

【附件三】教育部教學實踐研究計畫成果報告格式（系統端上傳 PDF 檔）

教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program (Cover Page)

計畫編號/Project Number：PSL107034

學門分類/Division：社會(含法政)學門

執行期間/Funding Period：107.08.01-108.07.31

提升社會工作學生基本能力真實課程之發展—兩項行動方案的實踐
社會工作實習（一）

林東龍教授

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

繳交報告日期 (Report Submission Date)

目 錄

壹、報告內文	1
一、 研究動機與目的	1
二、 問題解決之重要性	3
三、 教學實踐研究計畫主題及研究目的	3
貳、文獻探討	4
一、 觀察學習 (Observation)	4
二、 真實情境 (Authentic Curriculum)	4
三、 社會工作實習前的準備	5
參、研究方法	7
一、 研究說明	7
二、 研究架構	7
三、 研究假設	8
四、 研究範圍	8
五、 研究對象	9
六、 研究方法及工具	9
七、 資料處理與分析	9
八、 預期完成工作項目與成果	9
肆、教學暨研究成果	10
一、 教學過程與成果	10
二、 教師教學反思	12
三、 學生學習回饋	13
伍、參考文獻	16
陸、附件	17
附件一、一日社工跟訪學生學習內容與心得.....	17
附件二、教學影片拍攝之腳本撰寫.....	24
附件三、一日社工跟訪學習成效自評表.....	28

壹、報告內文

一、研究動機與目的

1. 本系社工實習教育運作現況

社工實習是協助學生瞭解社會工作專業知能運用的過程，透過實務經驗的學習，將學校所學的專業知識與實務情境進行整合。本系社工實習教學共分為社工實習（一）、（二）、（三）三門課程，各 2 學分、共計 6 學分必修。**社工實習（一）**為課堂授課，主要是針對學生實習前的暖身與準備，重點在於自我探索、實習實務內容與實習機構的瞭解、個別與家庭會談的練習、實習計劃書與會談記錄的撰寫等實務性的安排，並透過幾位外聘且學有專長的業師進行分組教學，希望使本系學生在實習前有更確實的準備；**社工實習（二）與社工實習（三）**則是校外機構實習，以實務工作的專業訓練為主，包含社會工作技巧與倫理的學習，提供學生實務與理論應證對話之機會，以強化學生社會工作專業知能的訓練與省思。

2. 學生進入機構實習前的輔導機制：

為了協助學生在心態與專業技能上準備好進入場域實習，強化學生接案基本技巧，以及實習計畫書的撰寫（含自我探索與興趣領域），本系有以下輔導機制：

- (1) **實習手冊**：本系於大三上學期發放當年度實習手冊，內容包含實習要點、實習注意事項、面試與實習經驗分享等，提高學生對於實習內容的瞭解。
- (2) **舉辦實習說明會**：本系在大三上學期一開學即舉辦實習說明會，介紹本系社會工作實習制度、實習行政事宜、同學應配合事項、以及各種預期結果。
- (3) **辦理實習面試技巧座談會**，增加學生面試的準備與穩定度。
- (4) **安排資深社工訪談、學長姐實習經驗分享、實習面談練習**等活動，提升同學自我省察、實習態度準備和選擇實習機構的能力。
- (5) 其他相關活動：**機構參觀、職涯輔導課程、職涯探索**等活動，邀請系友分享工作經驗，協助學生多方瞭解與發掘自我興趣。
- (6) 在學生申請實習機構過程中給予**心理支持**，學生可以尋求老師與助教的建議，降低學生面對實習面談或等待錄取通知的焦慮和挫折感。當學生所申請之實習機構未予錄取時，本系協助其申請下一個機構，直至錄取為止。

3. 本系社工實習教學成效與困境

本系於民國 100 年起，由一名助教專責社工實習教學之統籌，近年來社工實習的行政運作機制已趨於穩定。根據學生社工基本能力自我評量、滿意度調查、實習機構督導的回饋意見，以及畢業生雇主滿意度等多方意見的統計結果顯示，本系的社工實習教學成效備受肯定。然而根據學生自評個人基本社工技能（見表 1）與機構實習指導教師的回饋（見表 2），都顯示本系多數的學生對此人際互動與溝通技巧的能力，仍缺乏信心與需要再加強訓練。

表 1、學生實習前，社工技能自我評量表

	1 劣	2 平	3 良	4 優	平均數
一、人際互動技巧					
1.會談技術	0(0%)	22(53.7%)	18(43.9%)	1(2.4%)	2.49
2.評估技術	1(2.4%)	25(61.0%)	15(36.6%)	0(0%)	2.34
3.關係建立	0(0%)	16(39.0%)	24(58.5%)	1(2.4%)	2.63
4.專業判斷與信心	0(0%)	29(70.7%)	11(26.8%)	1(2.4%)	2.32
5.參與團體決策	0(0%)	14(34.1%)	25(61.0%)	2(4.9%)	2.71
6.團體促成	3(7.3%)	18(43.9%)	18(43.9%)	2(4.9%)	2.46
7.協商技術	2(4.9%)	22(53.7%)	16(39.0%)	1(2.4%)	2.39
8.衝突管理技術	3(7.3%)	27(65.9%)	10(24.4%)	1(2.4%)	2.22
9.衝突解決方法	3(7.3%)	26(63.4%)	10(24.4%)	2(4.9%)	2.27
二、溝通技巧					
1.面對個人口語溝通能力	0(0%)	12(29.3%)	25(61.0%)	4(9.8%)	2.80
2.面對團體口語溝通能力	2(4.9%)	21(51.2%)	16(39.0%)	2(4.9%)	2.44
3.面對個人非口語溝通能力	0(0%)	18(43.9%)	22(53.7%)	1(2.4%)	2.59
4.面對團體非口語溝通能力	1(2.4%)	22(53.7%)	18(43.9%)	0(0%)	2.41
5.文字表達能力	1(2.4%)	17(41.5%)	21(51.2%)	2(4.9%)	2.59
6.意見表達能力	2(4.9%)	21(51.2%)	15(36.6%)	3(7.3%)	2.46

表 2、近三年實習指導教師回饋

	104 學年度	105 學年度	106 學年度
1.運用會談技巧	3.00 (75.0%)	3.17 (79.3%)	3.00 (75.0%)
2.能敏銳瞭解服務對象之需要	3.08 (77.0%)	3.10 (77.5%)	3.00 (75.0%)
3.能具體界定服務對象之問題	3.11 (77.8%)	3.14 (78.5%)	3.09 (77.3%)
4.能依服務對象的需要及問題來擬定服務計畫	3.03 (75.8%)	3.05 (76.3%)	3.00 (75.0%)
5.對工作過程所發生各類衝突(人際、價值觀....等)之適應	3.03 (75.8%)	3.29 (82.3%)	3.03 (75.8%)
6.對不同服務對象建立適當關係的能力	3.14 (78.5%)	3.19 (79.8%)	3.14 (78.5%)

因此，根據研究者多年來的觀察，本系社工實習教學仍有以下兩點的困境需要突破：

- (1) **學生對實務情境不瞭解**：學生在進入機構實習前，僅仰賴機構網頁、他人口頭的經驗分享、機構參觀等方式瞭解機構服務內容，缺乏直接與實務場域互動的管道，加上教學環境多以校內為主，學生無法實際瞭解實務工作的情境。也導致機構實習計畫書的撰寫與實際實習內容落差甚大，學生在實習申請過程中充滿了焦慮與不安。
- (2) **學生社工專業技能生澀**：在學生進入機構實習前，本系雖有社工專業課程與社工實習（一）規劃社工技巧角色演練，但實習機構仍認為本系學生在社工專業技能上，尚有提升空間。主要困境為：(1) 授課教材短缺，僅仰賴業師口頭分享實務經驗，無法將豐富的實務經驗累積成數位化教材，學生也較難想像教科書上文字的描述；(2) 社會工作專業包含實務知識，講求與個人、團體、家庭以及社會之間的互動，僅依賴教師口頭描述、學生間角色扮演，學生仍無法具體理解社工專業技能之運用與展現，實務工作者（即業師）專業角色示範之機會嚴重不足。

綜合上述，若能在機構實習前，增加學生與實務情境互動、業師專業角色示範的機會，將有助於提高學生對社會工作專業知能運用的理解，並提高學生對社會工作專業的認同度與信心、降低實習前的焦慮。

