

Research Articles

Investigate Several Confusions in the Origin of Rush Weaving
/ Shen-Ching Yang

A Discussion in Learning Outcomes for Students of Social Work Attaining Field Education
/ Shang-Hou Lee, Li-Yu Chang, Yi-Fen Tseng, Li-Ju Jang

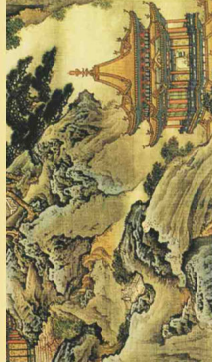
The Study of Fulfill University Social Responsibility through University Students Volunteer to Assist New Immigrants to Learn Chinese Language
/ Ting-Zhen Rao, Yu-Hsuan Lin, Xin-Ling Liu, Shi-Yuan Wang, Che-Ying Lin

A Silhouette Fading Away : Rethinking the Role of Generic Social Work Through a Domestic Violence Prevention Program
/ Ming-Chen Lin

A Study on Human Resource Allocation in Long-Term Care Institution's Caregivers in Taiwan
/ Tien-Fu Lai, Hung-Wen Lee, Ji-Chen Suen

How Can Literature Be Useful ? The Practical Research of Writing for Story-Telling Marketing Course
/ Hui-Feng Shin, Shu-Chen Wang

Applying Systems Theory in the Oral Expression Learning: Introducing the MOOCs of Students and Radio Program Production in the Art of Communication Course
/ Chih-Wen Cheng



靜宜大學
人文暨社會科學院

發行人
總編輯
執行編輯
編輯委員

唐偉義 (靜宜大學校長)
郭俊義 (靜宜大學人文暨社會科學院院長)
楊安仁 (靜宜大學原住民族文化碩士學位學程助理教授)
王希頌 (弘光科技大學護理系教授)
王德曜 (國立中正大學社會福利學系教授)
李明順 (靜宜大學大眾傳播學系教授兼系主任)
何華欽 (國立屏東科技大學社會工作系教授兼系主任)
蔡孟修 (靜宜大學台灣文學系教授兼系主任)
曹文成 (靜宜大學台灣文學系教授兼系主任)
何志明 (靜宜大學學生處人文學系教授兼系主任)

出版者
地址
電話
E-mail
網址

靜宜大學
(43301) 臺中市沙鹿區靜宜大道7段200號
04-26328001#17002
pu20600@pu.edu.tw
http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm

本報售價：新台幣600元/美金20元整
ISSN 2223-7461

靜宜人文社會學報

西元二零二一年七月

第十五卷 第二期

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

靜宜人文社會學報
第十五卷 第二期
西元2021年7月



研究論文

■ 考察蘭草編織起源的幾個混淆現象
／ 楊勝欽

■ 社會工作系學生參與實習教育在學習面向的探討
／ 李聲吼、張麗玉、曾儀芬、張麗珠

■ 大學生志願參與推動新住民學習華語文以實踐大學社會責任之研究
／ 饒庭積、林子暄、劉必凌、王詩媛、林哲瑩

■ 褪去中的身影：從社區家暴預防方案反思綜融性社會工作角色
／ 林明禎

■ 臺灣住宿型長照機構照顧服務員人力配置之研究
／ 賴添福、李鴻文、孫智辰

■ 文學如何有用？故事行銷寫作課程之教學實踐研究
／ 申夏豐、汪淑珍

■ 應用系統理論於口語表達學習：融入磨課『生』與廣播製作至溝通藝術課程
／ 鄭志文

靜宜人文社會學報

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

第十五卷第二期 2021 年 07 月

◎ 研究論文

考察藺草編織起源的幾個混淆現象

／楊勝欽

社會工作系學生參與實習教育在學習面向的探討

／李聲吼、張麗玉、曾儀芬、張麗珠

大學生志願參與推動新住民學習華語文以實踐大學社會責任之研究

／饒庭禎、林于暄、劉心凌、王詩媛、林哲瑩

褪去中的身影：從社區家暴預防方案反思綜融性社會工作角色

／林明禎

臺灣住宿型長照機構照顧服務員人力配置之研究

／賴添福、李鴻文、孫智辰

文學如何有用？故事行銷寫作課程之教學實踐研究

／申惠豐、汪淑珍

應用系統理論於口語表達學習：融入磨課『生』與廣播製作至溝通藝術課程／鄭志文

靜宜大學人文暨社會科學院 出版

《靜宜人文社會學報》編輯委員會

- 發行人 唐傳義（靜宜大學校長）
- 總編輯 郭俊巖（靜宜大學人文暨社會科學院院長）
- 執行編輯 楊安仁（靜宜大學原住民族文化碩士學位學程助理教授）
- 編輯委員 王香蘋（弘光科技大學護理系教授）
- 王德睦（國立中正大學社會福利學系教授）
- 李明穎（靜宜大學大眾傳播學系教授兼系主任）
- 何華欽（國立屏東科技大學社會工作系教授）
- 蔡盈修（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授兼系主任）
- 黃文成（靜宜大學台灣文學系教授兼系主任）
- 柯志明（靜宜大學生態人文學系教授兼系主任）
-
- 出版者 靜宜大學
- 地址 (43301)臺中市沙鹿區臺灣大道 7 段 200 號
- 電話 04-26328001 # 17001~17002
- E-mail pu20600@pu.edu.tw
- 網址 <http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm>

本期售價：新台幣 600 元；美金 20 元整。

ISSN 2223-7461

目 錄

考察藺草編織起源的幾個混淆現象 ／楊勝欽.....	1
社會工作系學生參與實習教育在學習面向的探討 ／李聲吼、張麗玉、曾儀芬、張麗珠.....	17
大學生志願參與推動新住民學習華語文以實踐大學社會責任之 研究／饒庭禎、林于暄、劉心凌、王詩媛、林哲瑩.....	47
褪去中的身影：從社區家暴預防方案反思綜融性社會工作角色 ／林明禎.....	69
臺灣住宿型長照機構照顧服務員人力配置之研究 ／賴添福、李鴻文、孫智辰.....	99
文學如何有用？故事行銷寫作課程之教學實踐研究 ／申惠豐、汪淑珍.....	131
應用系統理論於口語表達學習：融入磨課『生』與廣播製作至溝 通藝術課程／鄭志文.....	153

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

Vol.15, No.2, July 2021

◎ Research Articles

Investigate Several Confusions in the Origin of Rush Weaving

／Shen-Ching Yang

A Discussion in Learning Outcomes for Students of Social Work Attaining Field Education

／Shang-Hou Lee, Li-Yu Chang, Yi-Fen Tseng, Li-Ju Jang

The Study of Fulfil University Social Responsibility through University Students Volunteer to Assist New Immigrants to Learn Chinese Language

／Ting-Zhen Rao, Yu-Hsuan Lin, Xin-Ling Liu, Shi-Yuan Wang, Che-Ying Lin

A Sihouette Fading Away : Rethinking the Role of Generic Social Work Through a Domestic Violence Prevention Program

／Ming-Chen Lin

A Study on Human Resource Allocation in Long-Term Care Institution's Caregivers in Taiwan

／Tien-Fu Lai, Hung-Wen Lee, Jr-Chen Suen

How Can Literature Be Useful ? The Practical Research of Writing for Story-Telling Marketing Course

／Hui-Feng Shin, Shu-Chen Wang

Applying Systems Theory in the Oral Expression Learning: Introducing the MOOCs of Students and Radio Program Production in the Art of Communication Course

／Chih-Wen Cheng

研究論文

考察蘭草編織起源的幾個混淆現象*

楊勝欽

靜宜大學通識教育中心助理教授

收稿日期：2020 年 11 月 17 日，接受刊登日期：2021 年 04 月 30 日。

本文通訊作者為楊勝欽，Email：scyang@pu.edu.tw。

中文摘要

本文基於推動藺草編織文化復興過程中，作為原料的藺草與草編的文獻資料，在引證的過程中出現錯落混淆，因此透過文獻的考察進行釐清。初步結論有四，一是可由原料的名稱的混淆，呈現過往各種草編文化的多樣性，但須進一步的田調，豐富草編文化的故事性，以協助草編作為特色的地方事務。二是鑑於藺草編織起始的地區與出現年代多有差距，透過生產與銷售的脈絡，應可推論雙藺社婦女加流阿買移植藺草與改進為細編，是較為合理的起始。三是藺草帽的起始，由地方的產業發展脈絡，應可推論洪鵞因技藝超群，委託研製草帽後推廣，是較為合理的起始。四是，描述藺草編起源而引用的日文資料與譯本，雖因發表年代而有三種，但應為同一份調查結果的不同呈現。

關鍵詞：藺草編、大甲藺、苑裡藺、加流阿買、洪鵞

Investigate Several Confusions in the Origin of Rush Weaving

Shen-Ching Yang

Assistant Professor, Center for General Education, Providence University, Taichung.

Abstract

This article is based on the error information of rush straw weaving. In order to clarify the information, I conduct a literature review on rush straw, straw weave, and straw hat. Four conclusions were initially obtained. First, it can be confused by the name of the raw materials, showing the diversity of past straw weave cultures. The second is that there is a gap between the region where rush weaving started and the year it appeared, through the context of production and sales, it should be inferred that Shuangliao women Gallio Amai 's transplantation of rushes and improvement is a relatively reasonable start. The third is the beginning of rush hat, from the local industry development context, it should be inferred that Hong Yuan, due to her outstanding skills, commissioned the development of straw hats and promoted it, which was a more reasonable start. Fourth, Japanese materials and translations cited in the description of the origin of rush straw weaving, although there are three types due to the year of publication, they should be presented differently for the same survey results.

Keywords: Rush weaving, Dajia Rush, Uanli Rush, Gallio Amai, Hong Yang.

一、考察源起

草編在台灣西部由來已久，除了稻草以外，其餘所用的原料，俗名通稱為「藺草」或是「鹹草」，但細究可見的文獻，大致上有四到五種植物，又因多屬於莎草科(Cyperus)植物，莖呈三角形，未開花時常常難以分辨清楚，又或由產品的觀點，材料能夠保持產品的特性即可，分辨其屬於哪一種植物，或甚至是確認其在植物分類上的不同，並非需求，但基於以下的兩個原因，探究其植物分類上不同是有意義的。

首先，藺草編在目前已經沒落，大部分的推廣都是為了保留歷史記憶與文化傳承，在現今的消費情況下，因需要人工編織，價格相對高昂，銷量有限，大量製造產品已不可能，而是作為一種工藝品或者文創產品來行銷。但由於銷量少，原料種植也少，近來已經發現藺草也遭受稻米的病蟲害襲擊，原本相較於稻米需要更多人力的種植方式已經減少種植意願（雖然價格較高，但僅限一級品）¹，病蟲害的襲擊無疑是雪上加霜，讓原料的生產更形艱難。因此辨明藺草在植物分類上的不同，是為了能夠利用不同種或是不同生長地的適應能力，進行品種改良，以提高對於病蟲害適應性。

再者，從學習累進知識的觀點，了解植物分類上的不同，除了可以增進對於藺草的知識，也是在學習植物觀察，以及培養環境感知的敏銳度，進一步的提高對於人地關係的關心與注意。

此外，在部分地方期待以草編作為地方特色，而要為材料與技術來源正名時，卻又發生文獻資料錯落，結果形成部分資料以訛傳訛的現象，本文的考察，目的在於糾正文獻資料的錯落，已使得後續的使用能有其正確性。

而在草編的源流，主要是以「藺草編」為考察的對象，這是因為當大甲與苑裡都宣稱該地區為藺草編的故鄉，因此在原料的稱呼上各自稱為「大甲藺」、「苑裡藺」，又因文獻上對於藺草帽的編織創始有大甲與苑裡的不同說法，有其梳理之必要，因此透過現有有限的文獻進行文獻比對、不同年份訊息的關聯性，應有助於釐清大甲與苑裡當時在文獻中呈現的混淆狀況，也將有助於上述後續在資料的使用上能夠有其正確性。

¹ 范榮達，〈復興藺草編織工藝 地方卻憂心「沒人種草」〉，聯合報，2018-06-12。

二、文獻回顧

關於藺草與藺草編的資料，大多以島田彌市（1908）《大甲藺及同製作品調查書》作為主要的資料來源，這份資料是當時臺灣總督府民政部殖產局為了產業需求而進行的調查報告，書中顯示這是明治 40 年左右進行的調查，但據《臺灣總督府檔案》中〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉（1901）檔案顯示，這個調查其實早在明治 34 年（1901）就已經開始了，甚至在伊能嘉矩（1897）的手稿〈大甲蓆製造調書〉也有部分的資料呈現。這些相關性的調查，呈現了對於大甲藺編織起源；大甲藺栽植方式、地點、收成；清末大甲藺蓆編織、販售的情形記載。而在近人的研究中，王振勳（2002）的《日治時期苑裡的藺草與帽蓆生產》，主要是翻譯了《大甲藺及同製作品調查書》以及〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉，提供了這兩個文本的中文版本，而後在其〈日治時期苑裡通霄地區藺草帽蓆產銷與當地社會變遷〉（2002），以及〈有關大甲藺及其製品生產變動的歷史考察〉（2003），呈現了帽蓆產業對大甲、苑裡、通霄地區的影響，除了經濟外，尚帶來婦女地位及社會風俗等變遷。陳怡方（2001）在其《描繪苑裡草編——一個傳統產業生態與脈絡的研究》以及後續的〈無形文化遺產與地方社會：以傳統手工藝為核心的探討〉（2016），以及〈手工藝知識與技術的意義與價值——以苑裡藺草編織的「物質特性」為例〉（2017），強調藺編與居民生活的細微互動，並且工藝生產所蘊含的是：透過實作以認識和學習的知識建構過程，該過程是一個結合身體、思維與環境的工藝實踐，由此強調藺編作為無形文化資產的重要性。

而鄭夙恩、陸佳暉（2009）的〈從傳統工藝過渡到文化創意產業的可能性——以苑裡藺編工藝發展軌跡為例〉、張青芯（2012）的《鄉村產業資源開發之研究——以藺草產業為例》、何智堯（2013）的《無名商品轉變為文創商品之歷程——以苑裡磚瓦及藺草帽蓆為例》，皆從文化創意產業觀點，認為藺草產業若要再生，應以文化創意為前題，進行新產品的開發。並認為如何讓商品於注入地方文化後，得以創造出全新的價值並且讓市場接受，更是產業永續發展的重要關鍵。

而陳香延（2014）在其《生活文化としての台湾大甲藺工芸に関する調査・研究——台湾大甲地域における内発的発展計画の導出》，透過梳理大甲藺編發展過程，提出認為應該由「地方的文化財」、「地產地銷」以及設置文化園區培養種植到生產的人

才，以使地方能夠發展出新的產業能量。雖然在這個研究中，有對於藺草的幾種稱呼進行了分辨，也說明了「三角藺」與「大甲藺」混用的情形，但並未能突顯「藺草」在台灣文獻呈現的混淆與錯落的情形。

這些近人的研究，大部分並未著重在藺草的植物學分辨，以及藺編歷史的考察，而是整理與接受日治時期資料，也未能有資料比對與資料串連性的解讀，因此本研究是在這些基礎上進行進一步的釐清，以增進之後對於資料使用的判讀與理解。

三、對於藺草名稱的考察

從文獻的記載，通稱藺草或鹹草的植物，大致上有莎草科擬莞屬的「蒲」（蔴草、蔴草、大甲藺、苑裡藺、石草），學名是 *Schoenoplectus triqueter* (L.) Palla.²，以及莎草屬的「茼茼」（俗名鹹草、茼茼鹹草、監草、鹵草、石草），學名 *Cyperus malaccensis* Lam.，以及不是莎草科而是燈心草科（Juncaceae）燈心草屬的「燈心草」（俗名虎鬚草、赤鬚、碧玉草、燈蕊草、龍鬚草、野席草），學名 *Juncus effusus* L.。部分文獻也把莎草科石龍芻屬的「包席草」（俗名交薦草、蒲草）³，學名 *Lepironia mucronata* Rich. 稱為藺草。這些名稱上的混淆，除了是大部分的生長地在於鹹淡水交界處，另外則是大部分的外型是三角形⁴。在這樣的混淆下，部分的地方志及網頁資料會出現錯漏的狀況。

較為不同的是，《通霄鎮志》內的記載，「藺草屬燈心草科，為多年生草本植物。俗名燈心草...，莖直立成圓柱形...，為台灣聞名中外的藺草帽席原料...」，但綜觀資

² 2018 台中市世界花卉博覽會的介紹，則用了另一個學名 *Cyperus malaccensis subsp. malaccensis*，學名上的不同，這也是為何要了解藺草在植物分類上不同的原因之一。另外，學名的部分原本是 *Scirpus triqueter* L.，但由於後來的分類而改變。參見國立自然博物館 <https://www.nmns.edu.tw/public/BotanicalGarden/flowers/autumn/1011003.htm>。2018 台中市世界花卉博覽會 <https://2018floraexpo.tw/Park/PlantDetail/1477?park=HouliForest>。台灣生物多樣性入口網「席草」<http://taibif.tw/zh/namecode/201366>。

³ 部分文獻把包席草認為在日本稱為根引草，但日本的文獻顯示根引草的學名是 *Machaerina rubiginosa*，長崎縣福江島地區會在祭典時作為腰蓑（草裙）的材料。參見 <http://library.taiwanschoolnet.org/cyberfair2003/C0324360093/tools-a-1.htm> 以及 <http://fukuejima.la.coocan.jp/flower-haru/anpera-i.html>。

⁴ 台灣藺草學會認為苑裡藺草是正三角形，鹹草是三角形，這種分類並無太大意義，在切面上無法有效分辨這兩種不同。參見台灣藺草學會「藺草的生態與材質特色」<http://www.taiwanlin.org.tw/zh-TW/industry-content/id/43/>，以及自然攝影中心照片「單葉鹹草」<http://nc.biodiv.tw/bbs/showpost.php?p=780441&postcount=2327>，「大甲藺」<http://nc.biodiv.tw/bbs/showpost.php?p=793533&postcount=4979>。

料，目前可確認嘉義縣溪口鄉曾經以此為地方產業原料，種植並編織草席⁵。此外，由於 1968 年自日本引進七島蘭「岡山三號」種苗，在梅山及古坑地區栽種，後經選種改良，成為政府輔導生產的特用作用，製席後回銷日本⁶，因此在台灣部分的文獻也會把七島蘭列入製席原料⁷。雖然現在來看釐清這樣的混淆，也許只是知識上的探究趣味，但也呈現了當時作為地方產業的蘭草編織的多元性，以至於各地企圖再現這樣的地方記憶時，希望正名卻造成紛亂的情況⁸。

⁵ 另外類似的例子也在《台灣省通志》出現：「大甲帽之原料，是蘭草，蘭草又名燈心草，莖圓密生，有粗細兩種，一種長四、五尺，另一種長丈餘，均可以編帽子」。不過蔡振豐在光緒 23 年的《苑裡志》(1897)裡記載，當時的物產中的確有「席草」與「燈心席草」的分別，但不得而知是否為今日的燈心草。參見臺灣省文獻委員會(1971)，《臺灣省通志》〈經濟志〉，頁 402。中華綜合發展研究院應用史學研究所總編纂(2001)，《通霄鎮志》〈經濟篇〉，頁 300-301。嘉義縣溪口鄉公所「地方產業」網頁。https://sikou.cyhg.gov.tw/News_Content.aspx?n=EAAD1A0415A5F56B&s=10940662F2403E41。蔡振豐(1959)，《苑裡志》，頁 93。

⁶ 依總督府資料，明治 31 年(1898)已開始引入蘭苗種植，按《本島製蓆二閩スル調査》，明治 38 年(1905)已在北投庄、大庄、學甲庄等地大量種植，雲林縣元長鄉農友企業公司在民國 57 年過後引進瀨戶 4 號、岡山 3 號、長藤等品種，經過試種結果以岡山 3 號適應性最佳，而台灣省農業試驗所則民國 58 年著手蒐集本省蘭草品種及直接由日本引進，從事栽培與選育，於民國 69 年定名台農選 1 號與台農選 2 號。參見〈蘭苗及吳座織器械購入ノ件(元臺南縣)〉(1898 年 11 月 01 日)，《臺灣總督府檔案》。田辺一郎(1915)，《本島製蓆二閩スル調査》，頁 1-4，以及胡敏夫、曾東海、李雨霖、邱善美(1981)，〈蘭草新品種臺農選 1 號 2 號之育成〉，《中華農業研究》，頁 15-16。

⁷ 例如《大甲蘭及同製作品調查書》內的七島蘭，學名是 *Cyperus tegetiformis* Roxb，但這個名稱是 *Cyperus articulatus* L. 的異型同名，資料顯示日本琉球的分布是歸化種。不過現在日本指定為世界農業遺產，大分縣國東地區生產的七島蘭，其實是單葉鹹草，學名 *Cyperus monophyllus*，又稱琉球蘭，主要是薩摩藩的橋本五郎右衛門由琉球引進，因其家鄉被稱為七島，所以稱七島蘭，又來自於琉球，所以稱琉球蘭。見島田彌市(1908)，《大甲蘭及同製作品調查書》，第二編，頁 5。
U.S. National Plant Germplasm System. <https://npgsweb.ars-grin.gov/gringlobal/taxonomydetail.aspx?id=12899>。七島イの歴史，<http://shitto.org/history.html>，以及國東半島宇佐地域世界農業遺產，<http://www.ks7.co.jp/giahs/index.html>。

⁸ 例如，北投以「蘭草」為在地重要意象，但其實是「鹹草」，而非「蒲」，地方相關資訊也顯示「蘭草」、「鹹草」聯用的狀況。見「青菜底呷」臉書粉絲網頁〈【桶柑紅 蘿蔓青】33「硫磺磚」包著北投情〉，<https://www.facebook.com/btccmarket/photos/a.1426790084235042/1539537436293639>。此外，高雄岡山的「潭底洋」區域，也曾經是蘭草的產區，草編相當興盛，不過在地資訊顯示，這也是「鹹草」，也呈現「鹹水草」、「蘭草」聯用的情況。見高雄小故事網頁，吳正任，〈岡山「潭底洋」·「鹹水草」〉，http://crh.khm.gov.tw/khstory/story_info.asp?id=235。高雄彌陀區目前只剩一家的草蓆產業，其資訊顯示，彌陀地區所使用的與岡山是相同的，應為「鹹草」，但稱呼為「三角蘭草」或「蘭草」。見高雄彌陀區公所「彌陀草蓆」網頁 <https://mituo.kcg.gov.tw/cp.aspx?n=948E736ADBEA02A7>，以及金信昌公司「草蓆見學工廠」網頁 https://www.ho-kun.com/customPage_page?id=14。而台南西港區以草編作為在地文創產業，在地資訊顯示，該區使用的原料，也是「三角蘭草」，同樣是「鹹草」。見職人故事網頁，〈台南市 西港區蘭草工坊 江姿錦〉，http://expert.chineseink.com.tw/client/story_page.aspx?no=62。

四、對於蘭草編源流的考察

另一個問題是蘭草編的由來，在《大甲蘭及同製作品調查書》中記載雍正五年（1727），雙寮社的婦女蒲氏魯禮以及日南社婦女蚋希烏毛，採集大安溪下流河岸與雙寮社附近海邊濕地的野生草，乾燥粗製蓆及日用品，而到乾隆三十年（1765），雙寮社婦女加流阿買把草莖細分之後編蓆，品質比原來的更好，而後為了原料的取得方便，她也將野生草取苗移植到水田，使得附近的番社婦女向其學習水田的蘭草栽種技術，而在後來的移住民（漢人）也栽種這樣的新作物因而擴散數量增加⁹。不過在〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉中，提到草編是在嘉慶十年（1805）由苑裡社番婦採集苑裡溪邊原生水草，編製為日常容器，並在往來苑裡街時使用，土話「擺勺子」，後來把手藝給地方上的婦女。而在道光年間（1820-1850），苑裡庄的漢人移民陳水之妻，利用家裡一部分水田移植栽培蘭草，而在光緒初年（1875-1880）北勢庄一位名叫李查某的女孩，將草莖細分編織精巧製品之後，這種編織方法開始普及開來¹⁰。高淑媛（2016）認為這是不同時間，不同地方，但是藉由聰明伶俐的婦女，有同樣的想法而產生的同樣技術改良¹¹。而王振勳（2003）依〈大甲蓆に關する調査一斑〉一文中的考察是大甲東熟番社（大甲東庄）與德化社（頂店庄），年代則推後到乾隆元年（1736）左右¹²。

若從地域上來看（圖一），以 1901 年的日治行政區街庄圖套上 Google Map¹³，（A）北勢庄與（B）苑裡庄、（C）雙寮庄（雙寮社）與（D）日南社庄（日南社）、（E）頂

⁹ 參見島田彌市（1908），《大甲蘭及同製作品調查書》，第三編第一章，頁 8-9。

¹⁰ 王振勳在〈有關大甲蘭及其製品生產變動的歷史考察〉一文註 37 提到「筆者近日曾由苑裡鎮公所行政室林坤山先生處，取得一件 1897 年有關蘭草調查日文公務檔案，記載 1836 年前後，苑裡地區原住民攜蘭製品到大甲進行與布帛等物品交換」，又按其在 2002 年《日治時期苑裡的蘭草與帽蓆生產》一書中的譯文「大甲蓆編製相關事項調查」，可知由林坤山先生處所得應為「大甲蓆編製相關事項調查」，經比對內文，應為〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉之內文。參見〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉（1901 年 05 月 16 日），《臺灣總督府檔案》〈明治三十四年乙種永久保存第三十九卷〉。王振勳譯（2002），《日治時期苑裡的蘭草與帽蓆生產》，頁 77-81。

¹¹ 高淑媛（2016），《台灣工業史》，頁 70。

¹² 王振勳，〈有關大甲蘭及其製品生產變動的歷史考察〉，頁 8。〈大甲蓆に關する調査一斑（抄錄台中縣同調查書）〉，《台灣慣習記事》第二卷第二號，古亭書屋，民 58，頁 35-37。〈關於大甲蓆調查之一斑（抄錄台中縣同調查書）〉，《台灣慣習記事（中譯本）》第二卷上，台灣省文獻委員會，民 75，頁 67-68。另外從篇名與內容可知，這與〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉是同樣一份文件。

¹³ 查詢臺灣百年地圖 <http://gissrv4.sinica.edu.tw/gis/twhgis.aspx#>。

店庄（德化社）與（F）大甲東庄（大甲東社），分屬在三個區塊。



圖 1、蘭草編發源區域圖(日治行政區_街庄與 Google Map 套圖)

雖然這些區域都是蘭草可能的生長地，但目前的資料無法仍清楚的了解以下兩個問題。

首先是分屬兩個不同番社的婦女，如何共同被認為是最早把蘭草拿來編織的人？雖然日治時期的調查可能是口訪，但雙藪社與日南社（圖一 C、D），德化社與大甲東社（圖一 E、F）兩組番社分屬大安溪的南北岸，以當時交通相對困難而言，被認為起始的這兩組地區，距離差距很大，雖然王振勳認為大安溪昔日水流湍急，水勢氾濫四散奔騰，河道分歧，流經房裡者為房裡溪，入大安者為大安溪，近頂店者為頂店溪，一旦洪水漫流，村落田壤盡淹沖毀，原住的道卡斯族村落必然時有遷移，而野生的蘭草自然會雜生在大安溪的南北河畔及低窪濕地，那麼就形成今日苑裡、大甲兩地各擁蘭草最早起源的說辭¹⁴。

¹⁴ 王振勳，〈有關大甲蘭及其製品生產變動的歷史考察〉，頁 7。

再者，最早將藺草移植到水田，一說是加流阿買（1765），一說是陳水（1835），而改良成細編也分說為加流阿買（1765）以及李查某（1875），年代差距頗大，是否是因為口訪調查對象的差異，進而造成原漢本位的論述差異。但經由資料內容比對，〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書臺中縣提出〉（1901）是最早的一份調查，〈大甲蓆に關する調査一斑〉（1902）則是前文的的一部分¹⁵，而《大甲藺及同製作品調查書》（1908）則是加上後來資料的綜整報告。這些調查，基本的論述都是先由番婦採集藺草編作生活用品，然後再傳入大甲街，或是苑裡街，而傳入之後才又進行編織技術的改良。因此當這幾組番社都被視為是草編，尤其是草蓆，相關的起始點來看，這些口述歷史並沒有明確的指出，草蓆的起源到底實在何時、何地，甚或是何人開始的。

從原料與製造的關係來看，會需要較為優質或是量大的原料，也就是野生藺草移植到水田，應該是製造上有需求，因此可以合理推論，加流阿買因為發現細編的產品品質較好，需求也較大時，移植水田較容易採收，或是可以有較好的原料。但是陳水移植後由李查某改進編織，差距了大約 40 年，應該要推論的是，陳水移植到水田的可能理由會是什麼？是當時由番婦處學習的技術，讓更多人從事生活用品的編織，所以原料需求量大，所以才利用水田以獲得穩定的原料來源？還是如同加流阿買，是編織技術的改進，所以要求更優質的原料？如果有了較為穩定與優質的原料，過了 40 年才有人進行編織技術的改進，並非不可能，但〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉中敘述，大甲街人莊助約在該文記述 80 年前收購草蓆販賣，時間應為 1821 年，甚至再晚一點約在該文記述 60 年前，北勢庄人農暇時製作的藺草編產品已經成為往來客商的紀念品，時間應為 1841 年，這兩個年份也都早於 1875 年李查某改進的時間，也許李查某是做更為細緻的改進，但草蓆出現的時間，應為更早，如以莊助收購草蓆的時間，結合陳水移植的時間，合理推論是因為產品需求量大，所以移植水田以獲得穩定的原料來源。

也許以上的考察，對地方特色的探索幫助不大，但從整體的藺編文化來看，稱呼上的混淆，可能會造成後續在原料上的保種困難，而在起源上多元，雖然對於企圖自我定位的社區而言是不利的，但這樣的多元能夠幫助探索整個藺編在不同族群的擴散狀況，也許更能突顯在地的特性與人地關係。

¹⁵ 見註 10 之說明，另國史館臺灣文獻館〈大甲蓆製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉的影像檔，手寫頁碼 69、71、76，也清楚的顯示這兩篇文章的關係。

五、對於蘭草帽起源的考察

此外，關於蘭草帽編織起源的說法，《大甲蘭及同製作品調查書》記載，明治 30 年（1897）苑裡西勢庄農婦洪鳶，秉承苑里辦務署長淺井元齡之囑託¹⁶，試編成大甲蘭草帽。而在《大甲鎮志》記載的另一種說法是，洪鳶編製大甲席手藝在鄉裏相當聞名，因她年幼的兒子頭上長瘡，又無錢買斗笠保護，為防蚊蠅叮擾和太陽曝曬，在愛子心切的驅策下，亟思保護其頭部的方法，於是模仿洋人的呢帽，苦心研究以蘭草試編成草帽而開始¹⁷。另一方面，大甲人林紅柿、郭富、林快、張枝、駱聯等五人，於明治 32 年（1899）共同研究，以編織草蓆的方法，改編成大甲帽，少量生產，同時以其豐富的經驗，教導附近婦女編製¹⁸。而在郭金潤《大甲帽蓆專輯》中提到，明治 33 年（1900）苗栗廳長家永泰吉郎，認為大甲帽很有發展前途，倡議開發。¹⁹大甲人朱麗、李聰和、杜清等三人附合，經過商量後，選定在大甲街庄尾 111 號李聰和宅，聘請原住民婦女教導，將「番仔蓆」改編成草帽，並由陳阿市、陳富、吳玉、吳幼、黃廉等 5 人到場見習，熟練草蓆改編成草帽的技藝。²⁰

¹⁶ 依王振勳的考察，新竹縣知事櫻井勉認為大甲蘭草蓆之精美實用已廣為人知，想必以蘭草編織草帽當更為時宜，於是轉知時任苑里辦務署長淺井元齡諭知民間製作。見王振勳，〈有關大甲蘭及其製品生產變動的歷史考察〉，頁 8，以及《台灣時報》第 29 號，1912 年 1 月 20 日，頁 65。另依台灣總督府職員名錄顯示，「淺井元齡」在明治 30 年任新竹縣苑里辦務署署長，在關於蘭草帽的相關論述中，另有一「淺野原齡」或「淺野元齡」之名，並未在台灣總督府職員名錄中出現，應是口傳之後的錯誤。見「淺井元齡」查詢「臺灣總督府職員名錄系統」<http://who.ith.sinica.edu.tw/mpView.action>。

¹⁷ 這個說法，可能來自張水連的口述資料，而後再被收入大甲鎮志。參見張強（1993），〈蘭草帽蓆的世界—張水連先生〉，頁 155-156。以及廖瑞銘編（2009），《大甲鎮志》，頁 1261。另外《通霄鎮志》提供了另一種說法，認為洪鳶在三十一歲時，有位經常出入大甲溪大安港的荷蘭人，因為所戴的呢氈帽不適合台灣氣候，所以想用草梗或是其他植物原料，來編織一頂輕鬆而美觀的帽子，因此打聽到洪鳶編織技術好，於是請她製作成功，爾後逐漸推廣。參見《通霄鎮志》，頁 612-613。而在苗栗苑里的「蘭草文化館」解說牌（標註時間 2004.02.13）中說明，根據苑裡鎮公所林坤山先生的考證，洪鳶出身書香世家，其父洪秀連為書房先生，與當時的日本署長淺野元齡可以溝通，加上她後來到台北第三女子高等學校教工藝課，應該也不是普通的村婦，因此其幼子頭上生瘡而編帽的故事應該不是真的。見維基百科「洪鳶」圖片之介紹說明，<https://commons.wikimedia.org/wiki/File:%E8%8B%91%E8%A3%A1%E8%97%BA%E8%8D%89%E6%96%87%E5%8C%96%E9%A4%A8%E5%B1%95%E8%A6%BD.jpg>。以及趙樹人編（2008），《苑裡·蘭草編織人：訪談記錄》，頁 53。國家圖書館臺灣記憶系統影像 https://tm.ncl.edu.tw/article?u=022_006_00005070。

¹⁸ 依朱芳君的說法，當時是由大甲街副街長，也就是她的祖父朱麗，得知洪鳶用大甲蘭編織草蓆的技巧完成草帽，於 1899 年 10 月召集大甲編織草蓆的高手林紅柿、郭富、林快、張枝和駱聯等 5 人共同研究，參照大甲蓆技術改編草帽，將苑裡人洪鳶編織的草帽加以提升，研究出與大甲蓆同水準的大甲帽。見朱芳君（2012），〈蘭草心、編織情—台中大甲帽蓆產業〉，頁 73。

¹⁹ 高淑媛在《台灣工業史》中提到，家永泰吉郎曾提出集腋巨資創設草蓆會社的構想，但未獲得支持。〈草蓆會社〉，《台灣日日新報》，明治 34 年（1901）4 月 30 日，3 版。高淑媛，《台灣工業史》，頁 126。

²⁰ 轉引自張仲堅（2010），〈臺灣帽蓆產業概說〉，頁 328。

這三種說法，首先，按《台灣日日新報》的記載，洪鳶（報紙內有兩種稱呼，高洪氏鳶以及洪氏鳶）生於嘉永 6 年（1853）8 月 12 日²¹，明治 5（1872）年改善草席的編法，明治 14 年（1881）12 月 7 日敕定綠綬褒章，後於昭和 15（1940）年 11 月 10 日下賜，但是在大正 12 年（1923）4 月 16 日先獲頒銀盃。洪鳶於明治 19 年（1886）受傳教士請託，花了三個月編出中折帽，被認為是大甲帽的由來²²，甚至在大正 2 年（1913）被台北第三女子高等學校聘為手工藝教師²³，前述淺井元齡應是後來為了推廣這樣的產品²⁴，因此請洪鳶製作，而被誤認為是草帽出現的源由。

再者，無論是林紅柿等人，或陳阿市等人的說法，共通點在於是由大甲街副街長朱麗所組織的，按朱麗等人是在明治 36 年（1903）成立大甲帽製造會社，生產與出口大甲帽。因此在 1899 年或 1900 年開始組織進行蘭草帽的編織應是可信，但由於 1899

²¹ 〈銀盃下賜の功勞者〉，《台灣日日新報》，大正 12 年（1923）4 月 24 日，2 版。以及「銀盃及褒章下賜」（1923 年 04 月 18 日），〈臺灣總督府府報第 2921 號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071022921a002。

²² 〈製帽界の功勞者 洪氏鳶さんの苦心のかずかず〉，《台灣日日新報》，昭和 7 年（1932）1 月 25 日，3 版。「綠綬褒章下賜」（1940 年 11 月 19 日），〈臺灣總督府府報第 4045 號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071034045a007。以及「功勞者」（1935 年 08 月 09 日），〈臺灣總督府府報第 2462 號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071032462a004。

²³ 這個說法，散見於各種對於洪鳶的生平介紹中。例如〈大甲草帽的催生者—洪鳶（1853-1941）〉一文中敘述「洪鳶更受邀到各所學校開班授課，1913 年（大正 2 年）還曾獲臺北第三高女聘為手工藝教師。就在洪鳶這樣四處授徒教導下，從新竹到臺南沿海地區，約有幾十萬婦女從事這項手工業。」但以年代考究，1913 年當時並非第三高女，而是「臺灣總督府國語學校附屬女學校」，雖然當時的確有技藝科的課程「編物」，但綜觀現有資料，未能獲得洪鳶的確擔任教師之證據，瀧澤佳奈枝（2005）在〈日治時期台灣的技藝教育—以台北第三高等女學校為中心〉碩士論文中，整理了相關教師的名錄，台籍教師中並未有洪鳶的名字，並且當時的台籍教師多為該校畢業生。不過，在相關的生平描述中，提到洪鳶後來到公學校教學，的確可以在總督府職員錄中查到，她在大正 9-11 年（1920-1922）擔任苑裡公學校的訓導心得、教員心得。見「洪氏鳶」查詢「臺灣總督府職員名錄系統」<http://who.ith.sinica.edu.tw/mpView.action>。以及瀧澤佳奈枝（2005），〈日治時期台灣的技藝教育—以台北第三高等女學校為中心〉，頁 130-132。以及國立臺灣歷史博物館，〈大甲草帽的催生者—洪鳶（1853—1941）〉，http://women.nmth.gov.tw/information_103_39973.html。台灣總督府國語學校職員名錄，另見台灣總督府國語學校編（1917），《台灣總督府國語學校一覽. 自大正 3 年度至大正 4 年度》，頁 134。

²⁴ 昭和 15 年的報導，描述洪鳶在明治 30 年進行大甲帽的編製，這與淺井元齡之說相符，不過大甲鎮志有提到「此事依據《臺灣省通志》記載，發生在明治 31 年（1898）；也有的文獻記為明治 29 年（1896）或 32 年（1899）。前後均各有一年的誤差，原因不明。」參見〈大甲帽的創製者〉，《台灣日日新報》，昭和 15 年（1941）11 月 17 日，6 版，以及廖瑞銘，《大甲鎮志》，頁 1262。而在〈大甲筵製品及原料二關スル調書 臺中縣提出〉內中提到「明治 30 年初設置苑裡辦務署，隨之本地與日本內地人往來頻繁，大甲蓆的需要量因而增加，這些內地人中，有些想要草編帽子、煙袋等製品，於是西勢庄人洪鳶母女開始織製」，譯文請見王振勳，《日治時期苑裡的蘭草與帽蓆生產》，頁 79。

年已經有大甲帽（當時稱為大甲蓆の帽子）出售，成為日本人回鄉的伴手禮²⁵，並依朱芳君的敘述，朱麗當時已經知道洪鳶已能編織大甲帽²⁶，朱麗應是為大量生產而做了人手的組織與技術的傳佈。

六、初步結論

經由以上的文獻考察與資料推論，在此應可做以下的綜合結果：

- （一）雖然諸多資料對於蘭草的分辨不清，但無論是蒲、茭、燈心草，呈現了蘭草編在台灣多元發展的樣貌，但也發現需要更多的田野調查，以逐步釐清將在記憶裡消失屬於各地自己的蘭草編風情。
- （二）如若以草蓆的起源為對象，從原料、製造與銷售的關係來看，1765 年由雙藔社婦女加流阿買的移植與改進編織應是合理的起源，流傳後 1835 年由苑裡庄的漢人移民陳水之妻，為了因應原料的供應也開始移植，而 1875 年北勢庄的李查某則在編織上做更細緻的改進。
- （三）如若以草帽的起源為對象，1886 年洪鳶因為草編的技術高超，被委託編織草帽，以協助產品開發，應是可信的。後來 1897 年淺井元齡請其示範，以推廣技術，協助產品的製造，而後 1899 年或 1900 年朱麗等人為開發市場，進行產品開發、技術改良與人員培訓，乃促使了後來的草帽榮景。
- （四）目前大部分引用的日治時代資料，基本上是同一份調查的不同版本，但無文獻或研究進行比對，致使三份文件形成資訊的混雜，雖然這對於蘭草編的研究並沒有太大的影響，不過經由簡易的比對，確認這三份文件內容上雷同，應是研究的小小貢獻，以及探索的樂趣。

²⁵ 〈大甲蓆の帽子〉，《台灣日日新報》，明治 32 年(1899)5 月 12 日，2 版。

²⁶ 見註 18

參考資料

- 〈大甲筵製品及原料ニ關スル調書 臺中縣提出〉(1901年05月16日)，〈明治三十四年乙種永久保存第三十九卷〉，《臺灣總督府檔案》，國史館臺灣文獻館，典藏號：00000637006。
- 〈大甲蓆に關する調査一斑（抄錄台中縣同調査書）〉(1969)，《台灣慣習記事》第二卷第二號，古亭書屋。
- 〈關於大甲蓆調査之一斑（抄錄台中縣同調査書）〉(1986)，《台灣慣習記事（中譯本）》第二卷上，台灣省文獻委員會。
- 中華綜合發展研究院應用史學研究所總編纂(2001)，《通霄鎮志》，苗栗縣通霄鎮公所。
- 王振勳譯(2002)，《日治時期苑裡的蘭草與帽蓆生產》，苗栗：苗栗縣文化局出版。
- 王振勳(2003)，〈有關大甲蘭及其製品生產變動的歷史考察〉，《朝陽人文社會學刊》1(2)，1-29。
- 台灣總督府國語學校編(1917)，《台灣總督府國語學校一覽. 自大正3年度至大正4年度》，134。DOI:10.11501/939536，日本國會圖書館影像。<https://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/939536>
- 田辺一郎(1915)，《本島製筵ニ關スル調査》，臺灣總督府民政部殖產局，DOI:10.11501/986671，日本國會圖書館典藏影像，<https://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/986671>
- 朱芳君(2012)，〈蘭草心、編織情—台中大甲帽蓆產業〉，《源》95，68-75。
- 胡敏夫、曾東海、李雨霖、邱善美(1981)，〈蘭草新品種臺農選1號2號之育成〉，《中華農業研究》，30(1)，15-16。
- 島田彌市(1908)，《大甲蘭及同製作品調査書》。臺北：臺灣總督府民政部殖產局。DOI:10.11501/847902，日本國會圖書館典藏影像，<https://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/847902>。
- 高淑媛(2016)，《臺灣工業史》，臺北：五南出版社。
- 張仲堅(2010)，〈臺灣帽蓆產業概說〉，《臺灣文獻》，61(2)，頁319-357。
- 張強(1993)，〈蘭草帽蓆的世界—張水連先生〉，《苗栗文獻》8，155-156。

國史館台灣文獻館數位典藏。<http://ds3.th.gov.tw/ds3/Query1.php>

- (1)〈蘭苗及吳座織器械購入ノ件（元臺南縣）〉（1898年11月01日），〈明治三十一年臺南縣公文類纂永久保存第一五八卷〉，《臺灣總督府檔案》，國史館臺灣文獻館，典藏號：00009801044。
- (2)「銀盃及褒章下賜」（1923年04月18日），〈臺灣總督府府報第2921號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071022921a002。
- (3)「綠綬褒章下賜」（1940年11月19日），〈臺灣總督府府報第4045號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071034045a007。
- (4)「功勞者」（1935年08月09日），〈臺灣總督府府報第2462號〉，《臺灣總督府府（官）報》，國史館臺灣文獻館，典藏號：0071032462a004。

國立臺灣歷史博物館，〈大甲草帽的催生者—洪鶯（1853-1941）〉網頁，https://women.nmth.gov.tw/information_103_39973.html。

廖瑞銘總編輯（2009），《大甲鎮志（下冊）》。臺中：臺中縣大甲鎮公所。

漢珍知識網：報紙篇（台日新+漢日新）。<https://www.tbmc.com.tw/zh-tw/product/12>

- (1)〈銀盃下賜の功勞者〉，《台灣日日新報》，大正12年（1923）4月24日，2版。
- (2)〈製帽界の功勞者 洪氏鶯さんの 苦心のかずかず〉，《台灣日日新報》，昭和7年（1932）1月25日，3版。
- (3)〈大甲帽の創製者〉，《台灣日日新報》，昭和15年（1941）11月17日，6版。
- (4)〈大甲蕙の帽子〉，《台灣日日新報》，明治32年（1899）5月12日，2版

臺灣省文獻委員會（1971），《臺灣省通志》〈經濟志〉。

蔡振豐（1959），《苑裡志》，台灣文獻叢刊第四八種，台北市：台灣銀行。

趙樹人編（2008），《苑裡·蘭草編織人：訪談記錄》，台中市：台中技術學院文創中心。

國家圖書館臺灣記憶系統。https://tm.ncl.edu.tw/article?u=022_006_00005070

瀧澤佳奈枝（2005），〈日治時期台灣的技藝教育—以台北第三高等女學校為中心〉，淡江大學日本研究所碩士論文，未出版，台北市。

研究論文

社會工作系學生參與實習教育 在學習面向的探討*

李聲吼

國立屏東科技大學社工系副教授

張麗玉

國立屏東科技大學社工系副教授

曾儀芬

國立屏東科技大學社工系副教授

張麗珠

國立屏東科技大學社工系副教授

收稿日期：2021 年 01 月 11 日，接受刊登日期：2021 年 04 月 30 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為李聲吼，Email：shang@mail.npust.edu.tw

中文摘要

本文的主旨在於探討學生參與實習教育之後，在遭遇問題及學習成長方面的內涵。本研究採質性訪談法，針對參與暑期機構實習的社工系學生進行訪談。結果發現，在實習所遭遇到的困難以個案工作為主，包含突發性事件的處理時缺乏經驗；個案處理的心態較為急躁、急於獲得成果、與案主之間的界線不清，無法客觀處理事情；無法處理個案的情緒；個案聯繫不上；個案態度上的問題；服務對象的了解與介入；與個案晤談時有困難；個案紀錄撰寫上的問題等。此外，也包含與保守秘密有關的倫理議題的處理。

在管理與溝通的面向上，問題包含：實習生與督導溝通的問題；兒少家長過度介入而造成家長與學生對立；機構督導未能適時指導學生，學生被責備等情況。上述問題皆需要學校督導與機構督導共同介入處理。

在學習與成長的面向，實習者有所提升的部分包含：專業法規的運用，了解條文規範，及適用情況；個案處遇技巧的提升，例如，說話技巧、傾聽技巧等；瞭解社工員的角色，可以區分為三類：個案管理者、諮詢和教育、以及仲介和倡導等；理論與實務的運用，例如，採用優勢觀點解決案主的問題、重新審視學校所學的理论、分析案主的困境與資源等。

綜合而言，實習教育促使學生有機會對較單純的個案，進行服務與學習，上述過程對學生而言，都是重要的學習主題。學生在表達、推論、替自己的決定負責等項目的演練，都有助於專業能力的提升。機構督導必須提供更多的機會，在個案服務的過程中，挑戰學生的推論能力，以幫助學生獲得正確的判斷力與執行力。

關鍵詞：社會工作、實習教育、遭遇問題、學習

A Discussion in Learning Outcomes for Students of Social Work Attaining Field Education

Shang-Hou Lee

Associate Professor , National Pingtung University of Science and Technology, Department of Social Work

Li-Yu Chang

Associate Professor , National Pingtung University of Science and Technology, Department of Social Work

Yi-Fen Tseng

Associate Professor, National Pingtung University of Science and Technology, Department of Social Work

Li-Ju Jang

Associate Professor , National Pingtung University of Science and Technology, Department of Social Work

Abstract

The purpose of this article was to discuss after students attained field education, these progress about problems encounter and learning in practice. This study utilized qualitative interview to obtain data that finished practice activity in summer.

