

在鴻欣一個多月的實習時間，一開始熟悉環境及溝通工作內容後，主要工作內容為協助機構內的社工辦理大小活動，實習期間須獨自承辦一個活動，並且針對住民們完成一系列社工評估的工作，包含心理、家庭、生理等幾乎都含括在內，有時也會協助機構內的布置，幫忙美編、剪貼。除此之外，針對個案補助及福利的申請與政府評鑑的大致項目，督導也時常與我們分享說明。在工作閒暇之餘，為了與住民們更加熟悉，我們會幫忙餵飯或是與自己負責的住民們聊天散步，在接觸的過程中，慢慢了解他們的需求，找出問題並提供協助，也有助於評估報告的進行；當機構內邀請外面的宗教團體來表演時，我們也需要協助攝影及撰寫活動紀錄，觀察住民們的表情和反應，以此判斷身體功能退化程度或失智程度。

機構內主要分成兩個樓層，一樓為病情較輕微、大多可以自主活動的住民，二樓主要為重症住民，皆需要插管或依賴儀器維持生命，每個禮拜我們會個挑一天分別設計適合一、二樓住民的活動，一樓的活動大部分較動態，希望可以讓他們活動身體，而不只是整天坐著看電視或睡覺，在實習期間辦過的活動有保齡球、紅白大賽、音樂會及唱卡拉ok等，每次的活動雖然時間上考慮到住民們的體力及作息，都必須限制在半小時至一小時之間，但他們依舊十分熱情的參與。二樓住民的活動通常屬於靜態活動，我們會去每一床床邊讀報給他們聽，有時會播放輕音樂，搭配香氛蠟燭及精油按摩，促進血液循環，也可以增加感官刺激，觀察他們的反應，其中，精油按摩是我覺得辦的最好的，我們在按摩的過程中，一邊跟他們聊天，給他們聞精油的香味，當天也有一些家屬來探望住民，紛紛對我們的活動表示贊同，讓我感覺很有成就感，有些住民雖然無法開口表達心情，還是對我們微笑，讓我覺得很感動，也覺得是最好的回饋。在這些大大小小的活動中，一開始其實很挫折，不知道如何與他們對話、溝通，還有活動進行方式是否會帶給他們太大的困難，還好一開始督導會帶著我們一起，從她的主持還有跟住民的互動，讓我很佩服，也想在最短的時間內與住民們打成一片，成為好朋友。

在實習的一開始，督導已告訴我們社工必須與住民有密切的互動，要有一定程度的了解，才能對個案做正確的評估及協助，也要求我們嘗試與住民們聊天互動，起初對我來說真的很難，自己是一個較被動也不是很熱情的人，要把他們當朋友一樣的聊天，真的讓我有點不知所措，很慶幸另外一位兼職社工在旁邊指導我，帶我認識住民，與他們互動，讓我跟他們越來越熟悉，我也慢慢記住一些住民的名字，在聊天的過程中，由於語言方面幾乎都是台語，我講的並不是很流暢，有時候溝通還是會碰到一些障礙，但我也發現，許多病症較輕微的病人，只要口語表達的能力許可，大多都願意與人聊天，也熱情的和我分享生活點滴。另一方面，一開始帶活動時，督導提供我們許多辦活動的方式，從靜態的音樂欣賞到動態的套圈圈、撕貼畫等都是住民可以玩的遊戲，讓我大開眼界，原本以為可能只是靜態的活動，但實際接觸後都讓我覺得新鮮有趣，在一旁觀察時，除了看反應外，也能看到每個人的個性及脾氣。不只如此，除了督導的教導外，我們也在協助中學習。在協助活動進行時，由於我們還不是非常有經驗，因此帶動的部分便交由一位有帶動經驗的護理師，在帶動的過程中，她十分會帶動氣氛，也積極地與住民互動，我們在一旁十分的佩服，但是在活動結束後，督導集合我們，嚴肅的告訴我們這是一個錯誤的示範，她提到也許在一般人看來，活潑的帶動是有益於肢體活動的，但站在老人家的角度來看，這是非常危險的，隨意拉動他們的手或關節，都有可能讓他們受傷或斷掉，造成的後果可能不堪設想，督導提醒我們，設計活動必須因人而異，而不是一味的想要熱鬧，想一些複雜、激烈的遊戲，其實他們真正需要的，也許只是音樂欣賞，或是聽我們唱唱歌、講講話就已經足夠了。我覺得那一天讓我學到了重要的一課，每次我們總在苦惱要想甚麼別出心裁的遊戲來吸引住民們，深怕他們覺得無聊就不來了，但有時反而忽略了「安全」才是最重要的，創意固然可以為他們單調的生活帶來一絲樂趣，但若因為這樣而受了傷，豈不是本末倒置了。

