

臺灣地區家庭教育社區推廣策略之研究

－社區營造建構觀點

陳麗文

摘 要

教育部於 1995 年公布「邁向二十一世紀的教育願景白皮書」其中強調：依據教育學理論，家庭教育、學校教育與社會教育三者，必須協力合作、交流並進，才能達到整體教育目標，而能融合家庭教育、學校教育與社會教育三者為一體的基本單位，即是「社區」。社區與社會的觀念相對應，在社區的定義中有一個概念是「社區是現代人的大家庭」，透過社區活動的參與和營造，將能彰顯家庭教育的學習意涵以及社區教育的實踐行動。面對臺灣地區離婚率的逐漸攀升以及青少年家庭教育問題的日益嚴重，立法院三讀通過「家庭教育法」，期能透過政府與民間的力量，促進家庭和諧並能提供適婚男女參加婚前教育課程，同時訂定各級學校應正式實施家庭教育課程。社區營造的目標在「造人」，而家庭教育的目標亦在於「造人」；家庭教育的重點，是讓子女在家庭環境中獲得自我學習與成長；同樣地，在社區營造的過程中，也唯有「造人」才是整個社區營造的重要核心。本研究以文獻探討的內容分析方法，針對臺灣地區家庭教育政策之制訂以及社區營造行動的模式建構，嘗試尋找家庭教育在社區營造行動中的可能策略；因此，本研究目的為：建構家庭教育的社區營造模式以開創社區家庭教育推廣的行銷策略。

關鍵字：家庭教育、社區營造、模式建構

壹、研究背景與目的

一、新世紀教育的展望

——全面建構學習社會

二十一世紀臺灣正處於國際競爭激烈

的知識社會，政府以建立學習社會為「新世紀教育的展望」，其中強調「全人教育、終身學習與學習型家庭」的推動；並且依據行政院核定「教育改革行動方案」以及教育部「邁向學習社會白皮書」，訂定「推

展學習型家庭、建立祥和社會」中程計畫，其以 1998 年 6 月至 2003 年 6 月為時程，積極結合社會資源，主動將服務與教育送上門，期使家庭教育的推展工作能與社區結合，充分落實於每一個家庭。

家庭教育中程計畫的主要工作內容為：(1)推展學習型家庭：優先推展雙薪、單親、隔代教養、身心障礙、原住民、受刑人等學習型家庭方案，提昇特殊族群個體調適與問題解決能力；(2)結合社區資源：結合公私立相關機構、獎勵個人及民間團體推展家庭教育；(3)宣導教育理念：建構資訊網站、運用傳播媒體、辦理各項活動、研發宣導教材；(4)推動專業服務：設置諮詢專線、發展專業化服務；(5)因應需求推動專案：依據地方區域特性、針對不同家庭型態，發展社區專案計畫；(6)推動補校、專科相關課程：鼓勵國中小補校及專科進修學校，提報相關課程並予審查專案補助；(7)家庭教育法制化：確立專責推動機構及人員配置、訂定中央地方分權事宜及經費編列、明訂學校配合實施相關課程、輔導行為偏差學生家庭、鼓勵婚前教育課程等，以建構家庭教育多元學習管道及策略推廣體系（教育部，2000）。

二、社會教育的推行主流

—學校社區化、社區學校化

教育部於 1995 年公布「邁向二十一世紀的教育願景白皮書」其中強調：依據教育學理論，家庭教育、學校教育與社會教育三者，必須協力合作、交流並進，才能達到整體教育目標，而能融合家庭教育、

學校教育、社會教育三者為一體的基本單位，即是社區；因此，「學校社區化、社區學校化」是現代國家推行社會教育的主流（教育部，1995：102-103）。行政院文建會於 1994 年提出「社區總體營造」的理念，其以為臺灣地區的都市生活充滿不良的生活習性，若能藉由高品質文化學習活動的推動，將能提昇全民生活素質；並且以造景（生活環境之改善）、造產（經濟生活條件之增進）及造人（參與學習與服務學習）三項行動策略來落實此計畫。

社區營造的目標在「造人」，而家庭教育的目標亦在於「造人」；在家庭營造的過程中亦包含：造景（生活情境之改善）、造產（生活條件之增進）以及造人（參與學習活動與服務的學習活動）的內涵；其中「人」是家庭的核心，因此家庭教育的重點，不是營造一個父母或是舒適的家庭環境，而是讓子女在家庭環境中獲得自我學習與成長。同樣地，在社區營造的過程中，也唯有「造人」才是整個社區營造的重要核心；在此，不是營造一個政府或民眾主觀認為舒適的社區環境，而是讓民眾在社區營造過程中，得到啟發與重視並且透過參與的過程，發展公民意識與社區認同，從而開展生存意義與生命觀感，進而與社區生存及發展行動相互符應。

