

評鑑委員的建議意見（八）

內政部社區評鑑心得

張德永
國立臺灣師範大學社會教育學系副教授

在烈日酷暑中，我們一群關心社區的專業伙伴們在黃副主任和田科長的帶領之下，在99年夏天的7月、8月間，分別訪視了基隆市等7個縣市政府，以及其所屬的20個代表性社區。在緊湊的行程中，我們很快地聽完簡報、翻閱社區檔案等資料，訪問社區人士並與社區人士交換意見，並且也參觀一些社區的設施和特色成果，最後並與社區人士進行座談與觀念交流。從其中，筆者看到很多社區工作者展現了活潑氣象與投入工作的熱情；筆者也聽到很多社區工作者的酸甜苦辣；當然，也一起和社區伙伴們編織了一些社區發展的美麗願景（不管這些願景是抽象不可及的，還是只是一點小小的夢想）。總體來說，雖然感覺此次的社區評鑑行程有些緊湊，但是，筆者對臺灣社區的印象因此更加深刻，覺得臺灣的社區充滿了多元活潑的氣象，熱誠、用心和社區意識的凝聚，成為臺灣各縣市社區共同的特色之一。當筆者在教導社區工作相關課程時，即使會引用西方社會的一些理論，但對本土的社區發展也有更多瞭解和信心，以下是個人的一些心得，提供給大家參考。

就從事社區工作的教育工作者來說，個人覺得臺灣社區發展工作有以下幾項特色和重點：

一、社區的基本課題離不開生活、生存與學習：

很多社區的事務和工作，基本上都要掌握有關社區民眾基本的食、衣、住、行等各方面的需求來推動，並且在提升生活品質，創造產業條件的過程中，也要能夠彼此學習，透過人與人、人與組織的溝通與教育方案的設計，甚至以有組織的非正式學習課程，帶領社區成員逐步邁向新的方向與發展目標。無論是福利社區化、社區總體營造和社區創新相關議題，都離不開以人為本的社區精神，也脫離不了社區基本生活的需求，更重要的是能激起社區人士的反省與學習，讓社區在步步發展的過程中，可以有清楚明確的方向，並以社區大多數人的福利為宗旨，開拓社區永續生存與發展的大道。

二、社區意識與社會資本是社區非常重要的發展條件：

很多社區之所以可以發展起來，都是因為社區發展協會幹部能夠激起社區民眾的熱情和團結合作的意識所引發的。由於這些意識，社區民眾因此非常重視社團的參與、情感的連結、信任感的建立，甚至是互助互惠的交流互動，進一步也增長了社區的社會資本，使得社區在整體社會、文化、經濟、教育等各方面的發展都有明顯的提升。社區意識進一步凝結成社區行動之後，當然就累積了越來越多的社會資本，使得社區在諸多統合的資源條件中，逐步發展出自己的特色方向。雖然免不了社區會有一些利益上的衝突或爭論，但是，終究還是要回歸共同利益之社區的建立，使得社區走向穩健的和諧發展之路。

三、社區人才的培養是社區發展的重要關鍵：

在參觀訪視的諸多社區中，筆者發現社區人才非常多元，各種才藝條件的人士分散在社區的各個角落中。在推動相關方案活動的時候，如何透過講師的培訓、志工的帶領，以及社區人士的點、線、面相互連結與組織，就顯得非常重要了。特別是社區中有些人擅長「文」的，有些人專精「武」的，如果配合得好，社區就會一片祥和、欣欣向榮；如果配合得不好，社區就難免美中不足，或者根本是欲振乏力，帶動不起來了。一般來說，在社區發展協會中，理事長和總幹事通常是非常重要的兩個角色，他們兩個人的觀念和帶領策略非常重要。其次是如何善用志工，帶領不同專長的志工為社區工作一起努力，也是非常重要的，這些人乃是社區的核心人士。當然，也要注意人才培養的持續性，很多社區目前績效表現不錯，但是，高齡化的現象頗嚴重，人才斷層和年輕一代參與得不夠踴躍，使得社區雖好，但也存在一些隱憂，這乃是諸多社區發展協會領導人應該多多深思和努力改善的地方。

四、政府部門對社區營造的觀念和作法要正確：

今日政府是強調效率管理的政府，需要掌握事情處理的訣竅，而不是每一件事都悶著頭做，結果沒有一件事情是完全得到民眾滿意的，甚至正如有一句話所說的「不做不錯、少做少錯、多做多錯」，縣市政府的社區主管特別應該格除此種觀念。基本上，縣市政府主管社區組織的單位，應該掌握的社區管理原則和策略有：1.抓住核心管理法規，確定工作重點；2.建立資訊管理系統，發展溝通平台；3.善用社區幹部，發揮社區彼此觀摩學習和互助的精神；4.鼓勵社區彼此對話，引進適度公部門資源。

五、民間社團要善用社區總體營造的理念與方法：

一般社區中的個人若是每一件事情都得要自己來做，那就會成為一盤散沙，凡是都會做不好、做不多、做不久。因為可能很多「個人」都要重複前人的失敗經驗，或者比前人的成就還要差距更遠，結果浪費掉很多時間和精力，到頭來，社區中的個人沒有進步，整個社區也沒有成長。因此，透過有資源、有組織的社區團體，社區中的很多人都可以因此得到成長機會，並從社區工作中領悟到「人我共好」的社區主義精神，共同合作、共同思考、共同創造、共同行動、共同學習，以發揮社區的三品精神（品質、品德、品味），共創個人、團體和社區三贏的條件。

在高齡化、少子化的時代中，臺灣社會出現的老化問題與世代之間人才斷層現象在諸多社區中都可以發現；在經濟發展、資訊科技普及化的現代社會中，臺灣社會所出現的城鄉差距和資訊落差、貧富不均等問題在諸多社區中也可以略窺一二，身為知識份子和社區工作者，個人希望有更多時間深入社區、瞭解社區、關心社區，甚至協助社區，但是，這些仍然是不夠的，重要的是希望政府部門應該更積極的推動社區總體營造政策，鼓勵民間社團組織參與公共事務；而民間社團組織則要從自身反思做起，透過人力資源的訓練與管理品質的提升，帶動社區整體的發展，協助社區尋找自己的認同與定位，開展社區永續生存之道。

發表於：「99年度社區發展工作績效評鑑報告」頁45-47