



家庭教育

2015 年刊 創刊號
志工園地

發行單位：新竹縣家庭教育中心
發行人：高詒屯
總編輯：曾麗玲
編輯：潘玉霞、吳寶琴、陳惠珍
張淑琴、劉禹沛
地址：新竹縣竹北市縣政二路620號
電話：03-6571045
中心網址：
<http://hcc.familyedu.moe.gov.tw>
創刊日期：104年12月25日
出刊日期：104年12月25日



傳遞愛· 播種幸福的使者~ 家庭教育志工



新竹縣家庭教育中心
主任高詒屯

志工是家庭教育中心的重要推手，志工服務更是中心的精神象徵，欣逢中心「志工園地」在總幹事曾麗玲小姐及編輯團隊的擘劃催生下，創刊號的發行，祈望各界能經由本刊物對新竹縣家庭教育中心志工團有所瞭解，提出高見，並形成動力，凝聚共識，共創志工團的另一高峰。

家庭教育中心早期是由一支電話起家，當時的885諮詢專線徵調了許多學校的校長與主任，經教育部專業培訓後，在中心輪值接線，他們是中心最早的一批志工，例如中心目前最資深的志工潘玉霞老師，即是在當時的培訓計畫下開展了她在家庭教育中心的助人生涯，二十多年來見證了家庭教育中心的演進發展，時值今日，檢視這些前輩們的付出與貢獻，仍深深值得我輩學習。

隨著社會變遷與家庭結構的改變，家庭教育中心的服務內容由親職領域擴充至婚姻、代間等不同面向，服務方式也從諮詢輔導到推廣教育，因此，也逐漸向社會人士招募志工。中心的各項志工需求中，許多都是專業性頗高的服務工作，這也造就中心志工與一般志工最大不同處，因為家庭教育中心志工從事之服務非一般庶務性工作，而是一種「用生命陪伴生命、用生活影響生活」的志業，因此，其養成教育的標準較一般志工高出許多，舉凡家庭教育專業素養、團體帶領或個案陪伴知能、個人的省思及自我覺察力等，都是養成的一部分。目前在職服務之志工皆受過嚴格的招募課程訓練，服務品質有口皆碑，除了從事諮詢專線的輪值，服務一般民眾，以及家庭教育的推廣外，也有進校園建立良好關係，深入許多關懷的家庭，與家長面對接觸，關懷陪伴民眾之層面既深且廣。

在本縣家庭教育志工園地付梓階段，希冀與所有的志工夥伴共勉~「送人玫瑰手留香」，這是從事助人工作最大的成長與收穫，服務過程或許有艱辛有挫折，但正也是這些淬鍊帶來了人生的成長與茁壯，讓經驗從不足到圓融。祝福中心所有的志工夥伴，從專業知識學習及服務的過程中，都能收穫滿滿，帶給自己的家庭及所服務的家庭幸福平安！

家庭教育中心 最堅強的後盾

本中心志工團現今服務項目分諮詢輔導類與活動推廣類兩區塊，其中諮詢輔導類為4128185 全國家庭教育諮詢專線、面談與建構最需關懷網路共三項服務，我們志工可以提供的家庭教育諮詢議題深度廣度兼備，舉凡婚姻溝通、親子教養、網路成癮、代間教育、家庭經營、性別教育等議題皆可勝任；活動推廣類的婚推廣團體頗具規模，與明新科大、新豐鄉樂齡學習中心合作美好人生提案及心約定讀書會。本中心志工於今年度參加台師大辦理「編織幸福家，親子共學愛」青少年愛家課程初、進階培訓，因緣際會下成立本中心親子職推廣團體，七月便與博愛國中合作辦理小團體工作坊，參與學生反應熱烈，讓親子職團隊的首仗圓滿完成。

今年度在職培訓課程根據志工服務年資安排初階及進階課程，安排13期志工(104年受聘)參加「陽光的心靈陪伴」課程，以提升電話諮詢與晤談技巧；規劃「中層次同理心講座」融入新移民家庭個案討論，透過分組討論來模擬諮詢現場，增加夥伴們的實務經驗；為期兩天的「中層次自我探索工作坊」則是促進夥伴們更深入的自我覺察。

