

我國大專校院資源教室人員 工作壓力來源初探

吳嘉惠
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

王欣宜
國立臺中教育大學
特殊教育學系

吳沛錡
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

摘要

大學資源教室輔導人員是辦理資源教室行政業務及主要協助大專校院身心障礙學生在校學習、生活與生涯規劃等困境與問題的重要角色。本文以文獻分析的方式，探究大學資源教室輔導人員的工作壓力來源，並據此提出相關的建議供教育行政機關與學校主管單位做參考。

關鍵字：大學資源教室、資源教室人員、工作壓力

Exploring the Sources of Stress at Work of the College Resource Room Counselors

Chia-Hui Wu
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Hsin-Yi Wang
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Pei-Chin Wu
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Abstracts

The main roles of the counselors in the college resource room are handling the administration operations and assisting students with special needs with their difficulties and problems in school and in life. This paper explores the sources of stress of those counselors by documentary analysis, and states relevant suggestions as a reference for educational administration and school.

Keywords : the college resource room, the counselors of the resource room, job stress

壹、前言

隨著國人對於特殊教育的重視與觀念的增進，國內開始思考且提升身心障礙學生在就學及生活等各方面的福利與權力，其中在升學方面也極受到重視，從1968年頒布「盲聾學生升學大專校院保送制度」開始為視聽障學生開闢了進入大專

院校的升學管道，更開闢了特殊教育為身心障礙學生進入大專校院的管道（吳武典，2013）。接著在2000年公佈「大專校院輔導身心障礙學生實施要點」，使得身心障礙學生能更順利的進入大專院校接受高等教育。而後於2009年我國特殊教育法第十條進行修訂，將高等教育納入特殊教育實施階段。現今根據「特教通報網

學生人數統計」於 104 學年度就讀大專院校之各類身心障礙學生人數已達 12,971 人之多。

另一方面，國內除了提供升學管道外也很重視國內身心障礙大學生們就學中的教育協助及資源，因此 1999 年頒布「高級中等以上學校提供身心障礙學生教育輔助器材及相關支持服務實施辦法」，根據此法各大專院校陸續成立大專校院資源教室，專責大專校院身心障礙學生的資源協助。接著 2003 年教育部將此實施要點修訂更名為「教育部補助大專校院輔導身心障礙學生實施要點」依其規定，每年補助大專校院辦理資源教室相關業務，主要協助校內身心障礙學生在校學習、生活與生涯規劃等困境與問題。並於 2013 年公布之特殊教育法第三十條之一提出高等教育階段學校為協助身心障礙學生學習及發展，應訂定特殊教育方案實施，並得設置專責單位及專責人員。此外，特殊教育法施行細則（2013）第十一條指出高等教育階段學校應依特殊教育學生特質及學習需求，規劃辦理在校學習、生活輔導及支持服務等，而專責輔導這些學生的大學資源教室輔導人員必須針對這學生們個別的特殊需求，適性的協助學生生活、學習以及生涯發展，另外，根據研究者過去在資源教室工讀的經驗中發現，資源教室人員也需要作為學生們與各行政單位的溝通管道，因此在工作上有相當的壓力。而 Kyriacou 與 Sutcliffe(1987)研究指出教師因無法解決工作壓力源的情況下，最後導致慢性壓力的症狀，如：心理病、心臟病等。另外，郭峯志(2014)在「珍惜生命認識憂鬱症」中提到而憂鬱症不單純是心理問題，通常會來自於外在壓力、性格和體質三方面造成，若是其中在工作壓力超過個體能夠負荷時，輕則降低工作效能、工作士氣低迷等，重則導致憂鬱或身心不適。

隨著身心障礙學生開始大量的邁入

大專院校的趨勢，大學資源教室人員工作壓力也隨之而來。然而目前國內對於大學資源教室輔導人員相關研究較少，因此研究者希冀透過工作壓力來源的探究、資源教室人員工作內涵以及資源教室人員工作相關研究等進行文獻分析以了解我國大學資源教室人員工作壓力來源，並期望本研究結果能提供我國相關行政主管單位作為參考依據，降低工作壓力伴隨而來的身心問題外，也希望提升大學資源教育人員持續輔導協助身心障礙學生的意願及工作效能。

