

一般論著



走出學術研究的象牙塔—— 論行動研究在社會工作領域的 運用

陳正益

摘要

行動研究乃是「行動」與「研究」的結合，強調實務工作者於工作情境中觀察與反思，並藉由協作參與及反省評估的研究歷程，採行具體行動以改善實務工作困境。

本文除簡述行動研究的歷史發展脈絡外，並闡明行動研究的意涵、特徵、研究歷程與步驟。文中並以筆者於 921 災後重建實務工作場域中所進行的一項行動研究為例，闡述如何經由實務困境中的觀察反省，進而以協作合作方式，研擬服務整合策略與途徑，並採行具體行動以達成服務整合與實務改善目的之研究歷程。文末則說明行動研究在社工實務領域的應用性以及未來可行研究方向，期藉由實務界與學術界的合作與努力，以行動研究為途徑，逐步奠定未來社會工作本土實踐知識與理論建構之基礎，並縮短理論與實務的落差。

Abstract

The action research is the combination of “action” and “research”. It

emphasizes the social workers' research processes in practice. Social workers take part in observing and reflecting the evaluation of working environment. By adapting the concrete action, the social workers are able to solve the difficulties of the practice.

This article briefly describes the historical development of the action research and it also clarifies its meaning, feature, and research procedures. The author also conducted field research and observation, extensively and systematically collected and analyzed data, proposed related strategic plan and application regarding the issue field and focus, and modified the plan for follow-up action after practice and evaluation. The researcher attempts to solve problems on service delivery encountered during the actual work and reconstruction of 921 Earthquake.

In the end, the article explains the application and future direction of the action research in social work practice. We expect the cooperation of both social work practice and academic circle to achieve knowledge and theoretical foundation and shorten the differences between theory and practice.

壹、前言

行動研究 (action research) 的興起可追溯至 1940 年代，美國社會心理學者 Kurt Lewin (1890 ~ 1947) 以及 John Collier 二位行動研究先驅的倡議與實踐 (Greenwood & Levin, 199: 15-19; Hart & Bond, 1995: 12-14; McNiff with Whithead, 2000: 197-198)。其中 Lewin 的主要貢獻在於建構行動研究螺旋循環模式的概念，並強調社會科學研究不應在學術研究機構或大學象牙塔中閉門

造車，而應讓實務工作者參與，這樣才能瞭解並改進社會實務；同時實務工作者亦須理解，必須藉由社會科學研究的應用，才能改善工作條件，並對實務中的問題採取適當的行動 (陳惠邦，1998，43；鄭增財，2006，7)。此主張即揭示了藉由實務工作者的協同參與研究以及實際行動，以改善實務工作困境的行動研究旨趣所在。而 Collier 行動研究模式的初始嘗試是在 1933 ~ 1945 年間，針對印地安社區居民，鼓勵其進行系統的調查與探索，一

方面讓他們覺知變革的需求與必要性，另一方面則協助蒐集資料，並提供參與決策的機會，從而推動具有變革性的教育重整計劃（Corey, 1953；引自陳惠邦，1998）。其目標在促進社會進步與研究價值的運用，而非理論建構或實驗資料的累積，可謂開啓了新的社會科學研究模式（Noffke, 1997）。

Collier 和 Lewin 所提出的行動研究概念約於 40 年代中期後，經由 A. Miel 與 S. Corey 等人的努力，開始應用於教育研究與課程發展的領域（Hart & Bond, 1995: 29-31；陳惠邦，1998，40～49；鄭增財，2006，8～10）。後雖於六〇年代因行動研究方法論基礎的不足，以及不符合量化研究與實證主義觀點等因素而衰退（Carr & Kemmis, 1986; Kemmis, 1980，引自鄭增財，2006；陳惠邦，1998，47～49；潘世尊，2005），但旋即於七〇年代，在英、澳 L.Stenhouse、J.Elliott、W.Carr、S.Kemmis 等人的努力推動下迅速復興，此時行動研究不僅在方法論基礎上有所增長，亦逐漸發展出批判與反思導向的行動研究新風貌（朱仲謀譯，2004，56～68；吳明隆，2001，73～86；陳惠邦，1998，49～60；潘世尊，2005；鄭增財，2006，11～19）。

而在國內，近年由於諸多學者以著書或翻譯相關著作的方式，鼓勵第一線教育工作者從事行動研究，進行課程與教學改革，藉以改善教育情境相關實務問題（朱仲謀譯，2004；吳美枝、何禮恩譯，2001；吳明隆，2001；陳惠邦，1998；潘世尊，2005；蔡清田，2000；蔡清田等譯，2004；鄭增財，2006），加以教育部為推動九年一貫課程，亦期待教師運用行動研究方法，以促進課程規劃與教學方法的革新，致行動研究近年在教育領域的運用，已藉由政策性的推廣與配套措施，愈見普遍與深入。檢視近年國家圖書館所收錄之全國博碩士論文以及相關期刊文獻，即可窺知行動研究方法的運用仍多侷限在教育領域，反觀行動研究在社會工作領域的運用，不僅相關文獻著作之產出有所不足，實務工作者在自身所處工作場域，運用行動研究方法藉以反思與改善實務工作困境的實際嘗試亦屬有限。再者，目前大學院校社會工作相關系所有關行動研究的課程規劃與訓練亦相當匱乏，僅少數學校將行動研究列為選修課程，多數學校至多將其納為研究法課程中某一章節，顯見行動研究不僅在學校體系的教育訓練有

