



社會工作師應認識之 社區概念與系統

李宗派

摘要

這篇文章將討論社會工作師應該認識之社區概念，社區組織結構，與社區系統理論，藉以協助社會工作師對其從事社會工作實務之環境與場所有所瞭解，以便擔任社區營造、社區組織、與社區改革之有效變遷媒介。第一段將討論社區之研究歷史。第二段將界定社區之意義，分為地緣之社區與興趣之社區。第三段將分析社區系統：分為社會系統理論、生態系統理論、權力與衝突之中心。第四段將說明虛擬社區或電腦傳達之社區。第五段將討論社區與社會工作實務。社會工作在社區中如何操作以促進社區功能與全民之社會與經濟正義。結論將建議所有社會工作師應學習認識現代之社區概念與分析社區之各種系統網絡，才能達成改革社區之使命。

關鍵字：社區、社會、興趣之社區、社會系統、生態系統、社會資本、社區權力、社區衝突、虛擬社區、電腦傳達之社區。

Abstract

This paper will discuss the basic concept of community and the systems existed in the community. The community is a context and settings for social worker to engage in professional practice. The first section will discuss the brief history of community study. The second section will define a community based upon a locality concept or a concept of interest. The third section will analyze the community systems based upon social system theory, ecological system theory, and a center of power and conflicts. The fourth section will explain the new concept of virtual community or the computer-mediated community. The fifth section will

discuss the relationships between community and social work practice. How to promote community functions and to enhance the social-economic justice for all people in community. Conclusion will suggest that all social workers should study the concepts and systems of community in order to achieve their mission of social reform and helping people in community.

Keywords: Gemeinschaft, Gesellschaft, Community of Interest, Social Systems, Ecological Systems, Social Capital, Community Power, Community Conflicts, Virtual Community, Computer-Mediated Community.

前言

社會工作專業之一個重要印記，就是認識人們在社區環境中生長與成熟。社區係許多社會體系中一個能夠接觸到人民生活與塑造個人與團體認同之系統。社區自社會工作實務操作以來，就是一個重要之研究焦點。社區係由許多社會系統，接觸到人民之生活，塑造他們個人與團體之認同形象。社會工作許多印記中之一個重點，就是要瞭解人們在整個社會環境中之前後關係、如何生長與成熟。嬰兒出生最先跟他們之家庭接觸，然後跟擴大家庭、延伸家庭，以及鄰居朋友，然後到地方社區。當人們生長與成熟，他們就學習對社區，社會之瞭解，發展出個人與社團之認同，透過人們組織之社團與協會來連接他們生命成長期之社區經驗 (Newman, 2005)。每一個社區之功能與特徵對個人之生長與生命機會，會有很重要之含意。

社區出現各種不同之面積大小、多元形態、社會安排、人口構造及地理特徵。社區由社會關係構成，變為社區生活之基礎，人們分享社區認知、共同興趣，連結

會員，將社區成員結合綑綁在一起，成為一個凝固之結合體。更進一步，社會關係與分享之認知超越凌駕時間、結構以及社區。有些社區係因為人際關係之性質，基於信仰分享、價值信念或共同興趣促成一體。這樣的社區，並不一定連接在一個單一地方或某一物質之結構。

社區是社會工作之環境與操作場所。在所有之社會工作實務與問題處遇中，不管對於直接服務，從事於微觀之社會工作方法而言，對於瞭解巨觀之環境，在哪兒觀察他們案主之生活、工作、可使用之資源、分析社區動力 (Community Power) 如何影響個人行為，那是很重要的。對於巨觀水平之社會工作而言，他們之實務要點放在社會政策、社區組織、方案計劃，以及社會行政。社區本身就是他們之中心工作，社區可同時是他們的標的 (Target)，也是他們之手段方法 (Vehicles)，用來發動人民參與、設計改善。改變社區中之重大社會問題，可改善許多人之生活環境 (Fellin, 2001b)。

壹、社區之歷史、人類結合或協會

討論社區之概念，通常都會應用德國社會學家，托尼斯(Ferdinand Tonnies)之理論。在 1800 年末期，哈里斯(Harris, 2001)他努力地敘述兩種人類之結合社團或協會很正常地存在於人群中，就是社區(Gemeinschaft)與社會(Gesellschaft)。前者係基於自然的、個人的、非正式的、面對面之社會互動關係。個人被接受，因為他們是人，並非他們做了些什麼工作。人與人之間之關係建立在情緒與感情，人們被別人辨識、認定、接受，係因為他們內在之品質。他們在社區中彼此認識，社會控制係非正式的，基於分享的習俗與信仰，社團關係之和諧，要比個人的目標與欲望重要。

托尼斯視這種社區關係反射在家庭、小社團，與傳統之社區。相對的社會(Gesellschaft)之關係特徵為理性的、自我興趣，更自然地設計，強調專業、分段的、切片的與分割的互動關係與社會互動。個人之利益興趣，超越社團之利益，人們彼此互動利用係為達到個人之目的。個人間之互動係為一個實用目標，常常基於某種形式之契約合同，社會團結係由一個更詳細分工的結果。社會控制變得更正式化。基於法律與規章，有正式之認可與制裁，可由司法機關執行。如果違反法規，人們就會被處罰。

