

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班
碩 士 論 文

非心理衛生專業人員

回顧社區心理衛生中心工作經驗的自我敘說

A self-narration on non-mental health professional staff

review work experience in mental health center

學 生：蘇少鏞

指導老師：呂凱文 博士

中華民國 一百零六年十二月二十八日

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

非心理衛生專業人員

回顧社區心理衛生中心工作經驗的自我敘說

A self-narration on non-mental health
professional staff review work experience in
mental health center

研究生： 蘇少鏞

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員： 莊勝從

陳增穎

呂翦文

指導教授： 呂翦文

系主任(所長)： 廖俊龍

口試日期：中華民國 106 年 12 月 28 日

謝 誌

熬了很久，終於還是鞭策自己把論文完成了，首先對我的指導教授呂凱文教授至我最深的感謝，帶領學生來到畢業的最後一哩路，完成自己的碩士學業。儘管我這一路畢業的時間走的長了，久了。

一邊工作一邊寫論文的日子真的很不容易，現在我非常佩服當時那些可以一邊工作、一邊進修且一邊完成研究的同學們，特別是現在拖著疲憊不堪的身體寫下這篇謝誌的我，我想我也能感受到同學們在那短短的兩三年間是付出了什麼樣的代價與犧牲如期的完成自己的學業吧。

研究所的結束是新目標的開始，非常感謝我的父親與母親的栽培，無條件縱容我自由地探索、衝撞、受傷與整理自己。感謝生死所的老師在學期間給予的引導與教誨，如慧開師父、蔡昌雄教授、游金潁教授、王枝燦教授、陳增穎教授、廖俊裕教授等。以及生死所的同學們如懿韻、淨慈、怡玲、玉芬、文隆、寶如、菁華、本利、宜秀...等等在共同學習以及實習期間的陪伴與支持，因為人數眾多恕我無法一一列出。感謝心衛中心的夥伴和網絡同仁陪伴我共同交織出這樣一則生命故事、宇謙老師在我探索治療之旅的學習過程中的當頭棒喝及摯友映嫻在論文撰寫上專業的經驗分享與鼓勵。更謝謝你在我撰寫論文這一年間付出地支持和陪伴，以上出現在我生命中的貴人我永遠銘記在心。

最後，我也想感謝內在願意繼續堅持完成學業的自己，可以繼續往新的目標邁進。在這段期間，學著接納並且同意生命中的真實，學著靜止保護身心不因過度的衝撞現實充滿裂痕，學著在生命中的風雨保持平靜，學著將給予個案的溫柔的與愛惜也平等地給予自己。儘管總是覺得自己成熟的步調慢了他人許多，我也學著陪伴與接納，並且相信這個慢步行走的自己，永遠有能力面對自己的生命，並且一天過的比一天更好。

蘇少鏞

摘要

本研究為研究者以自身在社區心理衛生中心的工作經驗為主體，從滿懷熱情以非心理衛生專業人員身分投入服務開始直到決意出走的期間作為文本進行自我敘說研究。

因每當研究者觸動在社區心理衛生中心服務的記憶，成就感、自信、快樂、熱忱等正向感受與相同程度的負面感受如失落、失望、悲傷、憤怒還有無力感於研究者的內在碰撞糾結。故今以自身在社區心理衛生中服務的工作經驗為主體產出文本，探究其中所衍生的議題，嘗試對研究者過去身為非心理衛生專業人員創造的成就與價值予以肯定，亦陪伴自身接納最後選擇離職結束職業生涯的失落。

本研究採用質性研究之自我敘說研究，以生命回顧法進行自我敘說，希望以此研究協助研究者對於此一階段能重建新的意義與成長，並提供大眾及其他投入社區心理衛生中心研究領域的人士作為參考，亦為所有投入相關工作的非心理衛生專業人員略進綿薄之力。

本文由研究者工作經驗出發，在回顧的過程中回應本研究所提出的三個研究問題。並從中獲得情緒的釋放和療癒，亦在反思當中確認自己回歸助人工作的生涯定向及渴望，並以非心理衛生專業人員之身分對現今社區心理衛生中心之營運現況提出建議。

關鍵字：自我敘說、社區心理衛生中心、非心理衛生專業人員

目 錄

謝 誌.....	I
摘 要.....	II
目 錄.....	III
表目錄.....	IV
圖目錄.....	IV
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	10
第二章 文獻探討.....	14
第一節 社區心理衛生中心.....	14
第二節 非心理衛生專業人員	14
第三節 回顧.....	18
第三章 研究方法.....	20
第一節 敘說探討	20
第二節 自我敘說.....	21
第三節 敘說分析.....	21
第四節 敘說的信效度.....	22
第五節 研究倫理.....	23
第六節 研究計畫及步驟.....	24
第四章 我的工作經驗回顧.....	27
第一節 初來乍到.....	27
第二節 精神業務精神折磨.....	48
第三節 擁抱家暴.....	65
第四節 人力有限，工作無限	76
第五節 耗竭之時也是離開之時.....	82
第五章 綜合討論、研究限制與建議.....	86
第一節 服務期間所從事之工作內容.....	86
第二節 服務期間所經歷之重大事件.....	86
第三節 服務期間所經歷之歷程的覺察與反思.....	88
第四節 研究限制與建議.....	90
參考文獻.....	92
中文部分	92
英文部分	94
附 錄.....	95

表目錄

表 1-1 國內社區心理衛生中心相關研究	9
表 2-1 心理衛生專業及非專業人員分類表.....	15
表 2-2 心理衛生專業人員身分及資格列表.....	16
表 4-1-1 人民陳情案電話電話記錄範例.....	45

圖目錄

圖 4-1-1.....	28
圖 4-1-2.....	32
圖 4-1-3.....	44
圖 4-1-4.....	45
圖 4-1-5 為保護個人資訊隱去可辨識資料.....	61
圖 4-1-6 左邊為新座位、右邊為臨時座位，保護個人資料隱去可辨識資料	67



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹 研究背景

「您好，敝姓蘇，很高興為您服務！」、「社區心理衛生中心您好！敝姓蘇，很高興為您服務！」、「社區心理衛生中心您好！」熟悉的電話問候語，是我在某社區心理衛生新服務的那段日子裡，接起電話時必須背誦的招呼語。而此時正在桌前回顧我從事心理衛生工作時光的我，已離開心理衛生中心，到非相關領域的環境工作。

103年中，研究者以僅存的氣力，完成了全職實習諮商心理師的實習，進入一種劫後餘生的狀態，在度過困頓的全職實習之後，讓研究者不論是興起進行畢業論文撰寫、或是進修專業等念頭，都會被心理沈重的疲憊及無力感所困，沒有多餘的力氣能進行。

在這樣的狀態下，研究者認為即使對於研究所畢業以及考照執業已經有一個既定的未來目標清晰的等待達成。但當時的自己卻需要迫切的離開任何有關諮商的的場域，尋求喘息。

這段所謂喘息的過程令人相當的感到無力，實習結束後面對家人不斷催促畢業進度而產生的壓力，加上家人習慣性以我作為情緒出口的劇情發生的頻率越來越高。讓我無法好好休息，對於腦袋裡不斷思考著論文與畢業的想法，感到莫大的無力，這莫大的無力感帶來更多的自責、憤怒等負面情緒，令我感到窒息。

在這樣窒息的日子裡不論是對課業、學業、工作、感情或是整個當時的生活有很多的失望以及憤怒，腦海裡對充斥著負面想法，開口說的也儘是負面語言，也把自己看做很無能也毫無價值的人，在經歷那麼強烈及龐大的挫折後，除了創傷的感覺，也把自己又更狠狠的傷害了一回又一回，對自我的失望強大的讓我忘記我是經驗人生最重要的主體，失望的連我自己我都想拋棄。

103 年是我從 29 歲邁入 30 歲的一年，7 月 31 日是我的生日，那個屆滿的日子對我來說意義重大，是一個回顧自己人生的日子，檢視了自己的現況，覺得現在的自己令自己相當的失望：想在相關領域找一份工作，可以一邊維持生活一邊完成自己的學位論文，沒有。想發展自己的親密關係，沒有。搬出家裡獨立生活，沒有。

為了想要滿足自己的期望、又因為這些挫折而帶來的強烈情緒淹沒的我，感覺就像處在狂風暴雨的海中翻捲翻攪一樣，找不到任何一段浮木可以求救，而我也不願意讓這個失控的自己去消磨關心我的人，所以情願把自己留在這黑暗痛苦的亂流之中，也不願去向身邊的人求助，不願意讓別人對我費心與關心，但是這個不願麻煩別人的自己，更深層的想法，應該就是認為自己不值得任何人來關心吧！

在這個無法陪伴自己，又不願意求助的現況之下，我清醒的度過這樣沈重黑暗的每一天，漸漸地，我越來越不能承受這些情緒，也因為在這樣的黑暗中找不到自己的價值和這時候的自己活著的意義，希望自己可以不要繼續存在這個世界的想法開始在腦海中升起。

「這樣好嗎？」、「要這樣嗎？」、「為什麼我想這樣？」當最晦暗的念頭出現在腦海裡時，我對於產生這樣想法的自己感到震驚。對於現在已經轉換跑道來念心理諮商、想做助人工作的自己，已經完成全職實習的我，怎麼會產生這樣的念頭呢？對於產生這樣的念頭我先是感到震驚，覺得這樣的念頭愧對我自己的目標與志向，也愧對我的信念與學習。

隨著這些被豢養的失落越來越強大的同時我也產生想放棄一切的想法，面對這些想法與衝動排山倒海而來也促使了內心另外一股反抗力量的產生，「我不想放棄！」，在想要連自己都想拋棄的這個時候心中響起了一聲微弱的呼喊。我的信仰以及價值觀並不允許自己做出放棄自己的事情，在放棄與不要放棄的拉扯之中，我選擇了不要放棄。

於是我去尋求專業諮商，全然的當一個求助的人，在每週一次的安全地會談中去談

論自己在這個即將介入而立之年面臨的各種挫折、無助與失落，持續將近兩個月的諮商與休息後。我想也差不多要開始工作了，那是讓我自己可以掌握生活的開始，我毅然決然的申請了休學，同時打開了人力銀行的履歷，每天上網尋找工作並投遞履歷。

當時找工作的狀況並不怎麼順利，我嘗試了應徵毒品危害防制中心個案管理師、醫療體系行政職缺等等，常常履歷丟出去都有如石沈大海，或是主動邀約面試的工作不符合我的期待；中途我也曾經跑去房仲業當助理，做套房代管工作，公司的經理是一位在我這段低潮期間，讓我得到賦能的貴人，記得經理在面試完畢後告訴我：「我剛剛使用人資評量員工的面試方法跟你會談，通常可以完整回答問題的人並不多，表示你對於自己未來有明確具體的計畫與想法，同時也能明確了解自己目前找工作的階段任務與需求。」聽完這樣的回饋彷彿一股正向的力量注入的我的內心，感覺到自己原來還是有價值的。

當時經理允諾了許多的福利，但我做了不到一個月就離職了，原因是因為同學邀約我去考代理輔導教師，看了工作內容以及考試項目，我想我應該可以去試試看，於是我便跟經理提出離職，前去應徵代理輔導教師。

但應徵代理輔導教師的過程並沒有很順遂，應徵了數間學校的代理教師，都沒有下落，幾次的失敗我又落入了責怪自己的循環裡面，很幸運的當時家人察覺到我的挫折，給了我幾番安慰和打氣。我也在想我是不是太衝動了，應該要先滿足與穩定好自己實質的生活需求再來思考轉換跑道才是。

於是我再重新調整自己的腳步，安排自己參加與助人工作專業較不相關的社團活動、短期工作及旅遊，關照與提醒自己活在當下，避免自己又重新落入負面情緒與自我批判的漩渦裡，給自己放了一個將近半年的大假。

直到約 104 年 1 月，瀏覽徵才的網站看到了某社區心理衛生中心徵才的訊息，讓我燃起一絲希望，仔細看了業務內容涉及精神疾病防治及心理衛生相關工作，包含了自殺

防治、家暴與性侵害綜合業務，想到自己去年正好是在自殺防治中心進行全職實習，又看到其資格條件為：(一) 公立或立案之私立專科以上或教育部承認之國外大學以上學校，護理、心理、醫管、公共衛生、社工、教育及資訊管理等相關行政科系畢業者，具工作熱忱，且具有相關工作經驗者為優。(二) 具備電腦文書作業系統 (Word、Excel、Power Point、Outlook 等)、公文書寫及計畫撰寫能力者尤佳。剛好兩樣條件都恰好符合，但為求慎重，儘管只剩下約兩天的時間收件就截止，我還是打了一通電話給心理衛生中心的小姐做個讓自己心安的確認：

研究者：「請問是 X 小姐嗎？我想請問一下，我大學是資訊管理系畢業，目前正在念研究所，與心理諮商相關，同時我去年也在醫院的自殺防治中心完成一整年的全職實習，我這樣的背景有符合貴中心的需求嗎？」

X 小姐：「當然符合阿！希望你可以趕快把履歷寄過來！」

研究者：「好的，我明天就掛號過去給您。」

掛上電話，心中開始有了期待，可以做與自己所學相關的工作，薪水也符合我的期待，況且家裡到中心的距離也不遠，隔日我就花了一個半天，按照社區心理衛生中心規定的履歷格式重新製作了一份履歷，附上自己的相關專業證照我就立刻掛號寄出了。

專案助理的甄選分為初審與面試，懷著期待與緊張的心情等了大約 1 週左右，每天起床的第一件事情就是上網瀏覽初審的結果，總算在網路上看到著初審合格名單的公告，包含自己在內總計 5 名，在 1 月底進行面試，心中一方面很高興，一方面也很緊張，預期通過初審的人數超過了我的預估，但是機會來了一定要把握，所以還是告訴自己好好作功課，對社區心理衛生中心的功能、業務進行一些事前的理解，也為面試做好準備。

面試當天我是第 4 個面試的人，坐在會議室外面，先看著中心辦公室的門口，看著裡面工作的同仁們在辦公室內交談、接電話及走來走去，又看著門口「社區心理衛生中心」的木牌，從內在感受到一種渴望升起，告訴自己一定要爭取到這個工作機會，證明

自己我可以。

好不容易輪到我，坐定位之後面前坐著三位委員，心中猜想著也許就是未來的主管吧，委員先請我做簡單的自我介紹後，陸續問了諸如當年新聞所報導的因火災殉職警消的家屬我會怎麼樣進行關懷？如何看待社區心理衛生中心與自殺防治中心之間網絡合作模式與建議改善之處、對於自殺防治以外的其他心理衛生業務有沒有意願學習與支援等等。最後右邊的委員告訴我：「少鏞，其實你是我們這一次甄選的人裡面資格與經歷最符合我們需求的人，履歷與面試裡我們也知道你正在準備完成研究所的論文，如果你錄取的話，你覺得你至多可以服務多久？」當我聽到委員這樣告訴我的時候彷彿被注入了一劑強心針，覺得自己錄取的機會可能性非常的大，但是最後一個問題對我而言也是一個很關鍵的提問，所以我很堅定的告訴委員：「我預計從完成論文到準備考試，我至少可以服務到兩年」，於是委員又問：「那你有駕照會開車嗎？我們有時候要出差需要有人會開車喔！」我也回答我會，這時我面前的委員透露出非常滿意的表情，微笑著對我說：「那你來了要好好的做喔，至少兩年，你說的喔！否則提早辭職我不蓋章同意喔！」這時的我心裡有點疑惑，但很快的就被委員前面所說「那你來了要好好的做」這句話給帶上了雲端，心理很雀躍的想著會不會就是我呢？帶著愉快的心情結束了面試，還開車送另外一個一起面試的人回去，順便交了個朋友。

回家等待通知的時間非常非常的漫長，從二月過完年到三月中我上網一直都沒有看到任何的通知，也因為擔心沒有上，所以不敢告訴家人，只告訴自己比較親近的朋友，眼看即將兩個月過去，是有內定還是已經有人正取了呢？我胡思亂想著，也嘗試了打電話詢問中心的承辦人、人資單位，得到的回答是因為內部的公文尚未核定，所以不能預先告知結果，也不能進行公告，請我再等等，所以我也只能繼續等待。朋友也看不下去告訴我應該就是沒有了，不要再等了，同時我自己也設下了停損點，如果到了三月底還是等不到結果，我就要放棄開始找其他新工作了。

等待的過程來到了第七週，將近兩個月，我接到了一通電話是社區心理衛生中心的陳小姐，問我什麼時候可以去報到，我費了一些力氣維持自己的口氣不要太過激動，告訴對方我明天就可以報到，陳小姐回復我長官希望我 4 月 1 日再去報到，我說好沒問題以後就交代了我一些要準備的文件與物品以後就掛上電話。

我先是很高興的下樓跟家人分享我終於找到薪水符合期待，工作內容與研究所相關且離家又不算遠的工作這個好消息，也立刻在我的臉書跟朋友分享我的喜悅，靜下來以後，我看了一下時間：晚上七點多。我心理想著這通電話就是暗示將來要常常加班吧？隨即轉念告訴自己加班也沒什麼，隨即帶著忐忑的心情與想像，開始了我從 104 年 4 月至 105 年 7 月止，在社區心理衛生中心服務一年四個月，擔任專案助理承辦心理衛生業務的日子。

貳 研究動機

為什麼想要回顧從進入社區心理衛生中心服務到離開的這段日子？對我而言有什麼意義？類似的問題我問了自己很多次，心中對於回顧這段歷程還是感到非常的重要。我是帶著很龐大的疲憊的從社區心理衛生中心離開的，離開以後的我花了將近半年的時間才從這龐大的疲憊中慢慢讓身心恢復平衡，為了讓自己能夠有所喘息，我找了助人及心理衛生工作以外的職類繼續我的生活。

而我時常在心裡回想在社區心理衛生工作的種種回憶，覺察到對於這份工作我而言的第一感受就是成就感、自信、快樂、熱忱、還有愛，但這正向的感受卻也伴隨著同等程度的失落、失望、悲傷、憤怒還有無力感。在每一次只是偶然想起卻經常受困在這個百感交集的漩渦當中，無法清晰的理解我自己在開始到結束當中的歷程。我想不如趁著這次撰寫碩士論文的機會，以自身在社區心理衛生中心服務的歷程為研究目標，進行回顧與自我敘說，希冀透過這樣的梳理，找出讓我至今仍持續熱愛這份工作的原因，也找出最後讓我讓我傷痕累累退場的關鍵階段，從中回顧與反思，進一步透過這樣的經驗幫

助自己覺察、學習與成長。

也記得開始工作的第一個月最常聽到的就是許多同事把「離職」兩字掛在嘴邊，除了跟長官對話以外的所有話題幾乎都會出現這兩個字，這不禁讓初來乍到的我心裡增添許多嘀咕，該不會是個勞動條件與環境很不好的地方吧。等到漸漸和同事熟悉以後，常常聽同事此起彼落的一直抱怨壓力好大、很想離職，總是在私底下聊天的時候有許多的抱怨與情緒抒發，同事 A 常常告訴我：「少鏞，我好累，我的事情都做不完，我常常夢到我在上班然後驚醒，可是我的家人都不理解我的壓力，我下班只想休息什麼事情都不想做，我除了工作的壓力以外，還有要懷孕生小孩的壓力，我婆婆一直在催我們生小孩，可是我這樣我想我很難懷孕，我每天都壓力好大…」、同事 B 說：「少鏞我是不是不適合在這裡繼續工作？對不對？我覺得我每天都好痛苦，我幫忙訪員處理事情，但是訪員都把事情丟給我做，我覺得不幫忙他們我好像說不過去，可是他們都會打電話來罵我，像 D 區的窗口都會威脅我要是事情沒幫他處理好，他就要跟長官告狀，我每天都好不想來，我好想離職但是我不敢離職，你說我這種個性是不是不適合在這裡上班？」同事 C：「我跟長官提了六次我要離職我才成功，我其實很早就想走了，我覺得我需要一些時間恢復我的健康，而且在這邊壓力真的很大，我大概半年多前就想離職了」…等。

同事們傾訴對於我而言我並沒有花太多的時間去了解其背後的脈絡，起初只是粗淺的去推測是否因為同事的背景跟心理衛生關連性不大，也沒有類似的經驗所以做起來比較辛苦。我只是簡單傾聽、支持、以及逗逗同事們開心，我甚至還想著我應該不會發生這樣的事情吧。

殊不知最後我也跟同事們一樣，因為長期累積、無法緩解且無法說明的壓力，出現諸如惡夢、乾嘔、易怒、莫名流淚等反應，讓已經無法自助的我趕緊去找身心科求助，去談、去了解自己的壓力和釋放情緒，但面對無法改變的環境和業務，最後我還是沒能守住在職至少兩年的約定，黯然的離開社區心理衛生中心。從我的身體和心理發出警訊，

到設法求助，最後離開的這段過程，讓我開始思考，也許這就是我的同事們當時不斷告訴我的感受，原來在這樣的狀況下，好像覺察自己也成了一件非常消耗心力的工作，因為內在的資源都已經被消耗殆盡，進入了「耗竭」的狀態。

離開社區心理衛生中心後也開始思考應該要把學位論文完成的事情，就在跟同儕討論論文研究方向的時候，對方突然說：「你把你在社區心理衛生中心工作的這段日子拿來研究怎麼樣？每次聽你講工作的事情都很有趣，我覺得滿精采的，而且你自己是相關背景，來到社區心理衛生工作，累積了過去實習的專業經驗加上現在的行政經驗對於，你也對政府執行相關政策有比他人更深入的了解，你也做的很投入，不如就以這段過程為研究主題吧？」

同儕的建議給我很多的靈感，因為我們的工作樣態跟其他部門不太一樣，儘管我們是行政的角色，但其實經常遇到需要專業資源的協助的時刻。舉例來說，以前我在醫院值班自殺專線時，我們的心理是有所準備的，準備好在電話響起時，能夠即時接聽並且按照 SOP 處理，但是在社區心理衛生中心不一樣，除了公務上聯繫的業務以外，還會有一些沒心理準備就會接起來的電話，有喝醉打來謾罵的家庭暴力相對人、被判接受強制處遇的性侵害加害人、打來威脅要自殺脅迫我們要幫助他請領補助的人、正在精神病房住院打來說自己沒病要我們幫助他出院的人。

除了電話之外，亦不定時的有來中心求助的民眾，有剛出獄去報到完就直接到服務台要找承辦人查詢上課時間的性侵加害人、呈現混亂狀態的精神病人單獨前來說需要幫助的人、因為心理有困擾而直闖服務台說想自殺的人…等等，常常讓同仁不知所措，只能用一味的傾聽來確保自己與民眾的會談可以平順的結束，相對付出的就是拖延到業務辦理的時間。

一直到我來到中心以後，同仁及長官因為知道我有在精神科實習過的經歷，相關的電話便都轉給我接聽，好處是可以有經驗的面對民眾的情緒，也能適時的給予簡單的同

理與安撫，並處理民眾的需求。但是直到我的業務越來越繁重以後，漸漸的，我也開始避免接聽電話，因為我不想為接了電話而必須加班，也因為行政與情緒雙重的勞務付出，而沒有獲得足夠的休息之下，導致身心出現各種的警訊，最後疲憊且毅然決然的離開了社區心理衛生中心。

透過與同仁的相處、對話以及我自己的工作經驗來看，我覺得在社區心理衛生中心工作的非專業人員，他們在這樣的環境之中服務的經驗是很值得拿來探討的，所以便決定以我自己服務的歷程進行自我敘說，期待透過我自己的經驗，讓大家了解、看見社區心理衛生中心非專業人員，在執行行政工作的同時，所遭遇的經驗及處境。

另外，研究者以「社區心理衛生中心」為關鍵字於台灣碩博士論文網及台灣期刊文獻資訊網內進行搜尋截至 2016 年為止的相關結果，得出相關結果一共 17 筆，其中研究社區心理衛生中心功能者 10 筆、社區定位 3 筆、歷史發展 1 筆、現況調查 2 筆及測量工具研究 1 筆（如表 1-1），顯示國內對於社區心理衛生中心的相關研究稀少，亦無針對現今社區心理衛生中心內非專業工作人員工作現況之相關研究，更加深了我以此為研究主題的動機，以社區心理衛生中心為研究場域，以個人經驗為主體進行自我敘說研究，試圖在現行社區心理衛生研究領域裡偏向中心功能與中心定位研究的現狀，提供以工作人員為主體的研究，作為參考。

以上研究動機包含了個人、社會及學術共三個面向，與指導教授呂凱文教授討論過後，便決定以此為題目進行研究，透過自我敘說的方式，對研究者在社區心理衛生中心工作的歷程進行回顧與分析，希望以此研究提供大眾及其他研究者對於社區心理衛生中心之非專業人員服務現況的研究資訊及參考，為所有投入心理衛生工作的非專業人員略近綿薄之力。

表 1-1 國內社區心理衛生中心相關研究

學者	年代	研究
姚卿騰	2015	臺灣社區心理衛生政策回顧、發展現況與未來展望

陳昭婧	2010	與社會資源整合的理想社區心理衛生中心之網絡運作
林家興、杜筱慧	2009	臺灣社區心理衛生中心之定位調查
姚卿騰	2007	社區心理衛生中心營運現況與困境研究
楊聰財、李明濱、吳英璋、魯中興、陳謙、吳文正	2005	臺灣地區社區心理衛生中心之運作型態
楊聰財、李明濱、吳英璋、魯中興、陳謙、吳文正	2004	臺中與南投社區心理衛生中心運作型態之比較研究
楊聰財、李明濱、吳英璋、魯中興、陳謙、吳文正	2004	社區心理衛生中心的歷史沿革
周才忠	2004	從城鄉差異的觀點，評估台灣鄉村型社區心理衛生中心之服務需求：以社會指標分析、關鍵訊息提供者與社區居民的調查等方法研究雲林縣高農業人口地區為例
姚克明	1992	臺灣省三所社區心理衛生中心之功能及績效之評估
吳忠雄	1988	求助經驗與生活適應及輔導滿意程度之相關性：社區心理衛生中心個案之評估研究
蕭翠娥	1984	臺北市社區心理衛生中心工作簡介
王慶福	1984	社區心理衛生中心評估量表之實徵研究
詹歷堅	1983	Utilization Patterns of Rural Community Mental Health Centers=鄉村社區心理衛生中心使用模式（東海社會科學學報）
詹歷堅, Dellis, June, & Simons, William T	1983	Utilization Patterns of Rural Community Mental Health Centers=鄉村社區心理衛生中心使用模式（東海學報）
徐澄清	1980	社區心理衛生中心應扮演的角色
曾麗娟	1980	社會工作在社區心理衛生中心
秦文力譯	1976	社區心理衛生中心的病後照顧與復健服務

資料來源：本研究自行整理。

第二節 研究目的與問題

壹 研究目的

衛生福利部自 2013 年成立心理與口腔健康司後，心理健康業務有關之職掌共有心

理健康促進及自殺防治、精神疾病防治及照護、毒品及其他物質成癮防治及家庭暴力及性侵害加害人處遇政策規劃與推動等四項。心理健康議題隨著諸多知名新聞事件的發生，如捷運隨機殺人事件、太陽花學運、桃園火災消防隊員殉職、高雄氣爆事件、台南維冠大樓倒塌、八仙塵暴、駭人聽聞的內湖女童殺人案及家暴夫持槍殺妻等重大事件的發生，喚醒社會大眾對於心理衛生的重視。

所以社區心理衛生中心便成為主管與上級機關的重點業務之一，許多的業務現況報告、數據分析、提出檢討改善與精進作為及更多地管理考核業務從天而降，讓基層的同仁們苦不堪言，本來就沈重的業務面對這些因為社會事件所相對產生的工作只能咬牙硬撐，也因此大家培養出了濃厚的情感，想辦法創造小確幸度過辛勞的每一天，如此治標不治本的方式看似能夠紓緩我們對於工作的倦怠，但最終同仁們還是一個接著一個離開了工作崗位，最後我也跟著上簽決意求去。在跑進行離職流程中，其他業務單位主管疑惑的問我：「你要離職？我看你們每天都過的很開心阿，不是才最應該具備心理衛生的一個單位嗎？感覺你們每天都過的很輕鬆也很快樂，沒什麼壓力吧？好好的為什麼要走？」我想開口解釋但無力感讓我沒有話說，對於原來我們是這樣被誤會的的理解感到無奈，這位主管看我滿臉無奈，立刻收起笑臉進行核章，我也快速的離開的現場。

所以研究者想透過自我揭露，描述我自己在社區心理衛生中心服務的歷程，透過有諮商實務經歷，且受過專業督導與自我探索訓練的自己，為這段經歷做自我敘說，除了說給別人聽，更重要地，也是說給我自己聽，期待透過自我敘說，重新建構這段生命歷程的意義，藉此獲得療癒與成長。

綜上，本研究之目的在於將研究者在社區心理衛生中心服務的歷程作為研究主軸，透過自身的服務歷程，採用質性研究之自我敘說研究，以生命回顧法進行自我敘說，呈現研究者身在其中的各種經驗、事件、感覺及反思，希冀以此提供給有心投入社區心理衛生工作、正在從事社區心理衛生工作及想以在社區心理衛生工作之非專業工作人員為

研究對象者作為參考，故本研究目的如下：

- 1、對研究者在社區心理衛生中心的工作經驗進行回顧。
- 2、探討研究者如何看待在社區心理衛生中心經歷的事件與意義。
- 3、對研究者的工作經驗進行反思與覺察。

貳 研究問題

根據上述，研究者根據問題意識所形成之研究問題如下：

- 1、在社區心理衛生中心服務的期間所從事的工作內容為何？
- 2、在社區心理衛生中心工作經歷過哪些事件？
- 3、對於在社區心理衛生中心工作經驗歷程的覺察與反思為何？

參 名詞界定

一、社區心理衛生中心

本文所指為依據本國精神衛生法(民 96 年 7 月 4 日)第二章第七條規定：「直轄市、縣(市)主管機關應由社區心理衛生中心，辦理心理衛生宣導、教育訓練、諮詢、轉介、轉銜服務、資源網絡聯結、自殺、物質濫用防治及其他心理衛生等事項。前項社區心理衛生中心，應由心理衛生相關專業人員提供服務。」所設立之社區心理衛生中心，截至 2017 年止，全國 22 縣市均已依法設立社區心理衛生中心。

