

## 支持、增權與社會融合 —推動滿意生活品質的自立服務

現代社會變遷與社會發展下，政府責無旁貸要重視和保障民眾的權益與社會福利需求。對生活處於弱勢的個人提供協助，使其獲得有品質和滿意的生活是實踐人道主義的理念。需要自立生活服務者大多是生活環境嚴重缺乏支持系統，無法獲得必要生存和幸福滿足之資源者。最初是由身心障礙領域開始倡導去機構化與在社區能獨立生活的理念，後逐漸延伸至各不同對象群體，包括家庭失功能而進入兒童少年安置保護系統、因婚姻關係破裂而有生命風險，或是個人生理心理功能有障礙限制，故需要外在力量提供介入與協助者。當前我國自立生活服務的政策人口對象，涵蓋身心障礙者、兒童少年保護安置個案、老年人、弱勢受暴婦女，以及經濟弱勢之貧窮者等五大類。這些不同服務群體又因其生活處境、社會資源、身心社會功能與生命發展週期等方面之差異，而有不同的自立服務需求。因此，自立生活服務的政策對象是有共同目標，但需求各異之群體。

正因為自立生活涵蓋對象和目標的廣泛性，再加上大多已發展出該領域既定的服務或照顧模式，故政策常被視為附加性服務。觀察現行政策規劃和服務輸送設計即可以發現，我國的自立生活服務是附加在現有服務之外（像加掛列車一般）；但是與原來的照顧系統或處遇服務卻呈現兩套不同的服務邏輯（之間似乎沒有穩定的連通道、甚至不是同一個列車司機），二者呈現不少切割斷裂的服務落差。此外，自立生活常被誤解為只要提供生活技巧訓練即可，而忽略自立生活根本的核心理念應是「使人獲得有尊嚴、有品質、滿意的社會生活」。因此，自立生活政策服務之規劃實有必要針對政策人口對象特質與自立的概念內涵進行釐清，並從更為宏觀整體與相關理論視角展望與定位政策目標，以能具體訂定有助實踐政策目標的服務輸送體系與資源。

### 一、應依照服務對象區分自立生活需求為二大類政策目標

依人口群對象需求內涵之不同，大抵可以將自立生活服務分為兩類群體—需要「促成自立」者和需要「維持自立」者。

首先，對長期生活在安置照顧服務體系者（如成年身心障礙者、受親密暴力者、

長期安置兒少、慢性精神疾病住院者)來說,自立生活是生態轉銜(ecological transition)的過程,亦即生活環境與社會角色的雙重轉變之挑戰性歷程。他們因成年或身心功能恢復穩定,從保護的生活系統離開回到社會系統生活。因此,其自立生活的服務目標主要是在「促成自立」;這是一個新生活環境與社會角色的雙重適應歷程;包括要能適應新社會身份、能熟習相應角色能力、能取得所需之資源、能處理和發展親密關係等等議題。例如,身心障礙成年者如何成為一個「受雇員工」,能否具備相應的職業技術和職業社會能力、能否交到朋友、遇到問題能否有人可以商量和獲得協助、能否處理親密關係中的衝突矛盾,以及能否發展愛情和婚姻等等。又如,長期安置兒童少年能否做好自我生活管理、能否有足夠適當的社會支持,以及是否有可信賴的諮詢和支持對象等等。上述促成自立生活的服務需求和相應能力是無法僅從認知層面(諮商或上課)習得,而必須是在安置生活期間就開始做準備。

其次,對於中途致殘者、老年人、弱勢受暴婦女與落入貧窮者來說,其面對的挑戰是喪失原有社會角色或自主生活能力退化。過去,接受安置保護照顧的機構化作法,幾乎是這類群體唯一的選擇。但當前的福利服務趨勢,強調應盡力支持個人在原生活環境系統中「維持自立」—亦即支持個人能最大程度在原有環境維持既有的生活型態,並使其能有安全、滿意的生活品質。與促成自立的群體不同,其所面對的是個人退出既有社會角色之歷程(role-exiting process)。因此,除了要維持個人的生活自主性,也必須關注如何為其創造和取得具積極性和有貢獻的社會角色(如志工),而非僅是將其視為「需要社會關懷」的資源依賴者或無能力者。此外,個人功能與其生活環境系統中的資源之間的配適度(fitness),包括各種工具性、情感性資源的可得性、可近性與適合度等有關「人與環境互動介面」之評估與介入至為關鍵。

