



# 臺灣社區工作觀點與 保護性社會工作發展之初探

簡宏哲·蕭至邦·林家緯

## 壹、前言

社會工作領域五花八門，社工人員的身影穿梭在個人、家庭、團體、社區當中，扮演多重的服務角色。隨著社會變遷，社會工作環境越來越多元，面對案主可能來自不同年齡、種族、社經階層、宗教信仰、性別傾向及能力，社工員的工作是非常有價值的、滿足的，但也是使人氣餒的、充滿壓力及挑戰的工作（曾華源等編譯，2010：2）。當前臺灣社會面對家庭暴力、隨機傷害、預謀犯罪、毒品防治、校園事件等多重社會問題的風險壓力下，如何透過政府部門跨局處協調的機制，對於社區內有需要協助的民眾或家庭等保護性業務個案，整合資源提供連結，並協助受害者走出傷痛，同時讓第一線社工人員能夠更有裝備來進行專業服務，更緊密地促進社會防護網的形成，是臺灣社會工作發展正要迎戰的課題。

現行針對保護性社會工作的實務機制

與法規應用的研究討論不少，而且從實務工作層面來看，既有的社會安全網絡工作模式，逐漸朝向機構、案主、服務提供者、方案資源、社區組織及政策的整合來著手，建立良好的服務輸送與合作關係，尤其第一線服務的社工員，兼負案主的需求反應、緊急安置及中介協調等重要功能。面對社會風險可能隨時發生在你我熟悉的生活環境，以社區為基礎的保護性社會工作發展模式，應當能夠呼應政府的社會防暴網絡概念，建立多元的安全預防與事後改進的有效機制。本文將從本土社區工作觀點與實務層面，嘗試說明社區系統資源與社區工作概念的整合，如何應用在保護性社會工作服務，同時檢討社區工作教育的發展不足，呼籲各界重視社區工作專業的深化，並以此專業適時回應社會變遷的需求與進步。

## 貳、社區工作方法應用的實務挑戰

吾人皆知社區工作是社會工作三大方法之一，相對於個案工作、家庭及團體工作，更偏向跳脫微觀的層次。社會工作者配合服務機構之功能，採個別之方式，以適應不良或有問題的個人與家庭為對象，透過專業關係的運用，及經由物質的援助或心理的支持與治療，以協助案主澄清其問題、發揮其潛能，並結合社會資源、協調社會環境，以恢復或增強其社會功能，適當的解決其問題，稱之為「社會個案工作」(許臨高主編，2003：5)。「家庭社會工作」以家庭整體為取向，重視家庭成員的互動對個人問題的影響，勝於個人本身的問題，強調在人格平等的原則下協助家庭成員角色的執行，著重個人需求的滿足和家庭關係的協調，以促進家庭功能的發揮(謝秀芬，2006：13)。「團體工作」的定義為社工者在小型的處遇性與任務性團體中，運用目標導向的活動，以滿足成員社會情緒的需求及完成任務，在服務輸送系統中，這些活動被用來指導團體的個別成員及整個團體(莫藜藜譯，2014：16)。社區工作強調以整個社區範圍為工作對象，社區包含許多的個人及團體，其特性相當注重以組織的方法，或透過運用社區中的組織來處理社區中全部居民的事務，來解決其問題(蔡宏進，2009：9-12)。社區工作是以社區為本的助人服務工作，旨在推動居民參與，讓居民在參與的過程中爭取合理的權益，以改善居民的生活素質為基本理念；社區工作是一種協助推動社會發展的過程，是動態的表現，包含發展、教育、行動三個階段(姚瀛志，2011：6)。

綜上所述，基於共同的社會工作價值觀與服務信念，社會工作三大方法各有所屬特色之技巧能力發展，彼此又有其重要的關聯性。從實務經驗說明，從事個案工作幾乎不可能不碰觸到案主的原生家庭及其生態系統，因此個案工作結合家庭系統的服務方法，可視為一種同樣工作方法的能力概念；團體工作也強調社工人員在團體中，需要同時兼顧個別成員和整體成員的目標需求，有時候部分家庭，也是會成為團體工作中的某個關係成員之一，所以團體工作也可運用在家族治療、家庭工作的實施方法，所以可稱為不同工作方法，但有相同概念的關聯性(簡宏哲、蕭至邦、陳竹上，2014a：170)。而社區工作在某些情況，也需要個案、家庭及團體工作的服務能力進行介入，以見整合社工技巧處理問題解決的成效。學者林勝義(2011a：249)曾對社區工作與個案工作及團體工作之比較，認為就社區工作而言，一方面可以結合個案工作方法，優先針對社區弱勢居民提供個案處遇，以增進其福祉；另一方面也可以結合團體工作的方法，與社區內部的相關團體一起工作，從而改善社區居民生活。

當我們擁有社會工作三大方法交互運用的基本概念時，回過頭來要面對當前社工教育，仍以機構模式為服務基礎的專業建構，則社區工作觀點的個案、家庭及團體工作的專業方法與技巧的發展性何在？因為教學的不一定有實務經驗，有實務經驗的也少有能夠論述為系統化知識，社會工作朝向專精專業化發展，必然面臨到某

