

2018 年

社團法人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

成果報告



愛牽手

守護心靈 傾聽關懷

紓解壓力、釐清問題、改善關係

(02) 2768-7733

家庭與情感關懷專線

一起聊吧 輕輕鬆鬆



社團法人 臺北市

觀音線心理暨社會關懷協會

## 目錄

成果報告.....	
第一章、愛牽手專線電話服務人次報告.....	1
第二章、愛牽手專線來電率分析.....	6
第三章、107 年度個案分析.....	10
第四章、愛牽手專線通話時間分析.....	25
第五章、愛牽手專線電話服務量分析.....	29
第六章、結論.....	32
在職教育課程.....	
「如何用家庭系統觀做個案概念化」協談組志工在職教育講座.....	35
「個案研討」協談組志工在職教育講座.....	38
「建立安全與愛的關係—依附關係與協談陪伴實務」協談組志工在職教育 講座.....	42
「個案研討」協談組志工在職教育講座.....	46
「在輔導關係中牽手、合作與反思」協談組志工在職教育講座.....	50
「小組長共識會議暨實務培力一」協談組志工在職教育講座.....	54
聽見你：Satir 內在冰山隱喻及人際歷程取向治療訓練工作坊」協談組志 工在職教育講座.....	57
「小組長共識會議暨實務培力二」協談組志工在職教育講座.....	61
「性議題個案電話實務經驗分享討論」協談組志工在職教育講座.....	64
「多元文化輔導實務討論——以青少年文化議題為例」.....	68
愛牽手專線志工自我探索團體.....	71
愛牽手專線志工自我成長團體讀書會.....	73
愛牽手專線志工「這些年我們一起看的電影」電影讀書分享會.....	77

# 愛牽手家庭與情感關懷專線

## 成果報告

# 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

### 107 年度成果報告書

#### 第一章、愛牽手專線電話服務人次報告

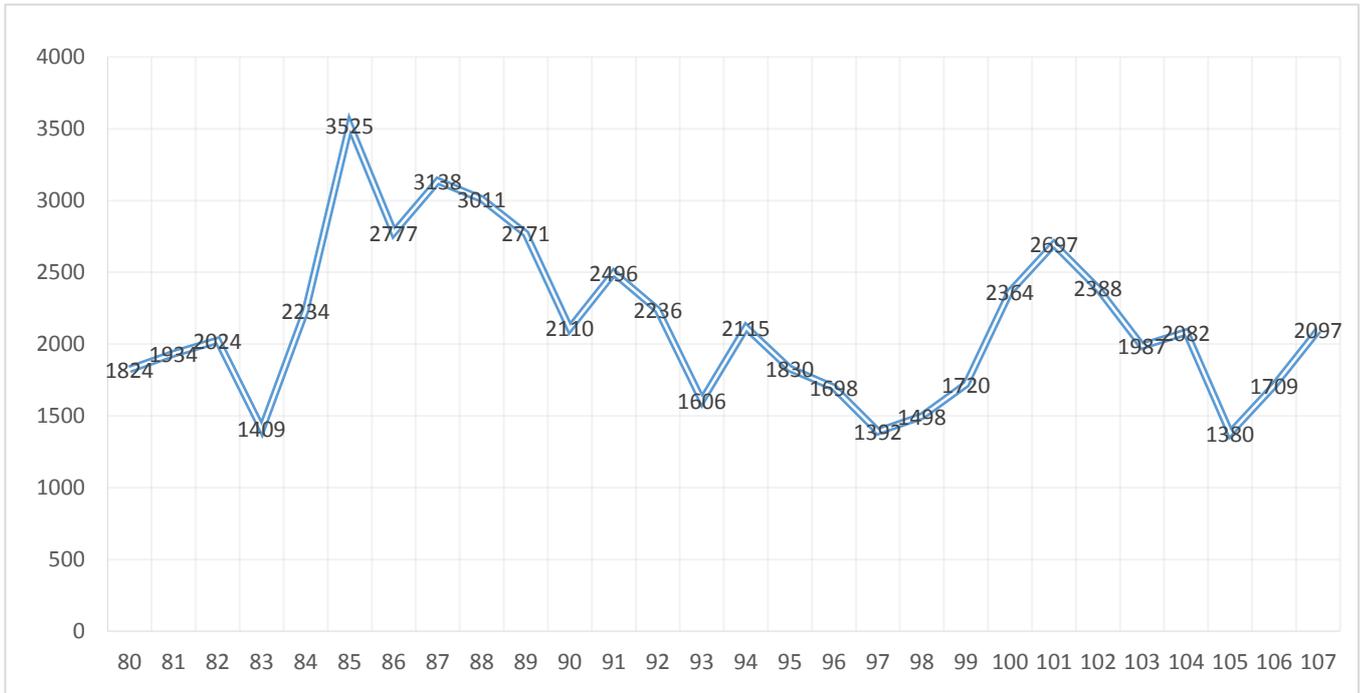
##### 第一節、愛牽手專線民國 80-107 年每年服務人次

民國 80 年元月 6 日正式開線服務的「觀音線」，台灣第一個結合佛法與心理輔導專業，針對一般社會大眾需求而設立的心理協談專線。近 20 年來訓練出無數具備心理關懷與輔導知能的志工與宗教師，投入社會關懷服務，陪伴心理和人際關係陷入痛苦的民眾們。協談線的志工須接受長達一年以上嚴謹的專業訓練，以及持續性的繼續教育與督導，志工輪班提供電話接線服務，協助當事人獲得立即性的心理支持與關懷。

民國 105 年為因應社會變遷造成困擾議題越來越多元與複雜，觀音線協談中心透過來電晤談的主題分析後，許多的議題歸類都連結著家庭與情感關係，這也是觀音線以「守護心靈、守護家庭」做為服務宗旨的重要原因。我們為了更貼近「觀音線」服務宗旨，重新評量協談專線服務族群，定位為「家庭與情感關懷專線」，並命名為「愛牽手-家庭與情感關懷專線」希望能夠讓來電的民眾，獲得更專業、更溫暖的陪伴與關懷。

從民國 80 年開線以來至 107 年每年平均服務人次為 2223 人次，(每年度詳

細服務人次請見圖一)。



圖一 愛牽手專線每年服務人次統計表

第二節、愛牽手專線每年電話成長率 (詳細內容見圖二)

年度	人次	較上一年成長率
80	1824	
81	1934	6.03%
82	2024	4.65%
83	1409	-30.38%
84	2234	58.55%
85	3525	57.58%
86	2777	-21.21%
87	3138	13%
88	3011	-4.05%
89	2771	-7.97%
90	2110	-23.85%
91	2496	18.29%
92	2236	-10.42%
93	1606	28.18%
94	2115	31.69%
95	1830	13.48%
96	1698	-7.77%
97	1392	-18.02%
98	1498	7.61%
99	1720	14.82%
100	2364	37.44%
101	2697	17.89%
102	2388	-11.46%
103	1987	16.79%
104	2082	4.78%
<b>105</b>	<b>1380</b>	<b>-33.72%</b>
<b>106</b>	<b>1709</b>	<b>23.84%</b>
<b>107</b>	<b>2097</b>	<b>22.70%</b>

圖二 愛牽手專線每年電話成長率

第三節、105-107年，三年電話量增長

觀察愛牽手專線 105 年至 107 年度電話進線量之變化，可發現 105 年共服務 1380 人次，較 104 年減少 33.72%，因愛牽手專線在 105 年為了在人力與服務

時間上更為集中，故將原本早、午、晚三班縮減為午班、晚班兩個班次，因班別的變動造成 105 年度服務人次的下滑。

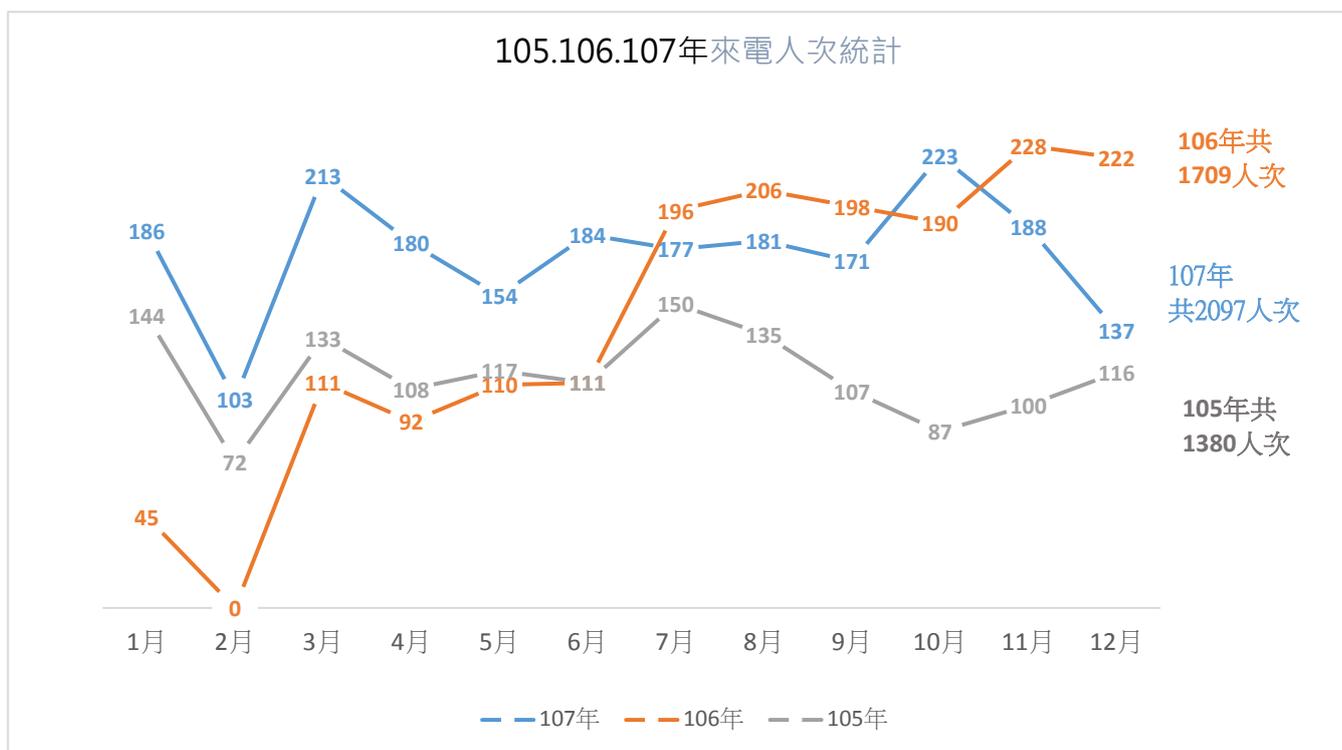
而在 106 年二月又因協會搬家事宜使愛牽手專線暫停服務一個月，而在 106 年 7 月協會為了增進與提升專線協談老師的服務品質、精緻化個案管理模式、建構更完整的協談架構故聘請兩位具有高考諮商心理師資格的專業督導，負責協談老師培訓、督導、個案管理、協談線相關規則與系統建構等工作。而在七月專業督導進駐之後可發現服務人次明顯攀升，106 年 7 月與 106 年 6 月相較提升 76.58%，並在 106 下半年維持每月平均 206 服務人次。此乃是因為專業督導以心理諮商專業角度引進有架構的電話諮詢模式，如下：

1. 首先來電個案在首次來電之後可重覆與固定的協談老師進行預約。
2. 為保持協談老師的服務品質以及個案的心理狀態，針對服務時間以每次 60 分鐘為限。
3. 鼓勵個案固定時間、固定老師進行每周一次的協談，有規律與架構的討論個案之議題。
4. 針對需要每日進線或專線固定之談話個案，進行有規律與架構的個案管理與電話協談安排。

透過上述個案管理的改變使舊個案能夠以更有效率、規律的方式進行繼續進行協談，而在開線時間有更多有需求之民眾有機會撥打進來，而 106 年度下半年新進個案量為 111 人，平均月 19 個新的有需求之民眾有機會撥打進愛牽手專

線，同使也使專線服務量提升。(105 年至 107 年詳細服務人次請見圖三)

107 年度愛牽手專線總計開線時段之進線人次為 2097 人次，進線率為 60.2%，相較於 106 年度 1709 人次，進線率 42.7%，成長率提高 22.70%。(見圖) 推測原因是 107 年度愛牽手專線之推廣活動，包括：捷運燈箱、公車站站牌、台新銀行公益團體促票活動，臉書抽獎活動、心理學網紅文章推廣等(見圖四)，使開線時段撥打電話進線之民眾數量增。而 107 年度詳細之個案分析將在之後的段落進行說明。



圖三 105-107 年愛牽手專線每月服務人次統計



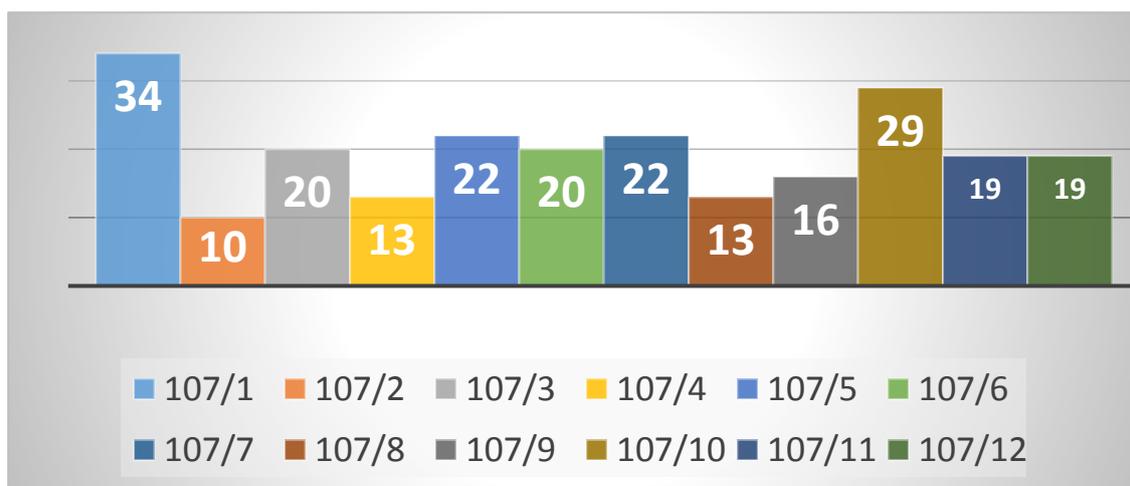
圖四、107 年度宣傳活動照片

## 第二章、愛牽手專線來電率分析

### 第一節、每月人次與來電頻率統計

107 年度愛牽手專線新進個案總數為 237 人，每月全新首次進線人數平均為 20 人，(每月全新首次進線人數請見圖五) 此顯示透過 107 年度愛牽手專線之推廣活動，包括：捷運燈箱、公車站站牌、台新銀行公益團體促票活動，臉書抽獎活動、心理學網紅文章推廣等，使開線時段撥打電話進線之民眾數量增。

而在每周固定來電一次者平均為 36 人(每月詳細人數請見表一)，此表示舊有個案目前趨向穩定、願意持續來電傾訴需求者在 107 年共計 1098 通，佔全部進線輔導量 88%，而個案只來電一次的是 155 通、佔全數 12%。此現象表示社區民眾肯定愛牽手關懷專線談話品質且願意建立長期談話支持關係；總服務人數穩定且提升。



