



災難服務社工專業合作之檢討— 以高雄市協助鄰近縣市 88 水災社工服務為例

蘇麗瓊 劉玲珍

『我家沒有了，不見了，路都歪歪的，黑黑怕怕！』

在高雄縣內門鄉紫竹寺的安置中心，4 歲的小軒半夜驚醒找不到帶妹妹去看病的媽媽，驚嚇狂哭地如是說，社工阿姨極力的安撫輕拍『小軒不要怕、小軒不怕...』，小軒緊抓著社工阿姨的手臂，直到快天亮才在社工阿姨的懷裡安然睡著！

壹、前言

98 年 88 水災重創嘉南及高屏等縣市，一夕之間幸福家園破碎，親人生死未知，居民的生命、財產與心靈遭受重大的損傷，8 月 9 日當天得知高雄市鄰近縣市的災情慘狀，陳菊市長即刻在市府成立民生物資收受發放中心，公開呼籲民眾發揮愛心，全力動員投入救援工作。

當風雨稍歇之際，許多民眾發揮人溺己溺的精神，各項民生用品與物資紛紛被

送至市政府中庭廣場，在志工夥伴協力分類、傳遞、運送下，一車一車的物資被送至鄰近屏東縣、高雄縣、台南縣市，許多年輕學子汗流浹背整理、搬運，同時透過網路號召更多的夥伴前來協助，熱心、主動積極的服務精神著實令人感動。

而在災變服務中社會工作者從未缺席，且也代表公部門擔任第一線協助角色（周月清，1999），繼九二一地震支援南投縣災難服務後，高雄市社工人員又再一次傾全力協助屏東縣、高雄縣及台南縣等縣

市，從 98 年 8 月 9 日第一時間押車運送物資深入遭大水淹沒的屏東縣，接著至收容據點提供安置服務，災民需求訪查等等，不論是當日來回奔波或 24 小時駐點服務，本市社工人員無不本著助人專業的理念與精神，認真投入災難服務工作。

本文係針對高雄市社工專業在 88 水災協助鄰近縣市服務情形，探討與當地縣市政府及相關網絡單位的專業合作狀況，期待透過實務經驗的分享與討論，提供社工專業在災難服務中更多的省思與對相關議題的重視。

貳、社工服務作為

自 98 年 8 月 9 日至 9 月 6 日期間，高雄市動員每日上百人力全力投入鄰近縣市之災難服務，從第一時間成立民生物資收受發放中心、運送物資、設立捐款專戶、災民收容據點服務、家訪關懷與需求評估等，近 1 個月的時間，原有的業務工作要維持運作外，每位支援人員無不奮力地投入災難服務工作，高雄市服務作為包括：

一、成立民生物資收受發放中心

98 年 8 月 9 日上午熱心民眾紛紛送來飲用水、糧食、衣物、盥洗用品、清潔用品等，瞬間將寬廣的市府中庭堆積成一座座小山，甚至當天傍晚傳出屏東縣部分鄉鎮因遭大水侵襲，道路不通、房舍被淹沒，

急需糧食供應，許多民眾感同身受快速送來便當、粽子、包子等熱食，在第一時間由社工人員押車將這些熱食一車車地送往屏東縣，在風雨未歇且當地道路遭大水淹沒僅見著半截路燈桿子的情況下，社工人員卻使命必達，歷經千辛萬苦將這些糧食送至指定地點，而安全回到市府卻已是 8 月 10 日凌晨 2、3 點了。

因市府中庭收受物資已呈現飽和，遂於龍華國小成立第二物資中心，並動員高雄市政府社會局科室主管、社工人員及志工，有效處理物資配送工作，同時自 98 年 8 月 12 日起每日安排百餘名志工前往災區服務，工作內容包括：隨市府救災專車將物資運送至嘉義縣、台南縣、高雄縣及屏東縣等地；支援台南縣、高雄縣等物資發送及分類整理；支援屏東災區熱食準備及遞送工作；支援屏東縣、高雄縣災區環境清潔工作等。