二、問題解決之重要性

社會工作的專業勝任能力應該是建立在知識、技能與倫理這三方面充分整合，特別是技能需要靠實際的練習，若學校的教育只傳授知識與理論，只停留在認知和瞭解的層次，無法提供機會讓學生進一步體會和轉化為服務能力，則無法訓練出具備基本服務技巧的助人工作者（莫藜藜，2006）。

社會工作是一項必須與人互動的專業工作，透過有效溝通技巧的訓練，展現同理心與信任關係的建立，進而將專業用詞轉化成社會大眾可以理解的語言，才能設計一套符合服務使用者需求的處遇計畫。根據本系統結果顯示，學生在實習前，自評個人基本社工技能（包含人際互動技巧、溝通技巧）的評量都呈現偏低的數字，且根據暑假實習後的統計結果顯示，有 97.5% 的學生皆有「建立關係技巧、訪視技巧與會談技巧演練」的實習內容。因此，強化本系學生在「人際互動技巧」的專業學習情境是迫切且重要的學習內容，亦為本計畫的首要目標。

三、教學實踐研究計畫主題及研究目的

基於上述發想，本計畫主題擬透過「一日社工跟訪活動」、「社會工作技能教學影片拍攝」兩項活動方案，以提升學生**社工專業人際互動技巧**。主要目的有以下四點：

- (1) 讓學生更熟悉真實的人際互動情境。
- (2) 讓學生在人際互動技巧上更熟練。
- (3) 讓學生面對人際的互動更具自信心，減低其挫折感。
- (4) 提高學生社工實習的學習成效。

貳、文獻探討

觀察學習為本計畫的理論基礎，以實務場域的真實情境為教學環境，透過業師的角色示範，作為學生的學習策略。

一、觀察學習 (Observation)

Bandura 的社會學習理論著眼於觀察學習和自我調節在引發人的行為中的作用，重視人的行為和環境的相互作用，因此也常作為教學的策略之一。薛浩然 (2018) 指出，觀察學習特別適用在掌握外在行為、情感表達，以及學習社會價值，有助於強化學生的學習成效：

- (1) 能提高學生對於楷模的注意力：人們會模仿身份地位高的對象。透過業師的專業示範，學生可以專注在社會工作技巧如何運用的學習上。
- (2) 能提高學生觀察與理解行為的能力：把複雜行為片段化，能讓學習內容更為清晰。社會工作是一門解決問題的專業，將社工技巧運用的學習段落化、片段化，可以加深學生的學習印象。
- (3) 能提高模仿行為的動力：「替代酬賞」(vicarious reward) 若人們觀察一個有正面結果的行為，就會有動力繼續模仿。當學生看到業師運用社會工作專業技巧，使得個案的問題獲得正向解決時，學生對於社會工作技巧與專業的認同度會有所提高。

在觀察學習的過程中，學生學習了示範行為的象徵性表象，並透過解說與引導適當的操作，而達到學習成效。因此，一日業師的跟訪活動設計，亦適用於各專業知識、技能的傳授。

二、真實情境 (Authentic Curriculum)

真實學習旨在將學生在學校學生的內容與真實世界的問題，加以聯繫與應用；學習經歷應該要能反映現實生活的複雜性和模糊性。Meyers 與 Nulty (2009) 指出，為了最大化學生的學習成果，作為學者，我們需要開發能提供以下特點的課程，作為提供學生學習的教材：

- (1) 課程內容是真實的、現實的和具相關性的。
- (2) 課程內容具有建設性、順序性和相互關聯性。
- (3) 課程內容要能要求學生參與越來越高層次的認知過程。
- (4) 每位學生都能達到一致性且理想的學習成果。
- (5) 課程內容提供學生學習的挑戰、興趣和動力。

Audrey (2006) 指出，真實學習的四個核心主題應該是：(1) 該學習內容涉及模仿該學科專業人員工作的現實問題，並向學生展現發現的結果；(2) 採取開放式探究、思考技能和後設認知問題的學習方式；(3) 學生在學習的環境中進行對話和社會學習；(4) 學生被授權選擇自己的學習成果。調查研究顯示，教師和學生都認為真實的學習應該是模仿現實世界的情況。所有參與者都認為學習只有在有意義的時候才會發生，它才是真實的，並且是學習者世界的延伸 (Faith Maina, 2004)。

Harden (2017) 認為實習機構是真實課程實踐的場域，如圖 1 所示。

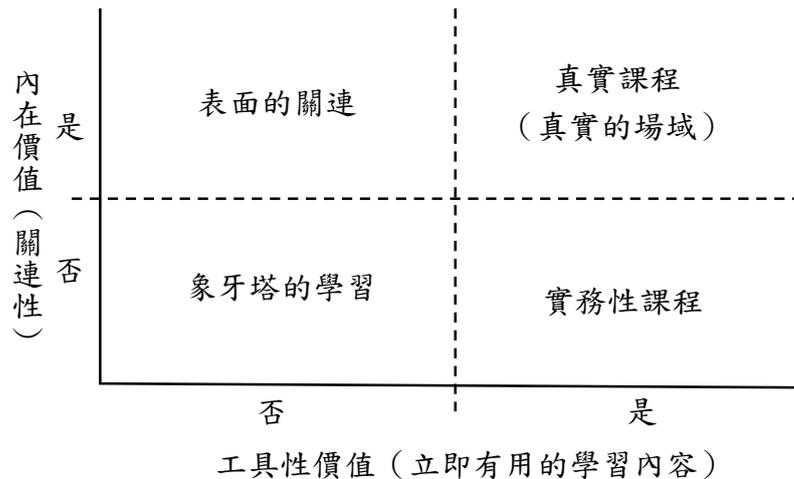


圖 1、真實課程

真實課程 (authentic curriculum) 此課程主要的目的在讓學習者具備有能力在真實的場域中，去進行操作，而且展現出實習教育的結果 (Harden, 2017)。

Harden (2017) 強調真實課程的概念，其努力的方向：

- (1) 重視以學習結果為基礎的取向，強調學生的敬業態度、同理心、自我管理及文化的敏感度等。
- (2) 比較適用的教育策略如整合、跨專業教育、問題解決或任務為導向的學習方式。
- (3) 強調教學單位社會性的責信。

Rule (2006) 認為真實場域的學習有四個面向：

- (1) 教學活動跟真實場域的問題相連結。
- (2) 學生和問題之間有情緒性的關係連結，並要練習高心智功能的思考。
- (3) 真正的學習需透過發生在學習者的論述當中。
- (4) 學習是以學生為中心、學生被充權成為具備自學的能力。

簡而言之，以學習者為中心，承認學生學習成效的差異是必然存在的事實，而滿足個別學習差異最好的方法，便是將學生安置於豐富且真實的真實情境中，讓學生自動地建構其學習歷程與架構。因此，本計畫將以實務機構作為真實課程的教學環境，透過學生自發性的參與，誘發學生主動學習與挑戰的動機，而產生最大的學習成效。

三、社會工作實習前的準備

實習課程屬於驗收學生專業學習成果的總整性課程 (capstone course)。所謂的總整性課程，屬於對大學學習的總驗收性課程，透過課程，對大學期間所學習之專業課程與培養之核心能力，進行學習成果的評估。而大學層級的社會工作實習目標應為：以體驗、理解和整合運用專業知識、認識自我和培養對專業認同為主要 (曾華源, 2014)。

各學系皆有訂定該系所的核心能力，作為學生於畢業前應具備的能力指標。核心能力 (core competency) 是一種以能力為基礎的管理模式，指一個人所具有之潛在基本特

質，主要的目的在於找出並確認哪些是導致工作上卓越績效所需的能力及行為表現潛在基本特質，這不僅與其工作及擔任的職務有關，更可預期或實際反應及影響其行為與績效的表現以協助組織或個人了解如何提升其工作的績效（陳鎰明、陳健隆，2011）。核心能力（core competency）概念乃是強調專業領域中的策略性、關鍵性能力之意，即工作者在工作場域時所具備的關鍵性價值、知識、技巧之總和（鄭如雅、李易駿，2011）。

