

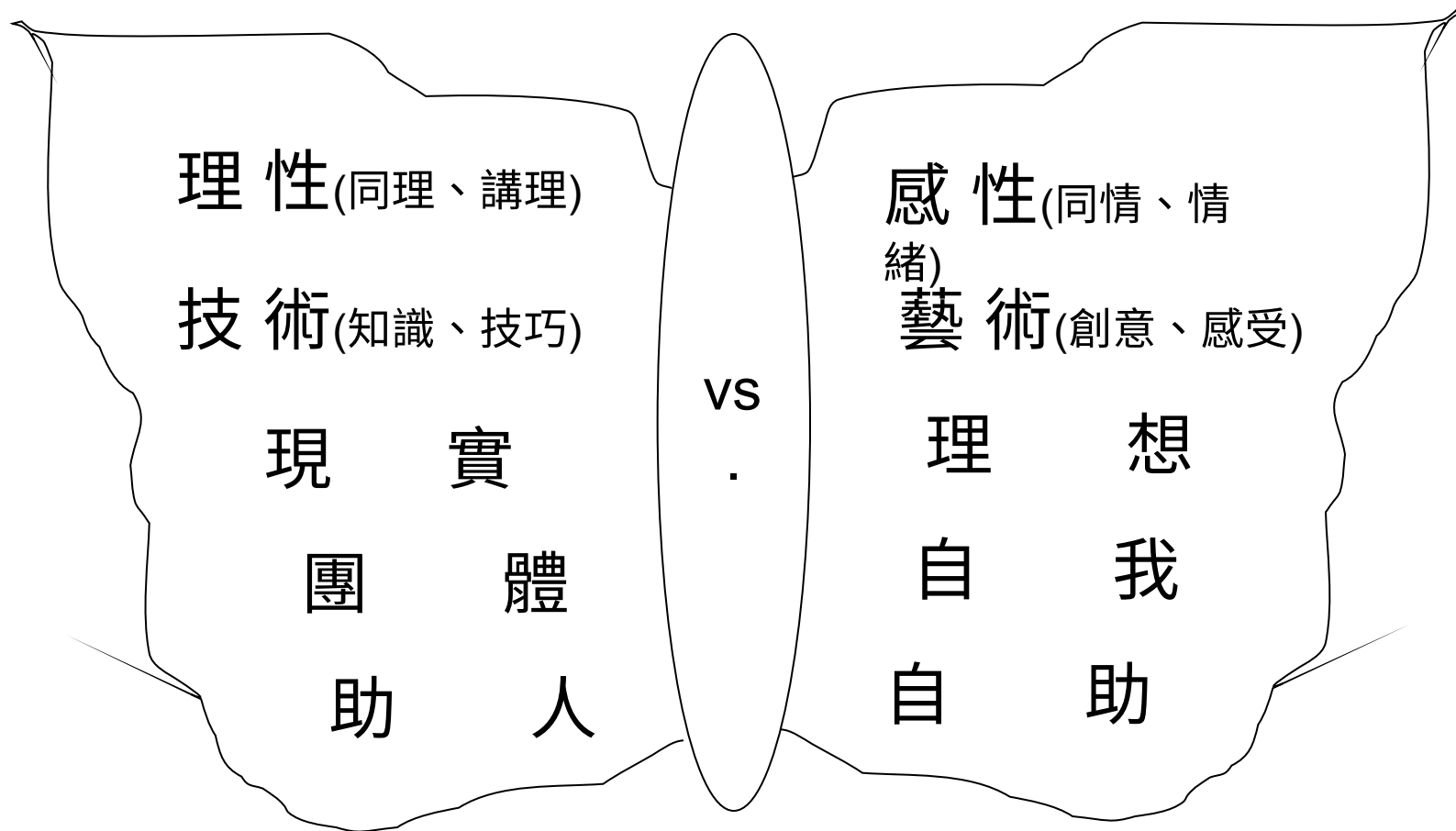
生活調適愛心會志工 培訓課程

主講者
蔡 香 蘋

---守護愛心天使的雙翼---

1. 愛心會志工的自我認知
2. 愛心會志工的任務特質

愛心天使雙翼的平衡



愛心會志工的基本條件

- 充分瞭解並認同生活調適愛心會的歷史、宗旨、服務項目和精神理念之外，需要具備的個人條件為：
 1. 健康成熟的人格
 2. 關懷別人的熱情
 3. 自我覺省的能力
 4. 正向穩定的情緒
 5. 病症的基本認識
 6. 助人的智能技巧

