

# 社會工作實習機構的教育設計缺口 與行動回應—以台灣兒童暨 家庭扶助基金會為例

林珮琪 · 林秉賢 · 周大堯

## 壹、緣起

根據 Miller 的能力金字塔 (pyramid of ability) 理論，要達到完整臨床能力的養成，必須包括：

1. 知識 (knowledge, knows)；
2. 知行 (performance, know how)；
3. 實作 (competence, shows)；以及
4. 實境 (action, does) 等四個層級 (Miller, 1990)。

學校教育能提供「知識」、「知行」之傳授，卻無法提供「實作」、「實境」，然實習教育 (field education) 恰能補足。在各種專業養成教育中，無論是以「以病人為中心」的醫學臨床訓練，或以「案主最佳利益」為優先考量的社會工作教育，均係以「人」為服務對象的專業，故實習教育更是重要且不可或缺的一環。美國 EPAS 2.3 的社會工作教育準則中更明確指出，課堂與實務，對於社工專業是同等重要的教育

方法 (CSWE, 2008)。

實習教育是一整合課堂教育及服務場域中知識與實踐落差的機會 (曾華源、林秉賢, 2014)。社會工作實習教育主要目標是讓學生能夠：明瞭如何將適切知識帶入社會工作實務情境、養成執行實務技巧具備的能力、在專業價值與倫理守則下學習實務工作、發展對社會工作的專業承諾、培養與個人長處切合的實務風格、建立必要的能力以便在社會工作機構當中執行有效的工作 (高迪理、尤幸玲, 2003)。社會工作實習是社會工作學生正式進入實務職場、接觸服務對象，以及學習運用所學在實務工作中的重要開端，而機構則是傳承社會工作專業學習中最後一哩路、培育社會工作新鮮人的第一哩路 (李仰慈、曾華源, 2014)。

臺灣早期的社會工作發展受美國影響甚深，1932 年，美國社會工作學校協會 (American Association of school of social

work) 將實習教育正式認定為社會工作教育的一環。1940、1941年，美國社會工作學校協會附屬的實習委員會提出實習教學和課堂教學同等重要，故1940、50年代陸續提出實習教育標準，直至1952年美國社會工作教育學會(CSWE)成立後，開始針對授予學位的社會工作教育單位制定課程規劃標準。1970年，實習教育被納入為對學士班學生的教育學位要求。美國社會工作教育學會認為社會工作實習是將學生社會化為實務工作者，提供整合理論和實務的教學方式和指引，是發展專業實務能力不可或缺的基礎課程(美國社會工作教育協會，2008)。

反觀臺灣，臺灣在1950年代「臺灣省立行政專科學校」中的社會行政科，已規劃社會工作實習課程。1971年由內政部與教育部所召開的社會工作教學研討會決議實習為專業必修課程之一。臺灣各社會工作相關科系實習課程規劃，已將實習課程列入大學部必修課程，學分數介於五至九學分間。從歷史脈絡看來，臺灣社會工作實習實施已達60年，列入必修課程約有40年(湯雅婷，2012)。這40年間，即使學校教育規劃能使社會工作教育更具制度與結構化，然社會工作實務場域是否能與時俱進、持續提升？提供實習生具有結構化的實習教育情境、教材與指導呢？

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(簡稱家扶基金會)1938年成立，1950年開始在臺服務，與臺灣的社會工作發展共構。1977年即規劃社工員聘用限為社會工作相關學系畢業者，期以專業組織自

許，投入社會工作服務。家扶基金會因附屬單位分佈全國，加上服務方案的專業性、多元化，可提供學生較有彈性的選擇，是國內不少社會工作相關科系學生實習的優先選擇機構。每年平均接受兩百二十餘名學生實習(100年235名；101年236名；102年223名；103年212名；104年206名)，實習生招收比率明顯高於多數社福組織。對社工系學生而言，機構實習是社會工作系學生專業社會化的首要場域，對生涯統整與抉擇有實際影響(何慧卿，2014、胡慧嫻，1993)。且大多數研究或文章多肯定實習課程提供學生進入職場前專業學習經驗統整、確認個人專業生涯定向之重要性(何慧卿、張絮筑，2014)。由此可見，家扶基金會每年將對臺灣兩百餘名社工系學生的專業社會化、生涯統整與抉擇產生影響。然跟據陳麗欣(2004)研究發現學生在實習課程結束後對於實習有兩極化不同的評價，大部份學生認同實習過程能讓自己獲益，並更加了解社會工作的面貌及內涵；但也有學生反應實習並不是良好經驗，學生在不利的實習環境下，對社會工作實務產生誤解。由可知臺灣各社會工作實務機構所能提供之社會工作實習教育良莠不齊，而使學生在實習後有兩極化的學習反應。

從專業的發展責任與人力資本觀點而論，促使實習教育制度結構化更形重要。社會工作實務機構是社會工作教育的一環，實務機構不應被動等待或消極應對，應主動積極建構一專業完整之社會工作實習制度。故本文將以實務機構之立場深入

探討社會工作實習教育之精進與規劃內涵，透過整理家扶基金會各分事務所之實習資料呈現實施現況與限制，並採焦點團體方式，建構社會工作實習教育制度與提升社會工作實習教育專業發展。

