



# 八八水災服務聯盟

## 災後生活重建工作手冊目錄

壹、服務使命與願景	01
貳、災後重建工作階段與任務	02
參、社會工作人員照顧篇	05
一、準備工作	05
二、身心調適	08
肆、志願服務篇	14
一、志願服務的功能	14
二、志願服務工作階段與任務	14
三、專業志願工作者的篩選	15
四、志願服務的工作內容	15
五、志願工作者應遵守的倫理守則	16
六、志願工作者的淡出現象	17
伍、服務倫理篇	18
一、服務中的專業倫理	18
二、服務結束與轉介倫理	19
陸、兒童少年服務篇	20
一、受災兒童少年身心反應	20
二、受災兒童少年問題與需求	23
三、社工員工作原則	25
柒、老人服務篇	32
一、受災老人身心反應	32
二、受災老人問題與需求	33
三、社工員工作原則	34
四、老人關懷訪視問安須知	35

<b>捌、 受災中途致殘服務篇</b>	<b>38</b>
一、身心反應.....	38
二、問題與需求.....	40
三、社工員工作原則與方法.....	43
<b>玖、 村里社區篇</b>	<b>46</b>
一、社區工作階段任務.....	46
二、社區工作方法.....	47
三、針對各協助救災組織的社區工作.....	56
四、文化族群面向的關注.....	60
<b>拾、 資源網絡篇</b>	<b>67</b>
一、什麼是資源？什麼是資源網絡？.....	67
二、為什麼要建立資源網絡？.....	67
三、資源網絡建構與提供災民服務優先順序.....	68
四、了解與收集在地社會資源的方法.....	68
五、建構資源網絡清單該收集的資料.....	68
六、該如何建置資源手冊？.....	69
七、如何與各類社會資源建立關係？.....	70
八、如何促使資源提供者樂意長期合作？.....	71
九、如何運用社會資源於個案服務？.....	71
十、與資源網絡中其他組織的合作模式？.....	72
十一、如何組織災區其他服務機構成爲資源網絡？.....	73
十二、如何進行災區網絡成員間協調聯繫與整合資訊？.....	73
十三、領導單位如何讓網路運作更順利？.....	74

# 災後生活重建工作手冊

---

- 出版者：八八水災服務聯盟
- 主編：兒童福利聯盟基金會  
【編輯群 / 王育敏、李宏文、邱靖惠】
- 作者：兒童福利聯盟基金會、基督教救助協會、勵馨社會福利事業基金會、老五老基金會、介惠社會福利慈善基金會、伊甸社會福利基金會、台灣兒童暨家庭扶助基金會、至善社會福利基金會  
【依章節順序排列】
- 本手冊改編自「512 川震台灣服務聯盟災後生活重建工作手冊」（2008.9）
- 版次：初版
- 出版時間：2009 年 8 月

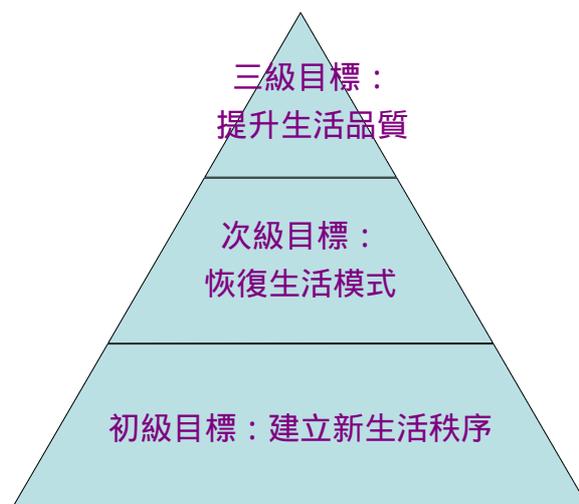
# 壹、服務使命與願景

整理、撰稿 / 兒童福利聯盟基金會

## 一、服務使命

- (一) 積極整合台灣社會工作災後生活重建相關資源，共同協助八八水災災區重建。
- (二) 整理台灣社會工作之災後生活重建經驗，協調、支援並培訓相關專業人員就位提供服務。

## 二、服務願景



- (一) 初級目標：協助八八水災受災者建立災後新生活秩序。
- (二) 次級目標：協助八八水災受災者恢復生活模式。
- (三) 三級目標：協助八八水災受災者提升災後生活品質。

## 貳、災後重建工作階段與任務

撰稿 / 兒童福利聯盟基金會

整體而言，災變服務中社會工作者主要的功能如下：

- 提供受災者及其家屬支持。
- 協助個人連結資源，並增加多元資源的近便性。
- 防止受災者及其家屬出現更嚴重的身心健康問題。
- 預防個人、家庭、團體、組織或社區瓦解。
- 改變微視與鉅視系統，促進受災民眾的福祉。

為有效達成上述目標與功能，災後重建工作可分為三個階段來進行，三階段中社會工作者的任務、角色整理如下：

階段	期間	社會工作者的任務	社會工作者的角色
第一階段	災後一個月內	生理層面— ● 緊急安置（含失依兒少、無依老人） ● 臨時生活庇護 ● 兒童、少年、老人、身心障礙者照顧安排 ● 協助傷者醫療 ● 學生就學安排與課後輔導	<b>主要角色—</b> ◎ 危機介入者 ◎ 支持者 ◎ 需求反映者 ◎ 資訊提供者 ◎ 協調者 ◎ 行政者/管理者  <b>次要角色—</b> ◎ 諮商/輔導者 ◎ 諮詢者
		心理層面— ● 家屬悲傷輔導 ● 遺族慰助 ● 災民心理陪伴	
		資訊層面— ● 當地問題分析 ● 協助處理死者殯葬事宜 ● 提供災變最新資訊	
		行政層面— ● 分配、管理救災物資 ● 志願工作者動員與管理 ● 臨時安置處所管理/ ● 家戶調查	

階段	期間	社會工作者的任務		社會工作者的角色
第二階段	災後一個月至災後半年	新增	個人層面— ● 災民短期安置 ● 生活秩序重建 ● 協助醫療復健 ● 家庭需求與問題評估 ● 創傷後壓力症候群輔導 ● 鼓勵災民互助合作 ● 自殺防治	主要角色— ◎ 需求評估者 ◎ 諮商/輔導者 ◎ 規劃者 ◎ 社區工作者  次要角色— ◎ 協調者 ◎ 行政者 ◎ 資訊提供者 ◎ 支持者 ◎ 教育者 ◎ 使能者/增權者 ◎ 個案管理者
			社區層面— ● 社區資源整合、規劃和分配 ● 就業輔導	
行政層面— ● 規劃生活及心理重建方案 ● 發放慰問金 ● 政府福利事項宣導 ● 協助救災人員減壓				
		延續性	● 緊急安置(失依兒少、無依老人) ● 兒童、少年、老人、身心障礙者照顧安排 ● 協助學童就學 ● 分配、管理救災物資	
第三階段	災後半年至災後若干年	新增	個人層面— ● 災民長期安置 ● 家庭支持	主要角色— ◎ 使能者/增權者 ◎ 社區工作者  次要角色— ◎ 教育者 ◎ 個案管理者 ◎ 資訊提供者 ◎ 諮商/輔導者 ◎ 行政者
			社區層面— ● 凝聚受災社區居民共識 ● 社區重建 ● 建立社區資源網絡	
			行政層面— ● 協助政府研究與評估	
		延續性 ● 創傷後壓力症候群輔導 ● 協助學童就學 ● 就業輔導		

---

## 參考文獻：

- Banerjee, M. M., & Gillespie, D. F. (1994). Linking disaster preparedness and organizational response effectiveness. *Journal of Community Practice*, **1(3)**, 129-142.
- Zakour, M. J. (1996). Disaster research in social work. *Journal of Social Service Research*, **22(1)**, 7-25.
- 李宏文 (2003)。災變後期社會工作者介入九二一失依兒少個案之服務角色與功能 - 以兒福聯盟社工員為例。 *兒童福利期刊*, **4**, 219-236。
- 周月清、王增勇、陶蕃瀛、謝東儒 (2001)。 **921 地震社會工作者災難服務角色與功能評估**。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告 (編號：NSC-89-2625-Z-031-001), 未出版。
- 林萬億 (2000 年 11 月)。災難與社會工作倫理的實踐—九二一震災的啟示。戴台馨 (主持), **專題演講二**。21 世紀的社工倫理：新的方向、新的挑戰學術研討會, 輔仁大學社會工作系。
- 張又升 (1999)。九二一震災中一個救災參與者的觀察與心得記錄。 *社會福利*, **74**, 33-36。
- 莫黎黎、李易蓁 (2000)。災難服務中之外展社會工作初探—以九二一震災為例。 *中華醫務社會工作學刊*, **8**, 17-36。
- 陳正元 (1999)。災難救援中社工員的心理衝擊與兩難—從東星大樓倒塌事件救災過程分析。 *社會福利*, **74**, 28-32。
- 馮燕 (1999 年 11 月)。從社會工作觀點談災後社區重建。陳建仁 (主持), **台灣 921 地震之省思**。中華民國台灣醫學會第九十二屆總會及學術演講會, 台北國際會議中心。
- 劉淑瓊 (1999 年 10 月)。向台灣人民許諾一個玫瑰園—災後心理社會重建原則與計畫芻議。吳京 (主持), **社會人文機能建立**。災害管理：再造寶島論壇, 台北國際會議中心。

# 叁、社會工作人員照顧篇

撰稿 / 兒童福利聯盟基金會

## 一、準備工作

### (一) 注意自身安全

- 緊急救援期，應隨時注意是否有餘震、疫情、洩洪等消息。
- 應熟悉避震常識，例如：餘震來襲時的逃生方式與路線。
- 為避免造成疫情擴散，工作時應適時戴上口罩，並隨時洗手，注意衛生。
- 服務區域可能會有治安問題，應隨時提高警覺，小心自身財物與安全。

### (二) 瞭解工作環境的真實狀況，如生活條件、衛生狀況

- 主動拜訪災民、當地行政單位、在地設站之社福機構，以快速收集服務區域的各項重要資訊。
- 應充分掌握服務區域的生活條件，如：食物、基本物資儲備狀況，以利後續資源的補充與連結。
- 應隨時注意週遭環境衛生狀況，如：飲用水的品質、垃圾的處理方式、準備食物的廚房、以及衛浴設備是否達衛生標準，以免造成傳染病的流行。

### (三) 體認個人限制與能力之有限性

- 敏感自己的身心狀況，並適時對外尋求協助。
- 避免過度角色承擔，對自己付予過多的期待與壓力。
- 工作人員常期許自己儘可能滿足家屬需求，應注意自己的「承諾」，避免對民眾立下過當的承諾，造成後續服務的壓力。

#### (四) 瞭解自己的職責與工作流程

- 與主管或督導充分討論，以了解自己的角色與分工。
- 應了解所有個案紀錄、表單的填寫方式與確切內容。
- 學習正確的工作處理流程與步驟，以確保工作的品質。

#### (五) 建立合理輪班制度

- 適當的休假。
- 工作四小時後，應安排休息一次。
- 值班工作的時間，以十二小時為限，且工作十二小時後，應休息十二小時。
- 如果督導反應服務的效率降低時，應立刻休息一下。

#### (六) 接受特殊工作技巧訓練

- 了解自己工作能力的不足之處，接受在職訓練。
- 災後服務工作需要的特殊技巧，包括：危機處遇、哀傷輔導、臨終、喪葬相關事宜。
- 可向主管、督導提出訓練內容的建議，或是向有經驗的工作人員學習相關技巧。

#### (七) 透過搭檔制度與支持團體，給予同儕支持

- 開放自己，接納他人，傾聽別人的感覺，不要有憤怒、批評的心態，若有工作上的建議，可以事後再提出。
- 告訴自己所有的感覺都是正常的，在離開救災工作崗位之前，適時地將這些感覺和救災經驗，與其他伙伴分享。
- 留意自己與伙伴是否過度疲憊，給自己及周圍的同儕鼓勵，彼此加油、打氣，告訴對方「做得很好」、「事情做得不錯」。
- 肯定自己與工作伙伴在任何服務上的微小改變，並樂觀地期待未來願景。

- 有困難時，不要猶豫向伙伴們提出，並接受他人提供的幫助與支持。
- 至少和一位夥伴發展出「夥伴」關係，彼此注意疲憊、壓力的狀態，並且互作約定—倘若對方提出休息的建議時，若情況允許，就應該要休息一下。
- 每次值班結束後，用幾分鐘與夥伴聊聊當天想法與感覺。
- 定期參與分享統整團體、支持團體，談談自己與夥伴一些情緒上的衝擊。

#### (八) 撰寫工作日誌，隨時記錄、檢討、分析工作計畫

- 隨時用筆記本把服務摘要記下，以改善在高度壓力下工作常見的記憶問題。
- 每一次交接工作，應提出工作簡報，讓夥伴了解最新的狀況，已做好因應問題的準備。
- 確實依規定填寫各項紀錄，以利檢討服務內容，改善服務方式。

#### (九) 蒐集、整理相關福利資源

- 在緊急救援階段的服務內容以「提供資訊/疑慮澄清」最多，因此工作人員應隨時整理最新資訊，以解決民眾疑惑。
- 提供給一個清晰的資源地圖，使民眾了解本身的困難與需要可以從何得到幫助。
- 應視民眾需求，適時提供相關資訊，但須注意是否會產生福利依賴的問題。

#### (十) 保持彈性

- 某些細部工作未經過分工，但仍需要被執行，例如：緊急救援階段需記下死者的特徵協助辨識，工作人員應保持彈性，適時協助。
- 倘若無法確定工作負責人，或是能力不足以提供該項服務，應立即與主管或督導討論確切分工。

## 二、身心調適

### (一) 認識創傷反應—重大創傷後壓力症候群(PTSD)

面臨重大的災難，壓力使人們產生一些短期的症狀。但有時因為創傷過於強烈，例如一個人經驗或目擊到死亡，或受到死亡的威脅及嚴重的傷害，這些可能會使人們產生更為強烈的反應，如極度的害怕、無助或恐懼感。這種持續的狀態（尤其是超過災難事件發生後一個月），被稱為「重大創傷後壓力症候群」。經歷這些症狀的當事人，亟需專業人員進一步協助。其症狀包括：

#### 1. 災難的再次經驗：指創傷事件不斷地被一再經歷，如：

- 災難痛苦的回憶反覆侵入，包括影像、想法、知覺的事物
- 事件反覆痛苦在夢中出現
- 行為表現出像是災難又再度發生，或是感覺到回到事情發生的當時
- 從當事人的表現、談話等線索中顯示出心中強烈的痛苦，或出現生理上的反應，與此次災難有關

#### 2. 逃避反應：指持續逃避和此次災害有關的刺激或情境，如：

- 努力逃避與創傷有關的思想、感覺或談話
- 努力逃避會勾起創傷回憶的活動、地方或人們
- 在回憶災害的重要部分時有困難
- 對於重要活動明顯地降低興趣或減少參與
- 產生疏離感或與他人疏遠
- 情感、情緒減少
- 對前途悲觀，不期待未來的生活

3. 高度的警覺性：指個體對環境的反應持續的處在高度警戒的狀態，例如：

- 難以入睡或保持睡眠
- 易怒或爆發憤怒
- 注意力集中困難
- 過度警覺
- 過度的驚嚇反應

## (二) 替代性創傷 (SPTS)

### 1. 何謂「替代性創傷」?

- 一種助人者的內在經驗的轉變 (transformation)，是同理投入 (empathic engagement) 服務對象創傷所產生的結果。
- 同理心在助人工作上固然十分重要，但與服務對象深層的情感互動也容易產生「同理的痛苦」(empathic pain)，如果再加上對服務對象遲緩進步感到失望的話，兩者皆可能轉化至替代性創傷經驗中。

### 2. 替代性創傷的自我檢核

與創傷事件的服務對象工作時，注意自己是否在以下生活和信念有什麼改變，請試著回答下列問題。

- 參考架構
  - (1) 有關自我認同和自我信念：我是誰？
  - (2) 有關對外在世界的觀點和信念：我怎麼看這世界？
  - (3) 精神層面有任何改變 (信仰、心靈、生命哲學等)？
  - (4) 工作動機：與當初從事助人工作的理由是否有改變？
- 自我能力：內心的平衡
  - (1) 我如何處理自己強烈的情感？
  - (2) 我所愛的人在自己心中，而且知道他們關心我嗎？
  - (3) 我覺得自己有價值、值得他人關愛嗎？

