

2017年秋季刊



珍愛生命、感恩、極光音樂晚會

方案服務 二辦業務 文章分享 活動剪影

2017.10.16 出刊

目 錄

珍愛生命、感恩、極光音樂晚會

工作執行概況

會務報告(106.07.01~106.9.30)

捐款芳名錄(106.07.01~106.9.30)

方案服務

《做自己的情緒列車長》 -
106 年度兒童憂鬱防治宣導與關懷服務計畫

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

文章分享

新夥伴介紹-接上生命線	張哲宇
《聽擊者》專書心得	陳妤甄
《自我與人際溝通》專書心得	許瑋珈
《幫他走過精神障礙》專書心得	王亭云

活動剪影

第四屆自殺防治宣導活動：珍愛生命、感恩、極光音樂晚會

活動時間：106 年 9 月 6 日（星期三）晚上 6 時 20 分至 9 時 10 分

活動地點：新北市政府三樓多功能集會堂（新北市板橋區中山路 1 段 161 號）

為響應每年 9 月 10 日的世界自殺防治日，本協會定期於 9 月份舉辦各種大型宣導活動，今(106)年秉持著社會各界對歷年活動的肯定支持，選定在 9 月 6 日（星期三）晚上假新北市政府多功能集會堂，舉辦「第四屆自殺防治宣導活動：珍愛生命·極光·感恩音樂晚會」，除了由鄭美淑老師指導的板橋農會家政班、粘晶晶老師指導的樂團參與表演外，更邀請到由何鴻棋老師率領的極光打擊樂團擔任壓軸表演。

極光打擊樂團是全國首創跨越多種障別的打擊樂團隊，團員包括了視障、聽障、肢障、自閉症以及智障等，混合障別的組合讓協調的契合度更加困難，但是在朱宗慶打擊樂團副團長何鴻棋老師的耐心指導及鼓勵下，團員們用意志力跨越身體的缺陷，齊力達成這項不可能的任務。樂團連續兩年擔任國際打擊樂節開場演出團體，9 月 6 日演出曲目便是今年最新演奏曲，台上團員魅力四射、台下觀眾感動莫名，交織成一股沛然不可抵禦的生命熱力。

生命線 1995 協談專線一直扮演著心理調適、危機處遇、自殺防治等功能，希望讓民眾在有需要時可透過一通電話尋求協助。新北市國際生命線協會長期以來致力推廣心理衛生工作，除運用專業志工接聽 1995 協談專線外，並辦理教育宣導、入監輔導、老人心理健康與關懷服務計畫等工作，106 年起更承接了新北市政府委辦的親密關係暴力個案追蹤輔導的工作，希望為社會提供更全面、更多元的服務內容。

本次音樂晚會由感謝藝人許效舜先生義務擔任活動代言人，並有社會各界踴躍協助擔任協辦及贊助單位，讓本協會得以藉此宣導珍愛生命、關照自己及關懷他人的理念，同時介紹相關求助資源管道，例如：全國各縣市生命線 1995 協談專線、衛生福利部安心專線 0800-788995 及新北市衛生局心理衛生中心專線(02)22572623，希望能喚起民眾關懷社會、關心弱勢、倡導心理健康與重視生命價值，讓我們的社會更加美好溫馨。

歡迎踴躍索票，公益索票專線：02-8967-5599

社團法人新北市國際生命線協會 理事長江惠貞

活動聯絡人：總幹事蘇建銘，02-89675599、0923-888348

工作執行概況

106 年度 7 至 9 月份工作執行概況

●行政會務				
日期	內容	地點	人員	備註
07/20	申請信用卡捐款	協會	社工組長	
07/24	郵寄志願服務獎項	協會	社工組長	
07/25	郵寄理監事會開會通知函	協會	總幹事	
07/28	郵寄申請第 23 期志工榮譽卡	協會	社工組長	
08/18	信用卡捐款申請請款單	協會	社工組長	
09/14	郵寄萬海基金會方案申請	協會	社工組長	
09/20	信用卡捐款請款單申請	協會	社工組長	
09/27	郵寄聯合勸募方案申請	協會	社工組長 社工張哲宇	
●會議召開				
日期	內容	地點	人員	備註
07/07	106 年度第 2 次志工督導會	協會	總幹事、志工督導群	
08/08	第 15 屆第 5 次理監事聯席會	二辦	理監事	
09/13	九月份行政會議	協會	理事長等	
●方案執行				
日期	內容	地點	人員	備註
07/03	板橋老人團體輔導(第 6 次)	板橋	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/05	更生人出監前大團體輔導(58 人)	臺北看守所	社工督導 入監輔導志工	
07/05	新莊老人團體輔導(第 1 次)	新莊	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/07	臺灣板橋地方法院檢察署緩起訴金「突破困境-毒品更生人就業協助與社會適應服務」第 2 季核銷	協會	社工組長	
07/07	社區老人心理健康講座(板新協會)	板橋	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/10	板橋老人團體輔導(第 7 次)完	板橋	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/12	新莊老人團體輔導(第 2 次)	新莊	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/12	社區老人心理健康講座(普心協會)	板橋	助理督導彭于真	

