

# 高雄縣市身心障礙資源班教師 公共關係覺知研究

劉冠妉  
高雄縣港埔國小

張英鵬  
國立屏東教育大學

## 摘 要

本研究旨在探討高雄縣、高雄市身心障礙資源班教師覺知公共關係的實際現況與重要程度，進而比較不同背景變項的資源班教師覺知公共關係的差異情形。

採問卷調查與訪談法進行研究，抽取高雄縣、高雄市國中小身心障礙資源班教師280人為問卷調查研究對象，有效問卷241份，並訪談10位國中小資源班教師。

本研究主要發現如下：

- 一、資源班教師對公共關係的實際現況的覺知情形屬中上程度。
- 二、資源班教師對公共關係的重要程度的覺知情形屬中上程度。
- 三、資源班教師對公共關係的實際現況覺知情形，在不同年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模、學校階段皆無顯著差異；不同性別、學校地區則達顯著差異。
- 四、資源班教師覺知公共關係的重要程度，在不同年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模、學校地區皆無顯著差異；不同性別、學校階段則達顯著差異。
- 五、資源班教師對公共關係的覺知重要程度顯著高於實際現況。
- 六、資源班公共關係的經營困境，包含：家長配合度不高、資源班教師與普通班教師雙方繁忙、社會傳統偏見與公眾普遍缺乏特教理念、社區宣導難以突破，部分普通班教師接受度不高、缺乏長期的資源班公共關係計畫。

根據結果，研究者提出具體之建議。

**關鍵字：資源班、公共關係、覺知**

## 緒論

### 一、研究背景與動機

隨著民主意識高漲，言論開放，傳播媒體日新月異，訊息流通快速，處在重視民意的時代中，不少企業均已增設公共關係部門以塑造組織形象、建立組織內外部良好關係，利用雙向傳播活動獲得社會大眾對組織的了解與支持(陳慧玲，1990)。

資源班是學校中的一環，學生均來自普通班，所以班級經營有別於自足式特教班，在實施上除了資源教室的內部經營，尚需要資源教室的外部經營，因資源班與普通班、學校行政息息相關，無論是從事教學、處理學生問題、辦理特教業務等，必須走出教室與普通班教師溝通、討論，尋求學校行政人員的協助，甚至走出校外，找尋社區資源、教育局以及專業團隊的協助，均涉及人際互動。此外，因其經營不同於自足式的班級，如：早自習即安排了課程、採同質小組教學、使用改編教材等，然而普通班老師、學校行政人員、普通班學生以及社區家長，並不十分了解資源班的運作。由於當前社會型態快速變遷，個人權利高漲、家長意識抬頭(沈儀方，2004)，對於孩子的學習問題時而見諸新聞媒體，以獲得回應，可能使特殊教育蒙上陰影，甚而使教師士氣低落。其實，問題的產生可能由於彼此溝通不良、理念未充分得到支持或未隨時代潮流修改做法所造成。

據研究顯示資源教師與普通教師溝通不足、人際溝通技能待加強(王振德，1987；林月盛，1998；林仲川，2002；洪榮照，1997)，因此資源教師宜主動向有關人士介紹資源班的相關措施、服務與活動，以增加其對資源班基本的認識與了解，亦宜提供各種反映公眾意見的管道，獲悉其對資源班的期望與需要，如果有良好的公共關係，則能獲得大眾的接納與支持

，減少阻力，使資源班順利運作，故資源班需要推展「公共關係」。

目前國內有關資源班公共關係的文獻非常少(王振德，1998b，1999；梁永法，1990；黃雙偉，1999)。研究有涉及公共關係的研究僅藍祺琳(1997)、林淑玲(2003)及蘇雅芬(2004)，且在研究中，僅將公共關係列為其中一項研究目的。國外的文獻亦非常少，大多在資源班級經營、資優方案或擴及特殊教育的相關著作中提及，如：Brennan、Miller及Brennan II (2000)，Kiger(1998)，Raineart(1976)。至於國外研究方面，研究者分別在EBSCO、ERIC、ProQuest Education Journals、美加地區博碩士論文等資料庫中搜尋的結果並無相關研究。

由上述相關著作中可得知資源班公共關係早在1970年代就提及，是資源班經營的一大要項，但目前為止尚未發現任何以公共關係為主體的研究，興起研究者研究的動機，因研究者曾經任教於高雄市，目前任教於高雄縣，亟欲了解高雄縣、高雄市資源班公共關係經營情形，故選擇以此區域之資源班作為調查研究之對象。

### 二、研究目的與待答問題

本研究目的如下：

(一)資源班教師對資源班公共關係實際現況的覺知情形。

(二)資源班教師對資源班公共關係重要程度的覺知情形。

(三)探討資源班教師對資源班公共關係實際現況覺知與重要程度覺知間的差異情形。

(四)探討不同背景的資源班教師對資源班公共關係經營的實際現況覺知之差異情形。

(五)探討不同個人背景的資源班教師對經營資源班公共關係的重要程度覺知之差異情形。

(六)探討資源班公共關係經營的困境。

根據上述之研究目的，本研究所要探討的

問題敘述如下：

(一)資源班教師在資源班公共關係各題的實際現況覺知情形以及在訊息溝通、校內互動、校外互動、行銷傳播、公眾支持各向度的實際現況覺知情形為何？

(二)資源班教師在資源班公共關係各題的重要程度覺知情形以及在訊息溝通、校內互動、校外互動、行銷傳播、公眾支持各向度的重要程度覺知情形為何？

(三)資源班教師在資源班公共關係的重要程度與實際現況的覺知情形是否有顯著差異？

(四)不同性別、年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模、區域與階段的資源班教師在經營資源班公共關係的實際現況覺知是否有顯著差異？

(五)不同性別、年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模、區域與階段的資源班教師在經營資源班公共關係的重要程度覺知是否有顯著差異？

(六)資源班公共關係經營的主要困境有哪些？

### 三、名詞釋義

#### (一)資源班

本研究所稱的資源班是指高雄縣、高雄市九十五學年度所設立的國小與國中駐校式身心障礙資源班。

#### (二)公共關係

公共關係(public relations)簡稱公關，在企業管理方面扮演重要的角色。王洪鈞(1989)指出：公共關係基於社會責任之管理哲學，藉有效之雙向傳播與政策之調整，使機構或團體與其公眾間獲致和諧關係之過程。

本研究所指的公共關係是指：一種有系統、有計畫的持續性的經營活動，利用各種媒介、活動與公眾進行雙向溝通的互動歷程，使資源班教師與公眾間建立支持與信任的互動關係

，以利資源班之運作，使學生的教育目標與方案計畫能順利達成。本研究以「訊息溝通」、「校內互動」、「校外互動」、「行銷傳播」、「公眾支持」五個向度來進行研究，由於「公眾支持」屬於公眾對資源班的反饋，資源班教師難以掌控，而研究者為了了解資源班教師能掌控經營的公共關係整體情況為何，故以「訊息溝通」、「校內互動」、「校外互動」、「行銷傳播」代表公共關係的整體情形。研究者透過自編問卷「身心障礙資源班教師公共關係覺知問卷」進行調查，「重要程度」分數愈高，代表研究對象愈覺察與認同公共關係在資源班經營的重要程度；「實際現況」得分愈高，代表研究對象公共關係經營得愈好，反之亦然。

## 文獻探討

### 一、公共關係的理論基礎

#### (一)系統理論

系統理論是強調組織與外在環境關係的重要，系統依與環境互動程度可分為「開放系統」與「封閉系統」。開放性系統須不斷針對環境各種變化作出調整與適應，維持動態平衡才能生存並進一步發展，基本上，公共關係重視與環境間維持統態平衡，故唯有在開放系統中才能充分發揮(林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧，1996)。

#### (二)傳播理論

傳播是個人或團體之間彼此達到或建立共同或共享理念的過程(賴益進，2005)。

傳播模式可分為單向傳播模式與雙向傳播模式，公共關係就是要透過雙向傳播為其組織(或個人)與其相關公眾之間建立思想上的和諧與一致的關係。雙向傳播的歷程，通常由送訊者將訊息傳送給收訊者，收訊者收到訊息後，針對訊息的內容提出意見或疑問，並將它再送回給原送訊者，然後原送訊者再就其所提

出的疑問及意見加以澄清說明，並將之送回原收訊者，原收訊者再進一步解釋他的了解是否有誤，如此往往復復周而復始，直到相互了解為止，此種歷程發揮了極為重要的回饋作用(黃昆輝，1993)。

### (三)行銷理論

賴益進(2005)指出行銷是加速產品與價值的交易，滿足顧客需求，以達成組織目標的社會過程。行銷策略包含行銷研究、市場區隔與產品生命週期(林月盛，1995；陳慧玲，1990)。資源班雖是一個非營利機構，教師如能善用行銷策略，將教育理念和相關措施介紹給公眾，讓公眾瞭解、認同並支持資源班，以利特殊教育之推動。

## 二、資源班公共關係之探討

### (一) 資源班公共關係的涵義

資源班公共關係是推動資源教室方案上重要的一環(王振德，1998b、1999；黃雙偉，1999；Quintero & Others,1987；Raineart,1976)，因為一個成功的資源教師必須「行銷」自己的方案，公共關係即能顯著影響公眾對此方案的認同與執行成效並且視此方案是不可或缺的(Jackson,1992)。

