

「希望鍊金術」讀書會心得

張美靜

3年時間過去，終於等到在今年年初，焦點解決短期取向(SFBT)初階課程開課了。對我而言，這是非常受用的實務與理論的課程。...

書中第一章介紹了 SFBT 重要的理念和會談架構、如何應用於系統合作等。接著有 12 章，不同的 12 個不同個案為例，以心理師和個案及相關人員的對話展開，...

閱讀此書的時候，我嘗試理解和實踐 SFBT 的理念並且運用。雖然會因為不夠純熟而忘了使用某些技巧，但是我喜歡閱讀它，因為它讓我覺得進步。...

1. 用正向經驗，安頓受傷的心，看到一個人的價值

用正向眼光聽看待當事人的優點，並讚美，會讓他從不同角度看待自己，在黑暗中看到身上也有發光。

2. 運用目標架構，協助當事人聚焦，並且相信當事人是解決問題的專家

運用排序問句，找到行動的第一步，建立目標。每一次都注意小改變，永遠不忘記給予讚美。接觸 SFBT 以後，注意聚焦，建立短期目標，讓每次接線更有效果。

3. 用例外問句，找出有效並且持續去做有用的事

了解當事人如何度過的過程中，找出有效的方式，並且多做；沒效的就不要再做。用因應問句促使當事人改變的動機，發現潛能，產生改變的可能性。

4. 用量尺問句幫助看到小改變，找到著力點。

書中對量尺問句的運用，讓我印象深刻的有兩個地方。一是第四章，「拉開情緒的空間，讓解決方法進來」這一段，讓當事人找到著力點，並用例外的成功經驗，看到希望，產生力量。...

另一個例子是第八章，「評估風險，找出有助益的人事務」這一段。心理師問當事人「負向念頭哪一天稍微減弱一點點？」，藉此找出例外(問題比較不嚴重)，了解對當事人重要的人事務，找保護因子，情緒支持系統，相信自己有能力，有目標。...

5. 一般化的同理，並不深入探索負面情緒的原因

學了 SFBT，我用一般同理，穩定情緒，不深度探索成因(過去)，嘗試看向未來，找短期目標。

你好奇書中心理師怎麼做到的嗎？趕快買一本「希望鍊金術」閱讀吧！

你想參加這個讀書會嗎？我們還有好幾章待續，歡迎生命線志工參加！

你想參加 SFBT 相關的課嗎？下一次有機會一定要參加喔！

祝福大家擁有愈來愈多「希望鍊金術」的能力。

四十五週年的回顧及感恩

王姆姆主任

新竹市生命線協會即將邁入 45 個年頭，回顧本會草創期成長的主力，首先感謝天主教新竹區主教第一任周師道主任神父，於民國 63 年 8 月 1 日創辦新竹生命線，...

66 年起個案量增加，耶穌會提供搬遷至西門街天主堂後方教室，普照修女會佟保範修女展開全天候 24 小時愛心服務職班。同年 5 月王輔天神父接辦擔任總幹事，以完全無私的奉獻精神帶領自殺防治起步，...

67 年 3 月 1 日起新竹地區因適切需要，正式由義工排班開啓電話協談服務至今，深受地方各界人士重視與好評。72 年 3 月年新竹市改制升格，本會改為新竹市生命線協會，...



周師道神父



王輔天神父

成長的過程肯定艱辛，但因為前人的努力耕耘，才有穩固扎實的根基。從草創時期開始歷任理事長杜潤津女士、陳昭文先生、陳明清先生、李榮勝先生、蔡兆章先生、林茂松先生、何清泉先生、蔡永銘先生、張相球議員、陳建志先生、李天在先生、李文傑先生，...