而社會工作的六項核心能力，包含（1）溝通與參與（communicate and engage）；（2）促進與使能（promote and enable）；（3）評估與計畫（assess and plan）；（4）干預與提供服務（intervene and provide service）；（5）與機構的合作（working with organization）；（6）發展專業能力（develop professional competence）（Vass, 1996）。黃國禎（2016）亦指出，溝通協調能力（communication）、協同合作能力（collaboration）、批判思考能力（critical thinking）、複雜問題解決能（complex problem solving）以及創造力（creativity）（統稱為5C能力），被認為是決定二十一世紀國家競爭力的重要關鍵，也是臺灣教育部在培育人才及十二年國教之教育改革所強調的重點。

也因此，在進行社會工作專業實習前，有妥善且完備的準備，有助於強化學生的學習成效，以達到核心能力的訓練。曾華源（2014）指出，學生在進入實習場域前，應先認識自己對實習的要求，包含（1）我想要在實習過程中學會什麼？（2）我對什麼領域有興趣？實習前，各校應擬定相關辦法、進行專業課程的銜接及合作機構的篩選。各校亦可規劃實習前的數位課程讓學生瞭解實習所需具備的工作態度，像是實習倫理、實習安全、實習履歷等（藍冠麟，2017），以做周全性的準備。

然而，Rule（2006）指出真實的課程若沒有周全的準備也是會產生下列問題：

- （1）學生從多元的學習來源，發現難以有效的整合既有的知識和技巧。
- （2）在真實場域的學習成效較難預期，而且會產生非預期的學習結果。
- （3）學習會被認為是無效的。
- （4）學生會感受到不滿意與難以勝任。
- （5）老師缺乏相關的背景與實務經驗。

社工實習為助人專業的特色教學（signature），也是學生社會工作專業養成過程重要的學習安排。故其實習教育成效顯著，則學生會對專業的服務效能有信心，進而更容易認同與同入社會工作專業之行列（曾華源，1994）。曾華源（2002）亦建議「學校專業教育與當前實務工作需要相連接」。故，學生進入真實實習場域前的準備工作是否妥善完整，是十分重要的，也是本計畫提案的目的。

參、研究方法

一、研究說明

1. 社工一日跟訪活動

社會工作依服務對象的不同，可分為醫務、心理衛生、兒童、身心障礙、家庭、老人、婦女、青少年、司法矯治、多元文化、學校、工業社會工作等。其中(1)醫務、(2)(3)心理衛生、(4)兒童、少年、婦女及家庭、(5)老人社會工作，更發展成為五大次專科社會工作。

本系社工實習(二)(暑假實習)實習場域多以醫務社會工作、精神心理衛生社會工作領域為主，且經過事前與多個領域的業師討論(兒少、心理衛生、醫務等領域)後，考量學生跟訪時間為學期中、學生尚有課程進行，加上操作的可行性，因此將合作機構鎖定在醫療院所。

由學生自行主動提出申請，再由研究者進行跟訪單位的媒和。跟訪內容以能瞭解社工真實情境與展現社工專業人際互動技巧為目標，例如個案會談、家庭訪視、參與機構討論會議、團體工作等。學生每人需完成6小時之跟訪，由業師安排跟訪對象與形式。

2. 社會工作技能教學影片拍攝

根據過去調查結果顯示，本系社工實習(二)機構實習的內容主要有以下八點，以個案工作、團體工作為主。

- | | |
|---------------|------------------------|
| (1) 紀錄撰寫 | (2) 建立關係技巧、訪視技巧與會談技巧演練 |
| (3) 個案管理及資源運用 | (4) 社會暨心理評估與處置 |
| (5) 社工倫理學習 | (6) 團體評估及記錄 |
| (7) 團體帶領 | (8) 團體工作規劃 |

為了有助於學生社工專業人際互動技巧的學習，本計畫將以上述內容為基礎，媒和業師進行教學影片之拍攝。由業師以自身工作經驗撰寫本土性腳本，本人擔任社工師的角色，指導學生扮演個案或其關係人，重現當時社工專業處遇的經過。教學影片將搭配學術理論的文字說明，增加學生對於社工技巧運用目的與時機的瞭解。

二、研究架構

本計畫以行動研究為架構，除了透過一日社工跟訪、教學影片的拍攝兩項策略的執行，試圖提升學生在社工專業人際互動技能的學習成效。另一方面，也期待藉由研究中不斷觀察、反省及行動的過程，檢視學生的學習成效，最後回應到教師的課程設計，進一步評估操作策略與學習成效的關聯性。

根據潘淑滿（2002）所指出之行動研究實施程序如下圖 2：

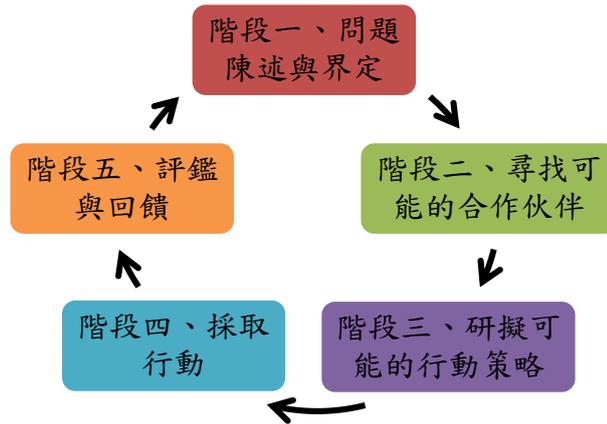


圖 2、行動研究架構（潘淑滿，2002）

1. 問題界定：根據多方統計結果顯示，本系學生在機構實習前，缺乏有效的專業人際互動技巧的學習，以致於對專業的信心度不足。
2. 尋可能的合作夥伴：本系創系至今已經 30 年，與在地教學醫院的社工單位互動往來密切，具有一定程度的合作關係，有利於本計畫相關活動的安排。
3. 研擬可能的行動策略：本計畫以「一日社工跟訪」與「社工技巧教學影片」作為觀察學習的兩項行動策略。
4. 採取行動：邀請業師並安排學生進行一日社工跟訪與教學影片的拍攝。
5. 評鑑與回饋：反思策略的執行效果與學生的學習回饋。

三、研究假設

1. 社工實習教育可以透過觀察學習，提昇學生對實務工作的瞭解。
2. 社工實習教育可以透過觀察學習，提昇學生對社工技能的學習成效。

四、研究範圍

本計畫以真實情境為教學現場，社工專業知能為基礎，以提高學生社會工作專業人際互動技能為目的，最終目的在於強化學生社工實習教育之學習成效。其研究範圍如下圖 4：

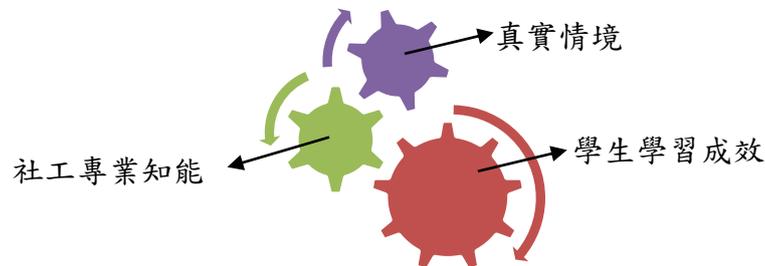


圖 4、本計畫研究範圍

1. 真實情境：實習機構的實務工作現場。
2. 社工專業知能：包含有效的溝通（如同理心的展現、聚焦、面質等溝通技巧）、關係建立等，以個案工作、團體工作學術理論為主，由資深業師進行角色楷模的示範。
3. 學生學習成效：透過觀察學習誘發學生的學習動機，而產生個別性的學習成效。

五、研究對象

本計畫對象為本系大學部三年級（尚未進入機構實習的）學生，共 45 人。本系三年級上、下學期正在修習社工實習（一），一方面是探索自己的特質與興趣，尋找合適的實習機構，另一方面也是培養自己的社工專業知能，作為社工實習（二）課程進入實務場域、操作社工技能之準備。

六、研究方法及工具

1. 質性資料：學生一日社工參訪的心得報告（附件一）、教學影片拍攝教案（附件二）。
2. 量化資料：一日社工跟訪的學習成效自評表（附件三）。
3. 舉辦專家諮詢會議，修正研究內容與教學影片之適當性。

