

自殺防治動態與經驗分享

關懷訪視員生涯回顧

廖敏棋
前關懷訪視員

我是一名社工師，細數從事關懷訪視員工作，自101年7月至107年7月止，整整6個年頭，在我工作生涯中說短不短，說長也不長，但佔了我17年半職場生涯中近三分之一的年頭，每換一個新工作就是一個重新開始，很多人對於我從保護性工作月薪4萬多薪水轉換至3萬出頭的訪員工作百思不得其解，我永遠都是一個回答—「我來是爲了讓自己更強大，未來能做更多元、更專業的服務」，因爲唯有將連保護性社工都害怕碰觸的自殺及精神個案了解透徹，才能提供更有效及有品質的服務。雖然不敢說是專業及

了解透徹，但起碼面對這類個案我已能不畏懼及客觀、理性並同理他們，剛開始僅從事自殺通報個案關懷訪視工作，每天工作的開始對自己來說都是挑戰及未知數，感覺工作步調是緊湊的，面臨隨時不知派遣個案的類型及原因，擔心立即面臨個案高自殺風險情境，處遇錯誤或不積極便會失去一條生命，透過資深訪員心理建設及指導，面臨新通報個案能有系統條列式的評估及診斷，評估案主需求及自殺風險，透過每次評估技巧的精進，便能無懼及冷靜面對個案的情緒起伏，給予適切的回應及服務，後來因應政策，同時關懷自殺通報案件及精神病社區關懷轉介個案，然而精神病社區關懷個案與自殺通報案件關懷服務屬性不大相同，系統登打模式也不同，透過精神個案關懷可使自己對於精神症狀與藥物治療等有更多的認識，且透過每月一次的自殺督導及精神督導、個案研討中精進自己在精神醫療及心理健康專業的知能。每年的關懷訪視員訓練總是一點一滴慢慢增加自己的見識，自認還是有許多不足之處，總是透過每個個案經驗的累積，拓展自己未注意到的不同評估面向，從不足中再加強及學習，一直是自己對工作負責的期許與展望。

很感謝六年來磨練的不只是自己處理自殺及精神個案的臨場反應，每每回想起自己曾在訪視時個案突然將自己拉進房間拿刀欲自殺時，自己臨危不亂的將個案成功帶出房間並將刀子放下的經驗，事後回顧，也不知自己當時是如何能保持冷靜地與個案工作，安撫個案的情緒，不過是個難得的經驗。又回想六年來服務過約近1,400位個案(自殺通

報案件1,235件、精神個案轉介156件)，雖未盡善盡美，但總能問心無愧，對個案負責，期間不只個案服務，包括社區宣導及此計畫方案的招標、擬訂計畫、評選、簽訂契約、成果報告等相關事宜均有參與及進行，不論在個案服務及行政工作能力均有所增長，從個案給予正向回饋及個案的正向改變獲得成就感，同仁間的支援亦是支持自己從事這項工作六年的動力，雖然在此領域尚有許多不足之處，但本於所學及經驗值，期能提升未來工作上的助益，並將自殺防治效益擴展至其他工作場域發揚光大。