

《社會福利服務》

一、請說明新保守主義福利意識形態的基本主張為何?又新保守主義對福利國家的看法為何?(25分)

試題評析	意識形態題目算是幾年會輪著出現一次的考古題，近幾年也大多考意識形態的比較題，今年只考新保守主義，算是意外。因此本題考生要答得好，必須熟悉相關內容。
考點命中	《高點·高上社會福利服務講義》第二回，葉上峰編撰，頁51-53。

答：

保守主義是一個出現於一九七〇年代初期的社會政治思潮，作為一種流行的意識形態，大約始於1830年代的英國。到了20世紀中葉以後，傳統保守主義蛻變為「新保守主義」(Neo-Conservatism)，新保守主義不僅保留了古典保守主義的基本信念，為因應新的時代課題，也吸收古典自由主義的思維。新保守主義與新右派(The New Right)有相當的關聯性，社會福利學者密須拉(Ramesh Mishra)視二者為可以互換的名詞。新保守主義在政治主張上的最大特色，就是「最小國家職權與最大個人自由」。新保守主義所強調的是責任、權威(authority)、道德、宗教、傳統、文化以及社會與國家的認同。代表人物：包括Robert Nisbet、Daniel Bell和James Q. Willson等人。

(一)基本主張：

1. 維護西方傳統價值，崇拜自由主義之個體自主性，反對社會主義、共產主義其他集體主義對個人自由施加的枷鎖。
2. 推動保守的福利政策：國家應大規模刪除沒有必要的社會福利，僅提供基本必要的服務，同時鼓吹在個人自主負責的理念下，每個人應對其處境負責。
3. 強調傳統宗教、家庭與道德的重要：重視基督教(或新教)的信仰、上帝及聖經，同時提倡權威、家庭觀念以及道德的重要。因此新保守主義者反對性解放、同性戀或墮胎，也重視家庭的組織與功能。
4. 重視機會平等：新保守主義者提倡施展才能的自由市場體制，重視機會平等而非結果的平等。例如：某些種族上的少數團體優先雇用計畫，反而造成資格更好的白人喪失工作機會，保守主義者反對這樣違反人性天生差異的自由主義計畫，他們認為應該讓最有能力、創意的人運用機會，才能創造出更多的社會福祉，而一個不能持續繁榮與創造積累的社會，根本沒有分配社會福祉的可能。
5. 珍惜私有財產制度，主張自由經濟市場競爭：新保守主義經濟政策，最著名的就是「供給面經濟學」，主張削減政府支出及社會福利支出、放寬不必要的企業管制與行政命令、實行減稅計畫、鼓勵企業增加投資等等。

(二)對政府角色的看法：

1. 多數保守主義者認為國家應當是值得崇敬的，假使缺乏了集中的權利系統與權威，社會將不可能維持穩定。這個國家並非如古典自由主義所言生產公共利益的機器，而是法律、政治與道德的集合體，失去了這些，個人也沒有任何意義。由此可知，新保守主義者強調藉由國家的力量來維繫傳統社會的價值。
2. 新保守主義政府一般採取的措施包括大幅削減公共支出、支持福利民營化、減少對窮人的服務方案、增加為富人減稅的機會等，其最終的目的在於解構福利國家，另外建構一個新的社會秩序模式。

然而學者們比較新保守主義的意識型態主張與實際政策執行的結果，發現社會福利支出被縮減的情形很有限，但這也不容忽視新保守主義者在於裁減福利國家規模長期所累積下來的效果。

二、隨著社會變遷與家庭結構、功能之改變，兒童貧窮、兒童受虐事件層出不窮，替代性服務為兒童福利服務的最後一道防線，請說明替代性服務的具體服務內容為何?(25分)

試題評析	本題過於簡單，但簡單題目反而要注意答題的完整性，因此替代性服務與具體內容要個別陳述，然後要注意收養與寄養的細部敘述，才能取得高分。
考點命中	《高點·高上社會福利服務講義》第四回，葉上峰編撰，頁50-53。

答：**(一)替代性服務 (Substitutional Service) 的基本概念**

1. 替代性服務是兒童少年福利服務的類型之一，是指家庭發生嚴重問題，或親職不彰，威脅到兒童受適當教養的權益時，其親子關係必須暫時或永久分離的兒童少年福利服務，它包括：收養、家庭寄養、中途之家和機構教養等措施。卡都興 (A. Kadushin) 將替代性服務視為兒童福利的第三道防線。
2. 家庭是兒童成長最理想的場所，除非不得已原因，不應剝奪兒童受親生父母養育之權利。當親生家庭因發生危機而無法滿足兒童社會的、情感的和身體照顧的需求，甚至可能危及兒童的生命時，父母教養子女的功能必須由他人替代。兒童一旦被安排家庭寄養、機構收容或被收養時，將面對許多適應問題的挑戰；如兒童須與親人分離遷移到陌生的家庭或教養院所，重新適應不同的教養方式、生活作息、社區環境、玩伴、教師和同學等。
3. 替代性服務係建立於「親職代行」的理念，寄養父母或教養安置機構，依安置契約在兒童少年安置期間之監護權，其所能使用之管教權限，與兒童或少年之親生父母相同，應善盡扶助、養育、保護之義務。若兒童、少年被收養，或其父母（監護人）之監護權被法院宣告終止，其親生父母將永遠失去對其子女權利義務之行使與負擔。這些替代親權的措施，均以兒童少年的最佳利益為基礎。

