**災變社會工作應變模擬情境腳本**

專家審查

|  |
| --- |
| ◎腳本專家審查說明  勛鑒：  <前言>  本災變社會工作應變模擬情境腳本，乃根據訪談文本由研究團隊完成腳本撰寫與修訂後，送請各專家進行審訂。訓練對象、目的與演練流程說明如下：   1. 腳本訓練對象：災變社會服務人力，例如：社工相關科系學生，地方政府、醫療機構、非營利組織等一線社工和主管。（未含社區基層組織幹部與志工）。 2. 腳本訓練目的：本計畫發展以經驗為取向的情境式模擬腳本，建構類實境和互動式的教育訓練模式，以突破時空條件和傳統單向學習方式的限制，促進多元創新災難社工人才培育方法，提升學習效能之目的。 3. 腳本演練流程：演練流程依循目前科技公司已完成的網頁架構，如下圖所示。演練時可參酌腳本的情境框架，融入Triple-ABCD模型或社工介入模式作為響應式網頁腳本理論根據。      1. 響應式網頁腳本理論根據：   A(Arrival、Assessment、Appraisal)為使用者抵達任務地點的主客觀情境評量：   1. 您認為腳本現場的空間、人、事、物等情境脈絡可能如何？ 2. 您認為第一時間情境下，有哪些問題待您處理？ 3. 您認為第一時間情境下，您的情緒感受可能如何？   B(Build、Briefly identity、Boil down)情境關係營造、迅速問題盤整與排序：   1. 在腳本情境待處理問題中，您評估問題的先後順序為何？ 2. 在腳本情境中，有哪些系統或網絡關係需先釐清和建立？   C(Crisis intervention、Cognitive reconstruction、Crisis resolution and consulting緊急介入、優先問題解決及認知調整：   1. 在腳本情境中，您評估最優先的問題，您會如何開展服務？ 2. 在腳本情境中，可能有哪些高危機個案或高風險問題需要介入？   D(Develop a disaster mental health & crisis resolution aftercare plan、Deal with trauma symptom、Discuss follow-up and operation)發展計畫、人員減壓介入及追蹤：   1. 在腳本情境中，問題介入告一段落後，可能有哪些災後復原需求？ 2. 針對災後復原需求，您可以如何開展服務？ 3. 您處理腳本情境結束後，檢視自己有哪些身心維護需求？能如何照顧復元？ 4. 評分項目：腳本主題與文字內容適當性，使參與訓練學員情境模擬之精準程度。 5. 評分標準（請專家以”V”進行勾選）   1分：非常不適當，表示該腳本不太適用。  2分：不適當，表示該腳本須大幅修改。  3分：適當，表示該腳本須小幅修改。  4分：非常適當。   1. 腳本難易度說明：   初階：社會工作相關科系學生或剛進入實務場域之社會工作者。  中階：實務經驗三年內之社會工作者。  高階：有災難社工服務經驗，或三年以上實務經驗，或為社工相關部門管理者。  ◎若您認為此腳本主題或內容須進一步編修，請在各腳本最後之空白處填寫。謝謝專家協助。 |

**一、腳本主題與內容**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | **腳本場域** | **腳本角色** | **腳本主題－細目** | **腳本內容** | **腳本**  **難易度** | 專家審查評分 | | | | 請專家於此註解對此腳本主題、內容和演練重點的編修建議。 |
| 非常不適當(1) | 不  適  當(2) | 適  當(3) | 非常  適當(4) |
| 範例 | 學校 | 社政社工 | 跨縣市社工支援—受災區特定服務據點的支援(物資募集管理存放據點) | **社會大眾隨性物資捐贈的善後與社工人力有效運用問題**  「在臺南地震緊急應變階段，屏東縣政府社會處第一時間派遣社工前去現場支援救災工作，您的任務是到學校整理社會大眾捐贈的各類型物資如衣物、日常用品、及電池等等，社工花費不少時間精力處理堆積如山的物資，但這些物資卻難以在災害中派上用場。」 | 中階 |  |  | V |  |  |
| 1. | 學校 | 社政社工 | 跨縣市社工支援—受災區特定服務據點的支援(物資募集管理存放據點) | **社會大眾隨性物資捐贈的善後與社工人力有效運用問題**  「在臺南地震緊急應變階段，屏東縣政府社會處第一時間派遣社工前去現場支援救災工作，您的任務是到學校整理社會大眾捐贈的各類型物資如衣物、日常用品、及電池等等，社工花費不少時間精力處理堆積如山的物資，但這些物資卻難以在災害中派上用場。面對此情境，您的回應方式。」 |  |  |  |  |  |  |
| 2. | 殯儀館 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—行政程序協助與關懷 | **高齡者痛失親人的調適與社會心理重建**  「地震發生後，您所處的臺南市政府社會局對受災戶提供「一案一社工」的服務模式，您第一時間到殯儀館進行訪視，協助提供死亡相關的行政程序服務與關懷支持，該案長者在本次災難中失去兒子、兒媳與兩位孫子，白髮人送黑髮人的事實，造成案家情緒强烈。面對此情境，您的回應方式。」  我們這段時間就是一直電話關心他，也有到現場找他，到殯儀館找他，然後我記得那時候他大兒子已經先找出來，在殯儀館的時候做完行政項目程序，……，那時候阿伯就問我說他兒子是半夜一定在睡覺狀態，衣服、鞋子都沒穿，他就說他的衣服褲子我回去準備一些，他的鞋子都不見了沒有符合的，要去哪裡買，他就問我那些東西要去哪裡買，……，但我覺得在死亡面前，所有的悲傷輔導都是0，你講什麼都沒有用，……，那兩個孫子和媽媽都找到了，我就說確定是嗎，因為已經埋很多天了，他說確定是，因為他媽媽有去看，不過還沒走行政相關程序，但是媽媽看到小朋友的衣服就崩潰，因為那個就是前一天晚上他幫小朋友洗澡換的衣服，阿嬤就是完全崩潰，我就說好我現在馬上到殯儀館和你們見面，……，我記得行政相驗他們就跑相驗的程序，在等的時候他們就去準備那個照片，阿公就說那個照片要多久才會好，……，所以我那時候就陪他在景行廳門口，我們在那邊等照片洗出來，……，我記得那時候我們兩個在等照片的時候，就是在景行廳門口坐著，看著車水馬龍，他就抽菸、我就抽二手菸坐在旁邊，我們兩個都沒有講話。（GE11：206） |  |  |  |  |  |  |
