

# 推動社區工作之途徑

與

## 社區工作者角色之探討

曾 華 源

### 一、前言

自民國五十四年行政院頒佈「民生主義現階段社會政策」，揭舉「社區發展」為其中七項福利措施之一，並明定以社區發展方式，促進民生建設以後，社區發展工作乃在臺灣地區積極展開。其後，內政部及臺灣省政府先後訂頒「社區發展工作綱要」、「臺灣省社區發展十年計畫」等。十餘年來，其對於社區公共設施之改善，居民生活水準之提高及國家經濟建設之輔助，均不無貢獻，惟以事屬創舉，在工作推行的實況與方法上，許多專家，如白秀雄（註一）、王培勳（註二）、岑士麟（註三）等，均先後發表專文指出其工作方法上之缺失。綜合言之，約為下列四點：

（1）社區建設偏重物質層面，忽略精神建設，致使社區居民未能瞭解社區發展的意義，而無法發揮其潛力。

（2）社區工作人員亦未能瞭解社區工作應用的作法。其在擬定工作計畫之初，多未能引發當地居民意見與需要，以及許多工作均照上級規定，依樣畫葫蘆。

（3）社區理事會未能發揮其應有的組織與協調之功能，而社區各行政單位乃常不夠合作。

（4）社區居民亦缺乏參與之機會與興趣。

民國六十四年臺中縣首創試行社會工作人員制度，繼而推及臺灣省十一個縣市，目前臺北市及高雄市亦有社會工作人員之設置。其服務工作項目之一，即選定一個社區，由社會工作人員負責推動社區工作。無疑地，這是我國推行社區工作的一個新的里程碑。本文的目的在於檢視推行社區工作文獻，並找尋社會工作者在推動社區工作時，所應採取的途徑，及其所應扮演的角色，俾能有助於社會工作者專業方法的確立。

### 二、社區的意義

「社區」一詞其用法的差異性很大。哈普和鄧罕 (Harper & Dunham) 二人認為「社區」一詞包括二個特性：（1）物理的、地理的或地域的界限，為一

個特定的單位。(2)具有社會的或文化的同質性、一致性、自助性或其他共同的行為和互助關係(註四)。他們收集從一九一七年至一九五五年之間，社會學者和社會工作者對社區的定義分為三類：(1)著重在地理性方面，如派克和蒲其斯(Park & Burgess)。(2)著重在社會文化方面的一致性與獨特性方面，如斯坦納(Steiner)、戴維斯(Davis)等人。(3)著重在團體互動所形成同質性區域。如馬基維(Maciver)、古靈(Green)等人(註五)。一九六四年英國第五屆全國社會福利會議中，曾討論「社區」一詞的意義，認為「社區」必須具備的基本條件包括：(1)民衆要對社區有歸屬感，(2)民衆有共同的目的，(3)必須要有某些情況促使民衆結合起來；這些情況可能是共同利益，可能是共同的困難問題，或是對某事共同感到不滿。因此，民衆是結合在一起而不是分離，能在一個保持密切聯繫的地區裏，民衆團結起來，以解決其共同的問題(註六)。這是將「社區」的定義側重在心理層面，以及有共同需要或問題上。徐震教授在「『社區』一詞的用法及其演進」一文中，對社區一詞意義的探討，是從社區本身的變遷及研究「社區」一詞用法的歷史演進這二方面加以歸納，指出「社區」一詞應包含有三種概念：(1)結構的概念，是側重地理的、結構的、空間的等有形因素。(2)互動的概念，側重心理的、過程的、互動的等無形因素。(3)行動的概念，側重社會的、組織的、行動的等發展因素。他進一步表示在社會工作中，尤其是在社區組織與社區發展的應用上，必須將三者合併考慮，亦即以地理社區的概念為基礎，以行動社區的概念為方法，以心理社區的概念為目的(註七)。

綜合上述，社區可視為一個特定的地理區域中，居民在心理上相互認同，並且相互往來，彼此之間有共同的利益、問題與需要，並可聯合一致採取行動來解決問題及滿足需要。因此社區的範圍是有彈性的，它的意義並不是能單以人口數量、地理範圍或是行政需要來硬性劃分所能涵蓋的。

