

個人 - 優等服務獎

張庭瑄



「無助如果難以啟齒，讓我們用行動給予支持」

服務紀錄

活動名稱	活動時間	活動地點
國際論壇：身心障礙家庭 / 生命週期需求探討服務志工	2022/08/19~08/20	臺灣師範大學圖書館校區 / 綜合大樓 210 展覽廳
財團法人天使心家族社會福利基金會行政志工 (專案活動組)	2020/09/30~ 迄今	台北總會、台北服務處

得獎紀錄

獎項	獲獎時間	名次
國立臺灣科技大學 111 年運動大會—學生女子組 游泳 50 公尺蛙式	2022/03/08~03/09	第三名

個人 - 優等服務獎

張庭瑄

服務心得



服務內容、服務特色

國際論壇：身心障礙家庭 / 生命週期需求探討之服務志工

(1) 服務內容：報到處 (簽到簽退、學習時數、記者貴賓接待、餐食廠商接洽等)

(2) 服務對象：1. 大專院校特殊教育、心理衛生、社會工作等相關專業領域之專家學者、學生。
2. 縣市特殊教育、心理衛生、社會工作、社會福利等公私部門之實務工作者。 3. 關心愛奇兒家庭之各領域社會人士。

(3) 服務特色：透過專業講座與實務經驗分享，向相關領域學者汲取學理經驗，期待愛奇兒家庭活

出喜樂與盼望，以及帶動社會大眾對愛奇兒家庭的友好氛圍，並統整天使心家族基金會服務身心障礙家庭 20 年來的服務成果，對邁向下一個 20 年的服務之路展望。

財團法人天使心家族社會福利基金會之行政志工

(1) 服務內容：各種幕後的製作 (包含天使心給力講堂의 影片字幕校正、天使心 YouTube 的頻道定位、336 愛奇兒家庭日的看板製作、愛奇兒的資料電子化等等)

(2) 服務對象：各種有需要的愛奇兒家庭、想要理解愛奇兒家庭的社會大眾

(3) 服務特色：藉由各種資源供給，包含定期舉



辦講座、家長們的分享，期待愛奇兒（身心障礙）家庭，可以在心理上有支持的力量，在學理上有足夠的認知與了解，並且運用各種大型對外的倡議活動，像是感恩音樂會、愛奇兒日，讓社會大眾越來越能同理與接納愛奇兒家庭，創造社會友好的氛圍。

活動反思、未來展望

心境的轉變——志工的使命

天使心的關懷是針對愛奇兒的主要照顧者與手足，因而提倡「父母先走出來，孩子才有希望」的信念，從歷經一項一項的活動服務當中，慢慢讓我切身認識到這些生下愛奇兒家庭的辛勞與無助，

從而由「喜歡做志工」的動機轉變為「我想要幫助他們」。

貢獻不分貴賤——為了讓這個社會變更美好

在天使心家族基金會裡，每位都有其意義與貢獻，有些是負責照顧愛奇兒，有些是負責寫教案，而我是從事幕後工作，最開始是因為新冠疫情嚴峻，使得原訂的實體講座將無法繼續進行，需要改為線上的方式來辦理，因此便有天使心給力講堂的誕生以及天使心 YouTube 頻道的成立。當時為天使心講座服務的志工，並未具備影片剪輯軟體的能力，或是把愛奇兒家庭的資料數位化等，因此我選擇在天使心服務，並不是在挑戰自己，而是貢獻自己所會的能力，一同把事情順利完成，

個人 - 優等服務獎

張庭瑄

不管是資訊方面還是特教專業，每位志工都有其參與服務的獨特性，而我也不例外。

志工服務的意義——用真誠建立雙方的信賴感

對受服務對象而言，提供幫助的人並不是因為想賺錢，也不是因為不得已，是老闆交代的工作而去做，反而出於一片真心想要幫助你，這份心意足以讓受服務對象（愛奇兒家庭）願意敞開心房，並且相信我們，形成雙方的信賴感。

