復興崗學報
民 107 年 6 月，112 期，159-190

「軍民關係」的新圖像：以社區工作實務技術導入軍校與社區關係的教學行動研究

崔艾湄

國防大學政戰學院心理及社會工作學系助理教授

摘　要

近年的社會變遷已使得過去傳統的軍隊社區產生劇烈的變動，難以再視軍隊為獨立於所在社區以外的他者，甚至與鄰近社區的互動關係都將影響軍事任務的推展。為此，研究者從自身所服務的場域做思考，透過理論性的探析，勾勒出復興崗與週邊社區互動模式，並以社區工作課程中的實務技術作為軍民間的互動橋樑。

研究嘗試以行動研究方式，藉由課程設計，帶領學生進入社區，以專業社區工作的模式探討軍民互動的新發展。在時間序列上，此研究係 103 學年度第一學期至 105 年第一學期結束，研究者累積三學年的循環研究資料，研究者透過課程中學生的學習成果、作業及心得報告，另根據教學省思日誌、及社區重要幹部之訪談資料，以對應本課程之社區工作教育目標，其中的教者及學者均可在研究歷程中，透過教學省思以獲得專業成長，其成果亦可作為探討構建新軍民關係之依據。

關鍵詞：軍民關係、社區工作實務技術、教學行動研究

New Image of "Civil-Military Relationship": Instructional Action Study of the Relationship between Military Academy and Communities with Practice Skills of Community Work

Ai-Mei Tsui

Assistant Professor, Psychology and Social Work
Fu Hsing Kang College, NDU

Abstract

In recent years, the social changes have caused drastic impacts on the traditional military community. It is hard to see the military as a separate body from its own community, and even the relationships with the nearby communities will affect the promotion of military tasks. For this reason, the author explores this phenomenon in her own workplace through theoretical analysis, constructs the mode of interaction between FHK and the nearby communities, and takes the practical technology of the Community Work curriculum as the bridge of interaction between the military and the civil. The research tries to discuss the new development of civil-military interaction through the way of action research, curriculum design, to take students into the community and professional community work modes. This study was conducted from the first semester of the 103 academic year to the first semester of 105 At the end of this period,

the author accumulated three-year cycle of research materials. Through the learning outcomes, homework and experience reports of the students in the curriculum, the researchers revised the curriculum content according to the teaching reflective note and interviews with important cadres of the community, to correspond to community education function and community capacity index. Among them, both teachers and scholars can gain professional growth through researching courses. The results can also serve as a basis for constructing the new military-civil relations.

Keywords: military-civil relations, practical skills of community work, Instructional Action Research

壹、前言

國軍在社會變遷的帶動下，在地方上扮演的角色，從以往戒嚴時代的「主人」逐漸轉變為現在民主時代的「客人」，但軍隊終究是社會的一環，舉凡各項與民生物資、環保議題、兵役徵集或作戰演訓等事務，都與各級政府及營區週邊社區息息相關，且不論臺灣政治、政黨如何更迭及發展，軍隊組織及穿著軍服的軍人始終在我們身邊，甚至駐地就在你我社區之中，軍人們透過民生消費與駐地周邊的社區居民保持互動，也開始以愛民打掃等行動向地方傳達善意，但高聳的圍牆、牆上的鐵絲網都不斷的提醒著軍隊內部紀律的要求，同時也在無形中隔離了地方百姓對軍隊的認識與互動。所幸，隨著總統民選、政黨輪替的過程，2000 年所公布的國防二法為「軍隊國家化」奠立了法源根基，軍隊逐漸退去「黨軍」的色彩，也朝向政治中立及全民國防的方向努力，政府也意識到唯有全民認識並支持軍隊，才有可能凝聚全民防衛國家的意識，也才能降低百姓對軍隊的不信任感，遂於 2005 年時，公布並施行「全民國防教育法」，各營區開始藉由特殊節日(如軍人節、空軍節)辦理營區開放的活動，不僅滿足了許多軍事迷對於軍隊設施、裝備的好奇心，也讓駐地周邊鄰里有了走進並親近軍營的機會，塑造軍民關係的可近性。近年來，國防部依循全民國防的政策指導，積極與周邊社區及人民團體互動，可以得知軍隊與民眾之間的接觸才是促成相互了解的關鍵。而良好的軍民關係是植基於社區居民對當地軍隊的了解，進而支持當地軍隊和各項任務，只要有軍隊駐紮的地區，社區關係的經營就不能避免，一個單位會因為良好的社區關係而受益，也會因為惡劣的社區關係產生許多困擾(傅如淵，2008；謝志祥，2012)。軍方在社區關係中經常因危機處理失當產生衝突，影響社區關係，如演習砲彈誤擊民眾、水土保持、環境汙染等問題，導致地方居民對軍方的不諒解及不信任。因此，軍隊與周邊社區的關係可說是處於一種動態且不穩定的樣貌，而軍民關係的互動過程中，「關係」的深度與廣度，是影響雙方關係建立與持續的關鍵(朱美珍，2002；朱美珍、曾富珠，2004)。因為軍隊與社區之間願意持續互動，在社會交換觀點來看是因為其交換報酬是具有吸引力且感到滿意的，兩者的互動關係才會繼續進行；反之，如果互動過程造成成本支出太大，或無法得

到正面報酬時，則容易使雙方關係趨於冷淡或消失。透過社會交換理論的解釋，軍隊與社區對於交換關係之間是否有公平的認知將決定著軍民關係的經營。

的確，在近年社會及民意都呈現多元且動盪不安的氛圍下，軍隊更需與民眾及社會組織、團體產生密切的互動接觸，才會營造互信、和諧的信任關係，軍隊與在地社區亦須透過協調合作機制，才能解決共同生活環境上所面對的問題，軍隊與周邊社區間的合作、協力等互動模式的確關係著軍民關係的良窳。因此，研究者從自身所服務的場域做思考的起點，因為復興崗既保有軍隊組織的特殊性，存在著濃厚的軍事文化；同時，它也是一所大專院校，同時受教育部的指導及規範。於是，研究者嘗試透過行動研究方式，以社會工作專業課程中的社區工作技巧，取代民眾以往對於軍民關係中「民事拜訪」、「愛民打掃」的認知，帶領學生進入社區，藉由課程設計以專業社區工作的模式探討軍民互動的新發展。其目的在：

(一)以專業社區工作的技巧作為軍民間的互動橋樑，並探討軍民關係新發展的樣貌。

(二)透過教、學二者間的學思激盪，反覆檢視課程中社區工作教育目標，藉此逐次修正課程內容及方向。

貳、社區工作課程行動研究的計畫與執行

本研究希望在社區工作的課程中，透過社區工作模式中的專業途徑，看到軍校與地方互動的新圖像，從民國 103 年至民國 105 年間，共計三學年的研究與修正，給了研究者許多在課程設計上的突破和省思；當然，研究者也看到在以軍校為主體與民間地方互動時的困境。接下來，研究者想先就兩部分說明本研究中一些重要內涵，以及在研究設計中的思維轉變。

