

2017年春季刊



二辦業務簡介

工作執行概況

人物專訪

文章分享

活動剪影

2017.04.15 出刊

目 錄

二辦業務簡介

「親密關係暴力個案追蹤輔導支持性服務」方案 吳季樺

工作執行概況

會務報告(106.01.01~106.03.31)

捐款芳名錄(106.01.01~106.03.31)

人物專訪

採訪理事長江惠貞 曾怡瑄

採訪志工團長楊素玲 駱思龍

文章分享

入監輔導—改寫生命故事 楊生永

新手上線～慢飛向前 吳冠薇

精神障礙者關懷訪視與就業輔導課後重點整理 駱思龍

活動剪影

二辦業務簡介

社團法人新北市國際生命線協會承接新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心「親密關係暴力個案追蹤輔導支持性服務」方案

@服務對象：婚姻中、離婚關係、(曾)同居關係、男女朋友，亦包含同志個案

@服務區域：三峽區、土城區、鶯歌區、樹林區、烏來區

@提供服務內容：

個案輔導：1. 人身安全計畫討論與擬定 2. 醫療協助(陪同驗傷診療)
3. 法律協助(提供法律諮詢服務、協助聲請保護令、陪同出庭服務、協助申請法律訴訟補助..等) 4. 經濟協助 5. 就業服務
6. 心理諮商服務 7. 目睹暴力未成年子女服務
8. 居住服務：包含庇護資源連結

法律諮詢服務：106年5月起第二-四周，周二下午2點-4點，採預約制

@家庭暴力通報專線：113

網路通報：<https://ecare.mohw.gov.tw/>

地址：新北市板橋區實踐路30號2樓

電話：77283895

工作執行概況

106 年度 1 至 3 月份工作執行概況

●行政會務				
日期	內容	地點	人員	備註
01/04	修改新北市人民團體創意 500 擂台賽計畫書	協會	主任	
01/05	撰寫第 14 屆第 1 次理監事臨時會紀錄、106 年 1 月份行政會議紀錄	協會	主任	
01/06	回復衛生福利部及新北市政府衛生局 106 年度精神衛生機構團體獎勵計畫	協會	主任	
01/07	第 15 屆會員大會暨理監事改選前置作業	協會	社工組長	
01/09	製作志工在職訓練網路選課表單	協會	社工組長	
01/11	函文知會新北市政府衛生局、各縣市生命線新任理事長當選	協會	主任	
01/13	製作新北市人民團體創意 500 擂台賽簡報資料	協會	主任	
01/13	製作網路志工個別督導、團體課程問卷調查表	協會	社工組長	
01/16	新北市家防中心親密關係暴力個案支持性服務方案領標與填寫標單	新北市政府採購處	主任	
01/25	新北市家防中心親密關係暴力個案支持性服務方案招標評審會議	新北市家防中心	主任、社工組長 社工督導	
02/02	徵社工親密關係暴力個案服務方案社工員(師)刊登在臺灣公益資訊中心、臺灣社會工作專業人員協會官網	協會	社工組長	
02/08	至社會局老人福利科關於創意 500 擂台賽方案修訂計畫書內容	社會局	社工組長	
02/18	協會(1 辦、2 辦)業務討論與工作分配	山櫻	理事長、總幹事 主任、社工督導	
02/23	函文各縣市生命線協會總幹事與主任人員異動	協會	主任	
02/23	生命線業務交接	協會	總幹事、主任	
03/10	第二辦公室會計帳目說明	協會	社工組長 二辦社工員	
03/01 03/31	第二辦公室建置(辦公設備、電腦軟硬體設置、門禁系統、電話系統等)	第二辦公室	總幹事	

●會議召開				
日期	內容	地點	人員	備註
01/03	第 14 屆第 1 次理監事臨時會	協會	理事長、理監事	
01/03	1 月份行政會議	協會	理事長等 5 人	
01/04	志工團幹部會議	協會	志工幹部、社工員	
01/06	志工督導會議	協會	志工督導、主任	
01/08	第 15 屆會員大會暨理監事改選	上海銀鳳樓	會員、理監事 行政中心、志工	
01/08	第 15 屆第 1 次理監事聯席會	上海銀鳳樓	理監事、行政中心	
01/20	第 15 屆第 2 次理監事聯席會開會通知單	協會	主任	
02/03	2 月份行政會議	協會	理事長等 4 人	
02/06	第 15 屆第 2 次理監事聯席會	首烏 客家小館	理監事、行政中心	
02/14	撰寫第 15 屆第 2 次理監事聯席會紀錄	協會	主任	
03/06	3 月份行政會議	協會	理事長等 4 人	
●方案執行				
日期	內容	地點	人員	備註
01/04	更生人出監前大團體輔導(60 人)	臺北看守所	社工組長 入監輔導志工	
01/05	聯合勸募協會 105 年度補助方案網路結報資料審閱	協會	主任	
01/06	聯合勸募協會 105 年度補助方案核銷	協會	社工組長	
01/17	精神病人個案後續追蹤輔導	板橋	主任	
01/20	自殺意念個案電話訪談(衛生福利部)	協會	主任	
02/08	精神病人個案電話追蹤(衛生福利部)	協會	主任	
02/09	撰寫 1 月份大團體輔導服務紀錄表	協會	主任	
02/10	參加新北市政府家防中心 106 年第四次婦女保護業務聯繫會議議程	家防中心 513 會議室	理事長、主任 社工督導	
02/10	衛生福利部保護資訊系統家庭暴力案件處理流程	家防中心 513 會議室	主任、社工督導	
02/17	精神病人李姓個案家訪(衛生福利部)	新莊區	主任	
02/22	精神病人個案紀錄撰寫(衛生福利部)	協會	主任	
03/01	更生人出監前大團體輔導(80 人)	臺北看守所	社工組長 入監輔導志工	
03/20	老人方案-新北市政府民政局協助心理健康講座及團體輔導宣導申請	新北市	社工組長	
03/29	老人方案-社區老人心理健康講座(化成社區)	新莊區	助理督導彭于真 社工組長、實習生	

