

以專業志工帶動志願服務發展研討會 會議紀錄

一、時間：中華民國 112 年 10 月 19 日(星期四) 上午 9 時至下午 4 時 30 分

二、地點：實踐大學台北校區圖資大樓 B2 國際會議廳
(台北市中山區大直街 70 號)

三、主席：中華民國志願服務協會張寶方理事長

四、出席人員：102 個單位的 154 位代表。 紀錄：林均蔓

五、主辦單位致詞：

(一) 中華民國志願服務協會張寶方理事長：(略)。

(二) 實踐大學民生學院洪久賢院長：(略)。

六、來賓致詞：

衛生福利部社會救助及社工司楊雅嵐副司長：(略)。

七、專題演講：

(一) 東海大學社會工作學系呂朝賢教授—從志願服務調查看我國志願發展現況及展望(演講內容詳如會議手冊第 5 至 24 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)

(二) 台灣志願服務國際交流協會黃淑芬秘書長—國際志工發展趨勢(演講內容詳如會議手冊第 25 至 50 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)

八、研討議題：

(一) 社福領域專業志工

主持人：中華民國志願服務協會劉香梅顧問

報告人：1. 伊甸社會福利基金會志工發展處黃雪香處長

2. 財團法人張老師基金會涂喜敏執行長

與談人：實踐大學社會工作學系黃珮玲助理教授

1. 伊甸社會福利基金會志工發展處黃雪香處長報告：(詳如會議手冊第 51 至 58 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)。

2. 財團法人張老師基金會涂喜敏執行長報告：(詳如會議手冊第 59 至 66 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)。

3. 實踐大學社會工作學系黃珮玲助理教授：(略)。

4. 提問與回應：

(1) 南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘益修志工督導提問：

志工的專業，這專業的分類，與各目的事業主管機關分類，如果涵蓋特殊訓練的必要性，還存在嗎？如果不屬於各目的事業主管機關的分類，基層的志願服務運用單位如何辦理特殊訓練？再者，專業的具體呈現無非是學歷、經歷、證照等等，可否替代特殊訓練(如內政部消防署的防災志工)，總結前面所言，回到志工實務、業務的操作面，在志願服務資訊整合系統上就會出現滯礙，如此一來，專業志工的專業如何帶動志願服務發展。

中華民國志願服務協會劉香梅顧問回應：

其實特殊訓練就是專業訓練，雖然說衛福部有規定社會福利類的特殊訓練是6個小時，但是並沒有說只能6個小時，所以單位有需要的話是可以增加課程的，上了基礎訓練、特殊訓練之後，他領了紀錄冊，我們還是要給他一些在職訓練、成長的課程，我覺得我們要讓志工變成一個專業的志工要循序漸進，不是說我們期待他一下子就能夠跟我們的專職人員一樣具備有豐富的專業知識，所以我認為特殊訓練還是有必要的，那就是看我們每一個服務類型的單位怎麼樣去規劃特殊訓練的課程，特殊訓練是一個基本的，讓他有一個初步的認識後，等他進入實際的服務工作上，當然有不足的地方我們還是要不斷的去訓練。

財團法人張老師基金會涂喜敏執行長回應：

我想剛才潘督導提到的部分，我們百分之90的志工都有領證，我們現在的做法是，把基本訓練、特殊訓練包括我到我們的250小時練內，不然我們早期都不太容易領證，因為大家都不想再去上課，那現在有線上，我們都會用一個權變的方式去替代。

伊甸社會福利基金會志工發展處黃雪香處長回應：

就我們志工來講確實有些特殊訓練或是基礎訓練課程，有意願的志工就會去上，那我們也會有一群只願意來一兩次的志工夥伴，我們就會私下做一些相關的培訓，讓他們也可以成為我們的志工伙伴，我們會有我們自己的操作模式。

