

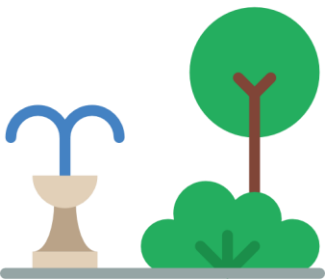
社區工作與實務

王惠宜 理事

台灣羅四維夥伴學習促進協會



一、想想暨熟悉又陌生的社區



1. 你知道這些地方在哪裡嗎？

- 二重埔、三重埔、新埔、後埔、內埔、外埔、牛埔、五分埔、鹽埔、青埔、埔墘、頭前莊、後壁莊、新莊、舊庄、竹圍、後竹圍、壯圍、中港厝、菜寮、麥寮、溪底寮、新社、舊社、社頭、社后、社尾、頂社、霧社、頭城、上城、下城、大城、土城、車城、田中、田心、田尾，...

2. 你知道這些地方在哪裡嗎？

- 基隆八斗社區、萬芳社區、民生社區、樹林柑園社區、五股貿商社區、蘆竹坑子社區、冬山珍珠社區、冬山梅花社區、蘇澳白米社區、竹東美之城社區、銅鑼竹森社區、太平區興隆社區、埔里桃米社區、芬園舊社社區、福興番婆社區、褒忠大籓村社區、古坑崁頭厝社區、東石船仔頭社區、阿里山達邦社區、臺南金華社區、後壁仕安社區、西子灣哈瑪星社區、滿州港口社區、壽豐豐田社區、卑南達魯瑪克部落，…。
- （有機會路過，請去社區參訪一下。）

一、想想暨熟悉又陌生的社區

3. 社區 (community) 的定義：

- (1) 希臘文的社區是伙伴 (fellowship)，指一群人集居在一起，共享互動，滿足基本需求，發現生命意義
- (2) 德文Gemeinschaft是指住在一個小地方的人們享有親密、持久的人際關係，且清楚地了解每個人的立場
- (3) 法文commune指最小的地方自治體，類似臺灣的村里。
- (4) 瑞典文kommun指基層的行政組織，約萬人以內為一單位。

5. 社區的類型

- 1) 地理社區：人們居住在一個特定的地方，共享在地感，如鄰里、街坊、村落、部落等。
- 2) 利益社區：人們因共同利益（或興趣）而結合成一個具社區意識的社群。屬於這種社區的人們通常是經由申請加入或審查通過，他們從事共同的活動，以獲得利益或興趣，如球迷俱樂部、歌友會、股友社、網友俱樂部、直銷團體等。
- 3) 信仰社區：人們因共同的信仰、認同、種族、文化而構成的社區、祭祀圈、信仰圈，如佛光會、慈濟功德會、媽祖會、一貫道、錫安山教派、阿米許（Amish）教友等，有時又稱宗教社區。

- 4) 工作社區：因共同的活動而形成的社區，如工廠、工業區、加工出口區、人民公社、集中營、監獄等。生活在這裡的人們花費大部分的時間從事相同的活動（工作、管訓、勞改等），個人也許沒有共識，但久而久之，會產生共同的社區感。
- 5) 虛擬社區：藉由傳播所構成的虛擬空間(cyberspace)，又稱虛擬社群、網路社群、電子社群，或電腦社群，是網際網路使用者互動後，彼此擁有足夠的情感後，所形成的人際關係網絡的一種社會群體。這種新型的社會組織，有以下4種特質：①表達的自由；②缺乏集中的控制；③多對多的傳播；④成員出於自願的行為。晚近，虛擬社區不只成為表達自由的基地，也成為動員的平臺，如救災、尋人、選舉、抗爭、遊戲等。

