

教育部教學實踐研究計畫成果報告  
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PSK1080195

學門分類/Division：[專案]技術實作

執行期間/Funding Period：108 年 08 月 01 日至 109 年 07 月 31 日

「網絡合作能力培育」計畫—「社會工作管理」課程的協同式教學  
社會工作管理 / Social Work Management

計畫主持人 (Principal Investigator)：侯建州

共同主持人 (Co-Principal Investigator)：賴德仁

執行機構及系所 (Institution/Department)：中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系

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

繳交報告日期 (Report Submission Date)：2020 年 9 月 19 日

# 「網絡合作能力培育」計畫—「社會工作管理」課程的協同式教學

## 一. 報告內文 (Content)

### 1. 研究動機與目的 (Research Motive and Purpose)

本研究動機來自教育環境、研究主題及教學方式，陳述方式如下：

#### (1) 研究的動機及背景

##### a. 社會工作教育的實務性需求與實務界關聯度

理論上，社會工作的教學與實務緊扣，當教育愈紮實與實用，實務上就會愈快進入狀況；所謂社會工作實務與研究緊扣，即研究素材來自實務，而實務的工作方法與資訊係來自研究；再者，研究與教學關聯性高，若研究成果能納入教學，則可有即時與實證性的教育，又教學及閱讀有助於研究的進行與構思；總之，教學、實務與研究三者關聯度甚高。

若論及社會工作教育本身，更因社會工作本身屬於應用科學，故實踐性與實務度高，因此教育上便相對有實務能力培養之期待（莫藜藜，2007；曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。近年來又因社會工作實務領域的快速變化與多元需求，社會工作實務界對於社會工作學系學生在學期間就具有面對不同個案的基本處遇能力、各種管理或方案的基本知識之期待逐漸增加（林哲瑩，2018），於是許多教學實務研究陸續展開。

對於改變社會工作教學來提升社會工作實務元素之期待，若課程屬性本身較為具體、可操作有可行之處，但屬於間接服務課程者相對有其侷限性；另一方面來思考，間接服務課程進行教學改變與教學實踐研究的必要度亦高。對於社會工作管理這類型課程，因其抽象度高、實務想像不易，因此更需要運用「做中學」的教學策略（侯建州，2016）。總的來說，社會工作教育逐漸被期待走向實務化，即便是本身較屬於抽象的「社會工作管理」課程也不例外。

##### b. 網絡合作能力的實務困境與教學限制

網絡合作的服務模式，在社會工作實務領域日益重要（侯建州、郭慈安、賴德仁，2019），因此在這樣脈絡裡，網絡合作的實務能力更顯關鍵。但由於網絡合作在社會工作大學教育中並未被明顯強調，且更未被以「能力」角度來作培育，於是教育養成過程中不足，而新手社會工作者進入社會工作實務領域相對也無此能力，多數是在做中學來「拼湊」出網絡合作的能力，而其中頗高程度是個人經驗與個別化的累積。

由上可知，資深社會工作者對於網絡合作應具有實踐能力，但新手社會工作者對於網絡合作則是尚屬陌生，相對來說學生更是難以切入與學習。因此，本計畫欲藉由各自的專長與限制，加以整合來進學此教學實踐研究，以解決上述問題。

##### c. 協同式教學 (team teaching) 的重要度

相較於傳統教學教學限制，協同式教學的優點為運用各教學者的優勢與專長，來共同協力合作提供全面教學。對於有社會工作間接服務課程的實務性不足、抽象度偏高等限制，協同式教學確實有其必要性與實用性。

此計畫中教學計畫邀請社會工作實務機構的資深社會工作者與新手社會工作者擔任協同教學者，藉由新手社會工作者帶領陪伴學生在機構內或外進行參與觀察使學生進入實務場域，透過資深社會工作者接受學生訪談而闡述社會工作網絡合作實務經驗給學生做新法與策略的學習，並由計畫主持人與多位協同教學者給予學生網絡合作實務現況、建構技巧、維持策略也及學習反思之教育。

#### (2) 研究目的

##### a. 呈現運用協同式教學於「社會工作管理」來培育「網絡合作能力」的實施情況；

- b. 分析運用協同式教學於「社會工作管理」來培育「網絡合作能力」下學生的學習成效；
- c. 透過運用協同式教學於「社會工作管理」來培育「網絡合作能力」之教學策略，反思社會工作大學教育定位與社會工作實務核心能力之關聯，提出未來社會工作管理之教學及人才之培育之建議。

## 2. 文獻探討 (Literature Review)

### (1) 協同式教學的概念

#### a. 大學專業教育的改變

隨著社會對於職場工作者實踐能力與教學實用性的期待協助下，幾乎未受過教育學或教學法訓練的大學教師，其教學策略與教學成效也隨之受到關注。論及教育，教學策略與學習行為乃習習相關，教與學在臺灣可謂是近代興起的一門學術研究。此概念來自於美國卡內基教學促進基金會，其指出學術研究內涵包含發現、整合、應用與教學等四種學術研究；意即教師同時藉由研究探究自身的專業知識，並且針對教學過程來做研究，強調教師必須著重在於瞭解學生的學習，並且促進學生的學習知能，以強化學生自身的專業能力（張媛寧、郭重明，2009）。於是，教育部近年來也針對大學教育開始提出教學實踐研究計畫的教育政策引導與研究補助，故各科教學策略漸漸興起於大學專業科系之課室。

#### b. 協同式教學的內涵

在大學教育逐漸在教學方法上的革新與改變下，協同式教學是其中一種教學方法。協同式教學係指超過一位的教師，彼此間進行合作教學、多元的學習規劃和跨越既有學科藩籬之教學（劉豫鳳，2012）；協同式教學可分為由數名具有不同個人專長的教師所組成之教學團隊，或依學生不同興趣或不同程度分組，由教師團隊進行教學的教學方法（王財印、吳百祿、周新富，2009；張世忠，2010）。

協同式教學，具有的特性包含（1）由二位或二位以上的教學者來組成教學團體；（2）教學團體以互相合作的形式來提供相同對象學習者教學活動；（3）教學者互助合作的結果，彼此之間形成密切關係；（4）有利於發揮每位教學者的專長；（5）有助於提升學習者的學習效果及興趣；（6）學習者有機會可超越既有班級框架的限制來做學習；（7）教學時間與教學空間的，可以更佳彈性化與多元化。（林玉環、張綺蕊，2002；侯建州，2016）。

