

「踮貢」少年專線服務運作 特色、現況與反思

許慶玲・謝文元

壹、「踮貢」少年專線服務緣起

兒童福利聯盟文教基金會（以下簡稱「兒福聯盟」）自 1991 年成立，26 年以來一直致力於兒童福利工作的推展，除持續法令政策的修訂與倡導之外，亦因應社會變遷與問題，開展許多新興的直接服務工作。

現今全國青少年人口逾 188 萬人，在青春期的發展過程中，孩子面臨許多人生的課題，卻未有一個專門針對青少年的諮詢電話。目前社福單位提供的電話諮詢服務大多針對某些特定議題、並以問題解決為中心的服務為主，如：未婚懷孕、性議題、自殺議題等，但一般青少年實際會接觸到這些議題實為少數。從整個家庭週期和青少年生命歷程來看，青少年成長的階段剛好是父母事業最為忙碌的階段，父母很少有時間可以陪伴，加上少年需求與兒童大相逕庭，但父母未必能有所調整，父母角色仍是在規範孩子，老師則多是道德勸說，未成年朋友建議未必成熟，可是青

少年心事重重，有誰能夠真的理解陪伴？

兒福聯盟從事失蹤兒少協尋工作 25 年，在服務離家兒少的過程中，發現他們不僅與家人有許多衝突和溝通的問題，還存在情緒困擾、人際適應、兩性交往、學校適應、校園霸凌、網路安全、打工剝削等議題。兒福聯盟 2013 年調查少年生活煩惱狀況，發現少年最大的煩惱來自於課業、人際互動和親子互動，但孩子多找同儕友伴或網友宣洩情緒或解決問題，缺乏一個較為專業的諮詢管道，得到正確的幫助。

有鑒於此，兒福聯盟於 2013 年 7 月開辦「踮貢」少年專線服務（0800-001769，諧音「一起來貢」），提供青少年有一個抒發情緒的管道。「踮貢」在閩南語的意思是「出來講、講出來」之意，此專線乃是藉由此二字鼓勵青少年有心事可勇敢講出來。這支專線是全國唯一手機、市話免付費且專屬於青少年的諮詢專線，服務時間為每週一至週五下午 4：30 至 7：30（不含例假日及國定例假日），針對全國 13 歲

(含)以上至未滿 18 歲的青少年，提供情緒支持、陪伴討論的諮詢服務。期待透過專線服務傾聽少年的聲音，陪伴少年思考、討論其在家庭、學校、人際等生活中所面臨的各種煩惱，協助其抒發壓力，透過傾聽、同理、支持、陪伴和引導，協助少年面對並解決困難，必要時提供適當的轉介及後續追蹤服務。

兒福聯盟訓練一批願意陪伴青少年的志願服務工作者做為專業接線人員(本文以「值日生」稱呼)，藉由基礎課程如：青少年發展理論與心理需求、助人技巧、同理心訓練等，奠定接聽電話者的基本能力；並持續提供相關專業課程訓練，如：霸凌議題、自殺個案的處理等，希望能夠讓值日生對青少年有更多的同理和理解，陪伴他們度過這段青澀的青春歲月。

貳、「端貢」少年專線之服務思維與運作特色

「端貢」少年專線服務以優勢觀點相信孩子有極大的潛能幫助自我成長，培養獨立自主，藉由專線人員的陪伴與討論，人人都可以是界定自己問題的專家，發現自己的需求。

青少年轉變成大人的過渡期，有時家長仍以照顧兒童的模式對待青少年，甚至更為嚴謹、沒有適度的彈性與自由，讓青少年無法照著自己的想法面對自己的生活，反而讓青少年產生反彈與抗拒，進而被家長、老師視為叛逆。青少年面臨自我發展的任務與議題，從 Erikson 心理社會

發展理論中，青少年面臨自我認定 VS. 角色混淆，惡性發展的結果人格特質為否定、迷失，所以青少年不容易為自己找到定位，無法肯定自己的價值，進而無法順利發展為自己做決定，容易猶豫不決。