## 貳、社會工作實習生實務場域：實施現況與限制

1950年，家扶基金會以民間團體的力量推動家庭救助工作，採取「社會工作人員」制度，是全國第一個全面晉用社工專才的社福組織。每年均有國內、外社會工作相關系所學生申請社會工作實習，平均每年達兩百二十餘位，兼負社會工作實習教育之責任。

據104年2月調查統計數據顯示，家扶基金會每年每單位於暑期實習期間需投入平均25.6小時進行家扶簡介、各方案規劃與執行介紹等實習講授，且有主任、督導、社工等各階層員工投入暑期實習教育中。單就「機構與方案介紹」，即需25.6小時，尚未包含實習生之個別督導、團體督導、讀書會、個案研討等投入，足見家扶基金會每年於暑假期間投入高成本人力資源於實習教育中。

家扶基金會實習業務之總統籌由社會工作處負責，長期以來由各分事務所各自發展、自主運作，未能精確掌握各分事務所對實習教育提供之內容與品質。期能更精確掌握各地分事務所實習教育提供，故於104年2月期間蒐集全國各分事務所實習作法、規範、模式等，並據以整理有關

實習教育提供之現況與限制，茲分述如下：

### 一、社會工作實習教育實施現況

#### (一)各自訂有實習申請辦法或作業流程，實習甄審標準與要求不一

臺灣有二十餘所社會工作相關系所，學生們多會選擇返鄉實習，每年各縣市之分事務所均有各校學生提出實習申請。全國各分事務所與附屬機構各自定有實習申請辦法或實習作業流程，訂定依據多源自該單位長期以來積累之實習帶領經驗與主管、社工對實習之價值與想法，而實習申請期限、檢具資料要求、遴選方式均有不同，且同一單位亦可能在不同年度由不同人員主責而有變動。根據研究顯示，實習生的學習態度不佳會影響機構督導產生教學倦怠感，故實習生對實習的態度與投入對機構督導教學更形重要（曾華源，1989），故此，多數分事務所均會以面試、筆試作為實習生遴選之方式。透過面試瞭解：實習生自我介紹、自我推薦、實習選擇原因與期待、服務與就學經驗、未來規劃，亦有部份分事務所為瞭解實習生之專業素養、價值與態度等，設有情境面試問題：

「面對這麼多申請的實習生，你認為為何我們要選擇你，而不要選擇其他人？」

「若未錄取，您會怎麼辦？」

「實習過程中，若發現社工員的工作模式或方法，對您而言是錯的，或您有所懷疑，您將會如何做？」

「實習過程很忙碌，倘若明天是機構作業的繳交期限，但你知道倘若多三天會讓你這份作業的品質更好，你會如何取捨？」

另有部分分事務所除面試外，亦安排筆試，期望透過筆試瞭解實習生對社工專業議題之見解：

「實務社會工作者在面對經濟弱勢家庭所需面臨的挑戰與困境？」

「對於社工參加社會運動或是走上街頭為弱勢抗爭的看法？」

「試分析經濟弱勢家庭之兒童需求，並且設計一個適合的『兒童夏令營活動計畫』。」

「兒童因為嚴重受虐或家庭發生重大事件必須離開家被安置到寄養家庭，兒童可能面臨的問題會有哪些？」

各分事務所之甄審標準與方式主要係根據單位常年經月所累積之實務經驗與主任、督導之帶領風格以及對實習之態度而決定之，有部分事務所會訂定實習錄取標準，針對書面資料、筆試、面談三大面向，分別訂定細項指標與比重，有些則會採各校擇優錄取機制，以期實習生遴選能達公正、公平且客觀。部分事務所認為實習是學習的歷程，秉持以學習為主體，故透過「實習組別志願卡」讓實習生選填實習組別（家扶組、兒保組、寄養組等）或根據實習生的特質、對實習與督導風格之期待等進行督導配對安排。無論是需求調查、實習組別選填志願或配對安排等，均係期給予實習生妥適實習類別、實習督導之安排。

## （二）訂定實習教育策略，以提升實習受教品質

1.訂有實習計畫表與實習目標、主題，召開實習說明會

多數分事務所均會訂定實習主題與目標並研擬實習計畫表，或於實習前召開「實習計畫說明會」，針對實習期間之規範與規劃進行說明，讓實習生於實習開始前瞭解實習計畫與服務內容，以利實習生即早準備進入實習場域。

2.編製實習工具書

家扶基金會於89年出版「實習督導工作手冊」，亦有部分分事務所以機構督導為主體，自行編製實習督導手冊、帶領實習生督導注意事項，提供實習帶領之工作輔助與指引，循序漸進的方式描述實習指導工作之步驟與內容，藉此協助擔任實習督導者瞭解實習指導工作之方法要領。

部分分事務所會為實習生編製實習手冊，以介紹機構與服務處概況、家扶、兒保、寄養等服務方案與各團體工作、志工組織與實習須知提示、作業規定、實習規範、倫理守則等，提供實習新生之入門導引與學習。

3.辦理個別督導、團體督導、個案研討、讀書會等專業訓練

各分事務所均會定期進行個別督導、團體督導，並搭配員工服務品質提升方案（註1），辦理個案研討會、讀書會，並辦理服務品質提升相關訓練，以協助實習生將理論與實務相互驗證與應用。