一、社區工作的實務技術

雖然社區工作早在 1939 年即在全美的社會工作會議中的藍尼報告(The Lane Report)將社區工作方法認定為社會工作的第三個方法，即社區工作是社會工作專業用以協助弱勢者的專業方法，但相較於社會個案、團體工作而言，其知識體系、技術及方法仍是相對低度的發展(李易峻，2008)。但近年由於經濟全球化的影響，弱勢社區的資源呈現更為邊緣及被忽視，在我國，則是在長期照顧議題的推波助瀾下，以社區為中心又成為地方政府在推動福利社區化的施政重點，在這背景下，也就更期待藉由專業社區工作者協助社區居民實踐互助，以達成政策計畫。然而，社區工作者應該具備哪些實務技術？簡單的說，就是將知識與價值結合運用。在專業知識方面，Warren(1979)將社區工作者需要的專業知識區分為「分析社區的知識」及「改變、促進社區變遷的知識」，社區居民多半會認為專業的社區工作者會與他們一同工作，並為他們的社區帶來改變或改善，也因此，社區工作者的專業知識多聚焦於改變社區的知識。另社區工作內涵中的價值是甚麼？黃源協(2008)所強調的「社會正義」、「參與」、「合作」以及「環境正義」等，我們都可以看到社區工作仍基於社會工作最初的信念，透過助人的機制，積極的促進人們參與、學習及互助。社區工作者透過知識及價值的結合運作，在個人、團體和組織之間來回穿梭，進行社區內的評估，也包含著在社區中進行行動研究，並透過社區發展脈絡、溝通、資源盤點等，將過程紀錄下來實行社區工作。

另配合社區工作課程，研究者尤其重視以下實務技術，以鼓勵學生在經營軍民關係的同時，要適切運用社區工作實務技術，以跳脫軍隊民事工作的框架。列舉三項社區工作實務，也是這三年間社區工作課程中，研究者所要求學生所運用的實務技術及方法。

(一)社區調查

社區調查可以說是認識社區時，最具有系統性且完整的作法。區分為認識社區的「社區背景調查」，以及為方案提供資訊的「社區需求調查」。在社區課程內績優社區的參訪行程中，通常會讓學生在社區簡報一開始便聽到這些社區對於自身資源和特性所作的調查，諸如人文、自然和社會等基本資料(鄭如雅、李易駿，2011)，「社區背景調查」可以說是社區自我認識的開端，也是對外自我介紹的重要開頭。而在 Siegel 等人(1995)所提出常見的「社區需求調查」方法中，同學們便曾實際在稻香里、文化里、秀山

里/社區內，以訪問社區內意見領袖、耆老及部分居民開始，作為獲得社區居民想法的社區問題瞭解方式，無形中也刺激居民參與社區中公共事務的動機(李易駿，2006)。

(二)資源調查/盤點

在社會工作專業服務中，常會強調社會工作者進入工作場域、且在提供專業服務之前，必須要進行資源調查或資源盤點。這樣的資源有的來自機構、組織及團體，有的則來自個人或家庭(李易駿，2012a)。如公部門或附設組織(各地區的社會福利服務中心)、非營利組織(北投文教基金會)、社團組織或人民團體(社區發展協會)、又或是宗教組織(基督教仁親社區關懷協會)。因此，社區資源調查的內容應該包括各服務機構、組織、團體，也包括調查社區內的財力、物力及可動員的人數，以及社區內的人才、技術和志願服務團體，資訊愈臻完整，愈能有助於服務方案的整合及推行。因此，在秀山社區的課程作業中，便有一組以網路資源搜尋、實地走訪等方式，專責完成社區的資源盤點，並繪製社區的資源網絡圖提供社區運用參考。

(三)方案的規劃與執行

承續上文的討論，社區工作者做社區服務方案規劃的首要步驟，必須先針對社區背景做一個完整的瞭解，包括社區發展歷史、社區的人文、社會、政治、以及物理空間環境，如此，才能解析社區在既定環境脈絡下的問題需求，以及瞭解社區所擁有的資源與優勢，社區工作者即可於此環境脈絡下，從事社區的問題解析與需求評估。在對社區問題有所界定與解析後，社區工作者即可進一步將問題轉化為需求，最後設計出一系列服務活動用以滿足社區需求。一般說來，方案或計畫可依執行時間的長短，區分為 1.配合節慶或特定節日的單元性活動；2.持續一段時間的短期性的活動；3.在一定週期時間內持續進行的年度性計畫或經常性的活動，如老人共/送餐或兒童課後照顧。

二、行動研究的方法與規劃

行動研究早期目標是為了改進社區生活等所被提出的方式，後來被學者們運用在教學領域中，藉以協助教師作課程規劃，並幫助教師成長、改進教學的方式(林佩璇，2004)。因此，教學行動研究的最大特徵就是教學者也是研究者，是由教育實務工作中找到教師感興趣的事項加以探究，不僅可以幫助教師釐清和解決問題，也對實務現場產生正向的循環作用。對於研究者而言，也正呼應了研究者前述對於軍隊民事工作與社區專業課程現存問題的省思與需求。是以，研究者採取行動研究的方式，運用在社區工作的課程中，不僅可以幫助看到社區工作理論中，社工專業與社區間的互動實景、也可以大幅修正一門在軍校中幾乎與實務現場脫節的課程；再者，也回應軍方對長期以來在地方上推動民事服務的瓶頸，可以說是三贏的設計。

(一)行動研究的步驟

行動研究是一門探究人類相互間的行為如何被設計並付諸行動的科學，在張德瑞等人(2013)所合著的《教學行動研究：實務手冊與理論介紹》中，提到 Lewin 一開始所提之行動研究模式為「螺旋循環」模式，其中有四個重要的歷程：計畫(planing)、事實搜尋(fact finding)、行動(action)、結果偵查(reconnaissance of results)等循環，但在緊接著的 1981 年行動研究會議中，又將步驟修正為計劃行動、觀察、反省與改變。研究者以為，唯有透過這些歷程的循環，在教學課程中發現問題，才能不斷調整逐漸契合最初的教學目標，並讓學生樂於參與學習的過程。

研究者回母校任教的第一年(民國 101 年)即接任社區工作的課程，但隨即體認到社區工作的教學場域若不在社區，而是在課堂上，是多麼一件背離現實且事倍功半的教學方式。於是，在第一年的挫敗後，研究者在 102 學年度大幅調整課綱，積極帶領同學走出校園，看到社區的真實樣貌，但尚未思考到軍隊與地方的關係，因此，也僅止於走出理論的框架，但在參訪過程中，也無法窺見社區實務的全貌。但在 103 學年度，研究者開始將學生帶入課程中，他們不僅是觀察者也是參與者，共同實踐著軍隊與社區關係的一場行動研究。因此，研究者將 103 學年度至 105 學年度作為三場教學的循環研究，累積 103 學年至 105 學年課程中學生的學習成果、作業及心得報告、教學省思日誌、協會重要幹部之訪談資料等研究資料，並透過計畫、行動、觀察和省思，不斷修正課程內容，以回應社區工作課程的

教育功能，其中的教者及學者均可在研究歷程中，透過教學省思以獲得專業成長，其成果亦可作為探討國軍新軍民關係工作之依據。

(二)教學行動研究的歷程

本研究區分為三階段的循環研究，每一次的教學成果都作為次一學期的社區工作課程設計、修正的依據。因此，研究不僅區分三個時期，也區分不同的對象，同時，由於是教學的行動研究，研究對象均含括了學習者以及社區本身。

1. 第一次循環研究：行動準備階段

時間：103 學年度的第一學期，即 103 年的 9 月至 12 月底。參與學習者為大學部 105 年班心社系社工組學生。

計畫：選定與學校距離約 10 分鐘車程的新石牌社區。地點選定的原因，主要是台北市政府人民團體科的請託與介紹，希望研究者能就近培力新石牌社區，這是一個新興的潛力型社區，我們在對社區毫無認識的狀況下，直接將服務方案帶入社區，透過四週與社區內十戶獨老長輩們近身接觸，實踐社區照顧的理念。

