

談台北縣社工員的「機動」角色

徐照美

從「海山」「煤山」到「洲後村」

近一個月來，台北縣的社工員接二連三接到三個大「秀」。由於這些「秀」的有效表現，使得一時之間社工員的聲名大噪，成為記者們爭相追逐的焦點，更由於社工員的即時出現，發揮了極大的潛在功能，使得(一)當人民需要政府時，即時把福利服務到家。(二)做為政府與民間的橋樑，縮短彼此的距離，溝通意見，變為共識。

劫後餘生荒漠甘泉

當礦災的惡耗傳來，全體社工員馬上採取緊急行動，迅速編組，或在現場安撫家屬協助服務中心作業，或到罹難者家裡訪視瞭解生活狀況，或到醫院慰問探望受傷者。

緊張、焦急、凝重、悲傷使現場交織著陰霾的氣氛，尤其見白髮人撫屍痛哭呼天搶地的景象，一時間我們難免眼紅鼻酸、手足無措，但職責所在，我們不能和他們一起掉淚，我們要讓家屬們節哀順變，重燃希望。

晴天霹靂禍從天降

六月廿日下午二時許，台北縣土城海山煤礦，驚傳卅年來最嚴重的礦坑災變慘劇。

無情的爆炸聲，使七十四條生命在礦底喪生！他們發出最後的一句話是，「孩子啊！原諒爸爸先走一步了！」

礦工家屬引頸盼望，希望有奇蹟出現，但當一具具焦黑的屍體，從坑口抬出，家屬們的心慌了，「難道這同是真的？」「只要他平安的出來，生活得再苦我也不讓他再到此地工作。」

稚子的哭聲、家屬的嗚咽聲，加上老母的捶心擊骨，汗臭和著淚水，在這愁雲慘霧的現場裡，竟忘了我是誰？

營礦災的惡耗傳來，全體社工員馬上採取緊急行動，迅速編組，或在現場安撫家屬協助服務中心作業，或到罹難者家裡訪視瞭解生活狀況，或到醫院慰問探望受傷者。

緊張、焦急、凝重、悲傷使現場交織著陰霾的氣氛，尤其見白髮人撫屍痛哭呼天搶地的景象，一時間我們難免眼紅鼻酸、手足無措，但職責所在，我們不能和他們一起掉淚，我們要讓家屬們節哀順變，重燃希望。

罹難者家裡的訪視工作亦同時展開，訪視時，只見一個個家裡供著死者的靈位、遺容和棺木，社工員每到一家即與家屬們共同拈香膜拜，希望他們在天之靈得以安息，希望他們的英靈保佑家人重新站立，子孫永世幸福。

受傷住在亞東醫院的礦工，他們是從死神手中奪回生命的幸運者，雖然他們戰勝了死神，但是劫後餘生的恐怖經驗，可能永烙在他們的心底；而由於嚴重的缺氧亦將剝奪他們這輩子的健康。社工員一樣要關心這些受傷的病患，希望一方面能在精神

上予以扶持，一方面亦能在物質上協助其爭取最好的福利。

就學就業就養與育幼

北縣社工員自災變發生，即奉縣長指示，展開各項服務，進行關懷與輔導工作，並建立個案資料，加以分析統計，擬訂輔導計畫。

依據訪視調查，我們發現罹難的礦工中以五十一至五十五歲者最多，平均年齡為四十二・二八歲；而罹難礦工之家庭平均每戶為五人；罹難者往往就是主持一家生計的關鍵者，一旦遭此變故，家庭生活勢必受到很大影響，因此，我們依據調查之實際情況及家屬們的意願，擬訂了整體性的輔導計畫：

一、心理輔導及精神支持：協助案主家屬調適新喪情緒，輔導案主家屬瞭解情況確認事實、重建家人信心與強化家庭功能，輔導自立自強，並建立未來之計畫。

二、提供積極性、建設性之生活照顧：就業或轉業輔導、子女教育補助、醫療補助、協助案主擬訂經濟計畫、比照低收入戶予以特別照顧等。

三、追蹤輔導：經常性訪視，提供及時之服務與解決困難。

一災未平另難又起

正當大伙兒在捐輸響應「送愛心到海山」運動時，瑞芳煤山煤礦於七月十日亦傳來悲耗。而傷亡人數竟有一〇三人罹難，在前後三週間，相繼發生兩件礦場災難事件，確實令人震驚！

由於海山礦災的經驗，當知悉煤山事件發生，在數小時內，社員工即隨同有關單位，趕往現場，立刻成立服務中心，日夜留守，協助展開各項救災工作；而其他社員工則分赴各罹難礦工家裡展開訪視調查工作。

