

發展專業信念的社區工作者， 推動有效的社區發展工作



簡宏哲・蕭至邦・陳茂祥

壹、前言

我國社區發展推動已然歷經半個世紀，在政策與社會潮流的變遷影響，持續累積的專業論述及研究成果，不論在學術或實務上的經驗，都有一定的工作方法及參與步驟，為政府照顧人民福祉增廣權益。自 1945 年「四大社會政策綱領」延伸至 1965 年「民生主義現階段社會政策」築基，一路發展到「社會福利政策綱領」至今，臺灣社會福利暨社會工作專業及法律的建立，歷歷可數。其中引領社區各項建設發展的「社區發展工作綱要」，更是為後來各項社區政策（如社會福利社區化、新故鄉社區營造、社區總體營造、六星計畫、社區健康營造、農村再生計畫等）的推動，奠定良好的擾動基礎。長久以來社區發展主要以社區發展協會為主體，透過由上而下的政策引導，以及由下而上的組織動員，集思廣益達致「社區發展工作綱要」所稱社區發展，其精神在於「為促進社區發展，增進居民福利，建設安和融洽、團

結互助之現代化社會」為宗旨（以 103 年 9 月 18 日修正版為引用內容）。

惟以社區發展協會為主力推動的社區發展政策，依據相關研究（李易駿，2015：28-30，93-96；簡宏哲、蕭至邦、陳竹上，2014：9-12；詹秀員，2002：5-8）與法令規範，認為重要的挑戰有：(1)社區發展工作綱要屬行政命令，社區發展協會依照人民團體法成立，以行政命令規範法律未授權之內容有所疑義，應當由衛生福利部與內政部共同研討修法完善；(2)社區發展協會成員以社區居民為主，單一社區資源及人才、人力受限，同時與村里系統產生政治權力上的可能衝突；(3)社區發展協會為人民團體，無公權力及強制力，組織權力及業務效力，僅止於會員及服務對象；(4)社區發展協會領導人（理事長）有任期限制，因人設事難以永續經營，缺乏接班團隊與經驗傳承，接任領導人改弦易轍者，累積的成果立即出現斷層危機；(5)多數基層的鄉鎮區公所長官及社區業務承辦，對社區發展沒有概念或不感興趣，消極以對

或照本宣科，無法與所屬社區組織協力推動。上陳乃社區發展協會推動各項社區發展工作時，最常遭遇的狀況，必須透過公私協力來循序漸進的克服與修正執行。

面對所述的各種社區問題，我們尚要更多的時間與努力來改變，有關制度與大環境的限制，不否認要有更多的資源與有識之士來集思廣益。惟本文將從根本聚焦在「人」的身上，亦即專業的實務工作者身份來討論，將從實務的社會工作觀點，運用社區工作方法，透過相關研究資料與社區工作實務經驗的整理，呼籲積極的培力社區組織與專業實務人才，讓社區組織得以聯結社區內外資源，增強社區動員能量，藉以發展問題解決與改善生活品質的工作能力。

貳、社會工作觀點的社區工作

社區是重要的社會工作場域，社區工作相對於個案及團體工作，雖較晚成為社會工作的介入方法，但社會工作起源於社區問題的解決，不論是透過友善訪問、慈善組織或睦鄰組織等方式，均要從中深入個案、家庭及弱勢人群提供服務，故社區工作的重要性不言而喻（秦燕，2013：50-52；羅秀華等，2012：18-20；葉至誠，2010：1）。談社會工作觀點，自然要瞭解社會工作的本質，社區工作並稱為社會工作三大方法之一，其共同點為對人的相信與尊重、對人有自決及自我改變的能力，同時有其個別的差異性（李易駿，2015：3；林勝義，2011：11-14）。因此在尊重平等、

相信改變及個別差異的概念下，人類面對社會變遷所產生的各種社會問題，需要有不同的工作方法適時介入，而工作方法要有原則依循及強化專業倫理的發展，才不會因為介入的不當而產生傷害。國際社會工作聯盟（IFSW）於2000年提出社會工作的定義：「社會工作專業促使社會變遷，解決人與人之間的問題，同時藉由充權與解放以促進人類的福祉；社會工作運用人類行為與社會系統的理論干預人與環境的互動，人權與社會正義是社會工作的基本原則（林萬億，2013：49-52；張英陣等（譯），2012：2-3）」。