## 二、應從社會文化建構自立生活之概念與內涵

總的來說,不論是「促成」或「維持」自立,整體自立生活政策的目標是一致的;亦即使個人獲得滿意的社會生活品質,也就是個人感到有尊嚴、有朋友和對生活有掌控感,而且是對社會有貢獻、被社會需要和是一個有用的人。然而,人應該以何種形式生活?又應與社會保持何種關係?這是涉及「自立」此一概念內涵之界定。

由於家庭功能快速弱化與個人主義發展,對弱勢者的福利政策與服務措施,國內學者和政府官員偏好參照或引進歐美先進國家社會福利制度。從社會建構觀點來看,「自立生活」的概念是社會對特定生命週期或生活狀態者建構之理想社會角色,以及相應之角色規範與文化期望;例如華人社會常論及的「含飴弄孫」、「三十而立」等。西方個人主義社會下,個人在成年期的成熟是指「能獨自一個人生活」。然而,集體

主義和關係主義是華人社會文化生活的核心；強調人要能與所處環境互惠與連結，並具有為他人考量之責任感，才是「長大」；而缺乏建立和維持社會關係能力被視之為還不成熟。以安置少年自立生活之概念來說，「自立」之概念不僅僅在擁有維持生存之知識與能力，更重要的是要能「懂事」、會做人處事、會建立支持關係網絡或人脈、能靠自己站得起來、要能廣結善緣，以及反過來協助家庭，而不是自己一個人「獨自」的生活。搭配考量社會文化對「長大成人」或有尊嚴的選擇自己理想生活之期待，本期有數篇介紹日本模式的論文都提及集體社會觀點下的自立生活理念與服務內涵。此外，目前安置少年自立生活方案推動已有一段時間，雖有一些質性訪談服務對象之研究，但似乎缺乏從使用者的角度進行研究；尤其是缺乏從人類學田野實地研究取向深度瞭解其與社會環境互動過程中，自立生活歷程的真正概況。如此才有助於理解目前提供之服務究竟能否真正回應服務對象需要，或只是從「專家」角度建構的「理想」服務而已。

### 三、應以生態觀點為自立生活政策與措施之理論基礎

個人為何無法自立？要達成自立生活又會受哪些因素影響？社會工作的干預焦點應放在哪些地方？這些問題的回答，會依採用的理論觀點和社會脈絡差異，而提供不同服務方案與內容。故實有必要檢視理論性觀點與服務內涵。

過去的自立生活服務措施偏向以精神分析與依附關係為基礎，認為弱勢者在成長過程，有嚴重的負面創傷經驗，導致其自我功能有缺陷，而有適應困難或偏差行為；例如身障者受到不同程度的歧視語言與行動；認定受家暴之婦女與兒少必有嚴重心理創傷，必須透過心理療癒，以修補自我功能，才能有良好的社會適應。由於病理觀點為個人歸因，故常以治療或矯治之角度提供專家認為案主所需之各種心理治療與諮商服務，使案主不得不配合機構各種服務，反而導致他們失去決策與負責之能力。

當前社會科學知識發展，對人類適應行為理解有了更多不同的觀點；尤其是社會工作理論知識的發展，以及後現代社會工作批判觀點的崛起，更可以提供多元性觀點，以做為分析自立生活方案對象服務需求與干預作法之依據。生態觀點提供一個不同於過去病理觀的架構。從人類行為與社會環境互動觀點來看，認為人能與生活環境成功交流，是與其生活棲息地之資源和個人角色勝任能力息息相關。當個人擁有越多資源，越能有效因應環境壓力，越能獲得滿意和有尊嚴的生活；這也是為何人會傾向生活在熟悉的社會環境中，才感到舒適。因此，自立生活方案應以生態觀點為分析問題的基礎，確認服務對象需求，再以培力和增加復原力保護因子做為政策架構與方案內容為取向，提供各種發展性和支持性之社會資源與服務，而非只有偏重提供心理治

療服務而已。

從個人生命發展的歷程經驗來說，兒少處於身心發展過程，需要提供資源和機會，培育其能在個人生活的社會環境中，擁有自立生活之能力；對長者、身心障礙者、受暴婦女和貧窮兒少，則是要思考如何提供各種支持性措施與服務方案給個人、家庭和社區，以協助他們能更加自立生活於社區與家庭中。至於身心障礙自立服務方案則是已從早期偏重個人性生活需要之硬體輔助或人力協助，轉變為加強鼓勵個人獨立，以及重視個人自我照顧和選擇之能力培育。顯示當前的發展趨勢更強調服務對象不應只是一個受助者，而是要能個人能與環境交流互惠，故應重視個人與生活環境之連結和互惠整合之能力。因此，具支持性、發展性和社會融入功能之積極性自立生活目標，應成為政府此一服務政策未來著重的焦點。