個領域特別強化，部份領域被弱化的現象。翻閱國內社區工作當前出版的教科書來看(李易駿, 2015; 蔡宏進, 2012、2009; 蘇景輝, 2009; 賴兩陽, 2009; 姚瀛志, 2011; 林勝義, 2011a; 葉至誠, 2010; 莫藜藜(主編), 2007), 比較偏重於社區相關名詞的定義及解釋, 以及社工(專業者)如何進入社區服務及組織居民行動、各種領域的運用等概念, 跟個案、家庭與團體工作相比, 缺乏實務性的操作演練與更深入的技术教育(註1)。尤其社區工作觀點與保護性社會工作發展, 兩者之間究竟應呈現何種關聯? 尚未有具體的案例分析及專業論述, 就本文團隊從事社區實務經驗所知, 保護性社會工作對象存在於家庭及社區系統中, 而社區工作的優勢在於建立基層網絡橫向系統的專業能力, 現今保護性社會工作多屬於被動式通報及事後處置, 缺乏事前預防的危機資訊接收管道, 這跟保護性社工人力還不足以深入基層系統, 掌握社區環境、風險家庭即時狀況及地方事務資訊關鍵對象有關, 但這僅僅是社工人力不足之處, 尚未延伸至社區人力充足之後, 如何從既有的行政管理機制, 落實到社區走動式預防管理的模式建立, 以及如何跟村里鄰、社區組織、學校、社福機構、警政系統、鄉鎮市區公所等相關業務系統人員, 建立團隊合作的互助聯防關係。

### 參、社區工作與保護性社會工作的運用基礎

近年來國內有關保護性社會工作議題之討論與研究, 如雨後春筍般的發展, 關於社區工作結合的主題尚未見具體論述, 而在實務上已經有相關計畫在推動, 如中華家庭暨社區展望協會曾於 2008 年獲得公益彩券與聯合勸募贊助, 執行「築愛行動~讓愛無礙; 家庭支持服務計畫」, 招募社區居民擔任志工, 結合社區工作者、宗教團體及社區組織, 接受培訓後參與投入並發展社會資源網絡, 「建立社區及時協助家庭初期危機化解的資源網絡」, 亦即初級社區家庭暴力防治的支持性網絡模式(註2)。村里社區組織方面, 如臺北市文山區忠順社區發展協會於 2013 年開始, 與內政部臺北市警察局、社會局家庭暴力及性侵害防治中心及七個社區共同成立「社區關懷訪視志工服務隊」, 運用社區鄰里組織針對社區弱勢進行關懷服務, 透過親自與居民的參與, 建立社區預防家暴的防護網(註3)。臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心 2014 年補助出版《家庭暴力防治社區培力手冊》, 介紹家暴防治觀念倡導, 運用里鄰系統建立社區經營、定期關懷與危機處理三級制度, 透過案例宣導強化居民瞭解通報機制與資源清單聯繫的能力(註4)。臺中市政府結合里長、鄰長、區公所、衛生所及社區醫療群單位, 於 2015 年成立愛鄰守護隊, 即時轉介醫療、教育、社會福利等資源, 關懷對象則以獨居老人、經濟弱勢、高風險家庭為主, 以「一里一守護」為目標, 將整合式服務送達家戶(註5)。由於社區通指在一定區域內, 有著共同社會關係與生活互動的一群人, 不過社

區是外來名詞，國內民眾對社區的概念遠遠不如村里來得熟稔，一個社區如果沒有多數居民形成社區意識，也就是建立新的睦鄰倡導觀念，在地營造與社會發展就無法帶動，社區也只是形式上的學術名詞。故社區是一種社會系統，其各部分相互聯繫、相互影響，為社區成員履行著各種社會功能；社區履行與地方有關的社會功能，功能上是一個社會活動的組織，為居民提供其日常生活中必須的、廣泛的活動區域和活動資源（葉至誠，2010：3）。如今政府各機關與福利機構推動各項社會服務工作於基層，已經透過村里系統與社區組織的聯結，進行社會安全網絡的建立，這表示必須深入地方居民進行互動，讓民眾感受到這些資源與服務是有切身相關的，以及促進社區組織協助政策推動的培力才有預期成效的可能。因此，當前的社區防暴、街坊出招等方案必須突破限制？在社會工作的推動上及業務執行過程，要讓接觸對象（案主及居民），獲得社會資源與社會關係的運用，首要讓社區社會系統可以成為連帶運作的共同生活體。

再以社區為基礎的服務方案，從福利社區化進演到各種預防性與支持性的服務方案，以衛生福利部與中國信託基金會近年來推動的案例來看，包含兒少與家庭、身心障礙、老人與新移民、單親等，服務趨勢由點、線到面的發展力量，以及社區培力與自主力量的形成，最後建立以社區成為預防與支持家庭的重要力量（王秀燕，2016：74-78）。如果以家庭為中心的社會服務缺乏社區資源的供輸，家庭很難

有足夠的保護因子對抗配偶暴力、兒童虐待、貧窮等風險因子；而社區要成為支持居民的資源，本身的發展是前提；當社區發展出現困境時，引進外力援助是改變現狀的有效途徑（林萬億，2013：546）。

不過，我國保護性相關業務研究，比較集中於社會系統、警政系統及醫療系統（許如悅、鄭麗珍，2003；鄭瑞隆，2004；汪美鳳，2005；王行，2005；李開敏、陳淑芬，2006；黃明玉、郭俊巖，2007；林慈玲，2008；沈瓊桃，2008；趙善如，2009；黃彥宜，2009；嚴祥鸞，2009；賴碧怡，2010；游美貴，2010；汪淑媛、蘇怡如，2010；蔡佳容、潘淑滿，2010；王珮玲，2010；周清玉、曾冠鈞，2011；游淑華、姜兆眉，2011；蔡燦君、沈佩秦，2011；林明傑，2011；黃志中，2012；沈慶鴻、賴乃榕，2013；馬淑蓉等，2013；劉玉鈴，2014；曾儀芬，2014；李易蓁、楊巧鈴，2014；黃楷婷等，2015；沈慶鴻，2015；張淑芬，2015；郭麗安等 2016），研究主題偏向案主需求與照顧、受暴及暴力經驗分析、個案及方案評估、風險研判與工作策略、人身安全與工作環境、督導關係、專業能力及教育訓練、法令執行、服務成效分析及跨域合作等範疇（註6），缺乏有關跟社區工作結合運用的實務案例研究。但是社會工作發展出綜融式實施模式，早就強調微觀、中間與鉅觀系統的交互運用（曾華源主編，2013：5），例如安置於中途之家的司法轉向青少年，無法到校上課，學生家長表示，機構青少年均有不良紀錄，會影響學校其他學生；而學校編制小，