●志工訓練				
日期	內容	地點	人員	備註
01/03	輔導原理與實務	協會	銘傳大學教授許瑛珺	
01/10	輔導原理與實務	協會	銘傳大學教授許瑛珺	
01/17	諮商理論、個案研討與實務	協會	銘傳大學教授許瑛珺	
01/24	諮商理論、個案研討與實務	協會	銘傳大學教授許瑛珺	
02/15	提供協談專線無聲個案處遇方式兩點	協會	主任	
02/17	公告榮譽志工辦法於協會官網	協會	主任	
03/11	必修課-精神病人關懷訪視與就業輔導	信義國小	就輔員楊秋玲、總幹事	
03/20	與志工討論評估自殺意念個案(1件)	協會	社工組長	
●活動辦理				
日期	內容	地點	人員	備註
01/15	捐發票·送春聯活動	板橋車站	志工團	
01/15	志工年終感恩聚餐	板橋逸馨園	理事長、志工	
03/11	感恩惜福舊愛新歡物品交換活動	協會	志工團	
03/18 03/19	生命線全國年會「聚齊台東生命飛揚」	台東	理事長等 41 人、 總幹事	
●公共關係				
日期	內容	地點	人員	備註
01/07	新北市金屬門窗商業同業公會理事長交接典禮(副理事長黃永旭)	中和晶豪樓	理監事、志工	
01/19	106 年第 1 次新北市政府心理健康委員會	新北市政府	理事長	
01/19	新北市人民團體創意 500 擂台賽決賽頒獎記者會	新北市政府 6 樓大禮堂	行政中心 2 位志工	
02/19	參加花蓮縣生命線理事長胡毓恩交接典禮暨新春團拜	花蓮市 福容大飯店	主任	
03/05	大高雄生命線理事長交接典禮	高雄市	輔導理事長等 5 人、 總幹事	
●其他項目				
日期	內容	地點	人員	備註
01/05	申報個人綜合所得稅	協會	志工、社工組長	
02/09	個案面談服務(土城區)	協會	社工組長	
03/09	申請衛生福利部志願服務獎項	協會	社工組長	
03/14	網路信件回覆 1 件；個案諮詢服務 1 件	協會	社工組長	
03/22	實踐大學社會工作學系實習生(個督)	協會	社工組長	
03/23	網路信件回覆 2 件；個案諮詢服務 1 件	協會	社工組長	
03/24	個案面談服務(土城區)	協會	社工組長	

捐款芳名錄

捐款芳名錄(106.01.01~106.03.31)

鼎漢欄杆股份有限公司	\$20,000		
國際同濟會蕙心會	\$2,000		
邱美雲	\$60,000	陳憲鑑	\$20,000
林同仁	\$40,000	楊錦秀	\$20,000
謝月子	\$40,000	詹瑞鎮	\$20,000
游志堅	\$22,920	蔡素珍	\$20,000
王家敏	\$20,000	簡清美	\$20,000
王祥榮	\$20,000	龔銘信	\$20,000
江信東	\$20,000	王恒陽	\$6,000
江簡雪	\$20,000	葉漢連	\$6,000
何素梅	\$20,000	吳秉叡	\$5,000
林坤宏	\$20,000	李士坤	\$5,000
邱慶宗	\$20,000	黃雪子	\$5,000
徐明珠	\$20,000	榮德芬	\$4,000
徐明偉	\$20,000	曾柏硯	\$3,000
翁建松	\$20,000	楊孟達	\$3,000
高建都	\$20,000	歐佳明	\$3,000
張炳章	\$20,000	許文德	\$2,920
陳文代	\$20,000	楊素玲	\$2,920
陳玉花	\$20,000	李進位	\$2,000
陳光憲	\$20,000	孫朝莉	\$2,000
陳美霞	\$20,000	賴鎮安	\$1,500
		陳麗如	\$1,460
		黃信平	\$1,460
		王永裕	\$1,000
		王凱德	\$1,000
		王晴慧	\$1,000
		蕭金能	\$1,000
		潘柏愷	\$900
		陳永玲	\$600
		楊俊勇	\$600
		楊凱傑	\$600
		胡惠珠	\$500
		楊曉青	\$400
		楊俊欣	\$300
		楊思恬	\$300
		楊斯貽	\$300
		卓正子	\$200
		黑殿飯店	\$85
		十方菩薩	\$50