			社工組長、實習生	
07/13	衛福部精障方案期中報告書核銷	協會	社工師	
07/19	新莊老人團體輔導(第3次)	新莊	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/24	申請感恩基金會兒童方案進行複審	協會	理事長、總幹事 社工組長	
07/25	新莊老人團體輔導(第4次)完	新莊	助理督導彭于真 社工組長、實習生	
07/28	創意500擂台賽老人方案期中報告書核銷	協會	社工組長	
08/02	更生人出監前大團體輔導(70人)	臺北看守所	社工組長、社工督導 入監輔導志工	
08/04	社區老人心理健康講座(板橋三民社區)	板橋	助理督導彭于真 社工組長	
08/30	兒童方案-郵寄宣導講座團體申請表	協會	社工組長	

●志工訓練與服務

日期	內容	地點	人員	備註
07/04	第29期志工儲備訓練第三階段(3)	協會	心理師簡玉坤	
07/08	第28期志工第二次團體督導	協會	志工督導林姝伶	
07/11	第29期志工儲備訓練第三階段(4)	協會	心理師簡玉坤	
07/15	必修課-輔導原理與實務	江翠國小	教授許瑛昭	
07/15	必修課-親密關係暴力業務說明與分享	江翠國小	社工督導吳季樺	
07/18	第29期志工儲備訓練第三階段(5)	協會	心理師簡玉坤	
07/22	團體課-輔導歷程探討與檢視	協會	志工督導徐育珠	
07/25	第29期志工儲備訓練第三階段(6)	協會	心理師簡玉坤	
07/28	志工督導團體督導	協會	教授蔡素妙	
07/29	團體課-楊蓓教授-原生家庭烙印之探討	協會	志工督導史玲瑋	
08/01	第29期志工儲備訓練第三階段(7)	協會	心理師簡玉坤	
08/08	第29期志工儲備訓練第三階段(8)完	協會	心理師簡玉坤	
08/12	必修課-精神疾病患者醫療與社區照護	信義國小	社工師洪榆棋	
08/12	團體課-諮商輔導技巧-基本態度	協會	志工督導馬玉華	
08/22	第29期志工儲備訓練第四階段(1)	協會	社工組長李麗棉	
08/26	團體課-人同此心、心同此理	協會	志工督導許葢	
08/29	第29期志工儲備訓練第四階段(2)	協會	心理師簡玉坤	
09/05	第29期志工儲備訓練第四階段(3)	協會	心理師簡玉坤	
09/09	團體課-認知理論 VS 個案研討	協會	志工督導葉忠恒	
09/12	第29期志工儲備訓練第四階段(4)	協會	心理師簡玉坤	
09/19	第29期志工儲備訓練第四階段(5)	協會	心理師簡玉坤	
09/21	團體課-生命線志工的耗能 從兩位20年個	協會	志工督導林惠玲	

	案說起			
09/23	團體課-個案問題概念化及諮商策略的應用	協會	志工督導陳巧凌	
09/26	第 29 期志工儲備訓練第四階段(6)	協會	心理師簡玉坤	
●活動辦理				
日期	內容	地點	人員	備註
08/23	第 4 屆自殺防治宣導活動籌備會	協會	籌備人員	
09/02	配合第四屆自殺防治宣導舉辦電影賞析(西西里的漫長等待)	板橋華德公園活動中心	志工督導王珮齡	
09/06	第四屆自殺防治宣導「珍愛生命·極光·感恩音樂晚會」活動	新北市政府三樓多功能集會堂	全體人員	
●公共關係				
日期	內容	地點	人員	備註
07/04	志工洪明雪的母親告別式	板橋殯儀館	理事長、總幹事、團長等	
08/16	總會第 21 屆第 1 次主任總幹事會報	嘉義市	總幹事	
9/14	志工江麗華的公公告別式	板橋殯儀館	理事長等	
●其他項目				
日期	內容	地點	人員	備註
07/03	輔仁大學社工學系學生許瑋珈、台北大學社會工作學系學生陳好甄、靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系學生王亭云等三位機構實習	協會	社工組長	
07/10	學校實習生團體督導 1 (陳好甄、許瑋珈、王亭云)	協會	社工組長	
07/21	網路信件回覆 1 件	協會	社工組長	
07/25	學生暑期實習機構拜訪(國立臺北大學社工系)	協會	魏希聖老師	
07/25	社區民眾求助(面談)	協會	社工組長	
07/25	應徵社工人員面試	協會	總幹事、社工組長	
07/31	學校實習生團體督導 2 (陳好甄、許瑋珈、王亭云)	協會	社工組長	
08/04	大愛電視台採訪	協會	志工督導胡惠珠等	
08/07	原住民電視台採訪	協會	總幹事	
08/07	暑期實習生團體督導(陳好甄、王亭云、許瑋珈)	協會	社工組長	
08/09	輔仁大學社工系學生暑期實習機構拜訪(許瑋珈)	協會	顧美俐老師 社工組長	