有了信賴感，愛奇兒家庭才能走得出來，而非一直自責是自己的問題，怎麼會生下愛奇兒（身心障礙），這種無限責怪自己與另一半的惡性循環。所謂愛奇兒家庭走出來，包括理解愛奇兒的存在，每個障別的對待方式、接受其他愛奇兒家庭的互助、諮商夫妻雙方心理的狀況、怎麼引導愛奇兒與正常手足的互動等等。

反思與展望

在成長的道路上，總有接受過不少的幫助，舉凡在學校不會解的數學題目，隔壁同學會教你，或是走在路上迷路時，不知道哪裡是往捷運站的方向，好心的路人會到你過去等，這些無償的幫忙雖然稱不上志工，但往往在受幫助的人內心裡，湧起一股暖意，衷心地感謝對方，我總會一直記得這些時刻。



在天使心家族基金會服務，源自於天使心在找給力講堂影片志工，待任務完成，由於志工人手十分匱乏，志工督導隨即問我是否有意願協助下個月活動的籌備事宜（感恩音樂會），就這樣一晃眼就做到了今天。這一路上，感謝天使心家族一年一度舉辦志工感恩餐會，除了使志工間彼此相互了解到大家的理念一致，同時能夠被肯定自己在基金會所做的一切，不是沒人看到、不是不具貢獻，而是有很大的幫助，最意外的是，總到了頒獎環節才曉得自己在過去那一整年當中，服務過這麼多次。

在得知獲獎之際，有些受寵若驚，因為我相信這世界有更多人，默默在為這個社會付出，不求被看見或被讚賞。而我也一直以來都專注在服務上，不過當志工服務做到一定程度，反而會希望這些弱勢群體單方面地接受幫助外，還可以被更多人理解與接納。

得獎心得

在天使心家族社會服務基金會裡，我們服務的對象是身心障礙人士的主要照顧者及其手足，所以會知道這個基金會的人，大多是因為自己身處於身障家庭之中，或是周遭的人是受服務的對象，在基於親身經歷或有所接觸的情況底下，通常較能夠諒解要照顧身障孩子的辛勞與困難，這讓天使心基金會裡的受服務對象間，形成相互扶助、關懷的氛圍。

其實，照顧身障孩子的辛苦除了經濟壓力，更多的是心理壓力。相信大部分的人都能曉得照顧身障人士（孩子），所需要的開銷並不小，有基本的生活開支，還有醫療費用、上特教學校等等，不過心理層面的壓力往往是不被重視或是被忽略的一塊，像是家庭不和諧，夫妻任一方都不願犧牲工作來照顧孩子，或是陷入自責與被責怪的情緒，為何會生下身障孩子，而我認為，倘若這個社會可以有多一點包容，這些主要照顧者的心理壓力可能會小很多。

另一個基金會服務的對象是身障人士的手足，可能對於這類型的弱勢群體，社會大眾會更難想像，他們不就是一般正常人嗎？又不用負起照顧的責任，何來的服務需求？不過，若能換位思考



一下，假如你的兄弟姐妹是身障人士，你的成長經歷會是怎麼樣呢？在學校，同儕間的嘲笑、揶揄不在話下；在家中，總覺得自己比較少被關心，跟身障的兄弟姐妹比起來，爸媽又對我比較嚴格，偏心的感覺油然而生，所以在手足方面，除了要清楚理解自己跟身障者度不同，也要讓他們了解，父母沒有偏心，「手心手背都是肉」的道理，來試著減少他們生活當中的心裡不安感。

回想當初申請「廖風德先生公共服務獎」時，我主要是想透過從志工的角度，講述自己看到的世界，包含弱勢團體的處境，以及天使心基金會提供的資源與活動，期待有越多人願意聽見他們的需求、感受到他們的無助。然而在準備申請的資料時，明明已在天使心基金會服務了兩年半以上，卻幾乎沒有服務過程的照片，頂多大合照或頒獎相片，畢竟服務當中並不帶有想獲取掌聲的心態。

最後，還是很感謝獲致優等服務獎，因為這不僅是肯定我從事長期志工服務這件事，更是看到我在天使心家族服務的意義，以及實際為了身障家庭的需求做出回應——「無助如果難以啟齒，就讓我們用行動給予支持」。