

# 學校在社區所負的角色探討

劉 虎

## 前 言

學校是社區工作者所扮演的重要角色之一，這個工作的範圍在社區環境不斷的變遷下，是廣泛而且隨著時、地改變。我們對這角色有不同的解釋，有些學者認為學校社區工作者是教育主管部門在某一範圍內所設計提供的一種高密度服務。因此，本文是在探討學校社區工作須扮演多樣化而廣泛的角色，以達成服務社區的多層目標。

## 社區工作形態的改變

自二十世紀以來，學校的社區工作，已經成為先進國家尤其是美國教育的主要部分。在公立學校中社區工作者有許多不同的名稱，包括：學校與家庭訪問員、訪問教師、輔導工作員、諮商人員和學校社區工作人員等。這些不同的頭銜，同時也指出一些不同的服務，並且劃定了社區工作人員的「角色扮演」。

在許多的時間和場合，社區工作者被認定是教育家、心理學家、社會計劃員，同時也是家庭和學校之間的聯絡橋樑。

在目前美國有些州在法令中規定，頒與社區工作者證書以保障並支持社區工作者的工作。這些州所給予學校社區工作者的證照，主要的使用範圍包括教學方法到社區工作，目的在使社區工作者能自由地為畢業生和在校生服務。但是，也有些州至今仍未能給予社區工作者任何型式上或實質上的支援。

無論各州的做法如何，學校社區工作者的服務範圍，正由於時勢潮流在逐漸地擴大中。一九七三年紐約市教育當局曾要求學校社區工作人員進行學童家庭訪問，以各階層家庭為訪問對象，並做一項名為「學童生活環境狀況」的報告。這種學童生活環境狀況報告所指出的家庭環境與兒童的特殊需要，至今仍然成為學校作教育決策時考慮的焦點。由於學校社區工作人員所擔負的服務工作已越來越重，因此，人文學家和社會學家也針對着這「角色」的詮釋和定義作為研究的主要課題。

由於當前社區形態的蛻變，學校社區工作理論的發展，社區工作人員已定出一個實際工作的模式。部分專家是強調以傳統臨床工作的實際狀況做為社區

工作的實際模式。另一種說法則強調改變學校和社區環境的工作，才是社區工作人員的模式。這兩種說法已說明了社區工作角色的範圍。

在二十世紀初期，學校社區工作者服務的重點，在於改善學童學習過程中的學習環境問題。到了一九四〇年則逐步將重點轉向臨床個案工作，強調分析學童個別化的社會心理影響因素。一個全國性的有關學校社區工作情形之研究，在一九六八年完成，它的主要發現，是社區工作者的校內服務重點，已朝向實際的臨床個案工作發展。在七〇年代的研究報告中，發現了更大的轉變，此時社區工作者已建立了學校、家庭和社會的橋樑，也是親子間教育諮詢的中間聯絡人。在最近的研究更發現，現在的學校社區工作人員對於領導及決策形成的貢獻，更超越了臨床的個案工作之貢獻。

其他關於學校社區工作研究的報告也指出，雖然，社區工作人員顯示他們的工作集中於提供學生個別化的心理衛生服務，但是他們的服務重點已逐漸地擴大。根據一項研究發現，學校的社區工作大部份偏重於溝通方面，擔任學童與環境交會點上的溝通者；少部份著重於兒童的心理工作方面。

## 社區工作的實際趨向

專家學者們的研究報告中指出：目前學校社區工作人員逐漸成為「半專家」模式。他們需要能夠診斷障礙的成因，並要把經診斷發現障礙兒童的需要反應給學校當局。這些障礙兒童如果學校或社會機構都未能提供服務時，學校的社區工作人員便要再次把診斷資料提供給學校及社區機構為反饋的參考。

一項全國性的研究指出，約有四分之三的人認為學校社區工作人員的主要工作，是小範圍的諮詢、短時間的諮商、和擔任診斷師的助手等三項。服務的重點已顯示，朝向以兒童為中心的個案諮詢的間接服務（如擔任診斷師助手與

社區發展研究等），和以教師為中心的個案諮詢（如教師與學生、及其家庭、道德或病理發展等）。多數學校社區工作人員提供的服務事項，已顯示有轉向於某種諮詢方式的趨勢。

最近在加拿大的研究發現，加拿大學校社區工作人員的工作重點和美國極為相似。在多倫多地區的學校社區工作人員不只直接處理學童事件，並且也參與相關責任的辯護和制度的修改等工作。一份費時達十年的分析研究報告中指出，從前強調社區工作人員的工作是在提供諮商服務給需要輔導的學生和學校，這種現象如今已有明顯下降的趨勢，逐漸取而代之的是，輔佐教育機構的制度改進，和對學童晤談，並且增進學校與社區的關係。

