

调查：

# 疫情求助案增 社工倍感焦虑

林慧敏 报道

huiminlim@sph.com.sg

冠病疫情期间，家庭服务中心接收到的各类求助案件有所增加，再加上居家办公的局限以及病毒的不确定性，让拥有18年经验的社工感到焦虑，出现情绪低落的现象。

46岁的叶缴鸿在裕廊西的心意家庭服务中心担任社工约三年，所接触的个案大多都和经济问题、家庭暴力和心理健康问题相关。在疫情期间，家庭服务中心接收到的求助案件增加，社工所承受的压力难免变得更大。

他说：“疫情期间，尤其是家庭暴力和心理疾病相关的案件显著增加，也比较棘手。因疫情的关系我们也必须减少外出，需要通过打电话或是以其他方式处理一些案件，这让工作变得更困难。”

叶缴鸿坦言，在疫情暴发初期，对病毒的不了解以及自己和家人对于感染冠病的担忧，让他感到焦虑。居家办公也让他觉得自己被孤立，加上在家工作时会被孩子打扰，导致他的情绪波动更大，也更常出现情绪低落的情况。

## 家庭服务中心社工 抑郁情绪最为显著

新跃社科大学纳丹人力发展学院社会工作主任辛文卿教授针对308名社工进行的心理问卷调查显示，比起其他领域的社工，家庭服务中心的社工所感受到的抑郁情绪最为显著。

同时，工作不到三年的社工比起工作六年以上的社工所感受到的焦虑情绪更为严重。21岁至29岁社工的焦虑情绪也比30岁至39岁的社工更显著。

辛文卿教授在研究报告中指出，比起医疗机构的社工，家庭服务中心社工出现更严重的压力、焦虑和抑郁情绪，主要是因为医疗领域曾经历H1N1和沙斯疫情，对应付冠病疫情更有经验。同时，医疗领域社工也掌握更多病毒相关的信息，所以焦虑感没那么强。

## 无同事支持协助 居家办公加剧社工压力

此外，居家办公也增加社工所面对的压力。他们除了必须处理各种求助案件，同时也要应付居家办公所带来的不便。

同时，较年轻、经验较少的社工通常需要在工作时互相咨询，依赖彼此所给予的支持和协助。居家办公时，他们大多都独自一人在家中工作，无法直接向较资深的同事寻求协助。

与此同时，若社工家中没有能够让他们专心工作的环境和设备，也会导致压力增加。