



中華民國社會工作師公會全國聯合會

創傷與哀慟研討會

徵稿及活動報名簡章

一、計畫目的

隨著社會的變遷及全球化的影響，除了世代不斷再更新之外，許多的災變也因著全球的氣候變遷關係，地球氣候變得愈來愈極端，除此了自然災變之外，尚有其他因素所產稱的災變，例如：2014 年 7 月 31 高雄氣爆、2015 年 6 月 27 日八仙塵爆事件以及 2016 年 2 月 6 日高雄美濃地震等。近幾年來不管是國內外皆發生重大天災人禍等事故，都造成大量死傷人數，儘管事件已過去多時，受害者以及其家屬心靈仍然埋上一層陰影。希望透過此次研討會，可以讓社會工作或相關實務工作者整合自我經驗，讓大眾可以更了解社會工作或相關實務工作者在服務層面的艱辛以及困難，以及在服務個案時身心靈的調適，並整合政府及民間資源時所碰到困境以及面對志工情緒的處理。

二、計畫目標

- (一)透過不同領域社會工作師/社政社工人員之實務發展，提供對於創傷與哀慟之認識與了解。
- (二)邀請國內專家學者進行專題演講，讓社會工作師/社政社工人員能在專題演講中及實務成果發表中了解理論與實務的關聯，對未來提供社會工作服務時更能有哲學理論做為反省實務工作的基礎。

三、辦理時間：105 年 12 月 17 日(六) 9:00~16:40

四、主辦單位：中華民國社會工作師公會全國聯合會、台南神學院教會社會工作系 贊助單位：徵求中

五、繼續教育認證：參與本研討會之社工師，將協助申請社工師繼續教育積分認證。

六、辦理地點：台南神學院國際會議廳（台南市東區青年路 360 號）

七、研習對象：各縣市社工師公會會員、社福團體機構社會工作人員、政府部門社會行政人員、社會工作相關系所學生。

八、收費標準：非本會會員 800 元、本會會員 500 元。發表人免費(1 人)，若匯款完成請檢附掃描劃撥單據 mail 告知或來電告知姓名、電話以利查詢，感謝您！

郵局戶名：中華民國社會工作師公會全國聯合會

郵政劃撥：22492560

九、研討會議題

本次研討會除了依專科社會工作師之分科為五大類服務領域服務成果徵求稿件之外，也歡迎針對跨領域及多元文化或族群，提供社工相關服務給受助對象之論述與介紹。

十、研討會議程

時間	議程
09:00~09:20	報到
09:20~09:30	開幕式
09:30~11:00	<div>專題演講</div> 創傷與哀慟社會工作之處遇
11:00~11:10	中場休息
11:10~12:10	A 場：創傷之處遇(預計發表 2 篇) B 場：哀慟之處遇(預計發表 2 篇)
12:10~13:30	午餐時間
13:30~15:00	<div>專題演講</div> 創傷與哀慟的實務工作
15:00~16:30	A 場：兒少婦家之創傷與哀慟(預計發表 3 篇) B 場：老人之創傷與哀慟(預計發表 3 篇) C 場：自然災害之創傷與哀慟(預計發表 3 篇)
16:30~16:40	綜合座談
16:40	賦歸

*備註：一、主持人引言 5 分鐘。

二、發表人報告 15 分鐘：13 分鐘時響鈴一聲；15 分鐘時響鈴兩聲即停止發言。

三、回應人回應 10 分鐘：8 分鐘時響鈴一聲；10 分鐘時響鈴兩聲即停止發言。

十二、預期效益

提供 100-150 名社會工作師/社政社工人員能在實務成果發表中觀摩，及吸收創傷與哀慟運用在不同領域服務的經驗，拓展其視野，對自己社工生涯規劃有更多元的選擇及方向。