擦亮生命線 增加可近性，貼近社會需求

口述/江惠貞 採訪撰稿/曾怡瑄



「我個人希望社團內涵、蘊底是能被檢查的，而不是一成不變」，新上任理事長江惠貞期許自己在任期內能評估診斷生命線協會制度，做適當調整，讓生命線是一塊被擦亮的招牌。

當選本屆（15屆）理事長是江惠貞毛遂自薦來的，她充滿使命感並訂下目標，希望對外能帶領協會跟上社會變遷的腳步，增加社會對協會的認知、認識和依賴，連結上社會及民眾的期待；對內避免組織僵化，檢視志工養成到運用方法，除了自殺防治既有業務，更能做好今年新接「新北市社會局家庭暴力防治」業務。

談到與生命線的緣份，江惠貞說在就讀輔仁大學中文系時期，就有擔任張老師、生命線或家扶中心志工的念頭。就在擔任板橋市長期間，當時協會內理監事鄭

詩川先生邀請她擔任顧問，由於自己向來不喜歡當顧而不問，希望能有較多參與性，所以選擇了加入永久會員，並在第13~14屆參與理監事，不過當時本身主要職務為立法委員，因公務繁忙，親自出席生命線的例會一年大約1~2次，無法到場的部分，就請助理代理出席。但心中一直惦念著「生命線」。

跟上社會腳步 提升存在價值感

從擔任永久會員到理事長，江惠貞嚴肅地表示，「生命線的存在對這個社會中需要一盞明燈的人來說有沒有感覺，是我們需要去思考的。」，她看見整個社會氛圍的改變，認為現在求助、投訴的管道多元化，民眾採取情緒處理的方法已不像過去，容易想到生命線或張老師等單位。讓她思考協會成立至今近30年，到底有沒有什麼樣的質變，例如服務項目和方法的改變，能讓民眾更願意倚靠、親近它。

江惠貞說，雖然電視新聞在報導自殺事件時，螢幕上會出現請珍惜生命，求助撥打1995等相關資訊，然而據她了解，現在向協會求助的個案大部份以連續個案佔大多數，主動求助的新個案數量相對減少，不禁讓她思索目前協會在「自殺防治」工作的方法和操作上，是否貼近社會現實的需要。她也關心如何讓連續個案的問題及需求得到緩解，甚至解決，得知協會有針對願意接受幫助的個案做後追輔

導，非常贊同主動追蹤關懷的重要性。此外，她也看到目前協會白天不缺值班志工，大夜班志工越來越少，因此在想當二代系統上線作業電腦化，可以如何利用全國網絡整合資源來因應，充實 24 小時的專線服務。簡言之，她希望能全盤檢視和診斷目前協會所提供的服務方法，讓整體發揮最大功效。

賦予「防治」新生命 強化社會連結性

她認為生命線是講究專業服務的公益團體，會內志工有別於一般團體志工，需要接受長時間嚴謹訓練和經過認證，而且內部有很多經驗值足夠的資深志工，應該讓志工們的能力與力量延伸至社會更多角落，接觸更多的人，而不僅僅是在協談室中等待電話，「防治」的意義有無跟上社會變遷，值得深思。江惠貞強調，此想法並非否定全體人員的努力，其主要用意是**疼惜**，珍惜大家花費很多的心力經過專業訓練以及付出。

「我希望生命線不但能夠有專業、有經驗，並且能夠是有熱度的，而且最重要的是**有動力**，是一個**可近性的**。」，她認為由於目前社會上求助管道能取代生命線增多，民眾對生命線是否還有認知、認識，甚至是依賴，若認知薄弱了，更別說認識和依賴。她補充說明，當然並不是希望來求助的量變多，因為這樣代表社會越來越不溫暖，而是希望能發揮大家的專業，也讓民眾認為可以很就近的被服務、被關心，生命線是一個被需要的團體。

將防治工作朝向主動積極作法的想法，是江惠貞親身參與公益團體多年的觀察與心得，她以婦女防宣工作為比擬，過去消防以救災為主，為了因應複合式災難變多，服務項目變廣，救難、避難、求生

模式、設備、訓練皆改變，近年防宣工作轉向主動走近社區，與民眾貼近做宣導防治。換言之，協會的防治工作如何推展至社區將會是未來構想之一。她相信志工們有顆柔軟的心，知道如何陪伴民眾，除了電話協談外，也能在預防工作上有所發揮。江惠貞說，也許有人會認為走進社區所接觸的民眾不一定有自殺傾向或行為，但她認為當社會變得溫暖，救助救濟的資源網絡讓民眾感覺是可近性，就和希望社會上沒有人受苦受難的目標是一樣的。

