



吳家慧

農曆年前，南臺灣發生大地震，災情以臺南市維冠大樓最為嚴重，大樓裡許多家庭瞬間破碎，有的全家罹難，有的僅剩一人獨活，許多人失去家人，境況令人唏噓。

人命搜救工作在短時間內完成，但由社會局負責的災害救助包括災民收容、慰助金家電訪、個案服務管理、災後重建資訊與福利諮詢等工作才是一場持久戰。陪伴案主面臨災後生活中「失去家園的失落感」和「缺乏支持的孤獨感」所帶來的生活壓力、協助案主因應不同生存任務與危機所帶來的挑戰，讓案主早日恢復社會生活功能，展開新生活等皆是社會工作者的角色功能。但災變的突發性、案主個別化狀況衍生出的需求差異、任務團體成員的合作皆是服務提供過程可能出現的阻力或困境，需要更多的共識互助支持方可達到目標。

本文就維冠大樓受災家庭情形與所遭遇的身心挑戰進行需求形成根源的說明，再以第一線面對這些需求並負責提供服務

的臺南市政府社會局社會工作及家庭福利科的 8 位社工或社工師(以 A 至 H 作為代稱)所進行的焦點團體資料，來呈現這次臺南大地震中社會工作者的專業服務困境與需求，並給予相關建議。

## 壹、受災家庭情形

### 一、住戶型態

#### (一)大樓格局

維冠大樓坐落臺南市永康區永大路，是住商混合型社區，屋齡 22 年。倒塌前有 A、B、C、D、E、F、G、H、I 9 棟，1 至 3 樓是燦坤永康店承租門市、眼科及耳鼻喉科，4 樓以上是住宅，有 1 層地下室，內部呈「U」字型。社區內電梯互通，住戶平常在社區內就會見面打招呼，彼此有熟悉度，災變後也快速形成群組互助。

維冠大樓內的電梯能通各棟，地震發生前住戶就都會在公共區域像是電梯內相遇打招呼，所以大家也算認識。

地震後案主們也很快有自己Line的群組，遇到難過的事或是有最新訊息都會po上去，訊息傳播的很快。有的時候有人在群組上說心情不好，其他人就會跳出來說晚上陪他喝酒，或是要自己的老婆晚上去陪心情不好的女性住戶，總之就是很互助。(A)

## (二) 家庭類型

大樓位處臺南東區、永康交界，具有地理位置佳、生活機能好、總價約300萬元上下，房價不高等優勢，吸引許多小家庭入住，使得住戶多是年輕夫妻與年幼子女。經市府統計，大樓內共有107戶土地所有權，共住約90戶，約200人。

## 二、受災狀況

此次災變發生在小年夜，是闔家團圓的日子，加上發生時間在凌晨，很多人在睡夢中逃避不及，傷亡十分嚴重，以下就受災情形加以說明：

### (一) 罹難年齡

罹難的115人中男性有61人、女性54人。不滿1歲3人、10歲以下16人、20歲以下17人、21歲至40歲的青壯年39人、41歲以上40人，罹難者中兒少青壯年人口佔了罹難總人口的2/3。(消防署0206地震災害應變處置報告第16報報告)

### (二) 罹難家庭

依聯合新聞網2016年2月27日、3月6日、3月26日的報導，擷取出受災家

庭的罹難情形：

住在A棟15樓的大灣高中16歲學生楊○○，一家4口確定罹難。

大樓G棟的魏○○一家3口13日尋獲遺體。

就讀長榮女中美容科學生賴○○，一家5口在0206震災中罹難，僅有二姐因校外實習逃過一劫。

連○○和陳○○的兩個兒子已分別15歲、10歲，這一場地震奪走了住在同一個房間的兩人性命，只有夫妻兩人逃了出來。

維冠G棟蔡賴兩家親戚相互照應，11口僅剩2人活下來。

林○○懷胎9月一家五口4屍5命僅婆婆倖存。

從大陸嫁到臺灣來5年的維冠住戶龔○○，先生剛過世，把房子借給到南部玩的姊姊一家3人暫住，沒想到自己躲過一劫，姊姊全家人卻都罹難。

### (三) 相關問題

依聯合新聞網2016年2月27日、3月6日、3月26日的報導，舉例受災家庭所遭遇的問題：

自己是外配都還沒有取得身分證，雖有長期居留權，但沒有戶籍，補助申請卡關，還有房貸要繳，以後還有可能面臨不能繼續留在臺灣等難題。

生還孩童吳○○驚嚇過度，心靈創傷很大，無法清楚言語，連問叫什麼名字，都無法回答，媽媽很擔心日後的心理輔導問題。

維冠大樓受災戶王○○表示，經濟壓力是倖存住戶的共同難題，政府雖然有兩年的租屋補貼，銀行在 5 年內不會催繳貸款，但只是把時間往後延，還款壓力沒有比較小，孩子經常問他什麼時候要回家，他只能回答，一家人在哪裏，家就在哪裏。