所不足，一般實務工作者對行動研究方法的瞭解與實際運用，仍處於嘗試摸索甚或懵懂未明的階段。

傳統觀念認為專業知識的建構與生產係由學術界所主導，實務工作者僅需於工作場域遵循既有之理論與原理原則即可。近年來在社會工作領域，尤其是實務界，屢有建構本土實踐知識與理論、縮短理論與實務落差、甚至反抗「學術霸權」知識生產宰制與尋求專業自主的呼聲。行動研究強調實務工作者於工作場域不斷的觀察、計劃、反思與實踐，並據以改善實務困境與建構實踐知識理論的特性，不啻為上述社會工作領域近年自我反省與期許呼聲的適當回應與嘗試，亦試圖改變傳統以學術界為研究主體的知識生產關係。

本文除簡述行動研究自四〇年代以降的歷史發展脈絡外，亦試圖歸納整理相關文獻，以闡明行動研究的意涵、特徵、研究歷程與步驟等，期能對於行動研究的樣貌能有較為清楚的輪廓，並提供有意從事行動研究之實務工作者參考。文中並將以筆者幾年前於 921 災後重建實務工作場域中所進行的一項行動研究為例，闡述如何從實務困境中的反省思考，進而以協同合作方

式，採行服務整合策略與實際行動的研究歷程。文末則針對行動研究未來在社工領域的應用性與可行研究方向提出初步建議，以期藉由實務界與學術界的合作與努力，逐漸增益行動研究未來在社工領域運用的深度與廣度，進而逐步奠定社會工作本土實踐知識與理論建構之基礎。

貳、行動研究是什麼？

行動研究歷經數十年的演變，在不同的學術（應用）領域、不同的年代和不同的國家，都產生不同的修正方向與發展重點（陳惠邦，1998，39）。影響所及，行動研究的意涵在諸多學術論著中，存有許多分歧與不同的解釋（陳惠邦，1998，39～40；潘世尊，2005，5～24；鄭增財，2006，175～190）。為使有志從事行動研究之實務工作者不致混淆不清，茲整理歸納文獻中針對行動研究意涵與特徵之相關論述如下：

一、行動研究之意涵

Greenwood & Levin (1998: 7-8)指出，行動研究是由「研究」(Research)、「參與」(Participation)、「行動」(Action)三要素所構成。三要素如缺

其一，則此一研究歷程即非屬行動研究。其中「研究」要素是知識的價值與力量所在，而行動研究即是生產新知識的重要方法之一；「參與」要素則指行動研究是一種民主化知識生產的承諾以及共同參與的過程，研究者扮演促進者與教導者的角色，藉由社區與相關組織的參與，共同生產知識與改善情境；至於「行動」要素則言明行動研究旨在改變團體、組織或社區的處境，以朝向更爲自治與解放的目標。

爲區辨行動研究與其他研究方法的差異，並據以判別某個研究是否屬於行動研究，潘世尊（2005，5～24）提出行動研究應具備的 3 個基本要求，其一就行動研究的目的而言，乃在揭露與解決研究參與者自身想法和行動中的問題所在，以改善實務工作情境的問題、增進及發展研究參與者的知識與能力、促進理論與實務的結合等；其次就行動研究的對象而言，乃以研究參與者自身的想法和行動爲主；其三就達成研究目的之核心手段而言，不斷的反省（reflect）乃是不可或缺的基本要件。此外，蔡清田（2000，12～16）亦提出類似的看法，其認爲行動研究與其他研究類型不同之處，乃以研究目的在於改善實務工

作情境、增進專業理解，而非預測；在於行動解放，而非權威控制。其次，行動研究以實務工作者本身爲研究對象，以瞭解與改善所處社會情境條件，而非傳統研究以別人爲研究對象；再者，研究過程須由研究者參與行動，並重視研究結果在實務情境的即時應用。綜合上述學者之論述，若以行動研究的基本要素或構成要件而言，行動研究可謂是「行動」與「研究」的相互結合，強調實務工作者在行動與研究過程中的「協同參與」及對自我行動與想法的不斷「反省」，以達到實務改善的「即時應用性」。

行動研究是社會情境中參與者所協同進行的一種自我反省的探究形式，其目的在於促進實務的合理性與正當性，以及增進實務的理解與改善實務情境（Carr & Kemmis, 1986: 162; Kemmis & McTaggart, 1988: 5），此一行動研究的定義，已較廣爲人知與接受的定義之一（朱仲謀譯，2004，31～32；吳明隆，2001，25）。再者，綜合國內許多學者的觀點（吳明隆，2001，25～34；潘世尊，2005，11～22；蔡清田，2000，5～11；鄭增財，2006，175～190），行動研究乃是研究參與者或實務工作者，藉由不

斷的反省思考與批判，以揭露實務工作情境的問題與困境，並透過協同合作與民主參與的研究歷程，採行經反思後的具體策略與實踐行動，藉以回應與解決實務工作場域所遭逢之問題與困境。其目的不僅在實務問題的解決，亦在增長實務工作者或研究參與者之專業知識、批判反省與問題解決能力，並促進理論與實務的結合。

