

如何以方案推動志願服務，嘉惠社區民衆 ——以彰化家庭扶助中心爲例——

王明仁

壹、前言

在八十二年九月內政部長吳伯雄先生基於社會發展的需要，並擬塑造一個互助、健康、成熟的社會，特結合國內一百位意見領袖發起「義工元年」的活動，盼國人在每年三六五天至少撥一天做義工造福社區。此運動受到不少人的響應，也受到媒體的重視大幅的報導，顯示國人對志願服務認同與肯定。儘管

如此，有一些統計數字卻讓我們汗顏，吳部長表示，我國國民每天投入志願服務的時間僅〇·二秒，僅美國及日本二分鐘的六分之一，實在非常的少；爲何國內和美、日會有如此大的差距？據報導，並非人民的意願不足，只是不知如何參與。根據財團法人社會文教基金會接受內政部委託「全國義工調查」報告指出，台灣地區一千三百多萬成年人中，有六成以上願意擔任義工，因此吳部長率先欲以連鎖信的方式一傳十、十傳百，人人呼籲朋友當義工，如此將可提醒並喚起一直深植於我國國人種福田及利他的觀念，大家一起來從事有益於

社會的活動，在此功利社會產生一股清流，實在是件甚有意義的事。然而，如何引導義工有效持續地投入，則有賴政府及民間專業的福利機構妥善的規畫，將義工的專長歸類，制訂服務的辦法，使參與者不但樂於奉獻時間、金錢，且由工作獲得成就感，直接嘉惠於需要的兒童、老人、婦女等。本文乃以中華兒童福利基金會彰化家庭扶助中心為例，探討十五年來彰化家扶中心如何以社區的需要擬定方案，邀集訓練義工，來嘉惠兒童、家庭及社區。

貳、彰化家庭扶助中心如何以地區需要 組織志願服務團體

早期的志願服務多為個人隨興的義舉，較少注意志願服務的內涵和規範，隨著社會的進步，福利社會理念的普及，專業機構才針對地方的需要，有效的將志願服務規畫設計出各種志願團體，不但為社區需要的民衆提供服務，也獲得不少社區民衆參與與支持。下列即以彰化家庭扶助中心為例，將該中心多年來如何籌組八種不同的義工團體服務彰化地區的民衆。

一、扶幼委員會——推動家扶中心「自立方案」而成立的 團體

在民國六十七年，由於我國經濟逐漸成長，過去十多年原本接受美國愛心人士捐助金錢扶助彰化地區貧困兒童的家庭扶助中心開始思索應如何籲請當地的人士，由國人來幫忙自己的兒童，於是於六十七年一月十三日正式成立「彰

化家庭扶助中心扶幼委員會」，邀請約二十位地方熱心公益人士一起集思廣益、開發資源，推展扶幼工作。這委員不但每季定期集會，並領導家扶中心主辦各項公益活動，持續十五年來從未間斷，不但每年運用地方二百萬元以上的資源，並在八十一年底協助彰化家庭扶助中心募得土地九百坪及五千萬元的經費，蓋成七層樓的兒童館（每樓一二〇坪），不但提供社區各項的活動，並結合社區人士一起投入，使家庭扶助中心的功能有效發揮，嘉惠社區兒童及家庭是民間有效運作團體的典範，難怪有扶幼委員由於參與在它的成就感常說：「一日扶委，終身扶委」。

在八十二年兒童館蓋成後更提供下列的各項服務：

1. 頒發扶幼獎助學金全年一九一、〇〇〇元，七十四名學童受惠。
2. 舉辦親子講座——加強親職教育嘉惠社區家庭，共五十名參加。
3. 舉辦親子押花活動——增加親子互動，共五十名參加。
4. 舉辦冬季兒童常見疾病及預防講座，增加父母育兒常識，共五十名參加。
5. 舉辦第一屆「金扶獎」表揚十位熱心參與扶幼的人士，共二六〇名人士參與。