如果青少年能有適當的人陪伴討論，並在適當的充權下進行思考，鼓勵少年對自己的生活適度進行規劃和控制權，藉以達到其最佳福祉的狀態，將有助於青少年順利銜接需要獨立思考的成年期。

每個青少年面對挫折、困境都會受傷，我們相信帶領他們從不同的角度看待事情，尋找青少年的復原力，有助於其學習正向看待自己的生活事件，進而將危險因子轉化為保護因子。從經歷逆境的經驗中被激發能力復原及面對、克服困境並正向成長。

一、為何要使用電話服務模式

臺灣手機使用率越來越普及，資策會 FIND (2015) 公佈最新調查結果，國內 12 歲以上使用智慧型手機或平板電腦者已達到 1,604 萬人，約每 4 人便有 3 人為行動裝置使用者。為了讓民眾更便利與快速獲得服務，電話型的服務越來越多，如大家熟知的張老師「1980 輔導專線」、生命線「1995 協談輔導專線」、「113 保護專線」、「全國未成年未婚懷孕諮詢專線」、「家庭教育諮詢專線」、「杏陵性教育專線」、「失蹤諮詢專線」、「戒菸專線」、「戒毒成功專線」等，都提供不同問題面向，讓民眾針對個人困擾及問題可隨時求助。

二、電話服務模式的優點與限制

依據王智弘（2007）整理電話服務模式的優點與限制，筆者認為「踮貢」少年專線服務上也有下述類似的優點與限制：

（一）電話服務模式的優點

1.方便性。2.時效性。3.隱密性。4.具心理上之安全感。5.不受身體美醜影響。6.有利線上督導。這些優點能讓求助者提高使用電話尋求解決自身問題的動機。

（二）電話服務模式的限制

一般而言，以電話進行服務的困境較多元，王智弘（2007）曾提出電話服務的限制，加上筆者工作經驗整理如下：

1.角色幻想和誤解

由於當事人與助人者未曾謀面，增加移情與反移情的可能性，來電目的已不在求助者身上。

2.個案易隱藏真實自我

在高匿名與低承諾的心理因素下，降低了求助當事人的責任感與求助問題的真实性，甚至增加想像情境。

3.易受當事人通話地點外界事物的干擾

電話易受當事人所處通話地點之外界情境與其他事物的干擾。

4.受限於問題解決的壓力

當事人常由於身處危機中而急於尋求解答，接線者協助當事人問題解決的壓力因急迫而增加。

5.電話流於玩鬧性質

非真正求助者來電，因無聊而故意打電話戲鬧而佔線，導致真正求助者無法順利撥通電話。

三、風暴期的青少年困境與需求

青少年在生活中無法有太多的主導性，在家要聽從父母、在學校要聽從老師，容易產生面對權威的感受。青少年在風暴期需要即時被協助釐清問題，才能穩定情緒、並且被無條件的接納，有人願意傾聽他們的聲音，同理他們當下的處境，這對風暴期的青少年無疑是最大的支持。然而青少年期有許多的發展困境需要有不同的正向力量與引導，讓青少年看見不同面向，如：

（一）需求面向

1.降低無力感

許多青少年在一成不變卻又忙碌的學生生活中感受到無力感，若能夠加入優勢觀點並給予適當的充權，嘗試從生活中尋找著力點，達到肯定自我的經驗以及可以掌控的情境，可降低對生活的無力感。

2.正確了解生理發展

青少年期是不平衡的發展階段，對於快速的生理發展、性向和性成熟尚未做好心理準備探索過程容易焦慮不安。更需要成熟適當的引導，給予正確的知識，避免透過網友或不成熟的同儕接收錯誤的知識。

（二）困境面向

1.情緒困擾

青少年對於大人的期望與自己所想要的有差距時，就會抗拒服從，對甚麼是自己真正想要的卻又猶豫不決時，在情緒上就會受到影響而無所適從、容易發脾氣、鬧彆扭。陪伴青少年看見自己的情緒，聽見他們心裡的声音，可以讓他們感受到被重視。