尤其社會工作主要的服務對象，即是要實踐對弱勢者的人權保障，為其擬定策略、倡導並付諸行動（蘇景輝，2010：31、127-140），吾人可說保障弱勢者及人民的基本權益，即是維護社會正義的發展過程。社會工作有了基本原則，便能針對服務對象及議題的聚焦，運用工作方法，適當回應不同的任務需求，達成預期的目的，美國社會工作教育協會（CSWE）提出社會工作六個目的：(1)促進人類福祉與減少貧窮、壓迫及其他形式的不正義；(2)發展資源、提供預防、緩和苦難以促進人們發揮其社會功能；(3)聚焦於政策、服務、資源的規劃以滿足人類需求及其能力發展；(4)形成社會政策、服務和資源以滿足人類需求及其能力發展；(5)實施社會政策、服務和方案以促進社會和經濟正義；(6)發展有關評量前述五個目的之專業知識和技巧（林勝義，2013：23-26）。當社會工作不論是在本質或原則的把握實踐

上，有其社會意義及真理價值時，使用不同的工作方法發展各種實務與服務，就不會有所矛盾及背離。

社區工作亦非自外於上述的共通相承，雖然許多專家學者對於「社區（community）」一詞的定義多有詮釋，不論是從空間環境、事件議題、社會需求、生活方式、認同意識、關係互動或行政治理等概念來加以定義或說明（李易駿，2015：90-96；林萬億，2013：546-552），但是對於社區工作（community work）的各種解釋，卻是異中有同。如蔡宏進（2009，4-8）認為社區工作的目標是發展社區居民、改變社區條件與穩定國家社會的福祉基礎；同時關注社區問題，要有多元人才參與公共事務，與居民整合發展並永續經營。葉至誠（2010，4）提到社區工作是以社區為對象的專業服務工作，有以下步驟：(1)透過組織居民參與集體行動，去釐訂社區需要，合力解決社區問題，改善生活環境及素質；(2)參與過程中，促使居民建立對社區歸屬感，培養自助、互助及自決的精神；(3)加強居民的社區參與及影響決策的能力和意識，發揮居民的潛能，培養社區領袖才能，以達致更公平、公義、民主及和諧的社會。林勝義（2011，277-281）則借用卓越企業的八項特質來發展社區永續：(1)健全社區的組織及人事；(2)樹立正確的社區價值觀；(3)彈性運用社區組織的規範；(4)善用社區固有的資產；(5)貼近社區居民的需求；(6)強調以行動為工作取向；(7)啟發社區居民的自治精神；(8)持續強化社區成員的能力。總而言之，

不論是從事個案工作、團體工作或是社區工作，期望促進不同的服務對象，能夠獲得(1)正向改變；(2)預防事態惡化；(3)合作關係與團隊合作；(4)保護權利與面對問題的能力；(5)提升個人和專業發展（林以舜（譯），2009：260-261）。

參、社區工作與社區發展的實務專業能力

美國俄勒岡大學的擴建過程，師生不捨古色古香的舊建築，要被拆除興建為新校舍，建築師運用社區民眾才能引導社區的有機發展概念，成功兼顧建築環境和學校發展的需要，成為社區發展與公民參與的參考典範（祈明真（譯），2008）。有學者針對社區發展的各種定義總結（黃源協、蕭文高、劉素真，2009：92），認為社區發展即是一種過程，也是一種目的；視為一種過程，它是要透過理性的規劃、行動和評估，並採取集體的行動，以挑戰和壓迫不平等；做為一種目的，它是要促進社會的變遷和社會正義，以提升社區的生活品質。而社區工作方法與社區發展的連帶關係，包含著參與行動的過程。社區工作首要接觸社區居民，根據學者研究（李易駿，2015：126-167；林萬億，2013：567-604；林勝義，2011：103-107；姚瀛志，2011：80-88）及本文著重在社區實務工作者的觀點，整理出進入社區相關的方法步驟，至少包含：(1)進入社區前的人員培訓與教育訓練；(2)收集社區有關的基本資料；(3)接觸社區居民及建立互動關係；

(4)整理及更新社區資訊；(5)瞭解社區議題及觀察社區需求；(6)留意地方權力互動與派系關係；(7)盤點社區資源及評估社區能力；(8)確認社區發展與項目推動的意願；(9)發展社區方案與組織動員的可能性；(10)建立共識進入社區及組織工作團隊；(11)擬定社區願景及發展步驟與持續的執行修正；(12)經驗成果統整與社區工作檢討；(13)循環的培育及訓練社區人才。

