

桃園市政府社會局委託辦理 113 年桃園市志願服務推廣中心計畫之

「志」在談心室－志工心理健康支持創新方案

壹、計畫緣起

志願服務是一種助人工作，志工就是志願助人的工作者（林勝義，2006）。而志工們在參與志願服務的過程中，面臨著不同方面的壓力與挑戰，於服務端，志工提供服務對象友善關懷服務時，透過瞭解服務對象的創傷與困境，可能於投入同理後，反造成自身情緒困擾、壓力調適不易甚至是替代性創傷的情形；於個人端，則因參與志願服務者年齡廣泛，故不同的志工依照不同年齡也面臨著不同的發展危機，包含個人情緒問題、人際互動困擾、家庭關係等。無論是服務端還是個人端產生的問題，這些情況都會影響志工的心理健康和服務品質。

另依據 2016 年行政院函核之「106 年至 110 年國民心理健康第二期計畫」中提及，經參酌國內、外心理健康發展趨勢及檢討整體政策實施情形，分析問題於心理健康促進部分，人格問題恐成為社會治安隱憂、兒少心理健康影響未來國力、老年人口遽增使心理健康更需重視、原住民之心理健康議題應多關注、高壓職場恐影響心理健康、降低自殺死亡率仍有改善空間等，可知心理健康促進問題族群亦包含了各個年齡層的社會大眾，與志願服務參與者不分年齡的情形相符。而為呼應國際組織對於心理健康及減少成癮傷害之宣示策略、延續國民心理健康第一期計畫與落實精神衛生法與衛生福利部組織法，我國積極推動心理健康政策、方案規劃及宣導事項，強化社會大眾心理健康。

承前兩段所述，為滿足志工於服務端及個人端需求，並響應國際、我國政策之走向，本中心今年度特辦理此方案，提供一個志願服務的心理健康支持服務，透過受社工訓練背景人員的專業晤談服務，協助志工解決心理困擾，適時連結社會資源，增強其心理健康、情緒安定及壓力調適的能力，進而提升志願服務及整體社會福利服務之品質。

貳、計畫目的

本計畫旨在提供志工心理健康支持服務，針對志工在服務端及個人端所面臨的各種壓力與挑戰，提供專業的晤談服務及資源連結，促進其心理健康，提升其情緒安定及壓力調適能力，進而提升志願服務及整體社會福利服務之品質。

參、計畫目標

- 一、提供至少 8 位具有晤談需求且領有桃園市志願服務紀錄冊、近半年內持續於參與本市祥和計畫志願服務運用單位（下稱運單）提供服務之志工。
- 二、完成 3 篇粉專文案。

肆、辦理單位

一、主辦單位：桃園市政府社會局。

二、承辦單位：桃園市志願服務推廣中心（由蜂湧數位商店承辦）。

伍、辦理方式

透過受社工訓練背景人員提供專業晤談，支持志工心理健康之服務。

一、服務期程：113年8月1日至113年11月30日。

二、服務對象：具有晤談需求且領有桃園市志願服務紀錄冊、近半年內持續於參與本市祥和計畫運單提供服務之志工，至少8位。

三、服務方式：

由受社工訓練背景人員向具晤談需求之志工提供晤談服務，每次、每位志工，提供1小時晤談服務。

（一）當面晤談：至桃園市志願服務推廣中心會議室進行當面晤談。

（二）電話晤談：透過電話進行電話晤談。

四、服務報名：

（一）事前報名：運用 Google 表單建置網路報名表。並透過桃園市志願服務整合資訊平台、桃園市志願服務推廣中心臉書粉絲專頁刊登宣傳，使有意願之志工填寫報名。

（二）事後報名：於中心接聽電話時，若有具晤談需求之志工來電，請中心同仁轉接受社工訓練背景人員接聽提供晤談服務，於晤談結束後向志工說明此方案，並留下志工資料填寫報名表。

五、注意事項：如有不可抗之因素，需改期晤談，請提早於3天內致電本中心，無故缺席2次者，將視同放棄晤談資格。

六、服務內容：提供每位報名之志工1小時的當面或電話專業晤談服務，並評估志工需求是否需轉介其他資源。

（一）情緒困擾：傾聽志工的情緒挑戰，如失落、焦慮或憂鬱等，並提供適當的情感支持。

（二）人際關係：引導反思在人際互動中遇到的人際衝突和溝通障礙。

（三）家庭關係：陪伴志工覺察、抒發家庭中的角色、互動與衝突。

（四）壓力調適：協助志工擬訂有效的壓力管理計畫，如時間管理、正念練習、放鬆技術等。

（五）社會福利諮詢與轉介：對於需要進一步專業支持的志工，經社工評估，並與志工討論後進行專業服務轉介。

七、倫理與保密

（一）服務同意與預告：在進行任何晤談之前，都會與志工詳細解釋服務的內容、目的、可能的利益與風險，並確保志工簽署服務同意書。選擇電話晤談者，則以 Google 線上表單方式填寫服務同意表單。

- (二) 保密原則：除非涉及法律要求或生命安全的必要通報，否則晤談內容將會進行保密。
- (三) 專業操守：在執行晤談時，應遵守社會工作專業倫理規範，確保服務的專業性和尊重志工的權益。

陸、計畫期程

期程	內容
113/06/01-113/06/16	計畫撰寫及宣傳素材製作。
113/06/13-113/07/15	計畫函文核備。
113/07/16-113/07/31	「志」在談心室服務宣傳。
	籌備「志」在談心室服務。
113/08/01-113/11/30	執行「志」在談心室服務。
113/12/01-113/12/15	完成成果報告書，並函文市府進行核備。
	相關費用核銷。

柒、預期效益

- (一) 完成至少 8 位志工晤談服務，可達到：
1. 提升志工心理健康水準：通過專業晤談服務和心理支持，使志工能更有效地處理情緒困擾和壓力，提升心理健康水平，並有助於志工在面對服務對象困境時，保持情緒穩定，減少替代性創傷的發生。
 2. 提升志願服務品質：心理健康狀況良好的志工能更專注、高效地投入志願服務，提升服務質量，進而促進整體社會福利服務的發展。
 3. 支持國家心理健康政策：本計畫符合並支持我國推動的心理健康政策，響應國際組織對於心理健康及減少成癮傷害的宣示策略，助力國家心理健康目標的實現。
- (二) 發布 3 篇臉書粉專文案，藉由社群媒體的影響力，提高社會大眾對於心理健康的關注與認識。