

讓社會創傷轉化為正向的反思與實踐 力量—從曹母攜女自殺事件談起

汪淑媛

中文摘要

本文針對2010年4月19日媒體爆發曹母帶著13歲女兒燒炭自殺事件以及之後社工員被媒體全面譴責失職等社會現象反思，作者從社會陰影的產生、社會工作發展緣起、與工作內容等面向，分析社會工作的難處與現階段工作者的處境。作者強調，社會問題的產生是全體人類社會的共業，曹母事件僅是社會陰影的冰山一角，揭露整體社會的問題，我們應該更巨視地去反思整個事件背後的問題與相關因素，而不是簡單地讓第一線社工員成為代罪羔羊，模糊事件真相。作者呼籲媒體同心努力，讓每個社會創傷都能轉化為正向的反思與實踐力量。

Abstract

On April 19, 2010 Taiwan's media reported that a mother killed herself and her 13-year old daughter. The daughter had previously asked teachers for help. The national media made social workers the scapegoats for this tragedy. The author suggests instead that the case reflects pervasive and complicated problems in Taiwan's society that should be confronted and resolved -- rather than blamed on social workers. Only in this way can a social tragedy like this be transformed into positive changes that might further the welfare of all Taiwanese.

讓社會創傷轉化為正向的反思與實踐力量—從曹母攜女自殺事件談起

4月19日，週一夜晚，上一整天課回到教職員宿舍，打開電視新聞台，正在播放一位母親帶著13歲女兒一起燒炭自殺身亡數日的新聞，當鏡頭聚焦在曹母遺書的特寫，記者以高分貝音調，陳述曹母的恨、委屈、與不甘時，我的耳朵已經隆隆作響，再也聽不下一個字，按了手上的遙控器轉台。然而其他新聞頻道一樣在播放這則新聞，沒幾分鐘，我關掉電視，這是我兩週來第一次打開電視，原本想放鬆一下，但是幾分鐘的電視新聞，整個人不但更疲累，還有說不出的沈痛鬱悶。又是一件人間慘劇，讓我失去吃晚飯的胃口，卻也不知道能做些什麼，只能關掉電視，與電視新聞隔離，不想讓社會這股巨大陰影繼續侵入我的生活，隔天有六小時的課要上，不但要備課，還有一堆學生的報告還沒改。

忙碌過了兩天，慢慢淡忘了這件新聞。周三早上是研究生論文團督時間，與一位先到的研究生正在討論論文內容有關社工的存在價值部分，她訪問在醫院被社工服務的個案，有個案用台語說：「就感心耶！」，他說因為社工人員的無條件為他們服務，讓他們未來也想幫助別人。學生的訪談結果，讓我眼睛一亮，多年來我一直在尋找社工的價值與專業性，想要有一些籌碼可以說服社會大眾，為社工員爭取比較安全、穩定、有尊嚴的工作環境。我與

學生分享一部電影「讓愛傳出去」(Pay it forward)以及我在紐約大學唸書時與一位教授互動的難忘經驗。那位教授是當時的系主任，也是負責博班入學面試的老師，我不但得到入學許可，也申請到系上助理工作，契約說好每週值班20小時，不但學費全免，每月還有將近900美元生活費，但是我幾乎沒有什麼工作，只負責教學研究器材管理。幾次問主任有沒有事情要做，他竟然回我：“Don't you have a lot of papers to read? You can go to library to study.”(你難道沒有很多期刊論文要研讀嗎？你可以去圖書館做研究。)那年我們系上只收兩位專職的博班學生，都給助理獎學金，他要我們沒事就讀書，這位教授對待學生的方式，讓我畢生難忘。曾經從他人得到無條件的關懷或給予，我們通常會一直惦記著，懷念著這樣不可思議的經驗，心想：「為什麼有人願意無所求地幫我？如果我有能力，我是否也能這樣對待別人？」大多數人知道暴力會傳染，會相互學習，愛也是，曾體驗過無條件被愛的人，會比較能懂得愛人，社會工作對弱勢者的關懷協助是無條件的。

社會工作在做什麼？

社會工作的基本精神之一是要幫助處於困頓無助狀態的人，重新注入希望，逐步改善生活處境。造成人不幸與痛苦的因素很多，可能是天災，可能是來自他者的傷害，包括組織、制度、規範；也可能是個人因素，包括身體問題，心理疾病，或

是個人偏執無知。無論哪個時代，無論哪個社會，或任何時間點，社會上總有一部分的人陷入極度痛苦中，事實上，人的生命非常脆弱，從出生到獨立存活有一段相當長的依賴期，來自父母、兄弟姊妹、同學、老師、長輩、朋友等的傷害，幾乎不可避免。等到我們長大，社會上的競爭卻又如叢林般殘酷無情，不見得能全身而退，即使一切順利，我們也得逐步面臨周圍親朋好友死亡帶來的巨大悲傷，終究我們自己也是會病老，死亡之路無人能陪，即使我們擁有一切資源，還是要面對自身死亡的威脅、焦慮、與恐懼。

