

當社區服務遇到疫情 臺灣 P 大學 COVID-19 新冠肺炎的 因應經驗

王秀燕、顏忻怡

壹、前言

……站在服務者的角度來看要讓長輩身體有活動是好的，但以現實考量來說，仍要以安全為主，在疫情恐慌時期如果社區發展協會變成病毒感染的協會，對協會往後的發展影響更大，所以暫停服務是不得不的措施。……但突然宣布停止服務，如沒有協調的會議讓大家可以接收訊息，會很錯愕……反應不過來……。 (S01)

2020 年全球性疫情 (COVID-19、新冠肺炎) 席捲全球，2020 年上半年疫情爆發期時，在教育端課程受到極大影響，P 大學啟動分流上課加上 Teams 遠距教學一學期，緊張、恐懼氣氛瀰漫校園，社區服務實作課程被迫停止進入社區。上述案例是 P 大學專業服務學習成員在學校獲知官方停止社區相關服務方案時，亦宣佈學生停止進入社區，照顧服務與課程實作亦須

停止，當時參與學生 S01 的感受。

P 大學專業服務學習由社工系申請建立專業服務制度班隊 (靜晉、晉涵青銀共學好生活專業服務學習團隊) 和鄰近社區長期合作，以社區照顧服務融入課程實作進入社區到了第 5 年，當新冠肺炎疫情爆發，2020 年 3 月官方公告防疫新制 3/23 起，暫停「長青學苑上學期課程」及「社區照顧關懷據點健康促進活動及老人共餐」後，學校亦同步宣布師生停止進入社區。此時，原已規劃的服務要如何因應？停止、修正、或有權宜作法，考驗著課程師生、社區志工及高齡者等。

疫情衝擊下臺灣 P 大學社工系社區服務班隊的因應策略與經驗為何？如何形成因應策略？本研究旨在從參與社區服務的師生和社區志工面對疫情的因應經驗、如何形成因應策略的觀點分析歸納，期待可作為從事社區照顧服務實作課程在遇到疫

情與突發事件之因應參考。新冠肺炎疫情持續延燒，2021年第三波疫情再度席捲而來，考驗著我們的應變。惟本研究期間主要以2020年首次面對疫情時，專業服務學習社區服務班隊參與師生與社區志工的因應經驗為主。

貳、文獻檢視

一、新冠肺炎（COVID-19）

世界衛生組織（WHO）於2020年對於在中國和世界多地造成疫情的新型冠狀病毒肺炎正式命名為「COVID-19」；並在日內瓦向媒體宣佈。該病毒屬於冠狀病毒大類別之下其中一種，因此「冠狀病毒」本身並不能代表這種最新出現的病毒。而國際病毒分類委員會（International Committee on Taxonomy of Viruses）此前將這種病毒定名為「SARS-CoV-2」（BBC NEWS，2020）。而世界衛生組織所稱的「COVID-19」名稱是字母來自於Corona（冠狀）、Virus（病毒）和Disease（疾病），將其出現2019年作為名字的一部分（病毒的爆發最早是在12月31日向世衛報告）。自此，世界各國對於造成嚴重疫情的新型冠狀病毒肺炎開始以新冠肺炎（COVID-19）稱之。2021年第三波疫情席捲而來，世界各國無一倖免，衝擊我們生活各層面。本研究主要以2020年全球性爆發「COVID-19」疫

情期間為主。

二、專業服務學習

P大學在推動服務學習過程中，發現有些老師或許他們不知道服務學習這個名詞，但是他們的課程一向透過「做中學」，帶領學生走進社區，藉由實際應用，培養學生紮實的專業知能，並反省專業知識份子在社會中應扮演角色與責任，因此，2007年第2學期服務學習中心透過教學卓越計畫推動服務學習類型的專業科目，進一步提升教學效果、增長學生專業知能，積極擴大培養各年級學生服務社會之熱忱與責任感，將原本大一新生「服務學習」課程，擴展為大二至研究所相關之專業課程，發揮專業服務學習之更大功效（P大學，2017）。

P大學社會工作系自104（1）學期組成「靜晉青銀共學好生活專業服務學習團隊」、106（1）組成「靜湍青銀共學好生活專業服務學習團隊」透過專業服務學習運用課堂所學至社區服務迄今，成員成為種子隊帶領修習社區工作相關課程同學一起至社區服務。

三、靜晉、晉湍青銀共學好生活專業服務學習團隊

P大學社工系專業服務學習班隊由社工系老師自發性帶領學生組織而成，第一代加入班隊成員修習專業科目，經過專業

訓練成為社區服務種子隊，帶領修習「社區工作」、「非營利組織管理」課程學生參與社區關懷據點健康促進與高齡者關懷訪視實作與體驗服務（P大學社工系，2015）。

修課學生經過進入社區的實作後，有興趣者可申請加入專業服務學習團隊成員，但需經面試與接受專業訓練與實作（活動單元設計、高關懷之老人關懷訪視技巧、內外資源結合與運用等）通過後，始可成為種子隊成員帶領修習課程學生參與實作，建立該機制主要是希望將專業落實於社區照顧服務，提升實務能力亦可增加未來加入高齡產業職場之競爭力（P大學，2015）。自104（1）學期起與社區合作模式獲得社區肯定，持續合作迄今，社區照顧關懷據點穩定運作，社區和學生從中獲得成長。

