

【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：PSL1080046

學門分類/Division：社會(含法政)學門

執行期間/Funding Period：108.08.01-109.07.31

提升社會工作學生基本能力－多元行動方案的實踐
社會工作實習（一）（必修）

計畫主持人(Principal Investigator)：

陳武宗副教授/高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

共同主持人(Co-Principal Investigator)：

吳美鈴助教/高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

成果報告公開日期：☐立即公開 ☒延後公開(統一於 2022 年 9 月 30 日公開)

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、 文獻探討	4
三、 研究問題	6
四、 研究設計與方法	7
五、 教學暨研究成果	12
貳、 參考文獻	21
參、 附件	22
附件一、一日社工跟訪學生學習內容與心得（範本）	22
附件二、社工會談模擬情境與技巧演練操作指引	24
附件三、社工會談模擬情境與技巧演練__教案 EP1-1 腳本	25
附件四、社工會談模擬情境與技巧演練 評量表	26

提升社會工作學生基本能力－多元行動方案的實踐

壹、報告內文

一、研究動機與目的

(一) 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。茲將本系三次實習課程內容整理說明如下（詳如表1所示）。

(1) 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。

(2) 社工實習（二）與社工實習（三）

則是機構實習，以實務工作的專業訓練為主，包含社會工作技巧與理論的操作，提供學生實務與理論應證對話之機會，以強化學生在職場中專業知能的訓練與省思。

表1、本系社工實習課程對照表

	社工實習（一）	社工實習（二）	社工實習（三）
目的	■ 實務工作的瞭解 ■ 培養助人技巧 ■ 提高實習動機與人際適應能力 ■ 增加同學瞭解專業自我的能力	個案工作 團體工作 社區工作 (以直接服務為主)	方案規劃執行與評估 (以間接服務為主)
形式	課堂授課	機構實習（個別申請）	機構實習（分組實習）
時間	大三上、下學期 (隔週上課)	大三升大四暑假 (不得少於240小時)	大四上學期 (不得少於160小時)
學分數	必修2學分	必修2學分	必修2學分

(本研究自行整理)

(二) 學生進入場域實習前的輔導機制：

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、學長姐實習經驗分享，增加學生面試的準備與穩定度。
- (4) 安排資深社工訪談、實習面談練習，以及實習機構參訪等活動，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。

(三) 本系機構實習申請志願選填順序：

近幾年，本系的實習志願選填機制已趨於穩定，申請流程與步驟如下圖 1 所示：



圖 1、本系社工實習（二）申請流程

- (1) 調查：由本系專任助教統籌調查各實習機構明年度實習招收狀況，學生亦可提出申請。
- (2) 公告：提供實習機構調查表供學生參考，內容包含機構的實習內容、對實習生的要求，以及實習申請規定等等。
- (3) 協商：在選填志願前，先請學生針對機構的規定與個人興趣，互相討論與協調。因機構名額有限，以避免多人申請同一間機構的情況產生。
- (4) 申請：學生提出實習計畫書，由學校發文至機構正式申請。
- (5) 面試：機構通知學生進行面試。
- (6) 實習：開始進入機構實習。

(四) 本系社工實習教學困境

如上述，本系社工實習的行政運作機制已趨於穩定，同時，如下表 2 顯示，本系學生對本系社工實習教育的成效有高度認同（見下表 2）。

表 2、學生暑期實習後實習滿意度自評

	4 非常 同意	3 同意	2 不同意	1 非常 不同意	平均數
1. 學習經驗有助於個人成長	29 (72.5%)	11 (27.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.72 (93.0%)
2. 學習經驗有助於專業成長	23 (57.5%)	17 (42.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.58 (89.5%)
3. 整體而言，你滿意你的學習成效	23 (57.5%)	16 (40.0%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	3.55 (88.8%)

然根據學生社工基本能力自我評量、實習機構督導的回饋，以及畢業生雇主滿意度等多方意見，本系社工實習教學在以下兩部分，仍須有所突破與改進之處：

(1) 學生對社工實務情境不瞭解：

在進入機構實習前，學生對實習場域的瞭解不足，僅仰賴機構網頁、他人口頭經驗分享等方式，缺乏直接與實務場域接觸的管道，雖有安排機構參觀，但也僅止於環境與工作業務口頭上的瞭解，實務工作者（即業師）專業角色示範之機會亦不足，導致學生缺乏對社工專業具體的想像，實習計畫書的撰寫也與實際實習內容不相符，以致於在實習期間，學生對社會工作專業的認知，產生很大落差。

(2) 學生社工專業技能生澀：

缺乏符合真實場域特性的本土化教學材料，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，學生也較難吸收教科書上文字的描述。社會工作講求與人溝通的技巧，僅依賴業師口頭描述，學生無法具體理解社工技能之操作。也因此，在實習過程中，學生的人際互動能力與社會工作技能表現較弱，也難以對社會工作產生高度認同與信心。

(五) 研究目的

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。故本研究目的如下：

- (1) 讓學生在人際互動技巧上更熟練，提升學生認知能力層次的學習效果。
- (2) 更熟悉真實的人際互動情境。
- (3) 讓學生面對人際的互動更具自信心，減低其挫折感。
- (4) 做好實習前的心理準備，提高社工實習的學習成效。

二、文獻探討

基於上述研究目的及問題，以下依序說明相關文獻查證結果。

（一）真實情境教學

Harden (2017) 認為實習機構是真實課程實踐的場域，如圖 2 所示。

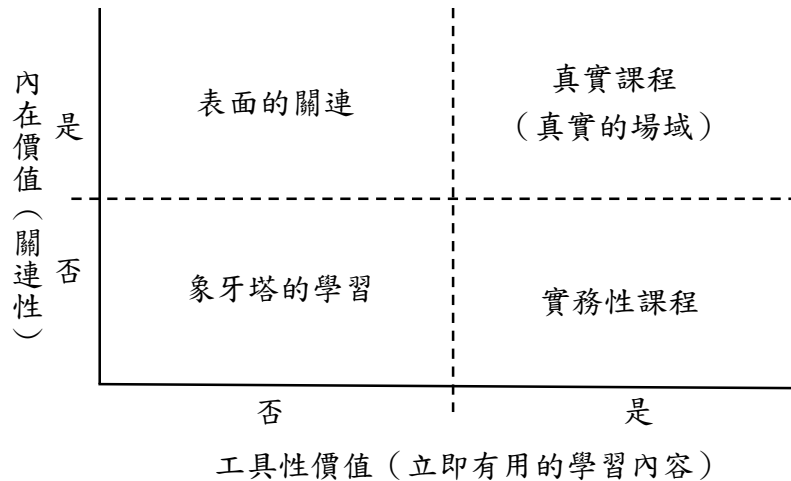


圖 2、真實課程

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) 強調社工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：