三、建構社區營造模式開創家庭教育推廣策略

教育部推展家庭教育中程計畫已於 2003 年 6 月 30 日完成五年計畫，而家庭教育法亦於 2003 年 2 月 6 日由總統頒令實

施，其不僅確立家庭教育推展工作的法制定位，更關係到中央與地方政府對於家庭教育社區推廣與相關經費的編列。在此承先啓後的關鍵之際，如何從過去的經驗中尋找未來可能的發展契機，尤其是家庭教育推廣內涵的澄清、社區推展模式的開創、多元課程（方案）的建構以及社區推展網絡策略的發展，都是家庭教育法制化、計畫化與專業化的重要議題。面對臺灣地區離婚率的逐漸攀升以及青少年家庭教育問題的日益嚴重，立法院三讀通過「家庭教育法」，期能透過政府與民間的力量，促進家庭和諧並能提供適婚男女參加至少四小時的婚前教育課程；同時，訂定高中職以下各級學校，也應正式實施家庭教育課程。家庭教育法除了訂定中央與地方政府應綜理各項相關業務外，各縣市家庭教育中心以及其他相關的公私立機構團體，更是法中明文規定的家庭教育推展機構。

由此觀點而論，社會中的每個家庭皆是家庭教育推展的基本單位，每個個體皆為家庭教育推展的必然成員。然而，臺灣地區的每個個體是否明瞭家庭教育的內涵以及該如何透過社區推展模式的建構，開創更多社區家庭教育的推展途徑；研究者身為家庭教育社區推展的第一線工作者，不禁思考該以何種策略？推動什麼？如何評估工作績效？以及對象的需求是否獲得滿足？這些都是研究者亟於探究的問題。本研究以文獻探討的內容分析方法，針對臺灣地區家庭教育政策之制訂以及社區教育營造行動的模式建構，嘗試尋找家庭教育在社區營造行動中的可能策略；因此，

本研究目的為：建構家庭教育的社區營造模式以開創社區家庭教育推廣的行銷策略。

貳、社區營造的模式建構

一、家庭、學校與社會教育的融合

教育部於 1995 年公布「邁向二十一世紀的教育願景白皮書」中強調：依據教育學理論，家庭教育、學校教育、社會教育三者，必須協力合作、交流並進，才能達到整體教育目標，而能融合家庭教育、學校教育、社會教育三者為一體的基本單位，即是社區；因此，「學校社區化、社區學校化」是現代國家推行社會教育的主流（教育部，1995：102）。

「社區」一詞係由國外移入的概念，然其實質意涵在中國社會早已實存，例如：過去傳統社會的氏族國家、宗族組織以及現代社會的祭祀圈、生活圈與社區等形式，皆為社區的具體展現；「社區學校化」是指結合社區資源為手段，以達成社區發展為目的，其涵蓋：(1)社區居民參與學校教育或活動方案以及(2)社區在辦理各項活動或問題解決過程中所具有的教育意義。而所謂「學校社區化」是指：學校能夠利用社區內的人力、物力、財力，以地域、組織、機構等資源，改善學校教育，提昇教育品質並且推展成人教育，實現終身教育的理想。

林振春（1999）認為所謂「社區」的組成要素包含：人、家庭、組織、固定疆界以及其中的互動關係；其內涵具有三個

面向：特定的區域範圍、具有某種類似背景的人民以及這些人民具有某種互動關係。徐震（1980）定義社區為：居住於某一地理區域，具有共同關係，社會互動與服務體系的一個人群。林振春（1999）認為學校與社區融合的模式有五種：(1)相互競爭模式；(2)互為資源模式；(3)工作夥伴模式；(4)服務對象模式；(5)生命共同體模式。林振春（2004）指出社區發展目標可分為五種層次：福利救濟型、安全互助型、學習成長型、道德智慧型以及永續發展型；並且認為社區是組成社會單位的一部分，而家庭是組成社區的一部分，個人則是組成家庭的一部分。因此，若以系統的觀點來看：社會是一個大系統，社區是一個中系統，而家庭是一個小系統，個人則是其中的一個構成元素。社區與社會的觀念相對應，在社區的定義中有一個概念是「社區是現代人的大家庭」；透過社區活動的參與與營造，將更能彰顯家庭教育的學習意涵以及社區教育的實踐行動。

二、「機能性社區」與共同體的發展

社會是一個共同體，社區教育的推展需仰賴共同體理念，其形成結合眾人之同情心以及為他人服務之行動；在此，共同體理念的建立，需從人格陶冶著手，而個體最早的人格形成與陶養，即是家庭生活的實質內涵（歐陽教，1992：53）。

社區教育工作亦是一種為社區民眾服務的實際行動，在決策形成的過程中，若能採取民主化、由下而上的行動程序，將更能引起民眾的熱烈參與；因此，如何透

過社區教育過程，將民主教育的精神，潛移默化於民眾的日常生活中，將是社會教育活動品質與永續發展的重要立基。張德永（1995）的研究顯示：家長會參與學校教育是學校向社區開放的重要管道，透過家長會的組織運作，學校教育、家庭教育、社會教育三者將可環環相扣，對於教學品質、青少年問題以及社區資源的運用，皆有極大益處。