08/09	靜宜大學社工系學生暑期實習機構拜訪(王亭云)	協會	黃明玉老師 社工組長	
08/14	暑期實習生團體督導(陳好甄、王亭云、許瑋珈)	協會	社工組長	
08/17	暑期實習生個別督導(王亭云)	協會	社工組長	
08/18	應徵社工人員面試	協會	總幹事、社工督導 社工組長	
08/18	暑期實習生個別督導(陳好甄)	協會	社工組長	
08/22	暑期實習生個別督導(許瑋珈)	協會	社工組長	
08/23	應徵社工人員面試	協會	總幹事 社工組長	
08/24	聯合勸募 107 年申請方案說明會	北科大	社工組長	
08/28	臺北市立大學心理與諮商學系期中實習說明(林裕哲、陳詩涵)	協會	社工組長	
09/07	網路信件回覆 3 件	協會	社工組長	
09/11	社工員張哲宇到職	協會		
09/22	理事長與志工督導茶敘	愛茶棧	理事長、志工督導	
09/20	台北市立大學實習生團體督導(林裕哲、陳詩涵)	協會	社工組長	
09/21	南投縣生命線轉線志工報到	協會	社工組長	
09/26	個案轉介心衛中心(三芝區)	協會	總幹事	
09/28	個案電話諮詢後續追蹤輔導(中和區)	協會	社工組長	

捐款芳名錄

捐款芳名錄(106.07.01~106.09.30)

李德慶	100000	邱平和	10000	何江壽美	600
黃永旭	80000	邱美雲	10000	楊俊勇	600
柯仁杰	50000	陳文代	10000	楊凱傑	600
謝美子	50000	陳毓英	10000	劉欣潔	600
張莉	40000	劉許英	10000	吳鈴馨	300
王泰山	20000	謝梅蘭	10000	宋申愛	300
江信東	20000	許妙蕙	5000	林妙香	300
官承翰	20000	黃雪子	5000	林佳樺	300
林同仁	20000	曾柏硯	3000	郭周揚	300
邱仁賢	20000	陳正忠	2100	陳宜家	300
徐明偉	20000	吳淑美	2000	陳宥安	300
粘壽星	20000	楊孟達	2000	陳宥威	300
陳金鐘	20000	許秀吟	1800	陳宥福	300
陳筱涵	20000	洪林寶玉	1500	陳秋雄	300
陳詩婉	20000	賴鎮安	1500	黃陳麗玉	300
詹桂美	20000	羅淑慧	1500	楊俊欣	300
劉炳華	20000	李嘉榮	1000	楊思恬	300
劉美芳	20000	林賢德	1000	楊斯貽	300
蕭榮均	20000	陳林玉容	1000	楊曉青	300
謝月子	20000	陳美珍	1000	劉李幸	300
彭于真	14400	曾鳳玫	1000	蔡國禎	300
何政勳	10000	潘柏愷	900	蔡葆泓	300

捐款芳名錄

捐款芳名錄(106.07.01~106.09.30)

震旦集團陳永泰公益信託	200000
財團法人感恩社會福利基金會	100000
社團法人新北市普心公益推展協會	50000
慈光企業有限公司	50000
板橋慈惠宮	50000
財團法人邱春木社會福利慈善事業基金會	20000
國際同濟會臺灣總會新北市蕙心同濟會	20000
新北市板橋區婦女愛心服務會	20000
社團法人新北市詹姓宗親會	20000
新北市板橋東區扶輪社	20000
品佳金屬建材有限公司	20000
建都消防企業有限公司	20000
富全風機股份有限公司	20000
怡樺興企業有限公司	20000
美倫獅子會	20000
馬斯特國際塑膠實業有限公司	10000
嵐藝企業股份有限公司	10000
社團法人新北市中醫師公會	2000
捐款箱	18419