十三、報名資訊

線上報名網址：<https://goo.gl/oT980U>

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服務單位		職稱	
聯絡電話		E-mail	
所屬公會 (申請積分必填)		身份證字號 (申請積分必填)	
參與活動	1. <input type="checkbox"/> 預定發表論文(或實務經驗分享傳承)，105年10月31日(一)前先寄300-500字審查，通過錄取者將頒發中英文發表證明，發表格式請見徵稿簡則。 2. <input type="checkbox"/> 預定海報發表，105年10月31日(一)前先寄300-500字審查，通過錄取者將頒發中英文發表證明，發表格式請見徵稿簡則。 3. <input type="checkbox"/> 擬參加研討會		

聯絡人 鍾小姐 0978-105-360；E-mail：nuswmember@gmail.com

創傷與哀慟研討會

徵稿簡則

隨著社會的變遷及全球化的影響，除了世代不斷再更新之外，許多的災變也因著全球的氣候變遷關係，地球氣候變得愈來愈極端，除此了自然災變之外，尚有其他因素所產稱的災變，例如：2014年7月31高雄氣爆、2015年6月27日八仙塵爆事件以及2016年2月6日高雄美濃地震等。近幾年來不管是國內外皆發生重大天災人禍等事故，都造成大量死傷人數，儘管事件已過去多時，受害者以及其家屬心靈仍然埋上一層陰影。希望透過此次研討會，可以讓社會工作或相關實務工作者整合自我經驗，讓大眾可以更了解社會工作或相關實務工作者在服務層面的艱辛以及困難，以及在服務個案時身心靈的調適，並整合政府及民間資源時所碰到困境以及面對志工情緒的處理。

本會預計於**105年12月17日(六)**舉辦研討會，歡迎規劃報考專科社工師考試及為取得符合至少公開發表論著一篇資格之社會工作師、於社政部門或社福機構從事社會福利服務之實務工作者或工作團隊，以及與機構合作共同發表之碩、博士生及專家學者踴躍賜稿。

一、徵稿主題

本研討會除依專科社會工作師之分科為五大類服務領域服務成果徵求稿件之外，也歡迎針對跨領域及多元文化或族群，提供社工相關服務給受助對象之論述與介紹。

- (一) 醫務社會工作
- (二) 心理衛生與諮商輔導
- (三) 兒童、少年、婦女、新移民及家庭
- (四) 老人及長期照護
- (五) 身心障礙
- (六) 跨領域及多元文化或族群(社區工作、社會行政、勞工行政、社工專業、社會企業、社會統計等)

二、徵稿論文內容

- (一) 可採用不同學派觀點的社工哲學和理論，如生態理論、精神分析、認知心理、功能論、優勢觀點、多元文化等。
- (二) 文章內容可包含理論與服務方案介紹、理論與實務結合方式、成效與成果內容、現行政策措施或方案執行困難與建議。

三、投稿及審查方式

(一)徵稿對象

1. 規劃報考專科社工師為取得符合至少公開發表論著一篇資格之社會工作師。

*依據「專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法」第 20 條之規定，筆試之應專科社會工作師各科第二次甄審資格：大學畢業，執業於專科社會工作實務領域滿七年，且公開發表與該專科有關論著至少一篇，及取得社會工作相關碩士以上學位，執業於專科社會工作相關領域滿五年，且公開發表與該專科有關論著至少一篇。

*投稿經本會確認進行發表後，即符合公開發表論著之認定。

2. 於社政部門或社福機構從事社會福利服務之實務工作者或工作團隊。
3. 與機構合作共同發表之碩、博士生及專家學者。

(二)投稿方式

於 105 年 10 月 31 日(一)前完成投稿意願書徵稿：投稿者需繳交 300~500 字之論文大綱或摘要，摘要內容應包含問題陳述、研究目的、研究方法、研究發現、結論建議，並附上姓名、學歷、工作單位、職稱、聯絡地址、電話等資訊，以電子檔郵寄 nuswmember@gmail.com，主旨請註明「創傷與哀慟研討會投稿-個人姓名及論文主題」俾利辨識，email 後請來電中華民國社會工作師公會全國聯合會鍾小姐(0978-105-360)確認。

