

在地人 在地情

●照顧服務協會～復興里社區照顧關懷據點

剛來據點服務時，台語不好的我，學到的第一句台語是「寄付」（源自於日語，意思是「樂捐」之意。）在據點不起眼的角落，放著一塊白板，專門記錄著據點長輩「寄付」的捐獻物資。例如常常來據點的長輩，王伯伯某月某日樂捐自家種的南瓜三顆、李奶奶某月某日樂捐自己種的玉米一批、拜拜過的餅乾一袋、退休的王老師捐助二百元現金等，都寫得清清楚楚。原來是據點長輩們常常來以歌會友、以球會友等，常來常往的就變成了朋友，就喜歡分享自家種的農作物。或者有的長輩喜歡跟志工聊天，有時會拿一些自家後院的瓜果，陪著志工一起在廚房洗洗切切聊是非，再端出來跟大家一起享用，一個人在家吃總是吃不完冰著的水果，一上了據點的餐桌，一群人大家就像愛吃的小孩，再多的水果都秒殺。

其實樂捐的長輩總是說：「不用寫啦，大家一起幫忙吃，開心就好。」捐獻的長輩是無所求的，至於為什麼仍是要寫呢？一來是徵信的作用，二來也方便據點承辦人做一些紙本記錄，畢竟據點雖然以「志工」和「長輩」為主角，每日互動真情演出，但背後也是需要「承辦人」做一些經費申請、設備維修、活動規劃等大量的繁雜庶務。志工、長輩、承辦人三者，並不是對價關係、僱傭關係，而是想找回以前農業時代的「互助」「奉獻」「寄付」這樣的人情關係。

照顧服務協會～復興里社區關懷據點，位在觀音亭內不起眼的角落，自94年開始辛苦經營著，如今已堂而皇之邁入第13年囉！從前據點經費拮据，都是靠志工和長輩們「互助奉獻」在維持著據點的

自主運作。據點的志工要做什麼呢？從長輩踏入據點起，志工首先要協助長輩量血壓、紀錄、噓寒問暖，接著是分組自由活動，陪伴長輩打桌球、卡拉OK歡唱、玩桌遊、泡茶聊天等等。再者團膳組志工會準備美味餐食、點心等。對於未能來據點的長輩，訪視組的志工會主動至長輩家關懷訪視、或每月2次電話問安等。還不只如此，據點志工臥虎藏龍，10多年來順義大哥過年時會寫春聯贈桃符給長輩，遇各種節慶志工姊姊們都會配合辦理應景活動，如乞龜、包粽、健康操帶動等。此外據點每月固定辦理「健康宣導講座」，志工們都是最好的協助者。這些默默奉獻付出的志工們，秀秦姊、順義大哥、招治姊、月雲姊……，都是在據點服務超過10年的，有的從抱著小孫女來據點服務，如今小孫女已長大；有的從不善言辭，到現在每天能陪長輩唱歌聊天，10年的奉獻付出，真的是不容易的事！

107年，據點才開始有專職工作人員的配置，這更增加了據點運作的順暢度，可以讓辛苦的志工稍喘口氣。志工仍是據點的靈魂，那些在地人的熱情、自願幫忙據點修修補補的巧思、忙進忙出煮古早味的身影，志工「奉獻」、長輩「寄付」，那樣的單純的人情味，物資的有來有往、自主運作，是我認為據點最初、最珍貴的價值。



水上安全志趣多

●學生志工 / 林建豪

志工是什麼？志工在做什麼？志工需要具備什麼條件呢？這是本人在擔任志工前所好奇的，我想也是普遍大眾對「志工」這名詞共同產生的疑惑吧！不過，在大學時期從事的體育志工，透過參與教育服務、公共服務、亦是環境清潔維護及海洋議題倡導等，藉由身體力行與自我的覺知逐漸描繪出志工的輪廓。

時間回溯到大一時期生澀的自己，記得當時，與幾位志同道合的好友，相約報名參加體育志工訓練，期望志工服務能夠充實自己、豐富大學生活。於是乎，在接受數小時的基礎、進階教育訓練課程之後，最讓我衝擊的是「志工」與「義工」的不同，前者是志願服務，憑藉著自由意志，肯付出的有志之士；後者是義務工作，存有責任義務、受拘束的。兩者服務大相逕庭，顛覆事前的想像。同時，明白當時的動機，是符合志願服務的基本核心，就看看自己如何去創造，且開始殷切期待未來服務活動的到來。