不論是社區組織、社區發展或社區營造，都不會離開類似上述的行動步驟，雖然不同的工作觀點因其目的與願景之不同，操作手法有所差異，但朝向正向改變社區與居民共同成長的理念確是一致的。而以社會工作價值推動社區工作或社區發展的實務工作者，有必要瞭解自身專業觀點的操作方法，以免與以其他不同的社區操作概念，產生混淆或似是而非的誤解狀況。

「社區發展工作綱要」第二條提到社區發展「係社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援、技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質」；又第六條提到「社區發展工作之推動，應循調查、研究、諮詢、協調、計畫、推行及評估等方式辦理...應遴派專業人員指導之」。這裡所指稱的專業人員，不論是何種專業的學術或實務人士，跟社區工作強調提供專業且有效的服務（介入）過程並無二致。學者李易駿（2015：90-114）與蔡宏進（2009，14-16）都提到社區工作的要素分別有：(1)透過專業者或社區工作者的協助；(2)結合政府與

民間的力量；(3)集體合作與社區生活；(4)改變社區及提升社區生活；(5)社區工作的組織與機構；(6)社區意識、目標與願景；(7)社區資源設施、方案與計畫。其中，共同提到的專業者與社區工作者是如何成長，誰能夠被定位為社區工作者或專業的社區工作者，則是本文要嘗試討論的重點。

因此，專業的社區工作者應當具備什麼樣的基本能力，才能進入社區服務，其實並沒有一套的參照標準。舉例，從內政部至衛生福利部歷年來推動的福利化社區旗艦型計畫，可以聘任一位專案管理人負責計畫的推動與協助，該專案管理人的應徵條件為「應具有社工師應考資格或實際社區工作3年以上者」。那麼具有社工師應考資格的社工背景與實際社區工作3年以上經驗者的專案管理人，是否有更進一步的共通基本能力或專業能力的區分，才能被認為有能力執行社區方案或進行社區工作服務呢？

鄭如雅與李易駿（2011，38-40）以接受過社會工作相關科系之高等專業教育及從事社區工作年資一年以上經驗者為研究對象，歸納出專業社區工作者認為提供專業服務中所需具備的能力，包括：(1)認識社區及與社區建立關係；(2)對社區情況進行評估判斷；(3)組織的能力；(4)與社區居民團體協力；(5)資源統合的能力；(6)行政能力，以及與自省與成長的能力。許雅惠（2011，127-131）並未特別針對社工背景為研究對象，反以成人學習觀點來分析探討社區工作者的關鍵能力，將主要的實務活動視為一般能力，如資源拜訪、說明會

與計畫設計、評估業務工作技巧；專業能力則以社區評估、資源互動記錄、建立關係的技巧、倡導、組織能力、活動設計及參與技巧、充權技巧等。李聲吼教授等人（2010, 126-128）研究認為社區工作者應具備之能力有：(1)評估與計畫；(2)發展社區專業能力；(3)溝通與參與；(4)與機構合作；(5)干預與提供服務；(6)促進與使能」，其中最重要的社區專業能力面向為「評估與計畫」的能力。林羿君（2011, 125）研究發現社區實務工作者應該具備的能力分為：(1)個人能力：概念性能力、行政管理能力、執行能力、人力資源管理能力；(2)社區能力：行動能力、自我評估能力、資源統整能力、永續經營能力。簡宏哲、蕭至邦、陳竹上（2014, 13）認為社區工作者的應備能力為：瞭解（評估）社區、建立合作關係、資源聯結與組織倡導、會議與行政技巧、方案撰寫及執行、志願服務管理等能力。黃心瑜（2010, 155-156）從社區工作學習者的經驗，有以下的狀況要注意：(1)熟悉社區相關福利服務資訊及提供單位；(2)社區資源盤點的必要性；(3)「沒有關係」真的什麼都作不成，「有關係」真的什麼事都好辦；(4)依社區需求來進行服務，跟在地（組織）一起工作，為人情味的工作方式；(5)社工倫理並不完全適用在社區工作，小心別被書本中的倫理綁住。

