

災難應變的社會服務現場—— 靈性關懷視野的檢視

林珍珍

壹、前言

靈性是一個以人為中心的層面，來去看人如何能在面對的情境中，找到意義和目的，可以經驗到和此刻、和自己、和他人、和自然、甚至和神性的連結（Boschman, 2011）。靈性關懷是一個人困在困境中，面對生命、疾病、痛苦或死亡時，內心深處那些關於意義、價值、信仰、存在感的需求。它不只是一種宗教層面的照顧，更是陪伴、傾聽、讓人覺得被理解、被接住的過程。

人在最極端的處境，如巨大災難發生，是身心重擊，最需要被重建秩序和被連結的時刻。無論是災難發生的哪一個階段，它造成的損害，對土地、對人、對家園都是巨大的悲慟。以靈性關懷的觀點，任何支持個人、家庭、社區，可以給與力量、希望和療癒的資源，都可讓人在災難中可以更好的應對危機。

在大型災難發生時，災變社會工作的任務是安置大量突遭事故的居民，以及慰問受災者與家屬，這些是災難應變時期最重要的工作。但是在這個時期卻又是人力臨時調派、服務系統應援不及的時刻。本文試圖從國內自莫拉克風災以來到太魯閣交通事故所經歷的五大災難事件，回顧負責動員社會服務輸送的公部門社工，所碰到現場經驗，以靈性關懷的視野，討論災難之下社會服務系統面臨的議題。

貳、靈性關懷的視野

靈性關懷常用在人面對疾病和痛苦，尋找生命意義的內心需求，在現代的醫療體系內已視為是心理康復的重要一環（申玉微等人，2025）。它強調人們對於生命、死亡、痛苦及人際關係的深層探索，不僅針對宗教信仰，還涉及個人價值觀、信仰體系、文化背景等層面，這種關懷方

式在安寧療護和心理健康輔導中有特別重要的位置（申玉微等人，2025）。因此靈性關懷的概念在國際醫療界中被廣泛使用，特別是在全人醫療或安寧療護的範疇內（申玉微等人，2025）。靈性關懷的意義，不僅僅是滿足病人的靈性需求，還包括對他們內心世界、信仰和存在意義等方面的理解與支持。它不僅關注生理和心理健康，還涵蓋內在生命意義、目的感和連結感的支持（龔湘珈等人，2024）。尤其是愛與連結、保持正向看法、尋找生命意義這三項為核心，包含提供（一）表達絕望、恐懼、孤獨等感受之舒適環境（二）透過陪伴、傾聽、溝通、尊重等方式，維護尊嚴；（三）透過減壓方式，提升正向內在力量；（四）協助個案達到自我、他者間結合的平衡（申玉微等人，2025）。

靈性照顧不僅針對人面對生命末期時，在生命終了時，在臺灣是由殯葬業接手後續的生命禮儀相關活動，因此殯葬業者也扮演了喪親輔導和靈性關懷的一員。亡者的家屬除了情感、情緒和社會關係的變化以及衝擊波折，可能還會深刻的關切死後歸處的問題，以及價值、意義等課題，透過殯葬儀式可以表達悲傷、抒發情感，甚至公開的和他人一起表達悲傷、哀悼和追思，並且相互安慰（謝鎮群，2024）。而儀式所蘊含的連結性和超越性，也正是靈性活動的主要特性（謝鎮群，2024）。糾結、掛慮和不安可以化

解，彼此生命的意義和價值可以被發現，一起重建自我和彼此的關係；文化、傳統或者宗教信仰，對於生命和死亡可能會賦予一定的莊嚴性甚至神聖性或淨化功用，這些也會包括在殯葬儀式的操作中（謝鎮群，2024）。

陳秀靜等人（2021）的研究，則認為「關係」為靈性照顧的核心，而人際關係更是人生意義最直接與具體的依據，當面臨瀕死或無法掌控的病痛時，內在靈性所表現出的恐懼與不安，常可藉由有意義他人的支持和人際互動關係，提供個人價值感的重要來源。因此在針對災難的靈性關懷研究（Dass-Brailsford, 2010）延伸靈性關懷的意含，認為也包含著提升人們充權的面向。特別是在於服務體系的發展過程中，部落參與決策的機制的建立，讓原住民族傳統的整體性與靈性觀點受到重視與依賴，讓居民可以在重要的家族和部落的支持下，以及部落的靈性信仰中平撫內在的恐懼和不安。