在基礎訓練之後，第一次的直接服務機會，就到離島七美的雙湖國小服務，為宣導『水上活動安全教育』。記得在這次的活動之中，與一同前往的志工同學，從前置作業，辛勤準備教學材料、討論如何幽默的表達、突發奇想趣味競賽，為了能夠正確傳遞訊息且使小朋友們充滿樂趣的汲取知識，運用在生活之中，達到活動的目的；至活動執行當天，小朋友初次見面的生疏害羞，漸漸地與各分隊志

工的大哥哥姐姐，相互熱絡打鬧成一片，睜大著眼睛專注聽課、爭先恐後的迫切舉手應答，積極投入完成每項機智趣味的遊戲關卡，而我們從旁一同暗示應答、討論策略、陪伴激勵、協調輔導，小朋友進行整個上午的活動，就在短暫時間無形裡，彼此之間有了革命情感啦！以至於在活動結束散場時，有的小朋友們開心得意拿著靠自己實力所獲得獎品，與同隊的志工們拍照留念；另一端，則是淚眼汪汪，依依不捨的說：「要哥哥、姐姐繼續留下來玩。」志工們忙著在一旁安慰著。於似乎第一次的服務就在歡笑與熱淚交織中順遂的結束了。

然而，在這珍貴的服務經驗，使我學習到如何在小朋友生活環境的立場思考，他們可能內在所需，而我們能夠提供什麼樣的資源，能夠不那麼盲目直接給予物資，而是利用外在具有意義引領觸發他們主動學習及改變。另一方面，對於自身生活於教學資源較充足、公共建設較完備的城鎮相比較，觀察到離島的小朋友學習態度一點都不亞於市郊的學生，但得在教學資源匱乏，且在簡陋硬體設備環境中學習求知。這樣的差距，不禁讓我思考，為何這世界上卻存在著極端的兩面，讓我更懂得知足、感恩！這次難得的機會，開啓了我的志願服務的序幕，也是最讓我印象深刻的服務經驗。如果，你問我志工是什麼？志工在做什麼？志工需要具備什麼條件呢？我會說志工就是把握每個人、事、物與你連結的當下，帶著赤子之心，相信每個及時之間共同開創的，將帶給你我之間無形的成長，你我之間的簡單的快樂。



我是一個榮譽觀護人的成員

●榮譽觀護志工 / 許淑卿

我在99年一個因緣際會之時加入榮譽觀護人的行列，當時是同事的摯友邀約參加地檢署志工招募的課程，課程為時需幾個星期的時間在地檢署會議廳授課，課程中有很多是我從來沒接觸過的法律及地檢志工須具備的常識，剛開始是因為好奇想試試看便直率的報名參加。

參加課程的訓練認識了一些舊雨新知的志工伙伴，原來他們很多來自退休老師、還有士農工商的各地人士，他們都是懷抱著對社會服務熱忱的有心人。志工課程結訓後，我順利的加入觀護人志工團隊，進而領到志工聘書，後來加入協進會，名稱又改為榮譽觀護人，很快就尾隨榮譽觀護人協進會的團隊開始參加赤崁、龍門的淨灘活動、縣府廣場義賣活動、東文活動中心宣導及義賣活動、地檢署辦理夏令營帶學生教育宣導團康活動、參與電影院法令常識影片宣導活動、澎湖監獄受刑人歲末聯歡活動協助……等等，從大夥兒的志工活動中讓我學習到團隊行動的合作樂趣及經驗。

尤其每年都有研習訓練課程，加強我們先備的智能和最近更新或推廣的地檢法令知識，讓我們時常充電有能力去服務該服務的對象，既利己又利人，實在是一項用錢買不到的雙向益處獲得。



