

研究論文

離島社區工作圖像 —望安和七美兒少服務的行動與反思*

戴世玫**

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士候選人

蔡玖玖

澎湖縣政府專案社工督導

劉庭芳

澎湖縣政府專案社工員

張菀怡

澎湖縣政府社工員

收稿日期：2013年7月30日，接受刊登日期：2013年10月31日

* 本文初稿曾發表於靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系及台灣社區工作與社區研究學會合辦之「變遷中的社區工作與兒少福利學術研討會」(台中：靜宜大學)，本文特別感謝審查委員們提供的寶貴意見，以及對於離島社區實務工作的肯定。

**通訊作者：carolinedai2001@yahoo.com.tw

中文摘要

本文主要說明自 100 年以來，在澎湖縣望安鄉和七美鄉，以離島弱勢兒童少年及其家庭為服務對象，發展離島社區服務具象化的服務行動與反思。回顧離島特殊的社區與資源環境—假性住戶、暑期產業、季節性爸媽，以及不敢有夢的兒童少年人口群，作者們應用「兒童少年家庭支持取向的社區工作方法」來進行本土的服務規劃與實務行動，並初步生成三個重要的圖像。第一，社會工作者進入社區重新資源盤點，有機會細緻地在望安和七美兩島從資源拜訪、資源清單、資源矩陣，到產出完整的「社區資源地圖」。第二，歷經個案工作服務的實施、相關社區方案的辦理，和活動聚會的發展，形成具體的服務願景和服務各層次目標以及實施策略，製作離島社區工作的「服務架構圖」。第三，透過繪製「離島兒童少年服務象徵人物」，在地推展兒童少年服務的裝備和願景。文末，本文作者們歸結上述這些離島社區工作經驗的結果發現：實施「兒童少年家庭支持取向的社區工作方法」，運用圖像可作為社區溝通的一種利器，雖然在社會工作者駐地服務離島的歷程中，仍面臨許多服務挑戰，但面對未來，作者們思考如何實踐一種社會工作者參與的社區工作，回歸「兒童少年家庭支持取向社區工作方法」的精神，提出未來在地社區服務的策略，以便未來在離島土地上持續發展更多的正向經驗。

關鍵字：社區工作、兒童福利、家庭支持、服務圖像、社會工作

The Images of Island's Community Work: Action and Reflection

Tai, Shih-Mei

PhD Candidate, Social Policy and Social Work Dept., National Chi Nan
University

Tsai, Mei-Mei

Project Social Work Supervisor, Penghu County Government

Liu, Ting-Fang

Project Social Worker, Penghu County Government

Chang, Wan-Yi

Social Worker, Penghu County Government

Abstract

This article serves as an action and a reflection of the development of community work in the outlying islands since 2011, specifically with regards to Penghu County in the Townships of Wangan and Qimei, where the services were targeted at providing for disadvantaged children and adolescents along with their families. Because the outlying islands have a specially defined community environment made up of population groups of pseudo households affected by the summer industries, which in effect resulted in seasonal parenting, and young children without dreams. So the authors applied "The Personal, Familial, Community-Help Program," for local work planning and practical action, and initially generated three important images. First, social workers entering into the community could inventory the resources required and have an opportunity to detail

these from the visit to both Wangan and Qimei Islands, thereby developing a resource matrix to output a complete "Community Resource Map." Second, after the implementation of casework services and the development of community programs related to the handling and meeting a specific work vision and objectives, and the experience of various strategies on the outlying islands of community work led to a "Service Framework Chart." Third, to create "symbolic figures for the work on the outlying islands for children and adolescents," that would promote the services provided and the vision behind it. In conclusions, when the authors were putting together the findings of their experiences, they discovered, with the implementation of "The Personal, Familial, Community-Help Program," the use of the service image became a tool for further forms of communication among the community. Even though the Social workers are still stationed on the Island, there are yet many challenges to face. But, in looking to the future, the authors consider a social workers involvement in the community, and will take with them the spirit generated by "The Personal, Familial, Community-Help Program," to propose future strategies of community work in hopes of any future sustainable development for the Islands and a more positive experience.

Key Words : Community Work 、 Child Welfare 、 Family Support 、 Service Image 、 Social Work

壹、動機與目的

澎湖縣是台灣唯一的島縣，四面環海，對外交通全仰賴海、空運輸，其行政區亦包含了許多 2、3 級離島，特殊的地理環境，致使每個離島地區都是一個獨立的生活圈，雖望安和七美地理行政區劃分為兩個鄉，然每一個「鄉」在社區的概念中，幾乎就是一個菜市場的生活圈，其個別居住人口數也都在 3 至 4 千人左右的平均社區人口數範圍內。其中，望安鄉位於澎湖群島南方，由 18 個島嶼組成，人口為 4,639 人，占澎湖縣總人口約 4.77%，其中有人居住僅有望安島（行政區域畫分為東安、西安、中社、水垵四個村）、將軍澳嶼（將軍村）、東吉嶼（東吉村）、東嶼坪（東坪村）、西嶼坪（西坪村）、花嶼（花嶼村）六個島（澎湖縣政府民政處，2011）。產業經濟結構中約 70% 的工作人口以漁業為生；約 10% 工作人口從事觀光業或臨時性的商業活動（因著觀光旺季而產生的商業人口，期間約為每年的 4 月至 10 月）；而七美鄉則位於澎湖群島最南端，人口約 3,500 人，占澎湖縣總人口 3.7%，目前鄉內轄下有東湖、西湖、中和、平和、海豐和南港等六村。產業經濟結構中約 72% 的工作人口以漁業、農業（愛情果產銷班）及畜牧業為主；約 12% 工作人口從事觀光業或臨時性的商業活動。

澎湖縣政府有鑑於長期以來，望安鄉與七美鄉不論是教育、產業及福利措施之發展皆遠遠落後於其他非離島的區域，而身處其中的兒童少年及其家庭可運用的社會資源、自我能力發展的機會與社會參與亦相對處於劣勢，於 95 年引進縣外專業資源，首度與美和科技大學於望安鄉成立「望安兒童少年社區照顧支持中心」，除提供當地兒童及少年教育、文化刺激外，更重要是讓兒童及少年在友善的活動環境中，學習情緒管理。在此方案初步推動的發展基礎上，98 年度澎湖縣政府積極爭取公益彩券回饋金補助成立澎湖縣望安七美家庭福利服務中心，99 年辦理初期人事較不穩定，100 年起有 1 名社工督導及 2 名社工員在

望安鄉提供服務，101 年起服務範圍擴及到澎湖縣另一離島鄉鎮—七美鄉，澎湖縣望安七美家庭福利服務中心正式於七美鄉設立服務據點，派駐 2 位社工員，服務對象除兒童及少年個人外，其家庭及所處社區亦納入為工作對象，這是澎湖離島社區工作的開端。

一、實務行動的動機

由於望安七美兩個離島區域不論是民生物資或農產品等約高達 98% 以上皆仰賴海運，因此，每當氣候不穩或東北季風吹襲澎湖造成風浪過大時，海上交通運輸服務為顧及安全，常面臨停航狀態，對外的交通便因此中斷，導致各項產業受到影響，物價長期居高不下。此外，由於無大型企業團體，就業市場有限，且傳統產業日趨沒落，導致青壯年人口嚴重外流，經濟弱勢家戶也多，假性住戶、暑期產業、季節性爸媽和隔代教養的情形相當普遍。依據 101 年度澎湖縣政府委託屏東科技大學社會工作學系針對望安鄉現住家戶結構調查報告顯示(王仕圖、趙善如、張麗珠, 2012)，受訪者人口年齡 65 歲以上約占 34%；七美鄉約為 37%，受訪家戶平日生活開銷的經濟來源不論是望安鄉或七美鄉皆有 30% 須仰賴政府補助。另外，由於目前兩鄉僅有幼稚園、國民小學及國民中學，兒童少年國中畢業後，若想繼續求學，就須離家在外獨立就學，因此，雖然 18 歲以下之兒少設籍在望安鄉的有 740 位，七美鄉共有 571 人，但實際留在望安鄉學生總數僅有 137 人；七美鄉則有 270 人，實際居住望安、七美兩鄉的兒童少年人口數相當少，也較少受到家人對其個人潛能與未來人生目標的重視。

