

## 第二章 文獻探討

依研究目的和問題，本章分為二小節，第一節首先了解社區發展問題，第二節則討論增權展能相關理論(Empowerment)。

### 第一節 社區及社區發展

本研究對象為社區發展協會，因此本節先從社區的意涵開始探討，再針對台灣過去社區發展情形和問題進行了解社區發展協會推動政策的背景。

#### 壹、社區的意涵

“社區”它原是社會學上的專有名詞，後來被引用於政府推展社區發展等行政事務上，成為社會大眾生活中常用的詞句，使大家對「社區」的印象多停留在政府施政的村里單位。

關於社區的定義，社會學家希來瑞(George A. Hillery, 1963) (引自夏忠堅, 1997) 曾研究94個社區定義，歸納出多數社會學家所認同的社區三項共通的重點，即社會互動(social interaction)、共同關係(common tie)以及特定的區域(locational criteria)。徐震(1994)亦研究整理各家的社區定義，分析其側重的三個概念，包括地理或結構的概念(一群居民共同生活地區)、心理或互動的概念(共同利益、目標或背景而引發心理互動的一群人)、行動或功能的概念(居民相互保衛與共謀福利的集體行動)。

徐震(1994)從社區發展的觀點，對社區的定義為：「社區是居住於某一地理區域，具有共同利益關係、共同服務體系與共同發展能力或潛力的一群人」。析言之，社區是一個人群，他們住於相當鄰近的地區，彼此常有互動(側重地理的概念)；具有若干共同的利益，彼此需要相互支援；具有若干共同的服務體系，彼此可以交換服務(側重心理或互動的概念)；面臨若干共同的問題，產生若干

共同的需要，需要共謀解決（側重行動的或功能的概念）由於這些共同的利益、問題、需要而產生一種共同的社區意識；從而為保障其利益，解決其問題，應付其需要，居民乃組織起來，互助合作，採取集體行動，以求共同發展。凡具備這些或其中一部份條件或潛力的一群人，即可稱之為一個社區。

從上述觀點看來，只憑藉居民住所區域範圍之鄰近關係，並不足以構成整個社區內在運行的動能。羅伯茲(Roberts)(引自夏忠堅，1997)1979年指出當一群人知覺到他們有共同的問題與需求，並且具有認同感，同時對目標能達成共識時，社區就存在了。陳其南對社區則認為：「社區的本意比較接近『社群』或『共同體』的含義，它既非單純的空間地域單位，也非行政體系的一環，它應該是指一群具有共識的社會單位，所謂共識也就是『社區意識』」。因此，只要是居民認同為共同體的範圍，都可以界定為一個社區的範圍(徐震，1994；陳其南，1996，引自林妙香，2000)。

但就過去國內政府或社區發展工作者在進行社區發展工作的時，常為了便於工作對象範圍的界定，而強調行政單位依法所指定的特定地理區域範圍為社區，本研究對象為社區發展協會，其社區範圍係依據內政部於1991年修訂之「社區發展工作綱要」第二條規定：「本綱要所稱社區，係指經鄉（鎮、市、區）社區發展主管機關制定，供為依法設立社區發展協會，推動社區發展工作之組織與活動區域」。

綜合以上對社區的內涵均強調社區是在某一特定地理範圍內的一群人，具有共同的關係與特殊的情感，並產生社會互動。徐震就社區發展的觀點，採用社區包括地理、心理與行動的三種概念綜合的定義，希望以地理的社區為基礎，運用社區行動的方法，以求心理社區，即社區意識的成長為目標。而此種社區意識實為社區發展的動力(徐震，1980)。就如文獻中所提到的，社區是會「行動」的，且社會行動也常發生在社區的層次(Brown，1990，引自沈姍姍)。當一群公民“自願”在其所居住的社區中，嘗試解決一項社區問題時，社區問題解決團體便由此成形，而社區問題也因為有了聚集的地方，更利於社區問題的聚焦與解決辦法的

產出。

## 貳、台灣社區發展問題

本研究選擇以新竹市福林社區發展協會為個案，研究者以顧問、義工、執行者等多重角色，實際參與了該協會相關社區發展工作，成為推動該社區發展工作的核心成員，為能有助於研究者掌握社區發展的精神，能實際解決推動社區發展工作所面臨的問題和尋找營造方向，實有必要先針對大家耳熟能詳的「社區發展」等問題進行了解。以下即先了解過去台灣社區發展的歷程，以了解台灣社區發展的方法和內涵。

### 一、台灣過去社區發展歷程及內容

「社區發展」此一名詞乃是第二次世界大戰結束後，我國政府受到聯合國推動社區發展影響自國外引入。當時聯合國為了解決許多開發中國家面臨貧窮、失業、公共衛生不良等等世界性運動，因國家政府的力量與可用資源不足，必需動員社區民間資源來一起推動，希望經由人民自己的努力，配合政府的措施，以改善社區的經濟、社會、文化、實質環境為目標。因此社區發展成為國際間一種簡易而有效的解決社會問題、改善生活條件的方案和手段(夏忠堅，1997；黃碧霞，1999；朱美珍，1999)。

而我國政府先於民國五十四年由行政院頒佈「民生主義現階段社會政策」，又於民國五十七年頒佈「社區發展工作綱要」，規定了社區發展的推行機構、推行步驟、工作項目、經費來源、工作要領等項目；台灣省政府則依訂頒「台灣省社區發展八年計畫」，推動基礎工程建設為首要重點，以消除髒亂，改善環境衛生為目標。民國六十一年，省府再將生產福利建設、精神倫理建設增加納入社區發展項目，藉以消滅貧窮及端正社會風氣，促進社區整體均衡發展，然發展方式社區居民仍舊處於配合政府施政措施的地位，偏重過去「政策宣導」模式(夏忠堅，1997；黃碧霞，1999；朱美珍，1999)。

民國八十年內政部為因應台灣社會長期經濟發展下，國人生活條件改善和教育普及，逐漸累積了雄厚的民間力量，促使民間社會運動興起和政治解嚴等社會變遷，修訂「社區發展工作綱要」，將社區原有之社區服務中心及社區理事會予以解散，改以輔導各社區另成立具有法人地位之社區發展協會人民團體方式運作，使社區發展組織和政府主管機關為對等及互動之單位，賦予社區居民更高度的民主、自治、自助能力。故政策推動方式轉變為「由下往上」、「居民參與」，使社區自發性推行社區發展（夏忠堅，1997；黃碧霞，1999；朱美珍，1999）。

民國八十三年行政院推動「社會福利社區化」，推展方式是以社區工作為方法，來推動社會福利服務，其主要內涵有由社區提供福利服務、將福利服務體系建構在社區基礎上、以社區為社會整合福利服務網絡的基層組織等三項。如將相關社區工作包括如社區老人安養以社區資源建立居家照顧服務網絡、鼓勵居民志願服務，依法成立社區組織參與社區事務，政府對社區之環保、交通、治安、育樂等透過社區組織整合與居民直接溝通等。