二、行動研究的特徵

就研究的實用程度而言，可將研究區分為「基本研究」(basic research)、「應用研究」(applied research)、「行動研究」(action research)等3種不同的研究類型。其中「基本研究」旨在理論的發展與建立，而非實務領域的實際應用價值，屬於理論導向的研究；而「應用研究」旨在應用理論、考驗理論與評鑑理論的有效性，以提供理論原則在實務運用的參考，乃屬於問題導向的研究；「行動研究」則是進一步利用應用研究之研究結果，透過實踐行動，嘗試解決工作實務情境中所發生的實際問題，更強調其「立即實用性」與「立即應用性」(吳明隆，2001，9~13；蔡清田，2000，6)，此為行動研究與

基本研究、應用研究有所不同的特性之一。

吳明清(1994)以及吳明隆(2001)亦指出行動研究的3項特性：「為行動而研究」(research for action)、「在行動中研究」(research in action)、「由行動者研究」(research by actors)。首先，「為行動而研究」乃就行動研究的目的而言，其目的非紙上談兵或建構理論知識，而在於採取實際行動以立即解決實務場域中的問題；其次，「在行動中研究」乃指研究的情境與研究方式，非刻意控制的實驗場景，而是實務工作者在其實務場域採行適當行動，並在行動過程中系統性蒐集資料以及不斷反省評估，作為調整行動策略或方法的參考；至於「由行動者研究」，則言明誰才是行動研究者。行動研究中的主要研究者是實務工作者，而非外來的學者專家，實務工作者才是行動研究的主體。

上述已就行動研究和基本研究、應用研究的差異，以及行動研究在研究目的、研究情境與方式、研究者等方面的特性初步描述，下文另綜合多位學者(Greenwood & Levin, 1998：75~76；吳明隆，2001，29~34；陳惠邦，1998，109

~185；蔡清田，2000，16~24）的觀點，再將行動研究的特徵以及不同於其他研究的特性綜合歸納整理如下：

（一）研究目的：實務問題的解決

行動研究的主要目的非在假設驗證或理論的建構，而是在解決實務工作者於工作場域所遭逢的實務困境，並於研究過程中逐漸增益其專業知識、反省批判與問題解決的能力，以及縮短理論與實務間的落差。

（二）研究情境：實務工作情境

行動研究旨在解決實務工作者所處工作情境中的問題，故其研究情境乃指實務工作者的實務工作情境，與研究者實務工作無關之情境，通常不在行動研究的範圍。例如班級或學校即為教師的行動研究場域，而家庭、團體或組織、社區與社會，即屬於社會工作者的行動研究情境與研究範圍。

（三）研究參與者：實務工作者為主體

行動研究是實務工作者於實務情境中的自我反省與探究，故以實務工作者為研究主體，並強調工作情境中相關成員的共同參與。實務情境外部之學者專家通常擔任顧問諮詢角色，一方面提供研究技術的

指導，另一方面則參與研究過程的共同反省與提供建言。

（四）研究過程：重視民主參與、協同合作、反省思考

行動研究重視研究過程中參與者間的協同（collaboration）與合作（cooperation）。協同是一種民主參與、平等共享的夥伴關係，彼此共同反思與採行實務改善行動；行動研究亦強調共同合作，故實務工作者經常與學者專家或與工作情境相關之成員共同合作，以謀求實務困境的解決。

再者，研究過程中，上述研究參與者需不斷共同反省思考，甚至相互辯證批判，藉以發掘實務情境中想法和行動的問題所在，並進而謀求改善實務的策略、途徑或方法。反省思考不僅是行動研究的特徵之一，亦是行動研究過程中探究實務改善方法的必要手段。

（五）研究結果：研究參與者可即時應用，但較不具推論性

行動研究與一般基本研究相異處之一乃是其研究結果的實用取向，既非著重假設的驗證或理論的發展，亦非社會現象的詮釋或預測，而是經由研究參與者的反省思考，揭露實務困境與問題所在，並將反思所得轉化為具體實踐行動，

藉以改善當下實務困境，故行動研究的結果具即時應用性，且研究結果的應用者即為研究參與者，和一般基本研究中研究者與結果應用者分立的情況有所不同。

然而行動研究的情境通常屬實務工作者的實務場域，雖行動研究的結果可即時應用於實務場域，以解決實務情境中的問題，但因其具有情境的特定性（如教育領域的某一個教室或學校、社工領域的某個組織或社區），故一般行動研究的結果較難推論至其他情境。行動研究並非從事大量樣本的研究，其具有情境的特定性，但研究結果的實用價值則為其重要旨趣所在。

參、如何進行行動研究？

由實務工作者擔任研究主體，並協同相關研究參與者藉由反省思考與實際行動，以改善實務工作困境的研究歷程，不僅反映出行動研究有別於一般基本研究的特徵，亦揭示出行動研究的重要旨趣所在。然而，實務工作者如何著手進行行動研究，常是行動研究初學入門者感到疑難之處。茲將行動研究的歷程、步驟以及資料蒐集與分析方法分述如下：