行動：要求學生每週於社區服務後撰寫反思日誌，另一方面，研究者則與里長辦公室內的重要幹部討論社區與軍校的互動，以及他們對於社區長輩們和學生的觀察。

觀察：透過學生與長輩互動的過程，觀察學生與人接觸及建立關係的能力，同時，也因著時間受限下的方案執行，觀察學生間合作及解決問題的能力。

省思：思考學生在進入社區前的準備是否充足、我和他們對於社區領袖或成員的認識和因應方式、方案預期成果的修正能否符合最初方案的目標等，都是讓研究者對於日後社區工作課程重新思考的方向。

2. 第二次循環研究：以方案介入強化與社區的連結

時間：104 學年度的第一學期，即 104 年的 9 月至 12 月底。參與學習者為大學部 106 年班心社系社工組學生。

計畫：開始與鄰近學校週邊的社區接觸，並選定其中三個里/社區，由於豐年里、文化里與稻香里內的社區發展協會缺少組織和

活動力，故以里辦公室為際化的合作對象。此次，將全班學生區分為三組，以工作坊的型態分別投入豐年里、文化里與稻香里，讓學生在為期七週的時間內，認識社區、看見社區需求及特色、設計方案及執行。

行動:要求學生每組於每週社區工作後撰寫反思日誌上傳 FB 社群，分享各組在不同社區中的看見及感受，研究者也能及時回應學生們對社區樣貌的疑問以及行動過程中的挫折。

觀察：透過學生與社區重要幹部及社區居民互動的過程，觀察學生與人接觸及建立關係的能力；同時，也從學生設計方案的內容和方向，體察學生對於社區居民需求的敏感度和因應能力。

省思：各組學生約 6-8 人，在七週進入社區的的課程中，學生要能認識、了解社區，並透過訪查社區居民調查需求藉以提出方案，介入並改變社區，是一件過程繁瑣且吃重的工作。研究者在每次課程結束前分別趕赴三個組，以小組討論方式釐清成員對於社區的觀察和規劃方向。每位學生在深度投入社區的過程中都有了長足的進步。

3. 第三次循環研究：透過社區工作技術培力社區

時間：105 學年度的第一學期，即 105 年的 9 月至 12 月底。參與學習者為大學部 107 年班心社系社工組學生。

計畫：選定鄰近學校北邊的秀山社區發展協會，區分學生為三組，在為期八週的時間內，認識社區並分別完成社區需求調查、社區資源盤點、以及綠色地圖的製作。

行動:要求學生每組於每週社區工作後撰寫反思日誌上傳 FB 社團，分享各組在社區中的看見及感受，研究者也能及時回應學生們對社區樣貌的疑問以及行動過程中的挫折。

觀察：透過學生與社區重要幹部及社區居民互動的過程，訓練學生與人接觸及建立關係的能力；同時，也從學生設計方案的內容和方向，強化學生感受社區居民需求的敏感度和因應能力。

省思：社區在年終的聖誕晚會，邀請同學以學校名義同歡，研究者開始思考學校與社區的連結，同學在透過系所專業課程的設計及介入後，長出哪些社區經營的能力。

參、行動紀實的發現與討論

一、第一次循環研究：行動準備階段

時間規劃於 103 學年度第一學期，即 103 的 9 月至 12 月間。參與課程的學生為大學部心社系社工組三年的學生，研究者將先說明課程設計之初的構想，其次就過程中觀察到學生的轉變以及與最初教學目標的契合狀況做綜合性的討論。

(一)課程規劃

跳脫 102 學年度的課堂講授，教學者希望將場域拉出軍校，讓學生真實體驗在社區中工作的感受，於是將課程區分為社區工作的理論、應用與實務篇。在應用篇有四大主題，分別是社區總體營造、社區環境的營造、社區產業的發展及福利社區化，並帶領學生參訪每一個主題相對應的社區。實務篇則是考量現今台灣社區營造的主軸多放在福利社區化的議題，且長期照顧及在地老化也是國家福利政策著墨最深的一塊，在第一次陪伴學生進入社區的實務選擇，研究者希望他們看到長者在社區中老化及被照顧的真實需求與困境，進而體察福利政策的可及性、可近性及可行性。學習過程中，透過訪視社區中的獨老，讓學生體驗「在社區內服務(in the community)」、「由社區來服務(by the community)」、「為社區而服務(for the community)」的福利社區化的真實意涵，促使學生以結構式的、具目標性的方式，以方案的型態，在短時間內完成服務的要求。

在短短的一個半月中，研究者希望在有限時間內的陪伴產生最大服務效益，因此透過專家式的需求評估的方案規畫，要求學生在高度結構性及具目標的狀態下，為陪伴的長者繪製一份生命故事的繪本、作品或多媒體影音的成品，成品的產出型態端視學生能力和長者期待，並由二者共同決

定，但學生必須主動邀請長者述說生命中的重要經歷。這主要是根據Erikson(1959)的心理社會發展理論中「65 歲以上成熟期階段」的發展任務，學生透過邀請長者敘說過往，也同時在協助長者統整自身價值，因位當長者們回顧過去時，可能懷著濃厚的感情與世告別，也可能懷著絕望走向死亡，自我統整是一種接受自我、承認現實的感受，如果一個人的自我統整大於絕望，Erikson 把它定義為「以超然的態度對待生活和死亡」，並將獲得智慧的品質。

(二)看見限制和突破

在每週與長輩的相處過後，研究者都要求同學們各自完成一份省思日誌，內容有三大部分：「WHAT？(陳述事實)」、「SO WHAT？(陳述感受)」、「NOW WHAT？(陳述意見)」，協助學生幫助自己釐清所見所思。非常豐富的紀實資料，研究者將每個人第一次到第四次的日誌集結成每人一個檔案夾，最後編成兩大本，這過程讓研究者清楚看到他們的轉變和成長。

1. 重新釐清角色

學生們帶著軍校生的角色包袱和課程要求，在與長輩一開始接觸的過程中既無法貼近長輩們的需要也讓自己充滿挫折，但同學們也漸次在每週的訪視過程中不斷釐清自己的角色，也能懂得長輩們的需要了。以下摘錄學生 2 的轉變。

> *第一次訪談，除了煩還是煩，聽不懂爺爺說的話就算了，還一直被嫌被嫌笨，感覺真是不好受。…(105 學生 2-1)*[1]

> *這次爺爺很高興的不斷跟我們分享過去的回憶和對軍官的期待，還請我們喝飲料，我感到開心和溫暖，但郵差嗆爺爺簽名看不懂的這件事，讓我憤怒，如果今天只有爺爺一個人在家，他怎麼辦?老人家被欺負時，一句話都說不出來。…(105 學生 2-2)*

相同的狀況不斷出現在學生們的反思日誌中，學生從因課程要求的被動參與，一直到感受長者們對他們到訪的需要和在乎，其實不需要太長的時間。因為社區內獨居長者們不是抗拒人際互動，而是因著許多限制(如行動不便、個性特質等)影響了人際關係的發展，但就 Maslow 的需求理論觀

[1] 由於有三個學期的資料，在質性資料中，學生前的代碼是年班，之後的兩個數字，分別是化名—第〇週省思日誌內容。

點而言，因為現代社會的高流動性，舊有制式團體的逐漸瓦解，家庭普遍的代溝、離異，持續不斷的都市化所造成對傳統鄉村式緊密情感之侵蝕，使得人與人之間益形疏遠，缺乏情感互動，因此，每個人在衣食無缺的生理需求滿足後，歸屬感與愛的需要便會應運而生，都極其盼望能在團體中、社區中、組織中盼望能得到一個「位置」。