研究者所服務之社區心理衛生中心人員組成包含衛生主管機關原有人力、衛生福利部計畫補人力及法務部計畫補助人力三種，所承辦之業務分別就心理創傷高危險群者、有自殺傾向及行為者及其家屬、有心理困擾需要協助者、家暴及性侵害加害者及有精神疾病者等 5 種類型之社區民眾為服務對象。並提供民眾心理衛生問題諮詢、心理創傷個案之追蹤與心理復健、提供相關福利資源轉介及辦理社區心理衛生宣導活動 4 種服務內容，服務方式分成外展形式之家訪、心理創傷高危險群、自殺個案及精神病患者之個案收案管理追蹤輔導、提供相關資源轉介照會及衛教宣導等共 4 種服務方式。

二、非心理衛生專業人員

本研究所稱非心理衛生專業人員，指在社區心理衛生中心內從事心理衛生非專業性質之行政庶務工作，協助業務內容如性侵害及家暴防治、藥物濫用及毒品防制之個案管理、資源網絡協調、教育訓練規劃、會議召開、活動辦理、機構稽查、配合政府心理衛生政策執行計畫業務之人員。

三、回顧

李寶釵（2013）認為，從生命中記起往事，進而重新整理、分析與評價過去的人生歷程，最後完成自我生命的統整，經由這個過程得到對過去生活的理解，也重構和他人的關係。生命回顧是一個自然而然發生的過程，定義特點是結構化的逐漸回到過去的生活經驗及事件記憶，去意識、經驗、重新評價自己成功或者是失敗的生命，目的是為了應付和他人的正負面經歷，尤其是未解決的衝突，能在現在被檢視和整合後，重新賦予人積極的生命意義（引自丁于婷，2016，頁9）。

第二章 文獻探討

本研究係研究者以自身在社區心理衛生中心服務之歷程為主軸進行生命回顧的自我敘說研究，根據論文主題研究重點，以社區心理衛生中心、非心理衛生專業人員、生命回顧為主軸依序進行論述，使本研究文獻與問題意識及主題互相呼應，呈現本研究之意義與價值。

第一節 社區心理衛生中心

民國 88 年 921 大地震發生，衛生署在台中及南投成立「災難心理衛生中心」處理民眾災後的心理重建問題。直到 2007 年立法院通過「精神衛生法」修正條文，社區心理衛生中心成為「應設」單位，心理衛生工作的重要性被進一步的確立。其中以主導單位區分，社區心理衛生中心的組織架構又可分為縣市衛生局主導運作及醫療院所主導運作兩種（姚卿騰，2007）。

而其中關於社區心理衛生中心所提供之服務有：個案諮商、團體諮商、自殺防治業務、規劃並執行災難及緊急事件之心理衛生服務、個案轉銜服務、社區心理衛生預防宣導、資源網絡連結、心理衛生教育訓練、電話諮商等項目。在設立功能上則以促進社區民眾心理健康、提供民眾就近且廣泛的心理衛生服務、提供心理疾病個案連續性照顧、促進社區內心理衛生資源的協調與使用，協助病友家屬團體提供專業諮詢、推廣學校心理教育、以落實心理衛生工作三級預防概念（姚卿騰，2007）。

根據以上對社區心理衛生的文獻探討，可協助讀者對於本研究所稱社區心理衛生中心的性質、功能及服務內容有所理解，亦可協助研究者回憶在社區心理衛生中心服務的角色定位及工作經驗。

第二節 非心理衛生專業人員

陳珠璋(1995)指出心理衛生工作人員有精神科醫師、兒童精神科醫師、臨床心理師、社會工作師、精神科護士、職能與康樂治療師、行政以及事務人員共 8 種身分；林家興

列出理衛生專業人員包含精神科醫師、臨床心理師、社會工作師、心理諮商師（今諮商心理師）以及學校輔導教師；張曉佩認為關懷訪視員亦屬於心理衛生專業人員，衛生福利部則將心理衛生人員區分為心理衛生專業人員及其他人力，心理衛生專業人員包含心理衛生行政人員¹、公共衛生護理人員、個案關懷員、精神醫療人員；其他人力則包含專任管理人員、個案管理員、照顧服務員及志工等（林家興，2000；張曉佩，2016；衛生福利部心理與口腔健康司，2014），為協助本研究對心理衛生專業及非專業人員有更清楚之分別，以表格形式呈現，如表 2-1。

表 2-1 心理衛生專業及非專業人員分類表

研究者	篇名	心理衛生專業人員	非心理衛生專業人員
陳珠璋	社區心理衛生中心之功能	精神科醫師、兒童精神科醫師、臨床心理師、社會工作師、精神科護士、職能與康樂治療師	行政以及事務人員
林家興	心理衛生專業人員職稱偏好、工作場所與服務時間之比較研究	精神科醫師、臨床心理師、社會工作師、心理諮商師（今諮商心理師）以及學校輔導教師	無列出
張曉佩	心理衛生專業工作者的合作共治	社工師、諮商心理師、臨床心理師、關懷訪視員、精神科醫師	無列出
衛生福利部	衛生福利部 103 年度「心理健康促進計畫」	心理衛生行政人員、公共衛生護理人員、個案關懷員、精神醫療人員	專任管理人員、個案管理員、照顧服務員及志工

資料來源：本研究自行整理。

根據以上表格可知心理衛生專業人員主要角色包括精神科醫師、臨床心理師、諮商心理師、社會工作師、學校輔導教師、公共衛生護理人員、心理衛生行政人員及訪視員

¹ 心理衛生行政人員應同時接受同時接受精神衛生法、精神病人社區關懷及自殺通報關懷等初階與進階教育訓練，其辦理之業務為精神衛生法所定各項業務，包括促進民眾心理健康、精神疾病防治、協助護送精神病人或疑似精神病人就醫、執行病人保護、緊急處置精神疾病嚴重病人、建置 24 小時緊急精神醫療處理機制、提供精神病人社區追蹤訪視、照顧支持及受理病人或民眾申訴等服務。（衛生福利部，2014）

共八種角色，除心理衛生行政人員及訪視員遴聘時有門檻如需為諮商輔導、教育、社工、護理、心理、公共衛生或相關服務經歷，到職後應接受相關教育訓練以外，其他專業人員均為通過國家考試持有專業執照之專業執業人員（如表 2-2），以上人員站在第一線從事不同層級心理衛生預防工作，是維護國民心理健康的專業人員（林家興，2000；張曉佩，2016；衛生福利部，2014）。

表 2-2 心理衛生專業人員身分及資格列表

身分	資格
精神科醫師	中華民國人民經醫師考試及格並依本法領有醫師證書，以及完成專科醫師訓練，並經中央主管機關甄審合格，領有專科醫師證書者（醫師法，民 105）。
臨床心理師	中華民國國民經臨床心理師考試及格並依本法領有臨床心理師證書者（心理師法，民 105）。
諮商心理師	中華民國國民經諮商心理師考試及格並依本法領有諮商心理師證書者（心理師法，民 105）。
社會工作師	中華民國國民經社會工作師考試及格，並依本法領有社會工作師證書者（社會工作師法，民 98）。
學校輔導教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教師資格之取得分檢定及審定二種：高級中等以下學校之教師採檢定制；專科以上學校之教師採審定制（教師法，民 103）。 2. 國民小學輔導教師應具資格為輔導諮商心理相關系所組畢業（含輔系及雙主修）且具國民小學合格教師證書者，同時具輔導（活動）科／綜合活動學習領域輔導活動專長教師證書或國民小學合格教師證書或國民小學加註輔導專長教師證書者。 3. 國民中學輔導教師應為輔導諮商心理相關系所組畢業（含輔系及雙主修）且具中等學校合格教師證書者，或中等學校輔導（活動）科／綜合活動學習領域輔導活動專長教師證書者（教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點，民 99）。
關懷訪視員	以社區精神疾病患者或自殺未遂者為對象進行個案管理、電訪及家訪、心理輔導、追蹤服務及相關社會資源提供等。有科系限制，主要以國內外公私立大學以上學校畢業，並具諮商輔導、教育、社工、護理、心理、職能、醫管、公共衛生、資訊管理等相關背景或相關衛生行政科系畢業者及精神醫療相關工作或具衛生局業務單位工

作年資 1 年者為應聘對象，在職期間需接受相關教育訓練，以及任職單位所辦理內部訓練與定期督導。

心理衛生行政人員 辦理精神衛生法所定各項業務，包括促進民眾心理健康、精神疾病防治、協助護送精神病人或疑似精神病人就醫、執行病人保護、緊急處置精神疾病嚴重病人、建置 24 小時緊急精神醫療處理機制、提供精神病人社區追蹤訪視、照顧支持及受理病人或民眾申訴等服務。有科系限制，主要以國內外公私立大學以上學校畢業，並具諮商輔導、教育、社工、護理、心理、醫管、公共衛生等相關背景或相關衛生行政科系畢業者及精神醫療相關工作或具衛生局業務單位工作年資 1 年者為應聘對象，在職期間需接受相關教育訓練，以及任職單位所辦理內部訓練與定期督導。

資料來源：本研究自行整理。

非心理衛生專業人員主要為行政及事務人員、專任管理人員、個案管理員、照顧服務員及志工五種，除志工外，非心理衛生專業人員在招募上條件與心理衛生行政人員及關懷訪視員相似，屬專任人力，遴聘上亦有相關門檻如需為諮商輔導、教育、社工、護理、心理、公共衛生、資訊管理或衛生局業務 1 年以上服務經歷等，所辦理業務內容為強化成癮防治服務如藥癮戒治之代審代付、督導考核轄區指定藥癮戒治機構及替代治療執行機構之醫療業務及配置人力、加強藥酒癮治療人力培訓、並強化藥酒癮防治方案，特殊族群處遇服務如提升醫事人員責任通報敏感度、驗傷採證品質、危險評估知能、查核轄內醫療機構性騷擾事件申訴管道之設立及公告、協調處理機制及性騷擾防治教育訓練之辦理情形、加強家庭暴力、性侵害及人口販運被害人之身心治療評估及轉介服務、強化家庭暴力及性侵害加害人處遇服務、充實家庭暴力與性侵害加害人處遇人力及提升處遇品質、強化犯罪加害人之社區處遇網絡（衛生福利部，2014）以及中心內行政庶務為主。

以上文獻探討針對心理衛生專業人員與非心理衛生專業人員之分類、身分、執行業務進行描述與比較，可幫助本研究更清晰的聚焦於非心理衛生專業人員在社區心理衛生中心所執行之業務內容，亦可協助研究者能以更結構式的方式進行回憶及自我敘說。

第三節 回顧

本研究主題所指之回顧，依據本研究名詞界定，指的是生命回顧。生命回顧，即反省、回想過去的人生並思索其中意義，以便能更了解自己（Berk, 2014/2012）。

生命回顧（Life review）的概念，是 Butler 於 1963 年提出（Butler, 1963），原來是探討老年人喜愛回憶來做臨終關懷之治療，透過回憶並講述的方式，再次察看其人生經歷，對舊經驗中未解決的衝突和不滿予以協助釋放，藉此重建、發現、尋找正向角度去重新詮釋負向經驗，達到心靈的平衡。所以開放的探索老年個案的生命故事，這樣如自傳般回顧個人的故事正是生命回顧的主要目的，其舉足輕重之地位乃促進老年個案人生有較佳的統整，較像是心理分析著重內在世界的�工作（Haight & Burnside, 1993）。

而國內生命回顧的相關研究大多以老年人為對象居多，但紀潔芳（2004）根據實務經驗，指出生命回顧用於任何一個時期，或小學、中學、大學等均有功效。生命回顧的焦點在於自我概念的創意性發展，指我們如何看到現在、過去及未來的自己（Markus & Herzog, 1991）。而生命回顧如果運用得當，可幫助老人、重病人、一般人及學生走出沮喪，通常可帶來四項功能：（1）重整秩序（make order）、（2）發現或重新詮釋”意義”、（3）釋放衝突或不滿（reconcile conflict & disappointment）、（4）放下（letting go）（引自李寶釵，2013）。

不論是否為老人，使用生命回顧的方式，透過回溯過往生涯，重新詮釋過去所發生的事件，不管是個案藉由敘說的過程，重新接受過去的事件或治療者藉由同理心引導個案重新建構事件的價值或意義，來達到增加其自尊、自我價值感、自我統整，促其更可以因應目前的困境，讓生活趨向平靜和圓滿的境地（洪珮惠、施寶雯，2011）。

以上文獻探討主要是闡明本研究是採用生命回顧法進行自我敘說，將研究者在社區心理衛生中心的工作經驗產出成文本，探究其中所衍生的議題，嘗試對研究者過去身為非心理衛生專業人員創造的成就與價值予以肯定，亦陪伴自身接納最後選擇拋開此一身

分而離開的失落。把研究者在服務過程中的成就表現與美好回憶記錄於此，亦想將工作中所經歷的負面事件、負面情緒在本研究進行抒發與自省，透過分析轉換為對研究者自我成長有價值的養分及意義。



第三章 研究方法

本研究取向為質性研究取向，採用敘事研究的自我敘說（Self-narrative），以生命回顧法進行，透過自我訪談、自由書寫、Facebook 貼文、照片、LINE 對話記錄，在職期間所辦理之文件記錄、活動文件等作為媒材，書寫產出文本並進行「整體-內容」分析工作。以下分別針對以敘說探討、自我敘說、敘說分析、敘說的信效度、研究倫理、研究步驟及程序進行敘述。

第一節 敘說探討

敘說最主要的功能就是為無秩序帶來秩序，說故事的人常是組織無秩序事件，並賦予意義（Jonathan A. Smith, 2006）。在自我敘說之前，故事存在於以當事人為第一人稱的世界裡，在記憶中、也在環境之中，透過當事人的敘說，各種想要傳達的經驗、事件、回憶、想法、感覺等片段連著片段的浮現在當事人的世界之中，看似散亂跳躍的各種片段，開隨著敘說的開始而交織成一個故事，故事凝聚成形以後，讓當事人可以有選擇性的移動自己的視野，並且因為重新觀看這個故事而得以形成不同的經驗，讓原本存在於自身的故事內在的意涵因為新的經驗而得以擴充或是改寫。說一個故事，不只是種經驗給出的過程，而是關於我們選擇如何觀看的態度。並沒有一個已經固定不變的經驗，存在於我們的腦海中，等待著人們去發現（鄧明宇，2005）。

也就是說，敘說的用意找出當前事件中的秩序，並且致力於創造目前狀態以外的可能（Sandelowski，1991）。儘管我們物質性的身體存在於當下，但是思想並不受到實體時間與空間的限制，可以隨時隨地的跳躍在不同的時空與場域，當一個事件結束，遺留在身上的影響可能是事件較接近尾聲的部分或是整起事件中最關鍵的部份，雖然我們因為時間不會靜止而朝向未來而必須匆匆的對一個事件倉促的劃下句點，但我們仍受到影響。因此想要對事件所造成的影響尋找新的可能性，就是透過敘說，完形事件之中的時序與結構。在敘說的過程，人們的生命會顯現不同的狀態：朝向某個目標；或是遠離

某個目標；最後則是很少有變化的故事（Gergen & Gergen,1984）。

第二節 自我敘說

自我敘說（personal narrative）是呈現一個人生命故事的一種方式，他將個人的生命歷程以有意義、具脈絡性、能被理解或被說出來的方式展現。適用於個人特殊經驗的理解與意義探索，促使個體把過去生活事件的關聯性做系統的思考與連貫（朱儀羚等譯，2004）。也是透過研究探索與建構自我及生命意義或方向，以及透過研究論文召喚讀者情感以產生對話與溝通的方式（洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉，2012）。

丁興祥（2012）指出「自我敘說研究」有其基本預設，方法及自身的研究特性，這將形成另一種研究典範。這種典範不同於主客二分的研究傳統。在處理自述文本所採取的觀點（point of view）往往會隨著研究的不同而有所差異，這就類似於電影導演如何取鏡及採取何種角度詮釋。若採取當事人觀點（第一人稱），故事的主角（當事人）與敘事者（詮釋者）合一。以第一人稱敘事，較能直接地反映敘事者的聲音。

蔡宜秀（2014）認為，自我敘說的研究對象是研究者本身，被研究之人是研究者自己，研究者需從現在的自己「觀看」過去的自己，倚著不同的角度與心態詮釋自己的生命歷程，敘說著自己的故事，重新建構自己的生命意義。亦即在自我敘說中，欲理解的對象與現象並非客觀世界，而是其主觀如何建構世界（洪瑞斌，2005）。關鍵的旨趣是理解自我及生命，並邀請他人（讀者）對研究者生命做溝通或對話（洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉，2012）。

因此，在自我敘說中，研究者的經驗流露，堆疊成自己的生命故事，在編織故事的路途中，透過不斷的檢視，發現對研究者有意義和影響的事件，讓故事從過去經驗與當下的理解層層疊疊，交織成有脈絡的作品，透過這樣的過程對自己的生命有了新的覺察與頓悟，並且從中彰顯價值和發展新的力量。

第三節 敘說分析

Riessman 認為進行敘說探究分析之研究者不只是把所聽到的故事、說辭和對話視為社會真相，而是將經驗模式，透過線性的結構再次呈現，其以五種層次來說明敘說分析的理論脈絡，其亦為研究者在呈現被研究者的生活經驗時所走過的分析歷程，其層次順序為：

1. 關注此經驗（attending）：涉及對原始經驗所產生之意念或圖像的反射、回憶與重組。
2. 訴說此經驗（telling）：訴說是個人敘說的演出（performance）。對訴說者的內在體驗，如何表達、事件原委、次序組織、訴說對象等方面都有其理論上意義的探索空間。
3. 轉錄此訴說之經驗（transcribing）：在將對話轉錄為文字時，研究者必須決定何者以文字紀錄，在此過程中，猶如研究者的詮釋，敘說也是一種研究方法。
4. 分析此訴說之經驗（analyzing）：如何收入、割捨、放置標題等將分散、片段的資料形成一個完整的故事，是此階段的重點。
5. 閱讀此再表達之經驗（reading）：在完成分析後，閱讀人參與思考及閱讀，往往不同的讀者可能解讀不同的經驗，此為敘說探究不可忽略的一環（引自張乃文，2010）。

綜合以上所述，自我敘說的分析以自身所產出的故事作為研究對象，以研究者在社區心理衛生中心擔任非心理衛生專業人員，自 104 年 4 月至 105 年 7 月止之區間之回顧為主軸，透過生命回顧法進行自我敘說產出文本，採「整體-內容」呈現，並加以詮釋及反思，進而理解投入心理衛生工作的意義及價值，再次溫熱投入心理衛生工作的熱情及使命感。

第四節 敘說的信效度

對敘說研究來說，展現的「真實」是以說者的視框而建立的。也就是透過研究，讓

所謂自身真實得以被建立，令故事的意義得以確立並變得更加豐富，所以而自我敘說並不是以驗證假設結果為目的，而是採取「敘說建構真實」的立場而進行研究。故一般實徵研究所使用之信、效度並不適用於質性研究。

雖然在決定敘說的效度上，沒有正式的程序，因為敘說過程的本身是相當主觀的，但還是有些相當有用的方法與標準，如下列：

1. 內部一致性 (internal consistency)：在敘說中的某一部份不應和另一部份有所矛盾，應該在敘說中浮現出前後連續與定向的感覺。
2. 確證性 (corroboration)：在此指主觀的確證 (subjective corroboration)，說故事的人才是第一作者，所以當轉錄、與編寫好的故事完成時，應先讓他們過目，以確定這樣的說法是否為他的原意？他支持這樣的說法嗎？
3. 說服力 (persuasion)：敘說對他人而言是合理的與令人信服的。如：根據我們自身的經驗，這個故事能不能引起我們在情感上的共鳴？如果我們沒有這樣的經驗，那它有沒有可能發生在別人身上（引自彭文珊、王根瓊、龔世芬、沈芳汶，2007）？

第五節 研究倫理

因研究者於社區心理衛生中心服務，服務過程往來對象包含民眾、中心同仁、主管及網絡單位等。在研究過程中所遭遇的倫理議題亦是需謹慎處理的一環。在自我敘說的過程中將會提及以上的他者，故研究者在撰寫上遇到涉及隱私的部份需清楚並遵守倫理規範，本研究遵守倫理規範如下：

1. 尊重隱私及保密

有關民眾的個人資料，遵守研究者與社區心理衛生中心所簽訂工作契約書之規範，對其個人資料進行保密，退職後亦同，故不予本研究中透露。而中心同事、主管者一律隱去姓名，以化名如「鍾科長」、「蘭蘭」、「溫溫」稱號代表。另外在本

研究所使用與取得的相關資料接會妥善保存。

2. 避免研究參與者受到傷害

因研究者的故事具有辨識性，除承上所述之個人資料之隱匿，事件修飾與改編外，仍應避免透漏任何相關訊息使閱讀者猜測或辨識出中心及同仁身分。此考量涉及保護當事人及研究參與者免於受到傷害的相關議題，所以本研究將聚焦在研究者自身角度的經驗及感受出發，對於事件及其他人物背景及細節，在尊重與保密原則之下，將進行修飾與改編。因本研究主要著重於研究者對事件經驗的主觀感受，情緒與反映，以及針對自己的經驗後續所產生的反思及覺解，而非對他人在事件中的細節呈現及評價批判。倘針對某些事件增加細節陳述，主要是為了呈現研究者當下內心的情緒變化而撰寫。而在研究者自我敘說的過程中，研究者也會隨時注意、評估自身的身心狀態，除了透過書寫進行覺察予省思，也會覺察自身情緒狀況，並且在必要時，尋求專業心理資源介入及協助，保護研究者自身也免於受到傷害。

第六節 研究計畫及步驟

本研究以生命回顧法進行敘說，生命回顧是一種回憶和敘說各種經驗的過程，從回憶中記起往事，透過記憶重新認識自己，也能重構和他人的關係，當事人可經由這個過程重新得到對過去生活的理解（梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲，2006）。回顧期間從 104 年 4 月 1 日報到起至 105 年 7 月 15 日止，結合研究者所整理之各種素材，例如臉書貼文、照片、line 對話記錄、承辦案件記錄及紀念品等方式進行書寫，在書寫回顧的過程中掌握吳麗芬（2001）所整理的八個要點進行：

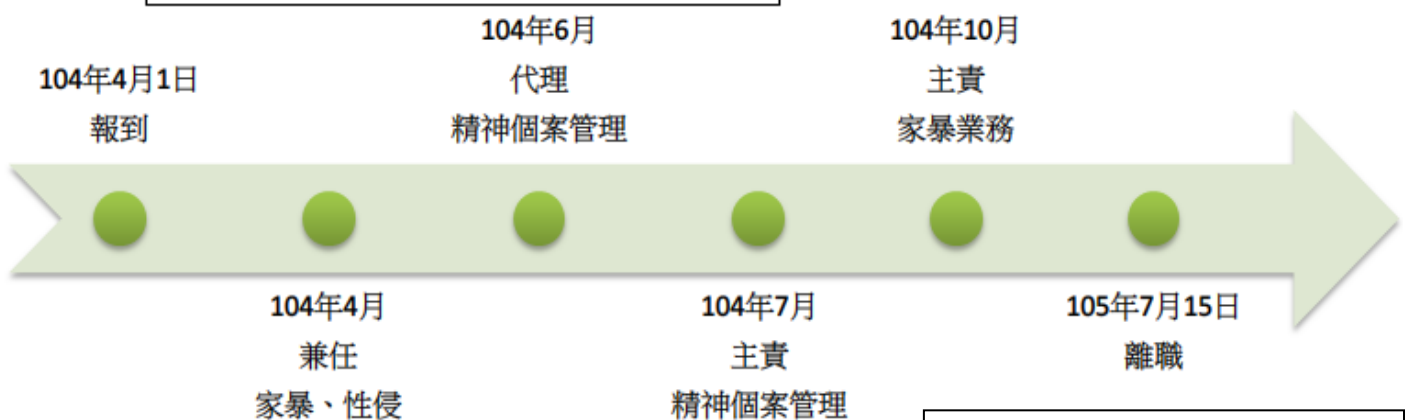
1. 結構式的。
2. 討論人生某件特殊事件。
3. 回溯過往生涯。
4. 著重內在世界的世界。

5. 有愉快或不愉快的回憶。
6. 可評值的。
7. 統整性的。
8. 個人可重新詮釋過去發生的事件。

這樣書寫的過程中，透過向內的感情的反應和向外的與環境的互動；及向前和向後的時間連續去體驗它，並透過對話、反思筆記和其他素材等，推衍詮釋，來完成研究文本，而這個文本不但是個人的議題，同時也是社會的議題，它可以被重新賦予意義（廖舜惠，2011）。

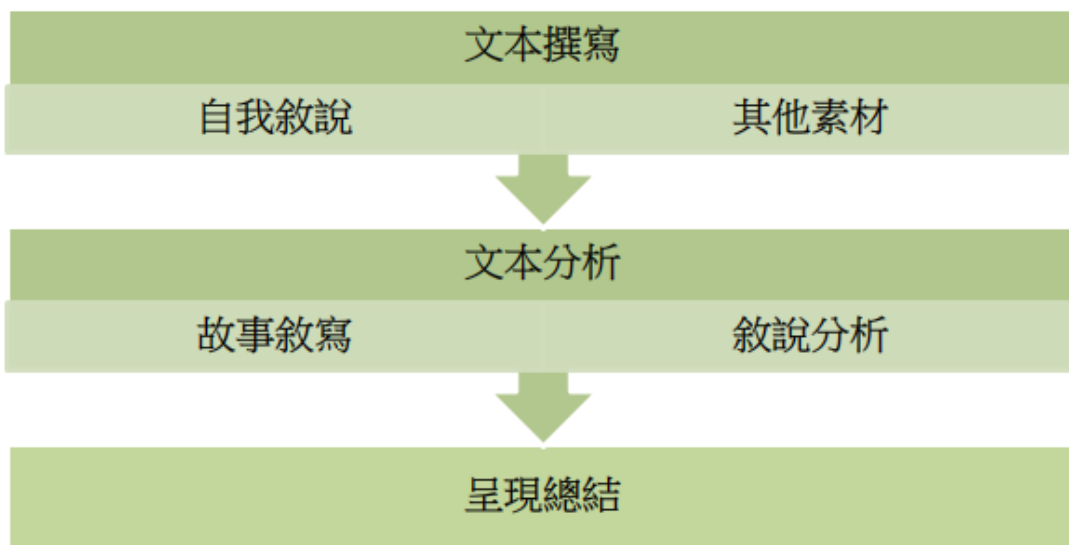
本研究採取自我敘說的方式進行，也就是將研究者自身的故事以口說或書寫進行表達，故自我敘說透過說故事的方式，再現自己的生命經驗。生命經驗再呈現的過程裡，可以梳理出對自身帶來影響及連續的脈絡軌跡，而透過這樣的過程能對生命的軌跡有更深入的覺察理解，同時也能帶來自我調適、改變及再決定的契機。故本研究的資料透過書寫的方式進行，以研究者在社區心理衛生中心承辦業務之順序（如圖 3-6-1）進行文本的撰寫，另外將其他素材依序整理置入，以期文本能更豐富（如圖 3-6-2）。

圖 3-6-1，在職期間業務承辦時序示意圖



圖片來源：研究者自行繪製

圖 3-6-1，研究流程



圖片來源：研究者自行繪製



第四章 我的工作經驗回顧

第一節 初來乍到

壹 新人、新奇、新生活

104年4月1日，帶著忐忑不安的心情，在家中整裝待發，準備要到社區心理衛生中心報到，開始我在社區心理衛生中心工作的日子。坦白說心中是很高興的，高興的是終於可以開始賺錢自己維持經濟與生活，可以讓父母親放心，也可以停止過去那幾個月因為待業在家，讓家人煩惱、也對自己沒有自信且又極度失望的日子，記得那天要出門的時候爸媽還一直提醒我要早點出門不要遲到了，又問我報到文件跟證件是否都已經備齊，感覺好像他們比我還緊張，但是我自己那天的心情是開心的。

來到衛生局的大樓，感覺相當的緊張，踩著樓梯到社區心理衛生中心的途中我先確定了一件事情，就是在這裡上班應該會有很多可以活動的機會，因為局裡是沒有電梯的。辦公室剛好就在頂樓四樓，硬體比較老舊，走進辦公室以後發現辦公室真的滿小的，可能不到20坪的空間放了十五張桌子，而且辦公室還是跟別的單位共用，中間做了一個屏風分開了兩個單位，我心想天啊這真是擁擠的辦公室，對於喜歡寬敞空間的我頓時心中充滿了擁擠的感覺，這時蘭蘭看到我，就對我說：「你來了啊！來這邊，你的位置在這裡。」走過去才發現我的位置並不像其他同仁一樣都是用OA板隔出來的空間，而是一張緊鄰在蘭蘭旁邊走道上的辦公桌。當時的我自己想著這大概是就是因為我是助理的關係，所以位置比較擁擠吧！後來才發現其實大家都是助理，辦公室的擁擠是因為社區心理衛生中心約一年前剛成立，只能在衛生局現有的空間之內再想辦法挪出空間給大家使用，而現有OA版所分隔出來的位置是固定的，所以只好在比較寬敞的走道上擺放辦公桌給同仁使用。

蘭蘭要我先在位置上等一下，他會帶我完成報到的流程，而另外一個同事佳佳則先

要了我的自然人憑證申請保護資訊系統的權限，於是我就在位置觀察一下環境，而同事們則是陸續進來辦公室，開始一天的工作，很快的電話開始此起彼落的響起，看著大家熟練的討論業務、回復電話和陳核公文，我想我要學習的東西很多，雖然我也還不知道我可以做什麼。接著鍾科長來到辦公室了，蘭蘭立刻帶著我跟鍾科長問好，我也才在這個時候發現原來科長就是當時面試我的委員之一，科長表示了歡迎，對我說：「歡迎你加入我們，你看起來真的很樂觀陽光，而且開朗，我想你一定會很適合我們這個團隊，當大家知道有男生要加入以後都非常期待你的到來，今天先處理報到的事情吧！」

本以為所謂的報到只要在人事室就可以完成一切，沒想到要跑遍所有的幕僚科室給主管蓋章，最後還要用科長帶領去局長室排隊，等待面見局長。只見所有的主管跟同天報到的人員大家都戰戰兢兢的在局長室秘書的引導之下進入那個門禁森嚴的辦公室，排成一列，一位接著一位的拿出自己的報到單，給局長蓋下最後一個印章。科長對局長介紹我是今天新來報到的同仁，過去曾在精神科實習，局長說：「歡迎你啊！看到你就不會想死了啊！」並蓋下他的印章。我把這一天跑報到的心情記錄在臉書上：



