

◎研究紀要

孤獨、愛、學習、與傳承：

0206 災變社會工作者教會我們有關生命的四件事

吳家慧*、彭懷真**

*東海大學社會工作研究所博士候選人；通訊地址：新北市三重區仁忠街一巷 2 號四樓；電子信箱：smile10311130@gmail.com。

** 東海大學社會工作學系副教授；通訊地址：台中市東海大學郵政 922 信箱；連絡電話：(04) 223590121-36510；電子信箱：swphc@thu.edu.tw。

收稿日期：2016 年 10 月 16 日；接受刊登日期：2016 年 12 月 7 日

摘 要

台灣人生活在常面臨各種天災考驗的土地上，面對災難、因應災難、處理災難留下的後遺症是我們熟悉的經驗。從事社會工作，比起一般人，有更多機會參與和學習到如此特別的生命功課。以 0206 南部的大地震為例，災變發生後，社會工作者是不可或缺的要角，社工從地震開始到投入救災後持續幫助災民，過程都有獨特經驗和強烈感受，這些夥伴的心聲應該被聽見、被整理，並提供給相關專業參考。本文在方法上，以「焦點團體」為資料收集方式將台南市政府社會工作及家庭福利科八位同仁的真實敘說內容進行整理與分析。文章內容分別以摘要 0206 地震維冠災情、災變中社工工作內容說明、闡述社工在救災工作中生命所經歷關於「孤獨」、「愛」、「學習」和「傳承」的四個課題，最後以參與焦點團體之社工夥伴的回應進行反思。

關鍵詞：0206 地震，災變服務，社工生命故事

Loneliness 、 Love, Learning and Legacy: Four lessons about life we learned from 0206 Earthquake disaster social workers

Chia-Huei Wu 、 Huai-Chen Peng

Abstract

As Taiwanese, we are familiar with experiencing many different kinds of natural disasters in living and have to deal with the post disaster recoveries. For social workers, we are not only experiencing but also learn from disasters in order to have better response capacities. Social workers have unique experiences and intense emotions through the initial phase of emergency rescues to crises reduction and recovery when earthquake happened at 2nd of February 2016. Their voice should be heard, collected and provided to the relevant professional as reference. In this research, based on the method of focus group, eight social workers from the Tainan Government's social work and family welfare department, who involved in the disaster rescue and crisis reduction affairs, were invited. This research indicated the events of building collapsed during the earthquake, the service responses from social work and the life experiences of "loneliness", "love", "learning" and "legacy" which formed the 4 lessons. The discussions included interpretation and professions' self-reflection from participations.

Key words: 0206 Earthquake, Disaster services, Social worker life stories

壹、研究背景

生命有許多功課，如同地球有許多考驗。身為台灣人，有一些特別的生命功課，例如因為台灣與災難的關聯性特別高，面對災難、因應災難、處理災難留下的後遺症等，都是我們熟悉的經驗。

世界銀行在 2005 年所出版的《天然災害熱點：全球風險分析》(Natural Disaster Hotspots: A Global Risk Analysis) 一文中，台灣可能是世界上最易受到天然災害衝擊的地方，因為約有 73% 的人口居住在有三種以上災害可能衝擊的地區。台灣位於亞洲大陸東南緣，屬於歐亞大陸板塊與菲律賓海板塊的聚合交界處，為世界上有感地震最多的地區之一（內政部消防署，2006）。

在每次的災變服務中，社會工作者從未缺席，也代表公部門擔任第一線協助角色（周月清，1999）。以 0206 地震為例，搜救階段任務完成後，台南市政府在 2 月 14 日成立「0206 震災聯合服務中心」，共有社會局等 11 個局處針對受災戶提供服務，社會局更建立了「一戶一專責社工」的全方位服務照顧機制（臺南市議會第 2 屆第 6 次臨時會，2016）。

貳、研究問題

0206 地震的震央在高雄市美濃區，美濃靠近旗山斷層，最大震度 6.6 級（依照中央氣象局 0306 修正），總共導致 117 人死亡，其中 115 人是維冠金融大樓的住戶，傷亡數超過了 1999 年 9 月 21 日有 87 人死亡的東星大樓，是台灣史上因單一建築物倒塌而造成傷亡最慘重的災難事件（臺南市議會第 2 屆第 6 次臨時會，2016）。

這次的罹難者中有 2/3 是兒少青壯年人口，死亡的 115 人中包含男性 61 人、女 54 人。不滿 1 歲有 3 人、10 歲以下 16 人、20 歲以下 17 人，佔了罹難人數的 1/3；21 歲至 40 歲的青壯年有 39 人，41 歲以上則有 40 人（消防署 0206 地震災害應變處置報告第 16 報報告，2016）。

災後重建的工作重點是建築物和生活的重建。建築物提供災民地方住，生活就要恢復到平常的步調（王秀燕，2010）。但有「家」可歸才有安定感，生活才能重新開始，而社會工作者的角色就是在協助與陪伴災民重建生活與家園。2007 年起美國社會工作教育委員會（CSWE）已提出「災難管理與社會工作」（Disaster Management and Social Work）的新課程供各社會工作學院參考開授。社會工作者

在災難救援工作中的任務包含有：1.界定災難與創傷事件，瞭解其性質。2.在災難與創傷事件發生前、救援中、復原後，將人們的文化多樣性與脆弱人口群的需求納入考量。3.經由協調計畫、訓練及其他行動，在災難發生前增強社區回應災難的效能。4.以知識與技巧來回應災難與創傷事件，以降低居民的痛苦。5.建立機構、服務輸送體系及社區行動計畫，促進社區從災難復原中提升其生活品質。6.運用災難相關的知識與技巧促成政策與實務的改進。7.開發個人、地方、組織、區域、國家，以至跨國的災難管理策略（「災難難免只好因應」，2010）。

此外，臺南市曾旭正副市長也曾於專訪中強調：「小孩子的照顧是關鍵，我們應該去陪伴，可能要很多年後才看得到效果。社會局的一百多位社工人員，用一對一的方式服務，社工就是市政府跟災民的一個窗口及橋梁，傳遞我們市政府能提供的訊息。類似這樣的事情，都要靠社工員來做」（何欣潔、葉瑜娟，2016）。

如上所述，如此近身且長時間的協助與陪伴災民重新建立生活步調是社會工作者重要的服務內容。但社會工作者也是血肉之軀，服務的過程中將會引發許多感觸與對生命體悟，適時的抒發與表達和互相討論是這份辛苦工作能夠持續的重要動力來源，加上社會工作者在不同時代的緊急事件中提供各種救援服務，從不缺席，但卻很少被記載和重視（鄭麗珍，2010），故探究社會工作者在經歷這一切時的感受和心聲，像是了解提供災變服務時需面對的負向感受、關係間的正向收穫、學習到的服務要素、刺激出的傳承經驗等都是本研究的重要問題。

