

社區工作方法與技巧

Methods and Techniques of Community Work

蔡宏進◎著



social work

社區工作方法與技巧

Methods and Techniques of Community Work

蔡宏進◎著



社區工作方法與技巧

作 者 / 蔡宏進
出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司
發 行 人 / 葉忠賢
總 編 輯 / 閻富萍
特約執編 / 鄭美珠
地 址 / 22204 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓
電 話 / (02)8662-6826
傳 真 / (02)2664-7633
網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>
E-mail / service@ycrc.com.tw
印 刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司
I S B N / 978-986-298-049-1
初版一刷 / 2012 年 7 月
定 價 / 新台幣 380 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

社區工作方法與技巧 / 蔡宏進著. -- 初版. --
新北市：揚智文化, 2012.07
面：公分. (社工叢書；37)

ISBN 978-986-298-049-1(平裝)

1.社區工作

547.4

101012463

序

撰寫本書是我人生後期的再一次自我鞭策，利用有限的時間，再對部分知識作一番探究與整理。也因教課的需要，覺得無書不如有書，乃下定決心撰寫。經由將擬定的全書綱要送請出版社指教，獲得揚智文化事業股份有限公司回應，同意出書。我乃加緊腳步，更加努力撰寫。

撰寫本書的基本目的有二：其一是提供修讀本課程的學生對所學目標與內容有較清晰的認識；其二是供給用書的學生及其他人士，能認識及熟悉運用各種社區工作方法與技巧，包括書中提及的，及可由書中內容引申的，使能增進社區工作的實力，用為助長社區工作的成果與效率。

社區工作原是社會工作的三大傳統習慣領域之一，合併團體工作及個案工作，成為社會工作的三大體系。實際上，社區工作是著重在較特定的地理範圍內展開進行的社會工作。可將社區整體視為工作的對象，並將此種工作當作一種獨特的方法。對於社區內的社會工作，還可運用團體方法及個案方法展開進行。本書對於社區工作方法與技巧的定位即是建構在這種概念架構上，將其分成社區整體性、社區內團體組織，及社區內個案等三大方面與類別。其中在社區整體性的工作方面，又可使用發展性及福利服務性的兩小類方法與技巧。合併兩小類社區整體性、社區內團體組織性及社區內個案性的工作方法與技巧，成為較完整的全部。各類方法與技巧也都可再細分成若干不同小類。這些社區工作方法與技巧的分類構成本書的篇章架構，共分五篇十六章，可配合一學期上課的週數。

本書能印行出版，因有揚智文化事業股份有限公司的鼓勵，以及亞洲大學社工系提供教課並能與學生互相切磋的機會，在此一併致謝。

蔡宏進 謹識

二〇一二年三月

目 錄

序 i



第一篇 緒 論 1

第一章 社區工作方法與技巧等的意義、功用、定位、性質與過程 3

- 一、意義 4
- 二、功用 6
- 三、定位 7
- 四、多元性質 11
- 五、運用時機與過程 14

第二章 社區工作方法與技巧應對的目標、對象與範圍 17

- 一、工作方法與技巧和工作目標的關係 18
- 二、社區整體的建設與發展 19
- 三、社區內弱勢者的福利行政與服務 20
- 四、社區公共事務的處理 20
- 五、社區問題的解決 26
- 六、社區居民素質的提升 30
- 七、社區人民能力的培養 32
- 八、社區意識的增強 33
- 九、綜合多元的工作面向與範圍 35

第二篇 社區整體性發展的工作方法與技巧 37

第三章 社區組織的發展工作方法與技巧 39

- 一、組織為工作的重要策略 40
- 二、組織的設立 42
- 三、組織功能的展現 44
- 四、組織的管理 45
- 五、組織的評估 47
- 六、組織的調整與改變 51
- 七、組織的終結與再生 52
- 八、各種社區組織的名稱及其工作功能與方法 53

第四章 自力更生的社區發展工作方法與技巧 57

- 一、建立自我信心 58
- 二、培養自我能力 61
- 三、動員內部人力 64
- 四、運用社區實質資源 66
- 五、制定與實施工作計畫方案 68
- 六、堅強應對艱難與困境 71
- 七、承擔失敗的責任 73

