

《社會工作》

試題評析

第一題：「兒童最佳利益」之原則依據，同學們可從兒童的理論或公約切入，若一時無法思考出相關內容，可從兒童的日常生活需求及人際關係思索，包括食、衣、住、行、育、樂和父母、朋友等方面來撰寫本題有關監護權判決時之參考內容。

第二題：長期照顧工作為現階段我國重要的福利政策之一，同學們可從現行的「長期照顧十年計畫」中，探討長期照顧工作的目的及內容，並就「長期照顧十年計畫」實施的限制，撰寫本題有關長期照顧工作面臨的主要問題。

第三題：為應用題，宜先以Bradshaw提出之需求理論為基礎，再就需求的評量方式切入。

第四題：為應用題，宜先以同學們本身所熟悉的悲傷理論為主軸，探討人們悲傷的主要內容，再就此內容簡單扼要的擬定創傷復原團體進行方式。

一、台灣地區離婚事件增多，家長聲請監護權的案件也越來越多。「兒童之最佳利益」的概念常被法官用來作為監護權判定的參考。「兒童之最佳利益」原則是依據那些因素的考量？目前在國內的運用狀況如何？(25分)

答：

(一)聯合國兒童權利公約第三條第一項指出：「所有關係兒童之事務，無論是否由公私社會福利機構、法院、行政當局或立法機關所主掌，均應以兒童之最佳利益為優先考慮。」其主要概念最初是源自於法律上對於父母離婚後對子女監護權之判定原則，兒童之最佳利益是思考兒童相關事務的一個決策原則，對於兒童最有利的安排指涉最能滿足兒童福祉(child well-being)的環境，而兒童福祉則是對於兒童權利的具體表現。兒童的最佳利益是與兒童所擁有的權利息息相關，並具體反映在兒童的福祉指標上。Griffin認為兒童的福祉牽涉到三種不同的層次：

1. 「需求的」(need)福祉。
2. 「渴望的」(desire)福祉。
3. 「完美的」(perfection)福祉。

Seaberg則認為究竟要讓兒童的最佳利益之內涵落在僅滿足生理上的需求，還是著重生活品質與潛能的兩個極端中哪一個落點上，都是有待討論的。因此，「兒童最佳利益」的原則係依據下列各項因素的考量：

1. 兒童本身的需求。
2. 兒童本身的希望。
3. 客觀認為對兒童最有利的。
4. 平衡生活品質與生理需求。

(二)目前在國內「兒童最佳利益」的運用狀況

目前在國內有關運用「兒童最佳利益」作為監護權判定的參考，係有關民法第1055條夫妻離婚之規定，監護權除了保持現行的生活方式外，包括子女之教育、身心之健全發展及培養倫理與道德等習性在內，因此，法院在夫妻離婚判定監護權時，通常會參考：

1. 子女之年齡、性別、人數及健康情形。
2. 子女之意願及人格發展之需要。
3. 父母之年齡、職業、品行、健康情形、經濟能力及生活狀況。
4. 父母保護教養子女之意願及態度。
5. 父母子女間或未成年子女與其他共同生活之人間的感情狀況。

藉由參考上述五項情形，以為符合「兒童最佳利益」之監護權判決。

二、長期照顧工作的目的、內容為何？並請說明目前我國長期照顧體系面臨的主要問題為何？(25分)

答：

(一)長期照顧工作係為高齡、失能人口提供居家式、在地化或轉介機構式的服務，以滿足高齡、失能人口照顧需求，亦能減輕照顧者的負擔。有關長期照顧工作的目的、內容茲試列舉如下：

1. 長期照顧工作的目的

(1) 因應人口結構快速高齡化的社會變遷

台灣地區因醫療衛生進步，平均壽命延長及出生率下降，老人的人數和比例呈現顯著成長，人口老化問題日益嚴重。82年65歲以上老年人口占總人口比率開始超過7%，至97年已超過10%，估計至117年老年人口所占比率將達22.5%。推動長期照顧工作，以因應人口結構快速高齡化的社會變遷。