### 三、社區工作的意義

目前「社區工作」一詞在許多文獻中，是與「社區組織」和「社區發展」交互出現與應用。不過「社區組織」與「社區發展」這兩個名詞在不同時間階

段和不同的地區，是有它不同的涵義。

從社區組織的起源看，雖然可以推溯至十九世紀為解決工業化及都市化所帶來問題的慈善組織運動(The Charity Organization Societies)，但是卻一直到了十九三九年(美國全國社會工作會議中)，蘭尼(R.P. Lane)提出「社區組織實地工作」(The Field of Community Organization)一文發表後，社區組織工作才正式被認定是社會工作方法中的一種(註八)。當時蘭尼所提的社區組織工作希望是透過新的服務形式，協助社會中的團體或個人解決因快速社會變遷所引起社會生活適應上的問題，以穩定社會秩序，而非僅止慈善救助工作而已。因此，他認為社區組織「主要在順應及解決社區適應的問題，其目的在調整社會關係，避免社會衝突，改善社區生活，促進社區進步。」(註九)至一九五五年，勞史(M.G. Ross)則將社區組織工作的意義和內容擴大，在「社區組織：理論與原則」(Community Organization: Theory and principle)一書中，視社區組織為「使社區居民認識其共同需要與目標，排列其先後緩急次序，並鼓勵其從事改進的信心與堅定工作的意念；尋求內外可在運用的資源，從而採取行動的過程，這個過程有賴於擴大並發展社區居民互助合作的態度與實踐。」(註十)隨着時間的推移，社區組織工作的演進，已經擴大實施的範圍，並使其所蘊涵的意義更加分歧。盧斯門(Jack Rothman)在「社區組織工作的三個模式」(Three models of Community Organization Practices)一文中，認為社區組織工作包括(1)地方發展(locality development)、(2)社會計畫(Social Planning)、(3)社會行動(Social action)等三種模式(註十一)。潘尼區(A. Panich)則將社區組織亦分成直接的社會變遷過程，社會衝突和社會計畫等三種類型(註十二)。此外，有人認為在美國所說的社區組織，其實在原則和方法上均與社區發展類似。英國學者米爾森(F. Milson)在「社區工作導論」(An Introduction to Community work)一書中，指出社區組織在美國和英國的使用上，有不相同的意義。在美國是偏重於工作人員要以非指導(Non-direction)的方式，與社區居民一起工作，解決社區問題，這可說是與社區發展本質相同。而在英國所指稱的社區組織，則偏重於注意社區的結構，權力型態，各種不同委員會和機構彼此之間的

關係等(註十二)。因此，蒲列格和斯佩期(Bragor and Speech)說「自一九六〇年以後，社區組織工作的範圍變得太多分歧，以致於難以準確的分類。」(註十四)

社區發展係第二次世界大戰後，由聯合國在世界各地所倡導的一項運動，被視為一種簡易而有效地解決社會問題或改善生活條件的方法，方案或運動。最初是在經濟文化落後地區推動實施，其目的在結合政府與民間的力量，共同改善人民生活的條件。由於社區發展的基本哲學觀，原則與方法，多半可以由社區自力更生的運動中觀察歸納出來，因此，關於社區發展起源的說法，乃各異其趣。有人認為是源自於美國史坦納(J. Steiner)教授於一九二八年所著「美國社區工作」(The American Community in action)一書，因為該書中序言第一章，即定名為社會變遷與社區發展(註十五)。亦有人考證，認為「社區發展」一詞，首見於一九一五年美國范瑞頓(F. Farrington)所著之「社區發展」(Community Development making the Small town a better place to live and a better place in which to do business)一書(註十六)。李鴻音教授認為社區發展即社區組織原則的廣泛應用，亦即社區組織運動的擴大(註十七)。楊懋春教授在論「社區發展」一文中，則表示社區發展是淵源於梅爾拜和布羅耐爾(Melby and Brownell)二人在芒嶺那研究(The Mantana Study)中所產生的概念：「研究發現一個地方的潛在資源，然後運用資源，以求地方上經濟與文化的發展。」經波斯頓(R.W. Poston)在華盛頓州運用這個概念推行工作後，再為美國政府援用，透過聯合國來用以協助亞洲落後地區的開發(註十八)。不過不論社區發展淵源於何處，社區發展工作演進到現在，不僅是針對落後地區，以使其社區經濟文化得以發展，並擴大運用在都市地區，用以解決都市中犯罪或貧窮等各類問題。由於發展所牽涉到的層面及目標相當的廣，不僅要有物質的建設，同時試圖透過教育的過程來改變社區居民的態度與價值觀念。因此，社區發展乃從轉變居民的態度，提供組織上的技巧，以及創造使居民參與和自治的制度等三方面著手，以培養或增強社區自我發展的能力。在此情況之下，社區的組織工作在社區發展工作上就變得相當重要，可說是社區發展的基礎。因為透過社區組織的過程，

不但可以幫助達成某些具體的成果，而且可結合羣力，增進社區的凝聚力，以產生一致的行動。楊懋春教授說：「社區發展要靠社區組織來進行，以完成每一個目標。」(註十九)