人的脆弱本質加上周圍環境處處都有致命的危險因子，讓每個人都有機會處於無助痛苦狀態，有些人際遇比較好，有資源，有智慧學識，也有家人朋友陪伴，可以慢慢地度過生命低潮，但是也有不少人，處於叫天天不靈，叫地地不應的孤絕處境，社會工作的起源與動力，其實就是來自無助者的召喚，來自很多覺悟者的大愛，他們與陷入困境的人並不相識，沒有任何關係，他們卻可以感受到他人的苦，他人的痛，無條件地想盡己之力助人。

要幫人脫離困境並不容易

很多人都有大愛，然而，有助人經驗的人都明白，要幫助一個人脫離困境也不是簡單的事情，甚至困難重重，想幫也不一定真的能幫到忙，甚至有時候會幫倒忙。每個人的特質不一樣，貧困痛苦原因也不同，即使知道問題原因，也不一定有

解答。就如同人的身體疾病很多是不能治癒的，當醫生也束手無策，但還是痛苦掙扎想要活著時，你如何讓病人的心平靜下來？或者有些人的問題是來自社會的不公不義，來自他人的壓迫欺凌，想幫助弱勢的人是一回事，但是要協助受害者抵抗加害者，這又需要多少資源、能力與勇氣？助人者有多少能耐去阻止加害者繼續的壓迫？成功機率有多大？助人者是否可能也成為被害對象？我們真的必須認清，助人是不容易的，僅僅是單純地想助人本身也有風險，特別某些高難度的救人工作，如同要救一個溺水的人，不是每個人都有能力的，即使是游泳高手，一不小心，也會被水捲走。

於是，想幫助弱勢者的人認真地想著，如果我們加強專業能力訓練，是不是可以讓我們更有能力幫助弱勢者？這聽起來很有道理，但是，真正有實務工作經驗的人應該可以體會，無論再怎麼多的訓練，在助人這個領域，我們永遠覺得自己能力不足，訓練不夠，即使已經讀完博士學位，在面對陷入困境的人或家庭，很多時候，還是充滿無力感。助人不但需要專業能力，更需要資源，尤其是貧苦無依的弱勢階級，社會工作者手上的資源很有限。要診斷問題比較容易，但要解決問題需要時間，需要漫長的陪伴與耐心等待，資源必須長期投入。

每個社會都有陰影，弱勢者永遠存在

每個人生命過程都會有大大小小的創傷，創傷沒有完全復元，就逐漸成為個人的陰影，即使躲在暗處，也會繼續腐蝕我們。我們的社會也一樣，有著很多黑暗的角落我們不想去看、去面對。現今社會，都市化的高度發展，鄰里關係淡薄，家族系統逐漸解組，陷入困境的人越來越多，我們社會的陰影在擴大中，陰影的產生有很多結構性因素，以目前少數的社會工作者，不太可能讓陰影消失，甚至連阻止陰影的擴大都是妄想，美國學者 Harry Specht 與 Mark E. Courtney (1994) 指出，百年以來，美國社會問題並沒有因為社會工作專業的努力而改善，他們開始檢討社會工作本身的一些問題。然而，我並不認為社會問題的惡化要檢討的只是社會工作專業，社會問題的產生是全體人類共業，例如一次嚴重的地震或水災，立刻讓許多人家破人亡，一次全球性的金融海嘯，快速讓許多人失業，這些都不是社工員能預防或承擔的。社會工作無力制止整體社會問題持續發生，我想任何專業，任何人，甚至政府，都無法負起全責。目前社會工作的焦點是以改善弱勢者的生活為主，但是社會永遠有弱勢者存在，譬如兒童、老人、身障、窮人等，人類社會也一直有人會欺負弱勢者，很多社會工作者也想透過政策的制訂，希望能以公權力保護與協助弱勢者，但是這牽涉到政府稅收與社會資源的重新分配，每個人對於貧困救助的價值觀

不同，爭議性相當大，很難達成共識，就目前為止，社會上還是有很多人活在陰影中，社會工作的需求也越來越大。

誰在從事社會工作？

誰在從事社會工作？早期社會工作來自宗教神職人員或民間福利團體，但隨著工業化與都市化的發展，社會問題越來越複雜嚴重，需要協助的人越來越多，政府才開始設立專職社工員協助弱勢者，民間機構也紛紛投入，大學相繼設立系所，培養人才。社會工作由專業人員全職投入，有薪水給付，算是新興的專業工作，不像老師這個職業與身分，在我們的社會已經演化幾千年歷史，已經得到社會的認同與尊重，即使公立的高中國中國小學生也像社工案主一樣，幾乎不負擔學費，但老師的福利待遇並沒有因此縮水，由政府全部買單，這就是社會認同教育工作的重要性，認同老師專業，願意從稅收中撥出預算。

