

# 志願服務的 教育訓練

林勝義

## 一、前言

有效的訓練，是運用志工的八大要訣之一。其他要訣包括：良好的規劃、妥善的徵募、審慎的甄選、健全的組隊、完善的督導、系統的考評、適當的獎勵。

一般而言，國內運用志工的機構，或民間的志願服務團隊，都能體會志工訓練的必要性，並實際辦理職前訓練和在職訓練。然而，在辦理志工訓練的過程中，難免會遭遇某些困擾問題，譬如：志工的程度參差不齊、不知提供何種訓練內容、找不到適當的師資、不知採用何種訓練方法比較有效？

爲因應志工訓練可能遭遇的困擾問題，

本文試著將志願服務的教育訓練當作專業教育之一環，以一種有目標、有計畫、有方法、有步驟的活動來辦理。

## 二、志願服務教育訓練的 目標

教育是一種有目標的活動，其目標通常可以區分爲認知 (cognitive)、技能 (psychomotor) 和情意 (affective) 三個層面。因此，志願服務的教育訓練，允宜把握下列三個目標：

(一) 認知志願服務的內涵：有關志願服務的認知層面，主要包括瞭解志願服務的意義、服務機構成立的任務、服務機構的內部組織、

志工的工作項目等內容，其目標乃在協助志工儘快認識服務環境，以便及早進入工作狀況。

(二) 熟練志願服務的技巧：有關志願服務的技能層面，主要包括熟練志工對於個人、團體、社區的服務方法，以及建立人際關係、運用社會資源、組織自治團隊、進行溝通協調等技巧，其目標乃在協助志工具備從事服務所需的方法和技巧，以便提高服務品質，維護服務對象的權益。

(三) 啓發志願服務的精神：有關志願服務的情意層面，主要包括體認志願服務的價值、養成正確的服務態度、信守志願服務的倫理、塑造志願服務的文化等情操，其目的乃在協

助志工體認「為善最樂、服務最榮」的真諦，以便真心投入志願服務工作。

質言之，教育的目標乃在啟發受教者自我成長與自我實現，所以志願服務的教育訓練應該著重於啟發志工自我成長的動力，以便盡其可能把志願服務工作做得更完善，這是志願服務訓練的最終目標。

### 三、志願服務教育訓練的策劃

教育是一種有計畫的活動。在學校教育方面，任課教師在教學之前必須撰寫教學計畫或教學大綱。同樣的道理，志願服務的教訓，也應該事先策劃，提出教育訓練的計畫或方案，作為實施志工訓練的依據。有關志工訓練的策劃，大體上適用一般方案設計的模式，重點包括：

(一)訓練需求的評估：所謂需求評估，乃在界定志工對於教育訓練的需求或有待解決的問題，以便據以設計訓練課程和教學活動。

至於訓練需求的評估方式，可以從資源盤點 (resources inventory)、問卷調查、使用者分析、社區重要人物訪談等途徑著手蒐集資料，並進行評估。其中，資源盤點就是清點附近地區其他機構或團隊辦理志工訓練的情況，以便在不重複的原則下，規劃志工訓練的課程。

(二)訓練課程的設計：志願服務教育訓練的課程，可大別區分為基礎課程和專門課程兩種。基礎課程可以說就是志願服務的通識課程，主要目的在協助志工瞭解志願服務的基本理念。以內政部目前積極推動的「祥和計畫」為例，志願服務教育訓練的課程，包括認知訓練、進階訓練、成長訓練、領導訓練四種，循序漸進，理念和經驗兼顧，是一套相當完整的課程設計，可作為機構或團隊設計志願服務課程之參考。至於專門課程，則依志工服務的項目而設計，例如從事老人居家服務的志工，可能需要安排老人心理調適、居家服務技巧、老人福利法規等類課程。同時，對於訓練課程上課時間的配當，不妨

將理念和經驗或操作的課程作適當的區隔，上午排理念課程，下午排經驗或實務操作的課程，這種分散學習的方式對於志願服務訓練較為有效。

(三)授課教師的接洽：負責志願服務教育訓練的承辦人員，常有師資難找之感嘆。其實，無論是學者專家或資深志工，如果對於志願服務有專業素養或豐富經驗，其本身或多或少即具有志工的人格特質，熱心、投入、肯犧牲、好商量。所以，只要承辦人員誠懇邀約，除非時間衝突，否則多半會欣然接納來擔任講師。至於尋找師資的管道，可以從附近大專院校教職員名錄、志願服務協會人才檔、社會福利期刊論著者著手，或者直接洽請當地政府社會科局、學校輔導室、志願服務協會、其他曾經辦理志工訓練的機構或團隊推薦。另外，師資之延聘，最好能夠就地取材，儘量由住在本地或附近地區的師資來擔任，以期授課內容能與實際需求密切結合，並取其聯絡及接送之方便。例如由本地師資講授社會福利概況，可能就比遠地請

