

從一位諮商師意外過世，談機構的 危機處理及省思

吳宜倫(呂旭立基金會兼職工作人員)

呂旭亞(呂旭立基金會執行董事)

壹、前言

民國97年的2月23日，是我們震驚與悲傷的日子，我們在這一天告別了一位認真負責的諮商師—彭金瑛女士。透過大年初一電視新聞報導，我們得知她一氧化碳中毒的意外消息，看到新聞畫面的同伴都因震驚而難以接受，但新聞僅提供了姓名、年齡及出事地點等簡單基本資料，僅管這片斷零碎的資料，都指向我們所認識的金瑛，我們仍需更多關於金瑛的家庭背景資訊，來確認這個消息的真實性。在工作人員以電話相互詢問下，發現雖與金瑛共事許久，我們卻對於她專業以外的私人生活了解甚少。

金瑛與呂旭立基金會合作超過十年，因為個案量大、與工作人員接觸多，使金瑛雖是兼職諮商師，卻與工作人員關係緊密；她的個案量穩定且眾多，因此在事發前持續會談者，仍有十四人。在年假前夕，金瑛與機構的工作人員，一同工作到最後一刻，並與個案約定在年後的第一個工作天見面，因此對於工作人員及個案來說，雖僅隔一週卻已是天人永隔，令所有人難以接受。

在此，我們憶起2005年9月陳國華醫師自殺的事件，當時陳醫師所主持的

心美診所在他過世後立刻歇業，當時許多社區機構都接到陳醫師個案的電話，因為他們的治療師突然的過世，讓他們不知所措，僅能靠自己的力量，倉皇的四處尋求諮商資源。

隨著心理師法在九十年通過，越來越多的諮商心理師投入職場，諮商師的工作形式分為在機構中擔任專業人員，或是獨立執業，但有更多的心理師們，是以兼任的工作型態與機構合作。然而，在這個意外事件中，突顯出了兼職諮商師與機構間的關係，以及對於個案後續照顧的議題。我們關注到機構在意外事件發生時的重要性，不只是行政資源的投入、專業能力的介入，更重要的是危機處理配套措施的建立。

貳、機構的緊急事件處理過程

對於緊急情況的處理，我們試圖同時兼顧個案、工作人員及機構的需求。在不同的處理階段，為因應各方的需求，雖然在每個階段裡或多或少有過錯誤的嘗試，但經過反省與修正，我們摸索出緊急事件的處理流程：

一、執行長與專業諮詢顧問緊急會議

執行長在大年初一，從新聞畫面得知消息時，隨即與機構內的專業諮詢作緊急聯繫。經討論後，主動連絡警察機關，確認當事人身分並獲得家屬的聯絡方式。由於金瑛是兼職諮商師，在許多的機構工作，與家屬聯繫後，基金會主動表達機構願意作為主要聯絡窗口，以協助處理後續事宜。同時，決定個案後續的悲傷輔導方式，將由專案中提撥補助費用，協助個案進入悲傷輔導。

二、行政緊急會議

執行長與個案管理員進行行政緊急會議，內容決定如下：

- 1.了解目前會談中的個案情形，追溯一個月中有會談的個案，以電話通知，協助進入悲傷輔導。
- 2.電話通知人員，由受過心理諮商相關訓練背景的初談員擔任，以適切回應個案在得知消息時的情緒支持。
- 3.提撥諮商補助的專案基金，提供為個案四次悲傷輔導。
- 4.由有悲傷輔導專長的諮商師接手。
- 5.籌備機構內工作人員及兼職諮商師之追思會。

三、實際執行個案緊急處理

在通知工作人員金瑛的噩耗後，為避免工作人員的情緒影響個案，待撫平情緒及彼此提供情緒支持，才打電話通知個案。電話通知內容有：告知金瑛老師過世噩耗，交代事件的發生經過、邀

