

研究論文

社區工作者核心能力之探討： 專業社會工作者之經驗與觀點

鄭如雅

財團法人勵馨社會福利基金會社工員、
靜宜大學社會工作與兒少福利學系碩士

李易駿*

靜宜大學社會工作與兒少福利學系副教授

收稿日期：2010 年 10 月 27 日，接受刊登日期：2011 年 1 月 14 日

* 通訊作者，李易駿：靜宜大學社會工作與兒少福利學系副教授，E-mail: yjlee@pu.edu.tw。

中文摘要

社區工作是社會工作的三大工作方法之一。從歷史事實來看，在 1970 年代以後，社區工作的發展未能如個案工作、團體工作般有明顯的專精化發展。但在 1990 年代以後的經濟全球化時代中，包括台灣在內的各國政府，乃致力推動針對落後及沒落地區的振興政策，社區成為新時代的社會政策主題之一。進而激發專業教育者投入對社區工作教育的討論。又核心專業能力內涵乃專業教育設計中首要釐清之議題，而有探討的必要性與急迫性。

本研究以具專業背景、實際投入社區提供服務之專業社區工作者為對象進行訪談，依據受訪者的實際工作經驗，歸納出彼等對社區工作核心專業能力的判斷。本研究發現：專業社區工作者認為提供專業服務中所需具備的能力，包括：認識社區及與社區建立關係；對社區情況進行評估判斷；組織的能力；與社區居民團體協力；資源統合的能力；行政能力，以及與自省與成長的能力。而在專業教育方面，專業社區工作者認為價值與態度的培養；實務技巧；及體系性的課程規劃是專業教育中所必須重視的。作者歸納研究結果，希冀可以有助於專業人才教育與訓練設計，以及發展社區工作實務教育的參考。

關鍵字：社區工作、專業社區工作者、核心專業能力

The Core Competences of Professional Community Workers: An Explorative Research of Taiwan

Zu-ya Zheng

MSW, Garden of Hope Foundation,

Yih-jiunn LEE*

Associate Professor,

Dept. of Social Work & Child Welfare, Providence University

Abstract

Community work is categorized as one of three main professional methods of social work. In the history of community work development, community work has not developed gradually as well as case work and group work in 70s, it is underdeveloped. Till 90s, facing the attacking from economic globalization, governments are making efforts to help the underdeveloped and downgrade communities by community work. Community work gets much attention in this decade. The further focuses are what the core competences are and whether professional community work education could provide full training for community social workers in their practical field. To care for the focus above, this research explores what the core competences should be in the practical field in Taiwan. By theoretical sampling, four professional community workers are interviewed to explore what the core competency they take in their profession service. Based on interviewees' opinion, the findings are as follows: 1. Seven core competences which include 'understanding community and building relationship', 'assessment', 'organizing', 'resources collecting and managing', 'administration', 'introspecting and learning' are generalized and highlighted. 2. 'Professional value and attitude', 'practical skills' and 'systematic course' are highlighted by interviewees for professional education. Bases

* Correspondence Author, E-mail: yjlee@pu.edu.tw .

4 台灣社區工作與社區研究學刊

on research findings, several professional education issues are discussed in this papaper.

**Keywords : Community Work, Professional Community Worker,
Core Competences**

壹、前言

社區發展與社區工作常被視為是相同或可相互替代的概念，但是二者間尚有不同。「社區發展」被普遍運用乃係二次大戰以後，聯合國藉此作為協助亞非國家重建的策略。聯合國將「社區發展」界定為一種過程，由人民以自己的努力與政府當局聯合一致，以改善經濟、社會、文化環境（徐震，2008）。而所謂的「社區工作」是一種專業的助人方法，以社區為對象的社會工作介入過程，它透過組織社區居民參與與集體行動，去釐清社區需要，合力解決社區問題，改善生活環境及素質（甘炳光等，1996）。顯然，「社區發展」相較於「社區工作」更可視為是政府的一種施政計畫，而未必以外來專家的協助為要件。反之，「社區工作」不但是一種工作方法，其更強調外來專家的進駐，到需要協助的社區中進行專業性的協助與服務。當然，社區工作與社區發展也可以是一體兩面的結合，即在社區發展的政策架構中，透過專業助人者以社區工作的方法，協助社區居民推動社區發展的政策。事實上，這樣的政策－專業者／專業方法的組合，正是聯合國推動社區發展的策略，也是各國（如英國）社區發展與社區工作的發展主軸。

台灣的社區發展政策及計畫雖早在 1965 年即存在，但是當時對基礎工程建設有優先的迫切需要，以及在社會環境的限制下，並沒有依循聯合國的建議派出社會工作者提供專業性的協助¹。乃是透過國民義務勞動制度²、透過由上而下的威權動員、以及由鄉鎮公所行政人員提供行政輔導，並結合對社區組織幹部（居民）的各種研習訓練以培養社區發展的人力，來推動社區發展工作。雖然，到了 1980 年代以後，政府的指導重心由基礎工程轉向居民的組織動員及志願服務，並於 1991 年的《社區發展綱要》中將社區組織的性質，由社會

¹ 在 1980 年代中期開始推行社會工作員制度之初，協助社區理事會推動社區發展工作亦是縣市社工員職務內容的一部分，但 1991 年將社區理事會改為社區發展協會之後，縣市社工員即不再負擔此一工作。即社工員兼辦輔導社區組織工作的期間，不過短暫的五、六年。

² 國民義務勞動法於 1979 年廢止。

運動、動員式的社區理事會改為人民團體的社區發展協會。藉由政府行政指導方式而進行的動員，雖未能達到紮根性的組織居民及形成社區居民的凝聚，然尚能呈現藉由育樂活動以動員居民的表面效果，也一直僅停留在育樂活動的表面動員。

到了 1990 年代開始再次透過社區組織，大力推動社區型的施政計畫，但社區組織在欠缺專業者協助的情況中，多仍停留在辦理「社區型活動」，未能體現社區發展（或社區營造）所期待的由下而上、居民凝聚的核心精神。對於這種困境，有不少關心社區發展的學者紛紛對此一現象提出討論與建言（林勝義，1994；林振春，1994；曾華源，2002；劉弘煌，2007）。而在眾多社區發展的困境中，除了對政府政策的檢視外，專業人力不足³、甚至協助社區組織提供輔導人員並未具充足的專業知識，也是一個重要的原因（李易駿，2008）。

相對於社區發展是一種國家的政策，社區工作是一種專業工作方法與服務。1939 年的全美社會工作會議通過蘭尼報告（The Lane Report），將社區組織方法（社區工作）認定為社會工作第三個方法⁴，即社區工作是專業者用以協助弱勢者（社區）的專業方法。但是，社區工作雖被認為是社會工作的三大方法之一，但相對於個案工作與團體工作而言，其知識、方法、技術乃是相對地低度發展（李易駿，2008）。即作為專業助人方法的社區工作，其核心專業能力內容並未被適當的發展。

然而，在近年的經濟全球化的環境中，即弱勢社區受到經濟全球化的攻擊下，世界主要國家紛紛致力透過促進沒落地區及落後地區再發展，以補救經濟全球化的惡果。在此一波潮流中，以社區為中心的施政再度成為各國政府社會政策的一環。在此背景中，藉由專業社區工作者協助社區居民實踐互助，與達成政策計畫乃是被期待的。進而在西方的學術界中再興起如何協助弱勢社區進

³ 由專業者提供持續性的專業協助以推動社區發展的情況在台灣並不普遍，要等到 1990 年代以後，台灣出現幾個致力動社區營造之非營利團體，乃明顯出現社區工作者透過「蹲點」的方式，為社區組織與居民提供專業協助。

⁴ 美國的社會工作界習慣使用「社區組織」，英國則使用「社區工作」的名稱，二者間雖小有差異，但多數的情況下是互通使用（林萬億，2006）。在此，為與個案工作、團體工作相對稱，使用社區工作的名稱。

行改變，及有關社區工作專業技能的討論與出版。

而有關台灣的社區工作，從歷史與專業環境的脈絡來看，台灣的社區工作環境，大致上存在著歷史遺跡與專業低度發展的糾結，而二者間又存在著相互的影響。即一方面，雖然政策上宣稱推動專業協助結合民眾合作的社區發展，但所謂的專家協助的工作模式在 1990 年代以前卻幾乎不存。而專家未能進入社區提供協助，固然與社區發展被引導為透過行政指導、動員居民方式運作有關，同時亦與「專業助人者」專業人力、專業訓練欠系統有關。而當前社區性施政受到全球性的重視，並期待透過專業者協助以進行地區重建再造之際，更突顯探析專業社區工作教育內容的必要性與急迫性，而專業教育內容又以專業活動與核心能力探討為必要。

