

# 社區工作紀錄！怎麼記錄？包括那些？

李易駿

國立金門大學社會工作學系副教授

## **Community Work Record ! What Are Included and How?**

Yih-jiunn LEE

Associate Professor, Department of Social Work

National Quemoy University

## 一、前言

近年來，隨著國家的社區型方案普遍地被推動，以及重大天然災害結合採取社區培力原則進行重建（如莫拉克風災社區重建方案及培力方案），以及藉由專業人員協助社區組織設置社區型的福利服務據點（如社區照顧關懷據點）方式普遍被運用，藉由專業人員協助社區居民組織來推動社區自主方案已漸成爲相當常見的專業工作方式。而這種運用專業者協助社區組織的作法，當然有利於政府政策方案的實踐，但站在專業的角度來看，關心的是專業者的專業性，以及作爲一種專業的專業品質與責信。

然而，雖然政府的社區型方案日益常見、甚至普遍，但是在社區工作領域，很少討論到專業服務紀錄。然而，作爲一項專業服務，保留專業服務紀錄以供檢視是基本的工作。透過紀錄，可以說明專業活動的內容，而作爲責信檢視；依據紀錄，可以作爲專業教育的材料，而有助於專業發展與成熟。甚至，製作記錄也被視爲是專業活動的一部分，也是專業發展程度的表現。在社會工作的個案工作及團體工作的專業訓練中，多有對個案工作紀錄及團體工作紀錄的嚴格要求，但是在社區工作的專業教育中，幾乎沒有討論到專業服務紀錄或工作紀錄。李易駿（2012）曾指出，社區工作教學及專業服務中未討論專業服務紀錄的原因，包括在專業教育方面的原因有：1.社區工作多涉及鉅視之結構層面的改變，進而難以確定專業者的努力、以及服務與改變間的關連。2.在執行專業性的干預服務時，又往往是以團隊的方式提供專業協助，因而紀錄所將涉及的層面較廣，也不易統整。3.即使各項服務資料被收集統整，亦易流於檔案而非專業服務。而在實務面的原因有：1.在台灣的經驗中，社區工作乃被等同於社區發展、特別是政府施政中的社區發展計畫與方案，而即使是近年的社區總體營造，其屬性及主軸仍不脫施政計畫的性質，而強調對政府的結案報告與核

銷，而非專業者在專業自律要求下的服務紀錄。2.美國的社會工作多關心於個案與團體社會工作，雖部分涉及社區診斷評估及干預服務，但仍未如同個案工作和團體工作般，強調專業服務的總體紀錄。

然而，在專業者受雇於各專業組織而進行協助社區組織之工作的情況日多，且受雇者人數漸多<sup>1</sup>的情況下，社區工作如將被視為是一種專業服務，社區工作者有必要如同其他領域的專業服務般，要能記錄服務的活動及保留紀錄。

基於以上對社區工作專業發展及專業內涵的關懷，乃在衛生福利部補助台灣社會福利學會辦理之「全國社區工作教育資源暨社區育成中心計畫」中，舉辦『「社區工作紀錄」焦點座談會』子方案。本次座談會乃於 103 年 06 月 13 日（星期四）下午假靜宜大學社工系舉行。又主題乃一實務性的主題，乃由筆者邀請已聘用社工人員執行對社區組織之輔導培力方案之社工社福團體的主管人員進行此一實務議題之焦點座談，俾利探討實務領域的現行作法及可能作法。受邀與會的社工團體主管人員包括：張美淑主任（財團法人老五老基金會）、成亮常務理事（社團法人中華溝通分析協會）、林淑容督導（台中市社區發展育成中心）宋琬婷督導（弘道老人福利基金會）。

## 二、座談意見摘要

與會者就社區工作專服務紀錄進行發言，與會專家之意見或有些微不同異見，但仍存在對社區工作紀錄的共同關心，而有焦點內容。包括：

---

<sup>1</sup> 目前穩定（常態性）受雇於從事社區工作的專業者，大致受雇於三個領域的方案：1. 各縣市自辦或委託福利單位進行社區關懷據點輔導的社工，估計此一領域的社工至少約在 50-70 名；2. 衛福部及各縣市之社區旗艦計畫之社工（用以協助各協力社區之培力），估計此一領域之社工約有 20 名；3. 各縣市社區育成及培力中心（方案）所聘用之社工（用以協助各該縣市之各社區），估計約有 10 名。

(一) 社區工作的專業活動乃由專業團隊所共同執行，專業活動的型式也包括會議、會談、執行方案等多樣態，資料型態也包括客觀的檔案、主觀的估判斷，甚至互動式的活（行動）。綜合而言，紀錄乃不宜以資料型式或行動型式來組合，而可以專業服務歷程來架構組織。