統整本節的文獻與研究資料來看，不論從社區工作方法（行動、策略、步驟）、社區發展工作政策的推動與福利化社區旗艦型計畫的執行，對於各種專業能力或基

本工作能力的說明，看似定義混沌或彼此混用而難以區辨，仍然可以嘗試具體的描述社區工作者應備的各項能力。由於社區是複雜的社會場域，包含地方派系競合、權力運作與資源分配、人事經營與計畫執行等等，除有共通性的問題外，更有因地因時因人而不同的個別狀況。本文認為不論是運用社區工作方法協助社區或從事各項社區發展工作者，進行社區服務或推動發展，基本能力要有：(1)接觸社區居民及建立信任關係的能力；(2)瞭解人民團體運作及法令規定的知識；(3)熟悉社區發展協會（或社區組織）的任務與目標；(4)文書軟體操作與檔案管理能力；(5)強化會務、業務及財務的基本認知及參與經驗；(6)方案撰寫與計畫執行能力；(7)社會資源聯結及福利資訊整合能力。進階能力如下：(1)志工管理與志工帶領知能；(2)具備社區資源調查、盤點及開發能力；(3)會議主持及表達溝通能力；(4)社區研究能力；(5)風險管理與衝突解決能力；(6)政治折衝與社區議題對應能力（組織動員與領導）。基本能力多屬於知識與方法層面，專業能力屬於實務技能與組織發展層面，總言之，專業的社區工作者必定包含基本與進階能力兩項，經驗越豐富者，包含的工作能力應越加多元。

肆、培養專業社區工作者的可能挑戰

李易駿等（2014, 104-116）針對社區組織參與福利化社區旗艦計畫後續發展之

研究，提到計畫專案人員除致力於社區內部之運作及發展，有關於社區間的連結與互動，或是與公部門之間的聯繫，扮演溝通橋樑之角色，透過拜訪社區、參與會議之過程，增進社區間的交流、傳承寶貴經驗，並傳達公部門之決策或是業務相關訊息，使社區能及時掌握相關資源及訊息，但有以下議題值得重視：(1)資淺工作者因對於社區現況、社區工作模式及社區旗艦計畫等較不熟悉；(2)除應具社工專業外，亦宜有社區培力輔導經驗；(3)應當培養專業社區工作人力及發展專業工作方法。若以社區現況、社區工作模式、社工專業、社區培力及輔導經驗、專業工作方法等要求來看，這應是培養專業的社區工作者，所要循序漸進包含的學習成長過程。不過，回到社區工作本身，現在會面臨到兩種背景的社區工作者，一是社會工作專業背景的社區工作者；二是非社工專業的社區工作者，前者有社工教育體制系統化的培養專業人才，後者則有不同專業領域或社區組織的實務工作者，包含在地人士與外來者的工作單位。

以社會工作專業背景進入社區服務者，通常以聯合勸募方案、公益彩券盈餘補助、衛生福利部福利社區化（大旗艦）或縣市政府小旗艦計畫的專業人力，讓社區組織有人事費用聘任社工進入社區服務。不過以社工身份進入社區服務，是否就是社區工作者，還要以社工所執行的計畫內容及自身發揮的角色功能來決定。社區工作是綜融且專業的社會工作，雖然社工教育仍以機構式工作方法為主的知識傳

授，但仍然無法改變社區工作，需要專業能力應對各種社區事務的事實。因為社區工作主要目的是解決社區的社會問題，滿足社區需要，促進社區能力及建立群體合作，加強居民公共事務參與並提升問題解決等能力（葉至誠，2010：10-11）。如果社工員只是把社區組織當成機構在提供服務，執行所屬的計畫內容及服務特定對象（通稱案主），並未涉及到居民社區意識的凝聚及動員，或是協助社區發展組織願景或其他能力等培力，充其量只是狹義的社會福利方案執行人員，尚不能稱為社區工作者。不過，若能透過計畫項目的執行或是從特定對象的服務過程，擴及到其他社區居民的共同參與或促進社區能力的發展，就可以算是進入社區工作者的門檻了。