易言之，有關社區工作者該具備哪些能力，而可以用以協助社區仍是一個值得探究的議題。即有必要對社區工作者的核心專業能力予以探析。特別具成熟專業技能之專業工作者的經驗有值得優先參酌的價值。簡言之，本研究之目的有三：1.探析具專業能力之社區工作者，在提供社區工作專業協助中之核心專業能力。2.歸納實務性專業社區工作者對社區工作者專業教育的看法。3.依據研究結果，對於社區工作專業教育提出建議，以利教育規劃能回應實務性的專業需求。

基於進一步認識本文的問題意識與問題脈絡，則有必要對台灣的社區工作專業教育概況、社區工作專業能力的特性，及探討專業能力的方法予以檢視，以作為發展本文探討社區工作者核心專業能力的基礎。

貳、文獻探討

一、我國社區工作教育的發展

專業教育之目的乃在培養該項專業之人才。亦即，對於社區工作專業者之

能力探討，必須對專業教育的情況有適當的認識。就台灣的社區工作教育發展來看，雖然，在社會工作發展的初始階段中（1970年代以前），社區工作及相關課程並不被視為是社會工作教育中的核心課程，「社區組織與社區發展」課程到1965年才出現（莫藜藜，2007）。但是，台灣的社會工作實務是以社區發展為中心的。在1970年代中期，即台灣爭取聯合國經費援助、台灣省推動《社區發展十年計畫》期間，在政府大力推動社區發展計畫的情況下，社區發展提供社會工作、特別是社區發展與社區組織等課程的實務學習場域。進而社區工作課程也在此脈絡下成為被關注的焦點。並在以規劃社會工作教育的課程為目標而三次召開的「全國社會工作教學會議」（1964-71年）中，將「社區組織與社區發展」（或社區工作）列入為社會工作專業教育的必修課程。

而在1980年代中，因各種新興的社會福利需求日益擴張，以個人及家庭為單位、病理及治療觀點的社會工作成為主要的焦點，以社區為對象的專業服務與教育，呈現被邊緣化的情況（Ramanathan & Link, 2006）。同樣的，台灣的社區工作及專業教育亦同時在社會環境變遷、國際專業潮流發展下，並未與個案工作、團體工作有明顯的發展。

到了1990年代以後，在全球性的社區熱潮中，以社區為單元的施政計畫與專業服務再次受到重視。不少大專院校亦新設與社區有關的專業教育（如文化創意、休閒文化）。此一同時，社會工作領域的學者亦進一步分析大學開授社區工作（及相關）課程的情況（沙依仁，2002；徐震，2005；卓春英，2008；李易駿、鄭如雅，2010）。綜合歸納學者們對社區工作課程的分析，可以發現各大學院校開授社區工作課程的特色：1.多數學校將社區工作課程名稱定為「社區工作」或「社區組織與社區發展」；2.課程為一學期三個學分的設計為主（亦有部分為一學年四個學分）。3.不少學校開始規劃社區工作的系列學程設計（如靜宜、長榮）及開授進階選修課程，如：社區權力與結構（社區團體動力專題）、社區照顧（社區健康營造）、社區發展實務、溝通與談判、社區藝術、國際社區工作和社區工作方案實習等，顯示出社區工作在學術領域中逐漸朝專精化發展。4.在大學部及研究所階段，皆可看出台灣社區工作教學逐漸

朝向與實務接軌的趨勢。雖然社區工作領域漸出現更進階的課程，但在與同為社會工作三大方法的個案工作與團體工作相比較之下，社區相關課程仍是相對單薄的，而突顯了社區工作在教學位置上是相對弱勢的。

學者們除了探析專業課程組合外，亦有研究者對基礎必修的核心課程—「社區工作（社區組織與社區發展）授課內涵進行探討。李易駿、鄭如雅（2008）對各大學院校社會工作相關學系的「社區工作」（96 學年度）課程設計進行分析，發現：1.在課程體系上，此一課程以三學分為普遍的安排設計；2.多數被授課教師採納的單元以社區工作「實務」主題為主；3.但對「實務技巧」主題的選擇則是分歧的；4.多數授課教師藉由「教學活動」以貼近社區情境，但是其設計的大不同，而突顯出在教學上未能提供學生模擬演練機會的限制。5.授課教師們雖然努力進行實務性的課程設計，但是，對實務技巧的教授內容尙未有高度的共識。該研究進一步指出，這些課程設計，似仍未必可以協助學生對於社區工作專業能力有概略的輪廓。

綜上，吾人可以發現，在社區工作作為一種專業方法的教學中，雖然單一課程設計仍是多數學校的規劃，但授課教師已發現面對實務工作上的現實需要，而有重視實務教學的情況。此外，更有學校發展更進階的課程，以及發展出體系性課程，說明了教育者不但重視專業社區工作之能力，且已付諸教育實踐行動。

二、社區工作的專業內涵

（一）社會工作的專業內涵

社區工作被視為是社會工作三種助人方法之一，而與社會工作分享相同的專業特性。台灣在 1997 年開始國家社會工作師考試制度之後，社會工作被認為建立了專業權威與社區認可，完成符合專業要求的要素，成為被社會認可的

專業⁵。作為一門專業，社會工作者的專業能力係以價值、知識、技巧作為三大基石 (Vass, 1996; O'Hagan, 1996)。社會工作專業活動乃立基於「價值」之上，藉由「知識」進行批判分析，再不斷反省所提供之介入服務「技巧」。

Rokeach (1973) 將「價值」定義為：「一種持久的信念，對個人而言，是對特定行為或終極狀態的偏好，而認為應優先於另外的他種行為或終極狀態。」而李宗派 (2003) 則認為在社會工作中的價值，是指一種信仰，一種優先，一種假設，人們所渴望的實現的良善。社會工作價值是指一套專屬社會工作者持有的偏好概念，並且將之作為從事社會工作行動上的判準，社會工作價值亦即實務工作上的指南 (Zastrow, 1996; Reamer, 2000)。

對於社會工作價值內涵，常以美國社會工作專業人員協會 (The National Association of Social Workers; NASW) 在社會工作實務分類準則 (Standards for the Classification of Social Work Practice) 中所提出的內涵為參準。其包括：重視社會中的每一個人；尊重與案主關係的保密性；改變社會以滿足社會的需要；專業關係中不涉及私人情感；願意將知識與技巧提供給他人；尊重個人與團體的差異；協助案主發展自助的能力；即使感到挫折，也堅持為案主的利益考量；堅持社會正義，以及為所有社會成員的經濟、物質與心理福祉而努力；堅持個人行為與專業行為符合高的規範標準。又 NASW 於 1996 年發表倫理守則，再次提列社會工作的六項核心價值，包括：服務；社會正義；人的尊嚴與價值；人際關係的重要性；廉正與能力 (Barker, 1991b: 246; Reamer, 2000)。

知識亦是社會工作者提供專業服務之基礎，也是必須具備的能力。Vass (1996) 認為社會工作者需具備三種知識基礎：「關於案主經驗與脈絡的知識」，如社會學、社會問題及社會政策、心理學、反歧視的實務工作；「幫助工作者訂定有效處遇計畫的知識」，如理論與模式、社會工作處遇方法、社會工作的處遇流程；「與工作相關的法律、政策、程序與組織脈絡的相關知識」，如

⁵ Greenwood (1957) 所指稱的專業五要件 (理論體系；專業權威；社區認可；倫理守則；專業文化) 是最常為台灣社工界常引用的專業標準，也是努力的目標。而社工師執照考試－社區認可，被認為是最後一項。此後，社會工作即廣泛地被認為是專業。

立法、政策與程序、組織脈絡。

美國社會工作教育協會（Council on Social Work Education; CSWE）明列社會工作者必須接受三個基本知識課程（群）：「價值與倫理」、「多樣性」、「處在風險中的人群」（林萬億，2000）。Howe（2002）亦提出社會工作的五項關鍵的知識：「觀察」，意指它告訴我們什麼，我們看到什麼；「描述」，它提供了一個概念性的詞彙和框架幫助我們記錄下來；「解釋」，表明不同意見，將盡可能的提供此一事件的因果關係；「預測」，它表明會發生什麼事情；「干預」，它表明可以採取何種措施帶來的變化。簡言之，社會工作乃根據工作環境特質、目標問題、服務對象或角色的設定不同，而運用專業知識進行情境分析，及據以提出服務計畫與提供專業服務。

而所謂的「技巧」，一般被認為是一種技術性的專業技能，也是一種有效運用知識來展現工作才能的能力；也被指稱為是把知識與價值予結合運用，將其轉換成行動，以回應需求（林萬億，2006）。Trevithick（2005）認為社會工作的技巧包括：了解人們的技巧；傳達、聆聽與評估的技巧；介入的技巧；提供協助與指導方針的技巧；充權、協商和參與的技巧；專業能力和責信。