受災戶李○○表示，她全家很幸運都逃過一劫，但自己受傷無法工作，還要照顧女兒及災前就傷殘無法工作的先生，但至今只領到新臺幣 12 萬元的補助款。地震發生前剛收了一筆會錢放在家裏，一下子全沒了，還得籌錢

還這筆債，現在被經濟壓力壓得快喘不過氣。

先生及小孩 4 人罹難的劉○○說，雖有領到罹難補償金，但不可能拿來當生活費，她剛生產完在請產假及喪假，身上肋骨斷 4 根及腰椎也受傷，請留職停薪到明年，目前靠娘家幫忙，對未來生活感到茫然。

#### (四) 單親失依

18 歲以下住戶在災變前後的單親與失依人數增長情形如表 1：

表 1 維冠大樓 18 歲以下住戶單親或失依人數變化表

	18 歲以下住戶	
	災變前	災變後
單親 (人)	3	6
失依 (人)	1	6
總計	4	12

資料來源：擷取臺南市政府官網資料，筆者自行整理。

其中因災變而成單親失依之數量為單親 3 戶 3 人、失依 4 戶 5 人，這些數字的變化是主責社工在擬定處遇計畫時很重要的參考依據，也呈現出災變社工所面對的案件都是多重狀況且會隨著時間衍生不同需求面向的類型，如單親兒少進入單親家庭照顧資源體系協助、失依兒少的照顧費用委以信託方式處理、照顧資源即評估找到適合提供照顧之親友資源。但這樣的服務資源挹注也面臨「提供照顧方」產生為何不把照顧費用給予提供照顧的家屬而需

要委以信託的質疑（一種要我照顧又不信任我的感受）？就算接受信託，每個月的照顧費用數目又是如何決定出來的？面對這些疑問，社會工作者有面對案主給予說明的責任，但問題的解答又不是社會工作者能單獨判斷和決定，類似狀況都是社會工作者服務上的難處。

像我服務的案主就是。案主的爺爺奶奶會問賠償金為甚麼不是付給他們用來照顧小孩？難道是不信任他們？而且信託一個月會付多少錢給孩子？

標準是什麼？3 萬還是幾萬？沒有主管的指示和信託單位的決定，我也很難回答。(C)

## 貳、需求形成根源

善款監督委員李○○表示，市府已行文給維冠金龍大樓的所有權人，將在 4 月 10 日召開說明會；除了地上物的損失補償之外，受災戶的生活重建也是住戶們訴求的重點。(105 年 3 月 26 日聯合新聞網)

災害在一瞬間內發生，表面上被震垮的是大樓，實際上摧毀的是案主的安全感和歸屬感。大樓是他們的家，是他們情感依附的所在，家的消失，除了上述有形的財產損失，更有無形的孤獨失落。以下針對「家」對人的重要性與孤獨對人的殺傷力來整理案主需求形成的根源。

### 一、家的重要性

Lewin (2001) 認為家是提供安全感、歸屬感、擁有掌控權可提供庇護的一個實質空間，也是映照出個人觀點與價值的鏡子、可傳遞或代表擁有人的人格特質和品味以及社會地位，發揮影響力和改變力量的場所，是能提供永恆和連續性、家庭關係和友誼交流和活動的中心。

呂寶靜(2002)指出，社會學分析中，家被視為是一個 place，是「對於一個地方所給予的符號的依附」。依附指的是人們與環境的關係，在關係的發展中，人們的特性比環境的特徵更具影響力。也就是說，

家是人們與環境關係的一種形式，一種人們對住宅主觀的、情感的關係或體驗。

Fogel (1992) 指出家讓人獲得獨立、保有隱私和對住家環境物理特徵之控制。對某一特定住家環境的熟悉度可讓人們較容易安排生活作息，住家座落在熟悉社區，較能擁有朋友和鄰居構成的支持網絡。家也是可招待朋友、家人和從事類似休假的活動之場所。家更是意義的重心，個人一生中重要和美好回憶的生命事件之發生場所。

將意涵和空間整合，是人們能將一個地方認同為「家」的兩大原因，也是依附關係發展的過程。家的內部及其周遭環境的一切、對人和事件的回憶，符號上、情緒上、文化上、政治上和生物上顯著的重要性都呈現出「家」是維持人的情緒和身體健康所需的重要場域 (Swenson, 1998)。

