

連結關係，看見希望 —自殺案主電話諮詢 經驗談

黃柔嘉
諮商心理師

過去在工作上曾接洽民衆來電諮詢自殺相關議題之危機處理，許多案例都是從案主家人或朋友焦急詢問為開場。其實，現今一般大眾聽聞周圍的親友有自殺意念甚至計畫，腦中會被如此關乎性命的危機感給佔據，以致帶著焦慮和慌亂尋求相關單位幫

助。因此，在專業人員接到電話當下，除了進行後續案主的資源轉介之外，安撫來電者的情緒也是相當重要的工作。有一次來電的是一位慌張的母親，在她匆促的描述了孩子自殺的意念與病史後，迫切地想知道能如何幫助她的孩子，我先是肯定了她對於孩子狀況的了解，鼓勵這位母親持續與孩子保持充分的溝通，唯有傾聽孩子的心聲才能掌握自殺的危險性，再從他們的故事中賦能母親的情緒穩定性對孩子症狀緩解的重要性，待母親卸除了部分焦慮，我便提供了明確的就醫、會談等建議。在整個談話過程中，能明顯感受到母親的語氣有了和緩的變化，當這位能幫忙案主的親友知道自己什麼做得好、未來還能做些什麼、該怎麼做，原先那份對於寶貴生命可能逝去的恐懼，就有機會轉變成協助案主求助的動力，同時幫忙到案主與親友雙方。

另外一次我接到了自殺者伴侶的求救，顯示出案主有就醫精神科需求，卻相當抗拒任何資源的介入，幸好與其伴侶簡單了解案主狀況後，發現可能是經濟考量影響其接受幫忙的意願，於是我即時與案主通上電話，先表明伴侶與我對於其狀況的關心，讓案主在絕望的時刻與正向的關係有所連結，再強調縣市政府針對自殺議題的案主提供了免費的關懷訪視服務，減輕案主接受幫忙的抗拒與增加希望感。在這樣的案例中，先讓案主感受到自己是有機會可以改變困境相當重要，而就醫與經濟部分，至少先與免費的關訪服務接上線，便可再了解縣市衛生局是否提供免費會談服務、轉介就服站找適合當時

身心狀態的工作，或是協助申請相關經濟補助，都能進一步幫助案主接受穩定的醫療以降低自殺風險。

再者，提及與自殺案主直接電話聯繫的部分，其實與案主以電話諮詢的方式工作有其難度，因著雙方無法以臉部表情來建立關係，僅能透過語氣和語句來填滿對於這個諮詢關係的想像，善用接納性的語言、溫和但肯定的口吻對受苦的案主來說便能產生撫慰的作用。在談話內容上，我除了先表達與案主一同度過困境的期待之外，簡易評估案主目前的自殺風險，作為轉介衛生局、醫療等單位的判斷依據，還會特別詢問情緒對於睡眠、飲食或生活等面向之影響，告訴案主這些困擾都是有很大機會可以透過就醫精神科服藥、治療得到改善。或許有許多案主會表達出對於服藥的擔心，這時若向案主強調，藥物在醫師的建議下服用便能免於成癮的風險，且若生理與心理狀況在藥物的輔助下趨於穩定，也有許多案主被醫師指示減藥的例子，在如此簡易衛教之後，通常案主會開始考慮就醫的可能，踏上情緒穩定的路程。

由於提供電話諮詢的工作性質與短期的個管角色極為相似，最終目的都是透過提供轉介資源使案主降低困擾與自殺風險，如何在電話中快速與案主建立信任的關係、評估風險、探詢案主就醫需求、強調就醫重要性，同時排除案主對求助的疑慮等，或許是專業人員工作的極大挑戰，但在熟悉之後也會是一項能確實穩定案主、挽救寶貴性命的利器。