| 3. | 關懷戶住所 | NGO社工 | 一戶一社工—非營利組織運作模式 對委託單位社工身分質疑與不信任 | **受災民衆對公私部門業務轉銜期的適應問題**  「在災難復原階段，社會局將後續的重建計畫委託給您所在的民間單位進行，您被指示到案家跟進服務，但是受災民衆認爲當初政府承諾的賠償金及權益爭取尚未結束，擔心政府卸責，更是質疑民間社工的公信力，不願對您敞開心扉。」  面對此情境，民間受託單位社工人的現場判斷評估與回應方式。  因為其實在做個案交接的過程有一個比較大的狀態是有些個案不願意轉到民間單位，因為他的觀念是政府不理我們了，因為他覺得真的有權力去push的是公部門的工作者，可是現在轉給民間單位是不是意思是要把我踢走了，然後有另外一大部分的原因是剛才提到的賠償金，我還沒有拿到或是我覺得我還要爭取什麼，怎麼可以把我轉給民間單位，因為一般的民眾對民間單位會覺得說我們其實是沒有領政府薪水的，我們幫你有點是義務性的，可是你公部門的工作者或單位就是理當應該要，所以其實有時候他們交接給我之後，因為我們交接前會和工作者對過個案的狀況，然後工作者就說那些口氣很差，……，因為在前期那個災難剛發生他有很多情緒在裡面，再來是他對民間單位和公部門那個狀態和期待不一樣，……，因為他同樣的會和你有距離，他會覺得你幫不了我太多，我也不想講太多，……，在辦社區活動的時候，不會說這是0206什麼的活動，……，我們辦這些活動讓他們在社區裡面有一些不同的連結、新的連結。（GE12：368） |  |  |  |  |  |  |
| 4. | 社會局 | 社政社工 | 媒體應對??其他—組織責信問題 | **社工專業評估與主管裁示之間的衝突**  「在災難復原階段，您所處的臺南市政府社會局對受災戶提供「一案一社工」的服務模式，您被分派的案子是一對在地震中失去了租屋的地點的情侶，其中該名男子白天工作，晚上唸夜間部，向您提出申請就學補助的需求，但經您的專業評估，認為本案不需申請補助，可是個案卻在記者媒體面前要求局長給予補助，局長也當面給予承諾。」  面對此案主連結媒體爭取權利、社工專業評估及主管媒體緊急應對及其行政裁量指示的情境，更理想與合理的回應方式。  那個男生在家防那邊他就和家防社工說他三十歲，白天工作晚上要念夜間部，現在維冠有針對就學補助，我三十歲我念夜間部也要就學補助，然後我就想說你好手好腳有在工作賺錢，為什麼要就學補助，……，併給我們之後這對男女朋友就在媒體在局長也在的時候，跑去局長面前，用媒體拍攝的時候和局長說我們家男朋友要讀書，就是要就學補助，你們社工不幫忙申請，局長就在現場說好補助你們家一萬五，他就現場開了這個價錢，回來就和我們督導講，叫我們督導和我寫一個評估報告，幫他申請一萬五，我就說我沒有評估要給他一萬五為什麼要給他一萬五，而且之前家防已經寫就被局長退了，為什麼現在又要一萬五，然後說局長在媒體面前承認這件事情，我說那叫局長自己寫，他就說怎麼可能，我就說他們家就不需要，就過得去為什麼一定要給，而且他們家不是只有就學還有其他的補助，他們家真的很好，補助也很高為什麼一定要給一萬五的就學補助，……，我就問我們督導說你怎麼看，他就說我的職場倫理怎麼讓科長寫，一定是我寫，那你這樣講我就覺得我的職場倫理怎麼讓你寫，一定是我寫，最後就是我寫  （GE11：577） |  |  |  |  |  |  |
| 5. | 醫院 | 社政社工 | 一戶一社工—地方政府社工單位運作模式進駐醫院 | **災難初期社政社工人進駐醫院任務與身心適應問題受災民衆身份確立與新進社工災難應變任務適應問題**  「臺南地震發生隔日，也是您到職的130天，您接到督導的電話，要求即刻待命。當晚，您收到新指示，瞭解自己即將被分派到收治傷患的台南區某醫院值班，卻未被告知值班時段及值班任務。您在指定時間到達醫院急診室，發現電動門旁的『社會局服務站』的櫃檯，與現場的學姐交接完，您就開始進行值班工作。您的任務是記錄救護車送院的災民名字，在這個異常寒冷的小年夜，您追著傷患問名字時，第一次看到人類的斷肢、血流滿面的人，遇到意識不清的，就將身體外徵筆記下來，就這樣，您拿著小本子登記的手不停的抖，偶爾遭到護理人員的不友善對待，一邊還想著上級交辦的任務……」  面對此醫院急診新的情境，第一線支援者的身心調適與任務執行，更完整與理想的考量與人力支援決策方式。  就說我先standby，就是隨時會被叫出去，後來叫出去的時間是晚上10點直接去奇美醫院值班，我問說大概要值到幾點，他說不知道，就是去然後等人來接你，然後我自己一個人，那時候很菜，第130天，很冷穿得很厚，就晚上九點多跑去醫院，和學姊交接完，就一個桌子，醫院的急診室門口，電動門旁邊放一個桌子給你，就坐在那邊，那時候就寫一個牌子，社會局服務站，要幹嘛也不知道，桌上就是有一些名單，已經找到的人的名單，就你的手機然後名單，那個名單是已經找到的，可是人還很少，因為第一天還沒到晚上，我那時候去是第一個晚上，所以第一天的時候我在急診室，我記得很冷，那時候救護車一進來就要趕快站起來，就要拿著小本子去旁邊，那個人的意識狀態可能就是不清楚，然後斷手、腳，整個臉都是血，然後我很怕看到血，我就會很緊張，因為警衛就會推病床，我就在那邊看還醒著嗎，可以問到名字就問，沒有問到名字我就會看長頭髮、女生、有染色，現在身體健康狀況怎麼樣、手，現在意識不清楚，身高大概幾公分，因為救護車的人大概會有初步的紀錄，我這邊也會有紀錄，因為我真的很怕血，所以我每次都很抖，就是邊抄邊抖。（GE11：113）  我覺得倒不是……媒體是一個部分，還有一個部分就是民眾的需求不能漏接，到現在還是這樣，你民眾到一個櫃台、到一個醫院，他其實不知道要找誰，醫院的警衛、醫院的醫生，其實急診室...主任你也知道急診室非常的混亂，所以他一定不知道要找誰，那時候對外就說，你們去找一個桌子就是社會局，他一定有掛一個牌子上面，你們就去找他。那時候我們設每一個點是為了要掌握住民眾的需求，我覺得那時候長官的focus反而不是說我們怎麼跟醫院合作，會是民眾的需求優先。（CE4：307） |  |  |  |  |  |  |
