

一、 檢討在實習中，對於個人朝向社會工作專業的認同上有何幫助？

在學校，社會工作概論裡教會我們社會工作是一項助人的技巧、是一種助人的藝術，並且是一門助人的專業。助人兩個字，就字面上的解釋就是幫助他人，似乎著重在於給予的部分，但進到實習的場域後，我所看到的是社會工作人員和案主一起為同一個目標而努力。

就我自己接案的經驗來說，會遇到各式各樣的病人，而他們可能會帶著不同的問題前來求助，在和他們工作的過程中，我並不會單純的提供他們解決問題的方法，而是先了解他們的想法，並與他們討論可能有哪些做法，可以讓問題被改善。醫院雖然是一個比較快節奏的工作場域，但仍有些個案可能無法一次結案，需要持續的追蹤，像是申請福利身分的個案，或者是情緒問題的個案，透過定期的追蹤，其實無形中也是在和案主建立關係，當關係建立的越深，往往能挖掘出案主心中更深層的東西，所以在和他們工作的過程中，常常會聽到很多小故事和感謝的話語，這些都讓我非常的感動，也是讓我熱衷於社會工作的動力之一，而當和案主一同改善問題後的那種成就感，更是難以言喻的。在實習的過程裡，我一直被很多事件衝擊和感動著，但也因為這樣，而更加確信自己熱愛社會工作，也很肯定各個領域的社會工作者存在的價值，以醫務社工來說，若我們需要了解或接觸到就醫以外的事情時，常常就需要和其他單位聯繫，像我在實習的過程中，曾接觸過慈濟功德會的社工、新北市社會局的社工、數位里長等，因為有大家的合作，彼此間的環環相扣，進而串聯起案主的支持網絡，讓我們能提供給他更好的服務。

我很慶幸自己可以在醫院實習，因為在一個人生病時，很多現實面都會浮現，在醫院裡，我看過互相扶持、互相照顧的親人，但也看過置病人生死於腦後，眼前只有錢和利益的家屬。很多人都說社工容易看到社會黑暗面，並且覺得那樣不好，但就我看來，正因為我看到了這個社會上有這麼多的人和家庭需要幫助，所以讓我更想投入社會工作的領域中，未來也會朝著成為一名優秀的社工而努力。

二、個人的自我認識(self-awareness)的發展如何？(意識個人的動機，感情或行為)

在實習的過程中，大部分的服務對象都是成人及老人，與我先前的志工服務群比較相似，所以在面對他們時，不論是心態上或是技巧上都還算熟悉，但在這次實習的過程中，因為林口長庚有開放新生兒的實習，再加上我自己情人湖院區有接觸到早療門診及兒童生命體驗營的機會，這讓我更加確信自己未來較不偏向兒少領域的工作，我認為自己對於兒少領域並非不喜愛或是恐懼，而是因為我每次看到兒少類群的個案時，都很容易有情感轉移的狀況，所以我覺得自己並不適合。

除此之外，我在實習的過程中，也發現自己是一個能夠隨時調適心態的人，因為常常會

碰到家屬協尋或是聯繫的部分，當我和家屬達成約定後，就會回報督導及院方相關人員，但他們往往都是抱持著懷疑的態度，認為家屬一定不會依照約定前來，也的確有好幾次家屬都爽約，雖然這樣的過程會讓我覺得有些挫敗，但我還是會告訴自己，不能夠放棄，也許他真的有什麼事情耽擱了，或是有什麼原因而不願意前來，接著我就會再次拿起話筒與家屬聯繫，努力完成我的任務。

我覺得作為一個社工，自我覺察的能力是必備的，社工是一個需要大量熱忱的工作，所以我們必須隨時注意自己的狀態，若有那裡不愉快，要找到辦法去調適或是解決，否則這些不愉快累積久了，就會成為我們工作上很大的阻力。更重要的是，自我覺察的過程中，也可以幫助我們看見自己的優點，讓我們給予自己正向能量，幫助我們注意自己的狀況，讓我們隨時保持對社會工作的熱情。

三、實習期間的專業成長及自我成長

在這兩個月的實習期間，雖然有很多事情都是第一次接觸，但也因此成長許多，我將自己的成長分類為專業成長及自我成長兩個部分，首先在專業長的部分，我分為以下三點：

1. 個案紀錄的撰寫

在這八週的實習過程中，從觀摩到獨立接案，總共寫了約10份的個案紀錄，一開始在撰寫時，常常因結構鬆散而被督導修改，或者是提供的資訊不齊全，經過練習後，才逐漸找到方向。