30045 新竹市集賢街 3 號 TEL:5249596 FAX:03-5245191 中華郵政中台字第 1087 號執照登記為雜誌交寄



千里一線牽，幫助在耳邊

國內郵資已付 新竹郵局許可證 新竹字第 0317 號 無法投遞時請退回 雜誌



版面提要

第一版 協會花絮 第二版 志工之分享 第三版 會務報導 第四版 志工教育訓練

發行者：社團法人 新竹市生命線協會 總編輯：方語涵 編輯小組：鄭梅青、蔡佩臻 網址：http://www.lifeline-hc.org.tw/ E-mail: life.line@msa.hinet.net 郵政劃撥：01212124 戶名：社團法人新竹市生命線協會



志工在職訓 - 希望鍊金術讀書會



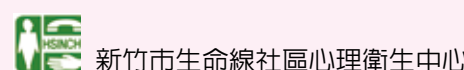
志工在職訓 - 悲傷輔導工作坊



心生活提案

廣告

社區心理衛生中心 2019 活動訊息



新竹市生命線社區心理衛生中心

成長團體 (報名須繳交 1000 元保證金，全程參加後退還)

Table with 5 columns: 團體工作坊名稱, 活動日期, 適合對象, 地點, 講師. Includes activities like '身心 FUN 一下 - 芳療紓壓工作坊' and '贏得職場好關係 - 提升人際溝通力工作坊'.

免費講座

Table with 4 columns: 活動日期, 社區心衛講座名稱, 地點, 講師. Includes lectures like '讀懂你的“飢餓”，恢復身心快樂 - 貼近生活的飲食心理學'.

活動費用：免費 適合對象：新竹市市民 報名電話：(03)5234647

動訊息：請上 www.mhc.org.tw 查詢

主辦單位：新竹市生命線協會、新竹市社區心理衛生中心 補助單位：新竹市衛生局

四月份慶生會



五月份慶生會



六月份慶生會



社團法人新竹市生命線協會 捐血活動熱血登場



親愛的志工夥伴們： 今年的捐血活動即將登場“捐血一袋，救人一命”請志工們一起邀請親朋好友及厝邊隔壁一起『伸出手臂』做個快樂的捐血人！ 捐血時間：8 月 18 日 (日) 上午 10 時至下午 16:30 時 捐血地點：新竹市大潤發忠孝店

初階督導培訓－心得篇



很開心來上了香如老師的督導訓練課程，在兩年前就有想要上生命線的督導訓，那時只是一個很簡單的想法，提昇自己的接線品質及訓練接線時思考行為的加強，因生活環境及人格特質自認同理心是缺乏不足的，希望能夠藉由團體督導與其他的伙伴能夠撞出不一樣的思考模式，但上了課後發現這樣的想法有些出入，因為督導工作之一是去催化團員，這對我真是個不小的挑戰，雖然專業的理論架構有，但當用於實務時常會有忘記的狀況出現，甚至有時會想不出如何提出觀點，因此會擔心因自己的不足而，沒能讓團員們獲益。

課程中學習用愛心說實話，朝向專業方向移動，四個全天的課程，衝擊的不只是大腦而已，而是全身細胞活絡起來！老師精闢的演說，絕無冷場，只有是一直再趕場，惟恐教不完！我個人則是打開了視野，不斷的吸取老師的神韻和經驗，例如：夠用就好、加法哲學、不要包山包海、學習如何安在……打岔是為了讓他說更多的話，藉由我的發問，這點更是提點我專業、半專業、非專業的差別，真的好棒！平常以為自己很行，現在才知道很會放完全不會收，哈哈！再次的學習新知，總有滿滿的獲得，彷彿一趟心靈之旅，正沉浸在其中，又要回歸現實的生活中，再細細品味，又發覺專業素養的不足！學習是一條永不放棄的大道！感恩，感恩，再感恩！

課程中督導常用的材料 - 創意性媒材運用圖像 (卡)，經過演練看出目標焦點等，著實讓人好驚喜，藉由個督和團督的演練，對循環發展督導模式有更深的認識，著迷於五大架構的運用和聯結性，重新檢視自己以前接案時，在步驟二和二的部分有時會忽略或做到，模糊了個案的某些情況也形成困境。四天課程對我而言最重要的是 (督導模式) 的學習跟體驗，其中督導焦點的內涵，幫助我統整過去實務經驗裡，許多自己沒有做到或無法做到的部分。課堂上 (個督實作) 也肯定了自己做對的部分繼續發揮。參與團體演練，真實感受到被督的體驗以及觀摩老師的實務功力，有如行雲流水般的順暢，讓我印象深刻。

