

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

指導教授：宋麗玉 教授

社會工作碩士班研究生實習內涵之研究
——期待與實際之間



研究生：廖偉迪 撰

中華民國 100 年 1 月

謝誌

進了研究所，在言必有徵的訓練中，看了不少的期刊論文。每每看到碩士論文，總滿心歡喜的翻看謝誌，因為一篇論文的完成，除了幾近枯竭的研究生腦汁的點滴灌溉之外，更因許多人的扶持、牽引、陪伴與支持，豐富了研究生的心靈，才有更多寫作的能量，也才能讓我戲稱臍帶繞頸的論文寶寶如今順利安產。這一路上，有太多人需要感謝了！首先我想感謝所有社會工作碩士班研究生的填答，因為有您們，這篇論文才能真正成形。

研究所期間影響我最大的，是指導教授宋麗玉老師，老師有著嚴謹的治學態度與豐沛的生命能量，讓我從擔任研究助理到指導學生期間，充分的學習作研究的態度，更感受到老師不時的貼心叮嚀，我常想，如果真有一個指導教授適任量表，老師一定可以輕易拿滿分！此外，感謝鄭麗珍老師、張振成老師以及王永慈老師在口試期間提供的意見指引，讓這篇論文的觀點可以不失偏頗且更具意義。

研究所期間，呂寶靜老師、傅立葉老師、謝美娥老師、楊蓓老師、蕭瑞麟老師，點燃了我對社會工作的熱情、學習對公民社會的責任、連結理論和實務、面對人群之間的關係、以及辯證反思的能力，還有郁芬助教留守的所辦公室，充滿了效率與溫情，是學生的避風港。而萬心蕊老師、賴兩陽老師、張君政老師、陳遠老師，影響了我一開始求學的動機，看著老師們的身體力行，讓學生感受到實踐的可貴，也是學生的標竿。感謝鄭怡世老師與曾竹寧老師慨然允諾撥出課堂時間讓我進行問卷施測。此外，特別想要感謝全國教育會理事長林耀東博士時時的鼓勵與關心，敦促學生完成畢業論文。

研究所同窗好友杰伶、健瑋、庭芸、美馨、宜樺、文滿、舒涵、榕芸、婉貞、映潔、思淳、伊伊、玫馨、志南、靜芳、雅玲、慧菁，研究所期間我們「焚膏油以繼晷」的討論、導讀、報告無數，每個白天與深夜間的關懷是我最大的支持來源，我們如今也能對專業的議題有更多的討論，期待我們未來真的能一起開一家事務所！專業之外，我們也一起辦活動、打球、跳舞、上山下海、彈吉他、看展覽、參與運動會、一起騎機車完成畢業旅行，因為有你們每一位，讓我的研究所生活總是充滿驚奇，我從沒想過，原來研究所生活也可以過的如此豐富而有意義，這也讓我一次又一次的對旁人敘說我的研究所生活時，總是面帶得意、滔滔不絕的分享我有一群多麼棒、我多麼喜愛的同學們！

研究所期間，還有許多人是我想要感謝的，首先當然是學長姐弟妹啦，許多研究所的活動也常常是大家一起參與的，因為與96級的學長姐年紀相仿，有的時候我都把自己當你們班上的一員了，米迪雅的旻真與雅云、佳琦、晏宇、譯葦、宜婷、虹炆、李琪、佳男、佳玲、婉嬪，貼心而嘈雜的學弟妹承揚、玲巧、筠雅、孟儀、湘緣、登閔、若耘、宜璇、千逢、孟菁、致善、于婷，因為你們，讓所上的生活更加熱鬧；北大家人采潔、德一、思伯、羚禎，沒想到外校選修也會遇到

你們這麼可愛的家人，我很感謝這段緣分；質性同學麗晶、信宏、耕輔、宛婷，質性的討論讓我追著不同領域與訓練背景的腦袋思考，好不痛快淋漓！還有還有，乃慧的吉他指導也讓我們吉他社有前進的力量！

十年寒窗之中，高中好友禎裕、凱栳、凱文、雅帆、亭仔，一直以來的苦樂共嚐，雖然碎念著我們每年聚會年歲的增長，但也感謝時間讓我們友誼愈陳愈香。大學好友佳珊、柏榮、天湘、品均、采潔、蘊心，在我論文寫作期間的關懷讓我備感溫馨；還有一起經歷過許多風波的夥伴，有如家人般的孟儒、慈禪、惠群、含光、喬宇、雅婷、繁元、郭諾、慧君、紹萍、紹祺、亞光、泰倫、顛歌、裕霖，怎麼也說不盡我們共同經歷過的一切，期待好友老友們，到老時我們可以一起看夕陽灑滿地！

審議民主的夥伴，家華、婉慈、怡吟、宜卿、伊雯、彥然、玠玲，雖然我僅能在研究所的課餘時間和大家一起工作，但我們從社區到深山，會議對象從青少年到八九十歲的長者，與你們的共同合作，讓我了解到對話的重要，也逐漸看到一些民主深化的軌跡力量。

此外，實習督導欣穎、蜀君、育蓁、富勝等督導，以及實習夥伴翊齡、佳好、翊騰、家玲、桂綿、蕙惠、岱琿、佳瑩、可薇，這篇關於實習的論文，雖然沒有提到你們的名字，但正因與你們的相遇，讓我對自己、對實習教育有更多省思，謝謝你們。

最後，我想感謝我的家人們，父母一直以來是我的精神支柱，台中的家是我永遠溫暖的歸屬。感謝父母從小到大讓我衣食無虞並且尊重我的每一個選擇，在我與姐姐離家後，看著你們比我先念完研究所，在深夜還與原本不熟悉的有機化學、生物學名詞奮鬥，真是我的模範；感謝姐姐溢於言表的關懷，不時的要我去吃飯，雖然姐姐與我因為年紀的差距，在生命中一起相處的時光並不多，但有許多的記憶是我寶貴的回憶。也要感謝小外甥(女)們，看著你們逐漸的長大，在教導你們的過程中我也有機會反省自己的價值觀，你們真是可愛又可恨的小生命。

還有太多人是來不及提起，也有太多話想對這些我所想感謝的人說，感謝我們相遇在這二十幾歲的初熟年紀，跨過這一步，未來每一個選擇都引領我們走向可知或不可知的未來；我們今日栽下一顆名叫夢想的種子，以小王子灌溉玫瑰般的溫柔，與普羅米修斯取火種般的豪情與堅毅去呵護，期待未來我們都能長成我們期待的樣貌，到那一刻，我們再來聚聚，記起過去的某些荒唐，取笑彼此如今的模樣，就讓現在說不盡的那些話，到時再一一細說吧！

謝謝你(妳)們，我的貴人們。

偉迪 謹致

建國百年 初春 於貓空一隅

中文摘要

社會工作實習教育使學生有機會將在課堂所學的概念、原則、理論、方法活用在實習所遇到的真實案例之中，是最能將技術、知識與價值整併的學習方式。過往文獻指出碩士班的學生自我期待與主動性較高，機構督導與學校督導之要求也較高，然而，碩士班研究生對於主體高度之期待與實際實習之間是否存在落差？若有實習期待落差，對於實習收獲與對社會工作專業知情行意向之影響為何？而實習期待落差、實習收獲與社會工作專業知情行意向又受到哪些因素影響而加劇或削減？

為探討此一問題，本研究以網路問卷為主，紙本問卷為輔，調查國內 15 間將社會工作列為必修課程之研究所，以社會工作碩士班二年級以上，有過碩士班實習經驗之研究生為調查對象，共回收 185 份有效問卷。透過獨立樣本 t 檢定、卡方檢定、皮爾森積差相關、單因子變異數分析進行統計檢定，再由階層迴歸與路徑分析建構實習期待、實習收獲與知情行意向之路徑圖。分析結果如下：

- 一、超過半數的碩士班實習生有實習期待落差的經驗，除了事務或庶務的工作顯示實際接近或大於期望，其餘各項實習項目皆存在期待落差。
- 二、實習期望落差會因實習前是否到機構拜訪以了解該單位的實習相關訊息、機構督導學歷、實習生對先前實習經驗整體評價與學生身分而有所不同。
- 三、實習收獲主要受到實習期待落差之影響，另外，實習收獲隨著與機構督導的關係、是否有訂定書面的實習契約、學生身份、先前實習經驗整體評價、機構督導學歷、實習前是否至機構拜訪而有所不同。
- 四、對社會工作專業的知情行意向隨著與學校督導的關係、實習前是否請教同學相關的實習資訊、組織氛圍、實習地點、機構督導學歷而有所不同。

據此，本研究針對實習生、實習機構、學校、專業教育組織提出以下建議：

- 一、對碩士班研究生，建議實習前可至機構走訪，以瞭解實習機構之概況與實習機構內容；其次，可在實習前找尋合適的社會工作機構兼職，以增加工作經驗以及實習機會；每次實習前應調整心態，使過去經驗成為收獲之基石；選擇不同的實習領域和工作方法，避免因噎廢食；在實習期間積極而主動的溝通，並參與最後的實習評估。
- 二、對於實習機構，建議機構透過良性溝通、實習計畫的討論、實習契約的簽訂以降低實習生的期望落差；其次，機構督導應配有較有意願、社會工作專業背景之督導進行實習督導；而督導教學方式應配合實習生適性發展，參考國內外採行之實習督導教學方法。
- 三、學校部分，可考慮安排人力負責與實習機構之接洽事宜，學校督導應適時拜訪機構及早發現機構與實習生之間的落差；學校應主動釋出相關訓練機會，使學校與機構督導的互動更加密切；學校可開拓周遭的社區資源，以建立學校和機構或社區的合作模式，創造碩士班研究生的優質實習機會。
- 四、社會工作教育專業組織與各教學單位可適時創造議題，鼓勵專業教育與實習教育的相關研究；其次，亦應與實務界、學生共同討論國內實習教育標準的訂定及評估方式，以培養出才情兼備、知行合一的社會工作研究生人才。

關鍵詞：社會工作實習教育、期望落差、實習收獲、社會工作專業知情行意向、網路調查

Title of Thesis : A Study on Field Education of Social Work Graduate Students—Between Learning Expectation and Reality

Name of Institute : Graduate Institute of Social Work, National Chengchi University

Pages : 184

Graduation Time : 01/2011

Degree Conferred : Master Degree

Student Name : Wei-Ti Liao

Advisor Name : Li-Yu Song

Abstract

Social work practicum could play a role in bridging the gap between theory and practice. Previous studies revealed that MSW graduate students, school teachers and the field instructors all have high expectation on how much the MSW students will learn from the process .

This study aimed at examining the gap between learning expectation and reality of practicum period from a viewpoint of MSW graduate students. Moreover, whether the gap would impact the gains from practicum and students' attitudes towards social work profession was what author concerned. Thus, the subjects of this study were the MSW graduate students who had done practicum during graduate study period. Internet questionnaire survey method was adopted to capture the experiences of this population. Total 185 questionnaires were completed. Based on statistical data analyses, the study findings are as follow:

1. More than one-half graduate students experience gap between expectation and reality at prior practicum. Besides, the gap existed in almost all of the social work fields except general affairs.
2. The learning gap is the most important mediator of the gains from practicum. Independent variables as "to visit institution before practicum", "educational background of field instructors", "evaluation of prior practicum experience", and "student status" demonstrated a significant effect on expectation gap.
3. The gains from practicum were correlated with "relationship with field instructor", "whether sign the practicum contract", "student status", "evaluation of prior practicum experience", "educational background of field instructor", and "to visit institution before practicum".
4. Independent variables as "relationship with school instructors", "asked schoolmates for practicum-related information", "institutional climate", "field locations", and "educational background of field instructors" were significantly associated with the attitudes towards social work profession.

Findings of the study highlight the importance of reducing the gap between learning expectation and reality. Finally, based on the conclusions above, several recommendations are offered for graduate students, field institutions, schools, educational organizations, and advanced research.

Key words: social work field education, learning gap, gains from practicum, attitudes toward social work profession, web survey

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	5
第三節 相關名詞解釋.....	11
第二章 文獻回顧	13
第一節 社會工作碩士班實習概述.....	13
第二節 國內外社會工作實習制度.....	19
第三節 社會工作碩士班實習內涵.....	29
第四節 研究架構.....	57
第三章 研究方法	59
第一節 研究設計.....	59
第二節 研究工具.....	66
第三節 研究對象與資料蒐集情形.....	67
第四節 資料處理與分析方法.....	70
第五節 研究倫理.....	72
第四章 研究分析	73
第一節 研究工具之信度與效度檢驗.....	73
第二節 描述統計.....	77
第三節 影響實習期望落差之相關因素分析.....	88
第四節 影響實習收穫之相關因素分析.....	99
第五節 影響知情行意向之相關因素分析.....	105
第六節 實習期望落差、實習收穫與知情行意向之迴歸分析.....	112
第五章 討論與建議	129
第一節 研究結果.....	129

第二節	研究討論.....	135
第三節	實務建議.....	146
第四節	研究限制與未來研究建議.....	150
第五節	研究者反思.....	156
參考文獻		161
附錄一：社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷.....		171
附錄二：社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷網路版.....		179

表目錄

表 2-1	機構督導資格條件一覽	25
表 2-2	美國、香港、台灣碩士班實習制度比較表	27
表 2-3	Rothman 之三種社區工作模式的綜合分析	35
表 2-4	學校與機構對實習內涵不同出發點的參考架構	51
表 3-1	必修實習課程之系所碩二以上研究生人數一覽(2011 年 1 月).....	69
表 4-1	實習組織氛圍量表信效度檢定摘要表.....	74
表 4-2	人際互動量表信效度檢定摘要表.....	75
表 4-3	研究生樣本個人背景資料摘要表.....	78
表 4-4	實習機構與督導資料摘要表.....	81
表 4-5	機構性質與書面契約交叉比較表.....	82
表 4-6	實習組織氛圍答題摘要表.....	83
表 4-7	實習期待與參與情形比較表.....	86
表 4-8	實習期望落差組型.....	86
表 4-9	人際互動情形答題摘要表.....	87
表 4-10	知情行意向答題情形摘要表.....	88
表 4-11	個人背景因素與實習期望落差獨立樣本 t 檢定摘要表	89
表 4-12	個人背景因素與實習期望落差單因子變異數摘要表.....	90
表 4-13	個人背景因素與實習期望落差相關摘要表.....	90

表 4-14 身份與期望落差組型交叉比較表.....	90
表 4-15 實習機構因素與實習期望落差獨立樣本 t 檢定摘要表.....	91
表 4-16 實習地點與實習期望落差單因子變異數摘要表.....	92
表 4-17 機構氛圍與實習期望落差之相關分析.....	93
表 4-18 人際關係與實習期望落差之相關分析.....	93
表 4-19 督導學歷與實習期望落差之單因子變異數檢定.....	93
表 4-20 類別尺度自變項與實習期望落差之卡方檢定摘要表.....	95
表 4-21 期望落差組型與實習收獲及知情行意向之單因子變異數分析摘要表..	98
表 4-22 個人背景因素與實習收獲獨立樣本 t 檢定摘要表.....	99
表 4-23 個人背景因素與實習收獲單因子變異數摘要表.....	100
表 4-24 個人背景因素與實習收獲相關摘要表.....	101
表 4-25 實習機構因素與實習收獲獨立樣本 t 檢定摘要表.....	101
表 4-26 實習地點與實習收獲單因子變異數摘要表.....	103
表 4-27 組織氛圍與實習收獲之相關分析.....	103
表 4-28 督導學歷與實習收獲之單因子變異數檢定.....	104
表 4-29 人際關係與實習收獲之相關分析(單尾考驗).....	104
表 4-30 實習期望落差與實習收獲之相關分析(單尾考驗).....	105
表 4-31 個人背景因素與知情行意向獨立樣本 t 檢定摘要表.....	105
表 4-32 個人背景因素與知情行意向單因子變異數摘要表.....	106
表 4-33 個人背景因素與知情行意向落差相關摘要表.....	107
表 4-34 實習機構因素與知情行意向獨立樣本 t 檢定摘要表.....	108
表 4-35 實習地點因素與知情行意向單因子變異數摘要表.....	109
表 4-36 機構氛圍與知情行意向之相關分析.....	110
表 4-37 督導學歷與知情行意向之單因子變異數檢定.....	111
表 4-38 人際關係與知情行意向之相關分析表.....	111
表 4-39 期望落差、實習收獲與知情行意向相關分析摘要表.....	112
表 4-40 實習期望落差之階層迴歸分析摘要表.....	115
表 4-41 實習期望落差之階層迴歸分析摘要表(續).....	116
表 4-42 實習收獲之階層迴歸分析摘要表.....	119
表 4-43 知情行意向之階層迴歸分析摘要表.....	122

表 4-44 路徑分析效果摘要表.....	125
-----------------------	-----

圖目錄

圖 2-1 個案管理流程圖	31
圖 2-2 服務品質與顧客滿意落差模型	42
圖 2-3 綜合預期價值論、有限理性與落差模型對實習落差之解釋模型.....	48
圖 2-4 實習中學校、學生、與機構之關係	49
圖 2-5 實習期望落差之解釋模型.....	55
圖 2-6 研究架構圖.....	58
圖 4-1 期望落差標準化殘差之直方圖.....	117
圖 4-2 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖.....	117
圖 4-3 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖.....	117
圖 4-4 實習收穫標準化殘差之直方圖.....	120
圖 4-5 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖.....	120
圖 4-6 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖.....	120
圖 4-7 知情行意向標準化殘差之直方圖.....	123
圖 4-8 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖.....	123
圖 4-9 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖.....	123
圖 4-10 路徑分析圖.....	127

第一章 緒論



希臘神話中，有座島名為 Cyprus，其王喚作 Pygmalion。王善雕刻，雕成一象牙少女像 Galatea，至善至美。Pygmalion 因思慕其美、坐立不安，遂禱求愛神 Aphrodite 賦予雕像生命，使兩人結為夫婦(改寫自林語堂，1976)。

此一期望歷久而成真的神話，後被教育界與社會心理吸納，以 Pygmalion effect 指涉自己與他人對己的期望，終將會影響自己的行為。筆者在實習過程對於「期望」感受尤深，對於實習的內容曾有期待成真的感動，亦有過期望難圓滿的失落。

圖：Pygmalion et Galatée, Anne-Louis Girodet-Trioson, 1813-1819

第一節 研究背景

實習制度常見於專業教育，如醫師、教師、心理師、律師、會計師、記者等，對於專門職業的人才培育是一種不可或缺的重要途徑。儘管低薪甚至無薪的青年實習在林柏儀(2010)眼中看來是「以實習訓練之名，行剝削之實」的行為。社會工作實習生不但付出無酬勞力，有些機構還向實習生收費；於此同時，各校實習規定並未一統，且包括實習次數、時數、學分、年級、專業教育品質都是有待商議之問題(莫藜藜，2007)；然而不可否認的是，實習教育在社會工作專業訓練中扮演著舉足輕重的角色。Stein 於 1961 年曾就實習教育對於社工專業人員培養過程中的貢獻進行調查研究，發現實習經驗遠較其他專業教育課程來的重要，更是專業人員自我覺察的來源(引自曾華源，1995a)。許祖維(2007)透過質性訪談，發現有些受訪者藉由社工實習以確認投身社會工作就業職場的意願與適合性，及作為畢業後是否以社會工作為就業考量的判準依據。且相較於大學部的學生基於利他主義，研究生由於研究所的實習教育，將有利發展對於專業的承諾(Csikai & Rozensky, 1997)。由此我們可以肯定社會工作實習影響學生專業承諾與職涯發展甚鉅；尤其對研究所的學生來說，社會工作實習更是在專業課程中與實務接銜、

並肯定未來方向的一個重要試煉。

早在 1950 年代「台灣省立行政專科學校」中設立的「社會行政科」，便已開設社會工作實習課程(鄭怡世，2006)，而社會工作實習教育更在 1971 年由內政部與教育部所召開的「社會工作教學做研討會」決議為必修專業課程之一，此後成為社會工作系(組)的共同經驗(內政部、教育部，1971；曾華源，1995a；劉可屏、王永慈，2002；莫藜藜，2007；林萬億，2010)。台灣社會工作實習的實施已長達六十年，被列為必修科目的時間也已近四十年，其目的何在？

社會工作實習能將課堂的學習經驗帶到生活之中，提供學生機會以應用和整合在其他課程所學習的內容，以及提供學生整合理論與實務的機會(Bogo & Vayda, 1998；Gelman & Lloyd, 2008)。美國社會工作教育協會進一步說明：社會工作實習是社會工作專業提供指引與學習，將學生社會化為實務工作者、提供連結和整合理論和實務的教學方式，實習教育在實務場域中連結課堂所學的概念和理論，在此課程中教室與實地(field)是相同重要的，提供發展專業實務不可或缺能力之基礎。實習教育提供方針、實習教學訓練、並與實習教育場域、實習督導持續的對話辯證(Council on Social Work Education [CSWE]，2008)。

社會工作實習將課程知識立體化，是社會工作最重要之機制(陳麗欣，2004)，但實證研究卻指出學生反應無法在實習過程中覺知專業有效性(曾華源，1993)，甚至兩者之間呈現負相關，當實習教育與督導成效越佳時，正向專業認知度越低，此情形肇因於實習生者眾，實習機構的學習品質難以掌控，而無法獲得完善的教育訓練(白倩如、丁慈柔、李仰慈，2010)。實習中的學習目標是由專業的實習督導、機構所關注的焦點、學校的期待與學生表達出的學習需求所形成(Bogo& Vayda, 1998)，而期待經由經驗學習而來，且每個人都知道他們所持的期待是甚麼，當人們的期待與實際狀況愈相符合，其工作滿意與組織承諾則會愈高(王淑貞，1999)；然而，當研究生期待進入實習場域得以實作助人技巧，並與理

論相連結時，在一項跨國研究調查中，實習督導卻皆反映出協助學生整合理論與實務是最主要的挑戰(Sholnik, Wayne, & Raskin, 1999)，周虹君(2002)的研究中，學生反映無論學校督導或機構教學者多著重在支持的功能發揮，但培育學生結合社會工作理論與實務的能力較少，無怪乎學生也認為專業知識的運用是困難的(曾華源，1995b)；其次，以國內實習狀況而言，歷來仍有實習的標準不明確、碩士班的實習目標欠缺整體規劃(劉可屏、王永慈，2002)、課程設計或教學內容與實務脫節、實習課程不足以滿足實務需求、社工教育界對於實務認知不足、教育界與實務界之間互動缺乏平等、信任與互相尊重(曾華源 2004；引自陳麗欣，2009)等問題。簡言之，教育界、實務界與研究生三者對於彼此之期待、研究生能力實際具備的程度、以及缺乏一個完整規劃的實習模式，這些都可能是造成期望落差的原因。

檢閱我國社會工作的相關文獻，總括來說實習相關的文章並不多見。從碩博士論文來看，許展耀(2005)分析 1990-2003 年社會工作碩博士論文，其將社工發展體制與社工教育歸為一類，命作「專業體制」，其中僅占總體碩博士論文的 3.81%；其次，在期刊論文部分，林萬億、沈詩涵(2008)針對社會政策與社會工作學刊、台大社會工作學刊、台灣社會工作學刊、東吳社會工作學報、台灣社會福利學刊與社區發展季刊，自創刊至 2006 年止之 2,934 篇期刊論文進行整理，其中社會工作專業教育、實習、督導相關被歸類為「教育」一類，亦僅佔整體論文之 1.9%，由兩者之歸納可知，社會工作教育在社工研究中並非主流，而實習教育更是其中的次領域。

在我國碩士論文部分，直至 2001 年，方有以社會工作碩士為研究題材者，計有五篇碩士論文(劉光第，2001；周虹君，2003；黃慧娟，2004；郭世豐，2006；莊凱翔，2009)，分別從女性主義、實習滿意度、社工專業教育分階、行銷認知，以及專業教育中的師生關係，討論社會工作教育，並提供己見。雖然以不同角度

反映出各自的研究生觀點，然而從整體論文規模來看，以碩士生為主體的研究仍有不足。而社會工作實習之研究則有四篇(陳圭如，1989；孫燕美，1991；胡慧嫻，1993；周虹君，2003)分別就實習課程滿意度；實習學生之學習動機、自我概念；課程教學與學習情形；以及碩士班學生實習安置的學習滿意程度進行評估研究。四者皆是由學生的觀點作評估，以提出社工實習課程的建議。上述論文出發點雖與筆者精神相近，然而前兩篇論文以大學部學生進行施測，而周虹君(2003)的研究雖針對碩班學生，然有效樣本只有 94 份，因此要對整體研究生之實習狀況做瞭解仍有外在效度的疑慮。

再就期刊與研討會論文的文章來看，可分為四類：第一類是透過資料整理我國實習的課程規劃實施、問題與現況(林桂碧，1988；劉可屏、王永慈，2002；陳麗欣，2004)。第二類則是以實習機構與實習教學者為探詢對象：如探討實習機構安置條件(胡慧嫻，1992)、瞭解機構實習教學者之教學需求及對學校教學配合期望(曾華源，1993)。第三類是對於學校實習教學者：如教學效能影響因素(曾華源，1989)、教學者的教學內容與教學方式之調查(曾華源，1994)。

第四類則將焦點放在實習學生身上。包括影響實習成就感因素(呂民璿，1985；引自劉可屏、王永慈，2002)、學生實習壓力來源與因應方式(曾華源，1987)、東海大學學生選擇實習安置機構考慮因素及需求(曾華源，1992)、對實習機構教學內容認知(曾華源，1995b)、專業勝任能力完備性與機構實習成效(陳麗欣，2009)，皆透過自我填答的問卷施測，從實習學生的動機、認知、能力與表現，以了解學生的實習狀況，並提供具體的因應策略。而沈慶盈(2010)對於良好實習經驗之探究，也僅透過質性訪談聚焦在學生與機構督導關係上。

經由國內文獻的探討，筆者發現過去研究雖有對實習學生的內在驅力與表現行為之探討，可作為本文實習生自我期待相關因素的參考文獻。然而，針對社會工作碩士班學生實習課程的相關研究則幾乎付之闕如。同時，近年國外許多研究

致力從不同面向進行討論，欲提升實習之成效，如有學者意欲找出一套可以衡量學生表現的評估標準(Reid, Bailey-Dempsey, & Viggiana, 1996；Bogo, Regehr, Hughes, Power, & Globerman, 2002；Regehr, Bogo, Regehr, & Powe, 2007)，探討實習準備與督導品質對實習滿意度之影響(Kanno, Koeske, 2010)、改善督導關係(Knight, 2001)、探討社會工作實習標準是否合宜(Raskin, Wayne, & Bogo, 2008).....等；但過往研究卻少有以研究生為研究對象(GlenMaye & Oakes, 2002)；而在討論實習議題時，瞭解學生的觀點是相當重要的(Wehbi, 2009)。筆者在大學與碩班的實習中，因為實習期待而增強了投入實習場域的能量，但同時也有受阻之經驗，期待本篇論文可藉由自身為研究生之身分，作為在教育界與實務界之間的中介者，探討社會工作碩士班學生之實習期待，以及瞭解實際實習情形。

第二節 研究動機與目的

記得剛考上研究所時，曾拜讀台藝大孫瑞穗老師寫的「【給研究生的筆記之一】如何開始學習和研究之路：勇敢“問問題”！」一文，文中提到她當年做研究生時，研究和寫作的目的在於找尋「台灣歷史與社會的特殊性」，這句話令我深深感動，也作為求學期間深記腦海的一句話。

台灣的社會工作作為一種歷史產物，於1997年社工師法通過後，至今已有2,799人領有社工師證照，更有兩千多人已從社工相關研究所畢業。截至2010年，國內現有23個社會工作相關研究所，每年培養約347位碩士(林萬億, 2010)，然而社會工作專業人力的成長，是否意味著專業的成熟？以國內研究而言，廖榮利、藍采風(1993)的研究中指出，僅有4.3%的社會工作研究生和10%的大學部學生認為社會工作是唯一能令自己滿意的專業；曾華源(1993a)對於社工專業教育的研究中發現，只有約占四分之一的學生對社會工作有專業承諾，施教裕(1993)

也曾以非正式的方式，詢問課堂上五十名學生，發現日後願意從事社會工作的學生只有七人。時隔近十年，沈慶盈(2002)的研究指出在畢業後願意投入社會工作專業者也僅約 40%至 45%之比例。這不免令人啟了疑竇，社會工作的教育是否培養了足夠的專業承諾與專業能力？再者，前述研究僅廖榮利、藍采風二人以研究生為樣本，目前約有 23 所社會工作相關研究所之設立，現今社會工作教育所培育出來的研究生，其知識、技能、價值與專業承諾的整體圖像是如何？又能否因應更為複雜的當代風險社會？

陳更新(2004)指出社會工作陷在內外危機中，內部危機來自社會工作對自身的不確定，外部危機則是來自社會工作所處的社會環境的急遽轉變。面臨科技、時代的變遷，經濟全球化使個人暴露在超國家層次的全球風險下，社會工作者所受的教育是否有足夠的能量面對新型態的社會問題？對於自身與及服務對象的處境，又能否反省自身以求明心見性？因此，社會工作教育在社會工作實踐過程中的反身性(reflexivity)則是一個因應交雜在內外危機之中的社會工作，格外需要重視的議題。

社會工作教育的目的在於建立具體的知識、價值與技巧，藉以訓練出具有才能的實務工作者(Vass, 1996)。吳毓婷(2003)的研究結果發現專業教育背景、過去的修課經驗與實習經驗，將使得才能裝備程度有所不同。而實習教育更是社工教育中不可或缺的一部分，也是研究生裝備專業實務能力的主要影響來源(Wayne, Bogo, & Raskin, 2006)。筆者反思大學部的實習經驗，當時僅因必修課程所需而尋找機構實習。該次實習於心理衛生領域，僅見得精神科醫師、心理師對社工師的專業擠壓，卻不甚明白社會工作的專業與不可替代性何在，對於自己在實習場域中的角色位置也感到無力，為了更加了解社會工作的內涵與澄清自己想法的機會，因此才有繼續念研究所的動機。以下為大學實習總心得裡，對於自身囿於實

習情境時，感到主體淪喪之記錄¹：

實習生在實習階段的尷尬處境，發生在機構內部與及機構外部，肇因於實習生角色的尷尬，以及結構下實習生的權力、地位以及發聲機制。在機構內，實習生經驗不足，不知什麼樣的方法以及應對方式是機構一貫的處理模式，因此在實習的過程中退縮，物化成為一個工具供人使用，卻缺乏了實習生的主體性。在機構外，由於實習生同時代表了校方、機構雙重身分，常常在該與不該與多問多錯之間猶疑不定，以及實習生(如我)的內部狀態，是覺得不宜亂來的，就姑且聽之的，因此不會也不敢在實習過程中將自己的心聲說個明白。

曾華源(1987)認為，比起大學部的實習，碩士班的實習教學者更應注重學生對問題的思辨能力、整合與運用各理論的能力，認知個人專業價值在服務過程中的影響力，並且學習自我分析與訓練。而在黃慧娟(2004)的研究樣本中有 85% 左右的學生認為碩士班的實習感覺較大學部的實習為深入。相對於大學時期因課程安排而去實習，筆者對於研究所的實習有更多的期待，包括期待能將理論與實務融會貫通、將價值與技巧加以整合、能夠與案主群做面對面的接觸並體察其生活世界的圖像、期待能從實習中找到論文的素材。並由於大學實習自身的困窘經驗，因此在研究所的第一次實習中，嘗試與機構對話，澄清自己對於實習的主要期待，即是瞭解青少年族群與帶領團體。在本次實習中，很幸運的有機會在團體中面對兩位難以接近的非自願案主，並且在外展中挑戰了自己在過往生命中很少接觸的非行少年。

在與外展少年建立關係的階段，即因目睹其偷竊行為而產生勸誡與否的兩難，也有在早期團體中決定不承接團體成員情緒的幾分掙扎。隨著宋麗玉老師在

¹ 同時受教於當時的學校督導萬心蕊老師，她讓我在這自稱的主體淪喪期間，不時的刺激我自主學習的動力，讓我有能量跟機構討論實習內容是否可再多增加實務元素，最後才讓機構同意讓實習生們設計並帶領一個團體。

優勢觀點課程的教導，並將之運用在團體中，以及以生態觀點探索外展少年棲地與網絡的同時，也受益於楊蓓老師團體課程中的分享：「對情緒不誠實只能放棄關係」，從了解自己當下的情緒、動機，也要能夠誠實面對與案主的關係，才能看到彼此的互動中比較貼近「真實」的樣貌。團體成員開始分享、主動支持彼此，外展少年也逐漸將我們當作「自己人」。而在服務對象的認同之外，當時的督導傅立葉老師與同學們，在團督時也認同筆者在團體中的舉措，甚至認為如果團體有完整記錄，直接就可完成論文了，給予相當大的肯定。此外幾項給予機構行政的建議與活動的辦理都被採納，因此對筆者是一次收穫豐富的實習經驗。

帶著第一次的實習經驗，第二次實習將重點放在個案工作的處遇，與兒童及家庭工作之實務兩項目標，而到另一機構實習。本次實習除了見到團體工作的多元樣貌、不同社工的角色與技巧展現、得以對個案工作有所反省，對於服務族群的圖像也不再只是冰冷的課本文字，而更能了解服務使用者的真實樣貌。然而，機構在實習生的個案工作中，僅限定一名讓實習生訪視，為滿足當初設定的實習期待，而向機構爭取除是否能讓筆者有更多接案、訪案之機會；此外，面對謝美娥老師在團督時的肯定以及專題的要求，因此在機構安排的實習內容之外，詢問機構內某個方案的主責社工是否可以由筆者協助進行評估，或許可以瞭解方案執行現況並提升成效，該名社工一開始甚有意願，但實習總督導卻(出於好意的)認為那不是該名社工的本分。在筆者想向機構澄清目的時，另外一名個案督導卻指出無論是個案，或是以方案評估做專題都並不是當初申請時與機構談好的實習內容，也沒有讓實習生做這件事的彈性。²

要把社會工作實習變成優質的學習經驗，高迪理、尤幸玲(2003)所翻譯的社

² 此外，在實習期間包括我在內，有幾位同學都感受到了機構的不放手。同學分享的案例中曾論及要賦予國中學生權能感，欲給予其一定的資源去決定要做的事，但其機構督導直接駁回，認為孩子沒有能力達成。以筆者的例子來說，曾在一個團體方案的活動設計部分設計了蒙眼布的信任遊戲，欲藉此討論領導、信任關係以及團體歷程，但機構督導認為這活動會造成團體成員受傷，因此也希望實習生取消這部分的活動。

會工作實習學生指引手冊中指出，關鍵在於應將實習過程中之各種期待予以澄清，如：學生對實習的期待、機構對學生的期待、學校對實習生的期待及對實習機構的期待。澄清實習的期待和學習的內涵是重要的(Sherer& Peleg-Oren, 2005)，當督導並未澄清機構的期待或明確的說明他們對於實習生表現的期待時，將會導致社工學生的高度焦慮(Regehr, Leeson, Regehr, & Fusco, 2002)。因此 Knight(2001)提醒，對學生最有幫助的，是向學生澄清機構對於實習生表現的期待。儘管該次實習終了仍有許多收穫，但由於研究生、學校督導、機構督導三方期待的不一致，期待實習內涵與實際實習內容的落差，使得筆者在實習過程中備感焦慮。此項歷程與感受或許僅止於個人經驗，但放在知識再生產的教育系統中，卻是一個關乎如何使社會工作學生邁向一個實務工作者的重要歷程，而筆者所好奇的是，其他的研究生對於實習內涵的想像與期待為何？在實習過程其間與他們原先期待是相符合的嗎？影響研究生期待是否相符的因素又有哪些？

此外，有別於社會工作教育之學士學程稱為綜融社會工作(generalist)，研究所學程稱為專精社會工作(specialist) (Guzzetta, 1996；引自陳麗欣，2009)。儘管打著社會工作專精/專業分科的口號，但 Raymond, Teare, & Atherton(1996)針對五個實務領域的 2,500 位碩士學歷的工作者檢視 131 項工作事務，發現不同領域的碩士學歷工作者所做的事情並沒有顯著差異。筆者提問，若研究所培育的是專精人力，如果要和大學部的實習有所差別，研究所的實習目標會是什麼？實習內涵上是否因此教育目標的不同、領域的不同而有不同的設計？如若不然，研究所實習生究竟又在實習中實際從事哪些活動呢？而與研究生自我期待的實習內涵，以及實際從事的實習內容又是否一致？

社會工作實習紮根於本土機構、本地督導，從事解決在地社會問題的社會工作服務活動，因此可說是社會工作教育本土化的經驗積累。呂寶靜(2002)認為社會工作教育本土化的重要性已不容質疑，香港學者朱偉志(1999)並指出社會工作

本土化層面有三：第一是對中西文化的差異與對理論運用適切與否保持著警覺性；第二個層面是對本土化實務的反思，使服務品質得以提升；第三則是對本土化文化脈絡的理解。而以葉啟政(2001)之見，本土化是研究者由自身的自覺與自省開始，緊扣當地知時空脈絡，以自己自覺之身心狀態來轉化地理解、詮釋、運用外來，並再創新論。所以這篇碩士論文，筆者欲以影響最深的社會工作實習著手，想從自己的實習經驗與及自身身為研究生的角色，在這既有的教育結構與研究生主體相互辯證、交流與激盪這個主題。

依國內目前社工環境，社會工作研究所的大幅招生，引發對社工教育的疑慮：即社工專業教育是否得以承載如此數額的學生？是否會因此流於學店化？此外，依考試院最新修訂之「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則」，自民國 102 年以後如欲報考社工師考試，系所於修業規定中應依社工師考試規則第 5 條第 2 項範定之 15 學科（45 學分）列為必修，且規定學生實習二次 400 小時，其社工實習辦法須符合考選部訂定之「社會工作實習認定標準」。有學者即指出了社會工作師的考試科目使得考試領導社會工作教育的態勢更加明顯(莫藜藜，2007；林萬億，2010)，而這趨勢是否會直接或間接的對社會工作的實習制度造成影響？

社會工作實習作為核可應試資格標準，更是社會工作系所裝備學生接銜實務工作才能，以使其畢業後能夠立即投入實地工作之重要教育訓練，應對其有更多注意、討論與反思。因此，在此時空條件下討論社會工作實習格外有意義；從研究面向來說，國內外文獻有許多關於學校/學校督導與機構/機構督導擔負何種角色、提供何種功能與改進之道的討論，針對實習生也有諸多關於評估實習成效的研究，然而卻少有了解實習生觀點的研究，無法從中了解實習生對實習的期待，也就更無研究所實習生的觀點了。因此研究者欲由本研究蒐集碩士班實習生視野下的台灣經驗，了解目前的社會工作研究生如何看待社會工作實習、其期待為

何、又實際的學習內涵為何，使研究生得以發聲，貢獻其自身經驗。立基於此，本研究之研究目的為：

- 一、瞭解碩士班研究所實習生對於實習之期待內涵。
- 二、瞭解碩士班研究所實習生之實際學習內涵為何。
- 三、探索期待的實習內涵與實際之間是否有所落差。
- 四、分析影響期待落差之因素為何。
- 五、探討實習期待落差之影響面向為何。
- 六、期望研究發現作為日後國內學校與機構專業督導，以及社會工作教育檢討、參考之用。

第三節 相關名詞解釋

一、社會工作研究生實習

指社會工作研究生在碩士班修業期間，至海內外機構、社區所進行的實習活動。實習的目的在真實的情境(reality)之下整併課程之所學，在理論框架下指引行動，對其所感興趣的專業領域汲取更多知識，發展出個人之實務風格，並對社會工作價值有所認同與承諾。

二、實習期待

研究生在個人興趣，蒐集、探問過機構相關資訊，以及考量學校教育目標、師長的期待，在理性思考後，認為有哪些挑戰是自己可以承接的，自己想學的，對未來會有幫助的，進而對實習的內涵有所期待。

三、實習內涵

在機構中實際進行的實習項目。諸如個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、行政庶務協助等項，常因機構類型、服務對象、機構督導的能力與意願而有不同的設計。

四、實習期待落差

當實習生預設期待在實習過程中進行某些特定的實習項目，受限於機構等因素而未能如願時，便會感受到實習期待的落差。此一落差亦受到自身過去的經驗、實習中的重要他人，包括實習同儕、督導、案主等的互動關係，和機構體制等因素影響而有增強或減緩的情形。



第二章 文獻回顧

本研究旨在探討社會工作碩士班學生實習之期待與實際實習情形，因此，在文獻回顧部分，本章第一節首先回顧社會工作碩士班實習課程之定義、特色、形式與內涵。學者(Järvelä, 2001; Eccles& Wigfield, 2002)指出，除了心理動力的運作之外，脈絡的重要性也是需要被看重的；因此，第二節部分著重於探討實習外在制度環境如何設計，將國內碩士班實習課程之實施情形與國外實習規定加以整理，據以作為研究建議之參考，使之更為具體，且能兼納國際趨勢。第三節則針對實習內涵、理論模式、實習內涵與期待的影響因素及實習期待落差對實習收獲及知情行意向³造成所影響之相關實證研究逐一做探討，以建構出第四節之研究架構。

第一節 社會工作碩士班實習概述

社會工作教育的目標主要由理論知識、實務技術和核心價值三大部分組成(Vass, 1996; Zastrow, 2008)，社會工作實習課程則是讓學生在實際的情境中，能具體的操作社會工作助人技巧，從中提昇學生對社會工作實務情形的分析與思考，使學生能體認社會工作的目的、價值與倫理(CSWE, 2002)。在第一節中將探討社會工作實習之定義、形式與碩士班實習制度之特別處。

壹、社會工作碩士班實習

研究所與大學部的實習教育目標有所不同。林桂碧(1988)認為，研究所的實習目標有三：學習專業技術、熟悉某社會工作方法和專精特殊領域、訓練未來專業社會工作的實務者。美國社會工作教育協會(CSWE, 2008)的教育政策評核標準(EPAS)中提

³ 根據相關實證研究指出期望落差與實習收獲的狀況可能影響實習生對社工專業的認同、感覺與職業承諾，本研究茲將其稱作「知情行意向」。詳見本章第三節之討論。

及，大學部課程透過核心能力的掌握，訓練具有通才實務能力的畢業生；研究所課程的畢業生則專精於某一領域，訓練進階的知識與實務能力。以台灣的本土經驗來看，陳麗欣(2004)的研究發現與美國的規定別無二致。其發現大學部與研究所皆包含執行社會工作實務必備的價值、知識與技巧的訓練，基礎相似度極高，僅在課程的層次及專精領域有些微的差距，而在研究所的訓練中較偏向「專精領域」的訓練與學習，而大學部傾向一般訓練。

考量到研究生專精領域的選擇以及研究能力的學習，曾華源(1995)認為，大學部的實習，包括見習、參觀、參加個案研討和撰寫讀書報告，在有人督導下嘗試實務工作以結構化方式進行；但研究所實習則須考量研究生實習需要，不必有結構化的實習課程，使其在實習過程中訓練社會現象與問題思辨分析能力、各理論知識整合運用能力、認識個人與專業價值在服務過程中深層的影響力，並且能學習自我分析與訓練。

貳、實習形式

一般來說，多數的社會工作實習仍在機構中進行(曾華源，1994)。本研究根據文獻探討，先以實習期間做區分，此外，因應社會變遷，學校與機構合作的模式以及國際社會工作實習的模式在此一併探討。

一、機構實習—以實習期間區別

Hamilton 與 Else 於 1983 年曾將實習形式做區分為併行式(concurrent)與間隔式(block)兩種(引自曾華源，1987)，或稱作同步式實習與集中式實習(史柏年、侯欣，2003)。併行式/同步式的實習是指實習活動與課堂學習交互穿插，同時進行；每周有一至三天的時間在機構實習，其餘時間則在校學習，即為國內慣常使用的期中實習。間隔式/集中式的實習是在課堂上學習相關的專業知識與原則，之後集中於一段時間，以幾個禮拜至幾個月的時間在機構密集的學習，國內的實習時間通常在暑假期間進行一個半月至兩個月的暑期實習。

以美國學制來說，碩士班的第一年訓練是為專業基礎做準備，次年的訓練則希望學生從事進階或專精的實務(Raymond, Teare, & Atherton, 1996; Bogo & Vayda, 2000)。但國內對於大學與研究所的實習目標之區隔並無定見，對於不同階段實習的目標是朝向通才(generalist)、專才(specialist)、能力取向(competency-based)也少有討論；以國內碩士班實習課程之要求，絕大多數以實習兩次以上為依歸，其中多半的實習時間點規定在一年級下學期的期中實習，以及升二年級的暑期實習，但也因此，實習的訓練是否真能回應、或是真的需要回應專精人才的需求，值得後續討論。

二、大學與社區共同合作的實習經驗

(一) 國外經驗—社會工作諮詢服務

Poulin、Silver 和 Kauffman(2006)建議一種由大學挹注資金發展出來的，以社區為基礎的實習方法選項，稱做社會工作諮詢服務(Social Work Consultation Services, SWCS)。

由於傳統的實習至今難以提供適足的實習機會，包括安全可行的實習地點與合格的實習督導，也無法提供研究生通才訓練的需求；且在傳統的訓練脈絡之下，學生在社會服務機構中學習社會專業技巧的發展，卻無法學習帶領公民參與的技能。有些學校教師相信傳統技能的發展與公民參與的能力可以在此場域中連結，因此擇定大學當地資源缺乏且社會經濟弱勢的社區，提供建立在公民參與基礎之上的社會工作諮詢服務，並藉此提供學生全面的通才社會工作實務訓練。