在協助災區縣市物資告一段落，將物資中心剩餘之物資清點、整理及分類，寢具類(睡袋、毛毯等)移由中華民國紅十字會高雄市分會儲存管理，以利持續辦理防救災事宜；衛材類轉交衛生單位用於協助災民；飲用水及糧食類提供災民集中安置之軍營或災區使用，若有剩餘量轉撥民間慈善團體或機構立即運用，避免過期造成浪費；衣物類則先送軍營供災民使用，災民已無是類需求，再轉交著力於二手衣物處理之佛教慈濟慈善事業基金會處理以作

為救災之用，民生物資收受發放中心於 98 年 9 月底圓滿完成任務。

日止計動員志工 7,712 人次，運送民生物資協助鄰近縣市情形如表一。

統計高雄市自 98 年 8 月 9 日至 9 月 4

表一 高雄市協助鄰近縣市民生物資一覽表

日期	8/9~9/4						
運用地點	高雄縣、屏東縣、嘉義縣及台南縣						
運送車次	376 車次						
項 目	糧食	飲用水	禦寒衣物	盥洗用品	寢具	熱食	其他民生必需品
數 量	33,113 箱	38,891 箱	1,091 箱	1,487 箱	7,209 箱	1,425 箱	6,971 箱

二、設立捐款帳戶

除救援物資源源不斷地捐輸外，許多民眾殷切洽詢如何捐款協助，高雄市彙整各災區縣市捐款帳戶提供民眾使用，惟民眾期待高雄市能設立捐款帳戶，以整合善款發揮救災效益，高雄市自 98 年 8 月 9 日至 99 年 2 月底止，收受各界捐款共計 118,977,150 元，作為救援及災後重建經費。該捐款支出災民急難慰問金、災民臨時安置處所行政補助費、賑助災區物資及救援車輛、災區學生就學補助及安置等賑災經費計 28,532,138 元；救災工作之行政庶務經費計 719,634 元；指定捐款轉予各災區縣市計 12,777,400 元；合計共支出 42,029,172 元。

為協助災民重建及安置，經評估高雄縣六龜鄉地處偏遠，資源相對稀少，該鄉公所同意配合提供土地，由高雄市協助設

置「六龜綜合社會福利服務暨災民緊急安置中心案」，及委託高雄市音律活化健康協會辦理「八八水災受災社區居民健康適能與心靈重建提升方案」與補助財團法人至善社會福利基金會辦理「莫拉克災後大高屏地區原住民部落再生成實驗計畫」等案刻正執行中，經費計 69,692,252 元。

另考量災民生活重建為長久計畫，賸餘捐款計 7,255,726 元將依階段視災區需求持續運用。

三、收容據點社工服務

為協助高雄縣臨時收容據點災民身心安頓，及提供資源連結與諮詢服務，高雄市政府社會局自 98 年 8 月 14 日至 9 月 6 日止結合公私部門專業社工人力組成服務隊，以每梯次四天三夜或五天四夜等方式進駐高雄縣內門鄉紫竹寺及甲仙鄉龍鳳寺

等收容處所，計有社會局家庭暴力及性侵害防治中心、仁愛之家及社工室、中華社會福利聯合勸募協會、張老師基金會等社

工人員及高雄醫學大學醫社系、東海大學社工系師生等，提供 517 人次 24 小時駐點服務，收容據點服務社工服務人力如表二。

表二 高雄市駐高雄縣收容據點社工服務支援人次統計表

支援地點	支援日期	支援單位(人次)							
		社會局	聯勸協會	高醫醫社系	東海社工系	張老師基金會	幼教協會	志工	合計
旗山禪淨中心	8/17-8/21	7	0	0	0	0	0	0	7
內門紫竹寺	8/14-8/31	67	32	24	0	36	4	17	180
甲仙龍鳳寺	8/19-9/6	78	110	72	60	0	0	10	330
合計		152	142	96	60	36	4	27	517