請個案進入悲傷輔導、告別式的時間地點、提供聯絡人電話作為詢問告別式相關事宜的管道。此工作時期歷經三個工作天，並由一位個案管理員及五位初談員完成。在通知機構內的諮商師時，他們都表達協助個案的意願，因此媒合諮商師在一星期內即完成。

四、串連相關機構資源，作統一窗口

藉由對金瑛的了解，基金會以滾雪球的方式逐一聯繫各機構，串聯各機構舉辦追思會的訊息，透過電子郵件的轉寄，使需要的同伴及個案可以自行前往參與。

五、舉辦機構內的追思會

在得知消息後的一星期，通知所有工作人員以及兼職諮商師，機構將舉辦追思會，可自由參加。在會中彼此分享得知消息的心情、對自己的衝擊，以及對金瑛的想念和告別。

六、後續執行的個案情況

14位個案，9位進入悲傷輔導後，1位在悲傷輔導中一次會談後結束，1位在結束悲傷輔導，進入後續諮商後，一次會談後結束。剩下的7位皆與原悲傷輔導諮商師，做持續性的諮商。有5位未進入悲傷輔導方案。

七、未進入悲傷輔導之個案情形

對於5位未進入悲傷輔導的個案，機構決定在三個月後將進行再一次的追蹤，以確保個案在此事件後的情緒狀

態。以下整理當時個別個案狀態，及機構提供的處理，作為參考：

個案編號	諮商歷史/頻率	得知情況/需求	處理方式
A	一年以上/每兩星期	情緒低落/想知道告別式的時間及地點	提供訊息及聯絡人資訊
B	兩個月/每星期	情緒低落/因兩個月前才由另一名諮商師轉介，且由於自己時間忙碌的關係，目前不再接受諮商。	提供訊息
C	三個月以上/每兩星期	情緒低落/僅想了解過世原因	提供訊息
D	一年以上/每兩星期	情緒崩潰/無法接受，不願進基金會，未來有需要才進來	每星期做後續追蹤共兩次 在表明無意願後，結束
E	一個月內/每星期	無情緒/表示願意進入悲傷輔導但多次聯繫後時間無法配合	每星期做後續追蹤聯繫多次未果，結束

*三個月後將進行再一次的電話關懷，以了解個案生活及情緒狀態。

參、緊急事件處理後的反思

一、對行政資源介入的反思

(一)行政人員的精神耗竭(burn out)

