校外實習

學生心得

110-1 學期

目錄

- ✪ 諮商與輔導學系-社區輔導與諮商實習
- ✪ 諮商與輔導學系-學校輔導與諮商實習
- ✪ 戲劇創作與應用學系-戲劇教育實作
- ✪ 戲劇創作與應用學系-劇本導讀(一)
- ✪ 行政管理學系-專題與實習

✪ 諮商與輔導學系-社區輔導與諮商實習

學生實習心得

進入大四上後，迎面而來的就是校外的實習，我選擇前往的機構是社團法人台南市基督教青年會社會服務部。雖然該機構並沒有相關的諮商心理專業項目的人員，不過卻有著許多社工背景的大前輩們。因此在實習過程中會遇到很多雙方在專業知識上面的摩擦，但我覺得這反倒是一件好事情。因為有這些摩擦，才可以更好的不會被自己所慣用的想法侷限住，進而可以隨時保持靈活的腦筋，來面對實習上或甚至是社會裡的形形色色的挑戰。

而我也很榮幸可以在我大學的最後一年，從實習旅途上所帶給我的經驗中，體會到職場的感覺，包含在與督導溝通，甚至是打卡簽到等等，這些都衝擊著我。因為這是我在踏入社會前，有預想到但卻沒有機會可以去實際接觸到的。因此生手的我在最初都是懷揣著一顆忐忑不安的心情的，但所幸一切並非如我腦中想像那般的不安與可怕，也讓我感覺到很多事情其實只是缺乏經驗。在習慣了之後，許多事情都是很容易就可以習以為常的，因此有時候也許不需要太過擔心會不適應或這樣做是不是對的。時間是會沖淡一切的，並且讓心情可以如一灘死水般，沉靜且穩定。

從九月十月一直到十一月的漫漫長日，雖說在機構方並沒有很多事情可以協助，但這恰好提供了一段日子可以好好沉澱自我、增進自己的學識，並思考現在的自己在未來到底想要怎樣的日子，進而替未來立下目標並逐步奠定好基石。總而言之，我很高興自己有一段這樣的實習時光，因為這讓我增進了與許多夥伴的情誼，同時也提供一個機會讓我好好省思自己，並提前體會到社會人士十分之一的辛苦。

我們這兩年在學校為了打好諮商基礎，上了很多諮商課程，個別諮商理論與實務、團體諮商理論與實務、遊戲治療、人格心理學、變態心理學、社會心理學與一些諮商相關的課程。到了四年級，我們終於在實習課程上運用這些知識。因為在個別諮商、團體諮商與遊戲治療都有實務經驗，所以覺得有了實務課程經驗應該使實習做的比之前更好，因為我認為這兩年有成長了一些。

我原本想去學校實習，但後來去社區實習。結果，第一次寫計畫團體活動計畫書時開始發現社區機構與學校有些差異。社區機構主要服務的人大部分是社工。我們發現社工的性質與諮商的性質有點不太一樣。社工比較直接介入個案，而且要求我們做多一點動態活動以及不要太多的分享。社工問我們為什麼每次都要分享，他覺得不需要。剛開始寫團體計畫書常常被退回來，後來計畫書改的方式就是修改成機構要的樣式。當時我們的認知上出現衝突，到底要堅持我們所知

道的方式進行還是聽機構的要求來進行。

後來，時間慢慢地過去。我們學習了一件重要的事情，不管我們所處的環境是不是與我們的觀念一致，我們還是要先配合環境，因為我們到了他們的機構學習，不可能叫他們配合我們。我們是大四，現在還是學習當中，學習者的態度應該多方面都嘗試學習，我們既有的知識保留在我們的腦海裡就可以。到社區機構比較麻煩的一件事情是他們不提供個別諮商。後來我們到學校老師介紹的另外一個學校去進行個別諮商。個別諮商的學校距離非常遠，而且輔導老師說個案沒有什麼困擾。後來進行諮詢時我領悟到，每個小孩子都渴望有一個人專心聽他們說話。可惜的是諮詢的次數太少，我們建立好關係，晤談的內容開始比較深入的時候，諮詢就結束了。這一次的實習當中，即便參與機構內的活動讓我們覺得在浪費時間的感覺，從實習過程中受到不少不同經驗而接觸了第一步踏出來社會的經驗。

在這為期五個月的實習中，我得到了許多的經驗，並且對不少事情有了新的看法，而當中學習最多的，我認為是在與機構老師討論如何最大程度協助孩童的這個過程。來到機構的第一天，我便被機構老師對孩子之嚴厲感到震驚，那種接近大吼的訓斥，以及對學生作業品質嚴格的要求，都讓我產生「他們只是孩子，應該不用這樣苛責他們」的想法，直到當天實習結束前，老師在督導時間向我們一

一介紹了每位孩子的背景。原來他們幾乎都患有ＡＤＨＤ，並且每位孩子的家庭情況都相對複雜，機構便是代替他們的父母給予照護，之所以會這麼嚴格的對待，也是因為需要維持對每位元孩子的一視同仁，才能夠實質上的對所有孩子有幫助，另外老師也提到曾經帶孩子們去諮商，但效果不彰因此就沒有後續了，當下的我對於自己正在學習的助人專業產生了懷疑:「難道即使是出了社會的諮商師，也沒有辦法真正的幫助這些孩子嗎？」

同時，我也開始思考如何在這短短五個月盡自己所能真正的幫助他們？而這樣一個摸索與嘗試一直持續到現在，過程中我透過個別諮商、團體輔導以及心理測驗等等方式與孩子們相處，看到了孩子在看似嚴苛的背景之下依然能夠笑容綻放，我理解到了現在的我能夠給予的是一真誠的陪伴他們、讓他們知道我是與他們同在的，這並非是老師所說的「諮商對他們比較沒效果」，只是這個效果是隱性的，不容易被察覺罷了。同時，機構對孩子的協助也是必要的，他們提供一個棲身之處讓孩子們吃飽穿暖，並且對於孩子們的學習也從不懈怠，為的只是能讓他們在未來有能力為自己負責。這些對孩子們來說都是最直接且實質的幫助，這些部份也是這群孩子優先需要被滿足的。因此，我認為面對不同的對象，我們應該思考他目前最需要的是什麼，並且針對這個需求尋找最能給予幫助的單位，這就體現出了跨域合作的重要性，而這也是我在實習中最深刻的體會。

經過這四個月的實習讓我成長許多，不僅僅是諮商實務的技能，還包括了一些行政能力跟未來職場工作技巧。在這四個月雖然很辛苦，也有常常挫折的地方，但也少不了一些快樂難忘的回憶！對我而言，印象最深刻的是帶團體的時候。雖然成員們秩序真的很混亂，進度很難進行，但在每一次的團體中都有發現他們漸漸接受了這個團體，到團體活動後半段時也開始願意參與活動，最後一次團體活動時，成員們也比以往認真，感覺他們也瞭解到這是最後一次在這裡進行團體活動了。看到他們如此認真的樣子真的很感動，覺得我們好像真的有讓他們接受了這個地方，但卻也發現已經沒有更多時間可以和他們相處了，又覺得有點不捨。

在進學國小裡我們有一個督導，還有一個觀察員，每次督導時間都接收到督導滿滿的正能量，常常我都會先說覺得自己做的哪裡不好，但督導都會認為我已經做得很棒了，觀察員在督導時間時也都給正向的回饋，讓我感覺心裡暖暖的，也更加有自信。

在實習這段日子也讓我深深體會一件事，那就是好的隊友會讓你上天堂，壞的隊友會讓你下地獄。原本以為實習應該都是比較多各做各的工作，不像上學期帶團體的時候需要找到默契高且認真的夥伴，加上經過這麼多學期的訓練，應該不會壞到哪去，所以當初找一起實習的夥伴時就沒考慮太多，就選擇了自己的朋友。但後來進入學校開始實習時，才發現夥伴真的要慎選，需要選擇適合自己的

人，能互通想法互相合作，不然在實習壓力最大的時候，真的會影響到彼此的感情，反而不是一件好事。

這次實習是一個很寶貴且讓我受益良多的經驗，不只累積了更多實務經驗，也對於助人工作有了更深入的認識。

我從實習中獲得的收穫很多，像是因為平常在學校比較多的是諮商情境的模擬演練，透過實習，實際走入工作現場後，才對這些出現在書本、老師口中的狀況有更深的體會，更能瞭解其中限制、兩難等等。除此之外，先前雖然有一些實際接個案、帶團體的機會，但因為一些限制，沒辦法做完整個歷程。但在這次的實習中就有機會進行次數較多的個別諮商，也有一些新的體驗，像是初期的個案轉介晤談以及對家長諮詢有更多的認識。在團體諮商的部份，上學期因為疫情的關係，最後的兩次團體沒有進行。透過這次實習，終於可以把一個團體完整的帶完，也是一個很寶貴的經驗。另外因為實習能有更多且更完整的督導時間，我們能及時將自己遇到的問題和督導討論，瞭解更適切的處理方式，並做出立即的改善，對我們這些還在學習中的助人者來說是很重要的學習機會。

在實習中最讓我印象深刻的是班級輔導的部分，因為對我來說這是一個全新的領域，從教案設計到實際到班上課都從未接觸過，覺得很新奇的，同時也很緊

張。但透過一次次的授課經驗及修正中學到了很多，實際到班上課時才發現原來很多班上都會有一兩個情況比較特殊的學生，像是妥瑞氏症、過動、情緒控管較弱的小朋友，這些對我來說都是原本只存在在書裡、課堂上的案例，透過實習讓我有了親自接觸的機會，並且也受到了一些衝擊，我也透過督導的經驗分享學到一些和這些小朋友一起工作的方法，並有了不同的省思。

這次實習中我所接觸到的工作，基本上只是摸到真正實際工作現場的皮毛，但已經學到很多不同於課本的知識，不只是專業知能，還有其他很多的體驗，都對我們很有幫助。另外，實習也可以讓我們更進一步思考自己對這個工作的興趣及適合度，是一個對未來的生涯很重要的經驗。

實習真的是踏入實務的重要經驗，在兒福實習可以看到脆弱家庭的孩子，他們呈現都是活生生的人。相比書本上文字的描述，他們是富有溫度，且把情緒和認知發揮的淋漓盡致。原來課本所說的技巧，在這裡是如此難以施展。「放下書本，去感受他們吧！」同儕及老師如是說。在成員面前，我要做的不是要思考怎麼把老師所告訴的技巧用在他身上，而是要去認真感受到面前這個人、此時此刻（ｈｅｒｅａｎｄｎｏｗ），專注在面前的人，聽聽他的故事，陪伴他現在遭遇的困難，讓他知道我與他同在。感覺在團體中，也和我通常認為的團體相當不一樣，認知為主，情感為輔的方式，讓我看到不同的模式，學習其實有很多不同形式的

團體。每次的團體，都令我受益良多：可以瞭解團體動力、如何規範成員、獎勵制度運用等等技巧，老師都不吝賜教。實習中，可以看到成員的變化，如：成員開始會拒絕不舒服的情況，讓我覺得團體有慢慢使成員一點一滴累積的轉變，對此歡喜起來，也期許成員們在團體之後也能繼續保持，並且不斷進步。在個諮中，我在前面階段，常感受到挫折，非志願個案加上沒有任何目標，讓我對於諮商歷程無所適從，總是對個諮感到煩惱，對於諮商也有所卻步。但在不斷建立關係，不斷用不同媒介，慢慢個案能夠說出他深層的想法，在最後結案回饋，說著對於諮商歷程是自在且舒服，也會有期待的感受出現，讓我認為個諮整體來說，對於個案，其實也有療效，可惜快結束才顯現出來，這是我覺得較為可惜的地方。但代表其實可以對自己加以肯定，信任自己能力，別總是否定自己。

這次實習有許多想感謝的地方：謝謝夥伴的協助、謝謝個案及團體成員的信任、謝謝自己的堅持。好多時候感到疲憊與不安，其實真的好想放棄了，能在家當米蟲有多好啊，為什麼要自己找罪受呢？但我一步步走過了，現在的我又比過去成長了一點，又離理想中的自己近了點。

實習期間比較大的挫折是不能幫上夥伴太大的忙，反而還受到許多照顧，心裡感到愧疚及抱歉。我一直是很怕麻煩別人的人，實習期間給自己最大的期許就是不要給人家添麻煩，盡自己所能去做到好，但還是沒做好，並犯了一些錯誤，

這也讓我警惕自己，日後做事要更加謹慎與細心，對夥伴我真的很抱歉，也真的很感謝。

實習期間印象最深刻的事情是在團體中發生的，其實每個禮拜我都很期待到日照中心帶團體，能跟長輩一起相處讓我感到很開心及滿足，而且爺爺奶奶也教會我許多事。有次，我們帶長輩一起唱歌，在歌唱時或許他們的音準根本不對，節拍也不在點上，甚至只是唸歌詞，但當下大家還是都唱得很投入、很大聲，而且看得出來也是很開心的。我在當下感到很觸動，有時我們害怕失敗或是想展現完美就容易不敢踏出嘗試的第一步，好像不曾只因為不追求結果而單純去做某件事，所以因此錯過好多的快樂。長輩們讓我知道即使不完美也能是美好的以及不要忘了初心。

很多時候沒把握自己是否能做到，但無論結果好壞，至少不曾放棄，希望一直都能擁有不怕嘗試的勇氣。一直以來，受到許多人的幫忙，但諮商這件事讓我感受到自己也是被需要的，從他人口中聽到「謝謝」兩個字，除了感動，我也格外感謝。

從上學期就很期待這學期的實習課，雖然在找實習機構時到處碰壁，但最後也還是很幸運地來到家扶中心實習。

很謝謝家扶中心願意讓我們到那邊實習，從實習內容的規劃到實務操作，家扶一直都給了我們實習生很大的幫助和空間去完成我們想呈現的內容，也給了我們很多的支持和鼓勵。即使在實務上因為學習背景的不同而有些不同的看法，督導們還是會給予我們不同的建議當作參考。我也透過這次的實習深刻地體會到理想和現實的不同。在學期間，我們從未走出校園看過實際的現場長怎樣，但這次的實習我接觸到了和以往接到的個案背景非常不一樣的小朋友。在被現實衝擊的同時，我也很慶幸自己走入社區機構看到這些平常不會接觸到的群體，讓我得到很大很大的收穫。我也從每週的個別督導和團體督導中收穫許多，因為有督導們專業的建議，讓我們每次的團體和個諮都能有明確地方向去進行並完成。

此外，也很謝謝機構安排的工作坊，讓我們有機會接觸到不同學校不同科系的學生，聽到很多不同面向的經驗和分享。還有每次的工作坊主題都跟以往在學校參加過的很不一樣，機構辦的工作坊主題更貼近助人工作者的個人議題，整個工作坊的過程讓人覺得很放鬆自在，即使有督導們在也不會有壓迫感，可以很自在地在督導們面前坦露自我，督導們也會給予很多實際的建議和回饋。

最後，很喜歡家扶中心給我那種「家」的感覺，在這裡實習很自在，督導們也不會給我們很大的壓力，而且很尊重我們在學校的所學，只能說在家扶實習真的很幸福。

這一學期的實習雖然很累，但是也讓我受益良多，尤其是團體的部分。因為上學期的團體由於疫情的關係只帶了一半就被迫喊卡，所以體驗不是很深。而這一次的實習總算完整的帶領完一個團體，雖然過程中有成員的流失造成一點小遺憾，但是整體來說，看到成員每一次的團體到後來有越來越投入的情況，讓我覺得這些努力都有價值了。個別諮商的部分，其實從一開始到現在我還是很懷疑我真的有那個能力可以幫助個案嗎？真的不會出事嗎？說到這個就要感謝督導，謝謝她每一次在督導我們的時候，當我們覺得沒有進展或是困擾的時候，能適時地指出我們的問題並提醒我們不要太心急，在晤談的時候應該要以個案的狀態為主而不是自己的需求，讓我們能自我省思以及給予鼓勵，讓我能有自信繼續下一次的諮商！

而這一學期可能是因為很繁忙的關係，總感覺才剛開始沒多久卻已經要期末了，為期八次的團體也結束了。時間真的過得很快，除了謝謝實習學校的督導，也非常謝謝廷嘉老師為了我們的實習操勞心力，為我們的狀況做擔保，希望我們的狀況沒有造成什麼大問題可以讓老師少煩惱一點！最後就是在不同地方實習的各位同學，不管是學校或是社區機構，大家都辛苦了！套用上課以來的一個核心觀念，助人者要先顧好自己才有力氣去照顧好別人，希望各位都有好好的安頓好自己，讓自己變得更強壯！

這學期的實習讓我有機會真正看到一個機構是如何真實運作的，我認為這是這學期實習課帶給我最大的收穫，過去的課程教導專業知識以及如何活用這些技術，也有找個案讓我有實際演練的機會，但這學期在橄欖園的實習跟以往我在學校做的有一些不一樣的地方。

在橄欖園幫忙最多的主要是課輔，輔導橄欖園的學生們的課業，帶著他們閱讀各種故事書、寫閱讀單，寫閱讀單是沒什麼問題都很順利，閱讀單有點類似像以前國文考試裡面的看文章、故事後回答問題，答案通常都在故事裡或在稍微延伸一下就能夠得出答案；但功課課業上的輔導，真的讓我體會到一但長時間沒有複習自己所學，就真的會忘記怎麼運用。一開始我覺得課輔應該不會有問題，都只是國小程度的問題我應該應付得來；但當我實際開始著手解題時，卻發現有些題目是我不知如何下筆或我知道答案但我不知道怎麼解釋給學生聽，尤其是數學跟一些需要記憶的科目，竟然難倒我了！這個經驗讓我震驚，原本以為國小程度的題目對我來說是一件輕輕鬆鬆、遊刃有餘的事情，讓我體會到學習搞懂一個概念後還要時常複習拿出來應用，不然久而久之能力就會越來越退化。

在橄欖園我有獲得另一次難得的經驗，跟小孩子互動、諮商，真要說起來我對小孩的看法是偏向有點棘手、討厭那一端的。因為過去發生的一些事件我對兒童沒什麼太好的印象，所以橄欖園的實習給了我機會讓我跟小孩接觸互動的機

會，現在我對小孩的印象算是比較回到光譜中間，比較不會排斥跟孩童的互動了。

這次的實習就像是離開校園這個舒適圈，進入近似未來職場的環境，親自去瞭解現今個案的型態、機構內的規範與行政事務，以及與上級相處溝通的應對進退方式。

在與處於小學階段的個案接觸中，最使我震驚的是自己與現在小學生之間的差異，不論是興趣、流行的事物，抑或是同儕的生態等都與我過往的經驗有段不小的差距。除此之外，我發現在與小學生對話時，那些我認為足夠簡單、具體的詞句，對他們來說仍舊不夠白話、需要進一步的說明。根據我在實習中觀察到的情況來推論，這樣的情況有部分真的是因為我距離小學的階段太過遙遠，所以未能找回那種對話方式，但更多是因為現代科技的發達加上照顧者忙於工作，導致這些學生在日常生活中缺乏練習語言能力的機會，也就導致語言理解程度的落後。

在與社工出生的督導工作時，讓我見識到不同專業領域的人，在處理事情的方式、帶領團體的觀點和重點等等各方面的差異，也讓我學習到在與不同專業的人合作時，應該在觀點有出入時清楚具體地表達自己的想法，進一步與對方溝通討論，並在合作初期主動將工作的時程與活動等等細節詢問清楚，這樣才能讓合作更加順利，也才能讓所要帶領的團體輔導更有效果。此外，在與督

導的密集接觸後，我意識到自己在與上級的人互動時，會特別敬畏他們也習慣於順從。

而實際接觸到非自願個案成員後，我發現過去所學的那些知識是有其侷限性的，像是若當事人是被安排來接受諮商、沒有明確的主述議題，並對現在的生活沒有太大的不滿，這樣的個案是過去學習中較沒有討論到的方面，但卻也是現在實務現場的常態。而在帶領團體時，我也發現到自己對於男性的情緒與表達模式不是那麼的瞭解。這些發現使我對這些領域產生好奇，並促使我去找其他資源來獲得解決方案或是增進專業知能。

這次的實習雖然與我想像的實務經驗量有所差異，但我仍從這個實習中獲得了許多寶貴的工作經驗，也清楚瞭解到自己的工作模式、與他人合作的模式，並對現代小學生的生態有更具體、實際的認識。

在立人國小度過了將近一個學期，走入實務現場，我看見了平常在教科書上的那些不平凡。

實習初期，我與夥伴一起規劃了兩個年級的班級輔導，並且同時撰寫四年級的人際小團體方案，且小團體及個別諮商同時進行；中期為小團體、個別諮商及班級輔導同時進行；後期為個別諮商與小團體進行收尾。

在實習過程中，令我最印象深刻的是班級輔導。我認為班級輔導為輔導組織認識全校孩子一個最快的、也是最有效率的做法，可以藉此瞭解孩子們的平均程度，也可能藉機發現危及個案。例如：我們發現也許因疫情關係，一年級生的教育銜接並無法正常進行，因此導致孩子的語文能力比起以往年段還要弱上許多；我們在進行自我心理照顧的班級輔導中，發現了有孩子表明自己想自殺，立刻進行深入瞭解，並在輔導室鍵入紀錄。如同上述，說班級輔導是學校的第一道防線都不為過。

我認為最困難的是個別諮商，平常我們訓練的大多是與成人合作的部分，而這是首次與國小學童一同進行諮商。諮商過程中有些挑戰，由於孩子與成人有太多的不同，必須多加思考許多小細節，例如：孩子可能會因為表達能力較不成熟或容易分心，因此需在諮商過程中使用多些媒材來協助其表達與促進其專注力。

整體實習階段，督導總是十分親切地照顧我們，且不吝嗇地教導我們各種實務，也總是積極地為我們處理各種困難，並多次提到與學校系統合作的情況，使我們更能瞭解與整個學校系統，如：導師、行政方、家長，甚至是直屬上司，一同合作的情況，使我們對未來的職業方向有了進一步的體認。在立人國小的實習時光非常快樂，也學習到許多在教科上無法描述的事務！

在實習過程中，我覺得有分為專業成長和個人成長兩方面，而我特別著重在個諮的部分。從 9 月底已經收到了老師給的案主背景資料，在收到案主的背景資料後，我有去猜測過案主可能會有的心態和想法，也有在想該如何面對這個我已經對他有基本認識的個案，我要裝作完全不知道？，以便以空白螢幕取向來公平地看待個案。我要讓個案知道我已經知道了他的基本資料？這樣會不會讓個案以一個「既然你都知道，我就不用多說什麼」或是「既然你也知道以前的我，那我也只能用對著一般人的方法來對待你」。當時的我是選擇了前者，因為我覺得日後也會有很多面對轉介個案的機會，這正好是一個很重要的練習，練習如何在得知個案資料後仍重新認識個案。

在初期，我發現自己的習慣又再次出現─等案主說完後，我才作回應，但往往就會讓自己不能全心全意聽到案主所說的。我認為在諮商過程中就是應該讓案主盡情說和表露，諮商師適時的指出讓案主能更認識得到自己就是一個最好的諮商，可是我做的過程中卻忽略了「諮商師適時指出」的部分。我認為諮商師應該要以「百無禁忌」的態度作工作，因此下次也要嘗試更大膽的瞭解，不過也不要因此而違背了個案想談的方向和個人意願。我也真實體會到以談論第三者的方式來和個案討論牌卡的內容，因此個案分享得比較多，讓我對個案有更深一層的認識，也感受到個案越來越自在地向我談論他的事。

在忙碌的大四生活中，實習佔據了最大的部分。過程裡有許多學習的機會，不論是直接服務的個人諮商與團體諮商，還是其他的行政工作、與機構共事的體驗等，都有很多磨練的過程。將前三年所學運用於過程中，讓自己更知道自己要的是什麼，也知道自己的實力與狀況如何。經過這段時間的實習，我最大的收穫是與同學互相配合帶領團體的默契，以及和長輩們之間的互動。在實習前，比較少有與夥伴完成的作業，儘管是小組作業，也習慣分工合作，但在實習團體的過程中，除了分工完成，培養默契也是非常重要的，領導者與協同領導者必須在事前演練及事後督導，這是之前較少的經驗，在此次實習帶領團體真的讓我學習到很多寶貴的經驗。

另外，我的實習機構是ＹＭＣＡ，遇到一個做事嚴謹的督導，不管是在方案，或是事後檢討，督導都非常認真投入的協助我們，團體成員都是長輩們，需要全程講台語，在第四次的團體過程中，藉由園藝治療使老人家們可以覺察自己，瞭解自我照顧，但因為不知道如何幫助成員們覺察更深入，所以在事前演練時，督導花了很多時間很用心地跟我們一起討論，真的非常感謝督導的幫忙，才能使團體進行得很流暢。最後，也非常謝謝廷嘉老師幫助我們在實習機構上的協助，以及課堂上和同學們的督導，讓我成長的了許多，儘管過程中遇到一些瓶頸、挫折，但在督導、同學們的幫助下，順利度過且完成！

在剛開始實習的時候，面對到用一個新的角度、新的視角來成為一位助人者的時候，其實是很不習慣的，例如：有時在課輔班的過程中，在與孩子相處時，自己會在助人者的角色產生猶疑，不知道該怎麼和他們建立一段關係，好像和他們距離很遠很遠，雖然直到最後依然沒有辦法與他們拉近關係，但從中我也學習到社工是如何在與個案工作的。在過程中我自己也有嘗試把諮商的特色融入到我在課輔班實習的過程中，所以我也很感謝機構和督導老師願意給我們這麼大的嘗試空間。

同時，在這次的實習中，我也發現了自己需要去處理的個人議題，不管是在個別諮商或課輔班時，總是會去擔心破壞與案主的關係，而導致我不敢去做或嘗試說某些話，也因為這樣反而沒辦法更深入的與案主工作。慶幸的是，督導過程中老師也發現到我這樣的情況，從而提醒我該去處理好自己的議題，並且老師也賦予我能量和支持，讓我能夠有勇氣去嘗試做出改變。從這次的實習中，我不僅重新認識到社工的系統，學習到如何用不一樣的角度來去面對和處理與案主間的議題及關係。同時也很慶幸可以來到兒福中心實習，這裡的老師都很溫暖，也給予我們很大的支持與嘗試空間，更重要的是，我也在這裡重新認識自己，並且在嘗試過後，也取得一次成功的經驗，我更相信這份經驗會陪著我去面對未來接踵而來的挑戰。

這學期的實習，對我來說是一個在諮輔系四年的一個學習成果的收割，也因此我也非常認真地應付每一個實習工作，首先就從上學期找尋機構的洽談開始，我學習到了該如何去和不同的機構進行溝通，而這樣的一個過程幫助了我，若在未來和陌生甚至沒有見過的人進行洽談時以及不管是出社會或面試時，已經有更多和不同人溝通的經驗，這樣的經驗能讓我可以能夠培養面對未來各種可能要和不同人溝通的能力。

接下來的個別諮商的部分，也很感謝廷嘉老師在我們沒有個案的情況下，伸出援手，幫助我們找尋個案，讓我們能在個諮的實習上能順利接到個案，而在幫助小朋友諮商的過程中，在文賢國中督導的用心提點下，也幫助了我順利的幫助個案解決人際上的困擾，成功結案。在這個個諮的過程中，我真的從文賢國中的督導上學習到了很多，不管是和個案建立關係的步調以及個案概念化的養成，由此個諮的實習歷程中，我認為我收穫滿滿。

最後團諮的部分，一開始很擔心很焦慮，因為我們團諮的時間比較晚開始，然後團諮督導對於計畫書和機構的青培計畫的執行及撰寫，也相當的嚴格。好在差不多在１１月多時，團諮順利地舉行了，然後我們在企畫書修改的部分也能夠逐漸瞭解到團諮督導所要求的東西；再加上實習搭檔彼此的配合，讓我們不管是在青培計畫的實行以及團體企畫書的執行、書寫都很順利的進行。而我在打這份

心得時，團諮也剩下最後一次，也希望我們能順利地完成我們所要執行的目標以及滿足督導的要求。大體而言，我認為這學期的實習，其實對我來說是蠻有收穫的。

這次的實習，為了讓我們可以提前去思考，未來職場所會面臨到的許多問題及困難。而在ＹＭＣＡ雖說沒有參與到太多的行政工作，但還是有學到一點點未來諮商輔導與社工會如何合作，不過在團體諮商的部分，倒是學到蠻多的，因為是帶領一個我們完全沒有接觸過的年長者族群。在跟他們互動的過程中，可以知道該如何去因應一些團體中的突發狀況，以及在帶領年長者會遇到的困難及挑戰，讓我們在未來如果遇到高齡者個案時，就可以經由這次經驗去化解。還有在這次的團體諮商中，全程都是用台語來與長輩們互動，也是一個蠻有趣的體驗。

而個別諮商的部分，因為機構沒法提供，所以由廷嘉老師這邊接洽，在金城國中接個案的經驗感到非常開心且感謝，尤其是宜嫻督導都會提供自身的經驗來去給予我們需要的幫助，並讓我們在一次次的學習中有所成長。還有很幸運遇到一個會願意跟我述說許多心情及故事的個案，讓我可以陪他一起走過這段時間。最後，要特別感謝廷嘉老師給予我們的幫助，當我們在出了一些差錯時，廷嘉老師用了他的人脈來去拯救我們這些未經世事的學生們，讓我們可以順利的完成我們的實習。也讓我們從中學習到，在簽約的時候，凡事都要詳細問清楚再做決定，

