

人物與單位介紹

工研院-「會」樂志工隊

邱予妍¹

在台灣提到工研院大家一定不會陌生，工研院全名為工業技術研究院，是國際級的應用科技研發機構，擁有近 6 千位科技研發尖兵，以科技研發、帶動產業發展、增進社會福祉為任務。成立於 1973 年，累積超過 2 萬件專利，並新創及育成 244 家公司，包括台積電、聯電、台灣光罩、晶元光電等上市櫃公司。

工研院身為國際級的技術研發機構，經過四十年的努力技術發展歷程已從技術購買者、技術追隨者角色，經過學習與經驗累積逐步走向技術創新階段，研究與開發的內涵也由追隨與學習轉變為創新與創造，經由不斷的創新過程，產生相當豐富的研發成果，並以技術移轉及技術輔導等方式，將研發成果擴散到產業界。

除了工業技術開發外，工研院也致力於社會服務，關懷與協助許多偏遠地區或弱勢團體。以「科技研發，帶動產業發展，創造經濟價值，增進社會福祉」為主要目標，在促進產業發展之餘，也努力盡企業社會責任、關懷社區，以增進對社會福祉的貢獻。

2011 年成立社會公益委員會，積極推動科技公益專案，並透過「科技應用與服務」、「科技教育之推廣」及「企業志工」等三個策略方向，整合核心科技研發成果、科技知識與企業志工之能量，逐年提撥自有經費作為推動社會公益之經費，以解決急難救援、公共安全、弱勢關懷等相關社會問題。此外並積極將此理念擴散至產業界，連結更多企業共襄盛舉，以善盡科技人之社會責任。工研院科技公益專案推動兩年多來，已有 20 餘件以科技運用於公益計畫之提案並進行中，並幫助約 500 位弱勢兒童、以及培養 400 名以上的專業志工，同時已累積超過 5,000 人以上的志工投入社會服務。

工研院會計處同仁組了一個「會樂志工隊」，到底會樂志工隊有什麼機緣能促成志工隊的產生、投入了那些活動呢？經由與志工隊班長張世安經理的訪談，了解志工隊在服務長者方面的努力與遭遇的困境，訪談摘要如下：

¹ 國立成功大學老年學研究所研究生

Q：請問張世安經理「會」樂志工隊的緣起？

在民國 100 年 10 月工研院董事會通過同仁每年可以有一天的志工假，因此隔年 101 年 1~2 月和同仁吃飯的時候，提到大家都進入空巢期了，不用接送小孩擁有比較多自由的時間，而且大家都覺得工研院的工作環境很好，覺得我們也應該要回饋社會，就想到有一天的志工假，大家應該結合起來做一些事情。另外我本身在學生階段就一直有在做社會服務工作，就說：那我們來去關心社會，到底要去做什麼？當時只想到「誠徵志工」，因為我們只是想說「去貢獻自己」就這麼簡單。

在 101 年會計處春酒的場合就和三位同事表演一段「工商服務時間」，誠徵志工數十名，性別不拘、年齡不拘、什麼都不拘，福利就是每年有一天的志工假。在那場合裡面先做招募廣告，接下來在網路上請有興趣的同仁來登記，利用中午時間找大家來商量要做什麼。一開始提議要做課輔，但想到要去教英文、數學，我們也不會，要去跟問題兒童互動或是不良青少年互動可能會有生命危險就打退堂鼓。如果做太需要勞力的，像服務植物人，又考量到體力不足、能力也不夠，想了很久不知道能做什麼。剛好我們有一個同事，她已經在天主教社服中心當志工，她幫我們引薦去天主教社服中心服務長輩，她說那裡就像老人的日間照護中心，白天來晚上就回家，他們需要的就是去陪伴而已。大家想一想覺得聊天應該還做得來，就決定從這邊開始，而志工隊要有名字，在大家票選後「會樂志工隊」就這樣產生了。

在開始服務長輩後第一年，我們認為去關心別人的長輩，我們也應該關心我們自己家裡的長輩。所以我們就辦了兩次會計處同仁親子同樂，邀請自己的長輩們到工研院，目的是要讓長輩看到孩子們的工作環境能安心、放心。101 年的五一勞動節，辦一個會計處的「親子一日遊」，請同仁帶自己長輩來參加，活動人數八十餘人(長輩有二十五人年紀最大者 90 幾歲)，我們讓他們來看我們的環境，播放會計處同仁在工研院生活的點點滴滴的照片給他們看。