協同式教學的形式，有大班式授課、分站式授課、分組式授課、轉動式授課、合作式授課等（Jang, 2008；張世忠，2010）；而其實施模式包含（1）教師間簡單責任分派、（2）共同合作計畫但個別執行教學、（3）共同合作計畫、教學與評價，並學得經驗（Sandholtz, 2000；張世忠，2010）。簡言之，協同式教學並非只有單一的教學者，而在教學方式上可能結合多種專業知能或專業才能，以帶領學習者進行學習，並透過此類型的教學方式增進學習者的學習效益。

### (2) 社會工作教育與社會工作管理課程

#### a. 社會工作大學教育的定位與社會工作實務職場的需求

社會工作教育該有的樣貌與定位，一直以來都是有著哲學成分的大哉問。綜觀當前社會工作教育，多數研究均指涉社會工作的大學教育。從相關文獻可知，社會工作大學教育被期待作為培育社會工作實務人員為自我定位（莫藜藜，2007；曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。

目前國內社會工作大學教育，走向著「統一的概念架構」（基礎課程與核心理論）的教育思維（莫藜藜，2007），意即考試院的專門職業及技術人員社會工作師高等考試的應考資格，已加以規範大學社會工作學系的必修課程，而形成社會工作教育的內涵架構。

然而，即便如此，目前臺灣社會工作大學教育仍面臨諸如教師專業背景不足、師生應有比例未到位、課程設計缺乏實務接軌、學生反思能力受限等（莫藜藜，2007），於是導致社會工作教育養成欠缺具體的專業能力。

反觀社會工作實務領域，隨著社會問題愈來愈多元與複雜，社會工作者的服務範圍也愈來愈廣泛，社會工作無形中成了「錢少事多」的吃重工作，其內涵同時包含個案量的增加，以及處遇介入上的難度升高。再加上社會價值多元、服務需求與議題化快速，專業工作者的養成不斷受到檢視，對於專業社會工作者的質與量之需求亦逐年增加。再者，社會工作領域已受新管理主義等管理思潮及管理制度與措施影響甚鉅，工作場域實務上也需具備社會工作管理的涵養、知識及技術，以回應實務需求（侯建州，2012；侯建州、黃源協，2012；黃源協，2013）。

綜言之，社會工作實務的需求與問題，有一個被認為是重要的解決途徑，就是社會工作大學教育（曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。一方面，國內整體大學教育因為職場實用主義與就業力期待，已經促使大學教育走向技職能力的培養，社會工作科系也不例外。再加上社會工作科本身是應用科學，因此社會工作實務界對於大學社會工作科系教育出來的學生，有著直接具有對接職場實務能力的期待，已經不在話下（侯建州，2016）。

由上可知，實作與實踐等實務能力，在社會工作養成教育是頗被期待。相關見解如 Wells (1989) 指出社會工作教育應該培育願意「做」、樂意「做」的社會工作人員，而非只是願意「學」、願意「學」的社會工作人員（引自曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。曾華源、白倩如、李仰慈（2010）研究發現社會工作實習教育與推動學生相關服務學習經驗，是相當重要的，其與學生探索自我及職涯領域選擇都具有相互之間影響。是故，「實踐與參與」，對於社會工作養成教育的情意與能力方面均為重要。

#### b. 社會工作教育的研究與類型

由於社會工作大學教育對於社會工作實務的對應性與實用性不足，因此大學教育的課程設計便成為當務之急（莫藜藜，2007）。論及大學社會工作教育與課程方面的研究與教學行動紀錄，資料甚少（王金永、盧惠芬，2014）。本研究彙整臺灣社會工作教育相關的學術發表論文，認為包含三類型的論文，分別為：

(a) 綜合研究型：包含有整體社會工作教育問題評述（莫藜藜，2007）、社會工作教育反思（余漢儀，2013）、社會工作專業生涯（陳金英、湯誌龍，2006）等各類綜合主題。

(b) 特定議題型：即特定議題於社會工作教育的實施現況或倡導，如多元文化（游美貴，2012）、性別能力（陳心怡、童伊迪、唐宜楨，2014）、職業風險（汪淑媛，2008）、環境議題（黃彥宜，2014）、專業主義與新管理主義（黃源協，2007）等議題。

(c) 特定科目型：意指針對特定科目（或課群）來進行學生特質、教學方法、概念或技能之學習成效等進行研究。

以社會工作科系的授課科目為研究主題的期刊論文，依研究者彙整發現近年來逐漸興起，約莫自 2008 年起陸續增加。

總之，社會工作科系直接與課程有關的研究，課程屬性多落於具有具體操作性課程（包含直接服務類課程與方案設計與評估），間接服務課程相對較少成為研究主題，但間接服務課程其抽象度又較高、學生較難理解。

#### c. 「社會工作管理」課程的教學現況

「社會工作管理」的科目特性屬理論度較多、抽象性較高，因此對於此科目內學理理論的理解能力，以及個人與管理有關實務的經驗，會是學習此課程重要的條件（侯建州，2016）。而從國內「社會工作管理」的研究也可以發現，「社會工

作管理」科目應增加「在實務場域中進行學習」的機會以促進學習成效；課室上則建議搭配具體性、操作性、互動性的元素為宜（侯建州，2016）。

檢視國內社會工作科系之「社會工作管理」課程的授課概況，研究者加以針對既有的教學方式加以界定其元素，分為「課室面授」、「專題演講或案例討論」、「實務或服務參與」等三種，其各自象徵基本教學、進階教學與實務接軌教學。

總言之，以可以蒐集到的資料而言，19校社會工作（學）系社會工作管理課程教學中，進行「專題演講或案例討論」的比例約有52%、設計「實務或服務參與」的比例約有26%，19校中純以「課室面授」的比例是32%。可見目前國內社會工作（學）系社會工作管理課程，純以「課室面授」者不多，不少都會再搭配「專題演講或案例討論」或是「實務或服務參與」，但整體來說，19校中有「實務或服務參與」的比例不高（僅26%）。可見，社會工作管理一科要接軌社會工作實務，仍有一段有待努力的空間。