| 6. | 醫院 | 社政社工 | 一戶一社工—地方政府社工單位運作模式進駐醫院 協尋家人 | **進駐醫院社會局社工人資訊交流協尋家屬問題**  「臺南地震發生後，市政府社會局在各大收治地震傷患的醫院提供駐點服務，您被緊急動員到其中一急診室服務台輪值大夜班，並被加入許多地震相關的Line群組。現場的主要任務是登記入院傷患的名字，意識模糊無法對話的，就將其主要的身體及外觀體徵記錄下來，並將訊息傳到各院駐點窗口共用的Line群組，並署名個人所在醫院。深夜，一位家屬衝到您面前，壓著您，緊張的詢問他的家屬的下落……」  面對此支援情境，進駐醫院社政社工有效執行協助家屬協尋親人的任務方式。  那時候群組其實很亂，就會加入各種群組，加入之後我來交班的時侯學姊就說如果有個案的話在上面說我們又找到一個是什麼狀況，然後大家就會在上面說哪個醫院有哪些人，那個晚上就找了很多，就是有很多個案，進來之後就先幫他們記基本資料，有名字就記名字，沒名字就記特徵，然後晚上還很印象深刻的是有家屬跑過來服務台這樣壓著你說，你有沒有看到我的家屬，他是什麼人，有沒有看到他，我就說他是誰，然後名字，我就說沒有名字，他就說不然有沒有什麼特徵，我就說這邊醫院沒有，我就要用line的群組說我們這邊服務台有一個民眾來問家屬，特徵是什麼，有沒有刺青、身高體重什麼的，就會請各個醫院的窗口，我們那時候每個醫院當有一個點在那邊，回報的時候要先說我這邊是奇美醫院值班台，然後我這邊的個案是什麼狀況，我就會在這邊寫說奇美醫院值班台有民眾來問，他要問什麼特徵，看其他醫院有沒有回……（GE11：113） |  |  |  |  |  |  |
| 7. | 社會局 | 社政社工-主管 | 人力動員方式—後勤支援 簡易統合的表單工具 | **行政工作後勤支援**  「臺南地震緊急應變階段，您依照過去的專業訓練，對一線社工回傳的受災民衆資本資料及需求調查進行統整。災難發生當下，一線社工僅能使用過去現有的表單、或是臨時設計的表單做資料收集的工作，填答式的表單讓您在統整時負擔較高，且現場同仁也反映這樣的訪視工作耗時。  面對第一線與後勤人員蒐集與彙整受災戶完整且正確名冊的工具表單與更具效率與可行的執行方式。  剛開始第一天應該是沒有，後來是我們就研發一個表單然後請同仁去填寫，應該是剛開始用書寫的，後來因為有幾個指標可能比較確定就請他們可以用勾選的方式，有幾個欄位是有勾的。（GE9：46） |  |  |  |  |  |  |
| 8. | 醫院 | 醫務社工 | 一戶一社工—醫院社工部門運作模式 跨組織協作-安撫災民與協尋家人  主動尋求醫院設點 | **災難初期受災民衆情緒安撫與受災名單建立問題**  「臺南地震緊急應變階段，大批清醒的受災民衆進入醫院刪湧入您任職的醫院，焦慮的要求您幫忙協尋家屬、表達家人尚困在災區現場，但您手邊缺乏受災民衆的基本資料。」  腳本與文本一致性\*\*\*  面對此災後醫院湧入大量協尋家人焦急民眾，醫院段社政端更具合理可行的應變方式。  因為很亂，民眾一來都在，如果他還清醒就會說幫忙找他的家屬，還有誰在裡面，幫我聯絡誰，一方面要安撫他，一方面那些資訊其實我們也沒有。所以我記得那時候我和社會局直接反應說你們能不能來設點，是我要求社會局來設點，然後他說他會協調，後來有一個督導就是他和上級報告，我就開始找地點和急診協商一個明顯的地方，讓社會局設點，我幫他做海報，讓民眾看得到，不然他一個桌子也沒有人知道要做什麼。（GE3：188） |  |  |  |  |  |  |
| 9. | 醫院 | 醫務社工 | 跨網絡協作-名單匯整 | **民衆求助與外部訊息占用醫院人力資源問題 醫院暴增的協尋家人與諮詢電話處理\*\***  「臺南地震緊急應變階段，您所處的醫院一直收到民衆來電詢問其家屬的下落，您僅能就本院系統查詢，無法知曉其餘災民的救治醫院。緊急應變階段，醫院要處理大量傷患的搶救，頻繁的來電正消耗醫院珍貴的人力資源。」  面對此災後醫院爆增的大量協尋家人詢問電話，醫院端合理可行的應變方案。  在梅嶺的時候媒體是我擋的，梅嶺的時候其實醫院也在進步，那時候還沒有建立發言人，所以梅嶺的時候我真的很亂，因為教育局也要來問、社會局都來問，衛生局比較不會來問我，台南市的也來問、高雄縣的也來問，真的是積了一個字煩透了，真的煩透了，所以我說大家這次在進步，不會一直問，我也主動提供資料。（GE3：205） |  |  |  |  |  |  |
| 10. | 醫院 | 醫務社工 | 物資管理—醫院社工部門物資與捐款的募集與處理  社會慈善團體探訪的處理 | **慰問金發放與病人隱私問題**  「災難復原期，您被主管指派接待善心人士及民間團體代表來到您所處的醫院，進行協助發放慰問金的任務，但前提是要與民衆合照發佈在所屬單位的刊物裏。面對社會及慈善團體探視住院受災人及其家屬發慰問金與要求拍照的情況，進行合理與兼顧社工專業原則的評估與安排方式。」  我不知道那是好還是不好，說實在外界的關心而且他一定要和病人拍照，不知道他的出發點是什麼，反而這種醫院都會叫我們去，就媒體公關，只要他不是記者，他們會發在他們的文刊廣告等等，……，有一些要發慰問金，有一些要發慰問金我就和他溝通，條件告訴我幫你代轉，這樣可不可行，有的可以接受，像是紅十字會就接受就回去，那個很有名的律師，有選副總統的那個，我不知道他哪裡人有些人就很好，和他溝通就尊重你把善款留下來，那我們按照他的標準去發，有一些就不是，他就一定要拿到你面前而且還要拍照……（GE3：229） |  |  |  |  |  |  |
