

從社區評鑑談社區志願服務工作

盧禹璵

嘉南藥理科技大學社會工作學系 助理教授

本年度的社區發展評鑑工作是以南部地區為評鑑區域，今年的評鑑過程中，走遍南台灣績優社區，深感社區志工與民間力量也逐漸興起。社區發展工作的推動過程中，人力資源主要來自於社區志工，而社區志工的數量與服務影響著社區服務的品質，也決定了社區發展績效的優劣，更於平常無奇的社區生活中，塑造無比的感動。

今年的評鑑過程中，發生了歷年罕見的八八風災，造成南台灣財產與人員之重大損失，風災過後的資源募集與志工招募，是志工服務具體力量的呈現，在南台灣的每一個角落，志工募集資源、參與各項救災服務，發揮了人溺己溺的精神，社區之間的互助與扶持，相互之間的協助與支援，展現了社區無比的力量。在許多的社區，社區內部力量與居民相互關懷，也透過志願服務的推動，逐漸感受，許多居民從訓練與參與中，發現四周需要幫助的人，包括受暴婦女、兒童少年、弱勢家庭、新移民等，協助從事關懷訪視、通報、資源連結等工作，實際造福社區的弱勢族群；隨著許多社區的老年化逐漸嚴重，許多社區透過關懷據點的設置與服務策略對於社區老人提供各項服務與關懷，鄰里為重的精神，透過老人服務，社區志工協助解決獨居老人的照顧關懷問題，許多社區志工發揮大愛的精神，協助與陪伴獨居身障長者，社區志工將老人家放上輪椅，推著老人家在社區公園走動，並陪伴聊天，淡淡的陽光照著老人家經歲月所留下斑駁的臉，老人家臉上淺淺的微笑與感動，無法以言語形容，老人家說了，「你們志工真好，好希望我的孩子也能像你們一樣隨時陪伴」，志工雖不能取代子女的不足，但是對於老人家的心靈支持與關懷，可稍盡彌補之憾。另外，功能低落的家庭也日漸增多，許多弱勢家長對於其未成年子女的照顧時間不足，志工們在社區陪伴著孩子們一起寫作業、一起成長，許多孩子在陪伴過程中慢慢成長，除了課程維持之外，也學習了團體合作、對於家長的同理與體貼、與對於家庭的責任感，弱勢也可以走的更順利，因為有社區志工的陪伴。

社區志工所塑造的感動，平凡無奇，時時刻刻都在發生，就在你的周圍，只要你用心體會與參與服務。走過大小績優社區，每一個社區都有社區志工的貢獻與足跡，也留下了平凡之中見偉大的事蹟，因為有社區志工，社區變得更溫馨，因為有社區志工，許多社區居民的生命將會改變，因為有社區志工，平凡的社區將更為偉大。每一個社區是一部感動的社區志工史，評鑑過程也變得更溫馨與感人，也期待各社區居民一起透入社區服務工作，一起成就別人，也成就自己，今天你服務別人，別人明天會服務你，這就是志工社區、公民社會。

發表於：「98年度社區發展工作績效評鑑報告」頁32