艾瑞克

2015年4月1日 · * ▼

每個科室看到我都要說：「唉呀你們家新人看起來就是很陽光阿～」

科長：「你看起來好像是個很樂觀的人」

局長：「唉呀～看到你就不想死了」

聽一整天下來情不自禁要想：「這裡到底是多陰鬱阿買尬」（冷風吹）

明天再上一天班就放假囉好開心阿～這就是小確幸吧

圖 4-1-1

最後我把報到的單子繳回人事室便回到了辦公室，剛回到座位以後，鍾科長就告訴我沒事就早點下班吧！好好享受這段不用加班的蜜月期吧！

聽到鍾科長這樣說以後，心裡頭真是七上八下，疑惑著難道以後都要八九點才可以下班嗎？雖說當時蘭蘭在晚上七點多打電話通知我錄取的時候我就意識到這是個可能

會經常加班的單位。但這樣的說法真是讓我頓時感到有點驚嚇抗拒，腦海中儘是對於社福單位工時長、休假少、無加班費的記憶。但轉念發現這只是自己的想像而已，況且以自己現在的條件，要去找到更高薪水的職缺也很困難，又想到過去我在醫院全職實習的時候，行政工作的比例跟其他同學比起來是比較低的，於是就在心中明確的告訴自己：「我很幸運的能夠找到薪水符合期待，並且又能與助人工作領域有相關的行政工作，現在我很陌生也很緊張，先把在這邊正式上班的日子當做是在做行政實習好了，不但能累積與心理衛生有關的各種經驗，還有薪水拿，多好！」於是我就下班回家了。家人問我工作的狀況如何，我說今天只有處理報到跟申請資料的部份，還要一段時間才可以知道如何吧！但是看著家人帶著擔憂的神情，我也告訴我自己要好好的撐下去。

第二天到了辦公室以後心情是輕鬆的，因為接下來就有四天的連假可以放，而我也可以利用這幾天調整一下自己的生活作息，畢竟待業的時候經常處在日夜顛倒的狀態，開始當上班族的話沒睡飽可是沒有時間補眠的。今天來到辦公室以後，蘭蘭拿了三本手冊給我看，分別是家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法及精神衛生法，上面已經用側標在特定的章節做了記號。他告訴我：「今天你就先看一下這些法規資料，我們的工作就是要依法行事，先了解法規以後才會理解業務的內容。」於是我就開始看那些手冊。

但說實在的，對於心理衛生業務的一切都毫無經驗的自己，這樣的閱讀法規坦白說對於未來要做什麼工作我可是一點也無法理解呢！舉個例子來說好了，家庭暴力防治法第五章：預防及處遇、第 54 條：

中央衛生主管機關應訂定家庭暴力加害人處遇計畫規範；其內容包括下列

各款：

一、處遇計畫之評估標準。

二、司法機關、家庭暴力被害人保護計畫之執行機關（構）、加害人處遇計畫之執行機關（構）間之連繫及評估制度。

三、執行機關（構）之資格。

中央衛生主管機關應會同相關機關負責家庭暴力加害人處遇計畫之推動、發展、協調、督導及其他相關事宜。

說實話，這幾行我都看的懂，但是看完了這些法規我還是不知道要做什麼事情，一邊看一邊覺得有點焦慮，難道其他人看了法規就知道事情該怎麼做嗎？應該不是這樣吧？看著看著我也開始神遊在自己的世界裡面。

一直到佳佳有空了，利用跑文的空檔帶我去認識網絡單位和其他環境，我才離開了那沈悶的法律條文，離開位置呼吸一點新鮮空氣。依稀記得第一次去拜訪的網絡單位應該是家庭暴力與性侵害防治中心吧！當時佳佳只說我們之後會很需要他們的幫忙，我也很客氣又很緊張的跟大家問好，只知道家暴性侵的案件都會跟他們有關，但是對於實際上業務的分工或是組織，我大概過了半年多才開始漸漸的了解。

佳佳又告訴我，說連假回來的第一天有一場關於家暴處遇的教育訓練，他已經幫我報名了，對於未來辦理業務會有幫助，連假回來的第一天可以用上班的方式渡過我覺得也是滿好的。

第二天的下午也幫忙辦公室做了一些比較屬於出力的工作，例如搬水，一直到這一刻我才了解他們對於有男生來會這麼期待的原因，原來是我們的大樓裡面竟然沒有自動飲水機！雖然我第一天有看到我們的飲水機是要換桶水的，但是我壓根沒想到要自己去搬，幸好我們雖然沒電梯，但是至少樓梯間有一個貨梯可以把桶裝水運上四樓後，女生再幫忙用推車拉到辦公室，但通常要把水桶裝上去的動作都是我來做。很久沒搬重物的我，那時候還真的是弄的汗流浹背，不過我自己大約連續三四個月都不敢喝，情願自己準備大瓶的礦泉水來上班，原因是因為那個飲水機的機體真的滿髒的，雖然大家天天喝沒有問題，但是我一開始實在是不能接受，而且我很怕熱，不喜歡喝溫開水，所以我都自己會自己去外面買冰水喝。

第二天我也一樣在同事蜜月期的勸導之下，準時離開了辦公室，回到家裡準備放假四天，我也就暫時把我的緊張與壓力拋到腦後，開始感受上班族放假的感覺而不再是待業在家的感覺了。

放了四天假，想到明天要開始上班，那種對環境與業務還不熟悉的感受讓我在晚上又開始緊張了起來，幸好明天是要上課，所以還是早早上床睡覺了。隔天我要去上班的時候，家人剛好也要出門，我就順便搭便車一起去了，想想還是會覺得自己好像都發展的比別人慢，三十歲才開始上班，這樣被爸媽帶出門的感覺就像以前第一天要去學校的心情那樣，我偷偷地回味了小時候的安全感直到辦公室。

但是因為上班時段總是會塞車，所以我遲到了三分鐘才到辦公室，上班的第三天就遲到令我非常不安，很擔心同事會怎麼樣看我，幸好蘭蘭告訴我不用擔心，可以請假一個小時來處理，但是因為我還沒開始加班，所以這個小時的薪水就會被扣掉。

來到辦公室我遇到溫溫，溫溫是我在心理衛生中心一直很懷念的同事，眼神很溫柔，也很善良，在我剛到社區心理衛生中心的時候給我很多的支持，讓我可以很好的適應在這裡上班的日子。

溫溫請我準備一些器材以後我們就一起去上課了，原來是有關於現代婦女基金會的社工在做家暴被害人服務的教育訓練。可以在職進修又是跟心理衛生相關的課程，而且請來的講師還是很資深的講師，那一整天就像在為低迷的我自己充電，也像是為了將來的工作在暖身一樣，是很棒的課程，我在心理衛生中心的工作就這樣正式的展開。

貳 業務多方嘗試，多種考驗

剛開始因為我的前手離職的關係，相關的業務都由鍾科長都先調配給大家，因為我剛好與另外一位正式的技士巴巴一前一後報到，所以鍾科長另外定了時間要做業務分配的討論，在會議中耳提面命的說我們在這裡工作就是要依法行事，鍾科長把我們當做正式的人看待，當初我以為是科長的心中沒有階級的分別，後來才漸漸覺得原來是把我們

當成正式的人力在使用。巴巴是新報到的人員，還不能夠承辦公文。而我的蜜月期只有這一週，下週一開始承辦公文，聽到這邊我其實還滿緊張的，雖然以前有在公家機關打工的經驗，但是從來沒有承辦過公文。另外又陸續從精神個案管理、家暴防治、性侵防治各分派一塊業務給我。記得在分配業務的時候我一直是處在完全配合的狀態，鍾科長一項一項告訴我，而我就一項一項的抄下來，分到性侵新案管理的時候，法法開口建議先管 30 案就好了，不然怕我負荷不了。當時的我對業務的量是完全沒有概念的，因為就項目來看其實並不多，會議結束後回辦公室的路上法法跟我說：「你要記得保護你自己！你的業務項目有點雜！」我不知所措：「是喔。」但是我也擔心如果開口討價還價會不會給長官跟同事的印象不好，所以我決定先做做看，如果有困難的話再請教同事該怎麼辦好了。



艾瑞克

2015年4月8日 · * ▼

目前業務：

- 1.精神照護系統維護**
- 2.家暴審前鑑定**
- 3.性侵害派案（新案）**
- 4.家暴高危機會議**

圖 4-1-2

記得開始做審前鑑定的時候前置工作還算滿多的，要先把法院送來的案卷資料用 Exce 把相對人的資料都登記好，然後上保護系統開案，再依照審鑑當天委員的分案分別開放權限案給他們上傳鑑定報告及建議處遇內容。

這份業務一開始非常的花時間也花資源，因為溫溫以前的習慣就是會把那些紙本印成四份，分別裝訂好以後以密件的方式寄給老師，所謂密件就是包兩層，第一層封起來以後，在接縫處蓋上密字的印章，最後再包一層信封，寫上該次委員的收件資料後再交

給收發寄出，看起來好像很簡單，但是其實因為每次的案件數量有多有少，本中心轄區網絡聯繫會議曾有個協議就是希望所有申請保護令第十款處遇計畫的案子都一定要送審前鑑定，所以每一次紙本都非常的多，我就算印一面兩頁，有時候要寄給老師的文件還是會多達五公分以上，要把信封都割開拼貼打包，非常的費力費時，一直到後來我才知道那根本不是正式的密件，是為了保護個案資料不要外洩所以比照密件進行的程序。

審前鑑定兩週一次，每一次到法院進行鑑定的時候就會拿到下一次鑑定的案卷，要自己先整份拎回家，然後禮拜一帶回去掛文號辦理。溫溫以前都是要自己扛著那些東西搭大眾交通工具回家，真的滿辛苦的，後來交接給我以後因為法院就在我家附近，我可以開車進出，就比較方便，不然刮風下雨的時候出差真的很辛苦又危險。

通常在鑑定的前一天我們就要準備好一些必備物品帶回家，隔天再帶到法院去，有攝影機、相對人清冊、簽到表、紙筆等，攝影機是為了把審鑑的過程全程拍攝下來錄影存證，相對人清冊是要記錄主責委員，方便在保護資訊系統開啟權限，簽到表則是因為如果審鑑超過十一點我們就要訂便當給大家，包含法院的兩位法警，而當次的費用都沒有零用金可以用，都是要自己先代墊，然後再跟家防中心請款，說真的我對於每次費用要承辦人先代墊再核銷撥款的制度很不能認同，因為一個月有兩次審鑑，平均大概每個月有兩三千的費用都代墊出去了，就算隔週立刻核銷，拿回來的錢永遠趕不上你代墊出去的钱，初期真的讓我有一些經濟壓力，後來我是請長官幫我出，因為長官的薪水比較高嘛！拜託長官體恤一下助理薪水微薄的窘境，才把這個代墊的負擔移轉給長官。

審鑑的當天早上要提早到審鑑的空間，每個縣市進行審鑑的流程跟地點是不一樣的，我們會選擇在法院也是過去網絡會議的決議，因為如果是由衛生局或心理衛生中心發出的審前鑑定通知，可能出席率不會那麼高，但是如果是由法院發出，可以有震懾相對人的效果，可以提高出席率，畢竟審前鑑定不是強制必須出席的。

到了法院以後把簽到表準備好，攝影機架設起來，委員就會陸續到達並且開會分案

，前一天替代役都會先幫我們把桌椅排成圓形，因為審前鑑定共分成兩階段進行，第一階段是團體鑑定，擔任 Leader 的委員會像團體介紹今日的委員，並以老師稱呼，然後說明審前鑑定的運行方式以及功能，也會回答相對人對於審前鑑定所提出的問題，或是防衛與情緒等等，接著就進入審前鑑定。

記得第一次看到審前鑑定的時候心理還挺開心的，覺得怎麼有這麼好的機會可以觀摩資深的治療師帶領鑑定團體，且成為委員的條件必須是要有五年以上的家庭暴力處遇年資才可以擔任的。團體開始以後就在場內待命和訂餐即可；團體鑑定完畢以後就是個別鑑定，這時候所有的相對人就會依照順序一對一的與委員在輔導室內進行四十分鐘到一小時的晤談，完畢即可離開。

等到相對人都離開以後，委員們就會一邊用餐一邊逐案討論，簡要的說明相對人的家暴案件內容，在團體與個別晤談中的關鍵內容及行為、危險性及建議處遇，我們則是在後面記錄負責相對人的主責委員，下週回辦公室以後就可以開啟權限讓委員上傳或登錄審鑑報告。

審鑑報告兩週內就要送回法院給法官參閱，通常委員會一週之內就上傳到系統，我們就要一一印出，按照法院內不同的股別發密件過去，整個發密件的過程很繁雜，要先按照法院的股別、然後套用一個固定內容的函稿，修改主旨及說明，然後陳核給主管核章，主管決行以後，我們就會按照函稿的內容進行清稿，接著印出正本到收發用印，然後將函與附件做密件包裝，函稿則在以牛皮紙袋包起來，打好檔號/分類號/密件類別/保存年限等等，密封後連同正本一起送秘書室的收發作發文，另外也會留下抄本與這一次審鑑的相關文件做留存備查，這就是家暴審鑑一開始的工作型態，後來我一直在每一次的工作中不斷的去減少這項業務的工作步驟，以節省人力及時間。

性侵害加害人新案個案業務對我來說不算陌生，因為在研究所的時期曾經看過這個保護資訊系統及相關的示範資料，後來才知道原來我們轄區性侵害加害人的人數是全國

前幾名，所以新案很多，兩個同事一個負責舊案、一個負責新案都還忙不過來，鍾科長也許是想讓我能對心理衛生業務有更多的認識，所以也安排了 30 案的個案給我管理。

性侵害加害人的一旦出獄、假釋或是判決確定，就要接受強制處遇，案件的資料會從家庭暴力暨性侵害防治中心送過來心理衛生中心，我們先依照個案的戶籍地，安排他到最近的醫療單位進行評估，所以一樣是要上保護資訊系統建立好個案的資料並且將權限開放予治療師並且請治療師安排評估的時間，然後起一個市政府層級的函稿，通知個案要準時報到接受晤談評估，然後會有定期的評估會議，治療師與委員及家防中心一起出席，主責治療師輪流報告自己評估的案子，並且提出處遇計畫，有初階團體、進階團體、同性戀團體、亂倫團體、個別治療等等，項目滿多的，這樣的會議最辛苦的就是要開會前準備工作，就要收集完老師們的評估報告彙整成單一檔案，然後去家防中心借大概 25 台以上的平板電腦跟一大串的變壓器，把每一台平板電腦都充電充好，並且一台台把檔案傳輸進去以後，才可以下班。隔天開的會議通常是科長或是秘書主持，也會請委員與會給予建議。

我也是參加了會議才知道原來之前讀文獻常看見名字的學者是我們轄區的委員，例如 000 等，這樣類似的會議我其實都只是旁聽居多，因為鍾科長只是要我一起出席了解會議，沒有分配評估及處遇會議的業務給我，唯一印象比較深刻的是我記得這樣的會議要做很複雜的會議記錄，我當時還沒有做這類會議記錄的經驗，但也沒想過我需要做，只是當時的鄭秘書有意無意的一直說以我的能力做這樣的會議記錄沒有問題，但法法一直提醒我要記得保護自己，並且在鄭秘書有意無意地問佳佳會議記錄要怎麼輪流，佳佳回答鄭秘書說將與我和法法討論怎麼輪流寫記錄。幸好法法在我感到錯愕時，挺身而出說他跟佳佳輪流就好，少鏞剛來還需要時間適應業務，怕現在就開始寫記錄會壓力太大。我就這樣驚險了避開了這從天而降的業務了。其實當時被這樣突然出現的業務有點嚇到，因為自己對工作的細節都還很陌生，一切都還需要時間理解上手的新手階段又多

出業務真的是讓我感覺到很有壓力。也因為一直抱持著自己是新人的身分，不敢表示這麼多事情可能無法適應，有同事挺身而出為我說話真的很幸運。

在精神照護系統上，我幾乎是沒有用過，印象中好像是心理衛生中心需要去檢核計算轄內衛生所公衛護士的訪視率，還有配合自殺家暴業務需要調閱記錄才會用到精神照護系統，在工作的初期因為盈盈可能比較不放心一次讓我做這麼多種類的業務會適應不良，所以一直沒有交接給我，所以對於使用精照系統的印象不多。盈盈是一個很沈默寡言的人，我剛來的時候跟他很沒話說，雖然鍾科長有交代盈盈要把系統的相關業務移交給我執行，但盈盈一直沒有移交給我，我是一直到盈盈請長假去修養的時候才開始慢慢摸索這一大塊業務的。

家暴高危機會議的業務一開始只是協助出席會議並且報告，每個月都會有五個場次共兩天半的家暴高危機會議，需要出席報告相關案件裡相對人與被害人在心理衛生接受服務的現況，例如自殺通報與追蹤關懷情形、精神個案列管訪視情形、加害人在處遇端的現況等等，每場次都必須全程出席與會。除報告被要求提出資訊的案件以外，也要在必要時候提供資訊或回答有關衛政業務的問題，一開始溫溫就只是把資料都勾稽完畢並寫成評估報告印出來給我，我就帶去會議上，到了特定案子的時候就把記錄於現場報告完畢即可。所以初期就是分攤了溫溫出席的次數，好讓他可以留在辦公室忙自己的業務，到後期我接起了家暴業務以後我才開始漸漸以自己的方式執行業務。

其實在社區心理衛生中心服務的這段期間，唯一真的沒有接觸到的就是自殺防治業務了吧！因為自己以前實習的時候是在精神科做自殺個案諮商以及個案關懷的業務，所以本來有期待說可以接觸主管機關在自殺防治方面的相關經驗，但是觀察了一段時間以後，反而比較慶幸我都沒有接觸到它，原來轄區的自殺關懷業務跟我以前在新北市的執行差異滿多的，記得當時看同事福福因為自殺標案一直被當時的局長還有幕僚科室退件，整件事情不斷的開會，修改標案，開會，修改標案，然後因為新的年度到了的關係業

務不能停止又簽陳標案擴充擴了兩次才在到隔年過完年才決標，可說是一波三折，所以在中心工作的期間都沒有經手過這項業務，對我來說也算是一種幸運吧。

因為身為心理衛生業務中唯一的男生，除了體力的事情都要多多出力幫忙以外，有一些夜間稽查的業務我勢必也無法推辭，雖然心理衛生中心在毒品防治業務有更多的男生，但鍾科長認為還是由我為主要支援人力，同仁如果有夜間突擊稽查的業務應該由我支援，也因此我在報到第一個月的月底，也就是四月底的時候就開始支援精神護理之家的稽查，記得在開始稽查之前，秘書給我看了精神護理之家的設置規定，裡面有很多關於硬體設備、員額編配、消防設施、藥物保存、床位設置、投訴管道等的規定，滿詳細的，連同床與床之間的距離應該要幾公分都有規定，出發前也做了一次行前說明，當天就由我開公務車出發了。

參 稽查精神機構的愁思

第一趟去了某精神機構，穿著衛生局的背心，帶著相機、皮尺、稽查表單等文件，一路上聽著鄭秘書說他以前在其他縣市的風化區進行稽查時與商家諜對諜的故事，以及對於等一下要去稽查的機構過去的一些狀況還有注意事項進行提醒，到了精神機構以後，告知身分及目的，便開始稽查了。我跟著秘書一間一間房間的進去巡視，丈量床與床之間的距離和是否有應備設施，並跟機構報備的平面圖做比對，並且每一間廁所也都要檢查是否有設置無障礙設施或是緊急鈴，也要測試相關設備功能是否正常，秘書也會隨機跟機構的住民用輕鬆的對話方式了解他們對於在這邊居住的感覺，從住民自己的主觀感受來理解專管員的服務狀況、居住品質、伙食狀況等等，因為精神機構依照其類型各有其不同的功能，除了定時的督導考核以外，也會因為種種因素例如安排好的不定時稽查或是收到民眾陳情時我們也會即刻安排前往機構不定時稽查。

第一次稽查精神機構的心情是複雜的，稽查的當下只是覺得一切都好新鮮，原來稽查有這麼多要看要確認的事情，從床位數、設備設施、食品衛生、就一記錄服藥記錄、

藥物存放、專門人力設置、專管人員設置、收費標準、以及各種服務記錄等等，每一項都要很用心的去檢查檢視，一開始覺得陌生複雜而且難以理解，後來才漸漸覺得自己的認真不是為了給長官交代，而是希望在轄內的住民真的能夠得到最基本品質的專業服務和照顧。

稽查完的那天晚上我應該是很沉默的，我在臉書上寫下了我一整晚心情都不是很好的文字，其實現在回想起來印象還是很深刻，這間機構的住民是男女分開居住，樓梯間設置了鐵欄杆跟鐵門做門禁的控管，給我感覺有點像監獄，然後大家集合在交誼廳看電視，年齡從青壯年到老年人都有，大家安靜的面對電視看著，有部份人士因為我們的來訪感到好奇，眼神會跟著我們移動注視，而有的人彷彿若有所思，不受到外界干擾的自行在室內走動。我覺得雖然這一刻我與住民們共處一室，精神卻與住民們處於不同的時空之中。我在心中揣測著他們平時的生活樣貌，也不禁想到自己最親密的家人，這幾年訴訟纏身，被手足欺負且一直在思念外公的母親，被龐大壓力與情緒折磨後在家中那疲憊且無神的樣貌，頓時覺得在精神機構的這每一個畫面都在提醒我家人正在受苦的事實，腦海裡的畫面沈重的讓我難以面對。心中的無力感很深，也想著是否住民的家屬也跟我一樣，對自己的親人有了無力照顧或是逃避或是無法再度面對的感受，才把他們安置到機構呢？那麼住民知道自己的處境嗎？如果知道自己的處境或許也不好受吧！想到這裡也覺得也許一輩子都失去現實感也是一種恩賜，那一晚我的心情真的很不好。

肆 會議的小確幸

當然第一個月的時候也參與的第一次的科務會議，鍾科長把科務會議的場地選定在局外的會議室，毒品防治同仁平常辦公的地方，鍾科長告訴我說他覺得一個月一次的會議要讓大家可以出去喘口氣休息一下，到外地開會氣氛也會比較輕鬆，到了會議上才發現原來我們還有毒品危害防治中心的同仁一起編列在衛生局的同一個業務科之下，熟門熟路的同事們一到會議室就個自找了最低調的位置坐下了，我想我是新人也只好默默的

自己移動到桌子前面做好，面帶微笑來掩蓋我的緊張，因為我想一定要做自我介紹，跟這麼多工作上的同仁第一次見面總是比較緊張些。公家機關的會議議程都有既定的步驟與規則，除了科長是主席以外，輪流記錄的同仁亦要負責會議議程可以順暢的進行，果不其然會議開始以後鍾科長先請新進同仁自我介紹，我跟巴巴就分別起身用麥克風跟大家做自我介紹，先介紹自己的名字，是念什麼學校畢業的，還有自己目前負責的業務為何？最後也是很制式化的請大家多多指教就結束了。然後科內同仁就會按照自己的業務職掌報告自己的每月執行近況，以及重要案件執行狀況跟是否要持續列管或解管，主席則依照案件順序進行討論，給予意見或是提醒同仁時效問題，最後再將局內主管會議中重要事項一樣一樣跟大家宣導，完畢後結束科務會議已經是超過中午的時間了，通常大家還可以吃個飯再返回辦公室繼續上班。而因為科務會議都是早上開始，我們前一天會在系統內申請一張早上到下午三點出差申請單，隔天不打卡直接到毒防中心會議室開會，通常散會都會超過午休時間，有時候鍾科長會繼續留下來開毒品防治中心的會議，我們就在差單的時間以前可以從容的吃個飯，然後慢慢的返回中心繼續辦公，算算是每個月冗長的科務會議結束後的小確幸吧！

除了我們業務性質的每月固定會議以外，衛生局也有固定時間召開的員工月會，有點像是康樂性質的會議，時間到的時候就會廣播請大家到一樓參加，所有的人都會在樓下排排坐好，等待局長出來主持會議，而每次員工月會就會有一個科室安排節目讓大家輕鬆一下，也安排了新進員工介紹，整個局處當月新進的同仁無論正式或是非正式，都要上台一一跟大家介紹自己的科室、業務職掌，不曾在這樣的場合發言的我，看到台下坐著局長、副局長、主任秘書、專門委員、簡任技正等一級跟二級主管我還真是緊張的全身都是汗水，只好先聽聽前面的人都是怎麼介紹自己，我再來想想我要怎麼樣精簡有效的度過它好了，聽完前面幾個人的自我介紹以後麥克風到了我手上，我看著前面滿滿的人我真是緊張的要命，匆匆忙忙的說了自己的姓名、科別，請大家多多指教以後正要

轉身離開，突然想到我忘記介紹自己的業務，所以我又趕快拿起麥克風：啊對了，我辦理的是性侵與家暴業務，台下一陣哄笑，我也不好意思的趕快離場。員工月會除了局長的勉勵、優良同仁加冕、新進同仁介紹、輕鬆節目、本月壽星慶生以外、有時還會準備餐盒或是外燴的食物給大家享用，不過後來因為業務很忙，加上場地擁擠，參加員工月會最後對我來說只是一件延長下班時間的事，因為總是想趕快把事情做完下班，雖然大家可以利用這個時間聊天打屁當做休息，但可以的話我們都還是會偷偷溜回辦公室繼續忙我們的事。

來到社區心理衛生中心工作後的第二個月就在主管會議的消息中看見了人事調動的發佈，記得那天我好像在外面出差然後就在中心的 line 群組裡面看見巴巴被調出我們的單位，而別科室的主管則調來我們心理衛生中心當技正，看到訊息的時候心裡很訝異，為什麼就是說換人就換人，但是回頭想一想就會發現說那其實因為巴巴也才剛考上剛報到所以調整職務其實也不會有什麼問題，而且正式公務人員就是必須服從長官的調度指揮，不像我們專案助理要專款專用所以不能夠做太大幅度的變動，巴巴受完基礎訓練以後很厲害地重新考上高考離開衛生局。

從別的單位降調過來當技正的長官，稱高技正好，剛好就搬到我的隔壁，看起來是一個個性還不錯的人，沒有長官的架子，工作告一個段落我們有時候也會聊聊天，那麼高技正他可能因為小孩子也上大學然後我看起來也娃娃臉的關係他就是人還不錯很好相處然後也蠻常被我逗笑的。高技正算是我在心理衛生中心工作的一個貴人之一，我也比較常跟他聊自己對業務的感覺和想法。

伍 疲倦的夜間稽查

第二個月我們又收到民眾的陳情案件，安排了傍晚與半夜時段的突擊檢查我們就出發了，到了第一間機構以後就照往常模式的把每個地方都檢查一遍，但可能對方也是有備而來所以也沒抓到什麼疏失，晚上必須等到第二間機構交班以後才可以去稽查他們的

缺失，所以大家決定先找地方吃飯休息一下再去稽查，對於剛到衛生局，還沒把出差當做苦差事的我就找了好吃的餐廳帶大家去吃飯，一邊吃一邊聊天，好像還是長官請客的樣子，那間餐廳就在我家附近，我還真想回家休息一下，接著前往第二家機構已經十點了，我們就是為了要稽查他們的夜間人力才要挑這麼晚去突擊檢查，果然發現機構在夜間人力的諸多缺失，機構也很聰明，使出各種方法拖延，最後才心不甘情不願的把資料拿出來，被我們當場糾正。完畢時已經是半夜了，很想把公務車停在自己家樓下隔天再開去，但是沒辦法，依規定就是要停回去放好才可以回家，可是我們有的公務車要停回租用的停車場，半夜又沒人真的很恐怖，所以我只好拜託柔柔陪我去換車，柔柔也很好心的請他男友到地下停車場等，等到車子停好他們才離開，我回到家已經凌晨一點了。我才意識到原來稽查就是這麼累的一件事情，特別是男生要負責開車跟陪女生一起稽查的時候)，雖然鄭秘書有說可以先請個兩小時或是半天假讓自己多睡一下再進去辦公室，但是新人哪裡敢呢。所以我隔天只遲到個快半小時就進去辦公室了。

柔柔在我來沒多久以後就離職了，至今仍有印象的是鍾科長對於柔柔要離職這件事情用「我決定同意他離開」的句子說明這件事，當時心裡有一點疑惑難道想離職長官不准的話要一直待到長官准許才可以離職嗎？柔柔當初一一個小女生承辦轄內精神機構管理的業務，回想起來那是一個很需要肩膀以及能與機構鬥智鬥力的業務，因為我們並沒有太多的資源定期對機構進行稽查，雖然有固定的督導考核、不定期中央督導考核，但受限於人力的關係，一個人要維持轄內那麼多家的精神機構品質真的很困難，特別是這些機構與民意代表的關係也不錯，所以真的很不好做，所幸後來這塊業務交給了新來的正式人員詩詩把這塊業務給接了起來。

柔柔可以離職的同時我們也開始開缺在網路上徵召新血的加入，因為要簽開缺的公告或等的流程非常的漫長，大家也在殷殷的期盼著可以順利的有人來應徵並且報到。我自己從應徵、面試以後到錄取及報到的過程就等了整整兩個月，而且還因為公文沒有被

簽準無法得知是否已經錄取，原因是因為我們社區心理衛生中心要配合縣市政府的公文流程一路上簽到縣市政府首長才算完成，這樣的流程對於中心或是對於應徵者而言都是漫長的等待，我印象中一直到隔年才開始有人慢慢的補進來，中間有超過半年以上的時間我們的人力一直都是缺乏的，因為等不及的人可能同時應徵一份以上的工作，誰先公布就先過去上班，而我們要是這次人事徵選沒有錄取，則所有的流程就要全部再來一次，很辛苦。

陸 審前鑑定是工作也是學習

五月份我也開始獨自到法院辦理審前鑑定的業務，我很喜歡去法院出差的時間，可以遠離辦公室的烏煙瘴氣，而且可以觀摩轄內的委員，也就是比較資深的精神科醫師、臨床心理師、社工師、諮商心理師一起帶團體，只是這樣旁觀就可以學習到老師們在帶團體的反應和風格，與其說那是工作不如說有點像是每兩週一次的在職進修吧！但不能夠像 PGY 醫師那般，能夠直接觀摩老師一對一評估的過程真的有點可惜。

同時我也發現由我來做審鑑以後相對人來報到的現場都比較不容易出亂子，可能因為我不是女生，以及體型比較大隻的關係吧！通常相對人要請假來鑒定或是要老遠跑一趟來鑒定，如果進來法院看到是女生容易把情緒都出在這裡，之前溫溫就是常常遇到這樣的狀況，先到的老師們還要幫忙緩和相對人的情緒。我開始接手審鑑以後就幾乎沒有遇到這樣的狀況了。

其實審鑑的過程很有趣，扣除掉繁瑣的行政與公文業務以外，觀摩團體的過程中，可以看到各種形形色色的相對人，通常以男性居多，少部份也有女生被控告家暴，也有特殊狀況的青少年等，在身分上也有看過是教授、有醫師、上班族、毒癮者、學生、軍人、身心障礙者等等，我通常都是態度溫和口氣自然的跟他們說話，說明要辦理什麼手續等等，因為我想他們來這裡應該也會很在意外界的眼光，所以我要求自己絕對不要用標籤化或是有色眼光去看待他們，要尊重且溫和有禮。遇到很抗拒的相對人，在報到

的時候難免會有很多的抱怨，我也會適度的同理他們來這裡參加審鑑的情緒，或是加以說明審鑑的意義，通常多數人可以配合，讓今天的審鑑可以順利的結束。

在旁觀審鑑的過程中有一個相對人令我至今我仍印象深刻，他是一個身心障礙者，說話表達也有困難，身形瘦弱，他來到這裡做審鑑的當下我心裡閃過一陣疑惑，但隨即放掉心中的疑問，因為無從得知真相，只知道他有一個小孩，當我們在團體播放 100 公分的天空時，他在位置上泣不成聲情緒難以緩和時，在一旁觀察的我也覺得很難過，為什麼他的情緒這麼收不住，接著個別會談時從玻璃窗看到他的狀態也不是很好，離開後聽老師在討論才知道疑似是因為老婆想要離婚，所以用了這樣的方式希望得到女兒的監護權，在評估的過程中他也沒能講出什麼，最後老師問他：「你想不想你的小孩？」他就一直哭泣直到評估結束為止。雖然我無法判斷他的案件是誰對誰錯，但是感覺他對於小孩子的感情很深。讓我深深覺得，有時候我們提出了立意良善的制度要保護受害人，卻反過來被當成一種手段，台灣的家暴法和保護令制度也許還有改善的空間吧！

在法院也會跟志工媽媽聊天，志工媽媽知道我是心理衛生中心的人以後，漸漸也會從家常話題轉到比較私密的困擾和煩惱上，但是因為我其實現在只是個行政人員並非過去在醫院實習的身分，要謹守倫理並以個案利益為優先，和在對的角色做對的事情，所以就只能給予同理和傾聽，並且提供心理諮商的資源協助他使用。雖然對於諮商的工作有熱情和懷念，但我還是提醒自己不能利用這件事情滿足自己的需求，我把自己跟志工阿姨發生的故事寫成短短的紀錄發表在臉書上，作為提醒自己的一篇記錄：



艾瑞克

2015年5月15日 · * ▼

...

