社會工作實習的教與學

LEARNING AND TEACHING IN SOCIAL WORK PRACTICUM

社工實務是以「人」為本的工作，
社工實習亦是以「人」為本的成長歷程。
但願能在專業培訓上令新一代社工更懂欣賞自己，
欣賞他人，情理兼融，解難扶困。

主編：許盧萬珍
Edited by Hui Lo Man-chun, Jenny

❀目 錄❀

1	阮曾媛琪教授序	
2	鄭之灝教授序	
3	莫江庭牧師序	
4	編者的話	

第一部份：社工督導理論與方法篇

8	第1章　社會工作督導的目標，原則及互動關係	許盧萬珍
14	第2章　優質實務教學	蔡黛群
22	第3章　小組督導	司徒明筠
35	第4章　運用社會建構主義原則於實務訓練	列小慧
41	第5章　如何協助學生反思	許盧萬珍
46	第6章　反思學習在社會工作實習之運用	林香生
54	第7章　「概念圖」在社會工作實習督導中的運用	勞錦樞

第二部份：督導老師成長篇

63	第1章　督導老師感言	劉貽玲
65	第2章　「路漫漫而修遠兮，吾將上下而求索」	林婉華
68	第3章　「人」在實習中	霍小玲
73	第4章　不平坦的實習導師之路	劉丹娜
78	第5章　督導老師的遙遙長路	江佩斐
81	第6章　社會工作實習導師的使命	一群社工督導老師
82	第7章　故事一則－接納與理解	梁美華
84	第8章　教學相長	盧賽玲
88	第9章　實務教學之路	梁玉嬋

第三部份：內地同學交流篇

95	第1章　精神科實習手記：一人一故事	霍小玲
96	精神科實習手記：(一)	矯陽
99	精神科實習手記：(二)	童敏

105 第2章 社會工作督導的意義：透過行動的探索 成元君
109 第3章 社會工作專業實習意義探尋 范明林
115 第4章 從社會工作書本進入服務群體的生活世界 費梅萍

第四部份：本地同學分享篇

119 第1章 實習的自我評估與感想 陳裕玲
123 第2章 我實習的最後一天……是始、也是終 亞珍
126 第3章 以鼓會友 程志林
129 第4章 從一位中年男子的淺笑談起 陸倩儀
132 第5章 實習是人生重要的一課 歐秀琴
133 第6章 一位復康工作者的自我反思 黃惠玲
135 第7章 個案工作分享 陳佩儀
138 第8章 難忘的密集式實習 韓佩珊
139 第9章 服務對象自主性的反思 林翠紅
140 第10章 實習的自我檢討 何達恆
141 第11章 實習經驗分享 黃若恆
143 第12章 我是做人的工作 鄧惠茵
144 第13章 避免好心做壞事 黃偉林
145 第14章 我在雲南實習的日子 林家進
147 第15章 對督導老師的感想 陳佩儀
148 第16章 撫心自問 徐家傑
149 第17章 實習奇緣忘不了 胡志活
153 第18章 口述歷史訪談記
156 第19章 既苦且甜的經驗 郭詩雅
158 第20章 實習令我急速成長 龍寶霞

160 作者簡介
163 鳴謝

教授序

實習是社會工作教育重要的一環。在實習過程中，透過督導老師與同學在教與學的互動和連結，讓同學對社會工作的價值觀、相關理論和知識都能有機會作檢閱、評估及整理，並能適切地實踐於助人的歷程中。

我們身處的社會日趨多元複雜，社會工作面對著各種不同的挑戰。培養情理兼備，有實務及反思能力的社會工作者是我們的目標，亦是我們的責任。在實習過程中，督導老師與同學會發現一些值得深思反省的現象及一些具深遠影響的問題，從而啟發同學要以不同的角度看服務社群的能力和需要，同時亦驅使他們不斷思考探索新的理念和實務模式去回應改變。