真不容易我竟能堅持下來，並連續兩個禮拜共四天，圓滿所有課程，因我已很久沒有上課了，目前還有在上班，而每個月只有休息四個星期天，此次參加這課程是每星期六都是請假來上課的。雖是如此，這幾天課上下來覺得蠻有意思也充實，我是清楚社會在快速在變遷中，也運動了許多主客觀因素的改觀，所以我們所服務的對象也在變動成長中，如此下來我如沒跟著進步，面對服務對象，又該拿什麼去服務他她們呢？那麼接下來學習各種知識常識，和自我成長就變得非常重要和必要性了前兩天一堆理論課程硬塞下來，身心很疲憊；頭腦快爆炸，很難消化吸收，又有考試壓力，心想辭職退休還要將自己搞得神經緊繃；靜寂心沉，開始溫故知新，重新讀過，消化、整理、咀嚼、吸收。第四天一早上課，旁邊夥伴突然身體不舒服，吸不到氣，大家合力先處理她的狀況，接著由家人接手掛急診後，夥伴又回到現場上課了，思考著今天換成我也是會再回來上課的，年齡不同，學習的精神和意志力真的也不同，大家向上的學習精神，真的無話可說。二個周末的課程，龐大豐富完整的理論加上實際演練，考驗老師也考驗學生，老師行雲流水的解說，源源不絕地帶出許多的實際/實際情境，協助我們理解文字說明定義，更切中地和運用產生連結，並且形成概念。顯然老師游刃有餘地通過考驗，而我們的挑戰才正開始……

課程中印象很深刻的是在課堂中有資深志工提問到過往案例有某位志工不斷要求替換督導是否適當？這問題老師給予了解答，原則上都需要經過磨合期，先需了解更換督導的原因？經多方了解與協調後，除非在溝通上試了再試否則不建議輕易更換督導，就像看醫生不相信醫生不吃藥導致的病情未改善，其實是個人要負很大的責任。也謝謝香如老師深入浅出地舉例，分組演練討論以及現場示範的過程中，體驗督導形式，介入策略的運用，其中因每位 SE 專業成長需求不同，協助 SE 維護該階段所需的服務態度，知能以維護專業品質，因此，不同督導角色、形式及介入策略的應用，對於我學習如何自我覺察反思，到協助 SE 了解自己在助人這個角色的個人及專業需求後，在助人崗位上是自由、愉快、正向、彈性、積極、自信的。面對"人"的困境工作，使我更加深刻地認同，非專業的助人者更需要受專業的訓練與學習，和機構的發展是同步的。在「概念化」的部分，透過老師和同學的實務演練，讓我有深刻的印象和了解，我一定得多加練習以便運用在未來帶督。第二部分是 "被理解" 的重要性，給太多不是 SE 想要的，反而是造成 SE 的壓力，如何給 SE 想要得且是被理解的，協助 SE 的自我覺察，做到節能省碳，這才是我該自我反思的，我會努力的，期許在助人的工作上能有更多的成長，吸取更多的經驗，能和 SE 一起成長，共同激盪、激勵，發揮好的創造力，讓自己的腳步站得更穩，在助人的工作上更圓滿。

第一階段督導概論與實務課程，老師深入浅出地舉例說明，讓我更明白如何將督導理論適切運用於實務中，也更清楚如何扮演好督導的角色，用心看見督員個別差異，評估後確立目標，選擇適切督導模式，運用合宜的督導策略，如此才能更有效完成督導任務。兩天的學習進度非常快速，內容充實又緊湊，在有效助能助督員方面，特別深受受益良多，期望能在實務現場中成為有能力又有彈性的督導。總結這次的收穫有：

- 一、很高興能發現自己的盲點。
- 二、再度檢視自己以前的帶督模式，雖然覺得不滿意但也還好沒有偏離軌道。
- 三、一直想觀摩其他督導的帶督方式，總是找不到適當的時機，藉由這次參加培訓讓我有名正言順的正當理由，見習觀摩其他督導的帶督方式讓我很开心。
- 四、帶著這次上課的收穫與從新自我審視，未來我更有信心帶督也有信心和受督者一起共構成長。

對於半專業的諮商員，在志工的角色，的確無所求的給予是不符合人性的，所以作為督導或諮商員，確實也需要回來觀看自己，內在的所求內涵是什麼。老師也提到，自利是必要的，一個夠好就好的自我照顧也是必要的，只是 How good is good enough ? 受督者與督導心中又各需要什麼樣的量尺！?