參、研究目的

對於「災難」這生命會面對到的功課，沒法發展出標準答案。災變的社會工作，昔日充滿「應然」，卻對於與災變有關人員實際面對的狀況與心聲欠缺說明。

2016年6月27日發生的八仙塵爆災難至今已屆滿周年，許多媒體都對此深入探討，訪問了許多走在復健之路上的人，他們敘說了一個又一個感人的生命故事，但少有媒體注意到幫助這些受傷者的各領域專業工作者。專業工作者的心聲被忽略，她/他們的寶貴經驗被輕忽。本研究試著從聆聽社會工作者的心聲，檢視0206地震對台南市政府社會局投入的社會工作者生命的影響。她/他們從105年2月6日開始至4月27日已持續服務災民2個月又21天，每位工作的壓力與辛苦都尚未有時間和機會好好抒發，儘管每位都有獨特的經驗，有強烈的感受，都多上了一些關於「生命」的功課，但有個安全且正式的團體讓夥伴的心聲被聽

見、被紀錄和整理，並透過回顧救災經驗，讓每一步都有正面的價值可以留下是重要的（吳麗雪、趙若新，2010），這些寶貴收穫被整理後也能再提供其他社會工作者乃至相關專業朋友參考並可進一步提升服務品質。依此概念列出以下三個研究目的：

- 一、理解社會工作者的感受與心聲
- 二、提供寶貴工作經驗給相關高情緒勞動的專業工作者參考
- 三、提升相關專業工作者服務品質

肆、相關文獻

災難管理（Disaster Management）是指從預防災難發生到災後復原、重建的一系列過程，目的是減少災難造成的傷害。通常分為預防、整備、應變、復原四個階段（周月清、王增勇、陶蕃瀛、謝東儒，2001）。以投入救災來分析，在災變後，受災戶的需求應依順序分為（彭懷真，2012a）：

- 1.救命的：救援人員與醫療人員。
- 2.救急的：政府賑災與民間團體的捐贈。
- 3.救窮的：對失業、新殘、新貧、破碎家庭、孤兒等的中長期服務。

譬如 1984 年海山、煤山礦災後，新北市的社會工作員制訂了整體性的輔導計劃，重點為：1.心理輔導及精神支持：協助案主家屬調適新喪情緒、輔導案主家屬瞭解情況確認事實、重建家人信心與強化家庭功能，輔導自立自強，建立未來之計劃。2.提供積極性、建設性之生活照顧：就業或轉案輔導、子女教育補助、醫療補助、協助案主制定經濟計畫、比照低收入戶予以特別照顧等。3.追蹤輔導：經常性訪視，提供即時之服務與解決困難（林萬億，2010）。

救災的資源管理，依目標人口群的觀念，主要可區分為受災戶、災區非受災戶、社會大眾三大類。資源分為：現金的、物質的、勞動力的、資訊的、心理與法律諮詢的、諮商輔導的等。而社會工作者安排的重點是：1.確定資源；2.確定供給與需求；3.了解必要性與合法性；4.密集注意，使輸送流程理性和順暢（彭懷真，2012a），突顯社會工作者在災難救援中扮演的重要角色。

但如此專業的社會工作者卻也是情緒勞動者。因為她/他們為了保有組織所期許的情緒，而隱藏自己真正的情緒，在心理上的付出稱之為情緒勞動者

(emotional labor)。有些職業必須表現得比一般人更友善，才可以順利推動工作，這些職業的從業人員需要有特別高的 EQ，以平穩的情緒面對惡劣狀況，和顏悅色地化解各種疑難雜症，不斷在混亂中處理問題，並使對方滿意(張春興，1989)。

社會工作原本就已屬情緒勞動，倦怠和耗竭感普遍，離職與流動率也偏高，需要不斷招募和訓練新人，長期在高度壓力中從事辛苦的服務，卻少有服務提供給他們，長期處於壓力大，負向情緒感受多，個人成就感較低，任務不明確的工作狀態，不容易創新和自我充實(彭懷真，2012b)更遑論要在自身工作之餘需要很臨時的承接災變服務之後的狀態。

國內在探討災變的研究內容大致分有「角色任務」、「工作分配」、「跨專業合作」、「資源整合」(林萬億，2002、2012；吳麗雪、趙若新，2010；蘇麗瓊、劉玲珍，2010)；災變社工的身心狀況與支持資源整理(蘇麗瓊、劉玲珍，2010；鄭麗珍，2010)；培訓與能力提升(張麗珠，2010)；蘇文仙(2012)針對災變新手社會工作者的工作經驗探究，著重於救災經驗與感受如何影響與災民的關係建立與內在情感面產生的正面力量對日後專業生涯的影響；彭懷真(2003)則探討災變對社會工作專業及社會工作教育的影響。

林益澧(2012)是少數分析社會工作者於災變服務過程中的生命感受的研究，但該研究與本研究除了資料收集的方式有所差異外，本研究是在社會工作者尚持續提供案主服務的時候進行，該研究是災變發生三年後社會工作者已離開服務後用回顧的方式進行。此外，該研究只提及學習在生命的體悟與成長部分有所幫助，但本研究希望整理出學習到的內容。最後，該研究也提及傳承，但僅止於點出社會工作者的高流動率使得經驗無法傳承，本研究主在瞭解傳承內容，故由以上整理可清楚看出本研究與以往研究的不同以及進行的價值與重要性。

伍、研究方法

焦點團體法是一種以「團體」訪問的型式，進行質性研究收集資料的方法(章美英、許麗齡，2006)，因為同屬一科室的社會工作者彼此熟悉度夠，評估若透過團體對話有助催化。此外，透過焦點團體，成員彼此經驗能交流，觸發自身對於經驗的反思，從聽見其他成員想法與自身的異同，反觀自己對於服務歷程的想像與實踐(章美英、許麗齡，2006)，故本研究以焦點團體資料為主，來呈現社會工作者在提供專業服務過程中對自己生命功課的省思。資料收集重點在成員對

自己的反思與肯定，而不是專業服務困境。此外，因為此研究議題具時效性，研究者雖希望研究在成員服務中正有感觸時進行，但也需同步考量救災服務工作繁忙，以研究不能耽誤工作進度之原則選擇焦點團體法進行。

研究對象共有 8 位，其基本資料詳見表 1。成員係從整個台南市政府社會局約 100 位社會工作者中，由主責派案和統計工作的「社會工作及家庭福利科」邀請出來的，成員條件為災變發生第一時間就主責維冠大樓災民服務，真實承受災民各種情緒，對此災變和災民狀態所帶給自己的生命影響感受強烈，願意參與團體分享交流的社會工作者，團體進行日期也由該科室依成員可參與狀況選取。

