

## 家庭教育專線 4128185 記者會

分享人：侯斐媛（新竹市家庭教育中心志工督導）

服務年資：13 年（89 年進入中心服務至今）

大家好，我是新竹市家庭教育中心專線的志工侯斐媛，很高興今天有這個機會跟大家分享在 412-8185 專線的經驗和心得。

### **【志工個人學習與專業成長】**

從民國八十九年在家庭教育專線服務至今，13 年的服務與自己的生命交織。每一次回顧在專線服務歷程中學習和成長，內心總是充滿了感恩和讚嘆。從開始的忐忑不安，時時將個案的困擾背負在身，無法掙脫，到慢慢學習將自己放空，陪著個案依著他的步調，慢慢去突破每一次的困境。而服務的過程中，從開始的投射、界限無法掌握，累積專業學習與服務經驗後，慢慢以個別化的輔導，支持陪伴個案走過生命的低潮。

在助人的過程中，因著參與各種不同的生命經驗，得到更多元的觀點和角度，讓我對生命有更深的體會。在與服務對象深度的陪伴和互動過程中，很多時候，看到即便種種艱難的生活困境和挑戰，把人們幾乎打敗而落入不知所措的無助當中，在得到傾聽、同理，情緒獲得承接之後，一點點適度的支持和鼓勵就又能打開一個亮點。不斷的看到生命尋找出口的本能，讓我對人性更有信心。透過這樣與人連結的經驗，讓我更體會「生命共同體」的意涵。

### **【個案資源之運用】**

除了接線人員和服務對象之外，宣傳也是重要的一環。記得一個周末假日，一個哭泣的小女孩的聲音 call-in，她說她所在自己的房間打來電話。原來，她被父母誤會態度不禮貌，嚴厲的責備和一連串的溝通不良引發了極大的憤怒和悲傷，加上過往累積的委屈，她覺得自己快要爆炸了。女孩說雖然她一直努力想要當乖小孩，父母卻總是人前人給予指責和抱怨。她知道爸媽愛她，她也愛他們，但不懂為什麼他們之間會是這樣。在得到抒發和安慰後，女孩說是學校發了家庭教育中心的宣傳單，所以她知道使用這個電話來幫助自己。感謝行政人員在宣傳上的努力。

### **【個案調適與學習】**

另外，對家庭教育中心的多元服務提供後盾，也是家庭教育專線的特色。親職教育、代間學習、婚姻經營...都是中心教育推廣的內容，當有學員需要進一步的個人化服務和協助時，8185 專線就提供了即時的服務。

有一位丈夫離家的新住民媳婦 call-in，她雖然得到公婆的善待，但在養育孩子和

與公婆相處上，仍然有很多的壓力和擔心，想要知道如何妥善的跟公婆溝通，恰當的表達自己內在的需求和想法。她表示她是因為來中心參加新住民課程，而知道這個專線。

這幾年來，在服務當中我們也發現，很多的議題都有高齡化的現象，包括婆媳問題和兩性情感的議題 ——

一位將近七十歲且有憂鬱症的媳婦電話求助說：九十幾歲的婆婆極難相處，輪流在六個兒子家各居住一個月。眼看婆婆即將又要來到，這位也已經是人家婆婆的媳婦焦慮得不知如何是好。婆婆的碎碎念與算舊帳的壓力、兄弟和妯娌間的計較、自己邁入老年的陰影，構成這位媳婦心頭龐大的糾結和沉重。這位女士表示，先生根本不願意聽她訴苦，志工老師的傾聽和了解都讓她有鬆一口氣和得到安慰的感覺。

家庭教育中心在社區辦理的代間課程中一位八十幾歲老太太，與先生的感情很好。老太太的先生去年離世，原本開朗的老太太變得鬱鬱寡歡、了無生趣。半年來，老太太不斷地找人透過各種可能的方式，或做法事、或燒紙錢等等想與另一個世界的他連結。老太太的家人面對阿嬤的悲傷不知道該怎麼回應才好，也很擔心老太太被神棍詐騙。經過與專線的志工老師協談之後，釐清了自己的擔心，找到陪伴和幫助阿嬤的著力點。

在此從實務面跟大家分享 —— 在家庭教育中心大樹般多元的服務系統當中，412-8185 專線可算是主軸及核心的部分，它的功能和重要性是不言可喻的。