### (3) 網絡合作的能力

#### a. 服務網絡與網絡合作的概念

服務網絡，指人與人間組成專業團隊下，再加上組織與組織間建立夥伴關係中，共同形成一個連續、緊密、共享、共識的服務網，稱之服務網絡（Klijn, Edelenbos, & Steijn, 2010；黃源協，2014）。至於夥伴關係，即組織間的良好互動合作關係，其中要精神與內涵為平權、合作（Powell & Glendinning, 2002）。而跨專業團隊乃服務網絡、夥伴關係中重要的人與人的合作關係，其內涵可能有機構內之狹義跨專業團隊或是機構間的廣義跨專業團隊，至於合作協調程度上，由低至高依序為多專業團隊、專業間團隊、跨專業團隊（侯建州、郭慈安、賴德仁，2018；黃源協，2013）。

網絡合作，具有網絡治理的元素，意味著社會行動者共同參與治理的過程，其中行動者包含政府、企業、非營利組織、社區、利益團體、在地組織等，係一種公私協力的過程（孫本初、鍾京佑，2006；黃源協，2014）。具體而言，相對於科層模式（hierarchy model）與市場模式（market model）而言，網絡模式有以下特性及現象：（1）網絡成員的相互依賴—即象徵公部門、私部門與志願性部門間組織界限的日趨模糊；（2）網絡成員的持續互動—網絡成員彼此會有許多的互動與社會交換現象，且對於彼此目標有許多的協商；（3）網絡成員有著協商、賽局互動方式—網絡本身存在著不確定性，網絡成員間的互動關係是以信任為基礎，來對於網絡成員彼此協商遊戲規則以彼此制約；（4）網絡成員的自主程度—網絡成員彼此是獨立的，所以網絡成員可以自我管理，並非以政府為主要管理者或主導者；（5）網絡成員的彼此學習—意指網絡內的組織可以透過彼此互動而向彼此學習彼此（Considine & LewisSource, 2003；Klijn, Edelenbos, & Steijn, 2010；Rhodes, 1996；史美強、蔡武軒，2000；孫本初、鍾京佑，2005；黃源協，2014）。

另一種觀點認為，網絡模式不僅是非科層、非市場模式，更是一個融合科層與市場及治理的綜合體（Blatter, 2003）；網絡本身，是「緊密連結」的正式組織（科層）被「鬆散連結」的「準團體」所取代，在網絡互動與合作的成員中，沒有一個成員可以獨佔「守門人」的位置，而是重視各網絡成員的專業價值（Blatter, 2003）。網絡合作與網絡治理中，包含政府、公司企業、非營利組織等三個部門；其中，政府通常比較專長於解決法令規範或制定行政命令，也相對有較多政策資金；而公司企業擁有較多營利財源；非營利組織則是擅長生產勞力密集的產出，而且相對容易擁有在地經驗與實務知識，於是各發揮所長、互補所需（蔡允棟，2006）。

Klijn, Edelenbos, & Steijn（2010）的研究發現，網絡的合作上，若遇有足夠信任基礎，則網絡合作之成本會降低，而且積極的網絡管理是可行，且有效提升網絡或合作之信任關係。再者，Rhodes（1996）也認為網絡模式強調網絡成員的自我組

織與管理。黃源協（2014）則補充，網絡管理的關鍵在於部門間能夠建立真正的夥伴關係、同仁間可以形成有效的專業團隊運作，而此成果會直接關係到網絡合作的成敗。

總而言之，網絡合作與自我管理的能力，是社會服務網絡中非營利組織網絡成員的重要能力，正為本計畫中教學計畫的主軸要內容，也可知本計畫具有足夠實務敏感度。

#### b. 服務網絡與夥伴關係的意涵

網絡合作中，有相當重要的元素為夥伴關係，其如同網絡的重要元件，夥伴關係穩定有助於網絡合作的成功。網絡治理模式的重點，聚焦於不同機構與利害關係人結合在一起，並跨越公、私部門而形成夥伴關係（Williams, 2012；黃源協，2014）。

至於夥伴關係的定義，Brinkerhoff & Brinkerhoff（2011）指出夥伴關係是一種跨部門的關係，參與者將承諾和才能展現而產生出典型的綜效（整體大於部分的總和）。Powell & Glendinning（2002）認為夥伴關係並不非單純的從屬關係，也不是純粹市場型態的契約，而是至少是兩個或兩個以上的機構間的關係，其共有利害關係與互賴性，並且具有一定程度的信任、平等關係。另外，依據 Audit Commission（2002）資料顯示，夥伴關係內涵是：（1）服務立基於服務使用者的需求；（2）服務會相互依賴、相互影響；（3）發展共同的願景、目標、行動、資源和風險；（4）使用者感受到的服務是無縫隙的（引自黃源協，2014）。

夥伴關係的類型，若依據整合程度將健康與社會照顧的夥伴關係，可以分為連結、協調、完全整合等三種類型；如依承諾的型態來分，可以將夥伴關係區分為方案夥伴關係、問題取向夥伴關係、意識上的夥伴關係以及強制性夥伴關係等（Peck & Dickinson, 2008）。在臺灣本體的經驗上，有黃源協（2014）的研究發現認為夥伴關係的類型有（1）合作型夥伴關係—資源的分享與互補有無；（2）競爭型的夥伴關係—同質性高的民間部門之資源競爭；（3）從屬型的夥伴關係—政府與受託民間組織的上對下關係；（4）虛應型的夥伴關係—公部門不同部門間的互動；（5）抗衡型的夥伴關係—民間組織集結向政府發聲。

#### c. 服務網絡及夥伴關係的建構與維持

關於服務網絡的建構，應注意事項有確認網絡中的主導主責角色、兼顧組織內部整合與組織間外部整合、盤點網絡內的資源並確保其穩定性、釐清網絡合作之願景、營造網絡中的夥伴關係等（黃源協，2013；黃源協，2017）。