這是我第一次聽老人說這麼久、這麼多的話，雖然孫爺爺的口齒不清，所以我聽得很累，但我知道他只是需要一個願意聽他說話的人，因為儘管我們沒聽清楚，爺爺還是很樂意再說一遍，這在我親身經歷之後才知道，原來老人家真的只需要幾句簡單問候和說說話的人罷了…(105 學生 5-1)

2. 學生們開始與自身生命經驗對話

學生從長輩身上回顧自己家庭、學校教育中的所得，一方面是部分長輩更因著抗戰的身分背景，對軍校學生的孩子又多了許多期許和疼惜，這也讓我們的學生在與長輩提到軍隊與國家現況轉型的話題時，多了許多共鳴更多了深刻反思的機會；另一方面，則是在服務過程中，也回顧了自己假日返家後，在家庭中與長輩的互動模式，呈現一種正向循環的作用。

突然發現，自己平常與老人家的接觸真的太少，事後想想，其實自己與家中的長輩相處模式似乎也是如此，根本說不上幾句話，就算是對自己的親人也這麼生疏。…(105 學生 8-1)

這幾次拜訪老人家的過程中，我不斷地想起屏東的爺爺奶奶，記得小時候他們很疼我，我發燒生病時會為我將飯菜送到床邊，但現在每次回家我都只打聲招呼，和他們完全講不上話…是不是我太習慣被別人寵愛忘了感恩，下次，我再回家的時候，一定一定要努力的陪伴和關心這些愛我的家人。…(105 學生 17-3)

3. 實踐福利社區化為服務成果的展現

這段在社區中服務獨老的歷程，對學生而言是豐富、震撼且充滿感恩的，因為我們從社區中得到的遠遠比我們所付出的更多。在服務的最後，學生們因著時間受限，在他們的腦力激盪下，提出了一個社區刊物(如圖 1)的想法取代了原先人物故事繪本的方案計畫，我同意他們的調整，並以全

彩的方式印製了 90 本，在學期末時再次走進社區，以不特定對象的方式發送給鄰里手上。

圖 1　社區刊物封面

這本社區刊物留下了社區內 10 位長輩與學生們的互動紀實，但，我們與社區的連結在課程結束後隨之斷裂，研究者反思的是在缺少追蹤輔導的機制的同時，我們無從得知，社區中曾與學生相處過的獨居長者或社區居民在看到我們所印製的社區刊物後，究竟能因此出現那些改變？於是，在次一學年的課程中，研究者思索著，在社區工作介入的同時，如何能讓學生看到社區的需求，而不是課程的要求；如何能讓軍校生的角色能為融入周邊社區，而不是一個修習社區工作課程的學生角色。

二、第二次循環研究：以方案介入強化與社區的連結

有鑑於在第一次教學的行動後反思，研究者看到教學者(自己本身)在課程目標的設定與實務上的落差，學生急於想完成長者生命故事的作業，而長者們只想無目的性的有人聽他們說話、或看看照片、或聊聊孫姪輩，但

我們將長者在有限的時間內設定為被研究的對象，且須控制敘說的內容和品質，這在研究倫理上也是值得討論以及被檢討的。

(一)課程規劃

有鑑於 103 學年的課程中，研究者看到社區居民的需求與課程目標的不一致，不僅造成學生學習時的壓力，也不斷被迫於課程中逐次修正目標，因此，104 學年的第二次教學循環研究中，研究者要求學生進入社區，與社區對話，在看見社區的需要或特色後，為之設計方案。社區選定的考量，乃是以復興崗為中心，一方面強化學生將社區課程所學，應用到日後的軍民關係、也同時強化目前復興崗與周邊社區的連結。因此，社區的選定，區分為復興崗周邊的文化里、稻香里及豐年里三個的地理型態的社區，促使學生進入社區，自行觀察並邀請居民共同討論對社區的期待(各社區的位置示意圖，如圖 2)。

圖 2　第二次循環研究時，所規劃的三個里與復興崗的相對位置

在課程能力的建構上，可以訓練學生的對人事物的敏感度、觀察力、人際間的溝通能力與方案的規劃與執行力。而這次的教學行動研究的研究

資料來源主要是學生的作業成果，以及學生們在 FB 社團「復興崗社區工作坊」中的心得呈現。

(二)誰的看見？誰的需求？

課程在 104 年的 11 月 3 日開始將學生帶進社區，他們必須在一個月內(也就是四次上課時間)看到社區的需求或問題，協助引進、串聯資源為之提供服務。這對學生來說是極為高度的挑戰，最主要的困難點在與許多長輩們溝通及互動，因為，這過程中充滿了世代間語言的陌生、對彼此文化的不理解、也存在著社區對軍校/隊間最根本的「不信任感」。

> *“有了學校(復興崗)這塊齁，生意是真的比較做不起來啦！晚上我家那邊都暗暗。”在老師的引導下，一位鄰長說出她認為學校與鄰里間的關係，這對我們亦然是種衝擊，原來部分居民對於復興崗之認知與柯市長竟是如此相近(106 學生—豐 2)。*

學生在豐年里的接觸過程中，聽見了復興崗與鄰近社區間的溝通是斷裂的。但社區中的問題和需求，往往不是一對一的對抗，一個淹水問題牽涉到都市規劃中的下水道設計、促進經濟發展也牽涉到交通運輸、以及原住地既存的文化形態，儘管居民言談中對復興崗的抱怨和憤怒，交雜許多政治立場、媒體影響以及軍隊在社會變遷下的被邊緣化等因素。但，身為專業的社區工作者，我們必須清楚看到結構面的限制、協助居民分辨需求和問題、回觀自己的能力，適切作出評估。

這就回到研究者在要求學生進入社區之初對學生們的提醒：專家角色式的「規範性需求」往往是自許為專家的社區工作者介入評估社區的模式，也因此，正式資源的引進和連結似乎成了制式的標準作業程序，在專家模式中，我們習於作正式資源的配對，視現存資源去填補服務對象之需求，未審慎思考適切度、完整性以及服務對象的生態資源，於是形成了暫時性、短期性、不固定的協助，提供的也僅是半套式或不全的服務。最糟的，也是慣於自我感覺良好的認為：已主動解決了社區的問題，卻忽略了誰才是真正的主角？事實上，一個社區工作者能否在社區中實踐理想性的方案規劃，從來也就不是單憑專業能決定的，就「需求評估」與「方案設計」的線性邏輯的要求來看，三個組的做法便各呈現出不同的面貌和價值。

1. 陪伴社區找出彩繪的稻香：自己的牆自己畫

早在學生進入社區前的拜訪中，里長便與研究者談到社區路口一塊畸零地上有面產權不清的牆面，是他最感困擾的事。雖然，研究者不想限定學生們對社區的觀察，但里長的訴求很簡單也明確：既不能拆，就美化這面牆吧。於是，研究者希望同學們回答這面牆上應該彩繪甚麼？誰來彩繪？這便又將彩繪計畫關注的主體放回居民身上，在引導學生看到社區工作的學理和應用後，他們做了以下的嘗試(圖 3)：