一九七六年加拿大全國社區工作聯合會，針對社區工作人員服務時間的百分比做了一項研究，發現大約有百分之二十九的社區工作人員將時間花費在學校和社區之間的諮詢工作，相對的有百分之二十四的人將時間花費在學童生活環境改善的個案方面。

最近從全國抽樣選出的資料顯示，一個大而廣的基本角色正要求學校社區工作人員，去扮演其中主要的一項，就是要使學校能夠符合社區化的需要。這些資料可能是結合了各種實際情況之後綜合統計而得到的角色規範和角色期待。它也許並未完全地反應不同地區學校社區工作人員的責任、工作編制或服務構想，事實上，有的社區工作人員只服務一處社區，而有些可能服務十三處或更多的社區，而且他們的工作信仰也各不相同，社區工作人員的角色也往往受其所需的社區服務量多寡而受影響，更何況這份研究報告並未指出學校當局對社區工作人員應做的工作，作明確的規劃。

在學校當局也不知道是否應將這些社區工作人員的工作，列入學校行政範圍。最後，也是問題叢生的，就是學校的社區工作人員往往不知應扮演何種角色，以符合既定的學校經營的要求。

美國有些州法律規定學校的社區服務必須對學童有利，並且希望儘量利用社區工作人員嘉惠學童。雖然這條法律一度使學校社區工作人員的登記人數減少，但是目前每年人數增加率已提高為百分之八。伊利諾州政府並且補助每一學校行政區的社區工作人員每人每年高達六千美元。這些正式受到任命的社區工作人員約有百分之十七是社會學碩士並曾服務於公立學校。

由於利用社區工作的機會增加，也連帶地使學校的教育任務擴大，學校也逐步開始為學生的特殊需要提供特殊教育。在最近十年來，那些對伊利諾州的社區工作和學校社區服務規章非常熟悉的教育專家，除了極力推崇這項工作外，並且也為這項服務工作爭取到了更多的支持。

目前在杜斐郡的幾個區正在進行一項研究調查。該郡在接近芝加哥的一個郊區，有學童六萬五千三百四十二人，選擇這個郡作為研究對象，是因為杜斐郡的社區工作人員和學童比例適中，一個學校社區工作服務學生的比率為一千四百位學童。目前其他地區一般的比例是一個學校社區工作服務二千二百位學童，而且當地的教育首長也能了解社區工作和他們的角色性質。

杜斐郡的學區比都市的學區小，其中有十九所小學（佔百分之六十八），五所聯合學區（佔百分之十八）和四所中學（佔百分之十四）。從學校社區工作和學童比率來看，這個地區呈現了一種高密度的服務水準。雖然每一郡各有不同的變易方式來服務學童，但是整體來說杜斐郡的情形比其他地區好得太多。杜斐郡可以說是學校社區工作服務的模範代表。事實上，在杜斐郡沒有任何機構的服務，能比得上學校社區工作提供給學童的服務更為豐富，且可以幫助兒童的潛能的發展。

## 學校社區工作研究新發現

在最近有一項「教育局長和學校社區工作人員學校社區工作角色認知程度」的比較研究中指出，研究的質問事項係針對社區工作在不良學生身上所發現的問題，以確認不良學生在教育過程中社區工作有何特定職責，此外，也調查了社區工作人員的工作效果，和依各種不同需求程度分派社區工作人員的情況。調查的對象包括二十九個學區的教育局長和該二十九個學區內服務的社區工作人員，每人寄一份完全相同的問卷。全部的教育局長和五十個社區工作中的四十二位（百分之八十四）完成了這份問卷。（只有一份問卷作廢，因為據查有一學區並沒有學校社區服務工作）。

在這項問卷上列出了每一系列問答，要受訪者指出每一社區服務的困難程度。研究者特別感興趣的是：將教育局長和社區工作本身對社區工作角色的詮釋作比較，並從中發現系統上的社區工作角色有無協調或不協調的問題。研究者的假設是，學校的社區工作通常是教育局長將部分的行政職責轉移給社區工作人員，因此，他們之間的關係必然十分地和諧。最後經過和教育局長晤談，也證實情況確實如此。一般而言，教育局長都相當了解社區工作者的角色，尤其是對於極為特殊事件的處理過程，更需要社區工作人員的參與。而且小學區的教育局長比大學區的教育局長更要熟悉學校社區工作角色和他們的服務事項。

該項調查問卷特別指出：關於「學生問題」、「學校運營」和「社區工作的特別職責」等方面的問答題，要求受訪（受試）者在每一個提示的問題，就重要的、適當的、少許的、不牽連的等四個層次，作回答的判斷。