今天短短的跟志工阿姨聊了二三十分鐘就發現阿姨鼻頭紅了三四次最後乾脆就哭出來惹。

家族成員真正的樣貌要被呈現、看見，才会有新的流動產生。

「你一定覺得很痛苦，但我相信你的兒子也一定感覺到痛苦，他一定也對於他選擇放棄感到難受、也感覺到慚愧、自責。只是面對阿姨你的情緒，他一定也不能表現出來他的痛苦，同時又更加怪罪自己，我想他也很辛苦。

阿姨，你是他血緣關係裡最正確的母親，我想他一定也很需要你的支持和包容，而你也很想幫助他，如果你用了你的方式做了幾十年都效果有限，真的不妨給你自己和你兒子一個機會，尋求專業的協助，找到一條心出口，好嗎？」

此時阿姨淚崩，留下一些心理治療與諮商管道的資訊，我下班去，祝福

圖 4-1-3

柒 不定時炸彈-人民陳情案

後來手邊的業務漸漸上手以後，我以為我的日子就是這樣一天天過下去，雖然看起來沒有其他經常加班的同事那麼的忙碌，但我就是需要經常性的去支援其他的稽查業務，所以也沒多想什麼，慢慢的也開始輪辦一些共同的業務例如人民陳情案，或是專線的接聽等等，因為人民陳情案是依照業務性質分配的，像福福辦理自殺防治業務，只要是人民陳情案件提到跟自殺有關的字眼一定都會分他手上，所以這種天降的業務真的就是看運氣了，運氣好的時候好幾天沒來，運氣不好時明明手邊已經忙不過來但是看到綜合企劃科負責處理人民陳情案件的負責人拿著公文走過來把「禮物」交給你可就慘了，因為每個單位辦理人民陳情案件的內規與時效都不一樣，通常上午收到的人民陳情案，要在下午三點以前送衛生局的一層長官決行然後貼在系統上回復民眾，所以只好手邊的事情通通都放下，開始看內容決定要怎麼處理。

我的第一件人民陳情案件跟精神業務有關，是民眾跟局裡的長官有交情請託辦理的，是關於民眾的朋友女兒有疑似精神病患的情況，要派公衛護士去訪視輔導去精神科診所就醫，這案件好像是鍾科長分給我的吧，說明了扼要以後我就有點緊張的開始辦理這個案件，打電話跟陳情人聯絡，然後把對話整理成電話紀錄並預擬回復民眾陳情的草稿陳核長官決行：

通話內容	<p>去話:您好!這裡是桃園市政府衛生局心理健康科,敝姓蘇,請問 000 嗎?</p> <p>回話:是!</p> <p>去話:有關於您來電告知您的道友 O 先生家人因罹患精神疾病但不願意就醫的狀況,有什麼我們能為您服務的嗎?</p> <p>回話:我昨天有傳真(疑似)精神通報轉介單給你們,我也有請案主一家人來我的診所看診,狀況不太樂觀,所以想麻煩你們給予協助。</p> <p>去話:好的,我們會將您的通報單轉給該區域衛生所,再由公衛護士前往訪視並視情況給予相關協助。</p> <p>回話:好,我知道了,也麻煩妳們讓我知道後續處理狀況。</p> <p>去話:如果您仍有相關問題,可電洽本局心理健康科承辦人盈盈,電話:**-*****轉****。</p> <p>回話:好,謝謝您!</p>
------	--

表 4-1-1 人民陳情案電話電話記錄範例

親愛的 000 您好：

有關您反映關於 000000 一案，本局處理說明如下：

一、本局業於***年**月**日**時**分與您聯繫，並將您所提供的相關資訊，已派請轄區公共衛生護士前往關懷了解，並將盡力協助 000 診療及家屬關懷。

二、若您仍有相關疑問，可電洽本局 00000 科。

謝謝您的來信與指教，敬祝順心如意

○○○○○○○○局長○○○敬上

承辦人：蘇少鏞

電話：**-*****分機****

圖 4-1-4

其實在辦理的過程中心中有點抗拒，但是因為是長官交辦的事項，只能把個人的價值觀放到一邊，然後聽命辦事就是了，因為是局長交辦的，鍾科長也不能說什麼，我當

然更不能說什麼了，只是覺得這樣子給我感覺就像是特權關係，每個傳真進來通報的社區疑似精神病患，都會分案給轄區衛生所安排時間去訪視，陳情人既然自己是醫生，為什麼要用這樣的方式要友人的家人去您的診所看診呢？我真的很不認同這樣的方式，況且我還得去拜託公衛護士盡早安排訪視時間及回報訪視結果讓我把結果報告給陳情人知道，惹得公衛護士也不開心。

捌 挫折，促使角色定位的覺察

第二件則是與自殺有關，是讓我開始見識到原來以行政人員身分去面對自殺或是精神議題的民眾會面臨怎麼樣的遭遇和困難，也是經過這件陳情案件，我才意識到我應該要確認好自己面對民眾的身分定位和態度，才能把業務辦好。

那是一件人民陳情關於市容議題的案件，因為收到的文件上很清楚的寫到民眾要以自焚的方式抗議政府機關辦事不力，所以案件來到我們中心，福福請我幫他處理這個案件，想到自己以前是在自殺防治中心當實習心理師，雖然已經離開半年多了應該是可以處理才是，於是我就撥了電話過去，想要用過去做自殺關懷的經驗來處理這件案子，誰知道根本行不通，什麼同理心、情感反應根本派不上用場，對方就是不斷的在電話中謾罵政府，發洩情緒，然後又不斷的威脅說一定會去自焚等等，高強度的情緒轟炸讓我也無法接招，原先自以為有過自殺關懷服務的經驗可以適用的我，才發現這根本一點也用不上，對方說穿了就是口頭上的以死相逼，要我們處理他需求而已，第一次遇到這麼激動威脅要自焚的人我當然也是很緊張，於是我打給他轄區內的派出所問明狀況，沒想到早就已經是派出所的VIP，多年來一直在陳情同樣的事情，怎麼樣處理他都不滿意，大家也莫可奈何。於是我最後一次打電話給民眾試圖想要再一次的進行安撫，沒想到還是一陣臭罵，挫敗感已經累積到頂點的我決定放棄我腦海裡沙盤推演關懷策略以及各種良善的意圖，該民眾罵完以後就直接掛掉，我則是氣的在辦公室對著大罵。

案件辦完以後回到自己的位置上，對於自己剛剛這麼生氣的反應感覺到有點不可

思議，思考著自己的耐性去了哪裡？也許是因為自己手邊就有原有的工作要進行，但是因為要支援的同事的陳情案件，只能先把自己的事情放到一邊，而處理陳情案件又有時效性，加上自認不能有效的與民眾對話，多重的壓力以及在處理過程未符合預期的挫折之下讓自己情緒一時之間超載才失去耐性吧！

也是這個陳情的案件促使我去思考我自己以後面對類似的民眾時自己身分態度的定位。畢竟這件事情讓我了解到，以我現在作為社區心理中心的行政人員的角色，又要在處理陳情案件的時候當個溫暖的助人工作者我想是不可能的，在對話的結構與流程上就有很大的差異，而陳情案件屬於單一案件，也無法與民眾建立關係，不需要去探索民眾更深層的心理需求，更不可能進入什麼所謂的工作期…等等，那我現在的角色又是什麼？想起鍾科長告訴我的：「你們現在就是半個公務員喔！所有的事情都要依法行事，任何事情都要有依據才可以執行。」所以我想一想，我是衛生局設立的社區心理中心的專案助理，雖然是臨時人員身分，但我也執行衛生局業務的一員之一，我說話或是做事情就是社區心理衛生中心在做事情，同時也是衛生局在做事情，也是以政府機關回應民眾的角度在做事情吧！

思考及此心中出現了清晰的感覺，知道自己將來可以用什麼樣的角度及身分與民眾對話，先不論要怎麼表達，但是身分位置清晰了以後，至少我有了明確的方向知道該怎麼樣繼續與民眾或是其他機關互動。

有了這樣的定位想法以後心中就真的比較沒有負擔，後來一樓的櫃檯打電話上來說OOO誰又來了他要找盈盈，但是盈盈因為身體健康因素，暫時回家休養去了，那麼大家也正在忙，也因為我有在醫院實習過的經驗所以我就被派下去跟他講話了。下去之前，同事大概簡介了一下他的狀況，看起來是因為是遊民，服藥與收入都不穩定，合併酗酒及精神疾病等問題，會不定期跑來衛生局指名說要找盈盈，一講就會快要一個小時，講話內容跳躍又沒有重點。剛好也是快中午的時間，我也肚子餓了，既然是這樣我就決

定時間很快的把他打發出去，剛好可以去買中餐，於是我只拿了皮夾就直接下去見他。

一下樓櫃檯的大姊看到我就指了一張桌子告訴我人就在那邊，我看到遊民林先生若有所思的坐在位子上，我便過去坐過去自我介紹，開始問明他的來意，果不其然他思緒不是很清楚，講了很多無法理解的內容，但是希望盈盈可以下來見他，我看了手錶發現快要午休了，我也不想犧牲自己的午休時間，所以我便草草打發他，告訴他有困難可以去社會局求助，我還有事情要處理，便把林先生打發出衛生局的門口，我就去買自己的中餐了，頭一回這樣把上門的遊民打發走，創下全中心打發遊民最快的紀錄且沒被投訴，心理有些微的罪惡感但很快就不復存在了，因為無法承諾和提供實際的東西給當事人使用，依法行事，我也莫可奈何，那還是不要浪費彼此時間會比較好。

第二節 精神業務精神折磨

玖 代理人的考驗

而還在適應工作的一切的我，在第二個月某天盈盈抱著肚子去廁所待了很久以後回來就變得不一樣了，突然其來的健康因素，來不及請長假就在家休養，人也無法聯繫，他的工作突然也就停擺了下來，變成大家得去分攤盈盈所有的工作，剛巧又來到衛生福利部要進行實地社福考核的年度，我們中心關於自殺、精神、性侵、家暴、心理衛生宣導等等的業務也開始忙了起來要配合家防中心準備資料及出席籌備會議等等，原本就忙碌的大家要分攤盈盈的工作，加班的時間變得越來越長。

一直到有一天早上大家都到了以後，鍾科長集合大家想要宣布事情，主要是希望大家可以協助跟盈盈聯絡上，了解他的身體健康狀況、留任的意願及外，也做了業務的調整，鍾科長就突然就說：「盈盈全部的業務，由少鏞代理！」，法法聽到就說：「ㄟ那科長，少鏞的新案是不是幫他移出去？不然我覺得這樣負擔太大！」鍾科長就說：「好那月底之前移給法法，就這樣。」聽到這邊大家一起看著我，我不知所措，鍾科長說：「嚇到了歐？哈哈，加油喔！」就結束了這短短的會議。

腦袋突然一片空白，過了許久才回過神來想著該怎麼辦？聯絡不到人又要代理他的業務，那如果沒辦法處理的事情要問誰？那他已經好幾天沒來了，現在所有的電子郵件或是公文還有傳真文件要怎麼處理？還有什麼事情是要準備開始做的？很多的問題在我的腦海裡打轉著，我不知道該如何是好。

福福同情的跟我說他很不認同鍾科長這樣處理事情的方式，每一種業務都壓在一個人的身上，只要走掉一個或是一個倒了，那個業務就會垮掉，然後就會找可以撐比較久的先抓過去頂著，不要讓業務亂了套這樣。告訴我先把可以做的先做起來，做不出來的問問其他人或是找看看有沒有舊案可以當參考這樣，我想也只好這樣，只好先去撈撈目前他桌上的公文，以及未處理的傳真文件，先看過是什麼樣的案子再來辦理。

拾 壓力的警鐘響起

代理的期間，溫溫幫我了很大的忙，因為他都會默默的把他的公文接過去弄，我過了一段時間才發現這件事。我那段期間就是一直在處理社區疑似精神病患通報案件的派案跟列管，還有就是當月的精神個案討論會議，社區精神病患關懷個案關懷系統權限調動、還有一些列管精神個案移入移出，出監精神個案派案訪視等等，合併原本的家暴審件相關資料也都還在我身上，雖然複雜的公文溫溫都幫忙處理了，但是對我來說也是一段很考驗個人辦事能力的過程，因為大家都很忙碌的關係，我也不願意去麻煩及耽誤同仁的時間，我經常在舊案的公文、盈盈的電子郵件記錄或電話洽詢公衛護士相關案件過去辦理的經驗或是標準等等，等到搜集到差不多的資訊以後才把案子陳核出去辦理，坦白說這樣真的很累人，持續的過了兩三週以後，我觀察到自己的記憶力出現了一些狀況，讓我感覺到有些恐慌。

那是在每月轄區內固定召開的家庭暴力安全防護網—家庭暴力高危機個案網絡會議上發生的事情，是我第一次獨立出席代表衛政端報告個案列管以及追蹤狀況，溫溫把資料印給我以後，有點擔心的跟我說，今天的主席是某基金會的某主任，很嚴格喔！報

告不好會被他當場糾正，我重新看了一下衛政端的報告，大致上了解為什麼他會擔心主席糾正，原因是因為衛生局的報告其實對於溫溫來說要把自殺、精神疾病、毒品列管、相對人家庭暴力案件近況做一個整合性的描述，並且評斷危險性然後建議列管或是解管對於沒有經驗的人來說是真的很困難。我想我應該還可以吧！就自己前往家防中心的會議室去了，主席開會的風格並不像溫溫描述的那樣嚴格，但是真的對於每一個案件都很仔細的去進行了解、也會拋出問題去探索不同面向的服務情形，並且給予建議。而我則是對於即將負責的案子中所提列的各種訪視記錄進行整理，並稍微寫一點點筆記幫我可以報告的更順暢，等輪到我報告以後，我便綜合了本案在衛政端勾稽的資料以具體的描述和綜合評估，並給出解列或是序列的建議，報告完畢後只見主席微笑的點點頭，我忽然有種被肯定的感覺，覺得自己還是個有功能的人，立刻就用 line 跟溫溫分享剛剛的成果，他也感到很高興又放心，說以後他的會議都給我去吧。我也喜歡去出席高危機會議，在工作的前期，常常可以聽到各種不同案家的案件報告與故事，都可以當做是在枯燥的行政工作之餘的調劑。

接著後面大概許多案件都不需要報告，我也就此在會議上放鬆了一下稍事休息，突然有一案主席突然想要知道衛政端的資料就呼叫了我一下，但是因為沒有事前通知我也無法即時提供，所以主席裁示請衛政會後提供個案資料，我答應以後，找個筆要拿來寫，發現想不起來，只好再問一次他的名字，社工再講一次以後我還複誦了一次，回頭要寫下去發現我又忘了！當下我驚呆了：發生什麼事情？為什麼我突然連個名字都記不起來？因為這樣忘記事情的速度太快，自覺跟以前的我真的差太多，我想我最近身體應該也沒什麼異狀才是，上網自己 Google 了一下，發現職場壓力太大會造成記憶力的損害，才覺察到可能是因為自己最近在代理盈盈的業務，雖然沒有去處理比較複雜的案件，但是還是因為每兩三天就會遇到不懂的事情需要花時間理解跟處理，以及每天接不完的電話以及要處理衛生所公衛護士和社區關懷員問題的社區精神個案轉入轉出之中

累積了許多沒有排除的壓力所導致的吧！

拾壹 真正成為大家的一份子

同時在五月份我也開始跟同事們的關係也慢慢的建立了起來，一開始的時候只有跟溫溫每天都會有話說，從工作的事情漸漸的聊到自己的生活還有工作上的壓力等等，然後我也試著多跟其他同事們可以有話題、可以交談。否則一開始每天上班除了溫溫以外，就是鍾科長和鄭秘書以及蘭蘭跟我講話而已，感覺這樣下去會被誤會成只跟主管交流的同事，自己不是很想被大家誤會成這樣的人，而且每天聽同事們在聊天紓壓，我其實也很想加入啊！因為自己也是一個喜歡說垃圾話的人，真的頗期待可以加入大家。

終於就在第二個月的科會的時後，滑手機滑到一半突然出現一個 line 群組的邀請，然後是同事發給我的，我收到這樣的邀請的時候心中其實滿開心的，感覺自己通過了大家的觀察，可以加入屬於基層人員的小圈圈了，於是立刻按下了加入進入群組，一進入立刻跟大家打招呼，原來這個群組是排除長官以及特定人士的群組，能被加入我想除了大家的觀察以外還有溫溫的推薦，所以大家願意信任我所以邀請我加入的吧！

自從加入群組以後漸漸的上班就不再那麼無趣，可以開著 line 跟同事們一起對於工作上不愉快的事情互相吐苦水，交流八卦，或是分享自己下班後的生活以及臨時支援業務上的各種事情，真的很方便，而且跟著大家一起在一樣個群組裡，也讓我在工作之中得到了一種歸屬感。即便大家現在各自有自己的人生規劃，我們還是保持聯繫，算是在心理衛生中心工作的期間不但認識了好同事也認識了好朋友。

拾貳 莫名的情緒出口

隨著社會福利考核的日子越來越近，明明下定決心堅守假日絕不加班原則的我，也只好破例的在一個想休息的禮拜六的日子裡，忍受著辦公室的酷熱揮汗如雨的跟著大家一起加班七個小時，也開車帶著同事們去找好吃的東西作為假日加班的小確幸。

有天鍾科長開會要追蹤大家社福考核的辦理進度，會議時間是選在下班時間召開，

本想下班回家的我以及其他同事也只好一邊抱怨一邊等待通知到會議室集合，等天色都黑了才一起到會議室開會，只見鍾科長一邊來還一邊說很晚了大家要把握時間不要拖太久，討論完就可以離開，聽起來應該是很快但實際上每一塊業務的資料準備進度以及修正方向還是花不少的時間，等到有一點不耐煩的我一直跟福福互使眼色表示對於這樣冗長沒重點的會議無法忍受，輪到我以後我先報告了目前在家暴審鑑歷史資料的已經完備的項目有哪些，以及還有哪些資料還在收集，報告完鍾科長一直拿著跟我報告的內容無關的指標問有沒有做，我聽完有點疑惑，所以我還是重複報告了現在資料準備的現況跟即將處理的事項，結果鍾科長還是又問了我一次類似的問題，但我還是重複回答了一次，這次稍微加大了一點音量想讓鍾科長聽到我所報告的內容，沒想到報告到一半鍾科長突然生氣的指著我說：「注意你的態度！！不要那麼不耐煩！！」當下大家都嚇了一跳，我也覺得到底是發生什麼事情我來到現在第一次看見科長發那麼大的脾氣，而且竟然是對我！

我就說：「我沒有不耐煩啊！」鍾科長又說：「我感覺到的就是這樣」當下我也是心中一把火燒起來，什麼叫做「我感覺到的就是這樣」？但因為自己竟然被科長這樣少見的發火責備，當下也覺得很丟臉，另外當時也想到人家是長官我只是個連正式人員都不是的助理，所以最後我也不想講話就等科長情緒過去以後把我的案子討論完我就默默回辦公室抱怨這件事情，高技正也先回來問我怎麼回事，他也不覺得我哪裡態度不好，我說我也不知道，大概是剛好成了他情緒的出口吧！我在位置上也沒心情做事情，決定先出去買晚餐的同時鍾科長也進來了，我在我位置上做我自己的事情，高技正就轉頭跟鍾科長說：「少鏞沒有不耐煩的意思啦你誤會人家了！」鍾科長就對我說：「是喔，那是我會錯意了啦，少鏞你原諒科長好不好？科長不是故意要罵你的，抱歉抱歉。」

我連忙站起來，但腦海裡的想法也一直在轉，說我要原諒好像有以下犯上的感覺，說不在意又好像太敷衍，最後我微笑說科長沒事，我沒事，謝謝科長，科長你先忙。我

就拿著錢包出去透氣兼買晚餐買好回來以後，再等鐵捲門關係的同時我又遇到科長，鍾科長又跟我道歉了一次，叫我原諒他，這次我還是尷尬的笑笑說沒事，就回辦公室了。

這次被罵的事件讓我直到回家都很不開心，也突然開始可以了解其他同仁常常把離職掛在嘴上的原因，幾乎每個人都有想要離職的想法，而我自己經歷了這次的事件後對鍾科長的看法就有所改觀了。也覺察到自己對於對於服從權威的習慣，因為我自己的家庭教育一直要我在團體中、學校裡、家庭裡要服從領導或是幹部的指示，不但要尊重更要尊敬，要設法完成指示，如果不能達到目標也要先反省自己，然後努力完成上位者的期待。不過這次事件給我一種我被當成沙包的感覺，也讓我從這一天起開始對長官們保持更遠的距離。

到了六月，社福考核的日子近在眼前，有天鄭秘書把我叫過去跟我說：「少鏞你是盈盈的職代，現在她到底會不會回來沒人知道，那原本是他社福考核的資料就交由你處理了，這資料就是要怎樣還有怎樣然後就這樣就可以了。」其實到後面我腦筋已經一片空白，根本無法思考也聽不懂到底在講什麼，我現在回想起來我還是不知那是要準備什麼資料，只覺得長官到底是太看得起我還是覺得只要事情吩咐下去就一定會完成看的到結果？心裡也對這件交辦業務出現抗拒，秘書最後問我：「有聽懂嗎？」我說：「我聽不懂，我可以先把我的事情忙完再來處理嗎？」我就回座位繼續忙自己的事，幸運的是那幾天鄭秘書有跟盈盈連絡上，除了關心他的狀況以外也問他是否需要留任？希望他不論是要離職或是留任都可以回來把業務做一點處理，不然少鏞快要受不了了。

沒幾天盈盈回來了，大家很關心他的健康跟心理狀態，原來盈盈婚後一直在期待新生命的降臨，但是因為盈盈是一個把業務看的比自己還重要的人，導致壓力很大，加上婆家期待小孩出生的壓力，以及自己對自己的壓力影響了懷孕的規劃，這好不容易懷上偏偏又失去了對盈盈的打擊很大，無法前來上班也不願意跟外界接觸，只有偶爾狀況比較好的時候才願意回我們私底下傳的 line。

拾參 歪風不可長

在代理盈盈的期間我或多或少的也感受到他的壓力來自於何方，盈盈的精神衛生業務除了行政事項以外也涵蓋了設籍在轄區內所有列管的精神個案，以及民眾通報的的社區疑似精神病患，我每天都會收到社區疑似精神病患的傳真進來，通常都是警方、社工或是熱心民眾等等遇到了一些他們主觀認為疑似精神病患以後就會填妥表格，傳真到我們社區心理衛生中心這裡，而我就是會先看他的地址屬於哪一個轄區的衛生所，然後掃描起來寄給衛生所的窗口公衛護士依照地段分類給主責公衛護士做訪視，再打開 excel 記錄相關資料及派案日期，自己列管起來追蹤訪視進度及結果，沒有任何的系統可以幫忙，而且容易因為每天接電話、處理公文、回復陳情信件跟複雜案件的關係，常常根本忘記要去追蹤公衛護士的辦理情形，公衛護士也真的太忙了，沒去催的話可能也沒辦法在時效內安排訪視，所以常常可能有一些案件的訪視記錄需要掉出來查看，不是找不到就是公衛護士忘記去訪視，只好臨時通知公衛護士去訪視，惹得公衛護士怨聲載的，一直抱怨我們都不知道他們有多忙，其實我也知道他們真的很忙但是我也沒辦法，只好千拜託萬拜託，請他們抽空幫忙訪視然後快點把資料回傳中心，而盈盈本身也是護理背景出身的，比較尊重這些公衛護士，把他們當做前輩看待，所以在催資料的過程中會成為公衛護士的出氣筒，但是他也不敢怎麼樣，眼看交資料的時限快要到了，他就會想辦法把資料生出來交給長官，久而久之，公衛護士們，或者說是他的學姊們好了，也就樂得有人幫他們收拾善後，導致盈盈的工作量越來越多，壓力也越來越大。

所以在我代理的時候深深覺得要遏止這種「歪風」，怎麼可以把他們的工作留給我自己來做呢？況且我當時壓力太大了，什麼都搞不清楚還要加上他們的工作我可真是不敢想像，所以我很明確的堅守屬於我業務權責的界線，該是公衛護士做的事情就是公衛護士自己做，該交給我的資料，格式或內容不對就是退回，該轉出或是轉入的個案，符合規定沒有第二句話就是要收案或是轉出，如果碰上什麼難題，我都會直接報告長官，

把目前業務推行不順利的部份交給長官裁示或是處理，並且在聯絡業務的電子郵件一定會副本給長官一份，清楚的讓護士們去感受到我是有原則的，而且歪風是不可以交接的，剛開始的時候公衛護士們最常說的一句話就是：「以前盈盈都會幫我們怎樣怎樣」之類的，聽到這類的抱怨我都會在電話的這一頭翻一個白眼，繼續用最客氣的語氣敷衍他們，持續的暗示他們我不會幫太多忙，因為我只是職務代理，自己的工作應該要自己做，不可以隨便丟了資料就讓我們幫你收尾，這樣劃分界線的能力讓我至少在代理期間可以有限度的去除掉額外的工作與業務，並且也不影響業務的推行，唯一增加的，就是護士們對我的抱怨而已，但對我而言我一點也不痛不癢，因為只要插手了就都變成我的事情了，我絕對不接受這樣，同時我也認為趁現在將局端與衛生所端的新習慣建立好對未來的業務推行才會有幫助，不管盈盈以後要不要回來多多少少都可以減輕他的負擔。

拾肆 人力大風吹

六月份的時候中心的人事又起了一陣大搬風，起先是鄭秘書即將在六月底退休，鄭秘書在我來到中心的時候在簽辦公文的初期給了我很多的指導，例如公文的形式如函稿、便簽、簽等，或是依照案件類型起搞的形態如創稿、簽稿並陳、以稿代簽、先簽後稿等等，在這之前每次我陳核函稿常常因為陳述的結構不合長官的意、預擬決行的層級錯誤、或是正本與副本的對象順序錯誤等被長官退修改，回想起來也是耗用掉不少紙張的資源，而且因為社區心理衛生中心的案件都牽涉到個人資料，且發函給民眾必須使用掛號以及送達證書，所以只能紙本作業，線上簽核公文的比例不高。

而鄭秘書總是會在有空的時候仔細的跟我說明公文的注意事項，以及在初期給了我很多的鼓勵，雖然過去也在公家機關打工的經驗，但畢竟並沒有接掌業務，鄭秘書常常會拿中心業務的近況當話題跟我聊天，對於這類的話題我我也總是很直接的表示我的想法，例如我們聊到家暴鑑定委員的出席費用，一個人出席一次是七千元，他一直覺得太多了，知道我有心理諮商的背景，就會問我有沒有什麼想法是可以讓委員們可以做更多

事情，讓這七千元可以發的更有價值。我想一想便告訴他其實我覺得給七千元太少了，因為我們會在一週前把全部的案件寄給委員先閱讀一次，等到了法院的現場，他們又要分案，不但要做團體評估還要做個別晤談，回去以後還要寫評估報告，這些事項都是專業業務，有時候個別晤談甚至要連續三小時到四小時馬不停蹄做完才會吃飯，加上以他們的專業身分有精神專科醫師、臨床心理師、諮商心理師以及社工師等，花這麼多時間幫忙我們做鑑定，加計他們的年資和精力，只給七千元其實算很少了，不然為什麼沒辦法找到更多的委員一起分攤這樣的工作呢？

鄭秘書也常常會跟我說我的能力很好，可以勝任什麼事情或是什麼事情，應該要由我來做才對，類似的話不知道講了幾回了，對於當時低潮的我自己算是一種賦能和肯定吧！雖然我當時經常分不出來他的誇獎到底是要我可以多做事呢？還是真的覺得我很有能力。