四、策略管理

策略管理是持續不斷過程，它必須定期檢討，改進和更新以確保組織與時俱進，策略管理是對組織整體長遠之未來方向的思考，以系統分析的方法審視組織與其環境的關係，以釐清組織未來的方向，並可增進組織為將面臨的挑戰預作準備與控制環境的能力。當組織試圖發展策略需透過策略規劃、執行和評估三個面向構成九個步驟（如圖1），但管理者未適切執行或評估最佳策略也可能會失敗（Robbin & Decenzo, 2004; Tschirhart & Bielefeld, 2012; Griffin, 2013; 黃源協，2014；黃源協、莊俐昕，2020）。本研究分析P大學專業服務學習社區服務班隊面對疫情時，如何運用SWOT分析機會（Opportunities）與威脅（Threats）、優

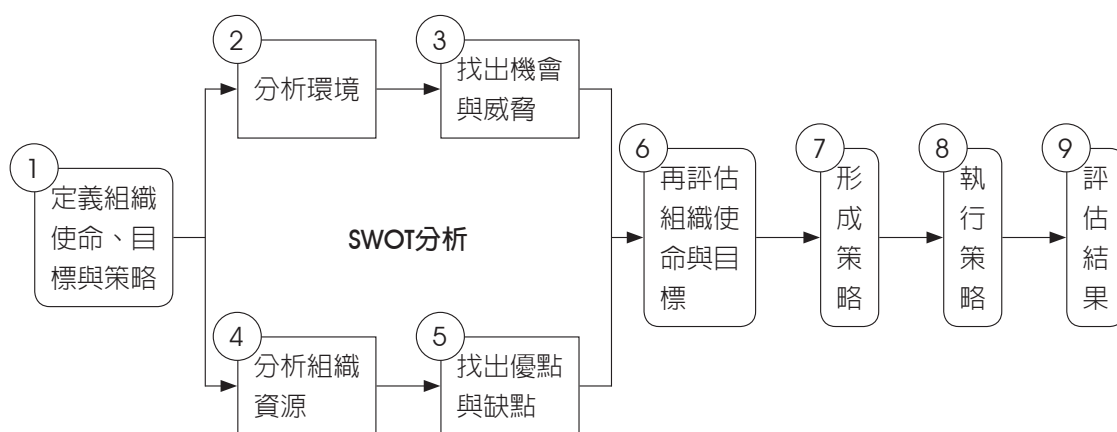


圖 1 策略管理步驟

資料來源：整理自Robbin and Decenzo（2004）。

勢（Strengths）與劣勢（Weaknesses）形成策略（成長、穩定、縮減、組合策略）執行策略到組織評估其執行結果。

參、研究方法與設計

質性研究主要透過自然研究作真實世界觀察，瞭解自然狀態發生的現象注重人類行為的主觀意義、當事者內在觀點、以及人們解釋經驗過程，質性研究具備深厚描述，情境脈絡觸覺，獨特詮釋，每個研究參與者都是獨特個案；他們觀點都是有特殊性和情境脈絡，研究者需敏於觀察，深厚描述研究結果和情境脈絡。（鈕文英，2021；2017；吳芝儀、李鳳儒譯，1995；簡春安、周平儀，2004；陳若平、張祐綾等譯，2007）。本研究主要在瞭解P大學和鄰近社區合作的社區服務參與的師生和社區志工面對疫情的因應經驗，以

及如何形成因應策略，從參與師生、志工觀點分析、反思等，從情境脈絡觸覺詮釋其面對疫情經驗，適合質性研究，本研究期間為2020年07月到2020年12月。

一、研究對象之界定

本研究參與者為P大學「靜晉、靜涵青銀共學好生活專業服務學習團隊」師生與參與合作社區志工，其社區服務年資3年以上、持續參與社區高齡服務單元設計、社區高關懷之老人關懷訪視者其參與提供服務資訊越豐富越好。訪談對象之基本資料，如表1。

二、資料蒐集的方法與分析

本研究以半結構式深入訪談法，參考實務工作者與專家意見後以大綱形式列出訪談主題，訪談進行中依受訪者情況調整問項順序和措詞，確保每位受訪者均能

表1 「臺灣P大學 COVID-19 新冠肺炎的因應經驗」研究參與者基本資料

編號	職稱	性別	年齡	教育程度	社區服務年資
S01	社工系學生	男	21	大三	3
S02	社工系學生	男	21	大三	3
S03	社工系學生	女	21	大三	3
S04	社工系學生	女	21	大三	3
V01	社區志工	女	55	高工	4
V02	社區志工	女	53	國中	4
T01	帶隊老師	男	53	博士	3