一、培養社工專業社區工作者的挑戰

就現實面來說，要培養社工專業的社區工作者非常不易。李易駿（2012, 98-100）提到當前臺灣社區工作專業化發展的挑戰有：(1)社區工作的理論不足；(2)社區工作的實務教學及實習困難；(3)社區工作者的專業服務內涵不明確；(4)以社區工作為主要服務方法的就業機會稀少。談到社區人才或專業社區工作者的培育，徐震教授曾針對社區工作教學與實務結合，瞭解早期各校社工系所的社區課程提出討論，認為社區工作是社工三大方法中最弱的課程，因為社區工作方法在上課或講述後，無實習機構提供學生實習，也缺乏後續的實務應用（莫藜藜（主編），2007：158-174）。蔡宏進（2009, 213-215）也提到臺灣社區

工作專業性的教育問題，主要有：(1)教學內容主要無法涵蓋所有社區問題；(2)具有足夠資格的教師不足；(3)學生的學習專注需要改進。詹秀員（2002, 352-360）對社會工作在社區專業的建議，希望加強對社區工作相關知識的多元能力，鼓勵社工專業人才投入社區工作，同時兼顧理論、實務與相關研究之適切性。再者，郭政硯（2010）的論文，提到自己是一個受過社工系專業教育的畢業生，卻在進到社區工作中遇到了無力可施的困境，在實習過程也認識了一群社工系背景的社區工作實務者，共同出現對學校專業教育的疑惑，以及缺乏擁有能力能因應工作上的困難。

總體來說，根據上述文獻及本文研究者的社區課程教學與學生實習帶領經驗，社工教育體制下的社區工作課程發展，有以下問題要克服：(1)社區課程師資的社區工作實務經驗不足，或者缺乏在社區組織進行社區工作的經驗；(2)部分的社區專家學者，誤將社區服務當成社區工作經驗；(3)教師對社區營造、社區規劃、社區工作與社區發展的操作概念及工作目標混淆不清；(4)能夠提供社區實習的單位不足，沒有專業的社工人員擔任督導；(5)社區組織的社工員不一定有社區工作的專業知能與實務經驗；(6)學校督導對社區工作實習的定義與目標不能理解或認同；(7)社區組織幹部對社工督導學生，干擾實習進行或不當運用人力；(8)社區工作教科書，多以學術角度提供社區工作的介紹與方法步驟，缺乏實務工作者的行動經驗，學生只能想像而難以理解；(9)社區參訪看到的是社區

組織推動政策或營造的成果，跟社區工作要展現的精神理念有所落差；(10)沒有持續穩定的就業環境，人才流動率過高（註1）。

二、培養一般實務社區工作者的挑戰

培養社工專業背景的社區工作者，有其先天不良與後天失調的問題要克服，那麼冀望於多數的社區組織實務人員，學習朝向專業的社區工作者應該比較容易促進與成長？但同樣仍然有強大的挑戰要面對。傳統上社區工作者的主要任務是評估社區的問題或弱點，經過確認及界定之後，轉換成為社區的需求，進而動員社區居民，共同解決其所面對的問題（林勝義，2011：269；黃源協，2009：2）。尤其是社區發展協會要為社區發展擬定目標與進程，基本上社區理事長或總幹事等幹部，都有責任及義務帶領所屬成員或社區居民，進行社區願景的實現與社區問題的解決。除了運作穩定的成熟社區外，多數社區組織內部仍然有以下狀況要處理：(1)社區理監事對組織運作及章程不熟悉，會務運作未依規定辦理；(2)誰是社區組織的發號司令者，實質權力的掌握者是理事長、總幹事或是另有其人；(3)社區組織在地方是形式上的人民團體或有其實際影響力；(4)社區組織與村里系統及鄉鎮區公所的互動關係是否良好；(5)地方民情與居民性格決定組織動員的難易度；(6)社區組織人員老化，多數缺乏青年志工或行政人才。那麼社區幹部或社區居民，想要變成一位社區工作者協助社區發展各項目標，若置

身於上述的困境，要如何突破與成長。近年來，各地縣市政府都在積極培力社區工作人才，比如彰化縣政府行之有年的推動社區總幹事培訓計畫，針對社區發展協會推薦對社區工作有認同之幹部或志工參加，課程包含理論、實務、會務、財務及討論與實作演練，經由系統性的訓練，培養有組織發展及資源聯結的社區人才（註2）。

