

關懷據點志工 服務心得

●復興里社區關懷據點志工／李俞賢

我所從事的志工服務與同年紀的同學比起來，真的是與眾不同。一般的同學志工服務，不外乎就是到醫院幫忙協助醫療工作、到圖書館幫忙維持讀書環境等等，而我的志工服務，是在「老人關懷據點」幫忙KTV點歌。

老實說，一開始也沒聽過這項志工服務，所以第一次聽到時真是又好奇又想笑。開始服務後，才發現沒自己想的那麼容易。首先，要在最短的時間去記住長輩的名字，這對於反應遲鈍的我已有難度。再來溝通也是很大的問題，因為其實我的台語也是不太ok，所以在跟長輩們溝通時的窘境相信不難想像。以及常常出現的問題還有：因為太緊張而點錯歌、出歌順序搞錯等等。記得有一次，我因為認錯人，所以點播的歌曲當然也就是錯的，現場開始大亂，還很菜的我只能不知所措的站在旁邊，看其他志工阿姨們幫我收拾殘局，當下，真想找一個洞跳進去。

慢慢的，隨著時間越來越長，我的狀況漸入佳境，開始比較搞得清楚狀況，也開始鼓起勇氣、用不太輪轉的台語跟長者們聊天，慢慢地學著傾聽、努力尋找共通的話題、聽聽長者的人生經驗、家庭趣事等。在這當中我發現了一些令人開心的事：雖然長輩們年紀都很大了，但因為大家都充滿了活力、並且親切待人，因此看起來比實際年齡年輕許多。例如點歌時，還有很酷的長輩，竟然在唱張惠妹的歌，還唱得很投入，果然是

人老心不老、越活越年輕。，也有精力旺盛的長輩們會在運動區打桌球，每天據點都聽得到「啪啪」的桌球廝殺聲，據點長輩們球技超好，每天運動、唱歌，笑容滿面，氣氛非常和樂。

能夠從事志工服務，一直是我感到非常高興、也非常驕傲的事。台灣的社會需要更多關心更多愛。我認為，服務大家、回饋社會不見得要有一份非常優秀的工作、或是捐出大筆的錢等等，只要有心、只要願意，大家其實很容易就能做到回饋社會的動作。而且藉由從事志工服務，能夠學到很多、平常課本無法給我們的東西。以我的服務項目來說，我能夠學到如何與年紀較大的長輩溝通、能夠有機會練習台語、以及體會「只問付出、不求回報」這種服務的快樂，相信這是非常難能可貴的。

志工服務有點相似於小型職場的縮影，在處理事情的積極度、以及自我抗壓性等心理建設，都是從事志願服務時應具備的條件。這就像在職場工作，如果老是處於被動的狀態，老闆要炒人時一定會被列為第一選擇。遇到問題時，不具有足夠的抗壓性，那會使自己到最後毫無自信、一點都不具競爭力。因此從事志工作，不但可以讓我們提早見習到職場的運作模式、也能為社會盡一分力。最開心的是：能看見需要幫助的人，臉上露出幸福的笑容。



1. 志願服務政策、法令宣導。
2. 活動公告欄：含近期活動預告、上期活動成果剪輯。
3. 經驗分享：志工投稿或承辦人員經驗分享。
4. 其他：含優質電影、書刊、文章推薦、保健常識等。

～歡迎志工踴躍投稿～

補助單位：澎湖縣政府



發行人／縣長陳光復
總編輯／社會處處長蘇啟昌
副編輯／社會處處長陳韻如
編輯小組／
社會處福利科科長薛皆音
志願服務督導蔡惠卿
志願服務承辦人陳相霖
社團法人澎湖縣照顧服務協會
澎湖縣政府 補助



●澎湖縣長期照顧管理中心志工隊／龍秋燕

自從決定要投稿志工心報，便不斷省思為什麼在十幾年前，想出來做志工？為什麼從加入衛生局長期照顧管理中心志工隊以來，從來都沒有退心？

還記得當年從職場退下，除了家庭以外，似乎找不到生活的重心。在一個偶然的機緣下，得知長照中心需要服務志工！對於志工的服務內容，只能用一無所知來形容，僅隱約知道是無計酬地付出，且不求任何回報，真心、誠意的為獨居長輩及身心障礙朋友們服務。了解的當下，喚起了心中一股莫名的善念，這樣的初衷從開始到現在，一路走來雖然沒有那麼容易，卻始終不曾改變過。