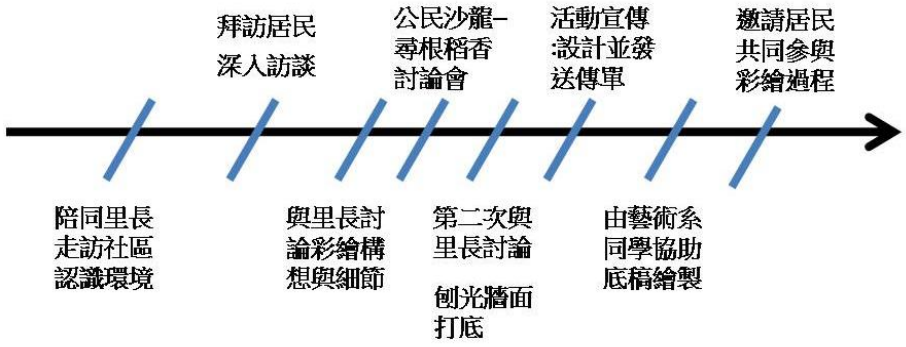

圖 3　稻香里社區方案的構思與行動過程

同時，學生也開始了與社區工作的專業對話，在教學者看來，這是課程經營的最大收穫，也切實的回應了本學期的課程目標－「透過社區工作實務技巧中的『方案設計與規劃』，從進入社區到經營社區關係至方案結束，與社區建立完整的互動流程，從中經驗並反思社區實務的現況與困境」。

透過和里長傳達我們的想法，讓里長能夠支持在那面牆上留下稻香里、里民的刻印，創造里民對這片土地有共同的回憶，讓那面牆變成社區發展、凝聚社區意識的第一步，改變原本「里民→里長；里長→里民」的關係，變成「里民←→稻香里←→里民」+「里民←→里民」的連結。(106 學生—稻 6)

今天小組和老師討論了一些活動進行的事項，對於里民會議的舉辦可以使里民代表更能了解我們的理念，以及身為一位社工，如何善用資源來引導里民凝聚社區意識或推動方案……原來，我

們要做的，不是「只畫一面牆」那麼簡單而已…我想，我們彩繪的不只是一道殘牆，而是每個里民心目中那道等著被彩繪的，名為「共同回憶」的牆。(106 學生—稻 9)

在過程中，可以看到這面牆原本只是里長單方面想美化牆面的念頭，當學生將社區工作中的居民參與和自決、創造並凝聚社區意識等元素注入後，這面牆便承載著居民的期待和回憶。

2. 民意與專業拉扯的豐年：和里長磨合中找到新合作路線

現任里長在里內軟硬體方面，都有經營的深刻著痕，因此，研究者一開始便引導學生進入里辦，透過里長的協助看到方案形成的可能。然而，里長雖然有極佳的行動力，也相對的擁有強勢的主觀意見，學生在形成方案的過程中，屢遭里長的意見所左右和影響。

其實我想我們最大的困境就是脫離不了里辦公室，我們有我們想做的，跟對這個里的想法，但首要的是要與里長有相當好的溝通，當我們有了我們的構思後和里長討論，往往就像石沉大海。(106 學生—豐 7)

豐年組的同學在方案凝聚共識的過程中不斷挑戰彼此間的合作默契，也被里長等重要社區人士挑戰角色和功能，最後定調為「送『誕』到豐年」的聖誕節活動後，豐年組從方案中學習到資源的串聯和整合，也透過活動實踐了「學校社區化」的意涵，讓彼此的雙向連結相當順暢。也就是當「學校」與「社區」這兩個關係體在進行「真實的」連結，這樣的連結可以包括彼此關懷、雙向溝通、彼此相互參與、資源互惠互享、彼此合作以及相互服務等功能(林明地，2002)。因為在社區的聖誕晚會中，豐年組同學除了負責整合校內(復興崗)人、物的資源，也主動聯繫社區與周邊資源(如音樂教室、幼兒園、舞蹈班等)以充實活動表演內容，過程中充分發揮並體現了社區工作者協調、整合資源的功能性角色。

3. 缺少動能的文化：透過學生視角，重塑人的價值

文化里里長是一位執事二十多年的老里長，獲得里民的信任。但如同文化組同學的觀察，社區在硬體建設方面維持著基本的水準，燈亮、水溝通、雜草不亂生是現在社區居民對於生活環境品質的要求，然而，社區服務要做到細緻，就要從人的關懷著手。但文化組同學的組成迥異於其他兩

組，他們熱情、好動、健談等特質，像極了自家的小孫子，在沒有專業社區工作者的形象包袱下，文化組同學與社區內的老人家，最快建立關係也獲得認同。

> ***第二個禮拜就開始與爺爺奶奶聊天，就發現其實這裡的爺爺奶奶都是蠻孤獨的，很需要有人陪伴，僅有少數爺爺奶奶是自己出來走走晃晃…(106 學生一文 2)***

> ***今天到了文化里的時候，已經來到下午四點十分了，令我驚訝的是，爺爺居然對我們說「你們怎麼這麼晚來?」，當下的我們十分的驚喜，這個社區的居民們居然期待我們的出現。…我們組發現社區工作不應該只局限於我們所看見的。而是應該回歸以個體為中心，去尋找出社區真正的需求。(106 學生一文 5)***

文化組的同學在幾次相處後，觀察到午後的文化小公園裡，總是外傭和老人家各據一角，各聊各的，這是同學們希望改變的初始，他們想讓「**雇傭者與受雇者之間的互動不是只限於照顧行為本身,而是透過情感的互動，可以增加照顧的品質(研究者筆記，20141123)**」。研究者認為他們看到了社區這些受照顧長者的表達性需求。也就是指人們感受到某種服務方案的需求時，會透過行動來滿足該項的需求，由感覺的需求轉變成行動(Wright & walley, 1998)，表達性需求是常見瞭解需求的方式，但常常因服務提供者對需求的瞭解有限，致使服務利用者僅表達出提供者認知範圍內的需求，導致真正的需求未獲得滿足，然而這種需求卻是瞭解需求最重要的指標。而後，同學透過資源盤點，認識了一位有書法長才的 87 歲的陳爺爺，是國寶級的人物，卻藏身於社區中，於是方案有了開端，同學們在歲末年初之際，希望透過辦寫書法活動，增加外傭對中華文化的認識、也增加與長者間的互動。

(三)軍民關係的新詮釋

1. 共力的環境再生

在研究者當帶隊官時，經常不解為什麼當軍校學生走在街頭巷弄為居民做愛民打掃時，沒有一位居民在我們身邊，有時還會有居民指揮學生打掃重點。我們身處在社區環境之中，為我們所在的環境服務是應該的，但居民更是社區的主體，他們是怎麼看待自己的角色？許多研究顯示，民眾

參與社區營造確實會影響居民社區意識的發展與社區意識的高低，亦即民眾參與的程度是影響社區意識的重要因素，參與程度越高者，其社區意識也越高(余光祐，2016；李碧玲，2013；張瑞昇，2010)。就居住環境整理這件事來說,居民若將此事視為清潔隊員的本質或周邊大學服務學習的責任，則會看到居民對於公共事務的參與感低落，自然地，社區也就難以凝聚共識。但，稻香彩繪牆面的活動過程中，耗時兩週，期間刮除牆面、上底漆、構圖一直到上色，都有居民們駐足並提供協助，包括遞送茶水給學生、協助上漆以及最後環境整理的工作，都讓研究者看到居民和學生們在為了我們所居住的環境關心和付出，這面牆乘載著稻香的回憶也記錄了居民參與的重要一刻。