吳瓊滿等譯(2011)進一步說明整合成「家」所需要的重要元素，包含轉換新環境會需要觀察新舊環境的差異以及感官的刺激因素，以下所述都是災變之後需要整合的重點：

#### (一)文化秩序或以社會中心為過程

我們會需要與同住的人共同發展生活期待與標準，對於轉換居住方式的人而言有重新擬定和適應新標準的挑戰。

#### (二)生活歷程或以個人中心為過程

環境反應個人的生活歷程以及對家中特徵的了解，一般人會對當下的環境賦予意義。例如家中牆壁的塗鴉代表著子女小

時候的成長、一棵種在院子裡的老樹代表著家庭的成長、某人曾在此居所中走動的身影和談話聲音的回憶等等，都是特殊事件，都有特徵，因此新舊居住方式的成功整合，必須注意這部分的協助。

### (三) 身體方面或以身體中心為過程

身體功能以及駕馭環境的能力要能在轉換的新環境內持續存在。例如家電開關的位置、家具的擺設、氣氛、聲音與以往避免差異太大才能較快適應。

### (四) 小結

凝聚共識，團體討論的過程漫長，但案主的生活需要持續前進，在家園從新建立起的過程中找尋暫時的生活定位與歸屬，也要面對傷痛記憶的釋懷與對新生活的適應，在調適的過程中都容易產生孤獨的負面情緒，下面就這些負面情緒所可能產生的殺傷力進行說明，也了解案主可能會陷入的低潮狀態。

## 二、孤獨的殺傷力

「孤獨」是非常主觀性的感覺，其表現方式也很多元。英文的「individual」指的是個人的或個人，此字原意是不可分（indivisible），可以用來表示已結婚者等的「不可分離」；「isolation」是隔離、孤立、絕緣、離析；「social isolation」是社交孤立、社會隔離、社會隔絕；「lonely」是孤獨、寂寞；「loneness」是幽靜孤寂；「solitude」是孤獨隱居荒僻的地方；「alone」是獨自、單獨、孤獨的。經驗科學與科學方法

之父亞里斯多德所提之「目的因」概念更指出「獨」本身不是重點，重點在造成「獨」的原因，裡面要是包含著強迫，其負向感受會更為加成。對於孤獨會造成的殺傷力以下加以說明：

### (一) 恐懼感

亞里斯多德認為，人是一種社會性動物，「獨」代表「神」或是「野獸」的狀態，他關心人們如何面對社會施加於自身的壓力，而不是人如何面對他自己，總之沒有什麼比孑然孤獨更悲慘的事。在工業大革命前的社會，沒有人會想到要獨立在家庭之外或有所謂的私人問題，也沒有獨立人格的概念。從古至今，大眾對孤獨的害怕恐懼依舊，當社會的壓力，同情的注目施加在孤獨的人們身上時，外界關心的角度也就影響了人如何詮釋自己孤獨狀態的方式。在這次地震災變中，有媒體訪問一家五口只剩自己獨留的男士為何依舊能面帶微笑地替家人辦理後事？男士說明微笑是要自己堅強幫家人辦好後事。但媒體的詮釋依舊是對這位男士反應和表現的不解並暗指這位男士的表現與「正常」有所出入。諸如這類社會價值觀對災民外在表現評價所造成的輿論壓力，在我們的社會中比比皆是。

### (二) 絕望感

「獨」本身或許不一定令人傷感，但若不是自願，絕望感會更加被突顯，生存意志也容易被削弱，需要正視「傷害可能來自於非自願與強迫感，而不一定是獨本

身」的狀態。康德認為「人生最可怕的莫過於一個人的意志在別人的支配之下」。所以如何停止被支配的感覺，讓孤獨在當下開始有自主感受就是社會工作介入協助的重要契機點。在災難發生後，人們開始面臨所謂的措手不及，前一秒後一秒的人生巨變，生命沒有給人準備和調適的空間，「無語問蒼天」的絕望感會讓人失去動力，此時協助重點放在同理並支持案主的個別化期待，陪伴他們找回自己想要並可以有的自主權，這些都有助生活動力的重新開啓，像是生活重心的轉移或是找到新的使命等等都是可以嘗試的辦法。

### (三) 自憐感

孤獨可分「高孤獨」和「低孤獨」，其中「低孤獨」的依賴性是根深蒂固的，它會需要去糾纏住另外一個人，才能夠把自己從孤獨中解脫出來，久而久之，便會失去獨立性、偏離自我和自由，故孤獨所產生的殺傷力多在「低孤獨」。華人社會重視家庭，重視傳承，依賴此價值數千年，已經成爲大多數人的一種慣性，「想家人的需要」的時間常常多過於「想自己的需要」。Zimmer (2005) 認爲，在民間與學者觀點裡，華人的家庭是無私、是利他的 (altruistic)，認爲家庭成員有義務對無法工作或無法照顧自己的家庭成員提供支持，即便是沒有回報，對有需要的成員也應給予最大支持，因爲他們的生存與整個家庭的幸福是有密切關聯的。