至此，還是要回到現實的人才培力問題，社區工作通常是志願性質的服務工作，跟申請專案經費補助社工進入社區服務不同。社區發展仍然以志工推廣為主，在社會環境與城鄉差異的變遷下，會參與社區事務的人員，都是年齡偏高的居民志工，會前來社區服務的學生志工，只是以學習為主的服務性質，能帶給社區實質的回饋仍然有限。又公務人員或教師退休等知識經濟水平較佳的人才，幾乎都不太願意參與社區服務，不是退休享受快樂生活，或偏向環境優良與社會觀感較佳的單位去當志工，形成志工服務有偏向符合個人身份與品牌格調的光環趨勢。加上少子女化，年輕人也要努力工作求溫飽，有家庭生活及長者照顧要維持，更不用說閒暇來當志工。雖然從事社區服務的愛心志工不少，就算有能力去上課培訓，更要克服是否有能力操作電腦，更不用說如何學習方案撰寫與活動設計。

所以社區工作基本能力的培養，一開始在招募的對象來源，便產生知識與技能上的落差。不過，不會使用電腦處理行政及計畫撰寫的人，能夠理解社區工作概

念，協助幹部共同推動會務將是美事一件。至於擁有行政文書及方案撰寫能力者更是少數，況且會寫簡單的計畫申請經費，跟撰寫專案計畫的規劃評估及設計能力，還是不能相提並論。所以要從社區工作課程或一系列的訓練來培育出專業人才，除了學員本身的專業背景與基本的行政文書能力之外，更要有從事社區服務的熱忱與意願，否則學到東西也沒有造福鄉里的機會。

伍、專業社區工作者的社會信念與實踐

學者林明禎（2013, 120-121）從不同的社區概念定義思考，強調社會工作者必須不斷省思專業的價值，原有的專業職能外，更要變異的在社區形式與環境中，滿足對象族群需求；更理解何以社區在社會工作中扮演著重要影響，同時變遷代理的社會工作者，扮演社區工作角色功能，不僅是在保有專業存活的機制；更重要的，一直是社工專業發軔至今從來的使命與承諾。這裡直指本文的核心議題，什麼是社會工作觀點的社區工作？先不談學術性的論點，而是回到社工專業存在的價值及助人理念的闡述，從貼近社區實務的社工經驗來說明，我們認為社會工作是一門自我反省與接受挑戰的專業。社會工作面對不同的服務對象，正如每位工作者在人生有不同階段，需要同時或分別扮演某種角色，不必要拘泥於一身。社會工作的本質，可以是一種人生價值觀，一種做人處事的

態度與問題解決的工作方法。學會當社工之前，要先學會做人，不會待人接物的工作者，將是傲慢的知識口水者，因此不會做人，寸步難行，要能夠反求諸己。如何在社區場域實踐社工精神，我們冀望此身的夥伴可以從自己身上找答案，同時向服務對象（居民、案主）取經，重視不同的人生經驗與生命智慧；從自己身上看見需要，同理他人的需要，理解集體的需要。

社會工作要求關注弱勢與社會正義的維護，社區工作雖強調集體成員的共同利益與問題解決的發展，但更離不開對社區弱勢者的權益保障。從我國社區發展政策推動，不論是從公共設施建設、生產福利建設或精神倫理建設等項目來看，臺灣社會工作與社區工作的共同價值便是「社會關懷」，關心眾人的福利安康與生活福祉，這是比其他社區推動概念更加深化的信念，無疑是一種「里仁為美」的生活境界。專業的社區工作實踐，應當是推己及人、己立立人、己達達人的「共存、共好、共榮」的生活環境與社會關係之營造。能夠理解上述的信念，不論是否為社工背景的社區工作者，都有機會努力發展屬於個人及眾人所需的社區工作專業能力。

陸、代結語：邁向專業社區工作者的學習之路

由於社區工作在社會工作專業發展的進程中，是已經弱化的社工專業，雖然有學者致力提倡社區工作專業化的建構，但我們認為在社工教育與證照體制，未能真

正體悟社區工作的重要性，願意投入更多資源加以經營社區領域，以及社區工作就業環境未能獲得良好的重視之前，社區工作的教育訓練與人才師資的系統性養成，仍然有一大段路要走。面對大環境暫時難以改善的現況，我們還是回到社工專業的初衷，認真的探索社區工作的本心，若沒有良好的信念與實務態度，再細緻的評估及考核方法都是末節，社區工作要成為裡外兼顧，付諸行動而非虛有其表的成果創造。文末，我們期望透過實務上的論述與工作經驗加以統整，提供從事社區工作的夥伴參考，共同努力創造祥和社區與溫暖生活的社會環境。

