

法務志工如何增強專業輔導能力

林美靜

- 一、引言
- 二、增強專業輔導能力的基本元素
- 三、輔導成功案例分享
- 四、輔導失敗案例分享
- 五、輔導義務勞務成功案例分享
- 六、法務志工無私無我，真誠付出
- 七、結語

一、引言

國際級管理大師彼德杜拉克曾說過一句經典名言：「支撐人類生存的三大力量，第一是政府，再來是企業，接著是志工。」此次八八水災，就足以展現臺灣志工的力量，我們甚至可以用「志工救國」來形容，反過來說，這也是因為政府的力量讓人不甚滿意。

人生中最重要的事為何？就是要懂得付出、分享及助人。有一則故事便是如此：有一位老和尚與小和尚，他們希望蓋一間大一點的廟宇，於是透過講道、弘法及化緣等方式籌募到了許多資金及物資。在回程路上，一位乞丐婆婆向老和尚要了一點錢及米。她說她的兒子去世後，留下年幼的孫子，所以生活相當困苦。老和尚很慈悲，便把一半的錢及米給了老婆婆。小和尚心裡不甚高興：「要蓋廟的錢還有我們自己要吃的米，怎麼分給人家？」即便如此，還是照著老和尚的話做了。沒多久，老和尚圓寂了，留了一本經書給小和尚，

小和尚並沒有特別去翻閱，日子一久也忘記此事了。經過一段時間之後，廟終於蓋成了，小和尚也成了廟裡的住持。剛開始廟裡香火鼎盛，信徒眾多，於是廟的規模越建越大。可是後來沒落了，信徒也少了，這時小和尚想到了老和尚留的那本經書，於是把經書打開一看，經書裡面只有老和尚親自寫的一句話：「救人一次，勝讀十年經。助人一次，比讀十年經書更重要」。

不管是犯保、觀護志工還是更保的輔導員，從事這個工作就是要確立自己的生命價值。如果有更好的一些想法來從事此等工作，打從心裡的動力跟能量會更激昂一點。心理學中有說到，每一個人都有五大需求：生存、安全、愛與隸屬、成就及自我實現。我們除了吃飽喝足外，最重要的就是要追求被人尊敬、自我實現及愛與隸屬。王永慶一生致力於工作，直到嚥下最後一口氣；郭台銘已無須煩惱生活，為何還要工作？張忠謀最近還要重披戰袍，因為公司是他一手創辦的，遇到金融海嘯時當然就一無反顧的重新上戰場，他不希望他的股東，買了股票從兩百塊變成一百塊，再變成三十塊，這就是他們的使命感與自我實現。

二、增強專業輔導能力的基本元素

生命之價值並非一追求珍貴的物質享受，真正的快樂是來自心靈的平靜與富足，體驗辛苦而知福。我們要如何增強專業的基本元素呢？在人格特質方面，一定要有自信。志工因為要從事個案輔導，若無一

定的自信，要如何去輔導個案？再來就是正向的態度，每一件事情都有一體兩面，一棵樹在太陽底下，從這面看是影子，走到對面卻是陽光普照，就看你如何解讀。

另一種特質稱為歸零與轉念。無論何種志工，最重要的是要有一個歸零的能力。我常調侃自己，當了二十六年的觀護人，最大的功力就是「變臉」。因為每一件個案，甚至每一個家屬，不論是犯罪者，或是受害者，他們心理上都有一些仇恨或傷痛，要如何讓他們轉念是很重要的。

聖經有一句話：「當你心中帶著恨，比拿刀殺人還恐怖。」最近的一則新聞，有位61歲的男性因懷疑老婆紅杏出牆，趁老婆熟睡時拿硫酸潑向她；還有因為對小孩的管教意見分歧，兩個夫妻都六十好幾了，還拿著刀互相追打，砍了六刀仍不放過，這些情形都是臺灣真實社會的呈現。隨著人心不同，環境也因而不同，我們要讓每個人都有一個正向的觀念，心中的不滿要試圖去轉念發洩。當然，我們當輔導員，最重要是要有真誠的心，擔任志工是要學習成長、付出心力，來感受我們的喜樂，這樣擔任志工才有意義。

