



主管，請聽我說
Supervisor, Please Listen to Me

逃出牢籠新人生



**Escaping the Cage:
My New Life as a Care Service Worker**

我是一位單親媽媽，出生在繁華的新北市，婚後定居在臺東縣一個靠海的偏遠鄉鎮。我有三個寶貝，因為孩子有發展遲緩的問題，因此辭去了原本的美髮工作，做全職媽媽。

長年下來，我對家庭無私的貢獻被視為必然，沒有工作收入讓我變成他人心中的「米蟲」；孩子的異常讓我成為了家中的「罪人」，所以夫妻關係猶如斷崖式地惡化，前夫的控制欲及語言暴力讓我身心俱疲，我因此信心全失，好長一段時間陷入自我否認、迷惘、失望、無助的境地。

我曾鼓起勇氣多次向前夫提出離婚的請求，但都被更情緒化的反應駁回，我的心如陷入牢籠的白兔，舊傷未癒、新傷再起，讓我更憂鬱、更抗拒面對人群。

參加照服員實作班 重新培養實力

2023 年在因緣際會下，接收到慈濟基金會照服員訓練實作班的資訊，我與家人商討後，決心要改變現狀並成為照顧服務員，帶著行囊，我「逃出」了夫家。上課期間，我向家人借了生活費。雖然娘家希望我回新北生活，但我捨不得離孩子太遠，要找一個可以保護自己又同時可以看到孩子的住所，確實不易。上人說：「關關難過，關關過」，我告訴自己一定要堅強起來，努力照顧好自己，重新培養實力，才有能力照顧孩子。

照服員的課程結訓後，我主動聯繫臺東慈濟居家長照機構，黃主任給我信心，也用行動鼓勵我，讓我在結訓後便順利地銜接工作。除此之外，她還幫我向慈濟基金會申請到一筆急難救助金，讓我可以安住與安心。

因為多年未與社會接軌，剛開始工作時，有些溝通上的不適應，主管們總是能及時指導我對應方法。當我跟同事之間遇到一些矛盾，例如：服務項目執行的狀況及交班的內容等，或面臨陌生處遇時，主管們都私下約我聊聊，進而了解完整的情況並分析過程中的人、事、物，指導我正確的方向。

羨慕直球對決 巧妙解決問題的能力

有些時候，身為當事人的我，難免陷入自己以為的情境，主任會冷靜地聽完我們所有相關人訴說事情的細節，接著一視同仁，只針對事情狀況做出大家都能接受的回應。



我最欣賞黃主任的一點就是「直球對決」，什麼問題都可以直接問她，而不是一個問題問了好多人，卻給出不同的答案，但最後事情還是沒有解決。

印象深刻的是，一位住民陳大哥提出買樂透彩券等要求，還跟我說：「你不幫我買，我就不讓你服務！」我不想得罪個案又不知道該怎麼辦？只好向主管求救，主管透過突襲稽查的方式，巧妙地向個案釐清居服員的工作範圍與限制，導正個案不當使用長照服務的心思，讓他們理解要共同珍惜得之不易的長照資源。

我覺得很多事都逃不過主任的細膩觀察，她總會鼓勵我們，遇到問題及事情時，要及時地回應，共同討論出解決方案，不要積壓在心中太多負面的情緒，長照服務這條路才能走得長長久久。

感謝主管願意聽，引領長照路

主管的用心與保護所有居服員的這片愛心，讓我深深為自己正確的選擇感到慶幸。我曾參加過一次「慈濟長照機構尋根營」，在營隊中，慈濟大家庭的溫暖照亮了我心中的陰暗處。在慈濟的人文薰陶下，我也學會了「施比受更有福」的道理，





主動參加義剪隊，從服務過程中，讓我想起了因急難救助結識的慈濟師姊，她們的溫暖讓我更有勇氣面對生活中的困境。

當年，透過多次出庭訴訟，我終於能重新呼吸到自由的空氣，結束了十年的婚姻。雖然前夫仍控管孩子，不讓孩子與我接觸，但我相信，我命由我不由人。翻轉命運是一件刻不容緩的大事，未來我會當一個手心向下的人，運用自己的能力來幫助更多人，「知福、惜福、再造福」來運轉生命的樞紐。

在這個喧囂的大環境裡，「傾聽」與「請聽」成為最可貴的溝通，非常感恩與慶幸能在職場裡遇到可以良好且正向溝通的主管，引領我將長照做得更完善，也陪伴我在人生的黑暗期時，從一位手心向上的人，慢慢成為一位手心向下的人。

我相信美好因緣一定很快就會到來，我的孩子也會受到無限的祝福，一切將會變得更圓滿與幸福。