不論是否為社工專業的社區工作者，或是一般的社區實務工作者，想要推動社區發展工作，提供以下觀點促進瞭解與學習：

1.身為社工專業的社區工作者，要能夠跳脫機構服務模式觀點，運用社群網絡的概念，聯結社區需要的社會資源，同時運用所學的社會工作實施過程，從建立關係、評估、規劃、介入、評鑑、結案等步驟，要因時、因地、因人、因事制宜的融合運用。社區工作是走入人群，擁抱社區，是服務居民同時也是服務案主的社會工作。社區工作服務的對象，從個人、家庭、團體、社區組織、機構或學校等，都可以是運用聯結的網絡資源。所以，要具備不同的社區觀點與實務準備：(1)把學校教的，變成社區需要的；(2)持續進入社區服務與實習；(3)強化各種社區推動領域或政策發展的認知及概念（如社區營造、社區

發展、社區規劃或農村再生計畫等)；(4)挑戰自身從事社區工作的跨領域能力；(5)建立社會資本與社區(資源)聯結；(6)具備個案、家庭及團體工作的基本能力；(7)善用社會(福利)工作網絡及社群資源。

2.一般的社區實務工作者，鼓勵積極參加縣市政府或民間單位辦理的各種社區研習或培訓課程，瞭解不同的社區工作方法及議題操作概念，若有興趣亦可嘗試進入社工科系進修就讀，瞭解社會工作觀點的社區工作。同時不要畫地自限，不同的社區有不同的社區狀況與議題，切勿因為所處社區的營造成果或成熟操作的工作經驗，便能夠以為一招半式打天下，這容易產生主觀的刻板印象，而成為困頓社區向他人學習的絆腳石，不利社區發展的經驗交流與互惠合作。

3.社區工作者除了學識專業外，更要有人文素養，不熱愛自己生長的土地或生活家鄉的人，絕不可能成為一位良好的專業工作人才。因此期望想為社區發展盡一份心力的工作者，不僅要瞭解自己社區的歷史，看見草根的文化，更要熱愛自己的

土地，關懷自己的居民。社會工作者及社區工作者都是「穿針引線」的角色，創發資源關懷弱勢，同社區居民站在一起，由下而上的改變社會。我們相信沒有真誠人情的社區生活，會是個冷漠可怕的社會，為自己及社區居民建構一張社會安全網，共同強化未來的生活環境與權益的保障。

本文返璞溯源並整理相關的社區工作及社區輔導經驗，透過社會工作學理及社區工作的價值核心，來確認社區工作的專業特色，非以服務本位或專業評量為基礎，仍要建立在正確的工作信念與人文關懷為踏腳石，這是一種道德情操與服務態度，藉以確立社會工作與社區工作的關聯性，以提供未來本土社區工作發展的經驗參考(註3)。

(本文作者：簡宏哲為亞洲大學社會工作學系碩士、社區工作者；蕭至邦為亞洲大學社會工作學系助理教授；陳茂祥為朝陽科技大學銀髮產業管理系助理教授)

關鍵詞：社區工作、社區發展工作、社區工作專業、社區發展協會

註 釋

註1：從社工教育推動社區工作課程的人才培育，僅在知識傳授與實習場域的條件上就面臨到諸多挑戰，更不用談論社區工作沒有就業市場，而且人員流動率極高，主要以聯合勸募方案及政府計畫經費的補助，多以一年一聘，而衛福部的福利化社區旗艦型計畫可以是三年期計畫，有延續性補助，惟專案管理人事費卻是逐年遞減，更何況還要每年提案審查是否能通過補助。社區組織的工作環境，相對於社福機構更加複雜。要在短時間內熟悉社區環境及會務運作，觀察組織的權力網絡及成員互動情形，以及計畫執行內容與核銷方式，更要與不同的社區居民打交道

。而且社區幹部與志工幾乎不是社工領域背景，時常出現外行指導內行的情況，加上社工專業倫理規範面對社區問題，常有情境兩難與因人而異的狀況產生，導致社工適應不良，角色混沌的情形出現。臺中市某社區曾出現一年替換四位社工的情形，以及許多社區常面臨找不到人才可用的問題比比皆是，可見社工在社區能否穩定留任及延長就業服務的機會，發揮專業服務居民都是個問題，遑論進一步被培養為專業的社區工作者。

