

社會工作實習

The Social Work Practicum

學生指引手冊

A Guide and Workbook for Students



Charles R. Horejsi 原著
Cynthia L. Garthwait
高迪理、尤幸玲 合譯

社會工作實習： 學生指引手冊

The Social Work Practicum:
A Guide and Workbook for Students

Charles R. Horejsi 原著
Cynthia L. Garthwait
高迪理、尤幸玲 合譯



雙葉書廊有限公司 發行

國家圖書館出版品預行編目資料

社會工作實習：學生指引手冊 / Charles R. Horejsi,
Cynthia L. Garthwait 原著；高迪理，尤幸玲譯。
-- 初版。-- 臺北市：雙葉書廊，2003[民 92]
面：公分
譯自：The Social Work Practicum:
A Guide and Workbook for Students
ISBN 957-8555-76-8 (平裝)

社會工作實習：學生指引手冊 (The Social Work Practicum: A Guide and Workbook for Students)

原 著 者 Charles R. Horejsi, Cynthia L. Garthwait

譯 者 高迪理、尤幸玲

發 行 人 張福隆

出 版 社 雙葉書廊有限公司

地 址 台北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓

電 話 (02)2368-4198

傳 真 (02)2365-7990

網 頁 www.yehyeh.com.tw

電子信箱 yehyeh@ms3.hinet.net

登 記 證 局版北市業字第 239 號

法律顧問 承天國際法律事務所 廖正多律師

出版日期 西元 2003 年 7 月 初版一刷

再刷日期 西元 2008 年 9 月 初版三刷

電腦排版 獨立科技有限公司

ISBN : 957-8555-76-8

Authorized translation from the English language edition, entitled The Social Work Practicum: A Guide and Workbook for Students by Charles R. Horejsi and Cynthia L. Garthwait, published by Pearson Education, Inc, publishing as Longman, Copyright ©2001.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE TRADITIONAL language edition published by YEH YEH BOOK GALLERY, Copyright ©2003.

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換
著作權所有，侵害必究

推薦序

在社會工作教學領域中服務，轉眼將屆二十年。二十年來我在系上開課，往往因為學生需求、輪教制度、開發新專業領域、或個人研究興趣而逐年改變所開授的課程，大概唯一沒有改變，每年都一定要開的課，就是社會工作機構實習了。事實上，這些年來由於外在環境的變遷，以及社工專業的發展過程中，對養成教育的期待升高，使得社工實習課程的重要性更形突顯；而本系亦於數年前調整實習制度，將第一次實習課程，改為「實習指引」，期望能經由這一學期的準備課程加上機構參觀，幫助學生更順利地進入暑期實習和第一次的期中實習階段。

我在第一次帶實習指引課時，幸得雙葉書廊鄧經理的介紹，即使用這本希佛教授所著之實習學生指引手冊當作教材，很驚喜地發現這本書既周詳又實用，不論是內容或是課後練習，都很符合一個初入機構，將要接觸社工實務者的職前準備需要，只可惜對國內大三學生而言，使用英文工具書仍有障礙，以致功效打折。因此得知東海大學社工系高迪理教授賢伉儷，撥冗完成了本書的翻譯工作，真為我們社工界的師生慶幸，往後的社工實習指引、社工實務入門、甚至社工專業機構的職前訓練、社工員專業成長研習等課程，都可以有一本相當好的教材或參考書可用了。

迪理多年來在教學上的全心投入，和連結社工理念與實務上的用心，是頗有口碑的，而幸玲在實務界累積的經驗和實務研究成果，也令人印象深刻。如今這本書得到這兩位認真努力的學界及專業人士之耕耘，的確比原版更適於國內社工專業界的使用，因此很高興能為這本書作序，更相信它有助於縮短學生或新進社工人員進入機構時的摸索期，提昇社工專業培育新進的素質。

台大社會工作學系主任

馮 燕 謹誌

譯者序

社會工作實習是專業社會工作教育中極為重要的課程之一。實習，顧名思義可以說是實地學習，也就是學生們在尚未正式成為專業社會工作者之前，先帶著在學校所學到之助人概念、知識，進入某個社會服務機構設境，參與並實地見習社會工作實務的推行，進而親身嘗試直接面對服務對象，實際提供協助處遇，並透過機構中有經驗之督導老師的引領、教導，逐漸累積自身的專業助人知能，藉此過程學生能夠朝向成為一位稱職的實務工作者而持續努力。