而且因為鄭秘書快要退休的關係，很多公文他都可以幫忙代決，因為鍾科長太忙了，有時候我常看到他在辦公桌上埋頭不知道做什麼事情，原來都在滑手機，用很多的群組跟網絡醫療單位聯絡事情，有時候有一些公文他會很快的批掉，有時候又突然有很多意見要退修改，有時候又會因為常常出差不在位子上公文堆積如山沒有看，有時候我們會去拜託他幫忙我們代替科長決行，才不會耽誤到我們辦理業務的進度。雖然鍾科長常常說：「公文在手上二十四小時就要陳核出自己手上，只要到了長官的手上責任就不在你身上了，而是長官要負責。」但是事實上，只要出現公文必須做二次展延、專案展延或是未在時效內交出資料被糾正或是被列管導致公文績效出現疏失，最後還是會來檢討蓋第一顆印章的人。我們能說什麼呢？在這裡的辦公室文化就是長官說的才是對的，也是我們經常在辦公室抱怨的話題之一。

接著蘭蘭也調離了這裡，來了一個從部立醫院轉調過來的新夥伴，叫做莎莎，莎莎很好相處，剛來的時候一樣坐在我的隔壁，常常被我逗的很開心，莎莎本來做的是護理

相關工作，突然換到行政端難免不太習慣，我跟莎莎真的就是很好的同事，常常跟他開玩笑，也會在工作上壓力大然後發生摩擦。我可以理解他身為正式人力的無奈和處境，畢竟不像我雖然名稱是專案助理，但其實是臨時人員，不高興的時候就放話說要離職不做了長官就會收斂一點，以免弄假成真在補人的空窗時期讓留下來的人業務變得更重，導致更多人想離職的惡性循環。

柔柔也在六月份離職，正式人員詩詩報到補接起了精神機構的業務。同月份佳佳與溫溫一同提出離職，鍾科長在多次挽留未果下批准兩人分別在七月及八月離職，當然地，對於可以離職的同事我們都是抱持著祝福的態度，也很捨不得對方離開，不過我們也很清楚畢竟社區心理衛生中心的這些工作對於我們來說都是階段性工作。因此並不會去責怪他們離職，而留下來的人必須有一段承擔更多工作的陣痛期。

其實我一開始並不是很瞭解為什麼大家一天到晚把離職掛在嘴上，但待了兩個多月以後我也漸漸的可以發現，有時候加班目標並不是為了讓自己的業務期程不要延宕，而是長官太多的臨時交辦事項，或是臨時會議，常常說了四點要開會討論什麼事情，大家偏偏就要等到五點六點，討論的時間也相當的冗長，散會以後還要回到位置上把一些資料先做出來給長官看，同仁口中的加班補休常常休不完，補休的保存期限超過後把休假送給中心的事情都是因為這樣經常做沒有效益的加班發生的。加上很多資料做出來最後並不會用的上，但是又要我們很急著做出來，漸漸的大家也會對於這樣做白工的事情感到厭煩，特別是有些事情是要拜託外單位的人配合，例如請治療師、自殺關懷員或是社區關懷員、公衛護士配合提供資料等等，對方有自己分內的工作正在處理又要外單位挪出時間處理我們的案件難免有很多的情緒跟抱怨，都是我們第一線的人在承受他們的情緒，他們很煩我們也很煩，我自己最後都會強調這並不是我要的東西而是我們被長官逼著要你們把資料生出來給我們的，所以我也是很無奈，但是拜託你們幫幫忙。對我來說把藏鏡人供出來，我就可以跟對方的情緒保持一種安全距離，甚至還可以跟他們站在同

一陣線，一起抒發情緒，不失為是維持自己與網絡單位保持良好合作基礎的一種方法。

拾伍 由衷且柔軟的陪伴

然後有一天在主管會議的時間我們的中心群組又迸出一個新消息，就是別單位的主管被懲處要降調來我們家當股長，頓時讓同事們抱怨了一陣子，同事說這位他以前在局內屬於意氣風發、趾高氣昂的那種主管，以前在業務上的合作受了很多委屈等等，給了不是很好的評價，還喪氣的說，以後說不定不好過了，不可以在辦公室開玩笑紓壓，搞不好連話也不可以隨便說等等的。不但自己的同事這樣說，連別科的人在路上遇到也會問我說新來的股長怎麼樣？帶點揶揄的味道。因為新的小翠股長座位就在我旁邊，原本預定要報到的日期都過了多天他還不出現，我也出現一些些防備的感覺不知道他來是怎樣的光景，後來我覺得不要跟著同事的觀點起舞，我自己想了想，如果一個多年來都意氣風發的主管，突然被拔掉還被下放到其他單位那是一個怎麼樣的心情，如果是我應該很失落吧，還要到原本都是一樣位階的人主管的單位底下給他管，那是多需要調適的一件事情啊！遇到自己以前督導的同仁下屬或是其他知情人士心理也會不好過吧！

就這樣過了好多天以後有天終於小翠股長來我們辦公室了，伴隨著幾個男生幫忙他把電腦架好在我隔壁的位置，小翠股長一走進來，大家都沉默了，只剩下鍾科長跟高技正在招呼他，辦公室異常的安靜，我自己也很安靜的做我自己的事情，連招呼也忘了打。這一天小翠股長電腦放好，位置打掃好以後人就消失了，隔天才開始正常時間來到我們的辦公室上班，坐在他旁邊感覺的出來他很不自在、對周遭的環境很敏感，不斷整理自己的座位找事情做。看到他這樣我也有點同情他，雖然其他同事以前跟他合作有許多不愉快的經驗，但是我自己跟他的接觸是從零開始，我也告訴我自己把對他的成見放下，試著由衷且心態歸零的相處吧！小翠股長後來的表現跟我自己預測的差不多，初期常常看著小翠股長帶著口罩進出辦公室，有時臉色很差，感覺像是剛哭過。也曾經在辦公室忍不住大哭，而鍾科長忙著安慰她。同事曾經在事後很感慨的跟我說，我們社區心

理中心好像落難主管集散地，被懲處的人都被丟來我們家。然後一開始不太跟同仁互動，每月科務會議上也顯得困窘不願意發言。

看到小翠股長這樣我心裡其實滿同情的，這個同情是因為是以不做任何的批判與成見去同理他的心情所衍生的，對我來說，不管他之前可能對屬下很嚴格或是在業務的協調方便不好合作怎麼樣那都不是重點，不需要去審判他。所以我也放下了我之前的防備心，伸出友誼的手跟小翠股長好好的相處。但是不去談論他在衛生局的過去、也不談論降調、也不討論他的心情，畢竟他還是長官而我只是基層人員，這是我自己一開始設下的界線，如果他要談他會願意談的。

之前對於在公文陳核的流程上會有幾個主管沒有什麼概念，後來漸漸比較可以理解，原來其實有一些例行性的業務可以依照層級幫忙核稿或是確認執行進度與方向，讓單位主管可以加速公文的時效與辦理進度，讓高階的主管可以處理比較重要的案件。小翠股長來以後就發揮了這樣的功能，加上他對於公文的用字非常的謹慎，很多我們以前套用的定型稿，到了他的手上常常要退回去修改，主要是因為小翠股長很堅持責任歸屬的問題，他常常跟我強調寫公文一定要會保護自己，尤其我們的業務都跟法律有關，如果出了岔子，例如加害人再犯或是發生重大事件上新聞的話被追究責任會很嚴重。所以在公文的描述上一定要清楚、以表示有盡到了責任，在小翠股長的指教之下，我在辦理陳情案件或是綜合案件的時候在陳述簽文的功力明顯進步了很多，知道怎麼樣撰寫可以簡單扼要又不失公文的體裁，至今回想起來還是受益良多。

另外小翠股長日子稍微長了以後跟大家也比較熟練，業務較理解以後也會開始跟我話家常聊天了，會聊以前讀書的事情啊家裡的事情啊他跟小孩之間的事情等等，一直要我一定要結婚一定要生小孩才對對社會有幫助等等，我也常常說一些五四三的事情，或是在辦公室模仿主管或是特定人物講話的樣子逗大家開心，小翠股長也會跟著笑一笑，主要也是希望他來我們這邊可以習慣我們辦公室的氛圍是就算忙碌也是開心的。

拾陸 蘇老師

小翠股長很喜歡叫我大師或是老師，一部份是因為知道我有全職實習的經驗，而且常常說我都可以把陳情的民眾安撫的很好，還有一部份就是我第一次陳核局長出席的致詞稿一次就奉核了，所以他覺得我很厲害，很少有人幫局長寫致詞稿可以一次就過關的。記得那是關於轄區內自閉症患者社區日間作業設施揭牌典禮的活動，局長收到邀請函要出席，所以指派相關的業務單位幫忙草擬致詞稿。然後鍾科長就把這件案子分給我，同事們看到是致詞稿以後又是一陣抱怨，覺得什麼東西都上面的人就是直接丟給下面做，也不告訴你方向，然後他們只要看了不合適又會一直改，又不給出具體的理由，浪費彼此的時間最後還要嫌你無法掌握時效，跟我說加油。

小翠股長也只跟我說你可以的，記得字數不要太多，加油，我就在位置上苦惱了一陣子，思來想去這樣的致詞稿該怎麼草擬。想到自己以前曾經有在卡內基訓練多次回訓的經驗以及自己也有在大型活動中講課程或是教學的經驗，我想像自己就是局長，受邀出席要以主管機關的高度及衛政的角度來致詞，會做怎麼樣的發言。摸索了致詞稿撰寫的方向以後，我就上網找找其他有關致詞稿的資料，草擬了一份不到伍佰字的致詞稿以後就簽出去了。幸運的是剛好鍾科長和高技正都不在辦公室，我拜託小翠股長幫我代決出去，可以省去一直被鍾科長改來改去的時間，他禁不過我的要求就幫我蓋章代出去了，隔天出差回到辦公室以後就順口問了說我的致詞稿有被退嗎？想說忙死了難道又要為了這種事情浪費多少時間，只見小翠股長說：「沒有啊，你很厲害，你真的很厲害，一次就過關了。」我拿回覆閱的公文，只看到局長在我的致詞稿上面改了四處地方，就批回來了。看到自己第一次寫致詞稿就順利的過關其實心裡滿開心的，感到成就感。

閉聲難忘公益慈善音樂會、身心障礙社區日間作業設施聯合揭牌儀式暨記者會

局長致詞稿

市長，各位貴賓、各位家長、還有現場工作人員，大家好！很高興能和我們現場這麼多好朋友相聚在這裡，衛生局一直持續配合市政府推動各項[紅acted]閉症的孩子常因不被了解，蒙受到異樣眼光與誤解[紅acted]，實際上我們看見[紅acted]以障礙的孩子們很努力的學習，沒有貪婪、沒有奢求，~~只為~~努力[紅acted]尋求一個自立的機會。自閉症患者的輔導與訓練更是需要相當的投入，也希望今天的活動以及日間作業設施能以音樂滋潤人們的心靈，並為弱勢孩子們帶來更好的生存發展機會，並藉此拋磚引玉，讓更多人能夠關注這個面向[紅acted]也特別感謝財團法人[紅acted]自閉症協進會，長期以來不斷[紅acted]維護自閉症者權益，倡導政府及社會大眾對自閉症者之重視關懷，辦理各項福利措施，早期療育及職業訓練，並扶助其自閉症者具備社會生活能力最後再次感謝國際獅子會、[紅acted]自閉症關懷協會讓市人看見自閉症朋友們經過琢磨後所展現傲人的一片天，也藉此喚起大家對於身心障礙弱勢的正視與關懷。最後，敬祝現場所有嘉賓、好朋友們健康快樂！謝謝各位！

圖 4-1-5 為保護個人資訊隱去可辨識資料

同事們半開玩笑的說：「少鏞以後致詞稿就交給你囉！」、高技正也說：「唉呀沒想到我們的蘇老師這麼厲害」。被大家讚美真的很開心，但我還是很謙虛的說沒有我只是

運氣好而已，以免以後有什麼致詞稿都要我寫這就麻煩大了。

小翠股長最後如願的在十月底離開我們中心，記得在他離開後，我自己在 line 上寫了一段文字謝謝他這段時間在公文以及業務上的指導，受益良多，祝福他回到新的單位一切都能夠順利。小翠股長也回我，大意是謝謝我在他的低潮期間給予的支持和陪伴，幫助他渡過了那段失落的日子，祝福我的學業與工作都可以順利，並且希望我將來人生有喜事的時候一定要通知他來參加。

簡單的文字之中潛藏著小翠股長的心意，畢竟身分不同，我們臨時人員要真正與正式人員建立起較深厚的關係似乎是比较困難的，說難聽一點像是衛生紙，用完就可以丟了。看著小翠股長的訊息我心中有一點感動，也清楚了當時相信自己的觀察與直覺來決定與小翠股長互動的模式是對的，之後我們還是會在通訊軟體上偶爾互動，聊聊近況。

拾柒 一場走走過場的會議

七月，重頭戲的社福考核結束以後，我們緊接著又開始忙著轄內醫院督考的業務，我們主要負責的部份就是邀約可以評核家庭暴力通報、性侵害通報、性侵採證、精神病人管理等相關業務的委員，協助考核轄內醫院辦理渠等業務的狀況。

在考核之前鍾科長召開了我們心理衛生股的會議，目的他想要再調整業務，所以想聽聽同仁的建議，在會議中我們輪流表達了自己對於業務分配的想法，對於人員流動快速，或是一種業務一個人職掌全部的狀況給了很多建議。輪到我的時候我只建議希望可以在面試的時候篩選可以做的比較穩定且至少一年兩年的同仁，不然來來去去對於留下來的人也是一種傷害，只是會議的時候鍾科長突然點名我說盈盈回來以後我應該最近很輕鬆吧？其實我非常錯愕，也許因為盈盈回來把精神個案管理的業務接回去順便整理的期間我真的是不太加班，每天準時上下班，把回復正常工作時間的生活當做是休息，手上的業務也因為去掉性侵個案管理而減量了，是沒有像大家一樣那麼忙了。不過突然在大家面前被點名是全科最輕鬆的人這樣太尷尬了，幸好我已經跟大多數的同事變得很熟

了否則真不知道大家怎麼看我。

我頓時也無話可說，但是也沒有想要回嘴的意思，因為我又不能去搶人家工作來做，那如果我真的是比較輕鬆，主管應該要再進行分配啊！點名我輕鬆好像變成了是我的問題一樣，令人感覺到生氣。後來溫溫也說他的業務很忙，希望可以分一半給我做，結果沒想到鍾科長竟然說他覺得溫溫公文發文量沒有很多，所以他認為溫溫沒有很忙，比較不會表達自己意見的溫溫就不再講話了，大家也都沉默著放鍾科長自己一直說著他的想法跟規劃，沒人想回應，直到會議結束。

回到辦公室我們都在 line 的群組裡對這次的會議大表不滿，以我們對鍾科長的了解，我們大家都推測鍾科長應該心理早就有想法了，感覺這會議像是個民主形式的過場，所以再怎麼表達意見都是浪費時間，我對於這樣這種會議感覺到很厭惡，如果已經有決策但還要走個過場不如時間省起來主觀直接指派工作，還要弄個會議營造的好似大家有共識一般，我真的很不喜歡這樣。

晚上溫溫就 line 我說他覺得人很不舒服也很生氣，但是他也不敢跟科長多說什麼，他很怪自己不能堅定表達想法，而且也對於科長竟然只用公文量來衡量他業務輕重的這件事情感覺得很憤怒。我們就利用一個晚上的時間把鍾科長大罵了一頓當做是一種宣洩。畢竟也只能宣洩而已，不管我們有多麼理解同仁的辛苦都沒用，長官不了解就是不了解，說了還是不了解那就也是無可奈何。

拾捌 該來的還是躲不掉

過沒幾天的早上，鍾科長又集合大家宣布新的業務調度，盈盈分接自殺與性侵、而所有精神個案管理業務，少鏞全接，並且要支援精神機構管理。沒想到我最不想接的一塊業務還是來到我頭上了。我很抗拒接手這塊業務的原因很多，因為要做全轄區的統籌業務以外，還要自己管理疑似社區精神病患，除此之外也要自己每月召開精神個案討論會議，還有就是人民陳情案，精神跟自殺的人民陳情案是我們所有業務裡面量最多的。

每天光是處理人民陳情案件，和俗稱 VIP 的陳情案件時間就不夠用了，就是那種同一件事情已經回復過，但是對方就會到處陳情，小的到其他局處，大的到總統府也都有，其他機關也只是一紙公文就轉過來給我們處理，沒什麼意義，VIP 的案件處理也複雜很多。辦理這些案件的時間就會壓縮處理正式業務的時間，最讓人無力的部份就是 VIP 的案件，他們通常都是有精神科診斷，被列管或是在列管以外範圍的民眾，每一次處理他們的案件就得把來龍去脈重新整理成厚厚一疊前案重新陳核，到簡任官以上常常要一直退文重新陳核，一來一往浪費許多時間，因為退文並沒有準則，我當然可以理解長官每天看的公文那麼多，但是每一次辦理 VIP 的案子就像在賭運氣一般，是相當消耗工作熱情和精神的一件事。

另外一個抗拒的主因，是因為當時家人的情緒狀態也很不好，我待業的時候因為待在家裡的時間很長，要面對他們無止盡的負面情緒宣洩是很疲倦的一件事情，好不容易出來上班的時間，可以讓家人放心，也可以讓我每天都有可以離開他們不定時負面情緒爆發的喘息時間，現在接手這樣的業務，每天除了要面對有精神病的民眾，或是其他情緒也很強烈的陳情人跟公衛護士，讓我根本無法喘息，會讓我有還在家裡的感覺，做了一陣子以後更是很確定我的內心無法承受這樣的狀況，但是這樣的因素非常的個人，即使溫溫或是高技正，以及其他治療師都有建議鍾科長不要讓主責承辦人這樣一直換來換去，這樣對於內外都會一直處在無止盡的業務交接陣痛期，但鍾科長一直強調我的能力很好，他一定要讓我把精神業務接起來。

聽到同事轉傳鍾科長的回覆我不置可否，因為我跟鍾科長交流的時間並不多，只會有公文紙本核章的往來而已，況且那也都會有登記桌的同仁會幫忙傳遞公文，所以對於這樣的觀點我完全不放在心上，只覺得那是一種美言。

也在這個時候我第一次興起了想要辭職轉換工作的念頭，所以我開始重新打開我的人力銀行履歷，也會透過各種管道尋找有沒有符合需求的職缺，覺得就算是非心理衛生

的職缺我也沒關係，當時想到我可能會一直接這樣的業務我就感覺到害怕、抗拒跟焦慮，也適逢自己的情感狀況出現斷裂，雙邊的壓力之下讓我每天花了很多的氣力去維持自己工作的穩定，出現經常遲到請假的狀況，讓鍾科長在私下用 line 關心我。我也只能告訴他我因為在處理私人事務比較費神，會儘快改善請科長諒解這樣。

這時候的我就算事情做不完我也不再加班，因為白天除了很多的密件公文要處理以外，光是接公所護士的電話和處理陳情案件已經讓我沒有任何精神繼續加班，也沒心思去完成我的學業，所以我一直瞞著家人偷偷地辦理休學，然後將通知書都寄到朋友家同事家。在情緒、壓力、學業停擺、感情斷裂的各種壓力狀態下，我開始在想我還可以做什麼帶給我自己幫助，於是我開始規律的上健身房，每週三到四天，讓我的情緒可以透過運動獲得改善，那陣子我下班幾乎都直衝健身房，隔天休息，假日也不例外這樣的日子就一直持續到九月多，那時的我覺得身體開始有點結實了，肚子也小了一點點，慢慢的人也變的的比較有精神一些，這都多虧了當時能夠維持運動的習慣。

當然在這之間我也經驗了以前從沒做過的事情，例如擔任每年一度社區緊急精神病患演練活動的司儀、這是一個很考驗臨場反應和掌握活動節奏的角色。外加被鍾科長派去錄製微電影援紫筆的片尾影片等等一些難得的經驗。

第三節 擁抱家暴

拾玖 終於如願以償也終於換了真正的「家」

而其實所有的精神業務說實話並未完全的交接到我手上就又轉手讓人了。在八月的時候新進了一位同仁叫做默默，鍾科長要他跟溫溫交接家暴業務，默默在交接家暴業務的整個過程叫苦連天，來沒一個月就跟我說想離職了，我說怎麼會很難，不就是什麼事情怎麼樣怎麼樣就好了嗎？他說他完全都搞不清楚也聽不懂。到了十月初的時候鍾科長因為健康因素自己也休了一個月的長假，高技正代理科長，溫溫離職，沒兩週默默就哀號說他真的辦不了家暴的業務，因為出去的公文被退、來的公文又沒掌握時效，高技正

代理科長無奈的說好吧好吧，不然少鏞，你跟默默從今天起就交換業務吧！我在辦公室嘴甜又高興的大喊謝謝姐姐～於是就跟默默換了業務，從十月中開始正式主責家庭暴力處遇業務、家暴高危機業務、家暴審鑑業務及家暴性侵綜合案件業務。這次交換業務對我跟默默都是一種解脫，他覺得他願意接手也比較可以做跟精神有關的業務，對於家暴真的做的很沒成就感，而我自己則是對於家暴業務比較有熱情也做的比較上手。

開始交換業務以後，因為精神業務還有盈盈可以交接，我就讓盈盈慢慢的把精神的業務在轉給默默，而我自己為了節省默默在交接業務上一進一出的氣力，加上對於家暴業務還有一點印象所以就把資料全接回來自己摸索，從那一天起我停止去健身房運動的習慣，開始加班整理所有跟家暴業務有關的資料，高技正代理科長有天在下班後就拍拍我的肩膀說：「接了喜歡的業務以後就願意開始加班了啊！」

我笑笑沒說什麼，畢竟這樣接受業務除了是興趣以外，也是一種承諾，也是對自己的選擇負責，但是自我摸索業務的過程是很崎嶇難行的，也幸好我自己在開始摸索的期間可以一案一案的靠著自己的方式把它完成。

只是當時我的辦公室位置還是在那一張小桌子上，有了主責業務以後很多的紙本資料要保管，只是我因為沒有地方放的關係，只能借放在默默的位置上，長官總是說要找個更大的辦公室給我們大家有個更好的辦公環境，但是一直到我離職大家都還窩在那個跟別人共用的房間裡面。也幸好那時候小翠股長即將調離，他說等我離開你就可以搬到我的位置上了，這個位置我已經打掃的很乾淨要讓給你。我一方面很高興，一方面也很捨不得一個很好相處的長官又要離開我們，我們社區心理衛生中心的人力都沒辦法補滿，補進的人力永遠不能跟離開的人力平衡，新人無法循序漸進的掌握業務，資深的同事業務量也一直很重，大家都想換環境，但是也會想到自己如果離職了又會加重同事的負擔，所以我們留下來的人之所以沒提離職最大的原因還是因為彼此之間的情誼所以暫緩了離職的計畫，而對於想離職也離職成功的人，我們也都深深的給予祝福。

十月底小翠股長離開的隔天是禮拜六，我顧不得那天是假日，我還是來到辦公室搬家，打掃新的位置跟舊的位置，花了大概一個下午的時間，整理好覺得很高興，因為我在中心待了快半年，覺得硬體環境無法改善是一個很大的缺點，夏天要等秘書室通知冷氣、上午九點才開、下午五點至五點半就統一關閉，但是準時下班是不可能的，所以大家就要揮汗如雨的在辦公室吹著電風扇吹出來的熱風繼續把事情做到一個段落才下班回家，那段夏天加班的日子真的非常的折磨人，因為我們的辦公室又在頂樓，我們也沒有隔熱層，每天都像蒸籠一樣，這種很差的硬體環境也是讓人想離職的一個原因。

把我的新家整理好以後忍不住高興的拍照上傳新舊座位的對比照片跟大家分享，感覺像是有一種媳婦熬成婆的感覺，從那一天開始在辦公室的座位上我才有了歸屬感，而不是大家都有正式的座位，而我只有一張走道上的書桌可以辦公，像是次等公民那樣。

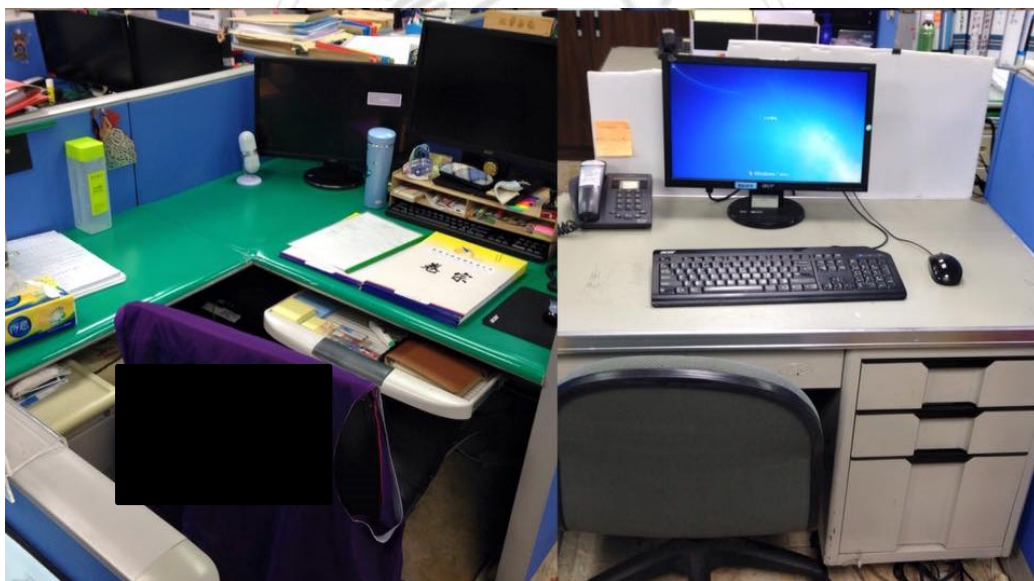


圖 4-1-6 左邊為新座位、右邊為臨時座位，保護個人資料隱去可辨識資料

貳拾 分身乏術的日子

開始主責家暴業務以後，漸漸的就沒有時間上健身房了，扣掉固定去法院鑑定、高危機會議的時間以外，還有要外派出席教育訓練以及支援同事出差的形成。記得那時候花了將近一個月的時間盤點我所有跟家暴有關的資料，其實家暴的個案管理案件量並沒有像性侵害的案件量那樣的多，種類的話不外乎認知輔導教育團體、戒酒團體、戒酒癮

門診、戒藥癮門診、精神科門診、個別心理輔導等幾項，這些項目不見得每個縣市都會有，要看有沒有足夠的治療師可以提供以上的服務。然後每一種處遇的項目都有它固定的時間，所以我們收到家防中心會辦過來的法院判決書以後，會先依據個案的戶籍地，安排距離相近處遇地點，去信或是去店詢問治療師團體是否還有容量可以接案，接著才開始發文通知相對人出席接受處遇。

在我們轄內，門診類的處遇要先跟固定醫師的助理預約門診，我會先幫個案把門診掛好以後才發文通知他去報到，至於案主門診頻率依照醫師安排，也要拜託醫師幫我們寫處遇記錄、然後自己轉到保護資訊系統儲存，通常出於對醫師專業的尊重，只要是門診的處遇我們在公文上都會敘明請在第一次按照時間報到，後續的次數由醫師來安排頻率及時間，因為保護令通常核發一年左右、最常兩年、最短有六個月之類，那醫生就可以充分的調配時間進行醫療介入，在保護令期滿以前把它執行完畢就可以了。

認知輔導教育團體的資源是主要裁定項目，地點是醫院、社福機構教室或是治療師自己開的心理治療所等等，一樣也是按照個案的戶籍地分案，但還是會依據治療師的團體性質跟其他特定的考量決定是否收案，有時還會因為團體的人陸續結案，可能快要湊不成團體，就必須協助進行轉團體、變更處遇項目及把現有手上新案全轉到人數不足的團體的情形。

個別心理治療則比較好處理，先跟老師約第一次的時間，然後發文給相對人，之後老師也會跟他安排後續會談的時間並且在保護令期限內執行完畢。

項目不多但是幾乎都要配合治療師的各種條件，所以光是在正式發文出去之前處理這段業務就會花上我非常非常多的時間在聯絡處理這些前置作業。

案量算是一陣一陣的，有時候可能這兩個月審前鑑定的案子多了也可以預測大概兩三個月後他們就會陸續回到我們的手上要分派處遇，有時候鑑定的案子少了，那麼兩三個月後在處遇的案件量就也會降低許多。但是除了新案件的分配以外，也包含了現有列

管案件的個案管理，雖然當時有保護資訊系統可以上傳個案的資料與記錄，也可以把針對不同轄區作主責轉案，像是當時交接了家暴業務以後，就得麻煩衛福部的工程師幫忙把所有現有掛在默默帳號底下的個案全部轉到我的帳號底下。但是大家的使用習慣都不一樣，有的治療師會把記錄用檔案的方式上傳，有的會開制式表單上傳，沒有一個統一的操作方式，有時候老師工作忙碌時，都要我們提醒以後會上傳資料讓我們使用，對於更忙的老師或是電腦技能比較不好但是非常資深的老師就變成我們必須要服其勞代為上傳記錄的工作了。且系統沒辦法有個比較完善的功能幫助我們可以追初開案、未到達、保護令到期未完成處遇或是兩次未到達移送等等的進度。所以…我們都是另外自己開一個檔案列冊追蹤，一切用人工方式作業，護資訊系統就變成一種治療記錄的雲端空間。幫助不大，比較大幫助的部份在於資料都會電子化比較方便做統計分析吧。對我在執行業務而言，是一塊相當大量而且吃重的業務。

還有就是最費時的 KPI 管考，要每週提供主管會議相對人處遇案件與審鑑案件的執行進度，每兩個月市政府的特定局處就會開一些委員會也要提統計數據、或是我們社區心理衛生中心在執行衛生福利的計畫也要填寫一堆數據、辦理情形、創新作為、改善作法什麼的。也要追蹤治療師每年專業進修的時數是否符合規定……等，這些大量的表單、不管是量化或是質化的，固定的或是臨時交辦的資料，經常在堆疊在我們例行性業務的日常生活之中，每次各種單位來要這些資料或是我們科內管考的同仁灑表格讓大家填寫的時候真的讓人大呼受不了，手上已經一堆公文跟線上案件，還有未處理的信件，再來填寫管考真的很讓人吃不消啊！

另外每個月月底還會有家暴高危機會議，之前只要幫忙出席報告或是幫溫溫順一下記錄的文字就沒事了，現在整套要從頭自己來真的很沒有頭緒，我們轄區的家暴高危機會議總共會有五場，我五場都要出席，約將近消耗掉兩天半的時間，同時在我們中心人力吃緊的期間，我常常每個月的最後一個禮拜五就是一個人要在法院要同時要在會議室做