中心與志工團的關係密切，猶如水幫魚，魚幫水。中心在志工團的協助下，推展家庭業務日臻完善。無論是中心行政與志工團的合作、志工團的運作皆能看到總幹事的熱情與付出，實屬我們的標竿。如今為了提升志工團凝聚力，也讓夥伴們能於明年品嚐到今年志工團成果，因此大力促成志工園地的創刊，希冀藉由文字分享彼此在這個大家庭的種種點滴。請夥伴們多多支持志工園地！



創刊感言

104年志工團總幹事 曾麗玲



光陰似箭，家庭教育中心於76年成立志工團至今已28年，在歷任總幹事們與志工夥伴們大家共同努力下，本著「為善最樂」、「歡喜做，甘願受」的奉獻精神為民眾服務，走進校園與深入案家與家長面對面接觸服務，可謂志工關懷陪伴服務之觸角已深入全縣各鄉鎮角落，志工們全力以赴為新竹縣的家庭志願服務，默默努力耕耘這塊區域；而我在此擔任志工也十二年，回首來路，真是感動溫馨，感謝中心給予很多課程學習成長用於社會及充實自己、個案實務經驗的參與，夥伴們的分享，讓我自我覺察改變與家的相處關係並在服務人群時更加充實。

本著服務的精神加強志工之間彼此互動，感念夥伴們無私奉獻的服務熱誠，也為聯繫夥伴們的深厚濃郁情誼，在志工服務及人生不留白之下，凡走過必留下痕跡，欲成立出版志工園地年刊，蒐集彙整志工服務經驗、(如4128185接線、建構案分享)、服務成果分享、活動訊息、家庭教育推廣(愛家515、婚姻教育、祖父母節系列活動)、課程培訓心得、志工心路歷程、花絮等等心得感想，以圖片或是文字抒發敘述自己的感想與感受，讓夥伴們的心與情可以更貼近。

刊物的產生，對我而言，亦是前所未有的嘗試，草創之初，許多思慮未周到之處，敬請見諒不吝指教，希望這個屬於夥伴們的園地，在夥伴們默默為社會付出關懷與貢獻之餘能暢所欲言自由發揮心得與分享，也感恩有您們，讓我們的團隊更溫暖更凝聚，讓這個園地更充實更美好。

活動花絮



中秋節志工聯誼



北埔麥克田園志工交流活動



104年中心志工授聘頒獎典禮



活動花絮



新竹縣家庭教育中心「幸福家庭學習手冊」索取處

歡迎以下對象索取

- 即將結婚之男女朋友
- 新婚的甜蜜夫妻
- 家有3歲以下幼兒的爸爸媽媽

方式：請親臨索取資料回報後交由服務人員領取
若無須紙本，也可上本中心網站下載喔！

國際家庭日愛家健走活動，爬吧！



愛家515
家人無距離

眼 相視含情
耳 傾聽會意
口 讚美鼓勵
手 擁抱支持
心 關心包容



新竹市看守所愛家515宣導



祖父母節慶祝嘉年華



我接4128185專線心得

從沒想過也有一天自己也會當一位接線的志工老師，雖然自己不叫張老師，但想起自己的工作也和張老師一樣是在為別人服務，心裡就有一種使命感和責任感，期待自己能幫助別人走出困境，也許自己能成為別人生命中的貴人！



第11期志工 湯桂蓮

每當電話響起，深呼吸是讓自己穩定緊張情緒的第一步，一句「4128185諮詢專線您好！」打破了沉默，開啟了雙方溝通橋樑，電話的彼端想必也有著忐忑的心情和不安的情緒吧！在對方娓娓訴說的當下，自己也鼓勵自己要用心傾聽對方，就如老師上課所說「傾聽就是愛，了解中有醫治」。雖然在電話中彼此看不見對方，但也可感覺到因自己的接納和專心傾聽，對方也能慢慢的釐清自己的問題，整理自己的情緒進而紓解壓力，當然接線者也不是什麼事都不用做喔！適時地用溫柔但堅定的語氣為對方加油打氣也能鼓舞人心，讓人痛哭流涕後產生新的力量，那就功不可沒了！