圖五 每月來電次數人數統計表

表一 每月來電次數人數統計表

	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
全新首次進線	34人	10人	20人	13人	22人	20人	21人	13人	16人	29人	19人	19人
每週來電一次	42人	21人	43人	40人	42人	46人	40人	39人	38人	51人	38人	38人
	93.3%	95.5%	93.5%	97.6%	97.7%	92.0%	90.9%	92.9%	92.7%	92.7%	86.4%	92.7%
來電2次以上	3人	1人	3人	1人	1人	4人	4人	3人	3人	4人	6人	3人
總計服務人數	45人	22人	46人	41人	43人	50人	44人	42人	41人	55人	44人	41人

## 第二節、來電時段年度電話進線數

計算 107 年度總服務人次為 2097 人次，其中有效電話指：「開線期間進線後順利進行協談服務之電話」，總年度共計 1139 人次，占 54.3%。而無效電話總年度 958 人次，占 38.1%，而無效電話是指開線期間進線，但無法服務之個案，包括：

- i. 為非該時段預約之個案
- ii. 接通即掛
- iii. 來電詢問服務方式
- iv. 打錯電話
- v. 其他非協談相關諮詢

以午班 14:00-17:00 分析，整年度共有 1297 人次進線，其中有效電話總計為 644 人次，佔 49.7%。另外無效電話在午班時段為 653 人次，占 50.3%。以晚班時段 19:00-21:00 分析，整年度總計 800 人次進線，其中有效電話為 495 人次，占 61.9%，無效電話為 305 人次，占 38.1%。(詳細內容見表二)

時段	全部電話	有效電話	百分比	無效電話	百分比
午班 14:00-17:00	1297 人次	644 人次	49.7%	653 人次	50.3%
晚班 19:00-21:00	800 人次	495 人次	61.9%	305 人次	38.1%
總計	2097 人次	1139 人次	54.3%	958 人次	45.7%

表二、來電時段年度電話進線數

### 第三節、愛牽手專線電話承載負荷與使用率分析

愛牽手專線每週一到週五下午與晚上兩班，總計一週開線十個時段，每班最多三位協談老師，從電話承載率與使用率來看 107 年度總平均承載負荷與使用率為 70.7%，承載負荷與使用率=(有效電話 1139 人次/人力\*負荷量\*週數)%。透過表三顯示 107 年度每班的電話乘載負荷量，而由於目前週四與週五的午班、晚班均各只有一位協談老師，故承載個案負荷率較大。(詳細內容見表三)

	週一	週二	週三	週四	週五	平均
下午	56%	70%	70%	91%	72%	73%
晚上	40%	50%	43%	125%	86%	69%

表三、愛牽手專線每班電話承載量統計表

### 第三章、107 年度個案分析

#### 第一節、來電個案各項目分析總表 (詳細內容見表四)

項目	人次	月平均人次	百分比
<b>性別</b>			
男	1074	90	51.6%
女	875	73	41.6%
不詳	148	12	6.9%
<b>年齡</b>			
12 以下	1	0	0.0%
13-15	0	0	0.0%
16-18	14	1	0.6%
19-24	46	4	2.1%
25-30	74	6	3.5%
31-35	154	13	7.3%
36-40	87	7	4.1%
41-45	132	11	6.2%
46-50	129	11	6.2%
51-55	169	14	7.7%
56-60	68	6	3.3%
61-以上	360	30	17.4%
不詳	863	72	41.6%
<b>學歷</b>			
小學	6	1	0.3%
國中	60	5	2.7%
高中	173	14	8.2%
專科	195	16	9.5%
大學	320	27	15.1%
碩士	7	1	0.3%
博士	21	2	0.9%
不詳	1315	110	63.1%
<b>婚姻</b>			
未婚	830	69	39.8%
已婚	349	29	16.4%
分居	71	6	3.3%
離婚	100	8	4.7%
喪偶	2	0	0.1%
同居	0	0	0.0%
不詳	745	62	35.7%

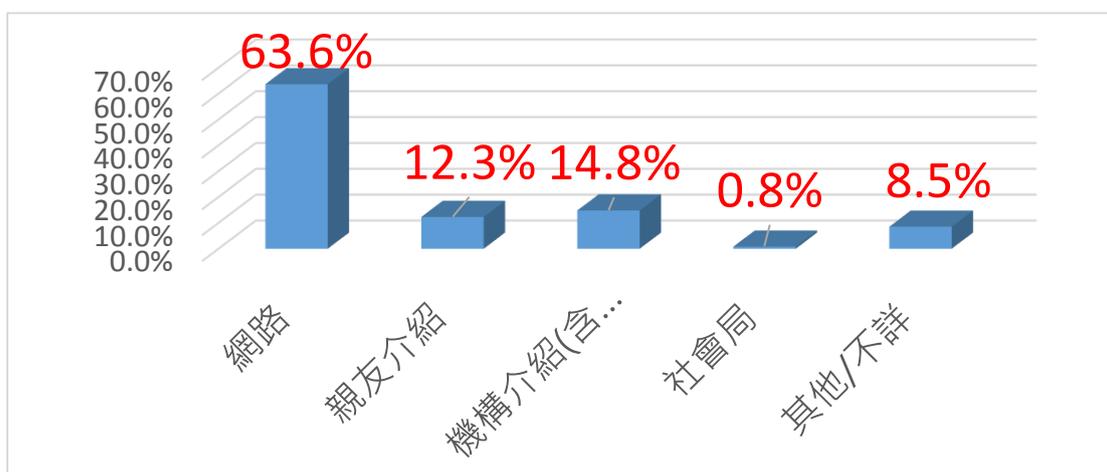
項目	人次	月平均人次	百分比
<b>職業</b>			
職業	人次	每月平均	百分比
學生	0	7	0%
公	5	7	0.40%
教	31	8	3%
農	3	6	0.30%
工	18	9	2%
自由	30	6	3%
服務	207	7	19%
家管	204	7	18%
商	30	8	3%
無	406	6	36%
其他	6	7	0.50%
不詳	176	7	16%
<b>居住地</b>			
項目	人次	月平均人次	百分比
台北市	683	56	31.5%
外縣市	893	74	41.8%
不詳	567	47	26.6%
<b>新進個案電話來源</b>			
網路	150	63.6	12.5%
親友介紹	29	12.3	2.4%
機構介紹	35	14.8	2.9%
社會局	2	0.8	0.2%
海報/DM	20	8.5	1.7%
不詳	0	0.0	0.0
<b>主述統計</b>			
學習升學 (A)	7	0.6	0.35
夫妻關係 (C)	258	21.5	12.90
酒精/毒品/藥物 (D)	8	0.7	0.40
家庭困擾 (F)	367	30.6	18.35
求職與就業 (J)	110	9.2	5.50
感情困擾 (L)	259	21.6	12.95
生活與人生 (P)	522	43.5	26.10
人際關係 (R)	443	36.9	22.15
性問題 (S)	26	2.2	1.30
轉介與資源提供 (T)	10	0.8	
其他 (T3)	957	79.8	

表四、來電個案各項目分析總表

## 第二節、來源統計

107 年度愛牽手專線 107 年 1-12 月總計全新進線電話共 236 通。來源以媒體(網路)為大宗、共有 150 通，占 63.6%。其次為機構單位介紹(含海報 DM)、共 35 通，14.8%，包括如：東區單親家庭服務中心、里長辦公室或店家公布欄、公車站牌/捷運月台燈箱(1 月、10 月量增)、法院、犯保/賽斯/張老師/生命線/婦女新知/服務身心障族群對象之各機構單位等。第三為親友介紹占 12.3%。(詳細資料見圖六)

107 年度愛牽手專線透過網路宣傳(官方網站、臉書專業、邀請網紅作家撰文等)使愛牽手專線在網路搜尋能見度提升，例如：在 Google 搜尋「電話協談」即會出現「電話協談-觀音線」之連結。

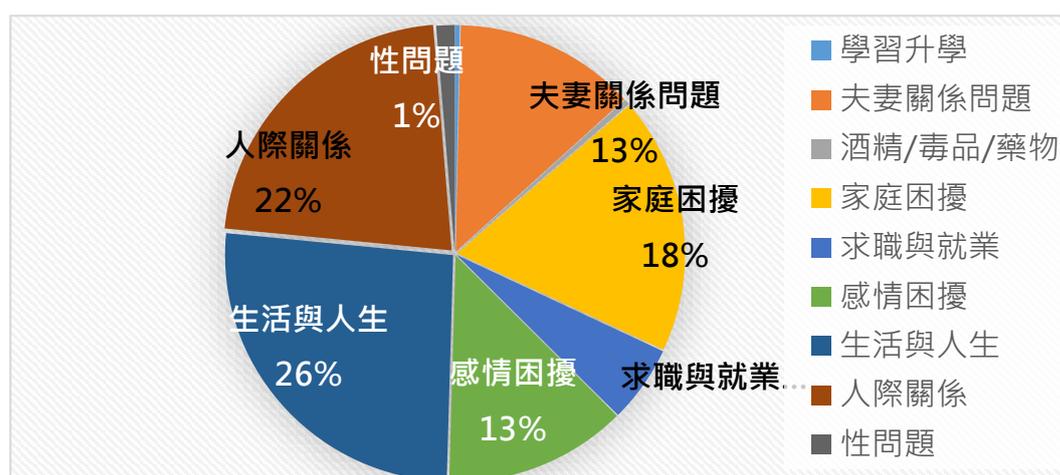


圖六 電話個案來源統計表

## 第三節、主述統計

107 年度愛牽手專線個案來電主述統計第一大類為「生活與人生」，占 26.10%，其第二大類為「人際關係」，占 22.15%。第三大類為「家庭困擾」，占

18.35%。第四類為「夫妻關係」議題，占 12.9%。(詳情見圖七與表五) 愛牽手專線雖然主要針對家庭與情感議題，但對於社區民眾來電協談之需求都十分願意傾聽陪伴與協談，故談話主題多元。目前也有不少身心障礙民眾持續來電，與專線討論與分享生活適應之狀況。愛牽手專線之協談老師每年都在經過 20 多小時的在職訓練、個案研討與自我成長團體之培訓，以保持與精進美位協談老師的專業素質。且愛牽手專線之心理協談採預約的方式，可依照進線民眾之需求預約適配的協談老師，故專線可含納多元的主述議題。



圖七 電話個案主訴問題圓餅圖

學習升學	夫妻關係議題	酒精/毒品/藥物	家庭困擾	求職與就業	感情困擾	生活與人生	人際關係	性議題
0.35%	12.90%	0.40%	18.35%	5.50%	12.95%	26.10%	22.15%	1.30%
	第四		第三		第四	第一	第二	

表五、電話個案主訴問題排序統計表

#### 第四節、性別與其他項目之交叉分析

##### 1. 愛牽手專線個案性別比例

107 年度愛牽手專線個案性別比例男性為 1074 人次，每月平均人次為 90 人，占全部電話的 51.2%；而女性為 875 人次，每月平均 73 人次，占全部電話的 41.7%；性別不詳者為 148 人次，每月平均 12 人次，多為接通及掛或聲音之無效電話，占所有電話的 7.1%。

在男性的全部電話 1074 人次當中，其中有效電話 542 人次，占 50.5%，無效電話為 532 人次，占 43.5%。女性的全部電話 875 人次當中，有效電話 597 人次，占 68.2%，無效電話為 278 人次，占 31.8%。(詳細內容見表六)

透過分析可發現男性個案之全部電話人次雖較女性個案高，但在有效電話的百分比上相差 17.7%，無顯著差異。男性個案有效與無效電話之差異極小，相差 1%；但女性個案在有效與無效電話上相差 36.4%，差距較大。此現象之形成可能因愛牽手專線經營社區民眾 27 年來，已有某些常客型客案，即每天會撥打專線，但談話主題以聊天為主，且較為男性；此類個案在專業督導進駐專線之後加以控管，限制每周固定時間固定協談老師的模式進行協談，以維護協談老師之服務品質，以及將更多資源分享給需要的民眾。但在經過限制之後，部分個案依然會每日進線，愛牽手專線僅給予簡單的問候即鼓勵在固定時間與固定老師談話，時間平均為 2 分鐘，因此使得男性個案之無效電話人次較多於女性個案。

性別	全部電話	有效電話	百分比	無效電話	百分比 2
男	1074 (51.2%)	542	50.50%	532	49.50%
女	875 (41.7%)	597	68.20%	278	31.80%
不詳	148 (7.1%)	0	0	148	100%
總計	2097	1139	54.30%	958	45.70%

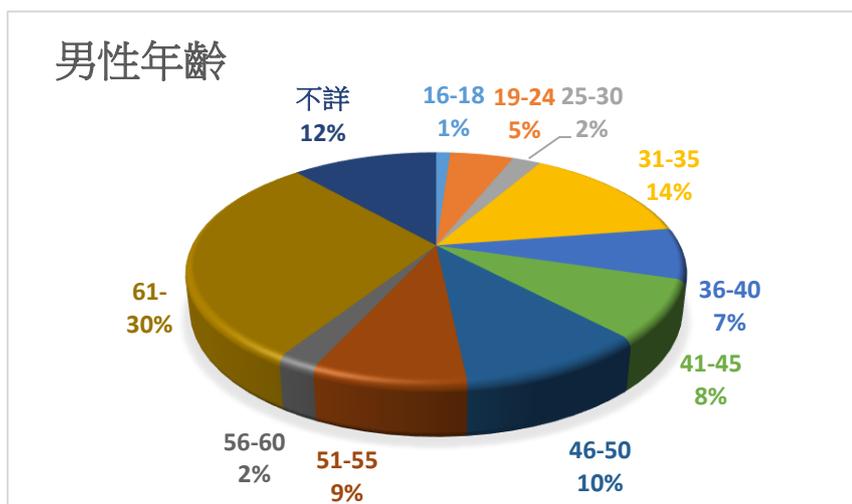
表六、愛牽手專線性別電話量統計表

## 2. 性別與年齡統計

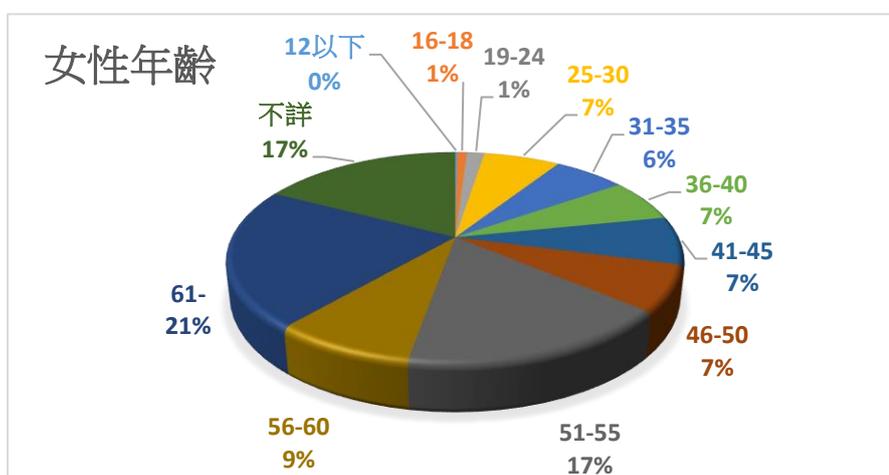
分析 107 年度愛牽手專線男性個案之年齡，以有效電話為主要分析最高人次之年齡層為 61 歲以上之男性個案，占 30%；第二高為 31-35 歲，占 14%；第三為不詳，占 12%。(詳細見圖八)

