

從社會變遷談社會工作人員的角色功能

謝涓涓

一、前言

社會的形成在於使人類能夠和諧的共同生活，並且借着共同生活使自然資源作更有效的利用。為維持社會營運的順暢及持續，社會結構被發展出來，以合法化社會中資源的分配，制度化人際關係，並且提供行為模式。為達到上述的目的，一個社會需倚賴構成社會結構的許多不同功能的社會體系相互間協調的運作。在變遷的過程中，各個體系對刺激變遷的因素反應不同，因此在變遷的速度和程度也隨着不同。處於變遷的社會，所面對的為一複雜、紊亂、失序的社會結構。人們更迫切地需要仰賴許多資源和協助。社會工作便為這種資源和協助之一種（註一）。

社會工作的宗旨以符合問題和情境的專業哲學理念協助人們預防和解決問題，重建人們所喪失的社會生活功能，並增進人們的整體社會功能（註二）。可知社會工作不但在於解決問題，更重要的在於防範未然。而所涉及的服務層面可分為巨視面和微視面。巨視面着重於促進各種社會體系（組織）的功能及各體系（組織）間功能的協調。微視面則側重協助個人或家庭面對和減除其生活逆境或壓力，並促使他們整合於其所在的社會組織中（註三）。

。既然社會工作在社會中所擔負的功能在於對社會問題的解決和預防，故對於變遷社會可能導致社會問題的原因加以瞭解，進而檢討社會工作人員所應負起的角色功能，應是合理的。

社會工作所着重的為社會健全運作、社會體系的功能得以發揮和社會成員的調適及整合兩方面。本文先就變遷對社會體系之影響而導致社會結構的變動加以闡釋。然後再說明社會變遷對個體所產生的影響。最後試圖從這兩方面找尋出未來社工具所應擔負的角色功能的脈絡。

二、變遷社會的結構反應

社會結構功能學派強調社會結構的平衡性和功能性。任一社會結構組織緊密、各體系間的互動關係良好、彼此能互盡功能並和諧地運作。當其中一體系受刺激變動時會引導其他體系作等質量的變動，而達到另一社會結構型態的平衡狀態（註四）。

社會結構為應付外來的刺激和挑戰，具有四大功能：(1)規範穩定性功能，(2)整合功能，(3)調適功能，和(4)追求目標功能（註五）。每一功能的達成仰賴載負此功能的社會體系健全運作。每一社會體系由具有此四種功能的一組次社會體系組成，並和

諧運作，使此社會體系維持平衡狀態，持續發揮該體系的功能。次體系及其以下體系的結構依此類推，直到構成社會的最基本單位。社會得以持續，賴此四功能的互動和互補。

結構功能學派雖着重結構的平衡性，但也承認結構失序和功能減失的發生（註六）。所謂結構失序是指社會結構中某些體系無法和其他體系再維持平衡狀態。功能減少則指社會結構中某些體系減低或喪失其原有的功能。在變遷的社會中，社會受到強烈的挑戰，導致社會結構調整，以維持生存。調整的過程中，並非每一社會體系有着相同步調的變化。結構的失序和功能的減失則再所難免。許多社會問題由此而起。

三、社會結構的變遷

社會問題的成立除了客觀事實的存在外，最重要的在於社會成員主觀地意識到問題的存在（註七）。從社會結構的角度來看，每一社會無可避免的均存在着問題。早期傳統的社會結構型態失序或功能減失的情形較不易被成員所查覺。社會分工的粗略，相對地，社會結構不需作太複雜、太細密的分化。影響所及，社會體系間存着高度共通性。社會體系間的共通性使社會結構對成員具有高度的包

容力。同時，所發展出來的文化、價值也相對地具有高度同質性。在這種社會環境下，大部分成員的生活型態相去不遠，生活步調相當一致。社會主導文化的脈絡清晰明確。個體對這種社會結構所發展的制約力能具體地感受到。社會網絡和互動關係，以及行為模式清楚地呈現在個人眼前。社會失序和功能減少的情形較不易發生。若有因這兩種因素對成員產生影響，也常被誤認為是該個人或團體的因素所造成。

