

從推展家庭教育談志工人力資源之運用

以新竹市家庭教育中心為例

曾淑枝

壹、前言

家庭為個體所接觸的第一個社會單位，對個人影響有舉足輕重的地位。以教育觀點來看，家庭教育是一切教育的基礎；以其價值來看，則家庭教育是出生到結婚成家過程中，最早接觸，也是最長久的教育；在社會變遷極快速的今日，社會問題層出不窮，尤以青少年犯罪的情況最使人憂心；少年犯罪的成因以家庭因素所佔比例為最高，其中又以父母管教不當及家庭破碎而犯罪者最多；所以教育部為因應社會變遷的需要，解決日益嚴重之青少年犯罪問題，乃積極推行家庭教育，將強化家庭功能為社會教育的一項工作重點，早於民國七十六年十月陸續於直轄市及各縣市設立家庭教育中心，作為推行家庭教育之專責單位，並聘用兩位專任人員及一位行政助理，負責地方家庭教育之推動工作。

在社會福利機構中，運用志工來從事福利服務，已是目前普遍的趨勢與潮流。以直轄市及二十一縣市家庭教育中心而言，面對各

縣(市)數十萬、以至上百萬需要服務的人口，僅仰賴二位專任人員的能力，其服務效能斷無法完全發揮，所以，多年來直轄市及各縣市家庭教育中心無不以招收地方熱心參與家庭教育的人士，以志願服務方式協助中心的家庭教育業務推動。正也因為其身為推展家庭教育的第一線人員，志工所展現的態度、專業知能與熱誠，對家庭教育的推展具有典範作用，也關係著其推動的具體成效，因此，身為中心專職工作人員，如何了解並充分運用志工人力資源，是極其重要的一項工作。

貳、臺灣地區各縣市家庭教育中心 志工人力運用概況

承上所言，在幅員廣闊、人口眾多的縣市地區，人力推展的不足可見一斑，家庭教育推廣工作仰賴志工的參與與能力，以提供民眾高素質的服務，故志工可說是家庭教育中心最重要的人力資產。

就人力資源而言，家庭教育中心是以志工為主軸的組織，目前直轄市及各縣市家庭教育中心計有專任人員四十六名，志工則計有二、四二九名（臺灣地區家庭教育中心，一九九八）。

直轄市及各縣市家庭教育中心志工組織架構，均為由中心輔導成立志工組織，而由志工自治管理為原則。依工作性質來分，計分為諮詢輔導志工、推廣活動志工、行政志工、及於鄉鎮地區之榮譽志工（前稱基層聯絡員）。關於中心志工招募，教育部訂有「直轄市及各縣市家庭教育中心志工及榮譽志工遴聘實施原則」，作原則性之規範，而要成為各縣市家庭教育中心志工，則皆必須經過嚴謹的專業訓練，以及面談等過程加以篩選，中心再依其個人專長、人格特質等，分派適合中心需要之家庭教育工作，讓志工能發揮其所長，並強化其服務動機。至如志工管理相關規定皆參照「臺灣地區各縣市家庭教育服務中心榮譽輔導員工作手冊」及「臺灣地區各縣市家庭教育服務中心榮譽推廣員工作手冊」進行，有關志工的獎勵措施，教育部則訂有「直轄市及各縣市家庭教育中心績優志工暨榮譽志工表揚要點」，每兩年對各中心志工進行評選，以對表現優良之志工予以精神鼓勵與感謝，也對志工的表現具有典範作用。