研究生實習生在方案中可提供三種類型的服務：組成團隊提供直接服務，與老師一起提供能力建構服務⁴，並與在地的社區組織串連以提供服務，研究結果發現，

⁴ 能力建構服務(capacity building services)，由在社區中缺乏資金、資源的組織向 SWCS 申請技術協助，由教師與實習學生和機構共同界定確切的服務內容，服務包括研究與評估、員工能力發展、訓

SWCS 實習生其鉅視的能力，包括社區與組織實務皆高於接受傳統實習的學生，全面實務能力指數(Overall practice skills index)亦然。

但同時，SWCS 需要對不同的案主群進行更多的訓練、需要澄清不同的角色與責任、組織的結構尚未健全、學生在實習期間的人身安全、較傳統實習更大的工作量都是此社會工作諮詢服務的潛在問題。

(二) 國內經驗—東吳大學方案實習課程

以國內東吳大學的經驗(闕漢中、羅國英、張菁芬、賴兩陽，2008)，曾於 2005 年在方案實習的架構下提出「社區實作課群」的概念，透過課程整合，採用整合性實作導向、聯合督導的設計，成一個實驗性的課群方案。目標是在結合師生共同深入並關懷就近的士林社子島地區，以之作為大學與社區互助共生的一个觸角。

學生在課群中從事社區觀察、社區服務、依據社區觀察心得擬定服務方案、完成方案評估與相關研究。在期末的自信向度評估中，參與的學生在評估需求、組織服務隊、以及撰寫計畫等能力的自我評定上超過大四學生平均(然因人數不多，統計上未達顯著)。但從學生的時間管理、團隊合作的困難、社區工作進入時不知該從何下手、學生在社區中的角色如何認定、方案價值被質疑、師生彼此間的期待落差、老師之間的溝通與合作，在在都還是問題。

此外，北投社區家庭暴力防治整合方案(東吳社工網站，05/25/2010)亦在方案實習的脈絡之下，係由台灣心理衛生社會工作學會和台北市八頭里仁協會結盟的社區行動方案。服務面向從個人、家庭、延伸到社區，企圖協助處在壓迫困境中的家庭與個人、並且改變社區對家庭暴力的負面態度與作為。然而此方案並未有技術報

練服務、方案發展與方案計畫。

告或實證資料的產出，因此暫且表過不提。

對此方案，筆者認為相較社會工作諮詢服務，其行動的主體在於學校，且碩士生的工作角色被期待是一個獨立的工作者，可以對個人、家庭與社區提供各自所需的服務；東吳大學所發展出來的方案實習與社區合作的模式是以社區做為載體，承接去社區實作的學生與老師，因此實際的展現了「做中學」的困難與韌性，但也還在試驗與摸索的階段；其次，方案的參與者皆為大學部的學生，並未見到碩士生的角色。

三、國際社會工作實習

社會工作的教育目標之一是使社會工作者具備瞭解世界脈絡的社會工作實務能力(CSWE,2001)。Cwikel, Savaya, Munford& Desai(2010)指出近代的社會變遷包括貧窮、社會權的退化、政府對於社會服務的支持、不同群體與族群間差異的擴大、社會連帶的崩解。全球化、多元化(pluralization)、社會排除與其他鉅視的影響都影響了社會工作實務的運行。在世界村中，一個國家的危機與問題時常會影響到其他的國家(Zastrow,2008)，因此社會工作者在社會正義的價值引導下參與全球性的行動，是可以從學生時代就開始訓練的視野與能力。Wehbi(2010)的研究指出學生基於對於其他文化的好奇心、想與其他國家的人們有所連結、想做些不一樣的事、想對鄰里有些回饋(國際學生回國實習)而選擇國際實習，並認為國際實習提供了學生擴展文化視野的機會。

透過國際實習課程，使學生能夠連結鉅視與微視的實務(Gilin& Young,2010)。此外，學生在觀念上可以培養剖析全球貧窮的結構性因素以及各國權力的動態觀，對自己國家的國家發展、人權政策能秉持社會正義的態度，行動上可以幫助自己家園和社區發展公民參與與社區行動，技能上可學習語言能力、溝通解決問題之能力，以及和不同文化的人，或在不同文化下有效率的專業合作能力(Lough, 2009)。

江柏毅(2007)延續其對全球化的關心，在研究中指出若能對於全球化議題調整實習的意義與場域，將有助於實習的收穫，並建議若能於在學期間培養學生接收資訊、批判思考，以及對文化與宗教的敏感度，有助於學生成為全球化之下重要的社會工作人才。同時也可以建立學生的自信心，和培養學生學習語言的機會，只是國際實習仍需考量學生的財力、成熟度與家庭的意願(Irving& Payne,2005)。香港大學的經驗也反應了國際實習有其限制，如實習生較難取得與個案的工作機會、機構對社會工作專業的認知不足、海外合作的大學未必能提供學生所需的學術支援、語言障礙等(范梅英、戴幼兒、徐永德，2008)。

依國內研究所實習相關規定，現有台灣大學、政治大學、台北大學、慈濟大學、長榮大學五間研究所設有國際實習之相關規定⁵，皆載明學生可透過所上協助安排相關事宜，並由實習單位與合作學校提供專業督導人力，透過學生自費、申請補助、所上提供部分經費的方式，使學生至外國學習。

參、小結

在實習期間，學生有機會將在課堂所學的概念、原則、理論、方法活用在實習所遇到的真實案例之中，並能進一步的發展自我覺知、瞭解個人的長處與限制，並且學習和他人合作的模式，也能透過再三的咀嚼，反思整理出個人的價值觀與過去的生活經驗如何影響社會工作實務，因此是最能將技術、知識與價值整併的學習方式。而國內外文獻都強調碩士班的實習生，需擁有在理論知識下進行實務運用的能力，並且期待能夠發展出實習生的專業領域。

面臨社會環境與需求變遷快速的當代社會，因此本節除傳統機構實習的方式之

⁵ 臺灣師範大學社會工作研究所雖無訂定相關規定，但已有學生赴香港實習。

外，學校與社區合作的實習模式，以及國際社會工作實習的模式，皆在此時空之中應運而生。至於社會工作實習的外在制度如何設計，實習生之實習內涵為何，又受甚麼因素影響，將在後續二三節討論。

第二節 國內外社會工作實習制度

當代社會工作輸入台灣基本上是「二手擴散」(Secondary diffusion)的經驗(林萬億，1991)。國內社會工作課程底定之初，有賴於聯合國亞洲暨遠東經濟委員會社會組組長 Dorothy Moses 等人，與國內學者透過三次社會工作教學做研討會共商擬訂(莫藜藜，2007)，實習教學是當時研討會中八個委員會之一的重點要務，因此實習制度乃採取向歐美取經，落實為本土制度的模式。本節擬針對國外社會工作實習制度作一簡單之回顧，由於資料的可近性與國家的代表性，故擇定美國與香港做探討，再以此為基礎整理國內碩士班現行之實習制度。

壹、美國碩士班實習制度

一、專業機構—美國社會工作教育協會

美國社工教育與專業認證活動，以非政府組織為主力(陳武宗、張玲如，2007)，在其中扮演要角的便是美國社會工作教育協會(CSWE)。該協會於1952年成立，透過訂定課程政策聲明(Curriculum Policy Statement, CPS)公布最低的審定標準，這份聲明約六至八年間修訂出版一次，並依此審核各校之大學與碩士課程教育標準與教育方案是否符合標準(曾華源，1993)，除審定課程標準之外，CSWE之宗旨尚有促進研究與教學單位的發展，並為社會工作教育發聲。美國迄今共有200所通過CSWE認證的社會工作研究所，並有19所仍在審核中(CSWE網站，05/03/2010)。

在 1982 年以前，社會工作實習時數並無固定的標準，歷經要求 1200 小時不等實習時數的論戰，自 1982 年 5 月 24 日後，依課程政策聲明確訂立研究所實習時數至少為 900 小時，而這標準延用至今(Raskin, Wayne, & Bogo,2008)。之後便由 2002 年生效的教育政策與評核標準(Educational Policy and Accreditation Standards, EPAS)取代 1994 年所發布的課程政策聲明及其審定標準的角色。

二、上位規範—2008 年版教育政策與評核標準

教育政策與評核標準在 2008 年修訂發布，其中關於實習教育的規範共有八點，筆者整理如下列五點：

- (一) 實習目的：在實務場域中連結理論與課堂所學，培養由根據實證的 (evidence-informed) 實務能力。碩士實習部分，則透過提供進階(advanced) 實務機會，以展示課程中所學之能力。
- (二) 時數：碩士課程實習時數最低要求 900 小時
- (三) 學校要求：學校須明列選擇實習機構的實習方法、領域與程序，安置並監督學生，且維持與實習機構的連繫，並評估學生學習內容與成效是否與學校課程能力相符。提供指導、實習督導訓練、並持續與機構和機構督導聯繫、對話。
- (四) 機構督導：碩士學生之督導需為 CSWE 核可之碩士課程畢業者，若實習督導沒有相關學歷，學校課程對學生社會工作能力之學習，應負起強化及說明之責任。
- (五) 在職工作：確保在職實習的學生做為學習者的角色，實習學生的實習內容與督導和原先工作應有所區隔。

貳、香港碩士班實習制度

一、香港學制

關銳煊(1985)認為，五十年代以前香港幾無專業社工訓練可言，社會工作教育及訓練在香港發展，自1950年9月香港大學正式開辦非在職訓練之「全部時間社會工作課程」始有正式課程訓練，迄今超過六十年。

香港社會工作學歷包括學士、副學士、碩士、文憑、高級文憑或榮譽文憑等，王卓聖(2003)指出，文憑和學位兩種不同課程，係相對應香港兩種不同社工職級的任用條件。文憑課程著重第一線工作者之訓練，完成文憑課程的學生，在工作兩三年後即可修讀學士學位，但只能任用為社會工作助理職級。而學士學位課程較為著重政策分析和理論，畢業後能任用為社會工作主任職級。至於研究院的高等文憑、碩士及博士等學位，主要是迎合不同社工人員進修的需要，與职位的昇遷並沒有直接的關係。

目前設有碩士學歷的學校共有四所，包括香港大學社會工作與社會行政學系、香港中文大學社會工作學系、香港浸會大學社會工作系、香港理工大學應用社會科學系；各校均需要獲得社會工作者註冊局的認可，才可以讓畢業同學向該局申請成為專業註冊社工(關銳煊，2007)。

二、專業機構—社會工作者註冊局

香港在1997年6月6日通過「社會工作者註冊條例」，規定所有聘用為社會工作職位的工作人員必須正式登記成為註冊社工；根據其條例規定，於1998年成立香港社會工作者註冊局，成為香港的法定機構，負責監察香港社會工作者與社會工作課程的素質(黃昌榮，2008)，而實習長短也必須按社工註冊局的規定(趙維生，2008)。

據該局「註冊社工員評核標準」(Principles, Criteria and Standards for Recognizing

Qualifications in Social Work for Registration of Registered Social Workers), 規定課程內容包括三大部分：社會工作核心課程(包括社會工作理論與實務、價值與倫理、社會福利制度與社會政策、人類行為與社會環境、社會行政與管理)、非社會工作核心(包括社會科學與人文藝術知識、研究與社會調查、法律知識、社區技巧)、實習課程三大類(社會工作者註冊局網站, 05/01/2010), 由實習課程獨立於一類, 可見社會工作實習在香港社會工作課程安排的重要性。

三、上位規範—註冊社工員評核標準

根據註冊社工員評核標準裡頭有關實習課程規定部分, 筆者整理如下：

- (一) 實習時數：學位課程包括至少 800 小時的實習與 100 小時的實習準備或相關活動(如訓練工作坊或相關活動), 總時數為 900 小時。
- (二) 實習地點：至少有一次的實習在國內
- (三) 督導之相關規定；
 1. 時數：不同於關銳煊(2007)所指出同期(期中)實習最少每周 1.5 小時、整體(暑期)實習最少每周 2 小時之規範, 現行規定依每周實習頻率決定督導時數長度：每周三次及以下的實習至少隔周有 1.5 小時的督導、每周四至六次的實習每周需有至少 1.5 小時的督導、每周實習七次以上則需有至少兩個小時的督導時間。
 2. 督導型態：至少有一半的督導時間以個督方式進行。香港的機構督導方式與台灣和歐美以實習機構員工為實務督導的做法截然不同, 大部份的情況是由院校聘請實務導師, 每週到實習機構提供實務督導(張愛娥, 2008), 而在少數情況下, 學校會購買機構所提供的督導服務(徐永德, 2008)。

3. 督導學經歷：實習教師必須為註冊社工，擁有社會工作文憑，並有五年以上直接服務或與福利政策、社會工作管理相關之實務經驗；碩士學位的實習，需有社會工作或相關學科研究所以上學歷的督導。
 4. 海外實習督導：若非在本國實習，海外實習老師的資格應通過香港社會工作註冊局之認可。
 5. 為豐富學生對於其他專業知識的汲取，諮商師、家族治療師、戲劇治療師、臨床/教育心理學家與精神科醫師等專業是可以充分利用的，而此點並非強制性規範。
- (四) 在職實習：在下述條件皆滿足時，得以在原機構在職實習一次：實習中的社會工作職責與實習內容是被清楚界定而與原本工作區別的，且符合實習時數之需求、被指派的社會工作職責與修業之學位課程訓練需相符、有足夠的督導時間、且於在職實習階段不得擔任機構實習生之督導。

參、國內碩士班實習制度

國內自 1984 年東海大學成立第一所社會工作研究所以來，至今已有 20 間以上的大學成立社會工作相關研究所。國內教育與實習標準並未一統，雖有台灣社會工作教育學會以關心社工教學與實習改善、社工教育與訓練等議題為主要目標(陳武宗、張玲如，2007)，但該組織屬於社團法人，對於課程雖有建議，卻無強制性規範。國內碩士班實習制度顯得較為紊亂不一，但同時也顯示出了各校不同的取向與特色。筆者在 2010 年 4 月 26 日至 30 日間，透過電話與電子郵件的方式向國內十五所將社會工作實習列為必修課程的社會工作研究所確認各校實習辦法⁶，並將之整理如下：

⁶ (1)這十五間學校依研究所成立時間分別為：東海、東吳、靜宜、輔仁、慈濟、北大、國防、台大、亞洲、長榮、師大、實踐、政大、屏科大、朝陽，其中除靜宜改名為社會工作與兒童少年福利學系；

一、國內實習期間、時數、次數規定概述

多數的學校皆規定在碩一下學期與碩一升碩二暑期間實習，朝陽與慈濟兩校可由研究生自行決定實習期間；東吳則以實習總時數需達 600 小時為管控條件，對於實習期間也並未設限。除了亞洲大學採一次實習，兩學分之外，各校皆採兩次實習，四至六學分；以時數—學分比來說，實踐大學與屏科大碩士班 150 小時/學分為最高，政治大學 72 小時/學分為最低，兩者差距約一倍。整體而言，所有實習兩次的學校之實習時數分佈自長榮大學的 400 小時至東吳、輔仁、實踐大學所規定的 600 小時之間，吻合 2002 年 2 月於社工專協舉辦的「社工教育與實務圓桌論壇」中，建議將碩士班的實習時數統一維持在 400 至 600 小時間的基本規定(劉可屏、王永慈，2002)。

除了師大規定在直接服務需佔實習內容一半的情況下，得在同一機構實習兩次之外，多數的學校皆載明非特殊理由之外不得在同一機構實習兩次。其次，對於大學非本科系、未有社會工作相關工作經驗之學生，包括東海、輔仁、慈濟、亞洲、台師大等學校設計有補修大學部實習乙次之規定。

二、學校督導規定

學校督導之職責在於協調學生、機構與學校三方之實習目標與計畫，於學生實習期間評閱學生作業、給予學生個別督導或團體督導、與機構保持聯繫，並拜訪實習機構，與機構督導共同討論學生實習相關事宜；待實習結束後評量學生表現和成效。

然而檢視各校規定仍有若干落差，分為受督導人數、督導方式、訪視機構三方面。首先，受督導人數僅有台大、政大、屏科大有規定，前者規定以不超過八人為原則，

國防為心理及社會工作學系，其他皆為社會工作系(所)。本處僅就各系所實習法規做一整理，如有相關實習規定散見於其他修業規範則未能在此完整說明。

(2)實習列為選修課程的學校有四所：暨大社會政策與社會工作學系碩士班、高醫大醫學社會學與社會工作學系碩士班、中山醫醫學社會暨社會工作學系碩士班皆將社會工作實習列為選修課程；玄奘社會福利學系碩士班在 97 級以前有選修課程，隨著課程改制之後取消社會福利實習。

(3)另外，中正社會福利學系碩士班、文化大學社會福利學系碩士班及陽明大學衛生福利研究所皆未將實習課程列入碩士班課程規劃中。

政大規定五到八人為限，屏科大規定最高以 6 人為原則。其次，多數的學校皆規定學校需對實習學生施以個別督導或團體督導，但頻率則從東海、靜宜以每次實習期間給予學生個別督導或團體督導至少三次，到輔仁、台大、師大、政大規定除了不定時的個別督導外，團體督導皆規定期中實習每兩週至少一次，暑期實習每週至少一次而有所不同。第三，東海、實踐、靜宜、屏科大四校規定學校督導須訪視機構至少一次、東吳、台大兩校則是視老師需求得自由決定是否訪視機構。

最後，學校對於學校督導有特殊規定者，長榮大學在第二次實習時，規定若非有特殊理由，應以指導教授為學校督導，其次，台大則規定如果督導老師在實習機構擔任相關職務，應避免擔任該機構之學校實習督導。

三、機構督導規定

機構督導的職責在於協調學生之實習計畫，提供個別或團體督導予實習學生，並在學生實習結束後評量學生實習表現。

僅有師大對機構督導之學生人數做限制：以四名為限；而除了輔仁、北大、台大未對機構督導有資格條件的限制，其餘各校皆定有若干設限，列舉如下：

表 2-1 機構督導資格條件一覽

項	條件	適用學校
1	身分資格：請機構主管或相當程度之人員擔任	東吳、慈濟
2	學歷：社會工作相關領域碩士以上學位者	東海、亞洲、實踐、朝陽、靜宜
3	實務經驗： 各校對於具備實務經驗年資之專業人員設限較為不一，自兩年至五年皆有，詳如右表。	兩年：政大；三年：師大； 四年：靜宜；五年：東海、實踐、亞洲、屏科、朝陽
3	教育部核定相關領域研究所教師資格者	實踐、朝陽
4	曾有指導研究生實習經驗者	東海、亞洲、朝陽、靜宜

5	符合考選部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	長榮
---	--	----

資料來源：筆者整理自各校實習辦法

四、在職實習

除東吳、長榮、朝陽、政戰之外，各校對於在職生實習皆定有相關規定，允許全職在職生於其服務機構實習一次，實習生須提出與原本工作相區隔的實習內容。其中，師大更放寬限制，使已具有社會工作師證照且在職社會工作經驗三年以上，或在職社會工作經驗已滿五年以上之在職生得以申請兩次原機構實習。

五、各校特色

(一) 東吳結合課程實習：由實習生修習特定課程結合實習，任課老師與申請實習生共同討論實習計畫書，協助規劃實習安排與督導，欲提供學生知學做較為一貫的實習訓練。

(二) 台北大學有對大學本科系學生減免規定與非在職生之方案實習規定：

1. 減免規定：大學階段已有兩次實習經驗之研究生，得向實習委員會提出申請期中實習每週至機構八小時，另八小時於學校督導老師協助下進行專題研究。
2. 方案實習：不同於東海、亞洲、靜宜大學針對在職生提出的專案實習，透過方案進行專題研究，以探討方案執行成果、實務運用情形與改進方向；台北大學之方案實習，係指學生針對某特定社會族群或社會問題提出實習計畫，主動洽商學校督導老師以及機構，並獲機構同意後進行之實習。北大碩士班學生如欲申請方案實習，需於大學時期修過機構實習課程、或具二年以上社會福利實務工作經驗。

(三) 台大強調學生主體與教學改進：台大規定為促進研究生之自我瞭解與成長，研究生得請求參閱本人之實地工作評量表，並與開課教師討論，這是在其他研究所所未見的。其次，台大對實習教學改進部分，規定定期舉辦實習機構評估、以及不定期召開實地工作教學研討會議，邀集開課教師、研究生及機構督導商討實地工作教學改進事項。第三，對於機構也開出「儘量提供實習機構人員使用本系之教學資源(圖書儀器及課程)」的誘因。

(四) 政大負起學校對社會之責任：學校應協助機構提升實習教學者的教學能力(曾華源，1995)，政大在實習辦法中提及有針對機構實習督導知能訓練(包括舉辦實務講座、機構實習督導之訓練與支持性團體)，而在學校對機構的誘因上也提供實習督導優先參加政大社工所舉辦講座與研討會、並有共同發表論文之機會。

肆、小結

歸結至此有兩點發現，其一是社會工作師的實習認定標準間接影響國內實習制度的設計。例如北大、政戰以社工師考試實習認定標準為實習內涵之依歸、師大對機構督導之學生人數以四名做為上限、對於實習督導資格條件有所限定的學校皆要求至少需要2年以上實務工作或教學經驗皆為此例。筆者將前述討論三地之實習制度整理如下表。

表 2-2 美國、香港、台灣碩士班實習制度比較表

		美國	香港	台灣
專業 組 織	名稱	美國社會工作教育協會 (CSWE)	香港社會工作者註冊局 (SWRB)	台灣社工教育學會 (TCSWEA)
	時間	1952	1998/1/16	1992/2/16
	型態	非政府組織	公私混合之法定組織	非政府組織
	宗旨	審定全美大學社工系	制定與檢討註冊社工資	社工教學與實習改

	所院課程標準、促進社會工作教育的發展、為社會工作教育發聲	格標準、處理有關註冊與續期註冊事宜、註冊社工違紀行為處理及備存註冊紀錄	善、社工教育與訓練、健全社會工作專業制度、舉辦訓練、研討會、刊物出版等項
上位法規	教育政策與評核標準	註冊社工評核標準	無；但間接受到社工師實習認定標準影響。
實習時數	900 小時	900 小時	400 至 600 小時
學校督導	香港對學校督導角色並未詳加描述，而美國與台灣的學校督導角色在規章上的共通之處包括：督導學生、維持與實習機構的連繫、評估學生學習成效三項。		
機構督導	三地皆認同碩士生的機構督導應有碩士學歷，尤以美國、香港列為必要條件，且香港更將實務經驗五年以上以及必須的督導時間與型態列入，強化督導角色在實習過程中的重要性；香港的督導方式是由學校聘請實務督導至機構提供督導，與台灣和美國頗有不同；台灣在機構督導的要求上則較為彈性，符合學歷、實務經驗等若干條件其中一項即可。		
在職實習	若符合實習時數，以及與原先在職工作有所區隔，三地之在職生得選擇在原機構實習一次，國內唯師大規定得在原機構實習兩次。		

資料來源：筆者自行整理。

第二點的主要發現是台灣的實習制度向美國靠攏。從制度趨同論(institutional isomorphism)來說，各校相互模仿外國或國內擬定的良好制度，這結果並不令人感到意外。但值得思考的是，各校雖有列出碩士班實習的學習標的，但面對不同機構的實習、不同背景的實習生，競相學習的類似的制度，訂定的標準是否真的能夠達到預期的效益(Holden, Anastas, & Meenaghan, 2005)? 是否皆能依實習生之個殊化差異而給予妥適之學習情境與實習內涵? 而對於督導學經歷的要求，也可能使機構督導感受到壓力(Wayne, Bogo, & Raskin, 2006)，增加機構拒絕接受碩士班學生實習的可能性，使得碩士班實習面臨選擇實習機構的阻礙。Raskin, Wayne, & Bogo(2008)即對此做出深切的反省，認為沒有適切的證據證實最佳的實習時數是多少，並呼籲實習教育中若干

包括時數、與機構的連繫合作方式、在職實習等標準皆應受檢視，發展不同取徑之實習模式，以實證檢驗學生學習成就與教育之成效。

經由本節之探討，除了瞭解國際的實習制度趨勢之外，對於國內實習學生立基在怎樣的制度設計之下從事實習活動亦能有所了解；此外，可描繪出在社會工作實習裡頭的兩個場域與三個重要的角色：學校—學校督導、學生、機構—機構督導；此三者對於實習內涵的互動與影響將在第三節做更進一步的探討。

第三節 社會工作碩士班實習內涵

社會工作被定義的內容，影響著社工教育的內涵(趙維生，2008)，Payne(2006)曾提出社工教育應同時包含保守觀點與進步觀點，保守觀點意味著制度安排本身為公平正義，社工透過幫助個人、家庭或社群以適應社會制度；進步觀點則將社會結構、政府政策與制度視為不公平和不正義的，社工應針對社會結構以帶動社會改革。而社會工作實習的目的，則是為了協助學校教育完成培養專業人才的目標，具體展現社工教育之所學，因此社會工作教育與社會工作實習之內涵是互為因果、相互模塑的進程，而實習內涵必不可忽略微視面在現行結構與制度下所執行的工作方法，以及從更高層次對於社區、社會政策的改革。

本節的討論將由實習的內涵開始，解釋實習情境的相關理論為次，接著討論對於實習內涵與期待的影響因素，並據此繪成第四節之研究架構圖。

壹、社會工作實習內涵

依史柏年、侯欣(2003)之見，社會工作實習的內涵可依據工作的性質分為福利服務、社會行政、社會調查研究；依與案主接觸的程度分為直接社會工作與間接社會工

作；或依工作方法可分為個案工作、團體工作、社區工作、社會工作行政等不同的類型。周虹君(2003)認為學生實習時的實習內容，分為個案工作、團體工作、社區工作、行政工作、研究工作、方案設計工作及其他等。筆者根據文獻，兼採考選部(2008)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，將實習內涵分為個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、其他行政庶務之協助，詳如下述討論⁷：

一、個案工作

社會個案工作是社會工作的服務方法之一，在服務過程裡，個案工作者和案主或案家之間維持著面對面或是一對一的專業關係，運用專業知識及技巧協助失調的個人從事至少下列三方面之改變：(1)改善環境，增進實際生活適應；(2)調適社會關係，建立良性互動網路；(3)調適自我功能，促進人格發展(李增祿，2002)。在考選部(2008)的實習認定標準中，認為實習生的工作內涵應有：(1)建立關係技巧、訪視技巧與會談技巧演練；(2)社會暨心理評估與處置；(3)個案管理及資源運用；(4)紀錄撰寫。因此，下將討論個案工作、個案管理之工作方法，以及實習生在實習期間所參與的工作項目。

個案工作的基本過程包括(黃維憲、曾華源、王慧君，1985)：接案、初期評估與社會診斷、訂定改變目標、選擇服務計畫、建立工作協議、持續社會治療、整體評估、結案與追蹤。個案管理與個案工作皆含執行心理和社會此種多方面的評量、發展目標

⁷ 本研究欲藉由量化典範的研究方法，以建構出國內研究生對於實習內涵的想法與經驗的整體圖像，雖經由文獻回顧整理出實習內涵的類型，然類型化的結果，對於更細膩的實習內涵以及研究生主體發聲的力道勢必將有所取捨，因此筆者在此提醒自己，這是本研究的限制，雖可藉由提升問卷的信效度、設計開放式問題等方式而擴增資訊來源，然而資料的討論還需小心謹慎。

和介入計劃，且都在案主達成目標時終止工作。惟個案管理傾向強調運用社區資源以協助案主滿足其需求(Frankel&Gelman,1998;引自黃源協、陳伶珠、童伊迪，2006)。

個案管理的工作項目(Weil 等,1985；引自 Vourlekis &Greene，2000)包括案主的確認和外展、個人和家庭的判定及診斷、服務計畫和資源確認、連結案主到需要的服務上、服務的執行和協調、服務遞送的監督、倡導資源之獲取、評估等八項。黃源協等(2006)將個案管理的流程分為個案篩選與關係建立、評量與目標設定、介入計劃擬定與資源確認、介入計劃執行(含直接服務、資源連結與倡導)、監管與再評量、結果評估與結案(含追蹤)等六階段，可參見圖 2-1。

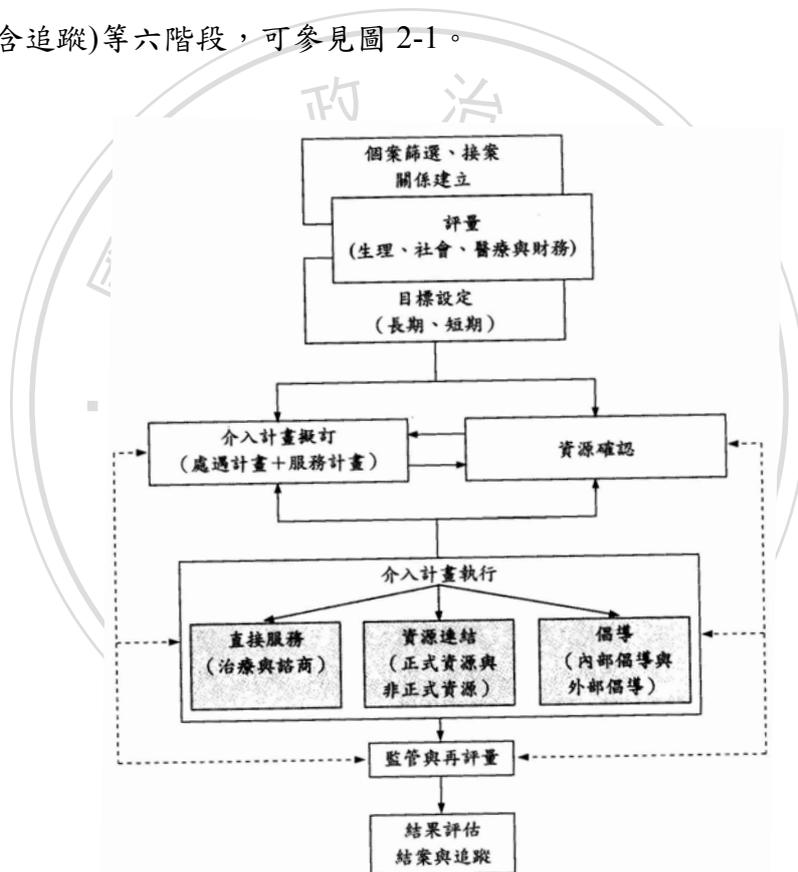


圖 2-1 個案管理流程圖

資料來源：黃源協等(2004)

社會工作紀錄的目的(Wilson,1982;引自黃維憲、曾華源、王慧君，1985)在於能夠提供服務的證明、持續服務工作、服務品質的掌握、組織工作人員的思慮、方便督導查閱、專業間溝通、是否適合提供服務、法律行動中的機構自衛工具、治療的工具、教

學的工具、評價與社會研究等十一項。鑒於記錄的重要性，因此在實習過程中，實習生往往被要求在評估開案、個案會談、家庭訪視、協同跟訪等活動後提交記錄報告。

綜合前述，實習生在個案工作的方法中，面對個案與案家的種種需求，在接案、預估、建立處遇計劃、評估、結案與追蹤的過程中，於專業的理論框架下，透過資源開發與轉介、與其他專業合作、以及社會工作技巧達成建立關係、治療性改善的目的。雖有完整的工作歷程，但在機構實習期間，機構基於保護實習生與個案的立場以及實習生時間的期程考量，往往會先選擇一般性的個案，實習生也多半僅被允許跟訪而非獨立接案；但這樣的情況在不同領域的實習機構安排中顯得大不相同，如醫療領域的實習生自大學部起即被要求獨立接案；碩士生如何看待自己在實習中，從事個案工作的工作項目與能力展現耐人尋味。

二、團體工作

社會團體工作是一種方法，透過個人在各種社區機構的團體中，藉著團體工作者的協助，引導成員彼此建立關係，並以個人能力與需求為基礎，獲致成長的經驗，旨在達成個人、團體、社區發展的目標(Trecker,1972；引自林萬億，1998)。

團體工作的實務課程和實習的重心，在學習如何使用團體工作者的知識與技巧(Coyle,1959)。帶領團體時，基於經驗傳承、示範模仿、工作分擔與互補的理由，團體中有時會同時存在兩位領導者，而機構實習的學生經常扮演協同工作者的角色(林萬億，1998)。據考選部的實習認定標準認為實習生的實習內容含括團體工作規劃、團體帶領、團體評估及記錄三項。

團體工作的工作程序主要包括規劃團體、執行團體帶領、與團體評估三項。規劃團體時，透過思考機構的目標、團體工作者的目標、成員的目標、社區的需求，以思

考團體的目標為何，每一會期的階段目標為何，團體結構、大小、內容如何設計，為達此目標，團體的會期需要多長(林萬億，1998；Toseland& Rivas，1998)。

在團體執行與帶領階段，初期以建立關係為主，工作期間著重凝聚團體的凝聚力和協助團體成員處理他們所面對的問題，因此以治療活動或激勵成員嘗試改變環境活動為核心，結束期則進行象徵完結的活動(張兆球、蘇國安、陳錦漢，1999)。

Anderson 於 1986 年提出(引自 Reid, 1997)為了解團體工作的干預效果、改善工作者的領導技巧、證明團體工作對於所屬機構、資金來源以及社會是有用的、能獲知團體成員和團體在完成目標上是否有進步、可以讓團體中的成員或其他人表達他們對團體滿意與不滿意之處、工作者也能與其他有類似團體目標及情境的人分享其使用的團體方法，基於上述理由，團體應當在執行後進行評估。常使用的方法包括成員對自己或其他人的自我評量報告、團體領導者對團體的內容分析和過程分析、社會計量學、運用標準化的測量工具、單案設計等。林萬億(1998)則指出對於團體的評估方法主要包括實驗設計、準實驗設計、成本分析、成本效益(cost-benefit)分析、成本效果(cost-effective)分析等。

如同個案工作需要記錄，團體工作的記錄工作也相當重要。團體工作紀錄的功能(Trecker,1955;任佩玉，1972；引自林萬億，1998)包括有助於思考分析與評估以作為改善團體的工具、協助團體工作者與其團體在工作運用上更成功、有助於工作者更加認識團體中個別成員的情況，並協助個別需求的滿足、從紀錄中可以明瞭個人及團體發展的情況、看到工作者自己的態度與立場，並可依記錄做必要的檢討與改善、了解與改進團體與機構及社區間的關係、做為訂定團體目標的方針、給新進員工做為工作上的參考、改善團體服務特質的準繩、作為機構行政部門判斷與決定其服務品質的依據、明白工作者與團體所建立的關係、作為教材與研究資料。

綜合前述，實習生在團體工作的參與項目包括：規劃團體、擔任觀察者、(協同)領導者、與督導討論團體歷程、修正團體內容，通常在每次團體結束後繳交團體記錄或反思報告，而在整個團體告終之後提交團體評估報告⁸。

三、社區工作

社區工作是在空間的聚集與人群間之共同特性的基礎上，於專業人士的協助下組織居民，透過若干的方案與活動，鼓勵及動員當地居民及資源、並結合政府與社區資源，達到改善居民生活的目標，及培養社區人力的效果(李易駿，2009)。據考選部實習標準，其認定之實習內容包括(1)社區分析—含人口、問題、需求、資源、社會指標等；(2)社區方案設計、執行與評估；(3)社區資源開發與運用；(4)社區組織與社會行動。

Weil(1994)指出社會工作的社區實務包含組織、社會計劃、社會和經濟的發展，以及為拓展社會正義所做的社會改變。組織(organization)面包括充權與凝塑社區的過程，將公民與社區納入方案以為改變社會與政治現況做努力。計劃(planning)面則將公民、倡議團體、倡議的計劃者、公部門與第三部門的人士納入，共同討論符合社區、國家所需的，更有效或更整合性的服務以及人群服務系統的革新。發展(development)意指聚焦在使公民聯合起來，充權他們，使其為自己的生活與環境做努力，常關注的面向如居住狀況、經濟狀況、社會、就業機會等。改變(change)強調的是由社區團體

⁸ Coyle(1959)曾指出團體的使用，本為民主制度下的積極公民權所做的準備。然而現今機構內的團體帶領，雖團體種類豐富、帶領手法也日益多元，但僅以小團體進行，且受限於團體方案的經費補助，而常有團體進行的次數限制，帶領公民的團體能力，似乎質變到社區工作的方法中了。楊蓓(2010)也提到，實施模式的形成，是團體工作者在愈來愈醫療化取向的社工專業中，為保有"社會"團體工作基本精神之下的產物，而台灣團體工作所指涉的範圍也如同美國一般越來越治療取向。然而，辨析工作方法的本質並非本研究之主要探討內涵，因此僅在此約略一提。

採取行動以改變社會、經濟和政治制度，方法如社會行動、公眾參與等(引自 Weil,1996)。

在社區工作模式中，最廣為人知的是 Rothman 於 1968 年提出社區工作的三個模型，三種模型多年來指引社區工作者發展論述與行動的策略，其模型之異同可見下表，在此不做贅述。

表 2-3 Rothman 之三種社區工作模式的綜合分析

	地區發展模式	社會計畫模式	社會行動模式
社區行動的目標類屬	自助：社區能力與整合（過程性目標）	社區實質問題的解決（任務性目標）	核心任務改變權力關係與資源；根本的制度性改變（任務或過程性目標）
社區結構與問題狀況的假設	社區瓦解、疏離，缺乏關係及民主解決問題之能力；多屬靜態的傳統社區	實質的社會問題；心理的、身體的健康、住宅休閒問題	弱勢人口群體，遭受社會不正義的對待、剝奪、不平等
改變的基本策略	跨部門的人口群參與委員會（社區行動委員會），以解決問題	蒐集問題之相關事實資訊，以選擇最理性的行動方式 核心策略：發現事實且有邏輯地採行後續步驟	精煉問題，組織人們採行動以對抗敵對目標 核心策略：組織起來對抗我們的壓迫者
改變技術與技巧的特色	社區共識：社區內各團體及關心者溝通與團體討論； 整合與共識是改變社區的核心機制	共識或衝突（利益分配）	衝突或論戰：對質、直接、行動、協商
專業執行者的角色	非指導性方法，使能者、催化者、協同工作者、中介者，解決問題的技術與倫理價值之教導者。	專家角色。資料蒐集與分析者、方案執行者、協助者	積極的倡議者、鼓動者、中介者、協調者、行動的夥伴

	非過於積極主動主導社區共識的形成		
變遷的媒介	小型、任務取向團體的運作	正式組織及資料的運作	大眾、集體性的組織及政治過程的運作
權力結構的取向	1.不同團體的利益是可調和的 2.將權力結構中的成員整合於同一個工作團體，協同工作，視為夥伴 3.權力擁有者為協助者和資源提供者	權力結構與權力擁有者是支持者與雇主	權力結構是外部的行動目標，強調壓迫者必須被壓制或反轉
對社區體系及範圍的界定	整個地理社區	整個社區或社區的一部分(包括功能性社區)	社區中的部分，遭受社會傷害的人
對社區次級團體與既得利益關係的假設	有共同的利益或利益是可調和的	社區次團體的利益是可調和的或衝突的，視問題而定	強調衝突，資源的稀少性。弱勢者與壓迫者的利益衝突不易調和
對社區案主群體組成的想像	公民	消費者	體制下的受害者
對案主群體角色的想像	彼此互動，參與解決問題的過程	消費者或接受者	志願的行動成員、雇主、委員會成員
例子	村里守望相助工作、社區合作社	政府中各部門單位，如衛生局等；非政府部門的社區聯合募捐協會	消費者保護團體、同性戀團體等

資料來源：Rothman,1987；引自李易駿(2009：195)

對於地區發展模式，馮偉華、李昺偉(1996)認為社區的自決及參與是重要的介入原則，工作策略在於推動在地社區團體的參與和合作，透過居民與團體的參與界定問

題和需要，並善用地區資源，設計及採取行動改善問題。

社會計劃模式的行動策略由澄清組織的使命目標開始，接著分析環境、利害相關人等情資，第三步是評估機構的特點和計劃的優劣勢，第四步是確立工作對象或社區的需求、建立目標即可達致的標的，有了目標後則將所有能達致目標的可行方案及策略列出，確定各方案的理論依據，再行比較方案的效果和效率，接著是執行方案、監管運作及檢討方案(梁祖彬，1996)。蘇景輝(1996)建議評估社區方案或社區組織時最好採用複合途徑，即運用個案研究、統計、記錄與報告、工作成果、訪問相關人士(如管理者、員工、受服務者、方案設計者等)，將這些資訊結合，以瞭解社區方案與組織的具體圖像。

呂大華曾提出三種社會行動的策略(引自莫慶聯、甘炳光，1996)：對話性行動、抗議性行動與暴力性行動；對話性行動的形式包括遊說議員、拜見官員或去信表達要求等。抗議性行動較常採用的包括簽名運動、記者招待會、請願及遊行、露宿及絕食、群眾集會。對抗性行動普遍有三種方式：杯葛、佔用房屋或工地、公民抗命。

Weil(1996)建議學生在從事社區工作時，必須了解社區聯繫方案發展模型和案主參與的原則，以及社區在方案計畫、執行、管理和評估原則。此外，也需要完整的了解社會計劃，組織的過程，和地緣或是功能社區共同工作。並且要具有多元的文化敏感度和文化實務的背景以從事社區工作。

由於社區工作牽涉層面較為複雜，需要擁有跨部門、跨團體、跨專業的能力，以及擁有在地知識的行動策略，且欲達成預期的改變歷時甚久。對於期中實習的同學，參與社區的深度可能不足以瞭解社區的問題；對於暑期實習的同學，一個半月至兩個月之間的實習長度可能來不及看到具體的成果。闕漢中等(2008)指出，學生被社區認定是很快就離開的，難以個人身份在社區心理網絡中取得位置，更說明了學生從事社區工作實習的挑戰。因此，雖有 Weil(1996)所指出的組織、計畫、發展、改變的社區

工作的實務方法，或是 Rothman 三種社區模式由凝聚社區居民共識並發展行動等模型，有時從事社區工作的實習，僅是在社區型的機構中從事個案工作，或是為社區機構撰寫相關方案，或為機構做社區的需求調查、資源盤點等功能而已。

四、社會工作研究

社會工作研究可以建立實務上的證據基礎，以指導實務工作者如何使用介入的方法(Rubin& Babbie,2005)。簡春安、鄒平儀(2004)認為社會工作研究法的特質包括研究與社會工作相關的主題、從社會工作的角度探討別的領域的問題、從實務的角度來評價社工並予以修正和回饋到專業、強調學術界與實務界的連結。一般來說，社會工作研究有量化與質化兩種典範的研究方法，常見的量化研究方法有：調查研究法、實驗研究法與單案研究法等；質性研究方法則有：深度訪談法、焦點團體法、行動研究法、參與觀察法與德菲法等(王雲東，2007)。

研究生實習生進入機構的研究部門，或如以北大方案實習的形式進行實習，可能從事文獻資料蒐集、統計資料分析等工作，或透過調查法、實驗法等研究方法協助機構進行正式研究，以瞭解機構方案實施狀況、並改善機構的實務方法；再者亦有可能參與焦點團體的觀察記錄與深度訪談的錄音繕打等工作。

五、方案設計與評估

一個組織中通常會有多個方案並陳，在遵循著組織的使命之下，各個方案擁有各自的目標、目的、程序、規則與預算(Weinbach, 2008)。前述團體工作中有團體方案，社區計畫也會透過方案計畫來確立執行方針。

符合整體機構中規畫的方案設計，黃源協(2008)認為，可依據七個步驟發展：(1)

選擇目標；(2) 考量機構資源；(3)列出並說明所有可選擇的方案；(4)評量各種可供選擇的方案；(5)選擇最佳方案；(6)規劃具體的行動方案；(7)方案的修正。

近年來社會工作為向社會大眾、資金援助者表示責信(accountability)，往往會透過評估(evaluation)為工具，如案主滿意度調查、評估目標達成程度，或透過單案設計瞭解參與方案者之態度或行為上的改變情形，皆為評估常用的方法。Posavac, & Carey(2003)將方案評估分為需求評估(evaluation of need)、過程評估(evaluation of process)、成果評估(evaluation of outcome)、效益評估(evaluation of efficiency)作評估，以指導理性的規劃、有效的執行，及方案的改進。

實習生在實習機構中，根據實習機構的使命、所欲達成的目標，設計或參與不同的方案，方案本身涉及執行、監控管理、修改、評估等議題，會視實習生之實習期間參與在不同的工作項目中。

六、社會政策與立法倡導

社會政策是國家或政黨為謀達成某種目標，所確立的某些基本原則或方針。而社會福利政策，則為解決或預防社會問題，以維持社會秩序並謀求人民福利，所確立的基本原則或方針(詹火生，2000:291；引自林勝義，2010)。但隨著社會問題湧現，案主的福利需求轉變，向先進國家的借鏡，或因社會政策的不足、不適用或不合時宜，而需要為政策的立法或修法做倡導。而在此中，非營利組織除福利服務提供者外，更扮演福利議題政策倡導的積極領航者角色(李翠萍，2005)。

江明修、梅高文(1999)指出了非營利組織用來影響公共政策的方式。包括政策倡導、遊說、訴諸輿論、自立救濟、涉入競選活動、策略聯盟、合產協力等。而議題倡導策略可再劃分為「直接倡導策略」、「間接倡導策略」與「日常行動策略」三類(黃雅文，1999)，分類內涵說明如下：(1)直接倡導策略：包括立法遊說策略、資訊策略、