綜合以上的觀點，靈性照顧是人在面臨傷病、死亡和內在靈性的恐懼與不安，對內在挫折、斷裂的修復和支持。在大型災難發生時，這樣的斷裂更是嚴峻。靈性是一個以人為中心的層面，來去看人如何能在面對的情境中，找到意義和目的，可以經驗到和此刻、和自己、和他人、和自然、甚至和神性的連結；因此災難發生時所需的靈性關懷包含任何可以支持個人、

家庭、社區，可以給予力量、希望和療癒的資源，讓人在災難中可以更好的應對危機（Boschman, 2011）而災變社工的任務即是進入現場，陪伴受傷的災民，撫慰家屬的悲慟，並且協力許多的組織，進行連續性的照顧工作。

雖然在現今的社會服務體系，社會工作者常需完成的任務是個案管理、資源連結、方案申請和最後的評鑑報告及達成關鍵績效指標（KPI, Key Performance Indicator）。但是如Holloway（2007）對社會工作核心的再探討，她認為「靈性」和「靈性關懷」的概念雖源自宗教傳統的某些組成部分，但是與「傳統社會工作價值觀和實踐」幾乎難以區分。從社會工作以人為本的價值，致力於協助人尋求意義和目的，促成人的成長和自我實現。社會工作的實踐就是一場靈性之旅（Patel & Humphries, 1988）。無論是對服務使用者、專業助人者或是社區，都是在尋求意義、找回連結與修復內在的斷裂。

災變社會工作者是親臨災難現場，針對受災者給與最先的慰問和協助。在災難後提供的各種輔導工作強調復原力、工作者的自我照顧、家庭的信仰和文化價值以及受災者情緒的述說和支持，靈性的角色對這些工作具有很重要的意義（DASS-Brailsford, 2010）。災變社會工作者的慰問和協助，完全除卻了企業化管理和契約外包的評鑑框架，以社會工作的精神，在

最危急之時協助受災者重新找回連結與修復內在的斷裂。

這些觀點，而非災害救援經常出現的效率 and 功績，來提醒救災的同時，重視災害救助以人為中心的信念，並由此讓服務系統可以在事先做更好的安排。不過事實上在災難發生的現場，一切都是如此的混亂和措手不及，除了工程、消防、警察、交通等單位在第一時間要以最快的速度投入黃金時間救援外，人救出來之後，接著社會工作者就是整個救難工作中面對災民和家屬最重要的一環。很明確的，在災難現場，社會工作者是在第一線現場最快到達，針對「人」的慰問安置做為主要的援救工作。在災難應變時期，公部門社工便必須在第一時間，提供危機介入的社會服務和資源連結，是在現場最先承擔以人為主的多重任務的單位，特別是受災難影響的民眾及受難者的家屬慰問。但是災難現場，在多重任務之中，是否系統足以支撐起社會工作者符合靈性關懷的焦點，來照顧受災的災民的環境？而系統應朝向哪個方向前進？這則是本文想突顯的社會服務體系現實狀況。

參、分析資料來源

這篇文章希望讀者可以了解，災難現場的任務是錯綜複雜，極具挑戰的。每一個環節其實都是在面對人的內在需求和掙

扎，希望透過服務系統的再思考再修正，能更關照到受災者及其家屬，最迫切的心靈需求。本文分析的焦點在於災難發生時，現場呈現的服務輸送狀況，從系統的合作和現場的調度，來看到社會工作者、受災者和災民的家屬在現場中，因為服務輸送的樣態和現場環境，導致更受迫的壓力。

下面內容將呈現臺灣在近年來，公部門社工與協助災民的非營利組織和醫院社工的陳述。各災難的現場整理出自於2021-2023科技部整合計畫「防救災社會服務人力的培訓與公私部門協同合作機制的建構」的部分資料，特別是子計畫一「強化地方政府救災社會服務之整合能力：跨部門社會工作者協力合作機制探討」的資料與報告。災害管理可分區分為減災、整備、應變、復原四個階段。這裡取用的資料是以自莫拉克風災到太魯閣交通意外事故，這些大型災難發生時，「災害應變時期」災變社會工作者對當時情境的描述。研究團隊資料是以2023年之前臺灣所發生的重大災難：莫拉克風災、高雄氣爆、八仙塵暴、臺南地震和太魯閣交通意外事故，五大災難為研究個案，以半結構訪談，訪問參與災難應變時期擔任主要任務的公私部門的社會工作者，包含災難事件發生地的社政主責機關、收容大量災民的醫院和主要協助災民的非營利組織的社會工作者。所訪問的社會工作者皆是當