The finding indicated that the majority's problems student's encounter is related to case work. Including handling events lack of experience; attitude at processing case in rush; relation with individual was uncertain and subjective; could not handle the emotion of individual; could not contact with individual case; problems of attitude of individual ;intervention of service objective; problems related to discussion with individual case; problems of recording individual case. In addition, issues of ethics and keep secret with clients are includes.

In management and communication sector, problems includes; communicating problems between students and supervisor; conflicts between parents of children and students; supervisor could not instruct students properly; students was condemned by staffs. These problems required handling by both supervisors from school and institutions.

In the objects of learning and development, progress from students included: handling regulation, understand rules and circumstance of implication; enhance of case work skills; application of theory and practice.

In summary, field education offer students an opportunity to conduct learning and service. These processes are crucial for learning. Students make progress in practice on the items of communication, prediction, and make decision to promote profession ability. Supervisors are suggested to offer more chance to challenge student's reaction on inference to support students obtaining the power of judgment and execution.

Keywords: Field Education, Problems, Learning

壹、研究背景與動機

一、基本概述

實習教育（field education）或稱機構實習（practicum）是社會工作課程中的重要科目。經由實習所學習到的經驗，使學生可以理解實務的核心以及自己個人的轉變（Gursansky and Le Seur, 2012；Liu, Sun and Anderson, 2013）。一般實習教育主要探討內容包含：實習目標達成情況、社會工作倫理守則達成情況、實習執行情況、實習所遭遇的主要問題以及處理情況等項目。在實地實習中，學生整合理論與實務，並學習新技術。（莫藜藜，2016；莫藜藜，2007；林勝義，1999；Gursansky and Le Seur, 2012；Liu et al. 2013）。

另外，Gursansky and Le Seur（2012）在探討有關整合的意涵時，以及能夠在實務教育中讓學生具體實踐的情況時，提出幾項建議，以增進實習教育的成效；內容包含持續性，反應大學與機構間的溝通、對話，以協助學生了解理論與實務的連結。

再者，Noble's（2001）認為，學生所提出對於實習的反應與建議，及實際的經驗，可以幫助其學習。另有研究發現，學生經由實習後，若能針對自我的實習的經驗，修改後續的學習主題，則可以產生更佳的學習效果（Pawar et al., 2004；Pawar and Anscombe, 2015）。

社會工作是一個實踐的專業，實地實習是學生準備進入這個專業的必修課程（莫藜藜，2016）。實習教育對社工系的學習而言，是一項重要的學習經驗。藉由實務的經歷與實際的操作與體驗，學生可以理解與感受自我在實際參與過程中的成就與不足之處，另外，亦可作為未來生涯發展的重要依據。曾華源（2014）亦提及，在專業教育領域中，實習是大家都在做的事情，但不一定有研究；此處之研究應該是指，社工領域的教師們能夠對實習教育做進階的探討，使實習教育的預期目標能夠達成。但是曾教授仍然認為，實習教育是培養專業人才最重要的途徑之一。因此，本研究希望藉由對實習教育所遭遇問題與學習的成長等兩個方向進行探討，以做為學校與機構在實習教育規畫與執行之參考。

本文的研究者皆曾經長期擔任學校實習督導或機構督導，在指導實習生的過程中察覺，實習生會因為個人的能力、個性與態度上的差異，而導致不同的成果。此外，機構督導的協助與指導、機構的行政與管理情況也會影響實習生的表現。因此，希望

藉由本研究的執行與探討，能夠歸納出一些實習所遭遇的問題，以及，對個人的成長有哪些助益，以提升實習課程與教學上整體的效益與品質，此乃本研究的主要動機。

貳、相關文獻

一、實習教育的重要性

陳麗欣（2009）的研究發現，臺灣社工系大學畢業生在比較實習前後，對於自己在專業勝任能力之完備度的看法時，發現絕大多數項目上之分數是略有增加，顯示實習之後專業勝任能力確有所提升，但達到顯著性改變者則不多。

曾華源等（2014）則認為，實習是一種體驗教育。學生在實習場域中，透過實習機構督導安排適當學習機會，讓學生在此情境中能夠完成「做中學」。然而，經驗不一定能帶來預期的學習效果。經驗學習是否能夠整理知識的內在結構和運用原則，關乎教學者的引導、學習者的準備與自主性，而且許多研究指出初學者的學習效果與提供經驗的結構化程度有關。

在社工實習教育目標方面，國內學者認為，社工實習是教育取向的，學生社會工作實習目的包含以下重點（莫藜藜，1998）：透過實習使學生能將所得的知識或觀念轉變成行動；增進學生的社會工作技巧；幫助學習者對自我的省思，對自我的重新認識，促使自我成長；使學習者更合乎專業的要求；發展學生的創造力；產生最佳的福利服務方式。

有些學者認為，社工系的實習學生或畢業生，對於建立社工知識的基礎，提供一些具體的協助與貢獻，有許多學者皆贊同此觀點（Gilchrist et al., 2009; Lager et al., 2010; Cox and Pawar 2013; Barlow, 2007; Cleak et al., 2014）。

在美國，有一項涵蓋多所學校社工實習的研究顯示，在進行國內與國外的實習安置中，學生的努力與熱情，並運用適當的價值及適切的解決價值衝突的難題，使得實習的成果能夠顯現（Nuttman and Berger, 2012; Pawar and Anscombe, 2015）。

許多學生也同意，經由實習的安置與實務上的歷練，提供了挑戰的機會，去處理社工教育與實務整合的上的學習經驗（Myles, 2003）。實習可以協學生接受挑戰，及處理有關於哪些在學校學習過程中得到的偏誤觀念（Beck, 2003），增進自我覺察，個人成長與增進自信（Hammond, 2003; Beck, 2003）。

再者，Noble's (2001) 的研究顯示，學生採用實習的反饋與考量，及實際的經驗，可以促進學習。其他研究亦發現，學生在實習返校後，若能反思其實習的經驗，經由再評估，整合的過程，可以產生更佳的學習效果(Boud et al., 1985; Pawar and Anscombe, 2015)。同樣的，Cleak et al., (2014) 則是建議各界提供更多具有互動性及創造性的方法與策略以促進學習。因此，努力去獲得更多的創意性方法是重要的概念(Cleak et al., 2014)。

綜合而言，實習教育的重要性在於能夠提升學生的專業能力，在實際的職場情境中學習，將所習得的知識轉換成實際的行動。此外，學習解決問題及處理衝突，藉由實際的經驗練習整合理論與實務的差距；提供思考後續生涯發展的機會。

二、實習教育的特質

實習教育對學生而言，可以提供實質性的學習與成長機會。包含處理問題、體驗實際情境、克服困難、理論與實務的結合等等，這些學習經驗是一般校內課程不易達成的。

(一) 處理實習問題，並且達成目標

有些學生描述了較為複雜且嚴重的案例，內容是有關於跟個案互動過程中所設定的關係。在結果方面是能夠成功的處理，並達成目標。主要內容是陳述學生對個案的使命感，並且與專業價值的基礎有關(Noble, 2001)。

然而，社會工作畢竟是一個有關解決問題的社會服務專業。從學生的描述中，我們追朔他/她們在與案主晤談中的經驗，不論是困難或是成長的情況，大多數都是獨特的案例，都是跟實習教育中被指派的任務以及反映問題的挑戰有關；並且跟實習目標中與案主的互動有關(Healy, 2008)。

(二) 增進對於實習情境的掌握與法規的認識

在實習過程中，學生感覺自己較具有信心及安全感，能夠扮演專業的角色，與案主晤談時能夠發揮自己的能力(Lam, Wong, and Leung, 2007)。此外，在學生的敘述中特別強調對法規有信心，運用可行的法令、規則導引細則等。學生特別指出，法律(legislation)、手冊(manuals)、在地或國家的規定(guidelines)能夠促進工作的進行，並提供一種釋懷的感覺(Gursansky, and Le Seur, 2012)。學生提到，法律的規定給予

學生信心去扮演專業上的角色，其內容規範了需求不能被滿足的市民在社會服務的項目並確保市民的權利。

學生亦提及，學校課程中的知識與練習，有助於工作能力的獲得。另外有學生描述，個人在實習教育中的成長，例如，在初期會感緊張、拘謹，且需依照課本的內容操作。但是，經過一段時間之後，自己變得更有信心，能夠肯定自己的專業角色。另一位學生亦提及，實習教育的目標與主旨，是在督導的引導下，體驗社工實務，有機會替預期的專業責任作準備（Gursansky, and Le Seur, 2012）。

（三）同理的溝通

有部分學生陳述，在實習過程中，雖然遭遇明顯的，且較複雜的情境，但是仍然可以處理或解決。學生描述在切入案主個人或群體期間，起初預期可能會遭遇困難，例如，案主的語言表達有困難，雖有翻譯協助，但是在溝通上仍很努力嘗試。另一位學生描述，案主非常害羞，但是經由學生採取暖性、同理的溝通方式之後，獲得正面的回應，且在態度上也能逐漸配合（Soydan, 2001）。

（四）理論在實務上的應用

在實地實習中，學生整合理論與實務，並學習新技術（莫藜藜，2016）。也有學生提到，他/她們積極進行嘗試，且明確地將理論應用在實務上。另外，有學生則是反映，她們對服務使用者進行介入時，有稍微考慮或是嘗試理論的應用，並且在後續的介入過程中，似乎能夠達成目標。這些嘗試可以激勵學生將理論視為學術觀點，而不是有效的社工實習所必須具備的批判性思考與分析（Wilson and Kelly, 2010）。然而整合理論與實務不會自然發生，且實務情境中比在課室中的演練複雜得多，導致學生常認為課室中所學到理論可發揮的不多，而課室中的理論在實際情境中運用似乎也常遇到困難。

在 Lee 和 Fortune（2013）的實習評估研究中發現，學生實作和整合理論越多，有較佳的專業技巧和較高的滿意度。在實習開始前能夠先見習和觀察，可做較好的準備工作，也覺較安全。學生越多觀察和參與活動，有越高的心得感想，及表現較好。此外，越有整合能力越有收穫。其實這些狀況，在我們歷年來的實習評估中，也都是能見到的結果。

除了上述的項目之外，實習教育的主要功能之是幫助學生學習與成長，大致包含解決問題已達成實習目標，在實習的情境中成長並增進自信，增進同理心與溝通能力，嘗試理論與實務的應用等。

三、實習教育現況與遭遇問題之探討

（一）國內社工實習課程的規劃與內涵

國內社工實習課程的規劃與安排，基本上大致近似，茲以屏東科技大學為例，說明如後（屏東科技大學社工系實習手冊，2020）。

1. 大學部暑期機構實習

社會福利機構實習包含社會福利實務實習、社會救助實務實習、社區工作實務實習三項課程，由學生依照自己的性向選擇某一特定的服務領域之福利機構實習，以拓展學生不同的經驗，作為日後就業選擇之參考（大三結業後的暑期實習），實習時數至少 320 小時，實習內容包括個案工作、團體工作、方案工作或行政管理等。

2. 大學部方案實習

社會工作方案實習包含社會福利方案實習、社會救助方案實習二項課程，以及配搭系上社會資源開發與管理、社會工作督導二項課程，由學生依照自己的興趣領域選擇某一特定的服務領域之福利機構進行方案設計執行與評估實習，使學生有計畫與執行方案之能力（大四下學期實習）實習時數至少 144 小時。實習內容包括：方案計劃書撰寫、方案籌備與執行、被督導角色經驗學習討論、機構實習被督導經驗心得與督導系統與方案工作之相關主題專題、一個社會福利機構的社會資源分析（以方案實習機構為例）、以一個服務方案為例，說明在服務輸送過程中，相關資源的管理、方案評估與發表。

四、國內實習教育遭遇問題之探討

（一）機構督導的角色問題

有一些學生所描述的問題的產生是因為情勢超越自己所能控制的範圍，也跟機構督導的角色及行為有關。有學生聲稱，實習的工作地點是有問題的，或是失去功能，原因是組織或行政人員的因素，或是跟不適合的職業任務有關(Regehr, Regehr, Leeson,

and Fusco, 2002)。另外有學生的抱怨是，未能得到安置督導的支持或幫助。有些則是在工作據點不受歡迎。不受歡迎的這位學生與機構行政人員的互動有問題，造成當行政人員更換職位時，學生被迫回家等待通知。學生期望該種情況早點結束，因為其他行政人員對於這位行政人員對待學生的方式也極不認同（Lam, Wong, and Leung, 2007）。

（二）情緒或個人的缺點問題

在某些情況下，當學生在與個案晤談時，有些情緒因素會影響其專業表現。例如無助、缺乏授權、被控制、自己過於投入等（Soydan, 2001）。

有些學生提到，有情況發生是由於個人因素所致，也需要調整自己的目標與焦點。案例情況是，學生在開始晤談時，忘記應該聚焦在案主之上；另外，希望有效扮演社工的角色，因而給自己太多的壓力（Soydan, 2001）。

一位學生在跟個案晤談時，因案主責怪學生未能提供足夠的協助，使學生失控而落淚。學生很驚訝案主為何在言語上突然攻擊，但是也未說明可能的原因（Soydan, 2001）。

（三）法律條文的解讀與應用

當學生在解釋法律條文時，因為自由度過大（too much latitude），而產生不安全的感覺。此項觀點與 Lam et al.（2007）的看法相同。學生因遭受到壓倒性的情緒反應，而感受到無助、挫折等情緒因素，而成為實習工作上的問題。當這些情緒因素能夠被掌控時，很明顯的，學生就能夠使自己專心處理案主的問題，儘管專業角色仍具有危險性。

有一位學生提到，「一個簡單的情況是，當你的案主符合所有的指標，去尋求財務的支持，他已到就業中心申請工作，本人也很積極在尋找工作，但是就是無法達成其需求」。學生說，我無法理解，為何個案的處理，都是依照標準的規範，且遵行政府的預算程序，但是問題仍然存在（Manohar, 2017）。

在陳述法律相關的情況時，學生描述案主會有沮喪（upset）或傷心（sed）的反應。由於學生是扮演社工的角色，提供情緒支持並無困難。因此，學生在實習教育的環境中，可依據法律的指引而行動，增強其專業上的角色。法律（legislation）對學生是有

幫助的，在與案主晤談時，可以幫助學生設定範圍（limits），並界定當下個案工作的目標（Manohar Pawar, 2017）。

（四）案主的態度與反應的問題

有兩位學生提到，案主似乎未能理解情況的嚴重性，對於學生的專業也不夠尊重。說話的語氣及態度並不友善。與學生對話的過程中，會有答非所問的情況，或是沒有反應的現象發生（Lam, 2004）。

另外，有一個案例是跟倫理兩難有關，案主不希望接受安養服務且態度較為激動，但是其家人十分擔心案主的失智情況，有時候會忘記吃飯。經過與督導諮詢後，學生能夠跟案主溝通想法，考慮未來能夠接受安養服務。但是在過程尚有一些倫理的問題。學生自己認為有善盡告知的責任，且作法正確（Tonya et.al, 2006）。

（五）學校執行面的困難

莫藜藜（2007）在探討臺灣社會工作學科教育的發展與變革的需求時，也曾提及社會工作教學的問題和困難之一是實習課程的困境，包括：通才化教學與專精領域實習、學分數、時數、基本要件與標準、學校師資與機構督導條件、學生過多、合適機構不足，以及學校與機構之合作等。

基本而言，實習教育遭遇的問題包含機構面，學生個人面，服務對象面，以及法規面等等，皆須審慎面對與處理。解讀上面的描述，覺得學生大多聚焦在其他人的問題，或是不期望的行為時，會將案主視為問題的製造者。多數學生並未提及，在特定的情況中，自己採取哪些行動或角色為何。再者，也沒有將自己作為專業人員，被期待去處理有問題的案主時，應該努力去完成任務，並有好的結果產生。

參、研究方法

一、研究對象

本研究的對象是以參加暑期實習的社工系學生為主，實習規定過程是依據實習辦法中的規定來進行。

（一）實習教育課程目標

實習教育的目標在於，經由實習的歷程，增進學生對社會福利機構運作與管理之認識。其次，透過機構實習使學生瞭解機構中社會工作專業人員之角色與定位。第三，

提供學生於社會福利機構內實際從事相關的實際實務工作，參與機構行政管理相關事宜，培養學生專業倫理及訓練其專業工作技巧，以作為未來從事專業社會工作之基礎（屏東科大學社工實習手冊，2014）。

（二）實施方式與對象

暑假實習於第三學年結束之暑假期間實施，成績記載於第四學年第一學期，總時數不得少於 320 小時。申請境外實習者，以當地國之僑生或學生為原則。

本研究的對象及所需條件如下所述：受訪者皆為自願參與晤談，且皆為屏東科技大學社工系四年級的學生，且都在暑假階段完成八周的實習教育。研究者邀請共計 12 位受訪者進行深度訪談，均有填寫知情同意書。本文三位作者均參與訪談之過程，並針對逐字稿之內容進行討論。有關於 12 位研究參與者的基本資料請見下表。

表1、實習教育受訪者基本資料

代碼	性別	實習機構	服務對象	志工服務經驗
A	女性	私立少年之家	12-18 更生少年	2 年
B	女性	兒少學園	12-18 歲非行少年	2 年
C	女性	榮民總醫院	病患與家屬	2 年
D	女性	家扶中心	一般戶及高風險家庭	4 年
E	女性	弘道基金會	老人社區及團體工作	2 年
F	女性	生命線	遭遇困難的民眾	3 年
G	女性	家扶中心	家庭婦女及兒童	2 年
H	女性	同志服務機構	男女及跨性別同志	1 年
I	女性	家庭福利服務中心	離島家庭及民眾	無
J	女性	生命線	遭遇困難的民眾	1 年
K	女性	家庭福利服務中心	家庭及身障兒童	3 年
L	男性	家庭福利服務中心	單親家庭及兒童	2 年

二、研究資料的分析

本研究蒐集資料的期間為 2019 年 7 月至 2020 年 2 月，採取主題分析法之資料分析步驟如下（陳若平、張祐綾等譯, 2007；Padgett, 2008；Patton, 2002）：

首先是撰寫訪談逐字稿及檢視相關資料，研究者依據訪談錄音內容轉謄為逐字稿，並反覆檢視其內容有無錯誤及補足相關訊息。其次，對有意義與主題進行編碼，檢閱

逐字稿，將其挑選與研究主題相關之資料，並對於受訪者所要表達的主題及意義作成編碼摘要。第三是比較所有適用於每一類屬的事件，包含尋找相同現象與概念類別，進行比較、分類與歸納，並作成摘要。接下來是整合內容類屬與性質，依所分類的概念間的關係及類別進行註解及主軸編碼。再其次是依照類屬關係形成分類架構，從概念及類別之關係，從其特質中找出主要類別，形成分層架構。最後是發展核心主題，從主要類別中選擇相同之本質，並訂定與命名核心主題。

三、研究工具與主題

（一）研究工具

本研究依據研究目的研擬出訪談大綱，主要內容包含：(1)實習教育對於學生的專業知識成長有哪些具體的幫助？(2)學生在實習教育的實施過程中，遭遇的重大或主要問題有哪些？以及如何解決？

（二）研究主題

本研究的資料分析分為兩個部份，首先是以實習學生視為「專業知識的成長」為主，其次是對於「遭遇問題情況」的探討。其中，研究主題與文獻探討及訪談大綱均能互相呼應與討論。例如，在文獻探討中提及實習的重要性，即包含實習與成長的部分。此外，文獻亦包含實習所遭遇問題之探討。

在「專業知識的成長」的描述中，是以當學生與案主在執行工作時，一些較感覺有學到東西的感覺或體驗，例如，法規的認識與運用、個案處遇技巧、社工的角色等。本研究將問題界定為是與成果或跟實習目標的符合程度，或是在達成目標過程中所遭遇的困難為主。例如，個案的處理、管理上的問題等（Manohar, 2017）。

肆、研究結果與討論

一、實習教育與專業知識成長

（一）專業法規的運用

經由實習的過程，學生得以認識與了解相關法規的內容與實際的認定經驗。例如，「身心障礙權益保障法」的適用範圍、「兒童及少年性剝削防制條例」的內容，維護案主的權益。

「藉由跟訪的見習，實際接觸到，在成人身障保護業務中，確切清楚認識「身心障礙權益保障法」內的條文規範，及適用個案的資格審核界定」。(A1-101)

「社工為保障案主權益，應該深入了解諸如：兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性剝削防制條例、國籍法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法...等法律。法律可協助社工判斷何種現象屬於不正義而需要改變，規範也可以使專業獲得保障」。(D1-101)

(二) 個案處遇技巧的提升

在實習過程中，大多數的實習者覺得進步最多的是個案工作的部分。例如，說話技巧、傾聽技巧、撰寫個案紀錄、個案敘述內容的判斷、繪製家系圖、生態圖的正確性、危機反應和敏感度的提升等。

這些技巧雖然在學校課程中也有演練與學習過，但是，在機構實際的接觸與應對，其效益是完全不同的；也讓實習者能夠進一步體認與理解個案工作的全貌與該把握的重點。

「經由外訪增進專業能力技巧運用，包含說話技巧、隨時應變能力、觀察附近逃生的路線等」。(A1-102)

「在個案訪談中，能夠將所學之訪談技巧運用於其中演練。例如與案主會談的過程中，利用傾聽、幽默及開放式問句的技巧與案主聊天，除了減少自身的緊張感外，也降低個案的戒心，讓自己得以快速與案主建立關係。而在訪談中也透過總結的方式來協助案主歸納訪談內容重點，同時釐清問題；而在個案紀錄撰寫的部分，則得以演練學校所教的家系圖、生態圖、家庭關係圖及個案與環境全貌之評估等」。(B1-102)

「透過暑期實習，實際去接觸案主及其面臨的問題，也從個案訪視中，了解到自己的不足，且透過請教實務社工的處理經驗、加深自己的專業知能，提升個人的危機反應和敏感度」。(C1-101)

「在家扶挑戰蠻大的，我們見過案主幾次之後就會讓我們自己去家訪，其實我們都很緊張，第一次面對案主會不知道該跟他談什麼，也不知道可以幫助他什麼，但是實際去做之後就會發現沒有想像中困難，那些案主他們都會很願意告訴我

們他的想法還有故事給我們知道，對我們都很尊重也很樂意跟我們分享，甚至還會給我們一些自己的人生經驗分享。其實，去家庭訪談的時候多半是跟家長訪談比較多」。(H1-101)

「電話線上晤談的基本策略都是焦點解決，督導說電話不能講太久，我們會先評估他是不是有自殺的可能，或只是心情上的抒發。一般都不會接到同一個個案，所以無法知道他後續怎麼樣，如果感覺個案的自殺意圖很強烈，會經過他的同意，如果他願意讓我們追蹤我們才可以追蹤。每一次電話進來的時候電腦就會跑出來，我覺得這個機構的E化設備很強，就會跑出個案先前的一些紀錄，你只能依照先前記錄，知道他發生過什麼事情，然後可以持續跟他對話。如果他願意讓我們後續追蹤的話我們就會固定社工打電話追蹤他」。(J1-101)

(三) 瞭解社工員的角色

個案工作者要了解個案需要什麼服務，必且了解扮演什麼角色會對個案有所幫助。莫黎黎提出將個案工作者角色分為五類：臨床和行為改變、諮詢和教育、仲介和倡導、個案管理者、研究者和評估者等等（莫黎黎，2003）。

社工員在服務的過程中，可以擔任的角色有哪些？經由歸納之後，本研究將其區分為三類：個案管理者、諮詢和教育、以及仲介和倡導等，以下分別說明之。

在「個案管理者」方面，以陪伴為例，雖然看似簡單，但卻很重要，經過一段時間後，就可能發生效益。其原因可能是彼此的信任或接納；另外，熟悉度也可能是一個主要的因素。其次，在「諮詢和教育者」方面，藉由對個案的鼓勵與安慰，也能夠幫助案主逐步建立自信心，站穩自己的腳步。再者，對於個案的一些不正確或錯誤的見解，可以透過適當的交談，使其了解其觀念上的偏差之處；或許在進展的速度上不是那麼明顯，但是，社工的努力應該是持續的。第三個是「仲介和倡導」的角色，當個案本人或其家庭在溝通上有衝突時；社工的立場或角色應該是幫助的立場，不應該介入，讓個案自己去處理家務事；除非是有生命危險的情況時才該介入。

「社工說陪伴的力量很重很大，千萬不能小看陪伴的力量，尤其是在兒少工作領域，很多的時候覺得個案很皮，很久一段時間都沒有改變，但你的陪伴在他內心已經種下了一顆種子，他是會慢慢地改變」。(J1-102)

「督導曾經問過，該以何種角度去拜訪每一個社區，我覺得老人社會工作就是單純的陪伴，因為要在很短暫的時間內，看到長輩們的成長，是有困難性的。但是陪著他們一起成長，是可以做到的。例如，我們到清 X 學堂，從一開始跟長輩建立關係，然後到他們可以很活潑的跟我們互動，都是靠著陪伴」。(M1-101)

「有個案是暫時性的中風，復健師說他是有能力恢復，還有工作能力，個案每天都說自己很窮，已經不能工作了。後來就是鼓勵與誇獎個案做的很好(H1-102)。所以就一直鼓勵他、安慰他。個案會詢問以後能正常工作恢復健康嗎，就跟肯定說你一定可以，指出他的問題、陪伴他、給他鼓勵」。(H1-103)

「在這邊實習比較多的是陪伴者、教育者的角色，透過陪伴才可以跟他們建立關係，他們其實防備心很強，如果你沒有做到陪伴、同理、傾聽的部分，彼此間的距離，還是很遠(G1-102)。在社會價值觀方面，在教育的角色當中，曾經遇到一次事件，青少年說賣毒是對的事情，是吸毒者不愛護自己，為什麼我們要幫助他們，當下會覺得這個觀念也沒有錯，我們如何定義事情的對錯，是否是自己的偏見」。(G1-103)。

「就是一種突破跟兩難，那該如何導正他的觀念，應該用什麼樣的角度去跟他們相處，去教育他們，要用什麼樣的方式讓他們看到自己的問題，他們應該知道這件事情是不對的，要如何引領他們走到對的路」。(G1-104)

「有個案家，到第三次拜訪時，主要照顧者才說小孩子在學校有很多狀況，然後夫妻立即吵架，當下也不知如何處理。督導告知該思考自己的角色問題，社工在家庭裡面不應該是調協者，在家庭關係裡他們應該自己去解決這件事情，應該幫助他們看到問題點」。(J1-101)

(四) 了解理論與實務運用

社工專業的成長中也包含理論與實務的運用。例如，採用優勢觀點解決案主的問題、重新審視學校所學的理论、分析案主的困境、分析案家及其資源、評估量表的使用、家庭需求評估技巧等。在理論方面，例如，生態系統理論是強調社會環境對個人的影響，包含微觀、中間、外部、鉅觀等系統。再者，多元智能是說明每個人的特質與優勢的差異性。包含，語文、數理、空間、肢體等項目(李聲吼等，2018)。

「自己能夠先用問題解決導向聚焦案主問題，並運用優勢觀點發覺案主現在的優勢並加以強化運用於處遇中，幫助自己與案主在過程中更快的解決問題及困境。」(B1-101)

「在學期間，各類型的理論及專業知能等都是從「課堂」上所獲取，但老實說，真正獲取的專業知能其實很零散，而在實習中，會從個案、團體問題上去審視這些理論，並且將各類型理論、技巧套用在案主問題上，能夠會主動去了解各理論技巧背後的意涵及其重要性。」(C1-102)

「在個案工作上，運用了優勢觀點、增強權能以及危機介入等理論來分析案家及其環境擁有哪些資源，案家之其他親屬、案主的優勢可以改變目前的困境，並增強其權能。參考理論的處遇方式，擬定出處遇計畫。」(E1-102)

「個案時更快找到合適的處遇：在個案工作中先用問題解決導向聚焦案主問題，並運用優勢觀點發覺案主現在的優勢並加以強化運用於處遇中，都能幫助自己與案主在過程中更快的解決問題及困境。而在運用過程中也難免會碰上困境，像是無法迅速找到合適案主的理論、在使用優勢觀點的過程中還是可能會不小心帶入病理學的視角等，都可能會造成自己無法流暢的使用這些理論」。(L1-101)

有關理論與實務的問題關係，一直是社工教育領域所關切的主要議題。在某些研究中，學生的反應是：「理論的應用是有困難的」。他/她們感覺在「學科教學與實務學習」兩者之間缺乏適當的連結 (Patton, 2002)。

但是，也有學生提到，她們積極進行嘗試，且明確地將理論應用在實務上。另外，有學生則是反映，她們對服務使用者進行介入時，有稍微考慮到理論，並且在後續的介入過程中，似乎能夠達成目標。這些嘗試可以激勵學生將理論視為學術觀點，而不是有效的社工實習所必須具備的批判性思考與分析 (Wilson and Kelly, 2010)。

有研究結果顯示，學生具備較資深的社會服務經驗者，在應用社工工作方法的能力上，比較能夠達成介入的任務。主要的原因在於，跟其他經驗較少的同學相比，他們具備較佳的洞察力，知道自己缺乏什麼，或盲點在何處 (Wilson and Kelly, 2010)。此外，也可能是經由在校的準備，學生可以獲得必須的個人能力，例如，與社工價值的關係，使其在後續的學習過程可以獲得更多的經驗，並發展較多的自我意識 (Patton, 2002)。

二、實習教育遭遇的重大或主要問題

基本而言，「問題情境」讓學生能夠去界定並探討在實習教育中的經驗，內容包含在自己負責的部分是否缺乏能力或知識，缺乏督導的支持，倫理或價值的兩難，或其他的事項。

（一）個案工作的處理議題

1. 突發性事件處理的問題

「某個案預訂週五出院，但是他週三說他想要馬上出院，說不能再繼續住下去了，也沒有錢支付，補助有限。我先跟護理師，共同安撫他的情緒，請護理師在旁邊幫忙，因為個案當下很激動」。（H2-201）

「當下真的很慌張，如果他真的執意要出院，沒辦法強制性的攔他，只能勸導而已，還好他有聽進去我和護理師的話，他因為兒子有跟他說我們的為難之處，他兒子也有幫忙安撫他的情緒」。（H2-203）。

實習過程中，經常會遭遇突發性的情況，其實，這也是一個歷練的好機會。如果有督導在旁是最好，如果情況不是很嚴重，或是對個案的了解足夠，再不危及生命或他人的安全的情況下，可以適當的處理與反應。

2. 執行方式與心態上的問題

（1）個案處理較為急躁

「我很想要做個案，要問出一個結果，我最後覺得自己沒有必要為了得到一份個案而一直逼他。最後只有跟他聊聊天，也把我跟他訪談的過程打成個案紀錄，我有時候覺得自己太著急想要去跟個案建立起關係，導致失了自己的身份，有時候訪談會太有侵略性，導致他們會感到不舒服。但後來發現不是想像中的簡單，單單就陪伴者的角色，我們的非行少年，並非那麼簡單」。（F2-105）。

處理個案的問題時，在心態上應該保持平常心，切勿過於急躁，讓案主感覺到壓迫感，與青少年互動或對話時，可以採取漸進式，逐步建立信任的關係。

(2) 實習者急於得到成果或進展

「在這次的實習中，我對於自己所疑惑的「與案主之間的界線」以及「社工的自我價值」得到了許多老師給予的建議與回饋，我了解到自己所面臨到的問題是因為與案家之間的「界線」沒有劃分清楚，導致在情感與工作之間不能完全的去區分、切割，然後又因為對自己的期望太高，以及希望處遇計畫能在短期間就有成效，使得最後造成自己與案家雙方的傷害」(K2-101)。

專業的關係，對實習生而言，似乎不容易拿捏；因此，對於界線的區隔，應該適時的省思與案主的互動是否太過於主動。另外，想要速成是常見的弊病，應該多加警惕並向督導請益。

(3) 與案主之間的界線

「也像督導所說的，在面對案家時很容易把不屬於自己的責任，不自覺的扛到自己背上，使得在設定處遇計畫時，無法用客觀的角度去評估，以至於在面對案家，及自己都有喘不過氣來的感覺。也藉由這此的機會，讓我清楚明白「切割工作上的情感」並不代表著自己冷漠無情，而是要讓自己更清楚的看見界線在哪裡。雖然這個界線切割的範圍我仍還無法掌握，但是也感謝督導老師們的提醒，讓我從困惑疑難中走了出來，期望自己能夠在未來的社工生涯裡，掌握工作與情感的界線」(K2-102)。

與案主互動時，實習生往往過於投入，無法實現的當下評估的情況，所謂當局者迷，旁觀者清。若能適時的以旁觀者的立場來進行處遇，則效果應該較佳。另外，適時的切割也是重要的學習課題，提升專業的界線。

一般實習過程中，同學們最常見的心態就是，急於看到成果。由於在心態上過於急躁，也因為缺乏經驗，在跟個案互動的過程中，常無法保持適當的界線，將過多的責任一肩扛起而不自知。這些觀念及想法上的偏誤，只有靠時間的累積與自我的省察去建立與修正較為適當的處遇模式。

3. 個案心理上的問題

(1) 情緒變化得很快的個案

「個案因為家庭的關係防備心比較強，情緒變化得很快，他很容易上一秒跟你很好下一秒就變臉，就很難捉摸他的情緒，你會不知道他的重點在哪裡」。(G2-201)。

「在第一次會談時開始談得很好，但要進入討論下次要聊什麼主題的時候就瞬間變得很安靜，好像我踩到他的點了，然後這時候就很尷尬，會不知道該講什麼，因為後續他根本就不想理你」。(G2-203)

「在第二次會談的時候有事先討論很多的方式，改變不是做訪談的方式，試著用桌遊或是繪畫的方式去做會談的工作，在建立關係上面有點困難度」。(G2-204)

「後來用說書人的方式，個案也有分享，比較能夠理解他的想法和行為」。(G2-205)。

面對或遭遇個案情緒反應，過於激烈，或是太過冷淡時。不妨適度的改變互動方式，或是使用其他的替代工具以轉移當事人的注意力。若有必要，暫停會談，或進行其他的替代活動也是可行的方式。

4. 個案聯繫不上

「另外一個高風險的個案，我們有八次會談，在最後兩次的時候連絡不到他，他的問題是很愛打電動，就想說可以跟他討論未來的生涯方面是什麼，他說他喜歡電競，他前面跟我討論的時候是很有目標、共同話題的，結果到第七次的時候都連絡不到」。(J2-105)

「後來發現在服務的過程中，一直用自認為他需要什麼去服務他，而不是他真正需要什麼，透過這個個案我才知道原來之前老師們上課講說要以案主的需求的意義」。(J2-106)。

「我覺得就是可能會再花時間去跟他討論他到底需要什麼，可能我自己覺得他可以走電競，但不代表說他覺得他可以走電競」。(J2-107)

此問題在實務上時常被討論，案主因某些因素不願意繼續接受服務。意指有些情況是無法掌握的，此問題可作為實習經驗的累積。了解與個案互動時，對於案主真正的想法或需求，應該漸進了解，不宜操之過急。

5. 個案家庭的了解與協助

「實習兩個月，真正適應時從第二個月開始，前面一個月完全是適應期。我以前遇到挫折時，能夠看到問題點，可是我在實習第一個月找不到問題點，覺得我好痛苦，覺得無法拿捏很好」(J2-101)。

「那時我在安置型機構服務的時候，我該如何跟孩子與家人講話，我就缺乏怎麼建立關係這個點。第二個月後找到問題點後，慢慢去適應這件事情，加上我有兩個高風險家庭，都是遲緩兒，學齡期是學習落後者，所以五個孩子在學習上都不良，因為當時沒有接觸過早療上的課程，所以進入高風險家庭時感到很挫折，不知道要如何做」(J2-102)。

實習者在過程中遭遇困難是很正常的情況，因為希望能扮演遲緩兒協助成長的角色，使得挫折感提升。是否實習目標的訂定有疑問，或是機構督導未能適時提供指引？如何執行對案家及實習者皆能獲得成長的機會？這兩個議題應該可以再思考的項目。

6. 個案態度與措辭上的問題

「個案時常講一些自我防備的話，可能會刺傷人，譬如說學這沒用，不如不教。(F2-201)

另一次天氣熱時，因個案邊走邊抱怨，實習生當下就很生氣直接對他破口大罵，回程時彼此沒有互動。督導說還是要學習忍住脾氣」(F2-202)。

「想到第一次帶活動時，活動設計有點太倉促了，可能就是想帶個小活動，所以就沒有寫，方案計畫，讓青少年感受到我們沒有準備好就來帶，他們幾個當下會對嗆，脾氣就會上來，就說沒準備好就不要來，帶那麼爛來幹嘛這樣，當下有點震驚」(G2-102)。

一般而言，個案也很期待社工能夠真誠對待他們，社工可能覺得忍耐就是真誠，其實並非如此。社工是可以生氣的，也可以跟他們溝通為什麼自己對此事情為什麼生氣，社工也可以承認自己某些不足之處；但是在溝通方式上仍需審慎思考。

7. 與個案晤談時有困難

「有學生提及一個很大的困難點，就是不知道怎麼跟案家進行會談，並強調自己沒有學過諮商。學生認為自己無法從個案的講話的語氣及眼神，解讀個案到底想表達什麼(J2-103)。學生後來在實習後立即跨校選修諮商課程，之後發現自己應該早點選諮商這門課」(J2-104)。

每位個案皆有其特質，如何會談，談到什麼程度皆視情況而定，倒是返校後仔

細思索該補足哪方面的不足，應該是對學生最有幫助的想法。另外，依據 Wilson and Kelly (2010) 的研究結果顯示，學生具備較資深的社會照顧經驗者，在應用社工工作方法的能力上，比較能夠達成介入的任務。主要的原因在於，跟其他經驗較少的同學相比，他們具備較佳的洞察力，知道自己缺乏什麼，或盲點在何處 (Wilson and Kelly, 2010)。

8. 倫理議題的處理問題

「進行個案工作時，案主說出家世背景與特殊的情況，並要求我不可洩漏。關係到保密原則的專業倫理。最後，實習者告訴了機構督導，因為感覺自己專業能力不足，需透過詢問督導的解釋，從中理解可能利弊關係」。(A2-101)

「個案可能在機構之間很少有可以深入交談的傾聽對象，因此覺得實習生是可以信賴的對象。因此，就提及案主之前所組家庭的其他子女狀態。我當時會選擇跟機構督導做討論的原因，因為在學習，要解開自己的疑問，但督導知情後說，這個會關係著個案是否續住的標準審核條件，繼續保持不知情」。(A2-102a)

學生在實習過程中，經常面臨倫理問題上的困擾。就實習者的反應行為而論，兩個案例的作法皆屬正確，因為皆屬實習階段，無法自行判斷，因此需與機構督導討論與獲得正確之判斷並累積經驗。

9. 個案紀錄撰寫上的問題

「第一次撰寫會談摘要紀錄時，發現自己在語句的敘述上有比較多的疑惑，會不知道該如何撰寫才通順，由於沒有完整地看過個案評估紀錄，對於每部份的描述都有一些不確定性，會談摘要紀錄就被社工批改得滿江紅」。(D2-101a)

「經由撰寫會談摘要經驗，除了發現到自己的能力不足，還有牽涉自身紀錄方式，因為自己有些記憶上的不足，便開始詳細地記錄重要事項，或許已習慣以記錄的方式來記憶」。(D2-101b)

「撰寫兒少保和成保紀錄，我覺得比較不擅長的部分就是歸類，多次練習撰寫記錄，發現我的用詞不夠成熟，經過社工協助，讓我改善自己的弱點」。(D2-101c)

個案紀錄撰寫的能力，在開始階段每個學生皆存有差異。但是經由努力後，問題就會獲得解決，因為基本的概念與模式是相同的。

三、管理與溝通上的問題

(一) 實習生與督導溝通的問題

「在實習剩下的兩週時，督導在一個無人的會議室，說出對實習者的評價、態度評語、與心中的不滿等等。事後，心情相當沉重，也不斷的反思是哪個步驟與環節，做錯或是疏忽的部分。實習者仍然表示感謝並接受機構督導的教導，包含正、負向的評語」。(A2-102a)

「與機構督導發生摩擦的原因，可能是曾在中午時間去詢問問題而造成打擾。另外，因為個案工作與團體工作進行的時間有所重複，所以決定先完成團體、個案為後。督導誤以為實習者無心再去進行個案工作。實習生事後立即向導師及學校督導報告，並且改進督導所提及的缺失」。(A2-102b)

基本上，督導對實習生的不滿與批評，屬於溝通不良的議題。由於實習生平時表現積極且個人資歷較為豐富，因此，機構督導在期望較高的情況下說出不滿與批評。加上實習生未將自己的規劃與做法告知督導，因此造成此種結果。因此，在實習過程中，適時的溝通是減少誤解的重要技巧與概念。陳琬婷、黃世州、黃松林（2019）認為，督導個督時，所運用的時間會形成壓迫性感受，即使在開放討論的情境下亦可能產生壓迫性感受。建議督導適時提供接受諮詢的空間與時間，也應該加強自我覺知的互動模式，提出解決問題的討論。

(二) 兒少家長過度介入的問題

「兒童的家長時常來家園辦公室，並會來關心自己的小孩及實習生活動帶領之狀況。家長曾經突然開門查看、或提意見，甚至直接出手干涉，導致實習生安排的活動流程被打斷。此問題雖經社工員與家長溝通，但處理方式不當，造成雙方對立的情況」。(B2-101)

基本上，社工員可以運用婉轉的方式跟家長說明，而不是直接要求家長不要插手實習生的活動，以降低誤解的程度。此案例亦說明，有些機構社工在處遇技巧上或觀念上仍未臻熟練，易造成實習上的問題。

（三）實習機構難以適時提供支持

「機構督導是少年之家的執行長，只有在第一次會談時講一下機構在做什麼、和小孩怎麼樣相處，之後就消失了，所以我們的窗口是秘書，但是秘書也很忙，所以我們的機構督導並沒提供任何的協助，我們只有被告知的份，犯錯就被罵」。基本上都是我們實習生在彼此互相鼓勵，其實學校督導給我的支持是比較大的。（F2-106）

「那時候聽到要跟社工、秘書要討論時每個都很害怕，因為知道上去就是會被罵，就覺得說，雖然我知道督導他們很忙，但應該也是要給予我們一些幫助，我覺得他們好像很討厭實習生」。（F2-107）

「因為我們是安置機構，剛進來時需要幫忙做很多的雜事，像是買菜、換燈泡、掃廁所、倒垃圾什麼的。然後我們可能就會在自己的小房間嘲笑出去買菜的人，可能就被聽到了所以那時候我們就一起全部人都被叫上去罵，如果你們不想要在這裡實習沒關係，我們可以馬上幫你們轉機構」。（F2-108）

此機構在實習生的管理與概念上，實在需要修正。學校督導也有責任與機構適時溝通。有些工作如果因人力不足或是偶發性支援，是可以理解的。但是，如果是常態性的雜務工作，則學校督導應介入溝通。經常性的責罵學生，且讓學生感到害怕則是違反實習規範的行為，學校督導應立即處理與制止。

伍、結論與建議

一般而言，實習教育所涵蓋的面向極廣，本文主要是針對遭遇問題與成長兩個議題來探討。主要原因是希望能夠將此兩項主題進行探討，以期對實習教育的未來及後續的推展有實質的幫助。

再者，機構實習的主要功能之一是讓學生藉由實習的體驗及參與，去了解自己對社會工作專業的感受與認識，以做為未來是否將持續此項志業的依據。另外，經由實習後，使學生明曉自己在哪些領域的知識或技巧需要加強或繼續努力。

一、結論

在實習所遭遇到的困難方面，從學生反映出的意見中可以察覺，在實習過程中，個案工作上遭遇的問題所占的比率很高。內容包含，突發性事件的處理時缺乏經驗；個案處理的心態較為急躁、急於獲得成果或進展、與案主之間的界線不清楚，無法客觀處理事情；無法處理或掌握個案的情緒；個案聯繫不上或是不接電話；個案態度與措辭上的問題，說話粗暴等等；服務對象的了解與介入；與個案晤談時有困難，無法解讀個案的想法；個案紀錄撰寫上的問題等。此外也包含與保守秘密有關的倫理議題的處理。

另外，在管理與溝通的面向上，發掘到的問題包含：實習生與督導溝通的問題，是指，實習生的作法有不當之處；兒少家長過度介入而造成家長與學生對立的情況；機構督導未能適時指導學生，學生時常被職員責備等情況。上述問題情況較為嚴重，需要學校督導與機構督導共同介入處理。

在學習與成長的面向，實習者感覺有所提升的部分包含：專業法規的運用，了解條文規範，及適用的審核界定；個案處遇技巧的提升，例如，說話技巧、傾聽技巧、撰寫個案紀錄、個案敘述內容的判斷等；瞭解社工員的角色，基本上可以區分為三類：個案管理者、諮詢和教育、以及仲介和倡導等；理論與實務的運用，例如，採用優勢觀點解決案主的問題、重新審視學校所學的理论、分析案主的困境、分析案家及其資源等。許多學生也認為，經由實習的安置與實務上的歷練，提供了挑戰的機會，去處理社工教育與實務整合的上的學習經驗。

二、建議

（一）對於專業科目教學上的建議

此篇論文整理出社工系學生在實習之後包含有專業法規運用、個案處遇技巧提升、瞭解社工員的角色、及理論與實務的運用等四面向的專業成長。未來在教學上，對於「社會政策與立法」的科目授課，建議教師能以實習與實務應用為主導，則教學成效應該會提升。在個案處遇技巧方面，建議「個案工作」的教師能夠了解並掌握學生在實習所遭遇的問題與困難，以案例方式進行教學與討論。在社工員的角色方面，本研究歸納出三類：個案管理者、諮詢和教育、以及仲介和倡導者等，可供機構實習教師作為教學與指導學生的參考。在理論與實務的運用方面，社會工作理論的授課教師可

以歸納出幾項與實務關聯性較高的理論，例如：優勢觀點、生態系統觀點、結構功能理論、心理動力論等，運用理論的概念進行直接服務或介入。

（二）實習生的困境與學校課程因應

1. 提升實習生個案工作的能力

有鑑於研究中發現，實習生對於遭遇問題大部分與個案工作有關，因此建議「個案工作」的授課教師在教學時能夠增加下列議題的說明或討論：突發性事件的處理模式，也就是遭遇特殊問題時的態度與處理方法；處理個案問題時的心態與立場應該以穩定漸進為主，勿急於獲得進展、亦勿衍生情感反轉移等的情境；與個案晤談的能力與技巧；如何提升個案紀錄撰寫上的能力等。

2. 教學時能夠兼顧理論與實務

部分受訪的實習生反映，課堂中所獲得的理論知識較為零散，不知該如何運用。建議機構實習與社會工作理論的授課教師及實習督導能夠將具代表性與實用性的理論，介紹並說明如何運用在實務上，使實習生了解理論的背景、意涵及如何應用在案主身上。

綜合而言，實習教育促使學生有機會對較單純的個案，進行服務與學習，體驗與解讀、在個案工作時體驗社工價值的影響；上述過程對學生而言，都是重要的學習過程。學生在明確的表達、推論、替自己的決定負責等項目的演練，都有助於專業能力的提升。機構督導必須提供更多的機會，在個案服務的過程中，挑戰學生的推論能力，以幫助學生獲得正確的判斷力與執行力。倘若學生在實習過程中未能受到機構督導的協助，進行討論或反思，則學生的學習可能是較為有限的。

參考文獻

- 林勝義（1997）。《志願服務概論》臺北：五南圖書公司。
- 屏東科大學社工實習手冊（2014）。《屏東科大學社工實習手冊》屏東：屏東科大學社工系，頁 21。
- 屏東科大學社工實習手冊（2020）。《屏東科大學社工實習手冊》屏東：屏東科大學社工系，頁 31-42。
- 陳麗欣（2009）。〈臺灣社工大學畢業生專業勝任能力之完備性與機構實習成效之研究〉。《復興崗學報》，96，頁155-186。
- 莫藜藜（2016）。〈社會工作實習制度的精進－以臺灣各大學社工系學士班為例〉。《社區發展季刊》，155，頁 242-255。
- 莫藜藜（2007）。〈臺灣社會工作學科教育的發展與變革的需求〉。《社區發展季刊》，120，頁30-47。
- 莫藜藜（1998）。〈醫院的社會工作行政〉。收錄自莫藜藜著，《醫務社會工作》，第七章。臺北：桂冠。
- 莫藜藜（2003）。〈社會個案工作的意義與發展〉。許臨高主編，《社會個案工作-理論與實務》(14-18)。台北：五南。
- 李聲吼、邱奕綺（2018）。《人類行為與社會環境》。台北：巨流。
- 黃松林、陳婉庭、黃世州（2019）。〈社工實習生對於機構社工督導之壓迫性感受與歷程之研究〉。《社會發展研究學刊》，24 頁 149-177。
- 陳若平、張祐綾等譯（2007）。《社會工作研究法》。台北：五南。
- 曾華源等（2014）《社會工作實習－學生自我學習指南》。台北：洪業文化。
- Barlow, Core (2007) In the third space: A case study of Canadian students in a social work practicum in India. *International Social Work*, 50, 243–254.
- Beck, Pocer (2003) Impressions from an English Exchange student in Canada, in Dominelli, L. and Bernard, W. T. (eds), *Broadening Horizons: Exchanges in Social Work*, 88, 129-134.
- Boud, David Keogh, Rosemary and Walker, David (1985) Promoting reflection in learning:

- A model', in Boud, Donse, and Walker, Drill (eds), *Reflection: Turning Experience into Learning*, London : Kogan Page.
- Cox, David and Pawar, Manohar (2013) *International Social Work: Issues, Strategies and Programs*. CA : Sage.
- Cleak, Helen and Das, Chaitili (2014) Asking the critical questions: An evaluation of social work students' experiences in an international placement. *British Journal of Social Work* , 42,3 : 109-126.
- Debbie, Lam (2004) Problem-Based Learning: An Integration of Theory and Field. *Journal of Social Work Education* , 40,3 : 371-389.
- Gilchrist, J., Ramsay, Richard and Drover, George (eds) (2009) *International Social Work: Canadian Perspectives*. Toronto : Thompson Education Publishing.
- Gursansky, Di and Le Seur, Eddie (2012) Conceptualising field education in the twenty-first century: Contradictions, challenges and opportunities. *Social Work Education*, 31,7 : 914-931.
- Hammond, Mohmomd (2003) Learning about my professional self through an international placement, in Dominelli, L. and Bernard, W. T. (eds), *Broadening Horizons: Exchanges in Social Work*. England : Ashgate publishing.
- Healy, Lynne (2008) *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*. New York : Oxford University Press.
- Lager, Sally G. Mathiesen, Mark E. and , Shirley E. Cox (2010) *Guidebook to International Field Placements and Student Exchanges: Planning, Implementation and Sustainability*. Washington, DC, Council on Social Work Education.
- Lam, Ching M. Wong, Hung and Leung, Terry (2007) An unfinished reflexive journey: Social work students' reflection on their placement experiences. *British Journal of Social Work*, 37,1 : 91-105.
- Lee, Mingun and Fortune , Anne E. (2013) Do We Need More "Doing" Activities or "Thinking" Activities in the Field Practicum? *Journal of Social Work Education*, 49,1 : 646-660.