分析女性個案之年齡，最高人次之年齡層為 61 歲以上之女性個案，占 21%；第二高為 51-55 歲，占 17%；第三為不詳占 17%。(詳細見圖九)

在分析男女性個案之後發現，愛牽手專線服務之對象年齡以 61 歲以上為最高，女性個案年齡皆偏高，唯有在男性個案在 31-35 歲之個案占第二高人次。而因為愛牽手專線長期服務社區民眾，而在電話諮詢過程中，有時個案為了隱瞞個人資訊，會對與協談老師對於個人資訊的探問拒絕回應，而導致不一定每一通電話都能調查到個案之年齡。



圖八 愛牽手專線男性個案年齡圓餅圖



圖九 愛牽手專線女性個案年齡圓餅圖

### 3. 性別與婚姻狀態統計

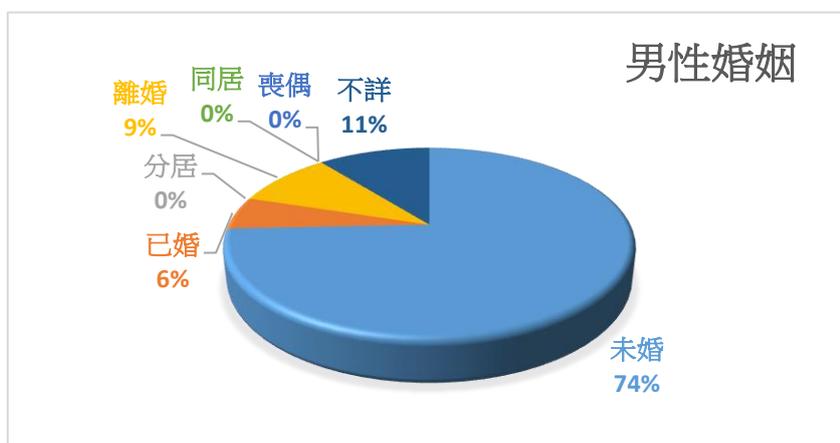
分析 107 年度愛牽手專線男性個案之婚姻狀態，以有效電話為主要分析象之後最高人次之婚姻狀態為未婚之男性個案，占 74%；第二高為不詳者，占 11%；第三為離婚者，占 9%。(詳細見圖十)

接下來分析女性個案之年齡，最高人次為已婚之女性個案，占 46%；第二高為未婚，占 32%；第三為不詳占 10%。(詳細見圖十一)

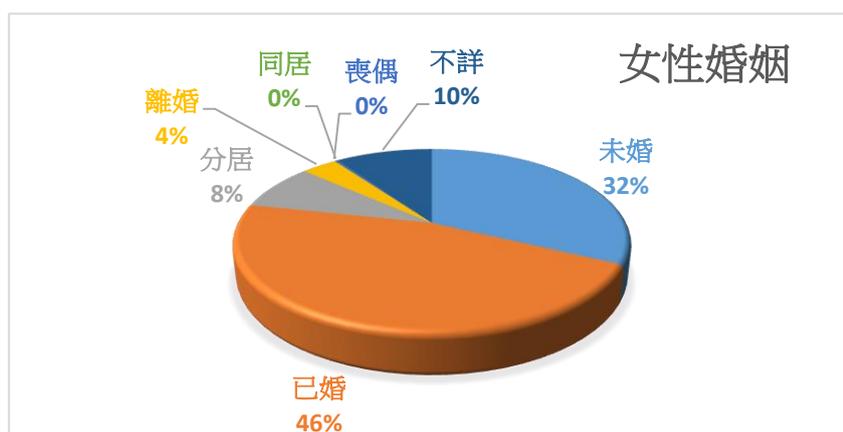
在分析男女性個案之後發現，愛牽手專線服務對象之婚姻狀態在男性與女性

上有顯著的不同，男性個案以未婚為主，而女性個案以已婚為主，此部分也與個案所談之主述問題相關，此部分將在性別與主述議題之部分詳細討論。

因為愛牽手專線長期服務社區民眾，而在電話諮詢過程中，有時個案為了隱瞞個人資訊，會對與協談老師對於個人資訊的探問拒絕回應，而導致不一定每一通電話都能調查到個案之婚姻狀態，又或者當個案討論之議題沒有涉及婚姻與家庭關係時，協談老師也不一定能有機會蒐集個案之婚姻狀態。



圖十 愛牽手專線男性個案婚姻狀態圓餅圖



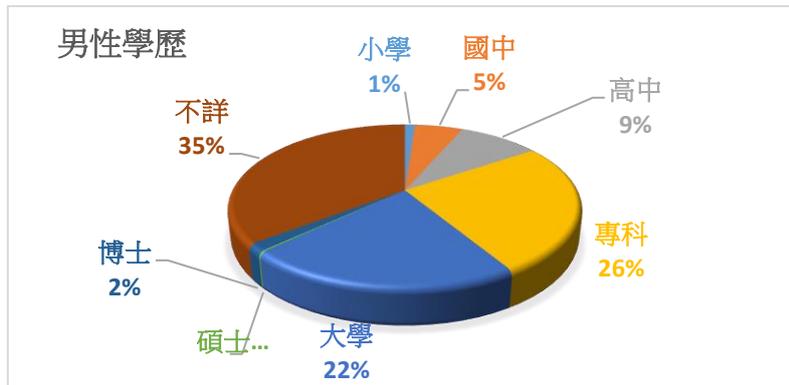
圖十一 愛牽手專線女性個案婚姻狀態圓餅圖

#### 4. 性別與學歷統計

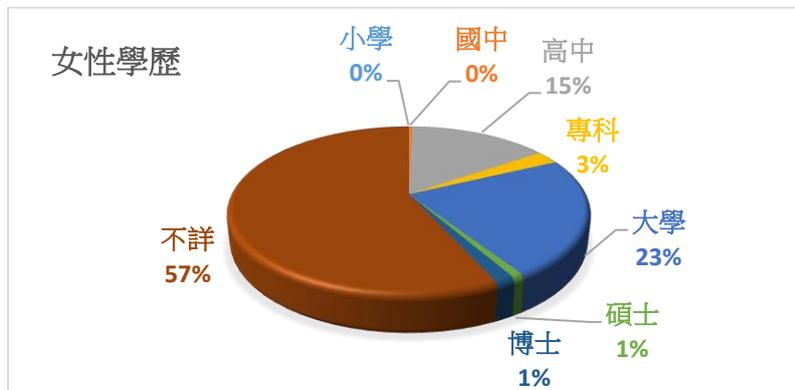
分析 107 年度愛牽手專線男性個案之婚姻狀態，以有效電話為主要分析象之後最高人次之學歷為不詳之男性個案，占 35%；第二高為專科，占 26%；第三為大學，占 22%。(詳細見圖十二)

接下來分析女性個案之年齡，最高人次為不詳之女性個案，占 57%；第二高為大學，占 23%；第三為高中，占 15%。(詳細見圖十三)

在分析男女性個案之後發現，愛牽手專線服務對象之男女個案學歷並沒有顯著的差異，兩者皆已不詳為最高，男性個案以未婚為主，而女性個案以已婚為主，此部分也與個案所談之主述問題相關，此部分將在後面詳細討論。



圖十二 愛牽手專線男性個案學歷圓餅圖



圖十三 愛牽手專線女性個案學歷圓餅圖

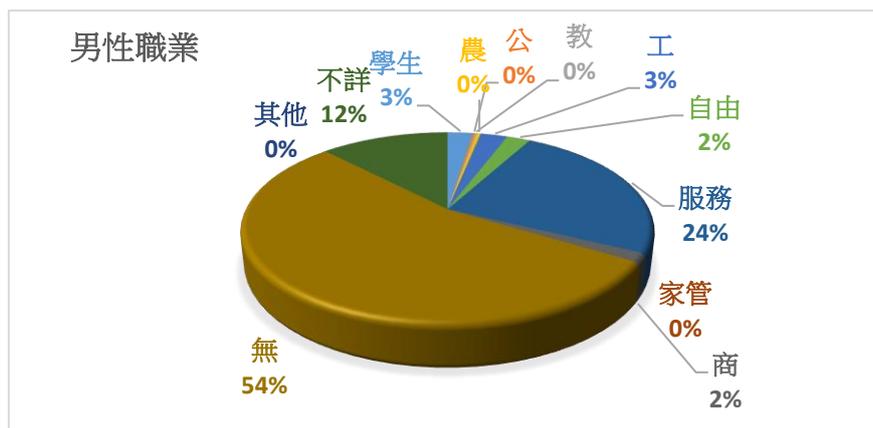
## 5. 性別與職業統計

分析 107 年度愛牽手專線男性個案職業，以有效電話為主要分析象之後最高人次之職業為無業之男性個案，占 54%；第二高為服務業，占 24%；第三為不詳者，占 12%。(詳細見圖十四)

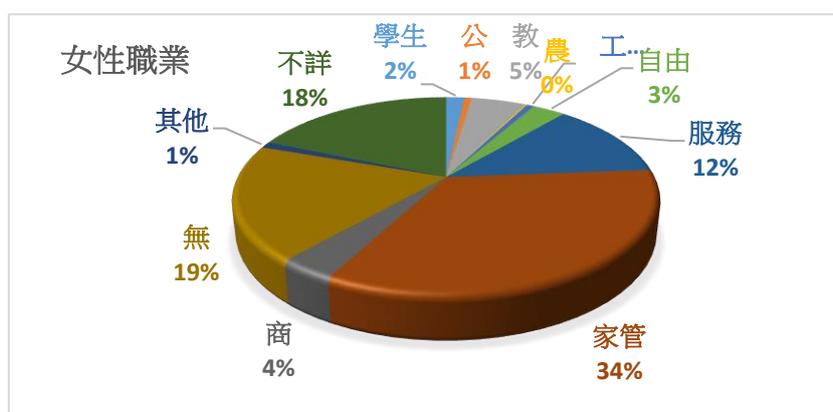
接下來分析女性個案之年齡，最高人次為家管之女性個案，占 34%；第二高為不詳者，占 18%；第三為服務業，占 12%。(詳細見圖十五)

在分析男女性個案職業樣態後發現，男性個案已無業者居多，在年齡統計部分我們發現男性個案以 61 歲以上者居多，而此年紀之男性多以退休或因其他狀況而造成無業。且因為愛牽手專線對於任何對象皆提供 30-60 分鐘之協談，故例如精神疾患也是愛牽手專線之個案大宗，其中部分之男性個案因為疾患緣故而無業。在女性個案部分以家管為人數最多者，透過年齡統計與分析發現愛牽手專線之女性個案年齡從 51 歲-61 歲以上，此年齡層之女性多為家管身分。

而在男女個案部分從事服務業之個案皆在前三名，根據主計處 2016 年統計服務業占整體就業市場人口約 6 成，此數據也顯示在愛牽手專線之個案職業分上。因為愛牽手專線長期服務社區民眾，而在電話諮詢過程中，有時個案為了隱瞞個人資訊，會對與協談老師對於個人資訊的探問拒絕回應，而導致不一定每一通電話都能調查到個案之職業，又或者當個案討論之議題沒有涉及工作職業相關議題時協談老師也不一定能有機會蒐集個案之相關資訊。



圖十四 愛牽手專線男性個案職業圓餅圖



圖十五 愛牽手專線女性個案職業圓餅圖

## 6. 性別與個案來源統計

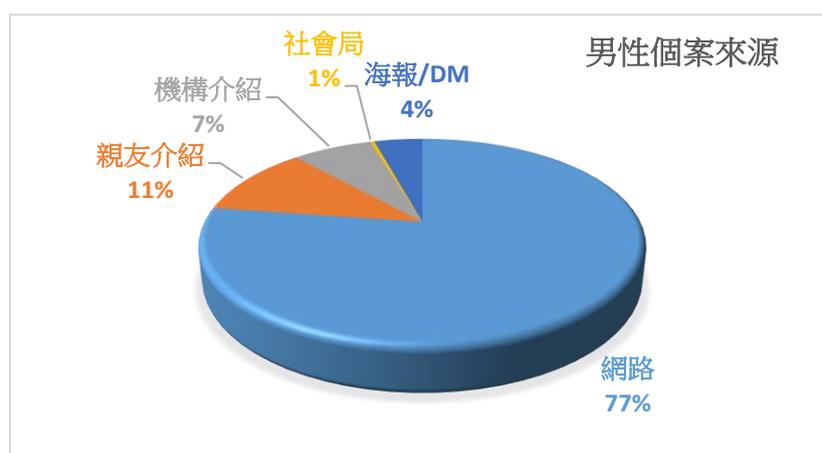
分析 107 年度愛牽手專線男性個案之來源統計，分析象之後最高人次為從網路資訊，占 77%。第二高為親友介紹，占 11%，第三為機構介紹，占 7%。

(詳細請見圖十六)

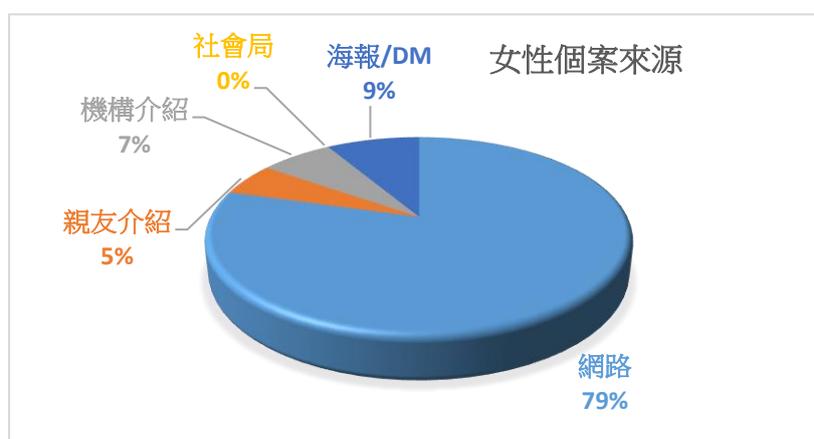
分析 107 年度愛牽手專線女性個案之來源統計，分析象之後最高人次為從網路資訊，占 79%。第二高為海報/DM，占 9%，第三為機構介紹，占 7%。(詳

細請見圖十七)

在分析男女性個案之後發現，愛牽手專線服務對象皆透過網路搜尋之方式得知專線資訊為大宗，此原因乃是 107 年度愛牽手專線之推廣活動，包括：台新銀行公益團體促票活動，臉書抽獎活動、心理學網紅文章推廣等。以及電話心理協談在台灣較為被民眾所悉知，故當有需求時在網路搜尋「電話協談」即可找到愛牽手專線相關資訊。而 106 年度協會聘請專職的會務推廣專員，並在原因乃是 107 年度增加包括：捷運燈箱、公車站站牌、請相關法院、社區機構等單位協助張貼海報推廣等。也促進愛牽手專線在社區不同角落曝光的機會。