### (四) 小結

災變後，孤獨所帶來的殺傷力也與華人家庭的利他價值觀有關。Becker (1991) 認爲家庭有所謂的利他資源，家庭的經濟行爲和一般市場行爲不同，市場行爲是自利的，但父母身爲家長，卻樂於把資源提供給子女，也把子女的幸福快樂視爲個人的「效益」，是「利他」的實踐。當這樣的價值深根在腦海時，家庭若因災變一夕消失，人生的意義也容易一併被帶走，會產生「自己獨活就看不到生存價值」的狀態。例如在這次的災變中，有一位老父親買了維冠大樓的房子給再婚的女兒當禮物，卻沒想到遇到天災讓女婿與三個孫子都罹難，女兒雖獲救但也身心受創，老父親自責不已，不斷將責任歸咎到自己身上，這種利他卻因而導致子女受創的自責與孤獨無力感，是很難爲外人道的，如果沒有適時協助老父親釐清解套，給予轉念，恐會產生不良的後續影響。

## 參、服務工作困境

災變事件的發生是有其進程的，會歷經數個階段。根據 Dodds 和 Nuehring (1996) 的分類，依序爲暫時穩定期 (interim or mitigation)、災後準備期 (immediate or pre-disaster preparation)、中期援助期長期重建期 (immediate or post-preparation)、長期復健期 (prolonged re-recovery or re-building period)，每一個階段經驗的歷程長短不一，爲了重建目標，過程會有任務團體的運作，也因爲團體成員是不同專業不同部門的集結，必然會產

生較多合作上的挑戰，以下進行說明：

## 一、任務團體功能

「解決問題」和「擬定相關政策」是不同階段需要不同服務輸送的主因，這兩點都是「任務團體」可達成的目的，也是滿足個案、組織和社區的需求的方法（何金針、謝金枝譯，2007），任務團體的成員須是達成目標所需的人力資源。在災變服務的任務團體裡，需媒體、社工、案主、社會局長官等人力資源的共同協助才能一起達到目標。此外，因為任務團體的設置是不同團體的組成，也會有所謂的「隱藏性的議程」（hidden agenda）現象，會出現希望在團體中同時追求個人目標的狀態，這些都可能變成服務提供過程的阻力或助力。

災變後的維冠大樓住戶，用成立自救會的方式開始他們在任務團體中的角色定位與功能劃分，朝團體目標也同時追求個人目標的理想前行。

受災戶下午在永康區西灣里活動中心開會，會中先決議將原本的自救會正名為臺南市維冠金龍受災戶委員會；並將尋求義務律師群的法律協助；另外，會中選出李○○、居○○兩人擔任善款監督委員，並發放重建意向書，開始調查住戶希望原地重建、異地重建或有其他意見。（擷取自 105 年 3 月 26 日聯合新聞網）

## 二、成員合作困境

災變任務團體中有許多不同角色組

成，本段以媒體、案主、社工、社會局長官幾個主要角色進行合作困境的說明：

### （一）媒體

從災變開始，媒體已經是任務團體中的一分子，社會大眾期待（或也害怕）從這個管道了解災變的進程，也賦予媒體使命。每一家媒體把獲取吸引觀眾觀看的獨家新聞為首要任務，就像是「在團體中追求個人目標」的行為，但這樣的價值就有可能和其他任務團體成員的目標或整個任務團體的目標出現分歧並造成服務工作的困境。

媒體會在災區一直找社工或是其他專業人員發表意見或看法，有時就會斷章取義扭曲我們的本意甚至干擾到我們的工作，所以我們社工都不單獨發言，會請他們直接找統一發言的主管，但媒體還是難免會想要追著我們問。（B）

在整個服務過程中，案主蠻清楚有哪些服務是社工的限制，有時案主不會要求社工，但會自己尋找媒體資源幫忙。（A）

服務過程比較大的壓力還是來自媒體關注對案主造成的干擾。媒體會先設好情境然後引導案主去扮演，這讓我的案主很反感，我也要想辦法去排除這樣的事。（E）

像案家會看媒體報導，看完後生成的新意見或新想法後就又會找社工，我就會站在案主的立場去同理其感受。有時也只能用承認自己並沒有決定權

也無法早一步得知市府的決定來安撫案主。(A)