一開始我們只是一群烏合之眾，沒有組織與經費，全部是我們自己的發想，從「心」出發！，想到哪做到哪。

Q：後來怎麼找到固定服務對象？

天主教社服中心的長輩服務有兩種，一種是「銀髮族新樂園」他的服務對象是比較健康、頭腦清楚的長輩者。他早上來，做做勞作，唱唱歌，吃完午餐就回家休息。我們剛開始選擇此類長輩為服務對象，因為覺得我們什麼都不會做，這個最簡單，只需要陪伴與聊天而已。另一種就是「秋霖園」，這裡的長輩多為失智、失能，比較需要人家幫忙的長輩們，他們是上全天的，早上的活動是量血壓、走走路、做健康操、按摩、聊天、唱歌、甚至打麻將等，比較須要注意他們的安全與陪伴。參與服務後，我覺得這個應該也會做，而且這裡比較需要人手，所以就轉到這邊來服務，我一直認為要對社服團體有幫助，不是像「掛香」一樣，來一票人，然後一下就走了。應該維持長久關係，所以我們就用排班方式，

每個人有一天志工假，分成兩個半天。我們設計了一個排班表，值班回來的同仁將心得和需要注意的事項填寫到 excel 表上，做為傳承與交接之用。另外我們設計一個「會樂志工隊」LOGO，也制定制服，讓長輩好辨識我們。

本來有些擔心，每週不同的人員過去，會不會不同的人一直重複問同樣的問題對長輩們不禮貌？可是他們告訴我，您上次來過這次再來他不見得認得您。有時候，同仁會跟我反應說，去那裡也沒有做什麼，只是唱歌、打麻將覺得很愧疚，好像要一直做事才是做志工。我跟他們分享：陪伴也是做志工，我們只要面帶笑容去表達我們的關心，換不同的人就可能帶給他們不同的刺激。



Q：除了「秋霖園」的服務是固定的，還有哪些固定的活動和不定期的活動？

會樂志工隊除了定期的秋霖園的陪伴服務外，第一年有辦兩次同仁的「親子一日遊」、成立兩年多來不定期在院內募集物資、在工研院餐廳義賣、幫忙社服中心舉辦跳蚤市場和園遊會協助募款。也支援華山基金會的年節募款與送年菜到長輩家、尾牙服務、老人創意運動會、老人卡拉 OK 大賽…等

因社服中心也負擔弱勢團體和獨居長輩的關懷活動所以需要募款，一年會舉辦五次的跳蚤市場，新竹市的市民會把家裡的二手物資樂捐給天主教社服中心。和同仁討論後，我們認養一次「跳蚤市場」的活動，全部由會樂志工隊來負責，從頭做到尾。因為跳蚤市場非常需要經驗，一開始很不被看好。我覺得沒關係，那我就出很多人，招募「吃苦耐勞，不怕髒」工研院志工共 30 多位參與。同仁需要被看到，工研院也需要打廣告，我就去現場張貼一張工研院的布條。因為物品都有灰塵、從倉庫搬出來、整理、再賣，我們必須要同進同退，沒賣完的，需要歸還原處、帳算完、還要把整個環境整理好，這樣才算完成。您不能說要挑工作，大家都必須「吃苦耐勞，不怕髒」。結果整個活動獲得社服中心蠻大的迴響，

他們長期的志工都是六十多歲，也有八十多歲的。我們的協助對他們來說是很年輕的志工，與往常的跳蚤市場活動比較，速度和活力差很多，我們也深刻感受到，他們真的需要我們幫忙。

另外9月第三個星期日固定還有一個募款園遊會，我們協助主辦，工作內容報含募款、擺攤義賣、協助環境整理、協助中心二手物資義賣、園遊會結束結帳等工作，每次的活動動員 60 餘位志工(包含同仁及眷屬，有些更是大家總動員)，為了要賺比較多錢，我們全部是自製，第一次的園遊會的活動總共幫社服中心募得 20 萬，活動宣傳期間在工研院餐廳只要遇見熟人就會問對方：您有沒有收到我的 e-mail？您有沒有捐款？我認識的人的辦公室我都會主動去募款。同事說：人家看到您就會害怕，我就說：反正錢又不是進我口袋，管他的。甚至連我的家人都是我募款之對象...哈哈。



Q：過程中個人印象最深刻或是最有成就感的是什麼？

最有成就感的部分就是第一年辦的「親子一日遊」活動，有位同仁告訴我他帶著 90 歲爸爸參加一次，後來第二次邀請他爸爸因為下雨沒參加，隔年他爸爸過世了，兄弟姊妹們說要懷念爸爸，但是都找不到值得留念的照片，因為大家都把時間花在自己的小孩身上，大部分的出遊照片都是跟自己的小孩，很少是跟自己的父母親一起的。那次我同事和爸爸第一次到工研院參加「親子一日遊」活動，我們幫忙沿路拍的照片，同事分享他的感動，曾經參加「親子一日遊」的長輩，現在已經有兩、三位去天上當天使了，所以我跟同仁說：孝順要及時，當長輩離開時覺得很難過，但是您有盡心，那您就會覺得「無憾」，做了這兩次，自己覺得還蠻滿意。





