

第四章 研究結果及討論

第一節 研究結果

國外諸多研究顯示(Wehmeyer & Palmer, 2003 ; Nota, Ferrari, Soresi, & Wehmeyer, 2007)，自我決策能力與身心障礙學生的就業轉銜成效有正相關，本研究期望藉由「自我決策多媒體教學方案」的行動介入，從中探究高職特教班學生在職場呈現的樣貌、挑戰，及行動方案之介入成效。

焦點問題一：高職特教班學生在職場呈現的樣貌及挑戰

研究團隊透過觀察、訪談會議討論發現，本校高職特教班學生在職場所呈現的樣貌及挑戰主要包含內隱行為及外顯行為，分述如下：

(一) 內隱行為-焦慮、情緒延宕

「我們班在 2 年級剛開始到職場實習時，大部分同學都很容易焦慮，尤其在中午時段，因為客人很多，大家都手忙腳亂，雖然老師都在場，可以感覺同學們都蠻緊張的」 (I 吳班導 1806-01)。

『我們班 2 年級的時候更慘，全班幾乎一緊張就開始摳手、咬指甲、撕指甲，坐著還會搖晃身體，如果卡點還會僵在原點，不然就會暴跳如雷，這時我就要趕快提醒同學可以複習紓壓的方式如：深呼吸，讓他們先冷靜』(I 石班導 1806-02)。

(二) 外顯行為-工作態度不佳、問題解決能力不佳

本校高職特教班學生在職場實習的挑戰主要包含有：工作態度差及問題解決能力不佳兩項。

「你們(學生)是實習生嘛！工作做不好，沒有關係，慢慢學 OK！比較傷腦筋的是他不太甩人，不照我教的方式拉排面、補貨、也不聽指令，員工就跟我抱怨他都叫不聽。他跟之前的怡婷(前兩屆實習生)差很多，怡婷也是你們學校的學生啊，可是她現在都能夠收銀了，雖然有時候也會鬧一下脾氣，但是態度蠻好的，你們(學生)好像個別差異也蠻大的」(I大賣店長 1804-01)。

「員工跟我說他不知道怎麼帶學生，叫他也叫不動，要不然他就做他愛做的(事)，…他心情好就隨便做做，不高興就當作沒聽到…然後副組長跟我說他很誇張，站著睡覺，洗碗盤還亂扔，不打破才怪」(I古班導 1806-03)。

「我們班剛開始職場實習的時候，很誇張，他只是一大早到職場時看到中午去吃飯的簡餐店公休，他就不知道怎麼辦，嘴巴碎念說他中午沒地方吃飯，所以他炸掉(賣場名稱)，我緊張得半死，如果被店長或員工聽到，鐵定被退貨，這時我趕緊跟他重新設定中午用餐地點的順位，並啟動自我決策教學讓他選擇用餐的前後順位，才平息那次的風波」(I石班導 1809-01)。

(三) 高職特教班學生職場樣貌-情境籤取材示例

本研究團隊透過觀察訪談等方式，蒐集本校高職特教學生在職場的不同樣貌，並據以編擬為本行動方案中的情境籤，藉由課程步驟化演練及多媒體視覺教導，以期提升特教班學生在職場實習的學習表現及自我決策能力，情境籤示例如表 4-1。

表 4- 1 教學單元情境籤示例

1. 衣櫃裡有好多衣服喔，我要如何選擇職場工作的穿著，我該怎麼辦？

2. 最快到達職場的公車班次較少，我該怎麼辦？

3. 我那個也好吃，那個也好吃，但是我的午餐錢不夠，我該怎麼辦？

4. 今天午餐好想吃白醬蘑菇義大利麵，出門前已經和媽媽說了又說，但是到自助餐排隊時竟然賣完了，我該怎麼辦？

5. 我在超商實習，最近看到有新商品，自己也很想買，但是身上的零用錢不夠，我該怎麼辦。

1. 在前往職場的公車，竟然遇上公車拋錨，司機要全車的乘客下車換搭其他車輛，這樣我上班就會遲到，我該怎做呢？

2. 在公車上，有個頭戴黑帽、灰色口罩的男性，一直向我身邊擠過來，讓我感到很有壓迫、不舒服，我該怎麼做呢？

3. 因為前一晚趕作業太晚睡了，因而睡過頭沒有準時出門，錯過了原本的公車班次，今天的實習我一定會遲到，我該怎麼做？

4. 因為前一晚太晚睡了，早上匆匆忙忙地出門，沒有仔細查詢要搭乘的公車班次，回過神來時，發現我搭錯公車方向，完全不清楚所在位置的我，我該怎做呢？

1. 衣櫃裡有好多衣服喔，我要如何選擇職場工作的穿著，我該怎麼辦？

2. 最快到達職場的公車班次較少，我該怎麼辦？

3. 昨天因為和家人去吃麻辣鍋，今天上班時我的肚子不斷地咕嚕咕嚕叫，讓我感到非常難受，我該怎做呢？

4. 上班時在行走員工階梯時，因為燈光昏暗，我一個不小心整個人跌在地上膝蓋流血受傷，我該怎做呢？

(續下頁)

