

# 情境評量之原理與實施

何華國

## 壹、引言

對於殘障者職業潛能的評估，一般常採取的途徑不外心理測驗 (psychological test)、工作樣本 (work sample)、情境評量 (situational assessment)、與在職評量 (job-site evaluation) 等四種。其中對於情境評量的運用十分普遍。據估計全美國有百分之七十八的復健機構採用此一技術，而有百分之二十四的機構，情境評量使用的次數更在其他方法之上 (Sankovsky, 1969)。情境評量在小型復健機構的應用似已形成相當的優勢 (Dunn, 1973)。情境評量在我國許多殘障者的福利或庇護工場，也十分普遍。只不過多未達到系統化與精密化的要求。本文之撰寫，即在對情境評量之原理與實施略作探討，意在拋磚，盼能引玉。

在正式討論到情境評量的原理與實施之前，必須先瞭解何謂情境評量。情境評量跟許多復健文獻中的詞彙一樣，尚未有標準化而能讓各方接受的定義。有人且認為情境評量可能以其內容而非正式的定義，會更容易加以說明。例如巴通與米勒 (Button & Miller, 1972) 對情境評量即曾作如下的說明：

情境評量的本質是將當事人安置於真實的 (雖加控制的) 工作情境中；當事人在此情境中得到受過訓練的評量者嚴密的督導，他和其他的雇員一起從事合約性的工作，以獲取工資。在此一環境中，評量者可以在許多不同的情況中觀察當事人，分析並解釋他們的反應。例如……指定給當事人的工作，他們相對於其他工作人員的位置，督導的性質與數量，待遇水準，以及許多其他重要的社會與技術的層面，皆可加以變化……這種環境

的目的，在於使那些有心的評量者，得以系統地變異工作情境的因素，以對當事人在適應工作環境時具有的問題，提供具體的行為證據……對於敏感的觀察者而言，系統地收集當事人工作表現的資料是可能的，不過這些資料並不一定用得着……相當多的注意力集中在「工作包含社會以及技術環境」這一事實上。(Button & Miller, 1972, pp. 108 ~ 109)。

上述這一段話，可以說對情境評量的實施，作了最好的陳述。儘管有些機構在情境評量的做法上有差異 (如使用工作站，而不限於合約性的工作)，但其基本精神却是一致的。一般說來，對於情境評量，似乎存在著三種互補的觀點；亦即情境評量乃在評量當事人的工作人格 (work personality)，須採取系統化的觀察 (systematic observation)，並使用模擬的工作環境 (simulated work environments)。茲將此三種觀點說明於下：

一、評量工作人格—認為情境評量即在評量工作人格的學者甚多 (Neff, 1966, 1970; Roberts, 1969; Sankovsky, 1969)。聶福 (Neff, 1970) 認為行為是個人與其環境交互作用之十分複雜的組合。他並認為情境評量係着眼於一般工作行為，而非從事特殊工作技能潛力的評估 (Neff, 1966)。羅拔茲 (Roberts, 1969) 也認為情境評量之重點在於工作人格，而非工作技能。陝考夫斯基 (Sankovsky, 1969) 則主張情境評量的主要目標在評估當事人的工作行為與工作人格。聶福等人似將工作人格的意義着重於工作行為方面，這或與採用情境評量於收集工作能力表現的資料較為困難有關。但吾人須知，工作人格應不限於工作行

為，吾人亦應將個人的工作能力、需求、態度、觀念、信仰、與情感等因素列入考慮（何華國，民71）。

三採取系統化的觀察—朴伊特（Pruitt，1977）曾將情境評量界定為系統化的觀察、記錄、與解釋工作行爲的方法。米勒（Miller，1968）也認為所作的觀察必須是在控制與標準化的條件下而為之。準是以觀，遂產生了情境評量的第三種觀點。

三使用模擬的工作環境——許多學者認為情境評量的特色之一，即在運用模擬的工作環境，以評估當事人的工作行爲。例如聶福（Neff，1968）即認為情境評量的基本目的是在改造通常的工場環境，以充份地模擬無保護的就業環境的某些重要特質。陝考夫斯基（Sankovsky，1969）也強調在情境評量中所使用的工作環境，具有競爭性就業情況的某些特質，例如工作時間的安排、生產率、工資、噪音水準等。由此可知，一般實施情境評量的場合多在此護工場（sheltered workshop）或復健機構，不過其環境條件是可加控制或操作的，以滿足系統化觀察受試者工作行爲的目的。