資料來源：研究者整理。

問到相同問題，在自然環境情境下自由回答，確保從每位研究參與者收到完整資料。資料處理與分析包含跨個案分析與質性資料編碼；在資料中尋找類型、重複發生行為、目標或知識，一旦確認某種類型就會用社會理論或發生場景加以詮釋，包括檢視、分類、評估、比較綜合思考編碼等。

三、研究方法之檢驗

評鑑質性研究的三項尺度，包含真實度（be authentic），以不同時間或互動了解受訪者對問題看法、觀察受訪者平時對話；可信度（be plausible），以理論分析架構不斷把研究對象和相關研究作比較，了解研究與文獻有哪些異同處，作合理的說明；批判度（be critical）：從第一線參與社區服務的研究參與者其訪談情節挑戰突發事件，引領讀者看到新的觀點以及其深層詮釋和意涵，可作為評估本研究所描繪的經驗和感受（蕭瑞麟，2020）。本研究研究參與者持續在社區服務3年以上，研究者對本社區服務相關議題亦具有一定程度熟悉度，因此與班隊、社區討論後選擇適合之研究對象；在互信基礎下進行訪談，取得可靠性與正確的資料。

四、研究對象倫理

從道德與專業層面，研究者有信守倫理的義務，尤其當研究參與者在不知情

的情況之下更是如此，本研究歸納相關文獻（Numan, 1997; 2000；鈕文英，2019；2021）後，將本研究遵守之倫理包含知會後同意原則，研究者在訪談前說明研究內容，徵求受訪者同意進行訪談、不願意參與或在中途退出權利等；隱私、匿名、保密原則，受訪者之姓名或其他個人辨識物如：身分證號碼、住址等，將做到不與個人身分連結；避免生理傷害原則，在進行訪談時研究者先作事前評估，確保受訪者在安全、自然、舒適環境下進行。

肆、當社區服務遇到疫情——臺灣P大學COVID-19新冠肺炎的因應經驗

對本研究參與者21歲大三學生其出生於88年當時臺灣發生921大地震尚無深刻體會與經驗，當面對2020年全球性新冠肺炎疫情（COVID-19）和經歷過88年921震災與90年SARS洗禮的帶隊老師與社區志工確有著類似感受，差異是直覺或因周遭氛圍帶動影響。

一、疫情當下

（一）聽聞全球性新冠肺炎（COVID-19） 疫情當下感受

1. 比過去的SARS更嚴重，世界末日的感覺

覺得非常的恐怖也很緊張，感覺一切

好像都要改變、死定了，很擔心家裡小孩往後上學的問題，更不知道疫情的影響會延續多久，對於未來好像很絕望、沒有前景。(V01)

感覺這次的疫情狀況，比過去的SARS更嚴重，很擔心小孩的安全，整的社會都會淪陷，因有經歷過之前的SARS，所以更加的擔心……。(V02)

社區志工大多是直覺反應，感覺事態嚴重，帶隊老師和社區志工感受大致相同，認為要世界末即將到來，覺得越來越危險！如T01認為「覺得好像流感一樣一下就會過，但是後來發現越來越嚴重，覺得氛圍有世界末日的感覺。……開始擔心食物、飲水的問題。覺得越來越危險！不知道何時輪到我……」。感覺和當下2021年第三波疫情再度席捲而來的氛圍相似。

2. 週遭氛圍帶動恐慌、緊張

學生過去未有經歷重大災變經驗，大多是因週遭氛圍帶動了感覺，呈現恐慌並意識到事件的嚴重性。

……看新聞時覺得還好，因為病例都在國外，但後來疫情越傳越快，感染人數快速增加就覺得越來越緊張，甚至國內也出現搶口罩的行為，大家都表現得很恐慌，尤其當連家人都在詢問有沒有買到口罩時，更讓人驚恐……。(S01)

……爸爸帶中國團導遊的工作受到嚴重影響，這時才對疫情有感。反而是因為旁人的眼光而擔心害怕。(S02)

……一開始覺得臺灣沒有很嚴重，後來看到大家都在搶口罩，害怕會不會有一天病毒毀滅世界，甚至真的有喪失感……。(S03)

……當下沒感覺，因為都在家裡面，但在學校分流時，就想說什麼時候會停課，覺得心情鬱悶、緊張，尤其當疫情離我們很近時(85度C有感染者)更是害怕恐慌。……。(S04)

(二) 政府公告防疫新制，暫停所有的社區高齡服務

研究參與者主要有認為生命安全最重要，亦有人表示應有配套措施否則長者身體、心理狀況會更加退化；不得不採取的錯施；亦有研究參與者認為有矛盾感。

1. 生命安全最重要

……暫停是好的，怕長輩們無法承受風險，不怕一萬只怕萬一，生命安全最重要。不過仍可嘗試邀請長輩們到安全的空間裡活動。……。(S04)

這樣也好，因高齡者身體較弱易受影響，生命更重要。(T01)