時組織內派任前往救援的重要人員，以重構當時災變社會工作者所應變情境及協力狀況。

研究資料是以焦點團體和個別訪談進行資料的收集。對於訪談的逐字稿以主題式的分析，從相關資料進行初步編碼，再就編碼進行主題的發展，最後形成與研究問題相關脈絡的論述。原始資料呈現了災難發生時，災變社工所應變的各個場景。本文則以靈性關懷為主要觀看焦點，對於此五大災難現場所出現之情境，突顯災變社會服務系統的問題。

由於原計畫受訪者眾多，基於匿名保護及本論文的核心宗旨，在引用的資料來源上，依A公部門社工、B非營利組織社工、C醫院社工來顯示受訪者。在文章中，所引用的受訪者，會以括號顯示，前端顯示出自哪一個事件，後端則是受訪者所屬單位。例如（臺南地震-A）即表示論文內容，整理自臺南地震公部門受訪者。文中資料來源可從表1顯示的代碼而知。

本文希望從這些年來的大型災難，確切的了解我們真實面對的情境。用靈性關懷的角度，重新省視災難應變期的社會服務，促使整體的防救災社會服務系統累積多次災難的經驗，看到行動中可著力修正的部分。

表 1

災難事件 (發生日期)	受訪 社工 人數	受訪社工人數	代號
莫拉克風災 (2009.8.8)	13	A【公部門】高屏地區社政單位 B【非營利組織】一所全國性基金會	莫拉克-A 莫拉克-B
高雄氣爆 (2014.7.31)	13	A【公部門】高雄市社政單位 B【非營利組織】三所全國性基金會 C【醫院】三所高雄市醫院組織	氣爆-A 氣爆-B 氣爆-C
八仙塵爆 (2015.6.27)	17	A【公部門】新北市社政單位 B【非營利組織】三所全國性基金會 C【醫院】三所大臺北地區醫院組織	塵爆-A 塵爆-B 塵爆-C
臺南地震 (2016.2.6)	16	A【公部門】臺南市社政單位 B【非營利組織】二所全國性基金會 C【醫院】二所臺南市醫院組織	臺南地震-A 臺南地震-B 臺南地震-C
太魯閣交通事故 (2021.4.2)	12	A【公部門】三所花蓮縣、臺東縣政府社政單位、 B【非營利組織】一所醫院及二所非營利組織	太魯閣-A 太魯閣-B
總計	71	公部門：8個單位；醫院：9所；非營利組織：11間	