有關夥伴關係的營造與維持，Peck & Dickinson（2008）表示夥伴關係並非僅是靜態資源交換，更是動態地協力，且夥伴關係不能僅受制於正式關係，更需要一張緊密的人際互動關係網。陳怡仔、黃源協（2015）的研究發現，合作互惠的社會網絡會使社區組織擁有寬廣的資訊與資源並有助於服務能量，而組織間的夥伴關係在密集溝通協調下，亦有助於組織成員的成長。從 Cairns & Harris（2011）的研究發現，可以得知夥伴關係維持需要充分瞭解彼此，並建立跨部門邊界之信任，必要時需時間醞釀。Appuhami, Perera, & Perera（2011）則提及夥伴關係需有能力管理行為的風險（諸如投機主義、有限的理性、不確定性、財產的特殊性、以及交易的頻率等）。總之，夥伴關係是需要相互平權、廣納資源、溝通營造、建立非正式關係的，並且需要建立共識與承諾，甚至組織們的能力也需較為對稱相當。

服務網絡的維持，除基於良好的夥伴關係外，黃源協（2013）也提出宜注意的內容如下，包含網絡成員均為主角非配角、網絡成員內工作者的非正式關係具有重要度、網絡合作成效被看見、網絡目標需持續被檢視。再者，Klijn, Steijn, & Edelenbos（2010）提醒，若要有較佳的網絡合作與治理成效，網絡成員需要進行網絡管理與組織的策略性規劃，甚至是網絡合作與治理的成效乃依賴管理者的核

心能力。

#### d. 網絡合作的限制與反思

網絡合作上有些實務限制與反思，彙整如下：(1) 網絡成員互動過程中有著討價還價與妥協的現象，恐違背個別成員的原有目標；(2) 網絡合作重視非正式的互動、複雜的協商結構，決策上乃共同且妥協，因此決策則認為集體的，不易由單一成員負責，便意味著可能有責任的推託；(3) 網絡合作的折衝與妥協，有著政府政策、非營利組織立場、企業利益等，決策恐有民主合法性不足的情況；(4) 雖網絡成員有共識，但畢竟文化、思維與作風仍然不同；(5) 網絡合作上，乃至於建立社會資本都是有成本的，網絡合作時應同步評估 (Williams, 2012; 陳怡仔、黃源協, 2015; 劉宜君, 2005)。

### 3. 研究問題 (Research Question)

申請人自碩士畢業後有機會下於大學開始擔任兼任教師，乃至於取得博士學位後在大學擔任專任教師，累積多年來的社會工作科系之「社會工作管理」任教經驗，有感於「社會工作管理」一科重要度高但學習不易，因此欲解決此科目教學現場的問題。以社會工作科系而言，「社會工作管理」科目的重要度高，其不但是臺灣社會工作科系的專業必修課程，同時更是專門職業及技術人員社會工作師高等考試的六個專業科目之一，在未來學生就業實務上也是必然面臨的議題 (侯建州, 2016); 但學生在學習上有以下學習問題：

#### (1) 「社會工作管理」課程抽象度高，學生學習不易

由於相較於社會個案工作、社會團體工作等直接服務課程，以及有明確服務對象之老人社會工作、醫務社會工作等主題課程而言，社會工作管理這類間接服務課程相對來說抽象度高，學生不易想像；且多數學生認為畢業後就業擔任管理者機會不高，故恐學習動機較低。侯建州 (2016) 研究也指出，對於社會工作科系學生學習而言，「研究相關課程」的負荷度最高，「間接服務課程」次之，直接服務課程則相對因為具體學生較易學習。可見，社會工作管理課程的抽象度高，使學生在沒有實務經驗下不易想像與學習。

#### (2) 「網絡合作」在教育的關注度較低，但未來就業卻十分重要

當前社會工作實務領域，均相當重視網絡合作與協調，諸如長期照護、家庭暴力、早期療育、身心障礙、病友支持等服務網絡的網絡會議、跨機構個案研討、聯繫會報等，乃至於實務服務的動態之夥伴關係與跨機構協調整合及公私協力等，均相當重要 (黃源協, 2014)。但實務上，一線社會工作者對於網絡合作經常較為陌生，且網絡合作屬於整合性能力，網絡結構同時具有垂直互動取向與水平互動取向，且網絡的成員組織多元且關係複雜 (劉宜君, 2005)，故網絡合作能力的前提，係需先擁有包含溝通協調、組織定位、人際關係、同理關懷、信任合作、法令規章、硬體資源、彈性授權、部門分工等能力，因此在實務機構要發揮網絡合作的能力並不容易。

實務上如此重要的議題，但是實務領域通常無法在職提供全套訓練，因此大學教育對此議題之學習實屬重要。若論及大學社會工作科系對於網絡合作之養成教育則更加缺乏，以大學社會工作教育來說若非專屬網絡合作課程，就是屬於「社會工作管理」一科會提及；但綜觀目前社會工作管理相關教課書的單元與主題 (王明鳳、黃誌坤, 2011; 白倩如、吳慧菁、林明禎、林哲瑩、梁慧雯、郭碧雲、曾台隆, 2017; 彭懷真, 2012; 黃源協, 2013; 溫如慧、黃琇櫻、趙秋蕙、鮑曉詩 (譯), (2011); 劉曉春 (譯), 2009)，平均來說對於網絡合作的著墨不深；可見，網絡合作能力在社會工作實務上、學生未來就業機會上具有關鍵影響，但在社會工作大學教育裡被關注度的程度較低。

#### (3) 「網絡合作」議題較難被理解與學習

在社會工作管理課程中，相較於規劃（計畫書、工作流程等）、組織（組織架構、部門分工等）、決策（腦力激盪法等）、人力資源管理（人事請假系統、年終獎金等）、績效管理（績效指標、服務工作量等）、行銷管理（電影宣傳、企業募款方案、校園宣導等）、資訊管理（照會個案管理系統、早期療育服務系統、家庭暴力通報系統等），確實網絡合作與管理相對來說不但抽象，對於實務圖像更不易想像，甚至社會工作實務工作者也不易講清楚其概念與實務操作程序；是故，「網絡合作」議題在大學課室教育中，的確較難被理解與學習。

因此，本研究問題研究者提出如下：

- (1) 在「社會工作管理」課程中，「服務網絡、夥伴關係、跨專業合作等網絡合作」單元的教師教學處境、學生學習困境為何？
- (2) 在社會工作學系中，「社會工作管理」這課程的教師教學處境、學生學習困境有哪些？
- (3) 「社會工作管理」這課程的教學成效及社會工作就業競爭力暨實務能力之間的關係為何？有存在學用落差嗎？
- (4) 整體而言，以「社會工作管理」課程來看，對於大學社會工作教育、社會工作實務能力期待、社會工作人才培育的建議是什麼？