### (三) 維護案主最佳利益，訂定個案分派篩選標準，以提供實境與實作

雖機構實習目的之一係為能接觸真實個案，然為維護案主最佳利益，指派給實習生之個案皆訂有篩選標準、個案數，與訪視次數等相關執行規定：

「需已服務1年以上之個案。」

「在派案前需由實習督導檢視個案類型、服務概況，或向原負責社工瞭解相關事宜後，再將個案紀錄予實習同學閱讀之後由實習同學與原個案負責社工約定共同訪視的時間。」

「第一次訪視由原個案負責社工介紹實習同學予家庭認識並說明之前的服務概況，以利服務銜接。」

「實習督導需實習的第一個月內陪同實習生一起進行訪視，以瞭解實習生的訪視、會談，並示範會談等相關訪視技巧。」

雖多數分事務所均訂有個案分派篩選標準，然各分事務所標準不一，全會未將選派標準予以統一。

### (四) 進行雙向回饋與成效評估，作為修正改進參考

#### 1. 實習生不同類型評估

客觀的評量可促進實習生明白實習目標，隨時了解自己的學習狀況與成效，作為後續學習調整之參考。部分分事務所訂有實習生自我評量表，實習生可透過評量表隨時自我檢核，瞭解所欲達到之目標，進而產生自我提升改善之作用。實習結束時，則進行實習成果的自我檢核與評估。

有分事務所設有「實習生參與活動表現評估表」(表 1)，逐一活動中，活動主責社工填該表，針對實習生於該活動之投入表現：「活動設計」、「事前工作配合」、「活動期間帶領」、「其他」四面向，進行評估。

表 1 實習生參與活動表現評估表

	活動設計	事前工作配合	活動期間帶領	其他
評估面項與指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動設計新穎用心，適合運用在此次營隊設計。</li> <li>繳交時間準時，正確度佳。</li> <li>其他活動設計相關。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前工作參與度佳，能主動協助並提供意見。</li> <li>道具製作佳。</li> <li>其他事前工作配合相關。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>團體活動帶領表現佳，與孩子溝通清楚讓孩子都能理解。</li> <li>能主動關心孩子的狀況並適時處理。</li> <li>活動期間帶領相關。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不屬於前幾項的其他，例如：處事態度、應變能力…等。</li> </ul>
評分與評估				

另亦訂有雙向回饋機制，除針對實習生進行評量，亦請實習生擔任評估者，針對實習安排進行回饋意見調查，以瞭解實習生在實習主題課程安排、直接服務安排等之意見與回饋，作為未來實習教育調整之參考。

多數分事務所均會於實習結束前進行實習成果驗收，多以實習成果發表會進行，除分事務所主任、督導、社工參與外，亦會邀請學校實習督導與會。另亦於成果發表會時，以實習生、機構督導為施測對象，進行實習問卷調查，以達多元回饋。少數分事務所則會佐以歡送餐敘，或由主任親自與實習生進行會談，以深入瞭解實習成效等。

2. 提供者評估：召開「實習督導討論會」，提升實習教育提供品質

部分分事務所於實習生結束實習後，召開「實習督導討論會」，針對實習指導過程、內容、方式之探討分享、統整實習生回饋事項、評估實習生個別表現等，據以做為未來實習教育修正之參考，進而提升實習教育提供品質。

## 二、家扶基金會實習教育實施限制

除發展現況外，茲針對現階段實習教育提供之限制進行探討與自省：

### (一) 未建立齊一之實習教育制度

各分事務所獨立自主、各自發展運作，實習教育經驗未加以彙整參照，致使經驗發散、缺乏組織整體對實習教育立場與做法；另一方面，行政作業流程則未能

範訂與建立全會齊一之實習教育制度，亦無訂定實習教育相關辦法或要點，對各分事務所所提供之實習內容架構、品質未有精確掌握，甚為可惜。

各分事務所對實習招收人數、申請期限與相關規定皆不同，致各大專院校，須逐年調查實習招收人數、申請期限等，造成學校與各分事務所增加調查往返之行政作業負擔。

### (二) 各地實習教育架構與提供品質歧異

各分事務所之社會工作實習業務均自主運作，因此各分事務所自行發展一套專屬之實習教育運作機制，因主管理念、帶領風格不同而各自有異，致實習教育提供品質有參差不齊之虞。部份分事務所針對實習教育提供有一完整且嚴謹之運作機制，在結構設計中具有繼續性、順序性與統整性原則，能有助於實習生得以由淺入深地學習，並將專業知識與技能整合於實務中，然少數分事務所則無，致全國各分事務所未能齊頭並進。且實習教育操作細節易受當年度主責督導之領導風格、態度價值不同而有所異。

### (三) 未有明確、一致之適任實習督導擔任標準

一些研究顯示實習機構督導的專業度、工作態度與風格、督導方式、督導次數，對實習生的學習投入和專業認同、實習經驗有重要的影響，甚至遠超過學校督導老師（何慧卿、張絮筑，2014、湯雅婷，2012）。

多數分事務所均訂有擔任實習機構督導之年資標準，一般標準係於家扶基金會工作年資達3年以上之社工師/員，且須經主管指派，以期確保並提升實習教育品質，然其中未能有精確、客觀之指標。整體而言，各分事務所標準不一，且未予以統一。