- (4) 教學活動跟真實場域的問題相連結。
- (5) 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
- (6) 真正的學習需透過發生在學習者的論述當中
- (7) 學習是以學生為中心、學生被充權成為具備自學的能力。

（二）社會工作實習前的準備

曾華源 (2014) 指出，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；大學層級的社會工作實習目標為：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) 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，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）。

Rule（2006）指出真實的課程沒有周全的準備也是會產生下列問題的：

- （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

Fortune 等人（2007）研究發現越多練習次數，學生實滿意度高，也有研究指出，有足夠練習機會對於知識之理解和掌握技巧運用之原則。

因此，學生進入真實實習場域前的準備工作，是十分重要的，有助於學生具備足夠專業的知能後再進入真實情境，也是本計畫提案的目的。

（三）角色楷模的學習模式

依國內社工實習機構實習生督導制度的設計，多採一對一督導的組合方式為主，也就是說，社會工作實習是一種類比師徒制的實習，由資淺工作者與實習生向資深員工學習、學校實習生效實務工作者進行學，透過角色楷模的示範，瞭解社會工作知能與技巧進而對社會工作價值產生認同。

陳嘉彌（1998）指出，情境教學有以下概念：

- （1）強調真實情境脈絡對知識學習的重要性，但不否定一般抽象化的教學方式。
- （2）強調合作學習與社會互動（social interaction）的重要性。
- （3）提倡認知學徒式的教學策略。
- （4）重視真實性的評量。
- （5）教師角色的重新定位：主張教師應重新將自己視為知識地位的權威者的心態，轉變為只是知識的資深者（senior partner）。

大學生進入實習場域，缺乏轉換抽象概念為實際操作的行動，也難以與經驗有效連結，故 Lee 和 Fortune（2013）指出學生若有更多的觀察、改變、自我評估、歸納與實務反思，則會提升學習滿意度。也就是說，透過觀察他人與自己的實務工作表現，有益於發展自己的專業知能，獲得有效反應的技巧。

是以學習者為中心，承認學習者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，便是將學習者安置於豐富且真實的情境脈絡中心，讓學習者自動地建構其學習歷程與架構。

（四）學習理論

黃君儀（2007）整理奧斯貝爾（David P. Ausubel）的「有意義的的學習」、布魯納（Bruner）的「發現式的學習」和蓋聶（Gagne'）的「學習條件說」，對學習的特性綜合提出以下五項要點：

- （1）主動學習是人類的天性，是自我能掌控和增進的能力，但深受個體的期望、動機與需求的影響。

- (2) 學習要有順序，先學簡單的再學困難的，也就是先使學習者具備先備能力，而先備能力的學習不能一蹴可及，而須有系統一步一步的增進。
- (3) 認知結構是人類學習新事物的基礎，學習就是不斷的憑藉著知識的累積，擴展個人的認知結構，這種歷程稱為訊息處理歷程，人類的學習歷程就是訊息處理的歷程。
- (4) 舊有經驗對於增進新知識的學習，扮演極為重要的角色。
- (5) 學習歷程除了學習者需具備內在條件之外，尚須外在條件，如教師的輔助。

因此，本計畫研究對象選定本系三年級學生，在具備社會工作專業知能基礎下，透過一日社工跟訪、同儕實習經驗傳承與分享，進入真實情境的觀摩學習（見圖3），並安排教育訓練課程、社工會談模擬情境與技巧演練，進一步獲得新知識與技巧練習，轉化成個人之社會工作專業人際互動與溝通技巧，並能加以應用與創作，同時認識社工實踐場域的多樣性與真實性，做好進入實習場域的心理準備，提高社工實習的學習成效。

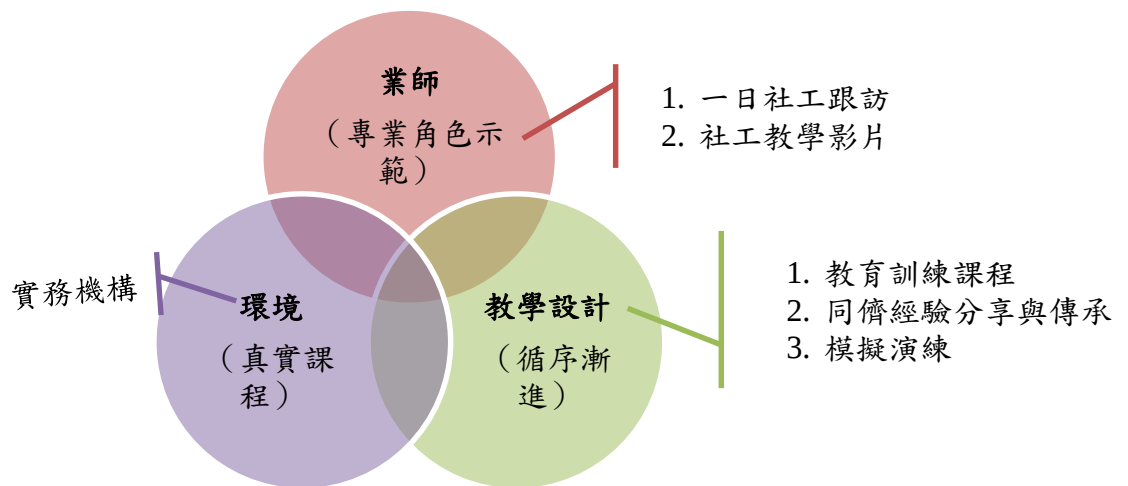


圖3、本研究思考與操作架構圖

三、研究問題

綜合上述，本研究試圖透過以上的多元教學策略與行動，解決本系教學現場的困境：(1) 學生對社工實務情境不瞭解；(2) 學生社工專業技能生澀。讓學生對於真實情境、人際互動與社工技巧的能力更為熟練，並提高實習前的心理準備，強化社工實習的學習成效，以增加學生對社會工作專業的認同度與信心。

四、研究設計與方法

(一) 研究設計說明

(1) 社工一日跟訪活動

根據研究目的，本研究設計「社工一日跟訪」活動，讓學生有機會進入真實情境學進行學習與體會。並參考本系近三年實習領域的統計分析資料(請見表3)，根據結果顯示，本系每年有近7成的學生於醫務場域實習(包含醫務、心理衛生領域)；另外，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，本研究優先以「醫務領域」與「心理衛生領域」為研究場域。