美國學者 Coleman（1985）曾以「機能性社區」（functional community）來形容鄰近的學校組織，其認為透過工作地點、教會地點等共同性的訂定，社區型態對孩童在學校中的相互影響以及對成人在社區中所造成的影響是一致的。許多的教育改革亦傾向於納入家長與學校，並且帶領著家長一起成長與互動；其建議家庭與社區提供社會資本，這也是一種社會性的「知道—如何」（know—how），亦有助於凝聚關係並且教育下一代。Jean 與 Maraless（1992）指出：社區、家庭與學校間的關係，影響學校的經營績效與學生的社會性成長，社區的組成與活動影響學生素質及家長的成長。Berns（1997）亦從社會化與社會支持的觀點來看：家庭、學校與社區對孩童成長與發展的影響，其顯現初期合作的必要性，並且認為其將更能協助孩童社會化。因此，對孩童而言，最適當的學習環境包含學校與家庭間的密切合作，學校有必要成為孩童與父母的學習中心，學校提供社區教育機會，將能帶給社區居民面對面溝通的活動機會，提高學校的公共關係，將使居民更加支持社區教育的服務

工作。

三、「社區營造」理念的運用與詮釋

行政院文建會於 1994 年提出「社區總體營造」的理念，其以為臺灣地區的都市生活，充滿不良的生活習性，若能藉由高品質文化學習活動的推動，將能提昇全民生活素質；並且以造景（生活環境之改善）、造產（經濟生活條件之增進）及造人（參與學習與服務學習）三項行動策略來落實此計畫（行政院文建會，1994）。

林振春（2004）提出社區教育的推動，可藉由六種工作程序來進行：(1)知識與資料的傳播；(2)領袖人才的培訓；(3)社區群眾的動員；(4)社區居民關係的建立；(5)社區互助運動的促成以及(6)社區行動的帶領。社區營造的目標在「造人」，而家庭教育的目標亦在於「造人」；在家庭營造的過程中亦包含：造景（生活情境之改善）、造產（生活條件之增進）以及造人（參與學習活動與服務的學習活動）的內涵；其中「人」是家庭的核心，因此家庭教育的重點，不是營造一個父母或是舒適的家庭環境，而是讓子女在家庭環境中獲得自我學習與成長。同樣地，在社區營造的過程中，也唯有「造人」才是整個社區營造的重要核心；在此，不是營造一個政府或民眾主觀認為舒適的社區環境，而是讓民眾在社區營造過程中，得到啟發與重視並且透過參與的過程，發展公民意識與社區認同，從而開展生存意義與生命觀感，近而與社區生存及發展行動相互呼應。

參、家庭教育的推廣策略

一、現行的家庭教育推展模式

廖永靜（2000）研究社會變遷對臺灣家庭的影響中指出：(1)現階段民眾對家庭的觀念仍相當保守，有六成的家庭型態為核心家庭，三代同堂的家庭占 14.56%，男性婚後仍與父母同住者占 32.87%；(2)單親家庭的增多，有未婚子女的單親家庭占 7.72%；(3)獨居老人的增多，占 13.7%；(4)生養子女觀念的下降；(5)婦女就業情形普遍、家務分工之兩性不平等仍甚嚴重；(6)婚姻觀念的改變，「認為不理想婚姻應儘早結束」者約占 20%，另 20-29 歲者認可「為追求自我放棄婚姻也是沒辦法」觀念者約占 6.6%。

由此可見，個體價值觀念因為社會變遷帶來家庭的影響而產生極大的改變，如何了解個體價值觀念及其生活脈絡的影響，需要研究者與行動者不斷的對話澄清與行動反思，方能建構一個滿足個體與家庭需求的家庭生活教育方案。若從家庭教育的階段特性中可看出：一般對家庭教育早期的觀點為「家庭內的教育」，即家中人際關係或上下輩份的對應關係，而家中橫向的連結及個人的發展與需求則未被討論；而家庭教育的範圍也因社會變遷、核心家庭的增加以及家中代間關係縮小為父母與子女，使其定義由家中的人際關係擴展至家庭與社會的關係。近期家庭教育的定義已由家庭與社會的關係，擴展為終身學習的觀點，其不再是家庭中的人際事務，而是由社會發展的角度來看待；而

2003 年立法院三讀通過的家庭教育法也界定：「家庭教育係指：為使國民重視家庭觀念，國民家庭生活知能，……建立祥和社會的各種教育活動。」此定義將「家庭教育」是家庭內成員的教育活動，轉為社會的角度來看待其所需要學習的教育活動；在家庭教育推展工作方面，政府的定位與認知也由民間自行執行的觀點轉為政府介入的觀點。