每個服務據點工作內容依災區縣市政府社工人力配置狀況與當地災民需求不盡相同，有當日往返或進駐服務，以下就各服務處所人力支援狀況、服務方式及工作情形說明之。

(一)高雄縣旗山鎮佛光山禪淨中心

該中心已有高雄縣政府社工人員進駐服務，高雄市於 98 年 8 月 17、18 日及 21 日計支援社工員 7 人次，於該中心協助住民資料建檔以利後續協助；協調藝人慰訪災民，以音樂撫慰心靈；協助各界慰訪團體發放慰問金；協調住民就醫掛帳等事宜。

(二)高雄縣內門鄉紫竹寺

1、**住民特色：**紫竹寺住民大多為高雄縣那瑪夏鄉、桃源鄉寶來、梅山、勤和村等撤村之鄉民約 120 人。

2、**社工人力配置：**高雄市自 98 年 8 月 14 日至 8 月 31 日共支援 5 梯次、180 人次服務，每梯次 4-5 日，組成人員有社會局社工室及家防中心、張老師基金會、聯合勸募協會社工人員、高雄醫學大學醫社系學生及志工等，每梯次均指派社工督導或資深社工人員為領隊，綜理服務工作及負責協調聯繫，並搭配高雄縣政府 3 組社工人力每天 2 班(上午 9 時至晚上 9 時、晚上

9 時至上午 9 時)提供服務。

3、工作內容：工作人員保持彈性視前梯次工作狀況隨時調整，為利服務順暢及發揮最大效率，採以分組方式提供服務，各司其職並相互支援，視需要調整，而各組服務內容說明如下：

- (1) 諮詢服務組：公私部門資源網絡盤點、彙整建檔與協調、提供各項災後復原重建相關民眾濟助事項如生活扶助、就學、就醫、就業、房屋重建等諮詢與申請協助、安排與協調聯繫相關救援單位進駐及工作協調、廣播服務、查詢及掛失服務、協助民間團體發放慰問金事宜。
- (2) 住宿管理組：住民生活照顧與管理、住宿與進出資料登記、分配與管控房間人數、召開住民大會共同討論生活公約及推選寢室長召開寢室長會議、設置意見表（箱）及住民健康維護等。
- (3) 物資管理組：物資分類整理、登記及訂定發放原則與領取時間、物資不足之聯繫與調度、安家福袋之準備與發送。
- (4) 個案服務組：住民個人及家戶基本資料建檔、心靈慰撫及情緒支持、住民需求評估調查及轉介心理諮商與輔導服務、安排與聯繫相關團體帶領活動、協助住民生

活適應與未來規劃等。

- (5) 行政庶務組：各項文書表件資料及住民住宿名冊建檔、並隨時回報當日住/離人數統計及彙整每日各類報表予高雄縣政府、建置各項統計資料、召開每日工作檢討會議與紀錄等。

4、服務結束：配合住民去處之安排(遷住營區或自行租屋)，於服務結束前告知公私部門駐點單位做好撤離的準備，工作人員將物資盤點，分裝成「安家福袋」提供予住民，並向住民說明服務告一段落，與住民一一道別，並與高雄縣政府工作人員業務交接。

(三)高雄縣甲仙鄉龍鳳寺

1、住民特色：甲仙鄉龍鳳寺安置的住民是此次風災受創最嚴重的甲仙鄉小林村居民，少數為其他非小林村的鄰近村落如大田村、東安村、西安村、關山村、和安村等，收容人數高達 300 餘人。

2、社工人力配置：因高雄縣社工人力嚴重不足，龍鳳寺的駐點服務由高雄市全權負責，自 98 年 8 月 19 日即由社會局社工人員及高雄醫學大學醫社系學生計 10 人前往龍鳳寺展開駐點服務，至 9 月 6 日止共計 6 梯次、330 人次服務，每梯次 4-5 日，組成人員有社會局社工室、家防中心及仁愛之