資料來源：作者自行整理。

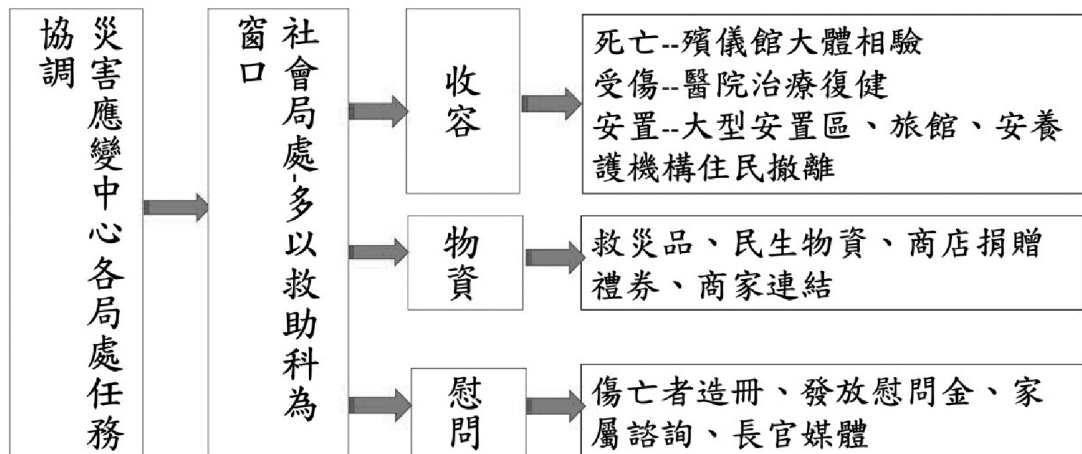


圖 1 災難應變的社會服務系統

資料來源：作者自行整理。

肆、災難應變的社會服務現場

根據各災難的公部門分工可依圖1了解，各縣府災難應變的社會服務系統是由社會局處所負責的任務，在各縣市災害應變中心，社會局處依縣市不同，有主要進入中心的代表單位，在五個災難事件中大多以救助科為窗口。救助科負責在應變中心回報目前受災者的狀況與需求。社會局處內處理災民三個主要任務：（一）收容：包含死亡、受傷、安置之相關服務；（二）物資：包含收容所需民生物資和救災品；（三）慰問：清點傷亡者名單，協助家屬處理後續事宜以及發放慰問金。

雖然根據市府所指派任務，社會局處的工作只有收容、物資和慰問三項，但是親臨災難現場，社會服務的工作比想像中錯綜複雜，包含著要動員分工和處理各方協力的種種關卡，又要同時處理靈性議題上，安定家屬激動的情緒、讓受災者可以放心安置在避難之處、傳達各種醫療和慰問金的服務資訊。在此之時，各方的團體、長官的命令和各類資訊都湧入現場，混亂的第一現場考驗著每一位社會工作者。

每次大型災難的來臨都是突發的意外事件，在不可預期的時間發生。例如莫拉克事件在第一天下雨時，並不能預測接下來會有三天的豪雨造成七百多人死亡失蹤。而維冠大樓倒塌正值小年夜的凌晨強

震，太魯閣事故則值清明連假。這些突如其來的大型災難，即使是公部門的人員也值放假與睡夢中，要立即的動員救援人力對所有人來說都不是一件容易的事。

隨著不同的災難事件，需要社會工作者應變的場域和工作也有所不同。以事件來說災變社會工作的任務，可以說臺南地震和太魯閣交通事故死亡人數眾多，因此重要現場在面對死亡，大量的工作最先發生在殯儀館陪同相驗；八仙塵爆和高雄氣爆有大量的受傷病患，醫院是最重要的工作區域；莫拉克風災為土石流襲捲家園，主要的工作場域在安置場所。然而每次災害，可能都會發生死亡、受傷或失去家園的狀況，也都有慰問金補助的措施。因此本文就臺灣過去經歷的五個災難事件，以社會工作者在災時所面對的現場狀況，以及需完成的任務，在靈性關懷為中心的觀點下，與服務系統有所衝突的情形加以陳述。根據災變社會工作者的任務，可分為下列幾點論述。

一、死亡：殯儀館陪同相驗

（一）相驗大體流程帶來的創傷

當有大量受災者死亡時，例如太魯閣交通事故，社會服務的場域會先大量集中於殯儀館。這裡湧進受災者家屬，進行大體相驗的工作。連到場的社會工作者都無法預知，他的工作是陪同家屬相驗大體。可以想像到達現場的社會工作者和家屬是

一樣承受著情緒的壓力，重複的觀看大體和大體照片都不是一般人可承載的事情，對心靈的撞擊可想而知。

以太魯閣交通事故為例，依據過去八仙塵爆後發展的服務模式，社會服務是採取一戶一社工模式。只是這次是面對來殯儀館的家屬，是針對一位案家，由一位社工陪同認大體。因為災害導致死亡陪同認大體，和颱風、地震收容災民的狀況非常不同。面對相驗照片與大體，不僅家屬情緒激動，悲慟萬分，重複觀看照片和大體的社工也造成了創傷的影響（太魯閣-B）。

（二）空間與動線控管混亂的壓力

而在這樣的心靈磨難之下，現場卻面臨管控人潮的問題。在場人群湧擠，湧入受災者家屬、記者、慰問人士及各方團體，而社會工作者是到了現場之後，才警覺到這一切都未能有其它單位可以更先一步，安排相驗動線確保隱密性。在太魯閣交通事故（太魯閣-A），臨時被動員到現場的公部門社工，也是因為住所臨近，在小年夜凌晨緊急趕往現場，馬上必須面對場面的混亂，因地制宜即刻圍起防線，安排適宜動線，確認家屬身分進入。