社區發展工作一直由內政部主管，然而行政院文化建設委員會引用自日本社區發展工作所新創的詞句在八十三年提出「社區總體營造」的概念來統合這些過去社區工作新的觀念和操作方式。社區總體營造一詞提出後逐漸在民間產生迴響，使由特定政策名稱轉變為一種觀念成作法，只要是以「居民參與」為主軸所設計的改善生活環境的努力，能表現社區總體營造的精裨內涵，營造出一個新環境、新社會、新文化與全新的個人，都可以算是「社區總體營造」（劉淑瓊，2002）。

## 二、社區發展的涵義

聯合國經濟社會理事會對社區發展提出如下的看法：「社區發展一詞，業經國際通用，指一種過程。即由人民以自己的努力，與政府當局聯合一致，去改善社區的經濟、社會、文化環境，把社區與整個國家的生活合為一體，俾其對國家進步克盡其最大的貢獻。此一複合過程包括兩種基本要素：即由人民自己的參

與，並儘可能靠自己創造以努力改善其生活水準；由政府以技術或其他服務以促進其發揮更有效的自助、自發與互助。」(夏忠堅，1997)

而蔡宏進(1991，引自葉燕燕)從社會學三個層面加以闡釋，認為社區發展是社區主要問題解決的過程，「過程」是包括問題的發現與認定、尋求解決問題的策略、確立解決問題的方案與步驟以及進行解決的行動等。徐震(1980，引自葉燕燕)則認為社區發展是一種組織與教育的行動過程。強調在此一過程中，社區工作者協助居民組織起來，參與行動。經由研究社區共同需要，協調社區各界力量，動員社區內外資源，採取自助行動計畫等步驟，以達成解決社區共同問題，發展社區合作精神，提高居民生活素質與促進國家整體建設的目標。

而從社區總體營造觀點，不僅營造社區，希望透過社區文化活動，去營造一個新的人，。社區營造過程必須轉變社區居民之間的倫理關係重建以社區共同體的行為規範。把過去講求功利的、與社區人疏離的、個人的生活方式和價值的“舊的人”，逐漸轉變為重視公益的、社區自主自治的社區共同體的集體生活方式和價值的“新的人”，以形成新的社區文化和社區倫理。

可知不論是社區發展或社區總體營造工作目標，均以尋求增進社區的自治能力與自強自主的精神，以重建社區共同體意識和新社區文化、新社區倫理，提高社區居民的生活品質為目標；社區工作範圍泛指社區內所有的發展事物與過程。包括社區的社會文化與政治經濟等全面性整體性發展；而社區工作的原理，屬於一種組織與教育的工作過程，為強調「過程取向」的作法，以引發社區參與，激發社區意識、促進社區內居民自動自發合作，以增進社區的自治自主的能力，改進自己及全社區生活環境與品質的一種過程。因此社區居民必須自力進行社區發展事務，而不能總依賴外來援助者，而政府等協助者應儘量採取由下而上的啟發方式，與尊重與培植社區居民自發力量為原則。

### 三、社區發展面臨的問題

由上述台灣社區發展的政策歷史可知，自政府修訂「社區發展工作綱要」，鼓勵人民以自發自助互助的精神，組織社區發展協會運用社區資源協力改善社區生活環境，然此時民間參與社區發展工作的自發力量，仍屬薄弱。自文建會開始大力推動社區總體營造以來，此時台灣經濟發展進入繁榮期，民間資源豐沛，加上台灣本土意識抬頭和社區鄉土意識的覺醒加強了社區的凝聚。在政府與民間兩股力量的推波助瀾下，各地民間團體不斷成立，許多社區積極參與社區總體營造的工作，透過各種地方性的文化活動計畫，結合在地居民和行政部門的資源，從事民間自主的社區重建工作(吳幸蓉，1996)。可見得在社區發展或營造在普遍社區硬體建設獲得改善後使台灣社區發展工作已經進入了全面發展時期。

當前台灣社區發展工作雖逐漸展現地方主體性，普遍而言，仍普遍面臨以下共同問題(林振春，1999；蔡宏進，2000；黃碧霞，1999；朱美珍，1999)，是投入社區營造者必須面對的課題。

#### 在居民部分

- (一) 居民參與不足：社區人際關係淡薄，居民缺乏真誠投入，在營造過程中，居民顯示出間歇性社區參與、冷漠疏離的參與態度乃至於以私利為動力的參與動機，卻欠缺主動而熱誠的投入，因此，幾乎仰賴社區菁英提供所有的資訊，居民被動的接受，沒有回饋，形成一面倒的決策流程。
- (二) 社區組織太薄弱：居民參與不足情況下，使社區內社區發展及營造人才不足。社區發展協會人數太少亦難有代表性，對社區動源、資源發掘與利用不盡理想。
- (三) 發展過程缺乏教育學習精神：社區工作形成專業團體與社區知識菁英份子的群眾動員，社區民眾被動參與各種社區活動，卻未能瞭解其中的意義，也未能從中獲經營社區事務、解決社區問題的能力。

#### 在政府部分：

- (一) 政府社區工作方案疊床架屋，工作內容多所重複，且各主導單位本位主義濃厚，不能相互配合。

- (二) 政府專家主導過多，使社區居民依賴度高、自主性低，對社區資源的發掘與應用不盡理想，以致多數社區有關建設及社區活動均需仰賴政府補助。
- (三) 工作只求速效，難免揠苗助長：政府主辦人員在政策執行只求速效，忽視鼓舞民眾參與，使得居民缺乏自立自強，自助互助的精神，不但對地方公共設施不能維護，且喪失參與地方事務的熱忱。

#### 四、社區發展的動力 - 提振社區意識，建立社區新倫理、新文化

就過去社區發展面臨問題之癥結最困雜的部份就是居民對社區公共事務興趣的缺缺，特別是公益的事務。導致台灣現今普遍都市社區內公領域範圍問題叢生，單靠法律規範和政府施政已無法有效解決。而這些問題的歸因乃是居民社區意識的缺乏，不願參與公共事務，社區的事務變成政府、專家主導，以致社區發展推動多年仍一直很難展現出在地的主體性。故如何喚醒民眾社區共同體意識，是我國當前社區發展的首要課題。而為何現代人社區意識缺乏，與長期台灣經濟的發展和社會變遷有關，台灣在高度工業化、都市化結果，使傳統社區生活和社區的結構性質及居民的互動關係起了急劇的變化。由於社區空間結構、職業結構、科層制度權力結構變化與功利主義價值觀念等社區性質的變遷，造成傳統農業地緣社區漸漸解組、虛擬化，傳統家族倫理約束力消失，個人私利價值觀念的抬頭；社區意識式微及社會控制力量減弱，導致社區公領域環境問題叢生，社區也漸漸失去自治能力（徐震，1980）。

因此以下就社區發展中，對於「社區意識」問題，探究如下

##### (一) 社區意識的意涵

社區意識(sense of community)，學者對社區意識此一名詞有不同的見解，蔡祈賢（1996）綜結前述學者的論見，歸納社區意識具有下列數項意涵。

##### 1. 社區意識是社區認知表徵

就認知心理學的觀點，社區意識是個人對於所處的社區，經由感覺、知覺而

建構一套涵攝情意因素的認知結構系統，個人對社區的認知，其性質是主觀、沾滿情感的色彩，往往也是個人對社區的態度，其結構如屬正價的，則會增加對社區的認同、參與、親和與關懷；如為負面的，將表現對社區的疏離、淡漠與不參與。