- Liu, M., Sun, F. and Anderson, S. (2013) Challenges in social work field education in China: Lessons from the western experience. *Social Work Education*, 32,2 : 179-196.
- Manohar, Pawar (2017) Reflective Learning and Teaching in Social Work Field Education in International Contexts .*British Journal of Social Work* (2017)47, : 198–218.
- Myles, Melod (2003) Not so familiar: The case of “H”, in Dominelli, L. and Bernard, W. T. (eds), *Broadening Horizons: Exchanges in Social Work*. England : Ashgate publishing.
- Noble, Carolyn (2001) Researching field practice in social work education: Integration of theory and practice through the use of narratives. *Journal of Social Work*, 1,3 : 347-360.
- Nuttman, Shwartz and Berger, Reno (2012) Field education in international social work: Where we are and where we should go. *International Social Work*, 55,2 : 225–243.
- Padgett, Deborah K.(2008) *Qualitative Methods in Social Work Research*. 2nd edn, Thousand Oaks, CA :Sage.
- Patton, Michael Quinn(2002) *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA:Sage.
- Pawar, Manohar and Anscombe, Bill (2015) *Reflective Social Work Practice: Thinking, Doing and Being*. Melbourne: Cambridge University Press.
- Regehr, Cheryl, Regehr, Glenn, Leeson, Joan and Fusco, Luke (2002) Setting priorities for learning in the field practicum: A comparative study of students and field instructors. *Journal of Social Work Education*, 38,1 :55-64.
- Soydan, Haluk (2001) From vocational to knowledge-based education-An account of Swedish social work education. *Social Work Education*, 20,1 :111-121.
- Tonya Edmond, Deborah Megivern, Cynthia Williams, Estelle Rochman, & Matthew Howard (2006) Integrating evidence-based practice and social work field education. *Journal of Social Work Education* , 42,2 : 377-396.
- Wilson, George and Kelly, Berni (2010) Evaluating the effectiveness of social work education: Preparing students for practice learning. *British Journal of Social Work*, 40,8: 2431-2449.

研究論文

大學生志願參與推動新住民學習華語文以實踐 大學社會責任之研究*

饒庭禎

亞洲大學社會工作學系學生

林于暄

亞洲大學社會工作學系學生

劉心凌

亞洲大學社會工作學系學生

王詩媛

亞洲大學社會工作學系學生

林哲瑩

亞洲大學社會工作學系副教授

收稿日期：2021 年 03 月 31 日，接受刊登日期：2021 年 06 月 15 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為林哲瑩，Email：auteacher2012@asia.edu.tw。

中文摘要

如何讓身處異地的新住民，生活中語言溝通順暢和職場上語文應用得宜，是協助新住民快速融入台灣社會的一大挑戰。大學生志願協助新住民學習華語文，正是大學實踐社會責任的體現。本研究訪談 10 位協助推動新住民華語文學習的大學新住民志工社社員。研究發現大學生從事協助新住民學習華語文時，有提升自己的人際互動能力，有了教學的責任感和成就感，去除對新住民的刻板印象，學會文化敏感度。但在服務過程中，大學生發現自身華語文專業知識與教學經驗不足、不易平衡教導者與陪伴者的角色、新住民到課人數有限等問題。然而大學生在協助新住民學習華語文的同時，因為也提供新住民實質的幫助，而實踐了大學的社會責任。但仍建議大學生日後授課需結合社區資源、網路、多媒體，以新聞時事、主題式課程、和文化交流為主。

關鍵詞：志願服務、新住民、大學社會責任

The Study of Fulfil University Social Responsibility through University Students Volunteer to Assist New Immigrants to Learn Chinese Language

Ting-Zhen Rao

Undergraduate Student, Department of Social Work, Asia University

Yu-Hsuan Lin

Undergraduate Student, Department of Social Work, Asia University

Xin-Ling Liu

Undergraduate Student, Department of Social Work, Asia University

Shi-Yuan Wang

Undergraduate Student, Department of Social Work, Asia University

Che-Ying Lin

Associate Professor, Department of Social Work, Asia University

Abstract

It is a great challenge to assist Taiwanese new immigrants to communicate fluently in their daily life and workplace in order to rapidly adapt new life in an unfamiliar environment. While university students conduct volunteer work to assisting new immigrants to learn Chinese language is a good way to fulfil social responsibility. This study employed in-depth interview to invite 10 volunteer workers in New Immigrants Volunteer Service Society from Asia University to discuss their experience and how to fulfil social responsibility in assisting new immigrants to learn Chinese language. The result showed that while university students assisted new immigrants to learn Chinese language, meanwhile it assisted the students to enhance themselves ability of interpersonal interaction. University students gained much more sense of teaching responsibility and accomplishment. It has not only assisted university students to eliminate their original stereotype towards new immigrants but has also understood the importance of keeping culture sensitivity. However, during the process of providing the service, the university students encountered several problems such as their

Chinese language knowledge and teaching experience were not sufficiency, how to balance the teaching and companion roles, and some new immigrants were absent form this course. University students fulfilled social responsibility through assisting new immigrants to learn Chinese language because it assisted new immigrants to adapt new life by integrating into Chinese culture, expanding their social relationship, finding sense of belonging, and learning to protect themselves from fraud and bully. Nevertheless, when assisting new immigrants to learn Chinese language in the future, it is recommended that the contents of teaching should focus on the news and current events what new immigrants need, subject-based learning, culture communication, combining with social resource, internet, and multimedia.

Keywords: Volunteer Service, New Immigrants, University Social Responsibility

壹、前言

如何讓身處異地的新住民們，能在生活中語言溝通順暢和職場上語言應用得宜，是協助新住民快速融入台灣社會的一大挑戰。而當各個大學在推動志工大學之際，結合大學生的志願服務，來協助新住民學習華語文，正是大學實踐社會責任的體現。為了因應全球化變遷的到來，政府及民間也提出了相對的新住民歸化配套措施，但由於語言隔閡之故，在生活方面經常產生了多方阻礙，例如新住民們往往因為語言溝通不良，導致婆媳不合或夫妻之間有所誤會，而對子女的教育更加艱難。導致新住民在識字及表達過程中，容易使他們在社會上感到無力或孤立感。

大學生參與志願服務對於學校的教與學是有所刺激或衝擊的（蔡昕璋，2015）。因為大學生從事志願服務，已經普遍被大學生視為將所學的知識、學術、技術應用於日常中，並與現實世界產生聯結互動。故許多學校都會透過正式、非正式或潛在課程形式，鼓勵學生多參與相關活動。其中的服務學習或志願服務，也是近年來運用最為廣泛的方式。雖然屬於學生社團的新住民志工服務社，沒有獲得校方額外的經費挹注，須和校內其他的學生社團一樣且一起競爭，去申請校方有限的活動經費補助，但大學生參與志工經驗對本身公民態度有所影響與反思（郭哲宏、陳光輝，2013），而且不僅可以提升個人自信心，更可以強化多元思維與人文關懷。加上大學就像一個小型的社會，裡面聚集著各式各樣的人才，大學生們可透過連接大學內外部資源來回饋自己的家鄉、社會甚至是國家，加上藉由科際整合中跨系的資源整合和討論合作，更可以達到社會參與的最佳效益。這除了可以避免大學和大學生與現實社會脫節的情形外，更可以實踐大學的社會責任。

大學生在參與新住民志工服務社時，除了從事教導新住民識字的志願服務外，他們亦須針對新住民婦女和其子女們設計活動。而新住民透過學習中文的成員之間相互引薦，來到大學生的社團學習華語文。經由在大學生推廣華語文的社團，學習華語文，讓身處異地的新住民們，無論是在生活中的語言溝通或者在職場上的互動，甚至提升他們在華語文地區的生活品質。然而仍有的要加以探討如何激勵更多的大學生投入服務新住民的志願工作，如何邀請到更多的新住民來大學生的社團學習華語文，並協助新住民排除來大學學習華語文的阻力或障礙，讓大學生在參與推廣華語文的新住民志工服務社時，能夠極大化實踐大學的社會責任。因此，本研究之目的為：

- 一、探討大學生實際參與推動新住民學習華語文遇到的困難、與服務後的反思、及對於新住民有無不同的看法。
- 二、了解大學生教導新住民教導是否有助於實踐社會責任。
- 三、探討學習華語文對新住民的實質幫助。
- 四、根據研究所得對大學生未來從事協助新住民學習華語文的服務上提出建議。

貳、文獻回顧

一、志願服務

體驗學習理論者將學習過程分為四個階段，包括具體經驗、省思觀察、抽象概念、與主動驗證，四個階段形成一循環的學習過程，並不斷的重複，透過四個階段的交互循環，可描述個人、團體與組織環境之間的學習與發展模式，也可以發現學習者在這四個學習階段的行為表現（Kolb&Fry,1975）。而大學生參與志願服務活動，可以加強具體經驗的累積與靈機應變的反應，在遇見挫折以後，再透過請教前輩與省思、檢討與不斷地自我修正、改變方法，進而達到進步效果。在進入社會前的相關經驗累積，更可以減少以後發生錯誤的機率與加強挫折忍耐力的精神，並且訓練自我在團體合作時，可以接納他人意見以及團結合作。

符號互動論者認為經由互動的過程以符號表達意念、價值和思想；手勢和語言都含有著某種特定的意義，所以當人們把幾個手勢和語言串連在一起時，它們就能產生意思，並且用來相互溝通和互動（林宗德譯，2007）。透過語言和其他符號系統的使用，使大學生和新住民彼此之間能夠得到共同的理解，如：語言、手勢、表情等。符號本身就是符號互動論的一個主要概念，人與人之間的互動是藉由符號相互傳達，而語言、文字、符號、手勢等皆可以是符號，有了這些符號，大學生和新住民之間才能互動；由雙方互動所組成，而在互動的過程中，相互學習、創造並分享各種觀點，而這些觀點就進而影響行為的產生。

生態系統理論學者認為每個人在一生中都不斷的與環境相依互動，且不斷的調適來維持其平衡狀態。每個人的發展都直接受到微視、中介、外部、鉅視四個系統的直接或間接影響，這四個層級的生態系統是維持在一種動態平衡的狀態，且沒有一個系統是全開或全閉的，而系統中的各項因素對個體皆有影響力（Gittermanetal.,2021）。大

學生與新住民擁有與他人連結與建立關係的能力，也擁有與環境互動的交流，即使我們與新住民都身處在同一個社會，我們所感受到的社會態度也未必相同，不論是有生產力的交流或是不充分的交流，我們與新住民都會在適應環境的過程中尋找一個棲位，所以環境—行為—人是一個互相依賴且持續交錯的關係。

需求層次理論者認為人類的需要是以層次的形式出現的，由低級的需要開始，逐級向上發展到高級層次的需要，包含生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、自我實現需求，當一層次的需要得到滿足時，這層次的需要就不再成為激勵因素了(Maslow,1954)。大學生透過志願服務來滿足需求層次理論中的自我實現，除了漸進式的自我成長與實現外，再經過長期大學的鼓勵地方創生、人才培育、社會創新，連結各種類型外部資源來達到適應社會的效果，並且培養大學生對於社會責任的負責態度。

二、新住民的華語文學習

在台灣的新住民已經高達 65 多萬，新住民們在台灣生活上產生了溝通阻礙，因此學習中文是他們的首要課題，新住民學習動機多半為了適應生活上的需求(余佩璇、張郁函，2009)，因為學習中文對於新住民們在台灣生活有諸多的好處，包括取得台灣身分證、方便指導孩子課業、融入台灣社會。但同時新住民們在參加華語文的學習課程中時，也產生了許多問題，像是家人的不支持、上課與工作時間相互衝突、家中的小孩無人照顧、開設課程的地點離家太遠、交通不便，又或者在學習中文時與其他姊妹的人際互動問題，最後因中文相較新住民而言難度高，容易使新住民產生挫折感。因此，對於新住民而言參加華語文的學習課程後，有助於其適應台灣的环境，亦可增加新住民與孩子的互動，最後能增加自我的價值與內涵，提高自信心，能不吝嗇與外界交流接觸(黃柔理、陳易芬，2016)。雖然識字能改變現況的不平等結構，但識字和權力擁有之關聯，呈現在新住民華語文的學習上，即因家務的關係而阻擋學習識字之路(陳憶芬，2013)。因此，該如何在利弊得失中得到雙贏的局面是我們面臨的課題。

台灣外籍配偶日漸增加，推動課程規劃教育更是刻不容緩的責任，強調「識字」即可「增能」，進而提出可教導女性主義或多元化主義，希望能提供新住民學習中文或其他教育的課程規劃，將從「識字」到「增能」提升到最大效益(劉金山、林彩碧，2008)。然而，目前新住民的華語文教育缺乏適當的課程設計，應跟著時代的變遷有所更動，應運用主題式的教學法，以激發新住民強烈的學習興趣(林美淑、魏聰祺，2012)。

更應透過程度的分級設計、明確的教學目的、教育內容擁有多元文化的概念架構、且在新住民人力資源上給予適當的人力資源協助，並透過不同方案的實施，學校、家庭相輔相成，才能對新住民有更實質的幫助（何青蓉、丘愛鈴，2009）。

三、大學社會責任

大學社會責任（University Social Responsibility, USR）是大學要能夠協助參與解決社會問題，且大學能和所在的環境共生存（Vasilescu et al., 2010）。因此大學教育實踐社會責任是走出教室外的體驗學習，其有別於傳統教室內的教學則在於多了與服務對象間的溝通互動，教師、學習者與社區服務對象之間形成了不同於師生互動下所產生的意義建構（黃瓊儀，2018）。在教育部大學社會責任實踐計畫經費補助下，學校能將資源整合以便實踐社會責任（江昱仁、莊鑫裕，2018），協助學校提升人才培育，結合產業及教學，使學生貼近市場、發覺社會議題，強調大學生的公民責任（胡凱揚，2017）。因此，社會責任的承擔是大學發展的必然趨勢，社區培力的實踐也是大學與社區發展夥伴關係的最佳方式，大學與產學的合作是整理教學、研究以及服務的必然走向（蕭至邦、廖淑娟，2019）。

大學已經不再只是單一讀書的地方，隨著時代的推進，大學更加接近社會，透過大學社會責任鼓勵大學地方創生、社會創新和人才培育，能夠結合外部資源來達到不同的效果（林秋芬、余珮蓉，2017）。大學與社會是緊密相連的關係，走過了適應社會、為社會服務再到引導、預測社會未來，這樣一個由被動到主動的過程，大學社會責任成為現實及社會的連結樞紐（龔靜，2005）。在高等教育市場化的趨勢之下，政府和社會認為大學對社會也有責任，大學社會責任是大學做為一個社會組織及學校團體，除了具備教學研究服務之功能、培育學生成就人才，也要對在地社區和社會有貢獻和責任（楊正誠，2019）。而且大專院校必須將人才培育以及關懷在地產業做結合，讓大學肩負起對在地的社會責任。因此，培養學生解決問題的能力與行動力，比起陌生的地方，在以熟悉的學校周邊作為場域探討議題能促進學生產生共同的地方感（周芳怡，2019）。

現代高等教育系統承擔的社會責任是多層次的，其中每所大學應當履行的社會責任是由其自身發展定位所決定；現代大學社會責任的履行途徑與方式是多種多樣的，不是單一、固定的（楊興林，2009）。大學不再只是單向知識輸出或公益服務的地方，而是透過社會責任的實踐，讓自己找尋到更多的機會來提升自己，找到大學的貢獻和

影響位置（吳明錡，2018）。而大學師生們在實踐社會責任之際，經由課程的規劃與學習，可以增進學生的專業責任與公民意識的訓練、社會責任知識、專案基礎的知識、服務理念、多元思考與創造性（Gomez, 2014）。因此，大學透過支持學生服務性社團，推動大學所在社區的新住民學習華語文，即是大學實踐在的關懷的社會責任，因為這不只讓大學生除了可以學習到運用本身即具有的華語文優勢、應用大學所學到的知識與技能、並適度地連結資源，更可以協助在地的新住民就近學習華語文，以提高其生活適應能力，並能及早融入台灣社會。

參、研究方法

本研究旨在分析大學生推動新住民學習華語文之成果，以及學習華語文對新住民生活品質之影響。為達成本研究之四項研究目的，在蒐集並整理國內外相關文獻後，依文獻探討結果，設計訪談大綱，接著運用深度訪談法訪談 10 位研究對象的華語文教學經驗，然後整理分析逐字稿，分析相同性及差異性，最後綜合與分析資料，並撰寫研究成果。

一、研究對象

質性研究主要針對少量的樣本作集中深入的分析與探討，故研究對象的選取是採用立意取樣（簡春安、鄒平儀，2016），立意取樣的邏輯和效力建立在於選擇資訊豐富之個案。因此，本研究選取有參與過亞洲大學新住民志工社且有協助推動新住民華語文學習的大學生作為研究對象。所謂的「協助推動新住民華語文學習」，表示大學生有教導及推動華語文的實際經驗，且平時亦有與新住民互動習慣，能善用華語文資源及透過各種教學方式輔助新住民日常生活適應。為了資料蒐集的廣度及深度，因而選擇已在新住民志工社服務一年至兩年的社員或幹部來做為訪談研究對象。因此，本研究共訪談新住民志工社 10 位成員，包含五位二年級社團成員以及五位三年級社團幹部。

表 1、研究對象之基本資料

研究代碼	性別	年齡	社團服務年資	社團內職稱	學歷
S1	女	20	1	社員	大學二年級
S2	女	20	2	幹部	大學三年級
S3	男	20	1	社員	大學二年級
S4	女	21	2	幹部	大學三年級

研究代碼	性別	年齡	社團服務年資	社團內職稱	學歷
S5	男	21	2	幹部	大學三年級
S6	女	20	1	社員	大學二年級
S7	女	20	1	社員	大學二年級
S8	女	21	2	幹部	大學三年級
S9	男	20	1	社員	大學二年級
S10	女	21	2	幹部	大學三年級

二、資料蒐集

深度訪談的方式採用半結構式的訪談進行，每位訪談者進行 1 次（每次以 1 小時為原則）的深度訪談。訪談進行的方式，除了採用面對面訪談外，輔助採用即時通訊（如 LINE）進行訪談及資料的補充及確認。當發現受訪者已無法提供更多或更深入的回答時，代表資料已經飽和，即停止訪談。本研究透過上述資料蒐集的方式相互驗證，以回答四個研究目的。

三、資料處理

訪談資料的分析以描述及敘述分析為主，在訪談過程時，鼓勵受訪者提供符合研究的資訊，以獲得更為完整的資料，並提升研究可信度。訪談結束後將訪談錄音資料轉譯成完整的逐字稿，作為分析的資料，以呈現受訪者所表達之原意為原則，不涉及研究者本身的主觀推論。並於論文中呈現所選取的個案之背景資料，將資料進行歸類、編碼，依照訪談大綱將資料轉換成有意義的分類，並依據訪談內容的分析結果，建構出研究結果。

肆、結果與討論

一、從事協助新住民學習華語文，對大學生產生顯著的影響

（一）提升了自己的人際互動能力、擁有了教學的責任感和成就感

1. 提升了自己的人際互動能力

透過社團組織，與年紀相符的人一起合作教課，可以學習如何在團隊溝通、互動、解決摩擦、與人相處，培養教學者自身的能力。

讓自己在學生生涯時，運用自己的能力去幫助有需要的人，且在身為大學生時可能並非在領域上已達到專業，但可以透過還在校園時，和相似年齡層組成一個團隊，能夠培養自我的能力，且學習如何在團隊中溝通、互動，讓自己在進入社會前，培養自己（S8）。

2. 擁有了教學的責任感

大學生教導新住民華語文，大學生是屬於教學者，要找教材、自編教材，把正確的知識教給新住民，所以大學生學習到為教學和課程內容負責。

我覺得成立社團要教導新住民學習華語文，我們就該要有好老師的風範，畢竟我們教給他們的東西如果錯誤，可能會影響他們一陣子甚至一輩子，所以每個教導者都應該再三的確認課程內容是否有無錯誤的地方，每個教導者都應該擔起學教的責任（S7）。

3. 有成就感

當大學生教完新住民一些新詞彙，看到新住民學習的模樣，會讓大學生有成就感，並且認為自己是真的有能力去服務他人的，更加深想為他們服務的熱忱。

在教導後讓我覺得自己是有成就感的，也感覺自己是有能力去服務、去協助有需要幫助的人，所以對於未來有機會的話我也會持續的去服務他們（S4）。

（二）去除自身對新住民的刻板印象，了解與學會文化敏感度的重要性

1、文化敏感度是了解不同文化與族群的特性，且價值中立地理解與尊重服務接受者的意願與能力，並與之形成夥伴關係，一起面對和處理問題。新住民來自許多不同的國家，和台灣有著一定的差異，和新住民相處後，能學習到更多不一樣的民族風情，甚至是品嚐到異國的美食料理。

有時候還能從他們的回答得到不同國家的樣貌，比起他們課堂上學到的，我反而覺得是授課的學到更多東西（S1）。

透過這樣每一週一次的見面與分享交流底下，越能發現不同的世界，這同時也是我在新住民志工社群當中，有著最大也最不同的感受之一（S5）。

學到很多不同的文化，也感受到新住民們想學習的熱情，他們也很願意分享自己國家的文化和我們說他們的習俗、飲食等（S9）。

- 2、經過長期的相處時間，已經和新住民熟識許多，也較熟悉新住民的話題為何，也會互相關心，了解他們的近況，讓彼此間有更多的交流。

很愉快，每位新住民們都非常友善，就算有的和我們年齡差距很大還是能相處的很和樂，上課時也很積極回應與反饋（S1）。

他們都很好相處，不會因為我們的國籍不同而對我們有敵意（S2）。

我一開始會擔心跟他們很難相處，也不知道什麼能聊什麼不能聊，怕有地雷，但是真的相處後覺得其實他們超好相處的，很熱情，熟了之後還會主動跟我們聊天，互相關心的感覺很好（S3）。

相處下來讓我覺得舒服，也更勇敢跨出自己設限的圓圈，課程過程中有新住民問了我一些問題，也會跟我分享她一些生活、旅遊的趣事，給了我很多回饋；當互動主題跟新住民有共鳴時，反應非常熱烈，就覺得他們認真學習，也願意跟我們互動，很開心（S6）。

本研究發現大學生透過志願服務，協助新住民學習華語文，並藉此實踐社會責任之歷程，與 Keller（1987）所建構的 ARCS 動機理論（注意(Attention)、相關(Relevance)、信心(Confidence)、滿足(Satisfaction)）一致。亦即協助新住民學習華語文是大學生加入新住民志工社最為關注之重點與興趣之所在，大學生運用自身華語文的學習和教學經驗，經由教學相長，學會了文化敏感度，建立了自信心，進而獲得助人的滿足感和成就感。

二、大學生參與推動新住民學習華語文，遭遇到非預期的問題

（一）華語文專業知識與教學經驗不足

雖然華語文為自身語言，但大學生本身所學習的語言，為一般溝通所需，並非專業的教導者，許多中文的艱深或奧妙，超出我們的能力所及。

我認為最大的困境是要怎麼用簡單的詞彙解釋單詞（S1）。

教學方面遇到比較困難的，是不清楚每個新住民的中文程度到哪，在傳遞資訊時，有時候會不知道怎麼解釋，但在教學中會以最口語化的方式解釋清楚，像是

遇到成語時就會就特別解釋，並且運用多種舉例方式，而國字遇到比較難的就會多練習幾次筆畫（S8）。

如果教字詞太艱深，會讓新住民比較難理解，畢竟自己不是走教育學程相關，對教課還是多少會擔心，教錯或是讓新住民無法吸收（S9）。

華語文雖然是我們的主要語言，但是在教新住民的時候，因為我們的專業程度有限，也沒有再接受額外的訓練，所以有時候沒辦法提供很完整的資訊給他們（S10）。

（二）不易平衡教導者與陪伴者兩者之角色

每個人對於要如何與新朋友相處，都需要一點時間與技巧，更何況一方面身為教導者兼具陪伴者，在兩者間的角色拿捏有失平衡，需要慢慢調適心理，找到定位。

最一開始遇到的有問題有不少，包括不知道怎麼主動跟新住民志工社的兄弟姐妹們互動，不知道該如何跟兄弟姐妹們相處，不過經過一段時間後，透過更多的交流和經驗學習，逐漸突破自我，找到自己在新住民志工社中的定位與意義所在（S5）。

對於個性非常慢熱的我來說，要跟第一次見面的朋友聊天、分享生活非常的困難，即使事前都有準備也已經做好了心理上的調適，但在現場還是無法平撫內心的緊張感也有點不知所措（S6）。

（三）新住民到課人數有限

新住民志工社開設的華語文學習時間為星期四晚上，為一般新住民的下班休息時間，也和許多新住民的上班時間會有所衝突，自然來的人數相對較少；教學的內容較制式化，無法吸引新住民的興趣。

第一個困境是願意來上課的兄弟姐妹不是很多。不是很多兄弟姐妹願意在上班完後，還到新住民社上課，所以我們平常的上課時間大概一兩個固定會來的兄弟姐妹才會到，其他比較特別的活動時才會比較多人（S2）。

有意願參與的兄弟姐妹數量不多，因他們白天都還有各自的工作或上課，到了晚上不見得有時間可以來上識字班（S4）。

新住民上班時間與上課時間衝突時，會中斷學習（S6）。

大學生參與推動新住民學習華語文時，已經學會如何平衡教導者與陪伴者兩者之角色，而自身的華語文專業知識與教學經驗不足，可以透過自學或進修加強之。但對於本研究之另一發現，新住民因為要承擔家計須於夜間工作，而無法全勤到課，這與陳憶芬（2013）之研究一致。為了提升新住民參與新住民志工社所開設之華語文學習課程的意願，可以連結資源，提供獎助學金，以彌補新住民學習華語文時之工作損失。

三、大學生經由協助新住民學習華語文，讓新住民獲得實質助益，也實踐了大學的社會責任

（一）適應生活並融入華語文的文化中

學習華文之後，新住民跨越語言的隔閡，學華語文常使用的字彙，在日常生活中與他人溝通、購買生活用品都變得更加便利，在環境友善沒有壓力的狀況下，輕鬆的學習中文不怕犯錯，幫助新住民在台灣適應生活融入華語文的當地文化。

從跟家人講話支支吾吾、交談中只能使用手機的翻譯，漸漸的能不必運用手機也能講出正確的單字、能與家人溝通不必再為了語言不通順而發愁（S5）。

推動新住民學校華語文上，能夠幫助他們更容易快速學習華語，並更容易融入當地文化（S7）。

幫助他們在生活日常的融入，學習日常生活所需用到的詞彙（S8）。

（二）拓展人際關係

當在生活方面溝通無障礙後，語言隔閡的消失，新住民在課堂、工作、社團，打開自己的交友圈，可以透過華語文達成良好的互相分享和交流的目的，學習華語文且勇於開口對談，拓展新住民在生活環境中的人際關係。

除了生活，也更能交到朋友，生活圈就不會侷限在家庭和工作（S1）。

過程中也幫助他們能認識更多的新住民朋友（S10）。

（三）在新住民志工社找到歸屬感

學習華語文更加深對自己身分的認同，透過參與社團學習華語文，能夠和自己處境相似的新住民自然地用家鄉話聊天；同時也和社團的大學生交流分享，課堂中自在的回應課程內容，在社團中營造的氣氛使新住民有歸屬感。

認為我們還有心靈上的關心，每個禮拜的活動好像是一種朋友間的團聚，是有溫暖的（S3）。

不只是課程的問題，有關生活上的問題只要我們知道的就一定會回答他們。而且在識字班的同時，也可以讓他們與其他新住民們相聚、聊天，可以在這邊找到歸屬感（S4）。

（四）學會如何保護自己以免受到詐騙與欺負

新住民參加新住民志工社的華語文學習課程，可以讓他們取得時數，有助於新住民拿到身分證，使他們遇到一些糾紛時，能保護自己並免於詐騙。

參加新住民參加我們社團所舉辦的識字班，可以拿到時數，有助於他們拿到身分證，有了身分證他們就可以留在台灣，有助於保障自己的權益。他們學習華語文後，接到詐騙訊息能更清楚的知道這是詐騙，降低被詐騙的風險（S2）。

新住民參與新住民志工社所開設之華語文學習課程後，有助於其生活適應和拓展人際關係且有歸屬感，此與陳憶芬（2013）之研究一致。新住民起初因語言問題，造成日常的溝通障礙、無力教養子女、無法發展出良好的人際網絡，參與新住民志工社所開設之華語文學習課程，溝通無障礙後，生活適應了，且從和他人的互動而和所在的社區產生了連結。

四、大學生從事協助新住民學習華語文的未來方向

（一）提供以新住民需求為導向的課程

1. 新聞時事

日常生活當中每天都有新的新聞，不只是電視新聞、還有報紙，因為新聞、報紙的內容總是很多文字，對於新住民而言可能不好吸收，如果新住民志工社可以將讀報加入課程內容，可以讓新住民跟上台灣的流行時事，也能讓新住民更貼近自己的生活。

原先這學期要增加的特別課程我覺得蠻不錯的，題材很活，不侷限在課本裡，除了能更了解中華的歷史文化也能跟上流行時事（S1）。

目前我們做的變化是從生活方面做起，像是教他們讀報導，將報導的重點該怎麼讀加入我們的課程之中，可以更貼近他們的生活，也更能引起它們的興趣（S3）。

除了基本的中文注音識字班之外，也可以帶給他們更貼近生活的課程。例如：教習音樂、新聞、詩歌等等主題（S4）。

2. 主題式的課程

新住民因為在台灣居住的時間不長，而有社會適應、資訊不了解的問題，新住民志工社可以透過主題式的課程教導新住民所需要的資訊，因應新住民的需求做多元的變化。

由於新住民對於臺灣醫療服務資訊不了解，及衛生保健常識不足，可選用生活上常遇到較運用的題材，例如：防震、衛教相關知識（S6）。

新住民缺少社會支持系統，可設計相關課程，協助他們解決問題（S3）。

除了識字課程外，我覺得可以再多一點複習的相關活動，可能是連連看，或者是像小學時我們學的造樣造句或延長句子，讓志工和新住民增加互動，可以多交流彼此的字彙，也可以針對新住民生活中所遇到的問題，利用主題化的方式給予真正需要的資訊（S8）。

我覺得課程內容可以因應新住民的各種需求做多元的變化，像是：英文課，可以幫助新住民學習第三外語；家政課，可以幫助新住民適應生活；法律課，可以幫助新住民瞭解台灣的法律，以免權益受損；資訊課，可以幫助新住民學習運用科技，適應時代的變化（S10）。

3. 文化交流的課程

新住民來自不同的國家，擁有自己國家的文化，可能不清楚台灣的節慶文化、風俗習慣，經常會有生活不適應、文化衝突的情況，如果課程內容可以帶入台灣的節慶與台灣文化，甚至是與新住民的國家文化做交流，也可以讓彼此更加互相了解。

新住民有很大的生活適應的問題，出現文化衝突的現象。生活中的節慶習俗的衝突，因此可以配合台灣的節慶搭配課程內容，例如：清明搭配潤餅（S6）。

我覺得除了識字課程外，可以多一些文化上的交流，像是我們也會在課程上帶入我們台灣有關的文化，或是活動也會帶台灣相關的文化，例如搓湯圓，我覺得我們也可以讓姐妹來分享他們家鄉的文化，讓我們能夠可以更了解他們的文化也能更容易融入他們（S7）。

（二）提升新住民學習華語文效能之策略

1. 結合當地社區資源

與他校新住民相關社團合作可以交流授課方式，也能讓亞洲大學附近的新住民與其他學校附近的新住民認識，拓展自己的交友圈，使新住民的生活圈不再只有住家附近。新住民志工社也可以跟附近的社區合作，舉辦活動聚集當地居民與新住民，讓當地居民與新住民有更多的交流與認識，讓新住民多使用中文交談，也促進新住民更認識台灣文化，同時也讓當地居民對新住民有更多的新理解。

我覺得可以尋找他校新住民相關社團合作，除了可以讓我們互相學習上課方式也可以交換課文內容，或許能帶給新住民們不同的上課體驗也能幫助他們交到更多同鄉好友（S1）。

如果可以的話，我認為辦理外展是很不錯的活動。不僅可以讓他們接觸到特別的課程或活動、也可以使他們與台灣志工們有更多的接觸。外展不只是出去遊玩，也可以是唱歌比賽、母親節活動、運動會等等不同的形式。這些也可能運用到不同的資源，學校的場地借用等等（S4）。

我覺得能夠融合當地社區舉辦一些活動，能夠讓新住民們跟當地的居民更多交流的機會，不然都只是跟自己生活圈的家人朋友相處，這樣運用華語文的機會也很少，跟當地居民交流能夠用得上語言，也能夠更有機會的快速融入當地文化（S7）。

結合音樂、或者是當地活動的習俗文化相互交流，像是曾經我們有在接近冬至時，舉辦搓湯圓的活動，這樣不僅可以帶給新住民們過節的感受，還能互相分享自己家鄉的湯圓的特色是什麼，達到文化交流的機會（S8）。

2. 結合網路

網路是現代人不可或缺的一部份，如果可以連結網路上的資訊傳授給新住民，讓新住民可以掌握更多自己的權益以及能使用的資源，甚至新住民志工社的課程內容其實也可以錄影存檔，放在網路上給新住民觀看，這樣即使新住民沒有辦法到學校上課，也能在空閒時間學習中文，突破空間與時間的限制。

在新住民志工社的教導當中，主要是以運用投影幕放映的 PPT 與課本內容做相互搭配的教學方法，在這樣的教學過程當中，我認為還能連結網路的資訊，和各國中小的教學題材，來協助新住民學習華語文（S5）。

請專業老師來上課，結合網路、預錄影片，新住民中比較害羞的人也可以不用擔心的學習，也不會受到時間的限制而無法到學校學習，也省下交通的時間，還可以和家人一同學習（S9）。

3. 使用多媒體

授課也可以打破以往的單向教學，利用影片、音樂、報章雜誌來引起新住民的興趣，利用互動的教學方式，提昇新住民參與新住民志工社華語文課程的意願。

我覺得在未來可以試著加入音樂的成分，因為我觀察到有成員是喜歡聽中文歌的，還會抄寫歌詞，但是歌詞有些內容其實是有點深度的，我覺得我們可以一起聽歌然後解釋當中的意境（S3）。

可結合媒體、簡單的雜誌新聞報導等等為延伸學習（S6）。

文化認同具有流動性，有些文化認同容易滲透、接受，如食物的認同。本研究發現食物、歌唱是新住民文化認同過程的首部曲，受訪者表示剛來台灣時，不習慣台灣食物，但經過時間的適應，現在吃的食物和口味都以台灣為主，而且也學會唱台灣歌曲，能與台灣人相互交流，此與陳燕禎（2008）的研究一致。文化認同是漸進性的融合過程，當新住民參與社區活動，就能增進歸屬感，建立個人對台灣社會的認同。因此，有效的提升新住民學習華語文策略，有助於新住民認識到自身在台灣社會的位置，並對台灣文化有所認同。

伍、結論與建議

一、結論

（一）協助新住民學習華語文，有助於大學生的學習成長與對新住民的了解，提升了大學生的人際互動能力、擁有了教學的責任感和成就感，但仍有些不足與困境須加以克服之，像是華語文雖為自身語言，但大學生本身所學習的語言，為一般溝通所需，並非專業的教導者，許多中文的艱深或奧妙，超出大學生的能力所及。

- (二) 大學生從教導新住民學習華語文中，同時實踐了其對社會之責任。對新住民有實質助益為協助新住民適應生活並融入華語文的文化中，學會勇於開口用華語對談，拓展新住民在真實生活環境中的人際關係，也讓其更加對自己身分的認同，並學會如何保護自己以免受到詐騙與欺負。
- (三) 新住民志工社所提供的華語文學習服務，讓新住民可以在友善、沒有壓力的情況下學習，跨越語言的隔閡，從使用翻譯軟體進步到直接使用中文與他人對話、減少溝通障礙，使日常生活變得更加順暢、便利，利於新住民拓展自己的生活圈，不再只侷限於家庭與工作，在大學社團認識的其他成員也讓新住民感到有歸屬感。
- (四) 持續精進華語文創新課程內容與教學方式，以符合新住民的需求。從原先既有的識字班開始延伸，增加授課內容的豐富度，使其更貼近生活、帶有文化交流，結合報章雜誌，讓識字不再侷限於課本當中，或是講授主題式的課程：地震防護、文化對比、法律……等，並結合其他學校的新住民社團和地方社區等資源，運用網路或是手機應用程式、和影音多媒體來學習，使用離開教室直接走進戶外的教學方式。

二、建議

- (一) 大學生在從事新住民學習華語文服務之前，須先加強自身的華語文專業知識與教學經驗，建立華語文教學知能上的基本素養。在教學內容方面，應由簡單逐漸困難，在舉例時要有條理的說明，讓新住民在學習華語文上，能夠產生實質的助益；為了充實華語文的教學實務，應多參與華語文學術推廣講座，與各華語中心系所、學程的師生交流與合作。
- (二) 開班前須加強行銷，讓更多的新住民有機會參與華語文課程的學習，並須規畫可以應用於日常生活中的課程，尤其初期以注音符號的教學為主，因台灣多以注音方式拼音，這可以讓新住民在撫育下一代時，能在教育方面減輕其壓力，增加其對於育兒的自信，更加融入華語文社會。
- (三) 授課內容讓新住民透過授課了解華語文社會的文化，以培養其以華語文與他人溝通與表達的能力；應以新住民需要相關知識，以新聞時事、主題式的課程和

文化交流的內容，帶給華語文初學者產生情感上的動機，簡單貼近生活，內容以簡單扼要平易近人為主。

- (四) 藉由課程設計，結合當地社區資源、運用網路、與使用多媒體，來協助新住民學習華語文，同時發展非同步的遠距教學，利用網路科技在家中連線學習，排除交通上的問題，使學習華語文有不同種可能性和未來性。

參考文獻

- 江昱仁、莊鑫裕（2018）。大學協力部落「旅」力發展之經驗-以臺東縣金峰鄉嘉蘭村為例。**社區永續觀光研究**，2(2)，1-18。
- 何青蓉、丘愛鈴（2009）。我國新移民識讀教育政策之問題評析與前瞻。**教育與社會研究**，18，1-31。
- 余佩璇、張郁函（2009）。新住民華語學習探究。**聯大學報**，6(1)，207-222。
- 吳明錡（2018）。大學社會責任之實踐。**國土及公共治理季刊**，6(1)，62-67。
- 周芳怡（2019）。通識課程落實大學社會責任之行動研究。**通識學刊：理念與實務**，7(1)，1-35。
- 林宗德（譯）（2007）。**文化理論面貌導讀**。（原作者：P. Smith）。新北：韋伯。
- 林秋芬、余珮蓉（2017）。大學社會責任的實踐與推廣。**新臺北護理期刊**，20(2)，1-7。
- 林美淑、魏聰祺（2012）。新住民華語文教學之可行性設計。**中原華語文學報**，10，113-142。
- 胡凱揚（2017）。實習實作，串起大學社會責任與在地產業需求的關鍵-以慈濟科大通識體育課程微觀。**運動管理**，36，17-29。
- 郭哲宏、陳光輝（2013）。大學國際志工經驗對公民態度之影響。**法政學報**，25，207-242。
- 陳憶芬（2013）。識字意涵之探究：兼論東南亞新住民女性之識字教育。**中等教育**，66(2)，150-171。
- 黃柔理、陳易芬（2016）。越南籍新移民女性在臺灣中文學習之經驗探究。**彰化師大教育學報**，28/29，103-126。
- 黃瓊儀（2018）。大學教育實踐社會責任之教學實務報告—以「策略傳播」課程執行「眷村文化節：紅磚牆裡的秘密」為例。**兩岸企業社會責任與社會企業家學術期刊**，3，73-101。
- 楊正誠（2019）。大學社會責任發展的國內外趨勢。**評鑑雙月刊**，79，32-36。
- 楊興林（2009）。關於現代大學社會責任的再審視。**江蘇高教**，1，17-20。

劉金山、林彩碧 (2008)。從「識字」到「增能」-外籍配偶課程規劃之合理模式。《學校行政》，54，33-43。

蔡昕璋 (2015)。大學生參與社會行動之反思：以外語相關科系學生參與自發性志願服務與服務學習方案為例。《臺灣教育評論月刊》，4(1)，48-55。

簡春安、鄒平儀 (2016)。《社會工作研究法》(修訂版)。台北：巨流。

蕭至邦、廖淑娟 (2019)。大學社會參與和產學合作－以亞洲大學社區發展育成中心為例。《台灣健康照顧研究學刊》，20，72-102。

龔靜 (2005)。論現代大學的社會責任。《武漢科技大學學報(社會科學版)》，7(3)，63-66。

陳燕禎 (2008)。台灣新移民的文化認同、社會適應與社會網絡。《國家與社會》，4，43-99。

Gitterman, A., Germain, C. B., & Knight, C. (2021). *The Life Model of Social Work Practice*. New York Chichester, West Sussex: Columbia University Press.

Gomez, L. (2014). The importance of university social responsibility in Hispanic America: A responsible trend in developing countries (pp.241-268). In Gabriel Eweje (ed.). *Corporate Social Responsibility and Sustainability: Emerging Trends in Developing Economies*. Emerald Group Publishing Limited.

Keller, J. M. (1987). Development and use of the ARCS Model of instructional design. *Journal of instructional development*, 10(3), 2-10.

Kolb, D. A. & Fry, R. (1975) Toward an applied theory of experiential learning. in C. Cooper (ed.), *Theories of Group Process*, London: John Wiley.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers.

Vasilescu, R., Barna, C., Epure, M., & Baicu, C. (2010). Developing university social responsibility: A model for the challenges of the new civil society. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2010), 4177-4182.