然從發展的觀點來看，兒童少年是人生最重要的一個成長期，兒童少年依賴家庭作為提供穩定生活照顧和情感支持的來源，而兒童所在的社區環境、

外在系統等生態，也會影響兒童少年的生活處境和日後的自我認同（葉郁菁等譯，2002；林勝義，2004；沙依仁，2005）。作者們面對上述這樣的兒童少年生活處境，在民國 100 年起運用外聘督導時間，結合外聘督導、縣政府承辦人，以及澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的社工督導和社工人員組成實務研究團隊，對於如何推動離島社區工作進行討論，考量上述各種有關望安七美兩個離島的特殊生活情境，以社會工作者進入離島社區當地服務為基礎出發，期望發展以兒童少年為主要服務對象群的實驗計畫，故在相關文獻檢閱之後，為求長期達成社區自主照顧與累積兒童少年社會資本的理想，發現學者 Robert J.Chaskin 所提「家庭支持取向的社區工作方法（the personal, familial, community-help program）（Dolan, Canavan & Pinkerton, 2006），特別能夠照顧到兒童少年個人、家庭及社區三個層次，與當時多數專注於老人的離島社區服務面貌有所不同，故而運用來作為實驗計畫的主要行動方法。

二、實務行動的目的

這個實驗計畫推動初期的主要目的，在於對「家庭支持取向的社區工作方法」進行本土實驗，透過社會工作者進入離島社區工作的行動，來初步架構落實「家庭支持取向的社區工作方法」服務的配備，形塑離島的社區工作圖像：

- （一）盤點與確認推動「家庭支持取向的社區工作方法」可用的社區資源圖像。
- （二）發展本土推動「家庭支持取向的社區工作方法」的服務目標整合架構。
- （三）描繪離島兒童少年服務象徵人物的圖像。

貳、應用的方法和歷程

如前所述，這個本土化的實務行動爰採「家庭支持取向的社區工作方法」，以下就簡要介紹這個同時關注兒童少年個人、家庭及社區三個層次的方法，並介紹此項實務行動計畫參與的團隊和主要的成員組成、討論的歷程和次數。

一、家庭支持取向社區工作方法的來源與運用

近代國外學者看重人與人之間的關係與力量的集結是現今社會發展的重點，從林南（Lin,1999）、Schuller（2000）到 Fukuyama（2011）等人都在討論社會資本的累聚，而社會工作者提供以人為中心的服務，在社會資本的累聚上，恰巧扮演著重要的角色，但實際上要如何從以個案工作、家庭服務擴及到社區的參與和社區能力的增長？作者們找到家庭支持取向的社區工作方法，它提供了一種新的思維，讓社會工作者進入一個封閉的地理性社區工作，不再沒有方向。這個工作方法的整合，來自於英國實務界對於當代社會工作方法的反思，學者 Pot Dolan, John Canavan 和 John Pinkerton 等 3 人聯合編著了一本震撼當代實務界的書名為：《家庭支持：一種反身性的實務工作》（Family Support as Reflective Practice），在這本書中從前言的家庭支持：從描述到反思談起，到第一部分政策和組織的結合、第二部分概念架構和工具，以及最後第三部分的進階的評鑑工作，相當完整的介紹對於弱勢家庭、弱勢兒童少年和所在社區進行一種全新的服務，這個服務不同於以往家戶救助、在宅服務與個別家庭維繫的概念，而是如同第三章的作者 Robert J. Chaskin 所倡議的：實務工作者應該思考以社區為基礎的在地家庭支持工作，特別是提供經濟以外的支持，來增強社

區能力，以達成最好的社會問題預防 (Dolan, Canavan & Pinkerton, 2006)。

實際上，「家庭支持取向的社區工作方法」是將弱勢家庭相關的服務整合發展而成，以生態觀點、社會支持網絡理論、社會資本及社會包容等概念作為理論基礎，強調採取有層次、從裡到外的系統性介入方式，並結合了 Martin Bulmer (1993) 所提的多種達成社區自主的策略而成（作者整理的概念圖，如圖 1）。如圖 1 中所示，三層次多焦的介入概念是指社會工作者在弱勢家庭的服務上要從個人、家庭服務到社區層次，其比例和廣度由裡到外，最為重視社區的參與，服務方式上則是採取由個人開始的發展個人支持網絡、發展鄰里協助、進行志工連結、發展互助團體，一直到社區充權策略，形成一個家庭支持取向社區工作的服務鏈，同時期待服務的效果從社區充權的結果回應到互助、連結與協助個人的行為上，達成對於個人的支持，並形成支持網絡。這個樣的方法於服務輸送時，聚焦在下列幾個重點上：(1) 回歸社區能力建構的概念；(2) 透過強化個人與家庭社會支持的方式，來強化社會資本；(3) 促使社區積極地在社會服務的過程中扮演其社會環境支持的角色；(4) 社會工作者非唯一的協助者；(5) 運用社區中非正式的資源。

除了上述的特色之外，「家庭支持取向的社區工作方法」與一般傳統的社區組織與社區發展的工作相較，更加強調使用「具象化的服務架構」來進行在地組織與溝通的工作，如同學者 Robert J. Chaskin 也經常使用圖示來說明社區能力建構和兒童少年福利的政策脈絡一樣 (Dolan, Canavan & Pinkerton, 2006)，在地的人文、歷史、地理特色等必須要能夠呈現於工作圖像上。雖然「家庭支持取向的社區工作方法」與其他社區工作相關的服務都著重個別社區的在地特色，然在服務規劃和服務輸送方面，卻全然不同於目前台灣在社區工作實務上的介入做法，例如：(1) 與由上而下政策所推動的「社區總體營造」相較，「社

區總體營造」主要以有能力參與公共事務的居民為主，去進行社區硬體建設與軟體經營（吳明儒，2004；陳其南，2004），但「家庭支持取向的社區工作方法」卻立足在社會工作者進入社區的基礎上；（2）也不同於因應人口老化，而設置的「社區照顧服務據點」（趙珍妮，2007），經常是著重在佔社區弱勢人口群中多數的老人、身心障礙或新住民等族群，「家庭支持取向的社區工作方法」直接明確地將服務的主力置放於兒童少年身上，雖然兒童少年可能是社區裡面的少數人口群；（3）同樣的，和國內學者林萬億（2010）所倡議的「以家庭為中心，以社區為基礎」的社會福利服務體系相比，相同的是以社區為實施場域，但其以跨體系服務、單一窗口、家庭服務為主的多元福利別綜合服務中心提供的方式，與「家庭支持取向的社區工作方法」由社會工作團隊針對兒童少年個人出發，透過鄰里、到社區等一連串的服務鏈，來達成社區充權自主的方向不同。