#### 4. 研究設計與方法（Research Methodology）

##### (1) 研究設計說明

此計畫之研究設計，主要是一套將「網絡合作能力」培養策略運用於「社會工作管理」課程協同式教學，後續再對此套課程計畫進行成效評估，其教學內涵如下：

##### a. 教學目標

此計畫的教學目標包含促使學生 (a) 理解社會工作管理的學理知能及實務現況；並說明各單元與網絡合作之關聯、(b) 瞭解服務網絡合作的運作現況、(c) 分析服務網絡合作的建構與維持之要素（即網絡夥伴合作上的關係經營與成功因素）、(d) 學習服務網絡合作中社會工作者的角色。

##### b. 教學方法：

此套課程計畫，實施的步驟如下：

##### (a) 邀請 6 個實務機構共同進行協同式教學

本計畫邀請 6 個實際參與服務網絡的實務機構（或網絡）來參與計畫，各機構（或網絡）中分別邀請 1 位資深社會工作者（或相關專業工作者）與 1 位新手社會工作者（或相關專業工作者）來擔任協同教學者，共計有 11 位協同教學者<sup>1</sup>。6 個實務機構與服務內容，詳如下表：

主題	實作場域
醫院的失智共同照護服務	中山醫學大學附設醫院失智症共同照護中心
醫院的失智共同照護服務	埔里基督教醫院失智症共同照護中心
服務老人的非營利組織	台中市私立真愛社會福利慈善事業基金會
服務老人的非營利組織	老五老基金會
醫院的長照暨原鄉醫療服務	埔里基督教醫院-武界失智社區服務據點
服務疾病病友的非營利組織	癌症希望基金會

另外，之所以設計 1 位資深社會工作者（或相關專業工作者）與 1 位新手社會工作者（或相關專業工作者）來擔任協同教學者，乃評估新手工作者的能力與歷練介於

<sup>1</sup> 由於 6 個實務機構中，有 2 個實務機構資深社會工作者為同一人，故共 11 位協同教學者。



資深工作者與學生之間，有助於站在學生的立基點來協助協同教學，也可以理解機構服務，有助學生學習之適應；同時此設計也有助於藉此協助機構培養新手社會工作者、增加其觀摩學習的機會，以利提升其網絡合作之專業能力。

(b) 分組進入實務場域，進行參與觀察

安排學生分為 6 組（每組約 6-10 人），分別進入 6 個實務場域，各自依機構安排進行平均約 10 小時的參與觀察（安排參與觀察時間、反思與筆記整理、接受資深社會工作者（或相關專業工作者）或新手社會工作者（或相關專業工作者）督導等），事後學生各自完成個人的參與觀察反思紀錄。藉此期待學生瞭解各實務場域之服務網絡合作的現況。

(c) 分組進行實務訪談，完成專題報告

在參與觀察後，透過對於資深社會工作者的實務訪談，促使學生瞭解服務網絡的建構方式、維持策略，還有夥伴關係的經營，並知悉社會工作者在網絡合作中的角色與功能。

訪談前，學生進行機構資料閱讀及次級資料閱讀，在計畫主持人把關下完成合格的訪談大綱，並具有訪談該有的技巧與態度。訪談後，各組針對訪談結果加以彙整，並加入學理概念與機構脈絡等，完成計畫主持人認可、實務機構認同的服務網絡合作及夥伴關係的專題報告。

(d) 舉行事前課程溝通與事後成效評估會議

此套課程計畫實施前，由計畫主持人與各協同教學者（共計 11 位的資深社會工作者（或相關專業工作者）與新手社會工作者（或相關專業工作者））進行多次正式及非正式的個別或集體討論，並舉辦事前課程溝通會議，以瞭解並建立共同願景、計畫用意、協同教學者的角色、課程執行實施等；計畫實施中有溝通及成果發表會議，計畫實施後，也進行事後成效評估會議，協同教學者的討論與評估，來檢討教學策略以及評估學生學習成效。基於討論的深度與品質，正式會議辦理事前課程溝通會議學生參與之溝通會議、學習成果發表（依次出席）、事後成效評估會議，每次均分別邀請 11 位協同教學者出席。

(2) 學習成效評量工具

	評量工具	份數
來自教學端	協同教學者對學生學習評估表	6
	授課教師對各組的學習評估表	6
	協同教學者對小組專題報告回饋	6
來自學習端	學生個人參與觀察反思紀錄	42
	學生小組專題報告	6
	學生學習成果發表 PPT	6
	學生個人學期自我評估表	42
	學生個人學習成效評量表前測	42
	學生個人學習成效評量表後測	42
	學生網絡合作學習成效量表前測	42
	學生網絡合作學習成效量表後測	42

(3) 研究範圍與時間期程

研究範圍以中山醫學大學 108 學年度第 1 學期的醫學社會暨社會工作學系學生「社會工作管理」一門必修課為主，於 108 年 8 月開始籌備，實施課程計畫的時間為 108 年 9 月至 109 年 1 月，後續 109 年 2 月至 4 月進行資料分析、109 年 5 月至 6 月進行專家學者深度訪談、109 年 6 月至 7 月撰寫總成果報告。

#### (4) 研究對象

本計畫的研究對象，以中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系大學部三年級修習「社會工作管理」課程之學生為研究對象，共有 42 位學生。

#### (5) 研究方法及工具

除課程計畫及進行外，本研究以整個課程計畫執行為素材，請 6 位專家學者進行分析，以半結構式訪談大綱進行深度訪談，取得其建議及回饋，綜整進行資料分析，而成為研究發現。

#### (6) 資料處理與分析

研究資料來源，主要有課程計畫之教學文件，以及專業學者的質化訪談，前者將在計畫過程逐次收集，而質化訪談將錄音後做成逐字稿；資料處理擬採取文件分析法，質化資料分析法來針對研究目的來彙整。

