

評鑑委員的話（七）

社區組織推動福利社區化之我見

黃志忠

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系助理教授

社區發展工作已經由過去政府主導、主辦的角色，轉型為社區民眾自治、自覺的投入，公部門成為扮演輔導、共創資源、社會總體經營的角色，社區及民間的社團參與規劃，承辦經營和依本身需求設計的多元化社區方案，從而共同營造精緻、永續、高度滿足地區性需要的社區軟、硬體建設。如此更必須加強社區居民自動自發、獨立自主的精神，培養社區幹部規劃執行的能力，運用社區本身的人力與社會資源來解決社區問題，使社區發展工作能更落實推行。

而福利社區化則是具體地將社會福利體系建構在社區服務基礎上，針對社區中有需求的對象或弱勢的族群，給予周全福利服務之必要性，並有效維護民眾基本福利權。將福利服務體系或機構建構在社區基礎，與社區充分結合，規畫出社區服務體系，不僅可突顯社區發展協會的專業性，亦可整合社區資源，提昇福利服務績效，而接受福利服務之對象亦能維持其家庭和社區生活，增加福利服務品質和效率。「福利社區化」可說是社會整體福利服務網絡的社區基層組織。

以社會福利為主軸的社區化服務，如要體現與達到預期目標，就必須將「以人為本」的原則貫穿於服務活動之中。這不僅表現在應以最大限度地滿足社區成員日益增長的物質、文化需求為立足點，以完善地強化人的整體素質，促進人的全面發展為根本目的，並注意從最低層次地滿足其生存需求即滿足其日常生活需求的照顧與生活服務著手，進而滿足其社會參與、社會交往、文化娛樂、醫療保健、心態調適等發展需求，使之逐步過渡到滿足其完善自身素質，發掘自身潛能以為社會多作奉獻等高層次需求之上，使社區服務進一步朝著為社區居民創造一個安全、健康、舒適、方便、優美的發展空間來推動。如此方能積極引導社區成員走出居室小天地，在家庭、鄰里、社區之間強化社會交往與聯繫，倡導、培育社區成員社會責任意識與社會發展觀念，發揚社會參與自助互助精神，從而提高其文明素養與程度，努力發揮自身優質潛能，為社會多作奉獻。所有這些活動，都應以社區成員主體對社區的歸屬感與參與度和不斷強化及其主觀能動性最大限度發揮為基準。

社區福利化的核心價值就在「在社區照顧」(in the Community)、「由社區照顧」(by the Community)和「與社區一起照顧」(for the Community)三個面向共構成。「去機構化」就是希望人的需求可以在熟悉的社區裡被滿足，也就是「社區照顧模式」；「去專業化」就是期待人群服務可以由社區來提供，而非專業人員，也就是所謂的社區福利設施模式；社區照顧的終極目標，就是希望讓社區一起來關懷弱勢，成為他們重要的支持力量，正是「社區服務網絡模式」的具體實踐。經過非常多年的社區發展、社區總體營造，到現在的六星計畫的努力，社區的凝聚力、服務能量正在一點一滴被培養起來，照顧社區裡的每一份子，社區應責無旁貸。

社區組織扮演重要的角色，包括資源的支持者、服務的提供者、計畫的發起者、人力的動員者與資源的整合者，藉以增加社區的活力並提升社區居民的生活品質。社區發展係立基於社區居民因著自身的需求與自身的問題，應用社區內外資源，必要時並配合政府協助及專家學者之指導，最終目的則以提高社區居民生活品質，改善社區問題為目標；然而雖然社區無法像專業機構提供專業服務，但社區最寶貴的資產，莫過於社區裡的人，人無法完全抽離所生活的環境，社區的人際網絡正是社區照顧的重要關鍵。社區的老人及身心障礙者大多是透過親屬、鄰居和朋友所提供的非正式服務來解決其照顧上的問題，而如此的照顧服務也就是所謂的社區照顧；但在社會結構急遽的轉變，原有的支持系統亦逐漸衰退，因此，若能夠透過政府部門，來加強原有的非正式支持系統，亦較能符合原有的文化支持系統，不致破壞原有的照顧支持系統，如此不僅能夠達到所謂由社區中的人來照顧社區中需要被照顧的老人及身心障礙者，還能夠提供就業機會，增進家庭收入，以整合社區內、外的資源，以提供更完整的服務工作。

