

國內志願服務教育訓練之評鑑

林勝義

一、前言

志願服務是社會發展的產物，志工必須經常參加教育訓練，以便配合社會的脈動，提供適切的服務。

綜觀臺灣地區志願服務的發展，約可分為四個階段：

第一階段，民國七〇年代，是志願服務拓荒期，民間的社會福利機構很少，志工人數也不多。

第二階段，民國八〇年至八四年，是志願服務萌芽期，因受福利多元主義的影響，民間社會福利機構紛紛成立，志工人數逐漸增加。

第三階段，民國八四年至八九年，是志工制度建立期，內政部頒布「廣結志工拓展社會福利—祥和計畫」，志願服務蔚為風尚。

第四階段，民國九〇年開始，是志願服

務整合期，立法院三讀通過「志願服務法」，涵蓋各個領域的志願服務。

在祥和計畫方面，是透過組隊、訓練、網路、登錄、推廣、獎勵、保險、聯誼等措施，逐步建立志工制度。其中，志願服務的教育訓練，又著重在五個要項，包括

(一) 是否訂定年度教育訓練計畫？
(二) 是否定期舉辦教育訓練，並依規定發給結業證書？
(三) 是否依照「祥和計畫」規定之課程辦理訓練及評估？

(四) 是否編訂志願服務教材或工作手冊？
(五) 是否辦理志工督導訓練活動？

這些也是全國性志工評鑑有關教育訓練的指標。以下略述其推展現況、問題與困境，並據以提出建議與未來發展。

二、推展現況

自從「祥和計畫」頒布實施以來，臺灣

地區各縣市幾乎都主動配合，全面推動。尤其，對於志工的教育訓練，更是精心策劃，積極辦理，頗得志工朋友的歡迎與肯定。其犖犖大者，包括：

(一) 有關志工訓練計畫
一般而言，各縣市政府都能夠體認志工參加教育訓練的重要性，它不但可以增進志願服務的知能，而且有助於提高志願服務品質，連帶的使受助國民獲得更大的益處。

所以，各縣市政府對於志工的教育訓練都相當重視，而其具體做法則是依據「祥和計畫」訂定該年度的志工訓練計畫，定期辦理認知訓練與進階訓練。

其中，高雄市已於最近設立「志工學苑」，專責辦理志工訓練，而其他許多縣市也多能委託縣內的志願服務協會或者優良志工團隊來辦理志工訓練。

由此可見志工訓練已然形成制度，而且

參加訓練的志工都相當踴躍，在訓練之後的評量回饋表或意見調查表所呈現的滿意度也頗高。

(二)有關志工訓練課程

在接受評鑑的二十五個縣市之中，大多數都是依照「祥和計畫」所訂定的課程，循序辦理志願服務訓練工作。

但是，不可否認的，也有少數縣市認為「祥和計畫」所訂定的課程已實施四、五年，似乎無法因應時空環境急速變遷的需求，因而自行開發一部分新課程，或者將原有課程加以調整。

其中，各縣市自行開發的新課程，包括「生涯規畫」、「志工的心理調適」、「資源網絡與資訊利用」等。

(三)有關志工訓練教材

本質上，教育訓練是一種專業性的工作，所以在制度化的志工訓練過程，必須事先編製教材、講義或教學大綱，藉以提供受訓學員研讀，進而提高訓練效果。

在這方面，各縣市在辦理志工訓練時，大多能編製志工教育訓練手冊，而其內容也比較民國八十六年評鑑時更加充實。

更難能可貴的是，有些縣市所編製的手冊，除了授課教師所提供的講義，以及參加人員名冊、筆記頁之外，特別附錄相關文獻、志

願服務小語、授課教師小檔案、場地位置圖、交通時刻表等資料。

這樣的精心設計，充分顯示對於受訓志工的尊重，是一種頗具人性及親和性的做法，值得其他縣市借鏡。

(四)有關志工訓練師資

如眾所知，師資的良窳，攸關教育訓練的成敗，然而「一師難求」，可能也是各縣市在安排志工訓練經常遇到的一項困擾，北高兩個直轄市尚且如此，其他縣市更不待多言。

至於師資安排，對於服務理念的課程，各縣市大多能延聘專家學者擔綱；對於志願服務的實務課程。例如「快樂的志工就是我」、「志願服務的方法與技巧」等，各縣市也都能夠就地取材，啓用資深志工來現身說法，傳承經驗，其所展現的效果相當不錯。

