第一章　緒論

第一節 研究背景與目的

壹、研究背景

「協商」這個行動始於勞工界，勞工為爭取更完善、更有保障的工作環境，運用協商策略與資方達成共識。隨著時代潮流瞬息萬變，學校校園受到民主化的影響，從過去一人決策的運作模式到今日演變成多方意見的提供。學校運作要完善、順利，亦需仰賴所有行政組織的協力合作，在意見交流、業務協助時難免有衝突的情形發生，尤其在資源分配時，特別需要運用協商的技巧，以使各處室業務更順利地推展。故「協商」亦漸漸使用於國內外的學校組織中。

在國外，歐美先進國家的教師透過集體協商、罷教的手段來爭取工作場所的基本條件和權益，如美國的全美教育協會(National Education Association，簡稱 NEA)、美國教師聯盟(American Federation of Teachers，簡稱 AFT)、加拿大的加拿大教育協會(Canada Education Association，簡稱 CEA)、加拿大教師聯盟(Canada Teachers Federation，簡稱 CTF)、英國的全國教師協會(National Union of Teachers，簡稱 NUT)、教師專業協會(Professional Association of Teachers，簡稱 PAT)

等(曹芳齡，民 91)。在 Schechter(2002)的文章中提到，將不同協商的觀點應用於學校中行政管理工作的重要性。亦有專家學者將「協商」用於觀察不同領域的問題，例如在 Husu (2002)的研究中，曾藉由幾位城市公立日間中心與學校的幼稚園和小學教師的教學經驗，從協商的過程與結果探討教學中的倫理衝突問題；Whitehead (1997) 在教師聯盟和教育董事會的代表小組間，以聯邦調停安撫服務談判模型為基礎的調停教育會議，透過參與者觀察、焦點——團體的討論和面談而獲得行政和老師之間的專業談判協商資料；LeBlanc& French(1997)將協商用於家庭和教室中規矩的塑造，此篇研究調查 107 位大學生關於家庭和教室規矩中協商的態度，尤其是與社會文化有關的部分。研究發現生活安排、種族和性別會影響家庭與教室間規矩塑造的合作態度。

在國內，研究「協商」的學術文章多將重點放在研究協商於學校行政組織與教師會、家長會等各者間的運作歷程，以學位論文而言，例如賴春錦(民 91)所撰之「臺北市國民中學學校行政協商之研究」，是以學校行政單位與教師會、家長會協商之內容、歷程及協商的困難為研究目的；曹芳齡(民 91)「學校組織中集體協商運作之研究——以北部六縣市國民中學為例」之研究，主要在探討學校行政部門與教師會代表之集體協商運作之現況；張弘勳(民 92)的「我國教育組織集體協商之研究」在探討學校行政、教育

行政機關與教師組織協商的現況調查；張茵倩(民 92)的「臺北市國民小學集體協商之研究」在探究台北市國民小學中，學校行政人員、教師團體、家長團體各派代表集體協商的內容、歷程。目前尚無將「協商」運用於學校內部行政組織的研究，故探究學校？部行政單位之間面對特殊教育行政議題時的協商運作模式，為本研究之動機之一。

在一般的學校行政單位體系中,「特殊教育」多隸屬於輔導處的行政組織中，公文處理、資源運用等大環境的事務符應於整個學校體系，必需與其他處室配合得宜，才能順利推展特教業務。近幾年來，各縣市政府對於特教議題越來越重視，給予的資源和需要推展的工作越來越多元，而特殊教育關注的對象有別於大多數的學生，是需要大量的資源成本投入。但大多數的普通教育行政人員對於特殊教育的了解較為缺乏，不甚了解特殊教育的意義、目的、內容及需要的行政支援，特殊教育表現出的成效亦不如一般學生的進步明顯。因此，在特教業務的推行上、與其他行政單位的配合中，常會有觀點的差異、缺乏溝通的狀況出現，需要運用協商技巧，透過行政單位間相互溝通、達成共識，才能使特殊教育學生的需求獲得滿足。國內在學位論文方面，鮮少有學校組織中一般行政單位與特教行政單位協商歷程、衝突處理等相關之研究，故擬探究學校行政部門在面對特教業務時，需要協商的內容為何、會採取的協商模式及協商的困難為何，為本研究的動機之二。