#### (四) 實習督導引導與支持系統未臻健全

研究顯示實習督導必須結構化學生的實習經驗始得促成有效學習(曾華源, 1995)。學校教育中能教育學生如何當一個好的實習生，然卻未曾提供如何當一個好的實習機構督導之指導。機構督導的領導風格、知識價值對實習生影響甚深，甚至是實習生的社會工作知識、態度、價值的角色示範，於實習生的社會工作專業社會化中扮演要角，雖多數分事務所均會針對擔任機構督導訂有標準，而多以「年資」為重要指標，然年資並不同於機構督導擔任之適任度、專業度。而今尚未能針對將擔任實習機構督導之社工們提供一套具完整性、結構化之引導支持系統，讓將擔任機構督導的社工們能透過訓練、研討、工具書等以提升其機構督導適任度與領導專業度。

### 參、研究方法

社會工作實務機構在社會工作教育中扮演要角，對實習生產生影響甚深，實務機構應善盡教育職責，建構社會工作實習制度，以提供具完整性、專業性之實習教

育。家扶基金會社會工作實習教育雖已行之有年，然卻仍有持續精進提升之空間，故於104年2月期間蒐集全國各分事務所實習教育作法、規範、模式等，為更深入了解全國分事務所實習教育提供模式，於同年3~5月間召開焦點團體，以焦點團體訪談法為資料蒐集工具，除欲建立全國分事務所實習教育共識外，亦企圖建構一具完整性、一致性、專業性之社會工作實習教育制度。

#### 一、焦點團體訪談

焦點團體訪談法(Focus group interview)是社會科學最廣為使用的質化研究工具之一，在行銷、企管、教育、心理學、醫療等研究上多有應用，最為適合應用於探索性或解釋性相關研究，目的在瞭解參與者的真正觀點。是一種由探討標的個人集合而成的特殊型態團體，經由挑選的參與者針對目前情境有關的主題，在一個被塑造為非壓力、坦誠且自然的會談環境中，進行非正式且匿名方式表達意見、提出觀點，並深入探討研究主題，分享想法和觀念以強化結果(陳向明, 2002、王梅玲, 2002)。

期能在短時間內搜集全國各分事務所對實習教育議題之意見與反應，並透過團體互動討論激發更為充足之資料，並期能在討論過程中達成全會對實習教育之共識，故於104年3~5月間分別辦理北、中、南、東部地區之焦點團體，作為資料蒐集工具。

## 二、訪談對象選取

以家扶基金會全國各分事務所負責實習業務統籌之社工督導為受訪對象，於北、中、南、東四區辦理「家扶基金會實習教育帶領研議焦點團體」，每場焦點團體有5~7名社工督導參加，由研究者擔任主持人（Moderator），引導焦點團體進行。

## 三、訪談大綱形成

焦點團體所採用之訪談大綱係依據實習教育發展現況與各分事務所提供之實習相關資料進行整合後，初擬訪談稿，並召開訪談大綱內容討論會議，最後加以修改，完成焦點團體之訪談大綱。

訪談大綱分述如下：

1. 「社會工作實習作業要點」訂定討論。
2. 「社會工作實習協議書」（含實習規範、倫理守則等）訂定討論。
3. 實習生引導與表現評量討論。
4. 實習生招募與人力資訊系統建置、整合之看法。

## 四、訪談資料彙整、分析與詮釋

從參與團體成員的觀點出發，以深入瞭解團體成員對議題的看法與意見，資料分析方法採摘要式分析、系統登錄式分析。

## 肆、研究結果與實習發展現況缺口之行動回應

焦點團體訪談之結果茲分述如下：

## 一、社會工作機構實習協議書訂定與公佈實行

訂定「社會工作機構實習協議書」，內容包含：1.實習生、機構與督導之責任與義務、2.實習時數與內容、3.教育訓練、4.實習倫理等。

實習生（乙方）於開始實習前，需簽署協議書，簽立後，即代表充份理解並接受相關安排，並負有遵守之義務，若有違反而情節重大之狀況發生，實習機構（甲方）得主動與學校聯絡，實習機構有權終止實習生之社會工作機構實習。

### （一）實習生、機構與督導之責任與義務

#### 1.機構與督導

「帶領乙方認識機構員工、環境、組織政策、功能、行政程序，及乙方須遵循之相關實習規範。」

「定期與學生進行督導會談，督導學生實習工作，參與評估學生實習的進展情形，並定期督導乙方檢討實習得失、給予回饋及建設性的建議。」

「不得令乙方從事危險、違法之實習活動，或從事無關社工專業能力表現之情事。」

#### 2.實習生

「參與甲方所提供之教育訓練，並出席個案研討、讀書會、個別/團體督導等相關會議。」

「乙方於實習期間進入實習場所，宜穿著規定的服裝、展現專業儀態，以表達對案主及其家庭、機構及同事之

尊重。」

## (二) 案主與案家隱私保密與權益維護

「乙方應保護案主及其家庭之隱私權，非經甲方同意不得公開討論個案問題，並不得將個案記錄等資料帶離機構。不論在實習中或實習結束後，對於實習中所服務之個案資料，應負保密之責。」

「不得上傳相關個案照片、活動照片、個案資訊照片至公開平臺(例如：blog、facebook等)。」

「乙方不得曾涉及觸犯兒少相關法令，危及兒童少年福利與權益，經提起公訴、羈押、通緝或判決有罪。然經不起訴處分、撤銷羈押、撤銷通緝或判決無罪者，不在此限。」

## (三) 過失或不法行為之法律責任

「乙方依甲方之指示進行社會工作實習時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由甲方負損害賠償責任。但乙方有故意或重大過失時，賠償之甲方對之有求償權。」