參、新竹市家庭教育中心志工人力資源運用情形

新竹市家庭教育中心是一個可以陪著市民一同走過歡樂及淚水的的朋友，目前已培訓出一百一十餘位熱心志工成為半專業家庭教育

推廣人員，為需要幫助的市民提供誠摯的服務。

新竹市家庭教育中心透過各類家庭教育推廣活動服務，對一般家庭及特殊家庭提供最直接的服務。從民國七十八年度參與活動的五百人次，直至目前每年舉辦上百場的活動人次，及三萬人次參與活動來看，除了可以發現市民參與活動的積極與主動的改變外，中心也針對活動的內容的設計與安排加強多元化且豐富的安排，這些均有賴培養有素的志工，群心群力的付出。例如：社區讀書會推廣，它協助社區成立讀書會組織，也對社區培訓讀書會領導人，使得新竹市社區的讀書會開始萌芽開花。父母同理心成長團體、親職教育父母效能成長團體、親子共讀活動、單親家庭成長團體、兩性成長團體、影片欣賞團體等，也是中心每年度精心設計安排下的推廣活動。

概括而言，新竹市家庭教育中心於志工培訓上提供多元且豐富的專業課程，使志工於協助服務時能具有充分與正確的理念與專業技巧，以協助中心進行以下之工作項目：

一、諮詢輔導服務

新竹市家庭教育中心諮詢輔導服務分為三班（上午、下午及晚班）值勤服務，其主要以電話諮詢與面談為主，志工應用專業的同理心技巧，傾聽市民的心聲，並以輔佐者的立場協助市民整理問題的困擾所在，提供溫暖的情緒支持，清晰的條理說明，以及提供專業的知能，讓個案具有能力去解決自己的問題。

二、家庭教育活動推廣

配合教育部施政政策及中心年度規劃推廣活動為主，其主要工作項目為帶領或協助執行各類學習型家庭的推廣、同理心團體、讀書會、父母效能團體、親子共讀活動等。

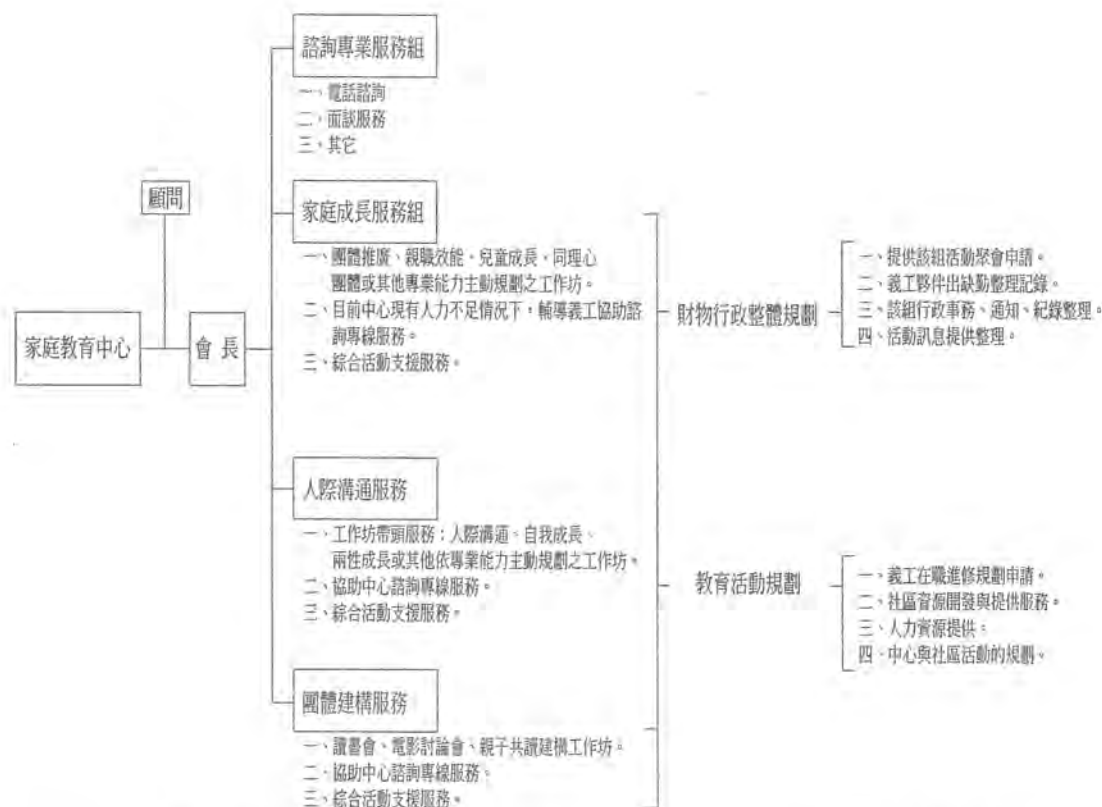
由於中心志工人數愈來愈多，管理漸趨不易，為凝聚志工之向心力，已成爲當務之急，同時配合終身學習理念之推動，特將中心志工成立「志工學習與服務群」的組織，協助中心志工，能藉由個人在中心時間與能力的投入，不僅成就自己，也成就他人，真正能達到「熱情奉獻恆久遠，利人利己服務間」。個人認爲，志工生命有限，中心如不能提供志工長遠的服務規劃，志工力量難以凝聚，也容易流失。而志工對中心的需求，服務的需求、自我肯定的需求、成長的需求以及榮譽感的需求等等，亦必須由中心專任人員妥爲規劃，在呼應中心發展目標與業務需求下達成。個人僅就新竹市家庭教育中心與志工發展目標作以下之分析。

