

財團法人台中市私立群園社會福利基金會

社會工作實習手冊



目錄

壹、前言	1
貳、實習辦法	2
參、實習流程暨課程規劃	6
肆、實習面談時應注意事項	8
<附錄一> 如何撰寫實習計劃書.....	11
<附錄二> 實習計劃書封面格式.....	13
<附錄三> 實習機構簡介」撰寫要點.....	14
<附錄四> 實習總報告撰寫綱要.....	16

壹、前言

社會工作乃是一門應用性科學，應用各種社會工作的知識和專業服務技巧，直接為服務對象提供服務，而非純粹探索研究知識和學理。過去，在學校課程所學習的各種專業知識和技巧，乃是瞭解或認知層次上的學習，而社會工作實習則著重於將所「知」進一步轉化成所「能」，亦即能符合案主需求的服務能力，並更進一步能去除個人可能在社會工作專業服務上，較不適當的感受、偏見和態度。因此，社會工作實習的目的在培養學生對各種不同類型之社福專業領域的認識與了解，並結合理論與實務以提升專業能力，並期能供未來社會工作就業生涯規劃之參考。

學生應根據本實習手冊與社會工作專業倫理守則的相關規範進行實地實習，在實習機構請遵守機構之規定，並注意自身之安全，以利在規定期限內順利完成本實習。

貳、實習辦法

第一條 為提供本期學生理論與實務相互印證機會，並明確訂定學生實習規則，特定本辦法。

第二條 實習內容

- (一)了解實習機構之性質、組織狀況及其業務內容等。
- (二)實地學習實習機構中社會工作者之角色、職責與實務操作過程。
- (三)增進對社會工作專業知識、技巧與價值之省察與認識。
- (四)其他實習機構要求之與社會工作職責相關之工作任務。

第三條 實習期間應於本會規定之期間前往實習，不得提前及延後。

第四條 實習類別與期間

(一)期中實習

- 1、實習時間：每年三月至六月或，九月至十二月，共計四個月，每週實習2天。
- 2、實習總時數：達320小時。

(二)暑期實習

- 1、實習時間：每年七月至八月，共計八週。
- 2、實習總時數：達320小時。

第五條 實習資格與申請程序

(一)實習資格

- 1、大專院校社會工作學系相關科系修必3年級課程之學生，或社會工作研究所之學生。
- 2、在校需修畢或正在修習社會個案工作、社會團體工作、學校社會工作、心理學、社會心理學或青少年福利與青少年問題與輔導等相關科目。
- 3、對學校社會工作或青少年服務工作有興趣及強烈學習動機，且能遵守本會規定者。

(二)實習申請程序

- 1、各校將實習的「學生資料」、「自傳」、「成績單」，以公文函向本會提出實習申請，逾時視同放棄實習機會。
- 2、名額：視本會社會工作人員數及機構年度計劃做彈性調整。

第六條 實習督導

- (一)機構督導進行方式分為團體督導及個別督導：學生於實習期間，機構督導得視實際狀況需要，舉行團體督導及個別督導，實習學生應按時參加，因故未出席者，每次酌扣實習總分 5 分。
- (二)機構實習之機構與督導遴選原則：依據「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試社會工作(福利)實習或實地工作認定標準」；
 - 1、實習督導資格條件：社會工作師或符合專門職業及技術人員高等考試社工師考試應試資格之社會工作相關人員專業背景，且至少應有2年以上實務工作或教學經驗。
 - 2、督導學生人數條件：每位符合資格之機構實習督導，其督導之學生人數以2名為限；方案實習督導之人數以15名為限。

第七條 實習職責及規範

(一)機構職責

- 1、訂定實習方案，以達到教育學生的目的。
- 2、選派實習督導，以指導學生。
- 3、盡可能提供適當的環境給學生。
- 4、負責帶領學生認識本會員工、環境、政策與功能。
- 5、配合學習進度，提供適當實務工作機會。
- 6、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。
- 7、學生若有實習困難發生時，有責任通知校方學系。
- 8、若有不適合學生實習的情形發生時，應主動與校方學系聯絡。