這幾年來，國內設有社會工作系的學校在數量上成長得很快，學生人數也相對增加許多，有不少老師、機構開始擔心學生沒有足夠的機構場所可以實習，因而提出減少學生實習的份量、時數，甚至不必實習的想法。但我們則認為此舉必須審慎思考，因為實習不僅在表面上扮演著準實務工作者精練其專業知能之角色，實習背後更代表的是我們這個專業對人的絕對尊重，也就是說在準備未臻妥當之前，我們不能直接就對他人給予服務處遇，如此將違反社會工作專業所強調之倫理規範。我們不難發現，凡是服務之對象是與人直接有關的行業，多半必須要歷經實習的訓練過程，例如：醫學、護理、復健等，或是美髮、美容業，甚至殯葬業都需要實習，試想連對過世往生的人都需要給予尊重，更何況我們所面對的是活生生的個人，由此可見實習在社會工作專業教育中的必要性與重要性。

我們雖然沒有如本書的原作者一般有二、三十年的社會工作經驗，但我們很高興能夠有此一機會翻譯並介紹這本書給大家。本書可以說是社會工作、人群服務專業助人者應具備的入門工具參考書之一，雖說書名為「社會工作實習：學生指引手冊」，但書中之內容除了與學生從事社會工作實習所需注意的事項有關之外，還有相

當多的資訊是與基本助人技巧的概念有關，例如：溝通技巧、對文化差異、價值和倫理操守的理解、對社會工作專業的認知，以及計畫式的改變過程等。除此之外，社會工作實習不只是學生到社會福利機構見習直接服務的內涵而已，本書也從較為鉅視之層面提出在實習過程中所涉及的其他相關概念，例如：對社會福利機構組織、社區、社會問題、社會政策、法律等方面的瞭解。同時，本書的另一個特點在於，除了基本、重點概念的敘述之外，亦提供了讀者在讀完每章之後，能有實際進行作業演練的機會，因此可以說是學理與實務並重的工具參考書。

在翻譯本書的過程中，我們也將過去在學校、在機構中督導實習學生的經驗融入其中，並針對一些國內外差異之處，運用註解的方式在每章最後做額外的說明。在這段期間，我們當中一個人教學負荷量過重，又要經常北上擔任典試工作；另一個人則剛更換工作跑道，需要調適新環境，此或多或少皆造成翻譯上的不便與延宕，所幸能夠獲得雙葉出版社的體諒，在此更要特別感謝出版社編審陳文龍先生大力的協助，讓大家能夠看到這本印刷精美的書。最後，我們謹記著簡春安教授在婚宴中對我們的勉勵，期盼我們結合心力對台灣的社會工作界能有更多的付出，因此我們真心希望這本實習手冊的內容對大家有實質上的幫助，若有任何建議，歡迎大家與我們聯絡，讓我們在未來能有不斷改進的機會。

高迪理、尤幸玲

於東海大學社會工作學系

2003 立春

前言

欲成為一位社會工作專業人員最基本且必要之條件，即是從被認證之社會工作學院獲得學士或碩士的學位。針對我們的服務對象、所受雇的機構、以及社會大眾來說，這個學位所代表的是該畢業生已對必要且符合專業標準之教育內涵具備了充分的瞭解。

然而，精通教育的內涵，僅是成為一位稱職社會工作者其中的一部分而已。若要成為一位能夠有效造成改變的社會工作者，則還需要將相關的知識、價值觀、以及處遇技術應用在真實生活的人群議題當中。或許在社會工作教育的各種課程當中，最令學生和老師感到麻煩的莫過於實習課，然而透過社會工作實習，方能促使我們將課堂中的學理、理論教材內容與服務對象真實生活中的困惑相互連結。直到最近之前，無論在概念上或應用上，社會工作與實習這種高難度之教學活動相關的文獻並不多見。在建構與實習有關的文獻過程中，我們的進展大多仍停留在「要做些什麼」、而非「要如何去做」，因此實習學生和實習督導老師經常在一團混亂中，試圖摸索出一套方法，以期讓實習課程成為更有意義之學習經驗。但這個瞭解精通過程的關鍵往往過於深奧。