團體於 2016 年 4 月 27 日下午假台南市政府某處安靜會議室進行。團體成員彼此熟絡但不認識團體帶領者，故由團體帶領者自我介紹、說明團體進行目的、流程及規則並鼓勵成員盡其陳述個人想法與感受，並提醒成員雖都有個別體悟，都很珍貴，也對未來不同年資的專業工作者有不同程度的協助，但需彼此尊重且不評論他人意見。此外，團體帶領者強調會對成員的身分與內容的描述會盡到保密之原則，避免日後他人對號入座帶給成員困擾，藉此增進成員表達的意願和安全感。

團體進行以「半結構」方式事先設計大綱，參照大綱進行團體。但團體帶領者非以嚴格形式進行，而是非常具有彈性的提示，按照各個成員討論的情況，隨狀況調整問題的順序與發問方式。成員在團體進行中大多人能熟絡針對問題暢談，也能互相澄清想法或提供支持，氣氛是自然輕鬆的，雖然團體成員彼此的年資長短有異，但除了事先已經提醒不批判個人意見，也因為團體動力的催化，經由團體對話與討論，更引發成員們對於彼此想法的認識，還主動給予其他成員鼓勵支持，為此次研究資料收集帶來成效與意義。

在團體結束後，研究者將錄音檔謄寫成逐字稿並找出有意義的內容將資料分析檢視比較後依不同意義分段並編碼。但因焦點團體進行時成員皆表示希望研究結果能在成員身分上儘量保密，以便能放心訴說想法，所以對於確切年齡與年資都不方便透露，研究者基於研究倫理的考量，尊重成員要求，只收集參與者年齡和年資的範圍和大約數字，團體進行時請成員自取匿名便於進行中稱呼，但在研究結果呈現時即以英文字母 A 到 H 做為參與者之代號。而團體成員中男女皆有、年齡分布約在 25 至 45 歲、學歷均為大學畢業、社工年資分布從幾個月到十幾年。如表 1：

表 1
焦點團體成員基本資料表

暱稱	代號	年齡（大約）	社工年資（大約）
佑	A	30+	10+
ANBR	B	20+	數月
小白	C	40+	10+
全寶	D	20+	5+
冬冬	E	30+	5+
小波	F	30+	5+
小丫	G	30+	5+
小紫	H	40+	10+

研究者自製

焦點團體訪談資料最常被用來分析的方法是口語資料分析法（Protocol analysis）。此法是在完成訪談逐字稿後，先進行剪貼分類，剪貼技巧的第一步是瀏覽整篇逐字稿，並仔細找出和研究相關的部分（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。本研究逐字稿文本之編碼原則為：團體參與者的代號+團體的第幾位參與者+該段落為焦點團體資料的第幾段落，例如 A1-01 即是社工 A 為第一位參與者在團體資料的第一段所述之內容。

陸、研究發現

在焦點團體的紀錄文字稿中，有四個 L 特別清楚，分別為孤獨（lonely）、愛（love）、學習（learn）、傳承（legacy），從表 2 的整理可看出引用的狀況：

表 2
研究發現與受訪內容引用摘要表

研究發現	受訪內容引用
需面對的負向感受— 關於孤獨（lonely）	A1-01、B2-05
關係間的正向收穫— 關於愛（love）	B2-06、C3-06、C3-10、F5-18、E5-18、 H8-18
學習到的服務要素— 關於學習（learn）	A1-01、A1-14、B2-06、B2-14、E5-16、 E4-21、E4-18、F5-14、F6-16、F5-18、 G7-15
刺激出的傳承經驗— 傳承（legacy）	A1-01、A1-19、B2-05、B2-07、B2-19、 C3-06、C3-10、C3-10、C3-19、D4-12

研究者自製

以下針對四個研究目的來進一步說明研究發現：

一、需面對的負向感受--關於孤獨 (lonely)

地震發生後，災民家中有全家罹難的，也有僅剩一人獨活的。網路新聞針對陸續罹難家庭狀況相關報導的整理，擷取部分報導如下：

住在 A 棟 15 樓的大灣高中 16 歲學生楊○○，一家 4 口確定罹難
〈劉家 4 口罹難 想讀台大..楊子逸臉書：跪著也要走完夢想〉，(2016)

住在大樓 G 棟的魏○○一家 3 口 13 日尋獲遺體
〈維冠魏新典夫妻相擁兒在旁 救難人員憶慘狀講不下去〉，(2016)

G 棟蔡賴兩家親戚相互照應，11 口僅剩 2 人活下來
〈維冠 G 棟蔡賴兩家親戚相互照應 11 口僅剩 2 人活下來〉，(2016)

林○○懷胎 9 月，一家口 5 口 4 屍 5 命僅婆婆倖存
〈林亭均懷胎 9 月 一家五口 4 屍 5 命僅婆婆倖存〉，(2016)

長榮女中美容科學生賴○○，一家 5 口罹難，僅有二姐因校外實習逃過一劫
〈長榮女中罹難學生姊姊整理遺物〉，(2016)

在災難中無預期的失去親人，除了承受傷痛，還有負向的情緒在干擾其生活重建，下面就這些情緒的樣貌分別進行說明：

(一) 至痛感

經歷了地震，承受了與家人的生離死別，案主要在複雜的心情中活下去，社工擔負鼓勵案主正向的重責大任，感受案主的各種感受是不可避免的工作內容。整體來說案主最大的負面情緒就是失落與孤獨。

這種痛不會只存在個人，而是會存在一整個家庭甚至家族的。災變事件，讓家庭瞬間破碎，家對華人的意義和影響力甚鉅，不只家的空間和環境會直接影響到人的個性、習慣、態度和人際互動，家還是安全感和滿足感的來源，一旦被摧毀了、生命傳承的期望破滅、依附失根、成就和努力的證明也消失，這些負向感

受不曾放過任何一個在災變中失去家庭的人，當然也包含 0206 地震的受災戶。

（二）恐懼感

亞里斯多德認為，人是一種社會性動物，「獨」代表「神」或是「野獸」的狀態，他關心人們如何面對社會施加於自身的壓力，而不是人如何面對他自己，總之沒有什麼比孑然孤獨更悲慘更令人恐懼的事。直到工業大革命前的社會沒有人會想到要獨立在家庭之外或有所謂的私人問題，也沒有獨立人格的概念(傅凌、墨壘，2003)。現今的人們早就不用擔心野獸、強盜、蠻族會帶給孤獨者危機，但大眾對孤獨狀態的恐懼依舊。當社會的壓力，同情的注目施加在孤獨的人們身上時，自身如何詮釋這些所謂外界的關心，也影響了人會選擇用甚麼方式來面對自己。