實踐大學社會工作學系黃珮玲助理教授回應：

我本身是新北市社區培力育成中心的主任，我覺得現在好多的單位都要進到社區發展協會來，當你發現社區有需求，比方說我們社區就有很多長輩孤獨的議題，我們想要訓練針對長輩孤獨議題的訓練跟關懷方式，這種就要回到所謂的志工培力，志工培力的過程中你要先了解在地的人口需求，然後來想解方，再來邀請可以來給志工多一點能力和培訓的職員進來，在這樣培訓的過程中，志工服務的意識和動力被喚起後，才有辦法來談怎麼養成社區的專業志工。

(2) 新北市政府少年輔導委員會王鄉齊社工督導提問：

本會服務偏差行為、曝險少年，如何讓專業人員接納、同意志願服務者輔導個案？本會專業人員112年才從22人擴編為43人，社安網輔導團建議本會使用青年志工，運用志工人力服務偏差行為少年以克服量能問題。

中華民國志願服務協會劉香梅顧問回應：

王督導你所謂的怎麼樣放心能夠把個案交給志工去做服務，我覺得我們還是要有一個管控的機制，不能一下子就把個案交給志工，所以要循序漸進，培養一個專業志工不是那麼容易的事情，張老師這樣一路走來應該筆路藍縷，要成為一個專業的張老師，真的千錘百鍊，需要非常多的時數，而且訓練要收費，使用者付費，這樣才會認真上課。

財團法人張老師基金會涂喜敏執行長回應：

我覺得這個問題可見你們單位對輔導這件事情的看重，因為你的曝險少年

這個對象他其實是不容易輔導的，他的社會化程度比較高。

你們的志工一定要分兩批，第一批是舊志工，跟現在的志工；然後你的服務流程要重新設計，這兩群志工他的工作，因為有些志工說我幫你接電話就好，這樣回到行政流程當中，你的服務要重新設計。最重要的是我看到，單位受訓的時候會很多人來，很多人尤其是年紀比較大的人是來成長的，可是當他服務的時候，服務超過他能力的時候，比方說他們只要辦餐會就很多人來，因為那個比較簡單。

志工本來就要分區，分區後不應該是同樣的訓練，這是很重要的，張老師在台灣 54 年最珍貴的東西是我們所有的訓練現在都可以變現，我們的專業倫理現在是可以影片上架的方式，未來也會收費的給社福機構，大家就是看影片、直播。你們的志工需要做哪些事情、哪些訓練，他們的倫理守則，這些東西你們都應該慢慢的建立，因為唯有你建立的時候你才有辦法管理，你一定要確認機構的使命在哪裡、你們的特色在哪裡、你們的內規是什麼，你們的專業要有共識，你們如何來做這件事情。

伊甸社會福利基金會志工發展處黃雪香處長回應：

那剛剛有提到兒少的部分，活動上的設計怎麼讓現在有的志工、員工使得設計上讓服務對象可以共融，縮減距離感，我們伊甸在偏鄉也有跟教會、單位有相關合作，也是會面臨到兒童偏差的問題，那這個部分，其實兒童偏差的問題很需要有人做陪伴，這需要長期規劃，長期去做共融的。

實踐大學社會工作學系黃珮玲助理教授回應：

首先專業志工怎麼定義他是專業，今天如果社區的長輩他帶領唱歌跳舞非熟練，他說他是專業的健康促進志工，你敢說他不專業嗎？我們先回到什麼叫做專業，第一個如果我們把專業想像成是需要具有心理諮商或是有證照，那這樣的專業我覺得如果回到像是少輔會他想用這樣的專業志工，我覺得要把志工這樣轉型有點困難，志工也不見得願意，有沒有可能另外開個招募，招募本身就有這樣背景的人，他來招募的時候我們就先講好我們的期待是什麼，只是這樣非常花專業者的一個管理；也可以做資源的連結，有一些志工本身就有這樣的專業，那我們來做一點合作，用跨的方式，這樣每個人都有不同的使命，但是朝著同一個目標前進。