圖十六 愛牽手專線男性個案來源統計圓餅圖



圖十七 愛牽手專線女性個案來源統計圓餅圖

## 7.性別與主述議題統計

分析 107 年度愛牽手專線男性個案主述問題之分析，發現：

1. 最高人次之主述議題為人際溝通問題(R2)，占 21%，其主要討論議題包含：鄰居相處糾紛、尊長，上司溝通、朋友，同事溝通、晚輩，下屬溝通等。
2. 第二高為自我生活適應 (P2)，占 19%，其主要討論議題包含：退休生活調適、離婚生活調適、喪偶，喪親、重大意外事故、精神疾患生活適應、與生活相關之適應議題、失落議題等。
3. 第三高為家屬相處(F1)，占 13%，其主要討論議題包含：公婆媳，父母、岳婿姻親、兄弟姊妹、親子，子女、妯娌，連襟，姪甥等親屬關係議題。
4. 第四高為人生觀問題(P1)，占 12%，其主要討論議題包含：對人生事物的懷疑與探討、個人生存價值的探討、生涯規劃、宗教信仰、自我探索等議題。

(詳細請見圖十八)

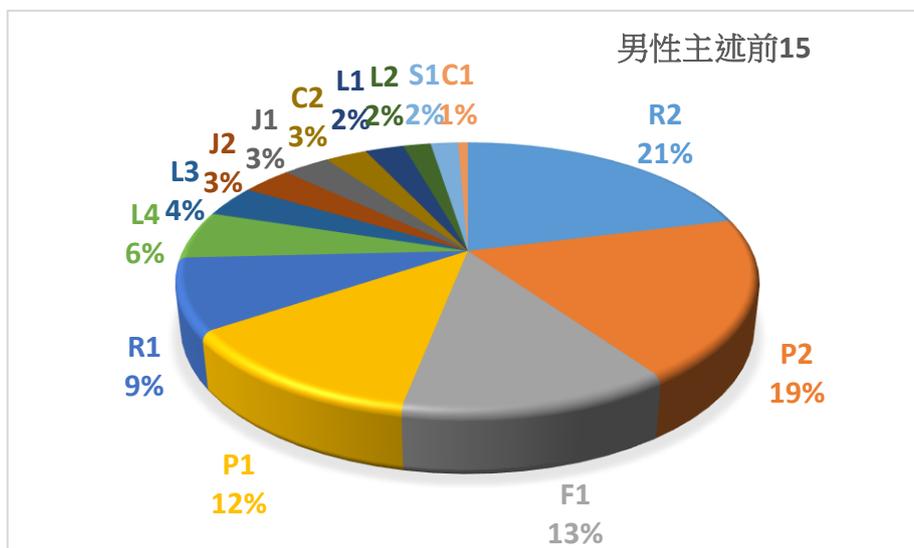
分析 107 年度愛牽手專線女性個案主述問題之分析，發現：

1. 最高人次之主述議題為家屬相處(F1)，占 18%，其主要討論議題包含如上述。
2. 第二高為夫妻互動(C2)，占 14%，其主要討論議題包含：夫妻互動間的人生觀宗教理念、不良嗜好習慣、奉養家庭責任、性關係、配偶條件、爭吵衝突、疑心不信任、溝通困難、冷漠無感情等議題。
3. 第三高為人際溝通問題(R2)，占 12%，其主要討論議題如上述。

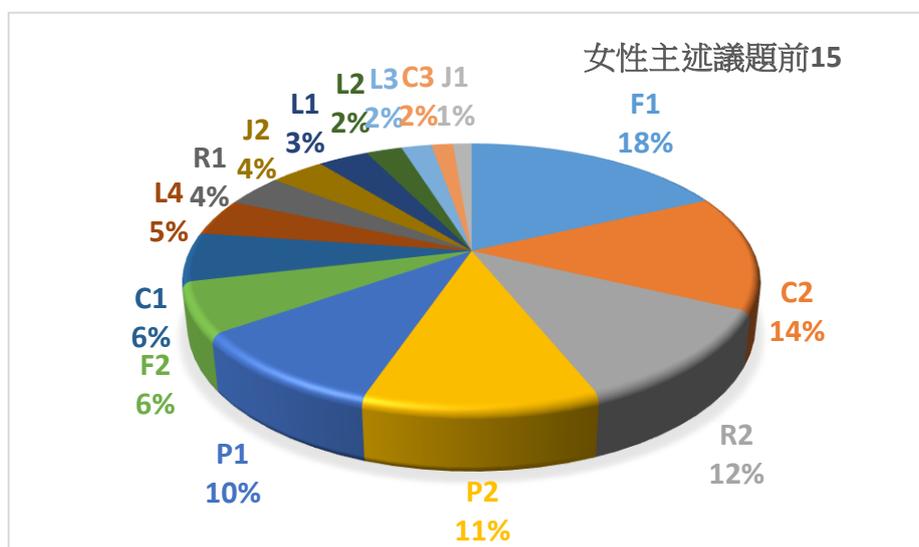
4. 第四高為自我生活適應 (P2) , 占 11% , 其主要討論議題如上述。

(詳細請見圖十九)

(其他主述問題解釋請見圖二十)



圖十八 愛牽手專線男性個案主述問題統計圓餅圖



圖十九 愛牽手專線女性個案主述問題統計圓餅圖

<b>學習升學 A</b> 學業 考試 升學 選校 A1 學校適應 其他(請註明) 學習能力不足 學習方法 學習態度 能力其他(請註明) A2 A3 其他(請註明)	<b>酒精/毒品/藥物 D</b> 酒精(依賴,濫用) 安非他命(依賴,濫用) 毒品(古柯,幻覺劑) 戒癮症候群 求助機構,勸戒中心 D1 其他(請註明) 鎮靜,安眠(長期依賴) 抗焦慮劑(長期依賴) 藥物服用劑量不當 用其他(請註明) D2 D3 其他(請註明)	<b>求職與就業 J</b> 求職焦慮 難於抉擇 前性向志趣不明 J1 被迫(不願)就業 其他(請註明) 不滿上司管理 工作適應 頻換工作 失業前後困擾 其他(請註明) J2 J3 其他(請註明)	<b>生活與人生 P</b> 對人生事物的懷疑與探討 個人生存價值的探討 生涯規劃 宗教信仰 自我探索 其他(請註明) P1 退休生活適應 離婚生活適應 喪偶,喪親 重大意外事故 溺死家屬 其他(請註明) P2 被恐嚇威脅 被性騷擾 居家公共安全 單身條款迫害 其他(請註明) P3 其他(請註明) P4 <b>人際關係 R</b> 缺乏技巧 缺乏朋友 其他(請註明) R1 鄰居相處糾紛 尊長,上司溝通 朋友,同事溝通 晚輩,下屬溝通 其他(請註明) R2 交談困難 上台恐懼 其他(請註明) R3 R4 其他(請註明)	<b>性問題 S</b> 自慰困擾 性衝動衝突 性功能障礙 性慾望失調 傳統性病 愛滋諮詢 其他(請註明) S1 性觀念偏誤 性取向認同困擾 性倒錯癖好 性嫌惡 其他(請註明) S2 婚前性行為 考慮墮胎 侵犯性猥褻意圖 受強暴後心理復健 希望變性 其他(請註明) S3 S4 未婚懷孕 S5 其他(請註明) <b>轉介與資源提供 T</b> 法律資源轉介 醫療資源轉介 職訓就業資源轉介 一般性社會救助資源 (慈濟,遊民收容) 寺廟,道場,法會 成人社教推廣課程 其他(請註明) T1 青少年兒童保護資源 單親家庭相關服務 家庭服務協談 老人收容安養 社會婚姻暴力受虐婦女 未婚媽媽不幸婦女 酒精毒品自助團體 同性戀支持團體 心理診斷治療 殘障福利 精神療養收容 其他(請註明) T2 T3 其他(請註明)
<b>夫妻關係問題 C</b> 婚外情 第三者 C1 其他(請註明) 互動 人生觀宗教理念 不良嗜好習慣 C2 奉養家庭責任 性關係 配偶條件 爭吵衝突 疑心不信任 溝通困難 冷漠無感情 其他(請註明) 婚訴請離婚 暫時分居 選擇 離婚出走棄家 破鏡重圓 C3 其他(請註明) C4 婚姻暴力 C5 其他(請註明)	<b>家庭困擾 F</b> 公婆媳,父母 岳婿姻親 兄弟姊妹 處 親子,子女 F1 抽煙,連襟,姪甥 其他(請註明) 子女管教 升學課業 社交 不良行為 感情婚姻 F2 工作職業 課外活動 管教方法 其他親子溝通 其他(請註明) 父母問題 父母不合 父母外遇 父母離婚 暴力虐待 F3 蓄意遺棄 不合理要求 其他(請註明) F4 性虐待 F5 亂倫 F6 其他(請註明)	<b>感情困擾 L</b> 失戀 單戀 愛人變心 挫 親友反對交往 L1 其他(請註明) 三角關係 婚嫁糾紛問題 糾 吵架,衝突 紛 被糾纏干擾 L2 其他(請註明) 異性 對象選擇 婚嫁壓力 追 缺乏社交能力 求 其他(請註明) L3 缺乏了解 薄情寡義 困 猶豫矛盾 擾 相處溝通困難 L4 其他(請註明) 同性 家庭壓力反對 (被)排斥 戀 伴侶衝突 L5 缺乏伴侶/失戀 性關係暨性關係困擾 身分認同 其住(請註明) L6 其他(請註明)		

圖二十 愛牽手專線主述統計分類表

透過上述針對個案性別與其他項目之分析後可發現：雖然愛牽手專線主要服務家庭與情感議題，但為了服務廣大有談話需求的各類型民眾，故實際上並未限制談話主題，只要是有心理協談相關需求的民眾進線，都會給予充裕的協談資源，故可發現主述問題多元，且因性別的不同而呈現不同主述議題的面貌；綜合其他項目的分析與主述問題的結合可發現，以男性個案來說因為多為無業且單身之個案，故主述議題較圍繞在人際溝通、生活適應、家屬溝通、人生觀問題等跟個人生活較有關係的議題。而女性個案以 50 歲以上之個案為主，多數已婚且為

家管身分，而在主述問題上也與愛牽手專線的主題契合，以家屬相處、夫妻互動為大宗；另外也包括人際溝通與自我生活適應等議題。

#### 第四章、愛牽手專線通話時間分析

##### 第一節、午班、晚班，全部電話平均時間與有效電話平均時間之分析

107 年度愛牽手專線全部服務人次為 2097 人次，午班平均通話時間為 18 分鐘，晚班平均通話時間為 20 分鐘。而年度有效電話量為 1139 人次，午班平均通話時間為 35 分鐘，晚班平均通話時間為 32 分鐘 (詳細資料件表七)。此部分之落差因全部電話包括：為非此時段之個案、接通及掛、來電詢問服務方式、打錯電話、非可服務電話個案等，此類電話歸類為無效電話，共計 930 人次，平均通話時間為 2 分鐘。

而愛牽手專線因引用心理諮商的時間架構，故每通電話以 60 分鐘為限，乃是因為維護協談老師之服務品質，以及保護來電個案之心理狀態避免因過長的協談時間而產生疲乏狀態。以及在開線時間達到最佳與最大的電話服務量等原因所設立之架構。

	全部通話平均時間	有效電話平均時間
下午	18 分鐘	35 分鐘
晚上	20 分鐘	32 分鐘

表七、愛牽手專線平均通話時間統計表

## 第二節、以性別分析專線平均通話時間

107 年度愛牽手專線有效電話量為 1139 人次，其中男性個案為 542 人次，占 48%，男性個案平均通話時間為 29 分鐘。女性個案為 597 人次，占 52%。平均通話時間為 38 分鐘。(詳情請見表八)

性別	有效電話	時間(平均)
男	542 人次 (48%)	29 分鐘
女	597 人次 (52%)	38 分鐘
總計	1139 人次	33.5 分鐘

表八、愛牽手專線性別平均通話時間統計表

## 第三節、以年齡分析專線平均通話時間

107 年度愛牽手專線有效電話量為 1139 人次，以年齡分析平均通話時間，36-40 歲之個案，平均通話時間為 46.5 分鐘，為最高之年齡層；其次為 51-55 歲之個案，平均通話時間為 42.5 分鐘；第三則為 56-60 歲之個案，平均通話時間為 38 分鐘。(詳細內容見表九)

以開線時段分析則發現，午班時段以 41-45 歲之個案為最高，平均通話時間為 51 分鐘；其次為 36-40 歲之個案，平均通話時間為 50 分鐘；第三則是 56-60 歲之個案，平均通話時間為 46 分鐘。晚班則以 51-55 歲之個案為最高，平均通話時間為 42 分鐘；其次為 16-18 歲與 46-50 歲之個案，平均通話時間 38 分鐘；第三則為 36-40 之個案，平均通話時間為 37 分鐘。(詳細內容見表九)

透過分析可發現愛牽手專線服務對象之年紀從廣泛，而使用時間最高之個案

年齡層橫跨 36-60 歲。

排序	年齡	午班	晚班	平均時間
1	36-40	50 分鐘	37 分鐘	43.5 分鐘
2	51-55	43 分鐘	42 分鐘	42.5 分鐘
3	56-60	46 分鐘	30 分鐘	38 分鐘
4	41-45	51 分鐘	24 分鐘	37.5 分鐘
5	46-50	33 分鐘	38 分鐘	35.5 分鐘
6	16-18	29 分鐘	38 分鐘	33.5 分鐘
7	61-	30 分鐘	35 分鐘	32.5 分鐘
8	31-35	28 分鐘	30 分鐘	29 分鐘
9	25-30	29 分鐘	28 分鐘	28.5 分鐘
10	19-24	29 分鐘	24 分鐘	26.5 分鐘
11	12 以下	0	0	0
12	13-15	0	0	0

表九、愛牽手專線年齡平均通話時間統計表

#### 第四節、以主述問題分析總通話時間 (前十五名)

107 年度愛牽手專線有效電話量為 1139 人次，總通話時間為 70383 分鐘。

就主述問題時談話時間分析後發現，時間最長之主述議題為家屬相處(F1)，共有 11001 分鐘，占總時間的 17%；第二名為人際溝通(R2)，共有 9118 分鐘，占總時間的 14%，第三為自我生活適應(P2)，共有 8657 分鐘，占總時間的 13%。(詳細資料見表十)

在分析之後可發現前十五名當中符合愛牽手專線服務宗旨的，家庭關係類總共有家屬關係(F1)與子女管教(F2)，屬於情感類的則可分為夫妻關係議題，包含夫妻互動(C2)與婚外情(C1)；情感困擾議題，包括情感困擾(L4)與感情受挫(L1)；人際關係議題，包括人際溝通(R2)與社交技巧(R1)。由此可顯愛牽手專線來電個案之協談需求符合專線之主要服務宗旨。

排序	主述問題	總時間(分鐘)
1	F1(家屬相處)	11001(17%)
2	R2(人際溝通)	9118(14%)
3	P2(自我生活適應)	8657(13%)
4	C2(夫妻關係互動)	7629(11%)
5	P1(人生觀問題)	7449(11%)
6	R1(社交技巧)	3860(6%)
7	L4(感情困擾)	3432(5%)

8	C1(婚外情)	3307(5%)
9	F2(子女管教)	2496(4%)
10	L1(感情受挫)	2306(3%)
11	J2(就業後困擾)	2233(3%)
12	L3(異性追求)	1822(3%)
13	L2(情感糾紛)	1423(2%)
14	J1(就業前議題)	1195(2%)
15	C3(婚姻選擇)	687(1%)