## 2. 社區意識是對社區的情感

就社區發展的觀點來說，社區意識是個人對於所屬社區所擁有的一種同體共感、和衷共濟的一體感，這是人與社區經過長時間的互動交流，所產生的一種概化情意。

## 3. 社區意識是對社區的態度

社區意識，其本質是一種態度，社心理學家認為態度不是一種行為，而是媒介刺激和反應的中介變因，態度使人們對於外界的種種事物、現象與符號有不同的反應。態度的組成，涵蓋認知、情感與行動三種，個人對社區所持有的態度，在認知層面，則顯示個人對社區事物、環境所擁有的知覺與信念；在情意層面，則顯示個人對該社區的喜愛程度及各種情緒與感受；在行動層面，則呈現個人對於社區事務的參與程度。

## 4. 社區意識是對社區的認同

社區的認同是居民樂於參與社區的主要心理因素，有此作基礎，個人才能誠心樂意參與社區活動，並為社區盡力；同時認同感可使成員視社區為本身的延續，將社區的存廢得失視為是自己的存亡與得失，視社區的成就為自己的榮譽。

由以上可知社區意識是推動社區建設原動力。居民社區意識的提升，可增進居民對社區正確充分的認知與高度的認同，產生熟悉而濃郁的情愫與強烈的認同感，此種心理作用，足以改變社區組成分子內在的觀念價值與態度，促進居民參與社區活動的動機，使較能主動關切社區事務，積極參與社區活動。

居民對社區事務的參與學習具有共同體內在價值比任何社區實作技術的學習來的重要。因此社區工作必須從轉變個人根植於文化深層的觀念著手，在觀念上協助居民將社區共同體意識的倫理價值，內化成現代社區生活情境之中，將過

去傳統農業社區中的濃烈的社區意識，及對鄰人對土地的「愛」找回來，因此，由社區發展著手，首先必須提昇社區的意識，再逐漸擴展對社區人與環境的愛，以重建新的社區文化和社區倫理，作為重整工商社會的新秩序。

「社區倫理」是一種在過去傳統文化中「五倫（君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友之間）」所被忽略的群己關係，也就是李國鼎先生早年即已提出的「第六倫」（吳瑞珠，1995）。而「社區倫理」的建立。首先必須要從落實「愛」的觀念上著手。雅士培（Karl Jaspers 1883-1969）在《哲學》的序文中所說：「人與人之間的愛，是人與人之間交往的原動力，「個人」唯有在與人交往中，才感攬不孤獨，才覺得有許多「我」在一起奮鬥，有許多「我」和我在一起，並肩作戰，抵抗那外來的壓力。」馬克思（Karl Marx）曾在1884年經濟學 - 哲學手稿中，有一段有關愛的闡述：「你就只能用愛來交換愛，只能用信任來交換信任。如果你想感化別人，你本身就必須是一個能實際上鼓舞和推助別人前進的人。」因此若以追求一個幸福的社區生活為社區發展的目標，則必須在愛與歸屬需求中擴大範圍，加入第六倫中對鄰人「愛」的表現及對社區的歸屬。（吳瑞珠，1995）。

現代人倫理價值系統中缺乏的人與社區其他人之間的社區倫理，研究者亦反思環境問題亦導因於缺乏及人與社區環境間（環境倫理）的關係，這二個關係都是須要重新思考和學習的新關係。社區倫理強調要愛鄰人如愛己，而環境倫理強調愛己、愛人（後代子孫）、亦要愛萬物蒼生，甚至要愛構成生態系完整的無生命的一石一水，環境倫理可說是人從在家中愛家人出發，擴展去關愛社區人的社區倫理，再擴展去關愛整個社區環境的完整性、永續性。因為體認到社區人共同一體，自然能了解去追求社所有人大大的好，常使個人自己更好，而能將自己的愛擴大至社區人；同理，若能體認社區人與環境共同一體，自然能了解社區環境的永續才能社區良尚的發展，維繫個人在社區中良好的生活品質。因此社區倫理和環境倫理，必須從如社區發展情境中去學習，讓居民共同參與解決社區環境問題的過程，來體驗個人與社區他人及個人與環境共存共榮的方式。進而才能體認社區倫理和環境倫理的真諦。

## (二) 提振社區意識策略及社區發展的原則

如何喚醒民眾社區意識，培養村里居民共同體意識，是我國當前社區發展的重要課題。以下即參考蔡祈賢（1996）凝聚社區意識措施及蔡宏進（1985）所提社區發展的原則，整理如下：

### 1. 首重凝聚社區意識，重建社區倫理原則

凝聚社區意識的重要性已不再重述，而提振社區意識方法很多，社區發展中可利用如成立社區發展協會凝聚社區團隊精神，以便於組合與社區已有的資源與力量，以針對社區需要發展公共議題，引導社區人參與社區的公共事務，提供居民參與社區事務與學習自治能力的機會，並透過親身參與決定切身的社區公共事務，和社區其它成員互動和共同合作決策中，產生社區在地感的社區認同，以凝聚社區共同體意識。亦可透過辦理社區活動，提供居民互動的機會，居民的互動愈頻繁，從而比較容易連繫居民的情感，凝聚民眾的向心力。提供充分社區資訊，增加居民對社區的瞭解，改變對社區的感受，激發其社區參與的行動。透過社區成人教育過程讓民眾瞭解社區、改變其對社區的態度與看法，培育社區居民自我組織與自我管理的發展能力。

### 2. 自力更生的原則

社區發展含有由社區居民自力更生，自謀發展並事事不求外界援助的積極意義。不能萬事倚賴外來的援助者而本身不加努力，否則一旦外來的助力撤退，極可能便因為內部動力的缺乏，發展部告停頓。社區自力更生的具體表現包括社區內部有提供發展所需經費的能力，有足夠能做好發展設計的人才，以及社區內的居民能有需求發展的想法與做法。欲提高社區自主性，首先要健全社區服務組織，更為社區提供一些發展的資源與力量，這些組織完整，居民生活便利不假外求，自然喜愛此一社區。其次，試行社區自治，社區中有些事物如為本身能力所及者，可交由民眾自組志工團體來辦理，以鼓舞居民參與，培養合作精神。第三、建立地方分權觀念，政府改變由上而下的角色為平等的合作者，在輔導健全社區

組織之餘，可增加對社區的授權。例如部分基層建設工作可委由社區來負責；另外鼓勵社區對政府在當地的施政及預算表達意見，政府重視並接納其意見，使社區形成一個自治社會，人民自己來管理、建設自己的社區。在喜歡自己的社會、充分參與的機會及自治、自律的環境中，自然容易培養社區生命共同體的共識。

### 3.鼓勵由下而上的民主參與過程

由下而上的發展的意義在社區而能針對居民需求發展出自己目標，並積極爭取上層關係機構或人士的支持與援助。而民主過程的意義指社區發展目標的設定及達成目標的步驟與方法是民主的，也都是由多數人經過自由意志決定的，而不是由少數野心家所操縱的。政府可提供好的構想和方法提供社區居民做為發展的目標和達成發展目標的手段，但應經社區居民自己參考後，在完全樂意而不感到壓迫的情形下接受。社區中的領袖應發揮說服力及影響力乃至組織能力，鼓勵居民參與關心社區公共事務，可利用在策訂社區發展方案或活動計畫時，應邀約熱心公益或有專長興趣之社區居民，參與規劃，既可瞭解社區居民的實需與意願，又可以訓練社區行動與自治之人才。若遇社區居民的意見分歧時，應從中協調，達到雙方樂於同意而後做下決定。

