

社區牙醫學概論 Community dentistry

社區資源之開發與運用

台北醫學大學口腔衛生系
張進順

deway@ms25.hinet.net

學習目標

- 進入社區應有的認識及準備。
- 社區資源的開發與應用。
- 社區工作的基本原則與步驟。
- 凝聚社區的原則。

一、前言

當一位口腔衛生人員有志於推動社區口腔健康發展工作時，他將成為一位社區的工作者，除了他本身是社區工作團隊隸屬牙醫專業的一員外，對於社區的種種狀況與認知應該有所全面了解，否則將是瞎子摸象。而進入社區既是為從事社區口腔健康發展的目的，就應該了解其意義及精神何在？社區口腔健康發展的工作精神，猶如社區發展的精神，即是「在於發揮社區民眾自動、自發、自助的精神，貢獻人力、物力、財力，而以居民本身為主，政府機構協同，並扮演輔助的角色，共同努力改善社區的經濟、社會及文化情況。而社區工作者應運用他們

的專業技術，配合各項社會（區）資源，一方面來消極地解決社區問題，另一方面則積極地從事有計畫的社區發展工作，改善社區內居民的生活品質，達到社會安寧，建立一個安和樂利的社會」。因此，社區口腔衛生工作者，進入社區的主要目的即在協助社區居民，發掘區內的口腔健康問題，整合區內人力、物力及社區資源，進而激勵民眾參與方案之規劃、執行及評價，另一方面，聯繫政府及外界支援，使民眾以一種由下而上之民主方式，實施地方自治的健康事務，讓社區民眾自己管理，達到社區全面健康的最終目標。

因此，為完成此一神聖任務，社區工作者除了要對社區有所廣泛的認識外，還要有深厚的專業素養及完備的訓練，才不致於「壯志未酬，士先卒，或至末了，「滿臉豆花，鍛羽而歸」，豈不慘哉！

二、社區資源之開發與運用

進入社區應有的認識 (一) 認識社區的種類與特質

對於社區的分類，由於研究者常因採取的觀點與標準不同，分類各異，本章特就區域分類社區為：

1. 都市社區

所謂都市社區，係指一有高人口密度、有占優勢的非農業人口。其特徵如下：

- (1)異質性。
- (2)相互依賴，科層組織發達。
- (3)優勢的非個人化次級關係。
- (4)賴於形式化的社會控制。
- (5)居民的活動多，且多以職業為中心。
- (6)人口密度高，份子複雜，職業差異大而分工精細。
- (7)交通便利而流動大。
- (8)社會組織複雜而層次多。
- (9)社會控制力小，犯罪多，個人比較自由。

2·鄉村社區

鄉村社區的定義，是指一個地區內居民與其制度所保持的結合形式，在以村鄉為共同活動中心。其特徵如下：

- (1)人口密度低。
- (2)人口多為同質性。
- (3)家庭結構比較大，家庭人口較多。
- (4)社會關係直接。

- (5)風俗的影響力大。
- (6)居民比較保守或迷信。
- (7)社會組織少。
- (8)生活以家為中心。

(二)認識社區的內涵，各項功能組織及服務網路

1.社區的內涵

社區的內涵分為居民、地區、共同關係、社會組織及社區意識等五項要素：

(1)居民

居民為社區第一要素，可以從他們的年齡、性別、教育、職業、社經狀況等著手了解。

(2)地區

社區的地理要素包括社區的自然地理形勢、天然資源、公共設施、交通、建築、道路、

氣候等，其他諸如社區中心、政經地帶皆應有所認識。

(3)共同的關係

不同種類的社區，共同關係亦迥異，過去著重於文化背景，今日的社區的關係卻以共同的需要、共同的利益、共同的問題及共同的目標等後天性的關係為其重要的因素。

(4)社會組織

每一個社區可以視為一個社會，社區居民必然有代表其若干共同關係的社會組織。此種組織可為正式非正式，以為其解決共同問題，達成共同

目標的管道，並為其代表各種不同利益的關係。

如小從大廈管理委員會，不至團體組織等。

(5)社區意識

以現代的社區而言如社區的許多活動，如球隊、媽媽教室、社區委員會、或標誌、守望相助、義警、義消、義交等等組織，皆因大家關心而組合，這種心理的同屬感即是一種社區意識的發揮。

2.社區功能

認識社區內功能服務性質，可以了解居民工作及謀生之所，如商業服務、醫藥服務、教育服務、娛樂服務、交通服務、宗教服務、政治組織、政府服務等單位及場所皆是。

3.社區的服務網路

對於社區，因種種共同關係、社會互動、服務體系而有其一定的服務脈絡，其功能在於提供協調、動員及服務的功能，如社區理事會、社區衛生促進委員會、社區的兒童福利、青少年服務、婦女服務、老人福利等等團體式組織、政黨組織、民眾服務社等。