如今「社區組織」與「社區發展」二者在概念上已逐漸不容易區分。徐震教授將「社區發展」視為社會工作方法之一種，包括社區設計，社區組織及社區行動的全部過程，並認為與「社區工作」一詞的語意相同(註廿)。鄧罕(Dunham)亦指出目前尤其是在都市地區，社區發展常以社區組織與發展、社區工作、或社區計畫(Community planning)等名詞交換使用(註廿一)。在這種概念發展的趨勢下，若干社區組織或社區發展的學者認為應該加以結合，以為統一。蔡漢賢教授在「社區工作的舊措施與新做法」一文中，主張以「社區工作」一詞涵括「社區組織與社區發展」(註廿二)。英國學者米爾森(Milson)(註廿三)、衣文斯(Evens)(註廿四)、布里斯可和湯麥史(Briscoe & Thomas)(註廿五)等人著書，均以「社區工作」為題，包括社區組織、社區發展、社區計畫與社區行動等。因此，「社區工作」成為合一的名詞，蘊涵相通的概念，似乎已成為一個趨勢。本文亦採用以「社區工作」一詞包括社區計畫、社區組織、社區發展與社區行動，並視為社會工作方法之一種。

#### 四、社區工作的實施與社區工作者的角色

社區工作的目的是在一個社區裏，經由民衆所組成的團體，以促進物質和社會的發展。在這個過程中，社區居民經由與他人有意義互助而成長發展，同時在社區裏設立推動機構，幫助個人及社區發揮功能，使得個人和社區的潛能得以充分發展。然而社區工作推動的整個過程中，除了必須組織民衆，設立機構之外，尚必須依靠訓練有素，具有專業技巧的社區工作人員來推動，方能奏效。作者檢視有關文獻，發現各學者對社區工作者的角色，有不盡相同的看法。羅斯(Ross)認為社區工作人員的角色應該是(a)輔導者(guide)，(b)促進者(enabler)，(c)專家(expert)，治療者(therapist)。他偏重於工作者以專家的立場，協助社區來推動各項工作(註廿六)。麥克雷(Macrae

認為社區工作者的角色有 (a) 促進者, (b) 諮詢者 (Consultant), (c) 成人教育者 (adult education), (d) 工作推動者 (promoter) (註廿七)。桑德斯 (T. R. Sander) 認為專業工作者的角色有 (a) 分析者 (analyst), (b) 計畫者 (planner), (c) 變遷組織者 (organizer for change), (d) 方案行政者 (program administrator) (註廿八)。葛洛 (C. F. Grosser) 則在「社區發展方案對都市貧民的服務」(Community development program serving the urban poor) 一文中, 討論社區工作者四種角色 (a) 促進能力者, (b) 中間介紹者 (broker), (c) 倡導者 (advocate), (d) 和積極行動者 (activist) (註廿七)。其是偏重於社區工作者應以社會行動的方式, 來推動社區工作, 積極地為社區居民服務, 爭取福利。艾倫孔南 (Alan Connor) 討論非洲地區社區發展方案中, 認為社區工作者的角色有 (a) 教育者 (educator), (b) 忠告者 (adviser), (c) 倡導者, (d) 中間介紹者, (e) 引發者 (initiator) 或刺激者 (stimulator) (註卅)。而戴斯蒙孔南 (D. M. Connor) 在「診斷社區問題」(diagnosing Community Problem) 一書中, 認為一個社區發展工作者的角色有 (a) 觀察者 (observer), (b) 診斷者 (diagnostician), (c) 策略者 (strategist) 和刺激者 (註卅一)。莫里斯和賓斯德克 (Morris and Binstock) 二人在「社會變遷的可行計畫」(feasible planning for social change) 一書中, 認為社區工作者的角色只有計畫者而已, 其在於瞭解問題的因果關係, 以便選擇所想達到的目標和途徑 (註卅一)。其較重於一個社區工作者以專家姿態來出現, 強調社區工作者的專業性。斯塔葛 (J. R. Spertzel) 認為社區工作者的角色有 (a) 促進能力者, (b) 倡導者, (c) 組織者和 (d) 發展者 (註卅二)。以便能為社區居民服務, 為社區爭取福利, 並促進社區發展。鄧罕 (Dunham) 則認為社區工作者推動社區中各方面之工作, 故其角色可包括有促進能力者, 事實發現者, 分析者, 計畫者, 刺激者, 中間介紹者, 觸媒者 (catalyst), 解釋者 (interpreter), 教育者, 發言人 (conferee), 磋商者 (negotiator), 聯絡工作者 (liaison worker), 調解者 (mediator), 諮詢者 (consultant), 組織者, 代辦者 (agent), 執行工作協助者 (execu-

tive aide), 倡導者, 推動者 (promoter), 策略者, 社會行動者, 實際行動領導者 (militant leader), 社會聲明者 (social statement) (註卅四)。徐震敦教授認為社區工作人員的任務在組織與教育, 因此, 其角色包括 (1) 組織者, (2) 發展者 (developer), (3) 教育者, (4) 促進者, (5) 策略者 (strategist), 而這些角色可以同時兼備, 亦可以隨社區之不同發展階段而有所側重。 (註卅五)