瞭解了情境評量的涵義，接着對情境評量的基本原理及實施方法，則有待進一步加以闡明。

## 貳、情境評量之原理

情境評量既是系統化觀察接受評量者在安排的环境下的工作行爲，以瞭解其工作人格的過程。因此工作行爲、觀察者（即評量者）、受評量者、工作情境、人格理論等概念，其個別或相互之間，必存在著某些假設，才能使情境評量所欲達成的目標成為可能。朴伊特（Pruitt，1977）曾指出情境評量係植基於下列五個基本假設：

一、所有的行爲皆是有目的的：所有的行爲不論其起因明顯與否，都是有目的的。華倫（Wallen，1956）指出行爲如不是具有社會意義（social significance），即含有自個兒內在的意義（autistic significance）。（引自Pruitt，1977，P. 134）因之對當事人工作行爲的觀察，自然對瞭解其工作人格有所幫助。

二、行爲具有意義的程度，視觀察者的敏感性與技能水準而定。一個良好而有經驗的觀察者，對同樣的行爲，會比缺乏經驗的觀察者，發現更多確切的意義。他不只注意行爲的表象，更可找出各行爲事件的關聯性；在觀察行爲時能保持冷靜與客觀，而不摻入個人的偏見；並能釐清行爲記錄與解釋之分野，而不把兩者混為一談。是故培養觀察者的敏感性與察言觀色之能力，是情境評量的要件之一。

三、行爲係受個人與情境所決定，任何企圖孤立兩者之一，或忽略整個情境中有關因素的作法，皆會導致資料的喪失或解釋的錯誤。行爲的發生不只受到個人因素之左右，也深受環境因素之影響。在其他條件皆相同的情況下，則情境越自然，行爲越能顯示出個人的特質（Wallen，1956）。環境的變異數可能來自物理性或社會心理性之因素。觀察者貴能綜觀全局，以掌握影響行爲之個人與情境之單純及交互作用因素，期能客觀地瞭解當事人的工作行爲。

四、行爲必須以人格理論或工作適應理論作系統化的解釋。對於當事人工作行爲的描述、解釋、與處置，常有其一貫性。尤其對行爲解釋之觀點，常決定處理行爲問題之策略。對同樣的問題行爲，心理分析學派在解釋與處遇上，自與行爲主義者有相當大的出入。論者或以各人格理論對行爲之觀點，只是一偏之見，為免瞎人摸象之憾，實宜兼採並蓄，而收綜觀統整之效。惟對行爲之解釋，必須有所本，殆無疑義。

五、對行爲解釋的效度，視觀察者在評量過程中，對其個人價值、態度、與偏見的影響作評鑑與補償的能力而定。對當事人行爲的解釋貴在客觀，觀察者如不能瞭然其個人的態度與價值觀，並在解釋過程中作自我調適，難免使行爲的解釋摻入個人的偏見。因此，一個良好的觀察者不僅須培養其觀察的技能與敏感性，更應有佛家所謂的「無我相」之修持。

## 參、情境評量之實施

情境評量如依實施的過程來看，可分成計劃、觀察與記錄、分析與解釋、及資料的統整等四

個階段。現即以這四個階段為架構，分別說明實施情境評量時應有的考慮。

### 一、計畫階段

在計畫階段中所需要考慮的有三方面。一為評量的重點為何，二為觀察記錄工具之準備，三為評量技術之選用。為決定評量之重點所在，評量者可從轉介來的資料及轉介問題獲得若干線索，亦可從與當事人的接案會談中，瞭解應加探討之問題為何。朴伊特 (Pruitt, 1977) 認為與工作行為有關之問題不外：

(一)發展性的問題—如由於身心傷殘、文化刺激不足、或過度保護、或經濟機會的限制，因而無法經歷職業發展必要的階段與對工作的認同。

(二)態度的問題—如對工作的冷漠；反社會或非社會的態度；對安全的過份需求等。

(三)職業準備問題—如未能將職業目標具體化；對工作或其能力有錯綜複雜的態度與觀念；由於殘障的創傷，無法重新統整其自我以面對工作。

(四)角色問題—具有角色問題的當事人往往兼具上述的三種問題。他們無法承擔某種工作人員應有的角色。有時沒有辦法承擔角色並非能力的問題，而是受到過去經驗負面制約的結果。