貳、國內大學資源教室人員工作壓力來源

一、工作壓力之定義

壓力一詞最早是使用在物理學及工程學上，其用意是指物體受到外力作用所產生的一種抗力（張德聰，1992）壓力學之父 selye 根據均衡模式進行分析，將壓力的一般適應症候群理論區分出壓力來源與壓力兩個概念，而壓力源指的是引起壓力反應的情境，而壓力是個體感受到刺激後的反應，而會依個人的知覺及認知而有所不同的感受及反應（魏國贈，2008）。而「工作壓力」的則是源自「壓力」，也就是指在工作情境與個體交互作用下，個體的心理或生理的功能運作有所改變（Beehr & Newman，1978）。

其中 Lin & Gina（1995）認為個體感受到壓力，此事件包括周遭的人事或是個人想法。所以當個體感知到工作環境中的特性、要求、期望或現象超過個體可以適應的範圍時，個體就會感受到威脅或產生負面的情緒，接著必須另外使用精力讓身心達到平衡，此時就會形成工作壓力（黃麗君，2007）。而這些工作壓力會造成工作者產生不適應的反應，而這些症狀包含失眠、緊張、不安、焦慮、神經過敏、憂鬱、不滿情緒與低自尊等。（Comings &

Cooper, 1988) 此外研究者張瑞華(2015)認為工作壓力就是指個人的身心靈狀況、工作能力與工作環境因素的交互作用下,個人知覺環境變化讓身心靈感到負荷而導致不平衡的狀態,以及工作環境及內容與個人認知和能力有落差時導致心理失衡而產生排斥或負面情緒,而其影響生活及績效的一種狀態。

綜合上述,工作壓力是指壓力來自工作環境或工作需求,且與個體交互作用或是衝突刺激下,造成了個體身心不平衡的狀態,經過個體本身的評估後,而產生情緒上亦或是行為上的反應。

二、資源教室輔導人員工作內涵

高等教育階段學校為協助身心障礙學生學習及發展,應訂定特殊教育方案實施,並得設置專責單位及專責人員,依實際需要遴聘及進用相關專責人員;其專責單位之職責、設置與人員編制、進用及其他相關事項之辦法,由中央主管機關定之。高等教育階段之身心障礙教育,應符合學生需求,訂定個別化支持計畫,協助學生學習及發展;訂定時應邀請相關教學人員、身心障礙學生或家長參與。」明確的指出大專院校內出了要設置資源教室提供校內身心障礙學生在學習輔導外,需聘用相關專業人員協助之(特殊教育法, 2013)

大專校院特殊教育服務項目與內容,則是依據「大專院校輔導身心障礙學生實施要點」實施重點,研究者陳秀芬及張正芬(2013)在大專校院資源教室服務模式的研究綜合分析了各個學者的看法,認為大專資源教室服務內涵包含下面六個面向:組織運作、學業輔導、心理輔導、生活輔導、轉銜輔導、行政資源。臺灣師大資源教室為提升學生自我負責態度以及適應大學生活並能順利完成學業,其資源教室服務可以分為三部分:

(一) 資料轉銜及學生能力評估:學生透過

多元入學方式進入學校,透過學校各處室掌握到學生基本資料後,主動與高中職進行輔導資料的轉銜,並且針對學生在大學學習與生活所需進行相關能力進行教育需求評估並提供學習輔具、校園生活所需的無障礙環境以及相關專業等方面建議;此外根據訪談、評估、測驗等相關資料,資源教室輔導人員將草擬新生個別化支持服務計畫。

(二) 執行各項輔導工作:根據擬定之個別化服務支持計畫做為依據,為學生組成專業團隊,並且採用三級預防的概念進行個案的分區及輔導;另外,資源教室輔導人員以個案為中心扮演溝通的橋梁角色。

(三) 定期檢討及追蹤輔導:每學年中辦理評估並且做適當的修正,期末再次評估學生適應狀況及義工協助狀況,並且蒐集學生對於無障礙環境之建議給予學校做為整體規劃的參考,此外,針對畢業生會做持續的追蹤輔導,特殊個案則會進一步轉介給職業重建或是協助建會資源網絡。

在近年大專校院特殊教育資源手冊(2013)中,明確列出輔導人員工作重點,其中包含以下兩大類:

(一) 行政業務工作:其中又包含兩大類會議辦理及行政聯繫,根據規定及時程辦理特殊教育推行委員會、參與工作會議及甄試生經費申請協調會議。而在行政聯繫上則須完成經費核銷、與各相關處室作聯繫以及根據規定參與培訓研習。

(二) 學生輔導工作,其中又分為以下八項主要工作:1.個別化支持計畫(簡稱ISP)訂定與執行。2.身心障礙宣導。3.輔具申請服務。4.無障礙環境改善。5.課業學習協助服務:尋求校內志工協助做課堂上的協助、根據學生生活需求申請身心障礙學生助理人