衝撞去僵化 為體制注入活水

此外，江惠貞對於目前的會員制度有新看法，認為應增加會員，即使會員沒有志工專業，但可以從與會員的連結中得知社會期待，增加認同感。另一方面達到監督協會的功能，避免組織一再蕭規曹隨，代代相傳而僵化，甚至可能遺失某些曾經有的東西。她說，「我覺得這個團體是需要一些衝撞。」，如同在官網理事長的簡介中她引用朱熹詩詞「**半畝方塘一鑑開，天光雲影共徘徊，問渠那得清如許，惟有源頭活水來！**」，隱喻生命線就像半畝方塘，源頭必須有不斷的活水注入，使得保持乾淨有勁，天上來來去去的光與雲彩，就像是來到這裡的人事物。換句話說，她認為民眾、志工、會員及協會的任何一人都是活水源頭，生命線這方塘就像一面鏡子，應該要能照映出每一個人心裡面的需求與期待，不能只是讓在這裡發生的一切來了又走、走了又來。生命線是讓很多人看到需要的溫暖被發現，期望可能實現。她表示，生命線不會只是理監事的，而是所有人的財產，是一個讓大家都願意來的地方，越多人知道生命線，這裡就會像是汪洋中的浮木，當有人的處境猶如掉進大海中時，可以想到還有浮木讓自己有存活

的機會。

今年協會增加「新北市社會局家庭暴力防治」業務，江惠貞表示，與新北市社會局長張錦麗相識 20~30 年，讚賞張錦麗在社會工作上多年付出與實務推動，也認同局長看到新北市民在專業輔導服務這塊可近性的佈局。另一方面，她認為生命線這塊招牌對社會有責任，就品牌概念來講，希望生命線是值得被信賴的好品牌，有更多能力做更多事，基於讓內部業務更活絡，帶來新的開始、新的衝撞，所以就大膽的接下此方案。

江惠貞補充說明，社會局每個月將會提供 120 個以上需要關懷個案，透過 8 位社工師、社工員追蹤輔導，區域涵蓋土城、三峽、鶯歌、樹林、烏來，有別於目前協會服務方式，個案不是民眾來找，而是藉由社會局所提供資料，協會主動追蹤關懷輔導。新北市有 29 個行政區，此業務委託給六個單位，本協會是其中之一，基於保護當事人，板橋區個案將歸類到其他委託單位負責。

談到保護當事人及主動積極服務的並行，江惠貞說，「**保護當事人是一個部分，組織走出去是一個部分**，我會慢慢去規劃一些做法。」她提出，若沒有主動後追關懷，另一端效果如何？與協會的連結性就會很弱，可是做了後追，會有期待、盼望與關心。因此她認為，保護當事者的確須要一定的保護措施和做法，但不表示生命線，或是家庭暴力防治方案不應該讓大家知道。

總之，如何讓生命線組織運作更活化，貼近社會民眾需求，持續讓有心加入協會的全體人員保有熱忱，將訓練的專業能學有所用，都是江惠貞看待的重點。

感恩家人 生活簡單把握每一天

講公事江惠貞重效率，言語之間流露出認真嚴謹，思路明快。當聊到家庭，她的臉上洋溢著微笑，語氣也由嚴肅轉為愉悅。她表示家庭是一切基本動力的來源，自己很感謝家人給她很多的愛，她認為父慈子孝，兄友弟恭是家庭的基本道理，但呈現出來的方式母親不一定就只能輕聲細語，父親就要很有威嚴，而小孩子就是乖乖牌、唯唯諾諾，她則是尊重每個生命個體，所謂獨立，是讓小孩有自己的靈魂，不是生來被父母親約束、規定或是被家規嚴格控管，她笑著說，可能她的孩子從小就要學習和媽媽互動合作，所以自理能力很強。同時，感恩父母賜給她一個健康的身體，她打趣的說，「母親都跟大家說我們家的惠貞就像一頭牛」，自己每天行程滿檔，幾乎半夜一兩點睡，早上大約六點起床，張開眼睛就是工作，不知道什麼叫做累，唯一的享受時光就是每三到四天上髮廊洗一次頭，她與設計師有共同的默契，設計師知道她一坐下就會看報章雜誌，然後在 40 分鐘之內完成洗頭，不會耽誤下一個行程。

年過半百的江惠貞表示，開始感覺到體力不如以往，不過平時沒有特別的養生方法。在訪談之中，感覺她對於生活以簡單，所求不多為原則，例如她談到本身沒有喝咖啡、茶及刺激性飲料的習慣，最喜歡白開水，覺得很甜很好喝，但有次發現頭痛時，喝一小杯咖啡竟然可以舒緩疼痛，幾分鐘後明顯感覺到頭變得很輕鬆，與把咖啡當作每日提神醒腦不可或缺的人相較之下，她只在需要的時候酌一小杯就得以滿足。她自嘲，「可能因為所求不多，自己不是一個很有趣的人」。儘管如此，她強調就是不知道可以求什麼，所以