延滯策略、司法策略以及直接代表策略；(2)間接倡導策略：聯盟策略、草根遊說策略、困境策略以及媒體宣傳策略；(3)日常行動策略：發行出版品、舉辦座談會、研討會、公聽會、演講、展示等活動，提供各式服務，以及公共關係宣導。

近年有許多團體各自在不同議題上發聲，如老人福利聯盟推動老人議題；中華民國殘障聯盟、康復之友聯盟多年來致力於身心障礙權益保障的推動；勵馨基金會、婦女新知基金會針對婦女、性別議題；兒童福利聯盟、台灣少年權益與福利促進聯盟對於兒少議題多有關注……等。但政策的立法與倡議過程，由於需要和各利益團體溝通、政黨協商、立法院會期又不一定能夠成功排入議程，遑論闖關成功，因此也需要很長一段時間。若學生進入倡議型的團體，並在相關部門中實習，通常由相關議題知識的汲取開始，相關的實習內涵包括文宣與新聞稿的撰作、協辦或主辦相關的倡議活動等。

七、實習作業撰寫

除上述個案記錄、團體記錄之外，機構或學校通常會要求研究生繳交實習作業，筆者根據各校規定，整理出相關作業如：實習計畫、實習日誌/週誌、實習專題報告、實習總心得報告等。

個案記錄與團體記錄主要為工作記錄，其目的已如前述，實習日誌/週誌則是記錄實習工作內容以及實習生個人心得，做為一種個人的反思工具，也可藉此與實習督導溝通；實習專題報告各校要求不一，基本上要求實習生透過實習所見所聞，擬定一個專題為文撰寫，形式相當多元，可能是文獻回顧、方案評估、小型研究等；實習總報告則是在整個實習告一段落後，交待實習內容、機構介紹、進行個人評估、並提出實習建議，除了對自己實習以示負責外，文件也可做為系所對機構評定的依據和學弟妹日後實習的參考。

八、其他行政庶務協助

隨著各個機構的業務性質以及人力需求的不同，行政上需要協助的工作也呈現相當多元的樣貌，又可分為與專業相關的行政庶務，如參與行政會議、接聽諮詢電話；而常見的非專業行政庶務如文件建檔、製作文宣海報、灑掃環境、接聽非專業諮詢之電話、搬運物資、收發信件……等等，不一而足。

綜合前述討論，本研究之實習內涵包括個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、其他行政庶務之協助等項目。但個別研究生對於不同的領域和服務方法各有喜好，不同的機構所能實習的項目大相逕庭，不同身分別的在職生或一般生，兩者實習的期待和被允許的作業內容也會有所不同。對於實習內涵的期待與落差情形的影響因素將在後續討論。

貳、理論架構

筆者在閱覽非營利組織管理、人力資源管理、社會工作管理等書(如司徒達賢，1999；江明修編，2002；黃源協，2008)時，發現管理書籍將組織中的人事聚焦在正式結構中的領導者與員工，以及非正式結構的志工管理，對於半專業者的實習生僅在黃源協(2008)的書中表過而未提，直至 Weinbach(2008)對於人力資源管理的論述，將準專業人員(preprofessionals)列為員工管理的一部分，方找到立論的根據。據 Weinbach(2008)的說法，正在進行實習工作的學生，在許多面向上都可被視為是準專業人員，由於其需要專業人員花更多時間督導，且實習生所帶來新的觀念和想法，對於已成慣例的、傳統的工作方法的質問，可能會威脅到管理者和其他員工。

詢此脈絡並回應本研究之研究目的，意欲探討當實習生進入機構實習時，從實習生角度對實習內涵的期待(應然面)，與受到若干影響之後，實際從事的實習內容(實然面)，因此在理論探討部分，由落差模型(Gap model)、預期價值論(expectancy-value theory)與組織社會學/決策理論中所討論的有限理性(bounded rationality)作為本研究之理論視野。

一、 落差模型(Gap Model)

落差模型(或譯作缺口模型)源自 1980 年代消費者行為研究，以 Parasuraman、Berry 與 Zeithaml 三人在 1985 年的知覺-期望五落差模型(PZB Gap Model)最為著稱，該模型透過一系列的、發生在服務的計劃與執行之間的落差而操作化滿意度，進而確認服務輸送過程中的問題可能在何處(Mafi, 2000; Uran, 2009)；近年已為社會工作、醫務管理等人群服務研究領域所用，檢視在以服務使用者為中心的思維下，服務的提供與服務使用者之間的期望落差(如吳伶娟，2001；林淑玉，2009)。原始模型如下圖所示：

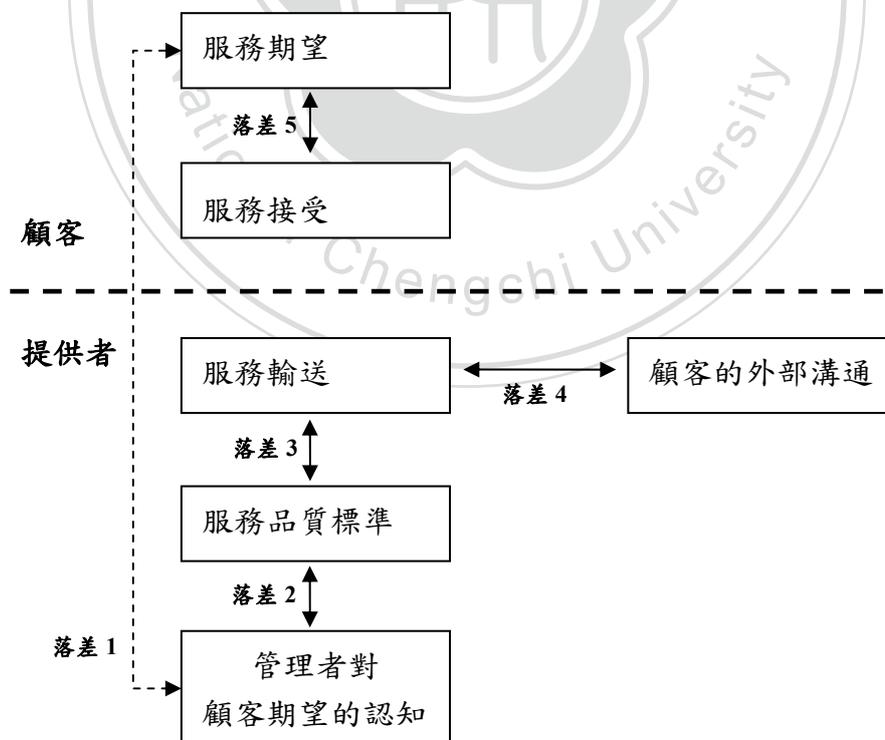


圖 2-2 服務品質與顧客滿意落差模型

(Parasuraman et al.,1998; 引自：Selber &Streeter, 2000)

該模型假定使用者所接受的服務與期待愈相近，則能得到更大的績效以及滿意度 (Kittenger and Lee, 1994; 引自 Mafi, 2000)，五個落差的意涵如下所示(Selber &Streeter, 2000；詹前隆、江俊毅、洪昆廷，2009)：

顧客資訊落差：落差 1 來自於顧客的期望與管理者對顧客的期望認知的落差，發生的原因是由於服務方的管理者無法充份瞭解顧客的需求，因此造成所提供的服務非顧客所求。

標準落差：落差 2 是由管理者對顧客的期望認知與服務品質標準的落差而來，由於缺乏有經驗的管理者，服務提供者也缺乏對標準品質的承諾、溝通與訓練，使得標準無法符合管理者所認知的顧客期望，與所提供之服務有落差。關鍵原因係來自缺乏適當的角色定義、工作與職員的不適任、缺乏相關職責的資源與技能、缺乏適當的督導，也缺乏工作者對於個人工作的自控感。

專業服務落差：落差 3 的落差來自於品質標準與實際服務之間的差異。而在人群服務組織中，由於人群服務專業難以標準化，也很難確保工作者的行為有一致的形式，因此是人群服務最大的潛在問題。

溝通落差：落差 4 之差距發生在工作者不教育顧客、不足的服務，或快速的轉變標準時，未能即時與顧客溝通，而造成顧客的認知與實際的服務傳遞有所出入。

期望落差：此落差呈現顧客主觀認定的服務品質。落差 5 與其他落差有著函數關係： $Gap5=f(gap1,gap2,gap3,gap4)$ ，意即服務品質的滿意度由期望落差(落差 5)的大小和方向來決定，而當期望和實際認知一致時，消費者會對品質感到滿意(任筱立、廖仁傑、李奕賢，2004)。

學生為整個學習階段的主體，為了解影響學生學習成效與滿意度的問題所在，近

年國內亦有相關研究套用落差模型的概念，將學生作為顧客，教師或系所為服務提供單位進行分析，並且皆發現學生對於課程學習或校務行政的期望與實際之間有若干落差存在(如周碩樑，1999；簡君蓉，2002；楊綺紅，2002；邱子玲，2003；張美香、王麗幸、賀力行、陳坤志，2006)。本研究將落差模型的概念帶入實習議題之中，雖然實習生未直接向機構購買實習教學的服務，但實習生實際進入機構，瞭解機構如何運作、學習如何提供服務、也接受機構教學者的督導，因此研究者認為在實習場域中，顧客的角色相當於實習生角色；而由於機構督導有權力制定實習內容，並給予實習結果評定，因此對實習生實習期待的認知、訂定的實習標準和是否進行有效的溝通三項為主要的機構提供者角色。整體來說，實習生(顧客)的期望與機構(提供者)對其實習期望認知之間的差距、實習期間的內涵是否符合機構的標準、這標準與是否和實習生在妥善討論後所設定，這些落差將會影響期望的實習內涵與實際實習之間的期望落差。而當期望與實際實習達到一致時，實習生對於實習成果或收獲可能更感滿意。但實習議題更涉及個人主動性與機構先天制度安排的影響，以及學校教育與學校督導在實習中給予的指引和影響，將在後續討論之。

二、預期價值論(expectancy-value theory)

預期價值論預設人是有理性的動物，在抉擇目標並採取行動前，人們會運用其思考判斷來認知事物，依個人之需求與能力並對環境情況有所判斷後，在考慮各種可能選擇之後果與價值，而決定行為目標和行為反應(曾華源，1992)。因此，預期價值論中主要包括兩個部分：(1)評價：對於目標的重要性；(2)個體可能達成目標的程度與可能獲得獎賞的主觀判斷(孫燕美，1991)。

當代的預期價值論架基在 Atkinson 於 1964 年所提出的預期價值模型，該模型假定從事或抗拒某行為，與個人的期望以及認定事務的價值高低而定。Atkinson 認為期

待與價值兩者為負相關的，但後起學者則假定兩者為正相關(Eccles& Wigfield,2002)。此外，預期價值論除了考量到個人的期望與價值，對於心理與社會文化面向亦是需要納入考量的。這些考量的社會因子包括文化環境、先前成功或失敗的經驗、成長經驗、個人目標、動機取向(motivational orientations)、重要他人的信念、性別角色刻板印象等因素(林章榜，2007)。

Eccles 於 1983 年指出個人對於事務的價值評斷(task-value)包含四個要素：成就價值(attainment value)、內在價值(intrinsic value)、實用價值(utility value)與成本(cost)(Eccles& Wigfield,2002)。成就價值意指個人認為將事情做好的重要性，實用價值即做完這些事情後對於未來目標的幫助，成本價值考量的是進行這些事務時必須放棄的部分 (Eccles, 1983; Wigfield, 1994；引自 Fortune, Lee, & Cavazos, 2005)，內在價值則是個人能從完成工作得到滿足，或是對要完成的事情感到興趣(Eccles& Wigfield, 2002)。

Fortune 等人(2005)衍伸預期價值論的定義，認為一個人的行動是在評價(value)、內在動機(intrinsic motivation)、困難(difficult)與自信(confidence)四個面向的理性考量結果。由此來看社會工作學生如何評價社會工作的實習內涵的重要性，是因為工作內涵可能對其職涯有幫助(評價)、從與案主工作中得到滿足(內在動機)、選擇的工作項目意味著該項目有挑戰但還在控制中(困難)，而學生認為可以從中學習並且有能力妥適應付(信心)。

綜上所述，由預期價值論來看，實習生對於實習過程間希望學習什麼，願意付出多大的努力，反映出個人想要完成目標的主觀評價，此一主觀評價包括對實習工作項目重要性的認同，實習生對此是否感到興趣，實習的內涵對於未來升學、就業、能力發展是否有幫助，在進行此階段的實習時需要放棄的其他學習機會，考量個人的能力以及想要接受的挑戰，同時也受到實習過程的重要他人(如機構督導、學校督導、案主等)影響，為得到更大的心理成就或實質的酬賞而努力的結果。

三、有限理性(Bounded rationality)

Hebert Simon 在 1957 年提出有限理性此一概念，並在 1950 至 1960 年代，和 James March 及 Richard Cyert 豐富了有限理性的理論框架(周雪光，2003)。

在 Simon 和 March 的模型裡，人僅有合乎理性的意向(intended rationality)，人願意合乎理性，但卻受制於個人或組織的限制，使其無法完全理性。因為人在組織裡僅為行政人(administrative man)，所做的決定是受組織所影響的。人在組織中，經由分工、層級的權威體制、職前或在職訓練的過程，被社會化而接受組織的目標，接受組織所提供的資料，而做出合乎組織所需的決定(張苙雲，1986)。Charles Perrow 再將有限理性分為個人模式與組織模式做討論(周鴻玲譯，1988)：

在個人模式中，個人的理性被假定是有限的，即使「想」做理性的決定，卻受限於能力和組織，使個人無法真正做完全理性的決定。人們的決策過程與理性模式並不相同，有三點論證。第一，個人無法估計所做的決定會造成甚麼樣的後果，結果也常出乎意料之外；第二，人們的決策過程通常並不是考慮所有的選擇，而只考慮其中的部分加以選擇；第三，人們進行選擇的原則是滿意原則，並非尋求找到最佳的選擇。

組織模式中，則認為組織要求滿意的行為；固定的解決問題方式使得組織穩定；活動與角色的分化是根據某特定的價值；組織由抱持著這種特定價值的人領導；組織的規條、計畫和固定的行為限制了選擇，也避免每次為做適當的選擇所造成的掙扎；組織的訓練和教化使成員依照組織的期望做決定；大部分的組織行為認為既有的組織情況是理所當然；組織中僅有很少的部分會改變。

儘管此種有限理性的模型主要是在探討人在組織中的決策過程，然而其對於組織中「行政人」僅有有限理性的論述，可供分析影響兩造(機構與實習生)在決策實習內涵的考量情形。鄭伯勳(2001)指出，員工在外訓練造成行為的改變，但回到工作崗位

卻故態復萌，其中很重要的因素便是受到組織文化所影響，這歷程稱為囊化作用(encapsulizing)。為何實習生帶著學校所學的能力，老師的期望以及自己的期待，進入機構後卻彷彿沒有學習過、往往受機構安排而沒有選擇的餘地？除了權力的不對等之外，筆者竊以為，實習生的囊化作用正與有限理性相關連。以機構與機構督導的立場，組織有固有的形式風格與服務方式，為維持組織狀態的穩定並不容他人置喙，而實習生則被組織的鐵則教化，任憑擺布的從事組織所頒下的各種工作，實習生與機構督導在機構中只是有限理性的存在，並無法真正理性的做出合宜機構的舉措。然而，不可或忘的是，非營利組織的分工較公、私部門為簡單、結構也較水平，且機構種類多元，風格各異，因此上述所言也僅是仍待證實的一種觀點而已。

四、小結

雖然現今有許多學門皆透過實習課程的編排，使學生能及早認識實務工作的現況及培養實務工作的能力，但目前並無有效解釋的理論，因此在前述討論中借用落差模型、預期價值論及有限理性之概念作為本研究之框架。

如下圖所示，預期價值論點出研究生的過去經驗、個人動力會影響實習生對實習的期待，有限理性對於組織現實面的剖析則反映在實際實習之中，在這之間，管理者(機構督導)對於研究生實習的認知與實習生是否一致，對於實習規範、實習內容等標準的訂定與修改彈性如何，又是否能透過溝通而調節實習的狀況，這些都將影響期待與實際實習之間的落差情形。

然而前開之討論並無法捕捉學生主體在機構中實習，同時受教於學校督導的學習特殊性，因此將再藉由相關實證研究的討論補充之。

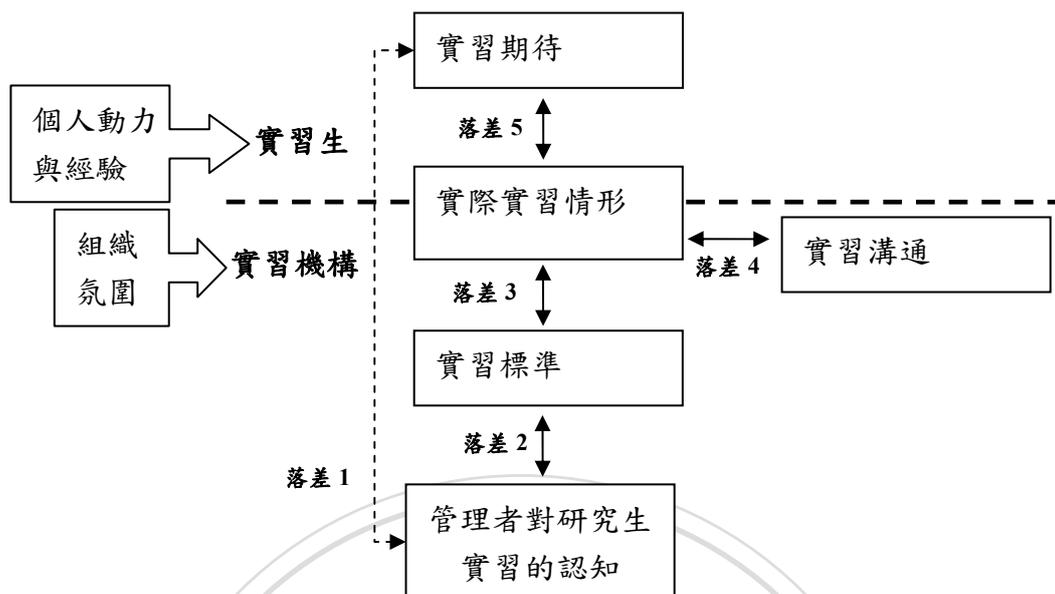


圖 2-3 綜合預期價值論、有限理性與落差模型對實習落差之解釋模型

參、影響實習內涵的因素

學生須做實習教育中學習的主人，這一責任為許多人所認同(陳圭如，1989；曾華源，1996；史柏年、侯欣，2003)。但學生要成為學習的主體，掌握在實習中學什麼、做什麼，並不是那麼簡單，如同有限理性所討論的，與實習環境有很大的關係。

從過往研究中，碩士生表達出對於行政、督導與中階管理技巧的學習熱忱(引自 Raymond, Teare, & Atherton, 1996)，但實習所學習的社會工作方法，如個案工作、團體工作、社區工作或社會工作行政等，卻常限定在其中某一種或兩種方法，且主要還是在個案工作方法上(李斐膺等，1987；引自曾華源，1995)，周虹君(2003)的研究也發現社會工作碩士班學生在實習期間，最常運用的工作方法為個案工作與一般行政工作，較少做到社區工作、團體工作與社會工作研究；研究生的期待與實際之間如此不對等的狀況，亦是本研究問題之一，將在下一階段討論影響此期待落差之因素。

事實上，實習本就非單指學生表達個人的學習需求與意願而已，而是學校督導與

機構教學者和學生共同表達對實習學習的期望，並擬定實習之內容(曾華源，1995)。Bogo& Vayda(2000)也指出，實習的內涵會受到學校的期待與實習教育目標、學校督導、機構與機構督導的能力以及學生個人興趣而影響；三者之關係如圖 2-2。由於學校督導、學生、機構督導各有各的立場，因此對於實習所需學習之內涵，從教什麼、如何教，再到如何學之間會有各自的理想，而這些不同的想法若未澄清，即可能造成學生在實習時的壓力與焦慮感的來源(曾華源，1987；Gelman,2004; Gelman &Lloyd, 2008)，為了解三者對於實習內涵之影響，以下將先由時間序列描述實習活動，再由三者之關係來做討論。

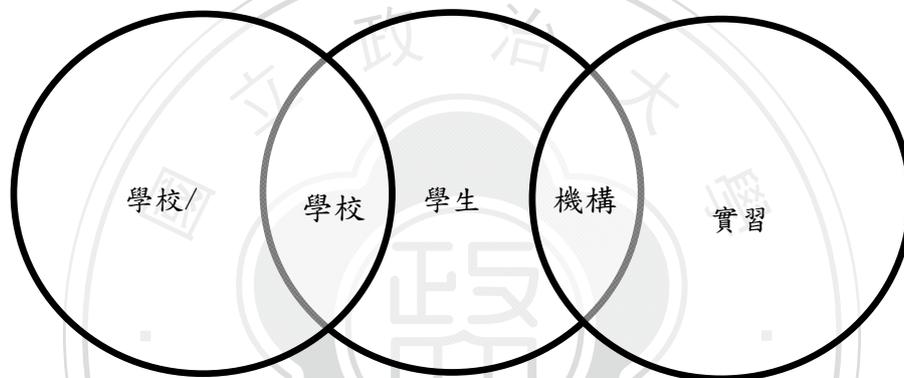


圖 2-4 實習中學校、學生、與機構之關係

資料來源：Bogo& Vayda(2000)

先從時間軸來看實習活動，Evans 於 1999 年指出社會工作實務教學和學習情況出現於三種時空：實務事件前、當時實務事件和實務事件後(引自張愛娥，2008)。在實習前，學校督導與學生規劃實習內涵，包括修改或撰寫實習計畫書、實習評估方式與學校督導計畫等；在實習期間，由機構督導與學生討論所經歷的實務現場，並給予學生適切的意見，學校與機構督導則在不同的場合進行督導、閱讀實習生的記錄並做回覆，而在實習結束後，由兩邊的督導對於實習生的表現進行評定給予分數，實習生則有權與督導們討論自己的實習表現。

學校部分，不同的教育目標會影響學校督導對於學生表現的要求，同時也會影響

學生對自己的期待。舉例而言，英國的 Benchmark Statement(Payne,2006；英國高等教育品質保證局(QAA)網站，05/18/2010)界定了五類學生必須學習並且整合的技能：(1)訊息與通訊技術：運用資訊技術做有效率的溝通、資料儲存與搜尋，在實務中運用統計和研究技巧，並對此科技使用及影響擁有反思能力；(2)問題解決能力：運用研究、理論或其他實證資料進行思考，考量社會工作實務為基礎的因素進行分析、計畫、執行、介入與評估；(3)溝通技巧：能夠跨文化、性別、種族的透過語言與非語言的方式，在使用者的生活情境中與其接觸、澄清服務目標，並在需要時為其需要與權利倡導；(4)與他人工作的能力：與個人、家庭、組織建立(夥伴)關係，和受/服務者諮商，並協同發掘資源、能力與能量；(5)個人與專業的發展：由實務中發展個人的社會工作模式，持續的增進技能與知識，並透過研究能力以發展實務。但國內少有相關的文獻討論碩士班實習教育的目標、能力養成走向。而在各校實習辦法中雖有規定實習的目標，國內也未有更上位的單位、法規之規定，因此並無適用各校之標準。

然而在實習過程中，學校與學校督導的角色絕對是重要的，研究指出，學校老師對於學生在實習中各種能力展現的期待較機構督導與學生為高，有較高的理想性(Sherer& Peleg-Oren, 2005；陳麗欣，2009)，自也有論者對學界與實務界脫鉤的情形，希望由實習與課程安排重新做調整(曾華源，2002)。學校與學校督導絕非在實習教育中退位，相反的而是要負起與機構串連、建立起機構與學校的夥伴關係之角色。學校應設有與機構聯繫的窗口，學校老師在正式的督導關係之外，更應透過課程設計，使學生能與實習以及實務工作接軌(Poulin, Silver,& Kauffman,2006; Wayne, Bogo,& Raskin,2006; Teigiser,2009)。對學生來說，大多期望在實習中能夠獲得成就，希望能在實習過程中將學校所學運用出來(呂民璿，1985；引自曾華源，1995)，因此，學生除了本身的興趣之外，也隱含著學校的教育方式與學校督導的期望。同時，從預期價值論來看，學校與學校督導對哪些能力特別看重，將會讓學生在實習情境中以此為目標，希望能面面俱到，或期待能在實習中整合這些能力。

而從機構的角度來看，學生至實習機構實習，以協助機構之工作及業務為主(內政部、教育部，1971)，因此社會工作實習內涵會因不同實習機構之使命、服務對象、服務方法、目標、財源、組織結構的不同而有所差異。周虹君(2003)的研究發現，實習機構的性質是否為營利機構，以及服務對象是哪個群體，對於實習生於實習期間所使用的工作方法有所影響。機構除了提供實習機會外，亦安排機構督導與其他職員協助學生學習，但受限於機構所提供的服務項目、服務案主的社會工作方法的偏好，給予學生實習機會的種類和多寡，以及實習教學者的教學能力等等，都會影響學生的學習(曾華源，1995；陳榮亮，2008)。

整體而言，在學生進入機構開始實習後，機構依據其宗旨與使命、服務範圍，期待實習生執行組織界定好了的職務，有的學生會很自然的接受指派的工作項目，但也有的學生接受了學校的價值觀，期待能做到學校與老師的期望，可能對於機構的實務工作與實習內涵有些不同的意見，而使機構督導困惑，甚至惱怒(Bogo & Vayda, 2000)，由表 2-4 可看出機構與學校各自對於實習認定的不同，而行伸出兩者希望實習生在實習階段所從事實習內涵的不同。

表 2-4 學校與機構對實習內涵不同出發點的參考架構

	學校	學生	實習機構
目的	教育、傳遞知識	學校→學生	服務
看重的活動	教學、研究、學術探討	學生接受了學校的價值觀，期待能做到學校的期望，學生可能時而批評機構的實務。	服務輸送的效率與效能
對於時間的觀點	未來導向的目標		當前導向的目標
主要的焦點	對於目前實務的分析與批判、實驗	機構→學生	對於當前方案的維持與增強
受到讚賞的行為	批判分析、新觀念的發想與報告、獨立性的行動	機構依據其宗旨與使命、服務範圍，期待實習生執行組織界定好了的職務。	令人滿意的工作表現、維持目前的體系、互賴的行動/團隊工作
社會工作	通則、抽象		專精、具體

的途徑			
管理的方法	平權的；學院式的 教導		中央集權、科層化

資料來源：整理及補充自 Bogo&Vayda(2000)

經由上述整理，可確知機構/機構督導、學校/學校督導與學生個人對於實習內涵的不同看法，會從學生申請機構前與學校督導的討論、與機構督導的溝通而有初步底定，再至實習期間與雙方不斷的討論並修正實習內涵，然而學校督導的意見除了個人的偏好以外也會受到教育目標的影響，機構督導的想法會因為機構的能力(如服務方法、機構人力、實習機會……等)而受限，也關乎兩方的督導個人對於實習教育的使命感、積極程度與介入方式，學生則帶著學校所學的能力與個人期待在實習過程之中不斷與各方磨合——這形成了本研究討論實習內涵影響因素的三個基本構面：機構/機構督導、學生、學校/學校督導。

肆、實習期待落差之影響因素

碩士班的實習比起大學部的實習，學生自我期待及主動性較大學時高、機構督導期待較大學部高、學校督導要求也較高(黃慧娟，2004)。實習生在進入實習機構前，往往會從學長姐、同學、師長處蒐集機構的資訊(曾華源，1992)，對於實習機構會有基本的認知與期待。但當個人進入機構後，期望或多或少對於所知覺到的訊息產生了折扣或加分的作用，因此期望落差就是來自於個體面對組織種種的現實衝擊與隨之而來的反應(王琳智，2005)。

對此期望落差的調節角色主要來自於機構與學校雙方的督導，其中，督導的專業背景亦是值得留心的。許祖維(2007)的文本分析中，指出了非社會工作專業訓練背景的督導或機構負責人，因期待、認知以及處理方式與社會工作背景出身的實務工作者常有不同，因而造成實務工作者的挫折與衝突。國外研究也發現是否為社會工作專業

教育背景者在實習教育內容上有顯著差異(Rogers & McDonald, 1989；引自曾華源，1995)，因此本研究將學校與機構雙方實習督導的教育背景納為探討變項之一，以瞭解督導的專業訓練背景對期待落差是否有所影響。

目前國內外文獻皆較少論及社會工作實習生在實習場域的期望與隨之而來面臨的難題，因此下借引實習醫生與實習教師之研究，以描述社會工作實習生在實習情境中所面臨之問題，再由實證研究中論及影響護理長、新進職員期待之構面，整理出影響實習期待落差的相關因素。

王玫玉(2002)描述了新手醫師面對護士與病人在專業上的質疑、期待自己可以被病人期待與依賴、並被鼓勵與同理，體驗到實習醫師的角色不確定感，更體驗在科層組織中不但是最卑微的，更是外人。其研究發現在實習醫師的社會化過程中，或與實習情境中的機構、文化、事件與重要他人的互動，藉由互動過程而覺知他人對於自己的角色期望，逐漸修正自己的行為表現使能滿足組織與他人的期望，同時亦經由個人的詮釋加以內化。

林懿德(2001)對於國小實習教師的研究中也發現，實習教師在實習初期對於自我會懷有一定的期望，希望在實習間能有所作為，希望學生對他們的上課會有熱烈的反應、渴望學生認同他們的教師權威，然而發現輔導教師與實習教師的教學理念、策略與風格的不同，造成了現實衝擊。

蘇慧琮(1987)對於護理長的研究中，引用 Kahn 的角色插曲模式(Role Episode Model)，除了角色傳遞者對於角色接受者賦予的角色期望之外，另歸納出三個角色賦予的歷程，即組織因素、人格因素及人際因素：(1)組織因素：包括組織的結構、財務、權威結構、物理環境與工作性質；(2)人格因素：包括個人的背景、習性、動機、價值觀、特質；(3)人際關係因素：包括人與人之間相互的影響力、情感關係、相互依賴程度及溝通的型態。

王琳智(2005)對於新進職員的研究中，將期望落差的來源分做工作本身、組織本身與人際關係三個構面：(1)人際關係：包括和上級、同事、下屬的融洽、和諧度或是認同感；(2)組織本身：包括組織本身制度，如升遷、考核、培訓、員工福利、組織文化、主管領導風格等；(3)工作本身：包括工作的自主性、完整性、多樣性、回饋性、合作性、明確性與發展性等。

由此可歸納出，包括個人因素、人際因素、組織本身、工作本身會造成實習期待的落差，而工作在實習中即指實習內涵。由於組織因素及實習內涵在前面已有相當多的討論，因此再以相關研究補充個人因素與人際關係的變項內涵。

在個人因素部分，Kanno& Koeske(2010)分析學生實習準備度包括學生個人過去大學時代課程的學習經驗、先前所修習的課程、對於不同領域的興趣與先前工作的經驗都有影響。

期望不僅受過去的成就影響，而且還受那些重要參考團體的其他人所影響(Blau,1991)。在實習期間，有許多不同的重要他人涉入其中；實習同儕團體間的合作交流，對於實習經驗有正面影響(胡慧嫻，1993；闕漢中等，2008)，學生對於案主非預期的行為，以及在互動過程中的無力而感到壓力(Saakvine & Pearlman, 1996；引自Kanno&Koeske, 2010)，再者，社會工作無論在個案、團體或社區層面都講求與不同群體的溝通和合作，並需要和不同專業互相配合(陳榮亮，2008)，有許多研究都指出了在實習過程中與其他專業合作的重要，但在與其他專業合作時，對於本身專業認同發展的影響，以及何時為適宜投入跨專業的學習時程目前尚無定論(Ashford& Thomas, 2005)。綜合前述，人際關係面除了先前所討論的機構督導、學校督導，尚包括實習同儕、學生同儕、案主、以及實習中有觀摩、合作關係的其他專業人士。

根據前述理論架構及相關實證研究之討論，再次修改實習落差之解釋模型如圖 2-5，實習期待落差(落差 5)是因實習生與外在環境—學校與實習機構，及在實習過程

中與實習相關人士互動的結果，由於本研究之研究對象為社會工作研究所之實習生，因此後續探討將以矩形框內之相關面向進行調查與討論。

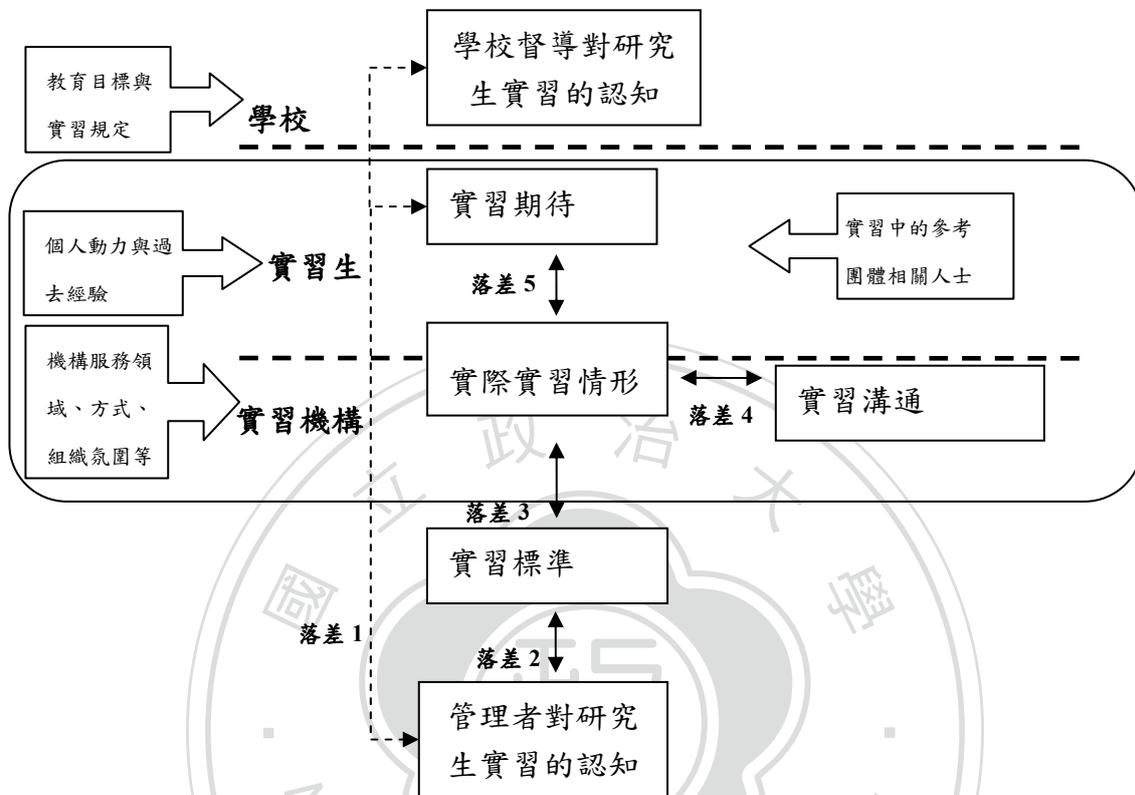


圖 2-5 實習期望落差之解釋模型

伍、實習期望落差之影響—實習收穫與知情行意向

社會工作專業教育是協助學習者知覺行三方面整合的專業教育，透過社會工作教育的過程來引導學生，傳授專業價值、態度、知識與技巧，使之具有社會工作知能、樂於從事社會工作實務，且能對專業給予承諾(曾華源，1995，2002)，但歷來社會工作教育的期許與現況之間仍有若干落差存在，包括對專業的興趣與認同偏低、學生缺乏對專業的使命感、理論與實務未能充分結合和專業素養未臻成熟、專業形象不被社會及各界所認同(施教裕，1993)，而相關研究證實實習教育對於專業認同、承諾有莫

大之影響。

有研究指出實習期望與期望的達成度會影響實習生對於實習收獲的評估(Knight, 2001; 周虹君, 2003), 而實習經驗的滿意與否在專業承諾關係上扮演重要角色(張菡瑋, 2004)。若在實習中有實際運用專業的正向經驗, 將有利於發展對專業的認同與承諾(胡慧嫻, 1993; Csikai & Rozensky, 1997), 而期望與實際未能相符所造成的期望落差會產生工作壓力, 使工作績效變低, 對組織的承諾有負面影響(賴淑芳, 2008), 離職傾向也因此升高(王琳智, 2005); 相反的, 當期待與實際狀況愈相符, 其實習滿意與組織承諾則會愈高(王淑貞, 1999), 因此, 當期望實習內容與實際狀況相近時, 實習生會較滿意實習收獲的情形, 學生對實習經驗和實習收獲的感知, 如若經驗良好收獲豐富, 則對專業較有承諾、也較願意投身社會工作的行列, 如若不然, 期望落差可能對知情行等面向有若干不良影響。

綜上所述, 實習期望落差對實習生整體收獲的感知, 以及後續對社會工作專業的喜惡、認同和投入社會工作等知情行三面向會有所影響, 但影響的層面與效果則是本研究所欲探究的。

陸、小結

本研究的實習內涵包括個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、其他行政庶務之協助等項目; 實習內涵受到機構/機構督導、學校/學校督導與實習生個人對於實習內涵的期待不同而受到影響; 由上述質性與量化資料, 可歸納出影響實習期待落差的因素包括: 個人因素、組織因素、督導教育背景、人際因素。而實習期待落差亦可能影響實習收獲的認知, 以及實習生對於社會工作專業的知情行意向。依據前開討論可將相關因素整理如下(變項內涵及操作化則見第三章第一節):

一、個人層面因素：

實習生之性別、年級、先前實習的經驗、實習之期間、次數、學生對於實習的準備等。

二、督導教育背景因素：

學校督導及機構督導之學歷背景。

三、人際層面因素：

實習生與機構督導、學校督導、實習同儕、學校同學之關係，實習生與案主及其他專業者的互動關係與角色功能之發揮。

四、組織層面因素：

機構性質、實習地點、服務領域、服務方法、實習契約、組織氛圍。

第四節 研究架構

本研究之分析主軸在於了解碩士班實習生對於實習內涵的期待與實際執行之相符或差異情形，及此實習落差對實習收獲的認知與社會工作專業的知情行意向的影響。根據文獻回顧，實習期待落差將受到個人因素、督導專業教育背景、人際因素、機構因素等四個構面之影響，期待落差的情形也會影響實習收獲與知情行意向的程度，因此一併檢驗實習期待落差和其他自變項對兩者之影響。據此發展本研究之研究架構，圖示如下：

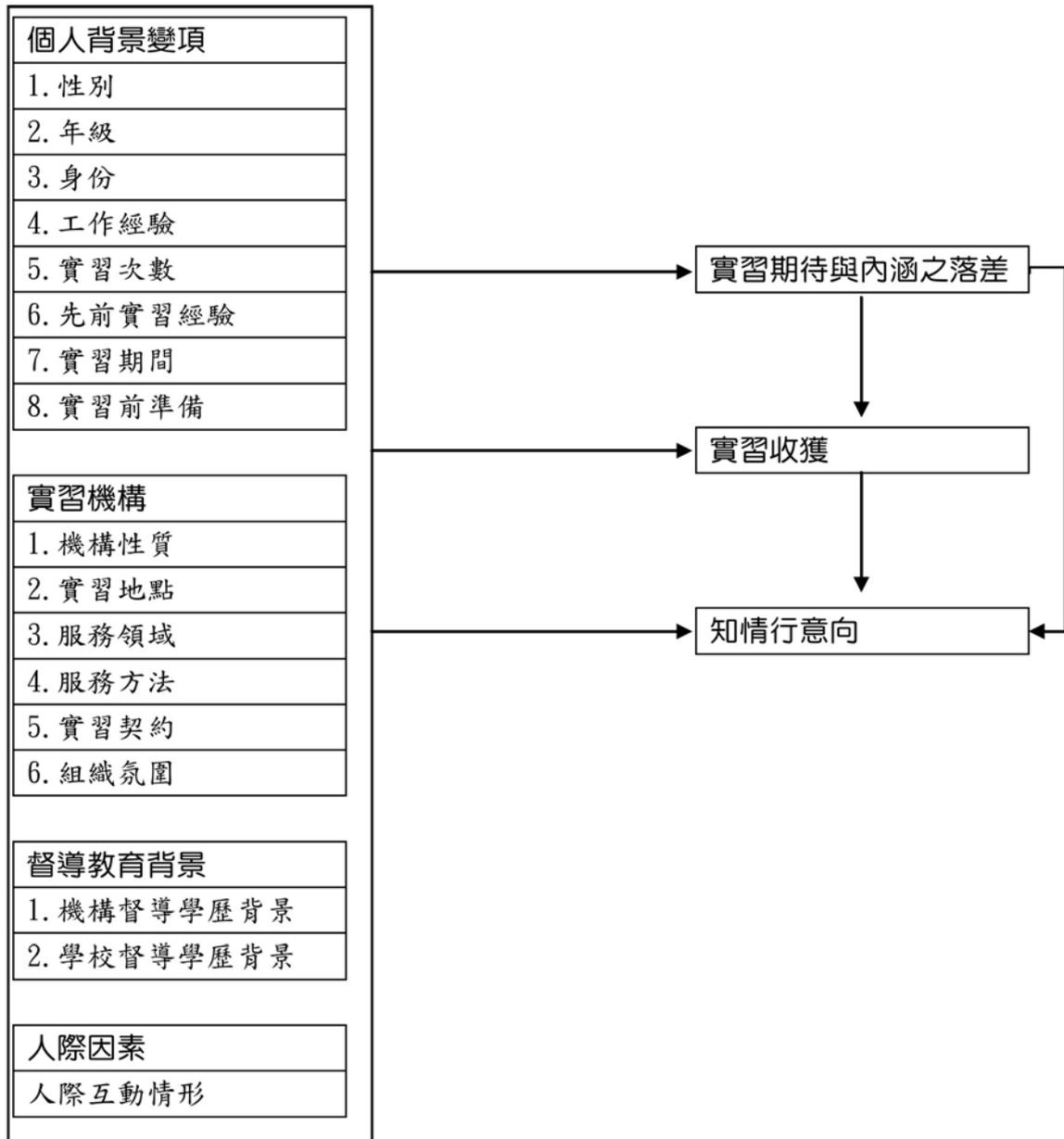


圖 2-6 研究架構圖

第三章 研究方法

為了描述台灣當前社會工作碩士班研究生之實習情形，因此透過問卷調查方式蒐集資料。現今國內外實證研究多為實習滿意度問卷，以及評估實習生具備的知識、價值與技巧能力(competency-based)而發展的實習評估量表，而未有問卷對實習生之實習期待及後續影響加以測量，為能確實穩合研究目的之需要，因此自行發展研究問卷。

本章共分為五節，第一節為研究設計，交待本研究之研究問題、研究假設、與變項之操作性定義；第二節說明研究工具的編製過程及量表分析方法；第三節說明本研究之研究對象與資料蒐集情形；第四節描述資料回收後的分析方法；第五節則說明研究進行時所著重的研究倫理。

第一節 研究設計

壹、研究問題

- 一、研究生對於實習內涵之期待為何？
- 二、研究生所經驗到的實習內涵實質為何？
- 三、研究生所感受到之實習期待與實際實習內涵之落差為何？
- 四、研究生所感受到的落差會受到哪些因素的影響？
- 五、研究生對於實習收獲的評價如何？
- 六、研究生對於實習收獲的評價會受到哪些因素的影響？
- 七、研究生實習後對於社會工作的喜好、認同與職業傾向會如何改變？
- 八、研究生對於社會工作的喜好、認同與職業傾向會受到哪些因素的影響？

貳、研究假設

一、個人因素不同對於期望落差、實習收穫與知情行意向會有影響。

- (一) 不同性別的實習生在期望落差、實習收穫與知情行意向上有顯著差異。
- (二) 不同年級的實習生在期望落差、實習收穫與知情行意向上有顯著差異。
- (三) 不同身分別的實習生在期望落差、實習收穫與知情行意向上有顯著差異。
- (四) 有無工作經驗的實習生在期望落差、實習收穫與知情行意向上有顯著差異。
- (五) 實習生的實習次數不同對期望落差、實習收穫與知情行意向有顯著影響。
- (六) 先前實習經驗的評價與期望落差、實習收穫與知情行意向有相關性存在。
- (七) 實習期間的不同在期望落差、實習收穫與知情行意向上有顯著差異。
- (八) 實習準備的不同，對於期望落差、實習收穫與知情行意向有顯著差異。

二、實習機構特質對於期望落差、實習收穫與知情行意向會有所影響。

- (一) 不同的機構性質對於期望落差、實習收穫與知情行意向會有顯著差異。
- (二) 不同的實習地點對於期望落差、實習收穫與知情行意向會會有顯著差異。
- (三) 不同的實習領域對於期望落差、實習收穫與知情行意向會會有顯著差異。
- (四) 機構主要服務方法的不同對於期望落差、實習收穫與知情行意向會會有顯著差異。
- (五) 實習前有无訂定實習契約，對於期望落差、實習收穫與知情行意向會會有顯著差異存在。
- (六) 對於組織氛圍的感受，會對期望落差、實習收穫與知情行意向造成影響。

