

# 托育服務工作專業及專業倫理

郭靜晁

Kahn and Kamerman (1987), Kamerman and Kahn (1991), 陳美伶 (一九九一) 皆認為整套的兒童照顧政策，至少包括三個主要系統——托育服務或採日間照顧政策、親職政策和津貼政策；也可區分為服務 (service) 和津貼 (benefit) 兩部分。本文主要探討：托育服務工作的專業內涵及其專業倫理。

近年來，我國由於經濟和社會發展快速，導致家庭與社會不論在形貌、結構層面、功能內涵均起了相當的改變，更明顯指出兒童福利輸送服務之一的托兒照顧服務益顯重要。

我國兒童托育服務的種類很多，周震歐等人 (一九九二) 利用訪視方法針對台北市社區展開調查，結果發現現階段的學齡前托育設施可分為十一種類型：(1) 坐月子中心、

(2) 托育中心、(3) 托兒所、(4) 幼稚園、(5) 兒童學園、(6) 蒙特梭利學園、(7) 兒童發展中心、(8) 寒暑假營隊、(9) 短期假期托育、(10) 臨時托育場所和(11) 課後輔導中心。在學齡兒童的托育則可分為課後輔導中心及才藝班。郭耀東 (一九九一) 將台灣托育之現況分類為：幼稚園、托兒所、勞工托兒所 (企業托兒所)、鄰里托兒中心、精緻托兒所、兒童托育中心、托嬰 (兒) 中心、家庭或居家褓母、坐月子中心、嬰幼兒才藝中心及教育、示範教學中心、成長班及親人照顧等。此外翁毓秀 (一九九二) 針對台灣地區托兒所現況調查中發現台灣地區托兒所設施創設單位繁多，分類一直不能統一，造成相當困擾。綜合以上實

微研究之調查發現，目前台灣地區除了父母親親自照顧、委託親戚照顧，其餘則是送至家庭式或機構式的照顧方式，而其中種類、名稱繁多。而其分類及所隸屬的行政單位，則可分為三種：(1) 托兒所，隸屬社政單位；(2) 幼稚園，隸屬教育單位及(3) 隸屬勞工局的企業托兒。

幼稚園、托兒所 (企業托兒所)、鄰里托兒中心、精緻托兒所、兒童托育中心、托嬰 (兒) 中心、家庭或居家褓母、坐月子中心、嬰幼兒才藝中心及教育、示範教學中心、成長班及親人照顧等。此外翁毓秀 (一九九二) 針對台灣地區托兒所現況調查中發現台灣地區托兒所設施創設單位繁多，分類一直不能統一，造成相當困擾。綜合以上實微研究之調查發現，目前台灣地區除了父母親親自照顧、委託親戚照顧，其餘則是送至家庭式或機構式的照顧方式，而其中種類、名稱繁多。而其分類及所隸屬的行政單位，則可分為三種：(1) 托兒所，隸屬社政單位；(2) 幼稚園，隸屬教育單位及(3) 隸屬勞工局的企業托兒。

托育服務機構工作人員可區分為幼稚園教師及保育人員兩大系統。幼稚園教師在民國八十三年及八十四年相繼的教師法及師資培育法的法令通過之後，已將教師的資格認定提升到大學程度，目前由大專學院之幼教系及大學附設教育學程畢業之後，始有資格擔任，因此，幼教資格之專業化及訓練的齊一化已有相當基礎。相對於幼稚園教師，隸屬社政單位的保育人員則顯得資格及來源參

差不齊（郭靜晃，一九九九）。

有鑑於此，內政部社會司於中華民國八十四年七月五日依兒童福利法第十一條第二項，在臺（八十四）內社字第八四七五一九號之中函頒兒童福利專業人員資格要點，將保育人員、助理保育人員、社工人員、保姆人員及其主管人員稱之為兒童福利專業人員，於是兒童托育機構之工作人員遂成爲一種兒童福利專業人員。根據韋氏字典（Webster's Dictionary, 1994）對專業（profession）的定義爲：(1)應有專業的實施準則、目的及(2)努力成爲一位專業人士的特質和性格。據此，專業係指高度的專門知能以及其他特性而有別於普通的「職業」或「行業」。兒童福利專業人員資格要點第三條即規定兒童福利保育人員、助理保育人員及其主管等托育服務工作應具備有兒童福利或相關科系（如幼兒保育、家政、護理等）之學歷資格或經主管機關主（委）辦之兒童福利保育、助理保育或主管保育人員專業訓練及格者。

## 壹、托育服務工作專業

美國教育學會（National Educational Association, N.E.A.）對教育專業工作之定義爲：

1. 專業工作必須運用專業的知識與技能。
2. 專業工作必須強調服務的概念，而不計較經濟報酬。
3. 專業工作人員必須經過長期的專門訓練。
4. 專業工作人員必須享有相當的獨立自主權。
5. 專業工作人員必須有自律的專業團體與明確的理論信條。

