


幫助不只一種方式 用行動守護藥癮者重生之路

受訪對象 | 新北市毒品危害防制中心個案管理督導 陳美余

文字撰寫 | 洪維珣



這條路或許艱辛，但正因為我們從未放棄，無形中成為他人繼續前行的力量

— 陳美余 —

把自身工作比喻為「橋樑」，新北市毒品危害防制中心個案管理督導陳美余過去 11 年來，如同橋樑般連接個案與社會資源，協助藥癮者重建生活，同時也以督導身分，培養新進同仁面對挑戰。她強調，藥癮者非單純犯罪者，而是需社會理解與支持的群體，透過耐心陪伴、專業輔導與資源媒合，逐步引導個案自主復原，呼籲社會減少標籤化，提供友善環境助其重新站穩。

在個案與制度之間 成為連結彼此的「橋樑」

陳美余長期投入毒品危害防制工作，從專線服務到個案訪視，再到後續追蹤與衛教，涵蓋的業務廣泛而繁瑣。回憶起當初接觸這份工作的起點，她說：「在高中時參加過服務性社團，那時我就覺得社工的工作很有趣，所以大學便進修心理與社工相關課程，希望畢業後能成為一名社工」。在大學期間，透過學姐的分享，她開始接觸到毒品防制工作領域，儘管不熟悉，但仍決定一試。

這個決定一走就是 11 年，她從一名基層的個案管理員，成為能夠協助並陪伴這個族群的重要支柱，甚至晉升成為個案管理督導，帶領一群個案管理員共同防守著社會安全網。

談及自身核心定位時，陳美余認為「橋樑」是她最重要的角色。身為個案管理員時，她像是個案連接社會資源的紐帶，若個案找工作不順利，或家裡經濟需要協助，甚至遇到法律問題，她會去媒合各式各樣的資源；身為督導時，她也是個案管理員與長官之間的橋樑。



陳美余擔任的雙重橋樑角色，不僅是任務順利運作的關鍵，也讓她更能理解個案與同仁的想法與需求。

她解釋，長官會有績效要求，身為督導會協助個案管理員完成任務，遇到困難時，也會進行協調與報告。處在這種雙重橋樑角色下，不僅是任務可以順利運作的關鍵，也讓她能更全面地理解個案與同仁的需求。

陪伴與信任 是復原的關鍵力量

談到外界少見的藥癮者追蹤輔導工作，陳美余表示，個案最常面臨的困難，一是遇到問題不知向誰求助，二是社會對毒品使用者的偏見，使他們在復原過程中受到阻礙。雇主或同事可能擔心他們有不良習慣或無法勝任工作，這對正在努力重建生活的個案來說是沉重的心理壓力。

在她 11 年的工作經驗中，有一個印象深刻的個案，至今仍難以忘懷。她說，該名個案精神狀況不佳，出現幻聽和妄想，甚至曾在訪談中表示想帶孩子離開人世。她陪著個案進入他的世界，用他的語言去溝通，這種與其他人不同的交流方式，讓個案感受到理解與認同。

由於個案有傷害孩子的跡象，她與社工也緊急協助孩子安置。在孩子安置後，個案一度妄想變得嚴重，她在與個案訪談過程中得知孩子是個案的重要他人，因此與社工商量，安排父子定期會面，讓他們逐步恢復互動，並以此為誘因，引導個案自願參與藥癮治療、也讓孩子接受心理治療，最終個案停止使用毒品、父子順利團聚。這段經歷讓她深刻體會到，陪伴與耐心是個案復原的重要動力。

然而，並非每位個案都能順利復原。陳美余坦言，個案管理的成就感往往難以維持。例如曾投入大量心力建立關係，個案復原狀況也不錯，卻在一、兩年後再度復用毒品，這種挫折

感很大，尤其是非自願的個案，他們可能咆哮、說謊、失約，不管是對她或是新進個案管理員而言，都是沉重的打擊，但她也從中摸索，「花了蠻多時間學到怎麼用他們的語言，讓他們願意接我電話、願意跟我談話」。

她分享一個因為司法案件進入毒品危害防制中心的案件。她說，從監獄或地檢署取得個案的聯繫方式後，一開始打電話過去，個案非常抗拒、甚至會把個案管理員痛罵一頓，接下來就是不斷地拒接電話，「當然我們一定還會再找其他的電話，跟他的家人聯繫，當我們打過去時，家人也會蠻反彈的」。

