

# 家庭教育諮詢事項與諮詢專線



412-8185 家庭教育專線 Q&A

Q1: 412-8185 諮詢服務項目為何？

A: 有關改善家人關係，強化家庭功能，協助家庭成員溝通的相關問題，都可打 4128185 專線。

Q2: 有什麼樣的問題可以撥打 4128185 專線？

A: 家人關係(親子、夫妻、婆媳…等)與溝通、家庭教育與學習的相關問題都可打 4128185 專線。

Q3: 4128185 家庭教育專線可以幫忙民眾什麼？

A: 凡民眾有家庭問題、婚姻溝通、性別交往、自我調適、親子關係、人際關係等溝通問題，皆可來電諮詢，全省家庭教育志工老師將提供民眾家庭教育諮詢輔導服務。

Q4: 當民眾有需要時，是否可以隨時來電，請求協助？

A: 全國的家庭教育專線服務時間為週一~週六上午 9:00~12:00、下午 14:00~17:00、週一~週五晚間 18:00~21:00。國定假日如休館，則會另於語音系統內說明。

Q5: 4128185 家庭教育專線，是哪些人為民眾服務？

A: 家庭教育專線是由全國家庭教育中心受過輔導訓練的志工老師，義務為民眾服務，希望藉由支持陪伴，與民眾共同渡過生命低潮。

Q6: 4128185 家庭教育專線服務，求助資料是否會外洩？

A: 家庭教育專線服務基於輔導倫理，皆會保密，以保障求助民眾之隱私與權益。

Q7: 4128185 家庭教育專線服務，可以提供什麼資源？

A: 本專線服務主要提供求助民眾個別化的家庭溝通的諮詢輔導服務，而求助民眾如需其他社會資源，亦可透過本專線服務協助查詢，以增進民眾資源的使用率，提升家庭功能。

Q8: 諮詢需不需要額外付費？一次可諮詢時間多久？

A: 不需額外付費；看個案狀況，一次時間約 30-50 分鐘。

Q9:若有需要持續諮詢，多久安排 1 次較恰當？持續諮詢輔導老師是同一個人嗎？

A:原則上 1 週為佳(可視個案狀況，時間可做彈性調整約 1 週 1 次或 2 週 1 次)；原則是同一人，對於個案的服務較能全面性深入協助。

Q10:我的家人有狀況，你可以主動打電話給我家人或到我家面談嗎？

A:不行，基於個案自主與倫理原則，家庭教育中心服務對象為當事人；若當事者家人需要面談可由當事人邀約或陪同到中心面談。

Q11:你們的輔導老師專業嗎？

A:要成為家庭教育中心輔導老師需經過一整年培訓，並通過每個階段的甄選面談，成為中心輔導志工，而中心輔導老師每年都有持續的專業進修培訓。

Q12:如果我對你們的輔導老師服務不滿意？你們會如何處理？

A:若你對我們輔導老師服務不滿意可婉轉告知輔導老師或是撥打行政專線向業務承辦人員反應；承辦人將會深入了解造成不滿意的可能因素，適時處理改善並提升服務品質。

Q13:我有空的時間與中心服務的時間不同？但我又需要諮詢服務時，怎麼辦

A:若家庭教育中心提供服務時間與民眾諮詢服務時間不同時，將可提供其他單位諮詢服務時間給民眾參考。

Q14:與生命線、張老師？有何不同？

A:此諮詢專線主要係針對家庭相關問題提供諮詢服務，而非針對自殺傾向等較為嚴重心理問題。