志工服務甘苦談 林美君

在苗栗家庭教育中心當志工很愉悅，覺得中心的工作人員對志工非常尊重也很親切，民國八十四年筆者在彰師大修了輔導學分，在國小職場上沒用武之地，民國八十四年家庭教育中心設諮詢專線，需要對家庭及教育有熱誠的輔導志工幫忙，因為有實務學習的機會，於是就參與志工行列；中心常為輔導志工辦理團督，每年辦理志工成長工作坊，獲益良多，讓筆者的視野更寬廣，接觸到職場上沒機會碰到的人、事、物，二十年來也豐富了我的生命經驗。

大約七年前教育部委託各縣市家庭教育中心要接建構案，主要針對有中輟之虞的學生，及高關懷家庭，希望志工能協助學校人手不足之困境，能做家庭訪問直接與案家親屬溝通親職教養上的問題，子女不想上學，在外遊蕩?那裡出錯了，讓案家親屬能學會管教孩子的有效方法。

當年家庭教育中心先辦多場次的建構志工儲備訓練，完訓後兩人一組分別進行，當年我分配與苗栗少年觀護所的郭觀護人一組，前後約兩年時間，接了十多個個案，有成功也有失敗的紀錄，現在挑幾個印相深刻地述說當年東奔西跑作校訪、家訪的經歷，提供給日後熱心參與建構案的志工參考。

個案一

案生為家中長男，就讀國中一年級，家住在苑裡鎮的一個傳統三代同住的鄉下家庭，母親生了多位孩子後夫妻離異，這群孩子交由七十多歲不識字的祖母照顧，照顧其間發生三歲小孫女洗澡時被熱水燙傷，當時社工人員及慈善團體得知情形，馬上介入家庭並安置照顧燙傷小孫女。案生由於經常缺曠課，該校便提報至苗栗家庭教育中心尋求協助。經過中心的分案與夥伴間討論，開始了第一次家訪服務，當天以瞭解案家生活起居、家庭成員與居住環境為主要工作，案家居住環境品質讓我們印象深刻也相當不捨，家裡的環境往往深深影響孩子日後的成長經驗，因此我們從最小的整理家裡環境開始，志工親自打掃客廳指導小孩日後要如何打掃。

第二次家訪時，案家五歲的小孫女主動拿起掃把給我，要志工打掃他們家客廳和前院，真讓人哭笑不得；我們家訪後評估這個家庭經濟有困難，父親白天在工廠上班，無心照顧九個小孩，所以取得父親同意，將案生送到頭份慈輝班，讓案生有更好的學習環境與生活上的照顧，於是郭護人建議筆者主動將案生帶到醫院做健康檢查，隨後馬上載到慈輝班，當時慈輝班詹主任不肯收，因未經審核手續未完成，志工說明這個案生家庭背景才會盡速送到此校，希望學校能開方便之門，詹主任要求志工寫切決書才肯收留，筆者依學校要求寫了切結書，將案生安置好入宿學校；原以為事情告一段落，忽然當晚九點多慈暉班詹主任打電話來，告知案生失蹤了，全校都很緊張萬分，分頭去找，折騰一個晚上，第二天清早校方與案父聯絡，才說明半夜有看見孩子躲入房間睡覺，天亮後會帶孩子回學校，這時心中的擔憂才放下來；往後的三年案生在慈輝班表現很好，也考取丙種證照順利畢業，之後回到家鄉考上高職，我們祝福案生能完成學業，高職畢業後能順利就業，改善家庭環境。

個案二

案生為國三女生，曾有多次割腕自殺及偷竊的紀錄，父母離異，早年案女由母親扶養，後來改嫁，將案女送還生父扶養，案父工作不穩定，要獨力扶養三個女兒很困難，案生因身邊沒錢買零嘴，曾偷隔壁伯母的錢，事後被發現，也被父親嚴厲處罰，而產生自殺的念頭，有好幾次割腕的情形發生送醫急救，令案父極度失望，想放棄案生讓她自了生命，經學校通報，我們校訪後與家長聯繫直接做家訪，進一步了解案父的無奈，之後每隔兩週到國中輔導室找案女作個別輔導，結果有一次案女乘輔導老師上洗手間時，偷老師錢包裡的五百元，輔導老師當天離開學校走進商店要買東西時，馬上發現錢包僅有的五百元不見了，馬上通知輔導主任要查明，但案女一直不承認，志工與案父聯繫說明在校發生的事，案父很配合，也發現她的長女最近有錢買東西，事有跡翹，事隔一週志工去校訪，直接找案生說明來意，要她寫悔過書，如果承認自己犯錯，老師會原諒她，也告知正確觀念，犯法會受懲罰的，現在還未成年只要肯認錯，老師願意保護妳，如果你不承認只好報警處理，案女在半脅迫下，終於承認錢是她拿的，志工老師了解孩子缺乏母愛，物質沒滿足，才會有自殘與偷竊行為，令人同情，志工主動買兩件少女長褲送她，讓案生能感受有人的關懷；筆者了解案父的生活壓力，到下學期，剛好領了一筆鐘點費3600元，私下幫她倆姊妹繳學費及輔導費，事後案父知道很感謝，但案父很有骨氣，說他現在有工作，有能力扶養，以後將善款轉給更需要的人。