托尼斯觀察到歐洲與美國之工業資本

主義興起後，尤其在 19 世紀末年，帶來了許多人類關係性質之主要轉變，有些人將生活價值放置在這些可選擇之人類互動形式。托尼斯建議社會代表一種更正面之人類關係。他觀察他們當作不同形式之人類組合，預期兩種組合、協會，都將變成現代社會生活永存之一部分。我們將這社區形態，視為一種人類互動之繼續目的，可使我們瞭解到社區係基於雙方面的，一方面是非正式之個人關係組成的，另一面是正式之制度性結構支持的，這兩面形成現代之新面貌。

貳、社區之定義

當社會工作師思考社區為一種社會環境與社會工作實務之操作場所時，他們應特別想到兩件事情：(a)社區是大家共享之物理空間與地理區域，(b)社區係基於共享之興趣與利益或認同，或是具有生活功能之地方。布魯格曼(Brueggmann, 2006)主張，力辯社區需要具體化才能存在。他指出社區必須可辨識為一個物理的(物質的)空間來象徵這個社區。而且社區之成員可分辨那一些人是社區內之成員，那一些人並不是這個社區之成員，這可能是一個地理區域。有明顯之地理界線，例如：城鄉、市鎮，有時候指著地理基礎之社區(locality)，這些社區之界限常常是政治、行政之單位，如市政府、都市規劃委員會，或是校區委員會。一個社區可能很具體化，有一個物質結構，例如：一家教會、一個娛樂俱樂部、一個高爾夫球場、一座

工會大樓，這些建築物本身就象徵一個社區之具體化。有些社區之成員，並不依靠這些共同之物質空間，這種社區被稱為利益或興趣之社區(Community of Interest)。他們一般來說，基於一套共同之興趣，共同之特徵，有聯合之會員，提供一個個人認同之基礎，例如：種族、民族、宗教、文化、社會階級、專業認同、性別取向，或共同利益。這些特徵都是形成興趣社區之基礎。因為這種社區係基於身分認同與個別興趣，會員本身會帶著“社區”移動。這種社區並不連結在一個地理區域。

興趣之社區有時候跟地域基礎之社區重疊。當一個居住地域，包括了高密度之人口族群，他們之個別認同跟一個或更多之興趣社團連結在一起，就會使很多人同屬於一個或更多之社區，有不同程度之認同、興趣與互動，也有多重屬性之附屬，也可視為一個人之個別化社區網絡，代表不同之地域基礎與興趣基礎之社區，將個人與其他人連結在一起，並擴大到一個更廣大之社會網絡(Pahl and Spencer, 2004)，辨識與評估這些個人的社區網絡，可以提供一個更完全之圖案，瞭解正式與非正式之社區協助系統。他們能夠提供社會工作師一個更全人化之瞭解社區之各種問題，分析他們案主所面對的，也可發展出更實際、更有效之治療計劃，可連接不同層次之人類互動，包括了微觀與巨觀之社會系統，(Rubin & Rubin, 2008)。

參、瞭解社區系統

當社區是社會工作師干預改變之重點，很自然地，社會工作師需要去瞭解社區本身與其相關之概念架構，社區基礎之實務操作需要社區理論，正如個人之干預治療模型需要人格理論與人類行為，需要專業理論與幹才。社會工作師必須先瞭解他們要改變之“單位”是什麼？個人、社團、機關組織，或是更複雜之社區。社區實務之干預方法係基於社區之特徵與特殊問題之範圍與性質，那就是社會工作師應認識之焦點，(Figueira-McDonough, 2001)。

就因社區性質之複雜與多樣性，沒有一個單獨之概念架構可提供一個適當之理論基礎來瞭解社區。克爾斯特與阿系曼(Kirst-Ashman, 2008)建議社區理論可視為一種思想為一連串之鏡片，透視鏡片，其焦點可放在社區之不同層面。每一片透視鏡片可反射出社區之不同面貌，社區之動力性質，社區如何影響其成員之實際生活，為了分析社區，我們可將其焦點放置在三個不同之概念架構，來幫助社會工作師去瞭解分析一個複雜之社區，也就是把社區當做(a)一個社會系統，(b)一個社會生態，(c)一個權力與衝突之中心磁場。

一、社區當作一個社會系統

總體系統理論在社會工作實務中，根深蒂固提供了一個有用的架構來分析與瞭解社區。總體系統理論假設一個系統是由多元互動之部分構成。有次序地彼此連結，而產生功能。更進一步各小系統是深留在大系統中。因此，提供一個架構來瞭解不同層次系統間之連接關係是很重要

的。例如：一個人可視為家庭系統之一個因素，或是親屬社團系統之一個因素，而親屬社團存在於一個社區，而一個社區存在於一個市、一個州、一個國家、一個社會。因此，分析一個系統遠景提供一個有用之理論架構，來瞭解社區的結構，還有結構因素結合在一起之過程。從這個觀點，一個社區係由一連串相關之部分或次級系統所構成。每一部分都有它的特別功能，為了形成社區，這些次級系統都為一個特別目的而存在。而這些部分彼此依賴、互賴，產生社區的結構。他們所執行完成之功能對社區之成員是有相關的。有一些功能係由社區之正式組織所執行，例如：學校、醫院、教會與公司等等。其他的功能係由非正式之社團所執行，例如：家庭、朋友、鄰居、同輩同伴，或其他社會網絡所提供。