現今的社會有別於30~50的農業時代，經濟在帶領人們衝衝衝，科技日新月異讓人目不暇給，每個人被時間的列車往前擠，處處搶先機、人人拚創意，壓力自不在話下，於是產生了種種失調：夫妻、親子間缺乏互動與溝通、人際間的網絡被3C產品取代、社會充斥著黑心的商人、大環境被汙染呼吸不到新鮮的空氣、河川不在是魚兒的家...這一切都讓人不知所措，內心的煎熬也在不知不覺中被忽略，人們的心受傷了。

不管是張老師、生命線、4128185，這些專線都開啟了社會大眾求助的另一扇窗，我們何其榮幸上了這班列車！我也期許自己能堅持助人者的信念，同理、傾聽接納，像一個盡職的守門員盡力做好接球的工作，不要漏接每一位來電者的心情。

● 志 工 服 務 經 驗 談 ●

10期志工 洪敏芬

當家庭教育中心志工的心得感想：

身為家庭教育中心的志工是最有福氣的一群。因為中心年年不斷推出成長課程，讓夥伴們得以獲得「活到老，學到老」的學習機會，然後就能讓我們「自助助人」並深刻體驗到「助人為快樂之本」的真諦。





建構個案分享



1期志工 潘玉霞

縣內某一所學校轉介給中心一個長期不到校上課的學生，希望中心協助案生的父親改變偏差的教養觀念，能讓案生到校上課。

經過我與雯琪、秀清耐心的傾聽、接納、同理，終於獲得案父的信任，願意述說他的生命故事。透過生命故事滄桑歷程，我們看到每當案父的至親離她而去時，案父就會得到精神耗弱症。頭痛、心悸、畏冷、注意力不集中等症狀接踵而來，需長期服藥，只能躺在床上不能工作。這次適逢他父親仙逝，母親又罹患帕金森氏症，被安置在療養院療養。親人的離去讓他頓失所措，又害怕唯一的孩子也離他而去，因而認定孩子也和他一樣患有精神虛弱症，需要長期在家休養，案生因此請假了一學期。

在輔導過程中，我們不斷鼓勵與引導案父去剖析他生命故事中最在意的往事；從他照顧妻兒的溫馨貼心，看到了他是個好丈夫、好爸爸，雖然目前已經離婚，並不能抹滅這種曾經有過的「愛」，從他與父母喜悅相處的生活一面，看到了他對父母的孝順。從他成功經商增加收入來維護家庭經濟的來源的一幕，看到他的聰明才智。

漸漸地，案父提振了自己的能量，人也從消極、自卑、氣餒中願意走出戶外，病情也好了起來。最重要的是他鼓勵孩子要去上學，要和同學和睦相處，原先與學校及老師敵對的態度也改變了，非常信任導師對孩子的教導。

孩子從小學進入國中，我們人際追蹤輔導中，目前案生穩定成長，無論身體狀況、課業、人際關係，一切都逐漸在進步中。案父也為自己開創新的事業，不再過著坐吃山空的日子。

服務這個個案，我們學到了只要給案主看自己的亮點，事件就有改變的可能性，有了改變的動力與能量，家庭正面的發展漸漸復原。輔導建構案的家庭是件非常琢磨心力、體力的工作，經常會碰到挫折，甚至懷疑自己的能力有所不及，所以要常常告訴自己「不要灰心，鐵杵也能磨成繡花針」，只要自己的誠意足夠，取得案主的信任，再加上不斷的學習，從不同的角度去審視個案的問題與需求，擬定輔導方案終究會改變案主的認知與行為。