- 自我資源：以自己的信念運用資源
  - (1) 在個人生活和助人工作上，是否做正確的抉擇？
  - (2) 我是否運用資源讓我更了解自己，以及更成長？
- 基本心理需求及對這些需求的信念
  - (1) 我覺得自己或是自己所愛的人安全嗎？
  - (2) 我以自己為榮嗎？別人值得尊重嗎？
  - (3) 我相信自己的判斷嗎？可以信任或依賴別人嗎？
  - (4) 我相信自己可以掌控生活嗎？影響別人的行為嗎？
  - (5) 我相信我是自己最好的伴侶嗎？可以親近別人嗎？
- 感官經驗的改變：干擾的心像和感覺
  - (1) 我經驗到比以前多的惡夢嗎？
  - (2) 我有擔憂自己或他人安全的干擾想法嗎？
  - (3) 我經驗到干擾的心像或感覺經驗嗎？
  - (4) 我因服務對象的經驗而引發自己的過去創傷嗎？
  - (5) 我有性生活的改變或困擾嗎？
- 我的身體顯示壓力或反應困難嗎？
- 自我經驗的改變，如麻木、去人格化或漸增的生理症狀？

### 3. 解決替代性創傷的策略

- 覺察：接納自己內在不平衡的狀態，如需求、限制、情緒、資源等方面的不協調。
- 平衡：讓自己的生活步調平穩，如維持工作、休閒、休息的平衡；平衡也包含內在的覺察和專注。
- 聯繫：對自己、別人和外在世界保持良好的溝通管道，以開拓內在需求、經驗和知覺的覺察。

### (三) Debriefing 安心團體/減壓座談

安心團體/減壓座談是經常用來處理災難／創傷事件中的生還者與救災人員受創經驗的短期（short-term）情緒支援模式，多用於事件發生後的 24 至 72 小時內實施，也有學者認為可以持續進行十二週，甚至是在事件後的最初六週內密集實施。透過 debriefing 結構化的團體運作方式，可有效立即減緩與紓解成員的壓力反應、預防嚴重的適應困難，並篩選需進一步提供協助的成員。

#### 1. Debriefing 的進行過程

介紹階段	領導者介紹自己→簡述即將舉行的小組會報過程，並陳述小組會報目的→建立基本規則，強調保密→再次保證沒有人是一定要說話的→強調沒有人能為別人說話，沒有階層區分，也沒有記錄。
事實階段	成員介紹自己的名字，並陳述災變當天在自己身上所發生的事，他看到什麼、聽到什麼、聞到什麼和做了些什麼，以呈現事件的事實。
思考階段	領導者引導成員分享，在當時得知是大災難時，他們的第一個想法是什麼。
反應階段	主要是去分享當場、現在與事後的相關感受，詢問的內容可以是：「整個事件那部分對你而言最為困難？」「自災變發生至今，在你心目中那一幅圖像最為突顯？」「這個事件的那部分正造成你最深的苦痛？」
症狀階段	在成員可以分享事件對個人造成的衝擊之後，領導者在此階段則要成員分享他們所經驗到的任何生理的、情緒的、認知的或行為上的症狀或症狀。此時領導者要以肯定、支持的態度提供再保證，使成員瞭解自己的任何症狀都是正常的。
教導階段	在成員表達出個人的症狀，並且瞭解自己的症候是對不正常情況的正常反應之後，針對各種症狀，領導者可教導小組成員一些因應壓力的技巧或資源。
再進入階段	此時成員可提出任何問題，也可說出想說而之前未說的事情。領導者可以協助成員發展出行動計畫或預防措施，例如他們希望能做些什麼以使事情變得更好。

#### 2. 團體特色與功能

Debriefing 是特別針對危機事件，以及限於只有一至三次的團體時間所設計的團體型式；Debriefing 的進行可使小組成員有機會去瞭解別人的經驗和感受、瞭解自己的反應是正常

的、被接納的、學習壓力因應技巧、與專業人員有正向互動的機會、瞭解求助本身對個人的意義及重要性，以及篩選出需要進一步提供個別處理或照顧的個案。其功能如下：

- 情緒支持
- 認同與示範作用
- 教育與學習
- 團體外的支持
- 對生命更深的體認

### 3. 注意事項

- 災後心理復建團體的組成上，可考慮將成員原有的支援系統納入，以發揮強而有力的支援功能。
- 災後心理復建團體在運作上可考慮結合 debriefing 與多次的低結構情緒支援團體之形式。
- 領導者需要注意個別成員開放需求及團體動力的差異，亦需負起團體信任感的責任，有效處理成員的個人議題。
- 領導者需要提供教師多方面的訊息，包括創傷症候群的特徵與辨識、失落與哀傷反應的階段發展、壓力因應技巧、學生災後行為及情緒問題的重點、班級輔導、社會資源的取得與轉介等。
- 鼓勵成員在團體時間外任何形式的正向互動，以能達成情緒支援的最大目標。

#### (四) 事後充分休息

- 下班後，避免去想工作內容，好好享受自己有興趣的休閒活動。
- 允許自己有獨處的時間，但建議不要全然退出社交生活。
- 善待自己，招待自己吃好吃的、按摩，或是洗個舒服的澡。
- 讀一本好書，或聽聽音樂，不作任何思考讓自己休息。

- 充足的睡眠，學習一些放鬆技巧，幫助自己入睡。

#### (五) 重新調整生活與工作步調

- 嘗試建立正常生活的規律。
  - 避免過度使用酒、咖啡因等影響生活作息的食物、藥物。
  - 盡量規律的用餐，避免受到工作的影響。
  - 假使沒有胃口，可採「少量多餐」的方式進食，鼓勵自己正常進食。
  - 與親朋好友以書信、電話的方式聯絡，也可以安排家庭聚會，盡可能讓自己恢復以往的生活模式。
- 

#### 參考文獻：

台大 921 災後心理復健小組 (1999)。 *志工自助手冊*。

林萬億 (2000 年 11 月)。災難與社會工作倫理的實踐—九二一震災的啟示。戴台馨 (主持)， *專題演講二*。21 世紀的社工倫理：新的方向、新的挑戰學術研討會，輔仁大學社會工作系。

高懿在 (1999)。社工員的工作與調適。文章發表於「提升災區社工員能力與自我調適研討會」， pp.18-19。台中：東海大學。

張又升 (1999)。九二一震災中一個救災參與者的觀察與心得記錄。 *社會福利*， **74**， 33-36。

莫黎黎、李易蓁 (2000)。災難服務中之外展社會工作初探—以九二一震災為例。 *中華醫務社會工作學刊*， **8**， 17-36。

陳正元 (1999)。災難救援中社工員的心理衝擊與兩難—從東星大樓倒塌事件救災過程分析。 *社會福利*， **74**， 28-32。

馮燕 (1999 年 11 月)。從社會工作觀點談災後社區重建。陳建仁 (主持)， *台灣 921 地震之省思*。中華民國台灣醫學會第九十二屆總會及學術演講會，台北國際會議中心。

# 肆、志願服務篇

撰稿 / 兒童福利聯盟基金會、基督教救助協會

川震在經過媒體的大幅報導之後，各地熱心民眾開始湧進災區，希望貢獻一己之力。對社會工作人員而言，從志願工作者招募、派任、督導、照顧到解散是一大挑戰，如何將這群熱心的志願人力妥善運用，有效協助災區重建，成為重要的工作重點。

## 一、志願服務的功能

- 輔助或替代政府扮演公共服務的供給角色。
- 提供大眾多元且人性化的社會服務。
- 擴大及深化非營利組織的服務功能。
- 提供社會大眾參與社會的多元機會。
- 凝聚社會共識（社會資本），建構公民社會。
- 展現高貴的「助人自助」之本性。

## 二、志願服務工作階段與任務

階段	志願工作者任務	社會工作者任務
準備工作階段	<ul style="list-style-type: none"><li>● 參與專業培訓</li><li>● 簽署必要表格</li><li>● 瞭解服務內容</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 確認當地人力需求</li><li>● 確認可用志工資源</li><li>● 確認志工可能的工作任務</li><li>● 審核/篩選志工與發放證件</li><li>● 志工訓練與演練</li><li>● 服務環境簡介</li></ul>
執行工作階段	<ul style="list-style-type: none"><li>● 再進修、研習工作技巧</li><li>● 直接/間接服務工作</li><li>● 行政工作</li><li>● 反映災民需求</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 工作分派與督導</li><li>● 安排有經驗與無經驗志工一同工作</li><li>● 處理志工「淡出」現象</li></ul>
解散階段	<ul style="list-style-type: none"><li>● 回原本集合地報告</li><li>● 述說工作經歷</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 協助解散</li><li>● 檢討、分享與統整志工經歷</li><li>● 給予感謝與致意</li><li>● 建立志工人力名冊</li></ul>

### 三、專業志願工作者的篩選

#### (一) 志願工作者應具備的條件

- 服務的心：愛心、耐心尚不足以助人，應以一顆「專業服務的心」才能助人自助。
- 專業知識：基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、領導訓練等。
- 工作技能：除了接受不同階段與課程的訓練，更重要的是，讓知識在服務中活用，且從實務工作中累積經驗，並凝聚成「實務智慧」。
- 工作倫理：在從事志願服務之前需先釐清志願服務有哪些重要價值，而後再透過服務倫理來實踐這些價值。

#### (二) 志願工作者的篩選方式

- 建立報到區：讓志工報到，並詳列其技能、能力、過去經驗。一天只須開放幾小時，可透過海報與公告說明時間。
- 電話篩選：直接與報名志工者電話聯繫，以過濾合適者。

災變志工資源調查項目

基本資料	聯絡方式	服務經驗	服務方式
● 姓名	● 代表機構	● 志工經驗	● 語言能力
● 性別	● 聯絡電話	● 工作技能	● 是否指定服務區域
● 年齡	● 緊急聯絡人		
● 學歷/職業	● 住址...等		● 可服務時間

### 四、志願服務的工作內容

社工專業人員應先確定哪些工作(包含與災難相關及每天例行性工作)，可委派給志願工作者，可能的工作內容如下：

- 直接服務工作：直接與服務對象有接觸的服務工作，例如老人問安、居家服務、送餐服務、簡易諮詢服務。
- 間接服務工作：不與服務對象有直接接觸的服務工作，例

如準備餐點、籌備或規劃活動、網頁設計、製作教育宣導資料(小手冊、海報)。

- 行政服務工作：協助組織執行與服務對象較不相關的內部行政工作，例如作記錄、資料管理、接聽行政電話等。
- 決策諮詢工作：可提供相關建議予董事會或理事會，決定組織的服務內涵與方向，或協助處理組織運作危機。
- 資源捐助：捐助或募集資源（有形或無形）給非營利組織或有需要的團體。

## 五、志願工作者應遵守的倫理守則

自己應有的行為與態度	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 不求回報</li><li>■ 要持之以恆</li></ul>
對服務對象的職責	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 公平服務大眾</li><li>■ 嚴守個人的秘密</li></ul>
對同事的職責	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 重視同事合作</li><li>■ 調和人際關係</li></ul>
對工作的職責	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 盡力提供服務</li><li>■ 不斷自我成長</li></ul>
對機構（服務所屬團體）的職責	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 遵從機構決策</li><li>■ 接受機構督導</li></ul>
對社會的職責	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 肯定自我、服務最樂</li><li>■ 擴大影響、造福人群</li></ul>

## 六、志願工作者的「淡出」現象

社會工作者應熟悉「淡出」現象，即災後階段志願服務者很有可能失去熱誠，以及對災難紓解專案（特別是緊急行動團體）的投入。此現象最可能發生在問題慢性化（問題並無明顯改善）、令人挫折、灰心的希望幻滅階段。會反映在志願工作者流失、無力感、以及有越來越多不知為何而戰的感覺。警覺到此現象的社會工作人員可協助改變局勢，不管是在自己或其他機構，建議幫助該機構轉型成其他服務或活動，或是發展新目標。

---

### 參考文獻：

台大 921 災後心理復健小組（1999）。*志工自助手冊*。

基督教救助協會(2008)。512 川震志工訪視訓練教材。

基督教救助協會(2008)。512 川震志工基礎訓練教材。

戴安·梅爾斯著，譯者：陳錦宏等（2001）。*災難與重建 - 心理衛生實務手冊*，台北：心靈工坊。

## 伍、服務倫理篇

撰稿 / 勵馨社會福利事業基金會

災變後，各地對於生活重建工作有極大需求也極為重要，正是社工專業人員奉獻心力、服務社會的重要時刻，從事災區重建時，除積極投入工作外，也必須要注意專業倫理，以提供當事人最好的專業服務，下列幾點可作為服務倫理之參考：

### 一、服務中的專業倫理

災區重建工作，良好與安全的專業關係是必要基礎，基於實施災區重建之特殊工作型態，應特別注意：

- 1.服務對象資料不對外公開、避免侵犯隱私。
- 2.尊重當事人的權益、尊嚴與價值，以平等、關懷的態度對待所協助的當事人，以建立信任關係。
- 3.以盡職、負責的態度提供協助，善守專業協助的承諾，並與其他專業同僚互助合作，提供當事人最好的協助。
- 4.以真誠態度來從事協助工作，誠實表白自己的專業資格與訓練背景，充分告知服務的有限性。當問題超出個人的能力範圍，應作好轉介的工作。
- 5.奉守避免當事人遭受傷害與維護其最大福祉的原則。
- 6.實施災區重建的社工專業人員應有多元文化的倫理考慮，應尊重當事人的個人、社會、精神(特別是宗教信仰)與文化(特別是有關生死)的價值觀，避免價值觀的強加，造成服務對象二度傷害。
- 7.專業人員應放下身段，由該區原本設站(或未來將常設)的社工團體來領導，盡可能退居後線讓居民能夠獨立自主。
- 8.合理規劃資源：認知資源的有限性，合理分配資源，避免救援物資浪費。
- 9.加強與各單位間之協調與聯繫，尊重指揮中心之指示，避免資

源重疊與混亂。

## 二、服務結束與轉介倫理

當災區重建工作已達成預期目標或不再具有生產性或無法再協助當事人時，則應加以結束或轉介。

### 1. 轉介的考慮

當發現因受限於專業能力，或因協助過程中產生移情、反移情現象或雙重關係問題無法克服，或因其他個人與環境因素無法再提供給當事人有效的服務，應加以轉介。

實施轉介時，專業人員應知曉轉介的資源並建議合適的選擇，且在轉介需求產生時，專業人員應盡可能告知當事人轉介的理由與必要性，以取得當事人的同意與諒解，並與當事人共同討論最佳的轉介選擇與後續可用資源。

### 2. 結束的考慮

當災區重建工作已達預期目標，或基於情境與動機的改變或無法再有進展時，則須加以結束。專業人員應判斷合適的時機，而做專業關係的終結，應避免不當的過早結束或不當的拖延而造成當事人的傷害；在重建工作面臨結束之際，專業人員應敏察可能面臨結束的徵兆，評估當事人進步的情況與對結束的心理準備程度，並處理自己與當事人可能產生的分離焦慮或失落情緒，與當事人開放地討論以共同作出結束服務的決定。

# 陸、兒童少年服務篇

撰稿 / 兒童福利聯盟基金會

## 一、受災兒童少年身心反應

### (一) 一般兒童少年

經歷過這次重大災難，孩子們不論在生理、心理或行為上，均會產生許多的反應。一般而言，這些情緒反應並不會持續很久，但目前看起來狀況很好的孩子，也有可能是在災難發生數週後才逐漸表現出來。整體而言，兒童少年可能會有下列反應：