抱著學習的心態進入督導訓練課程的殿堂，個人的思維因此產生了變化。總覺得諮商的領域深且廣，設定自己是一個學習者，學仍不足哪有能耐帶領人？更遑論給予專業知識？然而一堂接著一堂的課程，心中的那扇窗漸漸被打開了，光進來了，看到了督導角色的全貌，原來我的「總覺得…」是以管窺天。SR 與 SE 非全然的「上、下」關係，是一起合作解決問題、共享觀點、共構視框，一起進行雙人舞者，SR 非全能，(曾經認為要全能才能成為督導) 明確的認知督導所扮演的角色，雖為督導訓練課程，在課程的過程中彌補了個人專業上的不足外，演練中學習觀察，退一步視野更寬廣，除了同理、支持外，還可以加入彈性、開放的心胸、包容、接納多元觀點……等許多的元素，藉此自我反思、探索與覺察，獲得新的學習後有哪些可以協助展開 SE 的思考、理解、概念化及應用的層次？新的觀念進入腦海，帶來不同的視野，讓我觀察到一件事有許多面向，老師的示範演練活化了我的思路，團體演練中同樣一件事每個人看到的點有些不同，從別人的觀點中可激出新的火花，由每個點可串成一個面向，此時此刻深深體會到知道怎麼用才有用。

在這次初階督導訓練，深刻體會到諮商輔導的深入與包容，覺得諮商督導真是「有愛」的模型，平時在一般私人機構工作，儘管有前輩帶領後輩的機制，卻從不像督導體系那樣如此重視雙方關係互動，督導關係是督導概念金字塔中最基礎不可或缺的一環，要練習成為督導的過程，也必須學習「用誠心說實話」，引導與教學同等重要，既像老師又像諮商員，有時還要扮演專業的字典 (諮詢師)，能勝任這種裡面向真屬不容易，不得不敬佩之前完成受訓曾經帶領我的各個督導們。

因為有愛所以願意在專業上尋求進步，因為有愛所以願意為增進個案福祉而努力，因為有愛所以願意學習多元的眼光，期許自己能在將過去被滋養的歷程上，投入陪伴給新手學員們，讓生命線機構的服務品質發光發亮。

新竹市生命線協會捐獻芳名錄

108.01.01 - 108.06.30

姓名/單位	金額	姓名/單位	金額	姓名/單位	金額
李文傑	24,400	郭雅蕙	2,300	汪秀卿	300
廖國泰	2,000	程沁鈴	1,000	許秋琴	2,000
李妍慧	2,000	陳麗美	300	曾鏞芬	300
張菱莉	2,300	連國星	500	曾婉瑋	3,000
王美玲	2,300	張守仁	3,000	孫鈞炫	2,000
毛信穎	2,300	柴衛萍	500	陳麗鳳	2,000
王素碧	2,300	郭虹君	600	鄒惠美	60,300
林錫欽	12,000	魏玉鑾	10,000	屈文華	300
盧孝成	24,300	黃祐聖	1,000	彭瑞民	300
鄭慧娟	1,000	李天在	11,000	楊玉女	2,000
朱文琴	300	翁麗淑	20,000	張祖琰	2,000
吳月英	300	許綠宏	12,000	周梅華	300
曾鳳春	1,000	馬大元	2,000	洪秋蘋	2,300
孫文郁	2,000	姜智明	2,300	蔡益元	3,000
黃燦炤	2,000	姚瑾玉	2,300	無名氏	9,000
陳進興	20,000	吳寶秀	22,300	楊俊勇	1,000
戴慶彬	2,000	彭仁政	2,300	曾怡君	700
莊慶松	2,000	黃仟英	2,300	尤麗勳	2,000
劉羅秀珍	20,000	何昇道	3,000		
黃勝凱	1,300	趙安立	4,300		
小計	125,800	小計	103,000	小計	92,800
捐款總計				小計	321,600