5. 工作時覺得頭昏身體不舒服，但不敢跟師傅說，怕師傅認為我偷懶不工作。師傅叫我到車上拿修理冷氣的工具，回到車上我卻完全忘記師傅要我拿什麼... 怎麼辦？

6. 今天太晚出門工作差點遲到，媽媽塞了早餐在我背包裡，但到職場時已經要開始工作，根本沒有時間吃早餐，但我肚子超餓的，該怎麼辦？

1. 這兩天生理期來，我實在沒有辦法久站補貨，但是工作又還沒有完成，我擔心被店長罵，我該怎做呢？

2. 排隊點餐時大家都等很久了，有個路人阿姨直接插隊，讓我心情很不好，我該怎做呢？

3. 我目前在超商工作，負責補排貨和清潔工作，但是昨天人潮多，同事一直要我到櫃台幫忙結帳，但是我完全不熟悉櫃台作業流程，讓我非常緊張，不知道該如何是好？

4. 我在餐廳工作，同事一直叫我幫她分擔他的工作內容，害得我原本的工作無法順利完成，我覺得同事一定是故意要讓我無法下班，一氣之下我當場找他對罵，大家都被我嚇了一跳。

5. 店長說中午客人叫多，早上應該要先補貨上架，不是一直做清潔工作，但是我跟店長說我習慣做完清潔工作後再去補貨，店長不開心地搖搖頭，讓我不知道該如何是好？

6. 做清潔工作已經很辛苦了，又時常遇到垃圾不分類，垃圾亂丟一通的人，把垃圾桶周圍都弄得髒兮兮的，看到這種恐怖的景象，實在很不想進行清潔打掃的工作....

7. 大漢不擅長綁蝴蝶結及戴手套，職場主管要求醫院工作都必須要穿隔離衣並戴手套，大漢覺得很麻煩，但又清楚這是必要的規定，這天因為自己太緊張碰到病人的物品，就對病人及家屬說出負面不好聽的話，當下他感到非常抱歉。

8. 小新不喜歡別人在工作時對他囉嗦和嚴厲，實習職場有位主管標準比較高也要求嚴厲，希望小新可以做到和大家一樣的標準，小新因此對這位主管心生不滿，一天偷偷地把他的個人物品拿到垃圾桶丟掉

9. 看到新的工作排班表，發現自己下週要做的工作區域擴及六層樓，因此覺得壓力很大，覺得這個工作好辛苦、主管又特別嚴格，真想換去別的工作單位，不想繼續做了

10. 庭庭在醫院進行清潔工作，他不擅言詞，工作時經常不發一語，很少主動跟人打招呼，因而被病人投訴庭庭進到病房都沒有打招呼，甚至懷疑庭庭到底有沒有確實將工作完成，庭庭覺得很難過...

11. 因為我發音咬字不清楚，常常把「蛋」念成「幹」，在幫客人點餐時，一直被客訴，但我真的不是故意的，我該怎做呢？

(續下頁)

12. 昨天領班臨時交代我今天要到日配課支援，對於日配課的工作我實在不清楚，我該怎做呢？

13. 客人點餐後在端盤時，不小心打翻咖啡，我該怎麼做呢？

14. 客人詢問我小獅王洗衣精放在賣場的哪個位置，我實在想不起來放在哪裡，我該怎麼做呢？

15. 在美食街工作的我，看到客人離座後，我就上前去收拾餐具，但是竟然被客人投訴說餐點尚未食用完畢，我該怎麼做呢？

16. 小松送貨到指定位置，需要找負責人簽收，但負責人不在位置上，不知道該怎麼辦？

17. 阿達睡過頭，醒來時已經超過上班時間，覺得怎樣都是遲到的，去了只會被罵且扣薪水，讓他不知道該怎麼辦？

18. 小右在大賣場工作，迎面走來一個外國人，噁哩呱啦的講了一大串英文，我聽不懂也不會講英文，該怎麼辦...