我知道媒體亦能載舟也能覆舟，案家其實也明白媒體有他們的功能，案主會自己透過媒體讓全國人民知道臺南市政府已經做得很多做得很好了，也會想藉此管道呼籲建商不要再蓋這種房子。(B)

## (二) 社工

當災變發生時，倖存者或家屬的需求多很急迫。但在提供災民所需資源的過程中，公私部門仍須基於公平分配的原則去建制出所謂的申請程序、資格認定、需求評估、分配原則等標準，但也因此讓需要在被滿足的過程中有了延遲、不足、不近人情感受等障礙，這些都有賴社會工作者協助災民排除以取得所需的救助和服務 (Myers, 1994)。但社會工作者在協助災民排除障礙的過程中，自己本身也有許多限制與無力，因而造成了服務輸送的困境

工作上遇到比較大的問題是補助款發放速度上與案主的期待有落差，而社工也無法完全得知卡住的原因，所以在面對案主時總是覺得抱歉，無能為力的感覺油然而生。自己有過不同的救災經驗，此次發現身為公僕真的身不由己。(H)

案主情緒的爆炸點大多跟補助款有關。例如原本的補助標準是用「住院」、「開刀」或「入住加護病房」，但後來為顧及那些因為擔心家人所以未完成療程就離開醫院的民眾，又增加

了「微輕傷」的補助項目，但問題是微輕傷、輕傷、重傷的認定方式又與案主認定的方式有落差，加上互相比較後產生的不滿，都是由社工直接面對和承受。社工雖有說明和解釋的責任，但有許多事並不在社工的權限內，社工也不知道能怎麼回答案主，雖說是依要點審查，但案家有疑義，社工也只能請案家補充資料再協助申請。我們的角色就是唯一窗口，在無法全面呼應或滿足案主的時候，難免就得承受最直接的情緒。(A)

社工雖能及時反應案主意見，但無法確定何時能讓案主得到答案，這是工作中較為無奈的地方。(G)

新聞有時報導不實，市府這邊要取信大眾就需要把補助發放的真實狀況公布，但這就無法顧慮到案主的個資和隱私啦。當案主看到新聞很生氣跟我抱怨，我雖完全同理，但我是市府的員工，我也理解市府的難處，夾在中間，左右為難。(A)

根據 Yanay 和 Benjamin (2005) 的分析，社會工作具有幾個適用於災難工作的知能，如個案、家庭和團體的工作技巧、熟悉危機處遇、家庭動力和失落等議題、對現有的福利方案及服務了解、能快速資源連結。

但社會工作者也是血肉之軀，有時連自己都是受災戶，或有著與案主類似的家庭環境與家庭成員，雙重身分讓社會工作者的身心壓力常超出負荷。雖然依社會工作者的知能，是能進行適當的調適，但習

慣忽略自己的需要、處遇發生兩難時所產生的壓力常要獨自承擔也是不爭事實。

當我看著案主，常會想到如果是自己失去孩子會有多麼痛苦，所以一直小心不要提到自己孩子。我總覺得案主現在連感到傷心都有障礙，一直擔心說了甚麼讓案主更傷心，連近期發生的小孩割喉案都會引起我的許多擔心，案主看到這新聞還因此哭了一個晚上，我擔心案主會被別的類似的事件所影響而引發更多傷痛。(A)

當初在災變現場，案主的家屬還沒有完全找到時，還能跟我開玩笑，但等到家屬全部找到且確定都罹難，頭七那天，我真的害怕了起來，我不知道在這個時候，這種情境下我還能跟案主說些甚麼或是該有什麼反應？(B)

我完全不敢把負向的情緒帶回辦公室，因我知道同事都已經很辛苦，也想到自己沒有能力去幫助失去這麼多家人的案主，覺得自己真的沒做到甚麼，當下真的很無力。(B)

那段在殯儀館值大夜班的時間，那個經驗真的很不一樣。有家屬來認大體，認到了自己的親人時的那種情緒，在旁邊的我到底要怎麼協助？真的非常困難啊！(D)

社會工作者在災難救援工作中的角色經由災難事件的經驗累積，不同世代也提出角色責任上的增加。Zakour (1996) 基於資源連結、整合的重要性，社會工作者在組織連結與動員能力上能有所發揮。Rehner, Kolbo, Trump, Smith & Reid

(2000)；Newhill & Sites (2000) 認為社工角色聚焦於災後受難者與救援者之減壓工作的參與。Rogge (2003) 指出社會工作者需兼顧跨科技的社區潛在災害評估、災害緩解策略、政策發展、資源網絡建構與動員，以及專業教育發展等功能。Galambos (2005) 提出研究、行政、社區組織等社會工作參與的整合元素。Bliss & Meehan (2008) 則是以需求導向為基礎，在生態觀點的脈絡下，建構社會工作介入模式的彈性過程評估架構，定位社會工作中心的災難救援策略。