一、行動研究的歷程與步驟

Lewin 是行動研究的先驅，其主要貢獻在於建構行動研究螺旋循環（Spiral Circle）模式的概念。Carr 和 Kemmis（1986: 186）即認為，行動研究的過程必須循環的進行「反省」、「計畫」、「行動」和「觀察」等活動；Meyer（1993: 1066）亦主張，「計劃」（planning）、「行動」（acting）、「觀察」（observing）、「反省」（reflecting）等 4 個源自 Lewin 螺旋循環模式的步驟架構，業已成為晚近行動研究定義的基礎（引自 Hart & Bond, 1995: 15）。陳惠邦（1998, 242）進一步指出，倡導行動研究的主要學者大都遵循 Lewin 原來所提的螺旋循環概念或略有修正，其更歸納諸多學者（Brown, Henry & McTaggart, 1982; Cohen & Manion, 1984; Ebbutt, 1985; Kemmis & McTaggart, 1988; McNiff, 1988; Atkinson, 1994; Smokh, 1995）對於行動研究歷程模式化的觀點，認為大體都以「偵察與觀察」（reconnaissance/observation）、「計畫」（planning）、「行動與監視」（acting/monitoring）、「反省與評鑑」（reflecting/evaluating）等 4 階段或要素來區分行動研究的歷程。

相對於上述行動研究宜遵循「觀察」、「計畫」、「行動」、「反省」螺旋循環歷程的觀點，也有學者（如 Noffke, 1995；潘世尊, 2005, 240）認為只要視個人主觀判斷或實際情境需要，和對釐清與解決參與成員彼此想法和行動中問題所在有所幫助，即可進行相關研究活動，而非一定得依某種固定歷程來進行。陳惠邦（1998, 247）亦認為，各種有關行動研究歷程的修正模式或概念都各有優缺點，至少也都維持「觀察／偵察→計畫→行動→反省」的循環順序，然而事實上行動研究歷程可能無法如獨立區分，也不一定都依此順序進行。因為行動研究歷程中的任何重要階段都可能進行此 4 項活動之一，而且可能同時混合進行。

行動研究的歷程雖不宜過度僵化而忽略研究情境的複雜性，然而此等源自 Lewin 的螺旋循環模式，不僅揭示研究參與者宜不斷藉由反省思考與實際行動，以獲致實務改善目的之行動研究特徵，亦提供初學者著手進行行動研究時可資參考的研究歷程與程序架構。

除了上述「觀察」、「計畫」、「行動」、「反省」的螺旋循環歷程外，McNiff with Whithead

（2000: 204-205）與相關譯著（朱仲謀譯，2004，89；吳美枝、何禮恩譯，2001，78）中亦列舉從事行動研究的基本步驟，包括：檢視目前的實務；確認想要改善之處；想像進行的方法；嘗試執行；仔細觀察發生的事物；根據觀察與發現來修正計畫，並繼續「行動」；監督我們所為；評估已修正的行動；持續進行上述步驟，直到對於實務工作感到滿意。再者，國內學者吳明隆（2001, 96-104）、蔡清田（2000, 79-87）等亦綜合相關學者之看法，針對行動研究歷程中所包含之步驟整理如下：

（一）陳述與分析所關注的問題

行動研究通常始於實務工作者對於實務困境的反思與省覺，期待藉由行動研究以謀求實務改善之道。故著手進行行動研究之初，宜就實務工作情境中所關注的問題與困境，包含問題發生的背景、問題領域、可能成因、重要性與嚴重性等，進行初步陳述與分析，藉以釐清實務層面的問題情境與脈絡。

（二）尋求協同合作夥伴

行動研究雖以實務工作者為研究的主體，但與工作情境或研究主題相關之成員的協同參與，不僅是行動研究的重要特徵，亦是以集體

智慧探求實務改善途徑之良策。故此階段實務工作者可尋求同儕、相關組織之成員或學者專家等之合作，共同參與反省思辨以及行動的歷程。

(三)參閱相關文獻資料

在行動研究過程針對研究主題參閱相關期刊、論文、著作等文獻資料，旨在瞭解相關研究領域中，前人的研究成果與研究方法，並作為研擬行動方案的參酌依據。

(四)研擬問題解決的可能方案計畫

經由實務工作情境問題焦點的分析與確認，以及協同參與者的共同反省思考、批判論辯與文獻檢視過程，即可逐步研擬出實務改善的方案計畫。此一問題解決的可能行動方案，不僅提供行動的策略步驟，亦包含了研究方法的運用。

(五)採取實務改善行動

研擬或構想的方案計畫若未付諸行動，則僅停留在紙上談兵的層次，無助於實務現況的改善。故此階段乃依據上述實務改善之方案計畫與策略步驟，採取具體實踐行動，並於行動過程中運用質化或量化研究方法，系統性的蒐集資料。

(六)評鑑與回饋

此階段主要任務乃依據行動過程中資料蒐集與分析結果，作為整

個行動方案成效評估與回饋修正的參考。研究者須根據觀察與資料分析所得，評估此一行動方案是否獲致實務困境改善與問題解決等行動研究目的。若未能達成預期目標，則須反省與檢視箇中原由，並作為再次循環上述研究步驟與行動方案修正之參考依據，直到獲致令人滿意的實務改善目的為止。

