

# 服務學習

S E R V I C E

L E A R N I N G

擁抱彼此，綻放心之花



為你撐傘，阻擋內心的雨滴  
心理學系「輔導實務」課程

靜靜守候，依舊幫您  
「財團法人「張老師」基金會—中壢「張老師」中心」

校園天使側耳傾聽，從陪伴中互相成長  
中原大學諮商中心「天使學伴」



引

言

每個人皆有座心之森林，  
遼闊卻又繁瑣，奧妙間又富有溫度。  
本期雙月刊將引領讀者，  
一同尋覓在灰濛濛的黑夜閃過的炙熱流星，  
指引迷失的人們，感受星光閃爍之餘溫，  
為漆黑的空中，點燃了光亮，  
望見服務與關懷間之橋梁，  
走向希望之口。

服務學習記者團 敬上



# 為你撐傘，阻擋內心的雨滴

## 心理學系「輔導實務」課程

校園記者／陳紀甄、王韻禎

每個階段以及身處環境，皆有需面對的關隘，然而，我們卻沒有一路通關的優待卡，當人生機器顯示禁止前行的阻擋時，便因此產生專屬個人的心理煩憂與問題。中原大學心理學系的陳韻如與蘇邦礎老師帶領著「輔導實務」課程的學生們，步入國中、國小，運用專業的諮商理論、技巧，輔導情緒困擾以及行為偏差的個案，藉此供個案舒展的管道，也使學生堆疊實務經驗。

### 層層堆砌專業基石，積聚實務能力

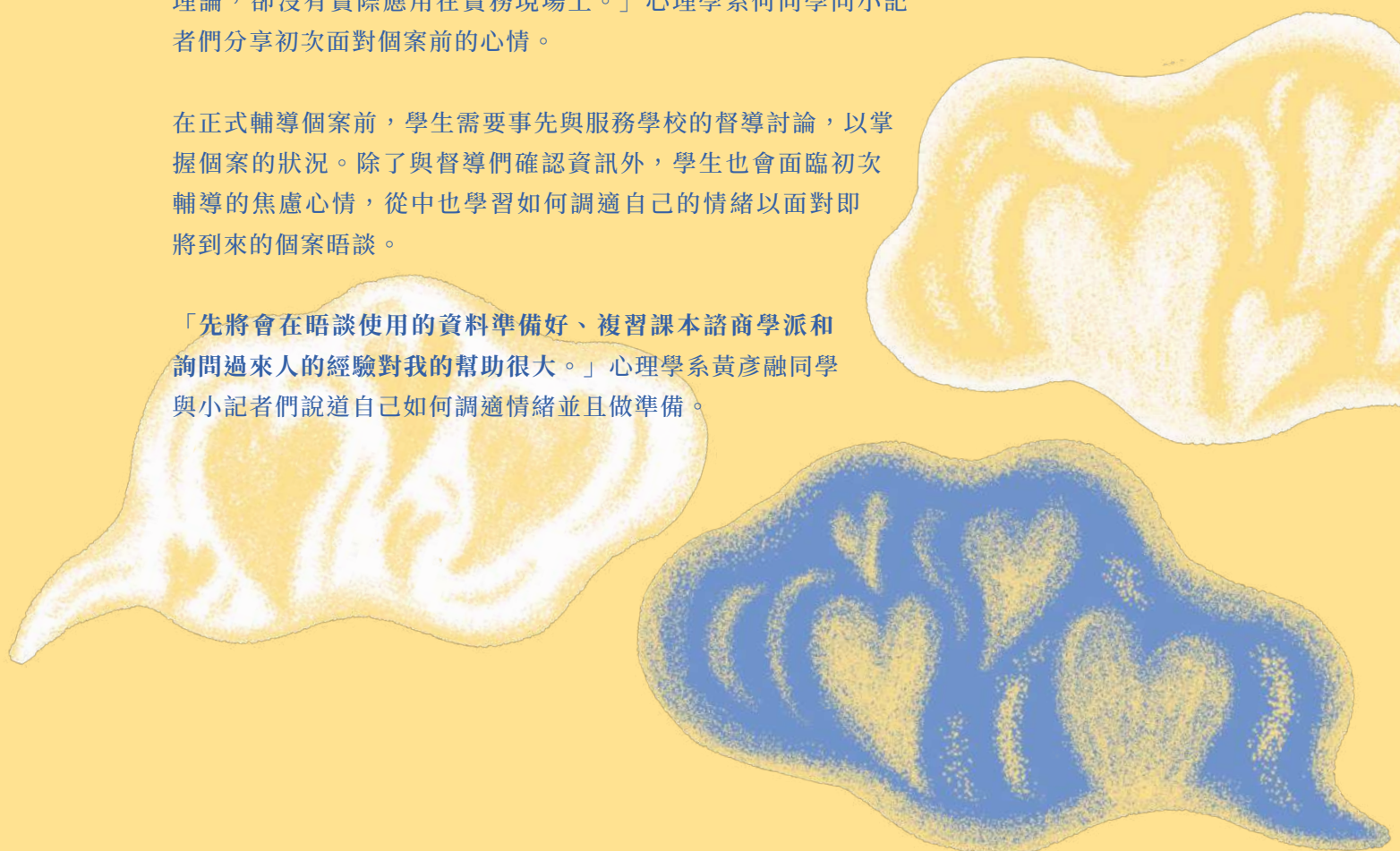
陳韻如老師侃侃而談地說道：「當實際接觸個案時並不是完全照教科書上，讓個案符合知識架構，而是如何運用知識所學來貼合到個案情況。」