- 害怕將來的災難
- 對上學失去興趣
- 行為退化
- 睡眠失調和畏懼夜晚

以下進一步整理不同年齡的孩子，在災變過後可能會有的反應：

一般兒童少年災變身心反應對照表—依年齡分

年齡	身心反應	備註
學齡前 1-5 歲	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 吸手指頭</li><li>■ 畏懼夜晚、害怕黑暗或動物</li><li>■ 黏住父母</li><li>■ 大小便失禁、尿床，便秘</li><li>■ 說話困難（例如：口吃）</li><li>■ 食慾減退或增加</li></ul>	此年齡的兒童對他們以往所處的安全的世界，因災變而遭受破壞，會特別顯得脆弱，因為他們通常缺乏處理緊急壓力的語言和思考能力，而期望家人來幫助或安慰他們。
學齡兒童 5-10 歲	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 易怒、哭訴、黏人</li><li>■ 在家或學校出現攻擊行為</li><li>■ 明顯與手足競爭父母注意力</li><li>■ 畏懼夜晚、做惡夢、害怕黑暗</li><li>■ 逃避上學</li><li>■ 在同伴中退縮</li><li>■ 在學校失去興趣或不能專心</li></ul>	退化行為幾乎是這個年齡層的典型反應，失去寵物或有價值的物品對他們而言是特別難處理的。

年齡	身心反應	備註
青春期前 11-14 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 睡眠失調</li> <li>■ 食慾不振</li> <li>■ 在家裡造反</li> <li>■ 不願意做家事</li> <li>■ 學校問題（如：打架、退縮、失去興趣、尋求注意）</li> <li>■ 生理問題（如：頭痛、不明原因的痛、皮膚發疹、排泄等）</li> <li>■ 失去與同儕社交活動的興趣</li> </ul>	同儕活動在年齡層特別明顯，孩子需要覺得他的恐懼是適當並和別人一樣，反應以減低緊張和焦慮及可能的罪惡感為目標。
青春期 14-18 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 身心症狀（如：排泄、氣喘）</li> <li>■ 頭痛與緊繃</li> <li>■ 食慾與睡眠失調</li> <li>■ 月經失調與月經困難</li> <li>■ 煩躁或減低活動、冷漠</li> <li>■ 對異性的興趣降低</li> <li>■ 不負責或犯法的行為</li> <li>■ 想要解放的反抗減少</li> <li>■ 注意力不集中、慮病症</li> </ul>	大部分青春期的青少年活動與興趣都集中在與他（她）同年齡的同儕，他們特別容易因同儕活動的瓦解，以及共同努力時失去大人的依靠而悲傷、難過。

## （二）失依兒童少年

此外，倘若兒童在災變中失去雙親，其面臨的壓力與衝擊會更大，是需要特別關注與照顧的一群人。當兒少面臨父母或是主要照顧者因災變而過世時，通常會有的身心反應如下：

- 否認：佯裝若無其事或表示懷疑、不信任。
- 反向作用：不會悲傷，反而對死者生氣、憤怒、有敵意，認為自己被遺棄而感到失望。
- 轉移：將氣憤投射到他人身上，或是怪他人沒有預防事件的發生。
- 心因性的生理反應：覺得喉頭緊縮、呼吸困難、沒有食慾、疲倦、不能做功課、無法入睡、常做惡夢等。
- 孤立與退縮：逃避情緒的創傷，不再輕易和其他人建立親

密關係。

- 退化：表現出較小的行為。
- 罪惡感：害怕因自己表現不佳造成親人死亡，也後悔在親人生前沒表達他們的情感。
- 取代：尋找其他來替代死去親人的角色。
- 復原重建：已無罪惡感，能與他人正常相處，並且能與他人談論死者生前的種種。

以下進一步整理各年齡階段兒童少年，對於死亡的概念為何！以及在面對死亡會有何反應！

### 失依兒童少年身心反應對照表—依年齡分

年齡	對死亡的概念與身心反應
學齡前 1-3 歲	較少反應，所知道的、瞭解的有限。
學齡前 3-6 歲	認為死亡是暫時性的，可逆轉的，且相信有神奇力量可以起死回生。也常錯誤連結親人死亡與自己有關，因而產生罪惡感。
6-9 歲	已能瞭解死亡是永久的，每個人都必須經歷的，但卻無法與自己做連結，覺得死亡是離自己很遙遠的事，只會發生在老人身上。
9-10 歲	較具備與成人類似的死亡觀念。
11-14 歲	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 努力地說服自己與他人沒有相異，但心中反覆出現：「我與他人不同！」、「我是喪親者！」、「為什麼是我的家人？」</li><li>■ 出現較退化或孩子氣的行為，故意從事一些冒險的嘗試，或是無法遵從家庭與學校的規範，不是極度尋求友情，就是拒絕與同儕交往。出現否認行為，對外宣稱逝者仍存活，或是美化逝者的角色。嚴重者會出現自傷行為以表達心中的哀慟。</li><li>■ 表現出生氣、憤怒、憂傷、愧疚等情緒，也會伴隨高張誇大的情緒表達，如：大哭大笑、忽悲忽喜，令人捉摸不定。</li></ul>
14-17 歲	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 體會生命的脆弱，自己無法掌控內、外在世界，不願和命運妥協，試圖抗爭命運。雖然此階段的青少年自我強度不夠穩定，但仍會努力整合自己以具備處理能力。</li><li>■ 藉攻擊行為或冒險行為表示自己的獨立。家中儼然是小大人，</li></ul>

年齡	對死亡的概念與身心反應
	<p>想取代逝者，雖然此角色過於負荷，但仍堅持扮演。也會企圖尋求同儕的瞭解與支持，或與異性交往顯示自己獨立。功課表現不是更好就是更差，或以自甘墮落來表達自己的憤怒。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 害怕死亡或失落事件再度發生，感覺無助焦慮。缺乏安全感，時常陷入莫名的低落情緒與憂傷；渴望被支持瞭解，或是希望自己可以如孩童般不懂世事，不用承擔一切。</li> </ul>
17-21 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 除感嘆生命的無常，更害怕再次遭遇親人死亡時自己會完全失控；喜歡思考人生哲理並尋求人生價值，認為自己已經完全悟透人生的道理，也會試圖在喪親經驗中尋找意義。</li> <li>■ 努力尋求友情以獲得安全感，並企求友誼的忠誠甚而緊抓不放。有些青少年或接觸宗教信仰以獲得心中平靜，並產生昇華或利他的行為。</li> <li>■ 會害怕「重要的人」死亡，感覺空虛沮喪，渴求被愛與被接受。</li> </ul>

## 二、受災兒童少年問題與需求

### (一) 一般受災兒童少年的需求

類型	需求內涵
安定生活	受災孩子需要一個安穩、不被孤立的居所，並滿足其食物、飲水、營養、醫療、衣著、盥洗...等基本生理需求，孩子也需要培養固定而健康的生活習慣（如：每天固定時間起床、吃飯、午睡、洗澡、就寢等），藉此重新建立災後生活的秩序。
安心遊戲	即使在災後，孩子仍需要有人陪他/她玩，能夠開心地唱唱跳跳、玩他/她喜歡玩的遊戲；在遊戲的過程中，孩子不僅可以找到樂趣，也可以藉此抒解經歷災變後內心的害怕、焦慮。
耐心傾聽	孩子需要大人多花點時間陪在他/她身邊，當孩子跟大人說話時，需要被耐心地傾聽；孩子的種種想法，包括災難發生當時的經歷，對災後生活的感受，或是對家人、玩伴、同學、師長的想念...等，都需要被大人瞭解和接納。
心理重建	許多受災孩子在災變後可能變得更加依賴、焦躁或疏離，需要成人予以安慰和陪伴，協助孩子表達內在的情緒，抒解其經歷災變的壓力，有助於避免孩子日後出現創傷後壓力症候群。

## (二) 失依兒童少年的需求

在災變中喪親的孩子，除了具有上述與一般受災兒少相同的需要之外，整體而言，失依兒少還面臨以下共同的服務需求：

類型	需求內涵
造冊建檔	幫每個失依孩子建立專屬的個人檔案（類似戶政單位的口卡），內容應註明其姓名、性別、年齡、原居地、原就學狀況、親屬姓名與聯絡方式、目前照顧者身分...等資料，並由民政單位列冊管理。
關懷訪視	災區政府應派員定期訪視，每次訪視要盡可能親眼見到孩子，看看孩子是否安好，注意孩子居住環境中的各項軟硬體設施，是否達到符合其年齡的最低安全標準，
生活安置	進行失依兒少的安置規劃時，應以孩子原生家庭的生態系統觀點，來決定其長期安置的優先順序，「近親照顧」、「在地安置」是首要原則，其次為災區外的非親屬收養，最後才考慮機構式（如育幼院）安置
追蹤輔導	宜建立災變失依兒少個案資料庫，每年進行失依兒少生活照顧狀況調查，並由政府或民間組織派專人持續追蹤失依孩子的生活適應情形，瞭解孩子在成長過程中的特殊需求，評估接手照顧的家庭或安置機構是否稱職，適時提供經濟補助、情緒支持、悲傷輔導、人際與家庭適應輔導、親職教育諮詢、醫療服務、法律服務、財產信託、就學/就業輔導...等協助，這些服務應持續至所有失依兒童成年為止。

此外，依不同的年齡與對象別分，失依兒童、失依少年和扶養家庭則分別展現了不同的需求如下：

對象	需求內涵
失依兒童	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>依附確認</b>：對年幼的孩子來說，因為尚缺乏獨立生活的能力，日常作息都需要有人協助，因此確認生活裡有這樣的角色是件重要的事，不管是安置家庭裡的阿公阿嬤、伯父伯母或是舅舅舅媽，或是新的住宿機構裡的輔導員，在確認依附對象後，生活才能較快跟上正軌。</li> <li>■ <b>情感支持與穩定照顧</b>：兒童需要得到類似父母般成人的穩定照顧和情感支持，以度過失落和失落引發的痛苦。</li> </ul>
失依少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>角色學習的變動</b>：正值青春期的孩子，在面對與父母的情感上，屬於又依賴又想逃離的矛盾階段，在頓失依憑的狀態下，能否找到類似父母所扮演的學習角色，相當重要，親戚、老師、社工，都成了可能的新對象，而關係的磨合與再建，也成為青少</li> </ul>

對象	需求內涵
	<p>年孩子在適應過程的一大議題。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>回歸正軌</b>：青春期的孩子正處在求學階段，因應升學壓力，多數照顧親人最想第一個為孩子穩定的就是在校課業，在家庭變故、學校可能因受災而毀壞的狀態下，許多照顧者為孩子做了新學校的安排，為了就是不希望影響孩子的個案學習。</li> <li>■ <b>依附移轉</b>：災變過後，少了原有家庭情感的鼓勵，青少年有可能開始在同儕上尋求更多撫慰與支持，兩性關係依附的加深，給了孩子另一種支持的依靠，但也因此，將會出現更多需要進一步處理的情感問題。</li> <li>■ <b>處理喪親情緒</b>：性別不同會影響喪親情緒的表達，多數男生較易以忽略、不談論、以其他事情忙碌為由，拒絕討論，女生則較能就這部分有情感宣洩。</li> </ul>
扶養家庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>哀悼過世親人</b>：對扶養人來說，過世親人可能是他們的孩子或兄弟姊妹，祖父母承受的是白髮人送黑髮人的傷痛，叔伯姑舅姨承受的則是手足猝逝的陰霾。為了怕影響孩子，不少扶養人選擇壓抑這樣的傷痛，也只有在夜晚時分或面對社工時，淚水才能決堤。</li> <li>■ <b>調整生涯規劃</b>：有可能協助擔負照顧失依兒少責任的扶養人之稱謂與年齡層不盡相同，每階段人生都有不同規劃目標，三十歲可能要成家、五十歲可能計畫退休、六七十歲可能等待含飴弄孫，然而，對這些扶養人而言，無預期的災變帶來了親人的孩子，也震亂了原來的生活步調與規劃，必須重新調整。</li> <li>■ <b>問題解決與資源連結</b>：生活重建、孩子的權益及身心狀況...等各種問題，迫使的原本生活安穩的扶養人，必須同時間處理許多的問題外，亦接觸到相當陌生的體制，如與政府的溝通、法律文件的處理、其他相關單位的申請事宜以及醫療資源的尋找。透過社會工作連結、運用資源的功能，以及與政府溝通橋樑的性質，提供扶養人更多元的協助，讓他們在生活問題的處理上更有助力，就是這個階段社工需使力的一大工作內容。</li> </ul>

### 三、社工員工作原則

#### (一) 兒童少年與家庭服務之規劃原則

- 注重基本需求的滿足、平衡心理上和經濟上的支持，藉由定期的訪視與評估，扮演孩子及其家人的諮詢者、個案管理者、教育活動者、監督者...等角色。

- 以家庭為主的整體服務，不僅關心孩子，也關心他/她的照顧者和其他家人。
- 促進生活適應，提昇個案的社會支持力量。
- 注重生命週期，依個案需求提供合適的服務方案。
- 視個案需求與問題，適度拉長服務時間，提供長期服務，在孩子的發展階段及危機發生過程中，適時介入處遇。

## (二) 以家庭為主體的輔導/服務

### 1. 工作提醒

對象	給你的提醒
兒童少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 每一個孩子因應重大壓力、處理哀傷的方式及願意面對的時間都不一樣，故需依著不同孩子的步調做個別化處遇。</li> <li>■ 不同家庭的生活方式、步調本來就不盡相同，要年紀小的孩子依循大人調整還算容易，已有主見的青少年就得花上一些功夫調整面對，學業、人際、生活常規、未來方向...，生活面向如此多元，又加入不同的價值觀念時，衝突當然就容易隨之升高。</li> <li>■ 不論身處育幼院、或是親戚家裡，圍繞的幸福感受定有不同，除了對逝去的親人感到哀傷，與扶養家庭間的各種不同，也讓部分失去父母的孩子，對自己所擁有的支持力量感到缺乏，少了一份愛的生活，讓他們對愛出現不安定的擺盪。</li> </ul>
家長	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 相較於失去父母的孩子，失去子女的祖父母更常表達對於失去子女的傷痛、以及對自己遭遇的怨嘆。</li> <li>■ 隨著教養問題逐漸出現，家長的自我情緒處理、壓力紓解需求跟著增加，期待瞭解其他相同經驗者之狀況與處理方式的聲音開始提高，於是交流分享的需求會漸進式地浮現。</li> <li>■ 實際扶養照顧後，失依孩子一開始與扶養家庭會經歷一段相處的蜜月期，但時間漸漸久了之後，有些家庭可能會開始將失依個案與自己的子女做比較，時而抱怨孩子原生父母的教養方式，時而出現對管教方式該鬆或該緊的疑惑，因此，家長對親職能力的需求漸漸出現。</li> </ul>

## 2.工作原則

- 對遭逢災變的家庭來說，不論悲苦喜惑，每個人的感覺和歷程都不相同，只有願意花時間先傾聽、先感受，才能知道面前的人心裡的需要，所以，不急著給意見、不搶著發言，用時間經營關係，正是最高指導原則。
- 關注整個家庭，並協助失依孩子在新家庭中的適應，絕非僅對孩子付出關心就能達到，家庭中的每個人，都會因為關係的改變受到影響，辨識不同對象的需要，找出讓家庭平衡的動力，對孩子來說，才能走出調適喪親、適應新關係的脈絡。

### (三) 支持性團體方案

從家庭為主的輔導服務出發，為因應兒童少年的個人問題與需求，除了提供孩子和家長個別化服務之外，再運用相同背景之團體進行，可增進受災兒少相互情緒支持之機會，並增強個人問題處理能力、個人適應方法及獲得支持網絡之目標達成。

#### 1.工作提醒

對象	給你的提醒
兒童少年	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 當孩子對自己身分與生活狀態感到壓力與困惑時，儘管內在自我期待去標籤化，但同時其仍對其他同儕之生活感興趣，希望從他人的經驗分享中，找到自己與家人相處之平衡；此外，孩子也對同儕性質的抒解壓力之活動或方法有所需求，藉此學習表達意見，發展人際互動與學習社交技巧。</li><li>■ 孩子在面對問題時，因與安置環境或扶養家庭建立信任、安全感較為不易，不似與自家人討論般的自在輕鬆，所以孩子在尋求意見上可能較遲疑，於是轉向對同儕或相同經驗的分享需求因此提升。</li></ul>
家長	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 當創傷事件發生時，大人往往要負起「做為一個大人」的角色，所以常把個人的悲傷失落情緒壓抑，而不自覺忽略個人的情緒；透過同質性團體的形式，可協助家長將個人情緒進行宣洩和處理。</li><li>■ 當子女教養問題出現，家長的自我情緒處理、壓力抒解需求跟著增加，他們對於能和相同經驗者一同分享支持、擁有個</li></ul>

