

附件一

臺北市觀音線心理暨社會關懷協會

「愛牽手」家庭與情感關懷專線

社區機構電話協談專業知能培訓方案

主辦單位：臺北市觀音線心理暨社會關懷協會

「愛牽手」家庭與情感關懷專線

壹、 前言：



觀音線在民國 80 年開設電話心理諮詢專線「觀音線」主要針對一般社會大眾需求而設立，而目前台灣的電話諮詢專線越來越多元，社會大眾使用電話諮詢專線諮詢相關議題之意願也增加，為因應社會變遷造成困擾議題越來越多元與複雜，觀音線電話協談中心透過來電晤談的主題分析後，發現許多的議題歸類都連結著家庭與情感關係，因此將本電話諮詢專線定位為「家庭與情感關懷專線」，以「家庭

與情感關係」方面的困擾民眾為主要服務對象，並更名為「愛牽手」家庭與情感關懷專線。

而在 104 年因應八仙塵暴傷友與相關人員的後續心理輔導，觀音線承接衛生福利部之方案，為服務八仙塵暴傷友、家屬、救災人員、醫護人員與目睹者，特別與心理專業人員合作開設免付費心理關懷專線，在多年的社區電話諮詢專業服務經驗下，提供八仙塵暴相關人士優質的心理陪伴與諮詢。

107 年更提出「心苦人」的概念，來表達當人們勇敢堅強面對現實中種種壓

力，不論是來自經濟、職場、人際、家庭還是情感，然而勇敢堅強背後那疲累的心靈卻無充電舒緩之處可去，卻不斷地維持勇敢與堅強的狀態。期待喚醒社



會大眾重視心理壓力可能造成的後果，並開始重視自己與他人的心理健康。

貳、 培訓目的：

在研究顯示電話諮商當中其優點有：

- ✓ 方便性：對於行動不便的當事人、偏遠地區或諮商專業人員較為不足的

地區民眾、不方便離家或離開工作崗位求助的人士，電話諮商提供其方便求助的管道。

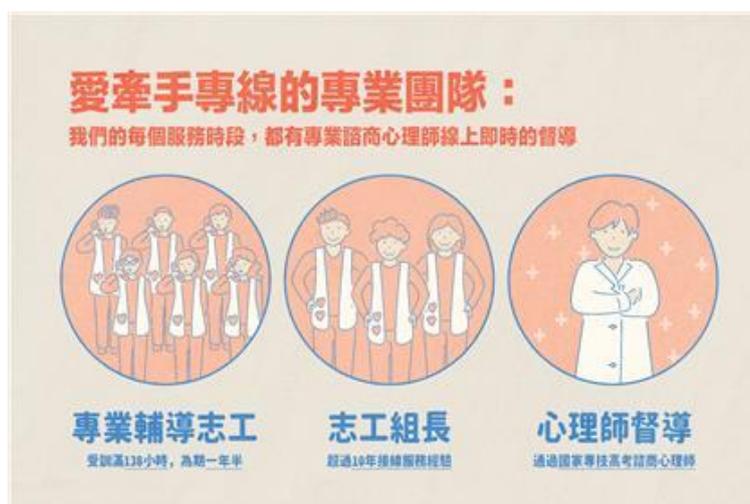
- ✓ 時效性：電話諮商可以提供求助當事人第一時間的求助機會，最具有即時的時效性。
- ✓ 隱密性：電話諮商提供了當事人匿名求助、在家求助或自選隱密地點求助的可能性，對當事人而言，具有相當程度的隱密性。
- ✓ 具心理上之安全感：電話諮商可降低當事人求助時可能會遭遇的焦慮、無助感、被威脅、易受傷害等感覺，因而提高其揭露自我與隱私的意願，有利於社會疏離與孤立的當事人向助人機構求助。
- ✓ 諮商時間與地點的彈性：當事人在諮商時間與地點的選擇上具有很大的彈性，有利於其求助。
- ✓ 不受身體美醜影響：由於當事人與諮商員並未見面，社會臨場感降低（social presence）的，較不會受外表美醜的影響。
- ✓ 有利於角色扮演與情境演練：電話諮商因缺乏面對面的清楚生理線索，提供一個人際關係較模糊的情境，有利於角色扮演與情境演練。
- ✓ 有利線上督導：電話諮商的情境對於諮商機構進行線上的旁聽督導，具有相當的方便性。（李玉嬋，1994；周玉真，2002；Fish, 1987, 1990）



「愛牽手」家庭與情感關懷專線 27 年來深耕社區民眾的心理健康，目前已經服務約 70,000 人次。

而「愛牽手」家庭與情感關懷專線的組成包括接受過為期一年半培訓的專業輔導志工，志工組長，並與專業諮商心理師團隊合作，每年度定期舉辦在職進修課程、個案研討以及成長團體持續維持輔導志工的專業之能。諮商心理師運用其所學之專業，帶領輔導志工團體督導，將心理諮商專業恰如其分地融入電話心理諮詢的方式當中，讓電話諮詢不僅是支持與陪伴，也蘊含了心理專業的輔導技巧。