上述行動研究「觀察」、「計畫」、「行動」、「反省」的螺旋循環歷程以及據此發展之步驟架構，是一種動態的、非完全直線性的循環歷程，研究參與者不僅在研究歷程中須不斷反省思考與批判論辯，包含資料蒐集分析以及評鑑回饋的步驟亦可能在行動過程中同步或循環的進行。此種動態的循環歷程與步驟，不僅突顯行動研究須藉由不斷反省思考與採行具體實踐作為，以因應和解決實務困境之特色，亦讓行動研究初學入門者有了可資遵循參酌之研究歷程與步驟。

二、資料蒐集與分析方法

資料的蒐集與分析提供了對實務情境相關問題的洞察與瞭解，亦可作為行動方案成效評估與回饋修正的參考依據，是故在整個行動研究動態循環歷程中，資料蒐集分析

與反省思辯的步驟可謂交互運用並貫穿其中。然而在行動研究過程中，宜如何蒐集與分析資料，方有益於實務問題的釐清與解決並獲致行動研究的標的？

首先，行動研究者所需蒐集的資料內容是相當多元的，舉凡研究參與者共同反思與對話的過程紀錄、自我反省內容、現象的觀察與詮釋，以及實務改善行動過程與行動結果的觀察反省與評鑑等，亦即研究參與者於研究歷程中的所見、所聞、所思、所感，皆是系統性蒐集資訊的重要範疇。

再者，有關資料的蒐集方法，許多學者（吳美枝、何禮恩譯，2001，22；吳明隆，2001，133；陳惠邦，1998，250～254；潘世尊，2005，68～73；鄭增財，2006，303）均指出行動研究事實上廣泛運用質化與量化的研究方法。是故在資料的蒐集上，包含量化的調查法、量表測量以及質化的深度訪談、焦點團體、文件分析、參與觀察法等，均可視實際需要交互運用，以求資料內容的周延完整與正確性。資料蒐集可資運用的工具或來源則包含工作日誌、札記、相關文件檔案或會議紀錄、筆記、問卷、量表，以及錄影機、錄音機、

照相機等器材工具。

至於資料分析的方法，由於行動研究所蒐集的資料相當多元且包含質化或量化的資料，故研究者可就資料的性質與內容，交互運用量化的描述與推論統計方法，或是質化的歸納分析方法，分別進行量化資料的解釋分析或質化資料的描述與詮釋。此外，研究者亦經常運用「三角交叉檢視法」（triangulation），運用不同資料蒐集方法，分別蒐集不同來源、不同屬性、不同對象觀點之資料，藉以相互參考佐證與對照，增進資料之正確性與可信度。

肆、一個行動研究的實例

本文除已針對行動研究之意涵與特徵以及行動研究之歷程、步驟、資料蒐集與分析方法進行歸納整理與分析，期提供行動研究入門初學者之參酌依循外，亦以筆者在921震災重建實務工作場域中所曾經進行之一項行動研究（陳正益，2002）為例，援引行動研究「觀察」、「計畫」、「行動」、「反省」的螺旋循環歷程，及據以發展之步驟架構，簡要闡述此項研究行動與反思的過程，俾作為有志於社工領域從事行動研究者之參考。

一、陳述與分析所關注的問題

民國 88 年 921 震災造成災區民眾生命財產的重大損失，期間雖有政府部門與民間非營利組織相繼投入災後重建工作，以因應災區民眾之多重問題與福利需求，然而公私部門或相關組織間因缺乏協調整合機制，亦衍生諸多資源重複浪費或疏忽遺漏，以及服務輸送缺乏效率與效果等相關問題與缺失。筆者於震災初期即投身埔里地區災後重建與弱勢族群服務工作，就自身實務工作場域之觀察與思考，約可歸納出下列實務工作困境與服務輸送相關問題：

(一)公私部門或相關組織間缺乏聯繫互動管道，各自為政、資訊不明，彼此在服務對象、服務內容、方案計畫與服務區域等層面缺乏協調整合機制，致個案重複發掘、訪視與調查，以及福利服務資源重複浪費情形層出不窮。

(二)個別組織經費、人力及物力資源有限，組織間相關資源亦未能互通有無或相互支援，致某些偏遠區域或特殊族群之服務輸送有所疏忽遺漏。

(三)由於個別組織通常有其特定服務對象、服務內容或專長，故面

對多重問題與福利需求之個案，經常面臨無法回應與解決個案相關問題需求之窘境。

筆者於災後重建實務工作場域中，深感服務輸送過程因缺乏資源整合、組織協調與服務分工，致資源重疊浪費或疏忽遺漏等服務輸送相關問題與缺失逐一浮現，因此擬就實務工作情境之觀察與省思，嘗試協同資源網絡相關組織成員藉由反省與思辯歷程，共同研擬服務整合之可行方案，並於實際行動過程中不斷反省與修正，期改善實務工作情境中所遭逢之服務輸送困境，並探究災後重建服務整合之可行途徑。

二、尋求協同合作夥伴

透過筆者所服務之單位居間聯繫，並經由暨大社會政策與社會工作學系教授與南投縣政府社會局之倡導與協助，於民國 89 年 4 月份起即定期召開「大埔里地區福利服務整合會議與聯繫會報」，藉以交換資訊並凝聚組織間共識，進而於會議中以志願參與或推派代表方式分別成立任務工作小組，作為共同商議與研擬服務整合策略或途徑之主要機制，並擔負不同面向服務整合途徑之規劃研擬與實際執行工作。