研究論文

褪去中的身影： 從社區家暴預防方案反思綜融性社會工作角色*

林明禎

佛光大學社會學暨社會工作學系副教授

收稿日期：2021 年 04 月 01 日，接受刊登日期：2021 年 06 月 15 日。

本文係研究論文，擷取自作者參與地方政府家暴社區預防行動研究的部分內容改寫，感謝兩位匿名審查委員給予的建議。本文通訊作者為林明禎，Email：linmc@mail.fgu.edu.tw

中文摘要

以社區紮根推動家暴預防是中央政府近年來的重要政策，社區工作的方法和角色是否已然具備；採社區入徑的運作，工作者與社區組織合作推動，遇到困難與因應為何。本文從家暴預防分級和綜融性觀點鋪陳，以社區工作典範理念，探討家暴社區預防方案的社工專業角色，以及連結社區發展協會的困境。研究方法採質性研究，以焦點座談瞭解社區家暴預防社工專業角色，繼之個別深度訪談社區發展協會領導人，參與社區防暴方案的經驗。研究結論包括：(1)似有若無的社區工作方法，弱化的專業職能；(2)綜融性社會工作的概念淺薄，模糊服務方法的獨特性；(3)「案主工作」而非「個案工作」，不完全的個案服務技術；(4)以量能可行選擇對象，非以需求考量出發的非理想方案設計；(5)疲於龐大案量分身乏術，也是壓垮專業方法應用的最後稻草；(6)外部基層政治與內部派系內外衝擊下，社區難能正常運轉；(7)扭曲的基層配置與地方政治角頭，衝擊居民參與社區意願；(8)暫時無解的社區基層困境，借助其他在地中介組織。本文提出建議，包括：(1)找回社區工作典範本質，省思專業方法的應用與實踐；(2)倡議綜融性社會工作主流化，服務方法的再闡述；(3)倡導以家庭為中心的個案工作，而非以案主為中心的處遇；(4)存活於僅有過程目標體制下，社工應致力於追求成果目標；(5)處於政治零和的基層，社區工作者努力成為公約數的角色；(6)發掘與扶植社區在地草根領袖，以利地方發展模式的推動；(7)重拾社區運動倡議者的身影，再塑社區工作者角色。

關鍵詞：社區家暴預防、綜融性觀點社會工作、社區工作者角色

A Silhouette Fading Away : Rethinking the Role of Generic Social Work Through a Domestic Violence Prevention Program

Ming-Chen Lin

Associate Professor, Department of Sociology and Social Work, Fo-Guang University

Abstract

Building a culture of domestic violence prevention through promotion has been an important policy of the central government in recent years. However, are social workers with promotion responsibilities prepared to play the role of community social workers? The community approach often involves relying on the operations and promotions of community development associations (intermediary organizations). Under the political chaos among local factions, social workers are bound to face problems at the grassroots level. In this study, the concept of grading was first discussed from the perspective of domestic violence prevention work and generic social work. In addition, the applications and professional role of exemplary community work were taken into account. The process of community domestic violence prevention plan implementation, difficulties encountered by community development associations, and the roles and applications of community workers involved in social work were discussed. The research findings and conclusions include: (1) The faintly discernible community work approach and the already weakened professional functions; (2) The weak concept of comprehensive social work and the uniqueness of fuzzy service methods; (3) “Client work” instead of “case work”; corrupted case service technology; (4) The feasible selection of subjects based on quantity; the deteriorated service design not based on demand; (5) Exhaustion by a large number of cases, which is the last straw crushing the application of professional approaches; (6) With external grassroots politics and internal factions closing in, it is difficult for communities to operate normally; (7) Distorted grassroots allocation and local political bosses, residents’ community involvement intent is compromised; (8) Predicaments faced by community grassroots temporarily without solutions, with the help of other local intermediary organizations. The recommendations proposed at the end of this study include: (1) Recover the

essence of exemplary community work and reflect on the applications and practices of professional approaches; (2) Advocate the mainstreaming of inclusive social work and re-elaborate service methods; (3) Advocate family-centered case work instead of client-based treatment; (4) Surviving under the process and goal-oriented system, social workers must insist on the pursuit of effectiveness as the basis; (5) At the grassroots level of political zero-sum, community workers endeavor to be the role of the common factor; (6) Discover and cultivate local community grassroots leaders to facilitate the promotion of local development models; (7) Regain the figures of community movements and advocates to re-shape the role of community workers.

Keywords: Community Domestic Violence Prevention, Generic Social Work, Role of Community Workers.

壹、緒論

一、前言

台灣「家庭暴力防治法」實施後，通報案件逐年增加，是家暴黑數的正常反映，抑或防治工作的徒勞無功，人身安全服務呈現數據，經常成為執行績效討論的議題。家暴事件當事人涉及關係廣泛，包括成人之間的婚姻或同居家暴，親子之間的照顧者對被照顧者、晚輩對長輩，都是家暴的不同面向。當事人之間通常存在一定情感上的關係，親密關係、血緣與子女，乃至家庭宗族複雜議題，具有錯綜性，社會認知存在差異以致隱藏其現象；往往問題醞釀浮現前，兩造雙方未必能察覺，直至嚴重衝突時才尋求正式系統的協助。正式系統的介入通常會延伸以開案處理，甚至對簿公堂；一旦把家庭暴力議題犯罪化，採以法律途徑的處理，原本家庭就可能不免走向斷裂，這是一般所不願見的。林雅容（2003）曾指出台灣家暴法的相關服務措施，缺乏「促進家庭和諧」對應的機制。如果家庭是個體生活圈的重要初級系統，那麼從前端的預防著手相對地也就重要。

「預防」從何著手，居民（案主）是界定自己問題的關鍵，教育正確認知，產生預防效果。從生態系統而言，微系統（Microsystem）接收資訊，獲得充分認知，能夠辨識評價，發揮行動功能，社區大系統（Macrosystem）也能對於內系統加強產生回饋。僅表面理解「預防」的意義，則「宣傳」將如社區劃過「煙火式」活動，無法產生「火炬般」支持影響效果，「預防」終將流於「熱鬧有餘、成效不明」之譏。

2011 年中央政府機關首推「紫絲帶行動」¹，倡導基層社區參與在地化之反暴力社區意識改造；2012 年續提出「街坊出招」計畫，也是以社區紮根方式，推動家庭暴力預防工作。社會工作直接服務三大方法之一社區工作的應用，愈發顯得重要。社區家暴防治以試圖運用社區的心理社會干預方式，減少家暴的發生率，給予受暴者社區的支持情境，促進安全感和預防家暴（Ganaie, Shah, Nahvi & Chat, 2015；引自張淑慧，2017）。家庭暴力行為的解釋，包括「以個人為基礎」、「以家庭為基礎」、「以社會—文化」三個面向（Healey, Smith, & O'Sullivan, 1998），採單一理論觀點的介入處遇，難免掛一漏萬。倒是早期社會控制理論，美國犯罪社會控制學家 Hirschi, T.W.（1969）提出

¹ 仿效一個跨國的反暴力運動，1994 年從美國開始推動，長期目標在消除所有人際間的暴力，目前已經獲得全球許多國家的響應，紫絲帶成為國際反性別暴力意象的符號。

的社會鍵（**Social Bonding**）觀點，於今的防治工作從個人、家庭與社區，給了適切的設想與操作入徑。

社會鍵理論認為人們與社會維繫（**bond**）薄弱或破裂時，容易有偏差行為；反之維繫力量堅實時，產生順從社會規範，個人衝動或慾望就會受到控制。無須過於著墨在犯罪或違法的層次，減少標籤（**labeling**）造成的烙印，促使個體與生活社區規範一致，產生控制機制連結稱為社會鍵（**social bond**）的力量。從社會工作觀點，似也符合雙刃取向（**two edge approach**），從環境支撐系統穩定的概念，用於家暴相對人與家庭成員緊張處境、與社區疏離狀態，適巧雙管齊下。立基「社區紮根」的家暴社區預防，於地方政府推動經驗中，已有具體有效作法的提出（王翊涵，2017；許芳瑜，2017）；甚至社會安全網脆弱家庭、風險家庭方案，也有類似應用與成果呈現（林明禎，2019a）。檢視這些操作理念與國外社區家暴防治成功案例，所運用社區動員、旁觀者等實務模式（陳仔怡、劉冬、陳宜珍、何其多，2018），概念效果頗能相仿呼應。

在以社區為主體的家暴防治預防性方案，社工負起培力²（**empowerment**）社區組織參與的任務，運作社區展現出自身的能動性與自主力發揮。在社區的脈絡下，藉專業的協助喚醒居民的社區意識，促發居民自主自發的關懷生活環境、關心社區切身問題、發掘社區優勢與劣勢，願意表達想法並參與社區行動，採由下而上的全面性運動，提升社區能力（李聲吼，2010；吳明儒，2013；李易駿、劉承憲，2013）；從產生社區擾動的蹲點³，培養社區組織的能力，倡導居民正視議題。以社區為主體場域的家暴預防，社工的專業角色，不僅於對既有案主的處遇，更要進入社區，組織居民、草根領袖共同討論議題，界定問題；甚至將社區存在隱藏家庭暴力的個案視為實質社區問題，尋求解決的途徑。最終在社區共同防治家暴議題的倡議行動上努力，引起社區關注與重視，成為一項社區的運動。這樣的工作層次脈絡，已然含括「社區工作模式」典範應用。

2016 年中央政府再推「防暴社區初級預防宣導計畫」方案，鼓勵自助互助功能，共同預防家庭暴力之發生，互助的本質就是一種社區工作核心概念。然而社會工作方法的運用，能否展現專業的特徵，延伸至期待的理想型態（**ideal-type**）交會，匯為綜融性的服務模式，是值得探討的議題。

² 社會個案工作較常使用充權、賦權、增能，台灣社區工作以使用培力一詞為多，屬於相同概念。

³ 工作者選擇既定社區內的工作或研究，邀集草根領袖參與討論，與居民工作，協助改善社區問題，並彙整介入社區過程的工作經驗。

二、研究問題與目的

本研究為社工推動家暴預防社區方案，運用社區中介組織參與過程，遇到問題與困境，研究目的包括：

- 1、探討「防暴社區初級預防宣導計畫」方案，如何發揮綜融性的社會工作角色。
- 2、檢視家暴預防方案於社區工作典範和方法的實際應用。
- 3、了解社區發展協會參與推動經驗，以及基層公共事務組織的困境。

貳、文獻討論

以下先從社區家暴分級預防與綜融性視野鋪陳，次則討論社區工作典範理念，以及家暴預防社區工作，最後論述基層事務與社區組織。

一、社區家暴分級預防與綜融性視野

1998 年「家庭暴力防治法」公布後，公部門介入以往被視為私領域問題的家庭暴力，曾經是家務事與家醜不可外揚的觀念改變，家暴的通報案件自始逐漸增加（衛生福利部保護服務司，2017）。地方政府家庭暴力及性侵害預防中心（簡稱家防中心），肩負不同分級處遇的工作，也意味著運用更多策略方法，提供不同狀況對象的服務。家暴社區預防的推動，以取得社區組織與居民的配合為基本原則，期能發揮防微杜漸的預防效果。無論是使能（enable）或增能（empower），家暴社區預防的推動，都必須連結社區適當中介組織⁴，號召動員居民的參與，由社工發揮職能，協助社區組織引導居民，投入反家暴工作。

社會工作預防三個層次包括：(1)尚未發生須倡導、教育，以利防範未來的初級預防；(2)已有徵兆，即將或極有可能發生，獲得及時紓解或制止的第二級預防；(3)已發生並由工作人員介入復原中，避免再度而來的第三級預防。家暴的初級預防首在喚起社會大眾對家暴議題的覺察意識，主要藉教育及倡導方式增強概念，進而提升家庭互動關係穩定，以知識增能來減少家暴事件的發生。次級預防則以早期的發掘，警覺可

⁴ 中介組織除社區發展協會外，在地的宗教或慈善團體、公共事務倡導團體、歷史人文社造組織，甚至集合住宅管理委員會都可能成為區域治理之重要社會組織，因此有以社區型組織稱之；此處指「社區發展工作綱要」範定設立的社區發展協會組織。

能發生家暴之虞對象的掌握與及早介入，降低家庭成員壓力氛圍，阻止事件的惡化。第三級預防則於暴力事件已經發生，以被害人為中心提供整合性的服務，恢復且避免再發生，也包含相對人一方的處遇。

理念雖是如此，但實務操作上，分級預防的概念，卻未必已內化與實踐；家庭暴力的防治工作，一般多僅關注在被害人為主的「個案」工作。文獻指出過去臺灣家庭暴力防治方案的實施，都聚焦於案主的三級處遇，忽略初級與次級服務方案（黃翠紋，2004；游美貴，2014）；社工對於兒童保護工作處遇，多以受虐者個案為主，服務項目內容淺薄與不足，未能採行更寬廣視野與方法介入（林明禎，2019b）。反映出專業方法運用的自我侷限，處遇的廣度、深度皆不足的問題；對照當前防暴社區預防方案運作狀況，允宜持續檢視。

父母即便有著正向企圖，但社區中的負面因素也會導致父母對孩童施虐；因此倡導影響鄰里的人際互動、親子關係，以及凸顯兒童保護個人與社會集體責任，以社區為單位來擴大公共服務與資源的可及性等，都被認為是更有效防止兒童虐待的策略（Daro and Dodge, 2009）。家暴社區預防推動的宣傳教育，藉由倡導形成風潮運動，社區醞釀出反對家暴的氛圍，塑造社會環境的無形壓力與內心示警功能，足以削弱可能將因成員間關係緊張而發生衝突暴力因子的家庭，達到次級干預效果。不啻點明社區工作的應用，可獲得多層次的預防意義與功能。

從歷史發展的脈絡，奠基於 1970 年代生態系統觀點而來的綜融性社會工作（generic social work），早已主張必須整合人與環境，運用適當介入行動來強化案主各個層次的社會系統（DuBois & Miley, 2019）。以需要服務對象提供全面性，取代局部或以症狀為中心的觀點（Byrne & Padfield, 1991）。視工作者為通才實務觀點（the Generalist Practice Perspective），概括的指出解決案主多層次問題企圖下，兼採並用個案、團體與社區工作，以及間接方法等，多重整合與互為運用；提升評量階段的系統性全面觀點，干預階段能激發出厚實的服務策略與技術，最終結案階段更可宣稱，藉由完整的社會工作方法技術，完成專業使命。

二、社區工作典範的回顧與省思

社會工作的干預技術，始於傳統三大方法，社區工作雖是三大直接方法之一，相對於個案工作與團體工作而言，其知識、方法、技術仍是相對地低度發展（李易駿，

2017)。⁵社區工作以特定區域或群體的共同事務為議題，工作者提供廣泛社會(society)對象的服務需求及生活適應的協助；因此推動地方社區的發展，是社會工作擅長的領域之一。90年代台灣社區總體營造運動，旨趣社群(interest community)崛起，關注地方傳統文化保存、歷史空間再利用的「事緣社群」，與「地緣社區」的碰撞；對於自1968年引入台灣，以行政區域劃定地理空間⁶的社區發展(community development)帶來水漲船高效應，社區營造的浪潮洶湧幾乎漫過社區發展的小舟。社會工作學者對於社區發展與社區總體營造多予肯定，也提出社區發展和社區營造關係互取所長和相乘效果的可能性意涵(徐震，2004；林勝義，2004；黃源協，2004)。社區工作是助人專業方法之一，以幫助區域群體朝向更好的社會變遷與適應。社區總體營造則是以相當內省的，反映社區人心概念(黃世輝、宮崎清，1996)，其目的之一在於能寬闊地將社區內外兼具的開放意涵，琢磨居住環境的歷史自然文化。社區「發展」或「營造」都是過程手段，人才是主體；人心的經營才是目的，是助人也是造人，脫離社區居民參與的本質，美化再好的空間也只是外表形式。

1968年Rothman(1979)提出著名的社區組織⁶(community organization)工作典範三種模式，即「地方發展」(locality development)、「社會計劃」(social planning/policy)、「社會行動」(social action)，後期延伸修正擴張到12個社區干預模式。典範提供了社會工作者以寬廣視野，從社會結構、問題與制度介入的參考架構。本段落以擺盪在社區發展與社區總體營造的思維下，從助人適應議題出發，省思工作典範的理念應用⁷，互取所長。應用科學不斷自我檢討理論與實際應用，始可成為有思想的實作，盲目作為下的「專業權威」，會被削弱與邊緣化；專業發展至今逾百年的社會工作，宣稱助人專業的承諾路上，須自我反思。

(一) 以舊有事物與傳統價值捍衛者自居的社區發展工作者

地方發展(社區發展)模式指出都市發展下沒落的市區舊聚落、偏遠地區，存活的弱勢族群之困境。從區域發展與經濟能力角度，這些事物往往被視為破落、陳舊、現代化不足；後現代價值思維，對於動輒強調更新、建設，提出質疑與反省。參酌「社

⁵ 初始以村里但小於村里範圍的社區理事會，1991年社區發展綱要頒布後，社區發展協會並未範定社區與村里的關係或一致性；但基層鄉鎮公所經常自成規則與慣例。

⁶ 後期Rothman改用社區干預(community intervention)替換社區組織(community organizing)。

⁷ 本段落部分修改自作者於(2013)發表，收錄於《台灣社區研究與社區工作學刊》。

區總體營造」內涵，與其讓居民茫然面對難以理解的變遷策動，從「懷舊」與「敘舊」既有人事物價值的出發，倒是容易讓居民接受。此模式下的社區工作者協助居民欣賞社區既存的舊有價值，如同優勢觀點（*strengthen perspective*）的內涵，強調對案主居住原本社區事物獨特性的尊重。固守地方歷史文化、闡述傳統價值，讓滯留社區的對象，尤其是長者，成為界定生活中蘊藏傳統價值的專家、社區口述歷史的最佳耆老。

協助居住者能夠滿意於當下安身處所，從認同本身的處境中察覺自己的需求，鼓舞對象發掘與利用可能優勢和資源，試著找到生活的目標、實現夢想。內心能長出新的力量，逐漸祛除（*eliminate*）社會排除（*social exclusion*）可能帶來生活的影響；能正向面對獨居滯留的現實情境與落寞感，以及環境遽變下，相較於主流社會帶來的邊緣感受與空間排除。

連結社區發展協會和旨趣社群⁸為「變遷媒介」關注社區事務，以「促成者」（*facilitator*）引導社區對象參與生活空間的歷史尋幽，在居民集體文史座談中以「增強者」（*enhancer*）凸顯與會者參與的重要性，引領對議題的持續興致，增進其自我效能，能主動地表達意見觀點。以「使能者」（*enabler*）讓參加者從座談互動中逐漸回復或培養人際關係，最終願參與社區生活空間共同事務的議題。如關懷據點、樂齡學習、社區福利化方案，服務正式化程度不高，跳脫「被服務者」角色，促進對象走入群體，建立社會網絡與學習、浸濡傳統技藝；培養長者服務長者、婦女協助參與衍生的價值感，都是讓自我功能增強的策略。

地方發展的過程導向，面對並非實質或迫切社區問題的前提假設，本質上促使人們從彼此疏離到相互支持、從散落到組成群體，形成互動與彼此關懷。高調的談論社區參與、空泛的議題討論，並不能引起居民興趣或產生社區事務的參與動力。運用社區歷史人文資源調查、社區耆老訪談建立社區資料，即是對於原有居民生活價值的尊重；社區資源盤點與公共空間活用，由生活文化意涵帶領出共同歷史記憶的底蘊，成為促使居民關心生活空間事物的重要關鍵。傳統價值的宣揚是對抗現代化急遽變遷社會的最有利工具，社區工作者須跳開社會控制，以既有價值與傳統捍衛者自居，纔能真正站在弱勢者一方。

⁸ 徐震（2002）區分地緣社區、事緣社區、虛擬社區。此處謂事緣社區，以社群稱之更貼近互動一群人的意義；事緣社群尚可包括地方文化保存、健康福利、志願服務推廣等學習型團體。

（二）以方案規劃理念為實踐者的區域性社會計劃者

社會計劃著重在解決問題的方法技術，面臨實質社會問題，複雜環境下專門計劃者（expert planners）操作大型科層組織，導引複雜變遷過程。任務導向解決社區的具體問題，如住宅環境衛生問題、犯罪問題、社會照顧問題為目標。策略上採蒐集問題資料、瞭解真相與分析事實，但居民未必實質參與執行。社會工作者在社會計劃操作過程，會扮演的主要角色，如隔代撫養家庭教養壓力、身障雙老家庭照顧壓力、獨居孱弱老人生活照顧等。針對實質服務需求無法滿足產生的問題，規劃課後照顧、尋求資源協助喘息支持、提供居家服務與送餐等。

社工也可能在計劃模型中扮演次要的角色，例如社區青少年的犯罪群聚及藥物濫用問題，協助警政司法單位，包括訪視潛在問題青少年，發展父母教育性團體。面對多樣化的社區問題，社工有時只是配角，甚至僅是善後陪襯的；例如舊社區的都市更新、大規模違章拆遷中，協助住民安遷工作，配合科層體制行政執行的善後、消極的助人工作角色。計劃模型運用科層正式組織外，如借助草根性團體（grass root）、公民組織等的參與，社區聲音能被聽見，更能具備社區的基礎（Weil and Gamble, 2005）。以易於聚焦議題方式，強調以區域為基礎的行動（area-based initiatives），來回應持續性議題與擴大性的不平等現象（Hamnett, 1979）；擔負著真正調查分析問題，解決社會問題的實踐者。

肩負「變遷媒介」朝連結科層組織體制運作，以專家者（expert）身為社區民眾需求而做（work for need of the people）、滿足社區需求者，解決問題的角色（蘇景輝，2003）。長期照顧 2.0 以及社會安全網，即提供失能者的照顧服務（care service）、協助精神病友的社區生活適應、滿足脆弱家庭的兒童課後照顧、供應獨居孱弱老人送餐等。案主是消費者、純粹服務使用者，而非計畫目標決策者；諸多公私部門的社會服務方案措施，卻鮮少被視作社會計劃的概念運用，稀釋模式解決問題的核心企圖與觀點。

（三）允諾為弱勢者權益後盾的社會行動者

與社會運動相當，社區弱勢者要被組織，期能對大社會提出適當要求，尋求權利與資源的再分配。「社會行動」模式想像社會充斥著特權，存在遭受壓迫、被剝削者、被忽視者，一群受到制度不合理對待弱勢者；尋求問題標的解決，因著結構性難題，須藉由過程的倡議。公開爭論使議題具體化，組織不利者要求大社會做合理的權益保

障；運用請願、抗爭、對質、抵制、談判等技術。

案主須被號召參與行動，否則無法產生增能效果，唯有增能才能自我主張。透過媒合產生行動組合、呼籲群眾運動，組成中介組織。工作者是對處於不利處境下的案主權益「倡導者」(advocator)，引領協同尋求制度改變的「行動者」(activist)。面對遭受社會所忽略、遺忘、排除的一群，以及主流制度的被犧牲者；既得利益者之霸權思維吞噬少數個別化的情境下，主張弱勢者主體價值、呼籲權益遭忽略事實。社會行動訴求的對象背景或許會超越一般的地理社區，更多是來自於功能社區，是現行制度系統下的犧牲者。包括普遍性議題，如政府政策對新移民的居住及工作權益忽略；以及單一議題，如蠻橫的集合式大廈管理委員會對心智障礙者獨立生活的社區居住反對、老人失智的團體家屋的抵制等。

「社會行動」關注社會上的霸權與被壓迫者的對立關係，但政府體制規範有時往往是最大的霸權。弱勢者處於資訊不對等情形下，無法察覺自身困境與無助，經由行動者突顯議題，抗議制度的不公，倡議資源的分配正義。基變的(radical)工作方法下，相對弱勢者一方應覺醒與自主；休閒農業社區內設置火葬納骨場、工廠排放廢棄物污染社區，嫌惡設施引發社區的抗爭等迭有所聞。甚至反對政府既定政策的行動，如延續多年至今的反高雄美濃水庫，雖是社區覺醒與自主的對照；矛盾的是，類似社區反對水庫事件議題，相對地使得「注重區域性與國家區域性計劃配合」的「社區工作原則」難以實踐。許多社會運動爭議案例中，即便是生活福祉權利議題，能看見社會工作者出現的機會著實不多，社會行動與社工角色的連結關係，似乎褪去。

三、社區工作者與家暴預防方案

社區發展的途徑，社工進入社區與對象互動，意味著擾動社區的開始。循文化傳統與共同記憶的方法，容易吸引社區居民的興趣；尤其重視與維護既有價值，更是對案主(居民)同理(empathy)的具體呈現。在地性的創造力(created locally)是對應於全球化思維(thinking globally)潮流的不二法門。面對動輒拆除重建社區活動中心的主張，或許不如修復舊有空間再利用來得有意義；陪伴沉寂地區世居住民，欣賞舊有事物價值，會比協助改變現狀來得容易。社會工作宣稱協助案主適應變遷的專業，並非盲目附和與主張環境的改變，再反過來要求案主配合適應。挖走舊紅磚、砌上水泥牆、彩繪社區牆壁，甚至金屬帷幕形式，贏得想要的表面光鮮，失去的是原本亮麗

靈魂；協助對象適應改變，在以不否定其原本價值為前提。社區發展途徑的社會工作者具有如文化人類學的基礎認識，對於人群的全貌觀點，視當下的生活與文化為有意義概念，這是文化能力（*culture competence*）表徵之一。社工的促成、增強與使能角色任務，漂離社區居民既有生活脈絡的連結，其社區工作的身影，終究會被其他人員所取代。具有維繫人群參與，強調互助合作為核心價值的「社區發展」工作模式，若果無法與淺薄主張生活空間美化和活化的「台灣社區總體營造」被相提並論；行走在社區營造員、社區規劃師、農再培根人員的背後下，社區工作專業職能恐消失殆半。

1997 年台灣開始社工師證照制度以來，以社區為對象場域的工作方法使用，相對顯得顛覆與限縮。尤其循著單一「社區發展」軌跡的社區工作場域，距離工作典範的理想，愈來愈遙遠。何況全球化和新自由經濟以來，對社區衝擊呈現不穩定，更具碎裂性和更少的團結性下，都應再思社區指涉的意義（Stepney & Popple, 2008）。環顧多重面向議題的當前社會，社工的介入方法與運用場域，宜有綜合的社區視野。如 Jordan（2007）所言社會工作者保護支持社區極度弱勢者，應有意識地以外展工作者（*outreach workers*）自居。處在社會排除與制度正義不到位，以基變的「社會適應守護者」角度兼採結構觀點，採社區單元的問題解決為訴求、追求群體適應福祉為目標，促成大社會鼓舞的集體力量。

社區家暴預防與人身安全方案的社區工作角色，以「地方發展」途徑，規劃辦理象徵個體生活自立，以及自我價值的技能學習班、推廣親職技巧與人際關係講座、鼓勵參加自主成長團體、辦理社區論壇及社區會議、招募宣導性的志工團體與社區訪問。循「社會計劃」概念，整合社區組織與科層部門，進行個案介入及受暴者團體處遇，連結警政婦幼隊與民防科、當地派出所、村里長辦公室參與，共同關心受暴案主，責由守望相助隊重點巡邏、建置社區通報系統、設立防暴守護吹哨人等。以「社會行動」理念，賦予防暴志工對於街坊耳聞之受暴者家庭，定期提供友善訪問、鼓勵受暴者現身走出參與倡導、成立受暴者自我保護團體組織、策劃社區村里的防暴大型活動，醞釀社區的反家暴氛圍。

弱勢議題倡導行動的社區工作應用，其實多年來聲聞已趨於薄弱。以興建老人社會住宅方案為例，當計畫基地受到鄰近住宅，以及投資客、不動產業者、建設公司等對地價衝擊的質疑，而政策裹足不前（聯合新聞網，2010）⁹；社會工作者應即連結老

⁹ 聯合新聞網（2010），居民反對銀髮住宅蓋不成了，瀏覽日期：2019. 9. <http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/101215/2/2j0vu.html>。

人團體，表達既得利益者對族群歧視、科層官僚民粹的抗議。弔詭的是，政府部門擁有最多的社會工作者，以及民營化潮流以來，公私合作的夥伴關係；社會福利領域中的社會行動工作人員，不是隸屬公部門，或早被委託方案「收編」現實情形下，心態上若成為「社會控制者」，又如何挺身挑戰「解構」這些不公的體制議題。

社會工作者應不斷提醒，循著社會脈絡來自我檢視，專業發展至今理念方法應用的實踐程度。曾經 Frunklin and O'Connor (1985) 提及：「處在心理分析取向，關注於內在心理動力與人際動力的社會工作，這項專業遭致批判已經放棄個人與環境雙焦點、放棄與案主與環境站在一起。」話語，似也言猶在耳。如何延續陳述自身的專業主張，面對社區工作場域，不自我限縮專業才能的發揮。畢竟，社會工作並非簡單地只是為了尋找認同而有所爭執，它同時還涉及，專業是不是「放棄它的使命」的議論 (Specht and Courtney, 1994)。

四、家暴社區預防與中介組織連結

推動社區家暴預防方案，須組織社區居民參與，產生集體力量。形成社區運作包含的地區、居民、共同關係、社區組織、社區意識五項社區發展要素 (徐震, 1985) 中，「社區組織」的整合帶領，是成功的重要關鍵。藉由中介組織 (intermediary organization) 引發社區意識與動員，居民從參與活動學習，從而產生社區變革，中介組織充當解決問題、資源開發和獲取，以及社區治理和決策持續存在之機制 (Chaskin, R. J., P. Brown, S. Venkatesh and A. Vidal, 2001)。中介組織經常以社區發展協會為典型代表，但存在社區內的事務團體通常是多元的，從社會資本的論述，這些社群的存在，連同居民的參與意願，都是構成社區運作的重要社會資本，也是象徵社區能量來源。社區資本依資源目的或功能 (Adler & Kwon, 2002; Putnam, 1995, 2000)，包括社區居民之間同質性連結，認同、歸屬關係的凝聚式 (bonding) 資本；社區次級團體以及學習型組織之間不同屬性，彼此共同利益而產生互動的橋接式 (bridging) 資本；以及不同位階的資源提供者與接受者、組織權威從屬，與社區外部衍生利益派系、政治關係與社區之間的扣連式 (linking) 資本，而社會資本對於社區整合卻未必都是正向的 (引自陳杼怡、黃源協, 2013)。社會資本構成了社區運轉的能量，但資本系統之間，可能存在緊張衝突關係而停滯，導致社區能量的內耗趨疲狀態。

中介組織促進社區居民合作，引領變遷的樞紐，產生社區整合效果；而運作功能

不當，自然不易集結民眾參與社區公共事務，無法形成團體運作，難以匯集共識。一旦缺乏居民實質的關注，對於社區事務的旁觀、持著搭便車心理（hitch hiker），想像自己不做，別人也會去做，期待居民關注社區議題將遙不可及；因為即使號召再多的社區居民加入社區組織，但彼此觀望下，實際上沒人真正去做，也產生 Olson（1971）的「集體行動困境」。此時談論動員社區參與（community participation）勢必流於空談，因此藉助中介組織運作，成為必要的手段。

推動社區家暴預防，各地方政府尋求合作的中介組織不同，包括：政治目的或形象組織、社區在地組織、社工專業組織（張淑慧，2017），雖多採連結社區組織推動方式，但也遭遇社區內部因素的諸多困境（王翊涵，2017）。臺灣的社區發展協會的運作，因為社區範圍和村里行政區域劃分的重疊，影響了社區發展易受地方政治派系介入，社區成為基層政治較勁場域（朱美珍，1995；林振春，1995；蔡宏進，1996；王振寰，1996；蕭玉煌，2002）。多年來看在政府與民間眼中，社區發展協會已是基層組織自主事務運作的燙手山芋，接觸與否都是難題。社區與村里長、鄉鎮市民代表，長期為基層選舉所扣連（linking）；政治侍從關係（patron-client relations）的影響下，使得社區發展協會組織，難能自主性發展，干擾居民的凝聚和參與。糾纏著基層公共事務運作的沉疴，如何跳脫既有的社區協會框架，連結更多在地學習型組織的參與；秉持解決「集體行動困境」的原則，以成員都能看見各自努力的「最適」規模，發展出理想中介組織運轉社區的基本條件（林明禎，2011），允應持續予以關注。

整體而言，本文從綜融性觀點出發、社區工作方法論述，針對文獻提及臺灣家暴防治聚焦案主處遇、忽略分級概念等議題，進一步從社區途徑來論述；檢視社區主體防暴方案，反思專業發展，並以社區組織的參與方案經驗，續予探究基層公共事務難題。非社區主體防暴方案場域的不同，則留俟其他研究瞭解。

參、研究方法

本研究採質性研究立意取樣，運用參與觀察、焦點座談及訪談，資料來自研究者參與地方政府社區防暴方案行動研究過程蒐集，然本文不在呈現行動研究成果。茲以家暴社區預防方案為場域，研究對象及來源為方案相關社工，以及縣府邀請參與的社區發展協會。以焦點座談瞭解執行社區家暴預防的社工（A 代號），如何詮釋專業角色，以及社區場域工作的實作經驗；繼以深度個別訪談，訪問社區發展協會草根領袖

(B 代號)，參與社區防暴方案推動的經驗難題。限於篇幅僅節錄部分訪談內容。期間於 2019 年 4 月至 12 月。

表1、參與焦點座談暨訪談人員

代號	性別	相關工作資歷	職銜
A1	男	社會工作師、社工督導 6 年	計畫方案總督導
A2	女	社會工作師 8 年	家暴預防業務承辦
A3	男	社會工作師 5 年	直接服務社工
A4	女	社會工作師 3 年	直接服務社工
A5	女	社會工作員 3 年	家暴社區預防社工
B1	男	社區理事長、總幹事 15 年	A 聯合計畫領航社區
B2	男	社區理事長、總幹事 9 年	B 聯合計畫領航社區
B3	女	社區理事長 8 年	C 聯合計畫領航社區

肆、研究分析發現

一、專業方法應用與困境

(一) 以受暴案主為對象的工作，未清楚瞭解分級預防的功能意義

家暴防治社工將通報個案列為優先處理對象的三級處遇，以案主為中心，而非以個案（含家庭）為中心的工作方法，無法延伸到案家生態系統問題標的。毋寧說，僅有恢復性的「處遇」功能，無法從環境生態系統著手預防，「預防」成為淺顯的初級概念；侷限在受暴者的服務工作，忽略從案主與案家生態環境面向預防意義與效果。

「...大部分對這樣的事情沒有很重視...比較會重視在他們的個案的處遇什麼...一線的工作人員對於這樣的預防工作(指社區初級預防)有不同的思維...」(A2)

「絕大多數人的養成是以個案為中心...大部分的社工都沒辦法以家庭為中心工作...將資源連結進來協助這個個案。」(A1)

(二) 視社區發展為社區工作僅有方法形式，專業概念薄弱

將社區發展模式視為社區工作唯一內涵，預防概念已然限縮到一般宣傳活動；解決實質問題的社會計劃模式，以及著重於社區案主權益倡導的社會行動漠視等典範工作模式應用邊緣化。家暴防治社工明顯缺乏足夠，以及完整的社區工作概念。

「...我會比較定位在...著重在宣傳，宣導他們的理念給社區居民知道的一個狀態，還是一個初步宣導的階段...。」(A3)

「...能夠跟各個資源網絡的關係經營，重新建構，形成這個家庭的保護層訓練太少了，也沒有這樣的經驗，甚至也不願意，社區工作被邊緣化...」(A1)

「...跟社區領袖討論一些事情，或是他們的角度怎麼看社區的動能或動力...如果社區辦一些大型活動...可能就比較以社區的角度下去看這個事情...」(A3)

(三) 混雜的社會工作實務狀態，而非綜融的社會工作應用

社會工作方法的運用上，家防社工對於個案、團體與社區方法使用時機處於混雜的(confused)而非綜融的狀態。對於社區家暴預防的團體工作應用，以為是引導社區領袖會議討論，漂離了團體處遇的運用概念；對於社區工作應用，錯置在與社區幹部的互動，忽略實質問題解決的思維。直接服務的使用混淆而零碎，已嗅不出綜融性社會工作的意涵；服務方法呈現各自分離，或侷限在案主處遇（不完全的個案工作）。

「...用會議方式進行，比較多用團體的工作方法...在跟社區領袖討論一些事情，或是他們的角度怎麼看社區的動能或動力...是用團體方法出發...。」(A3)

「...也沒那麼多時間去陪伴這麼多的社區，這是現實的狀態...自己扮演的角色，之前在做直接服務時，因為直接服務就是在外跑個案...。」(A5)

「...個案、團體、社區可以分開？社區工作的價值、態度和相關的技術，因為我做個案工作所以我不做社區嗎？這是一件很弔詭的事，社區工作一定是直接服務的方法之一，不會因為我做個案而不做社區。」(A1)

(四) 因龐大開案量而分身乏術，但同時也是缺乏正確應用觀念

社區預防為整體家暴處遇的一環，含預防如果發生、預防即將發生、預防再次發生。預防不是間接服務，簡明觀念邏輯卻難以產生共識；部分原因是直接服務社工的龐大個案量，而疲於奔命，但也隨著預防觀念的不正確。案量壓力成為無法運用社區工作方法的理由，表達自認即使有心，也無力顧及而分身乏術。

「...其實我們能夠直接服務進入社區的時間真得很少，頂多我們每個月就是和他們開會...覺得我們在重視他們...推動上即便我們有心想去做，但因為時間上，其實這是我們協辦的業務，我們主要還是在個案的處遇上，所以時間真的是不多...。」(A4)

「...一線的社工，我覺得那會更難...政策的人力本來就不夠了，其實我們身上背的業務太多了，一個人可能做兩個人的工作，還要再去做蹲點跟社區建立關係...。」(A2)

「...如果成保負責60個人的話，我們兒少保假設是30個，那要乘以4，因為兒少的工作量，服務對象不是兒少個人...主要照顧者也是我們要去關注的對象...那個量應該是超過成保的量。」(A3)

(五) 以社區意願配合考量選定方式，影響社區工作模式理念的發揮

服務方案規劃以依據實際通報案量、福利需求評量，判定選取適合的對象社區來實施，是為方案實施步驟。實務上條件的不允許，只能從社區的能量與意願，優先選擇辦理；科層部門的即期績效壓力，無形中減低服務方案與需求評量之間邏輯的正當性，影響社區工作方法應用與功能的發揮。

「...108、107年的取向是這樣，是社區它有能量，可以做這件事情的，剛好也有這筆錢，社區也覺得可以做...不是他們社區對家暴議題的需求...當初的出發點就不是這個...他們不是因為需求而去做這件事。」(A2)

「居民的動員比較看不出來...都是我們去找能量是夠的社區，去拜訪、說服他們來做這個方案...等於是我們去求人家來...變成我們要去說服社區...對社區的幫助是什麼，去說服他們，讓他們願意來接。」(A5)

「...家暴議題不是很快有感的事情...領域和議題上有它的敏感度在，而且非常複雜...其實要不斷重新思考再去整合，但這樣的歷程是相對薄弱的，因為絕大部分在公部門體系，年度預算下來就照做...社政領域的部分，本來就需要一點時間...我覺得有很大的難度...。」(A1)

二、社區中介組織與家暴預防

(一) 社區發展協會外部與村里長基層矛盾，干擾防暴推動能量的提升

社區發展協會與村里長之間一直以來的基層矛盾，形成的氛圍難題，影響到家暴預防的推動。外部政治力量衝擊內部系統的穩定，影響社區發展協會正常運轉，造成組織內部危機。推動防暴的動能不易掌控，擇定適當社區更難，運作過程面臨外部村里長政治派系干擾，抵消掉社區系統內部（居民參與）的能量。

「...沒有體驗到組織(社區)裡面...一個變化...有可能要重新開始,延續又是另外的。」(A3)

「動力很難掌控...我覺得社區更複雜,當我做社區工作會覺得心力很憔悴,就是當他們的動力一旦沒了,要拉真得很難。」(A2)

「...村長一直防我,怕我出來競選...你做你的和我沒關係,說很多遍,他不相信,還是後面被扯後腿...」(B2)

「...有耳語說那麼努力做,就是要跟你一起競選...人家多說幾遍,他就越來越預防...我們算同一掛的,你做你的村長,我做我的社區,選舉我本來沒興趣的...刺激他和社區能連結就好,不用懷疑,是互相信任的東西...」(B2)

「...鄰里長和社區發展協會長期不合,這也是一個很大的隱憂,長期不合,每個社區都不合嘛...老里長都認為我會起來選里長,所以只要逢我的名字必打壓,我們在社區辦事情要非常低調,不能去惹毛他,而且也拿不到他任何的資源。」(B3)

(二) 協會本身內部派系利益拉扯,造成方案執行的不穩定

社區發展協會因主事者觀點差異,影響運作方向的不確定性;內部派系與權力拉扯掣肘,造成意見不一與衝突。內部衝突除了來自外部村里長勢力進入所致,內部利益或小團體也會衍生。組織內部互信度不足,推舉出又不被信任,新舊勢力之間的利益,導致社區組織無法整合。

「...很多社區理事長無法動作是因為理監事沒有信任,你選他出來,又不信任他,就綁手綁腳的,每個社區都一定會有這些情形,像我這兩年來也是這樣子,理監事多少會干擾...老理事在這個庄頭是很有權力的,他算是一個大老...都是派系利益的問題。」(B1)

(三) 只有連任算計沒有想望作為的村里長,掣肘社區也抵消居民參與能量

民選村里長沒有任期限制,握有職責及行政資源,應協助政策宣傳;實際上地方基層政治派系造就出長期連任的村里長,自恃著年資與地方政治角頭心態,把持卻作為消極。強調自主性的社區發展協會,反倒被掣肘抵制;社區組織氛圍烏煙瘴氣,發展聲量遭到壓抑,減低居民關心意願和參與能量。

「...里長、鄰長都要叫來上課,起碼你要當鄰長...公所發給你一台腳踏車,不然也有免費的報紙看...出去旅遊時,你車上就要宣導...背負鄰里的責任,難道不該

比一般志工...不能拿國家政府資源不做任何事情...就算發單...這些基礎的幹部，不是不能做...不一定要社區理事會。」(B3)

「...新的里長...他相信我不會出來選舉，所以他很信任我們在做的事情，他都會來支持，可是這八年多少人陣亡了（退出社區），這跟社區發展協會長期以來沒辦法落實一些長遠的計畫和政策有關係，要教育的是公部門、鄰里長。」(B3)

「...共同參與這太少了...社區居民漠不關心...這樣的困難，我傾向找在地的草根組織...」(A1)

（四）持續存在難題的基層變動困境，難以寄望的社區發展協會

變動性大的基層，村里與社區之間難題由來已久，困擾著社工社區途徑的運用，社區發展協會面臨的困境似也暫時無解；遂有草根領袖退出社區，轉向籌組自主社群繼續發揮理想。政府以社區發展協會為基層事務對口，難以寄望逐漸產生轉變；代以扶植其他的草根組織，以發展更多「事緣社群」，引領「地緣社區」，產生更多社區變遷之媒介的可能。

「...社區發展協會不確定性太大了...不是不可以...可能是曇花一現...八年卸任後不見了。」(A1)

「...找在地的草根組織，在地的草根組織當初成立的原因、議題和需求是由一群人有利害關係有利益關係，對於這塊土地的某些問題和需求是有想要去努力的...」(A1)

「...後面我們還是會走向協會...社群會變成我比較沒有那麼大的包袱」。(B3)

「...參與社區發展協會並不是那麼重要...不是議題導向，也不是需求導向...裡面有很多政治派系，那個動力太複雜。」(A1)

伍、結論與建議

一、結論

（一）似有若無的社區工作方法，弱化的專業職能

社區工作方法應用的相關觀念與技巧的薄弱，成為實務工作普遍的隱憂；將政府社區發展（local development），等同社區工作唯一的內涵，社區議題推動的概念，限縮在與社區意見領袖互動、宣傳活動。社區工作的應用模糊，文本解決實質問題的社

會計劃，以及著重於社區案主權益倡導的社會行動模式運用思維，幾乎不存在。不能參與解決社會問題、無法關注弱勢族群權益的社工，工作剩下善後的消極角色。面對「地方發展」模式為基底的社區居民討論，以及隱含即時協助解決可能受暴的「計劃介入」以及潛藏受暴弱勢者的「行動倡議」闕如；家暴預防的推動，社工的社區工作專業技能，著實有再精進的空間。

（二）綜融性社會工作的概念淺薄，模糊服務方法的獨特性

綜融性實務觀點為專業發展的共同主張，採解決案主問題的通才取向，以及多管齊下干預策略，但非藏於無法分辨狀態，否則養成教育訓練的區分便無意義。面對龐大個案量的處遇壓力時，忽略團體工作協助（潛在）受暴者發展團體處遇；或者社區工作以形成保護網絡保護受暴者、號召反家暴的權益倡導。臨床上看不到綜融性的內涵，以及服務方法的合併運用；直接方法技術使用過於簡略與淺薄，幾乎是混雜的服務狀態。侷限在對案主的處遇（不完全的個案工作），擱置其他方法專業效能的完整發揮。

（三）「受暴案主工作」而非「個案工作」，不完全的個案服務技術

社工僅關注於受理開案對象案主的三級服務，對案主提供善後處遇（treatment）外，無法針對可能即將發生危機對象，給予及時介入（intervention）的二級功能；可以加入倡導（advocacy）元素的初級預防（prevention）也只流於一般宣傳（publicity）。服務對象未擴及案主週邊系統，包含個案家庭為中心的個案工作方法。明瞭社會工作的恢復、發展、預防功能，才能延伸到案家系統與問題標的；僅以受暴者為處遇的案主工作，無疑是不完全的服務技術。

（四）以量能可行選擇對象，非以需求考量出發的非理念方案規劃

以尋找具能量及配合意願的社區，推動實施，逐年拓展布建數量要求，重於單一在地的深化耕耘，顯現政府部門業務績效壓力的事實；方案情境與需求評量之間邏輯的正當性一旦不存在，專業抉擇判斷只將流於形式。

（五）疲於龐大案量分身乏術，也是壓垮專業方法應用的最後稻草

社區家暴「預防」的是如果發生、即將發生、再次發生，環環相扣；事先預防的成本效益高於事件後的善後處理，似乎還難以被內化認可，無法引起臨床工作者共鳴。

部分原因固然是社工龐大個案量，疲於奔命致無暇顧及，但也普遍伴隨著社工對於家暴防治觀念的不夠完整與正確。案量壓力僅能說，是成為壓垮家暴社區預防之社區工作應用的最後稻草，因此有心也無力而分身乏術。

（六）外部基層政治與內部派系內外夾擊下，社區組織難能正常運轉

社區發展協會與村里長的矛盾依然是基層的難題，過度的外部力量掣肘，衝擊到內部系統的穩定，影響正常運轉，已然趨疲（entropy）而造成系統瓦解危機。社區運轉不易掌控，困於外部村里長、基層代表政治派系干擾，抵消社區系統內部能量；社區組織內部之間派系利益拉扯，也是形成會務政策執行的不穩定因素。內部主事者觀點差異，發展方向的不確定性隨著提高；派系非全然是外部村里長政治勢力所致，有時是單純內部權力利益拉扯。新舊勢力無法整合的關鍵之一，在於被取代的舊有勢力一方，面對新任者積極作為的恐懼；掩飾前任者能力不足最好的方式，自然就是抵制。