「社會工作實習的教與學」是本系老師和同學們在實務教育中所見、所思、所感、所得。實習是一個不一般的學習模式，這本書不單展示了督導老師與同學在實習過程中的苦與樂，它更把實習中引發出的啟示去推動我們改善和提昇社會工作教育的質素。

阮曾媛琪教授
系主任
應用社會科學系
香港理工大學

鄭之灝教授序

美國社會工作者協會出版的《社會工作辭典》對社會工作實務訓練的詮釋是"一個運用社會工作有關知識和行動，實踐與社會工作的價值一致的，和社會所要求的服務的提供過程；它包含了預防，調適、復康和學習等功能。社會工作實務者的主要角色就有臨時工作員，行政人員、倡導者、照顧者、諮詢者、中間人、資料管理及提供者、研究員、督導、社會活動者、輔導員和公義社會價值的支持分子等。社會工作的實踐涉及微觀、中觀和宏觀的層次....."(Barker, 1997)。誠然，社會工作實務訓練（我們習慣稱之為實習）是香港社會工作培訓裡最為重要和不可或缺的部份。實習的完成，故然是要滿足專業社工訓練的必需要求，更重要是讓同學們透過實習，結合理論與實踐、總結經驗、反思和啟發、把所學的內聚成為社會工作從業員所持守的價值和實戰行動，成功的執行社會服務；換言之，社會工作實習的設計、推行、評審和完成，就是真真正正的建造了一個滿有專業價值知識和所必需具備條件和能力的專業社會工作者。

一九七五年夏天，筆者在香港大學唸社會工作碩士課程第一年時，學系把暑期的實習課程修改成一項文化研習 (Cultural Learning) 科，目的是要把學生從課室帶到現實社會；放棄傳統規範化的實習督導模式，改為較自由和自主的個人學習過程，偏向反思。筆者和另外六位同學在大嶼山的大澳，當時是個原始的漁村，居住了兩個月，學習與當地人民相處交往，溶入另一種文化；了解當地兒童及青少年的成長過程，學習他／她們生活方式，從而檢視自己的思想行為.....這是當時社工實習訓練的創舉。回首前塵，三十年前的實習經驗，所見所聞，今日仍歷歷在目，所學習到的和所得到的啟示，終生所用。

《社會工作實習的教與學》不單單是一本書，其實是集體智慧，感受和感性的結晶。它結集了多位理工大學應用社會科學系同事和同學的心得、經驗，既是一本學術的文獻，也是這20多位作者對社會工作的一份理想，執著和祈盼。這本書的成功出版，故然是一個不容易和漫長的過程，但同樣是一個充份喜悅及成功感的過程。

社會工作就是一個「以人為本」的實踐科學，就容讓這份專業、這樣的實習、這個信念和情懷，永遠延續下去.....。

鄭之灝教授
副系主任
應用社會科學系 香港理工大學

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

莫江庭牧師序

社會工作督導早於十九世紀初已經開始。華人社會工作督導也因著社會文明所衍生的社會問題而極受關注和重視。香港是一個著名的國際大都會。一方面，我們可以享受文明社會的物質生活；另一方面，我們遭受各種社會問題的困擾，如邊緣青少年、隱蔽青年（沉迷在家中打電腦遊戲而不接觸外界的青年人）、雙失青年（同一時間失學和失業的青年人）、性濫交、一夜情、未婚媽媽、婚外情、離婚、單親家庭、虐待兒童、家庭暴力，及精神病等。這些問題在在說明我們需要大量高質素的社會工作者堵塞破口。因此，完善的學習設施，合時的訓練課程，和嚴格的實習督導便成為培育優質社會工作者不可或缺的要素了。

有見及此，香港理工大學應用社會科學系的一群資深和具備使命感的老師特別出版一本有關社會工作實習督導的書籍。這不是一本只講述社工督導理論和技巧的書籍，也不是一本單由社工學者討論他們對社工督導的研究和專家意見的書籍。其實，這是一本結合理論、技巧、經驗，和實踐的社工督導書籍。它更是一本超越地域和文化的社工書籍。可以說，這是一本生命影響生命的書籍。一方面，督導老師們分享他們的學養和個人對社會工作的心志和使命；另一方面，學員們分享他們在不同的地方和文化中實踐社會工作的經驗和感受。這書可以拉近理論和實踐的差距，而且成為研習社會工作者的參照。