| 11. | 醫院 | 醫務社工 | 媒體應對—緊急應變時期 機構媒體服務方式 | **媒體關係經營與互惠**  「臺南地震發生時，您在收治傷患的台南區醫院擔任醫務社工，發現被救護車送到院内的傷患中，有與父母失聯且正在嚎啕大哭的兒少，您用盡方法也安撫不了，更別説要從兒少口中問出父母的資訊。這時，剛好有媒體記者前來采訪，想要獲取一些訊息，您思考如何利用媒體推進服務。面對此幼兒急需協尋家長的緊急狀況，在評估與善用媒體資源時的須整體考量層面與操作方式。」  腳本與文本一致性\*\*\*  在現場的時候小孩先被救進來，然後小孩不會講話只會哭，然後送進來的同時沒有人知道他的家長是誰，因為是救護車送進來的，反正那時候就是現場送的不是往成大就是往我們這邊，可能現場有人會做這樣的分流，我們收到的是小孩，然後好不容易安撫，他就哭，就半天都安撫不下來，剛好有記者來採訪我們的急診的主管，……我們媒體部門和記者有共識，就是準點的時候發言人就出來講一下，比如說目前，九點的時候送來五個，現在還維持五個一個，其中在加護病房一個在開刀房，如果有新增的再講一下，剛好採訪完我看到記者還在問問題，我就說可不可以透過媒體協尋一下這個家屬？（GE3：276） |  |  |  |  |  |  |
| 12. | 醫院 | 社政社工-主管 | 跨網絡協作-名單匯整  跨網絡協作或組織協作\*\*受災人住院期間的看戶費用問題 跨組織協作議題 | **災難初期醫院照顧人力與費用問題**  「地震發生當下，大量傷患被送到您所在的醫院進行救治，您收到值班護理師詢問病人的照護問題，並瞭解到受災民衆家屬尚未從地震現場被救出，沒有可用的照顧人力，詢問您可否聘用看護。面對此受災人住院期間的看護費用問題，從問題反應、溝通協調及處理方式，跨組織間協力及時有效合理的進行方式。」  我印象比較深刻是奇美先打電話告訴我說，有些人受傷的家人送來這裡，可是有的家人還在裡面，所以也沒有辦法來照顧這個家人，這個怎麼辦。那我當下就是先跟我們的主秘討論，我說是不是我們先啟動就是，先幫他找看護啊？我想這一個部份我覺得這個是以人為本的部分，你總不能讓家屬兩頭跑、兩頭擔心，然後我們就拜託醫院的社工跟社工組長說，這個部分你們就幫他請社工刪改成看護，後面的醫療費用我們再來做處理，因為等於是說現在當下只能先給人家這樣的允諾，拜託他們，因為那天剛好也是過年期間，你要找看護真的是很辛苦也很困難，所以我們當下就是立即做這樣的決定。（CE1：21） |  |  |  |  |  |  |
| 13. | 安置旅館 | 社政社工 | 收容安置—安置空間媒合 | **災難初期都市安置旅館設置問題**  「臺南地震緊急應變階段，大樓倒塌造成民衆流離失所，有醫療需求的災民被安排送院治療，另有大量災民面對臨時安置的問題，當下沒有適合的收容處所能夠容納這麽多的災民，此時有旅宿業者主動表達願意提供空房協助災民安置，長官也透過局處橫向的聯繫，提供一些企業的聯絡方法。面對大量受災戶臨時收容安置問題，安置場所的評估安排聯繫整體有效執行方式。」  像維冠在一個集中式的建築，那時候其實我們沒有任何一個避難收容處所可以收容這麼多的災民，所以那時候就是有一些旅宿業，因為我們剛好發生在都會地區，所以有一些旅宿業願意釋出，他們是主動釋出表達他們有一些空房可以做協助安置的部分，所以我們就是24小時的專線，這些資源我們就會去蒐集相關的資源，長官那邊有一些(9:38)和企業的聯繫，取得鄰近的一些旅宿業部分，我們把這些旅宿業清單列出來再由社工做媒合，願意住到哪一部分……徵得災民的同意安置到那裡……（GE4：15） |  |  |  |  |  |  |
| 14 | 社會局 | 社政社工-主管 | 跨網絡協作-名單匯整  迅速建立受災人(戶)完整與正確名冊的有效方法 | **災難初期受災民衆名單建立問題**  「臺南地震緊急應變階段，您需要把握受災民衆的名單訊息，方能安排社工展開後續服務。但災難初期資訊混亂，網絡單位缺乏倒塌大樓的民衆訊息，沒有住戶名單，也因爲地震區域處在封鎖缐，拿不到住戶資料，戶籍資料也不見得與實際情況吻合，更有些災民沒有透過前進指揮所安排的救助系統，而是自行求醫。面對此集合式住宅混雜的住戶資訊，主責的單位負責人迅速有效建立受災人(戶)完整與正確名冊的方式。」  當0206發生的時候，剛才我們科長有講初步是混亂的，因為不知道誰在裡面誰出來的，到底有沒有住什麼人在裡面，其實我們對維冠大樓的住戶完全是一無所知，因為在封鎖那邊也拿不到這戶是誰住的戶籍資料也沒有，再來他們是一個流動的，以前都會有流動戶什麼什麼之類的，警察都會去做戶口校正，現在因為個人隱私都沒有，所以我們不知道那些當下是住了什麼人，有哪些學生在裡面完全不知道  其實我和救助科、民政局，一直在對那個資料，我們三個單位一直在對資料，其實我們耗費了很多時間，再來又要去到醫院和他們對資料，因為其實有些傷患是自己跑去的，沒有透過我們這邊，可能自己是一個小傷然後自己過去，所以資料散落在各地（GE1：139、151）  維冠建築物又發生在小年夜，我們後來發現那棟建築物裡面的人真的太特別，傷患的部分有些只是因為要過年了，有些學生過年前去那邊住一夜要去台南玩，借住的，那他剛好那一晚住在那裡發生了這個地震，房子塌了被救出來，這是一種，所以他是傷患，但是你怎麼樣定義他是受災戶，我們這邊其實還有另外一種他是設籍的民眾，……，我們和戶政那邊把他們的戶籍資料拉出來，然後我們還要比對我們蒐集到災民的資料，他是不是實住在那邊，因為設籍是一會事，實住又是另外一會事，還有很多是分租出去的，分租也有分有沒有簽租賃契約的，所以就我們那時候我們真的很多頭的進行，不管是傷患那邊的資料，我們可以蒐集到的就盡量蒐集來做一個建檔，但是有一些也許是他真的去檢傷一下就離開……所以其實後來變成說我們針對傷患的部分有一個受傷慰問金的部分，分成重傷50萬、輕傷20萬、微輕傷3萬，不同的受傷等級，然後我們去發布相關訊息，是什麼樣的程度他是領什麼樣的慰助，然後檢附哪些資料，像微輕傷來講他就是去門診看篩制，有個診斷證明就可以了，我們用這樣的方式來處理傷患那邊救助的部分，就住民的部分來講，就是有設籍的用戶籍來拉，那沒有設籍的我們用相關資料的一個比對的部分，不管是房東或是其他租出去，一個一個抽絲剝繭拉出他們的狀況（GE4：318） |  |  |  |  |  |  |
