

# 社會工作者在社會

## 發展中的角色功能

### ——促進溝通——

■ 楊 蓓 ■

社會發展關乎人的全面性發展，不只要顧及人在發展中的物質層面，也希望兼顧精神層面，因此在社會發展的過程中，每一個體不只是客體 (An Object)，也是主體 (An Subject)，於是，每一個體「參與」所有的發展方案，促進「全人」的發展，是社會發展是否恰當的一個基本要素，然而，只有參與的心態是不够的，必須憑藉「溝通」，方能匯集眾議。本屆國際社會福利會議 (ICSW) 的亞太地區會議即以「溝通——社會發展的基本要素」為主題，與會各國紛就自己的國情在會中交換意見，其中值得深思的是社會工作者在此促進溝通中所扮演的角色，本文擬對此一切入點，作進一步的思考。

溝通基本上是十分複雜的過程，尤其以社會為單位時，要求全民的參與，勢必依賴個人、團體、組織、制度之間的互動，在民意 (Grass-root Opinion) 上發揮橋樑的功能，使社會發展適合全民的發展，社會工作者基於對專業哲理的肯定與人文的關懷，在溝通的過程中必然扮演積極的角色，因為社會工作者是整個社會所得再分配的執行者之一，透過社會安全制度和福利服務網絡，希望為全民提供服務，所以，雖然她是對社會中弱勢團體 (Minority Group) 的服務起家，但是物質文明發達的結果，「明天會更好」已不只是貧病憐亂者的福祉，而是社會中每一生存個體的權利，於是社會工作者的角色也由濟貧、治療的功能逐漸加入引發 (Advocate)、使能 (Enabling) 的功能，因為，社會工作者相信只有人們有動力為自己與環境

謀求福利，整個社會才有源源不斷的動力去改善現況。這種角色功能的改變固然有其時代意義，但是面對這樣的角色功能時，促進溝通的確成為第一要務，所以，如何在有意義的時空之下激發溝通動機，支持溝通意願，協助溝通管道的建立與暢通，乃至於教育民眾溝通的技巧，是社會工作者可以去努力的方向。

人常被生長的環境制約，許多意見與想法可能只是從腦際閃過，也可能從不出現，也可能形成不滿的情緒，但是也可能對生存與調適造成更有利的影響，因此社會工作者在與人接觸時，使自己像一觸媒，去引發表達真實狀況與需求的動機，才能進一步產生溝通。許多心理學家告訴我們，人都有自求多福的動力，所以如何使自己更好的動機，基本上是存在的，只是受限於環境，受限於成長經驗，許多動機就被壓抑或扭曲了，而社會工作者需要重新燃起這一層希望，讓人們知道唯有透過表達，我們才可能有機會去得到「機會」，但是必須了解到表達與溝通並不等於承諾與獲得。

因為，有了溝通的功能之後，就會相對地開始期待獲得，這是人之常情，於是，很可能接踵而來的就是挫折，或者是打了折扣的滿足。但是社會公益與個人的全然滿足之間必然有其距離，許多人寄望於調適 (Coping)，站在促進社會發展的立場上，調適固然帶來穩定，但是社會工作者更需要努力去支持好不容易引發起來的溝通意願。因為，只有持續的溝通，才能使社會發展的步調不斷地調整，並作彈性的修正，使人的發展更具深度與廣度，

我國出席國際社會福利會議一九八七年亞太地區年會。後排左起為王培勳、李鍾元、詹火生教授。



於是社會工作者也必須去建立更多的溝通管道來使意見的表達時時刻刻都在交流，也需要去教育民眾具備更好的溝通的技巧來發揮溝通的效能。

建立溝通的管道並時時刻刻檢查溝通管道的暢通與否，以及培養民眾溝通能力是需要敏銳的感受力與組織力，在社會工作者專業教育過程中，十分努力地去做這些能力，但是由於角色功能的不同，這份能力的發揮大部份只運用在傳統的服務性工作上，然而本屆亞太地區會議的一個工作坊即以環境保護為例，討論到社區工作者體察居住環境的污染，激發居民的保護意識，引起溝通的動機，透過鄰里組織與污染源頭的溝通，減低污染；或者，透過鄰里溝通網絡，促進垃圾分類處理的概念，以減低垃圾處理的困擾；甚至，社會工作者本身透過組織各種福利團體，善於運用大眾傳播來傳達民意，使各方意見能匯集起來，使社會安全制度益發健全，以上這些例子都顯示出社會工作者在溝通的層面上需要更積極的去扮演一個發動者、催化者、協調者、組織者以及支持者的角色，以達成全民參與的理想。

突顯社會工作者在社會發展中的功能，似乎是潮流所趨，自有其發展中的意義與時代的背景，然而在這樣的潮流中，我們也在冒險，可能出現的危機是社會工作者在溝通過程中成爲一個操弄者（Manipulator），因爲一個積極介入的角色常會成爲人們依賴的對象，一旦造成依賴，如果社會工作者濫用依賴，反而成爲客觀民意表達的阻礙時，對社會發展而言，是一項嚴重的傷害，因此社會工作

者本身自省的功夫，以及學術界理性的批判，是需要常常發揮提醒的功能，以避免操弄的發生。

臺灣地區的社會工作者始終在角色上有認定的危機，危機可能意味着一個死胡同，也可能意味着更多的選擇，尤其，眼前臺灣地區的社會發展正以一日千里的速度邁進，社會工作者如何用自己慣有的敏銳，默察情勢，使自己的角色功能能配合整個社會的律動，有效地爲全民福利盡心盡力，是當前刻不容緩的課題。而在溝通的層面上，社會工作者是否要積極的介入，以及如何的介入，都是一個值得面對的選擇。

〔本文作者國立中興大學社會系教授〕

#### 參考文獻：

1. Drs. B. Parmanto, "Encouraging Communication in Community Welfare Activities by P. S. M.", Asia and Western Pacific Regional Conference Paper of I. C. S. W. 1987.
2. M. Alwi Dahlan, "Towards Convergence Strategy of Communication", 同1. 1987.
3. Summary Report of Asia and Western Pacific Regional Conference of I. C. S. W. 1987.