感覺身邊一切都很豐富，不容易無聊，也對很多事情保持高度好奇，及高度的熱忱。

把問題轉化為解題 累積經驗值

實在好奇對於充滿動力的江惠貞，是如何看待和度過人生低潮的時候，她否認會有煩惱出現，但對於很多的事情，秉持著只要想去解決，沒有事情是不能解決的信念，讓她負面的情緒來的快，去的也快，不容易鑽牛角尖。她笑著說，「可能我比較主動積極，很無可救藥的樂觀。」。從豐富的人生經驗中，她領悟到在解決事情的過程中，可以累積很多經驗值和方法，以及幫助解決問題的人事，她把遇到的問題轉化為每件課題，像是在解數學題，透過不斷練習，不論是解題的速度或是能力和耐力，都會越來越強，可以一件事情接著一件做，沒有太多的時間煩惱個人情緒問題。

「轉念」帶來力量 為自己選擇負責

「轉念」幫助她不深陷在情緒漩渦，江惠貞說到今年立委沒有連任，沒幾天後就覺得這不是什麼天崩地裂的事情，她邊說邊笑，展現

出一種豁達。對於面對各式各樣的流言和批評，她坦承人有七情六慾，不可能沒有感覺，能夠使她淡然處之的關鍵在於懂得課題分離。她表示，雖然人言可畏，但清楚知道那是別人的人生，別人的想法，是自己沒有辦法去操控的，唯有相信自己，以及信任相信她的人，才不會為了很多莫名的事情糾心、愁苦。

不論家庭或職場，江惠貞能在多重角色轉換穿梭是件不容易的事情，她說自己有個人格特質，只要答應人或事，絕對會排除障礙，不會臨時不到，即便盡最大的努力若無法準時到，一定會提前先告知，否則自己會感到非常愧疚。支撐這一切的力量，來自於她的信念是「**對自己的選擇負責**」。

採訪後記：採訪理事長時，她和協會人員的行政會議尚未結束，等待過程中觀察到她思路節奏清晰明快，處理事情注重輕重緩急，以多數人福祉和權益為優先考量，同時很在意協會所提供各項資源是否達到最大效能化，是否被珍惜。採訪過程中，深深感覺到她的勇敢與真誠，說話坦率直接，不說經過包裝的話，面對事情有其獨到的見解，對協會未來有很多的展望。



第 15 屆理事長交接典禮

人物專訪

採訪新科志工團團長楊素玲團長

口述/楊素玲 採訪撰稿/駱思龍

1. 為何接下志工團團長這個位子：

先說當初進入新北市生命線這個大家庭的緣由。我任職於某知名壽險業多年，該公司的企業經營模式是採用『顧問式行銷』，著重傾聽、同理與客戶維繫良好的關係。我想，如果退休之後把這些技巧晾在一邊不用就太可惜了。所以就積極的尋找能與現職工作服務精神接軌的志願服務，經過千挑萬選，終於找到了新北市生命線 1995。

雖然進到新北市生命線沒有幾年，但是成長很多，協會裡的成員都很善良，跟大家的相處也都很愉快。前幾年，就已經有人推薦我當團長，但是我擔心做團長會佔用我太多的時間，而且我在新北市生命線的資歷很淺，深怕不能勝任，所以辭退了一、二次。後來是認為志工團一定要有人傳承，才勇敢的接下團長這個職務。

2. 今年的期許：

我擔任志工團團長至今已將近三個月，感覺越來越感恩，越來越愛會所裡的志工們，大家充滿了熱心和熱情，會所的事就像是大家的家務事，每一位成員都付出心力。至於今年的期許，希望會所更茁壯，個案和志工夥伴們都更幸福，更快樂。

以往志工團為志工夥伴們服務的兩大核心是旅遊以及教育訓練。今年的旅遊我和活動組長會用心安排；至於教育訓練，協會已安排，上課時段做一些調整，並沒有影響夥伴的踴躍參與，因為在我看來，二者皆是聯繫志工夥伴情誼的難得機會。

3. 團長其他想要跟大家分享…

前一陣子有幾位志工夥伴們在國外或公共場所遭逢意外，受了傷，而在群組問起了保險或者賠償的問題；剛好最近新聞又接連報導台泥董事長辜成允失足猝逝以及蝶戀花翻車 33 死 11 傷等重大事件，又讓社會大眾再度關注起保險的相關議題。剛好我是保險業的從業人員，所以在此跟各位夥伴分享一些保險的觀念。

保險這領域既廣泛又專業，也容易受一般人所誤解，其中又以意外險尤甚。網路有一個笑話令我印象深刻，那就是前頭鋪陳了很多種意外狀況，雙方當事人說的第一句話都是『你有保險嗎？』但又有很多人說保險是騙人的。

在此我要為保險澄清一下，舉一個真實案例，一個阿嬤身體不適住進了醫院，第二天就在醫院往生了，家屬有幫阿嬤保了 100 萬的壽險以及 100 萬的意外險，家屬向保險公司申請給付 200 萬元，壽

