三研習進修課程的排課次數太少，導致特教教師對心評工作內容的熟悉度難以提升		5，受訪者F之回答
		週三心評研習資深的心評人員大概六個禮拜上一次課；新進的心評人員大概四個禮拜一次	見附錄七的頁5，受訪者A之回答
		週三心評研習四個禮拜排一次，至少一學期有四次	見附錄七的頁5、6，受訪者B、D、E之回答
		週三心評研習課程以6-8週一次為佳	見附錄七的頁6，受訪者H、I之回答
4.	我認為取得魏氏兒童智力量表的資格證需要花費太多課堂之外的時間	將魏氏的資格研習排在寒暑假，不要排在學期進行中的週末假日	見附錄七的頁7、8，受訪者A、C、D、E之回答
		將魏氏研習資格排在學期中，課務排代，不要排在學期中的週末假日	見附錄七的頁8，受訪者B之回答
		將魏氏研習排在寒暑假進行，施測時間排在學期中，施測時課務派代	見附錄七的頁8，受訪者I之回答
5.	我認為取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的時間	將資優團測的資格研習排在寒暑假	見附錄七的頁10、11，受訪者A、B、C、D、E、I之回答
		將資優團測的研習排在週三下午進修時間	見附錄七的頁10，受訪者G、F之回答
6.	我認為特教行政單位將取得心評資格列入評鑑指標內不合理	針對初階的心評教師提供獎勵方式，促進他成為進階的心評人員	見附錄七的頁12，受訪者A之回答
		列為評鑑額外加分的指標，不要列入扣分指標，有進階心評資格就加分加倍	見附錄七的頁12，受訪者B、I之回答
		將取得心評資格改成提供個人嘉獎或者是給予獎狀	見附錄七的頁13，受訪者D、H之回答
		列入評鑑指標和提供獎賞制並行	見附錄七的頁13，受訪者J之回答

資料來源：作者自行整理

## 二、執行施測鑑定工作層面

如訪談題綱(附錄六)所示，問題7至問題12屬於執行施測鑑定工作層面的範疇，

題號與「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」的工作困擾之題號相對應，  
 以下將該層面工作困擾各題項的解決方式整理如表4-15。

表 4-15 執行施測鑑定工作層面的工作困擾之解決方式

題號	工作困擾	解決方式	解決方式出處
7.	我認爲借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性	用線上登記的方式來簡化	見附錄七的頁15、16，受訪者A、C、E之回答
		將借用表單置於網路連結，需要借用的人員自行下載填寫，減少現場填寫借用表單時間	見附錄七的頁15，受訪者H之回答
		將屏東縣做一些小範圍分區，評鑑施測的工具，能夠在多放幾間學校	見附錄七的頁15、16，受訪者B、D之回答
		老師可以認真的做到施測倫理，可以確實的保管好工具內容的前提下，請各校寫切結書，由各校自行保管	見附錄七的頁16，受訪者J、I之回答
8.	我認爲本身不完全熟悉各種測驗工具的使用	拍攝「測驗工具的使用」或者是「應注意事項的教學影帶」，放在網路上供隨時參考	見附錄七的頁17，受訪者A之回答
		多接個案，多練習，增加經驗值	見附錄七的頁17，受訪者B、D之回答
		多參加心評研習	見附錄七的頁17，受訪者C、F、H之回答
		藉由參加工作坊分享、討論，增進知能	見附錄七的頁17，受訪者H之回答
		多打電話向特教中心諮詢	見附錄七的頁17，受訪者J之回答
9.	我認爲解釋分析測驗結果並彙整成果報告很困難	利用程式分析報告可以縮短施測後的作業時間，成效不錯	見附錄七的頁18，受訪者A、B、C、D之回答
		給予公假時間讓心評人員撰寫成果報告，期間的課務要有派代	見附錄七的頁18，受訪者A之回答
		請更了解測驗工具的人來做解釋和分析，在鑑定的當下，請幾個老師	見附錄七的頁19，受訪者G、F

		大家一起來討論	之回答
10.	我認為不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識	熟讀施測工具的施測方式，依照測驗工具的手冊來施測，按照裡面的指示語去說明	見附錄七的頁20、21，受訪者A、E、F、G、I之回答
		累積施測的經驗值，多施測	見附錄七的頁20，受訪者B之回答
		盡量排除對認識的對象作施測，採跨校合作的方式，以不施測到自己的學生為主	見附錄七的頁20，受訪者C之回答
		施測時的物理環境要以不受到干擾為佳	見附錄七的頁21，受訪者F之回答
		施測者時時提醒自己遵守測驗倫理，測驗時不要有過多的引導及提示	見附錄七的頁21，受訪者H、J之回答
11.	我認為鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會對我造成困擾	請提出申請的普通班老師，詳細撰寫跟說明接受評估者的狀況；校內的心評人員也多入班觀察，以提供安置會議時的完整諮詢	見附錄七的頁22，受訪者A之回答
		廣泛蒐集並詳述受鑑定學生的輔導紀錄，個案資料寫得更完整，請該學校準備足以佐證的資料	見附錄七的頁22、23，受訪者B、J之回答
		對普通班老師舉辦個案轉銜研習、活動，或是討論會，幫助他們更了解班上的特殊學生，普通班老師有了一個基本概念的時候，可能對於諮詢心評人員的機率會少一點	見附錄七的頁23，受訪者D之回答
		要求轉銜個案所在的學校行政協助。例如說：教務處的註冊組，或者是輔導處的輔導組，多提供轉銜個案的資料	見附錄七的頁23，受訪者E之回答
		依據規定界定輔導諮商人員與心評工作人員工作內容，增加相關人員編制，並依權責做工作內容間的轉介	見附錄七的頁23，受訪者H之回答
12.	我認為執行鑑定工作時，要花時間處理學生情緒及生理上的突發狀況會佔用太多鑑定的時間，對我造成困擾	排定受試學生不熟悉的老師進行測驗，跟老師不熟的話，學生會較收斂一些	見附錄七的頁24，受訪者C之回答
		先讓學生熟悉施測的環境、施測的老師，向學生說明今天施測的流程或是整個鑑定的流程；和學生建立	見附錄七的頁24，受訪者A、F之回答

	良好關係	
	在鑑定會場可請家長陪同參加	見附錄七的頁24，受訪者B、D之回答
	學生有情緒、生理的突發狀況的話，先暫停一下時間讓學生平穩，或者是提供增強物	見附錄七的頁25，受訪者E、G之回答
	在施測前增加與個案熟悉的時間，並安排與個案熟悉的人員在施測場所外圍，以利突發狀況時得以協助	見附錄七的頁25，受訪者H之回答
	安排適當的施測時間，避開學生的生理作息時間，如飢餓時、午休時間等。心評老師的穿著可能也要注意，萬一學生進入青春期，可能就要避免短裙，露胸等的服飾，讓學生可以專心地做測驗。	見附錄七的頁25，受訪者I、J之回答

資料來源：作者自行整理

### 三、支持與福利層面

如訪談題綱(附錄六)所示，問題13至問題18屬於支持與福利層面的範疇，題號與「屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷」的工作困擾之題號相對應，以下將該層面工作困擾各題項的解決方式整理如表4-16 (特幼科已於2015年8月更名為特教科)。

表 4-16 支持與福利層面的工作困擾之解決方式

題號	工作困擾	解決方式	解決方式出處
13.	我認為心評人員人力的不足會對心評人員產生困擾	不能多聘人員，那只好心評人員就是一直輪流施測，譬如說這禮拜施測兩個，下個禮拜又再施測三個，多接個案	見附錄七的頁26、27，受訪者F、D之回答
		協助從事心評的工作時間可以彈性，讓老師可以自我調整，最重要的是鼓勵不要少，給多一點經費	見附錄七的頁26，受訪者A、B、C之回答
		不能多聘人的話，就是把時間拉長，就是每個心評老師他接收個案、施測個案的時間稍微拉長，就比較不會那麼密集，壓力會比較小	見附錄七的頁27，受訪者D之回答

		對心評人員多增加一些福利與獎勵，或者是請各校校內能夠先處理掉簡單的個案	見附錄七的頁27，受訪者E、J之回答
		各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成	見附錄七的頁27，受訪者H之回答
14.	我認為校內行政人員不支持參加鑑定工作的准假會產生困擾	公文上一定要註明「務必參加」，並書寫「給予公假」、「課務派代」，明確寫出被指派人員的名字	見附錄七的頁28、29，受訪者A、B、G之回答
		請特幼科的上級人員出面協助老師，替老師發聲	見附錄七的頁28，受訪者C、D之回答
		請教育處的特教科，打電話給校長，讓校長知道說這是很重要的工作	見附錄七的頁29，受訪者E、J之回答
		在辦理行政人員特教工作研習時，增加並強化說明鑑定安置工作的內容及重要性，請各校校長務必參加該研習	見附錄七的頁29，受訪者H、I之回答
15.	我認為心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感不高	研習除了針對心評工作內容來做安排，也可以針對提升心理素質層面的方向來辦研習，比如說請從事心評工作多年的老師來做心理層面提升的分享	見附錄七的頁30，受訪者I之回答
		要讓大家覺得心評工作很重要，特幼科應該給予同等價值的鼓勵；要有獎勵措施	見附錄七的頁30、31，受訪者A、C、E、J之回答
		在校內外多做宣導，或是把心評老師的鼓勵或者是獎勵公開地呈現，比如說工作結束後在做敘獎的時候，可以公開地獎勵，或者是在網頁、官網上做公開的呈現	見附錄七的頁31，受訪者D之回答
		增加並強化說明心理評量工作的內容及重要性，讓需要有普通教育服務外的特殊需求學生，也皆能有平等合理的受教權及合適的教育服務措施	見附錄七的頁31，受訪者H之回答
16.	我認為現有的心評人員記功嘉獎的獎勵制度不足以構成特教教師願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作	依參與施測的次數在評鑑上給予加分並且確實記錄，尤其是記功嘉獎的獎勵，要確實如期完成	見附錄七的頁32，受訪者A、B之回答
		用普查或是問卷調查的方式或是辦討論會的方式，讓特教老師一起來討論心評獎勵制度	見附錄七的頁32，受訪者D之回答

	的誘因	用擔任心評時間的長短，例如說半天、一天，或者是個案的多寡，一個案或者是兩個案，來給予不同數量的嘉獎、補休假以及獎勵	見附錄七的頁32，受訪者E、I之回答
		增加及放寬符合記功嘉獎的工作內容。或發放施測費用津貼、給予補休假、課務派代、給予敘獎、表揚大會	見附錄七的頁33，受訪者H之回答
17.	我認為心評人員鑑定個案時的鑑定費用太少	鑑定費用的提高可以利用行政會議來提案，然後當場討論，建議一個個案的鑑定費500元	見附錄七的頁34，受訪者A、E之回答
		鑑定費用可以用鐘點費260元來計算，看施測用了幾節課，就用這個鐘點費來乘以他施測的節數	見附錄七的頁34，受訪者B之回答
		請特幼科在編年度預算時，將心評所需的經費提高	見附錄七的頁34，受訪者C之回答
		利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修	見附錄七的頁35，受訪者H之回答
		修法，修心評相關的辦法	見附錄七的頁35，受訪者J之回答
18.	我認為心評人員進行施測時的交通補助費用太少	在行政會議提案，當場討論，交通補助費合理就好，依照目前的油價來換算	見附錄七的頁36、37，受訪者A、D之回答
		照原學校到施測學校的距離，比照巡輔的交通費來發給心評老師	見附錄七的頁36，受訪者B之回答
		每接一個案貼補兩百元的油錢	見附錄七的頁37，受訪者E之回答
		利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修	見附錄七的頁37，受訪者H之回答

資料來源：作者自行整理

#### 四、綜合分析

上述工作困擾的解決方式之研究結果，與謝雅惠的相關研究「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」的解決方式之結果有諸多相符合之

處，<sup>14</sup>此外，亦有新的觀點與解決方式出現，作者認為這是一個非常好的現象，且根據受訪者的回答，發現所提供之解決方式皆屬正向，以解決問題與尋求支持為主，較少出現逃避忍受與不良功能行為的解決方式，且有受訪者多次談到「應該努力」與「使命感」的字眼，如：「我覺得對我們來說，不是說什麼困擾，而是說我們怎麼樣讓孩子得到更好的安置，這是我們應該努力的。」(見附錄七的頁22，問題11受訪者G之回答)；「其實做心評工作就是使命感，越做會覺得很有意義！」(見附錄七的頁26，問題13受訪者F之回答)。亦有受訪者強調測驗倫理的重要(見附錄七的頁21，問題10受訪者H、J之回答)。可見對於心評工作，心評人員所抱持的態度是積極正向的，如葉椒椒所言，是偏向於透過「行為干預」、「工作設計與再設計」與「認知干預」的方式，<sup>15</sup>來減低壓力的狀態。

以下作者將所蒐集得來的解決方式加以整理，分成「改變行為」、「改變工作」與「改變認知」三類，茲說明如下：

- (一) 透過「改變行為」來解決擔任心評人員所遭遇的工作困擾：1.多參加研習、說明會與工作坊；2.多與有經驗的心評人員討論；3.多接個案，多練習，增加經驗值；4.多打電話向特教中心諮詢；5.熟悉測驗工具的施測方式。
- (二) 透過「改變工作」來解決擔任心評人員所遭遇的工作困擾：1.提高鑑定安置工作門檻，徹底篩選；2.改善並增加心評獎勵方式；3.將心評列入評鑑加分指標；4.改善借用工具的方式；5.改善施測工作的時程；6.利用計分程式分析報告結果；7.施測與計分、分析期間給予公假並派代。
- (三) 透過「改變認知」來解決擔任心評人員所遭遇的工作困擾：1.透過網站與網頁多作宣導；2.向普通班教師宣導何謂符合特教需求者，舉辦校內轉銜研習、活動或討論會；3.認同施測倫理並遵守；4.和施測學生建立良好關係；5.增加心評人員對何謂良好工作環境的認知；6.調整心態，建立從事心評工作的使命感。

---

<sup>14</sup> 謝雅惠，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，頁 71。

<sup>15</sup> 葉椒椒，工作心理學(台北：五南，1995年)，頁 413-414。

## 第五章 結論與建議

本研究主要在探討屏東縣心評人員的工作困擾與解決方式，研究對象為屏東縣心評人員，透過問卷調查與焦點團體訪談的方式進行資料的蒐集，再以次數分配、平均數、標準差、t考驗、獨立樣本單因子變異數分析及積差相關法與焦點團體訪談的方式，將收集的223份有效問卷進行資料處理與分析並統整訪談所得之結論，得到結果並針對此給予建議。

### 第一節 結論

作者在分析與討論研究結果之後，提出以下結論：

#### 一、屏東縣心理評量人員有高度的工作困擾感受度

在工作困擾方面，屏東縣心評人員的工作困擾感受度普遍較高。在「特殊教育行政運作」層面、「執行施測鑑定工作」與「支持與福利」層面之間並無顯著差異。作者推論屏東縣心評人員的工作困擾普遍大於先前相關研究之結果，可能的原因之一是因為屏東縣地形屬於狹長型，幅員廣大且交通相對較不便利，資源難以平均分配，因此對於心評人員從事心評工作會造成比較大的困擾感受。作者透過焦點團體訪談中受訪者D與受訪者E所陳述之內容加以佐證說明，並在第四章的結論當中呈現。可能的原因之二是，在屏東縣困頓的財政狀況下，要充足支付心評工作所需之經費可能較有困難，也因此心評人員可以獲得的經費資助就比較少，構成心評人員擔任心評工作的困擾，已於第四章舉證說明。