| 15. | 社會局 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—慰問金發放  受災往生者慰問金領取人身分與資格認定問題 | **罹難者慰問金發放遺屬爭議**  「您被指派處理罹難者慰問金發放的議題，有一案罹難者有兩段婚姻，往生前與現任配偶是分居狀態，慰問金由現任已分居配偶領取。但因其前段婚姻有小孩，小孩認爲自己是直系卑親屬，卻領不到慰問金，對您有不滿情緒，不能接受分配結果。面對此受災往生者慰問金領取人身分與資格認定爭議問題，可採取的公平合理處理方式。」  發放死亡慰問金，受傷慰問金，因為有一個具領受惠的問題，所以我們必須要拉出他的親屬關係他可以具領的，我們那時候都是用半夜，就是用衛福部提供的系統和戶政系統去比對，拉出他的親屬關係，因為像我們繼承順位和民法又不一樣，然後他們家系圖、家庭關係有點複雜，有些離婚，我們怎麼協調這些類似遺產性質，有些社會的狀況的問題，後面很多時間和心力協調。他前段婚姻有生小孩，後來再婚了，結果慰問金可能是他現在這任分居的，但是沒有離婚的配偶在領，他的小孩就覺得，他是他的直系卑親屬為什麼領不到（GE4：334） |  |  |  |  |  |  |
| 16. | 前進指揮所或醫院 | 社政社工-主管 | 人力動員方式—體系系統 | **災難發生初期各地人力配置問題**  「臺南地震緊急應變階段，身爲社政單位的主管，您瞭解第一時間需要盡速派人到場提供社工專業服務，掌握受災民衆身份，提供家屬咨詢。您會在哪些地方配置人力，串聯各服務站？各服務站基本的任務與功能爲何？面對此災難類型與規模，地方政府社工主管人力動員與任務分工的決策方式。」  基本上在前進指揮所裡面有一個服務台，我們服務台的同事社工是24小時輪值，社會局也是24小時輪值，當救出來的人不管是他已經過世、已經OHCA，或是怎麼樣，如果是在已經過世的他就會送到殯儀館去，當下就會通報出來說現在有幾具的遺體要送往殯葬所，殯葬所的同仁就是社會局的同仁，就會在那邊了解送進來的是誰，做一個身分的確認。如果是去醫院，就是送到醫院去的部分，因為在醫院有設置服務台，當下在24小時輪值服務台也會提供，現在送出去的傷患誰誰誰，他待會要送去哪個醫院，這些都會通知在場的服務台社工員做一些資料的整理和彙整，作開案的部分。……然後比較麻煩的是自行檢傷的部分，我們就會透過醫院以外會和衛生所去做了解，因為他要刷健保卡或是什麼，就會和衛生局要資料，因為那個東西是，有些是檢傷一些小傷就出院，連留資料也沒有（GE1：367） |  |  |  |  |  |  |
| 17. | 前進指揮所或醫院 | 社政社工-主管 | 跨縣市以及NGO社工支援—受災區特定機構或  服務場所(醫院、殯葬單位) | **外縣市及NGO組織人力資源分配**  「臺南地震緊急應變階段，災難發生的縣市收到鄰近縣市政府社會局處及民間社福團體主動提出的支援，因社工人力不足，您需要動員這些額外的人力。面對主動跨縣市與民間組織社工人力支援協調與安排分工，地方政府社會局主管有效進行方式。」  蘇美珍：他們用輪的，他們應該是說他們的社工也要去支援，所以把民間的資源整合起來。  楊瑞美：就是會有其他縣市，我們其實針對社工的資源的團隊他們願意來協助，因為真的很多的傷患和狀況，我們社會局這邊社家科另外有排班，像是剛剛成大那邊需要有社工駐點服務，我們就會說可能世展或是伊甸或是其他家扶、兒福聯盟，社會局的社工願意來支援的，我們就會調配和分配他們的任務，會請他們列下可以出席的時段，社家科就會做一些調配。（GE2、GE4：393） |  |  |  |  |  |  |
| 18. | 醫院 | 醫務社工 | 跨網絡協作-收容安置 | **出院準備服務與社區資源銜接**  「在災難復原階段，住院個案逐漸康復，您負責的單親母子中的案子，即將出院，但因案母仍需住院治療，小孩無法獨自返家。該案的社政社工（一戶一社工）打算連結到育幼院安置，適逢同學家長到院探視該案母親，表達有意暫時收容之。面對此情境，醫院社工與社政社工對出院受災幼童的安置有效協作進行方式。」  蘇美珍：大概基本上他們都在我們急診那邊，如果有住院住上去的都是由醫院的社工，後來就是一戶一社工之後，我們在我們部門就會把所有住院中社會局的社工是哪位，還有聯繫電話和我們社工是哪位，我們自己有建立一個表。  陳武宗：然後就會給他串聯起來，交給一戶一社工，比如說這個病人像是輕傷很快就出院的，但是事後還有追蹤要怎麼銜接？  蘇美珍：就是我們醫院的社工，有點像個案管理的概念，有聯繫現在出院了那狀況怎麼樣。  邱美珠：他就說回去沒地方住的，或是學校放假之後要開學，我記得那時候有一個單親媽媽和小孩，媽媽比較嚴重小孩可以出院，原本要去安置育幼院，也和他談了一下，後來是他說他有同學的家長，同學來醫院看他媽媽，就住到我們家，就住到同學家。如果有些是真的沒有家可以去，就安置，出院後要到哪裡我們都會透過社會局的社工去安排住的地方。（GE2、GE3、陳武宗：421） |  |  |  |  |  |  |