2.情感依附

對感情有嚮往與追求，期待生活上被重要他人關注等都會讓其心情起伏。這時引導青少年看見自己的優勢，透過自我肯定，而不只是透過他人來肯定自己。

3.課業壓力

學校課業能否跟上進度，是否達到自我要求和家人、老師期待，都是造成壓力的原因。然而青少年自己在課業上是否有盡力，是否有找到自己讀書的步調與方式，透過成熟大人的引導，而非情緒指責，可以讓青少年有新的學習。

4.同儕困擾

他人眼中的自己是無法被忽視的一個環節，青少年雖然有時想要做自己，但是卻又不能不注意到自己在他人眼中是個什麼樣的人，擔心無法進入想要的團體、擔心被排擠、被霸凌，都會造成身心的壓力與創傷。這時能夠讓青少年知道自己不孤單，不需要隱忍，可以透過復原力改變自己現處的環境，懂得求助，將可協助少年適當的與同儕相處。

5.外界誘因

線上遊戲、毒品、次文化、援交等，都會造成青少年的行為難以符合社會規範，甚至對法治進行挑戰。當面對權威，

青少年將會選擇欺騙與隱瞞，但透過第三者的同理與引導，不以指責方式，讓青少年知道過度成癮、或違反法治自己應該面對的後果，讓青少年自己能夠思考並願意進行改變，才是真正的改變。

四、優勢觀點

優勢觀點尊重且強調每個人的主體性，它肯定個人獨一無二的生命故事，並相信服務對象本身擁有的能量，實務工作者的存在是與其一同合作努力，去激發出屬於他們自己的優勢和價值。「踮貢」少年專線期望能夠看見每個青少年屬於自己的優勢，帶領青少年透過優勢觀點讓其在專線分享討論過程中得到增強權能，找到重新肯定自我的意義與價值。這可減少青少年容易自我否定的情形，並開展了青少年的不同思考觀點。

五、增強權能觀點

鄭麗珍（2003）指出增強權能的工作原則基本上是採用優勢觀點，以正向觀點看待案主，肯定案主有學習、成長、和改變的能力，強調案主與其家庭要比其他人更加了解自身的問題，甚至自己是問題解決的專家（引自宋麗玉，2008: p.127）。透過優勢觀點可以讓增強權能發揮更多的功效，透過這些能力的輔助，幫助青少年發展出正向的能力，如：

1.學習自我負責

當青少年面對自己的生活、學習及人際關係等都能夠為自己負起責任，勇於面對。

2.人際關係建立與維繫

青少年重視同儕，當自己與同儕相處時，總有許多摩擦會產生，該如何與他人相處與行為調整，找到適當的角色，都需要練習。

3.尋找自我認同

青少年的發展階段，Erickson 將此時期稱為「自我認同」和「角色混淆」的衝突階段，也面臨著「依賴」與「獨立」的雙趨衝突，此時需要更多的肯定才能自我認同。

4.多元思考

青少年在認知方面需要有更多的不同觀點的思考，學習接納不同的觀點，並在眾多選擇中找到適合自己的答案。

響，使個人發展出健康的因應策略，而具有成功適應、正向功能或能力的表現。在青少年發展的過程中，復原力常被視為是能力發展的重要表現；具有復原力保護因子的青少年則可能會創造生活適應優勢（Masten, 2001）。

「踮貢」少年專線透過青少年主動撥打電話與值日生談話，透過青少年主動性，發掘出青少年面對逆境時的復原能力。示範如何正向看待生活細節，跳脫青少年所習慣的負向思考模式，安撫青少年受挫、受傷的感受，並多元思考事情的面向，找到自己的保護因子，增加生活能量，持續接受成長的歷練。

六、復原力觀點

影響個體心理健康的壓力情境稱為危機狀態（risk status），而所影響的因素稱之為危機因子（risk factor）。Masten, Best 和 Garnezy（1990）認為危機因子會影響青少年的適應與發展。在探索影響青少年發展的危機因子時，學者也開始注意到能抵抗壓力或具有復原力的因素，也就是所謂的保護因子或機制（protective factor or mechanism）使其能克服困境並正向成長，這些保護因子或機制就是復原力的概念（Werner & Smith, 1992）。「復原力（resilience）」是指一個人具有的特質或能力，能使處於危機或壓力情境的個體，免於高危險情境、壓力或長期嚴重創傷之影

