

社會工作系實習手冊 — 社會福利機構實習

國立屏東科技大學
National Pingtung University of Science and Technology

98年11月10日

目 錄

前言.....	3
第一部分 相關辦法與作業流程	
一、社會工作實習	
(一) 社會工作實習實施細則.....	5
(二) 社會工作實習須知.....	7
(三) 社會工作實習作業流程圖.....	7
二、社會福利機構實習	
(一) 社會福利機構實習實施細則.....	9
(二) 社會福利機構實習須知.....	12
(三) 社會福利機構實習安置作業流程圖(實習辦公室)	14
(四) 社會福利機構實習安置作業流程圖(實習生).....	17
三、社會工作方案實習	
(一) 社會工作方案實習實施細則.....	20
(二) 社會工作方案實習須知.....	23
(三) 社會工作方案實習作業流程圖.....	24
第二部分 機構實習相關資料	
一、實習機構、學校、學生之職責.....	26
二、實習機構面談時學生應注意事項.....	28
三、申請社會福利機構實習表格	
(一) 實習申請表.....	29
(二) 履歷.....	30
(三) 自傳.....	31
(四) 實習計劃書.....	32
(五) 大學歷年成績單.....	32

四、社會福利機構實習 機構督導資格認定.....	33
五、屏東科技大學社工系實習學生評量表.....	34
六、實習時數證明範例.....	35
七、社會福利機構實習總報告相關表格及格式範例	
(一) 封面格式範例.....	36
(二) 書背格式範例.....	37
(三) 總報告目錄及大綱格式範例.....	38
(四) 實習計劃書.....	39
(五) 實習內容格式範例.....	39
(六) 履歷.....	40
(七) 自傳.....	40
(八) 機構簡介及評估格式範例.....	40
(九) 讀書報告格式範例.....	41
(十) 實習週誌格式範例.....	42
(十一) 個案報告格式範例.....	43
(十二) 團體報告格式範例.....	45
(十三) 方案報告格式範例.....	46
(十四) 期中(實習期間)報告格式範例.....	47
(十五) 期末(實習結束)總心得報告格式範例.....	48
(十六) 期末報告大綱格式範例 ppt.....	49
(十七) 多元文化現象之觀察、體驗與反省.....	51
七、相關文獻	
(一) 跨文化能力在社會工作實務上的應用	
國立屏東科技大學 社會工作系李聲吼副教授	
(二) A Review of the Social Work Multicultural Education in the United States	
Implications for Taiwanese Social Work Muh Bi Lin	

前言

國立屏東科技大學社會工作系 實習課程

依據學生的學習狀況，本系的實習方式分成下列三個階段：

一、 社會工作實習：

社會工作實習包含福利機構參觀與介紹與助人技巧學習、參與全球青年服務日(GYSD)。學生透過機構參觀與課堂討論，能對各類型的社會福利機構及其功能有初步的認識，激發學生對社會工作的興趣，並且透過課堂教學增進學生助人技巧、機構人際關係，以及小型團體工作設計與執行，並且撰寫自傳、履歷和實習計劃書、執行 GYSD 活動方案，以做為未來社會福利機構實習之準備（大二下上課）。

二、 社會福利機構實習：

社會福利機構實習包含社會福利實務實習、社會救助實務實習、社區工作實務實習三項課程，由學生依照自己的性向選擇某一特定的服務領域之福利機構實習，以拓展學生不同的經驗，以為日後就業選擇之參考（大三下學期期中或暑期實習，大四上選課），實習時數至少 300 小時，實習內容包括個案、團體、方案。

三、 社會工作方案實習：

社會工作方案實習包含社會福利方案實習、社會工作方案實習、社區工作方案實習三項課程，由學生依照自己的性向選擇某一特定的服務領域之福利機構進行方案設計執行與評估實習，使學生有計畫與執行方案之能力（大四上實習，大四下選課），實習時數至少 300 小時，實習內容包括了方案計劃書撰寫、方案籌備與執行、方案評估與發表。

第一部分

相關辦法

與

作業流程

一、社會工作實習

(一) 社會工作實習 實施細則

一、課程目標

- (一) 增進學生對社會的瞭解與關懷。
- (二) 使學生對社會福利機構與社會工作實務有初步的認識。
- (三) 激發學生對社會工作的興趣。
- (四) 由學生至社會福利機構設計與執行一個社會團體工作，學習較基礎的助人者角色，並且訓練學生服務的精神。

二、課程內容

- (一) 涵蓋了南部地區社會福利機構的參觀、相關社會問題議題的研討。
- (二) 為了增強學生的助人技巧與相關概念，實習老師應教授的助人技巧與方法、行政作業流程、公文處理與財務管理、機構內人際關係。
- (三) 由學校開課老師接洽與選定社會福利機構，由學生至社會福利機構設計與執行一個社會團體工作，認識基本的助人者角色，並且訓練學生服務的精神。

三、實習機構

- (一) 實習機構之選擇，應以聘有資深的社會工作督導之立案公私立社會工作、社會福利相關機構或團體為原則。
- (二) 為貫徹實習宗旨，確保實習生合法地位，本系得與各機構訂立實習備忘錄，闡明雙方之要求條件及實習工作相關事宜，本系並應對督導人員發給督導聘書。
- (三) 實習期間學校與實習機構之聯繫，由開課教師擔任之。

四、督導

- (一) 實習之督導應由本系開課教師與該實習機構協同進行。
- (二) 按時上課或每週至少督導一次為原則。
- (三) 開課教師應經常與機構保持聯繫，必要時得赴機構與督導研商實習生實習之成效。
- (四) 有關機構、學校、學生之職責，請見第二部分第一章第 25 頁。

五、課程要求

- (一) 按時繳交各項作業。
- (二) 於課業前閱讀指定資料。
- (三) 積極主動參與討論。

六、成績評量

- (一) 課業參與狀況：出席狀況、上課精神與態度。
- (二) 團體討論表現：主動發言、積極投入討論。
- (三) 書面報告：社會福利機構參觀報告與關懷社會報告。
- (四) 本系應於實習結束前兩週函寄實習生實習評量表，請機構督導人員填覆，以供開課老師評分參考。
- (五) 為促進實習生之自我瞭解與成長，實習生得請求參閱個人之實習評量表，並與開課教師討論之。

七、附則

本細則經本系實習委員會議通過，並向系務會議報備後實施，修正時亦同。

(二) 社會工作實習 須知

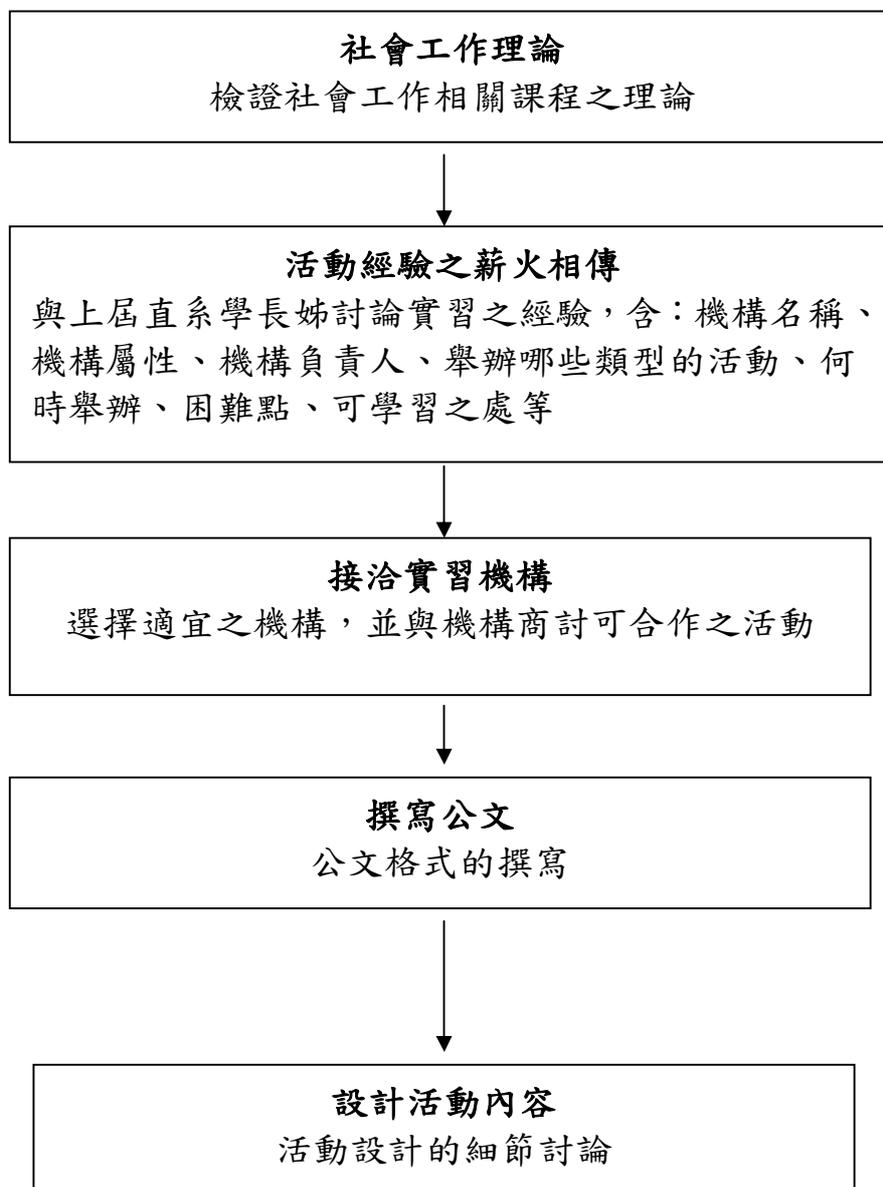
一、開課時間：

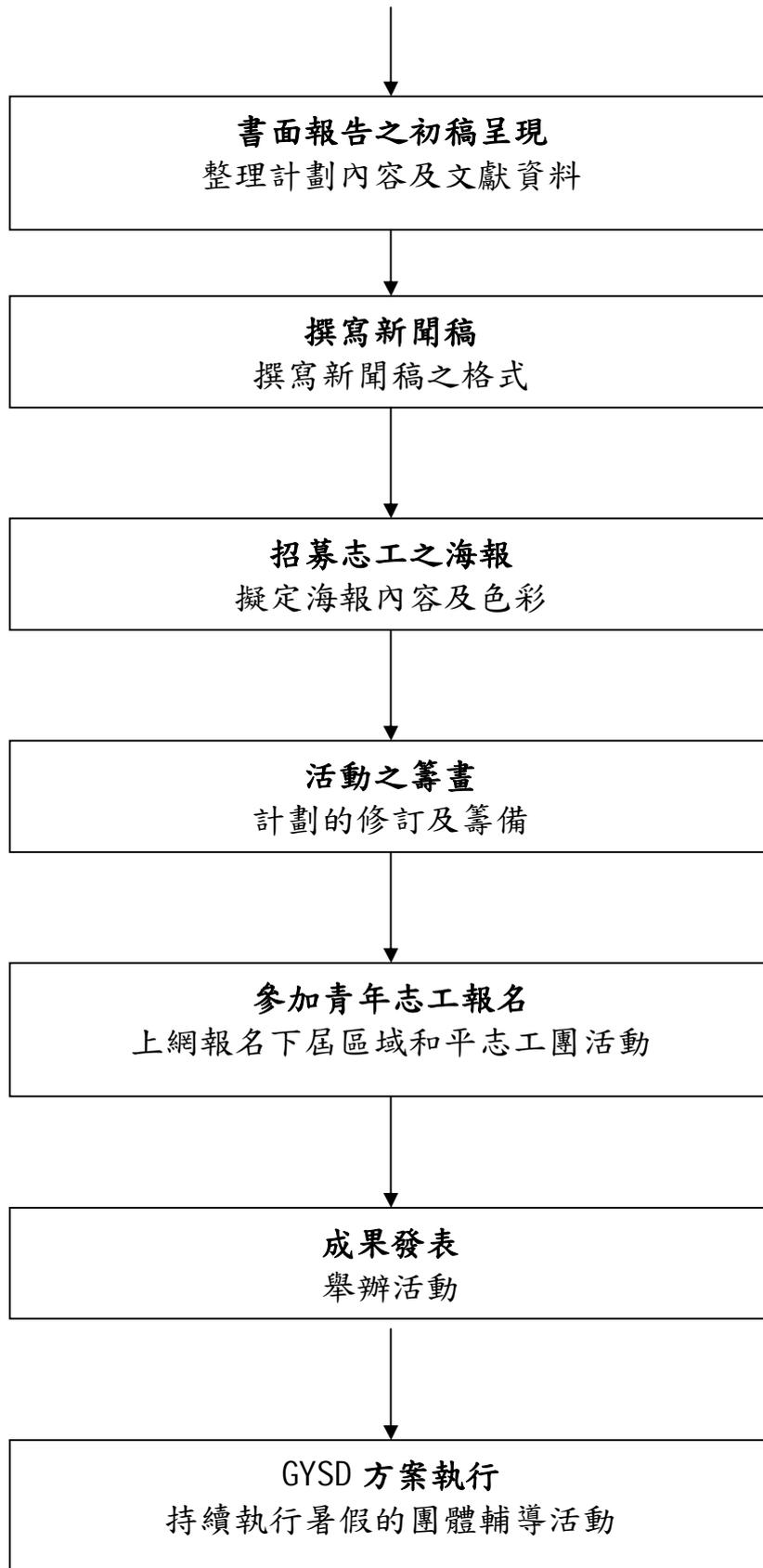
本實習課程開課時間為 98 學年度第二學期。

二、實習辦法規定：

- (一) 修習時間及學分數：於二年級下學期中修習；必修，2 個學分，時數為 18 週。
- (二) 成績評量：包括課程參與狀況、團體討論表現及書面報告，各項所佔百分比由任課教師自行決定。

