
演講與社會工作者

——從講授法的原理說起——

■ 孫 碧 霞 ■

壹、從聽講到演講

回顧十六年來的學習生涯，絕大部分的知識是來自課堂中老師們有系統地講課。一些講起課來，條理分明、生動活潑的老師，通常也給學生們留下深刻的印象，隨着年齡的增長，自己也不再只是一個臺下的聽眾了，有許多場合，需要自己主動地向別人表達自己的意見及看法，甚至於需要做一種正式的演講。然而從這種臺下邁向臺上的過程裏，自己才深刻地體會出這其間的差異與艱難。一個臺下的聽眾可以抱着旁觀的態度，分析演講的內容，批判演講的效果，而臺上的演講者所面對的是雙重的壓力，一方面是來自聽眾的壓力，一方面是來自自我期許的壓力。因此，做為一名演講者要先充分地準備演講的資料，統合與呈現演講的內容，還需要講求演講的技術，以求演講效果的發揮，更重要的是克服面對聽眾時的心理壓力。一個社會工作者除了與案主單獨會談之外，有很多機會需要積極主動而有系統地向多數人傳遞新的概念，因此演講與社會工作者之間具有密切的關係。

本文是「社會工作教學法之探討」的一部分，從講授法的原理說明講授法的功能，缺失及程序，進一步說明演講在社會工作中的運用性。以下所指的演講，狹義是指課堂上教學使用的講授法，廣義是指一般的公開演講。

貳、演講的可貴性

演講在教學法中具有獨特的功能：

(1) 演講可以在有限的時間內為聽眾介紹某一方面的知識、解釋一段教材、說明一個原則、敘述一件事實、描寫一個人物或情境、辨明一種原理。這些資料經過演講者的挑選整理，把演講者所要表達的概念或重點，直接傳遞給聽者，可以減少聽者摸索及嘗試錯誤的時間，通常是用來介紹新的學科或知識（孫邦正，一九六七：八九）。

(2) 演講者把某些事實或理論的精華，透過演講的技巧介紹給聽者，可以進一步引發聽者的學習動機及興趣，增加印象與了解，如果聽者一面聽講一面思考，也許進而形成研究的問題，可以使學習的層次更往上提昇。例如：學生聽完

社會個案工作四種理論（功能學派、問題解決派、社會暨心理學派、行為修正派）的介紹後，對這四種理論的起源、基礎、基本觀點有了基本認識，進一步會聯想到在臺灣的社會工作應該採取那一種學派或採取多種學派做為實施上的指引，這樣的學習效果，如果沒有以演講為基礎，只靠團體討論或自修是不容易達到的。

(3) 對各種學科的初學者而言，初學者要先對某一學科有整體的認識，才能進入各單元的學習。例如：社會工作系的學生，沒有修習「個案工作」、「團體工作」、「社區組織與社區發展」及「社會福利行政」之前，必先修過「社會工作概念」，先對社會工作有整體的認識，講授法可以把某一學科各單元的知識加以匯集及統合，成為概括式的知識內容，幫助初學者產生片斷及零亂的學習（廖榮利，一九七七：三）。因此大學裏中低年級的教學大多採用講授法，幫助學生建立學習的基礎。

(4) 演講可以各種說明方法，如舉例，向聽者確認（identify）某些較具有意義的知識，並說明其理由所在（廖榮利，一九七七：三）。例如：專業倫理與守則在社會工作中具有重大的意義，透過講授法，我們可以很清楚地把專業倫理的哲理基礎、守則的內容做一番詳盡的說明，讓學生明白其重要性，同時加深印象，對專業倫理與守則做不斷地確認。

參、演講的不足之處

演講是一種使用已久的傳播方式，由於它可以一次對多數人傳遞消息，不需要太多的設備與條件，因此它被使用的機會也最多，可以說是傳播方法中的主體，然而在某些情況下它也是受到批評最多的教學法之一，有人稱它是一種注入式的教學法，其最大的缺點是聽者只能被動地接受演講者所傳遞的知識。現在把演講者不足之處分點說明如下：

(1) 演講是一種單向溝通（One-way communication），演講者很難知道聽者接收的情形。在雙向溝通裏，也由於雙方的認知架構不同而有所謂的過濾作用，但雙向溝通中有立即澄清的機會，而單向溝通裏，聽者能向演講者澄清問題的機會有有限，所以傳遞的內容容易被曲解，會錯意的機會高於雙向溝通，而

演講者的期待常與聽者的接收有一些差距。

(2) 在眾多的聽者當中，由於每個人的智力、認知架構、學習型態、領悟力各有不同，所以接收的結果也有不同，有些是正確的，有些部分是被曲解的，這些接收的效果是演講者所無法掌握的。

(3) 聽者扮演被動的角色，接收演講者所傳遞的信息，不僅每一次的演講效果無法掌握，久而久之聽者的學習興趣及主動求知的動機也會受到影響。

(4) 聽者與演講者之間，沒有直接溝通的機會，較不能形成教與學的關係（teaching-learning relationship）（廖榮利，一九七七：三）。因為教育是一種合作性的事業，如果學生能參與教學的過程，學習的效果會更好。

