

結合實務 社工教學傳承使命

葉琇姍

老師 小檔案

○ 系 所 社會科學院社會工作學系

○ 專 長 身心障礙研究、社會福利政策

○ 教授科目 社會福利行政、勞工行政與社會工作

○ 學 歷 國立臺灣大學社會學系學士
國立臺灣大學社會工作研究所碩士
國立臺灣大學社會工作研究所博士

○ 經 歷 臺北市政府勞動局主任秘書
臺北市勞動力重建運用處處長

○ 現 職 國立臺灣大學社會工作學系兼任助理教授

○ 榮譽紀事 國立臺灣大學教學傑出教師

臺大出版中心

採訪・撰稿／蘇彥誠
攝影／楊文卿



臺大出版中心





葉琇嫻希望學生能夠持續更新知識，對於新事物懷抱熱情，她說：「老師不可能永遠陪在你身旁，幫你做好投影片，畢業之後人生投影片，你要自己去做。」

採訪當天晚上，正好葉琇嫻與社工系學生進行團體督導。與督導生相約在臺大社工系館教室。葉琇嫻一進門，熱情地向學生問候，會議還沒開始，就等不及了解學生的實習狀況。聲音宏亮的她，頓時讓整間教室熱絡起來，在一陣歡笑聲裡開啟這次的團體會議。

葉琇嫻對督導生的關懷不只在教室，採訪前一天，她前往臺中東勢的部落探視實習生。問她是否覺得辛苦，她謙虛地回答：「我每次去也都是在偷偷學點東西。」她藉此提醒學生，「學習不會只有在學校就結束」，助人工作者更應該培養自學能力，不斷更新知識。

將社工知識化為行動，持續精進自己，這就是葉琇嫻作為助人工作者的態度與理念。她說，這是讀大學從指導教授身上學到的，回到母校成為兼任教師後，她也把這份理念傳承給新世代。

二十年經驗 帶回母校課堂

對葉琇嫻來說，臺大社工系是最熟悉的家。她從這裡畢業三次，度過學士、碩士以及博士三個

學習階段，而在她當大學生時，社工系甚至尚未成為獨立系所，是社會系的社會工作組。

完成碩士學業後，葉琇嫻進入臺北市政府勞動局，貢獻社工專長。然而當時的她，始終對指導教授的一句話念念不忘。

指導教授林萬億在葉琇嫻碩士畢業那天，對她說：「你是個能讀書的人！」簡短一句話，並沒有補充說明。歷經十年工作，葉琇嫻選擇回到學校攻讀博士，她談起其中一個原因：「為了接續老師當年那句話的下半場注解。」

當葉琇嫻開始嘗試教學，便是與林萬億合開「社會福利行政」課程。初次教學，她就有清楚的教學理念，要把自己在實務現場的第一手經驗帶回母校課堂，幫助社工系學弟妹銜接知識與實務。

「我們產業界常常覺得，學生怎麼連這個都不會。」葉琇嫻分享產業界面試新人時的觀察，她發現許



■ 葉琇嫻參加公務員訓練，與政務委員唐鳳合影。（葉琇嫻／提供）



■ 葉琇嫻三次從臺大社工系畢業。（葉琇嫻／提供）

多畢業生對實務狀況相當陌生，「可能要協助一個低收入戶去找工作，連中央的勞動部跟地方的勞工局都講不清楚」。

因此，葉琇姍強調將實務融入教學，在勞工行政的課程裡，其中一節課必定詳細介紹中央及地方組織。「你們將來要助人，你連引導人家去求助都引導錯地方，那案主怎麼得到協助？」她說。

社工系學生傅婷婷曾修習葉琇姍開設的勞工行政與社會工作。她認為老師口條清晰、備課用心，「比較特別的一點是，她在實務場域有豐富的經驗」，而這些經驗分享，能幫助學生銜接理論與實務。

除了幫助學生認識行政組織，葉琇姍也引導學生討論時事。二〇一六年開課時，正好發生災情嚴重而政府救援不力的臺南大地震，她在課堂中丟出一個問題：「如果你是臺南市市長，要怎麼解決？」葉琇姍發現，許多學生提出行政首長下臺的策略，她說：「下臺真的能解決問題嗎？」藉此提醒學生，實務現場中應避免在激情的輿論中失去判斷，要善用專業知識做出更好的決策。

調整設計 激發學生回饋

事實上，葉琇姍的教學並非一開始就受到學生青睞。

「政府部門的公共行政事務繁雜，剛開始教學就覺得不能遺漏，不然學生進入職場要花很多時

間摸索。」葉琇嫻教書前兩年，急於把所有知識傳授給學生，每週安排大量指定閱讀，讓不少學生反映課程負擔過重，連帶教學意見調查得到的分數不高。

「我其實很挫折，在工作領域蠻受肯定，怎麼到教學現場被學生講得這麼不堪。」她分享當時收到課程回饋時的心情，其中一位學生的批評更令她錯愕：「老師妳說話的聲音很驕傲。」

後續幾年，葉琇嫻反思如何調整課程設計，她首先減少課程分量，也在參與公務人員訓練時，觀察別人的訓練方法。第二年開課時，除了同樣強調知識的實務應用，她嘗試以小組進行課堂討論。

「分組教學對很多老師來說，可能很平常，但我這必修課，五十幾個學生是很重的分量。」學生人數多，葉琇嫻擔心分組討論效果欠佳，因此採取隨機抽點，讓每一位學生進入課堂前，都能確實閱讀指定教材，有足夠知識參與課堂討論。