公共關係乃透過有系統、有計畫、長期性的雙向活動，結合相互利益與意見，利用媒介與家長及相關人員接觸，以獲得學校人員及校外人士的支持，使特殊教育能被了解、接納與支持，共同為爭取學生權益及達成教育目標而努力(黃雙偉，1999；Dapper,1974；Perelman & Pineda,1982)。

綜合歸納以上專家學者對公共關係和資源班公共關係的相關描述，研究者歸納資源班公共關係的內涵，包括以下五項：

1.管理職能：它是維繫資源班與學校內部公眾及外部公眾良好關係的管理職能。

2.是一種有計畫、有系統、有目標的長期

性過程：資源班教師與公眾間的人際互動與情誼之建立，是需要長期性的經營。

3.對等與雙向的溝通歷程：可提昇資源班與校內、校外公眾間相互瞭解與互動的程度，促進彼此有效的合作。

4.運作方式是多元的：可透過各種傳播、行銷、活動、服務或資源互惠等多元方式進行。

5.是一種社會關係的機能：公眾支持與協助資源班的教育發展，而資源班必需發揮應有的社會責任，貢獻公眾。

### (二) 資源班公共關係的推展步驟

公共關係乃是有系統、有計畫的持續性的經營活動，因此必需規劃出一套有效率的推展模式來執行，使得公共關係的執行有所遵從。

研究者歸納其他學者專家所提出的公共關係運作模式或步驟，發現其運作步驟大同小異，不外乎：調查、計畫、執行、評鑑與校正(明安香，1995；林泊佑，1994；林姿君，1995；林振中，2001；孫秀蕙，1997；陳慧玲，1990；張在山，2000；湯濱、孫會良、王彥，1991；楊如晶，1993)，茲說明如下：

#### 1.調查

藉由正式或非正式的方法了解公眾對資源班服務的滿意度、對特殊教育的了解程度及需求內容、對資源班所抱持的態度以及了解公眾與資源班彼此間的衝突與溝通不良，藉此預防更大危機的形成，此外，尚須分析資源班所處的大環境，如：學校的支持度、社區家長的背景、風俗習慣、法令等(Wiederholt, Hammill, & Brown,1993)，以作為推展公共關係時的參考。

#### 2.計畫

計畫是決定做何事及如何做，以求有效而經濟的達成目標(謝文全，1988)。訂定計畫包含以下的內容：確定目標、界定對象、選定運用的方法、確實執行及評估與校正，藉由以上

幾項步驟，依照預定的時間表來進行公關活動，並且訂定確實可行的方法，否則公共關係的經營將只是流於紙上談兵。

### 3.執行

資源班教師平時需要充實自己以增加進行公共關係的技巧，如：說、寫、人際關係、創意等技能，才能有效的推展公共關係，將在下一部份詳細說明。

### 4.評鑑與校正

藉由評鑑可確定目標達成與否、公關活動的推展是否值得，以及有無必要修改公關活動，加以校正，作為改進下一階段公關工作的基礎。

綜合上述，可得知公共關係的推展步驟各

學者專家所提出的雖不一致，但其實質內涵卻頗為相似，林月盛(1995)認為學校公共關係的推展可從四個步驟來執行：(1)訂定周詳的公共關係計劃(2)提供讓其公眾滿意的服務(3)與其公眾作頻繁而真誠的溝通(4)得到公眾充分的支持，其中「得到公眾充分支持」，簡稱為「公眾支持」。研究者認為此步驟乃公眾對組織的態度與回饋，茲將其與資源班公共關係推展步驟的關係繪製成圖1成為資源班共關係運作模式，並說明如下：

公眾支持：是資源班順暢運作的基礎，亦是經營公共關係的成效與回饋，資源班教師需不斷地藉由公眾對資源班的反應進行修改與調整。

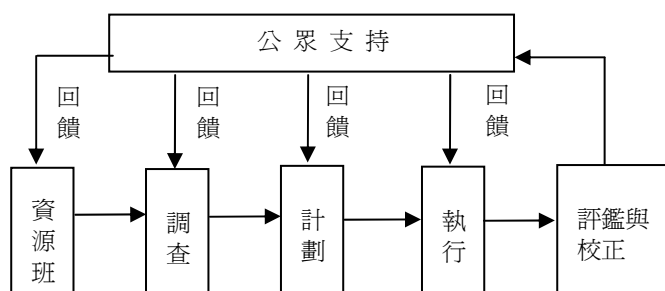


圖1 資源班公共關係運作模式

資料來源：研究者改繪自陳慧玲(1990)學校公共關係運作模式

公共關係的是一個不斷循環的過程，在平常就要有計劃的執行，以建立與公眾的關係，公眾對資源班的支持隨著公共關係的運作過程而不斷地在回饋，資源班教師則需要從公眾對資源班的回饋中進行調整。

### (三)資源班推展公共關係的方法

資源班公共關係的經營對象包含校內公眾與校外公眾，王振德(1998b)、梁永法(1990)及黃雙偉(1999)均曾提及推展公共關係的方法，研究者將資源班推展公共關係的方法歸納為以下四個活動，茲分述如下：

#### 1.訊息溝通

指雙向溝通，資源班需頻繁地透過各種管道傳達教育目標與做為，以及藉由調查及暢通溝通管道，了解公眾對資源班的看法與意見，以公共利益為原則，進行適當的回應。

#### 2.校內互動

增進資源班教師與校內成員間情誼的互動活動，包括：對學生的關懷、與同事間情感與物質的交流、資源班教師參與學校事務等。

#### 3.校外互動

促進資源班教師與校外成員間和諧的互動活動，包括：與家長的互動、與教育主管機關、他校特教班或專業團隊間的交流、與傳播

媒體的關係等。

#### 4.行銷傳播

指資源班利用各種媒介與行銷手法，推展特教理念以及提升形象，以增進公眾了解特殊教育，進而支持資源班。執行此一活動，需事先計劃，才能達到事半功倍的效果。

在職場中的資源班教師平常或多或少都有在進行公關活動，但是往往缺乏全盤性的考量與達成目的之企圖，導致效果不彰，顧此失彼，使得推展特殊教育工作仍然遲滯。究竟是教師缺乏覺知公共關係的重要性，還是缺乏經營公共關係的方法，本研究將從教師對公共關係的重要程度與實際現況來探討。

由於至2006年5月為止，國內外尚未有以身心障礙資源班公共關係為主體的研究，但是，學校公共關係近年來在國內已有較多人研究，由學校公共關係的研究中得知研究向度多元，包含採用公共關係的實施程序(王月汝，2002)、公關對象(林泊佑，1994)作為研究向度，亦有同時兼顧前二項者(賴益進，2005)，故研究者根據本研究的背景與研究目的，兼顧實施程序與公關對象，設定資源班公共關係的向度，包含訊息溝通、行銷傳播、校內互動、校外互動與公眾支持，此五向度作為測量資源班公共關係的依據。

由學校公共關係中的相關研究中得知被探討的相關背景變項，如：性別(王月汝，2002)、年齡(陳慧玲，1990)或年資(賴益進，2005)、學歷(林振中，2001)、職務(王月汝，2002)、學校位置(賴益進，2005)、學校規模(林振中，2001)與教育階段(趙美惠，2005)，由於以上變項經研究可能會影響學校公共關係的實施，故引起研究者興起進一步調查屬於學校一環的資源班是否也因背景變項的不同，而影響資源班公共關係的經營，又由於推展資源班的公共關係尤其需要行銷傳播正確的特殊教育理念，因此，研究者加入教師資格此一變項，故將探

討性別、年齡、學歷、教師資格、職務、學校位置、規模與階段此八項背景變項。

### 三、資源班公共關係的經營與困境

#### (一)訊息溝通

資源班與普通班教師、行政人員間的訊息溝通，以定期的文件往來、非正式的面談、召開會議最常見，顯現雙方有固定的溝通管道。有一些普通班老師、行政人員，對特殊教育的認知不同，以及個人考量的重點不同，如：站在普通班學生與家長的立場思考成績計算的公平性，使得資源教師的溝通倍感困難；此外，校內成員忙於級務與行政業務，以致於可能無暇處理資源班的問題(王俊傑，2005；林淑玲，2003；楊鍊容，2003；藍祺琳，1997)。

#### (二)校內互動

資源班教師可能會因未參加學校晨會，而對學校發生的事情不清楚，因此未能及時參與同事間的活動，且資源班教師教學時間佔用過多(藍祺琳，1997；Neil&Len,1999)，較多時間待在資源班，與其他校內成員接觸較少，除非資源班教師自覺間接服務的重要性，否則容易與他人隔閡。

#### (三)校外互動

據研究者所知，高雄縣教育局每兩年一次的教材教具製作比賽，均會辦理觀摩與優良作品分享，而特教評鑑後，亦會邀請優秀的班級進行經驗分享，以上活動均可為高雄縣在職教師提供專業交流的機會，至於平常的特教研習，也是與他校特教老師互動的良好機會。高雄市近年來已有教師主動發起資源班專業成長團體，而高雄縣雖缺乏這類的教師聚會，但卻有特殊教育輔導團此類的專業教師團體。