在一本很古典之社區書籍，“在美國之社區”(The Community in America)，奧連(Roland Warren)抽取一些基本之社會系統觀念，來界定社區之意義；“社區是社會單位與系統之結合，來執行主要之社會功能，係對社會生活與地方社區相關之理念。”(Warren, 1978)。他描述五個主要之社會功能跟地方社區息息相關；生產—分配—消費，社會化、社會控制、社會參與，和社會彼此支持。

生產—分配—消費係指社區之經濟功能。人們在社區生活，他們必須能夠獲得日常生活所需要之貨物與各種服務，最基本之水準，就是要接近食物、居住，與衣服。但是還有更進一步之方法去獲得其他

貨物與服務，例如：交通、醫療保健、公用之水電設施，以及其他服務。不只是這些貨物與服務是可得到的、可利用的，人們必須要有資源（錢財）來購買這些貨物與服務。因此，就業機會、工資與貨物價碼跟社區之商業互動功能必須要有所瞭解。

社會化是一個學習過程，社區成員要學習正式的與非正式的社會規則、價值、習俗，與行為模式，也就是社區文化，它牽涉到經驗累積與知識之轉移，對於社區建設具有密切關係。透過這些過程社區成員對於社區之風俗習慣與文化加以社會化。有一個正式之次級系統，例如：學校、宗教組織，係為這個社會化過程之中心與媒介。但是非正式之次級系統，例如：家庭、朋友，與同輩社團，也同時會影響社會化之過程。

社會控制係指每一個社區，通常都有法規、習俗、行為標準。也有一些結構策略來保證社區成員之行為與社區期望一致，社會控制就是有關社區規範之執行，它指正式與非正式之過程，用於迫使個人遵循社區之規範。如果某些人不能夠或不願意遵行社區之期望，就施予處罰；如果再不遵守，這個人或這些人就由社區之權威單位加以處理，例如：警察、法院或其他執法機構來執行。但是許多社區中之次級系統，也提供社會控制功能，例如：家庭之管教、學校之訓導處罰、教會之教條訓誨，與社會服務機關之輔導與教誨。有時鄰居朋友之守望相助，也會產生警惕作用。

社會參與之功能產生在社區成員積極參與社區生活，這種活動常常透過許多正式與非正式之次級系統，例如：參與一個娛樂性之運動俱樂部、擔任社區之理事、投票參與、志工服務、協助難民收容所、賑濟無家可歸者、參與市政會議、參加學校之家長會、運動會，或是社區之各種慶典。

社區參與之機會幫助創造一個有動力的、有活力的公民社區，也讓社區成員建立個人之社會網絡，分享公益觀念與意見，建立一個社區之社會資本(Social Capital)。

彼此支持(Mutual Support)發生在社區成員面臨困難環境，超越他們之能力所能應付。當人們因為疾病變成殘障，面對失去至親之家人，或因自然災害失去財產，或因人為之戰爭，使社區遭到破壞，社區之成員就要動員起來，提供彼此之支持互助。傳統的彼此支持係由一個非正式之幫助網絡構成。由家庭、朋友或鄰居形成，但是今日都市環境之複雜，現代社會人口移動，顯示這些功能都由專業之正式次級系統來執行。事實上，這就是社會工作在社區中常常認同與扮演之角色。社區中之社會問題往往發生在社區結構或系統中的一個功能或更多功能失去作用。這些功能失去作用會影響到全社區或是社區中的一些次級社團。一個社會人口造形圈之調查指出，要獲得貨物與服務之能力，社會參與之機會，接近彼此支持與互助，每個社區各有不同管道。但是一個社區要發展社區之社會資本(Social Capital)，社會參與和

彼此支持特別重要。社會資本係指個人間之連結，互惠之習俗、誠實可信賴的品德，協助鄰居之習慣、各類公益之公民運動、社會團結與互利之合作關係(Putnam, 2000)。社會資本是一種社區的基本資源力量，對於社區整體與個人都是很重要之資產(Chaskin, George, Skylews & Guiltinan, 2006; Poortonga, 2006)。在很多社區中，具有很強大之社會資本，就很容易解決社區之集體問題，以及推動很高層次之社會功能，造福整個社區居民。另一方面，許多社區之社會資本極其有限與脆弱，人們常常感到掉入陷阱，被誘入圈套，缺乏力量，感到被剝削(Homan, 2008)。

社會工作師需要具備能力去嚴格地評估每一個社區內之次級系統，如何應付他們案主之需要，或是對付失敗之社會功能系統。一個社區評估之焦點應放在這些主要之生活功能，辨識社區需要與社區力量，幫助我們認識在什麼時候，正式之制度結構發揮功能來服務社區，什麼時候不產生作用，使社區居民失望。當我們瞭解正式與非正式之社區系統間之彼此關係與互動過程，我們就可辨識如何處理問題與干預問題之時間與地點，並使用何種策略來促進社區次級系統之變遷。

當社會系統觀點能夠幫助社會工作師瞭解社區成員之工作與生活實況，更進一步，社區評估必須放眼在變遷中之國家與地球之社會環境。衛爾(Weil, 2005)辨識一系列之主要轉變發生在國家與國際的層次，例如：地球化、私有企業化、社會安全網之破損等等，都深深影響到整個社