參、「踮貢」少年專線之服務現況

一、「踮貢」少年專線服務數據

（一）專線服務總服務量

自 2013 年 7 月 1 日至 2016 年 12 月底止，3 年半來，「踮貢」少年專線服務總計來電量共 14,998 人次，有效電話 5,541 人次（36.9%），無效電話 7,234 人次（48.2%），暢通電話 2,223 人次（14.8%）；來電之中，男生多於女生，男生為 6,205 人次（41.4%），女生為 3,690 人次（24.6%），性別不詳者有 5,103 人次（34%）。

表 1 專線服務總服務量統計

項目	次數	百分比	項目	次數	百分比
來電類型	14998	100.0%	性別	14998	100.0%
有效電話	5541	36.9%	男	6205	41.4%
無效電話	7234	48.2%	女	3690	24.6%
暢通電話	2223	14.8%	不詳	5103	34.0%

說明：「端貢」少年專線線路共三條，若有兩條線路已滿，第三線的來電者會請其稍後再撥，以保持線路的暢通，此為「暢通電話」。

資料來源：本研究自行整理。

(二) 來電電話時間

若單獨統計有效電話量，有效電話總通話分鐘數為 73257.5 分鐘，平均每通有效電話的通話時間為 13.2 分鐘。

(三) 來電者性別和年齡

性別上，有效電話來電者男生（54%）多於女生（45.8%）。因為有些孩子尚未經歷青春期的變聲，所以有 0.3% 的孩子的性別無法判斷。年齡上，以 13 歲正值國一、國二的年紀來電的孩子最多，比例占 22.5%；其次是 14 歲，占 21.3%；第三為 17 歲，占 17.8%。針對準備升國一但尚未滿 13 歲、以及已滿 18 歲但高中尚未畢業的孩子，專線仍會視情況服務。整體而言，國中生來電的比例高於高中生，未來可加強或調整高中生的服務宣導方式。

(四) 來電者區域及縣市

來電者所在區域，以北部地區最高，占 46%；其次是南部地區，占近三成（30.1%），中部地區占 7.5%；離島地區占 0.3%。另有 12.3% 所在區域不詳。若以個別縣市來看，新北市來電的比例最高，占 29.4%；其次是高雄市，占 12.7%。

(五) 來電者得知管道

來電者有逾七成三（73.1%）都是重複來電，代表孩子來電後，還會願意再次來電與值日生分享、討論自己的事情。另外得知此專線管道的孩子，有 5.8% 是從同學/朋友；5.1% 是從學校（老師、輔導室、公佈欄）；4.4% 是從兒福聯盟的「哎喲喂呀兒童專線轉介」。而有 6.9% 的孩子我們無從得知其得知管道。

表 2 專線服務有效電話來電者統計

項目	次數	百分比	項目	次數	百分比
性別	5541	100.0%	區域及縣市	5541	100.0%
男	2990	54.0%	北部地區	2544	46.0%
女	2536	45.8%	臺北市	216	3.9%
不詳	15	0.3%	新北市	1627	29.4%
年齡	5541	100.0%	基隆市	17	0.3%
12 歲(含)以下	65	1.2%	桃園縣	654	11.8%
13 歲	1244	22.5%	新竹縣	14	0.3%
14 歲	1181	21.3%	新竹市	16	0.3%
15 歲	850	15.3%	中部地區	417	7.5%
16 歲	603	10.9%	苗栗縣	55	1.0%
17 歲	988	17.8%	臺中市	207	3.7%
18 歲(含)以上	454	8.2%	彰化縣	23	0.4%
不詳	156	2.8%	南投縣	132	2.4%
得知管道	5541	100.0%	南部地區	1666	30.1%
重複來電	4051	73.1%	雲林縣	204	3.7%
學校(老師、輔導室)	285	5.1%	嘉義縣	568	10.3%
同學朋友	324	5.8%	嘉義市	56	1.0%
網路	84	1.5%	臺南市	38	0.7%
哎喲喂呀兒童專線轉介	244	4.4%	高雄市	705	12.7%
海報、酷卡等宣導品	81	1.5%	屏東縣	95	1.7%
新聞媒體	67	1.2%	東部地區	215	3.9%
不詳	380	6.9%	宜蘭縣	49	0.9%
其他	25	0.5%	花蓮縣	113	2.0%
諮詢類型(複選)			臺東縣	53	1.0%
生活分享	2439	44.0%	離島地區	15	0.3%
個人	1604	28.9%	澎湖縣	14	0.3%
學校	1277	23.0%	連江縣	0	0.0%
其他	1241	22.4%	金門縣	1	0.0%
人際交友	831	15.0%	不詳	684	12.3%
家庭	584	10.5%	其他	0	0.0%
			處遇內容(複選)		
			傾聽孩子的談話內容	5196	93.8%
			陪伴孩子討論或給予建議	3316	59.8%
			介紹其他資源	64	1.2%
			轉由社工員處理	30	0.5%

