

台北市樹德社區

「消除髒亂運動」推行概況

王建殷

社區發展是一種多層次之過程，其中之一種乃是由貧困髒亂邁向繁榮整潔或健全社會的階段。臺北市大同區樹德社區理事會成立十多年以來，每屆理事會都以消除社區髒亂為努力的目標。本屆社區理事會曾於去年二月理事會會議通過「社區環境衛生改善督導辦法草案」。將整個社區前後分為三期完成的六棟國民住宅，劃分清潔責任區，期能喚起社區居民自動自發來協助改善社區環境衛生。然始終未能付諸實施。

近半年來，社區環境衛生髒亂的程度日趨嚴重，特別是社區內第三期五層樓共住有二百多戶成長方形的國宅六處公共樓梯，更是到了嚴重的程度。社區理事會、里辦公處與該期國宅住戶之鄰長與熱心人士，有感於此，覺得有運用社區居民的力量予以解決之必要。乃在理事長及里長輔導下於六月一日成立「第三期國宅環境清潔小組」，並於成立會議上，決定依住戶所分配門牌住戶編號輪流打掃公

共樓梯，每一層樓分六組，每組八戶或九戶，預定七月一日開始實施；並在此會議上產生了一新的社區領袖，擔任環境清潔小組小組長，負責此一社區發展方案之推動。

只是這新成立的社區組織，並無完善推動工作的計劃。基於社會工作人員是社區組織工作的示範者或協助者，本著協助的立場，以 *With* 的角色而非 *Of* 的態度進行社區工作。我們乃走訪此清潔小組的成員，與他們交換意見，以共同尋求有效的方法，來激勵協助及教育社區居民。他們對社區發展本屬外行，但具有高度熱心與工作誠意，肯自動挺身而出為社區服務，參與環境清潔小組，希望他們能在我們社會工作人員專業協助下發揮更大的功效，為社區努力。彼等都很支持這一計劃，但是很懷疑付諸實施的可能性，以及社區居民能否接受及採納。因為要去改變那些妨礙社區髒亂的態度和習慣，提倡「自動」為主要精神的輪流打掃計劃，並不是一

件容易作得到的事情。社會工作人員則強調，凡事起頭難，只要彼等能合作，協助策劃及宣傳勸導，何妨試試看，也因此增加彼等不少信心。

社區發展除了社區居民本身自動自發共謀社區問題的解決外，還可請政府機關與社會團體給予技術及其他協助，以擴大計劃實行之效果。社區理事會則請社會工作人員拜訪社區內之國小，該校對社區環境衛生改善計劃非常支持，特於朝會上召集住於樹德社區的學童請學童協助家長配合推行。社區內之國中，則答應於計劃實行後，派該校部分學生分兩梯次到第三期國宅作示範清掃工作；並已於七月七日及七月十一日實施。社區內該期國宅住戶有很多人從事街頭清掃工作，社會工作人員遂拜訪清潔分隊，分隊長願意轉知住於社區內之該隊隊員，率先領導其他社區居民協助進行這一計劃。區公所社會課則於行政上全力支持社區理事會。同時市政府環境清潔處為了配合這計劃之進行，於六月二十六日派員前來社區內進行消毒工作。

社區環境之改善是社區居民共同「感覺需要」，這種強烈的動機是推行社區發展必備之條件，社會工作人員在運用社區資源時，即緊緊地把握住這一要點。而人力資源是社區資源中最容易被忽視的對象，要使整棟五層樓的社區居民全都動員起來，以人力資源支持這一計劃，端賴宣傳勸導。社會工作人員於宣傳勸導上擔任極為重要的角色，因為要使社區居民組織起來，為一共同目標努力，這種新觀念的孕育和成長是推進社區發展必備的動力之一，對於工作的成敗得失具有指導作用，因此使得我們

相當加以重視。

社會工作人員首先即協助環境清潔小組，張貼海報於該期住戶共用信賴之處，宣傳這一計劃，與環境清潔小組已經成立之公告；並協助小組長製作於成立會議上所通過之住戶清潔分配圖，供該小組成員協助張貼各層樓梯通道。運用社區居民主動提供之三次板，請該期國宅住戶之一位木匠，義務協助製作長方形輪值服務牌。準備以牌子的輪流，提醒當日應打掃公共樓梯之住戶，抽空從本身所住這一層到下一層打掃一次。