也要感謝我的夥伴總是這麼罩，有她的陪伴，讓我的實習更加順利，衷心感謝在實習的日子裡所有幫助我的貴人們。

當初得知自己要去ＹＭＣＡ實習時，心情特別忐忑。一方面是因為一位督導要顧我們八個實習生，一方面是因為感覺和心理諮商並沒有太大的相關，不確定自己在這裡能夠學到什麼內容，很擔心學習到的東西並不適用於自己，因此我懷著期待又怕受傷害的心踏上實習之路。很幸運的是，我參加的「青年培力計畫」能夠選擇服務族群（例如兒童、流浪動物），而我打算珍惜這次的機會也想要挑戰自己，挑戰不曾接觸到的領域，最後決定服務安養或日照機構內的年長者，為他們設計一個關於情緒的團體，舒緩失能、失智或衰老所帶來的憂鬱心情，重新找到自我價值，並學會照顧自己。過程中我瞭解到在面對年長者族群有哪些需要考量的東西，包含識字能力、語言能力、身體能力或聽力等等，都是微小但重要的事情。一旦錯失某些資訊，在帶領團體上可能就會造成困難，我也在這之中明白要如何與長者交流，例如加入手勢或提示版，督導在過程中也會時時提醒我在職場上需要注意的細節（例如報帳、打卡），雖然有些缺乏專業心理諮商的訓練，但這次的實習讓我學習、觀察到，原來社工的工作領域以及行政運作是如何進行的，社工和心理師注重的點、思維分別為何？這些學習有助於我深入瞭解社工體系，並為未來的系統合作增添一些助益，加上長者其實是不容易有機會能夠接觸

的族群，所以我特別珍惜本次的機會，這些都是我在這次實習非常寶貴的經歷。

為時一學期的社區實習讓我緊張又擔心，當初找機構的過程不太順利，還好最後南台南家扶中心願意收留我跟惟茵！一開始談實習內容時，督導就給我們滿滿的安全感，一切都準備的妥妥貼貼，也給我們很大的發揮空間，事情也跟我們開會說明很多次，這也是他們第一次接大學部的諮輔實習生。但比較意外的是，原本以為去社區實習，就不用面對兒童了，結果服務對象一樣是兒童。

9月多就開始帶小團體，在那之前花了兩天跟夥伴一起想１２次的團體方案，那時老師訂好團體目標了，剩下就給我們自己發揮、修改活動。不過三下團體實務的小團體因為疫情的關係，並沒有帶完，所以這次十分憂心，加上面對的年齡層是國小生，有點擔心。但實際帶團體時，前幾次老師有下團體幫忙我們，後來就交還給我們了，我感覺自己對於孩子的突發狀況反應能力還不夠、以及發生衝突時的處理也還不夠成熟，中間團體活動也不斷修改，幾乎和一開始預想的不一樣。而且實務跟上課學到得其實差異頗大，尤其是跟規則相關的事件處理，而且小朋友很難分享出什麼，只能透過玩來學習，真的很困難；但是經過這十二次團體，感覺自己進步很多！

而個諮則是去另外一間學校，因為是小學校，所以沒有輔導室，只能在教室做個諮，跟之前練習的十分不同，而且開頭也很挫折，還無目標、像無頭蒼蠅一

般，知道學校的需求，但是那並非案主的需求，加上晤談時間佔用了他最喜歡的課，這也是無法控制的；還好後來慢慢上軌道，加上督導每次都會幫我們提點、提供新思維，也趁著現在是用了很多牌卡跟媒材！

這學期在兒福中心的實習讓我收穫許多，其中對我來說最難能可貴的經驗便是學習到從社工的觀點去看待我的個案。在據點的實習內容包含了個案服務、班級輔導與課後安親，每一週的實習我都會有新的體會與感受。陪伴孩子從陌生到親近，我也覺得很感動，因為我知道那是自己所付出的努力與心血，才能夠讓孩子願意親近自己，這對我來說無疑也是種肯定。在班級輔導時我瞭解到自己一個人帶班級的困境何在，沒有透過實際帶領我是沒有辦法體會到的，而我也在發現自己的不足後嘗試解決。真的很感謝每週督導都願意花時間與我們開會，會議中我們皆會提出相關議題分享與討論，因為本身專業不同，所以每每有新的觀點出現時都會讓我耳目一新，我才瞭解到原來可以這樣做，或者是原來這樣做就好了，這樣的學習不但可以開闊自己的視野，也讓我可以以更加開放的心態去面對每一種不同的助人專業。

系統合作對於助人工作者來說是不可或缺的一項專業能力，我很慶幸這學期在兒福中心的實習可以讓我有深刻的體會。除了增進本科系專業能力以外，我也看見、聽見許多不同專業間彼此合作需要注意的眉眉角角，這些並不會出現在教

科書中，而是藉由平常的發現與體會才會瞭解到，所以這學期的實習對我來說是很紮實、充分的訓練，也期待自己往後可以將所學化為自身的能力，好好運用在未來實務工作上。

✪ 諮商與輔導學系-學校輔導與諮商實習

學生實習心得

這次的實習是第二次到國小實習，上一次是很淺的只是去國小做團體，但是這次是比較深入的做全面的輔導實習，是一個很不一樣的感覺。

在這次的實習裡除了個諮和團諮之外，比較特別的是還有特教週的部分。因為我本身是在特教生的補習班打工，因此對於特教生的接觸相對的會比較多，所以在做這個活動的時候有比較多實質的感受。像是在闖關的單子上有閱讀障礙和自閉症的介紹，看到上面說他們會把字看顛倒、字會像毛毛蟲一樣扭曲亂跑、還有看不完一段文字的時候，就會想到平常接觸到的孩子的模樣，讓我能夠在接觸自己補習班孩子的時候，可以更有耐心的工作。

我們在實習的時候，大多接觸到的是低年級的孩子，和平常在學校訓練時接觸的成年人有點不一樣，所以在應對方面採取的行動也相對的很不同。低年級的孩子比較不清楚自己的想法和情緒，也不太擅長和陌生人做一段比較有意義的關係和對話，因此督導告訴我們說，只要能好好的和案主建立關係就能有比較好的發展了，之後循序的使用媒材的部分做輔助，對於表達比較不容易的案主會能收集到一些有用的資訊。

實戰比紙上談兵要來的更有趣，能有機會做這樣的實習是很幸運的，也謝謝學校老師的督導和實習學校的指教！

想當初即將開始實習時，心中可說是五味雜陳，一方面是對於不同的環境感到期待和好奇，一方面也擔心自己不知道能不能順利完成任務，給予個案及學校實質的幫助。剛開始進入學校，老師和主任們的態度都十分親切且熱心，這緩解了我不少焦慮的情緒，記得前一兩次接案時，總有些擔心自己這三十多分鐘的晤談是不是很沒效能，覺得好像都談得很表面沒辦法深入，因此在督導時間總是常常向專輔老師和輔導主任討教，而老師和主任們似乎也是看出了我們陷入了瓶頸，透過一邊同理我們的心情，一邊告訴我們可以如何深入議題的方式，幫助我們渡過了重重難關，如果少了這些督導我想我可能早就談不下去了吧！

實習過程除了讓我體會到督導們的重要性外，也讓我深刻的體認到與國中生接案和過去都在大學裡接個案的經驗可說是天壤之別。先不提個案自我覺察能力不足的部分，就連有些時候完整、明確的情緒或想法的表達都不太容易，此時便需要更多耐心、花更多的時間去挖掘和引導才能得到個案內心最深處的想法或感受。回首這學期的實習過程，我發覺自己其實是十分幸運的，從一開始找實習出了狀況，但幸運地有志賢老師幫我接洽因而輾轉到了慈濟高中，到了慈濟高中幸運地遇到熱情的輔導主任以及過去曾在南大就讀過學長的鼎力幫助，使我在實習

期間十分安心且順利。也很感謝他們在督導時給予我的指導和寶貴的建議，讓我獲益良多，最後也要感謝我的兩位實習夥伴給予我的許多協助，希望能謹記在實習中學到的知識及寶貴經驗，在未來的生涯環境中繼續幫助更多人。

還記得第一次進入實習學校，輔導主任和專輔老師親切的帶我們認識校園，聊著辦學理念和建築風格，讓我對學校的陌生和距離感瞬間降低不少。參觀校園的過程中注意到學校裡的教職員和學生都穿著制服，對臉盲的我來說，防疫期間要辨識擦身而過的人是學生還是老師實在是有點難度，但是學校裡溫暖與和善的氣氛確實是讓我放鬆不少。學校不僅有私立學校的嚴謹、莊嚴的宗教氣息，還有一種人與人間凝聚的溫度。

真的發自內心很感謝主任和老師們，他們很親切地回答我們的疑惑，告訴我們學校實務工作中的現況，提醒我們可能會遇到的挑戰和阻礙。在團體輔導和班級輔導的方案設計中，不僅提供意見，也保留了很多空間讓我們能將自己的想法實踐在方案中。督導給了我們很多彈性和發揮空間，也給了我們很多具體的建議，讓我們能快速地瞭解學生的狀態和進入與學生工作的狀況。很感謝主任和老師花了很多時間為我們解惑和教育，也鼓勵和支持我們所做的行動，雖然我有時候覺得自己做的不如自己設定的期待，每次在聽完主任和老師的回饋後，都有一種被「賦能」的感覺。經過與學生的相處和前輩的回饋後，覺得自己更有動力、更想

要往學校輔導工作的方向發展，也期許自己能達成目標。

大四實習很快地就來到了尾聲，想到當初準備要進入學校實習的時候，除了興奮、期待自己能正式並且比之前還要長時間的接觸個案之外，也有點擔心自己是否能夠做好實習的工作，幸好後來一切都順利結束了。在實習學校中，我覺得很大的收穫是和專輔老師一起帶領小團體。雖然一開始會很擔心自己會不會做不好而連累到老師，但是老師人很好，都會先問問我的想法並尊重我的意見，也會在我需要的時候提供意見幫助我，並給我很大的信心和鼓勵。很慶幸自己能夠和專輔老師一起帶領團體，因為我可以直接學到很多老師在處理危機事情、面對孩子時的應對方法，也可以學習在設計一些方案時，需要注意的或是一些新的活動進行方式。

很感謝大橋國小願意讓我們去實習，特別感謝輔導室的主任、老師和督導，謝謝老師們的照顧。以及督導在百忙之中，仍願意抽空幫我們督導，教會了我們很多在實務上的知識，例如以系統的觀點去看個案，又或者是直接在實務現場中，看到老師們處理危機個案的樣子。很開心自己能夠在大橋國小實習與成長，讓我在這短短的一個學期，累積很多經驗之外，也學習到很多寶貴的知識。當然，更讓我看見自己還有很多地方需要再持續的努力與加油。希望自己可以將這些累積及學習的經驗好好的記下來，未來能夠更好的呈現在實務工作中。

在實習前，其實是有些不同的情緒的。對於即將要進入實務現場有些興奮，也很好奇實務現場的樣子。想要快點進入實務現場去試試自己在學校所學的知識以及技術，看看我們所學到的東西是不是真的可以運用出來。

在進入實務現場後，對於真實個案一開始也有很多的挫折以及慌張。第一次要長期與小朋友進行晤談，第一次與非自願個案一起工作。我手忙腳亂地想要趕快走上正軌，很努力地拉著個案往前，卻沒辦法。當我停下腳步看看我和個案的樣子，突然覺得這幾次做的個諮非常的紊亂。決定緩下腳步，重新檢視這幾次蒐集的資料以及主訴議題，重新走回諮商的脈絡。

另外，在學校所學之個案，皆為自願個案，而且年紀比較大，比較具有口語表達的能力。現場與實務課真的是完全不同的情況。兒童口語表達較為不佳，對於輔導老師的提問，多數用消極的抗拒方式，拒絕回答。因此在與個案晤談時，與成人不同，真的需要使用很多的媒材作為輔助。一邊在晤談時嘗試，一邊修正，或是去找書看看資料、詢問督導可以怎麼進行。慢慢的覺得原來在實務現場中，是這麼需要很多的知識以及技巧，也覺得我們確實還是什麼都不懂的學生，應該要多多看書以及多多學習。

實習結束之後，我覺得自己改變了很多，對未來的生涯規劃也有了新的思考。

在國小見習這段時間，我看見一名專業的輔導教師須具備的能力，但更重要的是老師真誠的態度、對學生的關心。以後不管是否成為輔導老師或是教育工作者，在督導老師身上學習到的精神都是我想在自己的職場生活延續下去的。在輔導室感受到老師們重視每一位學生，而且和學生接觸或是晤談都是用發自內心的、以學生的權益為優先考量的方式在做每件事，讓我很感動，更讓我覺得原來輔導是一個如此撫慰人心的工作。不管是個別諮商還是小團體輔導，和夥伴利用課後的時間討論、自己找資料、重新讀了之前上課的課本，這些都是為了讓案主和成員們能夠得到實際的收穫和成長我所做過的努力，也很感謝在做這些事的同時有督導和實習夥伴的陪伴。

「與其說是實習，不如說是自我認識。」轉眼間，實習過了三個月的時間了，其實是一個不長的時間。但在這三個月多的時間裡，我感覺已經過了半年似的，因為每一次實習結束，就會讓我有所收穫、有所成長，學到的比我在學校聽到的多更多。這個更多是課本不會出現的實務現場狀況，怎麼都沒想過短短三個月，可以帶給我那麼多的震撼。

在每一次的晤談、備課、試教、督導等等的過程中，無論過程結果是如何，總會讓我對自己有更深一層的認識，認識自己的特質、夢想、優缺點等等的自己，也因為這樣讓我有了更多的機會去自我覺察，覺察的過程中出現了幾次的不知所

措，但總能在每一次的學習過程中得到回饋。不論是學生還是督導的回饋，這些回饋讓我更清楚知道了「究竟什麼才是我自己想要的我」，而不再是只會模模糊糊、輕描淡寫的告訴大家「我想當一位助人者」的我，而是更清楚知道自己想要成為一個「能夠有實力、有專業回到偏鄉服務，並且能帶給偏鄉的學生有效能的助人者」。

對我來說，實習不只是實習，而是自我實現。實習的一開始是抱著忐忑不安的心情，因為擔心自己進入實務現場的表現不夠好，擔心系上的訓練無法發揮功用，但經過一學期的實習，證實我的這些想法都是多餘的擔心。從一開始的徬徨無助，到接近期末可以自在地和個案工作，我覺得中間少不了老師和同伴給予的鼓勵。很謝謝督導總是拋出問題讓我思考解決方法，不只是一味地給予，也不會因為我表現不好就責罵，反而是循循善誘，採取適合的方式引導我。

在接觸實務現場的個案後，讓我更喜歡輔導這份工作，我覺得助人者是很有力量的，可以陪伴個案面對自己的議題，並支持他們前進，儘管短期內可能無法看到個案大幅的改變，卻能在小地方得知個案的努力。實習的結束不是意味結束，而是一個開始，期待自己能保有初衷，維持助人的熱情。

這次實習，除了讓我對學校輔導老師的基本業務有了一定瞭解，並且能進行基

本服務外，我覺得自己在其他方面的收穫也是挺大的。作為一名生活在大學校園的我，這次的實習無疑成為了我踏入了專業助人者的一個平臺，為我今後踏入專業助人者遵定了基礎。透過這次的實習課程，我體會了諮商服務與自己能力的限制，但同時看到自己的可能性。在這次實習當中我體驗了很多第一次的事情，我人生中第一次當老師的角色、第一次在國中提供學生一些諮商與輔導服務等，雖然我認為這次的實習給我的收穫是很大，但一開始不知道怎麼與學生相處，感到非常困惑，而且在服務當中有時候因為自己理想的輔導品質與實際提供服務品質之間的落差很大，對自己感到很大的挫敗感了，但藉由不斷努力面對事件，在實習學校中也能夠表現出自己諮商輔導風格的能力，並能培養對實務工作的責任感。

在這次的實習中，覺得自己有成長的是為了幫助個案去與其它的系統合作，因為我有接一個個案是疑似有過動與妥瑞氏症的，但家長直到這學期才帶去鑑定，當初個案會轉介來輔導室是因為上課坐不住，班導師希望輔導室能處理，在我跟個案談了幾次後，個案有提到自己有去看醫生，有提到鑑定的事，所以我就有去和學校的特教老師討論後續的輔導處遇，後來也有去和個案的班導師討論該怎麼幫助個案。在這個過程中最開心的事就是這些老師沒有因為我是實習老師就對我提出的話有質疑或是不滿的，他們都把我當成一個真正的老師，這件事讓我非常

的開心，也能感受到老師們都是為了個案來著想的，大家都很努力地想要幫他。運用大家不同的專業，來為學生打造合適的處遇方案。因為這學期有修系統合作的課，所以才想這樣處理，不然我應該只會告訴督導然後就這樣過去了，這樣對個案也會沒有幫助。這次的經驗也讓我知道系統合作是很重要的，如果只有自己單打獨鬥的幫助是有限的，有其他人的幫助，運用不同的專業，才能對個案有最大的幫助，這才是助人者要考量的。

大四上的實習，到這裡也告一段落了，整個實習時間說長不長，說短也不短。回顧整段實習時光，從一開始的擔心害怕，到漸漸熟悉，後來能夠處變不驚，都要感謝學校老師跟我的實習夥伴安潔的幫忙，如果沒有他們，我可能不會這麼順利的度過實習，也感謝志賢老師，為我們這次實習也用了很多的心，最後也謝謝自己，沒有因為遇到困難就放棄，雖然也沒有遇到什麼大困難就是了。

一路走來，半年倏忽即逝，想當初在找實習學校時，心中滿滿的焦慮與期待。焦慮的是，我真的做好成為一個輔導老師了嗎?期待的是，終於能夠近距離、長時間的觀察並學習實務現場的所有。我本身是一個很能夠接受變化的人，所以其實在第一次進入到南寧高中與主任面談時，心中的澎湃激昂是完全蓋過緊張的情緒的，這份期待當然也延續到了進入南寧高中實習的第一天。

起初在第一次與個案晤談時，便馬上給了我震撼教育，我的個案一開始便產

生了強烈的抗拒反應，甚至不願意走進諮商室，但非常感謝我的督導慧芬老師利用這次的機會，讓我知道維持諮商架構的重要性，且維持住原則，這也讓往後與個案工作進行的更順利。

而今年實習的我們大部分都接觸到學校施打疫苗的日期，我們也很榮幸的參與到了這個行政工作。這也是我第一次如此近距離地與醫事人員一起工作，過程中也學到了許多不同系統合作與溝通的方式。

我認為南寧高中的訓輔合作是相當密切的，除了輔導室給予學生協助外，能夠感覺到學務處的教官們也都用著自己的方式關心學生的狀況，有時甚至都會覺得教官像是以一個爸爸的角色在與學生們互動。在與輔導室溝通時也都彼此瞭解互相的專業，以學生的福祉為最大的目標執行管理的動作，這在我國中時期是較沒有接觸到的，也讓我學習到了處室之間的配合方式。

謝謝老師們在這次實習的過程所給予的協助、賦能與建議，這次實習的經驗也讓我更期待大五時的教育實習，對於未來有更明確的想像，並期許自己在未來能夠更加進步。

時光飛逝，彷彿前幾天才剛聯絡完學校，實習便要結束了。猶記剛開始實習時的不安和擔心，這一學期過得十分充實，雖然中間有挫折、有疲憊，但回過頭來

看，一切都好值得。

一開始實習我很焦慮，一方面是因為疫情，讓許多事情充滿著不確定感；另一方面是因為來到新環境，我必須練習說出自己的需要，並且努力地融入這個環境。在實習時和每個孩子晤談時，我都對自己有更多的覺察，同時也更明白了自己的限制，並透過這些晤談嘗試了不同的媒材，真正的把所學練習運用出來。督導真的是一件很重要的事，隨著每一次督導，就好像會再釐清自己心中一些混亂。其實一開始，我覺得壓力很大，但慢慢的我發現自己在這個過程有許多的收獲和進步。除此之外，還要感謝志賢老師和我的實習夥伴，老師總是帶著我們用不同角度去看個案和事情，而我的實習夥伴總是能給我很多建議和正向支持。

最後，也要給自己一個掌聲，雖然還有很多地方做得不夠好，並且有許多待進步的地方，但是多了這些經驗也讓自己進步了一些。雖然前面提到實習帶給我許多壓力和焦慮等較負向感受，但其實我很樂在其中，大概是因為是做自己喜歡的事情吧！雖然實習結束了，但我會帶著這些滿滿收穫，在未來繼續努力向夢想前進、繼續加油。

這次的大四實習一開始的時候比起緊張，更害怕的是自己做的不好，尤其是剛開始的時候，在聽到個諮時督導會坐在隔壁，讓我每次諮商前都一直在翻諮商技術的課本，很怕哪裡做的不好讓學校或讓指導老師丟臉，但還好前幾次結束後督

導說做的不錯，才稍稍放心下來。

雖然在過程中督導的次數不多，在面對問題的時候有時也不知道怎麼辦，但還好在實習夥伴和志賢老師的幫助下順利的渡過，真的非常感謝大家。除此之外，國小輔導室的行政雖然我們能幫忙的不多，但透過在輔導室的觀察，也學習到了一些關於輔導室的生態，輔導室對學生的關心與支持是如何進行，而且我都是牽著底迪的手去諮商室耶！

雖然因為疫情的關係，導致一開始在找實習學校時有小小的不順利，在實習過程也有一些缺陷，但因為大家的幫助，讓我們能夠順利完成這次實習，真的非常感謝實習學校和志賢老師的幫助，大大感謝！

這次的實習真的讓我有很多的收穫與學習，而我覺得最棒的是在實習結束後，我發現自己是對輔導老師有興趣、有熱情的，並且與學生的對話讓我感到很放鬆、很自在，甚至還覺得很有趣。其實在這次的接案當中，我有接到比較棘手的個案，但我就是很放鬆很自然地去與他談話，沒有想太多，直到在班上督導的時候才發現原來這個個案其實並沒有那麼好接，但我算是有很順利的接住這個個案。而回想的時候我也發現，我好像一直都不覺得這個個案很棘手，可能是因為從初談的時候就與個案相處得很自在，所以我也不會太焦慮或擔心太多，才能好好與這個個案輔導。因此我覺得高中生讓我很能自在地與他們對話，而這樣的氛圍我覺得

也讓輔導變得很有效用與幫助。

另外一個很棒的地方是，我體驗到了自己的有限，還有輔導的有限。之前一直覺得諮商很厲害，幾乎可以解決所有事情，但有一個很大的重點是，如果當事人沒有問題，有問題的是他的環境，那就算再怎麼輔導，個案的問題也很難從根本上解決。因此我也在這次的實習中，學習與他人合作協助個案，而這次的經驗也再次讓我領悟到，團結的力量真的比自己一個人大很多很多，因為在學過諮商後不知道為什麼有時候我會覺得靠自己就能幫助個案了，可能變得有點自大、驕傲，雖然這次的經驗讓我受了很大的挫折，但也提醒了我，我不是一個人。

在正式去實習機構前，內心充滿著期待與忐忑，一方面擔心著自己是否做好準備，另一方面也對於能夠將所學應用於實務中感到興奮。慶幸的是，無論是個諮或是小團體都沒有發生無法面對的狀況，在實習過程中也收穫更多課堂外的學習、並累積更多實務經驗，例如：如何應對學生的緊急狀況、覺察學生的真心話以及收到學生來信後如何回函等等，這都是難以複製的珍貴經驗。除此之外，我們在輔導室感受到溫暖、開放的氛圍，這都是在所有團隊成員不斷的努力與合作下所營造出的，也讓我體會到團隊合作的能力必不可缺，在進行助人工作時，更是需要啟動系統合作，將教師、家庭納入與孩子的工作系統中，像是我們發現督導經常需要與案主的班級導師溝通，以及透過家長瞭解案主的生活狀況，雖然這

個學期的實習沒有機會接觸這個部分，但也明白到自己還有需要精進的地方。

大四的實習即將進入收官階段，漸漸接受要與案主、督導及德高國小分離的事實，即便心中仍有不捨，但決定只要留下謝意在心中就好。感謝一直以來努力的我們在實習過程中與搭檔磕磕絆絆地相互扶持著，以及總是給予我們正向鼓勵的督導，她清楚知道我們的徬徨與焦慮，並以溫柔回應著我們，在這樣的照拂下，也更加堅定我在這條荊棘路上前行的決心。

首先，我要感恩有機會能夠到南寧中學實習，因爲藉由這次實習的機會，我學習到了不少的經驗。在實習的首日，就遇到了老師帶我們出去家訪的機會，在到了學生家的時候，就可以知道老師與學生以及家人溝通的方法。還有跟社工合作的模式，也可以看見我們的督導花很多時間和精力投入在學生身上。因為疫情的關係，我們在學校也有兩次機會能夠幫忙學校疫苗施打工作，在工作中，除了可以看到學校端和醫療院所如何合作與協調，也能看到學校的師長如何迅速有效地管理學生。在實習當下有了個別諮商與團體諮商的經驗，讓我能夠有機會施展自己在學校學習的技術，也讓我可以親身感受國中學生的思考模式與生活經驗，在督導的時候也讓我能夠藉由老師的經驗和觀點幫助我覺察個案的隱性需求還有我自己的不足。在我們實習的時候，也會時常看到很多師長，不管是班級導師、行政人員還是專任教師，都會來輔導室裡面和輔導老師溝通協調，一起找尋幫助

個案的方法。在實習期間，也很常有機會幫忙整理和輸入資料，這些經驗都讓我可以知道輔導室行政工作的內容，讓我可以瞭解在學校沒有學到的經驗。最後還是要感恩南寧高中的師長都給予我們實習生很多的幫忙和指導，讓我在實習的時候感覺很愉快也很溫暖。

實習之路走至如今，我只想說：「我確確實實長大了呀！」一想到最初濛濛懂懂、微顫微傾的開始，到現在卻能亂中自持、應對自如的轉變，我們所有人都能為自己別上「長大」這份榮耀的勳章。在實習這段說長不長，說短不短的時光中，我曾因狠狠的跌跤而有過卻步，也曾為切實的成功而有過喜悅，一路走來悲喜參半，笑聲與淚水交雜，為我的實習路途塗上最豐富的色彩，我也擁有了豐盈的收穫。所有在實習中的經歷，必然會成為我日後人生的養分，不論這條路我是否會持之以恆地走下去，我都沒有白走這一遭。

細細回想實習的過往，發現沒有任何一處是帶有遺憾的，因為所有的一切都已經在當下的時間裡竭盡了全力，所以不必感到遺憾或是惋惜。這份「成長」，是我們交付了許多所換得的，不管過去多少年，當回想起這段經歷時，想必我們都能夠是笑著想起的，它帶給我們太多太多想珍藏一生的回憶，我完成了實習前對於自己的所有期待與要求，沒有辜負自己，也為一直以來奮力拼搏的自己，交上一張完滿的答卷，我想，我確實地、徹底地、好好地長大了。

感謝一路以來支持相挺的所有人，最給力可靠的實習夥伴、與我同樣勇敢的實習學校督導與其他師長們、最貼心的學校實習課中的所有同學們，以及最重要的志賢老師您，讓我的實習路不孤單、不徬徨，走得自信又美好。

在這半年實習的過程中，也學到了非常多的事務，學校也很信任我們，並將一些個案轉介到我們實習生的手上。雖然我們都會擔心自己做的不好，但不論是系上的老師或是學校的老師其實都是很相信我們，也鼓勵我們可以多多去嘗試、多多的挑戰自己。我也深深的體會到身為一位學生是多幸福的一件事，因為在求學階段，才可以無後顧之憂的去嘗試各種事物。在每次晤談結束後，我都會先將內容記錄下來，思考有什麼地方是我比較不確定的，並立刻抓緊時間去向督導尋求協助。而督導也都可以立即性的給予我建議以及鼓勵，除了給予建議，也會提出一些問題讓我去進行反思，嘗試著讓我自己去找到問題的答案，而這樣的方式也幫助我在未來進行諮商的過程中，可以檢視自己並進行有效的改善。

而在學校接案的經驗，也讓我體會到校園非自願個案的應對方式與在校所學的內容有多大的差異，而我想這也是我未來在校園工作時所需面臨到的挑戰之一。想要謝謝在這半年中幫助過我的人，有在學校的督導、班上的同學、我的實習夥伴，以及最重要的志賢老師，沒有你們，就沒有現在的我，這半年的實習生活雖然不長，但真的讓我學習到很多事物，希望未來在教育實習時，也能夠順順

利利，並朝著成為一位專輔教師的路上邁進。

如果要用一句話來總結這半年的實習，我會說：「實習讓我看見自己的不足，也看見自己的成長。」在實習之前，其實我感到既期待又擔心。很期待也很開心自己能夠進到學校現場實際接案、並瞭解輔導室的日常；但同時又很擔心自己真的有足夠的能力、足夠的準備成為某個人口中的老師了嗎？在實習的過程中，即使有時會感到挫折，但不論是督導、老師還是實習夥伴都給予我許多的支持與幫助，使我在每一次的接案與討論中，日趨進步。而在實習的過程中，我最大的收穫與學習便是「危機處理」，踏出了教室、到了真實學校現場後，真的可能會遇到各種各樣的狀況，而這些狀況課本並不會告訴你、老師也不會教，因為教不完的。每一次突發狀況的發生，雖然自己僅僅只是在旁邊看著督導、專輔教師如何處理，以及參與後續的討論，但對我而言便是很珍貴很重要的學習，因為這些是課堂中學不到的。

這趟實習旅程即將進入尾聲，旅程中有擔心、有無力、有疲憊，也有喜悅。我能很肯定的說，它會是我永遠回想起來會感到幸福的回憶，有著我第一次完整接案的經驗、有著我第一次成為某個學校的實習老師的經驗等。期許自己在接下來的日子裡，能不斷回味這趟旅程，並且帶著這趟實習旅程的滿滿收穫繼續努力前進。