有關輔導的技巧，我會從以下的故事中來跟各位解說。首先，「傾聽」，是一件很重要的事情，我們若不知道個案的問題所在，就無法對症下藥，沒有傾聽的能力，是無法勝任輔導員的工作。傾聽的能力之所以重要，在於我們可以從與個案家屬的對話中，去發現他們所欲表達之重點為何。在這之中，可能會聽到家屬誇讚個案的優點：他對朋友很好，對手足有情，對父母很孝順。如此，我們就能運用這些話去鼓勵個案，不但激勵他適應社會的動力，也能增進他們家人之間相處的氣氛。

接著就是「引導」，有些被害人家屬，

因為對社會有著諸多不滿的情緒：「為什麼我們家人會莫名奇妙遭受此種事情，我們也沒有做什麼虧心事呀！」對於這種心中充滿怨恨、不平的人，要設法疏導他。

再來就是「同理心」，盡量朝能讓個案引起共鳴的事物設身處地的思考，讓他能夠感同身受。最後是「回饋、轉介、自我開放」。自我開放很重要，在諮商輔導技巧理論中，經驗分享的過程是很重要的環。

曾經有件個案，他來報到時，身上散發著異味，臉上有個刀疤，因為看我身材瘦小，所以對我不甚禮貌，不論是對話或是態度，都表現出一副不以為然的樣子。我詢問他的相關資料後，告知會去訪視他。但在我第一次訪視時，不但避不見面，也不接聽電話，我於是在他家門口，整整按了半個小時的電鈴。等到下個月他來報到時，我就不客氣了，朝桌子一拍，然後露哩啪拉的訓了他一頓。待我下次再去訪視時，他的態度已經截然不同，乖乖在家等我。

接著談到的是說話的藝術。我們的個案大多是社會的邊緣人，你很難去期待他沒有反社會現象，也很難去期待他講話溫文儒雅。所以當你碰到比較情緒性的字眼時就須要用幽默感去化解，不要跟他針鋒相對以致僵持不下，可以試著做一個轉化的方式。例如，我們的個案最喜歡投訴說：「哪個法官、檢察官收受賄賂，所以我才被起訴並判重刑」。這時要有智慧去化解說：「喔！你出運了，還好你現在認識我。你以前就是不認識我，所以才會有這樣的下場」；你甚至可以教他說：「你可以用錄音筆、電話錄音等，將這些收賄的證據錄下來」。

不論是更保、犯保，或是觀護志工，都可說是地檢署的化妝師，所以我們要經常為個案做觀念的扭轉。另外善意的謊言

也是很重要的。雖然我們不鼓勵說謊，但是有時候真的不能太誠實。因為我們面對的有時候是個案的太太、父母或是他的小孩，倘若他們對個案有所不滿的事情被發現，個案對他們的暴力行為會更加嚴重，因此善意的謊言有時是必要的。以前，有一位急性子的觀護人，講話很直，聽到個案的太太抱怨，就直接去罵個案，結果反而使得夫妻後來失和。所以我們當輔導員要切記，要把我們聽過的話吸收消化後再轉化，接著美化後再說出口。如何把一句沒有包裝的話，轉化成一個讓對方聽起來能夠接受，甚至還有激勵作用，這是非常重要的。

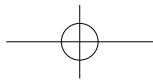
當我們去做個案訪談時，文字的表達能力非常重要。舉例來說，每年都有業務視導，如果交出來的卷、約談表上的評語千篇一律都記載「不錯」、「很好」、「家庭和諧」等，這樣長官就看不出來你到底有無實地去訪視。所以在訪視時，不論碰到何人、事、物皆要詳實記載。其次，提升相關專業理論也是必要的。當觀護人很簡單，但是要當好的觀護人就不是這麼容易！我們的個案，年齡及社會歷練也許比我們都還多，如果你沒有辦法說服他，他是不會聽你說的，這就是經驗法則。譬如：看到個案眼睛泛黃，就知道他的肝功能可能不好，這時候可以教他一些氣功或養生的方法，他就會對你很信服；如果今天面對的是一個銀行經理，你若能跟他闡談投資理財或未來經濟發展的話題，他便會對你刮目相看；若面對的是一位為人母，跟她談論子女的教養方式，她也會很投入。所以，一位好的輔導員要具有全方位的能力，這就是今天我們來參加這個團體最重要的核心價值。