(二)替代性服務的內涵**1. 寄養服務**

- (1) 定義：當兒童的親生家庭暫時或長期無法照顧兒童，而兒童又不願意或不可能被領養時，針對兒童提供一個計畫時間內的替代家庭照顧兒童的福利服務措施。
- (2) 類型：收容之家 (receiving home)、免費寄養服務 (free home)、工作式寄養服務 (work or wage home)、接受津貼寄養家庭 (boarding home)、團體之家 (group home)。
- (3) 寄養兒童可能會有絕望的感覺、罪惡感、敵意、恐懼和羞愧等心理反應，寄養家長面對孩子這些心理，應鼓勵兒童分享他的感受，討論他的失望、敵意，及對安置的滿意與否？因為除非這些感受獲得澄清，否則極易在生活適應上產生問題。寄養家庭也應以支持者的角色，陪同寄養兒童適應未來的家庭。

2. 兒童收養

- (1) 意義：兒童之親生父母因某種因素，不能或不願意提供兒童身心成長所需之照顧，則經由收養程序，及符合法律要件，以社工之方法，提供兒童永久性的替代保育之福利服務。並同時強調轉介之另一家庭後需建立永久之親子關係，並同時享有權利與義務。
- (2) 類別：親屬收養、非親屬收養：透過機構安置或獨立安置（父母透過中介或父母直接安置）還有國際收養。
- (3) 收養程序：向機構提出申請＝〉機構審查與會談＝〉家庭訪視＝〉訪視合格後進行合理配對＝〉試養安置＝〉依法律規定正式收養＝〉結案及追蹤。

三、當今時代，政府組織與非營利組織越來越重視志工服務，為了使志工能夠發揮功能和提升服務品質，建立督導制度至為重要，請說明督導志工的重要原則為何？(25分)

試題評析

志工議題算是冷門題目，通常是在社工師的社會工作管理考科出現，或是公職社工師的社會福利法規與實務。因此本題會考福利服務算是意外，但還好不難。一般討論志工管理都會提到志工督導，本題本科生因大學上過課比較嫻熟，容易作答。非本科要看考生是否有特別準備。

答：**(一)志工督導內涵：****【版權所有，重製必究！】**

1. 志工督導旨在機構中從事溝通協調及行政延伸性之工作，由機構中資深人員或由機構中之理、監事接任進而從事行政、教育功能。且志工督導亦是受督導者，因向上須受機構會務上之監督，而向下則是隊員與機構間之協調者。
2. Heidrich(1990)認為督導志工是有必要和值得持續不斷的，好的督導工作是積極性的，並非只是在抓他人的錯誤或失敗，而是在建立個人長處和改進弱點。

(二)志工督導的功能：

1. 行政功能：志工是依附在機構下、遵循機構之服務宗旨而組成之團隊，督導之職責推行會務之進行，

並與志工隊長有相關密切配合，在團隊運作中活動之規劃、隊員之成長培訓、人員流動性等，兩者間之互動則必須有一定的溝通協調方式，方能讓團隊的運作順暢執行。

- 2.教育功能：督導是一門專業工作、也是一門專業學問。透過督導方式由受過專業與技巧的工作者授與未經過培訓之人員工作上專業之職能，藉此增強隊員的工作技巧與專業素養。
- 3.支持功能：督導更是一位支持者、隊員與志工隊長及與機構間的協調，是會務進行中重要的一環，隊員對機構的認同或是否繼續支持機構；在人格成長及心靈的需求，督導則須適時給予職責上的關懷及認同並再次加強其願意為機構付出的心態。

(三)督導志工的重要原則

志工督導者和志工間的關係，在本質上有著很大的互賴性，這就是雙方共存「給與取」之關係，而雙方的職責就是應達成共識，共同明確地、清楚地表達雙方服務、工作的目的；研究顯示志工督導者以高結構、高關懷的方式，將會影響志工的疏離感，所以雙方應詳細且深入地討論、詳細地溝通，以免引起誤會、衝突，也要安排好志工們的工作，適時地協助，使他們從工作中得到成就感。研究顯示，機構性質不同，督導者的風格也會有所不同，因此該怎樣把志工和機構這雙方之間的橋樑處理適當、良好是非常重要的；面對處理志工間衝突的態度，必須公正，且應迅速處理，才不會爆發到不可收拾的局面。分析如下：