表十、愛牽手專線主述問題總通話時間排名

## 第五章、愛牽手專線電話服務量分析

### 第一節、有效電話服務量分析

107 年度愛牽手專線有效電話量為 1139 人次，其中午班之有效電話為 644 人次，占有有效電話量之 57%；晚班為 495 人次，占有有效電話量之 43%。(詳細內容見表十一)

在第一章、第三節(見 6 頁) 提到愛牽手專線每週一到週五下午與晚上兩班，總計一週開線十個時段，午班開線時間為 3 小時，而晚班為 2 小時，每班最多三位協談老師。午班的平均電話承載率為 73%，晚班為 69%。(詳細內容見表三)

時段	有效電話	百分比
午班 14:00-17:00	644 人次	57%
晚班 19:00-21:00	495 人次	43%
總計	1139 人次	

表十一、愛牽手專線有效電話服務量統計表

### 第二節、以性別與有效電話服務量分析

以性別分析有效電話服務量，發現男性個案總人次為 542 人次，午班為 344 人次，占 63%；晚班為 198 人次，占 37%。女性個案總人次為 597 人次，午班為 300 人次，占 50.3%；晚班為 297 人次，占 49.7%。(詳細內容見表十一)

時段	男	女	總人次
午班 14:00-17:00	344 人次(53%)	300 人次(47%)	644 人次(57%)
晚班 19:00-21:00	198 人次(40%)	297 人次(60%)	495 人次(43%)
總計	542 人次(48%)	597 人次(52%)	1139 人次

表十一、愛牽手專線性別與有效電話服務量統計表

### 第三節、以年齡與有效電話服務量分析

以年齡分析 107 年度愛牽手專線有效電話服務量，發現最高近服務量之年齡為 61 歲以上之個案，總人次為 288 人次，占 25%；其次為年齡不詳之個案，總計為 165 人次，占 14%；第三為 51-55 歲之個案，總計為 145 人次，占 13%。

以午班為主要分析項目時發現，最高近服務量之年齡為 61 歲以上，總計 173

人次，占 60%；其次為年齡不詳之個案總計 95 人次，占 58%；第三高為 51-55 歲，總計 69 人次，占 48%。

以晚班為主要分析項目時發現，最高服務量之年齡為 61 歲，總計 115 人次，占 40%；其次為 51-55 歲之個案，總計 76 人次，占 52%。第三高則為年齡不詳之個案，總計 70 人次，占 42%。(詳細內容見表十二)

排序	年齡	午班	晚班	總計
1	61 歲以上	173 人次(60%)	115 人次(40%)	288 人次(25%)
2	不詳	95 人次(58%)	70 人次(42%)	165 人次(14%)
3	51-55	69 人次(48%)	76 人次(52%)	145 人次(13%)
4	31-35	45 人次(39%)	69 人次(61%)	114 人次(10%)
5	46-50	49 人次(50%)	49 人次(50%)	98 人次(9%)
6	41-45	51 人次(57%)	38 人次(43%)	89 人次(8%)
7	36-40	43 人次(55%)	35 人次(45%)	78 人次(7%)
8	56-60	43 人次(68%)	20 人次(32%)	63 人次(6%)
9	25-30	42 人次(82%)	9 人次(18%)	51 人次(4%)
10	19-24	27 人次(75%)	9 人次(25%)	36 人次(3%)
11	16-18	6 人次(54%)	5 人次(46%)	11 人次(1%)
12	12 歲以下	1 人次(100%)	0	1 人次(0.08%)
13	13-15	0	0	0
	總計	644 人次	495 人次	1139 人次

表十二、愛牽手專線年齡有效電話服務量統計表

## 第六章、結論

### 第一節、關懷專線功能

透過分析 107 年度愛牽手關懷專線服務對象之後，可發現有以下特色：

#### 1. 中高年齡者的重要協談管道：

本專線服務年齡層集中在 36 歲以上，尤其 61 歲以上長者為大宗，且有效談話時間較長，約 36-44 分鐘；35 歲以下有效談話時間則為 27-29 分鐘。而本會多為服務超過 10 年的中高齡志工，對於年長個案更能夠同理，讓中高年齡者較多使用關懷專線服務，並願意花較多時間與輔導志工談話。

#### 2. 80%的案主願意持續深入續談：

若初次使用本服務，有 80%的案主願意續約下次談話，並讓議題深化或討論，而非輕輕帶過，也顯示案主對輔導志工的談話狀態感到安心與信任，願意持續討論自身問題，或是在下一次心情低落時，仍選擇本專線為傾訴的管道。

#### 3. 家庭與情感議題的專門服務：

家庭與情感議題包括夫妻關係、親子關係、家人相處、一般人際關係、情感等議題。依據統計，個案來談主訴前四名為生活與人生、人際關係、家庭困擾、情感困擾與夫妻關係(並列第四)。除第一項生活與人生的範疇較廣，其餘項目皆符合本專線的服務議題，

亦符合輔導志工專業培訓方向。

## 第二節、未來與展望

106 年 7 月協會為了增進與提升專線協談老師的服務品質、精緻化個案管理模式、建構更完整的協談架構故聘請兩位具有高考諮商心理師資格的專業督導，負責協談老師培訓、督導、個案管理、協談線相關規則與系統建構等工作。而在 7 月專業督導進駐之後可發現服務人次明顯攀升，106 年 7 月與 106 年 6 月相較提升 76.58%，並在 106 年下半年維持每月平均 206 服務人次。透過個案管理的改變使舊個案能夠以更有效率、規律的方式進行繼續進行協談，而在開線時間有更多有需求之民眾有機會撥打進來，而 106 年度下半年新進個案量為 111 人，平均每月 19 個新的有需求之民眾有機會撥打進愛牽手專線。而 107 年度愛牽手專線總計開線時段之進線人次為 2097 人次，進線率為 60.2%，相較於 106 年度 1709 人次，進線率 42.7%，成長率提高 22.70%。

另外 106 年協會同時聘請一位會務推廣專員，協助愛牽手專線的推廣事宜，而 107 年度愛牽手專線透過多元的推廣活動，包括：捷運燈箱、公車站牌、台新銀行公益團體促票活動，臉書抽獎活動、心理學網紅文章推廣等使社會民眾對於愛牽手專線更加的認識。

上述兩原因都使愛牽手專線之服務量逐年上升。而 108 年度開始觀音線協會將會更努力的走入社區，利用推廣講座、心理衛教影片、心理衛教文章等

方式與民眾直接接觸，讓愛牽手專線有更多元的曝光機會，我們會更加努力的向社會大眾推廣與介紹家庭關係與情感對於心理健康的重要，同時讓民眾更認識愛牽手專線，讓民眾在電話心理協談上增加新的選擇。

愛牽手家庭與情感關懷專線

在職教育課程

## 「如何用家庭系統觀做個案概念化」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

#### 一、「如何用家庭系統觀做個案概念化」協談組志工在職教育講座

(一)日期：107年3月18日 15:30-18:00

(二)地點：臺北市松山區安平里里民服務中心三樓

(105 台北市松山區南京東路五段 291 巷 44 弄 23 號之 1 號 3 樓)

(三)講師：曾威豪老師

(四)內容摘要

以家族系統觀與個人出發的協談觀點，有其不同之處。借助家族治療學派中的概念如親職化小孩、代罪羔羊；薩提爾模式的冰山理論與四種求生存的姿態-討好型、指責型、超理智型和打岔型；以 Salvador Minuchin 三角化關係等等。增加志工對於以宏觀觀點，把個人反映的困擾對照家庭的動力，有一些意想不到的觀察結論，例如爸媽離婚，孩子在學校不停出狀況，只要媽媽出現，孩子就會變得安份，是因為孩子覺得就算被罵，只要媽媽出現就是一種關心，孩子只是想要媽媽的關心。

透過花甲男孩轉大人 8 分鐘的摘要影片，讓志工分組討論，看見家庭成員的個性與面貌如何在一個家中互相影響。劇中從小到大是資優生的二兒子，被火車擦撞躺在醫院的病床。他面臨了與新婚妻子鬧離婚，最後爆出被公司開除所以偷竊香油錢。看起來他是家中的問題製造者，卻總是覺得是別人的錯。從影片中在家庭成員衝突情境的對話，看到權威壓迫的爸爸，處處忍讓的媽媽，代罪羔羊的大兒子，每個家庭角色在這個結果中，都是有所貢獻的！也讓志工理解在接案時同時「關心個案本身，也要能看見整個系統想要傳達的訊息」

緊接著威豪老師分享以自己經驗使用家庭系統觀做個案概念化的重點，瞭解這個家的「願」是什麼？成員對於家「理解」是什麼？家從社會文化下被賦予了很多應該有的角色，而組成家的父母教養方式與孩子的氣質之間的互動交互影響，一個家有受傷的心靈是可能是期待的落空，僵化的互動將導致可能有代罪羔羊與親職化小孩，外在衝突事件有機會讓家重新凝聚！期待志工在實務現場上能帶著家庭系統觀的眼光，幫助線上來電者找到新的可能！

### 貳、講師簡歷

#### 一、「如何用家庭系統觀做個案概念化」協談組志工在職教育講座

(一)主講人：曾威豪老師

(二)學經歷：

- 中正國中數學科教師、諮商心理師、碩二兼職實習課程督導
- 財團法人張老師基金會台北事務所義務張老師督導、團體催化員、生命線課程講師
- 國立台灣師範大學教育心理與輔導學系碩士班畢業
- 國立中央大學學習與教學研究所博士班

參、回饋問卷統計

一、「如何用家庭系統觀做個案概念化」協談組志工在職教育講座

(一)參加人數：16 人

(二)回收有效問卷：16 份

(三)課程滿意度：94%

(四)行政安排滿意度：94%

(五)問卷統計：

1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	7	6	2	1	0	0	16
百分比	44%	27%	13%	3%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 94%，傾向不同意者占 6%，顯示九成四學員認為講師的表達方式淺顯易懂

2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	10	2	3	1	0	0	16
百分比	62%	13%	19%	6%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 94%，傾向不同意者占 6%，顯示九成四學員認為活動內容很有幫助

3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	7	7	2	0	0	0	16
百分比	44%	44%	12%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動場地安排感到滿意

4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	8	6	1	1	0	0	16
百分比	50%	38%	6%	6%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 94%，傾向不同意者占 6%，顯示九成四學員喜歡本次活動流程。

5、整體而言，我滿意此次活動

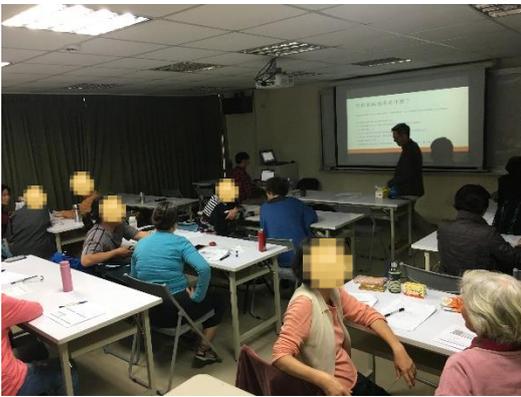
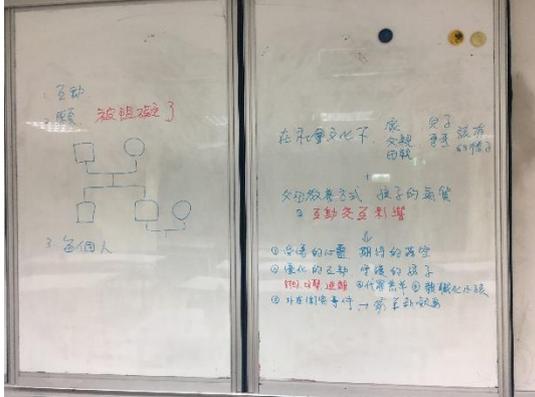
項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	8	6	1	1	0	0	16
百分比	50%	38%	6%	6%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 94%，傾向不同意者占 6%，顯示九成四學員滿意本次講座。

6、其他回饋或建議

- 謝謝
- 謝謝威豪老師用心的編排課程

肆、活動照片

	
<p>首先提醒學員以家族系統觀與個人出發的協談觀點，有其不同之處</p>	<p>分享接案時注意的 4 個要點</p>
	
<p>案主常有的故事及心情為概念，讓志工線上在同理時更有機會貼近個案</p>	<p>透過花甲男孩轉大人片段帶給學員實例</p>
	
<p>學員相互討論影片中家庭成員的角色與關係</p>	<p>本堂課之筆記</p>

## 「個案研討」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

#### 一、題目：「個案研討」協談組志工在職教育講座

(一)日期：2018年4月22日 15:30~18:00

(二)地點：松山社福大樓8樓

(105 臺北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 8 樓)

(三)講師：馮莉婷 諮商心理師、鄒孟栩 諮商心理師

(四)內容摘要：

本次個案研討分別有兩位提報人，故個案研討分為上下兩場。個案提報流成為 1. 個案資料提報 10 分鐘。2. 個案電話音檔撥放 10 分鐘。3. 個案討論 50 分鐘。中間休息 15 分鐘，之後進行下一場。

第一場個案研討由莉婷督導主持，首先邀請提案者針對個案背景資料報告與說明，之後現場撥放 10 分鐘電話音檔，之後莉婷督導邀請現場成員針對個案的背景資料、音檔的呈現、以及提案者的問題自由發言。由於本次個案研討案例個案性別皆為男性，因此莉婷督導為學員介紹男性在社會規範下的會有的壓力，以增進志工夥伴們在與男性個案會談時的背景知識。最後並開放學員發問與表達想法。

第二場個案研討由孟栩督導主持，首先邀請提案者針對個案背景資料報告與說明，因在場有其他學員有與本個案會談之經驗，孟栩督導同時邀請這些學員分享對個案的認識。之後現場撥放 10 分鐘電話音檔，孟栩督導邀請現場成員針對個案的背景資料、音檔的呈現、以及提案者的問題自由發言。並綜合現場學員的分享協助整理提供大家能夠使用的會談技巧。

### 貳、講師簡歷

馮莉婷 諮商心理師

- 國立交通大學教育研究所教育心理與諮商組碩士
- 觀音線協會 愛牽手心理關懷協談專線 專業督導

鄒孟栩 諮商心理師

- 實踐大學 家庭諮商與輔導研究所碩士
- 觀音線協會 愛牽手心理關懷協談專線 專業督導

### 參、講義

- 一、 電話協談實務雙向人際動力平衡：求助者的背景脈絡與期望 & 助人者的自我覺察；引用 Salvador Minuchin, 1996 (摘自《學習家族治療》第 37 頁)：「不管治療師如何小心維持中立或刻意不中立，她絕對扮演『改進者』的角色。她以療癒者、教師、共鳴者的角色加入家

庭，展開一段經驗之旅。無可避免地，她會對這個家庭存有『為什麼他們會陷入僵局？』先入為主的定見。……承認自己無知很重要，但對治療師而言，知道自己知道什麼，並確實擁有那些知識也很重要。」

二、個案在此通電話呈現的狀態與人際動力議題：說話含糊不清、婚外感情的道德價值觀、男性文化、關係不穩定、失落、我沒做好、我被取代等等……等等。可參考《該隱的封印》、Kubler-Ross 哀傷失落五階段。

三、具體與個案回應：同理個案面對感情與道德、關係結束、心情影響工作的狀態→反映個案常見人際溝通互動狀態(例如常常聽到你說「是的」、你真正的感受是?)→鼓勵個案自我覺察「現在你最想說的或最想做的、希望可以被誰被聽見的是……」→邀請個案下週續談、自我照顧。