方案服務

《做自己的情緒列車長》 -

106 年度兒童憂鬱防治宣導與關懷服務計畫



社團法人新北市國際生命線協會

《做自己的情緒列車長》-兒童憂鬱防治宣導與關懷服務計畫

- 透過校園初級預防宣導活動，讓學生認識自我情緒與求助資源管道。
- 辦理高關懷兒童團體增強參與者自我覺察能力。
- 對於高關懷兒童進行個別輔導服務，予以親職教養、照顧品質、衝突改善、經濟協助、就醫協助、福利補助等支持與協助，必要時則轉介其他單位進行後續追蹤。



校園宣導講座	高關懷兒童團體	高關懷兒童個別輔導
已舉辦兩場，預計舉辦十場。服務人次1800人。	預計舉辦2團體，為期八周，服務人次16人。	預計提供10-15位學童個別輔導服務。

LIFE ON LINE 1995

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

新夥伴介紹

接上生命線

文 張哲宇

誤打誤撞的，大學的系所從原本設想的土木、建築轉向了心理系。一開始對於心理系完全不理解，還以為就像坊間認為的，讀了心理系就可以看透別人的心思，如此的有趣。實際接觸後，大一大二繁雜的基本理論、資料的統計與分析，都讓我感到枯竭，甚至原本以為會相對有趣的田野訪查，也因為未釐清自身的目標，而處處碰壁，感到疲乏無助。這一切都超出了自己的想像，進而對於未來感到徬徨與迷惘。

大三時決定先找個方向前進試試看，機緣之下到了新北土城少年觀護所，認識了生命中的貴人，大媽。跟著大媽學習帶領非行青少年的成長團體時，原先以為少年觀護所的小孩會是一群凶神惡煞，但在一次次的互動中，才發現他們是一群率真、單純的小孩，同樣需要別人的關心、注意以及陪伴，並給予他們自信。漸漸的，開始在助人工作這條

路上，找到了自己的目標。

陸續帶了中山國小的高關懷兒童團體、基隆監獄戒毒團體，一方面學習到很多帶領輔導團體的要領，一方面也深感自己在於學說理論等知識的不足，這才真正開始回過頭去讀本科系的書籍。了解到學習是不嫌晚的，即便如今大學畢業了，還是要不斷的增進自己；只有持續充實自己，才能夠助人。

來到生命線才一個禮拜的時間，志工大哥大姐們給我的衝擊十分的大，在這裡實實在在的感受到他們對於生命線的喜愛、對於助人的熱心。一直以來在書上所看到，所謂人生，就是在追求一個「自我實現」，剎那間變得清晰。謝謝新北市生命線給非本科的我一個學習的機會，希望自己能 and 生命線的夥伴、志工們一同成長，找尋到屬於自己的自我實現。



《聽擊者》—專書心得

文/陳好甄

《聽擊者》一書的作者席德·約拿·古騰拉特（Cid Jonas Gutenrath）曾任職於柏林警察局的 110 勤務指揮中心，每天要面對各式各樣的來電，對象從失去母親的五歲小孩、流浪漢、到剛犯下殺人罪的罪犯都有。本書紀錄了作者在 51 通電話的接線過程和心境，我想讀者的心情難以不隨之起舞，時而沉重悲痛、時而興奮喜悅、時而緊張崩潰、時而又溫暖平靜。在與精彩故事產生共鳴之餘，書中所提到的一些面向是可以讓身為「生命線聽擊者」的我們去體會和思索的。

協談者的特質

首先是協談者的「特質」，作者提到即使接受專業訓練後，也不一定代表適任，基本條件是具備情緒敏銳度（包括自我情緒控制、對他人情緒的體貼、應變能力等），其他特質尚包含解決事情的手段、溝通能力。不可否認地，這些特質都十分重要，不過在經過實習後，我深刻地體會到對話由雙方互動而生，協談者和個案的主觀意識皆影響著對話進行方向，因此我認為最重要的特質就是「覺察自己的脈絡」，當能夠覺察處遇背後的自我想法與感受，才能去了解自己如何選擇對個案的處遇，而處遇又可能產生何種影響。