萬育維（2001）則指出：在社會工作之專業服務過程中，即在於實踐各種社會工作的技巧：「建立專業關係」；「識別及界定問題」；「評估問題、爭議與需要」；「設定目標」；「收集及分析相關資料」；「探究可選擇之解決方法」；「形成仲裁干預之計畫」；「執行與檢視仲裁計畫」；「評估仲裁結果」；「終結仲裁」。

（二）社區工作專業內涵

社區工作立基於社會工作專業中的專業方法，其專業能力亦以價值、知識與技術為基石。並在與社會工作共享的價值、知識與技術中，有其偏重的價值信念、知識與技術。社區工作者亦遵循社會工作價值，並作為行為判別之準則。這些價值至少包括：服務、社會正義、人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正與能力。實務上，社區工作者乃將知識與價值結合運用，成為社區工作者應具備之基本技巧。

胡文龍、林香生認為社區工作者所應遵循的價值觀包含：重視人的尊嚴和價值；堅持朝向正義的努力；制度性改變取向的助人機制；民主；群眾參與；互助與社區關懷；附有社會責任（甘炳光等，1996）。另外，蘇景輝（2004）認為社區工作者的價值觀有下列四項：「人有其尊嚴和價值」；「人要互助並具社會責任」；「民主與參與」；「社會正義」。同樣地，黃源協（2008）亦強調社區發展的價值，包括：「社會正義」；「參與」；「公平」；「合作」；「環境正義」。顯然地，社區工作者的價值信仰，乃在遵循著社會工作對人的尊重與關懷的基本信念外，更是透過一種助人機制，強調促進人們參與民主，以及學習和互助合作的過程，共同負起生存環境的社會責任，以達成社會正義。

在專業知識方面，Warren（1979）將社區工作者所需的專業知識區分為「分析社區的知識」與「改變、促使社區變遷的知識」。Warren（1979）進一步說明「分析社區的知識」：價值與價值取向分析、族群團體研究、志願性組織、組織理論、權力結構理論、社會階層化理論、社區（發展）歷程、系統理論、社會問題的結構觀、社會服務結構、投入評估研究、特定的區域研究。而所謂改變社區的知識，則有以下幾個面向：有關資源管理、資源運用的知識；有關組織行為與組織合作的知識；有關衝突管理的知識；有關動員、激勵與領導的知識；有關方案及計畫評估的知識（李易駿，2008）。同樣的，李易駿（2008）將社區工作的知識歸納為三類：「分析及認識社區的知識」；「組織社區居民與社區組織間協同運作的知識與技巧」及「推行社區型方案的知識與技巧」。

社區工作一般被認為係指與人們一起工作，針對他們的需求或關心的議題發展出一套工作方案，共同來參與行動（Payne, 2002）。社區工作者如同社會工作者一般，多被期待為服務對象帶來改變，即社區工作者的專業知識多聚焦於改變社區的知識，如：解決社會問題、倡議等。

至於社區工作中的「技巧」，Payne（2002）認為社區工作者應具備以下技巧：參與；評估；研究；團體工作；協商；溝通；資源管理；運用資源；紀錄；監督與評估。整體而言，社區工作者是在個人、團體與組織間工作，進行社區內的評估，也包含著在社區中進行行動研究，並且透過社區發展脈絡、溝通、

資源盤查等，將其記錄下來，實行社區工作。甘炳光等人（1996）亦認為社區工作實務技巧分為五個部分（28 項技巧），包括：「分析社區的技巧」；「關係建立與維繫技巧」；「組織的技巧」；「議會政治的技巧」；「行政技巧」。

林蘭因等人（2004）則在其服務行動的實際經驗中，歸納出社區工作者的三部分專業工作技巧：1.行動歷程：外展行動中的規劃，包括：社區評估、資源拜訪、說明會與計畫設計、評估方面工作等；2.專業工作技巧，包含有：社區評估、資源互動記錄、建立關係的技巧、倡導的技巧、活動設計及參與技巧、充權的技巧；3.資源連結策略：動員內部資源、連結社區現存資源。

李易駿（2008）則綜合多數學者對社區技巧的看法，歸納出十一項社區工作的實務技巧，包括：與認識社區有關的「社區歷史資料之整理及紀錄」、「發現與分析事實的技巧」；與社區內組織互動有關的「提高社區居民的認識與互動」、「溝通與討論技巧」、「建立社會網絡和志願服務」、「增進不同福利機構間的合作」、「試圖促使教育並與社區成為較密切且較平等的關係」；與方案有關的「蒐集評估社區資源與需求」、「引導社區參與、提出行動方案」；與行動有關的「促使社區居民有參與社區之意願」、「質問、直接行動、談判及解決等衝突的技巧」。

（三）小結

綜合而言，社區工作如同社會工作般，其專業能力乃係由價值、知識、技巧所共同融合而成，且共享社會工作的價值、知識與技術。不可否認的，有關社區工作或社會工作的價值、知識與技術之討論，多來自專業團體之規範或資深專業者將其內隱知識外顯化，而來自研究歸納或驗證的知識較少。亦即，依循這些價值、知識與技術所延伸的能力探討，將有相當大的變異可能；以及，在知識累積程度相對不足的情況下，研究者的研究設計有保留較大彈性之必要。

三、社區工作者核心能力之探求

(一) 核心能力研究

「核心能力」(core competency) 乙詞包括了「核心」及「能力」二個概念。「competency」除譯為能力外，亦有以職能、才能、知能稱之（林文政、龐寶璽，2003）。Griffiths and King（1985）針對「competencies」提出了操作型的定義：「一個人的一般知識、技能或態度，是透過績效所展現的有效行為」。「competency」概念與專業能力所強調的價值、知識、技巧具有相通之處。而「核心」則具有策略選擇之意涵。進而「核心能力」(core competency) 概念乃強調專業領域中的策略性、關鍵性能力之意，即工作者在工作場域時所具備的關鍵性價值、知識、技巧之總合。

國內學者在 1990 年代後也針對「核心能力」進行討論。李聲吼（1997）將「核心能力」定義為：用以執行某種特定工作時所具備的關鍵能力。簡言之，「核心能力」係指經由個人整合價值、知識和技巧所能展現的行為結果，並有助於從事工作時，協助提升該組織的工作目標，或可提升工作者在工作上的績效表現。其蘊含著核心能力的建立，將可協助工作者與組織達成某些功效。

近年來，專業人員的核心能力亦漸受重視而有研究者投入，包括以警察人員、政府採購專業人員、圖書館人員、電機人員、建築人員為對象，進行專業人員核心能力之探究（黃柏燊，2003；林寬仁，2007；林鳳儀，2002；方明陽，2003；朱筆顯，2003）。而在社會福利方面，則有研究者對醫務社工員之核心能力進行探討（柯智慧，2004）。

(二) 社會工作者核心專業能力

社會工作的專業能力是經由社會工作的專業價值、知識與技巧三大基石所建立的，然而，核心能力的意涵指涉的是該項能力是會隨著時代的變遷而有所轉變。進言之，社會工作者之核心專業能力不但須具備通才基礎能力外，更應符合環境，面對來自社會的挑戰。亦即，透過教育的養成來提升工作者的核心專業能力。

前英國社會工作教育訓練中央委員會（CCETSW）曾列出社會工作的六項核心能力，包含：（一）溝通與參與（communicate and engage）；（二）促進與使能（promote and enable）；（三）評估與計畫（assess and plan）；（四）干預與提供服務（intervene and provide service）；（五）與機構的合作（working with organization）；（六）發展專業能力（develop professional competence）。此六項核心能力係以「價值」、「知識」與「技巧」三者為中心並相互影響，這些能力不但蘊含著社會工作的關鍵性主題、理論與方法，亦為英國中央社會工作教育和訓練局認定合格社會工作人員的標準依據（Vass, 1996）。

（三）社區工作者之核心能力

在此社區政策計畫受到重視之際，亦開始有研究者關心社區工作者的核心能力。李易駿、鄭如雅（2010）以績優社區之社區組織幹部 168 人為對象，利用自編問卷進行調查訪問，以探求推動社區發展之成功人士對推動社區發展所需之能力的看法。該研究發現：大致上，受訪的績優幹部認同「參與與溝通」、「促進與使能」、「評估與計畫」、「干預與提供服務」、「與機構合作」和「發展專業能力」六種專業能力在推動社區工作中的重要性。而六種能力中以「參與與溝通」乃被認為是最重要的，而「與機構合作」則相對上被社區幹部們認為較不重要。

雖然，推動社區工作所需之能力已受到關心。不過，李易駿與鄭如雅（2010）的研究，乃以社區組織之幹部為對象。這些社區組織之幹部尚屬志願服務者，而非接受適當的專業教育，亦非專業助人者。此等研究發現或能提供專業教育參酌，但在受訪者之特性上，仍未能直接符合專業者之特色。