(5) 講授法主要功能為偏重理論知識的傳授，如果教學的目的在於啟發思考、培養解決問題的能力及原則的實際運用，只靠講授法就難以達成了，這也是教學中應該加上其他方法的主要原因。

雖然演講有上述的不足之處，但它仍然是主要的教學方法，因為每個人的時間、精力有限，而需要學習的事物很多，實在無法只靠個人獨自摸索，必需依賴有經驗或學有所長的人，將他們熟悉的知識加以整理，而幫助我們建立基本概念，做為進一步學習的基礎。正如同，社會工作系的學生要先對社會工作的整體概念，包括理論基礎、有關的專業知識、技術、職責及功能有初步的認識後，才能選擇自己喜歡的領域做深入的研討，才能參加團體討論，澄清概念與原則的實際運用。因此，在社會工作的教學中，除了使用其他的教學方法配合運用外，應該重視演講的程序與技術，才能將演講本身的不足之處減至最低的程度。

肆、有效的演講

一個有效的演講應該重視演講的過程與技術。演講的過程大致分為四個階段：(1) 準備階段；(2) 開始階段；(3) 演述階段；(4) 結束階段。每一階段各有其獨特的任務，以及應注意的技術，現在分別敘述如下：

(1) 準備階段：準備階段裏有一些步驟，首先要a 選定演講的主題：注意演講時間的限制。b 決定演講的目的：演講的目的在於說明原則或理論或事實，還

是要形成一種態度？以此做為選用材料的參考。c 分析聽者與演講的場合：聽衆是學生或市民，還是專業人員？聽衆的年齡、教育程度、演講的時機及場合為何？這些考慮用以決定演講的內容及表達方式。d 擬定大綱：決定主要及次要的論點，每一個子題都有特定的意義，上下之間要能銜接，互相支持，同時要有系統。e 搜集資料：根據大綱尋找有關的資料，從大綱中決定所要包括的範圍及知識層面。例如：談論親子關係時，可以試着從青春期的發展功能、家庭動力等層面搜集資料，形成演講的內容。f 撰寫講稿：對於初次演講者而言，講稿寫得愈詳細愈好，而且可以根據講稿做事前的演練。g 演練：演練的次數愈多，上臺後就不太需要看講稿（祝振華，一九七三：一六一—一六四）。

(2) 開始階段：演講者首次要簡單地做自我介紹（如果是初次演講或上課），同時說明演講的目的，使聽者對演講的內容先有概括的認識。開場白的部分不必說得太謙虛或太客套，例如說：「我根本不會演講」，「今天站在這裏覺得很惶恐」，說的人也許真的是沒有任何演講經驗，但如此貶低自己，無形之中減低聽者對所講內容感到興趣，這是演講中的大忌。此外，爲了吸引聽者的注意力，開場白的部分可以使用一些技巧，例如：提出一個大家關心的問題，說一個有關的故事，其目的在於吸引聽者的注意，獲得聽衆的好感與敬重，爲全篇的演講做成功的鋪路（祝振華，一九七三：一七九—一八二）。

(3) 演述階段：演講有三個重要原則。第一：要講得清楚，讓聽者聽完之後能夠完全了解。第二：要講得有條有理，讓聽者聽完之後能夠具有系統的概念，不至於漫無頭緒。第三：要講得生動有趣，使聽者不至於覺得厭倦、不耐煩（孫邦正，一九六七年）。爲了達到這三個目標，必需注意幾方面：a 用語：演講時的用語要切合聽者的程度；講辭要明白流暢，不要吞吞吐吐或拖泥帶水；不要帶口頭禪。爲了使講辭生動有趣，不只要用平鋪直敘的方式，可以多利用形容、描寫、舉例、比喻、引證、反問等種種方式。此外，演講者講話要有條理，層次及段落要分明，每逢一個自然段落，要停頓一下，讓聽者有思考的機會。b 聲音：講話的速度不卑不亢；使聽者能聽得清楚，有思考的時間。聲音要大、響亮、清楚、明白、自然而有變化，有高低快慢，遇到重要處不妨加重語

氣，引起聽者的注意。c 態度：態度要自然、從容、大方，眼睛要看着全體聽衆，目光自然，不要顯得很慌張，面部表情和動作要切合教材的內容（孫邦正，一九六七：四〇〇）。d 演講者本身：演講者對自己所要陳述的內容要有興趣，在演講前自己要先經過深思，把演講的內容變成自己的主張，如此才能熱心地傳遞給聽者。換言之，演講必須自我欣賞他所要演講的資料及內容（廖榮利，一九七七：三），如此才能提高演講的效果。