在所有的志工活動參與中，讓我印象最深刻難忘的是一次為期2天的國小學生夏令營活動，學生們先認真的上完法令須知及宣導課程後，緊接下來是有獎徵答熱烈的搶答活動，及授課心得分享，學生們有感而發的侃侃而談，使我自覺我們的知識傳輸給這群民族幼苗已在他們的腦海生根滋長，他們的學習成長就是我們當志工最大的快樂，那種喜悅感不知不覺浮上心頭。又接著大法官辦案的程序及各部分開庭相關參加人員的模擬排練，只見學生們各個埋頭記誦及勤於演練，聚精會神的團隊分組排練一次又一次的示範與模擬，專注熱切的精神令我讚佩！把大法官辦案的情境及相關人員的角色揣摩得栩栩如生，可見他們在規定時間內認真的程度有多高，我深深感覺在這堂課學習下來，無形中不知道造就多少個有心走這條正義執法路線的人才呢！可

謂「一粒麥子埋進土裡死了，但他可以長出許多麥穗來」，雖然我們無法馬上看到立竿見影的豐碩成果，但在不斷的耕耘與澆灌，民族幼苗也將會長成大樹，十年種樹百年樹人的功夫，相信存在在職專業人員與志工共同的服務、努力推廣下，總是會有奇妙的績效並發揮最大的應用價值，以成就學生夏令營教育宣導活動的效益。

最後我要感謝地檢署給我這麼一個機會當地的志工，讓我參加如此多的培訓課程及志工活動使我獲益良多，好來增強我不足的地方，得以藉力使力服務社會，更感謝我的榮譽觀護協進會，帶領我們以團隊互相激勵、學習的力量來增強彼此，共同來為地檢署志工服務的行列打拼，所以，我可以很光榮的向服務人群說：「我是一個榮譽觀護人的成員。」

據點志工 服務心得

●社團法人澎湖縣照顧服務協會 / 邱芊樺

那有甲好ㄟ所在，免費ㄟ設備給阮使用，排除阮老大人無聊、空虛的時間，一天感覺長露露，無聊就黑白亂想，越想心肝越鬱卒、越想日子越歹過，各位老大人！港子關懷據點是一個非常好的地方，給阮自己一個走出來的機會，未來阮仔高興當初自己的選擇是對的，天地這味啊大，只是阮不給自己一個機會去嘗試，當左腳或右腳跨出時，成功的種子便散撥開來。

去年我開始在關懷據點學習當志工，獲得極大的體悟，人的每個階層都有不同的心境處遇，這些時日來的志工學習讓我了解，照顧人是用心去疼惜、而不是去教導改變他們。

俗語說：「老大人孩子性」，小孩子是可以管教，而老人的生活體驗及經驗比我們晚輩還多得多，因習性毛病跟著年紀日益增長養著擇善固執的習慣，想要改變老人既已成習慣的生活方式及觀念是一件不太容易的事情，唯有尊重老人的思想及滿足他們身心的需要，從他們的需求點著手去執行，這才是我們服務的方向及目的。老人來到據點是要讓我們疼愛的，進而能當他們的傾聽者

，讓他們能得到身心舒壓，他們不喜歡我們的言語管教。他們不喜歡我們跟他們說這個不行，那個不要做，當下老人家是聽不進去的，盡量在當下去順從他們的意見及想法，不管是哄騙的方式或安慰的溫柔對待，才能使他們打開心扉接受我們志工，延伸到能認同我們對他

們的關懷與照顧無悔的用心，達到彼此共同學習相處之道，老人的內心世界才會真正的升起快樂的心。「長輩吃的飽、睡的好、大便暢通沒煩惱，吃甲姥姥老，做個快樂銀髮族。」這是每位志工的心願。

當志工是給自己一個成長學習的空間，它讓我了解到熱心助人是一件自立利他、快樂的事，也讓我領悟到有很多事情是我們平常都不知道的知識。我發現做志工不只是磨練自己的態度跟心境，它也幫助我在志工服務中找到自我，而提升自我的能力也是我在服務學習中學習到的重要的一點。