徐新惠是社工系學生，她曾修習勞工行政與社會工作課程，認為葉老師每週指定閱讀的英文文獻，「讓學生先粗略認識不同國家的案例，上課透過老師進一步解說，又更了解該週上課主題。」

調整教學方式後，葉琇嫻發現學生開始主動參與討論，教室內從過去只有老師的講課聲，轉變成充滿師生交流及論辯的場域。「很多學生跟我說，老師妳下學期還是要這樣逼學生讀書。」葉琇嫻認為，課程設計改變，讓學生有實際收穫，也給予課程正面回饋。

助人工作者 隨時準備好自己

回想這段教學歷程，葉琇姍說，自己的教學理念是受林萬億老師啟發：「知識要不斷精進。」她強調社工系學生不能只靠一種專業，更要培養自學能力。

葉琇姍以長照議題為例，指出長照連結許多醫療體系知識，也涵蓋照顧、老人失能等議題。「現在請你馬上給老人帶運動，你會不會？你敢不敞得開心胸？家屬有往生者財產問題，你能不能幫忙處理？」她提醒社工系學生，在當今勞動條件不好的環境下，更要學習為自己創造價值。

曾經一次因緣際會，葉琇姍參加老人體適能指導訓練，這偶然的經驗，讓她在進入部落探視督導生時派上用場，當場教導工作人員帶領老人體適能。她以親身例子提醒學生：「你要隨時準備好自己，因為你到了專業現場，需要多種知識與技能。」

她希望學生持續更新知識，對於新事物懷抱熱情，勇於嘗試，她說：「老師不可能永遠陪在你身旁，幫你做好投影



■ 前往東勢部落探視學生，葉琇姍與協會人員合影。（葉琇姍／提供）



■ 辦理身障者公民咖啡館，葉琇姍與參與者合影。（葉琇姍／提供）

片，畢業之後人生投影片，你要自己去做。」

深耕身障領域 接手移工事務

兼任教師的葉琇嫻以身作則，實踐她在課堂中所教導的道理。

一九九七年，葉琇嫻進入臺北市政府勞工局，輔導身心障礙者就業。公部門服務至今，身心障礙者已成為她深耕的領域，近年也開始接手移工相關事務。

葉琇嫻不斷讓工作實務與理論知識對話，藉此突破工作侷限。二〇一六年，她反思從事身心障礙者業務的經驗，完成博士論文，希望藉此提升身心障礙者的公民權。「我在這一兩年協助他們就業時，開始跟同仁思考，怎樣擴增對身心障礙者的想像，我們能多做些什麼？」她將博士階段獲得的知識養分，再次帶回職場，把理論付諸實踐。

葉琇嫻常和同仁開玩笑說，現今所從事的業務，要達到KPI（關鍵績效指標）很容易，「我翹著腳都可以做」，但



■ 葉琇嫻深入東南亞市集，了解移工在臺生活。
（楊文卿／攝影）



■ 葉琇嫻向家長與孩童介紹移工文化。
（楊文卿／攝影）

一想起自己在學校所受的訓練，以及要傳承給下一代的責任，她告訴自己不能只停在原點。

於是她開始嘗試直播，向觀眾介紹身心障礙者的生活日常，並結合時事探討相關議題。「剛好公視

《我們與惡的距離》很紅的劇，是在講精神障礙者，我們就找精神障礙者的團體來談：我們怎麼跟精神障礙者相處？」她不斷突破工作想像的限制，用創新方式對社會大眾推行人權教育。

同樣地，在移工議題上，葉琇姍去年開始走入家庭，用社會工作的模式進行家庭訪問，運用社工專業知識，深入了解這些家庭遭遇的照顧問題。「你不幫他們解決問題，就一定會轉移到移工的關係上。」她發現移工照顧者的問題根源往往來自雇主家庭，因此改變以往的模式，要從根本解決移工困境。

受惠恩師啟發 責任感強烈

「在我攻讀博士過程，林老師用嚴謹治學的態度，給了後生晚輩最好的示範。」採訪尾聲，葉



■ 葉琇姍走上街頭，參與重建處移工文化推廣活動。
(楊文卿／攝影)

琇嫻再次提到用在論文中所寫的這句話：「我還是覺得林萬億老師給我的影響很大。」至今當她在教學或實務上碰到問題，還是時常會用「E2E」訊息請教老師，而林萬億即便收到很細瑣的問題，只要與專業有關，也必定會回覆。

這種服務精神同樣體現在葉琇嫻身上。曾有社工系學生何京哲修習葉老師的課程，有一次他參與移工直聘制的辯論，在思考論點時遇到困難，寫信請教老師。「原本擔心老師可能很忙，或者課程已經結束了，可能不會回應學生。」後來收到回信，讓何京哲相當感動。

葉琇嫻說，她從指導老師的身上看見助人工作者的終身責任，而當她回到教學現場後，也感覺自己多了一份責任。

「我有職場可以操作專業知識，要怎麼把這套知識操作成功，回饋給服務對象，這些好的經驗又可以回到教學現場，鼓勵社工系學生。」回顧學習與工作生涯，對於自己身為助人工作者的使命更加清晰，她希望能藉由教學，讓這份使命代代傳承下去，讓未來的助人工作者能夠青出於藍，更勝於藍。