

社會資源及志願服務

臺中市城市導覽志工夏令營

大綱

- 前言
- 壹、社會資源之定義
- 貳、社會資源的種類
- 參、社會資源運用的技巧
- 肆、社會資源的建制與社會網絡的運用
- 伍、社會資源之實務運用
- 結語

前言

- 在過去三十年，社會工作專業的發展，已經逐漸走慈善的陰影、邁向專業化的發展過程。發展過程中，不僅要面對內政部專業自我認同的問題，同時也需要面對外部政治結構、經濟發展與社會變遷的衝擊與壓力。
- 社會工作暨實務工作者計在現有內、外部的衝擊與社會資源與社會資源有限性的限制下，如何因應環境變遷之需要，對現有之社會資源做進一步規劃與整合，達到有效提供案主各項服務是重要的議題。

壹、社會資源之定義

- 資源是一種媒介。
- 何謂「社會資源」？凡為了因應社會需要，滿足社會需求，所有可以提供而足以轉化為具體服務內涵的資源，皆可稱為社會資源。美國Delaware大學Susan Hall認為資源可界定如下（引自王麗容，2004）：
 1. 可以用來支持或幫助者，例如：地方圖書館。
 2. 是指需要時可以擷取的物品，例如食物的供應。
 3. 是指有效處理困難或問題的能力，例如：人力資源。
 4. 是指可以用來因應困難情境的方法。

壹、社會資源之定義

- 一、《社會工作辭典》(1992)
 - 「社會福利資源是指對社會環境不能適應的那些人，提供人力、物力、財力、社會制度或福利措施及個案工作人員等，提供使其過著正常的社會生活的事與物而言」。
- 一般而言
 - 有形的物質資源和無形的精神資源。所謂有形的資源是指：人力(領袖、專家、志願者)、物力(土地、設備、房舍、器材)或財力(金錢)等；而無形的資源是指：社會價值、意識型態、信念、專業技術、知識概念、社會關係與社團號召等。

貳、社會資源的種類

- 一、以案主為個體
- (一)內在資源
 - 1.家庭
 - 2.個人
- 二、外在資源
- 提供物資或服務的人或機構，這些外在資源可進一步使個人、家庭維持合理的生活品質。

貳、社會資源的種類

- (一)正式資源
- 可分政府與民間，前者是指由稅收支持，所以受法律或相關規定規範，一般案主無須直接付費，如：政府的失業安全委員會；民間資源多由募款捐助，但也可能收費，並有正式政策與程序，如家庭服務等。
- (二)非正式資源
- 比較沒有明文的申請條件，其所提供之服務涵蓋也很廣，因此限制少，相較之下，比正式資源更能自發且彈性的滿足案主個別需要。以親友鄰人自居，其次才想到是助人者，志工多半對案主全然陌生，直到問題出現有待協助時，才被引介來照顧案主之需，任務達成後，關係也就結束。

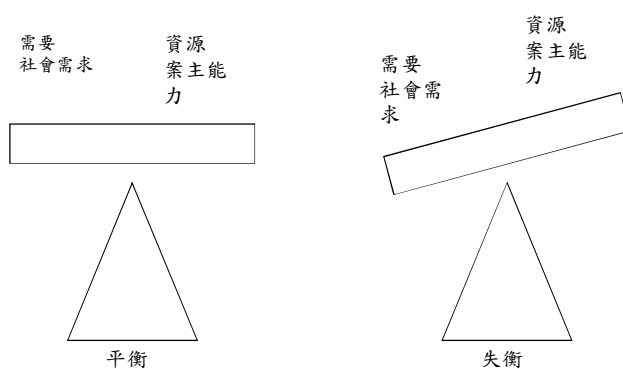
貳、社會資源的種類

- 二、以機構為主體
- 1.人力資源(human resources)
 - (一)專業工作者
 - 社會福利機構中推動人力資源發展程序
- 2.地方領袖
- 個案工作過程豐富的人力資源，如：政黨人物、鄉鎮長、基金會會長、社團人物，可藉由地方領袖良好的人際關係與豐富的人脈，集結更多人力共同協助機構，推展相關業務。

