Subject 關懷天使活動心得-成長與反省

醫社二甲 / 陳 筠

一年的時間過去了，「97級關懷天使輔導活動」也隨之告一段落，這是第一次開放給外系的同學參加，在整個活動結束後，我很慶幸自己有機會可以參與。還記得當初之所以會參加此活動，除了是同學的邀約外，更重要的是我想給自己一個新的挑戰，因爲以前的自己是在台下參加的成員，現在則成爲台上帶領的領導者了，一個全新角色的學習，讓我對這個活動也充滿許多期待。當然，想要有所收穫必須先自我耕耘，所以在決定參與活動的當下，我便要求自己要積極參與這整個活動的培訓課程及實際帶領，我也確實做到了，全程參與的成就感和完整、有系統的訓練是我得到最好的禮物；在整個參與過程中難免會遇到挫折和困境，像是方案活動的難產、和合作的大天使發生的衝突、面對小天使們出其不意的狀況等，這些都讓我有了許多思考、反省的機會，還好在老師們的帶領、保護之下，我（們）才能一一突破重圍，讓自己有所成長。接下來我將分享參與過程中，最讓我印象深刻的部份。

★ **大天使的培訓過程**：

在出去帶小天使前，大天使們的培訓過程是很重要的，因爲這將決定大天使們能表現出多少東西帶給小天使們，所以真的很感謝老師幫我們安排了這麼多元的課程，請來了不同專業的老師們來爲我們傳授經驗，例如家蓉老師和淑敬老師上的輔導原理，定期訓練課程中講解助人倫理與角色信念的麗珠老師、青少年發展與輔導技巧的昭伶老師、PA遊戲帶領的丁仁老師、同理心訓練的旻暐老師、小團體帶領實務工作坊的淑芬老師、以及表達性媒材工作坊的老師等，甚至是訪問參加過攜手計畫的學長姐們，把對這項助人服務計畫一無所知、羽翼未全的大天使，透過漸進式、實際操作體驗的課程學習，漸漸地充實我們的羽翼，一直到終有一天我們都能成爲獨立展翅高飛的大天使，這一路走來真的不是一兩天就能養成的，每個環節都很重要，因爲透過全程課程的參與，才能建構出一套有系統的學習成果，而且是非常 紮實的。

關懷天使的計畫讓我有機會學到這麼多的知識外，我也因爲系上課程的安排，這學期的必修課程－團工，而多了一次學習的經驗，團工的課程中會詳細地講解團體中的每個生命歷程、團體成員們的反應和需求、帶領者應扮演的角色和可使用的技巧，和其他該注意的事項如團體動力、方案內容的設計等；除了課本的教授，讓我印象深刻的體驗是我們自己也必須帶團體，在團體中學習扮演帶領者、成員、觀察者的角色，當然團體前的方案設計也是必須自己撰寫的，也就是說我們同時有兩個團體必須參與，雖然團體成員的角色、團體性質多少會有些不一樣，但對於我們這些還有第二個團體的大天使來說，難免還是會互相套用，並從兩個團體中作思考，也因爲有這些課程的訓練，讓我不管是在系上老師的課程講解或學姊的分享中，更容易掌握到重點，也清楚地知道自己還需要加強學習的部份是哪些，我想這些或許是意外的收穫吧！儘管這樣的過程中真的很辛苦，但是我們的確也學習到很多，而且真的是名符其實地「從做中學習」。

★ **輔導小天使遇到的困難**：

培訓課程上的差不多時，就表示離出隊的日子也越來越近了，出隊前的準備非常繁忙，從方案的設計、修改調整，到事先實際操作給其他大天使們看過，這整個過程都必須自己來，不過還好班輔的方案是每組負責設計一份，大家可一起共用，再依各班的狀況做調整。因此在事前我就和合作的夥伴一起討論方案，做適度地修改，但實際操作時還是發生了一些缺失，例如小天使部分，常常都是一些班上比較活躍的同學在發言，或者是同學們在課堂中聊天、做自己的事等；大天使部分是時間掌握度、臨場反應不太好、有時指令下的不夠明確等，但是同學們在最後的回饋單上又很感謝我們來帶他們，這樣矛盾的情緒，真的是讓我們既高興又糊塗了！

至於團輔方案，是各組必須自行產生出來，而且一次就必須準備出團體計畫書和七次方案初稿，還必須不斷地修改，讓我一度擔心我們這組真的有辦法出去帶隊嗎？直到真正出去時，我們才漸漸上軌道，然而這當中我們也不斷地發現問題，例如小天使部分，對方案的內容不感興趣、討論的深度不夠、出席率問題、活動中不太專心、次團體問題等；大天使部分是沒辦法吸引成員們的注意、常錯失能夠提高團體動力的機會、會顧此失彼、不清楚成員們到底學習、吸收到了什麼等，不過我們依然很感謝大多數成員的配合，雖然他們有時會反應活動很無聊，但是當我們在帶繪本故事時，他們專心的程度真的讓我們非常地感動，而且成員們的坐姿也是讓我非常佩服的，因爲我們並沒有硬性規定一定要怎麼坐，但是他們從頭到尾都能乖乖地盤腿坐好，真的很不簡單，而最讓我們覺得一切辛苦都是值得的回應，是他們在回饋單上的反應，甚至有成員當場表示下次如有團輔，還想報名參加，這樣的回應對我們來說是最大的鼓勵了！除了成員們的精采表現外，也因爲成員們不同的特性讓我們大天使也發展出屬於我們的帶領風格，我們在事前都會經過充分的討論，重新調整方案內容，一起思考實際帶領時可能發生的狀況以及因應方法，和實際走過方案，也在活動中加了許多創意元素，例如團歌（雖然後來因爲時間關係，就沒有使用了）、藍色大手