(五)工作限制的問題—此一問題與角色問題頗為相似。此一問題多與不良的自我觀念與人際關係，或長久失業，或經常變換工作有關。

在瞭解當事人工作行為問題可能的歸屬後，即可着手編製觀察記錄之工具。情境評量中常見的工具有下列三大類：

(一)行為評定量表 (Behavior Rating Scales) — 此一類又可分成以下四小類：

1. 數字或字母順序量表。

2. 描述—形容詞量表。

3. 人名配對量表。

4. 行為樣本評定量表。

(二)檢核表 (check-lists)。

(三)觀察記錄 (observational notes)。

上述三種觀察記錄方式各有其優點與限制。前面兩種之編製費時，但記錄方便。後面一種只要擬出記錄要項即可應用，其最大之優點在於能掌握「質」的行為資料，惟記錄較為費時。為求資料搜集的完整性，上述這三種記錄方式，必要時應可兼採並用。

常見的情境評量技術有下列四種：

(一)顯著事件法 (critical incident technique) — 「一個事件是任何可觀察的人類活動；這種活動是本身充份而完全，足以對從事此項活動的個人作推論與預測。事件要成為顯著，必須發生於其活動之目的或用意，對觀察者皆似乎相當清楚的場合，並且其結果須十分確定，而不致有什麼疑義。」 (Flanagan, 1953, p. 2) 傅利曼 (Freeman, 1965) 認為顯著事件法之價值，視從事報告的觀察者之能力與洞察力而定；它也視所獲得的報告能否將有關的特質加以分離而定。所觀察到的事件是否顯著，須依下列之標準而定 (Pruitt, 1977)：

1. 在直接的產出或士氣上會造成差異。
2. 在遷調、晉升、或其他人事異動上會有影響者，如克服障礙，按時完成工作者。
3. 製造一種通常皆會與受雇者相互討論的情境，如損壞某一貴重工具。

(二)時間樣本法 (time-sampling technique) — 此方針對觀察時間的安排而言。本法着重每次觀察的時間宜短，次數宜多，時段之分配宜勻。安排的方法，或採隨機取樣，或採系統性安排。

(三)計次—計時法 (counting-timing technique) — 此方針對能計次或計時的行為作記錄。其優點為能將行為資料加以量化，頗能符合客觀的原則，但缺點則是常忽略整個情境中的其他因素，不易掌握「質的」行為資料。

(四)單次觀察法 (one-shot technique) — 此法多用於就業面談或測驗情境。本法如能配合使用評定量表，將可增加資料的正

確性與觀察的系統性。

上述四種情境評量技術，以時間樣本法及計次—計時法的使用情形最為普遍，事實上這兩種方法本質上並不衝突，應可合併使用；即在觀察時程上以抽樣的方法加以安排，而對行為的觀察則以計次或計時加以記錄。至於顯著事件法着重特出工作行為之研究，單次觀察法則企圖以最短的時間，以獲致當事人工作人格之資料，在實際應用上各有其合適的時機與對象。評量者貴能針對情境評量的目的，選擇適當的評量技術。

在評量者確定情境評量的重要方向，編製好評量工具，選定了適當的評量技術，並安排好評量的時日後，即可準備從事正式的觀察與記錄工作。

## 二、觀察與記錄階段

有效的觀察，須從事下列幾方面之努力：

(一)觀察要有重點—評量者應將注意力放在那些有助於回答所探討之問題的行為上，並避免讓個人的知覺受到過去經驗、文化背景、或意識狀態之影響。

(二)培養個人觀察的敏感性——有效的作法是與共同觀察者討論觀察之結果，對觀察結果一致的部份，固可增強個人之信心，對於不一致的所在，也可幫助個人瞭解觀察上之盲點及可能的偏見，而在俟後思謀改善。評量者在觀察時對當事人服裝、言語、與行動上之異常或不一致的情形，應能敏感到其特殊的含意。

(三)觀察的態度要保持客觀—影響評量者觀察客觀性的因素，評量者皆應亟力避免。為控制個人主觀因素的影響，評量者對當事人行為之觀察，雖可作必要的推論，但應延緩下結論。即使在必要時所作的結論，亦應是根據行為的某些組型，而非某些孤立的事件。

(四)注意行為發生的情境因素——行為的發生之所以產生意義，主要緣於其出現在某一特定的環境。因此，環境中與行為有關之物理、心理社會因素，或彼此間的交互作用因素，皆應注意及之。