舉例而言，面對一個傾訴悲傷的個案，有人會選擇讓個案先抒發心情，有人會直接引領個案面對悲傷事件，在這兩者背後，或許前者認為應先讓情緒獲得紓解、再談事情，後者則認為應先著手處理產生情緒的根源。我想協談者可以思考的是，我是因為認為處理事情的順序應是「先理情、再處事」，而選擇讓個案先宣洩情緒嗎？或者我是否因為認為情緒對於解決事件並沒有幫助，希望個



案直接面對問題？個案對於我的處遇又是如何回應？這個回應是否符合我選擇該處遇的期待結果？簡言之，我認為處遇並沒有優劣之別，只有適不適合個案。

同理

根據我們所學，接起電話的第一步就是要「傾聽」、「同理」，不過一直以來我都有個疑惑：要如何同理想結束生命的感覺？在〈你不會懂那種感覺〉篇章中，因為作者曾有瀕臨死亡經驗，他能理解那種「想到一個沒有悲傷、邪惡和絕望的地方」是什麼樣的感受。透過作者的描述，我開始想像若長期處於造成自己極大痛苦、甚至是絕望的困擾中，會是多麼想解脫。不過我們也必須要記得，同理的同時也要注意自己是否有產生如〈害怕〉一篇中的「替代性創傷」，且同理並不是要和個案一起陷入痛苦，而是陪伴他一起走過，或是找到其他情感連結（如同〈墓〉一篇中的悲傷輔導）。

另外，在〈水〉篇章中，我認為有一個值得討論的議題：若提起意中人反而讓感受和記憶回溫，並再次撕裂傷口，那麼，究竟是提或不提才好？我想，協談者必須先衡量是否有充足時間面對個案宣洩較強烈的情緒？自己是否已經準備好要處理揭開傷口各種可能發生的狀況？對於個案所遭遇的議題，自己是否有把握去處理？而揭開瘡疤是比不揭開或其他方式對個案更有幫助的處遇？

超能力

身為生命線的「聽擊者」，我們要在接線時，針對不同的來電對象，給予適當的回應，以達到生命線以博愛精神服務的宗旨，協力守護自殺最後防線。而會打來的對象，往往是帶著過去不好的經驗和情緒，可能是病痛和強烈的憤恨。因此我認為接線者還要具備一項超能力——在沒有希望中找到希望，這一項超能力也會讓我們在日常生活中受用，因為它除了讓我們找到他人的優勢、可能性，也幫助我們從更多元的面向去看待同一件事情，有時候這項能力甚至可以化衝突為和平。

書中〈湯米〉一篇，作者就帶領著失去母親的孩子，聚焦於擁有、陪伴，也讓孩子看見自己身上母親的影子。作者在〈木頭〉一篇則提到，許多打算做出不好的事的人，都會打 110，因為盼望被阻止；若在生命線，我想那些有自殺意念或自殺行為者會打到 1995，有一定程度也是希望被阻止，確認自殺是不是最後手段，這時候就是超能力派上用場的時刻。不過超能力是需要透過修煉的，需要在生活中不斷複習、練習。

我很喜歡〈笨牛〉裡的一句話：「有教養的人把停頓用在言語攻擊之後」，讓謾罵的來電者不知所措，因為對方並未如自己所預期的生氣或是罵回去（這便是情緒敏銳度的極佳例證），作者被罵「笨牛」時也不覺

得受辱，因為牛是很有力量的動物，不論罵什麼，作者都將侮辱化為讚美，這也讓來電者原本充滿惡意、攻擊性的態度轉為哭笑不得。這不就是超能力發揮的力量嗎？

危機處理與談判

在生命線，「聽擊者」最重要的任務也就是自殺危機處理，我認為此時最需要冷靜沉著、敏感度，以及談判技巧。〈談判〉一篇提到在事情解決前，不論如何也要讓另一方留在電話上，在來電者激動時，更要冷靜判斷、思索下一步棋；在〈你相信愛情嗎？〉一篇則提醒了我，若來電者是心理、教育、法律專業等教育程度高者，屬於高危險群，因為這些人有的善於運用情感攻勢、有的防備心很強，此時更要表現從容地應對，以選擇當下最適合的處遇。〈靜默〉一篇則是運用了敏感度，蒐集更多線索，包括背景聲音、來電者的言外之意，不過也要注意電話雜訊有時會造成誤判。