工業化的衝擊，帶來社會劇烈的變遷。社會分工要求細密且專業化，帶動職業結構朝複雜化、多元化發展。人口遷移都市。社會結構也連帶地起了相當顯著的轉變。職業結構成為社會階層制度的主要基礎（註八）。社會地位的取得和職業緊密相扣。專業化的要求，使個人的生活內容深受職業影響，而有「類型化」的現象，此現象且波及到興趣、價值、利益……等方面的形成（註九）。細密的專業化分工，使得社會體系在量方面巨大的膨脹，彼此之間的共通性也消失殆盡，且對成員的吸收以選擇性取代昔日的包容性。成員間的生活型態顯着不同。社會呈現高度的異質性。次文化的發展不再建立於地緣或血緣的基礎上，而是基於興趣、利益、社會階級或生活型態等。多元且異質的次文化使社會難整合出一凝結的主導文化。結構的失序和功能的減失能為社會成員敏感的意識到。

四、社會體系的失調

一個社會的文化可分為三種層次：(1)理想取向的文化，(2)實用取向的文化，與(3)規範性的文化（註十）。理想文化為一個社會所追求的最終極目標，為社會成員行為互動的準則，提昇成員的社會人格。實用文化為成員基於實用或功利取向選擇行為或互動所依據的文化、價值。規範文化為社會對其成員的制約力，賴此維繫社會的運作免於失序。

在主導文化相當明確的社會，這三層次的文化緊緊相扣，文化呈現連貫性。文化的連貫性是維持社會秩序的先決條件（註十一）。變遷的社會，異質性高，主導文化不易整合出來，規範性文化喪失其功能。迫使個人所屬的次文化作為規範文化及實用文化來發展價值體系，以作為行為或互動之依據。實用文化的價值體系取代社會原有理想文化的地位。理想文化提昇社會人格的功能喪失。

臺灣社會的變遷屬於外發型的模式（註十二）。新文化模式建立的過程中，除了具有內發型變遷社會所產生的傳統與現代的對立外，更遭到內外文化、規範價值互相扞格所帶來的問題（註十三）。新理想文化及規範文化的形成，不但受到傳統價值的強烈抗拒，又要面臨外來價值系統、規範文化適應本土的挑戰。但是外來「純粹個人主義」的實用文化卻快速取代「傳統社會個人主義」（以個人所屬團體的利益為優先考慮的取向）的實用文化。三層次文化在不同步調下進行轉變，文化的連貫性產生斷層現象。社會問題由此而繁衍出來。文化的斷層和結構的多元化，造成社會景遍存

在著疏離感和結構不公的意識。許多社會問題，諸如暴力犯罪、青少年犯罪、經濟犯罪、貧窮……，因此衍生。

文化的斷層和結構的多元化，帶給社會成員自我認同的困擾。理想文化的爭執方興未艾，社會成員找不到自我認同所要依附的價值文化。社會文化所提供的價值體系不但多元而且異質。自我認同的價值體系在變遷社會中呈現一片混亂。這常造成個體所扮演的角色間產生衝突，也易使各社會體系間產生衝突。整體社會規範性的文化喪失其權威。作為行為互動依據的次文化又建基於地緣、血緣之外的因素，形成社會成員間具有高度匿名性、社會關係側重非私人性的層次。人與人，人與社會間的親密性、制約性消失。疏離感和茫然感油然而起。致使社會成員消泯社會對偏差行為、犯罪事件制約力的畏懼感。社會問題層出不窮。

專業化的要求，社會結構的包容力消失，代之而起的為高度的選擇性。由志趣、職業、階級、利益所形成的次團體為保有既得利益，逐漸形成利益團體。利用既得資源竭力維持其有利的社會結構。位於結構劣勢的成員往往無可資利用的資源爭取制度、結構上的調整，使每一成員有公平利用資源的機會。一種相對剝奪的社會心理在這些成員心中逐漸蔓延（註十四）。經由合法管道無法爭取到的均等，激進分子易於訴諸不合法手段取得。

五、個人的失調

社會結構的最基本單位可推演到社會角色。為維持社會運作的通暢無阻，每一社會角色均有一組角色期望作為行事、互動的準則。角色期望中除了蘊涵該社會角色的行為模式，同時也包含了附予該角色的社會報酬（身份地位、聲望、錢財……等）和制約。社會報酬用來滿足個體所需、所慾。制約用以推動該角色功能的發揮。個體之所以願意犧牲某些自由，而擁有一社會角色，乃因該角色社會報酬的吸引。但也有些個體無法忍受該角色的制約選擇其他社會角色或偏差行為。然而在變遷的社會中，存在着許多個體由於社會結構的阻撓，無法取得所期望的社會角色。

