

曾華源、林秉賢、馮 浩／主編

社會工作實習

——學生自我學習指南

王篤強、何慧卿、李仰慈、沈 黎、施睿誼、胡慧嫻、張秀玉
梁美榮、游淑真、劉慧冠、鄭夙芬、白倩如、鄭期緯／合 著



曾華源、林秉賢、馮 浩／主編

社會工作實習

——學生自我學習指南

王篤強、何慧卿、李仰慈、沈 黎、施睿誼、胡慧嫻、張秀玉
梁美榮、游淑真、劉慧冠、鄭夙芬、白倩如、鄭期緯／合 著



社會工作實習——學生自我學習指南

主編	曾華源、林秉賢、馮浩
作者	王篤強、白倩如、何慧卿、李仰慈、沈黎、施睿誼、胡慧嫻、張秀玉、梁美榮、游淑真、劉慧冠、鄭夙芬、鄭期緯
責任編輯	張慧茵
封面設計	洪祥閔
發行人	洪有道
出版發行	洪葉文化事業有限公司
	登記號：局版北市業字第 1447 號
	地址：106 臺北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 18 號 3 樓
	電話：02-23632866
	傳真：02-23632274
	e-mail：service@hungyeh.com.tw
	http://www.hungyeh.com.tw
	劃撥：1630104-7 洪有道帳戶
版次	2014 年 9 月 一版一刷
	2015 年 2 月 一版二刷
I S B N	978-986-6001-52-9
定價	380 元〔如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換〕