對象	給你的提醒
	<p>人抒壓機會之需求，也因此提升。</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="435 315 1334 510">■ 失依孩子與扶養家庭需要長時間的教養模合時期，經過初期的探索、甜蜜期和後期相處，彼此可能會有衝突發生，導致扶養人對自身管教方式開始出現質疑，期待提升親職能力的需求因而增加。</li></ul>

## 2.工作原則

- 因各年齡的需求不同，評估孩子和家長的需求及服務定位，依其對象和服務目的設計出適宜的團體內容。
- 以服務對象感興趣及符合其文化背景之內容為活動主題，可提升其參與興趣，增進活動的親切與熟悉感，進而增進對活動與成員之間的安全感。
- 以半結構式的「聚會」性質辦理支持性團體，可增進服務的彈性及人性化，並運用主題活動發展自然的互動氣氛，再延伸相關議題之分享、討論方式。此外，去除成員對「團體」的嚴肅印象，減少團體的制式包裝，較能營造出團體的支持氣氛。
- 定期辦理支持性聚會團體，可加強孩子和家長彼此間的熟識感和凝聚力。另外，在特定節日舉辦聚會活動，可營造家族聚會氣氛，協助團體的支持情誼持續擴散。
- 善用兒少或其家庭本身資源，鼓勵並引導運用於團體活動帶領中，此舉可增強此服務對象自信心，並協助成員體會相互合作、拓展人際能力，有助於成員對團體的投入和認同感。
- 為了讓受災家庭彼此間有更多串連，可透過刊物發行或網站部落格之經營，將活動花絮等其他相關活動等訊息發佈，藉此協助孩子和案家彼此有更多的認識與接觸，營造支持情誼，進而強化其支持系統。

#### (四) 失依兒少處遇原則

##### 1. 失依兒少喪親反應評估

請仔細觀察孩子是否出現以下的反應：

- 不相信家人已經永遠離開，堅持他們會再回來。
- 身體產生不適，沒食慾、呼吸困難、作惡夢...等。
- 覺得自己是被過世家人拋棄的孩子，甚至會對他們生氣。
- 覺得親人的死亡是因為自己不乖、自己亂詛咒所造成。
- 模仿過世親人的行為或特徵。
- 變得容易緊張。
- 擔心以後沒有人照顧他、疼愛他。
- 出現跟以前不一樣的舉動，如：特別乖、頑皮或故作堅強。

##### 2. 社工可以做 VS. 不該做的事

你可以做的事	你不該做的事
<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>分享災害經驗</b> 鼓勵孩子說出他災害當時的經驗，他目前的感覺、以及他想對往生者表達的心意；或者用間接的方式與孩子討論親人死亡的議題，如：先討論小寵物的死亡、以前親人過世的心情等等。</li><li>■ <b>表達情感</b> 跟孩子談他失去家人的感覺，可以透過言語、繪畫或黏土的方式讓孩子表達他內心的悲慟、傷心甚至悔恨等等。</li><li>■ <b>面對孩子的罪惡感</b> 有些孩子會認為家人死亡是他造成的。我們必須要讓孩子瞭解他不需要為任何人的死亡負責。同時並幫助孩子回想和過世親人的快樂日子，提醒孩子他也曾讓他的家人感到很快樂。</li><li>■ <b>讓孩子有機會對失去的親友表達</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 不要刻意避免和孩子討論死亡或當作事情沒有發生：不要避免告訴孩子事實，甚至扭曲真相。</li><li>■ 不要立即將孩子送走，或強迫他進入新的環境：照顧喪親孩子的基本生活需求固然重要，但如果孩子還沒有時間及機會處理災害後的各種傷痛，就被拋進新的生活中，將會在他心中留下極大的陰影。</li><li>■ 不要強迫孩子勇敢、堅強：有時悲傷哭泣是必要的，這時，告訴他們：「你可以儘量哭」，會比告訴他們：「不要哭」要來得好。</li><li>■ 不要對死亡做不適當的解釋：不要騙孩子說：「媽媽出遠門去旅行了」這會讓孩子覺得媽媽是不告而別的，尤其當他等不到媽媽回來時，</li></ul>

你可以做的事	你不該做的事
<p><b>心意</b> 年長一點的孩子可以讓牠們祭拜或參加親人的喪禮，並告訴牠們喪禮的過程與意義，至於年幼的孩子，若怕對牠衝擊太大，至少可讓孩子多少參與家人的悲傷與忙碌。比如：四歲的孩子，就可以教牠如何折紙元寶，不過別忘了給予你溫暖的陪伴。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>一起回憶</b> 可以和孩子一起回憶過去和家人在一起的情景，提醒孩子，「他愛過你，你也愛他」，這些曾一起分享過的美好回憶，不會因為對方的逝去而變得沒有意義。</li> <li>■ <b>討論死亡</b> 發現孩子對死亡產生疑惑時，主動地和他討論。越避免討論，會更使得孩子覺得死亡是一件神秘又可怕的事。若他問其他家人：「你會不會也死掉？」目的是想確定他是否能和家人繼續陪伴，這時可不正面回答他的問題，而是告訴他：「我們當然都希望可以一直生活在一起很久很久...」</li> <li>■ <b>等待</b> 每一個孩子因應重大壓力、處理哀傷的方式及願意面對的時間都不一樣，請依著孩子的步調而處遇。</li> </ul>	<p>會更加的悲傷。不要告訴孩子「死掉就像睡著一樣」，這樣會讓孩子害怕自己也在睡夢中死去。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 不要禁止孩子談論有關災害的話題或重述當時的回憶，孩子可以藉由這樣的方式來降低他的焦慮。</li> </ul>

### 參考文獻：

台灣大學 921 災後社會心理復建小組 (1999)。 *如何幫助孩子*。上網日期：2002 年 5 月 30 日。網址：<http://921.yam.com/care/child.htm>

吳紅鑾譯 (2001)。 *死亡與哀慟：青少年輔導手冊*。台北：心理。

- 李宏文 (2003)。 *借台灣經驗，救川震災童*。兒童福利聯盟基金會。網址：  
<http://www.children.org.tw/news.php?id=1973>。
- 李閏華、張玉仕、劉靜女譯 (2001)。 *死亡與哀慟：兒童輔導手冊*。台北：心理。
- 兒童福利聯盟基金會 (2008年5月21日)。 *「四川娃兒，加油！台灣的祝福...  
川流不息的愛」記者會新聞稿*。網址：  
<http://www.children.org.tw/news.php?id=1974&typeid=11&offset=0>。
- 施靜芳 (2003)。 *走過生命的幽谷~九二一喪親青少年的悲傷與復原*。暨南大學  
社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 許玉來、成蒂、林方皓、陳美華、楊筱華、葛書倫、呂嘉惠譯 (2002)。 *與悲傷  
共渡—走出親人遽逝的喪慟*。台北：心理。
- 陳妙絹、廖珮君、董靜娟 (2001)。 *青少年喪親經驗之心理歷程*。長庚護專學報，  
3：P.305-310。
- 陳重仁譯 (2001)。 *打破沈默—幫助孩子走出悲傷*。台北：張老師。
- 馮燕編 (1999)。 *貝貝的希望日記-災後心靈重建手冊*。台北市：兒童福利聯盟文  
教基金會。
- 馮燕編 (2000)。 *九二一震災兒童生活照顧狀況報告書*。台北市：兒童福利聯盟  
文教基金會。
- 黃慧涵 (1993)。 *青年期的哀傷—談喪親之慟*。學生輔導通訊，28：P.20-27。
- 蘇絢慧 (2003)。 *請容許我悲傷*。台北：張老師。
- 饒夢霞、陳志豪 (2000)。青少年同儕支持團體在悲傷輔導上的應用。 *諮商與輔  
導*，177：P.7-12。

# 柒、老人服務篇

撰稿 / 老五老基金會、介惠社會福利慈善基金會

一般家庭發生變故，較常重視兒童而易疏忽老人，在災區的老人們面對一生居住的房子變成一堆瓦礫，已無生產能力的他們，未來生活究竟會如何？對這些老人而言，人生無法重來一次，災變過後對其生命中的角色亦產生了很大的變化，有些老人甚至必須獨居或者接受團體式的居住方式，因此經歷過災變的老人們是一群亟需協助的對象。

## 一、受災老人之身心反應

無依老人對於災變及結果，由於老人常獨居或支持系統較缺乏，故經常會害怕尋求協助，甚至無從求助起。災難事件加上老人本身的年齡特點及身體狀況，他們災後可能會出現各種身心反應，茲描述如下：

1. 災難中突然喪親的老年人—「白髮人送黑髮人」，輕則因為缺少親人陪伴，老人會對生活感到焦慮，亦可能會出現嚴重的抑鬱，而嚴重的抑鬱極可能產生自殺傾向。
2. 原本即有老年期各種疾患在身的老人，例如：有生理上的嚴重疾病、或精神上有問題的老年人，可能會因這次災難事件的刺激，引發嚴重的心理反應，嚴重時甚至可能會自殺。
3. 因為年齡特點，老人知道自己來日無多，面對災難結果可能會使一些老人覺得生命的脆弱、不確定，也會因此增加不安全感。
4. 老人容易產生聯想，引起對以往生活事件的回憶，尤其是對以往自己坎坷生活經歷的回憶，產生不安全感。
5. 有的老年人會出現性格改變，如脾氣原本很溫和，可能突然變得非常暴躁，甚至讓人感到不可理喻，或原本愛說話卻變得沉默寡言，原本不愛說話卻變得一直找人家說話；其實這是心理回應外在刺激的表象。

- 6.有些經歷災難的老人會出現自責、自殘，例如：覺得是自己曾經犯下什麼錯才導致家人受傷或遇難，有的老人會想用自我懲罰或放棄自我生命的方式祈求家人康復。
- 7.部分老人會因此出現疏離，不與外界接觸、交往的現象。
- 8.部分老人會出現慮病傾向，懷疑自己有病，總感到身體不舒服，如腹痛和其他部位疼痛。
- 9.還有的老人為排解心情困擾，會產生物質依賴的現象，如老年人變得容易失眠、早醒，而這些症狀可能會產生服藥量（安眠藥）增加，或有吸煙、喝酒過量的問題。
- 10.有的老年人會變得對錢或物質過分重視，變得很吝嗇，其實這是安全感喪失的表現，希望透過擁有這些東西以獲得自己可控制的安全感。

## 二、受災老人之問題與需求

老人因災變失去親人，甚至財產，因此老人們可能面臨以下的問題與需求：

- 1.居住需求：因為家庭照顧者的死亡及原住屋的倒塌，延伸出災後老人未來住在那裡的問題及需求，許多老人即使屋倒人空，也不願意離開自己摯愛的家園，因此需先判斷老人是否有獨居的可能，再進一步討論要住那裡？
- 2.生活照顧需求：不論是獨居或者有其他的照顧者，老人的生活照顧必須進一步協助，以滿足其生活照顧的需求，包括老人居家服務(到宅服務)、老人送餐或集中用餐、志願工作者的居家關懷等，都必須針對老人的需求加以協助。
- 3.醫療及交通需求：災難後，老人的生理及心理健康勢必受到極大的影響，必定衍生出健康及就醫問題，且醫療資源在城鄉相對不均衡的情況下，鄉村地方可能缺乏醫療資源，而在沒有子女的情況下，老人如何前往就醫，交通方式即是一個大問題。
- 4.經濟安全需求：根據社會習性，老人經濟安全來源，大部分尚

源自於子女的孝養，但子女死亡，隨即產生經濟上的危機。

- 5.心理重建需求：若老人的家人因災死亡，老人心中可能產生悲傷、失落，甚至是產生罪惡感，皆亟需心理的重建。
- 6.災後申請補助的行政協助：許多老人不識字，無法處理冗長複雜的行政救助程序及申請流程，需要工作人員的協助。

### 三、社工員工作原則

#### ■ 原則一：建立信任關係

必須消除老人對於工作人員或志願工作者的不信任感，包括新接觸的老人個案或是轉換工作人員或志願工作者的時機。

#### ■ 原則二：有效溝通

最好使用老人所習慣的語言，與老人進行溝通，並盡量排除溝通障礙。

#### ■ 原則三：尊重老人選擇

配合老人作息時間，進行關懷訪視，並尊重老人的自主選擇，包括服務的使用方式及時間等。

#### ■ 原則四：充份告知

必須告知老人所有相關資訊，包括災後生活重建及老人相關福利服務的訊息。

#### ■ 原則五：掌握動向

老人的生理功能的變化很快，有時一個小小感冒，都有可能讓老人身體功能快速走下坡，因此對於每位老人的動向必須透過關懷訪視或是電話問安的方式加以掌握，避免老人發生意外。

#### ■ 原則六：老人生活照顧為主

除非已失能嚴重者，否則老人在社區中，仍以生活照顧

為主，而非醫療照顧。因此，必須針對老人的照顧需求，安排各種照顧服務。包括：老人居家服務(到宅服務)、老人送餐或集中用餐、志願工作者的居家關懷及電話問安、生命連線、老人團體等。

#### 四、老人關懷訪視問安須知

對於歷經重大災變的老人而言，災變很可能對其造成嚴重的身心傷害，因此在進行關懷訪視時，必須注意一些工作原則，以下簡述老人訪視（初訪或例行訪視）須知：

##### （一）家訪事前準備工作

- 事先與受訪老人約好家訪時間，並告知到訪的工作人員（志願工作者）為○○單位。
- 初次家訪請儘量 2 人以上同行，消除老人單獨一對一面對陌生人的焦慮感，並保護工作者的安全。
- 訪視人員自行攜帶筆、筆記本，並請著服務單位之背心及佩戴之工作(或是志願工作者)識別證。

##### （二）家訪重點工作

- 初訪先自我介紹，並請簡單說明來意。(您好，我是○○基金會社工人員（志願工作者）○○○，我們是關懷老人之社會福利團體，來看看您有沒有需要幫忙的地方。)
- 初訪時，瞭解、評估老人的身心狀況、福利需求。
- 隨時觀察、注意老人屋內擺設、傢俱、食物等，以瞭解老人目前的生活細節、經濟狀況及安全性，並進行針對想瞭解的事項調查。
- 提供相關福利服務的資訊，並瞭解老人使用服務的意願，尊重老人的自主選擇性，不強迫接受福利服務。
- 配合老人作息時間，來進行關懷訪視，訪視時間以 20～40 分鐘為宜，並避免耽誤老人自己備餐、用餐或午休時

間。

### (三) 家庭訪視技巧：

- 面帶微笑，有禮貌、誠懇地關懷問安，並以受訪者習慣、喜歡的方式稱呼之。
- 談話時面對面、目光溫和接觸、上身前傾、語調慢而平穩，盡可能以老人平時使用的語言與之溝通。
- 體諒受災老人的處境心情，善用同理，而不濫用同情。
- 善用引導技巧瞭解其狀況，不可使用盤問、命令的方式。
- 事先準備話題：針對訪視對象有興趣的事物來準備話題，創造融洽氣氛。

### (四) 訪談內容：

#### 1. 初訪

- 以前做些什麼工作或職業？
- 生活費用的來源？是否足夠？
- 身體外觀、健康狀況、精神狀況及生活自理能力狀況。
- 社會支持網絡（親友、鄰居、鄰里長、社區）。
- 目前使用現有福利措施狀況，是否有其他人員前來訪視？提供服務？
- 目前最迫切的福利需求為何？

#### 2. 例行訪視

- 平常在家中做些什麼事？
- 以前的工作有沒有讓他引以為傲之處？
- 身體外觀、健康狀況、精神狀況。
- 找老人有興趣的事物或話題。

---

## 參考文獻：

台灣世界展望會編製。 *原鄉重建社會工作手冊*。

李世代(2001)。地震災害對老年人健康照護之影響。 *社區醫療通訊*，第三期。

財團法人九二一震災重建基金會(2008)。 *攜手走過一生-生活重建計畫系列*。

許俊才(2001)。 *原住民部落(社區)照顧服務輸送之研究-以南投縣仁愛鄉、埔里鎮居家暨送餐服務為例*。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