（三）絕望感

「獨」本身不一定令人傷感，但若出於被迫，絕望感這個負面感受就會被突顯和放大，生存意志也容易被削弱，所以正視「傷害可能來自於非自願與強迫感，而不一定是獨本身」的狀態是重要的。所以如何停止被支配，讓「獨」是一種自主狀態就成了重要的議題。在災難時，人往往措手不及，前後一秒人生的差距甚大，讓人沒有準備和調適的空間，「無語問蒼天」的絕望感常讓人失去再前進的動力。社工專業的協助若可將重點放在找回此刻「獨」可以擁有的自主，應可協助動力的重新開展。像是讓災民選擇目前自己的生活重心或是給自己生命新的任務都是可以嘗試的辦法，關鍵在於如何進入受助者的內心世界了解其個別化的詮釋角度與做到同理，恰當的協助和尊重也是關鍵。

案主沒有太多情緒反應，甚至在和他人說明任何和災變有關的事情時都不掉淚。我感受到案主對事情的麻痺，也知道支撐案主的動力是為過世的家人而活與協助災民權益的維護。現在案主還每天有許多事情可以忙，尤其是忙著做東西給他往生的孩子，我也藉此看到案主對孩子的思念，只要案主覺得好，我就尊重他，順他的意讓他去做。(A1-01)

(四) 慌亂感

在災變剛發生時，案主容易失去方向和亂了分寸因而出現慌亂感，除了陪伴，案主當下難以和協助人員討論出任何工作方向。

自己印象深刻的是，當第一次接觸到案主時，案主尚在等待未尋獲的家人的訊息，案主當時很焦急慌張，對於社工的關心就很直接的給予：「請你先不要煩我，我還有家人沒有被找到」的回應。(B2-05)

此外，從事諮商、輔導、社工的工作，總是持續評估心理受到創傷的人，其中有個指標經常要填寫：「當事人有沒有從創傷之中走出來？」其實，這個指標有些荒謬，創傷如此嚴重，怎麼可能忘懷？又怎麼可能全然走出來？但，總是要設法找到某種「出口」，讓自己適時離開令人窒息的情境，而愛的力量，正是引領找到出口的重要關鍵（彭懷真，2016）。

二、關係間的正向收穫--關於愛 (love)

社會工作是以家庭為單位進行專業服務的一種職業，社會工作者在面對一個又一個家庭時，很自然的，會想到自己與家人之間的關係。社工一方面服務案主，一方面也檢視了自己的原生家庭和已生家庭間的家人關係（彭懷真，2015）。

(一) 烙印~提醒愛要勇敢及時

當災害發生時，生離死別的事實讓案主選擇用烙印的方式來紀念與家人間曾經有的美好，這讓直接陪伴在案主身邊的社工反思自己與家人相處的質量狀態，也對家人關係經營有了更多的正向思考。

有一天案主告訴我說他想要去刺青紀念家人。我問案主不怕痛嗎？他說不怕，因為他想要用這個方式提醒自己以後一定要多關心家人。案主說當初有罹難者被挖出時，相驗的檢察官請他說說家人身上的特徵以便指認，但他卻都想不出來，就連他的家人大體被挖出時他也沒認出來，這樣的狀況對案主衝擊很大。他說自己平常和家人相處在一起、玩在一起，但關鍵時刻自己卻想不起他們身上有甚麼特徵，也不知道他們愛吃什麼、愛喝什麼，這才發現自己和家人的互動實在太少。(B2-06)

我的案主也選擇去刺青紀念家人，案主想藉此提醒自己對家人的愛要勇敢及時表達，而我也藉此這個話題和案主多了很多溝通想法的機會。(C3-06)

我的案主在這次地震中痛失孩子，但他和妻子還有家族親友彼此緊密的情感和互助的行為讓我覺得非常感動，每次看到他們還能彼此加油打氣，討論要怎樣一起重建家園和生活、要把握相處時光、要彼此更愛對方，就會覺得很有希望。(F5-18)

(二) 面對~兩代討論懼死感受

社工自己也生活在災區，社工的家人們也經歷災難過程的天搖地動與實際感受災變所帶來的死亡威脅。社工的工作任務是協助災民，但同時身為父母的他們也想盡量減少災變對自己家人的身心衝擊。

我自己也有子女，會刻意不讓他們看新聞。自己真的害怕孩子看太多這類報導會在心中留有陰影，自己本來就很害怕「死」的感覺，所以也擔心他們會害怕。這段工作期間休息時我選擇用和家人去露營的方式調適，但大樓倒下，旁邊好多人在哭的影像歷歷在目，只要想到就很難過。自己常不自覺會想：「現在自己幾歲？到幾歲會怎樣？面臨死亡時的感覺？死掉的時候家人的反應」？擔心孩子也會胡思亂想，所以就儘量不要讓他們接觸。但親身感受過地震的孩子們還是會每天問我：「人死了以後會去那裡？」我也只能回答孩子我自己也不知道，但知道要珍惜在這世上的每一天，每一次的呼吸。(C3-10)

(三) 體會~家人親情支持可貴

突發的災變除了考驗社工如何在最短時間內準備好發揮專業提供服務，也在專心投入陪伴與協助案主的過程中有了體會和發覺家人親情可貴的機會與經驗。

我聽到案主對家人的思念，就驚覺自己也是忽略家人的，自己也不熟悉家人的特徵和喜好，加上自己過年期間都在工作，沒辦法陪伴家人，難得回家也是呈現睡死狀態，爸爸用實際行動給予我支持，負責載送我上下班，想來對家人真的感到很抱歉！原本過年的計畫全部無法參與。很感謝家人支持，也提醒自己以後一定要好好把握當下好好陪家人，在生活中要多互

動，就算只是講廢話都好。(B2-06)

家人、親友的力量真的很重要，我原本過年也有許多和家人朋友相聚的計畫，但因為工作全部取消，當時自己內心就有一些衝突，因為看到這樣的情景，更明白跟親人團聚在一起的重要性，但因為救災反而沒有辦法，最後就只好用 Line 來表達對家人的關心。不過也因為這樣，在家人幫忙接送我的過程中我感受到他們給我的支持，如果有親友不完全理解我的工作的處境，家人還會出面幫忙說明社工工作的辛苦和重要性，這點讓我很感動，也充分感受到他們的體諒和對我的工作的驕傲。(E5-18)