〈親愛的上帝〉一篇提供了一個作者在 110 處理危機的例子——與一位即將犯下殺人罪的父親談判，令我十分佩服作者的談判功力。這位父親先問作者是否有宗教信仰（以作者的經驗和敏銳度，會這麼問多半是經歷可怕或正打算做不好的事，因此上緊發條），原來這位父親的女兒遭到強暴，十分激動、憤怒，幾乎下定決心要報復，但也在「希望強暴犯得到教訓」和「殺人與宗教信仰衝突」兩者間心理掙扎，於是作者給予選項：是要殺了他讓對方死得如此痛快，或是讓他成為「獄中最被瞧不起的囚犯」？引導這位父親選擇後者，讓他看到：即使不殺強暴犯，也可以讓他得到教訓，而這個教訓會比被殺死來得更痛苦和深刻。反觀我們在面對想要自殺的個案時，我想也是要盡可能讓他看到：自殺比起不自殺，不一定真的能達到自己所希望的結果。

字斟句酌

關於協談用語，也是「聽擊者」需要小心斟酌的，例如〈當斧頭落下〉一篇讓我學習到，當想要了解狀況，會問「『發生』什麼事了？」而不會使用「你有什麼『問題』嗎？」，因為「發生」是一個事實，無關乎任何人的對錯，然而「問題」很容易往負面聯想，甚至帶有責備意味。在學校課程上老師也曾提醒我們，盡量不要使用「為什麼」作為問句開頭，因為容易使人有被質問、甚至指責的感受。不過若聽者有意，再小心仍可能會被誤解；而有當評估需要使用質問技巧，還是可以適當的使用某些字詞。所以最後仍然回歸到同一件事：適合個案的處遇是什麼？個案使用的語言為何？

〈親愛的上帝〉一篇令我印象深刻的部分，除了與滿懷報復恨意的父親談判外，還有作者選擇較不順口的問句：你是「不信或信」（指上帝）？而使用「信或不信」，目的是引誘對方出現反射性口誤，讓對方回答「信」了之後，意識到自己的所作所為與信仰相違背。我從未想過有時候刻意調換語序其實是可以達成特定的效果。

〈文字的力量〉也提到語言和文字一樣都是武器，有時候使用某些特定詞語，可以表達出誠意，進一步維繫關係。例如作者面對某些情緒來電者會刻意使用更低沉的語調，以使對方產生父親形象、安全感的連結；對於打電話來侮辱警察者，作者巧妙地回應「為何要打給一個願意幫助你的人，只為羞辱他？」，成功打開對方心房。或者透過「官方回應」，便快速地解決了惡作劇來電（不過也必須小心不培養出愛打電話來胡鬧者）。我想，讓語言產生力量的關鍵就藏在細節之中。

神奇號碼

最後，我覺得生命線也像是〈小孩子〉一篇中所說的「神奇號碼」，不管是找不到人說話、心結難解、病痛難耐、人際情感困擾等疑難雜症，都會打到這支「神奇號碼」，因為他們相信生命線的每位天使都會願意給予協助。希望我們能透過經驗的累積與成長，以及彼此交流和持續學習，繼續在生命線守護著社會上有需要幫助的人們。

文章分享

《自我與人際溝通》—專書心得

文/許瑋珈

來到生命線實習，一開始是希望可以更認識自己，後來在與他人的溝通互動中、與督導對自我的討論中，發現其實也是因此更重視人與人之間的關係。這本書給了我很多思考，作者在序中寫道：「不完美就是完美，完美就是不完美。」我想，沒有一個人能大聲地說：「我的人際關係很完美。」當我們了解自我、接受缺點而成特點、勇於與他人建立關係並面對衝突，我們將更真實且平衡。

本書寫得實際且受用，由個人出發推展至他人，逐一讓我認識自己與思考他人。理論中配合著生動的例子，也會有些練習題，像是我曾與其他兩位實習夥伴執行「練習八：自我誇耀」，彼此都有學習。較沒自信的 A 同學學著自我肯定，較易給人冷淡感覺的 B 同學學著給予肯定，而我，則是在過程中試著自我表露，原來自己不是想像中地這麼爽快、願意講。人際溝通不是用閱讀的，我們都藉由接觸不舒服看見了更多的自己。

本書以自我為出發，推及他人，以期良好的人際互動關係。我將依循著上述的脈絡分享在閱讀中的學習：

- 一、個體去除防衛，增進自我覺察，做個忠於自己、疼惜自己的人。
- 二、澄清非理性想法，建立正確認知。
- 三、學習溝通技巧，瞭解並面對衝突。

首先，自我的部分，覺得自我概念受環境的影響非常大。比如說「完美」的神話，我們從小被要求要向某些榜樣人物學習，或是父母在孩子面前總會盡力維持完美形象，所以我們會認為應當完美，就會因做不到而導致過低的自我概念，然而，其實只是我們