目前臺灣地區家庭教育的推展模式，係以學習型家庭計畫為主，其以「分眾」的概念，特別顧及弱勢族群家庭教育之需求，針對雙薪、單親、隔代教養、原住民、身心障礙、受刑人等六大類型的家庭特性規劃方案，期能藉由學習型家庭中家人共同學習的模式，強化個體生活潛能、學習自我調適與問題解決能力，以防範家庭與社會問題的產生（林如萍，2002）。若以家庭教育的組織運作模式來看，教育部於1998年起委託（臺灣師範大學、暨南大學以及嘉義大學）三所大學研究中心研發推動策略，然後由各縣市家庭教育中心負責宣傳並鼓勵學校民間團體等，提出計畫申請補助以執行學習型家庭活動方案；並且經過各縣市家庭教育中心初審程序後，再由三所大學研究中心進行複審，方能獲得教育部經費之補助。其在活動執行前亦由三所大學的研究中心進行執行人員培訓，再由各縣市專任人員於活動過程中進行督導與評估；以此推動模式看來，是以研究發展為基礎，透過計畫研擬、審查與補助過程並且結合社會資源共同推動的歷程。

二、學習型家庭的推展管道

教育部於1999年全國教育改革檢討會議中，針對如何結合並鼓勵民間團體辦理家庭教育工作提出下列決議：(1)獎助民間團體辦理家庭教育推廣活動，期能落實於各基層社區；(2)加強政府與民間合作辦理各項家庭教育研究發展工作；(3)運用社會資源成立家庭教育基金會，期能有更寬裕的經費推展家庭教育及親職教育；(4)積極結合民間社團、福利機構、企業機構、宗教團體等社會資源辦理家庭教育工作；(5)訂定家庭教育有功團體暨個人實施要點，對於推展家庭教育之機構團體或個人予以公開表揚，以鼓勵民間團體及個人之參與。

過去政府推動家庭教育工作的策略，較偏於「統一規劃辦理」或提供大量演講、園遊會等活動方式（林純真，1998）。然而，針對某些客觀因素而無法接近家庭教育新知的民眾，如何幫助其主動關心家人、共同參與孩子學習成長的過程，皆關係到家庭教育方案推展的成效。隨著社會變遷家庭結構的改變，那些經濟、教育、文化或身心發展等層面處於不利地位的家庭，更需要政府的支持與社會資源的協助。例如：2000年度家庭教育經費僅占教育部總經費0.14%，平均分配給每戶家庭不過約40元；所以如何以有限的經費，提供各類型家庭更適切的服務，實是政府推動家庭教育工作首要面對的問題。因此，自2000年度起政府積極結合非營利組織等社區資源，透過理論與實務工作的落實，協助民

眾經由家庭成員的共同學習活動，來獲得適切的生活知能與問題解決技巧。

為強化特殊族群家庭教育功能，提昇其解決家庭問題與適應社會變遷的能力，教育部積極結合民間非營利組織，聯合推動各類型學習型家庭方案。依照教育部中程計畫的規劃，將推行 1500 個方案來協助特殊族群建立學習型家庭，5 年內預計將 48 萬個特殊家庭全數納入輔導範圍；期能透過特殊族群學習型家庭的建立，減緩社會問題或預防犯罪問題的發生。教育部配合教育改革行動方案，以 1999 年至 2003 為五年推動期，透過策略性方案的宣導，鼓勵非營利組織提出「各類型學習型家庭方案」，透過教育部在各縣市設立的家庭教育中心辦理初審與說明，並經過專家學者與教育部專員的方案及經費複審。其中複審通過者須於政府會計年度內，執行完畢並且檢據核銷才能領取補助經費；執行期間各縣市家庭教育中心則負責督導與評估工作，複審通過者若無法於期間內完成計畫或是執行的計畫不符合原先申請者，將無法繼續於下年獲得計畫申請之經費補助。

因此，政府推行「學習型家庭方案」的模式，其以公開的說明會，鼓勵民間團體提出專案申請，並且透過企畫案的討論、經費的審查、執行步驟的商議以及效益的評估模式，來廣結社會資源、擴展民間組織公共服務的參與空間。然而，「學習型家庭方案」的推行有其學理性與策略性發展的空間，民間團體在聯合推動的過程中，也有其組織運作機制的問題，並且雙方對於效益評估的標準有其基本上的差

距，這些都是政府單位在結合民間團體共同推動學習型家庭方案時要詳加研討的議題。

三、學習型家庭的行銷策略

由於資訊與科技的日新月異，個體因應社會變遷以及家庭結構的改變，「學習型家庭的行銷策略」可由行為研究方法來推動，例如：焦點團體、生活型態分析以及經由觀察特定族群在實際或人為安排情境中的表現，來作人類學分析。學習型家庭的行銷策略，首先是對方案本身的定位作普及性（合眾）或深入性（分眾）的分析：