我誠意推薦這書給從事督導和研習助人的專業人員，因它兼備學術理論和實踐經驗的訓練課題。毫無疑問，這是一本可讀性高和實用性強，並人情味豐富的書籍。

莫江庭牧師
美國貝勒大學教育心理學教育博士
香港浸信會神學院實用神學（輔導心理學）助理教授

編者的話

我與一班同事致力社會工作培訓及實務督導已有一段日子，深感實習對孕育社工同學的專業操守及價值觀起著重要的作用。助人的專業是以生命影響生命，既要有理論知識作根基，亦要緊扣理論架構和實務手法，因應當事人所處的獨特情境，作適切的介入。

由於大社會的環境愈趨複雜，影響人的各種社會政策不斷改變，各種社會問題有增無減，所以我們深信一定要培養社工學生對社會的承擔感，能不斷自我反思，虛心作終身學習，為弱勢社群及有需要的人服務。

為了培育有良知、有理想、肯付出、不氣餒的社工，實務教學老師的言教及身教對學生起著極重要的影響力。我們一班督導老師正是基於上述理由，不斷自我省察，從多角度去了解受助者的需要、學生的需要及機構的需要，爭取持續改善教學的質素。我們組織學習小組，彼此交流實務教學的經驗。我們憑著對實務教學的熱情，樂於分享我們的理念及實踐經驗。要在平日承擔繁重的教學之餘撰寫文章，並非易事。我們希望拋磚引玉，誠摯地期待大家不吝賜教，持續地把社工實務教育推向完善。

教與學是互動的。在實務課程中，學生肯定是主動的學習者。即使學生慣於被動地學習，也會被督導老師改善過來。我們鼓勵同學時刻反思，分享他們對實習的體會，當中包括實踐社工價值觀的衝擊，感受案主成功遠離賭博的喜悅等等。無論同學的實習分享是正面的或是負面的，深信都值得老師去探索，同學去借鏡。

這本書能夠面世實有賴各同事及同學熱誠地把心得撰寫成文。因篇幅所限，未能盡錄所有同事及同學作品，我由衷地感謝他們的參與討論及分享。

我要多謝曾乃明博士多年來指導我們不斷改善實務教學，並在我著手編這本書時提供寶貴意見。此外，我還要感謝黃偉林、歐秀琴、林翠紅、何達恆及黃景華為我們整理手稿及打字工作，以及鄭景鴻博士協助編輯工作。

最後，非常感謝前系主任麥萍施教授及現任系主任阮曾媛琪教授為社工教育樹立好榜樣，理大應用社會科學系各同事的同心合力，營造有利於教學相長的環境。更多謝阮曾媛琪教授, 鄭之灝教授及莫江庭博士為本書賜序。在此我特別鳴謝大學教育資助委員會 — 教育發展補助金的撥款支持，出版本書。

許盧萬珍
講師
應用社會科學系
香港理工大學

❀目 錄❀

1	阮曾媛琪教授序	
2	鄭之灝教授序	
3	莫江庭牧師序	
4	編者的話	

第一部份：社工督導理論與方法篇

8	第1章　社會工作督導的目標，原則及互動關係	許盧萬珍
14	第2章　優質實務教學	蔡黛群
22	第3章　小組督導	司徒明筠
35	第4章　運用社會建構主義原則於實務訓練	列小慧
41	第5章　如何協助學生反思	許盧萬珍
46	第6章　反思學習在社會工作實習之運用	林香生
54	第7章　「概念圖」在社會工作實習督導中的運用	勞錦樞