各小組參與者包含學者、政府與民間組織之相關成員，每一工作小組約 4 至 8 人。

三、參閱相關文獻資料

在行動研究過程中，學者主要扮演顧問諮詢角色，提供建構資源網絡與服務整合策略之建議，筆者與協同參與之組織成員則擔任研究主體，廣泛蒐集服務整合與網絡建構相關文獻，據以歸納出服務整合四大面向之可能途徑，包含「資訊整合」、「資源整合」、「方案整合」、「個案整合」（陳正益，2002，17~24），作為研擬實務改善行動方案之參考。

四、研擬問題解決的可能方案計畫

定期召開之「大埔里地區福利服務整合會議與聯繫會報」於震災初期適時扮演資訊分享、組織協調與服務分工的整合與倡導角色，期間並藉由相關組織成員組成或召開之「聯合月刊編輯小組」、「資源整合小組」、「居家服務方案整合會議」以及「個案管理中心規劃小組」，分別針對組織間服務資訊不明、組織間資源未能充分有效運用、居家服務方案之重複、多重問題與福利需求個案處遇之限制等相

關服務輸送困境，歷經多次商議與反省思辯，藉以研擬實務問題改善以及服務整合的可能途徑。

五、採取實務改善行動

研究參與者與各任務工作小組於行動研究歷程中，針對服務整合四大面向之可能途徑，所採行之具體實踐行動如下：

(一)資訊整合部分：

1.持續召開「服務整合會議」或「聯繫會報」，作為政策規劃、組織行銷以及組織間聯繫互動與資訊交流的正式管道。

2.組織成員輪流辦理非正式聯誼聚會，並建置「家族或留言版」等網路平台，俾利組織間社工人員相互情緒支持、心得分享、訊息交換與特定議題之探討。

3.組織間聯合編撰「大埔里地區福利資訊月刊」，作為組織間以及組織與社區民眾間資訊傳遞分享之管道。

(二)資源整合部分：

1.人力資源：

(1)組織間人力資源相互支援配合或設置聯合辦公室，如由民間組織（社區家庭支援中心）社工人力支援新成立之「個案管理中心」的運作，以解決其人力不足問題。

(2)不同組織聯合辦理志工招募訓練以及社工人員教育訓練課程，藉以因應個別機構資源不足之窘境。

2.物力部分：

(1)組織聯合發放弱勢戶慰助金或白米、油、鹽等生活物資，避免資源重疊浪費或疏忽遺漏，並讓組織有限人力物力資源獲致充分有效之運用。

(2)組織間場地設施設備相互支援借用，如於社會局所屬身心障礙福利大樓設置個案管理中心聯合辦公室，並作為定期服務整合會議、聯繫會報、個案研討會議等使用之場地。

(三)方案整合部分：

1.組織聯合規劃、執行與評估特定服務方案，避免方案之服務對象、服務內容與實施區域等重疊性過高，造成資源之浪費。

2.針對組織間重複性較高之居家服務方案進行協調與分工，諸如組織間居家服務個案清冊之聯合建檔、重複個案之篩選、協調分工與相互轉介等。

(四)個案整合部分：

1.定期召開個案研討會，增進實務工作者個案處遇專業知能與技巧，並藉由特殊案例之討論，確認

組織間個案處遇計畫之協調分工。

2.成立個案服務單一窗口：大埔里地區社會福利服務個案管理中心，運用個案管理方法，服務多重問題與福利需求個案。

3.建構個案資訊管理系統，俾利個案資訊之登錄、查詢與統計分析。

六、評鑑與回饋

上述四大面向之服務整合途徑，乃經由服務整合會議、聯繫會報之會商機制，以及各任務工作小組成員歷經持續反省思考、規劃、執行與評估修正的過程，所實際採行之具體作為，目的在改善災後重建實務工作困境及服務輸送相關問題與缺失。行動研究過程中，筆者除在實務場域進行參與觀察外，並交互運用問卷調查、深度訪談、焦點團體以及文獻分析等量化與質化方法，藉以蒐集與分析資料，作為行動方案之評估修正參考，並據以評估瞭解實務改善等行動研究目的之達成程度。

該研究並以「三角交叉檢視法」，運用不同來源之資料以相互檢視及對照分析，研究結果顯示，上述經不斷反省評估與修正之服務整合途徑，在增進組織間資訊傳遞

互換、組織成員或實務工作者間之情感聯繫與經驗交流、組織人力財力與物力資源之整合運用、服務方案之協調分工，以及個案服務供給之周延完整與連續性，均顯現若干具體成效，亦即對於災後重建實務工作場域所遭逢之服務輸送問題，已有適當回應與解決。

伍、行動研究在社工領域的應用與發展

一、行動研究在社工領域的應用以及未來可行研究方向

雖然時至今日，行動研究已被廣泛運用在各種專業學術領域上（Noffke, 1997），且應用的領域甚為廣泛，包括教育、工業組織、社會工作、警政、健康、醫療衛生、組織發展、都市計畫、婦女運動等與社會福利有關的「社會實踐」領域中都是行動研究的運用對象（Stringer, 1999: 14-15；陳惠邦，1998，15）。然而檢索國家圖書館目前所收錄行動研究相關期刊著作與博碩士論文等文獻，若以文獻產出數量而言，實際上仍以教育領域所從事的行動研究居多，社會工作領域行動研究相關之文獻著作仍屬有限，且大多遲至九〇年代後期方