2. 沒有配套措施長者身體、心理狀況更加退化

……政府應該要有其他方法，不至於要完全停掉高齡服務，也許初期可以嘗試分流，當不活動停止時，長輩們也無事可做。(S03)

覺得擔心社區中的長者，會因為沒

有進行預防性活動或運動，以及減少社交的機會，會使長者身體、心理狀況更加退化。（V01）

社區民眾作息會因此而失序，因沒有固定的活動和聚集的場所，政府也無配套措施，讓社區的氣氛很惶恐和混亂……。（V02）

另學生S01認為這是不得不的措施，如S01：「……站在服務者的角度來看要讓長輩身體有活動是好的，但以現實考量來說，仍要以安全為主，在恐慌時期如果社區發展協會變成病毒感染的協會，對協會往後的發展影響更大，所以暫停服務是不得不的措施」。亦有學生認為很矛盾，很想出隊但又怕違反政府和學校規定，如S02「……覺得很矛盾，想要有出隊的機會，又不能違背學校及政府的政策」。

（三）學校宣佈學生停止進入社區服務，對照顧服務與課程實作影響

研究參與者認為學生不能進入社區，對照顧服務與課程實作會帶來極大影響，而社區志工大多認為被服務長輩會有失落感、失去活力。大部分研究參與者認為學習不應中斷學校應有替代方案或配套。

1. 有失落感、失去活力

覺得心情很消沈，如果沒有學生或年輕人的加入，有種失落感，活動的進行好像會轉變得更黯淡一些的感覺，感慨這樣

的事情發生。（V01）

覺得學生如果不再來到社區中，與長者們共同進行活動，會失去了年輕的熱鬧氣氛，會變得很沒有活力、很沈悶……。（V02）

2. 學習中斷應有替代方案或配套

……學生學習空間被壓縮、經驗無法累積，對服務的延續性受到影響。……。（S04）

同意學校禁止學生進去，但是擔心學生的學習產生中斷、也缺乏重新設計課程的機會，以老師的立場來說希望能有替代教學的方案。（T01）

……學生只能被動接受不進社區的指令，希望學校能有配套措施，感覺學校太突然，老師也無法因應。（S03）

……學校不是只有服務隊與社工系的學生，所以建議可以跟各系所主任開會，討論緊急措施與長期的因應辦法。（S02）

而研究參與者S01認為應召開所有專業服務學習班隊協調會：「學校指令太直接、突然，學校沒有跨系協調的會議，讓團隊大家可以接收訊息，感覺錯愕」。

二、如何因應？——腦力激盪

當政府政府公告防疫新制，暫停所有的社區高齡服務學校宣佈學生停止進入社區服務，和社區合作的專業服務學習團隊該怎麼做？

(一) 修正社區服務實作方式會議

2020年3月23日在地政府宣布即日起暫停「社區照顧關懷據點健康促進活動及老人共餐」，送餐、便當、電話問安、關懷訪視等持續提供（臺中市政府，2020；P大學，2020）該期間為108（2）學期，帶領老師、學生蒐集相關資料（官方、學校、社區）於109年03月25日（三）快速召開「社區照顧服務實作因應疫情修正實作會議」，決議調整本學習服務單元為照顧關懷據點長輩電話問安、社區一起來防疫抗菌精油製作（志工、學生）供特殊狀況訪視獨居長輩之需、協助社區完成服務對象用藥狀況資料建置、完成異代觀點-高齡者活動設計防疫篇等，和社區討論後形成共識後實施。

1. 集思廣益（規劃會議）

(1) 社區端：團隊的方式商討，有效率有用方法

覺得很棒，能以團隊的方式進行商討，是很有效率且有用的發法！」（V01）。

「覺得覺得滿好的、還不錯。……。（V02）

(2) 學校端：還未意識到嚴重性

學生端過去沒有過因應疫情經驗認為還好，並期待不嚴重時還有機會進去，帶隊老師之一開始還未意識到嚴重性。

……有心理準備，得知無法進社區，就開始想新方案。（S01）

……第一次不覺得有什麼，甚至覺得是不是還有機會進入社區服務。（S02）

……當下覺得還好。（S03）

……當下覺得還好。（S04）

還好，未能意識到嚴重性。（T01）

2. 調整服務方式看法

研究參與者認為疫情期間為維護長輩安全與身心健康，這方式有意義、可行，亦有認為電訪需有詳細流程否則會被誤認為詐騙集團，也有認為趁機會充實自己能力。

(1) 有意義、可行

在電訪時，發現長輩平時會忌諱被關懷藥物控制的問題（血壓的檢測或胰島素的控制），會避而不談論，但仍覺得以電訪的方式進行，是很不錯也有意義的事！（V01）

……因知嚴重性越來越大，需找其他因應的辦法，因為我們做任何事都會對社區產生不同的影響，為了配合社區與疫情才特別需要開這個會必須進行，因長輩也無法因應。（T01）

(2) 需有詳細流程

長輩會覺得自己有被關心，所以希望電訪時有更加詳細的流程，因過去在電訪時，曾被誤會是詐騙集團，經過一番解釋、介紹和撥打後，才能順地的通話……。（V02）

……改成電訪、用藥安全，覺得長輩的健康很重要，但電訪沒有實際跟長輩相處的感覺，還被許多長輩認為是詐騙集

團。(S03)

