



美國鄉村型態社區發展工作 現況與實務之探討 - 以西肯塔基大學鄰近社區為例

李聲吼・黃宏謨・林木筆

摘 要

近十年來，台灣的社區發展工作，伴隨本土化以及在地化的行動，已呈現豐富且具體之成果；不論是在環境景觀、福利服務參與、健康促進與治安防災等面向皆呈現不同的特色與內涵。然而，面對高齡化社會變遷與全球化之影響因素下，如何創新與突破新的挑戰與目標，已成為優先需要面對的課題。

美國的社區發展工作歷經百年的歷史，當前面臨人口多元化、社區功能降低、居民互動減少、人口老化等問題，在實際的處遇方法上，其發展過程與當前現況之處遇已經有所改變。整體而言，當前美國社區工作已朝向專業服務與自我發展之方向邁進，其遭遇問題與成果，或許可以做為台灣未來社區工作之參考。美國由於土地廣大、幅緣遼闊，加上民族文化多元性之特質，以及資訊化、全球化、自由經濟、人口高齡化之影響，使得傳統社區組織的角色與功能受到有形與無形的因素的削弱，代之而起的是，社會福利制度、特定民間組織、企業化組織的興起。

本文內容係以「社會福利」與「社區工作」面向為主，藉由參與內政部之社區考察而有機會與參訪地區之學術界（西肯塔基大學）及實務界（社區行動與服務中心、新移民服務中心、救世軍、青少年成長協助之家、社區綜合臨床教育中心等相關機構）之參訪，以達成瞭解美國鄉村型態社區發展工作現況，作為我國協助社區工作業務進展之借

鏡。

Abstract

In decade, community development in Taiwan follow with the action of localization and gressroot is booming and gets concrete results. Not only at environment maintain, welfare service attainment, health promotion, but also at community security, these items are all present specialization and prosper contents.

In the United States, the work of community development has made the history over hundred years. Facing on the problem of multi-population, community function decreasing, citizen interaction decreasing, elderly, the implementation of community development has changed. Generally, community work in United States is direct to professional service and self development. In the United States, the characters of multi-cultural, information technology, globalization, free-economic, population elderly decreased the community traditional function. Therefore, welfare system, civil organization, social enterprise organization takes over the roles of community organization and become important factors in community welfare and service.

The authors jointed the visited team of community development by Ministry of Interior to US during the end of 2007. The focus of team is to make exploration and understanding social welfare and community work. After the visitations and observations at academic and professional institutes which include: Alive Center, Community Education Complex, Salvation Army, Girls Incorporated, International Center, Barren River Area Development Agencies. Authors draw conclusions and make suggestions based on observations at community work in rural areas as a reference to the social welfare sectors of government in Taiwan.

壹、前言

近十年來，台灣的社區發展工作，伴隨本土化以及在地化的行動，已呈現豐富且具體之成果；不論是在環境景觀、福利服務參與、健康促進與治安防災等面向皆呈現不同的特色與內涵。然而，面對高齡

化社會變遷與全球化之影響因素下，如何創新與突破新的挑戰與目標，已成為優先需要面對的課題。

美國的社區發展工作歷經百年的歷史，當前面臨人口多元化、社區功能降低、居民互動減少、人口老化等問題，在實際的處遇方法上，其發展過程與當前現況之處遇已經有所改變。整體而言，當前美國

社區工作已朝向專業服務與自我發展之方向邁進，其遭遇問題與成果，或許可以做為台灣未來社區工作之參考。美國由於土地廣大、幅緣遼闊、加上民族文化多元性之特質，以及資訊化、全球化、自由經濟、人口高齡化之影響，使得傳統社區組織的角色與功能受到有形與無形的因素的削弱，代之而起的是，社會福利制度、特定民間組織、企業化組織的興起。

作者於九十六年十一月參加內政部美國社區發展工作考察團。本次考察係以「社會福利」與「社區工作」面向為主，藉與學術界（西肯塔基大學）及實務界（社區行動與服務中心、新移民服務中心、救世軍、青少年成長協助之家、社區綜合臨床教育中心等相关機構）之參訪，以達成瞭解美國鄉村型態社區發展工作現況，作為我國協助社區工作業務進展之借鏡。由於此次參訪之地區(Warren County, Bowling Green)屬於鄉村型態之縣市，因此文章標題以「鄉村型態社區發展工作現況」來作呈現。