社會工作雖然專業化，但是這個專業比教育壓力更大的是不僅無法賺錢，更會花錢。雖然實質上，社會工作可能有安撫弱勢者的憤怒情緒，讓社會比較穩定和諧，減低社會不安風險，但是這部分很少人能看見，尤其是預防的工作，更難評估。與一般社會服務專業，例如醫生、律師、建築師、會計師、美髮師等最大不同的是，社工的案主無法付費，需要協助的人通常已經存活困難，不可能付給社工任何費用，這也不是社會工作的初衷，因此，專

職社會工作人員的薪資與福利只能仰賴政府稅收或其他民間福利基金會透過社會募款給付，而究竟要撥多少預算從事社會工作，專職工作人員應該給予多少薪資福利，這也是百年以來辯論不休的問題。到目前為止，無論雇主是政府還是民間單位，甚至社工內部專業倫理，都期待社工員能無私奉獻付出，別計較薪水，別計較福利，因為助人是神聖的，因為案主比我們更可憐，尤其，社會工作本身已經要花很多錢在案主身上，社工本身的福利薪資就相對被忽略，社工員再怎麼努力協助案主改善其生活，都與薪資增減無關，大家認定這是良心事業。

隨著社工的需求越來越大，專職工作者也越來越多，台灣目前有二十多個系所設有社工系，每年大約有 2,000 人左右從大學社工相關系所畢業。現在的社工員多數是完成大學四年教育的青年人，具有社工碩士學位的實務社工也越來越普遍，根據我的小型研究統計，大約將近 15%。他們與所有剛從學校畢業的年輕人一樣，處於花樣年華，他們需要吃飯，需要好好睡覺，他們需要時間經營親密關係，有小孩要養，有父母要照顧，他們的身體也會生病，每個月都有一堆帳單要付，不因為他們是「神聖」的社工人員，就不用付稅，不用繳房租，或者吃飯有人買單。他們也跟一般人一樣，在人生旅途中摸索掙扎，他們不是開悟的佛或有著無限包容與大愛的神，他們也需要他人的愛與尊重，他人的肯定與鼓勵。社工不是神職人員，他們雖然選擇以協助弱勢的社會工作為職業，

願意走入社會陰影陪伴協助困苦的人，但是除了工作之外，他們也需要有生活品質，否則，他們如何有能量協助處於黑暗之中的人脫離困境，如果他們不知道光亮之所在，他們又如何牽引無助之人？但是，我要告訴大家，我們的社工福利待遇真的不好，從事社工的男性非常少，大約只有十分之一，因為這份薪水不但無法讓他們養家，在社會上也不太容易得到他人的尊重。

社工員的處境

社工員不但薪資低福利少，而且工作量大，事情繁雜，包山包海，工作沒保障，職業風險高（汪淑媛，2008）。我有一位研究生，在縣府擔任家暴社工員，工作八年來薪水沒有增加一毛，每個月薪水不到 3 萬元，帶案量超過 100 件，她正在修我的團體課程，有一週課程因為從下午兩點上到晚上 7 點，大家精疲力盡，飢腸轆轆，我帶一群同學一起去餐廳吃晚飯，這位縣府社工就坐在我旁邊，手機不斷響，輪到她 24 小時 on call 值班，一位受暴婦女緊急著要安置，研究生點的火鍋，湯都快蒸發完，大盤生菜仍未下鍋煮，終於聯絡好安置機構，回到位置上，大家都已經開始吃甜點了，她的菜還是生的，不知從何吃起。對這種狀況我一點也不陌生，我在一所家暴庇護中心擔任外聘督導五年多，每年年關到了的時候，電視不斷播放賺錢企業公司的尾牙盛況，邀請大牌演藝人員助陣，相互比誰錢花得多，排場大，但是，

我的社工員們卻連最陽春的一餐尾牙飯也沒有，於是我邀請他們聚個餐一起歲末感恩，讓我們一年又平安過，他們必須帶著值班手機到餐廳來。記得有一回，一份熱騰騰的鐵板排餐剛上桌，社工員才拿起刀又要切下，電話就來，講完電話，再拿起刀叉，鐵板已經完全沒溫度！

在研究室裡與研究生談起社工員的現況，氣氛慢慢低沈，聲音越來越無力，眼前這群研究生，即使專職讀書，最快也得3年才能拿到碩士學位，加上大學4年，他們苦心研讀社會工作已經七年，與一個醫學院的學生修業年限已經差不多，社工也同樣要實習，當其他大學生暑假在打工、遊學、或拼命在玩網路遊戲時，他們必須體驗志願服務兩百小時，必須到機構實習四百小時，必須自己研擬計畫實際操作助人方案。但是他們畢業後，薪水有人三萬都不到，而且很可能10年後，薪水也不會調整多少，這不打緊，真的在職場的時候，他們每天都在擔心，自己專業能力不足，質疑自己是否有助人的能力，擔心自己案主隨時出狀況。

案主果然又出狀況

研究室裡，我們正在討論社工員惡劣勞動條件話題，沒多久，又有一位研究生進來，聽到我們的對話，大聲插話問說：「老師老師，你有沒有看到最近報紙新聞，一個媽媽帶著女兒燒炭自殺…」