與家長、社區成員的互動，除了資源班教師本身積極的經營外，還需視家長的配合度而定，而家長可能會因工作或照顧家庭等因素不能配合資源班的活動(詹月菁，2003)。

#### (四)行銷傳播

有些資源班會主動出版刊物，推廣特殊教育理念，讓公眾了解資源班的運作(王俊傑，2005；楊鏗容，2003)，或者進行全校性的特殊教育宣導活動，但是也許會受限於經費之不足，以及行政團隊的配合，使得相關行銷傳播活動不能達到最好的效果。隨著科技日益發達，利用網路宣傳資源班是很好的媒介，高雄縣教育主管機關藉由每兩年即會舉辦特教班班級網頁製作比賽來推展，對於優秀的作品會給予鼓勵。

#### (五)公眾支持

由於公眾對資源班、特教法令的認識不夠，對特殊教育不重視、教育主管機關監督不周，因此有些資源班存在著家長、部分普通班教師及行政人員的支持與配合度不足之現象，如：特教經費遭挪用、排課空間受擠壓、家長對孩子採放任態度等，使資源班在經營過程中備感孤獨與無力(林仲川，2002；林淑玲，2003；黃碧玲，2001；賴明莉，2002；藍祺琳，1997)。

高雄市有些資源班亦能妥善的結合社區家長力量，成立「愛心媽媽陪讀團」或「成長營」，甚至與他校資源班互相支援(林淑玲，2003)。至於高雄縣則有特殊教育輔導團，但是據研究者所知，除非是與該團的成員有所接觸，否則多數人並不知道有何功用。

### 四、資源班公共關係相關研究

國內外尚未有以身心障礙資源班公共關係為主體的研究，而國內僅藍祺琳(1997)、林淑玲(2003)與蘇雅芬(2004)將公共關係之經營列為其一項研究目的。

由於資源班公共關係的經營屬於班級經營之一環，因此在資源班的相關調查研究中會有些許提及，以下依各向度分述。

就溝通形式而言，資源班教師與其他成員

間的溝通形式多元化(王俊傑，2005；林淑玲，2003)，但是會出現集合成員召開會議的時間不易整合(鄒小蘭，2001)、溝通為單向模式之困擾(李志光，2005)，以及家長出席各類會議的配合度不高(林淑玲，2003；楊鏗容，2003；藍祺琳，1997)。至於溝通成效而言，有部分的研究指出，資源班教師與其他人員看法有異，時常產生問題(陳昭銘，2003；陳盈利，2004；Otoo,1991)。

校內互動方面，在師生關係上，學校規模、學校地區與年齡層不同，有差異存在(陳宇杉，2004)，汪文聖(2005)指出高雄縣市的學生喜歡到資源班上課。

校外互動方面詹月菁(2003)研究發現，學校辦理的活動，家長無法配合，主要是受限於時間因素。

行銷傳播方面，王振德(1998a)指出資源班理念與做法的宣傳有待加強，而資源班教師專業素養不足(汪文聖，2005；陳昭銘，2003；藍祺琳，1997)使得行銷上倍感不足，賴秀雲(2006)指出資源班教師宜強化教育成效，以換取普通班教師之認同。

公眾支持方面，不同年齡、性別、年資、專業背景、學歷、學校地區、學校規模及教育階段的教師在獲得公眾的支持度上無差異(林志政，2004；陳宇杉，2004)，而吳錦章(2004)指出在城市服務的教師在行政支援與教學設備均高於在鄉鎮服務的教師。黃慈雲(2005)指出學校規模在61班以上的資源班，行政支持顯著高於21-40班者。由以上研究可看出，教師個人背景變項與任教階段之不同，不會影響公眾支持的程度，但是亦有部份研究指出學校規模與學校地區在公眾支持上有達差異。王振德(1998a)、陳雍容(2002)、賴明莉(2002)及藍祺琳(1997)均指出資源班缺乏行政主管單位的支持；林仲川(2002)、劉惠珠(2002)及藍祺琳(1997)指出家長配合度低。

由上述可知教師的年齡、性別、年資、專業背景、學歷、服務階段在公眾支持上並無差異，但是學校規模與所在位置在公眾支持方面，有部分研究顯示出有影響，部分則顯示出無影響。在溝通上，則存在著單向溝通與因觀念不同而難以溝通的困境。而資源班教師專業素養不足，凸顯出行銷傳播的困難。

## 研究方法

### 一、研究架構

本研究採用問卷調查法與訪談法，以解答並完成本研究的目的與待答問題，擬定本研究的架構圖，如圖2所示。

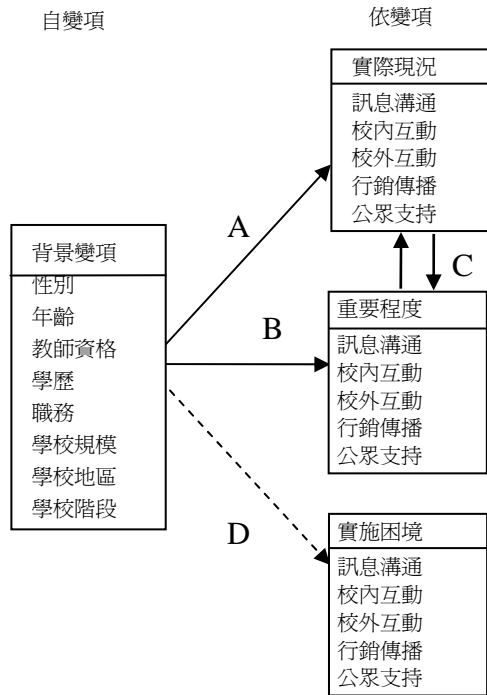


圖2 「高雄縣市身心障礙資源班教師公共關係覺知研究」架構圖

### A路徑

探討資源班教師對公共關係的實際現況覺知情形，達成第一及第四個研究目的。

### B路徑

探討資源班教師對公共關係的重要程度覺知情形，達成第二及第五個研究目的。

### C路徑

探討資源班教師對公共關係的實際現況與重要程度之差異情形，達成第三個研究目的。

### D路徑

了解資源班教師經營公共關係的困境，因不將背景變項納入探討，故用虛線表示，達成第六個研究目的。

### 二、研究對象

#### (一)問卷調查對象

##### 1.預試樣本

以94學年度高雄市國中小身心障礙資源班教師為預試對象，研究者分別抽取國中、小階段的資源班教師總人數的十分之一，作為預試樣本，國中抽取18位，國小抽取27位，共計45位資源班教師。

##### 2.正式樣本

本研究以95學年度高雄縣、市國中國小身心障礙資源班教師為正式調查研究的對象。研究者扣除預試後的人數，分別以高雄縣、高雄市資源班教師母群體的二分之一以上進行分層隨機抽樣，依學校規模分三類(24班以下、25-50班及51班上)，高雄市國中比例約為1：4：3，高雄市國小比例約為2：2：3；高雄縣國中比例約為1：7：7，高雄縣國小比例約為1：2：1；總共抽取280人，問卷總回收率為88%，回收之有效問卷為97%，表1為正式施測樣本人數分配表。



表1 正式施測樣本人數分配表

縣市別 階段	高雄市			高雄縣			合計
	規模	24班以下	25-50班	51班以上	24班以下	25-50班	
國中	9	36	31	3	13	12	104
國小	31	31	50	16	32	16	176
合計		188			92		280

### (二)訪談對象

採立意取樣法(purposive sampling)，以在正式問卷中留下基本資料願意接受訪談的資源班教師為主，經研究者以電話再與之確認後，共有10人接受訪談。

## 三、研究工具

### (一)身心障礙資源班教師公共關係覺知問卷

以研究者自行編製的「身心障礙資源班教師公共關係覺知問卷」為調查工具，內容包含三部分，第一部分為資源班公共關係的重要程度與實際現況，共49題分為五個向度分別為訊息溝通(11題)、校內互動(9題)、校外互動(7題)、行銷傳播(10題)及公眾支持(12題)，採四點量表，每一題均回答「實際現況」與「重要程度」二層面；第二部分為實施困境，填答者就經營公共關係所覺知的困難進行勾選，本部分為複選題，共有13個選項，第13個選項為開放式的問題；第三部分為是填答者基本資料，由填答者根據個人實際背景身分勾選適當的選項，共8題包含：服務年齡、性別、教師資格、最高學歷、職務、學校地區、學校規模與服務階段。

#### 1.效度

本問卷由國內教育專家學者三人，以及擁有碩士學位以上和年資超過五年的國中小資源班教師各一人，共五人進行專家評定，初稿原為60題，且共有四部份，經討論後，將第三部

分(增進公共關係的方法)刪除，融入於第一部分，完成預試問卷共59題。

#### 2.信度

研究者自2006年6月22日起開始寄發預試問卷至高雄市國中小，共45份，總回收率為96%，回收問卷之可使用率達100%。經項目分析刪題後剩49題，考驗各量表及全量表的內部一致性，而「實際現況」層面各量表及全量表的內部一致性信度介於.8411~.9664，「重要程度」層面各量表及全量表的內部一致性信度於.8760~.9656。