家、聯合勸募協會社工人員、高雄醫學大學醫社系學生、東海大學社工系師生及志工等。

3、工作內容：龍鳳寺的工作內容除參考紫竹寺分組服務模式外，工作內容因應當地災難狀況與住民需求等不同而有所調整：

- (1) 住民家毀人亡、親人永隔，安撫及關注住民因巨大災變所產生的悲痛與創傷。
- (2) 各界不斷湧入的關懷慰問及捐贈物資，處理協調住民因資源分配不均引發之不滿情緒。
- (3) 加強整合已於現場提供服務之公私部門團體如信望愛、山達基、張老師基金會、軍方人員及當地自治團體如小林愛鄉會、小林村自救會及寺方等單位。
- (4) 因應新流感疫情升高，主動結合當地團體自行量體溫監控、就醫安排及隔離，並積極聯繫醫療單位派員進駐採取預防措施。
- (5) 針對老年人、兒童等特殊族群，加強生活照顧、情緒安撫、福利諮詢及就學安排等協助。

四、屏東縣受災戶之關懷訪視

高雄市於 98 年 8 月 28 日至 9 月 4 日計 6 日，每日派遣約 12 人社工人力前往屏東縣東港鎮、林邊鄉、佳冬鄉等地，協助

關懷訪視獨居老人、低收入戶、中低收入障礙者及弱勢兒童少年家庭等受災戶狀況及需求，瞭解其已獲得之服務及後續待協助事項，告知災後補助及社會福利相關措施及申請辦法，並填寫關懷訪視紀錄表及轉介表，提供屏東縣政府後續追蹤輔導之參考。本項社工服務計 66 人次、關懷訪視 283 戶。

五、本市教會安置災民之慰訪

高雄市新興基督長老教會、鹽埕教會、右昌教會、敬拜中心、高雄市救世主堂、左營區德和教會、真耶穌教會、鼓山區內惟教會等宗教團體提供高雄縣桃源鄉、那瑪夏鄉和六龜鄉等災民安置服務，於 98 年 8 月 17 日起分別派社工人員前往關懷慰訪，協助慰問金發放，瞭解災民安置情形與提供特殊個案需求，並媒合資源協助兒童照顧問題，與本市住宅方案供災民參考等服務。

參、社工服務作為的特色

一、團隊合作全力動員

高雄市於第一時間緊急動員消防、社政、交通等各相關局處調派人力、車輛、機具、物資等深入高雄縣、屏東縣等殘山惡水之重災區，積極投入各項救災與安置服務工作，另為協助於高雄市安置之災民生活重建與相關濟助事項，動員各局處全

力提供災民所需，如教育局協助災民學童就學各項補助；衛生局加強安置處所環境清潔、疫情監控及病患送醫；勞工局提供災民臨時工作及就業輔導；都市發展局提供公有住宅專案；交通局提供車輛協助物資及救援人力運送；原住民委員會協助災民慰訪等，各單位各司其職、同心協力且能相互支援。

同時在動員民間力量方面，如物資的募集運送、善款的集結捐輸災區、志工人力的召集與運用、結合壽險業者為工作人員及志工辦理保險保障人身安全，以及在最短的時間內整合社工專業團體提供關懷訪視或駐點服務等，在此次災難服務，高雄市有效率地整合政府與民間資源，團隊合作全力協助災區縣市救援與重建工作。

二、關照工作人員身心狀況

每梯次出發前提供工作內容及注意事項等資料，並在出發當日透過30分鐘行前說明，提醒工作人員察覺自身身心狀態，保持彈性的應對態度，紓解社工人員內心的惶恐不安與擔心，提供心理支持，同時叮嚀注意飲食及環境衛生，提供營養補充品及零用金以備急用。

服務過程中，社工人員彼此關心與加油打氣，社會局長官隨時瞭解災區服務社工人員的狀況提供行政支援與支持，而於任務結束返回時，準備點心與飲料，讓救災人員先行休息，照顧好疲憊的身心，並