### 4.注重教育方法的原則

缺乏對社區共同體意識的學習，社區難以持續發展。檢討社區發展與基層建設工作時社區民眾被動參與各種社區活動，卻未能瞭解其中的意義，也未能從中獲得經營社區事務、解決社區問題的能力。透過教育過程相隨改變民眾對社區的觀念與態度，培養社區組成分子，對社區具有正確的認知與價值觀念，具有為個人及社區謀求改進的動機與信心，才能保證社區發展的成功。透過辦理具有教化社區活動、提供社區成人教育、大眾傳播媒介等非正式及非正規教育機會，提振社區意識的策略皆是有效的方法，可加強對社區幹部、志工培力，學習社區發展的專門知識與技能。擅用人際之間的親密關係去傳導、灌輸或影響都是有效的教育方法。

### 5.合作途徑的原則

社區發展的事務往往涉及社區內全體居民的權益與義務，與多數人有關的事務必須能獲多數人的合作與支持才能有效的進行。社區發展事業常需要有充足的財力為後盾，由於受益者是社區全體居民或較多數居民，當社區發展過程中經費上遇有困難時，也必須由社區居民合作分擔，否則發展事務便難能推展。社區發展過程中所需要達到的目標有先後緩急之分，居民對發展事務各右偏好與期望，需能獲取多方合作，合作的結果利益才能分享給最多份子。另可鼓勵社區合作，擴大資源動員，可使社區共同體意識能逐漸擴大。

#### 6.發展領袖的原則

社區發展常遇營造專業人才及領袖不足等問題。領袖發展的含義包括各專門領導者人數的增多、綜合性領導人才的增多以及領導品質的增進。社區領導者的發展一方面可由其他發展過程中借機與磨鍊達成，但也需要借助發展領導者的專案計劃。領導者的發展是社區發展的基本要素之一，社區內有賢能的領導者，其他事務的發展才有希望容易達成，發展的效率也才有希望提高。

#### 7.針對需要解決問題和公平正義的原則

通常社區內可發展的項目很多，但應有輕重緩急之別，項目的選擇也要視社區所處的情境而定，社區居民所最需要的發展項目往往也牽涉的範圍嚴廣泛、達成之後最能使多數人受惠，並最能解決迫切重大問題的項目。所謂迫切的問題也部是指那些若不解決會較嚴重威脅到多數人利益的問題，通常這些問題也部是會危害居民生活上較基本層面的問題。社區居民的需要固然是決定發展項目的重要指標，但社區居民的需要往往必須經由培養才能明確認定，因此培養社區居民適當的需要也為社區發展的一重要步驟。

## 第二節 增權展能

而社區居民集結在一起進行社區環境行動，企圖對自己社區的生活環境能有更多發聲的權力，在過程中影響了個人及外在環境改變，而增權展能的基本概念為在參與行動過程中個人至外在環境的改變，兩者的概念相符，因此本研究選擇增權展能來探討。本節將探討增權展能的概念，以及如何瞭解增權展能的程度。

社區發展的目標在消弭社區居民間的疏離感，凝聚社區意識，激發居民民主參與，採取集體行動為社區的永續發展而努力。社區發展策略中亦提及組織社區發展協會，以號召社區居民參與公共事務採取集體行動，是有效促進社區發展的良好管道。而一個以推動社區發展為宗旨的社區發展協會是如何帶動成員產生對社區情誼、歸屬感與認同感呢？以下即以增權展能（Empowerment）相關理論，來了解在參與社區發展協會情境中，組織可提供成員什麼力量，激勵成員能一起致力於社區發展事務。

Empowerment觀念常作為社會工作者協助社會弱勢團體無力者重新獲得力量的介入方法策略。而社區發展至今，大多的社區仍停留在被動配合政策，政府制定社區等公共政策時，居民往往無權充分參與，以致無法反映居民真正的價值需求，政府公共資源和福利措施亦無法符合社區的需要，於是需要社區發展協會等社區組織為中介，向政府爭取權利和輸入社會福利。

對一般被社會歧視的團體如低社經地位、少數種族、女性、老人與殘障來說，無力感特別是一種常見的情況。Sennett and Cobb(1972)and Conway(1979)（引自江慧儀，2003）指出的權力缺乏，是基於數個原因，包括經濟不穩定、在政治場合缺乏經驗、缺乏資訊管道、缺乏財政支援、缺乏抽象與批判性思考的訓練，以及身體與情緒的壓力。當個人經驗到與他們環境有關的無力感，此經驗會內化，而他們會覺得自己很無助。Solomon(1976，引自江慧儀，2003)確認三個無力的可能來源，包括受壓迫者自我的負面評價、被壓迫的受害者和施壓的外部系統之間互動產生的負面經驗、持續阻礙無力團體採取有效行動的更大的環境系統。這任何

其中一個來源都會造成個人無力和接著發生的自我責備（自我貶低）。結果可能造成低自尊等心理退縮，甚至造成社交退縮。另從休斯(Hughes, 1995, 引自江慧儀, 2003), 提出包括公共財的不具有排他性和外部性、自然獨占、不完全資訊等造成市場失靈的主要原因, 及政府失靈理論(Weisbrod, 1998, 引自江慧儀, 2003) 二方面, 來分析一般人對政府提供公共服務、資源分配不均、消費生活中等常見的無力感來源。

## 壹、增權展能的定義

Empowerment 觀念在發展初期被解釋為授權(delegation, 根據韋氏辭典定義為「授權給某人採取行動」), (引自葉明理, 1999)。從國內文獻中不同學者因應其不同的研究領域脈絡和關注層面, 對增權展能(empowerment)定義及強調重點略有不同, 而有不同譯詞, 如賦權、增權、充權、增權展能、權能激發、培力等等, 由於本研究探討重點在於社區居民對社區發展事務的覺醒, 並採取團體組織方式進行集體行動, 在作中學中, 逐漸擴增自己的權力和增加能力, 因此本研究將 empowerment 譯為「增權展能」。邱淑娟(2003)《九二一震災重建區社區參與學習之研究以埔里鎮桃米社區為例》暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文

以下就歸納國內外學者(引自邱淑娟, 2003;)所提出的定義, 從個人心理層面及個人與社會互動歷程觀點分析, 增權展能的義意和重要內涵概念。

### 一、從個人心理層面自我增權展能觀點分析：個人內心增權展能的過程

Conger(1988)認為增權展能是源自個人內在心理的期望需求與動機, 以個體認知的效能為基礎, 增進個體內在發展的動機, 是一力量與控制力。

Conger 和 Kanungo(1988, 引自黃乃榮, 2002)認為增權展能強調滿足個體自我內在動機的歷程, 以提升自我內在的效力感, 藉以開展個體的能力, 來促進事物的改善。