#### 四、應建構完善的自立生活服務輸送體系與資源配搭

要落實政策目標，除了服務輸送系統應具有連貫性和整合性之外，更重要的是政策執行面的資源配置規劃、執行專業人力與團隊建構、服務內容與服務供給形式設計和政府經費預算編列，以及民間組織機構素質等面向之議題。

首先，在服務輸送機制規劃方面，要考慮服務使用文化與制度間銜接議題；諸如服務系統之間的銜接問題，如：安置機構與自立生活之間的銜接，許多離院少年最後在自立生活服務端是呈報「結案」，但是卻會自己回頭去找熟悉的服務提供者）、服務的轉換過渡期的服務重疊和不穩定性，如家暴婦女、轉銜宿舍等等；或是身心障礙子女的家長擔心子女做不到，而出現阻礙自立的教養照顧行為；老年人的自我照顧和獨居會被視為不得已和孤苦，又或是安置機構擔心「出事」，採用隔離權控的方式，反而不利離院後的生活適應。因此，除了要將自立生活服務目標理念融入社會觀念教育和倡導有其必要性，而且在服務過程中，要將其現有生活系統的照顧者或家人納入服務對象。

其次，在服務內容 (service package) 與服務供給模式方面，自立生活服務是要依據生態觀點，研判服務對象個人及其自立生活環境系統之需求特性，以規劃服務內容。在個人融入社區生活環境上，要運用社會個案工作的方法、互助支持團體、科技運用、多元住宿形式、資源或資訊的便利交換平台，以及運用個人助理和開發社區據點，使自立生活者處在利社會角色的利基點上，才能夠使個人習得社會技能、建立人際網絡，並獲得互惠性的生活資源。簡言之，服務供給和服務內容的設計應保持彈性和創意，並要能秉持培力與保護因子建構的基本原則，才可能真正協助個人融入社會、獲致滿意的社會生活。此外，服務的供給形式也應保持多元彈性，包括服務據點的在

地性、到府入宅或科技運用等等，均應考量服務資源的可近性和友善性。

第三、在建構人力質量與團隊方面，應根據自立生活服務之對象特性、服務需求與具體服務作法等，進行穩定專業人力素質與數量配置之規劃。從上述的討論可知，要做好自立生活服務，必須要能靈活運用社會工作服務方法，能與自立生活對象的生活系統的利害相關人共同工作，且要善於開發運用各項在地資源；此外還必須對自立過渡轉換期個人可能面對的挑戰和需求有足夠的理解，能找到其優勢，視其為具有發展潛能的個人。這些都必須要有系統的教育訓練、督導培訓和團隊支持下才能做好；故短期契約聘僱、一人執行一個服務方案的普遍做法是無法使自立生活的政策目標獲得有效落實。

最後，購買民間服務方案方面，有錢才能聘用勝任工作的人力。其中，民間服務方案內容常受政府採購重點架構所左右。自立生活方案的規劃與執行人力是需要具備自立生活協助之專業素養，才能提供有品質的自立生活方案服務，而這仍有待中央政府相關單位全面檢視整體福利政策走向和服務績效。最後也是最為關鍵的，在財務預算編列方面，政策規劃者應思考現行服務預算科目的編列究竟反映的是鼓勵何種形式的服務內容？大量編列心理諮商費、課程鐘點費，且團體帶領又不鼓勵內部社工執行，將使受委託單位設計出何種服務？能有助於專業服務落實、積累經驗、精進創新嗎？

## 結語

臺灣社會面臨少子化、老齡化與家庭功能弱化的趨勢，需要被幫助之人口群只會增加，而不會減少。因此，政府正視此一課題，值得肯定。做為一個剛起步不久的社會福利政策，要能達成政策的積極性目標，需要各界共同努力思考如何整合各相關政策規劃與執行單位之資源，並借鏡各國作法，建構具本土性的自立生活服務方案理論架構和服務措施，才能有助於服務對象更易於生活在自己熟習的生活環境之中，獲得滿意、有品質的生活。