(三)審查方式

論文大綱審查採匿名方式，隨收隨審，將於 105 年 10 月 31 日(一)前完成撰稿意願書審查及以電子郵件方式通知審查結果，將於 11 月 7 日(一)前完成審稿通知。通過審查之投稿者應於 105 年 11 月 23 日(三)前以 email 方式繳交完整論文(全文限一萬字以內)，以確認發表資格，通過資格審查者應於研討會中進行口頭或海報發表。

*主辦單位將依實際需要與狀況適時調整以上期程。

(四)發表方式

不限，依實務工作經驗及創意，以論壇、演出、影像、敘事、藝術元素、學術論文等方式呈現服務過程與成效。(請務必勾選發表方式，可複選，依審查結果通知發表方式)

■個人口頭發表：需準備簡報檔、PPT 或 PPTX 格式。

■團體發表：由一人統籌負責，自行邀集共同主通成員以團體方式發表。

■海報發表：全文以 2,000 字為原則，論文格式採 5 段格式呈現，分為問題陳述、研究目的、研究方法、研究發現、結論建議，海報規格寬 76cm*高 104cm(全開)，海報請自行輸出當天帶至會場或先行寄至全聯會辦公室。

(五)發表證明

經過本會審查通過者，將頒發中英文發表證明。並可申請著作發表之社工師繼續教育積分(研討會後由作者自行申請)。

(六)發表辦理地點

台南神學院國際會議廳 (台南市東區青年路 360 號)。

四、主辦單位：中華民國社會工作師公會全國聯合會、台南神學院教會社會工作系

五、合辦單位：臺北市等16個直轄市、縣(市)社會工作師公會。

六、若有任何問題，歡迎與我們聯繫。

*** 中華民國社會工作師公會全國聯合會 ***

聯絡電話：0978-105-360

地址：10041 台北市中正區中山北路一段2號5樓5B-1

E-mail：nuswmember@gmail.com

聯絡人：鍾小姐

創傷與哀慟研討會研討會

災難危機管理的本土化經驗反省

陳宇嘉¹

摘要

災難過程中是需要危機管理的，因危機每天都在改變，所以需要有一套危機管理系統。危機管理可分為五個階段。各階段的危機處遇有不同的角色、任務及處遇方式：緊急生命救援階段、賑災階段、安置階段、創傷處置階段、社區重建階段。本文討論在各系統的整合上，可將參與救災的單位分為四種系統：責任單位、服務團隊、支援團隊、協調團隊。救災工作中的支援系統在經過上述概念的整合之後，可以提供的實際工作內涵包括人力支援、物品支援、財力支援、專業團隊合作及行政協調等工作項目。災變的危機管理，從一開始到最後，每天都不一樣，應隨時調整、改變處遇方式。從過去災難救援中所得到的教訓是，我國應儘速建立一套「中央、地方飛馬救援系統」，同時，社工界也應發展一套「社會工作危機管理系統」。

關鍵字：災難、災變危機管理、飛馬救援系統

¹國際生命線台灣總會輔導理事長、國立台南護理專科學校副教授

壹、災變危機管理的概念

災難過程中是需要危機管理的，因危機每天都在改變，所以需要有一套危機管理系統。一套好的危機處理系統包括：中央、地方（縣市）、鄉鎮層次。以美國中央危機股理整合系統委員會「飛馬系統」（FEMA）為例，由美國聯邦政府、國防部、軍方和各級部會所組成，而各地方州政府負責地區性的危機管理系統。從過去國內發生八八水災及 921 地震，可看出中央政府的只揮系統紊亂、地方政府的無能為力、及民間團體的混亂與資源浪費重覆，反應出有待建立國內一套完整之危機管理震災系統。

貳、災變危機處遇的五個階段

危機管理可分為五個階段。各階段的危機處遇有不同的角色、任務及處遇方式：

一、緊急生命救援階段：

「緊急生命救援階段」最主要的原則是救活命，不救屍體。但觀察到這次地震，因民間信仰的關係為保屍體的完拯，常延誤救援時機。此階段分為三個時段：事件發生的 0—24 小時為「救援黃金階段」；24—72 小時為「第二救援黃金階段」；72—100 小時為「最後機會階段」。緊急生命救援階段最需要緊及救援醫護人員，而社工人員、志工不應該到第一線服務，以免影響生命救援。