三、輔導成功案例分享

曾經有件輔導個案，年輕時非常兇殘，犯案手段幾近殘忍，後來因盜匪案而入獄，假釋報到時，他告訴我父母很早就亡故了，只剩下姐姐，姐姐白天是代書，晚上則在夜間部進修。我跟他說何不以姊姊為標竿認真學習。後來他不但考上廚師的證照還有其他技工證照，成了一位擁有專業能力的人。

還有一個個案更有趣，這是我第一個接觸的煙毒犯個案。他們家是天母的大地主，非常富有，但因迷上毒品，所以房子一棟棟的賣掉，只剩他住的這棟房子，以及幾棟出租房子的收入。後來我告訴他：「你有一對很乖巧的兒女、賢淑的太太及關心你的母親，為了你的家人，你應該要重新振作起來，徹底戒除毒癮，過新的人生」。現在他已把毒品戒掉了，並且養成爬山的好習慣，生活也已經步入正常軌道。

第三個案的例子在聯合報曾經有報導過。此個案當時還在就讀國立大學研究所，那一年他父親經商失敗，沒錢供他讀書，因此他就尾隨一位夜歸女子打算搶劫。但被該名女子的男友制伏而報警處理，法官因同情他的遭遇就判他緩刑五年，讓他有重新的機會。剛開始，這個個案的女友並沒有因為如此而離棄他，反而不離不棄的陪伴他、鼓勵他。但是第二年再見到他的時候，不但全身邋遢，整個人也變了一個樣。問過原因後才知道原來因為跟女友分手了才如此頹廢。結果，我大罵了他一頓：「就是因為你這麼不長進，所以離開你是對的，你應該更振作，讓你女朋友在多年以後因你的成就而後悔當初離開你。」除此之外我還幫他進行心理輔導，之後他就把所有的時間和精神，全部投入於課業，不但順利地取得碩士學位，也考取了法國的物理學博士，在緩刑期滿的時候



還把他的博士論文拿回來與我分享。

第四個案例是角色及角度互換問題。此個案來假釋報到時，基本資料都沒填寫。他告訴我不需填寫了，因為他出獄後第一件要做的事就是要報復他太太，很快便會回牢裡了。我問明原因後，才知道原來他太太在他假釋期間與人私奔，所以才會如此生氣。我便請他換個角度思考，如果今天是你太太坐牢，你會乖乖的等她嗎？而且他老婆獨自一個人照顧小孩也很辛苦，如果把老婆殺了，你也要坐牢，小孩子要怎麼辦呢？現在最重要的是好好工作及照顧小孩。過了一段時間之後，他回來報到時，把他的女朋友帶來讓我認識，生活過的也還不錯。所以，我們在整個輔導的過程中有時候會需要時間，需要一點耐心，需要讓他有轉化的機會，然後再提醒他生命中最核心、最重要的事情，觀念一轉，再困難的事情也都可迎刃而解了。

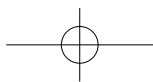
還有個滿特殊的案例，此個案是煙毒犯，很多煙毒犯出獄後很難找到工作，但此個案的母親在他尚未出獄之前就已經幫他找好工作了。他來報到時，我恭喜他找到工作，沒想到他反而不悅並表示不想去工作。他認為因為他的哥哥姊姊很優秀，所以母親從小都只關注他們，完全不在乎他，因此他要找他們算帳。他來報到好幾次，我怎麼講他都聽不下去，直到有一次，因為他出來後住哥哥家，我問他說哥哥家裡是不是很有錢，怎麼有那麼多房間給你住？他說沒有，他有個姪女唸高中一年級，然後他哥哥還有一個兒子唸國中，他大嫂就叫他姪女跟她一起住一個房間，把他姪女的房間讓給他住，他認為這樣子是應該的。我就告訴他：「阿彬，我也有小叔，也有兩個小孩，年紀都差不多，但是我告訴你，今天我小叔如果來我家住一個禮拜、一個月，我都沒有問題，但是叫我把我大