以上這些學者對於社區工作者推動社區工作時, 應扮演何種角色, 有其重複, 亦有其不盡相同的觀點。這可能是由於社區發展與社區組織工作的起源不同, 實施的工作範圍亦廣, 加以各學者對社區情況和社會變遷過程的有其基本假設, 致使他們對社區工作的目標、策略及工作途徑 (approach) 均有歧異, 而自然影響到他們推動社區工作時的取向 (orientation), 產生對社區工作者的角色, 有不同的看法。事實上, 這些學者嘗試劃定社區工作實施的範圍, 建立一個實施社區工作的模式, 以便能包含所有專業工作的型態, 盧斯門 (Rothman), 布列期 and 斯佩其 (Boeger & Specht) 便批評這種現象在最近更是明顯。 (註卅六)

許多學者為了統整這些歧異, 乃試圖將社區工作加以類型化。盧斯門 (Rothman) 認為社區組織工作可區分為三種不同的模式或工作途徑 (approach) (註卅七)。其分別是地方發展 (locality development), 社會計畫 (social planning) 和社會行動 (social action)。波爾曼和戈靈 (Perlman and Gurin) 二人則探討歷年來社區工作學者所主張的社區工作途徑, 根據主要的目的, 認為有四種不同的工作途徑: (1) 增強社區的參與與整合 (strengthening community participation and integration), (2) 提高適應能力 (enhancing coping capacities), (3) 改進社會情況和服務 (improving social condition and services), (4) 增進弱勢團體的利益 (advancing the interest of disadvantaged group) (註卅八)。卡特 (C. R. Carter) 則認為社區組織工作有五種不同的策略或工作途徑: (1) 過程取向 (process orientation), (2) 計畫協會的資源——需要的工作途徑 (Planning Council need-resources approach), (3) 社會計畫及維護處於劣勢的人 (toward advocacy social



planning for disadvantaged)。(4)社會計畫和社會政策 (Social planning and social policy)。(5)社區組織與社會計畫 (Community Organization and social Planning)。(註卅九)這幾位作家所提出的工作途徑，雖然名稱有所不同，但實則是大同小異。茲將其歸納整理，分別討論如下：

(一)計畫協會平衡需要與社會資源的工作途徑：此種工作途徑偏重在平衡與協調社會福利資源，以滿足居民的需要。因此，計畫活動應以服務方案為中心，而非以問題或爭議 (issues) 為中心。社區工作者在這種工作取向，常扮演的角色是(1)協調者，(2)事實發現者，以及(3)諮詢者 (註四〇)。這是一種傳統的社區組織社會服務工作，其採取主動的工作方式，為社區居民提供基本的服務。

(二)改進社會情況和服務：這是目前許多學者比較強調的一種社區工作取向，其偏重在社區組織和社會計畫方面，以莫里斯和拜因斯坦克 (Morris and Binstock) 為代表。他們認為社區工作重要的中心目標在認定社區的需要和不足的地方，並提供及發展有效的方法去解決並預防問題的發生。可說是問題解決取向 (problem solving-approach)。其著重在達成一個正式組織中，政策實施的改變和資源的分配。他們認為社區工作者最重要，也是唯一的角色便是計畫者 (planner) 的角色。由於社區中隱藏有個人與團體間，因不同的利益和需要所引起的衝突，因此，做為一個計畫者必須要注意他所想要完成的目標與社區中因變遷而引起的抗拒，這二者之間的關係 (註四一)。不過肯恩 (Kahn) 認為社區工作者的主要職責還包括社會政策的擬定及社會福利制度的建立，因此，一位工作者必須具備方案設計的知能。在此情況下，社區工作者所擔負的角色，除了計畫者之外，還包括專家和社會政策分析者 (註四二)。此種取向下的社區工作者，均非實地推行工作的人員，尤其肯恩 (Kahn) 是試圖想使社會工作人員特殊的專業知識和能力被肯定。

(三)增進弱勢團體的利益，此種社區工作取向屬於激進式的，以葛洛士 (Grossers) 為代表。此種取向的意識型態，認為社區工作最基本的目標是在促進特定 (Specific) 團體的利益，目的在增進他們物質生活的滿足和服務的利用，或是增加他們的權力，地位及他們在社區決策上的參與。而一位社區工作者所需要扮演的角色有四：(1)促進者：社區工作者推動社區居民產生自發的行

