

談特殊教育需求學生的支援服務— 以高雄市右昌國小為例

陳彥宇

國立高雄師範大學特殊教育學系研究生

壹、前言

根據特殊教育法(2014)第 24 條之規定，主管機關應提供學校輔導身心障礙學生有關評量、教學及行政等支援服務，並得視需要結合專業人員，共同提供學習、生活、心理及轉銜輔導與服務等協助；第 33 條 2、3、5 以及 6 款則載明提供的支持服務，包括適性教材、學習及人力協助、家庭支持服務與校園無障礙環境；除此之外，第 46 條亦提及各級學校應提供特殊教育學生家庭諮詢、輔導、親職教育及轉介等支持服務。

從上述法規可知，我國對身心障礙學生支援服務的重視，不僅支援系統涵蓋層面多元，且將特殊教育支持系統的內涵與其他主要章節並列。筆者有幸於大五教育實習期間，參與校內大小活動以及協助處室各種事務，對學校組織運作與支持系統有相當程度的了解，亦從師長身上獲得不少啟發，特此分享特教老師、行政處室與其他人員對於特殊教育需求學生(students with special education needs, SEN)支援服務的經驗。

貳、特殊教育需求學生的支援服務

由於生理或心理上的缺陷，導致特教學生在認知、學業、感官、溝通、情緒、行動與人際方面產生諸多困難或障礙（張蓓莉，1998；廖旌帆、陳淑瑜，2008），進而影響其社會適應還有生活品質。因此，我們應針對特殊教育需求學生（以下簡稱學生）的個別差異，提供適當之鑑定、教學、輔導、評量與行政等支援服務。

筆者大五實習的學校，為高雄市右昌國小（以下簡稱學校），其學校目前有六十六個班級六十八名導師、五處 13 組，以及兩班不分類資源班五名特教老師（四名正式老師、一名代理老師），在高雄市屬於大型的學校，因此可提供的支援服務相對較多。茲針對特教老師、行政處室以及其他人員可提供的支援服務說明如下：

一、特教老師提供的支援服務

在學校教育裡，特教老師常扮演特殊教育需求服務的主要提供者，或提供間接的支援服務，因此與學生、老師（導師和科任）、行政（校長、主任和組長）及家長（監護人或祖父母）的關係最為密切。

根據筆者的觀察，學校資源班老師有針對學生的個別差異進行調整，並提供適當協助，以下分別從環境、課程、教學、評量及其他等五個方面論述之。

（一）環境

1. 教室布置：資源班老師會在教室後面的布告欄做背景設計，並將學生的作品展示在平台，例如：摺紙、舞獅頭、聖誕襪、捏麵人以及薑餅屋等；或是張貼在牆上，例如：塗鴉、著色、教師卡、廣告單等。強調學生的優勢能力，同時達到推廣特殊教育之目的。

2. 特殊空間：為落實學習環境的調整，教室空間除了教學區外，還設立一處學習角，那裡放置幾個小型書櫃，分別收藏字典、繪本和故事書，讓學生在課前或課後就近看書，而不用到圖書館排隊等候；同時規劃兩個遊戲區域，分別擺放積木、拼圖和玩具，以及骰子、桌遊、撲克牌等較精緻的物品。但也特別要求學生在遊戲過後物歸原處，目的在養成其自我管理、維護環境的習慣。

3. 座位安排：由於教室空間較狹小，故座位安排以「一」字型為主，學生數較多時變為兩排，但需要實施走動式教學，以兼顧每個學生的學習狀況；另外，需較

多協助的學生安排在教師的正前方，會互相挑釁或彼此干擾的學生務必錯開坐。此方式為前事控制策略，目的在減少學生的問題行為，並降低教師管理秩序的時間，以提升當節的教學品質。