所謂普及性（合眾）的定位分析，係針對個體生命週期或家庭週期作規範性的需求分析，其所發展的是一般性的學習型家庭推廣活動，研究者依據個體的生命週期發展（如：幼兒期、兒童期、青少年期、青年期、成年期、老年期等）或家庭週期發展（如：新婚無子女期、子女學齡前期、子女學齡期、子女青少年期、子女成人期以及空巢期等）其可能的階段性需求，規劃多元化、開放性、普及性、正面性、前瞻性務實性以及整合性的家庭教育需求網絡。

所謂深入性（分眾）的分析，係指針對單親、原住民、身心障礙、隔代教養、雙薪等特定的家庭型態或族群做人口學背景、殊異性與差異性的需求分析並且針對其個體與家庭特性，規劃家庭教育相關活動課程，以滿足其特定需求或是問題解決能力的增強。例如：根據原民地域脈絡、語言發展的差異性、城鄉資源分配差距以

及文化不利等因素進行需求分析；並且針對原住民學習型家庭方案的推展，可透過當地教會、學校或是原民團體聯合辦理，並且盡量用母語體系的原民，進行家庭劇場的表演，將更能達到活動目標以及彼此信任感的建立。

肆、開創家庭教育的行銷策略

本研究藉由「家庭、學校與社會教育的融合」、「機能性社區與共同體的發展」以及「社區營造理念的運用與詮釋」，透過個體、家庭、社區與組織的情境分析，進行「家庭教育推廣策略」的目標評估、設定以及行銷策略的形成與運用，茲分述如下：

一、個體、家庭、社區與組織的情境分析

透過社區成員的需求與生活態度的分析，探討多元化的生活調適能力，進行彼此期待調整的目標發展：

(一)探索社區成員需求與態度：研究其生活與行為所產生的質變與量變，並且針對某些特定族群進行人口統計、心理特性、價值觀點進行探討，期能針對特定地域人口或族群有更深入的瞭解；例如：多少人口、年齡分布、性別、宗教；社經地位等，可透過訪談以取得第一手資料，亦可藉由間接統計資料來了解。

(二)多元化的探究與調適：探討社區成員或是特定地域人口，其所處地理條件與生活形態的關係，民眾重視參與活動地域的鄰近性與時間的方便性，有時會強過活

動內容的吸引因素；例如：城鄉、活動空間、經濟活動等，透過社區地理特性的劃分，可進一步了解需求、掌握重點。

(三)探討彼此期待的發展目標：在日益複雜的人際社會體系中，個體需求的滿足與求生存的發展，必需先找出自我特有的發展模式；將組織有限的資源做最適切的調配，如此才能獲得成長與前進的動力，透過非正式的溝通與團體對話，其所產生的共識可做為日後決策的參考；並且從不定期的溝通聚會中，可能孕育出新穎的想法，亦可能培育出決策層的發展目標。例如：社區中的領導結構、正式與非正式組織間的狀況。因此，透過社區結構、人口特性以及資源整合的探討，可掌握主題、界定目標，了解社區資源分布（如：人力、物力、組織力量等），了解問題掌握需求（如：家庭問題、家庭願景以及家人間彼此的期待），進而創造家庭教育推展的輸送管道。

二、家庭教育推廣策略的目標評估

透過各種形式組織的成長，例如：結合人力、財力與物力資源，藉由某些有組織的活動，創造一些有價值的服務，以服務個體或社會：

(1)發現原來的家庭意義：以家庭成長週期來區分家庭型態、家庭成員是幾個共同經驗創造生活點滴的生命夥伴，過去的共同經驗使其擁有何種團體默契，家人多年耕耘累積的情誼、個體的價值觀、個體對家庭的認同感與信賴感以及對家人彼此間的印象評價；例如：找出彼此在家中的

可能定位或溝通情境，以尋求重新建構彼此的新關係。

(2)探索未來的家庭意義：以先滿足成員及夥伴的需求為出發點，有時研究者不以工作者角色自居，很多事情可先從成員角度來思考，因此更能掌握重要成員的滿意度及夥伴滿意度。例如：可事先規劃個體或家庭的未來願景，嘗試尋求自我超越、兼顧預防性與教育性的工作策略，以作為活動課程設計、目標優先順序、方案設計及決策過程之參照。

(3)新舊目標的評估比較：透過現狀的維持進行效率的追求或是強調目標範圍與地理區域的集中化，以追求服務的創新性與差異性，例如：維持現狀且追求效率：設法在現有格局下，提昇組織的效率、降低成本、強化現有人力、物力資源及社會關係，努力改善所提供服務團隊的品質與滿意度；強調目標範圍的集中。