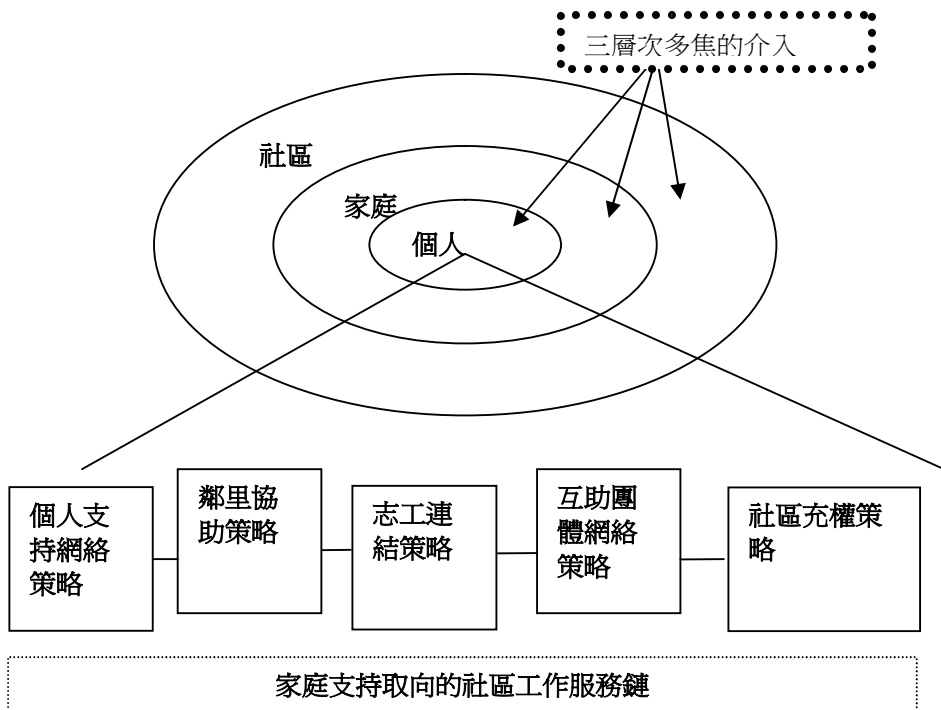


圖 1：家庭支持取向的社區工作方法概念圖

二、實務行動的團隊合作歷程

在前述此種「家庭支持取向的社區工作方法」的服務眼界下，作者們將弱勢家庭兒童及少年的服務過程，視為是一種長期在地陪伴的工作，認定兒童少年本身或案家需要的不僅是經濟上的需求或生理溫飽上的需求，心理上的脫貧、個人能力的發揮、社會支持網絡的建構和社會烙印的消除，都是服務工作者應該積極追求的服務終極目標，並經由再次地進行在地資源訪查，與以各種不同策略為出發的服務的整合推動，第一步先行由社會工作團隊產出「離島社區資源地圖」、「離島社區兒少服務架構圖」及「離島兒少象徵人物」等三種重要的社區工作圖像，來傳達與實踐這一種社區能力架構下的家庭支持實務工作。在這個實務行動的歷程中，主要的團隊人員組成與分工、討論次數和內容簡要分述如下。

（一）團隊組成與分工

推動此項實驗計畫的主體是結合外聘督導 1 人（作者 1）、澎湖縣政府業務承辦人（作者 4），以及澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的社工督導（作者 2，101 年到任迄今，民國 100 年(含)以前由另外一位督導在職）和社工人員（作者 3，101 年到任迄今，民國 100 年以前經歷多名社工人員換置，現今中心另有一名社工人員一同在職）組成實務研究團隊，民國 100 年到 102 年期間，澎湖縣望安七美家庭福利服務中心人員有所流動，但外聘督導和縣政府承辦人員則是穩定參與的。

主要的團隊合作方式是由外聘督導進行工作方法概念的講述，運用團體督導時間，進行實務行動計劃的討論團體帶領，透過討論過程現場形成草稿或確認圖稿修改方向，後續實作部分則由澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的社會

工作督導和社工人員分工完成，縣政府承辦人員則是給予在實驗計畫行政上的支持和必要的協助，同時也參與討論。在實際完成圖像的進度部分，在民國 100 年已先發展完成初步的資源圖像、工作架構和服務對象象徵人物草稿，並從 101 年起重新進行澎湖縣望安鄉及七美鄉的資源盤點，以進一步發展離島社區工作圖像，且由澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的社會工作督導和社工人員實際運用這些圖像來進行社區溝通，推動離島兒童少年服務工作。

（二）團隊討論次數、內容和動力

這個實務行動運用團體督導過程所進行的團隊討論次數，共計 31 次，每次 3 小時，主題內容包含：資源盤點（4 次）、資源地圖（6 次）、服務目標架構的規劃（5 次）、個案服務討論（5 次，包含個別討論）、社區服務方案設計（8 次，包含個別討論）、服務象徵人物討論（3 次）。在團體督導進行的動力部分，每位成員在團體過程中的權力幾乎都是對等的，外聘督導拋出議題，駐地的社工督導和社工人員則會說明在地實務和現實面的狀況，因此，不論是資源清單、圖稿或目標的訂定，在團體督導進行的過程，都像是來回不斷討論、增修與回應的歷程，特別是在選定代表象徵圖底或命名的過程，都花費許多心思。

參、圖像一：「離島社區資源地圖」

如同前言中所提到的，本文所稱的離島區域包含澎湖縣望安鄉及七美鄉兩個行政區，在社區資源地圖建置的部分，由於兩個行政區彼此間的聯繫也是依賴海運，且資源分布也有不同，因此透過外聘團體督導的機會，帶領社工人員分別進行資源盤點，作為離島社區工作的第一步。經過實際訪查和外聘團體督導的討論結果，羅列資源清單、製作資源矩陣後，重新修正原本望安鄉的「綠蠟龜」圖底，並且產出以「雙心石滬」為圖底的七美鄉資源地圖。

一、望安鄉綠蠵龜資源圖像

澎湖縣政府自 95 年結合美和科技大學辦理望安兒少社區照顧服務中心起（以下簡稱兒少中心），社工便從當地兒童少年福利服務著手，雖然社工到離島的駐點服務，屬於社區外來的陌生人，但多年來透過產官學的合作，已為兒童少年服務打下基礎，並在 99 年度爭取中央內政部兒童局經費挹注，成立澎湖縣望安七美家庭福利服務中心。因此在既有的兒少中心奠基下，中心社工於資源拜訪時相較較為容易被接受，經過 99 年至 100 年的經營，共計連結 41 個社會資源網絡單位，其中公部門資源計有 17 個單位，其他私部門、非營利組織及個人資源計有 24 個單位。而 101 年度再度重新資源盤點後，公部門資源新增至 29 個，私部門、非營利組織及個人則增至 26 個。這些盤點後的資源，依據個別功能給予 A-G 的編碼，資源單位名稱詳如表 1 所列之社會資源清單。接著再依據實際運用對象的狀況，從協助澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的服務對象—兒童、少年、家庭、社區居民，到志工和工作人員，區分出主要以共同協辦活動（A）、人力資源（B）、實物資源（C）、服務諮詢（D）、場地提供（E）、資訊傳播（F）、經濟資源（G）等不同的功能的資源，整理望安鄉的資源矩陣如表 2。資源矩陣的成形，讓社工在資源的運用上一目了然，同時對於後續資源的開發與整合有了貼切的掌握。