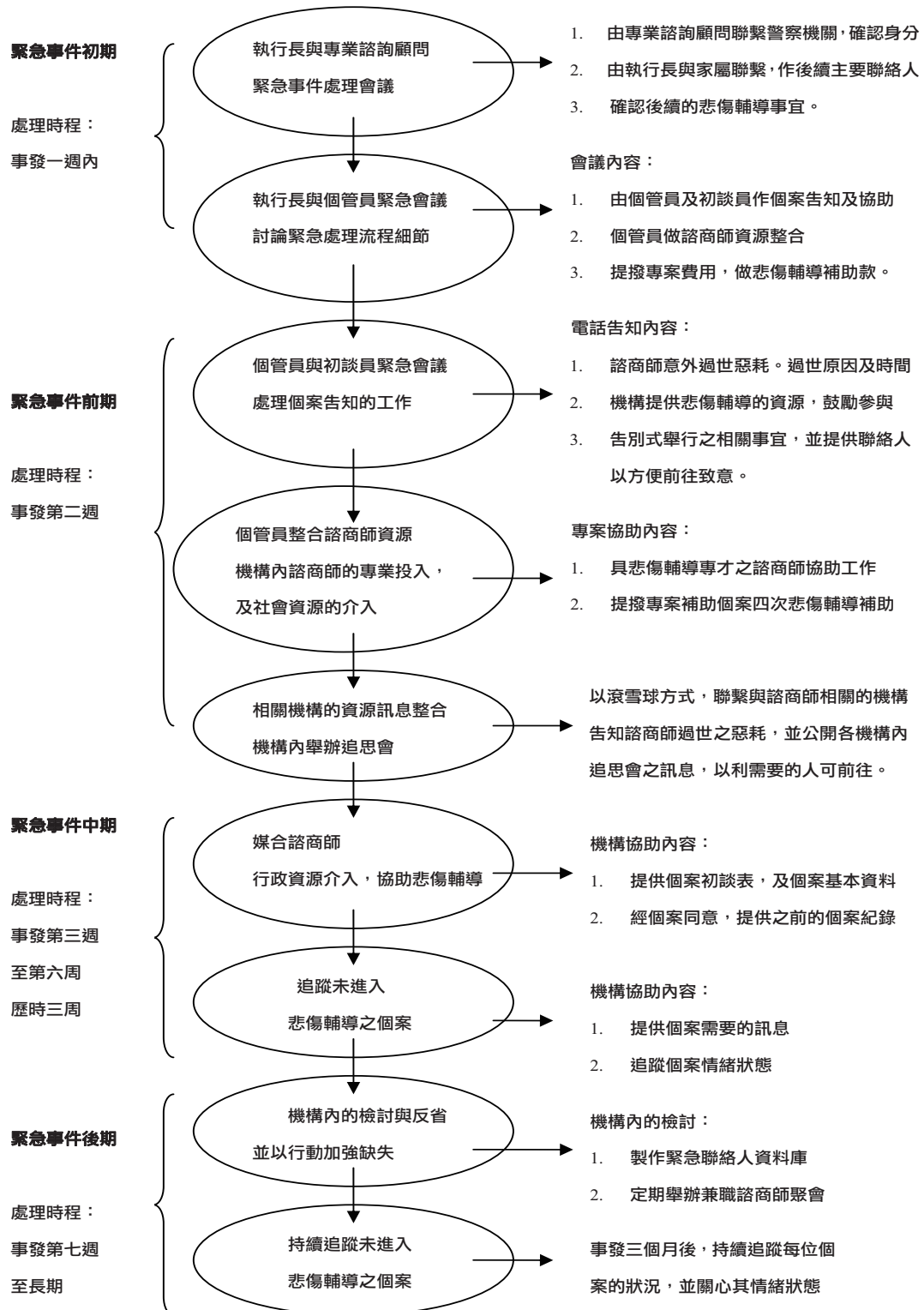
在電話告知個案的處理流程中，由於個案有14位之多，因此行政通知的第一線工作人員，是由1位個案管理員及5位初談員共同完成。

由於金瑛與工作人員一同工作至年假的前一刻，且年假後的第一天就有預約個案，當工作人員接到此噩耗時，一切都在倉皇中進行。第一線工作人員，都共同經驗到，由於時間緊迫，工作人員尚處於悲傷及震驚的時刻，還來不及處理自己的情緒，就要本著專業的角色，去安撫得知消息的個案，用專業及

理性的態度，安排其進入悲傷輔導。因為金瑛在機構中工作的時間相當頻繁，雖是兼職諮商師卻與工作人員之間連結緊密，每當一通電話結束，就再次勾起工作人員對金瑛的不捨，內在的悲傷不斷湧出，需要與身邊的工作人員擁抱、痛哭。僅僅是一通電話的告知，卻都是承擔自己與個案的情緒，每一通電話的結束，都需要一段時間的恢復，才能再打下一通電話，精神能量上的耗竭，非常驚人。因此，僅僅是電話通知的行政處理流程，仍需要一位個案管理員帶領五位初談員，歷時3天，才將14位個案通知完畢。

在機構中，行政資源的豐富，本就是機構的特色之一，而此事件更突顯出行政資源豐富的重要性，否則若僅由一

八、機構的緊急處理流程圖



名個案管理員去處理，因精神壓力及孤軍奮戰，對於處理此流程是十分艱鉅的。

(二)轉介的處理

由於心理師法規定，機構內有義務留存諮商師的個案紀錄，有十年的保存期，且有保密的協定。因此，在協助個案進入悲傷輔導時，機構可以提供當初的初步晤談單，以及經過個案同意後，將之前由金瑛老師所撰寫的紀錄，轉介至接手悲傷輔導的諮商師。