（二）課程

1. 抽離或外加課程：資源班老師會先評估學生的需求及能力，並與普通班老師、教學組共同討論學生的排課，才決定某生需抽離或外加課程。依據學生的年級和學習狀況，單科抽離一到三節不等，社交課程則固定每週兩節；低年級或落後較少的學生，老師採取外加早自修或導師時間來資源班上課的方式。

2. 社會技巧課程：除了國語、數學的學科學習，每週也安排兩節社會技巧課程，亦即特殊教育需求。這堂課為兩位資源班老師協同教學，並於每個禮拜交換主要教學和協助教學的角色；每次的內容都不相同，可能是配合節日的活動，例如：教師卡書寫（第二週）、拍賣會練習（第十週）、聖誕襪摺紙（第十六週）、薑餅屋製作（第十八週）；或是等待、輪流、溝通、請求協助、拒絕要求以及互助合作等社會技巧的訓練。

（三）教學

1. 教學內容：資源班的進度與普通班大致相同，但考量學生的能力差異，會以簡化、減量、分解或是替代等學習內容調整的方式來進行。以國語課文來說，老師會挑選並整理較重要的生字、語詞和句型，盡可能地減少學生的記憶負荷；以數學文

字題來說，老師會將多餘或可能干擾學生的文句刪除，盡可能地增加學生的學習意願。

2.教學方法：資源班的學生以學習障礙為主，少部分是智能障礙和自閉症，共同特徵是記憶困難、注意力缺陷和資訊處理問題，因此老師以直接教學、重覆學習為主軸，搭配多元感官、遊戲學習或多層次教學等方式進行，此為學習歷程的調整。以國語教學來說，老師會用字卡、圖卡或是利用投影片講故事，藉此增強學生的記憶；以數學教學來說，老師會用量杯、泡棉、積木進行實務操作，有時也會和學生玩撲克牌配對、跳格子答題、尋找教室物品的遊戲，都能提升他們的學習動機。

3.教學策略：除了上述提到的教學方法，不同的策略運用亦能激發並維持學生的興趣與能力；而老師最常用的共同原則是提示策略和增強策略，基本字帶字識字策略和圖示表徵策略僅有部分章節、單元需要才使用。以國語課來說，老師會以一個基本字帶出幾個相似的字，讓學生比較差異並造詞；以數學課來說，老師先以線段、圖示或符碼轉化文字題意，再呈現橫式、直式的計算步驟，而不會讓學生無所適從；同樣的是，每次會依據學生的課堂表現，給予一到三個不等的代幣，集滿十個可蓋一個印章，並兌換喜歡的物品（我們準備貼紙、文具、小物和小型布偶）。

（四）評量

1.多元評量：根據筆者的觀察發現，學生在普通班的教室情境常扮演「客人」

的角色；亦即，不知道學生有沒有認真聽講台前的老師上課，即便有聽也無法理解在做什麼，更遑論要真正學習某項知識或技能。有鑑於此，在資源班不完全以紙筆評量，而會搭配口語、實作、動態和檔案等多元評量方式，充分瞭解其學習歷程與教學成效，做為下回課程設計、改善教學及調整評量的參考。

2.考場服務：就特殊教育的實施而言，學習評量的調整，能更明確地知道學生的學習狀況和能力落點。例如：我們資源班有名識字困難的中年級學生，老師們會提供題目報讀服務，並在造詞、造句有不曾寫的字時給予提示；或者是分段實施、延長考試時間，給一名注意力差且作業速度慢的低年級學生。

（五）其他

1.特教諮詢：學校雖有地利人和之便，也有豐富的教學資源和支持系統，卻常有老師、家長對資源班的教學產生疑慮；因此特教諮詢服務的建置，讓他們有詢問、解惑的管道，亦透過這些專業講解更加認識特殊教育的意義。

2.親師溝通：對老師來說，教學和評量不是瞭解學生狀況的唯一管道，而是需要與普通班老師、科任老師與學生家長交換意見、提出想法並做教學協調，因此特殊教育老師常要擔負溝通橋梁的重要任務。聯絡簿、電話連繫、個案會議、個別化教育計畫擬定或非正式溝通，都是資源班老師實施親師溝通的方式，也順利建立完美的「鐵三角」關係。