(三)認識社區可用的社會資源，及其運用及管理

社區資源的發掘、運用及管理，向來是社區發展工作的重要內涵。進入社區的工作者一定要有所熟悉。

1.社區資源的種類可分：

(1)物質資源類：

- ①天然資源：如土地、水、各種礦物、天然風景區等。
- ②物力：指各種物件而言。
- ③財力：指在社區內之各項募捐以及政府所給予的經費。

- ④活動空間：指社區內提供民眾活動的場所。

(2)非物質類資源：

- ①人力資源：人才與人力的運用與管理是社區發展中重要的一環。
- ②知識與技術：包括專業知識及技術，諸如牙醫技術、公共衛生方法及社區發展技巧皆是。
- ③組織及結構：包括社區內之各項社區組織、民眾團體、慈善機構、及社會福利機構等。

- ④協調與合作精神：各組織與機構間之協調與合作以發揮最大的功能。其間包括組織與組織間之協調與合作、組織內各級工作人員間的協調與合作、以及組織內與組織外之各級工作人員間的相互協調與合作。

- ⑤社區意識：社區意識在社區發展時所不可缺少之資源，亦是一種無法取代的重要資源。

2.發掘社區資源的方法

發掘社區資源之重要方法，在於舉辦社區調查，調查後資料均應分別加以分析、組織、分類、統計，並加以登記、建檔，以作為動員社區資源之準備。而對於無形的或是精神上的資源，如社區意識、社區參與的熱心程度，可以社區居民參與的次數、及參與社區所舉辦社區活動的人數的百分比來判定。

3.社區資源的運用

由於社區資源種類複雜，其內有人、有物，因此運用與管理皆要隨機應變，不可而一。概括而言，有以下一些原則可遵行：

- (1)管理、運用政策需明確規定，並使負責執行的人充分瞭解。
- (2)工作應嚴格劃分，並作有系統計畫。
- (3)管理人員之職務與責任須劃分清楚，並使個人澈底瞭解。
- (4)須使用適當的方法與程序。

- (5)須對社區內資源均勻分配。
- (6)須將責任與權限，充分授權至基層作業單位。
- (7)須建立為實施工作所需的最適當組織關係，並求各關係間最密切配合。
- (8)須給整個運用系統最有利的領導者：能領導組織內每一分子，使每一分子均樂於從事集體的努力之社區發展。
- (9)命令統一與目的統一，使整個運用資源體系都在統一領導之下，但不宜影響到創造性思想與主動精神的充分發展。

- (10)須要求負責人對資源的活用與成果負責。
- (11)對整個資源運用系統內的人與集團，須有效地求其協調。
- (12)對於資源運用組織有關的一切問題，須不斷地分析、檢討與改進，並需列為日常業務。

4.社區資源之管理

- (1)分類。
- (2)編號。
- (3)製卡。
- (4)立冊。
- (5)其他對於人力資源要時常保持聯絡。
- (6)對於物質資源方向亦要隨時維護與保養。
- (7)注意社區以外可資利用的資源。

三、社區工作的基本原則與步驟

- 步驟一：認識和接觸社區人士，並取得他們的接納與合作。
- 步驟二：搜集社區生活有關資料，分析並擬定初步計劃。
- 步驟三：發掘社區中的領導人才。
- 步驟四：激發社區人士承認其問題的存在。
- 步驟五：協助社區民眾討論他們呈現的問題。
- 步驟六：協助社區民眾確認最迫切的問題存在。

- 步驟七：促進社區民眾的自信心。
- 步驟八：協助社區民眾決定行動性方案。
- 步驟九：協助社區民眾確認其本身具備的潛能與資源。
- 步驟十：激勵社區民眾堅持己力以解決他們自己的問題。
- 步驟十一：增進社區民眾自助的能力。

四、凝聚社區意識原則

為了讓社區能有效發揮其功能，建立社區居民的社區意識，從事社區工作時，應注意下列原則：

- (一)組織的原則：社區工作本就一種組織的過程，所以社區工作必須從組織民眾著手，一切活動皆以組織居民為基本。
- (二)教育的原則：社區工作本身便是一種教育的過程，使居民的態度改變，以帶動社區的變遷，從而達到社區發展的境界。