輔導能力宛如堆疊積木般，需要經歷多年的專業培養以及第一線的實際經驗。修課學生至少必須擁有「諮商理論與技術」及「輔導原理與實務」兩門課程的先備知識，當親身面對個案時，實際上絕非依著教科書上的理論便能進行輔導。

「初次服務時心情有點矛盾，一方面是因為在學校學習這麼多的理論，卻沒有實際應用在實務現場上。」心理學系何同學向小記者們分享初次面對個案前的心情。

在正式輔導個案前，學生需要事先與服務學校的督導討論，以掌握個案的狀況。除了與督導們確認資訊外，學生也會面臨初次輔導的焦慮心情，從中也學習如何調適自己的情緒以面對即將到來的個案晤談。

「先將會在晤談使用的資料準備好、複習課本諮商學派和詢問過來人的經驗對我的幫助很大。」心理學系黃彥融同學與小記者們說道自己如何調適情緒並且做準備。





## 使用同理與專業，瞭解個案的表達

當觸及人心的最深處時，必須使個案感受到彼此間的信任關係，進而願意分享心中煩悶。因此，與個案輔導起初時，建立輔導關係便是相當重要的流程，除了口語溝通外，像是以遊戲的方式也是溝通的一種方法。

「許多學生要花很多時間建立投契關係，讓個案知道你願意瞭解他的想法是什麼，但建立關係本來就是不容易的事。」陳韻如老師說道。

輔導的過程中，除了傾聽個案的話語外，釐清個案的互動狀態並**看見各種機制後的表達是學生必經的學習**。陳韻如老師向小記者們提到，當我們看不懂語言外的訊息時，就會錯失理解個案的機會。

「孩子都說不要來，但是每次一到輔導時間卻準時出現。學生需要聽懂看懂個案的行為表現、同理並且瞭解問題的成因是什麼。」陳韻如老師提醒，當訊息衝突時，我們要懂得去思考與辨別。

學生在面對個案的措辭與行為時，透過肢體、語調看懂非語言的表達就成為了理解個案很重要的一環。

## 和煦的陽光，照亮彼此

「服務中有次經驗令我印象深刻，有一次因為疫情，合作國中全校停課，但個案還是願意專程到校來晤談。」心理學系何同學向小記者訴說自己的感動。

於輔導過程中，學生不僅發揮所學專長協助個案，也收穫個案給予的溫暖回饋。

「從晤談學習中，我也更深刻的體悟到人與人間最誠摯的關心是可以牽動彼此關係的。晤談結束後，個案會主動幫忙整理晤談室及道謝，這讓我體會到每個生命都是值得被好好對待的！」心理學系黃彥融同學感慨地分享自己的收穫。

學生們透過「輔導實務」課程深入的服務後，領會到了輔導的不容易，也感受到了服務的溫度。經過次次地學習與實踐，去探討與反思平日所學，歷練未來可能遇到的個案與情況，也使輔導產生了良性循環，成為彼此心中一抹陽光。