社會的變遷，新的一代已視礦坑工作為畏途，認為礦業是夕陽工業，何以老一輩的，仍不顧生命的危險，繼續在黑暗的洞穴中努力工作呢？那自然是有他們自己的想法，也許就是奉獻、犧牲！

從調查訪視中我們發現，礦工一般都是教育程度比較低，生活環境比較差，他們大都缺乏一技之長，有的甚至父子或整個家族都從事這個工作，在災變頻傳的時刻，我們當為這些為家庭、社會貢獻青春血汗的礦工們，謀求更安全更有保障的工作環境；對於希望轉業的礦工，我們更應予以協助，使其脫離苦海。

俞院長指示「寧可犧牲煤礦產業，不可忽視勞工安全，但願在兩次的創痛後，有關單位痛定思痛，謀求徹底改進的對策，使礦工生命予以保障，生活得以改善」。

完成洲後村的歷史任務

礦場災變的驚魂甫定，省政府社會處社工室黃主任奉了邱主席的指示，要社員工去洲後村，與村民們做面對面的溝通，以便深入瞭解真正的民意，同事們聽到這個消息，無不惶恐，我們惶恐的原因有：

一、我們對二重疏洪道的事情，本來並不清楚
二、拆遷工作，近日即將舉行，此刻前往，有效性值得懷疑。
三、村民情緒激昂，工作人員安全可慮。

為此剛開始時，我們曾猶豫是否能勝任這項工作，但後來當我們充分瞭解事情的重要性的時候，職責所在時，我們毅然擔負起這項神聖的使命，希望我們有效的溝通下，完成歷史性的任務。

洲後村位於淡水河口，屬於五股鄉，過去是通往五股、八里的必經之地，多年來，由於水患頻仍，已被列為一級洪水管制區，今又因開發二重疏洪道，洲後村正好成為疏洪道的出口，因此為全民利益及村民的安全起見，勢必要拆遷洲後村的房舍。

是典型的農村古老社區

洲後村是一古老的村莊，雖然近年來，交通便利，商業發達，但仍未改其農村本色，有不少的四合院古厝宗祠，村民們大都以陳姓為主，多年來大部分的村民都以種菜或賣菜為生，據他們表示這裡的土地極為肥沃，是一上等土地，此外，他們彼

此間大都有親戚關係，因此，一家有事，大家幫忙，是一典型的中國農村社區。

洲後村村民的普遍心理是：世代居住洲後村的故園，有著祖先的血汗和淚水，胼手胝足的拓荒裡的侵襲，憑著經驗和毅力，大都一克服，儘管無情的洪水曾幾度淹沒了辛苦耕耘的田園，家鄉成了水鄉澤國，但他們安於現狀，得過且過，無視於政府整體規劃，澈底解決水患的苦心。而今，龐然大物怪手，進行拆除這片房舍，難免心理無法平衡。

上情下達以「和」為貴

社員工從接到命令到執行，期間不過短短的二十四小時，我們必須與水利處、農業局、建設局、地政股等有關單位，召開協調會，以便瞭解實情；更要製作設計調查表格，以利訪視工作之進行。

記得當我們首次抵達洲後村時，眼前的景象嚇了我們一跳，一幅幅白布條上寫著對這項措施的不滿，屋牆上更是道盡了他們的心聲和無奈。

訪視時我們全體社員工分區分段，挨家挨戶去拜訪，老太太的親切和老先生的慈祥，抹去了我們原先的不安和焦慮，但見一筐筐怨言如黃河之水，滔滔不斷，傷心處，聲淚俱下，為即將失去的田園，感到遺憾！憤恨處，咬牙切齒，或望著田園，訴說祖先拓荒時的辛勞，或指著房舍說著與水搏鬥的經驗，說著，談著，視他們時時閃爍的淚光，我們真不忍告訴他們即將拆遷的事實。

「和為貴」要以服務的觀念，注意工作技巧與

態度，爭取村民的合作，是出發前縣長對我們的工作指示，而忍辱負重，將福利工作服務到家，則是我們的目標。我們很親切的說明政府的這一措施，是爲了整體的安全，是爲了子子孫孫不受天然災害的侵襲，爲了執行此一計畫，政府能作的，都已作到了。很幸運的，社工員所到之處，由於態度親切，言語誠懇，與村民獲得充分的溝通，得到所需要的有關資料。