資料來源：本研究自行整理。

(六) 來電者諮詢類型

來電者諮詢的類型，44%的孩子來電做生活分享，包括個人生活分享（家庭、學校、個人的生活分享）、時事分享或詢問專線及值日生相關資訊；其次，近三成（28.9%）孩子來談「個人」的煩惱，包括：自我概念不佳、個人健康問題、情緒困擾/情緒抒發、生涯規劃及選擇問題等；第三，23%孩子來談「學校」的煩惱，包括：老師不當管教、課業壓力大或環境轉換的適應問題等；第四，有15%孩子來談「人際交友」的煩惱，如：人際關係問題、霸凌問題或感情議題；第五，10.5%孩子來談「家庭」的煩惱，如：親子關係不佳、教養問題、疑似兒少虐待、手足關係不佳等；另有22.4%孩子煩惱屬「其他」。

(七) 來電者處遇內容

針對來電者的諮詢，近九成日值日生（93.8%）的處遇內容多為「傾聽孩子的談話內容」，比例最高；其次，近六成（59.8%）值日生會「陪伴孩子討論或給予建議」；1.2%的值日生會「介紹其他資源」；0.5%會「轉由社工員處理」。對於新來電的孩子，值日生都會先傾聽、陪伴、蒐集資料，瞭解孩子真正的想法和需求；若孩子重複來電，與值日生建立了關係或信任，值日生才會慢慢地陪孩子討論一些可以解決的方法，或提供一些建議；如果遇到孩子有兒保、家暴、性侵或自殺等議題，就會將電話轉由社工員做處理。

二、「踮貢」少年專線長期來電案例

本專線讓青少年可以匿名來電，讓其有足夠的隱匿性與安全感，讓其暢所欲言。三年多來，七成三的孩子長期且重複來電，服務過程中看到孩子在這之中的成長與改變，將於本文中分享兩個案例。

(一)【案例一】小方：「踮貢」少年專線開辦3年以來，來電量超過1,000通。

第1年：

「我最討厭放假了！為什麼一年有這麼多假日？我可以不要放假嗎？」

剛上國一、自稱「小方」的小男孩，第一次打電話來「踮貢」少年專線，心情就非常的緊張和焦慮，因為「阿秋」誤會他偷東西。「阿秋」是媽媽的男朋友，會管教他的課業和生活，如果考試考不好、或者做錯事，就有可能會被阿秋處罰，每次來電的壓力指數都快瀕臨「爆炸」邊緣。

我們陪伴小方度過每一次的緊張、焦慮和擔心，提供他抒發情緒的管道以及有其他方式讓自己的心情冷靜下來。

「沒有人瞭解我，跟你說你也不懂，懶得解釋！」

這一年，小方慢慢浮現自我價值感低落、敏感、易怒的特質。小方會對值日生說「覺得自己很笨、說的話別人都聽不懂、也懶得解釋」。

面對孩子複雜、敏感的情緒孩子開始依賴專線，想要「得到疼惜與安撫」或「耍任性」。回到專線服務，「傾聽」、「陪伴」和「接納」是持續在進行的，但面對孩子過度的任性和無理，專線用引導和不妥協