Robinson (1994)也認為增權展能是一種個人及社會的改變過程，一種個人優點、能力、創造力、行動自由的解放感，是一種從內心感受到力量。

Simon (1999 ;引自王美文，2001)增權展能是引發自己本身的力量，是一種社會發展，增加力量的過程。

Rappaport(引自 Gutierrez, 1990) 認為增權展能是個人控制自己生活的感覺，在個性上、認知上與動機上。它傳達了本身在感覺的層級，在對自我價值的層級，在能夠改變環繞我們的這個世界的層級 我們都有這樣的潛能。不需要追求它，它也不是稀有的商品。

Torre(引自 Cox&Parsons , 1996/2001:21-22)則認為透過增權展能這個過程，人們變得夠強壯而足以去參與影響他們生活的事件與機構，以及在這些事件與機構的控制下進行分享，並且努力改變他們」，而有時，「權能激發要求人們獲得特殊的技巧、知識及足夠的力量，去影響他們自己的生活與那些他們所關心的人的生活」

Gutierrez (1990)增權展能不是複製或為了適應，而是為增強真正力量，為了如此應開始行動以改變和防止他們正面對的問題。

許籐繼(2001)認為增權展能，係指一個相信自己與自己行動能力的人，能了解組織的宰制系統，致力於改進社會上壓迫的措施，能尊重他人的尊嚴，並且運用其力量，以實現作為一個人的獨特性。

潘慧玲(2002)增權展能指的是個人獲得其對自己生命的掌控，實現需求，並發展有效參與社會與政治世界所需的技術與能力。

Solomon (1976) 認為增權展能主要在減少無力感，個人無力感則導因於在社會弱勢地位中產生自我負面的價值，必需找出及改變來自社會中存在的障礙的直接壓制，及來自個人心理因素（低自尊、無力感、宿命論）間接的壓制。

羅秀華(2001)增權展能概念是假設人們改善生活的能耐是取決於有權力控制環境，得以獲取個人、組織、社區的資源，有自決權利，減低其負面的無力感。

Stromquist1995 增權展能包含認知的、心理的、政治的與經濟的成分。認知

成分意指瞭解自己有沒有權力的情況，以及造成此情況的社會的微觀與巨觀層面。心理成分是可以讓改變成功發生的信念。經濟成分可以加強心理成分。而政治成分則是能分析周遭政治與社會環境的能力，以及組織與動員的能力。增權展能的過程必須包含個人覺察，而集體行動是達到社會轉變目標的基本。

綜合以上觀點，增權展能具有以下幾點內涵

- (一) 增權展能符合Maslow需求理論，要從個人為了滿足內在心理的期望需求出發，作為內在發展的動機。
- (二) 過程中對自己優點、能力、創造力、行動重新的覺察，以產生自信心和自主意識，引發和強化自我內在力量和效能，並逐漸開展自己潛能，克服無力感以。
- (三) 學習和發展必要的技能、知識。包括分析環境、有效參與社會、組織動員必要的技巧、知識、能力。
- (四) 相信自己擁有權力與能力去採取行動，並採取具體集體行動以改變現況。
- (五) 增權展能目標結果在消除負面價值、降低無力感、改變來自社會的壓迫、對自己生活生命的掌控，改善生活等現況、滿足自我實現等內在心理需求。

## 二、 從團體組織層面分析個人 - 社群之間權能互動歷程觀點

- (一) 團體組織環境助長個人增權展能，亦助長團體組織層級整體的增權展能

Zimmerman 與 Rappaport(1988)主張增權展能，係將個人能力連結到提供選擇與自主機會的環境，認為個人內在權力的引發與感受，不可能在真空狀態進行，環境必須能夠提供個人展現能力、感受自主的機會，個人增權展能才能夠發展。

Rappaport(1987)認為增權展能是個過程、一種機制，藉著此一過程與機制，人們、組織和社群得以支配其事務，故當團體的成員、組織及情境不同，增權展能的內涵也不一樣。

Gutiérrez(1995)增權展能是個人、人際間或政治力量的增加過程，以使個人、家庭和社區能採取行動改善他們的處境

Page&Czuba (1999) 增權展能幫助人們獲得對他們自己生活的控制。它是一個在人們身上培養權力的過程(也就是成就的能力)，藉由對他們認為重要的議題行動，將權力使用在他們自己的生活、他們的社區，和他們的社會上

王美文(2001)使個人或團體獲得權力、接近資源，以及控制他們自己生活的過程上，此觀點，指出增權展能除涉及個人內心權能擴展，也涉及個人受到外部所屬社群(團體組織)中他人互動影響，促進人際間增權展能經驗。Hoy 和 Miskel(1991)認為權力是一個人或團體影響另一個人或團體的潛在能力，即權力在運作時，權力主體與權力客體同時存在，個人所屬的社群，可提供一個外部支持性的環境，期能引發個人內心權能的開展的互動歷程；而有別於個人從內在動機出發，以完成滿足需求的增權展能歷程。

## (二)權與能在個人及團體組織層級相互助長增強

人與人在社群環境互動中，常涉及權力主客體間的運作，以下即從權力運作造成個體權與能之間有如雞生蛋、蛋生雞相互增長情形，加以說明：

### 1.有能增長權

Kreisberg (1992)在增權展能的過程中，個人發展參與能力(participatory competence)，以扮演有價值的社會角色。

Irwin (1996)個人具備知識與批判意識，瞭解事情運作的情況，知道自己無力的原因，並積極改變個人生活的狀況，進而促進社會正義。

Kreisberg(1992)指出一個權能兼備的人，不是一個等待被幫助的人，而是能夠追求自己的權利，並且負擔責任的人。

鍾任琴(2000)從組織行為、企業管理研究者的觀點分析，也有相同的主張，他指出個人有較多的權力與參與機會時，個人將會對組織產生更多的承諾，會對工作負起更大的責任。

## 2. 授權增長能

Foy(1994, 引自王麗雲、潘慧玲, 2002)對增權展能的定義是使個人獲得力量, 使其意見受到重視, 進而影響與自己有關的計畫或決定, 在工作場合中, 運用經驗改進自己的表現, 並進而改進組織的表現。

LaBonte(引自 Pilisuk, McAllister&Rothman, 1996:24) 增加自己對問題定義、分析及行動的能力。增權展能是一個反身動詞:團體和個人只能對他們自己增權展能

個體發展了應有的能力與有機會參與時, 個體便具有社會價值的角色, 因為他的決定會影響自己、他人及社群, 因此會有更大的責任感產生, 同時也瞭解在運作過程中, 必須具備應有的知識與批判意識, 知道自己不足的原因, 力求改進與能力的增長, 以促進社會正義。從上分析可發現「能」增進「權」的增加, 同時在運作過程互動中, 「權」也促進「能」的發展。

在增權展能的過程中, 當一個人發展參與能力, 將獲得更多參與決策的權力與機會;在決策運作過程中, 反省自己能力不足的原因, 透過與他人的對話與學習, 能力便隨之增長。另一方面, 有較多的參與機會時, 就會有更多的承諾及擔負起更大的責任。因此「能」促進「權」, 「權」亦促進「能」, 權能是辯證增長的, 相輔相成的。