其中，受益對象的集中是指專門針對某一類人士提供服務，並且對該類人士的特性與需求非常瞭解，進而成為此類人士或方案的專家，例如：身心障礙、單親、原住民、雙薪、隔代教養家庭等，即是集中力量設法滿足目標對象的各種教育需求；強調地理區域的集中：此為集中力量或資源在某一地區，配合有限的資源，在該地區成為最有影響力的組織；在臺灣有些相關研究資源的大學院校，即是發揮地區集中的策略、結合地方需求，在當地發揮局部的力量，例如：暨南大學家庭教育研究中心，結合當地原住民部落，針對原住民的家庭特性，規劃相關服務方案；以

及追求服務創新與差異：以創造性的思考與觀察，尋找社會中潛在未被滿足的需求，結合現有的資源與條件，設法滿足個體與家庭的需求；在目標評估過程中，亦需建立社區的資源檔案、機構間彼此關係的支援配合、注重轉介、運用組織網絡，並可適時作議題性的動員或全面性的動員活動。

(一)目標的設定：

藉由主要目標市場的建構、次要目標市場的澄清、專業知能的再造活動以及目標網絡關係的建構行動，可進行目標設定的再次澄清與評估：

1.主要目標的建構：

透過方案多樣化定位的鎖定以及採取需求導向的生產策略，可幫助目標市場的聚焦與市場區隔的劃分：

(1)鎖定方案多樣化的定位：將方案定位在「中價位、流行的多元化活動」，所謂流行有兩個特質，一是在時間上，要能即時滿足需求；二是在變化上，就是方案內容要變，要新鮮有趣；而多元化就是要各種類別的方案都有，其變化可以反應在方案的內容與形式的改變上；方案的內容又可分為針對個體或家庭的變化，活動的形式可分為個別化或組織化的改變等，而個體的喜好差異幅度非常大，在有限時間內完成多元變化的能力，需要鎖定特殊族群作事先的規劃。

(2)採取需求導向的生產策略：活動對象需要什麼？我們是否就能提供什麼？若從對象需求的角度出發，方案規劃者自然要想盡辦法來滿足其需求，然而個體或家

庭是否確實明瞭其真正的需求，此點亦需活動執行者在期中評估，以產出一種過程性的評估工作，進而修正或在下次方案中，進行某方面的調整工作。

2. 次要目標的澄清：

套餐式行銷策略的運用：

(1) 套餐式的行銷：即是社區民眾可按照自己的需求，選擇我們可提供的轉介服務，即是說，社區民眾如果需要某項服務，我們即儘可能地提供服務；不同民眾有不同需求，民眾需要什麼我們都可提供轉介服務。

(2) 行銷策略的運用：需要非常靈活，不管是垂直或水平面向，完全視民眾的需求去滿足他們；但要能夠如此靈活地因應民眾需求，必須要有極高效率的運籌能力；對此，家庭教育在北、中、南的三個研究中心及臺灣地區 23 個縣市的家庭教育中心，可依民眾的不同需求，發展不同的方案行銷，創造多樣化的課程與教材，維持生產綜合性教育方案的靈活與彈性，每一個家庭教育中心都要追求多元及專精，除了要建立一、兩種屬於地方脈絡性的發展方案之外，還要能夠彈性支援其他種類方案的產生。因此，對於家庭教育這種多元產品的組織而言，運籌帷幄是相當重要的關鍵，我們必須將資源做出最適切的調配，而什麼是最適切？即需要讓距離變得最短，速度最快，成本最低，又能滿足社區民眾的需求。

3. 專業知能再造活動：

透過專業規劃能力的再造、組織動員力量的激發、人力資源運作的技巧、督導

溝通體系的建立、管理回饋的評估機制等，全面性的建構「家庭教育專業知能的再造活動」，茲分述如下：

(1) 專業規劃能力的再造：依據組織發展任務，訂定與檢討使命的達成、工作計畫或行銷策略的運用，是否可能完成使命或超越機構組織的設置目標。例如：家庭教育活動的內涵，係以親職教育、子職教育、兩性教育、婚姻教育等為範圍，在工作計畫與行銷策略的運用方面，是否超越事先預防的教育性策略，而跨越到醫療層面的家族治療專業領域。

(2) 組織動員力量的激發：組織動員力量的運用係依據業務特性，劃分人員的權責、建立彼此的指揮關係以及資訊流程的控制管理等。例如：中心輔導志工支援社區推廣志工，共同推動災後重建家庭教育活動，在團體成員情緒支持或輔導活動帶領方面，輔導志工可適時發揮其專業知能，建立團體中指揮關係與資訊流程的組織系統。

(3) 人力資源運作的技巧：人力資源的運用，係依據當前及未來的使命要求與組織分工方式，為重要職位的選擇與任用、培訓人力與資源調度事宜。例如：家庭教育輔導志工的八八五專線諮詢服務與社區推廣志工的活動帶領、物品保管以及人員的編組狀況，皆要依據其所接受的專業訓練，安排合宜的管理流程，以建立中心人力權責調配的制度性。