| 19. | 醫院 | 醫務社工 | 跨網絡協作-出院後受災人收容安置 | **災難初期大量傷患疏通安置問題**  「臺南地震緊急應變階段，您任職的醫院被大量輕重傷患灌滿醫院，地方教學醫院原來就照顧不少極重度病人，醫療資源有限，沒有辦法容納災民，尤其他們已經沒有醫療需求，您的任務是避免災民在醫院游蕩，阻礙醫療團隊的動缐。面對此情境，醫院社工與社政社工對住院需求且出院後無家可回的受災民眾的安置有效協作進行方式。」  病人送來不要忘記醫療單位還是像我們這種後送的教學醫院其實都是極重麻煩的病人，還要兼顧其他部分，醫護人員一定是超負荷，我們動員人力的時候我們第一時間都是找家屬或是往後面送，基本上病房都要去挪出一個空間，弄一弄他可以出院，比方說他可以出院但是他的型態不一樣，他沒有家可以去或是親人已經失散了，所以必須有一個空間讓他暫時可以住院，但是以醫療系統來說這樣是不符合的，可是為了考慮這個特性暫時讓他住院一下，但是這個病人臨時您要我把他送到哪裡？所以第一個進來就是要讓社會局進來去了解他後續需要，趕快去疏通安置的部分。（GE2：464） |  |  |  |  |  |  |
| 20. | 醫院 | 醫務社工 | 物資管理(含善款)— 醫院社工部門物資與捐款的募集與處理 | **社會大衆表達關懷的需求與病童隱私問題**  「災難復原期，民衆的同情悲憫之心被激起，有的民衆是來電詢問探視之可能，有的從媒體上獲悉，就直接拿著牛奶、現金紅包等到您服務的醫院，表示要抱抱孩子，主管請您小心回應民衆悲傷的情緒。面對此情境，您的回應方式。」  其實我要說的是不管什麼災難，尤其民眾激起同情和悲憫心，這是人性，所以有時候我們會陷進兩難裡面，他會拿一些東西，牛奶給這個孩子之類的，他的爸爸死了或是媽媽死了，或是我要什麼東西，他就帶來，可是一般有時候還會拿錢說要看看小孩說我想要抱抱他。那基本上我們這個部分都會花很多時間和他教育，因為拒絕他是會很傷心的，他想要有一個出口，所以我們要一直和他溝通，我們會幫忙代轉，要不要寫個字條或鼓勵的話，我們一併幫忙代轉，我們會教育說可不可以尊重他目前的狀況不需要這麼多人的關心，這樣對他可能是打擾，就是一直要溝通，甚至有些人，像美珠主任說的，拿錢來一定要親自交給他比較覺得完成他自己的心願，我們在想，是完成他的心願？還是本人的心願？還是病人的心願？……因為一直打擾、一直打擾，然後醫療單位還有一個特色是畢竟他是醫療，我們不希望他干預醫療，因為來到醫療單位就會影響到醫療，醫師還要等你，每天都有人來看，還有病房裡面是公共的空間，畢竟要尊重病房其他人的安寧，這個部份我們的應對就會不希望這樣  （GE2：492） |  |  |  |  |  |  |
| 21 | 社會局 | 社政社工 | 物資管理(含善款)—縣市層級的大型物資收放與管理分配據點 | **社會大衆表達關懷的需求與物資捐贈問題**  「在災難緊急應變階段，地方政府成立物資接收站，您被委派到據點進行管理工作，熱心民衆帶來飲用水、衣物等物資支援救災，現場媒體記者也一直追問您有沒有需要什麽樣的資源，但長官指示已設立專戶接受捐款，不得公開徵詢物資。面對此情境，您的回應方式。」  0206的狀況來講，我們那時候第一時間是希望不要有太多的物資捐助進來，因為之前的相關資深長官的經驗，在大型的體育場一堆物資進來，整理花了很多的時間，所以在0206一開始長官的定位是物資的部分就是不公開不對外去講我們需要什麼，因為媒體一直在問我們需要什麼，一般大眾會問我們需要什麼，我們就是要捐款就是捐到專戶，成立專戶接受捐款。物資的部分盡量都是不發，不過還是有一些物資的部分我們會成立幾個物資的接收點，像是災害防治辦公室、社會局和當時的里活動中心，這幾個點去接收一些零星的物資。當然不可諱言，後來物資還是浮上來，後續還是花費一些人力在整理物資，物資的類型就會變成比較多是，我後來看了盤點的就是衣物，其次就飲用水，其他的就是會比較少。（GE4：672） |  |  |  |  |  |  |
| 22 | 關懷戶住所 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—慰問金發放 | **災民對慰問金發放順序認知錯誤產生爭議**  「災難復原期，您被指示依特別法下的救助法，處理慰問金發放事宜，依照救助法，該名民衆就拿不到慰問金，但依據他個人檢索民法的繼承順位，他認爲自己是有資格領取的，對於您要遵照救助法發放十分不解，談論間氣氛也越來越緊張，更大聲說：不管怎樣，我就是要拿到錢！面對此情境，您的回應方式。」  就是救助金裡面，回到救助法裡面的部分，他有回歸到災害救助金的發放的順序是什麼，可是剛好和我們的民法是完全不一樣的，所以他們會覺得說，一般民眾會覺得民法就在這裡，為什麼我們要用什麼救助法。……，救助法應該是特別法，所以應該是特別法優於普通法的概念，可是民眾不知道，民眾就是認為錢一定要給我就對了，他不管怎麼樣。（GE1：949） |  |  |  |  |  |  |
| 23 | 關懷戶住所 | NGO社工 | 其他—災後重建需求 | **災後心理衝擊影響承租社區與房型選擇**  「災難重建階段，NGO組織承接地方政府委託後續服務，大批民眾因本次地震災害失去住所，您被主管指派協助解決災民的住房問題。您尋找同區的租屋地，並連結租屋補助，盡可能減少災難對災民過去日常生活的改變，但是災民接連向您表示不想住在舊社區的老公寓。面對此情境，您的回應方式。」  不過維冠這邊的住戶，後面我們在做服務的一個部分就是我們在講建築物的重建，有看一些問題，他們都是承租戶比較多，所以他們變成是說這個地方沒有了，那他們就找租屋補助去找的另外一個地方做補助，但是我們那時候接受到的一個要我們幫忙找房子的有很多的部分是在永康地區的舊型的公寓，因為他們因著這樣的事件，他們不敢住，舊社區的部分老式的公寓他們不敢住，他們想要另外再找地方在租房子。  陳武宗：這一次的經驗已經心理面有陰影了，他們不曉得還有沒有第二個維冠、第三個維冠。（CE2、陳武宗：205） |  |  |  |  |  |  |