#### 二、不同「工作服務年資」、「心評年資」、「曾擔任的鑑定工作內容」與「兩年內的心評研習時數」之心理評量人員的工作困擾有明顯差異。

##### (一)「工作服務年資」方面

工作服務年資在5年以下的心評人員其工作困擾明顯高於服務21年以上的心評人員。工作服務年資達21年以上之心評人員其工作經驗普遍會高於服務5年以下的新進人員，因此在工作經驗較多的情況下，對於心評工作的困擾感受亦會較

低。以焦點團體訪談中受訪者I、受訪者F與受訪者G所陳述之內容加以佐證說明，並在第四章的結論當中呈現。

## (二)「心評年資」方面

心評年資1-3年、4-6年及7-9年的心評人員，其工作困擾感受度明顯高於心評年資10年以上的心評人員。作者認為心評人員有能力並且有意願執行心評工作長達10年以上者，其在工作困擾的感受應該會明顯低於其他較低心評年資者。以焦點團體訪談中受訪者C、受訪者I、受訪者F與受訪者G所陳述之內容加以佐證說明，並在第四章的結論當中呈現。

## (三)「曾擔任的鑑定工作內容」方面

曾擔任的鑑定工作單純為施測與審查工作的心評人員在工作困擾感受度上明顯高於曾擔任過全部鑑定工作的心評人員。因為單純進行施測與審查工作是心評人員的基本工作內容，屬於初階心評人員的工作範圍，而擔任全部鑑定工作則需要通作進階心評認證才能執行此工作。因此有意願參加且投入進階心評工作的心評人員，其在工作困擾的感受度應會明顯低於只參與過單純低階心評工作內容的心評人員。已於第四章舉證說明。

## (四)「兩年內的心評研習時數」方面

兩年內心評研習0-18小時的心評人員之工作困擾明顯高於兩年內心評研習19-36小時與37-54小時的心評人員。原因可能有以下幾點：1.較少參加心評研習之心評人員，對於心評工作的興趣相對不高，因此不願意花費時間參加研習，所以工作困擾感受會較高；2.較少參加心評研習之心評人員，較難取得新的心評知能，不易跟上時代的趨勢，因此會有不熟悉心評內容的情況發生而產生工作困擾；3.較少參加心評研習的心評人員，可能有其他的事務要處理，無法抽出時間參加，在心評工作與其他事務的多重壓力下，工作困擾感受較高。以焦點團體訪談中受訪者I所陳述之內容加以佐證說明，並在第四章的結論當中呈現。

## **三、屏東縣心理評量人員的工作困擾整體與各層面有高度正相關情形**

屏東縣心評人員的工作困擾各層面與全量表，透過各層面與全量表間之互相比較，存在顯著正相關的情形，且有高相關係數之表現，即屏東縣心評人員的工

作困擾中，各層面與整體的工作困擾皆緊密相關。

#### 四、屏東縣心理評量人員有多種可因應工作困擾的解決方式

本研究以焦點團體訪談的方式蒐集工作困擾之解決方式，請10位有心評經驗的屏東縣心評人員集思廣益提供各提項工作困擾之可行的解決方式。作者為獲得較客觀的意見與觀點，所選出的10位受訪者的基本背景資料係平均分配於各背景變項的選項中(見表3-3)，力求以加深加廣的觀點來取得各項工作困擾的解決方式。以下為各層面的工作困擾之解決方式：

##### (一)特殊教育行政運作層面

總共有6項工作困擾，每項工作困擾皆有多個解決方式供參考。茲將此層面中各個被提出的解決方式列舉如下：宣導相關獎勵方式；多舉辦研習和說明會，多請外縣市的講師來宣導，增加新鮮感；在教育處、特教資源網的網頁上做一些宣導；特教行政單位給每位特教老師一組個人的帳號密碼，有登入網站查看相關訊息，回答相關問題則獲得積分，期末用積分換嘉獎數；增加工作坊的形式，有興趣的心評人員可以有時間互相討論增進相關知能；審核的部分再更嚴謹一點，提高屏東鑑定安置標準的門檻，徹底篩選掉不符特教需求的學生；個案分派盡量以鄰近的三個鄉鎮為主，超出負荷的就由特教中心的巡輔人力支援；廣設資源班；先篩選出文化刺激不足者，再觀察半年，以確認是否真有特教需求；針對普通班教師宣導甚麼是低成就但不合特教需求的學生，以免轉介出不敷需求者；各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成，避免過多學生集中在有限的心評老師；週三進修次數以兩個月一次為佳；週三心評研習資深的心評人員大概六個禮拜上一次課、新進的心評人員大概四個禮拜一次；週三心評研習四個禮拜排一次，至少一學期有四次；週三心評研習課程以6-8週一次為佳；將魏氏的資格研習排在寒暑假，不要排在學期進行中的週末假日；將魏氏研習資格排在學期中，課務排代，不要排在學期中的週末假日；將魏氏研習排在寒暑假進行，施測時間排在學期中，施測時課務派代；將資優團測的資格研習排在寒暑假；將資優團測的研習排在週三下午進修時間；針對初階的心評教師提供獎勵方式，促進其成為進階的心評人員；將取得心評資格列為評鑑額外加分的指標，不要列入扣分指標，有進階心評資格加分加倍；將取得心評資格改成提供個人嘉獎或者是給予獎狀；

將取得心評資格列入評鑑指標和提供獎賞制並行。

在上述諸多解決方式中，經作者探討實際執行的難易後，就每工作困擾題項提供各2種較具可行性的解決方式，茲歸納如下：

1. 特教行政單位對心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導不夠充足，較可行的解決方式為：(1)行政單位多舉辦研習、說明會和以工作坊的形式討論；(2)行政單位在網站上多作宣導。
2. 特教行政單位派定接受施測個案的人數太多，較可行的解決方式為：(1)提高鑑定安置門檻，直接在校內篩選出不符合特教需求的學生；(2)向普通班教師多宣導什麼才是真正符合特殊需求的學生，不要過度提報。
3. 心評人員週三研習進修課程的排課次數太少，較可行的解決方式為：週三心評研習以6-8週一次或2個月一次為佳。
4. 取得魏氏兒童智力量表的資格證需要花費太多課堂之外的時間，較可行的解決方式為：(1)將魏氏研習資格排在學期中，課務排代，不要排在學期中的週末假日；(2)將魏氏研習排在寒暑假進行，施測時間排在學期中，施測時課務派代。
5. 取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的時間，較可行的解決方式為：(1)將資優團測的資格研習排在寒暑假；(2)將資優團測的研習排在週三下午進修時間。
6. 特教行政單位將取得心評資格硬性列入評鑑指標內不合理，較可行的解決方式為：(1)列為評鑑額外加分的指標，不要列入扣分指標；(2)列入評鑑指標和提供獎賞制並行。

## (二) 執行施測鑑定工作層面

此層面總共有6項工作困擾，每項工作困擾皆有多個解決方式供參考。茲將各個被提出的解決方式列舉如下：用線上登記的方式來簡化借用工具程序；將借用表單置於網路連結，需要借用工具的人員自行下載填寫，減少現場填寫借用表單時間；將屏東縣做一些小範圍分區，評鑑施測的工具多放幾間學校；在老師可以做到施測倫理，確實的保管好工具內容的前提下，請各校寫切結書自行保管；拍攝「測驗工具的使用」或者是「應注意事項的教學影帶」，上傳至網路供隨時參考；多接個案，多練習，增加經驗值；多參加心評研習；藉由參加工作坊分享、

討論，增進知能；多向特教中心電訪諮詢；利用程式分析報告縮短施測後的作業時間；給予公假時間讓心評人員撰寫成果報告，期間的課務派代；請更了解測驗工具的人來做解釋和分析，在鑑定的當下，請幾個老師大家一起來討論；熟讀施測工具的施測方式，依照測驗工具的手冊來施測，按照裡面的指示語去說明；累積施測的經驗值；盡量排除對認識的對象作施測，採跨校合作的方式，以不施測到自己的學生為主；施測時的物理環境要以不受到干擾為佳；施測者時時提醒自己遵守測驗倫理，測驗時不要有過多的引導及提示；請提出申請鑑定的普通班老師，詳細撰寫跟說明接受評估者的狀況，校內的心評人員也多入班觀察，以提供安置會議時的完整諮詢；廣泛蒐集並詳述受鑑定學生的輔導紀錄，個案資料寫得更完整，請該學校準備足以佐證的資料；對普通班老師舉辦個案轉銜研習、活動，或是討論會，幫助他們更了解班上的特殊學生；要求轉銜個案所在的學校行政協助；依據規定界定輔導諮商人員與心評工作人員工作內容，增加相關人員編制，並依權責做工作內容間的轉介；排定受試學生不熟悉的老師進行測驗，學生會較收斂一些；先讓學生熟悉施測的環境、施測的老師，向學生說明今天施測的流程或是整個鑑定的流程，和學生建立良好關係；在鑑定會場可請家長陪同參加；若學生出現情緒、生理的突發狀況，先暫停讓學生平穩情緒，或者是提供增強物；在施測前增加與個案熟悉的時間，並安排與個案熟悉的人員在施測場所外圍，以利突發狀況時得以協助；安排適當的施測時間，避開學生的生理作息時間，心評老師注意穿著。

在上述諸多解決方式中，經作者探討實際執行的難易後，就每工作困擾題項提供各2種較具可行性的解決方式，茲歸納如下：

1. 借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性，較可行的解決方式為：(1)用線上登記的方式來簡化；(2) 將屏東縣做一些小範圍分區，評鑑施測的工具，能夠多放幾間學校。
2. 本身不完全熟悉各種測驗工具的使用，較可行的解決方式為：(1) 多接個案，多練習，增加經驗值；(2) 多參加工作坊分享、討論，增進知能。
3. 解釋分析測驗結果並彙整成果報告很困難，較可行的解決方式為：(1) 利用程式計分；(2) 在鑑定的當下，請更了解測驗工具的人來做解釋和分析。
4. 不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識，較可行的解決方式為：(1) 熟讀施

測工具的施測方式，依照測驗工具的手冊來施測，按照裡面的指示語去說明；

(2) 施測時的物理環境要以不受到干擾為佳。

5. 鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會造成困擾，較可行的解決方式為：(1)校內的心評人員多入班觀察，以提供安置會議時的完整諮詢；(2) 廣泛蒐集並詳述受鑑定學生的輔導紀錄，個案資料寫得更完整，請該學校準備足以佐證的資料。
6. 執行鑑定工作時，要花時間處理學生情緒及生理上的突發狀況會佔用太多鑑定的時間，較可行的解決方式為：(1) 先讓學生熟悉施測的環境、施測的老師，向學生說明今天施測的流程或是整個鑑定的流程，和學生建立良好關係；(2) 安排適當的施測時間，避開學生的生理作息時間。

### (三) 支持與福利層面

此層面總共有6項工作困擾，每項工作困擾皆有多個解決方式供參考。茲將各個被提出的解決方式列舉如下：在無法多聘用人員的情況下，現有的心評人員為了完成指定工作，只能增加工作量；協助從事心評的工作時間可以彈性，讓老師可以自我調整，多給予鼓勵與經費；在無法多聘用人員的情況下，把時間拉長，即每個心評老師接收個案、施測個案的時間稍微拉長，以減輕壓力；對心評人員多增加福利與獎勵，或者請各校校內能夠先處理掉簡單的個案；各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成；公文上一定要註明「務必參加」，並書寫「給予公假」、「課務派代」，明確寫出被指派人員的名字；請特幼科上級人員出面協助老師，替老師發聲；請教育處的特教科，致電給校長，與校長溝通；在辦理行政人員特教工作研習時，增加並強化說明鑑定安置工作的內容及重要性，請各校校長務必參加該研習；針對心評工作內容來安排研習之外，亦可針對提升心理素質層面的方向來辦研習，請從事心評工作多年的老師來做心理層面提升的分享；特幼科給予同等價值的鼓勵；要有獎勵措施；在校內外多做宣導，或是把心評老師的鼓勵或者是獎勵公開地呈現，公開地獎勵；增加並強化說明心理評量工作的內容及重要性，讓需要有普通教育服務外的特殊需求學生，也皆能有平等合理的受教權及合適的教育服務措施；依參與施測的次數在評鑑上給予加分並且確實記錄，尤其是記功嘉獎的獎勵，要確實如期完成；用普查或是問卷調查的方式或是辦討論會的方式，讓特教老師一起來討論心評獎勵制度；依據擔任心評時

間的長短，或接個案的多寡，給予不同數量的嘉獎、補休假以及獎勵；增加及放寬符合記功嘉獎的工作內容；發放施測費用津貼、給予補休假、課務派代、給予敘獎、表揚大會；利用行政會議來提案鑑定費用的提高，建議一個個案的鑑定費500元；鑑定費用可以用鐘點費260元來計算，以施測的實際節數來計算；請特幼科在編年度預算時，將心評所需的經費提高；利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修；修心評相關的辦法；在行政會議提案，當場討論，交通補助費合理即可，建議依照目前的油價來換算；照原學校到施測學校的距離，比照巡輔的交通費來發給心評老師；每接一個案貼補兩百元的油錢；利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修。

在上述諸多解決方式中，經作者探討實際執行的難易後，就每工作困擾題項提供各2種較具可行性的解決方式，茲歸納如下：

1. 心評人員人力的不足，較可行的解決方式為：(1) 對心評人員多增加一些福利與獎勵，讓心評人員可以一直輪流施測；(2) 協助從事心評的工作時間可以彈性，讓老師可以自我調整。
2. 校內行政人員不支持參加鑑定工作的准假，較可行的解決方式為：(1) 公文上一定要註明「務必參加」，並書寫「給予公假」、「課務派代」，明確寫出被指派人員的名字；(2) 在辦理行政人員特教工作研習時，增加並強化說明鑑定安置工作的內容及重要性，請各校校長務必參加該研習。
3. 心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感不高，較可行的解決方式為：(1) 針對提升心理素質層面的方向來辦研習，比如說請從事心評工作多年的老師來做心理層面提升的分享；(2) 在校內外多做宣導，把心評老師的鼓勵或獎勵在官網公開地呈現。
4. 現有的心評人員記功嘉獎的獎勵制度不足以構成特教教師願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作，較可行的解決方式為：(1) 確實記錄參與施測的次數，尤其是記功嘉獎的獎勵，要確實如期完成；(2) 依據擔任心評時間的長短或接案的多寡，來給予不同數量的嘉獎、補休假以及獎勵。
5. 心評人員鑑定個案時的鑑定費用太少，較可行的解決方式為：(1)利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增

- 修；(2) 請特幼科在編年度預算時，將心評所需的經費提高。
6. 心評人員進行施測時的交通補助費用太少，較可行的解決方式為：(1) 利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修；(2) 交通補助費依照目前的油價來換算。

## 第二節 建議

根據本研究之結論，屏東縣心評人員有普遍較高的工作困擾，心評人員可以有諸多解決方式來因應工作困擾，因此作者針對幾個方面提出建議，期待未來有機會落實，俾使對屏東縣心評工作有些許貢獻，並於最後提出未來研究之建議與方向。