## (四) 未來謀職應聘之參考

「乙方於實習結束後五年內至甲方應徵謀職，乙方之實習成績將作為甲方進行人才招聘徵選之參考。」

## 二、實習教育作業要點訂定與公佈實行

為利家扶基金會建立社會工作實習制度，提高實習教育品質等，訂定「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作實習教育作業要點」、「社會工作實習協議書」，並函知全國各分事務所與各大專院校之社會工作相關系所。「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作實習教育作業要點」，內容包含：實習申請、公告、審查與終止、實習生投保意外險、不收取實習指導費、實習協議、考勤與請假、實習考核與證明開立等，作業要點概念架構如下圖1所示。

### (一) 實習申請、審查與公告

「實習生應於該學年度實習前一學期結束前提出申請(國際實習生除外)，逾期恕不受理。」

### (二) 實習收費與保險

「不針對實習生收取實習指導費等，然實習生需自行額外投保意外傷害險，並於報到時檢附投保證明。」

### (三) 社會工作機構實習協議

「為維護本會、學生與本會之受服務對象等多方之權益，實習生需與本會簽訂『財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作機構實習協議書』，未簽訂者，本會得拒絕該生之社會工作實習。」

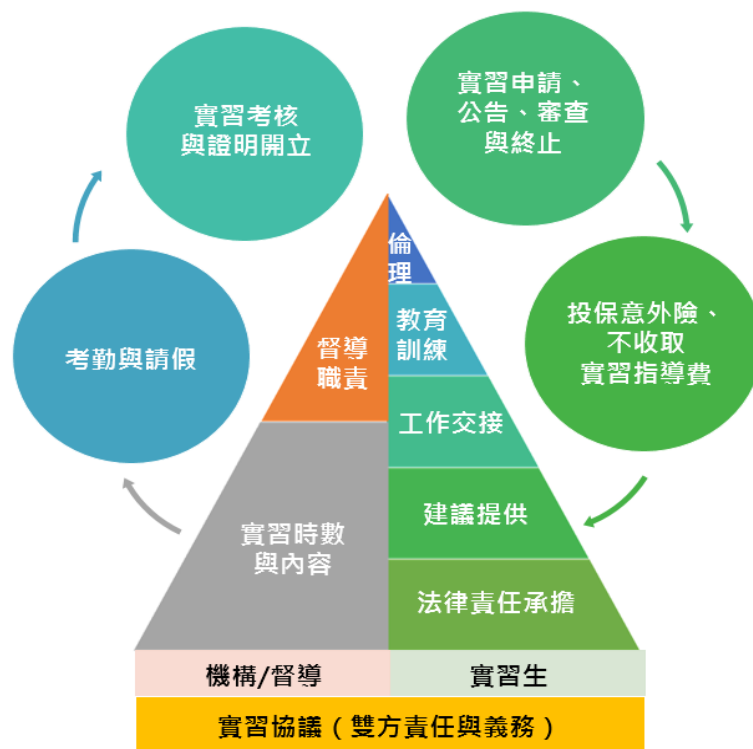


圖 1 實習作業要點組成架構

### 三、健全實習招收制度

(一)因各中心各自招收，期程與規定不一，故全國統一訂於該學年度實習前一學期結束前截止申請。並將實習招收截止時間明訂於「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作實習教育作業要點」中。

(二)全會統一使用「社會工作實習評量」，本評量與人力資源資訊系統結合，實習結束後，機構督導至人力資源系統登錄，並可列印出。

(三)家扶基金會教育、教學之責任，期待實習業務由總會統一，避免各中心各行其是，造成良莠不齊。故有建立齊

一之實習制度之需求，因各單位對「實習生」之定位、角色認知有所落差，有些視為人力，有些給予系統化帶領若統一實習制度，另若能統一亦有利於各校之行政作業。

### 四、社工實務機構對培育實習生專業發展之承諾與履行

身為專業社工組織，家扶基金會應具備之教育、社會責任，持續不收取實習費用。然實習生需額外自行投保意外險，保險額度由實習生自行決定；若未投保者，由家扶基金會協助投保，保險費需由實習生自行支付。

## 五、各分事務所實習教育資源分享

為使各中心實習規劃，例如：面試考題、推薦社工書單、實習規劃課程表、自創實習管理表單等資源流通分享，由總業務承辦單位協助彙整，提供會內分享，供督導下載使用。

## 六、實習生成果資料流通與備查

為使會內實習資料與成果流通，請實習生提供實習成果報告之紙本、電子檔，中心將該生之成果報告電子檔與成績表掃描檔存查。待來日有實習生至其他中心面試，中心即可將成果報告與成績表傳送給該中心參考。