「好像有，前幾天我打開電視看到一點。」連續三天在學校工作，每天都忙到

翻，沒看報紙，上網就只收信，已經慢慢淡忘這件新聞。

「老師，你一定要看，現在整個媒體都在指責社工，說這件事情是社工員怠忽職守，連大學教授都說是社工敏感度不足，然後李豔秋的談話節目也是一直罵一直罵，我看了實在很生氣很生氣，社工員根本沒有什麼公權力，如何破門而入？前一陣子，又有保護過當的烏龍事件，被家長罵得要死，社工員要如何拿捏介入家庭的程度？兒保社工員如何承受被家長辱罵與控訴的風險？這些怎麼都沒有人注意到，報紙沒有人討論社工人力嚴重不足的問題，怎麼沒有人提起警政單位學校老師也有責任，看到媒體這樣報，我真的很難過又很生氣。」研究生越講越大聲，人都還沒坐下來，已經說得臉紅氣喘。

聽完學生的憤怒之聲，原本侃侃大聲評論當前社工員處境的我，喉嚨水分快速蒸發，口乾心慌，講話突然結結巴巴，我不太確定當下複雜的感覺，我知道是震驚，但是會讓我口吃的原因應該是心虛慚愧，一位在大學社會工作系教書的老師，對這樣悲慘的社會事件，因為不想心情被干擾影響，竟然選擇眼不見為淨的鸵鳥策略，將自己隔離，專心因應眼前蜂擁而來的工作。慚愧的當下，腦海裡浮現的影像是幾年前一位三歲小孩，在安置的寄養家庭中被姨婆打死的事件，主責社工員對著媒體哽咽地說：「我一輩子都會良心不安」，之後，整個媒體也是對社工員一片鞭撻之聲。媽媽因為犯了刑法無法照顧小孩，小孩被安置在親戚家，社工怎樣也無

法想像姨婆會打小孩致死，媒體認為社工已經在照顧這個小孩了，怎麼會發生這樣的意外，判定是社工員敏感度不夠，嚴重失職。因此，被罵得最凶的不是殺人的姨婆，不是無法負責養育的父母，而是助人失敗的社工。

我能做什麼？

那次重大兒虐事件之後，我陸續聽到實務界的社工傷心不滿地說：「當媒體指控社工時，為什麼社工學術界的老師沒有人去媒體替社工說一句話？」我總是無言以對。當時我收集了所有媒體報導資料，也在研究所的家暴處遇倫理課程裡深入地與學生討論，後來班上有兩位博士班學生相繼在報紙發表文章說明社工處境，我以為這就夠了，繼續埋頭研究與書寫與社工風險相關的研究論文。原來這都還不夠，學術論文很少人讀，無法讓社會大眾明白真實處境。事隔沒多久，又來了，社工又成為媒體譴責的焦點，我真的傻眼，相當震驚，這件事情為何又都是社工的錯？

當下我忍不住立刻上網搜尋相關新聞，但沒時間閱讀，研究生有人專門上班請假回校參加團督，有的搭著高鐵從高雄趕來，研究論文進度還是要討論，只能一則一則列印下來，收在一個檔案夾，然後將檔案夾放入公事包，繼續與研究生討論他們的論文，但心情已經開始焦躁難安。研究生團督會議結束，緊接著系務會議，從 12 點一直開到傍晚將近 6 點，議題還是討論不完，但沒有人公開提起這個新聞，

我也還沒完全清楚狀況，不敢貿然提議加入臨時動議討論。黃昏，終於學校工作告一段落，離開系辦前往停車場，人院大樓迴廊裡聚集幾位研究生激動地在討論，我向前打招呼，學生問我說：「老師你知道這件事了嗎？」我沈重點頭，開系務會議的時候，抓住一點會議空檔，已經稍微瀏覽包包裡的檔案夾。

「我們非常的憤怒，這件事情怎麼是社工的錯，媒體的報導，對社工的傷害太大了。」群聚的研究生大聲說。

「那你們繼續討論，該怎麼提出不同的觀點，為自己發聲！最好寫文章去投稿，參與公眾言論，你們也可以成為媒體的一部份。」我疲倦無力地回答，簡單說出我的想法，沒打算融入學生高亢的情緒。早上 8 點從台中開車進埔里校園一直開會到傍晚 6 點，沒有片刻自己的時間，看到學生憤怒激動，我的心又痛了，更覺悟這件事情我不能置身度外，但是我的身體已經像是洩盡空氣的皮球，沒有彈力了。我急著回家，回到自己的工作空間靜下來，深入瞭解事件狀況，才能知道自己可以做些什麼。

回到台中寓所已經晚上七點多，獨自在家的狗狗興奮地一直撲在身上，我無法像平日一樣跟他玩，帶小狗到附近小公園隨意繞一圈就往家的方向走，狗狗識路，抵抗不從，已經悶了一整天，想在外多玩耍一會兒，我不忍心，繞了一個很小的彎讓他以為是新路，騙了他回家，餵他吃乾飼料，然後自己泡了熱水澡，裹著大浴袍，就坐在大書桌前凝視桌上一堆待處理的工