貳、社區發展相關機構介紹

一、西肯塔基大學社會工作系

(一)社會工作學系碩士課程介紹

西肯塔基大學(Western Kentucky University)社會工作系是肯塔基州社會工作的重鎮之一。配合該州的地理與環境特質，該系的課程目標是：教導社會工作者在鄉村地區進行直接服務工作，社會工作

系的全體教職員都有堅定的使命投入鄉村地區多元化的社會工作教育，鄉村社會工作主要在推動多元和基礎的工作。該系之課程規劃，是以碩士班為主，碩士課程之教學上則使用多元媒介的方式，來協助在校或在職學生獲得進階的學位。其方式包含網路線上教學、遠距課程及面對面教學等方式。

鄉村地區進階的直接服務工作，係指提供社會工作者在面對社會的多元挑戰，尤其是在鄉村文化與社區動力的議題，能具備更深入及專精的知識，俾使社會工作者面臨到都市與鄉村環境差異性的挑戰時，能針對個案之差異與不同的社會議題，皆能具備充分的知能並有效解決所遭遇之問題。鄉村社會工作者的角色比都市社會工作者更為多元，例如：整個地區的社會問題雖然大致是相同的，然鄉村社區所關心的焦點則著重在經濟發展的立法、就業議題、健康照顧、住宅議題、土地所有者關係、交通、與多元的家庭及兒童問題等面向。

(二)社工系(所)課程內涵

西肯塔基大學社工系(所)課程內涵是以一般性社會工作(generalistic social work)為主體來進行規劃與設計，其特色是在於極重視實習課程，並且能配合地方需求規劃課程，其主要專業與實習科目內涵陳述如下：

- * 社會工作的多元文化能力
- * 人類行為與社會環境
- * 一般社會工作

- * 社會福利政策
- * 實習課程 1-1
- * 了解鄉村社區
- * 臨床社會工作評估與介入
- * 團體動力與社會工作
- * 社會工作研究方法
- * 實習課程 1-2
- * 社會工作管理與督導
- * 進階鄉村社會工作的社會心理方法
- * 鄉村社會福利政策
- * 進階實習課程 2-1
- * 鄉村社區組織
- * 執行社會工作研究
- * 進階實習課程 2-2

* 學生需另加修三門選修課程：藥物濫用、情緒表達治療、特殊文化議題探究、法律社會工作、藥物濫用理論、藥物濫用介入

二、西肯塔基大學附設臨床教育整合中心

(一)臨床教育整合中心的使命、價值與任務

臨床教育整合中心(CEC: Clinical Education Complex)的服務處所在 Bowling Green 之西肯塔基大學內，在其轄區內提供個案和家庭所需的服務，協助案主及家庭能獨立生活並提升生產力。

臨床教育整合中心的價值是以「尊嚴、合作、職業化、個人成長、靈活性和創造性、多重學科的方法」等觀點來奠定機構存在的特殊性與必要性。臨床教育整

合中心的任務則是以下列六項目標為前導：

1. 尊重所有個案與家庭。
2. 保留個體的或家庭的最高核心價值。
3. 實施「最佳方法與策略」提供適當的發展和機會給參加者。
4. 提供促進合作，創新和教育經驗的環境。
5. 為研究提供機會，提昇教育和服務成效。
6. 促進個人的榮譽、尊嚴、獨立、正直與成長。

(二)臨床教育整合中心的服務方案：

臨床教育整合中心提供社區居民相關的協助。方案內容是以身心障礙與家庭協助為主，包括下列六大項為主，分述如下：

1. 腦傷資源協助方案(ABIRP: Acquired Brain Injury Resource Program)，ABIRP 為社區民眾提供訊息、服務與支援，以使腦傷者及其家庭所獲取需資源。方案的使命是協助大學對於身障者提供服務與教學方案的改進，並視需要向區域 BRADD 請求協助和支援。ABIRP 也為大腦受到傷害的個案提供一個必要的中途之家，使其順利融入家庭、學校及社會。

2. 聽語障礙診所(CDC: Communication Disorders Clinic)，西肯塔基大學聽語障礙診所(CDC)，為社區個案提供有效的評估和治療服務，並且配合最新的治療科技，對個案、學生進行教育及矯治訓練。

該診所之開設，係獲得州政府允許，並在美國語言聽力協會設置的指導下經營(ASHA)。在被准許的和具證照的語言病理學家和聽覺矯治專家的監督下，提供學生與案主臨床服務，內容包括：