(四) 警覺~經營家人關係重要

無法預期的變化提醒著原本以為可以恣意揮霍的生命的人要更加珍惜身邊的家人，社工在服務過程感受案主的遺憾，也警覺該為親情維繫多為投入。

我會教家中對生命死亡還不很懂得的孩子要和自己的兄弟姊妹更友愛，講完後他們的互動真的有變比較好，雖然只有三天就又恢復打鬧，但我想這是很好的生命教育機會，就是要教他們要珍惜生命，因為生命真的很無常，我現在也比以前珍惜自己的生命，有空就會去運動。(C3-10)

服務過程最大的啟示就是「親戚關係真的要搞好的一點」(引來團體成員一陣笑聲)。雖說家庭關係的議題都不一樣，但這次服務過後真的鬆動了我對家庭的想法，讓自己開始願意放軟一點姿態去經營和改善家庭關係，改變嘗試的意願變強，也覺得一定要去試。(H8-18)

綜合來看，社工也是人，各種情緒在工作時也會出現，許多服務災民的社工自己家也是受災戶，自己也有輕微受傷，家中也有受損情形，只是接獲使命就把自己的需要放下，也無暇顧及自己的家人。但也是因為這樣的機會，讓他們在生命裡有更多不同的看見，因而會想要解構掉一些甚麼，也更有動力再建構甚麼。

三、學習到的服務要素-關於學習 (learn)

陪伴經歷苦難的人使社工更理解苦難，更認識自身的情緒。除此之外，處理災變的社工在服務過程中有跨專業與溝通模式的學習與省思，特別吸引研究者的

是兩個比較新興的議題，一是「與媒體的關係」，二是 Line 的使用。

（一）學習案主的正向力量

在服務過程中看見案主面對問題的復原力與正向能量的發揮，讓社工充份感受人的韌性與堅強，也從這樣實際的案例中得到學習。

我看到案主有很強的家庭支持系統，身邊也有很好的朋友、同學在幫忙，每次訪視他時他的身邊總有許多人圍繞陪伴。我自己當然也有許多同學和好友，但如果是我遇到這樣的狀況，我會跟自己的同學和好友這麼親密嗎？我能這麼正向的讓我身邊的資源來協助我而不會沮喪封閉嗎？我不確定，所以每次看到案主都會有種很佩服的感受。（E4-18）

我在案主身上看到很多正向的力量，這激勵了我很多，我常想如果這樣的事情發生在我身上自己是否能像案主這般面對？案主常會跟我說他可以，而我也真的在案家的家族間看到互助的力量，看到他們是如何彼此陪伴。雖然難免還是會有一些小抱怨和意見不合，但溝通後多還是能夠積極面對處理。就算案主和其他家人因為住院還無法相聚，他們彼此也會用錄影或視訊的方式來聊天，保持互動和關心，這讓我學習要更珍惜身邊的人。（F5-18）

我的案主情緒一直也算穩定，會體諒我們工作的困境和辛苦，雖然他對於自己的權益也有自己的看法，但對於市府將善款資源用在兒少照顧也肯定是最好的規劃。案主在遇到這樣的家庭巨變後還能正向思考並配合我們的工作真的讓我很感佩。（G7-15）

（二）學習相信案主復原力

如何在緊急服務與適時放手間做出最適當的處遇評估常常考驗著社工的專業，但相信案主的復原力是尊重案主很重要的開始，案主也會在與社工的互動中感受到這份尊重。

關於刺青這件事，我也邀請和鼓勵案主能多聊，因為我知道這是案主選擇紓壓的方式，所以我就和案主聊聊刺青要怎麼刺？要刺甚麼顏色。我很開

心自己用這樣的方式和案主互動，因為案主的反應和回饋也給了我信心，案主還表示在我這個社工身上感受到與其他也在災區服務的其他專業不同。案主說社工不會帶著憐憫的心情來互動，讓他們覺得自己被同情，社會會尊重並讓他們用自己的方式面對與療傷，相信他們自己有復原力，這是社工工作成功的地方。(B2-06)

(三) 學習勿慌張勇敢行動

我們都不希望發生災變，也不知道災變下一秒會發生在何處，更不是每一個社工都能有累積災變服務經驗的養成才去主責災民服務工作，但身為專業人員，在面對緊急任務時，直接行動不逃避，鎮定面對做中學會是很重要的工作態度。

在這段忙碌工作過程中真正得到撫慰是有一次在某部戲劇中看到女主角面臨自己專業無法幫到案主的慌張，正手忙腳亂感到無力時，男主角告訴女主角說：「你已經做得很好了，現在這個階段如果不是因為你手忙腳亂地努力做些協助，那我們大家就只能眼睜睜的看著病人這樣死去」。我聽到這段對話後馬上放聲大哭，這才驚覺這段時間都沒有好好照顧自己。自己這段時間也是做中學，接受災變工作就是這麼突然，在慌亂的狀態下更要鎮定發揮專業。所以要肯定自己在這段時間的努力，不管有沒有人在旁邊肯定你努力的價值，自己都一定要給更多的鼓勵和力量。(E4-21)

(四) 學習與媒體互動

如果沒有參加此項任務，社工們沒有那麼多的機會密集的接觸到媒體。好幾位都分享了自己的經驗。

案家看到媒體報導市府補助發放情況已經洩漏他的個資時就一定會找我問原因或希望我代為瞭解。面對案主這樣的要求，我們社工都會先站在案主的立場去同理他的感受。但市府有對社會大眾說明捐款用途也有保護案主隱私的雙重責任，這兩者之間形成兩難。所以身為社工，只能真誠承認自己也無法決定和早一步知道市府會有的因應方式，希望案主理解，也會請長官幫忙和媒體溝通。(A1-14)

其實媒體亦能載舟也能覆舟，案家其實也知道媒體有他們的功能，案主想

要透過媒體讓全國人知道台南市政府已經做得很多做得很好了，也想呼籲建商不要再蓋這種房子。(B2-14)

服務的過程比較大的壓力來自媒體關注對案主造成的干擾。在服務中，即使主管有接到媒體端的要求，也會先和我們主責社工討論，最後再以案主的決定去做處理，並由主管和媒體統一作解釋和說明。其實當初在現場時，媒體就會問很多很多的問題，我們都會要他們去請問主管以確保訊息不會偏誤。(F5-14)

此外，成員應對網路報導的方法不一樣，有人會主動看有的人選擇不看，以避免影響工作情緒。

(五) 學習 Line 平台溝通

此項新的溝通平台使社工的服務有了新的溝通機會，也可以提供更多元的幫助，但也造成一些困擾，這點好幾位社工皆提及。

案主的小孩都罹難了，我自己也有小孩，我想像那種傷痛很難承受，所以工作時想到這個部分就會躊躇，和案主互動時就引導他聊聊他自己的事。但因為彼此有用 Line 的方式互動，案主從我裡面的照片就可以看到我的孩子，我沒有刻意換掉照片，只努力避免和案主談到孩子以免對他造成刺激。此外，因為現在大家都習慣這個溝通模式，不分日夜都會接到案主的訊息，是否回應有時很掙扎，但若沒有及時回應，也會產生沒有盡到責任的自責感。(A1-01)