動，決定自己的需要，而非由外力推動而產生。(2)中間介紹者 (Broker)：社區工作者必須熟悉社區中可資利用之各種資源，透過社區工作者，使社區居民能接觸到他們所需要的社區資源。(3)倡導者 (advocate)：社區工作者必須提供他的領導才能和資源，對現行不適當的制度挑戰，爭論目前情況的適切性。(4)積極行動者 (activist)：一位社區工作人員並不是處於中立或被動的情況下，他必須擬定實際可行的策略和計畫，並確實採取行動，以服務社區中需要被服務的社區居民 (註四三)。不過一位社區工作人員所採行的服務計畫和行動，並非針對單獨的個人，而是在尋求行政或政策層次的改革，以服務整個階層的人。葛洛士 (Grossers) 是站在社會學衝突學派 (Conflict school) 對社會階層方面的觀點，而確認社區工作者服務的取向。由於採用這種取向，從事社區工作的社區工作人員，其影響社區政策或既存制度之方式，常採用具有壓力的社會行動或社會運動的方式來進行，故被認為是激進的。

(四)提高社區居民適應環境的能力：此種取向的社區工作目標在於改進社區中的溝通和社區居民彼此互助的方式，使社區居民能互助合作，養成社區因應 (Coping with) 他們環境和變遷的能力。這是李皮特 (Lippit) 所主張採取的社區工作方式。為了要達到上述的目標，他認為有三種問題情境必須加以解決才能有效運作。(1)社區權力不當的分配，(2)社區力量運用不當，(3)錯誤的溝通和對自己生活環境的錯誤認知。因此，一位社區工作者必須提供資料和改變案主們不正確的認知，並瞭解各次級體系彼此之間的關聯，發展新的行為模式、態度及價值觀念。在這種取向，社區工作者的角色有四種：(1)觸媒者 (Catalyst)：激發社區居民對問題的瞭解及變遷的信念與信心。(2)專家 (expert)：提供本身所具備之各種專業知識，使社區居民有所遵循。(3)研究者：運用各種研究方法，以瞭解社區之概況和既存之問題，並且能透過對社區的研究，對專業上知識的建立有所助益。(4)實行者 (implementer)：建立社區一種新型態的權力結構；發展新的方案，以解決社區中的問題。(註四四)

(五)增進社區參與與整合：這是羅斯 (Ross) 在「社區組織：理論與原則」(Community Organization: theory and principle)一書中，提出的社區工作模式。認為社區工作者應運用各種方法來推動社區工作，其主要方式在激勵

社區中的團體或個人，表現他們對社區事物的看法，來促進社區居民之間有效的互動，使得他們一致同意如何去改進生活的環境。因此，社區工作的主要目標在於促進團體和組織間的適應和合作關係的改進。羅斯(Ross)認為社區社團(Community association)是社區組織過程的一個重要工具或手段(means)。它必須是由社區中幾個團體真正的領導者所代表組成。在此取向下一位社區工作者的任務，即是在維持及促進社區和諧一致，以達到「社區整合」(Community integration)和激發社區士氣(Community moral)的產生。而其角色有四個：(1)引導者(guide)必須積極參與社區的決策，協助社區擬定計畫，並指出可行的目標(target)，讓社區居民去討論和決定，以採取行動。(2)促進者：引發社區中問題，並促使社區居民表達他們的不滿，並且在整個行動的過程中，激發並維持整個士氣之不墜。(3)專家者：提供有關資料和忠告給社區居民。他是在社區問題之研究與分析方面的專家，並且熟知其他社區的工作經驗。(4)治療者(therapist)：協助社區中的領導人物自我瞭解，以解除緊張和阻礙。(註四五)

(六)推動社區計畫變遷：此種取向之重點在強調應通盤規劃，以便有計畫地引導社區變遷，而此計畫變遷之內容與方向，應經由社區民衆參與來決定。因此，必須促使社區居民自動自發，自助互助，並且能運用外來於政府或其他民間力量之協助，以達到社區經濟與社區文化方面有計畫平衡的發展。其策略或最終的目標，不論是以社區居民態度和行為的改變，或社區習俗的變遷，或社區居民的參與和自助互助精神的養成為主，均是在尋求人的發展，強調由組織和教育二方面著手，使社區能夠有計畫地在社經文化方面產生變遷。由於在這種取向下的社區工作內容是相當廣泛，包括一種綜合性的社會福利措施在內，並且在推動的整個過程及方法，均以民衆的參與和自助互助精神的激發，而非全靠外力的協助為主。因此，社區工作者的角色有(1)變遷的推動者(Change agent)：其提出一個新的理想或計畫給社區居民，促使社區居民對該計畫產生響應的行動。(2)教育者：教導社區居民各種新的知識或技術；或改變社區之風俗習慣與態度，以培養社區居民解決問題的能力或破除社區進步之阻礙。(3)諮詢者：社區工作者在社區居民擬定各種有關社區之計畫時，主動地將其專業