「對我來說，從與老師們的討論和反思中學習到很多，也看見自己的盲點。」心理學系黃彥融同學回想起與督導們的討論過程。

當在輔導的途中，倘若學生遇到難以自己解決的問題，除了有多位督導的提點，協助學生釐清問題並且尋覓解決方法外，還有與同學間的小組討論，互相分享自己遇到的個案類型及困難，透過彼此間的分享，看見不同的處理方式，以此借鏡。

「我們這門課其實許多學生不只修一學期，還有學生修了四個學期的課程。」陳韻如老師笑笑地與小記者們分享。當小記者們問起學生們的成長時，陳韻如老師表示，學生們理解了理論與實務間的差距，透過實際輔導，讓學生更加沉穩，並擁有更謙虛的態度面對輔導。如何統整與消化自己所學，看見個案最核心的問題點，幫助個案整理問題、釐清行為，進一步給予可行的調整建議，一連串的輔導過程，也讓學生明白：「輔導者需要具備足夠的心理強度建設，才能將自己的情感暫且放下，看見個案真正的需求。」



## 心之橋梁，連結你與我

當發覺身旁親友心理承受的石子已無法負荷時，除了情緒上的支持與尊重痛苦的獨特性外，讓其瞭解此刻需要專業人員的協助，也是身為陪伴者可以給予的支援。

「雖然我不懂你的痛苦，但我看得出來你很痛苦。鼓勵他尋求專業的協助就是很重要的陪伴。」陳韻如老師向小記者們分享如何看待陪伴。

作為他人可以依靠的肩膀固然重要，但更核心的是，成為他人的橋樑，使之提供內心正在落雨的個案一個管道與專業人員連結。「輔導實務」的學生們正是運用自己的所學幫助這群心中落雨的個案，給予專業的輔導以及關懷。

## 接納、意識、尋找低谷的解方，偕同踏往山峰的旅程

內心的情緒與所遭遇的問題，如同一座山嶺，忽高忽低、有峰有谷，我們時常嚮往山峰的景致，卻遺忘了低谷也是旅途中的一環。陳韻如老師表示，當心理出現負面情緒時，是和我們正在溝通，試圖傳遞訊號，使我們看見自身的問題。

「有情緒起伏與波動是相當合理的。任何負面情緒符合情境便是健康的，但往往是強度或頻率超過。」陳韻如老師以堅定的語調說道。

因此，第一步即是接受低谷也是必經的道路，察覺、意識並且面對情緒，統整這些情緒所想傳達的意涵並且依頻率、時間長度與強度做適度的管道協助，也是保養自己內心的關鍵一環。

當小記者們詢問陳韻如老師，要如何保持心理健康時，陳韻如老師毫不遲疑地以爽朗的聲音說道：「如同保養身材而運動，保養自己心理做治療，也是一件很健康的事情。願意求助就是踏出的第一步，當把心理問題視為生理問題時，一切就很合理。」

身體會因為病毒、細菌的侵襲而使我們產生病痛，相同地，內心也會因為外界影響而變得虛弱。當意識到自身有情緒困擾以及心理問題時，如同面對身體病痛般，我們也應尋求他人的專業協助，找到應對的解藥。

生活的更迭，也伴隨著道不出的憂愁，使心中的希望之燈逐漸灰滅。然而，當我們接納情緒所帶來的低落並且適時地向專業人員尋求幫助時，會發覺有一群人悄悄地守護著我們的內心，提供專業的「諮商輔導」協助我們走出低落之谷。





張老師 1980 專線服務

# 靜靜守候，依舊幫您

「財團法人『張老師』基金會—中壢『張老師』中心」

校園記者 / 黃子芸、薛楚霖

疫情肆虐不知不覺已經進入第三年，隨著疫情成為日常的一部份，許多事物都有了新的樣貌，面對生活型態巨大的變動，人與人之間互動模式的轉變，除了生理健康的疑慮，民眾的心理負擔亦是不可忽略的議題。本次專訪小記者們造訪在輔導服務深耕多年的中壢「張老師」中心，由吳美慧組長攜手中心同仁一起解答小記者們的困惑！