影響身心障礙者就業適應的因素包含：溝通技巧、社交技巧、感官刺激、固著行為、儀式化行為，以及各種行為問題（李玉錦，2014；Hendricks & Wehman, 2009）。本校高職特教班學生在職場實習同樣面臨難與同事建立合作關係、工作態度不佳、內隱焦慮固著行為，以及問題解決能力不佳等職場的挑戰。

焦點問題二：「自我決策多媒體教學方案」的調整

（一） 行動方案的擬定修正

行動準備期間，本研究團隊藉由高職特教班職場實習教學經驗及多次教育專題計畫研究團隊會議及教授諮詢暨教育專題計畫研究團隊會議，陸續蒐集行動方案中的教學案例，最後形成「自我決策多媒體教學方案」的架構（表 4-2）。研究團隊原本以為歷年來蒐集松山家商特教班學生在職場欠缺的自我決策能力相關案例，足以涵蓋特教班學生在

職場實習所面臨的問題情境，透過角色扮演等方式，可提升學生自我瞭解、心理賦權、自我調整及獨立自主等能力，並未顧及北市其他高職特教班及特殊學生高職部學生的職場樣貌及挑戰，所幸藉由本研究的修正循環歷程，得以適時因應本校特教班學生在職場中所面臨的挑戰。

本研究團隊從行動準備期及行動前期陸續發現，原本涵蓋自我管理、發展就業自信心、自我增強職場表現及職場問題解決等內容，對特教班學生的職場實習學習雖具成效，但對其中的情境籤演練步驟及情境分析判斷仍有困難，學習效果相對受到限制，針對上述的限制，本研究團隊擴充行動方案的單元及教材，由原本 10 個單元擴充為 11 個單元，另外，對於就讀特教班的自閉症學生而言，有效的學習策略是結構化教學，且視覺教材的呈現，有助於自閉症學生克服其先天學習上的限制(Fullerton, 1999)，因此本教材以視覺化及結構化原則編擬學生版教材，另為使負責實驗教學的研究夥伴更清楚本教材的編製原則及教學的一致性，本教學方案後續增加教師版教材，學生版各單元教材編排具一致性及結構性，每一個情境籤均給予步驟化演練，此舉有利於特教班自閉症學生視覺優勢的學習模式及類化學習。

各單元教學的排序，除了依據單元內容的難易度、熟悉度及課程編制的邏輯性外，主要亦考量職場實習的學習進程及工作要求，至於後續增加選擇職業單元，起因於研究夥伴們從教學經驗中發現，特教班學生普遍有現實感不足的問題，之後雖從高二及高三的職場實習及職業教育相關課程中，讓學生了解自己本身優弱勢能力，及自身可勝任的

工作內涵，以期逐漸提升學生工作的現實感，惟有鑑於特教班學生多有現實感不足及眼高手低的情形，故研究團隊將職業選擇及職業優弱勢能力等課程內容編排於最後一個單元，俟學生進到實習職場一段時日後，對於職場的工作樣貌、工作表現及能力限制有粗略的了解及掌握，搭配職業選擇及優弱勢能力等單元課程的演練，期能有效提升學生對未來就業轉銜的自我了解能力及現實感。

表 4-2 「自我決策多媒體教學方案」-課程架構

單元 名稱	週次/ 節數	教學方式/ 教學內容	教學目標	自我決策 要素/技能
做選擇 做決定	1/2	角色演練/學生講義： 情境故事/例子、情境 演練單、演練步驟、自 我評量、回家演練和作 業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能決定職場實習的 吃午餐地點及獨力 點餐 2. 能選擇適合職場實 習的衣著 3. 能決定職場實習的 交通方式 	自我調整 獨立自主/做選 擇、做決定
情緒 管理 (含影音 光碟示 範)	2/2	影音光碟示範演練/學 生講義、情境故事/例 子、情境演練單、演練 步驟、自我評量、回家 演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身體不舒服時會主 動告訴師長 2. 心情不好或緊張 時，能以適當方式 紓緩自己的情緒 3. 能藉由運動深呼吸 等方式提升自己的 體耐力 	自我調整/ 自我管理
壓力 處理 (含影音 光碟示 範)	3/2	影音光碟示範演練/學 生講義：情境故事/例 子、情境演練單、演練 步驟、自我評量、回家 演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遇到工作壓力時， 會尋求他人的協助 2. 察覺有壓力或緊張 時，能以適當方式 紓緩自己的情緒 3. 能藉由運動深呼吸 等方式提升自己的 抗壓性 	自我調整 /自我管理

(續下頁)

