

# 臺北市社工師公會在 SARS 期間 照顧社工員的行動與省思

陳 謨

## 壹、前 言

從今年年初開始，亞洲便籠罩在 SARS 的風暴中，社會大眾在這段期間受到相當大的衝擊，眾人受到生命、名譽、自由與隱私等威脅，整個社會人心惶惶，大家都籠罩在可能面臨死亡的恐懼中（註 1），台灣也不例外，而身為助人專業的社會工作者，在這次的風暴中也被期許能夠發揮其專業助人的角色與功能（註 2），然而，除了自身的專業角色外，社會工作者也是一個活生生的人，也有其脆弱的一面。當他們在面對 SARS 的時候，也承受了許多的壓力與恐懼，因此，在期許他們能夠發揮其專業能力的同時，我們也應該考量到如何讓他們的情緒獲得支持與照顧，讓他們能夠有力量去面對這個可怕的災難，如此一來，也才能夠讓他們將自己的專業能力完全發揮，以協助更多需要幫助的社會大眾。

臺北市社工師公會身為社會工作的專業組織，本來就具有協助社會工作者的使

命，因此在這次的抗 SARS 過程中，臺北市社工師公會便扮演了一個積極的角色，除了具體地協助第一線社會工作者如何因應 SARS 所帶來的衝擊之外，也提供了許多支持性團體，讓這些身心俱疲的社會工作者有機會可以發聲，並藉由團體讓他們的情緒獲得支持，也讓他們可以藉由團體重新整合自己的經驗。公會希望透過這些行動，一方面讓社會工作者可以更有組織地從事抗 SARS 的工作，另一方面也讓社會工作者的害怕與恐懼可以獲得紓解，並讓他們的情緒獲得更多的照顧，使他們在抗 SARS 過程中，能夠照顧自己，進而照顧別人。

## 貳、臺北市社工師公會的具體行動

SARS 風暴到和平醫院封院可以說是到達頂峰，和平醫院封院不僅讓院內所有人員感到恐懼，也讓社會大眾開始警覺到 SARS 的嚴重性。和平醫院封院首先衝擊到的便是院內的所有人員，當然也包括身處

第一線的社工員。當時院內所有人員都人心惶惶，認為封院就是要將他們封鎖在醫院內，並讓他們在醫院內自生自滅，所以當時院內所有人員的情緒都相當激動（註3）。然而，由於和平醫院的社工員是臺北市社工師公會的一員，所以當他們遭到封院時，便在第一時間跟公會聯繫，提出「能夠離開醫院，或是醫院內部能採分層隔離」作為主要訴求，希望公會能夠給予支持，讓他們能夠有力量度過 SARS 的衝擊。

### 對和平封院的關切和主張

臺北市社工師公會在接到和平醫院社工員的訴求之後，便先針對其訴求進行回應（註4），為了立即支持這一些社工的需要，所以當時公會立即成立了一個應變小組，提供他們物質上與情緒上的支持，讓他們可以順利度過 SARS 的衝擊。

### 編印「社工師/員防疫【就地工作】守則」

在那段時間裡，我們看到了這一群社工員的身心飽受煎熬，同時藉由他們的訴求，讓我們思索到僅提供和平醫院協助是不夠的，我們亦應讓其他第一線的社工員能夠預先準備，讓他們可以有力量去面對 SARS 的威脅，所以公會便先製作了一份「給伙伴們的叮嚀」（註5），提供他們如何自我保護的概念，以及抗 SARS 的基本概念，之後公會更發展出「社工師/員防疫【就地工作】守則」（註6）供所有社工員做為參考，工作守則內容大概可以分為三個部分，首先是加強自我意識，讓社工員的身心都做好準備進行抗 SARS；其次是打破案

主被隔離的迷思，希望能夠藉由社工員的力量，讓社會大眾瞭解隔離不是監禁，隔離也不代表就是染 SARS，讓社會大眾可以將隔離去標籤化；第三則是說明如何開展就地工作，讓社工員能夠在此困境中發揮自己的專業力量去協助病患、病患家屬、醫護人員、同事等。更重要的是提醒社工員在助人的同時，也必須自我照顧與自我支持，讓自己保持在良好的狀態。這份守則不但讓身在第一線的社會工作者有一個很清楚的行動指引，也被其他專業（例如：公衛護士）當作訓練專業人員的抗 SARS 工作守則（註7）。