## 3. 組織與個人權力關係的解放和權能轉移

Ford 與 Fottler(1995)曾指出增權展能, 是將決策制定的權威和責任, 從管理者移轉至成員, 授與權力只是一種程度的問題, 並非是一律相同的, 因此, 在不同的決策領域個人能被賦予的權力也有不同的程度。

Conger 與 Kanungo(1988)認為增權展能的意義, 是透過開放互動, 以致能不斷重建組織中新的結構, 進而能夠累積帶動事物變遷的能量。增權展能是批判的, 強調對於組織中權威或霸權宰制的反動(Gramsci, 1971), 目的在於透過組織權力關係的解放與反省來重建實體, 進而增進組織變革的能力(黃乃榮, 2000; Lindblom, 1990)。

Randolph(1995)認為增權展能是藉由重組(reorganizing)與釋放(releasing)組織中的權力關係，使所有成員能夠充分發揮知能，並激發其工作動機的歷程，不只是給予做決定的權力，其更相信成員本身具有協助組織做出提升績效決定的能力。

增權展能是一種動態的結果，是一種導向目標的狀態。在權力結構方面：是批判的、互動的，藉由重組與釋放，將決策制定權能移轉，讓管理者能分享權力，成員能參與決策；在組織成員方面：能夠具有做決定的權力及提升績效決定的能力；在組織方面：能夠累積變遷的能量，增加變革的動能；在權能範圍方面：凡組織有參與的，均會授與權力與增強能力，甚至對立的一方，但會因個體參與的程度與接受的能力而有差異。

## 貳、增權展能的內涵

在探討了增權展能的定義之後，增權展能的內涵到底為何，將在以下探討。此部分主要參考社會工作學者 Cox、Gutierrez 與 Parsons(引自王美文，2001)等人的研究。增權展能的過程包括以下四個要素：

### 一、態度、價值和信念

關於自我效能的信念—代表自己發起行動的自我感、自我價值的信念與控制感。

### 二、透過集體經驗確認

透過共同經驗的分享，減輕自我責備，帶來命運共享的感覺，並提升意識，促使個人尋求超越個人層級朝向其他系統的改變，像是家庭或社區

### 三、批判性思考與行動的知識和技能

透過相互的分享和支持，個人可以批判性的思考問題的內部和外部層面。他們可以確認巨層級的系統和對他們的影響，也可以探索他們如何獲得他們的價值、信念、和態度，以及這些如何影響問題。增加權力包括學著批判地思考，學

習如何使用資訊和採取行動，確實地採取行動，以及評估結果。把問題放在社會背景的過程減輕了自我責備，並幫助個人看見他們的問題根源於社會。透過意識喚起，人們逐漸看見他們的問題如何與他人相似。他們也開始注意到共同的經驗幫助他們一起瞭解並採取行動。

#### 四、行動

透過反思的實踐，個人可以發展行動策略，並建立影響內部與外部結構必要的資源、知識和技能。就心理上來說，他們學會為他們的行動負起責任。就行為上來說，他們變得願意與能夠和他人一起行動，以達到共同的目標和社會改變，也反省這些行動並從中學習。

這四個要素主要是關於個人在增權展能的過程會經歷的改變與成長。值得注意的是，這些學者都提到這四個要素是增權展能過程中不可或缺的，彼此之間的關係不是直線的，也沒有哪一個最好，應該優先應用，可以從任何一個要素開始，而且彼此之間互相加強。

綜合以上對增權展能的定義和內涵，可以發現增權展能的特色為：

##### 1. 增權展能即是目標也是過程：

增權展能的過程是使個人開始不斷成長，也可能達成更大的社會變遷，如改變人與人的疏離、孤立、低自尊、無力感、宿命論等負面價值，及產生個人的力量感和控制感、批判意識、獲得技能促進改變、表現出個人對改變社會工作的責任感。增權展能的目標是使弱勢者和弱勢團體獲得更有自尊、有效能、獲得控制、技能、更能組織致力去使社會改變的心理狀態。使社會中機會和資源方面變的相對較公平，並解決弱勢團體面對的問題，及提昇全面的生活品質。

##### 2. 由服務對象主導

藉由追求權力或自己作決定的增能過程，社會工作者的一個功能是在增能的情況下，任何一個人不能替他們執行，工作者和被服務者之間的關係是，工作者

提供資源（包括知識、人際間的技巧），工作者很容易的會強迫貫輸他們自己的觀點、興趣、需求在被服務者身上，如此會讓他們同樣感到像以前一樣的無力感。工作者和被服務者之間壓迫的關係將無法有效提昇被服務者的意識。

### 3.重視意識提升

被服務者被迫於面對處理困境，而他們的感覺要被詳盡和被具體化，如幫助被服務者去了解他們問題和需要的社會成因是增能過程的重要部分，學習去覺知社會、政治、經濟上的矛盾，和採取行動去對抗這些實際存在的壓迫。

### 4.同時進行個別及集體增權

個別增權部分在幫助被服務者在生活上產生更高的自尊和自我效能感，使他們能改變被壓迫的意識和負面價值、獲得批判性的覺察、獲得有關個人和人際間問題解決的適當技能、知識、資源和機會。集體增權部分，個人美好的生活被不同的社會過程和外力所影響，這些不利的社會因素壓迫著社區或團體的成員如支持一個殘廢者去同情鄰人來幫助他們去恢復自尊，結果使更多人被增能由於他們是失去能力的人，當他們和大眾互動時仍遭受歧視，促進逆境改變的社會過程，增加關心社群的力量？如向現況和改變現存的權力分配挑戰。集體增能的狀態是較公平的分享權力使不同社會團體彼此合作，使剝奪和壓迫縮小。

由以上可知增權展能原則包括重視工作者與對象的對等合作、鼓勵不斷參與、協助理解對象面對的處境、集體克服無力感、行動反思促進改變、意識提升確信權力關係可以改變、技巧訓練並重、與服務對象一起倡導改變等。

### 增權步驟

- 1.納對象對問題的看法：作者應調整協助的關係給予對問題的看法權力，接納服務對象對問題的看法，服務對象是有能力去確認和了解情。
- 2.現有長處開始：工作者應了解服務對象個人或人際間的資源和力量。
- 3.析現行權力關係：先以類似提昇工作者意識的方法技術提昇服務對象的覺知，這些方法是和服務對象產生對話，以探索和確認服務對象現況的社會結構起源。可使用詢問技巧五步驟，包括描述他們所看到聽到感覺到，集體的從個人、團體

和社會等不同層面去解釋問題，從他們生活中分享類似的經驗，探究問題為何存在和權力不平衡分布，發展行動計劃去對付問題。

4.特殊技巧訓練：使社區或組織變遷的技能生活技能如對子女的養育、求職、人際關係。

5.動員資源或倡導：工作者應匯集的資源和資訊提供服務對象使用並和他們一起倡導。

## 參、個人、組織、與社區不同層級增能觀點

### 一、增能層級

增能的過程發生在個人、人際間、與公共團體(institutional)的層級，個人於此培養個人的權力感，影響他人的能力，以及與其他人合作改變社會制度(Gutierrez, 1990)。因此在理解增能的程度時，可從在三個層級是否獲得權力感來考量：