### 一、對教育行政主管機關的建議

#### (一)心評進修方面

建議多辦理內容詳實且著重實務與個案研討的心評進修研習，增加工作坊的形式來運作，並可針對各級學校校長與行政人員辦理符合其對特教理解的程度之研習，不過於艱澀，而是以實行特教理念與符合現有的特教潮流為主，讓學校行政人員對於特殊教育有參與感。

#### (二)分派個案方面

能以分區為主，培訓該區的特教教師進行心評工作，且分區的範圍不要太大，可以的話以三個視導區為一區，人數至少要能應付該區對心評人員的需求量。在執行心評工作之前，能針對心評人員進行需求調查，提供心評人員所需之資源。在執行鑑定時，把時間拉長，即每個心評老師接收個案、施測個案的時間拉長，盡量不要太密集，如此心評人員有更充分時間來完成工作。

#### (三)支持與福利方面

能按照心評人員承接個案人數的比例提供嘉獎數，讓接案較多的特教教師能夠得到較多的獎勵，並且確切於期限內執行獎勵回饋，不拖延。獎勵的方式除了提供嘉獎之外，也可以透過補休的方式，按照心評人員執行工作時的時數給予相等時數的補休。此外，最重要的是能夠修法提高鑑定施測的費用與交通補助，如此一來，心評人員的工作意願相信會有所提升。

## 二、對學校方面的建議

(一)請各校校長能夠參加鑑定安置工作的相關知能研習，且各校能加快公文轉移的速度，讓擔任心評人員的特教教師在請假方面能有充裕時間準備。

(二)請各校提出申請鑑定的普通班老師，詳細撰寫跟說明安置於普通班需接受評估的學生之狀況。

(三)學校內的特教組可針對普通班老師多舉辦個案轉銜研習、活動，或是討論會。

(四)對於聯繫與跟家長溝通的部分，學校能夠扮演協調者的角色，提供特殊需求孩子的家長除了特教教師之外更多的支持。

## 三、對心評人員的建議

(一)在心評相關的會議與研習場合中踴躍發言提議，以達集思廣益之效果，且讓特教行政單位可以直接聆聽到心評人員的心聲。

(二)有心評工作經驗的資深心評教師成為心評種子教師，勇於分享在心評工作當中獲得的成長、成就感及更多心理層面提升的感受。吸引並帶領更多新進的心評人員成為有熱情的心評人員。

(三)在心評領域展現專業知能，積極參與研習進修，獲得存在價值感的提升。作者本身亦以此為努力方向，自我期許中。

## 四、未來研究之方向與建議

### (一)研究對象方面

可將研究對象的範圍擴大至屏東縣以外的縣市，並加以做區域間的比較，譬如可以比較屏東縣跟高雄市在心評工作當中各方面的異同，從中互相學習，汲取他縣市的經驗，透過跨縣市的研究希望可以激盪出更多不一樣的想法。

### (二)背景變相方面

作者認為可調整背景變相，加入「心評接案數量」為背景變相之一，以期讓相關研究能更深入探討個人基本資料的部分。

### (三)研究方法方面

除了以問卷調查法進行相關研究外，亦可嘗試以質性的方法針對有多年心評經驗的心評人員進行相關研究與訪談，想必能獲得不同於問卷調查法的結果。

### (四)研究內容方面

本研究內容著重在心評人員工作困擾與解決方式，未來可針對心評培訓需求與心評專業成長為方向進行探討研究。作者認為其中或許會有值得發現之研究價值。



## 參考文獻

- 毛麗貞，「廖婉汝憂屏東財政，籲縣府開源節流」，**台灣新生報**，2015年7月16日。
- 王小燕，**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**(台北市：臺北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文，2007年)。
- 王木榮：「提昇身心障礙兒童鑑定正確率之我見」，**特殊教育論文集**(台中市：國立台中師範學院，2001年)，頁157-169。
- 朱建英：**心理評量人員角色與執行現況之研究～以台中縣為例～**(台中市：國立台中教育大學特殊教育與輔助科技研究所碩士論文，2005年)。
- 吳宗儒，「談心評人員參與鑑定工作現況與問題」，**特教園丁**(台北市)，第25卷第4期(2000年6月)，頁7-12。
- 李俊賢，「心評人員實施現況與問題」，**特殊教育與輔助科技**，第一期(2008年10月)，頁23-26。
- 周台傑、吳訓生：「特殊教育評量工具需求之研究」，**特殊教育學報**，第9期(1994年)，頁77-109。
- 林芝紅，**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**，(台北市：國立臺灣師範大學特殊教育學系特殊教育行政碩士論文，2011年)。
- 林寶貴，**特殊教育學生鑑定、安置與輔導**(臺北：心理，2000年)。
- 林寶貴、王炳欽：**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**(台北：教育部，1990年)。
- 林寶貴、吳淑敏、曾怡惇、林美秀：「特殊教育評量、鑑定工具調查研究」，**特殊教育研究學刊**，第16期(1998)，頁23-38。
- 版11。
- 侯儒燕：**臺北縣特殊教育心理評量人員工作執行狀況之研究**(彰化縣：國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，2007年)。
- 胡永崇，「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**，第89期(1991)，頁14-23。
- 胡永崇：「檢討幾個國內現有的特殊兒童鑑定與安置問題」，**特教新知通訊**，第4卷第2期(1996)，頁1-3。
- 涂燕玲，**國民小學教師角色衝突之研究**(屏東縣：國立屏東師範學院國民教育研

- 究所碩士論文，2003 年)。
- 張春興，**現代心理學**(台北：東華，1991 年)。
- 張靖卿：**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**(台北市：教育部特殊教育工作小組，1999 年)。
- 許平和：**身心障礙兒童鑑定與就學安置法令及個案分析研究**(嘉義縣：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，2003 年)。
- 郭為藩，「角色理論在教育學上之意義」，**教育研究所集刊**，第 13 卷第 0 期(1971 年)，頁 15-44。
- 陳仲庚、張雨新，**人格心理學**(台北：五南，1998 年)。
- 陳惠君，**高雄縣市國民中學實習教師工作困擾與輔導需求之研究**(高雄市：國立高雄師範大學特教系研究所碩士論文，2003 年)。
- 陳麗如，**特殊學生鑑定與評量（二版一刷）**(臺北：心理 2006 年)。
- 黃思峻，**特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究**(台東：國立台東大學特殊教育學系暑期在職進修專班碩士論文，2008 年)。
- 黃瑞琪，**特殊教育心理評量教師培訓需求研究—以臺北縣為例**(台北市：國立台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文，2008 年)。
- 黃湘武，「皮亞傑認知心理學與科學教育」，**科學教育雙月刊**，第37期 (1980)，頁 12-17。
- 葉椒椒，**工作心理學**(台北：五南，1995 年)。
- 趙武升，**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**(彰化縣：國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，2003 年)。
- 劉彥伶，**國中小特教教師擔任心理評量人員角色壓力與需求之調查研究**(桃園市：中原大學特殊教育學系碩士論文，2014 年)。
- 劉雅億，**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**(台北市：國立台灣師範大學特殊教育學系碩士論文，2000 年)。
- 劉錦熾，**特殊教育教師組織承諾、工作滿意度與工作倦怠之研究—內部行銷的中介效果** (嘉義縣：南華大學企業管理學系碩士論文，2015 年)。
- 蔡美玲，**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**(台中市：國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，2003 年)。

謝雅惠，**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**(台北市：國立台北師範學院特殊教育學系碩士論文，2005年)。

魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉，「**台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究**」，發表於1999行動研究國際學術研討會(台東市：國立台東師範學院幼兒教育學系，1999年5月10日)。

譚婉盈，**台南市國小普通班教師對特教巡迴輔導教師服務的角色期待、功能期待與支援需求**(台北市：國立台北教育大學特殊教育研究所碩士論文，2009年)。

法務部，「**特殊教育法規資料庫**」，**全國法規資料庫**，<http://law.moj.gov.tw/Index.aspx>

屏東縣政府，「**2008年屏東縣特殊教育方案實施計畫**」，**屏東縣政府特殊教育資源網**，<http://ser.ptc.edu.tw/CMSSub.aspx?tmid=2&mid=9&sid=26>

屏東縣政府，「**2011年屏東縣特殊教育學生鑑定及就學輔導會心理評量人員作業要點**」，**屏東縣政府主管法規查詢系統**，  
<http://ptlaw.pthg.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL000045&KeyWordHL=&StyleType=2>

屏東縣政府，「**疑似生鑑定安置流程**」，**屏東縣特殊教育資源網**，  
<http://ser.ptc.edu.tw/CMSMain.aspx?mid=12>

屏東縣政府，「**國境之南，大武山之西**」，**屏東縣政府全球資訊網**，  
<http://www.pthg.gov.tw/cp.aspx?n=F15824EB283C7918>

屏東縣政府特幼科，「**103年度進階心理評量人員培訓暨認證研習**」，**特殊教育通報網**，<https://www.set.edu.tw/actclass/act/default.asp>

高雄市政府，「**2010年高雄市政府特殊教育學生鑑定及就學輔導會設置要點**」，**植根法律網**，  
<http://www.rootlaw.com.tw/LawContent.aspx?LawID=B180160001007400-0990721>

教育部，「**2013年身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法**」，**教育部網站**，  
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL009187&KeyWordHL=&StyleType=1>

教育部，「**2014年特殊教育法**」，**全國法規資料庫**，  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0080027>

劉潔心，「**理性行為理論、計畫行為理論、整合性行為模式**」，**國立臺灣師範大學**，  
<http://ocw.lib.ntnu.edu.tw/file.php/89/oc-ljs091013.pdf>

# 附錄一

## 屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(初稿)

敬愛的教育界先進您好:

首先感謝您在百忙之中撥冗協助填寫這份問卷！本問卷主要目的是想了解屏東縣特教教師擔任心理評量人員的工作困擾，並將結果加以彙整以作為建議教育行政機關改進心理評量鑑定工作之參考。

本問卷採不記名的方式，您所填答的資料只做學術性整體分析，不做個別探究，敬請安心填答。您的意見非常寶貴，煩請您仔細閱讀填答說明後，就您實際經驗的察覺與感受逐題回答。衷心感謝您的支持與協助。

敬祝

教安

碩士班

指導教授 張子揚 博士  
研究生 潘瑞儀 敬啓

### 第一部分:個人基本資料

#### 【填答說明】

請根據您個人的實際狀況，在□內勾選適當的選項。

1. 性別：男 女
2. 年齡：29歲以下 30-34歲 35-39歲 40-44歲 45歲以上
3. 學歷：學士 碩士以上
4. 特教背景：特教系 特教學分班 特教研究所 其他\_\_\_\_\_
5. 工作服務年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年 21年以上
6. 心評年資：1-3年 4-6年 7-9年 10年以上
7. 曾擔任的鑑定工作內容：施測工作 審查工作 研判工作 (可複選)
8. 任教班級：資源班 啟智班 巡迴輔導 其他\_\_\_\_\_

9. 兩年內的心評研習時數：  
0-18 小時    19-36 小時    37-54 小時    55 小時以上

10. 是否擔任學校行政工作：  
是    否

## 第二部份:心理評量人員工作困擾量表

### 【填答說明】

以下係心理評量人員(以下簡稱心評人員)之工作困擾，就一、特殊教育行政運作方面；二、執行施測鑑定工作方面；三、工作支持與福利方面來填答。請您慎選考慮下列題目，並就每一題所敘述的因素加以個別考量。每一題均有五種不同等級的選項，分別是非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，請依照您真實的想法或感受在內勾選，每題分別勾選一個答案。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
一、特殊教育行政運作方面					
1. 我認為特教行政單位對心評人員從事施測工作的內容宣導不夠充足	<input type="checkbox"/>				
2. 我認為特教行政單位對心評人員從事審查工作的內容宣導不夠充足	<input type="checkbox"/>				
3. 我認為特教行政單位對心評人員從事研判工作的內容宣導不夠充足	<input type="checkbox"/>				
4. 我認為特教行政單位把鑑定時程排在每學年第一學期的 10.11 月不適當	<input type="checkbox"/>				
5. 我認為特教行政單位把鑑定時程排在每學年第二學期的 4 月不適當	<input type="checkbox"/>				
6. 我認為特教行政單位對每學年身心障礙類鑑定規劃不適當	<input type="checkbox"/>				
7. 我認為特教行政單位對每學年資賦優異類鑑定 1 次的規劃不適當	<input type="checkbox"/>				

- |     |                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.  | 我認為特教行政單位派定接受施測個案的人數太多             | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | 我認為特教行政單位進行集中施測的地點距離太遠             | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 我認為 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少     | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 我認為取得魏氏智力測驗的資格需要花費太多課堂之外的額外時間      | <input type="checkbox"/> |
| 12. | 我認為取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的額外時間        | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 我不認同特教行政單位將取得心評資格列為必要且為評鑑指標，無奈必須執行 | <input type="checkbox"/> |

非 同 普 不 非  
 常 意 通 同 常  
 同 意 通 意 不  
 意 意 通 意 意

## 二、執行施測鑑定工作方面

- |     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. | 我認為鑑輔會規定完成個案鑑定的時間太短                 | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 我認為保管測驗工具的所在地路途遙遠                   | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 我認為借用測驗工具手續繁雜，不具便利性                 | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 我認為針對個案選擇適合的鑑定工具有困難                 | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 我認為本身不完全熟悉各種測驗工具的使用                 | <input type="checkbox"/> |
| 19. | 我認為解釋分析測驗結果並彙整成報告很困難                | <input type="checkbox"/> |
| 20. | 我認為不容易紀錄鑑定過程中學生的反應                  | <input type="checkbox"/> |
| 21. | 我認為不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識               | <input type="checkbox"/> |
| 22. | 我認為鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會對我造成<br>困擾        | <input type="checkbox"/> |
| 23. | 我認為執行心評工作時，要花時間處理學生的突<br>發狀況會對我造成困擾 | <input type="checkbox"/> |
| 24. | 我認為不容易與心評夥伴建立良好的關係                  | <input type="checkbox"/> |

三、工作支持與福利方面

- |   | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 非常不同意                    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25. 我認為人力的不足對心評人員會產生困擾                  | <input type="checkbox"/> |
| 26. 我認為校內行政人員不支持參加鑑定工作時的准假會產生困擾         | <input type="checkbox"/> |
| 27. 我認為校內行政人員不積極協助聘請參加鑑定工作時需要的代課老師會產生困擾 | <input type="checkbox"/> |
| 28. 我認為要一邊執行心評工作一邊處理班級課務很困難             | <input type="checkbox"/> |
| 29. 我認為心評人員的存在價值感不高                     | <input type="checkbox"/> |
| 30. 我認為現有的心評人員記功嘉獎的獎勵辦法不足以構成誘因          | <input type="checkbox"/> |
| 31. 我認為心評人員鑑定個案之報酬太少                    | <input type="checkbox"/> |
| 32. 我認為心評人員進行施測時之交通補助費太少                | <input type="checkbox"/> |

感謝您的支持與協助！

## 附錄二

### 專家學者名單

編號	姓名	服務單位職務/專家學者身份
1	江筱如	南州國小特教教師/心評人員
2	張子揚	南華大學亞太研究所教授/博士
3	許嘉予	屏東縣特教資源中心教師/心評人員
4	游淑媛	內埔國小特教教師/資深心評人員
5	鍾建勇	內埔國小特教組長/屏東縣鑑定安置中心負責人