- (1)評估、治療和諮商服務。
- (2)語言混亂：起因於與對語言的理解和用途的困難。
- (3)發音混亂：發音不正確的結果。
- (4)聲音混亂：起因於在強度、質量，或者其他基本的聲音屬性的偏差。
- (5)流暢混亂(結巴說話)：影響溝通過程的講話或流程的中斷。
- (6)聽力障礙：導致無法察覺在正常聽力範圍之內的聲音。

3.學齡前幼兒發展中心(ECC: Early Childhood Center)，學齡前幼兒發展中心(ECC)的使命是協助幼兒發展潛能，視需要提供早期療育或發展知識給家長，並由大學內相關科系之教師、治療師，或者學習幼兒早期發展的學生來進行實際操作並訓練幼兒學習之潛力。

分組活動是透過與生活題材相關的認知，用以幫助孩子建立生活環境之思考概念：在每日生活的活動中學習獨立是一個重要方案目標。(例如：案主使用小杯子喝而不是吸允小杯子。學齡前兒童幫助準備三明治，自己能倒果汁喝。)所有分組活動的訓練，均在強調生活自主化，並必須要知道使用 119 及 110 電話之運用，以備不時之需。

中心老師被要求須運用時間與父母每天進行溝通談話，內容是關於其子女的進

展。並可根據父母的請求，提供音樂和運動作為促進兒童發育的重要策略。

4. 家庭諮商診所(FCC: Family Counseling Clinic)

家庭諮商診所(FCC)的使命是：

- (1)提供專業服務給社區內需要協助的家庭和民眾。
- (2)提供婚姻和家庭諮詢計畫，為學校研究生提供一個學習的實驗室。
- (3)將研究模型發展為全國性的操作範本。

* 方案宗旨：

- (1)提供家庭服務給在 CEC 內請求協助的夫婦和家庭。
- (2)提供家庭服務給缺乏保險或無能力支付服務的夫婦和家庭。
- (3)提供西肯塔基大學教職員和學生有關婚姻和家庭的服務。
- (4)提供家庭健康和心理方案給 CEC 案家、大學社區和地方社區。
- (5)在部門教職員的監督下，為學生進行實驗和實習訓練。
- (6)為教職員和學生提供婚姻和家庭諮詢。
- (7)提供專業教育機會給相關系所。

家庭諮商診所鼓勵個案夫婦和家庭自在地談話，檢視彼此關係，提問題和探索選擇。幫助案主夫婦和家庭處理情感問題，且更加有效地解決妨害他們的個人和人際成長的關係和個人問題。FCC 也提供社區拓展、家庭健康、家庭教育和預防方案等服務。

家庭諮商診所為問題個案和家庭提供

各種諮詢的服務，社交，婚姻和家庭調整，內容包括：

- 夫婦諮詢、家庭諮詢
- 小組諮詢、單獨諮詢

FCC 對於個案家庭會對下列主題與範圍提供適當建議：

* 婚前建議與諮詢、兒童發展的問題、青年期問題、夫婦和家庭衝突

* 離婚家庭調整、繼親家庭、父母技能、夫婦溝通、婚姻或家庭衝突

* 消沉和絕望、憂慮、憤怒、悲傷、親密與關心、自尊

* 濫用毒品、飲食失調、家庭暴力、成癮問題

5. 家庭資源協助方案

家庭資源協助方案 (FRP: Family Resource Program) 的主要任務是運用教職員、學生和家庭志工來提供社會服務。其中，教職員的工作任務是，負責與家庭成員和其重要關係人晤談，並提供案主相關的訊息，家庭資源和服務。

下列是該方案的服務內容：

- (1) 確定個案及家庭所需要的服務。
- (2) 提供家庭需求評估，協助家庭評估他們的需要和連接所需資源。
- (3) 協助提供資源的訊息。
- (4) 整合社區支持系統，提供家庭、照顧者和社區民眾使用。
- (5) 招募志工並提供訓練與開發潛能。
- (6) 為社區做好資源盤點，提供聯絡和服務訊息。

6. 自閉症協助方案

CEC 中心提供一個教育、社會互動和

支援環境，以使自閉症(KAP: Kelly Autism Program)青少年與年輕成人能提升他們的潛力，成為有生產力和活躍的公民。其目的是在建立一個對自閉症青少年提供良好發展的處遇模式。

方案重點包括：

- (1) 個案的教育及支持。
- (2) 個案的權利或友誼諮詢。
- (3) 個案的探索權利和發展機會，使其成為社區內具有生產力的公民。
- (4) 個案的獨立生活和家庭諮詢。
- (5) 提供家庭的有效支持和協助，使案主能具備獨立和生產力。