（四）核心能力的探究方法

在核心能力日益受關注之際，核心能力的探究方法亦受關注。Dubois（1993）即對探討核心能力的方法提出討論，其並指出「工作能力評鑑法」為

最基本的探究策略⁶。所謂的「工作能力評鑑法」，其作法乃是：採用嚴謹的、經驗性的研究程序，運用關鍵事件訪談技術，針對卓越和一般績效者進行訪談，藉以能夠區辨卓越和一般績效者的工作能力為何，一旦界定出這些關鍵能力之後，再結合其他工作要素，將能建構出工作能力模式（Dubois, 1993）。

簡言之，透過某一職務的卓越者和一般績效者作為探討對象，進而歸納出關鍵性的能力。「工作能力評鑑法」亦被視為是整合工作者與工作之整合性觀點。此法乃是針對工作情境中的個人進行分析研究，在整個研究進行過程中，並不事先預設有效執行工作者需具備何種特質，而是完全由開放性行為事件中的訪談過程，以界定出高工作績效者所應具備的特質（Spencer and Spence, 1993）。

四、小結

從本節對相關文獻的檢視，可以獲得一些有助於進行本研究之設計的啓示：第一、雖然專業社區工作者在台灣尚不多見，但已日益重要。又各大學亦已漸重視社區工作課程及朝向體系化課群（或學程）發展。第二、社區工作作為社會工作的助人方法之一，即與社會工作有相同的專業特性架構。進而，在專業能力的探討時，專業團體所建議的6種核心能力（溝通與參與、促進與使能、評估與計畫、干預與提供服務、與機構的合作、發展專業能力）有參酌的價值與必要；同時，亦同樣呈現價值、知識與技術交互融合的情況，三者無法截然區分。第三、在核心能力的探討上，所謂的「工作能力評鑑法」有其優先運用的理由，即可以該對象專業中的優秀者為對象，以其專業活動內容為依據，以探求歸納所謂的核心能力，且「工作能力評鑑法」也在幾個專業領域中被運用以探討專業活動乃核心能力，但在社區工作領域中未有被運用。第四、綜合而言，在社區工作之價值、知識與技術交互融合的情況中，以及藉由工作

⁶ Dubois (1993) 提出五種建構工作能力模式，包括：工作能力評鑑法；修正的工作能力評鑑法；一般模式複製法；量身訂作式一般性模式方法；以及彈性工作能力模式法。

者在工作內容作為探析核心能力的特性中，所進行之研究，或將出現並不直接以「能力」作為討論之中心，而以「任務」、「專業活動」內容為主。

參、研究方法

本文探討專業社區工作者的核心專業能力，以及社區工作專業教育議題。所謂的「工作能力評鑑法」是值得採用的參考架構。此法乃以該對象專業中的優秀者為對象，即以專業者為對象。在台灣的社區發展實務中，由居民志工幹部是社區發展的主要人力，但性質乃屬志願服務而非狹義的工作職務活動，又彼等所推行的乃是社區發展⁷工作，而非專業者扮演重要角色的社區工作專業活動。進而在選樣上選擇接受完整專業社會工作教育，且以社區工作為主要專業活動內容並達一段期間者為對象。

又由於專業社區工作者的核心能力議題尚欠缺體系性的研究，以及研究者關注於專業社區工作者在實務上的主觀經驗與看法，符合探索性的研究特質，適用於質性「半結構式的訪談」(semistructured interviews)策略。為使研究能更貼近於現象的真實性以達到研究目的，在研究對象的選取上，採立意取樣(purposive sampling)進行之。在綜合台灣的社區工作專業服務實況下，設計立意選樣策：以從事社區工作的年資達一年以上的工作經驗，並受過社會工作相關科系之高等專業教育者為對象。經廣泛徵求受訪者，最後有 4 位專業社區工作者符合本研究的研究對象（請見表一）。

在研究進行中，先依據研究目的並在參酌相關文獻資料後，研擬出訪談大綱。並透過 E-mail 與受訪者進行聯繫，並提供研究目的與訪談大綱予受訪者。在受訪者了解研究議題及同意後進行訪談。訪談自 2009 年 4 月至 12 月進行，

⁷ 當然，台灣的社區發展工作有其獨特的歷史背景，而與強調專業助人者角色的社區工作有所不同。讀者如果關心於在地社區幹部對推動社區發展之實務工作能力的看法，可另參考「李易駿、鄭如雅（2010），實務社區工作者核心專業能力之初探」。

每次訪談時間約進行一小時至兩小時之間。在徵求受訪者同意下，進行訪談錄音，再依據錄音資料謄寫為逐字稿。

在資料分析上，以錄音後的逐字稿為基礎材料，進行登錄等初步整理，再進行系統化與條理化的處理。在登錄方面，以大寫英文字母取代研究對象的真實姓名（A：代表第一位受訪者；B：代表第二位受訪者），再加入訪談次數和逐字稿的頁碼，如：A-01-06，即為引用的段落是出自於受訪者 A 的第一次訪談稿第六頁的地方。另外，研究者謹記且遵守志願參與、告知後同意、匿名性與保密原則等研究倫理。

表 1. 訪談對象資料

編號	學/經歷	選擇受訪者理由
A	社會工作學系碩士、 社會福利學系博士生	任職專案輔導機構 7 年，多次受縣市政府與社區邀請協助參與社區培力計畫工作。
B	社會工作學學士、 人力資源與知識管理 碩士	任職專案輔導機構約 1 年半，多次受縣市政府與社區邀請協助參與社區培力計畫工作。
C	社會福利碩士， 曾為某學會助理/區域性 秘書	任職專案輔導機構約 2 年，主要負責協助社區組織辦理培訓課程，以及參與政府培力社區計畫方案。
D	社會工作碩士、 社會工作學系博士生	持續於某社區進行社區工作約 10 年。

肆、訪談結果分析

完成訪談及資料整理後，依研究目的及關心的議題，進行資料彙整與歸納，所獲致結果如下，分專業服務中所需的能力、對專業者養成的看法二大部

分。

一、提供專業服務中所需的能力

針對專業社區工作者在提供服務時，依工作內容，歸納出認識社區及與社區建立關係；對社區情況進行評估判斷；組織的能力；與社區居民團體協力；資源統合的能力；行政能力，以及與自省與成長的能力七項所需要具備的能力來因應專業服務工作上的需求。

(一) 認識社區及與社區建立關係

在認識社區及與社區建立關係的能力中，可以發現專業社區工作者透過以下幾種方式來展現，包括：藉由社區相關資訊來認識社區；提供訊息；參與活動；使用社區習慣之語言。

1. 藉由社區相關資訊來認識社區

專業社區工作者在進入或協助社區前的準備工作通常會先對社區進行概略的了解，如：透過政府的系統，搜尋社區的基本資料，包括：人口狀況、地理位置以及從團體組織的基本運作狀況來認識社區目前的發展情形。

「我會做的準備大概就是去了解那個地方的某一些基本資料，比如說：他們的人口狀況、地理位置，大概就是這個樣子。」(A-2-3)

「那我去聊的時候，我就會先問他社區的一點概況，就是比較組織性的，例如：他們社區的組織狀況，或者會務運作狀況，他們的人有多少，這種都是很具體的一些東西。」(C-1-14)

2. 建立關係的方式

專業社區工作者認為與社區建立關係是一項重要的事情。而主動提供社區新的資訊、參與社區辦理的活動及使用社區民眾習慣的語言皆是助人者使用的

方式，也透過這些的互動來維持彼此的關係。

(1) 訊息的提供

「跟社區建立關係是一定要的呀！不管你是做什麼案子呀！你一定要和社區建立關係。...像我們平常跟社區，我們如果知道有一些好的訊息，我們都會隨時傳遞給社區，那這個可能不在我們被規範的業務裡面，可是這也是我們平常跟他們建立關係的一種方式。」 (A-2-5)

(2) 參與活動

「...就是有些像社區他們會辦一些活動，那如果當天我們儘可能有空，我們其實都會出席，會去給他們鼓勵，就是去參與他們的活動，我們還蠻常的。」 (A-2-5)

(3) 使用習慣語言

「...就是你在社區要變得要很會跟人家打成一片，就是習慣使用它們的語言，因為，我覺得社區的語言跟公部門是不一樣的。」 (B-1-6)

(二) 對社區情況進行評估判斷

在對社區情況進行評估判斷的能力中，可以發現專業社區工作者在三種情況下會對社區進行評估，分別為：對社區預備要執行的方案進行預估；針對社區議題能有整體性的評析與服務成效的評量。

1. 對社區預備要執行的方案進行評斷

專業社區工作者在與社區居民研擬方案時，為使方案後續能順利推行，要能提醒居民方案所需要使用到的資源、進行的方法等。因此，社區工作者需對要執行的工作所需資源擁有事前認知與判斷的能力。

「可能就是看他們是執行什麼樣的方案吧！然後就是跟他們討論你在執行方案的時候有什麼要注意的事情。例如：你在辦活動之前，你要怎麼宣傳？或是你需不需要招募志工？那你需要找哪些單位跟你合作？那你應該怎麼去邀請別人跟你合作？對！」(A-2-5)