本研究由工作年資具2年以上之業師執行一日社工跟訪活動，進行專業角色與社工專業的示範。學生跟訪的學習內容與目標：**瞭解社會工作實務、社工人際互動技能的展現**，並實際參與個案會談、討論會議、團體工作等活動，**觀察與學習業師所展現之人際互動與助人專業技巧**。每位學生需跟訪兩次，每次3小時，共計6小時的跟訪。

最後，透過單位主管的媒和並願意擔任本研究一日社工跟訪之業師，共計10位，參與跟訪的學生共計18人。

表3、本系學生暑假實習領域分佈

	MS102 (N=51)	MS103 (N=51)	MS104 (N=38)
醫務社會工作	20 (39.2%)	23 (45.1%)	14 (36.8%)
心理衛生社會工作	14 (27.5%)	13 (25.5%)	13 (34.2%)
兒童社會工作	6 (11.8%)	5 (9.8%)	4 (10.5%)
身心障礙者社會工作	3 (5.9%)	1 (2.0%)	2 (5.3%)
家庭社會工作	1 (2.0%)	1 (2.0%)	1 (2.6%)
老人社會工作	2 (3.9%)	2 (3.9%)	2 (5.3%)
婦女社會工作	0 (0.0%)	2 (3.9%)	0 (0.0%)
青少年社會工作	3 (5.9%)	1 (2.0%)	1 (2.6%)
司法矯治與社會工作	1 (2.0%)	3 (5.9%)	1 (2.6%)
多元文化社會工作	1 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
學校社會工作	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(2) 實習前的教育訓練課程

為回應本研究目的，強化學生實習前對理論與實務應用的連結，且讓大三學生更完整認識實務現場的真實情境樣態，激發其實務的想像力，本研究將安排兩位資深業師，針對(1)目前在實務情境中，常用的理論有哪些？(2)理論如何運用到社會工作實務中？(3)常用的會談技巧？共三大面向，進行分享與討論，以提高學生對社會工作價值的認同度及實習前的準備。本教育訓練課程安排2次，共計2小時，總計有51人次學生參與。

(3) 學長姐暑期實習經驗分享

本研究透過暑期社工實習帶組老師的推薦，邀請已經完成暑期實習之大四學生 21 人，針對個人實習經驗，向大三尚未進行暑期實習的學生，進行經驗分享與交流。其內容包含：機構介紹、實習內容、學習心得與收穫，以及與機構、督導、個案間人際關係的互動情形。

預計舉辦 3 場次、共計 12 小時之實習經驗分享，讓尚未進行暑期實習的大三學生能瞭解多元的真實實習場域內容，強化學生對實務真實情境議題更廣泛的瞭解，激發學生對社工實習的想像，也有助於學生思考個人興趣，以及協助學生實習機構的選擇，提高學生實習前的準備。

(4) 社會會談模擬情境與技巧演練

本研究延用第一年教學實踐研究計畫「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」透過由業師提供的本土化實際案例，並由業師與學生共同演出，共完成 10 個教學影片單元（每個單元時間約 5 分鐘），並從中挑出 5 個單元（請見表），結合社工實習（一）課程，藉由 4 位社工實習（一）分組教師的專業諮詢與回饋，建構「社會會談模擬情境與技巧演練操作指引」（如附件三），並設定各單元教學評量指標與評估表（如附件四）。

表 4、5 個教案單元

單元	單元名稱	會談對象	主訴問題
EP1-1	情侶家暴	個案 案女友	個案與女友因討論跨年地點的交通工具，意見不合引起肢體衝突，導致個案頭部、臉部受傷，事後由於個案出現頭暈狀況，案女友陪同就醫，護理師依規定照會社工師。
EP1-2	情侶家暴	個案	個案與女友因意見不合引起肢體衝突，案女友陪同個案就醫後，社工師先請案女友離開，與個案單獨會談。
EP2	車禍意外	案子 案女	1. 個案與案子一同騎乘機車，發生車禍送醫，緊急治療後，在加護病房觀察中。 2. 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。 3. 個案的醫療照護與經濟問題有待協助。
EP3	癌末個案	個案 案妻	案主從急診轉入一般病房，因同居人（小三）不願在旁照顧，案主不斷按鈴請求協助，故由護理師照會社工師處理個案照顧問題。
EP4	夫妻關係	個案 案妻	個案與妻子交往十年結婚，結婚三年一直未生育孩子，好不容易透過治療得一子（現 5 歲）。妻子自孩子出生就一直同睡，忽略個案的情感與生理需求，夫妻關係產生衝突。

在社工實習（一）課程中，導入各單元教學影片，讓學生模擬會談的情境與角色扮演，學生實際操作社會工作會談技巧，並透過老師與同學回饋，提升其學習成效。其指引步驟如下：

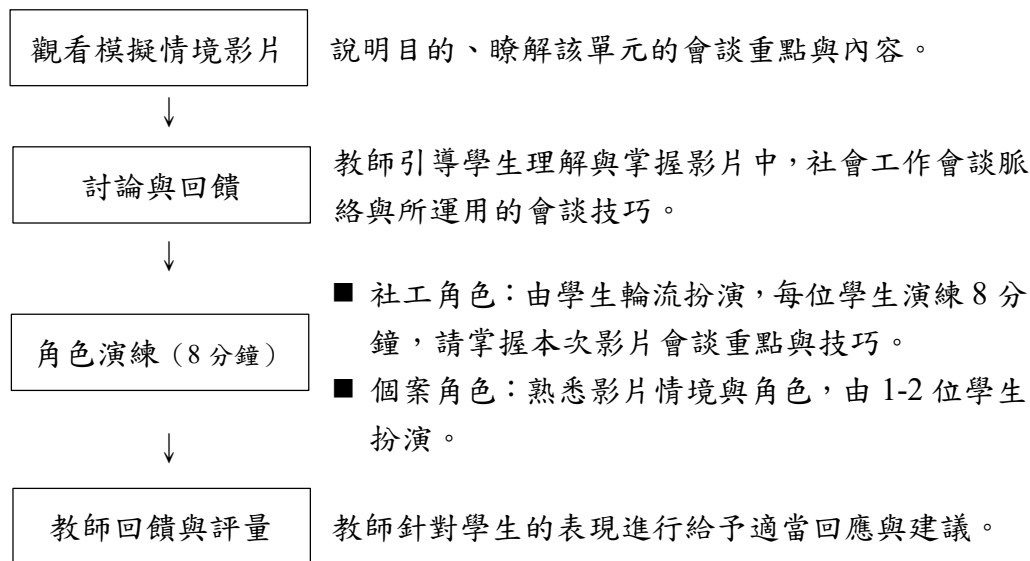


圖 4、社會會談模擬情境與技巧演練操作步驟

本研究「社會會談模擬情境與技巧演練評量表」是多方參考客觀結構式臨床技能評估（簡稱 OSCE）、迷你臨床演練與評量（簡稱 Mini-CEX）其設計原則與精神自行編制而成，並邀請社工實習（一）分組教師，進行專家諮詢會議，與分組教師進行意見交換。