### (二)身心障礙資源班教師公共關係覺知訪談大綱

#### 採半結構式的訪談(semistructured interview)

針對在職教師設計「身心障礙資源班教師公共關係覺知訪談大綱」，並徵得專家意見後，確定訪談大綱，作為訪談的工具。

## 四、資料分析與處理

### (一)平均與標準差

分析身心障礙資源班公共關係之實際情況與資源教師的認同程度，回答待答問題一與待答問題二。

### (二)相依樣本t檢定

考驗實際現況與重要程度是否達顯著差異，回答待答問題三。

### (三)獨立樣本t檢定與單因子變異數分析

以教師的性別、學校地區與學校階段為自

變項，實際現況與重要程度為依變項，以獨立樣本t考驗考驗是否達顯著差異。以年齡、教師資格、學歷、職務及學校規模為自變項，實際現況與重要程度為依變項，進行單因子變異數分析，若 $p < .05$ 則以Scheffe'法進行事後比較，回答待答問題四與五。

#### (四)次數分配與百分比

依據填答者勾選的選項進行次數分配與百分比，再針對百分比高於百分之四十的選項進行分析，回答待答問題六。

#### (五)訪談資料

以WORD文書處理軟體處理訪談資料，進行文字質性分析，作為質性資料以佐證各待答問題。

## 結果與討論

### 一、公共關係實際現況覺知情形

#### (一)各題實際現況覺知情形分析與討論

針對待答問題一，從表2可知，本問卷的

得分平均介於2.31與3.49間，49題中有47題高於Likert四點量表平均值以上( $M=2.5$ )，占全部的96%。從現況來看，由表3得知高雄縣、高雄市資源班教師覺知公共關係的整體得分平均數( $M=3.07$ )在Likert四點量表平均值以上，顯示整體表現在中上程度。

本問卷的整體表現雖屬中上程度，但是在第4、30、31、38、40、42以及47題標準差均偏高，表示資源班教師在這幾題的現況之差異性頗大。第4題為「向教育局反映或詢問相關問題。」( $M=2.76, SD=.72$ )，可能是資源班教師對此需求的差異性偏大。第30題「升旗時介紹資源班或特教宣導。」( $M=2.67, SD=.73$ )與第31題「晨會時進行特教宣導。」( $M=2.90, SD=.77$ )均屬於「行銷傳播」向度，顯示資源班教師在公開場合，是否有進行特殊教育宣導的差異性頗大，由於國中階段無晨會時間，因此必須要另外找其它時間與方式進行特殊教育宣導，故本題差異性很大。

表2 身心障礙資源班公共關係各題之選答情形 (N=241)

向 度	題目	實際現況		重要程度	
		平均數	標準差	平均數	標準差
訊 息 溝 通	1.召開IEP會議。	3.18	.59	3.46	.53
	2.舉辦特殊教育推行委員會會議。	3.22	.59	3.35	.56
	3.舉辦資源班學生家長的座談會。	3.15	.64	3.36	.54
	4.向教育局反映或詢問相關問題。	2.76	.72	3.37	.52
	5.聽取他人對資源班的看法。	3.20	.53	3.36	.53
	6.討論資源班的目標及做法。	2.82	.64	3.18	.54
	7.來函或相關諮詢與意見能答覆。	2.96	.57	3.10	.49
	8.進行家庭訪問或電話訪問。	3.27	.60	3.43	.51
	9.定期的文件往來互通情況。	3.49	.55	3.53	.52
	10.對公眾提出說明或澄清。	3.09	.55	3.32	.50
	11.與學生交談、溝通。	3.49	.52	3.54	.50

表2 身心障礙資源班公共關係各題之選答情形 (N= 241) (續)

	12.同事有急難能慰問與協助。	3.30	.55	3.37	.52
	13.關懷學生並尋求解決策略。	3.46	.52	3.58	.50
	14.分享工作、教學的經驗心得。	3.39	.53	3.47	.52
校 內 互 動	15.參加同仁間的聯誼活動。	3.13	.60	3.16	.57
	16.聽學生的心聲並輔導與協助。	3.49	.52	3.58	.50
	17.激發學生的學習興趣。	3.30	.49	3.52	.50
	18.參與學校的各項工作或活動。	3.09	.60	3.14	.62
	19.各項會議中表達自己的意見。	2.80	.66	3.11	.55
	20.與普通班教師充分配合。	3.33	.51	3.48	.50
校 外 互 動	21.與外校特教班進行交流活動。	2.84	.67	3.16	.56
	22.與專業團隊維持合作關係。	3.03	.59	3.31	.51
	23.與相關承辦人員密切聯繫。	3.08	.57	3.25	.51
	24.參加校外特教研習。	3.31	.57	3.38	.55
	25.提供相關資訊或教養方法。	3.18	.58	3.39	.50
	26.關心學生的家庭成員。	3.02	.63	3.19	.53
	27.與他校教師分享心得或資源。	3.11	.61	3.22	.55
行 銷 傳 播	28.設置佈告欄並定期更換訊息。	2.87	.68	3.17	.54
	29.讓公眾得知資源班的行事曆。	2.86	.65	3.07	.57
	30.升旗時介紹資源班或特教宣導。	2.67	.73	3.15	.56
	31.晨會時進行特教宣導。	2.90	.77	3.31	.57
	32.協助在校內辦理特教知能研習。	3.21	.60	3.27	.55
	33.鼓勵家長參加特教研習。	2.89	.68	3.18	.53
	34.能舉辦資源班學生學習成果展。	2.50	.68	2.93	.61
	35.環境乾淨、整潔與明亮。	3.22	.55	3.34	.50
	36.設置網頁，介紹資源班。	3.00	.70	3.16	.60
	37.用集會報告設置理念與目標。	2.72	.68	3.10	.58

表2 身心障礙資源班公共關係各題之選答情形 (N=241) (續)

向 度	題目	實 際 現 況		重 要 程 度	
		平均數	標準差	平均數	標準差
	28.設置佈告欄並定期更換訊息。	2.87	.68	3.17	.54
	29.讓公眾得知資源班的行事曆。	2.86	.65	3.07	.57
	30.升旗時介紹資源班或特教宣導。	2.67	.73	3.15	.56
	31.晨會時進行特教宣導。	2.90	.77	3.31	.57
行	32.協助在校內辦理特教知能研習。	3.21	.60	3.27	.55
銷	33.鼓勵家長參加特教研習。	2.89	.68	3.18	.53
傳	34.能舉辦資源班學生學習成果展。	2.50	.68	2.93	.61
播	35.環境乾淨、整潔與明亮。	3.22	.55	3.34	.50
	36.設置網頁，介紹資源班。	3.00	.70	3.16	.60
	37.用集會報告設置理念與目標。	2.72	.68	3.10	.58
	38.有普通班學生擔任義工。	2.31	.74	2.99	.56
	39.家長感謝資源班提供的服務。	3.05	.52	3.16	.54
	40.獲得人力或經費等支援。	2.63	.81	3.26	.56
	41.召開會議時，家長會參加。	2.60	.68	3.36	.50
公	42.傳播媒體報導相關訊息。	2.47	.77	3.29	.58
眾	43.公眾傳播資源班正面訊息。	2.60	.70	3.25	.58
支	44.有誤解時，公眾會幫忙澄清。	2.79	.70	3.35	.51
持	45.緊急事件發生時，獲得支援。	2.89	.62	3.36	.48
	46.校長、行政人員能支持。	3.05	.68	3.60	.49
	47.用學校經費添購器材設備。	2.70	.75	3.35	.53
	48.其他成員感謝資源班的服務。	3.01	.52	3.26	.53
	49.校長、主任參加相關會議。	3.15	.61	3.40	.55

表3 身心障礙資源班公共關係實際現況各向度分析表 (N=241)

向度(題號)	實 際 現 況		重 要 程 度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
訊息溝通(1-11)	3.13	.37	3.36	.34
校內互動(12-20)	3.24	.38	3.37	.37
校外互動(21-27)	3.07	.43	3.27	.41
行銷傳播(28-37)	2.87	.44	3.16	.40
公眾支持(38-49)	2.75	.44	3.29	.39
整體(1-37)	3.07	.34	3.29	.33

註：分向度平均數為各向度中每題的平均數之加總除以總人數

第40題為「獲得人力或經費等支援。」(M=2.63,SD=.81)、第47題「用學校經費添購器材設備。」(M=2.70,SD=.75)以及第38題「有普通班學生擔任義工」(M=2.31,SD=.74)與第42題「傳播媒體報導相關訊息。」(M=2.47,SD=.77)均屬於「公眾支持」向度,可看出資源班在人力與經費的支援差異頗大,可能與社區與學校資源豐富與否之客觀因素有關;而第38題的得分在本問卷最低,亦在Likert四點量表平均值以下(M=2.5),足見多數資源班無普通班學生來擔任義工,其實,要普通班與行政方面的客觀配合,除了在時間的配合上以不影響其在普通班的作息為原則,宜設置一套獎勵辦法,這又涉及到資源班教師個人的主觀需求,故本題分數偏低。第42題低於平均數以下,表示學校教師與傳播媒體間幾乎沒有交流,資源班除非發生會引起公眾迴響的事情,否則不值得媒體報導,故此選項的得分偏低。