（七）扭曲的基層配置與地方政治角頭，衝擊居民參與社區意願

村里長身負公務職責，握有基層公所的行政資源，承擔政令宣傳配合，有其本份。但隨著時代變遷，現今民眾心目中村里長並非早期地方士紳形象與公正仲裁者的角色；村里辦公事務費是污名或者事實也罷，讓村里長熱衷於討好選民的瑣事，從搶救陷入水溝的貓狗、處理寵物遺體到參加婚喪喜慶角色。有些村里長自恃長期連任優勢，刻意箝制社區發展協會配合政府的政策作為；對於辦公處本職，採勻支事務費，補貼村里幹事公務員來代行行政公文事務。疏於正職且有津貼的村里辦公處，一旦和強調志願參與的社區發展協會產生對立，高下立判；村里長儼然演變為抵制社區而設，唯恐理事長過於積極而阻礙村里長連任之路。社區發展協會無端遭受掣肘，耳聞目睹下的居民，厭惡村里長與社區組織惡鬥下，抵消參與社區事務的意願。

（八）暫時無解的社區基層困境，借助其他在地社群組織

台灣社區基層難題由來已久，村里暨社區的公共事務部門曾經檢討改革，最終不了了之；使得社區發展協會存在的困境，陷於糾葛而無解。除卻社區發展協會以外，發掘並扶植更多社區在地的草根領袖，培力在地不同宗旨、議題旨趣組織，對於社區生活的議題，帶來多元化的公共事務參與能量。

二、建議

（一）找回社區工作典範本質，省思專業方法的應用與實踐

社區是場域也是群體，社區工作是方法並非對象，不是社區發展才運用社區工作方法，台灣社工界以社區為場域的應用方式，似乎有侷限；無論養成教育訓練過程過於分立，或總體營造崛起後被邊緣化，都是專業發展的隱憂。典範本質的期待，當前應面對的是持續中全球化與新自由經濟衝擊，徘徊在裂解的社區中，尋找並支持社區極度弱勢團體。除了 Jordan (2007) 所言，有意識地以外展工作者 (outreach workers) 自居之外；社工積極投入社區發展外，更要以社會計劃、社會行動典範為實踐者自許。應用社區工作模式的內涵，發揮專業角色，社區工作者方不致於在社區運動聲浪中消失。

（二）倡議綜融性社會工作主流化，服務方法的再闡述

綜融性社會工作是整合直接、間接服務，通才取向的社會工作者，臨床上無法完整詮釋應用；仿如專業啟蒙時期前的友善訪問者 (friendly visitor)，專業發展無疑是沒有進步的。面對個案缺乏深層晤談能力、遇到社會目標團體形成不知伺機發展與運作、將社區發展和社區營造當成是社區工作的全部，專業內涵所剩無幾。服務方法的綜合發展，應借用性別主流化發展的策略概念，實務工作強調以綜融的主流化 (generic mainstream) 應用；面對服務對象與問題評量形成之初，社會工作者即以綜融性工作的思維採行方法介入。

（三）倡導以家庭為中心的個案工作，非以案主為中心的處遇

保護工作的社工服務方式，雖經多年的倡議，無明顯改變；僅關注開案對象的三級處遇，忽略家庭以外系統的介入途徑，弱化方法運用的初級、次級預防的可能效果。已宣稱通才卻使用直接服務社工一詞，也演變到是為開案的「案主工作」，而非「以個案家庭為中心」的偏狹現象。以對象暨家庭為中心的服務，始能擴及思考「潛在案主」的概念，從而理解不同危機預防層次與潛藏案主的關係，使得社區工作成為可能；推動家暴預防、社會安全網，從系統干預角度思維，都能產出達到對潛藏性危機人口群的干預效果。

（四）存活於僅有過程目標的體制下，社工應致力於追求成果目標

從方案邏輯看政府部門體制的施政績效，多以經費編列數量、目標對象等輸入（input）概念為主；即便制定的關鍵性指標（KPI），僅著重在辦理活動量次、實際服務受益人次的輸出階段（output）過程目標。工作人員於背負沉重案量的處理壓力下，仍應致力於追求以能夠展現成效（effect）為基礎的成果目標（outcome）。有效的服務畢竟不是只針對購買者、贊助者的宣稱，更是專業發展的社會工作，持續對於服務對象的承諾與責信（accountability）。

（五）處於政治零和的基層，社區工作者努力成為公約數的角色

社工對於家暴社區預防工作的推動，多從社區為入徑而與社區發展協會互動，協會也是居民參與基層公共事務的重要管道；但協會非單獨系統的存在基層，接觸社區發展協會的同時，也應考量村里長辦公室一端。瞭解基層的政治生態，包括社區協會主要幹部政治參與途徑經驗，以及屆次的村里長選舉與社區協會關係。基層公共事務意見的不一致與對立，常源於選舉的恩怨。工作者進入基層事務時，應取得社區與村里二方草根領袖的信任，努力成為二者之間的公約數。村里與社區原本任務性質就不一樣的組織，不存在既競爭又合作的關係；由於社區組織關注公共事務的敏感性，以及村里長辦公事務費衍生的趨向效應，二者往往只有零和（zero-sum）沒有競合（co-opetition）。處於政治無所不在的基層，除非理事長表現全然為村里長信任，社區發展協會與村里長辦公處才可能和諧相處、分工合作的可能。

（六）發掘與扶植社區在地草根領袖，以利地方發展模式的推動

社區發展能量受到基層難題的衝擊，影響居民對於公共事務參與意願，政府重大政策的實踐寄望於社區發展協會中介組織，面臨經驗上的難題。工作者可扶植草根領袖，裨在社區長出更多在地的人才社群；不僅可利於地方公共事務的多元參與，警醒村里辦公處該負的任務職責，也提供社區發展協會的理性運轉，有更好的合作夥伴。來自在地不同議題產生的草根領袖，包含地方文史人士、社會服務組織、宗教組織事工、守望相助隊、環境生態守護人士、照顧關懷據點志工等「事緣社群」，共同成就「地緣社區」的價值守護與發展。

（七）重拾社區運動倡議者身影，再塑社區工作者角色

社區營造員、社區規劃師、農村再生培根人員不斷出現，進入社區公共事務；面對持續中的社區運動潮流，社會工作者角色與社區發展之間的連結，相對薄弱與疏遠。社工應重拾起睦鄰組織運動（settlement movement）時期的身影，展現理想的社區工作角色。即以當前長期照顧 2.0 的 C 級巷弄站可選擇配置社工或照顧服務員為例，社工如未應用社區工作的職能，功能將未及照顧服務員，果此專業發展路上是堪慮的。尋回社會工作的社區工作者身影，面對社區場域，不自我限縮專業才能的發揮；當前社會工作應該不只是尋找認同，更有專業承續的使命。

後記：

本文以參與地方政府家暴社區預防方案經驗，反省社區工作模式與角色的發揮情形；社會工作雖然主張綜融性運用，但綜融性的通才不該是消去原有典範角色的光澤。康德（Immanuel Kant, 1724-1804）說：「無法被經驗的思想是空洞的；而沒有思想的經驗，則是盲目的」；專業養成教育的社工，若走在忘卻理論指引的實務，將只是盲目摸索的行為。尤其，社區工作該怎麼走，是關心社會工作發展，以及面對下個百年的專業形象身影，我們應該要省思的。

參考文獻

- 衛生福利部保護服務司 (2017)。https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/mp-105.html，瀏覽日期：2019.9。
- 王振寰 (1996)。誰統治台灣？轉型中的國家機器與權力結構。台北：巨流圖書。
- 王翊涵 (2017)。〈培力社區參與家暴防治預防性工作之經驗初探：以彰化縣政府「社區紮根」模式為例〉。社會發展研究學刊，專刊，1-32。
- 朱美珍 (1995)。由人力資源網絡論社區意識的凝聚，社區發展季刊，100，頁 67-74。
- 李易駿 (2017)。當代社區工作：計畫與發展實務 (第五版)。臺北：雙葉。
- 李易駿、劉承憲 (2013)。透過社區方案進行社區培力的行動研究。台灣社區工作與社區研究學刊，3(3)，頁 59-98。
- 李聲吼 (2010)。高雄市社區培力與永續發展之探討。城市發展，10，24-33。
- 林振春 (1995)。凝聚社區意識，建構社區文化，社區發展季刊，69，頁 25-39。
- 林明禎 (2011)。中介團體：台灣社區發展運作難題與另類選擇，社會政策與社會工作學刊，第 15 卷 第 1 期，頁 139-167。
- 林明禎 (2013)。從當代社區的變異初探社區工作者的角色，台灣社區研究與社區工作學刊，第 3 卷 第 1 期，頁 101-126。
- 林明禎 (2019a)。宜蘭縣家暴預防與社區工作行動研究，宜蘭縣政府委託，蘭智社會福利基金會執行成果報告。
- 林明禎 (2019b)。探討重複開案受虐兒童家庭分析與處遇，東吳社會工作學報，第 36 期，1-35 頁。
- 林雅容 (2003)。家庭暴力防治工作與婦女離婚問題：家庭暴力防治法理念與現況之兩難。台灣社會福利學刊，4，17-50。
- 林勝義 (2004)。從社區評鑑談台灣社區發展走向，社區發展季刊，107 期，頁 52-63。
- 吳明儒 (2013)。弱勢社區培力與輔導機制之探索性研究—三種 CSW 模式之分析，台灣社區工作與社區研究學刊，3(3)，頁 1-58。
- 徐震 (1985)。社區發展：方法與研究，台北：中國文化大學出版部。

- 徐震(2004)。台灣社區發展與社區營造的異同－論社區工作中微視與鉅視面的兩條路線，**社區發展季刊**，107期，頁 22-31。
- 游美貴(2014)。臺灣家庭暴力防治服務方案的實施與轉變之探討。**臺大社會工作學刊**，29期，頁 53-96。
- 陳怡仔、黃源協(2015)。遠親或是近鄰？社區組織內外網絡對其服務績效的影響，**台大社工學刊**，32，頁 1-32。
- 陳怡仔、劉冬、陳宜珍、何其多(2018)。社區型組織推動家庭暴力防治的實務模式及美國案例，**台灣社區工作與社區研究學刊**，8(1)，頁 123-156。
- 許芳瑜(2017)。**建構家暴家庭社區社會支持模式之行動研究**，東海大學社會工作博士論文。
- 黃世輝、宮崎 清(1996)，從日本看台灣社區總體營造的發展與方法，收錄於**人心之華－日本社區總體營造的理念與實例**，翁徐得、宮崎 清編著，台灣省手工業研究所發行。
- 黃翠紋(2004)。**警察與婚姻暴力防治：現象與對策之實證分析**。桃園：中央警察大學出版社。
- 黃源協(2004)。社區工作何去何從：社區發展？社區營造？，**社區發展季刊**，107期，頁 78-87。
- 張淑慧(2017)以社區為基礎的家庭暴力服務輸送，**社會發展研究學刊**，專刊 2017 年 11 月，頁 77-97。DOI:10.6687/JSDS.201711/SP.0003
- 蔡宏進(1996)。**社區原理**，增訂出版，台北：三民書局。
- 蕭玉煌(2002)。內政部推展社區發展工作之成果與新方向，**社區發展季刊**，100期，頁 5-14。
- 蘇景輝(2003)。**社區工作理論與實務**，台北：巨流出版。
- Adler, P. S., & Kwon, S. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. *The Academy of Management Review*, 27(1), 17-40. doi: 10.5465/AMR.2002.5922314
- Byrne, T. & Padfield, C. (1991). *Social Service*. Oxford: Madesimple Books.
- Chaskin, R. J., Brown, P., Venkatesh, S. and Vidal, A. (2001). *Building community capacity*.

New York: Alidine de Gruyter.

Daro, D. and Dodge, K. (2009). Creating Community Responsibility for Child Protection: Possibilities and Challenges, *The Future of Children*, 19(2), pp. 67-93. doi: 10.1353/foc.0.0030

DuBois, B., & Miley, K. K. (2019). *Social Work: An Empowering Profession (9th ed.)*. London: Pearson.

Frumklin, M., & O'Connor, G. (1985). Where has the profession gone? Social work's search for identity. *Urban and Social Change Review* 18(1): 13-18

Ganaie, S.A., Shah, S.A., Nahvi, N.I. & Chat, A.N.(2015). Community Psychology Linking Individuals and Communities into a Scientific Psychological Framework: An Integrative Approach. *International Journal of Translation & Community Medicine (IJTCM)* , 3(1), 46-54.

Hamnett, C. (1979) 'Area-based Explanations: A Critical Appraisal' in D. Herbert and D. Smith (eds) *Social Problem and the City: Geographical Perspectives*. Oxford: Oxford University Press.

Healey, K.M. Smith, C., & O'Sullivan, C. (1998). *Batterer intervention: Program approaches and criminal justice strategies*. Washington D. C.: National Institute of Justice.

Online available: <http://www.ncjrs.org/txtfiles/168638.txt> OR <http://www.ncjrs.org/pdffiles/168638.pdf> (Adobe file. Open Adobe software first).

Hirschi, T. W. (1969). *Causes of delinquency*. Berkeley: University of California Press.

Jordan, B. (2007). *Social Work and Well-Being*. Lyme Regis: Russell House Publishing.

Olsen, M. (1971). *The logic of collective action*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 35-78. doi: 10.1353/jod.1995.0002

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone*. New York, NY: Simon & Schuster Paperbacks.

Rothman, J. (1979). 'Three Models of Community Organization Practice, Their Mixing and

Thasing', in *Strategies of community organization*, edited by Cox F. M. et al. IL: F. E. Peacock.

Specht, H., & Courtney, M. E. (1994) *Unfaithful Angels: How Social Work Has Abandoned its Mission*. New York: The Free Press.

Stepney, P. & Popple, K. (2008) *Social Work and the Community: A Critical Context for Practice*. Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited.

Weil, M. and Gamble, D. N. (2005) *Evolution Models, and the Changing Context of Community Practice*. Thousand Oaks: Sage.

研究論文

臺灣住宿型長照機構照顧服務員人力配置之研究*

賴添福

社團法人台灣老人福利機構協會/理事長

李鴻文

嘉義大學企業管理學系/教授

孫智辰

南華大學生死學系/副教授

收稿日期：2021 年 04 月 16 日，接受刊登日期：2021 年 06 月 30 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為孫智辰，Email：suenjrchen@nhu.edu.tw。

中文摘要

在目前相關長期照顧法規規範下，如老人福利法、護理人員法及長期照顧服務法，對住宿型長照機構照顧服務員人力配置方式呈現不一致的現象，這些不一致的法規對住宿型長照機構照顧服務員人力配置影響甚鉅。為探討上述不同條件下，以臺灣地區住宿型機構為實證研究對象，來探討住宿型長照機構，在人力配置標準、人力資源不足、人力成本增加三重窘境下，對照顧服務員人力配置決策之影響。因此，本研究對政府合法立案民間住宿型長照機構進行大樣本資料蒐集，再利用本研究所蒐集資料進行多重羅吉斯回歸分析，來探討上述不利條件下對長照機構照顧服務員人力配置之影響。實證研究結果發現，人力配置標準、人力資源不足、人力成本增加三重壓力下，住宿型長期照顧機構認為採取「總配置比」之照顧服務員人力配置是較適合的。

關鍵詞：住宿型長照機構、照顧服務員、人力配置、長期照顧

A Study on Human Resource Allocation in Long-Term Care Institution's Caregivers in Taiwan

Tien-Fu Lai

Taiwan Association of Senior Citizen's Institution/ Chairman

Hung-Wen Lee

National Chiayi University, Department of Business Administration/ Professor

Jr-Chen Suen

Department of Life and Death, Social Work Division, Nanhua University/ Associate Professor

Abstract

Facing the trends of globalization of the aging and shortage of caregivers, particularly in Taiwan is a crucial issue. The main reason of this situation is due to the low status of caregiver attendants' social and economic, setting up standard different, approaches and rational quantity in the long term care institutions. Furthermore, there are inconsistency in human resource allocation of caregivers between "Senior Citizens Welfare Act", "Nursing Personnel Act", and "Long-Term Care Services Act" in Taiwanese long-term care institutions. This means that the inconsistency effects happen may have greatly affected their human resource allocation of caregiver attendants. This study examines how the triple effects of human resource standard, human resource shortage, and human resource cost increasing influence the way these caregiver' allocation in the long term care institutions under the above liabilities. Specifically, we employed large-scale questionnaire survey to collect long-term care institutions data set and their human resource allocation in Taiwanese. To explore which liabilities determine whether a long care institution conducts human resource allocation, we employ a multinomial logit model. Empirical results from our regression analysis demonstrate that the total proportion of human resource allocation is an appropriate and useful approach for long-term care institutions under the triple factors of human resource allocation standard, manpower resources shortage, and human resource allocation cost increasing.

Keywords: Long-Term Care Institution, Caregiver, Human Resource Allocation, Long-Term Care

壹、研究背景與目的

當前世界各國正面臨人口快速老化的問題，相較於日本或歐美各國歷經數十年才邁入高齡社會，臺灣卻面臨更為艱鉅的挑戰。臺灣從高齡化社會（1993 年）進入高齡社會（2018 年）只花了 25 年，推估將於 7 年後的 2025 年進入超高齡社會。由臺灣人口老化趨勢可以發現，臺灣除了人口老化速度快之外，因老化而失能人口增加，照顧人力資源的投入是一個重要問題。根據國家發展委員會推估 2015 年全臺灣失能人口數有 75.5 萬人，其中，老人失能有 48.3 萬人，且到 2031 年將快速增加至 120 萬人（衛生福利部，2010；國家發展委員會，2016）。另外，根據研究指出，在臺灣社會人的一生需要長期照顧的時間約 7.3 年，這將影響每一個勞動人口背負的負擔將日益嚴重，於 2015 年每 6.06 個勞動人口均需要照顧一個長輩，2025 年時將增加到每 3.3 個勞動人口平均要照顧一個老人（衛生福利部，2016a）。由此趨勢發現，因老人人口增加而失能人口也隨之增加外，更重要的是未來臺灣的年輕人將負擔更多照顧老人的成本及龐大壓力，若長期照顧政策不完善，勢必造成高齡者的照顧問題。

目前國內長期照顧模式有居家式、社區式及住宿式等長照機構，目前國人在照顧選擇順序上以使用居家式、社區式為優先選擇（衛生福利部，2016b），但當個人失能情況嚴重或缺乏照顧人力時，住宿式機構為必定的選擇。為進一步強化長期照顧服務的普及性及在地性，於 2015 年 6 月 3 日經總統令公布了〈長期照顧服務法〉，明定之通過後兩年正式實施，使得臺灣的長期照顧制度更為明確及一致性的規範。但在〈長期照顧服務法〉第 22 條第 1 項規定，有關住宿式機構服務類等長期照顧機構應以長期照顧機構法人設立；然在其 22 條第 3 項規定，〈長期照顧服務法〉施行前，已依〈老人福利法〉、〈護理人員法〉及〈身心障礙者權益保障法〉設立機構住宿式長期照顧服務之私立機構，除有擴充或遷移之情事外，不受法人設立之限制。進言之，住宿式機構之類型，依不同法律立案而有不同的名稱及屬性，包含：(1)以〈老人福利法〉第 34 條規定，依法設立的住宿式機構從照顧類型及照顧失能嚴重程度不同，機構可分為設立的老人福利機構分為長期照顧機構（長期照顧型、養護型、失智型）與安養機構；(2)依〈護理人員法〉第 14 條，開放資深護理人員設置護理機構，即外界所常見之護理之家，類型上依此法之施行細則第 6 條所定設置的分為一般護理之家及精神護理之家兩類；(3)專門照顧老榮民依〈國軍退除役官兵退撫條例〉而設的榮民之家。

前述論及，臺灣地區人口老化之趨勢不斷增加，且速度之快已成為各國之冠，長期照顧制度是否俱備足夠且穩定的財源、優質人力資源是否充足及各項規章制度是否完備，三者環環相扣；其中又以照顧服務員之人力資源是否足夠最為關鍵，此涉及到長期照顧機構各類服務的設置標準，該標準之人力配置影響著長期照顧服務推動的成敗關鍵因素。若以長期照顧住宿式機構之照顧服務員（以下簡稱照顧服務員）與其成本角度來看，住宿式機構照顧服務員人力配置及其成本結構，也會對住宿型長照機構經營造成重大影響。因此，現階段各類型的住宿式機構照顧工作必須依賴大量照顧服務人力來協助，不同類別的機構依照照顧對象、需求等不同，依不同的法律設立，也各自有不同的設立標準。另外，由賴添福（2012）研究資料中，可知住宿式長期照顧機構（養護型），各項成本結構中人事成本約佔總成本的 57%。由以上可知，人力的配置佔最多比例的照顧服務員，對住宿式長期照顧機構的經營績效有絕對的影響關係，如機構的成本結構、照護人力需求、資源分配，甚至因此而影響了住宿式機構爾後的經營策略，如轉型（居家式、社區式機構）、退出市場還是轉嫁由個案及家屬吸收，或是選擇個案放棄低收入戶個案等。迄今為止，探討上述相關長期照顧法規、照顧服務員人力配置與機構經營決策的實證研究仍然相當有限。然而，部分文獻已經指出，長期照顧機構的人力配置標準對機構之競爭優勢甚至是攸關存活（Hussein & Manthorpe, 2005；Litaker & Love, 2005）。因此，在長期照顧住宿式機構的設立標準中，最具關鍵因素為照顧服務員的人力配置標準，其影響層面極為廣泛。

現行長期照顧住宿式機構之經營之依據，因新舊法同時並存，而存有許多差異：(1) 總配置比：依 1997 年以前〈老人福利法〉規定，以個案數與照顧服務員訂定照顧比，日、夜班之照顧比由機構依照照顧需要自行調配；(2) 日夜間不同配置比：依 2007 年〈老人福利法〉，採日、夜間不同照顧比，依照照顧服務員與照顧個案之總數，區分及訂定日夜間之不同比例，達到此比例即符合標準，不管人員休假、臨時請假等因素，日夜間照顧人力由業務負責人依實際需要做彈性調整；(3) 任何時段固定配置比：依現行〈護理人員法〉，採固定照顧比，依照照顧服務員與照顧個案總人數，除固定比例外，但須在任何時段即隨時保持一定之照顧比；(4) 日夜間不同比例之任何時段固定配置比：依〈長期照顧法規定〉，採固定照顧比但日夜間須保持不同比例的照顧比等四種模式。傳統上，長期照顧機構人力配置，不管是舊法還是新法，仍是依據設置標準，規模大小與人力配置比在設置標準即有相關規定，人力配置比則對人力成本產生影響。然而，上述長期照顧機構人力配置特性在上述四種人力配置法規下，對其長期照顧機構經營管理具有不同意義及影響。

有鑑於此，本研究擬以全臺灣長期照顧機構為實證，分析在〈老人福利法〉、〈護理人員法〉與〈長期照顧服務法〉下，分析臺灣住宿式機構實際經營在照顧服務員人力配置上面臨的問題及原因外，進而探討住宿式機構在面對人力配置標準、人力資源不足及人力成本增加三重壓力下，照顧服務員人力配置的最佳模式為何？

貳、文獻回顧

首先，瞭解目前實施法規下臺灣地區長期照顧機構之現況；其次，長期照顧人力需求；最後，以相關文獻為依據彙整出臺灣地區住宿型長照機構照顧服務人力配置。

一、長期照顧機構運作之現況

〈長期照顧服務法〉正式上路後，影響所及是其長期照顧機構設立標準的實施，由其內容可知其中的照顧服務員配置標準採「固定配置比」再加上與護理人員合併計算的「隨時配置比例」。此外，隨著 2016 年 12 月勞動基準法修訂，勞動條件的一例一休及特別休假實施，將造成人力成本增加。面對知識服務經濟時代下，來自全球的競爭壓力，人力資源（human resources）已成為組織維持競爭優勢重要關鍵因素（Wright, Dunford & Snell, 2001），尤其是需大量人力需求的長期照顧機構。Hussein 與 Manthorpe（2005）、Leung（2001）、Litaker 與 Love（2005）等研究指出，因全球人口老化的趨勢持續增加，導致開發中與已開發國家對照護人力需求大增。長期照顧機構若能落實完善的人力資源管理制度，將對機構組織績效有正向的影響（Arthur, 1992；Pfeffer & Veiga, 1999）。臺灣也隨人口老化而伴隨著慢性疾病增加，延伸照顧內容及時間等問題，再加上少子化家庭結構改變，使得主要照顧者人力短缺，因而必須依賴各式長期照顧機構協助（吳尚琪、翟文英，2011）。

在臺灣，2000 年後，雖然政府對於長期照顧之發展趨勢視為產業來發展，但是相關研究的論文大多集中在老人醫學領域或衛政體系護理之家、長期照顧機構角色功能、管理經營、服務品質、發展歷程之探討（葉淑娟，2006；初敏世、陳麗華，2008；龔明聰，2008；王潔媛，2013；黃秀雲，2015），雖然有部分文獻主張將長期照顧以產業觀點來探討但這些實證研究的文章卻未能探究到長期照顧產業化後所面臨的問題。此外，許佩蓉等人（2006）對住宿型長期照護機構研究提出，要完善照顧機構最重要的是發展完善制度與體系，如住宿式和社區式機構；該研究還發現，根據先進國家經驗，住宿式的長照機構遠比社區式機構少很多，但兩類機構必相輔相成，在發展順序上機構式機構發展比

社區式機構早，且兩者比例約 3：7 或 2：8。尤其，世界各國近來大力推動的「在地老化」（aging in place）之社區照顧理念盛行，再加上機構式因為成本增加且品質參差不齊，機構式照顧發展趨緩，但它仍然扮演著不可或缺的重要角色，更重要的是機構式往往是社區式照顧服務外展或延展的最佳平台及基礎，可見機構式照顧的必要性及重要性。但當前有關長期照顧研究大都未能清楚探討臺灣長期照顧人力配置比，這是本研究要著手處理的問題。

二、長期照顧人力問題之現況

全球老化趨勢帶來照顧人力的短缺，尤其是第一線照顧服務員（Hussein, Ismail & Manthorpe, 2016），而臺灣也不例外，高齡社會導致照顧人力的嚴重不足，如老人照護品質低落、照護服務分配不均、專業照護人力素質不佳、機構營運成本增加等困境發生（吳淑瓊、江東亮，1995；Lee, 2012），這些嚴重失衡導致老人照顧品質無法達到要求。因此，更顯示出臺灣為因應長期照顧的人力需求將大幅增加，政府對於長期照顧專業人員，尤其是照顧服務員的培訓更需積極擬定及作為（陳淑芬、鄧素文，2010），方能因應長期照顧人員短缺的需求。

根據王雲東與鄧志松（2009）針對我國長期照顧需求評估資料，臺灣機構數由 2010 年 1,053 家成長到 2015 年 1,067 家，提供床位數由 55,066 床增加到 59,869 床，入住人數也由 41,519 人增加到 46,264 人。由此可以發現，人口老化將近一步導致照護需求大增，臺灣各類型長期照護機構推估需求人數，從 2008 年的 67,810 人大幅增加到 2028 年的 142,114 人。此外，根據衛生福利部資源盤點結果，臺灣的長期照顧人力目前呈現嚴重不足，若以長期照顧十年計劃 2.0 服務量能推估長照人力未來之需求，2016 年照顧服務員尚需補足約 57,584 人，其他需要充實之專業人員共 14,020 人（衛生福利部，2013, 2014）。如此龐大長期照顧人力需求缺口，是當前長期照顧產業面臨之問題，也需相關政策與更多資源投入。

過去對臺灣長期照顧人力實證研究上，大多以碩博士論文居多。本研究針對相關研究探討，首先在人力配置方面，李佳憶（2000）對長期照護機構經營人力資源之研究指出，臺灣照顧服務員人力不足且在服務比例上，本國籍照顧服務員只佔一成，其餘 90% 是由外籍看護工提供服務，建議利用在職訓練以提升人力素質。人力配置問題對組織甚至是機構之影響，由 Chareonsuk 與 Chansa-ngavej（2008）之研究可以發現，組織之人力配置對組織之策略發展與實施，甚至是財務績效影響極大。此外，江孟冠（2002）研究

發現，照顧服務員之留任跟工作時數呈負相關，每天工作 8 小時的三班制，流動率比每天工作 12 小時的二班制低，在人力資源管理策略，應重視照顧服務員的工作時數及排班制度。王麗蕙（2015）之研究指出，影響東部地區長照機構中照顧服務員的工作滿意度，在住宿機構因素上有每週工時及夜間工作等，留任誘因為每週工作 40 小時，夜間照顧人數在 10 人以下，該機構成立時間在十年以上，規模在 49 床以外。曾熒秀（2014）探討失智症照顧人力發展上發現，照顧品質之不利因素為僵化的人力照顧比，而影響照顧服務員投入意願的因素有照顧比及勞動條件，建議應調整照顧配置比及照顧服務員薪酬制度的整體規劃。

其次，在勞動條件方面，簡馨月（2013）在照顧服務員人力困境因素研究指出，造成困境因素有薪酬、工作競爭及形象、職涯發展等，在照顧人力發展上可採就業者進入的誘因（二度就業之中高齡、家中照顧自己家人的主照顧者）、教育體系及正確的職能定位，可採各項獎勵措施如加薪，不同等級之職涯發展等留任措施。根據劉淑貞（2012）研究指出，老人及身障機構照顧人力嚴重不足，該研究建議外籍看護工在語言訓練及認證通過下，可提升替代本國照顧服務員之比例，以達到足夠的照顧人力。柯姿婷（2015）以台北市小型機構為例，進行照護機構人力資源研究發現，政府可以借助提升專業照護人員訓練並協助其做好職涯發展，方能有效提升長期照顧機構的服務與照護品質。由上述文獻可以發現，對於人口過度快速老化所帶來長期照顧產業照護人力不足的問題，鮮少文章直接探究住宿式機構人力配置問題。對於人口過度快速老化所帶來長照產業照護人力不足的問題，如何設計對住宿型機構之人力配置是最佳的，當前這方面的研究是闕如的。

三、長期照顧相關法規與機構人力配置

臺灣地區長期照顧相關法律之發展，與其對長期照顧機構人力資源配置有相關規範，主要有老人福利法、護理人員法及長期照顧服務法下的〈老人福利機構設立標準〉、〈護理機構分類設置標準〉、〈長期照顧服務機構設立標準〉。本研究主要係探討不同設立標準規範下，不同照顧服務員的投入數量與其比例，依序整理如下：

（一）老人福利機構設立標準

〈老人福利機構設立標準〉於 101 年 12 月 3 日修正，在照顧服務員人力配置上，住宿型福利機構設立標準僅規範不同勞動力人的投入數量，而未涉及不同床位所需之護理複雜度。首先，在養護型機構上，以生活自理能力缺損需他人照顧之老人（未插管）或需

鼻胃管、導尿管護理服務需求（插兩管）之老人為照顧對象，其之專業人力配置要求則應符合：(1)護理人員：隨時保持至少有 1 人值班；每照顧 20 人應置 1 人；未滿 20 人者，以 20 人計；(2)社會工作人員：照顧未滿 100 人者，至少置 1 人；100 人以上者，每 100 人應增置 1 人。但 49 人以下者，得以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務；(3)照顧服務員：日間每照顧 8 人應置 1 人；未滿 8 人者，以 8 人計；夜間每照顧 25 人應置 1 人；未滿 25 人者，以 25 人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

另一方面，長期照顧型的專業人員配置應符合：(1)護理人員：隨時保持至少有 1 人值班；每照顧 15 人應置 1 人；未滿 15 人者，以 15 人計。設有日間照顧者，每提供 20 人之服務量，應增置 1 人；(2)社會工作人員：與養護床位要求相當；(3)照顧服務員：日間每照顧 5 人應置 1 人；未滿 5 人者，以 5 人計；夜間每照顧 15 人應置 1 人；未滿 15 人者，以 15 人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤。對所照顧之老人，應由醫師予以診察；並應依老人照顧需要，至少每月由醫師診察一次。

（二）護理機構分類設置標準

102 年 8 月 9 日修正之〈護理機構分類設置標準〉，在其人員配置方面，除負責人外，一般護理之家的人員配置為：(1)護理人員：15 床至少應有 1 人，二十四小時均有護理人員值班；(2)社會工作人員：未滿 100 床者，應指定專人負責社會服務工作，100 床至 200 床以內者應置 1 人，200 床以上者，至少應有 2 人；(3)照顧服務員：每 5 床應有 1 人以上，任何時段護理與照顧服務員之總數與住民人數比例不得低於 1:15，且須視各班別之工作內容增加適當人力；(4)其他人員：得視業務需要置專任或特約醫師、物理治療師或生、職能治療師或生及營養師。

而精神護理之家的人員配置為：(1)護理人員：每 20 床應有 1 人，二十四小時均有護理人員值班；(2)社會工作人員：每 100 床應有 1 人，未滿 100 床者，應有兼任之社會工作人員；(3)照顧服務員：每 10 床應有 1 人以上，任何時段護理與照顧服務員之總數與住民人數比例，不得低於 1:20，且就各班別之工作內容增加適當人力，夜間照顧人力並得計入輔導人力，如駐衛警；(4)職能治療人員：每 200 床應有 1 人，未滿 200 床者，應有兼任之職能治療師，每 200 床以上者，至少應有 1 名職能治療師；(5)臨床心理人員：每 200 床應有 1 人，未滿 200 床者，應有兼任之臨床心理人員；(6)其他人員：得視業務需要設置專任或特約精神科醫師、物理治療師及營養師。

依據上述〈老人福利法〉及〈護理人員法〉對於照顧服務員及護理人員配置規範整理如下（表 2-1）：

表 2-1、老人福利法與護理人員法之照顧人員配置

型態	養護型	插二管養護型	長照型	一般護理之家
照顧服務員	白天 1:8	白天 1:8	白天 1:5	配置人力計算方式：
	晚上 1:25	晚上 1:25	晚上 1:15	照顧服務員 1:5 護理人員 1:15
護理人員	1:20	1:15	1:15	但任何時段照顧服務員＋ 護理人員總數與住民人數 比例，不得低於 1:15

資料來源：本研究整理

（三）長期照顧服務機構設立標準

〈長期照顧服務法〉整合了〈老人福利法〉、〈身心障礙權益保護法〉、〈護理人員法〉及〈國軍退除役官兵輔導條例〉等法之機構服務設立標準，將失能者、失智者、精神功能障礙者、心智功能障礙者及呼吸器依賴者納為對象，依其照顧需求不同，訂定不同人力設立標準。〈長期照顧服務機構設立標準〉第 12 條針對住宿式之人力配置標準規定，除業務負責人外，規定：(1)社會工作人員：每照顧 80 人應置 1 人，未滿 80 人者，以 80 人計；(2)護理師（士）：服務對象為一般失能者，每 20 床至少應設置 1 人，未滿 20 床者，以 20 床計。服務管路、造瘻口、植物人、長期臥床（含重癱者），每 15 人應置 1 人，未滿 15 人者，以 15 人計。收住呼吸器依賴 4 床以上者，每 10 人應設置 1 人；未滿 10 人者，以 10 人計。另外，呼吸器以 24 人為計算單位，每超過 24 人應再增加 1 人。服務具行動能力之失智者，應置之護理人員與一般失能者合併計算。各類型服務對象，都需隨時保持一名護理人員值班；(3)照顧服務員：服務對象為一般失能者，每 8 人應置 1 人，未滿 8 人者以 8 人計。收住管路、造瘻口、植物人、長期臥床者（含重癱）者，5 人應置 1 人，未滿 5 人者，以 5 人計，其中具長照資格之外籍看護工不得逾二分之一。收容具行動能力之失智症者，每 3 人應置 1 人，未滿 3 人者，以 3 人計，並得以僱用兼職人員為之。但兼職人員不得超過三分之一，且其每週至少應提供 16 小時以上服務時間，也不得聘用外籍看護工。以上人力設立標準採「配置比」外，另須符合「隨時人力比」，方能符合設立標準；(4)其他人員：得視業務需要置行政人員、醫事人員或其他工作人員（表 2-2）。

表 2-2、長期照顧服務法之照顧人員配置

型態	未插管型	插管照顧型
照顧服務員	總配置 1:8	總配置 1:5
其他	任何時段保持護理人員加 照顧服務員與個案之照顧比。 白班（8:00~20:00）為 1:20， 夜間（20:00~8:00）為 1:40。	任何時段保持護理人員加 照顧服務員與個案之照顧比。 白班（8:00~20:00）為 1:15， 夜間（20:00~8:00）為 1:30。

資料來源：本研究整理

其中，住宿式長照機構之設立標準中之「隨時人力比」係指，照顧一般失能者、管路等者及失智症者，其任何時段護理人員及照顧服務員之總數與住民人數比例。照顧一般失能者，其隨時人力比日間 1:20，夜間 1:40，服務管路及植物人、長期臥床者之隨時人力比日間 1:15，夜間則為 1:30，而照顧具行動能力失智症者，隨時人力日間 1:6，夜間不得低於 1:10。另外，管路之內容也影響照顧負擔，如插氣切管之照顧負擔遠比插鼻胃管及導尿管來得重，因此，管路之照顧比例也需重新考慮等。

在目前政府所規劃長期照顧服務法的人力配置中，與現行老人福利機構及護理之家的配置模式進一步比較，可以發現長期照顧機構原有的配置模式有所差異，其差異性如表 2-3。因人力配置模式的改變，造成現有機構負責人的恐慌與無奈，尤其，目前佔機構數最多的養護型插二管機構改變及影響最大，在現行人力資源已供不應求的窘境下，如因長期照顧服務法之設立而增加人力，或因模式改變而影響實際照顧需求與品質等，將會嚴重影響長期照顧機構的後續營運及發展。

表 2-3、長期照顧服務法、老人福利機構與護理之家比較

機構類型	配置比	日間 (隨時人比)	夜間 (隨時人比)
*一般失能者	1:8	1:20	1:40
住宿式 長照 機構	*管路、造瘻口、 植物人、長期臥 床(含重癱)者	1:5	1:15
	*具行動能力之 失智症者	1:3	1:6
			1:10

機構類型		配置比	日間 (隨時人比)	夜間 (隨時人比)
老人 福利 機構	*長期照護型	(日間) 1:5	(夜間) 1:15	
	*養護型	(日間) 1:8	(夜間) 1:25	
	*失智照護型	(日間) 1:3	(夜間) 1:15	
	*一般	1:5		1:15
	*精神	1:10		1:20
護理 之家				

資料來源：本研究整理

綜合上述臺灣目前整體性長期照顧相關法規規範，可以發現長期照顧在照顧服務員人力資源配置上，不同長期照顧法規有不同照顧服務員人力配置規定，可見照顧服務員人力資源的配置對住宿型機構之重要性，但對照顧服務員人力配置的機制設計與討論，卻缺乏具體且大量實證資料來驗證。因此，本研究以〈老人福利法〉、〈護理人員法〉，以及〈長期照顧服務法〉所規範之長照住宿型機構照顧服務員人力配置規範，透過實證分析方式探究最適合的照顧服務員配置方式，可供政府訂定長照設立標準時的參考。

參、研究方法

本研究在於探討〈長期照顧服務法〉實施同時，住宿型長照機構管理者對於照顧服務員人力配置決策之認知與後續作為預估。以下就針對研究架構、研究假設、研究對象、研究工具選擇、研究過程及資料分析等部分做說明。

一、研究設計

(一) 研究架構

本研究依據研究問題、研究目的、相關文獻之探討獲得之結果，擬定本研究架構，如下圖 3-1 所示。

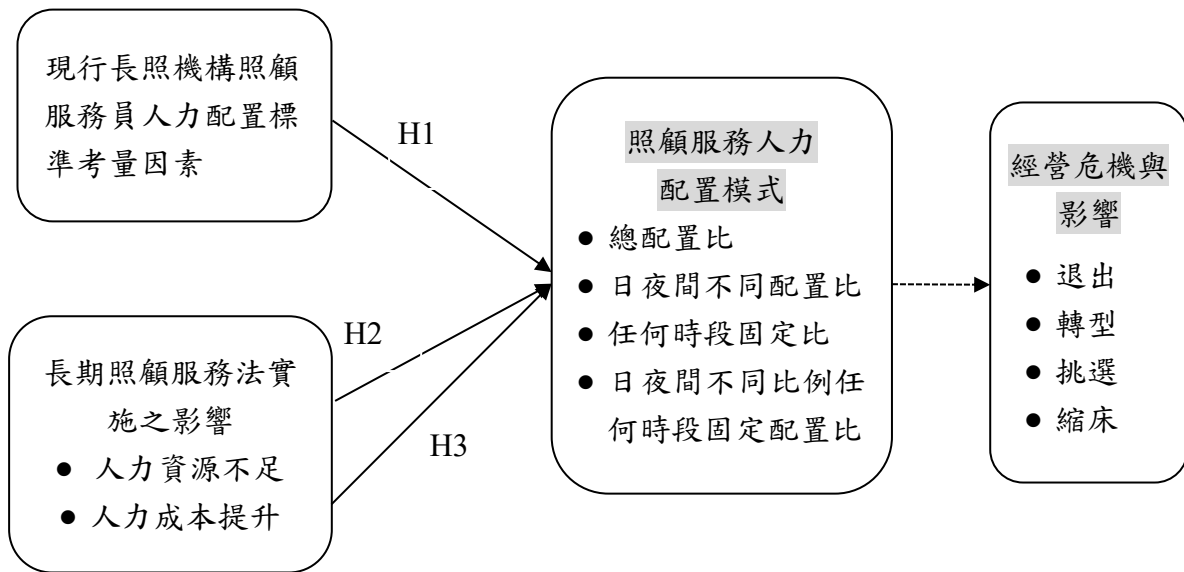


圖 3-1、研究架構圖

(二) 研究假設

本研究之假設推論，彙整如下：

假設一：現行住宿型長照機構組織照顧服務員人力配置標準考量因素下，住宿型長照機構組織相對上較可能採取總配置比照顧服務員人力配置方式。

假設二：實施長期照顧服務法後，住宿型長照機構組織面臨照顧服務員人力資源不足，住宿型長照機構組織相對上較可能採取總配置比照顧服務員人力配置方式。

假設三：實施長期照顧服務法後，住宿型長照機構組織面臨照顧服務員人力成本提高，住宿型長照機構組織相對上較可能採取總配置比照顧服務員人力配置方式。

二、研究對象與施測程序

(一) 研究樣本

本研究母體為衛生福利部立案之住宿型長照機構、社會及家庭署管轄立案的長期照顧機構及護理及健康照護司立案的護理之家，共計 1,605 家民間立案機構為對象（衛生福利部統計處，2016a，2016b；衛生福利部，2016c）。本研究總回收樣本有 285 份，經檢視資料不全樣本有 11 份，總計有效樣本共計 274 份，佔全部提供住宿式機構之 17%。

(二) 研究過程

本研究調查時間期間為 2016 年 4 月至 2016 年 8 月，調查期程為四個月。本研究係利用全面普查方式發放問卷，受測者為各類機構代表人，為求資料蒐集具代表性與提升問卷回收率，在資料收集分為兩部分；首先，利用傳統紙本郵寄方式，針對全台 1,605 家住宿型機構進行郵寄問卷調查，郵寄兩週後進行電話追蹤與確認，並進行第二次郵寄與電話確認。其次，利用政府與民間協會舉辦之座談會、各類長照研習會教育訓練時進行資料收集。

三、研究工具

(一) 調查問卷

本研究施測所採用之測量工具，可分為修正現有量表與自行設計兩大部份。本研究邀請產、官、學界專家共計 12 位進行深入訪談（表 3-1），並進行焦點團體討論，瞭解長照機構管理者對目前人力配置的內涵認定，將訪談內容與現有文獻理論內容彙整，發展出四種最適人力配置標準模式：(1)總配置比；(2)日夜間不同配置比；(3)任何時段固定比；(4)日夜間不同比例之任何時段固定配置的量表。此外，本研究再邀請三位具有碩士學位的長照領域產業專家，以及三位長照產業領域之專家學者，逐一檢閱問卷題項。

本研究問卷內容包含：第一部分：受訪機構屬性基本資料。第二部分：人力配置標準的考量因素、人力配置比、人力資源不足及人力成本提高等四大方向問卷題目。

表 3-1、受邀產、官、學界專家基本資料

代號	A	B	C	D	E	F
區域	北部	北部	北部	中部	中部	南部
專家別	官	官	官	官	產	產
機構類型	政府長照部門	政府長照部門	政府單位	政府單位	長照機構	護理之家
職稱	政務官	事務官	立法委員	立法委員	執行長	行政副院長 兼執行長
年齡	60	55	53	52	58	43
長照經驗	20	20	12	11	20	12

代號	G	H	I	J	K	L
區域	中部	中部	中部	中部	北部	南部
專家別	產	產	學	學	學	學
機構類型	聯合會	長照機構	私立大學	私立大學	私立大學	公立大學
職稱	理事長	執行長	副教授	教授	教授	教授
年齡	60	42	64	58	60	43
長照經驗	30	11	25	20	23	6

資料來源：本研究整理

(二) 變數操作性定義與測量工具

本研究研究變項量表包括，人力配置標準考量因素、人力配置標準比、人力資源不足與人力成本因素。本研究進行問卷預試（pre-test），提供給長照產業中管理者進行試填，並進行有問題之題項與以修正。茲將本研究採用各變數之操作性定義與測量工具說明如下：

1. 人力配置標準的考量因素

本研究定義照顧服務員人力配置標準為機構考量照顧工作日夜間之差異，對於照顧服務員人力在日間與夜間的配置比例應該有所差異等。本研究之測量參考 Hussein 與 Manthorpe (2005)，Litaker & Love (2005) 與長照產業專家訪談彙整出長照機構人力配置標準考量因素共 5 題。經由因素分析後因兩題項之負荷量過低，均低於 0.5，故刪除兩題即：(1) 日夜間工作內容不同，但皆需保持一樣的人力比才能提升品質，(2) 人力配置標準照顧糾紛的判決重要因素，如人力資源不足，將造成業務負責人的訴訟責任壓力等兩題；刪除 3 題解釋變數為 63.277%，Cronbach's α 值為 0.714。

2. 人力配置選擇比

在本研究中，住宿型長照機構之照顧服務員人力配置標準分為四種形式，分別是總配置比、日、夜間不同配置比、任何時段固定配置比、日、夜間不同比例之任何時段固定配置比，四種人力配置之操作性定義依序說明如下：

- (1) 總配置比之操作性定義，依個案數與照顧服務員訂定照顧比，日、夜班之照顧比由機構依照照顧需要自行調配。本研究採用長照機構決策者或管理者認知方式測量總配置比下，量測住宿式機構管理者依其主觀認知或是現行實際採用人力配

置比依照題項描述來進行勾選。問卷設計主要依個案數與照顧服務員訂定照顧比，日、夜班之照顧比由機構依照照顧需要自行調配來進行問卷設計，共有 4 題，計分方式採用 Likert 5 點尺度測量。