此外，演講時儘量簡短、具體，多用實例做比喻，可使教材更生動。以社會工作教學而言，舉例是最重要了。例如，講到社會工作的診斷、治療、會談技巧時，可以實際個案的診斷、治療情形為例，以實際的對話說明會談技巧的運用，讓學生初步了解這些原則是如何地運用於現實服務中。至於，演講時是否可以看着講稿演講呢？最好事先有充分的演練，就可以減少看稿的次數。

(4) 結束階段：在演講結束前的最後幾句話給與聽者的印象最深刻，所以在結束的時候要把握機會做好結論。做結論的方式有下面幾種：a 扼要地重述演講的重點。b 預測未來可能的發展或結果。c 訴諸情緒。d 訴諸行動。e 引述幽默的故事做結束。f 表示由衷的祝福等（祝振華，一九七三：一九九）。

伍、在社會工作教室裏

社會工作教育着重的是專業倫理守則的培養以及原理原則的實際運用，所以在社會工作教學上除了傳遞專業知識、專業精神外，應該幫助學生能够靈活地運用於實際服務中。以社會個案工作為例，我們期待學生們將會達到下列的目標：

(1) 了解所服務對象，有關他們的社會生活的一些事實與理論。
(2) 了解社會工作領域中各種有關的知識，其重要性與相互關係。
(3) 適當地了解那些部分是已經明瞭的，同時基於專業上的責任，以助人的態度對案主提供服務。

(4) 能將自己的情緒與專業上的經驗做適度地整合，同時穩定下來。
(5) 學習如何尋找有關的知識，同時加入組織、了解，並且用來幫助所服務的

案主。

(6) 學習建立一種處理事務或解決問題的方法 (Perlman H. H. 一九六五)

然而，從講授法本身的限制看來，要達到這些目標，只靠講授法是不夠的，需要其他教學法的輔助，像是團體討論法的引入。此外，配合學生活動的進行，定期召開指導會議，由資深的指導者在專業技術上給與指導，才能真正幫助學生達到專業成長。

陸、演講與社會工作者

有人認為一個社會工作者只要具有良好的會談技巧就可以勝任愉快了。事實不然，社會工作者除了具備豐富的專業知識做為判斷的基礎外，應該還要具備良好的表達能力，才能主動地傳遞新知識、新觀念，改變錯誤的想法。面對個別的案主，要用熟練的會談技巧；面對一羣社區民衆時，要經常使用公開演講的方式提供服務。下面我們可以社會工作者可能扮演的角色，說明演講在社會工作中的重要性。

(1) 教學者：一個社會工作的教學者，毫無疑問地，要使用演講的方式做為教學工具。

(2) 直接服務者：以社區社會工作人員而言，可能在社區中需要做衛生保健知識的宣傳、推行家庭計劃、舉行心理衛生座談會、親職教育座談會等，在這些場合中工作人員要針對社區的特質，設計演講的內容及方式，傳遞新的知識給社區民衆以改變他們錯誤的觀念。這種教育的過程，大部分是透過演講的方式達成。

(3) 治療小組的成員 (team member)：在醫療及心理衛生機構中，經常採用小組的作業方式（包括醫生、心理學家、護士及社會工作者），社會工作者是成員之一。為了使小組發揮功能，以為案主提供最好的服務，必須小組內的成員知道彼此的功能與職責，才能達到合作的目標。由於社會工作專業化尚在起步階段，所以經常會發現其他專業的人員並不很清楚社會工作者的職責與功能，以致於影響合作的達成。所以社會工作者需要主動積極地為其他專業的人員介紹社會工作的範圍、社會工作者受過那些訓練、社會工作者的職責與功能。

，以促進彼此間的了解與合作。此外，社會服務中採科技整合的方式愈來愈多，社會工作者要讓其他專業的人員了解社會工作，除了透過個別的解說以外，公開演講也是常用的方式，我們相信公開演講也是建立專業地位的有效途徑之一。

(4) 計劃的製定者 (Planners)：對一個計畫的製定者而言，為了使計畫得到決策者的採用與輿論支持，必需透過各種方式說明計畫的意義、好處，其中公開演講是重要的方法之一。

從以上的事例看來，演講與社會工作者有密切不可分割的關係存在。在應用上來說，從純理論，知識的傳遞到實際原理原則的運用。因此，在社會工作者的訓練上，我們應該強調社會工作者必須具備良好的表達能力——會談技巧與公開演講的技術。所以在社會工作者專業的訓練過程中，應該讓學生有充分的機會表達自己的意見、實際演練演講的技術，使每一位社會工作者都具有基本的表達與推展能力，如此才能建立社會工作的專業化地位，才能順利地為社會大眾提供服務。

參考書目

孫邦正

一九六七 普通教學法。臺北：國立編譯館，民國五十六年。

廖榮利

一九七七 臺灣省的社會工作「教學方法」探究。抽印自「人與社會」第四卷第六期，民國六十六年二月。

祝振華

一九七三 口頭傳播學。臺北：大聖書局，民國六十二年。

Perlman, H. H.

1965 "The Lecturing as a method in Teaching Casework," in a Source Book for Readings on Teaching in Social Work, from Council on Education for Social Work.