第9題「定期的文件往來互通情況。」(M=3.49,SD=.55)、第11題的「與學生交談、溝通。」(M=3.49,SD=.52),與第16題的「聽學生的心聲,並輔導與協助。」(M=3.49,SD=.52)並列最高得分,至於得分次高的是第13題的「關懷學生,並尋求解決策略。」(M=3.46,SD=.52),由第11、13、16這三題可歸納出均是師生的互動性質,資源班教師平常與學生的接觸最多且最為親近,與學生間的溝通互動也是最為直接的,因此多數高雄縣、高雄市資源班教師認為與學生之間的互動做得最好,由此也反映出汪文聖(2005)的研究指出高雄縣、高雄市的學生喜歡到資源班上課的結果。

#### (二)各向度實際現況覺知情形分析與討論

由表3的結果可得知,高雄縣、市資源班教師在經營公共關係的整體得分平均數(M=3.07,SD=.34)在Likert四點量表中的平均值以上(M=2.5),此結果顯示高雄縣、高雄市身心障礙資源班教師在經營公共關係的四向度整體

而言屬中上程度。進一步分析,以「校內互動」(M=3.24,SD=.38)、「訊息溝通」(M=3.13,SD=.37)的得分較高,內部一致性亦較佳,其次為「校外互動」(M=3.07,SD=.43),而「行銷傳播」(M=2.87,SD=.44)與「公眾支持」(M=2.75,SD=.44)的得分較低,且內部一致性最低,由此可知,高雄縣市身心障礙資源班教師在「校內互動」與「訊息溝通」方面的表現較高且較為一致,覺知「行銷傳播」、「公眾支持」的向度較低且教師間的差異性亦較大。

#### (三)公共關係實際現況訪談內容分析與討論

##### 1.觀念落差影響溝通成效

有六位訪談者指出公眾既有的觀念,會導致與資源班教師間的溝通落差,因而影響溝通成效,與陳昭銘(2003)、陳盈利(2004)的研究結果雷同。

##### 2.集合所有成員召開會議時間不易整合

由於資源班的學生來自於普通班,若召開會議勢必動員所有與學生有關的老師與行政人員。一位國小受訪者指出可能面臨開完晨會後,所剩下的時間不足以用來開會的困境,而國中受訪者指出國中階段普遍沒有晨會時間更難整合,因此難以找到共同的時間開會,與鄒小蘭(2001)的研究一致。

##### 3.溝通形式多元化

在訪談的過程中發現,所有教師均提及會將學生的學習內容以書面告知,此結果亦符應了問卷第9題獲得最高分的結果。資源班教師會嘗試以多元的方式來暢通溝通管道如:面談、會議、電話等,與王俊傑(2005)、林淑玲(2003)的研究雷同。

##### 4.師生關係普遍良好

所有的訪談者均表示與學生的關係良好,學生會來資源班尋求協助以及分享生活點滴,對於學生在普通班中所遇到的困擾,教師亦會主動介入處理,反映出問卷方面第11、13、16、17這四題的得分偏高且一致性也高。

### 5.多與外界接觸增加校外交流機會

在與社區家長、機構、教育主管機關、傳播媒體間的互動方面，有六位受訪老師表示較為不足，但亦有老師因為個人關係，如：參與教育主管機關的業務、在社區購物走動、曾經擔任普通班教師等而有所互動。

### 6.行銷傳播的成效在於普通班老師的接受度

對於學生的宣導有三位受訪老師認為是錦上添花，事實上，青春階段的國中生除了受導師的影響外更受同儕的影響，所以對身心障礙學生的認識與對身心障礙學生的包容度、接納度與同理心，並不能單靠資源班教師的宣導就能見成效，研究者認為仍需要普通班教師的具體接納行動等方可行。

### 7.校內公眾的支持依對資源班的認同程度與經費人力的客觀因素而定

由訪談中可得知，校長、行政人員對資源班的支持表現是普遍會出席會議、相關行政的處理等，但是涉及經費、人力等層面時，就顯得問題重重，一來是學校仍以普通班為主體的整體考量，二來是相關資源的不足。王振德(1998a)、陳雍容(2002)、黃碧玲(2001)、賴明莉(2002)及藍祺琳(1997)均指出資源班缺乏行政主管單位的支持，而本研究的問卷實際現況之分析結果，在「公眾支持」向度所得分數亦最低。

### 8.校外公眾的具體支持行動視社區資源豐富與否而定

學校位於社區資源豐富的資源班，在獲得財力以及優秀人力的資源上都是一大優勢，在訪談中發覺高雄市的社區資源，如：民間機構的資助、優秀社區義工的獲得等較為豐富，反觀高雄縣則較嫌不足。值得注意的是，資源班教師需要展現專業能力才能使人信服，並且先有付出才能獲得公眾的認同。

## 二、公共關係重要程度覺知情形

### (一)各題重要程度覺知情形分析與討論

由表2可知本問卷各題平均得分介於2.93與3.60間，均高於Likert四點量表平均值以上(M=2.5)，占全部的100%，由此可知，高雄縣、高雄市資源班教師覺知公共關係重要程度的整體得分平均數在平均值以上。

排名後三名的選項依序是第34題的「能舉辦資源班學生學習成果展」(M=2.93,SD=.61)，第38題的「有普通班學生擔任義工」(M=2.99,SD=.56)，以及第29題「能讓公眾得知資源班的行事曆。」(M=3.07,SD=.57)，其中第34題與第29題均屬於「行銷傳播」，足見有部分資源班教師忽視行銷的重要性，本題的標準差亦較大(SD=.61)，表示資源班教師覺知辦理學生成果展的重要性較不一致，反映出本題在實際現況的表現差異性也頗懸殊，而實際現況的平均得分亦較低，顯示出與重要程度間頗能相呼應。

其實在訪談中，有高達半數的受訪者認為展現專業就是很好的行銷方式，而吳錦章(2004)、賴秀雯(2006)均曾建議資源班教師要提昇自己的專業形象，由此可知，資源班教師將行銷的重點放在教師個人能力的表現。

有些資源班教師對於普通班學生來擔任義工並不覺得重要，與實際現況所獲得的分數介於「符合」與「不符合」間相呼應，有二位受訪的資源班教師表示長期待在獨自經營與人力資源匱乏的環境，與黃碧玲(2001)及劉惠珠(2002)指出部份資源班一直以來處於獨自經營的環境的研究結果相似。

得分最高的是第46題的「校長、行政人員能支持。」(M=3.60,SD=.49)，其標準差偏低，可見高雄縣、高雄市的資源班教師大都非常重視行政人員的支持度，與張毓第(2003)、賴明莉(2002)的研究雷同。

次高分依序是第13題的「關懷學生，並尋

求解決策略。」(M=3.58,SD=.50)與第16題的「聽學生的心聲並輔導與協助。」(M=3.58,SD=.50)、第11題的「與學生交談、溝通。」(M=3.54,SD=.50)，此三題的內部一致性亦頗高，由此顯示高雄縣、高雄市的資源班教師大多會重視學生的意見，與關心學生非課業的其他相關問題，此三題反映在實際現況中的得分與一致性均偏高，顯示重要程度與實際現況的表現能相呼應。

#### (二)各向度重要程度覺知情形分析與討論

由表3得知資源班教師覺知公共關係重要程度的整體平均數(M=3.29)在Likert四點量表中的平均值以上(M=2.5)，此結果顯示高雄縣、高雄市身心障礙資源班教師覺知公共關係屬中上程度。

以「校內互動」(M=3.37,SD=.37)、「訊息溝通」(M=3.36,SD=.34)的得分較高，內部一致性亦較佳，雖然校內互動平均數較訊息溝通高一點，但是，後者的差異性較小，故事實上資源班教師對二者間的重視程度是難分軒輊的，此二向度在實際現況的平均得分亦偏高，內部差異性亦不大，可見高雄縣、高雄市的資源班教師在校內互動與訊息溝通的實際現況與重要程度頗能相呼應。其次為「公眾支持」(M=3.29,SD=.39)、「校外互動」(M=3.27,SD=.41)，教師對公眾支持的重視程度比校外互動的重視程度還要一致，且平均得分亦較高，而「行銷傳播」(M=3.16,SD=.40)的得分較低，且內部一致性亦偏低，由此可知，高雄縣、高雄市身心障礙資源班教師在「校內互動」與「訊息溝通」方面的重視程度較高且較為一致，覺知「行銷傳播」向度最低且教師間的差異性亦較大。

### 三、資源班教師覺知公共關係的實際現況與重要程度間的差異情形

針對待答問題三，無論是分向度與整體層

面實際現況與重要程度間均達顯著差異，p值均等於.000，經平均數比較，各分向度與整體層面的重要程度均顯著高於實際現況，即高雄縣、高雄市的資源班教師覺知公共關係的現況尚未達到認同的標準，表示現實與理想間有明顯差距存在，還有進步的空間，以符合自己的認同標準。