區，如何來執行它應操作的功能。許多企業家將具有生產能力之工廠外移到海外其他國家，立刻影響美國成爲一個消費之國家，而非生產之國家。有些社區被衝擊，很多工人失去工作機會與工業生產之機會。普通之旅遊與地球各地之人口遷移，促成傳染病之盛行。尤其是 HIV/AIDS, SARS, Avian Flu (愛滋病，撒斯，禽流感) 之流行。對於社區之保健系統與彼此支持系統增加許多壓力，還有快速之擴大電腦自動控制溝通，包括電腦部落格(Blogs)之使用，立刻之地球新聞轉播、手機電話系統與虛擬社區等等之現代科技現象，促成了“有選擇性”之社會化過程，也挑戰了老社區之信仰與價值，創造了新觀念與訊息之接近性，那是數年前所沒有的。另外，費雪兒與卡額(Fisher & Karger, 1997)注意到一個最有挑戰性之現象，就是社會工作面臨的，在現代社會之私有空間(Private Space)，代替了公共空間(Public Space)。人們不再遊覽公共空間之公園、圖書館、公共捷運，倒是喜歡棲息在他們自己之私人世界，(電腦世界)，這種現象使得社會工作師要從事營造社區、促進社會進步團結更爲困難(Fisher, 2005)。

二、社區當作一個生態系統

熱梅因與基他曼(Germain and Gitterman, 1980)曾協助社會工作界來推動社會科學理論中之生態學系統觀念。生態學理念係由生物學概念抽取出來的，他們強調人類與他們環境之交易關係有很重要之互動，可用來瞭解和解釋社區之動態、性質

(Germain, 1985)。這裡所使用之交易係指正常規則之交換關係，發生在社區之許多部分，每一部分都要給予並接受(give and take)跟別的部分具有共棲之關係，這個互賴之關係產生一種平衡狀態，在人口需要與環境之能力來滿足他們之生活需要。從這個觀點，一個健康之社區是一個所有各部分并合在一起，成爲一個團結系統。這個系統要適應環境之拘束(Constraints, Fellin, 2001 a)。

當社會系統觀點協助我們瞭解社區之人類組織，生態系統觀點則集中焦點在社區之空間組織，以及社會經濟之互動結果，尤其是人民之生活需求與貨物服務之分配情形。生態系統強調人口特徵之互相作用、人口數目、密度、差異，與物質環境、土地使用模式、服務之分配、社會環境之社會階級與階層之分布、社會經濟之生產技術、貨物之生產、服務、交通與溝通技術等等之關係。生態系統認識到社區之物理特徵常常帶有重要之社會意含。例如：一條公路、一條鐵路線、一條河川，甚至於一條特定之街道通過一個社區，都有很重要之意含。這些物理特徵都會影響社區之社會組織，影響個人與社團在這社區中之交互作用與互動關係。當這些物理特徵可以劃分社區之重要界線，他們也會代表有意義的、重要的、社會與心理界限。例如：種族社區之分野，對個人之自我認知、自我理解，以及次級社團之歸屬與整個社區之認同感，都有很大之影響。

生態系統之觀點能夠幫助社會工作師瞭解社區結構如何浮現在動態力學之過

程，例如：社區之競爭與支配、社區集權、集中精神、社區繼承和分離，隔離。社區競爭之概念在生態學觀點是很中心之研究課題。競爭指一個團體之行動掙扎要抵擋另一個團體來達成控制有限之社區資源。一個競爭之重要領域就是要得到與控制該社區之自然資源。例如：競爭獲得土地，在許多社區是常見的現象。某些社團掙扎要控制基本之土地來興建居住房屋，或商業中心之用途。但是，有的社團要爭取維護公共空間，用為公園與休閒爬坡之用途。競爭獲得社會資源，例如：提供貨物與服務之市場、選舉場所、就業機會、教育設施，或是保健系統常常跟社區之空間設計與社區之都市計劃連在一起。

透過競爭，一個社團或一套社會機關常常支配社區之其他社團，較有能力來爭取控制環境中之重要資源，允許這個社團達成一個較高之社會身分，在社區中與其他社團比較佔了較為優勢之地位(Fellin, 2001 a)。社區之支配成員常常住在社區最理想之地方，更重要的支配權也代表有更大方便獲得其他資源，例如：較好工作、較好學校、醫院設施、警察與防火保護。因為研究焦點放在競爭與支配。生態系統觀可幫助我們瞭解社區之階級結構，不公平之分配，對於稀有資源之控制，這些經常跟社區之社會階級有相關。在一個階級制度中，一個人之地位對他或她之生活品質，具有很重要的意含。飛林(Fellin, 2001 b)他指出人們獲利或受苦，係因為他們在社區之社會地位，透過不同之生活機會、就業機會，接近社會與物質資源與社會關

係之互動結果。這個觀點同時也幫助我們瞭解貨物與服務是如何在社區中分配。貨物與服務之分配可以拿來檢視，可沿著一個集中權力之繼續路線成為主要之社會經濟制度，集結資源在一個地方，這就稱為社區之集中權力。在大多數之都會地區，重要之服務機構，如銀行、交通、保健與人類服務，傳統上都集中在社區之鬧區(Downtown)，給予中央市區支配其他地方。最近因為資訊技術進步，人口族群開始由鬧區遷出到郊區，這樣主要之社區服務就被分散了。生態學觀點同時也幫助我們瞭解社區過程，對於人口移動與移民變遷之現象加以觀察。人口移動可發生在一種情形，就是當一個支配社團得到控制新地域與資源時，現有之弱勢居民就被迫遷出，例如：市中心之鄰居房屋價碼上昇了，現在之居民不能再住下去，就開始移動。有時候，人口遷移之發生是一種自然過程，稱為“社區繼承”(Community Succession)或居民之連續。