以往在學校練習撰寫個案紀錄時，常常都是看到題目提供什麼樣的資訊，就把他整理後寫上去，但不會把相關的資訊整理在一起，所以個案紀錄就會顯得很冗長，但透過這一個月的練習，我覺得自己在撰寫個案紀錄時，變得比較有架構，也比較會善用照會系統，照會系統中，除了可以看到病人的基本資料外，還可以讀取他的電子病歷及護理紀錄等，這些都是幫助我了解病人的來源之一。此外，如果是之前就曾經被照會過的個案，也可以透過照會系統查到之前的紀錄，讓我們可以了解之前他所接受的服務情形，避免重複提供資源，同樣的，我所撰寫的紀錄也可以提供給下一次處理此個案的社工作為參考依據，所以個案紀錄對於團隊而言是非常重要的。

未來在不同的機構可能會有不同的個案記錄方式，但不管是在哪一個領域，在撰寫個案紀錄時都要有他的邏輯，才能讓整份紀錄完整又明瞭，以利自己及他人後續的使用。

2. 社會福利資源的運用

在社會工作的各個領域中，經濟扶助的個案都是大宗，醫院也是如此，大部分被照會的個案都是因為需要經濟扶助而被照會，除了經濟扶助的個案外，也有許多病人會有福利諮詢的需求，因此，在實習的過程中，我需要不斷的了解各種社會福利資源。

在學校時，曾經修過社會保險與社會救助的課程，當時對於社會福利資源的補助及申請方式都有初步的了解，但在實際運用上，卻還是不太熟悉，像是平常聽到的低收入戶、勞工保險、馬上關懷急難救助金、其他非營利組織的急難救助金等，所以剛開始都會先請教督導或是上網查清楚才會跟個案說明，但後來因為常常聽到個案有同樣的資源，或是常常被詢問相關的資源，因此我對於社會福利資源的補助金額、補助內容或是

申請方式的觀念都加深許多，在運用上也就更加得心應手。

在實習期間，雖然常常會接觸到多樣化的資源，但畢竟還是沒辦法在短短的一箇月中，把所有的資源都充分了解，甚至有些資源可能也都還沒有接觸過，所以未來仍要持續接收新知與學習。

3. 責任通報的運作

依照法規，遇到保護性個案時，如：家暴、自殺、性侵害、兒少保護個案，醫院就有義務通報的責任。

在我實習的過程中，曾在基隆院區值班時接了一個企圖自殺的個案，當時會談和個案紀錄的撰寫都非常的順利，但卻犯了一個很大的錯誤，就是在會談結束後沒有先通報，而是先撰寫個案記錄，如果不是督導提醒我，我可能會等到寫完記錄才開始通報，甚至因此錯過24小時的通報時間，每一件事情都有他的輕重緩急，但也透過這一次的經驗，讓我加深了對於保護性個案處理程序的了解。

此外，多虧了之前在學校修習醫務社工時，老師有讓我們填寫過紙本的通報單，所以這次的通報雖然是第一次，但很快就可以上手，順利完成通報程序。

接著是自我成長的部分，同樣分為三點介紹：

1. 多元思考的能力

在實習的過程中，我與督導或是實習夥伴們常會有大量的討論，不管是針對個案上或是實習過程所碰到的問題，我覺得在社會工作的領域中，有著大方向的通則，但細微的部分很少有絕對的答案，就像是會談或是個案紀錄的撰寫，大方向都是一樣的，但可能會因為不同的人而有不同的風格，但沒有對或錯。在我遇到一些問題時，督導們通常不會急著給我答覆，而是會傾聽我的想法，然後拋出問題讓我反思，透過這樣的方法，讓我去思考別種的可能性，我覺得剛開始實習的時候，都會把學校所教的牢牢地記在腦海裡，然後把他當成一種定律，但也因此忽略了處事的彈性，雖然我在和個案工作時，或許沒有犯錯，但是透過和督導的討論及多元思考的過程中，能讓我對於個案有不一樣的想法，並思考出更好、更完善的處遇方式。

2. 生死關頭的調適

情人湖院區主要的科別為腫瘤科、安寧病房及復健科，在腫瘤科及安寧病房中，常常會面臨生死關頭，在我要實習之前，我曾想過若我的個案往生，那會是怎麼樣的局面，但一直無法想像，直到我開始接案的第一個禮拜，這件事就馬上發生了，當時我自己去病房準備要進行第二次的會談，卻在護理站接收到他已經過世的消息，目前正在病房等待葬儀社前來處理，而案夫和案子剛才有一些口角，差點在病房內大打出手，當時我問了護理師那我需不需要進去，護理師給我的回覆是看我的決定，於是我踏入病房，這是我第一次看見親人以外的遺體。事後我和督導討論時，督導說我其實可以不用進去，但我當時會選擇進去，是因為我和案主會談的過程中，我知道案子對於家庭付出很多，也對於案母有很多的不捨，但因工作因素，無法常常陪伴案主，所以我才會堅持進去，在案主面前，把他對於案子的想法和感謝的都告訴案子，讓案子可以減少遺憾。

