



回望初心 重整心靈 關懷訪視志工教育培力訓練

◎ 蔡家吉

感謝 天恩師德，讓後學有機會參加於西元 2025 年 11 月 22 日及 12 月 6 日兩個週六，在忠恕道院舉辦的「關懷訪視志工教育培力訓練」，對後學來說，這不只是一場研習，更像是一趟回到初心、重新整理自己心境的旅程。成為道親三十年來，雖然在壇務與關懷上都有一定的參與，但透過這兩天扎實的課程與最後的實作演練，我才真正感受到，「志願服務」不僅要熱心，更是一門需要持續學習、自我覺察的專業。

第一天的課程，邀請到新北市政府社會局志工員吳世茂講師講述「志工的使命與價值」，從志願服務的理

念談起。吳講師提醒我們：「志工不是去解決別人所有的問題，而是陪伴對方找到可以前進的力量。」這句話深深觸動了我。三十年的道親生涯，看過許多家庭的艱辛與生命的起伏，也習慣了一遇到狀況就想要「幫忙」。但這次訓練讓我重新理解，「幫忙」不是取代，也不是主導，而是用同理與尊重去成就對方。從「我想給什麼」到「對方真正需要的是什麼」，這樣的轉念也讓我重新沉澱過去的經驗，轉變成更溫柔、更有智慧的力量。

12 月 6 日下午的「情境演練」，這部分的實作是後學最受用的。模擬家屬情緒高張、環境凌亂、照顧壓力

龐大的情境，看似誇張，其實與現場訪視常遇到的情況很相似。當我坐在模擬家戶的客廳，聽著家屬用疲憊的語氣說出：「你們這些都是做表面的啦！」那一刻，我突然明白，對方不是要責備誰，而是累到沒有出口，只能把苦丟向眼前的人；也讓我重新體會到——志工進門時，帶去的不只是關懷，更是營造一個讓對方「能安心把累說出來」的空間。

之前課程中講師特別強調的「六句緩和話術」，在演練時真的派上用場。比如先穩住情緒的「我看到您真的很辛苦，謝謝願意跟我們說。」或是「我們在這裡，是希望能一起看看怎麼讓您輕鬆一點。」這些看似溫暖又簡單的話，其實背後是一種態度——不急著反駁、不急著教導，而是打開一扇讓人願意分享的門。完成演練並得到評核合格，後學並沒有感到驕傲，反而是心裡更明白：要做到真正的同理，需要比技巧更深的耐心與覺察。

最讓後學感動的是，兩天當中看到許多志工充滿活力，也看到許多資深道親願意持續學習、持續進步。志願服務不是做一天、兩天而已，而是一條要走一輩子的道路。三十年來，



▲ 吳世茂講師講述「志工的使命與價值」。

後學從「想幫人」，慢慢走到「陪伴人」，而這次訓練中我又多學會了「尊重他選擇的節奏；允許他有情緒、也允許自己不完美」。

訓練結束後，後學更加確信：關懷訪視不只是協助弱勢，更是修煉自己的慈悲與智慧。走入別人的生命，需要溫度，也需要界線；需要傾聽，也需要沉默；需要勇氣，更需要柔軟。

帶著這兩天的收穫，後學願繼續把這份三十年的道心，轉化成不停歇的腳步，把每一次訪視都當作一次「讓對方感到被看見、被理解」的機會。希望未來每一個家庭、每一位需要支持的人，在我們一步一步的陪伴下，都能重新找到前進的力量。而後學也會在這條志願服務的路上，持續學習、持續修煉，努力成為更好的自己。