(五)有關志工訓練結業證明書

對志工而言，結業證明書不僅是一種參加教育訓練的記錄，「讓走過的路留下痕跡」；而且也是一種榮譽的象徵，「為自己的成長增添喜悅」。所以，舉凡辦理志工訓練的縣市，大多能依照「祥和計畫」所規定的格式，依訓練期次分別製作並發給結業證明書。

尤其，許多縣市對於結業證明書的設計，美觀大方，外加護頁，並由縣市長或志願服務大隊隊長親自頒發，以示尊重，頗獲志工好評。

然而，也有少數縣市所核發的結業證明書，因每次主辦教育訓練的單位不同，以致志工所領到的證明書，規格大小不一，顏色各異其趣，落款署名也各有不同，甚至未註明是認知訓練或進階訓練，未免失之草率。

(六)有關志工督導訓練

這可能是此次評鑑項目中較弱的一環。雖然「祥和計畫」已推展多年，各縣市志願服務團隊和人數也與日俱增，而且大多數團隊都設有督導人員，奈何有關志工督導的教育訓練，定位尚未明朗。

到底督導訓練與幹部訓練、領導訓練是相同？或不同？似無定論，也未見相關課程的規定，所以督導的訓練尚無制度可言。

一般的權宜措施，係以聯繫會報或幹部訓練的方式替代督導訓練，其課程規劃與師資安排也是便宜行事，不一定針對督導的需求而設計。

平情而論，目前對於志工督導的教育訓練，可能由於人數不多，不容易開設專班，以致流於聯誼與經驗交流的成分居多，亟待建立志工督導訓練的制度。

三、問題與困境

推究志願服務的評鑑工作，應該具有兩方面的功能：一是對於推展志願服務的努力與優點，給予肯定與表彰，藉以激勵士氣，並提

供其他縣市參考；二是協助受評單位發掘問題與困境，以利於通盤檢討與改進，據以建構良好的制度，使志願服務能持續發展，力求進步。

有鑑於此，以下提出當前各縣市辦理志工訓練所遭遇的主要問題與困境：

(一)「祥和計畫」所規定課程的

適用性問題

「祥和計畫」係於民國八十四年頒布實施，根據「祥和計畫」而設計的志工訓練課程，其實施時間顯然也有四、五年之久。在這瞬息萬變的現代社會，「變」，可能是唯一不變的真理。

所以，在評鑑過程中，有些縣市就會強烈反映，「祥和計畫」所規定的訓練課程，名稱呆板，不吸引人，內涵不夠豐富、觀點不夠多元，因而建議加以檢討。同時，有些縣市也針對地方需求自行調整課程，以致評鑑時被認為未能符合「祥和計畫」的規定。

客觀地說，「祥和計畫」的課程設計有其進階性，不宜獵等；而各縣市的生態環境不同，無法一體適用，也是事實。況且，志願服務的推展本來就應該尊重各團隊的自主性，所以各縣市自行調整課程，無可厚非。

然而，課程設計有其邏輯性，前後課程

必須連貫、銜接，而理論與實用的課程也必須兼容、並蓄，不宜偏枯。所以，在「祥和計畫」規定課程未修正之前，各縣市因應需求而必須自行調整或修訂志工訓練課程時，仍應遵循此等原則。

(二)由縣市辦理成長訓練與

領導訓練的問題

「祥和計畫」的志工訓練，依區分為認知訓練、進階訓練、成長訓練、領導訓練等四個階段，而且受畢前一階段訓練，繼續服務一定時數之後，才有資格參加後一階段的訓練。

同時，基於志工人數、課程深淺、師資安排等因素的考量，通常由各縣市負責辦理認知訓練與進階訓練，另由中華民國志願服務協會辦理成長訓練與領導訓練，但這是事實如此，而非硬性規定。

所以，目前除了臺北市、高雄市、桃園縣等志工人數較多、師資來源較充裕的縣市，自行辦理認知、進階、成長、領導等四個階段的志工訓練，其餘縣市只辦理認知與進階兩個階段的訓練。

