國立高雄師範大學

諮商心理與復健諮商所 副教授

賴陳秀慧

助人工作的意義

年初到澎湖參與職業重建業務，當日因濃霧關係，飛機在空中盤旋一個多小時，兩次都無法降落機場情況下，最後返回高雄；這時航空公司忙著為旅客服務，有些人等候下班飛機，有些人更改日期，有些人退票等等。這是生平第一次有這種經驗，讓我想起15年前曾在美國亞特蘭大因暴風雪關係，飛機無法起飛到紐奧良，當時機場亂成一片，許多航班取消，最快必需延到隔天清晨；這時有些人在機場過夜，有些人去住過境旅館，有些人剛好借機拜訪亞特蘭大這座城市；在紊亂中看到一位約莫60多歲黃色驚慌臉孔的老人，詢問下，才知他是跟我要搭同一班被取消的飛機，此時他似乎捉到救命的稻草，我也樂意幫他忙，我們決定留在機場過夜等候隔天最早班機；隔天總算順利搭上第一班飛往紐奧良班機，扺達時，他的親人已在機場等候，我也順便搭他們的車到我兒子的學校。

從這二個意外事件，讓我想到每次帶領身障成長團體時，過程有時運作順暢，成員都能侃侃而談，有時團體動力不足陷入困境，會感到無比挫折，覺得團體效益不彰，如何對得起身障成員及其家屬的盼望？每次在這當下，我學習到真誠說出自己在團體裡感受到的不足動力與低迷氛圍，讓團體成員瞭解要達到團體目標必需依靠所有成員的投入，只有大家共同努力才有預期的收獲。身為職業重建專業人員，工作過程中協助服務使用者，提供資源達成其想望，是我們應盡的工作任務。我們服務對象可能有較多較複雜的議題，服務過程也會經歷許多不同的挑戰和困境，就如同搭飛機可能遇到不可預期的氣候，助人工作者秉持專業與經驗，與個案一起合作，最終都能找到各式各樣的解決方案，挑戰就迎刃而解。當看到個案成長或穩定就業，不但擴展自我視野、豐富生命經驗，從中享受的成就感是無以擬比的，或許這就是助人工作的最大意義。