三、期望落差、實習收穫與知情行意向會受人際因素而影響。

- (一) 學校督導的學歷背景對實習生的期望落差、實習收穫與知情行意向分數會

- 有顯著差異。
- (二) 機構督導的學歷背景對實習生的期望落差、實習收穫與知情行意向分數會有顯著差異。
 - (三) 機構督導與實習生之互動關係愈佳，則期望落差愈低，實習收穫與知情行意向分數愈高。
 - (四) 學校督導與實習生之互動關係愈佳，則期望落差愈低，實習收穫與知情行意向分數愈高。
 - (五) 學校同儕與實習生之互動關係愈佳，則期望落差愈低，實習收穫與知情行意向分數愈高。
 - (六) 實習夥伴與實習生之互動關係愈佳，則期望落差愈低，實習收穫與知情行意向分數愈高。
 - (七) 實習生會因與案主及其他專業者的互動，而對期望落差、實習收穫與知情行意向分數有所影響。

四、實習收穫會因期望落差程度的不同而有影響，實習期望落差愈大，實習收穫愈小。

五、知情行意向會受實習收穫之影響，實習收穫愈高，知情行意向分數也會愈高。

參、變項操作性定義

根據文獻回顧擬定研究架構如第二章第四節，再以此構面發展問卷，主要可分為自變項：「研究生個人層面變項」、「實習機構層面變項」、「人際層面變項」，與依變項「實習內涵與實習期待落差」、「實習收穫」、「知情行意向」六大部分，以下說明各變項之內涵與操作性定義。

一、自變項

(一) 個人層面因素

置於問卷第一部分；指個人背景資料、實習前個人對於實習所實際進行之事項、以及個人對於過去實習經驗之想法，變項內涵如下：

1. 性別：(1)男；(2)女。
2. 年級：(1) 碩二；(2) 碩三；(3) 碩四及以上。
3. 身分：(1)一般生；(2)在職生。
4. 實習之前曾有過社會工作之工作經驗：(1)否；(2)是，填答是者則續答兼職或全職及年資。
5. 實習次數：(1)包含大學部實習總次數；(2)碩士班實習次數。
6. 先前實習經驗的整體感受，請受試者以 0-10 分來評價。
7. 近一次實習時間：請受試者填答西元計年。
8. 實習期間為：(1)期中實習；(2)暑期實習。
9. 實習前進行項目：本題為複選題，主要關注實習前的資訊蒐集方式及實習計畫書的討論方式，詢問實習前研究生是否向老師、同學、學長姐、機構蒐集相關實習訊息及討論實習內容。

(二) 機構層面因素

置於問卷第二部分；本變項指碩士班實習生前一次實習機構之特質與軟體部分，變項內涵包括：

1. 機構性質：(1)公立；(2)私立(含公設民營)。
2. 實習地點：(1)國外；(2)國內北區(宜蘭至新竹)；(3)國內中區(苗栗至雲林)；(4)國內南區(嘉義至屏東)；(5)國內東區(花蓮、台東)；(6)國內離島(金門、馬祖、澎湖等離島地區)。
3. 機構服務領域：本題為複選題，原始設計包括 16 個領域：(1)一般醫療；(2)心理衛生(含精神醫療與復健)；(3)經濟與弱勢扶助；(4) 學校社會工

作；(5)社區型長期照顧；(6)機構型長期照顧；(7)早期療育；(8)收養或出養；(9)寄養或安置；(10)酒藥癮戒治；(11)家庭暴力暨性侵害(含高風險)；(12)犯罪矯治；(13)跨國人口(如移民、移工等)；(14)社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等)；(15)社會政策與倡導；(16)其他。施測後根據填答結果新增社區工作、社區型青少年福利服務、家庭社會工作三類。

4. 機構主要服務方法：本題為複選題，題項包括：(1)個案工作；(2)團體工作；(3)社區工作；(4)社會工作研究；(5)方案設計與評估；(6)社會政策與立法倡導。

5. 實習機構是否有與實習生訂定書面的實習契約。

6. 組織氛圍：

(1) 概念性定義：前一實習機構的機構彈性、實習生對實習機構的認同程度、與機構中人的相處情形，構成整體使實習生感受到的組織氛圍狀態。

(2) 操作性定義：組織氛圍量表共有 11 題，其中第 2 題與第 10 題為反向題，受試者根據每題的敘述回答認同的程度，各以 0 至 4 分計，研究者在因素分析與刪除因素負荷量較低的題項之後，將之加總而得組織氛圍分數，分數愈高，代表整體組織氛圍愈好。

(三) 督導教育背景因素

考量到問卷編排一致性，督導學歷背景兩題置於機構向度下詢問，並將標題調整為「實習機構與督導」。變項內涵如下：

1. 機構督導學歷：(1) 社會工作；(2) 社會福利(含兒童與家庭福利、青少年福利、衛生福利等)；(3)社會學；(4)輔導諮商；(5)犯罪矯治；(6)不知道；(7)其他。

2. 學校督導學歷：(1) 社會工作；(2) 社會福利(含兒童與家庭福利、青少年福利、衛生福利等)；(3)社會學；(4)輔導諮商；(5)犯罪矯治；(6)不知道；(7)其他。

(四) 人際層面因素

人際互動情形量表置於問卷第四部分，變項內涵如下：

1. 概念性定義：人際互動情形指在實習過程中，與實習生相關的重要他人與實習生的互動關係好壞程度，以及這些重要他人協助實習生澄清及調整實習期待與內容之情形。
2. 操作性定義：本量表共有 16 題，分別探討學校督導、機構督導、服務對象、學校同儕、實習夥伴、實習中合作的其他專業人士在實習中對於實習期待的影響，每題各以 0-4 分計，再加總為人際關係總分；在第四章第一節中，根據因素分析結果再分做五個因素分數，分數愈高，代表人際關係愈好，協助實習生在實習過程中澄清與調整實習期待的能力愈佳。

二、依變項

(一) 實習期待落差

1. 概念性定義：碩士班研究生前一次實習中，對於實習內涵的期待與實際參與的程度之間的落差情形。期望程度與實際情形依據時間點區分，期望程度意指研究生在歷經資訊蒐集、討論等的整體考量後，於踏入機構實習的那天對於不同工作方法的期待；而實際情形則是在整個實習階段所從事的實習內容。
2. 操作性定義：將實習內涵分作個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、其他行政庶務之協助等不同項目，每個面向下設計有若干題項，詢問受

試者在所期待的實習內涵中，每一題項上的期望程度，以及實際達成之程度，各以 0-10 分計，再計算變數之間的落差而成本依變項，由於計算方式是以期望程度減去實際參與程度，因此本項變數為一涵括負數至正數的連續變數，若期待落差分數為負數，代表實際參與情形大於期望程度，若分數為正數，則代表期望程度大於實際參與，分數為零則是實習期望與實際情形相符。

3. 為減少受試者填答時間，每一向度前設計兩個題目，分別詢問對該面向是否有期待、是否有參與，若有期待或有實際參與才需續答後面的題項，也因此各個項目的填答率並不一致。

(二) 實習收獲

1. 概念性定義：實習生在實際參與過實習項目之後，個人對實習收獲之整體評價。
2. 操作性定義：在各個實習項目參與面的最後一題詢問受試者對該實習項目的收獲評價，各以 0-10 分計，再將個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫、其他行政庶務之協助等八個面向的實習收獲加總而得，分數愈高，代表實習生對實習收獲的評價愈高。

(三) 知情行意向

1. 概念性定義：碩士班研究生於前一次實習之後對於喜歡社會工作、認同社會工作方法的有效性，及從事社會工作的意願程度。
2. 操作性定義：本項目共有三題，分別詢問受試者，各以 0-10 分計，再進行加總而得知情行意向分數，分數愈高，表示實習生對社會工作的整體專業意向愈好。

第二節 研究工具

本研究透過問卷調查法蒐集資料，以下說明研究工具的編製過程，以及正式施測後進行量表信效度分析的方式與標準。

壹、測量工具編製過程

研究者依據相關文獻及與指導教授討論出問卷初稿，並經預試調整問卷內容。於 2010 年 10 月 8 日至 14 日間，由 15 位符合樣本母群體的研究生進行試測，在試測後與受試者討論題項表述是否有題意不清等問題，針對每個問項的表面效度及整份問卷的內容效度進行檢討，以刪除不適宜的題目，並對於問卷的長度、字詞使用、變項測量是否完整等面向加以修訂，以完成最後版本的紙本施測問卷。

紙本問卷完成編製後，研究者將之轉為網路問卷的形式，並於公開施測前邀請 5 位符合資格且未參與預試的研究生試填網路問卷，以確認網路問卷的回覆形式是否能讓填答者清楚明瞭，並比較填答時間與紙本填答時間皆為 15 至 20 分鐘，差異不大，最終於 2010 年 10 月 29 日公告上網。

貳、量表分析

本問卷包括「組織氛圍」與「人際互動情形」兩份量表，在正式施測後一併對問卷之鑑別力與內部一致性係數加以分析，並刪除造成信度、效度與鑑別力降低的題目，以提升問卷的整體信效度。分析結果詳見第四章第一節研究工具之信度與效度檢驗。

一、鑑別力

不具鑑別力的題項是指在總量表中得分高和得分低的人們會有同樣反

應的題項。鑑別力分數(discriminatory power score, DP score)係將題項平均得分前 25%(Q3)與得低分的後 25%(Q1)相減，其值應大於 1，且不能小於 0.5(Monette, Sullivan, & DeJong, 2008)。

二、 因素分析

因素分析部分，依照 Hair, Black, Babin, & Anderson (2010)的說法，低於 0.4 的因素負荷量是太低，0.5 以上是較好的結果。因而透過因素分析刪去因素負荷量較小之題項，並報導分量表與總量表之特徵值及解釋變異量。

三、 信度分析

信度部分則在篩檢題項後以 Cronbach's Alpha 值呈現，以整體量表達到 0.8 以上為標準。

第三節 研究對象與資料蒐集情形

壹、 研究對象

本研究之研究對象為 99 學年度第一學期社會工作碩士班二年級以上在學學生，且在碩士班修業期間，至少有一次社會工作實習經驗。因此，立意選定開設必修社會工作實習課程的學校，以普查方式進行。

目前社會工作相關研究所共有 22 所⁹，其中有四所並未開設實習課程：中正社福、文化社福、陽明衛福、玄奘社福(97 級入學者得選修實習課程，隨著課程改制之後取消社會福利實習)，列為選修的有三所學校，分別為暨大社會政策與社會工作學系碩士班、高醫大醫學社會學與社會工作學系碩士班、中山醫醫學社

⁹ 以教育部高教司名單為主，因此未列入台南神學院宗教社會工作學系碩士班。

會暨社會工作學系碩士班。

在扣除上列七校後，本研究之調查對象共有十五間學校，研究者於 2011 年 1 月 3 日至 5 日間以電話及電子郵件向各系所洽詢本學期在學人數，15 校共有 534 名研究生(見表 3-1)。

貳、正式研究之資料蒐集過程

根據台灣網路資訊中心(2010)的「台灣網路使用調查」報告，臺灣地區 12 歲以上民眾曾經使用寬頻上網比例，從教育程度來看，以「研究所及以上」為最高(94.63%)。由前述調查顯示網路對研究生有可近性，因此透過網路調查¹⁰應為最佳之調查方法¹¹。因此本研究以網路調查為主，以紙本問卷輔助蒐集資料，以下列出本研究的資料蒐集程序：

1. 由前測修訂之正式問卷，將問卷內容架設於 google document 網路平台¹²。
2. 以公文及去電目標社會工作研究系(所)，請系所代為發布問卷邀請訊息，請研究生上網填答問卷。
3. 由學校代碼確認各校填答情形，並由學號交叉比對填答者是否符合受測資格(是否為調查學校及二年級以上有過碩士班實習經驗的學生)，若填答率不佳，再請各校朋友協助發布問卷資訊。

¹⁰ 游森期、余民寧(2006)以台灣中小學教師為研究對象，分成網路組與紙筆組進行施測，結果發現兩組間的因素結構均等性獲得支持，代表具有均等的因素架構與測量效果，顯示網路問卷是傳統問卷的可行替代方案。

¹¹ 李政忠(2004)指出網路調查難以令人信服的原因主要在於：網路使用人口不具母體代表性、缺乏抽樣架構(sampling frame)與自願性樣本(volunteer sample)等三個爭議點，由於本研究採普查，因此不會有代表性與抽樣架構的問題，亦將透過與各系(所)辦的聯繫，降低問卷來源不知究竟是否為該所研究生的風險。

¹² 研究者前後使用過政大問卷系統、my3Q、SurveyGizmo 三個平台，最後改投 google documents 的懷抱，以上四個網路問卷平台都可以免費使用，my3Q、SurveyGizmo 還可以透過購買會員得到更完整的設定、去除廣告與更多的問卷分析功能，雖然 Google documents 僅有描述性資料的分析，但因沒有樣本數量限制、設計問卷的方式也相當直觀容易上手，故使用之。然而透過網路平台的問卷施測仍有些許狀況，對此回收情形的反思，研究者於第五章第四節研究限制處進行討論。

4. 施測兩周後，由於亞洲大學和東海大學並無樣本回覆，經詢該校必(選)修課程之授課老師至班上進行集體施測之可能性，東海大學以郵寄問卷的方式回覆，亞洲大學則由研究者親自前往施測。
5. 資料蒐集結束前十天，請曾經填答者協助散播此研究問卷訊息。
6. 若有填答不清的情形，針對願意接受研究者詢問的受試者，研究者透過電話及電子郵件確認填答的相關訊息。
7. 資料蒐集結束，進行資料整理與統計分析。

參、資料蒐集結果

本研究透過網路問卷平台向 15 間社會工作研究所之碩士班學生進行施測，並以紙本問卷輔助蒐集資料，自 2010 年 10 月 29 日至 12 月 5 日間，共回收 183 份網路問卷及 10 份紙本問卷，經篩選後共有 185 份有效問卷¹³，有效問卷與碩二以上在學總人數的百分比為 34.64%¹⁴。

表 3-1 必修實習課程之系所碩二以上研究生人數一覽(2011 年 1 月)

社會工作研究所	碩二以上在學人數	有效樣本數
東海大學社會工作學系碩士班	58	19
東吳大學社會工作學系碩士班	44	12
靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班	45	10
輔仁大學社會工作學系碩士班	35	7
慈濟大學社會工作學系碩士班	30	9
臺北大學社會工作學系碩士班	42	15
國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系碩士班	17	8
台灣大學社會工作學系碩士班	51	15
亞洲大學社會工作學系碩士班	34	10

¹³ 刪除的 8 份問卷係因填答者非調查年級、非調查學校，及填答狀況不佳三項理由而刪除。

¹⁴ 由於蒐集在校人數的時間較填答問卷時間為晚，雖然在同一學期，但或許有的研究生已經順利完成碩論畢業，因此有效填答數佔總在學人數的比例的真實情形可能再略低。

長榮大學社會工作學系碩士班	27	6
台灣師範大學社會工作研究所	52	18
實踐大學社會工作學系碩士班	23	7
政治大學社會工作研究所	34	32
屏東科技大學社會工作系碩士班	21	8
朝陽科技大學社會工作系碩士班	21	9
總計 15 校	534 人	185 人

資料來源：各校電詢

第四節 資料處理與分析方法

正式問卷回收後，將 185 份有效問卷之資料過錄至社會科學統計套裝軟體 PASW Statistics 18.0，並針對本研究所提出之假設，以下列之統計方式逐一驗證假設並說明分析結果：

壹、描述統計

將次數分配、百分比、集中量數、離散量數等描述統計量製表，用以描述樣本在各自變項與依變項之樣本特質。

貳、推論統計

研究者透過獨立樣本 t 檢定、卡方檢定、單因子變異數分析、積差相關、階層迴歸、路徑分析等統計方法，以瞭解不同變項間之關係，進而整理出整體影響模型。

一、雙變項分析

(一) 獨立樣本 t-test

檢視實習生之性別、身分、實習前是否有工作經驗、碩士班實習次數、實習期間、機構性質、是否訂定書面實習契約等自變項，在實習期望落差、實習收穫與知情行意向上的平均分數是否有顯著差異。

(二) 卡方檢定

檢視實習生之性別、身分、實習前是否有工作經驗、碩士班實習次數、實習期間、機構性質、是否訂定書面實習契約、目前年級、實習總次數、實習時間、實習地點、機構督導學歷、學校督導學歷、實習前進行事項等自變項，與實習期望落差組型是否有顯著相關。

(三) 單因子變異數分析

檢驗目前年級、實習總次數、實習時間、實習地點、機構督導學歷、學校督導學歷等變項，不同組間在實習期望落差、實習收穫與知情行意向上的平均分數是否有達到顯著差異。

(四) Pearson 相關

檢驗先前實習經驗感受、組織氛圍、人際互動情形等變項，與實習期望落差、實習收穫與知情行意向之相關情形。

二、多變項分析

主要採階層迴歸分析，以達到顯著之自變項進入迴歸模型，以瞭解不同的自變項對於依變項的解釋能力。並由迴歸模型的標準化迴歸係數，及各變項間的關係建構出本研究的路徑圖。

第五節 研究倫理

本研究依循「知後同意」、「資訊保密」等原則進行研究。

首先，在問卷的問候語部分，說明研究的主旨、目的，及研究者之聯絡方式，務使受試者在知情(informed)的狀態下填答問卷。

其次，在受試者的資訊保密以及匿名部分¹⁵，研究者在資料蒐集時，以學號代替個人之編號，以瞭解問卷回收情形。在資料蒐集結束後，於資料庫中重新編號，消除單一問卷對應到特定個人的資訊，以避免受試者本人或實習機構之資訊曝光，而傷害受試者的可能性。而在問卷卷末有一題目詢問受試者若研究者對填答情形有疑問，是否願意接受聯絡；若填答者不願接受研究者之打擾，研究者也將恪守原則尊重其個人意願。

最後，所有受試者若對本研究之成果有興趣，皆有權向研究者索取研究進度與研究結果的相關訊息。

¹⁵ 保密(confidentiality)係指研究者如何處理資料以控制其他人獲得訊息的機會；匿名(anonymity)指的則是姓名或其他個人辨識物如身分證號碼、住址，不和個人資料連結，以致連研究者都不知道資料指涉對象的身分(畢恆達，1998)。

第四章 研究分析

本章憑藉有效問卷之資料，進行相關統計檢定與假設檢驗，第一節說明研究工具之設計與量表信效度，第二節針對所得資料進行描述統計，第三節至第五節驗證研究假設，分別探索影響實習落差、實習收穫與知情行意向之因素，第六節則藉由多元迴歸分析，建立影響實習落差、實習收穫與知情行意向之模型。

第一節 研究工具之信度與效度檢驗

「社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷」包括五大部分：研究生基本資料、實習機構與督導、實習內涵之期待與實際情形、人際互動情形、知情行意向。其中，包含「組織氛圍」與「人際互動情形」兩份量表，下將以項目分析及因素分析說明兩量表之信效度。

壹、實習組織氛圍量表

本量表參考組織氛圍研究的相關文獻(王秋慶，2003；劉榮欽，2004；杜梅明，2005；王薪為，2007；張宛儒，2008)，將組織氛圍依據機構環境與彈性、考評標準、人際關係、個人認同等四構面進行問項設計，組成共十一題的 Likert 量表，其中第二題與第十題為反向題。在反向題重新編碼後，以取樣適切性量數檢驗。本量表原始之 KMO 值為.901，據 Kaiser(1974)的觀點，本份量表極適合進行因素分析(引自吳明隆、涂金堂，2009)。

由下表可見實習組織氛圍量表各題項之鑑別力分數(DP score)，各題項之鑑別力分數皆大於 1，表所有題項皆具有鑑別度，故予以保留。

第一次因素分析後，由於第 3 題、第 11 題因素負荷量較低，因此刪除。第二次因素分析萃取出三個因素，但其中兩個因素均各只有一題，因此再刪去兩題(第 2 題、第 10 題)。刪除後進行第三次因素分析，Bartlett 的球形檢定之卡方值為 774.396(df=21)達顯著，代表有共同因素存在；取樣適切性量數檢驗 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy; KMO)值為.911，表示極適合進行因素分析。接著以主成份分析法(principal components analysis)萃取特徵值大於 1 的因素，採用最大變異法進行直交轉軸，僅萃取出一個成分因素，將之命名為「組織氛圍」，本因素共可解釋 65.421%之變異量；其分析結果如表 4-1。整份量表之內部一致性信度之 α 係數則為 0.911，本量表有良好的信度。

表 4-1 實習組織氛圍量表信效度檢定摘要表

題項編號與敘述	組織氛圍	共同性	鑑別力
	成份矩陣		
5.機構營造了令人愉悅的工作環境	.875	.766	2.46
6.實習過程中，機構對我工作表現的評價是公平的	.843	.711	2.26
7.我以身為機構的實習生為榮	.842	.709	2.41
9.我與機構中的專業工作者相處起來是愉快的	.806	.650	1.87
8.我欣賞機構的服務內涵和方法	.776	.602	2.5
4.實習機構會尊重或採納我所反應的意見	.766	.586	2.39
1.在機構中我可以自由的表達我的意見	.745	.555	2.26
解釋變異量	65.421%		
信度分析 Cronbach's Alpha	0.911		

貳、人際互動量表

根據文獻指出實習期間影響實習生的相關人士主要包括六類：學校督導、機構督導、學校同學、實習夥伴、其他專業工作者、服務對象等，研究者據此設計量表，共有十六題。同樣的，由於所有問項的鑑別力皆大於 1，因此所有題項皆予以保留。由因素分析得到 KMO 值為.670，根據 Kaiser(1974)的見解，尚可進

行因素分析(引自吳明隆、涂金堂，2009)。故以主成份分析法萃取特徵值大於 1 的因素，由於假定各因素間沒有相關，因而採用最大變異法進行直交轉軸，萃取出五個成分因素，將之命名為「學校督導」、「實務合作者」、「機構督導」、「學校同儕」、「實習夥伴」，五因素共可解釋 76.29%之變異量，整份量表之內部一致性信度之 Cronbach's α 係數則為 0.843，本量表有可接受的信度。各因素之說明如下：

1. 學校督導：本因素著重學校督導在實習過程間的主動性，發揮澄清研究生期待與協助調整期待之功能程度，題項共有四題。轉軸後的特徵值為 3.127；學校督導分量表之信度係數為 0.854，個別解釋變異量為 30.65%。
2. 實務合作者：包括服務對象與及在實習中合作的其他專業，影響實習期待，或能發揮協助調整實習之作用程度，題項包括四題，轉軸後的特徵值為 2.519；實務合作者分量表之信度係數為 0.810，個別解釋變異量為 15.40%。
3. 機構督導：本因素係指機構督導在實習過程間的開放性，發揮澄清研究生期待與協助調整期待之功能程度，共有三題，轉軸後的特徵值為 2.479；機構督導分量表的信度係數為 0.855，個別解釋變異量為 13.27%。
4. 學校同儕：學校同儕對於實習期待之影響，及協助澄清或調整實習期待的程度，題項包括三題，轉軸後的特徵值為 2.168；學校同儕分量表的信度係數為 0.807，個別解釋變異量為 9.19%。
5. 實習夥伴：實習夥伴對於協助澄清或調整實習期待的程度，題項包括兩題，轉軸後的特徵值為 1.913。實習夥伴分量表的信度係數達 0.922，個別解釋變異量為 7.78%。

表 4-2 人際互動量表信效度檢定摘要表

題項編號與敘述	因素命名					共同性	鑑別力
	學校督 導	實務合作 者	機構督 導	學校同 儕	實習夥 伴		
4.學校督導有助於我修改實習目標與內容	.868	-.017	.218	.114	.114	.827	2.7
2.學校督導有助於我澄清對實習的期待	.851	.143	.133	.167	.214	.836	2.65
3.學校督導的期待會影響我對自己的期待	.796	.071	.118	.112	-.087	.672	2.96
1.學校督導在實習過程中會主動處理我和機構間的問題	.765	.135	.059	.244	-.007	.667	2.85
16.與其他專業合作的過程中，讓我想要調整實習的內容	-.030	.845	.067	.055	.192	.759	2.88
15.與其他專業合作的過程中，會影響我對實習內容的期待	-.125	.797	.194	-.025	.210	.734	2.33
12.與服務對象的互動過程中，有助於我修改實習目標與內容	.279	.728	-.107	.158	.085	.651	2.72
11.與服務對象的互動過程中，會影響我對實習內容的期待	.406	.672	.004	.096	.049	.627	2.54
6.機構督導有助於我澄清對實習的期待	.138	.091	.925	.021	.078	.889	2.54
7.機構督導有助於我修改實習目標與內容	.149	.001	.890	.063	-.003	.818	2.65
5.機構督導的態度是開放的	.125	.043	.820	.041	.037	.694	2.11
10.同學有助於我修改實習目標與內容	.123	.116	-.042	.908	.018	.856	2.98
9.與同學的討論有助於我澄清對實習的期待	.162	.129	.080	.882	.047	.829	3.09
8.我會想要仿效同學在其他機構所進行的實習內容	.245	-.028	.093	.621	.173	.485	3.41
13.實習夥伴有助於我澄清對實習的期待	.036	.235	.067	.092	.930	.934	2.81
14.實習夥伴有助於我修改實習目標與內容	.111	.219	.033	.125	.923	.928	2.89
解釋變異量	30.654	15.398	13.270	9.187	7.781	解釋總變異量=76.29%	
Cronbach's alpha 信度係數	.854	.810	.855	.807	.922	整體量表之 Cronbach's α 值=.843	

第二節 描述統計

壹、研究生基本資料—個人背景變項

本研究的有效樣本中，男性約佔三成(N=55, 29.7%)，女性約佔七成(N=130, 70.3%)；回收樣本目前就讀碩二者有 48.1%(N=89)，就讀碩三者有 30.8%(N=57)，就讀碩四及以上者有 21.1%(N=39)。實習的時間分布則自 2006 年至 2010 年都有，而以 2010 年(N=105, 56.8%)與 2009 年(N=43, 23.2%)最多，大致符合就讀年級的分布狀態。由實習期間來看，由於詢問的是碩士班研究生前一次實習經驗，回收樣本以暑期實習者居多，有 65.4%(N=121)的研究生為暑期實習，32.6%(N=64)為期中實習。

樣本中包含有 87%(N=161)的一般生，13%的在職生(N=24)；但比對實習前有工作經驗者，有不少人是在有過工作經驗後，返回校園進修。全體樣本中有 32.4%(N=60)曾在實習前有過工作經驗，曾有全職工作者有 45 人，工作月數自 1 個月至 168 個月，平均工作月數為 55.58 月(Sd=45.75)，兼職工作者 11 人，工作月數自 2 個月至 48 個月，平均工作月數為 16.18 月(Sd=16.76)。

樣本中有 18.9%(N=35)的研究生在碩士班階段實習過一次，而有 81.1%(N=150)的研究生實習過兩次；若再加計包含大學實習的實習總次數，實習五次者人數並不多(N=7, 3.8%)，而以實習過四次(N=87, 47%)、三次(N=56, 30.3%)者占多數，表大學部為社會工作本科或相關科系者，或曾有修習過社工學分者，再進修社工碩士的學生也較多。而詢問受試者對這些實習經驗的整體評價，由 0 分至 10 分給予評價，普遍來說偏高，給分範圍自 3 分至 10 分，平均數為 7.39 分，標準差為 1.19，變異不大。

實習前的準備部分，本研究關注的是實習訊息來源與實習計畫的討論。本項為複選題，因此百分比是以全體樣本(N=185)做計算。實習訊息來源：約有四成(N=73, 39.5%)的研究生曾在實習前會親身前往拜訪實習機構瞭解實習內容的相關訊息，略低於曾華源(1992)調查中有 42.2%的學生會前往機構訪視；訊息取得方式依序為師長與所屬系所(N=95, 51.4%)、學長姐(N=76, 41.1%)、同學(N=60, 32.4%)。實習計畫的討論部分，將近全體研究生(N=180, 97.3%)皆會在實習前撰寫實習計畫書，但只有不到七成(N=124, 67%)的人會與老師及所屬系所討論，與近六成(N=110, 59.5%)的人會與機構討論實習計畫。

表 4-3 研究生樣本個人背景資料摘要表

變項	類別	次數	有效百分比(%)
性別	男	55	29.7
	女	130	70.3
目前年級	碩二	89	48.1
	碩三	57	30.8
	碩四及以上	39	21.1
身分	一般生	161	87
	在職生	24	13
實習之前曾有過社會工作之工作經驗	否	125	67.6
	是	60	32.4
	全職月數(N=45)	M=55.58	Sd=45.75
	兼職月數(N=11)	M=16.18	Sd=16.76
實習總次數 (含大學)	1 次	11	5.9
	2 次	24	13.0
	3 次	56	30.3
	4 次	87	47.0
	5 次	7	3.8
碩士班實習次數	1 次	35	18.9
	2 次	150	81.1

先前實習經驗感受(0-10分)	最小值：3；最大值：10	M=7.39	Sd=1.19
實習時間	西元 2006 年	2	1.1
	西元 2007 年	9	4.9
	西元 2008 年	26	14.1
	西元 2009 年	43	23.2
	西元 2010 年	105	56.8
實習期間	暑期實習	121	65.4
	期中實習	64	34.6
實習前進行之準備(複選題) 本項目每一題項百分比之母數為全體樣本(N=185)	曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息	95	51.4%
	曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息	76	41.1%
	曾向同學請教該單位的實習相關訊息	60	32.4%
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息	73	39.5%
	自行撰寫實習計畫書	180	97.3%
	撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容	124	67.0%
	撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容	71	38.4%

貳、實習機構與督導

樣本中有近七成(N=126, 68.1%)的比例在私立(含公辦民營)機構實習，另外則有 31.9%(N=59)的研究生在公家機關實習。以實習地點來區分，百分比依序為北區(N=113, 61.1%)、中區(N=44, 23.8%)、南區(N=18, 9.7%)、國外(N=5, 2.7%)、東區(N=4, 2.2%)、離島地區(N=1, 0.5%)

有 35.7%(N=66)的研究生與實習機構訂定書面的實習契約，遠低於周虹君(2003)研究中有 56.4%的機構有與實習生訂定實習契約的調查結果。再透過與機構屬性的交叉比較(如表 4-5)，有 33.9%的公立機構與實習生簽訂實習契約，私立機構則有 36.5%，兩者在卡方檢定上並無達到顯著差異。

督導學歷背景部分，機構督導與學校督導的所佔比例前四名順序相同，皆是社會工作、社會福利、輔導諮商、社會學背景。以機構督導來說，分別佔了64.9%(N=120)、14.1%(N=26)、5.4%(N=10)、4.9%(N=9)，而學校督導則分別為55.1%(N=102)、15.7%(N=29)、9.7%(N=18)、8.6%(N=16)，其餘詳見表 4-4。

機構服務領域，本題為複選題，實習機構從事最多的服務前五名依序為經濟與弱勢扶助(N=58, 31.5%)、家庭暴力暨性侵害(含高風險)(N=33, 17.9%)、社區型長期照顧(N=28, 15.2%)、社會政策與倡導(含社會行政)(N=24, 13.0%)、機構型長期照顧(N=22, 12.0%)，「其他」一項則涵括受試者自行填答的項目，而這些項目由於較難直接納入既有的項目，因此放入其他，包括於香港實習的科學中心(N=2)、國際志工(N=1)、原住民工作(N=1)、災變社會工作(N=2)、愛滋服務(N=3)、諮詢專線(N=1)、就業服務(N=2)，其餘各項見表 4-4。

機構主要的服務方式，本題亦為複選題，詢問研究生認為機構主要的服務方式為何，各工作方法的百分比依序為：個案工作(N=144, 77.8%)、團體工作(N=106, 57.3%)、方案設計與評估(N=75, 40.5%)、社區工作(N=71, 38.4%)、社會政策與立法倡導(含社會行政)(N=29, 15.7%)、社會工作研究(N=27, 14.6%)，由機構的服務領域與服務方式來看，實習機構以直接服務做為主要的服務方式。

組織氛圍以李克特量表詢問，題項經刪減後整份量表共有七題，受試者則以0至4分回答對題項敘述的認同程度。總量表的平均數為2.96分，標準差為0.75，表示實習組織有一定的彈性與溫暖，研究生也能大致的認同實習機構。唯第二題詢問「督導或機構長官批准才能執行」經反向編碼後，平均數為1.15，標準差為1.05，代表研究生在機構中的自主性仍不高，多半的事項均須經請示後方能執行。其餘各項之分數表現見表 4-6。

表 4-4 實習機構與督導資料摘要表

變項	類別	次數	有效百分比(%)
機構性質	公立	59	31.9
	私立(含公辦民營)	126	68.1
實習地點	國外	5	2.7
	北區(宜蘭至新竹)	113	61.1
	中區(苗栗至雲林)	44	23.8
	南區(嘉義至屏東)	18	9.7
	東區(花蓮、台東)	4	2.2
	離島(金門、馬祖、澎湖等離島地區)	1	.5
訂定書面的實習契約	否	119	64.3
	是	66	35.7
機構督導畢業科系	社會工作	120	64.9
	社會福利(含兒童與家庭福利、青少年福利、衛生福利等)	26	14.1
	社會學	9	4.9
	輔導諮商	10	5.4
	社會政策(含公共政策、經濟政策)	1	.5
	早期療育研究所	1	.5
	民族學	1	.5
	企管	1	.5
	會計	1	.5
	博物館研究所	1	.5
	不知道	14	7.6
	學校督導畢業科系	社會工作	102
社會福利(含兒童與家庭福利、青少年福利、衛生福利等)		29	15.7
社會學		16	8.6
輔導諮商		18	9.7
社會政策(含公共政策、經濟政策)		4	2.2
教育(含社會教育、特殊教育、教育應用行為)		3	1.6
哲學		1	.5
非營利組織與人力資源		1	.5
不知道		11	5.9
機構服務領域	一般醫療	21	11.4%

(複選題)	心理衛生(含精神醫療與復健)	21	11.4%
本項目每一題項百分	經濟與弱勢扶助	58	31.5%
比之母數為全體樣本	學校社會工作	11	6.0%
(N=185)	社區型長期照顧	28	15.2%
	機構型長期照顧	22	12.0%
	早期療育	6	3.3%
	收養或出養	6	3.3%
	寄養或安置	21	11.4%
	酒藥癮戒治	3	1.6%
	家庭暴力暨性侵害(含高風險)	33	17.9%
	犯罪矯治	6	3.3%
	跨國人口(如移民、移工等)	6	3.3%
	社會工作管理(如募款、款項分配、非營 利行銷等)	21	11.4%
	社會政策與倡導(含社會行政)	24	13.0%
	社區工作	7	3.8%
	社區型青少年福利服務	9	4.9%
	家庭社會工作	5	2.7%
	其他	12	6.5%
機構服務方法	個案工作	144	77.8%
(複選題)	團體工作	106	57.3%
本項目每一題項百分	社區工作	71	38.4%
比之母數為全體樣本	社會工作研究	27	14.6%
(N=185)	方案設計與評估	75	40.5%
	社會政策與立法倡導(含社會行政)	29	15.7%

表 4-5 機構性質與書面契約交叉比較表

		機構性質		總和
		公立	私立(含公辦民營)	
訂定書面的實習契約	否	39(66.1%)	80(63.5%)	119(64.3%)
	是	20(33.9%)	46(36.5%)	66(35.7%)
總和		59(100.0%)	126(100.0%)	185(100.0%)

表 4-6 實習組織氛圍答題摘要表

題項編號與題項敘述		平均數	標準差
組 織 氛 圍 因 素	1.在機構中我可以自由的表達我的意見	3.08	0.88
	4.實習機構會尊重或採納我所反應的意見	2.91	0.95
	5.機構營造了令人愉悅的工作環境	2.84	1.03
	6.實習過程中，機構對我工作表現的評價是公平的	3.06	0.88
	7.我以身為機構的實習生為榮	2.84	0.96
	8.我欣賞機構的服務內涵和方法	2.75	0.96
	9.我與機構中的專業工作者相處起來是愉快的	3.23	0.85
總量表：平均數：2.96；標準差：0.75			
刪 除 題 項	2.督導或機構長官批准才能執行(反向題)	1.15	1.05
	3.我會因表現超越督導的要求而有成就感	2.74	1.11
	10.實習工作之外，我與機構中的其他人互不往來(反向題)	2.95	1.26
	11.我與實習夥伴能夠融洽的共同完成實習任務(N=141)	3.33	0.84

參、實習期望落差與實習收穫

依變項「實習期望落差」如同第三章操作性定義所述，先將實習項目下各個題項之「期待」減去「參與」，成為個別題項的落差值，再以平均數計算變數而成為實習項目的實習期望落差值。

由於這樣的做法僅能呈現在期待與參與「皆有」分數的樣本，為說明原始資料的分布狀態，在表 4-7 仍提供了樣本對各項目的期待與參與情形。因此，在這部分首先將描述原始資料中對各實習項目之期待與參與情形的次數，接著描述各實習項目的期望落差，這些落差的組型(pattern)為何，以及研究生對實習收穫的認同如何。

一、實習期待與參與情形

如表 4-7 第二欄，實習項目的期待次數依序為：個案工作、實習作業撰寫、團體工作、社會工作研究、方案設計與評估、行政庶務協助、社區工作、社會政策與立法倡導。

實習項目的參與次數則依序為：實習作業撰寫、行政庶務協助、個案工作、團體工作、社會工作研究、方案設計與評估、社區工作、社會政策與立法倡導。

再由參與的次數除以期待次數，算出實際參與佔期待次數的比例，除了實習作業與行政庶務是參與大於期待之外，其餘的實習項目皆是期待大於參與。在這部分的落差項目，實際參與百分比最低的為社會政策與立法倡導，僅 47.62%，其次則為社區工作、方案設計與評估兩項，皆在七成左右。

二、實習期望落差

由於實習落差的分數是以期望減去參與，因此平均數若為正數，意即期望大於參與，反之亦然。實習期望落差平均分數為 0.74，標準差為 1.42，代表整體來說，碩士班研究生對於實習的期待略大於實際參與的實習內容。

每個項目的落差分數由高至低依序為：社區工作(M=1.92；Sd=2.77)、個案工作(M=1.69；Sd=2.19)、方案設計與評估(M=1.06；Sd=2.09)、團體工作(M=0.77；Sd=1.72)、社會工作研究(M=0.47；Sd=1.83)、社會政策與立法倡導(M=0.39；Sd=1.04)、實習作業撰寫(M=0.10；Sd=1.35)、行政庶務協助(M=-0.18；Sd=1.60)。

接著依據期望與實際之間的關係分為：期望大於實際參與、兩者相等、實際參與大於期望三個不同的組型，如表 4-8，期望大於實際的有五類，包括個案工作、社區工作、社會政策與立法倡導、方案設計與評估、團體工作；實際參與大於期望的項目則有社會工作研究、實習作業撰寫、行政庶務協助三項。並將八類

組型以平均數計算變數，而得「期望落差組型」變數(N=177)，實際大於期望一類佔 25.42%(N=45)，期望與實際相符一類為 23.73%(N=42)，而有超過半數樣本的實習期待大於實際參與(N=90，50.85%)。

由表 4-7 與表 4-8，可以做出下列數點觀察：

1. 由次數來看，大多數的研究生之實習期待多過實際的參與，但在各個實習項目之間仍有落差分數之差異。
2. 傳統社會工作三大方法個案工作、團體工作、社區工作及方案評估的落差情形較大，而屬於間接服務的社工研究與政策立法倡導落差情形較小。
3. 對於事務(實習作業撰寫)或庶務(行政庶務協助)的項目，期待與實際情形較為相符，甚至在庶務一項，是唯一在落差分數與組型的次數上，有實際參與大過於期望的。

三、實習收獲

本項目係詢問研究生認為在該次實習中各項目的收獲情形，以 0 至 10 分計，結果如表 4-7 第四欄。整體來說，研究生給予實習收獲平均分數 7.21 分 (Sd=1.27)，實習收獲頗豐。而就得分排序依序為實習作業撰寫(M=7.68)、團體工作(M=7.39)、社會政策與立法倡導(M=7.30)、方案設計與評估(M=7.13)、個案工作(M=7.08)、社會工作研究(M=6.98)、行政庶務協助(M=6.97)、社區工作(M=6.12)。再觀察實習期望落差的關係，發現落差分數最高的社區工作，在實習收獲上顯得最低，同樣的落差分數較低的團體工作、社會政策與社會立法和實習作業撰寫，在實習收獲的表現上則較高，而行政庶務協助雖然實做大於期望，但收獲分數卻顯偏低。

表 4-7 實習期待與參與情形比較表

	期待與參與情形			實習期望落差 M=0.74 ; Sd=1.42			實習收獲 M=7.21 ; Sd=1.27		
	個人有期待	個人有參與	參與期待比例	平均數	標準差	有效觀察值	平均數	標準差	有效觀察值
個案工作	141(76.2%)	121(64.9%)	85.81%	1.69	2.19	N=108	7.08	1.92	121
團體工作	120(62.9%)	97(52.4%)	80.83%	0.77	1.72	N=86	7.39	1.62	97
社區工作	74(40%)	52(28.1%)	70.27%	1.92	2.77	N=44	6.12	2.66	52
社會工作研究	92(49.7%)	80(43.2%)	86.96%	0.47	1.83	N=68	6.98	1.88	80
方案設計與評估	87(47%)	62(33.5%)	71.26%	1.06	2.09	N=53	7.13	1.79	62
社會政策與立法倡導	42(22.7%)	20(10.8%)	47.62%	0.39	1.04	N=19	7.30	2.27	20
實習作業撰寫	126(68.1%)	173(93.5%)	137.30%	0.10	1.35	N=125	7.68	1.68	173
行政庶務協助	85(45.9%)	142(76.8%)	167.06%	-0.18	1.60	N=83	6.97	2.17	142

表 4-8 實習期望落差組型

	期望落差			
	期望>實際	兩者相等	實際>期望	有效觀察值
個案工作	79(73.1%)	9(8.3%)	20(18.5%)	N=108
團體工作	48(55.8%)	12(14.0%)	26(30.2%)	N=86
社區工作	29(65.9%)	6(13.6%)	9(20.5%)	N=44
社會工作研究	26(38.2%)	14(20.6%)	28(41.2%)	N=68
方案設計與評估	30(56.6%)	10(18.9%)	13(24.5%)	N=53
社會政策與立法倡導	11(57.9%)	2(10.5%)	6(31.6%)	N=19
實習作業撰寫	35(28.0%)	53(42.4%)	37(29.6%)	N=125
行政庶務協助	17(20.5%)	34(41.0%)	32(38.6%)	N=83
期望落差組型	90(50.85%)	42(23.73%)	45(25.42%)	N=177

肆、人際互動情形

本量表以 0 至 4 分計算，欲了解影響實習期待和實習內容的人際互動影響情形。整份分量表之平均數為 2.69(Sd=0.61)，再依據因素分析結果進行五個因素的加總。對於實習影響的相關人士，影響性最大的為機構督導(M=3.01；Sd=0.92)，

接著是學校督導(M=2.82；Sd=0.97)、實務合作者(M=2.77；Sd=0.94)、實習夥伴(M=2.48；Sd=1.13)，最後則是學校同儕(M=2.24；Sd=1.04)。

表 4-9 人際互動情形答題摘要表

		各題項摘要		因素摘要	
		平均數	標準差	平均數	標準差
學校督導 (N=185)	1.學校督導在實習過程中會主動處理我和機構間的問題(N=185)	2.77	1.17	2.82	0.97
	2.學校督導有助於我澄清對實習的期待(N=185)	2.85	1.10		
	3.學校督導的期待會影響我對自己的期待(N=185)	2.80	1.24		
	4.學校督導有助於我修改實習目標與內容(N=185)	2.85	1.14		
機構督導 (N=185)	5.機構督導的態度是開放的(N=185)	3.21	.94	3.01	0.92
	6.機構督導有助於我澄清對實習的期待(N=185)	2.95	1.06		
	7.機構督導有助於我修改實習目標與內容(N=185)	2.88	1.12		
學校同儕 (N=185)	8.我會想要仿效同學在其他機構所進行的實習內容(N=185)	1.84	1.29	2.24	1.04
	9.與同學的討論有助於我澄清對實習的期待(N=185)	2.57	1.21		
	10.同學有助於我修改實習目標與內容(N=185)	2.30	1.18		
實習夥伴 (N=144)	13.實習夥伴有助於我澄清對實習的期待(N=143)	2.56	1.15	2.48	1.13
	14.實習夥伴有助於我修改實習目標與內容(N=142)	2.42	1.18		
實務合作者 (N=185)	11.與服務對象的互動過程中，會影響我對實習內容的期待(N=184)	2.97	1.00	2.77	0.94
	12.與服務對象的互動過程中，有助於我修改實習目標與內容(N=181)	2.80	1.08		
	15.與其他專業合作的過程中，會影響我對實習內容的期待(N=144)	2.81	1.05		
	16.與其他專業合作的過程中，讓我想調整實習的內容(N=139)	2.62	1.15		
總量表(N=185)之平均數：2.69；標準差：0.61。					

伍、知情行意向

本項目係詢問研究生認為在該次實習之後，對於社會工作的認知、感情與未

來行動，以 0 至 10 分計，結果如表 4-10。知情行意向整體平均分數為 7.91 分 (Sd=1.48)，其中研究生對於未來職志從事社會工作的肯定更是高達 8.14 分。