(三) 社會工作實習 作業流程圖





※ 此流程表為參考用，實際課程將依每年實際狀況做更進一步討論及修改。

二、社會福利機構實習

(二) 社會福利機構實習 實施細則

一、課程目標

- (一) 增進學生對社會福利機構運作與管理之認識。
- (二) 透過機構實習使學生瞭解機構中社會工作專業人員之角色與定位。
- (三) 提供學生於社會福利機構內實際從事相關的實際實務工作，參與機構行政管理相關事宜，培養學生專業倫理及訓練其專業工作技巧，以作為未來從事專業社會工作之基礎。

二、機構實習之安排

- (一) 相關領域的實習是本系學生在畢業到生涯規劃的一項重要課題。故老師在進行學生實習安排時，應考慮其性向與未來發展。
- (二) 實習登記及分發流程：
 1. 瀏覽實習機構一覽表，實習申請表及其他實習學生資料。
 2. 諮詢、查閱實習機構資料或與諮詢老師討論。
 3. 按規定時間繳交實習學生資料表及實習申請表，逾期由本系代為安排。
 4. 由本系按各機構之需要、學生實習志願等安排實習機構。
 5. 公佈各學生實習機構及學校督導老師。
 6. 參加本系舉辦的第一次督導會議，討論實習內容、計畫及規定作業。
 7. 實習正式開始。

三、實習機構

- (一) 實習機構之選擇，應以聘有資深的社會工作督導之立案公私立社會工作、社會福利相關機構或團體為原則。
- (二) 為貫徹實習宗旨，確保實習生合法地位，本系得與各機構訂立實習備忘錄，闡明雙方之要求條件及實習工作相關事宜，本系並應對督導人員發給督導聘書。

四、督導

- (一) 社會工作實習機構督導資格要求認定
 1. 社工相關科系畢業，社工相關年資達二年以上。
 2. 非社工相關科系畢業，但修習社工專業課程達 20 學分，社工相關年資達三年以上。
 3. 非社工相關科系畢業，社工年資達五年以上。
- (二) 實習之督導應由本系開課教師與該實習機構協同進行。
- (三) 開課教師應經常與機構保持聯繫，必要時得赴機構與督導研商實習生實習之成效。
- (四) 有關機構、學校、學生之職責，請見第二部分第一章第 25 頁。

五、成績評量

- (一) 本系實習評量表檢附於實習手冊，請機構督導人員填覆，以供開課老師評分參考。
- (二) 為促進實習生之自我瞭解與成長，實習生得請求參閱個人之實習評量表，並與開課教師討論之。
- (三) 由實習機構督導及學校督導老師分別評定實習生之表現後，由學校督導老師決定成績。評分比例：機構督導評分佔 50%，學校督導老師評分佔 50%。評估實習表現之指標包括下列各項：
 - 1.請假次數
 - 2.遲到早退情況
 - 3.工作態度
 - 4.建立人際關係的能力
 - 5.運用社會工作方法的能力
 - 6.指定工作之執行狀況
 - 7.作業

六、附則

本細則經本系實習委員會議通過，並向系務會議報備後實施，修正時亦同。

七、實習相關作業說明

(一)學生作業內容

- 1.實習計畫書
- 2.自傳履歷
- 3.機構簡介及評估
- 4.讀書報告(至少一篇)
- 5.多元文化現象之觀察、體驗與反省
- 6.週誌十四週(依實習週數而定)
- 7.個案報告(至少一個)
- 8.團體報告(至少一個)
- 9.方案報告(至少一個，包含評估)
- 10.機構參觀報告(依機構要求而定)
- 11.訪問專業人員(依機構要求而定)
- 12.實習總心得報告
- 13.如果機構有其它要求，依機構要求而定，寫相關作業

(二)實習週誌

- 1.每週撰寫實習週誌，另機構若規定寫日誌，請依規定每日寫日誌，仍須繳交給實習週誌至學校督導。
- 2.週誌內容：(第二部分第六章第 42 頁)
 - (1) 實習活動種類(例如：參與的個案數、參與的會議、參與訓練的名稱與內容、與個案的會談或探訪、與社區的接觸等)。
 - (2) 其他參與活動者。
 - (3) 活動時間、地點。
 - (4) 活動過程的概述、實習生在其中所扮演的角色與職責。
- 3.特定事件或案例之描述與分析

在一週之中選定一項個人覺得最特別或最有收獲之事項加以描述與分析，以培養學生對-人與人及人與環境之互動的觀察與評估之能力。

- 4.自我成長：如人際關係探索、自我人格成長檢視
- 5.專業成長：對於理論與實務的印證及批判與反省
- 6.心得討論可著重下列各點
 - (1) 機構的專業目的
 - (2) 機構專業的價值觀與倫理
 - (3) 機構組織與運作特色
 - (4) 直接服務的基礎知識與哲學
 - (5) 服務的方法和過程
 - (6) 實務工作者角色
 - (7) 專業關係的建立
 - (8) 評估工具的使用
 - (9) 個人實習工作或環境系統評估
 - (10) 與督導與其他實習生關係
 - (11) 實習困難與專業成長(如何強化案主問題解決、社交技巧、自我修正、學習與肯定、壓力管理能力。)

(三) 實習總心得

應於實習報告結束後，並與機構督導討論後，再將總報告送交實習機構及學校督導老師，以供評估實習成績之參考，最少一萬字。總報告內容包括：

- 1.檢討在實習中，對於個人朝向社會工作專業的認同上有何幫助?
- 2.是否培養更深入細膩之自我覺察 (Self-Awareness) 能力? (洞察個人的動機、感情、行為或是否預設立場)
- 3.學生在課堂上所學的知識、技術和態度在實際實習工作上的配合情形如何?
- 4.學生在實習時，對多元文化現象之觀察、體驗與反省為何?
 - 4.1 機構多元文化之觀察
 - 4.2 多元文化現象對自己影響之覺察
 - 4.3 對多元文化現象的因應、反省與心得
- 5.何種經驗是個人未曾在任何社會工作課程中學過的?
- 6.敘述個人在實習經驗中最有意義和最沒有意義的部份。
- 7.對於將來要至此機構實習之學生有何建議?
- 8.其他 (任何對實習機構之意見)。

(四) 實習機構簡介

透過暑假實習清楚具體的介紹實習機構的架構內涵，內容包括：

- 1.機構宗旨
- 2.機構服務內容
- 3.機構服務對象
- 4.機構人事組織架構 (含職稱、薪資、資格)
- 5.機構經費預算
- 6.機構空間規劃與運用
- 7.機構特色
- 8.機構的未來發展

(二) 社會福利機構實習 實習須知

一、開課時間：

本實習課程開課時間為 97 學年度第一學期，實際實習時間為 98 學年度，因其他學校社工系亦安排該時段實習，為疏散該時段實習學生人數以確保實習水準，本系特提前開辦實習。

二、實習辦法規定：

(一) 大學部學生進行「社會工作機構實習」前，需先修之課程如下：

1. 四技生(含日間、進修部、專班、輔系生)：社會工作概論、社會個案工作、社會福利導論、社會團體工作、社區組織與社區發展、社會福利行政、方案設計與評估。

(二) 安置程序：

1. 由系上提供機構名單及名額，亦可申請以外之社會福利機構。
2. 實習生應填選一個志願，若超機構名額限制，則優先順序依前一學期名次排序。
3. 若於安置時間截止時，尚未安置成功者，得由實習委員會決定實習生實習機構。

(三) 期中：實習以至少 14 週為原則，時數至少 300 小時。

(四) 暑期：實習週數最少為八週，時數至少 300 小時。

(五) 在職專班生於原機構實習者，實習時數折半計算，例 2 小時實際實習時數折半為 1 小時課程實習時數累計。

(六) 若機構在禮拜六、日有活動時，實習生應配合機構活動，並可累計實習時數。

(七) 實習辦法請參考「實習細則」和實習相關作業規定。

(八) 實習生請於實習結束前告知機構督導，將實習生評量成績寄交或傳真給實習行政助理。

三、實習機構選擇：

(一) 已立案之公私立社會或衛生福利機構、基金會、民間團體或公私立企業。(機構內部需設有社工人員，方能成為選項。凡養護機構學校輔導室、社區發展協會、鄉市公所、衛生局均不可成為實習之機構。)

(二) 在職生可以選擇原單位實習。

四、實習時間規定：

(一) 期中實習：

1. 寒假期間至少選定 10 天在機構全天實習 AM8:00~PM5:00。
2. 學期中實習(3 月至 5 月)，每週實習 8 至 24 小時，每次至少 4 小時。
3. 實習總週數及時數(寒假與學期中)至少 14 週，並達到 300 小時。
4. 在職專班於原單位實習者，實習時數得以減半計算。
5. 實習生應於 5 月底完成實習時數，並於 6 月完成總心得報告。
6. 若機構在禮拜六、日有活動時，實習生應配合機構活動，並可累計實習時數。

