

從實體到數位：科技運用於社會工作教育訓練的轉化歷程——以台東智協為例

李艷菁

壹、前言

在COVID-19襲來，疫情升溫之際，一切就像被按下暫停鍵一樣，為了預防疫情的擴散，學校停課、公司行號減班或停班等等，不僅改變了人們的生活模式，也讓許多家庭陷入生活困境。因此，偏鄉弱勢家庭更需要社工的服務，但大多的社會服務都會與案家（案主）面對面接觸，卻無法因疫情升溫而停止服務。自全國提升三級警戒起，不論是禁止群聚，或工作場域改為分艙分流模式，讓許多課程與活動不得不暫時停止進行，家庭關懷訪視也因擔心病毒的感染與傳播而暫時中止。然而在面對這些更需要協助的弱勢服務使用者而言，如果突然將服務中止，也未安排其他方式繼續提供服務，對案主來說是雪上加霜，其生活窘境更是不堪，在種種的限制下為既有的社會工作模式帶來挑戰，使

得原本穩定的服務模式，不得不思考如何調整與改變。

不論是機構式或社區式的身障服務，在暫停提供實體服務之際，全面改為線上進行，社工的業務也面臨新挑戰，除了改用電話關懷聯繫，來取代實地的家訪之外，還要學習運用通訊視訊軟體、影片錄製等等數位工具，以因應日照學員自行在家使用學習包的教學。除了提供服務的模式改變之外，社工的專業知能提升課程，及各式會議的參與，也以線上遠距模式開啟。

資訊科技發展日新月異，如何運用科技提升非營利組織的行政效能、教育訓練及社會工作更好的服務呢？早在COVID-19爆發前，因應實務現場需求，尤其在提升工作專業知能上，已有琳琅滿目的數位研習課程的產出。但在社會工作教育訓練的經驗中，仍採實體面授方式進行為主。過

去三年在疫情病毒肆虐風險之下，遠距線上研習成為主要的方式，大家也學習如何在變幻莫測的疫情中，改變原來慣用的研習模式。因此想透過回顧與整理，將數位科技運用於教育訓練的轉化歷程，以了解科技運用在社會工作教育訓練上的成效。

貳、科技運用於社會工作教育訓練

一、社會工作服務模式

社會工作的服務模式可分為直接服務與間接服務，直接服務是社會工作者直接對案主提供服務時使用的模式。運用專業知識、理論、方法與技巧，透過面對面的服務方法，協助案主發揮潛能，解決問題，進而滿足案主的需求，並重新調整其人際關係與增進社會適應之功能（「社會工作」，2023）。

在服務對象方面，以弱勢族群為主，不論是貧窮、失業、疾病、婚姻與家庭、兒少、老人、身障等等的問題，社會工作者都需要在面對案主、直接接觸的過程中，解決問題並達成服務的成效。

二、社工教育訓練

社會工作是以助人為目的的專業，在工作領域中要擬定一套整體的服務策略與流程，以期有效及系統化的來處理案主的

問題。因此在專業人員的專業知能及各項社會福利法規不斷的修訂之下，更需透過在職訓練適時更新觀念及有效提升專業知能，以符合工作上的需求，讓社工的專業服務觀念與時俱進。

社會工作在規劃服務方案，服務社會弱勢的過程，要先了解案主在個人、社會和經濟方面限制，以及社會福利制度對於他們的支持情況，讓社工能夠發展適合案主的服務方案，有助於降低其社會弱勢情況。由此可知社工專業提升對於弱勢服務的重要性。因此，社工的教育訓練能讓社工人員更能掌握現況，更能運用有效的方法來解決問題。

在《身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法》（1999／2017），第18條規定中也提到身心障礙者服務人員每年應接受至少20小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練。為因應社會結構變遷與民眾需求，並加強社會工作專業技能，每年需規劃各項在職訓練，課程內容隨當前社會趨勢與議題調整，以符合社會工作人員解決問題所需之理論、技術與價值，使其能提供更適切之服務，確保福利服務品質。

三、運用科技的數位學習

數位學習是運用科技透過網路進行學習，與傳統學習模式不同。電腦多媒體與行動網路的快術發展，已為運用科技的數位學習帶來另一波新浪潮。

運用資訊科技力量，因應教學現場實務需求，提升教師專業知能，教育部積極推動教師專業成長數位研習課程，考量教師教學工作繁忙，又想積極專業成長，時常舟車勞頓到處進修，尤其偏鄉教師須花費更多時間與精力，容易造成減少教師學習的動力。教育部為減少老師進修的交通往返時間，且有鑑於資訊科技的進步與傳統實體講授的單一的修課管道已無法滿足教師進修需求，積極推動數位研習課程，讓教師破除時空限制，隨時隨地皆可進修，提供多元化的進修管道（教育部師資培育及藝術教育司，2015）。

隨著科技的快速腳步，行動裝置大量普及，大家在各方面都深受科技產品的影響。無所不在的「低頭族」就是一個明顯的例子。科技一直在進步，學習的管道也越來越多元，學習社群亦讓學習變得更即時、更互動。因此，應該要善用現代科技，讓無所不在的學習變得更有吸引力、更方便、更有效率。