面談心得

第11期志工
何湄榛

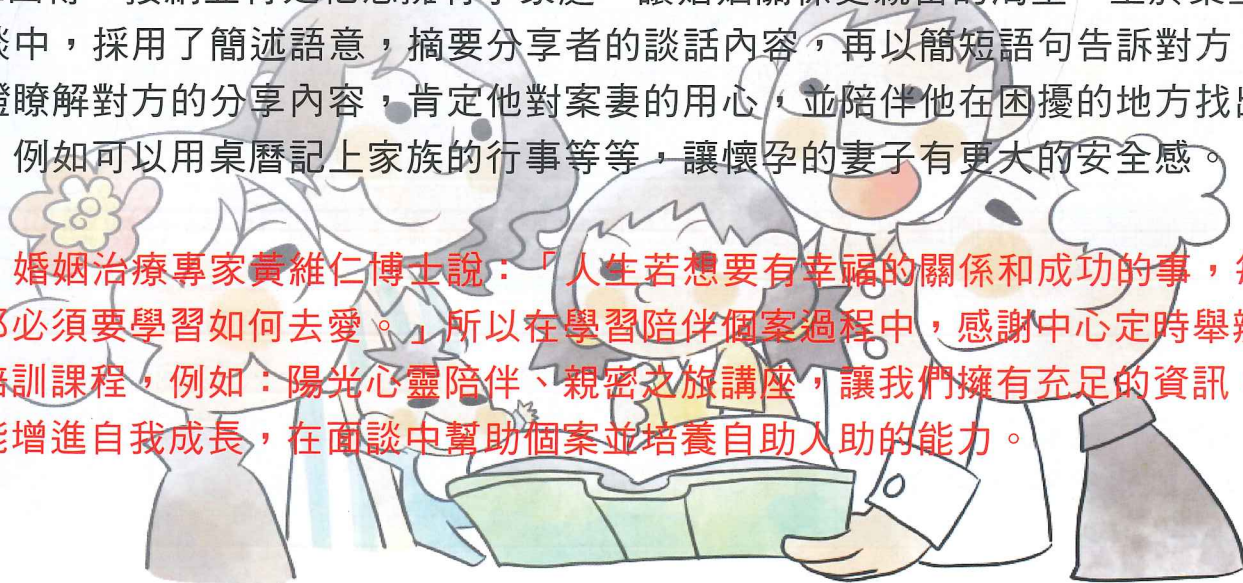


婚姻問題是面談常見的選項。結婚後，除了要面對另一半還有他(她)的原生家庭，以致在家庭結構的改變中帶來衝突，例如：妻子對於自己在家中的地位與公婆認定的地位可能會有不同，丈夫對於自己在家中決策位置的認知與妻子也可能有落差，這些都可能是夫妻衝突、婆媳衝突的導火線。

案主37歲，案妻36歲，結婚三年已懷孕三個月，第一次見面是104年3月21日，案主帶著從北部嫁到關西的太太來到中心。在分享聆聽過程中，案妻一邊哭泣一邊訴說種種與夫家人(公婆、大姑、小姑..)不合，希望搬出去住，案主幾度試著解釋，但因案妻情緒激動又懷著身孕，我提議雙方先冷靜下來，建議案主先聆聽案妻的心聲，所以在整段過程中，看到案主睜大眼睛又不能插嘴的無奈，但也感受到夫妻雙方肯為婚姻再努力的意願。事隔三個月，案主來電約一對一的面談。案主表示在這段期間中，太太的情緒穩定多了，但有些地方仍是他招架不住的，甚至覺得太太的邏輯出了問題，例如：自己工作中生病了，去電告知太太已到就近診所看診了，太太沒問他什麼病，卻質疑他為何不到大醫院就診，解釋老半天，仍然熄不了太太的怒火，又譬如：自己都會先告知有重要的行程日期，但太太老是記不住，又怪罪他行蹤不明...，這一切生活上的認知差異讓他頭痛不已。

在陪伴與聆聽案妻過程中，因案妻情緒低落哭泣，採用了陪伴的四特性：1.接受觀點：認同對方的觀點(接納)但不代表同理。2.不加評論。3.看出他人的情緒。4.回傳：接納並肯定他想擁有小家庭，讓婚姻關係更親密的渴望。至於案主的面談中，採用了簡述語意，摘要分享者的談話內容，再以簡短語句告訴對方，並驗證瞭解對方的分享內容，肯定他對案妻的用心，並陪伴他在困擾的地方找出方法，例如可以用桌曆記上家族的行事等等，讓懷孕的妻子有更大的安全感。

婚姻治療專家黃維仁博士說：「人生若想要有幸福的關係和成功的事，每個人都必須要學習如何去愛。」所以在學習陪伴個案過程中，感謝中心定時舉辦各種培訓課程，例如：陽光心靈陪伴、親密之旅講座，讓我們擁有充足的資訊，進而能增進自我成長，在面談中幫助個案並培養自助助人助的能力。