(二) 文教領域專業志工

主持人：中華民國志願服務協會張寶方理事長

報告人：1. 國立故宮博物院展示服務處觀眾服務科呂憶皖科長

2. 臺北市青少年發展暨家庭教育中心施涵君社工

與談人：實踐大學社會工作學系石決系主任

1. 國立故宮博物院展示服務處觀眾服務科呂憶皖科長：(詳如會議手冊第 67 至 86 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)。

2. 臺北市青少年發展暨家庭教育中心施涵君社工：(詳如會議手冊第 87 至 95 頁，會議手冊於會議時已發，不另附)。

3. 實踐大學社會工作學系石決系主任與談：(略)。

4. 提問與回應：

(1) 國立臺灣圖書館陽明山中山樓管理所張郁琳研究助理提問：

請問故宮呂科長不同志工的培訓師資來源（外聘、故宮工作人員或志工傳承）？故宮是否有專門的導覽手冊或是 SOP？若講解同一展區或展覽的志工對於解說內容有不同見解，該如何解決？

國立故宮博物院展示服務處觀眾服務科呂憶皖科長回應：

我們的辦理很多在職訓練，因為展覽每季都會更換，所以每一季新展覽上來時我們就會辦志工培訓，除了文物的培訓，還包括服務性的（例如：推輪椅、身障觀眾引導等等），所以我們的主要師資來源是策展單位的策展人，在展覽開展前就會辦志工走場，展覽資料則會由我們的志工，我們鼓勵自主學習，所以我們有學術組，會針對我們的展覽先蒐集好資料，因此志工自己就會有一套類似導覽的教戰手冊。

有一個很大的挑戰是我們人很多，所以我們的時間比較不好安排，我們也有鼓勵志工成立一個視聽的團隊，他們專門做直播，之後因為疫情，所以志工走場轉型成一個小團隊進去跟策展人做走場的直播，再把直播放到志工的臉書社團，一開始用臉書社團志工也很抗拒，因為他們年紀大不太會用臉書，但因為疫情，所以大家就漸漸習慣了，我們現在大量使用直播的方式，讓幾百個志工能同步看走場影片，我們也提供錄音檔和各種學習資源，讓他們做好準備。

我們的師資也來自館外專家或資深的志工，比較資深的志工會組成讀書會，這是我們很鼓勵的，另外我們也有鼓勵發揮他們的專業，故宮很多專題演講，這些演講都是研究人員講，但我們覺得我們的志工也很棒，所以疫情前就有故宮的志工辦的夏日沙龍，每一年都會演出，然後非常受到好評。另外就是導覽手冊，我們以前觀摩過大英博物館，他們有做一個腳本，有一個導覽的腳本，這個腳本裡面會規畫如何開場、參觀動線等等，小志工、高中志工、青年導覽志工我們就會用這個，我們在用的時候把腳本當成一個學習的過程，我們讓志工自己去做導覽的腳本，這樣他們在寫的過程中就會思考、規畫，自己去實地的走，那老師也會去帶他們，主要是以小組的方式在帶，一對一也是可以，但是老師大都覺得很疲憊，因為要跟他們探討導覽的邏輯，如何鋪成導覽的路線，一對一對小朋友來說其實是非常棒的，但非常花人力和時間，所以要看你的人力，如果不能一對一就用小組的方式。當然解說是有彈性的，要看對象和時間長度等等，這都可以去調整。另外就是對於不同看法的歧異，那有些東西是有標準答案的，所以可以請教研究人員，如果真的不太清楚，可以去蒐集資料。

(2) 臺灣戲曲中心志工團李憲文團長提問：

請問呂科長，故宮的志工有大專、高中、國小，為什麼跳過國中生這塊？另外有說到小志工，我想知道有什麼理由或是什麼原因會想要用小志工？小志工在提供訓練或者各方面有沒有比較困擾的部分，怎麼解決問題？