作，不知如何是好。書桌中間放著大筆電，左手邊堆了三篇研究生論文要讀，一篇待審的稿子，以及自己被退的稿子要修改，截止日期已經到了，右邊則堆積好多天的信件要整理。打開從不關機的大筆電，看著十幾個正在工作中的檔案，問自己，我現在要做什麼？繼續每天的日子，處理桌上一堆未完工作，還是暫時放下一切，研究曹母攜子自殺事件？正在猶豫先做那件事，腦海又重複播放來自實務社工的聲音：「當媒體一片討伐社工員時，你們大學教授為何沒有站出來替社工說話？」，我想著，我不是新聞媒體工作者，我能做什麼？在學術界我是資淺，平時也不太參與協會或專業團體，總習慣獨自工作、研究、書寫，像我這樣的後進，無黨也無派，實在沒資格代表學術界的聲音。但是因為有很多機會參與在職社工員的訓練、帶領團體、與督導工作，我經常接觸社工員，瞭解他們的工作狀況，當社工員這樣質問學術界時，我總覺得刺痛慚愧，也覺得自己無能，無論再怎麼資淺沒份量，畢竟我還是學術界的一份子，領大學教授薪水。

長期與實務社工接觸，面對社工員的處境，我大概是有替代性創傷，我不忍他們的處境，不忍以後的學生畢業後也要繼續過這樣戰戰兢兢的生活，必須面對不知生涯願景在哪裡的徬徨。爲了要減輕我的替代性創傷，幾年前我開始研究社工員情緒張力與職業風險，也獲得到國科會的補助，相繼發表了兩篇共計 100 頁左右的專業學術論文（汪淑媛，2006；2008），揭露社會工作者的艱難處境，以及可能的因應

策略，總以爲自己已經盡了一點力，但不知道是否是人微言輕，還是學術論文根本沒有人在讀，社工員無論薪資、福利、工作負荷量、身心靈風險等，都沒有什麼改變，社會與媒體對社工的嚴苛批判態度也沒有改善。

那，我還能做些什麼？我們一位博士班學生開始著手籌備社會工作者工會，我一開始參與幾次，也在研究案上增加工會議題，但後來父親病倒，已經在醫院住院兩年多，自己在學術上升等也遇到挫折，內外煎熬交迫，身體接著出了狀況，這兩年只能閉關處理個人議題，甚至連學術論文也不太寫了。這回看到電視新聞，我一開始也想盡量眼不看爲淨，不看電視，不看報紙，選擇讓自己隔離，專心眼前應接不暇的工作，但沒想到火燒到門口來，研究室裡的學生激動憤慨，教室外面走廊學生群聚怒吼，電子信箱快速擠入過去學生以及實務工作者寄來的最新訊息，我無處可躲。

周三晚上，在網路上讀到社工專協理事長鄭麗珍教授的聲明，從電子信箱中，也知道工會將動員社工到內政部門口抗議，我想著，有這麼多人發聲了，我還需要做什麼嗎？但是這一晚，我的心靜不下來，很沈重，每日運轉的工作好像暫時止住，我無法待在書桌前工作，我需要一個絕對安靜的空間想一想。於是，決定離開大書桌，帶著隨身攜帶的小筆電，一杯熱綠茶，到一樓大廳向管理員借公寓頂樓會議室鑰匙，這是第一次使用大樓公共會議室，一個人待到深夜，空著腹開始了這篇

文章的起頭。

我們該生誰的氣？

隔日，買了四份報紙回來瞭解媒體怎麼說，聯合報以整個版面報導東海社工系主任彭懷真教授要辭去主任的消息，以及彭教授的回應標題：「太生氣是力量，但也帶來傷害。」彭教授解釋，當聽到記者述說女童悲劇時很生氣，所以帶來傷害，產生強大副作用。當社會發生了這樣的悲劇，我們都鼻酸、生氣、憤怒、焦慮，為著曹母的生命際遇感慨，更為著無辜的年輕生命被迫結束而難過不捨。社會發生這樣的事情，尤其死了一個無辜的生命，我們是要生氣，但要生誰的氣？女童之死，社工真的是關鍵因素嗎？如果我們只是急著為自己不安的情緒找出口，迅速找到一個人當代罪羔羊，當作自己的情緒出口，這是遷怒，是轉移自己不安的情緒，非理性地轉移情緒，不但不能徹底看到問題的真相，還會造成更大的傷害與社會成本。

在彭教授親自撰文發表在4月22日聯合報第五版的回應中，針對他指責社工敏感度不夠，疏失太嚴重的說法，他強調是說真話。我相信，彭教授是說出自己內心的話，也就是他對事情的看法，是對事件第一時間的反應。但是真心話不一定是合理的話，也不一定是公正客觀。我們可以理解的是，在事發第一瞬間發表的看法，不一定能周全，譬如當我寫一篇文章時，總是改了又改，修了又修，一再看到自己幼稚偏執的想法，也發現自己很多論點根