表 4-10 知情行意向答題情形摘要表

題項說明	平均數	標準差
1.在這次的實習之後，我認為我喜歡社會工作	7.84	1.66
2.在這次的實習之後，我覺得社會工作能有效的幫助別人	7.75	1.81
3.在這次的實習之後，我會繼續從事社會工作	8.14	1.73
總量表(N=185)之平均數：7.91；標準差：1.48。		

第三節 影響實習期望落差之相關因素分析

壹、研究生個人背景因素與實習期望落差之分析

個人因素部分，包括性別、身份、年級、實習前是否有過社會工作之工作經驗、碩士班實習次數、實習總次數、實習時間、實習期間、實習前之準備度及各進行事項、先前實習經驗的整體感受等項目，依據不同的尺度以相符的統計方法檢驗與實習期望落差之關係。

由表 4-11、4-12、4-13，得知不同的身分($t=3.18$ ； $p=.003$)、實習前是否到機構拜訪以瞭解該單位的實習相關訊息($t=3.962$ ； $p=.000$)對實習期待落差有顯著的差異。

以兩組的平均數來做比較，在職生的期望落差較低($M=.07$ ； $Sd=1.45$)，一般生的實習期望落差較高($M=.84$ ； $Sd=1.00$)，平均差異為.77；而實習前有至機構拜訪者之期望落差較小($M=.30$ ； $Sd=.85$)，未至機構拜訪者實習期望落差則較大($M=1.04$ ； $Sd=1.63$)，平均差異為.74。

進一步透過獨立性卡方檢定，比較不同身分在期望落差組型間的差異情形。

由表 4-14, Pearson 卡方值為 14.485($p=.001$), 表示身份與期望落差組型間有顯著相關存在, Cramer's V 相關係數為.286, 而 Goodman 與 Kruskal Tau 為.033, 表示在知道身份的資訊下, 可減少預測期望落差組型誤差的 3.3%。表中顯示在職生的期望與實際之間的關係朝向兩極, 而沒有兩者相符的狀況。期望大於實際的有 45.5%($N=10$)、實際大於期望的有 54.5%($N=12$), 且實際大於期望這組的比例遠大於一般生的比例($N=33$, 21.3%)。

表 4-11 個人背景因素與實習期望落差獨立樣本 t 檢定摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值	
性別	男性	52	.54	1.34	-1.198	.233	
	女性	125	.82	1.44			
身份	一般生	155	0.84	1.45	3.18*	.003	
	在職生	22	0.07	1.00			
實習之前曾有過社會工作之工作經驗	否	118	0.83	1.48	1.177	.241	
	是	59	0.57	1.28			
碩士班實習次數	1 次	34	0.68	1.47	-.267	.790	
	2 次	143	0.76	1.41			
近一次實習期間	暑期實習	114	0.74	1.32	-.045	.964	
	期中實習	63	0.75	1.59			
實習前之準備度	曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息	否	87	0.76	1.44	.198	.843
		是	90	0.72	1.41		
	曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息	否	104	0.62	1.45	-1.414	.159
		是	73	0.92	1.36		
	曾向同學請教該單位的實習相關訊息	否	118	0.81	1.54	.832	.406
		是	59	0.62	1.13		
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息	否	106	1.04	1.63	3.962***	.000
		是	71	0.30	0.85		
	自行撰寫實習計畫書	否	5	1.02	1.41	.434	.665
		是	172	0.74	1.42		
	撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容	否	56	0.88	1.34	.901	.369
		是	121	0.68	1.46		

	撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容	否	72	0.75	1.50	.049	.961
		是	105	0.74	1.37		
	撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容	否	110	0.72	1.47	-.257	.797
		是	67	0.78	1.34		

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-12 個人背景因素與實習期望落差單因子變異數摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定
目前年級	碩二	86	0.79	1.38	F=.036	F=.120
	碩三	52	0.67	1.57	p=.965	p=.887
	碩四及以上	39	0.74	1.33		
實習總次數	1 次	10	1.39	2.07	F=1.275	F=1.029
	2 次	24	1.03	1.35	p=.282	p=.394
	3 次	52	0.65	1.23		
	4 次	85	0.68	1.49		
	5 次	6	0.28	0.76		
實習時間	西元 2006 年	2	1.33	1.18	F=.846	F=.103
	西元 2007 年	9	0.84	0.73	p=.498	p=.981
	西元 2008 年	26	0.76	1.58		
	西元 2009 年	40	0.71	1.59		
	西元 2010 年	100	0.73	1.37		

表 4-13 個人背景因素與實習期望落差相關摘要表

變項	期待落差
實習前之準備度	r=-.081 ; p=.282
先前實習經驗的整體感受(0-10 分)	r=.125 ; p=.097

表 4-14 身份與期望落差組型交叉比較表

		期望落差組型			
		實際大於期望	期望與實際相符	期望大於實際	總和
身 份	一般生	33(21.3%)	42(27.1%)	80(51.6%)	155(100%)
	在職生	12(54.5%)	0(0%)	10(45.5%)	22(100%)
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)
檢定結果		Pearson 卡方	p-value	Tau	Cramer's V
		14.485	.001	.033	.286

貳、實習機構因素與實習期望落差之分析

實習機構因素檢驗機構性質、是否訂定書面實習契約、機構服務方法、機構服務領域、實習地點與機構氛圍量表對實習期望落差之關係。

由表 4-15、4-16、4-17，各自變項對期望落差之統計檢定結果皆未達顯著差異，表示實習機構各相關因素並未對實習期望落差造成影響。

表 4-15 實習機構因素與實習期望落差獨立樣本 t 檢定摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值	
機構性質	公立	56	0.68	1.48	-.430	.668	
	私立(含公辦民營)	121	0.77	1.39			
訂定書面的實習契約	否	115	0.83	1.57	1.221	.224	
	是	62	0.58	1.08			
機構主要服務方法	個案工作	否	39	0.62	1.34	-.603	.547
		是	138	0.78	1.44		
	團體工作	否	74	0.70	1.33	-.303	.762
		是	103	0.77	1.49		
	社區工作	否	108	0.77	1.47	.335	.738
		是	69	0.70	1.34		
	社會工作研究	否	152	0.79	1.47	.968	.334
		是	25	0.49	1.03		
	方案設計與評估	否	103	0.69	1.46	-.640	.523
		是	74	0.82	1.37		
	社會政策與立法倡導(含社會行政)	否	149	0.76	1.47	.416	.678
		是	28	0.64	1.16		
機構服務領域	一般醫療	否	157	0.81	1.45	1.671	.097
		是	20	0.25	1.10		
	心理衛生(含精神醫療與復健)	否	156	0.73	1.31	-.357	.721
		是	21	0.85	2.10		
	經濟與弱勢扶助	否	122	0.83	1.52	1.238	.217
		是	55	0.55	1.15		

學校社會工作	否	166	0.76	1.45	.608	.544
	是	11	0.49	0.93		
社區型長期照顧	否	151	0.70	1.44	-1.015	.311
	是	26	1.00	1.25		
機構型長期照顧	否	158	0.80	1.46	1.645	.102
	是	19	0.24	0.91		
早期療育	否	171	0.72	1.43	-1.036	.302
	是	6	1.33	1.08		
收養或出養	否	171	0.72	1.39	-.959	.339
	是	6	1.29	2.11		
寄養或安置	否	156	0.71	1.39	-.965	.336
	是	21	1.02	1.63		
酒藥癮戒治	否	174	0.72	1.38	-1.443	.151
	是	3	1.91	3.23		
家庭暴力暨性侵害(含高風險)	否	146	0.70	1.35	-.841	.402
	是	31	0.94	1.71		
犯罪矯治	否	171	0.71	1.36	-.771	.475
	是	6	1.55	2.65		
跨國人口(如移民、移工等)	否	171	0.76	1.44	1.054	.294
	是	6	0.14	0.50		
社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等)	否	156	0.72	1.45	-.673	.502
	是	21	0.94	1.19		
社會政策與倡導(含社會行政)	否	153	0.73	1.42	-.353	.725
	是	24	0.84	1.46		
社區工作	否	170	0.74	1.41	.007	.994
	是	7	0.74	1.75		
社區型青少年福利服務	否	169	0.75	1.43	.217	.829
	是	8	0.64	1.19		
家庭社會工作	否	172	0.75	1.43	.401	.689
	是	5	0.49	0.89		
其他	否	165	0.75	1.45	.356	.722
	是	12	0.60	.87		

表 4-16 實習地點與實習期望落差單因子變異數摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定
實習地點	國外	5	0.82	0.74	F=1.213 p=.307	F=.362 p=.836
	北區(宜蘭至新竹)	113	0.77	1.48		
	中區(苗栗至雲林)	44	0.82	1.21		
	南區(嘉義至屏東)	18	0.54	1.80		
	東區及離島(花蓮、台東及離島地區)	5	0.12	0.43		

表 4-17 機構氛圍與實習期望落差之相關分析

	機構氛圍
實習期望落差	r=.010 ; p=.895

參、人際因素、督導學歷與實習期望落差之分析

人際因素考量為了解不同的人際關係對實習期望落差的影響，將人際關係量表之各因素及總分皆予以考量。

由表 4-18、4-19，僅有機構督導的學歷對於期望落差之影響達到顯著 (F=2.411 ; p=.038)，但在 Scheffe 事後比較無法指出組別之間的差異。

表 4-18 人際關係與實習期望落差之相關分析

	學校督導	機構督導	學校同儕	實習夥伴	實務合作者	人際關係總分
期望落差	r=-.001 ; p=.494	r=-.028 ; p=.354	r=-.018 ; p=.408	r=-.095 ; p=.133	r=.090 ; p=.117	r=.038 ; p=.306

表 4-19 督導學歷與實習期望落差之單因子變異數檢定

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定與事後比較
機構督導	社會工作	115	0.59	1.25	F=1.483 p=.198	F=2.411 p=.038
	社會福利與社會政策	26	0.98	1.39		
	社會學	9	-0.02	0.77		
	輔導諮商	10	1.25	2.37		

	其他	4	1.47	2.04		
	不知道	13	1.58	1.75		
學校督導	社會工作	99	0.76	1.48	F=.674 p=.643	F=.664 p=.651
	社會福利與社會政策	31	0.78	1.41		
	社會學	16	0.41	1.02		
	輔導諮商	18	1.01	1.39		
	其他	5	1.23	2.09		
	不知道	8	0.19	1.03		

肆、各變項與期望落差組型之分析

第四部份透過由實習期待落差分數所創造出來的期望落差組型進行相關檢定，首先檢定類別尺度的自變項與實習期望落差組型之間的關係，由表 4-20，可見「實習總次數」($\chi^2=16.456$ ； $p=.036$)與「實習前撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容」($\chi^2=7.273$ ； $p=.026$)兩項與期望落差組型達到顯著相關。

「實習總次數」的 Cramer's V 相關係數為.216，而 Goodman 與 Kruskal Tau 為.045，表示在知道實習總次數的資訊下，可減少預測期望落差組型誤差的 4.5%。而「實習前撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容」的 Cramer's V 相關係數為.203，而 Goodman 與 Kruskal Tau 為.020，表示在知道此一資訊的情況下，可減少預測期望落差組型誤差的 2.0%。進一步由細格中觀察期望落差的趨勢消長情形。就實習總次數來說，期望大於實際的情形隨著實習總次數的增加而逐漸減少，兩者相符的比例則逐漸增加，但實際大於期望的狀況則較不穩定；而實習前若有撰寫計畫書並與老師討論，其期望落差組型大致呈現期望落差減少，而實際從事的比例大於期望的樣態。

再由期望落差組型與實習收穫與知情行意向的單因子變異數分析，探討組型差異與依變項的關係。如表 4-21，可知不同的期望落差組型在實習收穫($F=6$ 。

418； $p=.002$)與對於社會工作的喜好程度($F=3.394$ ； $p=.036$)皆有顯著的差異。由 Scheffe 事後比較得知，若實習中實際進行的事務多於原先期待，其實習收穫 ($M=7.65$ ； $Sd=1.22$)較高，而實習期待未能在實際參與中得到滿足的實習生其實習收穫則較低($M=6.88$ ； $Sd=1.16$)。而實際參與大於期待這組的實習生，其對於社會工作的喜愛($M=8.27$ ； $Sd=1.76$)也大於期待與實際相符的實習生($M=7.36$ ； $Sd=1.75$)。大致來說，實習中實際的參與較多，對實習生有相當的正面影響。

表 4-20 類別尺度自變項與實習期望落差之卡方檢定摘要表

		期望落差組型				檢定結果			
		實際大於期望	期望與實際相符	期望大於實際	總和	Pearson χ^2	p	Tau	Cramer's V
性別	男性	17(32.7%)	11(21.2%)	24(46.2%)	52(100%)	2.055	.358	.005	.108
	女性	28(22.4%)	31(24.8%)	66(52.8%)	125(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
目前 年級	碩二	23(26.7%)	23(26.7%)	40(46.5%)	86(100%)	1.956	.744	.006	.074
	碩三	14(26.9%)	11(21.2%)	27(51.9%)	52(100%)				
	碩四以 上	8(20.5%)	8(20.5%)	23(59.0%)	39(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
工作 經驗	否	28(23.7%)	33(28.0%)	57(48.3%)	118(100%)	3.529	.171	.020	.141
	是	17(28.8%)	9(15.3%)	33(55.9%)	59(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
實習 期間	暑期	31(27.2%)	27(23.7%)	56(49.1%)	114(100%)	.582	.748	.002	.057
	期中	14(22.2%)	15(23.8%)	34(54.0%)	63(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
實習 時間	2006	0(.0%)	0(.0%)	2(100.0%)	2(100%)	4.969	.761	.016	.118
	2007	1(11.1%)	2(22.2%)	6(66.7%)	9(100%)				
	2008	7(26.9%)	7(26.9%)	12(46.2%)	26(100%)				
	2009	10(25.0%)	7(17.5%)	23(57.5%)	40(100%)				
	2010	27(27.0%)	26(26.0%)	47(47.0%)	100(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
實習 總次 數	1 次	3(30.0%)	0(.0%)	7(70.0%)	10(100%)	16.456*	.036	.045	.216
	2 次	5(20.8%)	3(12.5%)	16(66.7%)	24(100%)				
	3 次	16(30.8%)	7(13.5%)	29(55.8%)	52(100%)				

	4次	20(23.5%)	29(34.1%)	36(42.4%)	85(100%)				
	5次	1(16.7%)	3(50.0%)	2(33.3%)	6(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
碩士班實習次數	1次	13(38.2%)	9(26.5%)	12(35.3%)	34(100%)	4.852	.088	.016	.166
	2次	32(22.4%)	33(23.1%)	78(54.5%)	143(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息	否	21(24.1%)	19(21.8%)	47(54.0%)	87(100%)	.708	.702	.002	.063
	是	24(26.7%)	23(25.6%)	43(47.8%)	90(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
向學長姐請教該單位的實習相關訊息	否	28(26.9%)	27(26.0%)	49(47.1%)	104(100%)	1.443	.486	.005	.090
	是	17(23.3%)	15(20.5%)	41(56.2%)	73(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
向同學請教該單位的實習相關訊息	否	31(26.3%)	24(20.3%)	63(53.4%)	118(100%)	2.264	.332	.006	.113
	是	14(23.7%)	18(30.5%)	27(45.8%)	59(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
到機構拜訪瞭解該單位實習相關訊息	否	21(19.8%)	27(25.5%)	58(54.7%)	106(100%)	4.390	.111	.012	.157
	是	24(33.8%)	15(21.1%)	32(45.1%)	71(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
自行撰寫實習計畫書	否	0(0.0%)	2(40.0%)	3(60.0%)	5(100%)	1.967	.374	.005	.105
	是	45(26.2%)	40(23.3%)	87(50.6%)	172(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習	否	7(12.5%)	15(26.8%)	34(60.7%)	56(100%)	7.273*	.026	.020	.203
	是	38(31.4%)	27(22.3%)	56(46.3%)	121(100%)				

內容									
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容	否	15(20.8%)	22(30.6%)	35(48.6%)	72(100%)	3.509	.173	.008	.141
	是	30(28.6%)	20(19.0%)	55(52.4%)	105(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容	否	29(26.4%)	28(25.5%)	53(48.2%)	110(100%)	.872	.647	.003	.070
	是	16(23.9%)	14(20.9%)	37(55.2%)	67(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
機構性質	公立	16(28.6%)	9(16.1%)	31(55.4%)	56(100%)	2.671	.263	.007	.123
	私立(含公辦民營)	29(24.0%)	33(27.3%)	59(48.8%)	121(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
訂定書面的實習契約	否	30(26.1%)	24(20.9%)	61(53.0%)	115(100%)	1.499	.473	.004	.092
	是	15(24.2%)	18(29.0%)	29(46.8%)	62(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
機構督導學歷	社會工作	33(28.7%)	29(25.2%)	53(46.1%)	115(100%)	17.864	.057	.050	.225
	社會福利與社會政策	5(19.2%)	4(15.4%)	17(65.4%)	26(100%)				
	社會學	5(55.6%)	1(11.1%)	3(33.3%)	9(100%)				
	輔導諮商	1(10.0%)	2(20.0%)	7(70.0%)	10(100%)				
	其他	0(0.0%)	3(75.0%)	1(25.0%)	4(100%)				
	不知道	1(7.7%)	3(23.1%)	9(69.2%)	13(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
學校督導學歷	社會工作	26(26.3%)	25(25.3%)	48(48.5%)	99(100%)	9.195	.514	.029	.161
	社會福利與社	10(32.3%)	5(16.1%)	16(51.6%)	31(100%)				

	會政策								
	社會學	5(31.3%)	5(31.3%)	6(37.5%)	16(100%)				
	輔導諮 商	1(5.6%)	3(16.7%)	14(77.8%)	18(100%)				
	其他	1(20.0%)	2(40.0%)	2(40.0%)	5(100%)				
	不知道	2(25.0%)	2(25.0%)	4(50.0%)	8(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				
實習 地點	國外	0(.0%)	1(33.3%)	2(66.7%)	3(100%)	7.542	.479	.020	.146
	北區	26(23.9%)	27(24.8%)	56(51.4%)	109(100%)				
	中區	9(20.9%)	11(25.6%)	23(53.5%)	43(100%)				
	南區	8(47.1%)	3(17.6%)	6(35.3%)	17(100%)				
	東區及 離島	2(40.0%)	0(0.0%)	3(60.0%)	5(100%)				
總和		45(25.4%)	42(23.7%)	90(50.8%)	177(100%)				

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-21 期望落差組型與實習收穫及知情行意向之單因子變異數分析摘要表

依變項	期望落差類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定與事後比較
實習收穫	實際大於期望	45	7.65	1.22	F=.489	F=6.418**
	期望與實際相符	42	7.39	1.42	p=.614	p=.002
	期望大於實際	90	6.88	1.16		實際大於期望>期 望大於實際
我認為我喜歡 社會工作	實際大於期望	45	8.27	1.76	F=.619	F=3.394*
	期望與實際相符	42	7.36	1.75	P=.540	p=.036
	期望大於實際	90	7.90	1.51		實際大於期望>期 望與實際相符
我覺得社會工 作能有效的幫 助別人	實際大於期望	45	8.02	1.99	F=.040	F=.974
	期望與實際相符	42	7.48	1.78	P=.961	p=.380
	期望大於實際	90	7.73	1.76		
我會繼續從事 社會工作	實際大於期望	45	8.38	1.60	F=.112	F=1.391
	期望與實際相符	42	7.79	1.80	P=.894	p=.252
	期望大於實際	90	8.22	1.77		
知情行意向總 分	實際大於期望	45	8.22	1.48	F=.097	F=2.375
	期望與實際相符	42	7.54	1.55	P=.908	p=.096
	期望大於實際	90	7.95	1.43		

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

第四節 影響實習收獲之相關因素分析

壹、研究生個人背景因素與實習收獲之分析

個人因素部分，考量性別、身份、年級、實習前是否有過社會工作之工作經驗、碩士班實習次數、實習總次數、實習時間、實習期間、實習前之準備度及各進行事項、先前實習經驗的整體感受等項目，依據不同的尺度以相符的統計方法檢驗與實習收獲之關係。

表 4-22、4-23、4-24 分別進行獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析及相關分析，在個人因素中，不同的身分($t=-2.351$ ； $p=.020$)、實習前到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息($t=-2.231$ ； $p=.027$)兩者對實習收獲有達到統計上的顯著差異，此外，先前實習經驗的整體感受($r=.307$ ； $p=.000$)與實習收獲有顯著正相關，代表先前實習經驗如果愈佳，對於之後實習收獲的感覺也會愈好。

以兩組的平均數來做比較，在職生的實習收獲較高($M=7.77$ ； $Sd=1.06$)，一般生的實習收獲較低($M=7.12$ ； $Sd=1.28$)，平均差異為.65；而實習前有至機構拜訪者之實習收獲較高($M=7.46$ ； $Sd=1.15$)，未至機構拜訪者實習收獲則較少($M=7.05$ ； $Sd=1.32$)，平均差異為.41。

表 4-22 個人背景因素與實習收獲獨立樣本 t 檢定摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值
性別	男性	55	7.41	1.28	1.40	.164
	女性	130	7.12	1.26		
身份	一般生	161	7.12	1.28	-2.351*	.020
	在職生	24	7.77	1.06		
實習之前曾有過社會工作之工作經驗	否	125	7.13	1.30	-1.139	.256
	是	60	7.36	1.19		
碩士班實習次數	1 次	35	7.04	1.27	-0.866	.388

	2 次	150	7.25	1.27			
近一次實習期間	暑期實習	121	7.25	1.21	.650	.516	
	期中實習	64	7.12	1.37			
實習前之準備度	曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息	否	90	7.25	1.23	.391	.696
		是	95	7.17	1.31		
	曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息	否	109	7.23	1.25	.276	.783
		是	76	7.18	1.31		
	曾向同學請教該單位的實習相關訊息	否	125	7.25	1.21	.620	.536
		是	60	7.12	1.39		
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息	否	112	7.05	1.32	-2.231*	.027
		是	73	7.46	1.15		
	自行撰寫實習計畫書	否	5	7.02	1.55	-3.33	.739
		是	180	7.21	1.26		
	撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容	否	61	7.35	1.17	1.060	.290
		是	124	7.14	1.31		
	撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容	否	75	7.22	1.25	.110	.912
		是	110	7.20	1.29		
	撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容	否	114	7.32	1.26	1.589	.114
		是	71	7.02	1.26		

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-23 個人背景因素與實習收獲單因子變異數摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定
目前年級	碩二	89	7.23	1.45	F=3.783	F=.416
	碩三	57	7.28	1.02	p=.025	p=.660
	碩四及以上	39	7.05	1.16		
實習總次數	1 次	11	7.66	1.21	F=.294	F=.530
	2 次	24	7.17	1.18	p=.882	p=.714
	3 次	56	7.27	1.28		
	4 次	87	7.14	1.30		
	5 次	7	6.95	1.31		
實習時間	西元 2006 年	2	6.70	0.99	F=1.786	F=.229
	西元 2007 年	9	6.98	1.15	p=.134	p=.922
	西元 2008 年	26	7.19	1.27		
	西元 2009 年	43	7.32	0.98		

	西元 2010 年	105	7.20	1.40		
--	-----------	-----	------	------	--	--

表 4-24 個人背景因素與實習收獲相關摘要表

變項	實習收獲
實習前之準備度	$r=-.036$; $p=.622$
先前實習經驗的整體感受(0-10 分)	$r=.307^{***}$; $p=.000$

貳、實習機構因素與實習收獲之分析

實習機構因素檢驗機構性質、是否訂定書面實習契約、機構服務方法、機構服務領域、實習地點與機構氛圍量表對實習收獲之關係。

由表 4-25、4-26 可以發現，是否訂定書面的實習契約($t=-2.706$; $p=.007$)、實習機構服務領域為酒藥癮戒治($t=-2.567$; $p=.011$)，兩者在實習收獲上有顯著差異。由平均數得知：有訂定書面實習契約的研究生($M=7.51$; $Sd=1.40$)，其實習收獲顯著多於沒有訂定實習契約者($M=7.04$; $Sd=.94$)，平均差異為.47；而實習機構服務領域為酒藥癮戒治者($M=9.04$; $Sd=0.27$)，其實習收獲也顯著高於其他領域者($M=7.18$; $Sd=1.26$)，平均差異高達 1.86；但由於實習領域僅酒藥癮組達到顯著，且該組人數只有 3 位，因此不納入後續的迴歸分析。

另外，由組織氛圍與實習收獲也呈現顯著正相關($r=.381$; $p=.000$)，代表組織氛圍愈融洽而有彈性，碩士班實習生之實習收獲也會愈多。

表 4-25 實習機構因素與實習收獲獨立樣本 t 檢定摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值
機構性質	公立	59	7.14	1.30	-.520	.604
	私立(含公辦民營)	126	7.24	1.26		
訂定書面的實習契約	否	119	7.04	1.40	-2.706*	.007
	是	66	7.51	0.94		

機構 主要 服務 方法	個案工作	否	41	7.25	1.42	.217	.828
		是	144	7.20	1.23		
	團體工作	否	79	7.29	1.22	.765	.445
		是	106	7.15	1.30		
	社區工作	否	114	7.27	1.23	.871	.385
		是	71	7.11	1.33		
	社會工作研究	否	158	7.19	1.33	-.624	.535
		是	27	7.31	0.86		
	方案設計與評估	否	110	7.33	1.25	1.541	.125
		是	75	7.03	1.28		
	社會政策與立法倡導(含 社會行政)	否	156	7.20	1.29	-.178	.859
		是	29	7.25	1.14		
機構 服務 領域	一般醫療	否	164	7.20	1.29	-.290	.772
		是	21	7.28	1.14		
	心理衛生(含精神醫療與 復健)	否	164	7.19	1.30	-.513	.609
		是	21	7.34	0.97		
	經濟與弱勢扶助	否	127	7.24	1.26	.466	.642
		是	58	7.14	1.29		
	學校社會工作	否	174	7.19	1.27	-.806	.421
		是	11	7.51	1.21		
	社區型長期照顧	否	157	7.25	1.28	1.000	.319
		是	28	6.99	1.20		
	機構型長期照顧	否	163	7.14	1.29	-1.965	.051
		是	22	7.70	0.99		
	早期療育	否	179	7.22	1.28	.615	.539
		是	6	6.89	0.73		
	收養或出養	否	179	7.19	1.27	-1.052	.294
		是	6	7.74	1.16		
	寄養或安置	否	164	7.16	1.26	-1.332	.185
		是	21	7.55	1.32		
	酒藥癮戒治	否	182	7.18	1.26	-2.567*	.011
		是	3	9.04	0.27		
	家庭暴力暨性侵害(含高 風險)	否	152	7.27	1.24	1.481	.140
		是	33	6.91	1.36		
	犯罪矯治	否	179	7.21	1.22	-.043	.967
		是	6	7.25	2.45		

跨國人口(如移民、移工等)	否	179	7.22	1.26	.927	.355
	是	6	6.74	1.40		
社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等)	否	164	7.25	1.25	1.335	.183
	是	21	6.86	1.40		
社會政策與倡導(含社會行政)	否	161	7.28	1.24	1.914	.057
	是	24	6.75	1.38		
社區工作	否	178	7.22	1.29	.429	.668
	是	7	7.01	0.67		
社區型青少年福利服務	否	176	7.21	1.28	-.034	.973
	是	9	7.22	1.15		
家庭社會工作	否	180	7.23	1.26	1.539	.126
	是	5	6.35	1.37		
其他	否	173	7.19	1.27	-.912	.363
	是	12	7.53	1.27		

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-26 實習地點與實習收獲單因子變異數摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定
實習地點	國外	5	7.69	1.43	F=.140 p=.967	F=.215 p=.930
	北區(宜蘭至新竹)	113	7.20	1.24		
	中區(苗栗至雲林)	44	7.16	1.32		
	南區(嘉義至屏東)	18	7.19	1.43		
	東區及離島(花蓮、台東及離島地區)	5	7.37	1.20		

表 4-27 組織氛圍與實習收獲之相關分析

	實習收獲
組織氛圍	r=.381*** ; p=.000

參、人際因素、督導學歷與實習收獲之分析

人際因素為了解不同的人際互動對實習收獲的影響，將人際關係量表之各因素及總分皆予以考量。

人際關係與實習收獲之相關性，依 Pearson 積差相關係數的大小排序為：機構督導($r=.421$ ； $p=.000$)、人際關係總量表($r=.205$ ； $p=.003$)、學校督導($r=.177$ ； $p=.008$)、實務合作者($r=.133$ ； $p=.036$)皆與實習收獲呈現低度正相關，表示人際關係愈佳，尤其是機構督導、學校督導、實務合作者的在澄清實習期待、調整實習內容等的角色功能愈好，對於實習收獲也有更為正向的影響(詳見表 4-27)。

表 4-28 督導學歷與實習收獲之單因子變異數檢定

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定結果
機構督導	社會工作	120	7.29	1.29	F=.699 p=.625	F=1.103 p=.361
	社會福利與社會政策	27	7.07	1.08		
	社會學	9	7.22	1.57		
	輔導諮商	10	7.57	1.28		
	其他	5	7.16	1.27		
	不知道	14	6.54	1.17		
學校督導	社會工作	102	7.10	1.25	F=.523 p=.758	F=.529 p=.754
	社會福利與社會政策	33	7.43	1.37		
	社會學	16	7.48	1.20		
	輔導諮商	18	7.18	1.38		
	其他	5	6.95	1.45		
	不知道	11	7.27	1.04		

表 4-29 人際關係與實習收獲之相關分析(單尾考驗)

	學校督導	機構督導	學校同儕	實習夥伴	實務合作者	人際關係總分
實習收獲	$r=.177^{**}$ ； $p=.008$	$r=.421^{***}$ ； $p=.000$	$r=-.094$ ； $p=.102$	$r=-.003$ ； $p=.488$	$r=.133^{*}$ ； $p=.036$	$r=.205^{**}$ ； $p=.003$

肆、實習期望落差與實習收獲之分析

根據下表，期望落差與實習收獲呈現低度負相關($r=-.362$ ； $p=.000$)，表示實習期望落差愈大，將會降低實習收獲。期望落差組型與實習收獲的關係，已於前節落差組型以單因子變異數分析得到「實際從事的實習內含多過於期望」組($M=7.65$ ； $Sd=1.22$)之實習收獲顯著優於「期望大於實際組」($M=6.88$ ； $Sd=1.16$)

之結果。

表 4-30 實習期望落差與實習收穫之相關分析(單尾考驗)

	期望落差
實習收穫	$r=-.362^{***}$; $p=.000$

第五節 影響知情行意向之相關因素分析

壹、研究生個人背景因素與知情行意向之分析

研究生個人因素部分，包括性別、身份、年級、實習前是否有過社會工作之工作經驗、碩士班實習次數、實習總次數、實習時間、實習期間、實習前之準備度及各進行事項、先前實習經驗的整體感受等項目，依據不同的尺度以相符的統計方法檢驗與知情行意向之關係。

由表 4-31、4-32，實習前是否曾向同學請教該單位的實習相關訊息兩組平均數達到顯著差異($t=2.188$; $p=.030$)，事前曾請教同學者者($M=7.57$; $Sd=1.55$)之知情行意向分數顯著低於未向同學請教相關訊息的人($M=8.07$; $Sd=1.42$)，平均差異為.5。

而先前實習經驗的整體感受與知情行意向各題之分數皆有達到顯著正相關，代表先前實習經驗感受若是愈好，則對於喜歡社會工作、肯定社會工作與選擇社會工作為職業等意向有更正向的影響(詳見表 4-33)。

表 4-31 個人背景因素與知情行意向獨立樣本 t 檢定摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值
性別	男性	55	7.99	1.46	.487	.627
	女性	130	7.87	1.49		
身份	一般生	161	7.90	1.47	-1.35	.893
	在職生	24	7.94	1.55		

實習之前曾有過社會工作之工作經驗	否	125	7.78	1.46	-1.669	.097	
	是	60	8.17	1.49			
碩士班實習次數	1次	35	7.82	1.70	-.387	.699	
	2次	150	7.93	1.43			
近一次實習期間	暑期實習	121	7.92	1.31	.209	.835	
	期中實習	64	7.88	1.76			
實習前之準備度	曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息	否	90	7.97	1.29	.540	.590
		是	95	7.85	1.64		
	曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息	否	109	7.86	1.58	-.517	.606
		是	76	7.97	1.32		
	曾向同學請教該單位的實習相關訊息	否	125	8.07	1.42	2.188*	.030
		是	60	7.57	1.55		
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息	否	112	7.82	1.54	-1.002	.318
		是	73	8.04	1.38		
	自行撰寫實習計畫書	否	5	6.93	2.55	-.872	.432
		是	180	7.93	1.44		
	撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容	否	61	7.76	1.42	-.947	.345
		是	124	7.98	1.50		
	撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容	否	75	7.70	1.63	-1.557	.121
		是	110	8.05	1.35		
	撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容	否	114	7.93	1.42	.308	.759
		是	71	7.86	1.57		

表 4-32 個人背景因素與知情行意向單因子變異數摘要表

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定及事後比較
目前年級	碩二	89	7.81	1.55	F=.852	F=.376
	碩三	57	7.98	1.50	p=.428	p=.687
	碩四及以上	39	8.02	1.30		
實習總次數	1次	11	8.24	1.54	F=.728	F=.253
	2次	24	7.82	1.10	p=.574	p=.908
	3次	56	7.84	1.56		
	4次	87	7.95	1.54		
	5次	7	7.67	1.39		
實習時間	西元 2006 年	2	8.00	2.83	F=1.865	F=.608
	西元 2007 年	9	8.56	0.67	p=.119	p=.658

	西元 2008 年	26	7.76	1.43		
	西元 2009 年	43	8.02	1.42		
	西元 2010 年	105	7.84	1.55		

表 4-33 個人背景因素與知情行意向落差相關摘要表

	我喜歡社會工作	我覺得社會工作能有效的幫助別人	我會繼續從事社會工作	知情行意向總分
實習前的準備度	r=.015 ; p=.837	r=.048 ; p=.514	r=.019 ; p=.797	r=.033 ; p=.657
先前實習經驗的整體感受	r=.396*** ; p=.000	r=.283*** ; p=.000	r=.265*** ; p=.000	r=.367*** ; p=.000

貳、實習機構因素與知情行意向之分析

實習機構因素檢驗機構性質、是否訂定書面實習契約、機構服務方法、機構服務領域、實習地點與機構氛圍量表對知情行意向之關係。

由表 4-34、4-35、4-36，可知實習地點的不同與實習機構氛圍的良窳對於知情行意向有顯著的影響。首先由單因子變異數分析探討不同的實習地點與知情行意向的關係。如表 4-35 所示，整體性變異數分析統計考驗之 F 值 3.298(p=.012) 達到顯著水準，代表實習地點在不同區域對於知情行整體意向是有差異的，但由 Scheffe 事後比較無法指出組間平均數的差異情形。

進一步比較實習機構地域性的差異對知情行意向各項度的影響情形，由表 4-35，可知不同的實習地點對於喜歡社會工作(F=4.285 ; p=.002)和認同社會工作的有效性(F=2.868 ; p=.025)有顯著影響。經 Scheffe 事後比較得知，對於「喜歡社會工作」來說，在國外實習者(M=9.20 ; Sd=.84)大於南區(M=6.67 ; Sd=2.43)，於東區及離島實習者(M=9.20 ; Sd=1.10)也大於南區(M=6.67 ; Sd=2.43)。而認同「社會工作能有效的幫助別人」的平均數差異，則無法由 Scheffe 事後比較看出差異情形。

而在表 4-36 中，可見機構氛圍與「我喜歡社會工作」($r=.295$ ； $p=.000$)、「我覺得社會工作能有效的幫助別人」($r=.383$ ； $p=.000$)、「知情行意向總分」($r=.317$ ； $p=.000$)呈現低度正相關，代表機構氛圍愈好，對社會工作的感情和認知兩層面有正面的影響。

表 4-34 實習機構因素與知情行意向獨立樣本 t 檢定摘要表

變項		類別	次數	平均數	標準差	t 值	p 值	
機構性質		公立	59	7.69	1.57	-1.370	.172	
		私立(含公辦民營)	126	8.01	1.43			
訂定書面的實習契約		否	119	7.88	1.52	-.364	.716	
		是	66	7.96	1.40			
機構 主要 服務 方法	個案工作	否	41	7.72	1.65	-.897	.371	
		是	144	7.96	1.43			
	團體工作	否	79	7.76	1.58	-1.202	.231	
		是	106	8.02	1.39			
	社區工作	否	114	7.83	1.51	-.885	.377	
		是	71	8.03	1.43			
	社會工作研究	否	158	7.86	1.51	-1.014	.312	
		是	27	8.17	1.28			
	方案設計與評估	否	110	8.03	1.36	1.33	.183	
		是	75	7.72	1.63			
	社會政策與立法倡導(含社會行政)	否	156	7.94	1.48	.722	.471	
		是	29	7.72	1.50			
	機構 服務 領域	一般醫療	否	164	7.86	1.51	-1.199	.232
			是	21	8.27	1.15		
心理衛生(含精神醫療與復健)		否	164	7.91	1.50	.162	.872	
		是	21	7.86	1.33			
經濟與弱勢扶助		否	127	8.02	1.38	1.568	.119	
		是	58	7.66	1.65			
學校社會工作		否	174	7.95	1.41	.996	.342	
		是	11	7.24	2.32			
社區型長期照顧		否	157	7.94	1.52	.746	.457	
		是	28	7.71	1.23			

機構型長期照顧	否	163	7.87	1.51	-.880	.380
	是	22	8.17	1.19		
早期療育	否	179	7.92	1.49	.684	.495
	是	6	7.50	1.22		
收養或出養	否	179	7.88	1.47	-1.095	.275
	是	6	8.56	1.56		
寄養或安置	否	164	7.88	1.49	-.778	.437
	是	21	8.14	1.42		
酒藥癮戒治	否	182	7.89	1.48	-1.162	.247
	是	3	8.89	1.17		
家庭暴力暨性侵害(含高風險)	否	152	7.96	1.55	1.115	.266
	是	33	7.65	1.04		
犯罪矯治	否	179	7.90	1.49	-.531	.596
	是	6	8.22	1.09		
跨國人口(如移民、移工等)	否	179	7.94	1.41	1.018	.355
	是	6	6.78	2.79		
社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等)	否	164	7.94	1.45	.893	.373
	是	21	7.63	1.67		
社會政策與倡導(含社會行政)	否	161	7.98	1.46	1.649	.101
	是	24	7.44	1.57		
社區工作	否	178	7.92	1.48	.436	.663
	是	7	7.67	1.41		
社區型青少年福利服務	否	176	7.89	1.50	-.579	.563
	是	9	8.19	1.09		
家庭社會工作	否	180	7.92	1.48	.776	.439
	是	5	7.40	1.23		
其他	否	173	7.89	1.47	-.630	.529
	是	12	8.17	1.56		

表 4-35 實習地點因素與知情行意向單因子變異數摘要表

知情行意向	實習地點類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定與事後比較
在這次的實習之後，我認為我喜歡社會工作	國外	5	9.20	0.84	F=.831	F=4.285** p=.002 Scheffe 事後比較 (1) 國外>南區 (2) 東區及離島>南區
	北區(宜蘭至新竹)	113	7.92	1.51	P=.529	
	中區(苗栗至雲林)	44	7.80	1.53		
	南區(嘉義至屏東)	18	6.67	2.43		
	東區及離島(花蓮、台	5	9.20	1.10		

	東及離島地區)					
在這次的實習之後，我覺得社會工作能有效的幫助別人	國外	5	9.40	0.89		F=2.868* p=.025
	北區(宜蘭至新竹)	113	7.83	1.71		
	中區(苗栗至雲林)	44	7.52	1.66		
	南區(嘉義至屏東)	18	6.94	2.60		
	東區及離島(花蓮、台東及離島地區)	5	9.00	1.00		
在這次的實習之後，我會繼續從事社會工作	國外	5	8.00	1.22	F=.870 P=.483	F=1.449 p=.220
	北區(宜蘭至新竹)	113	8.27	1.71		
	中區(苗栗至雲林)	44	7.86	1.72		
	南區(嘉義至屏東)	18	7.67	2.03		
	東區及離島(花蓮、台東及離島地區)	5	9.40	0.89		
知情行意向總分	國外	5	8.87	0.87	F=2.207 p=.070	F=3.298* p=.012
	北區(宜蘭至新竹)	113	8.01	1.40		
	中區(苗栗至雲林)	44	7.73	1.38		
	南區(嘉義至屏東)	18	7.09	1.95		
	東區及離島(花蓮、台東及離島地區)	5	9.20	0.96		

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-36 機構氛圍與知情行意向之相關分析

	我喜歡社會工作	我覺得社會工作能有效的幫助別人	我會繼續從事社會工作	知情行意向總分
機構氛圍	r=.295***; p=.000	r=.383***; p=.000	r=.129; p=.080	r=.317***; p=.000

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

參、人際因素、督導學歷與知情行意向之分析

人際因素考量人際關係量表分數與知情行意向分數是否有達到統計上的顯著性，並且為了解不同的人際關係對知情行意向的影響，將人際關係量表之各因素及總分皆予以考量。

學校督導的不同學歷背景在知情行意向的平均差異達到統計上的顯著水準

($F=2.325$; $p=.045$)，但 Scheffe 事後比較則未能指出組間的差異。

表 4-38 為人際關係各因素與知情行意向的相關矩陣表，由表中可見人際關係總分與知情行意向總分呈現顯著正相關($r=.254$; $p=.000$)，代表人際功能愈好，對於知情行意向的感知也會愈高。再由人際的五個因素來看，其中學校督導與機構督導在知情行意向各題的影響上皆有顯著正相關，代表若能有效發揮督導功能，則對於碩士班實習生對於社會工作的熱忱、肯定與未來工作選擇投入社會工作皆有正面影響。

表 4-37 督導學歷與知情行意向之單因子變異數檢定

變項	類別	次數	平均數	標準差	Levene 檢定	F 檢定與事後比較
機構督導學歷	社會工作	120	7.98	1.45	$F=1.032$ $p=.400$	$F=.950$ $p=.450$
	社會福利與社會政策	27	7.99	1.43		
	社會學	9	8.00	1.43		
	輔導諮商	10	7.90	2.17		
	其他	5	6.73	1.89		
	不知道	14	7.48	1.12		
學校督導學歷	社會工作	102	8.06	1.36	$F=.831$ $p=.529$	$F=2.325^*$ $p=.045$
	社會福利與社會政策	33	8.05	1.78		
	社會學	16	8.08	1.20		
	輔導諮商	18	7.59	1.66		
	其他	5	6.87	1.50		
	不知道	11	6.79	1.11		

表 4-38 人際關係與知情行意向之相關分析表

	我喜歡社會工作	我覺得社會工作能有效的幫助別人	我會繼續從事社會工作	知情行意向總分
學校督導	$r=.188^*$; $p=.010$	$r=.308^{***}$; $p=.000$	$r=.207^{**}$; $p=.005$	$r=.277^{***}$; $p=.000$
機構督導	$r=.268^{***}$; $p=.000$	$r=.354^{***}$; $p=.000$	$r=.198^{**}$; $p=.007$	$r=.322^{**}$; $p=.000$
學校同儕	$r=.021$; $p=.773$	$r=.025$; $p=.740$	$r=-.012$; $p=.872$	$r=.013$; $p=.857$
實習夥伴	$r=.047$; $p=.580$	$r=.227^{**}$; $p=.006$	$r=-.021$; $p=.802$	$r=.108$; $p=.199$
實務合作者	$r=.050$; $p=.495$	$r=.209^{**}$; $p=.004$	$r=-.024$; $p=.746$	$r=.095$; $p=.198$
人際關係總分	$r=.180^*$; $p=.014$	$r=.335^{***}$; $p=.000$	$r=.127$; $p=.085$	$r=.254^{***}$; $p=.000$

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

肆、實習期待落差、實習收獲與知情行意向之分析

研究假設實習收獲愈高，則知情行意向認同程度愈高。由表 4-39 的相關矩陣可知，實習收獲對知情行意向的各個面向皆有達到顯著相關，換言之，碩士班學生對於實習收獲的評價愈高，則會更加喜歡社會工作($r=.353$ ； $p=.000$)、更能認同社會工作的有效性($r=.242$ ； $p=.000$)、也會對從事社會工作更有承諾($r=.144$ ； $p=.025$)。而實習期待落差與知情行意向的負相關關係並未達到統計上的顯著意義。

表 4-39 期望落差、實習收獲與知情行意向相關分析摘要表

	我喜歡社會工作	我覺得社會工作能有效的幫助別人	我會繼續從事社會工作	知情行意向總分
實習期望落差	$r=-.105$ ； $p=.166$	$r=-.048$ ； $p=.522$	$r=-.016$ ； $p=.837$	$r=-.065$ ； $p=.390$
實習收獲	$r=.353^{***}$ ； $p=.000$	$r=.242^{***}$ ； $p=.000$	$r=.144^*$ ； $p=.025$	$r=.287^{***}$ ； $p=.000$

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

第六節 實習期望落差、實習收獲與知情行意向之迴歸分析

本節分為三個部份，分別透過階層式迴歸(hierarchical regression)分析探討實習期望落差、實習收獲與知情行意向的預測關係。根據預期價值論及有限理性的預設，第一階層投入個人因素相關變項、第二階層投入機構因素相關變項、第三階層投入人際因素相關變項、第四階層投入督導教育背景變項，並根據前文分析，實習收獲將受實習期望落差影響，知情行意向又受到實習收獲之影響而分別投入第五階層。