而研究參與者S02有更正向的想法認為可以提升專業能力「……覺得趁這個機會透過課程增加大家的能力也不錯。」S04平時與長輩互動深入雖然接受修正的服務方式，但期待可以再出隊「……接受改變的新方式，但在疫情好轉時能回去社區服務，只是暫時先走一步算一步。」

(二) 可行性評估 (SWOT預估)

P大學專業服務學習社區服務班隊面對疫情時，如何運用SWOT分析機會 (Opportunities) 與威脅 (Threats)、優勢 (Strengths) 與劣勢 (Weaknesses) 形成策略 (成長、穩定、縮減、組合策略) 並評估其執行結果。

1. 優勢 (Strength)

優勢部分研究參與者主要認為包含和社區關係緊密，有利方案執行、服務單元設計多元，執行過程嚴謹、團體動力與應變力強。

(1) 和社區關係緊密，有利方案執行

……和社區關係良好、種子隊有良好的組織、內部的團體動力很強。(S02)

……比其他學校與社區關係更緊密，所以社區配合度高。(S03)

P大較有想法、有企圖心，參與過的長輩或是志工都覺得很滿意也比較開心。其他學校感覺辦完活動就匆匆離開，人際關係的互動和聯繫較弱！(V01)

(2) 服務單元設計多元執行過程嚴謹

P大有資源、能力，會設計很多小遊戲帶入活動中進行，且會與共同參與的社區志工共同開檢討會，分享與討論活動的優缺點……。(V02)

……跟社區關係緊密，單元設計因疫情關係變多樣化，能創造出不同的備用方案。(S04)

(3) 團體動力與應變力強

……相較其他學校，團體動力已形成，可讓一個組織的發展能更為健全，因為他必須不斷想新的因應方式……。(S01)

……同樣執行的單位 (其他學校)，才能找出比較，給出優、劣勢，但應變能力不錯。(T01)

2. 劣勢 (Weakness)

劣勢部分研究參與者社區志工主要認為疫情下，服務設計需顧及長輩安全、學生擔心服務中斷、學習受到限制，老師想到的是風險承擔。

(1) 服務設計需顧及長輩安全

長輩較無法近距離或待在室內的活動，且自我管理很重要 (不群聚、要戴口罩)！(V01)。

要保持社交距離，且不觸碰東西，在進行某些活動的情況下，非常的麻煩與不便！(V02)。

(2) 服務中斷、學習受到限制

……服務產生斷層，一學期無法實體

提供服務。(S01)

……新加入的成員參與度可能降低、可能會有斷層，服務產生斷層，……。

(S02)

影響到課程設計，學習受到限制，出隊經驗減少……。(S03)

……影響到課程設計，原先設計的課程不能用……。(S04)

帶隊老師T01認為是風險承擔「……風險承擔。必須承受風險」不管做任何決策都需考慮這個劣勢。

3. 機會 (Opportunity)

機會部分研究參與者認為有好領導者可引導正確方向，大多研究參與者認為可以藉機會建立自己(學校)的品牌與強化社區關係，學生亦有認為電訪可訓練口語溝通能力以及學習應變能力。

(1) 好領導者可引導正確方向

經歷過與許多學校合作的活動之後，覺得團體中最重要的是領頭人，好的領導人會將團體引導向正確且有明確目標的方向！(V01)

(2) 提升品牌知名度、強化社區關係

可以建立自己(學校)的品牌商品！(V02)

……建立口碑，社區會對有我們的正向看法。(S01)

……學校設備非常充足，有機會做很多創新的服務……。(S02)

……提升品牌知名度、強化社區關係

與其他完全停擺的學校相比，我們的行動能增加社區認識，認同感、品牌知名度。

(T01)

另外S03認為電訪可以可訓練口語溝通能力「……增加另外的服務方式且電訪可以訓練學生口語溝通能力。」以及S04認為可以學習應變能力「……學了更多方式，面對疫情時可做變化」。

4. 威脅 (Threat)

威脅部分包含來自參與服務志工與長輩免疫系統不好而感染、面對利害關係人的遲疑、面對大環境不確定的威脅等。

社區志工V01認為威脅可能來自服務志工與長輩免疫系統不好而感染「這個疫情擔心體力較差的工作人員或是長者，因免疫系統不好而感染，但又捨不得放棄或退出這個經營一段時間、一起努力的社區！」

(1) 需面對利害關係人的遲疑

……利害關係人的意見(負面)。嘗試採取不同型態時要面對利害關係人的遲疑。例如：家人、學校、報章雜誌等。

(T01)

……學校是命令式的沒有協調的空間，所以沒有轉圜的餘地。(S01)