6. 專業工作人員必須不斷地在職進修。

美國幼兒教育協會（National Association for the Education of Youth Children, NAEYC）已明確指出從事幼教工作者所扮演的角色，並把他們和非專業或專業的幼教工作者（如助教或助手）區分開來。不同的專業化角色需要不同的職前準備及專業知識。這些專業角色包括助理教師、教師、校長、主任及安親班老師；除此之外，NAEYC亦指出其他向特教專家、科任老師（例如美術、體育、音樂或外語）、親職教育

協調者、社會服務工作者、課務人員、單位行政人員也是一種專業。這些專業角色通常比幼教老師需要更多職前準備及訓練。

NAEYC（1984）對全國從業人員所做的調查並明確界定專業幼教師資的分類及其應有準備和責任，茲分述如下：

1. 助理幼教老師：指剛踏入幼教行列並在專業人員的督導下進行教育計畫活動的教師。它通常需要有高中畢業證書或同等學歷始可擔任。一旦受聘，他們應參加專業發展教育課程。

2. 準教師：指能單獨進行課程活動且能負責照顧及教育一群孩子的教師。老師必能勝任美國兒童發展協會認證課程中的六大能力領域。

3. 幼教教師：指不僅能照顧及指導一群孩子，且需具備及展現有第一、二階段的能力及擁有較多理論知識和實務技能的老師。他們必須是大學幼教系或兒童發展的相關科系畢業。

4. 幼教專家：指監督、訓練教職員、設計課程並／或執行教育計畫表。其條件是大學幼教系或有關兒童發展之相關科系畢業且

具三年以上教導幼兒和／或更高年級的全職教學經驗。

綜合上述，美國幼教人員已全面專業化的發展，上述的分類除了有助理專業人員及專業人員（如我國助理保育人員及保育人員）之區分，他們更有分級之概念（如準教師↓幼教師↓幼教專家）。台灣目前和美國在八十年代相似，許多在幼教界的從業人員完全沒有或只受過一些專業訓練，例如我國有專業相關科系畢業、有非相關科系、有幼教系畢業，有幼兒保育科（系）畢業，有公務員普通考試及格者，而這些人是否可以繼續擔任幼教工作或者從業人員是否需要更多職前訓練（如兒童福利專業人員訓練），是當前急待解決的問題，這也是我國托育服務工作專業正面臨的困境。在一方面，要求較多的職前訓練，可以增加托教人員之專業化程度；但另一方面，這也將使有意願從事托育服務工作之人卻擋在門檻之下而不得其門而入。整體說來，托育服務之專業應具備：

- (1) 能符合托育專業的工作技巧與倫理標準；
- (2) 能反應教育、訓練和經驗的成果。

## 貳、托育服務工作

### 專業倫理

就如同教師要有師德，醫生要有醫德，托育服務工作也有其獨特需要遵守的職業道德，這是托育服務工作作為一種職業區別於其他專業的本質特徵的反映，更是托育服務工作專業價值觀的具體表現。由於國情和發展領域之不同，托育服務中有關教育與保育之不同加上各國對於托育照顧體系之職業道德規定也各有不同，但仔細推敲，其中仍有相當一致的看法。托育服務這個專業，就其社會工作者的角色，其應符合社會工作職業道德的具體規定，具體分析，社會工作職業道德之基本要素可歸納如下五點：

1. 責任心：即社會工作者必須以社會與個人的福利和發展為自己的責任，並將這種責任置於個人之心，兒童托育服務工作者之主要責任即是要迎合兒童最佳利益。
2. 道德原則：社會工作者必須恪守職業道德，對案主（兒童）有責任，並為他們守密。
3. 尊重原則：社會工作者必須尊重他人，

同理他人並設身處地為他人著想，必須尊重案主的自決權利（培養兒童獨立自主的能力），讓案主有其獨特之處。

4. 平等：社會工作者服務他人與社會，不因種族貧富、性別等因素而有差別待遇。
5. 合作：社會工作者之間、社會工作與其他專業應相互合作，為案主謀取最大福祉，並提昇工作效能。

另就以一專業教育者的角色，其應努力達到最高的專業標準和高品質的目標，為達到此一目標，托育服務工作者更應有下列的專業準則：

1. 態度：真誠對待孩子，給予孩子及工作夥伴正向積極的援助，並且樂意謀求兒童最佳利益。
2. 進取的精神：創新、進取、並真誠擁護孩子的權利及利益，積極地為孩子服務。
3. 保密性：對於孩子及其家庭的內在及外在的溝通訊息及評語，應給予保密。
4. 衣著打扮：配合禮儀，穿著打扮應適合工作性質及機構，除了有特別的規定，不然合宜的衣著打扮可獲得孩子們的尊敬。
5. 尊重：作最佳的決定，站穩立場，親