個人已是第二次參與全國性社區發展工作之評鑑，而且此次有機會參加南部社區評鑑工作，連同上次的北部經驗，今年則是真正有「臺灣走透透」的機會！也許想談的都是老調重彈，但也表示這

是大家共通的問題與需要克服的議題，也深切盼望未來能有機會再次造訪臺灣的社區時，會有更多的驗證與驚艷：

一、社區需求調查為根基

社區對於弱勢人口群的基本資料與需求調查仍須具備正確觀念與培養其能力去進行，如此不但能讓社區協會更了解社區居民之實際需要，也能讓所辦理之服務活動更具有正當性與適切性；然而現階段社區協會所欠缺的部分不在於社區調查的概念或認知，而在於調查工具的設計與資料分析能力之培養；其中調查工具必須符合社區居民之知識水準與填答習慣，應設計為較易回答之勾選式問題，除了易於思考與回應，也提供社區居民有其他潛在議題思考之可能性；而調查問題本身也應適合社區現狀與其特殊性，使社區調查結果真正能提供未來社區規劃服務之前瞻性與適切性。另外在資料分析能力之培養方面，也應加強社區協會在獲得調查資料後能有系統性的分析方式，將資料以基本描述性統計與表格方式呈現出各項目的人數與比例，並將優先順序加以排列與陳述，否則將會使寶貴的意見束之高閣而毫無作用；此外還能進一步將分析出的調查結果與未來服務工作相結合，如此方能使社區相關方案與服務更具貼近社區居民之需求，同時使得未來申請經費更具正當性。

二、社區方案規劃為導向

社區發展協會為服務社區居民，不但要扮演服務提供者的角色，更要有能力整合相關之社區資源；其中服務方案或計畫的規劃與撰寫便是一項獲取資源的重要利器。完整的方案規劃不但能清楚的將社區現有與潛在的問題發掘與整理出來，並能將解決問題的需求加以排列其優先順序，使得資源得以分配得當以滿足社區需要。此外方案規劃能提出具體明確的工作目標與執行策略，可使社區工作有計畫地推動與進行，計畫得以順利完成以達到社區問題解決之終極目的。

三、社區服務執行為動力

社區發展協會必須透過活動的設計，提高社區居民的參與度，透過內外部角色來監督社區發展協會服務計畫之品質，有效掌握與運用社區發展協會組織內外部資源，加強各部門之間的協調與合作關係，導入專業化之協助制度與服務模式。社區發展協會需不斷充實累積工作人員與居民，對於社區發展工作相關之知識理論與經驗，社區居民亦需增進個人與社區團隊資源互動的能力，讓社區發展保有自主權，才能發揮與政府單位互補、抗衡作用，以促進社區發展工作之推行。

四、社區績效評估為表現

所謂「凡走過必留下痕跡」，社區發展工作是靠不斷實作與累積而來的；如何將工作之成果與經驗透過整理而有組織性有系統性的紀錄下來，不但是能快速呈現現有的努力與績效，在必要時整理出所需之文件與資料；更能將社區所累積之成就傳承給後續之社區幹部與下一代子孫，真正使得社區工作得以傳承萬世，落實永續經營的理想。以往的社區組織必須從雜亂地資料中，找尋出有意義的資料，例如：預算表、社區資源表、工作執行狀況表等，得以向理監事會議、利害關係人(stakeholders)與社區民眾等報告組織運作的最新狀況，相信必定可以迅速有效的回應各相關人士之探詢，為社區發展協會過去所作的努力反映出最佳的呈現結果。

雖然以目前的社會福利事業環境的政治氣候、資源條件和人員士氣而言，諸如政府部門行政協調不易，民間機構團體整合困難，經費不足和人力缺乏等等結構性的限制和困難，都是揮之不去的夢靨，仍期待未來社區一方面能更獨立自主，但一方面卻是更能關懷別人、尊重別人及尊重生命。透過福利社區化，由社區的志工及機構來照顧社區中的弱勢族群，這是社區自己照顧自己、自己管理自己的最佳方式。一旦社區意識與社區生命力形成之後，自然提高社區的自主性，擁有的運作機制、規則與動力，社區的發展方向、進度、速度與強度將不會再像以往一樣，可以預測與掌握；為了讓生活的社區更加美好，這是一個推動社區人群服務的契機，藉由熱心的社區志願服務力量，積極建立社區關懷與支持網絡，相信人人都能在社區樂活安居，真正落實社區照顧的理想生活。

發表於：「96年度社區發展工作績效評鑑報告」頁176-178

[返回](#)