女兒的房間讓給小叔住，而且不知道期限到什麼時候，我可能做不到。」他感到很驚訝。我接著跟他說，我兩個女兒從小到大，學習的表現都不一樣，大女兒從小就很優秀，從來不知道何謂第二名，升上高中後也是如此，讀六年的小學，不但不用繳學費，還賺了不少獎學金；小女兒就不一樣了，她的補習費、家教費堆起來可能跟她的人一樣高。當我問他，如果今天我生了一個重病，醫生告訴我只剩一個小時可以活，你知道我心中最牽掛的是誰嗎？他說當然是妳的大女兒？因為她是妳的榮耀。我說你錯了，若把我大女兒她丟到非洲她也能活下去，所以我最牽掛的是我小女兒，你懂了嗎？媽媽的愛表現的是不同的形式，今天你媽媽要是不愛你，為何要幫你找工作？我當了二十年的觀護人，從來沒看過有媽媽在兒子吸毒還沒出獄前就幫他找到工作了，你還這樣回報你媽媽。這是個關鍵點，他把幾十年的仇恨、心結，慢慢的釐清了，他當下因為面子問題沒講。隔天我一大早到辦公室就接到電話，「主任，聽妳的話，給妳面子，去上班了啦」。把一個人從如此負面的情況救回來，這就是我們在整個輔導過程要知道的一個關鍵點。誠如我跟各位所說的，我們要做自我的開發，要讓他知道，我是站在媽媽的角度，他是站在孩子的角度，讓他能同理到媽媽的心情，彼此經驗分享時，他就能感受到他跟他哥哥的情況，與我家兩個女兒的情況是很接近的，他就能聽進去了。

四、輔導失敗案例分享

輔導的過程，不可能每次都成功，但只要盡心盡力，投入感情、時間及真誠就夠了，至於成敗則不要看得太重。

接下來我要說的是一個失敗的案例，



在這個案例中，我投入的心力可以說比成功的案例還多。對於這個個案我實在是很不忍，她是位女生，長的很漂亮，身高一六五，國中時還是個田徑健將。她第一天來找我報到時，頭髮中分且把額頭都蓋住了，一直低頭不語，我就問她：「我不會把你吃掉，幹嘛不敢看我？」她聽了我的話之後，頭還是不敢抬起來、不敢看我，我仔細看了她一眼，整張臉遭到燒燙傷的面積頗大（她交給我的照片非常的漂亮，眼睛很大、鼻子高挺，感覺是一個大美人的外型）她反應很快地說：「主任，我媽媽已經幫我準備好五十萬，要去醫院做整型，我現在醜沒關係，很快就會恢復以前照片的樣子了。」因為她說爸媽給她準備五十萬，我覺得這個家裡可能很有錢。訪視當天，我看到她家就在淡水的一個斜坡上，是連棟的，不是別墅，樓梯上去是一、二樓，牆壁是燒焦的，家裡的客廳、房間也都是燒焦的，一點都看不出是很有錢的家庭。後來我也了解她爸爸媽媽也只是工人，很辛苦，但因為女兒這樣子，也確實省吃儉用存了五十萬要讓她整型。這個個案的個性很強，因為她是個才女，又曾代表學校參加過很多田徑比賽，也曾到過日本參加比賽，在學校就是一個風雲人物。可能也因為如此，在練習比賽過程中，就疏忽了課業，參加聯考的時候考得不理想，考的學校不好，放棄就讀，也不想再重考。後來在比較不好的場所工作，結交到不良朋友，那個人就用毒品來控制她。有一天，她爸媽都去上班了，剩她一個人在家，大概是吸毒後精神恍惚，忘記家裡在燒開水，就這樣睡著了，後來家裡發生火災，等到她被救出來的時候，整個臉都被灼傷脫水了。報到之後不到半年，某天我問了阿美：「妳不是說要去整型嗎？」