至於成長與領導訓練，通常必須選薦志工代表去參加中華志協所辦理的訓練，而且受訓人數有限，受訓時間及交通往返亦諸多不便，以致於有些縣市發生了一些奇怪的現象。

譬如，志工完成進階訓練之後，碰到後一階段的訓練列車「塞車」，無法順利「成長」，也無緣成為「領導」。

為今之計，允宜從政策、經費、師資等方面著手，協助相關縣市克服困境，解決問題。

(三)志工訓練的師資不易安排的問題

雖然，「重北、輕南、忽略中間」，可能只是一句順口溜，尤其在注重城鄉均衡發展的現代化社會本來就不應該有這種現象存在。但是，衡諸實際情形，志願服務的專業師資，似乎仍大多集中在都市地區及大專院校。

所以，在臺灣中部、南部和東部，有些縣市如果境內或附近缺少大專院校，則對於志工訓練的師資安排，簡直有「一師難求」的困境。

也因此，在評鑑過程，很多縣市都殷切期待能由中華民國志願服務協會，或某一縣市的志願服務協會，自告奮勇，負責搜集志願相關課程的教師資料，彙整之後分區建檔，甚至上網連線，以便各縣市辦理志工訓練時可以運用。

當然，很多縣市更加期待內政部對於志工訓練師資檔的建構及網路化，能撥專款補助，早日玉成其事。同時，對於各訓練課程的參考

教材，也能重新編製，提供各縣市志工訓練教師做為教學基準，避免訓練水準過度參差，並且用以協助志工自我成長。

(四)一般訓練與專業訓練整合的問題

「祥和計畫」志願服務團隊的志工，除參加認知、進階、成長、領導等一般訓練課程之外，因為其所服務之機構性質不同，需要某些特別的服務方法技巧，所以志工通常還必須參加專業領域的訓練。例如居家服務、醫院志工、婦女保護等方面的訓練。

然而，一般志願服務課程與專業服務領域課程，兩者之間有時難免有所類似或相互重疊。例如「居家服務倫理」、「醫療資源的結合與利用」等類課程，就與「祥和計畫」的課程「志願服務倫理」、「社會資源的結合與利用」相近，以致於受訓志工重複聽課，時有怨言。

未來，對於此類課程，如何適度加以區隔或整合，避免混淆，是必須正視並立即尋求解決的課題。

(五)督導訓練與領導訓練及幹部訓練

區隔的問題

志工督導的產生，可能有兩種情形：一是由機構承辦志工業務的專職人員擔任督導，另一是由資深志工擔任督導，也就是由志工來

督導志工。但無論那一種情況，志工督導都應發揮行政督導、教育督導及情緒支持等三項功能。

所以，志工督導角色，本質上和志工領導或志工幹部的角色不盡相同。志工領導和志工幹部通常是由志工之中，透過民主的方式推選出來，主要是擔任志工團隊的領導者和基本幹部，因而志工督導、志工領導、志工幹部的教育訓練理應有所區隔。

然而，目前的情況，「祥和計畫」四個階段的訓練課程，只臚列領導訓練的課程，對於督導訓練或幹部尚無明確規範，所以各縣市的督導訓練或幹部訓練大多併同聯繫會報辦理，採專題演講方式實施，既未製作講義，實施之後的評量更付闕如。

「祥和計畫」推展多年，各縣市團隊組織不斷擴大，志工人數也持續成長，志工督導的重要性不言而喻。所以亟需研發一套督導訓練的課程以供各縣市辦理訓練時參採，期以發揮志工督導應有的功能。