台北社工員在兩天的訪視中，真是廢寢忘餐，枵腹從公，幸而親切的訪視，獲得村民充分的溝通共識，在洲後村三百七十七戶住民之中，祇有百分之五·五的住民態度強硬，表示拒絕搬遷，但經社工員的解說與協助解決問題後，他們終於被服務的誠意感動，放棄成見並採取合作，允許拆遷。茲錄兩份報紙的報導以證社工員的功能：

聯合報八月十七日刊載

台北縣政府的女社工員於十六、十七兩天，在洲後村走訪每一戶家庭，成爲洲後村婦人最佳的傾訴對象。

這些女社工員像乖女兒一樣依偎在婦人身邊，同情並諒解她們山洪暴發式的情緒，待其趨於平靜，再委婉的講些勸慰的話，婦人只有「看破」接受房屋被拆除的事實。

新生報七月廿一日特稿刊載

臺北縣政府四十三個社會工作員對於二重疏洪道內洲後村住戶的訪視工作，在搬遷問題上有助於

確定政府的信心。

兩天的訪視，社工員發現洲後村三百一十七戶住民之中，祇有十三戶表示了無論如何就是不搬的態度，僅佔百分之五點五的微弱比例，在整個意願或態度反應上，顯得無足輕重。至少他們已不代表全村的意見。

一年多以來，洲後村民的態度，一直困擾着省政府和臺北縣政府。最初是反對查估，拒領補償；現在是拒絕搬遷。一波接一波的問題，使得政府簡直摸不清究竟是全體村民的意向，還是少數村民的壟斷。由於社工員的努力考掘，使整個情況趨於明朗。社會工作員發現了一些微妙的意向；五十歲以上的住民多數不願搬走，他們對鄉土有着濃厚的感情，然而年青一輩的住民則都希望搬遷到都市去打天下，不高興再在破敗的農村抱殘守缺。但是農村社會的年長者，對年青的下一代具有絕對的影響作用。

社會工作員亦曾發現一個有趣也是很嚴肅的問題。有一位長者說明不願領取補償費而寧願聽任辦理依法提存的原因，是深怕一旦領回，會被年青的下一代花光了，甚至可能會發生更爲嚴重的問題。所以他們暫時不領，留待將來遷村或購屋安居時再說。

社會工作員依據調查項目，在洲後村挨門挨戶訪問了三百一十七戶，發現已有卅九戶是空屋或空戶，顯然已經在政府的疏導下自動搬遷。另外沒有人在家或查無此門牌號碼的也有四十二戶。因此接受訪問的共計爲二百卅六戶。這二百卅六戶，對於

社工員親切、熱誠的態度，表示了歡迎與合作，並給予適度的信賴。即使是堅決反對搬遷住戶，也是如此。

根據社工員的調查所作綜合分析，洲後村民對於搬遷的態度，可以分爲四類：

——態度緩和，有自主意識，可逕自決定搬遷而不堅持不搬的有十六戶，佔百分之六點七。他們隨時可搬，不受他人左右。

——態度中立而有觀望意識的有廿二戶，佔百分之九點三。他們是大家搬，他就搬，或者是政府強制執行拆除時，他就搬。

——有條件的合作態度，共有一百八十五戶，佔百分之七十八點四。他們的反應是要求政府作肯定的承諾，將來售予市地重劃後的土地，作爲建屋之用，他們就搬。

——死硬派，爲反對而反對的祇有十三戶，僅佔百分之五點五。他們表示無論如何，就是不搬。

社工員在訪問過程中還瞭解了一些與老弱就養；貧病就醫；青年就學；社會就業的個案，縣政府也將突破一切法令規章的限制，充分的達到他們的願望。但是這類的情況並不多，尚不致構成困難，將由縣政府作個案解決。

縣政府這次透過社工員的訪視，相當成功；瞭解了全盤意向，可作根本處理問題的依據，不必再像過去不着實際的疏導，各說各話，難以打開僵局。

臺灣省政府邱主席、臺北縣長林豐正在震盪的災難與複雜的糾紛中，能調遣社工員披掛上陣，發揮了意想不到的成果、功能，確屬明智之舉，從這些事例的證明，社工員確乎值得珍視的。