二、賑災階段：

災後 4 小時至第三天，主要將民生物資送到災區，因災民開始產生民生問題，所以應呼籲民間團體協助民生物資的累積、收集，但要做好資源管理、物資運送。此次觀察到，民間慈善團體表現良好，民眾同心協力有錢捐錢、有力出力，但卻產生「民生物資過剩」、「因慈善團體大量湧入、造成生命救援的干擾」等怪現象，所以社工人員應做好資源管理的介入。

三、安置階段：

災後第三天開始，災區民眾的臨時安置、社會福利的需求，需要社工人員的大量介入，參與民眾的需求調查（例如：死亡、安置轉介、房屋調查），瞭解災區民眾的需求。對於孤兒、老人的安置轉介、受災家庭的創傷處置等，社工人員的介入強調要有專業的短期訓練及工作方法。而各機構的出隊及工作團隊需要協調，避免重覆造成資源浪費。

四、創傷處置階段：

第三天開始進入創傷處置階段，需要對災民做陪伴、安慰之工作，到第七天需進行創傷處置的長期復健工作。社工人員應以個案、團體工作方法，以大量協助居民，給予情緒紓發及創傷宣洩的工作。社工人員應運用個案團體工作，把 100 個災民中的 15 個（15%）有心理困擾的災民，轉送到心理輔導師治療；將 1—2%創傷嚴重的災民送到精神科治療，並配合心理輔導。而社工人員應有創傷處理的觀念，做好追蹤創傷處置個案、長期心理重建工作之「個案管理」工作。

五、社區重建階段：

滿一個月後，政府及一些民間單位則要進行短期組合屋重建工作，以及規劃未來二年短期及五年長期的重建工作。長期社區重建是牽涉科技整合的團隊工作，需要建築、工業、園景、環保、都市計畫、公共行政及社會工作一起作科技整合，需要大量專業人士與志工的投入。並鼓勵社福機構認養災區，認養應以組合屋「災區」為單位，而非鄉鎮為單位。社區社會工作者應以社區發展為主要工作，做好重建工作。

參、危機管理整合系統之建構—本土化團隊分工與合作之經驗

災變發生時，並不是每一個人都應馬上進入災區提供第一線的服務。如果每一個人都在災變發生頭幾天到災區救災，幾天之後幾乎全部的人都累了，沒有人可以支援、沒有人可以輪替，救災的工作馬上就會面臨中斷的危險。在過去屢次的救災工作中，筆者就發現有這樣的情形。在災難發生之後，大部分的人都馬上湧入災區，都想在救災工作上盡一己之力；結果二、三天之後，就聽到許多撐不下去的聲音，工作人員需要休息，可是找不到人可以輪替，為了不讓救災工作中斷，工作人員只好勉強繼續工作，結果卻形成更大的壓力，甚至紛紛出現耗竭（burn-out）的情形。

所以救災系統應有整合，應有系統規劃，且應強調「支援」的觀念。每一個進入災區救災的機構或個人並不一定要設立自己的工作據點，而應以「支援」的立場，協助當地機構或已設立據點的單位，配合其救災工作，或與其工作人員互相輪替，讓當地工作者有休息的機會。

除了強調「支援」的觀點以外，在各系統的整合上，可將參與救災的單位分為四種系統：

- 一、責任單位：災區當地現場的既有單位應成為「責任單位」，負責現場各專業之間的指揮與統籌者。
- 二、服務團隊：非災區之工作者，而由外界進入災區提供直接服務給災民的工作團隊。
- 三、支援團隊：並非整體機構或團隊介入，而是單派數人支援上述的「服務團隊」。
- 四、協調團隊：是以團體為主導的服務方式，主責在協調民間各團體及組織，以使各種服務及資源有效使用、不致重覆而浪費。