的態度，提醒孩子該注意的電話禮節。

第2年：

抱怨，打岔，無理的延續

小方開始對值日生和專線有許多負面的情緒、抱怨不斷，孩子不准值日生鼓勵、不准值日生開玩笑、不准值日生回應、不准值日生不回應...專線值日生除了包容、安撫孩子的情緒，教育孩子無理的態度和說話之外，社工發現此時值日生在接線狀況處理與個人情緒上也需要被照顧與給予支持肯定與鼓勵、甚至提供專業的知能，幫助值日生個人調整情緒、增進應對技巧更重要的是必須與孩子之間劃一條界線。

面對困難不再只有焦慮，慢慢發展因應的方式

小方分享自己的正向生活經驗次數相較第一年明顯增加了。孩子慢慢地開始會自我肯定，看見自己的優勢和強項，而不是像第一年來電，只會否定自己。也漸漸會安排一些課後活動，如去圖書館使用電腦、做作業，並且開始練習田徑。這些不同的生活經驗，讓孩子變得比較有力量。

第3年：

課業壓力大，「要發瘋了！」

「踹貢」少年專線服務開辦第三年，小方升上國三，面對課業和未來生涯的種種不確定，讓其壓力倍增。小方對於生活壓力抱怨漸漸遞減，並願意多分享自己目前正在進行的生活細節，焦點逐漸轉移至自己工作與學業上，無論開心或不開心。

持續給予能量，做孩子的「重要他人」

經過專線三年來的滋養陪伴，孩子已經有尋找目標且完成目標的能力。當孩子

遇到困難的時候、或者是情緒想抒發的時候，隨時都可以打進專線來討論，專線將持續給予小方能量，做孩子的「重要他人」。

(二)【案例二】棉花糖：來電量 250 通左右，服務 1 年多

我可以選女生值日生聊天嗎？

棉花糖是個 17 歲，卻有著 13 歲稚嫩的聲音，喜歡米奇的小女生，因為有患有輕度智能障礙，所以有許多事情超出她的理解範圍之外，吃了很多虧，比如說：和朋友搶米奇的玩具而吵架，被同學誣賴偷米奇的原子筆。

棉花糖第一次打電話來的時候，表示因為被老師誤會偷東西，現在想要衝去被車撞死，激動得不想要活了。值日生當下無法處理立刻由社工接手，透過同理孩子的遭遇、安撫當下的情緒，並適時地轉移孩子的念頭，才慢慢讓棉花糖心情穩定下來、對我們感到信任，進而吐露心聲。在此之後，我們也確認了目前棉花糖已有相關社工服務，這才讓我們放心下來。

缺愛少女，期待得到溫暖與肯定

棉花糖來電幾次、與專線產生信任感並得到溫暖與肯定，棉花糖開始要的更多。有時候，棉花糖覺得心情不好、沒人關心她時，會表達想要被車撞的訊息她渴望以此得到更多的關愛。

拒學，與老師和同學發生衝突

棉花糖透露長期被霸凌的狀況，透過社工員的引導，值日生開始慢慢適當的給予棉花糖充權，讓她瞭解，很多事情她也

可以做得好、她是一個有能力的人，學習肯定自己，不需要一定由他人的稱讚才是肯定、並不需要為了迎合別人，而做自己不喜歡的事，自己一個人也可以過得很好。

值日生多次陪同棉花糖逐步的演練，當與人發生衝突時，可以怎麼辦。我們運用復原力的觀點，讓孩子在處於危機或壓力情境中時，如何找到讓自己復原的能力，穩定的能發展出健康的因應策略。

孩子開始會分享正向經驗

棉花糖來電半年後，慢慢地開始會分享自己正向的經驗，抱怨、低潮、負面的情緒開始減少。棉花糖開始看到身邊的人是會關心她的，包括父母、老師和社工，並非她過去所說的只有責罵和要求。

因著孩子快要滿 18 歲，服務她的社工也開始與她討論未來的人生規劃，讓她感到期待、新鮮。雖然對未來人生有些擔心，但孩子不再只有怯懦，透過值日生不斷地陪伴和充權，孩子慢慢長出自己的能力。