貳、社會資源的種類

- 3. 志願服務人員
- 隨著社會問題日益複雜，政府在推動各項社會福利時，傾向於扮演主導角色，結合民間志願服務團體之力量，共同推動各項社會福利。近年來，志願工作人力急速膨脹，在各個社會福利機構中提供各項服務機構若能充分利用志工資源，有系統的組訓，透過督導發展志工潛能，擅用每位志工的長處，就能進一步彌補機構人力不足的事實。
- 4. 臨時義工
- 對社福機構或團體所舉辦之活動，自動給予協助之義務工作人力，這種臨時義工大都屬於臨時性質。

參、社會資源運用的技巧



案主需求與資源的平衡關係

參、社會資源運用的技巧

- 一、社會資源運用的取向
 - 包括：發掘、規劃、運用及評鑑等過程。
- 二、社會資源運用的技巧
 - 1.了解政府年度編列預算中與機構業務相關者，可以進而協調、爭取
 - 2.機構有關人員應廣結善緣
 - 3.主動提供媒體工作者有關機構各項服務成果
 - 4.主動接觸社區內學校、醫院或其他相關機構

參、社會資源運用的技巧

- 三、運用社會資源主要方式
- (一)評定資源方面
- (二)連結資源方面
 - 1.行政連結方面
 - (1)方案的結合
 - (2)資源中心
 - (3)聯繫會報
 - (4)建立資源網絡
 - (5)志工的參與
 - (6)訪視

參、社會資源運用的技巧

2. 集中服務方面

- (1) 轉介與照會
- (2) 諮詢與被諮詢

○ 3. 個案整合

- (1) 個案管理
- (2) 個案會議
- (3) 個案團隊

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

○ 一、社會資源的建置

- (一) 從專業刊物蒐集
- (二) 從機構簡介瞭解
- (三) 購買或索取社會資源手冊
- (四) 自編社會資源手冊

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- (一)網絡的意義
- 由諸個個體相互關聯所構成的完全型態，其不僅是各機構平行的協調與分工合作，同時也有一個垂直的層級節制體系
- 社會網絡(或支持網絡)係指一組個人接觸，透過這些接觸個人維持其社會身分(social identity)並且獲得情緒支持、物質援助何服務、訊息與其的社會接觸(宋麗玉，2002)。在社會網絡中，最常被運用的是保護網絡。所謂保護網絡就是指一個照料系統，包括一系列的服務，可以在個人遭遇問題，需要介入時，提供個別的或團體的服務

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- (二)網絡的種類
- 1.個人網絡
- 2.互助網絡
 - 從政府角度來看，鼓勵非正式互助網絡的建立能加強服務所發揮的作用、減少開支；而且，由家庭及社會分擔互相照料的責任，間接促進案主參與社會服務、改善案主的滿足感

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

○ 3. 服務網絡

- 由專業人士、社會服務機構、政府官員、立法委員及慈善基金會等組成。以個案工作方法為主的服務，重點在增強個人解決困難的能力。例如：一個獨居老人，因為中風而生活上自理出現問題，個案工作者可逕行訪視，安排居家服務。

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

○ (三) 網絡的功能與措施

○ 1. 支持性功能方面

- 協助家庭和個人能面對非經濟生活上所遭遇之危機或困難如危機(少年保護)專線、諮詢服務、社區照顧中心、追蹤輔導。

○ 2. 補充性功能方面

- 急難救助、少年獨立生活協助、短期寄養安置服務、短期住宿保護與輔導

○ 3. 替代性功能方面

- 係指暫時或永久取代不完整的家庭功能，最終目的要為少年安排最適合成長、發展的環境

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- (四)社會網絡介入模式與專業人員的角色
- 1. 「臨床治療」模式
- 2. 「家庭照料者之增強」模式
- 3. 「個案管理」模式
- 4. 「鄰里協助」模式
- 5. 「互助/自助」模式
- 6. 「增強社區權能」模式
- 7. 「志工連結」模式