四、建議與未來發展

任何計畫的推動，都難免會遭遇若干問題或困境，「祥和計畫」的推動當然也不例外。尤其志工不斷參加教育訓練的結果，對於教育訓練的要求，可能更形殷切，對於各縣市

所辦理的志工訓練又形成一種壓力。爰根據前述問題與困境，提出建議和未來發展：

(一)修訂「祥和計畫」的志工訓練課程

各級學校的課程，通常每隔一段時間，就必須配合社會變遷的需求而加以調整或修訂，「祥和計畫」志工訓練的課程業以實施五、六年，豈可以不變應萬變？

所以，建議內政部參考各縣市對於志工訓練的意見，儘速修訂各階段志工訓練的課程，並增訂志工督導的訓練課程。其修訂的方向，可以考慮將認知訓練、進階訓練、成長訓練、領導訓練、督導訓練等五種教育訓練的課程，區分為基本(必修)課程、推薦(選修)課程、自訂課程等三大類別。透過基本課程與推薦課程，規範各縣市辦理志工訓練的品質，自訂課程則容許各縣市有自主規劃的空間，針對地方政府政策及當地志工的需規畫適當的課程。

(二)建立志工訓練教師資料庫

為協助各縣市解決志工訓練師資安排的問題，建議內政部能籌撥專款自行辦理志工訓練教師資料庫之建構，或採專案委託或獎助方式，由適當的機構，例如大專院校社工系所、中華民國志願服務協會或縣市志願服務協會，進行志工訓練師資彙整、建檔等工作。

目前，各縣市志願服務網際網路大致上都

已建置完成，並開始啓用。有關志工訓練教師資料的檔案、更新、檢索、運用等，都可結合志願服務網際網路加以處理。

(三) 改進志工教育訓練的品質

由本次評鑑資料顯示，各縣市都能依據「祥和計畫」的規定，定期辦理志工訓練。所以，在志工訓練的數量上，問題不大。未來應該加強的則是志工訓練的品質問題。

爲了提高志工訓練的品質，各縣市除繼續在師資安排、教材內容、回饋意見分析運用等方面力求改善之外，應該考慮志工團隊性質及受訓志工的背景，儘量採取分組教學的方式，運用分組討論、實務演練、實地觀摩、體驗教育等方法，不斷改進志工訓練的品質。

(四) 提供志工多元化成長機會

志工之所以參與推動「祥和計畫」，固然各有其不同的動機與目的，但是「服務別人，成長自己」，可能是許多志工共同的一個期待。換言之，絕大多數的志工都非常喜歡參加教育訓練，追求自我成長，這可從志工踴躍參加教育訓練的情況見其一斑。

因此，爲滿足志工自我成長的需求，將來除了傳統上開班授課之外，應該善加運用志願服務刊物、網路資源、有線電視、遠距教學等多元方式，一方面提供志工多元化成長的管

道，另一方面也可以藉此協助偏遠地區解決志工訓練的困境，增加志工自我成長的機會。

(五) 結合學校辦理青少年志工訓練

由於「祥和計畫」的廣泛施行，相信對於帶動國內志願服務的風氣，有其一定的影響作用。近年來，有一部分中等學校開始推動「公共服務」或「社區服務」等課程，就是其中顯例。

事實上，目前參加「祥和計畫」的志工，仍以老人和婦女居多，青少年志工相對屬於少數。將來，爲了配合各級學校推展學生參與社區服務之需求，也爲了促使「祥和計畫」往下扎根，建議各縣市政府應主動結合各級學校，從提供志工訓練著手，培植並運用青少年志工，爲「祥和計畫」注入新的動力。

五、結語

時間的巨輪，已經邁入二十一世紀。在新的世紀裡，許多人都期待有一種嶄新的思考 and 作爲。

美國趨勢專家波普康(Faith Popcorn)曾經預言，二十一世紀將是志願服務的新世紀，美國未來將出現一種自我犧牲的新思潮，百分之五十的成人每週至少會抽出三小時從事公共服務。同時，聯合國已經將新世紀的第一年訂爲國際志願服務年。

事實上，不讓外國專美於前，臺灣近幾年來在各縣市積極推動「祥和計畫」的結果，參加志願服務人數也日漸增多，已然形成一種服務的風氣，並且，在新世紀伊始，立法院已三讀通過「志願服務法」，整合各領域的志願服務工作，並重視志工的教育訓練，藉以提昇志工服務品質，維護服務對象的權益。

在國內外都重視志願服務的趨勢之下，「祥和計畫」當然必須持續而且擴大推動，志工的教育訓練也必須加強辦理，以期達成「廣結志工拓展社會福利工作」之最終目標。
(本文作者爲國立臺灣師範大學社會教育學系教授)