三、救世軍

救世軍(Salvation Army)是一個全國性與世界性的民間服務組織。在 Bowli Green 的據點運作方式如下：

(一) 運作：

救世軍的營運是以個案的服務為優先、其內容包含：

1. 個案來源：為經家暴中心轉介或自行求助、並經社工員評估確有需要者。
2. 生活管理
 - (1) 住宿前須訂定生活契約，並受契約各項約定之約束。
 - (2) 寄宿者白天不能留在寄宿中心，必須外出尋找工作。
 - (3) 週一至週五提供三餐，但至多供應 30 天，逾期則強制驅離。

(二) 空間規劃：

救世軍的設施非常完善且整潔、提供非常雅致的生活空間；其主要設施包含：

1.交誼廳：家庭與單身者擁有不同的交誼廳。

2.起居室

(1)家庭：目前有 2 個單親家庭居住。

(2)單身：男女分居，目前收容 12 名。

3.餐廳：可供 60-70 人用餐

4.洗衣間：提供清潔劑、洗衣精。

(三)人員編制：

單位內僅有 5 位員工，其中 2 位屬救世軍之專任人員，其餘為志工。

(四)食物銀行：

機構提供當地居民免費的食物供應，一年可領三次。

四、青少年中心

(一)發展的背景：

青少年發展中心(Girls Incorporated: Girls Inc.)的發展是在十九世紀初期，從新英格蘭地區工業革命期間開始，以反應一個新的社會工作需求；當時，年輕婦女們從農村社區遷出，以便在紡織廠和工廠尋找新的就業機會。最早期的組織分會，是成立於 1864 年，在康乃迪克州，提供的方案不僅是為青年工作的婦女，也為沒有地方聚集而在城市街道上閒逛的年輕女孩提供服務。

青少年服務中心初期的規劃重點是娛樂和讓女孩準備自己的未來角色。各中心

開設烹飪、縫紉、編織培訓班，有些則提供戲劇表演和游泳。在 1950 年代，婦女所扮演的角色，仍然是屬於妻子和母親傳統女性。青少年服務中心的所有方案目標，是去幫助並促進女孩的自給自足，幫助她們降低妨礙成功的障礙。

(二)機構介紹

青少年服務中心是一所特定為青少年所設立的機構，此機構扮演青少年權利運動的前線角色。透過此組織讓社會大眾了解與注意青少年的聲音與觀點。中心針對 5 至 18 歲的青少年，藉由運動、閱讀、烹飪等訓練發展女童各方面的才藝與領導力、並建立她們的自尊及自信。每週五有代幣市場活動，讓女童從實際的市場交易學習如何管理金錢。另針對低收入戶及法院裁定、社服單位或學校老師轉介之個案，亦會加強輔導或安排社工會談，此中心對女童日後人格的建立與成就發展具重要貢獻。

Girls Inc.規劃許多不同種類的知識性、觀念性、活動性、多元的學習課程以培養青少年能自主與成長為主。此機構的主要目標是藉由充權來達到平等社會的任務。Bowling Green 地區平均每年有 600 名青少年參與機構的活動，她們利用課餘時間或是暑假來參加活動。此機構提供一個安全的場所，來聆聽她們的聲音，建立她們的溝通技巧，並藉由團體活動來反映出她們關心事務的興趣。Girls Inc.從教導中，特別計畫了獎助學金和戶外休閒活動兩方面來提升青少年的生活品質。

(三)機構所提供方案 / 服務內容

表 1：青少女發展中心課程種類

<ul style="list-style-type: none"> • 音樂 • 嶄新的態度 • 非傳統職業 • 閱讀 • 自我防衛 • 自我探索 • 警長訓練營 • 特別事件(一般談話) • 運動機會 • 藥物濫用防治 • 游泳課程 • 青少年連結 • 意願權力 • 女性歷史 • 小型社會 	<ul style="list-style-type: none"> • 自己擁有的收入 • 美術課程 • 身體意識 • 身體安全 • 職業教育 • 職業計畫 • 兒童虐待教育 • 專科閱讀 • 社區意識 • 社區服務 • 電腦教育 • 衝突解決 • 消費教育 • 烹飪 • 暴力防治 • 文化增強 	<ul style="list-style-type: none"> • 舞蹈 • 探索 • 多元化服務 • 戲劇 • 環境(生態系統) • 經濟認識 • 家庭生活 • 友善的同儕勸導 • 橄欖球 • 健康權力 • 女子童子軍 • 健康照顧 • 領導能力訓練 • 媒體認識 • 多元文化經驗
--	---	--