才逐漸產出，顯見行動研究在社工領域之運用較之教育領域，不僅發展腳步較緩，相關文獻之產出亦仍待拓展。另就現有社會工作領域行動研究相關文獻著作之研究主題或研究取向進行檢視，則大抵包含社區組織與社區發展或社區營造、社區照顧（呂秀蓉，1999；邱詩揚、劉潔心、晏涵文，1999；黃盈豪，2005；蔡鶯鶯、徐永年、林永隆，2003；賴秀芬，1996；羅秀華，2001）、服務整合（周月清、彭淑芬、舒靜嫻、鄭芬芳，2004；陳正益，2002）、方案規劃、執行與評估（黃源協，1999；陳蓉娟，2005）、兒童少年、身心障礙者、老人、低收入戶婦女、施虐父母等特定族群服務模式或工作策略之探究（王行、鄭玉英，2002；尹寸欣，2002；李易蓁，2005；陳淑娟，2006；楊培珊，2001；劉玉儀，2005；簡明山，2002；鄭麗珍、陳毓文，1998）以及社工人員角色功能或權益倡導等議題（方雅麗，1999；林怡嘉，2003；沈建亨，2004）。當然，若以社會工作或人群服務面向之廣，欲透過行動研究建構實踐知識與改進實務，衡諸上述行動研究現有文獻之研究議題與取向，肯定仍存有相當大之研

究空間，畢竟行動研究在國內社工領域之應用發展仍處萌芽階段，以目前略見部分研究成果，未來相關研究論述之發展，仍值得努力與期待。

至於未來可行之研究方向，理應先回頭檢視採行行動研究方法之目的，亦即有助於實務工作情境問題的解決，以及增長實務工作者或研究參與者之專業知能、批判反省與問題解決能力，並促進理論與實務的結合。據此，凡以個人、家庭、團體、組織、社區等為研究對象或作為研究主要場域，運用相關社會工作方法，並採行經反省思考之具體行動，藉以揭露及解決實務場域之問題與困境者，皆為行動研究可茲運用的社會工作範疇。包含當今諸多重要政策或方案計畫（如大溫暖社會福利套案、脫貧計畫、高風險或弱勢危機家庭救助與處遇方案等）在實務層面之實踐、評估與修正，以及特定族群（如外籍配偶、兒童少年保護個案、老人、身心障礙者、原住民等）服務模式與工作策略之研擬與建構、非營利組織之經營管理與責信要求、社區組織與社區發展的行動歷程、資源網絡建構與服務輸送效率效果之提昇、案主或基層社工人員之充權與

權益倡導，以及針對實務工作情境所遭逢之相關問題謀求實際改善之道等，皆為行動研究可以探究之重要議題。

二、推展行動研究之阻力與建議

行動研究雖有助於實務工作者專業學習成長、累積實踐智慧與改進實務困境，但實務工作者經常囿於：(一)教育訓練不足，缺乏行動研究的相關知能；(二)認為平日工作負荷繁重，再無心力與時間從事行動研究；(三)所屬單位未予鼓勵支持等因素，造成行動研究目前在實務界推廣應用的阻力。

基於上述推行行動研究之阻力因素，以下就社政部門、學校、服務單位與實務工作者個人等層面，提出下列建議事項：

(一)加強行動研究學校教育與在職訓練課程

學校方面可將行動研究列為必修或選修之獨立課程，以更多授課時數加強傳授行動研究之知識、方法與技巧，並鼓勵學生藉由方案實習或機構實習方式，於實務場域嘗試進行行動研究。再者，社政部門可自行辦理或經費補助民間單位開辦行動研究相關教育訓練系列課程或工作坊，提供實務工作者多元進

修管道。

(二) 培養實務工作者個人對行動研究之正確認知

實務工作者本身須瞭解行動研究主要目的之一乃是實務困境的因應與解決，故從事行動研究雖可能多費心力，然若有助於實務問題的解決，或可回應組織責信與績效的要求，則行動研究之應用仍有其重要性。

(三) 強化服務單位之鼓勵措施

實務工作者所屬單位可以考核獎勵方式，或以調整職務、適度減少工作量等方式鼓勵社工人員於實務場域從事行動研究，並予公假或經費補助方式，鼓勵其參與公私部門或學校所辦理之教育訓練課程，俾充實行動研究相關知能，未來亦可藉此回饋於工作場域，提升服務效能與促進實務問題之改善。

陸、結語

行動研究是實務工作者於工作情境中，藉由協同參與、反省思辯

以及系統性蒐集分析資料，據以改善實務困境及增進實踐經驗與智慧的一種探究方法。實踐導向的行動研究結合「行動」與「研究」，強調「實務工作者即研究者」，在社工專業實踐過程中，從事社會工作實務者可以不再是被觀察、研究與實驗操弄的對象，而是可以立基於實務工作場域，擔任研究的主體，藉由協同合作以及反省思辯的行動研究循環歷程，謀求實務改進之道，並逐步奠定社會工作本土實踐知識與理論建構之基礎，改變傳統學術研究主導知識生產的態勢，縮短理論與實務間間隙。實務工作者若能藉由行動研究方法的運用，並於朝向實務改善目標的反省思辯過程中，不斷增長社會工作專業知能，對於社會工作本土實踐知識理論的建構以及專業自主的提昇和專業地位的確立，都將有極大助益。