七、資料處理與分析

針對研究的問題與目的，本計畫採用質性資料與問卷調查蒐集資料，瞭解學生學習成效與研究成果。問卷調查法因無涉及變項間假設的統計考驗，僅採用描述性統計進行問卷的分析。

八、預期完成工作項目與成果

1. 預期完成之教學成果

- （1）一日社工跟訪活動：預計媒和 20 人次以上之跟訪。
- （2）社會工作技能教學影片拍攝：預計製作 10 則以上之教學影片。

2. 預期達成之學生學習成效

- （1）有超過 75% 的學生對社會工作專業價值有高度的認同。
- （2）有超過 80% 的學生自評個人社會工作技能有 80 分以上的學習成效。

3. 預計教學成果公開發表分享之規劃

- （1）進行論文發表。
- （2）供本系其他課程進行教學使用。

4. 教學成果對教學社群可能產生之影響與貢獻

社工實習為學生呈現在校所學之學術理論之成果，包含個案工作、團體工作、社區工作、方案設計與評估等專業課程內容，因此透過社工一日跟訪、社會工作技能教學影片等操作策略，都能強化其他專業科目教學之成效，讓學生更瞭解課本上教學的學術理論與實務操作之結合，提高對社會工作專業知識的理解，兩則為相輔相成。

肆、教學暨研究成果

一、教學過程與成果

本計畫擬透過「一日社工跟訪」、「社會工作技能教學影片拍攝」兩項活動策略，以提升學生社工專業人際互動技巧。

1. 一日社工跟訪：

(1) 事前準備：

本系學生社工實習(二)多以醫務社會工作、精神心理衛生社會工作為主，並考量學生跟訪時間為學期中、學生尚有課程進行，基於安排跟訪時間的方便性與服務對象的可近性，因此以高雄4間醫療院所、5個合作單位為跟訪機構。

規劃初期，研究者向各單位主管說明本計畫進行目標與操作方式，委請主管安排適合跟訪的業師，再向業師強調本計畫內容；同時也招募有意願主動參與的學生進行跟訪。根據觀察，學生跟訪初期，有時因為緊張，常流於觀察具體可瞭解的事項，例如個案的福利資源、補助金額多寡等等，較非本計畫的重點，因此學生在進行跟訪前，本系實習助教會向學生再次強調其跟訪的重點與目的。

(2) 跟訪單位與人數：

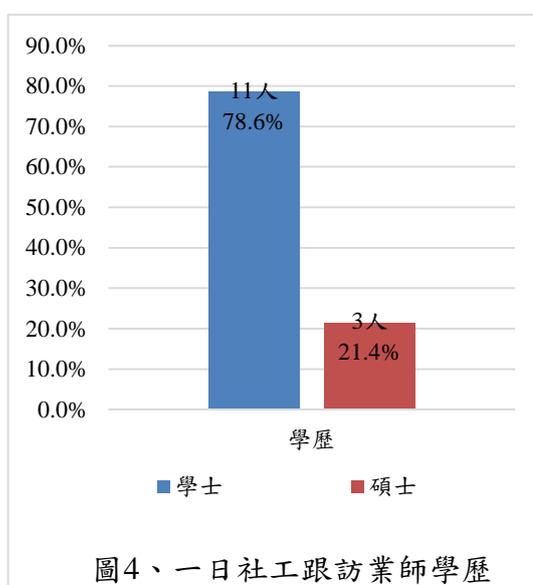
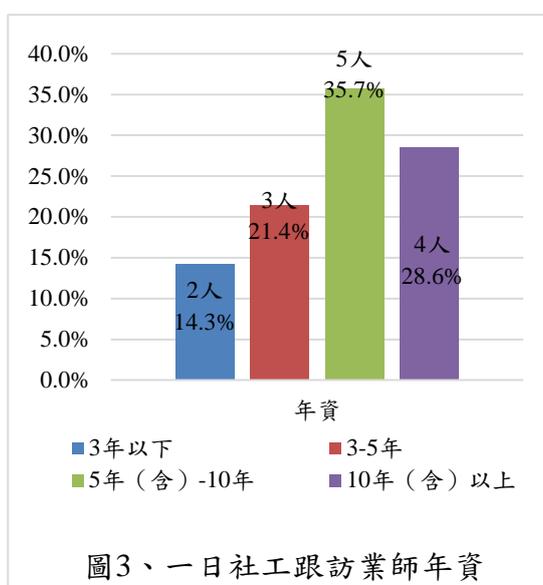
跟訪時間從2018年12月至2019年5月，進行6個月，主動報名參加者共計有24人(53.3%)參加(本屆大三共45人)。其跟訪狀況如下：

表3、一日社工跟訪成果

跟訪單位	跟訪形式	學生人次	業師人數
高雄醫學大學附設中和紀念醫院社會服務室	● 1位學生/3小時/次。 ● 每位學生須完成2次跟訪。	6人次	2人
高雄榮民總醫院社會工作室	● 1位學生/3小時/次。 ● 每位學生須完成2次跟訪。	14人次	5人
阮綜合社團法人阮綜合醫院社會工作室	● 1位學生/3小時/次。 ● 每位學生須完成2次跟訪。	8人次	4人
高雄市立大同醫院社會工作室	● 1位學生/3小時/次。 ● 每位學生須完成2次跟訪。	8人次	2人
高雄醫學大學附設中和紀念醫院精神科	● 2位學生/6小時/次。 ● 每位學生須完成1次跟訪。	8人次	1人
總計		44人次	14人

(3) 業師基本資料：

本次協助一日社工跟訪之業師共計14人，皆為社會工作師，其中年資以5年(含)-10年人數最多5人(35.7%)，學歷則以學士11人(78.6%)居多。



(4) 一日社工跟訪內容：

每次跟訪結束後，學生需撰寫「一日社工跟訪學生學習內容與心得」，以瞭解學生跟訪情況與學習收穫，學生共計完成 42 份心得。心得內容大至分為三部分：(1) 學習內容概述；(2) 印象最深刻的學習經驗；(3) 督導特質與心得。透過心得的撰寫，學生可以描繪所觀察到的社工人際互動技巧，將技巧與理論、教科書上所描繪的文字，反覆進行驗證；並將業師所展現的技巧片段、具體化，學生更容易去思考其運用目的與產生結果，有助於強化學生的學習印象與成效。

由學生針對本計畫 9 項內容，由學生自行勾選自覺所觀察到的項目，統計結果如下，以「會談技術」95.2%的觀察內容為最多，其次為「評估技術」、「關係建立」78.6%，最低為「團體促成」4.8%。

分析其中因素，主要原因是個案工作是社會工作的重點工作，加上病人都留院在醫院內，可近性高，業師容易安排跟訪；而團體工作或是衝突管理等觀察內容，則需視學生跟訪時間是否剛好有此安排，才有較高的觀察的機會。再加上，為了讓學生跟訪有較高的學習成效，業師多半會安排性質較穩定或問題較為多元之個案，進行會談，可以有較多社工專業人際互動技巧展現的示範機會。

表 4、一日社工跟訪內容

項目	比例	項目	比例
1.會談技術	40 (95.2%)	5.參與團體決策	13 (31.0%)
2.評估技術	33 (78.6%)	6.團體促成	2 (4.8%)
3.關係建立	33 (78.6%)	7.協商技術	25 (59.5%)
4.專業判斷與信心	31 (73.8%)	8.衝突管理技術	8 (19.0%)
		9.衝突解決方法	7 (16.7%)

多數業師在進行跟訪前，會向學生說明本次跟訪的內容，包含個案疾病診斷、家族史、主訴問題、本次訪談重點等等，在學生跟訪其間，業師也會不斷與學生討

論其觀察到的內容，確認與修正學生觀察與學習到的內容，並說明社工技巧使用的目的。

2. 教學影片拍攝：

(1) 教案撰寫流程

- a. 第一步：教案撰寫前，研究者反覆與業師討論適合的腳本，以確實掌握業師瞭解本計畫內容與呈現的社工技巧，並進行學生角色安排與材料準備。
- b. 第二步：安排學生與業師進行角色模擬，由業師說明教案內容，包含角色台詞、裝扮、語氣等等；學生反覆進行角色演練。
- c. 第三步：正式拍攝，借用真實情境之環境，讓教學影片更貼近真實情境。