2.對社區議題有整體性的評析

專業社區工作者認為在協助社區的過程，專業社區工作者應該對所服務的社區要能擁有自己評斷的觀點。無論是對在社區裡面所要推行的方案或社區的整體發展性是如何，其可能帶來什麼樣的影響與改變，或許社區工作者本身要有能力去思考與判斷的。

「就是對於你服務的這個社區，你可能要可以有一些自己的看法跟分析。...就是在社區裡面的推動，我們有什麼樣整體性的看法？我覺得這種東西就是也要可以思考啦！」(A-1-8)

3.對服務成效的評估

專業社區工作者會在提供服務之後，會透過詢問服務對象（社區）的意見或回饋等方式，依照所提供服務的內涵作檢討與評估，再進行修改，以作為下次提供服務內容的參考。

「或者是說是我們在前一年結案的時候，我們會把社區再約出來，再針對我們今年的計畫案看看他們有沒有什麼回饋，或者是我們有沒有需要再改進的地方，那透過他們的意見，做為我們明年度的計畫提案的一個參考資料。」(B-1-3)

(三) 組織的能力

專業社區工作者認為從在事社區工作中，具備如何將零散的人事物組織

起來的能力是非常重要的。對於從事社區工作時皆需要一群人來共同工作，即需要將人組織起來一起工作；而對於要完成的工作則需要有許多資源的進駐或幫忙，即為事務的組織。

「那我覺得在社區工作也是一樣，...你在社區裡面不管你關心的是什麼...可是基本上，你要去執行跟去做這些議題，去關注這些議題，那個焦點還是在人，也是人在做這個議題，所以，我覺得怎麼...怎麼做組織工作，做人的組織工作。」(A-1-6)

「我覺得另外一個還蠻重要的能力是組織的能力。」...「整個...我覺得從頭到尾，就是在組織他們促使他們如何去工作。」(B-1-7)

「第一個組織的能力。你怎麼樣將一盤散沙組織起來。另一個是人的組織，人的組織是你怎麼樣把一群人聚在一起，做要做的事情，你要做的事情有哪些，是不是也要去列出來；那第三個就是把這些人聚在一起之後，可能還會有附屬組織，組織和組織之間的橫向連結。」(C-1-11)

(四) 與社區居民團體協力

在與社區居民團體協力的能力中，可以發現專業社區工作者藉著從居民生活的經驗做連接，促使居民對社區產生關心，或操作簡易的方案、辦理培訓課程、帶領團體進行觀摩、持續性給予支持與陪伴及討論與溝通的方式，來培力社區成長自己的能力。

1. 與居民生活經驗做連結

專業社區工作者在培力社區的過程中，運用的方式是將要發展的議題與社區（居民）的生活做相關的連結以引起居民的注意與好奇，讓居民發現社區裡有些改變正在這裡發生。

「怎麼去帶進社區喔？我覺得就是要引發大家的共識或關心。...我覺得你必須要能夠去判斷跟這個議題如果這個議題，以社區的層次來講的話，跟他們之間相關聯的那個點，可能的點會是什麼？」 (A-1-10)

2.由簡易的方案入手，建立社區自信心

專業社區工作者認為讓社區先從容易、成功的經驗開始著手是一種比較恰當的方式，因為，有好的成功經驗才能讓社區建立起信心，也才能讓他們有持續做下去、面對問題的勇氣。

「...去了解我們要從哪個地方開始著手，或是，現在開始做什麼樣的事情是他們可能比較成功的，或是會有好的經驗的。...因為我總是覺得要讓他們有好的經驗才能讓他們持續下去，不是一開始就是挫折的經驗。」

(A-2-1)

3.辦理培訓課程

專業社區工作者會協助政府單位辦理社區的培訓計畫。培訓計畫的內容，除了政府單位既有的規定外，社區工作者還是希望能安排較符合社區期待的課程，以滿足社區的真正需求。

「培訓的部份的話，可能就是...我會比較覺得它比較像是一個活動。我去規劃一個活動，然後讓他們來參加。」 (B-1-2)

4.帶領團體進行觀摩

專業社區工作者也常運用觀摩其他社區的方式讓協助的社區有新的學習與刺激。而如何讓社區有效的學習則需透過社區工作者在觀摩過程中的帶領。帶領除了在行程上的安排外，也包括動態的團體活動進行與靜態的工作心得交流。

「阿你怎麼去帶領一群人聽著你講話，或者是你怎麼帶領一群人去別的社區去觀摩，阿那整個行程就是你必須要去規劃安排的。這個是跟一般工作經驗是不一樣的。」(B-1-15)

「對...觀摩是最好的那個，可是，觀摩的行前教育很重要，就是在車上或是觀摩之前，就會特別跟他們講說：我們看的社區是什麼什麼，那你們的心態是怎樣的...那回來的時候才做分享。」(C-1-8)

5.持續性給予支持與陪伴

參與社區工作對居民來說是件辛苦且不容易的事情。專業社區工作者常扮演鼓勵與支持的角色。

「我覺得...支持吧！就是他們有需求，有疑問的時候，它可能有一個人可以問。...對！我會這樣覺得...因為你就是要成就他想要做的事情嘛！」
(A-2-12)

6.討論與溝通

專業社區工作者在與社區進行討論時，運用設計提問、提出回應、協調衝突、適時轉換應對方式與判斷話語的涵義，來與社區居民溝通合作。

(1) 設計提問

「再來就是，我們要跟他們討論什麼樣的問題。所以，可能會經過設計的一些討論，來跟他們討論，再看會產出什麼樣的結果，可是那可能就不一定了。」(A-2-3)

(2) 提出回應

「我們可能一個題目做討論，那個結果是什麼，是我們不會知道的，可

是，你要能夠在那個結果出現的時候，可以給他們回應，你覺得你看到他們為什麼有這樣的結果的原因是什麼。」(A-2-13)

(3) 協調衝突

「那要不然就是，很多時候你參加社區的會議，或者是一些組織的討論的時候，都會有人唱反調，就是他可能會有一些衝突，或者一些言語上的不愉快的出現，那我覺得那都是你在那個環境你要能夠處理的。」

(A-2-13)

(4) 適時轉換應對方式

「就是你在社區要變得要很會跟人家打成一片，就是習慣使用它們的語言，因為，我覺得社區的語言跟公部門是不一樣的。就等於你面對不同的人就是要不同的應對方式。」(B-1-13)

(5) 判斷話語的涵義

「就變成說，你在社區裡面要好好的去判斷到底什麼是真？什麼是假？有時候有是一門學問。...那因為我們每天的工作就是跟人溝通，所以，你的協商的能力，或者應該是說溝通的能力應該要很好，最好要學一些心理學，要讀心阿～哈。」(C-1-10)

(五) 資源統合的能力

在資源統合的能力中，可以發現專業社區工作者要能認識社區相關政策的資源、將其他資源與社區需求做適切連結、建立起與其他社區之間的合作管道及跨領域開發新資源的能力。

1. 認識社區相關政策的資源

認識政府有關社區的方案是專業社區工作者常需要去累積與更新的工作項目之一。由於社區居民會希望透過社區工作者來獲得這些資訊，而專業社區工作者也可在吸收這些資訊後轉發給社區知道，形成一種協助社區獲取資源的方式之一。

「那比如說：有哪些資源，這一定是我們自己要去做功課的、要去熟記的，那社區來問我們的時候，我們就可以很快的跟他們討論這個是什麼樣的東西；那或者是說：我們在跟社區討論的時候，他們想做這個做那個，那我們就可以告訴他們講說：那政府現在的政策是什麼。」 (A-2-12)

2. 將其他資源與社區需求做適切連結

專業社區工作者提及協助社區很重要的能力就是將外在資源引介給社區。專業社區工作者如同資源與社區的媒合者，社區可透過助人專業者來獲取資源，專業社區工作者協助社區使用到更多的資源。

「你關注的議題，目前的法令是什麼？大家怎麼討論它？或是在你關注的議題上，除了我可以給你這些基礎的資料，那我可不可以介紹你，可以幫助你，回答你這個問題的人，對！我覺得這個就還蠻重要的。」 (A-1-7)

「其實，不光是社區他們之間，其實，因為我們在接觸不同計畫案，會認識到各部會有哪些計畫案可以提，那我們在這個社區，我們就會跟他們提說：今年有哪些計畫案快要出來了，那你們可以去討論一下，你們社區要不要提。那我們就會告知他們這些資訊。」 (B-1-12)

3. 建立起與其他社區之間的合作管道

專業社區工作者由於知悉許多不同社區的發展環境與特色，如同服務窗口，藉此發揮媒介的功能，將社區的資源與其他社區的資源連結起來，進而促進社區之間的交流，共同成長。

「其實，同時也是在引介資源給他，讓它可以認識其他的社區，然後透過他們彼此互相的學習，促成他們成長。」(B-1-12)