二、展愛服務隊——以推動家扶中心「結合資源推展愛心 方案」而成立的團體

由於社區有甚多熱心的青年甚願投入協助輔導兒童，於是家扶中心於六十九年五月起以「擴展愛心」為其原意取「展愛」二字為名。先後在彰化、員林

具體服務事蹟

彰化展愛隊

- ▲82.01.23 於縣議會前之廣場義賣氣球。總數達2500個。
 - ▲82.02.06 假天公壇舉辦社區兒童元宵燈謎晚會，吸引人潮參加，並宣導兒童保護觀念。
 - ▲82.07.11、82.07.25、82.08.08、82.08.22 假芳苑舉行四梯次暑期文藝營活動，計有240名小朋友參加。
 - ▲82.10.17 於苗栗勝興林道舉行淨山小精靈活動，加強兒童對環保的重視，計有60名兒童參加。
-

員林展愛隊

- ▲82.01.22 假員林公所、百果山等地舉辦春節義賣2500氣球。
 - ▲82.02.22 假員林中山堂舉辦社區兒童保護燈謎晚會，逾400名學童參加。
 - ▲82.07.25、82.08.15、82.08.15、82.08.22 假靜修國小舉辦三梯次兒童才藝週日營，受惠兒童180人次。
 - ▲82.09~82.10 為員林、永靖、田尾等地區24戶案家整修廁所、門窗、水電，改善環境衛生及宣導兒童保護常識。
 - ▲82.12.19 舉辦歲末聯歡（湯圓製作）招待50名案童。
-

花壇展愛隊

- ▲82.01.23 義賣氣球，達2500個。
 - ▲82.02.06 舉辦元宵燈謎晚會。
 - ▲82.07~82.08 分三梯次舉辦課輔營，共計150人次的小朋友參加，受益良多。
 - ▲82.09.26 舉辦案家服務活動，花壇區共計10戶案家，為其修繕水電。
-

和美展愛隊

- ▲82.01.23 協助義賣氣球，球1000個。
 - ▲82.02.06 舉辦元宵燈謎活動，共有社區人士600人參加。
 - ▲82.07.08 分三梯次舉辦暑期課輔週日營，提供貧童共150人次的課輔服務。
 - ▲82.10 分四星期假日為案家修建屋頂、翻新。
 - ▲82.11.14 美化兒童館活動，為兒童拔草、撿石頭。
-

鹿港展愛隊

- ▲82.01.23 在鹿港天后宮義賣氣球2500個。
- ▲82.02.06 舉辦社區兒童燈謎晚會，約有400多名社區兒童參加。
- ▲82.10.17 舉辦「電之旅」兒童科學週日營，招待鹿港地區40名低收入戶兒童。
- ▲82.11.14 舉辦「秋之戀」未婚聯誼，未婚青年40人參加。
- ▲82.12.26 舉辦「案家服務」服務鹿港地區10戶低收入戶。

、花壇、和美、鹿港等五個鄉鎮成立「展愛服務隊」，不但為兒童提供課業輔導，為兒童舉辦節慶活動，並結合社區舉辦大型活動，宣導保護兒童的觀念，並針對隊員專長成立「愛家服務隊」為貧困家庭整修廁所、修理水電設施……等，每年為家庭扶助中心扶助的兒童及家庭提供最直接實惠的服務。總計五隊展愛隊成員共三五七人。八十二年全年投入一四〇二人次，服務三七五八人。茲將代表性的活動簡介列供參考。

三、家扶之友會——推動「回饋社會嘉惠貧童方案」而成立的團體

由於彰化家庭扶助中心已成立近三十年，扶助逾五〇〇〇名兒童長大自立，也由於這些自立的青年有感於當初在困窘無助時受到各地善心人士的協助，因此極思回饋，故自己組成一個團體，就以家扶中心的朋友如校友自居，命名為「家扶之友會」目前共有九三〇名加入，不但將家扶中心扶助即將自立的青年組織起來，並如以校友會的功能，幫助目前正受扶助的弟妹鼓勵向上，持續十二年不會間斷，協助貧困兒童，整合社區，服務的功能發揮到最高點。全年服務一三五〇人。下列為具體服務項目：

- ▲每年六月中旬策畫舉行就業輔導座談會，活動中以過來人的身分勉勵應屆國中畢業生。不升學即將踏入社會的家扶學童，指點其迷津迎向美好的未來。
- ▲年年舉辦週日營活動，計有三十六次，帶領中心兒童外出旅遊調劑身心，受惠兒童有一二〇〇人次。
- ▲多年舉辦慰問活動，計有七次前往案家致贈慰問金、禮物且給予精神鼓舞，受惠家庭有一〇五戶。
- ▲持續多年舉行親子活動，包括烤肉、卡拉OK、滑草、旅遊，增進了親