運用多元線性迴歸時，分析資料須符合以下假定：(1)常態性(normality)：自變項的各個水準在依變項上呈現常態分配，即殘差為常態分配；(2)線性

(linearity)：自變項與依變項間的關係應為線性關係；(3)自變項間沒有多元共線性關係(multicollinearity)：意即自變項間的關係並非高度相關，避免因自變項的共變過高，而造成自變項與依變項共變分析時的扭曲；(4)獨立性：依變項的各個觀察值之間是獨立的；(5)變異數同質性(homogeneity of variance)，也可說是殘差等分散性(homoscedasticity)：自變項的各個水準在依變項之變異數應該是相同的(Hair et al., 2010；吳明隆、涂金堂，2009)。

因此本節在分析時將以標準化殘差之直方圖檢驗觀察值是否符合常態性假設，根據標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖看是否符合線性關係，再由標準化殘差與預測值交叉之散佈圖(scatter plot)觀察是否符合等分散性之假設；在刪除標準化殘差值在 3 以上的極端值後，並以允差(tolerance)、變異數膨脹因素(variance inflation factor; VIF)觀察是否有共線性問題。依 Hair 等人(2010)的見解，允差應大於.10，變異數膨脹因素應小於 10，如此較無多元共線性的問題。最後再報導各模式的顯著性、解釋量與各自變項相對之重要性。

由於樣本大小將影響決定係數(R^2)的統計檢定力，Hair 等人(2010)建議每一自變項至少要有 5 名觀察值，而 15 至 20 的樣本搭配一個自變項的狀態是較佳的；基於上述理由，礙於本研究調查樣本的限制，因此僅將單變項分析中達顯著的自變項納入階層迴歸分析。

最後，為便於分析，機構與學校督導學歷背景及實習地點的類別在進行合併後方投入迴歸分析，學歷部分將社會政策併入社會福利組，其餘教育、早療、民族學、企管、會計、博物館研究所、哲學、非營利組織與人力資源各項，由於次數皆非常少，故合併為「其他」一組，並以社會工作學歷為參考組做虛擬變項轉換。而實習地點變項則以北區做為參考組，分為四個虛擬變項投入迴歸模型分析。

壹、實習期望落差之迴歸分析

由標準化殘差之直方圖(圖 4-1)，曲線接近常態分配曲線，代表樣本觀察值愈接近常態分配。標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖(圖 4-2)，殘差值的累積機率分佈接近一條 45 度角的斜線，表示本樣本之觀察值符合常態性之假設。再由標準化殘差與預測值交叉之散佈圖(圖 4-3)，檢定樣本觀察值之常態性及殘差變異數是否具有齊一性。在刪除兩名極端值後，殘差值皆介於 ± 3 標準差之內，表示樣本觀察值大致符合等分散性之假設。此外，根據下表，所有自變項的允差皆大於 0.1、變異數膨脹因素則皆小於 10，因此並無多元共線性的問題。

在 175 名有效樣本中，模型一納入個人背景因素，模型一的 F 值為 5.768($p=.000$)，達到顯著，意味著迴歸模型整體解釋的變異量達到顯著。其中身份($t=-2.574$ ； $p=.011$)、實習前的整體經驗感受($t=2.084$ ； $p=.039$)與到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息($t=-3.524$ ； $p=.001$)皆達到顯著，調整後的 R^2 值為 .099，代表模型一之中，個人背景的两个自變項對期望落差的共同解釋變異量為 9.9%。

模型二考量的是個人層面因素與機構層面因素共同的影響。模型二的整體性 F 值為 2.707 ($p=.004$)，表示模型二整體解釋變異量達到顯著水準， R^2 為 .142，調整後的 R^2 值為 .089，代表加入機構層面的因素後，雖然解釋力有提升，但為同時考量許多自變項後的膨脹結果，整體解釋力為 8.9%。

模型三、四再依序加入人際層面與督導學歷的相關變項，在最後的模型四中，整體 F 值為 2.042($p=.006$)，代表考量四個層面的因素對實習期待落差的整體解釋變異量達到顯著水準，調整後的 R^2 值為 .121，對實習期望落差的整體解釋量為 12.1%。

根據模型三標準化迴歸係數的資訊，可知達到顯著的自變項對期望落差影響的大小依序為：實習前到機構拜訪了解該單位的實習相關訊息($\beta=-.227$)、不知道

機構督導的學歷($\beta=.225$)、先前實習經驗的整體評價($\beta=.195$)、身分為在職生($\beta=-.191$)，而由其方向為負數，代表對實習期望落差有負面影響，意即會降低實習期望之落差，可做出以下判讀：

1. 實習前到機構拜訪了解該單位的實習相關訊息，可降低碩士班研究生之實習落差。
2. 與不知道機構督導學歷為何者相比，機構督導學歷為社會工作者，可降低碩士班研究生之實習落差。
3. 對於先前實習經驗的整體評價愈高，則期望落差也會愈高。
4. 在職生較一般生之實習落差為低。

表 4-40 實習期望落差之階層迴歸分析摘要表

階層 內涵	階層內自變項	模型一					模型二					
		b	β	t	允差	VIF	b	β	t	允差	VIF	
常數	-	-.090					.057					
個人 背景 因素	身份(0=一般 生；1=在職生)	-.727	-.189	-2.574**	.960	1.041	-.768	-.200	-2.617*	.897	1.115	
	先前實習經驗的 整體評價	.161	.151	2.084*	.992	1.008	.191	.179	2.221*	.810	1.234	
	向同學請教該單 位的實習相關訊 息	-.203	-.075	-1.023	.957	1.045	-.195	-.072	-.955	.911	1.097	
	到機構拜訪瞭解 該單位的實習相 關訊息	-.661	-.255	-3.524**	.991	1.009	-.647	-.249	-3.347**	.943	1.060	
機構 層面 因素	訂定書面的實習 契約						-.164	-.062	-.807	.898	1.114	
	組織氛圍						-.111	-.065	-.781	.747	1.339	
	實 習 地 點	國外對北 區						-.343	-.035	-.465	.928	1.078
		中區對北 區						.200	.067	.892	.914	1.094
南區對北							-.129	-.029	-.377	.875	1.143	

	區											
	東區及離島對北區											
迴歸模式摘要	F 值	5.678(p=.000)					2.707(p=.004)					
	R ²	.120					.142					
	調整後 R ² 值	.099					.089					

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

表 4-41 實習期望落差之階層迴歸分析摘要表(續)

階層內涵	階層內自變項	模型三					模型四					
		b	β	t	允差	VIF	b	β	t	允差	VIF	
常數	-	.009					.104					
個人背景因素	身份(0=一般生；1=在職生)	-.748	-.195	-2.517*	.880	1.137	-.733	-.191	-2.486*	.857	1.166	
	先前實習經驗的整體評價	.210	.196	2.363*	.765	1.307	.209	.195	2.308*	.708	1.413	
	向同學請教該單位的實習相關訊息	-.210	-.078	-1.023	.902	1.109	-.185	-.069	-.888	.847	1.181	
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息	-.614	-.237	-3.137**	.924	1.083	-.590	-.227	-3.015**	.889	1.125	
機構層面因素	訂定書面的實習契約	-.176	-.066	-.861	.895	1.118	-.268	-.100	-1.295	.839	1.192	
	組織氛圍	-.020	-.012	-.120	.573	1.746	-.039	-.023	-.232	.526	1.900	
	實習地點	國外對北區	-.320	-.033	-.426	.897	1.115	-.869	-.089	-1.108	.790	1.266
		中區對北區	.223	.075	.975	.881	1.135	-.085	-.029	-.338	.698	1.433
		南區對北區	-.140	-.032	-.405	.862	1.160	-.231	-.052	-.626	.726	1.377
東區及離島對北區		-.667	-.087	-1.093	.825	1.213	-.675	-.088	-1.089	.769	1.301	
人際關係	學校督導	-.013	-.009	-.115	.790	1.265	-.077	-.057	-.673	.704	1.421	
	機構督導	-.178	-.128	-1.288	.532	1.880	-.145	-.104	-1.029	.495	2.019	
	實務合作者	.073	.054	.664	.790	1.266	.070	.052	.638	.764	1.308	
督導學歷	機構督導學歷	社會福利與社會政策(1)					.506	.141	1.847	.865	1.156	
		社會學(1)					-.284	-.049	-.656	.895	1.118	
		輔導諮商(1)					-.023	-.004	-.051	.793	1.261	
		其他(1)					.655	.077	.993	.843	1.186	
		不知道(1)					1.092	.225	2.782**	.774	1.293	

	學校督導學歷	社會福利與社會政策(1)						.017	.005	.063	.766	1.306
		社會學(1)						-.043	-.010	-.125	.844	1.184
		輔導諮商(1)						.142	.034	.401	.709	1.411
		其他(1)						.746	.098	1.160	.714	1.400
		不知道(1)						-.583	-.096	-1.232	.840	1.190
迴歸模式摘要	F 值	2.246(p=.010)					2.042(p=.006)					
	R ²	.154					.237					
	調整後 R ² 值	.085					.121					

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

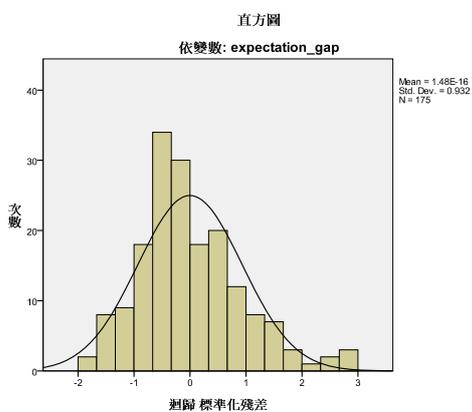


圖 4-1 期望落差標準化殘差之直方圖

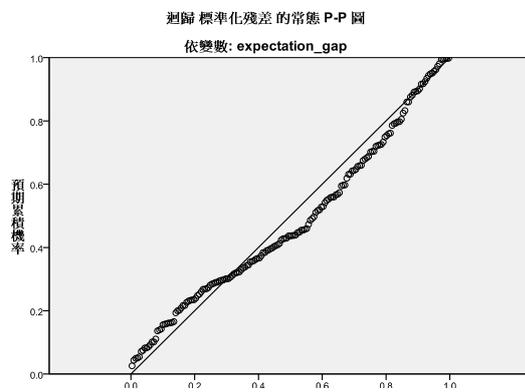


圖 4-2 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖

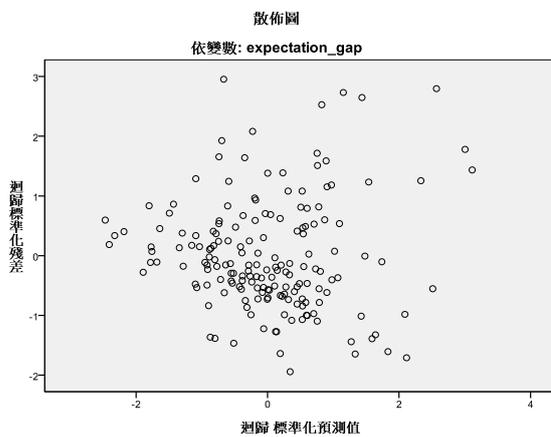


圖 4-3 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖

貳、實習收穫之迴歸分析

由標準化殘差之直方圖(圖 4-4)，曲線接近常態分配曲線，代表樣本觀察值愈接近常態分配。標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖(圖 4-5)，殘差值的累積機率分佈接近一條 45 度角的斜線，表示本樣本之觀察值符合常態性之假設。再由標準化殘差與預測值交叉之散佈圖(圖 4-6)，檢定樣本觀察值之常態性及殘差變異數是否具有齊一性。在排除三名極端值後，殘差值皆介於 ± 3 標準差之內，表示樣本觀察值大致符合等分散性之假設。此外，根據下表，五個模型所有自變項的允差皆大於 0.1、變異數膨脹因素則皆小於 10，因此並無多元共線性的問題。

本迴歸模型共有 174 名有效觀察值，由模型一至模型五，分別投入個人背景因素、機構層面因素、人際因素、督導教育背景、實習期望落差，五個模型之統計考驗 F 值皆達到顯著，對實習收獲的解釋變異量(R^2)分別有 15%、8.2%、7.8%、6.7%、12.6%。模型五調整後的 R^2 值為.424，表示上述自變項之投入共可解釋實習收獲 42.4%的變異量。

在模型五中，從標準化迴歸係數來看對實習收獲的相對重要性，依序為期望落差($\beta=-.399$)、機構督導關係($\beta=.322$)、是否訂定書面的實習契約($\beta=.143$)、身份($\beta=.138$)、先前實習經驗的整體感受($\beta=.137$)、機構督導學歷為社會福利與社會政策($\beta=-.127$)，表示：

1. 期望落差愈高，則實習收獲愈低。
2. 與機構督導關係愈佳，則實習收獲愈高。
3. 若有訂定書面的實習契約，對實習收獲有較好的影響。
4. 在職生的實習收獲較一般生之實習收獲來的高。
5. 先前實習經驗整體感受如果愈好，則實習收獲愈好。
6. 相較於機構督導為社會工作背景，若機構督導學歷為社會福利與社會政策背景使實習生獲得的收獲較低。

表 4-42 實習收獲之階層迴歸分析摘要表

階層內涵	階層內自變項		模型五迴歸係數摘要					
			b	β	t	允差	VIF	
常數	-		4.529					
個人背景因素	身份(0=一般生；1=在職生)		.502	.138	2.161	.818	1.222	
	先前實習經驗的整體評價		.144	.137	2.010	.714	1.400	
	向同學請教該單位的實習相關訊息		-.105	-.041	-.653	.843	1.186	
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息		.169	.068	1.080	.833	1.201	
機構層面因素	訂定書面的實習契約		.362	.143	2.259	.828	1.207	
	組織氛圍		.039	.024	.297	.525	1.906	
	實習地點	國外對北區		.168	.018	.278	.784	1.275
		中區對北區		.078	.027	.399	.704	1.421
		南區對北區		.075	.018	.264	.729	1.372
東區及離島對北區		.446	.062	.935	.768	1.301		
人際關係	學校督導		.148	.117	1.702	.707	1.415	
	機構督導		.422	.322	3.903***	.489	2.044	
	實務合作者		-.035	-.028	-.417	.747	1.339	
督導學歷	機構督導學歷	社會福利與社會政策(1)		-.438	-.127	-2.041*	.862	1.160
		社會學(1)		-.413	-.076	-1.233	.886	1.128
		輔導諮商(1)		.263	.051	.783	.799	1.252
		其他(1)		.274	.034	.537	.837	1.194
		不知道(1)		-.470	-.102	-1.518	.737	1.357
	學校督導學歷	社會福利與社會政策(1)		.167	.053	.802	.765	1.308
		社會學(1)		-.059	-.014	-.225	.843	1.186

		輔導諮商(1)	-.363	-.089	-1.321	.732	1.367
		其他(1)	.061	.008	.123	.710	1.408
		不知道(1)	.304	.053	.825	.820	1.219
期望落差	-		-.351	-.399	-6.150***	.791	1.265
迴歸模式摘要	F 值	6.301 (p=.000)					
	R ²	.504					
	調整後 R ² 值	.424					

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

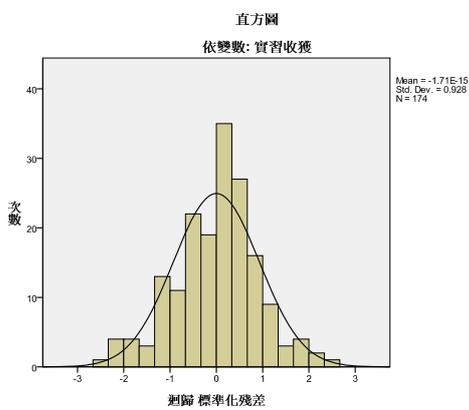


圖 4-4 實習收穫標準化殘差之直方圖

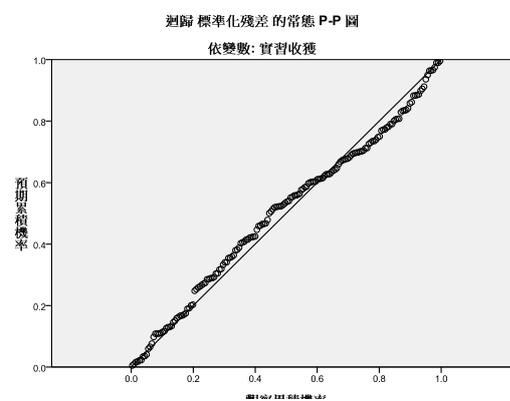


圖 4-5 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖

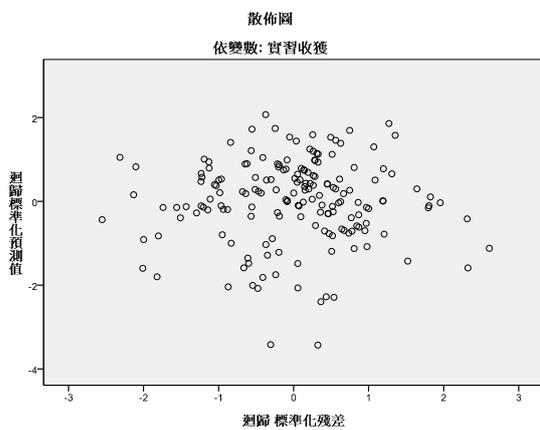


圖 4-6 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖

參、知情行意向之迴歸分析

由標準化殘差之直方圖(圖 4-7)，曲線接近常態分配曲線，代表樣本觀察值愈接近常態分配。標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖(圖 4-8)，殘差值的累積機率分佈接近一條 45 度角的斜線，表示本樣本之觀察值符合常態性之假設。再由標準化殘差與預測值交叉之散佈圖(圖 4-9)，檢定樣本觀察值之常態性及殘差變異數是否具有齊一性。在排除兩名極端值後，殘差值皆介於 ± 3 標準差之內，表示樣本觀察值大致符合等分散性之假設。此外，根據下表，四個模型裡頭所有自變項的允差皆大於 0.1、變異數膨脹因素(VIF)則皆小於 10，因此並無多元共線性的問題。

知情行意向的階層迴歸模型依據理論與研究設計分五個階層投入個人背景、機構因素、人際因素、督導教育背景與實習收獲的相關自變項。在 183 名有效觀察值裡頭，五個模型之統計考驗 F 值皆達到顯著，對實習收獲的解釋變異量 (R^2) 分別有 13.3%、11.9%、7.3%、6.2%、1%，由於投入自變項較多，因此由調整後的 R^2 值觀察自變項對依變項的解釋量，在模型五中，調整後 R^2 值為 .295，代表投入的自變項共同對依變項知情行意向變異程度的解釋量有 29.5%。

在模型五中，從標準化迴歸係數來看對知情形意向的相對重要性，依序為學校督導關係($\beta=.269$)、實習前請教同學該單位的實習相關訊息($\beta=-.192$)、組織氛圍($\beta=.184$)、實習地點於南區($\beta=-.177$)、機構督導學歷背景為其他($\beta=-.170$)、實習地點於東區及離島($\beta=.159$)，表示：

1. 與學校督導的關係若是愈好，學校督導在澄清問題、主動協助學生等功能如果愈強，知情行意向也會愈高。
2. 實習前若有請教過同學相關的實習資訊，則對知情行意向有負面的影響。
3. 組織氛圍若是愈佳，則知情行意向愈高。
4. 實習地點對知情行意向有所影響，其中若在北區實習較南區來的好，但在東區與離島地區實習又較北區好。

5. 相較於學歷是社會工作畢業的機構督導，背景為「其他」的機構督導帶給碩士班研究生實習後對知情行意向較負面的影響。

表 4-43 知情行意向之階層迴歸分析摘要表

階層內涵	階層內自變項		模型五迴歸係數摘要					
			b	β	t	允差	VIF	
常數	-		4.918		6.745			
個人背景因素	身份(0=一般生；1=在職生)		-.110	-.027	-.401	.841	1.188	
	先前實習經驗的整體評價		.126	.109	1.437	.679	1.473	
	向同學請教該單位的實習相關訊息		-.561	-.192	-2.871**	.869	1.151	
	到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息		-.045	-.016	-.246	.889	1.125	
機構層面因素	訂定書面的實習契約		.068	.024	.352	.838	1.194	
	組織氛圍		.334	.184	2.089*	.498	2.010	
	實習地點	國外(1)		.554	.066	.959	.815	1.227
		中區(1)		.090	.028	.375	.691	1.446
		南區(1)		-.813	-.177	-2.411*	.718	1.393
東區及離島(1)		1.335	.159	2.242*	.768	1.301		
人際層面因素	人際關係	學校督導	.380	.269	3.682***	.724	1.380	
		機構督導	.145	.097	1.057	.457	2.187	
		實務合作者	-.114	-.077	-1.082	.766	1.305	
督導學歷	機構督導學歷	社會福利與社會政策(1)	-.121	-.031	-.458	.831	1.204	
		社會學(1)	.251	.040	.602	.893	1.120	
		輔導諮商(1)	.229	.036	.534	.843	1.186	
		其他(1)	-1.427	-.170	-2.561*	.879	1.138	
		不知道(1)	-.250	-.049	-.678	.753	1.328	
	學校督導學歷	社會福利與社會政策(1)	.218	.060	.837	.744	1.345	
		社會學(1)	-.170	-.035	-.519	.847	1.181	
		輔導諮商(1)	-.304	-.065	-.895	.746	1.341	
		其他(1)	-1.029	-.123	-1.688	.734	1.362	
		不知道(1)	-.486	-.084	-1.217	.804	1.243	
實習收穫	-		.033	.031	.401	.664	1.505	
迴歸模式摘要	F 值		4.169 (p=.000)					
	R ²		.388					
	調整後 R ² 值		.295					

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

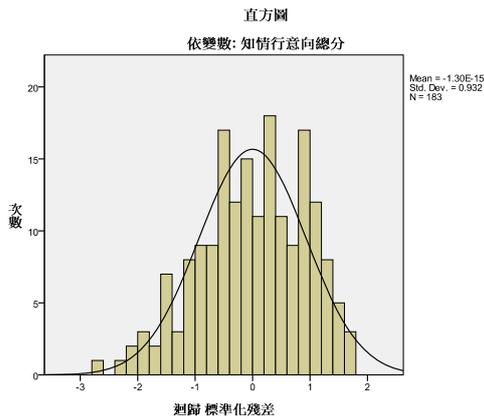


圖 4-7 知情行意向標準化殘差之直方圖

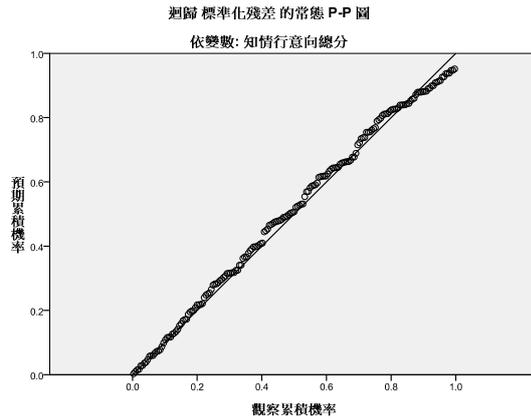


圖 4-8 標準化殘差之常態機率分佈 P-P 圖

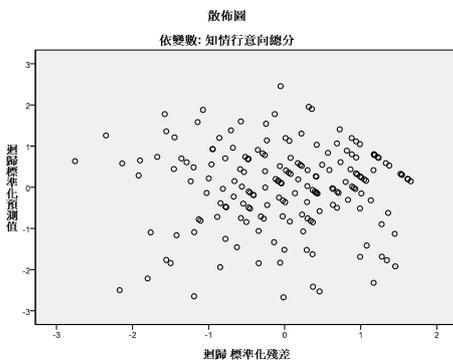


圖 4-9 標準化殘差與預測值交叉之散佈圖

肆、期望落差、實習收穫與知情行意向之路徑分析

路徑分析藉由路徑圖及線段的方向以說明雙變項之間的關係(Hair et al., 2010)，並能考量與其他變項間的關係，由測量出的直接效果和間接效果的數值與相對重要性而製成因果模型(Olobatuy, 2006)。本節最終目的為了解各變項之間的關係和方向，故透過路徑分析(path analysis)以分析變項間的直接效果和間接效果。根據圖 4-10 路徑分析圖及效果摘要表(表 4-46)，可將實習期待落差、實習收穫、知情行意向之路徑歸納如下：

一、實習期待落差

身份、先前整體實習經驗感受、實習前至機構拜訪、不知道機構督導的學歷對實習期待落差的直接效果達到顯著，其徑路係數說明如下：

1. 身份→實習期待落差：-.191
2. 先前整體實習經驗感受→實習期待落差：.195
3. 實習前至機構拜訪瞭解實習相關資訊→實習期待落差：-.227
4. 不知道機構督導的學歷→實習期待落差：.225

二、實習收獲

身份、先前整體實習經驗感受、訂定書面契約、機構督導關係、機構督導學歷為社會福利與社會政策、實習期待落差皆對實習收獲有直接效果，另外，亦有四個自變項透過中介變項實習期待落差對實習收獲產生間接效果。

(一) 直接效果

1. 身份→實習收獲：.138
2. 先前整體實習經驗感受→實習收獲：.137
3. 訂定書面契約→實習收獲：.143
4. 機構督導關係→實習收獲：.322
5. 機構督導學歷為社會福利與社會政策→實習收獲：-.127
6. 實習期待落差→實習收獲：-.399

(二) 間接效果

1. 身份→實習期待落差→實習收獲= $-.191 \times -.399 = .076$
2. 先前整體實習經驗感受→實習期待落差→實習收獲= $.195 \times -.399 = -.078$
3. 實習前至機構拜訪瞭解實習相關資訊→實習期待落差→實習收獲： $-.227 \times -.399 = .091$

4. 不知道機構督導的學歷→實習期待落差→實習收穫=.225 x-.399=-.090

(三) 總效果

1. 身份：.138+.076=.214

2. 先前整體實習經驗感受：.137-.078=.059

三、知情行意向

實習前向同學請教實習相關訊息、組織氛圍、實習地點在南區、實習地點在東區及離島、學校督導的關係及功能、機構督導的學歷為其他對知情行意向皆有顯著的直接效果，其徑路係數說明如下：

1. 實習前向同學請教實習相關訊息→知情行意向：-.192

2. 組織氛圍→知情行意向：.184

3. 實習地點在南區→知情行意向：-.177

4. 實習地點在東區及離島→知情行意向：.159

5. 學校督導的關係及功能→知情行意向：.269

6. 機構督導的學歷為其他→知情行意向：-.170

表 4-44 路徑分析效果摘要表

內衍變項 外衍變項 (數字代表分層)	實習期待落差	實習收穫			知情行意向
	直接效果	直接效果	間接效果	總效果	直接效果
1.個人背景變項					
1-1 身份	-.191	.138	.076	.214	ns.
1-2 先前實習經驗	.195	.137	-.078	.059	ns.
1-3 實習前至機構拜訪	-.227	ns.	.091	.091	ns.
1-4 實習前請教同學實習 相關訊息	ns.	ns.	ns.	ns.	-.192

2.實習機構因素						
2-1 實習地點	國外	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	中區	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	南區	ns.	ns.	ns.	ns.	-.177
	東區及離島	ns.	ns.	ns.	ns.	.159
2-2 訂定實習契約		ns.	.143	ns.	.143	ns.
2-3 組織氛圍量表		ns.	ns.	ns.	ns.	.184
3.人際因素						
3-1 學校督導關係		ns.	ns.	ns.	ns.	.269
3-2 機構督導關係		ns.	.322	ns.	.322	ns.
3-3 實務工作者		ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
4.督導教育背景因素						
4-1 機構 督導學歷 背景	社會福利與 社會政策	ns.	-.127	ns.	-.127	ns.
	社會學	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	輔導諮商	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	其他	ns.	ns.	ns.	ns.	-.170
	不知道	.225	ns.	-.090	-.090	ns.
4-2 學校 督導學歷 背景	社會福利與 社會政策	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	社會學	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	輔導諮商	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	其他	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
	不知道	ns.	ns.	ns.	ns.	ns.
5-1 實習期待落差			-.399	ns.	-.399	ns.
5-2 實習收穫						ns.

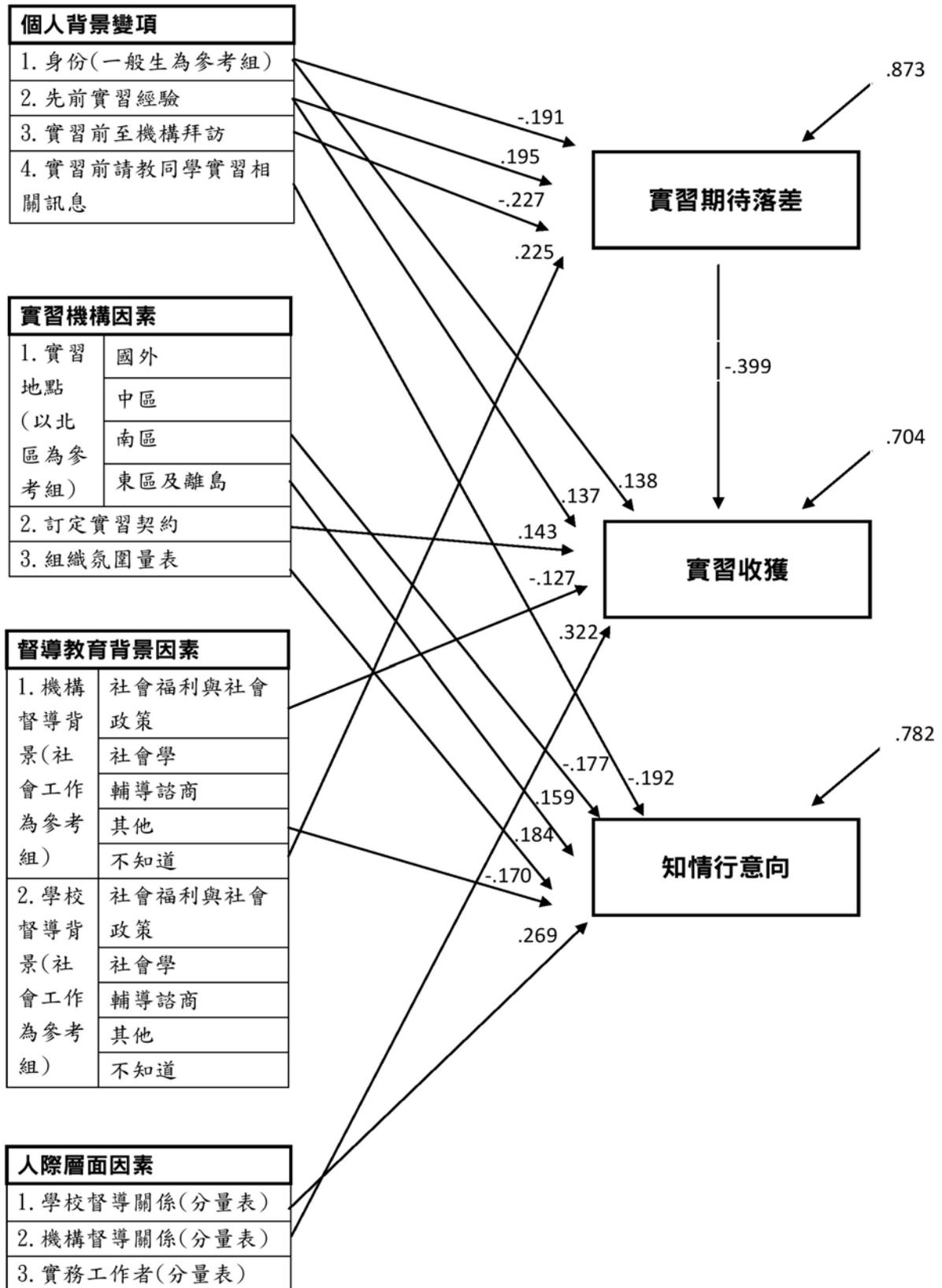


圖 4-10 路徑分析圖

第五章 討論與建議

國內外相關文獻指出，實習期望的落差是實習生壓力的來源之一，也會造成實習生對於實習收獲的經驗感受和對專業承諾信念的改變，本研究的發現則有部分支持此項假設。本章章節之安排，第一節以第四章之統計分析為基礎摘要出研究結果；第二節討論研究發現；第三節根據一二節的討論提供實務建議；第四節則說明本研究之限制以及給予後續研究之建議。

第一節 研究結果

壹、碩士班實習期望落差概況

以原先期待的實習內涵與實際參與的實習項目比例來說，社會政策與立法倡導的實際參與比例最低，不到五成，其次則為社區工作、方案設計與評估兩項，皆在七成左右，而個案工作、團體工作、與社會工作研究實際參與比例則在八成以上。實習作業的撰寫與行政庶務則是實際參與大過於原始期待。

期望落差分數最高的是社區工作，接著依序為個案工作、方案設計與評估、團體工作、社會工作研究、社會政策與立法倡導、實習作業撰寫，而行政庶務協助的期望分數為負值，從分數來看，除了行政庶務協助，其他各項皆有期望落差存在。

由期望落差組型來看，「實際大於期望」與「期望與實際相符」兩類皆各佔將近四分之一的比例，而有超過半數樣本的實習期待大於實際參與。

由上可知，在前次實習之中，有超過半數的研究生有實習期待落差的經驗，包括個案工作、團體工作、社區工作、社會工作研究、方案設計與評估、社會政策與立法倡導等各工作方法上皆存在期待落差，而事務或庶務的工作則顯示實際接近或大於期望。從落差分數可知，屬於傳統社會工作三大方法的個案工作、團體工作、社區工作及方案評估的落差情形較大，而屬於間接服務的社工研究與政策立法倡導落差情形較小。

貳、實習期望落差影響因素

在落差模型的概念基礎之上，本研究發展出實習生與實習機構期望配適(fit)的實習期望落差模型(見圖 2-5)。檢視結果，雖能證實實習期望落差情形普遍存在於社會工作碩士班研究生之中，也驗證出預期價值論中論及個人過去經驗影響其期望的假設，但未能針對實習生的個人實習動機、對機構之期待、自我評估能力等面向，與組織制度的安排，如宗旨、使命、規模等面向調查落差來源，因此在整體模型雖達顯著，但解釋力僅有 12.1%。以下先說明在雙變項分析中達到顯著的變項，再解釋進入迴歸與實習落差有顯著關係存在的意涵。

一、雙變項分析結果

實習期望落差與各自變項在雙變項分析中，個人層面有「身份」、「實習前至機構拜訪」兩項有統計上的顯著差異，「實習總次數」與「實習前撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容」則與期望落差有顯著相關，機構層面全無影響，人際層面中「機構督導的學歷」雖對期望落差有顯著差異，但事後比較卻無法指出組別間的差異，報導如下：

1. 在職生的期望落差較低，一般生的實習期望落差較高，但在職生在期望組型的分析上顯得兩極，「期望大於實際」與「實際大於期望」各約近一半的比例，而沒有兩者相符的情形，且實際大於期望這組的比例遠大於一般生的比例。
2. 實習前有至機構拜訪者之期望落差較小，未至機構拜訪者實習期望落差則較大。
3. 就實習總次數來說，期望大於實際的情形隨著實習總次數的增加而逐漸減少，兩者相符的比例則逐漸增加，但實際大於期望的狀況則較不穩定。
4. 實習前若有撰寫計畫書並與老師討論，其期望落差組型大致呈現期望落差減少，而實際從事的比例大於期望的樣態。

二、階層迴歸與路徑分析結果

在投入個人背景因素、機構層面因素、人際因素、督導學歷四層面的自變項後，階層迴歸模型對期望落差的解釋變異量(adj. R^2)有 12.1%，其中對期望落差有直接效果的路徑共有四條，分析結果摘要如下：

1. 實習前到機構拜訪了解該單位的實習相關訊息，可降低碩士班研究生之實習落差。
2. 與不知道機構督導學歷為何者相比，機構督導學歷為社會工作者，可降低碩士班研究生之實習落差。
3. 對於先前實習經驗的整體評價愈高，則期望落差也會愈高。
4. 一般生的實習期待落差較高，在職生的期待落差較低。

參、實習收獲與影響因素

整體來說，研究生大致肯定實習的收獲，且由期望落差組型分析得知，實際參與得愈多，則收獲愈高。實習收獲在平均得分以上的有實習作業撰寫、團體工作、社會政策與立法倡導三項，而方案設計與評估、個案工作、社會工作研究、行政庶務協助、社區工作五項則在平均得分以下，其中社區工作的期待落差最大，收獲最少；社會工作研究的期待落差不大，但收獲不高，社區工作與社會工作研究的實習內容和收獲情形值得教學與實務單位留心；行政庶務協助部份，雖然實做情形大於期望，但收獲分數卻顯偏低。

由路徑分析的結果得知，影響實習收獲的路徑共有八條，其中實習期待落差為最重要的影響變項與中介變項；以下說明雙變項分析及迴歸分析結果。

一、雙變項分析結果

實習收獲與各自變項在雙變項分析中，個人層面有「身份」、「實習前至機構拜訪」、「先前實習經驗」三項有統計上的顯著意義，機構層面「訂定書面實習契約」、「組織氛圍」兩項有顯著影響，人際層面中人際關係量表的「機構督導」、「學

校督導」、「實務合作者」因素有顯著相關，實習期望落差亦與實習收獲有顯著相關，將之摘要如下：

1. 在職生的實習收獲較高，一般生的實習收獲較低。
2. 實習前有至機構拜訪者之實習收獲較高，未至機構拜訪者實習收獲則較少。
3. 先前實習經驗如果愈佳，對於之後實習收獲的感覺也會愈好。
4. 有訂定書面實習契約的研究生，其實習收獲顯著多於沒有訂定實習契約者。
5. 組織氛圍與實習收獲呈現顯著正相關，代表組織氛圍愈融洽而有彈性，碩士班實習生之實習收獲也會愈多。
6. 人際關係愈佳，尤其是機構督導、學校督導、實務合作者的在澄清實習期待、調整實習內容等的角色功能愈好，對於實習收獲也有更為正向的影響。
7. 期望落差與實習收獲的關係呈現低度負相關，表示實習期望落差愈大，將會降低實習收獲。從期望組型來看，若實習中實際進行的事務多於原先期待，其實習收獲較高，而實習期待未能在實際參與中得到滿足的實習生，實習收獲則顯得較低。

二、階層迴歸與路徑分析結果

在投入個人背景因素、機構層面因素、人際因素、督導學歷、實習期望落差五個階層的自變項後，共可解釋實習收獲 42.4% 的變異量。其中期望落差單獨解釋變異量便佔了 12.6%，為實習收獲最大影響來源。由路徑分析結果，對實習收獲有直接效果者有六，另外，包括「身份」、「先前整體實習經驗感受」、「實習前至機構拜訪瞭解實習相關資訊」、「(相較於社會工作學歷)不知道機構督導的學歷」四個自變項透過實習期待落差中介變項對實習收獲產生影響。茲將分析結果

摘要如下：

1. 期望落差愈高，則實習收獲愈低。
2. 與機構督導關係愈佳，則實習收獲愈高。
3. 若有訂定書面的實習契約，對實習收獲有較好的影響。
4. 不同的身分別對實習收獲有直接的影響，並且透過實習落差會增加其影響，整體而言，在職生的實習收獲大於一般生。
5. 先前實習經驗整體感受如果愈好，則實習收獲愈好。但先前良好的實習經驗會增強實習期待落差，而降低實習收獲。
6. 相較於機構督導為社會工作背景，若機構督導學歷為社會福利與社會政策背景使實習生獲得的收獲較低。而若不知道機構督導學歷，會提高實習期待落差，進而減少實習收獲。
7. 實習前若至機構拜訪，可降低實習期待落差，進而提高實習收獲。

肆、知情行意向與影響因素

曾華源(1992)以東海社工系大三學生為調查對象，其中僅有約 40%的人表示畢業後願意投入社會工作行列，近 20 年後，有超過六成以上的大學學生表示在畢業後會選擇社會工作作為職業¹⁶(白倩如等，2010)。而本次調查台灣 15 所社會工作碩士班研究生的知情行意向，對喜歡社會工作、肯定社會工作的成效和選擇社會工作作為未來職業三方面的分數都偏高，代表研究生對於社會工作專業的知情行意向頗高；而選擇從事社會工作的平均數甚至高過對社會工作的喜好與認同，職業傾向相當明顯。茲將分析結果摘錄如下：

¹⁶ 但白倩如等再續問「如有其他職業選項是否仍選社會工作」以及「選擇社會工作作為一生職業」這兩題，則僅有四成多的學生表示同意，這代表學生在未來職業考量上還有其它因素，如個人動機、職涯發展等，也可供後續研究深入了解。

一、雙變項分析結果

實習收獲與各自變項在雙變項分析中，個人層面有「先前實習經驗的整體感受」、「實習前是否曾向同學請教該單位的實習相關訊息」兩項有統計上的顯著意義，機構層面「實習地點」、「組織氛圍」兩項有顯著影響；人際層面中「學校督導學歷背景」雖對期望落差有顯著差異，但事後比較卻無法指出組別間的差異，人際關係分量表中的「機構督導」、「學校督導」有顯著相關；「實習期望落差組型」有部分達到顯著；實習收獲亦與知情行意向有顯著相關，摘要如下：

1. 先前實習經驗的整體感受與知情行意向各題之分數皆有達到顯著正相關，代表先前實習經驗感受若是愈好，則對於喜歡社會工作、肯定社會工作與選擇社會工作為職業等意向有更正向的影響。
2. 事前曾請教同學者之知情行意向分數，顯著低於未向同學請教相關訊息的人。
3. 不同的實習地點對於喜歡社會工作和認同社會工作的有效性有顯著影響
4. 機構氛圍與「我喜歡社會工作」、「我覺得社會工作能有效的幫助別人」、「知情行意向總分」呈現低度正相關，代表機構氛圍愈好，對社會工作的感情和認知兩層面有正面的影響。
5. 學校督導與機構督導在知情行意向各題的影響上皆有顯著正相關，代表若能有效發揮督導功能，則對於碩士班實習生對於社會工作的熱忱、肯定與未來工作選擇投入社會工作皆有正面影響。
6. 組型分析中，實際參與大於期待這組的實習生，其對於社會工作的喜愛大於期待與實際相符的實習生。
7. 實習收獲的評價愈高，則會更加喜歡社會工作、更能認同社會工作的有效性、也會對從事社會工作更有承諾。

二、階層迴歸與路徑分析結果

分四個階層投入個人背景、機構因素、人際因素、督導學歷與實習收獲的相關自變項。投入的自變項共同對依變項「知情行意向」變異程度的解釋量有 29.5%，而影響路徑共有六條，分五點說明如下：

1. 人際關係「學校督導」分量表達到顯著，表示與學校督導的關係若是愈好，學校督導在澄清問題、主動協助學生等功能如果愈強，知情行意向也會愈高。
2. 實習前若有請教過同學相關的實習資訊，則對知情行意向有負面的影響。
3. 組織氛圍若是愈佳，則知情行意向愈高。
4. 實習地點對知情行意向有所影響，其中若在北區實習較南區來的好，但在東區與離島地區實習又較北區好。
5. 相較於學歷是社會工作畢業的機構督導，背景為「其他」的機構督導帶給碩士班研究生實習後對知情行意向較負面的影響。

第二節 研究討論

壹、實習期望落差之理論性驗證

本研究提出之實習期望落差之解釋模型(圖 2-5)主要參考 Parasuraman、Berry 與 Zeithaml 三人在 1985 年所提出的原始落差模型(PZB Gap Model)之概念，並參考預期價值論、有限理性，及相關實證研究綜合而成。由第四章的統計結果，可支持落差模型與預期價值論對實習期望落差之分析，而有限理性指出機構的制度設計及相關因素會箝制實習生對實習的期待，雖然組織層面變項的統計結果皆無顯著，但是否全然沒有影響，將在研究討論第二點討論之。

落差模型指出服務品質偏差的原因，來自於顧客所知覺的服務和服務提供單

位在服務認知、服務標準、外部溝通訊息失真等面向上存在落差，導致服務品質低落，也影響顧客的滿意度(Selber & Streeter, 2000; Uran, 2009; 詹前隆、江俊毅、洪昆廷, 2009)。研究發現支持部分落差模型的解釋，首先，本研究證實實習落差(落差 5)的存在，並且發現實習期待落差會因溝通(落差 4)而改變，實習前若至機構拜訪，會降低期望落差；在實習期待落差到實習收獲的認知此一連續體，則會因實習契約(標準)的訂定、機構督導關係而改變，說明機構督導與實習生若在實習前訂定實習契約，可以降低督導對研究生實習的認知和實習標準訂定之間的差距(落差 2 及 3)，而機構督導對期望落差與實習收獲的影響情形，則在研究討論的第四、第五點繼續討論督導關係與督導學歷之影響。