工作去做準備，為本身的經濟獨立作準備。

(四)青少女服務中心的任務：

主要是以增進青少女的權利為前導，其內容包含：

- 1.青少女有權利做自己，避免性別所造成的刻板印象。
- 2.青少女有權力去呈現自己的特質。
- 3.青少女有權利為了自己的成功去嘗試風險，不受限制的奮鬥。
- 4.青少女有權力擁有自信，生活在安全的環境。
- 5.青少女有權力為了她們所感興趣的

五、布來恩流域區域發展資源中心

布來恩流域區域發展資源中心(BRADD: Barren River Area Development District)是一個半官方的專業機構，它承接州政府的委辦計畫，提供大多數縣市層面中，區域發展工作的規劃與執行工作。

(一)機構宗旨：

負責布來恩(Barren)週邊 10 個縣市行政區域的生活品質提昇及各項的經濟發展

之區域性規劃服務。該行政區是介於州與縣之間的特區，以夥伴關係方式，提供相關資源。該中心亦包含生活品質提昇之目標，內容包括交通及生活相關的各項經濟方案。

(二)機構組織：

機構屬於董事會機制，有 13 位工作人員，包括多種專業背景，社工背景的有 5 位，而在肯塔基州有 15 個類似的機構。

(三)服務方案：

BRADD 的服務方案面向廣泛，涵蓋交通、就業與人力、發展與社區服務、老人服務等五大項目，以協助轄區居民能享有更多的服務協助。

1.交通運輸：對 10 個縣市的交通運輸進行的區域性規劃。

2.就業發展及人力發展：人力提昇經費來自州政府勞工部門，以設站方式提供生涯規劃服務，該中心共設置 2 個站，服務方式以單一窗口提供便捷服務。另外亦針對青年、工人或公司因特殊因素遷移或停工之員工提供經費補助。若公司裁員或縮減編制，中心會提供失業保險、訓練或健康保險之相關服務；針對工廠外移，中心會協助員工直接與公司談判，對於失業員工年齡未超過 21 歲者，則鼓勵回學校進修並提供全額補助。

3.家庭服務：家庭管理、個人照顧、送餐服務、修理雜務及個人照顧陪伴計畫、照顧提供者的教育訓練及支持性團體、隔代教養家庭協助。

4.社區服務：成人日間照顧、失智老人服務計畫、就業服務、健康保險計畫、法令規定的相關服務。

5.老人的服務：轉介、外展、訪視、送餐、電話諮詢。該中心從聯邦政府取得資源，再由中心輸送到各單位，並整合 10 個縣市的服務。中心不做直接服務的提供，而是負責協調其他團體，購買服務、居家送餐、冷凍食物外送、健康諮詢、營養教育、聯繫社區志工作友好訪問、電話訪問、風險評估、藥品管理（協助服藥）、防止老人受傷。因應人口老化問題，尤其嬰兒潮一輩的人即將邁入老年，該中心尚須扮演教育的角色讓他們可以提早作準備。

(1)個案管理與評估：提供資源與資訊、轉介、評估及個案管理。家庭照顧提供支持計畫：60 歲以上長輩的健康照顧與隔代教養之相關服務。

(2)政府資源及相關服務之宣導：訓練方案、財務管理、人事管理、政府運作、法律犯罪問題、休閒規劃、立法服務及各級政府提供之資訊宣導。

(3)經濟發展：提供創新發展的社區經濟產業相關的協助，中心提供貸款服務（滾動貸款），創造就業機會，最多可補助 10 萬美金的低利貸款，貸款前所提出之計畫須經過被委託的私人銀行做風險評估，而計畫必須是地方性需求，透過各項服務了解各地需求以及各機構亦會做相關評估以確定是否可行。

(4)社區發展：本項計畫獲得聯邦政府三種補助，包含社區發展區域補助、經濟

發展啟動補助及區域性補助。對於州政府應執行的基礎建設，如橋樑、公路、水資源及廢水處理等業務提供協助。另外，中心亦執行一些方案範圍涵蓋較廣的服務，例如：區域性的基金籌募等，其他若縣市沒辦法執行之業務，也會由該中心執行及管理。