知識提供給社區居民做參考。(4)協調者(Coordinator)：協調社區中各種有用之資源，彼此相互配合，發揮最大的效用。(5)研究者：瞭解社區各方面之情況，並發現問題所在，並提供具體有效可行之建設，評估工作之得失。(註四六)

上述六種社區工作途徑並非是截然劃分清楚的，隨着不同時間階段，及社區情境的演變，將會有所重疊。就其工作內容和性質，以及所想達到的目標來看，可簡單的歸結為三種不同的社區工作途徑。其一為強調社會提供和服務的改進(Improvement of Social Provision and Services)。它偏重在需要的決定和服務內容的充實或發展，期能有效地滿足人們的需求，或改變有害的社會情況。屬於此種的社區工作，大抵以達成確定的及有界限的福利目標為主。因此，社區工作的目標是屬於一種社會行動目標、任務目標(task-goal)，具體的(Concrete)或內容的(Content)目標。而這種目標下的工作內容和方式特點，是間斷性的，分隔的；具體的和有時間性的。另一種社區工作途徑則集中在改變社區中的社會關係，民衆的價值態度，促進居民對社區的認同，尋求及培養社區領袖，以增強社區的能力與居民彼此的合作。此種社區工作的途徑，其目標在促使社區的成長(growth)和成熟(maturity)，是屬於一種過程的目標(process goal)。這種目標和社區工作內容的特點是廣泛的，超越的(transcendental)，無時間限制的和發展的(註四七)。盧斯門(Rohman)認為這一種工作途徑及重點，不論旨在達成任務目標或過程目標，在理論上均可以直接的(directive)方法或間接的(non-directive)方法來推動完成。這一種不同的社區工作方法，各有其特性，試述如下：

(一)直接方法推動的社區工作：其常運用各種力量，由上而下的推動工作。其工作目標常是針對特定的事項解決或改善問題，使社區居民適應既存的社區生活環境，這是屬於治標的特質。其所推動完成的工作，以有形或物質方面的建設為主，而整個社區工作的計畫，均由機構的社區工作人員擬定和執行，社區居民很少參與表達他們內心中所認定的需要事項。因此，整個社區的工作所表現的精神，顯現出主觀，消極和被動，甚而給人感覺權威。社區工作者所扮演的角色，亦即是一種受機構之政策和規範所影響之官僚取向(Bureau-

cratic orientation) 的角色 (註四八)。如方案執行者，行政者，計畫者和指揮者 (Commander)。雖然這種由外力所推行的工作，極易顯現出具體的成果，但不一定是社區居民所需要的，而且由於社區居民甚少參與，不僅不瞭解社區工作，因此，態度極易表現出冷漠，不關心，甚至抗拒，社區工作的成果也就無法維持。

(二) 以間接方法推動的社區工作：此種工作方法是基於爲了要使社區工作能制度化地不斷繼續下，因此，社區工作者針對社區的問題和社區居民真正的需要，引發社區居民關心社區，養成社區居民合作的態度，參與社區的工作，並且讓社區居民自行決定社區工作的項目，使社區工作能得到社區居民的接受和支持，共同推動工作。在這種工作方式下，社區工作者必須常與社區居民相處在一起，與社區居民建立友善及可信賴的關係。巴利斯 (Paris) 認爲社會工作員推動社區工作的第一步即是認識及接觸社區人士，建立良好的關係，以取得他們的合作和接納 (註四九)。這種工作方式基本上是在追求人的發展。社區工作者所扮演的角色，亦即是以社區居民的需要和意向爲主的一種民主取向 (democratic orientation) 角色，如促進能力者，事實發現者，研究者，協調組織者，教育者等。這種社區工作方式不易推動工作，並且速度較緩，因而成果自是不易顯現。不過因爲各種工作內容均較符合社區大多數民衆之需要，並且也讓社區居民參與瞭解，因此，社區工作的成果就比較容易保持得久。這一種社區工作方法，作者將予簡化並比較如下表。