參與志工隊服務這十幾年來，探訪過無數的個案，經由廣集志工夥伴們的心思，以及衛生局同仁辛勤地指導下，讓我了解到只有不斷地成長精進，如：參加各種教育訓練、閱讀相關書籍來充實自己的內在涵養等，才能在面對需要長期照顧的長輩朋友們時，去體會、了解他們內心的那份孤寂與病苦，運用同理心、耐心及愛心，帶給他們真誠、溫暖的感受。

澎湖老年人口比例高，年輕人生存不易，大部分都得出外謀生，常讓孤老的雙親留在家鄉；少數長輩甚至還需要負擔子女的生活開銷，使得他們身心俱疲、積勞成疾，終老也不得清閒。好在有長照中心熱忱的志工夥伴，一年又一年，不畏熾熱的太陽、不畏強勁的東北季風，穿上衛生局長照志工服

務背心，風雨無阻地穿梭在各個鄉村小道及社區中，一一到個案府上傾聽他們的心聲，了解他們的憂愁，藉由輕聲細語及溫暖的雙手撫慰他們孤單的心靈。當探訪結束，常常已是黃昏，在夕陽餘暉下揮手跟他們道再見，他們卻是口口聲聲盼著我們再度來訪，讓我們感到既高興又憐惜。原本我們只是盡點棉薄之力，給予他們問候與關懷，到後來自己反而能夠得到更多的肯定與快樂。表面上好像是我們在幫助他們，實質則是在他們身上彷彿看到那未來自己老邁的身影……。當然，在這十幾年的服務過程中，偶爾也有心力不足的時候，最怕的是遇到喪失親人之痛，生老病死每個人都知道，這一天遲早要到來，然而當面臨無常顯現、生離死別之際，要從容以對真是談何容易！還好此時愛心志工們挺身而出，經由無數次地陪伴與安撫，讓他們能夠慢慢走出喪親之痛，回復到日常生活之中。當志工夥伴看到他們打開心扉，重現昔日光彩，知道自己發自內心真誠的努力，終於有了正向的結果，心中無一不感到歡喜！

現今澎湖身心失能的高齡長輩，以及需要長期照顧的身心障礙朋友們日漸增加，對於長照法案，我充滿著樂觀與期許，也希望有更多熱心助人的朋友，加入長照志工團隊，讓澎湖這塊土地，能有更多的愛與溫暖。同時也讓你的生命發光、發熱，閃亮、照耀著別人。





●廉政志工／徐明觀

佈線查緝，將一干犯案者人贓俱獲。

選角方面：以能完全配合拍片的時間為主要演員，這樣真的沒有幾位能夠從頭到尾配合演出，我以副隊長之名入列，所以必須排除萬難，來配合排戲及演出，於是我成了“彭大海”小姐（彭大海先生），內向的廖主任是“甄古意”（真古意）的代表，外向的葉先生化身為貪婪的“梅天良”（沒天良），正義的賴主任飾演“尤艾炘”（有愛心）。除了志工的參與，還有各單位主管的參演，包括消防局～廖主任、馬公市公所～賴主任、湖西鄉公所～鄭主任支援演出，胡專員、劉處長、陳縣長也來入鏡，共同完成這部（友情）卡司龐大、陣容堅強的廉政宣導影片。用故事說明什麼是廉能的概念？遇到了應該如何處理的流程？要保護自身安全也要維護社會正義、公平，我們的政府才不會因此敗壞，有損人民權益。

拍攝準備前，7/19(二)、7/20(三)約定下午在縣府地下大禮堂進行彩排，即使賴主任感冒還是抱病排演，另外還商請其他志工代替缺席演員來走位，可見每個細節有多麼嚴謹，要做就要做到盡善盡美。正式開拍於7/23(六)，整天在縣府政風處辦公室拍攝第3、4、5、6場景，辦公室的同仁也幫忙當臨演。7/27(三)上午到水產種苗繁殖場海邊拍攝第2、8場，這是場最熱鬧的戲，演員大出動，查緝小組及海女數名，隊長終於來湊一角，我也裝扮成海女一員，反正頭、臉全部包得緊緊，認不出誰是誰？姊妹們還順手去撿螺貝，海邊嬉鬧，特別的搞笑。7/28(四)下午到澎湖監獄大門拍攝第1場，我特別安排與收容人的入監訪視行程，也到現場探班。8/2(三)下午拍攝頒獎表揚的第9場景後，我們的演出全部結束，終於殺青了。

10/12在廉政微電影拍攝小組及政風志工群組，接收到後製完成後的影片，迫不及待欣賞大家戮力完成的微電影～好膽麥走，看完後好開心，立即寫下一段感言：終於看到廉政微電影成果，作品的產生，靠著團隊的配合，時間的投入，政風處的主管群也紛紛下場演出，最自然的素人演出，所有參與的工作人員，不管前置、後置作業，我們真的好棒！大大讚賞這一份殊榮與參與成就感。