## 七、「社會工作機構實習線上影音/有聲課程」之規劃

### (一)贊成意見

「影音課程可由會本部統一錄製，錄製家扶基金會精神、歷史…與各方案之沿革、精神、意義等。」

「各中心方案操作雖有不同，然亦是大同小異，再由各中心自行說明即可。讓中心可節省較多實習生帶領時間。」

「影音課程不止可提供給實習生外，亦可提供給新進同工，抑或播放給來訪單位觀看，是一教學媒材。」

「中心有碩士班研究生，亦可提供該生自行觀看，實習生閱後，再與督導深入討論。」

### (二)反對意見

「各方案操作於各縣市略有不同、落差，若以影音課程介紹，恐需花費多餘時間解說與澄清，造成困擾。」

「由同工輪流向實習生進行業務介紹，過程中亦增加該同工之講授經驗，亦有助於學生在同工講授過程中，能認識同工。」

贊成與反對製播影音課程者各半，贊成者認為影音課程能節省部份介紹機構與方案時間，另也可將此媒材提供給新進員工與來訪單位觀看。而反對者則認為因各方案於各縣市之操作略有不同，一致教材恐有未能回應之處，若由員工向實習生進行業務介紹，亦可達到員工訓練之效。在兩者意見之中，旨對於數位教學的近便性優勢認同，對於教材內涵則需符合共同性內涵，並配合在地化教學需求。

### 小結

因各場次的焦點團體係任務性取向，故過程中除鼓勵受訪者發言外，亦希望藉此蒐集全國各分事務所對實習教育之看法意見，期望透過幾場次的討論中，尋求能獲得共識，以建立實習教育機制之各種策略，並循序漸進依規劃執行落實。

## 伍、願景與行動：實務機構的社工實習教育建置

基於研究結果，家扶基金會有以下行動與發展規劃，茲作為相關實務單位之參

考。

### 一、建立實務組織之實習教育招募與甄選規範

據以訂定「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作實習教育作業要點」，以及「社會工作實習申請名冊」、「社會工作實習評量」等，以訂定統一之實習相關表單、資料，加強維護社會工作實習生之實習品質與權益，提供社會工作實習生更具完整性、專業性之社會工作實習教育。

「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作實習教育作業要點」主要以實習申請、公告、審查與終止、實習生投保意外險、不收取實習指導費、實習協議、考勤與請假、實習考核與證明開立為構成要素。

### 二、完備實習契約以維護實習生、服務對象與機構之權益

訂定「社會工作機構實習協議書」，進行實習機構與督導、實習生之責任與義務規範，主要內容論及實習時數與內容、督導職責，另在實習生部分則有倫理、教育訓練（個案研討、讀書會等）、實習末期工作交接、對機構建議提供與應承擔之法律責任。要求實習生於開始實習前，需簽署協議書，簽立後，即代表充份理解並接受相關安排，並負有遵守之義務，若違反而情節重大之狀況發生，實習機構得將主動與學校聯絡，並有權終止其社會工作機構實習。

### 三、建構實習引導媒材、能力檢核工具與成果評量工具

#### （一）編製「社會工作實習導引手冊」

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效果。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（曾華源等，2014）。編製「社會工作實習導引手冊」能提供一致性、完整性之社會工作實習教育媒材，引導實習生於實習前進行自學，以提升其自我主導學習能力，以便能順利、快速融入實習場域。

#### （二）提供實習督導引導教育訓練，提升機構督導適任度、專業度

機構督導對實習生有莫大影響，是實習生直接的角色示範。雖有針對機構督導訂有擔任遴選標準，然工作年資實無法等同於機構督導擔任之適任度與專業度，故若能針對將擔任機構督導之社工們提供一具結構化之督導引導訓練，讓社工們明瞭如何透過領導與方法技巧，讓其具備教育、行政、支持功能，使其實習帶領係經過深思熟慮，且是有計畫、有方法、有結構的。透過訓練協助社工成為一適任且專業的機構督導，對實習生社會工作專業社會化產生助益。

### (三) 統一實習評量標準

各校均會要求實習機構於實習結束之際為實習生進行實習評量，而各校所訂有之評量指標項目、依據與配分均不一致，致實習機構需針對不同學校之實習生使用不同評量指標，缺乏統一標準與參照依據，有失周全與客觀，故由實習機構自行依據實習目標訂定評量標準，並使全國各分事務所統一使用，使來自不同學校的實習生在同一機構中能有相同的評量標準，而不使用學校所提供之評量表。如此較能使全國各分事務所的各校實習機構督導有統一之依循標準，較能趨近客觀、公平。

評量採 Likert 五點尺度計分方式，依照指標給予 1~5 分，分數愈高代表狀況愈佳，計有 16 個題項指標，分別為：方案規劃能力、團隊合作能力、工作執行狀況、實習目標達成狀況、工作協調能力、學習態度、學習動機、學習情緒、學習成效、專業關係之建立、專業倫理之遵循、人際關係、實習作業達成狀況、表達能力、儀表、出席狀況，以上每指標佔 5 分，計有 80 分，另 20 分為綜合評量，共計 100 分。

### (四) 建立「社會工作實習生勝任能力自我檢核表」

客觀的評量標準可促進實習生明白實習目標，並隨時了解自己的學習狀況與成效，並作為後續學習調整之參考。故以家扶基金會編製發展之「社工專業能力架構 (Professional Capabilities Framework : PCF)」為基礎，採以「社會工作專業勝

任能力量表」(林秉賢，2016)，含有：1. 處置介入、2. 專業價值、3. 專業評估、4. 同理洞悉、5. 溝通表達、6. 接納表現、7. 報告撰寫、8. 權益維護，藉以提昇實習生自我反省、自我主導學習能力，以協助實習生成為「對的」、「好的」社會工作實習生，得以呈現具體學習成效。