……來自政府與學校，如果過於積極，可能會被學校強制禁止活動進行。(S04)

另外S02認為需面對大環境非常不確定的威脅，如「……大環境非常不確定、

疫情不知道甚麼時候會降低到大家可以進社區的程度。」

（三）擬定因應策略

因應策略指的可供選擇策略包含成長策略（增加服務範圍）穩定策略（排除任何重大的改變，組織持續服務相同市場和服務使用者）、縮減策略（衰退環境中，縮小服務）、組合策略（兩種或兩種以上的策略某部分採取成長策略，另一部分則採縮小策略）。研究參與者進行可行性評估（SWOT預估）後，大多認為要採組合策略，少部分採縮減策略和穩定策略。

1. 組合策略

組合策略，較有成長的空間，以及討論的彈性。（V01）

組合策略，覺得較有彈性可以改變！（V02）

……組合策略，為了穩定提供服務所以改變服務的方式，減少實際去社區的次數，變化是增加電訪維持與社區的方式。（S01）

……組合策略，有穩定策略持續以電訪的方式為社區提供服務、也用縮減策略縮小組織經營。（S02）

……穩定策略＋縮減策略＝組合策略，因為我們要穩定市場，但受到限制。（T01）

僅學生S03認為要採縮減策略因無法進社區如「……縮減策略，因為在疫情中

我們無法去服務所以只好縮減服務內容，讓服務得以繼續。」而學生S04則認為要採穩定策略不管疫情前後要有基本服務，如「……穩定策略，因為不管疫情前後服務仍持續進行。」

（四）多元服務執行（遠距關懷與資源連結）

1. 服務提供者

社區照顧服務實作因應疫情修正實作方式與內容在執行時是否順暢？研究參與者大多認為可維持支持系統，連結資源、電訪聯繫守住防疫的安全距離，又可盡到關心長輩等。

覺得還不錯。（V01）

如果沒來社區，可能會使其支持系統崩壞，所以利用電訪的方式聯繫關係，也可以了解長者最近的狀況！（V02）

……我覺得很棒，因為因應疫情的需求採取可行的策略，一方面守住防疫的安全距離，再盡到關心長輩維繫之實，並且提供防疫的實際資源（酒精等）。（S01）

透過課程成員們聚再一起，不會降低凝聚力。（S02）

……很好，可提升社區向心力。（T01）

2. 服務使用者反應

在疫情期間社區長輩仍然期待能關心，大多長輩會熱情回覆，並表達感謝之

情，但也有長輩以為是詐騙集團，因不是面對面，少部分會有不信任感。

利用電訪的方式聯繫關係，也可以了解長者最近的狀況。(V01)

長輩期待被關心、注意，在經過電訪關心後，就會來參與活動。(V02)

……以電話方式聯繫，長輩聽聞是種子隊大多相當熱情的回覆，並表達感謝之情，但也有長輩以為是詐騙集團，拒絕訪問。(S01)

……長輩依然有活力，有得到關心的感覺。(T01)

研究參與者S02發現長輩未看到人會有不信任感覺，如「互動性還是沒有面對面來的強，長輩們也不太習慣電話的感覺，電話中感覺到長輩們對電話中我們的聲音有種不信任感。」

(五) 趨穩後的實作

2020年6月解封，再度進入社區，服務學生與社區志工如釋重負，社區又可正常放心活動，長輩表示非常思念學生與社區志工。

覺得很開心，好像如釋重擔一樣，但又覺得過去因疫情暫停的那些時間很可惜，有很多事情沒有經歷、完成，長輩還說還好有來社區活動，才能與更多的人互動。(V01)

很感動，還有一切沒有結束，社區可以正常且放心的進行活動，看到長輩很

開心、很喜樂，展現出比前陣子更多的笑容。(V02)

……看到學生相當熱情，長輩表達思念之情。覺得疫情期間相當無聊。聆聽長輩這段期間發生的事，關心長輩。看得出對長輩也很思念。(S01)

……非常期待再次進入社區，也希望能順利完成。(S02)

……看到長輩開心，開心。(T01)

三、與疫情相遇——對社區服務課程實作或突發事件建議

社區服務課程實作仍會持續運作，但遇到這樣疫情社區志工期待平時要建立完整的服務規劃機制，包含教育訓練和資源整合，學生期待有充分討論與協商，參與老師期待平時教育訓練加入因應風險的方案設計以及模擬情境的課程。

(一) 平時要建立完整的服務規劃機制

參訪過其他社區時感觸很多，覺得平時要有完整的服務規劃措施（如：召開活動籌備會、檢討會），並建立有效的志工訓練體制，將資源的整合與利用最大效益化，以應突發之需。(V01)