切的解釋，對孩子尊重，對工作夥伴尊敬，相對地，你將也會獲得尊敬及別人的喜歡。

6. 責任感：對個人的工作態度和任務負責。

7. 同情心：給予兒童同情心，但並不意味寬容，瞭解兒童需求，並伴隨對兒童照顧和兒童的關懷。

8. 遵守倫理守則：Pickett(1993)提出托育服務專業人員應遵守下列倫理守則：

(1) 對所有私人訊息保密，並對兒童、青少年和他們家庭作教育的記錄。

(2) 尊重兒童、青少年和他們家庭的人權和合法性。

(3) 根據行政區域或機構政策以保護兒童和青少年的健康、安全和幸福感。

(4) 能夠辨別各種不同角色教育人員的職責。

(5) 跟隨主管的指示，並且輔以其他觀察行事。

(6) 保持出席紀錄的規則，依指定的時間到達，如果不能出席，應及早通知學校人員。

(7) 對不同文化和個別的兒童和青少年表示尊重。

(8) 表現忠貞、信賴，真誠和其他標準的倫理守則。

(9) 根據命令和不同的行政程序辦事。

(10) 表現出樂意參與為機構和指示提供教育的機會。

Katz及Ward(1978)也提醒我們，在任

何專業領域中，案主對實務工作人員關係愈不具權威性，專業倫理也更顯得重要。也就是說，這種專業倫理守則就是要防止專業人員對案主(兒童)有權力的侵犯，尤其在托

育機構中，托育人員的照顧對兒童之心理及物質資源價值中具有真正實質的權利。因此，

在對兒童進行托育照顧時，托育人員是擁有人人敬畏的責任和特權，所以遵守倫理守則是堅持追求高品質托育工作所不容忽視的。

而從一專業教保人員的角色，美國國家幼兒教育協會(NAEYC)也列有專業人員應有的四個條件：

1. 具有專業的知能：美國教師協會(Association of Teacher Education, ATE, 1985)主張學前教育人員之課程，應包括：

(1) 要有多種社會科學的知識背景，使學員能夠從兒童的活動中，看出學習的契機。

(2) 積極維護幼兒應有的權利，如隱私權。

(2) 要懂得遊戲對兒童發展的重要性，也要會用遊戲帶領孩子的發展。

(3) 要習得兒童發展理論，以及在實際情形上的意義。

(4) 要了解家庭對兒童發展的重要性，尊重各個家庭的獨特性及價值，而且有與家長溝通互動的技巧。

(5) 要能夠與人協調、合作、分享專業成長，並能夠反應在同事合作關係。

2. 提供專業服務品質：運用可靠的專業知識及見解來做判斷，其目的著眼於兒童長遠之發展利益。除知能

提昇外，尚包括人格特質、工作態度、穩定的情緒、創造力、愛心、耐心、易與人相處、強烈與幼兒相處的意願、精力與時間之投入。

3. 專業的主動參與：主動尋求各種相關資源(如信誼基金會、兒童福利中心、各地文化中心或博物館)，參與教保專業組織(如幼教協會、教保協會、社會工作專業協會等)。

4. 具有教保專業倫理：

(1) 凡事以幼兒的利益為優先。

(2) 積極維護幼兒應有的權利，如隱私權。

(3) 積極維護幼兒應有的權利，如隱私權。

(4) 積極維護幼兒應有的權利，如隱私權。

- (3) 不以任何理由傷害幼兒的身心發展。
- (4) 教幼兒正確的事。
- (5) 公平對待每位幼兒。

相對於美國，國內兒童福利學者謝有文

提出「幼兒教師專業守則」十六條，如下：

- (1) 秉持教育理念，肯定工作價值。
- (2) 忠於職守規約，積極主動參與。
- (3) 維護兒童權益，確保兒童安全。
- (4) 尊重啟發兒童，公平教導兒童。
- (5) 均衡課程設計，做好教學準備。
- (6) 照顧全體兒童，兼顧個別差異。
- (7) 重視園家關係，加強親職教育。
- (8) 審慎處理問題，保守兒童資料。
- (9) 樂觀進取自信，身教言教並重。
- (10) 規律生活作息，保持身心健康。
- (11) 不斷進修成長，重視研究發展。
- (12) 虛心接受意見，樂於稱讚別人。
- (13) 講求組織和諧，愛護團體榮譽。
- (14) 重視經驗傳承，建立具體資料。
- (15) 善用社會資源，心存關懷感念。
- (16) 開闊眼光見識，堅持慈幼理想。

台南第六公立幼稚園園長王立杰更從托育機構管理者的角度，認為托育機構管理者

應扮演的角色如下：(1) 計畫者，(2) 決策者，(3) 溝通者，(4) 協調者，(5) 領導者，(6) 激勵者，(7) 考核者，及(8) 公關者；而托育機構管理者要具有下列專業倫理：