現在的網路使用習慣若無收斂很難不對工作和自己的生活造成影響，例如不時接到訊息，又如只靠看不到的非語言行為之文字與圖片來進行互動，所以溝通時更需要發揮敏感度留意界限與關係等的議題。

這個災難突然，我們都是跨區提供服務，為了及時提供協助，Line 是一個只要交換 ID 就能對話而且現代人習慣的聯繫方法。但聯繫久了，案主把我們當成了浮木，認為彼此就是群組內的朋友，互相噓寒問暖的情況是會難免會有的。Line 是個快速好用的工具，社工因為災變工作的急迫性可運用 Line 儘快和案主建立關係，但等狀況穩定後也會帶來關係界限上的曖

味與模糊的工作問題。(A1-14)

自己有被案主用 Line 詢問過「能不能當作是朋友出來吃個飯」?我在當下選擇「已讀不回」冷處理，當下也尋求同事協助一起思索回應方式，決定明白告知案主這樣的作法的不恰當性並取得案主的理解，日後案主也沒有再提出這樣的要求。(B2-14)

災變到現在已經過了近三個月，工作方式已從初期的協助家屬認屍、處理後事、情緒陪伴開始轉變成以福利訊息提供與評估和協助個別化問題的工作為主，所以用 Line 當作聯繫管道還蠻適合的，但雖然適合，除災變案外我們還是不會使用 Line 的方式來和案主工作。(E5-16)

自己很幸運在一開始就有公務手機能夠使用。災變個案間會比較不同社工是用什麼方式和自己聯繫，我也曾聽過案主會稱讚某社工有留私人電話給他是有人情味的。但我還是堅持留公務手機和辦公室電話，不留任何個人通訊方式。當然案主們因為習慣這樣的聯繫方式也曾要求過我留私人的 Line，但對於我堅持用公務電話和 mail 來取代 Line 的方式也都配合和尊重，沒有表達不滿的意見。(F6-16)

最後焦點團體帶領者和成員確認兩個觀點。其一為用 Line 聯繫案主是災變案的權宜之計，選擇留 Line 聯繫並不表示社工和案主是朋友關係，只是用類似和朋友互動的方式來工作。其二為大部分案主都希望用 Line 溝通，但如果一開始就有公務手機可以使用，也還是有社工可以堅持不用 Line 這種私人通訊方式與案主互動，案主也是可以接受。

四、刺激出的傳承經驗--傳承 (legacy)

多數對社工工作的探究，著重服務輸送的狀況，從管理面剖析如何提供更有效的服務。這些固然重要，但在累積救災經驗的過程時，可以傳承下去的工作精神與價值也很重要。

(一) 同理力量的展現

同理是社工專業的重要學習，但不到這樣的一刻，就算已經有好多年的工作

經驗，還是覺得自己這才真正的開始懂得什麼是同理和到底要如何同理。

自己被要求每天都要去陪伴案主與案主說話，但案主在災變初發生時需要的其實是空間，我深刻體會到以「案主需求」為主的工作價值，甚麼叫做專業？是提供案主當下真的需要的協助，而不是給他們我們強加的東西。我那時就讓案主知道有需要時怎樣可以找得到我，自己也覺得能發揮最多最有效的就是陪伴。例如有一次我在殯儀館外見到一個阿公案主，這個阿公和我阿公抽菸的樣子很像，所以當他坐在戶外椅子上抽菸時，我就用像陪自己阿公的方式坐在他旁邊安靜的陪伴。(B2-05)

阿公案主在他的家屬還沒有完全找到時，還能跟我開玩笑，但等全部找到後，頭七那天，我真的也害怕了起來，不知道在這個時候，這種情境下我還能跟阿公案主說些甚麼或是能有什麼反應？結果當天看到阿公案主時，我才知道根本不用言語，兩人相對時彼此自然流下的眼淚就代表了一切，至此以後，案主都會說我就像是他的孫子和家人一樣。(B2-07)

有多年工作經驗的我一直以為我懂同理。但這次的服務經驗讓我發覺我現在才真的懂同理。這種發揮同理的機會可遇不可求，要真能去感受案主的感受其實真的很難。這就很像有人一直跟我說哪個樂園好玩，但我沒去過就是很難想像。這次自己終於體認到，遇到這種狀況，不用說甚麼，案主想哭時，我就跟案主同哭，因為我真的感受到他的悲傷，彼此信任關係就是這麼來的。我還記得當我和案主對哭，且輕輕地摟著案主後，案主從啜泣變成大哭，自此案主也就記得我了，我認為這就是很專業的工作過程。(C3-06)

這樣的身歷其境對自己是好的，經過這次，同理變成了我心裡的东西，我真的到了同理的殿堂，那就是一種我走過，知道了這是什麼感覺，不再空泛。(C3-10)

(二) 沉默陪伴的運用

沉默也是一種技巧，當任何互動都是一種壓力或打擾時，沉默反而讓案主比較能接受，不會感到被強迫。

那時在現場的不是只有社工還有其他局處或醫院的人，我聽到精神科醫師要案主不要哭，說鼓勵案主哭的方式是錯誤的。我很疑惑，但可惜沒有機會與醫師請教那什麼是較好的作法？像我們做很多的就是陪伴，當時也看到某些宗教團體的人力動員的力量。我其實覺得案主在當下腦筋就是一片空白，問他們甚麼他們也答不出來，會覺得話是多餘的，沉默反而是好的方式，就陪著他們先處理事情不著急進行甚麼處遇，這種方式也會讓案主較為自在，不會排斥。(D4-12)

(三) 個別處遇的心意

重視個別化的實踐，尊重每個人都有自己面對的方式和步調而不是急著發揮專業和達成目標，這種服務質感的發揮能讓案主在辛苦復原的路上感受到溫暖。

看著案主，常會去想到如果是自己失去孩子會有多麼痛苦，覺得案主現在連感到傷心都有障礙，只有在壓力到了頂點時才偶有看過案主流淚。我在旁對此狀況觀察入微，所以會特別保留與保護案主，配合他的狀況去進行處遇，默默地提供這一份協助的心意。(A1-01)

我會發現案主有不得不理性的無奈，他們不會一悲傷就找社工，但見面時就看得出他們悲傷的情緒無法隱藏，所以我都會持續和案主互動，也逗老人家案主開心，用和自己長輩聊天的方式去轉移他的注意力，引發他對生命新的動力，總覺得多配合他的狀況去做會讓他更好更舒服些。(C3-19)