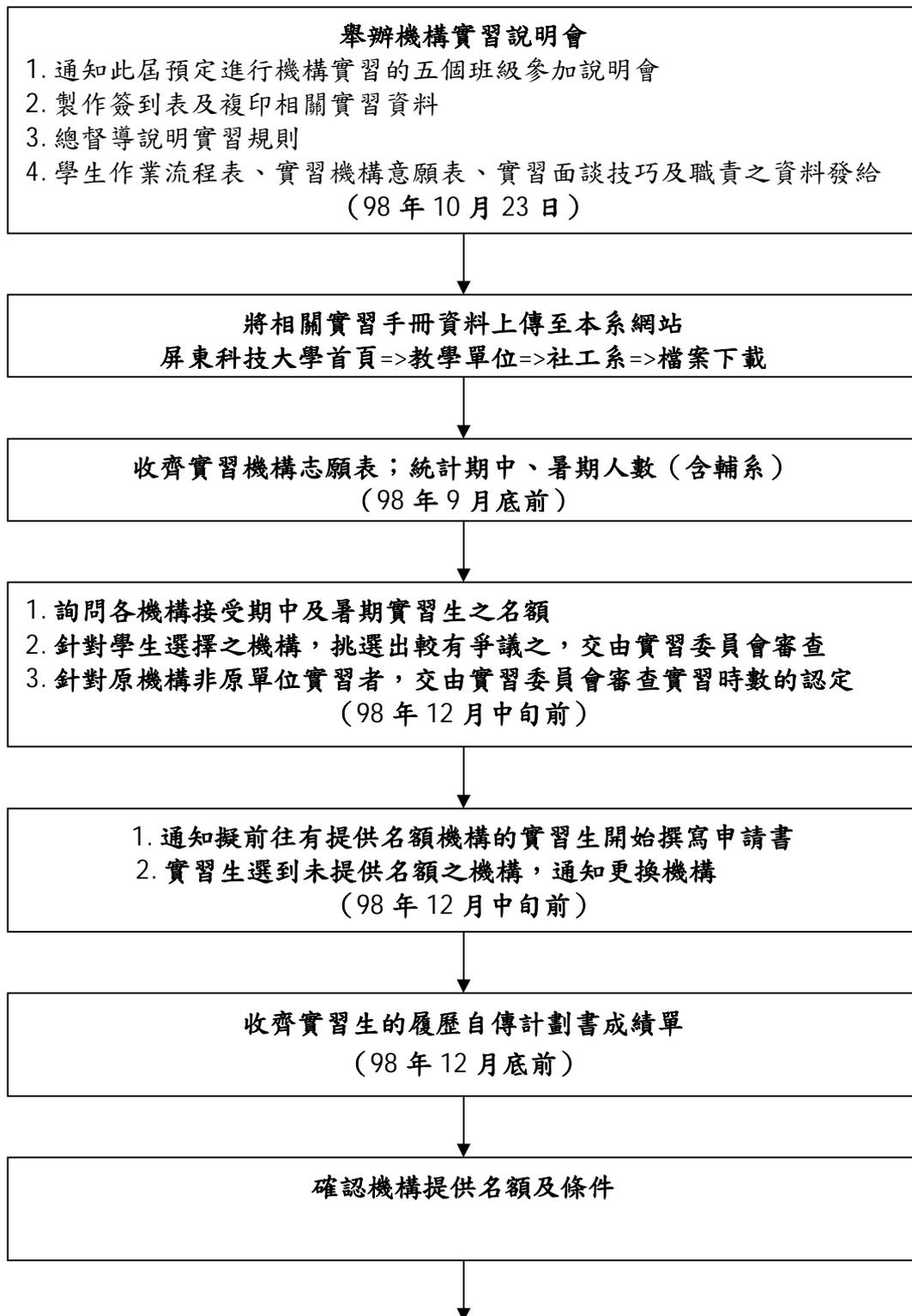
(二) 暑期：

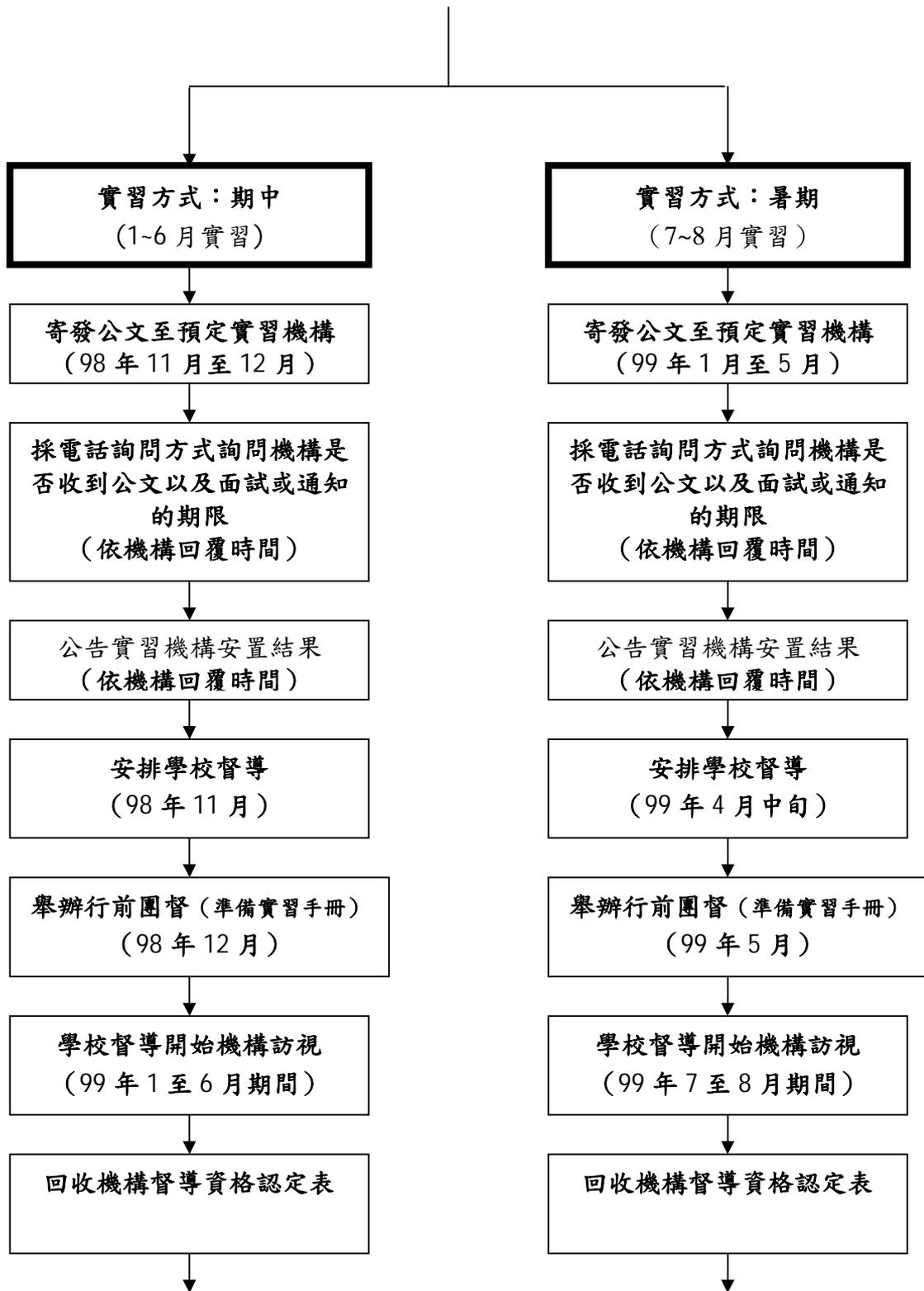
- 1.暑假開始，開學註冊前完成時數，並於開學前第一週繳交總心得報告。
- 2.實習週數至少 8 週，並達到 300 小時
- 3.若機構無法提供 8 週/300 小時實習，應赴其他機構實習，補足所規定之週數及時數。
- 4.在職專班於原單位實習者，其實習時數折半計算。

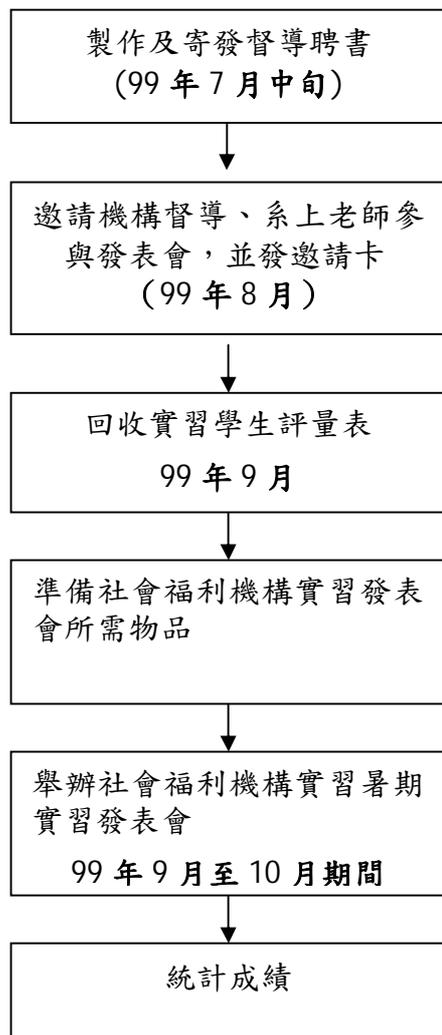
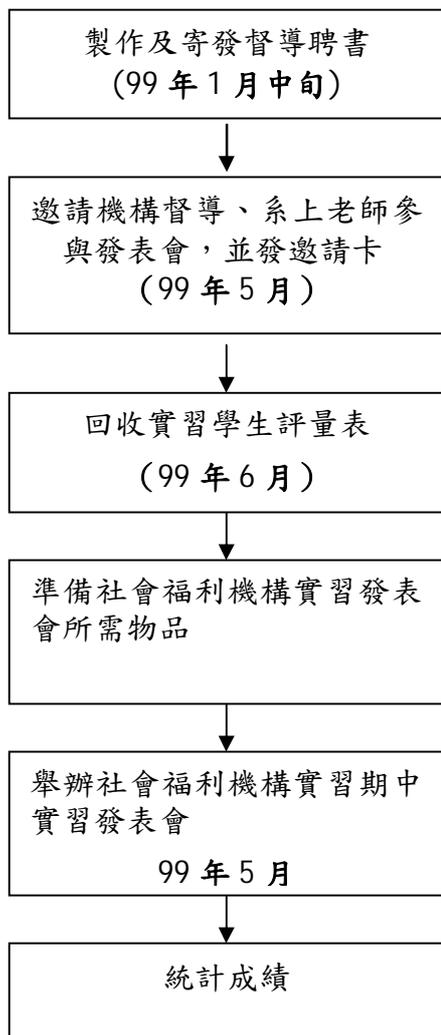
五、選課時間及方式：

- (一) 同學請特別留意選課時間，系上課程是於實習完成後才安排選課動作。例如：大三同學於 97 學年完成實習，但選課時間是在大四 98 學年上學期。
- (二) 請同學務必遵照選課相關規定進行選課，否則將影響到自身權益，以免影響自身權益。若因衝堂或其他原因無法順利選課，請**主動與系上聯絡**。
- (三) 請同學依照系上安排之課程名稱及老師做選課，切勿選實際督導老師之課程。

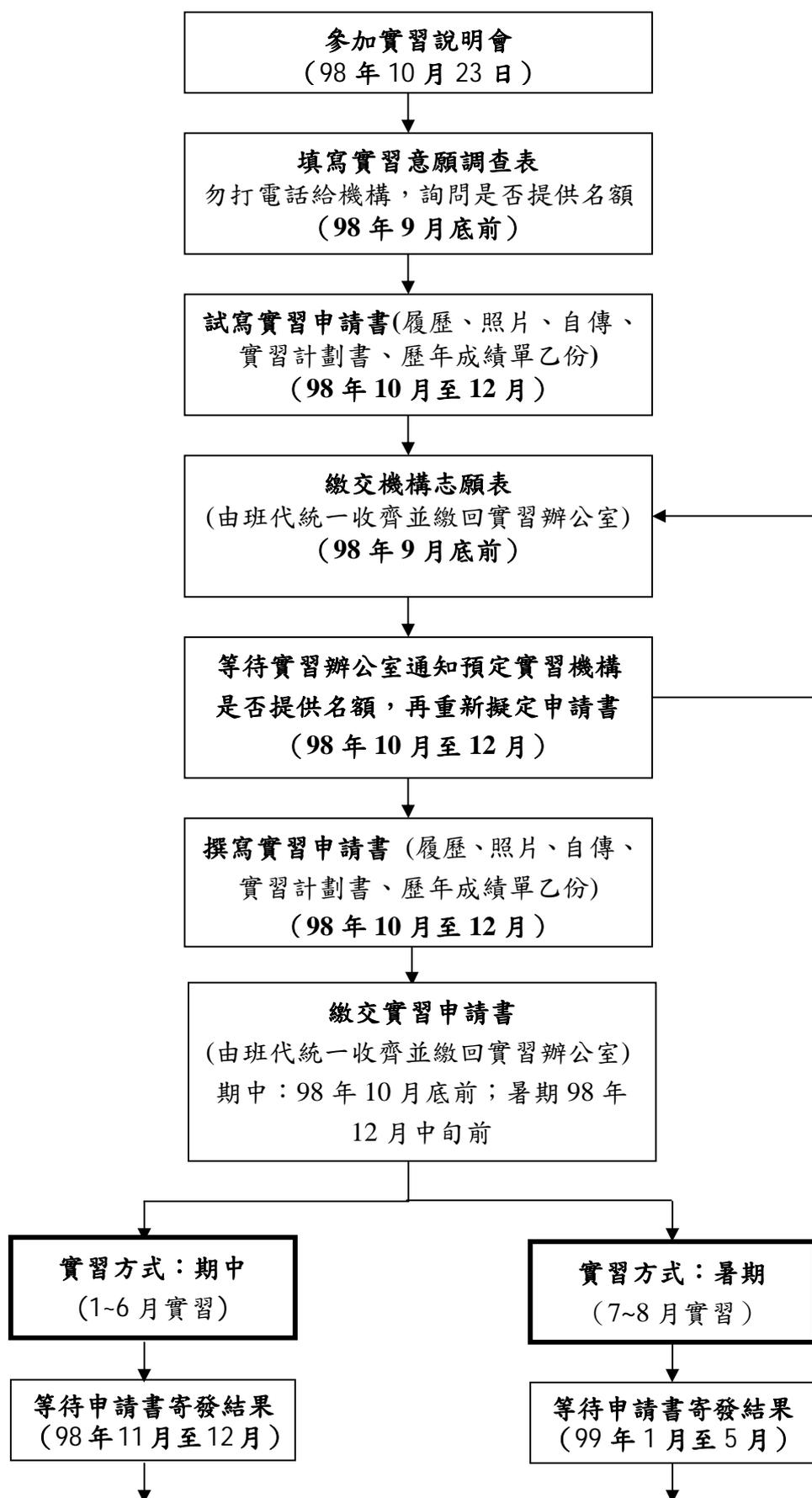
(三) 社會福利機構實習安置作業流程圖(實習辦公室)