第二部份：督導老師成長篇

63	第1章　督導老師感言	劉貽玲
65	第2章　「路漫漫而修遠兮，吾將上下而求索」	林婉華
68	第3章　「人」在實習中	霍小玲
73	第4章　不平坦的實習導師之路	劉丹娜
78	第5章　督導老師的遙遙長路	江佩斐
81	第6章　社會工作實習導師的使命	一群社工督導老師
82	第7章　故事一則－接納與理解	梁美華
84	第8章　教學相長	盧賽玲
88	第9章　實務教學之路	梁玉嬋

第三部份：內地同學交流篇

95	第1章　精神科實習手記：一人一故事	霍小玲
96	精神科實習手記：(一)	矯陽
99	精神科實習手記：(二)	童敏

105 第2章 社會工作督導的意義：透過行動的探索 成元君
109 第3章 社會工作專業實習意義探尋 范明林
115 第4章 從社會工作書本進入服務群體的生活世界 費梅萍

第四部份：本地同學分享篇

119 第1章 實習的自我評估與感想 陳裕玲
123 第2章 我實習的最後一天……是始、也是終 亞珍
126 第3章 以鼓會友 程志林
129 第4章 從一位中年男子的淺笑談起 陸倩儀
132 第5章 實習是人生重要的一課 歐秀琴
133 第6章 一位復康工作者的自我反思 黃惠玲
135 第7章 個案工作分享 陳佩儀
138 第8章 難忘的密集式實習 韓佩珊
139 第9章 服務對象自主性的反思 林翠紅
140 第10章 實習的自我檢討 何達恆
141 第11章 實習經驗分享 黃若恆
143 第12章 我是做人的工作 鄧惠茵
144 第13章 避免好心做壞事 黃偉林
145 第14章 我在雲南實習的日子 林家進
147 第15章 對督導老師的感想 陳佩儀
148 第16章 撫心自問 徐家傑
149 第17章 實習奇緣忘不了 胡志活
153 第18章 口述歷史訪談記
156 第19章 既苦且甜的經驗 郭詩雅
158 第20章 實習令我急速成長 龍寶霞

160 作者簡介
163 鳴謝

第一部份

社工督導理論與方法篇

社會工作督導的目標、原則及互動關係

許盧萬珍

社會工作督導的目標是提供快捷及有效的服務給案主。筆者認為在督導學生方面，尤應著重教育性及支援性的督導。教育性的督導致力培育學生的專業態度，改善社工學生的能力，提供有效的服務。作為督導老師，我們既要協助學生專業上的發展、擴闊他們的實務知識及技巧，也要關注學生的個人成長及價值取向。支援性的督導則致力於培養學生對其專業的承擔感及投入感，提升其助人的能力，使他們從助人的事工中得到滿足。而且，我們更要加強學生的信心、培養他們終身學習的能力；為學生擔當社工這身份及角色作準備。

Payne(1994)曾指出在社工文獻中有17種社工督導的目標。這些目標可以分為3組：第一組目標是為案主而設，第二組目標為受督導者而設，而第三組目標則為督導老師及管理層而設。以下就是為督導老師及管理層而設的目標：

1. 督導應確保案主能獲得最大利益及阻止實習學生對案主作不適切的回應。
2. 督導能鼓勵受督導的學生去提供更有效的照顧，在有需要時諮詢其他專業意見，對實習學生的介入表示關注，爭取專業的發展，接收回應，處理他們的感受及提升他們的自我管理能力。
3. 從督導老師的角度而言，督導過程是用來維繫服務水平，同時，也用以分配適當的學習項目及工作量；檢視及計劃介入的方向；保持客觀性；提供批判的分析；同時使督導了解學生的表現；確保一些法律上的律例能依法執行及保持良好專業表現。