（二）研究步驟說明

（1）研究架構

本計畫採行動研究的方式，增加學生對社會工作實務真實情境的瞭解，另一方面，也可藉由行動研究中不斷觀察、反省及行動的過程，共同檢視師徒制的學習模式，進而瞭解此模式下學生的學習成效，最後回應到教師的課程設計，了解這樣的操作與學習成效提高的關聯。本計畫以行動研究為架構，根據潘淑滿(2002)所指出之行動研究實施程序如下圖 5：

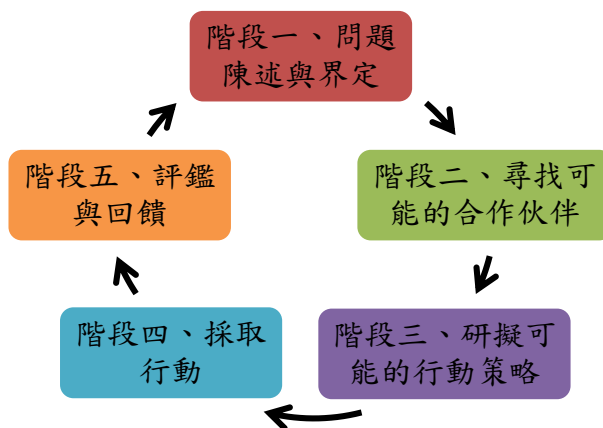


圖 5、行動研究架構（潘淑滿，2002）

(2) 研究假設

- 學生越早進入真實學習場域，有助於提升其對實習場域的熟悉度。
- 學生越早進入真實學習場域，透過實務工作者的專業示範，有助於提升專業認同與人際互動的能力。
- 學生透過模擬教案的演練，有助於其助人專業技巧的提升。

(3) 研究範圍

本計畫以實務場域為核心，學術理論為基礎，以提高學生社會工作技能為目的，強化學生社工實習教育之學習成效，其研究範圍如下圖 5：

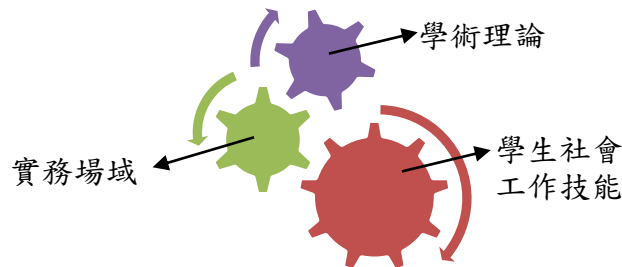


圖 6、本計畫研究範圍

- 學術理論：以個案工作、團體工作學術理論為主。
- 實務場域：以醫務社會工作、心理衛生社會工作為主，選擇合作的機構與業師。
- 社會工作技能：有效的溝通（包含同理心的展現、聚焦、面質等溝通技巧）、關係建立、團體工作的帶領等。

(4) 研究對象

本計畫研究對象以本系大學部三年級的學生為主體，共計約 45 人。依照本系課程架構來看，大三學生上下學期正在修習社工實習（一），為必修課程。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，作為進入實務場域、操作社工技能之準備；且大三學生對於社會工作專業知能已有一定程度的學習與瞭解，較能進行社工跟訪，以學習具專業性的實務工作。

(5) 研究方法及工具

研究方法 \ 研究工具	量化資料	質性資料
一日社工跟訪	-	心得報告
教育訓練課程	學生滿意度	-
社工會談模擬情境與技巧演練	角色模擬評量	學生心得回饋
學長姐暑期實習經驗分享	學習成效自我評量	質性書面心得報告

(6) 資料處理與分析

針對研究的問題與目的，本研究採用質性資料蒐集與問卷調查蒐集資料，透過學生心得資料的分享，瞭解本計畫之學習成效；並透過問卷蒐集，瞭解學生學習成效提升的程度。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。

(7) 實施程序

時間	項目
108.07-08	文獻整理與資料蒐集
108.09-10	確認跟訪與教案的主題，挑選合適的實務機構、媒和業師。
108.11-109.04	進行一日社工跟訪、學長姐暑期實習經驗分享
109.05-109.06	舉辦教育訓練課程、學生角色模擬演練
109.06	執行成效分析
109.07	成果報告撰寫

(三) 完成工作項目與成果

(1) 完成之教學成果

- 媒和 15 人次以上之一日社工跟訪。
- 辦理 2 場教育訓練課程。
- 辦理 3 場「同儕實習經驗傳承與分享」。

(2) 達成之學生學習成效

- 提高 75%學生在社工實習前先備知能認知能力層次的學習效果。
- 讓 70%學生面對人際的互動更具自信心，減低其挫折感。
- 提高 75%學生做好實習前的心理準備。
- 提高 85%學生更熟悉真實的人際互動情境。

(3) 教學成果公開發表分享之規劃

- 供本系其他社會工作基礎課程進行教學使用。

(4) 教學成果對教學社群/參與社區發展(申請USR專案)/技術實作(申請技術實作專案)可能產生之影響與貢獻

社工實習為學生連結與運用在校所學之專業知識與學術理論之學習成果，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。

五、教學暨研究成果

（一）教學過程與成果

本計畫透過「一日社工跟訪」、「教育訓練課程」、「學長姐暑期實習經驗分享」以及「社會談模擬情境與技巧演練」等四項多元活動策略，以提升學生在社工專業人際互動的技巧與實習前的準備。

1. 一日社工跟訪：

如表 5 顯示，一日社工跟訪活動規劃與執行步驟、跟訪單位、參加學生與業師人數，以下分別說明：

（1）事前準備：

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**主動有意願參與**的學生進行跟訪。根據觀察，學生跟訪初期，有時因為緊張或缺乏敏銳度，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，研究者會向學生再次強調其跟訪的重點與目的。

本次合作單位有醫務領域-高雄榮民總醫院社會工作室、高雄市立小港醫院社會服務室、阮綜合醫療財團法人阮綜合醫院社工室，心裡衛生領域-高雄醫學大學附設中和紀念醫院精神科。