- 1.建立彼此相互信任的督導關係。
- 2.確認雙方角色職責與期待。
- 3.做好工作安排與分配。
- 4.適時提供幫助與回饋。
- 5.確保志工在機構且標記行政程序內提供服務。
- 6.做好志工和機構間溝通的橋樑。
- 7.以鼓勵和尊重替代責備與批評。
- 8.協助處理志工之衝突。
- 9.協助志工建立適當的工作價值與態度。
- 10.督導者要多面向的自我省思。

【參考書目】

- 1.曾華源、鄭讚源(2003)，《志願服務概論》，台北：揚智文化。(曾華源、曾騰光，民93：頁330)。
- 2.龍紀瑩(1997)，〈從實務經驗談志工督導的任務與角色〉，社會福利雙月刊，第133期：頁46-50。

四、近二、三十年來，雖然臺灣原住民族爭取正名和訴求各項權益保障日益獲得政府的關注與協助，但至今原住民勞工無論在都市或原鄉地區皆面臨種種就業困境，請說明原住民勞工就業困難的原因有那些？(25分)

試題評析

本題可歸類為例外題，原民勞動權益應該在原住民特考中出現。雖然是冷門題目但考試重點算大方向，考生應可大致掌握答題架構，若能關注文化、個人可發揮60-70%。

答：

現行原住民就業促進措施之問題檢視包括工作文化的弱勢、專業技能的弱勢與資訊不足、就業資訊流通待加強、人力資源掌握不易、原鄉就業機會不足等5大問題。參考近年來學者分析導致原住民失業之刻板印象關鍵因素，約略包括「特有民族文化之就業特性」、「個人工作價值觀與態度」、「家庭結構與學習經驗」、「政府及社會大眾之印象與影響」等4種因素，逐一探討說明如下。

(一)特有民族文化之就業特性方面

- 1.生活習性因素：因酗酒習慣喝了酒便不上班，或領了錢花完後再上工。
- 2.群集性工作習慣因素：性喜同族群同胞群集工作或群集請假，造成管理困擾，或喜歡以工班方式或包工方式工作。
- 3.請假返鄉參加傳統文化習俗之豐年祭，因路途遙遠或多喝幾杯酒，而忘了回公司，因而逾假未歸曠職，遭解僱或處罰而離職。
- 4.節慶呈現的活動方式有很多是宰殺動物的血腥畫面，或歡唱歌舞或嚼食檳榔滿口紅等外表，而造成一

般人覺得豪放與易衝動暴力等錯覺刻板印象。

(二)個人工作價值觀與態度方面

- 1.語言表達與溝通互動障礙因素：由於原住民母語未普及化，且原住民本身較內向，致使在語言表達溝通互動過程中容易產生障礙。
- 2.生活需求以物質經濟價值觀為主，精神價值觀為輔。
- 3.由於原住民不擅與人相處之個性，導致無法在一個工作場所長期工作，而未能獲得較高職位之提升。
- 4.對工作薪酬的金錢需求，高過對工作環境與條件的需求，亦即抱持物質主義者高過精神主義者。
- 5.喜歡在原鄉工作，無法適應都會區或原鄉以外地區之工作機會。

(三)家庭結構與學習經驗方面

- 1.父母教育程度普遍較低，直接影響其管教態度與方法，導致其子女受教育機會與程度和一般家庭子女有明顯之差距，也因而影響其職業態度與價值觀，限制其職業發展之廣度與深度。此一項目因素可由行政院原住民族委員會88年3月之調查結果顯示，原住民15歲以上人口中教育程度在國中以下者約佔60%，在大專以上者約佔9%；而94年度的調查結果國中以下者約佔51%，在大專以上者約佔13%等數據驗證。
- 2.原住民家庭結構中之單親家庭與隔代家庭比例，較一般家庭為高，導致其子女輟學或課業與生活乏人教導和照顧。
- 3.父母常因酗酒或金錢而出賣子女從事特殊行業工作，葬送子女一生之幸福。

(四)政府及社會大眾之印象與影響

- 1.社會大眾對原住民同胞的刻板印象，導致其自我設限，減少與人互動之機會，益增一般人對其之刻板印象，阻礙了其發揮所長，開創自我前途之機會。
- 2.原住民不熟諳政府相關法令，對於法令文宣之文字用語無法明確瞭解其意涵，又無相關人員可詢問，導致政令無法落實到原住民社會（社區）。
- 3.就業促進或職業（技藝）訓練機會等相關資訊的傳播管道無法暢通，導致常錯失就業機會，無法有效達到以「民眾需求」為本位之便民服務目標。
- 4.親友及鄰里從事之職業類別或職業價值觀，常成為原住民青少年職業「參考架構」，如果就業訊息或職業類別或職業價值觀不當，則會影響原住民青少年職業觀念與態度及抉擇。
- 5.與老師及非原住民同儕間的互動較少，或刻板地認為非原住民族不瞭解他們，而造成劃地自限或批評對方，導致人際關係與社會性技巧較不好，影響學業與職業及人際關係的發展。

【參考書目】

李庚霈，〈促進原住民就業相關措施之檢視與芻議〉，就業安全半年刊，95年第2期。

【版權所有，重製必究！】