高危機案件報告還有就是去鑑定室處理家庭暴力審鑑的工作，要準備兩場會議要用的資料準備明天直接帶去法院，還有就是看看手邊有沒有比較急的案件，就會先處理起來以免同事很忙了還要職務代理我的案件會忙不過來。常常這樣一忙就忙到快半夜才下班，因為那個時候人力一直招募不到，不是來的人長官覺得不滿意，就是沒有人來應徵，或是來應徵以後無法等待兩個月所以就先去做了其他工作的。所以我們大家有一個默契就是就算要請假也不要留下案件增加同仁的負擔。

後來因為我接手業務的時間接近年尾年初，剛好是家庭暴力處遇計畫及相對人鑑定計畫要收尾的階段，家暴處遇業務跟相對人鑑定業務計畫是以年度來區分的，所以理所當然的就要開始簽請新的計畫了。當家防中心提醒我這件事情以後我心理的壓力又多了一層，當時溫溫因為離職已經很久了在家裡幫忙老公的事業，所以我也不好遇到什麼事情就問他。也想到自己好不容易接手了自己有興趣的業務說什麼也要把事情做好，於是我一樣去翻找過去相關的公文，也幸好溫溫每一件重要的公文都會留下影本，所以我可以依照上面蓋章的順序，還有公文的樣式去了解這件公文應該怎麼辦理，要準備什麼資料等等，照做一次陳核出去就對了！而且因為治療師都是多年穩定配合和的夥伴，也可以問他們通常在年度交接的時候衛生局都會發什麼樣的公文跟他們續約，治療師也會很仔細的回答我，我也可以依據這些線索去翻找過去年初的公文來找案件辦理。

其實如果沒人可以問的話，理想中應該是可以請教長官的，只是那個時候鍾科長休長假去了，一回來沒有幾天就轉調其他科室，高技正代理科長也是很新的新人，問他他一定也不知道，所以我只好凡事都靠自己來，我是個不怕問問題的人，在中心工作時間已經九個月，漸漸的掌握我們中心、衛生局或是說公務體系辦理案件的一些模式。不知道就問跟我合作的網路單位，網路單位不知道就去問有關連的人物，自己轄區內問不到就再問其他縣市的心衛中心他們怎麼樣辦理類似的案件，問出個輪廓我才會來擬定辦理的方向並且出公文給長官批核。

同時因為這種主動、且總是不滿意現狀，總會想還可以怎麼樣改善工作氣氛和願意服務同仁的性格讓我無意間多了一些工作，例如我們中午訂餐，以前都是公文登記桌的大姊幫我們訂餐訂飲料，只是因為吃久了總是想要換一些新的口味，所以我就會自己開發一些新的外送店家跟飲料店，然後都是自己處理，大家對於可以換換口味或是可以在忙碌的下午喝飲料休息一下也是非常的歡迎，久而久之每天大家不再問大姊中午要吃什麼了，而總是問我中午要訂什麼，或是想喝飲料也會要我幫忙訂，但是業務上手以後說真的時間已經不夠了，要想店家，要收錢收集大家點餐的品項還要打電話聯絡店家等等也是一件很花時間的事情。後期業務越來越得忙的時候還變成我不幫忙訂大家還會不高興。或是我人可能外出半天要開會還會 line 我我中午要吃什麼，到後面讓我覺得很不耐煩。開始逃避幫大家訂餐這件事情，也發現原來太熱心的下場就是公親變事主，吃力又不討好但也因為我訂餐的範圍有跨到其他科室同仁，有一些更因為有話題聊天而變成了朋友。

貳拾壹 協調會議的砲灰

剛接手家暴業務的我到年底這段期間就在手忙腳亂中過去，但是我很確定我是忙的開心的，因為做的是自己喜歡的事情，就算遇到不會的事情我也夠去找出方法把它辦理到好，大家常常說的藍色星期一我更是幾乎沒有那種感覺，因為同仁之間相處愉快，業務又正在漸漸上手的階段，真的很有成就感。

在高技正代理科長那段時間，大家的業務都推行的滿順利的，雖然很多案件可能高技正需要一點時間理解，但是他都能夠耐心的傾聽我們的想法跟建議，並且陪著我們去跟高層的長官討論業務，算是溫和好相處的長官，也沒有長官的架子。只是在快要年底的那段期間發生了一件事情讓我對高代理科長感到相當的失望，也在那時候真正埋下了想要離開社區心理衛生中心的念頭。

是一件民眾不停電話陳情，訴求他的家人罹患思覺失調症，是政府的責任，要求我

們編列費用安置他的家人，不斷四處陳情，打電話過來以後還會一直罵我們承辦人，一但問出你的名字，從此打電話過來只會指名要找承辦人，不管怎麼樣跟他溝通都沒有用，一直說要告我們瀆職，打電話跟其他單位指名道姓的投訴默默，其實他先後騷擾了盈盈、我，最後則是默默，默默一直接他的電話接到快受不了放話說再這樣他不幹了，問我到底還可以怎麼辦，不然電話跟陳情永無止盡的處理下去沒有結束的一天。

於是我們跟長官討論了一下決定邀請醫師、負責局端法務的律師還有主責公衛護士，跟他一起召開協調會議，主要是希望可以透過專業人士的身分，讓他可以正確的認知政府沒有義務要免費安置他的家人，或是說他因為某些他認為正當的理由就可以不要照顧他而放著不管，也請醫師就現場他在會議中的表現觀察他是否有需要身心科的協助，公衛護士一併出席提供律師及醫師訪視過程的相關資訊。

聯繫相關人士的階段都還算滿順利的，不論是律師、或是請療養院派出醫師作為代表協助的部份我都有在電話中清楚的說明，也跟該民眾說的很清楚，你有什麼問題可以帶來會議上討論。

但沒想到就開會的前兩三天，我問高代理科長他會不會主持會議，只見高代理科長面有難色，說有其他的會議，但是因為當時我們的科內只剩下一代理科長、一股長是主管身分可以代表與會。我也很著急的說那怎麼辦？總是要找個人主持會議啊！

高代理科長意思就是不然就那天請律師代為主持好了，我心想怎麼可能的事情，又沒事先跟人家說，都已經迫在眉睫了，況且我們也沒有給他什麼資料，他等同於委員的身分出席提供建議跟法規的說明，怎麼可能要他當主席呢？

當天我帶著默默一起到衛生所的會議室準備開會，人都到齊以後一陣尷尬的沉默，沒有人開口講話，而我只好站起來說明今天會議的目的和進行方式，最讓人沒想到的是最後整場會議我成了大家的砲灰，民眾對我很多的攻擊、然後律師也挖洞給我跳，說不知道這場會議的目的何在？作用何在？誰來主持？而醫生只就他家人的病情進行說明

並給予建議。

我心裡對於莫名其妙要當這個會議的主持人已經覺得有一種上當的感覺了，沒想到還要被大家當砲灰，心中一把憤怒的情緒填滿我的身體，我立刻在我們的 line 群組裡面告訴高代理科長律師的表現，沒想到高代理科長輕描淡寫的說：「不會吧？我們不是都有告訴他案情嗎？他應該不會這樣吧？」

到了這邊我又更火，默默旁邊也不敢講話，只能旁觀跟見證這一切，那一刻我不但生氣，還覺得灰心，原來代理科長跟我所期待的样子並不一樣，原來最殘酷的事實是，就算再怎麼樣要好，要推你去送死你還是得去。

火大的我直接說明現在就是我在這邊變成雙方攻擊對象的砲灰，整場會議的進行跟原先談好的完全不符合，我無能為力，說完以後我便立刻退出我們社區心理衛生中心的群組，回到現場硬撐著直到會議結束，會議結束後我還是盡可能的拿出我最和善的態度謝謝大家的出席。散場後我也被醫師唸了好大一頓，覺得我們太強硬發文指派醫生如何如何，但那根本不是我做的事情，當下的我心想好沒關係今天有什麼爛事就都來吧！看看還能有多差。

一上車我就在車子裡大罵今天會議的所有事情，很多的不快跟情緒在這時候不宣洩一下我覺得我會爆炸，默默也一起抱怨著代理科長、跟今天會上的所有人。抱怨告一個段落我覺得很疲倦，我跟默默說我今天幫你擋子彈擋的夠了，會議記錄就麻煩你陳核了，至少我還有偷偷地錄音存證。我們就分頭回家休息去了。記得那天晚上我回到家裡彷彿所有的力氣都用盡一般，不想講話、不想做事、疲倦，慵懶的在我們自己的員工群組裡面抱怨這一切，大家只能同情的安慰我。那天晚上我讓自己到了極度疲倦的狀態下才慢慢的睡去，因情緒消化不完，而我也身體需要休息，只是心中的聲音無法靜止。

隔天騎車去中心上班的路上腦海裡也不斷的轉著這件事情，只是莫名的隨著越來越接近辦公室，我心中的憤怒就無止盡的變得越來越強烈，強烈到我需要停下來喘一口氣

，但還是無法停止這股很強大的憤怒，我盡我所能的遏止這股橫衝直撞的憤怒，來到辦公室代理科長看著我沒講話，我重重的把東西丟在桌上我就出去買早餐了，那天我附近的人都很安靜，我也不想跟長官或是同仁有說有笑的，臭著臉過了那一天，之後大概過了好幾天我才放下那個不開心，回復之前跟大家互動的狀態，但是這件事情讓我從此以後不再對長官有任何信任的感覺，也得到一個凡是都必須先保護自己的慘痛教訓。

年底的時光一下子就過去了，也這中間也承蒙代理科長的支持，送我去進修災難心理衛生種子教師訓練讓我可以多拿一張證書。隨著業務漸漸上手我也開始在辦公室越待越晚，曾經對自己很有自信認為自己可以一個人接手所有家暴業務的我，在業務中找到成就與遵守承諾的我，沒有後悔的進入經常加班到半夜的生活，也因為這樣壓力漸漸的大了起來，開始做夢都夢到我在工作，還很清楚的夢到文號，在夢中想要找出那份案件把事情做完，這份壓力是代價同時也是對自己的期望，期望可以靠自己的力量讓每一件事情都能做好，也為了在當時，人力不足的中心同仁，可以專注在自己現有的業務上不要在有其他的負擔了。

來到 105 年，我安排了一場四天三夜的旅行，離開台灣的寒冷還有即將對業務產生的心寒，去炎熱的新加坡找研究所同學敘舊、充電。回國以後新的主管，容科長，也提早來到我們中心報到了，短短不到一年的時間，心理衛生中心的主管以及同仁的流動非常非常的不穩定，對於業務以及留下來的人是很重的負擔，要教新的同仁熟悉以及上手業務，對於新來的長官則是又要把自己的每一樣業務得在重新跟新的長官報告說明，很累。

容科長很漂亮，一開始人也很和善，是做傳染病防治相關業務的背景，對於心理衛生及毒品管制還不熟悉。但是主管上任的蜜月期與我們基層上任的蜜月期是不能比較的，也有賴於技正、股長、其他核心業務同仁、還有我們基層專案助理協助科長儘快上手可以綜理我們中心的業務。

貳拾貳 意外的「年終獎金」

隨著過年的期間越來越近，大家的心情也輕鬆了起來，只是這時候發生了一件事情讓我對於主管們產生了很大的失望，那是在去年的時候，負責核銷我們薪水的同仁多多有請我們大家計算自己的年終獎金數字，當時我因為比較忙又比較粗心的關係，把 4 月到 12 個月算為 8 個月而不是 9 個月，導致我自己的年終獎金少了一個月的比例，將近是四千元而我不知道，同事也沒看到就幫我送了，一直到了過年之前，秘書室才發現這件事情然後跟多多還有周股長講說金額算錯。

我本來在座位上忙自己的事情忙的不可開交，突然就看到周股長跟多多來找我，多多告訴我因為當時年終獎金少算了一個月的比例，所以少了快要四千塊，他認為那是他的疏失，他可不可以跟我平均分攤，所以我吸收兩千，他賠給我兩千，把這件事情解決。

花了一點時間我才意會到多多想要賠我錢，但是我拒絕了，我認為那是我自己算出來的錢也不應該怪他，我問周股長既然核銷的單據有回來為什麼不可以重新修改金額再送出，周股長意思是因為我們專案助理的薪水水經費來源與地方經費來源不同，簽陳公文不見得會過且一定會等上很久的時間等等，總之就是不建議做這樣的事情。

但我覺得怎麼可以要同仁賠我錢？難道其他蓋章的人都沒有責任嗎？我也不願意同仁因為這樣就要自己掏腰包賠錢給我，我也要自己吸收損失。而主管竟然旁觀著同仁自己解決這樣的問題，原來專案助理這麼不值錢，原來這就是置身事外的最佳示範。

更精采的還在後頭，不死心的我拿著公文去會計室問該怎麼辦，只見會計室的小姐在系統上點了一下，告訴我一個更晴天霹靂的消息：「你們單位今年怎麼沒有把你們的年終獎金預算先框下來？因為你們的經費年底繳回去了，還沒發的年終獎金屬於去年的經費，在去年年底之前就應該要先框列起來今年才有錢可以發喔！所以你們今年都沒有年終獎金了。」

我不可置信的再問一次：「所以是我們整個心理衛生股的助理都沒有年終獎金可以領了是不是？」

會計室的小姐就說：「對阿！你們今年要注意喔，不要再這樣不然又沒錢了。」

對於他們這麼淡定的回答我問題我真是百感交集，也許我應該多學學，不關我自己的事情我就是不看、不聽、不問，冷漠的做自己生活才會比較輕鬆吧！

我慢慢的回到辦公室宣布這個「天大」的好消息，頓時其他同仁也楞在那邊，在場的周股長、高技正也全傻住了，辦公室瀰漫著一股詭異氣氛，多多默默說了一句：「覺得差不多可以離職了。」高技正聽到這樣的消息只說：「慘了又要進考績委員會了。」其他人則是沒說話在群組討論會不會真的拿不到年終獎金的話題。

有人提議要把這件事情發上爆料公社，我則是提議先緩緩，觀察一下長官們到底會怎麼處理這件事情，如果真的不如我們預期，我們再去找議員或是媒體曝光這件事，還有同仁提議不然我們集體請假罷工抗議好了，因為毒品股的同仁們都如期拿到了獎金，而我們卻連拿不拿的到都不知道，這一年大家這麼辛苦的留下來互相支持，結果正式公務人員不必擔心他們的薪水和獎金，我們則是處在一個每月不固定發薪水，以及連年終都不知道會不會到手的窘困場面。

觀察了幾天，容科長才集合大家宣布說有去跟局長報告大家沒有年終獎金的事情，局長決定先動支其他預算支付，但是因為核銷即撥款程序，只得在過完年才能領到年終獎金，如果有同仁有急用的可以先跟長官說，長官先墊付，大家你看我，我看你，沒人說話，但是至少年終獎金有著落了，吃完尾牙，回家過年好好休息，我也在今年的過年第一次包紅包給我的爸爸媽媽，說來慚愧，過了三十三歲才包第一個紅包給爸媽，我自己很高興、我爸媽更高興。

第四節 人力有限，工作無限

貳拾參 列管狀態不明的個案

開工以後業務進入了很短暫的淡季，到了三月初，我心血來潮打開了列管家暴處遇個案的試算表想要開一個新年度的工作表，無意中在瀏覽前一年度的家暴個案資料裡赫然發現有許多狀態不明的個案，也就是保護令都已經過期，但是不曉得是有完成處遇還是根本沒完成處遇，應該要在保護令期限內移送的個案，通通都已經過期了。

看到這邊我簡直冷汗直冒，第一個先想到幸好都沒有發生什麼新聞案件是在我們轄區內的不然我慘了，第二個想法是天啊我當初怎麼沒交接到這個東西，默默也已經對這件業務一點印象都沒有了。但是放著不管萬一遇上裡面的個案有很嚴重的再犯行為，甚至上新聞的話後續的效應可不能小看的。於是我找了一個時間跟高技正報告這件事情，高技正知道以後也很震驚，便立即把這件事情報告容科長知悉，我說我會先去想辦法問出來該怎麼處理。

於是我先打電話問問轄內跟家暴有關的單位該怎麼處理，從綜規組、暴防組都不知道該怎麼處理比較好，也陸續打電話問了其他縣市的社區心理衛生中心他們有沒有類似的經驗可以處理，但是得到的答案不是沒發生過，就是建議我自己默默的結案，如果有新的保護令他等於是新的案件，重新列管追蹤就好了。

但是這樣的處理方法容科長並不同意，要我去盤點出現在保護令過期未移送的個案有多少，並且找出比較合適的方式處理，原本我自己因為要維持現行業務的運行已經常常在加班了，為了要處理這件案子更是常常加班到半夜，而盤點的業務，大概持續了好長一段時間左右才找出具體的方式去完成它。

貳拾肆 盤點個案也盤點病痛

在這段盤點個案的業務出現的同時我也必須兼顧新年度的個案可以準時的被執行，所以每天光是收案派案、發文、系統追蹤的事情就已經佔掉我大部份的時間，外加上還有綜合業務需要處理，要處理兒少個案醫療記錄調閱，重大兒虐案件的調查報告、各種委員會議的資料等等，都是很傷腦力又殺時間的業務。

加上我在一零五年的上半年是我可以休學的最後一個學期，原本期待可以一邊工作一邊完成學業的自己，在這樣高壓的工作壓力之下我根本無心也無力處理自己的學業，也沒時間想我的研究主題。然後又想著這些個案盤點都沒有頭緒，不知道該如何盤起，一想到這些事情我就覺得壓力很大，特別是學業的壓力加深了我想要換工作的想法。

這樣每天腦海都盤旋著各種壓力的我，也開始影響到了我的身心狀態，起先是有一天我加班到很晚，起身休息一下與同事閒聊的時候要做一個二位數的加法運算，但是我突然發現疲倦的我居然腦筋卡住了！我在原地想了很久以後，還是無法心算出答案是多少，我一邊拿出手機計算答案但是心中的驚嚇並未就此減退，在這裡工作第二次出現這樣的狀況我心裡大概已經有底，又一次受到職場壓力的影響了。

但是當時的我自己對於出現這樣的狀況我是很無能為力的，我的心力都被這份工作佔據了，辦公室的助理也沒補齊，放眼望去整個心衛股的助理扣掉主管剩下我、懷孕的盈盈、默默、懷孕的多多、法法、福福六個人而已，要均攤心理衛生宣導綜辦管考、自殺個案管理與高關懷、精神個案管理、性侵加害人管理、家暴加害人管理，剛好一人一大塊業務，怎麼樣也沒辦法去請誰支援誰，大家每天埋頭趕工一定壓力也很大，我根本不願意請人幫忙，只能每天都在思考該怎麼樣完成任務，只是一天又一天的催促、一天又一天沒處理的壓力、一天又一天的無力感，一天又一天對自己也對長官的憤怒，只是更讓我想逃離這個地方，所以我打開了人力銀行的履歷表，開始慢慢的看著有沒有其他的工作機會，讓我可以換個環境，停止這樣循環反覆的負面循環。

我的身心健康在四月份亮起了紅燈，原本除了做夢會夢到我在工作的事情的我，在某天起床的時候感受到劇烈的疼痛分佈在我的左邊肩膀、脖子與大範圍的背部，以一分到十分的話應該有七分那麼的痛，我無法動彈的在床上哀號著，連呼吸也會牽引出大範圍的疼痛，我只能意識到這是比落枕還嚴重的狀況，無法動彈的我請人把我從床上扶起來坐好，連穿衣服也要別人代勞，然後送我到診所就醫，打了一針仍未見好轉我只好請

假一天回家休息，這次的急性發炎事件對我來說是一個很大的警報，提醒我需要檢視工作與生活的分配並且強迫自己適當休息的時候了，幾次復健以及藥物治療未果之下我停止回診，一是因為加班的時間太長，二是診所太遠，我沒有多餘的時間可以一直請假，只用酸痛藥膏去紓緩我的疼痛讓我可以繼續完成我的工作。

以為只是身體的病痛可以暫時用藥物掩蓋過去，但是隨著漸漸延長的工時，我覺察到我的工作效率越來越差，長時間的加班並不能讓我做更多的事情，自己的精神狀況也越來越不好，思緒不能集中，變得容易生氣、什麼稍微讓我感覺到有壓力的事情或案件一出現我就會整天都很不高興，跟別人講話的內容也常常落入負面的話題，滿滿的抱怨跟訴苦。另外比起過去狀況很好的自己我變得很健忘，容易記不住事情，然後食慾增強導致體重又增加，還有就是有一種無法恢復的疲勞感。當時對於來到這個狀況的自己我還沒有太高的警覺性，只是覺得可能自己太累了，可能休息一下就會沒事了。

貳拾伍 算錯年終獎金的代價

我對於年終獎金入帳以後少了快四千塊這件事情一直耿耿於懷，於是還是忍不住跟容科長講這件事情，希望他幫忙處理，順便抱怨高技正和周股長都不管這件事情，讓人覺得很不開心！難道只有蓋下第一個印章的人才要負全責嗎？我們的身分跟你們又不一樣，責任也不一樣，既然承辦人無法處理的事情我覺得長官就要出面處理啊！結果最後是周股長有天跑來找正在法院出差的我，拿給我三千塊，說不是他們不想處理，而是簽公文去支出舊年度的經費實在是很困難，周股長拿出了兩千元，高技正拿出了一千元湊成三千給我，周股長最後說：「剩下那一千，就當做是你沒看清楚要負責的部份吧。」我沒說什麼的收下了，我想也只能這樣。至少沒有讓同仁賠錢，我自己虧錢就算了！但這也讓我更覺得繼續工作下去的意願更低，感受更差，也下了決定就是如果有更好的地方我一定會二話不說的離開這裡。

貳拾陸 跨國心理衛生業務

有關盤點個案的業務進度一直很緩慢，每天固定被稽催的我綜合自己與工作的壓力已經很大了，我最後也忍不住跟長官抱怨說你們每天蓋公文都不知道我事情很多嗎？原本的工作量我已經加班加到做不完了，你們卻只是整天催著我盤點個案的進度，好像我做不了這件事情等於我每天來都沒做事一樣。我也是每天都有設法擠出時間來收集建議跟研擬作法還有盤點個案進度的啊。

但是我想長官們根本聽不進去，因為容科長已經跟簡任官還有局長報告這件事情，所以盤點個案這件事情就變得更有時效上的急迫性，只是聽高技正轉述說容科長在主管會議上講的非常好聽，說他一定會全力協助同仁盤點個案，甚至協助發公文他也可以，以上這些承諾在我離職前一項都沒有實現過。

到了快五月底我才另外盤出總共有多少個案保護令過期，全部的個案裡面有哪些個案已經結案，那些個案過期應該移送，這中間的資料蒐集也花了治療師不少時間幫我核對個案資料，會這麼複雜的原因是大家的保護令時間期程都不一樣，雖然可能以半年一年或是一年半為基準，但還是會有一些較短的時間例如八個月六個月九個月一年兩個月等等，又因為資料都是人工記錄的關係，如果當時可能有人少打一些資料例如保護令起日、迄日、處遇項目等等，要請家防中心的同仁幫忙調閱公文並掃描給我，然後門診的部份也要等醫院回復統計，所以期程非常的久，我其實一直都有努力在處理，但是長官一直覺得我沒做事情覺得我動作很慢，我很努力的解釋但是作用不大。甚至在我五月份請假出國的時候發生一件事情讓我非常的憤怒，完全下定決心要離開社區心理衛生中心。我在過年之前已經報備過我有安排要去日本玩，時間在五月的時候，出國前高技正問我現在案子進度怎麼樣，我說都有在進行啊！等我回來繼續處理就可以了。我把一些比較緊急的公文案子後續怎麼處理交給默默代理以後我就出國了，沒想到就在出國的第二天，默默跟高技正一直在 line 上 call 我說舊案到底要怎麼處理怎麼盤點，我說不是都已經回覆說正在盤點當中等資料回來以後我回國就可以處理了啊！但是默默很無奈的

說容科長突然逼他們今天就要做出東西來，我心想這是難道是故意的嗎？知道我要出國，我也有報告這件事情我一直在處理中，但是等到我出國以後就一直突然給同仁很大壓力這到底是什麼動機呢？

人在環球影城的我，本來已經把工作壓力暫時放下了，又因為這些 line 的奪命連環訊息燒毀了一整天出國旅遊的好心情，我不禁跟同事自嘲我到底是從事什麼跨國的事業，竟然重要到我人已經在國外了還要打電話回去處理業務，而薪水竟然只有 31,520 喔！

我深知在電話中再怎麼樣跟默默說明都是沒有辦法馬上理解該怎麼做的，況且我人也需要看到檔案我才有辦法講的很清楚。我在電話中大抱怨了這一切以後告訴他說有四天你都必須忍耐他們的砲火真是辛苦你了。最後我們討論的結果是對外宣稱我沒有網路可以用，這樣默默就可以順理成章的說他不會，而我只需要對長官傳來的訊息無視，繼續旅遊就可以了。

貳拾柒 令人戰慄的私人談話

回國以後容科長私下找我談了兩次，一次是希望我可以留下來繼續為他做事，他想要撥兩個專案助理給我管理，而我一個人要負責家暴跟性侵兩隻計畫的執行，但是做了這個位置以後就不能準時回家了問我願不願意留下來，我心裡想怎麼可能，要我做股長的業務然後薪水還跟大家領一樣，我只是專案助理根本沒有升遷的管道，況且我也已經不願意繼續留下來，只等我找到工作我就要離開了。但當然我並沒有告訴容科長我最後的決定，我只說我需要再考慮，這件事情就不了了之了，而容科長談話過程中的讚美和讚賞也讓我有一種糖衣包裝的感覺，我並沒有放在心上，且對我而言就像是個圈套一樣，一旦答應了就會有做不完的事情了，另外在這段談話中更堅定我離職的因素是因為在商談這件事情的時候我有明確的表示過我的休學年限已經用罄，我在今年要開始準備論文完成畢業，所以我沒辦法加班加成這樣。容科長也只是說那你就一到五上班阿，六日

全天寫論文就好啦。疲憊的我聽到這句話全身充滿了一種排斥感，那我都不必休息嗎？這種回答更讓我心寒，也讓我對容科長產生了很多不信任的感覺。

第二次約談問我到底現在盤點的進度如何，希望我可以早點把這件事情處理完畢，並且告訴我說一定會派人來協助我，希望我可以分攤給大家一起完成，我面有難色說我自己可以處理好，聽到這樣的說法讓我感覺根本是施壓，因為這又不是事務性工作，可以一下子說清楚要做什麼，而且人都已經少成這樣了，叫別人來做我的事情那被點名的人會怎麼想，他們自己的事情誰幫他們做。還說我出國的請假他都還沒點同意，等我盤點完也移送完畢他才要點。這些對話內容都讓我感覺很火大，也感受到一種被施壓，更甚至是被威脅的感覺。況且請假是我的權益，這擺明著是逼我要在月底把事情做完吧？因為不點假單我可能就變成曠職，而且也會影響到五月份的薪水計算跟送件，會連帶影響到大家，這到底是什麼意思？對於這種談話我深深覺得厭惡。我沒說什麼回到自己的位置上，先跟各位同事打預防針，說之後容科長可能會把大家挪來幫忙盤點家暴的個案，但這並不是我要大家幫忙的，萬一有人被點到了還請多多包容。至少先讓大家了解未來會發生什麼事情，先預告以免自己被大家誤會，畢竟我對容科長已經不信任了，所以我必須要開始做自保的動作，以免發生什麼事情讓別人誤會我。

到了五月底盤點的資料差不多完成以後我就開始移送個案了，也順便跟容科長報告了目前案件的最新進度，容科長就吩咐說希望我每天都要有新的進度，還要製作簡報提供主管會議報告，也要教幾個同仁移送怎麼辦理，請他們輪流幫忙，這招真的是很高招呢，大家都被拖下水了，為了不要造成同事的負擔，我就開始每天一批一批的移送個案，而且都是在我自己現在的業務完成以後才開始做這份業務，常常加班到十一點多十二點，我做完一定會回報容科長我的進度，不過他也只是回個謝謝，你辛苦了之類句子跟回應，更加感受到長官可能比較在意的是業務不是人，更何況是臨時人員的同仁呢？

第五節 耗竭之時也是離開之時

貳拾捌 求援

而這樣每天過度加班的影響讓我開始覺得自己整個人都不對勁，感覺自己每天都很不快樂，容易焦躁、負面情緒佔據整個腦海，特別是只要一感到長官對移送的的進度表示覺得不夠迅速的時候，我就會有很強烈的衝動，想摔東西，想搥桌子或是大吼大叫發洩堆積在身體之中的情緒，然後我會用很大的力氣去壓抑這個超乎我自己預期的強烈衝動，並與之對抗，這會讓我常常在位置上難以專注精神的把事情做好，等到這波強烈的衝擊過去以後，接著取代了又是一陣極度疲勞而且耗竭的感覺。每天反覆發生，我觀察到自己的身心出現這樣的狀況但是我很無力，也沒多的心思去思考還有什麼辦法可以幫助我自己脫離現在這樣的困境。

有天我臨時幫忙同事處理自殺的人民陳情案件，我撥電話給民眾，想了解發生了什麼事情，他滔滔不絕的告訴我他面臨什麼的樣的困境，但是沒人可以幫忙他之類的，本來我腦袋裡計畫的是要回應他的情緒跟同理他時，發現我做不到，我感覺我的內在像是枯井一般，掏不出資源或是力氣來關心他，我當下真的想關心他，但是我做不到，我觸及這個枯竭的感覺以後感到深深的無力，想趕快解決掉這件案子，於是我只能改以我心中自認很不專業的對話，請他不要想那麼多也不要自殺，這樣做沒有幫助等等，教條式的重複一些沒幫助的話，便草草結束了電話，電話掛掉以後，我靜靜的思考著為什麼我會出現這樣的耗竭感，心中想起了以前實習時，遇到困難時在個別督導裡可以得到支持跟理解的經驗。但是現在我沒實習我可以去哪裡？

貳拾玖 出走，是喘息也是休息

這時我的心中很清楚浮現了一個答案：「身心科。」我覺得，我太累了，我的身心一直往負面的狀態跌下去，而我自己已經沒有任何力氣支撐我自己，可以停止下墜，或是設法讓自己這負面的身心狀態可以好轉起來。所以在五月底的時候我就直接去身心科診所掛號，見到了醫生以後，醫生溫和的問我發生什麼事情了？我就把我在社區心理衛