在 Charles R. Horejsi 與 Cynthia L. Garthwait 合著的《社會工作實習：學生指引手冊》一書當中，他們將社會工作教育向前更跨越一步，為社會工作實習教育提供了一項絕佳的資源。本書以工作手冊的形式呈現給讀者，兩位作者藉由具體的過程，逐步引導學生和實習督導老師，並協助其發展實務工作中必要的知識與技能。他們將複雜的實務工作分解成較容易瞭解的問項和核記表單，以提供讀者能夠進行深度的討論，並做為決策之參考。兩位作者帶領我們涉略一系列的工作，包括：對自我的評量、明確陳述學習之目的、瞭

解何謂社會服務機構、如何面對價值偏好與倫理上的兩難等主題，而這些議題通常都是在實習期間需要瞭解的概念與實際進行的工作職責。

除此之外，本書當中充滿許多學生在實習課程與過程中有用的概念和建議，此等皆能不斷強化學生的實習。更值得一提的是，兩位作者能夠體認在實習的各種學習機會當中，皆涉及了實習學生與實習督導老師之共同責任，因此為使學習更為順暢，在每一章當中，作者均提供了「基本概念與背景資訊」，以做為該章中心概念的介紹，並針對實習過程中所出現諸多相關的議題給予建議。此外，讀者若想要更進一步獲得相關的資訊，作者在每章最後亦提供了一系列的參考文獻。

在《社會工作實習》這本書當中，充分反映出兩位作者細膩的思考以及深思熟慮的論點，兩位作者將實習課程中深奧之處以淺顯易懂的方式呈現給我們。我個人認為，這本書將能夠協助我們對於在社會工作實務中最為複雜的教導及學習活動—實習—有更完善的理解。

Bradford W. Sheafor, Ph.D.

科羅拉多州立大學

作者自序

我們投入社會工作生涯已經分別有 28 年與 38 年之久，在這期間，我們擔任過社會福利機構中的實習老師（機構督導者）、學校與機構的實習聯絡人、與實習相關專題研討會之帶領者，以及學校實習課程之安置協調老師等職務。我們直接教授、協助及指導過三百多位學生的實習課程，包括大多數是大學部的學生，以及部分碩士班的研究生。

依我們過去的觀察，實習課程對絕大多數的學生而言，可以說是在他們的正式社會工作教育歷程中，相當有用且具挑戰性的學習經驗，而我們也透過無數次對學生們的意見調查，得到這般的結論。

我們感到非常榮幸能夠與學生們分享他們在實習過程中的激勵與成長，無論是發展與精練其助人技能、拓展其專業知識基礎，或者是增強其自信心等各方面。我們同時也與學生們共同經歷了一些困擾和挫折，特別是當我們看到有些學生因為實習機構無法提供足夠的學習機會，或因為學生無法好好利用這些學習的機會，而處於掙扎、憤怒、或失去目標的狀態當中。

在與實習學生們共同相處的過程中，我們也發現，學生們在整合學校所學的概念和學理，與從現實機構中所遇見的服務對象和實務經驗之能力，有極大的差異，有些學生的整合能力不錯，但也有人相當的掙扎。

在過去多年的實習指導經驗中，我們嘗試過運用各種不同的教學指導方法，以強化學生們的實習經驗，並促使學生們能夠整合學校與實務兩方面的學習。當我們將結構式的教學方法和特定的作業活動，依實習之過程為主軸安排在學生每次的督導討論會時，我們

發現其學習效果頗令人滿意。我們同時也要求實習學生對下列的實習特定情境有所瞭解，並針對其中所涉及的課題能夠加以省思，這些實習特定情境包括：實習機構的實務工作取向、從事實務工作的社區背景因素、相關之社會政策、機構工作者所恪守之專業倫理操守等議題。

本書的形成，源自上述我們的教學經驗，並透過不斷地修正使其更為適切。本書提供了一整套結構性的學習活動，讓實習學生、機構督導老師、學校督導老師等皆能藉此助長其在實習課程中的學習經驗。不但如此，它同時也允許並鼓勵讀者在學習過程中，儘量發揮自己的創意與創新的各項嘗試。實習學生使用本書當中的基本概念與背景資訊、重點提示與指引，以及作業演練活動等各項內容，將能促成其發展良好的社會工作助人能力，期以成為具有實力的社會工作實務者。