評量者除了作有效的觀察外，對於當事人工作行為的記錄，須注意下列之原則，以期資料的客觀與完整 (Pruitt, 1977)：

(一)記錄要講求正確——它應是描述性，而非判斷性的。

(二)避免在記錄時作解釋或提供個人的見解。

(三)使用簡單易懂的詞彙以描述行為，避免使用情緒化的字眼。

(四)對所描述的行為須加選擇。換句話說，只對那些增進或干擾工作績效的行為加以描述，而不涉及不必要的細節。

(五)不要對自己的記憶力過份自信，應借助諸如評定量表、檢核表、或其他工具以幫助記錄。

(六)對所做的觀察記錄，須註明日期與時間，以助於日後資料的整理。

(七)有系統的整理觀察記錄，最好是按最終評量報告的格式加以整理。

(八)儘可能將數位觀察者的記錄作比較，以避免可能的誤解與偏見。

(九)對某一當事人所作的前後觀察記錄作比較，以探查其可能的行為組型與不一致的情形。

(十)使用所獲得的觀察資料，以瞭解當事人在工作行為上可能的問題。吾人不可期待由觀察所得的資料，可以回答當事人所有的職業問題，但如將觀察資料與其他資料(如工作樣本評量、心理測驗、面談等資料)並用，却可回答當事人大部份與職業復健有關的問題。

(十一)對每一次的觀察記錄作摘要，並特別註明具有意義的部份，以方便對當事人工作行為組型的瞭解與歸納。

## 三、分析與解釋階段

在評量者按預定計畫，對當事人的工作行為完成一系列的觀察與記錄後，接著便須將所搜集到的資料，進一步加以歸類、分析，並作必要的解釋。資料的歸類方式，可按欲加探討的問題之性質，或一般評量報告之要項而區分之。資料經過歸類後，即可對每一類別下之資料加以分析。

分析的方式，主要按資料的相關性排列順序；同時對相互衝突的資料，亦應探討其各自情境的關聯性。因為當事人行爲上不一致的現象，往往導因於情境因素上的差異。而對情境因素的忽略，不是導致資料的喪失，就是造成對當事人工作行爲的誤解。評量者在對當事人的工作行爲作解釋時，即須尋找各種資料（包括行爲與情境）間的相關性，從而發現當事人特有的行爲組型。然而，行爲組型的意義，却有賴參照適當的準據，才得以顯現。工作行爲的參照準據，一般可透過兩種途徑加以建立，一為職業分析法（job analysis approach），另為行爲分析法（behavior analysis approach）。現將這兩種方法分別說明於下：

(一)職業分析法——此法主要在鑑別成功的工作人員所需的資格條件，並據此作為分析當事人工作行爲的基礎。職業分析的步驟可約略如下：

1. 針對某一職種詳細描述工作人員須從事的所有作業。

2. 將上述的作業描述，再以人員功能（worker functions）與人員特質（worker characteristics）之標準化詞彙改寫之（Materials Development Center, 1982）。所謂人員功能係指工作人員在工作時與資料（data）、人（people）、事（things）的顯著關係，亦即其在心智（mental）

、人際關係（interpersonal）與實際行動（physical worker actions）上所應表現的水準；因此資料、人、事三者，皆有其各自的階層體系。如「資料」可分成：(0)綜合，(1)協調，(2)分析，(3)收集，(4)計算，(5)複製，(6)比較

；「人」方面則可分成：(0)顧問，(1)協商，(2)教導，(3)督導，(4)消遣，(5)勸說，(6)說話—信號連絡，(7)服務，(8)聽人指示—給予協助；「事」方面則可分為：(0)裝設，(1)精確工作，(2)運作—控制

，(3)駕馭—運作，(4)操作，(5)看守，(6)

供料—取料，(7)處理。

上述資料、人、事三種功能下之細分類前的數字，其數目越小則功能的層次越高。而所謂的人員特質，是指工作人員為圓滿達成某一工作之要求，必須具備的條件，如一般的教育程度、特殊的職業訓練、性向、興趣、氣質、與體能等。根據人員特質，吾人可針對某一職種發展其特有的資格側面圖（qualifications profile）；工作人員如欲成功地達到某一職種的要求，就須具備這些資格條件。

由職業分析所獲得的某一職種之人員功能與人員特質資料，即可作為解釋當事人工作行爲的重要準據。

(二)行爲分析法——此法係運用工作環境（job setting）作為評量當事人工作行爲

的工具。當事人的行爲將與工作環境中的社會與生產期望（social and production expectations）作比較，以瞭解其意義。在作分析時，行爲情境（behavior settings）是個有用的概念。所謂行爲情境是指環境中自然發生的單元，它

