

# 意外的學習之旅:從評鑑中看到台灣的希望

張振成      副教授

輔仁大學社會工作學系

今年很意外地參與中央的社區評鑑工作，參與的心情是既興奮開心但又是惶恐與沉重，內心五味雜陳，感覺是多元而複雜的。參與多年北部地方的縣市層級的社區評鑑工作，這次的評鑑工作不算第 1 次的社區評鑑工作經驗，但它卻是我第 1 次參與中央的社區評鑑工作的經驗，對我的生命而言，意義非常重大，感謝中央給我這樣難得的學習機會。

我目前在學校並非是教社區工作課程的老師，因此從來沒有機會被推薦去參與中央的社區評鑑工作。以前在地方參與社區評鑑工作時，偶而會聽到一起評鑑的委員分享他在擔任中央評鑑委員時的心得，看到他講得口沫橫飛，甚為陶醉的表情，真是令人羨慕與嚮往，但我心裡想我這輩子應該沒這個機會吧，沒想到今年老天居然給我這個難得的機會。也增添了我生命中一次重大的生命經驗。

這項工作對我來說是一項不熟悉又深具挑戰性的工作，但也總算完成任務了。這次的意外之旅，讓我有許多的不一樣的學習與經驗，茲分享如下：

## 一、城鄉差距

這次我參與的社區大多是鄉村地區，即使是都市中的社區，但與台北相比，對我而言即使不能稱他們為鄉村社區，但他們也都讓我感受到鄉村社區濃濃的人情味。以前常聽參與中央評鑑的委員說，鄉

村社區非常熱情也非常在意評鑑結果，因此迎賓隊伍都是大陣仗的出動，鑼鼓喧天，載歌載舞，像是在辦一場地方廟會或嘉年華會般，這次我終於見識到了這樣的場面，也體會到這樣的心情，對於他們的參與和投入，總是能讓我有滿滿的感動。雖然他們知道委員不一定就會因為這樣的陣仗而多給幾分，但沒有這樣的陣仗似乎就無法表達他們歡迎的熱誠與心意，或許每個社區都不想失去這個讓委員有一個好的第一印象之機會，因此都竭盡所能地準備，誠如台灣諺語說「輸人不輸陣，輸陣歹看面」就是這個道理。雖然最後的成績結果，場面的大小不一定與成績成正比，委員還是要看社區平日的作為與資料之準備來評定分數。迎賓的陣仗雖然總能令我感動，但太大的陣仗會拖延接待的時間，讓委員無法好好看資料，對社區不一定有好處，因此還是建議社區接待的陣仗適度就好，將真正社區的「牛肉」端出來才是更重要的事。

## 二、 社區理事長與里長的共存關係：

社區工作在台灣社會的發展有一項特色，就是社政主管的社區理事長與民政主管的里長是並存的，而且服務的地理範圍有重疊之處，而其業務亦有雷同之處，因此常見社區理事長與里長之間為了政治權力而相互競爭，如果這樣的競爭是一種良性的競爭，或許對社區發展有良性效果，最起碼不會形成互相掣肘牽制而影響地方的發展。如果社區理事長與里長之間形成惡性競爭，那社區發展就會受到牽制，嚴重者可能導致社區解體，無法繼續推動業務。在這次的評鑑中，我發現優良的社區發展協會理事長都是能與里長和睦相處，有的甚且有鄰里長主動投入社區當志工或成為社區理監事，幫助理事長推動社

區工作，而理事長也會協助里長推動服務，兩個體系互相幫忙互相成就對方。看到這樣的現象，我不禁要為這些人按 3 個讚。如果台灣每一個地方的社區理事長與里長之間都能形成這樣的關係，台灣的社區工作將推動的更順利，地方的發展也就更有希望了。

### 三、 熱情又犧牲奉獻的社區志工：

在這次的評鑑令我印象最深刻的事，是社區志工的熱情與投入，從他們的身上我感受到台灣人的人情與生命力。志工們無怨無悔不計代價地投入社區工作與準備評鑑工作，他們的熱情幾乎把我們這些委員的心都快要融化了。雖然這樣的過程是非常辛苦而令人心疼，但為了社區的成績，他們都卯足了勁，絞盡腦汁竭盡所能的做各種努力，希望贏得委員的青睞。雖然最後的結果不一定都能如他們所願，但他們對這個過程都是非常盡心盡力，這種除了成果以外也非常注重過程的精神是非常符合社區工作的精神。有人說「台灣最美麗的東西是人！」在這次的評鑑中我有非常深刻的體會與認同，從這裏我也看到台灣的希望。

### 四、 社區工作需不需要評鑑？

一直以來都有人對社區評鑑是否需要辦理存有疑慮，持此觀點者認為社區工作是由下而上的事，是社區自主地方自治的事，幹嘛中央政府要來評鑑？我有一陣子也曾有這樣的想法，因此每一次都帶著這樣的疑問去參與地方的評鑑。多年下來我已經從社區那裡學到一個經驗，雖然不是每個社區都喜歡評鑑，但在台灣，做的好的社區都希望有人看到與肯定，因此他們會想要透過評鑑，來讓外界了解他們的努力成果，並藉此得到肯定，因此社區評鑑對本土社區而言也就有相當

的意義了。雖然如此，在這次評鑑的過程中，也有縣市官員提出是否要把評鑑改為認證制度，由社區提出申請，政府來提供認證。或許這也是另一種選項與可能，是否要如此，因茲事體大，新成立的衛生福利部可以傷腦筋仔細來琢磨琢磨。

總之，我這第一次的中央社區評鑑學習之旅，讓我有滿滿的收穫與學習，從這次的經驗中，我看到社區工作在台灣的現況，也看到台灣的希望！感謝中央長官給我這個機會，也謝謝你們在這過程中給我的協助與包容。另外也要謝謝這次一起同行的委員給我的指導與協助，有你們的協助我才能順利完成這次菜鳥的任務。最後要謝謝地方的官員與社區熱情的協助與接待，台灣有你們真好！