(2) 合作單位與執行成果：

表 5、社工技巧教學影片成果

跟訪單位	教案主題	業師人數	完成教案數	社工技巧
高雄榮民總醫院 社會工作室	大學情侶間 暴力衝突	1	2	建立關係、同理、摘要、重複語句、提供策略與資源
	父親車禍意 外住院		2	蒐集案家資訊、同理、聚焦、化解衝突、凝聚共識
阮綜合社團法人阮綜合醫院社會工作室	癌末病人之 照顧問題	2	2	訊息告知、評估、掌握案家口語與非口語資訊、面質、訊息告知
	病人與家屬 福利依賴	2	2	澄清、探問、面質、摘要、資源轉介
高雄醫學大學附設中和紀念醫院精神科	憂鬱症患者 之夫妻關係	1	3	探問、真誠、傾聽同理、情感反應、注入希望
總計		6	11	

(3) 影片剪輯與使用並供本系其他課程進行教學使用。

二、教師教學反思

1. 學生需要什麼？

本系機構實習前的輔導機制多元且完善，包含機構參觀、職涯講座、各類領域社工工作經驗分享、學長姐暑期實習經驗分享、社工實習（一）業師的輔導、資深社工訪談等等，皆安排於課堂課程當中，學生僅需配合課程安排即可。但研究者觀察學生的學習特質，總缺乏一些主動、熱情與挑戰，缺乏自信心，缺乏對於社會工作專業的認同及優越感，學生總認為實務與理論無法結合。不禁讓研究者思考，本系的社工實習教育出了什麼問題？

2. 是否解決研究問題：

過去學生在實習前，缺乏與真實情境直接面對面接觸、見習的機會，就馬上被推入真實情境，在準備度與專業自信方面多有不足。本計畫兩項行動策略，確實克服上述困境，增加學生在實習前與真實情境互動的管道與機會，也透過資深業師角色楷模的示範，讓學生對社工專業的信任更加堅定。

3. 限制

不論是一日社工跟訪或是社工技巧教學影片拍攝，學生都高度的肯定其學習成效。結合課堂教學與真實情境、突破教室環境的教學設計，提供學生更高層的認知與觀察學習模式，都有助於誘發學生的學習動機，提高學生的學習成效與實習前準備。然而，這兩項策略都需投入大量人力、金錢、時間與心力，尤其是在初步規劃第一年，更有許多可以再檢討與改進的內容，行動策略的延續是否能長期且永續執行是一大考驗。

三、學生學習回饋

1. 量化分析：

根據統計結果顯示，學生對於一日社工跟訪的學習成效有高達 3.67 分（91.75%）的認同。其中，又以「能有助於我瞭解社會工作的工作內容」3.88 分（97.00%）為最高，其次為「能有助於我在機構實習前的準備」、「能讓我更熟悉實務真實的人際互動情境」3.79 分（94.75%），最低為「能提高我在人際互動技巧上的自信心」3.25 分（81.25%）。

表 6、學生一日社工跟訪自評學習成效

參與一日社工跟訪...	非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	同意 (3分)	非常同意 (4分)	平均數
1. 能有助於我瞭解社會工作的工作內容。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (12.5%)	21 (87.5%)	3.88
2. 能有助於我在社會工作專業人際互動技巧上的學習。	0 (0.0%)	2 (8.3%)	6 (25.0%)	16 (66.7%)	3.58
3. 能提高我在人際互動技巧上的自信心。	0 (0.0%)	4 (16.7%)	10 (41.7%)	10 (41.7%)	3.25
4. 能有助於我在機構實習前的準備。	1 (4.2%)	0 (0.0%)	2 (8.3%)	20 (83.3%)	3.79
5. 能讓我更熟悉實務真實的人際互動情境。	0 (0.0%)	1 (4.2%)	3 (12.5%)	20 (83.3%)	3.79
6. 能提高我對社會工作專業的認同。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (29.2%)	17 (70.8%)	3.71

分析其統計結果，**實務現場**為學生能最直接觀察到的學習情境，因此學生自評的學習效果最佳；而**社工專業人際互動技巧**的觀察與學習，需仰賴適合的情境、學生社工專

業知能的理解以及業師的說明，學生需要有一定程度的敏感度，方能有所收穫。再加上，學生僅只有 6 個小時的跟訪，對於社工專業人際互動技能的學習，僅限於觀察與理解，尚無法進行演練與運用，對於學生自信心的提升，有一些限制。

另外，由於實務現場的變動性，業師不一定能剛好安排符合本計畫主題（人際互動情境）的實務情境供學生觀察，因而產生了與本計畫目的上的差異。例如：本次有 1 位學生安排跟訪時間較為匆促，研究者缺乏與業師事前溝通與說明，以致於業師無法安排符合本計畫目的之跟訪內容，造成學生期待與學習成效上有所落差。

但總歸來說，若事前經過完善的溝通與協調，多數學生皆高度肯定本次跟訪的學習成效，在社工專業人際互動技巧的學習上有大大的提升。

2. 質性回饋：

透過個別化、真實情境瞭解與驗證所學的過程，學生可以將社會工作專業知能內化於個人學習中。學生主要的學習成長可以分為以下三類：

(1) 真實情境的體驗

透過跟訪，學生直接接觸個案，瞭解他人的問題與需求、以及生命歷程，與自己的生活經驗不斷地碰撞，對學生的學習想像產生了許多的衝擊。

「看到了真的關係很複雜的家系圖，還有真的沒有照顧能力的家庭系統，而這些我們看起來像是別人的故事，卻是真真實實的生在案主、案家中。」(02-2)。

「我不只參與到臨終得議題，也參與到老人保獲通報的流程，在這短短三個小時中，我所學到我理論上也找不到的實務經驗，一日跟訪真的很棒。」(05-2)。

「在這次兩次的跟訪中，讓我看到了許多平時課堂中不會看到的東西，透過實際跟個案互動的過程中可以觀察到個案實際上的變化，從抗拒、不愉快到接受，都是如此活生生的在眼前。」(08-1)。

(2) 社工專業技巧的示範

透過業師楷模的角色示範，學生可以學習理論如何運用在真實情境中，業師專業技巧的展現、個案的正向變化、學生的獨立思考等，都可以強化學生的學習成效，以及對社會工作專業的信心與認同。

「實際上看到案主態度從一開始的反彈、不願意接受看護與輔具的服務，到經過短短 20-30 分鐘與社工師的會談後，態度的轉變，真的深深覺得社會工作是一門充滿魔力的助人專業，也讓我對社會工作有更多學習的動力與嚮往。」(02-1)

「雖然之前個案工作的時候就有學到很多會談技巧，但那僅止於知道不知道如何應用，不過透過這次的跟訪，我看到會談技巧是如何

在會談中展現，以及學習到在面臨什麼情況時可以使用哪些技巧。」
(21-1)

「讓我們能夠實際了解和接觸社工的現實工作日常，也藉由觀察督導的會談，熟悉各種介入技巧與理論的運用，督導在整個會談過程中都展現了專業的態度與自信」(20-1)

(3) 對實習前的準備

與真實情境直接面對面的初體驗，有助於強化學生對實務情境的理解，也可以從中檢視自己所學的不足，對機構實習可以多一分準備。

「機構督導表示，可能我有跟訪經驗，實習表現感覺比較不緊張（我覺得是因為比較不那麼陌生）。」(09-2)

「我覺得一日跟訪是很棒的經驗，雖然在跟訪時很緊張，必須隨時保持狀況內，不過在實習之前進到實務場域實際看社工師接案、會談、評估、處遇等等，可以降低對暑期實習的緊張感與不確定性，對我在實習有很大的幫助。」(10-2)

「我覺得透過跟訪能對實務工作有初步的瞭解，也能更瞭解社工在其中的角色，並去反思自己有哪些層面還不足，對於實習的事前準備是蠻有幫助的，覺得很讚。」(21-2)