「空間」是靈性關懷中極重要的一個環境條件。以太魯閣交通事故來說（太魯閣-B），殯儀館初期管控混亂，隱私工作不夠。各界團體人士進來慰問、發慰問

金，鐵路局與殯儀館相驗編號不同，大體指認區空間小，動線沒有統一，各種政治人物急著來探視災情，卻嚴重妨礙動線與工作流程，學生志工謄錄資訊的場地沒有區分開來。而相驗大體又牽涉家庭議題及隱私問題，在場家屬是非常有情緒的（太魯閣-B）。環境的混亂、空間沒有隱私，加重了家屬的心靈負荷，更不用說能在這樣的處境，可以穩住自己，安撫強烈的悲傷、無助、失落的情緒

（三）協助者的專業性以及多元宗教儀式認識不足

面對死亡家屬有很多情緒，陪同的專業性在此時就必須事先被強調，協助的志工若不能發揮對家屬的心理支持，或是過多學生人力占據空間且還需在場督導，反而造成工作的妨礙（太魯閣-B）。而死亡相伴而來的宗教儀式也是社工在此時所缺乏認識的。當社會服務進駐的區域是殯儀館，宗教習俗儀式也成為應變中的一環，駐點社工不了解各文化的相關習俗儀式，便不易在場域融入文化來進行協助（臺南地震-A；太魯閣-B）。

二、受傷：醫院內家屬諮詢與安撫

（一）資訊不明確帶來的不安

當災害本身是造成大量的傷患時，例如新北市八仙塵暴，一時間大量燒燙傷病患需要運送到醫院，醫院的收容便成為

最重要的服務區域。由於在平時的大量傷患就醫演習訓練下，醫院本身在病房空間的佈署、醫護人員的重新配置可以積極應變，在醫院啟動大量傷患就醫緊急機制後，醫院可以進行快速檢傷、統合指揮、安排病床和整合相關專業追蹤病況（塵暴-C；氣爆-C）。空間的調度，在醫院例行性的大量傷患就醫演習訓練，可以做最快速的調整和佈署，可見空間的調度控管演練在災時能達到好的效果，這是其它類型的災難場域，可以學習的。

除了傷病的空間調整，醫院在大量傷患送入的同時，也同時成為家屬第一線獲得各項資訊的場所。家屬會著急的需要協尋受災家人和了解治療及政府措施的資訊。醫院就成為家屬和公部門措施的一個很重要的連結點。如何安撫家屬情緒，設立諮詢窗口，給與一致性的資訊，就成為公部門一項重要的應變措施。在高雄氣爆和八仙塵暴之後，逐漸形成以社會局處以進駐醫院的駐點社工做為資訊統一的窗口。

但是對醫院來說，一開始公部門若未能適當進駐並統一資訊，醫院內部病患的資料、家屬的詢問、不同的協助資訊等都會造成合作的困境（太魯閣-B）。因此由社會局處社工輪值駐點，擔任公部門服務的窗口，給與一致性的訊息，是混亂的情境中最必要的措施。「駐點社工」的措施，就是政府與案家間的溝通橋梁。

駐點的聯絡站功能包含了，政策的資訊與慰問金相關內容的傳達、協助家屬成立自救會、家屬服務、銜接社區服務（塵暴-A）。八仙塵暴事故裡設置駐點社工協助家屬如學業、工作等問題，也幫助家屬安心並藉由談話渡過情緒的起伏；能夠同理心家屬並安定情緒，讓家屬有地方可以求助。

但是駐點人員必須有足夠的權力才能對各種家屬的提問給與立即性的回覆（塵暴-A）。另一方面在人力不足的狀況下，公部門社工卻沒有足夠的人力可以進駐所有醫院；即使是由災變中心協調各局處人來駐點，但是安撫家屬情緒，在缺少專業訓練之下，這些人員反而造成與家屬和醫院互動的困擾（塵暴-A）。

而若社工缺乏經驗，要與家屬工作也並不容易，情緒不安的家屬擔憂著，傷患是否能痊癒？未來如何可以繼續進行醫療和復健？沒有經濟能力該怎麼辦？災難事故誰該負責？受災者權益是否不被正義對待？賠償要如何追討？受災家屬無數的擔憂在資訊不明確的互動中，增加更多的不安。

（二）長官慰問、媒體及各團體蜂湧而至的混亂

同時在醫院中除面對家屬，尚要應付長官急迫的掌握傷患名單的命令，也需面對長官慰問、媒體及各團體蜂湧而至的

混亂場面，甚至各團體發慰問金、照相採訪等危及到燒燙傷病人感染的情況出現（塵暴-C）。醫院社工與社會局處駐點社工為這些人士的進入，疲於奔命。雖有團體積極投入救災，社工卻需不斷與支援志工溝通病患目前的需求，以及花費力氣去阻擋過多人力進場干擾，禁止團體進入急診與休息區（臺南地震-B）。另一方面公部門社工被長期派駐也會產生壓力和情緒不滿，因此要落實駐點社工做為單一窗口的任務，應該在災難前也就是防災整備時期，至少在派駐人員時在政府單位就必須先討論如何能進行人力分工、資訊快速整合及給與權限的問題。