(2) 日、夜間不同配置比之操作性定義係依照照顧服務員與照顧個案之總數，區分及訂定日夜間之不同比例，達到此比例即符合標準，不管人員休假、臨時請假等因素，日夜間照顧人力由業務負責人依實際需要做彈性調整。問卷設計在此部分主要依 2007 年至今老人福利機構人力設置標準模式，共有 4 題，計分方式採用 Likert 5 點尺度測量。

(3) 任何時段固定比之操作性定義係依照照顧服務員與照顧個案總人數，除固定比例外，但在任何時段即隨時保持一定之照顧比（照顧服務員加護理人員與個案之比例）。而此隨時之意涵是表示，要扣除工作人員法定休假日及請假，含天災等之實際工作天數，即每個人值勤只有 0.65，表示在法定人力外再加至少 35% 人力。問卷設計在此部分主要依護理之家現行設置標準模式，共有 4 題，計分方式採用 Likert 5 點尺度測量。

(4) 日夜間不同比例任何時段固定配置比之操作性定義，採行日、夜間不同比例人力配置標準係依長期照顧服務法設立標準之規範而設置人力配置比。問卷設計在此部分主要依長期照顧服務法設立標準草案設置標準模式，共有 4 題，計分方式採用 Likert 5 點尺度測量。

3. 人力資源不足

本研究人力資源不利因素測量工具係根據長期照顧服務法設立標準與專家訪談，還有整合先前文獻 Lee, Liu, Wu, Chung, 和 Lee (2002) 與 OECD (1996) 指出，政府政策對長照機構之資源配置影響甚巨，尤其是照顧服務員人力與相關資源配置。由長照機構管理者根據在新設長期照顧服務法設立標準對機構照顧服務員人力配置標準考量因素的認知進行自評，共 2 題，計分方式採用 Likert 5 點尺度測量。人力資源不足原始構面共 2 題，經由因素分析後因 2 題之負荷量在可接受範圍，故無題項刪除，因素分析後 2 題解釋變數為 68.887%，Cronbach's α 值為 0.656。

4. 人力成本因素

問卷設計主要參考 Yalçındağ, Cappanera, Scutellà, Şahin, 與 Matta (2016) 研究指出，照顧服務員應該被視為成本測量主要因素之一。本研究在照顧服務員成本部分，

係根據專家訪談再加入新設長期照顧服務法設立標準之人力配置，來發展出照顧服務員成本問項。人力成本增加原始構面共 4 題，經由因素分析後因有一題之負荷量過低，均低於 0.5，故刪除該題：即人力成本增加，由機構自行吸收。將該提項刪除後 3 題解釋變數為 68.652%，Cronbach's α 值為 0.771。

（三）統計計量估計與分析方法

本研究中因為依變數是一個有選擇性且是離散的多重觀察值，根據現行法規對人力資源的規範，目前長照機構所實施之人力配置比主要係依據，老人福利法、護理人員法、長期照顧服務機構設立標準等三個法規為依據，設計與規範出總配置比、日夜間不同配置比、任何時段固定比、日夜間不同比例任何時段固定配置比等四種類別照顧服務員人力配置，每種照顧服務員人力配置對照顧服務員人力配置標準有所差異。

因此，本研究採用「多重羅吉斯迴歸模型」(multinomial logit model regression approach) 來調查長照機構人力配置方法與人力配置因素、成本間之關係。根據上述假定多重羅吉斯迴歸模型，本研究後續將利用 STATA 軟體進行後續實證分析工具。

肆、研究結果

一、長期照顧產業樣本之敘述性統計分析

本研究利用全面普查方式對全台 1,605 家長照業者進行實證調查，問卷共回收 274 份有效問卷，回收率 17%。

（一）長照機構背景分析

根據 274 份有效回收樣本中，機構類別屬於衛政單位的計有 37 家，屬於社政單位的計有 235 家機構，其中兩家漏填但不影響本研究後續實證；若以機構屬性來區分，共有 60 家屬於養護型長照機構，約佔 21.9%；150 家（54.7%）是屬於插兩管型養護型長照機構，約佔 56.5%；27 家屬於長期照護型機構，約佔 9.9%；37 家屬於護理之家，約佔 13.50%，詳見下表 4-1。

表 4-1、長照機構屬性分配

機構屬性	家數	百分比
養護型長照機構	60	21.9%
插兩管型養護型長照機構	150	54.7%
長期照護型	27	9.90%
護理之家	37	13.5%

資料來源：本研究整理

（二）長照機構區域分布

全台長照機構區域分配表之樣本分布可以發現，以大台北 47 家（15.69%），其次是宜蘭 35 家（12.40%），再來是高雄 28 家（10.21%），彰化 24 家（8.75%），桃園有 22 家（7.29%），雲林有 21 家（7.66%），新竹及台東各 14 家（5.10%），台中及台南各 13 家（4.74%），苗栗 12 家（4.37%），嘉義及南投各 10 家（3.64%），基隆與屏東分別是 8 家與 3 家。

（三）人力配置比分配

本研究發現，選擇總配置比之住宿式機構之管理者有 155 家，約佔 56.56%是調查樣本中最高比例。再者，選擇日、夜間不同配置比住宿式機構之管理者有 98 家，約佔 35.76%。選擇任何時段保持一定之照顧比住宿式機構之管理者，在此次調查中只有 8 家，約佔 2.91%。最後，選擇日、夜間不同比例之任何時段固定配置比只有 13 家，約佔 4.74%。

（四）長照機構樣本屬性

長照機構收容人數即經營規模或是床數，整體平均而言，收容人數在 55 人左右。本國照顧服務員每月平均薪資大約新台幣 3 萬 8 千元左右，即使薪資水準比其他產業高，但是整體而言，長照產業照顧服務員的需求還是極為短缺。反觀，長照產業外籍照顧服務員每月平均薪資大約為新台幣 3 萬元，相對在東南亞其他國家而言，來臺灣擔任照顧服務員之薪資還算合理。

二、人力配置模式分析

本研究實證分析發現，住宿式機構之人力配置標準仍是以總配置比方式最為管理者所接受（56.56%），日夜間不同配置比次之（35.76%）。此兩類人力配置標準佔所有樣本 92.32%。為清楚了解不同人力配置之內涵，下列針對各類別分別進行說明之：

（一）總配置比

本研究發現，總配置比為人力配置標準最佳的人力配置方式（表 4-2）。

表 4-2、總配置比下人力配置

	完全沒有插管	不管插管數量為何 最適照顧人力配置	依插管數量不同有 不同照顧人力配置 (插兩管，不含氣 切管)	依插管數量不同而 有不同之照顧人力 配置比(以氣切管 為主之插管)
1:4	NA	1 (0.65%)	3 (1.95%)	14 (9.21%)
1:5	4 (2.56%)	17 (11.04%)	19 (12.34%)	66 (43.42%)
1:6	2 (1.28%)	19 (12.34%)	15 (9.74%)	24 (15.79%)
1:7	1 (0.64%)	24 (15.58%)	24 (15.58%)	14 (9.21%)
1:8	85 (54.49%)	75 (48.70%)	78 (50.65%)	25 (16.45%)
其他	64 (41.03%)	18 (11.69%)	15 (9.74%)	9 (5.92%)

資料來源：本研究整理

在上表發現：(1)完全沒有插管達 85 家，其他則 64 家機構。進一步發現，在其他選項填寫最適人力配置比為 1:10，有 40 家機構，其餘 24 家機構在此部分填答極為零散；(2)在不管插管數量為何最適照顧人力配置比為 1:8 部分達 75 家；(3)在依插管數量不同有不同照顧人力配置（插兩管，不含氣切管）比為 1:8 達 78 家機構；(4)依插管數量不同而有不同之照顧人力配置比（以氣切管為主之插管）為 1:5 有 66 家機構。

（二）日、夜間不同配置比

在下表 4-3 中發現：(1)在完全沒有插管的最適照顧人力配置部分，最多的為白班 1:8、夜班 1:25 共有 53 家；其他有 30 家機構，在此選項填寫人力配置比為白班 1:8、夜班 1:30，有 7 家機構；(2)在不管插管數量為何最適照顧人力配置的其他選項有高達 38 家，填寫白班 1:8、夜班 1:20 為 11 家機構；其餘對人力配置比例較為零散；(3)在依插管數量不同有不同照顧人力配置（插兩管，不含氣切管）的其他選項高達 31 家，填寫白班 1:10、夜班 1:25 為 3 家機構；其餘對人力配置比例填答較為零散；(4)在依插管數量不同而有不同之照顧人力配置比（插三管，含氣切管）的部分，最多的為白班 1:5 夜班 1:15 共有 39 家。

表 4-3、日／夜間不同配置比下人力配置

	完全沒有插管	不管插管數量為何最 適照顧人力配置	依插管數量不同有不同 照顧人力配置（插兩管， 不含氣切管）	依插管數量不同而有不同之 照顧人力配置比（插三管， 含氣切管）
白班 1：6 夜班 1：30	4（4.35%）	NA	NA	NA
白班 1：7 夜班 1：25	2（2.17%）	NA	NA	NA
白班 1：7 夜班 1：30	3（3.26%）	NA	NA	NA
白班 1：8 夜班 1：25	53（57.61%）	11（12.09%）	6（6.52%）	4（4.40%）
白班 1：5 夜班 1：10	NA	3（3.30%）	NA	7（7.69%）
白班 1：5 夜班 1：15	NA	29（31.87%）	16（17.39%）	39（42.86%）
白班 1：5 夜班 1：20	NA	NA	24（26.09%）	15（16.8%）
白班 1：5 夜班 1：25	NA	NA	15（16.30%）	NA
白班 1：4 夜班 1：15	NA	1（1.10%）	NA	5（5.49%）
白班 1：4 夜班 1：20	NA	9（9.89%）	NA	NA
其他	30（32.61%）	38（41.76%）	31（33.70%）	21（23.08%）

資料來源：本研究整理

（三）任何時段保持一定之照顧比

選擇任何時段保持一定之照顧比住宿式機構之管理者，在此次調查中只有 8 家（2.91%），選此配置比的管理者認為任何時段保持一定之照顧比為人力配置標準，是他們認為較佳的人力配置方式（表 4-4）。

表 4-4、任何時段保持一定之人力配置

	完全沒有插管	不管插管數量 為何最適照顧 人力配置	依插管數量不 同有不同照顧 人力配置（插 兩管，不含氣 切管）	依插管數量不 同而有不同之 照顧人力配置 比（插三管， 含氣切管）
總配置比 1：8， 但任何時段 1：10	2（25%）	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但任何時段 1：15	2（25%）	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但任何時段 1：20	1（12.5%）	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但任何時段 1：25	3（37.5%）	NA	NA	NA
總配置比 1：5， 但任何時段 1：10	NA	3（37.5%）	3（37.5%）	3（37.5%）
總配置比 1：5， 但任何時段 1：15	NA	1（12.5%）	1（12.5%）	3（37.5%）
總配置比 1：5， 但任何時段 1：20	NA	NA	2（25%）	NA
總配置比 1：5， 但任何時段 1：25	NA	4（50%）	2（25.4%）	1（12.5%）
其他	NA	NA	NA	1（12.5%）

資料來源：本研究整理

（四）日、夜間不同比例之任何時段固定配置比

在日、夜間不同比例之任何時段固定配置比住宿式機構之管理者，在此次調查中只有 13 家（4.36%）選擇此一人力配置方式（表 4-5）。

表 4-5、日／夜間不同比例之任何時段固定配置比人力配置

	完全沒有插管	不管插管數量 為何最適照顧 人力配置	依插管數量不 同有不同照顧 人力配置（插 兩管，不含氣 切管）	依插管數量不 同而有不同之 照顧人力配置 比（以氣切管 為主之插管）
總配置比 1：8， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：25	4 (33.33%)	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：30	2 (16.67%)	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：35	1 (8.33%)	NA	NA	NA
總配置比 1：8， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：40	5 (41.67%)	NA	NA	NA
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：15， 夜班任何時段 1：20	NA	NA	1 (8.33%)	4 (33.33%)
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：15， 夜班任何時段 1：25	NA	5 (41.67%)	6 (50%)	6 (50%)
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：15， 夜班任何時段 1：30	NA	NA	4 (33.33%)	2 (16.67%)
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：15， 夜班任何時段 1：40	NA	NA	1 (8.33%)	NA
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：30	NA	4 (33.33%)	NA	NA
總配置比 1：5， 但白班任何時段 1：20， 夜班任何時段 1：40	NA	3 (25%)	NA	NA
其他	NA	NA	NA	NA

資料來源：本研究整理

三、相關分析與迴歸分析

(一) 相關分析

本研究進一步探討照顧服務員與人力配置標準考量因素、人力資源不足與人力成本上升變項之間的相關性（表 4-6）。本研究發現，當前所規範之四種照顧服務人力配置策略下（配置比、日夜間不同配置比、任何時段固定比、日夜間不同比例任何時段固定配置比）與上述三個變數均呈現負向顯著關係。人力配置標準考量因素、人力資源不足、人力成本間呈現正面且顯著關係，且相關係數的強度介於 0.4 與 0.6 之間。收容數與機構屬性間的相關係數，呈現正面且顯著關係，且相關係數的強度介於 0.2 與 0.3 之間。

表 4-6、相關分析

變數	1	2	3	4	5	6	7	8
1.人力配置標準 考量因素								
2.人力資源不足	.434**							
3.人力成本	.480**	.583**						
4.本國照顧服務 員薪資	.097	.116	.071					
5.外國照顧服務 員薪資	.077	.080	.104	-.815**				
6.機構屬性	.036	-.004-	.028	-.149	-.058			
7.收容數	-.029	-.073	.213**	.027	-.044	.243**		
8.人力配置策略	-.274**	-.127*	-.138*	-.054	-.016	-.060	-.029	
平均數	4.75	4.25	4.04	37941.11	3016.41	1.13	54.25	1.55
標準差	041	0.82	0.89	26776.40	1745.99	0.34	37.81	0.77

註：表中為雙尾檢定，**表示顯著水準在 $\alpha=0.01$ ；*表示顯著水準在 $\alpha=0.05$

(二) 迴歸分析

本研究迴歸分析實證結果(表 4-7)，首先，根據模式 Submodel 1 到 Submodel 3，發現在總配置比為基準下，所有人力配置標準對夜間不同配置比、任何時段保持一定之照顧比、日夜間不同比例之任何時段固定配置比之迴歸係數依序為(-0.509；-1.642；-2.053)，都為負數且達顯著水準，實證結果符合預期支持假說一，表示長照機構在面對人力配置標準的考量因素下，相對上較偏好總配置比作為照顧服務員人力配置決策。

其次，模式 Submodel 4 到 Submodel 6 提供實施長期照顧服務法，照顧服務員人力資源不足對照顧服務人力配置模式之實證分析。實證結果發現，在模式 Submodel 5 中，任何時段保持一定之照顧比對總配置比係數為負，但未達顯著水準，在模式 Submodel 4 與 Submodel 6 兩模式中，夜間不同配置比與日夜間不同比例之任何時段固定配置比之迴歸係數依序為(-0.326 與 0.430)且達顯著水準，實證結果部分支持假說二。此表示長照機構在面對實施長期照顧服務法且照顧服務員人力資源不足窘境下，相對上較偏好總配置比作為照顧服務員人力配置決策。

第三，模式 Submodel 7 到 Submodel 9 提供實施長期照顧服務法，照顧服務員人力成本上升對照顧服務人力配置模式之實證分析，根據模式 Submodel 7、Submodel 8 與 Submodel 9，可以發現人力配置標準對夜間不同配置比、任何時段保持一定之照顧比、日夜間不同比例之任何時段固定配置比相對於總配置比，所有迴歸係數均為負數依序為(-0.275；-0.589；-0.504)且達顯著水準，實證結果符合預期支持假說三。此表示長照機構在面對長期照顧服務法且遭遇照顧服務員人力成本上升時，相對上較偏好總配置比作為照顧服務員人力配置決策。綜合以上分析的結果，本研究三項假說中，除了假說二部分支持外，其餘全部成立。

表 4-7、人力配置標準決策多重羅吉斯迴歸結果

	Submodel 1	Submodel 2	Submodel 3	Submodel 4	Submodel 5	Submodel 6	Submodel 7	Submodel 8	Submode9
	日、夜間不同 配置比相對於 總配置比	任何時段保持 一定之照顧比 對於總配置比	日、夜間不同 比例之任何時 段固定配置比 相對於總配置 比	日、夜間不同 配置比相對於 總配置比	任何時段保持 一定之照顧比 對於總配置比	日、夜間不同 比例之任何時 段固定配置比 相對於總配置 比	日、夜間不同 配置比相對於 總配置比	任何時段保持 一定之照顧比 對於總配置比	日、夜間不同 比例之任何時 段固定配置比 相對於總配置 比
人力配置標準 考量因素 (H1)	-.509 (.367) *	-1.642 (0.674)**	-2.053 (0.564)***						
人力資源不足 (H2)				-.326 (.169)**	-.094 (.442)	-.430 (.323)*			
人力成本增加 (H3)							-.275 (.160)*	-.589 (.352)*	-.504 (.313)*
本國照顧服務 員平均成本	-.001 (.000)**	-.001 (.000)*	.001 (.000)	-.001 (.001)*	-.001 (.001)*	0.000 (0.001)	-.001 (.001)*	-.001 (.001)*	.001 (.000)
外籍照顧服務 員平均成本	0.001 (0.000)	-0.001 (0.000).	-.001 (.000)	.001 (.000)	-.001 (.001)	.000 (.000)	.001 (.000)	-.001 (.000)	-.001 (.000)
收容人數	.003 (.004)	-.005 (.012)	-.011 (.012)	.003 (.003)	-.006 (.012)	-.012 (.012)	.002 (.160)	-.006 (.011)	-.014 (.012)
護理之家	-1.921 (1.303)*	10.065 (1022.238)	9.487 (982.700)	-2.104 (1.310)*	11.663 (1895.91)	11.683 (2386.9)	-1.983 (1.304)*	10.543 (1134.8)	10.942 (1467.2)
長照	-1.610 (1.171)	8.791 (1022.200)	-20.507 (1646.417)	-1.739 (1.175)*	10.36 (1895.91)	-25.000 (4029.7)	-1.734 (1.170)*	9.265 (1134.8)	-23.161 (2464.0)
養護型	-0.549 (1.183)	-18.180 (1701.225)	10.239 (982.700)	-.701 (1.187)	-21.394 (3180.98)	12.161 (2386.8)	-.652 (1.182)	-19.543 (1877.1)	11.350 (1467.2)
養護型插兩管	-1.07 (1.198)	8.652 (1022.200)	8.954 (982.700)	-1.201 (1.204)	10.32 (1895.1)	11.149 (2386.9)	-1.120 (1.197)	9.300 (1134.8)	10.335 (1467.2)
常數項	5.236 (2.267)	-.011 (1022.247)	-2.121 (982.706)	4.095 (1.661)**	-7.981 (1895.9)	-11.445 (2386.9)	3.964 (1.656)**	-5.751 (1134.9)	-10.366 (1467.2)
觀察值			273			273			273
Log likelihood			-231.613			-237.532			-236.697
Pseudo R2			0.096			0.0735			0.0768

註：() 中為標準誤；顯著水準：* $p < 0.1$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

伍、結論與建議

一、研究結論

首先，在長期照顧產業描述性分析方面：(1)本研究之長期照顧機構類別屬於衛政單位的計有 37 家，屬於社政單位的計有 235 家機構，其中兩家漏填。以機構屬性來區分，共有 60 家屬於養護型長照機構、150 家為插兩管型養護型長照機構、27 家屬於長期照護型機構、37 家屬於護理之家；(2)長照機構區域分布以大台北最多，其次為宜蘭、高雄，最少的區域是基隆與屏東；(3)人力配置比分配方面，總配置比之住宿式機構為最多負責人選擇、日夜間不同配置比次之；(4)長照機構收容人數平均為 55 人，本國籍及外國籍照顧服務員每月平均薪資分別為 38,000 及 30,000 元。

第二，在人力配置模式與失能程度照顧方面，研究結果顯示（表 5-1）：

在總配置比人力配置模式下，其失能程度之照顧比分別為：(1)完全沒有插管的人力配置比以 1:8 佔最多；(2)不管插管數量為何的人力配置比，其最適照顧比是 1:8；(3)依插管數量不同有不同照顧人力配置（插兩管，不含氣切管）以 1:8 最多；(4)依插管數量不同有不同照顧人力配置（以氣切管為主）以 1:5 佔最多。

其次，在日、夜間不同配置比模式下，其失能程度之照顧比分別為：(1)完全的人力配置比以白班 1:8 夜班 1:25 佔最多；(2)不管插管數量為何的人力配置比，機構選擇其他項目最多，以 11 家建議白班 1:8 夜班 1:20 為主，其餘機構對於人力配置較為零散。而白班 1:5 夜班 1:15 則為次多選擇；(3)依插管數量不同有不同照顧人力配置（插兩管，不含氣切管），機構選擇其他項目最多，以白班 1:10 夜班 1:25 為 3 家，其餘機構對於人力配置較為零散。而白班 1:5 夜班 1:20 則為次多選擇；(4)依插管數量不同有不同照顧人力配置（以氣切管為主），以白班 1:5 夜班 1:15 最多。

最後，在任何時段保持一定之配置人力及日、夜間不同比例之任何時段固定配置比分別只有 8 家及 13 家機構選擇，在不同配置比人力配置不顯著。

表 5-1、不同配置比人力配置

	完全沒有插管	不管插管數量 為何最適照顧 人力配置	依插管數量不 同有不同照顧 人力配置（插 兩管，不含氣 切管）	依插管數量不同 而有不同之照顧 人力配置比（以 氣切管為主之插 管）
總配置比	1:8（54.49%）	1:8（48.70%）	1:8（50.65%）	1:5（43.42%）
日、夜間不同 配置比	白班 1:8 夜班 1:25 （57.61%）	白班 1:5 夜班 1:15 （31.87%）	白班 1:5 夜班 1:20 （26.09%）	白班 1:5 夜班 1:15 （42.86%）
任何時段保 持一定之配 置人力	總配置比 1:8 任何時段 1:25 （37.5%）	總配置比 1:5 任何時段 1:10 （37.5%）	總配置比 1:5 任何時段 1:10 （37.5%）	總配置比 1:5 任何時段 1:10 （37.5%）
日、夜間不同 比例之任何 時段固定配 置比	總配置比 1:8 白班任何時段 1:20 夜班任何時段 1:40（41.67%）	總配置比 1:5 白班任何時段 1:15 夜班任何時段 1:25（41.67%）	總配置比 1:5 白班任何時段 1:15 夜班任何時段 1:25（50%）	總配置比 1:5 白班任何時段 1:15 夜班任何時段 1:25（50%）

資料來源：本研究整理

整體而言，本研究所建構之假說都獲預期支持，假說一與假說三獲得全面支持。假說一有助於說明，在現行住宿型長照機構組織照顧服務員人力配置標準考量因素下，目前照顧機構組織決策者所願意且可能採取的照顧服務員人力配置以總配置比模式為最優先；因為總配置比照顧服務員人力配置模式是依個案數與照顧服務員訂定照顧比，而且日、夜班之照顧比由機構依照照顧需要自行調配，也較彈性符合當前長照機構組織照顧服務員配置需求。假說三有助於說明，實施長期照顧服務法後，住宿型長照機構組織面臨照顧服務員人力成本上升，因為成本大量上升，導致長照機構組織決策者所願意且可能採取的照顧服務員人力配置亦以總配置比模式較為恰當。

二、研究建議

第一、政府為滿足更多的照顧需求及更多的照顧對象，住宿式機構新的人力配置標準，建議採用總配置比或日、夜間不同比例的照顧模式。

第二、在人力配置模式與失能程度的方式，在總配置比模式下，無插管照顧比例是 1:8，插二管照顧比例是 1:8，氣切管為主的照顧比是 1:5。為預防機構負責人貪圖利潤最大化，減少夜間應有人力，影響照顧品質及安全，建議採用日、夜間不同比例的配置比例模式，無插管照顧比是白班 1:8 夜班 1:25，無氣切管的二管個案照顧比是白班 1:5 夜班 1:20，插氣切管為主的三管個案是白班 1:5 晚班 1:15。

第三、照顧人力配置比除了涉及市場資源是否足夠外，也會影響著品質及成本增加、照顧糾紛法律責任、更會影響機構的經營策略，如是否因人力不足面臨減床、轉嫁、自行吸收、挑選個案甚至放棄低收入個案、還是放棄住宿式經營轉型社區式或居家式等。甚至，因總照顧比或任何時段隨時比，都會產生最少比例或最少基本量的矛盾現象，這些都建議值得後續研究。

參考文獻

- 王雲東、鄧志松(2009)。**我國長期照護服務需求評估**。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 王潔媛(2013)。**長期照顧機構服務品質與發展趨勢之探討**。**社區發展季刊**，141，173-186。
- 王麗蕙(2015)。**東部地區長期照護機構照顧服務員工作滿意度與留任意願之探討**。美和科技大學健康照護碩士班碩士論文。未出版。屏東縣。
- 江孟冠(2002)。**長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討**。臺灣大學護理學碩士班碩士論文。未出版。屏東縣。
- 吳尚琪、翟文英(2011)。**長期照護服務法之研議**。臺北：衛生福利部。
- 吳淑瓊、江東亮(1995)。**臺灣地區長期照護的問題與對策**。**中華民國公共衛生學會雜誌**，14(3)，246-255。
- 李佳憶(2000)。**我國照顧服務人力資源開發與運用之研究-以照顧服務員為例**。政治大學勞工碩士班碩士論文。未出版。台北市。
- 初敏世、陳麗華(2008)。**長期照顧的發展現況與未來展望**。載於黃惠璣等(編)，**長期照顧**，27-46。新北市：新文京開發。
- 柯姿婷(2015)。**長期照顧機構經營策略之研究-以臺北市小型長期照顧機構為例**。淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文。未出版。新北市。
- 國家發展委員會(2016)。**中華民國人口推估(105至150年)**。臺北：國家發展委員會。
- 許佩蓉、張俊喜、林靜宜、林壽惠、李世代(2006)。**機構式長期照護綜論**。**臺灣老年醫學雜誌**，1(4)，198-215。
- 陳淑芬、鄧素文(2010)。**臺灣長期照護服務體系之發展**。**護理雜誌**，57(4)，5-10。
- 曾嫻秀(2014)。**失智症日間照顧中心照顧服務員人力發展之探討**。中正大學社會福利學系碩士班碩士論文。未出版。嘉義縣。
- 葉淑娟(2006)。**組織特質、管理風格、與長期照護品質之關係**。**中山管理評論**，14(3)，753-789。
- 黃秀雲(2015)。**老人長期照顧機構之服務品質管理系統現況：以「ISO 9004：2009 版**

--管理組織的持續成功」作檢視。社區發展季刊，152，271-289。

賴添福（2012）。台灣養護型長期照顧機構最適經營規模之研究。嘉義大學管院碩士在職專班碩士論文。未出版。嘉義市。

劉淑貞（2012）。長期照護機構人力資源規劃。南華大學非營利事業管理學研究所碩士論文。未出版。嘉義縣。

衛生福利部（2010）。國民長期照護需要調查。臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2013）。長期照護保險政策評估。臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2014）。長期照護制度規劃及政策建議。臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2016a）。長期照顧十年計畫2.0（106~115年）。臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2016b）。103年老人狀況調查報告。臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2016c）。老人福利機構床位數之供需落差。檢索日期：2017.11.20。網址：https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_Info.aspx

衛生福利部統計處（2016a）。105年老人長期照顧、安養機構概況。檢索日期：2017.11.20。網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2977-13854-113.html>

衛生福利部統計處（2016b）。105年護理之家機構數。檢索日期：2016.11.20。網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-1720-44132-113.html>

簡馨月（2013）。綜合式老人照顧機構的人力困境研究。政治大學行政管理碩士學程碩士論文。未出版。台北市。

龔明聰（2008）。長期照顧機構服務產業發展之研究-以高雄為例。國立中山大學高階公共政策碩士班碩士論文。未出版。高雄市。

Arthur, J. B. (1992). The linking between business strategy and industrial relations systems in American Steel Minimills. *Industrial and Labour Relations Review*, 45, 488-506.

Chareonsuk, C & Chansa-ngavej, C. (2008). Intangible asset management framework for long-term financial performance. *Industrial Management & Data Systems*, 108(6), 812-828.

Hussein, S., & Manthorpe, J. (2005). An International Review of the Long-Term Care Workforce: Policies and Shortages. *Journal of Aging & Social Policy*, 17(4), 75-94.

- Hussein, S., Ismail, M., & Manthorpe, J. (2016). Male workers in the female-dominated long-term care sector: evidence from England. *Journal of Gender Studies*, 25(1), 35-49.
- Lee, C. L., Liu, T. L., Wu, L. J., Chung, U. L., & Lee, L. C. (2002). Cost and care quality between licensed nursing homes under different types of ownership. *Journal of Nursing Research*, 10, 60-151.
- Lee, S.D. (2012). Exploring Policy and Financing Options for Long-Term Care in Taiwan. *Journal of Aging & Social Policy*, 13(2), 203-216.
- Leung, E.M. F. (2001). Changing Needs and Changing Service Delivery for Long-Term Care in Hong Kong. *Journal of Aging & Social Policy*, 13(2/3), 155-168.
- Litaker, D., & Love, T. E. (2005). Health care resource allocation and individuals' health care needs: examining the degree of fit. *Health Policy*, 73, 183-193.
- OECD. (1996). *Caring for Frail Elderly People: Policies in Evolution*. Paris: OECD.
- Pfeffer, J., & Veiga, J. F. (1999). Putting people first for organizational success. *Academy of Management Executive*, 13, 37-48.
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resource and the resource based view of the firm. *Journal of Management*, 27, 702-721.
- Yalçındağ, S., Cappanera, P., Scutellà, M. G., Şahin, E., & Matta, A. (2016). Pattern-based decompositions for human resource planning in home health care services. *Computers & Operations Research*, 73, 12-26.

研究論文

文學如何有用？ 故事行銷寫作課程之教學實踐研究*

申惠豐

靜宜大學台灣文學系助理教授

汪淑珍

靜宜大學中國文學系副教授

收稿日期：2021 年 04 月 28 日，接受刊登日期：2021 年 06 月 30 日。

通訊作者為申惠豐，oceans0423@gmail.com。感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

中文摘要

缺乏市場價值、學用落差大，是文學系最常被質疑的一個問題，因此，如何滿足文學系學生未來的就業需求，對學生或教師而言，都是有待解決的問題。本文以「故事行銷寫作」課程為研究場域，應用「任務導向學習」框架進行課程設計，以實務操作模式指導學生進行敘事能力的跨領域應用，並探討學生在此課程模組中的學習成效。本研究結果顯示，學生對本課程設計的模式有著高度的接受與認同，在完成課程後，自我學習的效能也有明顯的提升，對自我專業的認知及核心能力的提升上，都高度的認同其成效。

關鍵詞：任務導向學習，技能轉用，故事行銷，敘事應用、跨領域課程

How Can Literature Be Useful ? The Practical Research of Writing for Story-Telling Marketing Course

Hui-Feng Shin

Assistant Professor, Department of Taiwanese Literature, Providence University

Shu-Chen Wang

Associate Professor, Department of Chinese Literature, Providence University

Abstract

Lack of market value is one of the most frequently questioned issues in the Department of literature. Therefore, the question of how to meet the future career needs of literature students remains to be solved. In this study, we use the course "Writing for Story-Telling Marketing" as the research field and apply the framework of "task-based learning" to design the course, guide students to practice their storytelling skills, and investigate students' learning effectiveness in this course. The results of this study show that students have a high degree of recognition of this course design model, and after completing the course, their self-learning effectiveness has been significantly improved, as well as their professional knowledge and core competencies.

Keywords: Task-based learning, Transferable skills, Storytelling Marketing, Narrative Applications, Interdisciplinary Courses

壹、前言

據 2016 年台灣耗時三年進行的《大學畢業生就業調查》結果顯示，人文學門的畢業生，平均工作月數短於其他學門，從學士到博士，平均月薪在各學門中也敬陪末座，但轉職率卻是所有學門中最高的。「人文無用」的論調，在這個由政府主導的調查報告中，被科學性的「驗證」，且根據這個結果，教育部表示，會要求大學人文科系積極研議轉型（林秀姿、洪欣慈、鄭語謙，2016）。

長期以來，「就業問題」一直都是人文學科的難題，大眾觀點認為，人文學科的專業技能與勞動市場需求關聯性低，有著明顯學用落差的問題。然而傳統上，人文學科追求的目標，是知識的內在價值與社會價值，強調人文知識如何成為推動社會與個人轉變的積極力量，因此較少關注經濟價值的創造以及學生的就業需求。

Bok（2008）說道，人文學科的教授大多認為，知識追求本身就應是學習的主要目標，但事實上多數學生的想法並非如此，對學生而言，知識的追求不是最終的目標，而是達成目標的方法，例如求職或追求事業成功，所以人文學科要面對的問題之一，便是尊重大學生的職業需求。

雖然職業課程這種講求即時可應用的訓練，可能缺乏知識上的深度，而商業與功利性也可能牴觸人文教育的理念，但 Bok（2008）認為，這樣的問題不會因為漠視而消失。相反的，市場壓力會迫使大學提供學生想要的實務訓練，否則如果學生可以選擇，肯定會成群遠離傳統課程而去。眾所皆知，「就業能力」的高低，是台灣社會對大學教育功能的普遍期待與認知，也是學生（家長）選擇校系的重要指標之一。如文學系的教師，最常遭遇的挑戰便是回應學生、家長以及一般大眾：「讀文學有什麼用？」這些困惑與質疑，反映了一般大眾對文學「有用性」的普遍印象。

要回答這個問題，首先必須思考文學有哪些可以應用的核心技能？這些技能又可以在什麼樣的場景中被應用？從學系的專業來看，「敘事」的能力，是文學最具應用價值的核心能力之一。亦即，如何以故事為載體，進行具影響力的訊息生產與傳播，創造有價值的內容，這些都是由「敘事」延伸出來的文學應用思考。

而故事作為一種內容的創意產品，在商業領域實有著高度的需求性。因為故事可以提供獨特的情感體驗，並對消費者產生影響力，McKee 與 Gerace（2019）兩人甚至

為這樣的現象，創造了「故事經濟學」(storynomics)一詞，足見「說故事」乃是具有商業潛力與經濟效益的技能，近年來，說故事已然成為行銷最具成效的策略之一，在這個產品供過於求，迭代速度快、同質性高且競爭激烈的消費市場裡，消費者需要的是一種情感上的認同，因此，內容的創意，深深影響著消費者的認同意向。行銷在此一情境中，主要任務也從過去的「促銷」轉變為「說書」(Kotler, Kartajaya & Setiawan, 2017)，簡單說，現在要做好行銷，就得有能力對市場說一個好故事。從這個角度來看，文學技能不僅有著需求，且含金量不低。

鑑於此，研究者嘗試開設「故事行銷寫作」課程，其目標即是在文學系敘事力的專業基礎上，建立一個跨領域的知識渠道，連結文學專業與商業行銷，讓敘事能力能夠結合行銷意識與知識，並應用在行銷需求實踐上，讓文學系的學生，懂得如何在一個具體、真實的市場需求中，應用敘事專業。

就如 Wagner (2013) 所言，在二十一世紀，「你知道什麼」的重要性將越來越不如「你可以運用知識完成些什麼」，因此，如何將文學敘事能力實踐在如商業或社會需求的脈絡中，用文學的技能解決現實需求的問題，對學生的學習而言，將更有助於其面對未來挑戰，而這樣的能力養成，或許需要不同於傳統文學系的課程設計與教學思維。

本研究之目的，即是為了瞭解文學系學生在修習文學結合商業應用的跨領域課程之學習成效，本課程以「任務導向學習」(Task-Based Learning, TBL) 為設計理念，進行課程內容的規劃設計，探討學生對課程學習模式的接受度、學習態度與效能、跨領域有用性的認知以及對核心能力如何轉用的理解，最後針對課程操作與內容設計進行相關檢討並提供建議。

貳、文獻探討

一、任務導向學習

任務導向學習 (Task-Based Learning, TBL) 是上個世紀八〇年代後期所發展出的一種語言應用的學習法 (Kanoksilapatham & Suranakkharin, 2019)，被大量運用在外語的教學實踐中。任務導向學習，強調以學生為中心，透過各種真實的情境任務設定，讓學生在實踐中汲取更多的經驗，瞭解在不同的場景中，如何應用所學知識 (Srimunta, Suphandee, Senarat, Sripai, & Ardwichai, 2020)。根據研究顯示，任務導向學習，可以創

造積極愉快的學習環境，能有效降低學習者的學習焦慮、提高學習參與度以及學生的自我效能感（Chua & Lin, 2020）。

儘管任務導向學習主要是一種語言的學習法，但此一方法，也被應用在不同的教育領域上，如社會學與醫學。如 Purdam（2016）便指出，社會學十分依賴教科書作為學習重點，而忽視了實踐的技能，存在著理論與實踐的落差，因此他提出以任務導向教學，將教科書材料與實際操作經驗進行關鍵鏈結，他指出，實踐才是學習的核心，任務導向學習，可讓學生「邊做邊學」，創建自己的方法與知識。任務的執行，引導學生進行知識的應用，同時也測試學習者的學習成效，讓學生意識到自己知識的差距。

Virjo（2001）等人則將任務導向教學應用於醫學教育的實踐上，並獲得良好的學習效果，他指出，過往醫學教育多以問題／專題導向教學法（Problem-Based / Project-Based Learning, PBL），主要側重在基礎醫學，對臨床醫學並不那麼合適，因此發展 TBL 的教學設計，給醫學生實際的任務，應用其所學技能，解決醫學工作問題。他指出，應用 TBL 進行訓練，增加了學生的學習動力，態度也變得更為積極，學生也更具有反思性。

任務導向學習課程在教學的規劃上，主要分為三個階段，分別為任務前的準備階段、任務中的執行階段、以及任務後的反思階段（Willis, 1996）。在任務準備階段，主要是目標或主題的說明介紹，此一階段，教師除了確保學習者清楚的理解任務目標，也要讓學習者掌握任務執行的認知需求、知識和技能；到了任務執行階段，便是讓學習者將課程所學應用於指定的任務上，教師可根據學生任務的執行，進行階段性的學習評估。任務後階段，則根據學生執行過程與成果，引導學生進行反思，分析與討論任務執行的經驗與學習（Kanoksilapatham & Suranakkharin, 2019; Bunmak, 2017）。

由三階段的任務循環規劃，可以理解，任務導向學習，更強調歷程而非最終成果，更專注於意義與經驗知識的建立，而非形式的產出（Bava Harji & Gheitanchian, 2017）

二、故事與行銷

故事是一門古老的藝術，也是我們認識世界、理解事物、建立意義的重要媒介。故事的力量也被許多學科廣泛認可，如社會學、心理學、傳播學、管理學和行銷學等（Gilliam & Flaherty, 2015; Spiller, 2018）。也如 Gottschall（2014）指出，人類是生活

在故事中的生物，故事幾乎觸及所有層面，人們也不斷在日常中消費故事。因此「故事」被視為下一個世代行銷的致勝關鍵與法則（McKee & Gerace, 2019）。

故事行銷在近年來被譽為現象級的行銷模式，指的是利用故事向消費者溝通品牌精神、理念、產品或服務（Zhang, 2019）。研究顯示，故事對公眾的行銷傳播扮演著重要角色，說故事的技術無論在情感的參與、資訊的傳遞與儲存以及口碑的分享等方面，都具有成效（Mangold & Faulds, 2009）。以故事做為行銷的方法，可以與消費者產生更多的互動，提供更多共創價值的機會，消費者參與的創價越多，對企業或品牌的滿意度及忠誠度就越高，口碑分享的可能性也就越大（Granata & Scozzese, 2019）。

此外，故事也是有效的溝通方式，相較於非故事形式的內容，故事性的內容，則更具有感染力，因為人們習慣通過故事來組織建構自己的經驗，這一過程也存在於消費情境中，許多研究表明，故事能與消費者建立起情感聯繫，提高理解力、溝通力與判斷力（Chiu, Hsieh & Kuo, 2012; Delgado-Ballester & Fernández-Sabiote, 2016），引發消費者共鳴，為品牌與商品銷售創造競爭優勢。

越來越多人意識到，消費者需要的是一種情感上的認同，因此感性的價值訴求，成為行銷的主流。所有商業策略的目標就是為了打動人心，而故事型傳播是吸引起顧客注意、並獎勵他們的注意力最有效的方式之一，因此，在社群與內容為王的年代，說故事的藝術，成為一種極具商業潛力的經濟學（McKee & Gerace, 2019）。

行銷追求的目標是提供消費者愉悅的正向體驗，根據媒體心理學的研究顯示，消費者傾向於正向情感的體驗，如享樂、快樂、幸福感、意義感（Carnevale, Yucel-Aybat & Kachersky, 2018），研究顯示，故事能有效的進行正向情感創造與經驗轉移，建構層次豐富的愉悅體驗（Zhang, 2019）。

故事正向效用的產生，主要是在故事的敘事處理（narrative processing）過程中會產生敘事轉移（narrative transportation）效應，即故事情節會啟動消費者想像力，進而引領消費者進入故事世界的一種反應（Escalas, 2004；van Laer, de Ruyter, Visconti & Wetzels, 2014）。

消費者的情感、認知、信念、態度或意圖會受到敘事的影響，因而從現實的世界中被轉移到敘事的世界中，從而改變消費者對既有世界的認知（Gerrig, 1993）。敘事

轉移的效應，讓消費者與故事產生共鳴，故事的情節，也會啟動消費者的想像力，促使故事接受者積極的共同建構一個故事，參與敘事世界的旅程（van Laer, Feiereisen & Visconti, 2018）。

Escalas(2007)指出，敘事轉移是一種品牌與消費者相互聯繫的配對過程(matching process)，會引導消費者將品牌或產品的故事與自我的故事聯繫起來，並開始以故事的敘事思考自身，如此一來消費者便與品牌或商品產生了連結，形成一個應對的態度（Escalas, 2004）。根據研究顯示，當消費者被轉移到故事中，往往都能改變他們對品牌的觀感或態度（Green & Brock, 2000）。由此可以理解，故事作為一種行銷的策略，主要著眼於消費者認知的建立，透過敘事啟動消費者想像，將價值、情感與理念，植入消費者的意識中，並據此建立識別與認同。

參、研究方法與流程

一、研究參與者

本研究之參與對象為靜宜大學中文系學生，且皆理解並自願參與本研究所需之研究調查，研究對象組成為二年級 1 人（2.7%）、三年級 23 人（62.2%）與四年級 13 人（35.1%），共計 37 人。其中女性 25 人（67.6），男性 12 人（32.4），多數屬已完成中文系基礎課程之高年級學生，對中文系相關專業已有一定之瞭解。參與本研究的學生中，有超過六成（65%）對中文系的「就業前景」和「未來出路」表達擔憂，儘管多數學生對就讀中文系表示感到興趣（60.2%），但也有高達六成（60.4%）的學生表示，不知該如何應用在中文系所學習到的專業知識，更有將近七成（67.4%）的學生認為中文系的專業無法滿足未來職涯需求。

學生的選課動機，主要著眼於課程的「實務性」及「應用性」。整體而言，有著明顯就業需求，如：「想要提升自己不足的寫作能力，並在未來有所應用」、「想增加就業能力」、「本身就對故事有興趣，加上行銷感覺更實用了」、「對行銷類的事物有興趣，也希望未來能從事相關行業」、「想要多修一些實用的課程，增加自己出社會的能力」、「學習一些實務技能，鍛煉自己，培養社會生存能力」、「投資自我能力，看能不能開拓更多自己的未來道路」等原因。

二、教學架構與規劃

（一）教學目標

「故事行銷寫作」課程教學目標，著重於養成學習者能夠實現將「文學系之專業核心能力進行跨領域的應用」，在教學規劃與策略上，採取了「任務導向」(Task-Based Learning, TBL)教學法。在此一教學模式中，課程需複製專業任務，提供學習者一個與實際場域合作的學習情境，TBL 學習法強調學習是在專業環境中進行，讓學習者體驗模擬現實生活中的任務，並了解其專業要求 (Inoue & Candlin, 2015)，十分合適本課程強調實務實作，貼近真實之訴求。

實務型的學習，對文學系學生的跨域學習十分重要，傳統上，文學系開設之創作相關課程，如小說、散文、新詩，主要聚焦於文學性寫作，是以「創作者中心」為導向的教學。然「故事行銷寫作」課程邏輯則不同，行銷是一種商業行為，創作上就必須具有商業思維。行銷故事，目的是要創造出影響消費者情感、改變消費者行為與價值認同的敘事，這是以「消費者為中心」的思維，與文學「創作者中心」的思維有著差異。

若以「創作者中心」思維進行商業內容的創造，常常會落入天馬行空，不具可行性或不符合市場需求的内容。任務導向的課程設計，主要是讓學生可以在真實的任務情境中實踐，逐步建立「商業意識」，以更貼近現實市場需求及工作情境的學習環境下，達到最具效益的學習效果。

（二）教學規劃

在教學的規劃上，本課程參考 Willis (1996) 提出之「任務循環」(task cycle) 模型概念進行設計，共分為三個主要階段，分別為：任務準備(pre-task)、任務執行(task)以及最後的成果與反思(report)，此一循環，各階段之間皆有關連性，對學習者而言可以提供專業知識學習的「鳥瞰圖」(Inoue & Candlin, 2015)。

1. 任務循環規劃

（1）任務準備

包含任務、學習目標說明，以及相關專業知識的講授。在本課程中，以「南投縣竹生活文化促進協會」開發之竹藝文創商品以及地方竹藝文化的推廣需求，作為設定的課程任務，學生需完成行銷故事的撰寫，並將內容上網。在教學的準備

上，除了理論知識的講述外，也邀請業師舉辦工作坊，建構學生實務面的認知，強化學生觀察問題解決問題等批判性思考能力。

（2）任務執行

針對任務分組，進行發想與討論，擬定執行策略後，進行文案撰寫。在本階段，教師與學生的角色需進行轉換，教師扮演的不再是課程的主導者，而是協助學生完成任務的促進者，透過回饋與參與，推動學生主動積極的完成任務，從「教師中心」轉換為「學生中心」，在本階段十分重要，一如 Nunan（2004）所言，讓學生在專業實踐中，建構自己的知識，提高學習者的自主性與學習責任感，是至關重要的環節。

（3）成果與反思

在此一階段，除了讓學生進行成果的展現外，反思與回饋也是重要的學習步驟。學生在任務執行階段，累積了許多經驗，引導學生進行反思，可以深化學生對理論知識的理解，強化新技能的掌握。

2. 非線性課程設計

本課程設計著眼於「文學系核心能力的跨領域轉用」，強調實務、實境的操作並經驗累積，因此教學活動需與場域實踐緊密連結，針對課程目標，因時因地進行設計。在課程的設計上，打破傳統線性時間的教學運作，以工作坊模式進行，讓每個教學單元及任務能夠密集且完整的操作，整體而言，即是透過教學空間、時間與目標的翻轉，突破傳統文學系教學模式，讓課程的實務操作，更具有學習效率。課程搭配之工作坊如下：

