

托兒所社會工作

謝依蓉

每一個小生命，都蘊涵著無窮的發展潛力，每一個幼兒，更是明日社會的希望所繫。在現代家庭結構與功能的變遷中，家庭已無法獨力擔負教養責任，以致需借助於各種托育服務，來協同教養幼兒。因此，托兒所等服務應運而生，雖然解決了家庭的托育需求，但是「托育品質」如何？卻成爲值得探索的重要課題。

質與量的省思

從台灣省政府主計處門在民國76年公布的歷年公立托兒所統計資料來看：民國55年計有三七六所，收托四一、二二三名幼兒；民國65年增加到有一、八四三所，收托一一一、八二一人；到了民國75年，更成長至三、八九一所，計收托二一〇、五〇五名幼兒。顯見托兒所數量成長的驚人情形。

然而，「量」的激增並非意味著「質」有同等提昇，根據多項調查研究報告發現，托兒所現存的問題有下列數項：（省社會處，民66內政部；民68&69；陳素真，民71；信誼基金會，民75；北市研考會，民75）

- 一、托兒所的素質良莠不齊，且數量依然供不應求。
- 二、教學內容仍多有超出幼兒身心發展需求與能力之外的情形。
- 三、托兒所與幼稚園功能混淆不清。
- 四、幼兒家長教養觀念不能與所方配合，影響保育工作的進行。

- 五、家長參與頻率不高，與所方關係不夠密切。
- 六、幼兒行爲輔導成效不彰，讓教保人員大感頭痛。

- 七、政府有關單位未能提供適當輔導與制度化管理。

- 八、教保人員工作量大，進修、保險、福利等制度並不健全，影響工作情緒。

這些問題如同對托兒所的托育品質發出警訊，將直接或間接影響受托幼兒的成長與發展。

高品質托育之內涵

爲子女選擇優良的托兒所是父母的職責，相對地提供「高品質托育」，則是從業人員及兒童福利工作者的職責。那麼高品質托兒所應具備如何的托育內涵呢？

衆多文獻顯示，托育服務有走向科際整合的趨勢。美國兒童福利學者強調：「理想的日間托育需要團隊合作方法，因為它包涵了三種專業領域——教育、衛生保健及社會工作（education, health and social work）」（一九八〇，280）。而內政部所編定之「托兒所教保手冊」中

亦指出：「托兒所乃結合各種專業，即教育、社會工作及醫護等專業人員之力量，爲幼兒提供所需要的統合性教保，並對父母提供有效之教育與服務」（民：68：1）。廖榮利則更明確提出日間托育應具備之要件：（民75：365）

- 一、完備的教育計劃以適應不同的年齡、能力、興趣以及臨時性團體組織之需要。
- 二、充足的營養與衛生設備。
- 三、提供健全的情緒和社會關係的發展機會。
- 四、提供親職教育與父母參與之機會。
- 五、提供兒童暨其家庭所需求的社會工作專業服務。

托兒所可謂我國兒童福利服務中，嘉惠最多幼兒與家庭者，並是現代家庭不可或缺之社會資源，其托育品質之重要性自不殆言。而在科際整合的潮流中，這些論證揭示了高品質托兒所應結合教育、醫護及社會工作等專業，提供「統合性托育」模式，進而謀求所有涉入幼兒發展過程的相關人員協同合作，共爲幼兒成長建立夥伴關係。

在高品質托育應具備的三項專業中，社會工作專業之參與尤爲一大特色，迥然不同於目前課

榜教育功能的幼稚園。社會工作專業重視個體與所處社會環境的關係，具備專門的助人技術，強調溝通協調，並做為案主代言人（advocate）爭取福祉，這種特質對減緩或解決如前述之托兒所現存問題，當有立竿見影的效果。因為不論這些問題是存在所方與家長之間，或所方與政府單位之間，乃至所內人員之間及幼兒行為問題等，都是社會工作應當介入，且確能發揮功能之情境。內政部早在「托兒所設置辦法」第八條中規定：「托兒所置所長一人，負責所務，所長之下得分設教保、衛生、社會工作及總務等部門」，相信也是基於社會工作之重要性而訂定。然而，檢視我國托兒所現況，很明顯地偏重「教育」「衛生保健」而輕「社會工作」，前述問題之所以發生並持之有年，與忽視社會工作不無關係。

檢視國內相關文獻，筆者發現目前我國缺乏足夠的理論或經驗，來加以定義或說明「托兒所社會工作」的內涵，以致於沒有共同認定的服務標準，筆者於是在七十七年間針對「托兒所社會工作」進行一項探索性研究，廣泛搜集國內外資料，並調查台北市托兒所實施社會工作的現況，下文即摘要錄該研究之重要理念及發現。