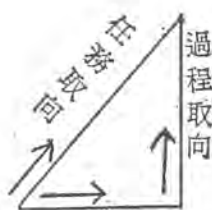
## 五、結 語

以直接方式或間接方式從事社區工作各有其利弊。然而社區工作的學者多認爲以間接方式爲優。徐震教授在「社區發展的有效途徑——直接乎？間接乎？」一文中，分析社區工作學者，如羅斯 (Ross)，鄧罕 (Dunham)，華勒 (Waller)，愛斯皮瑞丹及韓特 (Espino and Hunt) 等人所引述成功及失敗的社區工作案例。發現社區工作成功的原因均不外乎是 (1) 推行時，重視社區居民的自助計畫，(2) 社區居民運用工作人員的啓發力量。而失敗的原因，最主要的是在推行工作中，只運用外來的推動力量，放棄社區自動因素並且只注視

	直 接 法	間 接 法
工 作 目 標	任務目標：針對實質問題的解決	過程目標：針對人的發展
工 作 內 容	著重有形物質的建設	著重社區意識與精神的建設
計 劃 特 性	採用單一功能的計畫	採用多功能及多目標的計畫
工 作 原 則	爲社區居民推動工作 (work for)	與社區居民一起工作 (work with) 助人自助
工 作 精 神	操縱、控制、主觀、權威、被動、消極	民主、客觀、主動、積極
推 力 來 源	由推行機構派員執行各項工作	來自社區之內，由推動機構培養居民合作的態度，與社區自治的能力
與社區居民的關係	不重視，其關係表面化	與社區居民打成一片，建立良好的關係
社 區 居 民 的 參 與	社區居民很少有機會參與社區事務	鼓勵並提供機會給社區居民參與社區事務
社 區 居 民 的 態 度	冷漠、不關心、抗拒	興趣、熱心、合作
工 作 推 動 的 速 度	快速	緩慢
工 作 的 成 果	極易展現，但不易維持	無形的成果，不易表現
社 區 工 作 員 角 色	方案執行者，行政者，計畫者，指揮者	促進能力者，事實發現者，研究者，協調組織者，教育者

到有形的，物質的建設，忽視了無形的，心理的發展（註五十）。事實上，以直接的方法來推動工作，常無法顯示其專業性，反而以過程或間接的方法來推動工作，因為較不容易，所以專業性也較能顯現出來。不過在地方性社區工作推動的過程中，由於任務目標比較具體，而且有時限性的，因此，在求成效或急於推行工作之情況下，常會以直接的工作方式來代替社區居民而由社區工作者直接來推動工作。一項「臺灣省北部地區鄉鎮公所社區發展工作人員對社區發展的認知與其所需社區發展知能」之研究中，發現我國在社區工作上的作法是以「代辦式」與「他助式」為主，而以「啓發式」與「自助式」的方式辦理者，極為有限。換言之，即是停滯在以任務目標或工作方案為中心的階段上（註五一）。這顯示社區工作的直接法比間接法較為社區工作的基層人員所偏好。

社區工作在實際推行的過程中，所牽涉到的問題是相當廣泛的。為求兼顧二種不同工作方法的得失；滿足社會工作人員所屬機構行政上的要求；或避免與社區行政人員錯誤的社區工作概念相衝突，社會工作者可視實際情況之需要，選擇適合的社區工作途徑，融合運用這一種不同的工作取向；亦即以任務目標或方案中心之工作途徑為手段而以過程目標之工作途徑為目的，每一個方案工作之推動，均以促進或完成過程目標為主要。如此方能使社會工作人員有工作績效，亦能顯現出他的價值性和專業性。下圖可以作為本文作者的一個結論



## 附 註

- 註一：白秀雄，對當前我國社區發展工作之檢討改進，社區發展月刊，第五卷第八期，六五年八月第七、一二頁。
- 註二：王培勳，社區發展工作涵義及今後我國努力途徑，社會建設季刊，第四號，六〇年六月第一二四、一三三頁。
- 註三：岑士麟，對政府推行社會福利措施的改進提議，社會建設季刊，創刊

號，五八年四月，第一一〇頁。

- 註四：E.B. Harper & Dunham, *Community Organization in Action*, Association Press, New York, 1959, P.23.
- 註五：Ibid, PP.24-27.
- 註六：The National Council of Social Service Communities and Social Changes, London, 1963, PP. 15-16.
- 註七：徐震，社區一詞的用法及其演進，社區發展季刊，第六號，六八年，第八、一一頁。
- 註八：A. Dunham, *The new Community Organization*, 1970, 臺灣翻印版，89年 PP. 56-58.
- 註九：Ibid.
- 註十：M.G. Ross, *Community organization: theory and principle*, Harper Brothers, New York, 1955, PP. 39.
- 註十一：Jack Rothman, *Three Models for Community Organization Practice*, F.M. Cox, et al, *Strategies of Community Organization*, ed, Peacock Publishers 1970, PP. 20-37.
- 註十二：A. Panitch, *Community Organization*, P. D. Brieland, et al, *Contemporary Social work*, McGraw-Hill Book Company, 1975, PP. 246.
- 註十三：F. Wilson, *An Introduction to Community work*, Routledge & Kegan Paul, London & Boston, 1974, PP. 13-14.
- 註十四：G. Brager & Hany Specht, *Community Organization*, Columbia University Press, New York & London, 1973, PP. 26.
- 註十五：R. Bilinski 黃正源譯，社區發展的意義與評價，社區發展季刊，創刊號，民六六年，第八九頁。
- 註十六：徐震，社區發展舊酒新瓶說，見蔡漢賢主編，社會工作的國情化與國際化，文化學院社會工作系印行，民六七年，第三五頁。
- 註十七：李鴻音，社區組織與社區發展，社會建設季刊，第九號，民六〇年