本站不住腳，思考很久寫出來的東西都可能不周全了，何況立即性訪問。然而，彭教授是國內歷史最悠久的社工系主任，資歷深，他的觀點對大眾有很重的加權作用與影響力，媒體記者若沒有社工背景，採納專家學者的觀點為觀點，這是很自然選擇，尤其新聞的時間性很重要，記者在沒有時間思考的情境下，對很多問題的判斷也很難周全客觀，這些我們也都可以理解。但是，如果對事件初步的研判是不公允的，媒體或學者都應該有進一步反思的能力與勇氣，繼續報導辯論，才能帶給社會更積極向上的力量。對曹母攜子自殺身亡事件，媒體大量報導社工疏忽失責，能救不救，甚至過失殺人，我認為言過其實，對整個社工實務工作傷害太大，這不僅是對社工界的打擊，更可能造成大量社工員流失。社工士氣低沈，一直換新手，更會影響到弱勢案主權益，惡性循環，我們不可不慎思。

美國每兩名社工就有一個社工經歷案主自殺事件

自殺在台灣已經多次進入國人十大死因之一，也是很多社會存在的共通問題。每天面對弱勢與社會邊緣人工作的社工員，案主自殺一直對社工員造成非常高的焦慮與壓力，而這個現象並非僅存在於台灣社工界，Jacobson, Ting, Sanders, 與 Harrington (2004) 從國際社會工作者協會 (NASW) 的會員中以電腦隨機抽樣 1,500 名發放問卷調查，問卷回應率達 46% 共計

697 份有效問卷，發現有 52% 的社工員曾經歷案主自殺行爲，而有 33% 的社工員有過案主自殺身亡的經驗。而 Ting, Sanders, Jacobson, 與 Power 等人 (2006) 則繼續質性研究，深度訪談 25 位經歷過案主自殺的社工員，他們發現案主自殺對社工的影響除了否認、不敢相信、哀傷、失落、生氣之外，社工員會強烈自責與罪惡感，認爲是自己專業失敗與無能，產生孤立與種種逃避行爲，包括離職。我多次與社工員一起研討替代性創傷時，經常聽到社工員提到，如果能多訪案家幾次，如果能多打幾通電話，結果是否會不同。面對案主選擇結束自己的生命，無論多資深的社工，壓力都相當大。美國每 10 個社工，就有 5.2 個社工員經歷案主自殺事件，3.3 個社工會面臨案主自殺身亡，何況台灣在社工員的配置與其人口比例更遠遠落後英美國家，根據美國勞工部所提供的資料，社工員人數在 1996 年已經超過 60 萬人 (Farley, Smith, & Boyle, 2006, p. 402)，與台灣 2004 年約七千多名社工者相比，美國社工員人數與其國家人口數的比例約是台灣的 10 倍以上，將案主自殺歸因於社工員的怠忽職守，甚至指控社工過失殺人，這是不可承受之重。好比有 10 個人沒飯吃，政府派社工員拿著三人的口糧去幫助這些人，對社會交代，表示有在照顧這些人，但是無論怎麼分配，都有人將會餓死，社工員還得自己想辦法籌措資源，當有人真的餓死時，大家就譴責社工員沒盡到責任，這是陷人不義。

人會選擇結束自己生命的因素很複

雜，就像人的痛苦來源非常多元，可能源自惡劣周圍社會環境，可能來自個人適應生活的能力與天生的體質。人在因應生命本質的脆弱以及周圍危險的環境過程，不斷會遇到挫折，就像我們都有生病經驗一樣，這時周圍的人際網路關係就非常重要，例如親密關係、家人、朋友、以及社區鄰里、國家福利等。通常所有的人際關係網絡都幾乎失去功能時，社會福利資源才會介入，但是這時候的個體問題都已經很嚴重，個人生存最需要的工作能力、親密關係、家人朋友、以及社會支持系統，不可能藉著社工員短暫的介入就能改變。有時問題可以透過個體的認知、價值、態度、以及行爲的改變而有轉圜的空間，但有時候是社會結構問題，例如個人行爲已經抵觸了社會規範或制度，好比婚姻制度，家庭制度，法律制度等。制度規範是隨著人類社會變遷長期演化而來的，多數人已經內化同意遵循這些規範，因此當一個人觸犯了這些既有的規範制度，生存的空間將立刻大幅度減小，例如曹母未婚生子，又是婚姻的第三者，她所承受的社會壓力與人際排擠，那種來自結構性社會邊緣人的痛苦，絕對不是精神科醫生、心理諮商師、或小小社工可以解決的。