督導的元素

Rich(1993)曾檢視現存的督導模式及建構一個綜合的模式，這綜合模式包羅了督導的所有元素，筆者以其作綱領，演繹以下六種元素：

1. 建立推動學習的環境
2. 建立良好的督導關係
3. 建立清晰的督導會談結構
4. 建立熟練的督導技巧
5. 建立互動的學習
6. 扮演適切的督導角色

1. 建立推動學習的環境

推動學習的環境是安全、開放、自主、互動及分享的環境。學生對學習有強烈動機。督導老師也能提供足夠的支持及關注學生的需要。

2. 建立良好的督導關係

督導關係建基於互相信任、尊重、體諒及學生感到督導老師有一份親切感。

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

3. 建立清晰的督導會談結構

督導的結構一定要有清楚的目標及期望，督導的安排要有連貫性，鼓勵學習，正面回應，及能分配時間討論個案的進展。

4. 建立熟練的督導技巧

重要的督導技巧包括聆聽技巧，溝通技巧，分析技巧，演繹技巧及詮釋技巧等等。

5. 建立互動學習

成人學習的原則也應用於督導過程中。受督導的學生應被視為主動的學習者，需要雙向的指導，示範，體驗性的學習，指導練習，分享經驗等教學方法。

6. 扮演適切的督導角色

督導老師會扮演輔導者、老師、顧問、同事及評估者的角色。筆者認為Rich的綜合模式能提供有效的指引予督導老師，使其能做好其工作。

督導的原則

1. 督導老師必須持守社工的道德操守，具備相當的經驗及專業能力，使能確保督導的質素及對案主在接受實習學生所提供的服務，有一定的保障。
2. 透過督導老師給予實習學生的指導，能確保實習學生所提供的服務能符合機構的目標。
3. 督導的目標，過程及內容應依據社會工作的專業價值觀。
4. 督導者應不斷監察實習學生的工作表現，確保其進行的介入能持守社工專業的價值觀，所運用的專業知識及技巧能達致基本的水平或以上。而且，督導老師應向實習學生提供情緒支援，助其處理在專業發展中對個人成長的種種價值衝擊及情緒的震盪。
5. 督導老師應不斷對其與實習學生的互動及督導內容及過程作出反思。由於督導老師是居於有權力的位置，並且操控評估學生表現的大權，我們更應時刻反省。例如：我們所提供的教導，是否適切學生的需要；所提供的資料是否準確；所給予的情緒支援是否吻合學生的期望等等。

社工教育的實習督導是一個不斷推使及提升實習學生掌握及應用實務知識及技巧的歷程。這歷程也反映了學生的直接社工實務狀況。假如在督導過程中，學生的專業能力及技巧有所提升，士氣及情緒得到鼓勵，那麼，自然能對案主提供更佳質素的輔導及服務，而學生的專業能力亦得到肯定，這更加強他們對自己專業身份的認同。

溝通及回應

督導老師對學生清晰及正面的回應極為重要。當我們的回應只有批判，沒有建設性的指引時，學生便會感到沮喪及無奈。有時，學生更會因導師的評語而自尊受損。我們先要學生明白我們已接收了他們的訊息及接納他們的用功及努力，然後才針對他們的方法的不妥善地方，加以討論。筆者喜歡引導學生自己尋找更佳的介入方法，使其能得著新的領會及重新擁有那份自我效能感。那麼，學生便能更虛心學習，不必感到不被認同而要諸多防衛。

當我們使用接納及造就的語言時，學生會感到導師的善意指導，他們也就更開放自己，更願意謙卑地學習、成長、改變及尋求更佳的助人自助方法。

督導老師積極的聆聽能鼓勵學生面對他們的問題，探討他們的感受。老師若接納學生的困難及願意與他們一同解決難題，學生定能感到支持及安全感。當認定了問題之後，以下的意見有助解決問題：