早期傳統社會，由於分工粗略，社會偏向共通性、包容性的社會結構。每一社會角色的功能重要性大致相同，彼此間的社會性報酬相去不遠。社會結構的包容性，更使得成員對其在社會上未來社會地位的提昇充滿着無限希望。在既有角色崗位上努力工作是獲得更多社會報酬的途徑。儲蓄、延後滿足意味着向上流動的意義。

分工精細、專業化的社會取向使社會朝向多元化、高度選擇性的社會結構發展。專業知識、技能成為獲取某一特定社會角色的必要條件。社會角色間所擁有的功能重要性大不相同。相對地，社會報酬也顯出明顯差異。提高社會報酬不再單純地依賴在既有社會角色上努力工作所能達到。社會角色在結構上所擁有的重要性遠勝於努力工作對報酬增加的決定性。處在結構不利位置的成員，既無力改變現有的社會結構。社會結構反成為取得所慾社會報酬的阻礙。對於所處社會不免有份無奈感。對社會的絕望感也因此油然而生。儲蓄、延後滿足對個人

生涯已不再具有意義。這種心態易導致現世取向和物質主義的生活傾向（註十五）。追求的慾望無法由本身所擁有的技能透過合法的途徑急速得到滿足。激進者為達到目的，只好採取不合法的暴力或智力手段。

變遷的社會不但多元化，人際關係也不同於昔日。次級關係取代初級關係，人際關係的網絡擴大，加上眾多的次文化，可作為個人認同的對象和價值系統既多且雜。社會成員在這混亂的情形下，極易產生自我認知的偏差。個人經由自我選定認同對象而形成的自我認知與所具社會角色給予的自我認知往往有所差距。自我認知無法得到社會結構的確認。疏離感油然而起，造成各種個人和社會病態。

社會結構的轉型不但是為型態的轉變，且為量的膨脹。社會在變遷初期，結構上量的增長非常明顯。大量的增長吸收大量新近人員。同時，質也由體力勞動性的層次轉向非體力勞動的層次。這種社會轉型所帶動質和量的轉變，使人產生一種向上流動快且易的錯覺。當社會結構發展到接近成熟階段，該結構所容納的成員也呈飽和狀態。此時社會流動完全依賴個人所擁有的資源和能力。社會所能提供向上流動的機會相對減少，速度也相對地減慢，甚至為一種停滯的狀態。以社會結構變遷所帶動向上流動機會的假像來評估成熟社會結構實際所能提供向上流動的機會，會令人產生一份焦慮感和失望感。促使成員對現有社會權威的懷疑。進而盲目與之對立或挑戰。

工業化的衝擊，導致職業結構顯著的轉變。農林比例下降，工、商、製造業及服務業急速上升。職業結構的轉型，吸引大量勞動人口湧向都市，迫

使都市擁有大量無產人口。這些人口成為高度潛在衝突的根源。大部分農林勞動者所擁有的，除了勞力之外，尚有土地資源。生產工具擁有者與生產資源擁有者相同。兩者之間無所謂衝突。反之，都市勞動者擁有的只為勞力、技術——生產工具。資源擁有者希望以最低的價格收購生產工具，以降低生產成本。勞動者希望以最高的價錢出售所擁有的生產工具，以提高生活水準。二者利益衝突。這種衝突已不再是個體彼此之間所能處理，需仰賴社會制度完善的規畫。當衝突白熱化表現出來時，就形成許多社會問題。