缺乏專業輔導人員，保護安置中的青少年無法上課，所以不是處理青少年學業落後、學習意願低等個人因素即能解決，尚涉及中間系統機構、學校、社區的互信與合作，鉅視系統義務教育法、安置機構設置能否設特別班教授意義教育規定等。

雖然國內缺乏有關保護性社會工作與社區工作觀點結合運用的研究案例，但是運用社區資源建立服務網絡的工作模式已有概念。如透過社區組織推動家暴防治作法有：(1)結合社區一般活動宣導；(2)辦理志工訓練及居民講習；(3)訪視關懷融入其他福利服務；(4)建立小區域通報網；(5)傳統文宣及網路通訊，組織運作層面有(1)以服務據點為核心的整合服務；(2)網羅特定社區人物；(3)非正式的活動合作；(4)正式社區網絡及會議（陳怡仔、滿春梅、陳宜珍，2016：187-188）。郭靜晃（2015，171、174-177）認為親職教育社會資源運用之重要性，不僅是時代潮流趨勢，亦是分擔教育責任，達致共同參與成長，透過親職教育與社區連結及網絡運作，促進家長、學校、社區及社區機構參與。董國光從學校社工師的角色，運用社區工作的方法與概念，從鉅視系統來協助學校解決學生問題，以學校系統為中心，再拓擴展到學校所處的社區外系統（林萬億主編，2012：237）。無論任何服務方案進入社區執行，公私立機關團體及各種人力、物力及財力之有形無形資源，都是可以思考運用的社區資源。

## 肆、建立安全社區網絡的服務運

## 用觀點

### 一、社區系統的運用觀點

社會工作在社區的範疇中，家庭事件處理無疑是社區安全重要的一環。家庭社會工作本身就是社工專業實務的主要領域，強調以家庭為中心的綜融性工作方法，亦有個案、家庭（家族）、團體工作等方案形式實施處遇（呂寶靜主編，2011：345）。而家庭往往是性別不平等、權力壓迫或歧視，所衍生不當行為（指各種形式的暴力）的隱匿性情境系統。事實上，一般社工人員認為家庭社會工作，往往是最有挑戰性及困難性高的工作場域，那是因為社工人員初期並無法快速有效掌握案主（家）的家庭系統狀況，以及遭遇困境所需運用的社區資源何在。社工專業要進行問題解決或事件處遇之前，一定要先瞭解服務對象的家庭規則與家庭功能的背景資訊。但我國社工專業體制，通常以適應機構服務項目的專業教育為主，聚焦在「微觀」層次，個案工作是基本專業，團體與家庭工作則是必須擁有穩固的知識學習與實務經驗的累積，才能夠逐漸熟悉上手，以達到「中介（居間）」的工作層次。但是，銜接中介面到宏觀層次的社區工作，則是社工專業的非主流，而隱匿性與封閉性較高的案主家庭，在社區工作的範疇來看，卻能夠擁有多元化的策略與工作技巧，這反而呈現出社區工作的價值與專業之處。我們應當瞭解社區工作配合社區發展政策的推動項目，在於公共設施、生產福利、精神倫理等建設，目標為經濟、文化、社

會條件之改善（林勝義，2011b：97）；其目的為增進有組織、有計畫的福利輸送，強化家庭及社區功能，結合社會福利體系與社區發展的集體承擔，有效達到問題的處理與解決（葉至誠，2010：12-13）。

社區工作之所以專業，乃是以社區為整體，以鄰里為網絡，以家庭為中心，以個案為基礎的綜融性社會工作。其工作方法採取全面性的接觸居民，逐漸的認識社區並瞭解社區，主要有以下步驟：(1)建立初步的關係；(2)進行探索性互動；(3)認識社區的空間分布；(4)探查社區的交通網絡；(5)了解社區的文化、風俗、語言；(6)蒐集社區人口相關資訊；(7)觀察社區權力結構的情況；(8)留意社區可能發生的問題；(9)留意社區內部的資源等（林勝義，2011a：103-107）。也因為社區工作方法讓專業工作者掌握社區整體的網絡系統，有效聯結社區家庭（居民）的相關資訊，結合社區組織、學校、社工、志工或機構人員的觀察及訪視協助，覺察疑似暴力或高風險學生（居民）與家庭暴力等潛在狀況，有效透過鄰里關係的支援防範，降低學校、社區或家庭等社會事件的產生，並能夠及即啟動快速通報的反應機制。所以，運用社區工作觀點的保護性社工業務的安全網絡建立，是運用點（個案）、線（鄰里）、面（社區組織、學校、家庭及機構聯防）的整體行動與處遇策略，更能有力的運用生活在地之熟悉感與信任感。運用身處社區情境與理解社區權力關係的優勢條件，比一般社工員的單線操作（或傳統方法），擁有更多資源（關鍵人、事、物的掌握）

與資訊（關鍵時機的判斷）運用彈性，並依此擬定可行方法策略，以因應社區各種社會問題的預防及事件介入。

## 二、安全社區的運用觀點

社區安全的營造起源於「安全社區計畫」。1989年第一屆意外事故預防國際研討會在瑞典首都斯得哥爾摩舉辦，該大會正式決議，聲明了「所有人類皆享有健康及安全的平等權」，符應世界衛生組織「Health for all（全民都健康）」的策略和世界衛生組織意外預防與傷害防制全球計畫的基準（註7）。國家及國際間推動安全社區應注重的範疇，包含：(1)制定安全衛生的公共政策；(2)創造互相扶持的環境；(3)強化社區合作的活動；(4)擴充公共服務項目，其中安全社區關注的對象應特別意識到青少年、老人、婦女及其他弱勢團體等（高瑞穗，2004：23）。而安全社區的定義，是指一個社區能在社區民眾的共識下，結合社區內所有資源，共同為減少各種意外或故意性的傷害、營造更安全的環境、促進人際和諧、增進每個人身體、心理與社會全面的安適不斷而努力的運動（註8）。