2. 共生的「學校社區生命共同體」

近幾年來，由於社區意識逐漸抬頭，加上教育學、社會學、心理學等等理論的支持，甚至是教育改革的預期心理等影響,「學校社區化」的理念遂逐漸成形。事實上，此種學校社區互動的特性，並非新的觀念，早在 2006 修訂的〈國民教育法〉第十五條中早已明訂：「國民小學及國民中學應配合地方需要，協助辦理社會教育，促進社區發展。」大專院校更在我國 2001 年公布了「志願服務法」後，將志願服務視為公民參與和實踐公民責任的新策略，因此，教育部為順應此潮流，於 2007 年 5 月 9 日及 6 日函頒「大專校院服務學習方案」，在校園中，結合社區服務和學習目標的服務學習方案[2]，也開始蓬勃發展。近十年來，服務學習成功邀請了許多社區型的大專院校，邀請學生們認識他們學習所在的環境，提供智識及能力，與社區共同發展成長。不僅如此，為強化大專校院與鄰近社區連結，教育部於 2017 啟動「大學在地實踐聯盟」，將在北、中、南、東 4 區，成立 8 到 10 個由大專校院、產業聚落、區域發展組織及地方政府共同組成跨界聯盟，每個聯盟由一所技專校院與一所大學共同擔任「雙軸心學校」，引導鄰近學校師生組成團隊，挖掘在地需求、協助解決問題，讓大學不再與社區脫軌，也讓大學被社區所需要。

[2] 服務學習是「服務」與「學習」的結合。簡言之，就是「從做中學」(learning by doing)。1990 年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)所下的定義，包括四個要點：1.學校與社區結合、2.服務與課程結合、3.強調學習的重要、4.重視自我的發展。綜之，服務學習是一種透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者(社區)的需求，並促進服務者的發展。

但可惜軍校的身分特殊，對於社區事務和社會脈動始終置身事外，雖然如此，軍校仍維持著一貫民事服務的部隊經營模式，至周邊社區實施愛民打掃、單身退員的關懷訪視等，但這不是服務學習，學校和社區兩方都沒有因為這件事學到服務的真諦。但研究者在這一年的社區課程研究中，看到同學對於狹義的部隊民事服務有了更進一步詮釋，他們在周邊社區中透過聖誕節活動、彩繪牆面的方式，感受到社區生活的溫度，跟他們一起回憶那曾經也是我們居住 60 年的土地；我們也和社區居民一起歡笑，在節慶活動中，學校和社區一起設計節目，在娛樂居民之餘，也讓居民感受到學生們就存在他們身邊，實踐了學校及社區間生命共同體的共生真義。

3. 共享的資源平台

許多福利服務輸送到最後，都會聽到公部門大聲呼籲，政府資源有限、民力無窮這樣的口號，尤其是社區組織的存在，讓許多照顧服務多了可及性、可近性。而社區內的確存在著許多有用資源，包括人、物資、設備或技術等…。因此，通常社區在營造之初，社區工作者都會建議社區先行實施社區資源調查，知道社區內有那些能用之人、可動員的物資，在社區營造的過程中，強化參與的動能也有利於活動的進行。在課程中，研究者則看到學生們以專業社區工作者之姿，敏感的觀察到社區中有那些重要資源，整合、串聯學校內的資源。首先，以豐年里的聖誕晚會來說，學生們統籌規劃晚會的流程、參與的人員，過程中學生們拜訪了許多社區內許多可能可以參與活動演出的單位和團體，如幼兒園、舞蹈班等，社工系同學除了擔任主持和串場，負責活動氣氛和流程順遂外，還邀請了校內音樂科系的同學共襄盛舉，提供一個舞台表演樂器和演唱。其次，研究者也看到稻香里在彩繪牆面活動時，邀請了藝術系的同學協助居民將想望變成了真實且具體的畫面，底稿打上牆面的那一刻，居民們開始在牆前訴說著他們對於馬廄的回憶、以及過去稻穗舞動的豐收日子。

三、第三次循環研究：透過社區工作技術培力社區

對於社區或社區組織的協助，過去多以輔導稱之，近年則以培力稱之，以強調能力提昇以及社區自主的特性。提昇社區之能力常被視為是進行社

區輔導的重要目標之一，也是社區工作的核心任務(李易駿，2012b)。一般來說，社區培力的目的乃在於社區能力提昇，包括「技能」(ability)與「儲能」(containing；亦可稱為「能量」)二部分(李聲吼，2010)。前者偏重於解決問題、達成特定任務的技術，後者是指承載壓力或可以轉換、發揮為能力的量能(Chaskin et al, 2001)。這些往往與社區結構有關，且是相對穩定且易於掌握及運用的。

(一)課程規劃

有鑒於此，在經過了 104 年社區工作課程的嘗試後，研究者希望在培力社區、也就是在透過方案提升社區能力之前，應該讓社區知道他們了解自身的「技能」與「儲能」為何，因此再次修正課程的教學內容，研究者將引導學生以社區工作的專業方式協助社區了解其潛在資源及優勢。恰巧當年在一次社區評鑑的場合中接觸了復興崗週邊的第四個里—秀山發展協會，秀山社區理事長也因著經營社區，對於服務有著許多更為細緻的想像，也向研究者提出了希望學生及研究團隊進入並協助社區營造的要求。於是，研究者將該班學生區分為三組，所運用的社區工作技術項目分別是社區資源盤點、社區需求調查及綠色地圖的繪製。

(二)做中學的困境：語言帶來的專業的疏離感和世代斷層

課程在下午時段進入社區，剛好遇到睡醒午覺到樹下乘涼的長者，對於經營關係的社區工作者而言，這是最好的安排，但對於學生而言，他們的困難除了不知道如何與長者們開啟話題外，在透過需求問卷蒐集資料時，也面臨語言的溝通不良。

> ***一開始居民有些抗拒，但漸漸地突破他們的心防後，他們願意把自己的需求說出來，而且越講越多，讓我們能真正了解他們的需求，得到許多未曾知道的資訊(107 學生-2-2)***

> ***我們很想問的是，社區內的無障礙設施夠嗎?能提供適當的需求嗎?但當翻成台灣話時，就像雞同鴨講一樣，老人家總是聽不懂我們在說甚麼…(107 學生-2-6)***

圖 4：學生進行社區需求調查的街頭訪談

學生們這時才深刻地體會到，經營或組織社區最重要的能力不是這些專業技巧，而是與人互動及溝通的能力，但這些社工系的學科教育有教嗎？在郭政硯(2010)一篇探討社區工作者能力的研究中，他的結論可以提供所有社工系學生參考：「**我認識了一群社工系背景的社區工作實務者，他(她)們也曾跟我有過一樣對專業教育的疑惑，但卻有擁有能力能因應工作上的困難**」，這樣的能力指的就是「關懷」、「無條件接納」、「傾聽」、「尊重」等社會工作的基本價值。原來，所有的社區工作專業技巧其實都在回應這些年來的社會工作專業教育的成果，我們有沒有養成這些能力，能力有沒有內化成我們人格的一部分。因為在社區中的人際互動，是真實且直接的，對方很容易覺察到我們的真誠與否，或是帶著專業的權威自以為是的在看社區，對此，研究者在課程社團中這樣回應著學生：「**在實戰過程中，會深刻感受到人際互動的困難，可能是因為年輕、個性羞赧、或表達技巧需加強，又或者是，我們連社會工作的基本價值都尚在摸索…(研究者 FB 回應)**」。研究者更發現，學生們帶著課程作業的要求，在社區街弄中進行需求調查時，對於居民拒絕的不解、甚至會將居民對訪員(學生)的抗拒投射成對於社區發展協會的敵意，這都需要我們不斷澄清一個社區工作者所身處的情境及角色，給予增能的可能。