1. 製造一個接納的環境，有助學習。
2. 一旦發現學生的知識、技巧、態度或行為有問題時，便應盡早與學生溝通。
3. 記下對學生的回應，並給予學生副本。
4. 督導老師把關注的地方與學生及校方分享。
5. 假如有問題，應盡量與學生一同去認定及確立問題的性質、嚴重性及與學生一同商議解決的方案。
6. 避免標籤學生，嘗試針對學生的行為而不是針對其個人。
7. 建立可量度及清晰的改變目標，使大家都能明確地觀察學生能否達到改變的目標。
8. 提供正面的回應及提醒需要改善的地方。
9. 保持學生與導師面談的記錄，以便協助學生正視其改變。
10. 為學生提供充足的機會去訓練及培養專業能力，例如：可以與學生一同做角色扮演及示範不同的技巧。不過，我們不能容忍學生一錯再錯，損害案主的利益。
11. 學生需要對其實務的改善負責任，其學習態度絕不能馬虎。
12. 我們也要考慮修正對學生的期望，並助學生消除或減輕壓力及衝突。
13. 我們要對自己及學生誠實。
14. 我們要接納學生的個別差異，有些學生需要較多時間去發展其專業能力及掌握相關的知識。

15. 我們對學生的關懷，照顧是需要的，但是假如學生未能達到專業態度及能力的標準時，我們也要肩負責任，守護專業的水平及保障案主的利益。

筆者也曾因學生未能達到標準水平而給予不合格的分數。這個過程無論對學生或是導師都不好受。假如學生的專業態度良好及對社工專業仍然有承擔，而表現不好，只是因為時間管理或是其他個人及家庭的問題，我們也會考慮給予學生多一個機會。但是，假如學生是違背了專業守則，便一定不可讓其繼續實習；校方亦會對學生作全面的評估，決定其是否需要退學。

明白學生的壓力

學生從課室走到機構，面對真實的案主及他們的複雜問題時，必定會遇到不少壓力。作為督導老師，我們必須明白引致學生壓力的原因及其面對壓力的過程及反應，才能了解他們的應付能力和需要，從而因應他們的能力和需要來設計適切的學習經驗。

肯定學生助人的動機

有否聽過下列出於督導老師的說話呢？「如果你聽從我的話，你不會弄到如斯田地了。」「你已經實習了六個星期了，怎麼還是沒有把學習契約弄好？」這些反應原意是為學生一些不適當的行為提供指引及教導。不過，學生往往不能接受這些說話，彼此的關係便會變得疏遠。我們應當向學生表明：雖然我們並不認同他們的行為及方法，但是，我們仍然愛護他們，肯定他們助人的動機。

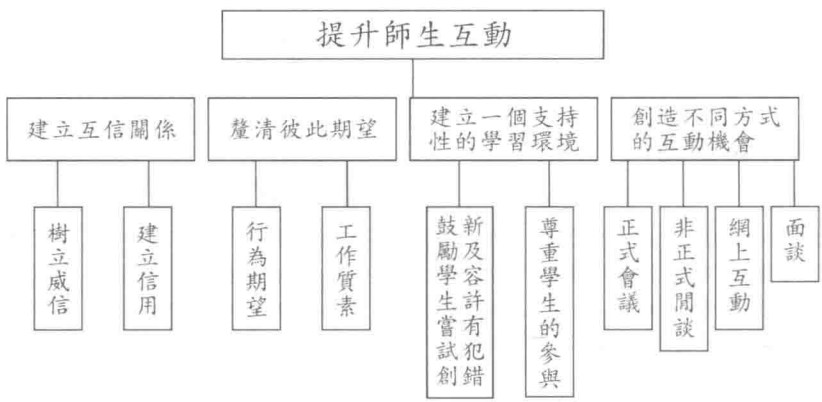
在督導老師面前，學生通常都會感到焦慮，不敢坦白承認自己的不足及主動地求助。當他們感到沒有被督導老師認同，便難以在情緒上跟督導老師產生聯繫。我們可以肯定他們在實習時的助人動機，消除因恐怕做得不好，不能有效幫助案主而產生的焦慮。當學生沒有採用老師建議的方法，以至效果未達理想時，老師也應欣賞學生的誠意，並告訴他：「我知道你相信自己的處理方法是好的。」

肯定的含義是我「確認或是認同」。當我們肯定學生的感受時，我們是給與他們一種真實的感覺，使他們感到被瞭解。我們明白他們要面對實習的種種要求（個人從學生身份轉而成為實習社工身份）所產生的情緒起伏，而且願意與他們同行，教導他們及支持他們。