伍、參考文獻

- Audrey C. Rule (2006). Editorial: The Components of Authentic Learning. *Journal of Authentic Learning* 3(1): 1-10.
- Faith Maina (2004). Authentic Learning Perspectives from Contemporary Educators. *Journal of Authentic Learning Needs Reviewers* 1: 1-8.
- Noel M. Meyers and Duncan D. Nulty (2009). How to Use (Five) Curriculum Design Principles to Align Authentic Learning Environments, Assessment, Students' Approaches to Thinking and Learning Outcomes. *Assessment & Evaluation in Higher Education* 34(5): p565-577.
- Rule, A.C. (2006) Editorial: The components of authentic learning. *J. Auth. Learn.* 3, 1-10.
- Vass, A. (1996). Introduction: the Quest for Quality. In Antony A. Vass (ed.), *Social work competence: Core knowledge, values, skills*, London: Sage Pub.
- 陳嘉彌 (1998)。自情境教學探討師徒式教育實習。教育研究資訊師資培育，6(5)，21-41。
- 陳鎰明、陳健隆 (2011)。大專教師對核心能力之應有的認識。休閒保健期刊；6期，P145 – 154。
- 曾華源 (2002)。二十一世紀臺灣社會工作學校專業課程應有之走向。社區發展，99，24-40。
- 曾華源、林秉賢、馮浩主編 (2014)。社會工作實習-學生自我學習指南。台北市：洪葉文化。
- 黃國禎 (2016) 主編。翻轉教室-理論、策略與實務。台北市：高等教育文化事業有限公司。
- 鄭如雅、李易駿 (2011)。社區工作者核心能力之探討：專業社會工作者之經驗與觀點。台灣社區工作與社區研究學刊。1 (1)：1-44。
- 薛浩然譯 (2018)。學習的 26 種方法-啟發孩子更好懂的史丹佛基礎教育指南。The ABCs of How We Learn: 26 Scientifically Proven Approaches, How They Work, and When to Use Them. 台北市：大寫出版。
- 藍冠麟 (2017)。技專校院推動產業實習教育之成效、問題與因應策略。臺灣教育評論月刊，2017，6 (8)，頁 57-60。

陸、附件

附件一、一日社工跟訪學生學習內容與心得

一日社工跟訪 學生學習內容與心得				
社工資料	姓名	XXX	工作總年資	-
	現職	高雄市立大同醫院	工作領域(科別)	-
	職稱	社會工作師	學歷	<input type="checkbox"/> 學士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
	聯絡方式	-	E-mail	-
學生姓名		林 OO	學號	
跟訪日期		107.10.26	跟訪時間	13:30-16:30
專業學習項目 (可複選)		<input checked="" type="checkbox"/> 1.會談技術 <input checked="" type="checkbox"/> 2.評估技術 <input checked="" type="checkbox"/> 3.關係建立 <input checked="" type="checkbox"/> 4.專業判斷與信心		<input checked="" type="checkbox"/> 5.參與團體決策 <input type="checkbox"/> 6.團體促成 <input checked="" type="checkbox"/> 7.協商技術 <input type="checkbox"/> 8.衝突管理技術 <input type="checkbox"/> 9.衝突解決方法
學習內容概述		(請列點說明，請主要觀察 <u>社工在人際互動層面的專業角色行為</u>) 一、 瞭解個案狀況 在與個案進行會談前，社工須先瞭解個案之相關資料，例如病歷資料、護理紀錄、入院原因等等。 二、 與醫院內外其他專業人員溝通 若個案由其他單位轉入，須連繫轉介單位瞭解其轉入原因，例如：家防中心。醫院內則需要與個案之專科護理師或主治醫師溝通個案之情況，有無產生情緒排斥或者注意事項，並協調能夠提供個案之資訊，例如：重大傷病資格、所需輔具等等。 於此階段，社工擔任的角色為協調者，讓醫院專業團隊能夠對個案都能有一致的處遇方向。 三、 個案會談 在跟個案會談時，社工以聊天方式與個案建立關係，與個案的第一次會談非常重要，因為若未建立良好關係，可能會影響後續與個案會談與干預狀況。 社工在會談時是投入到過程中仔細傾聽個案之敘述，不做紙筆記錄，因為可能會中斷談話，影響會談過程的流暢性。		

一日社工跟訪 學生學習內容與心得

	<p>第一次會談並無詢問太多深入的問題，避免讓個案有防備心態。在個案提出問題時，社工師有自信的回答個案，例如：社會救助資源的申請資格等等，讓個案信任社工師立意是良善的。</p> <p>當個案詢問之問題，例如：福利服務資訊，如果社工無法確認資訊是正確的時候，不要急於回答個案，在確認過後再提供給個案，避免延伸出其他問題。</p> <p>在這個階段，社工師扮演的是直接服務提供者、諮詢者，以所學之理論結合實務經驗，提供個案相關資訊及解決問題。</p> <p>四、 撰寫紀錄</p> <p>在結束會談後，需要撰寫個案記錄，登打至醫院電腦系統內，以供團隊其他專業人員參考，訂定後續服務計畫。</p> <p>社工不急於在第一次會談即獲得所有資訊，且能在撰寫紀錄時，回想剛剛的會談過程與對話，是否有缺漏或錯誤，能夠於下次會談補上或者做修改。</p> <p>五、 行政工作-志工巡班制度</p> <p>在醫院中，志工團隊扮演的角色非常重要，而社工則要負責管理志工，在巡班時，社工運用醫院之活動資訊，在巡班時同時佈達活動資訊，讓志工不要認為社工正在進行考核或評分，否則可能會影響到社工與志工間的關係。</p> <p>六、 其他</p> <p>社工若遇到有民眾詢問住院費用相關事宜時，當其家庭經濟狀況無虞時，社工並不會做介入，但可以協助其與院方傳達資訊。</p>	
印象最深刻的學習經驗	摘要描述	與個案進行第一次會談，從會談前的準備、會談的過程到會談結束後進行之討論，瞭解個案之生理、家庭及社會互動狀況，並於會談過程中提供輔具、社會救助相關福利資源。
	關鍵人物	社工師、案主、案夫、專科護理師
	介入行為與技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與案主初次會談時，運用同理心技巧，結合過去會談經驗，掌控關係建立的過程。 2. 熟知社會工作常用理論，於會談過程中運用，例如：生態系統理論、問題解決等，瞭解案主之基本資料、家庭狀況、社會互動關係等等。 3. 瞭解各項政府社會救助資格與資源，適時提供給案主。

一日社工跟訪 學生學習內容與心得	
產生結果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在初次會談時，即建立良好關係，有助於整個會談過程之流暢度及提高案主所述之真實性，並且會讓後續的服務過程更加順利。 2. 結合理論與實務，在個案會談尚有非常大的幫助，因為運用何種理論即會影響到後續到後續干預之方法，在此次會談過程中，社工師使用生態系統理論，以個人、家庭等等瞭解個案之生心裡、社會互動狀況。 3. 會談時，案主主動詢問一些福利相關問題，例如：輔具租借、房屋補助、長照服務等，社工師因熟知各項資源且在過去會談經驗中，培養了敏感度，因此能適時提供資源給個案。
督導特質	督導讓人感覺平易近人、友善、溫和，容易建立關係，會令人降低防備心，且會談時非常有自信，令人感到非常信任。
其他	<p>督導有提到，如果當天早上就前去跟訪，可以看到與個案發生衝突之解決辦法。</p> <p>督導說，她常帶領實習生，發現實習生總會畏畏縮縮，害怕自己在會談時說錯話，但是這會讓人覺得不值得信任，所以要有自信，犯錯是一定會有的，但是督導不會責怪實習生，下次修正就好。</p>
跟訪心得	<p>在進行跟訪前，我對於要跟訪這件事感到很緊張，害怕自己會不會說錯話、做錯事，也害怕督導會不會其實不想理我，但是見到督導時，緊張和不安的感覺一下子就消失了，因為督導的特質讓我感到非常安心，也能夠更專注於社會工作專業的觀察上。</p> <p>而在社工專業方面，雖然大二有修習過社會個案工作，也有練習過會談技巧，但僅止於課程要求，要到實習才有機會真正的接個案，但是在缺乏練習的情況下，我們對於實習的個案工作又更加茫然！透過這次的社工跟訪，實際看到社工師在專業領域是如何發揮所學，如何與團隊進行溝通，也在跟訪最後與督導進行討論，更瞭解在不同情境中，社工為什麼要這麼做，這個經驗讓我們對於未來要去實習有更進一步的了解，也能更清楚此領域是否符合自己的想像。</p> <p>經過這次的社工跟訪，讓我對醫務領域有了不同的看法，以往我總覺得醫務領域非常沈悶，其實並不然，端看自己是否喜愛這個行業及領域，我也有向同學推薦可以參加跟訪，相信會有很多的收穫！</p>