托兒所社會工作之主要理念

一、以增強家庭功能為主要目的

廣義來說，托兒所即是一種社會服務；而狹義來說，托兒所社會工作又特指托兒所統合性托育中社會工作之一環，以社會工作專業的助人方

法，協同教育及衛生保健等專業共同促進托育成效。

「美國聯邦日間托育標準」(Federal Interagency Day Care Requirement, 簡稱 FIDCR)曾定義托兒所社會工作：「指日間托育中的社會服務，以增強家庭功能為目的，因為家庭是由個別成員結合而成，為了促進兒童福祉，支持家庭功能是一必要的，這樣的服務包括所有不同於實際照顧兒童的支持性服務」(HEW, 1978:82)。另外，Dobbin 和 Mc-Cormick (1980:99)也提出托兒所社會工作之定義：「指托兒所中的社會服務方案，乃提供符合兒童及家庭需要的整合性(integrated)、預防性(preventive)服務」。

如眾所皆知，個體乃生存於社會大環境中，尤其是發展中的幼兒，社會環境中的任何特質都將對他們有強烈影響，更不能只單純地要求托兒所內教保得宜即可。上述兩種定義，提醒我們重視另一層重要社會關係——家庭，每個孩子入所時，都帶來了自己家庭的特質，因為家庭是他們社會化的第一個場所。這正是托兒所社會工作的基本價值觀：「托兒所再怎麼好，如果幼兒有個社會或經濟危機的家庭，甚至被這些危機困境所壓倒時，再好的托兒所也無法使孩子有適齡、適性的認知、情緒及身體的發展」(HEW, 1978:82)。

二、強調預防性功能

Dobbin 和 Mc Cormick 強調托兒所社會工作提供的是預防性的服務，因為「能及早認定問

題並處遇，正把握了預防更嚴重問題的最佳契機」(一九八〇：99)。在社會工作實施的各種領域中，可以說托兒所提供的是最適合預防性社會服務的優勢環境；藉著家長頻繁的接送，與工作人員持續的接觸，都是評估幼兒及家庭功能的大好機會，更可藉之決定對問題情境做早期介入(early intervention)，不僅觀察、追蹤、聯繫均較便利有效率，並基於對幼兒的共同關切，更易喚起涉入幼兒權益之關係人的重視及配合。由於托兒所深入遍佈各社區，若能培養所內人員社會工作知能，與社會服務機構密切聯繫，也將成為社區內第一線的預警系統及資源轉介中心，及早發現社區問題並謀解決。

托兒所社會工作之實務內容

一個托兒所社工員必需扮演哪些角色？擔負哪些實務工作呢？

一、托兒所社會工作所扮演的角色：

Taylor (一九七八)曾調查美國華盛頓州托育中心工作人員所提供的社會服務，發現涵蓋多種角色，筆者並依據實際可行性在這裏介紹七種角色：

(一) 外展工作者 (Outreach)

負責家庭訪視，以發掘家庭問題及潛在案主，並協助這些家庭，澄清問題所在，鼓勵其尋求協助。

(二) 仲介者 (Broker)

協助案主獲得所需服務，如資源轉介；負責

協調家庭、所方及其他社會組織的需要。

(二)直接服務者 (Enabler)

直接提供案主所需服務，如家庭諮商、個別會談、個案輔導等。

(四)諮詢者 (Consultant)

做為所方工作人員的顧問，提供諮詢服務以增進員工工作效率為目的。如決策顧問、督導員工成長團體、個別會談等。

(五)資料管理者 (Data Manager)

各項記錄之搜集、科學化管理與統計。如觀察記錄、家訪、個案記錄、社會資源檔案等。

(六)行政者 (Administrator)

負責行政協調，安排員工在職或職前訓練，訂定本所政策、處理法律問題等。

(七)研究者 (Researcher)

各項與家庭、所方、社區及幼兒有關的研究，以評估研究為主，如方案評估、家庭幼兒發展的評估等。

這些角色在實務上常是交織而互補的，隨著服務計畫的發展階段或對象的不同，而有優先順序不同。

二、托兒所社會工作之實務工作：

上述的七種角色，讓我們瞭解托兒所社會工作之脈絡及施行準則，但究竟需以哪些實務工作來執行這些角色呢？Kadushin (一九八〇：286、297)曾細述幼兒入所之前到離所後，所方可以從事的社會工作項目，鉅細靡遺，並揭示許多重要理念。Borduin 等人 (一九八一：40-41)乃「德州幼兒工作者審議委員會」(Texas Early

Childhood Careers Recognition Council) 委員，曾為全州幼兒工作者擬定一套訓練課程計畫，對托兒所社工具之工作內容亦有詳細規定。

筆者乃將之整理如下：

(一)在新生入所前

1. 訪視新生家庭。
2. 安排新生及其父母訪問托兒所，或與所方教保員會談。
3. 與新生或其父母進行會談。
4. 安排舊生父母與新生父母會談。
5. 輔導新生的心理及行為，使之做好入所準備。
6. 輔導新生父母的心理及行為，使之做好準備。
7. 協助新生父母輔導新生做好入所準備。
8. 評估新生及其父母是否已做好準備。
9. 協調新生父母與所方彼此的要求、規則或期望。
10. 將本階段所搜集各項資料做成記錄，提供所內工作人員參考或備詢。
11. 轉介社會資源給需要協助的新生或父母。
- (二)幼兒在所階段
12. 協助新生及其父母調適入所後的生活適應。
13. 評估新生及父母的適應狀況。
14. 發現或認定幼兒的心理或行為問題，並加以有計畫的輔導
15. 發現或認定幼兒家庭問題後，並加以有計畫的輔導。