### (五) 建立實習機制，強化實習生督導之教學品質

「實習雙向回饋補強機制」，源自醫療界運用於實習教育之帶領，主要係實習醫學生填寫「臨床教師評量表」，評量臨床教師及導師之教學表現，其結果將告之該臨床教師自我改進，並作為評核優良醫師及升等時之參考；另透過「導師面談記錄表」、「實習意見調查表」，可傳達實習醫學生的心得與建議，教學醫院藉此檢討改進 (許秀玲、許國忠、蔡清華，2012)。

在社會工作實習教育中，因應社工相關系所之實習相關規定，均會請各實習機構之實習督導針對學生實習表現進行評量，然確少有機構亦將實習生列為「評量者」，藉以評量實習機構與實習督導，故透過「實習雙向回饋補強機制」之建立，由實習生評量機構與督導之實習督導、實習教育提供，將評量結果機構與實習督導檢討改進參考，並進而提升督導功能以使實習教育優質化。

### (六) 「社會工作機構實習線上影音/有聲課程」編製

運用「翻轉教室」(Flipped Classroom)

的概念操作，在實習生閱畢線上影音/有聲課程（基礎課程）後，立即給予測驗。再由督導進行進階的講授，一來可將督導有限的時間用於進階的討論、互動、練習或問題解決等，進行雙向溝通，以提升實習生學習成效。另也將學習的責任回歸到實習生身上，將督導原來主導的角色，轉為提供學習引領及協助的角色。

目前國內尚無社福組織針對實習生編製實習影音課程，然在醫療界早已形之有年，以臺灣大學醫學院附設醫院為例，該院於學生見習實習要點規定，學生見習實習開始前，須完成「臺大醫院實習醫事學生線上基本課程」。據 104 年 2 月調查統計數據顯示，家扶基金會每年每一單位於暑期實習期間需花費平均 25.6 小時進行實習介紹與講授，然若以 23 個分事務所計算，家扶基金會於暑期實習期間總計投入 588.8 小時，約 73.6 個工作天，進行社工實習相關業務介紹，然多數的介紹內容大同小異。故此，若能有「社會工作實習線上影音/有聲課程」，則可節省 588.8 小時，並有助於提供一致性、完整性之社會工作實習教育內容。

#### **(七) 辦理「社會工作臨床實習教育論壇」，建立實習教育制度性規範**

實習教育是什麼教育模式無法取代，補足學校教育之不足，身為一學習型、研究型社福組織，每年招收兩百餘名實習

生，對其未來生涯抉擇產生影響，實有責任持續提升實習教育提供品質，故可透過辦理「社會工作臨床實習教育論壇」，邀請各分事務所之督導與會，共同針對實習教育制度、實習帶領等實務相關議題進行討論分享，根據實習機構督導擔任標準、個案工作分派篩選標準等進行討論，並建立實習教育制度性規範，以提供學習導向之實習教育模式，提升實習教育品質。

#### **四、建置與整合實習人力資源系統**

開發「人力銀行系統：實習生專區」，以整合與健全社會工作人力資料庫。將舊有人力系統加以改版更新，並加入實習生管理功能。實習生經錄取後，由各單位於人力系統後台發出報到通知與登入驗證號碼，實習生根據驗證碼登入系統，登打基本資料、上傳自傳、履歷、實習申請計畫書、協議書等、閱讀實習相關公告訊息，並於實習結束時，上傳實習成果報告。各單位可透過該系統進行實習成績評比、印製實習評量表與社會工作實習或實地工作證明書。

實習生所上傳之資料與相關實習表現（含實習評量）進入系統連線模式，未來實習生於家扶基金會應徵，該應徵分事務所則可透過人力系統查閱其實習評量、實習計畫書與成果報告等，瞭解當年實習表現，做為人事應聘評估參考。社工實習人力資源系統建置概念如下圖 2 所示。

