





今年參加 111 年度「張老師」工作共識營，3 月 2 日至 4 日在南投縣溪頭青年活動中心舉辦，以工作研討、活動體驗、競賽等方式讓我們能夠更清楚基金會要如何帶領我們因應，新世代的危機，也因為「張老師」至今已有 52 年的歷史，社會大眾給予我們是最嚴厲的標準，而我們或許仍不了解時代的變遷，仍活在自己的象牙塔中，一個衝擊可能會讓我們無法適應而喪失助人的熱誠，希望藉由此次共識營，聚焦我們身為助人工作者的工作目標、強化工作職能及團隊合作以邁向未來各種工作挑戰。

- 凡是體驗為開始

共識營第一天安排「體驗式教育」，特別選在鹿谷鄉小半天「圍爐煮茶」及「益品美術館」，感受到清閒氛圍，同時安靜的聆聽蟲鳴環顧天然景色，把喧囂留在都市，優雅的為自己泡一杯好茶，同時享受點心配茶的悠閒時光，退去高樓，整片的綠樹跟民房在眼中就像一幅畫，單純的拿著茶點品嚐，為時常流連網路的雙眼釋放疲勞，接收自然新養分。

晚上「發展與願景」由涂喜敏執行長說明基金會未來及發展將傳承過去為基礎結合林瑋瑋宏泰教育基金會台灣奉獻獎，希望將來透過數位轉型與服務能量的擴大，發展數位化線上「張老師」服務，擴大心理健康的普及率，聯合國教科文組織曾研究說 20 世紀知識更新週期為 30 年，21 世紀至今縮短為 2~3 年，讓我了解現在是一個知識爆炸的時代，所以「張老師」提供的服務，必須要有革命性的改變。首先，在服務的方法上，將現有面對面晤談及電話晤談服務，改變成透過網路視訊諮詢服務，將我們的視野擴展到全國乃至於全世界的每一個角落，可說是無遠弗屆。

- 從做中學

共識營中安排「輔導服務新模式」、「EAP 提案簡報」及「故事與行銷」這三個議題令我獲益匪淺。主要的用意是希望透過同仁間分組思考、討論、記錄過程中發生的一切，發揮一加一大於二的能量，讓研討會成為一個學習型組織，提升教學品質及學習成效。每個人在工作崗位負責業務都不一樣，我們需要從中重新學習，更需要向同儕學習，畢竟這次聚集全台各地縣市中心的專任「張老師」，學習不分年齡、性別，更沒有地區限制，經由這次研習，讓我對「學習」看見不同的新視野。

- 助人是最快樂的學習

最後，綜合座談暨結業式恭請本會董事長葛永光，透過線上座談方式與談，董事長表示：「共識營的目的是有機會讓大家相聚，未來工作上有需要都可以互相協助」、「去年雖然有疫情影響，但我們還是獲得很好的成績，不僅榮獲林瑋瑋宏泰教育基金會第五屆「瑋瑋台灣奉獻獎」，也獲得協助及引進相關資源，期許未來本會品牌再造及轉型，讓台灣張老師成為世界張老師」等語，勉勵大家在「張老師」大家庭中透過活動辦理、經驗交流、學習成長，幫助更多有需要的社會大眾。相信這次共識營結束後並不會讓我們失去助人的熱誠，而是加深我們對於助人的敏感度，幫助我們找回剛從學校畢業時那一股助人的動力，打造遠大的助人夢，讓我們懂得用雙手去實踐它，而不是看著他人去完成它，在一旁幫別人鼓掌，如此身為助人工作者的我們才有長遠的發展性。

疫情至今已逾兩年，許多的計畫因而延擱、中斷甚至提早結束，生活的變動和病毒的變化一樣快速，不過，「張老師」對於社會大眾的關心依舊溫暖守護、始終陪伴。為了創造更好的服務，全台各地專任「張老師」齊聚南投縣鹿谷鄉溪頭青年活動中心進行「張老師」工作共識營，期望聚焦工作目標與策略共識、強化工作職能與團隊合作，活化工作思維與經驗傳承，感謝葛永光董事長的支持讓我們用「心」的開始持續傳遞愛的能量！



高雄中心 邱師輝 輔導員

活動第一天，我們來到南投鹿谷小半天溪頭私房景點，走入孟宗竹林古戰場、長源圳生態步道，在竹林間進行瑜伽，做個全身心拉伸舒展，在忙碌的工作中，時常讓人喘不過氣來，我們透過與大自然一起深呼吸，感受綠意盎然的竹林、呼吸美妙的芬多精，沉澱自己的心靈與真實的自己對話，一次深呼吸，讓我們洗滌身心靈、舒緩壓力及消除負面情緒，平靜安穩再「心」出發。