國內關於安全社區的文獻（周士雄、鄭明書、施鴻志，2000；李素馨、蔡益銘，2002；李宗勳，2000、2001、2002、2004；鄭惠美、照屋博行，2004；佟瑞鵬、馮志斌，2010；白璐，2011；陳恒鈞、林家慧，2012），主要討論：(1)安全社區的認證機制與安全診斷的工作方法；(2)安全社區環境的營造與危險因素的控管；(3)居民的安

全社區意識及參與認知；(4)社會資本與社區安全的相關性；(5)跨際學習及安全社區的公民參與；(6)安全社區的健康營造；(7)社區安全需求的比較；(8)警民聯防的社區安全關係。進一步說明，安全社區環境的營造與意外風險的控制，是物理環境系統層面及人際關係系統的共同整治，兩者結合代表居民與社區之間所發生的互動關係，以社會工作的觀點來看，包含三種面向（古允文等譯，2002；曾華源、李自強主編，2006）：(1)微視面：意指個人，及生物、心理、社會系統對個人衝擊；(2)居間（中介）面：意指家庭、工作團體及其他社會團體或較小團體對於個人的衝擊；(3)鉅視面：意指比家庭大的團體或系統，如組織、機構、社區、文化等。現今安全社區的建構，並未直接以社會工作的角度論述，基於福利服務與社區資源連結的社會事件防範，若能從社工觀點來思考，運用安全社區的理念來推動保護性社工業務，需要社會工作與社區工作的專業來實踐（註9）。

## 伍、保護性社工運用社區工作的基本概念

建構以社區為基礎的保護性社會工作的安全防暴網絡，應從社區工作、安全意識與教育防治及專業服務等關聯性著手，以下整理有關論述及瞭解可能遭遇問題，以提出一套合理的工作策略與處置方法。

### 一、社會福利資源與服務輸送遭遇

誠如公部門與專家學者的宣示，性別暴力防制是跨部門、跨專業及跨機構的整治工作，除了各業管的主責推動項目，更需要橫向的網絡聯結。網絡的資源聯結，必須建立在一套合理的服務輸送體系及處理問題的有效流程，以避免資源使用的浪費，也能回應被害者的照顧需求。檢視國內有關文獻（施教裕，1998；謝秀芬，2006；周震歐，2007；柯麗評、王佩玲、張錦麗，2007；郭貴蘭，2010；林萬億，2010；呂寶靜主編，2011；徐震等著，2013），結合研究團隊的社區工作經驗，瞭解服務系統層面的問題，可能有以下影響：

#### 1. 法令問題

法規政策以服務對象為取向，重視個別成員的需求，缺乏家庭觀點或整體考量的社區服務觀點。

#### 2. 城鄉差異

公部門與民間單位合作福利服務輸送，通常都會區遠比偏遠、農村地區的民間資源還要豐厚，使農村偏鄉的服務弱化與福利資源的分配比例不均。

#### 3. 區域整合不足

地方上的機構資源與服務項目，沒有資訊或輸送的整合平臺，公部門也未有效統整有關福利領域的各種機構，建立區域性的福利服務整備資料庫，而可能出現下列現象：

(1)受害者尋求服務過程，一時不知要如何尋求協助，未能立即獲得充分有效的福利資訊，以解決急迫的身心保障或基本需求。

(2)機構資源無法提供案主完整的福

利服務，第一線人員缺乏系統性的轉介資訊，在安置（處遇）過程中，延長案主的等待與加深身心疲憊，造成服務時效性的中斷或空轉。

(3)機構人員受限於人力與經費，難以拓展自身服務範疇以外的機構資源（同領域，但服務項目不同），未能思考同業結盟的福利流程輸送及提供有效的資訊告知，造成案主必須重新找尋合適的機構，並重新接受開案、評估與服務的流程，大量消耗案主的心力與時間。

(4)缺乏個案福利使用控管機制，案主可能重複使用機構福利，造成資源與成本的浪費；政策未能有效檢討區域內，機構服務各項福利人口的比例控管，造成福利資源與服務人口比例的供需失衡，產生過多或不足的現象。

#### 4. 基層專業薄弱

里長、總幹事及社區組織等基層人員，沒有社會福利服務的基本概念，政府也未能針對鄉鎮（市、區）公所等有關承辦人員，提供整合性的培訓與專業的訓練，監督與評估的責信機制不足，缺乏有效的強制作為，失去社會事件立即預防與發現的先機。

#### 5. 專責人力失衡

多數縣市政府專業人力短缺，社會行政人力編制不足，委外單位的分工服務，難以系統性的整合，服務資源分散，若遇上服務地點交通不便，福利機構選擇容易執行的服務項目，則必須由公部門配置必要人力，專責服務福利匱乏地區的弱勢人口。

#### 6. 功能權責不明

社會問題多元化，往往案主有家暴、性侵、身障、精神醫療、老人、婦幼、原住民、新住民、經濟等複合性的境況問題，何者該優先處理，什麼單位為第一線，符合哪些標準，由誰來服務等問題判斷，成爲一種必要的臨場專業與學習項目。

#### 7. 諮詢人力缺乏

有關切身需要的福利政策往往不爲人所知，當民眾有福利需求時，面對政府的消極被動，透過標準化、科層化的行政申請，加上「可能的案主」不熟法令規定而不知所措，也讓福利黃牛有機可趁，不只耗損公文往返的時間，也延誤防範事件發生的有效性，故培訓足夠的福利志工或增加服務人力有其必要性。