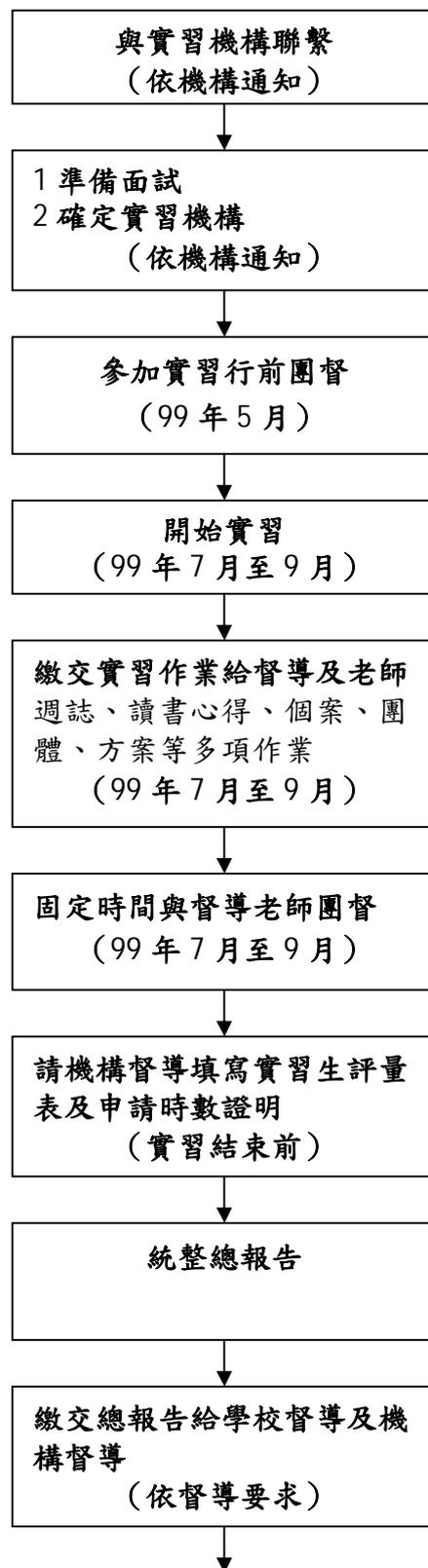
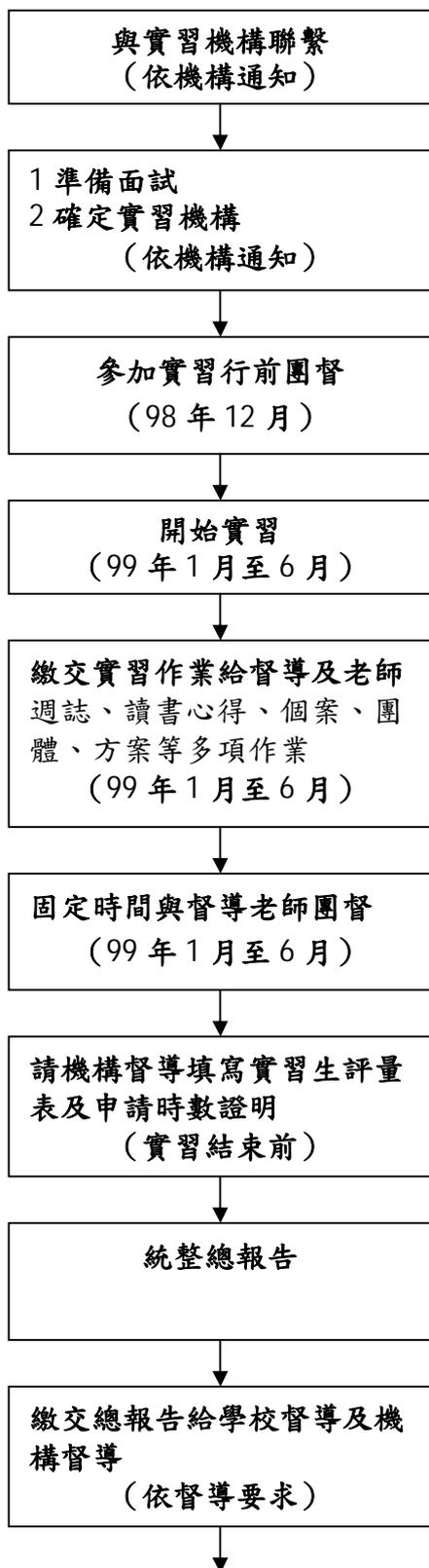


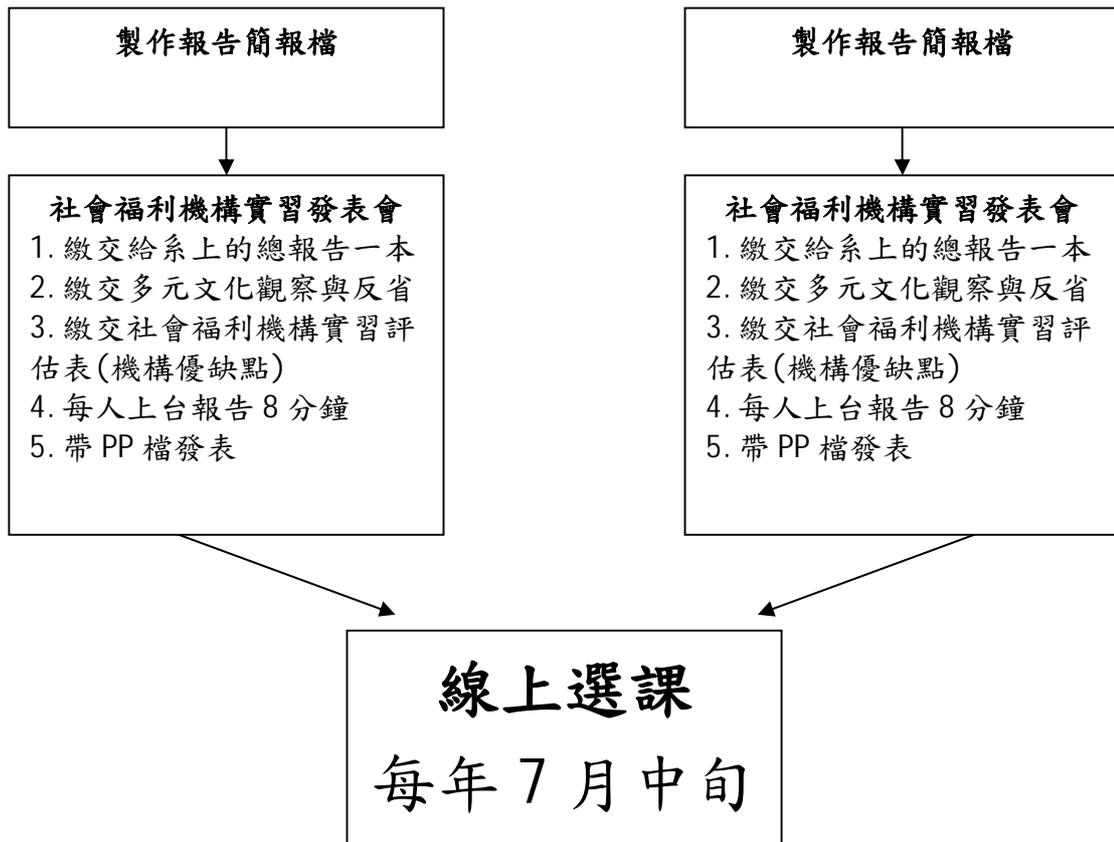


(四) 社會福利機構實習 安置作業流程圖(實習生)



預定實習機構無提供名額者





- ※ 此流程表為參考用，實際課程將依每年實際狀況做更進一步討論及修改。
- ※ 同學請特別留意選課時間，系上課程是於實習完成後才安排選課動作。例如：大三同學於 97-2 學年完成實習，但選課時間是在大三升大四的暑假選課，學分數會於 98-1 學年結束拿取。

三、社會工作方案實習

(一) 社會工作方案實習 實施細則

一、課程目標

- (一) 增進學生對方案設計執行與評估之能力。
- (二) 增進學生對機構方案的運作與管理之認識。
- (三) 學生透過實際從事有關方案設計與執行之機會，參與機構行政管理相關事宜，培養學生專業倫理及訓練其專業工作技巧，以作為未來從事專業社會工作之基礎。

二、機構實習安排

由學校開課老師接洽與選定社會福利機構或團體，由學生至社會福利機構或團體設計與執行一個社會工作方案，學習完整方案規劃能力。

三、實習機構

- (一) 實習機構之選擇，應以聘有資深的社會工作督導、立案之公私立社會工作、社會福利相關機構或團體為原則。
- (二) 為貫徹實習宗旨，確保實習生合法地位，本系得與各機構訂立實習備忘錄，闡明雙方之要求條件及實習工作相關事宜，本系並應對督導人員發給督導聘書。
- (三) 實習期間學校與實習機構之聯繫，由開課教師擔任之。

四、督導

- (一) 實習之督導應由本系開課教師與該實習機構協同進行。
- (二) 每週至少督導一次為原則。
- (三) 開課教師應經常與機構保持聯繫，必要時得赴機構與督導研商實習生實習之成效。
- (四) 有關機構、學校、學生之職責，請見第二部分第一章第 25 頁。

五、成績評量

- (一) 本系應於實習結束前函寄實習生實習評量表，請機構督導人員填覆，以

供開課老師評分參考。

- (二) 為促進實習生之自我瞭解與成長，實習生得請求參閱個人之實習評量表，並與開課教師討論之。

六、實習規定

- (一) 方案實習為大學四年級下學期之課程，但因課程規劃與時間限制，選修本課程之學生均須在大學四年級上學期即開始在任課老師指導下進行課程相關學習活動。
- (二) 各班選修學生分組進行方案規劃與執行，方案實習小組每組限定 10 人以下。自開學日，每組所有學生必須定期與課程指導老師進行督導，每 1~2 週接受指導老師督導一次。
- (三) 本方案實習課程總實習時間至少需滿三百小時。包含籌備、計劃研擬、討論、執行方案之累計時數。

(四) 口頭報告：

1. 方案計劃發表：課程進度於大四上學期以前完成期中報告，並於當月以全班為單位舉行方案規劃公開報告，由各班指導老師共同列席評分。
2. 方案成果發表：課程進度於大四下學期四月底以前完成報告，以全班為單位舉行方案實習期末發表，由各班指導老師共同列席評分。

(五) 方案實習分數之評量

1. 方案計劃書

期中報告佔 20%，其分數評量依據：

- (1) 方案之妥適性：方案應力求妥適，兼具符合學習與實務服務要求，避免方案過於簡易無學習效果發揮之功能。
- (2) 方案之可行性：方案應力求具體可行，努力整合所取得之相關資源，且應避免方案規劃過於理想而無法實際執行。
- (3) 方案之社會工作服務特質：方案設定服務對象應力求符合社會工作服務特質，以服務福利弱勢族群為主，避免服務非福利人口群。
- (4) 方案之完整性：方案設計應力求符合方案規劃原則與項目，依方案之特質能完整提供所需服務並避免因遺漏重要資訊疏失，無法規劃並提供完備服務。

2. 方案成果暨報告

期末報告佔 50%，其分數評量依據：

- (1) 方案之妥適性：方案應力求妥適，兼具符合學習與實務服務要求，避

免方案過於簡易無學習效果發揮之功能。

- (2) 方案之規劃與執行之差異性：方案應力求規劃後能徹底執行，其執行之差異性不宜過大，規劃時應儘量合理與完整，注意個別差異與執行對象文化考量，以降低執行落差。
- (3) 方案之績效性：方案應力求輸出、品質與成果責信績效之呈現，執行成效之前後測評估是其重要評量的重點。
- (4) 方案成果呈現之完整性：方案應力求成果呈現之完整性，依方案之特質而有完整呈現，避免遺漏重要成果。

3.個人報告

佔 20%

- (1) 方案實習期間，每週應撰寫週誌，完成課程至少應撰寫 14 週，每週繳交一次週誌，週誌、讀書心得與個人期末心得，應彙整成個人總報告，提交督導老師。
- (2) 週誌內容應包括下列重點：
 - a 實習執行方案學生姓名、實習方案名稱、督導老師。
 - b 實習執行方案週次與時間
 - c 實習執行方案實習執行內容
 - d 實習執行心得：自我與人際成長、專業成長與感想。
- (3) 個人期末心得應包括下列重點：
 - a 方案實習執行摘要
 - b 實習心得：自我與人際成長、專業成長與感想。