(2) 彌補家庭照顧功能的式微

隨著社會變遷、生育率降低，家庭結構改變，原有的家庭成員相互支援照顧功能降低，現有照顧需求者不易從家庭取得合適的照顧服務。推動長期照顧工作，以彌補家庭照顧功能之不足。

(3) 滿足需照顧之失能人口增加，照顧成本大幅成長的需求

我國97年失能及失智的人口約為396,937人，隨著人口老化，失能人口將大幅增加，推估至117年將成長為811,971人。另OECD曾於2006年對會員國進行醫療與長期照顧之財務負擔推估，發現在人口老化下，平均各會員國政府在醫療與長期照顧之支出占GDP的比率，將從2005年的6.7%提升至2050年的12.8%，成長幅度相當大。我國雖無對應推計，但在人口快速老化下，未來醫療與照顧成本亦將大幅增加。推動長期照顧工作，以滿足需照顧之失能人口增加，照顧成本大幅成長的需求。

2. 長期照顧工作的內容

(1) 服務資源

現行各類服務資源，包括居家式、社區式與機構式服務，分別由內政部、衛生署、退輔會主管，所依據的法規也各有不同。

	服務資源	主責部會
居家式	1. 居家服務、家庭托顧 2. 居家護理、居家復健、喘息服務	內政部 衛生署
社區式	1. 日間照顧 2. 社區照顧關懷據點 3. 輔具、餐飲、無障礙改善	內政部
機構式	1. 護理之家 2. 安養護機構 3. 榮民之家	衛生署 內政部 退輔會

(2) 服務人力

現行各類服務人力，包括專業與半專業人力，分別由內政部、衛生署主管，至於人力培訓與證照則除了上述兩部會外，勞委會亦負責部分照顧服務員之培訓及照顧服務員之證照制度。

	服務人力	主責部會
專業人力	1. 社會工作師 2. 護理師、物理治療師、職能治療師 3. 照顧管理專員及督導	內政部 衛生署 衛生署
半專業	1. 照顧服務員 2. 外籍看護工	內政部、衛生署 勞委會
人力培訓	1. 照顧服務員培訓 2. 照顧服務員證照	內政部、衛生署 勞委會

(二) 長期照顧體系面臨的主要問題

1. 我國「長期照顧十年計畫」執行成效不如預期

因人力、物力及財力之不足，加上民眾觀念限制，導致「長期照顧十年計畫」執行成效不如預期良好。

2. 民眾偏好聘用外籍看護工，照顧服務資源發展不易

國人觀念仍傾向留在家庭或社區中接受照顧，由於外籍看護工僱用成本相對較低，且可協助其他家務，故民眾多偏好聘用外籍看護工來滿足照顧需求，相對壓抑了對國內照顧服務的需求，導致民間照顧資源發展不易，相關照顧人力亦不易開發與留任，不利於照顧體系之建立。

3. 長期照顧服務輸送體系尚不健全

目前各縣市照顧管理制度，雖已依據「我國長期照顧十年計畫」齊一評估方式、資格核定範圍與服務補助標準等，惟其實際執行成效仍有相當落差，有待進一步加強。在服務品質監督機制方面，雖機構式服

務已發展評鑑標準，而社區式及居家式服務的品質標準卻尚未建立。

4.長期照顧資源及服務輸送，城鄉仍有差距

目前整體長期照顧資源不足，特別是離島與偏遠地區，如原住民鄉鎮地區與都會地區的長期照顧相關資源有相當大的差距，在服務使用方面，隨著地區越偏遠，其服務量亦隨之下降。

5.行政體系和法規分歧

目前長期照顧相關業務之主管機關仍分屬不同行政體系，包括內政部、衛生署、退輔會等，法規方面亦分為社政(老人福利法、身心障礙者權益保障法)、衛政(醫療法、全民健康保險法、護理人員法、精神衛生法)與退輔(國軍退除役官兵輔導條例)等三大體系，事權不易統一，資源亦無法統籌發展與管理。