活動第二天，進入腦力激盪且精實訓練的課程中，討論如何提升輔導服務新模式，因應時代的趨勢而調整，涂喜敏執行長強調「更新來自於創新美好自己」，創新的意義在於提供自己、人們、社會美好的價值，對社會帶來不同於以往的改變與進步，讓我們在疫情期間也能給予更好的服務，陪伴當事人一同走過生命的低谷、面對生命的困境長出自己的勇氣。除此之外，從個人到企業，推動「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs) 幫助員工及其家庭成員解決心理困擾、提高績效及改善組織氣氛、營造幸福職場關係，也是我們這次訓練課程中的重要任務之一，學習如何與企業溝通並創造企業需要我們的需求，進而促進社會更重視心理健康，讓大家都能好好照顧自己、迎接美好和諧的世界，誠如葛永光董事長所言：讓台灣「張老師」成為世界「張老師」！

活動第三天，我們學習「行銷與宣傳」，利用現有的素材工具，以現代網路便利及即時性，製作出創新、創意、好玩、有趣的工作方式，增加數位媒體新形象，多年來我們秉持著默默行善的初衷，致力於青少年與社會大眾的心理健康服務，卻鮮少將我們的付出大張旗鼓的彰顯，不過在網路世代裡，擁有好的行銷才有機會讓「好的事情、好的公益、好的服務」獲得更大的社群迴響，因此提升「張老師」的品牌形象十分重要！110 年度榮獲獲得財團法人林瑋瑋宏泰教育基金會第五屆「瑋瑋台灣奉獻獎」，感謝他們協助「張老師」品牌再造，讓我們的爱向這世界大聲說出來！

在這三天兩夜密集的學習與訓練中，成果之豐碩難以藉筆墨形容！非常感謝有這一次的機會，讓視野更廣闊也看到公益活動有更多的可能性與發展，接受不同的刺激可以讓工作有更多不同的火花，是一場很充實交流與自我學習的旅程，願我們一同在助人的道路上，溫暖有光照亮自己與他人。

桃園分事務所-新竹中心創立 40 餘年，在這裡有本會的實責資產-義務「張老師」，也有從事保護性業務的社工，為了實現財團法人「張老師」基金會服務宗旨，桃園分事務所-新竹中心與新竹縣政府承接「家庭暴力相對人關懷服務方案」，服務新竹縣 13 個鄉鎮市，經過我們的努力耕耘，今年已邁入第 9 年。

我們的服務對象性別以男性為大宗，截至 6 月底，本中心服務的個案數有 65 名，轉介單位有公部門(新竹縣政府社會處、法院等)以及民間單位(現代婦女教育基金會、愛爾德社會福利協會等)。在服務方式上，社工們會透過電話、面對面等方式與相對人進行會談，我們盡可能採逐案面訪方式，如此可看出相對人的非語言行為，蒐集到更完善的資訊。我們也觀察到，比起用電話訪談，面談時相對人可以更聚焦在對話上，也能增加相對人對社工的印象，以提升未來服務之順暢度。在服務過程中，社工們還提供多元化服務，比如：法律諮詢、陪同出庭、心理諮詢、媒合就業以及陪同醫療等。且為了落實社會安全網服務之概念，以家庭為中心，社工們也和其他網絡單位(被害人社工、家防官、衛生局等)共同合作。

在傳統社會文化及家庭教育底下，男性相對人要將事情和情緒「說出口」是件不容易的事，我們的介入，往往讓相對人覺得自己被「標籤化」，因而拒絕我們的關心。我印象中最深刻的相對人個案，是一名 60 多歲的退休男子(以下稱范先生)，那是我們第一次見面，范先生左顧右盼，深怕被別人聽到我們說話，所以我們約在一個小型的會議室，記得那一次我們談了 3 小時，話題還沒開啟，范先生便和我說自己不善於表達，不知道該說什麼，看著他小心翼翼的行為以及對我的回應，我明白自己需要在會談上放慢腳步，在循序漸進地引導下，他娓娓道來父親的教育方式帶給他的影響，而他也帶著這樣的信念長大、生活、工作以及成家，最後他說到了這次的家暴事件，眼眶裡含著眼淚說道，這一生他帶著父親的教誨安分守己，沒想到這次因為自己的衝動讓他鑄下大錯，他覺得自己變成了一個罪不可赦的人。范先生告訴我，這件事發生有 1 個月了，一路走來，保護令開庭、警察的約制告誡不時地在提醒著他是個罪人、施暴者，面對這些事讓他身心飽受折磨，甚至有了輕生的念頭，范先生坦承，在剛見到我的時候，也會擔心我看待他的眼光，是不是一個只會暴力相向的「壞人」，會不會不願意相信他说的话，我笑笑地回應他，謝謝他願意告訴我他的想法和感受，因為說出口真的需要鼓起很大的勇氣，也謝謝他願意撥空和我見面。在會談的過程中，我們在很多想法和觀念上做核對、調整，也讓他知道現行法律的運作方式、釐清保護令的功用。在會談的最後，范先生感謝我的協助，這些對他而言很難去啟齒的事情，過往不曾向他人提及，但今天說出口後讓他覺得心情舒坦許多，也讓他的焦慮減輕不少，而今天的談話也讓他更清楚如何維持一段健康的親密關係，往後會慢慢調整自己的想法及作為。