對自己的看法比實際情形糟，我們實際並非如此。這部分的釐清，給了我一股安慰的力量，我也總是這樣，在許多的期待、應該當中，追逐完美，擁有較實際的期望是我要學習的方向。有時候我會自卑，因為看到周遭的人好像都表現得比自己好，然而，縱使別人真的比我行，我應以自己的成長來評價自己。這讓我想到「過程」，完美是不切實際的、一種理想，是過程，而不是結果。

第二，非理性想法。原來，當我們有負向的情緒與行為，可能是在思考時犯了些錯誤，例如完美主義、應該主義、以偏概全、預期失敗的心理等，覺得自己最常犯的就是

前面兩者，呼應前述，總是給自己太大壓力，認為要完美，不敢分享負向或否定的感覺，接受自己並不完美很難；再者，我也會有更多的應該，自己應該在什麼時候達成什麼樣的目標，然而世界不可能如我所願。同時，也謝謝遇到了這本書，瞭解了些自己的思考狀態，能有更多自覺，駁斥非理性的想法，方能與自己更靠近，在每個當下才會更加自在投入。

最後是溝通。我覺得自我肯定的行為、表達方式很值得被重視：描述情境或行為、表達情緒、提觸意見或企圖、徵詢討論，同時在過程中站在對方的立場會對對方產生同理心，既能不讓自己後悔地表達自己，也不讓對方升起防衛，在雙方之間找一個平衡，才為溝通。這兒有個很好的例子：「我明天要大考，需要專心準備，而你音樂開得很大聲，太大聲使我不能專心，所以請你把音樂關掉

或轉小聲，可以嗎？」如果是我，可能就會選擇「以和為貴」，先行犧牲自己的權利。再者，在溝通中，我們常常會覺得他人難以溝通，然而也是要回過頭看看自己的溝通方式，是否表達不清楚？是否會讓他人感到不舒服？或許關乎技巧，但我覺得更多的是，是對自我的認識、對事情的重視、對他人的關心。

這本書的思考和練習讓我獲益良多，除了實用，我也深深為其平實、能貼近人心的話語所吸引，想必作者是經歷過不少困難吧！一次次地被破壞，一次次地自覺且與自己靠近，以及一次次地建立。我們都帶著成長足跡中的養分甚至是傷痕，逐次澄清不合理的自我概念，加上與他人的互動，映照出深層的自己，看見更多可能的改變，或許，有一天真的能夠有接納「不完美就是完美」的氣度與智慧。認識自己、瞭解他人是一輩子的功課。

文章分享

《幫他走過精神障礙》－專書心得

文/王亭云

閱讀這一本書，讓我更加了解精神疾患是什麼，以前也曾上過相關的課程，一直以為自己應該已經了解什麼是精神疾患了，但我發現自己要學習的還很多，精神疾患並不是這麼簡單的一件事。

在書的一開頭就提到，disease 和 disorder 的差別，前者是指病態的，後者是指障礙，但在 DSM-IV 裡面，都是用 disorder「障礙」來形容，這代表這些症狀不能表示患者是病態的，而是對他的生活帶來障礙，這給我一個不同的看法，精神疾患不一定是病患的錯，或是病態的。就像憂鬱症，每個人都會有憂鬱情緒，但當憂鬱情緒導致生活產生障礙，就會被診斷，不過就算如此，也不能夠代表這個人是有問題的。這也讓我想起過去接線時曾經有過的疑惑，「什麼樣才能算是思覺失調的患者」，或許他聽到的是真的，不然怎麼有這麼多通靈、乩童，甚至有些無法用科學

解釋的現象，但如果以障礙而非病態的概念來看，倘若這些聲音造成個人產生生活障礙，就可以算是思覺失調。

當醫生下診斷時，對病患就是一種標籤化，不過我很訝異，書中對於標籤化的另一種詮釋，在我的觀念當中，我一直認為，標籤化是不好的，會讓人對於疾病有既定的刻板印象，但此書從另一個觀點出發，因為下了診斷，所以病患可以被允許就醫，可以增加病患的病識感，更可以讓因為症狀感到羞愧的病患而釋懷。我猜，那或許是一種解答的感受，透過診斷了解自己。不過我覺得，當被診斷的那一刻，心情會更很複雜的，一方面好像得到答案，但另一方面卻又懷疑著這是不是正確答案，因此在下診斷是需要很謹慎的，如果只是為了診斷而診斷，並非對於患者是最好的。就如同我們助人者要轉介個案就醫，也需要多方考量，光「看身心科」，