4.個人平常參與分數佔 10%。

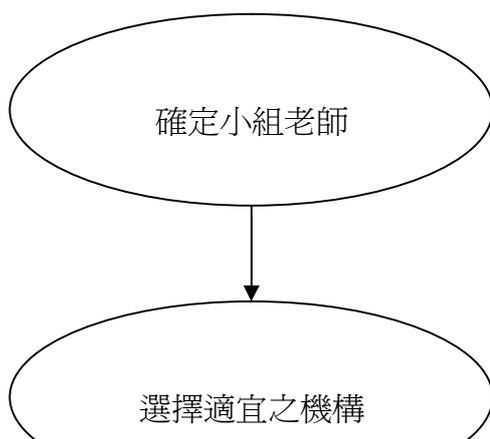
七、附則

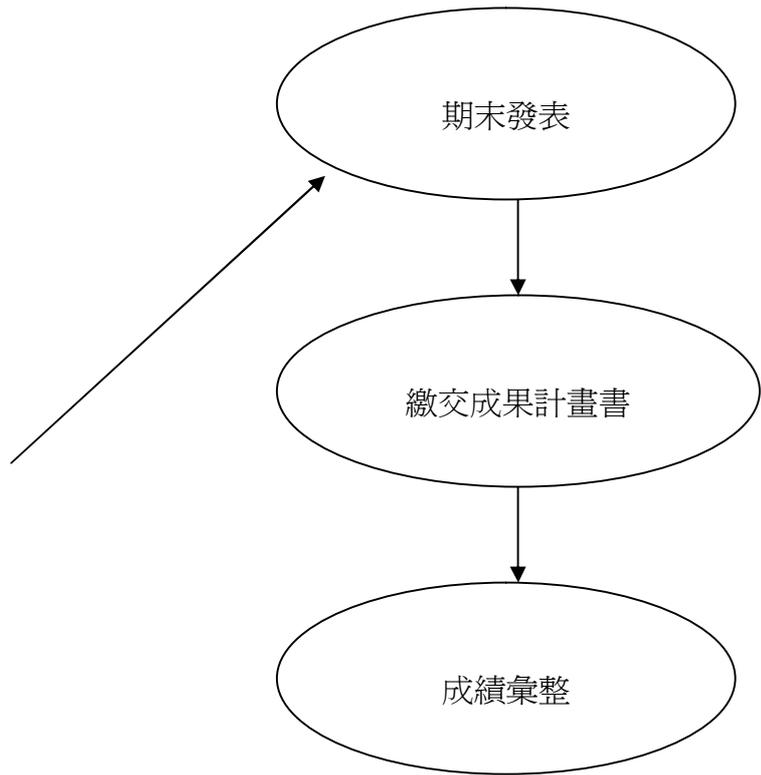
本細則經本系實習委員會議通過，並向系務會議報備後實施，修正時亦同。

(二) 社會工作方案實習 實習須知

- 一、修習時間及學分數：於四年級學期中修習；必修，2 個學分，時數為 300 個小時。
- 二、成績評量：由實習機構督導及學校督導老師分別評定實習生之表現後，由學校督導老師決定成績。評估實習表現之指標包括下列各項：
 - (一) 請假次數
 - (二) 遲到早退情況
 - (三) 工作態度
 - (四) 建立人際關係的能力
 - (五) 運用社會工作方法的能力
 - (六) 指定工作之執行狀況
 - (七) 作業

(三) 社會工作方案實習 作業流程圖





第二部分

機構實習

相關

一、實習機構、學校、學生之職責

一、機構的職責

- (一) 訂定實習方案，以達到教育學生的目的。
- (二) 選派機構督導，以指導學生。
- (三) 機構盡可能提供適當的環境給學生。
- (四) 機構應負責帶領學生認識機構員工、環境、政策與功能。
- (五) 機構應配合學習進度，提供適當實務工作機會。
- (六) 參與評估學生實習的進展情形，並定期督導學生檢討實習得失。
- (七) 學生若有實習困難發生時，機構有責任通知學系。
- (八) 機構若有不適合學生實習的情形發生時，應主動與本系聯絡。

二、學校的職責：

- (一) 協助學生瞭解自己的興趣，選擇適合於自己的實習方向。
- (二) 協助學生選擇適當的機構，並安排有利於學生實習的機構環境。
- (三) 協助學生認識機構的工作性質及環境，並提供學生相關資料。
- (四) 協助學生規劃實習方案。
- (五) 協助學生認識本身、學校督導老師及機構督導於實習過程中所扮演的角色。
- (六) 協助機構瞭解本系安排實習的作業過程。
- (七) 本系與機構之間應定期或不定期舉行討論會，以評估學生在機構內之實習情形。
- (八) 鼓勵學生積極參與機構各項活動。
- (九) 學校督導老師有定期督導學生之責任。
- (十) 瞭解機構實習運作情形，並決定機構是否適合學生繼續實習。
- (十一) 本系應於學生實習開始時，致送機構督導聘函，並於學生實習結束後致送謝函。

三、學生的職責

- (一) 瞭解自己的興趣，選擇適合之實習機構。
- (二) 填寫實習機構申請表，申請實習機構。
- (三) 若機構要求實習前面試，學生必須通過面試，方能至該機構實習。
- (四) 若機構有先修課程之要求時，須依規定修畢通過，方能至該機構實習。
- (五) 若機構要求預先充實有關之專業知識，應先行準備。
- (六) 自行負責往返實習機構之交通及食宿。
- (七) 若機構收取實習費用，學生應自行負責繳納。
- (八) 應讓學校督導老師及機構督導瞭解學生的實習情形及所遭遇的困難。
- (九) 遵守社會工作專業倫理。
- (十) 完成本系及機構規定之實習時數及作業。
- (十一) 參加學校督導老師所召開的督導會議。
- (十二) 遵守機構上下班時間，必須請假時，要事先報告機構督導，並於事後補足時數。
- (十三) 服裝儀容方面應遵照機構的要求。
- (十四) 參與機構的各項活動。
- (十五) 學習與機構中的工作人員合作。

- (十六) 實習結束後，學生應完成機構所要求的工作紀錄與移交事項。
- (十七) 瞭解並遵從機構及本系有關實習的其他規則。
- (十八) 實習期間各項費用完全由學生自理。若有意外發生，學校可轉介學生平安保險。實習期間，學生得時時注意自身安全，可依實習狀況實際所需，於實習前向私人保險公司投保短期意外險。

二、實習機構面談時學生應注意事項

當機構對我們學生的實習申請許可後，便會進行約談。當同學面對陌生的機構主管面談時，若事先能做好充分的心裡準備，穿著得宜，面談時對答如流，沈著鎮靜，將能使機構留下深刻印象，增加獲得實習的機會。

茲就面談應有的準備、注意事項及面談技巧要點分項說明如下：

一、面談前的準備

- (一) 需注意服裝儀容，穿著得宜，面談時對答如流，沈著鎮靜，將能使機構留下深刻印象，增加錄取機會。
- (二) 對機構的了解：儘量事先多了解所欲面談機構的性質、組織、業務狀況等事項。
- (三) 了解機構服務對象相關之專業知能，或目前社會上相關之專業議題。
- (四) 要熟悉學校實習課程要求內容。

二、實習定向準備

- (一) 請你說一說自己的人格特質為何？
- (二) 你為何想來本機構實習？
- (三) 你對本機構了解多少？
- (四) 希望得到哪些專業技巧？
- (五) 期望在本機構的學習方向？
- (六) 未來的生涯規劃？

三、面談注意事項

- (一) 務必守時，不妨提早 10 至 15 分鐘到達。
- (二) 注意服裝儀容，穿著要整潔大方，不妨稍加修飾（勿濃妝艷抹）。
- (三) 言談舉止要自然、誠懇且要有自信。
- (四) 態度應積極，表示高度的學習動機及對實習的渴望。

四、面談的技巧

- (一) 注意禮貌，如進門前先敲門、坐姿端正、視線自然接觸對方，結束時別忘說聲「謝謝」。
- (二) 心情保持輕鬆自然，面帶微笑。
- (三) 說話要穩健、有條理、有系統，避免重覆。
- (四) 聽比說更重要，不要打斷主試者的話。

五、面談後的注意事項

- (一) 在面談告一段落後，主試者暗示你離去時，宜立即站起，並詢問回音的期限。
- (二) 假如自己徘徊在錄取和不錄取之間，可以「我何時再來？」的話試探。
- (三) 在離去時誠摯的向主試者道謝給予面談機會。
- (四) 走到門邊再次停下向主試者說「謝謝」，輕輕關上門之後，要對面談工作的招待人員誠懇致謝。

三、申請社會福利機構實習表格

(一) 實習申請表

- | 申請實習之機構：_____
- | 申請實習機構之地址：_____
- | 實習方式：期中實習（99年1月至6月） 暑期實習（99年7月至8月）
- | 校名/系名/班級：_____
- | 實習生姓名：_____
- | 實習生聯絡電話：（手機）_____（電話）_____
- | 實習生通訊住址：_____
- | 實習生 E-mail：_____
- | 學校總督導老師： 陳南潔 老師
- | 學校督導老師電話：08-7703202 轉 7722
- | 檢附資料：實習申請表 履歷 自傳 實習計劃書
成績單（影本）

(二) 履 歷

■姓 名： _____ ■性別： _____

■生 日：民國 年 月 日

■通訊處：電話：(H) _____

手機： _____

email： _____

■經 歷：(含工作、義工實務經驗、榮譽事蹟、社團)

照 片
(務必貼上)

■語言能力：國語 閩南語 客語 英語

■興趣/專長：

■性格特性：

■社會工作背景：(請列出已修或正在修之專業選修課程名稱)

兒童方面：

青少年方面：

勞工方面：

老人方面：

社區方面：

婦女方面：

婚姻家庭方面：

諮商協談方面：

其他：

(三) 自 傳

說明：自傳的撰寫請儘量以「小標題再以文字段落描述」來表達。

一、家庭狀況

(個人、家人現況及相互關係)

二、成長經驗

(家人對您的重大影響、成長過程中重大事件、做事態度觀念的養成)

三、學習經驗

(對實習所做的準備：修課、社團經驗、義工經驗、專長、平時培養之興趣、才藝及技能學習、班幹部經驗、進修活動、證照取得)

四、對實習的期待

(例如自我挑戰、學以致用、自我成長、勝任愉快、順利圓滿等)

(四) 實習計劃書

一、實習目標：

二、實習期待：

三、實習期間：

四、實習內容：

週別	日期	星期	時段	實習重點	實習主要內容
(範例)	1/28-2/1	星期一	8:00 至 17:30	1.確立實習目標與計畫 2.認識機構 3.建立人際關係	1.機構成立歷史 2.機構環境 3.業務概況及組織架構 4.修正實習內容
		星期二	13:00 至 17:00		
		星期五	8:00 至 17:00		
第一週					
第二週					
第三週					
第四週					
第五週					
第六週					
第七週					
第八週					
第九週					
第十週					
第十一週					
第十二週					
第十三週					
第十四週					

*註：本實習計劃為初擬定，實際實習內容將與機構督導做更進一步討論及修改。

※ (期中需實習至少 14 週；暑期至少 8 週)

※ (計劃書內容應含「個案工作」、「團體工作」及「方案活動」實習項目)

屏東科技大學社會福利機構實習 機構督導資格認定

以下資料煩請填寫。為配合本系核發督導聘書之行政作業，請完成本表後，回傳系辦公室。謝謝合作！

系辦傳真：08-774-0493
聯絡電話：08-7703202*7726
E-mail：swfw@mail.npust.edu.tw
912 屏東縣內埔鄉學府路一號 社工系

★機構名稱：

★實習生姓名：

★機構督導資料

1.督導姓名： 2.性別：男 女

3.聯絡電話： 4.傳真號碼：

5.E-mail：

6.聯絡地址：

7.學歷（畢業學校及系別）：

8.證照：

9.工作經歷：（順序請由現職到過去工作列明）

編號	相關社服機關（構）	職稱	年資
1			
2			
3			
4			
5			

社會工作實習機構督導資格要求認定

1. 社工相關科系畢業，社工相關年資達二年以上。
2. 非社工相關科系畢業，但修習社工專業課程達 20 學分，社工相關年資達三年以上。
3. 非社工相關科系畢業，社工年資達五年以上。

屏東科技大學社工系實習學生評量表

學生姓名：_____ 機構名稱：_____

學校督導：_____ 機構督導：_____

實習時間：__年__月__日 至 __年__月__日，共_____小時

一、敬業評量	項 目	評量內容	每項總分	機構評分
	儀 表	整齊、端莊、樸實有朝氣	5	
	態 度	誠實、負責、謙虛有禮、加班或額外請求配合事項都能接受	15	
	守 時	遵守時間、不遲到早退或隨便請假	10	
	人際關係	熱於助人、樂群合作、有團隊精神	10	
	好 學	主動發問、努力學習、能適時提出問題，並反省自己、適當運用空檔時間	10	
二、專業評量	項 目	評量內容	每項總分	機構評分
	作 業	能認真完成機構交代的事情、能協調合作並按時完成、指定工作之執行狀況	15	
	專業關係	與實習機構、督導老師、同學、案主建立專業關係之能力	10	
	社工專業技術運用	對個人、團體、社區及社會環境之觀察與了解能力，以及對社工專業技巧運用之能力	10	
	社會資源	社會資源之認識與運用能力	5	
	自我成長	在學習過程中看到的成長與進步	10	
三、總分				

評語及建議	
督導簽章：	

請機構督導於實習生結束實習後，將此表回傳至社工系辦
 傳真：08-7740493 swfw@mail.npust.edu.tw 或郵寄。

國立屏東科技大學社會工作系 修習社會工作實習證明書

姓名		性別		出生日期	民國 年 月 日	身分證字號	
實習機構(單位)名稱		實習內 涵			實習期間 (起迄年月日)	實習時間	
						計 小 時	

上列所載社會工作實習成績皆及格，共計修習 _____ 小時。

(實習機構蓋關防處) 主管/負責人： _____ (簽章)