許多城市變為移民之進港點(Port of Entry)。新移民抵達時，常常搬到較差之鄰居地點，當他們工作得到資源時，就搬到較好之地點，其他新抵達之移民就住到他們搬出的地方。有時候社團分享共同的生活特徵，如：種族、社會階級，或宗教信仰，變為某一些社團之集中地。例如：洛杉磯或紐約市之華人街、或日本街、或小伊太利城等等。這種情況，使一些人很難再搬到其他地方，這個過程形成族群隔離(Ethnic Segregation)，趨向於隔離現象，個人與次級社團被大社區分隔離開了。

生態學觀點也抽出我們的注意力，在社區人口學特徵，注意人口特徵，例如：社會階級、種族、民族、性別、年齡、宗教，常常集合跨過整個社區，形成一個人口統計圖或社區特徵圖、地理資訊系統圖(Geographic Information System)，提供社會工作師一個很有力之工具來組織呈現資料，顯示重要社區特徵之空間分布(Hoefer, Hoefer, & Tobias, 1994)。美國人口統計局之資料，調查局之統一犯罪報告(Uniform Crime Reports)以及聯邦政府、州政府與地方機關均可提供很有用之資料，顯示人口之分佈、人口特徵、貨物服務之輸送、與社會問題之貧窮、犯罪、低水準之住屋。更進一步，透過一段時間之前後分析，會提供有用之洞察力、透視力，看出社區之人口發展與變遷，注意其動態過程，會提供有力的、清晰之形象，反射出社區競爭的過程、社區之集中權力、族群隔離與移民繼承之各種現象。生態學系統觀點可幫助社會工作師瞭解社區之社會環境與物質環境之關係，藉著檢驗巨觀層次之過程，例如：檢視社區之競爭、權力集中、社區繼承，與族群之隔離，我們可以理解社區之社會結構如何演變。對於社區之某些成員或次級社團如何歧視，使他們難以接近日常生活所需要之貨物與服務。同時，也可幫助我們設計社區服務之策略與方針。

三、社區當作權力與衝突之中心

雖然社會系統與生態學系統觀點提供有用之社區洞察力、透視力，使社會工作實務有個環境與場地來操作，但雙方面都

遭到批評，他們缺乏認識社區之衝突與權力之角色，會影響或決定社區成員之發展機會或被束縛拘束(Hardcastle, Wenocur & Powers, 1997; Hardina, 2002)。社會系統觀點係假設社區是一套次級系統所構成的，用來操作執行特殊功能，以滿足整個社區之生活需要。這些次級系統之行動，假設被協調、被整合，對整個社區有所裨益。但是我們不必看得太遠，在大多數之社區中，可發現對整個社區好的事情，不一定對所有社區成員都有好處。在社區中，不同利益社團之不同意係經常出現的。社區某一部分人之利益，有時候跟其他人之利益不一定相配的，而且產生衝突。有些團體要掙扎去達成他們之利益目的。這種利益團體衝突，有時候造成一種排斥現象，稱為 NIMBY (Not in My Back Yard) “不要在我的後院”。社區一部分居民動員反對在他們鄰居設立一些公益措施，例如：無業遊民收容所、精神病患之中途之家、廢物焚化爐，或是核子發電廠。這些措施可協助整個社區獲得就業機會及許多商業利益。但是，某一些人認為這些不是他們所希求的，就動員居民加以反對。再將焦點置放在社區過程，例如：競爭與支配、權力集中與族群隔離，還有移民繼承的課題。生態學系統認識到權力不同和社區資源之不平等分配，但是同時假設，那些競爭不成功的人必須找出方法來適應那些比較有權力的人，所創造出來之社區結構。但很少提到不同之利益團體，如何爭勝權力(Vie for Power)，或者那些缺乏力量來爭取權力之社團又將如何適應？或者採取那

些方法來改變社區？來爭取滿足他們之生活需要？社區係權力與衝突之中心觀點，將權力與政治力置放在前面來討論社區，分析社區，它假設衝突與變遷是大多數美國社區之中心特徵。

許多社區決策係有關社區面對面之抗爭與調解，那是有關理性之計劃，社團之協調合作(Hardcastle, Wenocur & Powers, 1997)。社區是許多競爭之社團所組成的，他們持續從事於衝突、爭取權力與控制稀少之資源。某些團體常常基於社會階級或種族因素，有較少機會獲得權力，必須繼續不斷地挑戰那些有權力的，才能得到社區資源，例如：就業機會、保健服務、房屋分配、警力與防火保護，以及教育機會。這個繼續不斷之衝突，會產生重要之壓力，來促使權力結構改變，得到社區資源與權力分配(Kirst-Ashman, 2008)。

社會衝突經常分為兩大類別，基於社會階級之不同，還有基於社團利益之不同。馬克斯(Karl Marx)德國之經濟學家與哲學家，自從 19 世紀就辯論社會分為兩個團體，一個接近財富與權力者和一個沒有財富與沒有權力之團體。前者控制生產貨物之工具與控制服務之分配；後者則被支配、被剝削，被少數特權階級所控制。資本主義系統不可避免地造成剝削與貧窮，產生階級衝突。因此，人們就要掙扎抵抗壓迫、鬥爭，爲了要獲得一個更公平之分配權力與社區資源(Clegg, 1989)。