註：依姓氏筆劃排序



## 附錄三

### 專家學者對問卷初稿之審查意見表

#### 一、個人基本資料

原題目	專家學者一致性	審查結果	修改意見
1. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	5/5	保留	無
2. 年齡： <input type="checkbox"/> 29 歲以下 <input type="checkbox"/> 30-34 歲 <input type="checkbox"/> 35-39 歲 <input type="checkbox"/> 40-44 歲 <input type="checkbox"/> 45 歲以上	5/5	保留	無
3. 學歷： <input type="checkbox"/> 學士 <input type="checkbox"/> 碩士以上	5/5	保留	無
4. 特教背景： <input type="checkbox"/> 特教系 <input type="checkbox"/> 特教學分班 <input type="checkbox"/> 特教研究所 <input type="checkbox"/> 其他	4/5	修改	建議：特教系改成大學特教系；特教學分班改成師資班
5. 工作服務年資： <input type="checkbox"/> 5 年以下 <input type="checkbox"/> 6-10 年 <input type="checkbox"/> 11-15 年 <input type="checkbox"/> 16-20 年 <input type="checkbox"/> 21 年以上	5/5	保留	無
6. 心評年資： <input type="checkbox"/> 1-3 年 <input type="checkbox"/> 4-6 年 <input type="checkbox"/> 7-9 年 <input type="checkbox"/> 10 年以上	4/5	保留	無
7. 曾擔任的鑑定工作內容： <input type="checkbox"/> 施測工作 <input type="checkbox"/> 審查工作 <input type="checkbox"/> 研判工作(可複選)	4/5	保留	無
8. 任教班級： <input type="checkbox"/> 資源班 <input type="checkbox"/> 啓智班 <input type="checkbox"/> 巡迴輔導 <input type="checkbox"/> 其他	4/5	修改	建議：資源班改成不分類資源班；啓智班改成集中式特教班；巡迴輔導改成巡迴輔導班
9. 兩年內的心評研習時數： <input type="checkbox"/> 0-18 小時 <input type="checkbox"/> 19-42 小時 <input type="checkbox"/> 43-65 小時 <input type="checkbox"/> 66 小時以上	5/5	保留	無
10. 是否擔任學校行政工作： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	5/5	保留	無

## 二、問卷內容

量表	題項(部分-題號)	專家學者 一致性	審查結果	修改意見
工作困 擾量表	2-1	4/5	修改	建議：把施測、審查、研判 工作放在同一題即可
	2-2	4/5	刪除	
	2-3	4/5	刪除	
	2-4	5/5	保留	無
	2-5	5/5	保留	無
	2-6	5/5	保留	無
	2-7	4/5	保留	無
	2-8	4/5	保留	無
	2-9	5/5	保留	無
	2-10	4/5	修改	建議：加入「導致特教教師 對心評工作內容的熟悉度難 以提升」予以說明
	2-11	5/5	修改	建議：「魏氏智力測驗」改成 「魏氏兒童智力量表」
	2-12	4/5	修改	建議：將「額外」兩字刪除
	2-13	4/5	修改	建議：改成非反向問法；將 「無奈必須執行」刪除
	2-14	5/5	修改	建議：將「時間」改成「期 程」
	2-15	4/5	修改	建議：將「所在地」改成「所 在地點」
	2-16	5/5	保留	無
	2-17	5/5	刪除	
	2-18	5/5	保留	無
	2-19	4/5	修改	建議：「彙整成報告」改成「彙 整成果報告」
	2-20	5/5	修改	建議：「紀」字改錯
	2-21	4/5	保留	無
	2-22	4/5	保留	無
	2-23	4/5	修改	建議：改成「情緒及生理上 的突發狀況」較佳
	2-24	4/5	保留	無

2-25	5/5	修改	建議：「人力」改成「心評人員人力」
2-26	5/5	修改	建議：「時」字刪除
2-27	4/5	修改	建議：「需要」兩字刪除
2-28	4/5	修改	建議：「辦法」改成「制度」
2-29	5/5	修改	建議：加入「覺得擔任心評工作很重要」予以說明
2-30	5/5	修改	建議：將誘因的內容多作說明
2-31	4/5	修改	建議：「鑑定個案之報酬太少」改成「鑑定個案時的鑑定費用太少」
2-32	4/5	修改	建議：「交通補助費」改成「交通補助費用」



## 附錄四

### 屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(預試)

敬愛的教育界先進您好:

首先感謝您在百忙之中撥冗協助填寫這份問卷！本問卷主要目的是想了解屏東縣特教教師擔任心理評量人員的工作困擾，並將結果加以彙整以作為建議教育行政機關改進心理評量鑑定工作之參考。

本問卷採不記名的方式，您所填答的資料只做學術性整體分析，不做個別探究，敬請安心填答。您的意見非常寶貴，煩請您仔細閱讀填答說明後，就您實際經驗的覺察與感受逐題回答。衷心感謝您的支持與協助。

敬祝

教安

碩士班

指導教授 張子揚 博士

研究生 潘瑞儀 敬啓

#### 第一部分:個人基本資料

##### 【填答說明】

請根據您個人的實際狀況，在內勾選適當的選項。

1. 性別：男 女
2. 年齡：29歲以下 30-34歲 35-39歲 40-44歲 45歲以上
3. 學歷：學士 碩士以上
4. 特教背景：大學特教系 師資班 特教研習所 其他\_\_\_\_
5. 工作服務年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年 21年以上
6. 心評年資：1-3年 4-6年 7-9年 10年以上

7. 曾擔任的鑑定

工作內容：施測工作 審查工作 研判工作 (可複選)

8. 任教班級：不分類資源班 集中式特教班 巡迴輔導班 其他\_\_\_\_

9. 兩年內的心評

研習時數：0-18小時 19-36小時 37-54小時 55小時以上

10. 是否擔任學校

行政工作：是 否

第二部份:心理評量人員工作困擾量表

【填答說明】

以下係心理評量人員(以下簡稱心評人員)之工作困擾，就一、特殊教育行政運作方面；二、執行施測鑑定工作方面；三、工作支持與福利方面來填答。請您慎選考慮下列題目，並就每一題所敘述的因素加以個別考量。每一題均有五種不同等級的選項，分別是非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，請依照您真實的想法或感受在內勾選，每題分別勾選一個答案。

一、特殊教育行政運作方面

- |  | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 非常不同意                    |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認為特教行政單位對心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導不夠充足 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我認為特教行政單位把鑑定時程排在每學年第一學期的10.11月不適當   | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為特教行政單位把鑑定時程排在每學年第二學期的4月不適當       | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為特教行政單位對每學年身心障礙類鑑定2次的規劃不適當        | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我認為特教行政單位對每學年資賦優異類鑑定1次的規劃不適當        | <input type="checkbox"/> |

- |     |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.  | 我認為特教行政單位派定接受施測個案的人數太多                               | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | 我認為特教行政單位進行集中施測的地點距離太遠                               | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | 我認為 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少，導致特教教師對心評工作內容的熟悉度難以提升 | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | 我認為取得魏氏兒童智力量表的資格證需要花費太多課堂之外的時間                       | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 我認為取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的時間                            | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 我認為特教行政單位將取得心評資格列入評鑑指標內不合理                           | <input type="checkbox"/> |

非常同意    同意    普通    不同意    非常不同意

## 二、執行施測鑑定工作方面

- |     |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. | 我認為鑑輔會規定完成個案鑑定的期程太短                             | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 我認為保管測驗工具的所在地點路途遙遠                              | <input type="checkbox"/> |
| 14. | 我認為借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性                            | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 我認為本身不完全熟悉各種測驗工具的使用                             | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 我認為解釋分析測驗結果並彙整成果報告很困難                           | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 我認為不容易記錄鑑定過程中學生的反應                              | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 我認為不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識                           | <input type="checkbox"/> |
| 19. | 我認為鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會對我造成困擾                        | <input type="checkbox"/> |
| 20. | 我認為執行鑑定工作時，要花時間處理學生情緒及生理上的突發狀況會佔用太多鑑定的時間，對我造成困擾 | <input type="checkbox"/> |
| 21. | 我認為不容易與心評夥伴建立良好的關係                              | <input type="checkbox"/> |

非 同 普 不 非  
常 意 通 同 常  
同 意 通 同 同  
意 意 意 意 意  
意 意 意 意 意

三、工作支持與福利方面

22. 我認為心評人員人力的不足會對心評人員產生困擾
23. 我認為校內行政人員不支持參加鑑定工作的准假會產生困擾
24. 我認為校內行政人員不積極協助聘請參加鑑定工作時的代課老師會產生困擾
25. 我認為要一邊執行心評工作一邊處理班級課務很困難
26. 我認為心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感不高
27. 我認為現有的心評人員記功嘉獎的獎勵制度不足以構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作的誘因
28. 我認為心評人員鑑定個案時的鑑定費用太少
29. 我認為心評人員進行施測時的交通補助費用太少

感謝您的支持與協助！

## 附錄五

### 屏東縣心理評量人員的工作困擾之調查問卷(正式問卷)

敬愛的教育界先進您好:

首先感謝您在百忙之中撥冗協助填寫這份問卷！本問卷主要目的是想了解屏東縣特教教師擔任心理評量人員的工作困擾，並將結果加以彙整以作為建議教育行政機關改進心理評量鑑定工作之參考。

本問卷採不記名的方式，您所填答的資料只做學術性整體分析，不做個別探究，敬請安心填答。您的意見非常寶貴，煩請您仔細閱讀填答說明後，就您實際經驗的覺察與感受逐題回答。衷心感謝您的支持與協助。

敬祝

教安

碩士班

指導教授 張子揚 博士

研究生 潘瑞儀 敬啓

#### 第一部分:個人基本資料

##### 【填答說明】

請根據您個人的實際狀況，在內勾選適當的選項。

1. 性別：男 女
2. 年齡：29歲以下 30-34歲 35-39歲 40-44歲 45歲以上
3. 學歷：學士 碩士以上
4. 特教背景：大學特教系 師資班 特教研習所 其他\_\_\_\_
5. 工作服務年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年 21年以上
6. 心評年資：1-3年 4-6年 7-9年 10年以上

7. 曾擔任的鑑定

工作內容：施測工作 審查工作 研判工作 (可複選)

8. 任教班級：不分類資源班 集中式特教班 巡迴輔導班 其他\_\_\_\_\_

9. 兩年內的心評

研習時數：0-18小時 19-36小時 37-54小時 55小時以上

10. 是否擔任學校

行政工作：是 否

第二部份:心理評量人員工作困擾量表

【填答說明】

以下係心理評量人員(以下簡稱心評人員)之工作困擾,就一、特殊教育行政運作方面;二、執行施測鑑定工作方面;三、工作支持與福利方面來填答。請您慎選考慮下列題目,並就每一題所敘述的因素加以個別考量。每一題均有五種不同等級的選項,分別是非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意,請依照您真實的想法或感受在內勾選,每題分別勾選一個答案。

一、特殊教育行政運作方面

- |   | 非<br>常<br>同<br>意         | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認為特教行政單位對心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導不夠充足                  | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我認為特教行政單位派定接受施測個案的人數太多                               | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少,導致特教教師對心評工作內容的熟悉度難以提升 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為取得魏氏兒童智力量表的資格證需要花費太多課堂之外的時間                       | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我認為取得資優團測的資格需要花費太多課堂之外的                              |                          |                          |                          |                          |                          |

- 時間
6. 我認為特教行政單位將取得心評資格列入評鑑指標內不合理

非 同 普 不 非  
常 意 通 同 常  
同 意 通 同 同  
意 意 意 意 意  
意 意 意 意 意  
意 意 意 意 意

## 二、執行施測鑑定工作方面

7. 我認為借用測驗工具的手續繁雜，不具便利性
8. 我認為本身不完全熟悉各種測驗工具的使用
9. 我認為解釋分析測驗結果並彙整成果報告很困難
10. 我認為不容易在測驗過程中排除自己的主觀意識
11. 我認為鑑定後提供個案轉銜輔導與諮詢會對我造成困擾
12. 我認為執行鑑定工作時，要花時間處理學生情緒及生理上的突發狀況會佔用太多鑑定的時間，對我造成困擾

非 同 普 不 非  
常 意 通 同 常  
同 意 通 同 同  
意 意 意 意 意  
意 意 意 意 意  
意 意 意 意 意

## 三、工作支持與福利方面

13. 我認為心評人員人力的不足會對心評人員產生困擾
14. 我認為校內行政人員不支持參加鑑定工作的准假會產生困擾
15. 我認為心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感不高
16. 我認為現有的心評人員記功嘉獎的獎勵制度不足以構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作的誘因

17. 我認為心評人員鑑定個案時的鑑定費用太少
18. 我認為心評人員進行施測時的交通補助費用太少

感謝您的支持與協助！



## 附錄六

### 屏東縣心理評量人員工作困擾的解決方式之焦點團體訪談

#### 題綱

##### 一、特殊教育行政運作方面

1. 你認為特教行政單位應如何加強宣導心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導？有哪些具體的方法？有哪些媒介可以使用？
2. 你認為特教行政單位應如何解決派案人數太多的問題？有哪些具體的方法？
3. 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少，你認為特教行政單位往後心評人員週三進修的排課頻率應至少幾週一次為佳才能提升心評人員對心評工作內容的熟悉度？
4. 你認為魏氏兒童智力量表的資格之研習時間改成排在寒暑假可行嗎？如此對於提升心評人員參加的意願是否有幫助？或是否有其他有助益的意見可提供？
5. 你認為資優團測的資格之研習時間改成排在寒暑假可行嗎？如此對於提升心評人員參加的意願是否有幫助？或是否有其他有助益的意見可提供？
6. 你認為特教行政單位不把心評資格列入特教評鑑指標，改成提供個人嘉獎、頒發獎狀或是其他鼓勵的方式會提升特教教師獲取心評資格的意願？

##### 二、執行施測鑑定工作方面

7. 你認為應如何簡化借用測驗工具的手續？
8. 你認為應如何幫助個人熟悉各種測驗工具的使用？除了施測前多做複習，還有哪些方法可行？
9. 你認為應如何解決心評人員對解釋分析測驗結果所產生的困擾？透過程式計分系統來計分成效會如何？你認為有何方法可以解決心評人員對彙整成

果報告所產生的困擾？

10. 你認為心評人員在施測過程中應如何才能盡量客觀？
11. 你認為應如何解決提供個案轉銜輔導與諮詢對心評人員所造成的困擾？有何具體方式可提供？
12. 執行鑑定工作時，你認為有何具體方法可以解決學生情緒及生理上的突發狀況，且不影響心評工作的進行？

### 三、工作支持與福利方面

13. 在無法多聘人的情況之下，你認為應如何解決心評人員人力不足的問題？
14. 在已經發函的情況下，若校內行政人員仍不支持特教教師參加心評工作，你認為應如何才能有效推動校內行政人員不刁難參加鑑定工作的准假？
15. 你認為應如何提升讓心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感？
16. 你認為心評人員記功嘉獎的獎勵制度該如何改善才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作的誘因？
17. 你認為應該如何推動心評人員鑑定個案時的鑑定費用之提高？且提高多少才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入心評工作的誘因？
18. 你認為應該如何推動心評人員進行施測時的交通補助費用之提高？且提高多少才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入心評工作的誘因？

