

114 年「全國志願服務聯繫會報」會議紀錄

- 一、時間：中華民國 114 年 6 月 11 日(星期三) 下午 2 時至下午 6 時
- 二、地點：臺北市志願服務推廣中心(臺北市信義區大道路 116 號 7 樓)
- 三、主席：中華民國志願服務協會藍高理事長玉雲
- 四、現場出席人員：102 個單位 136 位代表。 紀錄：林均蔓

五、主席致詞：

中華民國志願服務協會藍高理事長玉雲：(略)

六、專題演講：

實踐大學社會工作學系黃副教授珮玲－如何提升志工穩定度及專業性：
(略)

七、經驗分享：

國立台灣大學醫學院附設醫院社會工作室宋主任賢儀：(略)。

八、分組討論：(略)。

九、討論結果分享：

(一) 第一組報告：

大家好，我們是第一組，討論的主題是「如何提升志工專業的素養」。以下為本組的討論整理：

首先，有成員提出，當志工本來就是本著服務人群，像是「手心向下」的精神，互相尊重，彼此之間不應有階級或高低之分。我們本身要保持良好的素養，並理解不同單位的志工具具有不同專業背景，有些志工在原本的職場或領域中已累積專業知識，加入志工隊是為了回饋社會或服務人群。因此，我們希望大家能本著初心，在處理事情時兼顧 IQ、EQ 各方面的表現，避免爭執與衝突。我們也會不定期聘請專業人士來指導，增進志工的專業知識。

本組有位桃園的志工夥伴，同時是國小志工團長，他分享「服務鈴」的經驗。服務鈴的價值在於感受到尊重與重要性，而不是讓人覺得被憐憫或被施捨。我們要將心比心，設想自己如果年長或有身心障礙時，需要志工服務時，希望對方是以尊重、平等的態度對待。服務鈴因此要真正發揮其功能，找到合適的人放在合適的位置。

另外，失智領域的志工需要吸收相關專業知識，避免在態度或反應上讓對方感到疏離或不適，否則容易產生反效果。不同單位應針對不同服務領域學習溝通與協調的方式。志工不能抱著「混時間」、「打卡」的心態，而應積極提升自己的專業素養，例如多參加專業課程，提升能力。

舉例來說，如果擔任說故事的角色，就應事先做功課，或參加專業作家的培訓課程，以提升表現。有人分享了硬筆書法課程的例子，這是過去很多人未曾接觸過的內容，透過參加活動才有機會學習新知。還有學校的交通導護志工，不僅是舉旗引導，更能透過熱情的態度，

讓小朋友、同事或行人感受到愉快的氛圍，這也是志工素養的一部分。

以我自身為例，我是地政士志工，因為長期從事地政相關工作，所以在地政事務所擔任志工時，能運用專業協助服務中心處理民眾文件、整理資料等，既回饋社會，又帶來無可比擬的成就感與喜悅。

同樣地，在餐飲領域服務的志工，也應用心投入，而不只是「完成任務」。只有以真誠的心服務，將初心轉化為熱忱，才能真正達到提升專業素養的目的。

以上為本組討論內容，謝謝大家。

（二）第二組報告：

大家好，我們是第二組，本組討論的主題是「如何提升志工的穩定度」。根據剛剛組內各位夥伴的分享與討論，我們將重點歸納為以下五個面向：

第一個，建立志工的歸屬感與價值認同：

在志工訓練的初期，應先針對志工運用單位的組織文化、服務目標與業務內容進行說明，讓志工了解自己的角色與使命。藉由建立價值認同與團隊意識，提升志工對組織的歸屬感，有助於其長期穩定參與服務。

第二個，提供適當的培訓與支持：

根據志工的服務項目，設計對應的基礎與專業訓練課程，讓志工具備足夠能力應對工作需求。同時也應提供進階學習與自我成長的機會，並建立「志工輔導員制度」，使志工在遇到問題時能即時獲得協助與資源支持，減少挫折感與無力感。

第三個，建立肯定與激勵的制度：

透過制度化的表揚與肯定機制，例如設立志工基金、舉辦表揚大會、頒發獎品等方式，提升志工的榮譽感與成就感。

第四個，彈性排班與持續關懷：

根據志工的年齡、背景與生活作息提供彈性排班安排，例如高齡志工可於平日安排較多班次，青年志工則可安排假日時段。此外，應定期主動關心志工的服務狀況與個人近況，協助其解決可能遇到的服務困難，讓志工感受到被重視與支持。

第五個，建立退場與回流機制：

志工的培訓與培力往往投入大量時間與資源，因此應設計彈性且溫和的退場與回流制度。當志工因個人因素暫時無法服務時，可讓其保留資格，待身心狀況恢復後再重新回流，達到人力的良性循環與永續運用。

以上是我們第二組針對「如何提升志工穩定度」的討論與整理，謝謝大家。

(三) 第三組報告：

各位長官、各位夥伴大家好，我們是第三組，本組的討論主題是：「如何提升志工的穩定性及專業度」。

我們在討論中首先聚焦於「志工穩定性的提升」。由各單位夥伴分享目前遇到的問題及經驗分享，彙整如下：

首先，科博館的同仁分享，目前將志工依展區劃分為三十三個志工隊，並依據星期一至星期四與星期五至星期日進行排班。由於業務高度仰賴志工，因此在穩定參與與時段安排上有嚴謹的制度設計。