(三) 透過踮貢專線，看見孩子的成長

陪伴小方三年，從他言語中，第一次接線的值日生常常會誤以為他是個非常有自信而且驕傲的人，但事實上他非常需要被肯定。透過優勢觀點真誠的回應，讓他相信自己所擁有的能力是值得被看見、被肯定的，而非一般人的敷衍與嘲弄。以充權的觀點來看，小方發現當自己完成所規劃的事情時，可以感受到自己的能力也進而自我肯定，並開始自我規劃，對未來產生憧憬。

以復原力的觀點來看，雖然身邊的重

要他人既嚴格又讓他覺得不合理的照顧與對待，但仍能夠從中努力在自己有興趣的課業上，甚至能夠找到給予自己力量的書籍，不斷的回饋給值日生，讓我們能夠感受到他所逐漸成長的力量，從過去把自己定位在一個受虐的位置，轉變為有能力、有方法面對的角色。

在對待值日生方面，從為所欲為的發洩情緒，認為值日生應理所當然的包容，到慢慢的被值日生引導，透過適當的溝通與正向的表達，學習與他人建立好的人際互動。

棉花糖則是強烈的缺愛少女，且有被傷害過的經驗，每天定時報到來電，期待能夠與值日生互動電話中，得到滿滿的關愛與肯定。透過值日生耐心包容與適當的充權，讓棉花糖瞭解自己並不需要迎合他人，自己可以為自己做最好的選擇。並由小小的正向生活經驗，以優勢觀點探討並瞭解自己的優點，而非依附他人的稱讚。從復原力的角度可窺探她雖然曾經被他人傷害過，瞭解學習如何自我人身保護，在未來面對他人對自己有不利意圖時，學會如何勇敢拒絕與自保避免再度受傷。

這兩位青少年的轉變與成長，都是值日生能夠明顯感受到的，更覺得在擔任值日生過程中的努力非常值得。

肆、「踮貢」少年專線服務之反思與未來努力方向

服務青少年必須先瞭解青少年，這群即將轉成大人的孩子，不像兒童有話就

說，也不像大人擁有成熟的人際互動社會化。青少年有自己的個性、調性，他們期待被關注，卻又嚮往獨立與自由；他們喜歡和朋友在一起，卻又常感覺寂寞。陪伴青少年需要十足的耐心，不能因為他們快速變化的情緒而跟著高低起伏，他們需要穩定的陪伴與傾聽。

一、觀察來電少年接受服務後的改變大不易

我們發現透過長期的陪伴可以幫助孩子慢慢的改變與發現他們的不同，但這需要青少年主動與有強烈的意願持續來電才能做到。青少年長期並穩定的進線並非易事，觀察專線服務三年以來，發現青少年在面對某件事情的持續性，除非有強烈的意願與動機，否則因著環境的改變與生活狀態的不同，都會讓其忙於眼前事物或有了新的人際關係，又或者值日生沒有滿足青少年來電的期待，而不再持續與專線保持聯繫。而專線為了讓青少年有隱匿感，可以安心的吐露心聲，青少年不須告知個人姓名，皆可匿名取其暱稱，也不用留下聯絡方式。所以本專線除非孩子自己願意使用相同暱稱，否則也無法得知青少年是否穩定進線，更難以觀察其改變。這是專線服務難以長期觀察青少年成長與改變的原因之一。

二、值日生招募訓練之方向與規劃

在接線過程中，發現青少年對於值日生的聲音會進行挑選，當他們聽到「不中意」的聲音時，他們會選擇不說話，並且

不斷的持續撥打，再掛斷，一直聽到「中意」的聲音才肯說話，這也是無效電話居高不下原因之一。但到底什麼特質是青少年願意與其對話的呢？從實務工作中發現，青少年最為抗拒的是聽起來聲音低沉、緩慢、反問青少年為何不遵守常規、很快講道理或反應過慢。綜合以上特質的值日生，容易被青少年很快的結束電話，也較常接到不出聲音就掛斷的無效電話。當狀況持續發生，會讓值日生感受到挫折與失落。而聲音溫暖、接納、不批評及同理的值日生，會讓青少年更有意願與其對談，也會讓青少年較有意願持續進線。