(二)督導職責

- 1、協助學生訂定實習方案，以達到教育學生的目的。
- 2、參與評估學生實習的進展情形，並督導學生檢討實習得失。
- 3、學生若有實習困難發生及出席狀況有異常時，應通知校方。
- 4、填寫學生實習評估表，填妥後寄回給學校。
- 5、確認學生的社會工作實習證明書之實習項目、實習內容，確認無誤後協助簽章。

(三)學生職責

- 1、遵守社會工作專業倫理，服裝儀容應遵照機構的要求。
- 2、出席社會工作實習團體督導及各項活動。
- 3、非經本會同意，不得要求延後報到日期、變更實習內容、請假或中途退出實習，否則本階段之實習以零分計。
- 4、依實習辦法及實習相關規定於規定期間內完成實習課程。
- 5、主動積極，實際了解機構對實習生的規範。
- 6、應先行準備機構要求預先充實有關之專業知識。
- 7、自行負責往返實習機構之交通及食宿。
- 8、應讓學校督導及機構督導瞭解自己的實習情形及所遭遇的困難。
- 9、遵守機構上下班時間，確時簽到、退，必須請假時，需事先報告機構督導，並於事後補足時數。
- 10、依規定完成實習作業，並於實習結束後，學生應完成本會所要求的工作紀錄與移交事項。

第八條 實習作業

學生於實習期間應繳交下列作業：

- (一)實習計劃書：於實習開始一週內繳交予實習督導。
- (二)實習週誌：包括實習項目、實習過程與內容、實習心得與感想等，每週按時繳交予實習督導。
- (三)實習總報告：於實習結束後一個月內繳交予實習督導。

第九條 實習評鑑

(一)評鑑項目與內容

項 目	內 容
實習態度	出席情形、情緒管理、社工信念與價值。
專業關係	與受服務對象之關係、與實習機構之關係、與督導之關係。
專業知能之運用	達成任務之技巧、實習工作紀錄之技巧、運用資源之技巧、運用知識之能力
實習作業	是否詳盡、正確、按時繳交等。

(二)實習分數：依上述各項目由機構督導與學校督導分別評鑑，成績依各校規範辦理，作成學生實習總成績。

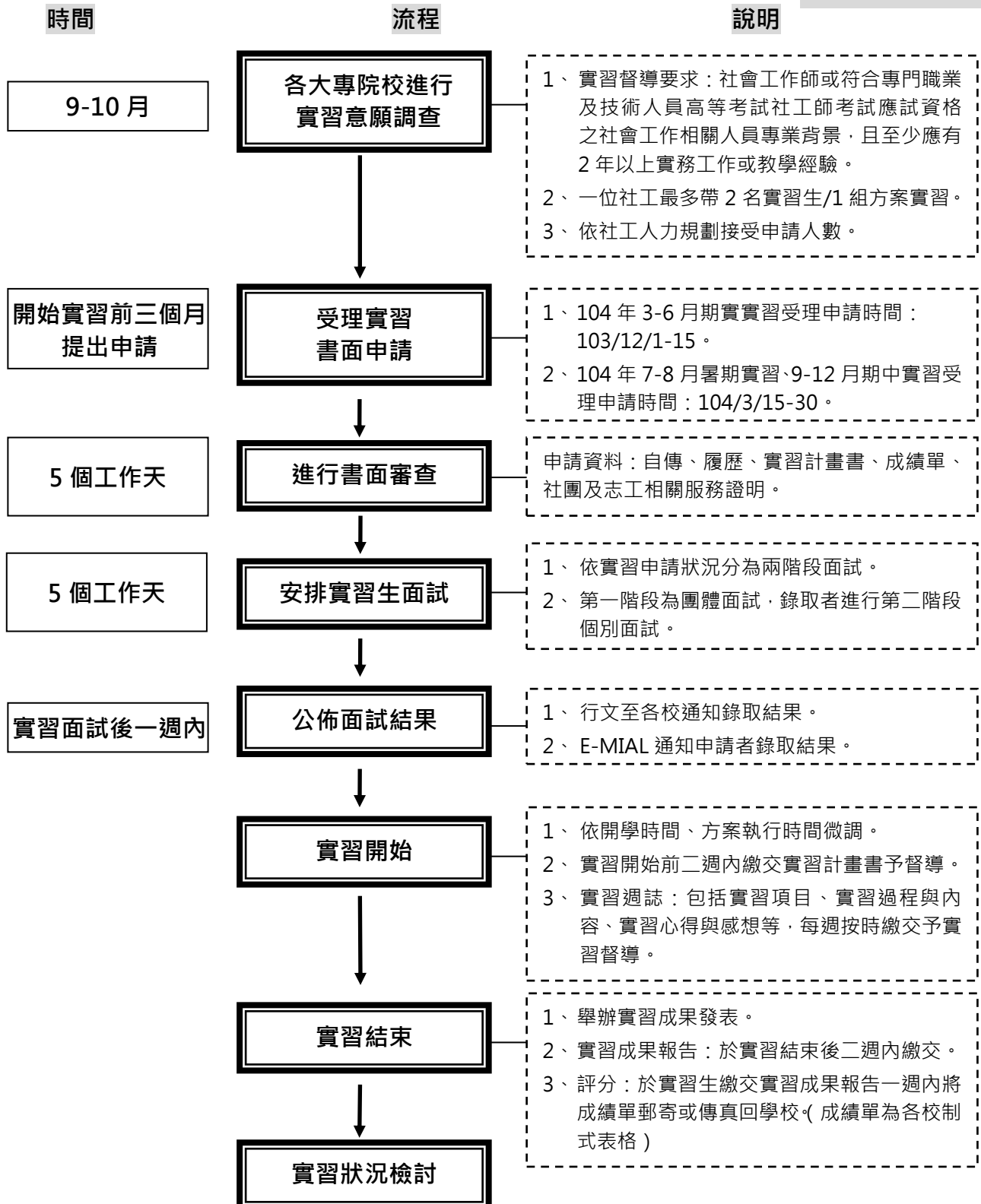
(三)出席社會工作實習團體督導，請假一次社會工作實習扣總成績扣 5 分，實習團督請假達三次該科以零分計算。