正因為毒品危害防制中心主要提供的服務就是輔導個案。在她不斷花時間跟個案玩「躲貓貓」，經歷一次兩次的簡短交談後，個案終於願意接受服務，把她當作談心對象，抱怨著與家人之間的緊張關係。但當下其實不太確定能做什麼，因為沒辦法協助他馬上遠離毒品，也沒辦法幫助他解決與家人的矛盾，會因此感到非常挫折。

陳美余也尋求個案管理督導前輩、專業督導老師的協助，思索如何突破這個難題，有時覺得「我們能做的都已經做了」。個案管理員其實面臨很大困境就是沒有強制力，如果個案不願意配合，往往也會束手無策。

但從這次個案經驗中，她不僅學會如何用個案語言建立信任，甚至在對方抗拒時，仍保持耐心，循序漸進提供資源，也會設置自我的心理停損點，以保障自己與個案心理健康。她說，「遇到暫時沒有辦法對個案管理員打開心房或配合的個案，試著讓他們知道有這樣的一個人在這裡，等他們需要的時候可以隨時回來找你，也是很重要的」。

陳美余形容自己在服務中的角色如同專屬客服，隨時陪伴、提供協助，但也訓練個案不完



陳美余花費了許多時間摸索出和不同個案溝通的方式，為個案提供陪伴和協助，並在他們能獨立時功成身退。

全依賴。她說，「如果個案說要找工作，我會先詢問他嘗試過的方式，鼓勵他先行動，再提供協助」，因為這種方法既尊重個案自主，也培養他們面對生活挑戰的能力。她比喻說，個案管理員就像幫助個案重新站起來的輔助器，「當個案快跌倒時，我們撐住他們；當他們能獨立行走時，就是從我們這裡畢業的時候。」

引領新進同仁 培養專業與同理心

作為督導，她同樣關注新進個案管理員的心理與專業成長。新北市毒品危害防制中心內有「師徒」的陪伴制度，每一位新進個案管理員都會搭配一位資深個案管理員。毒品案件往往伴隨多重問題，還可能涉及自傷或加害他人，使得新進人員常因陷入盲點而困惑，需要從整體角度設計追蹤計畫，逐步協助個案脫離毒品依賴。

以合併有家暴加害人議題的藥癮個案為例，曾經有一名新進個案管理員服務這類個案時，因自身經歷而將關注重心放在受害者身上，忽略了加害者的輔導需求，因此陳美余安排資深個案管理員陪同，示範訪談方式，並進行團體督導，協助新進個案管理員找到正確角色定位與分工方式，這樣才能真正協助個案解決問題。

建構社會支持體系 消除標籤化與汙名化

談到未來工作最需要加強的面向，陳美余認為是社會支持系統。即便她觀察到民眾對藥癮者的看法正在改變，越來越多人認為藥癮或沉迷是一種腦部疾病，而非單純犯罪，但社會上對藥癮者仍存有許多刻板印象。

「藥癮者施用毒品後，很容易感到自卑，即使沒有被社會批評，也會認為自己是壞人」，她期待社會能以包容態度對待藥癮者，包括家人、工作同事，甚至媒體，逐步消除標籤化與汙名化，更建議社區應將藥癮者視為一般人，以正常互動對待，並在藥癮發作時，優先選擇提供醫療協助，而非司法介入，以提升藥癮者復原機會。

她建議，社會大眾應該具備的態度，就是讓藥癮者知道「有人願意陪伴他們」，同時呼籲大眾理解，對每一個成癮的人，醫療的介入很重要，而非立即報警。她認為，藥癮者的行為控制力有限，需要時間與支持逐步改善，而社會理解與協助是他們重返生活的關鍵，這種觀念有助於降低個案與社會的衝突，並促進復原。



了解更多

新北市毒品危害防制中心



陳美余從一名協助個案重建生活的個案管理員，經過洗鍊後，成為一名引導新進人員面對挑戰的督導。她的工作涵蓋個案心理輔導、資源媒合、督導與團體管理，每一處細節都體現了耐心、同理與專業。她強調，毒品防制工作不只是協助個案戒毒，更是重建生命的過程，從個案、社會到自身心理健康，缺一不可。她希望社會能逐步建立友善理解的環境，讓藥癮者在大家的支持下，重新站穩腳步，走向獨立自主的人生。 MOHW



特別誌謝

新北市毒品危害防制中心個案管理督導 陳美余



新北市毒品危害防制中心重視人才培育，內建「師徒」陪伴制度，於去（2024）年聯合視導獲得特優。