來的學者更熟悉本地情況，授課的內容也比較容易被受訓志工所接納，其他有關志願服務實例的舉證也是以本地的事例較富親切感。

(四)訓練經費的籌措：有關志願服務教育訓練的經費，可以來自多方面，包括本機構所編列的教育訓練預算、申請上級主管機關補助、洽請民間公益團體或熱心人士贊助。

此外，尋求相關單位合作辦理或委託辦理志工訓練，也可以樽節經費支出。例如當地社教機構或文化中心經常辦理專題演講，我們可以主動將志願服務相關課程的需求送請他們列入規劃，或者選擇該機構相關的專題演講或研習活動，鼓勵我們的志工前去參與，同樣可以達成教育訓練之目的。將來，使用者付費可能是一項不可避免的趨勢，目前已經有若干機構要求受訓志工預繳保證金，然後視出席情況及受訓成績，於結訓時再予退還。此種做法不僅可以約束志工積極參與教育訓練，其所收的保證金亦可作為籌備階段的周轉經費。

在上述訓練課程、授課師資、訓練經費

等重點工作決定之後，即可依據方案設計的模式擬訂志願服務教育訓練實施計畫，並循行政程序送經機構或團隊負責人核定後，以作為實施志工訓練的依據。

## 四、志願服務教育訓練的方法

教育是一種專業，教育的活動必須講究適當的方法，以求預期目標的順利達成。有關志願服務教育訓練的方法，基本上必須配合訓練的目標、課程的特性、教材的內容、受訓志工的背景等因素，選擇一種或數種適當的方法。一般常見的方法包括：

(一)專題演講：演講法或講述法是一種廣泛被使用的方法，在人數和設備上也是一種經濟的教學方法，適合於闡述理念或傳輸訊息時使用。不過，為了提高專題演講的效果，除了盡其可能延聘學識淵博、經驗豐富、知名度高、有號召力的優良師資擔綱外，如果能事先分析受訓學員的背景資料提供講師參

考，並且就課程需求及主辦單位之期待事項，先與講師溝通，並請其提供講義、講授大綱或參考資料，則一方面可以促使講師預作準備，不致臨場隨意發言，不知所云，或者所講內容南轅北轍，偏離主題。另一方面，在行政作業上也可以早日編印訓練手冊，或事先將相關資料分送報名受訓的志工預習。

(二)分組討論：係由教師引導學員對於教學主題進行討論的一種教學方法，也是激發思考和歷練表達的一種策略。志願服務教育訓練之所以採用分組討論方法，主要的考量因素有二：一是報名受訓的志工人數眾多時，必須分組進行教學，否則學習效果可能大打折扣。二是配合志工背景、服務領域、課程性質之不同，必須分組區隔比較能引起志工的學習興趣。此外，分組討論還具有鼓勵志工參與、激盪腦力及分享經驗的作用，是志願服務教育訓練可以考慮多加使用的一種方法。至於分組討論的準備工作，最好是在訓練通知單上事先劃分組別，並由志工或送訓單位預先選填，以利後續行政作業的處理。

(三)戶外教學：以戶外教學方式參觀社會福利機構或其他志願服務團隊，這也是志願服務教育訓練常見的一種方法。例如參觀老人養護中心或醫院慢性病房，對於老人居家服務技巧的學習，以及志工服務精神的啓發，

都有一定程度的影響。事實上，戶外教學除了教育功能外，也含有慰勞志工以提昇士氣的意味，而觀摩其他志工團隊則含有見賢思齊及交流聯誼的作用。不過，戶外教學常需花費較多的時間和經費，還有安全上的考慮，可能一年只能舉辦一、二次。同時，爲了提高戶外教學的效果，避免流於走馬看花，則事前必須詳加規劃、聯繫，充分瞭解交通、食宿及值得參觀與學習的項目。

(四)閱讀書刊：就一般情況而言，即使同一個機構或同一個團隊的志工，其異質性都相當高，包括年齡、教育程度、志工經驗及職業背景，可能參差不齊，所以除了集中訓練之外，還可以考慮提供相關的書刊、資料，或者發行志工刊物，鼓勵志工自我學習。另外，如果本機構或團隊選派志工代表去參加