子間的感情。

▲協助舉辦小團體，輔導如：窗外有藍天、我的未來不是夢，以其相同的遭遇勉勵參與者，使輔導更具成效。

▲多年來幫忙中心促銷義演券、園遊券，達捌拾萬元。

四、家扶永久認養人聯誼會——推動「永久的捐獻永恆的愛心方案」而成立的團體

所謂永久認養人就是一次捐款十五萬元，以其茲生利息永久認養一名兒童，若說彰化是充滿愛心之地，實在不為過，因目前已有三三六人捐出此筆不算小的款項，來幫助貧困兒童及家人。也由於有這麼多人願以長久的儲蓄，一次奉獻出來，足見具有相當的愛心，於是彰化家庭扶助中心於七十六年二月將之組織成「永久認養人聯誼會」。目前已有二〇一人加入，且不斷地來幫社區的兒童及家庭，在八十二年內就服務四〇〇〇人次，主要的活動如下：

- ▲農村行招待兒童暢遊石雕公園、蝴蝶公園、九族文化村。服務人數八十名。
- ▲捐書活動——委員及團體，二十六萬元，一二〇〇本。服務人數每月一〇〇〇名以上。
- ▲青少年夏令營於南投水里舉行。服務八十名。
- ▲社區兒童保護美術比賽。服務二〇〇〇名。
- ▲相見歡餐敘。服務四〇〇名。

五、溫媽媽服務隊——為推動「服務急難家庭方案」而成的團體

由於社會急遽的發展，車禍及意外事件頻繁，加上離婚事件的增加，使許多家庭破碎，當單親家庭母親獨自撫育年幼的兒女時，常遭遇許困難，若生病急難或育兒經驗不足時，常不知如何是好，有時甚至求助無門，家庭扶助中心深知此急難家庭的需要，因此七十五年起，邀集一些熱心、富愛心，並有技巧的婦女加入服務的行列，因為此項服務充滿了人間的關懷與溫馨，因此取名「溫媽媽服務隊」，在全年內共服務六十個急難的家庭，除此之外，七十二名隊員常利用星期假日邀隊長一起到急難家庭做家務的整理，準備餐點、並為兒童作課業輔導，全年服務五八〇人次。八十二年全年重要活動如下：

- ▲親子運動會，有八十位母子參加。
- ▲「植樹樂」活動，在和美兒童館四周種檳榔樹，美化環境。
- ▲蜂蜜之旅，招待四十位兒童參觀養蜂場及遊覽東勢林場。
- ▲團體工作單元 1.——同是天涯淪落人，輔導十二位貧困家庭母親。
- ▲團體工作單元 2.——專題講座，輔導十二位貧困家庭母親。
- ▲團體工作單元 3.——衝破陰霾再出發，輔導十二位貧困家庭母親。
- ▲團體工作單元 4.——走出幸福的路，有十二位母親及二十四位兒童參加。
- ▲團體工作單元 5.——海闊天空任遨遊，有十二位母親及二十四位兒童參加。

六、小螞蟻服務隊——為推動「社區兒童圖書服務方案」而成立的團體

由於家庭扶助中心的兒童圖書室係對外開放，且為使社區兒童能方便使用，並能參與其中，家庭扶助中心於是邀集一、二位兒童在彰化及和美二地家庭扶助中心兒童圖書室協助借閱、修補書籍的工作，也由於他們像小螞蟻一樣不辭辛勞的工作，因此命名為「小螞蟻服務隊」。因著小螞蟻的服務熱忱，深獲同學及家長的讚許，當以他們的合群、奉獻為榜樣，對於小孩子的教育有其正面的影響，為社區愛看書的小朋友及家長們，提供了一個寧靜、便利的讀書場所，每日至圖書室看書，已成了他們的習慣及最佳的休閒。

彰化地區小螞蟻服務隊早在七十七年成立，而和美地區的小螞蟻服務隊雖於八十二年七月二十五日才成立，短短半年內已服務五五七四人次，借閱書籍不僅滿足了兒童的求知慾，更豐富了他們的知識。每日放學總有三、七個隊員主動參與圖書室事務，其中包含圖書借還、登錄、修補、編列以及環境清潔之維護。