註 2：吾人認為透過系統化的課程培訓，多少能夠帶動社區人力各項知識與能力素質的成長，問題是若要成為專業的社區工作者，涉及到自身專業能力與影響力等條件，亦即要能夠被社區居民或組織成員所認同。若是社區理事長、總幹事或幹部、資深志工因自身職務賦予的責任，結合社區工作知能來進行良好的溝通協調，將正確的社區工作觀念帶給社區居民及工作夥伴共同參與，那麼各項事務的推動則可減少不必要的阻礙，若能激發眾人的凝聚力與組織認同感，則為社區的永續經營打下良好的基礎。

註 3：社區工作者的角色探討，尚可區分為在地居民與外來人士的社區工作者，以及擁有社工與不同專業或職務身份的社區工作者，介入社區事務與服務領域的關係研究，礙於篇幅有限，期望未來有機會能夠深入研究及討論。

參考文獻

- 李易駿（2012）。朝向專業化的社區工作發展。社區發展季刊，138，93-105。
- 李易駿（2015）。當代社區工作－計畫與發展實務（四版）。臺北：雙葉。
- 李易駿、賴兩陽、許蓮美、洪春旬（2014）。社區組織參與福利化社區旗艦計畫後續發展之研究。衛生福利部補助研究。
- 李聲吼、盧禹璵、謝振裕、林羿君（2010）。高雄市社區發展實務工作者永續經營能力探討。高雄市政府。
- 林以舜（譯）（2009）。理解社會工作（原作者：Neil Thompson）。臺北：華都。
- 林明禎（2013）。從當代社區的變異初探社區工作者角色。臺灣社區工作與社會研究學刊，3(1)，99-126。
- 林羿君（2011）。社區發展實務工作者能力之研究－以高雄市社區為例。屏東科技大學社會工作系碩士論文。
- 林勝義（2011）。社會工作概論（四版）。臺北：五南。
- 林勝義（2013）。社會工作概論（五版）。臺北：五南。
- 林萬億（2013）。當代社會工作－理論與方法。臺北：五南。

- 姚瀛志（2011）。社區組織理論與實務技巧。臺北：揚智。
- 祈明真（譯）（2008）。社區發展與公民參與：俄勒岡實驗的啓示（原著：Alexander, C., Silverstein, M., Angel, S., Ishikawa, S., & Abrams, D）。香港：商務。
- 秦燕（2013）。社會工作倫理。臺北：華都。
- 張英陣、潘中道、許雅惠、陳玲萍（譯）（2012）。社會工作概論（原著：Brenda DuBois, Karla Krogsrud Miley）。臺北：雙葉。
- 莫藜藜（主編）徐震（原著）（2007）。徐震教育論社區工作。臺北：松慧。
- 許雅惠（2011）。社區能力與社區工作者關鍵能力：成人學習觀點的分析。臺灣社區工作與社區研究學刊，1(1)，91-136。
- 郭政硯（2010）。老師到底有沒有教？社工系畢業生的社區工作之路。長榮大學社會工作學系碩士論文。
- 黃心瑜（2010）。社區工作學習者如何看待社區組織。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 黃源協（2009）。社區工作的新取向：社區能力與社區資產。臺中：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 黃源協、蕭文高、劉素真（2009）。從“社區發展”到“永續社區”－臺灣社區工作的檢視與省思。臺大社工學刊，19，87-132。
- 葉至誠（2010）。社區工作與社區發展。臺北：秀威。
- 詹秀員（2002）。社區權力結構與社區發展功能。臺北：洪葉。
- 蔡宏進（2009）。社區工作。臺北：五南。
- 鄭如雅、李易駿（2011）。社區工作者核心能力之探討：專業社會工作者之經驗與觀點。臺灣社區工作與社區研究學刊，1(1)，1-44。
- 簡宏哲、蕭至邦、陳竹上（2014）。〈社會工作者投身福利社區化的困境與突破－以社區發展協會實務經驗為例〉。輔仁大學社會工作學系主辦《輔仁大學社會工作學系「社會發展與社區工作」學術研討會》，地點：輔仁大學。
- 羅秀華、沈曜逸、李柏祥、黃韻潔編著（2012）。類湯恩比館的實踐取向－社工社群在草根社區的服務學習與推進。臺北：松慧。
- 蘇景輝（2010）。弱勢者人權與社會工作。臺北：巨流。