| 24 | 社會局 | 社政社工-主管 | 人力動員方式-主管指派 | **災難重大傷亡事件主管派案技巧**  「災難緊急應變期，因災難現場大樓及周邊建築倒塌損毀，主管從民政局獲得大樓及周邊住戶名單，馬上就要著手啓動災難社工服務，督導要如何分派個案。面對此情境，您的回應方式。」  初期以維冠來講有明確的住戶名單，所以名單比較多，所以我第一天過去的時候就輪到了兩案至三案，我們就是出去做訪視，他其實在派案上同仁算還不錯的地方，像是如果已經有接過罹難者的家庭，那下一個有罹難者的案件他會盡量選給沒有罹難者家庭的社工去接，就是不會讓你負荷量太大，這是目前在派案上有一些仁慈的地方就是這些。不會說案件來看到你就直接叫你出去。  台南的0206並不是只有在維冠，有很多的區域像是關廟那邊，就會大概幫我們區分一下，不會讓我們一直在這個區塊，或是一直服務像是罹難者，罹難者來講他的負擔比較重（GE13：76、87） |  |  |  |  |  |  |
| 25 | 殯儀館 | 社政社工 | 媒體應對-緊急應變時期(VIP人物、特殊身分受災對象) | **媒體訪問需求與社工專業倫理衝突**  「災難緊急應變期，您主動到殯儀館陪伴家屬，您服務的案家情況特殊，家中共有四個往生者，主管來電請您詢問家屬的受訪意願，但經您連日觀察，發現殯儀館其實是被現場媒體不斷干擾，對於主管的詢問，您内心抗拒。面對此情境，您的回應方式。」  科長那時候就問我說我的這一戶，因為他們家就是四個往生者，他就說這一戶願不願意受訪，可是其實景行廳現場整個地震發生過程中，媒體的打擾是沒有間段的，景行廳現場也是一大堆媒體在拍照，我覺的過程中媒體會讓我覺得很傻眼的，就是我們在處理照片的過程中他們也一直在那邊拍，但是我覺得家屬不見得那個時間點願意被拍，那時候就說有一個日本媒體想採訪請我去問，可是我那時候有點抗拒，因為我覺得這個時間點為什麼要在傷口上灑鹽，而且媒體要問什麼其實我們也沒有事先知道，而且又是日文，我不知道那個溝通會怎麼樣，可是長官接辦還是要去問  我那時候就問阿公說，阿公我很不好意思要問一個問題，可是你可以自己決定，你如果不想要千萬不要委屈勉強自己，如果你不要就說不要，我不會勉強你這樣子，我沒有關係，我主管也不會因為這樣罵我（GE11：262、270） |  |  |  |  |  |  |
| 26. | 殯儀館 | 社政社工 | 其他—災難社工情緒負荷問題 | **社工有感自己無力進行悲傷輔導**  「災難緊急應變期，您頻繁的主動前往殯儀館陪伴家屬，但在這個服務的過程中，您也深感自己在悲傷輔導方面的無力與脆弱，不夠堅強能夠處理，也認為在罹難者家屬的眼光看來，身為旁人的自己無法感同身受。面對此情境，您的回應方式。」  我覺得我好像很菜，在面對死亡和悲傷的時候我沒有很堅強到我可以去處理這件事情，可是我又必須去陪著我的個案去處理這些事（GE11：241）  我覺得對往生個案的家屬來說輔導這件事情，是外人來說、外人來看，其實沒有辦法感同身受（GE11：292） |  |  |  |  |  |  |
| 27. | 關懷戶住所 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—特殊關係經營 | **社工專業關係經營**  「從災難緊急應變期至災難復原期、重建期，您就以一戶一社工的角色陪伴罹難者家庭，彼此關係良好，案家也非常感激您這段時間的協助，案家多次邀請您外出吃飯，基於公部門社工的立場，您婉拒之，但此後與案家的關係卻變得尷尬。面對此情境，您的回應方式。」  後來我覺得關係建立的太好，所以他們家一直想要約我出去吃飯感謝我，可是因為公部門社工不太方便，而且我做這些事情也不是為了讓他感謝，所以就說真的不行，可是我有覺得說這樣拒絕之後，因為拒絕很多次和弟弟的關係開始變得有點尷尬，他就覺得我是有點見外的，就是因為工作才來，我有感覺到這個感覺，但就我還是裝傻，去他們家不會提這些事，後來就有默契不會提，伯朗咖啡阿伯都會請我喝一杯伯朗咖啡，因為這個低於收受禮物的標準我就會拿（GE11：441） |  |  |  |  |  |  |
| 28. | 關懷戶住所 | 社政社工 | 一戶一社工-地方政府社工單位運作模式 | **災難社工重複進行調查工作**  「災難緊急應變期，主管對於個案記錄的格式有所要求，您被告知需要每天聯絡案主了解其需求，持續到災難復原階段。除了前端緊急應變期有特別的需求，如臨時安置等需要處理，後續案主的需求基本上與前期無異，但您仍被要求每天與個案聯絡，做需求調查，這讓您覺得尷尬、恐怖。面對此情境，您的回應方式。」  他後面有一個追蹤單，第一張有個案資料，家系圖畫完，第一天接到案件出去訪，大概畫一下家系圖和呈現他的家庭概況，和現在的個案需求，……，我們第一次訪完回報單完，我這邊有畫一個我們回去要填一個共享的excel表，excel表也是勾選式為主，也是一些個人資料這個家戶的家屬有哪些，他現在是依親還是租屋，未來的需求是租屋，有沒有租屋補助的需求，或是短期生活補助的需求，……，那時候有要求初期每天聯絡，要做一些勾選，所以這個excel表單就是會寫0207、0208這樣下來，找出有新的個案就一直往下，……，回報單完之後的追蹤輔導比較是簡單一點，沒有要畫家系圖了，也是要再確認，每天都要他們的需求，那其實需求都一樣。  其實打到後來會有一點恐怖。  因為他剛開始的狀況都一樣，但是我們要求每天都要寫。  每天都要關懷，就是有點尷尬，每天都要打給他們  （GE13、GE11、GE10：804） |  |  |  |  |  |  |
| 29. | 殯儀館 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—靈性服務 | **災難社工陪同罹難者家屬進行宗教儀式之困境**  「災難緊急應變期，您被指派到殯儀館長期駐點，協助提供家屬處罹難者服務。即便長期駐點於此，您對於相關的宗教儀式，如招魂、頭七等資訊都是模糊的，之後儀式開始了，所有人都在哭。面對此情境，您的回應方式。」  不過殯儀館很多關於死亡的儀式，比如說招魂、頭七、相關法會，其實這些資訊對於社工來說不是那麼清楚，像我比較長期駐點在那裡，我都不是非常清楚了，更何況是其他人  當天只有我去招魂，招魂對我來講很困難，而且所有人都在哭的時候我確實不知道怎麼辦，所以只能跟著車去，跟著車子回來  （GE10：872）  其實我覺得在那個地震的過程，其實不是……比方說在殯儀館現場，其實民政局幫我很多忙，所以社工其實要學一些民政局的東西，一開始我要處理那個喪葬的時候，我不知道往生者的衣服，因為他們那時候晚上出來，基本上沒穿衣服，不然就是穿的，都是睡衣嘛。往生者的家屬就會問我們說，那他要穿什麼？其實這些我都不知道。然後那個頭七，法會儀式，因為我們那時候採用的是一般道教的模式，像我自己是完全不了解這些流程，所以我那時候其實有做蠻多是跨局處的詢問，所以我覺得跟民政局的合作，在那裏面是蠻重要的。  （CE5:614） |  |  |  |  |  |  |