肆、教學研究者的行動後思辨

在課程中與社區人士互動的過程裡，經常會被好奇的問道，軍校社工教育裡的社區工作究竟要教給學生甚麼能力？似乎大家也清楚的認知到，未來這些學子們的工作場域並不在社區，而是在部隊；服務的對象也大多是部隊中的軍士官兵。言下之意，軍校社工系的學生修習社區工作是英雄無用武之地。但他們的疑惑並沒有困擾研究者很久，首先，回顧研究者與社區的交往經驗，在從事教學前，研究者擔任部隊的政戰軍官，事實上，我們都必須與駐地或是基地周邊的社區來往互動，以維持良善的互動關係，用部隊的習慣用語，這稱之為「軍民關係」。其次，從取得學分、學歷的現實面來看，社區工作的 3 學分也是全國社工系畢業學生取得社工師專業證照考試的基本科目，研究者必須教授學生有關社區工作的學理、更需要引導他們走進社區看見台灣社區的真實脈動，用專業社會工作的背景發展一條不同於部隊從事民事工作的方式。這過程中，的確滿足了研究者許多對課程和實務結合的想像，但也在與校方、社區協調、溝通以及期待學生作業的落差中遇到諸多挫折。

一、教學方式選擇的多樣性考量與窒礙

在這幾年的教學設計中，教學者均綜融性的採用文獻閱讀、專題講演、社區參訪及社區實務運用等模式，看似多元，但實都有其考量的難處。

(一)教材的選用

連續三年，研究者選用各主題式的文獻，而特意未採用單一教科書的用意，乃在於強化學生對於社區實務面的認識，希望能激發學生學習得意願和興趣，但仍會深感學生學習動能不佳，在閱讀上不夠深入，對於主題性教學的相關資料收集也缺乏主動性。是以，在引導閱讀的階段，教學者仍在反思除了軍校結構性既有的限制外，如何還能刺激學生多投入時間在閱讀學理及文獻上。儘管如此，教學者雖質疑學生在社區學識能力建構上的不足，但在 105 學年度課程中閱讀階段結束後，研究者嘗試整理歷年社

工師社區工作相關考題計 40 題，測驗全班在進入社區實務前對於社區工作背景知識的程度，結果顯示全班 25 位學生在這份測驗上，答對率 8 成以上(即 40 道題目答對 32 題以上)的同學將近佔了 9 成(22 位)。一方面顯示歷年社工師證照考試中有關社區工作的考題難度偏易，另一方面也稍減研究者對於課堂中學識能力建構的憂慮感。

(二)實務工作者專題演講(經驗交流)

社區實務工作者有別於社會工作其他領域，個案或團體或方案等工作者幾乎都依附著機構、且多半是全職有薪，唯有社區實務工作者不同，專業社工且專職從事社區工作的少之又少，除非是各縣市政府委託的社區育成中心中的社工，但錢少事多又要到處跑，實在無暇另接講演；而社區中非社工背景卻從事社區營造的資深社區人士，卻多兼職且無薪，時間甚難協調。教學者礙於社區實務工作者的邀請困難，同時也窘於校方對於課堂內邀請講演支用經費與鐘點費重複溢領的限制，經常必須透過私人情誼邀請，讓學生獲得學習的最大利益。但實務經驗不僅是有價值、更是有價碼的，對此，也反映出社區工作在台灣社會工作各領域中的被忽視及被邊緣化的現實。

(三)社區參訪的「結果論」

社區參訪經常作為各大專院校社區工作課程的輔助教學項目，但可以想見任課教師對此應多有所為難之處。首先是行政協調方面，課程中所選擇參訪的社區通常有三個條件：1.營造成功案例；2.個人與之關係良好；3.時間能相互配合，但有時不能盡如其意，最常見的就是，與研究者關係友好的優良社區，因為社區營造成功形成典範，對於外來參訪的團體、機關已應接不暇，對於時間的安排，實在也不好為難對方，但軍校中的課程變動性低，缺乏彈性，因此，經常會在安排參訪社區之際感到左右為難。其次，即就教學效果而言，進入社區後通常會安排社區實地參訪及室內的簡報介紹，但這些過程多半呈現的是硬體建設以及工作成果，由於課程時間的限制，但我們經常得在一個小時內走訪社區各個角落，學生們可以不經意的看到社區文化的點滴，但看不見地方文化的底蘊、學生可以聽到一些故事，但缺少真人臨場所帶來的深刻感動，這些都可能讓學生對於社區工作實質內涵的認識不足，甚至產生誤解。

二、社群媒體的應用替代傳統作業模式

自 105 年開始，研究者便為每年修習社區工作課程的同學在 FACEBOOK 開設群組，便利於師生間的互動與作業繳交，這所帶來的效應超乎想像。以往，研究者必須要在社區參訪後，要求心得的字數，便於統一作業品質，但改以 FB 之後，研究者要求的作業模式是「**請以你觀察社區的視角，上傳你眼中的社區樣貌，另輔以心得，字數不限**」。學生們善於也樂於使用社群媒體，更喜歡隨手拍照記錄，這已經是他們這個世代記錄生活以及觀察世界的方式，當研究者改變這個模式後，在課後，所得到的回應變得更豐富且精彩了。

三、實務技巧的教與學

在日後的課程設計中，研究者不僅期待學生在每次與社區互動後都能有深切的反思過程，更期待引導學生在進入社區場域後，能運用社區實務技、巧協助社區進行組織、協助社區整理需求、探詢資源的建構即網絡之可能，學生們必須運用觀察、問卷、訪談、方案設計等社會工作基本的技能，結合社區的實際面向完成一份屬於社區的作業，研究者認為這些社會工作「基本技術」，對於學生而言，早已在大一、二的基礎課程便已養成，但事實上，在進入社區生活化的真實情境後，學生才會逐漸看到社區與會談諮商室、團體室裡被控制、背景知識的建構，未能事前提供學生模擬進入社區的演練機會，便在期中之後，要求學生在有限的時間內進入社區，並經驗到社區實境中人與事所帶給他們的震撼教育。是以，研究者仍需要在課程設計上，對於學生社區實務技術要有更貼近實務情境的設計。

伍、研究結論與建議

由於軍校的特殊管理模式，對許多教師及低年級學生而言，都將外出參訪視為畏途，因為所有校外活動，儘管已列在學期課綱中，每次外出仍需提前半個月申請、會辦平行單位(隊部及教學支援中心)、不僅要負責學生校外安全、有時也會提醒要照顧學生用餐等事。凡此過程中種種不便和虛耗心力的行政作業，若不是社區夥伴們願意無私的分享和熱情邀約、若不是學生的學習回饋正向且充滿動力，學生們對於社區工作的認識，恐怕仍停留在課堂中的想像。因為不滿足於總是與教學場域(社區)充滿著虛幻及距離感，且教學經驗值必須靠實踐才得以累積，我們的嘗試得以讓學生們在實際的行動中建構、統整屬於他們的「社區工作」知識。