### 5. 技術實作介紹

#### (1) 實作場域與實作教學模式介紹

本計畫所設計的食物參與場域、主題及實作內容如下表。

主題	實作場域	實作內容
醫院的失智共同照護服務	中山醫學大學附設醫院失智症共同照護中心	家庭照顧支持團體觀察
		RUN 伴台灣（全國性失智宣導伴走活動）
		向上長者服務實務訪談站
	埔里基督教醫院失智症共同照護中心	社區資源認識
		個案管理員工作與流程學習
		實務訪談
服務老人的非營利組織	台中市私立真愛社會福利慈善事業基金會	日間照顧中心協助
		實務訪談
	老五老基金會	OLD YES 照顧咖啡館協助
		北屯照顧生活坊見習
		實務訪談
醫院的長期照顧暨原鄉醫療服務	埔里基督教醫院長照醫學-武界失智社區服務據點	武界部落失智活動協助
		社區環境認識
		實務訪談
服務疾病病友的非營利組織	癌症希望基金會	病友志工訓練協助
		臺中榮總營養講座觀摩
		中國附醫病房探視見習
		實務訪談

#### (2) 教學實作技術成果

「網絡合作」的學習成果抽象，具體展現於基於參與觀察與實作下的實務訪談，學生具有實作場域概念、實作議題的思考與想法、接觸實務工作者與服務對象的能力、網絡合作的實作視野、自我反思，而技術成果之展現為學生的小組專題報告及學生個人觀察反思紀錄。

## 6. 教學暨研究成果 (Teaching and Research Outcomes)

### (1) 教學過程與成果

- a. 學生學習端：6 組學生確實進入實作場域（失智、醫院、老人、社區、部落、病友等領域）來進行實作學習，分別參與將近 10 小時以上的參與觀察及實作，並進行實務訪談而完成成果報告。
- b. 教師教學端：與 6 個實務單位（實作場域）做合作，並與 11 位協同教學業師成功進行協同式教學。

### (2) 教師教學反思

- a. 社會工作管理此種間接服務課程的教學困難與抽象度是教師教學困境之一，但接軌實務的協同式教學會有所改善。然而，各組單一實務場景或參考他組共 6 種情境，也未必是社會工作領域網絡合作的全貌，此有類別、數量之落差，再者，當前環境變化迅速，未來樣貌是否如此則是另一議題。
- b. 接軌實務的協同式教學，也可能有不夠深入瞭解網絡合作這樣抽象的實務議題，或學生至實務場域中「看不見」網絡合作現象，但研究者認為此方式可奠定未來理解的基礎與感受到此議題的重要性，是境教的重要用意，在短期成效不明顯下的長期影響是重要的。
- c. 整個課程以單一主題為主，致使「網絡合作研究（議題）」需要較多週次的教學單元，以利學生在參與觀察及實務訪談上具有概念，但對其他的課程內容則應教學單元變少而有排擠效應，恐有顧此失彼之慮。再加上此科目為社會工作科系的重要證照—社會工作師專技高考（國考）的六科目之一，究竟要顧及學生知識以對應證照國考，或是使學生有更多實務接軌能力？

### (3) 學生學習回饋

以下統整來自研究者彙整學生的學習成果、感受、體驗等回饋。

- a. 學習方式—「參與觀察」及「實務訪談」之學習感受及體驗回饋：

以下來自學生文字回饋，呈現在「參與觀察」以及「實務訪談」等學習方式之想法。

- (a)「真正的感受是需要透過真正的體驗並用心去感覺，才能深刻察覺弱勢文化的問題和需求，以多元文化觀點來提供幫助和服務。」
- (b)「在武界部落失智據點裡，有許多受到部落邊緣化的個案，一開始會擔心他們不願與我們接觸。」
- (c)「讓我能夠實際看見失智症照護服務網絡中的成員，還有瞭解到成員之間在實務合作中的內容，對於網絡所存在的意義與重要性也就更加清楚。」
- (d)「因為在系上很少機會觸到相關的課程與議題，因此這次的訪談非常珍貴，讓我更加的認識在老人與失智這塊的工作場域與內容。」
- (e)「能夠將實務訪談收穫內化，並學以致用，如在病友報告時提出實際例子佐證；當結束訪談後，會主動思考自己未來能做的、目前需要加強與補充的，並努力增強自己的專業能力。」
- (f)「實務訪談當天個管師和我們說了很多站在她的角色的看法，也有告訴我們她和執行長可能會有的差異。最後和執行長再一次訪談，就可以比對出兩個角色的觀點之異同為何，分別如何和網絡合作。」
- (g)「經由實務訪談個管師與執行長，瞭解到所在職位和主責的不同，看待問題與事情的面向也就大不相同。」
- (h)「在訪談的過程中讓我瞭解到網絡之間的互動是沒有上下關係的，要能夠網絡間的互相合作與互助才能對失智症者及家屬最大的幫助，與其用競爭這個名詞，用合作才最為恰當，唯有合作才能帶給案主最大的利益。」
- (i)「實務在訪談過程中，個管師會請我們針對問題舉出更實際的例子，並同時反問我們看法，不只是提問者，同時也是答題者，在訪談中達到雙向溝通的效果，也能在經驗分享中更貼近實務。」
- (j)「透過實務訪談，我更加了解失智症的照護網絡，以及每個單位是如何建構起來，並且提

供不同的服務項目，使服務網絡達到全面化的效果。」

(k)「在實務訪談中，我們能更清楚了解到整個資源網絡的脈絡，因為在參加活動時，時間都不算太長，很容易只看到片面的部分，也會只思考到片面的問題。但是透過總訪談，我們能更加看清楚小站的其他資源連結，以及整個網絡的面貌，還有與其他資源合作時可能遇到的、曾經發生過的、如何因應情況。」

(l)「實務訪談因為在每次活動過後皆有反思討論了，所以在實務訪談當中的學習對比於反思是稍嫌不足的，但是仍然可以就好奇、不清楚的角度去做討論。」

(m)「實務訪談後從原本對於機構只有初步的認知與了解，以及模糊的網絡概念，到最後完整的參與觀察結束後，對於整個機構運行的流程以及網絡有了更加的具體理解。」

## b. 學習內容—「網絡合作」之學習成效回饋：

以下依網絡合作的三科層面，逐一呈現部分學生的回饋。

### (a) 服務網絡運作方面：

「了解到實務上網絡運作的多元及彈性，以及其中合作、交換、競爭等各種可能的互動模式，也對其業務執行上的實務情形及學理解釋更加認識。」

「我學到兩種的合作模式，一是契約，二是網絡，在學習的過程中，老師比較多說明的是網絡，我覺得二者比較中網絡固然重要，但契約也不可少，二者要交互運用才能發揮最大效用。」