第十條 本辦法如有未盡之事宜，由本會督導負責人回報主管後決之。

參、實習流程暨課程規劃

一、實習流程

103 學年度實習
103 年 10 月修訂



二、實習課程規劃

序	課程主題	課程名稱
1	實習準備	1. 瞭解實習規定，包括出缺勤、請假方式、週誌繳交、實習總報告繳交、課程內容...等 2. 認識夥伴、實習督導及機構工作人員
2	行政事務	設施使用與管理原則：含影印機、電話機/傳真機、數位相機、飲水機等
3	機構認識	群園基金會、群園關懷協會 - 組織架構、服務宗旨、服務內容、組織文化、上班禮儀等
4	接待禮儀	電話接聽及接待禮儀
5	社工專業	直接服務方法與技巧 - 認識青少年的特質
6	社工專業	社會工作倫理 - 青少年服務工作的論理議題
7	社工專業	方案設計及活動規劃 - 服務的成效
8	自我探索	自我探索 - 在直接服務中看見自己

肆、實習面談時應注意事項

當本會對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理準備，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，不妨提早五至十五分鐘到達。
- (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。

伍、督導與作業要求

一、督導進行方式

(一)團體督導

- 1、地點：群園基金會
- 2、時間：每二週進行一次，每次約 1~1.5 小時
- 3、次數：視學生實習狀況再予以調整

(二)個別督導

- 1、地點：群園基金會
- 2、時間：每週進行一次，每次約 0.5 小時
- 3、次數：視學生實習狀況再予以調整

(三)實習成果發表

- 1、地點：群園基金會
- 2、時間：實習最後一週，約 2~2.5 小時
- 3、次數：視學生實習狀況再予以調整

二、實習作業要求

(一)實習計劃書：乙份

- 1、撰寫說明：參見<附錄一>「如何撰寫實習計劃書」
- 2、繳交時間：依據個別實習進度於實習前兩週繳交。

(二)實習機構簡介報告：乙份

- 1、撰寫說明：參見<附錄三>「實習機構簡介」撰寫要點
- 2、繳交時間：實習開始後二週內繳交

(三)實習週誌：乙份

- 1、撰寫說明：每週實習完之後就寫，週誌不是流水帳式的日誌，應是該週所實習的工作內容，並針對在達成你的實習目標之評析、檢討，與該週工作重要的收穫、心得之敘述；請依據各校所提供之格式填寫。
- 2、繳交時間：每週實習完後三天內繳交（如週一～週五實習，至遲於隔週一前以 e-mail 寄至督導信箱）