4.跨領域搜尋新資源的能力

方案執行前需要很多資源的進駐與配合。專業社區工作者認為身為專業社區工作者要能夠主動積極的找尋新的社會資源來提供給社區，幫助社區能因應不同的問題。

「我覺得要很會找資源和搜尋。恩...它包括說你自己有沒有跨領域的能力，就是跨領域的能力。因為我覺得...而且我覺得有沒有能力，還包括你自己願不願意在這個事情阿！我覺得我也可以跟社區直接講說：我不知道。」(A-1-7)

「你要同時不斷的去涉略到其他不同的東西，那你願意去涉略嗎？不然，其實，你就只能跟他們說你就去投內政部的案子，因為那個我們最熟嘛！」(B-1-9)

(六) 行政能力

專業社區工作者的工作項目之一即為處理及協助社區的需求。其中，行政事務方面常是社區遭遇到的困難，進而呈現出專業社區工作者也需在行政處理的能力上有所具備。包括：工作計畫書的撰寫；檔案資料的管理；簡報內容的製作與報告；基礎會計運算；認識政府對人民團體的相關運作辦法及規定。

1.工作計畫書的撰寫

撰寫工作計畫書是社區申請經費來源的方式之一，也是推行活動前幫助居民能有條理的進行工作事務的準備方式，因此，專業社區工作者常需輔導社區居民撰寫計畫書，進而突顯出撰寫計畫書是一項從事社區工作所需具備的重要能力。

「嗯嗯！另外，還有我覺得很重要的是計畫書撰寫的能力！我覺得這個很重要，因為以前在唸書的時候，你會覺得說這個東西沒有想像中的重要，就是會有一堂課會有老師教你怎麼寫方案。」(B-1-3)

2. 檔案資料的管理

專業社區工作者除了輔導居民撰寫工作計畫書之外，有時也需協助社區居民進行書面資料的管理，進而呈現出專業社區工作者也需具備書面檔案管理的能力。

「那他們比較需要的輔導都會是書面資料的協助，那我會覺得我把自己的角色是把自己定位在協助他們怎麼去檔案資料管理，怎麼去做好這件事。」(B-1-12)

3. 簡報內容的製作與報告

專業社區工作者因應社區的需求，其中，協助教導社區製作簡報與報告簡報內容是社區常遭遇的問題，進而呈現出專業社區工作者也需具備製作簡報與報告的能力。

「對...除了這個計畫書之外，然後就是簡報，因為有一些案子是需要去做簡報的，提案需要簡報，包括簡報怎麼製作，你到時候該怎麼陳述，對你的案子會比較有力，因為有些人講到最後都會失焦。」(C-1-6)

4.基礎會計運算

專業社區工作者認為會計核銷的運算也是工作者要會的能力之一。

「我覺得還要會會計，就是你要去算那些數字、核銷阿！你要很清楚這些，至少你要有數字概念。不要分不出來一百萬和一千萬，他可能都覺得差不多。」(C-1-10)

5.認識政府對人民團體的相關運作辦法及規定

專業社區工作者在協助社區時，常被詢問到會務、財務等政府的相關規定；縣市政府也在辦理社區培訓時讓社區來認知這些規定。因而，專業社區工作者需對會務規定的行政事務有所認識與了解。

「像我們自己就會去看人民團體的財務處理辦法，什麼辦法呀！這些的規定是什麼。因為我們不會去介入他們，但是，他們有可能遇到問題的時候會來問我們，所以，我們還是要了解。」(A-2-5)

「恩...有的是有關會務，教他們去...，他們可能對協會的運作完全不熟悉或不了解，所以，我們就是...他們有的甚至不知道多久要開一次會，可能是教他們怎麼去開會、開會怎麼去做資料、或者是多久開一次會，然後他們要核銷怎麼去黏憑證，像這種有時候是還蠻瑣碎的事情。」
(B-1-2)

(七) 自省及成長

專業社區工作者認為助人者本身的自省與成長的能力亦是需要具備的，包括：吸收新的專業知能與對工作保持反省。

1.吸收新的專業知能

專業社區工作者認為自己要能持續進修與學習新的社區工作知識，因為社

區不斷的求進步，而自己卻沒有新增技能，容易使自己能力浩劫。

「然後我覺得，其實如果有機會學習的話，我覺得多一點的進修和學習對自己也是有幫助的，因為人不能只是一直不斷的在付出，我覺得你如果沒有吸收新的東西的話，你很難跟得上社區的腳步。」(A-2-8)

「我覺得其實要一直...應該啦！應該要一直唸書...那就其實我們常要接受這種新的資訊，那如果我們認真的一點的話，我們就可以把這些東西用在社區裡面。」(B-1-8)

2.對工作進行反省

專業社區工作者認為要能有對時事及一些議題進行反省與關心的能力，因為「社區」是在組織層級中最小的單位，許多生活事件的發生都是由最小的單位去逐漸擴大形成，因此，專業社區工作者要能保持敏感度並對其進行反省。

「我覺得...對一些時事還有議題的關心和反省，其實我覺得還蠻重要的。...如果以組織的層次來講的話，最貼近最小形成的組織其實就是社區。...他其實都是從我們切身的關係去長出來的，那我覺得怎麼樣可以去看到其實正在發生的一些事情，然後對他有一些看法，這個還蠻重要的。」(A-1-10)

二、對專業者養成的看法

專業社區工作者在學校教學與培育人才上的想法，主要分為三部分：一是態度及價值的培養；二是實作技巧；三是課程體系。

(一) 態度及價值培養

在態度及價值的培養上，包括：反思的學習與訓練；開放尊重與彈性的協助方式；獨立思考與團隊合作；主動積極；樂於與人接觸；勇於獨立冒險的行動力。

1. 反思的學習與訓練

自我反思的訓練亦被專業社區工作者認為是從事社區工作重要的學習，由於課程內多屬於認知的教導，唯有透過學生自己與自己的對話與反思才能被有效運用出來，因此，課堂的教學裡也該提供及運用一些方式讓學生有機會練習思考及自我對話。

「所以，我覺得可能...我覺得多少，畢竟四年的教育，我覺得...東西會在我們的心裡啦！...可是我覺得那個學到的東西最後是怎麼被展現出來的？我覺得那個是靠後面的經驗，或是，你自己去體會到的，你才能夠連結起來。」(A-1-6)

「所以，社區並不是到社區現場，而是你在學校也是社區，然後，你在哪裡也都是社區呀！那你能不能夠以這樣的生活態度在這每個時刻，去磨練去學習那才是重要的呀！那我們能不能夠在課堂裡面讓學生有機會去培養這樣的態度？」(D-2-6)

2. 開放尊重與彈性的協助方式

專業社區工作者認為從事社區工作，助人者要能對所服務的社區保持開放與尊重的態度，避免自己有太多的意見，在服務時對服務對象產生過多的影響。

「我覺得要保持一個很開放的態度吧！...那我覺得你要很有能夠你說多元文化也好，開放的心然後，就是不要自己有很多的框框在心裡，就是不要覺得說：阿！你就是要怎麼樣怎麼樣，我覺得要破除那些東西。」(A-2-8)

「真的要很彈性很開放呀！容忍度要很高呀！就是你今天這樣做我也贊成，你明天說你那樣做我也贊成。」（C-1-12）

3.獨立思考與團隊合作

專業社區工作者認為社區工作者是要能具有獨立思考能力的人，以及，面對困難可以試圖提出解決方式，並且能與團隊夥伴合作的人。

「就是他並不是一個聽命行事的人，他要是可以自己想事情，然後，決定怎麼做，然後遇到困難，想說事情可以怎麼解決，然後怎麼樣跟團體的夥伴一起合作，他是一個獨立思考的人，而不是一個聽命行事的受雇者而已，對！主要的差別在這裡。」（D-2-3）

4.主動積極

專業社區工作者認為從事社區工作，要能展現主動積極的態度。由於工作場域有太多問題可能是不具有固定性質的，因而，面對問題時，社區工作者似乎該具備主動積極的態度來接受工作上的挑戰。

「你要比較主動的工作態度。因為，如果你只是很...應該是說如果你在這個工作場域呀！你必須主動積極，當你看到問題，你必須去找人問，然後設法去解決它，如果你都不問，都不找人的話，沒有人會主動來告訴你要怎麼做。」（B-1-8）

5.樂於與人接觸

專業社區工作者認為從事社區工作由於需要一直與人互動，因而在個性上要能樂於與人接觸、開朗大方，也能覺得社區工作是件有趣的事，才較為適合。

「可能要樂觀積極，然後要外向一點，不可以很內向，因為你要一直不

斷的跟人面對，然後，你其實如果太內向的話，就不適合...也不是說不適合啦！而且，你喜歡跟人接觸，對！」(B-1-15)