開拓文教基金會(1999)。 *921 社會、心理重建資源手冊*。

# 捌、受災中途致殘服務篇

撰稿 / 伊甸社會福利基金會

當災難事件突然發生時，許多人可能因為受傷，而導致身體部分的殘缺，生活因此被迫改變。當他們在調適的過程中，心裡仍會有個聲音祈求奇蹟出現，希望可以改變已不可逆轉的情勢。因此社會工作人員應協助對方去了解生理、心理狀況，才有辦法去接納變化，幫助他們走過辛苦的歷程。

## 一、身心反應

### (一) 個人心理反應

會問自己：為什麼會是我？、事情怎會發生在我身上等反應。

階段	心理反應	內在對話
否認階段	事件一開始，會處於震驚狀態，心裡拒絕接受發生的事，不願相信這樣的事會發生在自己身上，所以表現出來的態度就是不去看、去聽、去接觸。	好不甘心啊！我真氣我自己，如果我這時候能夠多注意一點，事情就不會發生了。
憤怒階段	否認階段過後，心裡會出現挫折、失落的感覺，於是會將這些挫折、難過投射到外界，想找個代罪羔羊為整件事負責，容易把原因歸咎於他人、社會或者歸罪於自己。	老天爺啊，如果我改掉壞習慣、改掉過去不好的生活方式，能不能讓我的身體好起來？
討價還價階段	經過憤怒，心情會開始搖擺於接納事實與拒絕事實之間，也經常出現企圖修改事實的想法，以減少事實的衝擊。	算了，已經沒希望了，我不要治療了，反正又不會好，我就算繼續做下去也不會像以前一樣。
放棄階段	經過一段時間，會發現既成的事實已無法改變，可是心裡還無法接受，於是陷入無助、無奈、不想管任何事的情緒中，容易出現自我放棄的想法。	事情已經發生了，我哭也沒有用，日子總還是要過下去，我也不能讓家人繼續擔心，不管未來怎樣，
接納階段	我們雖然有自我放棄的想法，但另一方面準備開始面對與處理。接納失落為人生的一部份，並從中得到成長與學習，找到失落的正面意義。	總會有適合我生存下去的方式。

此過程也會有其他想法、行為出現，像是：想到這件意外會哭泣、半夜睡不著覺，害怕帶給家人麻煩、有時候因為身體的疼痛而想結束自己的生命、不想出門，將自己封閉起來，不要和外界接觸、拒絕他人的關心或探問。

因為沒有安全感，很希望家人都在旁邊陪伴，可是家人要工作、要上學無法時時都讓自己看得到，所以心裡常有孤單的感覺，另一方面又告訴自己不能綁住家人，不能成為家人的包袱。

出門時會覺得別人用異樣眼光看自己、以前可以輕易進出的地方現在可能因為一個台階、數個階梯而無法到達，頓時覺得自己沒用，開始對外出感到排斥。

由於覺得自己和別人不一樣，很難像過去那樣融入這個社會，感覺自己被遺棄，同時會在心裡問自己：我的價值在哪裡？

## （二）個人生理改變

災變發生後，身體可能喪失某一部分，或是身體某部分喪失了功能，另一方面也因為生活習慣被迫改變、身體機能下降，讓日常生活能力逐漸退化，使得日常的一些活動需要別人的協助。

### 1.基本日常生活功能的改變：

事件發生前，可以自己吃飯、上廁所、洗澡，但現在吃飯要人幫忙夾菜、把碗端過來甚至是要別人餵食；上廁所要人攙扶、要人幫忙整理衣褲，並且注意平衡；洗澡時需要他人穿脫衣褲、擦洗背部或者在旁監督注意安全；甚至沒有力氣自己從床上坐起、下床走路或者從床上移到椅子；沒辦法走路、沒辦法上下樓梯或是走路容易跌倒；至於也可能出現大小便失禁，無法自己控制。

### 2.工具性日常生活功能的改變：

原本自己可以外出，現在外出要有人陪；原可做家事，現在無法拖地、洗衣服、晾衣服、擦桌子、煮菜；本來可以記帳、提款、去銀行辦事，現在無法完成；原來撥打電話、查電話簿的能力喪失，變成只能接電話或打自己熟悉的電話；吃藥時需要旁人提醒時間、計算好藥物的數量。

### (三) 家屬心理反應與調適

意外事件發生之後，不僅是本人的生、心理受到影響，週遭家人在日常生活及心情上同樣也會受到衝擊，在改善服務對象的生活中，家人扮演重要的角色，家人如何找到新的定位，如何平衡身心，同樣是很重要的，以下說明其家人可能經歷的心情轉變：

#### 1. 事發突然

陷入危機的當下，因為眼前的事件急需處理，心中尚無任何感覺與情緒，也無法思考長遠的計畫。

#### 2. 病情穩定後

此時，家屬所有情緒湧上心頭，對現實狀況感到絕望，對未來感到恐懼，也因為事件使家庭既有的生活變調，家屬需面臨無止盡的照顧需求，也因認為自己無法提供妥善照顧，或是與家中身障者有所衝突或抱怨，因而感到愧疚，陷入難以釋懷的罪惡感中。

#### 3. 找到新契機

家屬能夠找到一個點重新出發，了解家中身障者目前的狀況，有合理的期待，明瞭在未來生活中家中身障者實際能扮演的角色，家屬本身也能平衡狀況，哪些可以放手讓家中身障者獨自完成，哪些需要家屬來協助。

## 二、問題與需求

經歷過這樣的事件，在當下及往後的日子中，對服務對象而言，心靈及身體造成不小的衝擊與影響，許多服務對象對於改變後的生活往往感到難以面對，要再次站起來不是容易的事。而此類個案遭受重大事件的打擊，經常會出現憂鬱、沮喪、挫折，底下檢附**憂鬱量表**，可作為社工專業人員判定服務對象心理狀況的依據，以便隨時掌握其狀態，予以協助；因此後續可能會有的需求，茲簡述如下：

## 憂鬱量表

請您根據最近一星期內以來，身體與情緒的真正感覺，勾選最符合的一項！

	沒有或極少 (每週1天 以下)	有時候 (1-2天)	時常 (3-4天)	常常或總是 (5-7天)
計分方式	0分	1分	2分	3分
1.我常常覺得想哭				
2.我覺得心情不好				
3.我覺得比以前容易發脾氣				
4.我睡不好				
5.我覺得不想吃東西				
6.我覺得胸口悶悶的				
7.我覺得不輕鬆、不舒服(不爽快)				
8.我覺得身體疲勞虛弱、無力				
9.我覺得很煩				
10.我覺得記憶力不好				
11.我覺得做事時無法專心				
12.我覺得想事情或做事時，比平常要緩慢				
13.我覺得比以前較沒信心				
14.我覺得比較會往壞處想				
15.我覺得想不開、甚至想死				
16.我覺得對什麼事都失去興趣				
17.我覺得身體不舒服				
18.我覺得自己很沒用				

檢測我的憂鬱指數，分數為\_\_\_\_\_分

量表提供：高雄長庚醫院精神科、成大醫院精神部李昱醫師、楊明仁醫師、賴德仁醫師、邱念睦醫師、周騰達醫師

資料來源：董氏基金會心理衛生組

分數	情緒狀態
0—8 分	情緒狀態處於較穩定的狀況，請繼續維持。
9—14 分	多注意自己情緒起伏，適時處理情緒。
15—18 分	壓力有點多，可以找朋友或專業諮詢單位聊聊。
19—28 分	對生活感到不順心，需要找專業諮詢單位。
29 分以上	建議前往就醫徵詢專業意見。

### (一)「情緒舒緩」需求【檢測分數 9—14 分】

當身體生病時，容易發現症狀，但心理生病時，卻容易被忽略，為了照顧好自己的身心靈，社工人員可以教導服務對象嘗試「腹式呼吸法」來幫助自己平穩情緒。步驟如下：

- Step1：開始吸氣時全身用力，這時候胸部及肚子會充滿空氣而鼓起，但還不能停止，仍然要使盡力氣來持續吸氣。
- Step2：當吸飽氣後，進行憋氣 4 秒，這時候身體會感到緊張，接著用 6 秒時間緩緩將氣吐出。吐氣時要緩慢、要長而且不要中斷。
- Step3：這樣做完幾次之後，心裡面會有一種舒暢、輕鬆的感覺。



吸氣時讓腹部凸起，肚子脹大，胸口縮小



吐氣時腹部使之凹入，肚子縮小，胸口不變

## (二)「情緒支持」需求【檢測分數 15—18 分】

面對跟以往截然不同的生活，無論身體及心理都需要一段時間的適應，需要的就是「精神支持」來陪伴服務對象走過這段煎熬過程，其中家人跟親友鼓勵相當的重要，此外，志工關懷、社工訪視...等亦能協助服務對象勇敢面對傷痛。

## (三)「心理復健」需求【檢測分數 19—28 分】

注意服務對象災變之後是否不想出門與人接觸呢？除了環境存在不方便，是否亦擔心著他人的目光？

建議可運用社區心理衛生中心，這地方並不是不正常的人才會去的，其實只要心裡煩悶，心衛中心的專業諮商師都很歡迎民眾去談心，也是一個很好的宣洩管道。

## (四)「精神醫療」需求【檢測分數 29 分以上】

當透過情緒舒緩、與家人、朋友傾訴，或是與專業的心理諮商師會談，都沒有幫助時，社會工作人員應協助服務對象到醫療院所的身心科、精神科就診，就醫時要記得向醫師說明其情緒反應及頻率，醫師再依照狀況給予不同之治療，如：心理治療、藥物治療。

# 三、社工員工作原則與方法

## (一) 改變契機

底下整理四種有機會促使改變的事項，社工專業人員如果不清楚該如何協助服務對象邁出步伐，可嘗試這些方法：

### 1. 家人的支持，是改變的動力。

同住家人與親屬的鼓勵支持，對於日常生活協助、對未來計畫的構思與施行均有很大的幫助，因此溝通是很重要的，鼓勵服務對象多與家人說說自己的想法、做法與心情，讓家人更了解其狀態，有助於全家同心協力一同往前、一起成長。

## **2.參加團體活動，擴大生活圈子；認識更多人，彼此支持。**

走出家門，參加成長團體挺好的、加入休閒團體也不錯，多接觸人群、認識新朋友，能夠帶來新的刺激與不同的想法，也能彼此分享生活大小事，或許能讓原本苦思無解的心情豁然開朗。

## **3.透過閱讀身障相關書籍，從中得到激勵。**

同樣殘疾者撰寫的書籍，其心路歷程更能讓人感同身受，他們的經驗、經歷，可以成為參考或是目標。

## **4.藉由宗教信仰的幫助，再一次站起來。**

如果有一些心情想法難向他人透露，透過宗教信仰可找尋屬於自己的心靈寄託，讓自己有發洩的管道，讓自己再次充滿勇氣。

## **(二) 職業輔導**

受傷之後，服務對象以前的工作不再能勝任，也不確定自己能夠從事何種工作，因此如何幫助服務對象返回職場，以確保其經濟收入穩定，係社會工作人員相當重要的任務。

### **1.職業輔導評量**

可透過身障就業服務專業人員晤談找尋工作，假如很難釐清其工作興趣、志向，則可先作職業輔導評量，職業輔導評量人員會根據報告建議可從事的工作，再進一步協助就業。

### **2.職業種類**

服務對象原本以為無法工作，但透過就業服務員的幫忙和說明，其實還有許多工作是可以做的，例如：

- 一般行政：工讀生、打字、行政助理、政府工作人員、基金會工作人員等。
- 服務類：客戶服務、電話問卷調查、店員。
- 體力類：洗擦車、清潔人員、餐廳洗碗及內場人員、便利商店補貨清潔人員、道路巡查員、停車管理員、廣告傳單

及舉牌子等。

- 專業工作者：廣播、電腦工程師、手機維修等。
- 當老闆：彩券行、市場擺攤，各縣市政府也提供殘疾朋友創業協助，如房舍、設備的補助。

### 3.職業訓練

社會工作人員可以透過就業服務員討論與評估，鼓勵服務對象參與職業訓練（或其他相關單位）辦理的殘疾者職業訓練課程，學習未來就業相關的技藝專長，亦可進一步經過檢定取得相關證照，增加得到工作的機會。

### 4.求職服務

殘疾者較一般人不易求職，因此面試、工作適應皆需要協助，社會工作人員可陪同面試、協助與老闆溝通、並協助其適應工作環境。

工作一段時間後，服務對象可能覺得職場的工作環境有很多障礙，進行工作倍感困難，導致產能低於他人，此時更需要專業人員的協助，建議可偕同服務對象到職場觀察工作環境的障礙，進而提供建議與協助，如：製作工作的輔具、改善工作環境、調整工作內容等，讓服務對象在職場中工作時能夠更加方便。

---

## 參考文獻：

伊甸社會福利基金會（2007）。*再一次起飛 - 中途致障者關懷護照*。

## 玖、村里社區篇

撰稿 / 台灣兒童暨家庭扶助基金會、基督教救助協會、至善社會福利基金會

### 一、社區工作階段任務

社區工作需從接觸服務對象開始，接觸服務對象後經過訪談，評估服務對象的需求後，再依個案或社區的需求擬定服務計畫或是進行資源的轉介，而服務對象不僅限於個人，可以是一群有共同關係或居住在同一地區的人，或可以是針對組織、文化、不同職業類屬的人口群進行工作。依台灣 921 的災區社區工作經驗，可分為幾個階段：

#### （一）救援階段：

救援階段是在短時間內做出行動反應，如搜救、送醫等，也是地震後最關鍵的時段。

#### （二）應變階段：

應變階段是地震後一週內因應地震對生活的影響，所採取的臨時措施階段。居民在擔心餘震的狀況下，皆處於警戒的狀態。此時的需求是臨時住所與帳篷，外展工作團隊可進入災民的臨時住所內，提供滿足生活的需求，如台灣 921 震災時，慈濟進入災民臨時住所區，提供災民熱食服務。

#### （三）安置階段：

安置階段為地震後至搬回永久住宅前的階段，在此階段開始有外部的援助進入社區，此時的關注焦點是開始公共設施重建、生活重建及產業重建。以台灣 921 震災受損嚴重的三叉坑部落為例，居民被安置在臨時組合屋超過三年，在臨時安置期間至善基金會透過社區工作方法引進外界資源、組織居民能自行開會和運作社區事務等即是工作重點；另以南投桃米社區為例，在新故鄉文教基金會的協助下，協助組織社區居民與連結外來資源，此時期的工作重點有：

- 1.組織社區守望相助隊，進行社區治安維護。
- 2.透過社區發展協會進行災區生活物質發放。
- 3.村辦公室則開立村民受災證明，並召開居民大會與外來資源討論房屋拆除、道路橋樑修復重建。
- 4.協助居民組成社區重建委員會，與居民開始討論未來產業重建。

#### (四) 重建階段；

重建階段是搬回永久住宅，開始重建原本生活的階段。在這個階段中，社區居民在開始建構新的生活方式。以台灣 921 震災經驗，此時社會福利團體進入社區中設置生活重建中心，社工人員以駐地工作方式，提供災民家庭心理、親子、租屋、就業、轉業等等服務，以協助災民早日重建家園。如：台灣兒童暨家庭扶助基金會分別於南投縣與台中縣受創嚴重地區成立服務處，提供經濟扶助、心理諮商輔導服務、兒童主要照顧者教育團體等，而至善基金會進入原住民部落成立部落工作站，從社區發展與產業振興的角度結合社區照顧服務，也是重建階段社區工作的重要案例。

## 二、社區工作方法

### (一) 如何開始社區工作？

透過親自到拜訪災民生活地探視，是與災民的第一次見面，第一次的接觸是重要的，在第一次與災民接觸時，可先從醫療、環境衛生或災民較易著手的主題談起，也可鼓勵災民講述他們在災後是如何應對的，把災民的能量發掘出來。社區工作不應跟個案和團體工作切割，可以從個案、家庭切入，再慢慢進到社區工作的層次。

#### 1.個別接觸

第一次與災民接觸時，有幾個目的要達成，以讓災民能初步認識機構，並與災民建立關係：

- 傳達對受災者的關懷與協助意願。
- 說明機構能提供的服務給受災者知道。
- 了解受災家庭目前狀況。
- 評估受災家庭是否符合機構救助原則及機構是否能提供合適資源。