社團法人新竹市生命線協會

1995 需要您的愛心捐款

一、捐款帳戶
郵政劃撥帳號：01212124
戶名：社團法人新竹市生命線協會

二、發票捐贈愛心碼：9595

新竹市生命線求助個案統計表 (108年1月至6月)

接案日分佈 (星期)	1. 星期日	477	婚姻狀態	1. 未婚	2071
	2. 星期一	545		2. 已婚	541
	3. 星期二	450		3. 離婚	283
來電時段 (含信件/網路)	4. 星期三	429	4. 同居	5	
	5. 星期四	424	5. 分居	5	
	6. 星期五	488	6. 離婚	178	
談話時間	7. 星期六	520	7. 不願透露	4	
	1.07-12	1079	8. 未詢問	245	
	1.12-17	1001	9. 喪親	1	
個案類別	3.17-22	990	10. 國中	147	
	4.22-02	174	11. 高中職	661	
	5.02-07	89	12. 大學 (專) 學	1155	
個案分類	1.5 分鐘以下	618	13. 碩博士	218	
	2.06~15 分鐘	793	14. 不願透露	15	
	3.16~30 分鐘	737	15. 未詢問	1083	
服務方式	4.31~60 分鐘	806	16. 其他	65	
	5.61~120 分鐘	351	17. 不願透露	19	
	6.121 分鐘以上	28	18. 未詢問	319	
性別	1. 第一次來電 (談)	383	19. 不願透露	1083	
	2. 曾經來電 (談)	2816	1. 家管	255	
	3. 追蹤個案	18	2. 學生	239	
年齡	4. 無法判斷	115	3. 工	395	
	1. 一般個案	3327	4. 商	116	
	2. 無效個案	1389	5. 重覆	2	
居住狀況	3. 第三方通報	5	6. 公教	43	
	1. 一般個案	3264	7. 農林漁牧	7	
	2. 自殺意念	56	8. 服務業	287	
主要問題	3. 自殺行為	1	9. 自由業	111	
	4. 其他	11	10. 特種行業	47	
	1. 個案自行來電	3323	11. 醫護	15	
職業類別	2. 溢線轉接	1	12. 無業 (含退休)	695	
	3. 面談	1	13. 失業 (待業)	565	
	4. 郵件 (Email)	0	14. 其他	66	
精神狀態	5. 網路服務	0	15. 不願透露	20	
	6. 主動追蹤服務	0	16. 未詢問	469	
	7. 專業服務	1	1. 台灣	3320	
就醫方式	8. 其他	6	2. 外國	12	
	1. 男	1523	3. 與家人	2118	
	2. 女	1781	4. 其他人	139	
物質濫用	3. 其他	28	5. 未詢問	8	
	1.12 歲以下	0	6. 不願透露	360	
	2.13-19 歲	16	7. 性別議題	0	
個案總數: 4721 有效個案: 3327	3.20-29 歲	551	8. 其他	103	
	4.30-39 歲	631	9. 喪親	209	
	5.40-49 歲	615	10. 不願透露	47	
個案總數: 4721 有效個案: 3327	6.50-59 歲	707	11. 同意	63	
	7.60-69 歲	451	12. 不需要	2009	
	8.70-79 歲	6	13. 未詢問	1213	
個案總數: 4721 有效個案: 3327	9.80 歲以上	0	14. 工作	1299	
	10. 不願透露	18	15. 辭職 / 退休金	434	
	11. 未詢問	337	16. 綜合社會保障援助	221	
個案總數: 4721 有效個案: 3327			17. 無業 (含退休)	695	
			18. 失業 (待業)	565	
			19. 其他	66	

108 年度 1-6 月工作報告

(一) 自殺防治中心

電話協議、自殺通報個案關懷訪視服務								
服務項目	一月	二月	三月	四月	五月	六月	總計	去年同期
電話協議	517	510	541	567	603	589	3327	2832
自殺關懷訪視計劃	家訪	1	1	6	9	32	35	84
	電話	5	5	11	9	24	32	86
特殊境遇家庭關懷訪視計畫	家訪	22	13	9	18	23	11	96
	電話	10	17	18	15	20	17	97