面對青少年波濤洶湧與快速改變的情緒起伏，值日生需要有耐心傾聽與避免被青少年情緒影響引發個人情緒確認彼此界線，並帶領青少年自我覺察都是需要持續接受訓練與督導，才能有更穩定的專業服務品質。

三、帶領青少年看見亮光

青少年並非如我們所想像的叛逆、難搞，只是他們仍是未成熟的孩子，他們需要被關注但不能太多，他們需要獨立但不能完全放手，他們需要被肯定但要具體而不是敷衍...。我們在這些分寸中拿捏，希望避免傷到敏感的青少年。每個家庭都有自己的議題，我們期待能夠有機會帶著青少年發展出屬於自己的思考能力與判斷價值。

專線目的在於傾聽、陪伴，希望透過優勢觀點、充權及復原力給予孩子更多鼓勵與支持，如何讓來自各界、具有熱情的

值日生具有這些知能，是我們訓練與招募的課題。我們在實習接線初期，會陪伴值日生討論與青少年對話，是否能將優勢觀點、充權、復原力的概念帶到服務當中。我們也持續提供專業課程，讓值日生有更多的學習，並將學習運用在專線服務。「踮貢」少年專線不只傾聽、陪伴，更被賦予支持、肯定、修復青少年內心寂寞、孤單以及需要被照顧的部分。

值日生之招募需要面試，初步瞭解其特質與服務動機，透過不斷的對話訓練，讓值日生找到屬於自己溝通的特色。更重要的是持續專業培訓，強化值日生與青少年溝通、同理等知能訓練，降低值日生因與青少年溝通過程遇到困難而無所適從。

經營青少年專線並不容易，值日生必須了解青少年發展，面對青少年情緒快速起伏也不能受其影響，仍需有耐心的與其通話。傾聽、陪伴是「踮貢」少年專線最重要的目標，我們相信可以藉由電話服務模式、透過優勢觀點帶領青少年從不同的角度看待自己，從生活經驗中找到小小的

力量，支持自己向前邁進。雖然青少年屬於未成年，許多大小事情仍需要父母、監護人的同意，但其實青少年也能在生活中找到自己可以規劃與安排的事情，達到自我充權與自我肯定的部分。在成長的階段難免會遭遇創傷與挫折，每個人的心中都會有小小的傷痛，也許已經成為疤痕，但許多青少年可能正面臨遭遇到傷害，我們期待透過專線照顧這些孩子，讓他們透過訴說、被傾聽與陪伴，讓傷口慢慢癒合，發展出正向的力量，持續往成長成熟的大人的路，往前邁進。

（本文作者：許慶玲為財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會失蹤協尋組組長；謝文元為財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會失蹤協尋組社工員）

（本服務非常感謝公益彩券回饋金自 103 年開始補助部分經費，讓本服務得以延續。）

關鍵詞：青少年福利、社會工作、專線服務

參考文獻

王智弘（2007）。電話諮商之探討。台灣心理諮商通訊，208 期。網址：

<http://www.heart.net.tw/208-1.html>，資料檢索日期：2017 年 4 月 19 日。

宋麗玉（2008）。增強權能策略與方法：台灣本土經驗之探索。社會政策與社會工作學刊，12(2)，123-194。

資策會 FIND/經濟部技術處（2015），「資策會 FIND(2015)/服務創新體驗設計系統研究與推動計畫(3/4)」，網址：

http://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1560&fm_sqno=14，資料檢索日期：2017 年 3 月 15 日。

- 鄭麗珍 (2003)。增強權能理論與倡導，載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編著，社會工作理論：處遇模式與案例分析，407-440。臺北：洪葉。
- Egeland, B., Carlson, E., & Sroufe L. A. (1993). Resilience as process. *Development and Psychopathology*, 5, 517-528.
- Masten, A. S., Best, K. M., & Garmezy, N. (1990). Resiliency and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-238
- Werner, E. E., & Smith, R. S. (1992). *Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood*. Ithaca, NY: Cornell University Press.