三、大型安置

（一）未能回應文化的差異

在莫拉克風災，顯現最多的便是現場的文化衝突。根據莫拉克受訪者所述（莫拉克-B），當時災民必須陸續從各個部落被運送至避難收容所，收容所是陸續開放，寺廟、道觀和教會也在第一時間成為收容場所。但是因為原住民多以基督教為主，進入寺廟為收容中心的場所不僅有違習慣要吃素食，也無法有基督信仰的祈禱空間。災民會因此往教會移動，但是如果人的移動若未能及時造冊，與家在一起、部落在一起或村在一起的工作理念就很難聚集。接著災民移到教會後，卻又因為中央的指令又全數移置到營區（莫拉

克-B）。這之間政府指令並沒有透過地方政府掌握原住民文化，更沒有與收容場所有服務轉銜或協調處理。而當時並沒有以文化為基礎，進行有策略的移動安置。如果以文化做為基礎，可以以村長和教會的牧師，也就是原住民部落內熟悉且信任的人，透過社會工作專業的連結，帶領族人在災時相互連結，災後可與家族部落一起自立重建，這才會是符合文化的安置和重建策略（莫拉克-B）

（二）各方團體進駐安置區造成混亂和困擾

在動員人力支援安置的災民時，民間團體進駐的速度遠快於政府。但是前來的團體卻未必了解救災的任務和程序的要求。社會局處也往往沒有能力對支援團體整合和應變，以致團體來了，但不知道該做什麼，供過於求人力空轉（臺南地震-A）。團體也會自行湧入收容安置場所進行關懷，結果反而造成災民困擾，而許多組織因為社會責信想留下紀錄影像，這也和保護災民適正衝突（氣爆-A）。在莫拉克風災，團體無秩序進入的現象最為顯著，專業團體在當時第一時間搶曝光機會，急於進入支援反而造成混亂，學術單位無救災基本概念，對救災現場不熟，學生專業性不足，甚至要求工作者給與學生志工住宿，反而增加一線社工人員的困擾（莫拉克-A、莫拉克-B）。而莫拉

克風災當時的社會局處初期無法有效調配與安排適當人力，等三個月後災情較緩時才有能力談工作協調，重新擬定分配計畫（莫拉克-A）。

四、慰問金發放不公和不信任問題

在多次的災難之下，社工對災民的陪伴和慰問是以「一戶一社工」模式，為災民帶來穩定。是在流離失所之後，確切關係連結的重要方式。這項措施是自高雄氣爆與八仙塵爆事作之後，以一戶/案一位主責社工進行，讓家屬可以得到適當且穩定的陪伴。這是一項連續性的服務，包含與家屬的溝通、協助自救會的成立等，以個案管理的角度建置從醫療到社區復健的長期陪伴服務。

除了慰問，社工的任務也包含慰問金的發放。慰問金不僅僅是對災民經濟上的援助，也代表受災者在身心俱疲、生活陷入困境時的關懷與撫慰，有助於舒緩他們的壓力與焦慮，得到資源能重建家園。它也帶來一種補償的意義，對於世界不公平的質疑和憤怒，在補償的意義之下，回歸到原先對社會的期待和對內在秩序的維持。

但是慰問金，由於善款捐贈量大，使得主責的救助科管理上過於繁忙（莫拉克-A）。受災者或家屬應領問題，更是社工處理的一大困擾。社工必須花許多時間釐清遺產繼承、領取代表人等事項，

而管帳並非社工專業，耗費相當多人力及時間（太魯閣-A）。同時災難的慰問金與社工業務中的社會救助金的評估方式與審核不一致，容易造成作業困擾。常在災害慰問金的發放上，碰到社會救助金與民法死亡賠償優先順序不同的問題（臺南地震-A；太魯閣-A）。例如在判斷家屬經濟狀況與家庭關係，根據需要，應該依救助法標準給與補助。但是慰問金是根據繼承的親屬關係來給與，與案家實際需求可能是相違背的。慰問金應領問題一直重複出現在每一次的災難事中，例如就研究者所知，社工往往看著需要經濟支持且是照顧死者生前生活的長者，因為不符合繼承的順序卻領不到任何慰問金，甚至連喪葬津貼都領不到，社工也只能自己找其它的組織用捐獻來補助喪禮。這樣的法令需要提出釋義和修改，但是這個問題卻一直擱置。