第一次拜訪災民時，如災民有抱怨、不信任的態度時，工作人員可以有以下的因應方式：

- 微笑、點頭、不爭辯，以安定災民的情緒為主。
- 給予考量時間，告知可待會再做決定是否接受訪談。
- 簡略說明接受訪談的可能益處。譬如：藉此代為反映需求，使問題獲得有效處理。
- 如災民的情緒反應，使屬於抱怨的，應將抱怨重點記下來，逐條、反覆敘述一次，讓災民知道你已經了解，災民才不至於重複下去。
- 如災民的反應是要求性的，則可將災民的要求記下來，如非機構的服務範圍可向其表示會做適當的轉介。

對於災民情緒的宣洩，可以有以下的回應方式：

- 這不是你的錯。
- 對於你所經歷的痛苦和危險，我感到很難過...
- 你現在安全了（如果這個人確實是安全的）...
- 你的反應是遇到不尋常的事件時的正常反應...
- 你的感覺是很正常的，每個經歷過的人都會有這樣反應...
- 你看到這些一定很令人痛苦...
- 事情可能不會一直是這樣的，它會好起來的，而你也會好起來的。

## 2.家庭面向的接觸與評估

與災民進行會談後，需評估災民家庭需求，以提供合宜的服務，整合台灣災後重建工作經驗，茲將受災家庭之需求面向整理如下：

- 家屋重建：地震發生後進行家訪時，最容易被談到的是家屋重建的需求與相關資訊，以往社會工作人員僅自我定位在心理、家庭、經濟或弱勢族群的協助，其實家屋重建或居住的需求也是我們需要介入和掌握的重要面向。舉例來說，震後房屋倒塌，災民失去遮風擋雨的房子，居家的設備也毀壞，災民有重建房屋或臨時安置場所的需求。
- 經濟需求：震災過後經濟問題將是家庭沉重負擔，除重建經費無著落，原本工作場所也已隨家園移為平地，許多人面臨失業卻需要大筆資金重建問題，更甚者不足以應付基本生活開銷，使受災家庭面臨另一種生死存亡關頭。
- 子女照顧：教育與養育環境是影響兒童身心發展的重要因素，震災後家長可能因忙於重建而疏忽了子女的照顧，而兒童面臨震災後遭受的心理創傷，也須引導情緒的抒發，受災家庭可能面臨子女養育與照顧的需求。
- 醫療衛生：震後居住環境髒亂，所造成的傳染病，需要政府給予環境消毒。在震災過程中所導致身體上的殘缺，未來將面臨長期復健問題，而震央週遭醫院的倒塌，造成災民在就醫上的不便，延誤就醫時機。
- 心理情緒：地震造成房屋倒塌、家庭喪失、親朋好友死亡、生活不便及餘震的不安種種壓力，將導致「創傷後壓力症候群」，可能使得震災者在精神面、社會面與身心面的遭受打擊。
- 特殊家庭需求：震後災民感受到極重大壓力，可能造成家庭關係緊張、或是震後因失去親人導致孤兒、孤殘、孤老。

外展工作人員與災民每次進行個別的會談或家訪後，需紀錄該次的訪談內容，以確定每次會談中的需求都有後續的服務提供。紀錄的表格初訪表與紀錄格式可參考附件。

## (二) 社區需求評估

社區工作是一個組織的過程，進入社區服務，目的是要讓居民從參與的過程中，互相認識、互相協助，共同為社區的生活而努力。要引起居民對社區工作的興趣與投入，就要先以社區居民所關心的事物著手，即社區居民關心的是什麼？社區居民的需求是什麼？因此進入災區後，居民的需求評估，即是第一個要進行的工作。災區居民的需求評估可從以下兩個方式進行：

### 1. 訪問法：

以口頭方式，針對社區中部份代表性人物蒐集資料，例如社區中的領導、老師、有聲望的人…等。透過面對面的談話，比較能深入瞭解社區的需要，且透過訪問也較容易與受訪者建立關係。訪問法的對象選取可以從地方上的領導開始，領導對社區較有全面性的了解，並可在訪問後，請其推薦對社區了解的其他人物。使用推薦法進行訪問時，記得向受訪者提起是誰推薦他受訪的。訪談時如果能讓受訪者了解你認為他所代表的群體，也較能引導受訪者思考該群體對社區的想法及意見。

訪問法進行時，必須列出訪問名單，注意受訪者的年齡、性別、職業等分布，訪問法的對象應盡量涵蓋各個族群。如訪問法的對象太少或僅集中於某一個職業類別的人物時，則收集的資料參考價值就會比較低。

### 2. 社區普查

社區普查是透過問卷或訪問對社區中的每一家戶進行調查，瞭解他們對社區需要的想法。社區普查法較適用小型的社區，像是「村」就很適合社區普查的形式。社區普查可以全面的了解居民對社區的要求與期望，並透過調查工作人員開始與社區居民建立關係。但社區普查法所要處理的資料遠多於訪問法，需要更多的人力及物力來整理所收集到的資料。一般在進行社區需求的了解時，多會列出以下的問題：

- 目前社區存在的問題有哪些?
- 哪些是有急迫需要解決的問題?
- 居民需要哪些設施或服務來使生活更好?
- 您覺得自己可以貢獻給社區的是什麼?

工作者進行社區需求調查後，可透過社區居民大會、報紙、或是公佈欄發表社區需求調查的結果，創造一個引發居民共同思考社區現象及問題的機會，也讓社區居民有機會一起為社區未來的方向思考和做決定。

### 3.如何整合災民的需求與問題?

不論是透過何種方式收集到災民的需求與目前的問題後，需先將災民的需求與問題分類整合，以有效的回應災民的需求與問題，可將災民的需求與問題按照以下分類：

- 以時間區分：目前的需求與問題是立即還是非立即的？例如：住所的需求是立即的，但房屋重建是較長期的需求。
- 以事務區分：災民所遇到的問題是屬於哪一類的？可向政府單位哪個部門尋求支援？例如：區分目前的需求是屬於財務？法律？或是需向政府部門辦理死亡證明？等。
- 此階段要開始從事社區資源盤點，並根據災民的主要問題和社區資源現況做資源引介和開發的工作，才有辦法使下一個階段社區服務方案順利推展。

### (三) 如何召開居民會議?

當了解社區的需求後，可透過召開居民會議的方式，說明社區需求調查的結果，並可與居民共同討論如何促進社區的發展、滿足社區的需求。居民會議應廣邀社區居民參加，讓社區裡的各種人士都參與。籌組社區居民會議的工作項目可區分為：

#### 1.組織工作小組

列出邀請成為組織工作小組的名單，以確定是否有漏掉社區中的關鍵人物，應考量到有時社區中的領導或重要人

物，可能因有重要的要務無法參加，故可多列一些名單做為備用的邀請對象。確認名單後即可開始邀請居民成為工作小組成員，並於邀請成員後，進行一次會議，讓工作小組成員了解居民會議目的，並討論居民會議的任務編組。

**社區組織工作小組邀請表**

社區團體	接洽對象	接洽對象	接洽對象	接洽對象
	姓名/電話	姓名/電話	姓名/電話	姓名/電話
政府部門				
當地企業代表				
社會團體				
學校老師				
專家				
青年				
婦女				
耆老				
可再列出相關團體				

## 2. 宣傳及邀請

許多的社區在進行活動的過程中非常用心於活動內容的設計，但卻忽略了宣傳及邀請的工作，以致造成了好菜上桌卻無人享用的窘境。籌備小組可利用海報、宣傳單、打電話、電視、報紙、當面邀請等方式邀請居民參加社區會議。「見面三分情」個別的邀請是確保人們出席的不二法門，為此，籌備小組應該列出擬邀請出席的名單，指派人手進行邀約。

### \* 實例分享—如何召開居民會議？

一個晚上的社區居民會議大約要花 2-3 小時。時間似乎很久，但是依本文所提供的流程，社區工作者將會發現時間其實很緊湊，與會的居民也不會覺得太冗長。如何召開會議其實要根據每個社區不同的情況，政治力、社區組織型態、居民的參與程度、不同的重建階段等來做調整，會前會的沙盤推演和會後會的分析評估很重要，召開過程著重活動設計

與強調居民參與而不是僅是表面功夫和服務政府官員更是要注意的，以下是我們對於會議內容設計的舉例。

## ■ 社區居民會議的流程建議

### 會議內容

- (一) 來賓介紹及歡迎詞
- (二) 社區地圖與社區特色 (團體討論)
- (三) 本社區大事紀 (團體討論)
- (四) 分組討論：對社區的夢想與期待
- (五) a. 分組討論：本社區未來發展的障礙  
社區發展方案建議與選擇  
b. 社區之歌／社區標誌／社區故事等工作小組
- (六) 成果慶祝 / 結束

## ■ 以下是根據過去經驗提出召開居民會議設備所需要的、工具、及材料：

1. 二支麥克風，擴音機
2. 白板，白板筆，板擦。
3. 視人數準備分組的空間，每組都需要牆面及壁報紙 (編製社區之歌 / 社區標誌 / 社區故事 的工作小組需要另外的空間)
4. 彩色筆 (分組時需要每人一枝，深色)
5. 封箱膠帶 (容易手撕，不會破壞牆壁粉刷的)
6. 紙卡 (按出席人數乘以 6)
7. 壁報紙 (社區地圖，社區特色各二張，社區大事記二張，事先寫好「社區夢想與期待」，「障礙分析」，「社區發展建議方案」的格式，數量各按預期的分組數目乘以 6 (社區之歌 / 社區標誌 / 社區故事三個小組各 2 張)
8. 如果可能，再準備中國及世界地圖
9. 活動程序表 (參會者每人一份)
10. 點心
11. 紀念品或摸彩品 (視社區需要)

## ■ 活動流程設計

社區共識會議研習工作坊	
課程(活動)名稱	說明
始業式	主管機關或來賓致詞
如何籌辦社區共識會議(1)	1. 什麼時候需要社區共識會議 2. 誰來召開社區共識會議 3. 邀請誰來參加 4. 在那裡舉行
休息時間	
如何籌辦社區共識會議(2)	1. 籌備社區共識會議 2. 進行社區共識會議 3. 共識會議應準備的設備/工具/材料
用餐時間	
社區共識會議實習	1. 介紹來賓及歡迎詞 2. 討論社區地圖與社區特色(團體討論) 3. 本社區大事紀(團體討論) 4. 分組討論:對社區的夢想與期待 5. a. 分組討論:本社區未來發展的障礙/社區發展方案建議與選擇 b. 社區之歌/社區標誌/社區故事等工作小組 6. 成果慶祝/結束
會議結束~賦歸!	

### (四) 如何撰寫社區計畫與服務方案?

在災民與社區的需求經由社區居民大會，被社區中所有的居民都認可後，可協助災民組織各種志願性團體來推動社區服務工作，例如：

1. 組成婦女志工團體:協助料理三餐、照顧幼兒與失能者。
2. 組成青少年志工團體:帶領兒童、環境清潔與打掃。

3. 組成成人志工團體:為災民權益爭取、對外聯繫協調、災區重建工作。

4. 組成特殊才能志工團體:教師、醫師、護士或其他專業人員，可依災民特殊需求提供服務。社區工作者可激發災民重建家園之意識，讓災民了解從現在做起、以行動代替言語，社區工作者此時應鼓勵由該災區團體來領導社區的重建工作，社區工作者應退到後線，提供災民諮詢與建議的服務。

社區工作者，無論是在居民訪談或拜訪相關機關時，最容易被問到的問題，就是「你們有什麼計劃嗎?」、「送個計劃過來再談好嗎?」或者「我可以看一下你們的活動計劃嗎?」「計畫」不但協助工作者有清楚的工作方向和條理，也清楚得記錄社區居民曾經努力的過程和成果。

在社區居民會議或是經由訪談法收集到居民所關心的議題後，即可依會議中居民關心的議題及居民的需求來撰寫計畫。社區計畫方案的主題只要是貼近居民的生活、解決其困擾、或增加其生活品質，並經由多數人參與、決議形成，就比較容易得到多數人的響應與協助。主題形成之後，社區工作者需要為該主題設計一完整的計畫或方案，以使行動有更明確的方向遵循。一般的計畫或方案大致包含以下內容：

### **1.緣起：**

說明計畫的原始想法，即所謂的"why"，如：為解決災區幼兒托育的問題。

### **2.目標：**

即計畫的最主要目的，及所欲達到的效果，如:提供幼兒托育，讓家長可專心從事重建工作，幼兒能獲得良好的照顧。

### **3.預期成果：**

計畫達成後，預定交付的成果，及其具體內容與形式，如：建立社區托兒中心。

#### 4. 達成目標之策略行動：

即欲達成目標將進行的活動，如：籌設幼兒教室、招募師資、宣傳招募學生等。

#### 5. 計畫步驟或流程：

說明計畫如何進行的具體陳述，通常配合圖表說明。

#### 6. 進度：

計畫各部份時程表，如：針對幼兒托育計畫，三月至五月為幼兒教室籌備期，六月招募師資與學生，八月開始實施。

#### 7. 人力配置及主責：

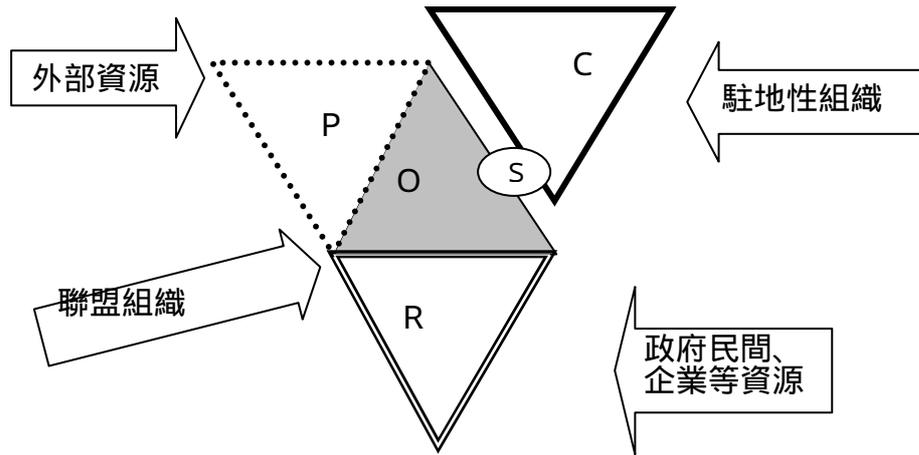
各參與人員的基本資料及職責、及備用動員之人力名單，如：由李嫂負責前期的幼兒教室籌備。

#### 8. 預算：

計畫所需之經費，經費項目依計畫有所不同，可以參考政府單位或是相關基金會之計畫申請手冊。

### 三、針對各協助救災組織的社區工作

依「CORPS」概念，聯盟組織界定提供災變救助暨社會福利服務，為災變提供服務管道，也幫助駐地組織於從事上述服務時所需的資源。也就是說，聯盟在策略上不直接提供服務給社會或社區居民，乃透過駐地組織提供服務。所以聯盟服務對象是“駐地組織”；我們必須了解“駐地組織”的價值、文化、優勢與限制，才能提供適切的服務。參與服務的志願工作者是藉由駐地組織的連結的人力資源。在財力與物力資源，有自駐地組織、也有來自政府、民間單位、企業組織；無論人力、財力、物力及智力，聯盟會達成了幫助駐地組織實踐聯盟所達成共識的服務宗旨。



聯盟性組織依「CORPS」模式的說明圖

### (一) 聯盟性服務組織可能遇到的問題與困境

陸宛蘋 (1997) 提及組織資源聯結的困擾問題有四項：

- 組織彼此相知不夠
- 人力資源的問題較小，涉及財力資源問題較多
- 組織保護自身資源，無法坦誠做合理連結
- 在資源的開拓上，整體上外部資源呈現不足的狀況

從上述及圖例而言，聯盟與駐地性組織所結合之策略聯盟其組織任務與分工，於組織管理發現下列一些矛盾與不合理之處：

- 組織的結構力是薄弱的：各組織間是非正式的聯盟關係，無從屬關係、無契約合作的法律關係；
- 管理控制力是薄弱：人事管理財務權在委員會及工作室，服務督導資源分配權在救助協會，就負責聯盟指揮的本會而言，管理控制力是薄弱的。