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

附註:

- 一、本證明書必須由實習機構依申請人實際情形詳細查核填註，不同機構實習，請分別開具證明。如有不實，出證者應負法律責任。
- 二、依專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則規定，實習機構包括醫療機構、學校、社福機構團體等指定之機構實習。
- 三、本證明書僅供報名專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試之用。
- 四、本證明書不敷使用時，請自行影印使用。
- 五、五、本須知表格均為直式橫書，凡持用已開具舊式直式直書證明書仍為有效。

七、社會福利機構實習總報告相關表格及格式範例

(一) 封面格式範例

國立屏東科技大學

社會福利機構實習總報告

實習機構
(填寫實習機構名稱)

指導老師：王**

機構督導：張○○

班 級：○○○

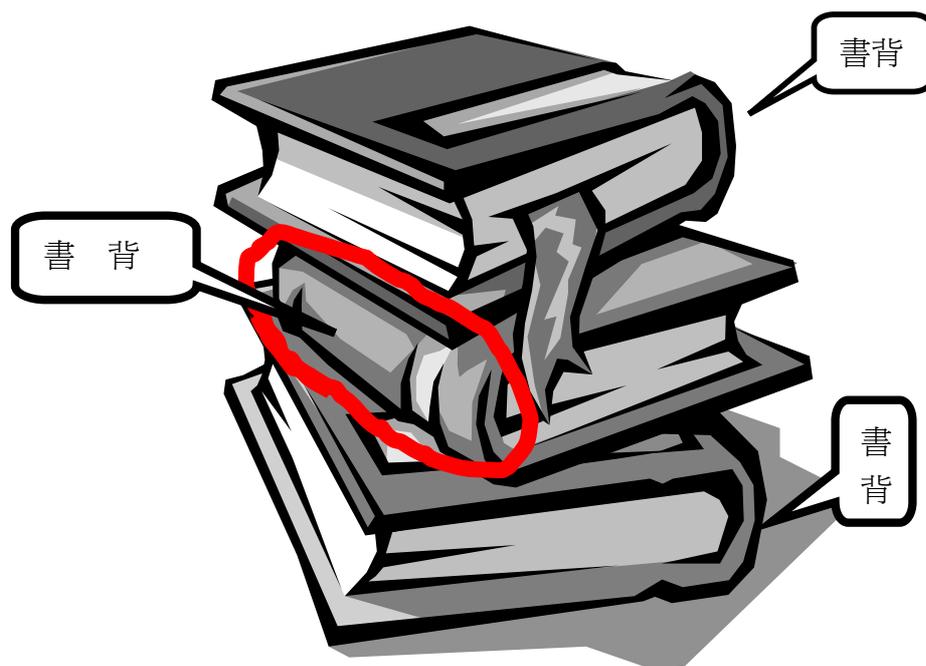
學 號：***

學生姓名：林**

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

(二) 書背格式範例

書背的位置：



國立屏東科技大學

社會福利機構實習

實習機構：※※※※※※※※

張小明

民國○○年○○月○○日

文字撰寫方式：每頁之大標題採「22 號字、粗體、標楷體、文字置中」。

內容小標題採「14 號字、粗體、標楷體」。

內容文字採「12 號字、標楷體、行距：固定行高 22pt」。

(四) 實習計劃書.....格式見第二部分第三章第 32 頁

(五) 實習內容格式範例

實習內容

一、實習大綱：

二、實習內容說明：

日期	實習主題	實習主要內容	地點	備註
	1. 2. 3.	1. 2. 3.		
	1. 2. 3.	1. 2. 3.		

*註：本實習內容為實際實習之參與狀況。

(六) 履歷.....格式見第二部分第三章第 30 頁

(七) 自傳.....格式見第二部分第三章第 31 頁

(八) 機構簡介及評估格式範例

機構簡介及評估

一、機構簡介

1. 機構全稱：
2. 機構住址：
3. 聯絡電話：
4. 機構負責人：

二、機構沿革

三、機構宗旨

四、機構服務內容

五、機構服務對象

六、附設之服務中心

七、機構評估（優勢 S、劣勢 W、機會 O、威脅 T）

因素	優勢 strength	劣勢 weakness	機會 opportunity	威脅 threat
地理環境				
組織發展				
硬體設備				
服務對象				
資源連結				

(九) 讀書報告格式範例

讀書摘要及心得報告

- 一、篇名：
- 二、作者：
- 三、年代：
- 四、出版：
- 五、心得：
 - 1、書的內容主要重點（分點敘述）
 - 1.1 細綱
 - 1.2
 - 2、
 - 2.1
 - 2.2
 - 3、
 - 3.1
 - 3.2
 - 4、感想
 - 5、批評及反省

(十) 實習週誌格式範例

實習週誌

學生姓名：	實習機構：	
週次：	日期：	本週實習時數：
機構督導：	學校督導：	累積時數：
本週實習主題：		
本週實習內容：		
下週實習主題：		
實習心得： 一、自我成長： 二、專業成長： 三、感想：		
機構督導評語：		
學校督導評語：		

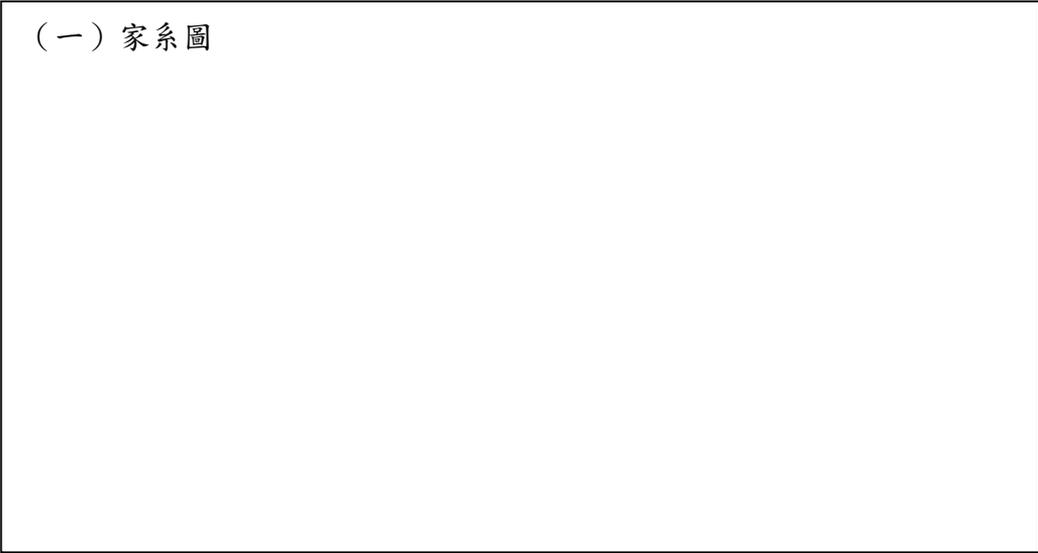
(十一) 個案報告格式範例

個案紀錄表

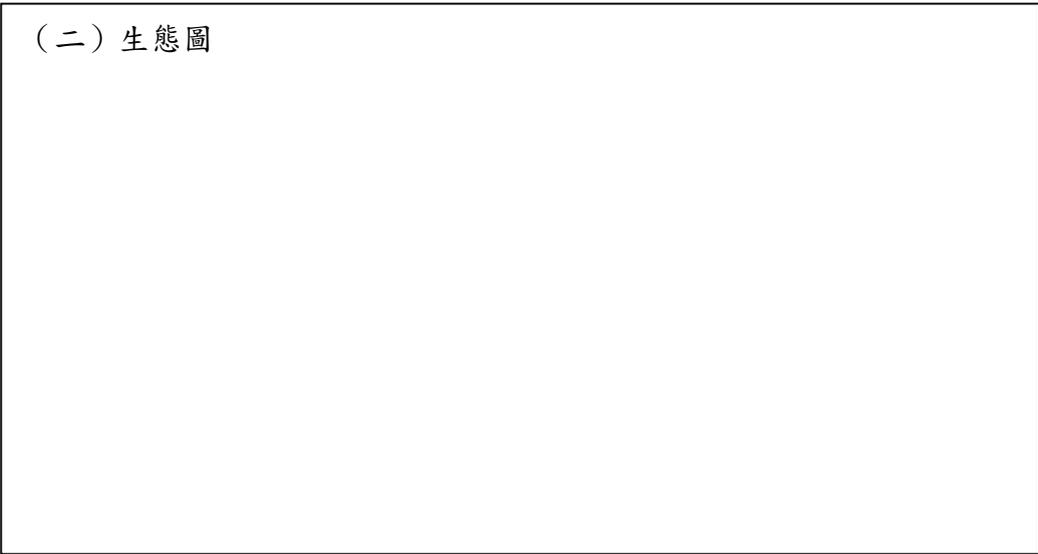
一、案源：

二、案主背景：

(一) 家系圖



(二) 生態圖



三、問題評估

(一) 生理：

(二) 心理：

(三) 經濟：

(四)

(五)

四、處遇策略、目標、方式

(一)

(二)

(三)

(四)

五、服務評估效能與建議

(十二) 社會團體工作報告格式範例

團體活動設計

一、活動名稱：

二、活動對象：

三、活動地點：

四、活動時間：

五、活動目標：

六、活動內容：

時間	主題	內容	備註

七、活動評估：

(十三) 方案報告格式範例

方案設計-(方案名稱)

一、前言

二、問題陳述與分析

三、方案之目標人口

四、主辦單位/協辦單位

五、計畫期間

六、服務方案的目的與目標

七、方案執行策略與流程

八、服務人力及設施設備

九、預算及單位成本

十、資訊管理系統

十一、方案執行進度表

十二、評估

(十四) 期中 (實習期間) 報告格式範例

期中實習心得報告

- 一、自我成長：如人際關係探索、自我人格成長檢視
- 二、專業成長：對於理論與實務的印證及批判與反省
- 三、未來專業生涯規劃：
- 四、心得討論可著重下列各點：
 - 1、機構的專業目的
 - 2、機構專業的價值觀與倫理
 - 3、機構組織與運作特色
 - 4、直接服務的基礎知識與哲學
 - 5、服務的方法和過程
 - 6、實務工作者角色
 - 7、專業關係的建立
 - 8、評估工具的使用
 - 9、個人實習工作與環境系統評估
 - 10、與督導與其他實習生關係
 - 11、實習困難與專業成長(如何強化案主問題解決、社交技巧、自我修正、學習與肯定、壓力管理能力。)
- 五、字數限定：約三千

(十五) 期末 (實習結束) 總心得報告格式範例

應於實習報告結束後與機構督導討論後，再將總報告送交實習機構及學校督導老師，以供評估實習成績之參考，最少一萬字。

總報告內容應包括：

1. 檢討在實習中，對於個人朝向社會工作專業的認同上有何幫助？
2. 個人的自我認識(Self-Awareness)的發展如何？(意識個人的動機，感情或行為)
3. 學生在課堂上所學的知識、技術和態度在實際實習工作上的配合情形如何？
4. 學生在實習時，對多元文化現象之觀察、體驗與反省為何？（請依照下列題目自由書寫心得，或參照最末頁之格式，另交一份至實習辦公室）
 - 4.1 機構多元文化現象之觀察（覺察到有明顯族群、語言、性別、次文化、年齡...等向度相異性存在）
 - 4.2 多元文化現象對自己影響之覺察（對您實習表現的影響）
 - 4.3 對多元文化現象的因應、反省與心得
5. 學生獲得何種經驗是未曾在任何社會工作課程中學過的？
6. 敘述個人在實習經驗中最有意義和最沒有意義的部份。
7. 對於將來要至此機構實習之學生有何建議？
8. 其他（任何對實習機構之意見）。

(十六) 期末報告大綱格式範例 ppt

(可自由創作或參考本格式範例 ppt)



實習總報告

~實習機構~
財團法人.....

學校督導：○○○老師
機構督導：xxx督導
學生姓名：△△△
班 級：☆☆☆
學 號：∞∞∞∞



機構簡介與評估

n 緣起：

n 宗旨：



機構簡介與評估

n 服務內容

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、
- 五、
- 六、



機構簡介與評估

n 機構評估SWOT分析

一、Strength(優勢)

- 1.
- 2.

二、Weakness(劣勢)

- 1.
- 2.



機構簡介與評估

n 機構評估SWOT分析

三、Opportunity(機會)

- 1.
- 2.

四、Threat(威脅)

- 1.
- 2.