(四) 鼓勵案主自互助

讓案主自己決定自己面對問題的方式和行動抉擇，充分發揮社工陪伴但不主宰案主人生的工作價值，並適時在案主需要時提供資源或必要協助。

案主悲傷時也會找自己親友，不會只找社工談。更棒的是案主間已有一股住戶支持力量形成，彼此之間會在需要的時候相互提供陪伴，群組連結力量很大。當然案主也會跟我說自己現在難過或需要抱抱，我就會回應他下次見面一定給擁抱。不過大多時候案主已經自己會劃分協助角色的不同功能，認知自己是需要分別尋求協助的，我們也鼓勵並樂於這樣的力量生成。(A1-19)

（五）情緒波動的預防

社工在陪伴的過程雖然都尊重案主的步調，但對於案主的狀態還是需要有專業的評估，尤其是經歷災變的案主，情緒容易受到影響而產生變化，需有所預防。

案主的理性在我看來可能不是真正的理性，而是所謂的無奈和無力，因為事情就發生了，沒有辦法改變。就像我的案主說的：「阿~這就是命啊」。案家的情緒也會在一些特別的日子，例如頭七、七七四十九天時情緒會大爆炸，所以我都注意這些日子然後主動打電話關心，避免更多的傷害衍生。(B2-19)

在殯儀館時會聽到案主說自己和家人死別的過程，在災變現場身邊也會有好多哭泣的聲音和影像，自己回想都覺得悲傷，連吃飯想到都會莫名掉淚，我是社工都這樣，更何況是案主。所以我有時就會藉著服務時去鼓勵案主難過就哭，然後自己陪著他哭，讓他的情緒有釋放的機會，避免一次性的大爆炸。(C3-10)

柒、結論建議

實際參與的經驗最為寶貴、參與後產生的感想最為真切、感想後傳承的期待最為實用。本研究所收集到的資料反映出了救災工作對社會工作者生命中關係的正向收穫、學習和欲傳承的內容。也在團體中形成建議和提醒。以下將這些表達和意念進行整理與反思。

一、研究問題與目的回應

情緒勞動的社會工作者會需要檢視工作時所面對的負向情緒、感受正面能量、從中有所學習和協助經驗傳承才能有動力持續專業工作，雖然社會工作者有一種特別的優點，能對生命更多方面的檢視，人生也更有智慧，但面對災變發生後的責無旁貸，社會工作者到底要如何看待苦難、生離死別、一百多條寶貴生命因0206 地震就突然在人生列車下車的無常？在解釋這些前，有參與經驗是必然需要的。社會工作者從醫院、殯儀館、火葬場走了一回，多了真實、多了同理，對日後繼續從事專業服務工作應大有幫助，但如果沒有經過分享來提供支持、經由

述說來發掘想法、經由思考來幫忙整理，這些感受和學習都會隨著工作的緊湊再度被淹沒，連工作者本身都會一再流失，也無法將寶貴經驗保存與傳承。

社會工作者 B、C、E 都有話分享給未來會接到類似任務的社工夥伴。

希望大家能記得同理、正向、用力呼吸、問世間情為何物、珍惜當下、要接納。(C3-21)

不用害怕承認自己害怕，如果真的害怕就承認，不要壓抑。因為以前認為工作時的專業就是要很堅強，不能讓案主看到自己脆弱的一面。心中一直擔心自己不夠專業，可是後來發現，跟案主相對流淚的景況最令自己難忘，勇敢和大家分享更有鬆一口氣的輕鬆感覺。(B2-21)

災變狀態越是慌亂，越要肯定自己在這段時間的努力，不管有沒有人在旁邊肯定這價值，但自己一定要給自己更多的鼓勵和加油。(E5-21)

這些提醒和整理都是肺腑之言，也是陪伴成員渡過為期兩個多月救災工作的重要信念與支持，成員希望這些都能被了解、被記錄、被運用，期待在未來無法預知的救災工作中被當作支持的信念，讓災變社工更有能量在沒有太多資源協助自己的服務工作的同時可先充權自己，不再只是如情緒勞動者般要求自己得有特別高的 EQ，永遠平穩的情緒。因為能夠健康與適當的情緒發洩，持續給自己肯定，才能永續提供服務。

二、相關反思

台灣天災雖頻繁，社會工作在災變發生時也從未缺席，但相關記載與研究的缺乏或研究面向的侷限都忽視了社會工作者在耗費心力調整自己面對災變時的生命衝擊。震災中社會工作服務過程中所特有之孤獨與愛的感受，帶有高度情緒勞動意涵，因為社會工作者如何因應災民孤獨的負向情緒來襲還能持續正向，在感受到愛要及時後能在高壓的災民服務與愛家人間取得認知平衡，他們的因應經驗值得學習與傳承，以用來減少提供服務時可能造成的職業傷害與人員折損。以下分別從制度面、學校教育、在職訓練上提出相關建議：

(一) 制度面

在服務維冠大樓的案主時，我們會願意在專業關係結構上有一些鬆動，會

願意思考是否需要趨近朋友關係一點」。(A1B2C3D4E5F6G7H8-16)

災變服務有突發、緊急、需危機介入等等的特殊性，不僅是案主會需要危機干預，社會工作者也需要快速因應案主狀況與需求來調整服務模式，從焦點團體資料中可看到，社會工作者都願意為了能儘快建立信任關係而去作不同程度的專業關係調整。但這作法的風險不該由社會工作者獨自扛起，應該由整個制度面去規劃與調整。本研究目的不在針對服務過程進行檢討，但提醒制度面需要提供社會工作者相關的支持，不要讓社會工作者在服務兩難中辛苦，制度面也有確保服務品質的責任。例如制度面應由縣府長官出面說明服務提供的限制並當工作者的後盾、及時提供服務該有的工具、規劃社會工作者應有的輪休並確保代理人力的充足、主動免費提供社會工作者需要的身心健康資源、營造安全抒發管道了解社會工作者需要幫助並適切提供、提撥預算給予實質的獎勵、整理感人服務故事讓社會大眾知曉並給予工作者正向回饋，於此才能有效減少社會工作者的耗損並能持續提供有品質的專業服務。

(二) 學校教育

學校是提供基礎訓練很好的場域。雖然學生受限工作經驗可能對於訓練的吸收有所限制，但讓未來的社會工作者對於災變服務有基本概念，將其融入學校教育是最為紮根的作法。此外，也建議學校鼓勵學生至有災變服務經驗的縣市政府社會局學習與近身感受災變社工協助災民的生活重建的過程，多吸取第一手資訊，刺激其對災變服務的思考，再回到學校提出學習方向的需求，例如在原本就有的會談技巧裡加入災變元素像是如何針對災民同理和傾聽，應可讓學習更為具象有效益。