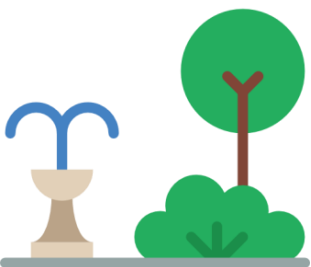
6. 社區的功能

- 1) 生產、分配、消費
- 2) 社會化
- 3) 社會控制
- 4) 社會參與
- 5) 互助
- 6) 防衛

7. 社區解組

社區規範和制度對社區成員的約束力減弱、社區凝聚力降低的一種社會狀態。通常因社會發生急劇變遷，舊的規範不適用了，新的規範又未建立起來，或某些規範功能發揮受到阻礙，或幾種規範體系互相衝突，人們失去行為準則，於是發生社區解組。社區解組的特徵是：多種族混居、低經濟條件、破碎家庭增多、居民流動性高，導致社區集體效能（community collective efficacy）降低（Sampson & Wilson, 1995）。社區集體效能是由非正式的社區控制、社區凝聚力、社區共識組成。一旦社區集體效能降低就容易出現貧窮、少年犯罪、中輟、文化衝突、暴力、髒亂、社會疏離等問題。

二、從社區組織、社區發展、 社區工作到社區營造



● (一) 社區組織 (Community Organization)

1. **背景**：工業革命後，人口集中到城市，貧民人口也增加，這種現象並非英國獨有。大量移民湧入美國，大多數從事非技術性的建築、交通運輸與製造業。蜂擁到城市的移民由於宗教、種族與文化的差異，產生與都市居民的區隔。貧民窟遍布大城市，尤其是港口。1860年代末，英國城市的新興中產階級為了解決都市社會問題，而出現慈善組織會社 (Charity Organization Society, COS)，以利救濟貧民的行政協調與資源管理。1880年代，另由社會改革者發起大學睦鄰(University Settlement)運動，以協助城市中的移民、勞工及貧民。1880年代末起，為了解決社會問題，必須籌募基金、規劃方案，一些相關的社區機構相繼設立，例如：福利機構聯合募款、社會機構委員會組成社區基金、城市組成街區發展委員會等，於是出現社區組織的工作方法。
2. **定義**：社區組織是社會工作者或其他專業人員，經由有計畫的集體行動，來協助具有共同利益或住在同一地理區域內的人民 (個人、團體或集體)，解決社會問題和促進社會福祉的介入過程。早期社區組織被視為是社會工作的方法之一，也是一種組織人民、解決問題的過程。

(二) 社區發展 (Community Development)

- 1. 背景：**1948年起，聯合國指派社區發展專家到低度開發的國家當顧問，協助該地發展大眾教育、公共衛生、工業、農業、經濟、社會發展等。社區發展除了深受第三世界國家的重視外，也受到工業先進國家農村的歡迎，例如：美國的鄉村復興、農村社區合作、英國的鄉村發展等。臺灣在1964年起，也引進聯合國的社區發展，並大力推動，取代1955年的基層民生建設。
- 2. 定義：**社區發展是藉由人民自己的努力，結合政府當局的力量，以促進社區的經濟、社會與文化條件，以利於整合此一社區進入國家的生活圈內，進而同步促成國家進步的一種過程 (UN, 1955)。

(三) 社區工作(Community Work)

1. **背景**：英國人以社區工作來涵蓋美國式的社區組織與社區發展。甚至，有把社區組織、社區發展、社區照顧、社區行動4者都納入社區工作裡。
2. **定義**：社區工作是「共享利益的人們，團結在一起，理出他們的需求，藉由方案發展，鼓動關切祈求獲得滿足的人們，採取集體行動來滿足這些需求」的社會工作途徑。

(四) 社區營造

- 1. 背景：**最早出現在1994年的行政院文建會的施政報告中。主要是延伸李登輝前總統對社區文化、社區意識、生命共同體的觀念，並加以整合轉化為一項可以在政策上與行政上實際操作的方案。之後，文建會在各地推動社區總體營造工作。文建會認為社區的文化、景觀、產業、藝文等發展，過去由不同部門在許多地方實施過，但由於缺乏整體的整合，而績效不彰。文建會試圖透過補助地方社區，自發自主地計畫，達成社區總體的發展。
- 2. 定義：**依文建會的說法，社區總體營造首先是根據社區特色，分別從單一的不同角度切入，再帶動其他相關項目，逐漸整合成一個總體的營造計畫。這些可提供切入的項目包括民俗活動的開發、古蹟和建築特色的建立、街道景觀的整理、地方產業的文化包裝、特有的演藝活動的提倡、地方文史人物主題展示館的建立、空間和景觀的美化、國際小型活動的舉辦等。文建會也提到社區總體營造不只是在營造一個社區，實際上它已經是在營造一個新社會，營造一個新文化，營造一個新的人。換句話說，社區總體營造工作的形式是「造街」、「造町」，本質卻是「造人」。就此而言，社區營造與社區發展實無明顯差異。