#### 肆、回饋問卷統計

一、「個案研討」協談組志工在職教育講座

(一)參加人數：22 人

(二)回收有效問卷：22 份

(三)課程滿意度：93.5%

(四)行政安排滿意度：95%

(五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	11	2	0	0	0	2	22
百分比	32%	50%	9%	0%	0%	0%	9%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 91%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 9%，顯示九成一學員認為講師的表達方式淺顯易懂。

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	11	5	0	0	0	1	22
百分比	23%	50%	23%	0%	0%	0%	4%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 96%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 4%，顯示九成六學員認為活動內容很有幫助。

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	10	10	1	0	0	0	1	22
百分比	45%	45%	5%	0%	0%	0%	5%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 95%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 5%，顯示九成五學員對活動場地安排感到滿意。

#### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	12	1	1	0	0	1	22
百分比	31%	54%	5%	5%	0%	0%	5%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 95%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 5%，顯示九成五學員喜歡本次活動流程。

#### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	11	2	0	0	0	2	22
百分比	32%	50%	9%	0%	0%	0%	9%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 91%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 9%，顯示九成一學員滿意本次講座。

#### 6、其他回饋與建議

- 謝謝督導用心的帶領，各位老師分享的諮商經驗及見解、大受用！
- 謝謝！個研：排 2 個個案討論感覺有點"擠壓"時間太短
- 感謝提案的志工分享…有開擴學習的機會
- 感謝 2 位督導的陪伴指導 收益良多 雙手合十
- Great !!
- 時間太短

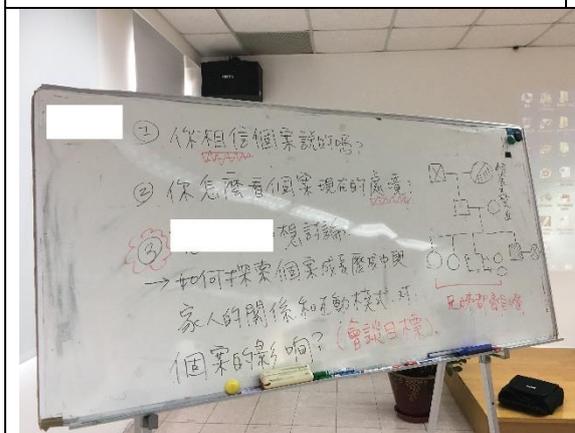
伍、活動照片



莉婷督導為大家說明火災或地震發生時線上該如何因應



提案者說明案主的背景與提案動機



在傾聽個案背景與提案動機時，老師要學員另一方面也專注在這些問題上



學員提出對此個案的疑惑



孟栩督導同時邀請這些學員分享對個案的認識



重複核對個案資訊，討論出在電話線上有界限的狀況上能幫忙的地方

## 「建立安全與愛的關係—依附關係與協談陪伴實務」協談組志工在

### 職教育講座

#### 壹、活動內容

一、題目：「建立安全與愛的關係—依附關係與協談陪伴實務」協談組志工在職教育講座

(一)日期：107年5月19日 15:30-18:00

(二)地點：臺北市松山區安平里里民活動中心三樓

(105 台北市松山區南京東路五段 291 巷 44 弄 23 號之 1 號 3 樓)

(三)講師：黃翎展老師

(四)內容摘要

講師開宗明義說明人類都需要連結，哺乳類大腦在潛意識中會不停的詢問自己是否安全、是否被愛、是否屬於這裡、是否被看見。在面對來談者否認或清視自己需要連結，通常有背後的故事。

利用畫紙與蠟筆呈現自己與家人的連結關係，並使用顏色或形狀代表抽象的關係，完成後與身邊學員分享討論，深刻瞭解連結對自己的影響。

接著進行藉由兩兩學員，敘述者談談自己近期發生開心的事，傾聽者會根據指令面無表情或別過頭去，立即體驗連結對人的重要。

依附關係是人類間愛與連結的現象，是連結的過程。有腦科學研究的證據，依附關係與創傷都會在大腦中形成快速的神經迴路。來談者在面對刺激事件，快速的神經迴路是直接從杏仁核產生情緒反應，而非理性的前額葉，若使用快速的神經迴路，則會困在過去受創或受傷的情況，立即引起情緒，而非運用此時此刻的情境去判斷。講師分享要阻斷快速的神經迴路，當事人除了要覺知，很重要的線索是「當下」，要幫助來談者覺受到當下，需要增進自我覺察的練習，譬如正念的身體掃描、認知行為改變技術等。

#### 貳、講師簡歷

(一)主講人：黃翎展老師

(二)學經歷：

- 身體經驗創傷療法認證治療師 (SEP)。
- 身體取向依附關係治療師(DARe Practitioner)。
- 曾擔任大安社區大學講師，創見堂身心靈整合中心講師，北市社會局東區單親家庭服務中心個案研討師資。

## 參、回饋問卷統計

### 一、「建立安全與愛的關係—依附關係與協談陪伴實務」協談組志工在職教育講座

- (一)參加人數：13 人
- (二)回收有效問卷：13 份
- (三)課程滿意度：88.5%
- (四)行政安排滿意度：92%
- (五)問卷統計：

#### 「建立安全與愛的關係—依附關係與協談陪伴實務」協談組志工在職教育講座

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	8	4	0	0	0	0	1	13
百分比	62%	31%	0%	0%	0%	0%	7%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 93%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 7%，顯示九成三學員認為講師的表達方式淺顯易懂。

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	3	1	1	1	0	0	13
百分比	53%	23%	8%	8%	8%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 84%，傾向不同意者占 16%，未作答者占 0%，顯示八成四學員認為活動內容很有幫助。

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	8	3	1	1	0	0	0	13
百分比	61%	23%	8%	8%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 92%，傾向不同意者占 8%，未作答者占 0%，顯示九成二學員對活動場地安排感到滿意。

##### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	8	3	1	0	1	0	0	13
百分比	61%	23%	8%	0%	8%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 92%，傾向不同意者占 8%，未作答者占 0%，顯示九成二學員喜歡本次活動流程。

##### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	8	2	1	0	1	0	1	13
百分比	61%	15%	8%	0%	8%	0%	8%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 84%，傾向不同意者占 8%，未作答者占 8%，顯示八成四學員滿意本次講座。

#### 6、其他回饋與建議

- (依附關係)的課程可以加堂數，更深入一些，謝謝
- 期待有機會再聆聽黃老師的解說
- 無
- 希望透過課程講解有更多個人體驗練習(大腦神經迴路導引)
- 希望有下一堂課

肆、活動照片



黃翎展講師首先要大家好好照顧自己的需求，覺知此時此刻自己的狀態



開宗明義說明人類都需要連結



此圖片說明即使長大後背對著，內心也有小孩渴望連結



談談自己近期發生開心的事，傾聽者會根據指令面無表情或別過頭去，立即體驗連結對人的重要



畫紙與蠟筆呈現自己與家人的連結關係



快速的神經迴路是直接從杏仁核產生情緒反應，而非理性的前額葉

## 「個案研討」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

#### 一、題目：「個案研討」協談組志工在職教育講座

(一)日期：2018年5月26日 15:30-18:00

(二)地點：臺北市東區單親家庭服務中心八樓

(105 臺北市松山區南京東路5段251巷46弄5號八樓)

(三)講師：蔡富傑諮商心理師

(四)內容摘要：

本次個案研討分別有兩位提報人，故個案研討分為上下兩場。個案提報流成為1. 個案資料提報10分鐘。2. 個案電話音檔撥放10分鐘。3. 個案討論50分鐘。中間休息15分鐘，之後進行下一場。

因富傑老師曾經培訓督導多位志工夥伴，故講座在個案研討一開始先邀請在場志工夥伴們分享目前在電話線上接案的心情、什麼原因想要成為協談人員，以及電話協談工作對自己的意義等，學員們積極分享自己的心情與想法。結束之後進入第一場個案研討。

第一場個案研討首先邀請提案者針對個案背景資料報告與說明、現場撥放10分鐘電話音檔，之後講座邀請現場成員針對個案的背景資料、音檔的呈現、以及提案者的問題自由發言。講座與志工夥伴們分享如何在電話中適切的提供案主陪伴，並在長期的電話協談關係當中，漸進式的帶領案主在生活上的改變。最後講座也請學員們自由提問，老師現場邀請學員演練。

第二場個案研討老師也邀請提案者針對個案背景資料報告與說明，講座與夥伴們分享如何陪伴有婚姻議題的案主，並分享協談員能夠使用的探問方式，以及分享在長期的電話協談關係當中，如何漸進式的帶領案主在生活與心理上的轉變。最後，講座也邀請夥伴們自由提問，講座現場邀請學員演練。

### 貳、講師簡歷

蔡富傑 諮商心理師

- 曾任臺北市佛教觀音線協會志工督導
- 淡江大學諮商輔導組兼任心理師
- 新北市社區心理衛生中心駐點心理師

### 參、講義

- 一、自我覺察：希望自己成為一個如何的協談者？曾經被幫助的經驗是…
- 二、實務經驗整理：協談任務為何呢？別人曾經如何幫助到你…沒幫助到…
- 三、關於身障個案原本的認知功能，將會影響個案對於自身的期待需求、也會影響個案身邊重要他人如何看待他。進一步，在協談關係歷程，也影響談

話者與個案共同建構的協談價值。

四、個案希望從協談者或是他人身上得到什麼？

五、個案與他人的關係中所經驗到的自己是什麼樣子？

六、個案不斷重複出現的情緒反應、未被滿足的需求有哪些？

七、個案表面上因為被指責那些錯誤負向行為而來電、個案內在因為什麼需求或受傷而來電？個案不想要再繼續發生的行為…個案希望自己可做到的是…

八、鼓勵個案回到自己內在覺察感受：當個案的重要他人忽略個案時，個案發現自己那時都在想些什麼？引發個案那些感受？此刻感受到困難/期待是…

#### 肆、回饋問卷統計

##### 一、「個案研討」協談組志工在職教育講座

(一)參加人數：15人

(二)回收有效問卷：15份

(三)課程滿意度：100%

(四)行政安排滿意度：100%

(五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	4	0	0	0	0	0	15
百分比	73%	27%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對講師表達方式感到滿意

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	10	4	1	0	0	0	0	15
百分比	67%	27%	6%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動內容感到滿意。

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	8	7	0	0	0	0	0	15
百分比	53%	47%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動場地感到滿意。

#### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	9	4	2	0	0	0	0	15
百分比	60%	27%	13%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動流程感到滿意。

#### 5、整體而言，我滿意此次活動

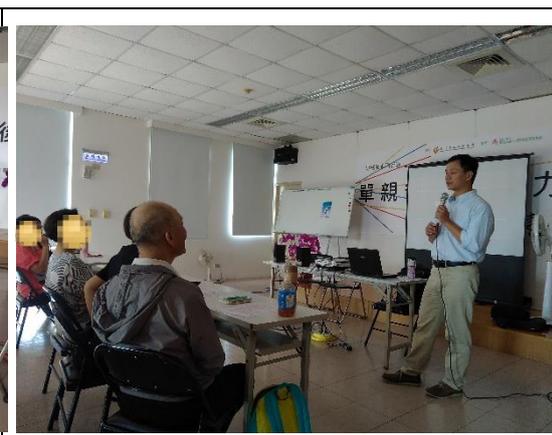
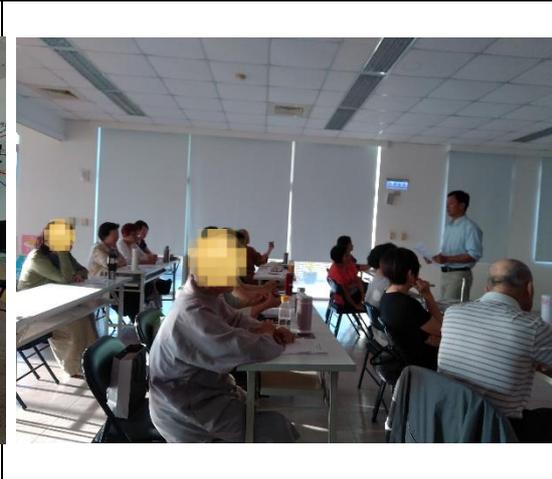
項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	10	4	1	0	0	0	0	15
百分比	67%	27%	6%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對本次講座感到滿意。

#### 6、其他回饋與建議

- 個人的經驗是包含沉澱自己的感受，需要情意的耐性。
- 可以安排蔡老師的課程嗎？
- 謝謝老師！
- 期待再相會！
- 從個案研討中，可以用到接案的實務中。
- 相見歡，很好的省思提問初發心與留下來原因，形容協談員角色項是大樹，很滿意老師的用心。
- 有較長之時間

伍、活動照片

	
<p>講座先邀請每位夥伴覺察自己在接案歷程的初衷、轉折與收穫</p>	<p>講座分享自己在接案歷程的省思覺察</p>
	
<p>提案者分享接案歷程</p>	<p>夥伴們覺察自己在面對類似個案時的自我感受</p>
	
<p>講座與提案者對話討論以及引發覺察</p>	<p>邀請夥伴集思廣益如何回應類似個案</p>

## 「在輔導關係中牽手、合作與反思」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

一、題目：「在輔導關係中牽手、合作與反思」協談組志工在職教育講座

(一)日期：2018年7月14日 15:30-18:00

(二)地點：臺北市松山區安平里里民活動中心三樓

(105 臺北市松山區南京東路五段 291 巷 44 弄 23-1 號)

(三)講師：周宗成諮商心理師

(四)內容摘要：宗成老師先與大家分享此次講座內容將會有些活動，就像輔導關係一樣是多元的、流動的、非一成不變的，也是需要牽手、合作與反思體驗的。也因此，宗成老師先邀請每位夥伴今天先閱讀講義後、每個人先聚焦提出三個在電話實務經驗中好奇想要多加覺察省思的，也以此先邀請每個人和自己連結。

藉由哆寶桌遊，先請夥伴們和彼此尋找共同的圖片，為自己贏得小小勝利。活動後，邀請每位夥伴分享對於自己在活動中的覺察，包含身體與感受、想法。

再藉由哆寶桌遊，請每位夥伴「為三個人創造成功經驗」。活動後，講座邀請每位夥伴分享自己的主觀經驗為何，可見每位夥伴的主觀詮釋是不同的、想要的「成功」是不同的、配合另一個人給出符合對方想要的個人成功定義。許多的夥伴都回應在此歷程打開了自己不同多元的感官，因為合作，而讓自己變輕鬆了。

經由前兩段活動體驗與人的連結，講座再邀請夥伴們以三人為一小組，每一小組中的三個人輪流扮演說者、聽者、觀者三個角色，再相互分享：說者如何去感受這個經驗故事/對方的什麼反應或姿勢可讓說者想要繼續說下去、聽者如何聽見這個故事/如何讓對方感覺到聽者對他所說的話題是有興趣的且聽懂的、觀者如何看見說者與聽者互動且賦予同在意義。進一步地，講座藉由莊子撰文提到的「心齋」來分享「聽到、聽見、聽懂、聽透」，鼓勵每位夥伴在關係對話中與個案成為探索歷程的夥伴、讓問題不再是問題、而可以聯結個案擴展他們的理解與面對困難的解決方式，讓新的意義、學習與轉變得得以在對話與人的歷程發展。

### 貳、講師簡歷

周宗成 諮商心理師

- 曾任臺北市佛教觀音緣協會志工督導
- 曾任臺北市東區少年服務中心主任
- 現任財團法人「張老師」基金會台北分事務所執登諮商心理師、義張、督導

### 參、回饋問卷統計

#### 一、「在輔導關係中牽手、合作與反思」協談組志工在職教育講座

(一)參加人數：12人

(二)回收有效問卷：12份

(三)課程滿意度：100%

(四)行政安排滿意度：92%

(五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	1	0	0	0	0	0	12
百分比	92%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對講師表達方式感到滿意

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	10	1	1	0	0	0	0	12
百分比	84%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動內容感到滿意

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	0	0	1	0	0	0	12
百分比	92%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 92%，傾向不同意者占 8%，未作答者占 0%，顯示九成二學員對活動場地安排感到滿意。

##### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	0	0	1	0	0	0	12
百分比	92%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 92%，傾向不同意者占 8%，未作答者占 0%，顯示九成二學員喜歡本次活動流程。

### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	0	1	0	0	0	0	12
百分比	92%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對此次活動感到滿意								

### 6、其他回饋與建議

- 具體有趣，雖老調重彈，但耳目一新，有更深的體驗。
- 謝謝宗成老師的用心！
- 希望宗成老師可以再帶我們這些覺察自我的遊戲。
- 成長是透過遊戲(放鬆)的方式達到效果，宗成老師用心引導藉由團體互動再回到協談員本身的覺察(眼觀耳聽)五官的洞察，由觀察者的角度去詮釋整個互動關係，真是太棒了，希望更多機會邀請宗成老師。
- 聽之以氣，聽到、聽懂、聽透。
- 宗成老師的課讓我有深深的體會和感動。
- TKS!