單元名稱	週次/節數	教學方式/ 教學內容	教學目標	自我決策要素/技能
衝突處理 (含影音光碟示範)	4/2	影音光碟示範演練/ 學生講義：情境故事/ 例子、情境演練單、 演練步驟、自我評量、 回家演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遇到衝突時, 會尋求他人的協助 2. 察覺職場有衝突時, 能以適當方式處理衝突 3. 能藉由運動深呼吸等方式提升自己的抗壓性 	自我了解/ 自我管理
打勾勾做約定	5/2	角色演練/ 學生講義：情境範例、演練步驟、自我評量、回家作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能檢視個人表現水準 2. 能具體描述職場工作內容 	自我了解/ 自我管理
問題解決 一級 棒!(交通篇) (含影音光碟示範)	6/2	影音光碟示範演練/ 學生講義：情境故事/ 例子、情境演練單、 演練步驟、自我評量、 回家演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能自行搭乘交通工具到實習職場 2. 遇到交通問題能使自己冷靜下來 3. 能分析遭遇日常生活食衣住行問題時可能解決方法 	自我調整 獨立自主/問題解決
自我鼓勵 (含影音光碟示範)	7/2	影音光碟示範演練/ 學生講義：情境範例、 演練步驟、自我評量、 回家作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解自己在職場工作的優點和缺點 2. 能接納自己的優勢及弱勢能力 3. 能以內在語言自我鼓勵 	自我了解 心理賦權/自我效能

(續下頁)

單元 名稱	週次/ 節數	教學方式/ 教學內容	教學目標	自我決策 要素/技能
我是檢查達人	8/2	角色演練/學生講義：情境範例、演練步驟、自我評量、回家作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成師長交辦的任務 2. 能檢視個人在職場表現水準 3. 能在完成指定任務時自我肯定 	自我了解 自我調整/自我管理
我是 NO. 1	9/2	角色演練/學生講義：情境範例、演練步驟、自我評量、回家作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能依工作流程完成工作 2. 能設定工作完成的目標 3. 能以各種形式自我增強 	心理賦權 自我了解/自我效能
勇敢說不! (含影音光碟示範)	10/2	影音光碟示範演練/學生講義：情境故事/例子、情境演練單、演練步驟、自我評量、回家演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能保管好自己的錢包、手機、悠遊卡等隨身物品 2. 別人未經同意拿走自己隨身物品時，會加以拒絕 3. 別人拿走自己隨身物品時，會向師長求救 4. 被別人恐嚇時，會馬上告訴家長或老師 	獨立自主/自我倡導
選擇職業	11/2	角色演練/學生講義：情境故事/例子、情境演練單、演練步驟、自我評量、回家演練和作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能說出自己的優弱勢能力 2. 能依自己的興趣能力選擇三項職業 3. 能寫出這三項職業必備能力 4. 能評估自己是否具備這些能力 	自我了解/做選擇、設定目標

(二) 行動調整

1. 行動前期的調整

行動前期主要擬定行動方案情境籤拍攝修正及影片拍攝，本研究原本的構想為每個單元均有多媒體影音教材，以有效提升學生的學習動機，惟考量會計科學生拍攝時間有限及負荷量恐過重，再者考量部分單元較難以多媒體教材呈現，因此研究團隊討論後從 11 個單元中，挑選 6 個單元，進行多媒體影片拍攝及互動影音檢核。

另外，針對會計科學生部分組別所拍攝影片步驟演練未如預期水準，以及影片畫質或後製不清楚部分，另請會計科有受過影片後製及戲劇社學生，利用暑假期間，重新錄製第一輪拍攝未如預期影片，所幸截至 2018 年 8 月份，6 個影音拍攝單元及 11 個書面學生版教材及教師版說明全數錄製編擬完成。

2. 行動中期的調整

行動中期主要進行方案的教學介入，教學時間自 2018 年 9 月 3 日起進行第 1 個單元，至 2018 年 10 月 12 日進行最後一個單元教學止，共進行 6 週的教學介入。行動介入期間，主要面臨教學時間過於緊湊、合併單元課程及部分影片步驟演練出現些許瑕疵的教學應變策略。

(1) 教學時間過於緊湊

由於本研究須於 2018 年 10 月中下旬完成研究報告撰寫，因此實驗教學時間只能在 6 週內完成，為使學生能熟悉各單元教材及步驟演練，故將部分單元合併進行，如將情

緒管理單元和壓力處理單元情境籤演練合併進行、打勾勾做約定和自我鼓勵搭配進行、我是 No.1 和我是檢查單元，以及將勇敢說 No 第 10 單元調整到壓力處理單元之後，另外，前面單元上課時間較久，原因在於學生在思考問題解決策略時，教師須花較多時間引導提示，且學生在演練時也須花費較久時間，所幸在第三單元之後，學生在思考問題解決策略及步驟演練已較為順暢。