在每週接案的過程中，從一開始個案不知道如何表達事情，到現在可以慢慢的自我覺察，並且主動與我分享生活中的喜怒哀樂。這些成長雖然很慢，但是看在眼裡甚是感動。每次帶領完團體或是接完個案輔導老師都會撥出時間督導我們，不帶有批評責罵的態度，而是一直賦能我們，主任經過也會和我們聊聊實習近況，給予很多建議，像是我認為自己後期實習對接案感到很無力，幫不到什麼忙，主任說諮商本身就是一個很漫長的事情，不要急迫地想要看到成效，督導給予的指教總能讓我的心情平靜許多。

實習這一學期下來，我認為自己在談吐上面變得穩重許多，由於要和老師講話，也要讓自己心情穩定，個案才不會緊張，因此改變自己很容易緊張的個性。在經過實習後，覺得助人者這份工作真的是我所嚮往的，看到個案和團體中的成員在和我結束談話後都很開心地離去，得到的回饋也都很不錯，我很感動，希望未來能繼續朝助人者的方向前進。

這學期的實習即將進入尾聲了，實習發表會圓滿順利的落幕了，而這段時間的實習，讓我有很多的反思和收穫，其中我覺得收穫最多是實務經驗的累積，以及發現自己的不足。實際和國中生晤談的經驗，這是前所未有的過程，面對青少年，特別是非自願或沉默寡言的個案，我發現需要很細膩的輔導技巧，在他沒有那麼

認識自己以及陌生的情況下，需要一層一層地、慢慢地讓當事人願意打開心房，培養青少年的覺察能力。這學期接的這個個案，其實讓我感到既無力又有些挫折，花了不少心力準備如何和他進行輔導。在輔導中後期，才深刻的感受到自己和個案所建立的輔導關係似乎不夠完全，很擔心我的努力不知能否對個案有幫助，或其實帶來的是傷害呢？所幸個案在結案時，表示同意下學期願意和輔導室師長進行輔導，讓我較能釋懷，我也試著告訴自己別過度自責，個案也有自己人生的路要走，相信他能夠感受到我的真誠。

我的實習機構的小團體輔導是採類似工作坊的形式，這樣的形式很難帶領得深入，也無法透過每次的帶領，看見成員的成長和不同，令我覺得蠻可惜的。不過從中瞭解到在帶領團體時，需要隨成員的狀態調整帶領形式，還記得成員們害羞、不願在大團體分享，在接續的活動隨即調整為小組分享，就發現他們分享的意願，就比大團體增加許多。最後有成員在回饋單上表示，在團體中使他更認識自己，或是對生涯比較有方向等等，從這些回饋當中，讓我獲得了一些能量和成就感！使事前籌備和修改方案的辛苦，感到甘之如飴。

雖然在個別輔導上有些挫折，體認到很需要累積經驗，和細膩的輔導技巧，也就是因為這樣的經驗，似乎讓我比較清楚未來在從事學校輔導工作時，可以往哪些方向精進。儘管遇到挫折，不過從中實際驗證了自己的特質，其實還蠻適合

從事輔導工作，我也蠻喜歡這份工作，以及和學生相處的感覺，所以仍會往輔導教師的目標前進、持續精進自己的專業能力。

這次實習，我認為最大的收穫是瞭解學校輔導室的作業體系，雖然我不是師培生，但在學校實習時學習到當青少年需要輔導室協助的流程，且青少年都會遇到什麼樣的議題，實習前我以為青少年大多都是人際方面的問題，但沒想到反而家庭議題比較多，更加確信家庭教育、氛圍對小孩的影響是很大的，以上是我認為在實習時收穫最大的部分。另外，我覺得自己有很大的成長，在實習前對於真正接觸社會上的系統都不太瞭解，只能透過課本的案例，或是老師的經驗分享來認識實際到機構接案的情況。當真的到機構開始實習時，有種自己真的出社會，開始初步真正走在諮商助人者的這條路，感覺是非常不一樣的。

有時會面臨很多不可控的因素，以前都是班上同學當個案、團體成員，因為同溫層的關係，大家配合度都很高，但在機構就是真正的接個案、帶團體，面對不同個性、議題的個案，應對能力要很強，隨時提高自己的覺察能力，才能注意到很多非表層的狀況。經由實習後，我更加確信自己想繼續在這條路上前進，成為專業的諮商心理師，不管未來會在學校或是社區，這次的實習都讓我學習很多寶貴的經驗，期望在未來的路上可以運用的！！！

這次的實習讓我獲益良多，不只增加自己的專業知識，還讓我學到很多關於職場的倫理。感謝南英商工接受我成為貴校的實習生，給我們很多學習的機會和資源。透過實習的學習，也讓我看到自己不足，需要加強的地方；同時也學習到與學生互動，並瞭解諮商不能著急。因為我發現自己或急著幫個案解決問題，或想辦法要如何幫個案解決問題，而這一點會使我看不到其他重要的訊息或是繞圈圈。

我記得第一次接的個案時，感到很緊張，因為對我來說個案的類型跟我在學校所接觸或學習到不一樣，有情緒及學習障礙的學生，所以感到非常的挫折和沮喪。但在主任的鼓勵及督導下，提供給我很多寶貴的經驗及豐富的資源，讓我更加有信心並增進知識的累積和進步。

感謝南英商工接受我們，特別是感謝主任的耐心與教導，在每次的督導都能幫助我看到自己的盲點，和提供您寶貴的時間和想法來幫助我們成長。

在實習之前，我感到非常的焦慮，因為不是本科的學生，再加上接觸到輔導這一塊的時間也不長，所以對於要進到實務現場這件事，完全無法想像。

在開始實習後，發現和我所想像的輔導完全不一樣，和小朋友一起工作，最主要都會運用到遊療或是沙盤，這些都是我之前沒有接觸過的。在經過幾次蠻順

利的晤談後，我就遇到了大難關—撞牆期，感覺談的話題雖然內容每次都不太一樣，但是最主要的主題卻一直重複，後來在和督導談過之後，發現自己太執著於當初的主訴議題，太想要在案主身上找到成果，後來便改變自己的作法，不再針對他的問題談，反而得到的比之前更多，關係也再更進一步，從這次的撞牆期我覺得和小朋友們一起工作，要的不是改變，而是一種陪伴。

此外，在團體方面，很幸運有老師和我一起帶領，讓我可以在這之中看見更多事，團體中的成員也都相處融洽、彼此願意相互幫助與分享，不知道是不是因為成員都是高年級的男生，平常都是玩在一起，不太會說一些感性的話，但在最後一次的團體回饋，他們卻都能看見彼此的優點，並大方的給予回饋與鼓勵，這點讓我印象深刻也很感動。

總之，這幾個月的實習，真的很紮實，不論之後還會不會在這個領域發展，這次的經驗，真的難以忘記。

在實習之前，其實我很擔心也很焦慮自己會不會做不好。因為我是外系的學生，對於諮商輔導的架構都不太清楚，有一種趕鴨子上架的感覺。不過後來這些疑慮都慢慢消失了，從最開始的實習發表會到後來找學校，過程都很順利。

一開始因為疫情的關係，入校的過程也比較複雜或是需要磨合，幸好之後都

一切順利。我是在南大附小實習，我們分別是接一個個別諮商跟一個小團體並擔任協同領導者與紀錄。雖然在過程中有蠻多困難或是不知道要怎麼處理的部分，像是一開始我不確定紀錄要怎麼寫或是說在制定諮商目標以及設計內容的時候，我都有點難以掌握。督導在這個過程中，給予我們很大的支持，常常也會花時間授課，教我們比較簡單的沙遊要怎麼運用或是紀錄要怎麼書寫等等，在過程中都覺得很感激。每個禮拜的小團督，聽大家討論報告或是運用不一樣的媒材，也會覺得自己可以試試看，也給我更多方向，對諮商輔導的理解也加深了。

在整個實習過程中，我覺得最令人感動的還是跟小朋友建立關係的歷程。我覺得雖然諮商輔導充滿很多不確定性，有很多也是要靠和小朋友相處的過程中去推測並且驗證的，也有很多無奈的地方，像是系統的配合等。可是在面對不一樣的小孩子，並且用一種不同於平常教師比較威權的方式，更細心的觀察他們的需求，並且站在一個關愛他、同理他的角度去和孩子相處，對我來說是一件很特別的體驗。我覺得因為諮商輔導的關係是屬於兩個人，或是一個小團體，相較於其他教師還要來的更親近，所以這個關係帶來的溫暖感或是看到孩子在進步的成就感也更大。

在一開始帶小團體的時候，其實有蠻困擾的磨合期，但後來看著當初不順利運行的團體成員可以互相照顧彼此，或是更願意表達自己等等的時候，其實我的

內心也覺得很感動，我想這應該是所有諮輔人員最快樂的時候吧！

實習的時間雖然有半年之久，但其實一溜煙就過了，從一開始的緊張、慌亂，一直到發現自己沒有時間驚慌失措，然後實習就默默進入尾聲了。說實話要接受實習的結束並不容易，因為在實習的過程中真的獲得的太多，從個案如何分配、實際接案到最後親師晤談等等，一件事接著一件事不斷在實習的過程中發生，而學習也在這之中不斷產生，之所以可以對於學習這麼有感，大概是因為過程得到老師很多的支持，在每一次碰到困難及挫折時可以獲得及時的協助及指引，另外還有個案及成員的回饋，讓我即便在過程中有挫折也都能從他們的回饋中再重新獲得力量開始。就如同前述說的原本的實習是充滿焦慮的，但是從每一次在學校實習課中老師的提點，以及每一次在實習學校中的團督會議，督導的鼓勵及不吝嗇的解惑，還有與個案相處的點點滴滴，都陪著我去慢慢進步。

也因為感受到自己在實習中的變化，所以很不捨即將脫離這個可以學習很多的機會。但雖然不捨，不過從實習的過程也發現自己還有許多可以精進的地方，所以或許實習後還可以停留半年在大學實習，大概就是有機會再去把自己不足的部分再去學習，而這次實習的結束也不會是輔導學習的停止，反而是另一種開始，一種重新自我省思、再出發的開始。

✪ 戲劇創作與應用學系-戲劇教育實作

學生實習心得

我認為最印象深刻的事情是幼兒園的教學模式跟國小非常不一樣，以國小端來說非常重視學生能否在課堂上完成教學步驟，但是幼兒園的學習歷程是能夠允許他們完成階段性的教學與思考，也就是說似乎不受到進度壓力的影響。再來就是學生的教學也很常面臨混齡學的情況，雖然中班與大班年齡沒有差距非常多，但是在認知跟肢體開發上已經有相當顯具的不同，大班也有被培養同理心能夠帶著中小班進行活動，整體來說兩者能夠進行和諧的教學是一件非常可愛的事情。希望能夠透過這次的試教活動打開自己的教學世界，能夠對於幼兒教育也有所理解，也可以呼應於自身的教學，拓展視野之外也能夠增長進益。

最有印象的是老師在說故事的時候安排小朋友坐成環形，在唸的時候顧及所有人並且不斷針對故事內容和小朋友產生互動，也向小朋友傳達繪本所要講述的正向觀念，並確定小朋友有接收到。挑選的故事裡面有許多動物，也讓小朋友學習故事裡的角色和老師扮演的人物產生互動，在過程中如果有小朋友表現分心，老師會使用暫停法的方式請他先去旁邊冷靜，如此也不會影響課程的繼續，這個部分符合我們期初時所作關於幼兒的報告，看到理論被實踐的感覺非常的特別也同樣發現書本學習跟共讀的重要性。看到小朋友這麼喜歡這項活動讓我思考期末

教案的方向，於是我向組員提出以《第一百位元客人》作為文本去發展我們的故事戲劇，裡面也同樣請小朋友扮演很多不同的職業，希望透過活動讓他們瞭解幫助別人的美德。

在這次的實習中，我們到威斯康辛幼兒園帶領教案，我在這次幼兒園的實習中看到了很多幼兒園老師帶領中班大班的小朋友的實際狀況，因為我們已經脫離幼兒園很久了，所以對於幼兒園的印象已經很模糊，所以在這次實習中我重新看到幼兒園中師生是如何互動的，也有看到幼兒園小朋友在老師的帶領下寫日記收拾自己書包的過程，還有看到小朋友們上英文課，老師用非常活潑生動的方式帶領小朋友學習英文，也有看到幼兒園導師說繪本給小朋友，我們還有親自下去一起參與小朋友的活動。

幼兒園的老師上課時如果遇到不守規矩的學生時，會先給予警告。若該學生沒有改善，老師則會將他的座位移動到教室的邊緣獨自待著，這個舉動除了讓他的動作不會因為有其他人的反應而變得更大以外，還能以一種較為溫和的方式讓他瞭解他做了一件不該做的事。老師也會再讓他冷靜一點後去詢問該學生是否知道自己為什麼會被移到旁邊去及再次跟他說明不能這樣做，否則會再次地被移到旁邊。這讓我認識到若是之後我們在帶領活動時幼兒不受秩序或是沒有照著規則走

時能有怎樣的應對措施，讓我們的活動能夠繼續下去。

在課程環節中，特別喜歡說故事這一個部分，經過老師的示範，能將故事說的引人入勝真的是相當厲害。兩個老師帶說故事的方法不太相同，有常常經由故事機會教育的方式，但較容易發散；也有不斷提問讓學生富有參與感的方式，但有時會因學生強烈的討論形成場面混亂的情況。希望自己在教學過程中，在這部分可以吸收各自精華，減少對應的問題。

最讓我印象深刻的是在第二次觀課的過程中，當老師請小朋友找自己的朋友兩兩一組時，我有發現到一個疑似是過動症的小朋友（A）並沒有組別，而有一組是三個人，老師請這三個人猜拳，猜輸的就要和 A 同組，而這位猜輸的同學（B）也沒有多說些甚麼，反而很心甘情願地跟 A 同組。在活動過程中我也發現 B 同學很努力地想和 A 同學一起合作完成老師給予的指令，而 A 同學也有多次想嘗試和 B 同學一起努力，但每次都不到三秒，A 同學的注意力就跑到其他地方了，而 B 同學雖然表面上看起來很失落，但他都沒有放棄，也沒有向老師或同學抱怨，讓我覺得有點感動，就算是小朋友，他們也會對跟自己不一樣的人有包容心。

我覺得在這一次實習中讓我印象最深刻的是我們在幼兒園老師的邀請下，一

起跟小朋友們做活動，在小朋友聽完繪本之後，老師有給他們玩一個有關交朋友的遊戲，我們也有一起參與，我覺得在實際跟小朋友互動的過程中非常有趣，也可以直接的觀察到每個小朋友不同的個性，還有跟其他小朋友互動，我覺得這對我們教案的幫助非常大，因為在實際接觸後，才能更瞭解小朋友們，設計他們適合的教案。

第一次老師有帶著小朋友們來到外頭的遊樂設施，我也實際跟小朋友們玩耍，小朋友圍著我，此起彼落地說著自己喜歡的卡通人物還有喜歡的遊戲，我帶著他們一起玩了老鷹抓小雞，但大家其實都是開心地在奔跑而已，而那樣的氣氛讓我覺得很開心。

可以看到老師和小孩之間互動，以及在哪些情況下做出應對和策略；小孩和小孩之間的互動，他們的狀態很特別，是屬於比較自我的狀態，有時候也會有雙人和多人互動，而他們也很受群體和對方的影響(一起笑、重複說話)，但要他們團體合作就有難度。不過我想對於到幼稚園試教一個很大的幫助是幼稚園的小朋友比較熟悉我們的存在，已經會漸漸開始搭話和打招呼，對於比較不陌生的人來說會比較好互動。

最印象深刻的部分是課堂中帶的肢體體能活動。能發現主要活動面向是探索

和控制肌肉，其實短短的動作指令也足以讓他們玩得很開心，也同時可以學習如何合作。很有趣的是在此合作活動前老師說了一個有關合作和同理他人的故事，可以在活動進行時把之前提到的教學內容複習幾次。還有印象深刻的事是在玩教具時間小朋友會很自動的去玩教具，玩完一個換一個，是很自發性的，也可以看到他們不一定會照著教具原本的玩法去玩他。所以在設計教案時或許可以給他們更多自由發想與創造的時間，給他們玩出更不一樣的東西，他們的創造力一定比我們好。

我覺得最有印象深刻的是小朋友們的反應，他們比我想像中還要投入老師帶領的活動中，第一次因為老師不知道我們會去觀課，所以老師上的課都是偏靜態的，但從這裡也可以看出小朋友們其實在一般的課堂上都很認真的在參與學習和活動當中。第二次的觀課偏有韻律和動態的活動，從這裡也可以看出小朋友們在碰到動態的活動時會很容易興奮，但要靠一個收尾把他們拉回來就好！

一直以來在上課中都能學習到很多關於幼兒教育的內容、注意事項、以及發展目標，但在課堂上上課內容與實際的教學現場仍然有一段距離這件事一直要等到了威斯康辛觀課後才有如此明確的感受，除了上課的內容、引導方式之外，我覺得我最佩服現場老師的部分是「距離感」的掌握，我覺得最難控制、實行的部分

是抓準自身與幼兒的距離感，畢竟對他們來說我們是完全陌生的一群人，要如何進入幼兒覺得安全卻又足夠近的距離對我個人來說可能是一大課題。

✪ 戲劇創作與應用學系-劇本導讀(一)

學生實習心得

一開始去臺南文化中心實習的時候，老實說我是非常不願意的，因為要用到假日的休息時間，但就在第一次去參加發DM的實習活動後，我改觀了!我覺得這真的如老師所說的一樣，這是我們戲劇系應培養的素養，從小小的、瑣碎的事情開始做起。在聽了現場的志工大哥大姐說我們下個學期會做到內場的實習工作後，我開始認同從外場再到內場實習這樣的順序才是對的。

實習很累，這是真的，要一直站著，腿會痠，尤其我的腿又不適合站那麼久，但接待客人以及完成這份任務的成就感還是能夠讓我撐過去。不論是什麼細微的舉動都會影響到客人的一舉一動，所以我在實習時也一直小心翼翼，不只是為了實習的分數，也是為了自己的完美主義，我希望可以把南大戲劇的聲望傳出去，所以我很認真對待這份實習。

這個學期快結束了，總共也做了三次的文化中心實習，一次是發 DM，另外兩次是在前台做實習。首先先來講講發 DM 的狀況好了，這一次發 DM 的場次是在星期三的時候，表演的節目則是南藝大的音樂系學生的弦樂團音樂會，所以這一

個場次來看得觀眾大多是親友團，且並沒有售票演出。有可能是因為沒有太多宣傳或是可能離南藝大太遠，抑或是因為辦在平日晚上，大多數人在其他縣市的親友們沒辦法到場的關係，其實進場的人數非常少，甚至連館方原本收到說大約會有 200 多個觀眾會進場，到了當天實際上卻只有大概 100 多位的觀眾進場，整個演藝廳還有剩非常多空位。

因為我當天的工作是發放 DM，館方的負責人只讓我們在驗票口發放 DM 就好，我就發現來場的觀眾，大多數都是女生或者是太太會伸手跟我們拿 DM 或者是拒絕，而丈夫或者是男性大多都是直接無視，除非你手伸到他面前跟他說歡迎來看戲，才會表示禮貌的收下來。不過相對的，他們並不會有太多的語言，所以幾乎也沒有人會拒絕我們給予的 DM，只會說聲謝謝就快速進場了。

而我在這三場實習中發現了一個很有趣的現象就是，當我在看兒童劇的時候，那些進場的小孩子都非常的乖，可能會有一些比較好動一點，但是都非常容易控制，甚至有的小朋友是自己一個人來看戲，大人在外面等小朋友結束接送，反倒是有些帶著小孩進場的大人非常的失控，像是說館內禁止飲食、要寄放茶水、不能嚼口香糖等問題幾乎沒什麼觀眾會予以理會，如果有人前去提醒也是口頭說好好好，接著就繼續往場內走。而在其他的表演以大人為主的時候，就是大人很有禮貌規矩，小孩子變成了不受控制的那一方，我覺得還蠻神奇的。

另外還有一點，是那種不太理會館方的志工們勸說的人，大多是男性或是男孩，反而是小女生或者是女性觀眾都會很有禮貌的道歉然後去寄放茶水之類的，但是男性不知道為什麼總是直接否認或是直接不理我們就往場內走去，當下其實是覺得有點傻眼的，內心可能還會偷偷翻個白眼，然後跟同場的小夥伴們趁著小空檔互相抱怨碰到哪些零分的觀眾。

這三次的實習經驗讓我覺得很重要的就是要「拿出勇氣來」，尤其是剛要踏出去說話的那一步是最難的。我不能要求每一個觀眾都有給我回應，但只有我有開口，才有機會去幫到那些需要幫忙的人。這次在臺南文化中心的實習不只是在學習經驗，也是在強化我的心臟，所以每一次的實習對我來說都是一個重大的體驗！

✪ 行政管理學系-專題與實習

學生實習心得

在這次的實習中，我被分配到的工作大多是文書處理業務，好險我對於像是 Excel 或是 Word 這種文書軟體還算會操作，所以督導分配給我的文書工作大多可以迎刃而解；不過在這段實習期間，我學習到最難處理的事情是人。

像我們行管系是學管理的，對於許多事情都會想方設法把任何情境想好以及該如何 SOP，但是人卻是最難預測的事情，甚至是我們年輕人認為理所當然的事情，對於前來市黨部的老杯杯卻是一件完全不會的事情。像是黨主席暨黨代表選舉那天，明明投票通知單上面就有寫上投票所地點，但還是有許多老人家來到市黨部這邊想要投票；所以在這段實習期間中，真的體會到人是最難處理以及預測的事物，不過也從其他同事學習一些人際關係的技巧，對於未來職涯一定會也有幫助的。

最後，在這段實習時間，我從市黨部每個同事身上看見了不同於學校的思考及處事態度，以及學習到無論從工作事項的分配到說話的用字遣詞都是一門深奧的學問，希望這些學習到的可以內化成自己的專長與人格特質，進而成為更優秀的人才，這次實習真的是一個很好的機會去審視自己的能力跟現今業界所需要的

人才有什麼落差，期望自己在未來也可以當個更有價值的人才，除了證明自己的價值之外，也希望可以改善自己在這次機會中所發現的不足，替未來服務的公司創造出新的價值。

我實習的期間是被分到二組協助幫忙，大多的工作內容偏向文書業務，像是試排法律的諮詢表和製作愛心餐的感謝狀。我自己覺得我在這部分最缺乏的就是思考能力，我往往記得工作的步驟卻忘記思考整體的合理性。像是我在排法律諮詢表的時候，把時間和人對應排列完成之後檢查無誤就直接交出去了，完全忘記檢查其他部分的合理性，結果最後不小心把新營地區的表格貼在台南地區，鬧了一個大烏龍，最後導致督導還重新幫我處理一次，現在想想還真的感覺蠻抱歉的。感覺要完整地完成一件事情，除了每個細節必須要做好以外，最後的框架建構合理性和全面性都是必須要顧慮到的，或許這部份是我必須要改進和學習的。

這次實習期間剛好遇到黨主席和黨代表的選舉，有些資料必須要輸入電腦，像是輸入黨代表的個人資料和各個投開票所的位置，而我在電腦的部分一直相當的不擅長，包括一些電腦功能像是換行換列、排行排列，這些功能我都不知道要去哪裡用，好幾次我都必須要請教別人才能夠完成交辦的事項，還有影印機該如何使用和影印，以及卡紙的話該如何處理，我都不太熟悉。因此我認為我必須加強電腦的使用和操作能力，而且越來越多的事情都是必須仰賴電腦才能夠完成，

否則事事都依賴他人的話將會造成一些不必要的困擾和不便。

一個月的實習，說長不長，說短也不短，但卻可以考驗自己如何去妥善運用、管理時間的能力。我可以選擇很認真的在這段時間內，留下一些對未來的職涯有所幫助的經驗或回憶;或者是可以當作這是一段系上硬性奪走的時間而隨意敷衍它。而我選擇了前者，我希望在這段實習期間幫自己的未來職涯注入一些新能力。

我的工作內容跟勁君有些許不同，因為我被分配到一組，一組的業務就比較偏向於與黨務運作有關，恰好這次的實習碰上四年一次的黨代表選舉，雖然在後期比較忙碌，但我會覺得累的相當有價值，一方面可以檢視自己的能力到哪裡，另一方面也可以測試自己是否在壓力下可以把事情做的精準;透過這次的實習真的學習到了許多，並且深深體會到了為什麼大家會說人的問題是最難處理的，每天都有大大小小的狀況要排除，尤其是會來市黨部的民眾真的在生活上是有困難的，但如何在有限的資源下去盡到最大的效益卻是一件相當困難的事情。

這次實習受到疫情的影響，使得我跟同學的實習遇到一些問題，不過要非常感謝馬主任的協助，讓我跟勁君可以安心到市黨部實習，並獲得了相當寶貴的經驗。回想起到市黨部實習的第一天，心裡依然記得那份既期待又緊張的感覺，一開始的生疏讓我們做起事來有點綁手綁腳，因為深怕我們二個實習生對黨部來說是一種負擔，會打擾到市黨部的工作。但隨著時間的過去，大家相處起來就像家

人一樣，不知不覺中覺得自己好像融入了市黨部這個大家庭。實習的最後幾天我們真的感嘆一個月的實習就要結束了，而我跟同學也在 9 月 25 日黨主席暨代表選舉那天為我們的實習畫下完美的句點。

原本我真的以為來市黨部實習六個禮拜是一件要很久的事情，但沒想到時間就一下子就過去了。真的非常感謝市黨部願意給我們這組實習的機會，在市黨部的每天都過得非常充實；最後再次感謝市黨部莊占魁主委、洪裁書記長以及馬群傑主任對我跟同學的肯定，讓我們在這個暑假留下寶貴的回憶。

現今社會對於政黨的功能大多侷限於選舉機器和選務工作，而我進入中國國民黨臺南市黨部實習以前對政黨的認知也僅止於此，畢竟每當總統或是立委要參選時，電視新聞和報紙版面往往充斥著各式各樣的政見，讓人感到眼花撩亂；然而在我實習期間對黨部更深入的瞭解和探索後，才瞭解原來過往我對政黨的認知僅僅只是看到了冰山上的一角而已。

遙想第一天進入市黨部的時候，負責我實習的督導花了一個上午跟我解釋市黨部運作的相關的情形，也在那時我才瞭解黨部招收民眾的途徑大多是倚靠社團來招收。先透過社團凝聚有共識或是共同目的的人，再進一步慢慢擴大，進而使黨員慢慢擴增，最後讓整個市黨部擴大；而這就與我過去以為政黨大多都是單一民眾透過介紹或宣傳一個一個加入的觀點大相逕庭。隨後的日子我也透過協助市

黨部完成工作慢慢瞭解到市黨部除了選舉的功能外，也有其他日常運作的事項，包括如何協助人民和與大家進行溝通，這些都是不可忽視的課題。

這次實習也相當的榮幸能夠訪談到一些資深的議員和主委，包括一些當今的時事議題，像是南鐵東移和臺南市是否需要捷運，以及一些關於個人經歷和對於未來的期許之類的問題，也相當的開心每一位受訪者願意分享自己的想法。透過這些訪談我也意識到有許多的觀點是我過去沒有注意到的，因為往往我接受到的資料都是結論的部分，而其中的過程和想法往往被我忽略掉了，而藉由不同人的觀點我才重新的認知到原來還有這麼多不同的觀點和想法可以去分析和討論。

不得不說，這一次的實習真的讓我收穫滿滿。一方面是因為能夠透過實習更深入的瞭解黨部的運作情形，另一方面我藉由與不同人的接觸瞭解到許多我從未想過和意識到的想法，這些都讓我受益良多，相當的感謝每一位國民黨黨員和介紹我們到市黨部實習的馬教授，讓我能夠在暑假上到如此珍貴的一堂課。

在今年暑假因緣際會之下來到六甲這個地方來實習，我們的實習單位為近年新成立的商圈協會，在六甲商圈發展協會實習期間看到不同的街區風貌，以及認識了當地的廟宇及文化，開闢了視野。我們在實習期間幫助六甲商圈發展協會申請經費來規劃當地商圈，並在當地拍攝影片，也剛好有機會參與到雲世代計畫。我們深入商圈協助民眾訪問填寫資料及登入線上問卷，從一開始什麼都不太懂的

第一個禮拜，在這裡得五個禮拜的期間讓我成長很多。

在拍攝影片的過程中學習到合作與溝通的重要，由於我們組內的三人完全沒有拍攝影片的經驗，連將影片串連在一起都要上網學習，連影片要怎麼呈現都是問題。還好最後有做出影片來，我們用旅遊的方式將一天的景點行程串連在一起，然後將商圈的店家餐廳放入中午的午餐地點，期間遇到些許問題，像是疫情影響餐廳，主要只有外帶，且在店內沒有客人的狀況，也不希望為了拍攝照片而造成食物浪費，因此我們親自與店家說明，也得到店家許多寶貴的照片，透過親自走訪各個景點與拍照紀錄，完成了影片的製作。

在撰寫計畫書時，我們花了一點時間去瞭解當地的特色及文化，以及廟宇、歷史。因為當地車站離商圈有段距離，所以我們一開始以交通方向及遊客便利性來撰寫計畫書，過程中了參考其他商圈的例子，並觀賞其他商圈的影片。藉由文章及影片來瞭解其他商圈的經驗與規劃。在計畫書的部分，我負責了六甲商圈人文與農特產市集計畫、六甲商圈-農特產市集計畫、六甲小鎮風光-微電影拍攝計畫這三份計畫書，當在撰寫計畫書時有遇到如何跟經費補助的主題契合的問題，因此為了與申請計畫書的社區協力主題契合，將當地國小及協會成員都納入活動的工作人員，並在計畫書內安排了社區討論會議，也配合各個經費的申請日期畫出期程的表格，我在製作這些計畫書時，參考了不少網路上的範本和例子，提供