整理文獻與現實情況發現，若能改善上述問題所產生的可能影響，便能增進福利服務體制的宏觀完備，不僅能夠有效處理社會事件的善後工作，將能強化防止事件發生的先期效果。爲了更加聚焦社會社區安全網絡的形成與有效性，從宏觀接續至社區爲基礎的中介、微觀模式，重點在於如何讓社區內的福利機構、村里辦公室、社區組織、家庭學校及警察機關的資源整合與通報機制形成，更能合理看見在地聯防的社區安全效益。

## 二、建構社區系統保護性業務資源網絡

保護遭受性別、歧視、壓迫等任何可能的暴力行爲的受害者，應當減緩暴力產生的社會文化規範與價值因子出現的機

會，預防是必要的準備手段（謝秀芬，2006：205-206），需要（1）消除社會和家庭的暴力傳承；（2）改變社會的性別歧視；（3）建立家庭和社區間的網絡。要達到上述目標，現今保護性社會工作防治網絡（如家庭、婦女、兒少等）的實務運作，主要朝向公部門的跨部會與民間機構資源的跨專業去整合（柯麗評、王佩玲、張錦麗，2007；周震歐主編，2007；郭貴蘭，2010；呂寶靜主編，2011）。這是因為防範暴力的主要資源（法定分工、業務人力等），掌握在公部門機構與民間社福機構手中，而政策宣導與福利資訊的流動，也偏向於網路媒體與機構式服務的傳播，並無法深入社區並普及社會大眾，尤其是學習資源或獲取服務資訊能力不足的弱勢人口群。因此社區安全網絡體系的建立有其必要性，在社會安全保護網絡的概念下，司法、警政、衛政、社政、勞政、教育、醫療和國防等組織橫跨與專業結合業以成形，但前線的預防工作不只是社工人員或法定人員的責任，應當更加注重第一線的社區網絡，以厚實社會暴力防範之推廣與打擊犯罪之層面。

礙於篇幅，本文無法詳述社區、校園、家庭、機構、公私協力等安全網絡的治理體制，加上從社區工作推動保護性社工業務的案例有限，難以統整說明，但就社區工作觀點之建議，保護性社會工作者除了必要的專業知能外，還應當擁有社區工作基礎能力以應付社會變遷之需要，如下：（1）瞭解社區工作的基本概念與工作方法；（2）進行社區資源調查，盤點跟社工業

務有關的資源（如公部門與民間單位）；（3）跟社區組織及鄉村里鄰系統建立合作基礎，與業務執行範圍的地方居民建立信任關係；（4）針對個案、家庭與團體等不同服務（處遇）對象，選擇適宜的合作單位，瞭解是否已有執行中的方案，避免跟同類型的方案產生績效競爭或資源重疊的問題，思考如何互補或分工；（5）瞭解地方權力運作與競合關係，不是能用的資源就照單全收，事先瞭解隱藏的權力問題，避免跟某甲合作，卻得罪了某乙；（6）確認社區資源運用的合理性，瞭解合作單位的業務負荷力及社區動員的承載力，也不要為了消耗資源或預算而錦上添花；（7）透過教育訓練或活動辦理，介入社區進行地方培力，強化社區資源轉化為保護性社會工作所需的資源；（8）探查社區組織與資源運用的發號司令者，誰才是合作的關鍵人，誰有資源誰有權力，集中一人或是分別管理；（9）社區安全的控管預防，如社會問題集中的環境地點、空間場所、性別差異、族群狀況、暴力事件、衝突議題、高風險家庭等資料，都要系統性的記錄管理與巡查運用；（10）感受社區民情與觀念差異，也會影響居民參與方案或配合計畫的意願，必須針對不同社區氛圍，設計出符合彼此所需的工作策略；（11）針對社區資源與社區組織進行SWOT盤點，瞭解各有所長與不足之處，有效利用資源發揮工作最大效益；（12）思考不同單位與專業工作者的合作關係，以及機構與社區組織的角色參與，如宗教組織、學校單位、社區組織與民間團體，如何配合政策專責其事，又能資源共享與教

育訓練，誰能居中聯繫，何者可以穿梭其中，形成社區工作安全網絡。總言之，社區工作觀點之保護性社會工作專業能力，不論是公部門、福利機構、學校、社區組織或是不同的專業工作者，在執行保護性社工業務時，都可以針對個人、團隊或服務單位的條件背景，有通盤的應用策略與資源清單能力，藉由社會工作三大方法於社區系統中整合運用，強化社會安全網絡建立的基礎（註 10）。

## 陸、暫結論：社區工作與保護性社會工作的挑戰與突破

學者李易駿（2015：421）提到臺灣的社區工作，相較於個案工作與團體工作，面臨了低度專業發展與欠缺專業整合的問題，社區工作教科書以總論式，欠缺各個主題的進一步專論，相關議題研究多屬「分析社區的知識」而非「改變社區的知識」。如今，衛生福利部基於「**健全福利服務體系，優先照顧弱勢族群**」的使命願景（註 11），推動「綿密家庭支持服務網絡」、「在地老化－普及多元的社區照顧資源，建構高齡在地服務網絡」、「跨部會藥癮防治整合方案」、「推動兒少保護體系互聯網計畫」、「完善性別暴力防治體系計畫」、「推動社區安寧療護」等各項重要政策，無一不是跟社區系統的接軌有關，可見社區工作專業能力的發展與之息息相關。因此，社區工作教育不能只停留在概論或介紹的知識層次，如何落實不同社工領域的社區工作方法，進行不同社區服務案例分析與

研究，培養不同面向的社區社會工作人才是當務之急。

本文認為，社工教育及保護性社會工作研究方向，應當加強在不同面向的社區工作經驗之描述，如兒少保護、家庭暴力、性侵害、校園輔導、性別議題等業務推廣及活動辦理情況，說明專業人員如何在社區系統中執行有關任務，遭遇到了那些困難，運用了哪些社會資源，擬定何種策略進而解決問題或獲得改善，這些服務過程都是很重要的實務經驗。另外，機構專業服務也應當鼓勵社工人員，從事社區組織有關工作，培養該項專業領域的社區工作實務人才，並與社區工作者進行交流及對話，共同深化社區工作多元的實務運用知能，以解決社區工作專業發展停滯及機構工作模式，難以在社區系統放開手腳施展的困境（註 12）。