16. 幼兒或家庭問題若受限於能力時間等因素無法輔導時，轉介適當社會服務機構進行輔導。

17. 協調父母與所方彼此的要求與期望或教保觀念，以促進合作。

18. 協助父母或教導父母處理幼兒的生心理或行為問題。

19. 輔導父母建立正確的教保養育觀念與技巧。

20. 協助或教導父母及家庭運用社會資源。

21. 幼兒因自然原因而將離所前(如要上小學)，安排適當銜接活動。

22. 幼兒因自然原因離所後，追踪其上小學或其他機構生活適應情況。

23. 幼兒因特殊原因(如家庭變故、搬家)而將離所前，對幼兒進行會談或輔導。

24. 幼兒因特殊原因而將離所前，對幼兒父母進行會談或輔導。

25. 幼兒離所後，追踪幼兒及家庭的適應狀況及生活情形。

26. 幼兒離所後，發現或認定幼兒及家庭問題，並加以有計畫的輔導或視需要轉介適當社會資源。

27. 將本階段所收集的資料做成記錄，提供所內工作人員參考或備詢。

(三)其他例行工作

28. 進行所內的行政協調與溝通。
29. 協調建立並維持托兒所的宗旨與目標。
30. 參與所方各項方案，政策的規劃，提供意見。

見(諮詢)。

31. 安排所內工作人員的職前及在職訓練。
32. 確定並協助維持工作人員的身心健康。
33. 提供有需要的工作人員個案工作服務。
34. 提供有需要的工作人員團體工作服務。
35. 社會資源的保持連繫、建檔管理，並做維護資源、發掘培養新資源的工作。
36. 各項資料，輔導記錄等的收集、整理與建檔管理。
37. 對社區提供適當服務(如諮詢、資源轉介、會談、輔導等)。
38. 評估托兒所各項方案(如評估方案過程或成效)。
39. 協助托兒所工作人員自我評估。
40. 進行與幼兒、家庭、社區、行政等有關的研究工作。
41. 協助所方處理法律問題。

結語

在消費者意識高漲的今天，品質不好或是沒有特色的托兒所，都將被精挑細選的家長所淘汰，從業人員及兒童福利工作者應體認托育品質對幼兒的重要性，並瞭解「社會工作」乃高品質托兒所之特色。從筆者所進行之探索性調查研究結果得知，台北市托兒所實施社會工作的現況並不理想，多數未設置社會工作員，即使有設置也只是由教保人員兼任。實務工作方面偏重「直接服務者」的角色，以親職教育及幼兒輔導為主，

其他社會工作則常是非正式進行，或未形成制度。

雖然業者有經營上的苦衷，但在托兒所福利色彩淡化的今天，我們更應體認托兒所乃屬福利服務事業而非一門「生意」，故建議推展托兒所社會工作之初可採漸進方式，由加強從業人員社會工作專業知能著手，讓有興趣及能力者由保育員轉任所內社工員，提供另一條昇遷管道，或是同社區內數所合聘一位社工員，輪流到所實施；進而實現所內專職社工員的理想，共同為幼兒成長而合作。

另外，社政及教育單位也需負責培育訓練足量且適任的托兒所社工員，並從法規及管理考核制度上來輔導托兒所維持托育品質——因為，當父母沒有足夠的能力來決定那個托兒所對自己的孩子最好的，他們在做選擇時就要靠政府的保護。

參考書目

- 一、西文部份：
 1. Borden, K.J. et al. 1981. Framework for training: a report of the Texas Early Childhood Careers Recognition Council. Austin: Children and Youth Services Division.
 2. Dobbin, S.L. & McCormick, A. J. 1980. An update on social work in day care. *Child Welfare*, 59, 2. Pp. 97-102.
 3. Kadushin, k. 1980. *Child welfare services*. (3rd ed). New York: The Memillian Company.
 4. Taylor, H. L. S. 1978. Social work content in the early childhood education curriculum: needs and recommendations. Central Washington University. Master Dissertation.
- 二、中文部份
 1. 內政部，民68.12.托兒所教保手冊。
 2. 內政部，民69.6.托兒所教保人員是否適宜委託師專作專業訓練之研究報告。
 3. 台北市研考會，民75.10.台北市兒童福利政策執行績效之評估。
 4. 台灣省政府主計處，民76.4.中華民國台灣省社會福利指標，第五期。
 5. 台灣省政府社會處，民66.10.台灣省村里托兒所現況調查報告。
 6. 信誼基金會學前兒童教育研究發展中心，民75.台北市幼稚園、托兒所現況訪問調查之分析報告。
 7. 陳素貞，民71.6.台北市托兒所現況分析與服務模式試擬，東海大學社會工作研究所碩士論文。
 8. 廖榮利，民75.9.社會工作學，台北：幼獅文化事業公司。
 9. 謝依蓉，民78.1.台北市托兒所實施社會工作之研究——兼論相關政策法規，文化大學兒童福利研究所碩士論文。

(本文作者任職東亞幼兒中心)