「第一個不討厭跟人家說話吧！第一個你要勇敢去面對人群呀！第二個你真的覺得它是一件有趣的事情呀！你要真的認同它的價值觀你才做得下去呀！」(C-1-10)

6.勇於獨立冒險的行動力

專業社區工作者認為從事社區工作還要能具有勇敢與獨立性的性格。由於社區工作者常需進入社區與社區互動等，如何到達社區成爲一件實際的事，因而，社區工作者本身似乎需具有獨立行動的能力。

「我覺得行動力很重要，...你可以自己開車或者其摩托車到處趴趴走，你沒有去過的地方，對不對？...那這個行動力，我覺得還牽扯到你有沒有那種勇敢犯難的精神。」(A-2-12)

(二) 實作技巧

在實作技巧的教學上，包括：討論技巧、溝通技巧、計畫書的撰寫與實做（習）經驗的累積被專業社區工作者認為是重要的學習課題。

1.討論技巧的教學

帶領社區進行討論是專業社區工作者常運用到的工作方式，因此，學習如何帶領服務對象做討論，被認為是從事社區工作重要的學習。

「那討論他也可以是一種技巧，不是說你坐下來說好，那你們對這個問題你們有什麼答案？...那你在社區裡面你要做組織工作，他應該有什麼樣的技巧是你可以用到的，我覺得這是可以多一點的部份。」(A-1-14)

2. 溝通技巧的教學

專業社區工作者在與社區組織或其他領域的工作者一起工作時，常需透過溝通來澄清彼此的合作方式，因而，溝通上所使用的技巧或許是社區工作者所要學習的。

「我覺得它（溝通技巧）可能必須是一門課。因為，他們在這個部份，我會覺得你在說話的藝術是還蠻重要的。...讓他們可能分組，然後，每一組裡面分各自的角色，然後來扮演。例如我是社區的話，你的回應是什麼，我們來做這樣彼此的溝通。」（B-1-12）

3. 計畫書的撰寫

由於社區常需透過計畫書來使公部門協助補助社區的活動經費，因而，能撰寫計畫書成爲社區助人者在協助社區申請經費時重要的能力，進而撰寫計畫書成爲重要的學習。

「沒有！寫計畫書那根本就是另外一堂課了。...應該是直接拿公部門的那些，他們的作業要點來給學生來提，那我如果現在是社區，那我來提，那這個計畫要怎麼寫？這樣的方式，我覺得會比較應用一點實務一點。」
（B-1-14）

4. 實做（習）經驗的累積

到現場去實際操作被專業社區工作者認爲是學習實務重要的經驗，無論是跟社區從開始的籌備跟著到方案結束、半天式的參訪或以實習生（志工）的身分定時的到社區協助，皆是在學習社區工作實務重要的過程。

「比如說我們也有實習阿...其實你就可以到社區裡面跟著一個社區跑一個方案的進行，跟他們從頭從籌備，怎麼樣跟社區討論，這個事情對社

區的意義是什麼？那要不要執行什麼樣的工作？我覺得這都是可以參與的。」(A-1-14)

「可能一開始是用授課的方式來上，把他們派到各個的社區，應該是說讓他們去訪問社區，讓他們去了解那個社區的發展。...可能我會期待他們二至三個月，然後，固定一個時間去。有點類似實習或者是志工的方式，就待在那邊，然後，他們請你幹嘛你就跟這做！」(B-1-13、14)

「觀念的啟迪，然後做一些影片的交流或者是經驗的交流，我會直接的請一些人來教！然後，我也會一定會帶他們到社區裡面去體驗。...那最後，我一定是會請他們提一個方案到哪個社區，哪怕是一天或半天的活動，讓他們去交流，或者是，如果可以的話，可以好幾天。」(C-1-17)

(三) 課程體系

在課程體系方面，包括：理論基礎、通識課程及人民團體法相關規定。

1. 理論基礎

專業社區工作者認為社區工作的知識體，包括：基礎理論、發展脈絡、意涵和現況等等，是在學習社區工作時應該教授給學生知道的。

「我覺得基礎的理論和知識是重要的。...那再來就是「發展」，我覺得很重要的不只是社區工作啦！整個台灣的社會福利、社會工作來講，我們都常常只看到外國，那我覺得其實除了去了解這個專業他形成的脈絡之外，現在在台灣發展的狀況是什麼，我覺得這個比較重要。」(A-2-9)

「就是例如：社區工作的意涵、社區工作的現況、發展嘛！」(B-1-14)

2.通識課程

專業社區工作者認為通識課程的學習之所以成為重要的知識基礎，其原因在於從事社區工作之範圍不單單只限於社會福利相關領域，因而通識課程能培養學生有更多元的角度認識世界，對於看待社區的發展視野才能更加寬闊。

「恩..我講的是所謂的通才教育是指...我會覺得像我們以前在學校學的一些通識教育，他反而就會變成是重要的，我覺得通識課程是讓我們有更多的眼界去看看到不一樣的東西，那我覺得在社區裡面就是這樣。因為，你會發現現在很多社區是發展很多在地的文化，其實是很多元的。」

(A-1-12)

3.人民團體法相關規定

在實際服務社區時，由於社區組織在政府的規定上是屬人民團體，其有些在法條上的相關規定必須遵守，因而，助人者在協助社區時，常需回應社區在法條內需遵守的相關操作規定，了解人民團體法的相關規定或許也是學習社區工作的內容之一。

「例如：認識台灣社區的會務、財務，到底他們的作業是怎麼去做。對！可能就是實際上他們，如果我們是一個社區，我要做社區工作，那我應該要認識什麼東西，可能那些是很基本的。」(B-1-14)

三、小結

綜合受訪者之意見，發現受訪者對專業核心能力的說明，集中對應於專業「技巧」與「知識」；而對專業教育的看法，則高度地回應及補充了「價值」與「知識」部分。茲綜合摘要如次。

(一) 有關專業核心能力的內容及專業活動方面

綜合受訪者對社區工作的專業活動內涵及工作能力的意見，可以發現彼等對社區工作專業核心工作能力的看法，高度回應了 CCETSW 所列出社會工作 6 項核心能力。包括在：

1.參與與溝通方面，有與社區(居民)建立良好關係，其方法包括：頻繁的互動、使用他人習慣的語言等方式；社區工作者要能促進、帶領居民間的溝通與討論，社區工作者更要能具備討論與溝通技巧的能力。

2.促進與使能方面，社區工作者要能運用方法讓社區居民關心社區，進而能參與社區事務，特別是從居民的生活經驗開始，即社區工作者要能具備能激發居民關心與參與社區事務的能力；同時，也要能對居民予以培力，進而培養出屬於社區力量，其方法乃是透過辦理正式的培訓課程、觀摩，或是讓居民實際操作簡易的方案以及給予支持鼓勵等方式，來促進居民增強自己的能力。

3.評估與計畫方面：受訪的社區工作者指出，工作中要能了解社區目前的發展情況，進而針對社區的問題或需求提出可能解決的辦法；要不斷的對社區接下來的發展或將要從事的工作有所預估和判斷的能力，再進一步發展出工作計畫，並且也要有對計劃執行後的成效進行評估的能力。

4.在干預與提供服務方面：歸納受訪社區工作者之意見為，要能知道社區內包括人事物資源，進而有能力將資源組織起來以投入社區工作。換言之，社區工作者要能對社區的資訊進行整理與組織居民，讓這些社區內的資源有效的被使用。

5.在與機構合作方面：歸納受訪者的意見為，在與社區中的團體合作時，透過簡單的方案開始是較為可行的方法，合作時也要儘量與居民的經驗連結。並且在合作中也要會透過培訓等方式建立合作的共識，也會透過與其他社區合作以推動工作。

6.在發展專業能力方面：受訪的社區工作者表示，包括行政會計能力是社區工作中的重要實務能力；同時，也要具備能不斷的自省與成長之能力。

(二) 有關專業教育方面

受訪者們認為在專業教育要著重於價值的培與技巧的訓練。在價值方面，指出幾部分內容，包括：要有反思的學習與訓練；要具備開放尊重與彈性的協助方式；獨立思考；主動積極；樂於與人接觸；勇於獨立冒險的行動力。而在專業教育應再納入的技巧方面，則包括：溝通技巧；計畫書的撰寫；從實做(習)經驗中累積技巧。

伍、啟示與結論

社區是個多元且複雜的場域，社區工作概念的討論也一直是包羅萬象的。本研究從專業社區工作者的視野出發，歸納專業社區工作者從事社區工作時所需具備的核心專業能力，進而對社區工作教育提出教學上的回應。然而，這樣的研究，仍有幾部分是必須保留的。

第一、研究方法的限制。本文在研究方法的策略架構上採用「工作能力評鑑法」。但由於探討之對象專業尚屬發展中的專業，其從業、傑出之人士在數量上並不多，而不得不採取結合使用半結構式的訪談之方式，再據以歸納所謂的「核心能力」。這樣的設計一方面尚未能完全表現「工作能力評鑑法」所期等表現的「共同性」，亦恐尚未能達到質性研究所期待的「飽和」。