第五章 外力援助的社區發展工作方法與技巧 75

- 一、外力援助是一種重要的社區發展方法與策略 76
- 二、取得外力的同意 77

- 三、尋求多種援助來源 79
- 四、獲得多重援助資源 83
- 五、保持自主原則 85
- 六、行使合作模式 88
- 七、選擇合適的幫助力量 92

第六章 運用衝突與競爭原理的社區發展工作方法與技巧 95

- 一、社區衝突與競爭的可能性 96
- 二、衝突與競爭的損益 98
- 三、順勢運用衝突與競爭 102
- 四、防止衝突與惡性競爭的方法 104
- 五、轉移衝突成良性競爭 106
- 六、降低或消除衝突與惡性競爭 107
- 七、化解衝突促進社區整合發展 109
- 八、管理社區衝突與惡性競爭的角色與機構 111



第三篇 社區福利與服務的工作方法與技巧 115

第七章 社區福利行政方法與技巧 117

- 一、配合環境情勢 118
- 二、設定行政組織與職能架構 120
- 三、決策與計畫 122
- 四、建立法治 124
- 五、依法執行 127
- 六、管理與監督 128

七、評估與檢討 130

八、行政改革 132

第八章 運用非營利組織的社區工作方法與技巧 135

一、非營利組織的特性 136

二、興起時機 137

三、使命與目標 139

四、工作導向或範圍 141

五、角色扮演與執行方法 144

六、理念與原則 146

七、組織的設立與發展 149

八、行銷策略 151

九、績效管理 153

第九章 半營利性社區服務方法與技巧：以養老福利服務為例 155

一、依法設立機構 156

二、慎選地點 158

三、合適的空間 160

四、良好的環境 161

五、適當投資 162

六、合理收費 163

七、人道管理 165

八、安全設施 166

九、安康活動 168

十、醫療支援 169

十一、健康器材與措施 170

十二、其他有效的經營與管理 171



第四篇 社區內團體工作方法與技巧 173

第十章 驅動團體的互動與溝通 175

- 一、組成團體 176
- 二、啟動互動過程 177
- 三、借助合適的互動媒介與工具 180
- 四、打開溝通管道 181
- 五、穩固互動模式 182
- 六、建立溝通網絡 183
- 七、形成適當副團體 185
- 八、整合衝突意見與派系 186
- 九、凝聚團體的結合力 187
- 十、發揮團體功能 190

第十一章 建立團體的規範與文化 193

- 一、設定角色 194
- 二、分派任務 196
- 三、扮演角色與克盡任務 197
- 四、樹立團體規範體系 199
- 五、提升優質團體規範成為團體目標 200
- 六、創造優良的團體文化 201
- 七、淘汰劣質的團體文化 202
- 八、使用多種方法改進團體文化 204

九、轉變團體的優質文化成為團體規範 207

第十二章 團體的領導與管理 211

一、鍛鍊與培育領導者與管理者 212

二、扮演領導與管理角色 213

三、運用團體的領導與管理能力 215

四、發揮領導與管理技巧 216

五、展現領導與管理功能 218

六、建立良好的領導與管理品質 219

七、維護團體 222

八、自覺與反省 224

九、對人重領導，對事重管理 226

第十三章 設計、執行與評估團體工作方案 229

一、評量設計方案的背景情勢 230

二、決定方案設計者 231

三、設定工作目標 233

四、籌設工作方案內容 236

五、執行計畫的方案 239

六、評估方案的成效及其方法 242

七、檢討與改進工作方案成效的缺失 244



第五篇 社區內個案工作方法與技巧 247

第十四章 選擇個案與瞭解案情 249

- 一、個案與個案工作的性質 250
- 二、個案的搜尋 251
- 三、瞭解案情 253
- 四、瞭解案情的方法 256
- 五、可能的案情與工作方向 258
- 六、個案所在場域 262
- 七、借用其他個案 265