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- 〈五〉社會資源的盤點
 - 為有效地解決社會／個案問題或滿足社會／個案需求，其基本的要件即是服務提供者要能具備資源管理的技能。包括四個重要的要素：資源的盤點、開發、連結與維繫。正確的做法應是在論及資源不足或匱乏之前，宜先藉由盤點資源(Resources Inventory)來瞭解既存或潛在的資源，並掌握這些資源的運用狀況。從下列四大面向進行檢視：

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- **(一)服務目標群**：從需求面分析誰需要資源？社會服務的提供有普及性與選擇性，前者是每個人皆可申請的，後者則是具資格限制的。
- **(二)服務提供者**：亦即社會資源的提供者是誰？可能來自政府部門、企業部門、志願部門(以上三者為正式部門)和非正式部門；若從性質分，服務提供可能是來自公部門、非營利部門或營利部門。

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- **(三)服務提供內容**：亦即不同的機構或組織提供何種服務？不同的社區組織或相關部門，其所提供的服務可能隨著服務標的群而異，但隨著機構服務的多元化，以及個案需求的趨於多元性，機構提供服務的重疊現象也時有所聞，藉由清查與分類，可讓資源免於重複與浪費，並讓後續資源的開發能更專注於補需求之不足。

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- **(四)服務容量**：掌握提供服務量的多寡。服務項目可能會有量的限制。例如：可提供日間照顧的床位數，或可提供居家服務的個案量。服務容量的盤點，若在搭配目標群的可能需求量，可將瞭解到不同服務類別或內容之需求與供給間的落差，這將對後續資源的發展或安排可提供更明確的方向。

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- 社會資源的盤點
 - (一) 誰需要幫助(WHO)
 - (二) 需要什麼幫助(WHAT)
 - (三) 有那些資源可以提供 (WHERE)
 - (四) 在什麼時間提供服務(WHEN)
 - (五) 如何取得(HOW)

肆、社會資源的建置與社會網絡的運用

- 資源的運用一般可依循下列的原則進行：
- (一)要切合案主／社區的需要
- (二)要顧及資源的負荷
- (三)要重視社會的責信
- (四)要與資源提供者建立良好且恆久的關係
- (五)要統整和協調資源的使用

伍、社會資源之實務運用

- 一、社會資源運用上的優點與限制
- (一)優點
 - 擴展案主全面性的處遇計畫。
 - 協助案主創造和組織新的資源系統
 - 可以予以轉介，俾能提供案主更較完善的服務。
 - 紓解機關(機構)內部之人力與經費不足的問題。

伍、社會資源之實務運用

○ (二)限制

- 1.不可近性(Unaccessibility)
 - 服務方案常缺乏考慮案主的方便性
- 2.不連續性(Uncontinuity)
 - 目前國內社會福利各機構常不清楚彼此業務相關機構的情形，彼此互不聯繫交換訊息
- 3.不公平性(Inequity)
 - 由於福利輸送指照顧到少數人，真正教育程度低或無能為力為自己爭取權益者，常無法儘早獲得生活所需之資源

伍、社會資源之實務運用

○ 4.無責信性(Unaccountability)

- 專業服務講求品質和責任，非只在表達愛心、犧牲與奉獻。工作者常常出現模仿或因襲過去的工作，無法看出是依照需要或為解決問題所做之規範，這種情勢的發生在於國人對社會服務的認知中。

結語

- 認識社會資源，珍惜社會資源。
- 經驗靠一點一滴累積，尤其是人群服務經濟發展與社會變遷的衝擊與壓力。工作人員在現有內、外部的衝擊與社會資源與社會資源有限性的限制下，如何因應環境變遷之需要，對現有之社會資源做進一步規劃與整合，以達到有效運用所需之資源與提供各項服務是相當重要的。