二、行政處室提供的支援服務

特教老師提供給學生的教學、輔導和評量事務固然重要，如果能獲得行政處室的支援服務，更能提升特殊教育的教學品質與整體成效（何佩菁，2000；林慧君，2008；張蓓莉，1998）。

根據筆者的觀察，右昌國小的行政人員不但遵循相關的教育或輔導政策，也全力配合資源班老師的運作，以提供全方位的後援服務，以下分別論述教務、輔導、學務、總務和人事等五個處室及其相關人員之服務內容。

（一）教務處

1.註冊組：學校首先針對舊生召開安置會議，由下個年級（二升三年級、四升五年級）的普通班老師認輔特教學生，屆時將依學生個數和障礙程度的減班級學生數，並檢附相關文件、資料呈報高雄市教育局，方便校內進行叢集編班以及後報到編班。於學期期間，有名學生無故缺課三日以上，甚至達七日的長期缺課標準，學校立即通報中輟系統，並致電詢問家長，但沒有得到明確答案；最後組長還親臨居家，只為瞭解原因和進行深度談話。而每年的三月和十月，是教育部學產基金設置低收入戶學生助學金（以下簡稱學產基金）的申請、審查（包含書面比對和電腦修改、核可）時間，組長需統整校內上百位學生（其中涵蓋一大部分的特殊教育學生）資料，方能順利爭取教育部核發給弱勢家庭的補助經費。

2.教學組：每年八月是區塊排課的重

要時間，組長必須和資源班老師、普通班老師進行協商，以利安排三到五名學生在某節課到資源班學習。並於開學前招考教師助理員，協助特殊學生在普通班級內的所有活動。

（二）輔導室

1.輔導主任：學校為配合教育部推行教育優先區、夜光天使等計畫，由輔導室承辦相關業務，並委請輔導主任當主要負責人；同於前段提及的學產基金審查，有部分也是特殊學生，亦即具備雙重身分，更需要輔導室的資源介入。由於學校也是永齡希望小學課後輔導的據點，和前述的計畫有異曲同工之妙，都是為扶助弱勢族群。

2.輔導組：組長特地在期初、期中舉辦親師座談及親職講座，並挑選有關特殊教育或心理輔導的主題，邀請學者專家到校演講，讓家長能更瞭解小孩的教養方式，也與學校建立友善關係。

3.輔導老師：由於學校訂定二年級學生為托尼非語文智力測驗(TONI-3)的實施對象，其測驗結果由輔導老師取得後，再提供給特教老師，協助找出疑似智能障礙或學習障礙的學生，以為後續施測其他評量的基準。除此之外，輔導老師亦負責列管校內幾個關懷目標，並針對這些個案進行諮商輔導，以落實全校性的三級預防。

4.資料組：因學校只有兩班的資源班，沒有特教組的編制，於是將特殊教育的相關業務移交給資料組負責；此組別的設立是除了特教老師外，與特殊學生最為密切

的單位。執行的業務可說是包山包海，但主要的工作不離以下幾件事：特殊學生調查與通報、申請鑑定與安置、召開特教推行委員會與個別化教育計畫會議、辦理特殊教育知能研習、幫忙宣傳特殊教育活動、協助申請相關補助以及召開升學的轉銜會議。其中較為特別的是，亦承辦補教教學施測的工作，負責篩選三到六年級成績落後、學業失敗的學生，以呈報教育局追蹤名單，並提供特教老師相關數據，做為未來鑑定、安置與輔導可用的佐證資料。