支援整合系統的概念可以下頁「圖 1」清楚地呈現。

圖 1. 危機管理整合團隊概念圖

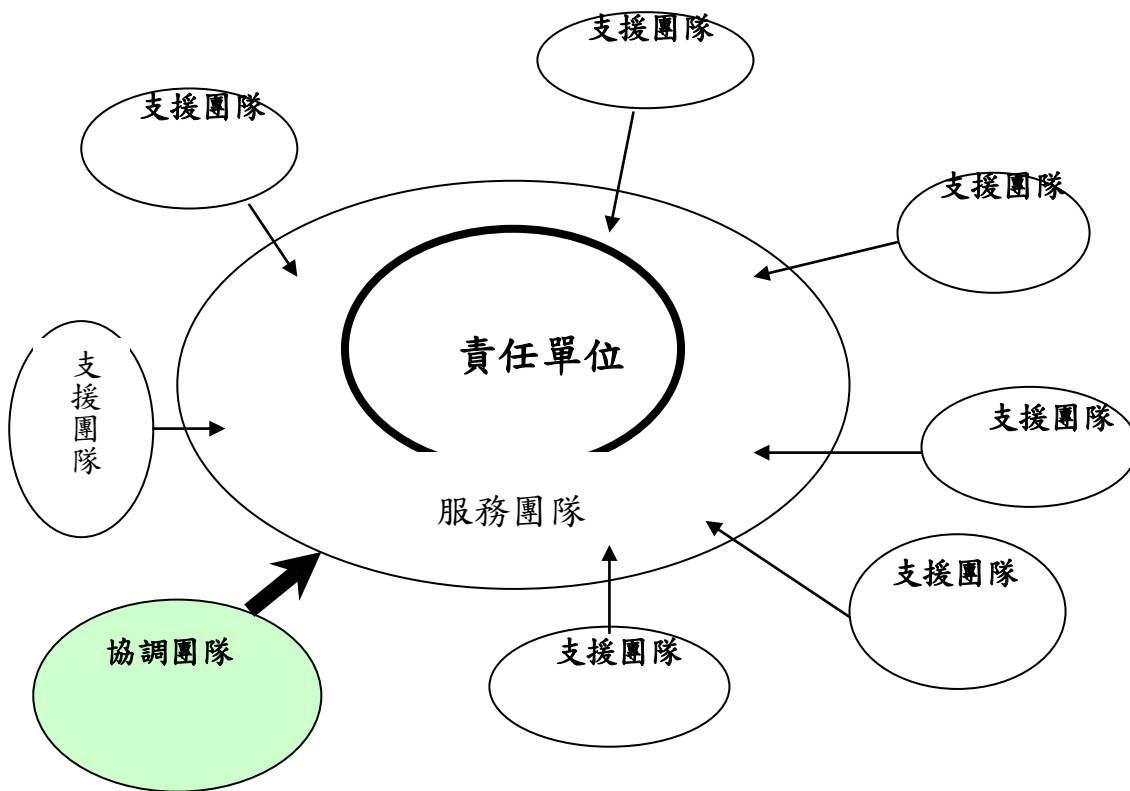


圖 2. 危機管理整合團隊未來展望

肆、危機管理系統之內涵

救災工作中的支援系統在經過上述概念的整合之後，可以提供的實際工作內涵包括人力支援、物品支援、財力支援、專業團隊合作及行政協調等工作項目。

- 一、人力支援及短訓：人力的支援是救災工作中最寶貴的資源之一。但不管是專業工作者或是志願服務人員，在進入災區之前一定要有短期的行前訓練會。訓練的內容包含災區狀況介紹、工作重點內容、團隊合作概念及自我照顧原則等。行前訓練不但可以加強支援人力的工作智能，有助於盡速適應災區混亂的環境；同時也替支援人力做好心理準備，避免在救災過程中因準備不足而形成創傷。
- 二、物品支援及管理：88 水災及 921 震災救災的過程中，各界的物資源源不斷地自台灣甚至世界各地而來，其數量及種類都非常的驚人。但我們看到更可惜的是，這些物資似乎都沒有得到最妥善的分配及管理。到處都有人在收集物資、運送物資，可是到處也可以聽到物資不足或是物資被浪費的消息。這些都是資源的整合及協調工作做得不夠，應該要重新檢討的地方。所以物品應有更好的管理系統，才能隨時支援各災區的需求。