一日社工跟訪 學生學習內容與心得				
社工基本資料	姓名	XXX	工作總年資	-
	現職	高醫精神醫學部	工作領域 (科別)	精神科
	職稱	社會工作師	學歷	<input type="checkbox"/> 學士 <input checked="" type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
	聯絡方式	-	E-mail	-
學生姓名	王 OO	學號	-	
跟訪日期	107.12.27	跟訪時間	7:40~14:30	
專業學習項目 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 1.會談技術		<input type="checkbox"/> 5.參與團體決策	
	<input checked="" type="checkbox"/> 2.評估技術		<input type="checkbox"/> 6.團體促成	
	<input checked="" type="checkbox"/> 3.關係建立		<input checked="" type="checkbox"/> 7.協商技術	
	<input checked="" type="checkbox"/> 4.專業判斷與信心		<input type="checkbox"/> 8.衝突管理技術	
			<input type="checkbox"/> 9.衝突解決方法	
學習內容概述	<p>(請列點說明，請主要觀察<u>社工在人際互動層面的專業角色行為</u>)</p> <p>一、與其他醫護人員交班 和個案會談完後如果有獲得什麼新的資訊或者是做了什麼新的處遇，社工師都會和告知負責那個個案的相關醫療人員，讓資訊同步，減少資訊上的誤差，並使個案能夠獲得更完整的照顧。</p> <p>二、團隊合作 因為精神科是跨團隊合作的地方，所以各專業間的關係是很緊密的，而社工人力本身就不是很充足，一個人常常要顧幾十個個案，因此常常會需要其他團隊的協助，例如當天有一個個案一直纏著督導想要問問題，但督導其實還有其他事情要處理，這時護理師就會站出來跟個案說，我負責照顧妳的妳有什麼問題跟我說就好，透過這樣互相協助的方式，讓督導可以去做其他的事情。</p> <p>三、個案會談 因為我們今天接觸的都是後期即將出院的個案，因此社工師已經對於個案的疾病、家庭以及經濟狀況有很深的瞭解，因此這幾次的會談主要是針對個案的出院準備。 社工師在會談前會先設定好此次會談的目標，防止會談偏離主題，而在會談剛開始社工師會先關心個案的生活並以輕鬆的方式去帶入主題，讓人不會感到壓力很大，在會談時也會</p>			

一日社工跟訪 學生學習內容與心得

	<p>耐心傾聽個案的問題，並需具備敏銳的觀察力去釐清個案的問題是疾病的症狀還是有其他原因，去評估是否需要其他專業介入，除此之外在會談時也會針對不同的個案使用不同的會談技巧，讓會談更加順暢。</p> <p>而在回應個案一些問題時，像是經濟補助問題時，也會就實際的狀況給予真實的回答，讓個案知道社工師也是人不是神，所以找錢也很不容易，不會讓個案有過多的期待造成福利依賴。</p> <p>而當個案對社工師產生依賴時，社工也會想辦法培養個案自己解決問題的能力，適時的畫出自己跟個案的專業界線，不會讓個案無止盡的依賴自己，而對於非關自身專業的問題，像是藥物以及症狀的問題，社工師也會明確的告訴個案這個問題我沒辦法回答，你應該要去找 XXX 醫師，讓個案知道下次有類似問題時該去找誰。</p> <p>四、評估以及處遇</p> <p>社工師必須瞭解個案的疾病狀況、家庭支持系統、經濟來源、工作動機和能力以及生活自理能力...等，接著去評估其各項能力並為個案作出最適合的處遇。</p> <p>如：工作能力以及生活自理能力的狀況良好的個案，出院後可以直接媒合就業而不用到日間病房、康復之家或者是社區復健中心...等為就業做準備的中介站。</p> <p>五、出院準備</p> <p>在個案即將出院時社工師必須協助個案聯絡家屬，也要教導家屬出院後的照顧技巧，像是提醒個案要按時吃藥以及保持生活規律...等，降低疾病復發的可能性，除此之外也要去評估個案出院後的醫療需求或者是經濟需求，適時的媒合相關的醫療專業或者是社會福利，讓個案即使在出院後也能獲得妥善的照顧。</p>
<p>印象最深刻的學習經驗</p>	<p>摘要描述</p> <p>這次會談的對象是一個即將出院的個案，而出院後將轉到廣華康復之家，雖然社工師之前就有跟個案說過無數次出院相關的事情，但個案還是時常對於出院後的大小事感到焦慮，因而反覆詢問社工師相同的問題，而這次會談社工師主要是再次跟個案確認出院的相關事項，並請個案將相關問題的回答寫在一張紙上，並自己簽名，讓個案下一次再反覆回想時可以在紙上找到解答降低擔心和焦慮。</p>

一日社工跟訪 學生學習內容與心得

	關鍵人物	社工師、個案
	介入行為與技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 會談中社工師會跟個案反覆確認約好的時間以及地點去確認病患的定向感(無腦傷)沒有問題。 2. 當個案反覆詢問相同的問題時，社工師在回答後會請個案復述一遍，並且拿了一張紙請個案將回答寫下來以及簽名， 3. 社工師在會談過程中會用像是你的字很漂亮、不用擔心廣華康家很歡迎你之類的言語去正面肯定個案。 4. 在會談即將結束時，社工師使用『最後一個問題』的方式去結束會談。
	產生結果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過這樣的方式去確認個案的狀況是適合會談， 2. 也會讓會談的進行比較順暢。 3. 透過復述一遍的方式可以加深個案的印象，而透過寫在一張紙上並簽名的方式讓個案在反覆回想時可以找到解答降低擔心和焦慮 4. 因為個案是憂鬱合併焦慮因此透過正面肯定的方式可以增添個案的信心並降低她的焦慮。 5. 在會談中個案的問題一直源源不絕地湧現，且大多是重複的，而社工師已經有給她解答並請她寫在紙上，所以繼續問的意義也不大，加上這樣問下去會談會永遠沒辦法結束，因此社工師利用限定個案問題數的方式能避免個案反覆焦慮地想問題也能結束會談。
督導特質	<p>我覺得督導很平易近人也很健談讓人很容易跟她建立關係，除此之外她也時常給予別人正向的肯定，無論是對我們還是對個案，讓人感到很溫暖，最後她也是一個很有認真的人，會不停地在專業上充實自己，讓人很信任她的專業。</p>	
其他	<p>督導表示那天的個案研討會主要以實習醫師為主，因此我們比較沒辦法看到其他領域(護理、心理、職治以及社工)在精神科的角色，這是比較可惜的，因此建議我們 1/24(四)有空的話去可以參加一月份的個案研討會。</p> <p>此外在最後討論的時候，督導有建議我們要多去看一些社會新聞，增廣自己的見聞，也要適時地去充實自己的能力，要讓別人</p>	

一日社工跟訪 學生學習內容與心得

	<p>覺得社工除了有愛心外還是一門專業。</p> <p>最後我有詢問督導要去精神科實習前可以讀哪一些書去充實自己，督導推薦給我三本書分別是 DSM-5、變態心理學以及衛福部心理衛生專輯，給了我一個方向可以在實習前準備好自己。</p>
<p style="text-align: center;">跟訪心得</p>	<p>在這次跟訪前其實很怕自己什麼都不懂，會跟不上督導的腳步，不過幸好督導人超好，在剛開始就跟我們說不懂很正常，今天就是來學習的，有什麼問題都可以發問沒關係，而在晨會時，因為醫師都說英文的專有名詞，督導還會翻 DSM-5 讓我們去了解疾病的診斷和症狀，讓我們在會議中不會什麼都聽不懂，這個舉動讓人覺得非常溫暖，也讓我學到很多新的東西。</p> <p>而在社工專業方面，雖然之前個案工作的時候就有學習到很多會談技巧，但那僅止於知道不知道如何應用，不過透過這次的跟訪，我看到了會談技巧是如何在會談上展現，以及學習到在面臨甚麼情況時可以使用哪些技巧，而說實話我認為社會工作其實一直都是一門存在感不高的專業，畢竟一般人一生當中很少會遇到社工，但在精神科中我看到各類醫護人員對於社工的重視以及社會工作的專業，而當會談結束後個案跟督導說的那聲謝謝，那個真誠的眼神和感謝讓我第一次感受到原來社工的出現真的可以讓某些人的生命而有所不同，這些種種都讓我很感動，我想這就是社工價值的體現吧。</p> <p>最後經過這一次的跟訪，讓我對於精神科的運作模式以及社工在其中的角色有更深入的了解，這也使我有機會去看看精神科跟自己想像的有沒有一樣並去檢視自己適不適合在精神科，而經過這樣的檢視讓我更確定自己是喜歡這樣子的工作方法，也更加深了自己想要走精神領域的決心，我想這也是一個非常豐盛的收穫。</p>
<p style="text-align: center;">督導回饋</p>	<p>于寧～我很喜歡妳們系開立這堂課的初衷，可以幫助我們檢視自己的興趣，也體會社工師的工作內容！歡迎妳加入精神醫療的行列喔！期許妳成為一位對人有溫度、有知識的社工師！一起加油😊</p>