一、家庭教育中心與志工群發展目標

(一) 志工群組織架構與功能

1. 組織架構 (如下圖)

- (1) 家庭教育中心
 - 年度計畫研擬、執行與督導
 - 經費推算核銷
 - 事務分工及庶物處理
 - 志工甄選、執勤及考核激勵
 - 行政溝通與協調



(2) 中心聘請之專家顧問

- 協助中心志工發展方向與制度建立
- 指導志工相關業務所面臨困難及問題
- 提昇志工專業技能

(3) 志工學習服務群

- 提昇志工專業能力
- 促進相關知識分享
- 支援中心各項活動需求
- 建立相關知識分享系統
- 與中心相關事務溝通與協調
- 建立扶持系統

(二) 家庭教育中心與志工群發展目標

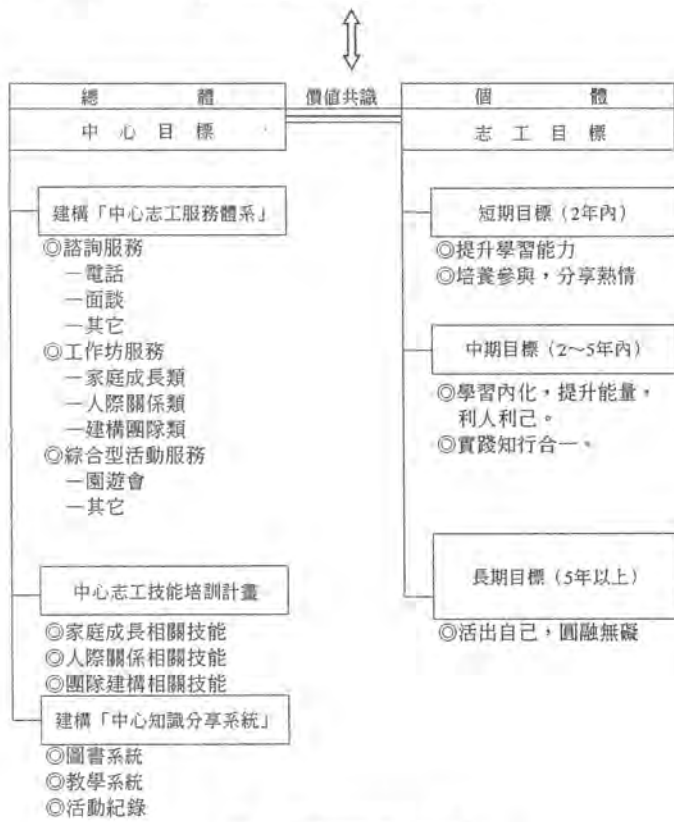
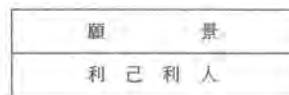
在「利己利人」願景下，中心與志工建立價值共識後主要發展目標分為兩部分：中心目標（整體）與志工目標（個人），請參考圖一，以下依序說明：