### 建立支援網絡

接著，由於 SARS 疫情日益嚴重，臺北市社工師公會為了因應各家醫院皆可能遭受封院，於是公會便成立「SARS 後勤支援網絡」，只要有醫院遭受封院，公會便立即啟動該網絡系統，以提供該院相關協助。而這個支援網絡是針對北台灣的醫院建立一個橫向的支持系統，希望能夠發揮互助合作的精神，共同來面對 SARS 的威脅。「SARS 後援支持網絡」的功能主要有三：一是提供單一窗口，統籌所有相關事宜，避免發生無人協助的窘境，或資源重複的現象；二是提供相關支援，包括資訊提供、相關訊息傳達、物資、設備等協助；最後則是提供情緒支持，協助社工員可以繼續工作，發揮專業上不可或缺之功能。雖然後來很幸運地少有醫院遭受封院，但此一支援網絡在仁濟醫院封院時，以及後

來陽明醫院部分封院時都發揮了功用。

### 舉辦經驗分享與情感支持團體

然而，在 SARS 疫情日益嚴重的狀況下，雖然公會已經提供了「社工師/員防疫就地工作守則」，並建立起「SARS 後援支持網絡」，但是第一線的社工員依舊處於緊張與焦慮的狀態中。所以後來公會便舉辦了兩次的「工作經驗分享與交流團體」(註 8)，在當時 SARS 疫情如此嚴重，大家都不願意冒著感染 SARS 的風險的情況下，這兩個團體的共同參與人數竟然達到六、七十人，由此可見第一線的工作人員在這過程中受到了多少的身心煎熬。在這兩次的團體中，大家談了許多自己的工作經驗，其中也涉及到許多害怕與困惑，如：怎樣的防備才算是一個好的防備措施，在防護措施不足的狀況下，社工員應該如何自我保護等，而這些社工員的分享中也凸顯了幾個議題：一是防疫政策 vs. 社工倫理；二是醫療模式 vs. 以家庭為中心的服務模式，三是服務網絡的連結與整合困境，之後，公會也針對這些議題進行了一些相關的回應與行動。

### 進行創傷復原團體

和平醫院的社工員亦有參與此團體，他們並以「你的孩子受傷了，需要心理支持與安慰」作為口號，主動表示除了這樣的團體外，他們還需要更進一步的支持團體，因此公會特別安排社工師帶領他們進行將近 24 小時的團體歷程。在團體結束後，他們都表示：「這個支持團體幫助極

大，透過團體的沈澱，讓他們可以回到自己，並可以再重新整理整個過程。此外，也讓他們釐清了自己的情緒，亦使他們藉由此團體獲得撫慰，並相互給予支持」(註 9)。最後，他們更表示雖然他們尚未能夠完全走出這個經驗，但這些協助對於他們再出發絕對有正面的影響，因此公會這些適時的協助，對他們來說是非常有幫助的。

### 提供工作具體協助

之後，當和平醫院復院時，和平醫院的社工員必須重回工作崗位，一肩擔負起社會心理復健的工作。因為志工是醫院重要的資源之一，為了讓志工亦能盡快回到崗位上提供服務，所以院方便希望社工員能夠為志工舉辦創傷抒解活動，但當時由於人力不足與經費問題，和平醫院社工員便向公會求助，於是公會幫忙聯絡相關資源，協助辦理「和平醫院志工心靈饗宴活動」。在這個過程中，和平醫院的社工員表示因為有公會的協助，讓他們感覺「自己是有後盾的，有一種回到家的感覺，而這種感覺是在和平醫院所感受不到的」(註 10)。此外，和平醫院的社工員也表示：「SARS 除了對和平醫院的員工造成極大衝擊外，對社會大眾也帶來很大的影響，更何況和平醫院的志工，或許受被封院隔離的影響，只覺得志工也是我們關心的一群，雖然也遇到風風雨雨，覺得該做的事，還是該盡本分吧」(註 11)，由此可見，雖然和平醫院的社工員在封院過程中也受到許多身心的煎熬，但是他們藉由這些協助

之後漸漸找回他們自己的專業力量，逐漸能夠發揮原來的專業角色，進一步去協助更多需要幫助的人群。

### 參、整個抗 SARS 過程的反思

相信所有的人都會同意 SARS 是一個重大疫災，社工也是許多投身在這疫災的救災成員之一，因此我們絕對有可能遭到嚴重的在職創傷（註 12）。SARS 是一個危機，但也是一個轉機，在這場 SARS 危機中，臺北市社工師公會亦從整個抗 SARS 歷程中學習到許多。首先，從整個歷程中，我們發現專業組織在平時便應該與專業人員建立一個管道，讓專業組織與專業人員能夠有緊密的連結。因為專業人員在發揮其專業角色的同時，他們也需要被照顧、被支持，而專業組織就必須提供此種服務。如果專業組織與專業人員間平時未建立好連結，那當專業人員有所需求時，專業組織無法有效發揮其功能。以和平醫院封院的例子來說，如果專業組織與專業人員平時關係的管道建立不佳，而和平醫院的社工員又沒有出來向公會求助的話，那公會也無法得知第一線社工員的真正需求為何，便無法提供他們最妥善的照顧與支持，因此，專業組織與專業人員在平時便要建立良好的關係互動管道才行。