險的部份沒問題，意外險則不予理賠，在這個時候『保險都是騙人的』這句口頭禪再度出於情緒激動的家屬口中，家屬質疑說：阿嬤昨天住進醫院的時候人還好好的，跟大家還有說有笑的，今天卻意外走了，這不是意外是什麼！？其實保險契約對意外的定義是『非因疾病所引起的外來突發事故』，此案例看不出有什麼外來的突發事故，所以保險公司就意外險不予理賠是沒有爭議空間存在的。家屬會有此質疑，退一步而言，只能說買保險的民眾對保險的內容有了偏差的認知。保險，沒有實體，也無法試用，而且很多人會覺得我都是小心的過日子，哪需要保險呢？繳保費不是讓保險公司給輕輕鬆鬆的賺走嗎？我想說的是，大部分的人的確都是小心的過日子，但是意外仍舊還是會發生在極少數人的身上；再者，保險的正確觀念應該是『如果我沒事，我繳的保險費就用來幫助別的有事的人』。

從事保險至今已經 27 年，現在一般大眾的保險觀念與以前相較之下都進步了許多，而且因為網路很發達，大家輕易的就可以上網查詢保險的種種資料，不會再被不肖的保險業務員給唬得一楞一楞的，甚至已經可以不透過業務員，直接上網買保險。以上種種，我也樂觀其成，不過還是要跟大家報告一下，保險從業人員與電腦網路相較之下，其存在的價值在於『售後服務』，大家可以參考看看。

另外，協會幫志工夥伴們投保團體意外保險，在此為大家解說一下，意外險的給付種類，一般有分為死亡、殘廢、住院三大項：意外死亡，理賠金就一次全額 100 萬領走；殘廢則依等級而支付保險金；住院則一天貼補新臺幣兩千元，不過有天數的限制。還有，意外險一般年齡滿 75 足歲之後，保險公司是不受理保險的，這個是要讓較年長的志工夥伴知道的。



捐發票送春聯活動

文章分享

入監輔導—改寫生命故事

文/楊生永

純粹基於好奇，去年底參加入監輔導行前說明，聆聽完林主任詳細解說後，才警覺現今毒品問題的嚴重，進而起念隨著學長姐到北所見習。希望能對因毒品或酒駕觸法的受刑人有更進一步的接觸，透過他們的觀點，帶領我了解這個陌生的領域。

生命線排定每個月第一個星期三進行入監輔導工作，今年一月四號則是我的入監初體驗，心情上則是充滿著惴惴不安與期待。當天早晨風和日麗，不似晚冬，在佈滿鐵絲高牆外的陰影處停好車，緩步走向約定集合地點，北所旁的小路上人不多，只見接見室外停靠著默默地販售會客小菜的攤販及表情木然的家屬，隔著青雲路的板橋地方法院則是人車熙攘，見此對造，心裡暗忖著，是不是人一旦迷上毒品，就註定大半生都得在這兩個建築中穿梭呢？

準備就緒與學長姐們魚貫進入監所，頓時感到溫度驟降，毛細孔緊縮，腎上腺躁動，經過嚴密檢查，留置手機，再經過十二道不銹鋼鐵門及冰冷長廊，終於來到觀慧堂。場內受刑人陸續坐定，我以實習者角色和八位更生人與帶領淑華學姐圍坐。她精心製作提示字卡，每張都寫著一個令人深省的小提問，準備在更生人回應不夠積極時使用，不過最終這些字卡並未派上用場，更生人在她引導下個個侃侃而談，沒有冷場，他們大方分享先前的工作內容及家中成員，接觸毒品過程，與北所結緣的原因與刑期，入監期間的反省及離開北所之後的人生規劃。坐在一旁聽著他們精彩的人生故事，一方面佩服學員們的

開朗與坦誠，同時也為更生人及他們的家人感到心疼，藉由他們的分享，徹底顛覆我對吸毒者的刻板印象。

時下媒體不斷向人們播送吸毒者帶來無可救藥的社會負擔，例如為了買毒做盡壞事，偷水溝蓋，搶超商，奪皮包，為社會造成諸多危害，因此人們對他們嫌惡反感，造就這群人也漸漸失去親友的關懷及幫助，在惡性循環下，他們失去戒毒動機。然而生命線試圖導引他們能自食其力，以及戒毒重生的動機。在團體討論過程中，發現在場受刑人只要提及家人，總能看到他們身上流露出良善及溫柔的一面，感受到大多數吸毒者原本是父母的乖孩子，老師眼中的可造之材，或者是認真工作的上班族，只是後來接觸毒品，變成家人、師長眼中的頭痛人物，不過良善的本質並未因吸毒而泯滅。其實他們如同你我一樣渴望愛，渴望一個美好的未來，只是毒癮讓這一切變得遙不可及，現今有很多社會關懷團體，包含生命線都在努力試圖幫助他們能夠改寫自己的生命故事。

特別值得一提的是，三月一號第二次入監見習跟的是曉青姐，她神來之筆地使用家系圖，除了幫助我們更快切入各個受刑人的家庭背景外，我也觀察到許多人在繪製自己專屬的家庭圖時，已開始省思家人間的互動及彼此的期待，是為正式討論前做很好的暖身，讓整個團輔可以觸動他們內心塵封許久的角落，聽著他們對自己的期許，讓我更肯定入監輔導的重大意義，也希望能有更多生命線先進能共襄盛舉。