先介紹演出人員：泉甫(梅天良)、光輝(甄古意)、明觀(彭大海)、普龍(尤艾炘)、榮龍(甄爸爸)、秋蘭(甄媽媽)、文卿(連傑豪)、佳珍(辦公室女同仁)、文詩(政風科長)、劉處長(政風處長)、陳縣長(澎湖縣長)、至嫻(會議司儀)、查緝人員(宜勳、秉文)、海女群(懿文、豐美、淑貞、秀環、

續下頁

承上頁

彩繁、明觀)。

再介紹機關單位～指導單位：法務部廉政署。主辦單位：澎湖縣政府政風處、法務部矯正署澎湖監獄。協辦單位：澎湖縣政府行政處、澎湖縣政府農漁局、澎湖縣種苗場。協助審稿：縣長室蘇秘書
10/21(週五)是今年度廉政志工專業訓練日，志工們出席參訓，政風處特別替志工安排相關課程：上午兩個小時的攝影實務(教學)，下午故事腳本撰寫(編劇)。期間播放兩次微電影～好膽麥走，參演的志工嘖嘖喳喳談論著當時拍片的情景，歡笑一籬筐。聽說影片後製是監獄的收容人協助完成，這段日子的拍攝費用支出只有兩萬元經費，本縣政風處竟然能以微薄的經費拍出這樣的影片，多方人力、單位援助，不由地要讚嘆我們好優秀呀！為配合明年度(106年)要再拍攝一部微電影，所有的製作

全都要由志工群通力合作來完成，所以正在努力學習中，期待未來的宣導短片更有看頭與效果(笑果)。



志工在職訓有感

●澎湖縣政府／歐怡均

「媽媽，我們志工隊今年的志工在職訓，課程有特殊照顧人員訓練，您一起參加好嗎？這樣我們就可以發揮愛心，照顧需要照顧的人，而且更了解一些知識。」我聽了心中感動，原來女兒那麼懂事了。女兒因為妹妹的關係，加上任職於幼稚園、馬小特教助理員等，因此對身心障礙者多了一份同理心，在參加志工服勤時，也更注重服務專業的提升，總是認真的參與志工訓練課程，讓愛心能有正確的出口。女兒說，助人要用對方法，服務對象感受到的才會是歡喜。如果不夠了解服務對象的特質，一些一廂情願的服務，反而會是對服務對象的傷害。

這次參加社團法人澎湖縣照顧服務協會辦理的：志工在職訓-特殊照顧訓練，讓我獲益良多。課程內容有：「身心障礙福利概念及相關法規措施介紹」、「輔具介紹及使用方法」、「照顧者紓壓技巧及心理調適」、「認識自立生活運動與自立生活支持服務」、「傳染疾病介紹與自我防護」、「性騷擾預防」等等……，課程非常實用，還讓幾位樂觀美麗、坐著輪椅的大姊們來課堂上，與我們分享生命歷程、輔具使用經驗等等。課後，女兒與我一起分享心得，課程讓我們感

受到：「要面對自己的不完美和生命中的缺憾，需要大勇氣，我和女兒從課程中了解：「原來心中只要有愛，任何事物都是美好。」我小女兒只是自閉，只要我每天賞識她，她一定會進步，我只是一個平凡母親，這星星兒出現在我生命中，讓我學習付出愛

，也因為自己家有個特殊小孩，所以在志工服勤中，我更能體會服務技巧的重要性。在我的生活中，我也必須花更多心思了解自閉兒的特質、解讀她說不出口的肢體語言和情緒，並且我也會讓三個小孩互相知道如何去愛彼此，從生活遊戲當中學習，彼此互相扶持一起成長。我知道，跟我們女兒一樣需要照顧的人還很多很多，期盼能有更多人，願意發揮愛心，幫助他們突破生活中的不方便，加上現在有很多輔具，能幫助服務使用者更容易自立生活，只要大家願意敞開心胸、給他們機會，他們還是能跟大家一樣獨立行動、自主學習、自我表述，能夠克服障礙、自立生活。

我很高興跟女兒一起參加這次的志工在職訓練課程，除了身心障礙者的服務知識外，更重要是獲得心理上的支持。我不再怨上天為何送我這樣的小孩，我反而感謝上天送我這麼棒的小孩，讓我能夠克服一層層考驗。我現在有信心，小孩一定會像課程中的服務使用者一樣，可以克服障礙，創造自己的人生。人生本來就不完美，而這一生我們唯一想要擁有的只有愛，而唯一需要學習的也是愛，只要有愛就有希望，就永不輕言放棄。