

# 志願服務人員訓練活動紀要

邱明祥

## 臺北市志願服務人員研習會

隨着社會的進步，價值觀念的改變，民間對志願服務工作日益重視與投入，然大多熱情有餘而方法技巧不足，故難有效持久，常事倍功半。本中心有鑒及此，為培育志願服務優秀人員，擴大結合志願服務員參與服務陣容，以充實專業知能，提昇服務品質，開拓志願服務新境界；特於今年四月十三、十四兩日假陽明山衛理福音園，與臺北市志願服務協會合辦「志工學苑」進階訓練，參加學員規定以曾參加主辦單位於七十六年十一月廿一、廿二日，七十八年六月三、四日，或七十九年六月九、十日舉辦之「志工幹部專業訓練」研習營及「志願工作督導人員專業訓練」研習營並領有結業證書且目前仍繼續參與服務者為限，目的在求以循序漸進的課程，培植志工幹部，培養專業知能；本次報名且經審核通過而與會者計有四十五位，其犧牲假日不辭辛勞及認真學習態度，令人感佩。

本次研習係採專題演講、分組討論、綜合座談等方式進行，課程內容有(一)內政部社會司司長暨本中心執行長蔡漢賢先生主講「志願服務倫理」，(二)內政部社會司張煜輝專員主講「社會福利法規」，(三)國立彰化師範大學李適中教授主講「說話藝術」，(四)臺北市志願服務協會王錦雄組長主講「團體活動」，(五)臺北市政府環保局陳武雄副局長主講「社會資源與志願服務」，(六)國立政治大學心理系藍三印教授主講「人際關係」；諸項課程設計係配合臺北市志願服務



志願服務人員分組活動情形

會「志工學苑」之關懷、進階、成長及幹部四種訓練中進階訓練之課程規劃，以強化志願服務人員素質為主要目的。而此次研習訓練分組討論，除針對課程內容擬定，以求理論與實務相結合印證，並參酌內政部未來推展志願服務方向訂定，以廣搜實務工作者經驗意見；討論重點有：(一)志願服務人員應如何服膺志願服務倫理，以維護服務對象權益，彰顯服務成效？(二)如何發掘與運用社會資源，拓展志願服務工作（請依您個人經驗舉例說明）？(三)志願服務機構（團體）應如何加強服務品質，提昇服務水準？(四)如何訂定志願服務機構（團體）之工作評鑑指標？以何種方式辦理評鑑較可行？等四項題綱，學員皆能暢所欲言，熱烈研討，除經驗分享外，並能集思廣益提供建議。本次訓練課程為加強學員學習效果，特請各課程主講老師針對授課內容擬定是非、選擇及填充三類試題，製成綜合試卷一份，以驗收學習成果，並以六十分為及格標準頒發結業證書，旨在建立訓練學習成效的評估制度，提昇受訓學員基本專業知識技巧。

這次研習活動承蒙林理事長進祥於始業式親臨致詞，志工學苑陳教育長武雄主持綜合座談，劉總幹事香梅連繫協調用心籌備研習活動諸事宜，及志願服務協會工作人員熱忱協助，使研習會圓滿完成，特致謝意。

### 高雄市志工督導人員研習會

「服務要方法，關懷重技巧」，如要志工制度妥順推行，必須有妥善督導系統，協助並指導志願服務人員投入服務工作；本中心為提昇志願服務品質，建立志願服務督導體系，培育志願服務優秀人員以共同協助推動社會福利服務工作，特於八十年五月十八、十九日兩天假澄清湖救國團傳習齋，與高雄市志願服務協會共同主辦「志工督導人員研習會」，參加學員包括高雄市縣各社會福利機構志願服務督導人員計七十六名，各位學員在南臺灣炎陽燄熱中，用心

學習、熱烈研討，真值得敬佩。

此次研習活動採專題演講、分組討論、綜合座談等方式進行，課程內容有：(一)高雄縣政府社會科卓春英科長主講「志願服務倫理」，分志願服務的意義，志願服務的動力分析，志願服務人員必備要件，及志願服務的倫理精神四部份講述；(二)臺南市婦女會婦女專線林明花主任主講「志工督導的方法與技巧」，概要內容為督導人員須具備的條件，如何做一受歡迎的督導，受督導者的學習型態與因應，及督導方式、內容基本原則與技巧等。(三)中山大學企管研究所黃英忠教授主講「領導的藝術」，從理論面探討領導的本質、特性、及型態，從實務面講解如何做有效的領導。(四)巨港商會南區會員大會莊恒祥執行長主講「活動的企劃設計」，從活動的五大步驟、活動計畫書的擬訂及籌備作業的運作等舉實例講授。(五)高雄市民生生命線吳信安主任主講「志工團體的運作與成長」，以工作規劃、徵募計畫、職前訓練在職進修、監督考察……等八項團體運作成長的目標進行講解。諸位講師深入淺出的講授分析，深獲與會學員好評和極大迴響。此外，為使學員有溝通交流、經驗分享的機會，即針對課程設計擬定分組討論題綱，重點有：(一)如何增進志工向心力，(二)如何運用志工人力資源，(三)如何動員社會，參與志願服務，(四)志願服務點、線、面，(五)助人樂己你、我、他，等五項研討主題，學員於澄清湖畔草坪席地而坐，在滿天星斗徐徐晚風中，彼此交換心得、交流情感，並藉腦力激盪，研討主題，印證實務，提列具體方案與建議；討論過程中學員反映熱烈，發言踴躍，皆能抒發己見，威感獲益良多，並直覺時間短促，欲罷而不能。

本次研習會承蒙高雄市政府社會局蘇局長文璽親臨致詞勉勵，高雄市志願服務協會陳常務理事秀允主持開幕式及王理事長志雄主持閉幕結業，特此致謝；而高雄市政府社工委主任劉涓蒞臨指導，志願服務協會許總幹事惠美和葉秘書思慧辛勞籌劃聯絡協調研習活動大小事項，以及協會志工伙伴鼎力協助，使這次研習會得以順利完成，獲致預期理想效果，併致謝忱。