教育局長和學校社區工作之間，所回答的情形，特別顯示他們的意見相近。每一問卷題都普遍實施統計檢驗，其中只有學校運營方面有兩題教育局長與社區工作之間意見有差距，並在統計上顯示出它的意義。這種現象，可經由百分比資料作一般性的解釋，並予以證實。

第一、在處理學生問題時社區工作人員感到的困難——(表一)顯示了學校社區工作所遭遇的特別困難問題。全體的受訪者認為這些社區工作的困難，在於當地社區機能不健全、行為崩頹、學習興趣低落和家庭破裂所引起，這一類問題，所佔的比率極高。

其次，再就是欺負弱小兒童，逃學與犯罪行為，最低的是青春期間問題，像

表一 學校社區工作處理問題方面感到困難的百分比

學生問題範圍	可模擬或典型的困難		極少或沒有困難	
	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)
逃學	五〇	六七	五〇	三三
少女未婚懷孕	二五	三三	七五	六七
不良嗜好的沈溺	五四	四九	四六	五一
家庭破裂	九三	九一	七	九
青少年離家出走	三二	三五	六八	六五
犯罪行為	七九	六七	二一	三三
情緒障礙	八六	一〇〇	一四	〇
學習困難	八六	九一	一四	九
干擾上課秩序的行爲	八六	九五	一四	五
社區適應不良	八九	九五	一一	五
欺負弱小	六一	七二	三九	二八

表二 學校社工在學校運作中感到困難的百分比

學校運作	可模擬或典型的困難		極少或沒有困難	
	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)
學前鑑定	四八	六〇	五二	四〇
入學 a	一五	四七	八五	五三
安置學童於較少限制的環境	八九	九一	一一	九
維持學童於較少限制的環境	八五	九五	一五	五
安置學童於較多限制的環境	八五	九三	一五	七
停學處分 a	八	三三	九二	六七

沈溺於不良嗜好、少女懷孕、青少年逃家等等。但這些輕度問題，只有小學生才不會發生，而中學生所發生的比例較高。

第二、社區工作在學校運作中遭遇的困難——雖然教育局長和社區工作人員問卷中對特殊教育方面的問題有相同的見解；但是對特殊兒童的入學和中止入學的觀點，和入學的鑑定工作，却有一點意見衝突。(參考表二)入學和中止入學的問題，在這次調查中發現教育局長與社區工作人員觀念有差距，在統計上顯示，教育局長認為這些問題很容易解決，而社區工作人員却認為很難，這也是調查中發現唯一差距很大的觀念。

超過百分之九十的受調查者認為，社區工作對特殊教育確實有幫助。在過去十年中社區工作人員的工作的確和特殊教育有密不可分的關係。因此，有如

此高的比率出現，並不令人驚訝；而目前這次服務工作也逐漸在一般教育過程中嶄露頭角。

第三、學校社區工作的職責——從表三可以看到教育局長和社區工作人員對學校社區工作者的職責認知。

表三 學校社工在執行任務感到困難的百分比

學校社工的職責	困難		極少或沒有困難	
	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)	教育局長 (n=28)	社工 (n=43)
提供學生個別諮商	八六	一〇〇	一四	〇
爲了學生利益而提供雙親和家庭諮商服務	七五	八八	二五	一二
做社區發展的研究	八二	九五	一八	五
和學生一起工作	七一	八八	二九	一二
引導父母實施團體指導	二九	四七	二九	五三
提供老師和學校行政人員諮詢服務	八二	九五	一八	五
指導老師在職訓練	一八	四二	三二	五八
參與學前鑑定工作	四四	五八	五六	四二
參與多項學術團體活動	八六	一〇〇	一四	〇
做家庭訪問	七九	七一	二一	二九
代表學校向社區團體演講	一八	九	八二	九一
做爲學校和社區溝通橋樑	七一	七四	二九	二六
適當做爲學校和學區委員會工作	五〇	五八	五〇	四二

社區工作人員認爲個別諮商、家庭諮商、學童團體輔導、社區發展研究、擔任教師和行政人員的顧問及服務團隊領導等項都是他們的責任。這種說法雖然有點過分強調直接的針對學生個別諮商和家庭諮商的重要，但是這和全國研究所謂「半專家」的想法相當貼合。

雖然，社區發展研究的結論希望社區工作能做到個別輔導，但是羣體輔導仍然佔了極大的比例；此外，社區工作人員也被要求參加親職教育，以及和教師在職訓練方面的工作。

教育局長同意，在特殊案例中社區工作人員會遭遇一些困難的說法，問卷中有百分之十三到百分之十五的問題是測試教育局長和社工對彼此工作困難程度的看法，結果發現教育局長雖然肯定社區工作人員所履行的職責和效果，但是他們也多少認爲社區工作人員所能發生的功能比社區工作本身的估計低得多。

