

個案多樣化與社會多元化下的 社工教育該何去何從

陳政智

壹、前言

社工教育本土化 (localization) 是相對全球化而來的一種觀點，由於全球化強調文化、服務、價值觀、理論和行為模式都有趨同 (convergence) 的發展。這是對於外來社會科學研究知識體系與理論架構的反省與批判，藉以建構具有符合本地的知識體系與理論架構。社工界因此開始呼籲我們的服務要用當地所習慣的語言或方式來表達，用我們習慣的思考模式來分析服務對象的問題，甚至用貼近服務對象的方式來解決問題。為此，有所謂「以全球為架構思考，以在地為關懷行動」(Think globally, act locally) 的呼聲。

社工教育本土化就是要在教育發展的過程中，使教育能夠符合並回應本地的文化和社會需求。但是在追求教育本土化的過程中，又不能掉入自我陶醉或畫地自限的死結，過度中心主義的思想，認為自己的都是最好的，全盤否定外來的。而是更應該以「開放」的心胸面對外來文化的刺

激，能夠與全球化教育相互接軌，讓學生可以有開闊的胸懷，接納和尊重其他文化或專業的優點與特色。所以，本文期待藉由幾種教育方式的引介，讓社工教育者可以思考臺灣社工教育有沒有結合這些跨國、跨專業的課程規劃或測驗方式的可能性，以培養具有寬廣視野和職場即戰力，而且更貼近服務對象的社工人才。

貳、社工教育教的是那些特質的人

筆者這幾年參與本校學生的職涯發展輔導工作，為了掌握學生的特質，以發展相對應的輔導策略，所以將本系學生從 2009 年至 2015 年新生入學填寫的 MAPA 複合向度性格測驗 (Multiple Aspects Personality Assessment) 拿來初步分析 (聯合國國際資訊股份有限公司, 2010)，發現本系這些年來招收到的大一新生之 MAPA 主顯性格類型，以 IU 型 (Introvert and Unstable Emotion) 最多，屬於個性內向、情緒不穩

定的性格，此特質的人會期待人際接觸很少且壓力低的工作；其次是「EU」型，屬於個性外向，情緒不穩定者，此特質的人想要與人接觸，但同樣期待壓力較低的工作。個性內外向出現二個極端的族群，但情緒不穩定卻是頗為一致，也就是社交性（Social）、主導性（Active）、行動力（Generalship）、活動性（Relationship）、思考性（Thinking）等的表現，差異非常大；但客觀性（Objective）不足、神經質（Nervous）、自卑感（Inferior）、情緒轉變性（Changeable）高，則是我們要面對的學生之共同特質。社工是一個高壓力的工作，但我們收到的學生卻都希望從事壓力較低的工作，教師們要如何讓學生在未來四年增加現實感，增加對未來職場的認識，是課程設計與規劃時要思考的。我們這些從事社工教育的老師，在教學方法、生師互動、系的核心課程、課程的配套措施等，其實都要做一些調整。現在學生確實跟以前不一樣了，這是身為老師都要有的認知。

但在此我仍要提出一些反思和挑戰。社工的教育，跟臺灣的教育界多年的習慣都一樣，我們深受特質論影響，要去發掘每一個學生的特質，找到適合他做的工作，我們深信某些職務也一定要某些特質才能勝任。上一段的觀點就是立足這種角度來論述的。但生涯或職涯理論有另外不同的一些觀點，例如決定論、決策論、選擇論等，認為人有許多職業選擇的機會，每一個機會會造成不同的結果，所以學生會參酌待遇、興趣、社會地位、婚姻、健

