

服務心·快樂心

—記八十二年度北區志工關懷訓練

王品惇

志願服務工作，一直是推展社會福利相當重要的一環，而志工人員訓練，更是培養優秀志工人才的不二法門。本中心歷年來對於志工人員的培訓一直不遺餘力。今年度北部地區的訓練活動，就在十月三、四日熱烈的在劍潭活動中心展開。

本次北區訓練活動，共有來自各公私立機構的一百七十六名志工夥伴參加，研習內容多著重在志願服務觀念的澄清及工作經驗交流，課程內容包括：

一、志願服務是什麼：由內政部社會司林昭文先生和大家分享志願服務的基本理念，服務的運用範疇和推展工作的基本原則，大家聽到會心之處，或是點頭或是讚許，臺上臺下溫馨祥和。

二、社會福利知多少：本課程由內政部社會司張專員煜輝主講。張專員本身對社會福利極有研究，加上在社會司工作的實務經驗使得他對各類問題的探討，皆有極精闢的見解。張專員在本課程中，和大家討論了社會福利的理論，演進及目前國家的政策，趨勢……使大家在這堂課中不僅對社會福利有了更深一層的認識，對未來的志願服務工作，也有更明確的努力目標。

三、快樂志工就是我：本課程的主講人劉香梅小姐本身擔任臺北市志願服務協會總幹事，對志願服務工作不但有深入研究並且身體力行。因而，本課程由劉小姐口中娓娓道出更顯動聽。劉小姐不但在課程中和大家交換了不少從事

志願服務工作的心得，更透過工作經驗的分享，給了大家深刻的啓示與鼓勵。

四、經驗分享及分組討論：本次參與活動的學員來自不同的機構，大家在這個時段中不但相互認識彼此性質不同的機構，也交換了工作的心得，更有不少人在此時段中已找好往後辦活動的支援或合作對象，充分發揮了整合社會資源的目的。

二天一夜的訓練課程在大家依依不捨的心情下劃下句點。由活動結束後的問卷調查顯示了多數學員都期盼能有更多機會參加類似的訓練活動。而對往後課程的建議方面，大家認為可以再增列的課程如下：(1)各機構的簡介及實務經驗分享，(2)溝通技巧，(3)說話藝術，(4)議事規則，(5)對社會福利的內容、措施及申請辦法之解說(6)社會資源之結合與運用，(7)相關法規的研討……這些建議課程，我們會在今年度即將辦理的中區及南區志工訓練中酌予增列，也期盼這些意見，能做為有心辦理志工訓練者的參考。

由於臺北市志願服務協會在本次研習中給予經費及行政上的全力支持，使得本次研習活動能圓滿完成，志協夥伴的服務精神與工作熱忱，留給與會人士極深刻的印象。本年度中區的志工訓練，極希望亦有熱心的志工夥伴和我們一起參與，使這些服務理念的小火種，能經由我們的傳遞，散佈到社會的每個角落！