(二) 社區心理衛生中心

服務項目	人次	時數	備註
個案輔導	556	595	電話諮商 / 追蹤及面談諮商
團體輔導	78	52	已辦理 2 場，預計共辦理 6 場
宣導講座	734	22.5	已辦理 14 場，預計共辦理 34 場
守門人訓練	514	13	已辦理 8 場，預計共辦理 13 場
研習會	17	14	已辦理 2 場，預計共辦理 5 場

(三) 員工協助服務中心 (108 年 1 月 - 6 月)

服務項目	人次 (含失約)	時數	備註
個案輔導	1195	1222	人數: 905 失約: 42 取消: 149
教育訓練	3648	214.5	122 場

- 合作廠商 (提供 EAP 服務, 108 年 1 月-6 月) : 國內 40 家、Optum(100 家)。
- 新簽約廠商 (108 年 1 月-6 月) : 6 家。
- 非合約廠商辦理教育訓練 (108 年 1 月-6 月) : 6 家。
- 洽談中廠商 (108 年 1 月-6 月) : 21 家。

自殺意念	1. 無意念	2965	次要問題	1. 性別議題	0
	2. 偶有意念	257		2. 其他	334
	3. 漸適應	44		3. 藥物濫用	3
自殺方式	4. 準備中	4	4. 政治	4	
	5. 進行中	7	5. 人生 / 信仰	60	
	6. 不願透露	55	6. 精神心理	372	
自殺記錄	1. 無	2870	7. 健康醫療	40	
	2. 上吊 / 窒息	12	8. 職業	62	
	3. 服用致命藥物或液體	18	9. 學業	24	
追蹤關懷	4. 其他	10	10. 法律	10	
	5. 跳樓跳下	10	11. 經濟	70	
	6. 溺斃	9	12. 性議題	14	
處理情形 (遭遇策略)	7. 以刀槍自殘	9	13. 夫妻	35	
	8. 其他	65	14. 家庭	242	
	9. 不願透露	19	15. 人際	256	
經濟來源	10. 未詢問	319	16. 感情	113	
	1. 無	2704	1. 輔導諮談	2994	
	2. 自自殺 (傷)	133	2. 自殺評估	11	
居住狀況	3. 不願透露	43	3. 危機介入	6	
	4. 商	32	4. 資訊提供	40	
	5. 重覆	2	5. 協助與中心預約面談	18	
精神狀態	6. 公教	43	6. 邀請再次來電	85	
	7. 農林漁牧	7	7. 結果	518	
	8. 服務業	287	1. 無	3251	
就醫方式	9. 自由業	111	2. 追蹤	56	
	10. 特種行業	47	3. 轉介相關資源	21	
	11. 醫護	15	4. 通報	3	
物質濫用	12. 無業 (含退休)	695	5. 建檔 (黑名單)	2	
	13. 失業 (待業)	565	6. 建檔 (列管)	49	
	14. 其他	66	7. 不願透露	120	
如何知道	15. 不願透露	20	8. 政府 / 醫療 / 社福或其它機構	654	
	16. 未詢問	469	9. 報紙電視	338	
	1. 台灣	3320	10. 網路	58	
主要問題	2. 外國	12	11. 海線	4	
	1. 心胃正常	1548	6. 其它	39	
	2. 疑似病人	897	7. 不願透露	7	
BSRS 量表檢測	3. 精神病患	724	8. 未詢問	2112	
	4. 無法判斷	163	1. 一般個案	5	
	5. 性別議題	360	2. 高危機個案	6	
個案總數: 4721 有效個案: 3327	6. 無須就醫	1575	1. 無	2	
	7. 間斷就醫	299	2. 低	0	
	8. 持續就醫	704	3. 中	0	
個案總數: 4721 有效個案: 3327	9. 拒絕就醫	40	4. 高	6	
	5. 不願透露	49	個案總數: 4721 有效個案: 3327		
	6. 未詢問	665			