### (二) 非營利組織於災變服務提供時可能出現的困境

#### 1. 各組織快速膨脹的管理問題

聯盟是因應災變而成立的，也是推動聯盟的主要角色之一，面對龐大不易的地震重建工作，由聯盟母體與快速膨脹的駐地組織之間；內部的管理需頗大的適應與調整，各個駐

地組織也同樣面臨如此問題，各組織內部的管理張力是突然增大的。

## **2.關係與經驗不足**

各駐地組織與聯盟建立的初期，因組織運作、職掌分工尚未成熟及經驗的不足，在聯盟整合及協調過程中，需花費不少的時間與人力，這是極具挑戰的部份。

## **3.各組織的要求不同**

各駐地組織與聯盟間並非從屬關係，各駐地組織的母體組織可能不在災變地，聯盟與駐地組織在非直接管理，又要提供服務督導及資源分配，在要求與執行間，常面臨為難的角色。

## **4.發言與文宣對口不一致**

由於各駐地組織均有其發言的機制，於公關角度的宣導是需要多而又多，但在專案負責上，常有媒體要材料、各駐地組織作團隊為居民請命、與政策佈達的不一致對口。

## **5.組織間的人員素質及經驗不一**

災變為一不可預測的狀況，各工作團隊是在時間緊迫下倉促成軍；各教會團隊的人員狀況都不是預備支應突發的災變；因此人員的知能與經驗不易維持

## **6.服務過程與效果不易短期奏效**

以策略聯盟的機構而言，雖有共同願景，但在作法、時程不同時該如何調整？

## **7.政府聯盟的角色定位不易**

承接公部門的社區家庭支援中心，與公部門的願景與作法截然不同；大聯盟的組織與政府的配搭造成的困境實在不易處理，需思考如何在屬性、立場與角度不同的狀況下進行合作。

### (三) 聯盟性服務組織可能的有利條件

#### 1. 信念與願景

各外部或駐地組織於災變時動員各式人力、時間、組織、物資等進行災變服務，此乃是組織加入聯盟時，即有服務信念與共同的願景。

#### 2. 接納與服從

各駐地組織間打破藩籬與建制，接納聯盟的動員，形成區域的服務網絡，在非從屬的關係上，願服從聯盟的服務督導，更是難能可貴。

#### 3. 真誠與分享

聯盟的成立宗旨在於服務各非營利組織，是僕人服務的最具體表現，駐地組織的成功也就是聯盟的成功。在執行組織間的問題與困境，依然十分不易；但來自非營利組織的真誠與分享態度，卻減少了許多的衝突，也降低了問題解決的成本。

#### 4. 專業服務與志願服務

各駐地組織可能有所屬的專業機構(如：青少年團隊、兒童服務團隊、醫療團隊...等)與資源持續不斷的相互配搭，形成各組織間優勢與劣勢的互補，駐地組織於當地所建立的通路與關係，也協助了專業機構的服務推展，此模式值得在各組織網絡間持續推展。

#### 5. 「要求」與「支持」

在方案的執行上，聯盟需對資源提供的政府部門、民間單位、企業單位進行服務績效的責信，又面對各駐地組織可能是志願服務組織，也可能是非營利的專業組織，在執行上不易達到預期的要求，故以「支持」替代「要求」，在志願服務的管理上是極有果效。

#### 6. 熱忱與動力

面對地處偏遠的重建區，各組織團隊無論專職或志願工

作人員，其在體力、心力上，長期面對交通往返及住宿的不便等，相較於一般性的社會服務，需花費更多的時間與精力，特別是初期與居民共住帳棚、同甘共苦，取得居民的信任，這是本著信仰產生的動力，也是各組織內部原有動力的再現，持續的付出是值得敬佩的。

### **7.對災變服務的承諾**

不易招募專業社工員是災變重建區的困境，也是聯盟組織與駐地組織合作時的難題，面對專業的社工人員招募不易，相對於駐地組織間的非社工專業的工作人員，是否願長期委身於重建工作或偏遠地區，不但是各組織於人員招募需思考的問題，更是專業養成教育過程需省思的問題。

### **8.支持是主要的工作動力**

大部份來自外地的工作人員，面對家人的擔心，重建服務工作的繁重複雜，重建問題的吃重；居民生活面臨的困難；生活不便、休閒與資訊的匱乏，災變服務過程中的替代性創傷，均使工作人員不斷承受四面八方的壓力。故此，聯盟每月由最高負責人主持駐地組織的聯誼性支持會議，並進行經常性的督導訪視，給予鼓勵、關懷與支持建架的網絡，是各駐地組織持續得力的主因。

### **9.教育是主要的影響管道**

從災變的發生至駐地組織的形成，其中專職人員的經驗與服務知能並不一致，聯盟不斷提供訓練，促成其觀念的改變、服務知能的提升，是服務推動很重要的影響管道。

## **四、文化族群面向的關注**

在社區工作過程中，服務提供應考慮不同的族群、文化等背景的影響：

- 第一、試著了解性別、家族、少數族群的文化意涵和相互關係。
- 第二、反省工作者本身的族群認同和文化對服務提供的意

義為何？

- 第三、評估和診斷的過程尊重少數族群的聲音並讓案主參與進來。
- 第四、以資源結合與在地執行的概念進行處遇，關注到一個完整的人和關注到一個人背後的族群文化系統。

### 參考表格：

弱勢個案初訪表(針對兒童、身心障礙、貧窮等特殊個案)

基本資料	個案號		個案姓名		性別	
	開案日期		初訪日期		訪視對象	
	案家聯絡處	住址： 電話：				
家庭狀況	稱謂	姓名	與案主關係	生日	教育程度	現況(含職業、收入、身心狀況等)
家系圖						
家庭功能評估	要項	功能說明				
	監護人身心狀況	<input type="checkbox"/> 身心健康 <input type="checkbox"/> 身心障礙    類別：_____ 程度：_____ <input type="checkbox"/> 精神/情緒狀況不穩定 <input type="checkbox"/> 生理疾病：_____ <input type="checkbox"/> 嚴重藥物濫用 <input type="checkbox"/> 酗酒 <input type="checkbox"/> 毒癮 <input type="checkbox"/> 其他 說明：_____				
	主要照顧者	<input type="checkbox"/> 監護人 <input type="checkbox"/> 非監護人： <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> 親屬 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
		監護人無法照顧兒童原因說明：				
		主要照顧者概況評估				
	身心狀況					
婚姻狀態	<input type="checkbox"/> 婚姻維繫中 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 喪偶 <input type="checkbox"/> 同居 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 其他 說明：					

	經濟狀態	1. 家庭主要收入者： <input type="checkbox"/> 主要照顧者 <input type="checkbox"/> 家庭中其他親屬：_____ <input type="checkbox"/> 其他： 2. 收入： <input type="checkbox"/> 一萬五千元以下 <input type="checkbox"/> 一萬五千元~二萬元間 <input type="checkbox"/> 二萬元~二萬五千元間 <input type="checkbox"/> 二萬五千元~三萬元間 <input type="checkbox"/> 三萬元以上 3. 支出： 4. 撫養人口比： 5. 負債：		
	工作狀態	<input type="checkbox"/> 就業穩定 <input type="checkbox"/> 就業不穩定 <input type="checkbox"/> 有工作能力但未就業 <input type="checkbox"/> 無工作能力，說明：_____		
	居住環境	<input type="checkbox"/> 整齊通風 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 髒亂 <input type="checkbox"/> 不詳 <input type="checkbox"/> 其他 說明：_____		
	房屋狀況	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租賃 <input type="checkbox"/> 借用 <input type="checkbox"/> 不詳 <input type="checkbox"/> 其他 說明：_____		
	社會資源或支持	正式：1. 公部門 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 說明： 2. 私部門 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 說明： 非正式： <input type="checkbox"/> 親友資源佳 <input type="checkbox"/> 親友資源尚可 <input type="checkbox"/> 親友資源弱 <input type="checkbox"/> 與親友不相往來或關係交惡 說明：		
其他說明：				
家庭需求	<input type="checkbox"/> 經濟需求 <input type="checkbox"/> 就業需求 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 幼兒托育 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 兒童課業輔導 <input type="checkbox"/> 交通接送 <input type="checkbox"/> 居家環境改善 <input type="checkbox"/> 兒童身心發展療育 <input type="checkbox"/> 親職教育 <input type="checkbox"/> 兒童課後安親 <input type="checkbox"/> 資源連結 <input type="checkbox"/> 其他_____			
服務目標				
社工員：	督導：	主管：	填表日期：	

## 個案輔導追蹤訪視記錄表

個案編號：

服務日期：

服務次數：

案主姓名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年 齡	
就讀學校		年 級		訪談對象	
服務方式	<input type="checkbox"/> 家庭訪視 <input type="checkbox"/> 學校訪視 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 其它：				
訪視內容：					
一、 提供相關服務內容：					
<input type="checkbox"/> 心理支持輔導 <input type="checkbox"/> 個別心理創傷輔導 <input type="checkbox"/> 團體治療輔導 <input type="checkbox"/> 身心紓解活動 <input type="checkbox"/> 生活輔導 <input type="checkbox"/> 經濟扶助 <input type="checkbox"/> 課業輔導 <input type="checkbox"/> 資源轉介 <input type="checkbox"/> 其它 _					
二、 案主現況：					
1. 就學狀況： <input type="checkbox"/> 在原校就讀 <input type="checkbox"/> 輟學、休學 <input type="checkbox"/> 轉學					
2. 學業狀況： <input type="checkbox"/> 依舊 <input type="checkbox"/> 進步 <input type="checkbox"/> 退步					
3. 身心狀況： <input type="checkbox"/> 言語或遊戲中不斷重覆與地震相關主題					
<input type="checkbox"/> 拒學(或上課無法專心)					
<input type="checkbox"/> 失眠或經常作惡夢或無法入睡					
<input type="checkbox"/> 出現退化行為(如：變得黏人、不敢一人獨處、尿床等)					
<input type="checkbox"/> 有身體不適等症狀(如：頭痛、嘔吐、肚子痛、胸悶等)					
<input type="checkbox"/> 其它 _____					
三、 該次服務會談重點					
四、 下次處置計畫：					
主管簽章		社 工 員 簽 章		評 估	<input type="checkbox"/> 個案狀況需持續協助 <input type="checkbox"/> 個案狀況顯著改善可中止服務 <input type="checkbox"/> 個案遷移至其他縣市，中止服務

## 參考文獻

九二一社工諮詢專線(1999)。九二一社工諮詢專線快報, 11。台中：中部社福機構專業社工人員資源整合促進會。

王美媛、鄧明賢(2000)。921 災後重建工作人員生活事件與工作適應之研究—以中華基督教救助協會工作人員為例。九二一災後重建經驗交流研討會。

台灣兒童暨家庭扶助基金會（1989）。*社會資源運用與社會工作*。台灣：台灣兒童暨家庭扶助基金會。

全國民間災後重建聯盟，線上檢索日期：2008年06月18日。網址：<http://921.sinica.edu.tw/0003.htm>。

江明修主編（2002）。*非營利管理*。台灣：智勝文化事業有限公司。

黃源協、陳伶珠、董伊迪（2005）。*個案管理與照顧管理*。台北：雙葉出版社。

蘇景輝（2000）。災區社福單位間的協調聯繫。*提升災區社工員能力與自我調適課程*，台灣：台中東海大學主辦。

# 震 災 災 後 重 建 地 區 家 戶 調 查 表

問卷編號：

受訪者(經濟支持者、起造人):	性別： 男 女	電話：	行動電話	訪談者	電話	行動電話	督導員
現在地址：	縣市	鄉鎮市區	村(里)	路(街)	巷	弄	號之
戶籍地址：	縣市	鄉鎮市區	村(里)	路(街)	巷	弄	號之 (同上)
<b>家 戶 基 本 資 料</b>							
年齡：	未滿 15 歲	15~20	20~29	30~39	40~49	50~59	60 以上
特殊身份：	1.原住民； 2.低收入戶； 3.老人津貼； 4.身心殘障(可複選)						
婚姻狀況：	1.未婚； 2.同居； 3.已婚； 4.離婚； 5.分居； 6.喪偶； 7.喪偶獨居						
全家總人數：	1人； 2人； 3人； 4人~5人； 6人~8人； 8人以上						
<b>家 戶 經 濟 狀 況</b>							
震災前就業情形(可複選)							
1.農 2.林 3.漁 4.牧 5.礦業及土石採取業 6.製造業 7.水電燃氣業 8.營造業 9.批發、零售及餐飲業							
10.運輸、倉儲及通信業 11.金融、保險及不動產業 12.工商服務業 13.社會服務或個人服務業							
14.公共行政業(軍公教) 15.家管 16.打零工 17.未就業 18.其他							
震災後到目前的就業情形(可複選)							
1.農 2.林 3.漁 4.牧 5.礦業及土石採取業 6.製造業 7.水電燃氣業 8.營造業 9.批發、零售及餐飲業							
10.運輸、倉儲及通信業 11.金融、保險及不動產業 12.工商服務業 13.社會服務或個人服務業							
14.公共行政業(軍公教) 15.家管 16.打零工 17.未就業 18.其他							
震災後未就業情形(可複選)							
1.學生或未達就業 2.家庭反對 3.無工作意願 4.無工作技能 5.缺乏工作資訊 6.行動不便 7.年紀老邁							
8.需長期醫療復建 9.其他，為何：							
如果您未就業，未來希望就業工作(可複選)							
1.農 2.林 3.漁 4.牧 5.礦業及土石採取業 6.製造業 7.水電燃氣業 8.營造業							
9.批發、零售及餐飲業 10.運輸、倉儲及通信業 11.金融、保險及不動產業 12.工商服務業							
13.社會服務或個人服務業 14.公共行政業(軍公教) 15.家管 16.打零工 17.未就業 18.其他							

希望何種技能輔導 (可複選)						
1. 砌磚工程	2. 焊接(水塔修復)	3. 磁磚鋪貼	4. 泥水粉光	5. 模板工程	6. 油漆防水工程	
7. 鋼筋工程	8. 水電配管及修理	9. 堆高機操作	10. 挖土機操作	11. 房屋修建、木工及室內裝潢		
12. 烹飪訓練	13. 餐飲服務	14. 休閒農場經營	15. 民宿經營	16. 農產產銷經營	17. 職業駕駛訓練	
18. 汽車修復	19. 機車修復	20. 電腦硬體維修	21. 電腦文書	22. 電腦繪圖	23. 電腦軟體設計	
24. 網路行銷	25. 美容美髮	26. 手工藝編織	27. 木石雕刻	28. 園藝設計	29. 陶藝	
30. 商店經營	31. 家庭理財	32. 股市投資	33. 精密機工	34. 機械製圖識圖	35. 金屬板特殊焊接	
36. 營建施工技術	37. 其他 (請填寫):					
震災前全戶平均每月收入 (不含津貼、補助):						
500 以下	500~1,000	1000~2,000	2000~3,000	3,000~4,000	4,000~5,000	5,000~6,000
6,000~7,000	7,000~8,000	8,000~9,000	9,000~10,000	100,000 以上		
震災後至今全戶平均每月收入 (不含津貼、補助):						
500 以下	500~1,000	1000~2,000	2000~3,000	3,000~4,000	4,000~5,000	5,000~6,000
6,000~7,000	7,000~8,000	8,000~9,000	9,000~10,000	100,000 以上		
您或您的家人生活上是否曾有下列的情形 (可複選)						
1. 失業而家計困頓 人		2. 因震災導致輟學		3. 有家庭失和暴力		4. 有獨居者 (如老人、兒童、青少年、身心障礙者)
5. 因震災而罹難或失蹤		6. 生財設備損失, 例如生產工具、田地流失等 (請說明):				
7. 其他生活困難 (請說明):						
您或您的家人健康上是否曾有下列的情形 (可複選)						
1. 震災前有長期慢性病、肢體重傷殘。需家人照顧 (如中風、癌症、糖尿病)		2. 因 512 震災造肢體麻木或重傷殘		3. 掉髮或體重明顯上下		
4 記憶、注意力退化或無法不想災難事		5 社交退縮或憤怒爭吵頻率增加		6. 精神異常、長期失眠、憂鬱、鬱卒、情緒不穩定		
7. 有輕生經驗、或輕生念頭者		8. 其他健康困難 (請說明):				