Q：同仁有跟您回饋過他們參加活動最有成就感或有趣的事嗎？

同仁分享去年園遊會為了要賺比較多錢，大家討論出要賣「滷肉飯」，我們就說滷肉飯需要很多白飯，飯要去哪裡買？本來想要去買的店家沒賣了，想跟餐廳借大電鍋結果借不成，後來想說：每個人家裡都有電鍋，一人煮一鍋，他們本來是怕這樣品質會不一致，但我就說：不會阿，因為每個人都只知道自己吃的這一碗，不會知道其他碗的飯會不會有差別，大家覺得有道理就照辦了。那一天賣的時候，我們的攤位後面排了一大排大大小小的電鍋，我們同仁實在是太厲害，太可愛，這也算很難得的經驗之一。



Q：跟長輩相處有什麼特別的地方？(活動過程中有所體會的部分)

去年院慶 40 週年，我們邀請長輩來工研院，有一個長輩一直拉著我的手，跟我說，您們好好喔，您們對我們都好好喔，您們讓我來這個地方，看到這麼大，讓我學習到很多啦。我就說：阿嬤您學到什麼呢？她說：我看到你們大家嘴巴都笑咪咪，我就很高興，我就覺得很光榮，我就覺得有「被尊重」的感覺，其實跟長輩相處，不用特別跟他說什麼，只要面帶笑容真心關心他，不要頂撞他，用心傾聽、順著他的話去講就好了。

Q：覺得需要哪些協助嗎？

第一年在活動中讓我學習到「在別人的需要上，看到自己的責任」，「在自己的需要上，看到上帝的恩典」。例如為了幫忙圓夢買復康巴士，我們就為了園遊會要多賺錢，絞盡腦汁，想到要賣滷肉飯、酸梅湯，幫忙別人圓夢的過程當中也培養了自己的第二專長。而且神奇的是，每次要辦大型活動之前天氣都非常惡劣，可是活動當天天氣都變好。有一次活動前一天，天氣相當不好，同仁紛紛都打電話問我要停辦嗎？我就說：照常吧，除非有颱風，結果活動當天出門還撐著雨傘，活動開始前就放晴了。第一年兩次的「親子一日遊」也是活動前幾天都下雨，活動當天都是陰天。深刻感受到「在自己的需要上，看到上帝的恩典」！

最近我自己家裡發生很多事，很忙也很累，很想停下來。思考著如果沒有接班人，如果停下來以後要再啟動就很難囉，希望要有傳承，我曾經是主管，我的人脈比較多知道哪裡有資源，也比較知道方法能夠做到雙贏，如果是一個普通的同仁是比較困難的。

能夠傳承的人，本身的人格特質需要有 Leadership，需要有一定的 position。當初，我們要成立「會樂志工隊」的時候，我要辦一些活動，我會知道要找誰談，他們也認識所以比較好辦事，因為曾經當過主管所以我做事比較明確、會規劃、溝通，我也知道今天交給誰，他們都會有缺乏的部分。

Q：未來可能願意加入長輩服務的人，會給他們什麼樣的建議？

只要有心，我一直覺得我是做多少算多少，能做多少就做多少。既然是我自己要做的事，我量力而為，不要強迫別人配合，每個人有不同的需求，不可以用自己的想法要求別人怎樣，只能選擇在我自己的能力範圍內去承擔。只要您來，您去做，您就會看到，只要您用心去做，您自然就會看到，您要做什麼。

Q：覺得自己最大的改變是什麼？

我自己成長很多也改變很多，在這個團隊裡面，我看到我們會計的同仁很多可愛的一面，我也看到全家出來做志工感覺很好。我感謝上帝給我很好的團隊，

活動的時候給我很好的天氣，我體會很多事及時就去做，現在也比較能夠掌握自己的情緒，不會因為別人的一句話，就受到干擾。



結尾

在訪談中，張經理告訴我們他的信念，如何去付出；以及在協助長輩、親子連結、解決問題等許多的經驗。印象更深刻的是他的熱情，能夠去看到他人的需求，配合工研院的政策、設計活動讓同仁在參與社會服務的過程中培養自己的第二專長，舉辦同仁的親子活動，設計貼心的小遊戲，引導同仁如何跟自己的長輩相處，強化部門的凝聚力。創造社服團體、參與的同仁和所屬單位三贏的局面。

參考資料：

工業技術研究院：<https://www.itri.org.tw/chi/>