為求更主動積極地促使社區居民參與，社會工作人員乃協助環境清潔小組成員，於開始實施前的兩個禮拜，對該期國宅住戶展開訪問；採用的原則是「不受人時地事的限制，爭取宣傳勸導的機會，不厭其煩地兼籌並顧。對社區居民完全採取教育方式，不命令、不強迫，不為激進而急進。我們主要訪問的對象是社區婦女，希望能發生一種由婦女來積極參與社區發展的副作用，以彌補成年男人因工作關係而無時間參與之缺憾。訪問過的大多數婦女，幾乎全都贊成輪流打掃公共樓梯。最普遍的允諾乃是一別人人都能掃，我當然也能掃。」這是推行這項社區發展方案的一項生機，「是一種團體動力學的心理作用」。而少部分覺得這個辦法不理想，因為住戶若是忙於事業，或負責同一段樓梯之同組住戶有一或二戶不願參與輪流打掃計劃，又將如何？這就是我們宣傳勸導時，所遭遇到的最大挫折，即在於社區居民懷疑輪流打掃的效果。

宣傳勸導進行時，環境清潔小組請社區理事會代為印製宣傳勸導單，主要內容在說明實施日期、方式及發起單位；透過里鄰組織分發至各住戶。社

會工作人員則於社區訪問時，盡最大可能表現隨和與認同，或於走廊上、或於樓梯通道上，或於住戶門前、或於住戶客廳，多方面與社區居民接觸、討論、交換意見，發展並振奮社區居民之自信自尊，自助互助，鄰里情感，剷除消極心理，採取積極態度。當然不可否認的，社會工作人員在這二百多戶社區居民裏，要引起無心人反應，說服反對者的贊助，是件很困難的事，至少不是件輕鬆的任務。社會工作人員努力在發揮社會工作的基本精神「對症下藥」與因時因地而制宜，並不是見人就宣傳，乃是先從認識的住戶着手，再由認識的住戶介紹左右鄰居，接着訪問知識或水準較高或公教人員的家庭，由點再擴及全面。並特別將各組第一個動員掃地的住戶，列為一定要訪問到的對象，希望能先行溝通觀念，起個帶頭作用。

有主張徵收清潔費，僱工清掃公共樓梯。社區理事會與社會工作人員則堅持社區發展的原則，因為不想於各住戶每月應繳水塔維護及管理費五十元外，又再增加負擔，同時大家都動起來，都有輪到打掃的機會，則會產生愛惜公共樓梯清潔之習慣。而且整棟國宅的社區居民為了一個共同問題而被組織起來，如果組織得好，則不但可以提高社區裏面個別分子的尊嚴與福利，還可以加強社區意識。

環境清潔小組成員共有十一人，平均分配於各層樓，在社會工作人員協助下，擔任各層樓六組住戶清掃責任區之編號分配。因為住戶左右鄰居之間，或會因小事存着芥蒂之心在所難免；故若第一家掃完要將值日服務牌遞送到第二家，而此兩家曾有過節，則居住於各層樓之組員，當應較為清楚，可以不將其編號排在一起。

於茲一切準備工作於六月底結束，此一環境清

掃計劃乃依預定日期於七月一日正式開始。當天下午環境清潔小組小組長與社會工作人員乃一同拜訪各組輪到第一位掃地的住戶，我們不是以檢查的姿態前往，乃是在聽取住戶在執行這計劃後，對此社區發展方案的意見。彼等大致反應良好，認為大家都自願輪流將公共樓梯清掃乾淨，親戚朋友來訪亦會很有面子。連續數天，直到第一回合結束，改輪第二回合時；社會工作人員每日拜訪輪值掃地之住戶，因為社區發展工作之推動，最主要關鍵是在社區居民對社區發展之認識、參與、支持、自動自發，協助與合作，我們拜訪各輪值住戶就是基於這原則，同時帶有鼓勵作用。

執筆之際，已快輪完第二回合，抽樣訪問的結果，大家都有輪到。並且該期國宅公共樓梯髒亂的程度，已有顯著改善，大家輪流動起來，總比沒有動起來好。所有參與宣傳勸導的環境清潔小組成員與社會工作人員，都覺得有種成就感。只是這項社區發展方案環境清潔小組並無具體持久推動計劃，有賴地區理事會及社會工作人員更進一步指導協助；若能擬定確實之成果維護與獎勵措施，當更可以此期國宅作示範，再擴及社區內第一期及第二期國宅住戶，則樹德社區內部髒亂問題，將可在社區發展的方式下，逐步獲得改善。

社會工作人員從促成環境清潔小組這新的社區組織與新社區領袖的成立與產生，及社區居民為了共同問題而動員起來的過程裏，深深感覺到，社區發展首重宣傳勸導。同時社會工作人員必須促使社區自動自發而在專業領域上作社區組織之推動者，也因此我們為文的目的，乃是在證實社區社會工作的理論，欲以理論來指導行動，俾使得我們的努力不致於在盲目中進行。