安排小組座談紓壓，讓工作人員暢所欲言，平復心情後再返家。

三、社工督導領導有方

一個有效能的督導應具備領導能力、尊嚴與智慧，且要能改變緊急的情境（黃源協，1999），而高雄市各梯次的社工督導均充分展現智慧與發揮緊急應變的能力帶領工作團隊，對內依災區狀況，隨時調整工作內容及採取應變措施，沉穩地帶領大家共同討論緊急突發狀況的因應方式，確認彼此工作分工與執行事項，細心照顧每位工作人員身心狀況，凝聚團隊支持合作氣氛；對外擔任與災區縣市聯繫窗口，溝通協調整合各單位資源，主動、積極、不畏辛勞且以身作則完成服務，同時也提供高雄醫學大學及東海大學社工學生極佳的臨場實習機會。

四、專業合作彈性分工

社會工作人員協調整合資源提供住民直接服務，安置據點有來自公私部門單位人員，各有職責與功能，而高雄市社工團隊每每能發揮協調聯繫的角色與功能，於進駐服務據點均能主動積極聯繫各網絡單位，建立及彙整網絡資源，提供災民有效率的服務。而團隊內各組人員迅速地建立服務流程及工作內容，各發揮所長如東海大學社工系學生，以說故事、繪畫等方式帶領兒童團體；張老師基金會辦理安心講

座；聯勸社工人員分別協助住宿與物資管理且規劃兒童遊戲區，提供學齡前幼童使用；高醫醫社系學生將相關表格及資料建置完善，並協助照顧幼童等。

同時透過每日與高雄縣政府社工人員召開工作檢討與協調會議，並視住民需求調整工作內容與方向，且經由工作日誌協助每梯次工作順利交接及延續服務。

五、善用當地資源自治管理

災民有其生活脈絡與文化背景，透過當地組織更能貼近災民的需求，在安置據點工作人員朝住民自治管理努力，如選寢室長召開寢室長會議，與之討論工作項目，並由其協助分配住民清潔環境區域，與掌握住民動向概況，同時瞭解住民需求及安排相關活動；另外召開全體住民大會，共同討論生活公約，並張貼公布及設置意見表（箱），讓溝通管道暢通。

另鼓勵災民協助安置據點相關清潔工作或加入廚房撿菜、清洗及烹煮等工作，運用慈善團體帶食材煮熟食，住民幫忙撿菜烹煮，不論是勞心或勞力，協助住民轉移情緒並動手改善環境或幫助別人，對住民之身心療育極為重要，同時運用當地志工人力協助公共衛廁清潔，以提升居住品質。

六、後勤支援發揮功能

社會局後勤支援人員在此次社工服務

過程充分發揮行政資源支持與協調的功能，舉凡人力的調派、接送車輛、車型及接送車次的安排調度，服務所需之器材與物品的準備，與災區縣市負責窗口聯繫，確定支援人數與服務事項，統整與提供最新的濟助事項及救援重點與政策方針，隨時與服務據點社工督導保持聯繫，掌握服務據點最新工作狀況及人員身心狀態，及時提供災區服務之各項援助與協調等，及各項統計報表的提供，透過後勤支援人員的協助讓高雄市社工災難服務更加有效率。

肆、檢討與建議

物資的募集與運送，因災區縣市已有貨源準備且高雄市物資已做妥善處理而告一段落；捐款部分仍持續用於協助災後重建；而近 1 個月的駐點服務，隨著災民集中安置於軍區而劃下句點。高雄市志工及各服務團隊努力認真地投入，獲得各界的肯定與災區縣市由衷地感謝，但服務過程難免有未臻完善之處，茲就下列議題提出檢討建議，作為經驗傳承與災難服務之參考。