1. 在個人層級，能自我肯定，能感覺掌控自己的生活;對自己做決定的能力的看法。

2. 在人際層級，能適切的表達自己的看法，表現自己的能力，尋求協助或尋求各種社會資源來解決問題。

3. 在社會層級，關心社區與生活環境，願意對社區或社會提供人力或物力資源，願意參與改善的行動，對不合理與不公平的現象會採取行動。

Zimmerman(2000)提出個人、組織、社區三個層級來分析。他認為每一個分析層級雖然分開討論，但是彼此連結。個人、組織、社區增能是相互依賴的，同時也是彼此的成因與結果。一個分析層級的要素增能的程度，直接與其他分析層級的增能潛能相關。同樣地，在一個分析層級的增能過程，促成其他分析層級的結果。表2-1列出了增能在三個層級中，過程與結果的內涵。

表2-1 不同分析層級增能過程與結果

分析層級	過程	結果
個人的	學會作決定的技能 管理資源 與他人一起工作	控制感 批判性的覺察 參與的行為
組織的	參與作決定的機會 共享的責任	有效地競爭資源 與其他組織組成網絡 政策影響力
社區的	使用資源的管道 公開的政府組織 包容多樣性	組織聯盟 多元的領導 居民的參與技能

資料來源:譯自Zimmerman(2000:47)

## 二、增能組織與被增能組織

增能組織 (empowering organizations)能提供機會培養技能與控制感，給人們獲得對他們生活的控制，包括提供成員參與作決定的機會、共享責任及領導地位。Maton and Salem(1995)提出一個增能組織的四個重要特色，包括成長與建立社區的文化、給成員採取有異議與多重角色的機會、以同儕為基礎的支持系統以幫助成員培養社會認同、對成員與組織承諾共享的領導力。組織（協會）的增能結果：團體中個人的增能能有效提昇團體的增能，團體增能的結果，促進更多成員的增能。

## 三、個人心理增能

關於心理增能的研究有三個領域，覺察到的控制、公民參與，分述如下

### 1. 覺察到的控制 (perceived control)

覺察到的控制是個人可以影響結果的信念。結果可是達到目標或是避免不想要的情況。每個人對情況覺察為能操控的和那些被視為不能操控的的反應不同 (see Gatchel,1980;Langer,1983,previews)。

覺察到的控制的研究文獻可被分類為個性領域 - 控制觀,指的是個人關於個人生活成功與失敗的原因,並呈現包括一般對於個人行動與結果之間關係的性格 (Lefcourt,1976;Rotter,1966)認知領域 - 自我效能 - 指的是個人所做的判斷,關於個人進行所欲達到目標的必須行為有多好(Bandura,1977)。自我效能能幫助決定人們參與什麼活動,他們要花多少努力來達到目標,以及他們面對逆境時能堅持不懈多久(Bandura,1982)。動機領域指的是掌握環境以滿足內在影響環境的需求

## 2.公民參與

參與社區組織(如鄰里協會、互助團體、社會改變團體)是練習能力感與控制感的一個方法,參與多樣的社區組織已報導出行動主義與參與的增加、更大覺察到的能力與控制,與減低疏離感。社區介入能增加個人對她們生活重要層面的控制,運用學習理論來增加個人解決問題或加強社區資源。參與社區組織(如鄰里協會、互助團體、社會改變團體)是練習能力感與控制感的一個方法,參與多樣的社區組織已報導出行動主義與參與的增加、更大覺察到的能力與控制,與減低疏離感。社區介入能增加個人對她們生活重要層面的控制,運用學習理論來增加個人解決問題或加強社區資源。

## 小結

本研究目的在探究社區發展協會促進參與者和社區增能的情形,因此綜合歸納增能定義、特色和增能步驟在不同增能層級的過程和結果,以作為分析社區諸多發展事件中個人受組織情境產生增能情形,及增能組織對整體社區增能的影響。

歸納如下表：

表2-2 歸納不同分析層級增能過程與結果

分析層級	過程	結果
個人	澄清對問題的看法及所面對的處境	更有能力去確認自己對問題的了解 看法與經驗
	自我覺察，對自我能力評估	確認自己現有長處（資源和力量）
	分析現行權力關係：透過對話，探索和確認現行權力關係的社會結構起源	提昇覺知意識，相信現行權力關係可以改變，降低無力感
	學會批判性思考	批判性的覺察更敏銳
	學習解決問題的行動知識和技能：使社區或組織變遷的技能、作決定技能、生活技巧（求職、適當情緒處理、建立人際關係等）	知道自己需要和選擇解決他們問題的適當方法 自尊、自信、自我效能、自我控制感提昇
	積極經營管理資源	個人可動員的資源更廣更有效
	為共同目標與他人一起工作採取行動，並從行動中反省吸取教訓和經驗	參與他人一起完成目標的行為 行動反思及再行動
組織	提供參與作決定的機會	有效地競爭資源
	共享的責任	與其他組織組成網絡
	共享的領導地位	政策影響力
社區	使用資源的管道	組織聯盟
	公開的政府組織	多元的領導
	包容多樣性	居民的參與技能

### 第三節 影響個人參與社區集體行動之因素

分析徐震(1980)對「社區發展」所下的定義(見第一節所述)，發現社區發展是當社區有所「需求」、動員各種「資源」、透過行動計畫執行的「過程」以「解決」社區問題。推動社區集體環境行動的影響因素與方式，可能亦與社區的「需求」、「資源」(資產)、「執行過程」及「解決」(結果)有關，本節即針對需求和資產二個面向來探究，居民如何決定要不要參與社區。

Olson(1971，引自沈姍姍)以參與集體行動的利益及代價解釋個人參與集體行動的原因、社會運動理論的資源動員(resource mobilization)的觀點解釋集體行動的發生原因、以及社會網絡的角度探討集體行動的組織。而從社會心理學觀點，研究者則從個人動機，及團體對個人從眾影響來探究。

#### 壹、以資源動員論探討集體行動的原因

有些社會運動學者以資源動員的說法解釋社會運動產生原因。認為除了導因於社會和經濟的剝削，造成一直存在社會中對現狀有不滿的情緒且對問題的解決有共同的信念，足以支持社會運動的發生；同時必須適當的加以組織才會形成(McCarthy & Zald, 1977, 引自沈姍姍)

個人為何願意參與社區內集體行動？集體行動所追求的是達成集體利益，Olson(1971，引自沈姍姍)認為集體利益是指若有任何人在任何團體享有此利益，則無法剝奪團體中他人享有此利益，理性、自我利益導向的人不會為了集體的利益而採取行動，除非在很小的團體或有強制力及其他因素驅使。亦認為理性的人會衡量參與集體行動所必須付出的成本(cost)及所能得到的報酬(reward)，決定是否採取集體行動，且必須有選擇性的誘因(Selective incentives)或外力驅使。由這觀點來看勢必會產生「搭便車 (free-rider)」的問題，即對於集體利益的提供並沒有任何貢獻的人卻可以享受集體利益(Marwell & Oliver, 1984, 引自沈姍姍)。

Fireman及Gamson(1979, 引自沈姍姍)則認為個人參與集體行動所能獲得的歸屬感及參與的本質。歸屬感是根基於團體成員彼此關係的形式, 構成個人對團體產生歸屬感有五個因素, 括透過團體中朋友親人間接的和其他成員的關連、參與組織一起行動、從其他團體成員分享和生活規劃有關的資訊、個人和其他成員共享對外的關係、對團體有認同感且被視為一員, 因而使離開團體變得困難。