◀ 版權所有・翻印必究 ▶

作者簡介

【主編】

曾華源

學歷：台大社會學研究所碩士

現職：東海大學社工系教授

專長：社工價值、社會工作方法、青少年社工、社工理論

林秉賢

學歷：東海大學社會工作研究所博士候選人

現職：台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作處培訓組主任
東海大學社工系兼任講師

專長：國際人道救援、兒童與社會工作、社會團體工作

馮浩

學歷：香港理工大學社會工作碩士、東海大學社會工作研究所博士生

現職：首都經濟貿易大學社會工作專業副教授

專長：個案工作、社區工作與社區管理、社會工作管理

【作者群】

王篤強

學歷：國立中正大學社會福利研究所博士

現職：東海大學社會工作學系副教授

專長：社會工作倫理、貧窮與社會工作、社會福利行政、福利政策分析

白倩如

學歷：暨南大學社會政策與社會工作博士

現職：國立彰化師範大學輔導與諮商學系助理教授

專長：高關懷及性交易兒少、復原力、社會個案工作

何慧卿

學歷：臺灣師範大學公民教育與活動領導學系博士

現職：玄奘大學社會福利與社會工作學系助理教授兼教學發展中心學校
督導教學發展組長

專長：服務學習、志願服務、兒童福利、性騷擾防治

李仰慈

學歷：國立陽明大學衛生與社會福利研究所博士

現職：新光醫院呼吸治療師

專長：老人長期照護、老人福利與社會工作、家庭與社會福利

沈黎

學歷：東海大學社會工作研究所博士生

現職：上海師範大學社會學系副教授、社會工作碩士教育中心副主任、
上海延澤社會工作發展中心理事長

專長：信仰為本社服務、社會工作倫理、焦點解決治療

施睿誼

學歷：東海大學社會工作研究所博士生

現職：中華民國醫務社會工作協會專任秘書長、中山醫學大學、實踐大學社會工作學系兼任講師

專長：醫務社會工作、非營利組織管理

胡慧嫻

學歷：東海大學社會工作研究所博士

現職：靜宜大學社會工作與兒童少年福利系副教授、台灣社會工作教育學會理事

專長：社會工作直接服務、社會工作專業倫理、兒童與少年社會工作、家庭處遇

張秀玉

學歷：東海大學社會工作研究所博士

現職：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

專長：早期療育社會工作、身心障礙社會工作、社會工作直接服務、家庭社會工作、社會工作督導

梁美榮

學歷：東海大學社會工作研究所博士生

現職：台灣社會工作專業服務品質策進協會理事長，嘉南藥理科技大學社工系兼任講師

專長：早期療育／身心障礙

游淑真

學歷：東海大學社會工作研究所博士班研究生

現職：桃園康新康復之家社工師、東海大學社會工作學系兼任講師

專長：身心障礙社會工作、社會個案工作



劉慧冠

學歷：東海大學社會工作研究所博士生

現職：國立台東大學與國立空中大學兼任講師、中華聯合勸募協會審查委員

專長：老人社會工作、方案設計與評估、社會工作管理

鄭夙芬

學歷：國立台灣師範大學衛生教育研究所博士

現職：高雄醫學大學醫學社會學與社工系副教授

專長：社區工作、團體動力、精神社工、弱勢家庭

鄭期緯

學歷：澳洲 La Trobe University 社會工作與社會政策學系博士

專長：社會資本、實證社會工作、量化研究與分析



主編序

我從學生時代被督導，到擔任張老師督導實習學生，到學校擔任講師，我對於實習教育是什麼，一直有許多問題。但是都沒有人可以給我明確答案。後來我把實習當成我升等副教授的研究重點。當時遇到許多挫折，許多翻譯名詞被嚴厲批評翻錯；如 orientation、placement 等等，雖然現在普遍用了我當年被指責錯誤的譯詞，不過當時我是心裡怨言很多。直到我過去的系主任李欽湧博士提醒我，在專業教育領域中，實習是大家都在做的事情，但不一定有研究，你會很孤單。他建議我放棄，我接受他的意見。但是我仍然認為實習教育是培養專業人才最重要的途徑之一。雖然不做研究了，但偶而有學生想要以此一領域，找一個問題來做碩士論文研究，我會很高興的指導他。直到今天，實習研究仍然是著作少，研究也少的領域。不過，我仍然想的是如何有效提升學生實習學習效能。

實習是一種體驗教育。學生在實習場域中，透過實習機構督導安排適當學習機會，讓學生在此一情境中能夠完成「做中學」。然而，經驗不一定能帶來預期的學習。經驗學習是否能夠整理知識的內在結構和運用原則，關乎教學者的引導、學習者的準備與自主性，而且許多研究指出初學者的學習效果與提供經驗的結構化程度有關。因此，「師傅領進門」之後，學生如何善用師傅的經驗，「好好的修行與鍛鍊」，不斷自我反思和引導整理經驗後，統整實習經驗成為個人的知識體系，讓自己更能「變巧」，相當重要。



本書特色有三。一、每一位作者都有在實務工作場域中，帶學生實習的豐富經驗，因此，他們的文章內容能以國內學生實習的需要角度來撰寫。其次，本書可以提供給學生在實習前準備，並對實習過程中可能會遇到的問題，提供學生該如何處理的參考意見；尤其要注意實習倫理的課題。最後，本書提供學生該如何自己整理學習經驗，包括日誌、總報告和理論知識及實務工作之間關係，以及價值倫理與實務工作連結，提供指引。

我很高興東海大學社工系有博士班。許多博士班學生可以幫我。去年我就找人開始規劃，先撰寫全書的架構，然後再找人參與撰寫。在這過程中，有許多無法預估的細節一再讓我費心。幸好林秉賢和馮浩參與編輯工作，給我很多協助；諸如對架構提供意見、各章內文、名詞和格式，以及最後校閱，他們均提供最大助力。所以請他們共同名列主編。另外，我感謝中國醫藥學院附設醫院胡裕敏社工師提供她自己實習案例給本書。希望本書能獲得社會工作學界同夥和學生肯定，並不吝提出改進意見。

曾華源

於大度山麓



目次

第一章 認識社會工作實習	▶▶▶▶ 李仰慈、曾華源◎著	1
一、社工學生為何要去機構實習？		1
二、社會工作實習應該有哪些要素？		2
三、社會工作實習的目標與基本要求是什麼？		5
四、機構實習安置的形式		8
五、認識實習與工讀生、學徒、職員和志工的差異		9
第二章 學生在實習上要建立的知識架構		
▶▶▶▶ 曾華源、林秉賢◎著		15
一、建立學習的知識架構		16
二、為即將接觸的服務對象做準備		23
三、理解服務對象的特定行為		29
第三章 學生實習前的準備	▶▶▶▶ 何慧卿◎著	35
一、認識學校對學生到機構實習的要求		36
二、認識學校實習老師的角色		38
三、認識機構對實習的要求		43
四、認識自己對實習的要求		44
五、計畫個人如何開始進行實習安置		46

第四章 實習安置前各項工作：妥善計畫實習安置的準備工作

▶▶▶▶ 張秀玉◎著 53

- 一、如何找到一個能滿足我需要的實習機構 54
- 二、確實認識實習計畫能呈現我想學習的內涵 58
- 三、撰寫實習計畫書和準備相關資料 59
- 四、如何準備實習面談 68
- 五、認識學校與機構如何評估實習結果 71

