

自殺防治個管角色 經驗談

黃柔嘉

臺北市立聯合醫院全觀式社區預防暨心理健康中心
諮商心理師

在自殺防治工作當中，個管員一直是相當具關鍵性的角色，甚至可以被視為構築自殺案主生命救援網的核心成員。由於我是以諮商心理師的定位踏入自殺防治實務工作中，偶爾會被詢問「心理師做自殺防治，就是對自殺案主做心理治療對吧？」，其實，在我受訓的過程中，除了與自殺議題案主做心理治療外，「個案管理」也是同樣重要的一塊。

與案主在獨立空間內進行深度的心理治療常被認為是心理師的本命，也是許多心理師對這份工作的熱情與期許所在，不過若將心理師的角色定位在只進行深度心理治療，反而限縮了心理師在自殺防治工作的廣度。實際上，心理師在個案管理工作中也有相當大的優勢，能幫助案主被更多元的評估、介入與連結資源。

在我的理解與受訓過程中，自殺防治的個管工作可以包含以電話進行案主的自殺風險評估、追蹤案主危險因子與保護因子對風險的影響、探索案主潛在的資源需求，以及與案主的服務團隊連結溝通。與案主進行每一通電話時，這些看似硬梆梆的「風險評估」其實都能透過心理師的優勢—善於觀察、同理、建立關係等，來使案主感受到被真誠的關懷。待實務能力純熟之後，甚至可

以從較開放的問句中完成再自殺風險、保護因子與危險因子等評估。

若從自身經驗理出自殺防治個管電話追蹤架構，大致可包含以下六個部分：

- 一、**透過開放式問句探問生活事件**：用較開放的問句詢問案主生活近況，像是「最近這一/兩週過得怎麼樣？」，幫助案主提取出近期生活中最影響自身情緒的事件，那很可能就是與自殺風險有關聯的危險/保護因子。
- 二、**評估案主情緒**：在案主提及重要生活事件之後，我們可以順勢將話題連接到心情溫度計的表單評估，邀請案主一起來看看最近心情如何。
- 三、**評估自殺風險**：在情緒評估後緊接著關心案主最近的自殺意念、企圖甚至行動，從案主自殺意念/企圖/行為的出現頻率、出現時間點與因應方法等，了解案主再自殺的風險性，以進行後續處遇建議的參考。最好能採簡短的結構式量表評估。
- 四、**探詢其他需求**：在完成風險評估之後，亦可詢問案主對於目前接受相關心理資源的看法，例如就醫服藥、心理治療、就業服務、經濟補助等等，與案主討論如何解決其中的困境，同時強化案主持續主動接受資源。
- 五、**給予回饋**：在通話尾聲，可先從過去對案主的了解給予案主現況回饋，若案主情緒越趨穩定，可賦能案主發展出了哪些穩定情緒的能力，也問案主是否有發現這樣的進展；若案主處在較不穩定的

狀態，告訴案主「雖然最近心情受到生活的影響比較大，但是我們可以再繼續觀察，先把腳步放慢」。

六、預約下次追蹤時間：與案主約定下次聯絡時間以及可能的關懷議題，再結束該次通話。

最後，上述的追蹤架構可依不同案主的風險程度與介入方式等做適當調整，最重要的不外乎個管員的專業判斷，以及案主與個管員之間的關係建立，以協助案主度過一次次危機，邁向穩定情緒的希望人生。