肆、活動照片

	
<p>講座分享將藉由活動帶入助人者覺察</p>	<p>邀請每位夥伴反思在實務經驗的好奇</p>
	
<p>活動：邀請每個人為自己創造成功經驗</p>	<p>活動：邀請每個人為對方創造成功經驗</p>
	
<p>活動：三人小組輪流體驗說/聽/觀者</p>	<p>團體分享：牽手、合作對話與覺察反思</p>

## 「小組長共識會議暨實務培力一」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

#### 一、「小組長共識會議暨實務培力一」協談組志工在職教育講座

(一)日期：107年8月11日 15:00-18:00

(二)地點：臺北市東區單親家庭服務中心七樓小團體室

(105 台北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 7 樓)

(三)講師：曾威豪老師

(四)內容摘要

透過分享彼此接案現況的討論，威豪老師引入人際歷程取向治療學派的觀點，帶給小組長們不一樣的看見。人際歷程發生在每一段關係中，從團體討論中，講師立即性的溫和不逃避的提出當下講師與學員們發生提問與回應處在不同軸線的狀態，示範如何溫柔堅定的邀請大家一起來看見這個分歧。

在去年七月觀音線協談專線聘任心理師督導，執行來電初談與帶領線上討論的角色，講師也同時邀請小組長們思考對自己小組長角色的看待，彼此分享因機構制度人員改制而引起小組長職責的變化，帶給自己的衝擊與引發的疑慮。除了課程帶給小組長學習，也期待能透過這樣的機會滋養小組長並照顧小組長舒壓，同時思考與機構的關係。

### 貳、講師簡歷

(一)主講人：曾威豪老師

(二)學經歷：

- 中正國中數學科教師、諮商心理師、碩二兼職實習課程督導
- 張老師督導及團體催化員、生命線課程講師、觀音線課程講師
- 國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所諮商心理學組碩士
- 國立中央大學學習與教學研究所博士班

### 參、回饋問卷統計

「小組長共識會議暨實務培力」協談組志工在職教育講座

#### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	4	1	0	0	0	0	0	5
百分比	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員認為講師的表達方式淺顯易懂。

## 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	4	1	0	0	0	0	0	5
百分比	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員認為活動內容對我很有幫助。

## 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	2	2	1	0	0	0	0	5
百分比	40%	40%	20%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員對活動場地安排感到滿意。

## 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	3	2	0	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員喜歡本次活動流程。

## 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	3	2	0	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員滿意本次講座。

肆、活動照片



講師說明課程大綱邀請學員提出自己的期待



分組討論自己接線的難處



回到行為、情緒、認知架構，討論接案難題



演練個案與協談的對話，看見彼此的角色定位



學員分享接線的學習與看見



彼此分享因機構制度人員改制而引起小組長職責的變化，帶給自己的衝擊與引發的疑慮

## 聽見你：Satir 內在冰山隱喻及人際歷程取向治療訓練工作坊」協

### 談組志工在職教育講座

#### 壹、活動內容

一、題目：「聽見你：Satir 內在冰山隱喻及人際歷程取向治療訓練工作坊」協談組志工在職教育講座

(一)日期：2018 年 8 月 12 日 9:30-17:00

(二)地點：上午——臺北市東區單親家庭服務中心八樓

(105 臺北市松山區南京東路 5 段 251 巷 46 弄 5 號)

下午——臺北市松山區安平里里民活動中心三樓

(105 臺北市松山區南京東路五段 291 巷 44 弄 23-1 號)

(三)講師：曾威豪諮商心理師

(四)內容摘要：

藉由先聽見自己「知己」的體驗活動開始，講座邀請每位夥伴在活動中述說自己的夢想，也體驗在有規則架構中感受人際互動歷程。第一回合，志工夥伴們的人際接觸體驗還多停留在個人的擔心、沉默或不敢冒險；到了第二回合，志工夥伴們更多融入在關係互動歷程中，也因著對於彼此的信任，更放開自己原本的習慣或姿態，更沉浸在彼此的「知彼」互動中。

承接人際接觸體驗活動帶給每個人的感受，在大團體分享共同激盪「當個案來電前、個案來電被接通時、個案來電後在日常生活裡」的心情與期待，講座以人際歷程及平行關係協助志工夥伴們理解個案的需求、如何與個案建立同盟關係、如何貼近個案的依附關係，而不只是接案者自己想要工作或者想要對個案好。

進一步地，藉由影片當中的對話互動以及小組內真實故事的對話，講座邀請志工夥伴們分析與討論多元的「個案概念化」。在夥伴們貢獻討論各自對於個案的想法、感受、行為與需求，可以拚整出個案在人際歷程的多重困境、更加深對於個案在人際歷程的理解、更貼近個案在某些困境中受困的狀態，也貼近每一個「人」在家庭關係與溝通對話的存在樣貌。

補充閱讀：《最想說的話，被自己聽見：敘事實踐的十五堂課》、《新關係花園》、《人際歷程取向治療：整合模式》、《幸福定格》。

#### 貳、講師簡歷

曾威豪 諮商心理師

- 中正國中數學科教師、諮商心理師、碩二兼職實習課程督導
- 張老師督導及團體催化員、生命線課程講師、觀音線課程講師
- 國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所諮商心理學組碩士
- 國立中央大學學習與教學研究所博士班

參、回饋問卷統計

一、「聽見你：Satir 內在冰山隱喻及人際歷程取向治療訓練工作坊」協談組  
志工在職教育講座

- (一)參加人數：17 人
- (二)回收有效問卷：17 份
- (三)課程滿意度：100%
- (四)行政安排滿意度：100%
- (五)問卷統計：

1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	11	4	2	0	0	0	0	17
百分比	65%	24%	11%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對講師表達方式感到滿意								

2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	12	5	0	0	0	0	0	17
百分比	71%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動內容感到滿意								

3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	9	5	3	0	0	0	0	17
百分比	53%	29%	18%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部的學員對活動場地安排感到滿意。								

4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	12	5	0	0	0	0	0	17
百分比	71%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部的學員喜歡本次活動流程。								

#### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	13	3	1	0	0	0	0	17
百分比	76%	18%	6%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對此次活動感到滿意

#### 6、其他回饋與建議

- 收獲良好，懇請老師近期再授課。
- 希望一年後有機緣再相遇。
- 感謝!
- 看見自己的內在。
- 棒!Good!
- 體驗很實在，很需要。
- 對課程的理解有些困惑。

肆、活動照片



講師邀請夥伴以實務體驗感受人際互動歷程



志工夥伴們第一回合人際接觸體驗



志工夥伴們第二回合人際接觸體驗



大團體分享討論人際互動當下的狀態與感受



團體討論深化理解個案想法、感受、行為與需求



小組演練在家庭互動的人際歷程與心情

## 「小組長共識會議暨實務培力二」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

#### 一、「小組長共識會議暨實務培力二」協談組志工在職教育講座

(一)日期：107年8月13日 14:00-17:00

(二)地點：臺北市東區單親家庭服務中心七樓小團體室

(105 台北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 7 樓)

(三)講師：曾威豪老師

(四)內容摘要

更深入介紹人際歷程取向治療學派(以下簡稱 IP)的觀點，助人的起源始於支持與瞭解的態度，討論從哪裡開始與如何開始，透過存在、探索與經驗，澄清、確認，帶來正確的理解的合作關係。理解案主的主觀意義，看到困擾中的希望。以深入淺出的案例帶給學員對 IP 運用的理解。

當遇到案主抗拒，透過歷程評論，當輔導員理解、認可曾提供案主保護適應的抗拒，檢視過去的關係模式，在協談關係中試煉新可能，轉換新經驗，運用到真實生活中。也帶領學員討論，在電話專線上試煉新可能的方法與運用上可能遇到的限制。

### 貳、講師簡歷

(一)主講人：曾威豪老師

(二)學經歷：

- 中正國中數學科教師、諮商心理師、碩二兼職實習課程督導
- 張老師督導及團體催化員、生命線課程講師、觀音線課程講師
- 國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所諮商心理學組碩士
- 國立中央大學學習與教學研究所博士班

### 參、回饋問卷統計

「小組長共識會議暨實務培力」協談組志工在職教育講座

#### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	0	0	0	0	0	0	5
百分比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員認為講師的表達方式淺顯易懂。

#### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	0	0	0	0	0	0	5
百分比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員認為活動內容很有幫助。

### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	4	0	1	0	0	0	0	5
百分比	80%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員對活動場地安排感到滿意。

### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	4	1	0	0	0	0	0	5
百分比	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員喜歡本次活動流程。

### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	0	0	0	0	0	0	5
百分比	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，傾向不同意者占 0%，未作答者占 0%，顯示全部學員滿意本次講座。

### 6、其他回饋與建議

祝福老師生命越來越豐盛

好棒棒!成長!滋養 Good!

肆、活動照片



回顧上次課程的重點幫助學員喚起記憶



以圖例說明人際歷程取向治療學派的宗旨



討論從哪裡開始與如何開始，透過存在、探索與經驗，澄清、確認，帶來正確的理解的合作關係



當遇到案主抗拒，透過歷程評論，當輔導員理解、認可曾提供案主保護適應的抗拒，檢視過去的關係模式。



講師推薦如何和另一半好好的吵架，情緒治療取向的課程。



大合照

## 「性議題個案電話實務經驗分享討論」協談組志工在職教育講座

### 壹、活動內容

一、題目：「性議題個案電話實務經驗分享討論」協談組志工在職教育講座

(一)日期：2018年11月18日 9:30-12:00

(二)地點：臺北市東區單親家庭服務中心八樓

(105 臺北市松山區南京東路5段251巷46弄5號)

(三)講師：何培申諮商心理師

(四)內容摘要：

面對與性有關的話題，首先要理解與關懷「自我覺察與自在準備」，包括：1. 我將自己放在哪個位置 2. 父母期待、教育氛圍、社會文化 3. 我在接案輔導當下的心情 4. 法律之外的日常生活經驗與心理經驗，例如：交換、被接納、興奮生理、關係。

面對性議題個案輔導的 SOP：1. 尊重自己的感覺、能與不能的界線，不勉強自己、不讓自己成為受害者、不讓自己的焦慮加害自己、減敏感是在歷程裡面仍自在和自己感覺共處。2. 豐富性知識：客觀生理不同與主觀感受需求不同，尊重自己及尊重對方。3. 個案的發展脈絡：什麼叫「色」「不當」「羞恥」「骯髒」？是否影響當事人整體平衡的發展：頻率、發生多久/何時如何開始的、隱私、清潔、安全、發生的場合……真實生活中的相關聯性 4. 尷尬的時候就是最好的時候：「地雷」與主觀量尺、真正的需求（性/生理/心理/法律）；是什麼讓你想到在此時詢問我這個很重要的議題、「你看的是哪一棵樹？！」

最末，講座以親職卡協助參與的輔導志工探索在助人歷程面對「正常/不正常」的糾結，關於「隱私、癖好、錯誤、矯正、辯駁……」到「難以啟齒的『偏好』、如何與人互動、人（當事人）與人（輔導員）的自我照顧及不受權力影響、保有自己與適應社會」，輔導志工們

參考閱讀資料：

- 行政院性別平等會性別意識進階教材系列叢書
- 中央、地方政府自製性別平等教育教材
- 杏陵醫學基金會圖書館
- 國民健康署青少年網站－性福e學園
- Gender 在這裡－性別視聽分享站
- 性別平等研究文獻資源網

### 貳、講師簡歷

何培申 諮商心理師

- 世才管理顧問股份有限公司
- 微笑角即興劇團團員、小劇場學校 2017 期學員
- 2012、2013 杏陵性諮商中心兼職/全職實習心理師

- 私立高雄醫學大學心理學系 畢業
- 國立花蓮師範學院中等學校特殊教育教師職前學分班 結業
- 國立台北教育大學心理與諮商學系在職進修碩士班 畢業

### 參、回饋問卷統計

#### 一、「性議題個案電話實務經驗分享討論」協談組志工在職教育講座

- (一)參加人數：8 人
- (二)回收有效問卷：8 份
- (三)課程滿意度：100%
- (四)行政安排滿意度：100%
- (五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	1	0	0	0	0	0	8
百分比	88%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對講師表達方式感到滿意

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	7	1	0	0	0	0	0	8
百分比	88%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動內容感到滿意

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	6	2	0	0	0	0	0	8
百分比	75%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對活動場地安排感到滿意。

##### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	3	0	0	0	0	0	8
百分比	63%	37%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員喜歡本次活動流程。

#### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未作答	總數
人數	5	3	1	0	0	0	0	8
百分比	63%	37%	6%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對此次活動感到滿意

#### 6、其他回饋與建議

- 謝謝培申老師及工作人員的辛苦！

肆、活動照片



講座邀請每位夥伴分享自我覺察與準備



講座分享在性議題輔導歷程可能想法感受



講座邀請體驗性減敏感以及尊重自己感覺



講座分享個案在性心理發展階段與需求



講座邀請大家思考在助人歷程重視價值



輔導志工們投入以親職卡探索重視價值觀

## 「多元文化輔導實務討論——以青少年文化議題為例」

### 壹、活動內容

一、題目：「多元文化輔導實務討論——以青少年文化議題為例」

(一)日期：107/11/25 上午 9:30-12:00

(二)地點：105 台北市松山區南京東路 5 段 251 巷 46 弄 5 號東區單親家庭服務中心七樓

(三)講師：馮莉婷 諮商心理師、鄒孟栩 諮商心理師

(四)內容摘要

工作坊分為兩個部分，第一部分由馮莉婷心理師主講，淺談青少年之流行文化，讓協談線志工們瞭解青少年相關文化與日常用語，並帶動學員討論與分享。志工們在馮心理師的帶領下重新認識時下最新的青少年資訊，對於年長的志工們來說是很新鮮與重要的學習體驗，學員們在驚奇中重新認識了青少年，也因為了解之後重新覺察省思與分享出對青少年文化與行為的新想法。