除法令上的困擾，釐清所有資訊後（也包含未成年成立信託，安排好財務管理計畫）才能發放慰問金。以重大傷病卡、燒燙傷面積等為發放慰問金等扶助金之標準，則延伸很多發放重傷病卡、檢傷與資格上的問題（高雄氣爆-A）。慰問金的補償資訊混亂、家屬的監護與分配問題，再加上家屬對公部門有不滿情緒，發放慰問金事實上是十分困難的（八仙塵爆-A）。慰問金發放後續也會衍生出，因為信託方案得不到家屬信任，造成

社工與家屬間關係緊張的問題（臺南地震-A）。

伍、防救災社會服務的靈性關懷基本元素

根據上述災變社工的任務和處境，了解以靈性關懷的思維達成任務，災難社會服務的系統必須特別注意到下列方向，達到災民內在斷裂的修復，並依此建構出制度的框架。

一、對受災者情緒的同理和支持

在災難發生時，不管是天災（像地震、洪水）還是人為災難（像重大事故或衝突戰爭），受災者往往不只是身體受傷或物質損失，內心更是經歷了強烈的恐懼、無助、失落，甚至對生命意義、信仰價值產生動搖。面對災難發生，許多人會感到孤獨、焦慮和恐懼，面對罹難者，人們會有強烈的情緒反應，如悲傷、憤怒、無助等。災變社工便是面對這些情緒工作，以專業的同理和慰問陪伴災民。

二、救災場域掌握空間的隱私性

了解災民有各種恐懼、憤怒、無助和失去生命意義的情緒，這些情緒需要安全的空間來表達。在面對罹難者時，家屬會有許多的悲傷和家庭隱私，這些都需要有安全的空間來釋放和溝通。在避難安置場

所，也需要個人可隱匿的空間來安放驚恐的心靈。

三、統整資訊後傳達明確的訊息

災民在流離失所之時，必然會急著知道外界的狀況、是否有救援、家人是否安全，訊息的需求會在此時對心靈的安定有極為迫切的意義。如何尋求醫療或生活資源的訊息，對受災者如何重新修復所失去的，也有很大的影響。另一方面，受災者也會產生不公平不正義的質疑，可能有極大憤怒，想爭取一個公道。因此訊息也傳達了失序的世界，如何修復？如何究責？如何回到原先認定的內在秩序之中。

四、重視災民對家人、部落的關係連結

關係連結是靈性照顧的核心，穩定的關係的連結是修復斷裂的重要力量。任何災難的發生，無論是送往殯儀館、醫院、臨時避難所，找到家人和家人在一起，是穩定慌亂的心靈最急迫的事。在人群四散移動之時，如何能從收容安置到災後重建，讓家人相聚，部落族人能集體團圓，是應該受到最大重視的。因為唯有在關係連結之中，才能找到生活的意義和自己的價值。簡單說，家重聚了心才會安定。

除此之外對資訊、服務和照顧陪伴，災民需要一個穩定的連結，特別是失去依靠的災民，一項與人穩定的連結，正是修復斷裂的重要基礎。慰問一直是災變社工

的首要任務，也是社工以靈性關懷的方式在進行災民內在的修復。在多次的災難之下，各縣市社會局處以「一戶一社工」模式，帶來穩定的社工陪伴和慰問，是讓災民在流離失所之後，確切關係連結的第一步。

五、運用文化的元素獲得控制感

災難發生後，災民的情緒包含害怕、恐慌、悲傷等負面情緒，因為自己的家園遭受沉重的打擊而被摧毀，導致對未來的生活頓時失去方向。失去家園也會讓很多人面臨生活突然的崩解，會渴望重新獲得控制感、秩序感。在此同時，人們也掙扎著解釋為何生活會遭遇這樣的災難？質疑世界公平嗎？是否從神祇中可以得到解答和依靠（Aten, 2012）。因此對於不同文化中的傳統結構、在地知識和傳統信仰，可以讓人更好的找到可循的秩序感和因應的力量（Aten, 2012）。信仰常常扮演一個特殊的靈性的連結，人們對於現實的失落，可以透過宗教來安定自己，找到方向來生活。