新手上線～慢飛向前

文/吳冠薇

從來沒想過在我的人生過程中會成為生命線的志工，在接受了8個月漫長的訓練後，卻開啟了我對生命有不同的眼光，也發現在黑暗的角落裡藏著許多不為人知的故事，每當我在接線時，這些故事卻讓我更多反思自己所處的環境是何等地幸福。而我從一個急躁的人變為一位可以耐心傾聽的人，看事情的角度也不再局限於問題的表面，而能去思考問題背後的原因，這樣的一個轉變將使我成為一個更客觀的人，學習接納個案天馬行空的思維，尊重每個個體的選擇權。

猶記剛接線時心裡充滿了緊張，深怕說錯話引發個案情緒更高漲，又擔心沒有能力幫助個案解決他的問題，造成心理極大的不安，但因著我的信仰，我開始操練在上線前讓自己安靜下來向上帝禱告，求上帝賜我當說的話，給我一顆平靜安穩的心後再開始接線，我發現對我來說這樣的祈禱帶給我穩定的情緒和耐心傾聽的能力。曾經聽一位老師說了一句話：「情緒會流動。」當一位協談員的情緒夠穩定，將引導個案的情緒平穩，才能幫助個案看到自己的問題。

新手上線至今約3個月，印象最深刻的是值大夜班時，約凌晨2點一位小姐打來哭訴，情緒非常激動的告訴我，覺得活下去實在很沒有意義，仔細聆聽後才發現是母女之間的糾葛，在聆聽24歲的女兒對母親的愛恨情仇當中，我除了同理個案的情緒外，很想告訴個案長大了應該為自

己的人生負責，而不是一味的怪罪母親，但我並沒有如此說，因我知道背後的原因可能並不單純，我自己也是一位母親，反觀自己和女兒之間的關係，若不是我學習放手，改變用鼓勵代替責罵，可能我女兒也會恨我，彼此陷入埋怨的關係當中；當下，我改變策略，將焦點回歸到個案本身，鼓勵造就她，請她好好發掘自己的優點，給個案一些自我覺察的功課，我發現個案的情緒也慢慢地穩定下來，最後能安心的掛上電話。深刻發覺在短短一次的對談中，我們真的無法解決個案的問題，只能穩定個案的情緒，進而幫助他有能力面對自己的問題。

在生命線當志工是一條漫長的路，我告訴自己要慢慢的走，接線時常常可以靜下來停、看、聽，停下來好好覺察自己的情緒，敏銳觀察自己和個案之間的角色互動，用心傾聽個案問題背後真正的原因。我很慶幸在線上實習時，遇到一些很優秀的學長姐，他們告訴我「心態」很重要，在助人時不是為了成就自己的優越感，而是可以和個案「同在」，當態度對了才能做的長久，不會輕易放棄這個助人的工作，這是我一直引以為誡的一句話；我也很感謝我老公的全力支持，它讓我成為專職的志工，沒有工作的壓力，可以全心全意成為助人者。在這一條助人的服務中，有幸可以遇到志同道合的朋友，因著有共同的語言，相同的熱忱，我們可以彼此鼓勵一直走下去，也是人生的一件美事。

文章分享

精神障礙者關懷訪視與就業輔導課後重點整理

文/駱思龍

楊秋玲講師的實務經驗長達 25 年，而從事與今日主題較相關的精障就業服務員則有 10 年，之前的經歷則是內、外科的護理經驗。

課程的大綱為精神障礙者的特質與問題、居家關懷訪視（主任較為重視的區塊）、社區精神復健機構、支持性就業特色，茲僅略述個人認為的重點如下：

一、精神障礙者的特質與問題：精神障礙者大約 90% 領有殘障手冊，各種疾病會編碼，如思覺失調症是 295，新式編碼則為 F20；情感性精神病是 296，新式編碼是 F30，之所以採編碼方式是為了避免患者介意而造成無謂的麻煩。

在思覺失調症的負性症狀中，情感平淡的表現方式是俗稱的『面具臉』，漠不關心則是因為動機減少，少話則是服藥後的副作用。思覺失調症的症狀可分為前驅期、急性期以及慢性期，講師認為必背，其中急性期需要交給醫生處理。

雙極性情感疾患多好發在春、秋季等氣候急劇變化之際，躁期會睡眠減少，意念飛躍，講師以『舉一反三』做為形容，講師以個案於極短的時間內連續傳給她數則 Line 訊息可明顯看出躁的特性；還有輕率性活動，某位女性患者請講師為其介紹到某個充斥男性成員的工作場域工作時，講師則堅持個案必須先裝置避孕器才會幫其介

紹此工作，以避免節外生枝。

其他精神疾病，如身心症，大部分的人發病時，會先去看內科或外科；精神官能症的醫療處理策略如放鬆訓練法、認知心理治療以及行為治療等都要自費，沒有健保給付。

在兒童青少年的治療方面，醫生在患者滿 16 歲之後才會下診斷，在此之前都會歸類為『學習障礙』。

雖然舉出來像是廢話，但是副作用是造成患者停藥的主因；吃藥的效果，據統計，以在第三週的效果最好。

二、居家關懷訪視：

『看房間』是很重要的一個注意項目，可以較為確實的掌握到個案的狀況。去做訪視時，最好站在門口或客廳等較易於逃離的地點，以策安全。而委婉有技巧的探問個案是否有暴力傾向的例句是『近半年有無跟人打過架？』、『誰贏？』。