「了解一個機構如何去建構和發覺資源以建立整個服務網絡。」

「透過實際的場域學習，原本在課堂上很模糊的網絡概念，我們能在實際的學習中清楚看見其脈絡，可以知道具體的網絡合作有哪些。」

### (b) 組織夥伴關係方面：

「合作的夥伴關係中，需透過的互賴、互信、互惠，才能讓大家憶起前進，且是自發性的願意為共同的目標努力。」

「了解如何去看到一個機構身邊的合作關係，以及彼此之間的工作模式。」

「夥伴關係不只有正式關係，還包含非正式關係，透過夥伴關係的建立能使機構更加多元化，服務也能更完善。」

### (c) 專業團隊合作方面：

「在專業團隊裡找到自己的價值和不可替代性，尊重各專業的領域，吸取專業間的看事角度。」

「可以看見合作的重要性，專業知能的準備都是極為重要的。」

## c. 研究者統整

針對學生回饋，再加上非正式訊息與師生互動，有以下整理：

(a) 理論與實務結合學習成果：實際前往參與觀察之前，雖要求學生文獻閱讀及聽講，但是僅隱約有個概念，對於網絡合作真正的內涵並不了解，也不知道如何運用。透過實際參與觀察，在場域感受上身歷其境，了解工作者實務上合作的困境，何種類型的服務對象網絡資源較缺乏，也在場域中感受服務對象的需求，故學生能和文獻或授課內容有所對話，塑造出對於網絡合作更具體的輪廓，而有助對理論和概念之理解、理論及實務的結合下有助未來運用能力之培育。

(b) 協同式教學之高度投入與專注：學生在參與觀察前期對於學習目標較不明確，在實務場域中想知道應該從何觀察，對於網絡合作運作頗陌生。中期，學生感受機構接洽較花費時間和精力，各機構接受訪談和參與觀察的也都不同，因此學生需要自行聯繫可訪談及參與觀察時間，並且盡力配合，如同「上戰場」一般。後期，逐漸浮現欲觀察內容。過程中需高度投入並專注。而此種學習方式對學生來說是有獨特性及深度學習，影響力變深。

(c) 自我科系優勢之反思：學生在此計畫中的學習，有一特別收穫，即從社工角色反思醫學大學社會工作教育的優劣勢。面對與疾病有關的服務對象，有許多網絡成員與醫療相關，但部分學生反思本校屬於醫學大學的社會工作科系學生在與外系同學互動的經驗比較下，對於不同職類的專

業人員有初步認識之優勢；然而除了心理及社會層面之外，身為醫學大學的社會工作科系學生，在這部份也不認為自己有較佳的能力，因此反思學校社會工作科系的課程，應加入更多生理的元素。藉此，可見學生站在自己處境與位置看待未來實務場域，反思學習過程中可能的努力與自我期許，是重要教學成果。

## 7. 建議與省思 (Recommendations and Reflections)

- (1) 系所定位方面：社會工作學系的實作養成訓練普遍不足，尤其是間接服務課程；但社會需求顯然是具有操作能力者，故對於自我定位於專門職業及技術人員專業的科系來說，「社會工作管理」普遍的實作能力培養尚屬不足。因此建議培育更具實作能力的學生。然而，以綜合大學的專業科系而言，技職成分過高是好的？或只有空談無實踐能力更不妥？值得社群共識而提出具體教學取向與目標。
- (2) 相關課程方面：課程的設計、學生的核心素養等養成，應落實與實際地做全系課程盤點與討論，並且針對屬性類似且互有關聯之課程來做同屬性規劃（暫稱為課程群），以符合對稱性。如社會工作管理與社會福利行政及社會政策與立法要一起思考、社會工作管理要與組織行為一起思考，以避免教學重複或先後銜接失準。但是，在此思考中，要以大學教師教學自主性優先？或以學生需求導向來協調為宜？執行上可行性值得評估，並重新思考大學教師的定位。
- (3) 業界接方面：以實作性課程來做教學，十分耗費心力、人脈、助理與時間，但卻更有機會與業界共同合作培育未來人才，這種協同式教學可以看見彼此優勢與限制，可以說是有辛勞但卻值得。故建議以團隊合作方式（如教務處、教師資源暨教師成長中心、教師社群、授課教師、業界），以減少授課教師單獨壓力及負荷，也可使教師聚焦於教學及研究之核心。此可反思究竟教學應以業界導向為「王道」？或「業界」只是教學主軸的一部分？亦涉及整個大學教育的意義與定位。
- (4) 授課對象方面：授課時間點是大三，實習前或大四實習後，有頗大差異，即對於實務之接觸與理解，會有不同授課目標，於是很需要因材施教，也象徵全國社會工作科系之社會工作管理課程未必具類似困難。建議針對各校社會工作學系學生做背景分析來因材施教。然而，因材施教下會不會有另一種師生的社會階層現象產生？
- (5) 教學成效方面：社會工作大學教育，尤其是間接服務課程，是否要自我期許要教會學生具有「能力」（促使學生學會知識、建立身教的態度是必要的）。因此，教學成效可以定位於知識面為基底、態度面為核心，能力面則以初階或潛力角度來看待能力。於是建議對於教學成效之期待，未必要設定於習得能力，尤其是間接服務屬性課程。又因此反思教學成效要由全國社會工作教育學會來規定？同一專門職業及技術人員科系是否有依定要學生習得的能力期待？或由各教師基於教學自主為主？值得專業社群討論及思考。

## 二. 參考文獻 (References)

- 王明鳳、黃誌坤 (2011)。《社會工作管理》。臺北：華都出版社。
- 王金永、盧惠芬 (2014)。《社會團體工作課程教學成效初探：校外團體實作訓練》。《臺灣社會工作學刊》，14，57-102。
- 王財印、吳百祿、周新富 (2009)。《教學原理 (第二版)》。臺北：心理出版社。
- 白倩如、吳慧菁、林明禎、林哲瑩、梁慧雯、郭碧雲、曾台隆 (2017)。《社會工作管理》。臺北：洪葉文化。
- 汪淑媛 (2008)。《論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視》。《臺大社會工作學刊》，