(2) 課程內容的調整

實驗教學期間，針對部分影片步驟演練出現些許瑕疵及上課學生反應情形如表 4-3 所示。

表 4-3 課程內容調整及學生課堂反應

週數	調整內容與學生課堂反應
第一週	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="335 1126 1404 1406">1. 睡過頭，趕不上上班的公車：學生對於趕不上公車的經驗有共鳴，由於目前已有職場實習課程，引導學生套入生活經驗，如：到文山實習生活館，如果來不及搭上棕 7 公車，該怎麼辦？多數學生回答打電話給家長，請家長協助接送。看完影片後，透過靜、想、試引導學生使用不同交通工具（學生能回答出捷運、火車及計程車等交通工具），並提醒學生遲到時應主動向主管請假。 <li data-bbox="335 1417 1404 1641">2. 陌生人擠過來時：多數學生對於陌生人的推擠顯得不知所措，在口語表達上也較少主動表達自己的感受。經過影片欣賞與情境演練後，多數學生已能主動表現自己的感受，例如：不好意思，你擠到我了；連口語能力較弱的學生也能在提示下說出「你擠我，不喜歡」，表達自己的感受，拒絕他人不受歡迎的行為。 <li data-bbox="335 1653 1404 1933">3. 公車改了路線：高一時的校外教學，曾有一次遇到公車改路線的經驗，當時所有學生只是在原地不知所措，部分同學一直驚呼「怎麼辦？」透過 NG 影片的回顧，引起學生過去經驗的共鳴。經由靜、想、試，學生開始想出不同的解決方法，例如：可轉乘其他交通工具，如捷運、計程車等。教師另外引導學生利用智慧型手機查詢或留意公車電子看板消息，能擴展學生思考的廣度。

第二週

1. **跟同事打招呼，但同事沒有回應：**多數學生對他人的回應十分重視，如果沒有得到及時回饋，會產生心情不佳（懷疑自己是否做錯事）或是過度引起對方注意的行為（如一直在 LINE 中重複同樣的話詢問對方）。透過這個範例，學生從影片中看到不恰當與適宜的行為後果，也透過演練學習同理他人的行為（如同事沒有回應可能是因為他正在忙，所以沒有注意到我對他打招呼），做出較適切的行為反應，例如：等同事忙完，再找同事聊天。
2. **當我被插隊時：**幾乎所有學生對「被他人插隊」這件事都是採容忍態度，甚至是敢怒不敢言。教師嘗試在撥放影片前先讓學生情境演練，發現學生已能透過靜、想、試三步驟進行思考，但在「試」的步驟上較缺乏信心，擔心他人聽不懂自己的表達而退縮溝通。播放影片後，學生較能明確表達（影片中有提供示範句），例如：說出「先生/小姐，你們插隊了」。
3. **上班時肚子不舒服，一直想要上廁所：**全班學生皆有上課期間肚子痛的經驗，詢問他們過去的解決方法，多數學生皆能回答：「舉手跟老師說要上廁所」。進一步引導學生若地點改為職場該怎麼辦？部分學生能舉一反三，說出告訴同事或店長。在實際演練時，學生在說出自我需求有進步，但仍欠缺工作交接的責任概念（例如：請同事協助支援工作內容），在重複演練後學生能做出請他人協助工作的行為。

第三週

1. **送餐時不小心打翻客人的水（正確影片中在送餐禮儀部分有誤，改為讓學生從影片中找到）：**由於高二已有部分學生在愛心餐廳實習，對於打翻水的反應，第一時間能向客人道歉，但後續補償動作較為欠缺。透過影片內容，教導學生除了向客人道歉外，也應立即協助客人清潔衣物（如果水有潑灑到客人身上）及清理桌面，並為客人送上新的一杯水。
2. **同事行為讓我很頭痛（正確影片中，同事的不當行為不明確，教師使用狀況劇讓學生實際演出）：**多數學生面臨同事的不當行為，通常是退縮且不知所措的，這也顯現出學生在人際溝通及互動上的技巧較為缺乏，尤其是同理心的能力顯得薄弱。透過靜想試三步驟的引導，學生除了覺察自己的行為，也開始注意自身行為是否影響他人，並且能在干擾他人時，第一時間說或做出道歉的行為。
3. **緊急拔 USB 弄彎，被同事誤會：**在日常生活中，學生使用 USB 的經驗不多，因此教學時列舉了幾種在職場上容易造成同事誤會的例子，例如：不小心將職場公物弄壞、未經許可就隨手借用同事物品、未完成與同事合作的工作任務……等，學生看過影片後，能回答出誤會產生時一定要主動溝通，即時承認自己的錯誤或是澄清所做的行為，並在能力範圍內盡可能彌補自己的錯誤。