肯定學生的感受，始於聆聽。筆者喜歡與學生分享他們的故事、活動及感想，學生也對筆者的生活經歷及專業經驗感到興趣。很多時，在督導的開始，我都會問學生：「這幾天，你好嗎？怎麼樣了？」學生便會述說他們這幾天有特別感受的事情及這些經歷對他們的影響。有時，學生未必能詳細述說事情的因由及當中的感受。此時，我便會以關懷的心，細意聆聽，我也會透過不同的提問，協助他們去整理，組織及表達自己的故事。

提升師生的互動

督導老師與實習學生的良好互動是建立主動學習的重要元素。實習學生必須感到有安全感及信心，才會有勇氣面對問題，提出質詢，探討其他方案及作出新的行動。相信沒有學生希望在老師面前出錯或是表現糟糕的。在實習老師面前，擔心出醜的壓力更大，因為在單對單的情況下，任何錯失都逃不了老師的眼睛。經驗也告訴筆者，敢於作新嘗試的學生，也往往是較能體察案主的實際情境而加以思索，嘗試以所知的理論及方法，加以協助。在協助的歷程當中，自然有需要改善的地方。例如：學生有時會錯誤理解某種理論，又或是實踐某種理論的方法及時間不適宜……等等。當學生能經歷在錯誤中糾正過來，學習的效果就更大。良好的師生互動不會自然地產生，而是要努力經營的。以下的圖表顯示了四種提升師生互動的元素：



建立信任關係

跟卜發(Brookfield,1990)一樣，筆者深信督導老師與實習學生建立互信關係極之重要。這種互信關係是建基於老師的信用及樹立的威信。筆者建議以下的方法去建立信用及威信：

1. 告訴學生你的背境，例如你曾受過的社工訓練，輔導訓練，實際從事社會工作及社會工作教育的經驗，督導的經驗等等。
2. 告訴學生關於你自己的資料，例如你的家庭狀況，你的教育理念，你的嗜好等等。
3. 清楚地分享你教學及督導學生的方法及風格。
4. 尊重學生，認真看待他們的學習情況。
5. 要公平，不偏袒某部份學生。
6. 不濫用老師的權力。
7. 若然犯錯，便坦白承認，並且向學生示範虛心認錯及積極改過的學習態度。
8. 老師一定要「講得出，做得到」，言行一致。

釐清彼此期望

老師在督導的最初時便應與學生釐清彼此的期望及訂立學習契約。筆者在實習開始之前會約見學生，在一個較輕鬆的氣氛下，彼此認識及分享我對學生的期望。當然，我也會提供適當的方法、途徑及資料予學生，協助其達到期望。例如，當學生將要展開輔導精神病患者的工作時，我會期望學生在實際接觸案主之前，必須掌握各種精神病的特徵，發病原因，患病後案主通常的反應及需要，家人的心理狀況，及協助患者的社區資源等等。我會提供部份資料及指導學生如何去尋找相關的資料，並期望他們細讀資料，然後在下次督導時與同學分享初步理解的精神病患者需要。我亦會與同學弄清楚他們對自己在實習期間不同階段的期望，並鼓勵他們勇於挑戰自己，可能的話，考慮把期望提高一點點，而我亦會盡量鞏固他們的長處，增強其助人的信心，及協助他們提升理論與實務結合的能力。

建立一個支持性的學習環境

學生在支持性及輕鬆的學習環境之下，自然會傾向多些參與表達意見及提問。只要學生感到被尊重，他們便會受到激發而嘗試探討不同的方案，然後審視各種方案的適切性。人是複雜的動物，人在不同的處境中，與不同的人物及情境相交，所引發的思想，情緒及行為亦是千變萬化的。實習學生有時未能完全掌握問題的癥結或是對個案的評估未達週詳也是不足為奇。督導老師宜肯定學生的成效，例如：能夠與案主建立初步的工作關係；助人態度誠懇等，便能幫助學生減輕焦慮。那麼，學生將會更虛心學習及不斷嘗試改善其技巧。