至於高雄縣、高雄市的教師認為經營公共關係的實際現況尚未達到其認同的重要程度之原因，由先前的討論中，可得知包含：觀念落差影響溝通成效、集合所有成員召開會議時間不易整合、行銷傳播的成效在於普通班老師的接受度、校內公眾的支持，依對資源班的認同程度與經費人力的客觀因素而定、校外公眾的具體支持行動視社區資源豐富與否而定等，稍後將更深入探討經營公共關係的困境。

### 四、不同背景的資源班教師經營資源班公共關係實際現況覺知之差異情形

以下將針對待答問題四依背景變項回答。

#### (一)不同性別間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

男、女教師在公共關係的訊息溝通( $t=-.97, p=.334$ )、校內互動( $t=-.93, p=.353$ )、校外互動( $t=-1.26, p=.209$ )、行銷傳播( $t=1.00, p=.320$ )以及整體層面( $t=-.52, p=.606$ )未達顯著差異；但是公眾支持的向度上，不同性別間達顯著差異( $t=2.02, p=.045$ )，進一步從平均數分析，顯示男性教師(M=2.88)覺知公眾支持顯著優於女性教師(M=2.72)，而林志政(2004)、陳宇杉(2004)的研究結果顯示不同性別不會影響公共關係，所以本研究與林志政、陳宇杉的研究不一致。

#### (二)不同年齡間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

不同年齡的教師在訊息溝( $F=1.81, p=.147$ )、校外互動( $F=.51, p=.675$ )、行銷傳播( $F=1.18, p=.132$ )、公眾支持( $F=1.63, p=.183$ )各向度以及

整體層面( $F=2.30, p=.078$ )未達顯著差異，至於校內互動( $F=3.07, p=.029$ )雖達到顯著差異，但是經Scheffe'法進行事後比較，顯示各組間無顯著差異，故高雄縣、高雄市資源班教師的年齡並未顯著影響其經營資源班的公共關係。

在公眾支持方面，林志政(2004)、陳宇杉(2004)的研究均未達顯著差異，所以本研究與林志政、陳宇杉的研究一致。

(三)不同教師資格間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

不同教師資格的教師在公共關係的訊息溝通( $F=1.62, p=.200$ )、校內互( $F=2.80, p=.063$ )、校外互動( $F=.47, p=.623$ )、行銷傳播( $F=1.10, p=.335$ )、公眾支持( $F=.62, p=.537$ )各分向度以及整體層面( $F=1.55, p=.215$ )未達顯著差異，在公眾支持向度與林志政(2004)的研究一致，均未達顯著差異；高雄縣、高雄市資源班教師的教師資格並未影響其經營資源班的公共關係。

未達顯著差異的原因，研究者認為可能是高雄縣、高雄市的資源班教師目前高達94.1%具備合格特教教師資格，而資源班又至少有兩位老師共同經營，在教師的專業能力方面可互補有無，使得教師覺知公共關係經營無顯著差異。

(四)不同學歷間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

不同學歷的教師在公共關係的訊息溝通( $F=2.23, p=.110$ )、校內互動( $F=.71, p=.494$ )、校外互動( $F=1.93, p=.148$ )、行銷傳播( $F=.73, p=.485$ )、公眾支持( $F=1.09, p=.337$ )各分向度以及整體層面( $F=1.81, p=.165$ )未達顯著差異，可見，高雄縣、高雄市資源班教師的學歷並未影響其經營資源班的公共關係。本研究在公眾支持向度與陳宇杉(2004)的研究一致。

(五)不同職務間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

不同職務的教師在公共關係的訊息溝通

( $F=.97, p=.382$ )、校內互動( $F=.21, p=.809$ )、校外互動( $F=-.52, p=.595$ )、行銷傳播( $F=1.56, p=.212$ )、公眾支持( $F=2.44, p=.089$ )分向度以及整體層面( $F=1.06, p=.350$ )未達顯著差異，可見，高雄縣、高雄市資源班教師的職務並未顯著影響其經營資源班的公共關係。

有受訪老師指出校內互動上與職位間並沒什麼關係，一般老師有問題只要在遇到資源班教師時，就會把握時機詢問或討論。此外，兼任組長或許會因業務的需求而接觸到較多的人、事、物，在傳達訊息上或許較有利，但是不至於發展成進一步私人情誼方面的互動關係，對於未兼任行政職務的資源班教師而言，均會因課務的關係與家長、其他老師接觸，由此可知資源班教師的職務並未明顯影響公共關係的經營。

(六)不同學校規模間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

不同規模的資源班教師在公共關係的訊息溝通( $F=.56, p=.573$ )、校內互動( $F=.83, p=.437$ )、校外互動( $F=1.30, p=.273$ )、行銷傳播( $F=.90, p=.409$ )、公眾支持( $F=.86, p=.863$ )各分向度與整體層面( $F=.93, p=.394$ )均未達.05之顯著差異，表示不同學校規模的教師對資源班公共關係的實際現況覺知情形並無明顯不同。

陳宇杉(2004)的研究指出：學校規模不同的資源班在獲得社會支持上並無顯著差異，而黃慈雲(2005)指出不同學校規模的資源班在行政支持上有差異，本研究則顯示資源班的公眾支持並無顯著差異，由此可見欲調查的支持對象不同，其結果亦不盡相同。

(七)不同學校地區間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

資源班教師在公共關係的訊息溝通( $t=1.02, p=.309$ )、校外互動( $t=.22, p=.826$ )、行銷傳播( $t=1.81, p=.071$ )、公眾支持( $t=-.75, p=.452$ )各分向度與整體層面( $t=1.69, p=.093$ )均未達顯著差異，表



示資源班教師在訊息溝通、校外互動、行銷傳播、公眾支持與公共關係整體層面的實際現況覺知並無明顯不同。但是高雄縣、高雄市二者間的校內互動達顯著差異( $t=2.37, p=.018$ )，經平均數比較，高雄市( $M=3.29$ )明顯高於高雄縣( $M=3.17$ )，表示高雄市資源班教師比高雄縣資源班教師在校內互動方面較佳。

本研究顯示不同地區的資源班在獲得公眾支持上不分軒輊，與吳錦章(2004)的研究不一致，但與林志政(2004)、陳宇杉(2004)的研究一致，本研究的問卷結果顯示高雄市、高雄縣的資源班教師覺知資源班所獲得的公眾支持並無顯著差異，研究者認為這是值得欣慰的事，但可能也代表教師尋求支持與資源的能力有待加強，例如：T6指出「我們可能對外面的資源不了解，可能老師自己也沒那麼多時間去尋求管道與資源。」，值得進一步探討。

陳宇杉(2004)指出學校地區不同的資源班在師生關係有顯著差異，而本研究在校內互動方面達顯著差異，研究者認為原因可能是高雄市的幅員較小通勤距離較短，大眾運輸較方便，因此教師流動率不大，較為穩定；反觀高雄縣的幅員較廣，通勤距離可能較遠，交通較不方便，教師可能會調動至住處附近，所以教師流動率較大，使得高雄縣的資源班教師要經常重新經營校內的互動關係，而校內互動又需要長期性的經營，因此高雄縣教師覺知校內互動關係低於高雄市教師。

(八)不同學校階段間的資源班教師在公共關係實際現況的差異情形

國中、國小資源班教師在公共關係的訊息溝通( $t=-.37, p=.714$ )、校內互動( $t=.82, p=.411$ )、校外互動( $t=.95, p=.345$ )、行銷傳播( $t=1.44, p=.151$ )各分向度與整體層面( $t=.85, p=.397$ )均未顯著差異，表示高雄縣市的國中、國小資源班教師在訊息溝通、校內互動、校外互動、行銷傳播與公共關係整體層面的實際現況覺知並無明顯不同。但

是公眾支持則達顯著差異( $t=2.96, p=.004$ )，顯示國小中教師在實際執行上有異，經平均數比較，國小( $M=2.81$ )顯著高於國中( $M=2.63$ )表示國小資源班教師覺知所獲得的公眾支持多於國中資源班教師。

林志政(2004)指出服務於不同階段的資源班教師其獲得的教育與行政支持未達顯著差異，本研究則顯示國小所獲得的支持度顯著高於國中，其原因可能是研究者界定公眾支持的範圍較廣，尚包含社區、媒體及家長的支持，因此結果不一致。此外，研究者認為也有可能是國中有升學壓力，學校較注重普通班學生的升學，使得國中資源班教師覺知所獲得的支持與支援較少。

## 五、不同背景的資源班教師經營資源班公共關係重要程度覺知之差異情形

以下將針對待答問題五依背景變項回答。

(一)不同性別間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

高雄縣、市的男女教師在公共關係的訊息溝通( $t=-1.79, p=.076$ )、行銷傳播( $t=-1.46, p=.147$ )、公眾支持( $t=-1.61, p=.113$ )均未達顯著差異；校內互動( $t=-2.10, p=.037$ )、校外互動( $t=-2.64, p=.011$ )以及整體層面( $t=-2.14, p=.034$ )則達.05的顯著水準，經平均數比較發現女性教師明顯比男性教師重視「校內互動」、「校外互動」以及「整體層面」。