外面的訓練，其所帶回來的講義、訓練手冊、相關資料、或心得報告，也是志工訓練相當寶貴的一種教材，不妨裝訂陳列或輪流傳閱，以發揮這些資料的附加價值，並且推廣志工訓練的效果。

除此之外，角色扮演、錄音教學、錄影教學等方法，也可以靈活運用，使得志願服務的教育訓練方式多彩多姿，以提高志工的學習興趣，並滿足志工多元的學習需求。

## 五、志願服務教育訓練的實施步驟

教育是一種循序漸進的過程，教育活動通常可以分爲準備階段、執行階段、整理階段等三個步驟。所以，志願服務教育訓練的實施也應該依序進行，其步驟包括：

### (一)準備階段

1. 調訓學員：依據前述志願服務教育訓練實施計畫，發函通知志工參加訓練。通常

在通知函上可以附加報名表格，採取事先報名方式，以便估計受訓人數，安排場地、交通、食宿、分組、講義、手冊等庶務工作。有時配合實際需要，在調訓通知單上加註交通路線圖、建議攜帶休閒服、運動鞋、游泳衣等物品及其他相關事項，則顯得更富人性化，是值得參考的一個做法。

2. 準備器材：配合講師教學之需要，佈置上課場地，準備擴音器、投影機、幻燈機、錄音機、錄影機、粉筆、奇異筆、膠紙、空白紙等教學器材及用品。至於必須準備何種器材或用品？最好事前問明授課教師的需求，預作準備，並且檢查是否堪用？同時，爲防意外狀況發生，可能的話可以多加一個備份或替代品。

3. 工作協調：辦理志願服務教育訓練工作，所須涉及的人、事、物，往往既廣泛，又龐雜。所以，必須組織工作小組，分工合作，並且跟相關單位或個人多聯繫，多溝通，多協調。

## (二) 執行階段

1. 說明課程：在志願服務教育訓練開訓儀式上，或者第一節課上課前的教育準備時間，承辦人員應該向受訓志工說明本次訓練的目標和課程，使學員有一個準備學習的心向，並且事先瞭解各個課程的目的及其關聯性，庶幾不致於不知為何受訓？不知將學些什麼？

2. 介紹講師：每一門課程開始上課之時，辦理訓練的單位首長一方面引領講師到達上課場所，一方面向受訓志工簡單介紹講師的背景和專長。這不僅是一種禮貌，也是一種尊師重道的做法。因為「道尊而後民知敬學」，如果講師受道尊重，講課會更認真，志工也相對會努力向學。

3. 巡視課堂：從消極面言，巡視課堂可以預防受訓志工溜課或做學習以外的事情，本質上也是一種尊師重道的做法。從積極面言，巡視課堂可以適時為講師的教學活動提供必要的服務。不過，巡視課堂應以不妨礙

講師授課及學員學習為原則。

## (三) 整理階段

1. 績效評量：教育訓練必須講究績效，並且透過評量的程序，協助受教育者將學習的結果作一個總整理。至於評量志工學習績效的途徑很多，可以審視受訓志工的情況，分別採取紙筆測驗、實務操作、成果展示、競賽、表演、綜合座談、意見回饋等方式進行，但以評量學習效果及且不增加志工太大壓力為原則。

2. 核發證明：每期志工訓練結訓，並經學習成績評量合格，即應發給結業證明書，一以肯定志工的學習成果，一則建立制度，避免重複訓練。至於結業證明書的格式，可以參考內政部所頒「祥和計畫」的規定格式辦理，正面由機構首長及志工團隊隊長簽署，背面記載科目、授課教師及時數，並且力求印刷精美，頒授時隆重，以激勵志工繼續學習的動力。

## 六、結語

志工大部分是成人，所以志願服務的的教育訓練在本質上也是一種成人教育活動。

作為成人教育活動，志工訓練除了必須遵循一般教育活動的實施過程，從事有目標、有計畫、有方法、有步驟的訓練外，還必須注意成人教育的特質，以志工的經驗做為教學基礎、鼓勵志工主動參與學習、提供近便性的學習機會、著重即學即用的效果。

總之，志願服務教育訓練是一種繼續不斷進行的過程，其終極目標乃在鼓勵志工志願學習，追求學以致用，提高服務績效，發揮志願服務的功能。

(本文作者現任台灣師大社教系教授)