

書評

書名：紮實社會工作直接服務能力計畫—社區工作手冊

出版：中華社會福利聯合勸募協會（出版中）

作者：林萬億主編，林萬億、李易駿、李宜興、賴兩陽、黃
彥宜、吳明儒、林欣蓓、張麗珠、黃盈豪 共同著作

本土性社區工作實務手冊之發展

邱遠柔

臺灣社會工作專業人員協會 社工員

翻開社會工作概論的書籍，無不直言社會工作是一門藝術，既稱之為藝術，就意味著工作內容與方法具有彈性的性質、且是需時間涵養出來的。而當我們所使用的盡是國外教案，讓初出校門的社工學子，面對獨具在地特色的個案、團體、社區，是空有一身內力，卻不知何從施展；若進入社會工作的實務領域後，又缺乏良好督導，常因此挫折連連，不僅折損了其工作熱忱，也折損了多年的社工教育投資，實在是相當相當地可惜！

筆者目前任職於台灣社會工作專業人員協會（以下簡稱社工專協），不論是在辦理相關在職教育時，或是就讀於社工系所時，感覺到相較於其他兩大方法，社區工作的教材明顯較為陳舊，教材也缺乏明顯的一致性，可說是呈現出「百家爭鳴」的情況，而辦理社區工作課程時，實務工作者的經驗分享相當精采，但易有見樹不見林的空乏感；而現階段的教材多著重在理論的整理、部分工作方法的介紹，或是個別案例的講析（李易駿，2011），一來說法分歧（即使其內容指涉的是同一件事情）、二來缺乏整體觀，三來是太過學術的語言難以化為處事時的借鏡或工具，對一個剛進入社區的社會工作者來說，可能增添較多的是無力而非如虎添翼！

中華社會福利聯合勸募協會在多年的方案審查、經費提供的經驗中，發現實務工作者在實務工作上其實是缺乏方向指引，讓很多立意良善的方案，受限於執行能力而成效不彰，讓投入的經費沒有太多的成效回饋。因此興起與社工專協合作的想法，邀請學者與實務工作者共同編撰三大社會工作方法的實務指引手冊，並且將此手冊發展成教材巡迴全台教學，一方面協助具基礎經驗的實務工作者銜接學院教育與實務場域，另一方面可瞭解此（3）手冊對實務工作者的幫助程度何在、有沒有進一步的改善空間，乃在分區課程辦理完後，再進

行手冊內容之評估等，決定後續的出版及推展方式。

在三大社會工作方法中，社區工作對象的規模的確遠大於個案工作或團體工作，而社區具有多元的面向與需求。不可否認地，三種工作方法所需的專業也各自有不同，然近十年來社區社會工作者似乎漸漸從社區工作撤離了，相信筆者心中的諸多疑問「社會工作者在社區中能做些甚麼？怎麼做？社會工作的獨特性在哪？」也一定在各位社工新鮮人心中問過不下數百次。

筆者擔任此實務手冊編撰方案的管理者，在過程中認識了多位具社區實務經驗的青壯學者，他/她們來自台灣各地，在不一的民情中工作過，不論是在社區工作教學、研究或實務上，他/她們都有其各自專長的領域與經驗（各章節作者請見文末附表）。爲了達到出版的整體性及體例一致「強迫」他/她們將自己的實務經驗架構化、步驟化、適時地提點「撇步（台語）」與容易犯錯之處、應特別注意的部分等，進而讓「knowledge」真正成爲「know-how」！在整個撰寫討論中，曾經對是否進行成功案例介紹而有所抉擇。最後因爲擔心在成功案例的介紹上，容易掛一漏萬引來非議，甚而因資訊的更新、案例成功結束，都可能會讓所推薦的資訊過時及所連結的網站失去連結。因此，僅大致推介一些耳熟能詳的案例，不做深入的案例報導。除此之外，當9位作者完成手冊初稿後，亦由專協邀請在社區工作多年的實務工作者¹預覽草稿，也由於本手冊的定位是實務與學術的介面（interface），各章節也以本土口吻爲撰寫語言，務求能協助新進的實務工作者可以之爲導引，將學院教育所累積的內力發揮出來！

由於本手冊的訴求讀者是具備社會工作基本知能的新進社區工作者，因此

¹ 感謝吳竹芸（新竹縣政府社工員）、李永展（中華民國社區營造學會理事）、周雅萍（前台北縣政府社工師）、周維勇（高雄長庚紀念醫院工師）、林義盛（前台灣家庭扶助基金會社工師）、蔣玉嬋（文建會專門委員）、謝詩華（台北縣康復之友協會副總幹事）等人，他/她們皆是長年著力於社區關懷據點、社區營造等工作的實務工作者。

章節編排邏輯是從基礎知識出發，以銜接讀者曾修習過的基礎知識，第一章總論的部分，先簡介了本手冊的定位與處理範疇，述明三種主要的社區工作模式，奠定整本手冊的整體觀；第二章社區工作的步驟可說是本手冊各章之導引，使稍後第三章到六章之間可彼此整合，因此作用在提綱挈領，讓讀者可以本章為導覽地圖，隨章節開展各步驟內容之細節。