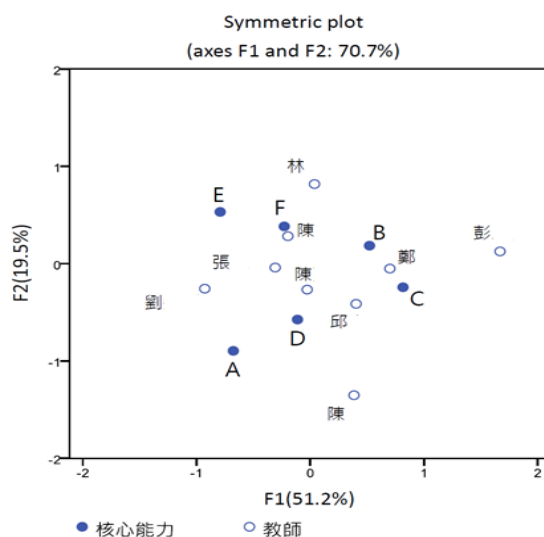
康、上班地點等，做出多方面的考量，以求最高的效益和最小的損失。又如 Glasser（1998）的選擇理論（Choice Theory），認為學生的行為被生存、愛與歸屬、權力、自由、樂趣的需求所驅動著，學生依據他自身的需求，規劃出理想的生活。因為人們在行動前會考量利害得失來做出決定，但在理性選擇理論中所說的理性，範圍較狹隘，指的是每個個體在衡量過成本及收益之後，選擇出能夠讓個人效益最大化的方案，然後才依此進行行動（Browning, Halcli, & Webster, 1999）。所以，不論是依據學生的特質來調整教學的方法，或者是提供學生更多的資訊，讓他們有機會更貼近實務，以便做出理性的決策，就是老師們責無旁貸的任務。因為只要是自己「選擇」的，就比較不會後悔。

參、面對學生的需求我們嘗試做的改變

一、系所核心能力與教學方法的盤點

為了提供合適的教育，我們系的所有老師通力合作，試著分析我們目前的教育內涵。首先，分析專任教師開設之課程與各核心能力之關係，以瞭解訂定的核心能力是不是與實際教學脫節。結果發現專任教師於學士班開設之課程所包含的核心能力，出現最多者是「社會工作專業知能」；最少者是「批判視野與決策能力」。此外，利用對應分析圖展示變項之間的相對距離，我們理解它們彼此的關係。以下圖所示，老師們在圖中的分布是四散的，並且

各有其相近的核心能力。意味著老師們設計的課程所欲達到的核心能力，有著明顯的差異。這種差異，是因為課程不同；而課程的分配，則是依據教師的學術專長。



註：Pearson $\chi^2 = 108.547^*$ ($p < 0.05$)，奇異值 = 0.377；A--健康照顧知能；B--社會工作專業知能；C--同儕合作與專業倫理的實踐；D--批判視野與決策能力；E--能具備國際觀與跨領域思考社會議題；F--主動學習。

圖 1 專任教師開設之課程與各核心能力之關係

教師依據課程所要培育之核心能力，進行教學設計與應用多元教學方法之情形，我們將教學設計與方法區分為七類，包括講述法、討論法、啟發式、練習法、發表法、協同教學、個別化。本系專任教師在本系學士班所使用的各類教學方法的相對出現機率，傳統的「講述法」並非一枝獨秀，「討論法」與之相當，且發表教學、協同教學、練習法的相對比率也甚高。本系教師在每門課程運用的教學方法是相當多樣的，顯示本系專任教師的教學態度認真，具體展現在教學方法上，以不同的教學方法達到教學目標。

至於核心能力與教學方法之關係，透

過類似上圖的分析方法，從相對距離可以得知，協同教學與發表教學較常使用於培養「主動學習」這項核心能力；討論與講述教學則是較為從接近核心能力「健康照顧知能」與「社會工作專業知能」；而啟發式教學靠近「能具備國際觀與跨領域思考社會議題」的情形高於其他教學法。所以，本系專任教師依據核心能力的不同而運用了不同的教學設計與方法。

經過這樣的分析，才能確定系所的教育目標與核心能力之訂定，不是流於形式主義或只為了符合某些標準，而是真的能藉由不同教師的不同課程設計和教學方法來達成。

二、借鏡醫學教育的改革，推動 OSCE 來檢核學生的專業能力

所謂 OSCE，就是「客觀結構式臨床測驗」(objective structured clinical examination)，是一種檢測臨床技能的方式，意指教師訓練非病人者扮演具有某種疾病的模擬病人，以「擬真」的臨床情境測驗學生，檢測其專業知能的分析、應用與整合能力 (McWilliam & Botwinski, 2012)。

OSCE 是 4 個英文字縮寫 (李選、胡月娟等, 2015)：

1. 「客觀的 (Objective)」

意指評分者以條列式之行爲標準檢測表 (standardized checklist) 或評量表 (scale) 逐項評估受試者對特定服務行爲之達成與否或達成之程度，評估者被要求不能依自己主觀的偏好來評分。

2. 「結構性 (Structured)」

意指以上測驗有經過標準化之規劃，每位受試者將面對相同的問題與情境，且被要求執行相同的任務。其中有一個非常具體的任務是被評估學員依照由模擬個案依詳細腳本扮演的模擬實務情境獲得每一步的資訊--包括個案的情緒反應與服務提供者下一步的可能反應。