參、結論

依據本文所介紹主要機構的服務面向與功能，可以察覺美國鄉村型社區工作的操作模式與服務方案內容與台灣的社區工作模式差異性極大。基本上，美國大學在社區工作及居民協助上是扮演積極的參與，並發揮實質的協助功能為目標。其次，民間組織的活力與動員能力亦頗為可觀；再者，社區工作的範圍亦能跨越縣市，以處理生活上較鉅觀問題的擬定、規劃與執行工作是另一項特色。以下歸納出美國鄉村型社區發展工作之八項特色，可供給國內社區工作未來發展之參考。

一、社區的定義與結構是以較大區域性的縣市為範圍

美國社區發展工作在名稱上是以「社區組織」(Community Organization)為主，強調功能面及倡導面之服務；近年來則以「社區鉅觀實務」(Community Macro Practice)之稱謂較為常見。在社區工作的範圍上是以縣市以上的區域來劃分較常見，在功能上則是以社區所遭遇之問題的解

決，或倡導新的觀念與想法為主。

再者，在美國社區發展工作的趨勢，強調的是一個區域規劃的概念，社區的型態不像臺灣大多是以村里為單位，而是以宏觀的角度、依據縣的整體需要，針對區域人口、就業、地理及相關資訊系統作整體評估，並加上居民的主觀期待及回應通盤考量後決定優先順序，進行服務。

二、各大學非常強調協助社區以及與社區的互動

美國的各級公私立大學都非常注重與社區的互動與協助，對於社區民眾所需要之協助與資源的提供大多能給予相關的挹助。以此次參訪之「西肯塔基大學」(Western Kentucky University)為例，學校運用聯邦及州政府的經費(Grant)補助與自行募款、設立「生活資源服務中心」(Alive Center)以及「社區教育服務中心」(Community Education Complex)提供鄰近社區民眾社會福利與照顧之基本服務。其中，「生活資源服務中心」之協助內容包含：社區志願服務資源之聯絡、弱勢族群之服務與協助、大學學生參與志工之安排、兒童音樂、美術、舞蹈等藝文學習方案之規劃等項目分述如後。

(一)生活資源服務中心

「生活資源服務中心」Alive Center的特色包含：

1.區域性的夥伴關係

(1)連結企業界、非營利組織、政府部門、教育機構與人民團體

(2)對社區本位之研究提供訓練與協助

(3)促進校園與社區的關係並滿足地區性的需求

(4)提供免費的會議場地

2.志工與服務學習

(1)維持網路線上之短期與持續性志工服務機會

(2)大學教師、職員、學生對社區服務方案的參與

(3)協調成人與青少年從事志願工作與服務學習之訓練與安置活動

3.對華侖縣的資訊與服務

(1)維持綜合性的非營利組織資訊提供之服務

(2)回應民眾對健康、教育、休閒、住宅上的要求

(3)提供資源與補助給青少年

(4)提供社區活動的線上廣告與諮詢

(二)社區教育服務中心

「社區教育服務中心」(Community Education Complex)之協助內容包含：兒童早期發展、語言發展、家庭資源協助、精神疾病支持、自閉症治療等服務。CEC 所提供服務之目的在於促進大學與社區的夥伴關係、協助個人與家庭提升尊嚴、獨立與生產力。他們的協助方案包括：腦傷資源方案、溝通障礙臨床服務、早期兒童中心、臨床家庭諮商、家庭資源方案、自閉症方案。CEC 是以跨科的先期專業模式來執行協助、諮詢與研究以增進教育與服務的發展。

CEC 的任務是以提供傑出的服務、訓練與研究來增進社區居民與家庭的生活品質，並成為全國性知名的方案為目標。他們所提供的服務包含：(1)教育：協助釐清問題並提供資訊；(2)資源：提供並導引案主尋找早期兒童治療、諮商、自閉症等方面之協助。

三、民眾參與志願工作的比例與熱情很高

美國社區民眾對於志願服務之參與意願與行動一般都很積極，而且各級機構皆能充分運用志工以提供適切之服務，使得志工人力資源得以充分發揮。例如：前述之「生活資源服務中心」(Alive Center)、「社區教育服務中心」(Community Education Complex)、參訪之「救世軍」(Salvation Army)、「移民之家」(Immigration Center)等機構，皆能廣泛召募志工參與服務與援助工作，使機構之日常業務能將正式職員人數降低、部分時制人員增加，此皆肇因於志工的積極參與所致。

四、以立法訂定區域型社區整體發展的機制

「布萊恩流域區域發展中心」(Barren River Area Development Agencies)是一個經由州政府立法所設立的半官方組織，其功能與任務是規劃與督導區域性的社區發展工作，業務內容包含：都市規劃、就業媒合、老人服務、地理資訊(GIS)、稅務服務、住宅服務、經濟發展、旅遊資訊、教