(本文作者陳正益為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學研究所碩士)

參考文獻

- 王行、鄭玉英(2002) 毛毛蟲與變形蟲：為「施虐者輔導」之行動研究中知識建構的「變」，東吳大學社會工作學報(8)，153~181。
- 尹寸欣(2002) 社會工作者參與低收入戶婦女集體創業的行動與反思——以

- 台北市天心社會服務協會為例，國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 方雅麗（1999）台北市公娼事件中政府社會工作人員的工作困境——一個行動研究的反思，國立台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 朱仲謀譯（2004）行動研究：原理與實作（Jean McNiff & Jack Whitehead 原著）。
- 沈建亨（2004）我對社會工作的探索與再認識與基層社會工作者的串連、集體行動與反思，國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 呂秀蓉（1999）運用行動研究策略與充能理念建構「社區互助團體」以石牌社區為例，國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 李易蓁（2005）強制安置機構團體工作策略之行動研究以觸法少年中途之家為例，兒童及少年福利期刊（9），213~230。
- 吳明清（1994）教育研究基本觀念與方法之分析。
- 吳明隆（2001）教育行動研究導論：理論與實務。
- 吳美枝、何禮恩譯（2001）行動研究：生活實踐家的研究錦囊（Jean McNiff, Pamela Lomax, Whitehead 原著）。
- 邱詩揚、劉潔心、晏涵文（1999）強化社區組織功能之參與式行動研究衛生教育學報（12），23~47。
- 林怡嘉（2003）「從無到有、占個好位置」我的早療社工師之路在慈濟東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 周月清、彭淑芬、舒靜嫻、鄭芬芳（2004）中途障礙社會模式介入與生活重建服務整合伊甸、新事暨陽光服務方案為例台灣社會工作學刊（2），123~157。
- 陳惠邦（1998）教育行動研究。
- 陳正益（2002）921 震災災後生活重建服務整合之行動研究以南投縣埔里鎮為例，國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 陳蓉娟（2005）自閉症兒童家長支持團體方案之建構與成效研究，國立台北教育大學特殊教育學系研究所碩士論文。
- 陳淑娟（2006）建構收容非自願少年安置機構之行動研究以權力觀點的解釋，東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 黃源協（1999）福利社區化實驗計畫之評估分析以彰化縣鹿港鎮老人及身心

- 障礙者服務方案為例，社會政策與社會工作學刊，3（1），9～65。
- 黃盈豪（2005）社會工作在原住民部落之實踐與反思：我在大安溪流域泰雅部落工作站之經驗，東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 楊培珊（2001）台北市獨居長者照顧服務經驗之反思一個行動研究的報告，台大社工學刊（5），103～150。
- 潘世尊（2005）教育行動研究：理論、實踐與反省。
- 鄭麗珍、陳毓文（1998）發展台北市兒童及少年性交易防制工作模式一個「行動研究」取向的初探，東吳大學社會工作學報（4），239～284。
- 鄭增財（2006）行動研究原理與實務。
- 蔡清田（2000）教育行動研究。
- 蔡清田等譯（2002）課程行動研究：反思實務工作者的方法與資源手冊（James McKernan 原著）。
- 蔡鶯鶯、徐永年、林永隆（2003）參與行動研究：921 地震後中料社區健康營造研究案例新聞學研究（77），23～65。
- 劉玉儀（2005）實踐“返家”為重點的兒保工作之行動歷程，研究東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 賴秀芬（1996）失能老人照顧者社區支持體系組織動員之行動研究，國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 簡明山（2002）智障者支持性就業主體性之行動研究，國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 羅秀華（2001）社區充權的行動研究以木新永安組織經驗為例，台大社工學刊（5），151～195。
- 羅秀華（2004）文山社區由充權到治理的發展過程，國立台灣大學建築與城鄉研究所博士論文。
- Carr, W. & Kemmis, S. (1986) *Becoming Critical: Education, Knowledge and Action Research*. London: Falmer.
- Greenwood, D.J. & Levin, M. (1998) *Introduction to Action Research: Social Research for Social Change*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc.
- Hart, E. & Bond, M. (1995) *Action Research for Health and Social Care: A Guide to Practice*. Buckingham: Open University Press.

- Kemmis, S. & McTaggart, R. (1988) *The Action Research Planner* (third edition). Geelong, Deakin University Press.
- McNiff, J. with Whithead J. (2000): *Action Research in Organisations*, London, Routledge.
- Noffke, S. (1995) *Action research and democratic schooling : Problematics and potentials*. In S.Noffke and R.Stevenson (eds.), *Educational action research*. New York: Teachers College Press.
- Noffke, S.E. (1997) *Themes and tensions in US action research: towards historical analysis*. In S.Hollingsworth (ed.). *International action research: A case-book for education reform*. London: Falmer .
- Stringer, E.T. (1999) *Action Research* (second edition). London: Sage Publications.