了我許多不一樣的想法。

這次實習得到了許多服務商家、撰寫計畫書製作影片的經驗，尤其在協助雲世代計畫的過程印象特別深刻，因為有題目是在詢問收入的部分，有些店家對收入上的問題比較敏感，我們換了一個問法後就比較順利了，有些店家的主要負責人不在，因此我們花了一些時間在等待負責人，還好大部分的人都很配合，如果下次遇到這種狀況，可以先打電話詢問，最後感謝在實習期間幫助過我們的所有人。

經歷了一個多月的實習之後，真的感悟許多。首先必須得向余教授以及邱理事還有六甲商圈的各位獻上感謝，不過這次實習很可惜因為遇到疫情的關係，導致實習的過程中遇到了一些困難，像是因為三級警戒中所以許多商家常常沒有營業，所以在這次的實習也遇到了許多難處需要克服。

回想起第一天前往六甲的情形，教授及理事熱心的帶我們參觀六甲的知名景點，讓我們能瞭解六甲的特色及風景，並讓我們對六甲有初步的認識。而在討論過後，知道了這次實習的目標是幫商圈需要製作一支介紹六甲商圈的影片以及協助商圈申請經費的計畫書。因為沒有什麼拍攝影片的經驗，所以很擔心不能做出讓人滿意的成品。而在這次實習遭遇到的最大困難就是拍攝六甲的美食店家，因為實習期間遭遇三級警戒，所以餐廳是不能內用的。而在地知名的媽祖廟剉冰也

因疫情原因時常沒有營業，所以造就了我們拍攝上的困難。最後想出的辦法是請店家將自己專業拍攝過的照片提供給我們使用;而實習過程中不只遭遇疫情的困難，就是實習期間遭遇颱風來襲，天氣時常不穩定，而六甲的景點幾乎都是戶外，所以要拍攝畫面的話必須趁天氣晴朗的時候才能拍攝，這些困難都是我們必須想辦法克服的。

在這次實習中我學習到計畫常常是趕不上變化的，就像實習前從沒想過疫情會持續升溫，造成了許多困難，所以在實習的過程中，我們學會了需要想好備案以及培養自己對危機的應變能力。而在實習過程中，深刻的體會到自己的專業及能力實在不足，不管是拍攝影片的部分，又或者是撰寫計畫書的部分都沒有將自己大學所學技能的運用到極致，認為自己未來應該再多多加強各種能力，提高自己的事業，但還是很感謝六甲商圈給了我們這一次實習的機會。

今年暑假來到六甲商圈發展協會實習，在實習期間看到了六甲不同的山水景色，認識了當地的文化以及古色古香的廟宇和古厝，可惜的是實習剛好遇上疫情三級警戒，許多店家和景點都沒有營業。。

實習期間我們為六甲商圈發展協會撰寫計畫書申請經費、拍攝當地影片，並幫忙雲世代計畫。在幫忙雲時代計畫的部分，我們協助商圈店家填寫雲世代資料和問卷並上網登入，我們也在協會的臉書上貼文幫忙介紹六甲商圈。撰寫計畫書

時，我們花費許多時間試著去瞭解六甲這個地方的文化歷史和特色。畢竟在實習之前我們都不曾來過六甲，對六甲並不熟悉，我甚至是沒聽過六甲這個地方。撰寫計畫書和規劃拍攝影片的過程中我們參考了其他發展相當成功的商圈當例子，參考了他們對商圈的規劃和環境、交通上的整頓以及商圈影片的拍攝手法。

這次實習印象最深刻的是拍攝影片，當我們得知六甲商圈發展協會希望我們拍攝六甲的影片時，我們十分擔心。因為我們完全沒有拍影片的經驗，也沒有攝影器材和影片剪輯軟體，完全是從零開始學拍影片，而我們是用手機拍攝，因為我們沒有專業器材，協會也沒有提供。拍攝過程中我們遇到很多困難，除了我們沒有拍攝影片的經驗影片無法表達出我們想呈現的樣子之外;也因實習期間正好是疫情最嚴峻的時期，許多店家都沒有營業，政府規定不得內用，也不能群聚，導致街道上沒有什麼人潮，拍攝起來顯得格外冷清淒涼，實在不是很好看。再加上幾次拍攝都遇到天氣氣候不佳，光線不是很好。還有一次突然下大雨我和組員被雨淋得全身濕答答，最後影片是用店家們提供的照片以及天氣晴朗時所拍攝的畫面剪輯而成，真的十分感謝店家願意提供寶貴的照片讓我們使用。

透過這次的實習，我深刻地瞭解到自己能力的不足，無論是溝通的技巧或是拍攝影片的部分，都是我未來要多多加強學習的。這次實習要特別感謝的我的組員們，以及幫助過我們的所有人。

這次的暑期實習很幸運能到文化資源科二股，接觸到關於社造的推動相關事務以及瞭解在今日疫情衝擊下社造活動所面臨的問題。

(一)我所認知的社區營造

如果可以用一句話概括社造，我認為會是：「讓我們的生活環境更好。」每個人所居住的環境受當地的歷史、人文文化、自然條件多種因素交織而成，而我們如果能善加利用地方的獨特性，讓所在的環境發揮更大的價值，何樂而不為？

我在二股轄下的社區小舖中看到了許多社區以當地的特產，故事為元素所製作出來的產品，在這些產品背後都有著自己的故事。以我在社造小舖中看到的酪梨相關商品為例，這些產品是來自大內區，其中大內的石子瀨社區發展協會也是社造家族的夥伴之一。當我看到了酪梨籽麵，我心想原來酪梨的籽竟然還有此等作用，因此在好奇之於，我深入探究這背後究竟有何玄機。

據瞭解，大內石子瀨社區以酪梨文創工坊為核心推動各項產品，除了酪梨鮮果推廣以外，亦協助農民解決酪梨過剩的問題，開發出酪梨防蚊液、酪梨手工皂、酪梨茶包、酪梨籽麵等多項商品，同時在社區小舖與網路為通路販售。石子瀨社區即是很好的社造案例，以當地的產物為主開發產品增加地方額外的收入，同時解決了當地酪梨常有過剩的問題，也讓更多人看見大內之美，嘗到大內之味。

(二)疫情下的社造活動

藉由參與社造家族的會議可以瞭解到在疫情下社區的社造活動有許多難題，要遵循政府的防疫措施，另一方面又要思考如何將活動進行下去。因為疫情的關係，有許多社區將疫情期間群聚疑慮的活動、課程延後，很少選擇以線上視訊的方式進行，可能是考慮到成效與社區中的老年人對 3C 產品使用上的不熟悉。或許疫情是個轉機，可以讓社區找到社造不同的運作方式。

這次的實習我覺得是個千載難逢的機會，可以來到負責社造及辦理空山祭的市府文源科二股，可以更瞭解公部門資際的運作及知道何謂社造精神及各社區的執行狀況，雖然遇到疫情而無法跑社區但學生還是有許多收穫，以下說明之：

(一)社造是在解決社會議題

大多數人可能不清楚社造真正的意涵，可能印象中認為社造就是在幫助社區改造，然而在參與社造會議及到商草社區一趟及社造小舖後，學生覺得不管是個人、協會等為單位，來進行計畫的構思並且運用資源來執行計畫，都能為地方的問題提供較好的解決辦法。舉例來說，曾文溪畔起前曾種植蘭草，並有與盛一時的製席產業，然而卻逐漸沒落，其中檨林社區更僅存一問。然從 2012 年開始便開始嘗試以蘭草做為營造的特色，在經過多年努力後，成立的蘭草工坊以營造出

社區品牌形象，具有不小的知名度。除此之外，看到一些團隊或個人因為對在地擁有深厚的感情或者對當地特色的喜愛而提出各種計劃對社造出一份心力，也讓學生覺得感動。(二)資源科二股扮演重要推手

資源科二股其中幾項工作是審核社造計畫，以及協助社造家族，定期檢視各項計畫的進度，其中在參與社造家族的會議當中，看到許多在處理事情上的小細節，例如某項活動的可能參與人數、活動可行性、活動的一些規定須遵守等，並且也透過老師協助讓提案人得以順利進行；另外，二股的社造小舖也是重要的通路之一，可以讓消費者在一個地方就能接觸到各社區的商品。學生認為要能促進社造，有賴各方的投入及努力。

本次實習感謝移民署給我們寶貴的機會讓我能提前接觸到職場的實際運作情形，由於在五月疫情爆發的影響下，導致本次的實習有別於以往。首先是實習單位配合政府的政策更加注重防疫的程式與規定;再者我們實習生也需要一起建立防疫的陣線，所以在本次的實習中，我們有些工作也跟防疫有關，例如幫每位來客叮嚀有無進行實名制及量體溫與使用酒精消毒雙手的行為。在實習中可以發現雖然多了幾道防疫手續才能來櫃台辦理相關事項，所幸民眾對於防疫的重要性有高度的共識，所以都很配合我們。

在移民署工作才知道其業務量之多，每天都有約百位民眾來此辦理業務，尤

其是剛從三級警戒降級時，居留證自動延長到期，使得那一兩個禮拜特別繁忙，而當我在後台處理文件時，民眾的申請檔一件件加起來可以用堆積如山來形容，而且每天都會有新的資料進來，彷彿無窮無盡，能體會到其辛苦之處。

除了在後台整理文件，在前臺跟臨櫃辦理人員一起工作時，看他們針對處理民眾各種證件業務上的需求，讓我們知道移民署在核准證件上把關的嚴謹與專業。除此之外，由於移民署需要面對的外籍人士眾多，所以每位移民官在櫃台與民眾交流都可能需要用到英文溝通的情形，這對我來說是很大的衝擊。因為我在以前的生活中都認為英文應該是到國外才會這麼頻繁使用，致使我對學習英文這塊一直不上心，不過在這次移民署實習中，常會面對要使用英文溝通的場合，不禁感嘆英文真的能成為國際化的橋樑。

這次移民署的實習，最大的特點就在於與不同語言的外國人交談的機會，因為移民署的主要業務，就在於處理對於各個國家的人們來到台灣的大小事情，堪稱是外國人的戶政事務所，所以對於外語的需求是相當高的，也促成了我們許多與外國人交談的機會。從一開始的連表格都不明白該如何交付，到最後甚至可以一個人只能用英文對答的外國人來使用線上申辦系統，我想這次的實習，對我而言是有許多幫助的。剛開始，我們的任務是在櫃台與來詢問的民眾交談後，指引他們該填何種表單：有中國的，港澳的，一般外國的，甚至役男

出入境都有專屬的表格。剛開始，什麼都不明白，需要通譯小姐來幫忙我們，可以說是添了不少麻煩。隨著我們越來越上手之後，志工團也因為疫情趨緩也回復了幫忙的狀態，前臺不需要那麼多的人之後，我們實習小組便只留一位在前臺，其餘的人則到內部去幫忙整理檔。通常來辦理的人不僅僅只是一個人一件，而是有的會委託仲介大量的申辦。而我們需要做的，便是將這些檔掃描成為電子檔，這是我第一次操作掃描機，也就是蠻新奇的體驗。而掃描電子檔的照片時，我們會有裁切照片的義務，要將民眾帶來的照片裁切成適合的大小，放在居留證上，而在那之後，我們也有看到自己裁切的照片製作成的居留證，可以說是真的有股幫上忙了的實感。

隨著我們只剩下一人在前臺，我們也被予以指導如何使用線上申辦的任務，外僑學生們似乎因應改制的關係，必須強制使用線上申辦，流程大概如下：拍攝所需檔的照片（居留證，護照，在學證明等等）然後調整相片的圖元大小，使其符合網頁的限制；隨後註冊帳號，前往填寫需申辦的內容以及相關資料；最後將檔照片上傳送辦。雖然說單看流程並不難，但對於需要用全英文的方式讓來辦理的民眾明白並不容易，更何況最容易出包的，其實是系統上傳照片時的問題。過程中雖然說跌跌撞撞，但我們也盡力讓每一位來這裡辦理的民眾們感到滿意。

這次實習對我自己來說是個很不一樣的經驗，因為以前從來沒有過在公家機

關的體驗，更不用說是平常很少接觸，常有外國人出入的移民署。

一開始剛站志工服務台時，由於第一個禮拜志工們尚未開始值班，加上我們剛上手對於相關業務也還不清楚，連影印機都不太會操作，所以時常需要拜託通譯小姐幫忙。而由於志工服務台只有通譯小姐一人，一邊要服務來服務台的民眾，一邊又要教我們操作影印機和分類表單，使得通譯小姐常常忙不過來，讓我們常常感覺不好意思。

但到第二個禮拜時因為我們已經對於影印機的操作和申請表單的類別較為熟悉，加上第二個禮拜開始志工們也開始值班，所以整體狀況便順暢許多。志工對我們而言也是必須熟悉的對象，由於每個志工個性不同，做事方式也不同，導致會有一些情況出現不止一種的處理程式與方式。且一個禮拜每個志工只會輪值一次，所以也要盡量在各個志工值班時，選擇對應的處理方式，一方面比較不容易讓志工覺得奇怪，一方面也是對志工們的尊重，畢竟他們的資歷比我們深的多。第二個禮拜因志工也開始值班，加上疫情期間移民署的業務量相比平常也比較少，使得多數民眾的業務都可由通譯與志工協助，我們僅需支援即可。但我們也多了另一項任務，那就是幫外國學生進行居留證的線上申請。來辦理線上申請的學生大多是用英語溝通，所以我們也得用英語來協助他們，此時英語顯得相當重要。在協助線上申請的過程中，常會碰到許多小問題：如照片無法上傳、無故跳

回首頁等小問題，而當民眾遇到這種情形時，時常會覺得不耐煩，此時我們也只能請專員出來協助，並安撫民眾。但到後面熟悉了學生線上申請時會遇到的問題後，大多數情況只要重操作幾次就能成功，而不必再請專員出來幫忙。但偶爾還是會遇到先前沒碰過的新問題，此時還是只能請專員協助。還好署內的人員都很樂意出來協助，並不厭其煩地指導我們，讓我們能順利地解決民眾的問題。

實習後期志工服務台的影印機換新，由於我們每天都在志工服務台，所以相較於一周只來一次的通譯小姐與志工們，我們反而是較熟悉新影印機操作的，此時變成我們需要幫忙協助他們練習使用。協助通譯小姐與志工操作新事務機時，除了要有耐心外，台語也得有一定程度，畢竟有些志工是較常講台語的。平時我們大多是學習的一方，現在變成教導的一方，也是滿新鮮的體驗。

實習過程整體而言是相當新鮮且順利的，剛接觸時確實會感到有點不知所措，但幸好專員、通譯小姐與志工們都很樂意協助我們，因此我們並未碰上什麼大問題。這次實習除了稍微窺探到公務員的生活外，也接觸了移民署的許多業務，更與許多不同的人接觸，是個新鮮且充實的暑假。

在這次的實習中，能讓我找到我的缺點。首先是語言能力上的匱乏，在移民署中，英文只能是最基本的要求，因為來辦理的國籍各式各樣，像東南亞的外

配及外勞便占大宗，他們有些也可能只會原本國家的語言，在溝通上便困難許多。這時便需要依靠通譯人員幫忙，這些通譯人員多為外籍配偶，精通東南亞語和中文，這讓我瞭解到在現今的社會中，光會英文這項外語還不夠，如果還能掌握第二第三外語，在國際化的情勢下，那是多多益善。

語言上的不足之外，我認為我的態度也需要多積極，因為職場與在學校上是有所不同，像作業或考試都是為自己負責而已，不過職場的工作做不好可能是會影響到整體的，像我在後台就需要把前幾天辦理的資料建置上雲端，那如果有作業上的疏失就可能造成資料的上傳失敗，就需要以更謹慎小心的態度處理，與其他同學一起合作也要互相注意對方有沒有疏漏，自己在二度檢查時有沒有及時修正，並養成謹言慎行的習慣，是更貼近未來進入職場工作所需要具備的條件之一。

這次的實習當中，最讓我感到不足的事情，就在於與外國人對談這件事情，其實並不如同我們想像般的那麼順利。本以為在學校的英語學習中，或多或少能明白到英語的對話，但實際去與外國人交談後才明白，真正的應用上與課本教的東西是有著相當大不同的，會因為國籍不同而有著多種的腔調，也會因為自己的不精熟，聽不懂某個單詞以至於不懂對方想表達的意思。所幸的是，移民署內的學長姊，甚至是通譯小姐，都能與他們達成流暢的對答，讓我們感到非常的佩服。在實習中，最大的挑戰便是線上申辦了，因為這是單賦予我們的

任務，所以也沒有辦法向學長姐或者是通譯小姐求助，但也是令我們感到最有收穫的一塊。有些外僑是來學習中文的，這種的民眾可以與其使用中文來對談，是簡單的部分。而其中最為困難的，是那種只能使用外語對談的民眾，包括我講的話可能不標準以至於他聽不懂，也可能因為我們接觸的太少而不明白腔調，不明白對方的話語，但最後我們都有平安的落幕，可以說是一次次相當有收穫的經驗。有一次在臨近移民署的下班時間，有一位居留證即將到期的學生來申辦，他的居留證要是當天沒有延期便會逾期，而在櫃檯才明白到他是學生，只能以線上申辦的方式來辦理，況且又是只能使用外語的情況下，那天我們試了很久，在照片上傳的部分怎麼都沒辦法通過網頁的限制，最後我們是以其他能通過的照片（但不是應該放進去的照片作為替代），以先送件的方式去做處理，而後再請他改日來辦理相關的補件以及更改。那一次我覺得我已經做得很好了，但卻在系統上被捉弄了一次；感到可惜的同時，最大的還是感到對那位民眾的抱歉，可能又得請他再跑多次署內來辦理。

移民署對於台灣而言，可以說是相當重要的一環。它代表了整個台灣對外國人的印象是如何，假設今天一個外國人來台，他所接觸最多的政府單位，往往就是移民署。而我們來到此地來實習，也會造成外國人對於台灣的印象有所改變；也許是正面，也許是負面，但不論如何，我們都盡可能地拿出自己最好的一面了。也許我們的能力還不足以讓每個人都稱讚我們做得很好，但透過這次實習，我們

組員都或多或少有感受到自己能力的不足與可以再更加精進的地方，也希望下次還能有類似的機會給予學弟學妹。

這次實習過程中，讓我感到最需加強的能力便是語言能力，尤其是英語的聽的能力。現實中的英語並非如上課中老師講的那樣標準，每個人往往帶有自己的口音與講話習慣，此時需要瞭解對方欲表達的想法便是十分具有挑戰性的。舉例來說，在實習過程中有遇過韓國人與印度人，他們除了有各自的口音外，講話速度更是快，很多時候我都需要再問一次對方說了什麼，確定他們的問題後才能再進行下一步的處理。但還好這種情形大多數都能順利解決，只是未來勢必有加強的必要，才能有效率地處理事情。

第二個我認為也仍需補強的能力是與人之間的應對能力。在移民署的志工服務台期間，接觸最多的不是各項表單，而是人。除了志工們與通譯，還有每個來服務台的民眾。我們與每個志工相處時需要稍微瞭解他們的個性和做事方式，除了避免喧賓奪主外，也能與志工們相處愉快，有些志工會很積極地詢問民眾並給予協助；有些志工則是等民眾有需要，前來志工服務台時才會協助，而當我們與志工較為熟悉後，有些志工會主動找你說話；有些則默默地做自己的事。光這些細節就能看出志工間做事方式的不同，相信往後當我們踏入職場時，如何與人相處也會是相當重要的課題。

再來則是文書處理的部分。雖然我大多數時間都是在志工服務台，較少接觸到文書處理的作業，但其他兩位同學則較常接觸到文書處理的作業。因此仍能稍微看到工作中有許多情況都是需要操作文書軟體的。除了使用文書軟體外，同時也必須細心，確保文件的一些資訊不會出錯。如掃描檔的過程就必須小心檔的份數是否正確、排放順序是否有按照規定等等。

在移民署實習的這段期間接觸了許多新鮮的人事物，這些都是課堂上較難體驗到的經歷，希望自己在經過暑假的實習後，能根據上述自我能力的不足，在畢業前予以加強，應用於未來職場上，使自己的職涯更加順利些。

大學是進入社會的前哨戰，而我認為實習是最好的職前訓練，在實習中可以跳脫以往的理論，轉而進入了實際的工作場域，學到了很多在學校學不到的知識。在新芽的辦公空間的工作作息跟學校也很不同。在學校每堂課 50 分鐘，但是在新芽實習的過程中，時間比較沒有硬性規定，但是把該做的事做好很重要，我不知道是只有我們實習的單位如此的彈性還是大部分都是如此？畢竟新芽是非營利組織跟一般的企業，我想應該也會有所不同吧！在新芽裡我看見了一群充滿理想和熱情的青年，為了所追求的目標而努力著。在工作上他們的合作能力真的讓剛到新芽的我大吃一驚，事實上也讓我有壓力，一時之間不知道該如何去融入這個團隊或是要怎麼跟團隊一起工作創造出新的東西。不過好險，沒有想像中的艱

難，新芽很熱情地歡迎我們，也手把手的幫助我們進入工作的狀況，有時候我們會出差錯，但新芽夥伴小海、淨文總是會充滿耐心、熱心的把我們導正回來，真的很謝謝他們，在我們毫無頭緒時 (而這種狀況常常發生，畢竟是從未有過的經驗)，會身先士卒做一個參考資料或直接做範例讓我們可以更快掌握狀況，也從中瞭解為什麼該這麼做，以及如果不這麼做可能會有什麼後果，這些我想是學校所學不到的。這也是為什麼，我也很感謝行管系有這樣的一個實習的計畫，讓學生可以學到更充實的能力，畢業之後能夠更順暢的銜接職場，或是增進工作能力。在台南新芽的實習中，我們參與了很多活動，有外訪、議員新聞統整、議事紀錄摘要、機構參訪 (各類型非營利組織及協會的參訪)、協助寄送新芽年報等。外訪時我們有去拜訪了南鐵東移案的黃家，瞭解事情的來龍去脈，因為我們上課時有提到，所以知道事情的脈絡。不過親自到訪黃家，聽他們親口述說，這又是另一種的感受，可以從黃春香口中得到第一手消息，以及看到現場的狀況。看到斷垣殘壁，看到小蝦米對上政府這隻大鯨魚的韌性，不輕易低頭以捍衛自身權益，確實給了我不同的想法，原來事實並不完全是由官方說的那樣，但是也很可惜，最後仍然被拆了。

我們也有去七股拜訪七股海洋環境保護協會理事長楊大哥，因為七股設置太陽能光電廠的緣故，許多在地居民失去工作 (當地居民多為承租養殖漁戶，但因為地主出租給廠獲利較高，所以變相排擠了居民的工作權)。據楊大哥瞭解，光

電業者多半是只想要賺了錢就走，其實根本無心長久經營，但是其實地主不知道的是：「若廠商任憑電廠廢棄，地主要負責收拾殘局」理事長也為了這些事情不斷奔走，其實廠商也並不是全然的不好，只是他們也不知道居民民要的是什麼，所以才需要有協會的角色。廠商有給居民和睦金，理事長預計把這筆錢用於社區營造，而不是隨便發放給裡民們去吃喝玩樂，他認為這樣和睦金會失去意義。理事長將我們在課本上讀到的社區營造概念搬到現實上，也提出社區營造要靠青年的力量，也因此要有青年培訓的活動(例如：舉辦營隊)讓社區與青年連結變強！

將來能夠回過頭來幫助社區在機構參訪的部分。因為疫情的緣故，參訪都改為線上，實屬可惜。但是因禍得福的是我們可以參訪到的組織不僅僅局限是南部，是全台灣都可以，也因此我們得以接觸了許多北部非營利組織，像是：同志熱線等，參訪的時候我們可沒閒著，我們進行摘要，節錄當天的重點，也會記錄下當天的聽眾提問與講者回答。也正因為採取這樣的方式，所以我們當天都超專心，吸收效果也很好。

在議員新聞整合與議事錄摘要的部分我想要一起說，因為議員新聞整合事前作業，藉由搜集議員新聞可以初步的瞭解該議員的屬性及所關注的議題，以利在之後的議事紀錄摘要時能夠快速掌握，知道為什麼議員要這麼說(議員考量的點是什麼)。因為議事紀錄摘要是透過台南市議會在網路上的直播，我們在一邊觀

看直播，一邊要進行質詢內容摘要 (我一開始弄錯以為要打逐字稿，害得我第一天快累瘋了)，雖然系上老師雖然有帶我們去市議會參訪，但是這跟暑假這段時間一直關注市議會質詢是有很大的差異。到後期，我可以聽聲音就知道是哪位局處長，叫什麼名字，也可以大致猜出議員想要爭取的是什麼東西 (議員：你看現在某某區的新生兒人口數上升，我們是不是可以知道議員想要爭取一座公園或是托兒所等等)，也因為有這樣的經驗，讓我更加瞭解台南市，這也正是我會選擇台南新芽實習的原因。雖然我是土生土長的台南人，但我總覺得不夠認識台南，在做議事摘要時，看到地方民意代表，將在地居民的錄音帶出來，一些地方那裡的大小事都能知道，真的學到不少，也能知道目前或將來有哪些重大建設。

而寄送年報是為了讓捐款人或民意代表，或有機會結盟的其他組織知道台南新芽都做了些什麼，預算如何使用，我想這對一個非營利組織而言至關重要，我學會了一些職場小技巧，如果要寄送大頁文宣品該注意什麼細節，又有哪些事是不能出錯的，不然會無法送達。

綜合以上，這次實習讓我學到了很多，也看見了非營利組織的運作、組織成員的向心力、職場生態，也認識了更多的非營利組織，還有更加瞭解台南，知道可以通過哪些管道、關係來關心台南。感謝台南新芽給我這樣的機會，特別感謝新芽夥伴小海、淨文的海涵與幫助，也感謝系辦的協助，也由衷感謝指導老師吳

忠憲教授的指導，讓我們得以將專題維持在對的路上。

最後實地參訪的部分，是讓我印象最深刻的一個環節，我們親自到了七股沿海土地資源保護協會理事長楊惠欽的餐廳訪問，探討政府不管是為了經濟發展或是國際情勢一直致力要推廣漁電共生，從剛推出時信心滿滿的說半年以內就可以施工，到現在延宕了三年都還沒動工，七股地方漁民也抗爭了近三年。漁電共生對我來說到現在還是一個謎。漁民的疑慮還沒完完全全解除，太陽能板的維護修繕，以及其清洗過程的廢水會不會污染水質等等，還有許許多多實踐上的問題存在，更不用說最被詬病的與漁民爭地的爭議到現在也沒有解決方案。抗爭到現在為了七股社區更進一步推行了設立基金會，意圖將七股營造的更好，這種無利可圖卻又可敬的社會熱誠，是我在這次參訪中從理事長眼中所看到的，讓一直以來對社會運動沒什麼參與感的我多少有了一點感觸，這種燃燒自己去為了身邊做點「什麼的舉動，或許才是地方上最需要的人才。

還有額外去了南鐵東移最後一個抗爭戶：黃春香家女士家宅參訪，親自看到被強拆過的建築跟以往自己靠網路資料跟圖片建構出來的印象是有很大差別的，會有更深刻的感觸。聽著當地留下常駐志工的導覽，看著一張又一張的相片還有瞭解其背後的故事，搭配著殘破的建築，讓一切變得更立體更真實，公務員為了

執行政策只懂得一股勁的跟著程式走，毫不聆聽民眾聲音，雖然沒有違法但真的是正確的嗎？公益以及私益的碰撞，小民與政府的對抗，通過這次參訪得到更淋漓盡致的體現。

總得來說，這次實習其實讓我體驗到許多東西的，我更瞭解了台南的地方議題，也更瞭解了社會工作者的工作型態和方式，經歷了所謂的坐辦公室的工作方法:。新芽內部的上司像是小海，淨文也都在以他們各自的方法讓我們更快融入新芽這個大家庭，與其說是單純的實習，這一個多月的時間下來會更像是加上了一個家庭，一起讓大台南更好的大家庭。

大四實習是一個檢驗自己以往三年理論學習的機會，以一個對政治不感冒而且又不是土生土長的台南人的人來說，會選擇新芽來當作實習單位，有一半是因為交通便利，另一半是因為當下也沒有更好的選擇了。

這次比較特別的是因為時隔疫情，我們並不一定需要每天親自動身到辦公室現場辦公，大多都是在線上派發工作迷有交接，前期整體下來會感覺更像在單方面的等待作業的學生。前期我們負責的主要工作是議會質詢的內容整理和紀錄，必須說的是長期觀看質詢直播紀錄加上還要記錄下來是一個對我來說很煩悶的工作。許多議員常常講述的是我完全聽不太懂的台語，讓我在紀錄上更加困難，甚至有些議員在質詢時毫無條理，聽了一大段發現完全沒有重點，前期這些龐大

又繁雜的重複性文書工作量讓人在一開始難以接受，不過事後回想起來這大概也是這一輩子作為一個活在民主國家的人第一次仔細觀察議會質詢的面貌，令人錯愕的是靠著民主制度投出來的議員有些居然是這種品質，無法理解有人會把議會質詢台完完全全當成作秀的舞臺，感覺連總質詢的事前準備都沒有作齊就上臺了。這部分到後面回頭發現自己完成的龐大紀錄之後會有莫名的成就感，也多少對所謂的議會質詢有更多認識，不像以往只有新聞中的畫面。

另一部分是新芽有安排很多很多不同機構的線上參訪給我們去參加，平時本來就對 NGO 組織沒什麼關注，這些參訪能夠很有效率的讓我認識的許多 NGO 組織，進一步去瞭解他們宗旨以及他們做了什麼，甚至是他們的歷史發展。比較特別的是雖然是線上參訪可是我們卻都得保持很高的專注度，新芽要求我們必須將每場線上參訪以文字記錄下來，所以我們必類時時刻刻注意主講者的每一句話，加上前面的議會記錄，這兩部分讓我們覺得很像是在應徵書記官的職位。

在台南新芽的實習過程中，我有獲得不少的收穫和成長，從中不止獲得了專業學習上的成長還有獲得滿滿的成就感，也對於一些可以再加強的地方有所警惕、改善，還有對未來展望也就是就業的選擇上有明確的方向，這次的實習讓我滿載而歸。除了感謝還是感謝，如果沒有各方的協助是無法成行的(特別感謝：台南新芽的夥伴小海和淨文、台南大學行政管理學系系辦、指導教授吳宗憲博士、還有跟我一起實習的家弘、新芽的實習生承昀)。

實習所獲得的收穫包含了幾個面向：團隊合作、專業技能。在團隊合作方面雖然是臨時組成的團隊(實習生們和督導)，但合作起來效率很好，比我在學校通識課所遇到的小組都要來得更佳。一樣是一群不認識的人，但是卻有如此大的迥異，也許是因為是在實習的場域又或者是實習督導真的太厲害了(謝謝他們)。督導總是會細心的教導我們，很多我們沒有注意到的小細節都會提醒我們要注意、要怎麼做會更好，更重要的是，因為是實習，所以他們總會告訴我們一些工作方法後，就放手讓我們去做，之後會進行階段的成果檢視，以確保我們不會做錯。在專業技能方面有一些的職場小訣竅的傳授，例如：該如何寄送大量文宣品給客戶、如何去進行會議或質詢的摘要、如何去安排行程、採訪的注意事項等。在新芽裡讓我學到了許多的課本上所沒有的知識，也讓我成長成更好的人，出社會前做好更全面的準備。在實習過程中我曾一度早退，因為當天剛好是線上的活動，

我負責的工作也已經完成，我沒有事先請假，造成了實習督導的不便，也因此打亂了當天的原定行程，實習督導也告訴我:「人不在沒關係，但是要確保仍然有工作能力，當天如果有排工作，即使先完成了，也需要將電腦帶在身邊，以備不時之需。」我很謝謝督導在這次事件中告訴我這件事情，讓我能夠知道下次該志麼做才是正確的，也讓我記取教訓並學到人生中寶貴的一刻。好險是在實習就有這樣的經驗，要不然將來在職場上，可不是這樣就沒事了。

我認為實習是很好的一個課程，讓我們學到學校所沒辦法教授的，在實習過程中也往往會有一些意外的插曲，也正因為如此實習才有價值，是作為出社會前最好的一堂課，最後再次感謝實習督導：小海、淨文；指導教授:吳宗憲老師；南大行管系;也謝謝學姊幫我們牽線使我們有了這次的實習機會。

這次的實習其實在團隊合作上面的要求並沒有到那麼高，派下來的工作大多都是單獨完成或是拆開再分發給我們去達成，所以需要用到小組合作的成分不多，另外因為此次時隔疫情採線上辦公的模式，讓我在工作的時候會有一點懈怠，派發的工作有時會延遲繳交，這部分被小海重點盯起來唸過幾遍之後才體會到自己的問題，開始改正自己的態度.