研究者認為可能高雄縣、市的女性資源班老師(85.1%)顯著多於男性資源班教師(14.9%)，女性教師間顯然比男性教師間有較多交流的話題與交流的對象，且相對於男性不求於人的傳統壓力下，女性教師在尋求校外資源的需求顯得較高，因此女性教師無論是在校內互動、校外互動以及整體層面上均較男性教師明顯重視。

(二)不同年齡間的資源班教師覺知公共關係

### 重要程度的差異情形

不同年齡的資源班教師，在公共關係的訊息溝通( $F=.31, p=.820$ )、校內互動( $F=.46, p=.708$ )、校外互動( $F=.38, p=.768$ )、行銷傳播( $F=.07, p=.974$ )、公眾支持( $F=1.78, p=.151$ )各分向度與整體層面( $F=.13, p=.945$ )均未達.05之顯著差異，顯示不同年齡層的資源班教師對公共關係各分向度與整體層面的重視程度不分軒輊。

### (三)不同教師資格間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

不同教師資格的資源班教師在訊息溝通( $F=2.76, p=.065$ )、校內互動( $F=.15, p=.861$ )、校外互動( $F=1.69, p=.186$ )、行銷傳播( $F=2.21, p=.112$ )、公眾支持( $F=.66, p=.517$ )各分向度與整體層面( $F=1.91, p=.151$ )均未達.05之顯著差異，表示不同教師資格並未明顯影響公共關係的看法。

### (四)不同學歷間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

不同學歷的資源班教師，在訊息溝通( $F=.82, p=.441$ )、校內互動( $F=1.31, p=.272$ )、校外互動( $F=1.55, p=.213$ )、行銷傳播( $F=1.12, p=.329$ )、公眾支持( $F=2.02, p=.134$ )各分向度與整體層面( $F=1.44, p=.239$ )均未達.05之顯著差異，代表不同教師的學歷不影響其對公共關係的看法。

### (五)不同職務間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

不同職務的資源班教師在訊息溝通( $F=1.79, p=.169$ )、校內互動( $F=.70, p=.300$ )、校外互動( $F=1.28, p=.281$ )、行銷傳播( $F=1.81, p=.167$ )、公眾支持( $F=1.89, p=.153$ )各分向度與整體層面( $F=1.75, p=.176$ )均未達.05之顯著差異，表示教師的職務不影響其對公共關係的重視程度。

### (六)不同學校規模間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

不同學校規模的資源班教師在公共關係的訊息溝通( $F=.10, p=.907$ )、校內互動( $F=.04, p=.964$ )、校外互動( $F=.21, p=.811$ )、行銷傳播( $F=.90, p=.408$ )

、公眾支持( $F=.40, p=.673$ )各分向度與整體層面( $F=.23, p=.794$ )均未達.05之顯著差異，表示不同學校規模的教師對資源班公共關係的重要程度覺知情形並無明顯不同。

### (七)不同學校地區間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

高雄縣、高雄市的資源班教師在訊息溝通( $t=.24, p=.813$ )、校內互動( $t=.15, p=.879$ )、校外互動( $t=.65, p=.520$ )、行銷傳播( $t=.89, p=.375$ )、公眾支持( $t=.11, p=.916$ )各分向度與整體層面( $t=.25, p=.801$ )均未達.05之顯著差異，代表高雄縣、高雄市的資源班教師對公共關係的重要程度覺知情形並無明顯不同。

### (八)不同學校階段間的資源班教師覺知公共關係重要程度的差異情形

國中、國小的資源班教師校內互動( $t=-.76, p=.448$ )、校外互動( $t=-1.02, p=.311$ )、公眾支持( $t=-1.63, p=.105$ )各分向度與整體層面( $t=-1.87, p=.062$ )均未達.05之顯著差異，表示高雄縣與高雄市國中、國小的資源班教師在校內互動、校外互動、公眾支持與公共關係整體層面的重要程度覺知並無明顯不同。但是訊息溝通( $t=-2.33, p=.021$ )、行銷傳播( $t=-2.22, p=.027$ )均達.05之顯著差異，經平均數比較，可知國中在「訊息溝通」與「行銷傳播」均明顯高於國小，表示國中資源班教師比國小資源班教師重視訊息溝通與行銷傳播。

至於國中教師比國小教師重視訊息溝通，其原因可能是國中沒有同國小一般每週有固定的晨會時間，能將全校老師聚集起來報告或討論重要事項，使得集合所有成員的時機更少，因此國中老師僅能把握其他會議時間，況且國中的組織型態為科任制度，使得國中資源班教師需要接觸更多的人、事、物，亦需要花費心思溝通，故國中資源班老師較能感受到訊息溝通的重要性。

行銷傳播方面，除了國中缺少晨會時間宣

導外，由訪談中亦得知國中階段的學生很容易受同儕的影響，而排斥身心障礙學生；此外，研究者認為國中階段的學校面臨學生升學的問題，學校可能較重視一般學生的升學輔導，導致忽略特殊教育，因此國中階段的教師較能覺知行銷傳播的重要性。

## 六、資源班教師公共關係經營的困境

以下將回答待答問題六。第一部份探討教師在問卷中勾選遭受困境的選項，利用次數分配、百分比的方式得知教師遭受的主要困境，再以訪談與問卷中開放性的作答加以深入說明，第二部份研究者整理訪談中所提到的其他困境。

(一)問卷內容中有關資源班公共關係經營困境之分析

1.家長出席資源班各類會議與活動的配合度不高，缺乏親師間互動機會

有高達64.8%的資源班教師認為「家長配合度不高」是實施公共關係的困境之一，顯示出資源班教師非常需要與家長互動，林仲川(2002)、詹月菁(2003)、劉惠珠(2002)、藍祺琳(1997)的研究均指出家長的配合度或參與度不高，與本研究的結果雷同。在訪談中有五位受訪教師指出往往因家長配合出席時間、對子女的教育重視程度不同，而使得經營親師間的關係較為困難與詹月菁(2003)的研究指出家長受限於時間與本身能力不足，使得參與子女的教育困難的研究結果相似，由於改變權在別人身上，因此難以改善此項困境。

2.普通班教師級務工作繁忙，沒有足夠的時間與資源班進行互動

有56.8%的資源班教師認為「普通班教師級務繁忙」是經營公共關係的困境之一，一位受訪者也提到此困境，與藍祺琳(1997)的研究有相同的結果。

3.行政人員與普通班教師缺乏特教理念，

使得溝通上倍感困難

有53.4%的資源班教師認為「公眾缺乏特教理念溝通不易」是經營公共關係的困境，而有四位受訪教師亦表達有此方面的困擾，與李志光(2005)、林仲川(2002)及賴明莉(2002)的研究結果雷同。

4.其他困境：資源班教師工作繁忙、缺乏長期的公共關係計畫、社區可運用資源有限

有48.7%的資源班教師認為「資源班教師工作繁忙」，是經營公共關係的困境，賴明莉(2002)的研究指出無法負荷的行政工作與事務繁雜是最不滿意的事項，而汪文聖(2005)、Otoo(1991)及Valerie(1993)指出資源班教師的時間不夠，均與本研究雷同，而由訪談與教師開放性的作答中得知工作繁忙包含：學校行政工作繁重、處理教育主管機關交代辦理的事項、製作教材教具、處理學生問題行為等。

「缺乏長期的公共關係計畫」與「社區可運用資源有限」均有40.3%的資源班教師認為是經營公共關係的困擾，在職老師指出長期計畫的重要性，如：T9即指出「要讓別人改觀是要有計畫的經營，否則會變成無頭蒼蠅」；至於社區資源有限，與學校學區的社經背景有關，這確實是資源班難以突破的困境，有老師指出「資源班學生家庭許多有經濟上的困難，基本需求就已壓得喘不過氣來，所得資源仍有限。」(問卷：21001)。

(二)訪談內容中有關公共關係的經營困境之分析

1.資源班的位置與學校其它空間隔閡造成聯繫上的不便，社會傳統偏見造成觀念難以改變

資源班教室與特教辦公室空間隔閡問題普遍存在，是屬於物理空間的隔閡，至於社會大眾普遍對身心障礙學生的偏見與刻板印象是心理上的隔閡，此二原因使得資源班教師在聯繫與溝通上愈加困難。

2.部分普通班教師接受度不高，以至於宣  
導效果不佳

有四位受訪者指出部份普通班教師在個人認知上會因為覺得事不關己，而不在乎特教宣導的內容，導致宣導效果不佳。

3.雙方繁忙時間難以配合，以至於缺乏互  
動與宣導的時機

資源班教師這一方工作繁忙，以致於減少與其他公眾的互動、宣導的時機，若另一方也繁忙，雙方能互相配合的時機將更少，不幸的是與資源班教師互動的對象如：專業團隊、普通班教師的工作均繁忙，使得雙方能長期配合的時間少之又少，因此公共關係的經營受到阻礙。

4.社區宣導難以突破

資源班是學校中的一個班級，屬於學校的部份，若單以班級的名義對社區進行特教宣導，在活動的安排與人力、物力及時間的準備均易不足，故除非學校總動員辦理宣傳活動，否則難以對社區進行宣導。