她去整型我也很贊成，因為原來長得就很漂亮，現在這樣要去找工作對她也是種傷害。她回答說：「主任我告訴妳，我已經不需要去整型了，我已經找到我的真命天子！」她說外型不重要，他們共同創業，開了一家機車行，我也去看了他口中的機車行，她說的話是真的，而她男朋友我當下也見過了，因為這是每個人的選擇，我們當觀護人也只能給予支持、同理。其實世界上也有很多這樣的人，我只是不知道老天爺給她的劇本這麼悲慘。後來有一次她突然一個月沒來報到，我對我的個案都很警覺，我一直打電話找她，但是她都沒接電話，我只好給她一個告誡。兩個月後她出現了，她站在我眼前時，我還真的認不出來是她，她原來身材還滿豐滿的，結果兩個月下來整個人瘦到剩下三十八公斤，我問她怎麼了，她說吃東西燙到食道，所以她這兩個月都不能進食，才會暴瘦，我說：「妳怎麼會這麼不小心，食物到舌頭很燙就要吐出來了，怎麼會這樣呢？」我覺得不對勁，就去問她媽媽，才知道是她懷孕了，但她男朋友一知道她懷孕就藉故離開他了，她個性很好強，竟喝通樂，喝一口後吐出來，才導致食道燒傷，這期間她都沒辦法進食。可是我看她的眼神，她是不想死的。

我們在看待每一個個案的過程時，觀護人常常也會有些無力感，這種事發生地太快又太突然了，所以我希望我們能掌握的就盡量去掌握它，至於成功或失敗，只要盡心盡力就好。

五、輔導義務勞務成功案例分享

接著談到義務勞務，義務勞務的制度從民國九十一年成立到現在，在每個地檢署都做得很好。以前觀護人是負責假釋刑

期較重的人，義務勞務則負責較輕的緩起訴，其實他們要輔導成功是非常的容易。我在北檢沒有個案，但是因為北檢的案牘量很多，北檢對於義務勞務又是示範性質，所以這一塊做得很成功。我最大的成就感在於我們每個月有一個小時的勤前教育，我不會讓任何觀護人講，都是我親自講說，在第一時間，讓受輔導人知道，因為他們剛進來報到的時候都覺得他們沒有犯罪，可是我希望做到在勤前教育的一個小時出去後，受輔導人都有一種中樂透、撿到寶的感覺，這很重要，因為這是政府的一個德政、一個好的政策，你不要認為是在懲罰你。以下介紹幾個個案讓大家作為參考：

第一個個案是一位香港的髮型設計師，他為很多藝人及名人剪過頭髮，剪一次三千塊，一個月收入比公務員還多；可是他內心是貧窮的、憎恨的、不滿的，因為他恨這些大老闆一張股票就可以賣幾十萬、幾百萬，而他要剪幾百次頭髮才有這樣的收入，所以他經常去夜店狂歡、喝酒，有一天酒駕，還好沒有撞到人，檢察官處分他五十小時的義務勞務。我們帶他到萬華一個專門收容家暴、受虐兒、低收入、獨居老人的安置中心去服義務勞務，那裡有一位被家暴的太太，整個頭髮黏黏的，似乎已經好幾個禮拜沒有梳洗，他看了決定幫她打理一番，於是他幫那位太太把頭髮剪一剪，抹一點髮腊，就設計好了，技術真的很好。後來他做完這件事情，才發現他很富有，他一直以為臺灣人都很富有，原來也有這麼貧窮、這麼可憐的小孩，一出生父母就不要他，丟給阿公阿嬤扶養，沒吃沒喝的。他自動自發跑去買牛奶、麵包、蛋糕和水果，請這些老人小孩，之後他的義務勞務五十個小時結束了，他跟我說：「主任，我以後每個月都會抽一天兩天來做義工！」。