- (1) 以兒童利益為考量。
- (2) 尊重教保人員之教保自主權。
- (3) 了解托育相關法規，依法行事。
- (4) 領導民主化、公開化。
- (5) 參與社區聯絡，負起社會教育之責任。
- (6) 不斷進修，吸取新知。

## 參、結語

托育服務工作者已有立法規定並正式成爲一種專業，在托育服務專業教育中，專業倫理價值觀的養成是一種重要的工作。兒童福利開宗明義及定義所有兒童福利工作者應以兒童最佳利益爲考量，尤其對這些身心尚未成熟，缺乏自主能力的主人翁，托育服務工作人員恪守專業倫理守則就顯得更爲重要。

近幾年來，台灣幼兒的托育人員的專業化已漸受到關切，我們可從幼稚園老師的資格標準提昇及兒童福利專業人員（如保育員、助理保育員及）主管資格要點訂定及培訓，

了解這個專業已持續在發展中。在社會變遷中，吾人可發現托育服務不斷地在改變，托育人員必須要跟得上時代。托育服務工作專業價值觀的培養及專業倫理的恪守是未來的托育人員教育及發展中應融爲一體的，這也是托育理論爲實務的融合。未來托育服務之專業倫理價值的培養應從三方面著手：

1. 托育服務理論的指導與教育：托育服務不是本著具有愛心、耐心，對兒童「有做即好」的照護行爲，或本著人道及慈善心即可；托育服務是一門專業，其凝聚了托育專業理論之深層思考，並本著兒童發展理論基礎，採用專業技能來爲兒童謀取最佳的成長與發展。托育服務專業價值觀是專業人員，對兒童、家庭、社區本質的理性思考，這種專業不能只靠感性，個人經驗來建立，而是應藉理論之指導，再加上個人之實務的聯合，幫助這些正將從事這門領域的工作者進一步認識及接受此種專業價值觀。

2. 落實實務的實踐：專業倫理價值觀必須靠不斷地、反覆地實踐，並成爲個人思維及行爲之定性 (habituation)，專業行爲才能得以發揮。在專業價值觀培養過程中，

力行實踐是不可少的。

3. 發揮自我不斷再教育的功能：時代在變遷，充實技能是必要的，托育人員應學習更多有關自己及教學的知識，以各種不同方法來跟上潮流。

4. 托育服務工作價值觀教育不能是被動的、灌輸的，相對地，要發揮主動及自我教育的功能。托育人員的進修，如會談、工作坊、教學觀摩、開研討會，都可以協助托育人員增進教保品質。

托育服務主要工作是照顧與教育，這是一門要求有道德行為的複雜工作與專業，身為一個托育人員除了要擁有一些專業的知能之外，必須還要有專業價值觀及服從各專業所規範的專業倫理守則，以確保托育的品質，進而為孩子謀取最佳的利益與福利。

(本文作者現任中國文化大學社會福利學系主任)

#### 參考文獻：

##### 一、中文部分

- 周震歐 托育服務類型及其實務運作之調查研究 台北 兒童福利聯盟文教基金會  
委託研究 一九九二

翁毓秀 台灣地區托兒所現況調查報告 內

政部社會司委託研究 一九九二

郭靜晃 幼教人員合流之分級制度可行之探

討 高雄縣政府婦幼館：「托教合一研

討會」一九九二

郭耀東 托育服務需求與供給——托育服務現

況報告 托育服務綜合研討會 台北

兒童福利聯盟文教基金會 一九九二

陳美伶 國家與家庭分工的兒童照顧政策——

台灣、美國、瑞士的比較研究 台大社

研所碩士論文 一九九二

##### 二、西文部分

Kahn, A. J., & Kameron, S. B. (1987),

Child care: Facing the hard choices.

New York: Auburn House Publishing.

Katz, L. & Ward, E. (1978), Ethical behavior

in early childhood education. Washing

DC: National Association for the

Education of Young Children.

Kameron, S. B. & Kahn, A. J. (eds)

(1991), Child care, parental leave

and the under 3s: Policy innovation

in Europe. New York: Auburn House

Publishing.

National Association for Education of

Young Children (1984), Results of

the NAEYC survey of child care

salaries and working conditions.

Young Children, pp.9-14.

National Association for Education of

Young Children (1985), Developing

career ladders in teaching. Reston,

VA: Author.

National Association for Education of

Young Children (1989), Code of ethical

conduct. Young Children, pp.25-29.

Pickett, A. L. (1993), Improving the

performance of paraeducators in the

workplace: A Technical assistance

manual for administrators and staff

developers. New York: Center for

Advanced Study in Education.

Webster's new world dictionary of

American English (1994), New York:

Prentice Hall.