機構具有個案管理的永續性，即便是諮商師臨時的離開，都可以提供個案資訊給接手的諮商師，個案不會因為諮商師臨時性的變動，而諮商歷程中斷。

二、對社會資源整合的反思

由於該機構有與政府及企業合作專案，專案的補助主要是幫助有緊急的心理諮商需求，卻無經濟支援者。

在此次的緊急事件發生後，隨即提撥專案費用，補助進入悲傷輔導的個案，使個案不用在極度悲傷的情況下，仍需擔心費用的問題，即時進入悲傷輔導的資源中，諮商師也可以在無後顧之憂下，協助個案。

社會資源的整合原是該機構的服務項目之一，卻在自費個案的身上，成為協助個案的重要資源，對於意外的發生，社會資源的整合使行政人員、諮商師及個案三方，都不需要在緊急時刻為費用的部份感到焦慮。

三、對專業資源投入的反思

(一)豐富的专业資源

該機構內近二十位諮商師，在聽聞消息後，無不震驚不已，因著同事的情

誼，以及對個案的關心，在機構提出邀請時，都很願意為這些個案付出，接受媒合諮商師的機會，使得個案在最快時間裡，可以得到良好的照顧。

(二)諮商師的挑戰

A.與個案共同經歷震驚與憤怒的情緒。

在個案進入悲傷輔導的期間，許多諮商師都感受到個案許多巨大的情緒，例如：毫無情感的隔絕此項消息卻暴怒指責接手的諮商師、內在深層情緒的痛哭…等。然而，諮商師也同樣經歷失去同儕的悲傷與失落，諮商師的悲傷與個案的震驚與憤怒，相互交錯著，在諮商的過程中，個案的忿怒可以理所當然的表達出來，而諮商師必須隱藏起自己的悲傷，使得此次的悲傷輔導工作更顯困難。

B.相同諮商環境被迫轉換不同諮商師。

相同的諮商椅，卻坐著不同的諮商師。意外過世的諮商師沒有隨著告別式的離開而離開，在個案的眼中，她不斷的站在現任諮商師的身旁，透過憤怒的指責現任的諮商師，悲傷的想念過世的諮商師，使得諮商的過程異常複雜。

所幸機構內有這些龐大的專業資源挹注，雖然是困難的諮商過程，卻能使得這些個案在意外發生時，及時進入悲傷輔導，讓憤怒及悲傷，有專業人員來承接、陪伴，不至因諮商師的意外離開所產生的心理遺棄，而拒絕再踏進諮商室。

四、兼職諮商師與機構間的合作關係

兼職諮商師因為其工作性質的關係，必須忙碌地穿梭在各機構中為個案工

作，相較起專任諮商師，其與機構的關係顯得單薄，使得在工作過程中格外寂寞。因為這個事件使我們意識到機構與兼任諮商師關係的重要性，機構需要建置起良好的聯繫管道，以維繫各兼職諮商師間的情感支持。在意外事件後，我們建置出各諮商師的緊急聯絡人資料庫，並決定定期舉辦兼職諮商師聚會，提供同儕支持並培養與機構合作的緊密度。

肆、結論

我們體認到機構中的助人工作，是由「個案—諮商師—機構」三方面的合作，由機構提供相關的行政資源，使個案及諮商師在工作的同時，雙方的權益都能

兼顧。機構中的個案管理員，扮演了「守門員」的功能，一方面協助諮商師守住界線，一方面協助個案確保會談品質，這是機構在諮商過程中所提供的功能。

經歷過此事件，我們看見機構與兼職諮商師之間，其互動與合作關係的現況，也看見機構在諮商過程中的重要性。期待透過此事件的反省，可改善兼職諮商師與機構的關係，並建置出緊急事件處理的流程。

呂旭立基金會在面對緊急事件過程中的摸索，找出合適的緊急事件處理模式，並願意將此事件的處理模式分享給大家，以提供其他機構及諮商師作為未來處理的參考。