3. 「臨床 (Clinical)」

意指測驗腳本均代表真實的臨床情境，而非杜撰或想像，藉以反映出被評估學員在實務處置的能力。

4. 「測驗 (Examination)」

意指可作為考試評量或教學方法，具有被評估學員/教師間、被評估學員/課程

間、教師/課程間雙向回饋作用。

所以，社工有沒有可能運用 OSCE 的方式，或者改良的迷你臨床演練評量 (mini-Clinical Evaluation Exercise，簡稱 mini-CEX)，將模擬的真實實務情境作為考題，此情境係依據學生未來實務工作時將面對的真實情境，藉由客觀的能力評估，訓練或檢測學生的實務推理、決策、專業態度、臨場反應、尊重、同理心，以及專業技能運用的熟練、適當與正確程度。學生學習成效之檢測可以分為「知道 (knows)」、「知道緣由 (knows how)」、「展示緣由 (shows how)」、「執行 (does)」四個層級，代表在複雜與現實情境下能展現有效處理問題的能力。

教育是要為未來社會的需要做準備，社工的服務對象通常問題複雜且多元，我們不僅有主要和次要服務對象，還要面對其他利害相關的人，年齡層也跨越各種年齡，此外還有複雜的環境與生態，甚至是和自己成長環境截然不同的情境，很多人認為這些很多無法用 SOP 標準服務流程的規劃來事先掌握。但反過來思考，當我們掌握了不變的，就有餘力來處理會變的。可是社工界一直以「人是複雜的」為理由，抗拒標準化，但「擬真」的教學方式確是有需要的。至少晤談技巧或實習一的課程中可以參考運用，而且社工也已分級分科，就以社工的五大分科別來設計標準個案的腳本或教案。當然這件事不是學校的老師可以單獨完成的，必須借助實務界的協助。社工教育透過 OSCE 評估教學效果，教師們更可以準確地瞭解教學的情

況，調整教學計畫與方法，以教育出具有標準水準以上服務能力及職場即戰力的學生。

三、運用總結式（性）課程，打通學生的任督二脈

大學教育的課程安排，包含為未來的學習打好紮實基礎的 Cornerstone course（基礎課程），如共同課程、領域基礎課程、通識課程等。還有，專業學習最重要的 Keystone course（核心課程），就是專業領域要培養核心能力的核心課程。現在更強調加入總結性課程（capstone courses），作為學校教育最後一哩的學習經驗，使學生能夠統整與深化大學所學，讓學習穩固完成（邱于真、林姿馨、陳仕茹，2012）。大學不應只是提供學分、授予學位，還應提供學生在畢業前能有總結先前所學的機會，同時為銜接未來就業或升學作好準備。

總結性課程的形式，包含有專題計畫（project）、學士論文（thesis）、專題討論（seminar）、實習（clinic-based/internship）、綜合考試（comprehensive examinations）、學習歷程檔案（portfolio）等各種形式。但不論形式為何，課程強調的是從知識傳授轉換為能力培養、從評量領域知識轉換為檢視核心能力、從片段與個別主題學習轉換為連繫與統整大學所學、從單向課程規劃轉換為不斷回顧反思、從個別獨立課程轉換為連結學系架構課程（邱于真、林姿馨、陳仕茹，2012）。所以，總結性課程具有深化學生學習，確保畢業生離校前已掌握系的核心能力。尤其社會工作將可

以打破個案、團體、社區、方案、研究法的界線，完整地認識社會工作的全貌，學習以服務對象為中心來提供全人化、全面性、符合所需、整合式的服務，這樣的學習才能更貼近實務現況。

肆、社工方法與實務領域之外的新能力：新媒體之運用

新媒體是一個涵義相當廣泛的辭彙，它具有豐富的文化意涵，而非僅是狹隘的指電腦、網路與手機等新科技媒體的出現，它意指著某些劇烈的變遷，科技的轉變、意識型態的改變以及經驗方式的遽變（Lister, et. al., 2003）。它可能是科技上的新穎，也可能泛指文化上的轉變；它既是舊媒體的延續，也具有某些舊媒體所沒有的特質。

