

## ■ 106年高考三級試題暨解答

一、家庭照顧者常需承受很多的照顧壓力，請試從家庭壓力理論觀點，說明家庭照顧者之壓力源、壓力事件、支持系統與因應策略為何？社工人員如何運用福利輸送體系協助減緩照顧壓力？

**答：**(一)家庭壓力理論：壓力係為一種因應對工作或生活上的困難或挑戰，所產生的生理及心理反應。家庭壓力理論係將家庭視為一系統，因此只要穩定的系統有改變，就帶來壓力，Hill提出家庭壓力理論模型為ABC-X：

A：壓力源事件。

B：家庭的資源與韌性。

C：家庭對事件的主觀認知。

X：結果：導致壓力的程度或危機。

(二)家庭照顧者：家庭照顧者顧名思義，係為負擔照顧家庭中自身失功能之家庭成員或親友事務之人。其相關壓力茲試說明如下：

1. 壓力源：家庭照顧者之壓力源，除來自照顧失功能之家庭成員外，家庭內或家庭外的事件、或個人或生活環境的互動，都有形成壓力源的可能。

2. 壓力事件：

(1)身心健康影響：家庭照顧者經常面臨沉重的照顧工作，最容易感受到的負向照顧經驗是睡不好、心情低落、容易感到生氣等，而相較於照顧失能家人來說，照顧失智症患者的家庭照顧者因為不易從照顧工作中得到情感回饋，更明顯有憂鬱感受。

(2)工作、財務與社會參與影響：在職場中之家庭成員若接手照顧工作後，常因蠟燭兩頭燒困境，而減少工作時間或被迫離開職場，工作與照顧職責無法平衡之下，財務壓力首當其衝，近年來，家庭照顧者的社會參與也多有討論。家庭成員接手照顧工作後，可使用的休閒時間明顯減少，家庭照顧者感受自己的休閒時間受剝奪後，容易因照顧工作產生憂鬱與憤怒情緒，減少個人的照顧滿足感，對於社會支持、幸福感受也較低。

3. 支持系統：

- (1) 家庭成員：性格、能力、教育、健康等。
- (2) 家庭系統：家庭凝聚力、家庭彈性、功能強化等。
- (3) 社區資源：情緒支持、自尊、網路支持等。

#### 4. 因應策略：

- (1) 直接行動：家庭照顧者連結到其他照顧資源或學會新技術。
- (2) 改變內在心理狀態：對人生賦予意義，和他人建立更好的關係等。
- (3) 控制壓力帶來的情緒：獲得社會支持，發展出包含家庭角色、規則、互動模式與認知等長期的改變。

(三) 減緩照顧壓力的方式：我國現階段提供家庭照顧者各種支持性服務，社工人員可透過服務輸送，協助家庭照顧者有效因應壓力：

1. 個案服務：由專業人員到宅訪視評估，擬訂照顧計畫，依計畫提供適切的服務與資源。
2. 居家照顧技巧指導：由護理師或相關專業人員到府提供照顧技巧指導服務。
3. 照顧技巧訓練：以團體授課的方式，由地方據點開辦不同主題之照顧技巧訓練課程。
4. 紓壓活動：以團體授課的方式，由地方據點設計音樂、繪畫、肢體活動、經絡按摩等活動，提供家庭照顧者放鬆壓力、相互交流的機會。
5. 支持團體：以同一批參與對象，連續進行四至八次的小團體活動設計方式進行，達到照顧者經驗分享、互相打氣支持、凝聚互助團體之功能。
6. 心理協談：由諮商師或社工師提供一對一的心理協談服務，以個人化需求及問題解決導向，協助照顧者達到壓力調適與身心平衡。
7. 喘息服務：針對欲外出參與相關課程、團體或處理個人事務之家庭照顧者，但又缺乏照顧替手，提供臨時性的喘息服務。
8. 電話關懷：訓練及運用志工，對家庭照顧者提供主動性、持續性的電話關懷服務。

家庭照顧者是長期照顧最重要的人力資源，若能有效維持其照顧功

能，將對照顧資源之拓展有相當之助益。

二、近期有關兒少安置議題屢被提出討論，性侵事件是其一。當安置系統發生院生間之性侵事件時，假如你主管安置業務，請問你要如何協助處理？為避免後續事件繼續擴大或發生，你會採用那些積極作為？

**答：**(一)安置對象間之性侵事件處理：性侵害係為觸犯刑法相關妨害性自主罪之規定，若我為主管安置業務人員，當安置系統發生院生間之性侵事件時，協助處理方式，依據兒童及少年安置及教養機構性侵害事件處理原則，茲試述如下：

1. 機構知悉疑似性侵害事件應即通報，並由性侵害防治中心協助評估處遇或協調機構工作人員進行晤談，提出晤談報告，並記錄事件之發生過程與原因，涉入人員不宜過多，以避免造成機構之不安。
2. 主管機關介入或完成通報程序期間，各單位應緊急會商，針對相關問題取得共識，並建立統一窗口對外發言。
3. 事件發生初期，機構得視需要提供機構內兒童及少年相關輔導。
4. 兒童及少年當事人於復原期間，機構得視案情與專家進行討論，並依個案之個別狀況進行個別或團體之輔導。

(二)避免後續事件繼續擴大或發生之積極作為：

1. 定期舉辦或派員參與機構工作人員性侵害防治專業訓練。
2. 強化其服務對象性侵害之識別能力，定期或視服務對象需求狀況舉辦性侵害自我保護訓練。
3. 建立機構外部監督機制，適時聘用外部督導。
4. 主管機關應將機構對於性侵害事件之預防及處理納入兒童及少年福利機構之評鑑項目，並積極督導所屬機構建立性侵害事件之標準處理流程。
5. 任用或聘僱相關工作人員時，應依兒童及少年福利與權益保障法第八十一條規定，主動查證是否有該條所列不得擔任負責人或工作人員之情事，並請員工遵守倫理守則，且得簽署有關員工不得對兒童及少年性侵害或有其他虐待情事等約定。
6. 機構於三個月內發生二以上性侵害事件時，應由主管機關召開專