一、志工緊急動員與管理

因有個人或來自不同團體的志工協助，高雄市得以在第一時間完成多項災難服務，惟在急難事件發生時如何制度化動

員與管理志工應加以重視與處理，此次民間 ptt 網站以網路號召人力投入協助，然因需求人力及工作內容未能事前規劃，且高雄市與 ptt 網站負責人員未能充分溝通，致有志工人力過剩現象。因此，對於網路資訊傳播的力量應予妥善運用，在網路資訊的傳遞、人力的集結與需求、工作內容與流程的規劃，應能參與討論並隨時掌握與統整災區訊息，依緊急救援、物資管理、災後復原、災後重建等不同的服務階段與需求，予以妥善動員與管理，使其更有組織化、制度化與機動性。

另政府部門訂有災害防救緊急應變、救濟與收容作業與執行之組織架構與各分工職掌，平時應對各自輔導之志工團體加強溝通聯繫與管理，若需緊急動員時，透過團體組織的召集與行前講習，將可迅速投入服務。

二、應變與溝通協調

災難發生往往對災區縣市政府造成極大的衝擊，要全力搶救受災者，要處理外界的關切與協助，而致處於慌亂與應接不暇之窘境，在衛星定位系統與通訊網絡等配備無法及時完備發揮功能，相關訊息無法及時對外傳遞，常讓支援協助者較難清楚掌握災區真正需求，提供適切的協助。

災難發生初期，救援工作慌亂的情景，似乎是必然的，但如何在最短時間讓救援工作就緒，並將政府與民間救助團體

資源有效整合，實為災區防救系統最重要的關鍵，也考驗緊急應變指揮人員的智慧與能力，而防救系統人員臨危不亂與冷靜以對，才能讓救援工作發揮最大效益。

高雄市基於人道關懷協助及減少災區縣市行政負荷的立場，全力投入救援工作，惟有關災民關切之安置、救助與生活重建等政策性問題，災區縣市政府仍應儘速規劃週延的福利服務體系及服務輸送網絡，且建立明確的溝通協調對應窗口機制，以利支援縣市能充分瞭解與清楚提供資訊予災民。

三、緊急收容危機介入

由於寺廟之安置據點為開放空間，缺乏管制的進出點，人員進出頻繁，且住民流動率大，致工作人員忙於掌握住民動向與住宿管理，加上不少民間慈善單位自行前來發放慰問金，而災民排成長列不斷穿梭在各個發放處，而發放對象與身分認定的協調工作，也讓工作人員深感疲累。

林萬億（2003）指出，不論社工人員在災難服務中扮演哪一階段或哪一環節的工作，總難免會有些困境，而不熟悉現場救災的介入方式是台灣助人專業共同的課題。評估緊急收容處所空間的規劃，瞭解災難管理及不同的災變階段有不同的工作目標與任務，因應住民受災狀況、文化背景、生活習慣、人數多寡等不同而有所彈性調整，範訂社工人員的救援角色與定

位，加強危機介入知能，才能利於服務的提供。

四、社工災難服務專業知能

社工人員災難服務超時的工作被視是理所當然與必然的，雖如此每位工作者仍認真地投入工作，但災難服務不只需要熱誠，更需要給予社工人員各項裝備，尤其災難服務的專業知能，在每梯次出發前社會局均提供行前說明及事前資料，但似乎是不夠的，社工人員欠缺的是系統性的災難救援社工專業知能與訓練。

林萬億（2003）提及，危機是否成為慢性或長期身心疾患，端視危機事件發生後是否有立即的介入協助。在災難現場的服務除了傾聽、同理、支持等技巧運用外，危機或災難管理、災難中的行為及復原、災難後的情緒與創傷反應、創傷後之壓力與哀傷症狀、壓力管理與自助方式、危機介入及特殊個案簡易的篩檢工具等救援協助之相關專業知能，在平日實務訓練上應加強充實，才能臨場給予災民立即有效的協助。