(二) 充分討論與協商與明確且清楚的解決辦法

完善的討論機制，可以了解疫情的情況以及可行事務的限度。尤其是專業服務

學習的部分需要與學校達到良好的溝通，雖然因疫情需求時有需要多加注意之處，但需要透過討論及協商。（S01）

雖然學校在一開始發布緊急方案，但希望在緊急方案後能有其他更加明確且清楚的解決辦法而非一直以緊急方案為解決辦法。（S02）

另外參與老師期待平時教育訓練加入因應風險的方案設計以及模擬情境的課程如 T01認為「……平時教育訓練加入風險因應方案設計，考慮模擬情境的課程設計」。

伍、結論與建議、反思

一、結論

經歷2020年全球新冠肺炎（COVID-19）第一波的疫情，當時氣圍緊張，多年在社區服務實作的師生、社區志工放不下這些服務長輩，雖然聽聞全球性新冠肺炎（COVID-19）疫情當下，相當焦慮、不安，曾經歷過921震災和90年SARS洗禮的帶隊老師與社區志工有種世界末日即將到來之感。但大多研究參與者認為在疫情階段生命安全最重要，但又擔心中斷服務長輩身體、心理狀況會更加退化，經過師生、社區志工討論後開始啟動因應策略，這個過程可分為五的階段來說明：

（一）修正社區服務實作方式會議

在地政府宣布即日起暫停「社區照顧

關懷據點健康促進活動及老人共餐」，送餐、便當、電話問安、關懷訪視等持續提供，即配合政府與學校規定召開調整服務方式以避免服務中斷。

（二）可行性評估（SWOT預估）

P大學專業服務學習社區服務班隊面對疫情時，利用強弱危機分析SWOT分析，彙整SWOT分析做為擬定策略之參考，如表3。

透過SWOT分析，思考最佳的SO策略，結合學校優勢與發展的機會，是最佳的發展情形。因此，研擬如何維持服務有安全方法，持續提供服務。與ST策略是利用優勢克服威脅；利用和社區關係緊密，有利方案執行、服務單元設計多元執行過程嚴謹、團體動力與應變力向利害關係人說明規劃方式且符合政府和學校的要求。

（三）擬定因應策略

研究參與者進行可行性評估（SWOT預估）後，大多認為要採組合策略，可穩定提供服務啟動改變服務方式，但減少實際去社區次數，調整服務方式為電話訪視、社區一起來防疫抗菌精油製作（志工、學生）供特殊狀況訪視獨居長輩之需、協助社區完成服務對象用藥狀況資料建置、完成異代觀點-高齡者活動設計防疫篇等和社區討論後形成共識後實施。

表 3 P 大學社區專業服務學習班隊面對疫情調整服務實作方式 SWOT 分析表

S	W
Strength：優勢（組織內部） 1. 和社區關係緊密，有利方案執行 2. 服務單元設計多元，執行過程嚴謹 3. 團體動力與應變力強	Weakness：劣勢（組織內部） 1. 服務設計需顧及長輩安全 2. 學生擔心服務中斷 3. 學習受到限制 4. 風險承擔
O	T
Opportunity：機會（組織外部） 1. 藉機會建立自己（學校）的品牌 2. 強化社區關係 3. 社區高齡者電訪提升口語溝通能力 4. 學習應變能力。	Threat：威脅（組織外部） 1. 志工與長輩免疫系統不好而感染 2. 面對利害關係人的遲疑 3. 面對大環境不確定的威脅

資料來源：研究者整理。

（四）多元服務執行（遠距關懷與資源連結）

調整服務方式以遠距關懷（電話問安）與資源連結為主，研究參與者大多認為可維持服務對象支持系統與連結資源、電訪可聯繫與守住防疫的安全距離，又可盡到關心長輩等功能。在長輩這端大多熱情回應，表達感謝之情，但亦有長輩以為是詐騙集團，因不是面對面，少部分會有不信任感，此部分需事先向長輩說明。

（五）趨穩後的實作

2020年6月解封，6月再度進入社區服務學生與社區志工如釋重負，社區又可正當放心活動，長輩表達思念學生與社區志

工，因有疫情期間配套措施，在服務連結上亦較順暢。

經歷第一波疫情，社區服務課程實作迄今仍持續運作，但遇到這樣疫情社區志工期待平時要建立完整的服務規劃機制，包含教育訓練和資源整合，學生期待有充分討論與協商，參與老師期待平時教育訓練加入因應風險的方案設計以及模擬情境的課程。

二、建議

災害充滿不確定性，全球性新冠肺炎（COVID-19）席捲全球，沒有人能置身事外，它改變了我們習以為常的生活模式、學習和服務等。關心在地議題，進入在地社區服務模式是大學社會責任一環，

從 P 大學專業服務學習社區服務班隊面對疫情的因應經驗，有幾項建議可供從事社區服務實作參考。

（一）重大疫情下原有社區服務實作進行方式需有充分討論與協商

雖然 2020 年 3 月 23 日在地政府宣布即日起暫停「社區照顧關懷據點健康促進活動及老人共餐」，送餐、便當、電話問安、關懷訪視等持續提供，P 大學團隊快速召開「社區照顧服務實作因應疫情修正實作會議」，但學生期待涉及所有社區服務的方案都有統一作法，學校僅發布緊急方案，但緊急方案後其明確且清楚的解決辦法並未同步，各班隊自行因應處理，讓師生困擾。