（1）故事行銷工作坊（認知層面）

以實際案例為基礎，引導學生進行個案的分析與討論，藉以建立學生基礎的行銷知識及概念，啟發學生商業思維，以行銷的觀點，思考故事的應用。

（2）設計思考工作坊（技能層面）

設計思考是以人為本，創造解決方案的思考工具，透過設計思考方法的學習，可以引領同學針對現實的問題與需求，激發創造力，透過目標的探索、問題的解讀、創意的發想、原型的製作與測試以及改良與精進等方法步驟，強化學生解決問題的能力。

（3）行銷寫作工作坊（技能層面）

故事行銷寫作的技巧及方法導引，針對故事創意與寫作技巧進行深化，包括資料蒐集、設計發想、故事架構、內容創意、風格形塑等面向。

三、資料蒐集與分析

（一）訪談資料

本研究於課程結束後，進行抽樣訪談調查，採半結構式訪談法，先預擬訪談題綱，後依學生回答狀態，機動調整訪談問題。訪談主要聚焦於：相較於傳統文學系課程與教學模式，學生對文學實務課程結合「任務導向」之教學模式有何不同的認知與看法？這樣的課程是否改變了他們對文學專業的價值認知？訪談以字母 C 作為編碼，後接兩位數字，用以表示訪談者的編號。

（二）問卷資料

為了理解本課程設計的可行性以及學生的學習成效，本課程進行了問卷量表的調查與抽樣訪談。在量表的設計上，包含了下列幾個部分：課程內容的滿意度、學習模式滿意度、學習系統認知有用性、跨領域認知、核心能力轉用認知、自我學習態度、認知負荷、個人自我學習效能。

本研究之問卷量表，除了「課程滿意度」、「跨領域認知」以及「核心能力轉用認知」三量表外，其它構面量表之題項，皆修正自學界發展完善之量表內容，包含「學習態度」、「學習模式認知有用性」、「認知負荷」量表題項，修正自 Hwang, G. J., Yang, L. H. & Wang, S. Y. (2013) 等人發展之問卷題項，「學習模式滿意度」則修正自 Chu, H. C., Hwang, G. J., Tsai, C. C. & Tseng, Judy C. R. (2010) 等人發展之問卷題項，「自我學習效能」修正自 Pintrich, P.R., Smith, D.A.F., Garcia, T. & McKeachie, W.J. (1991) 等人發展之問卷量表。

肆、研究結果與討論

一、問卷結果分析

本研究問卷共計八項構面，分別對應「課程設計」（課程滿意度、學習模式滿意度、學習模式有用性、學習負荷）、「學習狀態」（學習態度、自我學習效能）以及「學習成

效」(跨領域認知、核心能力轉用)三項指標。「課程設計」檢驗學生對整體課程模式之設計、安排之滿意度;「學習狀態」則可檢視學生對課程內容的認同度;「學習成效」則檢驗學生對課程傳授之技能、知識的認知。所有構面其內部一致性係數(Cronbach's Alpha)皆有良好之信度表現,問卷各構面之平均結果如表 1 所示:

表 1、課程構面平均敘述統計

	N	前測		後測	
		Cronbach's Alpha	平均值	Cronbach's Alpha	平均值
課程滿意度	37	-	-	.941	4.45
學習模式滿意度	37	-	-	.931	4.48
學習模式有用性	37	-	-	.955	4.50
認知負荷	37	-	-	.956	3.30
學習態度	37	.946	4.36	.948	4.51
自我學習效能	37	.858	3.22	.930	4.19
跨領域認知	37	-	-	.945	4.43
核心能力轉用	37	-	-	.920	4.42

(一) 課程設計

「課程滿意度」主要量測學生對於課程內容設計與教師教學方法是否符合期待,如課程設計的方向、內容、教師授課的技巧與專業度等;「學習模式滿意度」與「學習模式有用性」,則是量測學生對教學模式的接受度,如課程的學習模式能否幫助學生有新的思考、看見新的問題、更容易學習到新的知識、讓學習更有效果等認知;「認知負荷」則反映了課程內容與模式,是否符合學習者的認知能力,根據認知負荷的研究顯示,只有在教學內容與模式符合學習者的認知結構時,才能獲得最佳的學習成效(Asma & Dallel, 2020)。

根據表 1 數據顯示,修課學生對於本課程的設計方向以及教師的專業度,皆有著高度的肯定($M=4.45$, $SD=0.60$),本課程無論在設計層面或教學層面上,皆符合學生的期待。此外,相較於傳統線性之學習模式,本課程採用「任務導向」之課程規畫,

結合密集工作坊式的非線性課程安排，搭配業師與真實場域任務進行實務教學，對學生而言，更具有啟發性，從統計數據觀之，學生對這樣的學習模式有著高度的滿意度（ $M=4.48$, $SD=0.54$ ），且無論是在問題的發現、新思維與新視角的養成、新知識的學習等，學生對此一教學模式的安排，普遍肯定其有用性（ $M=4.50$, $SD=0.62$ ）。

此外，跨領域課程安排，認知負荷是一個必要考量的重點，由於跨領域課程強調不同學科專業的整合，因此在學習上必然更為複雜，學習者勢必會遭遇到跨領域知識整合的學習負擔，而「認知負荷」的量測，可以檢視課程內容、模式、以及教學技術是否符合學生的認知能力。

從表 1 認知負荷的平均數（ $M=3.30$, $SD=1.21$ ）觀之，本課程的設計並未造成學生過重的認知負荷，但在題項中，「我花了較大的心力，才能完成這個學習活動中的要求」（ $M=3.81$, $SD=1.07$ ）以及「我必須投入很大的心力來整理這個學習活動中獲得的資訊」（ $M=3.49$, $SD=1.38$ ），相較而言平均得分較高，這也顯示了，由於跨領域學習需要整合的訊息、概念、觀點與技能皆有著較高的複雜性，在匯聚與融合不同專業的過程中，會為學習者帶來較大的學習負擔。

（二）學習狀態

「學習態度」主要探討學生在學習過程中，對學習內容所抱持的正向或負向之內在心理狀態，根據表 1 數據顯示，學生對本課程之學習內容抱持著正向的認同，以相依樣本 t 檢定分析發現，學習態度前測平均（ $M=4.36$, $SD=0.62$ ）和後測平均（ $M=4.51$, $SD=0.57$ ）沒有顯著差異， $t(36)=1.16$, $p=.251$, $d=0.33$ 。推測可能原因為，前測學習態度平均值已達高標，雖然後測平均值高於前測，但兩者之間差異並不大。一如前文所言，本研究參與學生其選課動機，多數著眼於課程能夠滿足其職業需求，因此在學習態度上，本就較為積極，完成課程後，修課學生對於本課程的正向認同度又更為提高，顯示本課程提供的學習價值，符合修課學生的期待。

而自我學習效能量測學生對自己學習任務績效的期待，以及學生對於完成學習任務的能力與信心之自我評價。自我效能會影響學習成就，根據研究顯示，自我效能越高，學習成就也會跟著提升，提升學習者自我學習效能，有助於執行各種任務及加強其對完成工作的信念（蕭建華、張俊彥，2012），換言之，自我學習效能影響著學習者的學習效果。

根據表 1 數據顯示，學生儘管對於課程有著高度認同，但初次接觸新知識領域時，普遍自信心不足，對自我期望相對保守，但完成課程後，無論是對自我成績的信心、對課程基本知識或複雜技巧的掌握，以及對成果內容品質的信心，在數據上都有明顯的提升。以相依樣本 t 檢定分析發現，自我學習成效前測與後測平均值有顯著差異， $t(36)=6.30$ ， $p=.000$ ， $d=0.48$ ，自我學習成效後測顯著地大於前測平均。

（三）學習成效

本課程在內容上屬於跨領域課程，以文學專業為基礎，結合行銷經驗與實務，引領同學在兩種知識的結合中，建構創新的知識視野與實務技能，建構文學更多元的實踐面向與創新能量。跨領域認知，量測的即是本課程學生在這樣的跨領域學習中，對於自己的專業，是否產生了不一樣的認知與觀點。

表 2、跨領域認知統計資料表

	樣本數	平均值	標準差
1. 本課程能幫助我建構新知識	37	4.51	.692
2. 本課程能幫助整合我的專業知識	37	4.46	.803
3. 本課程能幫助我更具有創新能力	37	4.51	.607
4. 本課程讓我了解如何應用自己的專業能力	37	4.38	.758
5. 本課程讓我更清楚自己專業的優勢	37	4.30	.661
6. 本課程讓我更清楚自己專業需要加強的方向	37	4.46	.605
7. 本課程讓我學習到有用的跨領域知識	37	4.51	.731

由表 2 數據顯示，本課程在跨領域教學的實踐上，無論是新知識的建構或對自我專業的重新認知，皆有著良好的效果。對文學系的學生而言，如何應用自己的文學技能創造價值，滿足職業需求，始終是個有待解決的問題，一個主要的原因在於，文學系仍在一個比較學術的脈絡中訓練學生，這樣學術專業化的訓練，造成學生在脫離學術脈絡之後，難以將自己的專業知識與技能應用於其他領域，而跨領域的學習，便是要解決這個問題，透過不同專業領域知識技能的整合匯聚，在學習中產生新的思維、觀點與知識內容。

此外，跨領域學習的重要目標之一，便在於如何將自我的專業能力進行「轉用」，轉用一方面指的是專業技能的可轉移性，另一方面指的是不限定於特定脈絡，可在不同類型與內容的場域中轉移的技能（transferable skills）。對文學專業的學生而言專業技能的轉用，指的是如故事力或敘事力等文學核心能力，如何應用於學術領域之外其他需求中，而所謂可轉用能力，與專業技能不同，指的是通用性的素養能力。

表 3、核心能力轉用統計資料表

	樣本數	平均值	標準差
1. 故事力的應用	37	4.51	.692
2. 解決問題的能力	37	4.51	.607
3. 團隊合作能力	37	4.38	.758
4. 溝通協調能力	37	4.30	.661
5. 商業意識的養成	37	4.51	.731

核心能力的轉用以及可轉用能力的養成，是本課程最重要的目標。根據上表數據顯示，修課學生在相關能力的養成認知上，都呈現高度的成效認同。其中「故事力的應用」以及「商業意識的養成」兩項，是本課程專業核心能力轉用的養成重點，兩者相輔相成。「故事行銷寫作」需要具備的不只是故事的創意，還需要具有可行性，而商業意識的養成，即是在符合現實需求的考量下，進行有效益的創意實踐。其他如「解決問題的能力」、「團隊合作能力」以及「溝通協調能力」，都是重要的可轉用能力。這些能力都必須在實務經驗中，才能有效養成，從問卷各題項的平均值觀之，修課學生對本課程核心能力養成之成效，有著高度的肯定。

伍、反思與建議

一、跨領域課程建立學生文學技能有用性認知

本課程能有效建立學生跨領域認知，讓學生對文學系的價值產生正向改變，在本研究的訪談中，驗證了此一論點，如受訪學生說到：

文學是一個很多元的素材，透過跨領域結合，可以發揚光大（C01）。

想過文學結合跨領域，但沒接觸過都不知道，透過課程才比較能了解產業，尤其課程不是只有坐著聽講，要起來行動，像工作一樣，感覺很有用（C02）。

剛開始確實不知道怎麼運用文學，後來慢慢懂了，文學的跨領域很重要，路其實很寬，很多工作需要文學（C03）。

透過幾次課程，雖然不能很篤定的說我能寫行銷故事，但是課程都有給我一些想法和方向，讓我知道如何下筆，對於行銷寫作這一塊又有更多的了解，希望將來能夠學以致用，靠文字維生（C08）。

「故事行銷」課程，除了寫作技能的養成外，也希望建立與啟發學生對文學技能的新想像，藉由文學與行銷的跨領域結合，可以有效的建立學習者對「文學有用性」的認知。透過不同專業領域間的對話，反思自身的侷限性。在此，學生口中所謂的「有用」，除了技能本身帶來的自利性外，同時也包含著一種認知的進步，如學生回應中有「更多的了解」、「慢慢懂了」、「想法與方向」等詞句，都意味著某種認知的建立與啟蒙。

二、任務導向學習有助於強化知識應用能力

在未來的世界裡，應用遠比知道更重要（Wagner, 2013），文學核心能力的應用，對文學系學生而言，是不可忽視的學習趨勢。本課程以「任務導向」（TBL）教學模式進行課程設計，並以非線性密集工作坊形式安排課程結構，讓學生可以在一個比較完整的時空中，完成學習任務。這樣的課程與教學模式，對跨領域的實務學習及學生知識應用能力的提升上，確有幫助，如受訪學生指出：

以前比較像紙上談兵，這次課程能實際操作，讓我們學會活用我們的專業，將專業知識轉化進入行銷（C03）。

課程模式不錯，能夠與業界接軌，功課量也比較不會負擔，但是又學到很多（C06）

能直接與業界接觸、結合、演練操作，比空泛想像還實際、踏實（C09）。

方式挺不錯的，實作重要於理論，做了才會發現問題（C13）

課程模式挺好的，可以與未來社會接軌，以傳統古文來說，跟現實生活比較不連接，只是拿來充實內涵，能靈活運用的課程很重要（C12）。

傳統文學系課程，著重在「知道」，但知識與技能的應用，則是面對複雜的問題情境，實踐的意義在於發現問題並解決問題，當自己所學的知識，能夠導引自我進行問題的應對，「有用性」的認知便可建立。任務導向的課程模式，設定了核心能力應用的必須性，在任務模式中，學習者必須不斷的針對任務進行學習與準備、執行過程中，必須不斷的試錯，並在反思的引導中，發現問題，進行修正，最終產出成果，在此一「任務循環」的過程中，除了理論知識外，學生也能在任務情境的實踐中，建立屬於自己的經驗知識，讓原本抽象的文學技能，轉化為具體的成果策略。

三、跨領域課程的難點

跨領域實務課程，除了本科的專業外，還涉及到新知識與新技能的學習，加上任務導向、實務操作的要求，以及協同業師共同教學，課程運作整體變得複雜，課程操作變數也隨之增加，無論對教師教學或學生學習，都會提高不少負擔。如受訪學生指出，因為課程較為複雜，所以「感覺有點雜亂」(C10)，也有學生提出，要學習的東西很多，但「每個業師有不同的上課方法，覺得課程內容不夠集中，抓不到重點」(C13)。此外，業師的加入，雖然可以強化課程在實務面上的專業性，增加學生的實務經驗值，但學生同時也反應，覺得「業師雖然專業，但是不太會教，無法與學生溝通」(C08)、甚至有學生覺得「業師行銷方面的知識教得不夠多」(C05)、認為「業師沒有教到點上，內容沒有太大幫助」(C09)。

這些反應，呈現了跨領域課程無論是架構設計或教學實踐的難點，亦即，在教學的認知中，多數教師很難跳脫自我學科本位的思考。當多位不同領域的教師共同上課時，會站在各自的專業認知上，進行課程的設計與教授，而忽略了學習者對新知識與技能的認知能力，造成認知負荷的增加。要解決此一問題，教師團隊之間的溝通，至關重要。所以，組織教師社群，共同討論並共創課程，進行更密切的課程交流，建立教學共識，或可減輕跨領域課程教師本位認知的問題。此外，新事物的學習，由於缺乏先備基礎，學生在學習上沒有可依循的經驗模式，也會造成學習的障礙，可以說，跨領域學習，十分仰賴學生的學習自主性，若學習者缺乏自主性，學習成效也會大打折扣。

陸、結論

「讀這個有什麼用？」是功利主義思考的起手式，它不是一個否定句，而是一道證明題。面對此一問題，文學系的處境更為艱難，因為文學的「有用性」無法在傳統的生產與消費關係中被呈現。本研究驗證了，文學的跨領域課程設計，有助於思考與創造文學技能應用性。一如本文不斷提及的，「故事力」與「敘事力」就是文學系最重要的核心能力，只是傳統上，文學系大多將說故事的訓練聚焦在「文藝性創作」的脈絡上，而少有其他外延脈絡的應用，然而，這樣的核心技能，一旦結合跨領域的思考，便開拓了許多可能性。

只是，跨領域課程的開設並不容易，因為跨領域知識本身是一種建構性的存在，其特徵是動態、多元與非線性，不存在標準化的理論架構或知識系統，這意味著跨領域知識，不是也不會像傳統課堂那般，坐在教室聽講就可以獲得。跨領域課程需要以任務（或問題）為導向，進行教與學的實踐。由於知識是在一個複雜交互系統中被建構，以任務（或問題）為中心的教學策略，可以將學習的實踐置放於一個複雜性的網絡中，跳脫單線化的模式，以全景式的模式應對問題的種種面向，這樣的學習模式，可建立學習者的經驗認知，藉此反思自身專業的侷限性。而任務（或問題）導向的教學，以解決問題或需求為核心的策略，學習者必須有能力整合不同的知識與資訊，做出決策，提出方案，接受驗證並快速調整，在與複雜問題的對抗中，鍛造自己的視野與技能。

本研究發現，如何進行跨領域教學的溝通整合、如何在學生學習負擔與成效、成果間取得平衡，以及如何導引學生更自主的進行學習，仍是有待解決的問題，然而，儘管本研究在課程的設計與教學的操作上，仍有一些待克服的問題，但作為一門文學創新課程，本研究對文學系課程的創新設計與思考，仍提供了一定價值。當文學技能存在著具體的可應用場景，課程教學結合任務設定及實務操作，有助於建立學生對文學專業的價值認同以及能力應用的認知，某種程度上，也回應了社會大眾對「文學有什麼用」的質疑。本研究證明，文學的確「有用」，也確實「可用」。

參考文獻

- 林秀姿、洪欣慈、鄭語謙（2016）。人文類畢業生薪水偏低轉職率高。2021 年 4 月 6 日，取自 <https://www.cw.com.tw/article/5075396>。
- 蕭建華、張俊彥（2012）。介入自我效能對不同性別學生「自我學習評估」與「學習成效」之影響—以高一地球科學為例。*科學教育月刊*，**352**，28-34。
- Bok, D. (2008)。大學教了沒？哈佛校長提出的 8 門課（張善楠譯）。台北：天下文化。（原著出版年：2008）
- Gottschall, J. (2014)。故事如何改變你的大腦？透過閱讀小說、觀看電影，大腦模擬未知情境的生存本能（許雅淑、李宗義譯）。台北：讀書共和國。（原著出版年：2013）
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2017)。行銷 4.0：新虛實融合時代贏得顧客的全思維（劉盈君譯）。台北：天下雜誌。（原著出版年：2016）
- McKee, R., Gerace, T. (2019)。故事行銷聖經：好萊塢編劇教父在反廣告時代最關鍵的指引（陳琇玲譯）。台北：商周出版。（原著出版年：2018）
- Wagner, T. (2013)。哈佛教育學院的一門青年創新課（陳以禮譯）。台北：時報出版。（原著出版年：2012）
- Asma, H., & Dallel, S. (2020). Cognitive Load Theory and its Relation to Instructional Design : Perspectives of Some Algerian University Teachers of English. *Arab World English Journal*, 11(4), 110–127. <https://doi-org.libsw.lib.pu.edu.tw/10.24093/awej/vol11no4.8>
- Bava Harji, M., & Gheitanchian, M. (2017). Effects of Multimedia Task-Based Teaching and Learning Approach on EFL Learners' Accuracy, Fluency and Complexity of Oral Production. *Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET*, 16(2), 25–34.
- Bunmak, N. (2017). The Influence of Task-Based Learning on ELT in ASEAN Context. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 10(1), 201–209

- Carnevale, M., Yucel-Aybat, O., Kachersky, L. (2018). Meaningful stories and attitudes toward the brand: The moderating role of consumers' implicit mindsets. *J Consumer Behav*, 17, e78–e89, <https://doi.org/10.1002/cb.1687>
- Chiu, H. C., Hsieh, Y. C., Kuo, Y. C. (2012). How to align your brand stories with your products. *Journal of Retailing*, 88(2), 262-275.
- Chu, H. C., Hwang, G. J., Tsai, C. C., & Tseng, Judy C. R. (2010). A two-tier test approach to developing location-aware mobile learning systems for natural science courses. *Computers & Education*, 55(4), 1618-1627.
- Chua, H. W., & Lin, C. Y. (2020). The Effect of Task-Based Language Teaching in Learning Motivation. *International Journal on Social and Education Sciences*, 2(1), 41–48.
- Delgado-Ballester, E., Fernández-Sabiote, E. (2016). “Once upon a brand”: Storytelling practices by Spanish brands. *Spanish Journal of Marketing – ESIC*. 20(2), 115-131.
- Escalas, J. E. (2004). Narrative Processing: Building Consumer Connections to Brands. *Journal of Consumer Psychology* 14(1-2), 168-180
DOI:10.1207/s15327663jcp1401&2_19
- Escalas, J. E. (2007). Self-referencing and persuasion: Narrative transportation versus analytical elaboration. *Journal of Consumer Research*, 33, 421–429.
- Gerrig, R. J. (1993). Experiencing narrative worlds. *New Haven: Yale University Press*.
- Gilliam, D. A., Flaherty, K. E.(2015). Storytelling by the sales force and its effect on buyer–seller exchange. *Industrial Marketing Management*, 46, 132-142.
- Granata, G., Scozzese, G. (2019). The Actions of e-Branding and Content Marketing to Improve Consumer Relationships. *European Scientific Journal*, 15(1), 58-72.
- Green, M. C., Brock, T. C. (2000). The role of transportation in the persuasiveness of public narratives. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(5), 701-721.

- Hwang, G. J., Yang, L. H., & Wang, S. Y. (2013), A concept map-embedded educational computer game for improving students' learning performance in natural science courses. *Computers & Education*, 69, 121-130.
- Inoue, I., Candlin, C. N. (2015). Applying Task-Based Learning to translator education: Assisting the development of novice translators' problem-solving expertise. *Translation and Interpreting Studies*, 10(1), 58–86. DOI: 10.1075/tis.10.1.04ino
- Kanoksilapatham, B., & Suranakkharin, T. (2019). Tour Guide Simulation: A Task-Based Learning Activity to Enhance Young Thai Learners' English. *Malaysian Journal of Learning and Instruction*, 16(2), 1–31.
- Mangold W. G., Faulds, D. J. (2009), Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business horizons*, 52, 357-365.
- Nunan, D. (2004). Task-based Language Teaching. *Cambridge: Cambridge University Press*. DOI: 10.1017/CBO9780511667336
- Pintrich, P.R., Smith, D.A.F., Garcia, T., & McKeachie, W.J. (1991). A manual for the use of the motivated strategies for learning questionnaire (MSLQ). *MI: National Center for Research to Improve Postsecondary Teaching and Learning*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 338122), p14.
- Purdam, K. (2016). Task-Based Learning Approaches for Supporting the Development of Social Science Researchers' Critical Data Skills. *International Journal of Social Research Methodology*, 19(2), 257–267.
- Spiller, L. D. (2018). Story-selling: Creating and sharing authentic stories that persuade. *Journal for Advancement of Marketing Education*, 26, 11–17.
- Srimunta, P., Suphandee, T., Senarat, S., Sripai, S., & Ardwichai, S. (2020). Development of the English Teaching Evaluation Model Focusing on Task-Based Learning to Develop English Writing Ability and Creative Thinking in Language for Sixth Grade Students in Thailand. *Educational Research and Reviews*, 15(7), 377–384.

- van Laer, T., de Ruyter, K., Visconti, L. M., Wetzels, M. (2014). The extended transportation-imagery model: A meta-analysis of the antecedents and consequences of consumers' narrative transportation. *Journal of Consumer Research*, 40(5), 797–817.
- van Laer, T., Feiereisen, S., Visconti, L. M. (2018). Storytelling in the Digital Era: A Meta-Analysis of Relevant Moderators of the Narrative Transportation Effect. *Journal of Business Research*, 96(1), 135-146. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.053>
- Virjo, I., Holmberg-Marttila, D., & Mattila, K. (2001). Task-based Learning (TBL) in Undergraduate Medical Education. *Medical Teacher*, 23(1), 55–58.
- Willis, J. (1996). A Framework for Task-Based Learning. Harlow: Longman
- Zhang, C. (2019). digital storytelling as a business model. Preprint at https://www.researchgate.net/publication/335378177_digital_storytelling_as_a_business_model

研究論文

應用系統理論於口語表達學習： 融入磨課『生』與廣播製作至溝通藝術課程*

鄭志文

靜宜大學大眾傳播學系教授

收稿日期：2021 年 05 月 07 日，接受刊登日期：2021 年 06 月 30 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為鄭志文，Email：chihwen.c@gmail.com。

本論文為作者「教育部 108 年教學實踐研究計畫」之部份成果。

中文摘要

本研究旨在檢視大學部一年級基礎理論課程融入實作導向之課程設計後，是否能引導學生設定更高的自我學習目標，同時產生具反思性的學習成效。本研究以筆者在服務學系開設的大一基礎理論課程「溝通藝術」之 108 學年度課程為主要標的，在專題式學習（project-based learning, PBL）導向的課程設計中，應用 Niklas Luhmann 系統理論（System Theory）對自我反思系統運作之概念，期藉多元課程設計，驅動學生透過更高層次的反思性學習完成自我學習系統。本研究採取質量並進方式進行學習成效檢核，量化部分採用單組前後測研究設計，研究對象為 108 學年度溝通藝術之完課學生，有效問卷 43 份，透過成對樣本 t 檢定，結果顯示多元課程設計的融入，確實可顯著提高修課同學的內外學習動機、學習態度、自我學習效能、合作學習效能、問題解決傾向及批判思考傾向等一般性成效，但本研究核心關懷的目標設定、自我評估及後設認知覺察並未達顯著，而本研究在藉參與觀察及個別深度訪談資料進行質性分析後，也未能尋得相關證據，致使學生反思能力的提升與否缺失關鍵證據的支持。整體而言，本研究結果顯示融入專題式學習的多元課程設計，確實能有效提升學生學習成效，並能成為性質相近課程翻轉的基礎參考模組，但教學者仍須依據授課學生的學習能力之層次設計相對應的教學策略，以避免教學目標陳義過高、引致學生落入無效學習的窠臼。

關鍵詞：系統理論、口語表達、專題式學習、反思性、學習效能

Applying Systems Theory in the Oral Expression Learning : Introducing the Moocs of Students and Radio Program Production in the Art of Communication Course

Chih-Wen Cheng

Professor, Department of Mass Communication, Providence University

Abstract

This research aims to examine if the students can self-pursue a higher level of learning object and reach a reflexive learning by encouraging them to make teaching videos and to produce radio programs. The course “Art of Speech Communication” has been supported by 2018 MOE Teaching Practice Research Program and has been implementing the PBL (Project-Based Learning) in teaching oral expression. Although PBL is significantly a successful teaching method in motivating learning interest, each student’s final performance is considered premature. Employing Luhmann’s Systems Theory, this research tries to comprehend whether students can achieve a reflexive learning with different course requirements. The methodology is dual, including quantitative and qualitative designs. Quantitative analysis uses one-group pre-posttest design with the intervention of making videos and radio programs. Using convenience sampling, participants are 43 students who took this course and finally met the requirement. Evidences show that students’ abilities have improved in terms of Learning Motivation, Learning Attitude, Self-Efficacy, Collective Efficacy, Problem Solving and Critical Thinking. However, this research cannot prove that the idea of reflexive learning has been placed in students’ study habits. Thus, more qualitative observation and evaluation is essential in order to comprehend the leaning phenomena in teaching field.

Keywords: Niklas Luhmann, Systems Theory, Reflexive, Oral expression, Practice

壹、研究動機與目的

身為一名擅長教授理論型課程的大學老師，如何透過實作環節與理論課程的相互整合，引導學生在完成專題作業的過程中，逐步提升自我學習動機，並在觸達整體教學目標、奠定個人學習成效的同時，養成獨立思考及學用整合的能力，是筆者在教學生涯中用以持續省思自我、且反覆嘗試各種創新教學方法的核心動能之一。奠基此初衷，筆者近年來藉由教育部教學實踐研究計畫及學校教學研究計畫等在內的多方資源，將常態開設的系所選修課程「溝通藝術」作為標的，藉由課程教學模式的再設計，細緻縫合過往教學經驗及相關實務資源網絡，希冀透過理論與實務的相互印證，引導學生將學習過程中的所學所見，務實內化作己身專業能力。

「溝通藝術」是筆者自 101 學年度起，固定於服務學系開設的大一選修學期課程。本課程核心緊緊於培植大一新生的口語表達能力，透過基礎軟實力的厚植，支持學生加值自我信心甚至是未來職涯表現。換言之，溝通藝術並非僅止於訓練學生如何表達其所思所想，而是更進一步地觸及其個人思考脈絡與表達方式。透過口語表達流程的元素拆解，在課程中自個人認知整合、表達資源擇定、情境線索觀察及敘事技巧安排等，逐一精準切入並施以單元式訓練，藉以實踐俱備獨立思考能力的自我流暢表達之目的。為扣合這般教學目標，課程架構的設計完善與否，即成為筆者首要克服的重要問題。經檢視過往課程結構、教學成效及相關研究分析後，針對課程再設計之方向，筆者析得以下關鍵癥結：

1. 學習屬性：

筆者服務於中部地區一所綜合型私立大學，依據校方的校務研究（Institutional Research, IR）議題分析結果，本校學生在學習類型定位上，普遍俱備「行動型」、「感官型」及「視覺型」等特質（簡瑋成、林家禎、鄭志文，2016）。換言之，相較於應用抽象思考或學術理論偏向的傳統課室教學法，本校學生更適合融入了「實際操作」、「具體感受」、「影像運用」及「循序漸進」等原則的學習模式。

2. 課程定位：

在專業養成不宜偏廢的原則下，筆者服務學系在校內雖屬高度實作導向之學系，但學系專業課程仍有理論與實作性質偏向之分，在校方教學資源有限挹注學系單位

的情況下，理論偏向課程相對不易取得足夠實務資源，來支持整體課程進行創新，致使理論課程的改造幅度較易受限。據此，若欲翻轉理論課程既有架構、使學生得以藉理論課程取得趨近於實務操作課程之經驗，對教師而言具有一定程度的挑戰。

3. 多元學習：

依據本校校務研究議題分析，相較於全國學生，本校學生在學習成就光譜上多半落於中等區段。這般結論並非否定本校學生的學習潛力，而是用以提醒本校教師，當代學生、尤其是新課綱學子的學習與接收模式皆不同以往，對學習成就及其背後價值的認定方式，也不再囿於傳統的成績等第制度。因此在教學過程中，需要比過往更有意識地掌握學生學習特質及其學習需求，藉由將多元學習模式納入課程設計，刺激學生的學習動機與態度，進以將其學習動能推及至整個大學學習歷程。

上述觀察中，筆者認為第三點不僅至為關鍵，亦是當代教學者最應投入著墨改變的核心動能。據此，筆者自 107 學年度的溝通藝術課程中，即藉外部計畫與校方資源等的挹注支持，陸續導入專題式學習（project-based learning, PBL）、各式數位輔助教學及操作式模組，藉此銜接自高中甫升大學的大一新鮮人之學習模式，進以養成其長期學習動能。歷經幾個學期的操作嘗試，筆者察得外在課程模組的再設計，確實明顯提升學生出席率、學習動機、團隊合作及學習動能等表現，並直接提振更深層的專業學習興趣及相關效能。但筆者也觀察到，作為溝通藝術課程的核心命題，課程強調的「個人展演」元素，在專題式學習導向的團隊合作束縛下相形縮限，學生的「個人口語表達」因囿於「小組報告」形式，而難彰顯口語表達強調「具有個人思考、想法及特色」的「自我展演」。據此，如何在團隊合作過程中，引導學生清晰體認自身之於口語表達時的主體位置，並能透過課程鷹架引導，有意識地發展具自我特色的表達軟實力，即成為筆者完善本課程設計上最至為關鍵的問題。

至此，為持續完善課程設計，達致學生學習成效的持續提升，筆者於 108 學年度的「溝通藝術」課程中，運用過往執行計畫之經驗及相關資源，進行兩種教學策略上的改變。首先，透過規劃拍攝「磨課『生』」同儕教學影片，引導學生投入更高階的表達設計，並使其與筆者拍攝之「磨課師」產生教學效果的相互共構，提升學生與同儕間的有效溝通；此外，筆者亦於課程中納入電臺廣播節目製作元素，驅動學生跳脫課程作業要求，以業界規格墊高自我口語表達之成就。筆者期藉上述二項教學策略的改

變，驅使學生跳脫已然慣習的團隊合作式學習，進階發展到更強調自我要求的個體表達與學習模式，並據此設定二個研究問題：

- 1、就學習狀態而言，是否透過融入磨課生同儕教學影片、電臺廣播節目製作等更多元的實務課程設計，可以在既有的專題式學習及上台展演等教學策略外，驅使一般學生獲得更加良好的學習展現？
- 2、就專業度而言，融入多樣的學習策略，是否能使學生在團隊合作之外，達到更佳品質的個體表達成就？

貳、文獻探討

本研究以課程設計及學習成效之間的互聯性為基礎，觀察溝通藝術修課學生在依循課程設計路徑完成專題的過程中，其個人思考脈絡與表達方式是否被同步重構與再整合，並據以完成俱備獨立思考能力的自我流暢表達成果。基於此，筆者在借鑑專題式學習法設計課程與教學策略的同時，亦取徑 Niklas Luhmann 系統理論 (Systems Theory)，提陳學習者主體與整體課程學習目標之間的關聯，及其如何呈現具有自我主體性的表達展演。換言之，完成口語表達是課程最終學習目標，但學生能否在此過程中真切貼近課程目標，並經由反芻、將之再結構化為其學習成效，是筆者於本研究中所欲觀察並解決的核心問題。

一、專題式學習法的因地制宜與實踐

專題式學習法是一種以學習者為中心 (learner-centered teaching) 的教學／學習方法，其擅以日常生活隨處可見的實際案例為題，引導學習者經由團隊或小組合作形式尋求解決之道，使學習者在達到自主學習的目的之際，建構自身問題解決、團隊合作及決策判斷等技巧與能力，從而應對未來更複雜多舛的實務問題。專題式學習法的應用，最早可溯至 1980 年代的醫學實務領域，由於其強調杜威 (John Dewey) 做中學 (learning by doing) 的教學／學習色彩，使得諸如醫學、管理、科學等仰賴高度實務能力的專業領域陸續導入此套教學法，務實培育專業人員解決複雜問題的能力 (關超然，2017)。

由於專題式學習法背後蘊藏了包括「主動學習」、「同儕回饋」(peer feedback) 及「做中學」等教育理念，使得在以傳授知識為主的學科中，教學者能夠透過活動設計

觀念的融入操作，引導學習者藉務實操作或摸索創作，來感受所學知識在現實世界的用途，並在過程中省思自身不足之處。進一步的說，做中學的務實價值在於其能有效活化知識，學習者經由實作過程體悟自身知識及專業涵養的不足，激發其深入探究的熱情與動機，而這般驅使學習者自主探究並建構所得的知識體系之教學模式，遠比傳統單向傳授知識更為有效（徐靜嫻、林偉人，2016；Akkus, 2007）。

在操作概念上，專題式學習法因側重新事物的概念發想與務實創建，使其在教學步驟變化上不僅多元，甚至允許存在實驗性創製精神在設計好的階段課程中自由流動，加以其強調課程須以真實場域為學習基底，使得教學者只要賦予具挑戰性的開放式任務或主題，即能驅使學習者依循課程鷹架，在真實場域中確實運用課程所學與技巧，來實踐概念並完成任務，同時將課程所學轉化作未來進入職場時所需的相關技能（Larmer, Mergendoller & Boss, 2015；劉淑如、蔡淑玲、劉秀珍、鄭靜瑜，2014；Mergendoller, Markham, Ravitz & Larmer, 2006）。

由於專題式學習運用俱備明確階段目標的完整動態學習情境，搭配內容與真實世界彼此鑲嵌的活動議題，提供學習者在連串探索行動中，不僅能培養包括團隊合作、專題管理、深度研究、成果展演、自我反思及資源應用等多元能力，亦能深植其主動參與的學習精神，使其在學習問題解決與知識活用的技巧之同時，有效消除傳統學習過程中的知識僵化或學習脫落等常態可能現象（黃國禎、張薰方、朱蕙君、曾曉馨，2008）。儘管教學者自身必須俱備高度綜合能力，方能駕馭此套教學方法、驅動學習者循序漸進地達成預設課程目標，但教學者在此過程中並不直接傳授知識，而是扮演引導、觀察及從旁協助的角色，令學習者在投入與執行專題式任務的過程中學習必要的專業能力及直觀經驗，並對自我學習成長歷程產生認知與內省，從而培養真實世界所需的一切（Blumenfeld, et al., 1991）。

綜整上述，融入專題式學習法的課程設計之空間具有高度彈性，教學者可依據課程的各學習階段設立不同學習目標，同時奠基於真實世界設計趨近真實的學習場域及提供專題案例，令學習者在實務操作的過程中，自主學習如何詢問問題、進行決策、同儕互評、公開展演及過程反思等程序，並嘗試應用在課程中習得的專業智識、知能與相關技巧，教學者則在學習者的學習過程中扮演從旁協助的支持者角色。儘管就當前高等教育現況來看，並非每個課程均適合使用特定的創新教學方法，但仍可透過諸

如教學者本身的自我重新定位、校方的系統性改革或是教學者彼此之間的相互影響，來達到層次更為深廣的課程設計改革（張德銳、林縵君，2016；Shinde, 2014）。

二、系統理論下的自我學習系統建構迴圈

自 Talcott Parsons 結構功能論成為當代社會學典範進路伊始，學者紛以結構功能論為鏡，解讀其所察得的各種當代社會議題。其中德國社會學家 Luhmann 不僅據此深入觀察當代社會結構功能，更承繼 Parsons 理論觀點，建立「系統理論」這套足以詮釋任一鉅／微觀問題的專門理論。Luhmann 系統理論是一種將「社會」視作高度功能分化之多維度系統組合的鉅型理論，在其理論視野裡，「社會」即是「世界的整體」，並因應當代功能持續精工分化的趨勢，演化出具有特定功能的個別次系統，以支持整體的持續運作。而「系統／環境」之間的差異，便進一步催化系統理論的解構功能。

進一步地說，系統理論是一種專門用以解構「系統／環境」之間差異的理論。奠基於社會系統本身即是整合所有次系統的整體存在，因此理論的關懷對象，即鎖定在個別次系統的邊界及其內在結構是如何透過與外部環境的相對切割，來達成自我的獨立持存，同時與外部環境、即外於自身的其餘次系統進行互動，形構系統與其環境之間互存差異、卻又同時唇齒相依的不可或缺之關係（張嘉尹，2009；Luhmann, 1995, 2000）。由於系統以不可任意取代的特定功能，作為與外部環境進行差異區分的依據，因此系統本身可被視為一個組織縝密的複雜性存在，藉由觀察自己與外部互動的過程，來確立自我的存在事實。

因應系統的獨立持存，實建構於其與外部環境互動後的自我再指涉及再定義過程之上，致使系統與環境的相互指涉是以高度動態模式呈現，透過與外部環境的密集溝通、持續侵擾（irritation）及連續重組，驅使系統透過維持封閉運作，以化約外部帶來的複雜性衝擊，同時揀選化約後的可用元素來再定義內部結構，以與外部環境進行下一輪的再互動。換言之，系統透過「自我生產」、「自我建構」、「自我指涉」及「自我封閉」的封閉循環規則持續更新內在，令系統得以在不中斷運作的情況下持續演化並與環境互動，藉此鞏固系統內部的穩定性，並以獨立生命體的型態，與外部環境一同於複雜性極高的整體社會內共同演化（高宣揚，2002；鄭志文，2013；Luhmann, 1985, 1995）。

在 Luhmann 系統理論視野中，「溝通」(communication) 不僅是趨近極小值的系統型態，亦是一種去中心主體意識的行動概念。作為一種帶有行動意圖的功能次系統，「溝通」的內在係以告知(notification)、訊息(information)與理解(understand)三重元素的無盡循環所組成。如同人際溝通，個體會因應不同情境脈絡與話語內涵，而有選擇的予以回應，溝通次系統在與其外部環境互動時，亦會在不同的可能性之間進行選擇，並從中揀選對己身演化最適恰的可能性，以推動自身的生產與再生產。進一步的說，社會的組成與分化，可謂全然始於溝通、亦終於溝通，所有的可能性都是其所能採取的選擇，但並非所有可能性均必然發生，因此對系統而言，唯有依據溝通內建的告知—訊息—理解三重元素釐清環境複雜性帶來的多元可能，方能安然揀選可促成自我正向演化的有利之可能性(高宣揚, 2002; 鄭志文, 2012; Luhmann, 2000, 2012)。

在與環境建立溝通並產生結構耦合(strukturelle kopplung)後，為化約內部新層次秩序茁生(emergent)及外部侵擾等複雜性衝擊下所引致的自我定位問題，系統內在結構必然進入反覆的自我生產與指涉，以將最符合演化期望的可能性鑲嵌進自身運作迴路之中，令系統在維持自身持續存在的同時，促使自身獲得進一步的演化，以在整體世界中繼續保持獨特持存地位。換言之，系統為了化約外部環境輸入的複雜性，而在內部生產出一套藉複雜性化約複雜性的運作規則，以藉系統化的處理方式有序消解內部茁生及外部侵擾帶來的雙重複雜性(高宣揚, 2002; 謝愛華, 2006; 劉育成, 2011; 阮曉眉, 2011; Luhmann, 1993, 1995)。

由於系統演化過程中勢必同時面臨內外部帶來的雙重複雜性，據此，為處理環境輸入的高度複雜，進以在維繫自我指涉與邊界穩定之際，保持與環境的差異區分，系統透過二階觀察，將自身抽離主體位階以客觀覺察可能差異，並在揀選演化可能性及反思自我演化方向等的交互作用下，達成有序處理自身結構受外部侵擾而持續增生的複雜性，而這般觀察視野的向下收斂，亦使所有對於系統、外部環境乃至於整體社會的觀察描述，均無超脫社會演化趨勢的可能(高宣揚, 2002; 胡育祥, 2011; Luhmann, 2000)。

綜論之，作為一個具有自我生產能力的獨立生命體，系統為了維持已有穩定性不受外部侵擾破壞，而經由溝通與外部環境產生耦合，並對侵擾挾帶的多元可能性進行辨識揀選，以將最有利於己身正向演化的可能性編譯進運作程序。透過自身持存元素

的再生產及邊界結構的再構築，系統得以持續確認自我生產出的每一元素是否得以重新指涉自我的存在事實，以穩定自身整體運作過程。一旦整體程序獲得穩定運作，系統的自我封閉於焉完成（如圖 1）。筆者即期藉這般觀點的切入，將學生視作一個獨立次系統，並將課程設計視作相對於學生主體的外部環境，透過課程的多樣化設計，令學生產生化約課程多元任務複雜性的相對應行動，並在過程中進行持續的自我反思與內化處理，以在降低學習困難的同時，促成學生的內在思維結構產生質的改變，形構自我系統的最佳化溝通結果。

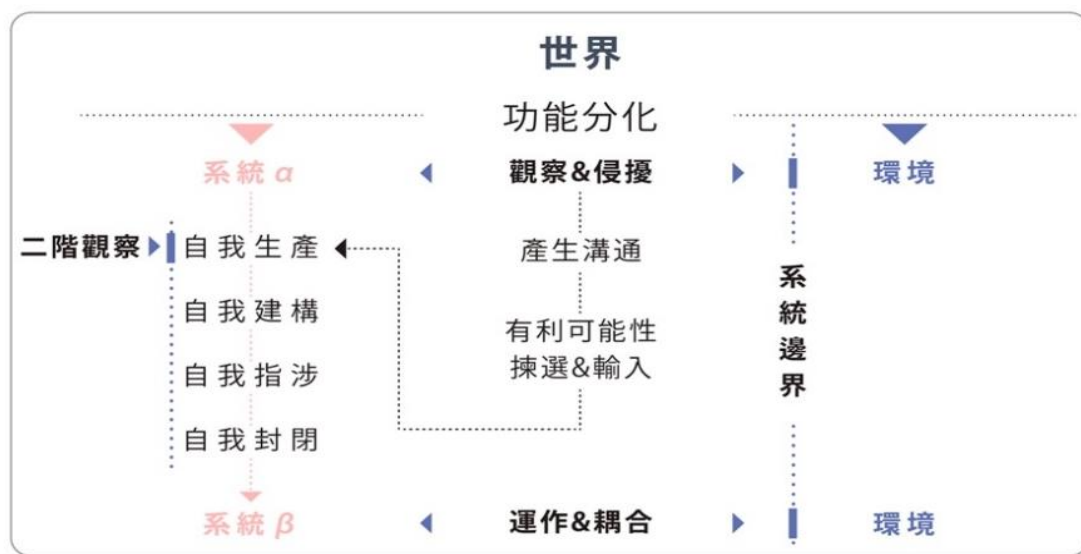


圖 1、Luhmann 社會系統理論推演邏輯

參、研究方法

本研究主題為「應用系統理論於口語表達學習：融入磨課『生』與廣播製作至溝通藝術課程」。筆者植基於過往執行教學研究計畫及創新課程等複合經驗，針對常態開設的大學部一年級專業選修課程「溝通藝術」，進行課程設計上的再結構化，同時輔以質量並進的研究方式，觀察修課學生是否因應課程單元持續挹注的多重訊息之擾動，對個人的思考脈絡與表達方式進行重構與再整合，進以完成俱備獨立思考能力的自我流暢表達成果。據此，本研究以二個層次設計研究程序，一為設計俱備完整鷹架的課程架構，並從中嵌入質量不一的檢核點，以作為理解學習者學習成效變化曲線的依據；二為借鑑 Luhmann 系統理論之觀點，爬梳學習者主體在學習歷程中的自我內在指涉歷程，從而與其實際學習成效達成相互參照之成果。

一、課程設計

由於口語表達是一種涵蓋聽聞、摘記、書寫、口說及展演等多元技能連續堆疊後所養成的基本軟實力，加以溝通與表達之敘事型態不勝枚舉，為有效率地強化學生對於自我口語表達的要求，促使其成為具反思性格的口語表達者，筆者將課程結構精練為「溝通原理」、「企劃原則」、「簡報技巧」、「敘事架構」及「肢體訓練」等五大學習重點，並納入「專題實作練習」、「舞台展演」、「影片教學」與「廣播製作」四大學習應用。經由課程結構與學習應用的相互整合，建立學習、應用與實踐的挑戰循環，在提升學生修習理論偏向課程的學習動機及效能之際，將傳統學習型態提升為更有動力的反思性學習。基於此，在強調課程創新與學習成效的複合結構下，本研究課程設計概念如圖 2 所示：