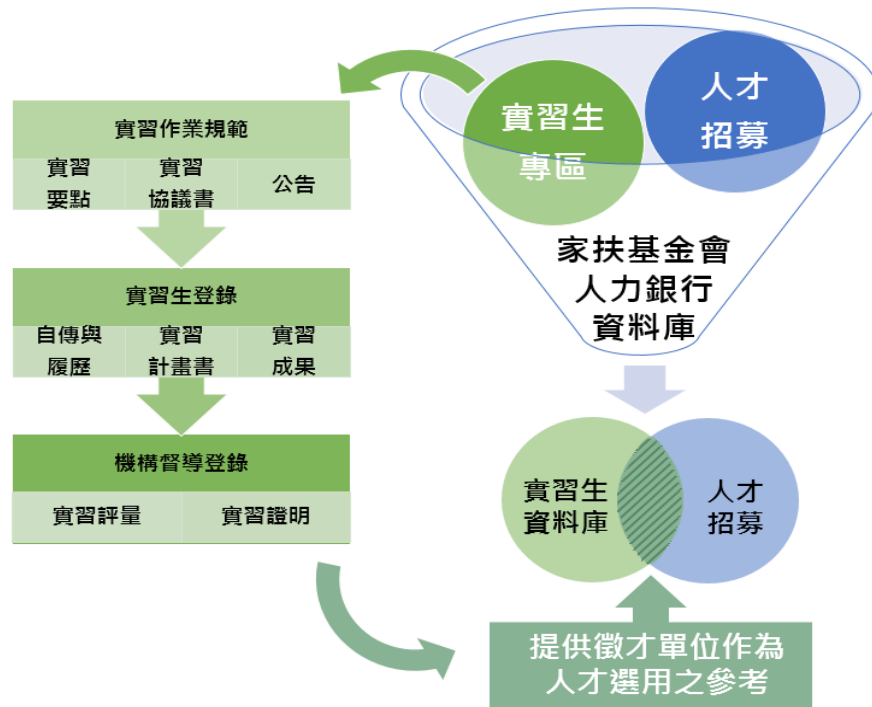


圖 2 社工實習人力資源系統建置概念圖

## 五、結語

社會工作實地實習是社會工作教育最重要的機制，不僅影響學生未來職場之專業表現，並提早預備及整合學生專業知識、價值、技巧及態度等專業能力，更是將學校課程立體化之必經過程（陳麗欣、王慧琦，2003；曾華源，2007；陳麗欣，2009）。實習課程應是學界與實務發展更緊密連結的場域，也是學界向實務界貼近、學習且能將社工知識轉化的的重要合作管道（余漢儀，2013）。Taylor（1979）認為社會工作實習教育之目的是為全備社會工作職業能力與素養的必要準備工作，提供學生發展實務技巧的機會。實習教育為學

生畢業進入職場前的一次體驗與技能練習，要能短時間學習，並具有成效，有賴結構性的教學與步驟化該領域的工作過程與內涵，始得帶領實習生系統性從認識、觀察、模仿、練習到內化的學習歷程（陳佳妤、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜、林秀峰，2013）。

望透過社工實習教育制度建置之數個執行策略，提供社工相關科系學生具結構化之社工實習教育，在實務領域中協助其將理論與實務相印證，培植社工人才，創造實務機構、社工督導、實習生、學校多贏局面。

（本文作者：林珮琪為台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作處培訓組專員；林秉賢

為台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作處  
培訓組主任；周大堯為台灣兒童暨家庭扶  
助基金會社會工作處處長)

**關鍵詞：**社會工作實習、實習教育、實習  
機構、實習制度

## 📖 註 釋

註 1：「服務品質提升方案」為家扶基金會針對員工所提之單位自主學習計畫一環，係透過單位自主規劃學習主題，以回應各單位員工不同服務能力提升之需求，並強化個單位整體服務品質。

## 📖 參考文獻

- 王梅玲 (2002)。〈焦點團體研究法的理論與應用〉，《圖書與資訊學刊》，40，29-46。
- 李仰慈、曾華源 (2014)。〈認識社會工作實習〉，曾華源、林秉賢、馮浩 (編)《社會工作實習-學生自我學習指南》，頁 001-013。臺北：洪葉。
- 余漢儀 (2013)。〈社會工作教育之反思：承諾抑或背叛〉，《聯合勸募論壇》，2(1)，1-18。
- 何慧卿、張絮筑 (2014)。〈由學生觀點反思社會工作實習課程制度之規劃～以某校社工系為例〉，《玄奘社會科學學報》，12，67-99。
- 何慧卿 (2014)。〈學生實習前的準備〉，曾華源、林秉賢、馮浩 (編)《社會工作實習—學生自我學習指南》，頁 015-034。臺北：洪葉。
- 林秉賢 (2016)。《台灣社會工作專業繼續教育之生態與社會工作專業勝任能力之研究—以財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會為例》。東海大學社會工作學系博士論文。
- 高迪理、尤幸玲 (2003)。《社會工作實習—學生指引手冊》。臺北：雙葉書廊。
- 曾華源、林秉賢 (2014)。〈學生在實習要建立的知識架構〉，曾華源、林秉賢、馮浩 (編)，《社會工作實習—學生自我學習指南》，頁 015-03。臺北：洪葉 4。
- 曾華源 (1989)。社會工作實習教學效能影響因素之探討。《東海學報》，30，243-266。
- 曾華源 (1995)。社會工作學生對實習機構教學內容認知之研究。《東海學報》，36，121-150。
- 曾華源、林秉賢、馮浩 (2014)。《社會工作實習—學生自我學習指南》。臺北：洪葉。
- 胡慧嫻 (1993)。《東海大學社會工作學系實習三課程教學與學習情形評估研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 許秀玲、許國忠、蔡清華 (2012)。「台灣醫學教育實習」的成績評量方式應用在「國小教育實習」之可行性研究。《教育資料與研究》，106，143-178。
- 陳佳妤、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜、林秀峰 (2013)。以客觀結構式臨床測驗 (OSCE)

建構醫務社會工作核心能力評估之初探—以兒童虐待個案為例。《醫療品質雜誌》，7(3)，47-52。

陳向明（2002）。《社會科學質的研究》。臺北：五南書局。

陳麗欣（2004年6月）。〈台灣社工勝任能力與社工教育課程現況之研究〉。「社會工作新趨勢：社會工作者勝任能力與社工教育國際學術研討會」，台北。

湯雅婷（2012）。《社會工作系學士班學生實習結構、學習投入與專業認同相關之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

Council on Social Work Education (CSWE)(2008). *Educational Policy and Accreditation Standards*. New York: Council on Social Work Education.

Miller, G. E. (1990). The assessment of clinical skills/competence/performance. *Acad Med.* 65, 563-567.