從以上資料可看到社會工作者在災難救援工作中的角色從前線(直接面對案主)到後援(災難救援擬定)都極為重要。社會工作者在工作參與過程中所留下的紀錄都很珍貴，但這麼多的角色之間要如何拿捏得當？社工和案主的關係拿捏是一個關鍵。災變是意外，措手不及的狀態更是考驗著社會工作者。

現在大家網路使用頻繁，對工作和自己的生活本來就造成了影響。例如晚上、假日都會接到案主 Line 的訊息，如果自己沒有及時回應，又感覺沒有盡到責任。(A)

像這樣突發的災變事件，沒有辦法等裝備齊全即刻要展開服務，所以就破例先給案主自己的私人聯繫方式，但現在自己會開始思考這樣的服務方式的恰當性，因為我有被案主用 Line 詢問是否可以像朋友一樣一起出來吃個飯？當下我選擇「已讀不回」冷處理，也尋求同事一起思索回應方式，

事後選擇明白告知案主這樣作法的不恰當，後來也取得案主的理解。(B)

### (三)案主

每個案主的需求與價值觀都會有所差異。災變過後，對於補償金的來源和金額也會因為個別化而有不同的要求，社會工作者協助上也有其困難，需針對認知部分進行同理或是想法上的鬆動。

部份案主會覺得善款應該拿來重建，罹難賠償應該從市府預算支出。像類似這種個別化想法與價值觀與原本的SOP服務規則有落差時，就會需要安撫案主，也要想辦法找能溝通的方式。(A)

這次服務的案主雖然算理性，但也不是一直都是理性的，他們只有對某些事情理性、某些事情或某些情境就會悲傷。有些事情，每個人在意的點有差異，就會生成不同面向的抱怨，所以也還是有情緒化的時候，社工也還是要運用蠻多專業技巧來面對案主的不理性。(C)

我的案主很堅強，知道自己是家中支柱所以會克制自己情緒，雖然也會跟我說他的難過和自責，但也知道需要自己消化。我有發現案主會覺得我和他年齡有差距，所以在服務過程中案主還是會有面子問題，就變成每次我在幫他結合資源時，他都會說不用，可以自己解決，服務就容易被拒絕。(B)

### (四)長官

社會工作者雖擔負第一線面對案主的工作，但政策的擬定和調整結果還是需要社會局長官的協助來解釋。突發的災變，危機處理過程常常需要適時調整協助模式，此時長官能否有明確的指示、給予足夠的資源協助以及尊重社會工作者的評估將會是工作過程能否順利的關鍵。

我的案子是需要和案家做很多說明和解釋的，過程容易產生誤解，我們局長和科長就親自陪我到案家協助說明。藉由長官的說明使得案家對我們社工的工作更為了解，更願意理解和配合，事後更會對我說抱歉和感謝，與以往相比減少了許多抱怨。(C)

在我的服務經驗中，即使主管有接到媒體端的要求，也會先和主責社工討論，最後也會尊重案主的決定再做因應，凡事都由主管和媒體統一作解釋和說明。讓我們這些社工安心不少。其實當初在現場時，媒體就會不時的問很多問題，我都會請他們去請問主管，讓訊息一致並減少偏誤。(E)

## 肆、服務所需協助

臺南市市長賴清德於 105 年 3 月 21 日議會中表示秉持「同理心」、「多面向照顧」、「專案列管」及「公開透明」四大復原重建原則進行災後服務，市府社會局捐款專戶收到 43 萬多筆愛心捐款，總金額迄今已累計超過 38 億元。在完成搜救階段任

務後，2月14日市府在永華市政中心一樓同步成立「0206震災聯合服務中心」共有社會局等11個局處，以及國稅局、臺南監理站、永康區公所等16個成立單一窗口，提供15個扶助面向、22項服務內容，至3月18日總計服務4,341人次，由這些數字都可以看見服務的成效與辛苦。

此外，副市長曾正旭也表示善款使用的原則，第一、善款來自社會各界的愛心，是在協助受災民眾解決基本需求，並不是要填補其財產的損失。第二、就整個臺南市受災的情況，不同的狀況沒有辦法一視同仁，社會給予的愛心也希望根據不同的情形處理。基於這兩個原則，在房屋的復建，不管是強化、修復強化，或是拆掉重建方面，就有不同的作為。但因為原則落實到實際服務後會需要更多具體協助才能讓面對案主的社會工作者順利推動服務，故以下針對所需協助進行說明：