受到COVID-19疫情影響，教育部發布停課不停學計畫之下，開始採取線上遠距教學，學生坐在自家電腦前上課。社會工作的課程訓練也在疫情的壓力下，改變了學習的方式，讓教育訓練跳脫了原來的框架，變得更加多元化。數位學習就在這樣的氛圍中，逐漸成為教育訓練的主流，看似COVID-19疫情所帶來的危機，卻也是推動數位學習普及化的轉機，雖然數位

學習取代不了實體課程，但數位學習也提供了更多元的學習方式。

參、科技運用於員工教育訓練——以台東智協為例

「社團法人台東縣智障者家長協會」（以下簡稱台東智協）是於1991年成立的家長組織，以促進心智障礙者之權益，爭取政府及社會大眾對心智障礙者之重視與關懷為宗旨，服務內容有：諮詢與轉介服務、家庭支持服務、智青支持團體、社區日間作業設施、社區居住與生活服務、社區布建據點等。

COVID-19疫情爆發前，台東智協為提升專業工作人員的相關概念與實務應用，以工作坊的模式安排了一系列的研習課程，期待透過舉辦專業知能工作坊，以課程設計培力及定期進行督導計畫等策略，提升工作人員的專業能力與技巧，並盡力落實在服務當中，進而增進心智障礙學員的服務品質。

原為實體課程的工作坊，開課期間因疫情嚴峻，改採遠距線上教學方式進行，甚至在課程當天仍然有工作人員發現染疫，因此立即隨機應變，運用分艙分流模式，讓確診的人員在隔離期間自行在家上線，其他人再分處在辦公室、教室保持安全社交距離，雖各自在線上卻恍若同處一室，讓課程得以順利進行。這個創新的營

試不僅挑戰了講師與員工雙方，甚至影響了團隊夥伴之間的關係，以下分成三個階段來敘說各階段的歷程轉變。

一、第一階段（初階課程）

初階課程以線上（Google Meet）實體與遠距線上混合模式進行兩天，以基礎觀念建立及簡單的實作教學研習課程為主，講師群是由特教老師、社工、家長與智青合作組成的團隊，多元化的成員會依不同面向觀點來進行課程規劃，讓員工在此教育訓練中，不但獲得專業的課程知識，更有實務上的經驗分享，以達到提升專業服務的品質。

講師在進行課程時使用了許多的互動式會議功能，例如，訊息討論區、雲端白板、雲端教室、文字雲、影片等等，來與員工進行互動或分組討論。當課程在線上進行時，發現工作人員除了專業知能參差不齊外，數位能力落差也很大。過程中所遭遇的問題也彼此各異，有些人可以即時跟上講師指令，有些人則進不了雲端教室或是開不了白板，也有些是麥克風聽不到聲音，各式各樣的問題層出不窮，也考驗了講師的臨場解決問題能力。由於大家都是新體驗、新學習，大都自顧不暇更遑論互相幫忙。

初階就在緊湊的課程加上問題百出之下，圓滿順利地結束，課程結束前，參與的工作人員回饋，皆表示對於課程專業內

容更加認識，且刷新舊有的觀念。甚至有參與課程的夥伴在課後向講師表達「想要繼續報名進階或相關課程」。

二、第二階段（進階課程、定期督導教練）

由於初階線上課程效果良好，為避免講師舟車勞頓，也省去交通往返時間成本，決定日後工作坊就以線上方式進行。此階段是以初階的課程為基礎，進行課程設計與撰寫，實際帶進日照服務試教，並於課後檢討、修正與調整，增進工作人員的專業知能。講師每個月線上督導教練一次，針對在執行教案時遇到的問題來討論，並即時給予協助與建議，讓教案在實務應用上更為有效與順暢。定期督導教練課程總共進行六次。

有了初階的線上課程經驗，大家對於使用線上研習模式已能稍稍適應，但緊接而來有新的挑戰，以往的經驗是有些人雖然上過課，卻不一定會運用在實務上，且對於視訊教學模式及互動式操作仍未全然熟悉。尤其在前兩次的督導課程裡，明顯看到部分員工學習表現不如預期，陪同教練的講師也想盡辦法給予協助。

經過了兩次的磨合期之後，大家對於課程與教案有了較明確的執行方向，開始看見夥伴之間有了互相支持協作，一起為完成共同目標而努力，一起為遇到的問題腦力激盪，集思廣益。各組也逐漸建立起

團隊默契，不再是各自有想法，卻無法統整目標的窘境。

由於看見初階課程後的成效與需求，為加深方案深度與廣度，也回應工作人員想再繼續相關進階課程研習，因此，加開了一場為期兩天的進階研習課。模式跟初階類似，但專業知能課程更為深入，參與此課程的工作人員對於線上研習模式已能駕輕就熟，夥伴間會互助合作，以合作學習達成知識再加值的效果。