## 疫情下的「張老師」中心

中壢「張老師」中心位於桃園南區的青少年活動中心，在進入「張老師」中心前，會經過其他服務機構以及社區的活動設施，即便在平日也有許多民眾到此參加才藝課程、使用健身器材等，可以感受到青年活動中心和民眾的日常生活是緊密融合的。

步入「張老師」中心時，不同於其他樓層的熱鬧活潑，迎面而來的是一股平靜安穩的氣息，吳美慧組長以爽朗的笑容歡迎小記者們的到來，緩解了小記者們原本緊張的情緒。簡單的辦公室擺放著許多文件，乍看之下就像一般的辦公室，但少了點嚴肅，多了些溫馨的氛圍。

採訪起初，小記者們詢問近幾年疫情對於心理諮詢的轉變，吳美慧組長表示，在疫情爆發前民眾大多的諮詢主軸多在家庭關係上，像是：親子、夫妻或是婆媳問題。然而，現在的主要諮詢內容變成了工作和情緒管理。這個轉變清楚展現人們因為疫情改變的生活型態，成為人們心理健康的一大影響因素。同時，也因為疫情的考量，原先面對面諮商的服務也暫時停擺，目前只提供電子郵件和電話的諮詢方式，雖然服務方式受到侷限，但「張老師」仍堅守著電話諮詢的位置，為民眾服務。

## 歷史演變，關懷初心不變

民國 50 年代臺灣經濟起飛，家長以及照顧者忙於工作打拚，青少年相關的議題漸漸浮現。在那個還沒有簡易撥碼的年代，一張辦公桌與一支電話就開始了「張老師」的電話服務。當時為了更貼近青少年的需求，有另一群「張老師」走入街頭，關懷在街頭遊走的青少年，透過簡單的談話瞭解青年狀況，也創辦了幼獅育樂營，由培訓後的義務張老師帶領青少年一同參與為期一週的暑期營隊，營隊後更伴隨著一年的輔導關懷陪伴青少年成長。

民國 90 年代，臺灣有越來越多人看見青少年議題並投入服務行列，許多專門針對此議題的政府、民間團體成立，而「張老師」也隨著歷史的演變，將重心放在「1980」的專線服務。吳美慧組長說道：「雖然針對青少年的義務張老師培訓已經沒有繼續進行，但有其他人在服務，不要漏接青少年的問題比較重要。」

現在的「張老師」不只有電話、函件等諮詢服務，也有許多工作坊課程以及義務張老師的培訓，在暑期也會舉辦針對青少年的自我挑戰營，提供民眾多樣的心理關懷資源。



舉辦「敘事治療理論與實務工作坊」活動照



中壢「張老師」中心於今年舉辦的青少年自我挑戰營



## 喂？「張老師」專線您好！

來自全臺各地，不分男女老少，背負著各自的問題撥打電話，渴望找到一個出口、一個問題的解答，隨著社會環境與脈絡的改變，問題的種類也會隨之變換，面對五花八門的困擾，這群義務張老師該如何應對呢？

義務張老師是由一般民眾自願投入服務，經歷三階段，各為期十到十二週的培訓過程篩選而來。為了在服務時能夠適當的應對，義務張老師必須接受聆聽同理、情緒覺察以及溝通表達等訓練，並透過小團體的演練和實習經驗磨練，最後在層層關卡破關斬將的學員才能成為義務張老師並進行服務。

義務張老師完整而扎實的訓練吸引了許多志同道合的民眾加入，卻也有些困擾存在。吳組長無奈地說道：「有很多公司的人力資源部門會利用中心的培訓訓練員工，卻沒有意願加入服務的行列。」

為了減輕有意願服務民眾的義務張老師負擔，「張老師」的培訓費用較一般輔導課程便宜，內容也相當扎實豐富。卻也因此吸引了別有圖的使用，雖然培訓過程中也會進行學員的篩選，但還是希望大家都能珍惜並且善待寶貴的資源！

▼ 義務張老師授證典禮





▲ 民眾參與心理學苑活動

## 關懷心理健康，從你我做起

吳組長提到，大多數人在遇到瓶頸或不順遂時，第一時間仰賴的對象往往不會是專業的心理輔導人士，因為我們很難將心靈深處的傷口蘄露給不熟悉的對象，因此大多會找親朋好友一吐心中不快。然而，當遇上親朋好友向自己傾訴內心的情況時，我們應該如何回應他們，才能有效的幫助對方度過傷痛呢？