第四週

1. **同事把工作丟給我，導致我做不完：**看完影片後，進行情境演練時，發現班上學生在爭取自身權益的能力上普遍欠缺-無法拒絕他人的不合理要求。經過示範與小組練習後，多數學生已能針對同事不合理的行為，表達個人感受(例如：你把工作交給我，讓我做不完自己的工作，覺得壓力很大)，並尋求他人協助(例如：可以請你幫我一起完成工作嗎?)
2. **客人沒用完餐，我收走餐盤(正確影片中，服務員面對客人的客訴反應有誤，改為讓學生從影片中找碴)：**大部分學生面對他人的指責，都愣在原地不知所措。在欣賞完影片後，學生實際演練時較能表現出主動溝通與解決問題的態度，例如：能馬上向客人道歉、並尋求同事或店長的協助；部分學生在靜、想、試的步驟後，甚至還能說出正確收餐的禮儀，例如：在收餐前應主動詢問客人「您好，方便幫您整理桌面嗎?」
3. **咬字不清，常被客人投訴：**學生的口語表達多半較不清楚(除了咬字不清外，也常有語意不完整的情形)，因為影片內容逗趣，成功引起學生的學習動機。和學生一起討論解決方式時，學生也提出許多方法，例如：使用菜單確認點餐內容、透過肢體動作增進表達、進行口說練習等方式，教師總結時提出服務態度是重點，就算咬字不清，只要有良好的服務熱情，還是能讓客人滿意。

第五週

1. **當我看到同事領的薪水比我多：**多數學生對薪水的概念較薄弱，對自身權益維護也較為欠缺。學生進行情境演練時，發現認知能力較佳的學生才能體會薪水多寡的差別(懂得和他人比較)，因此以生活中的情境為例(老師發給每位同學的糖果顆數不同)，學生較能做出合適反應(不生氣，能鼓勵自我努力)。
2. **分組時，我很想跟同事一組：**觀看影片後，學生都能表達出自己想和他人同組的需求。但教師發現多數學生在生活情境中是羞於開口的，因此在想的步驟中，教師引導學生想出表達想法的其他方式(例如：寫便條紙、傳訊息或寫信給同事)，並在試的步驟中讓學生多次練習。
3. **當我聽到同事在取笑我：**多數學生從小到大都有被取笑的經驗，觀賞影片後，部分學生能分享過去的處理經驗(不理對方、生悶氣、告訴老師等)，經由靜想試三步驟的引導，與學生討論較佳的處理方式，學生也能在情境演練時表現出較合適的行為(不理會對自己沒有幫助的話、尋求他人協助)。

1. **同事要我請喝飲料，我不願意：**部分學生從小到大與他人建立關係是透過物質交換的方式，透過這個主題的討論，教師引導學生思考並做出婉拒他人的行為，例如：向同事表達自己身上的錢不夠、家長要求不可借錢給他人、喝飲料對健康不佳等理由，拒絕同事的不合理要求。
2. **同事搬貨時偷摸我的手：**高一時已在社會技巧中教導過性騷擾的主題，多數學生在欣賞影片後，都能透過靜想試的步驟處理此狀況。但教師發現部分學生在拒絕他人的語氣和神情不夠堅定，因此在分組練習上花了較多時間。
3. **遇到陌生人跟我借錢：**班上少數同學曾遭遇此情境，因此教師先請學生嘗試演練出解決方式，發現學生在缺乏影片提示的狀況下，較不知如何反應(可能缺乏劇情設定和應對方法)。欣賞影片後，透過三步驟的冷靜、思考及實際行動，學生能做出反應(請陌生人向別人借，自己身上沒有錢、假裝沒聽見，快速離開)。

焦點問題三：「自我決策多媒體教學方案」的介入成效

本研究原定收集松山家商高職特教班 22 位學生及基隆特殊教育學校 13 位學生，有關「自我決策多媒體教學方案」實驗教學成效，前所述及，為因應本研究完成時程，故實驗教學時間僅有 6 週時間，參與本實驗教學基特蔡老師反應，因特殊學校學生反應較為緩慢，教師需花較多時間引導及演練，無法在期限內完成 11 個教學單元，亦無法如期完成教學後測資料蒐集，已執行的前測資料只能先行擱置，故本研究主要呈現本校特教班 22 位學生之「自我決策多媒體教學方案」介入成效。行動期間，研究團隊對本校特教班學生施以「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」及「自編自我決策就業轉銜量表」前測、後測 t 檢定及課程本位評量，並針對「學齡階段身心障礙學生自我決策量

表」及「自編自我決策就業轉銜量表」中自我了解、心理賦權、自我調整及獨立自主等 4 個分量表進行 t 檢定：

(一) 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」實驗教學 t 檢定

本校特教班22位學生接受「自我決策多媒體教學方案」教學後，由表4-4的t檢定結果得知，學生在「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」的得分有明顯進步，且達顯著水準，顯示本教學方案能有效提升學生的自我決策能力。

此外，從表4-5、表4-6、表4-7及表4-8的t檢定結果得知，學生在「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」的四個分量表得分亦有進步，且達顯著水準，顯示本教學方案亦能有效提升學生自我了解、心理賦權、自我調整及獨立自主等能力。

表 4-4 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」t 檢定

	前測	後測
平均數	2. 210074	3. 047912
變異數	0. 159305	0. 16181
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0. 675704	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-12. 1775 **	
P(T<=t) 單尾	2. 78E-11	
臨界值：單尾	1. 720743	
P(T<=t) 雙尾	5. 55E-11	
臨界值：雙尾	2. 079614	