一個小數特權團體不但控制生產手段，攏弄斷經濟，更進一步進入控制政治之領域。經濟權力轉變為政治權力，特別

是資本家之精銳、精英分子(elite)，使用他們龐大之經濟資源來支配政治劇場，並控制政府機關，反過來使用這些手段來促進加強他們之權力地位，使低階級的人們服從他們。從這個觀點，社會工作師會成為無意識的、不知不覺的參與者，來協助資本家精英支配低階級的人們。因為社會福利制度基本上是一個政府之功能，那些資本家精英控制政府機關，包括社會福利制度。社會工作師發現他們的工作係在加強執行現有存在之社會體制(Status Quo)，努力改變工作階級或貧窮人們之態度與行爲，支持資本家控制之經濟系統得到順利運作。(Burghardt & Fabricant, 1997)。

利益團體之衝突焦點出現在競爭價值(Competing Values)與社會團體間之不同利益。不像階級衝突，認為權力係集中在少數精英階級之手中。利益團體之衝突觀點認為權力係分散在問題本身，權力與問題連結在一起，並非社會階級所引起。從這個觀點，社會權力係分散在不同之社團與組織之間。因為社會問題或社區議題之轉變而改變權力，如果一個社團有能力來跟其他社團形成聯盟來支持他們之社會立場，就可以獲得權力，(Dahl, 1961.1967)。當一個社區之很多社團存在很大之差異，尤其在現代之美國社區經常出現，就成為政治問題。多數社團之決策過程，並非少數經濟權力精英能夠控制整個社區(Martinez-Brawley, 1995)。

視社區為一個權力與衝突之中心，可以幫助社會工作師評估一個社區之權力結構，還有他們之角色要成為社區改變之媒

介。社區之決策過程，是如何形成的。同時，可幫助社會工作師瞭解少數團體之被壓迫與被歧視之動態過程。這些少數團體或邊際族群，有他們之階級起源、種族因素、工作能力、年齡差別、性別、性愛取向。這種社區權力與衝突觀點，也可幫助社會工作師瞭解在社區中，那些有權力階層的人們，如何維護他們自己之身分地位與特權，並將社區問題重新建構(framing)組成、裝飾，不鼓勵一般平民與低階級社團站起來反對，或挑戰現有之社會體制與有權階級之身分地位(Rubin & Rubin, 2008)。

哈利那(Hardina, 2002)辯論，社會工作師之社區組織係要幫助被壓迫團體之成員來爭取權力，來增加他們接近決策權威之機會。最終目的是要給他們獲得工作、就業機會、教育機會、財政資源與其他社區建設資源。阿林斯基(Saul Alinsky)或許是美國最有名之社區組織專家，他很瞭解社區就是權力與衝突之中心。他瞭解那些沒有被解放、沒有自由的人們，永遠得不到接近權力的機會，沒有辦法控制他們之生活需要，除非他們能夠克服自己之冷漠(apaty)，漠不關心，要自主建立組織來挑戰現存之社會權力結構。他(Alinsky)努力來動員人民。透過教會、鄰居社團、勞工工會，來代表他們發出聲音，教導他們所需要的技巧，來界定共同之利益，建立彼此團結，挑戰現存之權力結構體制。他深深瞭解，只有透過這樣“人民之組織”，那些沒有權勢之人民，才能創造“一個合理之世界”，擁有尊嚴、和平與快樂，就

是一個新世界重視人類之價值，與重視文明之名義(Alinsky, 1969)。

要有能力與認識來瞭解社區權力與檢視社區衝突，還有面對面之對抗，這是社區生活一種很正常之活動。可以幫助社會工作師形成策略，來挑戰現存之社區權力結構，並建立營造那些不自由，或被壓迫人民之能力，來界定社區問題與改進社區之權力結構。

肆、虛擬社區(Virtual Community)

最近電子溝通技術之進步，促成一種新型社區之出現，稱為虛擬社區(Rheingold, 2000)，有時候稱為電腦傳達之社區(CMC)。一個虛擬社區是一個社會團體基本上透過電腦之溝通代替面對面之溝通，這些社區稱為虛擬。因為他們之操作功能，不必具有真正之物理空間接觸，而是在電腦上之空間操作(cyberspace) (Kollock & Smith, 1999)。

因為電腦傳達之社區係為最近之新現象，尚不清他們代表多大之古典型式之社區，或者他們基本上是一種新型之人類組合(Memmic, 2006)。在某些地方，一個虛擬社區與 Tonnie 所觀察的似乎一致，現代社會之人民移向社會型態(Gesellschaft)之人類組合。沙皮羅與巴里安(Shapiro and Varian, 1999)注意到，自從 1980 年代後，有一種實質的或實體的運動(Substantial Move)，向著較為彈性方式之團體會員，個人參與社團，一直經過再評估和再協調。人們今日常常屬於許多社區，(利益或

興趣導向的)。同時,存在不同程度之認同感與彼此互動。這種趨勢同時也很明顯地出現在最近之管理實務。現代之專業焦點置放在臨時之工作團隊,轉包承攬外在資源,時間彈性,工作安排之自動性與自主性(Herr, 2004)。