三、財力支援及募款：88 水災及 921 震災後各界的捐款量也是非常驚人的。但就因為如此，

這些募集款項之管理與妥善的運用，也就是更重要的工作。各界的募款可以直接提供給受災民眾，直接解決其經濟上的困難；亦可以提供給各機構，讓機構提供服務給受災民眾，或是協助重建的工作。這些財力上的支援與分配，應妥善謹慎的處理，並公開責信於民眾，才是對財力資源的妥善使用。

- 四、專業團隊合作及支援：各社會工作團隊在救災過程中，除了重視本身團隊內的互相協助之外，更應重視其他團隊之間的合作。這些團隊除了有社工專業團隊之外，如何與其他專業的團隊一同配合，更是重要的工作。在災難發生時，災民需要各種團隊一起為他們解決問題，不管是社工、醫療、心理、衛生、教育、建築等等專業團隊，都要一起合作，共同為災民服務，才是最有效的工作方式。
- 五、行政協調及支援：救災工作中，政府社政體系的行政協調及支援是另一個工作的重點。政府單位的各項支援都會經由行政體系輸送到各地的災民手中，所以如何支援行政系統，協助行政系統中的工作人員迅速地將中央政府的政令或資源發送出去，也是整個支援系統很重要的工作之一。

伍、災變危機管理工作之本土化反省

在這次 88 水災及上次九二一地震的救災工作中，我們發現不論是專業社會工作人員或是志願服務人員，最常發生的是「第一線工作者很多、但支援系統不足」的困擾。除此之外，針對此次救災工作，筆者提出下列幾項反省：

- 一、救災服務多，但支援系統少。
- 二、救災的支援網絡已形成，但支援流程之建構相當缺乏。
- 三、支援管理系統仍舊混亂。
- 四、支援人力訓練及臨時編組人員的職前訓練仍嫌不足，不論是品質及內容其明確性都應再加強。
- 五、接受支援系統的對口單位中，有部分指揮系統癱瘓，無法有效吸納支援的人力。

陸、結論

災變的危機管理有 30 天，從一開始到最後，每天都不一樣，應隨時調整、改變處遇方式，以符合災區及災民的需求。災變初期是以生命救援、交通管制、危機排除為主要；中期為災民的社會、心理陪伴處理為主，並發揮災民的社會支持系統，協助渡過災變；後期是以短期的重建及長期的社區重建、規劃為主。

此次 88 水災讓學術界、政府一起面對問題，雖然仍像過去看到的是相當地混亂、無效率的模式，但可愛的是看到許多人無私地參與救災。從過去災難救援中所得到的教訓是，我國應儘速建立一套「中央、地方飛馬救援系統」，同時，社工界也應發展一套「社會工作危機管理系統」，那麼此次災變的代價，才算沒有白費。

參考資料

- 台灣省政府（1998）。緊急災害防救組赴美國聯邦危機管理總署出國研習報告。南投：台灣省政府。
- 高雄市政府社會局（1999）。災區社工服務手冊。高雄：高雄市政府社會局。
- 陳宇嘉（2000）。災難服務「行動策略與資源支援」之社工角色。文章發表於社會工作專業人

員協會主辦之「社會工作災難服務角色研討會」。台中：靜宜大學。

陳宇嘉（1999）。震災中緊急因應之創傷處置－社會工作的作法。文章發表於「提升災區社工員能力與自我調適研討會」，pp.28-32。台中：東海大學。

陳宇嘉（1999）。談危機處理－震災過程。文章發表於「社區重建與志工訓練研討會」，pp.34-35。台中：東海大學。

陳宇嘉、蔡崇煌（2000）。九二一集集大地震創傷後壓力症候群－以台中縣東勢鎮某地區醫院門診病人為例。台中：澄清醫院。

社區發展社論（2003）。建構重大傷害危機處理體系，pp1-3。社區發展（季刊）。

楊培珊、李秀娟（2009）。台灣八八水災老年災民服務經驗反思。災難管理與社會工作研討會。台北：台灣大學社會政策研究中心。