（2）跟訪單位與人數：

跟訪時間從 2019 年 11 月至 2020 年 5 月，進行約 4 個月（其間因新冠肺炎疫情影響，考量學生跟訪的安全性，2020 年 1、2 月原則上暫停跟訪），主動報名參加者共計有 18 人參加，共有 10 位業師（11 人次）協助跟訪。其跟訪狀況如下：

表 5、一日社工跟訪活動執行成果

跟訪單位	跟訪形式	學生人次	業師人數
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。	6 人	4 人次
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。	3 人	3 人次
高雄市立小港醫院 社會工作室	● 1 位學生/3 小時/次。 ● 每位學生須完成 2 次跟訪。	3 人	3 人次
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。	6 人	1 人次
總計		18 人	11 人次

(3) 業師基本資料：

本次協助一日社工跟訪之業師共計 10 人，職稱皆為社會工作師，其中年資以 5 年（含）-10 年人數共 5 人（42.9%）為最多，學歷則以學士 6 人（42.9%）居多。

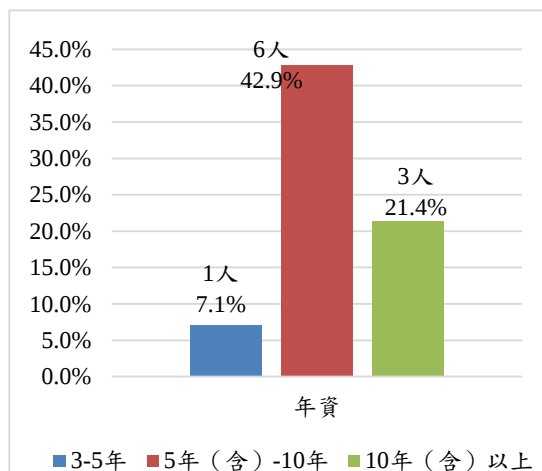


圖7、一日社工跟訪業師年資

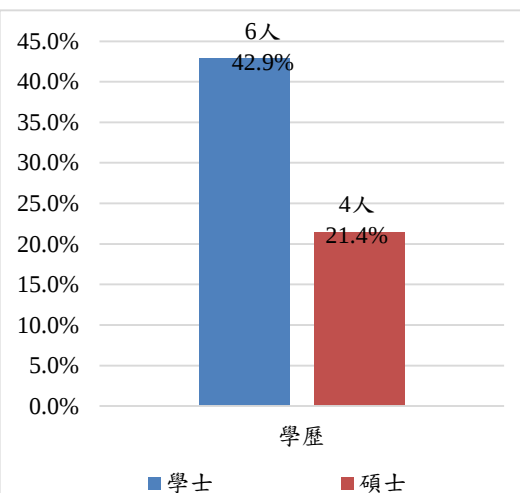


圖8、一日社工跟訪業師學歷

(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，本次跟訪學生共計完成 28 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) 督導特質與跟訪心得。分析學生的跟訪報告，學生多肯定透過一日社工跟訪，可以觀察到業師所展現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，提高實習前的準備。

但本研究今年受到新冠肺炎疫情影響，因跟訪環境都在醫療場域，不僅醫院進出管制、病人與家屬大量減少進出醫院，業師也因為要支援肺炎所衍生的防疫工作，而影響跟訪內容，部分學生跟訪的內容偏向業師執行防疫工作或行政作業，亦或者因個案量減少，針對業師社工人際互動技巧展現的跟訪內容份量減少，學生多半覺得非常可惜。

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」、「評估技術」、「專業判斷與信心」的觀察內容為最多，最低為「團體促成」4.8%（見表 6）。

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類型，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 6 一日社工跟訪內容

項目	次數	項目	次數
1.會談技術	25	5.參與團體決策	3
2.評估技術	25	6.團體促成	1
3.關係建立	20	7.協商技術	8
4.專業判斷與信心	21	8.衝突管理技術	3
		9.衝突解決方法	5

多數業師在進行跟訪前，會向學生說明當天跟訪內容的安排，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. 教育訓練課程：

本研究共邀請了兩位資深業師進行教學，課程開始前本研究充分與講師說明課程目的。每次課程共進行 1 小時、共計 2 小時，2 次課程學生共 51 人次出席。其課程內容：

表 7、教育訓練課程內容

講師	時間	課程內容	理論/觀點
講師 A	109 年 05 月 29 日 (五) 12:00-13:00	實習前準備、理論與實務的關聯、會談技巧等	生態系統理論、優勢觀點、任務中心模式、問題解決模式
講師 B	109 年 06 月 12 日 (五) 12:00-13:00	機構介紹、會談準備、會談技巧、理論架構、動機式晤談等	系統論、Satir 理論、敘事、依附觀點

3. 學長姐暑期實習經驗分享

本研究共邀請了 21 位已完成暑假實習的大四學生，進行 3 場次、共 12 小時的經驗分享，分享內容包含暑期社工實習學習經驗及人際關係互動技巧（包含與個案、督導、同儕等等）。

而大四學生分享的實習領域也相當多元，包含醫務、心理衛生、早期療育、兒童與青少年、家庭暴力、更生人、身心障礙、社區工作等等。並邀請社工實習（一）分組教師針對大四學生所報告內容進行回應，彼此互相對話與討論，深化大三學生的學習成效與實習前的準備。

4. 社會會談模擬情境與技巧演練：

根據「社會會談模擬情境與技巧演練操作指引」，本次共提供 5 部教學影片供社工實習（一）分組教師參考，並邀請四位分組教師召開社工實習（一）共識會，說明教案內容與操作指引，由分組教師依該組課程需求選擇適合的單元進行教學。

由社工實習（一）分組教師擔任評分者，學生每人輪流擔任社會工作者，進行社會會談模擬情境的演練，本次技巧演練共計有 21 人次學生參與。

表 8、社會會談模擬情境與技巧演練 操作情形

組別	學生人數	教案單元
組 A	5 人	EP1-1
	5 人	EP2
組 B	11 人	EP3

（二）教師教學反思

1. 學生需要什麼？

透過本計畫執行過程所招募學生整體表現的觀察與評量，顯示與同年級的學生最大的差異是，透過學生自行選擇主動參與本計畫，除了完成社工實習（一）現行制度安排的學習活動與內容外，本計畫提供學生主動學習與接受挑戰的機會，讓學生可以再次檢視個人的學習目標與能力，激發其學生的熱忱與潛能，故藉由本計畫的執行，更可確認未來社工實習教學目標與安排，可更多樣化，讓學生具有更多的選擇與自主學習機會。