表 1：澎湖縣望安鄉資源清單

望安鄉資源單位代號與名稱		
A1 將軍國小 A2 身障個管中心 A3 新住民服務中心 A4 惠民啓智中心 A5 單親家庭服務中心 A6 澎湖照顧服務協會 A7 家庭教育中心 A8 家扶中心-澎湖辦事處	B1 柯○○ B2 宋○○ B3 阮○○ B4 小小志工團 B5 黃○○ B6 屏東科技大學 B7 葉○○ B8 曾○○ B9 段○賢 B10 王○○老師 B11 林○ B12 台北醫學大學 B13○○玲 B14 林○○ B15 陳○○ B16 曾○○ B17 台南大學	C1 勵志館 C2 將軍渡船會○○ C3 龜仔寮-海龜印符學院 C4 望安鄉代表會 C5 望安鄉衛生所 C6 消防局望安大隊 C7 望安郵局 C8 望安鄉戶政事務所 C9 農會望安辦事處 C10 望安發電廠 C11 中國國民黨望安鄉黨部 C12 澎湖縣警察局望安分局
D1 社會處	E1 望安鄉公所 E2 望安國小 E3 將澳國中 E4 望安鄉圖書館 E5 望安數位機會中心	F1 東安村村長 F2 西安村村長 F3 水垵村村長 F4 望安國中 F5 望安婦女會 F6 葉○○ F7 劉○○ F8 將澳國中朱○○工友 F9 仙人掌 F10 澎管處望安管理站
G1 兒童局 G2 邵○○	資源單位總計 55 個，含：公部門資源 29 個、私部門、非營利組織及個人 26 個。	

備註：依審查委員建議，本文資源清單中涉及個人姓名部分以匿名方式處理，另外原資源地圖中的個人姓名標示另以空白圈點方式覆蓋。

表 2：澎湖縣望安鄉資源矩陣

對象 功能	兒童	少年	家庭	社區居民	志工與 工作人員
協辦	A1 A2 A4 A8 E1 E2 C1	A2 A8 C1 E1 E3 F4	A3 A7 A8	A3 A4 A5 A6 E1	
人力資源	B2 B4 B5 B6 B7 B9 B10 B12 B17	B2 B4 B5 B6 B7 B9 B10 B12 B17	B10 B14 B15 B16 F6	B1 B3 B4 B6 B9 B11 B13 B14 B15 B16	B8 B13 D1
實物資源	C1 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C10 C11 C12 F1 F2 F3 F10	C1 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C10 C11 C12 F1 F2 F3 F10		C1 C5	C2
服務諮詢	D1 A8 C12 G1	D1 A8 C12 G1	D1 D5 B16 C8	D1	D1
場地提供	E1 E2 E4 E5	E1 E2 E3 E4 E5 F4	E3 E4	E1	
資訊傳播	F1 F2 F3 A1 E2	F1 F2 F3 F4 E3	F1 F2 F3	F1 F2 F3 F5 F6 F7 F8 F9 F10 D1	
經濟資源	G1 D1	G1 D1	G1 D1	G1	G1 G2

當中心整體服務的資源網絡於 101 年更新後，透過外聘團體督導的機會，更進一步討論依據表 2 望安鄉資源矩陣中的資源功能分類—協辦、人力資源、實務資源、服務諮詢、場地提供、資訊傳播及經濟資源等七大類，對應澎湖望安鄉在地常見的海洋生物綠蠟龜的身體構造，來重製澎湖縣望安鄉資源地圖，為有效呈現望安當地的資源狀況，並融合地方特色，改以側身浮游的望安綠蠟龜為底圖，來呈現望安鄉在地的兒童少年服務資源地圖，運用圖案的大小來呈現實際上對於中心的助益強弱，同時以遠近來呈現使用資源的頻率高低和親疏遠近，繪製如圖 2。圖 2 中：(1) 內政部兒童局及中心前替代役男邵弘斌先生為綠蠟龜頭頂上的「一對前額鱗」，因為有他們為中心挹入主要的經濟資源，讓中心得以發展特色方案，繼續服務望安居民；其次，(2) 澎湖縣政府社會處，則如綠蠟龜的「雙眼」，在中心服務歷程中提供服務諮詢，擔任維繫和整合的重要角色；再者，(3) 綠蠟龜柔軟伸縮的「脖子」則代表著資訊傳播的資源單位，

安鄉有早期產官學合作推動兒童少年服務的基礎，七美鄉直至 101 年才有七美老人文康中心設置專責服務據點，是第二個進行兒童少年社區工作的實驗場，資源環境對於社工而言相對較為陌生。然在社工員進行資源訪查後，透過外聘團體督導會議進行 101 年度七美鄉第一次資源盤點，列出共計 43 個社會資源網絡單位，公部門資源計有 25 個，私部門、非營利組織及個人計有 18 個。同樣依據個別功能給予 A-G 的編碼，詳如表 3 所列之社會資源清單。

表 3：澎湖縣七美鄉資源清單

七美鄉資源單位代號與名稱		
A1 老人鄉老人福利促進會 A2 七美鄉婦女會	B1 七美鄉村幹事 B2 夏○○ B3 許○○ B4 七美鄉村長 B5 七美漁村-王○○ B6○○玲 B7 翁○○ B8 陳○○ B9 呂仁理事長 B10 雙湖國小 B11 旅行家民宿 B12 七美分駐所 B13 水電-朱○○ B14 林○○-惠民醫院 B15 陳○○ B16 夏○○ B17 民眾服務站林○○主任	C1 勵志館 C2 順美商行 C3 金子商行 C4 宏美百貨 C5 更生保護會 C6 七美全家便利店 C7 稅務局
D1 社會處 D2 伊甸基金會 D3 身障生涯轉銜暨個案工作中心 D4 七美國中 D5 曾○○-法扶 D6 新住民服務中心 D7 家暴暨性侵害防治中心 D8 七美衛生所	E1 七美鄉公所	F1 七美國小 F2 七美托兒所 F3 七美附設幼稚園 F4 七美加油站 F5 七美鄉立圖書館 F6 七美鹹酥雞攤
G1 兒童局 G2 感恩基金會	資源單位總計 43 個，含：公部門資源 17 個、私部門、非營利組織及個人 26 個。	

表 3 中 A-G 的編碼也分別代表：共同協辦活動 (A)、人力資源 (B)、實物資源 (C)、服務諮詢 (D)、場地提供 (E)、資訊傳播 (F)、經濟資源 (G)，比對望安鄉和七美鄉的資源清單可以發現：七美鄉雖然服務進入得較晚，資源數不如望安鄉，但是就資源性質而論，七美鄉在第一年的駐點服務就已經跟望安鄉一樣有 26 個私部門、非營利組織及個人資源的參與，這可能與七美鄉的社區疆界較為開放有關。同樣的，在七美鄉資源清單列舉完成後，接著也再依據實際運用對象的狀況，從協助澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的服務對象—兒童、少年、家庭、社區居民，到托育人員和其他區分出等不同的功能的資源，形成資源矩陣如表 4。

表 4：澎湖縣七美鄉資源矩陣

對象 功能	兒童	少年	家庭	社區居民	托育人員	其它
協辦	F1 F5 B10	F5	A1 A2 F5	A1 A2 F5		
人力資源	B1 B4 B10	B1 B4 B12	B1 B4 B10 B12 B16	B1 B2 B3 B4 B9 B12 B16	B6 B7 B14 B15	B2 B5 B8 B9 B11B13 B17
實物資源	C1 C2 C5 C6	C1 C2 C5 C6	C1 C2 C6 C7	C1 C7		C2 C3 C4
服務諮詢	D1 D2 D8	D1 D4 D8	D8 D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7	D1 D3 D5 D6 D7 D8	D1 D2	D1
場地提供	E1	E1	E1	E1	E1	E1
資訊傳播	F1 F2 F3 F4 F5 F6	F4 F5 F6	F1 F2 F3 F4 F5 F6	F4 F5 F6	F1 F2 F3 F4 F5 F6	
經濟資源	G1 G2	G1 G2	G1 G2		G1	