（發言權的象徵）、繪本（配合團體目標、成員性質而選擇的教材）等，讓整體的帶領風格顯得格外的嚴謹，用心、細心思考可能發生的狀況，然後事先加以防範、避免；但是缺乏彈性、帶領者的角色容易模糊等，這些都是我們的缺失，我不會誇自己組做得有多好，但是我非常肯定我們一路以來付出的努力，才能產生專屬於我們的東西呀！雖然不清楚成員們到底吸收了多少，但我想我們教給他們的以及對他們的用心或許已經在其心中生根發芽了，接下來的事就靠成員們自己努力囉！真心希望他們能因此而更成長茁壯！

★ **大天使間的合作**：

在**班輔活動**中，和我搭檔的夥伴是曉霞，雖然我們是同班同學，但是在參加關懷天使活動前，彼此並不是非常熟識，因爲有這個活動的牽線，讓我們能有機會成爲默契還不錯的組合。因爲我們都知道彼此的特質，兩人都還蠻有想法的，但在領導位置的安排上我們很快地就有共識，曉霞常常是主要帶領者，而我則是協同帶領者，或許有人會提出這樣的疑問：兩個都很有主見的夥伴會不會影響活動帶領的效果呢？從我們這組可以發現，因爲我們在事前都會經過仔細的討論、演練，事後也會互相檢討彼此的優缺點，這樣互相磨合、透明化處理的結果，讓我們能成爲有默契的大天使，相信這對活動的帶領上是有很大助益的，而且也能從彼此學到許多可以讓自己更好的特質，都能有所成長。

在**團輔活動**中，和我同組的夥伴是銀珍、思伶、曉霞，這是個全新的組合，儘管我們是同班同學，但是從來沒有這樣的機會合作，不過很幸運的是因爲是同班同學，讓我們在聯絡彼此、討論方案上比別組更順利，而且我們也很珍惜每次的討論機會，彼此都能在討論過程中充分表達自己的意見、集思廣益、互相提醒指教，才能帶出這麼好的團體效果。當然，在相處的過程中，也不是完全沒有衝突，因爲個人狀況都不同，面對事情的態度也不同，從彼此對活動的投入程度就可以看得出來，印象很深刻的就是在一次的培訓課程中，我們原定要在課程中示範帶領團體，但是卻有一名組員因爲感冒沒辦法到，這個突如其來的打擊真的讓我當場崩潰，長久以來積在心裡的情緒終於爆發了，我在老師面前哭了，老實說這是我第一次在大家面前失態！當時我真的很氣這位組員也很氣自己，氣別人的態度，氣自己的不放過，現在回想起來，在整件事件中，是我對自己、對別人的要求太高了，我把自己的標準套在別人身上，當別人做不到時就沒辦法體諒，但自己又不願意和對方當面說清楚，以致於自己一直生悶氣，直到有一天終於爆發出來了，和那位組員冷戰了好一段時間，而且也因爲這件事心情不好了很久，但是我的理性還是提醒了我，日子還是要過，活動還是要帶，組員以後還是會遇見，如果一直放不下，那造成的傷害就不會只是一時的，而且我也不願意因爲這樣的一件事，打翻了自己一直以來付出的努力，所以後來我們才沒有拆夥呀！經過這次事件，我看到了自己軟弱的一面，也體認到了其他組員的義氣相挺，老師們當下危機處理的能力和態度，是多麼地溫柔、寬容和體諒，我才能從這次的衝突事件中成長，甚至更幫助我們這組在之後的帶領上變得更順利、融洽，不只是因爲我們已經熟悉帶領的技巧，更是因爲彼此間友好的情誼，才能帶給小天使們更多的東西。

不管和現在的組員們以後還會不會有機會合作，但是從他們身上學到的一切，團體中衝突事件的影響等，都會是我在和別人合作中獲得的寶貴經驗，團體不是一個人就可以組成的，每個成員都很重要，缺一不可；但是每個人都很獨特，唯有互相磨合，才能創造出一個無堅不摧的團體。