第二部分由鄒孟栩心理師帶領，藉由青少年諮詢個案的案例討論，介紹如何與青少年進行輔導工作，以及在當中需要注意的事項與輔導技巧。在案例討論時志工們也分別分享自己的個案概念化以及個案處遇的想法，在大家的討論與分享中，志工們都表示得到更多的資訊與想法，都很適合在電話輔導實務工作中使用。

### 貳、講師簡歷

馮莉婷 諮商心理師

- 國立交通大學教育研究所教育心理與諮商組碩士
- 觀音線協會 愛牽手心理關懷協談專線 專業督導

鄒孟栩 諮商心理師

- 實踐大學 家庭諮商與輔導研究所碩士
- 觀音線協會 愛牽手心理關懷協談專線 專業督導

### 參、回饋問卷統計

#### 一、「多元文化輔導實務討論——以青少年文化議題為例」協談組志工在職教育

(一)參加人數：5人

(二)回收有效問卷：5份

(三)課程滿意度：100%

(四)行政安排滿意度：100%

(五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	3	2	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占100%，顯示全部的學員對講師表達方式感到滿意							

##### 2、本次活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	3	2	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占100%，顯示全部的學員對活動內容感到滿意							

##### 3、我對本次活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	3	2	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占100%，顯示全部的學員對活動場地安排感到滿意。							

##### 4、我對本次活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	3	2	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占100%，顯示全部的學員喜歡本次活動流程。							

### 5、整體而言，我滿意此次活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	3	2	0	0	0	0	5
百分比	60%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示全部的學員對此次活動感到滿意							

### 6、其他回饋或建議

- 謝謝莉婷孟栩督導！

### 肆、活動照片

	
<p>向協談線志工介紹青少年相關議題</p>	<p>和協談線志工討論實務個案</p>
	
<p>志工們認真地欣賞講師準備的相關影片</p>	<p>透過相關書籍分享， 讓志工們更了解青少年</p>

## 愛牽手專線志工自我探索團體

### 壹、活動內容

#### 一、愛牽手專線志工自我探索團體

##### (一)日期：

- 4/12(四)9:30-12:00 傾訴自己的內在、
- 5/10(四)9:30-12:00 母親-生命源頭、
- 6/14(四)9:30-12:00 擁抱你的脆弱孩童、
- 7/19(四)9:30-12:00 共依存關係、
- 8/23(四)9:30-12:00 父親關係、
- 9/13(四)9:30-12:00 躲回自己的洞穴、
- 10/11(四)9:30-12:00 帶回感覺、
- 11/8(四)9:30-12:00 回到自己。

##### (二)地點：東區單親家庭服務中心八樓

(105 台北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 8 樓)

##### (三)講師：郭廷蓉老師

##### (四)內容摘要

4/12(四) 透過用手用腳用肢體用耳朵打招呼破冰，並談談自己感受的限制。談談為什麼想來參加這個團體；5/10(四)給自己一個擁抱，學員在冥想中眼淚自然宣洩，心中溢滿的壓抑情緒得到紓解，透過儀式性活動，讓成員重新感受被期待來世間的情緒，回到自己的生命源頭；6/14(四)聊聊近況，透過閉眼講師溫柔的引導，讓自己回到 2 歲、3 歲、4 歲，感受小小的自己，擁抱自己的脆弱孩童；7/19(四) 深呼吸放鬆心情，隨著笛聲與流水聲，把注意力放在自己的心裡，尋找心裡面三歲以下的孩子，彼此互相連結、互相依賴、互相滋養，真正的看到這個孩子，跟這個孩子在一起；8/23(四)談到自己的父親，透過家族排列看到父親母親與成員顯而易見的關係；9/13(四)躲回自己的洞穴，看不見的東西觸碰會有什麼感覺；10/11(四)過往經驗或父親與母親有帶來什麼恐懼感，從恐懼開始談到各種感覺；11/8(四)成員透過三人一組扮演爸爸媽媽與小時後的自己，有意識的經驗被重要他人忽略與拒絕的情緒，照顧那個小小的自己受傷的時刻。

### 貳、講師簡歷

#### 一、愛牽手專線志工自我探索團體

##### (一)主講人：郭廷蓉老師

##### (二)學經歷：

- ◆ 國際催眠治療師認證培訓
- ◆ 帶領觀音線成長團體及團體催化員迄今
- ◆ 擔任汐止國泰醫院安寧病房志工迄今
- ◆ 汐止國泰醫院遺族悲傷慰問組員

參、愛牽手專線志工自我探索團體參加人次：共 69 人次

肆、活動照片



4/12 自我探索團體



5/10 自我探索團體



6/14 自我探索團體



7/19 自我探索團體



8/23 自我探索團體



9/13 自我探索團體



10/11 自我探索團體



11/8 自我探索團體

## 愛牽手專線志工自我成長團體讀書會

### 壹、活動內容

#### 一、愛牽手專線志工自我成長團體讀書會

##### (一)日期：

- 7/7(六)14:00-16:30 找到不在孤獨的自己、
- 8/4(六)14:00-16:30 死過一次才學會愛、
- 9/1(六)14:00-16:30 專注的力量、
- 9/15(六)14:00-16:30 生命的意義、
- 10/6(六)14:00-16:30 情緒，是一張藏寶圖、
- 10/20(六)14:00-16:30 身體的情緒地圖、
- 11/3(六)14:00-16:30 行為的藝術-52個非受迫性行為偏誤、
- 11/17(六)14:00-16:30 失落的一角遇見幸福禮物書

##### (二)地點：東區單親家庭服務中心七樓小團體室

(105 台北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 7 樓)

##### (三)講師：王梅君老師

##### (四)內容摘要

7/7(六)14:00-16:30 找到不在孤獨的自己一書，透過探討孤獨深究生命的意義，呼應自己的生命歷程；8/4(六)14:00-16:30 死過一次才學會愛一書，透過書中的臨終經驗，理解並看見自己對死亡的看法；9/1(六)14:00-16:30 專注的力量一書，討論專注的好處與此時此刻的力量與好處；9/15(六)14:00-16:30 生命的意義一書，透過諮商過程的故事，看見諮商者與接受諮商的關係，反思自己身為協談者的影響；10/6(六)14:00-16:30 情緒，是一張藏寶圖一書，危機是偽裝的轉機，善用過去經驗，與思考在協談當下就是正在處理與陪伴一個危機者；10/20(六)14:00-16:30 身體的情緒地圖一書，身心靈是息息相關相互影響的，身體也乘載著情緒，需要更多覺察去發現；11/3(六)14:00-16:30 行為的藝術-52個非受迫性行為偏誤一書，書中表列出 52 種需要注意的心理陷阱，人們常常直覺性的犯下這些行為偏誤，反思到協談過程，提醒協談成員不要落入陷阱；11/17(六)14:00-16:30 失落的一角遇見幸福禮物書一書，人人都像在追尋失落的一角，可能是愛或事業、夢想，在追尋的過程中，期待自己成為那個理想中的樣子，若無法或尚未的挫折，是協談現場可以留意的狀況。

### 貳、講師簡歷

#### 一、愛牽手專線志工自我成長團體讀書會

##### (一)主講人：王梅君老師

##### (二)學經歷：

- ◆ 中原大學心理學系碩士畢

- ◆ 前國軍醫院北投分院臨床心理師、臨床心理科主任
- ◆ 台灣大學學生心理輔導中心兼任心理師
- ◆ 國防大學心理及社工系兼任講師

### 參、回饋問卷統計

#### 一、愛牽手專線志工自我成長團體讀書會

(一)參加人次：共 65 人次

(二)回收有效問卷:45 份

(三)課程滿意度：100%

(四)行政安排滿意度:100%

(五)問卷統計：

##### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	32	12	1	0	0	0	45
百分比	71%	27%	2%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆認為講師的表達方式淺顯易懂

##### 2、活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	33	12	0	0	0	0	45
百分比	73%	27%	0%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆認為活動內容很有幫助

##### 3、我對活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	31	13	1	0	0	0	45
百分比	69%	29%	2%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆對活動場地安排感到滿意

##### 4、我對活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	33	11	1	0	0	0	45
百分比	73%	24%	2%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆喜歡本次活動流程。

#### 5、整體而言，我滿意此活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	33	12	0	0	0	0	45
百分比	73%	27%	0%	0%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆滿意本次講座。							

#### 6、其他回饋或建議

- 謝謝梅君老師。
- 期待下次專注的力量
- 雙手合十，感恩。
- 梅君老師辛苦了，謝謝精闢的講解！
- 未來課程能多加身體伸展的工作坊更棒。
- 感恩一年來的帶領，感恩合十

肆、活動照片



7/7 自我成長團體讀書會



8/4 自我成長團體讀書會



9/1 自我成長團體讀書會



9/15 自我成長團體讀書會



10/6 自我成長團體讀書會



10/20 自我成長團體讀書會



11/3 自我成長團體讀書會



11/17 自我成長團體讀書會

## 愛牽手專線志工「這些年我們一起看的電影」電影讀書分享會

### 壹、活動內容

#### 一、愛牽手專線志工「這些年我們一起看的電影」電影讀書分享會

##### (一)日期：

4/28(六)9:30-12:30	日常對話
5/26(六)9:30-12:30	面子
6/23(六)9:30-12:30	大紅燈籠高高掛
7/28(六)9:30-12:30	真愛每一天
8/25(六)9:30-12:30	鬼壓床了沒
10/27(六)9:30-12:30	臥虎藏龍
11/27(二)18:00-21:00	意外
11/29(四)18:00-21:00	可可夜總會

##### (二)地點：東區單親家庭服務中心七樓小團體室

(105 台北市松山區南京東路五段 251 巷 46 弄 5 號 7 樓)

##### (三)講師：王渝津老師

##### (四)內容摘要

4/28(六)9:30-12:30 日常對話，紀錄片真實的呈現母女的關係，揭開秘而不宣的家族秘密，40 歲以上的長者對同性戀充滿未知與避諱的環境下，由女兒呈現出這個同志媽媽的生活樣貌，讓成員更理解同志或社會少數者的心境；5/26(六)9:30-12:30 面子，即使是身處美國，華人重視面子與倫理的社會標準，依舊影響著每個人，而那些不被祝福的愛，難道就不應該發生嗎？反觀來電者，帶著自己的疑惑與困擾來談，協談者是否也帶著社會相同的標準在審視；6/23(六)9:30-12:30 大紅燈籠高高掛，在那樣的時代背景，女性只能依附在男性下生存，也看到那些無奈與犧牲，讓成員反思即使在現代社會上依然殘存過去男性為尊的陰影，那些無法說出口的壓抑，看不到的玻璃天花板，看見就有打破的一天；7/28(六)9:30-12:30 真愛每一天，真的可以回到過去改變，可是最後主角還是選擇放棄這個能力。成員們討論回不去的遺憾，與是什麼讓主角做了這個選擇；8/25(六)9:30-12:30 鬼壓床了沒，看似荒謬的劇情，卻反而提醒了現實的一面，盡力的做好生活的某一個角色，往往帶來失衡的生活；那個與別人不同的勇氣，並不是每個人都會擁有，學員反思片中主角的心路歷程；10/27(六)9:30-12:30 臥虎藏龍，為了愛付出生命的女主角，讓學員討論那些為愛的犧牲與爭取的過程；11/27(二)18:00-21:00 意外，開放性的結局反而讓故事饒富興味，女主角從開始如刺蝟般面對每個人，到後面從警長到警員的改變，愛與善是這麼默默的改變每個人。在來談者抑鬱黑暗的故事中，小小的愛與善能讓心中柔軟與舒適些；11/29(四)18:00-

21:00 可可夜總會，以墨西哥亡靈節為主軸的故事，談到夢想與家庭，有條件的愛與無條件支持的愛，連結到協談員總會承接到與家人相處上的困擾，這些與最愛的人的反對，有類似的悲傷、委屈、憤怒等情緒。

## 貳、講師簡歷

### 一、愛牽手專線志工「這些年我們一起看的電影」電影讀書分享會

(一)主講人：王渝津老師

(二)學經歷：

- ◆ 現任國立體育大學諮商輔導組 專任心理師
- ◆ 曾任淡江大學諮商輔導組 專任心理師

## 參、回饋問卷統計

### 一、愛牽手專線志工「這些年我們一起看的電影」電影讀書分享會

(一)參加人次：共 68 人次

(二)回收有效問卷：49 份

(三)課程滿意度：96%

(四)行政安排滿意度：98%

(五)問卷統計：

#### 1、講師的表達方式淺顯易懂

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	30	17	2	0	0	0	49
百分比	61%	35%	4%	0%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 100%，顯示學員皆認為講師的表達方式淺顯易懂

#### 2、活動內容對我很有幫助

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	29	16	3	1	0	0	49
百分比	59%	33%	6%	2%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 98%，傾向不同意者占 2%，顯示九成八學員認為活動內容很有幫助

#### 3、我對活動場地安排感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	30	15	3	1	0	0	49
百分比	61%	31%	6%	2%	0%	0%	100%

分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 98%，傾向不同意者占 2%，顯示九成八學員對活動場地安排感到滿意

#### 4、我對活動流程感到滿意

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	總數
人數	30	16	2	1	0	0	49
百分比	61%	33%	4%	2%	0%	0%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 98%，傾向不同意者占 2%，顯示九成八學員喜歡本次活動流程。							

#### 5、整體而言，我滿意此活動

項目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	未填答	總數
人數	29	17	1	1	0	0	1	49
百分比	59%	35%	2%	2%	0%	0%	2%	100%
分析回饋問卷結果顯示，傾向同意者占 96%，傾向不同意者占 2%，未填答占 2%，顯示九成六學員滿意本次講座。								

#### 6、其他回饋或建議

- 謝謝渝津老師！
- 非常謝謝老師，讓我能更深入看電影！
- 謝謝老師及工作人員的指導服務！
- 謝謝渝津老師一年來的指導！
- 謝謝渝津老師帶領，探討平時不了甚解的議題，獲意良多。
- 較少扣住與影片中相關來討論，而對同性戀太多討論，因此對"看電影"這件事有點失落(本來是有期待。)

肆、活動照片



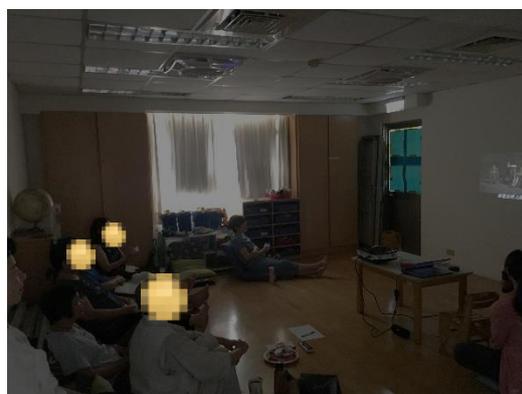
4/28 電影讀書分享會



5/26 電影讀書分享會



6/23 電影讀書分享會



7/28 電影讀書分享會



8/25 電影讀書分享會



10/27 電影讀書分享會



11/27 電影讀書分享會



11/29 電影讀書分享會