- 17, 1-42。
- 林玉環、張綺蕊 (2002)。協同教學法在社會科教學上的應用。《社會科學學報》，1，99-110。
- 林哲瑩 (2018)。案教學法應用於社會工作專精課程之成果評估研究。《臺灣教育評論月刊》，7 (8)，234-251。
- 侯建州 (2012)。《管理主義下的醫務社會工作專業之研究》。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 侯建州 (2016)。社會工作系所學生學習型態與教師教學策略之初探研究—以某私立大學社會工作科系之大學部學生學習「社會工作管理」課程為例。《社會工作實務與研究學刊》，3，39-59。
- 侯建州、郭慈安、賴德仁 (2018)。以社會交換理論分析失智照護服務網絡的夥伴關係之研究—以「臺中市失智症共同照護中心」為例 (CSMU-INT-106-13)。臺中：中山醫學大學校內專題研究計畫。
- 侯建州、郭慈安、賴德仁 (2019)。失智照護服務網絡的夥伴關係之研究—失智共同照護中心與失智社區據點的互動分析。於吳慧卿 (編)，第九屆「醫學與社會」理論暨實務研討會論文集 (頁 56-74)。臺中：中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系。
- 侯建州、黃源協 (2012)。專業主義 v.s. 管理主義：英國社會工作歷史的檢視。《臺灣社會工作學刊》，10，1-46。
- 孫本初、鍾京佑 (2006)。從地方政府到地方治理：網絡治理之分析。《中國地方自治》，59 (4)，33-54。
- 張世忠 (2010)。《教學原理：統整與應用 (第二版)》。臺北：五南圖書。
- 張媛甯、郭重明 (2009)。教與學的學術研究—教師專業發展的新取徑。《師資培育與教師專業發展期刊》，2 (2)，21-38。
- 莫藜藜 (2007)。台灣社會工作學科教育的發展與變革的需求。《社區發展季刊》，120，30-47。
- 陳心怡、童伊迪、唐宜楨 (2014)。大學社會工作課程的性別能力教學與學習。《當代社會工作學刊》，6，50-85。
- 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。《臺大社工學刊》，32，1-32。
- 陳金英、湯誌龍 (2006)。專業生涯認同：影響社會工作系學生生涯選擇之相關因素。《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，151-187。
- 彭懷真 (2012)。《社會工作管學》。臺北：雙葉書廊。
- 曾華源、白倩如、李仰慈 (2010)。社會工作人力質量需求與專業。《社區發展季刊》，129，76-94。
- 游美貴 (2012)。反思與實踐—連結多元文化的社會工作教育。《臺灣社會工作學刊》，10，97-118。
- 黃彥宜 (2014)。環境議題在社會工作觀點的移轉：對社會工作教育的意含。《社會政策與社會工作學刊》，18 (2)，1-35。
- 黃源協 (2007)。專業主義、新管理主義與最佳價值——社會工作專業教育的挑戰與回應。《社區發展季刊》，120，85-105。
- 黃源協 (2013)。《社會工作管理 (第三版)》。臺北：雙葉書廊。
- 黃源協 (2014)。從「夥伴關係」到「個案/照顧管理」 - 網絡治理觀點的檢視與反思。科技部補助專題研究計畫。臺北：科技部。
- 溫如慧、黃琇櫻、趙秋蕙、鮑曉詩 (譯) (2011)。《社會工作管理》。臺北：揚智出版社。
- 劉宜君 (2005)。公部門發展網絡管理之可行性實證研究。科技部補助專題研究計畫。

- 臺北：科技部。
- 劉曉春（譯）（2009）。*社會工作管理*。臺北：心理出版社。
- 劉豫鳳（2012）。*芬蘭協同教學之研究：以一個幼教師資培育學程為例*。南投：國立暨南國際大學國際文教與比較教育學系博士論文。
- 蔡允棟（2006）。民主行政與網絡治理：「新治理」的理論探討及類型分析。*台灣政治學刊*, 10 (1), 163-209。
- Appuhami, R., Perera, S., & Perera, H. (2011). Management Controls in Public-Private Partnerships: An analytical Framework. *Australian Accounting Review*, 21(1), 64-79.
- Blatter, J. (2003). Beyond Hierarchies and Networks: Institutional Logics and Change in Transboundary Spaces. *Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institution*, 16(4), 503-526.
- Brinkerhoff, D.W. & Brinkerhoff, J. M. (2011). Public-Private Partnerships: Perspectives on purposes, publicness, and good governance. *Public Administration and Development*, 31, 2-14.
- Cairns, B. & Harris, M. (2011). Local cross-sector partnerships: Tackling the Challenges Collaboratively. *Nonprofit Management & Leadership*, 21(3), 311-324.
- Considine, M. & LewisSource, J. M. (2003). Bureaucracy, Network, or Enterprise? Comparing Models of Governance in Australia, Britain, the Netherlands, and New Zealand. *Public Administration Review*, 63(2), 131-140.
- Jang, S. J. (2008). Innovations in Science Teacher Education: Effects of Integration Technology and Team-teaching Strategies. *Computers & Education*, 15(2), 646-659.
- Klijin, E. H., Steijn, B., & Edelenbos, J. (2010). The Impact of Network Management on Outcomes in Governance Networks. *Public Administration*, 88(4), 1063-1082.
- Klijin, E., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in Governance Networks: Its Impacts on Outcomes. *Administration & Society*, 42(2): 193-221.
- Peck, E. & Dickinson, H. (2008). *Managing and Leading in Inter-agency Settings*. Bristol: Policy Press.
- Powell, M. & Glendinning, C. (2002). Introduction, in C. Glendinning, M. Powell, & K. Rummery (eds), *Partnerships, New Labour and the Governance of Welfare*. (pp.1-14). Bristol: The Policy Press.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The New Governance: Governing without Government. *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Sandholtz, J. H. (2000). Interdisciplinary Team Teaching as a Form of Professional Development. *Teacher Education Quarterly*, 27(3), 39-50.
- Williams, P. (2012). *Collaboration in Public Policy and Practice – Perspectives on Boundary Spanners*. Bristol: The Policy Press.

### 三. 附件 (Appendix)

無。