不只包括行爲本身，也包含行爲發生時的社會與物理的環境（Shontz, 1967）。具體而言，行爲情境係行爲與環境兩者的組合。因此，對行爲情境的分析，基本上係包括行爲組型（patterns of behavior）與情境中的物理和社會特質之分析兩大部份（Dunn, 1973）：

1. 行爲組型分析：行爲組型分析的目的，乃在瞭解在某一情境下一般人員典型的工作行爲。因此，行爲組型資料的搜集，除注意行爲的類別外，還須包括每一類行爲所耗費的時間比率（或百分比）。搜集典型行爲資料時，須注意：(1)所選樣的人員，其行爲應是典型的；(2)資料的取得係透過直接觀察，而非從訪問得來；(3)應以行爲的詞彙來敘述。行爲組型資料，可採時間樣本法加以搜集之。

它除包括一般工作行為外，也應將生產率 (production rate) 及可接受的耗損率 (scrap rate) 兩部份列入。當行為組型的資料建立後，其本身即可視為一般人的行為常模。評量者即可將所觀察到的當事人行為之工作行為與之比較，由此即不難發現當事人行為資料的意義。表 1 列出浮雕機器操作員各類別典型工作行為所佔時間的百分比、預期的生產率及耗損率、和評量者對受評量者貝利的實際觀察結果；從這份資料吾人將可發現當事人的行為與典型工作行為的差距。

2. 物理與社會特質之分析：光做上述的行為組型分析，對當事人工作行為意義的瞭解，仍有不足。必須進一步分析工作情境中所存在的物理與社會因素，以提供評量者對當事人工作行為解釋更多的基礎。物理與社會特質的分析，主要着眼於下列因素的瞭解 (Dunn, 1973)：

- (1) 工作的規則與習慣。
- (2) 工作的作業本身——如作業水準 (以人員功能之體系表示)、生產率、工作持續時間與變化等。

表 1：行為組型分析 (取自 Dunn, 1973, p. 32)

受評者：貝利 職種：浮雕機器操作員  
 工作部門：包裝 領班：何斯特  
 評量者：伯朗

行為類別	典型的 %	所觀察的 %
(1) 專注於工作	65	35
(2) 排定的休息時間	8	8
(3) 自發性地與領班做與工作有關的接觸	6	0
(4) 他方面引發的與同事作社交性的接觸	5	15
(5) 非排定的休息時間	5	5
(6) 他方面引發的與領班做與工作	4	10

有關的接觸

(7) 自發性地與同事作社交性的接觸	3	12
(8) 停頓不做事	3	10
(9) 其他	1	—
離開工作區域		5

生產率		耗損率	
期望的	實際的	期望的	實際的
350/小時	200/小時	5%	18%

(3) 社會或人際情境：如工作人員對工作的知覺，彼此之間的互動關係，工作人員之特質與工作之增強體系等。

(4) 物理的環境：包括一般的環境特質 (如空間、溫度、採光、噪音水準等)、所使用的設備與工具、以及工作地點的分配與佈置情形等。

(5) 時間與地點：此乃指工作時數與工作地點而言。他如社會性的交往時間 (如休息時間) 與場合 (如餐廳) 的資料也須搜集。

(6) 行為與情境之關係：行為與情境關係之瞭解，將有助於工作行為問題之探索，如「注意」的行為與跟上生產線的進度，即有明顯的關係存在。

#### 四、資料的疏整階段

當評量者完成上述三個階段的工作後，接著便可將本身所搜集到的資料，與其他方面所獲得的資料，如領班對當事人工作成績的評定、生產量、接案會談記錄、工作樣本及心理測驗結果等，作一統整。為了使所獲得的評量資料作有效的統整，必要時可召開由提供資料有關人員所組成的個案研討會，期使評量報告的撰寫，能更為具體、周延、與客觀。