（二）蒐集更多因應疫情的社區服務實作策略，提供從事服務學校與社區參考

疫情改變了我們既有的設區服務模式，但還有什麼安全方式可以持續服務？P 大學採組合策略，改變服務方式雖無法進入社區，但以電話訪視、社區一起來防疫抗菌油製作（志工、學生）供特殊狀況訪視獨居長輩之需、協助社區完成服務對象用藥狀況資料建置、完成異代觀點—高齡者活動設計防疫篇等和社區討論後形成共識後實施。和社區合作關係不中斷又可在疫情後發展多元合作模式。除了 P 大學

的因應策略外，亦可蒐集更多因應疫情社區服務實作策略，作為有心從事服務學校和社區參考。

（三）完成異代觀點—高齡者活動設計防疫篇，做為日後遇到疫情推展非實體服務模式之參考

P 大學在編制社區服務實作的教案設計，在 2020 年實際操作過之因應疫情的單元服務設計，亦可增加防疫篇，做為日後遇到疫情時推展非實體服務模式之參考。

（四）社區服務實作平時教育訓練宜加入因應風險方案設計和模擬情境的課程

P 大學專業服務學習社區服務班隊面對疫情時，雖利用 SWOT 強弱危機分析，分析後做為擬定策略之依據，但這是不夠的，危機管理整備期就是如果要持續推動社區服務實作，在平時教育訓練就需加入因應風險的方案設計和模擬情境的課程，確保服務提供者和服務使用者在安全環境下可進行服務。

三、反思

（一）防疫及專業服務提供間的取捨

當面對疫情期間在防疫及專業服務提供之間需有所取捨時，社會工作者對於這樣的環境議題要有所警覺，並且透過這樣的警覺來調整自己的服務方式，思考在什

麼條件許可下才能提供服務。但生命安全一定是最優先考量的。

是值得重視的課題。

（二）疫情下實作課程設計的思考

實作課程考量到疫情關係要做任何調整，應對的對策相當迅速，但在無法進入社區服務時如何利用這階段培植參與服務志工的能力，並維繫成員的團體凝聚力亦

（本文作者：王秀燕為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授；通訊作者：顏圻怡為靜宜大學國際企業學系助理教授）

關鍵詞：新冠肺炎COVID-19、專業服務學習、策略管理

📖 參考文獻

- BBC NEWS (2020)。〈肺炎疫情：世衛組織解釋正式命名新冠肺炎為「COVID-19」緣由〉。
檢索自<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-51471935>。2021/4/25作者讀取。
- P大學(2015)。《經驗傳承與服務設計實作服務學習計畫》，臺中：P大學社會工作與兒童福利學系。
- P大學(2017)。〈專業服務學習緣起〉。檢索自<http://www.service-learning.pu.edu.tw/Webpage/03-01.aspx>。2020/4/20作者讀取。
- P大學(2020)。〈108-2社區照顧服務實作因應疫情(COVID-19、新冠肺炎)修正實作方式會議紀錄〉。臺中：P大學。
- 朱柔若譯(2000)。《社會研究法：質化與量化取向》(原作者：Numan, W. L.)。臺北：揚智。
- 吳芝儀、李鳳儒譯(1995)。《質的評鑑與研究》(原作者：Patton M. Q.)。臺北：桂冠。
- 陳若平、張祐綾等譯(2007)。《社會工作研究法》(原作者：Rubin, A., and Babbie, E. R.)。臺北：五南。
- 鈕文英(2019)。《質性研究方法與論文寫作(第二版)》。臺北：雙葉。
- 鈕文英(2021)。《質性研究方法與論文寫作(第三版)》。臺北：雙葉。
- 黃源協(2014)。《社會工作管理(第三版)》。臺北：雙葉。
- 黃源協、莊俐昕(2020)。《社會工作管理(第四版)》。臺北：雙葉。
- 臺中市政府(2020)。〈65歲以上長者為新冠肺炎重症高風險族群，應避免參與群聚活動，台中市政府公告防疫新制，守護市民健康〉。檢索自<https://bit.ly/3bj2Wky>。2020/3/3作者讀取。
- 蕭瑞麟(2020)。《不用數字的研究：質性研究的思辯脈絡(第五版)》。臺北：五南。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。《社會工作研究方法》。臺北：巨流。

- Griffin, R. W. (2013). *Management Fundamentals*. Andover: CENGAGE Learning.
- Numan, W. L. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approachs*. Boston: Allyn and Bacon.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2004). *Fundamentals Of Management*(4th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2008). *Research methods for social work* (6rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Rubin, A., & Babbie, E. R. (2008). *Research Methods for Social Work*(6th ed.). Thomson Brooks/Cole.
- Tschirhart, M., & Bielefeld, B. (2012). *Managing Nonprofit Organizations*. San Francisco: John Wiley & Sons.