生中心發生的事情，包含我觀察到自己身心疲勞、經過各種嘗試仍然無法自救、對長官的憤怒、對制度的不認同等一切我都說出來，最後我告訴醫生：「其實我並不討厭這份工作，我很喜歡做這些事情，這業務讓我學習到很多，但是現在我累垮了，我希望可以談一談我的壓力，我不想吃藥，我覺得我還不用吃。」醫生又問了我一些問題以後告訴我：「其實你很有創意，對於一件事情會有自己觀點和看法、也是做事帶有彈性的人，只是說可能公家機關的環境對於你來說是一種限制也是一種挑戰，可能的話，我想也許你要換個環境。因為繼續做下去，你會覺得很受限，也許你現在感覺到的挫折感也會一直持續下去」。聽到這邊累積很久的情緒忍不住釋放一些出來，能被理解的感覺真好，能安全且誠實的表達自己在工作上的感覺真好。醫生想一想還是開了三顆藥給我，說這是俗稱的消氣丸，給我預備著如果遇到很大的情緒時，可以吃一顆，緩和自己的情緒。這三顆藥我後來沒有吃。

走出診所我覺得輕鬆了一點，我想看醫生給我最大的幫助就是可以透過專業的管道去辨識、理解、同理我的情緒，並且也提供一個安全的空間讓我釋放壓力。所以看著自己累積了將近二十天的特別休假和加班補休，我決定六月開始我每週都請一個半天或是一天的假期回診，讓自己可以多喘息一天，至少可以存出一點力氣繼續處理盤點個案的事情。長官問起我到底每個禮拜看醫生都在看什麼，但是基於我對於長官的不信任我已經不願意透露任何自己的訊息。只回答我不想說，餘下的時間我了不斷的移送個案以外，我也開始更積極的找工作，對於有興趣的職缺就會先丟履歷等待回覆。

一直到六月底的某個白天我陪同事去稽查康復之家，當時疲倦的我把出差當做是休息，一邊放空一邊在機構裡檢查各種項目，突然一通電話來了，是新的公司問我能不能七月初就去上班，我想了一下是一份薪水比較高的職缺，心裡有點高興也升起了一絲希望。但是我還不了解新公司的一切，所以留下了電話給工作所在地的主管跟我聯絡，我們通過電話並且約了七月初的時間面試以後，我就決定去上班。

同事們對於我的離開除了不捨，有的是更多的祝福，他們也很有義氣的一致封口我未來的去向。而我也就在面試完畢的那天，陳核了我的離職簽，把我的休假兌現，並延後離職日好讓休假可以換成薪水後，我就離開了社區心理衛生中心，結束了我在社區心理中心工作的日子。



第五章 綜合討論、研究限制與建議

本章將從研究者的視角回應本研究所提出的研究問題，本章分四節，前三節為依序回應研究問題，最後一節則提出研究建議。

第一節 服務期間所從事之工作內容

回顧在中心的經驗，發現研究者初入中心承辦家暴、性侵、精神多樣業務約兩個月作為暖身、代理精神個案管理、主責精神個案管理約四個月，最後停留家暴防治業務九個月直到離開。還有負責辦理業務性質相關之人民陳情案件，並支援女性同仁白天或夜間外出稽查民間機構的業務，另需協辦活動及其他長官交辦事項和績效研考等。初期在學習辦理業務時對於步驟的意義不了解，以死記的方式記錄步驟，隨著時間而漸漸理解辦理程序的意義，並且在業務熟練後，對工作方式進行修改及變更，追求效率並化繁為簡。在網絡單位合作方面，普遍能維持良好互動關係。

以此對照本研究於第二章第二節所整理之文獻，研究者所辦理之精神相關業務偏屬於衛生福利部所指心理衛生行政人員之範疇，而後其辦理家暴相關業務則另屬非心理衛生專業人員中所辦理之業務範疇，在實際執行面上對於身分級業務之區分並無明顯的界線，乃是直接以長官逕行指派辦理。

其中較為特殊的部份是研究者身為中心唯一的男性，被期待著要承擔需要使用體力的事情，以及長官指定必須支援外出稽查的不定期業務。另也因是當時中心唯一擁有相關背景的同儕，亦經常代表中心前往第一線服務現場求助的民眾。

第二節 服務期間所經歷之重大事件

回顧在中心工作期間，以下重要事件是印象深刻的部份，並深深影響著研究者，茲將相關事件臚列如下：

籌備社福考核資料期間，鍾科長臨時於下班後召開籌備進度會議，在會議檢討過程

中，因彼此對於對話之中存有誤解，被科長誤會為不耐煩便被當眾大聲斥責態度不佳，雖會後誤會釐清，但令人感到被當成情緒的出口對待，令研究者開始調整與長官相處的距離。

盈盈回中心工作後鍾科長召開會議討論業務調整事宜，請大家發表意見，點名研究者業務量目前最少，營造出研究者為中心最輕鬆的同仁的觀感令研究者感到憤怒，會後業務調動仍依照鍾科長規劃分配研究者主責精神個案管理業務，令研究者感到參與會議很沒意義。

轄內民眾四處陳情指中心應全權安置其家屬，並不斷騷擾中心同仁及研究者，中心為其召開陳情協調會議，但在會議召開前代理科長藉故不出席要研究者請律師代理，最終研究者因無人主持被迫代為主持會議，吞忍雙方強烈的情緒攻擊，被迫成為犧牲者，而長官卻迴避衝突讓研究者獨自面對消化。

研究者自行填列年終獎金計算月份錯誤，直到隔年同事來協商分攤賠償的事情才發現這件事，前往與會計請教如何挽回時驚覺未框列預算支付年終獎金。眾人盼望的年終獎金沒有著落令人沮喪，長官感受到眾人壓力才往上協調挪用長官預算於年後支付。事後研究者極力爭取少算的部份，長官自掏腰包了事，餘下部分金額要研究者自行吸收，研究者產生離職的念頭。

接掌家暴業務後無異間發現一批未結案保護令震驚研究者與長官，但因其他社區心理衛生中心無相關經驗故無法提供諮詢如何處理，研究者在在長官指示之下摸索盤點個案的方法，但因盤點案件期程不符長官期望，被質疑辦理不力。因需要處理現有業務運行，並同時從家防中心及處遇單位調閱公文和補正資料，中間預定假期出國的期間明明已經交辦進度，但仍在國外時期被職務代理人緊急聯絡要指導如何代為盤點，研究者一氣之下決定假裝自己沒有網路，回國才處理直至五月底才獨立盤點完成，研究者處理本案經常超時加班並且身心健康皆亮起紅燈。

容科長第一次約談研究者希望調整研究者業務，給予研究者人力管理運用並且管理家暴及性侵相關計畫的執行，研究者衡量薪水與業務量相當不對等心中不願接受，回應自己有學業及人生規劃，但容科長建議明日工作假日寫論文讓研究者相當反感，迴避是否答應接受及繼續留任的回答。第二次約談研究者在過程中期待研究者儘快完成盤點，主動提出要輪調同事每日協助，並且以研究者的差假作為交換條件，研究者感到被隱姓的施壓，因以上條件會影響研究者與同仁之間的人際關係，更實質上影響大家的薪水計算與發放，結束後採取自保動作先告知同仁科長的決定並再延長自己的加班時間獨立完成盤點的工作，同時間也開始上人力銀行開始尋找其他的工作。

第三節 服務期間所經歷之歷程的覺察與反思

本篇論文是為了幫助那個對於過去滿懷熱情投入心理衛生工作，卻黯然退場的自己而寫，撰寫回顧的過程裡像一罈看似清澈的水攪起了沈積在底下，那些當時在社區心理衛生中心服務的感受，回顧自己當時工作的經驗時心中還是有所想念，但再問我願不願意回去，我只能說人內在的熱情與能量都是有限的，也許未來我會再度投入心理衛生相關工作，但不再以同樣角色再度回歸。

撰寫論文的過程當中，被遺忘的強烈情緒隨著敘說不斷從內在的深處浮現並遍佈我的身心，許多身體當時的感受如肩頸僵硬、乾嘔等症狀都隨著故事的進展一一喚醒，像是回到當時一般。不同的是透過敘說再一次的處在這個時空之下，多了機會去決定如何面對那個當時未處理的情緒。在有意識的覺察下，覺察那些令身心熾熱的負面情緒，並學著接納這段經歷，無論是挫折或是成就，快樂或是痛苦，以及離開的失落都是生命中的真實，並建構新的意義。

這篇敘事當中影響我最深的，當屬容科長無誤，離開社區心理衛生中心之後長達半年的时间我不願意去想到或是提起這個人物，甚至每每在書寫與他有關的回憶或是分析與他有關的事件時，都沈重的讓我連敲擊鍵盤的節奏都覺得滯澀，以致於我必須轉移注

意力去做其他事情再回來繼續進行敘說的工作，有關我與容科長之間的更多細節的互動所，礙於可能被辨識出當事人之考量，無法於本研究做更深入的揭露，故無法再繼續著墨更多的描述。但很意外，卻在論文即將完成的某天晚上，我夢到到我站在容科長的桌前很平靜的對他說話，雖然他不理會我，自顧批閱自己的公文。我想這個夢暗示著我自己也盼望著放下這些情緒，放下這從自身角度來看待長官們的評價，與心中的他們和解，更重要的也是對這一切感到不滿、受傷，期望可以獲得平反的自己和解。

以非心理衛生專業人員的身分在社區心理衛生中心工作，有許多的困難與挑戰，如果不是自己過去曾經有在自殺防治中心實習的經驗，面對具有自殺意念、精神疾病、家庭暴力相對人、受害人、性侵加害人及心理困擾民眾等特殊族群時，沒有專業的訓練或團體督導，僅是未能掌握好自己與業務或個案之間的安全界線，將受到很多內在的衝擊與挫折，這也是造成人員變動過大的原因之一。而我因為是少數擁有相關經驗的人，被大家投射許多的期待而需要滿足或支援同仁在業務上的困難，例如同事莎莎曾問過研究者：「為什麼從療養院打電話來吵著要出院的病人跟你只要通過一次電話就不再打來，而我卻總是無法停止他們一再打來找我？」也因此只要是掛不斷的病人、民眾電話最後都會轉到我這裡，不論是安撫、轉介、或是有效的結束對話等，積少成多耽誤自己的業務，也成了自己的負擔。

而走筆至此的我自己，即將結束我的碩士生涯。從民間的自殺防治中心到公部門的社區心理衛生中心，累積了專業經驗與行政的經驗與資歷，也經驗到專業人員與非專業人員工作型態的不同。在離開後來到與助人工作毫無關連的領域工作一年多，想知道刻意脫離助人工作相關行業的自己，會變得如何？但隨著時間過去，我對於「回歸」這件事情的念頭出現的越來越頻繁，目前工作必須花更多的時間我才能熟練上手時，我才理解了以前在醫院與中心那段充滿挑戰也擁有舞台可以發揮的我自己。觀賞電影《豪門保姆》日記裡，女主角在片尾說到：「人類學家說，你必須將自己置身在一個陌生的環境，

你才可以理解你所熟悉的。」我才更確定，我應該重新站起來，帶著自己回歸到我所懷念且熟悉的地方。蔡美娟（2012）回顧生命，並不只是一種浪漫的情懷，它同時還是一種投石問路的行動，深刻了解自己的生命歷程，讓我們得以更清楚選擇適合自己的路。

第四節 研究限制與建議

國內與社區心理衛生中心相關的碩博士論文及期刊研究，在國內僅 20 篇不到，本研究為採用自我敘說型態，針對非心理衛生專業人員使用生命回顧的架構進行自我敘說研究之論文，進行工作經驗與個人感受的真實闡述，有別於量化型態之研究，亦是本論文之特色與價值，在此特別以非心理衛生專業人員之身分針對本研究之研究限制及研究建議進行說明。

一、研究限制

本研究是透過研究者自身以生命回顧的形態敘說自身作為非心理衛生專業人員於社區心理衛生中心工作的故事，目的是釋放未解決的衝突和不滿，藉此重建、發現、尋找正向角度去重新詮釋負向經驗，達到心靈的平衡。欲理解的對象與現象並非客觀世界，而是其主觀如何建構世界（洪瑞斌，2005）。亦遵守研究倫理，故本研究呈現研究者建構之敘事內容，主要是自身滿懷熱情投入工作行列最後黯然退場之過程以及脈絡，並無法代表個人全程客觀的工作歷程回顧，乃本研究之限制。

二、研究建議

非心理衛生專業人員在實際的工作現場之中並非完全只是個執行行政業務的角色，還是有機會必須直接接觸到許多有心理議題的相關民眾，在應對的過程之中需要具備基本的對話技巧及相關基本知識。除了是對具備心理議題，特別是自殺及精神疾病之議題的民眾權益的保障外，對於非心理衛生專業人員亦是種保護。對於社區心理衛生中心而言，更是在第一線接觸到民眾時給予有效服務的保證，此等人才之養成，仰賴社區心理衛生中心主動投入資源辦理教育訓練，從新進人員之教育訓練開始，每年定期辦理內

部人才培訓及團體督導，以提升個人專業素養及服務品質。

以研究者所在之社區心理衛生中心人力配置上，以預算挹注人力，採臨時人員形式聘用者居多，且採一年一聘之方式維持中心業務之運作，對於投入崗位工作者不免還是有工作無法持續及生活不穩定之感覺，且因預算有限，導致年度加班費用有上限，加班多數只能換補休。另外比起正式人力或約聘僱人力之福利，專案人力且除了年終獎金以外，並無其他誘因吸引人才長期留任，使得人力流動率上升。無法保有熟悉業務之資深人力穩定留任，導致新人剛加入，資深人力離開，在業務交接方面無法確實的接續，新手無法按部就班熟悉業務，加上日常及定期業務之壓力排山倒海累積之下，不免也感受到「苗頭不對」而出走，留下堅守崗位的人持續承擔人力流動的傷害，不免進入惡性循環。建議應該優化非心理衛生專業人員之勞動條件與福利，如三節獎金、加班費、生日禮金，在職進修之補助等，並且考量調整約聘僱與專案人力之比重，增加約聘僱員額、降低專案人力比，針對人才的長期留任近最大的努力，以穩定中心業務之運作。

參考文獻

中文部分

丁于婷（2016）。生命回顧於社區老人生活滿意度成效之探討。輔英科技大學護理系碩士班，碩士論文。

丁興祥（2012）。<專題導言>自我敘說研究。應用心理研究，56(1)，15-18。

丁興祥、張慈宜、曾寶瑩(譯)(2006)。質性心理學。（原作者：Jonathan A.Smith）。台北市：遠流。(原著出版年：2003)

立法院（民 96 年 7 月 4 日）。立法院法律系統【法律沿革現行法精神衛生法】。2017 年 4 月 23 日。取自

<http://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?0^89C0C06218C01812C0C0602FC018A9C0D8601BE418B1C8D46418>。

朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝儀(譯)(2004)。敘事心理與研究：自我、創傷

李寶釵（2013）。社區老人生命回顧與靈性健康之研究-以回憶寶盒方案為例。實踐大學家庭研究與兒童發展學系，碩士論文。

林家興（2000）。心理衛生專業人員職稱偏好、工作場所與服務時間之比較研究。教育心理學報，32(1)，1-14。doi:10.6251/BEP.20000503

吳麗芬（2001）。懷舊治療與人生回顧。護理雜誌，48(1)，83-88。doi:10.6224/JN.48.1.83

姚卿騰（2007）。社區心理衛生中心營運現況與困境研究(碩士論文)。2017 年 4 月 23 日。取自 <http://handle.ncl.edu.tw/11296/ndltd/87073947394758534795>

洪珮惠、施寶雯（2011）。生命回顧運用於有自殺意念的老年個案。諮商與輔導，(307)，17-19。

洪瑞斌（2005）：《尋覓噤聲的畫眉：對「男性失業者」的理解與重構》。輔仁大學心理學系，博士論文。

洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉（2012）。自我敘說研究中的真實與真理：兼論自我敘說研究之品質參照標準。應用心理研究，(56)，19-53。

紀潔芳（2004）。生命回顧、生命回饋與心靈成長教育。宗博季刊，(45)，10-11。

張乃文（民 99 年 3 月）。論敘說探究的研究主體性。2017 年 4 月 23 日。取自

<http://mood.jses.ntpc.edu.tw/dyna/data/user/may85/files/201003211146560.doc>

張曉佩（2016）。心理衛生專業工作者的合作共治。輔導季刊，52(1)，67-76。

陳珠璋（1995 年 12 月 1 日）。社區心理衛生之功能，光智基金會青少年心理衛生中心

簡介。陪孩子快活地成長第一冊。2017 年 4 月 23 日。取自 <http://health.gov.taipei/Portals/0/>

<http://health.gov.taipei/Portals/0/文宣出版品/手冊/20058291047142.pdf>

梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲（2006）。老人學。臺北市：五南。

彭文珊、王根瓊、龔世芬、沈芳汶（2007）。敘說性探究。台北教育大學，2007，2-3

廖舜惠（2011 年 5 月）。以「敘說」為研究方法探究教師實務。2017 年 4 月 23 日。取

自 <http://society.nhu.edu.tw/e-j/95/A16.htm>

趙淑員、陳秀蓉、吳佩玲、林昭卿、楊惠娟（譯）（2012）。人類發展學（原作者：

Berk, L. E.）。臺北：高力。（原著出版年：2004）。

蔡宜秀（2014）。奇幻世界之旅－靈性修行之心靈轉化歷程自我敘說探究(碩士論文)。

南華大學生死學系，嘉義縣。

蔡美娟（2012）。生命書寫：一趟自我療癒之旅。臺北市：心靈工坊出版。

衛生福利部，衛生福利部 103 年度「心理健康促進計畫」（103 年 3 月）。心理健康促

進年度計畫。2017 年 4 月 23 日。取自

<http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/DisplayFile.aspx?url=http://www.mohw.gov.tw>

[/MOHW_Upload/doc/103%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e5%bf%83%e7%90%86%e5%81%a5](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/DisplayFile.aspx?url=http://www.mohw.gov.tw/Upload/doc/103%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e5%bf%83%e7%90%86%e5%81%a5)

[%e5%ba%b7%e4%bf%83%e9%80%b2%e8%a8%88%e7%95%ab%ef%bc%88%e6%a0%b8](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/DisplayFile.aspx?url=http://www.mohw.gov.tw/Upload/doc/103%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e5%bf%83%e7%90%86%e5%81%a5%e5%ba%b7%e4%bf%83%e9%80%b2%e8%a8%88%e7%95%ab%ef%bc%88%e6%a0%b8)

%e5%ae%9a%e5%85%ac%e5%91%8a%e7%89%88%ef%bc%89_0043812001.doc&name=
103%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e5%bf%83%e7%90%86%e5%81%a5%e5%ba%b7%e4%bf
%83%e9%80%b2%e8%a8%88%e7%95%ab%ef%bc%88%e6%a0%b8%e5%ae%9a%e5%85
%ac%e5%91%8a%e7%89%88%ef%bc%89_0043812001.doc。

鄧明宇 (2005)。從沉淪走向能動：一個諮商實務工作者的自我敘說到社會實踐，應用
心理研究，25，115－142。

英文部分

Gergen, K.J and Gergen, M.M. (1984) ‘The social construction of narrative account’ , in
K.J. Gergen and M.M. Gergen (eds), *Historical Social Psychology*. Hillsdale, NJ:Lawrence
Erlbaum. Pp. 173-90
Butler, R. N. (1963). The life review: An interpretation of reminiscence
in the aged. *Psychiatry*, 256(1), 65-76.
Haight, B. K.,& Burnside, I. (1993). Reminiscence and life review: Explaining the difference,
Archives of Psychiatric Nursing, VII(2), 91-98.
Sandelowski, M. (1991). Telling stories: Narrative approaches in qualitative research. *Journal
of Nursing Scholarship*, 23(3), 161-166.

附 錄

附錄一 逐字稿

逐字稿（摘錄）

研究問題

- 1、在社區心理衛生中心服務的期間所從事的工作內容為何？
- 2、在社區心理衛生中心工作經歷過哪些事件？
- 3、對於在社區心理衛生中心工作經驗歷程的覺察與反思為何？

106 年 4 月 1 日，帶著忐忑不安的心情，在家中整裝待發，準備要到社區心理衛生中心報到，開始我在社區心理衛生中心工作的日子。坦白說心中是很高興 (A01-001) 的，高興的是終於可以開始賺錢自己維持經濟與生活，可以讓父母親放心，也可以停止過去那幾個月因為待業在家，讓家人煩惱也讓自己對自己感到沒有自信且又對自己極度失望的日子(A01-002)，記得那天要出門的時候爸媽還一直提醒我要早點出門不要遲到了，又問我報到文件跟證件是否都已經備齊，感覺好像他們比我還緊張這樣，但是我自己那天的心情是開心的。

來到衛生局的大樓，感覺相當的緊張，踩著樓梯到社區心理衛生中心的途中我先確定了一件事情，就是在這裡上班應該會有很多可以活動的機會，因為局裡是沒有電梯的(A01-003)，辦公室剛好就在頂樓四樓，硬體比較老舊，走進辦公室以後發現辦公室真的滿小的，可能不到 20 坪的空間放了十五張桌子，而且辦公室還是跟別的單位共用，中間做了一個屏風分開了兩個單位，我心想天啊這真是擁擠的辦公室(A01-004)，對於喜歡寬敞空間的我頓時心中充滿了擁擠的感覺，這時蘭蘭看到我，就對我說：「你來了阿，來這邊，你的位置在這裡。」走過去才發現我的位置並不像其他同仁一樣都是用 OA 板隔出來的空間，而是一張緊鄰在蘭蘭旁邊走道上的辦公桌(A01-005)。當時的我自己想著這大概是就是因為我是助理的關係所以位置比較擁擠吧！後來來發現其實大家都是助理，辦公室擁擠的原因是社區心理衛生中心是大約一年前才成立(A01-006)，只能在衛生局現有的空間之內再想辦法挪出空間給大家使用，而現有 OA 版所分隔出來的位置是固定的，所以只好在比較寬敞的走道上擺放辦公桌給同仁使用這樣。

蘭蘭要我先在位置上等一下，他會帶我完成報到的流程，而另外一個同事佳佳則先要了我的自然人憑證去申請保護資訊系統的權限，於是我就在位置觀察一下環境，而同事們則是陸續近來辦公室，開始一天的工作，很快的電話開始此起彼落的響起，看著大家熟練的討論業務、回復電話和陳核公文，我想我要學習的東西很多(A01-007)，雖然我也還不知道我可以做什麼。接著鍾科長來到辦公室了，y 同仁立刻帶著我跟鍾科長問好，我也才在這個時候發現原來科長就是當時面試我的委員之一，科長表示了歡迎，對我說：「歡迎你加入我們，你看起來真的很樂觀陽光、而且開朗，我想你一定會很適合我們這個團隊(A01-008)，當大家知道有男生要加入以後都非常的期待你的到來，今天你就先處理報到的事情吧。」

本以為所謂的報到只要在人事室就可以完成一切，沒想到要跑遍所有的幕僚科室

逐字稿（摘錄）

給主管蓋章，最後還要由科長帶領去局長室排隊等待面見局長，只見所有的主管跟同天報到的人員大家都戰戰兢兢的在局長室秘書的引導之下進入那個門禁森嚴的辦公室，然後排成一列一位接著一位的拿出自己的報到單，給局長蓋下最後一個印章，科長對局長介紹我是今天新來報到的同仁，過去曾在精神科實習，局長說歡迎你阿，看到你就不會想死了阿，並蓋下他的印章。我把這一天跑報到的心情記錄在臉書上：

2015年4月1日·

每個科室看到我都要說：「唉呀你們家新人看起來就是很陽光阿～」

科長：「你看起來好像是個很樂觀的人」

局長：「唉呀～看到你就不想死了」

聽一整天下來情不自禁要想：「這裡到底是多陰鬱阿買尬」（冷風吹）(A01-009)

明天再上一天班就放假囉好開心阿～這就是小確幸吧

最後我把報到的單子繳回人事室便回到了辦公室，剛回到座位以後鍾科長就告訴我說沒事就早點下班吧，好好享受這段不用加班的蜜月期吧。

聽到鍾科長這樣說以後心裡頭真是七上八下的，疑惑著難道以後都要八九點才可以下班嗎？雖說當時蘭蘭在晚上七點多打電話通知我錄取的時候我就意識到這是個可能會經常加班的單位(A01-010)，但這樣的說法真是讓我頓時感到有點驚嚇抗拒，腦海中儘是對於社福單位工時長、休假少、無加班費的記憶。但轉念發現這只是自己的想像而已，況且以自己現在的條件，要去找到更高薪水的職缺也是很困難(A01-011)，又想到過去我在醫院全職實習的時候行政工作的比例跟其他同學比起來相較是比較低的，於是就在心中明確的告訴自己：「我很幸運的能夠找到薪水符合期待，並且又能與助人工作領域有相關的行政工作(A01-012)，現在我很陌生也很緊張，先把在這邊正式上班的日子當做是在做行政實習好了，不但能累積與心理衛生有關的各種經驗，還有薪水拿，多好！」於是我就下班回家了。家人問我工作的狀況如何，我說今天只有處理報到跟申請資料的部份，還要一段時間才可以知道如何吧，但是看著家人又是放心也又是擔心的口氣，我也告訴我自己要好好的撐下去(A01-013)。

附錄二 開放性編碼

開放性編碼 (摘錄)		
編號	內容	內容意義 (開放編碼)
A01-001	帶著忐忑不安的心情，在家中整裝待發，準備要到社區心理衛生中心報到，坦白說心中是很高興	去心理衛生中心報到很期待也很緊張
A01-273	佳佳與溫溫一同提出離職，鍾科長在多次挽留未果下批准兩人分別在七月及八月離職	佳佳與溫溫同月提出離職，經多次挽留未果，準於七月及八月分別離職。
A01-274	對於可以離職的同事我們都是抱持著祝福的態度，也很捨不得對方離開	對於離職的同事捨不得但我們都很位他們高興
A01-275	我們也很清楚畢竟社區心理衛生中心的這些工作對於我們來說都是階段性工作	對於大家來說社區心理衛生中心是屬於階段性工作
A01-276	並不會去責怪他們離職而留下來的人必須有一段承擔更多工作的陣痛期	並不會因為在等待新人加入的期間要承擔較多業務而怪罪要離職的同仁
A01-277	我一開始並不是很瞭解為什麼大家一天到晚把離職掛在嘴上，但待了兩個多月以後我也漸漸的可以發現原因在哪裡	研究者一開始並不了解為什麼大家天天都把離職掛在嘴邊，後來漸漸有發覺原因
A01-366	中心的人力都沒辦法補滿，補進的人力永遠不能跟離開的人力平衡，新人無法循序漸進的掌握業務，資深的同事業務量也一直很重	中心的人力截至目前都沒有補滿，且補進的人力無法跟離開的人力平衡，也背負著要儘快熟悉業務的期待，至於資深同仁的工作量持續很大
A01-367	大家都想換環境，但是也會想到自己如果離職了又會加重同事的負擔，所以我們留下來的人之所以沒提離職最大的原因還是因為彼此之間的情誼所以暫緩了離職的計畫，而對於想離職也離職成功的人，我們也都深深的給予祝福	大家都想轉換環境但是想到自己離開留下來的人會更忙，所以還留下來的人士因為深厚的同儕情感而留下繼續作戰，
A01-368	股長離開的隔天是禮拜六，我顧不得那天是假日，我還是來到辦公室搬家，整理好覺得很高興，因為我在中心待了快半年，覺得硬體環境無法改善是一個很大的缺點	股長離開後隔天是禮拜六M，研究者顧不得是假日還是進入辦公室搬家，認為自己做了超過半年才有比較好的位置可以辦公，中心的硬裡無法改善是缺點
A01-396	其實如果沒人可以問的話，理想中應該是可以請教長官的，只是那個時候鍾科長休長假去了，一回來沒有幾天就轉調其他科室，高技正代理科長也是很新的新人	如果業務沒人可以問的理當是要問長官的，但因高技正代理科長也是剛來對業務並不全盤熟悉

開放性編碼（摘錄）		
編號	內容	內容意義（開放編碼）
A01-397	只好凡事都靠自己來，也幸好我是個不怕問問題的人	研究者只能靠著自己不怕問問題的個性自己解決問題
A01-398	剛好做了快九個月，漸漸的掌握我們中心、衛生局或是說公務體系辦理案件的一些模式	也已經工作了九個月對於機關的組織職掌以及規定也有所了解
A01-399	不知道就問跟我合作的網路單位，網路單位不知道就去問有關連的人物，自己轄區內問不到就再問其他縣市的心衛中心他們怎麼樣辦理類似的案件，問出個輪廓我才會來擬定辦理的方向並且出公文給長官批核	從網路單位、相關承辦人到其他縣市轄區都是研究者討教的對象，並且一定要收集到夠的資料才開始辦理案件



附錄三 主軸編碼

主軸編碼		
編號	內容意義（開放編碼）	內容意義群聚命名
A01-001	去心理衛生中心報到很期待也很緊張	研究者滿懷期待的來到在社區心理衛生中心工作，環顧周遭發現中心硬體環境不理想，是因為剛設立的關係，研究者自己的辦公位置更像違章建築，在走廊上的臨時辦公桌窩了七個月才因為人力不斷出走擁有了真正辦公的區域，雖然長官承諾過要幫大家換環境，但並未兌現，亦因長時間在不良的環境辦公萌生過辭意。
A01-003	社區心理衛生中心在衛生局頂樓未來辦公會比較消耗體力	
A01-006	以為自己是助理所以硬體設備較差但發現大家都是，原因是因為中心剛設立	
A01-004	中心辦公室狹窄且非獨立空間	
A01-005	自己的辦公桌是像是額外的位置	
A01-363	截至十月研究者的辦公位置還在剛報到位置上，主責業務的紙本資料無處放還需要借放同仁的座位	
A01-365	也幸好小翠股長調離，把它的座位整理的很乾淨留給研究者使用，研究者一方面高興一方面也很捨不得小翠股長	
A01-368	股長離開後隔天是禮拜六，研究者顧不得是假日還是進入辦公室搬家，認為自己做了超過半年才有比較好的位置可以辦公，中心的硬裡無法改善是缺點	
A01-370	研究者高興的上傳新舊座位比對的照片並且感到有了實體上的歸屬感，不再使用臨時辦公座位辦公感覺次人一等	
A01-364	長官承諾要幫大家換一個更寬敞的空間但是直到研究者離職都沒有實現	