接著，在七美鄉整體服務的資源網絡確立後，101 年 4 月起外聘督導與中心的其他同仁，更進一步討論澎湖縣七美鄉地理性資源圖像形成的可能性，為有效呈現七美當地的資源狀況，並融合地方特色，因此乃以七美的「雙心石滬」為圖像底圖，依據雙心石滬的不同構造和功能部位，來呈現七美鄉的在地兒童少年服務資源整合結果（如圖 3 澎湖縣七美鄉資源地圖），圖中（1）在淺坪滬上的「滬厝仔」，象徵在地等待資源的社區居民；（2）內政部兒童局、七美鄉公

所、感恩基金會如同引導開拓更多資源進來協助；(3) 興建在深海處象徵蓄積功能的「滬房」，如同滬房集魚的功能，則由在地願意聚集投入資源給兒童少年的資源所環繞；(4) 而中心位於「滬門」，則整合接近兒童少年，以提供服務資源的入口，(5) 在滬門下方沈水的門檻為「滬碇」，則代表阻隔的意涵，即負責兒童少年安全維護；(6) 其次，進入滬碇後，滬堤一端若未接陸地，則末端建成捲曲部分，為象徵保護功能的「滬灣仔」，為澎湖縣境內可使兒童少年得以獲得安全生活環境的相關兒少保護網絡單位分別組成；再來，(7) 在深水石滬滬堤的小支堤「滬牙」，象徵分享功能，透過資訊傳播讓兒童少年知悉資源及運用；接著(8) 在滬房左右兩邊的滬井，象徵回流功能，讓在外地的兒童少年願意回到故鄉投入各式地方產業及服務；最後(9) 則由澎湖縣政府社會處所處的「腳路」，為兒童少年開創、維繫、整合服務途徑，提供社區居民各項的社會福利。

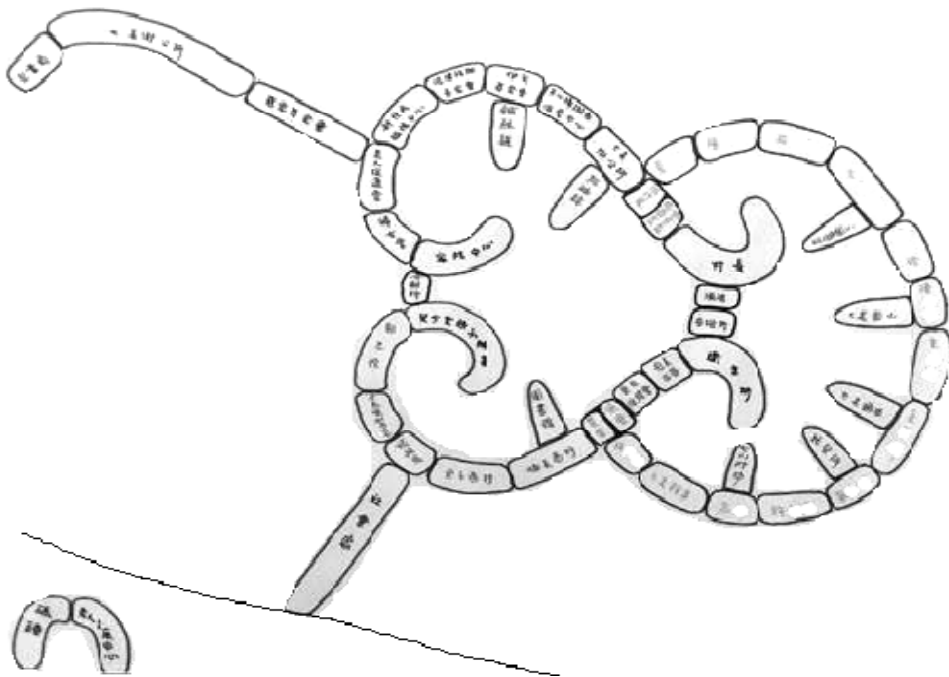


圖 3：澎湖縣七美鄉資源地圖

上述這兩張離島社區資源地圖，一方面代表了弱勢兒童少年如同具有功能意義的「綠蠟龜」及「雙心石滬」一樣是澎湖本土在地珍貴的資產，同時因為為數不多，也亟待呵護照顧，特別是維持可以讓這些兒童少年安全健康成長的環境；另一方面，離島社區資源圖像的組成，也代表在地網絡經澎湖縣望安七美家庭福利服務中心集結後，為孕育與保護下一代而有共識地努力服務意象。在望安鄉和七美鄉的在地社區資源地圖產出後，社工便可運用這些圖像向資源單位或友善兒童少年服務的個人說明其所在資源圖像當中的角色與任務，以及如何與中心合作，也由於這些圖像的圖底多是在地離島居民所熟悉的海洋生物和地理景觀，因此在初步資源網絡合作與後續活動分工和討論時，十分管用，當然用這樣的資源地圖來去取代傳統路標式的社區街道資源所在標示，更容易獲得在地社區居民的認同和參與（即由誰來做「滬碇」？）參與兒童少年安全維護工作），而此種具有圖式大小和遠近的資源地圖，也積極地反映出中心經營資源和獨特的整合運作圖像。

肆、圖像二：「離島兒少社區服務架構圖」

在建置個案工作和方案服務的整體服務架構方面，澎湖縣望安七美家庭福利服務中心 101 年度透過外聘團體督導會議，重整離島兒少社區服務運作的目標架構。首先，初期先透過開放空間的討論方式凝聚服務共識產出服務願景：友善、認同與分享，此三大願景乃是希望透過澎湖縣望安七美家庭福利服務中心深耕在地，以社區工作方法及運用「社會支持網絡」的觀點提供弱勢兒童少年個案工作，不僅著重兒童少年家庭復原力與社區友善環境改造，同時也強調建立兒童少年本身穩固的非正式支持系統，促使望安七美成為一個友善的環

境，讓社區居民產生在地認同，進而達成互相分享與互助。再者，陸續規劃出五大服務目標和相對應運作層次的目標，並續以個案、家庭、社區等不同層次的介入策略，來形成完整的服務架構。以下呈現離島兒少社區服務運作的目標架構如表 5。

表 5：澎湖縣望安七美家庭福利服務中心服務目標架構

澎湖縣望安七美家庭福利服務中心		2013/01/21 修訂	
服務理念		【目標樹】	
友善	認同	分享	
服務目標			
一、提高因應困境能力	二、發展潛能興趣與夢想	三、建立家庭正向的互動經驗	四、增加家庭的社會支持網絡
五、促進社區參與福利服務			
目的（運作層次的目標）			
1-1 透過活動增進人際互動能力	1-2 與兒少討論如何解決困境	1-3 協助兒童少年正向思考並面對困境	1-4 培養兒童少年情緒管理的能力
1-5 培養兒童少年面對衝突的方法	2-1 發掘兒童少年的興趣並培養兒童少年適當的休閒活動	2-2 與兒童少年討論個人抱負與夢想，並激發其潛能及夢想實現	2-3 透過活動展現兒童少年的長處與優點
2-4 陪伴兒童少年達成個人階段性的目標	3-1 鼓勵家庭成員分享生活感受	3-2 協助主要照顧者練習對兒童及少年正向回應	3-3 與家庭成員討論建立正向互動方式
3-4 培養家庭成員間正向的互動經驗	4-1 增加家庭可使用的正式與非正式資源	4-2 鼓勵家庭成員參與中心或社區活動	4-3 促進家庭與中介系統關係的維繫與修連
4-4 連結社區內外資源，提供家庭關懷服務	5-1 鼓勵兒少關懷社區長者	5-2 建立兒少返鄉服務機制	5-3 結合在地組織建立分享平台
5-4 拓展社區福利宣導網絡	5-5 招募志工協助社區服務		