## 附錄七

### 屏東縣心理評量人員工作困擾的解決方式之焦點團體訪談

#### 逐字稿

Q1. 你認為特教行政單位應如何加強宣導心評人員從事施測、審查與研判工作的內容宣導？有哪些具體的方法？有哪些媒介可以使用？

受訪者 A：以施測部分來講的話，我覺得像如果要宣導心評人員從事校內施測的話，他的工具借用地點可以選在視導區來設置以便老師去借用一些施測工具來使用，可以提高校內施測的意願，然後當然也可以宣導一些相關的獎勵措施，整體而言有關心評人員的工作，我覺得可以多宣導相關的獎勵方式，就是也不用只有敘獎或是怎麼樣的，也可以增加一些譬如說是工作津貼，或者是在評鑑指標的某些部份有一些刪減這樣子。

受訪者 B：方便心評老師能借用工具，多給心評老師一些福利，例如：一些鐘點費或者是額外的交通補助費，提高心評人員來從事施測的工作。

受訪者 C：他所謂特教的行政單位應該是指教育處吧？教育處特教科。那我覺得就只有研習，就只有研習，而且我覺得研習的話盡可能去找外縣市的一些講師，因為我說白一點，如果說都只是，你如果說研習，假設你說測驗工具的研習，你如果找都只是屏教大的，屏教大特教系的，那變成說他們有他們的立場所在，你懂我意思嗎？就盡可能可以去找一些外縣市的一些大學的講師來講，外縣市的教授來講，對呀。

訪問者：講完了嗎

受訪者 C：主要就是研習，盡可能可以去找外縣市的。

受訪者 I：說實在的，我本人對心評工作感覺很困擾，其實我很不喜歡做這份工作。可能是我不熟工作內容吧！所以說要怎樣做內容宣導，我還要想一下！

受訪者 D：我覺得除了舉辦心評相關研習的活動之外，也可以張貼海報；或者是

在教育處、特教資源網的網頁上做一些宣導;或者是也可以製作一些手冊、小冊子，提供給心評老師閱讀。

受訪者 I: 啊! 對啦! 網站上多宣導, 針對內容出一些問題, 像是隨堂小考那樣, 然後給每個老師一組帳號密碼, 只要有登入去網路上看資訊, 正確回答問題, 就有積分回饋, 期末的時候用積分拿來換嘉獎。這樣也不錯。

受訪者 E: 我覺得可以增加工作坊的形式, 讓有興趣的心評人員可以有時間, 以及有機會可以互相討論一下施測的方式、審查的重點以及研判個案, 如何去看個案的特殊性這樣。

受訪者 F: 我認為特教行政單位, 特教科那邊就是在每學期或者是每一學年, 他們都要常常舉辦心評人員的培訓或研習之類的, 從中有興趣的老師他們就會參加, 參加以後特教行政單位要鑑定安置時, 從裡面挑選一些人員, 通常是比較固定的人員比較多, 就是固定的那些施測老師, 大部分都是從開始那邊找的樣子。你說具體方法的話, 大部分都是研習為主, 那有哪些媒介可以使用, 它就是在網路上公告研習, 那有興趣的特教老師就會參加這樣子。

受訪者 H: 我認同藉由研習課程、工作坊的課程進行精進, 並增加個案研討及實作訓練。

受訪者 J: 由於我目前在特教中心, 對於鑑定安置整體作業和心評人員相關培訓比較了解了, 你問我就對了。我覺得, 多辦理研習和說明會, 真的是會有一定的成效。行政人員事先先找有經驗的心評人員詢問相關意見, 彙整後, 再透過正式的說明會來清楚的向各位心評人員說明。對於心評人員有疑問的地方也可以同步澄清, 其實效果是很棒的。至於有哪些施測時的注意事項和審查時的標準, 有經驗的心評老師聚在一起, 他們在引導後, 會很願意地發表相關想法。至於你剛剛說到的研判工作, 因為每位教授的看法都不一, 我們身為行政人員, 就要事先先去了解教授的喜好和判斷依據, 並邀請教授們來協助說明, 我們也多半相關研習, 要求心評老師們一定要出席, 當然啦, 部分心評老師不一定會來。可惡, 但我們還是會認真的宣導啦! 希望大家能來參加。

**Q2. 你認為特教行政單位應如何解決派案人數太多的問題？有哪些具體的方法？**

受訪者 G：我覺得我們目前來說並沒有派案人數過多的問題，因為我們都是吸收學校裡面的學生，但實際上真的是會有因為我們學校，在學生要轉銜的時候，那時候人數的確很多，有時候一個人要施測到六七個人，那我覺得這都算是我們份內的工作，然後其實就是利用我們用課餘的時間去做處理，當然這段時間我們會比較累一點，目前派案我們目前是有沒有接外面的派案。

受訪者 A：我覺得派案人數較多的問題，一開始就可以從鑑定安置的審核人員做起。

就是審核的部分可以再嚴謹一點，徹底篩檢掉本來就可以藉由補救教學而有效的低成就學生，這樣學生的人數就不會那麼得多。

那再來，個案分派的話，盡量以鄰近的三個鄉鎮為主，超出負荷的就由特教中心的巡輔人力支援；如果是因為學生人數縮減而需要到特教中心支援的特教教師，他們就不要支援特教中心的行政業務而是來支援巡輔的業務量，也派個案給他們，就是去支援行政業務的人不要那麼多，甚至我覺得可以不用。

受訪者 H：我是覺得縣內所有特教教師皆須受訓為合格心理評量人員，各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成，避免過多學生集中在有限的心評老師。

受訪者 B：廣設資源班或者是巡輔班，讓老師能不用跑太多、不用出去太多、去接案太多學生、不用出去服務其他學校。

具體方法就是剛剛講的廣設資源班，最好是每個學校都能有資源班。原高雄市都這樣。

受訪者 C：這個問題很大，老實說這個問題真的很大，而且這個問題我曾經也跟那個心評的那個屏教大的教授有討論過這個問題。因為派案的人數過多的根本問題是在於說，屏東這裡的鑑定安，這要牽涉到兩個部份。

第一個就是說，屏東這裡的鑑定安置的標準是否拉得比較低的問題，因為你門檻拉得比較低，所以說通過的學生數自然就高，自然就高的情況之下，那當然人數自然就會提升非常多，可是問題是屏東這裡的那個老師，特教老師沒有那麼多，已經超過老師的負荷，這是第一個。

那第二個方面就是說，人數太多的話還有牽扯到，可能是因為這裡的學生的學習

成就部分，其實很容易受到家庭的因素影響，可是問題是說，我在想這個會不會有所謂城鄉差距的問題。你說要怎麼解決，具體的方法，我想得到的第一個就是，我想得到就是說是否把針對原住民，就是鑑定安置會議的那個部份，是否針對原住民，是不是容易受到文化刺激不足這個影響，這個部份再做一份審慎的評估，因為這個部份需要按照之前北部的做法，這是之前基隆的鑑輔會，他是找台北的北教大，還是台北師範大學，我有點忘記了，只要其中有一位教授只要知道說原住民，個案是原住民，他會先把他退回去，請在觀察半年到一年，之後再做評估。所以說這個部份就是，我覺得可以從鑑輔會那個部份是不是再做討論，再來就是說教育處應該去評估說，特教老師跟特教老師的，應該說能夠去跑巡輔的特教老師的數目，跟實際上需要巡輔的學生數的比例要自己去抓，那變成說，你在每一次的鑑輔會，是不是應該要控制多少的援額，應該要去控制，你至少要做到這個控管的部分，因為你如果沒有做到，這個問題最後使終還是無解。

受訪者 D：可以針對普通班的老師幫助他們更理解關於身心障礙學生的學習問題跟特質，如果說普通班老師能更了解身心障礙學生的問題所在的話，就可以比較明確地提出需要轉介出來的學生是哪些？就比較不會轉介出太多是屬於低學習成就的學生來。

或者是增多一點的心評人員、心評老師，每人接受的個案數就是少一點。

受訪者 E：我覺得特教處可以針對新進的特教老師，或者是沒有經驗的特教老師，多多宣導擔任心評人員可以增加專業能力的部分，讓老師有興趣來參加。多舉辦一些基本性的研習，讓老師有基本的能力可以去做個案的施測或研判。

受訪者 F：那如果說真正派案太多的時候，像有的學校，一般的小學校，他們沒有心評人員，那如果他們學校有小朋友要進行施測，他們也會去找尋心評人員請求幫忙，到他們學校去做施測或者是集中施測，那這樣子也可以稍微解決小學校需要鑑定安置，需要施測的小朋友的一些問題。

受訪者 J：我們的做法，當然是校內自己做心評及相關測驗，但如果量實在太多，是可以提出集中施測的申請。我們會盡量鼓勵心評老師出來協助集中施測，並增加費用，同時搭配補修和嘉獎，讓心評老師們可以有動力來協助其他人。

Q3. 103 學年度心評人員週三研習進修課程的排課次數太少，你認為特教行政單位往後心評人員週三進修的排課頻率應至少幾週一次為佳才能提升特教教師對心評工作內容的熟悉度？

受訪者 F：因為每個學校每個禮拜都會有週三進修的研習，那通常週三進修排的心評人員研習本來就很少，通常都會在寒暑假的時候，他們會有一些比較好的特教研習，那心評老師他們也都會自己去選擇對自己有幫助的，或者對自己的專業知能有幫助的一些研習，利用寒暑假去研習，來增進自己的專業知能。

訪問者：這題講的是週三進修的話？

訪談對象 F：週三進修的話，我覺得兩個月一次就好，因為我們還是以學校的研習為主。

訪問者：所以是兩個月一次就好？

訪談對象 G：我覺得這個部分可以結合，因為我知道他有辦特教教師的輔導團的一些研習，其實有一些不錯的研習是可以結合，這樣就等於增加了那個次數而且深度和廣度都可以增加。

受訪者 A：我覺得資深的心評人員大概六個禮拜上一次課就可以了；那新進的心評人員大概四個禮拜一次。

受訪者 B：我覺得就四個禮拜排一次，這樣就一學期有四次，應該剛剛好。像我對心評工作其實滿有興趣的，有辦研習我就會去參加。這對我就不是甚麼困擾。

受訪者 C：你不能說以每週，就說幾週一次，而且這應該是說特教科自己要訂個標準，每學期固定要讓心評人員上多少次的研習，這應該變成他們的例行公事，在安排這方面研習應該是要變成例行公事，變成是固定的。那這部分如果他們真的不知道怎麼安排的話，其實可以去問其他縣市是怎麼做的。

受訪者 D：如果進修課程安排多一點，當然特教老師對於心評工作內容會更熟悉，頻率大約 3~4 周一次，應該還可以接受，太多的話心評老師也會覺得太多、會疲勞轟炸，大約一個月一次。

受訪者 E：我覺得可以每四週一次，就是大概每個月一次，那每個月一次之後，我們就可以針對個案的研討來多多的討論，那也多了解一下不同的形式的個案，怎麼去說明。

受訪者 H：我是覺得研習課程以 6-8 週一次為佳。

受訪者 I：心評研習的話，因為我本人就真的是比較少花時間在這個上面，因為我真的沒甚麼興趣，可能也是因為這樣，越沒參加就對自己這方面的專業比較沒信心，所以我覺得就和 H 老師一樣，大概 6-8 週一次較好。

受訪者 J：以我們的立場，當然不會在週三排研習呀！不被學校端罵死才怪。週三，大家都有校內研習及社群等等的活動，好不容易遇到沒有活動的時刻，都可以休息一下，如果相關研習又排週三，想必對老師們是一大困擾。身為行政端的老師，我們研習一定會排平常日的周末或寒暑假，讓心評老師能出來增能，但一直排效果也不好，依該是要開始審件前，請老師們出來研習，給予公假派代，讓老師們能無後顧之憂地出來，透過有效率及清楚的講解，對老師們才是比較好的吧。

Q4. 你認為魏氏兒童智力量表的資格之研習時間改成排在寒暑假可行嗎？如此對於提升心評人員參加的意願是否有幫助？或是否有其他有助益的意見可提供？

受訪者 C：可以阿，我覺得合理，我倒覺得魏氏的研習應該是要排在寒暑假，因為它是比較適合密集性的連續幾階的研習。然後施測可以安排倒數第二天，然後施測的對象可以由主辦單位直接去找，譬如說：某校的某一班，或是怎樣，反正就是這部份變成就是集中化，不用我們額外、另外，因為這樣變成施測工具可以全部集中，參加研習老師可以直接在研習那個場合做相關的事情，也不用另外在借測驗工具，再找個案施測，還要怎樣怎樣…

訪問者：它現在是這樣..

受訪者 C：對阿，但是..

訪問者：他們學校的學生..

受訪者 C：但是現在因為我上次看美珠老師他不是發 LINE 嗎？上禮拜不是發 LINE 嗎？說魏氏四版的研習，改在這學期中在上嗎？不是你之前還有發文…

訪問者：發文？對對對..

受訪者 C：對阿，我是覺得他與其改在學期中那種分散式的，不如就是說在寒暑假集中式的，然後就連施測的個案最好也可以直接在研習的過程當中..

訪問者：我是說施測的個案，他們上一次研習就是直接找他們學校的。

受訪者 C：對阿，OK 阿，這樣很 OK！

受訪者 A：我覺得研習時間安排在寒暑假是可行的，因為老師可以運用的時間比較充裕也比較彈性。那如果要排在上班日也是可以，但是需要有公假並且有課務排代，然後盡量不要排在學期進行中的週末假日，因為歷經五天的上班，非常需要週末假日的家庭親子時間，那我覺得去參加研習的意願就不高。

受訪者 B：排在寒暑假我覺得是不行的，因為人家做魏氏施測要有學生，難道還要暑假、寒假的時候把學生找來嗎？所以就要在學生有上課的時候來實施測驗，才比較好做，不要排在學期中的週末假日就好。提升特教老師來參加，就是盡量有課務排代，然後老師就應該有意願會過來，來做魏氏智力測驗的申請。

受訪者 D：改在寒暑假研習當然可以，因為在寒暑假，老師們會有比較多的空餘時間可以參加，那相對參加意願也會提高，因為在學期中間舉辦的話，通常老師會需要用到週末的時間去參加研習，參加意願可能就低一點，因為除了學校的工作之外，老師們還有家庭生活，兩邊已經讓老師精疲力盡了，所以辦在寒暑假是可行的。

受訪者 E：研習可以排在寒暑假，這樣對老師平常的課比較不會有影響，那我覺得可以請熟悉魏氏兒童智力量表的專家來擔任講師，說明一下那個量表分數如何解釋。

受訪者 G：我覺得排在寒暑假最大的問題，就是最後的幾週老師的審核，那個集中施測的部分，因為你會找不到學生施測，寒暑假要找學生比較困難。那或許可以這樣子，就是說寒假跟暑假要結束前，做這個智能的研習，開學後這段時間就有學生了，然後再做個案的施測，還有集中的施測，這樣可能意願會比較高，而且困難度也會減少。

受訪者 I：我是覺得可以把魏氏研習排寒暑假，要找學生試測的時間就開學後再進行，然後可以在平常上課日給課務派代來施測，這樣就不會要上課又要施測，蠟燭兩頭燒了。

受訪者 H：這題我沒有意見。標準化測驗工具的信度及效度重要，測驗內容攸關證明學生各類能力呈現，施測者必須更了解測驗工具內容，利用較多時間以增加專業是必然。

受訪者 J：其實，目前排在學習中的目的，是為了研習完老師能有施測練習的對象啊，排在暑假，找施測學生真的不容易，更何況我們屏東目前規定要測六位學生，確認施測老師的熟練度，所以，排在寒暑假是容易執行的。至於如何提升特教老師的參加意願，坦白說，如果行政端下執行命令，列為必要研習，老師們還是必須出來。只是，當然我們知道老師平常時間很忙，要短時間完成那麼多項的