第十五章 諮商與輔導的方法與技巧 267

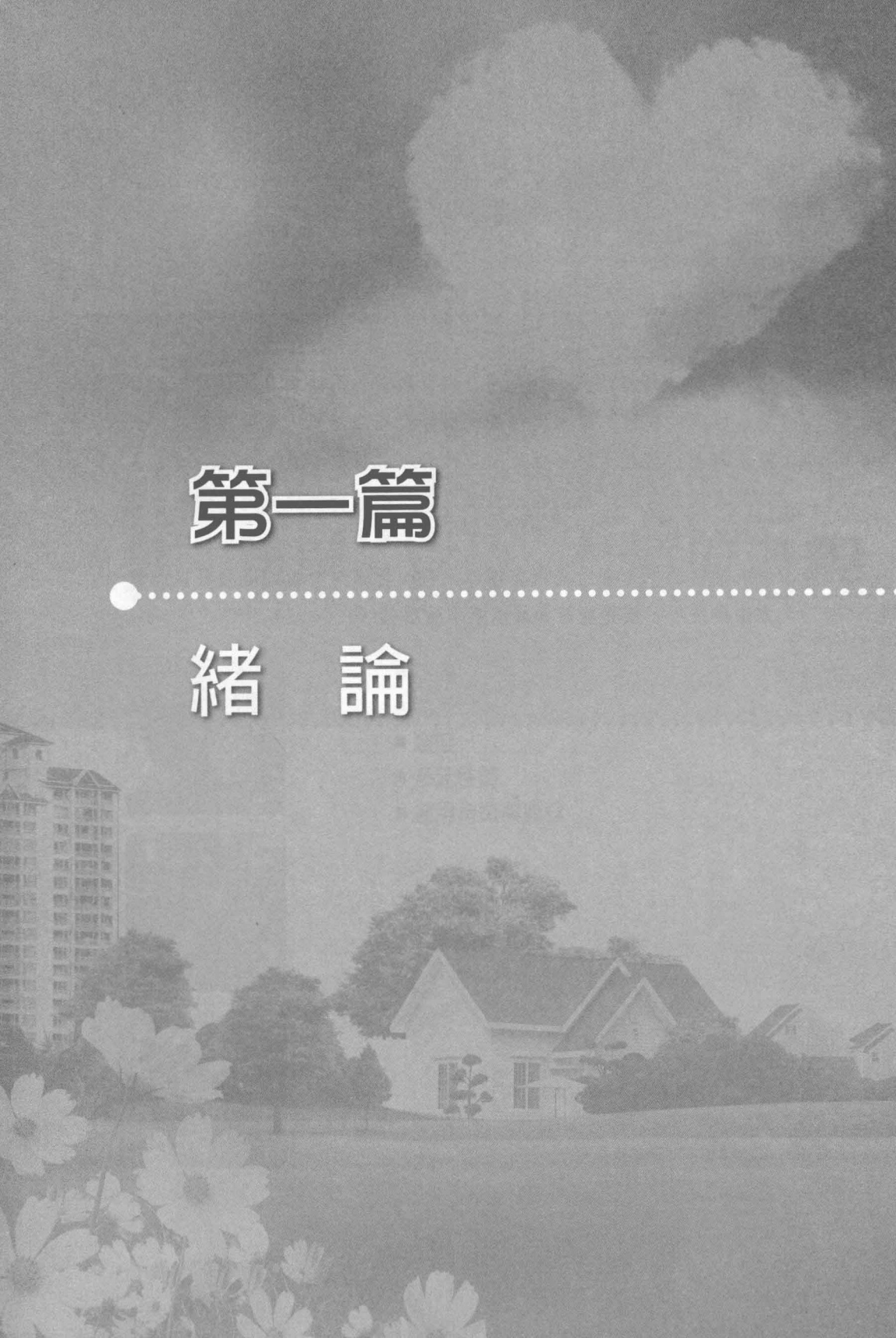
- 一、心理諮商的重點與範圍 268
- 二、非心理性的諮商要項 271
- 三、諮商者的人格條件與角色 274
- 四、個案諮商的七大原則 278
- 五、輔導的定義、策略、方法與技巧 280
- 六、重要輔導對象與其問題的性質 281
- 七、可能的輔導工作者 285

第十六章 照護與救助的方法與技巧 287

- 一、照護的背景因素 288
- 二、照護需求者：弱勢族群 290
- 三、照護體系與內容 293
- 四、照護方法與機制 296
- 五、照護技巧 298
- 六、救助對象與類型 301
- 七、救助方法 303

參考書目 307

第一篇

The background of the page features a soft, monochromatic illustration. At the top, a large, billowing cloud dominates the upper half. Below it, a horizontal dotted line spans the width of the page. In the lower half, a small, white, gabled house with a dark roof sits on a grassy field. To the left of the house, a tall, multi-story building is partially visible. In the bottom left corner, there are several large, light-colored flowers, possibly daisies, in bloom.

緒 論

在第一篇緒論部分，先論及與社區工作方法與技巧的若干重要綜合性與前提性的概念與性質，細分成兩章，第一章論及社區工作方法與技巧的若干綜合性概念與性質，包括其意義、功用、定位、性質與過程。第二章則論及與社區工作與技巧關係最為密切的前提名詞與概念，如社區工作的目標、對象與範圍等。先對這些綜合性與前提性的概念有所認識與瞭解之後，再進一步探討各種社區工作方法與技巧，就更能深知其意義與重要性。

第一章

社區工作方法與技巧等的意義、功用、定位、性質與過程



- 意義
- 功用
- 定位
- 多元性質
- 運用時機與過程