1. 健康成熟的人格

- 非健康人格特質：
主觀偏執、過度依賴、逃避責任、反社會心理、界限不清楚、自戀自大、缺乏自制力、無自省能力...等等
- 健康人格的要件：
清楚人我界限、懂得尊重他人、能自我認同接納、能建立合作協調的人際關係、具有責任感、具變通彈性能力...等等

2. 關懷別人的熱情

- 對人有興趣有耐心、願意主動伸出援手、包容接納別人的軟弱、具人溺己溺之利他精神...等等

3. 自我覺省的能力

- 隨時保持自我覺察、認識自我的意圖，防衛和投射、了解自己和別人的感受、願意追求自我成長、能夠誠實自省、有改變的勇氣...等等

4. 正向穩定的情緒

- 學習情緒管理、保持中立客觀、具面對負面情緒的能力、培養抗壓性和正面情緒...等等

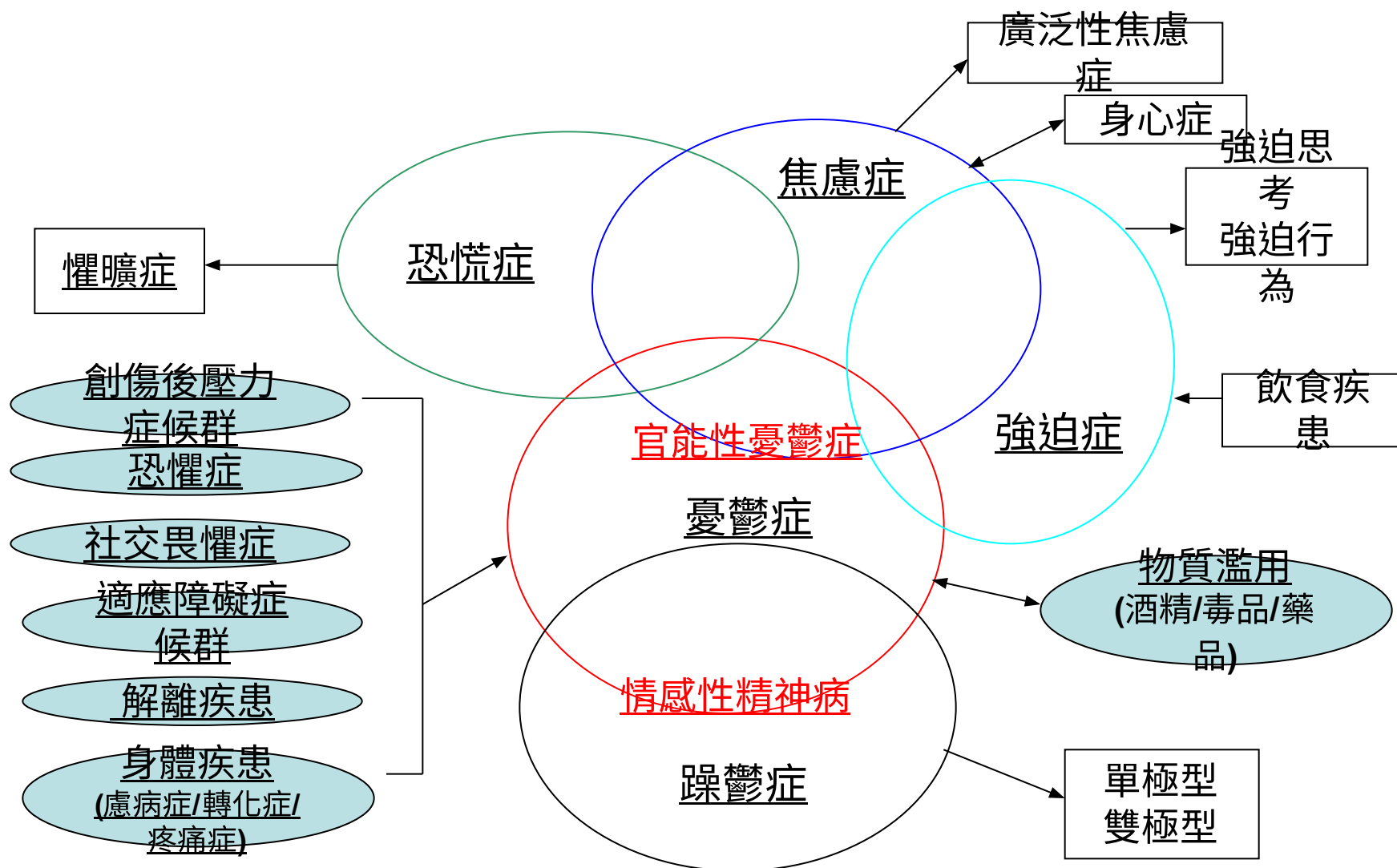
5. 病症的基本認知

- 認識恐慌症、焦慮症、憂鬱症、強迫症...等疾病之症狀、特點，對精神科領域、心理疾病，和醫療體系的基本認識...等等

6. 助人的智能技巧

- 具備同理心，溝通技巧（表達能力和傾聽能力），懂得相互依存關係和移情作用，認識助人者的困境和極限...等等

各類型精神官能症之異同



認識「精神官能症」的歷程

各階段的核心問題

1. 醞釀期：成長背景、先天素質、壓力事件
2. 發病期：本人身心症狀、週遭親友反應
3. 治病期：醫藥治療方式、病情起伏變化
4. 調適期：舊有習性拔河、親友期待拉鋸
5. 康復期：復發的可能性、社會功能回復
6. 成功期：人生態度改變、預防重於治療

愛心天使助人三重唱

- 專注傾聽，真誠同理
建立溫暖的助人關係，使病人對團體產生歸屬感和信任感。
- 經驗分享，希望灌注
分享治療或調適成功的實例，使病友對康復之路產生信心和希望。
- 提燈照路，引導方向
提供正確醫療資訊，轉介適切治療管道，指引病友突破困境。

愛心天使迷失三部曲

1. 在別人的故事裡流自己的眼淚—
角色無法抽離、太多自我坦露....等等
2. 拿自己的鑰匙開別人的門---
急切給予建議、喜歡下指導棋...等等
3. 超越志工應扮演之角色分際---
主觀說教、批判、指責，輕率分析病情、判斷病名....等等

愛心會電話志工之任務目標

1. 使來電者願意繼續交談
2. 使其願意留下姓名 聯絡方式
3. 使其願意再來電話
4. 使其願意接受醫療或社會資源轉介