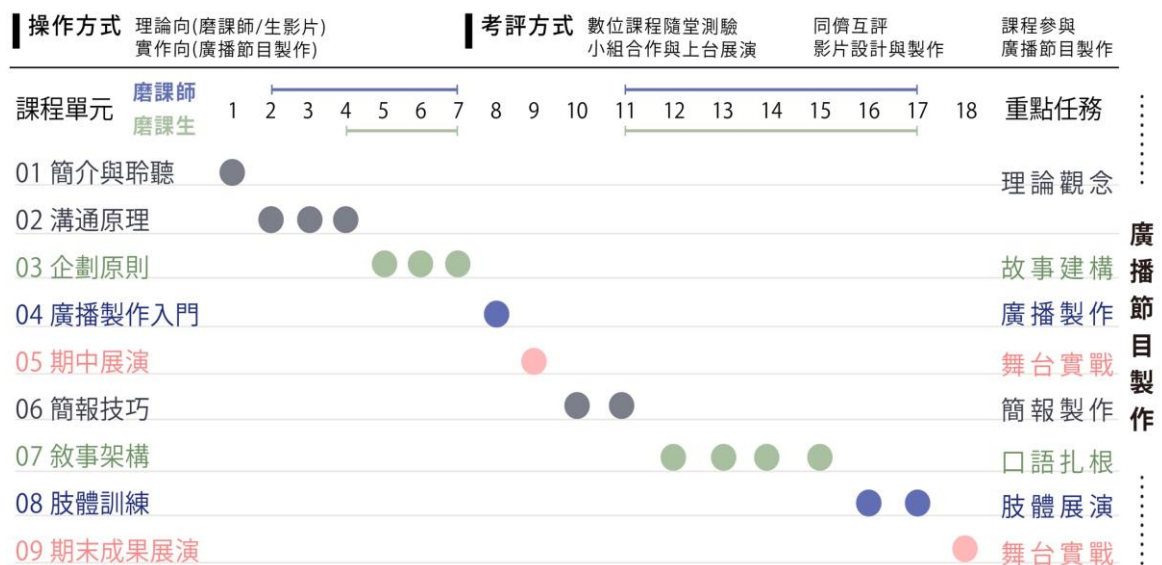


圖 2、磨課生與廣播製作融入「溝通藝術」之課程操作設計

在教學方法設計上，為將理論性課程自傳統 18 週線性學制中解放，筆者透過校內外教學研究相關計畫等的資源支持，持續翻轉課程設計與操作方式。筆者除了將溝通藝術課程中的所有理論內容轉化作數位教學影片呈現，同時搭配 Kahoot! 與 Zuvio 等數位或線上測驗工具，以確保學生事先觀看課程理論性內容，務實累積後續專題實作環節所需的先備知識。此外，為了厚植學生內在的自我反思系統，務實整合其獨立思考與綜整能力，筆者納入「磨課生同儕教學影片」及「廣播節目製作」二個重要實作項目，使得課程改造維度不僅止於課程內的專題模組，而是跳脫線性課程限制，引導

學生在多維度專題實作過程中，除了須考量團隊合作效能，亦須以個人觀點進行持續換位與同理思考，方能完成小組報告及個人廣播節目等作品。

在考評方式設計上，考量口語表達成果的良窳與聽者對接收內容的喜好標準有著直接聯繫，因此筆者將考評方式分作「數位課程隨堂測驗」、「同儕互評」、「課堂參與」、「小組合作與上台展演」、「影片設計與製作」及「廣播節目製作」六項機制，除卻針對課前觀看磨課師的個人準備度測驗外，其餘考評機制均邀請全體學生一同參與評分過程。儘管考評機制多元，但其中尤以「影片設計與製作」及「廣播節目製作」二者最能具體觀察學生學習成效。磨課生影片與廣播節目單元內容雖是隨著課程推動必然產製完成的成果，但二者的產製過程，卻能據實反映學生是否能將課程所學內容予以咀嚼內化、並再次轉換輸出，以完成教授同儕目的。

進一步的說，在團隊作品、磨課生影片、個人廣播節目及舞台展演等專題導向的複合教學設計下，學生不僅要「學」會怎麼說，更要能「教」他人怎麼說，不僅是替小組上台報告、成為小組的代言人，更要能完成自己的公開影片與廣播節目。對學生個人而言，其必須成為承擔自我表現的主體，而非只是替小組上台口說展演的客體，在反學為教、反客為主的過程中，學生必須透過持續不斷的反思自我企劃、策略、表達等是否到位，以培養自己成為自己的學習系統，促成自我成為自己口說的主人。

二、研究設計

（一）研究對象

本研究之對象，為筆者服務學系之大一溝通藝術課程的 43 位完課學生。研究對象屬性相近，加以課程雖為選修課程，但在大一新生入學第一學期、必修與選修課程均由校方先予排定的情況下，學生多選擇接受校方安排的選課結果，換言之，學生對課程並無一般主動選修課程的主動動機或高度熱情。據此，筆者的課程設計對學生學習成效之影響，並未受其對課程的預設心態過度影響，然若挑戰程度高於學生的可接受度，即很有可能促成學生放棄修習甚至退選。

另一方面，儘管筆者服務學系以實作專業偏向定位自我，但大一新生因甫自高中畢業進入大學，對於口語表達、影棚拍攝、廣播節目製作等均尚未有基礎知識或技能，在此前提下，要製作自己的節目與教學影片來和聽觀眾「溝通」，實是具有一定挑戰難

度。據此，筆者課程目標設定上著重於口語表達訓練，而非影片與廣播節目的製作技術，以引導學生聚焦於內容企劃、聲音表情與影像溝通，透過課程與目標反思來妥善應用課程所學。

（二）研究架構

本研究旨在檢視融入磨課生影片與廣播節目製作等教學策略的課程，是否更能引導學生產生反思性的學習，並且有助於學生達到系統理論中強調的封閉式系統，也就是個人自我的學習系統。研究架構包含量化與質化雙重分析，並於課程授課期間實施學生個人準備度確認測驗(Individual Readiness Assurance Test, IRAT, 劉淑如、蔡淑玲、劉秀珍、鄭靜瑜, 2014)，確保課程基本要求的落實。量化的自變項部份設定為場域實踐與目標導向設計，也就是要求學生拍攝磨課生教學影片及製作廣播節目。由於授課班級為特定學系大一新生，因此控制變項中穩定了年級別、科系別等變數。鑑於本研究不僅有量化問卷，亦有質化訪談，因此量化部份設定依變項為學生的學習成效，包含動機、態度、學習效能及團隊合作等基本構面之外，更設計了「反思性」構面的測量，以透過問卷掌握學習成效。

同時，本研究亦將擇取部分構面，與 107 學年度施測結果進行參照，以掌握在融入自變項前後的二年間學習成效之差異。反思性的質性觀察也將透過現場參與觀察及深度訪談，並比對課程學習歷程記錄，以理解本課程的課程設計對於學生的作用及其改變。本研究之研究架構設計如圖 3 所示。

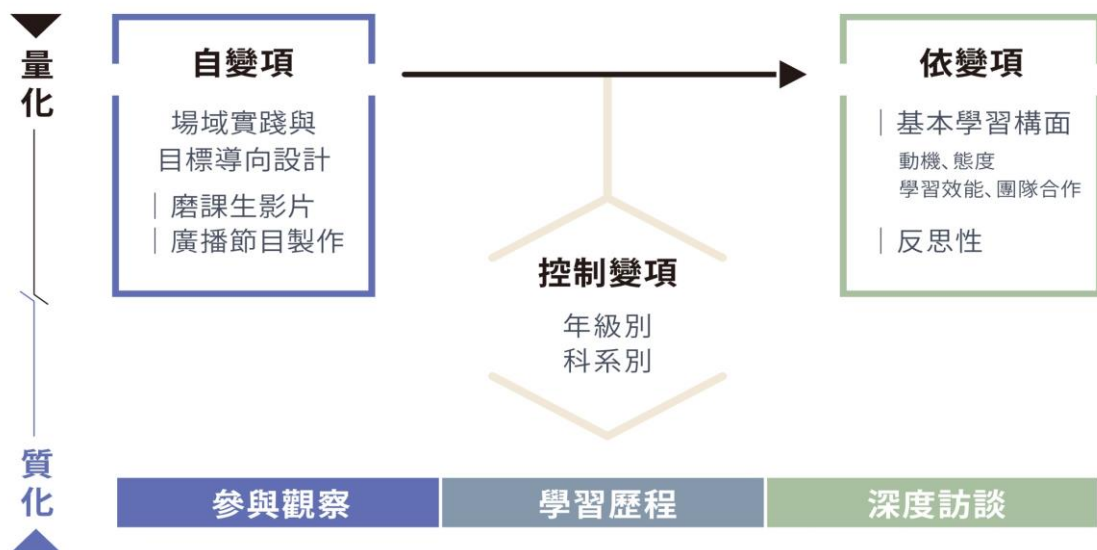


圖 3、研究架構設計

（三）研究方法及工具

本研究採質量並進方式進行研究，並於 2019 年 9 月至 2020 年 1 月（即 108 學年度第一學期）正式授課期間收集相關資料，包括課程首週對修課學生施以前測問卷，於學期間進行從旁協助、觀察與紀錄學生的動態學習歷程，並在課程最後一週施以後測問卷及質性訪談，藉以在分析上達到證據相互為用之效益。

量化研究採取單組前後測研究分析（one-group pre-posttest design），並以相依樣本 t 檢定進行統計分析，問卷設計參考 9 種學界已發展之量表，並依據本研究需求修正應用。動機構面（learning motivation measure）參考 Wang & Chen（2010）及 Pintrich, Smith, Garcia & McKeachie（1991）發展的學習動機量表，以測量學習動機變化；學習態度構面（learning attitude measure）修正自 Hwang, Yang & Wang（2013）學習態度量表，以測量對口語表達專業的態度變化；自我學習效能構面（self-efficacy measure）修正自 Pintrich, Smith, Garcia & McKeachie（1991）學習效能測量，著重個人學習效能；團隊合作學習（collective efficacy measure）發展自 Pintrich, Smith, Garcia & McKeachie（1991）及 Hwang, Shi & Chu（2011）的合作學習能力量表，以察覺學生在專題式小組分工中的合作學習能力變化。

由於扣合本研究立論基礎，反思性構面可謂關鍵。為探析學生的反思性程度與變化，本研究整合了 Chai, Deng, Tsai, Koh & Tsai（2015）的批判思考傾向量表、Barnard, Lan, To, Paton & Lai（2009）的學習自律表現量表、Lai & Hwang（2014）的 5C 能力傾向問項，以測量內在批判性思考、目標與任務設定、自我評估與後設察覺認知，進而回應到學生成為一獨立學習系統的屬性特徵。此外，在訪談問項設計部份，則參考 Lai & Hwang（2014）的 5C 能力傾向問項，及 Hwang, Yang Tsai & Yang（2009）對於學習方式的認知衡量，除了理解學生的自我評估與認知，亦表達課程進行過程中，對於學習模式認知與接受的樣貌。

三、研究程序及假設

為提升學生修習理論偏向課程的學習動機及效能，筆者藉融入「專題式學習法」及數位先備課程至溝通藝術課程，並依循課程進度規劃多項考評檢核方式，以複合鷹架引導學生建立具自我反思性格的學習系統。為清晰提陳課程創新與學習成效的複合結構，筆者將本研究設計概念呈現如圖 4：

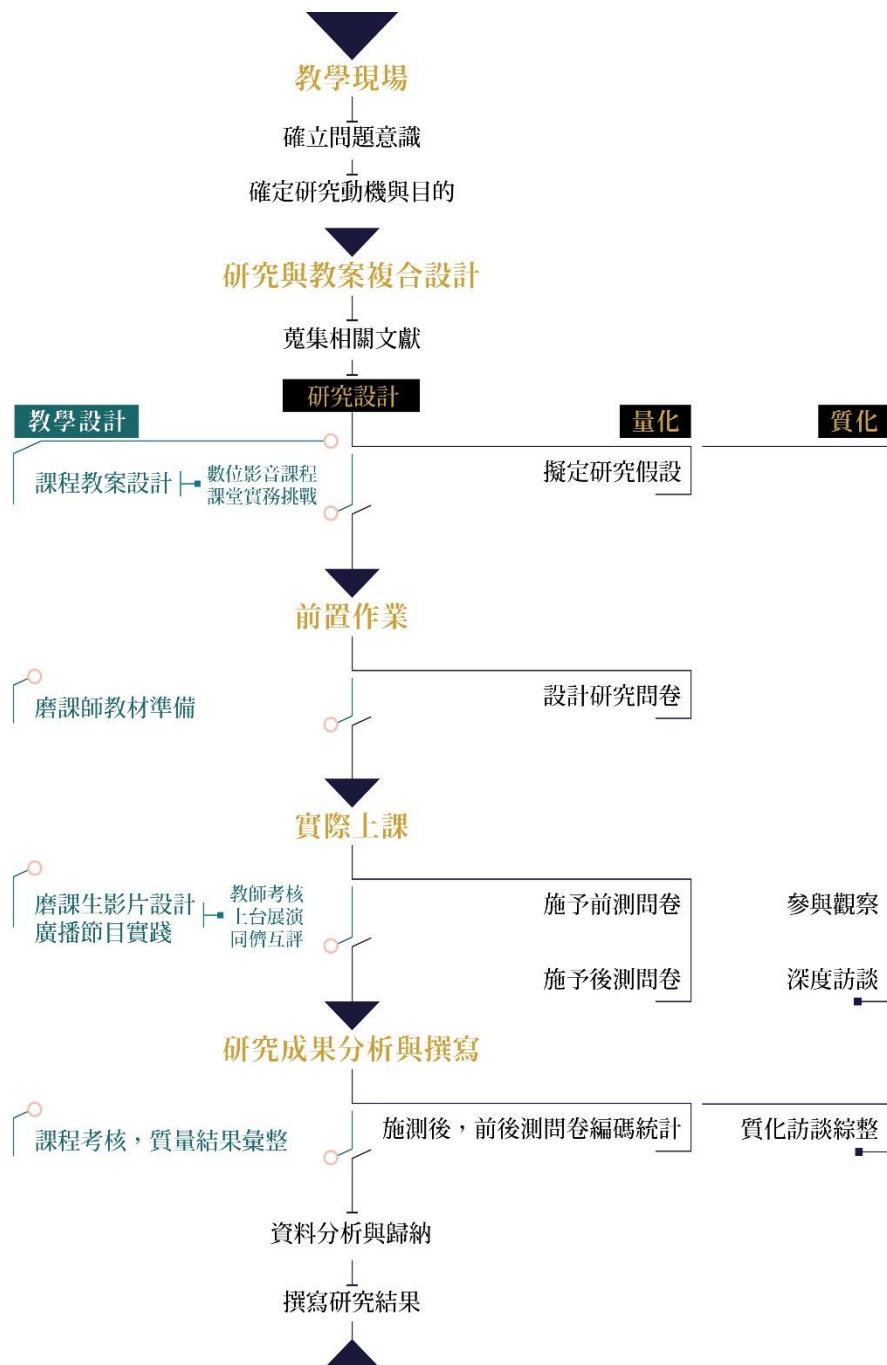


圖 4、溝通藝術課程與研究實施複合設計

奠基於研究規劃，為檢視融入磨課生影片與廣播節目製作的課程，是否更能引導學習者產生反思性的學習，並有助於學習者個人內在達到系統理論強調的封閉式系統，形構個人自我的學習系統，筆者自融入場域實踐與目標導向、以觀察學生學習成效變化為出發點，提出 5 項假設：

- (一) 專題實作融入場域實踐及特定目標，可提升學生學習動機。
- (二) 專題實作融入場域實踐及特定目標，可提升學生對口語表達學習的正向態度。
- (三) 專題實作融入場域實踐及特定目標，可提升學生的自我學習效能。
- (四) 專題實作融入場域實踐及特定目標，可提升學生團隊合作學習能力。
- (五) 專題實作融入場域實踐及特定目標，可提升學生的自我反思整合能力。

肆、研究分析

一、教學過程與成果

由於課程係自傳統理論課程轉型成為實作課程，在以實作應用為前提下，筆者融入實作式的課程設計，期藉操作設計帶動學生體驗學習，達致課程翻轉設計的核心訴求。據此，筆者運用專題式學習融入課程、磨課師數位教學、舞台展演暨個人短講、小組廣播節目製作與磨課生教學影片製作等，令實作學習策略得以貫穿全學期課程。除了筆者自我教學紀錄外，尚輔以量化問卷、參與觀察之課程紀錄及期末深度訪談，盡可能地掌握修課學生的整體與個別學習脈絡。相關執行情形及成果簡述如下：

- (一) 專題式學習融入課程：將修課學生分作 5 組推動課程，期間因應特定單元學習需求，另彈性分作 7 組，用以解決課程設計之任務。全學期一以貫之進行。
- (二) 磨課師數位學習：由筆者於學期課程開始前，搭配校方資源攝製完整的口語表達磨課師影片一套（時長 8 小時），同時配合校方戮力推動的數位微型課程機制，另攝製以聲音剪輯為主題之數位微型磨課師一門。拍攝完成的磨課師課程即以先備教材的形式納入各單元設計，藉以充實對理論扎根之需求。
- (三) 舞台展演暨個人短講：為提供學生實戰演練與同儕切磋的平台，課程將舞台展演納為常態性學習樣態，課程中凡完成分組討論，即令小組推派成員上台展演其討論成果，並配合錄影上傳至學校數位學習專區及 YouTube 備份等做法，讓課堂上的討論互評得以推及課後持續進行。課程亦於期末舉辦 TALK PK 賽，除用以驗收小組學期學習成果，亦使整體課程有一綜整性評量。
- (四) 小組廣播節目製作：為以業界規格墊高學生學習成果品質及學習成效，筆者透過將每組建立之主題與內容予以提升，引導小組產製廣播企劃與節目，並以師徒形式帶領學生接觸專業器材與錄製技術，使學生在熟稔廣播節目產製

流程的同時，掌握自我表達內容在具體呈現後的品質精緻程度。在學期課程中，每組至少產製廣播節目 1 集，並有至少 5 集逐集上架至國立教育廣播電臺供大眾收聽。

(五) 磨課生教學影片製作：依循課程設計之教學目標，鼓勵小組走入影棚攝製課程單元教學影片，在起到反生為師的目的之際，深化同儕間教學相長的有用性。在學期課程中，每組至少攝製磨課生影片 1 支，全學期合計產製 5 支教學影片，並與筆者攝製的磨課師影片搭配教學使用。

(六) 其他：於課程中引介 3 名對廣播節目製作有興趣之修課學生投入校級學生廣播團隊，在經過培訓後，現均已成為獨當一面的學生電臺主持人，與國立教育廣播電臺合作企劃與主持常態性節目。此外，筆者亦於課程期間，帶領修課學生參與「2019 極客松 x 創客松創新創意競賽」，於二日競賽中憑藉課程所學，獲得「虛擬網紅組」冠軍；該批學生亦於日後接續參加「2020 亞洲黑客松創作大賽」獲得「大專組特別賞」，並與課程學生助教組隊角逐國立教育廣播電台「第十七屆金聲獎」，榮獲當年度「社會關懷節目獎」¹。

二、學生學習回饋

(一) 問卷成果分析

本研究以問卷分析作為基礎量化實證資料，為充分檢驗學生修習課程的相關成效變化曲線，本研究設計前後測問卷量表共 47 題並施以信度分析，結果顯示其 Cronbach's Alpha 內部一致性係數為.932，具相當良好之信度。據此，本研究以達成本課程完整任務要求的 43 名完課學生進行問卷填寫，獲得有效問卷 43 份，其問卷分析結果如下表 1。

¹ 國立教育廣播電臺 (2021)。第十七屆金聲獎「社會關懷節目獎」，網址：<https://reurl.cc/ynpeNq>

表 1、溝通藝術課程學習成效檢核

構面	平均值（標準差）		自由度	<i>t</i> 值	<i>p</i>	效果量(<i>d</i>)
	參加課程前	參加課程後				
內在學習動機	3.28 (.40)	4.04 (.38)	42	11.08	0.000	1.95
外在學習動機	3.58 (.45)	3.98 (.57)	42	4.24	0.000	0.78
學習態度	3.88 (.12)	4.28 (.36)	42	8.10	0.000	1.49
自我學習效能	3.44 (.43)	3.66 (.41)	42	3.25	0.002	0.52
合作學習效能	3.70 (.34)	4.13 (.43)	42	4.54	0.000	0.80
目標設定	3.55 (.60)	3.73 (.55)	42	1.61	0.114	-
自我評估	3.85 (.42)	3.70 (.53)	42	-2.05	0.046	-
問題解決傾向	3.70 (.48)	4.07 (.43)	42	4.07	0.000	0.81
批判思考傾向	3.91 (.29)	4.14 (.37)	42	3.69	0.001	0.69
後設認知覺察	3.70 (.48)	3.85 (.46)	42	1.74	0.089	-

自課程設計切入檢視，課程融入「磨課生」同儕教學影片及電臺廣播節目兩項元素，對學生的內在學習動機、外在學習動機、學習態度、自我學習效能、合作學習效能、問題解決傾向及批判思考傾向等構面的提升均達顯著，而量化問卷所得數據，亦支持本研究最初假設的第一、二、三與四，拒絕虛無假設。此結果正說明了採取實務操作上更細膩的課程設計，確實對學生整體學習成效有實質幫助。但另一方面，數據驗證結果亦顯示本課程在目標設定、自我評估及後設認知覺察上並未達到顯著，這些構面正是假設五的基本內涵，易言之，本課程的整體教學設計並無證據能顯示學生的反思能力得到顯著提升。

檢視各個構面，以成對樣本 *t* 檢定分析後發現，參加溝通藝術課程前和參加課程後，學生內在學習動機平均值有顯著差異， $t(42)=11.08$ ， $p=.000$ ， $d(\text{效果量})=1.95$ 。參加課程後的內在學習動機($M=4.04$ ， $SD=.38$)顯著地大於參加課程前($M=3.28$ ， $SD=.40$)。外在動機一樣有顯著提升，在參加課程前和參加課程後，學生外在學習動機平均值有顯著差異， $t(42)=4.24$ ， $p=.000$ ， $d(\text{效果量})=0.78$ 。參加課程後的外在學習動機($M=3.98$ ， $SD=.57$)顯著地大於參加課程前($M=3.58$ ， $SD=.45$)。

若進一步比較本研究標的的 108 學年度課程與 107 學年度課程之狀態，則在動機部分的提升情形，兩個學期課程可說表現相似（見下表 2），亦即幾乎可以確定只要課程採取操作式的教學方式，即有可能將學生的內在或外在學習動機予以適當提升。但若檢視學習態度，則 107 學年度修課學生的學習態度並未提升，108 學年度修課學生的學習態度平均值有顯著差異， $t(42)=8.10$ ， $p=.000$ 。參加溝通藝術課程後的學習態度（ $M=4.28$ ， $SD=.36$ ）顯著地大於參加課程前（ $M=3.88$ ， $SD=.12$ ）。由於學習態度的轉變往往是各種成因綜合作用下引致的結果，在非一蹴可及的前提下，筆者推論其可能是課程操作方式的成熟度增加，或抑是課程設計中增加了磨課生同儕教學影片及電臺廣播節目製作二個嶄新元素，而有效導引學生學習態度產生改變，這部分推論將於後續與學生之訪談回饋一併予以討論。

如同學習動機的顯著提升，108 學年度修課學生在學習效能的表現與 107 學年度表現相似，均有所提升。尤其在自我學習效能部分，若單就數字變化來看，參加溝通藝術課程前和參加課程後學生自我學習效能平均值有顯著差異， $t(42)=3.25$ ， $p=.002$ 。參加溝通藝術課程後的平均值（ $M=3.66$ ， $SD=.41$ ）顯著地大於參加課程前（ $M=3.44$ ， $SD=.43$ ）。在合作學習構面上的表現亦然，參加後學生合作學習效能平均值有顯著差異， $t(42)=4.54$ ， $p=.000$ 。參加後的平均值（ $M=4.13$ ， $SD=.43$ ）顯著地大於參加課程前（ $M=3.70$ ， $SD=.34$ ）。此結果意味著在連續二年的課程設計與操作後，學習效能是此課程翻轉後最有把握促成改變的成效構面。

表 2、107 學年度與 108 學年度問卷成效比較

構面	107學年度	108學年度
內在學習動機	V	V
外在學習動機	V	V
學習態度	X	V
自我學習效能	V	V
合作學習效能	V	V
目標設定	-	X
自我評估	-	X
問題解決傾向	X	V
批判思考傾向	V	V
後設認知覺察	-	X

註：「V」表示顯著，「X」表示未達顯著，「-」表示未檢核。

植基於本研究目標，問題解決傾向與批判思考傾向二構面，可謂研究執行過程中最須費心檢視的構面。依據 108 學年度與 107 學年度的修課學生整體表現，其在批判思考傾向上均有明顯成長，參加後平均值有顯著差異 $t(42)=3.69, p=.001$ 。參加後的平均值 ($M=4.14, SD=.37$) 顯著地大於參加課程前 ($M=3.91, SD=.29$)。且如同學習態度的變化，108 學年度修課學生的問題解決能力亦見提升， $t(42)=4.07, p=.000$ 。參加後的平均值 ($M=4.07, SD=.43$) 顯著地大於參加課程前 ($M=3.70, SD=.48$)。但如前述對學習態度轉變背後的成因剖析，問題解決傾向與批判思考傾向之所以提升，同樣難以從數據上判斷是因為課程操作方式的成熟度增加，或抑是加入全新課程設計使然，此部分亦須併同學生訪談及整體成效進行評估。

除了前述的問題解決傾向與批判思考傾向二構面，學生自我反思能力的提升與否，是為本研究最大挑戰。依據筆者對自我反思能力的內涵定義，其不僅包含批判性思考的能力，亦涵蓋目標設定、自我評估及後設認知覺察等構面。儘管前文已提及學生的批判思考傾向有所提升，但在目標設定、自我評估及後設認知覺察三項上均未達顯著。在目標設定構面，參加課程前和參加課程後平均值沒有顯著差異， $t(42)=1.61, p=.114$ 。後測目標設定 ($M=3.73, SD=.55$) 和前測 ($M=3.55, SD=.60$) 並沒有顯著差異。在自我評估構面， $t(42)=-2.05, p=.046$ 。後測自我評估 ($M=3.70, SD=.53$) 和前測 ($M=3.85, SD=.42$) 並沒有顯著差異。而在後設認知覺察構面， $t(42)=-1.74, p=.089$ 。後測自我評估 ($M=3.85, SD=.46$) 和前測 ($M=3.70, SD=.48$) 同樣沒有顯著差異。

儘管上述三項構面經過數據驗證後未有顯著差異，使其支持的假設五不成立，卻也提陳出課程設定的學習目標是否合理之問題。由於本研究課程標的的 108 學年度課程重點，不僅在於提升學習效能，更重視學生在溝通表達上所展現的品質精深程度，因此筆者將課程欲提升溝通表達品質的目標建立在假設五之上。基於此，儘管整體課程推動成效良好，但至為關鍵的自我反思量化問卷結果並未達到本次研究期待的目標。就此部分，筆者將之與學生訪談結果一併予以討論。

(二) 學生訪談評估

本研究除以問卷調查結果作為量化分析之基礎，亦藉修課學生個別深度訪談的方式，協助釐清學生個人在整體學習歷程的變化路徑，進以配合問卷調查結果進行質量分析。在學生訪談評估方面，首先，多數修課學生對強調互動交流的專題分組討論上

課模式感到陌生，此成因可能源自於學生甫自高中畢業升上大學，使其對這般有別於高中慣習的新穎學習模式產生新鮮感甚至挑戰性，如：

「...原本以為口語表達課應該是個人作業比較多，但是透過課程，發現也有蠻多小組團隊合作的作業...」(A 生)

「...我滿意自己的個人準備，團隊的部分我仍不太擅長社交，有時候組員會未達自己的期待但不知道要怎麼表達...」(C 生)

由於課程設定的關係，儘管合作上稍感窒礙，但為了完成挑戰，學生仍會積極克服互動交流與團隊磨合的問題，使得課程學習過程變得有感，從而呼應合作學習效能構面有顯著提升的分析結果。

第二，毫不驚訝的，修課學生對於各式各樣活潑的課程設計多給予正向回饋，此結果由衷呼應學習動機、學習態度與學習效能等構面的顯著提升之結果。如：

「...我認為上臺表達的環節非常好，我建議可以多讓學生有準備的時間...」(J 生)

「...比較讓我意外的是線上觀看 MOOCs 課程影片，這個上課方式很特別，因為學生可以自己規劃上課時間，自行學習...課程加入小組實作，這可提高小組同儕之間的溝通和交流，效果蠻好的...」(B 生)

上述訪談回饋不僅反映了學生對這般教學設計的正向肯定，亦證實無論是透過量化問卷、質性訪談或是課堂從旁觀察等評估驗證手段，學生對分組合作與磨課師翻轉課程等方式，均能擁有高接受度，且能因此達成高度課程參與情形。

第三，在本次研究的訪談結果中，最使筆者意外的，莫過於修課學生實際上並未覺察到「磨課生同儕教學影片製作」的困難程度及其意義所在。在原有課程設計概念中，學生製作同儕教學影片係屬較複雜的學習層次，但修課學生不僅未覺察到此複雜性，反而認為這不過只是多項任務或作業的一部分而已。如：

「...自製報告影片其實不會太難。對我來說，比較困難的會是小組討論...」(H 生)

「...自製報告影片的技術端(攝影、剪輯後製)其實不會太難，比較困難的是組織報告的內容架構和統整簡報 PPT...」(I 生)

基於相關訪談結果，幾乎可推論這部分的課程設計，並未能成功使學生學習效能提升到進入溝通與反思的層次，這般推論亦反映在問卷調查的目標設定、自我評估與後設認知覺察等構面未顯著提升之結果，雙向驗證本研究假設五所關懷的目標未能成立。筆者自研究分析及實際授課兩個端點檢視此驗證結果，認為原因可能有二，一是就大一的一般性專業基礎課程而言，不宜設定過高學習目標，二是教學者的課程活動設計尚不到位，致使學習者在學習過程中無從觸及預設學習目標，令學習目標無以獲得支持。

（三）學生學習成果評估

整體而言，本課程修課學生在完課後，其實際產出的學習成果包括專題式學習分組討論、口語表達主題企劃與展演影像，再加上磨課生同儕教學影片及電臺廣播節目製作等的高度操作之學習要求，就一門大學部一年級的專業基礎課程而言，可說十分豐富。就此檢視學生的學習成果，可分述如下：

首先，學生在修課期間產生的作品，多數是專題式學習過程中產製的主題討論與企劃，配合課程任務導向的立即展演或發表，將之落實為課堂紀錄與展演錄影。對授課教師而言，這是修課學生最為真實的學習歷程之紀錄。儘管相較於登上校級甚至TED TALK 舞臺的講者，修課學生的表現尚未達到所謂成熟與精緻的程度，也不易將之收整成一綜整性成果進行展示，但卻能經由回顧學生實際投入與體驗合作學習的過程，檢視課程設計上的不成熟與待精進之處，對教學者而言是至為珍貴的歷程資料。

其次，筆者觀察到磨課生同儕教學影片與電臺廣播節目製作二項所產製的作品，在品質上呈現兩個極端的趨勢。在電臺廣播節目製作部分，由於筆者將其與國立教育廣播電臺之合作節目進行串接，讓學生錄製的節目作品有機會被大眾收聽，這般設計在某種程度上有效激發學生的挑戰慾及團隊士氣，試圖努力企劃話語內容並精進作品結構，以爭取節目播放的機會。在團隊共同的努力下，即便最後錄製完成的節目不一定能通過電臺審核，但其表現的品質與內容仍能大幅跨越一般課程作業水準、趨近業界要求規格。此項學習結果證實筆者設計的教學策略，確實能鼓勵多數優秀同學在學習歷程中持續追求口語表達品質精進之可能性。但另一方面，由於本項教學設計所要求的成果品質偏高，致使部分學生選擇退一步的僅完成基本要求，此現象也是課程較不易兼顧與解決的。

相較於電臺廣播節目製作的成果有對外展演機會，磨課生同儕教學影片因限於開課班級內部流通觀看，致使學生雖同樣努力完成，但在未感受到作業背後教學目標的情況下，使得磨課生同儕教學影片製作趨近於一般課程作業形式，不易像電臺廣播節目製作那般激發起產製一個正式節目的榮譽與責任感。在前述個別訪談結果中，也顯示了學生的確未感受到課程要求製作磨課生同儕教學影片的真正目的，致使磨課生同儕教學影片在成果品質與展演強度上均不若廣播節目。

最後，嚴格來看，本課程就是一門學系專業基礎課程，在層次設定上並不會觸及高年級課程普遍擁有的特殊場域、產官學或實作競賽等的連結，但筆者仍設法將校級短講平臺及廣播電臺等元素納入課程學習鷹架，藉外部動能趨使學生深入學習。實際上，學生的確也為了做好一個廣播節目，願意花費心力深入主題場域進行議題的挖掘與建構，甚至有部分學生從中獲得成就感，在完課後加入校級學生廣播團隊，成為國立教育廣播電臺的常態性節目主持人，並以自身成長經驗，與團隊指導教師共同提攜後進學弟妹。此外，亦有完課學生參與筆者帶領的學生團隊參與各式校外競賽，憑藉其在課程與課後養成的口語表達敘事能力，於創新創意創作類型競賽獲得絕佳名次，並偕同學生助教參與國立教育廣播電臺獎項角逐。上述成果雖都是學生個人持續學習累積所產生的成就，但若回顧整體學習歷程，則筆者可大膽推論，溝通藝術課程內含的合作學習導向精神，正是啟動學生學習動機及提高學習效能的引信，藉由激發學生學習興趣，開啟大學四年探索學習與加值自我的契機。

三、教師教學反思

自筆者教學多年來專授理論型課程之經驗出發，本課程因融入專題實作設計，而採取全學期分組實務操作與互動之教學方式，致使整體教學過程可謂忙碌而充實。筆者在授課過程中，依傍課程相關紀錄，歸納以下是類課程設計造就的獨有形貌：

（一）實作設計融入理論課程的有用性

依循近年投入創新課程改造之經驗，筆者幾乎可確認，相較於理論型課程、或是傳統一對多的授課形式，只要是融入實作設計的課程，必定能成功提升修課學生對課程的參與程度。而專題式學習的最大好處，即是由教師預先設立一個能夠充分學習與實戰的場景與團隊，讓學生得以在課程中依循教師搭建的學習鷹架，據實模擬實務上的各種可能性。這般課程設計模式之於傳統口語傳播理論，可謂是教學新典範的轉移，驅動筆者持續反思相關模組工具投入其他理論課程的可能性。

（二）授課技巧及相關能力提升必要性

專題式學習的有效性，建立在完整課程設計與教學者個人掌握能力等雙重前提之上。筆者在該學期的課程執行過程中，充分體認到自身帶領專題式學習工坊或分組討論的能力有持續砥礪的必要性，尤其現下接軌新課綱學子慣習的新穎學習模式，分組授課模式勢必將因應人、事、時、地等條件差異而產生各種質變，驅使教學者必須跳脫慣習教學模式，廣泛學習創新多元的授課技巧，以達自我充實之目標。

（三）因應當代學生特質予以適性揚才

儘管社會輿論形容這批由社群媒體與 3C 產品陪伴成長的 Z 世代後學子是不願學習的一代，但仍不可忽視 Z 世代學子所擁有的高度彈性及任務導向之特性，令其得以擺脫傳統課程的結構與規律性、以多工思維應對當代職場上的各種互動溝通與任務挑戰。據此，如何在教學歷程中適性揚才，將不同個性與能力的學生予以拔擢至合適舞台，筆者認為是當今教學者應致力投入的長期目標。

（四）配合創新課程改善互動教學空間

近年來創新教學的興起，相關課室空間的闢建與否及其有用性，即成為第一線教師的關懷問題之一。作為理論偏向教學者，筆者過往甚少顧及課室空間對分組互動教學帶來的影響，致使本次在階梯教室授課的過程中，經常有分組討論效率或互動不良的情形出現，進一步引致學生學習的效率低落或互動不佳。而此經驗亦提醒筆者在後續課程在設計過程中，勢必應將空間規劃一併納入考量，方能使課程效益最大化。

（五）課程安排應回歸簡易具體的設計

儘管融入實作設計的課程有效提升學生學習動能與參與程度，但因筆者在 18 週課程中同時納入實體、分組、數位及製作等多種操作設計，不僅使教學者的授課與進度管理產生負擔，亦無意中造成學習者的學習忙碌與彈性疲憊。筆者於課程結束後反思，若依靠專題式學習與課程的翻轉設計，即能有效提升學生學習成效，則不妨將課程鷹架予以瘦身，以簡易好操作的方式，引導學生逐步完成課程目標，以確保學生在學習過程中仍能藉高度互動交流產生的火花，發揮自我獨特創意。

（六）學生自我反思成效難被具體洞悉

筆者期望以嚴謹的理論概念與研究假設，自繁複課程設計中，據實描繪學生的自我思考、內化與再封閉之路徑，並藉最後的個人展演作品之品質，驗證筆者對學生反思能力養成與否之期待。然而依據研究所得資料，整體教學歷程部分成果雖豐，但學生在本研究定義的自我反思上並未有明顯成效。筆者依據課程設計與研究假設進行反思，認為這般由學生自行建立反思性學習架構之期待，對大一基礎課程修習學生而言或許過於要求，加以課程設計複雜性稍高，在各項參與情形及成效均有正向表現之下，實難再予以要求。據此，筆者認為課程背後的教學目標與相關期待應予以適度修正，以符合修課學生的學習能力與狀態。

（七）察覺並拔擢適性學生至合適舞台

儘管要在課程操作中養成學生的全面自我反思能力並非易事，但實作偏向的課程設計，仍能使具有高度熱情的學生得以被察覺甚至拔擢。如本課程修課學生中，即有數位學生在完課後依循相關路徑進入不同舞台，於在學期間與外部電臺合作主持節目、參與競賽獲獎、成為校內相關團隊成員持續活躍等。換言之，本校校務研究指出的學生學習成就金字塔化雖是事實，但妥善的課程設計仍能在適應大部分學生學習特質的同時，從中發掘並拔擢相對有學習成就與動力的學生，進以引導學生於在學過程中發光發熱。

伍、結論

為達致學生學習成效的持續提升，筆者透過參與創新課程及相關計畫的經驗與資源，持續完善課程設計及教學策略。在 108 學年度第一學期的課程中，筆者藉由「磨課生」同儕教學影片及電臺廣播節目元素的投入，驅動學生跳脫制式作業要求、改以業界規格墊高學習成就，同時配合質量化檢核點的多方設置，從旁觀察作為獨立學習主體的修課學生如何在完成課程要求之際，持續強化並完善其內在的自我學習系統，型塑代表自我進行表達的外在主體。至此，筆者率先回應本研究最初的二個研究問題：

一、學習狀態正向提升

就學習狀態而言，透過課堂中的學習氛圍觀察、量化問卷與質性訪談等檢核方法，反映在既有的專題式學習與上台展演等教學策略外，融入磨課生影片拍攝、廣播節目

製作等多元實務課程設計，能使學生的學習動機、學習態度、學習效能與問題解決傾向等學習展現均有正向提升。這般結果除了驗證筆者對創新教學的努力外，亦以實質證據驗證課程的持續精進，不僅能引導學生扎實奠定專業基礎，更能在觸達學習目標的同時墊高其學習成效，從而延續對所學專業的學習動能。筆者認為，在學生學習展現持續正向提升的前提下，筆者所發展的課程設計與操作模式業可被應用至具類似性質的課程，以達創新教學模式向外推廣的目的。

二、專業度難被予以形構與洞悉

本研究指涉的專業度，在於學生能否透過課程搭建的學習鷹架，培養自我反思能力、達成更佳品質的個體表達，並且整合進整體溝通的內容品質之上。而筆者針對專業度的形構與否，建立在學生是否能在團隊合作之外，達到更佳品質的個體表達成就。然而經過本次研究，無論在課程氛圍觀察或是量化問卷，其假設均未能成立，即便觀察學生訪談內容，也無法尋得這項品質的展現與否。筆者針對此項假設不成立的結果提出兩個思考點，第一，筆者須加以梳理是否因教學策略的不到位，致使學生在目標設定、自我評估與後設自我覺察上無法顯著提升；第二，是否本研究在設定目標之初即陳義過高，致使形成無效命題。

儘管前述遺留問題多於被解決的問題，但若結合本研究完成的各項學習成果分析，筆者仍能對本研究推動的課程創新設計流程及學生學習成效，進行下列省思與建議：

- （一）若課程目標簡單而具體，並能相對有信心確認課程原有的專題式學習及翻轉設計是有效的，則建議於既有架構上持續精進既有操作方式即可，藉以維持課程的簡易性、易操作性及學習有效性。
- （二）當一門課程融入過多學習策略時，即有可能造成學習者的學習忙碌與彈性疲憊，甚至可能因不勝負荷而產生學習退縮，教學者應引以為鑑，在進行課程設計時評估是否有其必要性，或應適時避免。
- （三）建立反思性學習架構，對大且非專業式的基礎課程而言可能目標設定過高。若在專業所學、個人涵養或技巧精熟程度更為成熟的學習狀態中，協助學生進一步建立此套自我反思系統，會相對適合。

- (四) 儘管課程設計上已設定具體學習目標，並且期待這般目標能夠引導學生依循課程鷹架參與學習，但事實上並非只要設定好目標與學習鷹架，學生就會產生認同、追求目標並產生反思，更多時候必須跳脫課程框架，檢視學生本有的學習動能是否因課程學習方式的擾動，進而對大學四年甚至未來就業的整體歷程產生不同思考與實踐方式。
- (五) 因應研究發現自我反思型溝通系統的建立無效，本研究須深入檢視是否因為設定了過於複雜的系統理論，並據此修正理論與課程設計的適當連結。

參考文獻

- 阮曉眉（2011）。〈魯曼的溝通運作：一個去人文主義化的轉向〉，《政治與社會哲學評論》，36: 1-37。取自 <http://dx.doi.org/10.6523%2f168451532011030036001>
- 胡育祥（2011）。〈魯曼社會系統理論中的自我指涉與異己指涉〉，《政治與社會哲學評論》，36: 87-121。取自 <http://dx.doi.org/10.6523%2f168451532011030036003>
- 高宣揚（2002）。《魯曼社會系統理論與現代性》。台北：五南。
- 徐靜嫻、林偉人（2016）。〈應用改良式 PBL 建立師資生教學設計知能與一般性能力之研究〉，《教育科學期刊》，15(1)，頁 1-30。
- 張嘉尹（2009）。〈法的社會學觀察：《社會中的法》導論〉，國立編譯館《社會中的法》，頁 5-22。台北：五南。
- 張德銳、林縵君（2016）。〈PBL 在教學實習上的應用成效與困境之研究〉，《師資培育與教師專業發展期刊》，9(2)，頁 1-26。
- 黃國禎、張薰方、朱蕙君、曾曉馨（2008）。〈數位科技融入學科教學的活動設計模式：以國小鄉土課程數位典藏網站之建置為例〉，《臺灣圖書館管理季刊》，4(2)，頁 41-56。
- 鄭志文（2013）。〈從 Luhmann 的系統理論看行動通訊中 App 的自我生產系統〉，《資訊社會研究》，24: 27-55。
- 鄭志文（2012）。〈由魯曼的社會系統觀點探討台灣電影新進者之行動與意義：以 CatchPlay 為例〉，《藝術學報》，90: 117-140。
- 劉育成（2011）。〈突現作為弔詭：從整體／部分到形式／媒介之區別的社會系統理論觀察〉，《政治與社會哲學評論》，36: 39-86。取自 <http://dx.doi.org/10.6523%2f168451532011030036002>
- 劉淑如、蔡淑玲、劉秀珍、鄭靜瑜（2014）。〈TBL 教學策略之成效探討：以護理導論課程為例〉，《長庚科技學刊》，21，頁 63-74。
- 簡瑋成、林家禎、鄭志文（2016 年 12 月）。〈大學生學習模式之研究〉，「校務研究應用學生學習成效加值研討會」，桃園市中壢。
- 謝愛華（2006）。《突現論中的哲學問題》。北京：人民。

- 關超然 (2017) 。〈 Problem-based learning (PBL) in medical education in Taiwan: observations and a commentary 〉, 《醫學與健康期刊》, 6(1), 頁 1-11 。
- Akkus, R. (2007). Comparing an inquiry-based approach known as the science writing heuristic to traditional science teaching practices: are there differences? *International journal of science education*, 29, p.1745-1765.
- Barnard, L., Lan, W.Y., To, Y.M., Paton, V.O. & Lai, S.L. (2009) .Measuring self-regulation in online and blended learning environments. *The Internet and Higher Education*, 12, 1-6.
- Blumenfeld, P. C., Soloway, E., Marx, R. W., Krajcik, J. S., Guzdial, M., & Palincsar, A. (1991). Motivating project-based learning: sustaining the doing, supporting the learning. *Educational psychologist*, 26(3&4), 369-398.
- Chai, C. S., Deng, F., Tsai, P. S., Koh, J. H. L., & Tsai, C. C. (2015). Assessing multidimensional students' perceptions of twenty-first-century learning practices. *Asia Pacific Education Review*, 1-10.
- Hwang, G. J., Yang, L. H. & Wang, S. Y. (2013). A concept map-embedded educational computer game for improving students' learning performance in natural science courses. *Computers & education*, 69, 121-130.
- Hwang, G. J., Shi, Y. R. & Chu, H. C. (2011). A concept map approach to developing collaborative mindtools for context-aware ubiquitous learning. *British journal of educational technology*, 42(5), 778-789.
- Hwang, G. J., Yang, T. C., Tsai, C. C., & Yang, Stephen J. H. (2009). A context-aware ubiquitous learning environment for conducting complex science experiments. *Computers & Education*, 53(2), 402-413.
- Lai, C. L., & Hwang, G. J. (2014). Effects of mobile learning time on students' conception of collaboration, communication, complex problem-solving, meta-cognitive awareness and creativity. *International Journal of Mobile Learning and Organisation*, 8(3), 276-291.
- Larmer, J., Mergendoller, J., Boss, S. (2015). Setting the standard for project based learning: a proven approach to rigorous classroom instruction. Alexandria, USA: Association for

supervision & curriculum development.

Luhmann, N. (2012). *Theory of society vol.1*. Stanford University Press. (Original work published 1997)

Luhmann, N. (2000). *Art as a social system*. Stanford University Press. (Original work published 1995)

Luhmann, N. (1995). *Social systems*. Stanford University Press. (Original work published 1984)

Luhmann, N. (1993). *Risk: a sociological theory*. New York: Aldine de Gruyter.

Luhmann, N. (1985). Society, meaning, religion: based on self-reference. *Sociological Analysis*, 46(1), 5-20.

Mergendoller, J. R., Markham, T., Ravitz, J. & Larmer, J. (2006). Pervasive management of project based learning: teachers as guides and facilitators. In C. M. Evertson & C. S. Weinstein (Eds.), *Handbook of classroom management*. London, UK: Routledge.

Pintrich, P. R., Smith, D. A. F., Garcia, T. & McKeachie, W. J. (1991). *A manual for the use of the motivated strategies for learning questionnaire (MALQ)*. MI: National Center for Research to Improve Postsecondary Teaching and Learning. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 338122).

Shinde, V. (2014). *Design of course level project based learning models for an Indian engineering institute – an assessment of student's learning experiences and learning outcomes*. Aalborg: Aalborg University.

Wang, L. C. & Chen, M. P. (2010). The effects of game strategy and preference-matching on flow experience and programming performance in game-based learning. *Innovations in education and teaching international*, 47(1), 39-52.