中和區公所的同仁指出，志工可依意願選擇任務類型，例如中午送餐、櫃檯引導等，並於初期由組長協助引導其選擇適合的工作內容與服務時段。同時建立請假與代班制度，以強化人力調度的穩定性。

捷運局的隊長分享，志工在服務初期三個月內常會遇到陌生情況，例如應對不理性民眾等挑戰，透過前輩帶領與實務累積，志工能逐步適應服務內容與環境。

林口長庚醫院的夥伴提出，每年年底會開放志工更換服務地點與時段，並建立輪調機制，以避免長期服務產生倦怠感，同時增添服務的新鮮感。

針對志工的專業度，各單位分享了訓練制度與學習機制的具體做法。國立自然科學博物館指出，志工需執行解說、標本維護、導覽等任務，並建立三大訓練制度，包括專業訓練、在職訓練與成長訓練。同時鼓勵志工持續參與進修，以提升實務與知識能力。

松山地政事務所說明，多數志工為具備專業背景的地政代書，亦有一般民眾參與服務。一般志工則透過同儕學習方式吸收地政與稅務等相關知識，並定期邀請外部講師，例如警察局、國稅局等單位進行法規宣導。

桃園市立美術館橫山書法藝術館的同仁表示，因展覽頻繁更替，志工每兩至三個月即需重新接受培訓。培訓講師多由策展人或參展藝術家擔任，以強化導覽內容的專業性。

門諾基金會跟伊甸基金會則指出，針對身心障礙者的陪伴與照顧服務，志工需於上場服務前接受個案理解、輔具使用等訓練，以確保進入服務現場前即具備基本的專業素養。

以上為第三組報告內容，謝謝大家。

(四) 國立台灣大學醫學院附設醫院社會工作室宋主任賢儀回應：

其實我覺得，在志工管理的第一線，真的會面對很多元且豐富的議題。從大家的討論與分享中，也可以看出各個單位的狀況差異性其實還滿大的。

我認為，身為管理者，我們自己很清楚正在做一件很重要的事。因為人的相處就像漣漪一樣——，你影響面前的人，其實也會進一步去影響其他人。所以，大家現在所做的工作都是很有意義、很有價值的。

當我們遇到問題或困難時，只要能夠互相討論、一起解決，一定是可以克服的。因為志工管理本來就沒有唯一的方法，只有大家不斷摸索、找出最適合的方法。

今天大家這麼熱情地分享，我自己也學習到了很多，謝謝大家。

(五) 中華民國志願服務協會劉顧問香梅回應：

我也分享一下，我覺得用對的志工，比用多的志工還要重要。

我們審慎招募，尤其是招募與面談，非常重要。因為我們不希望出現「請神容易，送神難」的情況。其實要「辭退」一位志工，比「招募」一位志工還要困難。大家作為志工管理者，應該都有這樣的感受。

據我的觀察，志工所追求的，其實就是「七個感」。哪七個感呢？

第一，他要對單位有歸屬感，認同這個單位的服務宗旨；

第二，進而才會有參與感；

第三，希望單位能夠提供方向感，告訴他工作上的明確指引，最好有說明書，就像「葵花寶典」一樣，避免增加挫折感；

第四，是志工本身要具備的責任感；

第五，讓他在服務中有成就感；

第六，讓他以身為志工為榮，具備榮譽感；

第七，是新鮮感，有時單位應該創造新的服務項目，讓志工保持動力。

有些志工甚至願意多付出一點，期望能跨組服務。因為跨組服務需要學習新的專業知識，這對他們來說是一種挑戰與成長。

再來談談志工的流動率與流失率。

其實這是兩個不同的概念，流動率是從 A 單位轉到 B 單位，但全國志工總人數不變。流失率則是他不再擔任志工，導致志工總數減少。

影響這兩項指標的因素有哪些呢？先撇開個人因素，例如搬家、工作變動、家庭原因等，這些並非單位能控制。

若是組織上的因素，則需注意以下幾點：

1. 志工會思考：「我在這個單位有沒有事情做？」、「有沒有合適的工作？」

例如，一位電腦資訊能力很強的人，卻被安排去貼信封、貼名條。

2. 志工在單位內是否被重視？是不是「有事就找，沒事不聞不問」，甚至變成「招之即來，揮之即去」。

3. 他在單位有沒有獲得足夠的支持與激勵。

4. 是否有充足的教育訓練？因為從訓練中才能成長。

所以我建議，在座的各位應定期召開志工相關會議，並在會議中穿插專題演講。這樣志工不會覺得：「又要開會，好像沒什麼重點。」一場會議可以很豐富，比如專題演講、慶生會、經驗分享等。透過這些活動，志工之間能建立共識與凝聚力，團隊會更團結。

我在課程結尾時，常對志工提出十二字期許：「盡本分、守規則、多學習、樂服務。」掌握這十二個字，志工這條路就能走得順暢且長遠。

我所說的「本分」有兩層意思：一個是身為志工的本分；另一個是你本身

在生活中的角色，例如父母、子女、職場身份等。

如果連自己的家庭事務或本職工作都沒有處理好，就很難專心做志工。比如，我會提醒做獨居老人服務的志工：「不要家中有獨居老人卻沒有妥善照顧，卻去服務別的獨居老人。」那是本末倒置。又或者，有的學生去做課業輔導，但自己的課業卻更需要人輔導，這也是不恰當的。所以你有你自己本身的一個角色。

十一、主席結論：(略)

十二、散會：下午 6 時。