在我實習的這一個月中，不管是有接案的或是曾經關懷過的個案，往生的大概有5位，雖然他們並不是我的親人，但畢竟都曾經建立過關係，所以在得知他們過世的消息時，心中不免會有些失落，甚至我在處理完上述所提及的那位個案，回到辦公室時，我

就哭了，不是因為悲傷或恐懼，而是單純感受到生命的稍縱即逝，發現死亡這兩個字似乎開始變的真實。我覺得這也是我在實習的過程中很大的成長，在這一個月當中，我一直都在調適自己的心態，現在對於面臨案主的死亡，我已經不會有太多的情緒，雖然還是會感到些許的失落，但相比之下，我更在乎自己在案主死亡前，能為他提供什麼樣的服務，讓其能善終。

3. 自我能力的肯定

我雖然不是一個完美主義者，但對於自己的言行舉止還是有一定程度的要求，所以很多時候我都不會去肯定自己，而是思考自己還可以做怎麼樣的改進。在實習過程中，督導們也常常給我鼓勵和肯定，這也是讓我改變想法的原因之一，我發現在實務工作上，需要常常肯定自己，讓自己有堅持下去的勇氣，優勢觀點是現在的趨勢之一，我們總會用優勢觀點來看我們的案主，但卻用不同的標準來看待自己。現在的我，遇到處理的不錯的狀況時，會先肯定自己，接著才開始思考怎樣可以更好，提供給自己正向的能量，也算是讓自己成長的助力之一。

我覺得社會工作最迷人的地方就在於我們和個案一同努力的過程中，雙方都有所成長，那我也覺得每一個個案都能帶給我不同的學習，也都讓我有不同的體悟，每一個生命故事都為我的生命帶來了一點色彩，我很感謝這些個案，讓我能有服務他們的機會，所以我也相信不管在實習的過程中，遇到順利或不順利的事情都是學習和成長的一部分，期許自己能在這段時間內成長成更好的人。

四、敘述個人在實習經驗中最有意義和最沒有意義的部份。

我認為本次實習中，每一項學習都對我來說是非常有意義的，因為我所做的每一件事情，都是在帶我從課本走入實務中，所以我覺得是相當充實且精彩的。

在這整個過程中，若要選出我覺得最有意義的部分，我會認為是安寧病房。在我面試時，就向督導表達過我對安寧病房的工作很有興趣，後來也很幸運的，督導願意讓我接觸安寧病房，所以在實習的過程中，我只要有充足的時間，就會去安寧病房看看病人，關心他們的生心理狀況。在我的觀念裡，我將善終看作是一件很有意義且重要的事情，畢竟在人生的最後一段路途中，若能走的平穩而有尊嚴，那麼也能夠說是沒有遺憾了，也因為這樣，我在安寧病房服務的日子裡，我覺得是非常的榮幸的，因為我總是把每一次的見面都當成是最後一次，努力地和病人們建立關係，和他們說話，為的就是希望彼此都不要有遺憾。在這段時間裡，不只是我帶給了他們什麼，更多的是他們給我的感動和回饋，這對我來說都是非常有意義的。

我覺得在實習的過程中，很重要的一部分就是要學著去挖掘每件事情的價值，找到自己的方向後，就能夠更加堅定地向前衝。在這次的實習中，我已經找到了自己的方向，也感受到每件事情所帶給我的價值和意義，這些事情都將在未來成為我經驗的累積，使我更加茁壯。

五、對於將來要至此機構實習之學生有何建議？

我覺得不管是在哪一個機構實習，共同需要具備的不外乎就是責任感和熱忱，而若要在

醫院實習，時間管理的能力就很重要，因為在醫院裡，所有的工作人員都處於一個快節奏的狀態，除了社工外還有許多專業人員會和我們一起工作，彼此都不希望時間被延誤，所以在醫院裡，幾乎可以說是分秒必爭，不能夠有時間被浪費的，越有效率的工作就越能減輕自己的負擔。而在服務對象方面，在醫院裡可能會經歷到生老病死，這是無法避免的，或許有些人會是第一次碰到，但就將其當作是學習的一部分，不需要去害怕或是擔心，醫療部分能做的就交給專業的護理人員，我們只管把社工能夠做到的事情做到最好就好。最後，因為醫院會有較大的接案量，所以在實習的過程中，可以多參考不同督導的會談方式，並從中學習他們的優點或是找出覺得可以運用在自己身上的技巧，把自己和督導的方式融會貫通，幫助自己的會談可以更加順利。