Oliver(1984, 引自沈姍姍)提出認為影響參與鄰里組織的程度有對集體利益的與趣、參與行動的成本、團體成員間的社會結、對他人行為的預測等四個因素, 以下簡介之。

#### 1. 對集體利益的與趣：

個人對於集體利益的與趣通常對於是否參與集體行動有正面的影響, 但其效果是會變化的。

#### 2. 參與集體行動的成本 (cost)：

參與集體行動所考慮到的成本包括教育、收入、心理成本 (Psychological cost) 及自由時間。個人的教育和收入程度常反映在其社經地位, 根據前人的研究, 個人的社經地位和是否參與組織有正相關。Oliver引用O'Brien的分析, 認為窮人較少參與社區組織並非其冷漠而是因其必須先顧慮到存活問題, 無暇考慮其他, 對於窮人而言, 參與的成本大於參與所能得到的利益, 因而較少參加社區組織。此外, 組織的活動常需要一些特殊的技能, 例如公開演講, 這些技能通常是教有水準較高者所具有的。集體行動最重要的因素應是自由時間的有無。

#### 3. 對於他人產生集體行動的悲觀看法：

當個人的貢獻對於集體利益有明顯促進時, 個人若認為他人也會採取行動將促使個人較樂於貢獻自己的力量。但若個人的貢獻只有很少的回饋時, 對於他人行為的悲觀預測將促使人較不願意出力。促使積極參與社區組織的誘因通常是心理的, 包括社會接觸、尊重、自我實現、學習新技能及獲得成就感。

#### 4. 社會結(social ties)：

社區內人與人之間的社會結的程度會影響對於共同問題一起行動的能力, 學者認為社會結通常對於集體行動有正面的影響。

蔡宏進(1991, 引自沈姍姍)的說法, 影響社區參與的因素有: 職業、收入、教育、年齡、性別、婚姻狀況、居住時間長短等重要的個人因素, 以及團體領導者的作風與能力(如: 領導者的親和力大, 成員參與率高)、成員間社會性質的異同(如: 成員之間的社會性質相接近或社會關係較密切, 都有助於提高成員參與的意願)等團體因素。

而從環境教育行為學派影響負責任環境行為模式研究中, 認為認知變項( 包括了採取社區環境行動策略的技能、社區環境行動策略的知識、以及有關社區環境問題的知識)、個性因素( 包括了對社區環境問題的態度、對自己是否有能力有信心可改變社區的控制觀、個人對社區公共事務的責任感)、採取社區環境行動策略的意圖動機、其它可促進社區行動的誘因及不利情況因素等。根據環境行為模式(Hines, 1985; Hungerford&Volk, 1990, 引自)為理論架構。許世璋(1999)以問卷探討影響台北與花蓮環保團體成員環境行為的預測變項, 結果發現最重要的一組預測變項為: 採取環境行動策略自覺的知識、行動意圖、環境敏感度、採取環境行動策略自覺的技能。

貳、從社會心理學觀點: 從眾、順從探究團體對參與的個人產生的影響

個人參與社區發展協會此類團體後, 開始和團體內的成員互動, 一起分擔工作, 分享喜悅和榮辱, 個人受團體情境影響可能產生態度、覺知、信念或行為的轉變, 個人參與團體愈深入, 愈深受團體的影響, 因此本節重點即借重社會心理學中探討從眾、順從、服從等情境, 對參與的個人產生的影響

一、從眾行為:

從眾行為是團體情境中常見團體會影響個人行為的現象, 從眾是要與群眾、團體或社會其他人一樣的壓力。這種要與大多數人一樣的壓力, 主要來自於情境中規定或默許的規範, 它告訴人們在情境中應該或必須表現的行為, 這些規範也就是所謂的社會規範, 雖然從眾在許多情境中的確對個人的自由造成約束, 它對社會或個人不一定有利, 然而從眾的存在能避免社會混亂的發生。但並非在任何

情境下都會表現從眾行為，Cialdini 等人(Cialdini , Reno , & Kallgren ,1990 ; Cialdini , Kallgren , &Reno,1991)認為凝聚力、團體大小和社會規範是影響人們決定從眾，或是選擇對抗團體壓力的重要的因素，會影響人的從眾傾向和程度。團體凝聚力是指團體對人的吸引力大小，他們研究發現人們願意受他們喜愛的人的影響，當團體的凝聚力高，團體對你的吸引力強時，對從眾傾向的壓力會增加（曾華源、劉曉春編譯，2000）。

Deutsch & Gerard, (1955) ; Insko, ( 1985 ) 研究認為人們大部分會遵守規範的從眾行為原因，乃是人類被二個根本的渴望所制約：渴望被人喜歡或接納，以及渴望正確性，加上一些認知過程的作用，使我們在表現從眾行為之後，會合理化自己的行為。如何讓別人更喜歡自己，其中一個最有效的方式，就是盡可能和別人一樣。只要向他人表示同意，或表現和他們相同的行為，就能輕易地讓別人喜歡自己。從眾能得到渴望的讚賞和接納。當我們面對複雜的判斷時，又因為渴望自己是正確的，一個最方便的方法就是求教於他人。我們以他人的意見和行為作為引導，這種對他人意見的依賴成了我們從眾的原因之一（曾華源、劉曉春編譯，2000）。

Cialdini 指出（1994），從對順從專家(compliance professionals)的行為研究，這些專家可能是銷售員、廣告商、政策的說客、募款人員、律師、專業的談判員，或政客，歸納出順從的六個基本條件（曾華源、劉曉春編譯，2000）：

1.友誼/喜歡:我們比較願意順從喜歡的人對我們所做的要求，而比較不願順從陌生人的要求。可以自我提昇策略，如改變自己的外表、傳遞正面非口語訊息，和將自己與對方的喜好相關連等技巧，或他人提昇的策略，如諸媚、贊同對方、表達對對方的興趣、送小禮物，或表達小善意等，都能有效的使他人對自己產生好感。隨著好感的增加，他人順從自己的可能也就跟著增加。

2.承諾/一致:一旦人對某一行動或立場做出承諾，就會願意順從與行動或立場一致的行為。Cialdini認為，順從專家們最常使用的一個策略，他們會先從小的要求

開始，當對象接受小的要求後，就會比較願意順從更大的要求因為依據一致性的原則，當說服對象答應小的要求後，就很難拒絕比較大的要求，因為拒絕對方的要求會顯得自己和原先的情況有不一致。答應小的要求如同宣稱自己樂意助人，若拒絕接下來的要求時，將撼動這個自我認知，因此就在這種壓力下產生答應第二個順求的效果。

3.稀少性:一般而言，人比較看重稀少或逐漸減少的機會，我們比較願意為逐漸消失的機會而順從。

4.互惠原則:人較比願意順從先前協助過我們的人，也就是說，人會覺得有義務補償他人先前的協助。

5.社會的認可:我們會比較願意順從與他人一致的行為要求，因為我們對「正確」的渴望，所以希望能與他人一致。

6.權威:我們尊重權威，所以比較願意順從具有合法權威者的要求。