由預期價值論觀點，人在採取實際行動前會歷經一連串調整期望和價值的歷程，並且會受到先前經驗以及重要他人之影響而改變評價(曾華源, 1992; 林章榜, 2007)。本研究考量問卷篇幅，並不直接詢問實習生對於實習工作困難度、自我能力之評價；由於事前的準備即是在驗證及調整自身能力和實習期望水平之間的差距，因此透過資訊蒐集、計畫書撰寫、實際拜訪三類準備事項，可反映出學生對於自我在實習過程中學習的期待，進而影響努力的程度。因此，實習生希望學得愈多，就會在事前準備得愈多，對實習有更高的期待，也希冀在實習後有更多的收獲。由階層迴歸分析結果發現，良好的過去經驗會增強期望落差，代表過去經驗良好，會提高實習生對之後實習的期望，希望在之後的實習也能有如同前一次的正向經驗，若事與願違，期望落差自然增大。實習前至機構拜訪，是以直接、負責的行動瞭解自己的期望為何，可視為是實習前對於實習有最多期望之行為展現，研究發現若在實習前前往機構，透過與機構人員的懇談及瞭解機構的業務之後，可以降低期望的落差。因此，預期價值在先前經驗對期望的影響，及調整預期影響行動的部分在本研究中獲得了支持，但實習中包括服務對象、其他專業的工作者等其他重要他人對實習期望的影響則未能得到證實；這部分將在研

究討論的第八點進行後續討論。

貳、組織層面的相關因素對期望落差沒有影響？

自變項中，組織氛圍的好壞，以及組織層面的相關自變項對實習期待落差的影响皆未達顯著，但受試者紛紛在開放式填答中表露自己的心聲。研究生為配合機構的需求，往往透過一種交換的形式與機構取得妥協，或在實習期間改變自己原初設定的實習計畫目標，以協助機構進行研究、方案或庶務等方式，換取實習的場域和機會，而使得研究生原本的期待出現了落差。雖然本研究發現實際參與的事項愈多，收獲情形有增高的趨勢，然而也有部分受試者反映受限於實習情境，自主性不彰而順從機構安排的事項，對此與期待不相符的情形，研究生在實習過程中顯得無力以應。

有時讓人會喘不過氣的是實習機構對於研究生的期待，常常是研究生必須超負荷的，例如：希望實習生協助機構評鑑所需的報告，或是進行非實習時間內可完成的研究案，迫使實習者為完成機構期待，必須不斷地延長實習時數(問卷編號 76 號受試者，11/04/2010)。

暑期實習主要內容是為機構完成一份機構內服務團隊合作模式的研究——專題研究的實習內容，是和機構督導討論後，利益交換的產物(問卷編號 85 號受試者，11/05/2010)。

實習一段時間後，若組織有主要的方案或工作需進行，就變成學生配合組織的方向…有時容易忽略了實習的主軸，而讓實習開始有些變調，愈來愈沒有照著實習計畫走…(問卷編號 133 號受試者，11/18/2010)。

質化資料雖顯示出實習生在實習中的左右為難，最後仍順從依照機構的期待調整自己的實習內涵，但量化資料中卻顯示組織因素未對期望落差造成影響。研究者認為，或許可由實習總次數與在職生與實習期待落差之間的關係，而間接得證組織對實習生實習期待之影響。

藉由實習總次數與期待組型的分析(表 4-20)發現，隨著實習次數愈多，期望落差的情形逐漸降低，從期望理論來說，很可能是因為實習生在多次實習下來，發現現況就是如此，因此調整自己的期望水準，以適應外在客觀環境的條件(張苙雲，1986)。對此結果，從正向觀點來看，實習生在多次實習後，瞭解機構的限制，也澄清自己的實習期待，經由個人的調適成功降低了實習期待落差。但有限理性的分析告訴我們，人不是在尋求最佳方案，而是在所處的情境下，尋求最令其滿意的方案(張苙雲，1986)。若從這一方面解讀，實習生可能在實習環境中被規訓(discipline)，學著做一個「好學生」或「好實習生」，順應組織和機構工作者的期待，而降低自己的實習期待，終至與實際情況較為相符。

同樣的，在職生的期望落差分數顯著低於一般生，而在期望組型的分析上顯得兩極，「期望大於實際」與「實際大於期望」各約近一半的比例，而沒有兩者相符的情形，且實際大於期望這組的比例遠大於一般生的比例。是否代表進入職場後對實習有著務實的期待，因此期待落差分數也低於一般生？就權力觀點來看，也有可能是在職生與機構的關係較為平等，便於討論和調整實習內涵。又或者，在職生該次實習可能在原工作機構實習，因此實習起來得心應手，但因本研究未追問在職生是否於原機構實習，因此不得而知。

由實習次數與在職生的討論，或可認為有限理性並非單指組織對實習生個人之影響，而是在互動過程中逐漸型塑、模合、影響、削減個人想望與期待的歷程。然而學生的理想性是否應在求學階段便被磨滅？責任制蔚為主流的社會工作機構職場倫理是否能成為合理剝削實習生實習權益的合理藉口？或者「天真」的實

習生可帶給機構更多制度上的改變、服務方式的調整？這是後續研究可以繼續討論的部分。

參、組織變項對知情行意向的影響

組織變項對知情行意向的影響再次獲得證實。胡慧嫻(1993)指出實習機構的態度會影響學生專業認同與專業價值肯定，這與本研究「實習組織的良好氛圍對於知情行意向的評定有其正面影響」此一發現相當相近。由於組織氛圍除了實習生對整體人事物的感受之外，也作為實習生未來進入工作職場的想像藍圖，因此組織對於專業認同和職業認同有直接的影響。

肆、機構督導的督導關係對實習之影響—兼論「不知道」就沒關係？

本研究發現，良好的機構督導關係對實習收穫有正向的影響。支持 Litvacic、Bogo 與 Mishna (2010)的研究發現：學生與機構督導之間是一種風險與保護並存的關係，當關係良好時，足以處理研究生面對的實習挑戰、給他們正向的支持並使實習生進步，但當關係不良時，關係本身便成了實習生的壓力源。

在此格外需要討論的是「不知道」督導畢業學歷組的實習生與其機構督導的關係。由路徑分析發現，機構督導主要影響實習生在機構中的實習期待落差和實習收穫的感受，而學校督導則對實習生知情行意向有較多的影響。不知道機構督導學歷這組的研究生，實習期待的落差在所有組別中是最大的，更藉由期望落差的影响而降低了實習收穫，實習收穫在各組間的表現也是最低的。而不知道學校督導學歷的研究生，在知情行意向的分數上也是最低。

這可能隱含實習生與督導的關係疏離、無所交集，以致於無法在實習生有期

望落差時給予援手，協助調整實習期望或實習內容。

伍、機構督導的學歷背景對實習之影響—社會工作比較好？

本研究的調查樣本中，機構督導為社會工作學歷者有 64.9%，相關科系(含社會福利與社會政策、社會學、輔導諮商三類)有 24.9%，與曾華源(1993a)的調查結果相似：機構督導畢業科系為社工系 66.2%、相關科系畢業則佔 21.4%。

而在階層迴歸模型中發現，「社會工作」學歷背景的機構督導的實習期待落差，顯著小於「不知道機構督導學歷」背景組、實習收獲顯著大於「社會政策與社會福利組」、知情行意向則顯著高於「其他」組，基本上可以肯定社會工作背景的機構督導在期待落差的影響、實習能力的培養、價值信念的傳達等面向皆發揮了一定的功能。

國外研究發現有無社會工作專業教育背景者在實習教育內容上有顯著差異，尤其是在專業價值的傳授上(Rogers & McDonald, 1989；引自曾華源，1995)。此思考方向，使得學者擔憂非社會工作專長的師資，對社會工作學生的助益恐非正向(如林萬億，2010)。但在本研究調查中，機構督導為社會學畢業者，卻是唯一使實習生期望分數為負數的組別，意即實習生在此類督導的帶領之下，實際參與的程度多過於期待。同時，無論機構督導或學校督導，學歷背景為社會學的組別，學生的知情行意向分數皆是最高的。

由於本研究並未調查機構督導之年資，因此無法知情機構督導是否在社會工作學系與社會學系分流之前畢業，或許督導畢業科系為社會學系，但所受的是社會工作專業訓練，更早已浸淫實務場域多年，因而能協助實習生降低實習期望，倘非如此，則未來更需討論督導學歷的背景、督導方式、督導關係人格特質與實習生之助益或影響為何。

陸、實習區域的不同對知情行意向的影響—東部厲害？國外了得？

由於本研究以北區為參考組別創造虛擬變項，因此主要呈現各類與北區之間的關係。在知情行意向的迴歸模型中，東區的知情行意向高於北區，北區高於南區的關係是顯著的。

但可由實習地點與知情行意向的單因子變異數分析，更為細膩的判讀變項間的關係。國外以及東區(含離島)對於社會工作的喜歡程度顯著大於南區；社會工作的有效性雖有顯著事後比較卻無法指出組別的差異，因此單從平均數來看，國外實習組最高、東區(含離島)其次、接著才是北區、中區、南區。由迴歸與單因子變異數分析可以發現國外與東區(含離島)兩地實習的研究生對於社會工作專業的喜好、認同和承諾較其他地點來的高。

國外實習須通過重重考驗，包括校內初審、聯繫國外機構、籌措出國費用等，對實習生為一大考驗。同學也因此認為海外實習不能空手而回，格外積極和主動地把握學習機會(范梅英等，2008)，因此雖然與其他地區實習的同學都有類似的實習落差，但實習收穫與專業的認同則較高。

由於本研究並未詢問研究生實習的動機，因此無從推測東區(含離島)實習之知情行意向分數遠高於其他地區的原因，但研究者認為，東區雖然教學資源及社工資源相對於其他地區稀少，但或許因此對於在地有更高的使命感，期望能藉由社會工作專業的實施而影響服務的社群。

雖然本研究肯定國外實習與東區實習的有效性，但兩地皆僅有五名樣本，詮釋可能受到樣本代表性的影響而失真。

柒、實習收獲對知情行意向沒有影響？

儘管實習收獲與知情行意向在雙變項分析中有顯著相關，然而在其他自變項投入迴歸模型後卻發現實習收獲對知情行意向沒有顯著影響，說明兩者之間可能為虛假關係，實習教育的收獲結果與社工研究生的知情行意向並沒有因果關係。

實習收獲與知情行意向並無相關，與過往研究相符合(曾華源，1993b；胡慧嫻，1993；白倩如等，2010)。然而包含本研究，過往研究皆採用問卷調查法探究實習與專業社會化之關係，然而若能以實驗法或單案設計法測量實習前後專業意向的改變程度，將更能確認實習與專業認知、承諾、職業傾向的關係。

捌、影響實習收獲與期待落差的實務合作者僅有其他專業和服務對象？

本研究依據因素分析的結果將其他專業以及服務對象兩類合併為實務合作者；國外對於跨科際合作的質性研究，發現學生評估跨專業的學習多半是正向的，學生對他們能與其他專業協同提供服務，而更有動機去學習(Ashfore & Thomas, 2005)，而在本研究的分析過程裡，雖在雙變項分析時與實習收獲有相關，但在考量其他自變項的影響後，實務合作者的影響在迴歸模型中並不顯著。

另考量開放式填答結果，研究生自認在實習中影響自己的人群，包括機構中的其他社工、其他單位的社工、機構上層主管、執行長、居服員、科長、學務主任、學校輔導老師、司機先生¹⁷等，皆是在實務中接觸的人群，但這些人群在量化研究的類別中很難窮盡而互斥，也難以了解在互動中生命是如何拉扯牽引影響彼此，因此在人際關係的實習影響上，未來可以採用質化研究典範，深入了解。

¹⁷ 司機先生為特別案例，經詢問了解實習者於育幼院實習，司機先生多年來接送兒童上下課，對機構內的人事物也瞭若指掌，由於實習生與其沒有直接的利害關係，因此實習生也能無話不談，而更加瞭解機構情形，進而調整自己的狀態。

玖、實習前找同學請教實習相關資訊對知情行意向有負面影響？

本研究結果發現於實習前請教同學實習相關資訊，對知情行意向有負面影響，研究者針對個人特質與研究生同儕關係做兩種設想。

實習教育係屬於個人的獨特經驗。由於研究生與機構督導人格特質的差異，往往導致督導關係的不同(Dettlaff, 2005)，因此，在研究生向其他同學請教實習相關資訊時，由於個別變異性的差別，可能同學告知了正確的實習資訊，但接收者誤解；或在傳遞訊息之後，訊息接收者進入機構，因研究生個人特質的不同，或機構環境、機構督導的改變，而發現並非如同原先同學所告知的情形，因而對社會工作專業產生質疑。

其次，就同學關係考量，Litvacic 等人(2010)的研究發現，當研究所實習生遇到問題時，通常迴身尋求親友、學校同儕的慰藉，而非尋求正式教育體制中師長或系所人員的協助；且他們在求助時，很少向學校同學表述問題情境與情緒，因為實習生不想公開自己的脆弱，也認為別人無法真正瞭解他們遇到的問題。

根據本研究的調查，無論是在詢問實習訊息或撰寫計畫書，研究生最少詢問的對象就是自己的同學。相較於過往研究指出大學生實習資訊多來自學長姐與同學(曾華源，1992)，這提供了一個很有趣的訊息：研究所同學之間是既合作又競爭的親密夥伴。相較於親密關係的肯定，支持網絡的建立，研究生在專業期待或自我期待之中，都不願顯示他們的軟弱。若這是一個可以概推為社會工作研究生普同的情境，實習前找同學請教實習資訊的研究生可能代表一種對於自我專業自信較低的狀態，因此，若機構與學校督導無法增強其對專業的認同與承諾，研究生自然停留在原始對專業自信低落的狀態，而對知情行意向沒有太多肯定了。

前述討論由實習訊息傳遞落差、實習生個人變異性與研究生同儕關係討論請

教同學資訊對知情行意向的負向影響。雖然本研究透過階層迴歸建立路徑圖，然而並非透過結構方程式所產生，因此雖由自變項與依變項的關係可看出向同學請教實習資訊對專業知情行意向的顯著影響性，卻難以直接斷定因果關係；且問項設計並未詢問實習哪方面的訊息，有測到其他變項的可能性，因此建議後續研究可對訊息面向進行更細緻的操作。

壹拾、 社會工作碩士班在職生要不要實習？

由第二章文獻回顧的整理，指出美國、香港與台灣三地的在職生於碩士班階段皆須進行實習，且於原機構實習時應與原本工作內容有所區隔。但是研究所的實習往往受到在職生的抗拒。據研究者的觀察，許多返回學校進修的在職生工作年資較一般的社工督導為高，以本研究的調查樣本為例，有過工作經驗的學生平均全職年資為 4.67 年，而在職生的平均年資更高達 8 年，高過許多機構督導的年資，造成機構督導人力配合的困難。

其次，研究者在整理國內各校實習規定時，曾電訪將實習設定為選修課程的系所行政人員，行政人員表示國內在職生的實習機會是一個難題。由於在職生認為在自己的機構難以切割從事不同的工作項目，或難尋另一個適合的實習機構，因此在職生需要實習與否未有定論。受試者在開放式填答中也提出了同樣的憂心，認為自己以在職生的身份在碩班期間進行的實習並無所助益。簡言之，在職生實習有以下幾點問題：(1)實習場域難覓，有時因原工作機構與實習規定難以配合，需先離職才有辦法投入實習；(2)部分學校與機構督導的人力與能力恐難達成有效的督導。

真正的磨練其實是在實際工作……有時候會覺得實習似乎對我沒有太大的幫助(問卷編號 183 號，12/04/2010)。

對工作資歷豐富的在職生而言，在找尋實習機構常有困難，許多機構的工作人員資歷常比研究所在職生少，變成不敢收這些在職學生，或者變成在職學生在機構處於窘境，變成在指導機構工作人員或協助改善推展制度，另外，為了完成學校實習課程，許多在職生離職亦是常有的事情，這是需要整體制度去改進的(問卷編號 174 號，11/29/2010)。

有些老師是完全沒有實務經驗的。而有些在職研究生已經是全國性機構的大主管，到底誰可以督導她(問卷編號 179 號，12/04/2010)？

Laurence Peter(1977)¹⁸寫下「彼得原理」(Peter principle)的論點，闡明員工因表現適任而被拔擢至更高的職位，最終會升遷到達個人能力並不適任的層級(引自孫健忠、賴兩陽、陳俊全，2006)。彼得原理幫助我們理解職場升遷的潛規則——依據年資或個人特質等因素而成就的職位，未必等同擁有符合該職位的能力，可能故有的能力與價值並未能因應新議題的框架、擁有良善的服務知能卻尚未學習管理技巧、專精某一領域卻缺乏對其他領域的敏銳度……等；由此觀來，在職生的高年資與相當的職位對其實習究竟是助力還是阻力？

儘管在職生述明自己碩士班實習的難處，但本研究的結果發現，在職生的實習落差顯著低於一般生，且實習生收穫遠高於一般生，結果與國外研究相符。國外已發現兼差實習與在職(employment-based)實習，實習收穫並未較一般生差，實習經驗感受較好(Hopkins et al., 2005; Newman et al., 2007)，甚至在原機構進行實習的實習生也自認沒有工作者與實習生之間實習角色模糊與角色衝突的問題(Pelech, Barlow, Badry, & Elliot, 2009)。因此，本研究支持在職生在碩士班階段仍須進行社會工作實習，由工作者轉換為實習生的不同身分有助其反思實習現場的

¹⁸ Laurence J. Peter 與 Raymond Hull 於 1969 年即已完成彼得原理一書，此處資料乃是轉引自譯書，該書所引用之資料為 1977 年出版之 Peter's quotation: Ideas for our time。

優劣得失，重塑其故有的思考框架與處遇風格，更因在職生原本已擁有豐富的工作經驗，有助於實習生與實習場所的雙向成長。此外，也鼓勵一般生在碩一求學階段可至機構兼差，可藉此提高對實習機會的可近性，並因工作經驗的豐富化而對之後的實習有更多的獲益。

由於本研究在實習收獲部分僅詢問實習生認知的整體收獲，未設計反向題，也未將實習收獲的具體面向加以量測，在職生是否有社會預期(social desirability)之心理，認為在職生的表現與收獲應當較好，而放大了自己收獲的情形；或如前述有限理性所論及，在職生已降低個人在實習中的期待，因而提高對實習收獲的認知，又或者有其他內外機制的運作影響實習收獲；此外，對在職生表達碩士班實習困難和有效性的議題，現行制度是否有改善的配套措施，使在職生得以兼顧其工作和實習要求，這也是值得後續研究可討論的。

第三節 實務建議

壹、個人面

一、實習前至機構走訪，確實瞭解實習機構之概況與實習內容

本研究發現實習前至機構拜訪機構，能降低實習期待落差並提高實習收獲，因此建議碩士班研究生在實習前可先蒐集機構相關資訊，並接洽拜訪事宜，拜訪期間或之後可再與機構討論實習計畫，使兩方對於實習內涵之理解相同，降低實習期望落差。

二、實習前可先選定合適的社會工作機構兼職

社會工作是一門做中學的學問，本研究建議實習前可在心儀的社會工作單位兼職，經濟上有所補貼，也因與服務對象的接觸或服務方法的使用密度

提高，工作經驗提升，使研究生在未來實習時能有更多的反思及成長空間。

三、每次實習前須調整心態，讓過去經驗成為收獲的基石而非絆腳石

本研究發現，先前的實習經驗對於實習期待落差和實習收獲有所影響，因此建議研究生在每次實習前務須調整心態，瞭解每一次實習都是一次新的嘗試，方能在實習中有新的刺激、新的成長。

四、選擇不同的實習領域和工作方法

由機構提供的主要服務與社工實習生期待的實習內容來看，直接服務皆是主流。本次調查發現社工研究生的實習以個案工作為主，如同曾華源(1993)的調查結果。而參與期待率¹⁹最低的社會政策與立法倡導一項，其實習落差在工作方法之間最小，且收獲也僅次於團體工作。

未來研究生在選擇自己的實習領域時，除了考量自己的專業領域、研究論文發展方向之外，亦可多方嘗試直接與間接領域的差別，以免因噎廢食。

五、積極而主動的溝通並參與實習評估

由第二章學校實習制度之整理，國內僅有台灣大學明定學生有查閱成績的權力。做為一個為自己實習成果負責的研究生，研究所實習生可主動向機構與學校督導要求參與自己的實習評估，除了可瞭解他人的評定標準，也可藉此機會與督導對話，澄清彼此的想法。

貳、機構面

一、透過良性溝通、實習計畫的討論、實習契約的簽訂減低實習生期望落差

¹⁹ 實際參與的人數佔期待人數的比率。

本研究發現期待落差是對實習收獲最主要的負面影響來源，因此降低期待落差應是機構與實習生共同努力的目標。Knight(2001)即指出，機構及早向學生介紹機構，並澄清實習生角色與實習表現的期待對於實習之助益相當大。因此本研究建議機構本身可自行規劃實習計畫，並與實習生核對雙方的實習期待是否一致，再簽定實習契約，述明實習內容與相關規定。

二、機構督導應配有合適人選

機構可安排本身較有意願的社工員擔任實習督導，或考量實習生特質安排實習督導(沈慶盈，2010)。本研究發現社會工作背景的機構督導，在期待落差的調校、對實習生專業能力的培養以及專業信念的啟發上有正面的影響，致使實習收獲較高，對於專業較能肯定，也願意給予承諾。雖然研究也發現社會學背景的督導有相當正面的影響，但在沒有其他實證結果產生前，本研究支持機構選擇社會工作學歷背景的機構督導帶領社會工作實習生。

三、機構督導教學方式

國內外已開始採行不同模式的實習督導教學方法，如理論與實務整合模式(Integration of theory and practice, ITP loop model)強調實務議題的反思與連結(Bogo & Vayda, 2000)、問題導向學習(Problem-Based Learning, PBL)的教學模式，從真實存在的問題，或透過教師設計問題，使學生以團體方式，透過自我引導(self-directed)探索問題的解決方式(Burgess & Young, 2005；闕漢中等，2008)、批判教育學的觀點則採賦權學生，解放學生於與督導不平衡的權力關係中，使其對現況有更多元的批判觀點和反思性(姚進忠，2010)，另外，國內許多社會工作機構正採行的優勢觀點(strengths perspective)督導，皆可作為國內機構督導實習指引的參考架構，配合實習生適性發展而參採之。

參、學校面

一、實習聯繫與學校督導職責

相較於美國有專人負責與機構聯繫，國內經驗多半是由實習生主動聯繫，學校教師無法確實的了解實習生與機構洽談的情形，因此建議國內教育單位可有人力負責實習生與機構接洽，而學校教師第一次拜訪機構的時間可在實習開始的前一兩週，及早發現與調整機構與實習生之間的落差。

二、學校與機構督導的互動可更加密切

學校可針對機構督導開設課程、研習、工作坊，鼓勵機構督導與學校有更密切的互動關係，幫助實務工作者整合理論與實務經驗，學生也能在之後成為間接受益者。

三、學校與機構或在地社區的網絡關係建立

學校可開拓學校周遭的社區資源，建立學校與社區的合作模式，或與機構之間形成網絡關係，可由學校與社區、機構共同規劃服務方案，再委由實習人力持續推動方案進行，以充實學生的在地知識、提高學校對社會教學服務的品質，並減少教學與實務之間的藩籬。

肆、社會工作教育專業組織與教育面

一、鼓勵社會工作專業教育與實習教育的相關研究

由於教育議題不似服務對象的問題、服務方式、影響因子等重要性昭然若揭，再者，國內並無社會工作教育相關期刊，制度面沒有探討此議題的

激勵因子，因此國內對於社會工作專業教育以及實習教育的相關實證研究較少，然而社會工作教育裝備學生的服務能力與視野，實習教育接銜學校教學與實務場域，都是相當值得探討的議題。

除了教學單位本身平時即應進行學生與實習生的評估之外，專業組織更須關注教育與實習議題是否因應時代潮流，達成專業人才培育的教育目標。短期目標可透過研討或獎助的方式鼓勵研究方向，中長期目標可透過建立校級之間的交流平台以及專業學刊，使教育議題的發聲/發酵。

二、實習教育標準的訂定及審慎的評估

誠如先前提及，美國的實習時數只是歷史的偶成結果，並無適切的證據證實最佳的實習時數是多少(Raskin et al., 2008)，對本研究發現實習次數愈多，實習收獲呈現遞減的狀態，國內應當反思社會工作實習本科生與否、學碩士之間、專業證照有無等條件是否有不同的安排。建議教育界、專業團體及實務界，應對實習教育訂定出教育原則，再由各校發展各校的實習教育目標，使實習教育有具體之成效，培養出才情兼備、知行合一的研究生人才。

第四節 研究限制與未來研究建議

壹、研究限制

本研究囿於時間、經費與人力，而在研究方法與研究對象上有若干限制，茲說明如下：

一、研究方法之限制

(一) 量化取向的調查方法

本研究乃透過問卷調查進行的橫斷性研究，受限於經費而無法兼採焦點團體等質性途徑。因此對於碩士班實習的內涵，並未能如同質性研究一般，呈現出具體細微的不同角色對於決定實習內涵以及實習過程中的互動。

實習期望是在實習中不斷變動的過程，由單一時間點所蒐集的量化資料無法考量期望的變動性，而透過類型化分類實習內涵，無法反映實習內容中重疊而無法直接歸類到單一面向的項目(如外展工作因不同研究生可能被歸類到個案工作、社區工作等不同面向)。此外，也有受試者向研究者反映，何不考慮調查落差感最大的一次經驗？研究者設定調查方式以前一次實習經驗為主，為的是避免過度放大期望落差存在的狀況，以平均數的概念反映出一種普同性的經驗。

(二) 網路調查的受試者辨識度及自願性樣本問題

本研究透過在學生的學校與學號辨識受試者是否為研究母群體之一員，並以普查方式進行。然而透過網路施測的方式，使研究者與受試者分列於終端機的兩邊，而未能完全確認填答者即為本人；在自願性樣本部分，本研究並非採網路上隨機調查之方式，因此較無此方面之疑慮。

二、研究對象之限制

(一) 未能窮盡實習中重要他人之觀點與組織制度之影響

本研究由落差模型、預期價值論與有限理性發展出實習期望落差模型，但因僅針對碩士班實習學生施測，缺乏機構督導、實習督導的觀點，也未能從案主、其他專業者觀點作檢視，也未調查機構內對於實習標準之規範以及和實習生的溝通模式等內涵，僅能呈現學生角度的認知，實習的整體圖像仍待日後研究補足。

(二) 愈高年級回溯性資料之疑慮

對於碩士班三年級以上(含)之在學學生，由於距離前次實習較久，對於實習細節可能有所遺忘，因此雖在問卷設計上透過指導語喚起記憶，但對回溯性資料仍有失真的疑慮。

(三) 資料概推性僅限於社會工作研究所學生

本研究經立意選擇調查社會工作研究所之學生，對於社會福利、社會政策與社會工作等相關科系碩士生之意見則無法兼採，亦無法比較社會工作與相關科系之間的異同。

三、研究工具之限制

礙於研究旨趣及問卷篇幅，個人動機度僅以實習前進行之準備探討，機構調查也不夠具體，研究工具可補充之面向如下：

(一) 實習動機面

對預期價值論中，考量價值、預期表現、自身能力、及與他人比較等歷程未能完全呈現。更具體的說，也就是為何會想要從事此工作方法、至此機構實習之考量因素，對於自我能力評定的情形。

(二) 組織面

組織面的複雜度也未能反映，如組織的層級規模、人力、領導與決策模式、溝通模式等，可作為後續研究的調查方向。

(三) 實習收獲

實習收獲的字詞使用並未能全然反映收獲之內容，而是一種整體性的評估，可再針對價值、知識與技能等面向評估過程與總結層次的收獲。

四、樣本回收之限制

本研究嘗試網路問卷的調查方式，運用在碩士班實習生群體進行研究，因此透過樣本架構內的系所辦公室、研究生同學傳散網路問卷的填答網址，而非將問卷資訊公開於網路上，以免非樣本群體的同學填答。儘管如此，問卷回收狀況仍然不甚佳，影響迴歸模型的解釋變異量。因此研究者將問卷蒐集經驗記錄如下，供日後以網路問卷為調查方法之研究參考；第一點關乎樣本架構可能錯設或過度放大，第二點說明高年級的碩士班學生填答情形不佳，第三點與第四點則關於問卷設計和網路調查的形式影響問卷回收情形：

(一)並非所有碩士班二年級研究生都有實習經驗

由第二章之文獻回顧得知，絕大多數的系所設定碩一下及碩一升碩二之暑假進行實習，然而實際進行回收時，發現有些學生延後實習時間，儘管已就讀兩年碩士班卻仍未有碩士班之實習經驗。

(二)碩四以上同學填答率不佳

碩四以上實際在學人數約為總在學人數的 28.42%²⁰，但本研究碩四以上同學填答僅占研究樣本的 21.1%，可見碩四以上同學可能有資訊傳遞不佳，或同學填答意願較低的情形。

(三)問卷題項過多及跳答設計造成問卷完成率及填答率偏低

1. 問卷過長

所有學生必填的題項約有 50 題，此外，實習內涵的期待與落差共有 120 題，本份問卷總計約 170 個題項，因個人實習項目的不同而有填答多寡的差異。同學平均填答 100 題左右，雖然前測平均填答時間約 15-20 分

²⁰ 由於有一系所只願意提供總在學人數，因此此一數據乃是其他十四所系所之資料計算而得。

鐘，但實際填答時也有受試者反映花了將近 30 分鐘完成問卷，因此，點選問卷到完成問卷之間也有落差存在。

2. 跳答之設計

由於問卷題項較多，因此在每一實習內涵前有前導題向的設計，藉由詢問「是否有期待」與「是否有參與」再做續答。然而本研究的網路問卷跳答形式乃藉由點選實習項目而引導至不同頁面，因此受試者無法直接看到每一個題項並決定是否填答。以社區工作為例，若受試者自認是在社區中做個案工作，或是在社區中進行方案，前者可能僅勾選個案工作，後者可能僅供選方案設計與規劃，而未填選社區工作的相關題目。

(四) 網路平台仍有不穩定性存在

研究者在網路問卷正式上線前，以 Internet Explorer、Firefox、Google Chrome 等瀏覽器進行試填，試填過程順利，google document 已經算是相當穩定，而適用於各種瀏覽器系統的問卷平台。但本研究的回收過程中，仍有一名研究生主動向研究者反映卡在某一頁的填寫頁面，無法繼續填答；此外，研究者在過錄資料到 PASW 軟體時，也發現有一筆研究資料少了十題的必答題項，幸賴該名研究生願意補填而完成此份問卷。這些經驗可供未來研究者在進行網路問卷試測之時參考，或許可以再邀集更多的前測受試者，在完成問卷之餘，尚可注意問卷系統與不同的瀏覽器版本配適情形。

整體來說，依本研究的經驗，研究者認為網路調查的資料蒐集方式，對網路有可近性的調查群體，有傳散填答資訊的便利性、問卷可附註更多資訊同時顧及版面的可閱讀性、可藉由程式碼的設定附加圖文並與受試者進行更多互動，例如

可透過系統設定提醒填答者完成必答的題項²¹，以提高有效樣本的數量等優點。

受試者是否符合調查標準，以及有無重複填答情形，在本研究的經驗裡，透過校級代號與學號資訊確認受試者符合調查對象為可行的做法，但請研究對象提供相關資訊，是否有隱私保密的問題？本研究採取回收過錄至 PASW 軟體後便刪除個人資訊的方式，但這樣的作法維持在受試者對研究者的信任基礎上，研究者僅能透過文字溝通和研究倫理保證，無法提供受試者具體保障，或許會影響填答意願，這也是不爭的事實。

上述討論係依本研究之經驗所整理的網路調查優缺點，建議未來研究在樣本架構的調查需更加精確、網路問卷的試測數量可再提高、並提醒依據樣本特質的不同，可能兼採當面集體施測的方式，更能獲得兼具質量的回收問卷。

貳、未來研究建議

本研究根據三個理論概念而創造出來的實習期待落差模型，由於僅檢視了實習生層面的自陳情形，解釋力並不高，對於未來研究的建議，除了可補充前面討論的變項內涵，也可接續本研究，完成不同教學場域與教學者對實習生之角色看法與實習內涵期待之探究。由於實習議題牽涉研究生、實習機構與學校，情境較為複雜，在解釋理論、研究方法、研究方向上有以下建議。

一、解釋理論

實習生個人層次的探討，可從動機理論(motivation theory)、目標理論(goal theory)、成就理論(achievement theory)、期望理論(expectancy theory)著手，更細膩的探討實習生的動機，並由居中層次的角色理論(role theory)、場

²¹ 本研究設定必答的題項若未作答，則無法繼續至下一頁，且未作答的題目會標上紅框，提醒受試者作答，可參考附錄二。

域理論(field theory)、人與環境配適觀點 (person-environment fit)、學習理論 (learning theory)搭配，解構實習生在不同學習脈絡的關係。

二、研究方向與方法

由於實習議題覆蓋在不同的教育脈絡下，可能有待不同學科或不同研究方法，才能彰顯以及了解在這學習脈絡下的複雜性。由本研究之基礎，建議未來之研究方向包括：

1. 人際關係的實習影響上，未來可以採用質化研究典範深入了解。
2. 可採單案設計法或實驗法測量實習前後/不同組別在專業意向的改變程度。
3. 評估研究除過往專業能力的評估之外，評估面向可再包括實習生在實習期間對機構所產生之效益。

第五節 研究者反思

在論文口試通過後，我花了點時間檢閱文獻與校訂文章，並重新檢視研究者的角度。量化研究的角度由實證來說話，而研究者則是拿著名為「實證」的筆，試圖說一段故事。雖然這個故事就如同許多童話的結局，或如宋代山水畫的留白一般，點落在未完的想像之間，也因此反而有更多揮灑、延續、想像的空間。研究者深感幸運的是，在指導教授的協助之下，撰寫故事到了尾端，發現自己並未從故事中缺席，而是進出在實證資料、與其他研究生的對話和個人經驗之間，對於自己就讀研究所的動機和實習經驗的一點缺憾皆有所交代。其間，與許多研究生透過問卷、電子郵件的往返、非正式的電訪、面訪互動，聽聞了許多經驗，也得到了許多支持力量，但有許多資訊因不在這篇論文的研究範圍內，因此無法傳達出來。本節以較偏向散文的形式，希望能釐清研究者的思考軸線和未完的議題。

撰寫論文伊始，有許多議題是研究者關心，與本研究有點關係，但卻非一篇碩士論文能夠處理的。如果以一個倒三角來看待社會工作專業、社會工作教育、社會工作實習三者之間的議題層次，應該是由大到小、緊密相連，因此我反向處理，希望能透過實習制度的改善，使社工教育更為有效，在訓練更多社工人才後，進而可以找到讓整體專業發展的力量。但是顧及議題之大，自身經驗之不足，因此，我放棄尋找解構專業環境、教育實相的大論述(*grand narrative*)，而以實證性的資料佐證實習教育的現況，希望能反映某部份的真實，同時也期待透過本研究，讓一種由下而上(*bottom-up*)的敘說形式可以被看見。

在論及實習教育前，我想先談談個人的省思與觀察。

大學時代雙修社會工作的兩年間，我認識了一些社會工作的專有名詞和知識概念，但真正開始觀察與瞭解社會工作，是研究所階段的學習。在這研究所階段的兩年半間，我為我所觀察到依附在國家底下發展的社會工作，乃至自身的行動位置究竟是跨界、越界或是根本尚未起步而感到內在焦慮，但焦慮之餘在對外之時又總能肯定專業、侃侃而談。

有次為苗栗大埔農地徵收事件上街時，與心理系的同學討論社會團體工作的實施範疇和內容，澄清彼此對團體的想像和著眼點放在哪端，又在青少年政策白皮書的公聽會上，為學校專業輔導人力發言。我並不存獨尊社會工作之心，只是，我認為當專業間的工作重點有所不同時，社會工作確實能有所貢獻。

雖然肯定專業有效性，但對受過社工教育學生從事社會工作的不可替代性仍有存疑。且不論計畫訂定和資源連結，我曾看過許多因個人特質、信仰而投身的志願服務者，對個案的關心和協助並不亞於受過專業教育的專職社工。到底社會工作的專業定位為何？社群內部的對話足夠了嗎？希望透過社會工作教育培育出怎樣的社會工作者？如果 Payne 所勾勒出來的三角是一種認識社會工作理論

與實務的角度²²，但為何我所眼見的社會工作者多半在高案量、高工時，日復一日的壓力環境中失卻為案主和為自己倡導的能量？

在一次主持以社會工作者為對象的民主學習圈(study circle)的經驗裡，與會者在討論原始設定主題之外，也談了薪資、津貼等勞動條件，令我印象深刻的是，一線工作者說出自己薪資的困難，但問其是否要求加薪或以何種方式提高勞動權益時，工作者抿著嘴說不出口，管理階層則眉頭一皺、雙手一攤，訴說人力費、業務費的不足，政府契約補助款不夠的部分，母機構也無法無止盡的補貼。

五個工作者領三人份的薪水、有些機構美其名的回捐成為流向不明的款項，案量繁重對於記錄有心無力，在在都是工作者面臨的勞動環境，若有機構控制觸角不及之處，便以社會工作者的天職以控之。2010年曹小妹事件讓社工走上街頭，但我看著走上街頭的實務工作者，邊喊著訴求的口號，邊不時的撥打手機，每通電話的後頭又是一個求助的人、無法放下的掛念。這樣的圖像令我震驚，當助人者成為受助者或倡導者，捉襟見肘的樣貌似是無法自處。雖然第三部門本非為營私，但若連基本薪資、人身維安都無法保障，工作者畢竟不是完全的奉獻者，再多的熱情終有消融之時，體制的良善才能保住更多的人才。

讀者或許會問，這與社會工作實習、實習生的關連性為何？談實習議題談到專業的發展是否太過？我認為，不但有必要談，而且應該放在培育專業人才與專業發展的整體光譜來看實習生養成的重要性。實習生為社會工作的勞動後備軍，一位好的實習生，機構會想網羅成為日後的工作成員，也有些研究生在幾年經歷之後，可能會成為政府的委員或機構的督導，返回指導機構的未來走向，整體專

²² Malcolm Payne 於 1992 所提出，社會工作實務的理論融合了反身性治療的觀點、社會主義—集體主義的目標，以及連結了個人主義—改革主義的思維(引自 Payne, 2006)。反身性治療注重個人發展與實現，強調情感與人際之間的反應，關注個人層面的改變。社會—集體主義，則表示了社會工作的想法關注社會本身的目的，關注社會變遷。個人—改革主義則聚焦在社會與政治命令秩序的回應，關注維持社會秩序。

業的行動者在人，若不重視教育的過程，如何期待一個學生能完全自發的成為一位適任的工作者？

而當我所謂的這種由下而上的聲音被傳達出來時，處理的手法可以有很多種，我可以選擇中性的論述，因為實然面我們完全可以理解機構與實務工作者在人手不足的窘迫，學校教育者也在教學、研究、服務等要求下顯得應接不暇，造成期待落差與某些人實習經驗不佳其來有自。但相較於中性的陳述，一種需求未能滿足的負面經驗表態，應是較能發人省思的，因此我希望能讓某些話語以直白的方式呈現。

由於社會工作在傳統上是一種女性主導的職業(female-dominated)，在照顧勞動並不被看重的價值觀中，社工教育相對被認為沒有價值(Pelech et al, 2009)，而當工作者也不將實習傳承視為己務時，便發生「學生反映機構將學生學習置於服務提供之後」(Bogo et al., 2002; 引自 Bogo, Wayne, & Raskin, 2006)的憾事。實習生對「機構和學校督導都會期待我們寫作業，但是其實他們沒甚麼時間看，回饋也很少」、「或許要有好的督導要看運氣」的無奈，當碩士班實習生向機構督導提出自己想學的內容時，「機構督導只說做不到」，更甚者機構督導對實習生提出「你就放空不就好了嗎？」的壓制，乃至有實習生反映在實習後「懷疑自己的人格是否有問題？」、「我真的還適合從事這個行業嗎？」²³這些經驗著實令人心疼。當機構一口咬定學校教育無法訓練出合適的社會工作人才²⁴時，似乎也沒想過自己在實習過程中有可能一手推開未來的從業者。

而對注重實證基礎的社會工作學界，在劉可屏、王永慈(2002)提出一連串的實習教育問題之後，相信學界並非無感，但在多年後的今日也始終未能作出回應

²³ 括號所引用之內文為受試者在問卷中所留，或在研究過程中研究者與碩班研究生談論實習經驗而記下的筆記內容。

²⁴ 研究者曾接觸過幾位機構的主管，他們表示了用人的難處，認為許多新一代的工作者沒有實務上手的能力、缺乏抗壓的彈性。

²⁵，究竟為何制度要如此安排？時數多少洽當？次數多寡是否有別？在職生的難處是否可有相對的配套措施？不同的教育層級應該著重的面向為何？而是順著行之有年的制度，模板化的讓社會工作研究所學生長成同一套模樣。

我並非一意指出實習場所的敝處、督導不利或學校教育制度設計的問題，而是認為專業的自省是必要的，也期待某些學生的聲音可以被看見。相信社會工作自身有接納雜音的雅量，然後再以另外一種形式轉化出不同的觀點，或許是機構的觀點、學校教育者的觀點，當這些議題被論述清楚之後，社群內部的集結會更有力量，走出一條專業之路。以本研究的結果而論，學校督導影響研究生的專業認知，機構督導對實習收獲有很大的幫助，只有學校與實習機構一同協力，才能訓練出未來更適任、更能體察現況不足、更能瞻望未來方向的人才。

最後，我自省，自身做為一個準社會工作者，對於專業思考的斷裂和矛盾性，就有如弱勢族群面對強勢文化，交雜著抗拒與模仿的心態，想要穩固自身的專業論述，也想仿效強勢的制度，以和國家機器同流，意圖獲取社群的認可²⁶。這樣的矛盾交雜在不同的論述層次上，時而提醒研究生應掌握主體性，時而對社工與社工實習生勞動權益提出想法，甚至幾度將自己的想法打了回票。最後我回到自己的角度，希望社會工作者的溫良，不會成為社會控制的溫床，希望社會工作者的同理，不會成為行動的枷鎖，希望社會工作有更多能量，對內部、對公共議題有更強的力量進行論述和改變。我始終認為，沒有分享、沒有對話，就不會有討論，沒有討論，就不會有學習。將整段反思寫在正式論文中，也是提醒自己當日後翻及此處，莫忘本心。

²⁵ 筆者在論文送印前一刻，收到臺灣社會工作教育學會研討會訊息，得知為因應社工師考試制度變革以及各社工系所課程之需求，學會於2010年起已委由專家學者著手進行9科相關核心課程規劃工作，「社會工作實務實習」為其中一個項目，實乃值得期待的一個開始。

²⁶ 當我寫完這段之後，忽然覺得社會工作專業的發展也與這樣的說法有幾分雷同。

參考文獻

中文部份

- 內政部、教育部(1971)。內政部教育部社會工作教學做研討會總報告。臺北市：內政部、教育部同編。
- 王卓聖(2003)。香港社會工作專業發展的研究，1950-1997。國立中正大學社會福利系碩士論文。
- 王玫玉(2002)。醫師的誕生—實習醫師社會化過程之值性研究。台北醫學大學醫學研究所碩士論文。
- 王淑貞(1999)。新進人員角色期望對其工作行為之影響—並檢驗「與主管關係」及「與同事關係」之干擾效果。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 王琳智(2005)。新進人員的期望落差、組織承諾與離職傾向—社會化干擾效果之探討。國防大學國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
- 王雲東(2007)。社會研究方法—量化與質化取向及其應用。台北縣：威仕曼。
- 台灣網路資訊中心(2010)。2010年1月「台灣網路使用調查」報告。台北：台灣網路資訊中心。
- 史柏年、侯欣(2003)。社會工作實習。北京：社會科學文獻出版社。
- 白倩如、丁慈柔、李仰慈(2010)。社會工作系學生專業社會化、專業認知與專業承諾相關性之研究。發表於CHANGE—變遷社會下的社會工作教育與實務研討會。
- 任筱立、廖仁傑、李奕賢(2004)。如何經由縮減PZB Gap Model中之五個缺口以帶動服務品質之提升。品質月刊，第40卷，第4期，頁65-69。
- 朱偉志(1999)。香港社會工作本土畫藍圖再檢視。收錄於何潔雲、阮曾媛琪編，邁向新世紀：社會工作理論與實踐新趨勢，頁414-440。香港：八方文化創作室。
- 江明修、梅高文(1999)。非營利組織與公共政策。社區發展季刊，第85期，頁6-12。
- 江柏毅(2007)。全球化趨勢下台灣社會工作教育之因應。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 吳伶娟(2001)。病患對服務品質與滿意度之策略性研究--以某醫學中心為例。國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
- 吳明隆、涂金堂(2009)。SPSS與統計應用分析(二版)。台北：五南。
- 吳毓婷(2004)。保護業務社工員的專業才能裝備之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 呂寶靜(2002)。台灣社會工作本土化之路—邁向實務、教育、研究之整合。收錄

