

新北市政府教育局新聞稿 110.06.25

新北市家庭教育諮詢專線 20 位專業志工線上陪伴傳遞希望與關懷

【新北市訊】新北市自 5 月 18 日起推動停課不停學，「412-8185 家庭教育諮詢專線」在防疫期間發揮功能，透過受諮詢專業訓練的 20 位志工老師，在電話線上陪伴家長與民眾，藉由傾聽與陪伴渡過防疫期間的不安與焦慮，共同面對各種家庭內的問題、煩惱與挑戰。

疫情三級警戒時，原本全國統一暫停家庭教育諮詢專線服務，新北市考量家長與民眾仍有諮詢需求，因為許多家長居家工作或請防疫照顧假在家顧小孩，壓力甚至比平常上班時還大，經克服困難於 5 月 27 日恢復專線服務，更從 6 月 7 日起增加第 2 線電話，提供安心諮詢管道。此外，新北市 20 位專業志工皆經過培訓，為各種家庭議題提供多元諮詢服務，例如親子教養與溝通、婚姻關係與家人互動等。

教育局表示，自停課以來諮詢議題主要是自我情緒與壓力調適，其次是家人及親子關係。專線志工詹秀麗表示，自從疫情變得嚴峻，民眾焦慮恐慌情況變得更多，諮詢需求也隨著增加，很感恩透過傾聽與陪伴，可以引導個案從不同角度重新思考問題而找到新的可能，不僅深刻體會到生命的力量，也開心能為社會盡一己之力，內心深感榮幸。

唐淑珮志工指出，這段期間有位印象深刻的個案，與家人相處上有困難，也對自己存在價值感到疑惑。透過邀請個案用不同角度來看待家人互動，引導正面方式重新理解，給彼此機會重新找到相處的界線，也告訴他不需刻意迎合，並接納自己，「當個案再次進線，能感受心境有改變，不經意展現自信，當知道如何愛自己的那一刻起，新生命已開啟，很欣喜自己有能力貢獻社會。」

教育局長張明文表示，期待隨著疫情趨緩，讓疫情帶給家庭生活的衝擊變少，也提醒親子試著放慢腳步，給家人多一點空間與對話，接納自己也接納在同一空間生活的家人，新北市會持續提供家庭諮詢專線及服務，幫助有需要的民眾與家庭，繼續傳遞希望與關懷。

資料詳洽：

教育局家庭教育中心 王瑞邦主任 電話：22724881 分機 101

教育局家庭教育中心 倪學賽組長 電話：22724881 分機 212

教育局新聞聯絡人 陳信翰督學 電話：29603456 分機 2830、0972822823

教育局新聞聯絡人 王潔雯輔導員 電話：29603456 分機 2869、0912805320