★ **大天使們的指導老師、督導老師**：

這次關懷天使的主要負責指導老師是家蓉老師，還記得一開始到學輔組報名參加活動時，學輔組的老師真的都很熱情地接待我們，令人覺得好溫暖，老實說這多少有影響到我參加活動的意願，而且在整個活動中老師們對每個大天使也的確做到了一視同仁、始終如一的態度，不會特別偏袒哪位大天使，還有老師也總是非常細心、貼心地用e-mail傳遞即時訊息給大天使們，定期召開月會讓大天使們有時間聚一聚，有個交流彼此意見的空間，這樣相處的感覺真的讓我感到很舒服、愉快、有安全感；除此之外，我們最常接觸的就是爲我們上課的許多老師了，我真的很喜歡這些老師教導的課程，也很喜歡每個老師散發出來的特質，因爲老師們教授的課程都是他們寶貴的經驗，讓我得到許多實質上的收穫，而老師們本身的氣質則默默地影響著我，讓我能勉勵自己學習老師好的特質，以期能成爲更好的大天使（社工），而且這樣的影響是一輩子的。

除了很喜歡上不同指導老師的培訓課程外，另一個吸引我的地方就是有督導老師（班輔是映伃老師、婉瑜老師；團輔是淑敬老師）會帶領我們檢討輔導歷程，這樣的機會真的很難得，因爲在外面機構當志工是很少有督導過程的，利用督導的時間，大天使們可以彼此分享當時帶活動時發生的狀況、分享心得、有問題也可以提出來互相討論，還可以聽到彼此間多元的想法和意見，讓我們有更多的思考空間，同時督導老師的催化更是重要，當我們的討論遇到瓶頸時，督導老師總是能給我們很棒的提點，提供一個可以再繼續想下去的方向，也讓我們看到一個過來人內在充滿的能量是多麼地無可限量，還有督導老師也會提供我們情緒上的支持與肯定，他們總是用很委婉的語氣給我們建議同時也鼓勵我們做的很好的部份，因爲這樣讓我們更想把事情做到最好，從督導老師身上我們真的可以學

習到很多，而且因爲有這樣的協助，讓我們能提供更有品質的服務給小天使們，而且我也相信，這些經驗的傳承，將更有助於我們服務更多的人。

★ 陳 筠大天使的成長與反省：

真的很高興能參與這整個關懷天使的輔導計畫，因爲不僅能協助到別人，自身的成長更多，自己積極參與活動的結果，是讓我變得比以前更細心、會想很多、考慮很多、對事情的要求度也提高了，還有我也變得比較大方、勇敢了，勇於突破自我，敢在大家面前表現自己想呈現的東西、想表達的意見；也能從和別人的合作中，學習到與人相處的藝術，發現自己原來是可以跟不同的人合作的，而這些影響和改變，相信不會隨著活動的結束而消失，是會影響我一輩子，讓我終身受用。

當然在活動中也有許多缺點是需要反省和改進的，例如和別人的溝通上應該表現的更積極些，心裡有委屈一定要適時地表達，大家才能一起進步；接著是缺乏彈性，例如在方案內容的設計上、帶領技巧的靈活度等都顯得太過於結構化，或許是因爲擔心太多了吧！還有效率和惰性的問題，在班輔、團輔、督導記錄的繳交上，我常常是遲交或是沒交的狀態，不是因爲完全沒記錄，在督導時我都會把當次帶領的反省記錄重點摘要在紙張上，只是回來之後的後續動作，常因還有其他的事或自己本身的惰性而怠惰了下來，我知道這些是非常嚴重的問題，因此在之後的道路上，「積極」是我必須努力培養的處事態度。

這學期過得真的很忙碌，但是忙得很充實，雖然我還必須兼顧系上的課程、報告，還有班代的職務，常常下完課就趕緊找時間和夥伴們討論當週要帶領的方案內容到很晚才回家，回家後還必須修改討論過後的內容，所以才能在每次帶領前將熱騰騰的方案呈給督導老師過目；每次督導完後，又必須趕緊回大慶校區上系上的必修課，有時會有點小遲到，對老師很不好意思，還好跟老師解釋後，老師也都很體諒、鼓勵我們，即使這麼忙、累，老師的課我們一次也沒缺席過喔！還有在我們這個團裡，我常常也是主要的連絡人、整理人，因此除了關懷天使的事情要忙外，還必須操心班上的事務，真的是蠟燭兩頭燒，還好夥伴們、班上同學都還蠻配合、體貼我的，所以我才能在這兩件事情上達到雙贏。經過以上這些在實際參與過而發自內心的分享後，我終於能真正地明白到當初老師爲什麼會希望我們去訪問參加過攜手計畫的學長姐了，除了對整個輔導活動有初步的認識外，更重要的是讓我們有心理準備，或許在訪問完的當下會覺得學長姐們的分享是多麼地不可思議、多麼地精采，但是卻缺少了真實感，然而在自己真正體驗過一遭後，發現原來這一切真的就是這麼一回事，是一個不可取代、獨一無二、難忘的珍貴回憶，而且這不是只有我一個人就能構築的，真的很感謝在過程中曾經幫助過我的每一個人，因爲有你們的參與，讓我的生命因此而更精采！