

# 矯正機關運用志願服務人員相關問題之探討

國立中正大學犯罪防治學系主任兼犯防所所長 鄭瑞隆

## 摘要

我國志願服務法立法目的是「為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質」。志工出於自由意志，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。我國監所長期以來就有人力不足的問題存在，特別是矯正教育、教化教誨的專業人力不敷需求。如果監獄中能夠遴選具有專業能力的志願服務人力，協助監所對收容人進行矯正處遇，包括矯正教育、心理諮商、社工外展服務、宗教教誨…等，則理論上可以提升現行監所的矯正品質，並節省聘用專職矯正員工的人事花費，參與志願服務的人士也可以獲得成就感，可以說創造雙贏的局面。本文的目的即在對矯正機關使用志願服務人力可能遭遇的問題，及如何進行志工招募、組訓、使用、督考，志工管理人員應扮演何種角色等問題進行討論。

本文認為，志工參與矯正機關志願服務工作，應該依照法規規定進行招募、組織、訓練、督考、追蹤管理與調整，志工本身應有正確認知與遵守矯正機關特質、工作規定的善念，以幫助收容人改悔向上、能於日後成功復歸社會為最終職志。志工可以投入的矯正機關志願服務內容甚廣，需要有完整規劃與實施作為，以社會工作之案主中心模式及個案管理理念，協助矯正機關提升收容人服務品質。

**關鍵字詞：**矯正機關 志願服務 志工 社會工作

## 前言

我國於90年1月20日公布施行「志願服務法」(以下簡稱志服法)，其立法目的是「為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法」(第1條第1項)。志願服務的法律定義，根據志服法第3條規定，「志願服務係指民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。從事志願服務者通稱為「志工」，而志願服務運用單位指運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

我國監所長期以來就有人力不足的問題存在，特別是矯正教育、教化教誨的專業人力不敷需求。如果監獄中能夠遴選具有專業能力的志願服務人力，協助監所對收容人進行矯正處遇，包括矯正教育、心理諮商、社工外展服務、宗教教誨…

等，則理論上可以提升現行監所的矯正品質，並節省聘用專職矯正員工的人事花費，參與志願服務的人士也可以獲得成就感，可以說創造雙贏的局面。故法務部於民國 93 年 11 月 24 日正式通令所屬各矯正機關(矯決字第 0930904396 號函)，積極運用社會資源，實施監獄志工的招募與訓練、組織，藉以協助解決監獄中輔導人力不足之缺憾。

承此，我國的矯正機關在近幾年來開始積極地招募進用志工，結合更多的社會資源（包括專業人力與專業機構），協助矯正機關各項業務的推展。除了一般庶務性及人力補強的工作之外，教化與教誨工作仍是最被期待與倚重的。這幾年來各矯正機關紛紛向外與個人或機關團體接觸，結合社會資源引入志願服務人力協助機關各項業務的推展，一時蔚為風氣。此現象代表我國矯正機關順應時代變遷之脈動，知所權宜變化，以更開放的胸襟歡迎社會各界共同參與對犯罪人之矯正處遇工作，也讓社會大眾對於監院所不再以蒙上一層神秘的面紗視之。不過，由於矯正機關是具有特殊使命及不同於一般行政機關運作方式的單位，在進用志願服務人員的過程中，仍有諸多問題可能發生，需要志工使用單位多予留意。本文的目的即在對矯正機關使用志願服務人力可能遭遇的問題及如何進行志工招募、組訓、使用、督考與管理人員需扮演何種角色等問題進行討論。

### 矯正志工應有的認知與修為：嚴格遵守志工倫理

由於矯正機關是「全控機構」(total institution)，一切人員之行動及活動空間、時間都需受到嚴密的監控，保障機構及人員基本的安全。所收容之受刑人都是自由被剝奪、喪失多項公民權利的犯罪人，其身份特殊，所能收到的待遇也與一般自由人差別甚大。另外，由於收容人之心性、行為也幾乎都有為社會所不容的偏差，甚至有惡性重大而需要永久與社會隔絕者，故志工參與矯正機關之服務工作，需要隨時自我提醒，所服務的對象不是一般的社會人，也不是能帶給他(她)們很正面回饋的良善之人。機關負責人員也應隨時檢視督導，使其能遵守「志工服務倫理守則」。特別是監所為一個高度需要安全與秩序的地方，收容人大多數在社會上早已受到嚴重的污染，其心理與行為可能有許多偏差、惡質之情形，矯正機關之志工更必須嚴格遵守倫理原則，方能禁絕一切可能發生的弊端。根據內政部所頒佈之志工守則內容如下：

志工服務倫理守則（內政部，民國 90 年 4 月 24 日發佈 90.04.24 台(90)內中社字第 9074750 號，<http://www.ccasa.org.tw/laws.htm>）