主軸編碼		
編號	內容意義（開放編碼）	內容意義群聚命名
A01-369	覺得硬體環境很差也是令人想離職的原因	
A01-302	中心的例行業務可以依照層級幫忙核稿決行加快公文時效與辦理速度，較高階的長官可以專心處理比較重要的案件	中心在主管都補齊以後才發揮了分層推動業務的功能，讓高階的長官可以專心處理重點業務
A01-303	股長來以後就發揮這樣的功能	
A01-030	法法建議科長性侵的案量不要太多以免研究者無法負荷	法法很善良，具有正義感，在研究者報到的初期會經常提醒研究者要注意自己的工作量並且主動提醒長官要注意業務分配量
A01-058	法法提醒研究者要保護自己別接太多工作並且挺身而出保護研究者避開主管未交辦的業務	
A01-024	溫溫是善良且眼神溫柔的同事，在研究者工作的初期給我很多支持	溫溫眼神溫柔，在工作的初期給與研究者很多的關心和支持，是除了長官以外第一個來與研究者建立關係的同仁，也幫助研究者與其他同仁建立關係，加入工作群組，更在代理盈盈業務的時期默默的幫研究者處理許多複雜的公文
A01-199	工作的初期在辦公室只有跟溫溫、供科長及鄭秘書比較有說話的機會，但擔心會被誤會成只跟主管交流的同仁，不想被誤會	
A01-203	私人的 line 群組只有基層同仁，應該是大家的觀察信任以及溫溫的推薦讓研究者可以加入	
A01-183	代理期間同事溫溫會默默的幫忙研究者一起處理盈盈的公文	

附錄四 選擇性編碼及發展核心主題

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-249、 A01-269、 A01-272、 A01-273、 A01-114、 A01-119、 A01-116、 A01-115、 A01-316、 A01-434、 A01-118	研究者工作第三個月中心人事出現大搬風，鄭秘書退休，莎莎報到，柔柔離職。佳佳與溫溫也提出離職將於七月及八月離開。中心開始招募新人，還在崗位上的同仁對於新人是否能補齊滿心期待，因中心招募人力公文流程冗長，面試玩必須等待約朗個月，許多新人就是因為這樣放棄來中心報到。	中心人力似水流
A01-117、 A01-274、 A01-366、 A01-390、 A01-435	中心到隔年人力才開始漸漸補入，儘管留下的人需要支撐人力不足所遺下的工作量，對於離職的同事大家都表示祝福。況且不到一年的時間內連主管階層也出現流動迅速的狀況，對整個社區心理中心來說都是一大負擔	
A01-286、 A01-287、 A01-288、 A01-289、 A01-290、 A01-298	別科的主管遭降調來中心當股長，而適應新人與適應長官不同，也需要時間給彼此調適，也讓人覺得是否中心就是落難主管集散地	
A01-185、 A01-186、 A01-187、 A01-194、 A01-195、 A01-196、 A01-197	研究者在精神業務代理期間獨立作業，發揮研究能力辦理案件，直到出席會議突然發現自己記憶力出現問題回頭找資料才想到可能自己總是處在備戰狀態下代理業務，累積壓力過多不自覺所致	壓力表現及因應

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-027、 A01-350、 A01-351	隨著自己的業務量漸漸增加，覺得自己是被當做正式人力運用，面對來自工作與情感和學業的壓力，研究者覺察到壓力的影響後才暫時離開壓力本身，開始思考因應之道，並且轉而過規律運動的方式幫助自己排解壓力	
A01-184、 A01-230、 A01-231、 A01-232、 A01-233、 A01-234、 A01-235	代理精神業務期間感受到盈盈工作壓力的來源，除了監督衛生所執行計畫的進度與績效外還要自行列管於派案社區疑似精神病患個案，常常因為大家忙於主軸業務而疏忽此類個案之進度執行	
A01-229、 A01-236、 A01-237	盈盈內有懷孕的期待與壓力，在中心對業務也某種層度的自我要求，更因為自己維護裡背景出身，相當尊重資深的公衛護士，常常幫忙他們做事情。不幸小孩沒保住，打擊很大無法工作。	
A01-346、 A01-385	在中心除了主責業務以外，還需要辦理為數不多的績效管理業務，要統計業務狀況並且填寫質量或量化的表格，佔掉辦理一般業務的時間，消磨工作的熱情	
A01-523、 A01-524、 A01-525、 A01-526、 A01-527、 A01-528	某次代為處理自殺人民陳情案件，要關懷民眾時發現自己沒有力氣同理及回應民眾，覺察到這個枯竭辦隨著無力的感覺，思考到自己需要找到能寶支持與理解的幫忙，於是想到身心科。	
A01-432、 A01-463、 A01-464、 A01-465、 A01-466	因期待自己可以把家暴業務做好的期待無形中給了研究者自己累積的壓力，並且影響身心，直到有天研究者發現自己連簡單的加法運算都無力心算食材覺察到自己的壓力又累積太多	

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-469、 A01-471、 A01-472、 A01-473、 A01-474、 A01-475、 A01-476	盤點相對人的壓力讓研究者對長官累積許多的憤怒，以及想要逃離的感覺，原本多夢的狀態進展到有天起床發生很嚴重的肌肉發炎，被送去醫院打針也不見效才意識到這是更大的警訊，在工作忙碌下難以規律復健，吃藥也不見閃改善下，研究者只改以藥物止痛	
A01-477、 A01-478	忽略身體的疼痛後其他的警訊依序，最後出現無法恢復的疲勞感	
A01-516、 A01-517、 A01-518、 A01-519	開始移送個案容科長要同仁放下業務幫忙研究者完成業務，研究者為了不要成為大家負擔開始調高加班到半夜的頻率自行移送案件並回報長官績效，長官敷衍研究者的回應讓人感到長官只重業務不重視人	
A01-001、 A01-003、 A01-006、 A01-004、 A01-005、 A01-363、 A01-365、 A01-368、 A01-370、 A01-364、 A01-369	研究者滿懷期待的來到在社區心理衛生中心工作，環顧周遭發現中心硬體環境不理想，是因為剛設立的關係，研究者自己的辦公位置更像違章建築，在走道上的臨時辦公桌窩了七個月才因為人力不斷出走擁有了真正辦公的區域，雖然長官承諾過要幫大家換環境，但並未兌現，亦因長時間在不良的環境辦公萌生過辭意。	擔任身非心理衛生專業人員的自己
A01-019、 A01-020、 A01-088	到了月會的時候才發現社區心理衛生中心與毒品防制危害中心隸屬同行政單位，而屬心理衛生中心唯一的男性必須出動體力活幫忙置換一台連自己都不敢喝的飲水機換桶裝水	
A01-002、 A01-021、	開始工作減緩了自己和家人自己現況的焦慮，也感受到失業與就業後生活步調的不同，自覺自己	

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-022、 A01-023	的人生發展落後一般人	
A01-223、 A01-029、 A01-070、 A01-060、 A01-032、 A01-059	新人身分的研究者因家庭教育灌輸要服從長官的價值觀影響，對長官的吩咐完全配合，除本身的業務外還必須支援夜間勤務，，儘管對於工作量有疑義且需要時間學習但仍沉默接受，最後是靠資深的同事出手解圍	
A01-090、 A01-089、 A01-091	因緊張所以對環境的觀察力很敏銳，能克制自己情緒展示得體的外在表現	
A01-127、 A01-128、 A01-129	對於相對人，研究者能去假設以及同理他們前來參加審鑑的角色和感受，展現尊重的態度並且與相對人理性溝通，溫言安撫	
A01-342、 A01-341、 A01-343、 A01-347、 A01-348、 A01-349	不願接受精神業務的原因來自於當時自己的情感關係趨近斷裂，且家人亦有情緒問題，在工作場合可以離開家中低迷氣氛的研究者想到每天面對辦理精神個案業務回家又面對家人不定時情緒轟炸感到抗拒，每天的情緒勞動讓研究者安穩好自己已經很費力，更遑論同時處理碩士論文，便不斷私下自己辦理休學。	
A01-406、 A01-397、 A01-407	主責家暴業務以後雖然還是只靠自己解決業務問題但能從中看見自己的工作價值，並且懷有熱情，與同事之間相處愉快也讓研究者工作的很快樂	
A01-433、 A01-453	因開始工作有了收入以後開始可以規劃旅行，也能包紅包給爸媽，對於過去一直接受家裡的支持進修，到三十歲才包紅包的事情感到慚愧	
A01-007、 A01-011、 A01-012、 A01-013、	看著身邊同仁忙進忙出在想自己有多少東西要學，對於要經常加班懷有是否等於送時間給中心的假設，對於即將面臨的純行政工作，告訴自己是在做有薪實習，加上初來上班就可放四天連假	

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-014	因此紓緩了緊張的情緒	
A01-008、 A01-009	長官對於研究者的第一印象是陽光、樂觀也開朗，認為研究者一定可以很好的勝任中心的工作	
A01-015、 A01-016、 A01-017、 A01-028、 A01-025	同仁要研究者研讀法規以了解業務，但業務的具體執行方式並不能從法規中學習，所以越看越焦慮，且一週後便要立即辦理公文也讓人感覺緊張，幸好初期中心安排了教育訓練讓研究者參與作為暖身	
A01-018、 A01-031、 A01-010、 A01-026、 A01-138	自己在中心的工作份量與業務角色是自己花了將近半年的時間才漸漸熟悉，加班是家常便飯，在錄取與報到時就已經看出端倪，業務上手以後雖然不像大家一樣忙碌，但需要待命支援稽查，是工作之餘的不定期業務	
A01-120、 A01-122、 A01-123、 A01-124	研究者喜歡到法院出差，可以轉換辦公氣氛，且以研究者身為男性的角色辦理鑑定時跟女性同仁比起來降低了突發狀況發生的機率	
A01-253、 A01-250、 A01-251、 A01-252	中心的公文以紙本的形式為大宗，研究者初期對公文很陌生，初期靠著死記公文操作步驟，常常出錯被退件，半年以後才熟悉公文的形式與簽稿使用時機，	
A01-079、 A01-080、 A01-082、 A01-083、 A01-081、 A01-084、 A01-085、 A01-086、 A01-078、	研究者第一次在精神機構稽查，對於住民居住的環境、被安置的生活以及想到自己迴避家人情緒壓力等感覺衝擊到內心，對於他們自身的處境感到難過。因而感受到中心稽查工作的重要性，儘管頻率不高，仍須盡力維持機構的品質以及住民所受到良好及專業的照顧。	

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-113		
A01-071、 A01-072、 A01-073、 A01-074、 A01-075、 A01-076、 A01-077	鍾科長指定研究者支援中心稽查的業務，第一次以衛生局名義稽查精神機構研究者感覺相當的新鮮，對於各種規定項目也很認真檢查。	
A01-168、 A01-169、 A01-170、 A01-171	有遊民來中心尋求幫助，研究者因為有實習的資歷被派去服務，但因民眾說話表達不清且屆臨午休時間，被研究者快速的打發走，雖然感到罪惡感，但因無法立即提供任何結束，傾聽幫助也不大所以覺得無奈。	
A01-333、 A01-334、 A01-335、 A01-336、 A01-337、 A01-338、 A01-339、 A01-340、 A01-344、 A01-345	鍾科長其合大家宣布調動業務，研究者接任精神個案管理業務另支援精神機構管理，研究者感到抗拒，原因是因為屬於精神業務陳情案件複雜且量大，壓縮正式業務辦理時間，接手辦理一段時間以後還是覺得無法忍受辦理業務過程中面對的人事務，對於鍾科長強調調動原因是因為覺得研究者能力很好，但對於研究者而言並不放在心上。	
A01-161、 A01-162、 A01-163、 A01-164、 A01-165、 A01-166、	第一次辦理自殺陳情案件因經驗不足，以助人者的身分與民眾溝通不斷碰壁的時候才感受到以助人者或行政人員之間不同角色的衝突，透過反思重新檢視自己在中心工作的角色，才掌握到辦理業務的定位和任務。	

選擇性編碼及發展核心主題		
編碼	第一次內容意義群聚命名	內容核心命名
A01-167		
A01-134、 A01-135、 A01-136、 A01-137	法院的志工媽媽知道研究者在中心上班以後就想談談自己的困擾，但研究者考量自己現在行政人員的角色不便參與太多及讓志工媽媽做過多的揭露所以及攻傾聽及同理以後便只提供心理諮商資源，請志工媽媽尋求專業的協助。	
A01-400、 A01-401、 A01-402、 A01-403、 A01-404、 A01-405	研究者自己樂於服務大家的個性，喜歡幫大家訂購較好吃的午餐與飲料，久而久之就變成了應該是研究者該做的事情，研究者業務忙碌無暇訂餐同事還會不快，研究者熱心被濫用感到厭煩，但也因為自己的熱心認識了其他科室的同仁，並成為朋友。	

附錄五 前導研究

1.研究者本身

本研究以自身為研究工具及研究對象，擬以研究目的第 1 點、研究問題第 1 點及第 2 點，回顧研究者踏入心理衛生工作的背景原因，以「整體-內容」呈現文本，再進行敘說分析，以回應本研究之研究目的與問題。

2.自我訪談

前導研究以自我訪談方式進行，依「研究目的>研究問題>訪談大綱」產出逐字稿文本，再進行開放性編碼、主軸編碼、選擇性編碼及發展核心主題為初步成果，幫助研究者為後續研究方向之評估，相關問題臚列如表 5-2-1：

表 5-2-1 前導研究訪談問題

編號	研究目的	研究問題	訪談大綱
1	1、對研究者在社區心理衛生中心的工作經驗進行回顧。	1、選擇進入社區心理衛生中心服務的背景及原因是什麼？	請你說明進入社區心理衛生中心之前的狀態為何？
2			為什麼會想要進入社區心理衛生中心服務？
3		2、在社區心理衛生中心服務的期間所從事的工作內容為何？	請你回想一下你在社區心理衛生中心從事過哪些主責業務以及內容為何？
4			除了主責業務以外，還會有其他工作嗎？內容為何？

(三)、初步成果

初步成果以三個形式呈現，第一部分是前導研究「整體-內容」的敘事文，以故事的方式呈現，第二部分是研究者進入社區心理衛生中心之前的背景經驗、第三部分是回

顧研究者在社區心理衛生中心辦理的業務內容，根據研究目的，呈現前導研究的結果。

1.研究者在社區心理衛生中心的經驗回顧

結束全職實習後，心中一片茫然，覺得自己好不容易完成了實習，為什麼沒有如釋重負的感受，有一種壓力隨行在側，時時提醒著自己要開始朝畢業的目標前進。對於自己在全職實習的表現老實說並不滿意，特別是經歷過重大的事件過後，對於自己在全職實習整體的自我評價並不好，感覺自己的內心空空的，虛虛的，有沈重的無力感，好像所有的能力都消失一般，心理的聲音一直催促自己要趕快振作恢復起來趕快畢業，家人也不時在問你的論文現在準備的怎麼樣了，但是一遇到這樣的「關心」就覺得好焦慮好焦慮，無力感越來越嚴重，一邊想逃避一切，也一邊對自己的軟弱感覺到憤怒：為什麼我這麼差勁！

但只要回到電腦前打開跟論文有關的檔案，我就會腦袋一片空白，自我批評和負面情緒就在腦海裡轟轟作響，人也更加無力的被這些感受束縛在當下，看不了文獻、打不了字，面對這樣無法面對現實，也無法前進的自己我感到相當的無助，慌張。這樣的惡性循環過了幾個月，在新的學年學費繳交期限越來越近的狀態之下，才悄悄做了休學的決定，是因為我覺察到：因為我想要快點畢業、家人也希望我快點畢業，我一直困在理想的期待之中，忘了去感受現在的自己真正需要的東西是什麼。於是我才真正放心的去辦理了休學的手續，也決定開始找工作，維持自己的生活起碼還能說服家人也說服自己支持休學的決定。

找工作的過程並不是那麼順利，大學時主修資訊管理的我想要接續助人工作的的門檻比較高，這中間我嘗試了房仲助理、SOHO 族、販售衣服的工作，日子勉強還過得去，但是做的並不開心，因為我是為了自己能夠有收入而勉強自己去做的，但人還是得為五斗米折腰，儘管喜歡與人互動的工作，但為了生活不得不先將就著。就這樣一直維持了將近九個月的日子，一邊不開心工作一邊保持總能找到助人工作的希望一邊尋找職缺，

最後讓我以專案助理，也就是行政人員的角色，找到社區心理衛生中心的職缺，開啟了我在社區心理衛生中心服務的生涯。

能進入社區心理衛生中心工作至今想來仍是覺得相當幸運，因為自己雖然是以行政的角色進入社區心理衛生中心工作，但也相對覺得畢竟這才是我找工作的目標，也期待自己可以在這裡工作之中發揮所長，創造自我成就與自我價值再造，主管 C 也承諾會帶著我們認識轄內的生命線、張老師，網絡單位等等，對於有機會拓展人脈，以及累積相關經歷，更能夠幫助自己探索未來在社區服務的領域以及專業發展有幫助，我真的覺得很開心

在社區心理衛生中心工作時業務變動的很頻繁，一零四年四月剛報到的時候我做家庭暴力防治、性侵害防治及精神個案管理的工作，每一塊業務做起來都不簡單。剛進入中心的時候主管 C 說我們只有一個禮拜的蜜月期，一個禮拜後就要開始辦理公文，然後把家庭暴力審前鑑定、性侵害個案管理 30 案以及精神照護系統業務分給我先作為暖身。六月時同事 S 因為健康因素的關係請病假休養，我立刻被指派做職務代理人。同事七月結束休養我就正式接手整塊的精神個案管理業務。過了三個月，一零四年十月又因為同事 G 業務上有適應困難的情形，所以最後我接手了整塊家暴的業務，也是我最喜歡的工作，短短半年內我就這樣轉換業務轉了三次，直到我離職。

回想起來業務的名稱很短但是要做的事情可真不簡單，我在做性侵害個案管理 30 案算是份量比較輕的業務，就是家庭暴力與性侵害防治中心會把新案的公文會辦到本中心，我就會在系統開一個新案，然後用公文的形式，以縣市政府名義通知他到指定機構進行危險評估，完畢後個案就會被治療師提列到性侵害危險評估會議上進行處遇計畫討論報告，我再依照會議的決議函知個案要接受什麼樣的課程，然後追蹤他是否有正常出席，以及缺席次數達到移送標準的話就會進行移送。

精神個案管理就是針對社區關懷員或及公衛護士訪視精神病人的頻率及次數是否

有達到中央指標進行管理，然後每月召開個案討論會一，討論困難個案及結案個案，還有協調警消進行社區民送護送就醫，和定期辦理社區護送就醫演練宣導護送就醫嘗試與概念。

家暴業務總共有兩隻計畫，分別是處遇計畫及審前鑑定計畫，除了計畫都要做預算管理與執行外。我每個月都會拿到法院寄來的通常保護另案件資料，要影送評估委員先行參閱，接下來會在法院對相對人進行團體評估和個別評估並提出書面報告，我再將報告轉給法院作為法官核發保護令的參考，一旦相對人通常保護令核發又包含處遇計畫，我一樣就發文通知加害人出席接受處遇，並進行個案管理。

另外每個月都要出席全轄區的家暴高危機會議，幾乎都是由我代表衛政出席，這也是一個份量較重的業務，社工與家防官針對自己提列會議的案件上系統寫記錄與報告，而我擇要根據當所有社工的案件，雙方兩造進行自殺未遂、毒品、精神個案管理的勾稽，然後每一筆都要將結果與記錄上系統勾選填答，並且在會議上做報告，每當到了要開家暴高危機會議的時候就是我要開始瘋狂加班的時候了。

除了上述的主要業務，還有不定期兒少保護業務及人民陳情案等等。有時候也需要支援心理衛生宣導或是毒品防治宣導的業務，另外因為我自己是心理衛生中心唯一的男生，就必須支援女生同仁的業務，例如精神機構稽查與夜間稽查等等，印象最深刻是為了調查精神機構是否有夜間人力不足的問題，我們晚上十點才對機構進行突襲檢查，回到家都已經凌晨了，隔天還要上班呢！也因為是男生的關係，有時候一些疑似有精神病的民眾或是剛假釋出獄的人要來報到領取評估通知時，也為了保護同仁，都是我下去交公文給他們。還有就是因為我再精神科做過諮商實習的經歷，偶爾有一些民眾來櫃檯說心情不好等等，主管 C 也會指派我下去了解民眾需求、解決問題跟給予安撫，這就是我在社區心理中心辦理業務的工作經驗。

2. 選擇進入社區心理衛生中心服務的背景及原因是什麼？

論文與麵包的抉擇，選擇麵包也要選合胃口的麵包

研究者實習結束後，面臨完成畢業論文與經濟壓力的分岔路口，充滿焦慮合併自我價值的崩解。最後決定先解決經濟壓力，設定目標為維持自己生活並減輕家人負擔。雖然中間經過幾份兼職工作，但是對於自己目前只能委身在這樣的工作並不滿意，所以一邊做著一邊持續觀望著有沒有符合自己學經歷的助人工作，找到了社區心理衛生中心的行政職缺並選擇應徵，動機是因為喜歡與人互動、也想要再度創造自我價值、探索未來工作領域以及拓展人脈、累積社區心理衛生工作經歷。

3. 在社區心理衛生中心服務的期間所從事的工作內容為何？

家暴與性侵害、精神個案管理原來一點都不簡單

研究者在社區心理衛生中心主責業務包含家庭暴力防治、性侵害防治、精神個案管理三項心理衛生業務。其中家庭暴力防治業務在社區心理衛生中心共分為家暴相對人審前鑑定、家暴相對人處遇計畫個案管理、以及家庭暴力高危機會議、以及業務年度計畫預算管理、編列及執行。性侵害加害人個案管理則是管理轄內性侵害加害人危險評估及是否按時接受處遇計畫及追蹤。精神個案管理轄內訪視人員訪視列管精神病患動態、開、結案、訪視進度以及社區護送就醫演練等。此外尚有兒少保護業務，人民陳情案、心理衛生宣導、重大活動支援、醫院與精照機構督導考核、以及因研究者身為男性角色，需支援夜間稽查及因為過去在醫院實習的經歷經常被指派辦理親洽中心的假釋加害人危險評估安排及安撫求助民眾等。

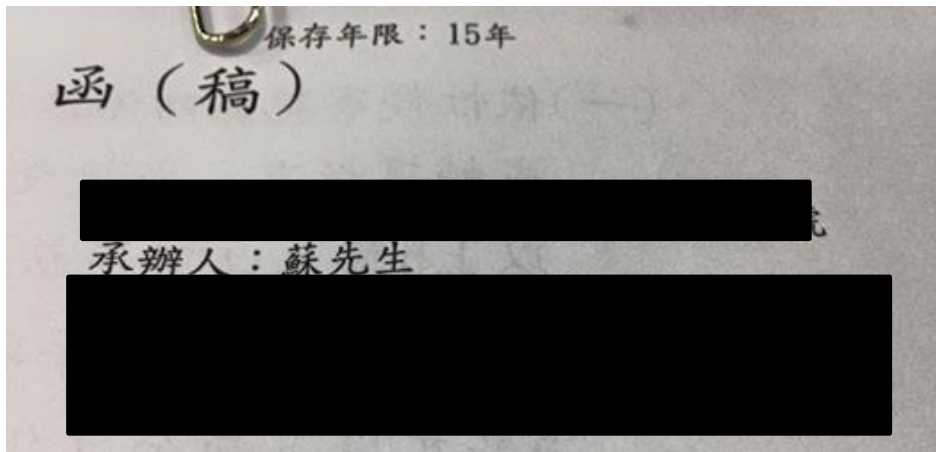
附錄六 相關照片



2015.04.13 領到識別證（保護個人資料隱去可辨識資料）



2015.04.15 領到職章



2015.04.16 第一次發公文（保護個人資料隱去可辨識資料）



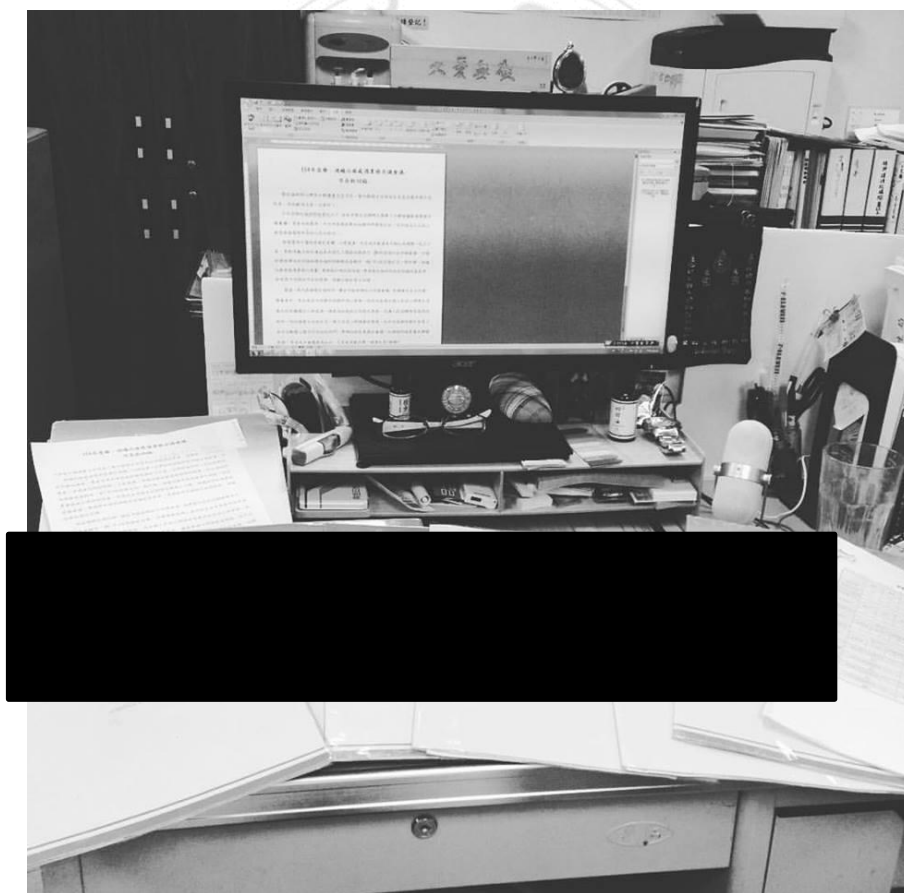
2015.05.06 夏天加班無冷氣借用同事電風扇



2015.07.22 醫院督導考核（保護個人資料隱去可辨識資料）



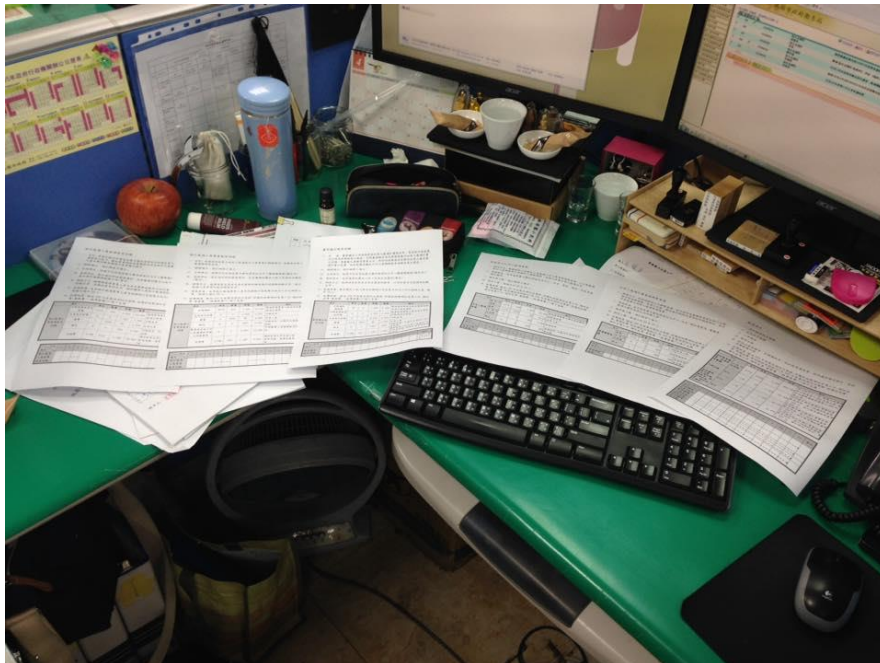
2015.08.06 參與教育訓練



2015.10.28 加班 (保護個人資料隱去可辨識資料)



2016.02.19 長官自掏腰包補我年終獎金



2016.04.20 加班彙整家暴計畫資料

附錄七 臉書貼文

<p>臉書貼文（摘錄）</p>
<p>2015 年 4 月 1 日 ·</p> <p>每個科室看到我都要說：「唉呀你們家新人看起來就是很陽光阿～」</p> <p>科長：「你看起來好像是個很樂觀的人」</p> <p>局長：「唉呀～看到你就不想死了」</p> <p>聽一整天下來情不自禁要想：「這裡到底是多陰鬱阿買尬」（冷風吹）</p> <p>明天再上一天班就放假囉好開心阿～這就是小確幸吧</p>
<p>2015 年 4 月 8 日 ·</p> <p>目前業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.精神照護系統維護 2.家暴審前鑑定 3.性侵害派案（新案） 4.家暴高危機會議
<p>在 OO 地方法院 OO 簡易庭。</p> <p>2015 年 4 月 10 日 · ·</p> <p>家暴審前鑑定</p>
<p>覺得好心情。</p> <p>2015 年 4 月 10 日 · ·</p> <p>現場觀摩四位 leader 帶團體</p>
<p>2015 年 4 月 13 日 · ·</p> <p>狗牌</p>
<p>在 OOOO 醫院 OO 大樓</p> <p>2015 年 4 月 14 日 ·</p> <p>出差完，下班！</p>
<p>2015 年 5 月 23 日 ·</p> <p>加班單送出的時候才發現我今天加班七個小時（有一個小時跟同事開車出去買吃的）</p> <p>噢～我一定要補休回來</p> <p>在尋找 1 把步槍。</p>
<p>2015 年 5 月 25 日 ·</p> <p>地段護士不要一直惹我生氣好嗎</p> <p>2015 年 5 月 25 日 ·</p> <p>加班到頭昏眼花把莘看成菲以後</p>

下錯車站走了好長~~~~~一段路才到家

累死老子惹

2015年6月26日··

相對人哭了，這影片太觸動他了

2015年6月26日··

智能的不足可以障礙人的能力，但障礙不了思念女兒的愛。

相對人鑑定有感

2016年2月26日·

現在有事都推給承辦人就是了

是不是

怒

2016年3月15日··

急性腸胃炎……

在辦公室一直該

最後被拎去診所打針拿藥

回家大睡一個下午才有點回到人間的感覺

幸好智齒傷口很乖不然我會起笑吧

2016年4月20日···

終於找到每天半夜回家的魔鬼，果然藏在細節裡！兩個計畫內含六個專案，執行跟管理都在一個人身上，還不包含綜合會辦業務加個案管理哦，累