

最複雜挑戰最多 如何坐穩慈濟諮詢臺

陳鳳珠

選文觀點

當電話那頭傳來準備自殺的念頭，諮詢志工該如何應答？如何提供給每一個找上慈濟、形形色色的詢問者一個滿意的答覆？志工齊聚高雄靜思堂 加諮詢志工研習會，盼能予人溫暖，展現用心服務的品質。

「師姊，妳可以不要問我名字，讓我跟妳講講話嗎？」臺北分會諮詢志工吳珠珍接起電話，聽到那頭所傳來細細小小的聲音，她自然而平緩地回答：「可以，當然可以。」

每當這個時候，不論哪一個聯絡據點，慈濟諮詢志工就已經準備好溫柔地接住每一顆，不論是疑惑的、焦急地、憤怒的，或是一個想找人傾訴的破碎心靈。

◎精進研習 智慧回應

3月14日，二百七十多位慈濟志工齊聚高雄靜思堂國議廳 加「諮詢志工研習會」，課程中涵蓋了社工與臺北諮詢團隊分享、諮詢實境秀演出，及諮詢導引手冊說明。內容豐富，演練逼真，希望讓前來慈濟諮詢的人士，感受慈濟人的熱誠與溫暖。

「鈴～鈴～」電話鈴聲響起，只聽到話筒的另一端露出禮貌柔和的話語：「阿彌陀佛，慈濟靜思堂，您好！」慈濟諮詢志工的電話服務，不只需要清晰的思路來應對進退，更需具備輔導與溝通的技巧。

臺北諮詢志工黃秀緞上臺分享：「不管是法親或會眾，我們都希望他們滿心歡喜獲得所需資訊，這是承擔諮詢志工者的『一日精進』。每個社區道場的諮詢志工代表的都是全球慈濟人，所以諮詢志工的角色非常重要且深具挑戰。」

不知道打過來的人要問什麼問題，可能是「如何加入慈濟？」「慈濟到底在做什麼？」「我知道有人生活很苦，你們可以幫助他嗎？」無論提報、批評或訴苦，真是一大挑戰，但不用害怕，只要用心傾聽，就能以智慧回應，展現志工用心服務的品質。

◎真實案例 轉念解危

如何回應來電者企圖自殺的困境？「她已經講了三次，她要去自

殺，我一直聽完她敘述先生的外遇和外遇的對象同是工廠員工，所以她沒有辦法接受。她邊講邊哭，哭到聲音都沙啞了。」臺北諮詢志工吳珠珍上台分享，重現她所處理過的一段對話：

「師姊，妳可以不要問我名字，讓我跟妳講講話嗎？」我說：「可以，當然可以。」

「師姊，我與先生白手起家，辛苦成立了一間工廠，有兩個小孩。」我就回應：「妳辛苦了！」

她又說：「他們是國小一年級、二年級。」她一直在強調她多麼多麼的辛苦。她說，她講完這通電話，就要去自殺，她已經跟我講了三次，但我一直聽她述說完了，才跟她說：「好，妳就當作妳已經死了。」

對方就沒有出聲音，我想她聽到我這樣說，她也蠻錯愕的，我跟她說：「我帶你走一趟人往生的過程。」我就把我所知道的，一旦有人在家裡往生的標準流程都跟她說，從家人一定會報到派出所，警員會連絡法醫來家裡驗屍，如果沒有他殺嫌疑，再來就是妳先生會請葬儀社，討論告別式要怎麼樣辦理，我就帶著她走一遍那個告別式的場景，說給她聽。

她一直沒有聲音，然後我說：「告別式完了之後，妳覺得妳這樣

走了，誰最傷心？」

她就說：「父母。」我說：「對，妳已為人母、也是孩子的媽媽，白髮人送黑髮人的痛，相信你可以理解。」

「妳先生，他會因為你的死而懺悔他所做的錯事？他會自責讓你走上這條路？你覺得他會自責多久？三天、三個禮拜、三個月、一輩子？」她跟我回答：「不可能！」

然後，我就再講到她的孩子，妳的孩子在國小一年級、二年級、小朋友每天早上早餐，還有穿制服準備上學，這個『同事』會照料得比您更好嗎？」

「不可能！」她斬釘截鐵地回應，語氣透出一絲強硬。

我問她：「妳多久沒有去給人家洗個頭髮？好好整理自己一下。」講到這邊，她說：「師姊。我知道我要怎麼做了。」那時，我也很誠懇地跟她說：「我相信妳知道怎麼做了。」我一直肯定她，最後，她跟我說：「師姊，我真的好感恩妳，我真的真的，知道怎麼做了。」我還是很肯定地回答說：「我相信妳知道怎麼做了。」

◎悲智雙運 傳遞溫暖

「用心傾聽、同理、陪伴、支持，就能化危機轉機，成為別人生命中的貴人。」學員謝依玲說：「臺北團隊的分享，讓我受益匪淺，諮詢志工給人溫暖，自度度人，廣結眾生緣，是慈濟人的本分事。」

學員陸美香也說：「我承擔諮詢志工十幾年了，從高雄分會還在九如路上就開始做了。曾經有一次，一位帥氣斯文的男眾拿著行李走進來，緊急求救，說他搭機需要伍仟元，可不可以借錢給他，他願意把電腦或是訂婚戒指抵押給志工。」

當時志工都說，不需他抵押物品，只願幫他度過難關，所以志工一起湊足了伍仟元讓他應急，但最後經社工求證，才發覺實情並非如此。陸美香說：「我們從經驗學到處理事情要謹慎，慈悲要有智慧。聽了臺北團隊的分享，感受到師父的法寶總是無私傳承給弟子。」

有感諮詢志工對所有活動訊息無法全盤知悉，高雄靜思堂諮詢志工窗口黃清貴與楊明珠彙整了《諮詢志工服務手冊》，列出年度各功能例行工作及活動，讓資訊透明完整，諮詢志工能提供更好的服務。

「社區道場第一線，諮詢志工做門面。」諮詢志工是慈濟人傳遞關懷與感恩的代表，也是生命與生命的交流。