育機構介紹等服務。其中與社會福利與社區發展較有關聯之服務包含，「老人服務」、「就業媒合」與「都市規劃」等項目。在「老人服務」方面，服務項目有：送餐、友善拜訪、服務資訊提供、營養諮詢、健康促進（保險醫療）諮詢、電話問安。「就業媒合」之服務項目計有：就業機會（人力資源市場現況）、雇主介紹、各州工作機會資訊、尋找工作個人資料等項目。「都市規劃」之服務則包含大眾運輸、空氣品質、住宅與社區規劃等項目。此種發展中心之特色為業務服務對象涵蓋十個縣市，能以整體性的觀點來處理地方政府所無法跨越的範圍與問題。

五、運用民間組織提供移民生活照顧與就業安置

美國各州皆有部分縣市設立「移民中心」(International Center)、經由聯邦補助、聯合勸募及自行募款等方式協助移民生活照顧與就業安置之服務。「移民中心」亦開設生活技能、語言學習等課程並設置托兒所使移民能盡快適應新環境。移民中心的組成是以董事會為最高機構，下設執行長及社工員，職員工共計 14 位，其中部分時制員工六人。目前服務對象為 200 位新進移民以及 6,000 名已登記建檔移民。

六、運用民間組織提供緊急性庇護與安置

美國有一些全國性的民間組織，例如：救世軍(Salvation Army)會針對社區有

特殊情況之民眾提供緊急性庇護與安置之服務。此外亦提供餐食服務，使有需要的民眾可以得到暫時居住、飲食等項目的協助。救世軍為一全國性之組織，由於知名度及信譽良好，因此在募款、志工及食品、衣物、生活用品之捐助皆不虞匱乏，得以提供社區民眾救急性且品質佳的服務，而國內亦有救世軍之協會，功能發揮情況則猶待努力。

另外，由救世軍所成立之「二手衣物商店」位於服務處的對面，販售商品是以民眾捐助之衣服、鞋子、褲子、小件裝潢家庭生活用品為主（亦含書籍、日用品）主要商品是以衣著類為主，將民眾所捐贈的衣服整理後銷售。民眾所提供之衣服均須自己清潔過，但部分是全新的捐贈品，使一般民眾及弱勢團體或低收入民眾有一個購買價廉物美商品的地方。

此外，民眾對於非營利組織的支持度與贊助程度很高。社區民眾對於非營利機構所宣導之募捐，志工參與、提供物資之請求大多是以支持與積極參與來回應，使非營利或民間機構在組織與經營能較順利的進行，此種風氣與觀念值得宣導、鼓勵與推廣。在參訪社區之救世軍、移民中心、生活資源中心及西肯德基大學的機構時，均能感受到志願服務工作的成果與功效。據簡報資料顯示，美國一般民眾志願服務參與比率達百分之三十。國內民眾在志願服務與非營利組織的參與上，近年來亦有進展，未來應繼續推展，鼓勵大眾認同並採取實際行動。

七、宏觀角度的社區發展與社會工作

美國在社區發展與社會工作另外一個系統化的概念是「整體資訊規劃系統」(Total Information Planning)的觀點；特別是應用地理上的，針對整體訊息的掌握。例如：地理、人文、人口、歷史、所得、教育及依賴人口等完整的訊息，整體觀察與推估區域性的需求，並從這些訊息進行整體資源的規劃，避免片斷而非理性的，如選舉或個別據點的利益等因素介入區域性的規劃工作。

例如：預先了解區域人口的趨勢，從預測未來的 65 歲以上的人口，提早規劃整體的社區發展及福利服務工作。此種概念包含福利地圖的觀點，在傳統的社區工作的方法中較接近「社會或社區計畫」的概念，但是以較鉅視的角度來呈現。另外，也因為強調區域的整體架構，所以「地理」的概念非常重要。GIS 指的是地理資訊系統及資源，從鉅視地理區位的點線面而推展到區域面向，是思考整體需要及資源分配的重要條件。