文化的元素扮演了恢復內在秩序及回到舊有連結的重要意義，它包含了各種不同宗教習俗的飲食習慣、聚會習俗、祈福求助儀式和殯葬禮儀。在災難應變和重建時，災民在避難所、永久屋、殯儀館都會出現不同的文化元素，災變社工必須深刻體認到，文化是一個充權和重建內在控制

感的重要因素，必須學習讓文化協助災民回歸到自己的生活，找到內在的穩定。

六、建構網絡補充災時人力的動員

在災難發生時，災民在殯儀館前悲慟、在醫院焦急、在安置場所坐在臨時打包的包袱上沮喪無助。社工在與災民陪伴、溝通、慰問，以專業來展現對靈性的重視和關懷。但是巧婦難為無米之炊，在人力不足、現場各方人士雜沓，突顯了災變社會服務要進行安慰陪伴，需要更多系統的支持，這個支持並非指要增加另一種專業人力來特別做靈性關懷的服務，而是在服務系統設計時，應該涵蓋了如何協同合作，才能更人道的撫慰受災者的心靈，快速的讓他有穩定感、秩序感和控制感。在慌亂中可以有面對危機的力量，在質疑世界不公的同時，從親人、部落和信仰的連結，重新找到意義。空間的混亂、資訊的不明確、長官、團體間沒有協調機制、欠缺文化的重視，這些都是災時一再出現的狀態。這樣的狀態讓災變社工乏於奔命，減損了在第一次時間關懷災民的能量。

人力不足而且一方面救災一方面又要處理平日的工作量，超載的災民服務常造成社工極大的壓力。如在臺南地震時，受訪者表示，災民對公部門社工有很高的期待與依賴，政府亦期待社工撫平災民情緒，加上悲傷輔導不易，造成社工極

大壓力，社工需壓抑住情緒，避免引發同仁崩潰（臺南地震-A）。屏東的莫拉克風災，則呈現了地方公所的人力不足的問題，資源集中在縣市政府，區公所社會課量能不足，有上到下的極大落差，而當公所人力癱瘓，則更加重社會處工作負荷（莫拉克-A）。

如果我們將受災者的靈性關懷放回焦點，人力的分工、網絡間的合作、空間的管控和資訊的落差就應該在平日減災、

整備工作之時，做更合宜的規劃和動員演練。人力不足更代表了，平時組織網絡的建構非常的重要，透過平時經常性的協同合作，才得以應變災時的需求。

（本文作者為輔仁大學社會工作學系副教授）

關鍵詞：靈性關懷、災難應變、災變社工、社會服務

📖 參考文獻

- 申玉微、張家臻、吳佳霓、董貞吟、杜侑倫、蔡兆勳（2025）。〈靈性關懷在醫療體系之專業發展回顧與展望〉。《台灣衛誌》，44（1），32-45。
- 陳秀靜、賴紅汝、楊秋燕（2021）。〈「倡導關懷靈性評估表」之建構〉。《台灣健康照顧研究學刊》，23，1-21。
- 謝鎮群（2024）。〈台灣殯葬禮儀與靈性關懷的相互助益〉。《關照》，21，10-19。
- 龔湘珈、鍾佩婷、粘雅淨、賴威廷、陳柏翰、蘇聖玉、蘇以青、吳麗（2024）。〈靈性照護之概念分析〉。《馬偕護理雜誌》，18（2），1-9。
- Aten, J. D. (2012). Disaster spiritual and emotional care in professional psychology: A Christian integrative approach. *Journal of Psychology and Theology*, 40(2), 131-135.
- Boschman, K. R. (2011). *Compassion in times of disaster: Understanding the role of spiritual care in times of disaster*. <https://www.councilofchurches.ca/wp-content/uploads/2013/12/NAGEP-Spiritual-Care-Document-Compassion-in-Times-of-Disaster-110606.pdf>
- Dass-Brailsford, P. (Ed.). (2010). *Crisis and disaster counseling: Lessons learned from Hurricane Katrina and other disasters*. SAGE.
- Holloway, M. (2007). Spiritual need and the core business of social work. *British Journal of Social Work*, 37, 265-280.
- Patel, N., Naik, D., & Humphries, B. (1998). *Visions of reality: Religion and ethnicity in social work*. CCETSW.