其次，求援是一個歷程。只要是人便會有脆弱的時候，也會有需要他人協助的時候，然而身為助人專業的社會工作者時常因為利他主義過強，而常常忽略了自己心中的需要，更常常忽略了自己也需要他

人的協助，而使自己的力量在整個過程中不斷地耗竭殆盡。此外，即使當他們意識到自己有需要的時候，有許多社會工作者都不太能夠接受自己需要被援助，因而不願主動尋求協助，但是主動求援是相當重要的，因為社會工作者也是人，所以我們也需要他人的協助，透過他人的協助便可以讓我們更有力量站起來，並重新去發揮自己的專業能力，以協助更多需要我們協助的民眾。以和平醫院封院的例子來說，和平醫院的社工員是相當主動的，他們的主動也讓臺北市社工師公會有機會提供協助，讓他們藉由這些幫助漸漸走出來並找回自己，更讓他們擁有再出發的力量，所以社會工作者在利他的同時，也必須自我照顧，懂得在自己需要協助的時候進行求助。

最後，在提醒社會工作者必須懂得自我照顧的同時，也必須呼籲整個專業體系必須體察到這一點，因為專業文化對於專業工作者的影響甚鉅，如果專業文化只注重傳遞專業理論和技能，卻忽略專業助人精神，如同只建構專業的骨架，卻忽略其中血肉及靈魂的重要，特別是對人的價值肯定和遭困的關懷，不允許專業工作者顯現出自我脆弱的一面，不允許專業工作者進行求援的動作，那麼專業工作者便會非常孤立無援，他們只好壓抑自己心中的需求，壓抑自己想要求助的渴望。這樣輕忽建構專業自我的文化，讓專業工作者長期的過度付出而不被照顧與滋潤，不僅終將使其個別專業生命走向耗竭，更會讓專業

工作崩潰，甚至影響整個專業體系的發展與運作，因此專業體系應該認知到專業工作者也是人，而這「人」的運作一向是專業助人歷程帶來改變的重要機轉媒介，我們也有我們的需求，也有我們的潛力，專業體系除了提供我們具體的專業目標外，也應該提供我們更多專業自我的追求，特

別是危機中情緒上的支持，讓我們在脆弱的时候可以獲得援助，也讓我們在當下不忘記自己同樣身為人的價值。

【感謝楊蓓、林方皓的指教和陳佳君、邱琇琳的協助。】

（本文作者為臺北市社工師公會理事長暨馬偕醫院精神科社工師）

#### 註釋：

註 1：Yueqin Huang（2003）“Psychosocial Aspect of SARS in China”

註 2：陳武宗（2003）「社會工作與 SARS 防疫總動員」

註 3：從 4/25 到 5、6 月，甚至現在，在各個媒體、相關研討會都可以聽到和平人內心如此的吶喊。

註 4：由公會副理事長蘇昭如主導，理事陳金玲主筆寫一封公開信給臺北市政府、衛生局和衛生署，表達對和平封院的看法和建議，同時也表示協助的意願。

註 5：公會監事倪寶彩因在臺北榮總感染科工作，因此在和平封院之前已經協助染 SARS 住院中鼎員工多時。所以立即邀請她依個人經驗撰寫。

註 6：公會理事翁慧貞依據「給伙伴們的叮嚀」並加上她當年參與 921 的救災工作經驗更進一步完整編寫。

註 7：這一行動讓衛生署意識到工作守則引導第一線工作人員危機處理的重要性，因而提供經費由中華民國醫務社會工作協會編印「醫院社工人員參與 SARS 防治—心理衛生社會工作作業規範」、臺北市社區心理衛生中心編印「SARS 心理衛生工作手冊」。

註 8：92/5/31 在 NGO 會館上、下午各依醫療和非醫療兩個領域進行三個小時的團體。活動前預估可能只有二十幾個人參與，未料來了六、七十人，而且當場討論熱烈，特別是醫療領域的團體。

註 9：和平醫院的數位社工員在 9/30 給公會一封「給予公會伙伴們的掌聲與真誠感謝」信。

註 10：引自註 9 同一資料。

註 11：引自註 9 同一資料。

註 12：引自林萬億（2003）登載報紙的「SARS 災難的社會暨心理重建」