八、社區工作的趨勢與影響因素

社區工作難度日漸增加亦是美國社區工作當前所面對的挑戰。一般民眾的社區互動、社區問題、人口及地理發展現況大多是以共同意識為基本條件，但也面臨了以下的改變：

(一)人口的多元化、複雜化：

對傳統社區而言，由於拉丁、非洲、亞洲人口的持續湧入，使社區工作遭遇很

大的挑戰。

(二)社區範圍的模糊化：

因人口的流動迅速，交通也發達，社區不斷的擴散的延伸到更大的範圍。

(三)社區功能的弱小化：

傳統的社區互助，提供了生產、消費、生活及家庭的功能，可以在社區裡滿足大量的需求。但在今日的美國，這樣的社區功能已漸漸被弱化，因為人口的流動性強，傳統功能式微，許多的跨國企業反而取代了原有的社區供給，而且經常是全球性與跨社區的方式進行。

(四)社區互動的表面化：

人與人之間的互動，漸漸傾向表面的互動打招呼，社區能提供互動滿足的能量很少，和鄰居的關係疏遠，居民可能與信仰上或所參與特定的社團成員有更多的互動。

(五)社區問題的複雜化：

造成以上的改變，其背後問題的原因包含：

1.經濟全球化：應思考經濟全球化的現實，要立即回應產業外移的挑戰。如何製造在地的就業機會或協助就業。

2.人口快速流動：有以下幾種因素。

(1)移民增加。

(2)工作遷移。

(3)政治因素難民，如早期越南、近日的科索夫、緬甸的受政治迫害者。

3.資訊流動快速：資訊溝通科技，如手機、衛星及電視等的普及，及各項生活必需的資訊化（如透過資訊系統看病、開會），讓生活空間快速縮小，讓權威專家的地位縮小，造成社區組織的功能減弱。資訊增進個人的能量，不再像過去需要一個特定的社區組織操作，關注點不再拘限在居住的小村落。

4.人口的老年化：

在美國，與老人有關的社會福利政策方案有下列幾項：

(1)Medicare－老人社會福利方案：政府提供給弱勢老人的社會福利方案，執行單位多半屬於民間機構，如護理之家，但經費來源以政府為主。

(2)Medicaid－屬於社會保險體系：提供弱勢民眾特殊性、救急性、的醫療服務，是屬於社會安全的一部分。

(3)老人照顧與服務：社工員在接案過程會評估案主的年齡、收入水平及個人的保險情形，評估決定是否申請 Medicare、Medicaid 或自費的方式進行。

(4)老人服務產業：美國的老人是有史以來最富有的，也是需求最多的，由於半數以上皆有自付費用的能力，因此針對老人需求產業是具有市場性的。

綜而言之，美國由於土地廣大、幅緣遼闊、加上民族文化多元性之特質，以及資訊化、全球化、自由經濟、人口高齡化之影響，使得傳統社區組織的角色與功能

受到有形與無形的因素的削弱。代之而起的是，社會福利制度、特定民間組織、企業化組織的興起。面對此種趨勢與改變，政府與民間應積極思考下面的課題：

1.宏觀的社區工作，依據人口情況從整體性縣市層級進行社區工作規劃與執行。

2.資訊科技的應用，資訊科技進步快速，可以從照顧、諮詢等角度切入，進而協助居民解決問題。

3.聯結居民間各種文化、宗教團體，擴大服務的對象與範圍：針對民間不同的需求，提供即時性的服務。

4.成立社工專業服務性組織或社會企業機構，以取代傳統單線補殘式的服務。

面對社會與經濟的不斷轉變，政府、學界與民間應以新的視野與觀點，重新思考社區工作的未來發展，以促進社區居民之福祉及衍生問題之解決。社工專業亦可思考投入照顧服務的產業領域。例如，成立家庭服務公司，培養一群家事服務、水電、天花板及專業整修工人來共同經營，以企業的方式來滿足社區老人的需求。社會工作或社區工作從業者未來可以思考朝向產業化、經濟化的方向推展，並非僅僅只是在做慈善工作而已。

（本文作者：李聲吼現為國立屏東科技大學社工系主任；黃宏謨現為內政部社會司中部辦公室專門委員；林木筆現為美國西肯塔基大學社工系副教授）

參考文獻

西肯塔基大學附設臨床教育整合中心

http://www.wku.edu/chhs/cms/index.php/centers_institutes/cec

西肯塔基大學社會工作系 <http://www.wku.edu/Dept/Academic/chhs/socialwork/>

救世軍(Salvation Army) http://www.BowlingGreen_KY_Corps@uss.salvationarmy.org

青少女服務中心(Girls Inc.) <http://www.wku.edu/Library/onlinexh/exky/girlsinc.html>

布來恩流域區域發展資源中心

國際移民服務中心 <http://internationalcenter.ky.net/>