吳組長告訴小記者們，面對有心理困擾的對象我們可以做的，有以下三項，依序為：用心傾聽、給予回應和少建議。首先，用心傾聽是認真的去理解對方的狀況，注意眼神上的交會，讓對方感受到我們的關心。再來是給予回應，適時附和對方，例如回應：「我懂，你心裡一定很不好受。」來表達同理讓對方能安心地繼續敘述。最後，也是最重要的一環：少建議。盡量不要給對方自己的建議，因為這個行為可能會讓對方有一種地位不平等的感覺，拉遠了彼此的距離。真正的傷痛還是得靠當事人自己走出來，否則幫助不大。

在疫情侵襲之下，科技的躍進看似維持了人們之間的距離，但其實這樣的人際互動反而增加了其他心理負荷，導致大眾情緒起伏變大。為調整自我的身心狀況，吳組長建議民眾可以減少使用手機，並且在一天的時間中做切割，適度的讓自己時間有留白，學習和自己相處，練習孤獨。

吳組長更補充道：「我們常會在不自覺中為自己安排很多事情，來避免孤單時的不知所措。然而，若能學會和自己獨處，在孤單時釐清自己的思路，那將擁有更強大的心智去面對未來的各種挑戰。」。隨著採訪時間到了尾聲，小記者們和吳組長道別。回去的路上，小記者們在心中反覆回憶著今日的採訪內容，我們了解到，在這大環境不停變動的現在，我們應該試著停下焦急地步伐，重新審視自己，然後再次出發！



# 校園天使側耳傾聽， 從陪伴中互相成長

## 中原大學諮商中心「天使學伴」

校園記者／王韻禎、蘇毓潔

陪伴可以是寧靜的傾聽，也可以是溫柔的月光，在黑夜裡散發光芒。在我們擔心、感到不安時，給予我們繼續向前的勇氣。而隨著生活型態日漸複雜、現代人交友圈的逐步擴大，我們越來越難發現自己的心理需求，忘記了自己或他人都需要彼此的陪伴。這次小記者採訪了「天使學伴」這項活動，想記錄身邊與心理相關的服務故事，也喚起大家對心理關懷的意識。

### 陪伴學習，成為他人生命天使

陽光煦煦的平靜下午，小記者們前往位於中原大學全人教育村的諮商中心，準備採訪「天使學伴」發起人何瑞美老師及負責人李履前老師。柔軟的沙發、陳列的玩偶，眼前的光景讓人感到放鬆舒適，在履前老師的帶領下，穿過了暖黃燈光照耀下的走廊，進到會議室。

一夥人簡單自我介紹後，小記者們好奇地問起「天使學伴」活動發起的原因。瑞美老師表示，「天使學伴」的服務對象是校內特殊教育學生資源中心所服務的同学，當初會想發起這個活動是希望諮商中心的義工們可以更直接地參與在服務裡頭，發揮助人的精神。在活動裡，義工們彷彿直屬學長姊般，以同儕身份關懷剛進校園對環境還很陌生的新生，如同活動名稱「天使學伴」，讓同學們成為彼此生命中的天使。

▼ 天使學伴與特資同學相見歡





▲ 天使學伴期初會議與知能培訓

## 共同合作，讓關懷在校園裡傳遞

「天使學伴」這項活動是由諮商中心與特資中心共同合作進行。每年9月，中原大學會有身心障礙新生進入校園，特資中心會瞭解他們的狀況並詢問參與意願。另一頭，履前老師則會從諮商中心義工團中招募有意願加入「天使學伴」的同學們。確認名單後，諮商中心會幫忙配對。基於個人意願與個資問題，義工們並不會提前瞭解他們的服務隊對象。瑞美老師表示，希望同學們是在彼此熟悉信任後，再由自己告訴對方他們的故事。因此他們皆是在相見歡活動中，互相認識並留下聯絡方式。

「天使學伴」活動的進行方式相當彈性，服務者及服務對象就像朋友般可以自行連絡、互相關心，或是一起到諮商中心聊聊天甚至是約出去吃飯。採訪到這邊，小記者們好奇，義工們與服務對象見面前會進行什麼樣的事前準備呢？瑞美老師告訴我們，諮商中心會提供同學一些課程，讓同學們對身心障礙者有基本認識並瞭解特資中心的資源，也會提供與同理心相關的活動。這樣一來，同學們與服務對象互動時便更能夠對他們的需求給予相對應的協助。