員、根據學生的學習困難進行課業輔導服務但以每週 6 小時為原則、專業手語翻譯及點字服務、教室更換與調整協助、所有考試協助：個別考場、電腦應考、報讀以及延長考試時間等。6.生活協助服務。7.諮詢服務包括輔導及轉介等服務。8.辦理特殊教育身分鑑定。9.轉銜服務。

綜合上述，可以發現我國大學輔導人員的工作內涵不僅包含學業上的及在校生活上的協助，輔導人員也必須處理各方面資源教室相關派下來的行政業務，相較國中小及高中的資源班特教老師有所不同且繁雜。當身心障礙學生在面對各種挑戰時，輔導人員的專業支持成為學生學習生涯中的關鍵（Collins & Mowbray, 2005），從特教通報網數據發現，就讀大學身心障礙學生日漸增間，在這樣的情況下，輔導人員的工作負荷量成為一個值得重視的問題。

三、國內大學資源教室人員工作壓力相關研究

我國國內無對於大專資源教室人員工作壓力實證研究，因此研究者透過搜及大專資源教室人員工作相關研究進行壓力探究。張文英（2003）研究指出輔導人員雖然整體滿意度尚可，但在學校中的角色定位表現較低；另外，大學輔導人員為約聘人員，所以此篇研究中建議須改善資源教室流動率，減少人員斷層的現象及身心障礙學生方必須不斷的去重新熟悉新進的輔導人員的狀況。另外研究者郭麗燕（2006）大專院校資源教室輔導人員離職經驗之敘說性研究中，訪談五位年資一年以上且學歷為國內外大學或研究所畢業，主修或副修為特教、心理、諮商輔導或社會工作相關系所的離職資源教室輔導人員。其中以學生的信任與回饋以及專業的實踐使得資源教室輔導人員感受到肯定和感動；而離職因素分為（一）自願

性離職：進修、缺乏工作成就、有更好的工作機會、內部人事不合；（二）非自願性離職：與主管在專業理念上的不合而遭解聘。而研究者許雅惠（2011）則透過訪談研究發現，大學資源教室輔導人員除了承接規定的學生個案相關輔導及業務之外亦須承接非資源教室相關業務，此外也面臨到：輔導人員的特教專業知能不足、編制問題、無法提供學生相同品質服務、與主管溝通不良、教室空間不足、校方人員對身心障礙學生期待有落差且參與特教研習意願低、身障生對資源教室標籤化等困境。

國外學者 Peter, Maggie & Filize（1999）的研究報告指出輔導人員雖然時常協助複雜及溝通的工作，但角色定位常常會變成與一般助理無異；另外發現領取較低薪資的人員與領取薪資較高的人員的工作內涵並無太大差異。國內研究者蔡嘉偉（2013）的研究指出大專校院輔導人員業務量龐大加上進修機會少、薪資調整等問題造成工作滿意度無法提升。此外，在輔導人員角色定位上也會出現：角色的實踐與期待之間有出現落差、非編制內工作角色與報酬無法符合人員的需求、因個人生涯定位落差流動率高等現象（張明璇，2011）。以上皆反應出輔導人員工作負荷量大且與薪資所得不成對比的現象，另外在角色的定位上與期待也有落差。

另外，大學輔導人員在「福利考核」認知感受中未感到滿足（蕭淑菁，2011），雖然大專校院資源教室人員聘用雖然已經有明訂的辦法，但可以發現大學資源教室輔導人員面臨到工作量多、溝通協調、工作報酬以及流動率高等問題。

參、結論

透過相關文獻蒐集推論資源教室人員工作壓力來源：一、來自於他們對於工作的實踐與自我的期待上有落差。二、工

作負荷量大：資源教室人員雖專責資源教室工作，但是大部分仍需協助其它學校內非資源教室的工作。三、在福利方面，無法得到學校內其他單位相同的福利。四、在處理公務上，資源教室人員僅為執行人員，大部分得不到主管或是相關單位的支持或是無法有效的溝通。五、在薪資調整並上沒有與實際工作量相對應。

為了使大學身心障礙學生能在就學生涯得到良好的協助，除了給予學生們關

心及學習上的支持外，我們更須關心直接協助學生的資源教室人員，因此，期待在未來能夠在各校建立適當的管道，讓資源教室人員能夠有效的與主管或是相關單位有效溝通，減少學生們能在校園生活中的障礙；另外也期許給予資源教室人員相當的報酬與福利，減少資源教室人員的流動，更能讓身心障礙學生們安穩的感受到環境及協助上的支持。