在以心理諮商專業經營電話諮詢的過程中，本協會發現社區民眾的性質有其



特殊性，在心諮商師養成的學習過程中是需要接觸與了解的群體，故本協會相信為提升輔導專業人員針對社區電話諮詢專業知能之增進，本協會之諮商心理師團

隊與愛牽手專線之培訓模式可以讓心理相關研究所之研究生學習到許多專業與豐富的社區電話諮詢知能，並在畢業之後能更適切的協助社區民眾，故辦理此培訓合作計畫。

參、 本培訓特色：

- ✓ 愛牽手專線是以家庭與情感諮商為主題的電話協談線，故在培訓過程中，著重以家族治療觀點進行專業培訓，培訓者可以培訓當中學習如何以家族治療觀點進行電話諮詢。
- ✓ 因著電話協談的方便性、隱匿性、安全度等優勢，當今台灣民眾對於電話協談接受度較高，當面對生活困境時較易以電話協談作為抒發的媒介。而愛牽手專線的個案類型多元，培訓者有機會認識多元的社區民眾面貌，增廣對於輔導的多元視野。
- ✓ 本培訓方案著重實務操作，強調實務田野投入，透過直接進行電話心理諮詢服務讓培訓者在實務操作、督導過程中融入理論學習；培養培訓者將理論與實務工作活用的能力。故本培訓較多時間為直接服務而非理論課程。
- ✓ 本培訓方案全程免費，培訓者在培訓滿三個月開始，每次值班會享有車馬費之福利，並在完成一年培訓所需要之所有時數之後頒發結業證書，對於想接觸多元社區民眾樣貌與輔導樣態之學習者是最佳培訓方式。

肆、 參加培訓資格

- ✓ 凡正在就讀心理或諮商輔導相關研究所之碩士生皆可申請。
- ✓ 心理或諮商輔導相關研究所畢業，未取得臨床心理師或諮商心理師證照，對電話心理協談有興趣之社會人士。
- ✓ 已取得臨床心理師或諮商心理師證照，並對電話心理協談有興趣之專業人士。
- ✓ 可配合愛牽手專線規定之時段，以週四 午班(14:00-17:00)、晚班(19:00-21:00)為主。結束之後會有 30-60min 之團體督導時間。

伍、 應徵方式

- ✓ 108 年度預計招收 2 名。
- ✓ 預參加諮詢培訓合作方案者應填交報名表(見附件二) 並請 E-mail 至 sv02@kuanyin-line.org 鄒孟栩 專業督導收
註明「應徵社區機構電話心理諮詢培訓合作方案」
- ✓ 本培訓方案採隨繳件隨面試的方式，協會在收到履歷之後，經資料初審通過者，會以 E-mail 或電話通知面試。

陸、 培訓內容與職責

- 一、 本培訓約一年計畫，學員在面試通過後需簽訂合作計畫。
- 二、 因個資法及當事人隱私保障，學員須簽訂保密同意書。

- 三、 參加培訓計畫合作者請於培訓開始前與機構確定培訓日期，
- 甲、 愛牽手專線開線時間為 週一~週五 下午 14:00-17:00
晚上 19:00~21:00
- 乙、 學員參與時段以週四 午班、晚班為主。
- 四、 學員需先在所選擇的固定班接受由當班督導之諮商心理師，進行為期一個月的培訓，經考核過後方可開始進行電話諮詢，並須參與每次接線結束後之團體督導。
- 五、 因本協會非衛福部認定之合格兼職培訓諮商所，故本培訓方案之時數無法符合研究所之實習時數以及心理師考師之規定。
- 六、 培訓滿三個月之後，每次到班將會補貼車買費 NT\$250。
- 七、 本培訓方案約一年期，一年出席率需達 85%，一年期滿時數達到標準者本協會會頒發培訓結業證明。
- 八、 若培訓已開始，學員若有特殊原因不能前往時，應在培訓前兩周告知本協會，並與協會討論後續事宜或終止培訓。
- 九、 培訓期間應遵守機構人事規則，準時上、下班，並接受行政督導以及專業督導之指導。
- 十、 培訓期間不得隨意請假，若因意外事件或個人事、病假等不可抗力之因素，必須請假時，須依機構規定並以書面向專業督導辦理請假，事後並應補足時數。但因喪假、政府公定連假及遇颱風假則不須補培訓時數。

十一、 培訓期間如遇到任何問題或困難，請務必與機構、行政督導、專業督導
聯繫。

十二、 若培訓須提前中止，請在一個月前提出申請，因時數未達標準，協會只
出示已培訓之時數證明。

十三、 本培訓為一年期，培訓結束之後，學員可轉為協會志工，但不再享有車
馬費福利，但享有觀音線志工相同之福利。(有計畫轉志工後告知)

十四、 培訓期間應遵守專業倫理道德，遵守機構規範。

柒、 相關職責

✓ 學員參加本培訓方案，除電話協談、團體督導之外，尚有以下職責:

甲、 **個別督導**：學員除了協談線之團體督導之外，每月接受協談線專業督導
之個別至少督導一次，需事先準備摘要報告及音檔即可。

乙、 **成長團體**：學員可參加協會舉辦之自我成長團體，每月一次 2.5 小時，
每年八次，如參加需至少出席六次。(團體有身心靈自我成長團體、讀書會、
電影欣賞，學員可擇一或二團體參加)

丙、 **個案研討**：每季一次 2.5 小時，每年至少參加兩次

丁、 **在職進修課程**：每季一次 2.5 小時，每年至少參加兩次。

捌、機構督導工作：

1. 機構專業督導會在培訓期間與參加培訓計畫合作者說明工作內容與討論相關合作事宜。
2. 機構、行政督導與專業督導宜了解培訓狀況以及個別需求，協助學員在培訓階段遇到的困難，增長學員專業之能。
3. 專業督導
 - 甲、 馮莉婷 諮商心理師
 - 乙、 鄒孟翎 諮商心理師

玖、參考資料

李玉嬋 (1994)。函件輔導的原則與技巧。諮商與輔導，104，32-34。

周玉真 (2002)。電話諮商相關問題之探討。諮商與輔導，195，2-6。

王智弘 (2007)。電話諮商之探討。台灣心理諮商通訊，208，

<http://www.heart.net.tw/208-1.html>