第四、學校社區工作者的角色——受訪者被要求針對下列有關社區工作的功能，來鑑定社區工作者的工作。所謂「社區工作功能」如次：

- 一、社區爲其它的事業人員做個人的諮詢和資源服務。
- 二、鑑定、觀察學生，進而發現需要個案輔導的對象。
- 三、對於需要社工介入予以協助的學生，保證能給予個案評價，並能予以價值觀之闡釋。
- 四、爲實施學生及家長諮商提出計劃，並給予社區服務。
- 五、成爲學校、家庭和社區的溝通橋樑，並提供親職教育諮詢，且設法使諮詢內容更符合學生要求。

上列各項功能，是依照專家學者形容的社區工作人員的角色說法，但是目前社區工作還未完全達到這些標準。即使形容的社區工作人員角色形象，並未廣爲報導傳播，但是受訪者對這些功能却相當熟悉。教育局長和社區工作人



員大致都同意這些說法，除了少數社區工作人員認為第二項所提的「鑑定工作」並不是他們真正應做的工作外，其它每項功能都好像是他們的例行公事；這與研究中的其它發現不謀而合。

第五、效果的確認——資料中有許多觀點顯示，教育局長極讚許社區工作的效用。雖然經費問題使他們感到困擾，但是仍有百分之三十四的教育局長希望增加社區工作服務時間。百分之八十六的教育局長認為，目前社區工作服務具有很大的效用；只有三位教育局長認為效果不大。

許多教育局長在接受訪問時，非常明顯地說明，他對社區工作服務感到滿意；而對社區工作服務不滿意的教育局長也舉出了一些社工無法勝任的實例。有些教育局長指出他們在僱用社工時，先要測試許多報名志願擔任社工的人，然後才能挑選出一位懂得學校狀況的人選；這種情況也說明了教育局長必須先設計一套甄選的辦法，來挑選適當的社區工作人員。無論如何，這些調查的結果證實社區工作者制度確實有效。

第六、學校社區工作的人力分配——因為這項研究是由一個提供廿九個學區輕度殘障兒童特殊教育服務機構所負責；因此，有一個重要問題，是否教育局長和社區工作人員可依各種不同的情況，區分社區工作者所需做的社區服務程度在普通教學、特殊教育範圍、中學、小學程度、主流的或獨立的班級中，如何區分孰重孰輕。

除了問卷和訪問中的特殊重點外，沒有教育局長或社區工作人員可以清楚地說明社區工作者的角色分擔或區分哪種情況需要指派多少個社區工作人員來配合。許多受訪者發現他們很難推測在普通教育或特殊教育或其他假定的情況中，社區工作人員和學童的比例應該多少；而且在問卷中也出現了許多不同的答案。

大部分的受調查者認為，普通教育和特殊教育的社會服務很難有清楚的界

限，這些受調查的社區工作人員大部分同時服務於普通教育與特殊教育之間，同時和其它機構也沒有良好的溝通管道；而大的學區，人員分配反而比不上小學區來得成功。

目前的趨勢是計劃指派一位社區工作人員擔任一地區的社區工作，負責這地區的任何狀況。問卷上的答案顯示已替這個辦法提供了一線曙光，這些答案同時指出了在指派社區工作人員時很難估計出最適當的分配比例，尤其是在特殊教育服務更是如此。

## 結語

在這項研究調查中發現學校社區工作人員的角色是廣泛的，並且在直接與學生進行個別輔導的計劃案和決策中有著越來越重要的地位，在問卷中顯示教育局長和社區工作人員的見解非常接近，專家們很高興發現教育局長能如此地肯定社區工作人員的角色功能；尤其是在社區工作者制度被有些人認為是種奢侈浪費行為的時候。

在過去廿多年中教育工作者的職責有個極大的轉變；現在學校期望廣泛地為更多需要幫助的學生服務；此外，也大大地認為課業的安排也應該更符合學生的個別需求，且家庭教育也越來越被重視。學校生活在學童生活中所佔比重越來越大，使得學校對學生的管理更為專門化，教育工作者的職責也比以前加重。隨著社區需要，及家長對學校的期望，和教育職責的擴大，無可避免的將使教師和教育行政人員遭受壓力，並且措手不及於應付這些需求。因此，當學校社區工作人員證明了他們的專業訓練，可以提供學校需要的今天，教育行政人員不得不接受社區工作者的廣泛角色，也應樂於承認這個角色扮演的重大意義。因此，學校社區工作人員已成為社區工作的職責。