說明：表中目的（運作層次的目標）項下粗體字部分為民國 102 年的重點目標。

如表 5 中所呈現的，100 年底所規劃擬定的 101 年中心五大服務目標及其項下的目的與達成策略的方法如下所列：

一、目標一：提昇因應困境能力

- (一) 透過活動增進人際互動能力。其所達成的方法有：個案會談及益智遊戲。
- (二) 與兒少討論如何解決困境。其所達成的方法有：個案工作、兒童及少年發展性活動，如：小小拳擊手訓練課程。
- (三) 協助兒童少年正向思考並面對困境。其所達成的方法有：個案會談。
- (四) 培養兒童少年情緒管理的能力。其所達成的方法有：諮商輔導及家庭會談。
- (五) 培養兒童少年面對衝突的方法。其所達成的方法有：個案工作及益智遊戲。

二、目標二：發展潛能興趣與夢想

- (一) 發掘兒童少年的興趣與培養兒童少年適當的休閒活動。其所達成的方法有：離島電影、兒少成長團體及兒童及少年發展性活動。
- (二) 與兒童少年討論個人抱負與夢想，並激發其潛能及夢想實現。其所達成的方法有：個案工作、兒少成長團體及發展性活動。
- (三) 透過活動展現兒童少年的長處與優點。其所達成的方法有：小小志工團及兒少成長團體。
- (四) 陪伴兒童少年達成個人階段性的目標。其所達成的方法有：個案工作。

三、目標三：建立家庭正向的互動經驗

- (一) 鼓勵兒童少年與家庭成員分享生活感受。其所達成的方法有：家長團體、親職講座。
- (二) 協助主要照顧者練習對兒童少年正向回應。其所達成的方法有：家長團

體、親職講座及親幼館活動。

(三) 與兒童少年討論建立家庭成員正向的互動方法。其所達成的方法有：家長團體、親職講座及親幼館活動。

(四) 透過活動培養主要照顧者與兒童少年的正向互動經驗。其所達成的方法有：家長團體、親職講座、親子育樂及親幼館活動。

四、目標四：增加非正式的社會支持

(一) 盤點兒童少年非正式支持系統。其所達成的方法有：個案會談。

(二) 鼓勵兒童少年多參加中心、社區辦裡的活動。其所達成的方法有：小小志工團、益智遊戲、兒童少年發展性活動及親子育樂。

(三) 勉勵兒童少年維繫及修復人際關係。其所達成的方法有：個案會談。

(四) 引介社區熱心人士，提供案家關懷服務。其所達成的方法有：鄰里互助—兒童臨托及照顧資源建置計畫。

五、目標五：強化兒童少年在地知識

(一) 邀請兒童少年參與描繪鄉土活動。其所達成的方法為：「攝鵬英雄撰」方案活動。

(二) 強化兒童少年對社區現有自然景觀與人文傳統之認識。其所達成的方法為：「攝鵬英雄撰」方案活動。

(三) 透由活動讓兒童少年體驗地方特色產業的製作。其所達成的方法有：親子特色創意料理活動。

(四) 與兒童少年討論對社區看法及發展回饋地方的策略。其所達成的方法有：小小志工團。

有鑑於 101 上半年度中心同仁於服務過程中發覺，舊有的服務架構圖主要聚焦在討論到個案工作的層次，無法凸顯對兒童少年其家庭及社區服務，導致

與實際執行時產生落差，因此，經由同仁於外聘團體督導會議討論後，於 102 年決議修訂部分內容，修改內容如下：

(一) 目標三之建立家庭正向的互動經驗中修改第 1、第 3 及第 4 項部分內容，分述如下：

1. 將第 1 點鼓勵兒童少年與家庭成員分享生活感受修改為鼓勵家庭成員分享生活感受。對應達成的方法則是增加家庭會談。
2. 將第 3 點與兒童少年討論建立家庭成員正向的互動方法修改為與家庭成員討論建立正向的互動方式。對應達成的方法則是增加家庭會談。
3. 將第 4 點透過活動培養主要照顧者與兒童少年的正向互動經驗修改為培養家庭成員間正向互動經驗。對應達成的方法則是增加家庭會談。

(二) 目標四之增加非正式的社會支持修改為增加家庭的社會支持網絡，其運作層次的目標修訂如下：

1. 增加家庭可使用的正式與非正式資源。其所達成的方法有：福利宣導、親幼館及家長團體。
2. 鼓勵家庭成員參與中心或社區活動。其所達成的方法有：福利宣導、親子育樂、親幼館及家長團體。
3. 促進家庭與中介系統關係的維繫與修復。其所達成的方法有：親子育樂及家庭會談。
4. 連結社區內外資源，提供家庭關懷服務。其所達成的方法有：兒童照顧資源建置計畫。

(三) 目標五之強化兒童少年在地知識修改為促進社區參與福利服務，其運作層次的目標修訂如下：

1. 鼓勵兒少關懷社區長者。其所達成的方法有：社區文化體驗。

2. 建立兒少返鄉服務機制。其所達成的方法有：生涯分享座談及青少年返鄉服務計畫。
3. 結合在地組織建立分享平台。其所達成的方法有：親子育樂、福利宣導及中心 FB 粉絲專頁。
4. 拓展社區福利宣導網站。其所達成的方法有：福利宣導、社區資源盤點、社區文化體驗。
5. 招募志工協助社區服務。其所達成的方法有：兒童照顧資源建置計畫、兒少學習工作團及社區文化體驗。

在經由修改上述服務架構圖後，外聘督導帶領澎湖縣望安七美家庭福利服務中心同仁於團體督導會議時間進行討論，原本生硬的服務目標架構文字，被轉化成具有澎湖在地生態特色的仙人掌圖像，用來呈現中心對於在地服務的規劃、目標定位和思考，如圖 4。

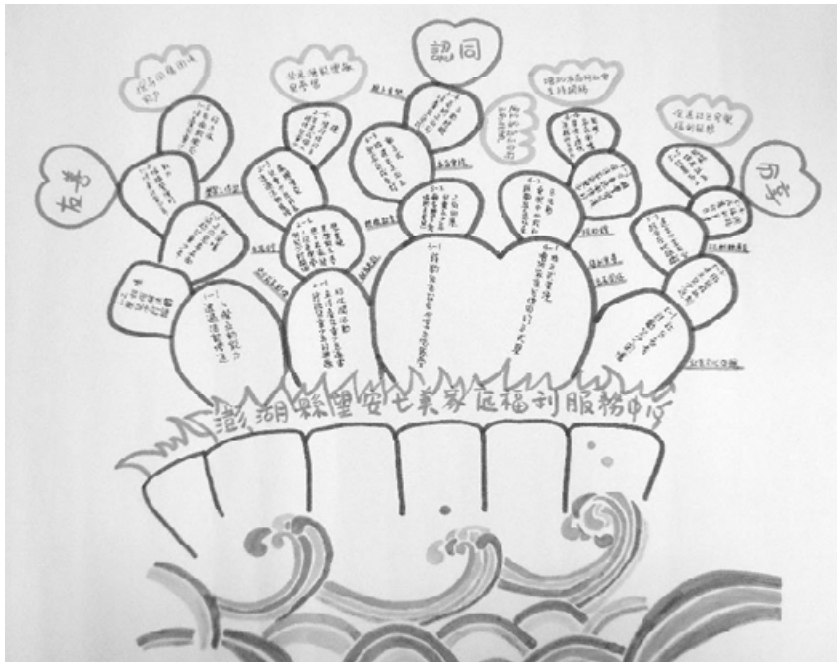


圖 4：離島兒少社區服務架構圖

圖 4 中柱狀玄武岩象徵著望安七美的六項土地特徵(1) 人口結構；(2) 家庭組成；(3) 在地產業；(4) 社區資源；(5) 人文風俗；(6) 自然景觀，在這貧瘠有限的環境裡，仙人掌依舊能夠開花結果，因此，我們把仙人掌果比喻為中心服務願景(友善、認同、分享)；仙人掌花為中心服務五大目標：(1) 提生因應困境能力；(2) 發展潛能興趣與夢想；(3) 建立家庭正向的互動經驗；(4) 增加家庭的社會支持網絡；(5) 促進社區參與福利服務；而仙人掌肥厚的莖部，就象徵著我們各項運作層次的目標，仙人掌的針刺就如同中心所提供的服務方案。此仙人掌意象的服務架構圖目前已經運用在中心簡介和社區據點服務的標示圖貼，未來將用以公開讓服務對象了解社工駐點所欲達成的願景和服務目標。