第三章社區評估開始進入社區中，作者介紹了很多工具與方法，協助實務工作者了解社區的過去與現在，在稍後社區規劃一章（第四章）鋪設了如何構成社區的未來，其中包括了擬訂方案計畫、經費補助、評鑑方式、事後核銷等鉅細靡遺的內容。第五章組織社區則說明社區如何真正發揮功能，包括了從社區組織的籌畫、組織能力等部分，協助新進社區工作者逐一開展在地組織工作。當組織成型之後，第六章的策略行動則引導組織如何以行動做為社區變遷的策略，包括如何凝聚共識、爭取社區派系支持、正向資源募集等面向；而社工員以一個專業工作者的角色進入社區，不論有意無意其實都涉及權力的議題，而社區工作的目標通常是能夠讓社區永續發展。第七章充權與社區工作也應與第三到五章交相參照、融會。因為權力是發生在整個工作的過程中，不論在評估、規劃、組織到行動，社區工作者應隨時謹記社區充權才是工作的主要目標，期許社工員真正成為充權的社區工作者。第八章社區能力建構與運用可用在事前的評估與事後的評鑑上，也可與第五章交相參照。作者在這裡將抽象的「社區能力」萃化出具體的指標，在事前可以評估社區能力目前的位置，在事後可以看出投入社區行動後的改變，甚至在事中可以讓社區工作者隨時檢核目前的工作，是相當有幫助的工具。

接下來的第九章到第十一章則將焦點放在社區工作的應用上；社區發展一直是台灣社區工作的主要模式，然而社區總體營造的聲量較響，型態上的多元也讓外界霧裡看花，因此第九章社區總體營造下包含了六種主要的工作取向，

包括社區總體營造、社區產業發展、社區守望相助、社區文化發展、社區照顧服務、社區健康營造等，從工作取向的選用、個別的運作步驟、案例的提點，協助讀者更深入了解其多元的樣貌。第十章社區防災則特別因應台灣位處地震帶、夏季豪雨型的氣候型態，而特別從社區的角度專章討論針對天然災害該如何進行防災整備，其中也包括了社區及家庭對防災的不同因應工作，社區的部分除災害的預防外，也將災害發生後的重建復員做了精要的整理。又因為台灣原住民的文化殊異性，更是需要在地扎根的社區工作經驗才能掌握，第十一章部落工作的作者從跨國觀點到台灣的經驗，闡述在原住民社區從融入到行動的工作過程，文化的敏感度更是部落工作歷程中不可忘記的部分。

然而本書的編撰是站在一個工作手冊的想法著手的，呈現的多少是「工作提醒」的方式，因此若沒有基礎社工知識背景的讀者來說，會有些不知如何使用的缺憾，建議想深入研究的讀者可以利用參考書目來延伸閱讀；第九章到第十一章是台灣很多教科書付之闕如的部分，而在今日可以累積成冊的經驗，也是靠著很多台灣的實務工作者與學者的努力而來，筆者也期待在新住民社區逐漸形成之際，未來的在地工作經驗可以為這本手冊增添新的樣貌，讓本來僅規劃三年的實務手冊編撰計畫，可以隨著台灣社會的生命歷程而不斷增修、延續，持續地激勵更多社工新血投入這塊領域中。

附表：社區手冊章節及作者表

章節安排		章節內容	作者
理念篇	第一章 總論	壹、什麼是社區 貳、什麼是社區工作？ 參、臺灣的社區工作發展史 肆、社區工作模式	林萬億
	第二章 社區工作的步驟	壹、助人歷程與社區工作實務 貳、社區工作的實務工作步驟（一）：公開行動前的預備階段 參、社區工作的實務工作步驟（二）：組織社區居民推動工作 肆、永續發展階段：落實工作原則與工作者退出社區	李易駿

附表：社區手冊章節及作者表

章節安排	章節內容	作者	
	第三章 社區評估	壹、進入社區與關係建立 貳、認識社區	李宜興
	第四章 社區規劃	壹、社區議題與目標形成 貳、行動方案與計畫成形	李宜興
	第五章 組織社區	壹、組織社區的意義、功能與類型 貳、組織社區的方式 參、組織社區必備的能力	賴兩陽
	第六章 策略行動	壹、增進對社區問題的覺察 貳、策略行動實施	黃彥宜
	第七章 社區充權	壹、充權概念的起源 貳、權力是充權的核心概念 參、什麼狀況下社區會無力 肆、充權的實踐 伍、社區充權的策略 陸、檢視社區充權的指標 柒、如何成為充權的社區工作者	黃彥宜
	第八章 社區能力建構與應用	壹、社區能力的意義與發展 貳、社區能力的建構與運用 參、社區能力與社區工作	吳明儒 林欣蓓
應用篇	第九章	壹、社區總體營造	林萬億
		貳、社區產業發展	李易駿
		參、社區守望相助	吳明儒
		肆、社區文化發展	李易駿
		伍、社區照顧服務	賴兩陽
		陸、社區健康營造	賴兩陽
	第十章 社區防災	壹、臺灣常見的天然災害 貳、社區防災整備 參、家庭防災整備	張麗珠
	第十一 部落工作	壹、議題背景 貳、從多元文化的觀點來檢視臺灣原住民社會工作 參、部落工作實務	黃盈豪

參考書目

- 李易駿（2011）。〈書評:社區整備程度模式：成功轉變社區的指引〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，1(1):181-188。