練習個案，真的會有不小的壓力，可是，魏氏測驗工具本來就要嚴謹，只能讓老師在短時間大量練習來達到精熟，所以，請老師們輪流出來，透過多場次，持續辦，總是會有避開老師忙碌期的時間，老師可自行衡量啦。真的不願意出來的老師，總是會有藉口，如果真的還是如此，而又有需要請他們出來研習，還是只能透過強制要求，並給予公假派代，以不影響老師的課務及學生的受教權益為第一考量。



**Q5. 你認為資優團測的資格之研習時間改成排在寒暑假可行嗎？如此對於提升心評人員參加的意願是否有幫助？或是否有其他有助益的意見可提供？**

受訪者 A：我覺得研習時間在寒暑假是可行的！因為教師可以運用的時間較為充裕，那它的一些理由或是意見就是同上一題。

受訪者 B：團測應該可以，因為這個是資優的學生他們要過來測驗的，所以排在寒暑假應該是可行的。特教老師，增加他們參加的意願就是補假給他們或者是一些鐘點費、交通補助費給老師。

訪談對象 G：我覺得資優其實因為團測的那個很簡單，所以是一個篩檢的測驗，這個施測其實只是把卷子發下去，他們自己做然後這樣收回。當然我很多年沒有做資優的測驗，那我覺得比較多的是資優的個測的話，就是用魏氏智力量表的一個測驗，那我覺得排在寒暑假寒暑假可行，當然我覺得如果說能夠排在，因為他的研習時間並不需要那麼長，就可以知道團測的內容，所以我是覺得其實可以不用排在寒暑假，就是排在週三就可以了。

受訪者 C：我覺得可以耶！對阿，因為你在普通日你不可能說團測在一個下午、一個週三下午只要集中時間就可以解決吧？你說你要用到週末那更不可能，家長可能會有一些意見，但如果說是寒暑假平常上班日那時候或許還可以。

受訪者 D：資優團測辦在寒暑假當然也是會比較妥當，對於特教老師參加意願當然是會有幫助，因為同樣是在寒暑假，老師是會比較有時間安排的。

受訪者 E：我是覺得可以排在寒暑假，也可以讓老師覺得不會影響課務，可以多參加。也是可以請對資優方面有見解的專家來說明，讓我們了解說資優的標準到底如何去評判這樣。

訪談對象 F：像那個資優團測，之前是比較少研習的，因為屏東縣大部分都是團測的話都用托尼，托尼的那個團測，所以這個不會很難，所以之前我們也..就是在團測之前他會有一個週三下午或者是其他的，一個短短的時間，叫老師們去研習一下，這樣就 ok 了，所以不用利用到寒暑假，所以這樣子資優的團測事實上是比較簡單。個測的話，排在周六周日也可以，不一定都是要利用到寒暑假，因為寒暑假有時候有些老師他們也是有排他們的私人行程，大概是這樣子。

受訪者 H: 這題我的想法和剛剛那題一樣。

受訪者 I: 排寒暑假我覺得很好啊。

受訪者 J: 團測說明在寒暑假是可行的，但必須在學期內要真正施測時，在請老師們出來一趟複習複習，這沒有太大的問題。



Q6. 你認為特教行政單位不把心評資格列入特教評鑑指標，改成提供個人嘉獎、頒發獎狀或是其他鼓勵的方式會提升特教教師獲取心評資格的意願？

受訪者 A：我覺得不會，因為嘉獎或獎狀也只有在調動有用，如果不想要調動的老師其實吸引力不大，而且之前縣府表示每隔一段時間就會要求特教老師務必參加研習以便換證，那既然大家都一定要去參加，那就表示大家一定都會有初階心評的資格！是否列入評鑑指標或者嘉獎等獎勵，我覺得都不會有任何的影響，反正大家都必須要參加初階的研習，研習後也會成為初階的心評教師。

但是針對初階的心評教師提供其他的獎勵方式，我覺得是可以促進他成為進階的心評人員的！

受訪者 B：那當然就不會提升啊！心評老師就比較沒有那個動力來參加這種心評的施測。因為以前都有把它列入評鑑指標，特教評鑑應該是擺第一位的，大家都很重視那個特教評鑑，以前有把它列為分數，現在把它列為沒有，心評老師就會降低他要來施測的意願，我是覺得可以列為評鑑額外加分的指標，不要列入扣分指標就好。

受訪者 I：對，用柔性勸導的，評鑑列入加分指標，沒有也不要扣分。如果有進階心評資格就加分加倍。

受訪者 G：我覺得如果老師們覺得需要嘉獎的話，當然他們的意願就會降低，但是對特教來說，也是一種..

受訪者 F：不是他說心評資格列入特教評鑑指標，這個是指有加分效果嗎？這個心評資格..

訪問者：應該是說老師們不喜歡這個樣子。

受訪者 F：不喜歡怎樣？

訪問者：把心評資格列入特教評鑑指標，有硬性規定的感覺，感受不好。

受訪者 F：那如果說這個學校一些老師有心評資格，那列入評鑑指標，這個是不

是就變成有加分的效果，如果沒有的話，就是鼓勵成為心評。

訪談對象 G：因為這也是一個基本的能力，要不然就會發現，如果沒有這麼做的話，就是因為過去曾經這樣子，沒有列入評鑑指標的時候，就是老師們的意願都不高，到時候就找不到心評人員來去做事情，所以最好是走這個方向。

受訪者 F：那最好，我是覺得如果說學校有特教老師，最好就是說，這個也是一個專業知能的提升，所以我覺得如果說，就是小學校只要有特教老師，像資源班，那我覺得每一個人都要有心評資格，因為隨時我們學校可能有特教學生要篩檢，所以可以隨時可以自己去做篩檢學生，不用透過別的大學校去求助，這樣是最好的。

受訪者 G：我覺得說這可以並行的，就是說因為列入評鑑指標的話，老師才會不得不去參加受訓，然後擁有這個資格，然後去做，但是如果有的人，因為他可能學校接的案多，所以給予鼓勵和嘉獎我覺得這也是應該的，所以應該是雙管齊下的會比較好。

受訪者 C：這個我贊成，因為你把它列入評定指標變成是一種壓力，這就不是鼓勵，但是我覺得頒發獎狀這就算了，如果你說像嘉獎或是其他鼓勵方式，我覺得這就 OK，當然我覺得這會有幫助。

受訪者 D：提供個人嘉獎或者是給予獎狀，這些當然會提升老師去參加心評的意願。

因為如果把心評資格列入評鑑指標的話，這有點比較像是半強迫，那其實要不要參加心評工作，應該主要取決於老師們他個人的意願。

那如果老師他有這個心意、有這個意願想參加，那麼提供嘉獎或者是一些鼓勵方式當然是會讓他們更有意願；那如果老師本身對於心評工作就是沒有興趣，那麼就算是這些鼓勵方式，那他們大概也不會很在意。

受訪者 E：我覺得不會提升獲取心評資格的意願，因為你如果不列入特教評鑑指標，會有一些老師會覺得我就都不要就好了，可是這樣對他來講其實是很可惜的。

受訪者 H：我是同意增加鼓勵方式能提升教師工作意願。

受訪者 J：在提升意願的部分，除了獎勵制度外，榮譽制度應該也是很重要的。我覺得兩者，就是剛剛提到的列入評鑑指標和提供獎賞制度是可以兼顧的。其實，大部分的特教教師都具有很好的人格特質，是可以透過鼓勵，正向支持，及實質的獎賞來提高動機，重點是整個心評制度要很完善，要讓老師們覺得目前正在做的事情是有意義的，是對學生有幫助的，相信可以改善目前的現況，所以希望目前我們中心的規劃，可以讓屏東心評人員可以往好的方向邁進，也期許更多的心評老師能更專業。



Q7. 你認為應如何簡化借用測驗工具的手續？

受訪者 A：我覺得可以用線上登記的方式來簡化當場借用的手續。

第二個，我覺得可以依視導區選定一些學校然後放置測驗工具，縮短老師所需借耗費的時間。

受訪者 H：我也覺得可以將借用表單置於網路連結，需要借用的人員自行下載填寫，再至借用單位辦理，減少現場填寫借用表單時間。

受訪者 B：廣設一些，就是評鑑施測的工具，能夠在多放幾間學校，不用讓老師跑太遠。

受訪者 C：目前屏東這裡的手續，我並不是很推崇，那個我大概講一下。

訪問者：就是去那個分區的學校去借，比如像到內埔，內埔國小是一個好像是一個資源，就是去的中心。

受訪者 C：他連施測工具都集中在他們學校。

訪問者：這個部份我不是很清楚，因為都是組長在借的，我也不知道。

受訪者 C：我就以基隆來當例子來講好了，他是把所有的測驗工具全部都放在中心，然後就是說他在中心的網站上面，有掛一個借用工具還有輔具的表格。那你如果是學校要借用什麼工具、輔具的話，你先把表格填一填傳到中心去。然後上面當然是有寫說你要借什麼東西，然後你要借用的日期，什麼時候歸還，然後就說把資料先傳到中心，由中心那邊去做一個初步審核工作，如果他們覺得 OK 的話，他們會再連絡你，然後你在自己過去拿。

那這樣的話，你當場他們看完就是可以審，如果說有工具的話當然是 OK，那沒有工具的話可能告訴你目前這個工具是被借，可能目前是沒有的情況之下，他可能還可以就是說再去從別的地方調過來之類的。就是說統一由中心去做這個處理的話，應該會是更好。

受訪者 D：建議大概可以將屏東縣做一些分區，因為我們屏東真的交通很不便利，到哪裡都要自己開車，而且常常都要開很遠，那這個分區的話不是大分區，可以

再做更細一點的分區，那就是在這些分區學校裡面放置測驗工具箱；或者是如果經費足夠、各方面條件可以的話，也許每一間學校(經過評估可以的)就可以放置工具箱，那這樣就可以省去舟車勞頓與借用路途的花費時間。

受訪者 E：我覺得可以使用電腦作業操作，或者是線上先 key 進去哪一天要借，然後誰要借，然後再來這邊用電腦去抓出那個資料，就不會有測驗工具借出去找不回來的問題了。

受訪者 F：那就現在我們學校也是測驗工具的借用的主辦學校，所以這個測驗工具在，現在已經有有簡化了，在網路上先下載申請表，先填好以後拿到我們的主辦學校借用單位，這樣子的話已經有做到簡化的效果。

受訪者 G：對，因為也是要控管測驗工具，所以也不可能更簡化，因為我們不知道借用單位或者借用的人，很容易這個輔具的外流，會造成這個工具到最後沒辦法使用。

訪談對象 F：所以那些表格，該寫的表格還是需要啦！切結書之類的還是要寫。

受訪者 J：目前的會很複雜嗎？不是就上網填一填借用單，然後到分區中心借嗎？應該還好吧？對於管制工具，像魏氏智力測驗工具，那個當然要比較嚴格阿，開玩笑，一定要管制的壓。我覺得重點不是在借用手續，如果老師可以認真的做到施測倫理，可以確實的保管好工具內容，不透漏，當然由各校自行保管是沒有問題的。

受訪者 I：我是覺得可以像 J 說的放各校保管，但要寫切結書就是了，就是自己負法律責任啦！

Q8. 你認為應如何幫助個人熟悉各種測驗工具的使用？除了施測前多做複習，還有哪些方法可行？

受訪者 A：我覺得可以拍攝「測驗工具的使用」或者是「應注意事項的教學影帶」，掛在網上讓大家參考。

受訪者 B：除了多複習，當然就是要做多一點個案，個案做多一點就會越熟悉，測驗起來就會越快越精準，所以就是量要多。

受訪者 C：研習吧！因為研習的話最好還可以加上實際操作。

受訪者 D：多練習就是主要的方法，因為不練習的話，大概時間久了就會遺忘，那我還是覺得多操作多練習才能夠熟悉這些測驗工具。

受訪者 E：除了多做複習的話，可以多看一些範例，了解一下個案分數如何去解釋以及說明，以及施測要注意的點這樣。

訪談對象 F：那就是一定要參加研習，參加研習以後，多實際施測，雖然你已經有拿到資格，但是你還是要多參加心評人員的鑑定安置的實際施測，這樣子你才會進步。

受訪者 H：我也認為是藉由研習課程、工作坊的討論分享課程，並增加個案研討及實作訓練。

受訪者 J：這好像沒有別的辦法了耶。自己要做測驗，當然自己要熟悉，才不影響到測驗的結果。老師自己要努力啦！是不是，當然是可以辦理研習，只是，有的老師很熟，你硬他要來研習，他也會很累阿！平時上課已經很辛苦了，當然要給老師們適當的休息空間。我們特教中心都可以隨時提供詢問，只要老師有問題，隨時可以打電話過來問。

Q9. 你認為應如何解決心評人員對解釋分析測驗結果所產生的困擾？透過程式計分系統來計分成效會如何？你認為有何方法可以解決心評人員對彙整成果報告所產生的困擾？

受訪者 J：唉唷，好難喔！怎麼回答阿. 我聽聽別人怎麼回答好了！

受訪者 A：我覺得透過程式分析報告可以縮短施測後的作業時間，成效應該是不錯的，而且減輕老師的業務量，老師也比較會願意去做相關的心評的施測工作。可以給老師充足的彙整報告時間，例如有些縣市會給予公假時間讓心評人員撰寫成果報告，例如一個學生就會兩的小時的成果作業時間，之間的課務就可以用派代的方式。

受訪者 H: 程式計分成效在於減少施測者換算成績時間，但所呈現之分數，仍需要解釋分析結果。

受訪者 B：所以透過程式的分析報告，當然是很有幫助，假如電腦可以幫我們計算好、做好，我們為什麼還要自己去動筆去算，而且還可能會有筆誤。所以假如那個程式本來就已經是好的，我們要輸入進去當然是很好，而且他的結果有些都已經幫你跑出來了，所以我覺得是可行的。

受訪者 H：所以還是要藉由研習課程、工作坊的討論分享課程，並增加個案研討能解決特教老師對測驗結果的綜合研判能力。

受訪者 C：這個部份我曾經有看過基隆那所學校的特教組長，他曾經有用過台師大特教系他們研發出的一套魏氏三版的線上分析系統，你只要把學生的測驗結果，只要很初步的測驗結果，就是包括各項分測驗的分數填上去，它會自動把它轉換成 EXCEL 檔，然後會包括所有的曲線表，包括後面的數據分析什麼.. 它會全部直接用系統幫你跑出來。但是我不知道魏氏四版有沒有這種東西，因為我覺得說如果有這個東西的話，對我們來說是一個非常大的幫助，而且我們不用在那邊.. 我們只要把它印出來就好了，對阿。

受訪者 D：對於測驗結果的分析，還是參加研習然後去了解一下測驗結果他是怎麼去做解釋。

那透過計分系統來計分的話，當然是可以省去一些時間，不過還是不能說只有單

單靠程式來計算，我覺得可以把程式計算的部分拿來當作驗算。可以自己先人工計算一次，然後再用程式去跑，可以兩相對照一下是否有誤差。應該是如果有不懂的地方還是請教比較有經驗的老師吧！

受訪者 G：之前都是會請更了解測驗工具的人來做解釋和分析，那實際上我們在遇到的每個個案都不同，所以有時候怎麼解決，很多時候都是會透過心評人員彼此之間的商量、討論，然後去做出這樣的一個決定。

受訪者 F：就是說有一些比較模稜兩可，我們覺得沒有把握的，我們都會在施測完以後，在鑑定的當下，我們會請幾個老師大家一起來討論，那在討論中就會產生一個比較合理的結果，這樣子這個施測的解釋會稍微客觀一點。

受訪者 E：我覺得可以透過電腦的程式計分方式來計分，那就不會有人工看錯的誤差存在了，那如果說老師對彙整成果報告會有困擾的話，我覺得他可以拿他的個案去跟有經驗的資深教師或者是搭檔，去討論說他覺得這個分數應該怎麼解釋比較好。

受訪者 J：解釋測驗分數本來就是要靠功力，站在行政端，就是多辦理研習，讓老師們不陌生，並透過大量的例子來讓老師們了解，應該就可以降低困擾。電腦當然有電腦的優點，但萬一停電呢？老師們還是應該要懂吧！至於彙整報告，還是在個人功力啦！我們只能透過不斷的研習，討論，把整體老師的能力帶上來。

Q10 你認為心評人員在施測過程中應如何才能盡量客觀？

受訪者 A：我覺得就是熟讀施測工具的施測方式，然後如實紀錄，這樣就能盡量避免主觀成分。

受訪者 B：就是剛剛講的，累積多一點施測的經驗數，你做多了當然你就會越客觀，小朋友回答出來的題目答案，你就可以比較更容易精準去抓他的分數，就是人數施測量要夠多，所以你才會做到更客觀。

受訪者 C：就跟輔導個案一樣吧，如果說要客觀的話，除非就是說這個個案你本身就不認識他，就是可能變成說，如果今天我要施測學校的個案，那可能就是找.. 譬如說校內的資源班學生個案要施測，可能找特教班的老師來協助，然後當然校內可以這樣說。但如果像只有資源班的學校，是否可以跟鄰近的學校的特教老師做一個合作，就是說，到彼此學校做施測，就是說免除掉這個.. 因為這個其實是可行的。

訪問者：這個會不會太耗..