一直以來我不太會用社會工作者的角度去思考問題，或者是說我比較常是資

訊的接受方，我比較少會自己尋找資訊或是去親身考察，遇過這次實習我其實更能體會到如何去獨立思考，去傾聽。就以黃家為例，如果沒有親自去跟黃春香談過，對我來說它就只是單單一個台南都市化進程路上的一個障礙，我不會有額外太多的情緒，並不是說誰對誰錯，只是社會上的問題並沒有絕對，大多議題都不是兩面性，社會組織的存在成功地為弱勢方爭取了一點協調的空間，讓他們在公權力面前有一點掙紮的餘地，有談判的籌碼，甚至是就讓大眾看見的大平臺。

首先，感謝臺中港務分公司在疫情期間，仍願意透過遠距的方式讓我們實習，我們在四個不同的部門共實習六個禮拜，在這六週的過程中，增進了對臺中港務分公司相關業務的瞭解，同時也學習到許多。

第一個實習的單位是港務行政科，也是第一次透過遠距的方式來實習，心中非常緊張，還好臺中港務分公司在事先已經有將行程表傳給我們，讓我們能有所準備，也稍微讓我們瞭解實習應該會怎樣進行下去。由於是第一個接觸的實習單位，負責人有先詳細的介紹臺中港務分公司的業務工作內容與環境，有點顛覆想像，因為從來都不知道原來有這麼多需要負責的業務。第一個部門的作業是以國外智慧港口為例，如何應用至臺灣港口，這個作業的範圍很廣，同時也因為是第一次做這種主題蠻緊張的，但實際做出來後，並沒有想像中的那麼難，我主要做以德國跟荷蘭的港口，兩個國家港口都對智慧港口這方面有許多不同的地方，各

有各的優點，智慧港口可幫助港口提高競爭力，很多國家都在進行，臺灣也不例外，未來臺灣可以互相交流並截長補短。

第二個單位是航管中心，有提供資料讓我們先行瞭解何謂ＶＴＳ，觀看了一些關於ＶＴＳ的影片和網路介紹。這次同樣出了作業，主題是「智瑟港口與ＶＴＳ」，負責人希望我們從鹿特丹港、新加坡港、漢堡港、安特衛普港選一個作分享，範圍相較於上一個比較小，有了第一次的經驗，這次做起來有比較得心應手，找了許多關於利用ＡＩ技術的相關資料。現在ＡＩ智慧越來越多國家使用開發，在ＶＴＳ中使用ＡＩ智慧能更精準，方便且容易管理。

第三個單位是衛生防治科，隨著環保意識的提升，永續發展的概念逐漸被重視，「成功」的發展須兼顧經濟、環境及社會三個層面的永續發展。國際港口發展潮流也將永續發展概念納入，除最基本的空氣、水質、底質的污染防制外，還透過不同的管理手法，具體建設與法規、規範要求等，減輕港口從施工建設到營運所有環節對於環境、生態系統的影響。這次從智慧港口轉換為綠色港口，主要介紹港區污染源及防制措施、逸散性污染物管理……等，由於介紹了很多機器，先前從未瞭解這類知識，因此負責人有搭配多個影片和照片為我們講解。而作業主題是以國外港口為例，精進臺灣港口空氣污染源管理，分別從美國、中國跟比利時這幾個國家來做分享。從經濟效益面向來看，綠色港口能透過更高的資源利

用及設備效率，節省運作所需的財務及時間成本，許多港口不但在智慧化的過程中，同時兼具對環保的開發，臺灣目前以漸進的方式來改善並降低船舶排放及氮，也許可以參考並結合國外的例子來進一步精進。

最後一個單位場域安全科，主要的業務是對臺中港的環境綠化跟環保等相關內容，綠色港口秉持著比傳統港口環境品質更佳的優勢，提升鄰近區域觀光產業發展的潛力，搭配適當的硬體設施，除能促進觀光產業的商業效益外，也能同時提供當地居民的遊憩休閒空間，真正達到兼顧經濟，環境及社會的永續發展，指導員希望我們的作業可以從環境教育中的八大面向下手，跟之前不一樣，這次我們以臺中港的資源來進行資源盤點，看有哪些是符合環境教育的八大面向，同時須結合在地性的特點，在找資料花了好大功夫。臺中港是繼臺北港成為臺灣首個取得綠色港口（ＧＰＡＳ）認證的港口，在官方網站中也可以找到許多所做的各項環境保護措施，提供了不少資料上的幫助。

在這次的實習中，我們在六週的時間內，總共分發到４個單位作學習，在實習前一、二個月因為新冠疫情的爆發，出於安全健康的考量，所以最終以線上視訊的方式進行交流，雖有點遺憾無法親自到現場體驗臺中港務分公司的業務內容以及觀摩港區船舶進出與大型機械運作的景象，但幸虧有負責帶領我們的工作同仁們用心的教導，我還是收穫了很多學校中無法學習的內容。

我們實習的第一個單位是港務處的港務行政科，帶領我們的同仁為我們介紹了很多關於港區的相關作業簡介，內容非常豐富，在還沒接觸之前，我透過網路的搜尋，對於臺中港務分公司的實際業務依舊是瞭解淺薄，在接觸後我對於港區的工作，管制措施，建設等各方面有了更多的認知，並且對於其現階段的發展與未來規劃有了大概的認識，發展的多角化經營也很是豐富，除了基本的船舶運輸相關，還有發展了離岸風電、潔淨能源（ＬＮＧ，太陽能）和在港區附近發展的相關建設，如：三井ｏｕｔｌｅｔ、引進遊艇產業、海洋生態館，期望與當地的梧棲漁港、高美濕地發展成觀光旅遊圖，帶動當地經濟發展。

第二個單位是航管中心，主要讓我們瞭解重要的系統——船舶交通服務（ＶｅｓｓｅｌＴｒａｆｆｉｃＳｅｒｖｉｃｅ），簡稱ＶＴＳ，航管中心就像是機場的塔臺一樣，管制船舶的進出。

第三個單位則是職業安全衛生處的衛生防治科，在此期間我們對於港區內逸散性空氣汙染防制與海洋油汙緊急應變這兩項作業進行瞭解，其中我瞭解到船舶在裝卸時可能會造成許多污染，並認識到為防治污染所發展出的各項設施或措施，例如集塵式漏斗、密閉式卸料機減少逸散性貨物洩漏，灑水車、水霧機抑制揚塵。

最後一個單位則是職業安全衛生處的場域安全科，單位同仁同樣也為我們介

紹相關業務內容，讓我意想不到的是，此科室的業務與我想像的很不同，照字面解讀後我以為場域安全科應該負責的是對港區進行安全檢查之類的工作，沒想到瞭解後才發現他們的工作更多的是對港區內的植栽美化養護管理和環保教育的訓練與宣導，並且除了瞭解業務內容外，我們依環境教育這項主題進行了更深的探討與省思。

實習期間，我們在每個單位結束之前都會做一份相關的報告作成果發表，前三個單位都以該科室的業務內容為出發點，研究國外港口的優勢之處，在製作報告的途中，我也遇到了各種各樣的考驗，像是搜尋資料的不易、內容選定的猶豫或者是因為不熟悉專業知識而理解困難，但在經過工作同仁的解惑和朋友的互相幫助下，問題也一個個順利解決了。而最後一份報告是由我們小組三人共同完成的，與前面三份不太一樣的是，不再是以國外港口為研究主題，主要聚焦在環境教育和臺中港區之間的連結，更多的是由我們自己發想省思。

在大學的最後一個暑假，很感謝臺中港務分公司願意給我們一個如此難得的實習機會，雖然因疫情的緣故導致我們無法到現場親身參與，但透過這六週以來的遠距實習，仍讓我們在臺中港務分公司精心安排的課程以及指導員的帶領之下，更加認識臺中港及臺中港務分公司的現況，並且從中瞭解到港務處港務行政科、航管中心，以及職業安全衛生處衛生防治科、場域安全科，這四個單位的重

點工作與業務內容，著實受益良多。

首先，在港務處港務行政科實習的期間，指導員先向我們介紹了臺中港務分公司的概況。其中，對於重點工作與業務內容的部分，令我印象最深刻的是有關通行證的管理與流程，原本預計會安排我們到現場實際體會每個步驟應如何操作，可惜因疫情的緣故只好取消。另外，我也認識了一些關於綠色港口的內容，並從中瞭解到臺中港對於環境議題所採行的政策與措施，而該單位給予我們的課題則是關於智慧港口的個人報告，探討應如何將國際上智慧港口的案例應用至臺灣港口。在這當中，我的收穫是認識一些國際上智慧港口的案例，以及其在科學技術上的創新與突破，我覺得有許多值得臺灣借鏡的地方。除此之外，我認為雖然智慧港口與綠色港口是不同的概念，但若能嘗試將兩者融合並實踐，相信在綠色智慧港口的發展上一定能更進一步。

接著，在港務處航管中心實習的期間，指導員主要與我們介紹了該單位的船舶交通服務系統（ＶＴＳ），此系統的主要功能是提供區域中船舶即時資訊，並管理該水域的海上交通，以確保港內外船舶航行的安全，而本次單位給予我們的課題便是探討特定港口的ＶＴＳ智慧化情形，並進行個人報告。在這當中，我的收穫除了認識船舶交通服務系統的功能與相關管制措施外，也瞭解到一些國際港口的ＶＴＳ應用及智慧化情形，相信國際上這些成功的案例，能成為臺灣發展智

慧港口的榜樣，優化並精進現有的ＶＴＳ功能：提供船舶更安全、可靠的港灣服務。

接下來是在職業安全衛生處衛生防治科的實習，從指導員的介紹中，我瞭解到臺中港的港區逸散性污染物管理及防制措施，尤其是當中提到的生態港認證，可以看出「空氣品質」在各港口都是相當重要的環境議題，而這次單位給予我們的課題便是針對國際上在精進空氣污染管理這方面可供臺灣港口參考的案例來探討，並進行個人報告。除此之外，我也瞭解到一些臺中港對於海洋油污的應變措施，相當重視區域聯防，用意是為了防患於未然。藉由製作這份報告，使我更深入瞭解國際上是如何為提升港口空氣品質而努力，臺灣目前也已經有推動一些類似的策略，相信這些港口的經驗能夠成為臺灣港口未來發展的借鏡。

最後則是在職業安全衛生處場域安全科的實習，指導員向我們介紹了臺中港區環境及場域安全科的業務內容，包含一些綠美化養護及環境清潔作業的實務案例、保安林納解編的說明，以及與環境教育相關的內等。至於這次單位給予我們的課題便是針對臺中港來進行資源盤點，提出我們認為具有環境教育意義的部分與其發展面向，並進行小組報告。我認為在資源盤點的同時，也是在回顧並總結我們整個實習期間的所見所聞，找出這些資源與臺中港的在地連結與獨特性只是第一步，更重要的是除了表面上能看到的貢獻與價值，當中也蘊含了不少值得省

思的環境議題，從覺察到價值觀的改變，最後實踐到我們的日常生活中，我想這就是環境教育的意義所在。

總結來說，在整個實習歷程中，雖然各單位的業務內容並不相同，但仍有許多需要各方協調與配合的部分，如此才能形成一個完整的體系。有些事情看似簡單，實屬不易，許多活動、計畫或是措施的推廣，涵蓋範圍都相當廣泛，我們感學習從不同的角度去看待各項議題，此外，對我而言在這四個單位所接觸的內容都很新奇，我認為當中有許多都是在學校課本中所學不到的知識，而且對於港埠的相關產業，若非未來從事這方面的職業，也不太會有機會能再接觸到，雖然因疫情的緣故難免有些可惜的地方，但我仍得到了許多難能可貴的經驗，由衷感謝老師與實習機構相關人員的指導與付出，尤其是指導員對我們的照顧與解惑，讓我們的實習能如此充實，並畫下了圓滿的句點。

由於實習期間正處三級警戒階段，改為在家遠距實習的模式，搜尋資料、想出活動的內容成了我的日常，略為可惜的是未能接觸到實際操作的部分，若能補上這方面的經驗，應該會有更多精彩的體驗。

在這一個月的實習過程，我在所負責的幾項企劃案中感受到「細節」的重要性，對於活動中的各項安排都要思慮周全，同時考慮方案的可行性，讓我尤其印象深刻的是開視訊會議討論的時候，同仁與主管對於我的企劃發想給予的建議及

修改方向，深感自己還想的不夠全面。因此，後來我在寫企劃的過程中也與同仁討論過在執行方面的問題，試著把方案做得更好。

最後，非常感謝人事處的主管與同仁們，在這段時間所分享的經歷、面對企劃上的問題也友善地指出問題，我很佩服同仁們對公司的活動所發想出來的點子，不斷求新求變，一次次反覆的修改，為的就是讓公司同仁參與更多元化的活動。

在服務處期問，最深的感受是服務處對於民眾是一個非常重要的地方，民眾遇到的許多問題都會在第一時間找服務處幫忙。對民眾而言，有許多資源或資訊他們無法知曉，在面對困境的時候時常會不知所措。這時候服務處可以為他們提供協助，提供他們解決辦法或管道，為民眾去詢問相關單位，也減少政府與民眾之間的資訊不對稱。我們在服務處期間也接收過幾件服務案件，有些是因為年紀大不知道有相關政策可以幫助到他的問題；有的則是因為個人身體與經濟狀況，需要行政部門能否對個案提供其他方法。服務處在這之中就是作為一道橋樑，讓政府在依法行政的情況下，針對特殊狀況能有些彈性，提供民眾更多解決辦法。

在Ｆａｃｅｂｏｏｋ的經營上，找到議題跟跟上時問是我覺得相對難的。跟上時間就是要跟著時事走，像是奧運賽事之類的。這類文有時間性，所以需要事先完成再微調或結束後馬上生出來，就會十分急促，更難的是

會希望與其他相同時事的貼文有所不同；又或者可以再和其他議題做結合，複雜度又會大幅上升，十分有挑戰。而找議題就是要大量的看新聞或是永康人網站，知道現在可能會關注什麼地方，或者我們自己或民眾對哪些議題有興趣，再去深入瞭解，做成文案，但時常會沒有想法，需要再多培養議題的敏感度。

在這場實習當中，可以近距離的看到政治人物有多忙，常常看到執行長忙碌的身影，塞的滿滿的行程，我們有時候也會跟行程，看著執行長跟居民和政府單位打交道，再去討論問題的解決辦法，然後再進行下一個行程，真的是十分的佩服。我們下班都覺得很累了，但執行長其實沒有確切的下班時間，還是需要繼續晚上的行程，隔天還是以熱情的樣子再次出現，這就是政治人物要面對的工作，甚至我們看到的也是滄海一粟，但也讓我們對這份工作有更深的瞭解。

在這次的實習中，我看到了社會中還有許多需要幫忙的人們，而服務處就像是他們的明燈一樣。過去的我沒想過服務處還會有那麼多功能，也沒去向服務處請求協助過，甚至也疑惑過設置這些服務處到底是要服務什麼。如今在裡面工作後，知道它服務的可多了，也在這次實習中，感受到政治人物到底有多忙碌，各式各樣的行程，要處理的事情也是多如牛毛，而且我們實習期間也因疫情而沒有了紅白帖等許多活動，所以可想而知正常時期會多麼忙碌。不過沒什麼能體驗到紅白帖也是這次實習滿可惜的一點，但非常感謝有這個機會到服務處進行實習，

可以瞭解到這個工作跟想像的不同，得到許多實務經驗，瞭解許多做人處事的方法，如道要如何拒絕別人而盡量不引起反感，讓我獲得許多珍貴的知識。

儘管早已訂定志向要以國考為目標，但當發現宗憲老師提供了可以到立委服務處實習時，就覺得這個機會我一定要好好把握住，雖然民意代表與行政人員的立場常常是相反的，不過我認為如果能用不同的角度去看待公職人員的工作，或許會更加深我對於報考公職的熱忱，而且平常也較少有機會能夠到立委服務處去參訪，更想藉此開拓自己的視野。

由於林宜瑾委員多數時間都在臺北忙碌，因此我們便跟著朱正軒執行長開始了我們的實習，在實習過程中，我們被指派每週每人產出一篇貼文，發佈在執行長自己的Ｆａｃｅｂｏｏｋ粉絲專頁上，雖然執行長沒有對我們要做的議題加以設限，但對於我們而言議題的發想才是最困難的。也因如此在實習期間養成了每天瀏覽新聞的習慣，也加入了地方性的Ｆａｃｅｂｏｏｋ社團，就如同執行長在第一天實習時就對我說的一樣，議題有時候都是從你我生活中發展出來的。在整個實習過程中，我對自己撰寫的防詐騙宣導文最有感觸，在暑假疫情還較為嚴峻的情況下，多數民眾會選擇網路購物代替實體採買，或是因疫情導致大家收入銳減，不肖人士便趁機借小額投資之名行詐騙之實，因此我才想到可以在粉絲專頁中發布相關的宣導貼文，不過撰寫的過程也比想像中不容易，要如何以輕鬆的文

字去傳達相關的專業知識，同時還要吸引民眾點閱，真的不是件簡單的事，但對於製作文案的配圖我便有自信多了，後期甚至還會被指派做出相關的議題配圈。

而在服務處中的另一大工作便是跟著執行長去實地會勘，會勘的類型包羅萬象，儘管因為疫情的緣故紅白帖的行程數量減少許多，但是我們仍參與到了許多行程，例如：民眾陳情的會勘、地方說明會、捐贈活動等等。透過跟著執行長一起跑行程，更有了實際參與民意代表的工作的感覺，也感受到了政治工作真的是需要有龐大的熱忱才能支撐下去的工作。印象最深的是實習尾聲的那幾天，執行長將他的行程表傳給我們，細看才發現所有的行程都是一個接著一個的，中間全無休息的空檔，這還是因為疫情已經減少的行程量，難以像正常情況下的數量會有多少。

另外我們在服務處時也會遇到民眾來陳情或諮詢：一直以來對於去服務處的民眾都有刻板印象，認為他們應該就是所謂的死忠選民，但實際到了那邊才發現，更多的是面對政府行政無力可施的弱勢民眾。特別是年齡較高的長輩們，對於政府的各項政策多是以法規或是專業文字撰寫，長者們更難去閱讀理解。且由於近年來政府數位化的面向愈來愈多元，具有數位落差的民眾便難以取得政府提供的資訊與服務，這也是民意代表設立服務處的一大原因吧！民眾能夠輕鬆地就獲取他們所需的幫助。

自從系上老師開的實習單位公佈，一看到選項有政治人物的服務處，我就一見鍾情，一心只想來服務處實習，後來也如願填上。但其實內心不是因為對政治多有熱忱，只是覺得很酷，能趁大學實習階段到一個完全沒接觸過的領域看看，想必是個不錯的經驗。除了開拓視野，我也想知道自己會不會喜歡這份工作；當然，比起前兩者，最想知道的還是，政治世界究竟是如何運作的？

在系上公佈各組選填實習單位結果後，我們的督導，也就是這次實習負責帶我們學習的朱正軒執行長馬上就撥了通電話與我們打招呼，記得那通電話講蠻久的，除了先認識一下我們，執行長還把他對我們計畫書的想法及想讓我們在實習期間學的東西講得很仔細，讓我們還沒去實習就感受到他的用心。所以，儘管實習內容和我們原先所想的「跟在宜瑾立委旁邊學習」不太一樣，我們還是很開心，因為執行長真的很為我們著想。而且，老實說，做的事情其實差不多，就只是人物換成「林宜瑾立委服務處執行長」而已。

時間很快地拉到開始正式實習，雖然台灣在今年 5 月本土疫情大爆發，我們的實習很不幸地碰上這段非常時期而延後了幾週開始。但幸好，只是延後而不是不能實習！對實習第一天印象很深刻，除了執行長顛覆我對政治人物的印象，竟然很早就到服務處外，並且他和我們談話那一小時，滿腹經綸的他教了我們許多政治行銷上的知識、技巧。也再度讓我覺得，他真的不是電視上那種只會在諮詢

臺上無理取鬧就為博新聞版面的無腦政客，他是位很有內涵的未來新星。

如同我們預期會做的事，也就像服務處當初給系上的單位基本資料一樣，實習時我們參加了白帖行程，各種社區甚至永康區大大小小的活動及現勘，也在服務處協助處理市民服務案件，研究各式議題，以及嘗試當個社群小編，文案、製圖一手包辦。

以現勘來說，每一場會勘，問題幾乎大同小異，不外乎都是自來水，道路使用問題，對執行長來說應該已經參加到沒有感覺了，但我還是在他身上看到盡心盡力為民服務的鬥志，不管哪一次會勘，他都很努力在幫民眾爭取資源，就算會勘結束，還是很積極在追蹤案件進度，我覺得很不容易，到底要有多大的政治熱忱才能每天幾乎沒有自己時間地跑一堆行程，做各種選民服務，全部在很認真在看待？更何況薪水遠和付出的努力不成正比？這個問題我們曾經問過他，他說：除了要真的對這份工作有極高熱忱，還要具備一個人格特質──雞婆。對此，我印證到一件事：我除了不雞婆，對政治也沒有那麼大的熱忱，更無法接受做那麼多事卻只領那一點點薪水，因此，經過這次實習，我想我會開始敬佩從事政治工作的人們（貪汙的例外）。

以前對服務處的想法，大概就是政治人物作秀的場所，甚至認為會去的人頂多是支持者，一般人應該不太會進去，殊不知服務處其實來來去去的人很多，尤

其尋求協助的人占多數，每天的服務案件就夠大家忙得不可開交，更不用說其他正經工作了。實習期間我們也處理了一些服務案件，發現需要幫忙的民眾幾乎都是長者，有的甚至獨居，我這才體認到服務處存在的必要性，如果沒有服務處協助這些老人解決疑難雜症，真的不敢想像他們會有多無助。這次實習讓我對服務處徹底改觀，也深覺即使政府已經做了很多事，仍然不夠，必須再做更多事。

實習後才知道，原來當小編是件超級難的事，從選主題、蒐集資料、查證資訊再到寫文案以及製圖，過程繁瑣不說，還要考慮能否引起迴響、觸及效果好不好，諸如此類的問題，最重要的是──要符合老闆形象。實習時我們三個人各自都寫了很多篇文案，也做了很多張圖卡，有的探討議題，有的記錄會勘，有的單純是休閒娛樂文。執行長雖然給我們很多彈性，但可能因為沒有溝通好，或是技巧不純熟，我們常常會抓不到執行長的點，一再修改之下反而錯失發文最佳時機。所以我學到，工作時的雙向頻繁溝通什麼都還重要，因為它會讓事情更有效率。

常常看到政治人物選舉時跑攤的新聞，今年暑假親眼見識到才懂跑攤的重要性。我發現，雖然可能僅是一面之緣，但和選民揮個手、打聲招呼其實真的對選戰很有助益，因為有些人真的會只是因為看過這個人，覺得他帥氣 (美麗) 很親民就把票投給他。

跟在執行長旁一個多月的時間，除了一直覺得他沒日沒夜的工作，還是一直

覺得他沒日沒夜在工作。儘管生理上很勞累，卻感覺他心理應該是很富足的，因為從沒看過他喊累；再者，從事這份工作，最需要的就是人脈，換個角度看，這也是個非常大的優點。關於人脈，我最記得的一件事就是：執行長一開始曾因為Ｌｉｎｅ好友超過５０００人而無法加我好友、指派任務給我，當時的我聽到真的驚呆了！

於是跟著執行長學習，我們雖然名義上是在立法委員林宜瑾服務處實習，實際上看到委員的時間卻不多，但也沒關係，畢竟委員也沒有很常在服務處。但是，雖不常見到委員，卻能在與她對談之中知道她是位豪爽、非常有正義感的「女俠」。可惜委員很忙碌，不然真的很想多和她聊聊天，聽更多她踏上這條路的心路歷程。

實習的時間沒有很長，我們想做、預期會做的事卻幾乎完成了，很感謝宗憲老師今年開了這個單位，也很謝謝服務處的所有哥哥、姊姊們對我們的照顧，尤其是執行長與雪粒助理，有他們的認真帶領才有收穫滿到爆表的我們，能將這些回憶打包放入心中。實習過後，令我最有感的一件事是，人多少會帶有一些刻板印象，但最值得的，是遇到了某些人、某些事，讓你打破既有想法，創造出不一樣的眼界。

在這次實習中，從各個面向知道自己不足的地方，像是最基本的拍照記錄，就有許多要注意到的眉眉角角，比如什麼樣的照片才是希望被看到的照片，才能讓民眾看到照片就知道我們在做什麼，照片好看也要有重點，我們從中學到很多小技巧。我也在做人處事上學到很多東西，面對選民服務上，要如何去做溝通，不單單只需要禮貌就好，知道他們的需求，解決合理的要求，也要學會怎麼去拒絕不合理的請求，尤其是服務處的立場也讓我們不能隨便的去拒絕幫忙，所以要知道要怎麼委婉的告知他們我們幫不了。

而在台南這個地方，台語就是一個非常重要的語言，也是長輩們最主要的溝通方式，我原先認為我的台語能力還算是不錯的，但接觸幾個服務案件後發現是大錯特錯，在蠻多時候其實我聽得蠻吃力的，假如能夠更順暢的使用台語應該可以更好的服務到選民，這是要再加強也是台南必備的能力。

在服務處的這段時間，相較於之前更大量的接觸到政治相關的議題，也如道許多不同立場而產生的不同觀點，更加的刺激我的獨立思考能力，而不是像以往一樣片面的就蓋棺定論，而是會瞭解各方論點的前因後果，再提出自己的看法，我覺得這是一個很寶貴的學習經驗。

從文案撰寫到選民服務，這次在服務處的實務機會，讓我體會到很多自己的不足，也學到很多新的知識，很感謝有這次實習機會，跟我可以在這短短的實習

期間中得到超乎想像的經驗值。

還記得第一天去服務處時，朱正軒執行長便跟我們聊了好久好久，不僅僅只是閒話家常，更多的是對於永康區甚至整個台南的相關議題的看法。第一次跟實際的政治工作者這樣的面談，已經就讀了相關系所的我卻對公共政策發表不出自己的想法，或許是在學校中我們僅僅是被動的接收老師給的資訊，缺少了自己關注議題的過程，因此這也成為了我在實習過程中給自己努力的方向。隨著實習的時間過去，我發現自己在談論議題時有了更多看法，也開始不害怕表達自己的想法，除了執行長助理都給我們很大的肯定外，大量閱讀新聞與議題資料真的幫助我許多，因為有接收多方面的資訊，更能從中融合出自己的意見。

對於撰寫文案的部分，原先我認為我應該不會遇到太大的問題，畢竟在國高中時代的作文都能寫得不錯，寫出粉絲專頁上的短篇貼文應該不是難事。沒想到實際寫了第一篇才發現自己想得太簡單了，除了文案的口吻要符合執行長的風格，最困難的則是在有限的篇幅中寫出要表達的資訊，還要使用破題法來吸引民眾閱讀。畢竟在手機的使用習慣上大家都喜歡看輕鬆的短篇文字，在寫過幾篇文案後好像有點抓到大致的方向，但還是有許多不足之處，因此在發文前助理還是需要再做修正，也使得有時會錯過黃金的發文時間。