受訪者 (簽名): \_\_\_\_\_

訪查員 (簽名): \_\_\_\_\_

督導員 (簽名): \_\_\_\_\_

## 拾、資源網絡篇

撰稿 / 台灣兒童暨家庭扶助基金會

### 一、什麼是資源?什麼是資源網絡?

「資源」在社會福利領域的定義中，凡是為了因應社會需要，協助遭遇困難的人們解決問題，滿足其需求的都可稱為資源。資源可分為有形物質與無形之精神資源兩種，舉凡人力、物力、財力、社會制度或福利設施等協助皆可稱為資源。

「網絡」是指連結點或點之間的體系或模式，網絡可以由個人、團體或機構所組成的社會系統，系統內的各單位進行交互作用或交換行為以達成目標或完成一個共同的目的。

綜合以上「資源網絡」可說是各社會資源間，透過協調和分工合作，讓網絡中的各資源進行交互作用來滿足人們的需求與解決社會問題。

### 二、為什麼要建立資源網絡?

災變後各種資源進入災區，為能使各項資源能有效的相互支援，以發揮資源的最大效果，有必要建構災區的資源網絡。透過資源網絡成員間的相互合作與協調，共同來解決災民所遭遇到的問題及滿足災民的需求。建立資源網絡的優點有：

- 促進各機構間的相互了解。
- 可免於提供重覆的服務項目，造成社會資源的浪費。
- 與其他機構共同分工合作，共同解決災民的問題與滿足災民的需求。
- 可透過資源網絡發掘現有災民未能滿足的需求之服務，開創需要的新項目。

### 三、資源網絡建構與提供災民服務何者該優先進行?

在重建的過程中，通常不是一開始就有各種滿足災民需求的服務，如果先設計要提供災民的服務計畫，可能會遭遇當地的資源無法配合而遇到需經常修改計畫的問題。但如果先檢視災區的資源，再提出災民的協助計畫，可能會變成以目前所聯結的資源來提供災民服務，而忽略了災民本身的需求。因此，建議災民服務需求與災區資源網絡的建構同時進行，透過並行的方式，檢視災民目前的需求還有哪些部份是現有的資源無法提供滿足，以作為單位在提供服務方案之參考。

### 四、了解與收集在地社會資源的方法有哪些?

建立資源網絡的第一步是要先收集在地資源，收集到資源後，將各種訊息建檔，以利後續網絡建構的作業進行，建議可透過以下幾個方式收集在地的社會資源：

- 1.與當地政府機關聯繫，了解當地註冊進行服務的機關團體有哪些，及該團體提供哪些服務。
- 2.電話接洽當地提供災民服務的機構。
- 3.在跨機構會議或學術研討會，與其他機構工作人員交換訊息。
- 4.從網路上收集相關的基金會、草根性社團的服務訊息。
- 5.與其他災後重建工作人員交換個人經驗。
- 6.向服務的災民詢問：透過詢問民眾是否曾經在其他機構尋求協助，以及哪些服務是災民覺得有幫助的，也許可以獲得額外的福利服務資源。

### 五、建構資源清單該收集哪些資訊?

不論透過何種方式與提供服務的機構與單位聯繫時，建議可收集的資訊內容有：

- 1.機構或單位的**功能/任務**：機構或單位的所提供的服務是什麼?該機構只

有提供一種服務?還是有哪些服務?該機構的服務持續的時間?階段性的任務為什麼?

2.服務的對象：誰才可以獲得機構或單位的服務?對服務對象有什麼條件限制?

3.費用：提供的服務是否需要收費?收費的價格約多少?價格是否彈性?

4.可用性：服務預計將至何時結束?那裡可以取得服務?服務內容是不是符合服務對象的需求?

在收集到機構的服務訊息後，將機構或單位服務的相關訊息，予以表格化建立。可參考下列的表格，建構各服務機構訊息。

### 資源機構服務表

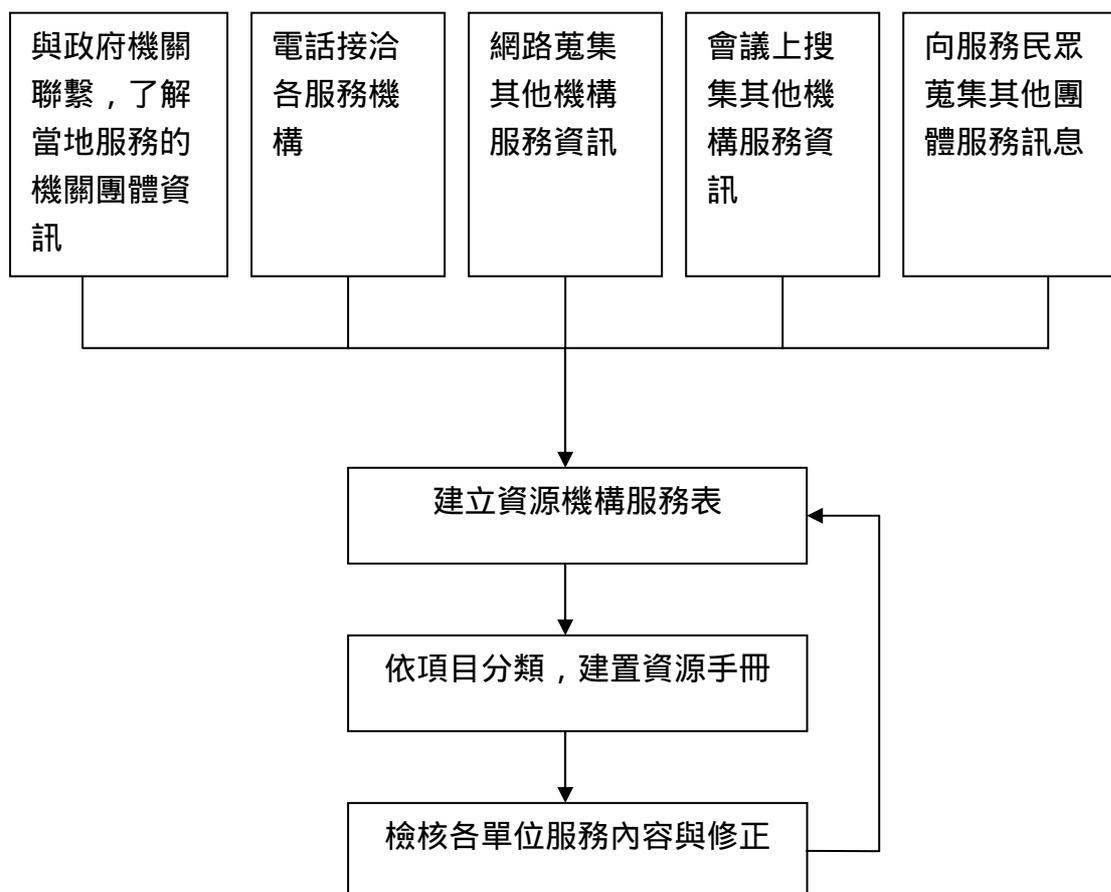
建檔時間： 年 月 日

資源屬性：	<input type="checkbox"/> 人力 <input type="checkbox"/> 物力 <input type="checkbox"/> 財力 <input type="checkbox"/> 社會制度 <input type="checkbox"/> 機構服務
提供服務項目：	
機構/團體名稱：	
地址：	
電話/傳真：	
接洽者：	
服務區域：	
上班時間：	
服務對象：	
申請資格：	
收費概況：	
備註說明：	

## 六、該如何建置資源手冊?

將收集來的各機構訊息完成機構概況表後，可依機構的服務對象、服務內容等項目予以分類建檔，即完成資源手冊的初步建立。但因災後重建過程中許多機構的各項服務多是緊急、任務性的籌劃，資源機構的服務內容與設備可能會隨著災民的需求而改變，所以在完成初步資源手冊的建置後，需與資源機構保持聯繫，即時更新資源機構的服務內容。

建置資源手冊的流程如下：



## 七、如何與各類社會資源建立關係？

為取得穩定的資源，我們需重視資源提供者和組織間的關係。為建立提供者與機構兩者關係，應遵守四大原則：

- 1.互相關心：無論是自動或是被動的資源提供者，都應給予坦誠接待，使其了解機構服務的宗旨、目標、種類及需協助的資源。而機構也須了解提供資源者的服務狀況、專長..等，以建立雙方彼此的關心。
- 2.接納彼此意見：機構在策劃服務時，可與資源提供者交換意見，進行雙向溝通，以消除不同的見解，接受善意的意見，將促使雙方的合作。
- 3.平等對待對方：機構與各類的社會資源應是處於平行的地位，有關資源運用的情形，機構應讓資源提供者有知的權利。至於資源提供者，也須避免出現干涉的姿態，應以客觀的態度關心機構的執行方式。
- 4.成果分享：機構的個案或方案達到既定的目標，其成果應由雙方分享，

往後才能保持恆久的合作。

## 八、如何促使資源提供者樂意長期合作?

機構一方面投入人力發掘及開發資源，機構所屬的工作人員也必須分工合作，維持極高的品質服務，才能促使資源提供者有信心繼續提供資源，為確保雙方關係建立後，仍能確保長期合作，其原則有：

1. 尊重：尊重資源提供者的意願，配合機構項目的實施。
2. 時效：對於緊急與危急的個案，應盡速處理，以達成資源提供者的信念與目的。
3. 參與：邀請資源提供者參與機構中活動的策劃，使其對機構有認同感，並徵詢其改進意見。
4. 互助：使資源提供者認知雙方都在付出，都以服務災民及社會公益事業為主導。
5. 友誼：關心資源提供者的生活狀態，使其了解與機構建立的關係是處於朋友型態，而不是建立於利用彼此。
6. 表現：尋找適當機會讓機構的資源提供者有滿足成就感的機會或接受表揚，對長期的資源提供者而言是一種精神鼓勵。

## 九、如何運用社會資源於個案服務?

並非所有的社會資源都會對服務對象有絕對的幫助，使用時的處理態度、原則與技巧，常是決定是否能發揮效力的關鍵因素。使用社會資源於災民的個案工作的原則有：

1. 了解災民的困難所在，待援助的內容及程度，如果災民尚有自助的能力，則不應全部依賴外界資源。
2. 社工員使用資源後，應予以追蹤，並協助災民與資源間建立良好關係。別讓服務對象貪求無厭或是依賴，給提供資源的個人或機構帶來困擾與麻煩。

3. 社工員應對所屬機構的服務功能有充分了解，以建立資源對機構專業知識的認同。
4. 需以照會或轉案方式處理的個案，應以電話、書面聯繫協調，並遵守轉介機構的規定。
5. 社會資源的運用應先徵求服務對象的同意，不應勉強服務對象受助，尤其是利用大眾傳播媒體。
6. 對於服務對象特別的請求，但不符合機構的服務範圍或是服務對象因依賴而尋求資源時，應坦白告訴服務對象，機構的服務項目與限制，使服務對象充分了解，而不是給予不實在的藉口。
7. 應把握時機，爭取最好的時效。
8. 對提供資源的個人或機構，應給予信任與尊重，並將功勞歸於資源。
9. 災民求助的心情一定是徬徨無助，對此心情應給予接納、同理，但工作人員不應受此情緒感染，應將災民的需求明確的判斷、分析後，再連結適當資源。

## 十、與資源網絡中其他組織/機構的合作模式有哪些？

在台灣救災的經驗中，組織間合作與聯盟情形非常普遍，總體而言，組織間合作模式包括：資訊互動、人力互通、資訊協調與媒合、專案執行、議題倡導等，下面就各合作模式分述之：

1. 資訊互動：是災區組織最普遍的合作方式，係指藉由資訊互通而有利於進行資源的協調與災情的通報。
2. 人力互通：組織間人員的互相派駐，通常是其他地區的組織將人員派赴災區當地的合作機構，一起進行救援與重建工作。
3. 資源協調與媒合：是指某些組織本身雖不提供經費或執行專案，但卻成為其他組織在進行兩造間救援或重建合作關係的媒合橋樑。例如從事外來組織的資源協調工作。
4. 專案執行：指基金會提供資金，並以運用專案申請的方式將資金提供給其他組織進行重建工作，或由在地組織一起承接專案共同執行。如台

灣的聯合勸募協會，即透過專案申請的方式審核各組織的項目，並提供項目運作的資金。

## 十一、如何組織災區其他的服務機構成為資源網絡?

在災難發生後，會有許多服務機構進到災區來服務，為使各組織的服務項目能發揮，避免因重複的服務項目造成社會資源浪費，有必要組織災區其他的服務機構。在建構災區中的組織過程中，有以下幾點需要納入考量：

1. 確認擔任領導單位：建議可由災區中的政府部門，或是現有網絡中的成員公推一個單位來領導。
2. 成員的邀請：與現有的成員共同討論可再邀請哪些相關領域的組織或個人加入重建的資源網絡中，並由各成員分別邀請之。
3. 設定網絡互動的遠景與目的：在成員確定後，可召開第一次會議，會議中可就共同目標研商與討論，以確定成立目的。
4. 釐清並了解他人的角色：網絡成員的互動是各層級專業者的互動，不論是團體討論、電話和書面的溝通，每個團體都有其各自的角色須扮演，但不能假定每個人都能了解他人的角色，因而，一開始就有必要釐清各自的角色與功能，若疏忽了，可能會導致成員間的混淆、緊張與衝突。
5. 避免成員間的對抗：要承認、尊重並接納彼此間的差異，以便藉由這種差異維持創造力，並為衝突開創可溝通的管道，以避免成員間產生緊張的關係。
6. 建構夥伴關係：成員應認知到團隊內每一個人的貢獻都是同等重要的，且每個人都有其特定的功能與角色。成員不相同的意見應公開被整理，成員應互相分享資訊。

## 十二、如何進行災區網絡成員間協調聯繫與整合資訊?

選出災區重建資源網絡的領導單位後，領導單位需負責各團體進行災區工作協調與整合，領導單位可透過以下方式進行協調與整合：

- 1.由領導單位定期(一週、雙週、每月等)召開協調聯繫會報。
- 2.特別是針對新狀況、新問題，領導單位可討論由哪一單位開創新的服務項目。
- 3.新服務單位一定要到領導單位報到，一方面了解本區現況，一方面提出的服務計畫應與領導單位確認，以免重複。
- 4.協調聯繫的項目可包括:服務項目、時間期程、地理範圍、人力狀況、工作進度、現況與問題。

### 十三、領導單位如何讓網絡運作更順利?

網絡成員間溝通不良、語言差異、權力關係衝突、意識形態差異以及角色混淆，都會使成員間發生衝突，進而影響網絡的運作，網絡的領導單位可透過以下作為，促使網絡正向、有效地運作：

- 1.確認成員的角色，並提供支持：為讓網絡順利運作，領導單位在網絡形成之初，要能協助發展和界定成員的任務和角色。
- 2.發展和運用遊戲規則：領導單位要能協助網絡發展和運用一套標準，作為討論的規則，並以此作為判斷決定適當與否的基礎。
- 3.樂意接受他人影響:領導單位若樂意接受他人的影響，將會更具影響力，網絡成員也將對其所做的決策更願意承諾。
- 4.開誠佈公處理不信任和順從:網絡的組成來自於不同的專業，領導單位的權力和地位並非是絕對的，對於專業間權力和利益的衝突，處理必須要開誠佈公。
- 5.讓事情能順利運作，並追求效率：領導者並無義務什麼事都要做，但讓事情開始運作，並確信成員都能同意這樣做，則是領導者的工作。領導者要善用溝通、記錄和轉介體系，以促進解決問題的管道能順暢無阻。

---

## 參考文獻：

九二一社工諮詢專線（1999）。*九二一社工諮詢專線快報*，11。台中：中部社福機構專業社工人員資源整合促進會。

台灣兒童暨家庭扶助基金會（1989）。*社會資源運用與社會工作*。台灣：台灣兒童暨家庭扶助基金會。

全國民間災後重建聯盟，線上檢索日期：2008年06月18日。網址：<http://921.sinica.edu.tw/0003.htm>。

江明修主編（2002）。*非營利管理*。台灣：智勝文化事業有限公司。

黃源協、陳伶珠、童伊迪（2005）。*個案管理與照顧管理*。台北：雙葉出版社。

蘇景輝（2000）。災區社福單位間的協調聯繫。*提升災區社工員能力與自我調適課程*，台灣：台中東海大學主辦。