虛擬社區常常很大,他們的會員需要一個最低之共享因素或參考指標,大多數之會員係為目標導向的、臨時短暫的維持最低之團結力。他們最普遍之形式跟傳統之社區十分不同。但是電腦技術之進步,使他們之社區互動開始變化。虛擬溝通技術有可能帶來一些人們在一起,但他們不能夠,也不容易面對面相遇。因為地點距離,難以使他們接近,或是因為社區污名、個人恥辱。不過它有可能來聯合那些向來不發出聲音或被忽略之人群之聲音,創造一種新形機會,給予較廣大、寬闊之公民參與,使他們在公共政策論壇上辯論,參加社區決策之過程。為了這個可能性之實現,接近訊息與溝通技術,必須提供給社會所有之領域與階層。有一些人提出關心一個數字分割(digital divide)指出,這些有訊息與技術的人與這些沒有訊息,沒有技術的人之區別,如何解決?這反射一種新型之社會排棄與不平等。這個現象就像前世紀之種族與社會階級之排斥一樣,那麼嚴重(Lohmann & McNutt, 2005, Steyaert, 2002),那是很清楚的。這種新技術對於社會工作實務有很深遠之影響。有雙方面的,我們在社區所面臨之問題,還有我們所使用之策略,如何來對付這些問題。(Hicks & McNutt 2002, Menon & Brown,

2001; Quiero- Tajalle; McNutt & Campbell, 2003; Scheoch, 1999)。

伍、社區與社會工作實務

自從社會工作成為一門專業開始,社會結構與過程之知識已變為社會工作知識體系之中心課題。歷史上,社區一直是社會工作實務之環境與操作場所。社會工作成為一門專業係出現在 20 世紀初期。正當一個極大之社會變遷發生在歐洲與美國,就是引進資本主義之經濟體制。早期之社會工作開拓者,努力從事於移民安置運動,推進慈善組織社團,對於急迫之社會變遷要有所反應,尤其對工業化之結果,市鎮之改變性質,人口由農村遷入都市,新移民潮由歐洲湧進美國。瑪丁呢慈與不勞利(Martinez- Brawley 1995)指出,在很多方面,社會工作當作一門專業,係變成制度化之反應,要在工業化之世界環境來照顧那些弱勢之人民。它的目的,在於應付自然社區之解體。

今日社會工作師在後工業時代面臨的問題,並不比前世紀出現之問題簡單,並不好應付。社會工作在今日之社會變遷,必須很快抓住時代潮流之脈動,瞭解大量地球經濟資源之轉移、私人化領域之資加、大公司與國家利益之整頓、轉移,國家聯盟之成立、訊息與溝通技術之顯著變遷,這些都代表重要與不同之挑戰,也對社會工作師有一番專業之提醒作用(Midgley, 2007; Rihter, 2005; Weil, 2005)。這個現代之地球環境應該喚醒社會工作師

必須注視到他們生存之地方社區、州政府，甚至於整個國家之環境，來分析社區問題、瞭解社會問題之性質與範圍，才能夠處理他們案主面臨之社會經濟與社會心理問題。同時，堅持他們一向要從事社會改革之使命，促進全民之社會與經濟之正義方針。

結 論

社區有具體形態與抽象系統之概念，

從事社區工作與服務人群之社會工作師應該學習認識社區形態與功能，並能夠分析社區之系統理論，應用於實際之社區問題與社區改革工程。提出具體建議，營造社區共識，推動社區改革，達成社會與經濟之正義，使社區居民都能獲得安康樂利之生活。

（本文作者現為長堤加州大學社會工作學系終身榮譽教授、實踐大學高雄校區休產系講座教授）

參考文獻

- Abbott, E. (1937). Some American pioneers in social welfare: Select documents with editorial notes. Chicago: University of Chicago Press.
- Addams, J. (1910). Twenty years at Hull House. New York: Macmillan.
- Addams, J. (1930). The second twenty years at Hull House. New York: Macmillan.
- Alinsky, S.D. (1969). Reveille for radicals. New York: Vintage Books.
- Association of Community Organization and Social Administration (ACOSA). (2007) Retrieved January 6, 2007, from <http://www.acosa.org>
- Austin, D.M. (2002). Human services management: Organizational leadership in social work practice. New York: Columbia University Press.
- Bradshaw, T. K. (2006). Theories of poverty and anti-poverty programs in community development. RPRC Working Paper No. 06-05. Rural Poverty Research Center, Columbia, Missouri. Retrieved September 25, 2007, from <http://www.nprconline.org>
- Brueggemann, W.G. The Practice of Macro Social Work (3rd ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Burghardt, S., & Fabricant, M. (1987). Radical Social Work. In A. Minihan (Ed.), The encyclopedia of social work (18th ed., pp.455-462). Silver Springs, MD: National Association of Social Workers.
- Castelloe, P., & Gamble, D.N. (2005). Participatory methods in community practice: Popular education and participatory rural appraisal. In M. Weil (Ed.), The handbook of community