最後，不同服務單位或專業工作者的角色，同樣運用社區工作方法與技巧，會因為個人工作的性格、專業能力的領域、服務對象、社區環境資源及合作團隊、法令規定與運用的不同，而有極大的個別差異，除了各種服務計畫進入社區會面臨共通的問題外，其餘狀況就是隨機應變及需要更多的裝備來面對挑戰。總之，本文論述期望拋磚引玉，雖未能直指核心，社區工作雖為社工三大方法，但要成為社工專業，需要發展有關評量工具，應有一套對應本土社會需要的有效程序和基礎論述，這還需要各位政府部門與機構單位，有意識的認可社區實務工作的重要性，給予實質的支持與鼓勵，才能看見高樓平地起，

社區工作專業堆砌漸有所成也。

(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；林家緯為逗陣

社會企業有限公司負責人、社會工作師)

**關鍵詞：**社區工作、保護性社會工作、社會安全網、安全社區

## 📖 註 釋

註 1：社區工作教學常見教師帶領學生前往社區參訪，鼓勵學生進入社區實習，課程方式多以學生分組，選擇一個社區進行基礎調查，或是透過志願服務或服務學習，進入社區執行方案，繳交觀察紀錄、行動成果及心得報告，以至於社區工作對學生及機構社工來說，幾乎只能停留在概念與想像之中。雖然機構服務會到社區去接觸個案與家庭，尤其是保護性工作，但是從機構實施的社區工作觀點，跟一般組織動員的社區工作有很大的差異，因此讓機構工作者與社區工作知能相結合便是一大挑戰。臺灣本土的社區工作發展，有關機構模式、學校及社區組織、不同屬性單位推動的社區工作模式，尚未被正式建立完整論述與定義釐清之前，要深化出一套有系統，對個別領域有基礎的處置與方法仍有長遠之路要走。

註 2：可參見家庭暴力防治網專欄區「暴；報；抱？爆？請用心搶救國家未來的主人翁」內文：[http://www.tapdv.tw/sec\\_05\\_001.html](http://www.tapdv.tw/sec_05_001.html) 及中華家庭暨社區展望協會網站服務計畫（築愛傳愛計畫）內容：<http://www.cfcv.org.tw/plan.html?aID=7>。

註 3：參見忠順社區網：<http://www.chungshun.org.tw/>。忠順社區 102 年已與內政部臺北市政府警察局、社會局家庭暴力及性侵害防治中心及七個社區（臺北市中正區幸市里、大安區景華里、大同區民權里、松山區安平里、士林區富光里、萬華區保德里）共同辦理“愛的連線—有愛零傷害”，成立「社區關懷訪視志工服務隊」。發揮社區鄰里組織之力量，加強為民服務關懷訪視社區內弱勢族群，降低家暴、兒虐、老人受虐及其他傷害案件發生率，建立社區安全的生活環境。除了提供居家訪視及陪伴的服務之外，並鼓勵家長帶著孩子走入社區。透過活動認識家庭暴力，可增進親子互動動，讓居民對家庭暴力知識有基礎概念、讓家長了解適當的管教方式，在社區形成防護網，以達到預防家庭暴力發生的展望。

註 4：臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心在 2014 年補助財團法人臺北市婦女救援社會福利事業基金會出版《家庭暴力防治社區培力手冊》，詳細內容可見婦女救援基金會網站：

<http://helpwomen.pixnet.net/blog/post/112282324-%E8%B7%AF%E4%BA%BA%E7%94%B2%E3%80%8C%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E6%9A%B4%E5%8A%9B%E9%98%B2%E6%>

B2%BB%E3%80%8D%E7%A4%BE%E5%8D%80%E5%9F%B9%E5%8A%9B%E6%89%8B  
%E5%86%8A-%E6%AD%A1%E8%BF%8E。

註 5：臺中市政新聞網站「臺中市全國首創愛鄰守護隊，一里一守護，服務送家戶」：

<http://www.news.taichung.gov.tw/fp.asp?fpage=cp&xItem=1553691&ctNode=1272&mp=112010&Captcha.ImageValidation=1LjKQ>。

註 6：本段作者列舉各種關於保護性工作的研究面向，由於篇幅有限無法羅列，還需要各界專家先進持續深入文獻調查與研究分析，比如不同保護性工作系統的處遇及服務焦點，不同系統的分類，牽涉到公私協力、法源配套、司法流程與通報機制、權力議題、醫療照顧、資源運用、跨域合作、教育訓練、專業倫理等問題，故需要警政、衛政、社政、教育、醫療等系統的配合，本文仍著重在社工服務的研究議題來引用說明，主要突顯社區工作在保護性業務上的實務運用不足。

註 7：參閱「事故傷害預防與安全社區的發展」於行政院衛生署國健局健康九九網站：

<http://health99.doh.gov.tw/Article/ArticleDetail.aspx?TopIcNo=28&DS=1-Article>

註 8：參閱「什麼是安全社區」於臺灣社區安全推廣中心網站：

<http://www.safecommunities.org.tw/safecommunity/default.asp?todowhat=showpage&no=63>。

註 9：現有學校社會工作運用社區工作及安全社區觀點的討論，如簡宏哲、陳竹上、蕭至邦（2014b）。〈由社區工作觀點探討我國學校社會工作之現狀及發展〉。社團法人臺灣學校社會工作協會主辦《2014 年臺灣學校社會工作協會年會暨學術研討會》，地點：國立臺灣大學。頁 67-82；及董國光（2016）。以學校為基礎的途徑落實安全社區的理念。社區發展季刊，154，355-365。

