

守護塌陷的生命

諮詢志工學五階段四境界

賴麗梅／李老滿

選文觀點——

為能以同理心助人，千餘志工齊聚一堂，研習心理諮詢會談技巧，也學公傳處誠懇應对外界誤解、依理釐清的「靜、淨、境、鏡」法則，獲益匪淺。

TZU CHI FOUNDATION

當臺灣中南部正在飽受乾旱之苦時，4月17日一大早，位於臺北盆地地區的新店區卻下起了冷冷的晨雨；但來自臺灣北部近一千一百多位諮詢志工卻撐著雨傘、步履堅定，依序進入了新店靜思堂，準備研習今天精彩的2021北區諮詢志工共修課程。

◎生命陷落 支持會談

資深慈濟志工王愛琴首先分享「單次心理諮詢會談技巧」。雖擁有美國愛荷華州立大學社會科學碩士學位，王愛琴卻以實務經驗為出發點，將自己多年來在慈濟臺北分會承擔電話諮詢與面

對面會談的案例中，深入淺出、娓娓道來箇中充滿人文關懷的故事。

在場所有諮詢志工因此了解，當一個人生命陷落時，會經歷墜落、崩潰、面對真相、自我臣服、再生的五階段心理歷程。她說：「我們愈了解對方心中的苦楚，就愈能以同理心做支持性的會談。」

穿著培訓制服的新店區志工黃淑枝今年七十五歲，儘管常年承擔福田、香積志工，每每經過諮詢服務臺時，她就期待有朝一日也要來為人解憂。黃淑枝說：「我不會寫字，可是今天我有聽到老師教我們在幫助人、替人家解決問題時，不可以幫人家決定，要讓他們對自己負責，也就是自己替自己做決定，這樣才不會陷入案家的情緒而容易自責。」

◎ 靜淨境鏡 化解誤會

第二堂課由慈濟基金會公傳處主任林弘展分享「人人善接引、智慧化無明」。透過影片，林弘展介紹自己與慈濟的因緣，再舉十多個誤解慈濟的新聞案例，說明公傳處如何誠懇應對、依理釐清，以處理事情的「靜、淨、境、鏡」法則。

靜：遇事先冷靜，才不會因人亂心、因事亂情。

淨：處理事情前先處理心情，當心能靜定、思維純淨，即可去除無明。

境：淨化思維後，給自己時間轉念做正向思考，以更沉靜的心境去解決問題。

鏡：當心能靜定、深層思考後，自然能從各式經驗或體驗中找出處理人事的借鏡。

一件一件的新聞案例，背後都有公傳處默默處理的痕跡。林弘展期盼在座志工：「倘若真的發生了個人難以解決的事件，請讓公傳處知道，讓我們來幫忙大家。」

◎同理助人 感受溫度

來自大安區的余來春正感傷於母親近日往生，4月18日是頭七，冥冥中她感覺是母親牽引她來上課研習。當銀幕出現「請將對已故親人的懷念，化成一股幫助人的力量」時，思念母親的她不禁頻頻拭淚。

三年前開始值班擔任諮詢志工，余來春說：「最擔心接到電話會不小心說錯話。今天上完課後，我懂得怎麼正確回覆了。」雖然悲傷難抑，她還是認真上課，「用同理心助人，用溫和的態度讓對方感受我們的溫度。」是她今天印象最深刻、也最受用的

一句話。

板橋區的江寶月看到課程中含有心理諮詢的內容，就邀約妹妹一起來。課後她才知道，原來自己平時與會眾互動或當醫療志工時，雖然也會做階段性的互動，但今天透過講師介紹，要條例式的列出與案家互動的每個階段情境後，印象更加深刻。她說：「將五階段心理歷程運用到募心募愛時，必定相當受用。」

TZU CHI FOUNDATION