6.缺乏完善長期照顧制度財務規劃

目前除「我國長期照顧十年計畫」所提供之各項補助外，另全民健保提供慢性病床及居家照護給付，社政單位則另提供中低收入戶及身心障礙者相關照顧服務與照顧者津貼。然失能者照顧負擔沉重，故應及早規劃完善的長期照顧財務機制，減輕個別家庭負擔，以保障民眾老年生活品質。

三、在一次強烈颱風過境後，導致某山地社區嚴重受創、對外交通極為不便，約有70多戶人家受困，急待醫療與生活物資的救援。身為某縣政府社會行政人員的你，被指派必須隨著醫療團隊進入該社區，以瞭解這群受災居民的生活需求。試問你會運用何種方法來評量此一社區的短期以及中、長程之需求？(25分)

答：

(一)Bradshaw提出人類之需求包括下列四種：

1.規範性需求(Normative Need)

「規範性」(normative)所代表的是某種標準或常模，亦即現存的某些標準或判準(criterion)，而此一標準是來自慣例、權威或一般共識。當我們把這些規範用在需求的評量過程時，主要是將其與情境的測量結果相互比較、對照，若狀況未達既定的標準，則可判定具有需求。

2.感覺性需求(Felt Need)

需求可能透過有需要的人來加以界定。人們透過想像及感受來知覺自己有何種需求，然而雖然人們對需求的感受是頗為重要的，但它卻容易有高估或低估之偏誤現象。

3.表達性需求(Expressed Need)

表達性需求係指主觀上覺得有這項需求，如果在實際行動中去落實去滿足，就是表達性需求。

4.比較性需求(Comparative Need)

比較性需求的測量是比較地理環境、人口組成類似的兩個社區之間現有服務的差距來說明需求的存在。它不像規範性需求所提供一套較客觀絕對的標準來判定需求。反之，方案之計畫與提供是基於比較性需求，且所關注的是對等、公正性的議題。

(二)在此一嚴重受創、對外交通極為不便的山地社區中，針對上述各種需求，所利用的評量方法，茲試列舉如下：

1.規範性需求(Normative Need)方面

(1)次級資料分析法

利用其他人已做過的研究、評估或資料，來了解社區居民的需求。

(2)運用現有資源普查法

透過資源普查方法，即能夠評估衡量現有服務體系之運作，能否達到預定之容量。

2.感覺性需求(Felt Need)方面

(1)社會或社區調查法

此種方法一方面所獲取之資訊將可以詳細地描繪標的人口群之特性和數量；另一方面的資訊則能顯示使用服務之障礙因素，包括財力、區位空間或心態等方面之因素。

(2)辦公聽會

以公聽會的方法進行需求評量，通常在形式上多半採用邀請一般社區民眾參加公開的會議(例如：里民大會)，並在會議中鼓勵他們提出與需求有關的證詞。

3.表達性需求(Expressed Need)方面

運用服務提供狀況之資料統計法，反應出所普查的每一服務項目或分類之下的詳細活動。

4.比較性需求(Comparative Need)方面

利用交叉比對法，針對每個人接受服務的項目進行比較，而得到其差異的部分。因此，若利用上述各種需求評量的方法，通常可了解社區居民在短程(多半為食、衣、住、行等基本生理需求)、中程(社區基礎工程建設需求)及長程(心理衛生、經濟發展等需求)需求，而能連結相關資源協助予以滿足。

- 四、某國中二年級某班的全體師生搭乘遊覽車進行戶外教學活動，沒想到遊覽車在途中翻落山崖，而導致班導師與班上四位同學身亡。請簡要設計一個創傷復原團體來協助這些倖存的學生。(25分)