案生在三個月輔導過程中，常給予她正面肯定，情緒也穩定許多，導師回饋說該案生已恢復正常上課，就此結案了。

個案三

案父37歲時，娶了24歲柬浦寨女人，生了一對兒女，兒子從小有點過動，但父親不以為意，家住苗栗鄉下客家村落，案生就讀國小階段，都由媽媽照顧接送上下學，沒出現問題；案父是泥水工，下班後愛喝兩杯，不太理會孩子管教問題，案母白天上班，晚上兼差，案生很常住大姑姑家，因案母不識中文，孩子長大到國中了，在教養上出現問題，案生在校不進教室讀書，在校園內遊蕩，無聊時將校園內的稻草放火燒，也拿石頭丟路人，路人受傷曾報警處理，學校對案生傷透腦筋，將此個案提報到中心，希望輔導志工協助。

我與玉蘭主任接手這個個案做校訪、家訪二十多次，也做家庭夫妻會談，但都沒交集(結婚十五年後，夫妻感情不睦，案母想離婚，案父不肯，便分居兩地，分別在苗栗市租屋，案母為了現實生活，獨自到台中上班，週六晚上才回苗栗)，案生常在案姑家住，上下學由表姊或姑丈接送，案生就讀國中放學後，家中沒父母看管，開始在街上遊盪，家長常找不到孩子很著急，案姑姑覺得責任重又常將孩子帶回鄉下老家，交給案生小叔管教；因為案生常在校外結交一群中輟生，久而久之便離家出走也不上學，事後報警找回，事隔半年案姑才發現案生偷拿姑姑家裡的紅包，才會離家出走，我們家訪數次跟案姑和案父母談，都沒多大效果，發現問題癥結是案父逃避責任，不願負起養家責任，只會指責當母親的不願在苗栗工作來照顧兩個小孩，而這位外配媽媽很無奈，面對青少年的孩子為何會變壞也拿不出辦法，迫於生計，必須到外地賺錢養小孩，還要照顧國外的娘家，志工經多次家訪無功而返，隔一陣子又傳來案生逃家在外遊蕩被不良少年痛毆，打電話給大姑姑求救，被毆事件發生時，已接近國二下學期尾聲，快放暑假了，案生就躲在大姑家中不敢出門，暑假又跟媽媽出國回外婆家(柬埔寨)。

新學期要開學了，案生不願回原學校就讀，上網查到苗栗縣沒有學區限制的學校，於是國三就進入該校就讀，本中心的趙課督親自載志工老師到學校做校訪給案生打氣，案生在該校就讀住校很理想，期盼他能遵守校規，認真學習，完成國三的學業，每逢週五放學後，導師會載下山，讓案生坐客運回家。

曾姓案生在學校上課曾安靜一陣子，後來週休二日回到媽媽租屋的地方，因沒長輩看管著，又開始在外遊蕩，週休二日不回家，家人也只好報警找人，這段期間輔導志工一直與案父母溝通，希望案母做點犧牲多陪在孩子身邊，案父要拿出生活費來扶養孩子，案父與案母在面談時同意各出一萬元來扶養孩子，但案父沒遵守約定，問題還是在原地繞。

案生在校也常頂撞老師，有小聰明但學習態度不好，104年一月份的週日晚上，案父親自載到學校，一會兒他又乘機溜走，讓學校舍監很頭痛；案生違反住校規定，依校規需退出住宿，或請他轉校，案父母也很無奈，開始盯著孩子，快放寒假了，案父將案生帶在身邊到工地去，讓案生親眼看見父親每天在烈日下工作的情景，希望會有所改變，目前還在輔導觀望中，我們也期待曾姓案生能真正成長，懂得學校老師們及家人為他付出的辛勞。

社會變遷太大，用傳統思維去理解現代的家庭結構及價值觀差異性增大，目前鄉下取外配出生的台灣之子占了四分之一，建構案很多疑難雜症，志工沒有公權力，介入百姓家庭，真的會讓志工怯步，娶外配的家庭基本上條件對孩童學習這塊是有缺陷的，母親沒讀過中文，文化背景差異性很大，教育子女出現很大落差，這是政府急需要重視的問題。

【助人為快樂之本】，當家庭教育中心的志工，能幫助一個家庭步入正軌生活，也會感到自己活得有價值，就憑著這個信念，讓筆者樂意當個助人者，希望你好、我好、大家都好，社會才會安和樂利，國泰民安永續發展。