## 結論與建議

### 一、結論

(一)資源班教師在資源班公共關係實際現況的覺知情形

資源班教師對公共關係實際現況的覺知情形屬中上程度，以校內互動、訊息溝通覺知較佳，行銷傳播、公眾支持覺知較弱。

(二)資源班教師在資源班公共關係重要程度的覺知情形

資源班教師對公共關係重要程度的覺知情形屬中上程度，以覺知校內互動、訊息溝通的重要性最高，覺知行銷傳播的重要性最弱

(三)資源班教師覺知公共關係的實際現況與重程度間的差異情形

資源班教師覺知公共關係的實際現況與

重要程度間有顯著差異，表示現實與理想間有明顯差距存在，因此資源班教師在訊息溝通、校內互動、校外互動、行銷傳播、公眾支持各方面均還有進展的空間。

(四)不同背景的資源班教師在經營資源班公共關係的實際現況覺知之差異情形

男性教師覺知公眾支持程度顯著優於女性教師，高雄市資源班教師比高雄縣資源班教師經營校內互動方面較佳，國小資源班教師比國中資源班教師獲得較多的公眾支持；至於不同年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模的資源班教師覺知公共關係的實際現況無顯著差異。

(五)不同背景的資源班教師在經營資源班公共關係的重要程度覺知之差異情形

女性老師顯著比男性教師重視校內互動、校外互動以及公共關係整體層面，國中資源班教師比國小資源班教師重視訊息溝通與行銷傳播；至於不同年齡、教師資格、學歷、職務、學校規模與學校地區的資源班教師覺知公共關係的重要程度無顯著差異。

(六)資源班教師公共關係經營的困境

家長配合度不高、資源班教師與普通班教師雙方繁忙時間難以配合、社會傳統偏見與公眾普遍缺乏特教理念、社區宣導難以突破，部分普通班教師接受度不高、缺乏長期的資源班公共關係計畫是主要困境。

### 二、建議

(一)對資源班教師的建議

本研究中發現多數資源班教師缺乏長期的公共關係計畫，由於每個資源班的客觀環境與需求均不同，所以，資源班教師可依據調查、計畫、執行、評鑑與校正四個公共關係計畫的步驟訂定符合自己需求的計畫。

資源班與普通班教師工作繁重，以致於不能頻繁的進行溝通、互動與有系統的宣導，雙方較缺乏完整且長期的配合時間，故研究者建

議資源班教師做好時間管理，並與搭檔彼此分工合作有效率的做事，才有時間主動出擊，將有助於增加與校內其他成員溝通、互動的機會。

資源班教師在學校中需提供公眾諮詢服務，所以本身宜有足夠的專業能力，協助普通班老師解決身心障礙學生的相關問題，長久下來將能在學校建立起重要的角色與地位，推行特殊教育將能更順暢，更有助於公共關係的經營。

雙方觀念不同是溝通的一大困擾，所以溝通技巧的提升將有助於雙方達成共識，資源班教師溝通的原則是與有關人員共同推動執行身心障礙學生的教育目標，以此為溝通的最高原則，在溝通前需思考如何讓公眾該注意哪些措辭用語，能讓公眾聽了覺得舒服且願意接受，有受訪者認為有些普通班教師在資源班教師傳遞訊息的過程中，覺得事不關己，因此接受度不高，資源班教師的溝通如果能從危機意識來介入，或許能引起老師的重視。

#### (二)對學校行政人員與普通班教師的建議

公眾普遍缺乏特殊教育理念是經營公共關係的困境，建議行政人員與普通班教師主動參與特殊教育研習，獲得新知以有效協助身心障礙學生。教育並非只是學校的責任，學校宜邀請家長及社區人士參與學校工作，不僅可紓解學校人力吃重的現象，減輕教職員工的負擔，更可與社區民眾密切連結。

#### (三)對教育行政主管單位的建議

由於特殊教育教師在師資養成的過程中甚少接觸公共關係的相關課程，因此建議教育行政主管機關在辦理新進教師知能研習時，能加入公共關係的相關課程內容，使新進教師有基本的認識，經營班級公共關係將更得心應手。

國民中小學的教師級務過於繁重，且普遍兼任行政工作，致使教師間能溝通互動、相互

配合的時間減少，影響到教師間公共關係的經營，此外，在訪談中得知召開所有成員開會的時間不易整合，研究者認為在開會時可尋找大部份成員共同可參與的時間，對於少部分無法配合的成員，則可臨時調派其他成員協助，基於此也建議教育當局應提高教師員額編制與職工人數，分擔學校行政工作。

#### (四)對師資培育機構的建議

現在教師的養成過程中，普遍要修特殊教育三學分，但是由於在學期間尚未有實務經驗，較難接觸到身心障礙學生，因此建議師資培育機構，可安排未來的教師參觀特殊教育相關機構、進入國小特教班參觀，並請現職教師分享實務經驗，藉由多元方法交流所獲得的特殊教育理念，或許更能深植於教師心中。

#### (五)對家長與傳播媒體的建議

家長會因為時間、本身能力、文化差異、語言隔閡與對孩子教育的重視程度之問題，使得其配合度不高，研究者建議，家長可彈性利用個人空閒時間參與各協會所舉辦的家長團體與專業團體，如：學習障礙協會、調色板協會等，或者參加資源班的家長座談會，均可以增加與其他家長互動交流，獲得心理上的支持，進而受他人的影響改變對孩子的教養態度，或者與其他家長交流，而獲得更多外界的資源管道。

公眾如果能對身心障礙者多一分了解，就能多一份包容與諒解，將有助於資源班教師進行特殊教育的宣導與溝通，對於整個社會的觀念重塑，可藉助傳播媒體的力量，因此，建議傳播媒體多做一些有關身心障礙者正向的報導，甚至可進行一系列的專題人物採訪，其影響層面或許可改變社會大眾對身心障礙者的負面的觀感，對於特殊教育的理念將會更容易接受。

#### (六)對未來研究的建議

對於研究對象，建議研究區域可擴及其他

縣市甚至全台，研究階段可擴及高級中學、大專院校；由於公共關係是雙向的互動歷程，故研究對象可再納入普通班教師、學校行政人員、家長、學生等進行多向度的調查，彼此交叉比對將更能客觀屬實。

對於研究變項，研究者察覺也許可再更改或增加一些較符合特殊教育的背景變項，如：年齡可改為資源班教學年資、最高學歷，可改為教師的專業背景；可增加是否任教過普通班的背景變項、學校中的資源班級數量，或有無設立特教組；此外，可再嘗試依據學區特性來細分，如：住宅區、商業區、農村等。其實，公共關係的內涵廣泛，其影響因素不僅是背景變項，可能還有如：教師人格特質、團隊組織運作等，因此建議後續研究納入更多變項來探討，以了解資源班公共關係不同變項的差異情形與相關情形。

對於研究工具，本研究所使用的問卷係針對本研究的背景與研究者的研究目的而設計，事實上，相關文獻指出公共關係範疇廣泛，而研究向度亦多元，如：以公共關係的運作模式作為研究向度，可能就包含：調查、計畫、執行、評鑑與校正，若採用公共關係的對象為研究向度，可能就包含：行政人員、普通班教師、學生、家長等，故對於未來的研究，建議應針對研究需要與研究背景編製適當的研究工具。

對於研究時機，由於公共關係是長期性的經營，因為牽涉到老師調動的問題，新任教師可能尚未開始經營公共關係，建議至少要在上學期開學二個月後再著手調查較合適。

## 參考文獻

(略，若有需要請洽原作者)

# **The research on the awareness of the resource room teachers' public relations in Kaohsiung county and Kaohsiung city**

**Liu Kuan-Wen**  
**Kaohsiung Gang-Pue Elementary School**

**Chang Ying-Peng**  
**National Pingtung University**

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to examine the public relations (PR) status and importance that the resource room teachers aware of in Kaohsiung County and Kaohsiung City. The valid samples were 241. The data were collected through survey and interviewing. The total number of 280 junior high school and elementary school resource room teachers in Kaohsiung area were sampled for survey. With SPSS10.0 statistic software, the quantitative data was processed and analyzed by descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA. 10 junior high school and elementary school resource room teachers were interviewed.

The results were as follows :

- 1.The resource room teachers were aware that the status of PR was at the level of medium-high in average.
- 2.The resource room teachers were aware that the importance of PR was at the level of medium-high in average.
- 3.The resource room teachers were aware that the status of PR had no significant difference in different age, teacher certification, educational level, positions , school size and school stages ; different gender and school location had significant differences.
- 4.The resource room teachers were aware that the importance of PR had no significant difference in different age, teacher certification, educational level, positions, school size and school location ; different gender and school stages had significant differences.
- 5.The important degree of PR that the resource room teachers aware was significant higher level.
- 6.The difficulties in resource room PR includes: lack of adequate cooperation from parents; the business both resource room teachers and regular room teachers; the traditional prejudice and the lack of a special education sense were existed in the society; the low acceptance among some regular class teachers; the lack of long-term resource room PR project.

Finally, based on the result of the research to present some proposal for the reference of resource room teachers, relative staff and future researches.

**Keywords:resource room , public relations , awareness**