2. 是否解決研究問題：

本計畫（1）已完成 18 位學生醫療與心理衛生領域的一日社工跟訪；（2）完成 2 場、共計 2 小時的暑期實習前教育訓練課程；（3）完成 3 場、共 12 小時、21 位大四學長姐暑期實習經驗分享，共計有 41 位大三學生參與；（4）建構「社會會談模擬情境與技巧演練操作指引」，並完成 5 個單元教學影片的評量指標與評估表，召開社工實習（一）分組教師說明會。最後，共 2 位教師及 21 位學生完成社會會談模擬情境與技巧演練，及成效評量。初步顯示，本計畫的執行確實有達到原設定問題的解決，含社工人際互動技巧的提升，對實習場域的熟悉度、實習前的準備與信心、對社工專業的認同度。

3. 限制

本計畫在「社會會談模擬情境與技巧演練」邀請四位分組教師協助操作與評量，因部分教師對說明會解讀差異與時間限制，造成僅有兩位老師依操作指引全程完成教案模擬，並進行評量，無法呈現完整同年級 43 位學生的評量結果。另本研究的結果與文獻系統性的深入對話，仍須持續強化。

（三）學生學習回饋

1. 量化分析：

（1）教育訓練課程

2 場教育訓練課程共計 51 人次參與，滿意度問卷共回收 38 份（回收率 75.1 %）。如表 9 統計結果顯示，學生對兩場內容皆高度肯定，並沒有負面評價。

其中在「能讓我更熟悉社會工作實務真實的工作情境」、「能有助於我理解在社會工作某些會談技巧使用的情境」、「能提高我對社會工作專業的認同」這三項的回饋中，更有超過七成的學生表示非常滿意。

滿意度最低為「能提高我在人際互動技巧上的自信心」，僅有 58.0% 的學生表示非常滿意。分析其中原因，在課堂上執行的教學策略，著重在提升學生對認知層面的瞭解，對於提高學生信心度是有限的。

表 9、教育訓練課程滿意度

本次活動講者的授課內容	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
1. 能有助於我瞭解社會工作專業如何運用在真實情境上	26 (68.4%)	12 (31.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2. 能有助於我在機構實習前的準備	26 (68.4%)	8 (21.1%)	4 (10.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3. 能有助於我理解在社會工作某些會談技巧使用的情境	29 (76.3%)	8 (21.1%)	1 (2.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4. 能提高我在人際互動技巧上的自信心	22 (58.0%)	11 (28.8%)	5 (13.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5. 能讓我更熟悉社會工作實務真實的工作情境	30 (78.9%)	8 (21.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
6. 能提高我對社會工作專業的認同	27 (71.0%)	8 (21.1%)	3 (7.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(2) 學長姐暑期實習經驗分享

本研究邀請大三尚未完成實習學生聆聽大四學長姐實習後的經驗分享，全班共 41 人，滿意度問卷共計回收 28 份（回收率 68.3%%）。其滿意度共分為三個面向：針對「實習內容」、「實習人際互動」、「整體學習成效」進行調查。

如表 10 統計結果顯示，多數學生對這三場的股份內容都高度肯定，達到近乎 100% 的滿意度。最不滿意項目為「能有助於我實習計畫書的撰寫」，有 21.4% 的學生不滿意。觀察此一現象，或許是因為每間實習機構所提供的實習內容不盡相同，機構會因著服務性質、定位、以及其他內外因素，而提供不同的實習內容，大四學生所分享的實習內容，不一定是大三學生所申請之實習機構，因此，無法精準回應其實習計畫書的撰寫需求。

表 10、學長姐暑期實習經驗分享滿意度

主題	參與學長姐暑期實習經驗分享後	非常同意	同意	不同意	非常不同意
實習	1. 能有助於我瞭解社會工作主要的實習類型。	13 (46.4%)	15 (53.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

主題	參與學長姐暑期實習經驗分享後	非常同意	同意	不同意	非常不同意
內容	2. 能有助於我思考並規劃個人實習目標與內容。	13 (46.4%)	15 (53.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	3. 能有助於我選擇符合個人興趣的實習領域。	12 (42.8%)	15 (53.6%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)
	4. 能有助於我更加認識個人興趣與職涯發展方向。	13 (46.4%)	14 (50.0%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)
實習人際互動	1. 能有助於我思考期待中的督導特質與關係。	17 (60.7%)	11 (39.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	2. 能有助於我觀察督導的人格特質與互動方式。	16 (57.2%)	12 (42.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	3. 能有助於我知道當與督導溝通困難時，尋求協助的方式。	13 (46.4%)	15 (53.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	4. 能有助於我認識在實習場域人際互動的真實情境。	15 (53.6%)	13 (46.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	5. 能有助於我在實習場域人際互動技巧的學習。	14 (50.0%)	14 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	6. 能有助於我在實習場域人際互動的自信心。	11 (39.3%)	13 (46.4%)	3 (10.7%)	1 (3.6%)
	7. 能有助於我在實習場域人際關係的經營技巧。	12 (42.8%)	15 (53.6%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)
整體學習成效	1. 能有助於我實習計畫書的撰寫。	8 (28.6%)	14 (50.0%)	6 (21.4%)	0 (0.0%)
	2. 能有助於自我的探索。	14 (50.0%)	13 (46.4%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)
	3. 能有助於我在機構實習前的心理準備。	19 (67.9%)	9 (32.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	4. 能有助於我在實習場域的適應能力。	12 (42.8%)	12 (42.8%)	4 (14.4%)	0 (0.0%)
	5. 能有助於我理解社工實習教育的目標。	11 (39.3%)	14 (50.0%)	3 (10.7%)	0 (0.0%)
	6. 能有助於我提高對社會工作專業的正向的評價。	10 (35.7%)	15 (53.6%)	3 (10.7%)	0 (0.0%)

(3) 社工會談模擬情境與技巧演練

本研究採用制式評量表進行社工會談模擬情境的評估，由社工實習（一）分組教師根據每位學生專業技巧的展現，進行評量。根據評量結果（如表 11）顯示，學生整體表現分數以「及格」或「良好」為多數，顯示學生多能依照各單元所設定的架構進行模擬與演練。