**<0. 01

表 4-5 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」自我了解分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.040909	2.913636
變異數	0.217771	0.156472
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.631431	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-10.8965 **	
P(T<=t) 單尾	2.11E-10	
臨界值：單尾	1.720743	
P(T<=t) 雙尾	4.22E-10	
臨界值：雙尾	2.079614	

**<0.01

表 4-6 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」心理賦權分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.618182	3.354545
變異數	0.253939	0.274978
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.479017	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-6.57718 **	
P(T<=t) 單尾	8.16E-07	
臨界值：單尾	1.720743	
P(T<=t) 雙尾	1.63E-06	
臨界值：雙尾	2.079614	

**<0.01

表 4-7 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」自我調整分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	1.695455	2.536364
變異數	0.235693	0.349091
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.711133	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-9.37987 **	
P(T<=t) 單尾	2.94E-09	
臨界值：單尾	1.720743	
P(T<=t) 雙尾	5.87E-09	
臨界值：雙尾	2.079614	

**<0.01

表 4-8 「學齡階段身心障礙學生自我決策量表」獨立自主分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.359091	3.277273
變異數	0.439675	0.335173
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.458911	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-6.62554 **	
P(T<=t) 單尾	7.34E-07	
臨界值：單尾	1.720743	
P(T<=t) 雙尾	1.47E-06	
臨界值：雙尾	2.079614	

**<0.01

(二) 「自編自我決策就業轉銜量表」實驗教學 t 檢定

本校特教班22位學生接受「自我決策多媒體教學方案」教學後，由表4-9的t檢定結果得知，學生在「自編自我決策就業轉銜量表」的得分有明顯進步，且達顯著水準，顯示本教學方案能有效提升學生在職場的自我決策能力表現。

此外，從表4-10、表4-11、表4-12及表4-13的 t檢定結果得知，學生在「自編自我決策就業轉銜量表」的四個分量表得分亦有進步，且達顯著水準，顯示本教學方案亦能有效提升學生在職場自我了解、心理賦權、自我調整及獨立自主等能力。

表 4-9 「自編自我決策就業轉銜量表」 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.3818182	3.468182
變異數	0.1682251	0.376558
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.8679079	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-15.512256 **	
P(T<=t) 單尾	2.81E-13	
臨界值：單尾	1.7207429	
P(T<=t) 雙尾	5.621E-13	
臨界值：雙尾	2.0796138	

**<0.01

表 4-10 「自編自我決策就業轉銜量表」自我了解分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	1.6818182	3.4681818
變異數	0.512987	0.3765584
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.5175965	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-12.710212 **	
P(T<=t) 單尾	1.252E-11	
臨界值：單尾	1.7207429	
P(T<=t) 雙尾	2.504E-11	
臨界值：雙尾	2.0796138	

**<0.01

表 4-11 「自編自我決策就業轉銜量表」心理賦權分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.5	3.7272727
變異數	0.2619048	0.3982684
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.7372098	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-13.420353 **	
P(T<=t) 單尾	4.506E-12	
臨界值：單尾	1.7207429	
P(T<=t) 雙尾	9.011E-12	
臨界值：雙尾	2.0796138	

**<0.01

表 4-12 「自編自我決策就業轉銜量表」自我調整分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.2272727	3.272727
變異數	0.1839827	0.398268
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.639693	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-10.095416 **	
P(T<=t) 單尾	8.201E-10	
臨界值：單尾	1.7207429	
P(T<=t) 雙尾	1.64E-09	
臨界值：雙尾	2.0796138	

**<0.01

表 4-13 「自編自我決策就業轉銜量表」獨立自主分量表 t 檢定

	前測	後測
平均數	2.7727273	3.727273
變異數	0.3744589	0.588745
觀察值個數	22	22
皮耳森相關係數	0.774465	
假設的均數差	0	
自由度	21	
t 統計	-9.2175541 **	
P(T<=t) 單尾	3.956E-09	
臨界值：單尾	1.7207429	
P(T<=t) 雙尾	7.911E-09	
臨界值：雙尾	2.0796138	