第五章 學習做一位實務工作者應該知道的事情

▶▶▶▶ 梁美榮◎著 75

- 一、到機構應有的穿著和言談舉止 76
- 二、認識機構環境、人、事、物和辦公室文化 77
- 三、如何準備實務工作中的會談 80
- 四、如果被批評「太嫩」應該如何？ 84
- 五、可以承認自己的弱點嗎？ 85
- 六、被安排做多少和什麼事情是合理的？ 86
- 七、如果犯錯應該如何？ 87
- 八、學生在實習上有特權（bill of rights）嗎？ 89
- 九、科技整合團隊會議中需要知道和學習什麼？ 91

第六章 如何在實習機會中做有效學習 ▶▶▶▶ 白倩如◎著 ... 95

- 一、檢視個人的學習需求與學習特性 96
- 二、建構學習計畫 100
- 三、掌控學習機會——成為讓人樂於傾囊相授的學習者 105
- 四、有效的實習學習模式 108
- 五、做好反思 111
- 六、善用學習工具 113

第七章 實習需要自我學習的課題 ▶▶▶ 林秉賢◎著 117

- 一、實習可能產生的焦慮與因應 118
- 二、類別一：嘗試實務工作方法而來的焦慮 120
- 三、類別二：不知如何以「社工人員」角色應對、表達觀點 122
- 四、類別三：思考該如何處置特定實務問題 124
- 五、類別四：不知道自己是否符合專業 125
- 六、覺察與反思個人價值在服務過程的作用 128

第八章 學生實習需要學習的重要技巧

▶▶▶ 林秉賢、曾華源◎著 133

- 一、認識會談是什麼？ 133
- 二、會談技巧運用 134
- 三、撰寫各種不同紀錄的技巧 143
- 四、訪視技巧 162

第九章 學習運用理論與知識在實務工作中

▶▶▶ 劉慧冠◎著 165

- 一、從社會工作理論理解專業服務的重要 166
- 二、社工實務經驗與理論的整合 171
- 三、知行合一的專業社工人員 175

第十章 如何認識服務對象 ▶▶▶ 施睿誼◎著 183

- 一、服務對象是什麼樣的人？ 184
- 二、服務對象對實習學生會有什麼期待？會怎麼看實習學生？ .. 190
- 三、是否該讓服務對象知道自己是實習學生？ 194
- 四、如果服務對象不太願意讓經驗不足的新手協助，要怎麼處理？
..... 196

第十一章 善用督導 ▶▶▶ 鄭夙芬、鄭期緯◎著	201
一、實習督導之意義	202
二、如何讓機構督導來協助我？	204
三、如何從實習督導的協助中學習	206
四、善用非正式督導	210
五、對機構督導不滿意與挫折感處理	212
第十二章 管理實習過程中的壓力 ▶▶▶ 游淑真◎著	217
一、實習過程中常見的壓力	218
二、認識壓力的身心反應與覺察自己是否有壓力	220
三、管理與督導的關係	222
四、學習與同輩共同服務	224
五、如何面對新的學習情境	226
第十三章 實習學生在實習安置中應有的倫理行為 ▶▶▶ 王篤強◎著	235
一、實習學生角色和相應倫理行為的社會建構	237
二、實習學生應有的本分	240
三、實習情境中的倫理議題、問題和難題	242
四、個人價值過度介入服務過程	244
五、如何面對機構非倫理的服務或對待	245
六、注意自己可能違反規定和倫理的行為	248
第十四章 如何撰寫實習日誌或週誌心得 ▶▶▶ 胡慧嫻◎著	253
一、實習心得的意義與目的	254
二、實習心得撰寫主要架構和撰寫要訣	256
三、再談撰寫實習心得的意義	270

第十五章 如何撰寫實習總報告 ▶▶▶ 沈黎◎著271

一、從社會工作專業取向反思實習經驗中的專業角色	272
二、反思社會工作專業價值與個人價值之關係	275
三、反思角色經驗	278
四、個人實習目標完成之情形	281
五、反思專業知識技能的學習情況	284
六、反思專業服務輸送之經驗與認識	287
實習總報告範例	289

附錄：社會工作實習學生如何瞭解實習機構

▶▶▶▶ 曾華源◎著	301
------------------	-----



認識社會工作實習

李仰慈
曾華源 ◎合著

卉鳴說：「我畢業後根本就不想做社會工作，幹嘛我要去實習？我聽上一屆學長姊講他們的實習沒學到東西，根本浪費我的時間？」

另外一位同學美茹說：「有學長去××機構實習，帶團體和幫機構作一些問卷調查和統計分析，也不用寫紀錄，機構督導也不管，很自由耶。結果還有拿錢呢，說是工讀費。」

問題思考

- 1.你認為實習是工讀嗎？去機構實習，應該要學些什麼？
- 2.什麼是實習？在學校聽課，就可學到未來工作知識、態度和技能？
- 3.你自己想過去機構要好好學習嗎？
- 4.實習是浪費時間？還是可以學到比課堂更多的東西？
- 5.你清楚瞭解實習對你在學習社會工作的重要性嗎？