過往我在家暴被害人機構服務有 5 年的時間，現在轉換到相對人服務，讓我看見了不同樣貌的個案。雖然個案的身份不同，但不變的是，被害人及相對人都需要陪伴與傾聽，陪伴他們走過人生中較困難的一段路。在相對人直接服務上，個案給予我的回饋，成為滋養社工經驗很重要的一部分，而在工作上我也發現，現今社會往往將家暴被害人視為家暴事件中之弱勢，並給予被害人充足的資源，而相對人在社會大眾的觀感中，往往是問題製造者、所有負向行為之集合，也因此，相對人所分到的資源及協助相較於被害人少許多。在家庭暴力事件的形成中，有時候我們會忽略相對人的心理狀態，相對人也需要情緒的出口以及被理解，我們的存在不單只是一個專業的形象，有時候是一個陪伴的角色。在過程中，社工們協助相對人增進對於暴力的認知、調整情緒宣洩方式，也讓相對人學習用正向的溝通方式與他人相處，希望透過這樣的改變，能改善相對人在親密關係上的互動，以及增加修復家庭關係之可能。

在工作上，除了個案服務之外，我們也會舉辦家暴相關的宣導講座。從 103 年開始，每年都會辦理 5 場宣導活動，對象有社區民眾、學校師長、學生以及學生家長。我們長期和「張老師」基金會內部的心理諮詢師作配合，依照年齡層不同，和心理師調整宣導的內容。今年我們宣導對象以學生為主，分別在湖口中興國小、新豐忠孝國中、竹東竹中國小、竹東自強國中以及竹北新社國小，宣導講座已於今年 3-4 月辦理完成。

家庭暴力議題真實的存在我們的生活中，從小教育孩子們正視家暴、教導求助管道及因應方式尤為重要。在今年宣導講座中，除了介紹家庭暴力型態、增進學生們對於家暴的認知，提升面對暴力時之因應方式之外，特別針對情緒管理、身體界線兩個主題做加強，目的希望目睹或是遭受暴力的孩童，可以在面對暴力時維護自身權益，學習在暴力環境帶來的壓力中，或是面對情緒勒索時，可以照顧好自己的情緒。

宣導講座可說是方案最受歡迎的活動，學校老師都很信任我們的心理師，也十分認同家暴宣導講座帶給孩子們的正面教育意義，於每年年初，學校輔導室的報名表便會如雪片般飛來，希望心理師到學校講課，雖然免費的名額只限 5 所學校，但仍有學校願意自費邀請心理師到校演講。心理師們對宣導活動很有經驗，會針對不同年級的孩子們，調整內容的難易程度、進行不同的講課方式，在宣導過程中透過小遊戲和孩子們互動，也會撥放相關影片來引導學生，用教學的方式讓嚴肅的家暴防治觀念深入人心。讓孩子可以真正認識及理解到家暴的意涵，並且運用在生活中，學習保護自己。

由於我們持續在地化的服務，在今年四月縣府召開的高危機個案會議上，評鑑委員對於我們服務個案的用心以及積極度非常滿意，於是邀請我們參加七月舉辦的「家庭暴力安全防護網主題式案例研討會」，並推薦我們擔任經驗分享人，希望透過我們分享處遇個案之經驗，並與各縣市網絡單位互相分享、交流學習。收到這個消息真的很開心，這對我們是極大的肯定，也是「張老師」基金會的榮耀，而這份殊榮也會成為我們持續努力的動力，期待透過研討會上的經驗分享與學習，增進社工專業知能，且在實務工作上，能有更多成長和提升。