答：

(一)某國中二年級某班的全體師生搭乘遊覽車進行戶外教學活動卻翻落山崖，導致班導師與班上四位同學身亡。對倖存的學生會引起悲傷的情緒，一般而言，悲傷主要可分成失落事件導致的傷害性反應、對於原有結構的瓦解、傷口痊癒的過程等三部分：

1.失落事件導致的傷害性反應：

悲傷是人們遭遇失落或失去心裡最心愛的人或物時，導致認知、情緒及行為受到傷害的整體性反應，是一個正常的、動態的、個別化的過程。其所產生的反應包含了生理、心理、靈性、行為及社會的層面，是可被感受到的，且這些被傷害的反應或症狀普遍帶有悲傷、憤怒和痛苦的感覺。

2.對於原有結構的瓦解：

Wong認為悲傷不只是因失落事件而導致的情緒反應，還涵蓋對於存在的意義、人際關係、生活目標、未來失落與目前日常事物結構瓦解的失落感受。此觀念即認為失去重要他人除了會因永別而悲傷，還會因與死者原來共有的相關事物不復存在，而使原有的生活結構瓦解，個體因此感到悲傷。

3.傷口痊癒的過程：

若喪友是代表一傷口，則悲傷就是傷口痊癒的過程。悲傷者必須採取許多的策略來調適悲傷，而悲傷反應的自然顯露即是其中的一種方式。在一般的悲傷理論中，認為悲傷過程是解決悲傷的其中一個工作，一種針對靈性、存在、認知進行處理及調適的內在過程，藉此獲得內在心理的重組與均衡。

(二)若參考上述理論簡要設計一個創傷復原團體來協助這些倖存的學生，茲可試列如下：

1.團體名稱：創傷復原團體。

2.團體時間：每週一次，每次兩小時，預計進行8次。

3.團體成員：二年級某班意外傷害之倖存學生。

4.團體目的：

(1)增加失落的現實感。

(2)協助案主處理已表達或潛在的情感。

(3)協助案主克服失落後再適應過程中的障礙。

(4)鼓勵案主向逝者告別，以健康的方式，並坦然地重新將感情投注在新的關係裡。

5.團體進行方式：

(1)強化死亡的真實感

例如詢問案主災難發生時你在哪裡？當時的情況怎樣？如何發生的？葬禮怎麼舉行的？親友們是如何談這件事？以讓案主能面對並接受朋友已過世的事實。

(2)鼓勵案主適度地表達悲傷情緒

引導案主表達悲傷情緒，談到與逝者的往事時，最好從鼓勵正向的回憶開始，而談及對逝者的追憶。

(3)幫助案主適度地處理依附情結

對案主而言，頓時失去了一位長期親密的依附者，必然會產生陷入絕境的無助、恐慌、茫然、苦思的反應。應該幫助案主適度地處理這種依附情結(attachment complex)，讓他確認與逝者之間過去所扮演的依附關係已經結束。

(4)從短期危機處理到長期悲傷療程

危機處理是在協助案主在短期內減除危機障礙和促進生活適應能力。事實上，危機只是一種暫時的現象，所有的危機必須有結束的一天。但是對某些人來說，悲傷卻是長期的疼痛，需要時間來療傷，更需要持續的支持。

(5)協助案主有能力辨認「正常的」與「病態的」的悲傷行爲

當一個人面對「失落」時，不只在精神上會有極度的痛苦，在身體上也會產生明顯的疼痛和變化。如：頭痛、消化不良等；有些人會有過敏性的反應，另有些人會有雙手顫抖、心臟悸動、暈眩、與呼吸短促等因極度焦慮而起的特性。透過此團體期能協助案主有能力辨認「正常的」與「病態的」的悲傷行爲，而平順的走出悲傷。

【參考書目】

1. 孫翊雲著，《社會工作》。
2. 法正著，《社會政策與社會立法》。
3. 林茂生著，《社會工作管理》。