創造不同方式的互動機會

現代的學生來自五湖四海，有全日制的年輕伙子，也有部份時間制的成年學生。他們各有不同生活規律及學習風格。所以，除了面見督導及現場督導之外，我們也可利用互聯網及電郵與學生接觸，給予更多溝通及連繫的途徑。得到梁傳孫老師的協助，同學可以在網上找尋「專業實務」這科目的有關資料，也可以在“聊天室”與其他同學老師分享實習的經歷及體會。筆者也會安排不同的實習經驗分享會，讓同學彼此交流心得及分享實習的苦與樂。當中，同學們分享在實務中，對成功協助案主解決疑難的喜悅及滿足感，這些經驗也大大鼓勵了一顆顆熱切助人的心。

註：Brookfield , S (1990) The skillful Teacher. California: Josey Bass.

參考書目：

Payne, M. (1994). Personal supervision in social work. In A. Connor & s. Black (Eds.) Performance review and quality in social care (pp. 43-58). London: Jessica Kingsley.

Rich, P (1993). The form, function, and content of clinical supervision: An integrated model. The Clinical Supervisor, ll(1), 137-139

（一）前言

社會工作是幫助人們解決問題的專業工作，目的是協助受創的服務使用者恢復功能、提供個人與社會的資源、預防社會功能的失能。由於社會工作的主要對象是人，人是獨特及機動的個體，受著周圍環境的影響，因此，作為專業社工，必須因應服務對象的個別獨特需要作回應。接受社會工作訓練的同學，更需要在實際的環境中體驗學術理論的真諦。

實習是每一個社工同學必須經歷的階段，「實習」的意義是藉著一個真實的環境，讓同學去體驗及理解課堂上所教導的理論，並將理論實踐出來。社會工作實務非常著重服務對象的需要。同學需要從掌握服務對象的需求開始，透過不同的接觸渠道及方法，將學得的理論一一實踐出來，而這些經驗是不可能從書本裏尋找到的。學習應用社會工作的技巧往往要求同學花一段時間在社會服務機構裏進行工作，並安排實務導師協助同學掌握理論與實務技巧的結合，以盡量擴闊同學的學習空間及發揮其潛能。

根據學者載維斯（Davies）於1984年開始進行一項為期三年有關社會工作實務的調查結果顯示，「實務」在社會工作課程中是極為重要的一環及深為同學嚮往的。每一位社工同學在實習的過程中，都會有一位導師作引導及支援。「實習」並非只涉及同學的需要，更要求同學與導師雙方的付出。實習導師的角色及責任是加強同學的學習機會，並協助同學在實習經驗中學習消化理論，將實務經驗與理論融會貫通。

因此，實務導師在學生實習課中確實扮演重要的角色及承擔重要的責任。實務導師需透過不同的督導方式，按同學的個別能力及興趣，協助同學掌握實務的技巧、提升其學習的動機及強化同學的內化技巧。而導師就是利用督導的過程，將同學的潛能盡量發揮。「以人為本」的實務教學，就是要加強實務導師的角色與功能，使其能增強學生在課室基礎及實務基礎的整合機會。而「以人為本」的精神，就是要學生在清楚其學習需要及範疇後，肩負滿足個人學習需要的責任。實務導師則需要按個別同學的需要、能力、潛能及性格，為其作度身訂造實務教學，以使學生的潛質盡量發揮。

（二）達致實務教學的元素

無論在教學或日常的工作中，「督導」是不可或缺的。在工作層面上，上司為下屬進行督導，以協助下屬認識工作方向，並完成有關工作的要求；在教學中，老師為學生進行督導，是希望使學生能掌握有關知識理論，從而使學生能成長。督導的功能有三方面：發揮教育（educational）的作用；發揮支援（supportive）的作用；發揮行政（administration）的作用。無論是教學或工作的督導，這三個功能是必須同時並存的。

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com