學校行政組織的存在是為了使教學和學習更有效益、更順利，但組織分工、空間阻隔的結果，易使各行政單位有劃地自重、思維僵化的作為，疏忽學校行政服務的初衷。各處室為了使自己的工作項目更順利推展，當需要其他處室的支援時，確實需要運用一些協商技巧以使行政工作更順利推展。在特教行政的運作中，尤其需要協商的策略運用，為特殊學生爭取符合其需求的教學環境、設施設備、課程教材、支援系統等，故本研究以「台北縣市國民中小學特殊教育行政協商之研究」為題，以台北市及台北縣為調查範圍，意欲藉由國內外相關文獻之整理與分析，以及透過國民中、小學校內特殊教育行政單位之協商現況的了解，深究國民中、小學中，特教行政運用行政協商的現況、歷程、困難和解決途徑，並提供建議以使協商在國民中、小學特教行政中更有效的運用。

貳、研究目的

一、探究台北縣市國民中小學特殊教育行政協商之運作現況。

二、探究台北縣市國民中小學特殊教育行政協商之滿意度。

三、瞭解台北縣市國民中小學特殊教育行政協商運作相關問題與解決途徑。

第二節　研究問題與名詞釋義

壹、研究問題

本節依據研究目的，擬定下列研究問題：

一、台北縣市國民中小學校內特殊教育行政單位與校內其他行政單位行政協商之現況為何？

(一)特殊教育行政協商過程中，協商之運作現況(議題、最應該注意的面向、協商代表人員、協商策略、協商之僵局處理方式)為何？

(二)不同人員變項對於特殊教育行政協商內容及歷程之意見是否有差異？

二、台北縣市國民中小學校內特殊教育行政單位與校內其他行政單位行政協商之滿意度如何？

(一)特殊教育行政協商內容中，具有良好滿意度為哪些？滿意度不佳者有哪些？

(二)不同人員變項對於特殊教育行政協商之滿意度是否有差異？

三、台北縣市國民中小學校內特殊教育行政單位與校內其他行政單位協商運作時，可能遭遇的相關問題為何？可採取什麼解決途徑？

(一)特殊教育行政協商運作時，協商單位最容易遭遇的困境為何？

(二)協商單位如何解決特殊教育行政協商中的困境？

(三)不同人員變項對於特殊教育行政協商之困境及其解決途徑是否有差異？

貳、名詞釋義

為使本研究欲探討的問題更為明確，將以下的名詞定義如下：

一、特殊教育行政

特殊教育行政工作是透過主管教育行政機關之組織系統，依據各項特殊教育法令規章，採取合理有效的行政行為，以推展各項特殊教育業務。(林三木，民 82)

在本研究中之特殊教育行政，主要為學校中的特教行政單位，如特教組及特教組隸屬之單位(輔導處或教務處)，推展之各項特殊教育業務。

二、協商

協商(negotiation)是雙方或多方在面對不同需求或

意見衝突時，雙方所做協議的過程。(賴春錦，2003)

在本研究中所指的協商，乃為學校內之特教行政單位與校內其他行政單位，在面對特教業務推展時，因觀念不同、立場不同、資源分配或其他與特教相關之議題所作的一連串溝通的過程。

第三節 研究範圍與研究限制

壹、研究範圍

研究範圍以台北市及台北縣公立國民中、小學(不包含完全中學)作為研究的範圍。

本研究旨在探討學校組織中，特教行政協商運作的情形，內容包括特教行政協商的內容、模式、成效及協商時遇到的困難，根據研究動機、研究目的、及文獻探討的結果，擬定研究架構如下：

國民中、小學特教行政協商之研究

文獻分析

◎行政協商的內涵

◎行政協商用於學校系統之範圍

◎行政協商用於學校組織系統之相關研究

問卷調查

◎國民中、小學特教行政協商的現況與內容

◎國民中、小學特教行政協商適用之協商模式

◎國民中、小學特教行政協商之成效

◎不同背景行政人員對於特殊教育行政協商之看法及差異性

◎國民中、小學特教行政協商的問題與困難

研究結果與討論

結論與建議

圖 1-1 研究架構圖

貳、研究限制

一、研究對象的限制

本研究以台北縣市中的國民中小學行政人員為研究對象，且不包含綜合中學、完全中學及高中付設國中部等學校，在推論上無法涵蓋整個台灣地區，及高中以上或小學以下之教育階段。

二、研究主題的限制

本研究主要是在研究學校內部行政單位之間，與特殊教育事務相關之協商運作狀況，而特殊教育事務不僅包含校內事務，與校外社區、教育局、特教中心等單位均有特教協商之必要，故不宜將本研究結果推論於校外之特教行政協商。