伍、圖像三：「離島兒少服務象徵人物」

離島兒童少年服務象徵人物發想是源自於 100 年中心團體督導時，經由外聘督導與同仁討論後，期望中心所提供的服務內容可以建構兒少具備五項核心能力(服務目標)，並且將此能力初步構思轉化為離島兒童少年服務象徵人物身上所擁有的基本配備，其配備描述如下：

- 一、帽子：具備抵擋陽光的功能，就猶如中心希望提昇兒童少年因應困境的能力。
- 二、手電筒：其在黑暗中能照亮視線，隱含發展兒童少年的潛能夢想。
- 三、哨子：吹哨鳴聲具有警示效果，希望兒童少年家庭在發生危機事件時，透過哨聲，提醒兒童少年家庭，建立正向的互動經驗。
- 四、背包：具有裝載所需物品之功能，中心期待兒童少年經由接受中心的服務或參與相關活動後，如同增加背包中的物品般，增加其非正式的社會支持。
- 五、鏟子：具有挖掘的功能，象徵著中心希望強化兒童少年在地知識的意涵。

由於 100 年中心兒童少年象徵人物僅有簡易手稿，101 年中心同仁於更進一步將離島兒童少年服務象徵人物取名為「Q 米」，其靈感來自於中心服務地點為望安鄉與七美鄉，如何能兼顧兩鄉獨特的環境與資產特性又不失活潑性，是考量的主要因素。因此，經由同仁討論後採用七美鄉英語拼音開頭的「Q」字及望安傳統結婚喜慶分享給親友的自製甜食爆米花球之「米」字結合而成，並委由 101 年望安中心替代役（具有平面設計師專長）繪製完成現今所呈現的人物樣態，如圖 5。



圖 5：離島兒少服務象徵人物-Q 米

自從 Q 米誕生後，其便擔任中心粉絲專頁的代表人物以及 101 年聖誕晚會短片主角，帶領大家回顧整年度中心辦裡活動的剪影。未來，更期待產出 Q 米相關系列宣導品，做為中心的親善大使。

陸、結論與建議

因為看見兒童少年所處環境的影響，本研究在澎湖縣望安鄉及七美鄉，先後應用「家庭支持取向社區工作方法」，從事兒童少年個人、家庭及社區三方面的社會工作實務介入規劃與行動，目前推動「家庭支持取向社區工作方法」的服務仍在初期階段，已先完成資源圖像、服務的目標架構和服務對象的象徵人

物圖像。有關服務目標達成的部分，仍待在服務推動滿三年後，進行完整的檢視評估。在此先根據這一年多來的實驗結果，分述本土應用「家庭支持取向社區工作方法」的結論與後續在地推動的建議。

一、發現與結論

從澎湖縣望安七美家庭福利服務中心應用「家庭支持取向社區工作方法」的個案工作及方案服務經驗來看，應用「家庭支持取向社區工作方法」，從聚焦服務圖像開始，使社會工作者能夠有架構且務實地掌握社區有的資源、訂定合宜的社區服務目標，同時拉近與居民間的距離，雖然在離島的實施經驗發現仍然充滿挑戰，但不失為是一種社會工作者自然融入的社區服務推動方法。

(一) 用圖像作為一種社區溝通的利器

在社會工作者進入陌生社區，初步熟悉社區與建置服務架構的過程而言，圖像的確是社區溝通的利器，因為有圖像便有利於直接的溝通與討論，這些圖像運用的功能展現在許多不同的層面：

1. 圖像一：離島社區資源地圖製作與應用

- (1) 讓團隊中所有的社會工作者皆能理解服務資源的分類與分布，在需要相關資源的時候能夠迅速的連結與運用。
- (2) 由於資源地圖的公開陳示，相關的資源單位與個人，更能清楚自己對於澎湖縣望安七美家庭福利服務中心而言的定位，包含他們擔任資源角色的重要性與具體可以參與的方式。

2. 圖像二：離島社區服務目標架構製作與應用

- (1) 讓社會工作團隊能夠依照服務目標架構，推動與整合個別年度所需的個案

和方案服務策略，同時，運用該仙人掌圖示來做為中心在社區內紮根的標示，使用在宣導資料上更具有可辨識度與一致性。

(2) 直接有助於與社區居民和兒童少年認識社會工作團隊的工作目標、角色與任務，減少相互摸索和試探的時間。

3. 圖像三：離島兒少服務象徵人物的製作與應用

(1) 透過繪製與討論的過程凝聚個案管理目標的共識，不但讓團隊中所有的社會工作者皆能迅速掌握兒童少年服務個案的能力評估與服務方向重點，同時運用來進行個案管理過程中的個人服務目標溝通。

(2) 目前離島兒少服務象徵人物 Q 米，已經成為澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的親善大使，由於頗具符合當地兒童少年的生活面貌，用來作為和居民溝通對於兒童少年的期待。

(二) 離島環境特殊造成社區服務挑戰多

作者們進入澎湖縣離島地區工作，從實際推展運作澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的經驗發現：除居住於原鄉和偏鄉的兒童少年之外，離島是一種完全不同的環境，需要重新審視工作方法，來協助處於區域弱勢的兒童少年。然迄今離島社工在工作上仍然持續面臨許多的困境和挑戰。

1. 兒少方面

(1) 交通因素：不論是望安鄉或七美鄉島內公共交通運輸皆不便，導致離中心較遠的村落或離島兒少無法參與活動。

(2) 空間因素：七美鄉因服務據點場地狹小，缺乏兒少及家長聚會互動的場所，致使常態性活動推行困難，工作同仁與兒少及家長互動交流及建立關係皆不易。

(3) 崇尚自然的天性：離島兒少從小在自然環境裡奔跑嬉戲，中心舉辦的活動

或規範相較下較無吸引力，且因地理因素阻隔，與外界交流溝通較少，對現況與未來無太多期待與改變動機。

- (4) 季節因素：夏季觀光收入是望安與七美家庭重要的經濟來源，兒少受限於需協助家庭經濟活動，故經常無發參與中心所舉辦的活動。而冬季天候因素，外出意願低落：冬季東北季風凜冽，天氣寒冷，外出意願低落。

2. 家長方面

(1) 人力運用：志工部分

- A. 能力、專業性不足：島內家長教育程度普遍不高（國中居多，高中次之），對於專業訓練意願也不高，因為認為對自己效益不大，致使嬰幼兒臨時托育業務推動不易。
- B. 時間有限：每日需忙於家務或經濟活動，例如：農忙、賣魚等，相較之下對於志工活動，興趣缺缺。
- C. 誘因不足，動機不強：受限於地理環境因素，專業教育訓練後無法順利取得志工證書，故參與意願低落。