做會談，第一輪要先找家人談，而非全聽患者一人的片面之詞，根據經驗，個案獨白的可性度大約為 50%。

三、社區精神復健機構：

精障與醫院離不開，所以復健機構幾乎都設在醫院裡；急性病房，病患最多只能住 28 天，每五分鐘就要巡房一次！

四、支持性就業特色：

身障生活津貼補助今年度是每月可領新臺幣 12605 元，為期半年。以講師

實務上的經驗，高學歷的個案，大多會媒合去公部門；其他的個案則媒合至私部門。媒合的場域需要經過慎重考量，像實際發生過居然將個案安排到急診室工作，後來發生個案將急診患者身上的管線拔除的誇張行徑，要說是因為工作忙碌而出錯，也很難令

人信服。找工作，安全與法律是兩大考量。就業服務員一定要收到醫生開具的『精障轉介單』，上頭標明『精神穩定』，就業服務員才會開案媒合工作，媒合的方式是以『有技巧的保留身分』為準則。

~活動剪影~



第 15 屆理監事宣誓儀式



第 14 屆理監事合影



第 14-15 屆理事長移交



理事長與志工高歌一曲



理事長與志工歲末聯誼



新北市人民團體創意 500 擂台賽(老人方案)

~活動剪影~



參與大高雄生命線理事長交接典禮



生命線全國年會在台東



志工團尋寶活動 寶物提供至所需單位



志工在職訓練(必修)理事長勉勵的話



第 29 期志工儲訓開訓-理事長致詞



更生人出監所團體輔導服務



社團法人新北市國際生命線協會

捐款收據核准字號(78)北縣稅工字第 60074 號

誠摯感謝您支持本會電話協談、心理輔導與危機處遇之工作推廣，亦感謝您願意贊助本會業務發展所需經費，請務必詳細填寫下列資料，並回傳真至(02)8967-8899 或 Email：tplla1995@gmail.com，本會收到資料審核後於每月 20 日進行扣款。

信用卡授權書

填寫日期： 年 月 日

捐款人姓名		捐款人編號	(勿填)
出生日期	年 月 日	身分證字號 (公司統編)	
聯絡電話		手機號碼	
聯絡地址			
E-mail			
捐款收據抬頭			
收據開立方式	<input type="checkbox"/> 開立單次收據 <input type="checkbox"/> 開立年度收據		
收據郵寄地址			

信用卡別	<input type="checkbox"/> VISA  <input type="checkbox"/> MasterCard  <input type="checkbox"/> JCB 		
信用卡號			
發卡銀行		有效期限	月 年
簽名(請與信用卡簽名相同)			
本人同意提供上述信用卡號，作下列捐款事宜(請自行勾選)：			
1. <input type="checkbox"/> 每年捐款一次，於_____月捐款，每次金額為新台幣_____元整			
2. <input type="checkbox"/> 每個月捐款一次，自_____年_____月起至_____年_____月止，每次金額為新台幣_____元整			
3. <input type="checkbox"/> 不定期捐款，本次捐款金額為新台幣_____元整			

●本表填寫完請傳真至(02)8967-8899 或 Email：tplla1995@gmail.com

亦可郵寄至(220)新北市板橋區四川路二段 245 巷 89 號 新北市國際生命線協會收
另有郵政劃撥帳號：1270-7549

銀行匯款：009-001-00007266 遠東國際商業銀行(板橋南雅分行)

如有任何問題，歡迎來電洽詢(02)8967-5599

～新北市國際生命線協會感謝您的支持與贊助～

幫助生命線，你我做得到
我們需要您的支持！期望您的參與！

劃撥捐款

戶名：社團法人新北市國際生命線協會
帳號：12707549
地址：新北市板橋區四川路二段245巷89號
電話：02-89675599

銀行匯款

戶名：社團法人新北市國際生命線協會
帳號：009-001-00007266
銀行：遠東國際商業銀行 板橋南雅
地址：新北市板橋區四川路二段245巷89號
電話：02-89675599

生命中最美麗的承諾

- 一、加入本會會員
 - (1) 基本會員：入會費\$500元；常年會費\$2,000元
 - (2) 永久會員：入會費\$500元；永久會費\$20,000元
 - (3) 團體會員：入會費\$500元；常年會費\$10,000元
- 二、不定期捐款
- 三、擔任生命線志工

愛心碼 021995



發行所：社團法人新北市國際生命線協會

發行人：江惠貞

發行日：2017.04.15

會址：新北市板橋區四川路二段 245 巷 89 號

電話：(02)8967-5599

傳真：(02)8967-8899

協談電話：1995

網址：www.1995.org.tw

E-mail：tplla1995@gmail.com

劃撥帳號：12707549 社團法人新北市國際生命線協會