第二個個案，她是家中的獨生女，家裡非常富有，跟她老公兩個是班對，也很順利的結婚生小孩。然而感情這東西，有句話說：「人生唯一不變的真理就是變」，也就是佛經裡講的人生無常，在結婚生小孩一段時間後，她老公突然不愛她，在外面有了女人，逼著和她離婚，每天一哭二鬧三上吊，她老公絲毫不為所動，還是堅持要跟她離婚。離婚後，她每天藉酒消愁，然後因酒駕被判罰義務勞務四十個小時。我們把她送到伊甸基金會的醫殘重症中心，這裡的小孩一出生就有多重障礙，例如沒手沒腳，或是手、腦萎縮等天生的缺陷，可是這些小嬰兒生出來眼睛還是睜很大，儘管打點滴、神經不清，我們在收容中心還是有人專門幫他們做按摩、翻身，怕他們手腳因沒有運動而萎縮掉。這位受輔導人看了嚇一跳，她自己從小就是父母的掌上明珠，兩個哥哥什麼東西都讓給她，又生了一個這麼可愛、乖巧的兒子，卻為了和先生離婚而作賤自己，她突然醒悟了，她覺得天堂就在我家，她不應該再繼續這樣子。後來她每天的義務勞務都特別早去，特別晚離開，儘管當天服勤時數已經滿了她還要繼續做，因為這麼一件事讓她徹底地改觀，她覺得感情只是生命的一小部份，沒有老公日子還是一樣可以過的很好。

六、法務志工無私無我，真誠付出

想想剛才提到的這些個案，再回頭想一想，做志工有沒有好處？我們有一位江理事長，他是社區發展協進會的理事長，他來我們這邊報到做志工的時候我們都嚇一跳，他原來是第一銀行的退休經理，病得非常嚴重，整個臉是黃的，我就問我們觀護人說我們把個案交給他，他能夠執行嗎？他原先住在臺北一棟很貴的大樓，後

來生了病，就發了一個願，搬到三芝老家去，每天早上到一條溪邊撿垃圾，他說一個人做力量不夠，想要一些緩起訴義務勞務的人去幫忙，我們於是帶了一些個案去幫忙。後來他越做越開心，自己還拿了一百萬出來蓋廁所，他說假日很多人到溪邊烤肉，以免烤肉及隨地便溺造成溪水雙重污染，所以他自己才出錢蓋廁所，而我們就找個有建築這方面專長的個案去幫他的忙。從那之後直到我上個月回士林地檢署演講，看到他氣色越來越好，漸漸脫離病魔掌控。

我覺得我們這個團隊比較可惜的是經驗無法傳承，沒有辦法把志工行銷出去，讓一些有愛心、有熱誠、有財力的人加入，總是幾個人在那裡輪流當志工、主委、理事長，我覺得有點可惜，並不是說再回鍋不好，而是應該是讓每個人都有機會，把這個愛和經驗傳出去，這是我覺得比較重要的。

七、結語

全球已是一個生命共同體，我們逐漸面臨到四大問題：氣候的異常、全球的暖化、貧富的差距，和環保的議題。最近有一篇報導提到臺灣的臺北盆地、沿海地區將因全球氣候暖化而被海水淹沒，這是一個警訊，因此我們每個人都要從自己做起，大家共同來愛惜這塊土地，這是非常重要的。

再來是貧富差距，根據世界衛生組織的統計，全世界有六分之一的人口每人一天賺不到一塊美金，有三分之一的人口是住在無水無電的地方，臺灣最近因八八水災災情嚴重，很多部落及村莊也因此斷水斷電了好久。

此外，在臺灣每三分鐘就有一人罹患癌症，又因為經濟、生活、工作等壓力，希望我們新的政府團隊有新的氣象，於是我們每個公務員每天都工作到十一、二點，這樣下去真的是會要人命，諸如這些問題我們都應該想辦法去面對。

證嚴法師曾說，救苦救難是菩薩，受苦受難是大菩薩，我們南部的鄉親這次不止是救苦救難，也有一些鄉親是受苦受難的大菩薩。我們都用一種很恭敬、很虔誠的心，希望災難不要再來，也因為有這麼多位的菩薩，讓我們整個南部永遠陽光普照，災厄永遠不會來。希望各位志工能繼續誠心輔導個案，引導他人向善，使社會更美好。

（講座為前臺北地檢署主任觀護人，本文由彭惠齡記錄整理）