曹母觸犯殺人刑法

然而，曹母事件，最令社會大眾震驚痛心的是不僅是個人自殺，而是帶著沒有自殺意願的女兒一起死。無論曹母是以說服、情緒勒索、還是強迫的方式讓女兒一

起自殺，曹母已經嚴重地觸犯了刑法，殺害自己的親生小孩。曹母沒有尊重女兒是一個獨立的生命體，甚至讓女兒成爲報復男友的工具，這種可怕心態與行爲應該被嚴肅地討論反省。我們的社會不斷地發生父母攜子燒炭自殺事件，父母將自己的小孩當作是自己的財產，或當成是自己的一部分，或將小孩當工具籌碼來威脅他人，完全操控小孩的生活方式，甚至生死，這種父母霸權的觀念與行爲必須被強烈譴責指正，兒童也應該從幼稚園開始就應該被教導個體的生存權利。二十多年前我在家扶中心當社工員，當時家扶中心才開始倡導兒童保護觀念，爲了立法目標準備，我們在家訪時要隨時注意是否有小孩被虐待，注意父母是否對小孩有暴力行爲，當時，就常聽到家長說：「孩子是我的，我要教子關你們什麼事？」管教與暴力之間，家長經常劃不清界線，甚至很多情緒不穩定，心理很不健康的父母，以管教爲名，行暴力之實，完全排斥他者的介入。

兒保社工要面對家長的憤怒與敵意

如今兒童保護法已經通過超過 10 年，早期社工員積極推動兒保運動，目前已成爲執行兒保工作的主要人力之一，但是保護性社工與傳統以經濟資源扶助爲主的社會工作相當不同，以經濟或資源介入的社會工作，案主與社工的關係通常良好，不少人會感謝社工，至少案主對社工沒有敵意。但是，當社工介入兒保事件時，

首當其衝的就是來自家長的憤怒情緒與敵意，我們已經有一些社工被控告，被打，而被家長辱罵或掛電話更是兒保社工的共同經驗。多數兒保社工是年輕女生，面對情緒激動的父母，人身安全讓人擔憂。此外，除了來自過度管教父母的敵意之外，兒保社工還有一大難處是來自受虐兒童。很多被虐待的小孩，仍是需要父母的愛，仍與父母有著強烈的依附關係，不一定會與社工配合，願意被安置，甚至會掩藏自己被虐的事實。

兒童保護工作是相當吃力不討好的工作，很艱難，但還是要做，還是要不斷地倡導，因爲一個從小就被暴力扭曲壓迫的生命，人生要過得好，很不容易，不但自己的適應存活很辛苦，也會影響周圍的人，讓周圍的人一起受苦，整個社會要付出的代價很大，當不幸的事件發生，全民都要一起買單，我非常認同香港媒體名人李怡（2010）在 445 期天下雜誌的專欄標題：「欺負孩子的社會沒有未來」。社工員目前站在兒保工作的最前哨，好像戰場的前鋒部隊，我們要給人力，給子彈，給資源，給配備，要有支持與後援，給社工合理的薪資與工作保障，讓社工員無後顧之憂，否則這場仗就不要打了。政府單位不要象徵性地點綴裝飾擺設幾名社工，告訴社會大眾，我們有在做兒童保護工作，這是自欺欺人。更糟的是，一旦兒童在家內發生意外時，立刻急著讓社工員承擔一切，這是組織官僚暴力。社工員成爲弱勢族群，被案主罵，被機構罵，被媒體罵，成爲眾矢之的，他們如何有能量、有立場、

有信心地從事吃重的兒保工作？

不公允的報導像一把銳利的刀砍人

彭懷真教授在事件揭露的第一瞬間，在情緒處於激動生氣當下，接受記者訪問，對事件的評論不盡周全這是可以理解，而記者本身又多數不是社工領域背景出身，鑑於彭老師的學術位置而採信，沒有進一步思考，這些也都可以理解，沒有人是完美的，能隨時面面俱到。只是不公允的報導像是一把銳利的刀，已經重重地砍傷社工員以及社會工作專業，誤導社會大眾對社工員的不實期待，我們有責任修復這些傷害。社會上很多成年人已經完全不讀書，不再接受任何在職訓練，唯一的資訊來源就是每天的報紙與電視新聞。此外，隔行如隔山，即使有繼續受教育的成年人，也不一定熟悉與自己不相關的領域。因此，當老字號報紙以全版面報導指控社工，電視談話節目也加入，這是很多人認識社工的唯一管道，將影響全台灣民眾對社工的觀感。

媒體對社會的影響力真的很大，週末我與姊姊們約好去醫院陪伴帶著呼吸器臥床兩年多的父親，病房裡的電視正好在播放社工工會在台北抗議的消息，平時對兒保工作不是很瞭解，職業是會計工作的姊姊質问我：「這件事情我從報紙上看了很多報導，我覺得你們社工失職，你們不是公務人員，不是官僚，不是警察，怎麼可以用官僚的態度在處理這種事情？」姊姊堅