，第九二頁。

註十八·楊慈春，論社區發展，臺灣土地金融季刊，第三卷第三期，民五五年九月，第五三六頁。

註十九·同註十八，第九頁。

註廿·徐震，社區與社區發展，正中書局，民國六九年一〇月，第一六頁

註廿一·A. Dunham, *Op. cit.*, P. 192.

註廿二·蔡漢賢，社區工作的舊措施與新做法，社會建設季刊，第四號，民六〇年四月，第一〇九～一一三頁。

註廿三·F. Milson, *Op. cit.*

註廿四·D. Evens, *Community work theory and Practice*, Oxford, A. Shornach, Ltd, 1974, P. 50.

註廿五·C. Briscoe & D. N. Thomas, *Community work*, George Allen & Unwin, Ltd, London, 1977.

註廿六·M. R. Ross, *Op. cit.*, P. 200-228.

註廿七·R. H. Macrae, *Community Organization*, in Lurie, *The Community Organization, Method in Social work Education*.

註廿八·T. R. Sanders, *Professional Roles in Planned Change* in R. M. Koamer & Harry Specht, ed, *Readings in Community Organization Practice*, Prince-Hall Inc., 1969, P. 269-277.

註廿九·C. F. Grosser, *Community Development Program Serving the Urban poor*, R. M. Kramer and Harry Specht, *Op. cit.*, P. 294-300. See also. Tony Taipodi, et al, *Social Workers at Work*, ed Peacock Publishers, Inc., 1972, pp. 119-127.

註卅·A. N. Connor, *Community Organization Roles in Community level, Openaut*, R. Dunham, O. P. cit, pp. 215.

註卅一·D. M. Connor, *Diagnosing Community Problems*, 2nd, ed, R. Dunham, *Op. cit.*

註卅二·R. Morrisand Binstock, *Feasible Planning for Social Change*, New York, Columbia University Press, 1964.

註卅三·I. R. Spengel, *Community Problem Solving*, Chicago University Press, 1969, pp. 58-64.

註卅四·A. Dunham, *Op. cit.*, pp. 216.

註卅五·同註廿，第三七六頁

註卅六·G. Broger and H. Specht, *Op. cit.*

註卅七·Jack Rothman, *Op. cit.*

註卅八·R. Perlman and A. Guin, *Community Organization and Social Planning*, W. A. Friel Lowede, 1972, 臺灣環球書社翻印 pp. 37-38.

註卅九·G. W. Carter, *Community Organization and Social Planning*, in W. A. Friel Lowede, *Concept and Methods of Social Work*, ed, 2nd, 158-170.

註四十·*Ibid.*

註四一·R. Morris and Binstock, *Op. cit.*

註四二·C. W. Carter, *Op. cit.*

註四三·C. F. Grosser, *Op. cit.*

註四四·R. Lippit, et al, *The Dynamics of Planned Change*, New York, Harcourt Brace, 1958.

註四五·M. R. Ross, *Op. cit.*

註四六·李增祿，社區發展的概念與理論，張老師月刊——輔導研究，第三卷 第六期，民國六八年六月，第一八～二四頁。

註四七·T. Rothman, *An Analysis of Goals and Roles in Community Organization Practice*, Social Work; Vol. 9, No. 2; pp. 24-31  
D. N. Thomas & R. W. Warburton, *Staff Development in Community Work in Social Work Services Departments*, Briscoe.

註四八·Thomas, eds, *Op. cit.*, pp. 28.

註四九·廖榮利，動態社會工作，環球書社，民國六〇年，第一九一～二〇九頁

註五十·徐震，社區發展的有效途徑，直接乎？間接乎？社會建設季刊，第九號，第四七～五五頁。

註五一·歐陽湘生，臺灣省北部地區鄉鎮區公所社區發展工作人員對社區發展的認知與其所需知能之研究總報告，中華民國社區發展研究訓練中心，民六三年，第九八頁。