(4) 督導溝通體系的建立：督導與溝通是各級主管進行工作過程中，協助成員解決問題、指引方向並能發揮激勵的作用，

也是建立激勵制度的重要溝通體系。例如：家庭教育八八五專線的督導以及社區推廣活動的小組長等，皆為活動規劃、指揮調度的重要人員，其不僅要督導活動的流程，亦要提供回饋以利工作人員的學習活動；

(5)管理回饋的評估機制：評估是追蹤考核工作成果，建立績效指標並且依據成果與績效，進行各項工作分配或活動流程的控管，以利團體進行組織間的檢討與修正，並能據此重新探討管理流程與評估機制的設定。例如：家庭教育成長團體活動的脈絡評估、投入評估、過程評估以及產出評估等，皆須藉由管理回饋管道的評估機制，方能進行方案的評估工作。

4.目標網絡關係建構：

藉由目標網絡的建構策略以及組織網絡的聯盟策略，尋求目標網絡的關係建構：

(1)目標網絡的建構策略：要多元化、人性化，也要切合民眾真正的需求，從觀察他們的語言、文化和生活型態，繼而瞭解他們對於家庭教育的態度與關注焦點，在提供最合適體貼的服務之餘，也能建立完善的規範，保障民眾的權益與隱私性。Smith (1995) 認為個人、團體或組織在一起互動的過程，並且形成一種得到共同利益的心理關係就是一種合作關係；而所謂「策略聯盟」更是一種密切的、長期的、共同的互利協議，兩個或兩個以上的夥伴在資源、知識和能力上共同分享，以增強每個夥伴競爭地位的一種方式；而聯盟的形成須考量到：策略分析、夥伴的選擇、關係的建構以及聯盟的執行 (Spekman,

Forbes, Isabella, MacAvoy, 1998)。

(2)組織網絡的聯盟策略：結合人力資源、財力資源與物力資源，經由某一些有組織的活動，創造某些有價值的服務，以服務社會些人；即是經由規劃控制、流程設計、組織結構、權責劃分來整合資源、提供服務，以滿足社會大眾的需求。Ring 與 Van de Ven (1994) 認為「組織合作關係」是一種經由協商、承諾以及履行等階段的重複程序所形成，其間每一項都要以效率與公平性來評估。而上述的各個階段都有可能重疊，各個階段的期間長短，也將依其涉及議題的不確定性、對信任關係的依賴性以及雙方的角色關係而有所差異。當雙方愈能達成共識時，則將更能形成跨組織的合作關係；雙方若能尋求一致的心理約定，則將有更有助於合作關係的建立。當彼此對信任關係的依賴性與日俱增時，其間非正式的心理約定，將更能彌補或替代正式的約定。

三、家庭教育推廣策略的實踐與回饋

藉由目標計畫工作程序的定訂、先前工作評估的參照以及行銷流程的撰寫，以尋求期中評量、調整回饋系統與技巧管理的執行：

(一)訂定目標互作計畫：對組織遠景的描繪、組織內外環境的分析、確認策略議題以及決定資源分配的次序；

(二)參酌先前互作評估：對工作使命的了解與重視、組織的行政體系與知名度、組織與眾不同之特色、區隔服務重點與訴求對象、以服務品質創造形象以及掌握社

會追求新奇變化的需求。

(三)撰寫行銷工作流程：經營流程中的每一個價值活動皆應精心設計、詳細紀錄工作流程與結果評估的程序檢討、成員是否思考或回顧工作方法、經驗傳承是否在督導制度中進行、是否成為檢討改進的依據、工作的評價與考核是否可從中看出以及人員的訓練是否足以因應流程的進行或改變，進而據此建構組織的核心能力。

(四)期中自我評量與調整：積極建立資料管理與資訊流通的期中評估，並能透過

回饋管道，進行工作調整或活動內容、流程等修正，以追求品質的提昇與成本目標、服務品質的提昇。

(五)回饋系統與管理技巧之強化：以誠信、團隊、分享三個信念塑造組織文化，注種誠信、強調分享的團隊文化，包括物質面與精神層面並重。

(本文作者現任南投縣文化局家庭教育中心專任督導暨國立嘉義大學師資培育中心兼任講師)