三、以地理範圍為對象的社區 工作方法與技巧



三、以地理範圍為對象的 社區工作方法與技巧(1/4)

1. 社區組織的過程 (Sanders, 1970)

● 10個步驟的社區組織方法

(1)需求意識

(2) 需求意識擴散

(3)需求意識傳播

(4)快速滿足需求的情緒激起

(5)解決方法的提出

(6)解決方法的衝突

(7)調查

(8)開放議題討論

(9)整合解決方法

(10)妥協出一個暫時的
進展

三、以地理範圍為對象的 社區工作方法與技巧(2/4)

2. 社區工作的步驟

- 1) **建立關係**：受社區委託提供專業服務或受政府委託介入社區，均須先認識社區領導者、與社區建立工作關係、進入社區蹲點。
- 2) **社區評估**：界定社區範圍、界定標的人口、評估社區需求、瞭解社區的主流價值、瞭解社區的壓迫機制、認定社區的權力結構、評估可用資源等。
- 3) **組成工作團隊**：配合社區屬性結合相關專業、結合社區草根領導人才、建立工作關係、形成共識。
- 4) **激發社區問題意識**：激發社區不滿、讓不滿聲音檯面化、覺醒社區改變的意願。

三、以地理範圍為對象的 社區工作方法與技巧(3/4)

2. 社區工作的步驟

- 5) **協商工作目標**：透過民主參與協商社區發展的目標。目標設定的如下：**a.**越具體越好，**b.**與人民生活有直接立即的影響，**c.**解決之後的報償或利益大，**d.**成功的可能性高，**e.**社區居民可接受性高，**f.**集體力量才能解決的。
- 6) **形成社區工作計畫**：依社區願景與需求規劃社區工作目標，據此擬定策略、排定策略優先順序、據以作為分工與分配資源的根據，提醒選擇容易達成目標的行動先執行。
- 7) **動員與組織社區居民與資源**：**a.**不要輕易漏掉任何建立關係的機會。**b.**注意自己給他人的第一印象，要考慮文化的相容性。**c.**學習傾聽，警覺性高。**d.**創造機會接觸社區重要人士。**e.**付出才能收穫，讓別人覺得你有趣且對他們有利。**f.**不要隨便相信某人所說的，最好多方打聽。**g.**不要馬上靠邊站，搞清楚再決定。**h.**從容易建立關係的人下手，例如：兒童、老人、學生。

三、以地理範圍為對象的 社區工作方法與技巧(4/4)

2. 社區工作的步驟

- 8) **執行社區工作計畫**：結合社區內外資源、連結各部門服務，準備好再行動、有多少人力辦多少事、有多少資源做多少事、容易有成就的先做、善用成功的經驗鼓舞士氣。
- 9) **培養草根領導人才**：鼓勵現有社區領導者積極參與、發掘社區潛在領導人才、從社區行動中學習、充權社區中的被壓迫者與相對弱勢者、培養更多草根人才是社區永續發展的根本。
- 10) **永續社區組織**：組織社區領導者、穩定社區組織、專業工作者角色逐漸轉換為支持者、顧問。

四、社會服務機構與社區 一起工作



(一) 與社區一起工作的樣態 (working with community)

1. **協力**：協助弱勢地區改變不平等的社會結構，參與社區組織共同進行社區變遷。亦即成為社區工作的夥伴團體或資源。
2. **合作**：與社區組織（或團體）合作，共同執行方案。
3. **結合資源**：與社區組織合作，達到透過社區組織接觸與支持本機構（組織）的服務對象，有利執行服務。機構在社區、服務對象很多也在社區生活、資源往往也來自社區。
4. **邀請社區協助**：以社區居民為特定服務項目的通報（知）者、支持者、協助者。

四、社會服務機構與社區 一起工作(1/3)