因為自己要考國考的關條，在服務處時深深感受到現在的政府機關對於部分

弱勢民眾而言，仍然不是個可以提供他們幫助的地方。在接受到民眾陳情時，為了要回覆正確的資訊因此會很認真地查閱政府的規定，卻發現多數都很難自行搜尋、瞭解，由於身處在立委服務處，我們還能直接打電話去相關單位詢問，但對於民眾而言這或許只是會被敷衍的管道。有了這次實習的寶貴經驗，期許自己未來不管身處何處，都能將此刻替他人服務的心情銘記在心，有時對我們來說只是舉手之勞的小事，便能改變別人的生活。

記得剛開始實習，初嘗試擔任小編，我第一篇貼文的新版很快就出生，但後來修修改改的過程反而沒那麼順利，經過非常多次的調整後，好像到了一、兩周後才終於正式發出。第一，我覺得自己很容易把文案寫太長，不管什麼主題我都能長篇大論、看到重要資訊都想全放進去，但其實一般人不喜歡看太長的文章，這麼做效果極可能不會太好；第二，也許因為之前從來沒做過圖卡，一開始的版本真的慘不忍睹，毫無美感又看不出重點，現在要我回去看那張圖我還不敢看。幸好執行長和助理都很有耐心在教我怎麼做會更好，甚至親自幫我修改，讓我不管寫文案或製圖都有很明顯的進步，進而使之後每篇文的產出過程變得很順利。

不過，學到了撰寫及製圖技巧，我對於寫一篇貼文所要考量並且注意的種種層面還是顯得不太足夠。就像實習期間，曾經因為文章內容不符合執行長形象，而讓執行長有所顧慮。整體而言，占比最多的是因時效性而使貼文無法在最佳時

機發送出去，例如：每逢酷暑，南台灣都會開始流行登革熱及日本腦炎，本來我有在第一時間就寫好一篇宣導文，但因後來病例沒有再增加，導致沒有適當時機能發佈。這些沒注意到的層面，我覺得是自己最需要好好改善的地方，畢竟寫文章、做一張圖不是幾分鐘就能完成的事，假如好不容易完成，卻因為一些因素而無法順利發出去，對我們實習生而言會感到很苦惱，對實習單位，則是得不到實質的效益。

除了上述擔任小編所認知到的不足，我還在與同學、助理以及執行長討論議題過程中，再次明白自己是個沒什麼創意、沒想法，甚至不善言詞的人。常常執行長想與我們來場腦力激盪，但我腦袋都會一片空白；即使有一點想法，嘴巴也無法將自己內心真正想說的表達給大家知道，變成最後不是沒講，就是只講短短幾句話；不然就是因為害怕立場不同、講錯話，而不敢表達自己看法。現在回過頭來看，我真的應該多發表意見，因為大家其實都很ｆｒｅｅ，就算持不同想法也可以互相討論、切磋，實在不需要擔心這麼多的。另外，針對沒想法這件事，我認為能改變的方法是多讀點課外書，有時間就培養自己思考與批判的能力，並且多對時事提出看法，盡量有自己個人的見解。

在這段實習過程中，真的看到很多很多個案是急需幫助的弱勢族群，雖然在處理過程看到政府針對弱勢族群規劃的配套措施，但很多都不是弱勢族群真正需

要或真的方便使用的，很浪費資源。我希望公部門能規劃得更妥當，讓資源發揮最大效益，但我更希望自己不久之後出社會，在能力可及範圍一定要善盡社會責任，盡我所能去幫助需要被幫助的人們。除了回饋社會，我也覺得自己動手做會比政府更快幫忙到這些人。實習讓我更瞭解的其中一件事就是──「舉手之勞」真的能讓一個人解決生活上的大麻煩。就算需要花點力氣，比起弱勢者我們還是容易很多！因此，期許自己當個有影響力的人，讓弱勢者能過上有基本品質、更舒心的生活。

在林宜瑾立法委員服務處實習期間，最深的感受是服務處對於民眾是一個非常重要的地方，民眾遇到的許多問題都會在第一時間找服務處幫忙。對民眾而言，有許多資源或資訊他們無法知曉，在面對困境的時候時常會不知所措，這時候服務處可以為他們提供協助，提供他們解決辦法或管道，為民眾去詢問相關單位，也減少政府與民眾之間的資訊不對稱。我們在服務處期間也接收過幾件服務案件，有些是因為年紀大不知道有相關政策可以幫助到他的問題，有的則是因為個人身體與經濟狀況，需要行政部門能否對個案提供其他方法，服務處在這之中就是作為一道橋梁，讓政府在依法行政的情況下，針對特殊狀況能有些彈性，提供民眾更多解決辦法。

在 Facebook 的經營上，找到議題與跟上時間是我覺得相對難的，跟上時問

就是要跟著時事走，像是奧運賽事之類的，這類文有時間性，所以需要事先完成再微調或結束後馬上生出來，就會十分急促，更難的是會希望與其他相同時事的貼文有所不同，又或者可以再和其他議題做結合，複雜度又會大幅上升，這對我十分有挑戰；而要找議題就需要大量的看新聞或永康人網站，知道現在可能會關注什麼地方，或者我們自己或民眾對哪些議題有趣，再去深入瞭解，做成文案，但我時常會沒有想法，我需要再多培養議題的敏感度。

我在這場實習當中，可以最貼身的體會到政治人物有多忙，常常看到執行長忙碌的身影，塞的滿滿的行程，我們有時候也會跟行程，看著執行長跟居民和政府單位打交道，再去討論問題的解決辦法，然後再到下一個行程，真的是十分的佩服。我在服務處期間最深的感受，是服務處對於民眾是一個非常重要的地方，民眾遇到的許多問題都會在第一時間找服務處幫忙，對民眾而言，有許多資源或資訊他們無法知曉，在面對困境的時候時常會不知所措，這時候服務處可以為他們提供協助，提供他們解決辦法或管道，為民眾去詢問相關單位。我們下班時都覺得很累了，但執行長其實沒有確切的下班時間，還是需要繼續晚上的行程，隔天還是以熱情的樣子再次出現，這就是政治人物要面對的工作，甚至我們看到的也是滄海一粟，但也湊我們對這份工作有更深的瞭解。

在這次的實習中，我看到了社會中還有許多需要幫忙的人們，而服務處就像

是他們的明燈一樣，過去的我沒想過服務處會有那麼多功能，也沒去向服務處請求協助，甚至也疑惑過設置這些服務處到底是要服務什麼，我在實際工作後才知道它服務的可多了，我也在這次實習中，感受到政治人物到底有多忙碌，各式各樣的行程，要處理的事務也是多如牛毛，而且我們實習期間也因為疫情而沒有了紅白帖等許多活動，所以可想而如正常時期會多麼忙碌。不過，沒體驗到紅白帖也是這次實習滿可惜的一點，但非常感謝有這個機會到服務處進行實習，不僅可以瞭解到這個工作跟想像的不同，得到許多實務經驗，也瞭解許多做人處事的方法，知道要如何拒絕別人而盡量不引起反感，讓我獲得許多珍貴的知識。

我在這次實習中，從各個面向知道自己不足的地方，最基本的拍照記錄，就有許多要注意到的眉眉角角，什麼樣的照片才是希望被看到的照片，才能讓民看到照片就知道我們在做什麼，好看也還要有重點，學到很多小技巧。

我也在做人處事上學到很多東西，面對選民服務上，要如何去做溝通，不單單是只需要禮貌就好，知道他們的需求，解決合理的要求，也要學會怎麼去拒絕不合理的請求，尤其是服務處的立場也讓我們不能隨便的去拒絕幫忙，所以就要知道要怎麼委婉的告知他們我們幫不了。

而在台南這個地方，台語就是一個非常重要的語言，也是最主要的溝通方式，我原先認為我的台語能力還算是不錯的，但接觸幾個服務案件後發現是大錯特

錯，在蠻多時候其實聽得蠻吃力的，假如能夠更順暢的使用台語應該可以更好的服務到選民，這是要再加強也是台南必備的能力。

在服務處的這段時間，相較於之前要大量的接觸到政治相關的議題，也知道許多不同立場而產生的不同觀點，更加的刺激我的獨立思考能力，而不是像以往一樣片面的就蓋棺定論，而是會瞭解各方論點的前因後果，再提出自己的看法，我覺得這是一個很寶貴的學習經驗。

從文案撰寫到選民服務，這次在服務處的實務機會，讓我體會到很多自己的不足，也學到很多新的知識，很感謝有這次實習機會，讓我可以在這短短的實習期間中得到超乎想像的經驗值。

儘管我早已訂定志向要以國考為目標，但當發現宗憲老師提供了可以到立委服務處實習時，就覺得這個機會我一定要好好把握住，雖然民意代表與行政人員的立場常常是相反的，不過我認為如果能用不同的角度去看待公職人員的工作，或許會更加深我對於報考公職的熱忱，而且平常也較少有機會能夠到立委服務處去參訪，更想藉此開拓自己的視野。

由於林宜瑾委員多數時間都在臺北忙碌，因此我們便跟著朱正軒執行長開始了我們的實習。在實習過程中，我們被指派每週每人產出一篇貼文，發佈在執行

長自己的 Facebook 粉絲專頁上。雖然執行長沒有對我們要做的議題加以設限，但對於我們而言，議題的發想才是最困難的，也因如此在實習期間養成了每天瀏覽新聞的習慣，也加入了地方性的 Facebook 社團，就如同執行長在第一天實習時就對我們說的一樣，議題有時候都是從我生活中發展出來的。在整個實習過程中，我對自己撰寫的防詐宣導文最有感觸，在暑假疫情還較為嚴竣的情況下，多數民眾會選擇以網路購物代替實體採買，或是因疫情導致大家收入銳減，不肖人士便趁機假借小額投資之名行詐騙之實，因此我才想到可以在粉絲專頁中發布相關的宣導貼文，不過撰寫的過程也比想像中不容易，要如何以輕鬆的文字去傳達相關的專業知識，同時還要吸引民眾點閱，真的不是件簡單的事。但對於製作文索的配圖我便有自信多了，後期甚至還會被指派做出相關的議題配圖。

而在服務處中的另一項大工作便是跟著執行長去實地會勘。會勘的類型包羅萬象，儘管因為疫情的緣故紅白帖的行程數量減少許多，但是我們仍參與到了許多行程，例如：民眾陳情的會勳、地方說明會、捐贈活動……等等，透過跟著執行長一起跑行程，更有實際參與民意代表工作的感覺，也感受到了政治工作真的是需要有龐大的熱忱才能支持下去的工作。其中印象最深的是實習尾聲的那幾天，執行長將他的行程表傳給我們，細看才發現所有的行程都是一個接著一個的，中間全無休息的空檔，這還是因為疫情已經減少的行程量，難以想像正常情況下的

數量會有多少。

另外我們在服務處時也會遇到民眾來陳情或諮詢，一直以來對於去服務處的民眾都有刻板印象，認為他們應該就是所謂的死忠選民，但實際到了那邊才發現，更多的是面對政府行政無力可施的弱勢民眾，特別是年齡較高的長輩們，對於政府的各項政策多是以法規或專業文字撰寫，長者們更難去閱讀理解。而且由於近年來政府數位化的面向愈來愈多元，具有數位落差的民眾便難以取得資訊與服務，這也是民意代表設立服務處的一大原因吧!民眾能夠輕鬆地就獲取他們所需的幫助。

記得我第一天去服務處時，朱正軒執行長像跟我們聊了好久好久，不僅僅只是閒話家常，更多的是對於永康區甚至整個台南的相關議題的看法，第一次跟實際的政治工作者這樣的面談，已經就讀了相關系所的我卻對公共政策發表不出自己的想法，或許是在學校中我們僅僅是被動的接收老師給的資訊，缺少了自己關注議題的過程，因此這也成為了我在實習過程中給自己努力的方向。隨著實習的時間過去，我發現自己在談論議題有了更多看法，也開始不害怕表達自己的想法，除了執行長與助理都給我們很大的肯定外，大量閱讀新聞與議題資料真的幫助我許多，因為有接收多方面的資訊，更能從中融合出自己的意見。

對於撰寫文案的部分，原先我認為我應該不會到太大的問題，畢竟在國高中

時代的作文都能寫得不錯，寫出粉絲專頁上的短篇貼文應該不是難事，沒想到實際寫了第一篇才發現自己想得太簡單了，除了文案的口吻要符合執行長的風格，最困難的則是在有限的篇幅中寫出要表達的資訊，還要使用破題法來吸引民眾閱讀，畢竟在手機的使用習慣上大家都喜歡看輕鬆的短篇文字。在寫過幾篇文案後好像有點抓到大致的方向，但還是有需多不足之處，因此在發文前助理還是需要再做修正，也使得有時會錯過黃金的發文時間。

因為自己要考國考的關係，在服務處時深深感受到現在的政府機關對於部分弱勢民眾而言，仍然不是提供他們幫助之處。在接受到民眾陳情時，為了要回覆正確的資訊因此會很認真地查閱政府的規定，卻發現多數都很難自行搜尋、瞭解，由於身處在立委服務處，我們還能直接打電話去相關單位詢問，但對於民眾而言這或許只是會被敷衍的管道。有了這次實習的寶貴經驗，期許自己未來不管身處何處，都能將此刻替他人服務的心情銘記在心，有時對我們來說只是舉手之勞的小事，便能改變別人的生活。

自從系上老師開的實習單位公布，一看到選項有政治人物的服務處，我就一見鍾情，一心只想來服務處實習，後來也如填上，但其實內心不是因為對政治多有熱忱，只是覺得很酷，能趁大學實習階段到一個完全沒接觸過的領域看看，想必是不錯的經驗。除了開拓視野，我也想知道自己會不會喜歡這份工作;當然，比起

前兩者，最想知道的還是，政治世界究竟是如何運作的?

在系上公布佈各組選填實習單位結果後，我們的督導，也就是這次實習負責帶我們學習的朱正軒執行長馬上就撥了通電話與我們打招呼。我記得那通電話講蠻久的，除了先認識一下我們，執行長還把他對我們計畫書的想法及想讓我們在實習期間學的東西講得很仔細，讓我們還沒去實習就感受到他的用心，所以，儘管實習內容和我們原先所想的「跟在宜瑾立委旁邊學習」不太一樣，我們選是很開心，因為執行長真的很為我們著想，而且，老實說，做的事情其實差不多，就只是人物換成「林宜瑾立委服務處執行長」而已。

時間軸很快地拉到開始正式實習，雖然台灣在今年 5 月本土疫情大爆發，我們的實習很不幸地碰上這段非常時期而延後了幾週開始，但幸好，只是延後而不是不能實習!我對實習第一天印象很深刻，除了執行長顛覆我對政治人物的印象很早就到服務處外，他和我們談得那一小時，滿腹經綸的他教了我們許多政治行銷上的知識、技巧，也再度讓我覺得，他真的不是電視上那種只會在質詢台無理取鬧就為博取新聞版面的無腦政客，他是位很有內涵的未來新星。

如同我們預期會做的事，也就像服務處當初給系上的單位基本資料一樣，實習時我們參加了白帖行程，各種社區甚至永康區大大小小的活動及現勘，也在服務處協助處理市民服務案件、研究各式議題，以及嘗試當個社群小編，文案、製

圖一手包辦。

以現勘來說，每一場會勘，問題幾乎大同小異，不外乎都是自來水、道路使用問題，對執行長來說應該已經參加到沒有感覺了，但我還是在他身上看到盡心盡力為民服務的鬥志，不管哪一次會勘，他都很努力在幫民眾爭取資源，就算會勘結束，還是很積極在追蹤案件進度，我覺得很不容易。到底要有多大的政治熱忱才能每天幾乎沒有自己時間地跑一堆行程、做各種選民服務，還全部都很認真在看待?更何況薪水遠和付出的努力不成正比例.....。這個問題我們曾問過他，他說，除了要真的對這份工作有極高熱忱，還要具備一個人格特質一雞婆。對此，我印證到一件事:我除了不雞婆，對政治也沒有那麼大的熱忱，更無法接受做那麼多事卻只領那一點點薪水.....。因此，經過這次實習，我想我會開始敬佩從事政治工作的人們(貪污的例外)。

以前對服務處的想法，大概就是政治人物作秀的場所，甚至認為會去的人頂多是支持者，一般人應該不太會進去，殊不知服務處其實來來去去的人很多，尤其尋求協助的人占多數，每天的服務案件就夠大家忙得不可開交，更不用說其他正經工作了。實習期間我們也處理了一些服務案件，發現需要幫忙的民眾幾乎都是長者，有的甚至獨居，我這才體認到服務處存在的必要性，如果沒有服務處協助這些老人解決疑難雜症，真的不敢想像他們會有多無助。這次實習讓我對服務

處徹底改觀，也深覺即使政府已經做了很多事，仍然不夠，必須再做更多事。

我實習後才知道，原來當小編是件超級難的事。從選主題、蒐集資料，查證資訊再到寫文案以及製圖，過程繁瑣不說，還要考慮能否引起迴響、觸及效果好不好…諸如此類的問題，最重要的是，要符合老闆形象。實習時我們三人各自都寫了很多篇文案，也做了很多圖卡，有的探討議題，有的紀錄會勘，有的單純是休閒娛樂文。執行長雖然給我們很多彈性，但可能因為沒有溝通好，或是技巧不純熟，我們常常會抓不到執行長的點，一再修改之下反而錯失發文的最佳時機，所以我學到，工作時的雙向頻繁溝通比什麼都還重要，因為它會讓事情更有效率。

常常看到政治人物選舉時跑攤的新聞，今年暑假親眼見識到才懂跑攤的重要性。我發現，雖然可能僅是一面之緣，但和選民握個手、打聲招呼我真的對選戰很有助益，因為有些人真的會只是因為看過這個人，覺得他帥氣(美麗)、很親民就把票投給他。

跟在執行長身旁一個多月的時間，除了一直覺得他沒日沒夜的工作，還是一直覺得他沒日沒夜在工作。儘管生理上很勞累，卻感覺他心理應該是很富足的，因為從沒看過他喊累；再者，從事這份工作，最不缺的就是人脈，換個角度看，這也是個非常大的優點。關於人脈，我最記得的一件事就是，執行長一開始因為 Line 好友超過 5000 人而無法加我好友、指派任務給我，當時的我到真的驚呆了

XD。

於是跟著執行長學習，我們雖然名義上是在立法委員林宜瑾服務處實習，實際上看到委員的時間卻不多，但也沒關係，畢竟委員也沒有很常在服務處。但是，雖不常見到委員，卻能在與她對談之中知道她是位豪爽、非常有正義感的「女俠」。可惜委員很忙碌，不然真的很想多和她聊聊天，聽更多她踏上這條路的心路歷程。

實習的時間沒有很長，我們想做、預期會做的事卻幾乎完成了，很感謝謝宗憲老師今年開了這個單位，也很謝謝服務處的所有哥哥、姊姊對我們的照顧，尤其是執行長與雪莉助理，有他們的認真帶領才有收獲滿到爆表的我們，能將這些回憶打包放入心中。實習過後，令我最有感的一件事是，人多少會有一些刻板印黎，但最值得的，是遇到了某些人、某些事，讓你打破既有想法，創造出不一樣的眼界。

記得剛開始實習，初嘗試擔任小編，我第一篇貼文的初版很快就出生，但後來修修改改的過程反而沒那麼順利，經過非常多次的調整後，好像到了一、兩週後才終於正式發出。第一，我覺得自己很容易把文案寫太長，不管什麼主題我都能長篇大論、看到重要資料想全放進去，但其實一般人不喜歡看太長的文章，這麼做效果極可能不會太好；第二，也許因為之前從來沒做過圖卡，一開始的版本真的慘不忍睹，毫無美感又看不出重點，現在要我回去看那張圖我還不敢看...。幸

好執行長和助理都很有耐心在教我怎麼做會更好，甚至親自幫我修改，讓我不管寫文案或製圖都有很明顯的進步，進而使之後每篇文的產出過程變得很順利。

不過，學到了撰寫及製圖技巧，我對於寫一篇貼文所要考量並且注意的種種層面還是頗得不太足夠，就像實習期間，曾經因為文章內容不符合執行長形象，而讓執行長有所顧慮。整體而言，占比最多的是因時效性而使貼文無法在最佳時機發送出去，例如:每逢酷暑，南台灣都會開始流行登革熱及日本腦炎，本來我有在第一時間就寫好一篇宣導文，但因後來病例沒有再增加，導致沒有適當時機能發布。這些沒注意到的層面，我覺得是自己需要好好改善的地方，畢竟寫文章、做一張圖不是幾分鐘就能完成的事，假如好不容易完成，卻因為一些因素無法發出去，對我們實習生而言或到很苦惱，對實習單位，則是不到實質的效益。

除了上述擔任小編所認知到的不足，我還與同學、助理以及執行長討論議題過程中，再次明白自己是沒什麼創意、沒想法，甚至不善言辭的人。常常執行長想與我們來場腦力激盪，但我腦袋都會一片空白；即使有一點想法，嘴巴也無法自己內心真正想說的表達給大家知道，變成最後不是沒講，就是只講短短幾句話。不然就是，因為害怕立場不同、講錯話，而不敢表達自己看法。現在回過頭來看，我真的應該多發表意見，因為大家其實都很 free，就算持不同想法也可以互相討論、切磋，實在不需要擔心這麼多的。另外，針對沒想法這件事，我認為能改變

的方法是多讀點課外書，有時間就培養自己思考與批判的能力，並且多對時事提出看法，盡量有自己個人的見解。

我在這段實習過程中，真的看到很多很多個案是急需幫助的弱勢族群，雖然有在處理過程看到政府針對弱勢族群規劃的配套措施，但很多都不是弱勢族群真正需要或真的方便使用的，很浪費資源。我希望公部門能規劃得更妥當，讓資源發揮最大效益，但我更希望自己不久之後出社會，在能力可及範圍一定要善盡社會責任，盡我所能去幫助需要被幫助的人們。除了回饋社會，我也覺得自己動手做會比政府更快幫忙到這些人。實習讓我更瞭解的其中一件事就是「舉手之勞」真的能讓一個人解決生活上的大麻煩。就算需要花點力氣，比起弱勢者我們還是容易很多!因此，期許自己當個有影響力的人，讓弱勢者能過上有基本品質、更舒心的生活。

(一)實習心得要點：在正式實習前，受到疫情升溫的影響，今年我們無法像以往的學長姐有機會參與法扶會所舉辦的活動，因此前一個月採線上授課的方式，透過所提供的教材，我們對於基金會的環境與流程有初步的認識，及瞭解過去扶助的案件有哪些? 後來疫情好轉改為現場實習，雖說時間只有短短兩週半。在基金會的實習生主要分為內場與外場，內場是協助律師進行案件紀錄，外場工作則是接待中請人、核對及影印申請人攜帶文件、測量申請人溫度，但有時會遇

到不瞭解的民眾前來，他們只知道能來基金會尋求幫助，但對具體流程絲毫不知，我們該如何用簡單的言語將基金會的資訊傳達給民眾知曉，這看似簡單，但每個民眾的理解力皆不同，甚至部分老年人有重聽的問題，如何表達就成了至關重要的一點。除案件審查以外的時間，法扶的工作人員也會分派一些簡易的行政工作，像是整理檔案室卷宗、製作結酬本、核對諮詢結案單。

(二)論述與分析：在以往我對法律相關職業或機關的印象都是嚴肅、氣氛壓抑的感覺，但當我第一天到基金會時，整體氣氛卻是溫和中帶著慎重卻不會讓人感到不適，在進行案件紀錄時，著實也讓我受到不小的震撼，因為審查時間有限，加上申請人處於緊張的情緒，陳述事件也是斷斷續續，迫切希望律師幫忙解決他們的問題，想到甚麼就講甚麼，律師如何在陳述中找到事實並針對細節進行詢問，也有部分當事人言詞反反覆覆，甚至有其他當事人還找了朋友來幫忙陳述經過，再換下一位申請人的過程，律師才告訴我說原來這位申請人恐有精神疾病，某些陳述是不可信的，而那位朋友應是外面聘請來當說客，所以不能只聽單方面的描述就妄下定論，人往往都是以對自己有利的方向訴說，對自身不利的就輕描淡寫的帶過，理性思辨不盲目聽信一面之詞，這是我在法扶實習所學到其中一個很重要的觀點。

(三)自我省思：在法扶實習的這段時間，雖然只是負責簡單的案件審查紀錄

與外場接待服務，也讓我在律師旁邊學習到許多問話技巧，抓住問題的核心，並快速釐清當事人的案件及訴求，同時，瞭解到自身的法律知識的不足。在學期間，雖有上過相關法律課程，但都是紙上談兵缺乏實務經驗，加上授課時間限制，老師無法深入講解更細節的部份，導致大多是一知半解的情形。另外，與民眾的互動過程發現，自己的溝通與表達能力有待加強，面對不同民眾，必須有相應的談話技巧，不能太過僵化，以免驚慌失措不知如何面對。學校能給予我們實習的機會是一件很棒的事情，除了從中認知到自己的不足之處與缺點，讓我們在正式踏入社會前能更清楚適合的工作，未來有明確的方向少走許多冤枉路。

此次的實習其實是很忐忑的，因為受到疫情的政府相關政策影響，而讓我們現場實習的期程不確定性提高，因此為了與接下來的實務實習進行結合，專員有給予我們非常多與法扶或法律之相關教材，讓自己對相關的法律知識以及有關法扶之現場實習的狀況能有更深一層的瞭解，也很開心最後有實地到法扶現場去做實習。在這一次的實習當中，從起初的徬徨不安到後來逐漸上手相關事務，很感謝法扶相關的工作人員，以及一起在法扶實習的夥伴和老師之協助，因為如果少了任何一環都不能使此次的實習圓滿落幕。其實在這一段日子裡，也讓自己有不同的經驗，得以去接觸到原本自己的生活圈所不會接觸到的人，當各行各業因為不同的案件需求而前來法扶申請扶助，聆聽他們所陳述的案件事實經過，都會讓自

己很感謝現在所擁有的一切，因為有很多事實際上真的在法律上遇到問題之人，但卻因為於經濟壓力或其他原因而無法尋求專業律師之協助，因此也讓我更加瞭解到法扶實際運作之情形，也讓教科書上的法條真實的印證在真實發生的案例中，而不再是枯燥乏味的法條。同時也因為自己不是法律系的學生，因此某些細微的案件分類上，在一開始也會比較不熟悉，但自己也發現觀察的重要性，有些事情的處理細節或做事方法，可能要從觀察或詢問律師或專員而來，如此一來，才能在下次處理事情時更加有效率及臻於完善。

在此次實習我最主要的工作是在審查室從旁協助律師，包括:記錄案件的內容概述、影印相關資料、協助當事人簽署文件等，有些律師也不吝於向我們分享相關的見解，印象最深刻的是有一次當自己覺得剛步出審查室的當事人處境很可憐時，律師就跟我說剛剛的當事人不是一個好人，頓時我內心震驚了一下，原本以為前來法扶申請扶助的當事人可能都會是弱勢且需要幫助的一方，但隨著整個實習期間的洗滌，其實會發現有少部分的人會來法扶濫用相關的資源，造成司法資源之浪費，而也因為這樣讓自己不再有先入為主的觀念，應該先聽當事人陳述完相關實情後，再具體個案具體判斷是否有達到應受扶助之標準。

透過此次的實習經驗，不僅讓我習得團隊合作之重要性，也因為有很多實習的工作倘若有大家一起相互合作協助，將會使得事情能被更加有效率地完成。另

一方面在遇到很多事情同時來臨時，如何冷靜地思考及判斷事情處理的先後順序為何，並從中瞭解如何與人進行交流，有時候如果用不同的口氣與態度跟對方說話，能得到的效果或許不同。綜上所述，此次的實習對我來說亦是一個能更加看到社會真實面的機會，唯有面對到實務的經驗才能瞭解到自己的不足，因此也警惕自己能在未來所剩不多的求學期間內好好增進自己的實力，以面對未來的挑戰。

在法扶資習的過程中，讓自己深刻感受到自己在法律相關學科上的學習還有進步的空間。雖然我已修習過法學緒論、行政法及民法等課程，但所讀的都是教科書上的文字，實際在運用時則會依照個案的性質不同，或許會有與教科書不同的答案，因此我在一開始協助律師繕打的過程中，會有遲疑來思考的時間，而且可能律師一開始認為我們是相關法律科系的學生，因此當聽聞我們非法律系所的學生時，反而會驚訝我們選擇法扶資習的原因。但也因為這樣，自己也更敢開口詢問律師一些相關的法律知識，或者在面對個案時詢問處理的方式為何。另一方面，也因為一開始對法律相關的用詞沒有很熟稔，因此我在審查室協助打字時會有打成破音字或同音不同詞的結果，才發現雖然可能自己在學校的學科上表現不錯，但當真正實際上戰場時還是有所不足之處，也讓自己瞭解到在學習時會考試是一回事，但能融會貫通的組織起整個法律架構的能力又是另一回事。我也發現到自己其實對法律的相關應用蠻有興趣的，在跟律師交流的過程中，律師也建議

自己能嘗試繼續就讀法律相關的研究所，因為也有人雖然大學不是本科系，但在研究所時選擇法律相關研究所。

再者，經過此次的實習，雖然看到許多人們遭遇困難而前來協助，進而讓自己體認到現在的生活環境都不是應該的，社會上亦有灰暗的角落等待大家伸出援手。但也有遇到前來濫用法律資源的當事人，在起初自己並沒有瞭解整個案件事情經過，僅憑當事人的說詞我就斷下對於該案之結論，但事後與律師的討論過程中才發現，自己對案件的想法不夠周全與成熟，因為人都會挑選對自己有利的部分而強調之，對於不利的部分則會避重就輕的略過，因此需要聆聽者保持一中立立場，再配合案件事實經過才能對事件有全盤的瞭解。這讓我認識到自己在思考上的盲點，能進一步修正自己的思維模式，以利自己未來在運用時不會再出現相同錯誤。