(四)實習總報告：一式二份

- 1、撰寫說明：請參見<附錄四>「實習總報告撰寫綱要」
- 2、繳交時間：於實習結束後二週內繳交

<附錄一> 如何撰寫實習計劃書

不管申請一個方案或經費，擬定計劃書（含目的、目標）相信是大家都耳熟能詳的。一般而言，實習計畫書之目的可從一個廣義的角度來下手，例如：「完成社會工作教育課程的要求」、「整合學校理論架構和實務工作」，或一個特定的議題如：「志工人力資源管理運用於實務」，實習目的的撰寫仍然必須把握特定（相關）、具體（可行）的原則，盡量避免抽象而漫無邊際。你可利用實習評估表中的評估項目加以修正，說不定就是你在本次實習的目的。

目標可定義為一種「終結狀態（end state）」的陳述，除了具備上述之特定具體外，其最大之特色在於目標是能加以測量觀察的一種指標，且多以成果為取向（outcome-oriented）；目標陳述相當於一般研究方法中之假設，是具有可回饋、可修正的性質，藉此終結狀態的檢視來判斷達到實習目的之程度。因此，實習目標可說是一種能夠被衡量與觀察的完成狀態，藉此可逐漸實現與達成某一特定之實習目的。

在訂定實習目的以及目標之過程中，第一步就是要能在概念上清楚的知道你在這次的實習中要達成或完成些什麼；想要學到些什麼；想要獲得些什麼，進而能在某個特定的時間內將其轉成具體、清楚、可測量、觀察之目標，且自訂目的和目標時，通常不是一次就可以寫得很好，需要思考、起草、修改、修詞才能完成，所以當你看到這裡其實就可以開始思考、架構、甚至寫下實習目的和目標之草稿。

欲達成所設定的目標須靠某些策略，因此多些思考與練習是相當有益的，且應擬具活動或行動的執行來完成。因此，依據所定的每一項目標，請寫下達成該目標終結狀態的活動或行動；活動或行動的執行常可用「誰（和誰）在那段時間內、在哪個地點、做些什麼事」加以描述。一般在做計劃時常用的甘特圖表（Gantt chart），也是典型的行動描述或期程方式，可應用實習計劃書中。如此將可一目了然、增加計畫的可行性。以下是計畫書應包含的項目：

一、封面：格式詳見<附錄二>

二、目錄：格式詳見

三、實習學生基本資料表

(一)個人基本資：含姓名、出生年月日、聯絡電話、E-MAIL、通訊地址、緊急聯絡人電話等。

(二)個人履歷：含實習學生已修習或正修習社工專業學分匯整表及相關證明。

(三)自傳

四、實習計劃書內容

(一)實習背景與動機

(二)實習目標

(三)實習內容(行動、活動)

(四)實習方式(時數)安排

(五)實習作業

(六)實習督導方式

(七)實習進度 (請以甘特圖表示)

(八)實習預期效益

五、附錄：個人服務經歷及相關證明

<附錄二>實習計劃書封面格式

○○大學○○學系
社會工作實習計畫書

實習機構：

實習學生：

學 號：

聯絡電話：

E - M A I L：

學校實習督導：

老師

實習期間： 年 月 日至 年 月 日

<附錄三>實習機構簡介」撰寫要點

一般社會福利機構包括兩種組織結構-正式與非正式，所謂的正式結構是指機構組織的政策、章程中所描述的方案、服務、權責運作之關係；從屬關係；各級工作者之職責、權力、權利與義務。正式的組織結構通常會列在機構明文的政策文件中可看出(例如：機構章程或組織規章，機構宣傳手冊、簡介等)，其內容可能包括機構創設之目的；主要之服務對象；所提供之服務或方案內容、規定；各階層工作人員所扮演之角色、功能。若有組織圖(organizational chart)，此一為正式組織結構之另一種說明。不同的福利機構，其組織圖、組織結構亦會有所差異，而影響之因素包括：行政人員、委員會、理監事會成員所抱持之態度、作風；執行政策之型態(例如：集中權力或分權式)；資源之來源及其配置；應對那些支持單位負責(如政府機關、基金會、院方...)，這些均會影響組織圖的構成與實際機構組織之運作。