附件二、教學影片拍攝之腳本撰寫

教學影片拍攝之腳本撰寫													
督導姓名	XXX	工作總年資	-										
現職	高榮社工室	職稱	社工師										
電話	-	E-mail	-										
學生姓名	蔡 OO	學號	-										
電話	-	E-mail	-										
演員	XXX (社工師)、大四蔡 OO (案女)、大二鍾 OO (案子)												
演出時間	108 年 01 月 04 日 (五) 15:30-16:30	地點	高榮社工室										
教學概念	<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 1. 會談技術</td> <td><input type="checkbox"/> 5. 參與團體決策</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 2. 評估技術</td> <td><input type="checkbox"/> 6. 團體促成</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3. 關係建立</td> <td><input type="checkbox"/> 7. 協商技術</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4. 專業判斷與信心</td> <td><input type="checkbox"/> 8. 衝突管理技術</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 9. 衝突解決方法</td> </tr> </table>			<input checked="" type="checkbox"/> 1. 會談技術	<input type="checkbox"/> 5. 參與團體決策	<input checked="" type="checkbox"/> 2. 評估技術	<input type="checkbox"/> 6. 團體促成	<input type="checkbox"/> 3. 關係建立	<input type="checkbox"/> 7. 協商技術	<input type="checkbox"/> 4. 專業判斷與信心	<input type="checkbox"/> 8. 衝突管理技術		<input checked="" type="checkbox"/> 9. 衝突解決方法
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 會談技術	<input type="checkbox"/> 5. 參與團體決策												
<input checked="" type="checkbox"/> 2. 評估技術	<input type="checkbox"/> 6. 團體促成												
<input type="checkbox"/> 3. 關係建立	<input type="checkbox"/> 7. 協商技術												
<input type="checkbox"/> 4. 專業判斷與信心	<input type="checkbox"/> 8. 衝突管理技術												
	<input checked="" type="checkbox"/> 9. 衝突解決方法												
技巧說明	1. 會談評估紀錄：建立專業關係並蒐集案家資訊、同理情緒與焦慮。使用聚焦、重複語句、摘要、同理心等技巧。 2. 家庭成員衝突：化解成員衝突、凝聚成員共識。												
腳本摘要													
主訴問題	1. 個案蔡 XX 因車禍送醫，其妻已去世多年，家中僅有就讀大三與高二的子女，無其他非正式支持系統。 2. 個案的醫療照護與經濟問題有待協助。												
事發時間與地點	107 年 12 月 18 日 (二) 晚上九點多左右，地點在民族路與十全路交叉口。												
關鍵角色	1. 個案：50 多歲之父親，為家中經濟支柱，從事建築工，為中低收入戶列管個案。與案子共騎一台機車，因案子車速過快，車禍送醫，昏迷中。經手術開刀，切除脾臟，且雙腿骨折，目前尚未清醒。 2. 案女：高師大三學生，21 歲，半工半讀，從小代母職，照顧年幼弟弟。 3. 案子：高三學生，年滿 18 歲。當晚補習班下課後，為了趕到蛋糕店拿姐姐的生日蛋糕，車速過快，失控打滑自撞分隔島，個人有些微擦傷，個案則是昏迷送醫。												

<p>家系圖</p>	<p>打零工</p> <p>53</p> <p>21</p> <p>18</p> <p>家教、操持家務 某師大國文系大三</p> <p>三民高中高三</p>
<p>會談時間</p>	<p>107年12月19日(三)上午11點。</p>
<p>會談類型</p>	<p>家屬會談，對象為案女與案子。</p>

	社工	個案	情緒反應
腳本內容	<p>社工說明會談目的，釐清狀況。</p> <p>所以家中只有你跟爸爸還有弟弟嗎？那媽媽呢？</p> <p>同理姐姐的焦慮與代母職的辛苦，並說明爸爸疾病狀況趨於穩定，目前在ICU觀察中。</p> <p>針對主訴之經濟問題，確認社會福利資格，是否有中低收入戶資格？</p> <p>社工說明經濟補助、福利服務。安撫案姐對於經濟問題的焦慮。</p> <p>另外我想瞭解一下，剛提到爸爸是因為出車禍才發生意外，為什麼會發生車禍呢？（在案女情緒穩定後轉向案子了解車禍經過）。</p>	<p>案女：社工你好~請問我爸爸什麼時候可以醒來？他如果一直好不起來怎麼辦？我還要去打工賺錢，現在光靠我去打工賺錢的薪水和低收入補助只能勉強支應生活費而已，現在又多了一筆爸爸住院的費用，我真的不知道該怎麼辦！弟弟補習要錢，爸爸住院也要錢，現在單單靠我真的真的不知道該怎麼辦...</p> <p>案女：媽媽在我們小時候就過世了...我真的很怕爸爸醒不來</p> <p>案女：那補助確定可以拿到多少錢呢？要怎麼樣才能申請到這些補助？弟弟的部份也是可以申請的嗎？（重複說家裡的慘況）</p> <p>案子：那時候就是我為了不想等紅燈加速了，然後一隻狗還是貓突然衝出來，我就我就...煞車然</p>	<p>案女說明擔心與焦慮的原因。</p> <p>對經濟狀況表達焦急，話語中飽含疲累與無助感（姊代母職）</p> <p>詢問關於個案醫療費，描述部分案家狀況：中低收、學貸等等經濟層面，更多的想了解社工能提供甚麼服務。案女對於各項資源提出疑問，提問結束又將話題引導回家庭狀況</p> <p>案子緊張簡述情況，對於自己部分多數略過，僅強調自己沒有超速，是路</p>

	<p>針對家庭衝突做處理，聚焦目前現狀以凝聚共識，安撫雙方情緒，並摘要今天會談的重點，結束會談讓案子女休息、準備等等警方筆錄。</p>	<p>後就撞到了....我沒想到會那麼嚴重...早知道就不載爸爸了</p> <p>案女：就跟你說不要自己騎車了，才剛考到駕照就自己以為很厲害，又喜歡騎那麼快，現在出事了要怎麼辦....</p> <p>案子：之前我騎過幾次都沒事啊，誰知道這次會這樣...而且我之前載人也都很穩的，你不是也給我載過？</p> <p>案女：就是因為我給你載過才會叫你先不要騎車啊！每次都愛騎 7.80，又喜歡這樣急煞，真的是很危險！被你載的時候我都超緊張的，就跟你說過要慢慢騎了，你看....</p> <p>案子：還不是因為要幫你買蛋糕！！！！</p> <p>案女：你現在還怪我！</p>	<p>口車輛疾駛，因為角度關係沒看清楚，就撞到分隔島。多處模糊帶過。案女與案子起爭執，案女指責案子不應該騎車，案姐難過責備。</p> <p>案子語氣緊張、語句多否認和逃避句型</p> <p>案女針對細節詢問、略帶質問意味的話語，使情況緊繃，案子則崩潰將責任推卸給案姐。</p> <p>案姊也情緒崩潰。</p>
--	---	--	--

附件三、一日社工跟訪學習成效自評表

參與一日社工跟訪...	非常不同意	不同意	同意	非常同意
7. 能有助於我瞭解社會工作的工作內容。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 能有助於我在社會工作專業人際互動技巧上的學習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 能提高我在人際互動技巧上的自信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 能有助於我在機構實習前的準備。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 能讓我更熟悉實務真實的人際互動情境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 能提高我對社會工作專業的認同。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 其他想法與建議				