除了協助其他社工完成活動外，我也在實習期間完成了一個自己的撕貼畫活動，一開始督導要求我們要各自想一個活動，帶住民們一起完成，後來我就想到了撕貼畫活動，因為我

想太動態的活動對我來說挑戰性較大，我可能沒辦法帶得很好，所以選擇了相對來說較靜態的活動。帶活動的過程中，督導讓我全部依照自己的意思做，其他實習社工們也只能從旁協助我，不能給意見，一開始真的有點害怕沒有人來參加，雖然都有向我熟悉的住民們宣傳，還是很怕他們忘記，但當天下午，很開心的是有幾位與我約定要來的住民都有準時來找我，坐著等活動開始，後來參加的人數甚至超過我原本預計的人數。在過程中，一開始我有點不知所措，不知道怎麼教他們，但後來慢慢就步上正軌了，也進行得很順利，過程中我也播放音樂給他們聽，從活動中在一旁觀察真的能明顯感受到每個住民各自的功能是否有退化，還有手指的靈活度好不好，完成作品後，大家一起吃點心，拍照留念。會想到撕貼畫作為我的活動也是希望利用色紙及圖畫紙，讓他們可以創作屬於自己的撕貼畫，還可以促進住民們手眼協調，並讓肢體做復健，運用容易達成的事件，使其增加更多自信心，也讓住民們之間有更多的互動。帶完活動後，也檢討很多需要改進的地方，像是沒有預先準備多餘的紙張及色紙，造成當時有點小混亂，再來就是一開始說明的部分沒有很清楚，有的住民就有點搞不清楚要怎麼做，很感謝有其他實習社工的幫忙，讓我的活動可以更順利的進行。自己嘗試過後才覺得帶一個活動其實蠻辛苦的，但看到他們每個人都玩得很開心，我就覺得很有成就感。

除了機構內舉辦的活動外，有時也有外面的團體來訪，看到很新鮮，也很好奇他們是如何帶活動的，首先來的佛教團體，我原以為可能會有點單調無聊，但他們不但有人帶來中國武術表演，也唱了好幾首經典的台語歌，將現場氣氛整個帶起來，最後還為當天所有參與的住民們誦經祈福，度過了一段開心的時光。另一個基督教團體則是固定每個月會來訪一次，由於住民大多都信仰佛教，參與人數較少，活動進行主要透過唱歌跳舞及說故事的方式進行，在一旁觀察每個住民的表情，看到大家專注的神情，虔誠的一起禱告，聆聽故事，真的很難得。

在實習的期間，雖然一開始在得知我們好像不是他們想要科系的實習生後，一開始其實督導有點不知道要讓我做甚麼，原本的工作內容全部都是社工評估，但發現我不太熟悉這方

面的知識後，督導有詢問我的意見，我也向他表達我想嘗試的意願，我們便達成共識，也就是工作內容大致不變，只是加上了教學的時間，評估的個案可能就會減少，加上當初有提到烏克麗麗社的社團經驗，所以工作內容也會加上帶 1 至 2 個活動，比較可惜的是，我們的實習時間在機構最忙的評鑑前，督導有許多事情要做，有時也無法花太長時間教導我們。而對護理之家的印象和我當初的想像其實有一定的落差，員工幾乎都是年輕人！照顧的病患也非常多元，不單單只是我所想的老年人，也有許多年輕的居民，在機構內看到每位員工幾乎都身兼多職，擁有護理師直到，除了自己份內的工作外，也要幫忙護理師，可以了解現今護理及社工的工作其實都非常缺乏，除了身體上的疲憊外，有時也要面對居民家屬的無理取鬧，身為旁觀者，我真心的佩服他們依然有耐心的一一解釋，儘管有時候是不合理的要求，他們仍盡力滿足家屬的需求。

除了了解社工的工作幾乎包山包海外，也看到護理師、照服員等工作辛苦的一面，工作時間長不說，大家也要輪流值夜班，上班更可能會碰到一些不願意配合的居民，處理不好還會被家屬責罵，突然可以理解為何大家對於這個工作的印象就是「工時長、案件多、壓力大、流動率高、待遇低」等印象，督導也提到，現在的社會新鮮人不願從事社工的工作，可能的原因不外乎廉價的服務、專業定位不被認識與尊重及就業環境的不友善等，看到他們每天要面對極大的工作量還有壓力，就覺得他們真的很辛苦，加上近期忙著九月的評鑑，政府會來機構評分，攸關著機構獲得的補助多寡，大家更是積極準備，雖然能做的事情不多，但還是希望可以在這段期間幫忙分擔一些工作，減輕他們的負擔。

另一方面，督導也時常會與我們閒聊，傾聽我們與居民互動的想法，她也時常提醒我們，在拉近與居民之間關係的同時，也要學會如何抽離，不放入個人情感，因為一旦與特定居民有了特殊情感，當你離開後，他可能會無法適應沒有你的陪伴，或是對你有過度的依賴，這樣就會產生一定的失落感，對其他社工也會增加他們的困擾。另外，督導也提到，我們不應一味地滿足居民的個人需求，在機構的團體生活中，所有人的待遇都應該是平等的，受到的