受訪者 C：還好，就是說假設我們學校是跟枋小，做一個合作關係，就是說他們學校有幾個個案要施測，我們這邊有幾個個案要施測，那變成說我們去他們那邊施測，他們到我們這邊施測學生。你懂我意思嗎？對，因為就是因為我們不熟悉個案的情況下，我們才會做到真正的客觀，不然免不了都還會有私心，說白一點。

訪問者：那你就盡量不要...

受訪者 C：這很難拉

訪問者：什麼很難

受訪者 C：我是說盡量要做到客觀公正的話，這種方法其實是可以的。

受訪者 D：施測的過程中要客觀，我想就是心評人員在施測本來就是要保持中立和客觀，那如果學生是陌生的，陌生的學生當然就是可以很客觀；那如果是校內學生或者是自己的學生的話，應該也要靠老師自己跳脫對於這學生的主觀印象、

一些先入為主的觀念，盡量保持中立以施測為主，不要把一些學生的印象、放在腦海裡。

受訪者 E：我是覺得要依照測驗工具的手冊來施測，按照裡面的指示語去說明。

受訪者 F：他就是第一個物理環境盡量不要受到干擾，所以在施測的時候你選擇的環境也是很重。第二個因為這個是標準化的測驗，所以你在唸題目的時候，一定要遵守標準化測驗的規定，這樣就會盡量客觀一點。

受訪者 G：還有另外，要更熟悉測驗工具，這樣你才會比較熟練，比較不會在這當中還去找，或怎麼樣。

受訪者 I：就是完全按照指導手冊說明，不要加入自己的話去多做解釋。

受訪者 H：其實標準化測驗工具必定須要遵守測驗倫理，並依照施測手冊內容規定進行，能確保不同施測人員皆能保持客觀的立場。

受訪者 J：這個也是施測倫理耶！各位老師們你們說說看，是不是。本來就應該保持客觀壓。不然怎麼會有測驗的公平公正性呢？不過，如果真的要講，應該是說，測驗時一定要依據指導語，不要有過多的引導及提示，也不要：『要加油喔』，『ㄟㄟㄟ，這位同學你分心了』，『唉唷，你最近有變胖喔』，等等，這樣才會盡可能做到客觀吧！

**Q11 你認為應如何解決提供個案轉銜輔導與諮詢對心評人員所造成的困擾？有何具體方式可提供？**

受訪者 A：我覺得就是要請提出申請的普通班老師，他要詳細得撰寫跟說明孩子的狀況；校內的心評人員也可以入班觀察，那如此在進行輔導或諮商的時候也比較能提出適切的建議；那如果去現場送鑑的老師也需要徹底了解學生的狀況，如此才能反應出核心問題，以便跟現場的心評老師討論，心評老師也比較能明白他的狀況，而不是模稜兩可，不知道該如何給建議或研判。

受訪者 G：我覺得真的還是要多做才会有經驗耶！像我，接個案施測做久了就會知道有甚麼細節要注意，所以真的要鼓勵多接個案多施測。

受訪者 B：我是覺得就盡量在他們的輔導那部份能寫得更詳細，老師在寫個案的資料時能寫得更完整一點，所以心評人員在評量的時候，就應該比較不會有困擾。

受訪者 G：就是說有時候像我們會遇到國小六年級的學生，他原來是在資源班的學生，但是我們覺得他的能力以及他的情緒各方面，還有他到國中的資源班的時候，那樣子的學習是會造成困擾的，所以我們就會去說服家長，也會和孩子談，去輔導家長，去那個學校參觀，讓他們更熟悉國中的資源班是怎麼樣？國中的特教班是怎麼樣？應該讓孩子做最好的一個安置，所以我覺得對我們來說，不是說什麼困擾，而是說我們怎麼樣讓孩子得到更好的安置，這是我們應該努力的。

受訪者 F：像我舉一個例子，像我的學生這兩年都有轉銜的問題，就是小朋友是國一，那有的小朋友他的程度比較好，當然我們會覺得說，他進國一的時候就不用進資源班，那有的程度比較弱的孩子我們就一定要跟家長溝通，那去國中資源班，第一個它是加強輔導他的課業，所以也不要那有那種心理因素，就覺得說好像被貼標籤，這個都是我們要跟學生、跟家長做個別的訪談，跟進行輔導，這個是我們老師應該要做的。

受訪者 C：就是有相關問題要去問心評人員拉，但是這個部份的話，除非就是..我倒覺得..反正就是轉銜會議要好好開吧，轉銜會議要好好跟導師、家長去說明清楚，接下來的轉銜工作要做什麼事情，然後這部分主要是為了什麼，然後家長有什麼相關的問題，然後就可以直接問。但前提是開轉銜會議，家長要在，導師

也要在，就是看能不能落實到這種程度，不然很難啦。

受訪者 D：這個部分應該也是對於普通班老師來講，他們跟心評老師的諮詢。可以對普通班老師舉辦一些研習或是活動，或是討論會，幫助他們更了解特殊學生，他們有了一個基本概念的時候，可能對於諮詢心評人員的機率會少一點。

受訪者 E：如果說心評老師、心評人員對轉銜輔導與諮詢有困擾的話，我覺得可以要求學校的行政來協助，例如說：教務處的註冊組，或者是輔導處的輔導組這樣。

受訪者 H：依據規定界定輔導諮商人員與心評工作人員工作內容，增加相關人員編制，並依權責做工作內容間的轉介。

受訪者 J：你這題讓我仔細想一下。轉銜輔導與諮詢，應該不是心評人員的問題，這是現場端老師要提供的資料，畢竟，心評老師也是從資料端來審件，請學校端補充不足的資料，所以應該是我們行政端要明確地規定學校端要繳交那些東西，資料越充足，相對的要研判也就會越有相對的證據。但是，請學校端準備太多的東西，他們就又会唸東念西，唉！人真難當。回到主題，還是要請學校端準備足以佐證的資料啦。

**Q12** 執行鑑定工作時，你認為有何具體方法可以解決學生情緒及生理上的突發狀況，且不影響心評工作的進行？

受訪者 C：這個是主要針對特教班的學生嗎？

訪問者：去..參加施測的學生..

受訪者 C：因為..對阿對阿，我說容易有情緒上跟生理上的一些

訪問者：或者是可能有的學生可能比較怕生還是什麼吧

受訪者 C：我倒覺得..我倒覺得反而剛好相反，我覺得跟這個老師不熟的話，反而比較不會，比較不敢就是..比較不太敢會有一些..一些那種情緒上的那個突發狀況怎樣的，對阿，但如果說是熟識的老師的話，就不太一定了，對阿。

受訪者 A：我覺得可以先讓學生熟悉施測的環境；第二個是熟悉施測的老師；然後第三個是向學生說明今天施測的流程或是整個鑑定的流程是怎樣？

受訪者 B：假如怕學生會有情緒上或者是什麼樣的狀況，就只好請他的家長一起去，家長一起陪同，或者是老師陪同在旁邊。

受訪者 D：學生參加鑑定的時候，可能會需要有比較熟悉的陪伴者，例如說像家人或者是老師陪伴，這樣他應該比較能夠保持情緒上的安定。

那生理上的突發狀況的話，其實就是比較難預測的，那可能就是看鑑定當下的情況去做處理跟解決。

受訪者 E：如果說學生有情緒、生理的突發狀況的話，我覺得可以先暫停一下時間讓學生平穩，或者是提供他增強物，讓他對他的施測的內容，對努力作答這件事情有興趣。

受訪者 F：剛開始的時候，就是說進行施測的時候，那我們第一個要跟小朋友建立良好的關係，那我們老師也要看當下學生的情緒是不是穩定，如果穩定的話先跟他聊聊天，再進行施測，那如果孩子情緒不穩定的話我們會暫緩，先跟孩子做情緒方面的安撫，然後再進行施測，這樣的話不會導致心評工作在施測的時候會進

行的不順暢，那掌握孩子的情緒是很重要的。

受訪者 G：如果施測當中孩子覺得不耐煩了，或者有一些比較躁動的情況，我們可以暫停一下，然後讓孩子出去休息、喝個水，或者吃個小點心來做個舒緩，然後再繼續鼓勵他：說「下面的施測更好玩」，所以他通常都可以順利的完成這樣子一個鑑定。

受訪者 H：真的有突發狀況的話，勢必影響心評工作的進行。可以在施測前增加與個案熟悉的時間，並安排與個案熟悉的人員在施測場所外圍，以利突發狀況時得以協助。

受訪者 I：學生如果是情緒狀況比較不穩定的，在施測時真的就要請家長或是他比較會怕的老師在場外隨時待命，如果是生理狀況不好的，可能就是要選在他吃飽睡飽，沒生病的時候施測。

受訪者 J：應該要避開依些學生的生理作息時間，如午休時間等，如果當下學生真的無法進行施測，還是應該要暫停啦，這樣做出來的測驗才會準確。如果學生是情緒上的不穩，視情況要有可以讓該生有安全感的人在場，同時，哈哈，心評老師的穿著可能也要注意一下，萬一學生進入青春期的話，可能就要避免短裙，露胸等的服飾，讓學生可以專心地做測驗。

**Q13 在無法多聘人的情況之下，你認為應如何解決心評人員人力不足的問題？**

受訪者 F：人力不足的話，那你一定要再增加人力，就是這樣子，所以你一定要在平常培訓一些新血的心評人員，那這樣子才能解決人力不足。那你這裡又說無法多聘人的情況下，這樣子是不是前面有點矛盾..

訪問者：沒關係，你就講。

受訪者 F：所以如果說你又不能多聘人員，那只好心評人員就一直輪流施測，就是說這禮拜施測兩個，下個禮拜又再施測三個，這樣子才能解決人力不足的狀況。

受訪者 A：在既有的人力之下，就邀請熟識的特教老師加入，來試試看，做做看，那可能有嘗試的老師就給予一些獎勵這樣子。

第二個，協助心評的工作時間可以彈性，讓老師可以自我調整，那最重要的就是鼓勵不要少。

受訪者 F：其實做心評工作就是使命感，越做會覺得很有意義！做久了其實沒有很大困擾啦！真的沒有多的人力，我覺得就願意的老師多接個案，像我就可以，多接多做而已啦！

受訪者 B：假如沒有辦法多的人力下來，就只有心評老師，請他們繼續做下去，然後看有沒有多一點的獎勵，還是經費的補助給他們。

受訪者 C：第一步就是透過那個心評人員的研習，然後就是說讓具有心評人員資格的老師人數增多，那如果說因為心評人員..心評的工作是我們特教老師必做的工作項目之一，所以說如果像魏氏的研習，其實應該是要強制..如果真的要推的話，其實應該是要強制每個老師都要參加，然後你每個人都具備初階心評人員的資格，那接下來後續就是說，那個行政單位特教科，必須得用一些鼓勵的方式，讓大家願意去接，讓大家願意去做心評工作。一開始先用強制的讓大家去取得那個資格，然後再來說後續的部分變成說用鼓勵的方式，讓大家願意去接、去做心評的工作這樣子，對。

受訪者 D：人力不足的話，其實要解決就真得只有要多聘人，要多招募人員，那

如果真得不能多聘人的話，大概就是把時間拉長，就是每個心評老師他接收個案、施測個案的時間稍微拉長，就比較不會那麼密集，那麼他也不較不會感覺到壓力，可是這會有一個問題就是可能會影響到整個鑑定安置的時間。

再來一個就是說，心評老師辛苦一點多接收個案，不然其實要解決人數不足的問題也只有多招募人員。

受訪者 E：如果沒辦法多聘人的話，我覺得要對心評人員多增加一些福利，或者是請各校校內能夠先處理掉簡單的個案，讓心評人員不會覺得說，怎麼個案那麼多，然後給的福利又很少。

受訪者 H：我還是認為縣內所有特教教師皆須受訓為合格心理評量人員，各校校內特殊教育學生提報鑑定工作由各校特教教師完成。

受訪者 J：透過獎勵制度，讓有意願的老師能多做，你要讓馬跑，一定要讓馬吃草。



Q14 在已經發函的情況下，若校內行政人員仍不支持特教教師參加心評工作，你認為應如何才能有效推動校內行政人員不刁難參加鑑定工作的准假？

受訪者 A：公文上一定要註明「務必參加」，並書寫「給予公假」、「課務派代」。那在不影響課務的狀況之下，要求老師務必參加，我想校內的行政人員不至於會再刁難。

受訪者 B：盡量課務給排代，應該學校方面就不會為難老師去參加工作，盡量有排代。

受訪者 C：這個問題似乎是在說我們校方這邊是他們認知上，認為說我們是應該用什麼樣的時間來做鑑定安置工作，那如果說，因為..因為這變成是說有些學校會認為說你應該是用課餘，那有些學校就是說用正常的上課時間來做是沒問題的，這個問題之前也曾經在某一個特教行政會議好像有提過，那其實應該..應該由..這部分我個人認為應該是我們可以用我們原本上課的時間來做，就跟我們在開 IEP 會議的意思是一樣的，IEP 會議也是一樣阿，就是很多學校就會要求..有些學校的校長就會要求說你 IEP 會議就只能在課餘時間開，但重點是，這部分的定位不明的情況之下，這應該由特教科要統一發一個公布來規定說我們可以這樣做，但校方不得要求只能用課餘時間來做這些我們認為應該要做的事情。

訪問者：但如果說校內行政人員他不准假，你覺得可以..