每月第一個及第二個禮拜，舉辦書香姐姐說故事，不僅使同學徜徉於神話故事中，更藉此教育同學們為人處事之道理，反應良好。實在是結合社區小朋友建立「書香社會」的好模式。

七、彰化家庭扶助中心兒童保護委員會——為推動「兒童保護方案」而成立的團體

由於國內兒童虐待事件頻傳，且各地家庭扶助中心均成立兒童保護專線協受虐兒童及教育父母保護兒童，也由於協助受虐兒童需要各種專業人員的知識

才能有效發揮保護兒童的功能，於是彰化家庭扶助中心於七十九年三月一日成立兒童保護委員會，邀集醫師、律師、心理學家、教育學家、社政人員、警政人員組成委員會，不但對兒童保護服務專線給予指導評鑑，並對兒童保護的推展與研究均提供及時的諮詢及服務，此外並經常舉辦親職的講座，大力在社區宣導兒童保護的概念，提高父母撫育及保護兒童的技巧。在八十二年內各委員除了提供五十六次的諮詢服務外，並以委員會舉辦下列各項活動嘉惠社區人士：

▲ 82.01.13 輔導酗酒婚姻面臨破裂危機的家庭，並解決三女兒戶籍問題。
▲ 82.01.13 3個月內利用每週日及週六到各受虐及疏忽兒童家庭為七戶及十名兒童服務。

▲ 82.2.12.14 假兒童館及員林公所禮堂舉辦「推動搖籃的手——兒童保護講座」。嘉惠一六〇人。

▲ 82.5.9 舉辦「媽媽，我愛你」兒童保護活動，受惠母親及兒童一五〇人。

▲ 82.8.24.10.04 舉辦四梯次「小叮噠兒童保護週日營」，假鹿港、和東、原斗及聯興等國小宣導兒童保護概念，受惠學童逾四〇〇人。

▲ 82.09.05 與佛教正德慈善會聯合舉辦「兒童保護暨防毒千人健行活動」。
▲ 82.10.27 舉辦二梯次的彰、中、投等縣市中區「兒童保護卡拉OK歌唱比賽」。彰化地區二五〇人報名參加。

八、家扶才藝隊——為推動「兒童才藝方案」而成立的團體

由於社區才藝人士甚多，尤其是歌唱，是隨時可表達感情抒發情緒的才藝。因此，八十二年十二月家庭扶助中心結合十四位有歌唱才藝的青年，鼓勵其繼

續培養精進歌唱才能，為社區及貧困兒童提供指導及才藝服務，以淨化社區及社會風氣，而正式成立「家扶才藝隊」。該才藝隊於日前獲准成立，已於八十三年一月二十三日「扶助中心愛心餐會」中帶動娛樂及歌唱節目，使一千二百多人的社區餐會顯得極其熱鬧溫馨。相信隨著貧童才藝的發掘，家扶才藝隊會吸引更多不同才藝義工加入服務行列。

叁、結語

要如何籌組志工團體及有效地推動服務嘉惠社區，實在是一門學問，也是社工機構煞費心思的事。由於志工每個人有其參與動機、專長、想法和時間的限制，因此要如何分門別類，設定目標將團體組織起來，使志工各得其所參與各項的服務實在不是一件易事，欣見彰化家庭扶助中心在短短的十五年內，以社區的兒童及家庭為主，以制度化、具體化、感情化、個別化、持續化的原則，組成並帶領八種不同志工團體，不但嘉惠兒童也給參與的志工獲得相當的滿足感。

無怪彰化家庭扶助中心一位以拾荒為業的永久認養人謝瑞立說：「我很卑微，但家庭扶助中心提供了我參與、發揮我愛心的機會，我要感謝所有的人。」

在此欣見吳伯雄部長發起此甚有意義「義工元年」活動之際，筆者有幸參與在第一線服務，知道各地家庭扶助中心如何去瞭解地方的需要，將之有效的化成具體的方案邀請義工來參與，使得社區因這些志願服務者的投入，得以注入一股暖流，並使社區民衆受其惠，今僅以彰化家庭扶助中心為代表分享，亦盼能就教於各位先進。

（作者為中華兒童福利基金會計劃發展處處長）