黄银川 报道 yingchuan@sph.com.sg

专家建议赋予社工更多权责与资源

受访社服专家认为，新加坡应赋予社工更多权责与资源，让他们在面对问题家庭时能够直接介入，同时避免社工承担过多个案导致倦怠。我国也应建立更完善的机制，以追踪失联者包括孩童，以保障弱势群体的安全与福祉。

翱翔辅导服务中心总顾问兼家庭与心理治疗师袁凤珠说，社会及家庭发展部亲自道歉，表明梅根事件原可处理得更好，并且为加强本地的儿童保护机制提出建议，这些都向年幼逝者和她的亲人表达了尊重。

袁凤珠曾经当过社工、在学校、少年收容所与吸毒治疗中心，以及女子监狱从事辅导工作。她接受《联合早报》访问时说："孩子是骗不了的，我们必须关注他们的眼神、身体状况，以及他们和监护人的互动。"

但她坦言，社工在执行工作时常会面临困境。"有时须得到家人同意才能进入家中；有时孩子打电话求救，成年人却拒绝开门。"此外，社工本身有时也陷入不确定，会问："我不是政府人员，我只是社工，我可以这样做吗？"

设机制追踪失联孩童

因此袁凤珠建议，当局应赋予社工一定的主决权，让他们在接触问题家庭时，可以直接干预以保障儿童安全。

她也建议，成立全国儿童与青少年安全数据库与追踪机制，以迅速追踪失踪者。她以韩国为例说，那里每个人的手机，包括游客，都可以收到警方的寻人启事短信，新加坡应该也有类似机制。

蒙福关爱在儿童保护领域提供服务多年。首席执行官韩雅忆受访时说，梅根事件提醒了大家，保护儿童的工作还可以做得更好，必须时刻保持警觉和专业性。

"没有一个社工愿意看见这样的悲剧，没有人心里会好受。发生了这样的事，社工们会反思自己是否可以做得更多、做得更好。"她说，保护儿童的工作必须持续完善，需要不断有更好的实践方式。这不能只是依赖正式机构，每个人都应参与，帮助整体不断改进。

有些个案需"超越常规"处理

韩雅忆指出，虽然每个机构都有标准流程，但有些个案需要"超越常规"的处理办法，不能只按标准流程行事，例如需增加家访次数，甚至报警。对于报警，有些机构可能因为担心会影响家庭关系而犹豫。这方面需要加强教育，让大家了解有时候"一通电话就可能救一个孩子"。

她也认为，需要重新审视资源分配，避免社工因为负责个案过多而导致倦怠，同时也要为社工提供督导和支持。社会和公众对儿童保护的要求很高，社工也希望自己能做到最好，因此保护儿童的工作需要公众与专业机构相配合，形成群体协作。

国大文学暨社会科学院社会工作学系吴楚玲副教授说，社会及家庭发展部长马善高的道歉真诚和毫无保留，展现了具备同理心和勇气的领导风格。部长明确代表各个涉事机构承担责任，这种担当与透明化，有助于增强公众对当局的信任。

她认为，检讨小组的报告客观平衡，没有将责任归咎于个别从业者或机构。这可让各相关机构正视各自在这起事件中的角色，理解背后复杂的组织、社会与家庭因素。

吴楚玲说，这是让社服领域迈向更成熟的重要一步。它显示这类事件是系统性互动的结果，并非单一失误，而正视这个事实，有助促进行业集体学习和改进。这种以成长为导向的思维能够更有效加强跨机构合作和系统性方法，从而更好地保护儿童。

社会及家庭发展部委任的检讨小组就梅根案发布报告后，政府国会社会及家庭发展委员会主席谢曜全在社媒发文说，委员会将对报告及政府对调查结果的立场，以及对相关建议的后续行动和落实计划，提出国会询问，期待政府在11月的国会给予完整回应。