5. 使其願意進一步與愛心會接觸
6. 適時提供本會會刊,專書,DM,CD..等
7. 每通電話都能做正確紀錄

愛心會團療志工之任務目標

1. 和團療醫護人員建立良好合作關係
2. 能適時回應醫師或病友的意見徵詢
3. 團療後使病友願意與志工保持互動
4. 能建立團療成員的資料檔適時追蹤
5. 能為團療成員和愛心會搭起橋樑
6. 發掘有潛力的志工人才

愛心會門診志工之任務目標

1. 主動或被動和門診病人建立信任關係，使其願意交談
2. 能配合院方和醫師的政策
3. 使病友願意留下資料，如：姓名，聯絡方式等
4. 提供本會資訊，如：會刊,DM, CD..等
5. 使其願意與愛心會進一步接觸

愛心會社區志工之任務目標

1. 主動或被動發覺社區內需要被幫助的病友
2. 轉介適切醫療資源
3. 散發愛心會各項資訊 如：會刊，專書，CD，DM..等做疾病宣導
4. 幫助社區朋友認識或接觸愛心會

愛心會網站志工之任務目標

1. 適時回應網友的情緒表達
2. 適度回答網友的一般性問題
3. 即時處理有損愛心會形象的不當言論
4. 引導網友打電話到愛心會辦公室
5. 擇期舉辦網聚

生活調適愛心會志工守則

1. 尊重正式醫療體系，
不干涉病友的治療或指導服藥方式。
2. 嚴守客觀助人立場，
不介入病友的私人問題或提供建議。
3. 謹守求助病友隱私，
不在公共場所討論或對外傳播。
4. 樂意接受工作調配，
因故無法配合，須事先請假或調班。
5. 服膺團隊組織管理，
隨時與會務負責人或志工夥伴保持聯繫。
6. 釐清志工單純角色，
不在團體中涉入政治、宗教或商業行為。
7. 維護志工團隊名譽，
不以志工身份假公濟私，破壞團體形象。

求助者常見的談話內容 和提出的問題

- 症狀訴說
- 藥物疑問
- 醫師轉介
- 治療方式
- 情緒表達
- 家庭問題
- 工作壓力
- 人際關係
- 個人隱私
- 愛心會資訊
- 醫療相關法令和資源
- 自殺求救

生活調適愛心會志工誓約

我_____願意恪遵志工守則，愛護團體，尊重團體。

在團體中學習：

- 照顧自己的心靈，同時關懷別人的感受，以促進成熟、和諧的人際關係。
- 開發自我的潛能，同時讚賞別人的成長，以發揮積極、合作的團隊精神。

愛心天使的自我勉勵

----快樂，總是容易與別人分享；
悲傷，卻往往只有自己承受！

---雖然，我們無法救贖全世界的苦
難；
至少，我們可以陪伴一個人的悲
傷！