每一章之概述

第一章主要介紹本書的架構，以及解釋如何使用本書的內容，此外，也包括了兩個作業演練活動，著重在學習之必備條件與學習之過程這兩方面。接下來的第二、三、四、五章，則側重於實習開始階段所需注意的基本事項，包括：澄清實習過程中的各種期待，以及發展一套學習計劃。藉由閱讀各章內容並演練其中的作業活動，學生將能更確知其在實習過程想要達成的學習目的和成果，並且能夠將此涵括在其實習計畫書或合約書當中。第四與第五章對於實習開始階段更顯重要，主要在於協助實習學生瞭解並澄清在實習過程中，實習學生與機構實習督導老師之間的關係。近年來，針對實習過程中與人身安全有關的議題愈加受到重視，因此第六章的內容即在探討此一主題。

第七至第十六章所敘述的重點為與發展實習能力相關的課題，多數的社會工作學院會要求實習學生，在其實習計畫書當中包含此一部分的學習。第十七章提供了讀者有關評估考核實習學生工作表現方面

的資訊，第十八章的內容則是與實習學生發展自我覺知有關，並藉此促成學生在實習之後，對於考慮是否選擇進入社會工作生涯之際能夠有所省思。

全美社會工作教育學會 (CSWE) 認證的考量重點

依全美社會工作教育學會 (Council of Social Work Education) 認證處^[註1]對社會工作專業教育課程的要求，課程內容必須包括特定的重點主題。以下的對照表，左邊是 CSWE 所要求的重點主題，右邊則是本書中或多或少涉及該重點主題的各個章節。

價值與倫理守則	第 14, 15, 18 章
差異性 ^[註2]	第 12 章
社會福利政策與服務	第 11 章
社會正義與經濟正義	第 14, 15 章
人類行為與社會環境	第 7, 8, 9, 10 章
危機人口群	第 12 章
社會工作實務	第 13, 16 章
實務工作之研究	第 8, 10, 16 章

致謝

許多同事在我們起草撰寫本書的過程中，提供了種種的鼓勵與意見，協助我們潤飾書中的內容與想法。我們也要感謝許多的學生，雖然無法一一提及他們的姓名，但他們在實習課程中所提出的問題、批判與建議，讓我們更能夠從實習學生的觀點來瞭解社會工作實習的內涵。

我們也要對一些提供鼓勵、建議、與協助的好友致謝，包括：Mary Birth, Frank Clark, Bob Deaton, Janet Finn, Maxine Jacobson, Ryan Tolleson-Knee, Peter Leech, Mark Lusk, Sue Polich, Jim Rolando, Tom Roy, Iris Heavy Runner, Brad Sheafor, 與 John Spores。

我們也特別感謝 Allyn & Bacon 出版社的編審工作人員 Karen Hanson, Judy Fifer, Jennifer Muroff 等，以及評論本書的學者，包括：聖湯瑪斯大學的 Janice Andrews；北卡羅萊納大學的 Greta M. Hawthorne；以及德州大學奧斯丁校區的 Jane A. Kretzschmar。

註釋

註 1：全美社會工作教育學會 (Council on Social Work Education) 簡稱 CSWE，是美國一個有關社會工作專業教育的民間組織，其成員大多數是各社會工作學院的教育工作者，負責發展並監督美國社會工作專業教育的各項相關事務和議題。該組織中的認證處 (Commission on Accreditation) 在每隔一段時間會邀請社會工作教育者組成評鑑考核工作小組，前往各社會工作學院針對課程結構與內容、師資、招生、設備，以及教學狀況等進行評鑑，合格通過評鑑的學院將可獲得 CSWE 的認證，成為被專業認可的社會工作教育機構。此舉除了具有專業教育之品質保障外，從被認可的社會工作學院畢業之學生，未來在進入實務機構中工作時，也相對地較易獲得工作機會且被機構重用。