新知之我見

性別

越來越平等化

的今天



12期志工 丘安辰

消除對婦女一切歧視公約：聯合國大會於1979年12月18日通過，1981年9月3日經20國簽屬後正式生效，至2015年9月已有189個締約國，為第二大國際人權公約（僅次於《兒童權利公約》）。CEDAW之監督委員會為 Committee on Elimination of Discrimination Against Women，由全球23個婦女人權專家組成，任期四年。

CEDAW實質條文總共十六條，分為四部分：雖已被國際認證為評量標準，我國目前尚不符合CEDAW之類型大致可分為八大類：

- (一.) 性別刻板印象過於強化：例如以性別做為技能教育分班一舉，男女學員區分學習不同課程；限定女成員制服為短裙或窄裙，女性參訓種類以照顧服務員或保姆人員訓練班為主等。
- (二.) 婦女工作權的限制：例如禁止或限制女性從事特定工作或夜間工作與執勤；男女員工每月加班時數上限不同；員工進用限制女性人數比例等。
- (三.) 婦女財產權的限制：例如 2008年7月《祭祀公業條例》施行前已存在之祭祀公業如無規約或規約未明訂者仍規定以男系子孫繼承為原則。
- (四.) 婦女的婚姻年齡的歧視：例如：規定男女適用不同的最低訂婚及結婚年齡。
- (五.) 對女性公平的差別待遇：例如僅要求未成年懷孕女性接受家庭教育課程；保送女警進修以身高165公分以上、體重50公斤以上等作為條件；限定各類球隊出國人員，男女補助員額不同。
- (六.) 違反婦女身體或生育自主權：例如視墮胎為犯罪之法律；婦女實施人工流產需配偶同意。
- (七.) 仍強化父系家庭體制：例如津貼、補助之全家人口計算範圍以計算夫家直系血親為原則，排除出嫁女兒；撫恤及安置就業對象排除出嫁女兒；寡媳有撫恤金、撫慰金或殮葬補助費之資格，排除鰥婿等。
- (八.) 其他：生育補助對象排除非婚生子女，或再婚所生子女補助金額較低等。接軌國際的《性別平等教育法》，其內容包括性別歧視、性別認同、性傾向、性騷擾、性侵害等平等的問題。每一部法律的產生都蘊含著慘痛的經驗和心酸的過程，因此，看待法律不僅僅只是了解法律邏輯及解釋，埋藏於文字背後的意涵及其欲實現之公平正義，才是該部律法之核心價值。

推廣體驗

我的志工 推廣初體驗



12期志工 蕭彩勤

從沒想過會站上台上，對著上百位群眾侃侃而談，這對我而言是多麼可怕與難得的經驗，當下的緊張、羞澀與詞窮，更驗證了「台上十分鐘台下十年功」這句名言。

記得去年的某日，在秋琴與夥伴的邀約下，半推半就地進了婚姻教育種子培訓團隊，本來想進去看看，不適合便退出，怎知幾次的共學之後，便指派了任務給我，就在使命感與自我挑戰的勇敢推動下，獻出我的婚姻教育推廣處女秀，與湖口鄉親暢談所謂「愛情風格」。

到底什麼是愛情風格，我也是被指派了任務之後，才認真的去研讀與了解，雖然有現成(台師大婚姻教育推廣研究團隊設計)的簡報檔，外加備忘稿，但上台前還是做了不少功課，擬好與聽眾的分享與互動，這些對我而言都相當陌生，但不是最難，最難的是如何在台上將它完整呈現。過程中也有那一、兩秒的詞窮，但又何妨，如果太在意，那麼推廣之路也很難繼續，只能告訴自己：「下次一定會更好」。

曾經是個要求完美的人，也因這樣的個性，讓我的人生幾度陷入低潮，還好原生家庭教會我忍耐，不然自己應該是個不受歡迎的人，總看不慣或不滿意一些人、事、物，專業的信念屢屢遭受撞擊，進中心之初，覺得自己接線馬馬虎虎，做建構又太過投入，於是懷疑自己真的可以勝認這份助人工作嗎？接了推廣工作更甚，發現自己的學養與專業儼然不夠，許多觀念必內化，才能將精髓呈現，如果推廣只是讀稿或照表操課，那又怎能期待台下聽眾與你產生共鳴？