實習主要內容

n 個案



實習主要內容

- n 團體



實習主要內容

- n 方案設計



實習心得

- n 自我成長
- n 專業成長
- n 心得



感謝聆聽

(十七) 多元文化現象之觀察、體驗與反省

班級		學號		姓名	
機構多元文化現象之觀察（覺察到有明顯族群、語言、性別、次文化、年齡...等向度相異性存在，請列舉於下）					
多元文化現象對自己影響之覺察（請列出對您實習表現的影響）					
對多元文化現象的因應、反省與心得					

七、相關文獻

多元文化能力在社會工作實務上的應用

多元文化實務工作將是 21 世紀社會工作在少數族群服務情境，與解決問題時的主要重點。社工員在服務案主時所提供的增權、賦能、以及生態環境架構、服務、評估、介入時都必須能符合並考量案主的價值與文化上的差異，以便有效提供助人的專業服務。

與多元文化能力有關的族群敏感性與關切，近年來逐漸受到實務工作上的重視（Green, 1995; Devore & Schlesinger, 1999; Lum, 1999; Fong, 1997; Mokuan, 1991; Pinderhughes, 1995）。從 1980 年代起，在名稱上都包含不同的界定；例如「族群敏感實務」（ethnic sensitive practice）、文化覺知（cultural awareness）、跨文化社會工作（cross cultural SW）、文化能力實務（cultural competent practice）。

許多相關的專業，例如心理諮商、與輔導精神健康醫學等，亦開始重視多元文化能力的技能、知識與價值，以及服務不同的個案人口群。由於社工專業從以往的矯正偏差轉向為對案主的增權、賦能與問題解決。因此社會工作的典範與執行模式亦隨之改變。本文將從社工服務模式的改變開始，並探討 3 種相關的理論以作為實務工作推展之依據。另外，以太平洋區亞裔美國人為例，介紹實務上的原理與技巧以便在實務工作上可以參照採用。

壹、社會工作的新模式

為了因應社會與人群服務在環境以及生態上的改變，美國社會工作在基本的價值及方法上已產生新的轉變（Stark, 2006），社工員必須具備整合能力以服務案主。這些能力包含：

舖賦權與增能導向，注重一般性的實務。

簿在案主服務的系統中展現信心。

包在現有或潛在的可能性情境中，尋求並建立解決之道。

宝在所呈現的不同案主中，察覺差異性。

抱視案主為資源，視人類為具有潛力與資賦的個體。

具有族群敏感度的社工員，必須關切社會階級與族群間的互動關係，並了解這兩者對生活上的問題與解決之道的影響性（Devore, 1996, 1999）。社工員要能檢驗「族群真實性」的這種假設，以及提供服務的步驟與方法。社工員必須對案主的真實情境予以瞭解，並察覺族群的定位（ethnic identity），以及獲得案主文化有關的知識，並發展相關的工作技巧來執行適當的服務（Fong, 2005）。

Green (1995, 1999) 認為族群 (ethnic) 的能力應該包含下列五項，這對從事跨文化工作的社工員是極為重要的。

培了解個人本身文化的有限性。

坵對文化差異保持開放的態度。

澗以案主導向，系統的學習型態來進行工作。

墘應用各種文化資源。

墟尊重文化的一貫性與多元性。

如何將多元文化架構的改變應用在社會工作上？這是當前社會工作應重視的問題。基本上，社會工作實務的進行可應用下列基本模式來推展多元文化的工作 (Stark, 2006)。

培建立關係。

坵初步評估。

澗計劃與締約。

墘介入。

墟評鑑指標：鵠有效溝通的情況；ノ對案主的認識。

所謂多元文化能力是指：社工員在進行專業工作時，能將期望與行為同步化，使不同文化成員能覺察他們受到適當的處遇 (Gutierrez, 1990)。社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法。此外，社工員必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在案主的家庭與社區上；因此，社工員必須能察覺對案主而言是重要且不同的價值、信仰與處遇系統。

另外，亦有人認為所謂文化能力是指社工員所進行的一種專業工作，它具有一致性的行為與期望，能使不同的文化覺察可以適當的被接受。它強調受過訓練的社工員能將專業任務與工作型態結合，使其有助於文化價值與案主的所需 (Green, 1995)。

貳、多元文化的理論基礎與模式運用

個人與環境間的互動對於生長與生存而言是很重要的。在人們所生長的物理環境之下，人與環境互動並改變環境。近年來生態模式開始在社會工作實務上展現其影響性 (Brower, 1988)，基本上，在社工員對實務的看法與思想中，它應該是一種典範的改變。Germain (1980) 認為生態觀點是一種有用的工具以幫助社工員在思考個案時運用一系列的項目來達成任務。

長久以來社會工作者對於存在於個人、家庭與社區之間，多元且複雜互動的理解，被認為是一件重要、且有助於有效的實務工作所必備的條件。為了能進行有效且有益於案主的介入，社會工作專業目前開始發展三項理論與實務的基礎，以形成如何看待案主以及幫助他們的方法。這三種概念包含「生態模式」、「優勢觀點」與「賦能理論」它們被用來了解個人、家庭及社區的行為。這三種理論將有助社工員增進本身與案主的能力。此三種理論模式的整合運用可以幫助社工員增進在個人、家庭、社區、團體工作上的能力與技巧並改善案主的生活。上述方法亦特別重視與不同種族與文化或受壓迫團體的策略與概念（Fong, 2005）。

一、生態模式的基本要素與假設

生態模式（Ecological model）認為，有一種靈巧的平衡存在於個人與環境之間，而且這種互動式可以增加或維持不變的（Germain & Gitterman, 1995）。生態觀點的關鍵是有關「人在環境中」的概念。一個人是處於持續與環境中不同系統互動的狀態。這些系統包含家庭、朋友、工作、社會服務、政治、宗教、商品與服務、及教育等系統。

生態觀點假設社會工作實務是朝向於「改善個人與不同環境系統的互動，使人與環境能夠契合」。Germain（1979）建議生態觀點應立基於人在環境中經由轉變以便能適應、進化的角度來做探討。下列的原則即是從上述觀點而來。

堦人們生長於包含空氣、水、食物的環境中，但環境亦包含人們能達成需求的複雜結構。

堦人們必須與上述結構維持關係因而得以生存與成長。

堦人們與環境都會持續的改變並且相互調適。

堦人們也會與環境相聯結、且會產生壓力與衝突。

堦一個人若要生存與發展，則某些壓力性與支持性的連結是必須發展的。

生態觀點引導社工員去評估環境的力量，該力量會削弱或增強個人的能力。生態模式協助社工員發展策略以支持失去能力的團體或個人來發展適當的力量，並獲得對生活的掌握權（Fong & Sharlene, 2005）。

社工員採用生態觀點首先的步驟是發展對動態能力的了解，以及失去能力者如何在不當的地位及習慣中增強自己。從生態的角度來看，個人在生態環境中如何適應與獨立是重要的課題。對社工人員而言，生態觀點的主要優勢是對於受壓迫或易受傷害的團體在處遇時的彈性與寬廣性，它不只是個體的單一路徑，而是對不同的系統進行改革上的努力。此外亦試圖瞭解個人、文化、年齡、性別、社經情況與個人經歷在環境的改變之下如何形成。它提供一個概念架構以回顧並分析轉變中不同系統的複雜性。基本上，生態觀點是針對問題來進行探討，它

強調適度的評估「人在環境中的配合度」的困難，且介入目的是經由消除負面的轉變以改善配合度。

二、優勢觀點

長久以來社工專業強調助人的方式是針對案主的缺陷、病理學的模式來了解個人與社區的行為。相對的，優勢觀點（Strengths perspective）假設個人與社區具備技巧與資源，是可以進一步的發展並增進其功能（Saleebey, 1997）。優勢模式需要做典範的改造，以使社工或其他助人專業可以在個案家庭及社區的工作上從病理的角度轉向優勢的觀點（Rapp, 1988; Weick, 1983; Sullivan, 1989）。

Sullivan（1998）強調優勢觀點是另一種方式來看待人群。對案主的服務並不視為是已受傷害的或缺陷的對象。相反的，他們被視為具有潛力的個體。優勢觀點尋求界定影響個人生活的因素，以及使個人可以被激發的方法（Rapp, 1998）。優勢觀點是強調個人導向具體，且生長引導的方式來反應對案主所提供的選項與可能性。

鋪優勢觀點的基礎與定義

社會工作實務是建立在問題與病理上的概念趨勢至今仍然很明顯，從歷史上來看，在案主的診斷上是強調對個人的缺點方面（Sullivan, 1998）。Jane Addams 企圖影響專業從社區潛能的方向發展。Mary Richmond 則採用實證的方法以及實證本位的介入方法來協助案主，因而演繹出問題界定的介入模式。以問題為焦點的方法亦受到心理分析理論的支持，許多社工員亦採用此種方式，然而，此種模式或方法卻易導致沮喪與失去正常平衡的情況（Rapp, 1998）。

優勢觀點的發展，部分是基於對「以問題為焦點」方法的關切，優勢觀點在哲學及實務的層次對問題導向觀點有所批評。在哲學方面，注重問題會造成實務工作者去表達對案主的尊重、價值及潛能。在實務方面，則是較難使案主相信他們有安排自己生活的能力（Weick & Rapp, 1989）。

簿基本概念與假設

優勢觀點的關鍵理念包含如下：

埤所有的人們都具有貯藏、更新、擴張的能力，不論是在心智、身體、情緒、社會及精神面，且而能夠被用來促進改變。

坵人們與社區皆能夠學習、成長、與改變。個人與社區在了解本身的能力與目標之後可以建立動機與功能並減少擔心。

滄所有的人們皆具有智慧與能力去決定對自己有益的最佳治療行動與方案。

凋介入必須基於案主與社區的自我決定，案主的需求概念應以潛能而不是病症，成就而不是問題解決為導向。

墟沒有任何專業可以判定一個人該如何過他自己的生活。

劣社會工作介入的目標是去傾聽案主的想法，以便激勵其優勢並整合之，並且尋找有關的資訊、資源、與工具去解決自己的問題並達成目標與夢想。

優勢觀點主張個人、家庭、與社區具有優勢可以去支持、運用並配合其他的資源，使人們能達成其潛能目標。有兩種方法可以協助建構優勢給案主：鵠與案主合作；厶提供其適當的位置或角色，提供經驗與提醒找出社區的資源（Rapp, 1998）。基本上使案主能主動去處理或解決自己的問題即為優勢觀點的主要目標。

個人與社區的願景或成果，例如生活品質、達成目標、具備能力、生活滿意等因素皆可以整合生態觀點來增進成效（Sullivan, 1998）。

三、賦權理論

社會工作實務中的另一個焦點是賦權（empowering）給受壓迫的人們，使他們能對自己的生活表達意見或積極參與。賦權（empowering）基本上是指一個個人、家庭或社區獲得能力或力量。在社會工作的角度，賦權是指一個人具有能力去影響加諸在其生活上的不同力量（Breton, 1994）。賦權理論有兩個假設：鵠所有的人類具有潛能，即使在極端挑戰的情境中；厶所有人類會遭受某種程度的失能情況。社工員應用賦權原理在工作上時，聯結能力與失能（powerlessness）以使案主與環境在轉變的過程中能得到協助。從能力動態論的立場來看，這些轉變對評估介入方案是很重要的。

舖定義與基本概念

Browne（1995）認為賦權有三種概念：鵠一種介入與成果；厶一種過程；卍一種對廣範或不同人口有助益的技巧。Solomon（1976）強調當人們屬於某種污名化的社會結構時，他們受到協助以持續發展在人際影響的技能，以及社會角色的行為價值的過程，稱之為賦權。賦權是一種自我定義與自我尊重（Collins, 1991）。不論社會工作是在個人、家庭、或社區政策階段，皆存在一些關鍵的概念與策略來促進賦權的實務工作（Cox, 1991; Gutierrez, 1990）包含：

垓賦權是從發展個人能力，涵蓋態度、價值、信仰等方面皆與自我效能有關的改變，使社區能變得更好的一種要求。

垓確認案主的個人經歷並分享其經驗，並輔導其走向整合性的經驗與行動。

滲個人在評判思考、獲取資訊、以及依據批判分析所採取的行動等方面的知識與技能皆與賦權有關。上述結構性力量會影響生活與機會。

擱發展策略與行動的重要性是集中在個人與社會的改變上。

Gutierrez and Cox (1998) 亦界定五項賦權 在實務上的中心原理：埤社工員在工作關係上應提供安全且具有支持性的環境。埤社工員必須去了解案主的生活環境，例如文化背景、需求、優勢及關切的問題。滲 在助人的過程中應鼓勵案主經由提昇自信心、自我認同、自我引導、自尊、自我控制等方法達到賦權的目標。擱經由整合性的協助建立案主的優勢與價值觀。墟賦權 的實務需要社工員扮演多元的角色，例如教育者、倡導者、諮詢者以教導新技能給案主。