六、未來社員工員角色功能的展望

社會工作不但消極地解決個人、團體所遭遇的問題，並且積極的促進社會組織功能的發展和增進個人與社會組織整合的功能。所肩負的功能可分為三種不同層次：（註十六）

一、發展的功能：利用各種制度或行政措施，促使個人潛能的發展，實現其創造力和自我實現，並且協調各社會團體功能的發揮，使社會朝向更健全的方向發展。

二、預防的功能：對於個體或正常運作的社會體系潛在功能障礙早期發現診治，或對初期出現的功能障礙從事復健，防止惡化。

三、補救的功能：對於已喪失正常功能的個人或團體，提供扶助性的服務，以維持某種標準的社會生活，並企圖發揮可能提昇的功能。

面對着社會工作所應負起的功能及各式各樣的

社會問題，社會工作者所扮演的角色和職責是多層面和多樣性的，貝克曾試着將社會工作者的角色分為三種類型：（註十七）

一、直接服務的角色：溝通者、連繫者、治療者、指導者以及支持者等五種角色。

二、間接服務的角色：行政者、研究者、諮詢者以及決策影響者等四種角色。

三、合併服務的角色：仲裁者、協調者、倡導者、媒介人、經紀人、資源人物、補助者、談判者、及教育者等九種角色。

上述貝克所提三類型十八種社工員所應負起的角色，在同質性高且包容力強的社會，已蘊函在社會結構中的其他社會角色內。籠統分工的社會型態，較容易被成員意識到的問題，多數為失依所形成的個人問題。由於整體的社會生活型態單純，造成問題的原因並不複雜。同時，加上這類問題偏屬救濟性問題、社會結構的強力包容力、和普遍存在着個人的不幸是個人責任的社會意識等因素，使問題的解決不需依賴太多專業知識和技能。問題的解決依賴社會上的志願成員或是規範文化中蘊涵的社會角色負起。

當社會型態趨向複雜化，問題的產生不再是單純的緣由所促成。異質的社會成員，也使社會問題的類型多而且複雜。社會成員逐漸意識到問題的產生，並不是單純的個人因素。問題的解決不是個人的能力所及，而需仰賴各式各樣的資源和協助。提供這些資源和協助已不再是社會其他角色所能勝任，需依靠社會工作人員以其專業知識和技能所扮演的上述角色來達成。社會成員問題的解決和需求的滿足不再只是個人的責任，在許多層次上是社會所應

承擔的責任。社會工作人員的角色功能在於促使這份社會責任的達成。

由前面幾段的分析，可知目前所存在的社會問題或個人所遭遇的問題，已不再是單純的個人或團體偏差行為所造成的，而是社會結構變動造成社會體系失調、失序使其成員失調的結果。是故社會工作未來的走向應朝「解決問題式的社會工作，到預防式、發展式的社會工作」（註十八）。同時對扶助對象所應採行的工作方式也應由昔日「醫療模式（注重個人層面）」朝「個人在環境中（從人際關係層面來分析瞭解個人）」到「個人在社會文化中（從社會結構文化層面來分析個人）」的處理方法（註十九）。

細密分工和專業化趨勢下，社會工作日益受到現代社會重視。社會結構調整失序所帶出的社會問題，事後的補救常常是事倍功半。社會工作應強調社會問題的避免。在這前提下，社會工作者在其專業訓練上除了專業技巧的充實外，更應加強培養對社會發展的分析力、透視力，以預測未來可能產生的問題及其原因，並研究可以預防、引導及解決的途徑。進而發揮社會問題的發掘者、政策批判者、改革者、參與者及社會行動倡導者的角色功能。對於有問題的個人或團體發揮社工員引導者的角色功能，協助他們瞭解社會變遷所帶給他們在社會文化和結構的影響，藉着這份瞭解，找尋出最合適的調適途徑。今日社工員的角色應降低昔日消極救濟、治療的功能，着重預防、發展的積極角色功能。

〔本文作者美國州立俄亥俄大學社會學系碩士〕

- 註一：廖榮利：社會工作學，三民書局，一九八五。第一頁。
- 註二：同註一。
- 註三：同註一，第二十一頁。
- 註四：T. Parsons; *The Structure of Social Action*, N. Y., 1954
- 註五：同註四。
- 註六：D. Merton; *The Nature and Types of Sociological Theory*, N. Y., 1960.
- 註七：葉啟政：「對當前臺灣社會問題的一些反省」社會學報，第二十一期，民國七十四年。陳秉璋：「變遷中臺灣的社會問題及其對策——一個理論性的探討」，社會學報，第二十一期，民國七十四年。
- 註八：蔡淑鈴：「職業地位結構——臺灣地區的變遷研究」中央研究院民族學研究所專刊乙種之16，民國七十五年。
- 註九：蕭新煌：「從社會結構及其變遷探討社會工作方向」，關懷雜誌，民國七十年。
- 註十：同註七，陳秉璋之文。
- 註十一：同註十。
- 註十二：同註十。
- 註十三：同註七。
- 註十四：同註九。
- 註十五：G. D. Hoyos & A. D. Hoyas: 「Sociocultural Dislocation: Beyond the Dual Perspective」, *Social Work*, Vol.31, No. 1, 1986.
- 註十六：同註一，第三十頁、第三十四頁。
- 註十七：同註一，第三十五頁、第三十六頁。
- 註十八：同註九。
- 註十九：同註十五。