內在的聲音在進、退間拉扯，上台說話真是我的弱項，何苦年過半百還要為難自己，而另一個聲音卻對我說：「如果沒有克服氣餒的勇氣，又怎能鼓勵別人前進」，最後勇氣戰勝了氣餒。雖然每次上場前還是會焦慮及緊張，但有了夥伴的協助與鼓勵，讓我勇於接受挑戰，也給自己一個成功經驗的機會。

進中心服務轉眼已快三年，上了不少研習課程，感謝多位老師的引導及夥伴的提點和鼓勵，讓我的正向能量提升許多，不再疑惑和徬徨，只想盡力完成當下交辦的任務，即使還有許多進步空間，但更相信真誠勝過技巧，真心能被看見、肯定有所回饋，將每次上台前的資料收集與推廣內容反覆咀嚼，無形中增長了知識更學會了溝通技巧，證明得到的遠比你付出的多更多。

誠實面對自己的不足、不完美並接納它，用更謙卑的心去學習、去完成所有當下該做的事(當然也包括：放空和休閒)，是我這段時間的成長和體悟，原來真心接納自己，可以讓自己變得更自信、更包容，不再自以為是，也更懂得欣賞別人的優點，這樣的心情只能自己去體會，相信未來的推廣志工之路，可以走得更自在，也期待更多志工加入推廣行列，大家一起切磋精進，做個時時充滿喜樂與傳遞能量的快樂志工。

推廣體驗

婚姻教育活化你我之間



8期志工 吳麗瓊

從事志願服務工作的這十幾年來，總是懷抱著一顆喜悅的心為每次的學習注入滿滿的歡喜，也因而在學習過程中成長許多，更加豐富自己的生命故事。

憶及101年八月，中心指派參加親密之旅~婚戀情商與自我成長初階培訓時，深刻感覺到婚姻教育推廣之重要性，並在隔年九月持續參加年輕世代婚姻教育強化方案研習後，十月份隨即在志工團成立「婚姻教育種子培訓團隊」，配合中心政策擔任活動帶領人，邀請更多夥伴加入學習行列。隨著時間的累積，讓我更清楚目標及想法，並全力投入婚姻教育推廣活動。

藉由婚姻教育種子培訓聚會，夥伴們從不斷的演練及討論中，讓我們有機會去檢視及省思，並從每次的議題彼此互相分享中，得到更多的學習。也謝謝這兩年來中心及行政人員給予支持及鼓勵，每個努力的背後總有一雙強而有力的手，推動著我們往下一個目標前進。

當我們走進企業、社區推廣婚姻教育時，更提醒自己在志願服務的道路上，需不斷自我鞭策，努力學習汲取更多相關知能，將好的理念與更多人分享。「施比受更有福」，願未來有更多的夥伴與我們手牽手一起努力，展開另一段新的旅程。

● 志工心服務情 ●

8期志工 江素珍

多年前初到中心，動機是自己的先生先在中心服務，只要他到中心的時間，我為了陪伴先生也就跟著一起來，我們倆夫妻：

1. 共同接服務電話。
2. 共同協助需要協助的人。
3. 也向先生學習，

於是造就了我們倆夫妻共同在家庭教育中心一起服務一起成長。

這次很幸運的能得到志工銅牌獎，非常感謝中心給了這個機會，讓自己在學習成長中，還能因為自己小小的付出，獲得這份榮耀，未來將更竭盡所能，懷著感恩的心情走向服務的第二個十年。

活動傳真



風城之戀
仲夏愛之果



親密之旅



志工參訪活動
(長庚養生村、
保順養護中心)



保順養護中心



活動傳真



青少年家庭教育種子師資培訓



青少年家庭教育宣導 (博愛國中)

幹部會議



小組團體督會議 (SATIR 家庭系統工作模式)

行為
(行動, 故事內容)

應對方式

感受
(喜悅、興奮、
著迷、憤怒、
傷害、恐懼、悲傷)

感受的感受
(關於感受的決定)

觀點
(信念、假設、認知、
預設立場、主觀現實)

期待
(對自己的, 對他
人的, 來自他人的)

渴望
(被愛、可愛的、
被接納的、被認可
、有意義的, 自由)

自己：我是
(生命力、精神、
靈性、核心、本質)