### 一、服務標準明確一致

案主的個別化狀態與個別化需求增加了服務工作的困難度，但就是因為不同狀況沒有辦法一視同仁，所以社會工作者在工作時非常需要具體可依循標準，也需要知道在面對不同狀況時的自己的工作權限。

我還是覺得需要給社工夥伴更多更積極的支持和工作的守則，讓社工夥伴能夠更有力量去面對這樣的工作。(E)

### 二、服務資源及時到位

臺灣已經有多次災變處理的經驗，災

害發生雖無法預期，但災變時聯繫設備應更為充足，也要有可以調度的數量或庫存，讓社會工作者在工作時可以兼顧與案主聯繫的即時性與專業關係界線，避免日後雙方（或一方）會需要重新調整彼此互動方式來避免情感轉移或反轉移的顧慮。此次團體成員中有人提及第一時間拿到公務手機的好處，表示如此一來就可以在第一时间接觸時處理好專業界線的問題。

我很幸運在一開始就有公務手機能夠使用，案主會覺得社會會留電話給他們是很值得稱讚的事，所以有公務手機有電話號碼可以留是很幸運的事。當然案主也曾要求我留Line給他，因為案主會覺得這樣的聯繫是最為快速的，但我還是堅持用電話和mail的方式來取代Line的功能，目前為止服務的進行也都沒有問題。(F)

### 三、案主對分工能理解

案主對任務團體中不同成員角色的理解有助於服務的推動。根據焦點團體內容，成員多次提及案主大多理性，因此能理解哪些是社工的權限，又有哪些不是。讓社會工作者在工作時可以大幅減少處理案主情緒的工作負擔，這對服務推進來說是極為重要的助力。

我的案主對於市政府和社工的責任分工是清楚的，也在被服務過程漸漸了解社工並不一定會比案主早一步知道政策的決定，有時公告或報導出來了，還是案主知道來告訴我的。現在住戶們也已形成團隊支持力量，彼此

之間會在需要的時候提供陪伴，群組連結力量很大，雖然案主依舊會跟我說他現在難過或需要抱抱安慰，但大多時候案主都會知道每個角色的不同功能，然後分別尋求協助。(A)

自己服務到的案主對公務體系的工作是了解的，所以會體諒社工工作的困境和辛苦。(G)

大部分案家都不會為難社工，因為知道這不是社工能處理的，就會直接找衛生局(D)

#### 四、媒體尊重配合專業

媒體除擔負民眾「知的權利」的責任，對任務團體中其他專業也應有足夠的理解和尊重配合，各司其職，互相合作，才能完成團體目標。

災變案件的結案還會考量到此案是否為媒體關注案件，因為有些案件情況特別吸引媒體關注，即便社工評估案家已恢復正常生活，案主也同意結案，但還是得先留案，拉長評估觀察期以便確認。(D)

服務的過程有一部份壓力是來自媒體對案主造成的干擾，我們就會希望這種事情可以避免掉。(E)

#### 五、災變經驗持續分享

臺灣已有相關災變處理經驗，應該在平時做好足夠的訓練與練習，災變發生時提供資源讓有相關服務經驗之社工或督導有計畫，有給薪的進駐協助主責社工，以避免主責縣市與單位需要花更多的時間摸

索適應或因為不忍心增加同仁負擔而必須獨自承受壓力。

自己完全不敢把負向的情緒帶回辦公室，因為我知道大家都已經很辛苦，加上覺得自己沒有能力去幫助失去這麼多家人的案主，覺得自己真的沒做到甚麼，當時真的很無力。部分團體成員也表示認同，一直儘量避免自己的狀況去增加同仁的負擔。(B)

#### 六、提供情緒抒發管道

不論社會工作者本身是不是受災戶，在協助案主的過程中都要保持專業，所以每天的情緒壓力更需要抒發的管道與資源協助，而不是單靠自己調適或摸索解決辦法，如此才能持續提供案主有品質的服務。

我自己在這段忙碌工作過程中真正感到有被撫慰是在某部戲劇中看到女主角在面臨自己專業無法幫到案主，充滿手忙腳亂的無力感時，女主角向男主角尋求答案。男主角告訴女主角「你已經做得很好了，現在這個階段如果不是因為你手忙腳亂地在協助，那就只能眼睜睜的看著病人一一死去了。」這段對白讓我大哭，因為發現自己這段時間都沒有好好照顧自己。自己也是做中學這樣在工作的，也許這就是災變工作吧，就是會這麼慌亂，但我還是覺得要給社工夥伴更多更積極的支持和情緒抒發的管道，讓我們能夠更有力量去面對這樣的工作。(E)