## 創建互信之橋，牽起你我之間的羈絆

每一位參加的義工們，其實都有著一顆想要服務、幫忙的心。參與「天使學伴」電資四年級的洪主惠同學也與我們分享當初參加的初衷：「在大一剛進來的時候，我受到了天使學伴的學長姐們許多的幫助與關懷。也是因為這樣，所以我也想成為他人的天使學伴，把當初受到過的關心也回饋給學弟妹們。」但由於義工與服務對象的個人特質不同，再加上建立關係本身就是一件需要時間慢慢積累的事，所以義工們在共築信任的橋樑時必定會遇到些許的考驗，有時也會難以界定幫助的時機與程度，甚至可能發生被拒絕，無法與服務對象持續聯絡的情況。面對這樣的困難，主惠同學笑了聲與小記者們偷偷分享了一個小秘技：「我會多多分享有關學校的活動與資源，讓大一生對學校產生好奇，這樣就能透過詢問與回答的方式來增加彼此聊天的頻率。」

除此之外，義工們為了溫柔打破初識時的隱形之牆，於是開始辦理主題活動。藉由大家一起辦活動的方式互相認識、分享，就如主惠同學所言：「對我而言，光是大家聚在一起聊天、一起參加每一次的活動，就是一件非常感動的事了！透過大家彼此相聚，讓服務對象知道，遇到問題時，背後都會有那麼一個人陪伴著他。」

伴隨著近兩年環境上的動盪，疫情的來臨也讓諮商中心招募義工的方式有了不一樣的變化，改以舉辦說明會的方式開啟序幕。除了因應疫情，也讓同學們透過說明會更加瞭解諮商中心的義工需要做些什麼、是否與同學預想契合、幫助同學評估自身狀況與服務時間。

## 從經驗中成長，化為翩然飛舞的蝴蝶

「天使學伴」已持續多年，那股溫暖的力量正悄悄的為校園帶來了一些改變。瑞美老師向我們提到：「服務是雙向的，有些服務對象因為有義工們給他們的支持，在大一是一種狀態，到了大二時卻變得很不一樣。義工們也因為『天使學伴』，有機會認識不同科系的服務對象，幫助他們訓練辦理活動的能力，知道如何用不同的方式與服務對象相處、互動，也更能替別人多想一點。」不僅服務對象在服務過程中得到幫助與關懷，義工們也在活動裡頭獲得許多收穫。

除了義工與服務對象的成長，「天使學伴」也帶動特資中心內的特資生舉辦起主題活動。因為從過去的經驗中瞭解他們也可以幫助別人，參與過「天使學伴」的服務對象，搖身一變成為活動的舉辦者，以更完善的角度去思考特資生的需求，設計出更加貼近特資生的活動。

然而，為了更妥當的安排與維持活動執行的品質，「天使學伴」近期也決定做出一些改變。履前老師以堅定的口吻提起：「角色定位上，可能會轉變為任務性的支援，像是支援特資中心辦理主題性活動，藉由這樣的方式讓義工慢慢融入、熟悉特資中心的同學，也讓特資中心的同學知道當他們有需求時，其實都有我們的義工可以提供協助。」

諮商中心重視人與人間的連結，透過「天使學伴」的關懷方式與他人建立良好的互助、陪伴關係。猶如黑夜中的燈塔、森林中的營火，不斷散發著溫柔光輝，指引所需之人方向，使其能夠在需要的時候找到所需的資源。

### ▼ 天使學伴與特資同學討論活動辦理











### 服務學習雙月刊

發行人：李英明

總編輯：陳冠宇

執行編：李俊耀

編輯群：鄧榮樺、范昱如、盧永富、吳靚瑩、范姜綉筠、孫君瑋

校園記者：黃子芸、王韻禎、薛楚霖、蘇毓潔、陳紀甄

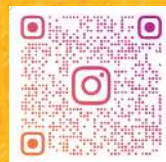
設計：游婷雯



服務學習中心官網



服務學習中心粉絲專頁



服務學習記者團 IG