參考文獻：

- 林如萍（2002）。建構家庭生活教育內涵之芻議。載於家庭生活教育專業化研討會。
- 林淑玲（2000）。家庭與家庭教育。載於中華民國家庭教育學會編著：家庭教育學。臺北：師大書苑。
- 林振春（1998）。社區營造的教育策略。臺北：師大書苑。
- 林振春（2000）。學習家庭與家庭學習。臺北：師大書苑。
- 林振春（2000）。社區終身學習的方法。載於中華民國社區教育學會編著：學習型社區。臺北：師大書苑。
- 林振春（2000）。營造新家園。臺北：光寶文教。
- 林振春（2000）。臺灣社區教育發展之研究。臺北：師大書苑。
- 林振春（2004）。社區營造與傳播。臺北市：陽昇教育基金會。
- 林純真（1998）。從家庭教育的應然與實然論家庭教育法的立法方向。社教雙月刊，87.10期，42-46頁。
- 徐震（1980）。社區與社區發展。臺北市：正中書局。
- 黃富順（1999）。學習社會理念的發展、意義、特性與實施。載於中華民國成人教育學會編著：學習社會。臺北：師大書苑。
- 張德永（2000）。社區終身學習的策略思考。載於中華民國成人教育學會編著：學習型社區。臺北：師大書苑。
- 楊國德（1999）。學習型組織論與應用。臺北：師大書苑。
- 鍾肇騰（1999）。邁向學習社會的自我導向學習概念分析與策略。載於中華民國社區教育

- 學會編著：社區終身學習。臺北：師大書苑。
- 羅虞村（1999）。邁向二十一世紀的家庭教育展望。社會教育年刊 88.01 期，24-31 頁。
- 廖永靜（2000）。建構學習型家庭。載於中華民國家庭教育學會編著：家庭教育學。臺北：師大書苑。
- 廖永靜（2001）。運用社區討論團體作為學習型家庭方案之教育方法。載於 2001 兩岸家庭教育學術研討會論文集。
- Aldous, J. (1978). Family careers: Developmental change in families. New York: Wiley.
- Arcus, M. (1995). Family life education. In Levinson, D. (Ed). Encyclopedia of marriage and the family, 259-265. New York: Simon & Schuster Macmillan.
- Arcus, M. (1984). Preparing family life educators: guidelines for training program. Canadian Home Economics Journal, 34, 78-80.
- Arcus, M. E., Schvaneveldt, J. D., & Moss, J. J. (Eds.) (1993). Handbook of family life education. Ca.: SAGE Pub., Inc.
- Bardill, D. R. & Longo, D. (1978) Fixation and regression in the family life cycle. Family Process, 17, 469-478.
- Bigner, J. J. (1994). Individual and family development: A life –span interdisciplinary approach. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Boyden, J. (1993). Families: celebration and hope in a world of change. Facts on file Inc., New York.
- Carter, B. & McGoldrick, M. (1989). Overview: The changing family life cycle: A framework for family therapy. In B. Carter & M. McGoldrick (Eds.), The changing family life cycle: A framework for family therapy (2nd ed.). New York: Allyn and Bacon.
- Czaplewski, M. J. & Jorgensen, S. R. (1993). The professionalization of family life education. In M. E. Arcus, J. D. Schvaneveldt, J. J. Moss (Eds.), Handbook of family life education. Ca.: SAGE pub., Inc.
- Darling, C. A. (1987). Family life education. In M. B. Sussman & S. Ki Steinmetz (Eds.), Handbook of marriage and the family, pp. 815-833. New York: Plenum Press.
- Duvall, E. M. (1977, 5th ed). Marriage and family development. Philadelphia: lippincott.
- Duvall, E. M. & Miller, B. (1985, 6th ed). Marriage and family development. New York: Harper & Row.
- Doherty, W. J. (1995). Boundaries between parent and family education and family therapy: The levels of involvement model. Family Relations, 44, 353-358.

- Hennon, C. B. & Arcus, M. (1993). Life-span family Life Education. In T. H. Brubaker (Ed.), Family Relations- Challenges for the future. Ca.: SAGE pub., Inc.
- Goldenberg, I. & Goldenberg, H. (1996, 4th ed). Family therapy - an overview. Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole.
- Kerckhoff, R. K. (1964). Family life education in America. In H. T. Chrstensen (Ed.), Handbook of Marriage and the family, pp. 881-911. Chicago: Rand McNally.
- Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mattessich, P., & Hill, R. (1987). Life cycle and family development. In M. Sussman & S. Steinmetz (Eds.), Handbook of marriage and the family. New York: Plenum.
- McCall, S. (1975). Quality of life. Social Indicators research, 2, 299-248.
- National Council on Family Relations Presidential Report. (1990). 2001: Preparing families for the future. Minneapolis, MN: National Council on Family Relations.
- Olson, D. H. (1993). Circumplex model of marital and family systems: Assessing family functioning. In F. Walsh (Ed.), Normal Family Processes (pp.104-137). New York: The Guilford Press.
- Rice, E. P. (1993). Intimate relationships, marriages and families. Mountain View, CA: Mayfield.
- Senge, P. (1990). The Fifth Discipline. New York: Doubleday.
- Sheehy, G. (1995). New passages: Mapping your life across time. New York: Random House.
- Thomas, J. & Arcus, M. (1992). Family life education: an analysis of the concept. Family Relations, 41, 3-8.
- Zilbach, J. J. (1989). The family life cycle: A framework for understanding children in family therapy. In L. Combrinck- Graham (Ed.), Children in family contexts; Perspectives on treatment. New York: Guilford Press.