可先對目前所實習的部門、單位作一分析並有所瞭解，藉此可知他在整個機構組織中的定位、與其他部門之關係、服務的內容、決策制定與可執行之過程。在此部門或工作範圍中，社會工作人員應扮演何種角色、必須擁有的知識技巧為何、所提供的服務為何、社會工作者的權限為何(而這些通常可參閱社會工作者的工作說明書，若沒有工作說明書，希望你在實習完成後能為此部門的社會工作者寫一份工作說明書)等。另外，此部門單位的服務對象為何(案主)？他們有哪些特性？愈成為案主接受機構組織所提供的服務需要具備哪些規定、要求條件？亦請描述分析之。

除了這些正式的組織結構以外，福利機構中也往往會有所謂的非正式結構，亦即一些不成文的規則。換言之，在正式結構之運作、規定下，各部門或個別工作者能夠有多少自由發展的空間。社會工作專業強調「專業自主」、「個別化」之原則，面對不同的案主，可能運用不同的服務方法、方式，而此種自由發展、批判的程度和機會在你所實習之單位有多大。另外，諸如社會工作者之間非正式的聚會等也是會影響機構組織之運行、工作者之士氣、社會情緒等，這些均屬於福利機構組織中之非正式結構，亦請在本作業中描述分析之。

簡介請用電腦文書處理，並以下列大綱作為參考撰寫你所實習之社會福利機構簡介報告：

- 一、描述機構之歷史發展、創設宗旨和目的、主要之服務對象以及服務內容。此機構你所實習的單位部門是否有正式的組織章程？機構之運作是否依據原有之正式規章？是否從創始至今有所改變，若有是受到哪些因素的影響？(請用自己的話來寫，如果有影印的機構章程可置於作業報告後的附錄)。
- 二、請描述並分析機構組織之正式結構，畫出其組織圖，並加以說明職權間的關係以及行政架構之運作。描述此機構組織或實習單位部門實際之運作與正式組織結構所規定的要求是否一致。
- 三、請描述你所實習單位部門提供服務的內涵，分析其與正式結構與非正式結構之間的關係。社會工作者(你的督導)以及你(實習學生)所扮演的角色與功能為何？而這些又與整個機構組織環境體系有什麼樣的關係？
- 四、機構組織中對實習生實習的規定和態度為何？是否有正式的明文規章說明實習生的學習目的、期待和辦法？
- 五、必要時，請設計一訪談大綱，訪問你的機構實習督導或行政主管(事先約定時間)來協助你完成此一作業，訪談大綱亦請附錄於報告之後。

<附錄四>實習總報告撰寫綱要

壹、封面

含學校名稱、課程名稱、計劃名稱、實習機構全名、實習學生姓名、學號、聯絡電譯、E-MAIL、學校實習督導、實習期間等，詳見<附錄二>

貳、實習總報告內容(目錄)

參、實習簡介

- 一、實習時間
- 二、實習地點
- 三、實習類型
- 四、實習機構
- 五、實習督導

肆、實習項目與扮演角色

- 一、實習生扮演角色
- 二、實習項目及相關活動

伍、實習總評估

- 一、實習目標
 - (一)實習目標
 - (二)實習目標達成度
 - (三)差異分析
 - (四)實習心得
- 二、實習內容
 - (一)實習單位組織概況
 - (二)實習項目所運用之相關文獻探討與資料蒐集
 - 1、文章出處
 - 2、重點摘述
 - 3、運用於實習項目之處
 - (三)其他

陸、對實習機構之回饋

- 一、實習計畫所設定目標實現與機構相關性
- 二、提供機構相關服務項目
- 三、其他

柒、人際關係之獲得

- 一、與機構之互動
- 二、與督導之互動
- 三、與機構之同仁之互動
- 四、人際關係技巧

捌、對自己之覺察

- 一、社工專業之運用
- 二、專業與實習相關項目與運用
- 三、其他

玖、專題報告

請針對實習期間，你感興趣的議題，蒐集相關資料，並提出個人觀點。

拾、實習之檢討與建議

- 一、課程安排與實習方式
- 二、實習機構之帶領與實習方式
- 三、其他

拾壹、附錄

- 一、實習計畫書
- 二、機構簡介
- 三、實習週誌彙編
- 四、個案報告
- 五、其他(包含與實習相關之資料、圖表等)