受訪者：不准假，那就說實在話，要看特教科有沒有 GUTS，對阿，重點就是學校不准就代表說，他就是不理你特教科，那這部分你..如果說特教科的立場，真的是有科長所說跟我們特教老師站在同一陣線的話，那他應該是要在站出來，保護我們，就是維護我們的權益才對。

受訪者 D：如果說在公文上面已經很明確地規定說「特教老師參加心評工作的時候，一定可以請公假。」那如果校內行政人員還是不同意、還是會刁難的話，可能就是請處裡的上級單位主管級的人員跟學校去做溝通，所以應該公文裡面有很明確的規定的話，校內人員應該還是會遵守才對，那如果真得不行就是請處裡面的承辦人員或者是主管機關來跟學校做說明。

受訪者 F、G：在我們學校，沒有發生過這種情況。

訪問者：因為有其他老師有這個感覺，有的老師他可能是被刁難的。

受訪者 G：可能就是因為已經有公文，而且在公文要把名字打上去，他的名字打上去，而且是說務必參加、指定參加的研習的話，那這個部分他們就沒有不准假的問題。

受訪者 E：校內行政如果不支持教師參加心評工作的話，我覺得應該要請教育處的特教科，打電話給校長，讓校長知道說這是很重要的工作。

受訪者 H：可以在辦理行政人員特教工作研習時，增加並強化說明鑑定安置工作的內容及重要性，這樣或許能達到所有學生皆能有平等合理的受教權、合適的教育服務措施。

受訪者 I：在行政人員特教研習時，加強說明心評工作的重要性，並請各校的校長一定要參加這種研習。

受訪者 J：我請科長出面，找該校的校長喝咖啡。其實，有些時候，校內心評老師在校內的言行舉止，人際關係也很重要，是不是？像我，都沒有這些困擾，其實，老師也不要因為心評事情而影響校內應該完成的任務，自己份內該做的事情要做好，人家才不會刁到你呀！如果真的有很反對學校出來的校長，也只能尊重該校啦。

**Q15 你認為應如何提升讓心評人員「覺得擔任心評工作很重要」的存在價值感？**

受訪者 A：我覺得這是心理層面的問題耶！因為每個人的認知都不同，因為很難說出要去提升的辦法是怎樣，因為每個人看重的點可能都不盡相同。但是，我覺得只要是特教老師應該都會覺得心評工作很重要，是否願意擔任才是重點，那如果要老師願意的話，是要有獎勵措施。

受訪者 B：覺得這個是就看每個人怎麼去認定，你會來做心評的，假如真的是有那個心的，他就是會繼續做下去，就覺得讓他自己覺得說心評工作很重要，這個…不知道要怎麼回答。

受訪者 I：我覺得這就要從心評人員的心理層面去提升啦！譬如說研習除了是針對心評工作內容來做安排，也可以針對提升心理素質層面的方向來辦研習，比如說請從事心評工作多年的老師來做分享，分享的內容主要是說當了心評人員之後，覺得生活充實啦！感覺自己更專業了啦！或是覺得生活上心態上有甚麼調整或是提升等等…

受訪者：這問題好大，這問題非常難回答。能不能說..

訪問者：你有沒有具體的..

受訪者 C：但是問題就在於說，問題就在..但是我是覺得這樣子的做法，問題就在於說，這就牽扯到說為什麼現在很多老師參加了初階心評人員的研習，再怎麼樣也不想再去參加進階的，因為參加進階的心評人員研習，就很容易會..就是直接會被特教科抓去做一些..做一些相關的支援工作，那大家的想法就是多一事不如少一事，那這部分就是說，你說要..心評工作很重要，你如果說要讓大家覺得心評工作很重要，你就要給予同等價值的鼓勵，你如果說覺得說..如果特教科覺得說心評工作很重要，那是不是代表..那是不是他應該要付出同等價值，你不是一支嘉獎就打發掉，是不是就是說你覺得說這個東西很重要，你可能在於鼓勵獎勵是不是要多花一點心思，對阿，讓大家覺得..讓大家更願意去參與這個部分，對阿。

受訪者 F：我覺得心評工作就是使命啊！人家指派給我我就會去做。這個就是說個人的心理因素，那覺得擔任心評工作很重要，那是不是個人的感覺，

那像我，像縣政府的特幼科叫我們去參加心評人員的工作的時候，通常我們如果沒有特別的事情，我們都盡量去幫忙，那這個心評工作的推動，也是需要大家的幫忙，通常我們會覺得去做這件工作也是很有成就感的，也是一種協助、一種幫忙的心態，而且我們學校也是一個承辦學校，那我們自己老師都不幫忙的話，那誰來幫忙，所以我們會覺得這個應該要做的，應該要去幫忙的，而且他也有記功嘉獎，記功嘉獎在我認為我是沒有這麼在意啦，但是我覺得有被指派去做什麼工作，那也是心裡的那種被人家覺得你也是有存在的價值的。

受訪者 G：我是覺得說，因為心評工作其實是對特教來說是非常重要的，如果你鑑定安置你都沒有去推行的話，你根本未來篩出來的學生就不多，這對特教老師的工作也是會有一個疑慮的，未來你學生都沒有，那你是怎麼存在在這個職場上，會覺得說大家都要有一個共識說，心評工作是特教老師應該要做的其中的一個很重要的職責，雖然有時候這算額外加的，但是這個工作是對特教界的來說也是一個資格的問題，你今天跟普通班的老師不同的地方就是你對這些工具熟悉，而且你能夠去知道這些孩子歸類在哪裡，然後你能夠協助，在特教業務上也能夠有幫助的話，我覺得這樣對自己來說會覺得我是一個勝任的特教老師。

受訪者 D：應該也就是說多在校內外多做宣導，或是可以比如說把心評老師的鼓勵或者是獎勵公開地呈現，比如說工作結束後在做敘獎的時候，可以公開地獎勵，或者是在網頁、官網上做公開的呈現，讓更多的人去知道有哪些老師他是擔任心評工作、他是心評人員。

受訪者 E：讓心評人員要覺得工作很重要的話，那應該是可以多給予一些嘉獎或者是實質的鼓勵。

受訪者 H：這其實就是要增加並強化說明心理評量工作的內容及重要性，讓需要有普通教育服務外的特殊需求學生，也皆能有平等合理的受教權及合適的教育服務措施。

受訪者 J：榮譽感很重要，小朋友會很重視好棒棒徽章，大人其實也是。我們特教中心趕緊來製作幾份。哈哈哈哈哈，透過獎勵制度外，還能運用的，就是榮譽感了。

**Q16 你認為心評人員記功嘉獎的獎勵制度該如何改善才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入擔任心評工作的誘因？**

受訪者 A：可以依參與的次數在評鑑上給予加分並且確實登錄，那還有就是記功嘉獎的那些獎勵，要如期完成，因為像我之前在 103 下學期 4 月份的時候有協助鑑定安置工作，但是它的嘉獎部分現在都還沒見到公文來，已經半年了，會令人家覺得處理的辦事效率不佳，卻又希望現場的老師要給予協助。

受訪者 B：就是之前怎麼約定的，給人家說做幾個人，就給人家什麼獎勵的，就照實給人家說要幾個獎勵。不是說提早，就是人家做完了，已經完成了，就給人家一些獎勵制度就要發下來，才不會有些做完了就沒有給人家記到嘉獎還怎樣，就會讓人覺得特教老師做完後沒什麼獎勵。

受訪者 C：首先第一個，屏東這裡的狀況他都是只是記功嘉獎，而且他是用人數來算，他是用施測三個人才給一支嘉獎，老實說我覺得這樣太摳(小氣)，而且還有一個問題喔，他沒有施測費，可是基隆那邊不但有記功嘉獎，而且他每個學生還有三百塊的施測費，那你說沒錢，三百塊不無小補拉，但是問題是你要..我是覺得說，你不是那個行政單位特教科那個是不是能想點辦法，對阿。然後要怎麼改善，我倒覺得施測費這個部分可以考慮要不要補上去，至於施測三個學生補一支嘉獎，我倒覺得條件上有點太摳(小氣)了點，這部分是不是也應該做一些調整。

受訪者 D：獎勵制度怎麼改善我覺得可以用普查或是問卷調查的方式或是辦討論會的方式，讓特教老師一起來討論，或是提供自己的意見，他們覺得怎麼樣的方式、怎麼樣的鼓勵對於他們來講是最需要的、最能符合他們期望的。

受訪者 E：嘉獎的獎勵制度要如何改善的話，我覺得可以的話就是用擔任時間的長短，例如說半天、一天，或者是個案的多寡，一個案或者是兩個案，來給予不同數量的嘉獎、補休假以及獎勵這樣。

受訪者 I：我也認為可以把補休假列入獎勵制度哩，畢竟心評老師花很多時間來施測，作成果報告，給人家適當比例的補休時間應該會很吸引人。

受訪者 F：像我們每次參加心評人員的鑑定工作，都有提供嘉獎，長久以來都有

記功嘉獎，那個你說用心投入擔任心評工作的誘因，我覺得記功嘉獎對我個人而言，我覺得已經不是很重要的事情，但是我們願意投入，就是因為這個也是對自己的一種肯定，你跟普通班老師就是不一樣的，就是對這些測驗工具你要熟悉，而且你對這個鑑定，還要寫綜合評估，那這些都是在提升自己的專業知能，所以我覺得工作的誘因就是勢必要去投入，這是應該做的事情。

受訪者 H: 可以增加及放寬符合記功嘉獎的工作內容。或…發放施測費用津貼、給予補休假、課務派代、給予敘獎、表揚大會。

受訪者 J: 記功又不花錢，當然要重賞之下必有勇夫啊！沒有錢的前提，就一定要多獎賞，老師們才會肯出來。



**Q17 你認為應該如何推動心評人員鑑定個案時的鑑定費用之提高？且提高多少才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入心評工作的誘因？**

受訪者 A：鑑定費用的提高可以利用行政會議前來提案，然後當場討論，但是費用都牽涉到政府的經費統籌運用，不是說想提高就行。

然後我不是很清楚目前的鑑定費用金額，個人是覺得一個個案的鑑定費，大概 500 元的話就應該蠻合理的。

受訪者 B：鑑定的時候應該是要發給心評人員一些鑑定費用，那我覺得可以用鐘點費來計算，看大概施測這個學生花了幾節課，就用這個鐘點費來乘以他施測的節數，還有加他預估要做的後續的一些工作，還有可以比照巡輔交通費，就是下一題。

受訪者 C：如果站在老師的立場想當然會希望說，那個鑑定費越高越好阿，但是站在行政單位的角度上來看，他們會覺得說這筆錢會是一個很大的問題阿，那變成就是說每年特教科在寫年度預算書的時候，有沒有把這筆錢..有沒有嘗試把這筆錢大概抓一下，就是說能夠把它..他可以多編一點，讓醫院去砍，那就是說他有沒有做這件事情，因為現在似乎是沒有..現在施測費是零，那我覺得拉基本上像基隆的話一個個案三百塊，我是覺得還可以，當然是 OK 阿，因為覺得一兩百塊好像在打發你一樣，我倒覺得還 OK 拉，對阿，如果說不知道的話可以拿這個當標準。

受訪者 D：我覺得費用的多寡其實也是可以用調查的方式，然後讓老師們自己提供對於他們來講費用是合理的，然後再做一個統整大家的意見，再來確定說施測費要定多少錢可以符合大部分老師的期望。

受訪者 E：外縣市其實每一案的錢都也不少，就是屏東的很少錢，所以我覺得一案應該要至少要五百塊，對心評人員來說，他會有那個動機好好的去把那個個案做的詳盡。

受訪者 F：通常如果說當審件的話，他是沒有費用的，他就是直接給我們那天的公假，那如果說個測的話，現在我們是有鑑定費用的，那這個鑑定費用你說要提高多少，這個也是要看縣府他有沒有金費，通常我在想被拜託的老師來參加個測，通常他們也不會是看在鑑定費用的提升才做這個工作，應該是說他們就是有一種

使命感，要把屏東縣的鑑定工作做好，那大家都是有一種使命感才來參加這份工作。

受訪者 H: 利用工作或行政會議時向教育局處或由民間團體提出心評人員獎勵及補助制度要點的增修。

受訪者 J: 修法，我們特教中心即將要修心評辦法了，大家不要緊張，快了快了。但，坦白說，提高的前提，心評老師的專業性勢必要增加，才會達到平衡，是吧！



**Q18 你認為應該如何推動心評人員進行施測時的交通補助費用之提高？且提高多少才會構成心評人員願意花費時間與精神，用心投入心評工作的誘因？**

受訪者 F：目前都沒有什麼交通費用的補助，只有施測、個測，施測一個..好像是...

受訪者 G：校外的是個測才有。

受訪者 F：只有個測才有，而且都是針對..就是施測一個多少錢，所以這個部分是沒有的。

受訪者 G：我覺得也其實和前面一題老師說的一樣，這就是一個使命，覺得大家就是願意，不在乎交通費多少或者是鑑定費提高多少，還是要看縣府的財政的一個能力，如果當然能夠提高更好，其實我也想心評老師也不會在乎這些錢才投入心評工作。

受訪者 A：我是覺得鑑定費用的提高，也就是跟剛才一樣，可以用行政會議前來提案，然後當場討論，但是因為就只要是有關錢的，大概都會牽涉到他們的經費統籌運用，不是說想要提高就能辦到。

接下來，個人覺得是說，施測的這些交通補助費不需要要求要高，只需要合理就好，我們就依照目前的油價換算，這樣就可以了！

受訪者 B：比照巡輔老師，補貼他們一些交通補助費，按照原學校到施測學校的距離，來比照巡輔的交通費來發給心評老師。

不然就按照公里數補貼一些油錢給心評老師交通費，比較合理。

受訪者 C：但是我說白一點啦，真正會去在意交通補助費的老師真的不多，我覺得應該不會太多啦，你主要說交通補助費那只是一種..說實在話的有也好沒有也就算了，那種點是施測費，那你說交通補助費我倒覺得這並不是那麼重要，你如果真的要的話，那你要不要考慮跟巡輔交通補助費的補助方式，把它定在同一個標準上之類的，對阿。

老實說我相信大家都在做心評工作，應該很清楚..都會感受到說，就是說屏東這裡的心評人員的整個相關制度上面是有問題的，做久了，工作倦怠感就出現了，

如果沒有超越過去，就不想作心評了。還有啊！我所謂的制度面就是說從行政單位，就是特教科那邊，他對這個部份的那個並不是做的很 OK 就對了拉，雖然說這個問卷它只是在提心評人員的老師的立場來看，可是其實真的要解決這個問題還是制度面上的問題，因為很多問題我們現在用我們的角度上來看是無解，可是如果說把層級拉高到特教科那個層級上面，其實這些原本誤解的問題其實有辦法解決的，對。

受訪者 D：交通補助費的話，其實可以事先去做規劃，規定比如說：多少里程數之內可以補助多少交通費，利用這個方式來做交通費補助的依據。

受訪者 E：因為屏東縣的縣市非常的長，老師們大概都是開車在進行校與校之間的移動，那我覺得一案應該要貼補兩百元的油錢，那老師才不會覺得說，我已經用心投入心評工作，結果還要花自己的錢。

受訪者 H：這題我的想法和剛才那題一樣。

受訪者 J：我們目前的做法，就是一個個案八百，含交通在裡面，中心的做法就是找距離該生較近的來施測，減少距離上產生的不悅，同時，委託心評老師去施測時，要口氣委婉，並起他們要小心交通上的安全。