關愛與照顧也應是一樣的，不該有差別待遇，也許這樣較軍事化的生活在我們眼裡看來是殘忍的，但其實這才是真正對他們有幫助的，只要功能較好的住民，基本的吃飯及行動都需要自己來，若違反規定也會受到懲罰，不只如此，我們也要學會幫助那些無法順利表達的住民，從眼神及動作來分辨他們需要甚麼，這是一個成為社工必須要學習的一大課題，聽完督導的說明，我覺得自己又上了一課，有了更多了解。

一開始對這份工作有興趣，一方面覺得未來社工是一個可以發展的方向，也對它的專業感到好奇，當真正進入職場學習時，我發現「專業」其實並不是首要須具備的能力，社工師執照固然能夠提高專業和增加薪資，但敏銳的觀察力還有待人處事的態度才是更重要的關鍵，社會工作必須有親近人的能力，需要參與社會事務，另外，也要有企業般的組織能力、說服力與領導能力，還有良好的溝通能力也相當重要，才能了解他人的需求。在專業上，社工十分重視社區、社群關係，除了關心個人的行為、情緒、就業行為等之外，他們更關心的是家庭、社區、學校及社會環境對當前人們的影響，並引進各種社會資源，才能真正幫助他人。社工的工作需要處理非常多繁雜的事情，我覺得只能用多才多藝來形容，也常因職業的特性，而使自己的人際範圍變廣，會一直接觸到不同領域的人，為了要替自己的個案提出解決辦法，所以需要和許多人溝通協調包括公部門及私部門人員，因此不知不覺中也建立起屬於自己的人脈。現今的社會工作者，平凡的待遇加上工作時間不固定，是流動率高的原因。另一方面，許多人會想轉行一部分原因是因為失去成就感，在這份工作中找不到動力，支撐自己堅持下去，從觀察者的角色來看，每一位社會工作者最希望的就是看著被自己輔導的個案，因為自己的幫助而得到適當的改善無論生活或心理各方面，這些看似渺小的願望，對每個社工來說其實都是很大的挑戰。

實習的那些日子，有時我也會與一些較常來探望住民的家屬聊天，有一天恰巧遇見一位我負責的住民的姊姊，便與他聊天。在閒聊的過程中，了解住民年輕時便中風，無法自理生活，家人在不得已且無人有空照顧的情況下，才將他送往機構，但姊姊每天都來探望他，雖

然他無法應答，還是不停地與他對話，希望他可以好轉，讓人看了覺得很感動；反而是有些住民，幾乎見不到家屬來訪，最後甚至被棄養，將他們丟在機構不管，出事時也不見蹤影，好幾次其實都可以感覺到其他社工或護理師們的無奈，想要幫助他們卻無能為力，而最後幾天的時間，有很大一部分的時間我都選擇陪著住民，與他們聊天、看影片，我跟其中幾個阿公阿嬤真的很聊得來，會一起畫圖、種綠豆或是陪他們在機構裡到處走走，也許是以前很少有跟老人相處的經驗吧！實習一開始我真的不太會主動跟他們接觸，也覺得跟不熟的人互動很尷尬，但在實習的最後，我很開心有不少阿公阿嬤雖然不記得我的名字，但都會主動跟我打招呼，或是叫我陪他們做一些事，就像督導說的，他們都很單純、很容易滿足，只要用真心跟他們互動，有時候就算不是言語的溝通，也能理解他們，知道他們需要甚麼，我也跟他們約定好，之後當中秋節機構內辦大型活動時，會回去跟他們一起慶祝，大家吃吃喝喝一起玩。

另外在機構實習讓我學習很多的我們的督導同時也是老闆娘是一位很厲害而且很酷的人，在我的印象中，類似護理之家的機構，幾乎常常會是家屬責罵、控告的對象，但她的表現卻時常與我的想像有很大的出入，面對不遵守規則或是無理取鬧的家屬，她都不會任由他們吵鬧，而是據理力爭，甚至直接請家屬接住民回家的都有，有一次我也看到她對著家屬直接開罵，那時真的覺得很驚訝，後來督導告訴我們，也許我們會覺得他們是客人不應該那麼兇，但她認為做對的事情是最重要的，很多人都會覺得社工、護理人員的工作是低下、不被尊重的，既然這是既定的刻板印象，那麼我們就要讓他們知道我們也不是好欺負的，並不是花錢了就是大爺，甚麼事都要順著家屬的意思走，不然接近 200 個住民，如果每個人都要求差別待遇，機構如何運作。此外，她也說了經營一間護理之家的不易，工作的繁雜不說，其實最難的還是人與人之間的相處，尤其當外勞人數多，人多嘴雜，管理上更是要加倍用心，有趣的是，她還告訴我們每個進來的員工都要核對八字，這樣進來了才不會容易吵架，也才做的長久，她也提到其實這一個行業，需要的並不是甚麼高學歷，重要的是一個願意做的心，加

上個人特質與經歷，就是一張最好的成績單，每次與她聊完，都會覺得深受啟發，也很開心能有這次的實習機會，雖然實習所做的工作相對真正的社工工作還有一大段的差距，但可以暑假的時間體驗自己有興趣的工作，作為未來就業的參考，還是一件很棒的事情。