#### 七、鼓勵適時必要休息

把社會工作者神化、社會工作奴化，認為社會工作就是一門慈善，應該 24 小時不休息隨時提供服務等錯誤觀念除了有待大家持續努力讓社會大眾正確理解外，更有賴政府主動協助安排足夠專業人力保障社會工作者能夠放心適度休息的權利，並鼓勵在工作和休息之間取得平衡的同仁，不要求責任制的無休投入。此外，在災後重建工作的任務團隊裡，案主也是重要成員，社會工作者與案主維持專業關係，協助案主理解自己在災後重建工作裡的角色功能也是助人過程中重要的工作。

過年服務期間我會在晚上 10 點之後將公務機關機，恢復正常上班後也會在晚上 7 點後關機，因為我還是需要有自己的生活，有休息的時間。(F)  
家的重建之路漫長，任務團體中的案

主、社會工作者、社會局長官、媒體都需要被尊重、支持和鼓勵，彼此也要能發揮專業互助，在共同達成團體目標之時也能兼顧到個人目標，如此，「家的重建之路」也就能更有方向也更為順遂了。

致謝：

本文特別感謝臺南市政府社會局、社會工作及家庭福利科配合與協助。社會局劉局長淑惠、社會工作及家庭福利科郭科長元媛同意焦點團體之進行。林科員育如全程協助辦理、社會工作及家庭福利科 8 位同仁參與此團體。

(本文作者吳家慧為東海大學社會工作研究所博士候選人、臺北護理健康大學長期照護系、元智大學社政系兼任講師)

**關鍵詞：**臺南大地震、災變社工服務、困境與需求

## 📖 參考文獻

楊聰財心理衛教中心網 [http://www.yang1963.com.tw/media\\_20160206.php](http://www.yang1963.com.tw/media_20160206.php)。

臺南市政府社會局 0206 震災專區

<http://social.tainan.gov.tw/social/socpage.asp?nsub=C0B400>

內政部消防署 0206 地震災害應變處置報告第 16 報報告

<http://www.nfa.gov.tw/uploads/1/20160213063210502131800--0206>

呂寶靜 (2002)。家對老人的意義。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。未出版。

何金針、謝金枝譯，Charles H. Zastrow 原著 (2007)。社會團體工作 (Social Work With Groups: A Comprehensive Workbook, 6<sup>th</sup> edition)

吳瓊滿、陳喬男、陳素惠、戴金英、吳宏蘭、林伯岡、陳蕙玲、劉紋妙、楊其璇譯 (2011)。

老人生理變化：概念與應用 (原作者：Sue V. Saxon、Mary Jean Etten、Elizabeth A. Perkins)。臺北：華騰。

鄭麗珍 (2010)。社會工作人員在災變中的角色。社區發展季刊，131，72-83。

- Becker, Gary S. (1991). *A treatise to the family*. Harvard University Press.
- Bliss, D.L., & Meehan, J. (2008). Blueprint for creating a social work-centered disaster re-lief initiative. *Journal of social service research*, 34(3), 73-85.
- Dodds, S., & Nuehring, E. (1996). A primer for social work research on disaster, *Journal of Social Service Research*, 22(1/2), 27-56.
- Fogel, Barry S. (1992). "Psychological Aspects of Staying at Home." *Generations* 16(2): 15-19.
- Galambos, C.M.(2005). Natural disasters: health and mental health considerations. *Health & social work*, 30(2), 83-86.
- Lewin, Fereshteh Ahmadi (2001). "The Meaning of Home among Elderly Immigrants: Directions for Future Research and Theoretical Development." *Housing Studies* 16(3): 353-370.
- Myers, D. (1994). *Disaster Response and Recovery: A Handbook for Mental Health Professionals*. US Department of Health and Human Services.
- Newhill, C.E., & Sites, E. W. (2000). Identifying human remains following an air disaster: the role of social work. *Social work in health care*, 31(4), 85-103.
- Rehner, T.A., Kolbo, J.R., Trump, R., Smith, C., & Reid, D. (2000). Depression among victims of south Mississippi's methyl parathion disaster. *Health & social work*, 25(1), 33-40.
- Rogge, M. E. (2003). The future is now: social work, disaster management, and traumatic stress in the 21st century. *Journal of social service research*, 30(2), 1-6.
- Yanay, U., & Benjamin, S. (2005). The role of social workers in disasters. *International Social Work*, 48(3), 263-276.
- Zakour, M.J. (1996). Geographic and social distance during emergencies: A path model of interorganizational links. *Social work research*, 20(1), 19-30.
- Zimmer, Z. (2005). "Health and Living Arrangement Transitions among China's Oldest-Old." *Research on Aging* 27(5): 526-555