充電小站

104年全國家庭教育諮詢

專線志工督導培訓心得

首先感謝家庭教育中心，讓我有機會參與志工督導的培訓課程，讓我在助人策略與技術上再次增能和自我察覺，感謝張高賓教授在課程中，讓我體會到「愛是一切的答案」。



12期志工 徐衣辰

1. 你對助人工作的看法如何？

讓我想到一個故事：「牽一隻蝸牛散步」提到，上帝給他任務，叫他牽一隻蝸牛散步，蝸牛慢吞吞的腳步讓他煩死了、心生埋怨、一直數落著蝸牛，但是後來他卻因此聞到花香、聽到蟲鳴鳥叫、看見滿天星斗，這才發現自己錯了，不是上帝叫他牽一隻蝸牛去散步，而是上帝叫一隻蝸牛牽他去散步，學到用不同的角度看世界。

2. 你對人性看法如何？

人性是善良的，每個人都有一些優點~~試著去欣賞它...世界會變得很美好~
每個人都有一些缺點~~試著去改變它...世界會變得很美好~~
逃避它~這個世界不會因我們而改變得~~ 事件是可以學習的，而最精彩的是在過程中，沒有對錯與輸贏，要學習尊重與接納，要真誠一致，要學習傾聽與同理，這又讓我想到~ 蘇東坡與佛印禪師故事~~

宋代文人蘇東坡，才華洋溢，堪稱文壇上的奇葩，他有一個相知甚篤的方外之交「佛印禪師」，平時二人在佛學，文學上總不忘相互切磋，但每次老是讓佛印禪師佔盡上風，蘇東坡心裡總覺不是滋味，所以百般用心，想讓佛印下不了台。一天，兩人相對對禪~ 蘇東坡一時心血來潮，問佛印禪師「你看我現在禪坐的姿勢像什麼？」

佛印禪師說：「像一尊佛。」，蘇東坡聽了之後滿懷得意。

此時，佛印禪師反問蘇東坡：「那你看我的坐姿像個什麼？」

蘇東坡考慮回答：「你看起來像一堆牛糞！」

佛印禪師微微一笑，雙手合十說聲：「阿彌陀佛！」

蘇東坡回家後，很得意地向妹妹炫耀，說：「今天總算佔了佛印禪師的上風。」

蘇小妹聽完原委，卻不以為然地說：「哥哥！你今天輸得最慘！因為佛印禪師心中全是佛，所以看任何衆生皆是佛，而你心中全盡是汙穢不淨，把六根清靜的佛印禪師，竟然看成牛糞，不是輸得很慘嗎？」蘇東坡手拈一拈鬍子，黯然地同意蘇小妹的看法。 因此人要學習~縮小自己，勇於承擔，尊重，自省，樂於配合，以退為進，以問帶答等。

3. 課程中教授提供新手志督需學習的技術除了要學習自我察覺，建立良好關係外，還要學習...

- ◎在了解問題的技術重點有：專注與傾聽、結構化、簡述語意、情感反映、同理心，無條件的接納、具體化等。
- ◎在問題澄清的技術有：摘要、引導、探問、澄清、面質、立即性、自我表露等。
- ◎在問題處理與解決的技術有：資訊提供、立場分析、做決定、問題分析、角色扮演等。
- ◎避免專業耗竭

充

電

小

站



10期志工 陳秀珠

志工督導培訓心得報告

培訓過程了解4128185、建構案實作帶領技巧，吸取有關家庭教育知識以專線志工帶領運用。

◎建構案與諮詢專線整合運用：

建構最需要關懷家庭的輔導工作，推行得十分吃力。在4128185諮詢專線人員培訓、值班、督導等項亦有其困難在。

可考慮二者與相關資源整合，建立家庭教育諮詢的大資料庫。已成立單一窗口來進行。同時，家庭教育中心必須要由輔導諮商走向教育諮詢。

(一.)社會變遷與修法一：

2001/11/21 明令公布心理師法。

2003/02/06 制定公布家庭教育法。

2011/01/29 公布修正國民教育法第10條

2014/10/29 立法院三讀通過學生輔導法，由國小至高中預定增加6000名專任輔導教師，及1500名助人專業人員。

(二.)社會變遷與修法二：

2011/01/26 公布修正國民教育法第10條內容，增加：國民小學及國民中學應設輔導室或輔導老師，輔導室置主任一人，及輔導教師若干人，由校長遴選具有教育熱忱與專業知能教師之輔導主任及輔導老師以專任為原則。