這些年來當志工，我常在思考一件事情，做志工的當下我會去主動關心老人，但是與自己家族的長者卻有著距離。與志工們分享後才知道，很多人與我有相同的感受。我想家中的長者都是孤單的，他們也渴望有人關心他們，陪伴他們。有時候我與自己的媽媽在聊天時，會覺得她也有固執的一面，以前會很不耐煩，但現在會轉念設想：媽媽一生勞碌，而現在她有機會向子女們訴說，不過是要得到一點關心與尊重而已（討愛行為），這是我從照顧老人的經驗裡，現在才能去體會到他們的心境。

老人個個都是寶，一個人如果能將老人照顧得很好，相信他們的家庭一定會很和樂，這種人是值得我們效法。祈願我們每一個人都能相互的共勉，共同成長，回饋給家人跟社會大眾，讓我們的家庭及社會更祥和愈來愈幸福哦。



菊島志工心報 第25期
即將開始徵稿
~歡迎志工踴躍投稿~

徵稿主題包含：

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。

主辦單位：衛生福利部、澎湖縣政府

菊島志工心報

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

106年衛生福利部



●三軍總醫院澎湖分院社工師 / 劉淑皎

在106年的年底，三軍總醫院澎湖分院志工隊終於獲得了全國績優志工團隊的獎項，這個獎項的肯定相當振奮人心。本隊長期獲得衛生局衛生保健志願服務工作評核優等佳績，然而這樣的實力是否足以與台灣本島的眾多志工團隊媲美。環觀教育、文化、環保、醫療、消防救難及社會福利等各領域的績優志工團隊，企盼著如何能在全國各領域志工團隊競賽的舞台上，奪得一面獎牌。

看著推薦全國績優志工團隊的機會到來，在心中想著，要如何把握住這次的機會，讓全國的志工團隊及志工能夠認識偏遠離島的本隊。但要怎麼樣才能凸顯三軍總醫院澎湖分院志工隊小而美的服務特色呢，論志工人數、年度服務時數、服務人次，再怎麼比，也沒辦法跟台灣本島眾多大型志工團隊相較，論服務特色，各醫院志工隊的志願服務內容大同小異，光是醫學中心秀出其志工隊之服務總量，就已經光彩奪目，讓人卸甲歸田，完全失去競爭的動力，而我們～三軍總醫院澎湖分院，要怎麼殺出重圍，奪得龍舟航向終點時要爭奪的那面榮耀的錦旗呢。

在撰寫整理參加表揚的報告時，真的是文思困頓，又似「滿山金條要抓沒半條(台語)」的感覺，不是沒有參加的實力，而是要怎麼樣讓這樣達標的實力，不因團隊組織的迷你而容易被掩蓋忽略了，

也深怕遺漏了那些個熠熠生光動人的服務故事。

曾在99年參與表揚活動的選拔，但未獲得入選，當時的困難在於，需要綜整的多面向資料中，某些項目的資料不夠充實。參與表揚選拔的項目包括組織功能、服務績效、教育訓練、服務倫理與文化，服務特色及特殊貢獻等，在管理層面，一直是非常完善的，包括組織功能及教育訓練方面的資料齊全完整，而在其他項目要如何能夠好好整理展現本隊的創新與特色文化，以區隔一般醫院志工的服務，就頗傷腦筋了。

過程中，內心對於衛生福利部澎湖醫院能夠獲得二屆全國績優志工團隊獎勵，對於沈姐在澎湖地區志工隊帶領上的領頭羊地位，其積極與用心佩服不已。院內長官們非常支持與幫忙，他們和我一樣深信本隊的實力一定可獲得表揚，也感謝澎湖縣政府衛生局的極力推薦，諸多善意促成本樁美事，內心感到踏實，因為我們志工隊終於被看見，這是每位志工奉獻的足跡共同促成的榮耀，謝謝衛生福利部以及委員們的肯定。

三軍總醫院澎湖分院志工隊的夥伴們，我們辦到了！珍惜這個獎牌帶來的榮耀光輝，希望夥伴們以此為榮，肯定自己在此參與志願服務工作上的點滴

，服務的過程中感受奉獻助人的快樂，也能肯定自己的付出。每個累積堆疊的服務時光，終於讓大家都看見了在離島澎湖，有一群心美慈容的志工在三總澎湖分院，為離島鄉親服務的故事。

世界上
能為別人減輕負擔的
都不是庸庸碌碌之徒。
【狄更斯】