- practice (pp. 261-275). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Center for Participatory change (CPC). (2007). Center for Participatory Change Web site. Retrieved December 28, 2006, from <http://www.cpcwnc.org>
- Chaskin, R. J., Goerge, R. M., Skyles, A., & Guiltinan, S. (2006). Measuring social capital: Exploration in community-research partnership. *Journal of Community Psychology*, 35(4), 489-514.
- Clegg, S.R. (1989). *Framework of Power*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dahl, R. (1961). *Who governs? Democracy and power in an American city*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Dahl, R. (1967). *Pluralist democracy in the United States: Conflict and consent*. Chicago: Rand-McNally.
- Elleman, D. (2006). *Helping people help themselves: From the World Bank to an alternative philosophy of development assistance*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Fellin, P. (2001a), *The community and the social worker* (3rd ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Fellin, P. (2001b). *Understanding American communities*. In J. Rothman, J.L. Erlich, & J.E. Tropman (Eds.), *Strategies of community intervention* (6th ed.). Itasca, Illinois: F.E. Peacock.
- Figueria-McDonough, J. (2001). *Community analysis and praxis: Toward a grounded civil society*. Philadelphia: Brunner-Routledge.
- Finn, J. L., & Jacobson, M. (2008). *Just practice : A social justice approach to social work* (2nd ed.). Peosta, IA: Eddie Bowers Publishing.
- Fisher, R. (2005). History, context, and emerging issues for community practice. In M. Weil (Ed.), *The handbook of community practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fisher, R., & Karger, H.J. (1997). *Social work and community in a private world*. White Plain, NY: Longman.
- Germain, C. B. (1985). The place of community work within an ecological approach to social work practice. In S.H. Taylor & R.W. Roberts (Eds.), *Theory and practice of community social work*. New York: Columbia University Press.
- Germain, C., & Gitterman, A. (1980). *The life model of social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Hardcastle, D.A., Wenocur, S., & Powers, P.R. (1997). *Community practice: Theories and skills for social workers*. New York: Oxford University Press.
- Hardina, D. (2002). *Analytical skills for community organization practice*. New York: Co-

- lumbia University Press.
- Harris, J. (Ed.). (2001). *Tonnies: Community and civil society*. New York: Cambridge University Press.
- Hawken, P. (2007). *Blessed unrest: How the largest movement in the world came into being and why no one saw it coming*. New York: Viking.
- Herr, J.M. (2004, January). Trends in management: Observations of a SIG manager, *Intercom*, 1, 14-15.
- Hick, S., & McNutt, J.G. (Eds.). (2002). *Advocacy and activism on the Internet: Perspectives from community organization and social policy*. Chicago: Lyceum Books.
- Hofer, R.A., Hofer, R.M., & Tobias, R.A. (1994). Geographic information systems and human services. *Journal of Community Practice*, 1(3), 113-128.
- Homan, M.S. (2008). *Promoting community change: Making it happen in the real world*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Johnson, B. S. (2007). *Becoming an effective policy advocate: From policy practice to social justice* (5th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Kollock, P., & Smith, M. (Eds.). (1999). *Communities in cyber-space*. London: Routledge Press.
- Lohmann, R.A., & McNutt, J. (2005). Practice in the electronic community. In M. Weil (Ed.), *The handbook of community practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Martinez-Brawley, E.E. (1995). Community. In *The encyclopedia of social work* (19th ed., pp. 539-548). Silver Springs, MD: National Association of Social Workers.
- Memmi, D. (2006). The nature of virtual communities. *AI & Society*, 20, 288-300.
- Menon, G. M., & Brown, N.K. (Eds.). (2001). *Going the distance: Use of technology in human services education*. New York: The Haworth Press.
- Midgley, J. (2007). Global inequality, power and the unipolar world. *International Social Work*, 50(5), 613-626.
- Mizrahi, Terry, & Davis, Larry E., (2008). *The Encyclopedia of Social Work* (20th Edition). NASW and Oxford University Press. Pp. 347-381. Silver Spring, MD.
- Newman, D. (2005). *Sociology: Exploring the architecture of everyday life*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Pahl, R., & Spencer, L. (2004). Personal communities: Not simply families of "fate or choice." *Current Sociology*, 52(2), 199-221.
- PICO National Network: *Unlocking the power of people*. (2007). Retrieved January 15, 2007,

- from <http://www.piconetwork.org>
- Poortinga, W. (2006). Social relations or social capital? Individual and community health effects of bonding social capital. *Social Science & Medicine*, 63, 255-270.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Quiero-Tajalli, I., McNutt, J. G., & Campbell, C. (2003). International social and economic justice, social work and on-line advocacy. *International Social Work*, 46(2), 149-161.
- Rheingold, H. (2000). *The virtual community*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Rihter, L. (2005). Globalization and its effects on pluralism in welfare states. *Social Development Issues* 27(1), 25-34.
- Rubin, H.J., & Rubin, I.S. (2008). *Community organization and development* (4th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Schoech, D. (1999). *Human services technology: Understanding, designing, and implementing computer and Internet applications in the social services*. New York: Haworth.
- Shapiro, C., & Varian, H. R. (1999). *Informational rules: A strategic guide to the network economy*. Cambridge, MA: Harvard Business School.
- Steyaert, J. (2002). Inequality and the digital divide: Myths and realities. In S.F. Hick & J.G. McNutt (Eds.), *Advocacy, activism, and the Internet: Community organization and social policy* (pp. 199-211). Chicago, Illinois: Lyceum Books.
- United Nations Development Program (UNDP). (1990-2007). *Human development report from the years 1990-2008*. New York: Oxford University Press.
- Warren, R.L. (1978). *The community in America* (3rd ed.). Lanham, MD: University Press of America.
- Weil, M. (2005). Introduction: Context and challenges for 21st century communities. In M. Weil (Ed.), *The handbook of community practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.