註 10：如臺中市政府針對為預防校園不幸事件發生，重視校園毒品氾濫問題，有效維護校園及學生安全的處理，以結合學校、家長、社區、檢警及專業輔導、醫療機構等人力、資源及作法，並持續落實校園教育宣導、清查篩檢、輔導諮商、戒除等三級預防工作外，並透過市府整合各機關及民間反毒資源與力量，成立《防制毒品進入校園》跨局處專案會議平臺，以解決校園毒品問題等，可參見臺中市政府函 105 年 7 月 21 日府授教軍字第 1050150635 號專業報告內容。

註 11：詳見衛生福利部《使命願景及重大政策》網頁：

[http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2\\_P.aspx?f\\_list\\_no=5&fod\\_list\\_no=0&d oc\\_no=510&m=110303537](http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=5&fod_list_no=0&d oc_no=510&m=110303537)。

註 12：當保護性社會工作遭遇社區工作觀點，從事社區工作尤其是涉及到家庭隱私、家庭權力互動、人身安全保障、相對人或施虐者個人病態問題或特質等（精神疾病、藥酒癮、藥物濫用、賭博、情感糾紛等）、照顧或財務問題、失業等不同暴力

因素，社區工作方法要如何因應？這是大哉問，涉及本文研究限制及跨領域專業問題，首先保護性社會工作有其專業性，但社區工作的專業性要如何定義？其次，社區工作是社會工作專業方法之一，但現今社會工作倫理並非適用在社區工作場域，當同屬社工服務領域，其原本的專業倫理無法被高度運用及落實時，就有必要重新檢視問題所在，評估是否需要重新發展適合社區工作觀點的專業倫理，並以該倫理觀點建構屬於社區工作與其他社工實務領域的合作發展方法。這個過程代表我國社會工作科學，如何邁向本土研究的進程，而非完全套用西方的方法，尤其在「目標」與「取徑」上，臺灣社會工作高度承接歐美專業模式，如何返回華人社會文化在全球化變遷的衝擊下，建立一套能夠彼此對話的本土社工專業範疇，才能解決社工專業倫理無法在相關領域一體適用的狀況，進一步討論保護性社會工作（或其他社工專業）遭遇社區工作觀點的衝突要如何因應，這也是吾人未來要深入發展的課題。在此一併感謝審查委員的修正意見，本文團隊將持續深耕社區工作領域的專業發展。

## 📖 參考文獻

- D. H. Hepworth, R. H. Rooney, G. D. Rooney, K. Storm-Gottfried, J. A. Larsen (原著)，曾華源、翁毓秀、趙善如、李自強(主編)，胡慧嫻、龍紀萱、張秀玉、謝宏林(譯)(2010)。社會工作直接服務－理論與技巧(第8版)。臺北：洪葉。
- Toseland, Ronald W & Rivas, Robert F (原著)，莫藜藜(譯)(2014)。團體工作實務(三版)。臺北：雙葉。
- 王行(2005)。兒少保護工作中降低施暴風險的策略初探：以強制性親職教育輔導的執行為例。臺大社工學刊，12，139-198。
- 王秀燕(2016)。社區發展的新能量－以社區為基礎的在地服務。社區發展季刊，154，69-81。
- 王珮玲(2010)。警察、檢察官、法官對社工認知之探討：以家庭暴力與性侵害案件處理為例。臺大社工學刊，21，1-54。
- 白璐(2011)。從推廣安全社區經驗談社區健康營造。護理雜誌，58(1)，11-15。
- 李宗勳(2000)。社區聯防夥伴關係之治理體制初探。中國行政評論，9(4)，35-80。
- 李宗勳(2001)。社區、學區安全聯防之資源聯結與組際學習。中國行政評論，10(3)，1-52。
- 李宗勳(2002)。社會資本與社區安全之初探。中國行政評論，11(3)，1-44。
- 李宗勳(2004)。「安全社區」新視野與社區管理的構聯。公共行政學報，10，25-62。

- 李易秦、楊巧鈴 (2014)。整合社工處遇與修復式司法協助家暴成人保護個案之實務經驗  
省思—以臺南市女權會為例。臺灣社會工作學刊, 13, 69-100。
- 李易駿 (2015)。當代社區工作—計畫與發展實務。臺北：雙葉。
- 李素馨、蔡益銘 (2002)。居民個人屬性與日常活動特性對社區安全認知之關係—以臺中  
楓樹社區為例。戶外遊憩研究, 15(2), 41-69。
- 李開敏、陳淑芬 (2006)。受暴婦女的充權：社工復原力訓練及督導之整合模式。應用心  
理研究, 32, 183-206。
- 沈慶鴻 (2015)。社會工作者的去權及增強權能督導策略之研究：以婚暴社工督導為例。  
社會政策與社會工作學刊, 19(1), 139-185。
- 沈慶鴻、賴乃榕 (2013)。從「社工」到「督導」：新手社工督導角色轉換之研究—以婚  
暴防治為例。中華心理衛生學刊, 26(2), 215-248。
- 沈瓊桃 (2008)。婚暴併兒虐服務整合的挑戰與模式初探。社會政策與社會工作學刊,  
12(1), 51-90。
- 汪美鳳 (2005)。家庭暴力臨床實務工作模式現況運用及暴力相關因素探討。澄清醫護管  
理雜誌, 1(2), 26-33。
- 汪淑媛、蘇怡如 (2010)。社工督導功能期待與實踐落差研究—比較督導與被督者之觀點：  
以公部門家暴防治社工為例。臺灣社會工作學刊, 9, 41-84。
- 佟瑞鵬、馮志斌 (2010)。安全氛圍診斷在安全社區建設中的應用。第 18 屆海峽兩岸與  
香港、澳門地區職業安全健康學術研究會論文集。46-61。
- 周士雄、鄭明書、施鴻志 (2000)。社區安全環境研究：應用 AHP 法評估社區品質。建  
築與規劃學報, 1(3), 244-257。
- 周清玉、曾冠鈞 (2011)。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期  
刊, 7(1), 47-78。
- 周震歐 (主編) (2007)。兒童福利 (修訂版)。臺北：巨流。
- 林明傑 (2011)。家庭暴力危險分級方案之成效再研究：一個犯罪防治分類分級整合模式  
的提出。犯罪學期刊, 14(2), 139-182。
- 林勝義 (2011a)。社區工作。臺北：五南。
- 林勝義 (2011b)。社會工作概論。臺北：五南。
- 林勝義 (2013)。社會工作概論 (第五版)。臺北：五南。
- 林慈玲 (2008)。性別與人身安全。研考雙月刊, 32(4), 93-103。
- 林萬億 (2013)。當代社會工作—理論與方法。臺北：五南。
- 林萬億 (主編) (2012)。學校社會工作實務。臺北：巨流。
- 姚瀛志 (2011)。社區組織理論與實務技巧。臺北：揚智。