（三）學務處

1.學務主任：學務主任除定期巡視環境，找出可能危害特殊學生行走的路線和地點；也積極推動「友善校園」，設計、製作並張貼優良標語，以及建置校園支持服務網頁。

2.生教組：以生活常規宣導為主，但會特別注意特殊學生上學、放學的安全以及是否出入危險場域。

（四）總務處

1.總務主任：總務主任積極地勘查校內環境，建立、營繕無障礙設施；並核撥相關補助經費給特殊教育專款使用。

2.事務組：安排適合的教室給資源班，使學生到班級、廁所或健康中心的距離不會太遠，並定期維護學生的課桌椅。

（五）人事室

人事室僅有編制人事主任一人，負責主持教師評審委員會（以下簡稱教評會）的投票，並於後續召開教評會遴選適合的

特教老師。

三、其他人員提供的支援服務

根據筆者在現場的觀察，其他人員的支援服務常在平常或關鍵時刻發生作用，以下分別從家長、普通班老師及其他相關專業人員等三個角色論述之。

（一）家長

1.提供相關資料：為擬定適合學生的個別化教育計畫，給予足夠的教學、輔導、行政等支援服務，家長會主動提供老師相關資料，並共同討論、協商學生的教育方式，以利最大發展的可能性。

2.參與資源班的親子活動：在十月中旬，老師為推廣融合教育，預計在資源班舉辦拍賣活動，讓學生擔任店員角色，負責宣傳、叫賣、收錢以及找零等工作；家長知道上述活動後，非常認同老師的理念，於是主動採買餅乾、糖果還有飲料，以及募集磁鐵、玩偶等生活小物，提供給老師來規劃整個活動。

（二）普通班老師

1.協助生活教育細節：各班老師在早自修或導師時間，會向學生宣導生活教育，並安排幾位小老師協助特教學生繳交作業、抄寫聯絡簿和提醒課堂秩序。

2.主動參與團隊合作：班級導師會特別注意學生的學習、語言、行為以及人際等各項表現，並在開會時告知特教老師，以便為其擬定適合的教育方式。

3.採用提前介入策略：班級導師在學

生產生較嚴重的問題行為之前，會先向資源班老師諮詢並進行轉介前介入，確定介入無效才由諮商輔導或特殊教育進行直接處理。

(三)其他相關專業人員介入支援案例

1.醫師：學校為瞭解校內一名罕見疾病學生之生理狀況以便擬定其個別化教育計畫，便主動邀請學生的主治醫師到校共同開會。該主治醫師積極參與會議協助學校，提供適合的支援服務依據。

2.律師：在筆者實習期間，學校發生一起親師爭執的「羅生門事件」，為釐清案情並做後續處理，學校乃委請律師介入並到校說明，再將結果向上呈報給教育局知悉。

3.社會工作師：對於一名長期無故未來上學達一、兩個月之久，已明顯超過長期缺課標準的學生，社會工作師主動到校（家）訪查，探查該生就學意願和家長處理態度。

參、結語

誠如學者的描述以及筆者在教育現場的觀察，特殊教育需求學生屬於較弱勢的一群，常有認知、學業、感官、溝通、情緒、行動與人際方面的困擾，因此我們需要提供適合之鑑定、教學、輔導、評量以及行政等全方位的支援服務，主要目的在提升特殊教育的服務品質——協助學生解決生心理的困難，減少後續延伸問題的誘發，並增進其團體生活的適應能力。

期望透過本文的刊登，可以給予他校

普通班老師、特教老師以及行政人員參考依據，並針對學生的個別差異提供適合的支援服務，達到開展學生潛能、降低同學排斥、增加老師信心、減輕家長壓力以及平衡各方人員緊張關係之目標。

參考文獻

- 何佩菁(2000)。淺析資源教室的學校行政支援服務。特教園丁季刊，16(2)，1-6。
- 林慧君(2008)。淺談融合教育下資源班的行政支援—以高雄市獅湖國小為例。特教通訊，40，23-26。
- 張蓓莉(1998)。資源教室方案應提供的支援服務。特殊教育季刊，67，1-5。
- 廖旌帆、陳淑瑜(2008)。資源班教師提供普通班智能障礙學生支援服務之探討。國教新知，55(4)，71-79。