本研究牽涉著社區、軍校學生及社區工作課程三種不同角色的主體，研究者也在歷時三年的教學行動中不斷思考和修正、學生在社區、軍校及社區工作專業課程等系統間變換及挑戰他們角色、周邊的社區更經驗了與復興崗不同於以往打掃或拜訪行程的互動模式。我們三年間間嘗試著以服務學習、社區需求調查、方案設計，資源盤點等社區工作實務技術的具體實踐，與復興崗所在北投區內的新石牌社區、文化里、豐年里、稻香里以及秀山里等社區，建立起社工專業與社區間的連結，不但突破軍方對長期以來在地方上推動民事服務的瓶頸，構建軍民互動聯繫的新模式，也在近幾年間逐次修正了一門在軍校中幾乎與實務現場脫節的課程，逐漸貼近了課程的目標。在這段歷程中，我們以具體的行動，讓復興崗周邊社區透過都認識了我們的另一種能力，我們不僅能夠用人力、勞務交換友善的互動，更能提供專業的服務，提升社區的成長，我相信，無形中改變的不僅是軍民之間的關係，也正向的建構了國軍新形象。然而，我們省思後的行動和改變，雖然是行動研究最大的收穫，但除了社區在課程後回應我們的感謝狀外，我們無從得知，社區與復興崗間的軍民關係出現了那些變化，至為遺憾。因此，在反覆思芻研究目的及成果後，研究者將這篇研究作為階段性任務的結束，更據此提出以下建議，期待軍民關係友善的延續。

一、建構軍隊社區工作模式

社區工作在軍隊社會工作中始終都是邊緣的角色。但我們若能以一個專業社區工作的助人者身分自居，熟悉社區工作的實務技巧，熟稔地方資源和事務，便更能貼近地方居民的想法和感受去規劃活動，也較能有效的聯繫軍民關係，獲得地方支持。如是思考，則我們應該建構一套適合我國國情和地方文化的軍隊社區工作模式，讓民事服務不再淪為吃喝應酬的厚黑文化，而是有程序、有技術的一門專業，更應成為軍隊對外溝通最重要的專業。

二、社區課程專業核心能力的再思考

社區工作在社會工作直接服務的領域中，似乎一直存在著工作經驗無法累積以及專業人力不足的問題，在前述的討論中可以窺見一部分是由於專業教材和知識的不充分以及欠缺實務性；再則，也由於社區過於仰賴公部門的補助，失去了由下到上的社區主體性，導致學生若沒有進入社區，根本無法看到社區真實的需要以及實際運作時的困境。因此，社區工作教育或許需要更多根本性的思考，甚至革命性的改變。

三、運用科技方法推進軍民關係的質與量

這裡所泛指的「科技方法」，當然不僅限於社群媒體的經營，還包括大數據的應用以及已經進入發展階段的地理資訊系統(Geographical Information Systems, GIS)。在發展階段的地理資訊系統，則是強調社區居民的日常生活環境空間與居住其間人群間的相互影響，因此，當社區工作者運用 GIS 系統進行社區服務方案規劃與評估時，不但能促進社區服務成效改善社區原有議題，也能因為工具的運用發現更多的社區潛存問題。凡此種種科技帶來的便利性，都能讓我們得以因應現代日趨複雜的社區問題與服務方案之規劃設計與執行。

參考文獻

方鵬程(2004)。我國軍隊形象塑建之研究-公共關係取向的探討。**復興崗學報**，82，145-167。

王憲文(2015)。美軍經營社區關係對國軍的啟示。**國防雜誌**，30(2)，101-120。

朱美珍(2002)。軍隊社區工作與軍民關係。**社區發展季刊**，100，185-194。

朱美珍、曾富珠(2004)。軍隊與社區的夥伴關係。**社區發展季刊**，107，309-319。

余光祐(2016)。**社區居民自然連結、社區意識與社區參與關係之研究--以雲林縣農村社區為例**。虎尾科技大學休閒遊憩系碩士班學位論文。

李易駿(2006)。**社區工作實務十二講**。社區工作研究系列。臺中。

李易駿(2012)。提昇社區能力的輔導：一個短期的行動研究。**台灣社區工作與社區研究學刊**，2(2)，81-122。

李碧玲(2013)。**民眾參與社區營造對社區意識影響之研究—以台北市芝山岩社區為例**。台北科技大學，建築與都市設計研究所碩士論文。

李聲吼(2010)。高雄市社區培力與永續發展之探討。**城市發展**，10，24-33。

林佩璇(2004)。**學校本位課程評鑑中教師實踐知識之研究**。台北：高等教育。

林明地(2002)。學校社區化在理念與實踐上的發展趨勢。**教育資料集刊**，27，學校社區化。台北：國立教育資料館。

翁文彥(2008)。**軍民推動協力治理之研究─以金門機場軍民合作為例**。銘傳大學公共事務研究所碩士論文。

國防部(2004)。**國軍軍語辭典**。臺北：國防部。

國防部(2007)。**國軍民事服務工作教則(草案)**。臺北：國防部。

國防部(2008)。**聯合作戰民事服務工作教則(草案)**。臺北：國防部。

國防部(2013)。**中華民國 102 年國防報告書**。台北：國防部。頁 169。

張文鈞(2008)。**國軍部隊與周邊社區公共關係之研究－以南部○營區為例**。義守大學管理研究所碩士論文。

張瑞昇(2010)。**社區環境人文意志**。台北：詹氏書局。

張德銳等(2007)。**教學行動研究：實務手冊與理論介紹**。臺北市：高等教育。

教育部(2006)。**國民教育法**。台北：教育部。

郭政硯(2010)。**老師到底有沒有教？社工系畢業生的社區工作之路**。長榮大學社會工作學系碩士論文。

傅如淵(2009)。**國軍部隊與駐地社區公共關係之探討-以國軍某聯兵旅為例**。東海大學公共事務研究所碩士論文。

黃源協(2001)。**社區資源的關係與連結。社區資源運用觀摩大會手冊**，21-25。內政部：台中市政府。

黃源協(2008)。**社區能力與永續社區。社區發展工作手冊幹部研習手冊**。台北，內政部。

詹秀員(2011)。**社區能力及其建構理念與策略**。兩岸社會福利學術研討會。

蔡清田(2004)。**課程統整與行動研究**。五南圖書出版股份有限公司。

鄭如雅、李易駿(2011)。**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**。台灣社區工作與社區研究學刊，1(1)，1-42。

謝志祥(2012)。跨越藩籬的界線：靶場駐地社區之民事工作。國防大學政戰學院社會工作碩士論文。

謝奕旭 (2007)。美軍 [民事] 與國軍 [政治作戰] 之比較。**復興崗學報**，89，209-238。

Caro-Bruce, C. (2000). Action Research Facilitator's Handbook.

Chaskin, R. J. (2001). Building community capacity: A definitional framework and case studies from a comprehensive community initiative. *Urban affairs review*, 36(3), 291-323.

Erikson, E. H. (1959). Identity and the life cycle: Selected papers. *Psychological issues*.

Glickman, N. J., & Servon, L. J. (1998). More than bricks and sticks: Five components of community development corporation capacity. *Housing Policy Debat*e, 9(3), 497-539.

Home Office(2004). Firm foundation: The government's framework for community capacity building. London: Home Office.

Maslow, A. H., (1954) Motivation and Personality, New York: Harper & Row.

Siegel, Larry M., Attkiission, Clifford C. and Carson, Linda G.(1995)Need Identification and Program Planning in Community Context. In John E. Tropman, John L. Erlich and Jack Rothman(eds.). *Tractics and Techniques*

of Community Intervention (3rd). London: Peacock Publishers.

Warren, Roland L. (1979). Application of Social Science Knowledge to Community Organization. In Fred M. Cox, John L. Erlich, Jack Rothman, John E. Tropmam (eds.),*Strategies of Community Organization* (3th.), Illinois: Peacock Publishers Inc.

Wright, J., & Walley, J. (1998). Health needs assessment: assessing health needs in developing countries. BMJ: *British Medical Journal*, 316(7147), 1819.