- 柯麗評、王佩玲、張錦麗（2007）。家庭暴力：理論政策與實務。臺北：巨流。
- 徐震、李明政、莊秀美、許雅惠（2013）。社會問題。臺北：學富。
- 馬淑蓉、吳惠如、郭俊巖、賴秦瑩、巫承宗（2013）。單親婦女的生活困境與福利需求：以非營利機構受助者為例。社會發展研究學刊，13，72-108。
- 張淑芬（2015）。心理師從事家庭暴力暨性侵害類社區諮商之跨專業系統合作能力初探研究。教育心理學報，47(1)，23-43。
- 莫藜藜（主編）（2007）。徐震教育論社區工作（原作著：徐震）。臺北：松慧。
- 許如悅、鄭麗珍（2003）。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判與處遇決策。社會政策與社會工作學刊，7(1)，163-213。
- 許臨高（主編），許錦鋒、張宏哲、張振成、許臨高、莫藜藜、曾麗娟、黃韻如、顧美俐（合著）（2003）。社會個案工作－理論與實務。臺北：五南。
- 郭貴蘭（2010）。家庭暴力防治法 11 年－社會工作面向之現況探討。社區發展季刊，129，140-152。
- 郭靜晃（2015）。親職教育實務：家庭、學校與社區關係。新北：陽智。
- 郭麗安、吳松坡、莫繼祖、林淑玲（2016）。更生家庭支持服務性方案之功能及未來發展。家庭教育雙月刊，61，6-26。
- 陳怡仔、滿春梅、陳宜珍（2016）。社區型組織推動家庭暴力防治的現況與挑戰。社區發展季刊，154，183-194。
- 陳恒鈞、林家慧（2012）。社會資本與社區安全推動之關聯性－以臺北市內湖安全社區為例。臺灣民主季刊，9（2），167-218。
- 曾華源（主編），鄭維瑄、吳慧菁、簡美華、白倩如（合著）（2013）。社會個案工作。臺北：洪葉。
- 曾儀芬（2014）。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。臺灣社區工作與社區研究學刊，4(1)，83-130。
- 游美貴（2010）。臺北市婚姻暴力被害人垂直整合服務方案實施之研究。臺大社工學刊，22，53-108。
- 游淑華、姜兆眉（2011）。諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗－從社工觀點反思諮商心理專業。中華輔導與諮商學報，30，24-53。
- 黃志中（2012）。性別暴力受害者之醫療照護。臺灣醫學，16(3)，302-307。
- 黃明玉、郭俊巖（2007）。兒童保護社會工作實務之督導制度研究。通識教育學報，3，63-83。
- 黃彥宜（2009）。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。臺灣社會工作學刊，6，79-118。

- 黃楷婷、林聖峯、陳婕誼、趙善如（2015）。屏東縣親密關係暴力高危機個案跨機構網絡會議在地運作之探究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，11(2)，1-40。
- 葉至誠（2010）。社區工作與社區發展。臺北：秀威。
- 董國光（2016）。以學校為基礎的途徑落實安全社區的理念。社區發展季刊，154，355-365。
- 趙善如（2009）。提升兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之。臺大社工學刊，20，133-178。
- 劉玉鈴（2014）。正向觀點的社工督導關係—以保護性業務為例。臺灣社會工作學刊，13，101-126。
- 蔡宏進（2009）。社區工作。臺北：五南。
- 蔡宏進（2012）。社區工作方法與技巧。新北市：揚智文化。
- 蔡佳容、潘淑滿（2010）。社會工作人員遭受暴力威脅之經驗：以家庭暴力防治工作為例。臺灣社會工作學刊，9，85-129。
- 蔡燦君、沈佩秦（2011）。臺中市婚姻暴力加害人訪視社會工作方案之成效。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(2)，55-66。
- 鄭惠美、照屋博行（2004）。社區安全需求與實踐之臺灣、日本兩地比較研究。健康促進暨衛生教育雜誌，24，1-14。
- 鄭瑞隆（2004）。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。犯罪學期刊，7(2)，129-163。
- 賴兩陽（2009）。社區工作與社會福利社區化。臺北：洪葉。
- 賴碧怡（2010）。司法保護少年與工作者之依附關係及其行為控制之相關性研究。青少年犯罪防治研究期刊，2(1)，93-116。
- 謝秀芬（2006）。家庭社會工作—理論與實務。臺北：雙葉。
- 簡宏哲、蕭至邦、陳竹上（2014a）。〈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。
- 簡宏哲、陳竹上、蕭至邦（2014b）。〈由社區工作觀點探討我國學校社會工作之現狀及發展〉。社團法人臺灣學校社會工作協會主辦《2014年臺灣學校社會工作協會年會暨學術研討會》，地點：國立臺灣大學。
- 嚴祥鸞（2009）。家庭暴力防治之問題與挑戰：以相對人介入方案為例。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，5(2)，109-124。
- 蘇景輝（2009）。社區工作：理論與實務。臺北：巨流。