最後，我覺得透過此次實習，可以讓知悉現階段的自己還有哪些能力上可以補強。譬如說在能力的部分，如果看到別的同學的打字可以準確又快速，就應該鼓勵自己也朝該方向努力，讓打字速度可以越來越快；在態度上應該更積極來協助其他人，包括志工或專員完成工作，不要因為害羞而不敢去詢問專員或志工有什麼事情可以協助。因為當你都不說時，對方有可能也會不知道你已經把交付的事項完成，而造成事務運作上更沒有效率。因此經過這一次實習，我不僅從中獲

得許多難能可貴的經驗，是從別的地方可能都獲取不到的，也藉由實務工作讓自己能更加充實能力與態度方面之內涵，進而能累積未來踏入職場的資本而逐漸茁壯。

時光飛逝，這次實習從年初初次與專員電話溝通，到上台向教授們報告本組欲前往實習之單位，轉眼間已經順利完成暑期實習。

因疫情緣故，實習初期僅能透過線上參與實習，期間專員提供的法扶官網線上影音教材讓我們瞭解其法扶申請人的申請流程，另外也透過空大橋法律廣播節目也讓我們對於法律相關熱門議題有所瞭解。之後，隨著疫情的緩和，我們也終於開始了實體實習，剛開始不知如何操作索件系統，經過專員細心解釋指導後，操作逐漸遊刃有餘。實習第一天跟隨在律師身邊旁聽，隔天馬上實際參與案件紀錄並逐漸進入狀況，過程中遇到形形色色的申請人和案件，除了感激在父母的保護傘下讓自己於成長免於遭遇申請人所遇到的事情，同時也覺得法律扶助制度的存在是有其必要性的，在就讀大學過程中，修習了法學緒論、行政法及民法等相關課程，在修習課程的同時，體認到了法律是一門日常生活中無所不在又難以理解的學科。如同在修習民法時，會遇到一些困難詞語，對於是大學生的我有時仍會感到困惑，而對於一些申請人而言想必理解將更加困難，若沒有這一制度，一些申請人無法得到任何協助，他們又該如何拯救或改變自己的人生。

在實習過程中，每天跟隨不同的審查律師，他們的專業也有所不同。有律師專門負責處理消債案件，有些則是負責家事案件，但每位律師皆十分友善，在旁做紀繞時律師願及我打字速度而逐句緩慢講述，案件與案件間隔時段也會十分友好的跟我們聊天或講解剛剛案件的法律知識或議題，以及當律師的心得，因此實習過程中除了複習系上課程所修習的法律知識外，也學到很多法律上的實務案例，讓我受益良多。

另外，我也在實習這段期間認識了不同學校的學生前來參加實習，以及認識到不同志工夥伴。志工們來自不同領域與不同年齡，但大家都十分積極協助法律扶助基金會。其中有一位來自暨南大學的實習生，與我們小組成員實習時段大致相同，雖然剛開始相處起來有點生疏，但隨著一同整理檔案櫃、一同整理文件、一同度過午餐時間，也逐漸熟悉起來，並培養了我們之間相互合作的默契，包括檔案櫃案件以及處理行政庶務等，我們也追蹤了彼此的社群帳號，期待之後的聯絡。

最後，非常感謝郭專員從電話溝通、實習過程、專題討論，以及實習日誌等各項事務提供極大的指導與幫助，讓我們小組成員能夠順利完成實習。特別是於實習的尾聲，專員還特地抽空帶領實習生們前往司法博物館參觀，詳細講解其建築構想與歷史沿革，更是體會到專員對實習生們的用心教導。另外，也感謝法律

扶助基金會台南分會的所有專員及主任，在我們暑期實習這段期間給予我們很大的包容，同時也感謝系上教授給予實習的機會，以及感謝昱慈及佳盈兩位小組成員，透過實習期間大家一起努力，互相體諒並共同處理問題，讓我在這次暑期習獲益匪淺。

在於實習期間，每當我與律師一同記錄申請人講述申請輔助的案情時，看到許多申請人在生活上因為不懂法律而陷入人生困境，心中感觸良深。透過法律扶助基金會的援助，讓弱勢族群不在那麼無助，對於申請人的處境與法律問題，很多案件都希望能通過審查給予他們法律扶助。但同時我也思考其法律扶助審理通過的條件，是否會失衡而濫予協助並造成資源浪費。因此，提高法律知識的普及度，也成為法扶的重要任務。近期有律師透過社群網站(例如:臉書)、播客(例如:法客電台)，亦或架設網站(例如:法律百科)等...，向民眾普及法律知識，讓法律不再是限定人士的專有知識；另一方面，目前法律扶助基金會也會定期至校園或活動場所進行法治教育或提供法律諮詢。除了提高學生對法律的認知，也能有效降低人民因對法律無知而犯法的案例，同時也呼應了法扶成立目的與使命一加強推動弱勢者法治教育。

在法扶實習的過程中，專員們都十分親切給予行政事務上的幫助及指導，而專員在第一天實習內容介紹時就有提及，讓我們實習生有問題的話，與其自己埋

頭做，不如去詢問專員。在實習期間專員也會詢問我們是否有作業上的問題，當我們遇到問題前去詢問時，專員們也都熱心地詳細說明，而我們小組成員也都感受到專員們的友善，並努力去提供協助，儘管只是提供一些基本行政庶務，我仍希望可以帶給專員們一些實質性的幫助。透過這次經驗，我認為未來遇到困難的事情除了自己去尋找答案，同時也可以放下面子勇敢請教他人，謙虛受教，會讓自己收穫更多，成長更快。

在協助律師進行審理的過程中，察覺到審理的律師需要耐心並且有同理心面對申請人。除了仔細聆聽申請人的訴求，還要矯正申請人對於法律知識的誤解，有時還會遇到比較不講理的申請人，而律師又要以高 EQ 的態度來與這些不講理的申請人應對進退，讓案件更有效率地推進。因此除了佩服律師本身所具備的法律專業知識，我更佩服的是其具備的溝通能力、同理心與應對能力，而這也是我應要精進的軟實力。

最後，除了運用自身所學的法律知識於實務上外，我覺得最重要的是學習如何待人處世的軟實力。在法扶這個單位實習，其工作環境十分友善，即使有些做不好的地方，專員們也都給我們很大的包容並給予指導，也因此十分順利完成暑期實習，而我想這也是法扶專員們相互包容體諒，而形成了法扶的友善工作環境吧，也因此讓我瞭解了包容的重要性。透過包容也是給自己從不同角度去學習成

長的機會。透過這次實習，讓我體認到軟實力的重要性，這也是誰也拿不走的無價資產，也讓我這次實習滿載而歸。

在去年系上舉辦校外實習成果發表會的時候，當系上的學長姊站在台上分享著暑假實習的心得時，這時的我正坐在講台下聽著屬於學長姐們的實習故事。印象中最深刻的是聽到一組是待在台南法扶資習的學長姐在實習發表會中提到，在法扶實習遇到了一些很不可思議的事件，那時坐在台下的我對於法扶是充滿著好奇的。直到後來要準備大四的實習時，很慶幸和同學有著一樣的共識便尋找台南法扶作為我們暑假實習的單位。

暑假的實習因為疫情的影響，所以有一部份的時間是透過線上的方式來進行的，在線上的實習主要是透過法扶的數位教材，讓我們認識法扶並且建立一些法律相關知識。等到疫情較為穩定時，我們終於可以到台南法扶開啟屬於我們自己的實習故事了。

在法扶實習的第一天鄭專員帶著我們去認識法扶的環境，詳細地與我們介紹有關於法扶的事項，並且教我們學習操作法扶的業務系統，而接下來幾天的實習，我們開始跟在律師身邊幫忙整理案件的紀錄。實習期間我每天遇到的律師都是不同人，然而每次待在律師身邊學習時總是受益良多，每一次在進行案件審理的過程，都會聽到不同的申請人訴說著他們面臨的困境，待在律師身邊紀錄案件的我

總是可以觀察到律師都是非常有耐心並且仔細地與申請人瞭解案件的經過，並與他們說明後續的法律程式如何進行。有的時候當案件審理完畢後，有些律師都會跟我解釋並說明剛剛的案件在法律上可能會面臨的法律問題，然而當我在案件上遇到不懂的法律問題時，律師總是詳細的跟我講解，也有的律師會與我聊聊未來的人生規劃，並且也給了我不少的建議以及想法，有些律師甚至也會跟我分享一些讀書技巧以與學習方式。

在法扶實習的日子，印象中最深刻的是某一天的案件審查，在那一天律師一如往常的向申請人瞭解案件的過程，而我也和平常一樣一邊記錄案件，一邊聆聽律師與申請人的談話，這時申請人說著他真的也不懂什麼法律，也不知道該怎麼辦所以只能來法扶尋求扶助，那時的我當看到這一幕時其實內心是複雜的，甚至是有些難過的。在法扶實習的日子雖然只有短短的幾個禮拜，但是在每一次案件的審查中，其實都是可以觀察到每位前來申請法律扶助的民眾，他們內心的擔憂與不安。有時候我待在律師身邊學習的時候，也會覺得很佩服律師以及在法扶工作的人員，每天面對不一樣的民眾訴說著他們的難處，並且盡自己的所能與專業來幫助他們，在受扶助人感到很無助的時刻拉了他們一把。

我認為實習課程與在學校所學習的法律相關專業課程的最大差異，除了可以將系上所學習到的法律知識與理論加以運用，並且累積實務上的經驗，更可以讓

自己在實習的過程中，學習以不同的角度與立場來思考當事人所面臨的情境。

當暑假的實習正式結束後，有時候我會不經意回想起待在法扶實習的回憶，甚至也會想起在實習期間案件審查中遇到的一些受扶助人，不知道後來的他們所面臨的困境與難題是否已經解決，也不知道他們現在的生活過得好不好。

在今年暑假透過實習課程的機會能夠待在台南法扶學習，在法扶實習的日子過得很愉快，並且也受到許多法扶工作人員的協助與照顧。不論是從法扶或是律師身邊所學習的法律知識，又或者是證悟的一些人生道理，我相信這些都將會是我在暑假實習中，獲得的最寶貴且珍惜的經驗。雖然實習只有短短的幾個禮拜，但是在法扶除了學到實務上的經驗，更多的則是學習了許多人生的大道理，我覺得這些也都是最難能可貴的回憶。我認為在法扶實習期間所看到、聽聞的事件，也將會影響我在未來對於事件的看法，我應該要學習以不同的角度去觀察，我很開心能夠在大學階段中的最後一個暑假待在法扶實習，我也認為自己在這個暑假也做了一件很有意義的事情呢!

在法扶實習的日子，我學習到許多在學校課堂上沒有學習過的法律概念；透過在律師身邊學習案件審查紀錄，或當我在案件中遇見不懂的法律問題時，培養出我勇敢主動向律師詢問的學習態度。我會認為既然暑假來實習，那就更應該認真的去學習，若在實習中遇到不理解的地方，就要勇敢的去詢問，因為這些提問

都將會成為我更加成長的養分。

在個案處理中，我認為自己也學習到在面對一些事物、情境之下需要以不同的角度去觀察，每一件事情都有著一體兩面，我們不能只憑藉著自己的雙眼看到的事物而選擇相信，相對地，在實習的期間我看見了不同受扶助人他們的人生所面臨的處境與難題，不論是不安、無助、無奈甚至是悲傷，這些境遇也可能將在他們的生活中帶來影響。我們無法全面性的知道這些受扶助人他們究竟經歷了什麼事情，但是如果可以嘗試以不同的視角去觀察、協助他們，我認為會看到這些事情更多的面向。這也讓我想起一本書「小王子」，在這本書當中我特別喜歡這一段句子「真正重要的東西，只用眼睛是看不到的。」我也認為這一段話特別吻合待在法扶實習，我所體悟到的人生大道理。

我待在法扶實習的時間雖然只有短短的兩個多禮拜，主要是協助法扶的一些行政業務、整理卷宗文件，以及協助律師進行案件的紀錄。雖然這些工作都不是相當的複雜，但是在每一次完成法扶工作人員交代給我們的實習工作時，我都會有一種開心的心情。另外，在幾次的案件審查的時候，雖然我都是待在律師身邊，一邊聽律師與受扶助人的談話，一邊協助案件的紀錄，但是有時候也會發現受扶助人在跟律師說明案件的過程時，眼睛也會看著我。雖然我內心也明白自己只是個實習生，也沒有太大的能力可以幫助他，但是在每次只要看到受扶助人也看著

我，說著他所面臨的難題時，我會替他的處境感到無助、難過，但是在案件審查結束後，每當聽到他們的一聲謝謝時，雖然知道自己沒有太多的能力可以幫助他，但是心中也還是會有一點點的成就感，我認為這也是在學校課堂上不會體驗到的心情。

經過暑假的實習，我認為自己需要再加強法律相關知識，並且提升外語能力。在法扶實習曾經也有遇過外籍人士，當看到律師說著一口流利的英文與法律用語時，我心中真的感到非常的佩服，我也認為多補充一些法律知識不論是課業上又或者是生活中都會是有幫助的。除此之外，我認為待在法扶實習，因為看到了許多不同案例，甚至當看到曾經在新聞中發生的案例也真實地呈現在我的眼前時，雖然內心感到震驚且無法去想像受扶助人的心情，但是，我也在這些案件中學習了不少法律知識以外的東西，不管是為人處事的態度、心態面又或者是同理心等，這些也都讓我有更多的想法與體悟。

在實習結束後，也期許自己能夠補充更充足法律相關知識，抱持著感恩的態度去生活，並且更加努力的朝著自己的未來的目標奮鬥。也期許自己在未來當能力充足的時候，可以學習法扶工作人員的態度，並且用自己的能力所及的方式去幫助那些需要幫忙的人。我認為在法扶的暑假實習也將會是人生中感悟很深的一堂課，也讓我學習以不同的角度、不同的觀點去判斷以及思考，我也將會把這些

在法扶實習所學的銘記在心。

在泛科實習中，我印象最深刻的是當臉書粉專的小編，當小編要負責文案的編輯與修改，並希望以優秀的文案來吸引網民注意，且當小編還須想一些活動或方法來吸引粉絲追蹤粉專，裡頭的門道令我印象深刻。其中的論述與分析很符合內容行銷策略，內容行銷是指藉由提供讀者有價值且實用的內容，使消費者對品牌產生好感與信任，創造深度的行銷溝通。每當我想出的文案，內容有趣又符合目標客群的需求，那接收到內容的受眾將會對文案所渲染出的內容感到興趣;而當我把文案 PO 在不同社團時，也會根據不同的受眾群調整內容的呈現，對目標客群產生最大效果。

在實習歷程中我最有收穫也最有成就感的地方，是關於粉專小編的工作。現今社會，網路社群已經是不可或缺的一部分，而此次實習，粉專小編這份工作經驗對我來說大有裨益，而當從無到有創造出第一份文案時，我的成就感爆棚，對我來說是此次實習收穫良多。

這次實習中，我發現我對於 EXCEL 的使用熟練度大為不足，此次很高興能在實習中發現自己的不足，有能夠改進自己的機會，因為將來工作後，EXCEL 是工作中不可或缺的工具，能提前發現自己的不足，並加以改進，這次實習就有了收

穫。

經歷了這次學習，不管在文書工具的使用上，以及社群小編的工作經驗上，我大有成長，對於未來出去找工作，抑或是創業都大有幫助，尤其是社群小編的工作經驗上，在現今人手一機的時代，確實是不可多得的一次經歷。

很感謝在疫情下，泛科願意提供實習機會給我們，過程中真的有種菜鳥實習生的感覺，從最簡單的彩印開始至整理環境，還有許多臨時交辦事項，雖然一開始覺得我是來打雜的嗎?但後來回想這些事務看似很簡單但也是缺一不可，如果不是這個暑假我可能對如何影印、文件如何歸檔毫無頭緒。實習的前兩週大概都在整理環境，把雜亂的空間變成乾淨整齊也是滿有成就感的，過程中學習到如何進行空間規劃，有效利用每個區域。此外，還有協助收發雜誌，因泛科是大誌雜誌的批發站。而後兩週是我覺得最充實的兩週，協助基地的線上課程紀錄，以及擔任南方創客基地臉書的小編。在旁聽線上課程時，我可以聽到許多業界知名的人物與分享經驗，進有許多電商及社群經營相關的課程，算是來實習的福利!

而社群小編也是我最想瞭解的工作，這次主要負責的事務有撰寫文案、發想創意活動，常影片腳本，其中撰寫文案佔大部分，原以為就是打打文字就好，但際操作後才發現一篇文的起頭就很難，要如何抓住網友的目光，使這篇文點擊率或按讚數提高，裡頭很多眉眉角角還需要去探討學習。除了這些，我們跟南方創

基地的同仁進行意見交流，如何提升粉專按讚數，但隨著實習即將結束，有很多事情都沒有實際去實踐，覺得滿可惜的!透過這次實習，我對小編這個工作更加瞭解，未來對此領域也充滿憧憬!

為期一個月的實習生活一下就過了。在前一個禮拜我們有些手足無措，士民哥以及其他同事姐姐各自都非常忙碌，沒有多餘的心力可以顧我們，而我們也還不熟悉單位所負責的業務內容，所以前一個禮拜比較多的工作是在整理過去的紙本檔案以及歸檔，或許是因為我們對於單位業務並不熟悉，因此整理起來特別吃力。

士民哥後來請我們協助規劃一樓的空間規劃，說實話一開始有點慌，我個人的美感並不是很好，很怕毀了一樓的擺設，但還好有庭慈的幫忙，從一開始的腦袋空白，慢慢有了雛形，另外借助大誌雜誌的樣本書，以及到處收集來的創客作品，一次次的擺設、修改。之後來辦公室的訪客也都會稱讚一樓的空間比較有模有樣了，不小心聽到了都會偷笑一下。

另外士民哥也有交辦給我們一些關於線上平臺與社群粉絲專頁的行銷策略，給我們收集資料並提出建議、策略，也算是替我們日後協助南方創客基地的臉書粉絲專打下一些基礎。但說來也慚愧，我在這些改善建議中打得篇大論、頭頭是道，但實際當社群小編要打文案時，我的腦袋卻又是一片空白，一不小心又將文案打得落落長，但相比之下給士民看後，他一下就能看出我們哪裡需要修改，或

是他換了一句話，就讓文案看起來有趣多了。

在這次短短的實習中，我不只有了當社群小編的初體驗，我也透過實習看到自己許多不足的地方，像是使用文書軟體的能力、一些日常的郵務、甚至是電話的一些禮節，或是處理事情的小技巧。我在被分派到這些任務的時候都心想，簡單啦!但實際做的時侯又不會做，最後又默默跑去問同事姊姊。最後，在疫情如此嚴重的情況下，還能順利完成實習，很感謝督導林士民先生以及馬群傑老師。

在幫忙囍妹之前我們就已經知道囍妹的雞舍附近常常有眼鏡蛇的出沒。幾年前有宗教團體在苗栗泰安鄉一帶放生這種眼鏡蛇，之後也擴散到台中和平這裡。這種眼鏡蛇是外來種，長度比原生種的還長，大約 180 到 200 公分左右。楊老師有告訴我們，雖然眼鏡蛇的毒性是最強的，但其實眼鏡蛇很溫馴，如果我們不小心打擾到牠們，牠們也會先預警，而不會直接攻擊。我們也準備了木棍用來打草驚蛇，讓眼鏡蛇知道我們在這裡，這樣牠們就不會靠近了。而囍妹的狗也跟我們寸步不離，牠們也會警告我們眼鏡蛇的位置。

即使是這樣我們也還是戰戰兢兢的，不過也順利地幫忙他們。在與囍妹訪談時，她提到在她這邊會使用蛇網來預防眼鏡蛇，這站在動保角度來看其實很不人道，楊老師之前也會告訴她們不要使用蛇網，這樣很殘忍。不過我們感受的到囍妹的無奈，她跟我們說如果她不對眼鏡蛇殘忍，那就會換成眼鏡蛇對她殘忍了，

她也感到很害怕。雖然說眼鏡蛇是溫馴的，但人們對於蛇的既定印象通常是不好的、可怕的，加上也不敢與自己的生命開玩笑，只能說這樣的矛盾在想到一個折衷的方法前，會一直持續了。

在伯拉罕基地裡有一間蛋室，它的牆壁髒髒的，有許多龜裂，因此需要重新補土和油漆。我們先把蛋室裡的雜物都搬出來，然後打掃一下裡面的粉塵和灰塵，之後才進行補土和油漆。在補土和油漆這方面，我們詢問了基地裡的一個夥伴孝全，他告訴我們批土與石灰的搭配，若石灰加得越多，則土會越硬。而補完土之後就可以開始刷油漆了。先刷牆面再刷地面，而地面是用護木漆刷。在刷油漆的時候也有許多小細節，會決定最後刷出來的結果好不好看，像是同方向刷才不會有許多不同方向的痕跡，或是每個區塊的油漆量要盡量平均才不會色差嚴重等等。

此外，楊老師帶著我們和恩嫚老師來到仁愛之家，這裡有從食二糧過去的六隻寵物雞，這些雞也是這裡長輩的好夥伴，仁愛之家還設立了「雞班長」這個職務，讓長輩們輪流照顧這些難。楊老師也跟仁愛之家的阿姨們做交流，詢問這些寵物雞的情況，也提點這些阿姨養雞的小細節。我們也運了六個移動菜圃來到這，將菜圃放置好後，我們從雞舍裡挖出許多難大便，分裝成數桶後協助長輩將它們倒入菜圃中，並協助長輩將培養土倒在雞大便上。接著引導長輩讓他們用手把土

機均與並澆花，讓長輩們體會種植的樂趣。這邊的阿姨也讓幾位長輩成為這些菜園的主人，叮嚀他們時間到就要出來照顧這些植物，讓長輩的生活不會那麼枯燥乏味，除了有雞陪伴，也能動手種植。

我們系上所提供的許多實習單位，文書工作都佔了工作內容中很大的比例。我想既然我們的實習時間也僅僅一個多月，那為何不選擇一些比較特別的事情做?後來來到了食二糧，我們的確做著和其他同學很不一樣的工作內容，也獲得了很多非常難得的經驗。尤其在現代社會下，我們這代的人要接觸到有關照顧動物植物的工作那真的是相當困難，還有機會到台中深山裡的達觀部落看看，這真的不是每個人都會有的機會。

來到食二糧實習讓我對雞大大改觀，在現代社會裡人們要接觸到雞的機會，除了食物之外是少之又少，而我也不例外，可以說我對於雞也是相當陌生。隨著待在這裡的時間越來越久，我漸漸地覺得雞的叫聲很可愛，他們也很好摸，也會跟人類有感情。我們常常將貓和狗給予寵物這樣的定位，卻幾乎不會給雞這樣的定位，很大的原因是雞已經脫離我們的生活圈了，如果我們把他們當成寵物來看待的話，我相信就不會有集約式的飼養，也不會有剪雞喙的事情發生。

我覺得食二糧在做的事情是很新穎的，而且也有它的必要性，食二糧透過許多方式，不管是出借母雞、建立母雞移動學校，或是舉辦演講告訴人們正確的養

雞方式和專業知識，為的就是想改變雞在現代人心裡的刻板印象。我們就是太不瞭解雞了，以至於覺得牠們就只是拿來吃的經濟作物，殊不知牠們很可愛，也能幫上很多。

在伯拉罕基地的那兩個禮拜，我們拜訪了許多雞友，其中療癒型雞友他們的生活環境讓我相當吃驚。一個簡單的鐵皮屋就是他們的家了，裡面沒有什麼傢俱，只有許多雜物和外界捐贈的東西，生活條件之惡劣讓我無法想像。今天如果是來達觀部落或雙崎部落觀光的觀光客，開著崎嶇的山路，他們或許會被如同仙境的風景所吸引，卻不一定知道，在山路旁邊不起眼的角落，那個鐵皮屋裡住著一個孤單、下肢不齊全的人。

從第一天拜訪第一位療癒型雞友開始，我就為他們的處境感到難過。不過食二糧和伯拉罕不就正在助他們嗎?將母雞借給他們，他們的生活有了新的重心，他們會有事情做，也有母雞的陪伴，母雞孵出的蛋讓他們也有額外的收入。我去幫換療癒型雞友的雞除蟲時，我覺得很有使命感，我正在幫助他們，讓他們的雞更加健康，而即使貢獻不多，對於參與幫助他們的行動，我為自己感到驕傲。在伯拉罕的這兩個禮拜，絕對是我人生中一段非常特別的回憶，工作的經驗也讓我吸收許多社會歷練。

時間過得很快，去仁德基地報到的最後一天，我莫名感到不捨。我自己也清

楚以後幾乎不太可能接觸到這樣的工作，也照顧不到這些雞了。能來食二糧實習的經驗，也讓我認識到一個社會企業的運作是如何。而以後不管在哪裡，當我看到活生生的難在我眼前，我會想起這段實習，雖然不是盡善盡美，都彌足珍貴。最後也很謝謝宗憲老師和楊老師提供我們實習的機會。

特別是在伯拉罕的那兩個禮拜，我們算是自主工作，而按照計畫楊老師是安排在第二個禮拜的最後兩天才來到這裡。在楊老師來到伯拉罕基地之前，我們常常是用傳訊息來聯絡彼此，也許是對於訊息中文字的認知有落差，我們對於彼此想要表達的資訊理解錯誤，導致楊老師其實是要我們做 a，但我們做成 b，這種資訊不對稱的問題在這兩個禮拜裡常常發生，這也讓我們很難作業。不過後來回到台南仁德基地後，我們也改善了這個問題，每當結束了一天的工作，我們會打上工作進度回報給楊老師，並附上照片，讓她知道我們進行的各項工作，它們分別的進度是如何，這樣她也才能再正確地指派該做的工作給我們。因此在有多個工作地點、有多項工作，而督導和我們又有一定距離之情況下，及時的工作進度回報是非常重要的。

首先非常感謝宗憲老師及楊老師提供我們這個實習的機會，讓我們來到食二糧實習。從一開始的撰寫履歷、初步訪談，到最後實際進公司實習，在每步過程中都可以學習到許多不同的新知，對於未來畢業後的工作面試，甚至是進入職場，

都是很好的經驗。

我們所實習的食二糧股份有限公司主要承接客戶委託訂購雞蛋、家庭友雞雞舍的安裝及養雞教學，以及與社福機構合作的友雞生活圈等。在實習的期間，因食二糧的工作業務較為獨立，所以可以看到並學習從上游到下游，一項產品的誕生所需的各類資源。實習中較特別的是，有段時間我們來到台中達觀部落，實地感受了友雞是如何成為了雞友們的寄託。雖然在我們的訪問中，有些人口頭上表示只是想賺點外快，但從對談當中可以發現，大家都對各自照顧的雞投入了感情，是些也正對應了食二糧的初衷，讓身處其中的我們感到與有榮焉。

經過這段時間在食二糧的實習，我最大的收穫是從與人的交流中擴展了自己的視野，讓我更想把握最後在學校的時間，努力在各方面精進自己。

我認為在這次的實習一開始，我們花了太多的時間埋首苦幹，與身邊的人交流鮮少，並未真正將自身帶入實習的身分。每天如同例行公事般重複類似的工作，並未真正深入瞭解這份行動下後面的背景、原因。所幸在日誌的撰寫中及時發現這個問題，為了不浪費這難得的實習機會，我們開始投入更多心力在工作上，出乎意料的是，在付出更多的同時，問題卻如雨後春筍般一一浮現，讓我們深感歉疚。原來之前自己僅僅只是在表面上著墨，後續隨著逐漸的深入，甚至需要靈活思考各種突發問題，最重要的是臨機應變，如何在無法解決問題時尋找外援。幸

運的是，在這個資訊便捷的時代，準確地找到資料並不困難。另外，提升自己的英文能力絕對是非常重要的。在現今這個交通進步的世界，大箱地縮小了我們與西方國家的距離，為了自己的未來客戶未雨綢繆應該是正確的選擇。

最後我想，實習最主要的目的就是讓我們能在在學期間，先體驗未來出社會所需面對的問題。可能在社會人士看來是迎刃而解的程度，但通過親自處理，也深刻地感覺到自己是有所收穫的。

如果說來實習的那幾天僅僅是從初略的介紹中瞭解食二糧，對公司的認識僅僅是管中窺豹的話，那麼隨著時間的推移，我們對公司也有了更為深刻的理解。公司寬鬆融洽的工作氛圍、互相幫助的企業文化，讓我們很快進入到了工作角色中，就好比一輛正在進行磨合的新車一樣，一個好的司機會讓新車的磨合期縮短，並且會很好地保護好新車，讓它發揮出最好的性能。在食二糧的工作中，就算在工作中出現了一些小的差錯和問題，老師們都會耐心地為我們指出，促進了我們工作的成熟性，讓我們也逐漸對工作開始駕輕就熟。

另外在工作中，我們在責任歸屬上有小小的體會，從生活中就可以理解很多事情都是因為職責不明，最後變成影響利益的大事。若是在以後的工作中，能明確部門或個人的職責和責任，不讓任何人承擔各自責任以外的事項，想必公司一

定會更上一層樓。以上建議，僅為我們的一些想法和意見。

最後必須得感謝食二糧給了我們一個鍛鍊自己的機會，也祝福在往後的日子彼此都能愈來愈好。

很高興這個暑假有機會到吳益政議員服務處實習。在大學求學過程，以及個人個性使然，我在大二時就對議員助理這個工作非常有興趣，因為民意代表是有能力和權力來推動公共政策的人，如果能協助優質的民意代表研究更多議題、推動更多對大眾有益的政策，並維持其支持度，使他能持續連任，對整體社會來說，就能一直有好的政府監督品質，也促使政府有更好的施政品質。