(三) 職前與在職訓練

災難中會赤裸裸的經歷生死課題，因為當大災難發生，人命的損失在所難免，但大多的社會工作者卻無接受過此類訓練。只能在救災過程中，憑著自己的意志力來克服這些障礙，期盼至少發揮讓災民安心的功能，因為社工夥伴始終認為『如果社工員慌的話，民眾會更害怕』(林益澧，2012)，但一味的要求社會工作者不

要慌就是造成社會工作者成為情緒勞動者的主因。林益澧的研究與本研究相隔五年，焦點團體成員一樣未提及職前訓練和在職訓練是救災工作中重要的學習，但光憑意志力進行災變服務容易耗竭專業人力也會影響服務品質，故建議將實際經歷過災變服務的社會工作者培養成災變服務的種子講師，有計畫有給薪的於平時至各單位以社會工作角色講授災變服務與情緒調適因應以便事先紮根教育，也可於災難發生時有專業人力馬上進入災區成為訓練主力。經由種子教師真實經驗的傳授與協助，提高社會工作者的學習意願與平復災變服務當下的不安，改善災變時社會工作者都要從零摸索的狀態。

捌、研究限制

本研究在團體成員的選取會因當天案主情況與個人意願限制而侷限於某科室，因而無法呈現不同科室社會工作者的意見。此外，因救災工作正在進行，媒體與社會大眾都高度關切，研究對象雖願意參與焦點團體但在提供基本資料時也高度要求保密，使得成員基本資料上的提供會較為模糊。此外，九位成員中 G 和 H 發言偏少，在團體進行間比較不主動發言，但願意表明附和團體共同討論出來的結論（如關係鬆動與學習用 Line 來提供服務），加上成員都是自願出席，也都願意針對團體討論的問題提出身在其中的看法，研究者都給予尊重，並於研究限制中清楚說明。

本文特別感謝

台南市政府社會局社會工作及家庭福利科配合與協助。

社會局劉局長淑惠、社會工作及家庭福利科郭科長元媛同意焦點團體進行。

林科員育如全程協助辦理、社會工作及家庭福利科 8 位同仁參與此團體。

參考文獻

- 內政部消防署 (2006)。災害防救與復建統計資料專刊。
- 王秀燕 (2010)。災變因應與生活重建永不缺席的角色：社會工作。社區發展季刊，131，69-88。
- 臺南地方中心 (2016 年 2 月 13 日 a)。劉家 4 口罹難想讀台大..揚子逸臉書：跪著也要走完夢想。Ettoday 東森新聞雲。取自 <http://www.ettoday.net/>
- 臺南地方中心 (2016 年 2 月 13 日 b)。維冠魏新典夫妻相擁兒在旁 救難人員憶慘狀講不下去。Ettoday 東森新聞雲。取自 <http://www.ettoday.net/>
- 臺南地方中心 (2016 年 2 月 12 日 c)。維冠 G 棟蔡賴兩家親戚相互照應 11 口僅剩 2 人活下來。Ettoday 東森新聞雲。取自 <http://www.ettoday.net/>
- 臺南地方中心 (2016 年 2 月 12 日 d)。林亭均懷胎 9 月一家五口 4 屍 5 命僅婆婆倖存。Ettoday 東森新聞雲。取自 <http://www.ettoday.net/>
- 鄭惠仁 (2016 年 2 月 24 日)。長榮女中罹難學生姊姊整理遺物。聯合語音。取自 <https://video.udn.com/news/>
- 吳麗雪、趙若新 (2010)。地方政府社政體系在救災過程中的任務、角色與困境：高雄縣政府莫拉克風災救災的經驗。社區發展季刊，131，16-32。
- 何欣潔、葉瑜娟 (2016)。台南震災如何重建？專訪台南市副市長、善款委員會召集人曾旭正。財團法人報導者文化基金會。取自 <https://www.twreporter.org/>
- 林萬億 (2002)。災難救援與社會工作：以台北縣 921 地震災難社會服務為例，台大社會工作學刊，7，127-202。
- 林萬億 (2010)。災難管理與社會工作。社區發展季刊，131，33-51。
- 林益澧 (2012)。社工處理災變歷程之研究-以屏東縣八八水災為例。文化大學社會福利研究所碩士論文，台北市。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花 (2005)。質性研究訪談模式與實施。身心障礙研究，13，122-136。
- 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。
- 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，國科會研究計畫。
- 災難難免，只好因應 (2010)。社區發展季刊，131，3。
- 風災震災火災爆炸災害救助種類及標準。資料檢索日期 2016 年 05 月 15 日。網址：<http://www.nfa.gov.tw/main/List.aspx?ID=&MenuID=522&ListID=4287>
- 彭懷真 (2003)。重大災變對社會工作教育的影響。社區發展季刊，104，77-88。
- 彭懷真 (2012a)。社工管理學。台北：雙葉。
- 彭懷真 (2012b)。工作與組織行為。台北：巨流。

- 彭懷真 (2015)。家庭與家人關係。台北：洪葉。
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。台北：東華。
- 張麗珠 (2010)。災變社會工作者的培訓與服務效率的提升。社區發展季刊，131，84-99。
- 消防署 0206 地震災害應變處置報告第 16 報報告。資料檢索日期 2016 年 05 月 15 日。
網址：<http://www.nfa.gov.tw/uploads/1/20160213063210502131800>
- 章美英、許麗齡 (2006)。質性研究－焦點團體訪談法之簡介與應用。護理雜誌，53(2)，67-72。
- 臺南市政府 0206 賑災專區。資料檢索日期 2016 年 05 月 18 日。
網址：<http://disaster.tainan.gov.tw/disaster/default.asp?>
- 臺南市議會第 2 屆第 6 次臨時會，市長賴清德「0206 台南地震災情」專案報告資料檢索日期 2016 年 05 月 18 日。網址：
<http://www.tainan.gov.tw/taianan/mobile/mobile-page.asp?id=%7B6A03BE36-E82B-4F93-A135-C6CF04B801E5%7D>)
- 鄭麗珍 (2010)。社會工作人員在災變事件中的角色。社區發展季刊，131，72-83。
- 傅凌、墨壘著 (2003)。〈中西方歷史和一個人思想相關筆記〉。載於黃秀如 (主編)，一個人 Alone (52-57)。台北：網路與書。
- 蘇麗瓊、劉玲珍 (2010)。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。社區發展季刊，131，5-15。
- 蘇文仙 (2012)。擠壓、碰撞與出路-災變新手社會工作者的工作經驗初探。東海大學社會工作系碩士論文，台中市。