第二，研究對象與場域的選取限制。在本研究的選樣對象僅以社會工作背景的專業者為限，未包括社區工作場域中的其他專業人員(空間、文史、環保、治安等)。同時，研究場域以專業者進入社區推動社區發展與社區營造的情況為主，而未包括社會福利機構以外展服務方式進入社區的社區工作方法運用。由於專業背景、場域的限制及人數的限制，不可否認地，本文宜說是社會工作專業觀點的探討。

第三，正如從文獻中所發現的，社會工作與社區工作的專業活動、專業能力，乃同時融合了價值、知識與技術。進而，本研究所獲得的核心專業能力乃

是專業活動與能力中的技術、知識與價值相混存的；尙未能分別釐清價值、技術與知識，或對三者進行組織性的統整。特別是，受訪者的專業社會工作者從工作經驗出發的意見，是偏重於可見、易描述的專業活動內容與工作技術的，相對的未能在抽象層次上的專業專知識與價值有豐富的陳述。畢竟，本研究是一種探索與嘗試，研究結果乃作為社區工作專業教育討論中的累積。

整體而言，本研究的發現對社區工作專業教育及實務工作提供了參考的貢獻。即對於專業教育者及專業教育規劃者提供了課程設計、專業教育體系規劃的實務資訊。同時，本文對資深實務社區工作者之工作能力意見的歸納，亦可供新進社區工作在實務工作上的參酌。

直言之，透過本文歸納專業社區工作者的意見，彼等對於提供專業服務中所需具備的能力之看法，主要包括：認識社區及與社區建立關係；對社區情況進行評估判斷；組織的能力；資源統合的能力；行政能力與自省及成長的能力。同時，彼等對於目前社區工作專業教育提出的看法，包括：在「態度及價值培養」方面，期待社區工作者要有反思的學習與訓練；開放尊重與彈性的協助方式；獨立思考與團隊合作；主動積極；樂於與人接觸和勇於獨立冒險的行動力。在「實作技巧」的教學上，期待要有討論及溝通技巧的訓練、計畫書的撰寫與實做（習）經驗的累積。

正如本文所關心的核心工作能力，乃期待可以回應及被運用於專業教育體系中。而在，被專業教育體系運用及吸收為教學的內容之前，不可忽略的是，正如本研究是關於社區工作專業能力、專業教育方面。本文以專業社區工作者為對象進行探討，具有實務導向的性質。而對於專業教育訓練之議題，尙應包括專業教學者的觀點，即從應然、規範觀點的探討。又如文前所述，其他專業背景、其他專業服務場域之專業工作的看法亦應再予以研究及納入，以提供較周全的專業教育規劃資訊。

此外，課程體系的設計並不僅關注於單一的社區工作領域，還需考量到整體社會工作在社會、政治環境與工作場域上的位置。不可否認的，社區議題再次受到專業體系的重視與政策推行有相當的關連。進而，社區工作課程在社會

工作專業課程中的比重與規劃上，仍待有更多的討論。然而，無論如何，致力社區工作專業教育的訓練更符合現實與實務需求，培育出有能力的社區工作人才，應不會有太多的不同異見。此等目標亦有賴於全體社會工作教育者，及所有參與社區工作相關人員的共同努力。

參考書目

- 方明陽（2003）。《研究我國專科學校電機工程科專業核心能力內涵》。國立台北科技大學技術及職業教育系碩士論文，台北。
- 甘炳光等（合編）（1996）。《社區工作-理論與實踐》。台北：五南。
- 朱筆顯（2003）。《技職校院建築系學生核心能力內涵》。朝陽科技大學建築及都市設計系碩士論文，台中。
- 李宗派（2003）。《現代社會工作：一門助人之專業》。台北：合記。
- 李易駿（2008）。《當代社區工作-計畫與發展實務》。台北：雙葉。
- 李易駿、鄭如雅（2008）。〈當前社會工作的核心內容：內容分析的初步探討〉。論文發表於靜宜大學青少年兒童福利學系（主辦），《社區工作教育發展與實踐學術研討會手冊》。舉辦地點：台中靜宜大學。
- 李易駿、鄭如雅（2010）。〈實務社區工作者核心專業能力之初探〉。論文發表於靜宜大學社會工作與青少年兒童福利學系（主辦），《社區工作理論與實務學術研討會手冊》。舉辦地點：台中靜宜大學。
- 李聲吼（1997）。〈廿一世紀知識社會人力資源管理策略〉。《人力發展》，46，26-30。
- 沙依仁（2002）。〈社會工作專業教育之現況及發展〉。《社區發展季刊》，99，5-24。
- 卓春英（2008）。〈台灣社區工作教育之省思-由高雄縣社區工作實務經驗談起〉。論文發表於靜宜大學社會工作與社會福利學系（主辦），《社區工作教育發展與實踐研討會》。舉辦地點：台中靜宜大學。
- 林振春（1994）。〈如何凝聚社區意識、重建社區社會〉。《理論與政策》，8（4），117-129。
- 林勝義（1994）。〈從社區評鑑探討台灣社區發展的走向〉。《社區發展季刊》，107，52-64。

- 林萬億(2000)。〈我國社會工作與社會福利教育的發展〉。《社會工作學刊》，6，125-163。
- 林萬億(2006)。《當代社會工作理論與方法》。台北：五南。
- 林鳳儀(2002)。《我國企業圖書館館員核心能力之研究》。國立台灣大學圖書資訊學系碩士論文，台北。
- 林寬仁(2007)。《政府採購專業人員核心能力之研究》。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，台北。
- 林蘭因、羅秀華、王潔媛(2004)。〈動員社區資源照顧社區老人-以龍山老人服務中心下午茶外展服務方案為例〉。《社區發展季刊》，106，186-199。
- 柯智慧(2003)。《醫務社會工作者應具備之醫務社會工作之核心能力初探~以醫學中心為例》。東海大學社會工作學系碩士論文，台中。
- 甘炳光、梁祖彬等(合編)(1996)。《社區工作：理論與實踐》。台北：五南。
- 徐震(2005)。〈社區工作教學與實務的結合〉。《東吳社會工作學報》，12，1-18。
- 徐震(2008)。《徐震教授論社區工作》。台北：洪葉。
- 莫藜藜(2007)。〈台灣社區工作科教育的發展與變革的需求〉。《社區發展季刊》，120，30-47。
- 曾華源(2002)。〈二十一世紀台灣社會工作學校專業教育課程應有走向〉。《社區發展季刊》，99，24-40。
- 黃柏燊(2003)。《警察人員核心工作能力之研究：以刑事警察局為個案分析》。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，台北。
- 黃源協(2008)。〈社區能力與永續社區〉。《九七年度社區發展工作幹部研習手冊》(頁1-13)。台北：內政部。
- 萬育維(2001)。《社會工作概論》。台北：雙葉。
- 劉弘煌(2007)。〈新世紀社區發展工作的遠景與挑戰〉。《96年內政部北區走動式績優社區觀摩活動》(頁11-13)。台北：內政部。
- 蘇景輝(2004)。《社區工作：理論與實務》。台北：五南。
- Barker, Robert L.(1991).*The Social Work Dictionary*(2nd).Silver Spring, Md.: Na-

- tional Association of Social Workers.
- Dubois, D.(1993). *Competency-Based Performance Improvement*. Amherst. MA : HRD Press.
- Griffiths, J. M. and King, D. W. (1985). *New Directions in Library and Information Science Education*. CT: Greenwood Press.
- O' Hagan, M. (1996). Social Work Competence: An Historical Perspective. In Kieran, O. (ed). *Competence in Social Work Practice: A Practical Guide for Professionals*, 1-24. London N1, England: Jessica Kingsley.
- Payne, M. (2002). *Modern Social Work Theory (2nd)*. Macmillan press Ltd.
- Ramanathan , S. C. & Link, R. J. (原著), 萬育維、陳秋山(合譯)(2006)。《社會工作實務的全球觀點》。台北：洪葉。
- Reamer, F. G. (原著), 包承恩、王永慈(譯)(2000)。《社會工作價值與倫理》。台北：洪葉。
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. New York: The Free Press.
- Spencer Jr, L.M. and Spence S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York:John Wiley & Sons.
- Vass, A. (1996). Introduction: the Quest for Quality. In Antony A. Vass (ed.), *Social Work Competences: Core Knowledge, Value and Skills*. London: Sage Pub.
- Warren, R. L.(1979).Application of Social Science Knowledge to Community Organization. In Fred M., Cox, John L. Erlich, Jack Rothman, John E. Tropman (eds.), *Strategies of Community Organization (3th ed.)*, Illionis : Peacock Inc.
- Zastrow, C. (1996). *Introduction to Social Work and Social Welfare*. NY: Brooks/Cole.