(2) 參與性：一般家長

- A. 安於現況、無改變之動機：因地理因素阻隔，與外界交流溝通較少，對現況與未來無太多期待與改變動機，故對於中心舉辦的親職教育或親子育樂活動參與意願低。
- B. 時間有限：每日需忙於家務或經濟活動，例如：農忙、賣魚等，相較之下對於中心活動，參與意願不高。
- C. 誘因不足，動機不強：島內各單位活動多，造成民眾只想拿宣導品，對於活動內容並非考量的主要因素，故當活動無宣導品或宣導品價格低時，民眾便不願參與。

(3) 社區方面

- A. 社區凝聚力不足：受選舉因素，導致村民會因派系不同而無法進行良性溝通，對於相關業務推行產生阻礙。
- B、誘因不足，動機不強：認為社區事務事不關己，一來不想惹來攻訐與惡名，另一方面，也無利益可言，故無參與之動機。

二、建議

歸結離島社區工作的經驗，作者們在討論社會工作者駐地服務離島的歷程中，經驗到離島社區的困乏和無奈，經常互相提醒與檢視服務工作的推動是否落實「兒童少年家庭支持取向社區工作方法」的精神，因此，如何實現一種社會工作者參與的社區工作，值得投入離島社區工作或有興趣應用「兒童少年家庭支持取向社區工作方法」來進行社區在地服務的工作者共同來省思，另外，針對澎湖縣望安鄉和七美鄉在地社區的未來服務策略，作者們也提出一些實務上調整和改善的建議。

(一) 省思與實現一種社會工作者參與的社區工作

社區照顧為當前許多先進福利國家福利服務輸送的主流，台灣在受到這股潮流的影響下，福利社區化或社區照顧，也逐漸的受到重視（黃源協，2000），但在國內目前談論社區工作，經常是和社會福利社區化一起討論的（賴兩陽，2002），實務上經常是難以脫離福利社區化或單純社區發展的想像。在社會工作方法的運用方面，特別值得思考的是：社區工作是社會工作五大方法之一，然在實務上目前以危機為基礎的實務介入依據狀態下，社區經常成為宣導對象或者志工招募來源，但卻缺乏積極的在社會服務的過程中扮演其社會環境支持的

角色，「家庭支持取向的社區工作方法」提醒我們將社會工作直接服務的範疇延伸到社區，有層次、從裡到外的系統性介入方式，更能對於社區產生影響，提供家庭支持，協助到個人，也同時建構和提升當地整體社區的能力，來達成社區成爲一個自主照顧系統的遠景。日後持續發展相關方案的行動研究，若能提出有效的整體評估，則可具體呈現出社會工作者進行社區工作的成果，實現一種社會工作者參與的社區工作。

(二) 關於澎湖縣望安七美在地社區服務的未來策略

作者們建議未來在離島社區服務工作的推動方面，雖然地理空間諸多限制，但應多思考真正喚醒兒童少年的夢想、成就社區居民間互助的服務策略，以便未來在離島土地上持續發展更多的正向經驗，在服務推動的策略上，因應目前服務推動的困境，下一步可朝下列方向改善。

1. 兒少方面

- (1) 主動出擊，增加地理及交通便利性：將與學校合作，將活動場地直接改至校內，或是提供較遠村落兒少交通接送，提高的可近性和便利性。
- (2) 名人座談與實際參與，增進未來生涯的想像：邀請在地或具備特殊才能與經驗之人與兒少進行面對面分享，並設計職業體驗活動，促進兒少對自我生涯的規畫與勇敢憧憬未來。

2. 家長方面

- (1) 名人座談，增進父母對兒少未來生涯的想像：藉由在地或其他領域具代表性人物的座談，促進父母對社會現況、親職教養與兒少未來生涯及職場的想像，進而願意與兒少一同學習成長。
- (2) 協助志工取得志工證：一方面可保障志工權益，另一方面也提高服務誘因。

3. 社區方面

- (1) 建立社區信任關係：持續以中立及服務的精神與社區民眾互動，並進一步參與社區各項重要慶典及拜訪社區達人與耆老，藉以提高社區居民的信任，進而願意參與中心舉辦之相關活動。
- (2) 善用學校空間及外展服務：以解決中心空間不足及學生課後須協助家庭經濟，時間無法配合的問題。
- (3) 連結其他單位部門共同辦理活動：主動與警政、衛政及環保機關的聯繫和網絡合作，等網絡聯繫合作，增進家長參與活動的多元性，持續喚醒對於社區中兒童少年的重視和擴大參與。

本文中作者們介紹離島地區的特殊生活情境，說明嘗試運用 Robert J.Chaskin 所提「家庭支持取向社區工作方法」的眼界（Dolan, Canavan & Pinkerton, 2006），整理民國 100 年起透過外聘督導機制，與澎湖縣望安七美家庭福利服務中心工作人員共同進行服務架構規劃的歷程，提供望安鄉兒童少年服務的資源地圖、服務工作架構、代表人物等 3 個圖像，來呈現出初步應用「家庭支持取向社區工作方法」的本土化社區工作實務。未來仍將繼續以這樣關注個人、家庭到社區的工作方法，期待能夠改變離島居民的信念，將劣勢轉變為優勢，同時，在服務推動上，配合兒童少年家庭復原力與友善社區氛圍的改造，同時著重兒童少年本身非正式支持系統的建立，以及問題解決與人際技能的發展，使之發展個人興趣、潛能與夢想，獲致正向的自我認同。

參考書目

- 王仕圖、趙善如、張麗珠 (2012)。《101 年澎湖縣望安鄉與七美鄉現住家戶結構調查成果報告》。澎湖縣政府委託研究報告。澎湖：澎湖縣政府。
- 沙依仁 (2005)。《人類行為學與社會環境》。臺北：五南。
- 吳明儒 (2010)。〈「新故鄉社區總體營造政策」下的福利社區化〉。《社區發展季刊》，107，107-120。
- 林勝義 (2004)。《兒童福利》。臺北：五南。
- 林萬億 (2010)。〈建構以家庭為中心、以社區為基礎的社會福利服務體系〉。《社區發展季刊》，129，20-51。
- 陳其南 (2004)。〈挑戰，魅力臺灣再出發〉。《跨越季刊》，1，4-7。
- 黃源協 (2000)。《社區照顧－臺灣與英國經驗的檢視》。臺北：揚智。
- 葉郁菁等譯 (2002)。《兒童發展》。臺北：華騰文化。
- 趙珍妮 (2007)。〈從長期照顧政策談社區照顧關懷據點的功能〉。《社區發展季刊》，118，229-243。
- 澎湖縣政府民政處 (2011)。《澎湖縣全縣歷年人口數 (95-100 年)》，資料檢索日期：101.05.01。網址：
<http://ris.penghu.gov.tw/makun/ch/home.jsp?serno=201109230043&mserno=201109230042&contlink=content/001.jsp&level2=Y>。
- 賴兩陽 (2002)。《社區工作與社會福利社區化》。臺北：洪葉文化事業有限公司。
- Bulmer, M. (1993). The Social Basis of Community Care. In Bornat, J. et al., *Community Care: A Reader* (pp.235-241). London: MacMillian.
- Dolan, P., Canavan, J. & Pinkerton, J. (eds.) (2006). *Family Support as reflective*

Practice. Ch3. London: Jessica Kingsley Publishers.

Fukuyama, F. (2011). Social capital, civil society and development. *Third World Quarterly*, 22(1), 7-20.

Lin, N. (1999). Building a network theory of social capital. *Connections*, 22(1), 28-51.

Schuller, T. (2000). Social and human capital: The search for appropriate techno-methodology, *Policy Studies*, 21(1), 1-13.