#### 肆、對情境評量之評價

情境評量之特色，乃在創造一種工作的環境，並操作在此一環境中與工作有關的變項，以引發並觀察受評量者的工作行為，以瞭解其工作人格

。而此一工作環境以安排於庇護工場 (sheltered workshop) 者居多。情境評量對當事人職業潛能的評估，主要着眼於鉅觀分析 (macro-analysis)，與心理測驗的微觀分析 (micro-analysis) 不同。因而，評量的重點乃是一般的就業能力因素，如接受督導、與同事相處、應付工作時數與進度、及忍受挫折的能力等。由於其評量場所多在庇護工場中，因此受評量者所可做的，也僅限於諸如裝配、包裝等非技術的初級性工作。這雖適合評量諸如智能不足、低教育程度、與社會、文化、或經濟不利者等邊際群體 (marginal populations) 之工作潛能，但對於工作能力因工作本身的特質而異的重度生理傷殘者而言，其用途即受到限制 (Neff, 1976; Rubin & Roessler, 1983)。

此外，情境評量用作職業評量的技術，其可能的優缺點，尚包括如下所列者 (Neff, 1976; Brolin, 1976; Rubin & Roessler, 1983)：

#### 一、優點

- (一) 整個情境如工資的給予、上司的督導、品質的管制、正常工作時數的要求、及人際關係的存在等，要比工作樣本評量，更接近實際產業界的情形。
- (二) 受評量者適應工作與人際關係的情況，可藉此而觀察得到。

#### 參考文獻：

何華國 (民71)：智能不足國民職業教育。高雄：復文圖書出版社。

Brolin, D. (1976). *Vocational Preparation of retarded citizens*. Columbus, Ohio: Charles E. Merrill.

Button, W. & Miller, L. (1972). *Case studies in the delivery of vocational rehabilitation services: Conceptual and empirical dimensions*. Ithica, N.Y.: Cornell University.

Dunn, D.J. (1973). *Situational assessment: Models for the future*. Menomonic, Wisconsin: Research and Training Center, University of Wisconsin-Stout.

Flanagan, J.C. (1953). *The critical incident technique*. Pittsburgh: American Institute for Research.

Freeman, F.S. (1965). *The theory and practice of psychological testing*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Materials Development Center (1982). *A guide to job analysis*. University of Wisconsin-Stout.

Miller, M. (1968). *Work evaluation manual for Goodwill Industries*. Washington, D.C.: Goodwill Industries of America.

Neff, W. (1966). Problems of work evaluation. *Personnel and Guidance Journal*, 44, 682~688.

Neff, W. (1968). *Work and human behavior*. New York: Atherton Press.

Neff, W. (1970). Vocational assessment: Theory and models. *Journal of Rehabilitation*, 36(1), 27~29.

Neff, W. (1976). Assessing vocational potential. In H. Rusalem and D. Malikin (eds.), *Contemporary Vocational Rehabilitation*, pp. 103~116. N.Y.: New York University Press.

Pruitt, W.A. (1977). *Vocational evaluation*. Menomonic, Wisconsin: Walt Pruitt Associates.

Roberts, C. (1969). Definitions, objectives, and goals in work evaluation. In W. Pruitt & R. Pacinelli (eds.) *Work Evaluation in Rehabilitation*. Washington, D.C.: Association of Rehabilitation Centers.

Rubin, S.E. & Roessler, R.T. (1983) *Foundations of the vocational rehabilitation process*. Baltimore: University Park Press.

Sankovsky, R. (1969). *State of the art in vocational evaluation: Report of a national survey*. Pittsburgh, PA: Research and Training Center in Vocational Rehabilitation (RT-4).

Shontz, F. (1967). Behavior settings may affect rehabilitation client. *Rehabilitation Record*, 8(2), 37~40.

(三) 此一評量技術，雖多於庇護性的情境下實施，但評量內容却是實際的。因此，可讓那些社會、文化、或經濟境遇不利者，表現其應有的職業潛能。

(四) 此一技術不致引起受評量者類似測驗的焦慮。

#### 二、缺點

(一) 庇護工場常受限於工作合約之類別，因而其工作的性質每有出入。

(二) 在復健工場之工作，常是產業界中不願讓正常人做的一些簡易、非技術性、或包裝性的作業。

(三) 有些庇護工場的管理人員，常被批評為對當事人過份放任，未能建立真正的產業環境，亦未能以嚴謹的方式訂定工作的規則與程序。

(四) 大多數從情境評量所獲得之資料，常根據對工作行為主觀的觀察結果，因此也難以量化。

(五) 較高潛能之當事人，無法從情境評量中低層次的工作獲得增強與激勵。

(六) 情境評量的特殊困難是工作情境的複製 (reproduce) 不易。因工作的種類繁多，且各種不同程度的技能要求存在於產業界，評量者要想找出工作情境的共同要求，着實不易。(本文作者為台灣教育學院特教系副教授兼特教中心主任)