一、社工學生為何要去機構實習？

你知道未來工作所需之人才應具備何種能力？劉麗薇（2008）整理《天下雜誌》1993-2007年企業選才條件，發現，「專業知識與能力」、「工作

態度與敬業精神」、「工作的穩定性」、「團隊合作」、「學習能力與可塑性」、「解決問題能力」與「創新能力」等七項，是歷年來《天下雜誌》企業選才條件上經常出現的項目。其中「溝通與協調」的團隊工作精神、「自我發展」而非自我中心、「創造力」、「分析與批判能力」，而非抱怨、「問題解決」、「認真負責」所以可信任。這些能力是天生的，抑或是參加社團活動才可以養成？但絕對不是坐在教室台下聽老師講課就可以學到的。

常聽到人家說社會工作是一門專業（profession）。但是專業的工作不是學科知識的研究，而是提供服務給需要的人們。因此，一位專業人員必須具備「為什麼要這麼做」的操作性知識、態度與技巧能力，而不是只要「知道做什麼」就可以。這種能力的養成，不是單純讀書就可以自動轉化成為實踐能力。

為了幫助學生培養這種能力，在社會工作專業教育過程中，學校會安排學生先到未來可能工作場域中接觸專業服務，並接受機構安排的機構督導（或實習教學者）的教導，以便理解和學習未來成為一位專業工作者，這就是實習（field work）。李斐膺、陳怡如和劉紋伶三人（1987）對國內大專院校社會工作系組學生研究實習成效，發現實習有助於提升學生學習社會工作之動機，以及獲得較多之專業知識和技巧等。胡慧葵（1993）研究肯定實習教育對學生的專業社會化有實際的影響，其中對專業知能的養成影響最多。由此看來，社會工作實習是學生學習未來成為一位社會工作師不可或缺的學習經驗。

二、社會工作實習應該有哪些要素？

實習教育（field education）並非課堂上知識的傳授（不是「能知就能行」），亦非「不知而行」的技術性訓練，而是在機構實習教學者的引導下，不斷地探索、練習和嘗試，使態度、情緒、哲理思考和人格更成熟，以培養「知、覺、行」合一的專業人才（知行合一）（Gartner, 1976）。Sheafor

及 Jenkins (1982) 採取綜合性的看法，認為實習教育是一種經驗性「教」與「學」的過程。實習過程中，除了鼓勵學生嘗試運用在課堂上所學習到的理論和原則，以便協助學生在意識層次上整合各種知識和理論之外，還要學習新的知識與原則，以培養個人適當的態度和科學性的思考能力，加深體會他所學過的各種工作技巧運用之時機，洗滌對專業不適當的情緒、態度及偏見，進而能朝著成為具有專業自主能力發展。

Hamilton 和 Else (1983) 定義社會工作實習為「在意識上有計畫的一組經驗，在實務情境中，讓學生從最基本的瞭解、技巧及態度，到有自主能力的社會工作實務表現」。從此定義中，可以掌握實習的幾個要素，缺乏這些要素將影響實習的學習品質。

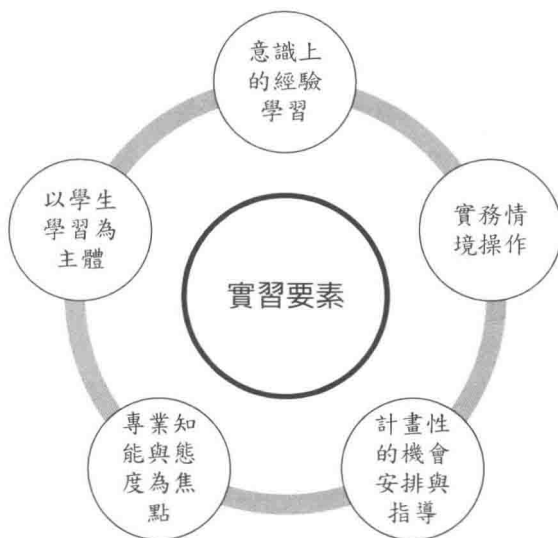


圖 1-1 實習的要素