- 於呂寶靜編，*社會工作與台灣社會*，頁 566-584。台北市：巨流。
- 呂寶靜(2010)。眺望 2020 年台灣社會工作人力發展趨勢。發表於「因應風險社會—社會工作的終身專業成長」研討會。
- 李易駿(2009)。當代社區工作計畫與發展實務。台北：雙葉書廊。
- 李翠萍(2005)我國社會福利政策執行與政策議題倡導網絡之分析，*經社法制論叢*,35, 頁 71-107。
- 李增祿(2002)。社會工作概論。台北：巨流
- 沈慶盈(2002)。專業工作選擇與社會工作專業教育歷程之研究---以實踐大學、東吳大學社工系四年級學生為例，*實踐學報*，第 33 期，頁 93-127。
- 沈慶盈(2010)。社會工作學生良好實習經驗之探究。發表於 CHANGE—變遷社會下的社會工作教育與實務研討會。
- 周虹君(2003)。社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意度之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 周雪光(2003)。組織社會學十講。北京：社會科學文獻出版社。
- 周碩樑(1999)。高級工業職業學校服務品質內涵建構與實證調查研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文。
- 周鴻玲(譯)(1998)。組織社會學。台北：桂冠圖書公司。(Charles Perrow 著)
- 林武雄(譯)(2000)。社會工作個案管理。臺北市：揚智文化。(Betsy S. Vourlekis, Roberta R. Greene[eds], 1998)
- 林桂碧(1987)。台灣社會工作實習問題之探討。*東吳政治社會學報*，第 11 期，頁 337-357。
- 林淑玉(2009)。高風險家庭方案服務品質評估—以雲林縣為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 林章榜(2007)。高中學生知覺父母期望—價值信念對運動涉入的影響。*運動休閒餐旅研究*，2(1)，頁 81-92。
- 林勝義(2010)。社會政策與社會立法兼論其社工實務(三版)。台北：五南。
- 林萬億(1991)。社會工作的擴散與本土化—概念與論題。*社會工作學刊*，15-31。
- 林萬億(1998)。團體工作—理論與技巧。台北：五南。
- 林萬億(2010)。我國社會工作教育的發展。發表於 CHANGE—變遷社會下的社會工作教育與實務研討會。
- 林萬億、沈詩涵(2008)。1980 年代以來台灣社會工作與社會福利學術的發展。*社會政策與社會工作學刊*，12(1)，頁 219-280。
- 林語堂(譯)(1976)。賣花女。臺北市：精益書局。
- 林懿德(2001)。國小實習輔導教師輔導策略與實習教師專業發展之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 邱子玲(2003)。我國高等教育服務品質差距分析之研究—以淡江大學為例。淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文。

- 姚進忠(2010)。社會工作實習督導模式的本土建構—批判教育學理念的引入。
 華東理工大學學報(社會科學版), 第 25 卷, 第 3 期, 頁 35-40。
- 施教裕(1993), 社會福利事業之變遷與社會工作教育之因應。社區發展季刊,
 第 61 期, 頁 9-15。
- 胡慧嫻(1992)。東海大學社會工作學習實習機構安置條件現況調查—以八十學
 年度實習機構為例。當代社會工作學刊, 第 2 期, 頁 163-189。
- 胡慧嫻(1993)。東海大學社會工作學系實習三課程教學與學習情形評估研究。
 東海大學社會工作學系碩士論文。
- 范梅英、戴幼兒、徐永德(2008)。境外實務工作訓練的檢視與探索。收錄於梁
 麗清、陳啟芳編, 知而行·行而知: 香港社會工作教育的反思與探索, 頁
 147-163。香港: 中文大學出版社。
- 孫健忠、賴兩陽、陳俊全(譯)(2006)。人群服務組織管理。台北: 雙葉。(Peter M.
 Kettner, 2002)
- 孫燕美(1991)。社會工作學生學習經驗之評估研究-從學習動機、自我概念探
 討。東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文。
- 徐永德(2008)。社工教育評核的再思。收錄於梁麗清、陳啟芳編, 知而行·行
 而知: 香港社會工作教育的反思與探索, 頁 183-202。香港: 中文大學出版
 社。
- 高迪理、尤幸玲(譯)(2003)。社會工作實習: 學生指引手冊。臺北市: 雙葉。
 (Charles, R. H., & Cynthia L. G., 2001)
- 張兆球、蘇國安、陳錦漢(1999)。活動程序—計畫、執行和評鑑。香港: 香港城
 市大學出版社。
- 張美香、王麗幸、賀力行、陳坤志(2006)。大專院校學生教育服務品質、顧客
 滿意度與忠誠度關連分析。中華管理學報, 第七卷, 第一期, 頁 125-142。
- 張苙雲(1986)。組織社會學。台北: 三民。
- 張茵琿(2004)。實習情境對實習生專業承諾之影響—以餐旅業為例。國立中山
 大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 張愛娥(2008)。在境學習: 在實務場地的教與學。收錄於梁麗清、陳啟芳編,
 知而行·行而知: 香港社會工作教育的反思與探索, 頁 115-129。香港: 中
 文大學出版社。
- 梁祖彬(1996)。社會策劃。收錄於甘炳光等編, 社區工作—理論與實踐, 頁
 223-243。台北市: 五南。
- 畢恆達(1998)。社會研究的研究者與倫理。收錄於嚴祥鸞編, 危險與秘密—研究
 倫理, 頁 31-91, 台北: 三民書局。
- 莫慶聯、甘炳光(1996)。社會行動。收錄於甘炳光等編, 社區工作—理論與實踐,
 頁 175-221。台北市: 五南。
- 莫藜藜(2007)。台灣社會工作學科教育的發展與變革的需求。社區發展季刊,

- 第 120 期，頁 30-47。
- 許展耀(2005)。台灣社會工作專業教育發展：以 1990-2003 年碩博士論文分析為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 許祖維(2007)。解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 許臨高、莫黎黎(譯)(2000)。團體工作實務。臺北市：雙葉。(Ronald W. Toseland, Robert F. Rivas., 1998)
- 陳圭如(1989)。社會工作學生對實習課程滿意度之研究。東吳大學社會學研究所碩士論文。
- 陳更新(2004)。社會工作管理的道德基礎。收錄於賀玉英、阮新邦編，詮釋取向的社會工作實踐。香港：八方文化創作室。
- 陳武宗、張玲如(2007)。社會工作專業組織治理、繼續教育及國際接軌。社區發展季刊，第 120 期，頁 48-66。
- 陳若平、張祐綾等(譯)(2007)。社會工作研究法。台北：湯姆生出版。(Allen Rubin & Earl R. Babbie, 2003)
- 陳榮亮(2008)。從社會服務機構的角度看社工教育。收錄於梁麗清、陳啟芳編，知而行·行而知：香港社會工作教育的反思與探索，頁 203-210。香港：中文大學出版社。
- 陳麗欣(2004)。台灣社工勝任能力與社工教育課程現況之研究。發表於社會工作教育新趨勢：社會工作勝任能力與社工教育國際學術研討會。臺北：國立台灣大學。
- 陳麗欣(2009)。台灣社工大學畢業生專業勝任能力完備性與機構實習成效之研究。復興崗學報，第 96 期，頁 155-186。
- 曾華源(1987)。社會工作實習教學理論、實務與研究。臺北：五南。
- 曾華源(1989)。社會工作實習教學效能影響因素之探討。東海學報，第 30 期，頁 243-266。
- 曾華源(1992)。學生選擇實習安置機構考慮因素及需求之研究—以東海大學社會工作系學生為例。東海學報，第 33 期，頁 357-391。
- 曾華源(1993a)。機構實習教學者之教學需求及對學校教學配合期望之研究。東海學報，第 34 期，頁 435-448。
- 曾華源(1993b)。社會工作專業教育研究。臺北：五南。
- 曾華源(1994)。社會工作實習教學者的教學內容與教學方式之調查分析。東海學報，第 35 期，頁 173-193。
- 曾華源(1995a)。社會工作實習教學—原理及實務。臺北：五南
- 曾華源(1995b)。社會工作學生對實習機構教學內容認知之研究。東海學報，第 36 期，頁 121-150。
- 曾華源(2002)。二十一世紀台灣社會工作學校專業課程應有之走向。社區發展

- 季刊，第 99 期，頁 24-40。
- 游森期、余民寧(2006)。網路問卷與傳統問卷之比較：多樣本均等性方法學之應用。測驗學刊，第五十三輯，第一期。頁 103-128。
- 馮偉華、李曷偉(1996)。地區發展。收錄於甘炳光等編，社區工作—理論與實踐，頁 153-174。台北市：五南。
- 黃昌榮(2008)。社會政策課程在社會工作教育的位置：以香港情況為例。收錄於梁麗清、陳啟芳編，知而行·行而知：香港社會工作教育的反思與探索，頁 35-52。香港：中文大學出版社。
- 黃雅文(1999)。我國非營利組織議題倡導策略之研究。國立台灣大學政治學研究所碩士論文。
- 黃源協(2008)。社會工作管理(二版)，台北：揚智
- 黃源協、陳伶珠、童伊迪(2006)。個案管理與照顧管理。臺北市：雙葉書廊。
- 黃維憲、曾華源、王慧君(1985)。社會個案工作。台北：五南。
- 黃慧娟(2004)。是「升級」還是「舊瓶新酒」？--從社會工作碩士教育論台灣社會工作專業教育之分階。台灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 楊綺紅(2002)。多校區大學學生對學校服務品質之研究。銘傳大學管理科學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 楊蓓(2010)。由團體工作者的專業養成反思團體工作者的教育歷程。發表於 CHANGE—變遷社會下的社會工作教育與實務研討會。
- 葉啟政(2001)。社會學和本土化。台北市：巨流。
- 詹前隆、江俊毅、洪昆廷(2009)。使用者組織內部的服務品質缺口模型之驗證—以資訊系統服務需求為例。資訊管理學報，第 16 卷，頁 113-130。
- 廖榮利、藍采風(1993)。台灣社會工作教育之回顧與展望—教師、學生、教學之社會學分析：華人社會的社會工作教育回顧與展望會議。社區發展季刊，第 61 期，頁 53-57。
- 趙維生(2008)。社會工作教育發展與反思：香港經驗。收錄於梁麗清、陳啟芳編，知而行·行而知：香港社會工作教育的反思與探索，頁 3-22。香港：中文大學出版社。
- 劉可屏、王永慈(2002)。我國社會工作實習課程的規劃與實施。社區發展季刊，第 99 期，頁 51-72。
- 劉曉春、張意真(譯)(1997)。社會團體工作。臺北市：揚智文化。(Kenneth E. Reid)
- 鄭伯勳(2001)。組織文化：概念與測量。鄭伯勳、郭建志、任金剛主編，台北：遠流出版社。
- 鄭怡世(2006)。台灣戰後社會工作發展的歷史分析—1949-1982。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 賴淑芳(2008)。併購後銀行員工期望落差、工作壓力反應、組織承諾與工作績效關係之探討。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。

- 簡君蓉(2002)。國民中學學校服務品質缺口模式問卷發展與應用之研究。暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。臺北：巨流。
- 闕漢中、羅國英、張菁芬、賴兩陽(2008)。一個社區實作課群的實施經驗。東吳社會工作學報，第十九期，頁 117-148。
- 羅國英、張紉(譯)(2007)。方案評估—方法及案例討論。臺北市：雙葉書廊。(Emil J. Posavac & Raymond G. Carey)
- 關銳煊(1985)。社會轉變中的社會工作教育及訓練。收錄於黃威廉、趙維生、顏文雄編，香港社會工作的挑戰，頁 145-162。香港：集賢社。
- 關銳煊(2007)。香港專業社會工作教育的挑戰與機遇。社區發展季刊，第 120 期，頁 131-136。
- 蘇景輝(1996)。社區工作理論與實務。臺北：巨流。
- 蘇慧瑢(1987)。護理長的角色期望與角色衝突的探討。國防醫學院護理研究所碩士論文。

英文部分

- Ashford, M. & Thomas, J.(2005). Interprofessional education. In H. Burgess& I. Taylor (Eds.). Effective learning and teaching in social policy and social work(pp.124-137). London ; New York : Routledge Falmer.
- Bogo, M., Vayda, E. (2000). The practice of field instruction in social work [2nd ed.]. Toronto: University of Toronto Press.
- Burgess, H. & Young, P.(2005). Promoting interactive learning and teaching. In H. Burgess& I. Taylor (Eds.). Effective learning and teaching in social policy and social work(pp.67-81). London ; New York : Routledge Falmer.
- Council on Social Work Education (CSWE) (2002). Educational Policy and Accreditation Standards. New York: Council on Social Work Education.
- Council on Social Work Education (CSWE) (2008). Educational Policy and Accreditation Standards. New York: Council on Social Work Education.
- Coyle , Grace L. (1959), The Social Group Work Method in Social Work Education, *Curriculum Study, 11*, 88-105.
- Csikai, E. L., & Rozensky, C.(1997). "Social work idealism" and students' perceived reasons for entering social work. *Journal of Social Work Education* , 33, 529-38.
- Cwikel, J., Savaya, R., Munford, R.,& Desai, M.(2010). Innovation in schools of social work: An international exploration. *International Social Work, 53*(2), 187-201.
- Dettlaff, A. J.(2005). The influence of personality type on the supervisory

- relationship in field education. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 11(1), 71-86.
- Eccles J. S. & Wigfield, C. (2002). Motivational beliefs, values, and goals. *Annual Review of Psychology*, 53, 109-32.
- Fortune, A. E., Lee, M., & Cavazos, A. (2005). Achievement motivation and outcome in social work field education. *Journal of Social Work Education*, 41(1), 115-29.
- Gelman, C. R. (2004). Anxiety experienced by foundation-year MSW students entering field placement: Implications for admissions, curriculum, and field education. *Journal of Social Work Education*, 40, 39-54.
- Gelman, C. R., & Lloyd, C. M. (2008). Pre-Placement anxiety among foundation-year MSW students: A Follow-Up Study. *Journal of Social Work Education*, 44(1), 173-83.
- Gilin, B. & Young, T. (2010). Educational benefits of international experiential learning in an MSW program. *International Social Work*, 52(1), 36-47.
- GlenMaye, L., Oakes, M. (2006). Assessing suitability of MSW applicants through objective scoring of personal statements. *Journal of Social Work Education*, 38(1), 67-82.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis : a global perspective* [7nd]. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall.
- Holden, G., Anastas, J., & Meenaghan, T. (2005). EPAS Objectives and Foundation Practice Self-Efficacy: A Replication. *Journal of Social Work Education*, 41(3), 559-70.
- Hopkins, K. M., Deal, K.H., & Bloom, J. D. (2005). Moving away from tradition: Exploring the field experiences of part-time, older and employment-based students. *Journal of Social Work Education*, 41(3), 371-383.
- Irving, Z. & Payne, M. (2005). Globalization: implications for learning and teaching. In H. Burgess & I. Taylor (Eds.). *Effective learning and teaching in social policy and social work* (pp.153-168). London ; New York : Routledge Falmer.
- Järvelä, S. (2001). Shifting research on motivation and cognition to an integrated approach. In S. Volet & S. Järvelä (Eds.), *Motivation in learning contexts* (pp. 3-14). Netherlands: Elsevier Science Ltd.
- Kanno, H. & Koeske, G. F. (2010). MSW students' satisfaction with their field placements: the role of preparedness and supervision quality. *Journal of Social Work Education*, 46(1), 23-38.
- Knight, C. (2001). The process of field instruction: BSW and MSW students' views

- of effective field supervision. *Journal of Social Work Education*, 37(2), 357-79.
- Litvacic, A., Bogo, M., & Mishna, F.(2010). Emotional reactions of students in field education: an exploratory study. *Journal of Social Work Education*, 46(2), 227-243.
- Lough, B. J.(2009). Principles of effective practice in international social work field placements. *Journal of Social Work Education*, 45(3), 467-480.
- Mafi, S. L.(2000). Managing the HRD function and service quality: A call for a new approach. *Human Resource Development Quarterly*, 11(1), 81-86.
- Monette, D.R., Sullivan, T. J., & Dejong, C. R.(2005). *Applied social research: a tool for the human services*(7th ed.). New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Newman, B. S., Dannenfelser, P. L., Clemmons, V., Webster, S.(2007). Working to learn: internships for today's social work students. *Journal of Social Work Education*, 43(3), 513-528.
- Olobatuyi, M. E.(2006). A user's guide to path analysis. Lanham, Maryland: University Press of America.
- Payne, M.(2006). What is professional social work?[2nd]. Bristol, U.K. : Policy Press.
- Pelech, W. J. , Barlow, C., Badry, D. E. , & Elliot, G.(2009). Challenging traditions: The field education experiences of students in workplace practica. *Social Work Education*, 28(7), 737-749.
- Poulin, J., Silver, p. & Kauffman, S.(2006). Serving the Community and Training Social Workers: Service Outputs and Student Outcomes. *Journal of Social Work Education*, 42(1), 171-84.
- Raskin, M. S., Wayne, J., & Bogo, M.(2008). Revisiting field education standards. *Journal of Social Work Education*, 44(2), 173-188.
- Raymond, G. T., Teare, R. J., & Atherton, C.R.(1996). Is "Field of Practice" a Relevant Organizing Principle for the MSW Curriculum? *Journal of Social Work Education* , 32, 19-30.
- Regehr, C., Regehr, G., Leeson, J., Fusco, L.(2002). Setting priorities for learning in the field practicum: A comparative study of students and field instructors. *Journal of Social Work Education*, 38(1), 55-65.
- Regehr, G., Bogo, M., Regehr, C., & Power, R.(2007). Can We Build a Better Mousetrap? Improving the Measures of Practice Performance in the Field Practicum. *Journal of Social Work Education*, 43(2), 327-343.
- Reid, W. J., Bailey-Dempsey, C., & Viggiana, P.(1996). Evaluating student field education: An empirical study. *Journal of Social Work Education*, 32,45-52.
- Selber, k. &Streeter, C.(2000). A customer-oriented model for managing quality in

- human services. *Administration in social work*, 24(2), 1-14.
- Sherer, M., & Peleg-Oren N.(2005). Differences of Teachers', Field Instructors', and Students' Views on Job Analysis of Social Work Students. *Journal of Social Work Education* , 41(2), 315-328.
- Skolnik, L., Wayne, J., &Raskin M. S. (1999). A worldwide view of field education structures and curricula. *International Social Work*, 42(4), 471-483.
- Teigiser, K. S.(2009).New Approaches to Generalist Field Education. *Journal of Social Work Education*, 45(1), p.139-46.
- Uran, J.(2009). The Organisational Gap Model for Hotel Management. *Managing Global Transitions*, 8(4), 405-422.
- Vass, A.(Eds)(1996). Social Work Competences: Core Knowledge, Value and Skills. London:Sage Pub.
- Wayne, J.,Bogo, M.,& Raskin, M.(2006). The Need for Radical Change in Field Education. *Journal of Social Work Education*, 42(1), 161-9.
- Weibi, M.(2009). Deconstructing motivations: Challenging international social work placements. *International Social Work*, 52(1), 48-59.
- Weil, Mario O.(1996). Community Building: Building Community Practice. *Social Work*, 41(5),481-499.
- Weinbach, R. W.(2008). The social worker as manager: a practical guide to success. Boston, Mass. : Allyn and Bacon.
- Zastrow, C. (2008). Introduction to social work and social welfare : empowering people. Belmont, Calif. : Thomson

網路資料

- Anne-Louis Girodet-Trioson, Pygmalion and Galatea, 線上檢索日期:2010年3月1日。
<http://www.mlahanas.de/Greeks/Mythology/PygmalionAndGalateaAnneLouisGirodetTrioson.html>。
- Council on Social Work Education(CSWE). 線上檢閱日期:2010年4月23日。網址:
<http://www.cswe.org/Accreditation.aspx>。
- Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). 線上檢閱日期:2010年5月18日。網址:
<http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/statements/drafts/SocialWork07.asp>。
- 考選部(2009)。「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則」。線上檢閱日期:2010年1月20日,取自:

<http://www.moex.gov.tw/ct.asp?xItem=218&ctNode=1368>。

東吳社工網站「方案實習課群—北投社區家庭暴力防治整合方案」。線上檢閱日期：2010年5月25日。網址：

http://webbuilder.scu.edu.tw/builder/upload/web55/files/form_file_2525.pdf

林柏儀(2010)。小心剝削青年的實習訓練潮。苦勞網。線上檢閱日期：2010年1月31日。網址：<http://www.cooloud.org.tw/node/50288>。

香港社會工作者註冊局。線上檢閱日期：2010年4月28日。網址：

http://www.swrb.org.hk/chiASP/criteria_c.asp#_ftn3。

孫瑞穗(2006)。【給研究生的筆記之一】如何開始學習和研究之路：勇敢"問問題"!。線上檢閱日期：2010年1月28日。網址：

<http://blog.roodo.com/mizuhosun/archives/984482.html>。



附錄一：社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷

親愛的研究生夥伴們好：

感謝您願意拾起這份問卷！在我們就讀研究所的過程中，研讀許多理論，並思考如何與所遇的現況結合，許多碩士班同學的研究論文中也以我們的服務對象為主題，但較少人就我們的學習環境與體制做討論。

對許多人來說，實習課程是接銜實務與課程所學的重要一環，因此本研究以此為出發點，希望能了解當前台灣碩士班研究生的實習期待與實際學習情況，希望這份研究可以協助我們一同描繪出實習狀況的部分圖像。

本份問卷的填答時間約 15 分鐘，完整填答的問卷可以參加抽獎，獎項包括便利超商、速食餐廳與書店的禮卷(說明於卷末)，而您的個人資料將恪守學術規範，以匿名進行處理，並僅供研究分析之用，請您安心填答；也歡迎對這份研究的後續分析有興趣，或是有些想法與經驗願意交流的夥伴可以透過以下的方式與我聯絡。

敬祝 身體健康 學業順利!!

政治大學社會工作研究所

指導教授：宋麗玉 教授

研究生：廖偉迪 敬上

longfung786@gmail.com

註：本份問卷另有網路版可供填答，網址為 <http://tinyurl.com/239nxwx>；

網路問卷填答與抽獎說明則請參考 <http://tinyurl.com/25wkeee>

在開始填答問卷之前，請您先花一點時間，回想一下最近一次研究所的實習經驗，想必在這次的實習之中，您嘗試了許多工作方法，經歷了許多事，也與許多人互動；您可能對這些實習內容有所期待，也可能沒有；您可能經歷到高峰經驗，也可能有些挫敗感受，這些回憶有助於您填寫本份問卷。現在，請您開始作答：

一、研究生基本資料

1. 性別：(1) 男性 (2) 女性
2. 年級：(1) 碩二 (2) 碩三 (3) 碩四及以上
3. 身分：(1) 一般生 (2) 在職生
4. 實習之前曾有過社會工作之工作經驗： 否 是，全職____月、兼職____月
5. 實習次數：包含大學部實習總共為____次，其中碩士班實習____次
6. 先前實習經驗的整體感受若以 0-10 分(10 為滿分)來評價，您會給予____分
7. 近一次實習時間為：西元____年
8. 近一次實習期間為： 期中實習 暑期實習
9. 以下的問題是想請教您在最近一次實習前，個人是否有進行的事項：
 - (1) 曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息： 是 否
 - (2) 曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息： 是 否

- (3) 曾向同學請教該單位的實習相關訊息： 是 否
- (4) 到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息： 是 否
- (5) 自行撰寫實習計畫書： 是 否
- (6) 撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容： 是 否
- (7) 撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容： 是 否
- (8) 撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容： 是 否

二、實習機構與督導

第二部分的問題是想請教您，在最近一次的研究所實習當中，關於機構的相關資訊，與您對於機構氛圍的感受。

1. 機構性質： 公立 私立(含公辦民營)
2. 實習地點： 國外 國內： 區
國內分區選項：(1)北區(宜蘭至新竹) (2)中區(苗栗至雲林) (3)南區(嘉義至屏東) (4)東區(花蓮、台東) (5)離島(金門、馬祖、澎湖等離島地區)
3. 機構服務領域(複選)：(1)一般醫療 (2)心理衛生(含精神醫療與復健) (3)經濟與弱勢扶助 (4)學校社會工作 (5)社區型長期照顧 (6)機構型長期照顧 (7)早期療育 (8)收養或出養 (9)寄養或安置 (10)酒藥癮戒治 (11)家庭暴力暨性侵害(含高風險) (12)犯罪矯治 (13)跨國人口(如移民、移工等) (14)社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等) (15)社會政策與倡導 (16)其他：
4. 機構主要的服務方法(複選)：(1)個案工作 (2)團體工作(3)社區工作 (4)社會工作研究 (5)方案設計與評估 (6)社會政策與立法倡導
5. 督導背景(畢業科系名稱請參考下方選項)
(1) 機構督導畢業科系：
(2) 學校督導畢業科系：

畢業科系選項：①社會工作 ②社會福利(含兒童與家庭福利、青少年福利、衛生福利等) ③社會學 ④輔導諮商 ⑤犯罪矯治 ⑥其他： ⑦不知道

6. 實習機構有與我訂定書面的實習契約，契約內容包括實習內涵、權利義務等條文： 是 否
7. 實習組織氛圍
得分愈高者代表您愈同意該題的說明，請您依第一印象或整體印象回答。

		0	1	2	3	4
1	在機構中我可以自由的表達我的意見	<input type="checkbox"/>				

2	實習過程中，多半的事情都得經過督導或機構長官批准才能執行	<input type="checkbox"/>				
3	我會因表現超越督導的要求而有成就感	<input type="checkbox"/>				
4	實習機構會尊重或採納我所反應的意見	<input type="checkbox"/>				
5	機構營造了令人愉悅的工作環境	<input type="checkbox"/>				
6	實習過程中，機構對我工作表現的評價是公平的	<input type="checkbox"/>				
7	我以身為機構的實習生為榮	<input type="checkbox"/>				
8	我欣賞機構的服務內涵和方法	<input type="checkbox"/>				
9	我與機構中的專業工作者相處起來是愉快的	<input type="checkbox"/>				
10	實習工作之外，我與機構中的其他人互不往來	<input type="checkbox"/>				
11	我與實習夥伴能夠融洽的共同完成實習任務(若無實習夥伴請跳答本題)	<input type="checkbox"/>				

三、實習內涵之期待與實際情形

這部分的問題是想請教您在最近一次的研究所實習經驗中，對於不同工作方法的期待與實際參與的情形。在每個工作方法前會先詢問您「是否有期待」與「實際上是否參與」，若兩題都回答「否」，請跳答下一個大項；若在任一題中勾選「是」者，再根據題意續答其他題目。期望程度意指您在歷經資訊蒐集、討論等的整體考量後，於踏入機構實習的那天對於不同工作方法的期待，是您的想法與期待，不限於實習計畫書的內容；而實際情形則是您在整個實習階段所從事的實習內容；期望與實際情形並無須考量您對於該項目表現的滿意程度。欄內請填入 0-10 分，分數愈高，代表您對這題的期待愈高或參與程度愈高。

(一)個案工作

個案工作是我期待的實習內容之一：是(續答第一欄期望程度) 否(跳答第一欄)
 這次實習我有實際參與個案工作：是(續答第二欄實際情形) 否(跳答第二欄)

		第一欄/ 期望程度(0-10)	第二欄/ 實際情形(0-10)
1	與案主或案家建立關係		
2	與機構中的專業工作者協同訪視案主(家)		
3	獨自接案		
4	獨自訪案		
5	為案主(家)連結資源		
6	與案主會談，提供諮商服務		
7	與個案討論和執行工作計畫		
8	結案與追蹤		
9	撰寫個案記錄		

10	進行和參與個案研討		
11	其他：_____		
12	實習中所進行的個案工作，我的收獲若以 0-10 分來評價，是_____分		
(二)團體工作			
團體工作是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第一欄)； 這次實習我有實際參與團體工作： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第二欄)。			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	規劃團體方案		
2	招募團體成員		
3	擔任團體觀察員		
4	擔任團體領導者		
5	擔任團體協同領導者		
6	團體過程的資料蒐集與整理，並撰寫團體工作記錄		
7	與督導討論團體歷程		
8	撰寫團體分析和評估報告		
9	其他：_____		
10	實習中所進行的團體工作，我的收獲若以 0-10 分來評價，是_____分		
(三)社區工作			
社區工作是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第一欄)； 這次實習我有實際參與社區工作： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第二欄)。			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	拜訪社區中的在地居民與組織，以了解社區 <u>資源</u>		
2	透過問卷與訪談了解社區的 <u>需求</u>		
3	協助社區團體和居民運用社區原有之資源		
4	協助社區團體和居民連結或發展新資源		
5	規劃社區服務或活動方案		
6	舉辦會議等活動，與社區居民和利害相關人共同討論社區的發展方向		
7	開設課程或工作坊，訓練關心社區並能長期投入社區的人才		
8	協助成立社區團體或組織		
9	結合社區團體和民眾，透過公眾參與、社會行動的方式以爭取社區本身或弱勢族群之權益		
10	其他：_____		
11	實習中所進行的社區工作，我的收獲若以 0-10 分來評價，是_____分		
(四)社會工作研究			

社會工作研究是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第一欄)；			
這次實習我有實際參與社會工作研究： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第二欄)。			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	蒐集或閱讀文獻		
2	透過焦點團體、深度訪談、問卷調查等方法，協助研究資料蒐集		
3	協助機構整理既有的服務方案資料		
4	質化資料整理或量化資料鍵入電腦		
5	進行統計資料分析		
6	其他：_____		
7	實習中所進行的社會工作研究，我的收穫若以 0-10 分來評價，是_____分		
(五)方案設計與評估			
方案設計與評估是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否；			
這次實習我有實際參與方案設計與評估： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	評估服務對象或機構的需求為何		
2	根據政府施政方向，撰寫方案計畫書以申請補助		
3	研擬方案內容，如活動內容、預算編列等		
4	執行個人所設計的方案內容		
5	執行機構所交付的方案內容		
6	待方案執行後，進行過程或是成果評估		
7	其他：_____		
8	實習中所進行的方案設計與評估，我的收穫若以 0-10 分來評價，是_____分		
(六)社會政策與立法倡導			
社會政策與立法倡導是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否；			
這次實習我有實際參與社會政策與立法倡導： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	研讀政策內涵		
2	蒐集國內外社會政策施行趨勢		
3	撰寫新聞稿		
4	協助機構執行正在進行的倡導活動		
5	主責舉辦倡導活動		
6	其他：_____		
7	實習中所進行的社會政策與立法倡導，我的收穫若以 0-10 分來評價，是_____分		
(七)實習作業撰寫			
撰寫實習作業是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第一欄)；			

這次實習我是有撰寫實習作業的： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第二欄)。			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	撰寫實習日誌或週誌,做為反思記錄及和督導溝通的工具		
2	閱讀文獻、指定書目並撰寫讀書報告		
3	擬定實習專題並撰寫專題報告		
4	其他：_____		
5	實習中所撰寫的實習作業，我的收獲若以 0-10 分來評價，是_____分		
(八)行政庶務協助			
協助行政庶務是我期待的實習內容之一： <input type="checkbox"/> 是(續答第一欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第一欄)； 這次實習我有實際參與協助行政庶務： <input type="checkbox"/> 是(續答第二欄) <input type="checkbox"/> 否(跳答第二欄)。			
		期望程度(0-10)	實際情形(0-10)
1	專業相關行政庶務：如參與行政會議、會議記錄、接聽諮詢電話等。		
2	其他行政庶務：如製作文宣海報、搬運物資、收發信件等。		
3	實習中所協助的行政庶務，我的收獲若以 0-10 分來評價，是_____分		

四、人際互動情形

在實習的過程中我們接觸到許多人士，或許是專業工作者、案主與我們的重要他人，以下的問題分別描述您與這些人士的互動情形，請您稍加回想一下，並依實際的互動狀況填寫，分數自 0 分至 4 分，分數愈高者代表您愈同意該題的說明。

		0	1	2	3	4
1	學校督導在實習過程中會主動處理我和機構間的問題	<input type="checkbox"/>				
2	學校督導有助於我澄清對實習的期待	<input type="checkbox"/>				
3	學校督導的期待會影響我對自己的期待	<input type="checkbox"/>				
4	學校督導有助於我修改實習目標與內容	<input type="checkbox"/>				
5	機構督導的態度是開放的	<input type="checkbox"/>				
6	機構督導有助於我澄清對實習的期待	<input type="checkbox"/>				
7	機構督導有助於我修改實習目標與內容	<input type="checkbox"/>				
8	我會想要仿效同學在其他機構所進行的實習內容	<input type="checkbox"/>				
9	與同學的討論有助於我澄清對實習的期待	<input type="checkbox"/>				
10	同學有助於我修改實習目標與內容	<input type="checkbox"/>				
11	與服務對象的互動過程中，會影響我對實習內容的期待	<input type="checkbox"/>				

12	與服務對象的互動過程中，有助於我修改實習目標與內容	<input type="checkbox"/>				
13	實習夥伴有助於我澄清對實習的期待(若無實習夥伴可跳答)	<input type="checkbox"/>				
14	實習夥伴有助於我修改實習目標與內容(若無實習夥伴可跳答)	<input type="checkbox"/>				
15	與其他專業合作的過程中，會影響我對實習內容的期待(若無合作經驗本題可跳答)	<input type="checkbox"/>				
16	與其他專業合作的過程中，讓我想要調整實習的內容(若無合作經驗本題可跳答)	<input type="checkbox"/>				
17	實習中有其他的人士影響了我的實習期待，請說明： _____	<input type="checkbox"/>				

五、知情行意向

接著希望能了解您經由此次實習之後，您對於社會工作專業的意向。以下的問題請您以 0-10 分為評價，愈高的分數代表您愈認同题目的敘述，10 分為滿分。

		認同程度(0-10)
1	在這次的實習之後，我認為我喜歡社會工作	
2	在這次的實習之後，我覺得社會工作能有效的幫助別人	
3	在這次的實習之後，我會繼續從事社會工作	

六、聯繫資料

留下您的聯繫資料只為抽獎聯繫之用，屆時抽獎會以學校與學號進行亂數抽取，並不以此識別個人問卷填答情形，提醒您，只有完整填答的問卷才有抽獎的機會喔。獎項包括：金石堂圖書禮券 300 元 1 名、統一超商禮券 200 元 1 名、全家便利商店禮券 100 元 10 名、Häagen-Dazs 冰淇淋迷你杯禮券 5 名、麥當勞 50 元禮券 20 名。

學校：_____ 學號：_____ 手機：_____
E-mail：_____ 姓名：_____ (可只提供姓氏)

感謝您費心填答本份問卷，煩請再次檢查是否有漏答的問題，最後請教您，若研究者對本份問卷的填答有不清楚的地方，是否： 同意 不同意，讓研究者與您聯絡以做確認；再次由衷的感謝您協助填答這份問卷!!!

如果可以，希望能夠更進一步了解您實習中的期待為何，而如果在實習過程中，有期待滿足或落空而帶來喜怒哀樂的經驗，歡迎您利用以下的留白處分享：

附錄二：社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷網路版



社會工作碩士班研究生實習內涵之研究問卷

親愛的研究生夥伴們好：

感謝您願意拾起這份問卷！在我們就讀研究所的過程中，研讀許多理論，並思考如何與所遇的現況結合，許多碩士班同學的研究論文中也以我們的服務對象為主題，但較少人就我們的學習環境與體制做討論。

對許多人來說，實習課程是接銜實務與課程所學的重要一環，因此本研究以此為出發點，希望能了解當前台灣碩士班研究生的實習期待與實際學習情況，希望這份研究可以協助我們一同描繪出實習狀況的部分圖像。

本份問卷的填答時間約15分鐘，完整填答的問卷可以參加抽獎，獎項包括便利超商、速食餐廳與書店的禮卷(說明於卷末)，而您的個人資料將恪守學術規範，以匿名進行處理，並僅供研究分析之用，請您安心填答；也歡迎對這份研究的後續分析有興趣，或是有些想法與經驗願意交流的夥伴可以透過以下的方式與我聯絡。

敬祝 身體健康 學業順利!!

政治大學社會工作研究所

指導教授：宋麗玉 教授

研究生：廖偉迪 敬上

longfung786@gmail.com

*必要

「社會工作碩士班研究生實習內涵之研究」抽獎公告

<http://tinyurl.com/25q3coj>

請複製此連結至抽獎公告

(99.12.13更新)

各位親愛的研究生朋友們：在填答問卷之前，想跟大家說點心裡話。一直以來，我們看了很多老師說，聽了很多案主說，但我們學生說的話，卻少能被正式記錄與討論。受限於我自己的研究能量尚無法完整的討論整個社工養成教育，這份研究僅聚焦在實習，探討國內實習的現況，而我認為，學生的意見與聲音是應被聽到，本研究也是朝此方向努力。因此，您的每一句話、每一個填答都相當的重要。以下的問題或許有些複雜，但我已盡力讓題目清楚明瞭並敘明填答方式，如您有任何問題與建議，歡迎透過第一頁的方式與我聯絡，謝謝您！

在開始填答問卷之前，請您先花一點時間，回想一下最近一次研究所的實習經驗，想必在這次的實習之中，您嘗試了許多工作方法，經歷了許多事，也與許多人互動；您可能對這些實習內容有所期待，也可能沒有；您可能經歷到高峰經驗，也可能有些挫敗感受，這些回憶有助於您填寫本份問卷。現在，請您開始作答：

一、研究生基本資料

1.性別 *

- 男性
 女性

2.目前年級 *

- 碩一(僅限於研究所已完成至少一次實習經驗者填答)
 碩二
 碩三
 碩四及以上

3.身分 *

- 一般生
 在職生

4.實習之前曾有過社會工作之工作經驗 *

- 否
 是(請勾選"是"與"其他"兩個選項，並輸入全職或兼職與工作年資以月份計，如：全職13個月、兼職1個月)
 其他：

5-1 實習次數：*

包含大學部實習總共為幾次？

- 1
 2
 3
 4
 5
 其他：

5-2 碩士班實習次數：*

到目前為止，碩士班實習幾次？

- 1次
 2次
 3次
 其他：

6.先前實習經驗的整體感受若以0-10分來評價，您會給予幾分？*

框內請填入0-10分，10分為滿分

7.最近一次實習時間為：*

- 西元2007年
 西元2008年
 西元2009年
 西元2010年
 其他：

8.近一次實習期間為：*

- 期中實習
 暑期實習

9.以下的問題是想請教您在最近一次實習前，個人是否有進行的事項：*

若符合題目敘述，請勾選前方方格，本題可複選

- (1) 曾向老師或所屬系所詢問該單位的實習相關訊息
 (2) 曾向學長姐請教該單位的實習相關訊息
 (3) 曾向同學請教該單位的實習相關訊息
 (4) 到機構拜訪瞭解該單位的實習相關訊息
 (5) 自行撰寫實習計畫書
 (6) 撰寫實習計畫書並與老師或所屬系所討論實習內容
 (7) 撰寫實習計畫書並與機構討論實習內容
 (8) 撰寫實習計畫書並與同學討論實習內容

提醒您，若按了繼續仍停在原本的頁面，可能是有題目未填答完成，請檢查頁面內的紅框!

繼續 »

二、實習機構與督導

第二部分的問題是想請教您，在最近一次的研究所實習當中，關於機構的相關資訊，與您對於機構氛圍的感受。

1. 實習機構性質 *

- 公立
- 私立(含公辦民營)

2. 實習地點 *

- 國外
- 國內-北區(宜蘭至新竹)
- 國內-中區(苗栗至雲林)
- 國內-南區(嘉義至屏東)
- 國內-東區(花蓮、台東)
- 國內-離島(金門、馬祖、澎湖等)

3. 實習機構服務領域(複選) *

- (1) 一般醫療
- (2) 心理衛生(含精神醫療與復健)
- (3) 經濟與弱勢扶助
- (4) 學校社會工作
- (5) 社區型長期照顧
- (6) 機構型長期照顧
- (7) 早期療育
- (8) 收養或出養
- (9) 寄養或安置
- (10) 酒藥癮戒治
- (11) 家庭暴力暨性侵害(含高風險)
- (12) 犯罪矯治
- (13) 跨國人口(如移民、移工等)
- (14) 社會工作管理(如募款、款項分配、非營利行銷等)
- (15) 社會政策與立法倡導
- 其他：

4. 實習機構主要的服務方法(複選) *

- (1) 個案工作
- (2) 團體工作

4. 實習機構主要的服務方法(複選) *

- (1) 個案工作
- (2) 團體工作
- (3) 社區工作
- (4) 社會工作研究
- (5) 方案設計與評估
- (6) 社會政策與立法倡導
- 其他：

三、實習內涵之期待與實際情形

這部分的問題是想請教您在最近一次的研究所實習經驗中，對於不同工作方法的期待與實際參與的情形。在每個工作方法前會先詢問您「是否有期待」與「實際上是否參與」，並依此續答其他題目。

期望程度意指您在歷經資訊蒐集、討論等的整體考量後，於踏入機構實習的那天對於不同工作方法的期待，是您的想法與期待，不限於實習計畫書的內容；而實際情形則是您在整個實習階段所從事的實習內容；期望與實際情形並無須考量您對於該項目表現的滿意程度。

◀ 返回 繼續 ▶

(一) 個案工作期望程度

期望程度意指您在歷經資訊蒐集、討論等的整體考量後，於踏入機構實習的那天對於不同工作方法的期待，是您的想法與期待，不限於實習計畫書的內容。

個案工作是我期待的實習內容之一 *

- 是
 否

◀ 返回 繼續 ▶

填寫「是」者前進至期望程度的相關題項作答，填寫「否」者則前進至參與情形，以個案工作來說，如果參與情形亦填「否」，則前進致團體工作的期望程度，依此類推。在此則不詳列各實習內涵之題項。

(一) 個案工作 參與情形

這次實習我有實際參與個案工作 *

- 是
 否

◀ 返回 繼續 ▶

四、人際互動情形

在實習的過程中我們接觸到許多人士，或許是專業工作者、案主與我們的重要他人，以下的問題分別描述您與這些人士的互動情形，請您稍加回想一下，並依實際的互動狀況填寫，分數自0分至4分，分數愈高者代表您愈同意該題的說明。

人際互動情形 *

分數自0分至4分，分數愈高者代表您愈同意該題的說明

	0	1	2	3	4
(1) 學校督導在實習過程中會主動處理我和機構間的問題	<input type="radio"/>				
(2) 學校督導有助於我澄清對實習的期待	<input type="radio"/>				
(3) 學校督導的期待會影響我對自己的期待	<input type="radio"/>				
(4) 學校督導有助於我修改實習目標與內容	<input type="radio"/>				
(5) 機構督導的態度是開放的	<input type="radio"/>				
(6) 機構督導有助於我澄清對實習的期待	<input type="radio"/>				
(7) 機構督導有助於我修改實習目標與內容	<input type="radio"/>				
(8) 我會想要仿效同學在其他機構所進行的實習內容	<input type="radio"/>				
(9) 與同學的討論有助於我澄清對實習的期待	<input type="radio"/>				
(10) 同學有助於我修改實習目標與內容	<input type="radio"/>				

人際互動情形 (續)

分數自0分至4分，分數愈高者代表您愈同意該題的說明

	0	1	2	3	4
(11) 與服務對象的互動過程中，會影響我對實習內容的期待	<input type="radio"/>				
(12) 與服務對象的互動過程中，有助於我修改實習目標與內容	<input type="radio"/>				
(13) 實習夥伴有助於我澄清對實習的期待(若無實習夥伴可跳答)	<input type="radio"/>				
(14) 實習夥伴有助於我修改實習目標與內容(若無實習夥伴可跳答)	<input type="radio"/>				
(15) 與其他專業合作的過程中，會影響我對實習內容的期待(若無合作經驗本題可跳答)	<input type="radio"/>				
(16) 與其他專業合作的過程中，讓我想調整實習的內容(若無合作經驗本題可跳答)	<input type="radio"/>				
(17) 實習中有其他的人士影響了我的實習期待(請說明於下題空白處)	<input type="radio"/>				

(承17題) 如有其他人士影響了您的實習期待，請說明哪位或哪些人影響了您

« 返回 繼續 »

五、知情行意向

接著希望能了解您經由此次實習之後，您對於社會工作專業的意向。以下問題請您以0-10分為評價，愈高的分數代表您愈認同题目的敘述，10分為滿分。

(1) 在這次的實習之後，我認為我喜歡社會工作 *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



(2) 在這次的實習之後，我覺得社會工作能有效的幫助別人 *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



(3) 在這次的實習之後，我會繼續從事社會工作 *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



六、聯繫資料

留下您的聯繫資料只為抽獎聯繫之用，屆時抽獎會以學校與學號進行亂數抽取，並不以此識別個人問卷填答情形，提醒您，只有完整填答的問卷才有抽獎的機會喔。獎項包括：金石堂圖書禮券300元1名、統一超商禮券200元1名、全家便利商店禮券100元10名、Häagen-Dazs冰淇淋迷你杯禮券5名、麥當勞50元禮券20名。

(1) 就讀學校

依碩士班成立時間排序，請下拉點選

(2) 學號

將以學號做為亂數抽取的依據

(3) 手機或E-mail

作為您得獎時的連絡方式

(4) 姓名

您也可以提供姓氏或綽號，方便研究者在您得獎聯繫時可以稱呼您

感謝您費心填答本份問卷，煩請再次檢查是否有漏答的問題，最後請教您，若研究者對本份問卷的填答有不清楚的地方，是否同意讓研究者與您聯絡以做確認；再次由衷的感謝您協助填答這份問卷!!!

- 同意
 不同意

如果可以，希望能夠更進一步了解您實習中的期待為何，而如果在實習過程中，有期待滿足或落空而帶來喜怒哀樂的經驗，歡迎您利用以下的留白處分享：

本卷到此為止，真的非常感謝您費心、花時間的填答。本研究預計於12/5(日)將抽獎公告在此問卷頁面，並同步與得獎者連繫。如對本研究有任何問題與建議，歡迎再透過第一頁的聯繫方式與我聯絡，謝謝您!!

記得按下方“提交”送出問卷喔!!

技術提供：[Google 文件](#)

[放棄亂數抽獎](#)、[服務條款](#)、[其他條款](#)