表 11、學生社工會談模擬情境與技巧演練表現分數

組別	學生人數	教案單元	學生整體表現分數				
			不及格 1 分	及格邊緣 2 分	及格 3 分	良好 4 分	優秀 5 分
組 A	5 人	EP1-1	0 人	0 人	3 人	2 人	0 人
組 B	5 人	EP02	0 人	0 人	3 人	2 人	0 人
組 C	11 人	EP03	0 人	0 人	4 人	5 人	2 人
總計			0 人	0 人	10 人	9 人	2 人

2. 質性回饋：

以下根據學生參與「一日社工跟訪」、「學長姐暑期實習經驗分享」、「社工會談模擬情境與技巧演練」等活動後所繳交的書面資料，描述其心得與學習回饋如下：

(1) 一日社工跟訪

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，比較可惜的是本次因為新冠疫情影響，限縮了許多學生的學習成效。根據學生跟訪心得報告，學生主要的學習成長可以分為以下三點：

a. 真實情境的體驗

「這次一日社工的跟訪對我來說是相當珍貴的一次經歷，過去參訪實際場域大多是介紹機構的宗旨與運作，以及認識機構的各個空間運用等等，很少可以跟著社工實際工作半天。透過這次的跟訪，學習到的不僅是上述提及的一些專業技巧的運用，我覺得很多畫面是令我感到新奇甚至震撼的」(學生 O)

b. 社工專業技巧的示範

「過去的參訪經驗比較偏向實際看見書本上的案例，但這次的跟訪讓我真正看見社工在精神科所扮演的角色，以及和其他專業的互動過程」(學生 E)

「這次的跟訪經驗讓我印象深刻，也將之前在課堂中所學習到的專業知識透過跟訪的過程中直接呈現，觀摩專業技巧實際操作的情形」(學生 N)

「除了實際觀察醫務社工的工作現場與內容，我也更認識如何去演練個案處遇與會談的技巧，親自從旁觀察紀錄也激盪出與課堂上截然不同的學習體驗」(學生 O)

c. 實習前的準備

「能在實習前真實體會醫院裡快速的步調，過程中還需要不斷精進自己的能力，以及隨時應變不同個案可能會發生的狀況。我認為這並不只是心理準備，也是提前讓我自己知道未來在面對工作時應具備的態度」（學生 A）

「我更加確信「自我專業認同」是非常重要的，唯有肯定自身專業重要性以及獨特性，才能夠認同自己給予個案的服務輸送是經過專業評估後所進行的決策」（學生 H）

（2）學長姐暑期實習經驗分享

針對學長姐暑假實習經驗的分享，大三學生有以下三點學習心得：包含「對各領域實習內容的瞭解」、「實習前專業知能與心態的準備」、「人際間的溝通與互動」

a. 對各領域實習內容的瞭解

「透過學長姐的分享能夠使得我們對於暑期實習工作內容有更多實質上的認知，能夠準備好先備能力，而不單單只是透過機構網站上的資訊去做想像」（學生 08）

「經由學長姐們的分享讓我了解這些領域大致的實習內容，讓我了解這些領域的社工在當中主要的工作內容以及看到更多不同實習領域的面貌」（學生 29）

「對於該機構的服務項目、實際工作模式、還有他們推動的方案計畫等，都是我有興趣可以接受的方式，這當然也加深了我想去該機構實習的動機」（學生 21）

「在這次分享中收穫最大的莫過於理解到實習內容的多元性與豐富性，從報告中便能感受到學姐在醫院的場域中所面對的實習生活是多麼扎實」（學生 53）

b. 實習前專業知能與心態的準備

「在尚未進入實習機構前，透過分享可以讓我們預備了解實習的過程，也許還需要面對這樣的課題，在踏入實習過程前，讓我們重新調適自我、聚焦實習過程中所預期的目標等」（學生 18）

「學姊在實習的過程會覺得相對辛苦也是因為和原本的預期設想有所落差，所以我也期許自己，盡可能地不要對機構有太多的想像（但是對自己實習所作所學習的仍有期待）應該保持開放彈性的心，去接受和接觸這個工作環境！」（學生 21）

「醫院是一個步調相當緊湊的地方，學姊提醒大家一定要做好時間管理。抓緊時間好好休息，相關的會談紀錄、報告等，也千萬不要拖欠。如此一來，實習才能更加順利！」（學生 19）

c. 人際間的溝通與互動

「而且學校督導也可以是一個很好的溝通媒介，在嘗試過改善自己與督導間的關係後，如果發現還是不能夠調整，便可以向學校督導，尋求協助，也可以藉此向學校督導尋求建議」(學生 08)

「透過學姐的分享，我看到了自我調整的重要性。即使督導一樣都很嚴格、高壓、難相處，但她懂得改變自己的心態」(學生 23)

(3) 社工會談模擬情境與技巧演練

本研究採用制式評量表進行社工會談模擬情境的評估，是本系首次嘗試的操作策略，雖然架構上不完整，但學生多肯定此一創新的教學模式。相較於國外的社工技巧教學影片，缺乏本土化的案例，其語言與文化也與台灣真實案例有一段落差。因此，透過台灣資深業師以實際案例拍攝而成的教學影片，更能提高學生對社會工作會談的想像，以及建立會談架構。

「開始對於要照著固定劇情跟架構演戲是一件很荒唐的事，因為我覺得個案就是應該要多種類型的都試試看，但後來同學們靈活改變劇情，讓我對這種新的教學模式改觀，反而覺得這種有基本架構的演練是比較有底的。」(學生 15)

「一方面看到學長姐認真演戲很好笑，另一方面也能更實際的參與和模擬，不會只是坐在位子上聽老師講課，蠻創新的。因為有範本可以參考，沒有覺得自己是在訪談演練，而是當作是演戲」(學生 04)

「這次看過範例的影片再做演練，讓我對於整個會談的步驟、流程應該如何進行有更具體的了解，也對會談的重點和內容更加清楚」(學生 21)

「在會談的過程中，調整說話速度，以及避免使用專業術語或是一些艱澀難懂的詞彙。這次的影片演練，學習了一個很好的範例。經過了實際練習後，也加深了對於影片中會談流程的印象，更能掌握會談重點」(學生 09)

3. 小結

如上述學生量化意見與質性回饋，可知學生在參與「一日社工跟訪」、「學長姐暑期實習經驗分享」、「社工會談模擬情境與技巧演練」、「教育訓練課程」等活動後對社工多元的真實實務場域有更多的認識機會，有助於提升其人際互動與社工技巧的信心與能力，此一教學策略的規劃能確實解決本系教學現場問題，與回應本研究目的。

貳、參考文獻

- 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。
- 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。
- 黃君儀（2007）。從學習心裡學理論探索學生學習歷史的歷程。歷史教育，11: 45-63。
- 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。
- 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，6(8): 57-60。
- Fortune, A. E., Lee, M., & Cavazos, A. (2007). Does practice make perfect? Practicing professional skills and outcomes in social work field education. *Clinical Supervisor* 26(1/2): 239-263.
- Lee, M., & Fortune, A. E. (2013). Patterns of field learning activities and their relation to learning outcome. *Journal of Social Work Education* 49(3): 420-438.
- 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.