國立故宮博物院展示服務處觀眾服務科呂憶皖科長回應：

兒少志工的部分在我們來說，人力的幫浦沒有這麼大師資，因為孩子來的時候我們都需要注意他們的安全，這個對我們來說比較大的意義是參與，博物館開放給兒童參與，兒童權利公約說要重視兒童的表意權，還有他們的文化參與，我們把這個當作是深度的文化參與。另外為什麼沒有國中生，主要是因為我們曾經招募過一季，但是都沒有人來，後來我們思考覺得小學生其實時間還滿多的，所以他們參與這種活動很多元，到了高中他們對於生涯發展比較有明確的方向，我們有一個學習成長方案，讓他們多元的學習，這讓我們在高中的招募非常受歡迎。

實踐大學社會工作學系石泐系主任回應：

我覺得國小的小志工父母需求應該比較大，因為父母會希望有人能幫忙照顧孩子，或者希望孩子去學某些東西、讓小孩有某一個取向，所以我覺得父母的需求比較大。至於為什麼沒有國中生，國中生是人生的風暴期，這個階段比較不受約束，再加上這個階段很重視性別，所以比較不建議找國中生當志工。

(3) 中華民國志願服務協會張寶方理事長提問：

因為現在特殊兒童的比例好像越來越高了，或是父母在教育的觀念上需要支持，像這樣是不是可以請求家庭教育中心的協助？

臺北市青少年發展暨家庭教育中心施涵君社工回應：

其實這部分是可以的，學校陸陸續續轉過來通常都是跟過動、自閉、ADHD 有關的學生家長，為什麼？學校雖然知道孩子一些的特殊情境，有些家長會不太願意去正視孩子的問題，學校跟家長做聯繫的時候會有一些難度，所以他們會透過一些方式，跟家長說孩子在學校有一些衝突、攻擊性的行為，或者可能會影響到其他同學上課，那我幫你轉介一個老師跟你討論孩子的就學問題，通常透過這樣的方式，比較會同意，因為家長也希望孩子在學校不要被排擠，透過這種比較軟性的方式轉介到我們這邊來的話，家長會比較願意，我們這邊會媒合台北市幾個退休的特教專業老師，來做一對一的家長陪伴服務，通常這樣的服務都是我跟專業人員一起到家、學校或中心提供家長做個別化的資訊，好處是在那樣的空間，少了一個學校老師的壓力，可以討論孩子在學校發生的事情，是什麼原因讓他這麼樣子，特教老師都有敏感度，真的覺得孩子需要就醫評估的時候，通常經過這樣的會談後，家長就會願意去評估。這樣的服務目前是由專業老師在做協助，我們也希望明年的諮詢志工有這樣的能力跟老師一起跟訪，因為老師畢竟量能有限，在老師提供專業服務之餘，希望可以給家長一個更穩定的陪伴。

九、主席結論：

各位與會的先進朋友，今天的會議已接近尾聲。您們的熱烈參與和貢獻，充分顯示出您們對志願服務工作的深切使命感，以及對志願服務的專業素養和豐富經驗。在此，我要特別向各位表示最崇高的敬意和由衷的感謝！同時，我們

要再次感謝實踐大學提供這優質的會議場地以及在會議籌備過程中給予的諸多協助。也要感謝台北市志願服務協會的協辦以及所有志工們的幫助，這些助力使本次研討會能夠順利圓滿完成。

各位的寶貴意見和建議，我們已經逐一記錄下來。會議結束後，我們將會綜合這些意見，函請中央主管機關及各相關單位進行深入研商酌參，以期我國志願服務法能夠因應實際需求，為未來志願服務的永續發展奠定堅實的基礎！

最後，再次地感謝各位的參與和支持。祝願大家健康快樂，讓我們共同努力，繼續為志願服務的美好未來而奮鬥！

十、散會：下午 4 時 30 分。