(三.)正向心理學的興起：

正向心理學強調正向積極思考的重要性。

正向思考者的特質：勇氣、真誠、樂觀、熱忱。

讓案主能正向的自我成長與學習，獲益良多。

◎新手督導如何面對焦慮及真誠面對。在二十一世紀世代，什麼都是多元，希望自己能多聽、多看、有開放的心胸，鼓勵、善待身邊的人。

● 志互心服務情 ●

13期志工 沈麗娟

去年因緣際會下接受「家庭教育中心」的志工培訓，經過五個月志工培訓課程和三次面試，今年受聘為「家庭教育中心」志工，與有榮焉。在此之前不知有此機構，加入後方知此單位服務多元化，有4128185諮詢專線、婚姻推廣、愛的存款、親子職教育、心約定及建構案等，這些服務除了熱情外，還需要專業知識，雖然上了些相關課程仍深深感受到自己的不足，惶恐自己如何幫助到他人。

志工前輩們功力深厚，對個案能精闢看到問題點，不吝指導讓我這菜鳥獲益良多。因自己的不足雖有時覺得有壓力，但也因此而成長，更懂得學習自己要先有愛的能量，才能包容他人，才能愛人。



天兵小志互一日遊

藍藍的天、白白的雲，今天雖然是服務案家的一日遊，但一群快樂夥伴的隨行替今天的旅程增加不少笑話跟快樂。

第一站：新竹縣家庭教育中心(婦幼館)至大溪花海

搭乘由可樂旅行社規劃的一日行，沒有那種看似無意卻有意的推銷跟採買，但每站的規劃卻可看出用心。中心點了人數確認之後，我們就往第一站，(大溪花海之旅)，一路上沒有催魂的歌唱聲，倒也換來我耳根子的清靜。大溪花海中，我們先體驗了手作肥皂(真香)，然後又去看了美麗的花海。

第二站：大溪花海至吃午餐地點(月眉)

中午到大溪的餐廳吃飯，照往例中心辦的活動，吃飯的實質感真是不差的，而我們也發揮了不可浪費的美德，吃完飯之後，我們就散步到大溪老街去逛大街。

第三站：(大溪老街)

大溪老街果真是排名第一的老街，也很幸運的遇到很好的導遊(蔥油餅先生)，一路上經由他認真介紹，我們到了鳳飛飛的家，後來蔥油餅先生又帶我們去買隱藏版滷味，我們一群嘰嘰喳喳的夥伴還合吃了一份無敵大碗豆花，此時讓我想起宮廷中的(分食)！吃完豆花之後，我們一群夥伴，連忙頂著一個個小肚肚，往下一站巧克力共和國去囉~

go~go~go~

第四站：巧克力共和國

尖叫.....尖叫.....會尖叫的原因是因為共和國內都是跟巧克力有關的產品，整個營區規劃不錯，外面有戲水區跟活動廣場，內部有餐廳跟販賣部，樓上還有教室可以上課，讓我們除實作巧克力之外，還知道好多的巧克力知識，上完課之後，我們隨著導覽員的解說，吸收了不少知識在腦中之後，想當然我們也買了一些巧克力的產品。

最後站：幸福站(回家)

這次真得是幸福站！回程路上，麗玲老師介紹了家庭教育中心的短片，並跟孩子們玩了一些互動，最後也讓孩子分享有關於家庭的感受跟感情，從孩子的分享中，我想，他們真是有感受到了今天滿滿的快樂跟愉快的，回程路上，我拍下了今天幸福站的天空，真心希望所有孩子，都能在不一樣的家庭模式中，也找出屬於自己的幸福。



編輯小語

從籌備年刊的立意精神到邀稿，送片，編輯等等，一路走來，承蒙中心行政支持及夥伴們的熱烈參與，志工年刊創刊號終於孕育而出，我們看到志工夥伴們的服務精神及投注心力，從內在省思到助人，唯有藉著園地的分享，才能讓奉獻的手牽得更緊，因為篇幅有限，此次未能上版面的文章，留待下年度再精彩展現。