簿賦權實務在個人、家庭、團體、社區的應用

Cox & Joseph (1998) 強調賦權的實務是依據介入的哲學理念，亦即增進案主的心智、精神、身體的健康以及社會正義。案主自我賦權代表其個人追求增進社會能力、自我價值；並在生活及工作技巧上能夠生存並且繁榮，更為滿意自我。當工作的對象是個人或家庭時，賦權策略主要強調教導其有關生活上能力動態與系統的概念。另外，使案主了解社會支持系統，例如朋友、與家庭是很重要的。社工員應發展：埤本身的知識以參與社會投入的過程；埤教導案主了解並使用其能力；滲準備與案主分享能力。

賦權的關鍵策略亦包含，教導案主與社工員互相尊重，非判斷性的過程、整合性的過程以確保目標的達成。賦權導向的社工員亦幫助案主成為自我發展方案的領導者，並評估成果的效益。

參、 多元文化的實務面向：

以太平洋地區亞裔美人為例

所謂文化能力的涵義是「為了有效的執行社會工作，面對多元文化的案主，必須發展的知識及技術」（Dressel, 1988）。雖然有不同文化能力實施的模式已被介紹引入，但文化認知、相關知識的學習、技術的演進及理解才是文化能力實施，且能發生效力最主要的方法。在一般社會工作實施的架構下，文化能力必須在整個助人工作過程中被認清與重視。文化能力應應用在從執行前的計畫到完成處遇前的調查（assessment）與之後（evaluation）的評估中。成功的處遇是立基於對情境執行適當的評估。因此，文化能力的評估可被視為社會工作執行最決定性的階段之一。

多元文化的微觀（micro）層次在於針對個人的長處、資源和解決問題的能力的調查；巨觀（macro）層次方面，則在於案主生活週遭的組織和社區面向的瞭解（Germain & Gitterman, 1995）。在組織方面，文化能力的評估可檢視機構

社會工作的脈絡。特別在兩個面向，第一、組織支持文化能力執行的程度。第二、對多元文化族群，服務輸送的回應。在社會層面，調查的施行在於社會及政治脈絡衝擊下的個人總體需要面（Fong, 2005）。

一、價值與標準

了解組織中文化價值扮演的角色和社區評估必須合乎實際，不可脫離現實。例如，美國的主觀文化，有別於 AAPI（Asian American Pacific Immigrants 太平洋區域的亞裔美國人）的多元文化價值觀，此種差別直接影響 AAPI 族群對現有的服務輸送體系的認知，適當的服務取決於對文化的理解（Fong, 2005）。AAPI 族群重視親情的協調。許多 AAPI 族群重視並實踐互相扶持，而非個人的獨立或自私自利；再者，孝順、謙卑、尊賢和宗親間的責任，都反映在追求人生及維繫人生和協調親情的基本哲理中。在互動關係方面則，首先建立在家庭中，漸漸推展至親屬，而後宗族間，最後到社區。因此，AAPI 族群總是置家庭於個人之上。

以下所陳述的內容是在機構層次實行調查的應注意有關多元文化的事項（Fong and Furuto, 2005）。

舖機構評估：實施原理和技巧

文化能力調查，在組織方面強調機構執行服務的脈絡。它所探討的主要問題是，是否機構和服務提供了 AAPI 族群需求的回應，社工需全盤敏銳的認知機構的服務輸送。熟悉文化背景（例如，對方的音樂、海報、說對方語言的接待人）的需求是為了服務輸送能減少阻礙並能順利送達案主，AAPI 被發現使用社會服務的情況較少，因此，機構如何展現歡迎、接納的環境是極為重要的。

簿使用者的描述

第一個問題要問的是「誰使用服務」。當你面對一個文化多元的群體，重要的是不僅只知道誰是使用者，更當分別其種族。此外，更當對使用者個別的家庭結構、移民過程、社經地位、語言和文字加以瞭解。基本上，案主描述該反映這些群體人口，在社區裡的特質，這些是重要的。

包服務的描述

服務描述，是檢視機構對多元文化人口服務的範圍和那種服務被其使用。藉由資料收集，例如，現有的服務點存、提供服務的方式和服務使用的模式，列出哪些是可能遭遇服務的阻礙以及阻礙如何消除。

培可及性：

可及性指的是，多元文化人口是否對機構的服務是否普遍。包含，當心理、生理兼顧。研究指出，服務的所在位置，對多元人口使用服務，有決定的因素。當服務的所在就在彼鄰，多元人口群則使用服務人口就可能增多。

坵可使用性：

多元文化人口群可使用的服務種類是該注意的。這類的關注不僅是問那些服務被提供了，而在於文化能力和雙語力的可獲得情況。

精通對方的語言能力的服務是對新進移民極端重要的，即使機構現有而寬列的服務，新進移民也少有利用，由於語言表達能力使然。因此，服務在多元人口，語言溝通是先決條件。

漚適當性：

服務對多元族群是否適當，是決定性問題之一，分析不同多元族群人口群，使用服務的形態可得知某些事例，例如：若與其他人口群來比，多元族群心智健康接受服務，未達完成前有較高的提前結束率；半途而廢，有人就依此斷論多元族群人口沒有接受到適當的服務，適當的服務應當配合社區文化情境。

宝服務結果

另外重要的指引是 AAPI 人口接受服務的服務結果。分析一項預期的效果可持續多久。例如：找出一項為新東南亞難民的職訓服務結果，可從經過一段時間後，仍留在職場的多少比率來了解。此外，案主滿意度調查，問卷調查工具的選擇應當針對服務提供者的文化能力及語言能力的水準，正確設計。

抱機構描述

機 構執行服務輸送，了解機構對文化能力執行的支持程度與方式是重要的。專家指出，機構對文化能力的實行最好從機構政策面觀之。組織文化應該是一種被鼓勵應用的，而不是讓機構邊緣化。重視文化能力的機構，應該預備全力支持在所有的策略、程序、員工和環境。唯有如此，服務輸送和方案執行才能正確吻合文化認知的態度。

泡策略及程序

機構中應該有書面的相關文化影響力的策略及執行程序。專家指出，組織策略指導機構執行，人力資源、方案評估及服務輸送的選擇。所有的策略和程序目標，應當為 AAPI 社區提供及提升文化能力的服務環境。

胞人力資源和員工發展

在多元社區工作的社工員有一個共同的挫折感，在許多機構中雇用很少的精通雙語又了解對方文化的直接服務工作者，而且這些具有該條件者，大多被忽略的安置在某單位中，因此，多元工作能力有必要充實新血在各個工作階層。當第一步充實新血的工作展開，其他主要的因素也能持續維持。重視文化影響力的機構，AAPI 的工作人員離職率將會降低。

砲機構協同組織（上下游服務機構）

一個重視文化影響力的機構，會藉由發展聯結多方面的協力組織的資源網路，超越本身專業服務的範圍，進而執行轉介工作。

一個完善的協同組織網路，是以充權、使能為目的，可視為是社區組織的基本優勢。潛在既有的多元文化社區資源，機構該有所認知，這是絕對重要的。即使，不少的傳統社會服務和人際服務的提供，適用於多元文化的文化網路，應當包含許多正式及非正式的資源。如在當地可以找到，社區領袖，從民間組織、非營利團體、宗教組織（寺廟、華人區的同鄉會），特別服務某人群或某語言使用的媒體及各種議題的倡導團體中。

豐社區需求調查

以美國洛杉磯亞裔美人為例，首選出的最高需求組合包含：社區資源發展和倡導、身心健康醫療服務、和老人照顧。次最高需求組合包含了青少年和家庭照顧（福利）、就業服務和語言教育。

二、調查社區的優勢

社區需求調查，傳統上專注在現有問題上；等同社區設施和使能，也就是評估社區的優勢。社區優勢調查，針對認清現有和潛在的資源，換句話說，可用能力的培養和發展目的的潛力。優勢調查，強調合作及支持，以及努力增進合作關係。建立為社區預防及解決問題的能力是優勢評估的前提。Glickman & Servon（1995）指出成功的社區發展應該協助社區確立五項能力。

舖資源

社區應該為了增進多元族群社區的繁榮，引進接納資源。資源發展當多面向，不僅，只是人際服務和社會福利方面，更需延伸至經濟，像社區的投資環境及土地開發的面向。

簿組織

社區公、私設施的質與量必須提昇。除了更多的傳統社服機構提供社區服務——醫療照顧、住宅和休閒——其他不可或缺的設施如，銀行、警力、圖書館、各級學校和宗教設施等，是社區發展必須的組織能力。

包計畫

在社區內提供一個內容豐富的全人照顧系統。在多元族群社區早療、兒少發展、成年人、老人的各種福利計畫預先建立。因為多元族群人口群是少有願意接受干預處置的。此外，計畫內容應該強調多元族群人口隔代需求的不同。

寶網絡

增進多元社區全民福祉，應該有與其他少數民族社區合作的能力，社區內、外機構外展和合作，應該推廣至社區內與外。

抱政治

認知有能力行使政治力而影響和平衡社區內結構性的變化。經由主動的倡導和選舉參與政治，歐美國家的國會應該對多元族群社區需求有更多的關注。

從實務面來看，為了使多元文化能力可以被廣泛重視並有效使用，則必須對不同文化的價值與標準進行瞭解，在實務上來引導適當的服務。再者，適當的需求調查對多元文化的族群亦有直接的幫助，在進行社區調查時應兼顧資源、組織、計畫、網絡、政治的因素，才能使服務能達成目標。

肆、結語

由於社會變遷及全球化的影響，多元文化的概念在社會工作的實務中日益受到重視。社工員必須瞭解案主的真實情況並率先察覺種族的特質，獲得案主文化的知識以及其民族的世界，發展社工技巧以施行對案主實際情況的適當方法。此外，社工員必須能比較鉅觀的社會系統的觀點在案主的家庭與社區上；因此，社工員必須能察覺對案主而言是重要且不同的價值、信仰與處遇系統。

多元文化觀點的概念與定義的發展，在近二十年來不斷的在拓展。多元觀點認為社工員必須要比較社會主流系統與案主所處的家庭與社區，並察覺不同的價值、信仰與處遇系統對案主的重要性。文化覺知與族群敏感方面的實務在 1980 年代開始在專業工作上呈現其影響性，尤其是在與少數族群案主服務的過程中必須對其族群、社會階級、語言、習俗、以及協助的方式，具有靈敏度。

本文亦介紹可以促進多元文化能力推廣的三種理論模式。生態模式強調人與環境互動的重要性，並期望彼此能保持平衡的狀態；優勢觀點注重增進個人與社區的功能，並促使案主能增強其信心與能力，不斷學習與成長；賦權理論則著重

自我效能，表達自我並積極參與。上述三種觀點對多元能力而言皆有正面的影響與支持力。

多元文化的理論基礎探討社工員在進行不同文化案主的介入時，可以採用的觀點與策略。為了使多元文化能實際落實在社工實務之中，本文以亞裔美人為例，探討在實際執行助人專業時應注意的原理與技巧。例如，機構的評估、案主的描述、服務的方式、結果的評估、社區資源調查等，以提供社工員在實務上介入時應考慮與關注的面向。

綜而言之，多元文化能力的執行，並非社工員獨立可為，或一蹴可及，應該結合社工員、社福組織成員、及大眾的力量，重新釐清服務的目標與概念的轉變，才能落實多元文化的工作內涵。

（本文作者李聲吼現為國立屏東科技大學社會工作系副教授）

&參考文獻

- Breton, M. (1994) On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice. *Social Work with Groups*, 17, 23-37.
- Brower, A. (1988, September) Can the ecological model guide social work practice? *Social Service Review*, 411-429.
- Collins, P. H. (1991) *Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment*. New York: Routledge.
- Cox, E. O. and Joseph, B. H. R. (1998) Social service delivery and empowerment. In L.
- Gutierrez, R. J. Parsons, and E. O. Cox, (Eds.), *Empowerment in social work practice: A source book*, 167-186. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Fong, R. and Furuto, S. (2005) *Culturally competent practice: skills, interventions, and evaluations*. CA: Newbury Park, Sage.
- Dressel, P. (1988) Gender, race, class: Beyond the feminization of poverty in later life. *The Gerontologist*, 28, 177-180.
- Germain, C. B. (1979) Introduction: Ecology and social work. In C. B. Germain (Eds.), *Social work practice: People and environments* 1-22. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. B. and Gitterman, A. (1980) *The ecological model of social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Germain, C. B. and Gitterman, A. (1995) Ecological perspective. In National Association of Social Workers (Ed.), *19th encyclopedia of social work*, vol. 1. Washington DC: NASW Press.
- Gutierrez, L. (1990) Working with women of color. *Social Work*, 35, 149-154.
- Gutierrez, L. (1992) Empowering clients in the twenty first century: The role of human service organizations. In Y. Hasenfeld (Ed.), *Human service organizations as complex organizations* 320-338. Newbury Park: Sage.
- Stark, Sandral (2006) *Cultural diversity and social work*. Western Kentucky University.
- KT: Bowling Green, 31th Rural Community Organization and Building Conference.