就會是一個標籤，個案怎麼看待、個案的家人怎麼看待等等，對於不同的個案，就算同樣呈現出憂鬱，也要有個別化的思考及處遇。

在面對個案時，這本書提及許多辨識的方式，我深深覺得自己的敏感度還不足，就算大致了解各種精神疾患的症狀，但在看到例子時，



還是會找不出端倪，或者，可以說是太快下症狀判斷，而忽略了背後可能的原因，或矛盾的地方。像是例子中講述五十歲男性行事輕率、常與人吵架，我只會想到躁症，忽略了躁症通常發病的年齡不太會超過五十歲這個可疑的點。

偶爾在旁聽、接線時，我也有這樣的感受，自己太快下判斷，很快就覺得，應該是怎樣，所以才這樣。例如應該是個案童年經驗所以導致現在的狀況，但細細思考後，覺得應該要收集更多的資訊，否則有時就會被這些判斷給困住。一個人形成的原因有很多，那也許只是一部份而已，因此當腦中浮現一些判斷時，應該要是疑問句，並從談話中慢慢的釐清。在書中也有一句話「精神症狀偵知的精神在於敏感度，而提高敏感度最好的方法是保有一顆好奇心，時時鍛鍊邏輯的嚴密性」，所以也提醒自己，要時刻都保持的好奇心，才能夠更加了解個案，也更快速的理解問題。

在辨識精神疾患時，書中提到了幾個面向，像是意識、外觀、態度、內在情緒、語言、認知、病識感等，其中，我印象最深刻的是態度。態度是一個常常拿來判斷的因素，但這本書提醒了「態度本身是不具病理性的」，也就是說，態度背後有很多種原因，精神疾患只是其一，因此每一個判斷都要綜合所有的觀察，態度只是可以再次核對、輔助性的判斷罷了。我覺得這跟診斷很像，醫生任何錯誤的診斷都可能因此而開錯藥，助人者的判斷，如果不小心謹慎，也可能會是錯誤

的處遇，對案主造成更大的傷害。

在這本書當中，提到了一個問話技巧，是關聯性的創造——「再怎麼不相關的問題，你也得想出它跟現有症狀的關係，藉此一路問下去」，這對於收集資料很有幫助，雖然知道要收集什麼樣的資訊，但要怎麼問才不會讓個案感到不舒服，不像是被盤問，是我還不太會，需要再多加練習的功課。在收集整理完資訊時，如果覺得個案需要就醫，那又會是另一個課題，從案主感到困擾的症狀來引導就醫，是一個技巧。但書中也從醫生、助人者不同的角度出發，倘若真的轉介，助人者需要很清楚自己的定位是什麼，要怎麼跟醫生合作，也要跟個案解釋就診、以達成共識，不過個案也可能會反抗就醫、感到憤怒，此時保持溫和堅定的態度就很重要。溫和可以緩和個案情緒，堅定的語氣讓個案乖乖就醫，但怎麼在緊急時還能穩定，這就必須靠一次又一次的練習。這些雖然我還沒有遇到，但我相信若要從事助人工作，必然會碰到類似問題，因此這也是現在就應該學習的。

閱讀這本書時讓我想起很多自身經驗或者實習經驗，這是一個反思的機會，不管是曾經如何被對待，或是自己如何對待個案，都藉著這個機會重新檢視，警惕自己曾經不喜歡什麼，就不要再這樣對待個案，也提醒自己哪邊不足，需要再多加學習。精神疾患，是很複雜的，那種痛苦並不一定是旁人所能理解，身為一個助人者，需要有更多的敏感度及

~活動剪影~



第 15 屆第 5 次理監事聯席會



第 15 屆第 5 次理監事聯席會



珍愛生命極光感恩音樂晚會



珍愛生命極光感恩音樂晚會



珍愛生命極光感恩音樂晚會



珍愛生命極光感恩音樂晚會

~活動剪影~



志工督導團體督導 (教授蔡素妙)



團體課 (志工督導徐育珠)



團體課 (志工督導史玲璋)



團體課 (志工督導馬玉華)



團體課 (志工督導許蕊)



團體課 (志工督導葉忠恆)

~活動剪影~



團體課 (志工督導林惠玲)



團體課 (志工督導葉陳巧凌)



志工在職訓練選修 (志工督導王珮齡)



志工在職訓練必修 (社工師洪榆棋)



社區老人心理健康講座



更生人出監前大團體輔導



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：2017.10.16

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