**<0.01

自我決策多媒體教學方案 各單元學習成果表

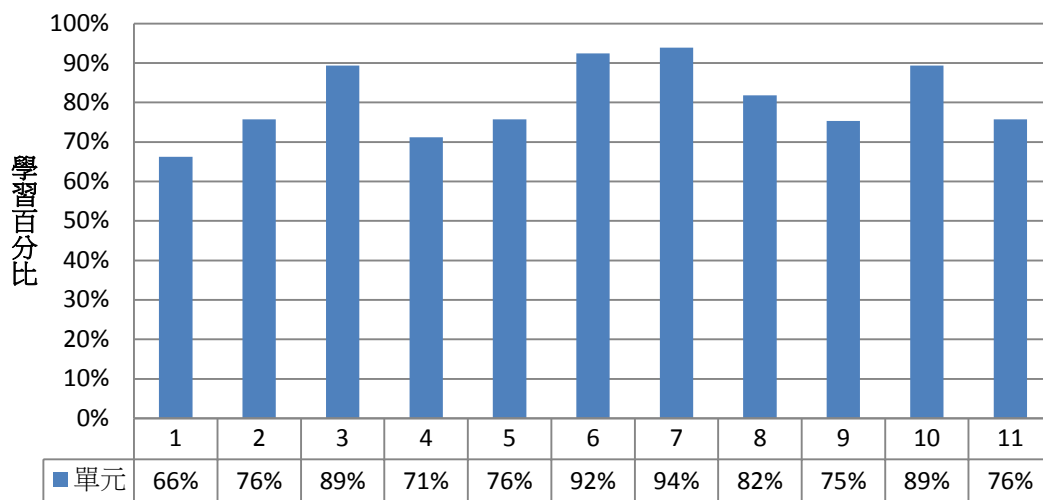


圖 4- 1 學生接受實驗教學各單元課程本位評量結果

(三) 學生接受「自我決策多媒體教學方案」實驗教學各單元分數比較

由圖4-1結果得知本校特教班學生透過各單元「自我決策自我評量表」的得分，了解其課程本位評量前後測結果，其中以單元六及單元七最具學習表現成效，而11個教學單元的平均成效達百分之81，顯示本行動方案能提升學生在職場的自我決策能力。

第二節 結論

一、 結論與建議

(一) 正視自我決策能力的重要性

本研究發現，「自我決策多媒體教學方案」能有效提升高職特教班學生在職場的自我決策能力，此結果與國外研究，自我決策能力能藉由角色及實例演練獲得改善之研究結果相符 (Held, Thoma & Thomas, 2004)。然而，從國內身心障礙學生課程發現，課程中雖然涵蓋自我決策成分，仍未見系統化或步驟化的自我決策課程教導；針對身心障礙學生的自我決策，還在宣導階段，自我決策課程仍未落實；身心障礙學生的個別化教育計畫或轉銜計畫仍多由家長主導決定，少見相關課程教導身心障礙學生如何擬定或主導自己的會議；國內較少針對身心障礙學生特質編制自我決策課程。另外，許銘容(2004)針對學生學習自我決策的現況調查指出，高職特教班教師對於自我決策一詞的瞭解仍然相當陌生；其研究結果並顯示，有超過六成的教師並不熟悉此一名詞，且有兩成的教師仍未聽過自我決策。時至今日，高職特教班學生學習自我決策情形仍不多見。對此，日後如何提升教師的自我決策知能，各級學校如何落實自我決策的相關教學或活動，都值得進一步探究。

(二) 多媒體影音元素融入可提升自我決策教學成效

本行動研究以涵蓋問題解決、職業選擇、做決定、獨立自主、自我管理策略等自我決策要素，搭配呈現多媒體影音教材所編擬的「自我決策多媒體教學方案」，確實提升高職特教班學生的自我決策能力，並改善學生職場的行為問題，此與趙本強（2011b）的研究，自我決策能改善高職特教班學生的行為問題結果一致。惟本研究限於教學時間緊迫，未能及時納入特殊教育學校的教學後效，較為可惜，誠如趙本強（2011b）所言，教學者將自我決策的培養與訓練，侷限於授課時間的一部份或教室內的一角顯然是不足。

(三) 系統性蒐集職場自我決策能力相關素材

高職特教班學生普遍存有問題解決能力不佳及類化困難的問題，為使學生能因應各種樣貌職場問題，建議教學者持續藉由職場實習授課經驗、教學研討會或研習等機會中，蒐集相關教學材料，並在日常生活中演練示範自我決策策略，以有效提升身心障礙學生的問題解決能力，並將自我決策能力類化應用於生活情境中。

儘管國內目前較少針對身心障礙學生進行自我決策課程與職場實習及就業關係進行探討，惟「他山之石，可以攻錯」，國外針對自我決策職業相關課程的研究成效斐然，可供國內特教及相關教學實務者參考。值此國內仍未落實自我決策相關政策、法令，以及缺乏自我決策職業轉銜實務課程之際，如何將自我決策課程應用於身心障礙學生，的確是刻不容緩的工作！

二、 研究省思

本研究為行動研究，資料收集、影片拍攝編制及教學方案的編擬仍未臻完整，致部分影音教材內容未能完全符合職場現況。另外，本研究以臺北市松山家商特教班的22名學生為實驗教學對象，限於參與人數較少，亦有推論上的限制。