2. 功能角色

◎新竹市家庭教育中心

(一) 中心目標：中心必須努力協助志工相互鼓舞扶持，並察覺這是一份有價值的工作，以其達到助人助己，那中心將是志工們匯集與實踐之地。以下將是中心積極努力的三大目標如下：

1. 建構專業化、系統化的「中心志工服務體系」，發揮其服務績效，提昇對社會貢獻度，促進中心目標達成，主要工作項目包



括：

(1) 諮詢輔導服務：電話與面談諮詢服務是持續的主要市民服務部分。

(2) 推廣活動服務：除配合教育部政策性工作，主要還包括家庭教育各類成長團體、人際溝通類及團體建構組。

2. 透過機制，了解志工需求，提供中心「志工技能培訓計劃」，以幫助志工技能成長，進而提昇中心服務與志工生活品質。

圖一 學習與服務發展目標

3. 藉由團體學習建構「中心知識分享系統」，累積志工經驗智慧，共創中心服務效益。主要項目可含括靜、動態四大部分：中心圖書系統、各項活動紀錄及志工分享機制。

(二) 志工目標：為社會的祥和獻心力為利人，謂人生的平安儲備能量為利己。志工可藉由各種學習、體驗，認識自己，了解自己，知心自己；同時也可以積極提昇能量，學得做人處世，怎樣面對成功、失敗。

肆、結語

新竹市家庭教育中心舉辦活動需要極大的人力資源，志工夥伴可說是每次辦理活動及推動活動的角色。而這些經過長達一年半專業訓練的志工夥伴，他們一路走來的歷程，可說是有笑有淚，百感交集且多采多姿。

家庭是人生學習的起始點，亦是終生學習的場所，沒有學習的家庭不會分解，只是成長有限。家庭的持續學習與成長，將促使家庭成員各項能力得以延展，獲得發揮，社會也更具轉變的動力，面對二十一世紀的挑戰新竹市家庭教育中心跟志工夥伴們也必須更加努力學習成長，為未來的推廣目標立下一個源遠流長的里程碑。

(本文作者任職於新竹市家庭教育中心)

◎參考書目：

台灣地區家庭教育中心 一九九八 義工招募策略性工作研究——七個縣市家庭教育服務中心的分析 台北 台灣地區家庭教育中心

台灣地區家庭教育中心 一九九九 家庭教育行政體系規劃研究 台北 台灣地區家庭教育中心

林振春 一九九八 家庭教育中心專職人員教育訓練規劃初探研究報告 台北 中華民國社區教育學會

林淑玲 二〇〇〇 家庭與家庭教育 家庭教育學 台北 師大書苑

林聯章 一九九七 非營利組織的人力規劃與志工應用 非營利組織

——經營管理實務粹要 台北 台北市立圖書館

教育部、中國青年反共救國團總團部 一九九一 家庭教育服務中心

義務工作人員教育訓練計劃方案研究 台北 中國青年反共救國團

總部編印

教育部 二〇〇〇 教育部 推展學習型家庭教育 建立祥和社會中

程計畫

國立中正大學成人教育及推廣教育中心編印 一九九八 彩筆揮灑的

天空——志工團體帶領手冊 嘉義 國立中正大學成人教育及推廣教

育中心

梁偉康 一九九〇 社會服務機構——行政管理與實踐 香港 集賢社

趙長寧 一九九六 獻身與參與的背後——美國成人義工服務動機的探

討 佛教圖書館訊第七期八十五年九月

釋自衍 一九九六 佛教圖書館志工管理 佛教圖書館訊第七期八

十五年九月