社工人員在災難服務中的角色或實務，被國內社工教育、研究或在職訓練所忽略（周月清，1999），實務工作者每每於災後將災難救援的經驗，透過研討會的文章發表或訂定工作手冊轉化為知識的累積，殷切期待學術界能有更多相關的社工教育的培訓。但如彭懷真（2003）所提，

社工教育學者也曾檢討「災變社會工作」是否能成為一門獨立的課程或進而發展系列課程，教育工作者在災變處遇的社工服務中又該如何扮演適切的角色等思考。而劉珠利(2005)指出，災害的社工服務仍然不是非常成熟，既然社工人員在天然災害與重建過程扮演重要角色，如何累積相關知識，並教導學生與在職的社工員，就成為重要課題。因應地球的變化，災難恐怕會成為未來的社會問題，災難服務社工專業知能的加強與充實將是實務界與學術界需面對且相互合作的重要課題。

四、跨文化的敏感度

原鄉部落族群的服務，對高雄市社工人員而言，是不同於平時的服務經驗，所幸有原住民社工人員，在服務過程中的協助，與住民快速地建立關係，而社工人員主動、友善與親切地寒暄問候的態度，亦化解他們對公部門的不信任感與彼此因文化差異而產生的陌生感。

在服務過程中，高雄市社工人員真誠的陪伴及傾聽，用心理解原住民族群生活習性、文化風俗、語言與信仰等，尊重他們面對重大生活災變的因應與調適方式，結合運用部落組織之意見領袖及知識菁英等人士的協助，對住民的服務與及訊息的傳遞得以順暢進行。

此次服務經驗讓工作人員更加體會，要瞭解服務對象的需求與提供適切的服

務，需要貼近服務對象的文化脈絡與生活經驗，敏銳地察覺與反思文化的差異，並發覺與尊重其優勢，透過互相學習與理解，面對面接觸與溝通，不論在原住民災後重建或人權保障議題，更能以跨文化的思考方向來著手。

伍、結語

服務過程中，看到歷經巨變的災民，展現出無比堅韌的生命力，對未來仍能樂觀對待，讓工作人員深受感動，也期盼能為他們再多做些什麼，但是如此悲痛的生命經歷，往往讓工作人員不知如何以對，正如高雄市社工人員在服務心得中寫到：「一天夜裡，傾聽著一位在此次風災中 3 個孩子都罹難的母親訴說著她的悲慘經歷，她說眼淚已流乾哭不出來了，但還是勉強擠出一絲笑容說道，已 40 多歲的她與

先生要努力的把孩子生回來。也身為人母的我忍住眼淚，難過到說不出話來安慰她，她的苦不是言語可以安慰得來，我們也只能陪伴！」

在社工服務期間，有許多溫馨感人小故事，面對災難家毀人亡的傷痛，受災朋友擦乾眼淚，保持樂觀面對未來，在安置結束時，社工人員與他們相互擁抱、互道珍重再見，從他們眼神與話語肯定了高雄市的優質服務團隊帶給他們的協助，雖然辛苦但一切都是值得的。

面對大自然的反撲，全球性頻繁的災變，不可預測的天災不斷，災難不會就只停止，惟有裝備好自己，充實災難服務專業知能，發揮資源整合與協調能力，才能提供更完善優質的社工服務。(本文作者前為高雄市政府社會局局長，後為高雄市政府社會局社工室股長)

參考文獻

- 周月清(1999)。社會工作者災變服務的角色及其他相關議題之文獻探討。社會福利，74，頁 23-27。
- 林萬億(2003)。災難救援與社會工作：以台北縣 921 地震災難社會服務為例。台大社會學刊，第 7 期，頁 127-202。
- 黃源協(1999)。社會工作管理。台北：揚智。
- 彭懷真(2003)。重大災情對社會工作教育的影響。社區發展季刊，104 期，頁 77-88。
- 劉珠利(2005)。對天然災害受災女性之社會工作——一個增強權能的角度。社區發展季刊，109 期，頁 444-458。