執行完成第六次督導前，夥伴間逐漸能敞開心胸，接受講師或夥伴給的建議與想法，並說出自己想不通或不了解的問題，一起為提升專業服務品質而努力。參與回饋有人說：

彼此之間有默契之後，也了解團隊每個人的能力，再去分配工作中的角色，大家也會互相提醒協助。

有時候工作做一些調整或轉一個方向，在工作上的思維當中不是幫自己快點完成或許先幫助別人也是幫助自己。

三、第三階段（成果紀錄、報告）

完成教案的執行後，對於教案執行結果也進行了最重要的步驟，即是檢討與反思，並將一開始遇到的問題、如何解決、如何修正及完成後的結果與成效等紀錄，彙整出成果報告。方案效益呈現出除了服務使用者的表現和改變，還包括了工作團隊，有夥伴分享：

自己在團隊中不再一味的覺得自己是對的，而是會主動去反省和檢討。

透過不斷的討論我們彼此之間有找到個自的性格，也找到互相配合的方法。一開始會抗拒上互動線上課程，感到很緊張，透過每一個小活動，才慢慢看見每一個人適合的位置，以及擅長的事，團隊默契和凝聚力都慢慢上升，團隊都有朝共同的目標，彼此互相幫忙互補。

以往習慣只是聽課，不思考，課程開始訓練自己要思考也要講話，以往甚至講話會發抖，現在已經不會那麼害怕了，不會一直推託，從被動轉為主動。

過程中雖然曾經面臨許多挑戰和困難，但透過討論並即時調整與改善後，那些讓我們感到沮喪的困難變得沒那麼可怕了，因為我們是一個團隊，要互相支持。

成果報告出爐，工作人員建議將此次的方案列入年度創新方案。在縣府年度方案評鑑中，也獲得評鑑委員高度認同與肯定。由此可知，混合方式的數位教育訓練，並非排除既有實作，而是以發展新的數位混合模式，恍若同處一室的網路教室，師、生的距離不是問題，讓工作人員以團體合作、同儕互動，達成合作學習，增進學習效能。也能彈性運用數位學習何時、以及如何最好地支持服務實作，不只讓工作人員在課程當下獲益，更能增加面對未來風險與不確定的準備。

提升工作人員的專業知能何其重要。

因為當工作人員的專業知能提升，並且專業能力足以具體運用在實務上，受益的便是所有使用服務的心智障礙者。此次工作坊的即時應變改為線上遠距教學模式，讓我們了解到即使遇到疫情來攪局，也可以將科技運用於員工教育訓練上。

肆、結語

支持專業人員就是支持身心障礙者，雖然疫情打亂了工作節奏，卻也因為疫情我們展開不同以往的工作模式。運用數位科技模式進行教育訓練的過程，得到一些反思與看見，分述如下。

一、優點

疫情期間利用線上教育訓練除了可減少直接接觸的風險，外聘講師也可大幅減少交通往返的時間。對於偏遠弱勢家庭的視訊聯繫能比實際家訪的次數更密集，數位互動成為更安全的家訪策略。視訊聯繫雖不能取代實地現場的家訪，卻也為日後作為混合式社會工作服務的另一種應用。

二、侷限

遠距教學的品質，在於講師對於課程內容的規劃與設計，講師如何善用科技平臺呈現多元化的互動與回饋，增加教學彈性而不只是單一的教學型態，也考驗著講師運用科技能力。再則每位社工人員的科

技優化能力的不同，若因科技運用而產生學習意願低落，也非組織所樂見，且人與人的互動溝通仍是需在面對面之間較有溫度。

三、挑戰

資訊訊息瞬息萬變的時代裡，運用數位科技的管道也非常多元，如果在訓練課程中不理解的內容，又無法透過立即溝通解答的情形下，也可以透過網路搜尋在學習，但獲取的知識或觀念是否正確或合時宜，也較容易被誤導，不可不慎。

四、未來方向

此次意外收穫則是讓組織開始思考，如何善用資訊管理系統，導入數位工具提升組織管理效率，對外或團隊間溝通及相關專業服務，落實及精進會務管理，雲端的運用已是跟過去不一樣的世界了。科技始終來自於人性，將科技優化應用於特定工作目的，讓人省去麻煩事，專心做更重要的事。

疫情造成全球的衝擊，雖為生活帶來諸多不便，卻也讓一些事情變得更加簡便。後疫情時代來臨，社會工作教育訓練過去的模式是否有改善空間？或者現行的方式更精益求精，展望未來疫情漸漸落幕，即使停課也不停學的概念，線上教育訓練也可以很精實，繼續優化大家的科技能力，讓專業服務品質更提升。

（本文作者為社團法人台東縣智障者家長協會理事長） **關鍵詞：**社會工作教育訓練、數位學習

參考文獻

- 《身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法》（1999／2017修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050061>
- 社會工作（2023年1月19日）。載於維基百科。<https://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%B7%A5%E4%BD%9C&oldid=75602200>
- 教育部師資培育及藝術教育司（2015年6月14日）。〈推動中小學教師專業成長數位研習課程 教師進修一把罩〉。https://depart.moe.edu.tw/ed2600/News_Content.aspx?n=E491D1720010EE05&sms=D4AB88F29491B48F&s=51EFD3C0B8D35151