(二) 與社區一起工作的步驟

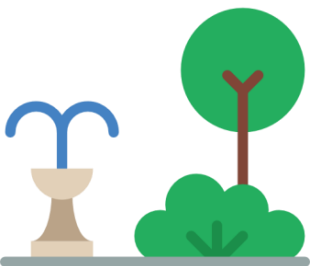
1. **認識工作對象**：認識社區、社區組織、社區中的社會團體、社區居民、社區中的弱勢者。
2. **確定合作的目標與內容**：確定社區或機構無法自行完成的部分、與社區合作節省成本、與社區建立夥伴關係、結合社區資源（人力與物資）、拓展機構的服務對象。
3. **協商資源與成本分攤**：經費、物資、場地、人力、專業分工與資源分攤。
4. **協調合作的方法與進程**：適應彼此的組織文化、工作方法、工作步調。
5. **採取行動**：依計畫分工執行、相互支援、互通聲息、步調微調。
6. **成效評鑑與責信**：評鑑成效、成果共享、成果分享。

四、社會服務機構與社區 一起工作(1/3)

(三) 與社區一起工作的互惠原則

- 1) 善用機會宣傳機構的宗旨與使命。
- 2) 加入社區組織建立穩固的夥伴關係。
- 3) 激發社區組織或團體提供社會服務。
- 4) 支持服務使用者參與社區組織。
- 5) 營造友善服務使用者的社區環境。
- 6) 於服務提供中協助社區組織發展。

五、社會安全網「以社區為基礎」的精神



(一)以社區為基礎的服務 (Community-based Services)

- 1) 服務輸送給全部有需求的家庭。
- 2) 利用個案管理技術來降低服務的支離破碎。
- 3) 利用社區資源開發與整合來支持家庭。
- 4) 評估與整合服務使用者的族群與文化架構。

(二)強化社會安全網以社區為基礎的服務規劃

- 1) **布建服務設施分散化與社區化**：社會福利服務中心156處，以15萬人口為範圍設置一處。社區心理衛生中心71處，以32萬人口為範圍設置一處。精神障礙者協作服務據點49處，以50萬人口左右為範圍設置一處。兒保醫療中心10處，讓臺灣北中南東各區均有兒保中心醫院等。
- 2) **配合服務對象需求，普及化各種服務提供**：配合許多個人及其家庭受苦於多重問題(multiple problems)：貧窮、兒童照顧疏忽與虐待、家庭暴力、性侵害、性剝削、犯罪、物質濫用、偏差行為、身心障礙、精神疾病、自傷、自殺、家庭照顧負荷等，布建一般家庭、脆弱家庭、危機家庭的連續性服務體系；推動普及預防、及早介入、密集介入的三級預防觀念。普及預防於家庭、社區、學校，減少問題發生；一旦發現問題立即介入，降低問題的嚴重性；後續密集介入，減輕問題的傷害。

(二)強化社會安全網以社區為基礎的服務規劃

- 3) **結合民間資源，公私協力提供服務**：引進民間社會服務資源，強化育兒指導服務方案、發展遲緩兒童社區療育服務、家庭支持資源布建方案、兒少及家庭社區支持服務方案、社區式家事商談方案。同時，充實人力。社安網第二期除繼續增聘公部門社會工作等專業人力5,357人，達7,797人之外，並補私部門人力2,024人，總計專業人力達9,821人。讓服務方案與專業人力朝分散化、社區化邁進，平衡城鄉資源差距。
- 4) **結合社區、鄰里力量，普及預防、及早通報與支持家庭**：社會服務體系結合鄰里、社區、部落、宗教團體、社會團體提供福利服務、社會救助、家庭暴力與性侵害預防宣導與諮詢；金錢與物資援助；協助辦理脫貧措施；辦理預防家庭脆弱化活動；熟悉通知、通報、轉介機制，評估與辨識家庭脆弱性、家庭暴力與性侵害、物質濫用、精神疾病、自殺、兒少偏差行為、中輟等風險，及早發現、通報、立即介入或轉介；並提供定期關懷訪視服務，形成以社區為基礎的家庭支持體系。

(二)強化社會安全網以社區為基礎的服務規劃

- 5) **整合跨體系資源，提供一站式服務**：整合社政、衛政、法務、內政、教育、勞動等單位資源，建構跨體系多機構分級分工架構，以利資源整合，並建立單一服務窗口、分享資訊，簡化流程，達到連結中央與地方在地資源，結合社區、村里自然支持體系，讓服務輸送到村里、社區、家戶。