註 2：所謂「差異性」原文為 “diversity”，為近年來美國社會工作專業相當重視的議題之一。此一概念可以說是源自社會工作早期所強調的個別差異 (individualization)，但除了個人在人格特質的不同之外，更將個人屬性亦包含在差異性的考量當中，例如：性別、年齡、種族、文化等因素，且特別強調在提供社會工作服務處遇時，必須對族群文化方面可能帶來的差異性予以考量，並將其融入服務處遇的策略當中。

目次

推薦序 v

譯者序 vii

前言 ix

作者自序 xi

1 何謂社會工作實習？ 1

基本概念與背景資訊 1

如何使用這本手冊 3

本手冊中各章之建構方式 4

與實習過程相關之能力和長處：作業演練活動 6

我們如何學習？作業演練活動 11

建議之學習活動 14

其他相關之建議與提示 14

參考書目 14

2 學校、機構、學生對實習之期待 17

學習之目的 17

基本概念與背景資訊 17

重點提示與指引 22

各種期待之澄清：作業演練活動 25

建議之學習活動 27

其他相關之建議與提示 27

參考書目 27

3 訂定學習計畫 29

學習之目的 29

基本概念與背景資訊 30

訂定學習計畫之準備工作 31

通用之觀點與學習計畫 33

重點提示與指引 36

訂定學習之計畫：作業演練活動 40

建議之學習活動 48

其他相關之建議與提示 48

參考書目 49

4 實習之開始階段 51

學習之目的 51

基本概念與背景資訊 52

重點提示與指引 55

與實習相關之基本資訊：作業演練活動 59

建議之學習活動 64

其他相關之建議與提示 64

參考書目 64

5 督導之運用 67

學習之目的 67

基本概念與背景資訊 67

重點提示與指引 72

運用督導以協助學習：作業演練活動 78

建議之學習活動 84

其他相關之建議與提示 84

參考書目 84

6 實習過程中之人身安全考量 87

學習之目的 87

基本概念與背景資訊 88

重點提示與指引 90

減低可能之危險與傷害：作業演練活動 97

建議之學習活動 101

其他相關之建議與提示 101

參考書目 101

7 溝通技巧 105

學習之目的 105

基本概念與背景資訊 106

重點提示與指引 110

發展溝通技巧：作業演練活動 114

建議之學習活動 119

其他相關之建議與提示 119

參考書目 119

8 實習過程中與福利機構相關之議題 121

學習之目的 121

基本概念與背景資訊 122

重點提示與指引 129

對實習機構之瞭解：作業演練活動 132

建議之學習活動 144

其他相關之建議與提示 145

參考書目 145

9 實習過程中與社區相關之議題 147

學習之目的 147

基本概念與背景資訊 148

重點提示與指引 152

如何進行社區分析：作業演練活動 156

建議之學習活動 166

其他相關之建議與提示 166

參考書目 166

10 實習過程中與社會問題相關之議題 169

學習之目的 169

基本概念與背景資訊 170

重點提示與指引 173

對機構所處理之問題與需求的瞭解：作業演練活動 176

建議之學習活動 183

其他相關之建議與提示 183

參考書目 184

11 實習過程中與社會政策相關之議題 185

學習之目的 185

基本概念與背景資訊 186

重點提示與指引 192

分析相關之社會政策：作業演練活動 196

建議之學習活動 202

其他相關之建議與提示 202

參考書目 202

12 文化差異 205

學習之目的 205

基本概念與背景資訊 206

重點提示與指引 214

覺察實習機構之文化背景：作業演練活動 217

認同與自我覺知：作業演練活動 222

建議之學習活動	225
其他相關之建議與提示	225
參考書目	225

13 社會工作專業 229

學習之目的	229
基本概念與背景資訊	230
重點提示與指引	237
社會工作之形象與影響效應：作業演練活動	242
建議之學習活動	248
其他相關之建議與提示	248
參考書目	248

14 價值觀與倫理操守 251

學習之目的	251
基本概念與背景資訊	252
重點提示與指引	256
價值觀、倫理操守與你的實習：作業演練活動	262
建議之學習活動	267
其他相關之建議與提示	267
參考書目	267

15 實習過程中與法律相關之注意事項 269

學習之目的	269
基本概念與背景資訊	270
重點提示與指引	273
法律議題與注意事項：作業演練活動	278
建議之學習活動	285
其他相關之建議與提示	285
參考書目	285