參考文獻

- 林育鑫（2014）。**新制國中專任輔導教師工作壓力與社會支持之探究**。東海大學教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 吳武典（2013）。臺灣特殊教育綜論（一）：發展脈絡與特色。**特殊教育季刊**，**129**，11-18。
- 吳信良（2012）。**臺南市國中、小特殊教育教師工作壓力及因應策略之研究**。臺灣首府大學教育研究所碩士論文，未出版，臺南市。
- 侯蓉蓉。（2014）。**臺中市國小特殊教育教師工作壓力與因應策略之研究**。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 郭峯志。（2014）。**珍惜生命認識憂鬱症**。2015年4月12日，取自<http://www.smh.org.tw/mag1/3910.htm>
- 郭麗燕（2006）。**大專院校資源教室輔導人員離職經驗之敘說性研究**。天主教輔仁大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 許利綸（2013）。**特殊教育教師工作壓力、因應策略及生活滿意之研究**。國立嘉義大學師範學院輔導與諮商學系碩士論文，未出版，嘉義市。
- 許雅惠、黃雅玲（2005）。身心障礙大專院校學生生涯阻礙之分析研究。**屏東師院學報**，**22**，185-212。
- 許雅惠（2011）。大專校院資源教室輔導教師工作現況之研究。**屏東教育大學學報**，**37**，27-56
- 張文英（2003）。**大專校院資源教室輔導人員工作滿意度之研究**。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 張明璇（2011）。**大專校院資源教室輔導人員角色之實踐、期待與生涯定位**。國立台灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 張瑞華（2015）。**專任輔導教師工作壓力與因應策略之研究—以桃園市國民小學為例**。開南大學人文社會學院公共管理碩士在職專班碩士論文。未出版，桃園市
- 身心障礙學生支持服務辦法。（2013年9月27日）
- 陳秀芬、張正芬（2013）。大專校院資源教室服務模式—以國立臺灣師範大學為例。**特殊教育季刊**，**128**，1-10。
- 陳麗如（2008）。大專校院身心障礙學生生活困擾與資源運用之研究。**特殊教育研究學刊**，**33**，25-54。

- 陳建誌 (2014)。國中專任輔導教師情緒智能、工作壓力及工作滿意度之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 特殊教育法 (2013)。中華民國一〇二年一月二十三日總統華總一義字第 10200012 號令修正公布。
- 教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點。(2015 年 09 月 03 日修正) 教育部特殊教育通報網 (2016)：特殊教育統計查詢-103 學年度。取自 <http://www.set.edu.tw/sta2/default.asp>
- 楊嵐茜 (2013)。宜蘭縣國中輔導教師工作壓力及專業成長需求之研究。國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 廖彩秀 (2011)。國中兼任輔導教師授課節數、工作壓力與輔導自我效能之相關研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系在職進修碩士論文。未出版，臺北市。
- 趙慕群 (2013)。高雄市國中輔導教師之工作壓力、社會支持與自我效能關係之研究。國立高雄師範大學學校行政碩士論文，未出版，高雄市。
- 蔡嘉偉 (2013)。大專校院資源教室輔導人員工作價值觀、自我照顧與工作滿意度之相關研究。國立嘉義大學師範學院輔導與諮商學系。未出版，嘉義市。
- 蔣忠惠 (2015)。大專校院智能障礙學生學校支持服務現況與需求之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 謝明耀 (2011)。北部地區高級中學輔導教師工作壓力與因應策略之研究。國立臺中教育大學教育學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 魏國贈 (2008)。高雄縣國小教師兼任行政工作角色壓力與滿意度之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣
- 蕭淑菁 (2011)。大專校院資源教室輔導人員工作動機、角色壓力與工作滿足之研究。逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文，未出版，臺中市
- Collins, M. E. & Mowbray, C. T. (2005). Higher education and psychiatric disabilities: national survey of campus disability services. *American Journal of Orthopsychiatry*. 75(2).304
- Cummings, T. G., & Cooper, C. L. (1979). A Cybernetic Framework for Studying Occupational Stress. *Human Relation*. 32(5). 359-418.
- Lin, N., & Gina, L. (1995). Urban stress in China. *Social Science and Medicine*. 41(8), 1311-1145.
- Peter, F., Maggie, B.& Filiz, P. (1999) The Management, Role and Training of Learning Support Assistants. (Report 161) Retrieved from Centre for Educational Needs, University of Manchester Website:
<http://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/RR161.pdf>
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2000). *Social psychology* (2nd ed.). Philadelphia: Psychology.