參、附件

附件一、一日社工跟訪學生學習內容與心得（範本）

一日社工跟訪 學生學習內容與心得				
社工基本資料	姓名		工作總年資	年 月
	現職		工作領域 (科別)	
	職稱		學歷	☐ 學士 ☐ 碩士 ☐ 博士
	聯絡電話		E-mail	
學生姓名			學號	
跟訪日期			跟訪時間	
專業學習項目 (可複選)		☐ 1.會談技術 ☐ 5.參與團體決策		
		☐ 2.評估技術 ☐ 6.團體促成		
		☐ 3.關係建立 ☐ 7.協商技術		
		☐ 4.專業判斷與信心 ☐ 8.衝突管理技術		
		☐ 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技巧</u>)		

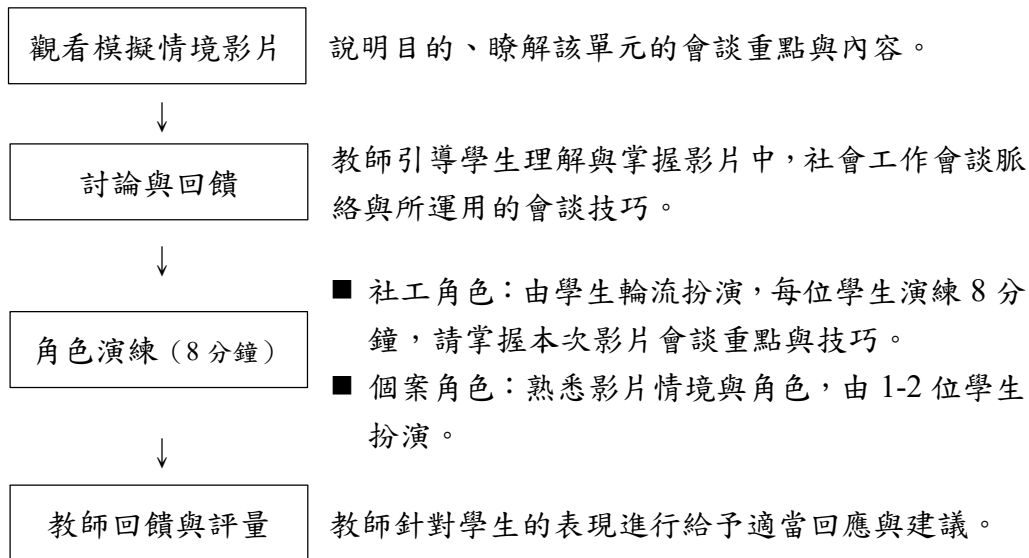
一日社工跟訪 學生學習內容與心得		
印象最深刻的學習經驗	摘要描述	
	關鍵人物	
	介入行為與 社工專業 技巧	
	產生結果	
督導特質		
跟訪心得		

附件二、社工會談模擬情境與技巧演練操作指引

社工會談模擬情境與技巧演練 操作指引

一、目的：本教案主要透過會談的模擬情境與角色扮演，讓學生實際操作社會工作會談技巧，並透過老師與同學回饋，提升其學習成效。

二、步驟：



三、工具：

- (1) 社工會談模擬情境教案影片。
- (2) 影片情境介紹與腳本。
- (3) 社工會談模擬情境技巧演練評量表。

附件三、社工會談模擬情境與技巧演練__教案 EP1-1 腳本

教案名稱	EP1-1 情侶家暴		
主訴問題	個案與女友因討論跨年地點的交通工具，意見不合引起肢體衝突，導致個案頭部、臉部受傷，事後由於個案出現頭暈狀況，案女友陪同就醫，護理師依規定照會社工師。		
事發時間與地點	107 年 12 月 31 日（一）早上 10 點 30 分，地點在高雄醫學大學宿舍新館。個案與女友 1 小時候就醫。		
主要角色	1. 個案（黃同學）：高醫醫學系大學生，21 歲，平時沉默寡言，個性較懦弱溫和。個案對女友感到有些懼怕與壓力，疑有被女友情緒勒索。 2. 案女友（陳同學）：高醫醫學系大學生，21 歲，半工半讀，活潑外向，但個性常挑剔個案、控制欲強、對感情較無安全感、多猜疑。兩人交往約 1 年左右，此次為女友第一次動手，先前多次以電話掌控個案行蹤。因不滿男友未聽從其意見，遂以包包攻擊男朋友致其頭暈不適故至急診就診。		
會談重點	瞭解問題發生過程、說明通報職責與處遇計畫		
腳本內容	社工師	個案	案女朋友
	①自我介紹，向個案及其女友說明會談目的。瞭解問題發生過程。 ⑥向案主及案女朋友告知親密關係家庭暴力案件通報的職責。 ⑨先安撫案女友先冷靜並請案女友先離開。	②喔、也沒什麼...就不小心受傷了 ④都因為你啦！（對案女友小聲抱怨，表現無奈反應）。 ⑧不用通報吧？也沒什麼呀...（擔心丟臉也害怕女友反應）	③案女友打岔，輕描淡寫帶過說明事件發生經過。 ⑤我又不是故意的（情緒激動）。 ⑦為什麼要通報？（案女友心虛、害怕） ⑩暗示個案不要多講（離開）。

附件四、社工會談模擬情境與技巧演練 評量表

教案名稱	EP1-1 情侶家暴			
主訴問題	個案與女友因討論跨年地點的交通工具，意見不合引起肢體衝突，導致個案頭部、臉部受傷，事後由於個案出現頭暈狀況，案女友陪同就醫，護理師依規定照會社工師。			
會談重點	瞭解問題發生過程、說明通報職責與處遇計畫			
會談對象	個案及其女友	會談地點	醫院急診室內	
學生姓名		學生學號		
評分指標	沒有做到	部分做到	完全做到	備註
1. 自我介紹				
2. 說明目的				
3. 問題釐清與介入				
4. 說明社工法定職責				
5. 說明後續處遇計畫				

您認為學生整體表現如何

整體表現	說明	不及格 1 分	及格邊緣 2 分	及格 3 分	良好 4 分	優秀 5 分
	評分					