現在的學生將生活在一個 e 化的環境，以及面對 e 化的服務對象。理想中的 e 世代之社工是一個「High Tech, High Touch, High Care」的高品質服務提供者，要試著運用高科技的器材與工具、具備高度的同理心與關懷心，來提供高效率的服務。而實際執行這些服務的優秀社工專業人才，也就是 e 世代社工教育的目標與成果。未來，我們必須教導社工的學生具備符合數位公民的素養，讓學生瞭解網路隱私、網路安全與線上著作權等議題，掌握和運用網路的能力將決定他們未來的競爭力。教師應以開放的心態，積極引導學生善用數位與網路的力量，並且加強對於網路資訊的判斷與個資保護的知能，這些將

決定學生能否在職場面對多元化的環境與多樣化的個案。此外，教導學生善用新媒體，不論是機構行銷、理念行銷、募款、群眾募資（Crowdfunding）、做影像紀錄、製作專案影片等。運用新媒體，組織可以用較低的成本設置組織的網頁，利用其多媒體的功能（例如：音效、動畫等方式），對外提供最新的活動訊息、服務方案或理念的宣導。服務對象則可以一改過去被動的角色，主動去尋找自己所需的訊息。

但事實是社工教育面對各式新穎的科技軟體與硬體，在缺少系統化培訓的機制下，大部分的教師只能憑藉過去的教學經驗來使用科技設備進行教學；由於教師對於教育科技所能應用的程度尚未了解甚深，難以將各種科技設備做整合性的運用及發展創新的教學模式，所以教育科技所能發揮的功能與效益也都有限。提及教師教育科技能力指標，最常被引用的即是美國國際科技教育學會 ISTE（The International Society for Technology in Education）發展的教育科技標準 NETS（National Educational Technology Standards），NETS Project（2008）更新的教師版本，將教師的能力指標分為五大面向，分別是：(1)促進、激發學生的學習動機與創造力，(2)設計、開發數位時代的學習經驗與評量，(3)塑造數位時代的工作與學習，(4)促進和塑造數位公民權和責任，(5)投入專業性成長與領導力。其主要強調的就是因應資訊時代的教學需求，以培養學生未來出社會所

應具備的數位能力，其中還必須包括批判性思考、溝通、合作、創新等，強調的是學生的科技「應用力」而非「操作力」。但目前學校的社工教育在此部分仍是不足的，例如：社工倫理講述的內容千篇一律，對於網路倫理、新媒體倫理的討論很少，在實務上已有新一代社工在臉書的抱怨文引來個案或家屬不滿的實例發生。

伍、結語

本文介紹了幾種課程規劃和檢核學生學習狀況的方式，希望能引起社工教育者的關注。面對愈來愈複雜的工作環境，教育的改革是進行式，是一項持續的工程。我們正面臨著個案問題日漸多樣化與社會多元化的重大議題，教育必須為這些需求負責，讓我們的學生具備因應的能力，也能實際與他人和社會良好互動，更能應用、實踐所學來致力於社會的永續發展。尤其面對新媒體的發展，這是全新的學習工具和服務工具，這些都是一、二十年前無法想像的，但已經在我們眼前發生的改變，也正一步一步地改變了社工教育未來的面貌。

（本文作者為高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授）

關鍵詞：社工教育、OSCE、總結式課程、新媒體

📖 參考文獻

- 李選、胡月娟等（編著）（2015）。*OSCE 護理專業能力鑑定指引*。臺北：華杏。
- 高雄醫學大學（2014年8月23日）。【MAPA 性格及就業測評系統，取自 <http://mapa.kmu.edu.tw/>】
- 邱于真、林姿馨、陳仕茹（2012）。*教與學的合頂石—總整課程 (Capstone Course)* (頁 1-15)。臺北市：國立臺灣大學教務處教學發展中心。
- 聯合國國際資訊股份有限公司（2010）。*MAPA 性格及就業測評系統校園版 V4.0 使用指導手冊*。臺北：聯合國國際資訊。
- Browning G, Halcli A., & Webster F. (1999). *Understanding Contemporary Society Theories of the Present*. SAGE Publications.
- Glasser, W. (1998). *Choice theory: A new psychology of personal freedom*. New York: Harper Perennial.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I., & Kelly, K. (2003). *New Media: A Critical Introduction*. New York: Routledge.
- McWilliam P.L., & Botwinski C.A. (2012). Identifying Strengths and Weaknesses in the Utilization of Objective Structured Clinical Examination (OSCE) in a Nursing Program. *Nursing Education Perspectives*, 33(1): 35-39.
- NETS Project (2008). *National educational technology standards for teachers* (2nd ed.). Washington, DC, United States: ISTE.