| 30. | 殯儀館 | 社政社工 | 罹難者遺體善後及家屬陪伴—慰問金發放 | **長官分派慰問金行程耽誤**  「災難緊急應變期，您接到主管指示，長官上午會到殯儀館分派慰問金，您雖已抵達殯儀館，也與家屬知會，但礙於長官行程遲遲未到，家屬詢問您未果；下午您與家屬離開殯儀館，卻又被通知說長官現在要來分派慰問金。面對此情境，您的回應方式。」  有些錢是在殯儀館那邊發放，因為他們覺得最好找，因為一定會來殯儀館，但是礙於長官的行程，所以常常來了不見得可以發，因為一定要那一戶的社工，所以他來的時候不見的可以發這個錢，因為長官還沒來，或是長官說上午來結果下午來，所以又要等一戶一社工到現場，可是那些慰問金可能上百萬甚至到千萬，所以救助科的人就帶了千萬的人在那裡，當時也沒有帶警察來，那這個一戶一社工也會有點擔心，因為社工也在旁邊等著這些錢到底案家要不要來，或是他已經來，這個就是很大的困難  （GE10：879） |  |  |  |  |  |  |
| 31. | 臨時收容安置中心 | 社政社工 | 一戶一社工—地方政府社工單位運作模式 | **一戶一社工個人能力以外的需求問題**  **四面八方接踵而至的災民需求**  「災難緊急應變期，您服務的個案向您咨詢有關兒少短期無法返校就學的疑慮；又有健保卡遺失、損毀等議題，這些問題涉及跨專業領域，包括教育局、民政局、健保局，需要時間協調，可是災民當下卻一直要您回應。面對此情境，您的回應方式。」  因為問了一些，像是教育局，孩子在當下不能去讀書要請很久的假，可能教育局沒有辦法馬上回復，或是民政局、健保局，剛開始也有健保卡的議題，健保卡遺失或是破掉了是不是可以立即去做處理，就是當下是沒有辦法的，還要透過去協調，好像就近就可以去辦理，不過那也是透過協調，當下民眾就直接來問一戶一社工，我覺得對社工來講是很困難的。當然一戶一社工的立意是好的，因為他不會讓案家找不到人，但是他背後的問題是這個部分。  （GE10：895） |  |  |  |  |  |  |
| 32. | 社會局 | 社政社工 | 其他—組織責信問題 | **為維護組織形象，順應民意而怪責社工**  **災難事件下的媒體案**  「災難重建期，您所服務的個案到社會局，想要透過您的幫助獲得市府提供的補助款。但因爲其傷勢極輕微，不符合市府開出的最低補償標準，甚至連擴大補助範圍後的最新標準都達不到，您也無能爲力。後來，個案尋求媒體曝光，長官責難您資訊瞭解不足，不曉得有最新標準能夠提供給民衆。面對此情境，您的回應方式。」  但因為有人達不到輕傷，他只到微輕傷，那微輕傷怎麼來是後來有人去爭取說，我也有受傷為什麼連輕傷都沒有，所以政府只好創了一個微輕傷，因為他是善款，比較可以用這個名目來微輕傷，因為這個微輕傷事件，甚至有人達不到微輕傷，可是可能他還是需要錢，當這個東西的時候可能就上了媒體，上了媒體之後長官會認為你怎麼還不知道有微輕傷這個錢，可以運用，其實同仁知道只是他達不到，我的意思是說他就衍生說，社工對於這些資訊沒有這麼清楚，可是當這個社工永遠不知道誰什麼時間要去找媒體，所以長官的意思是說怎麼沒有在他找媒體之前先告訴他有這個東西。  （GE10：906） |  |  |  |  |  |  |
| 33. | 醫院 | 醫務社工-主管 | 其他—災難社工情緒負荷問題 | **社工部門主管對參與災難服務社工情緒支持**  **主管日常災難社工情緒支持**  「災難緊急應變期，您所在的醫院，醫務社工們面臨巨大的壓力，比起｢你辛苦了」、｢你還好嗎？」等單薄的言語關心，身爲主管，如何對夥伴表示支持與關心？面對此情境，您的回應方式。」  我是說那個當下，那種對工作人員的，不是說：｢你辛苦了」，我不是說：｢你還好嗎？」，我跟你說這種話，其實不能夠，一問就崩潰了，所以那時候我覺得我們當主管，尤其是我們急診的主管跟醫師們，不用問你今天要吃甚麼，急診的會議室隨時會有飲料，熱的冷的，隨時有各種不同的點心，你要吃垃圾食物也有，急診的主管允許他們的夥伴｢你要進去休息做一下幹嘛，你都不用講，你直接去，你的工作會有人替代你」，就先發出這樣子的訊息。  （CE4:194） |  |  |  |  |  |  |
| 34. | 社會局 | 社政社工 | 其他—組織責信問題 | **災難社工個案管理角色責任承擔問題**  **災難個案管理的界限與個人調適**  「災難發生後，市政府採用『一戶一社工』的個案管理模式，您也負責了幾個家庭，此項工作涉及許多跨局處協作與資訊交換，如租屋補助由都發局負責、就學問題由教育局統籌，但當媒體或長官詢問時，仍舊要求家戶的主責社工回答，您有些代罪羔羊的感受。面對此情境，您的回應方式。」  社工也要保持一些彈性，因為我覺得在這個過程中其實你也會看到有些社工對於一戶一社工這個詞，其實他會……我們其實市府的員工有一些到後期會很反抗這個詞。因為一戶一社工變成，什麼我都要知道，他的租屋補助，其實你可能知道這次都發局的，他的那個，呃……委辦重建，這個其實不是社會局處理，這可能是都發局，這可能已經跨局了，但是，當媒體或者是當長官再問的時候，議員再問的時候，其實都還是說他的社工是誰，所以社工會覺得在這個過程中，這個個管的概念很好，但是有時候他也會變成代罪羔羊。  (CE5:654) |  |  |  |  |  |  |