(二) 社區工作紀錄在結構上應包括六部分：

1. 社區背景，即社區的地理環境、歷史、人文、產業、人口、權力等。
2. 社區組織，社區內的重要組織，主要組織的組成，權力，組織結構及財務概況。
3. 預估（assessment），即對社區特性、社區需求與問題，社區特色、權力結構及資源進行評估。當然，也包括領袖及居民對社區行動的期待、態度或意見。
4. 處遇及行動。即（a）處遇計畫。依據社區環境、組織特性及預估等所擬提的處遇計畫及其理由與判斷。（b）執行處遇計畫。包括會議、協商、方案執行的過程及紀錄。
5. 評估（evaluation）。對執行處遇計畫的結果的評估。
6. 年度（期中）調整。專業服務執行一段期間的摘要及期中評估，並依據期中的評估所進行之處遇計畫調整，及其理由與判斷。

(三) 預估（assessment）及評估（evaluation）應同時兼顧三部分：

1. 處遇目標。處遇目標如何發展出來的，居民的意見是否被納入及激發。
2. 社區能力。即關注於專業服務前後社區能力的變化。
3. 目標。即關注社區問題的解決與社區需求的滿足。

(四) 處遇及執行著重於紀錄：1.評估及判斷的依據。2.採取的行動策略及理由。3.社區組織及居民的回應。4.實際面對的困難，解決困難的歷程。

### 三、發展社區工作專服務紀錄架構

綜合參與座談之實務專家的意見，顯然，在社區工作者的專業的活動內涵同時兼及了結構層面的分析評估、服務計畫擬定，干預性的方案行動、會議、一對一洽談協商等多層次的情況下。採取以專業服務歷程來組織專業服務紀錄是相對可行而清晰的選擇。進而，以專業服務歷程試擬提社區工作專業服務紀錄架構。即從開案、評估、發展服務計畫、服務計畫執行與修正、結案評估及結案等歷程來組織服務紀錄。而配合各階段的專業活動內容，而納入各部分的活動紀錄及材料，成為整個專業服務紀錄（如表一）。

當然，這樣一個社區工作專業服務紀錄架構是一個初步的建議，還有待學術界共同檢視其理論的合宜性及連貫性，也有待實務工作者共同探討其可應用性及方便性。而待所有關心社區工作專業發展的學術實務同好共同努力。

表 1：社區工作專業服務紀錄架構建議

階段	專業活動內容	紀錄／材料
開案	認識社區、認識社區組織 瞭解社區領袖態度及意見	1. 社工員擬寫綜合摘要報告 2. 以重要檔案或訪談紀錄／筆記為附檔
評估	綜合分析社區情勢 地理、社會文化、產業背景描述 ／資源盤點／權力結構分析／社 區動力／社區問題及需求／找尋 社區特色	1. 社工員擬寫繪製社區系統圖、資源圖 2. 社工員擬寫綜合評估分析（包括：資源、 需求分析，社區領袖及幹部之能力、意願 分析，社區意識及凝聚力評估） 3. 以檔案或訪談紀錄／筆記為附檔
發展服 務計畫	依據社區意見、社區情勢及特 性、資源、能力發展服務計畫 中程計畫／分年度計畫（子方案） ／與社區居民共同討論及修正	1. 服務計畫內容（及理由） 2. 與社區討論之紀錄、修改歷程摘要
服務計 畫執行 （一）	執行各子方案	1. 社工員擬寫方案執行紀錄與評估（社區 意識、居民及組織能力改變的評估） 2. 執行過程資料照片、訪談紀錄／筆記為 附檔
年度計 畫修正 （一）	年度摘要及修正 與社區居民共同討論及修正	1. 社工員擬寫方案度工作摘要與年度評估 2. 修正討論紀錄 3. 修正工作計畫
服務計 畫執行 （二）	執行各子方案	1. 社工員擬寫方案執行紀錄與評估（社區 意識、居民及組織能力改變的評估） 2. 執行過程資料照片、訪談紀錄／筆記為 附檔
年度計 畫修正 （二）	年度摘要及修正 與社區居民共同討論及修正	1. 社工員擬寫方案度工作摘要與年度評估 2. 修正討論紀錄 3. 修正工作計畫
結案評 估	總評估 社區意識、居民及組織能力改變 的評估 與社區領袖、社區幹部（居民） 共同確認評估內容	1. 社工員規劃執行總評估，並擬寫評估紀 錄（社區意識、居民及組織能力改變的評 估） 2. 與社區領袖、社區幹部（居民）共同確 認評估內容會議紀錄
結案	情緒處理 檔案傳交	會談及移交紀錄

## 參考書目

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。

## 謝誌

作者感謝衛生福利部及台灣社會福利學會辦理之「全國社區工作教育資源暨社區育成中心計畫」支持本計畫，亦感謝張美淑主任（財團法人老五老基金會）、成亮常務理事（社團法人中華溝通分析協會）、林淑容督導（台中市社區發展育成中心）、宋琬婷督導（弘道老人福利基金會）等與會者共同貢獻智慧。