持這件事情是社工的錯，她非常生氣。聽到她對社工的指控，我立刻非常激動駁斥，這種人命關天的大事，讓接案不到一週，都還沒有機會遇到案主的社工承擔是相當殘忍的，我們高分貝地在爸爸的病房大吵，因為做了氣切手術而不能說話的爸爸受不了我們的衝突，皺著眉用手比著吃飯手勢然後指著病房大門，意思是要我回家吃飯，我們才帶著歉意安靜下來。姊姊聽了我的說明，對社工的不滿緩和了一些，聲音也小了一點，我也有一點不好意思，覺得姊姊運氣不好，承接了我這幾日來積壓的鬱悶情緒。但沒幾分鐘，她又正氣凜然地說：「你們大學教授既然知道兒童保護社工人力不足，知道社工的處境，那你們為什麼不會呼籲政府增加人手？加強兒童保護，改善社工處境？」這回換我沈默，我努力想著我做了些什麼，越想越心虛，除了寫幾篇很少人讀的學術文章，除了縣府開家暴委員的時候說幾句話，我真的沒盡過多少力。

我們是社會陰影的共犯，讓社工成為代罪羔羊將模糊事實真相

後續幾天，我一直在想著姊姊的話，「你們不是公務人員，不是警察，不是官僚，你們是社工，應該更積極救人…」姊姊為什麼認為因為是社工身分，所以不能官僚，不能像公務人員一樣被動？忽然，我想著，難道公務人員以及警察的形象早都已經破產了，大家都習以為常，若有警察貪污，公務人員官僚，這些都已經見怪

不怪，所以可以被原諒，被接受，而社工仍是神聖的，不能沾上一點點污點？難道社工已成為社會道德良知的最後防線嗎？如果連這道防線都破了，我們的道德是不是要破產了，所以大家才如此「愛之深，責之切」？難道社工已經是社會僅有的道德神主牌，所以我們這麼害怕它淪陷嗎？

兒少保護工作應該是全民的工作，不是少數專職社工的工作，我從大學開始學習人與社會發展歷程相關知識課程至今已經三十年，我真的相信，欺負小孩的社會不會有未來，所有社會大眾都應該將兒少保護與教育當作自己的責任，不要以為別人的家庭不關己事，別忘了，暴力會製造暴力，這些受害的小孩，有一天會成為你小孩的同學、朋友、同事、或其它連帶關係。我們是群居的，人與人之間都環環相扣，我們無法忽略社會陰影，將他們緊緊隔離或關在某個角落，他們隨時會滲透我們的生活，會反撲。社工員僅是前線工作者，直接與社會的陰暗面對峙，他們需要整體社會的支持。社會陰影的產生，我們可能是共犯，我們沒有全然的智慧可以看清楚我們每日的食衣住行育樂，我們目前

安定的生活以及所作所為所言等，是否是建立在他人的苦難與代價上，對於他人的困境我們都必須分擔一些責任。社工絕對不是製造社會陰影的唯一罪人，曹母事件也僅是整個社會陰影的冰山一角，簡單地讓社工成為代罪羔羊，讓大家的創傷與痛苦情緒好過一些，這樣便宜行事，只會模糊事實真相。我相信沒有人刻意要傷害誰，我們有不同的生命經驗，不同的背景訓練，因而產出不同的觀點，我的觀點也不一定公正客觀，媒體大眾都可以一起理性檢驗，讓社會在理性的基礎下辯論，讓事情越辯越明。社會工作專業當然有檢討的空間，但是希望媒體能多元報導，讓更多人願意承擔投入兒少保護工作，讓社會創傷情緒能轉化成一股正向的反思與實踐力量，而不是讓哀慟的情緒扭曲為到處砍人的語言暴力。新聞激情可能一下子就過往雲煙，但是不當輿論所留下來的傷害卻是非常深遠。暴力會傳染，暴力會複製暴力，我們要謹慎，不要成為別人的暴力源。（本文作者現為國立暨南大學社會政策與社會工作學系副教授）

📖 參考文獻

- 汪淑媛（2008）。〈論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉。《台大社會工作學刊》，第17期，1-42。
- 汪淑媛（2006）。〈家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略〉。《社會政策與社會工作學刊》，10(1)，189-226。
- 李怡（2010）。〈欺負孩子的社會沒有未來〉。《天下雜誌》，445，頁134。
- Farley, O. W., Smith, L. L. & Boyle, S. W. (2006). *Introduction to Social Work* (10th Edition),

Allyn & Bacon, Boston, MA.

Jacobson, J.M., Ting, L., Sanders, S. & Harrington, D. (2004). Prevalence of and reactions to fatal and nonfatal client suicidal behavior: A national study of mental health social workers. *Omega: Journal of Death and Dying*, 49(3): 237-248.

Specht, H. & Courtney, M.E. (1994). *Unfaithful Angels: How Social Work Has Abandoned its Mission*. New York: The Free Press.

Ting, L., Sanders, S., Jacobson, J.M. & Power, J.R. (2006). Dealing with the aftermath: A qualitative analysis of mental health social worker's reactions after a client suicide. *Social Work*, 51(4):329-341.