(三)平衡發展原則：社區內各次級系統，包括經濟、社會、教育、文化……等各層面，使經濟發展與社會發展齊頭並進，全民提昇居民生活素質。

(四)社區主動原則：盡量運用社區本身的資源，動員社區本身的力量，借重外界的技術和指導，但不能依賴外界的援助，以提供居民的投入參與機會和歸屬感。

(五)注重工作生根：社區工作是一種民主自治過程，必須使民眾樂於參與社區事務，從中培育領導人才，使得社區不再需要工作者的協助，便能順利推展各項活動。

(六)注重全面利益：社區工作將社區當成一個整體，以全體居民的利益為依歸，不能為某一特殊階層的利益而損害居民的利益。

(七)注重區域性的配合計劃：地區性的社區仍是國家或社會大系統中的一部分，因此社區計畫必須與國家整體發展計畫相配合。

(八)注重預防性的服務工作：社區工作本身是一種解決問題與預防問題的策略，因此若能讓居民習得分析與解決問題的能力，更能有益其自立自主。

五、進入社區應有的準備

由以上所述，我們了解社區工作者進入社區的基本工作內涵，因此本節就從事社區口腔衛生之工作者應該扮演之角色與功能，以及必須具備能力作一介紹：

(一)社區工作者應扮演的角色與其功能包括下列四點：

- 1.使社區民眾參與社區發展目標之訂定及排定社區發展目標的先後緩急。
- 2.協助社區團體提出有效的行動—如民情應向某些政府機構反映最有效等。

3.指導參與社區發展工作者在社區發展過程中所遭遇的困難—如經費乏應向某些有關機或有關單位去申請等。

4.經由教育、示範或其他方法來開創各項行動，以促進社區發展。

(二)社區工作員應具有的「能力」包括：

- 1.具有人際關係建立之能力，並且促進個人之間與團體之間的關係。
- 2.具有分析問題之能力，並且有能力看出它發展的趨向。
- 3.有效地運用資源及發掘資源之能力。
- 4.具有組織並發揮功能之能力。
- 5.具有瞭解並接受事實的能力，而且能洞察改變事實的可能性。

6.能專業化地表現各種不同的角色，並能接受批評。

7.在工作範圍內，能判別各項情況及洞察各樣事務的相關性之能力。

8.具有豐富知識並靈活之運用能力。

(三)社區組織中社工員的角色：

社區組織被視為社會工作的方法與技術，使有效地協助一個社區的民眾團體，透過的統合和協調力量，致力於增強其社會生活適應能力，並進一步使該社區民眾對於其所屬較大社會之適應能力的。近年來世界各國積極應用社區組織的方法於社區口腔健康發展工作及健康教育策略上。

在社區組織中社會工作者應有的角色為：

- (1)促進能力的角色：工作者應最主要職責在於促進社區居民認清問題，確認其需要，並啟發和運用他們本身的能力，有效地解決自己的問題。
- (2)協調各團體的角色：協調社區中各種不同性質團體間的關係，和各團體間的合作。
- (3)社會設計的參與者角色：工作者參與社區中廣泛的社會設計工作，在這種角色裡工作者形成計劃小組的一員，而非一個獨立或主動的工作者。

(4)提倡賽的角色：工作者扮演一種社區事物提倡人的立場，尤其對低社經階層民眾的媒介人，協助尋覓各種必須的資源和服務，使其對社區生活有關課題獲得支持。

(5)輔導行動的角色：工作者以客觀和超然的立場，對社區中團體時機構的行動方面提供正式與非正式的輔導工作。

(四)社區工作者應有之服務藝術

1.服務的態度

有了正確而純潔的服務態度，才會孕育出正確而純潔的服務技巧，也才會做出易為被服務者所接受的服務行為；如此，愛與被愛的橋樑方能溝通。

2.奉獻

奉獻乃是將“省下”之力，用之於“為他服務”上，而非“剩下”。

3.尊重

持平常心態，不做強迫的服務。

4.負責

服務工作是一項嚴謹的責任，不是盲目的參與，也不是漫不經心的投注。唯有自始至終負責的服務，方能為被服務者帶來真正的福祉。

5.追求

鍥而不捨，這是世上唯一的完美。

6.被領導的能力

一個服務體的每一成員都必須從服務工作的執行中，歷練出自己堅強而正確的被領導能力，服務體的整體功能方能被完善地實踐執行。

7.合作的能力

集體式服務的效率是取決於該服務體成員間的合作能力。

8.自我訓練的能力

當我們立志踏入服務的生命中時，我們只領到一張入學許可證，服務生涯中所必須做的自我訓練還多著呢！

9.接受的能力

唯有正確的接受某一個人所付出的服務，才是最強化他服務的心態。

10.自我反省的能力

反省是提昇能力、提昇思想、提昇品德的契機。能力是服務的動力，思想是服務的方向，品德是服務永恆的泉源。

11.節儉為服務之本

勤是服務的火種，儉是服務的材薪。勤者有所「驅力」而肯於服務，儉者有所「儲蓄」而富於服務。

12.謙虛

謙君子，虛懷若谷。(摘自“服務的藝術”戴招元)

六、Summary

綜言之，社區工作者進入社區，對於社區民眾而言，您將是一位入侵者——充滿了野心的侵略者，因為您要發動革命，改變社會，征服他人，征服整個社區，縱然您是一位悲天憫人的大菩薩，或是神愛世人的傳教士，也將會面臨許許多多不可抗拒的灰心事，能否繼續勇往直前的問題在於您自己有沒有先在身、心、靈三方面整裝待發？或者有沒有修練征服別人的真本事？願有志於社區工作者的同仁省思與力行。

資料來源

- 牙科公共衛生學 - 姚振華醫師主編，國立編譯館出版，2001年
- 臨床家庭牙醫第三期：預防牙醫學在家庭牙醫領域之應用專集，姚振華等，中華民國家庭牙醫學會出版，2005年10月