很開心當初在尋找實習單位時，吳益政議員答應了我的實習申請。我曾多次在媒體或報導上看過議員所提出的相關議題，並且在說明他的理念時，運用許多客觀事實，搭配清晰的說明，符合心目中推動好市政的議員想像。而在實際和議員見面，並聽議員和我說明三大永續的政治理念時，我非常同意他的想法。在三大永續的脈絡下，該員特別關注且專精的議題，圍繞在環保、交通、教育、社會福利、經濟發展等面向，使我在後續實習過程中，所接觸的議題也多半是這些面向的。

我覺得能直接進入工作場域，來瞭解地方所面臨到的問題，比起從新聞報導

上得知，會更深入且更加瞭解。因為新聞媒體有其行業限制，所以可能很難做到長期蹲點記錄的議題報導，但在議員服務處，我們很常接收到民眾對於法令或政策的不滿，而這些願意把問題說出來的民眾，將是我們重要的利害關係人。藉由這些民眾長期生活經驗的訪視，我們可以快速地瞭解實際狀況，並發現問題癥結點，進而討論出解決方案。且新聞是單向的溝通管道，民眾閱讀新聞後很難與利害關係人進行溝通，而在議員服務處，我們可以透過實地了解，與當地民眾和市府官員進行交流，促成改變更加快速，這也達到了我在實習中，預期自己能夠更加瞭解在地，並解決在地問題的目標。

在實習過程中，我更加深入的認識了這個行業，不管是在研究議題上或是其他方面皆是。在議題研究的過程中，議員期待我可以閱讀更多國外新聞，才能接收到更廣泛的知識，所以我必須面對自己退步的英文，並且加強訓練，以能更快新收大量新知。再者，議員非常強調客觀數據和事實來做論述，說明自己的論述應當是建立在現有的事實數據上，像是在研究太陽能光電的議題時，應當要有一些目前台灣和高雄用電的供給需求數據，進而來做說明為什麼我們需要發展太陽光電，這樣的論述才是完整，並且可使人信服的。

另外，研究議題時對我在簡報表達和口語表達上的練習，也有不少幫助。在蒐集了許多資料，深入瞭解議題後，要如何篩選出重要的資料，並呈現出來，是

考驗了個人知識轉譯的能力，在與民眾進行政策溝通時，因為民眾多半不是這些議題的領域專家，要如何把重要的事實數據呈現在簡報中，讓民眾一目瞭然，以及要如何將複雜的資訊，以簡單、有條理的方式表達出來，使民眾能夠瞭解，這都是考驗了我的表達能力。

另外，在行政庶務上的經驗，也是非常寶貴。在議員服務處實習後，我覺得議員服務處就像服務業，只是我們並不是提供實際的財貨，而是提供民眾一些生活上的服務，可能是議員能推動修法、監督市政的期待，或是解決法律糾紛、解決民眾困擾，或僅僅只是民眾想要有個地方有些人能一起聊天，而服務處用這些服務，來換取民眾的支持，以在下次選舉中勝出。

在實習過程中，我才知道議員服務成需要做這麼多努力，像是民眾遇到簡單的法律糾紛，但尋求律師的成本太高，所以來服務處詢問該如何處理。還有在實習期間，剛好遇上了疫苗預約的議題，因年長者對於網路操作較不熟悉，不知該如何操作線上預約系統，或是因為疫苗分階段施打的規定混亂，導致民眾不知道自己是否符合規定，所以就來服務處詢問。在實習過程中，我也協助了許多民眾登記疫苗施打意願和疫苗預約，並致電衛生局詢問一些特殊個案的疫苗施打資格。在這些服務過程中，我也可以接收到這些民眾對疫苗施打政策的贊同或批評，並藉由議員的權力，來向市府反映。

在議員服務處實習的日子，處理了很多在議員助理這個行業中，可能會面對到的各式各樣的問題。可惜短短兩個月的實習我仍無法掌握更多工作，但也在實際的參與過後，我確定了這個行業就如我想像的有趣，將來也會想往這個領域發展，期待未來我能實際投入在這個行業，並繼續為大眾服務。

特別是在實際參與議員助理的工作後，我學習到了不僅是在這個行業中需要的能力，而是在生活中，也必須時刻提醒自己的事情，包括:用實際的數據說理、自律的工作心態，以及用開闊的心態，面對世界上形形色色、不同價值觀的人。

以實際數據說理是一項非常重要的能力。在客觀事實論述下進行論證，才能避免問題界定錯誤，或是解決辦法不符合實際需求的問題。身為政策制定者的助理，我們與民意代表討論所作之決議和政策，將會是大大影響著民眾的權益和義務，所以在面對公共政策議題，一定要有嚴謹的論證，避免所做的公共政策或公共建設沒有確實解決問題，而浪費了社會資源。

第二個重要的能力是自律的工作心態。因為議員助理的工作，多半非可量化的，在無法計算工作績效的情況下，自己和議員可能難以評估工作表現，這可能可以讓自己有偷懶的機會，但是市政問題或是選民服務是長期的耕耘，才有辦法得到成效的，所以需要每天都自律的完成一定分量的工作，長期而言才會有成效。

第三重要的能力是要以開闊的心態，面對不同價值觀的人。不同於在學校，

都是跟價值觀或生活型態相近的同學相處，往往會限於同溫層的思考。但在議員服務處而對許多民眾，大家有非常迥異的生活背景，自然衍生出許多不同的價值觀。在實習過程中，有時會遇到一些來服務處就劈頭批評執政黨，或是防疫政策和疫苗預約系統的民眾，儘管跟他們說明再多、跟他們解釋再久，甚至拿出實際數據或事實，導正他們所聽到的假消息，他們也還是堅持他們所相信的訊息，並持續批評。甚至有些時候，民眾也不知道他所抱怨的事，並非我們職權上可做到的事，但是民眾不理會，仍然持續批判。

我在一開始實習的時候，對於這些無理的民眾會感到很氣憤，無法理解為什麼他們就是不肯接受事實，要聽信那些不符合事實的資訊，而且本來想認真和這類民眾對話，但因為這樣會讓民眾覺得我們態度不好，影響民眾對我們的好感，所以主管不希望我們去跟民眾強辯，讓我有股忿恨不平的情緒。但主管慢慢跟我解釋道，民眾總是有不同的價值觀，要接受我們無法強硬的改變別人的想法，社會上就是會有這麼多不一樣的聲音，況且有時他們也只是需要有個管道可以抒發他們的情緒，並不是真的希望我們針對他們的抱怨去做什麼改變，若強硬跟他們辯論，可能使民眾觀感不佳或使他們更加憤怒，所以理解他們跟我們價值觀不同的點，才是最重要的。

今年暑假非常榮幸能夠來到國立臺灣文學館實習，在臺灣本土 COVID-19 疫情

尚未趨緩的情況下，藝文機構以及社福機構無論是在法規上抑或是實務上都面臨許多的限制，而平權資源箱的推廣業務剛好跨足這兩個領域，因此對於我們組別無疑是一種衝擊。但即使在疫情的限制下，國立臺灣文學館仍然為我們提供了實習機會，以及財團法人台南市私立天主教瑞復益智中心也為我們提供了舉辦活動的機會，真的十分感謝。

為期一個多月的實習轉眼間就結束了，此次實習主要內容為推廣平權文學資源箱的業務。在實習期間，除了知識方面，我們也培養了創意思考、臨機應變和人際交際等能力，很感謝督導給我們寶貴的機會讓我們設計推廣活動的內容，並提醒了我們推廣過程中應該注意的流程和細節。一場活動從制定主題、設計內容、規劃流程和細節、進行準備工作、彩排到最後實際推廣，都是我過往沒有嘗試過的事情，也讓我的溝通協調、創意、文書能力都有所提升，並將過往在學校中所學習的行銷、組織等知識投入實際的應用。

在今年七月，臺文館舉辦了「文學資源箱培力工作坊--強化!平權推廣行動力」的活動，這場活動是一場五十幾個人一同參與的大型線上活動，參與者跨越許多領域和年齡層，再加上是線上舉辦，因此所需要準備的事前工作也必須更充足。如何在不與人面對面的情況順利的溝通?如何製作不同年齡層的人都能看懂的線上會議手冊?如何跟聽障的參與者順利的在線上互動?設身處地和換位思考地去

考慮各式各樣的情況便是我們第一個課題。在這場工作坊中，我們學到了關於舉辦遠距離活動的技巧、許多文化平權相關的知識，並對身心障礙者有了更深入的瞭解。

因為 COVID-19 疫情的關係，資源箱的推廣活動也不得不暫緩，因此瑞復益智中心所舉辦的推廣活動是我們資習的第一場線下的實體活動，也是我們第一次與心智障礙者實際的接觸。我們試著依學生個別的學習能力和學習特性來設計教學方式，運用不同的媒介，比如:圖卡、影像、音樂、立體書等，以及將教學內容和他們的生活經驗做連結，來增進他們對活動內容的吸收。在這場活動我也意識到了自己的不足，活動中我們遇到了一些突發狀況，許多事情並非我所想的那樣順利，構想與現實之間有著很大的差距，活動的進行與我們的排程也有些許不同，但在我們還是在極短的時間內做出了應變，將活動改造的更適合現場的參與者。很感謝在過程中瑞復益智中心教保員、主管、以及志工大姐還有其他人所提供的協助，透過實踐活動，讓我們對事物有了更全面的思考，並吸收教保員以及參與者給我們的反饋，累積了寶貴的經驗。

實習的這段期間，除了資源箱推廣的活動外，我們也在國立臺灣文學館學習了其他方面的業務內容，包括展覽的策劃、文物的保存、博物館的運作、行銷文案的撰寫和影片拍攝等等，儘管因為疫情使得實體活動減少，但我們仍然度過了

充實的時光，督導也鼓勵我們透過多元管道學習，無論是實務經驗的累積，抑或是透過書籍、課程、講座等方式，只要抓住機會便能從中成長。

今年在臺灣文學館實習了將近兩個月的時間，雖然因為疫情關係，沒辦法像以往有許多推廣活動可以舉辦、參與，但在這過程中仍然學習到了許多與以往不同的事物，不管是實習的心態、與主管的對談方式及說話技巧，或是基本禮儀等，都讓我收穫許多。

一開始剛以實習生的身分踏入臺灣文學館時，內心充滿著既期待又緊張的心情，一方面是因為當時對於實習內容以及負責的業務並沒有很瞭解，只有從學姐撰寫的實習報告當中稍微認識這些實習的內容，因而感到緊張，但另一方面在學姊的實習報告當中又看見了實習的過程有許多活動可以參與、學習，也可以獲得許多不同的經驗，而對實習感到非常期待。

在實習的第一天，實習主管馬上向我們介紹我們這組負責的業務內容，以及介紹臺灣文學館的五款資源箱，並向我們展示去年學姐參與推廣活動的照片，讓我們先對接下來要實習的內容有初步的認識。但今年由於疫情關係，許多推廣活動都沒辦法順利舉行，所以比以往少了許多場活動，臺灣文學館也將部分的活動改為線上舉行，雖然無法實地走訪進行推廣活動，但利用線上的方式舉辦也讓我

們有不同的收穫。

這次實的工作內容讓我最印象深刻的是在線上舉辦的兩日培力工作坊，以及在實習最後一天所參與的一場對心智能障礙兒童的推廣活動。在培力工作坊當中，有失智、聽障、視障、創齡以及兒少五個主題，在每個主題裡，我看見每位講師們都用著自己的專業以及運用這五款資源箱的內容，去帶領學員們感受這些世界，也完整地介紹這五款資源箱的內容物和其開發背景，以及教導學員們如何面對失智者、聽障者等等。講師也用幾個簡單的問題來讓我們反思自己，其中在失智的主題當中，有一位音樂治療講師也在線上使用失智資源箱裡的樂器及歌曲，告訴我們如何運用音樂使失智者想起當時的記憶。雖然我是以工作人員的身分參與這場工作坊，但這場工作坊的主題內容也讓我受益良多。而另外一場讓我印象深刻的便是針對心智能障礙兒童所設計的活動。這場活動和我們的專題製作內容也相關，在活動開始之前，我們查了許多關於心智能障礙兒童的資料，並設計出一款最適合他們的教案，我們運用五感律動、說故事以及實際動手做的方式，帶領他們完成這場活動。這場活動不但讓我學習到如何與心智能障礙兒童相處，也學習到如何設計出一個好的教案，以及如何編排細流、舉辦活動，這些都是我在實習中獲取到的最寶貴最難忘的經驗。

今年的暑假很開心也很榮幸可以到臺灣文學館實習。這段實習期間，實習督

導給了我們許多機會，讓我們能夠嘗試一些以往我們沒有做過的事情，同時，也給了我們很多表現的機會，讓我們能夠無設限的展現各種創意與想法，這些都讓我成長許多，也增廣了我的視野，讓我更能夠獨當一面的完成每件事，謝謝臺灣文學館的大家，也謝謝我的組員們。

此次實習的內容，主要為推廣平權文學資源箱的業務，藉由參與文學資源箱推廣活動過程中，我們學習如何在一場活動中從規劃、設計教案、彩排模擬到最後實際推廣，其中應用到我們文書、行銷、人際應對等能力，也實際將學校所學知識(如:行銷)應用在實習的業務。

透過推廣活動的舉辦，我們除事先瞭解資源箱的設計背景、特色外，活動細流的編排也相當重要，如何才能讓每個人清楚工作分配，以及配合彩排調整程式的安排，不斷訓練著我們謹慎、細心的態度，同時在實際推廣活動中的突發的狀況，也考驗著我們隨機應變的能力。

今年在疫情影響下，平權文學資源箱的推廣活動近乎停擺，但很感謝在實習的最後，我們參與了瑞復益智中心兒童文學資源箱的推廣，這也成為我印象最深刻的推廣活動。過往我們沒有面對心智能障礙族群推廣的經驗，所以花了很多時間認識心智慧障礙族群的學習特質以及瑞復益智中心的教學背景，加上文學館目前尚未開發心智慧障礙族群的文學資源箱，所以針對教案的設計，我們與督導進

行多次的討論，以心智能障礙族群的特質篩選適合的文學繪本，並確認繪本內容以及推廣方式，適合身心障礙族群學習，同時也達到資源箱推廣的目標。

我很珍惜此次的推廣機會，只有透過實際的參與，才能確切感受到文學資源箱欲傳達文化平權的核心理念，以及瞭解教案設計的優缺點有哪些，才不會淪於紙上談兵，透過心智慧障礙兒童現場的回應以及教保員對於活動的意見填寫，可以幫助我們在專題心智慧障礙資源箱的設計有更全面的思考。

在臺灣文學館實習的兩個月，除了將學校所學應用在職場外，也瞭解知識與實際應用上的落差有多少，而實習中要學習的事，就是思考如何將想法落實到實踐的過程。記得督導曾說，在提出任何方案時，要記得思考可行性、合理性、必要性，才能讓方案更有實施的可能。學校和職場不同，在學校可以有曾試錯誤的機會，但在職場上沒有，透過實習的機會，瞭解職場的百態以及自己能力不足的地方，並思考自己學到了什麼?如何將學習到的東西與自己的專長或系上的專業結合?雖然因為疫情的關係，文學資源箱推廣活動幾乎停擺，但督導鼓勵我們每個時期都有可以學習的東西，無論如何就是盡力挖掘可以學習、進步的事物，並且清楚自己想要什麼，這樣實習單位才能提供更多機會，自己才會在實習中有所收穫成長。

直覺得，去到臺文館實習之後，我就像是桃花源記裡面那個漁夫一樣，發現

一大片的世外桃源。無論是《閱．文學》季刊、《文青養成指南》、館內的展覽，甚至是督導昱成哥要我唸的幾本博物館行銷的書籍，都讓我透過文字逐步的瞭解臺灣文學、臺文館、甚至是博物館的運作有多麼的不容易。當然，不僅是從文字上獲取知識，透過督導昱成哥以週為單位的實習作業，以及實際參與館方和廠商間的會議、廠商投標的企劃書閱讀，都讓我見識到了不少世面。另外，企劃書撰寫的部分，每次都覺得要完蛋了、時間快到了，每一週都覺得腦力枯竭，但每一次完成之後都覺得獲得滿滿的成就感以及重新獲新生的感覺。

在這段期間，我認為學到最多的莫過於實務經驗的累積。儘管在實習之前曾待過系學會和學生會，舉辦以及參與了不少活動，但是這都遠不及實習之間的經歷。例如實地閱讀廠商為了爭取臺文館館慶舉辦權的投標企劃書，其中讓我更深刻體會到到內容表達的重要性，無論是排版、圖文大小以及排版方式，都會影響到閱讀者的想法。就像我在閱讀其中一家廠商的企劃書時，就不太能夠理解廠商想表達的意思。不同於以往，在學校寫的企劃書標示不清時，頂多就是在團體內被同學或老師退件，但實務上發生這樣的狀況，可能不是只有被退件這麼簡單，連帶影響的是影響到公司能否順利接到這筆生意。另外，參與館方與廠商的會議，與我過去與同學間的會議相比，進行節奏較明快，討論的問題都較為清晰具體，不會有在某一個議題上僵持不下的狀況，而這樣緊湊的節奏，讓我見識到時間就

是金錢在會議上的完美體現。

最後我想說，能夠到臺文館實習我感到非常榮幸，能夠在這個充滿溫度的地方度過大學生活裡最後一個暑假，可以說是很特別的一個體驗。謝謝這段時間內公服組的大哥大姐們所給予的幫助，特別是昱成哥、佳慧姊姊、柳君姑平時對我的噓寒問暖和指導，你們就像是桃花源裡的人那樣熱情。更重要的是，如果沒有經歷過這樣一個實習，我不會知道原來在我生活周遭有一間這麼酷的博物館。

在臺灣文學館的日子，透過不同的任務，我得以將在校所學應用在任務上，累積相關的實務經驗。此外，我也體會到工作態度、虛心求教的精神和敏銳觀察的重要性。

在進行原住民線上展覽的行銷規劃時，輔導員鼓勵我們多多發想，這督促我開始對於社群經營與相關的行銷技巧進行蒐集及研究，並且練習將臺灣文學館的「文學特性」展現在在大眾的視線中。而在執行過程中，我不僅體悟到內容正確性的重要，也學習到撰寫文案的技巧。

有鑑於臺灣文學館為國家成立之機構，且對於宣揚臺灣文學有著強烈的使命感，因此，我們在對外發文或宣傳資訊時，都須謹慎注意，不能誤導民眾。且在嚴謹之餘，又須顧及娛樂性質，是項富有挑戰性的工作。其中，我也學習到許多

撰寫文案的技巧。例如，為了保持段落之間的連結性，須要在合適之處切割段落，更須反覆檢視，以確保觀眾能夠理解；因字數限制，我們向館員學習到如何避免冗言贅字，且精闢的規劃字句和段落。

透過不同任務，我得以學以致用。例如，在準備實習成果報告的過程中，雖然還有許多任務伴身，但在校培養的簡報技巧和上臺報告的風範，讓我們在館方報告時如魚得水，也使我更加瞭解本系的競爭力何在。

我也累積規劃工作進度、撰寫企畫書等實務經驗。例如，我與輔導員溝通各項任務的內容與目標，並且規劃工作進度表、撰寫企畫書，都更幫助我瞭解並追蹤工作的進度和狀況。

在實習的過程中，我們也受到許多人的照顧和指教。例如:問卷設計時，由於我們經驗不足和缺乏思考，導致第一版問卷過於擺長，缺點繁多，就幸虧有館長的細心提點和逐步指引，我們才持續修改問卷的字句和架構，除了讓問卷更簡單明瞭以外，也讓問卷更加貼近館方的需求。

又或者是在撰寫文案時，館內的館員不厭其煩地替我們修改文案，並給予建議，辦公室的哥哥姊姊在文案上專業的態度，讓我體會到提供正確完整資訊的重要性與責任感，讓我在執行過程中對於完言贊字、段落編排、資訊來源與撰寫，都更加小心翼翼，也會虛心受教，在文學專業領域不懂之處就會詢問。

在臺文館實習的日子，我看到了許多學校以外的風景，並且心裡有許多感想。例如:我從來自別校的同學身上看到了自主學習的重要性和他們的競爭力，也從館內的志工阿姨身上看見他們對於生活的熱忱，以及「人老心不老」的活力。

最印象深刻的是在一次的偶然的機會，我有幸與研究典藏組的佩容組長談天，在對話過程中，我發現雖然她資歷深厚、閱覽無數，但並無距離感，反而非常願意傾聽，且給予我許多職業生涯上的建議。在與她更深入的對話後，我發現她就如同賴和一樣待人處世非常溫柔，讓我感動萬分之餘，也獲益良多。

最後，在實習過程中，我發現只要主動觀察，任何人都能夠成為學習的對象。

起初接到要到「臺灣文學館」實習時，其實心裡感到特別疑惑，畢竟過去根本不曉得有這麼一個地方，更不用說對它的瞭解，包括:臺文館在做什麼、主要在進行些什麼活動、過去的歷史、組織如何運作等等，這些內容都是我未曾瞭解到的層面，所以來到臺文館資習，對我來說比較像是提供一個機會，讓我好好熟悉這個陌生的地方。

一開始聽說「臺灣文學館」，第一個反應就是:是一個講歷史的博物館。一般人聽到「歷史博物館」自然而然就會認為是一處無聊、用來打發時間的地方，同樣地，我也不例外。然而隨著這段實習期間的流逝，我發現到臺文館不只是一個

「可以去吹冷氣的博物館」，更重要的，是將「臺灣文學歷史完整的保留下來，並透過各種方式，將其帶入到我們的生活當中」。

在館期間，我們看過無數次的展覽，從一開始的隨處晃晃，到後來能夠一字一句細細品味每個文字，接著開始進入到督導給予我們的工作中，每一項作業都讓我們越來越瞭解臺文館，甚至當其他人問起時，都能詳細的介紹出來。

在這些工作中，我印象最為深刻的是:我們用了一個多月的時間，設計出了每週的臉書粉專貼文。透過結合館方當月展覽主題和即將展示內容，每一則貼文都用心創造出各種橋段來做介紹，也希望能夠引起觀眾共鳴，就連懶人包圖樣都由我們自行設計，最後再交由館方審核、發布，這是一次非常特別的體驗，看著自己的成品出現在網頁上，感動的同時，也為我們感到驕傲。

我很感謝臺文館給予我這次機會，認識了很多過去從未觸及到的領域。像是：文學歷史、文人作家、網頁設計等等，同時對於過去發生在我們這塊土地上的歷史事件，也有了更深厚的見解。

這次很榮幸能夠來到我所感興趣的單位去實習。我們通常在學校中、系上的課程裡學到的都是一些理論知識，但是對我個人來說也是我第一次走進瞭解一個比較大規模的、部門完善的私人企業，瞭解其組織的運作過程模式。在這段實習的

工作過程中，我的領導展廳經理一直不厭其煩地解答我的問題，對我這個職場菜鳥在工作上給予我極大的幫助，他能夠帶我瞭解整個傳統汽車產業在銷售端和售後端上的流程，這也是我本次實習最大的目的與收穫。

在實習的一個多月中，我親身體驗了作為一位銷售顧問應當如何與新客戶進行交流協商，學到了一些或許在之後的工作中用到的話術。在工作過程中，對我來說挑戰最大的其實是設計一些活動的海報，對我這個美術天賦為零的人來說，這無疑是一項最艱巨的任務，即使在廣告媒體這門課中我們已經學過了一些簡單的海報廣告設計。不過公司也沒有給我太大的壓力，只是讓我先試試看，如果出來的效果好的話就可以使用，如果效果不太好的話用總部的海報也可以。最後我在網上學習了一些海報製作的方法，也找了一些其他同行公司的海報作參考，並請教了自己學美術的同學，好在最後呈現出的效果也還不錯，在四五天的忙碌下順利地將兩張海報製作了出來。

在實習期間，我最大的感受就是在一個較具規模的私人企業中，員工往往職責分明，儘管在一些部門中可能只有 1-2 個人，但是人人都有著自己明確的工作目標，不會互相干擾到對方的工作。但是各個部門間的合作卻又是十分便捷。因為對我們公司來說，各個部門之間可能只是一門之隔，最多也只是樓上樓下的區別而已，各部門協調工作相對變得容易。

另一大挑戰絕對是與客戶的交流協商。對我這樣一個較為內向的人來說，每天與形形色色的顧客交流是一個很難克服的過程。展廳經理安排我隨時協助銷售顧問與客戶談價格、介紹產品，產品的參數價格倒是並不能記，但是作為一個合格的銷售人員，往往需要學會察言觀色，合理地利用話術尋找切入點，這在短短的一個月中確實是比較難訓練出來的。

回顧這一個多月，雖然在炎熱的天氣下很快地度過了，但我覺得我是收穫滿滿的，如果只是在學校中學習，我想我不可能對我所感興趣的行業產業有這樣比較全面的瞭解，要找行業的不足與需要變革的地方則是我需要思考的問題。

本次實習的目標是探究新媒體與傳統汽車行業的關係，並瞭解傳統汽車行業與新勢力汽車行業之間，在新媒體的運用上面究竟有哪些差異。傳統汽車行業在新媒體上是有哪些東西是可以去加強改善的地方。

在與展廳經理和總經理討論的過程中，我發現目前以現代汽車在中國大陸地區銷售的模式來看，仍側重於老的那一套，即等待客戶自然進店，最多就是在網路上對一些可能對現代汽車有興趣的客戶進行邀約。兩位經理均認為在自前網絡信息時代，傳統汽車行業應該轉向，改變銷售經營模式，而在我來實習的前幾個月，公司新成立了網銷部，即在一些常用的汽車 APP 中，如:懂車帝、汽車之家等，對潛在的、對我們的產品感興趣的客戶進行網上的對話、邀約。而公司也有

試著讓我去參與到這項工作中。在我之前的想像中這應該相對來說是一項比較容易的工作，但我小瞧了工作的難易度。因為在此之前我雖然使用過這些 APP 查看學習過車輛的數據、優缺點等，但我並沒有從公司端與客戶交流的經驗，所以一時間手忙腳亂，最後還是得請教前輩來幫忙，之後才逐漸開始學會了一些與顧客交流的技巧。這讓我意識到有太多的東西都是課本中學習不到的，很多工作中需要用到的技能我還是太缺乏了，我想這是一個管理專業的學生未來應當去學習的。

除上述不足之處以外，我覺得我還有一個比較遺憾的地方是沒有時間和機會去親自探訪一下新勢力汽車行業，只是通過一些前輩口述去瞭解，並沒有去深入地瞭解這塊我從沒有接觸過的全新領域，希望在未來的生活與工作中能夠親身瞭解。

時間過得好快，一眨眼 36 年的實習，288 個小時，就這樣結束了。從一開始進服務處還是畏縮縮的，甚至緊張到全身肌肉痠痛，到後期可以泰然自若的處理民眾陳情電話；從一開始不知道政策切入面，到現在可以獨立找到議題並整理，整個實習過程真的讓我受益良多。

因為我過去曾訪談過林易瑩議員服務處的主任及特助，在進服務處實習之前，我就對議員助理的職務有些瞭解。沒想到，進到怡珍議員服務處實習後才發

現跟想像的完全不一樣，果然每個議員心中的那把調配立法問政及選民服務的尺都不一樣，也讓我更想瞭解議員的行事風格。

我在服務處主要的工作是議題資訊的整理。在聽議員分享相關議題時，我認為，這些議題都是貼近我們生活的，在議題資訊整理上應該是一份簡單的工作，上網找找資料、統整一下就好了。但在自己開始找資料後才發現，網路上的資訊雜亂無章，真實數據中還會夾帶些內容農場。在找各縣市比較資料時，也不一定每個縣市都有，常常缺東缺西，需要花大量精力去過濾內容及補齊資料。在這個資訊快速流通的世代，我們習慣快速瀏覽、快速搜尋，鮮少進行深入的探究或求證。實習的同時，也讓我認知到自己的不足，包含資料搜尋的深度與廣度、整理報告的完整性、文字潤飾包裝能力，我都有待加強，透過實習，讓自己多次練習如何完成一份好的政策報告。

我在服務處次要工作是陳情案件的建檔。因為服務處是陳亭妃委員與陳怡珍議員的共同服務處，每天平均都有 10-20 件的陳情案件，積年累月下來案件堆積如山，陳情案件五花八門，有增加接見，國稅局、國產局案件，交通糾紛，求職等等，案件呈現方式也有很多種，包含服務處陳情單、公文、自述等等。在建檔時，我需要快速瀏覽內容整理重點並建檔，雖然都是在建檔，但因為每件陳情案件內容及呈現方式都不同，除了跟自己增加公文閱讀的素養外，也增加自己化繁

為簡的能力。

平時除了上述兩個工作外，還有一個我很喜歡的工作，就是我也會擔任「跟屁蟲」一職，跟著議員出席各類活動。雖然疫情期間行程減少了大概一半，但常常還是有跑不完的行程，每個行程都很緊湊。我會很喜歡這份工作有兩個原因，第一，在車上可以聽到怡珍議員跟同事互相分享很多臺南市政壇的政治資訊跟八卦，瞭解一些內幕訊息；第二，讓我更深入瞭解議員的工作，還可以見到平常見不到的大人物並學習人際關係間的眉角，誰能想到連選模範爸爸都有一套道理，平常在學校都是與同溫層互動，鮮少接觸到這些。

實習期間，我能感覺到自己不管是在能力上還是心態上都有所成長。最後，由衷的感謝陳怡珍議員這段期間的照拂，總是毫不吝嗇地指導我，親切的關心我，我會帶著滿滿的力量繼續前進的!另外也要感謝我的指導老師，馬群傑主任，從一開始專題的編排，到後續的討論，總是耐心地指導我的專題，並給我莫大的鼓勵與肯定，兩位都是我的貴人，我心中的感謝難以言喻。