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。

- 八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

以上志工倫理守則應用至矯正機關之志工身上，需有以下之體現：

矯正機關志工應該有所承諾，參與志願服務應該持之以恆，不應半途而廢，使監所單位對於志工參與之人數與能量可以掌握與預期，以利活動之規劃與運用，方不至於發生活動已經上路，但是該來的志工人數不足，無法支撐活動所需之人力，使得活動陷於混亂或草草收場。在矯正機關裡工作的人，能夠長久保有高昂士氣者，需要有相當的自我肯定與激勵，否則很容易感到耗竭(burnout)。

矯正機關志工需有不貪求名利的修為，因為監所志工在參與志願服務過程中，有機會可以與監所的教化、戒護人員，甚至監所管理高層近距離接觸，甚至把酒言歡，如果在外不能謹守低調原則，沽名釣譽，則容易衍生被有心人士或利益集團包圍進行私下利益交換或關說請項之虞。

矯正機關志工既然投入志願服務行列，要調整心態忘卻自己在社會上的地位與豐功偉業，完全依照被分派的任務實事求是，切實執行機關的期待，與每一位志工一樣平起平坐、一起工作、一起分享、一起流汗、一起歡呼，不因為自己的身份特殊或社會成就高就享受特權，如此方是優良志工該有的態度與行為表現。

矯正志工在服務收容人時應該秉持客觀超然立場，不應因為知道收容人過去在社會上曾經為非作歹而心生憎惡，對他們有言語或態度上之輕蔑。志工既然選擇成為矯正志工，需要對收容人採取接納、平等對待的態度。再者，也不宜因為知悉收容人在社會上之悲慘遭遇而心生過度的同情憐憫導致感情用事，失去客觀中立的作為，更絕對不可受到收容人之利用進行違法的情事（例如私下夾帶物品）。

矯正志工若對於機關有任何建議，應該透過合適管道耐心建言，也可於提出建言之前多方與其他志工朋友交換意見，尊重他人及機關人員的意見，如果有不同見解或決定，仍應以矯正機關正式的決定為準，不應越俎代庖，傳播不實或錯誤的指令，以免惹是生非。

根據志服法，矯正機關有責任為志工舉辦各種研習或訓練，提升志工職能；而志工亦有義務要接受機關安排之訓練或教育活動，包括基礎訓練課程與特殊訓練課程，並接受考核。矯正志工應隨時學習成長，汲取新知、自我提升，不宜以自己已知之知識或技能為滿足，阻礙自己進步的機會。志工宜有終身學習的良好習慣，並由機關登錄研習時數，隨時考核。

矯正志工雖不是機關的正式員工，仍應服膺矯正機關的理念與工作準則，忠心職守，認真負責，不可抱著敷衍應付、打混摸魚的心態，否則即違背自己熱心投入志願服務的初衷，對機關也不會有正面好處，更會負面影響其他熱心認真的志工。

矯正志工需配合志願服務運用單位，遵守規則，確立監院所是一個注重紀律、安全無虞的環境。在單位裡服務仍以單位之規則為主，志工在單位裡也不是主導者，一切仍需聽從單位的指令。單位若有優異表現與功績，仍是歸於單位主管人員，志工不需居功也不宜喧賓奪主。

矯正志工應有熱心待人的修為，在單位裡與志願服務團隊中調和人際關係，凡事以和為貴，幫助單位順暢和諧，不應惹事生非，增添矯正機關的困擾。志工應成為機關的助力而非機關的困擾來源。

矯正志工所從事的是利他的神聖工作，基於社會公益與助人發心，所以應該肯定自我，義之所在、捨我其誰去實現理想。不過也需要量力而為，誠實務本，不要好高騖遠、不切實際。

矯正志工在志願服務時，例如與收容人進行個別諮商或教育輔導活動，難免可以獲悉收容人的隱私資料或是收容人之家庭狀況，應該本著尊重他人，維護隱私及恪遵助人者專業倫理，為案主保守一切的隱私與機密。對於收容人案主也不能輕易承諾，導致可能失信於案主，這些都不宜。

矯正志工在執行志願服務時，應該要珍惜機關的資源，包括紙張、飲水、材料等，都不可隨意浪費。志工也不可藉由服務的機會謀取私利，不可牽涉政治宣傳、宗教異端、招攬互助會或保險及商業行為（如直銷或強迫推銷），以維持志工服務之單純與正直。

### 矯正機關運用志工應執行之工作

由於矯正機關所收容之對象與工作內容不盡相同，監獄通常會依照其組織之業務內容去招募志工。志工的類型大致上有行政志工、活動志工、輔導志工。行政志工主要是協助獄中各項行政與文書工作或接見引導；活動志工主要協助監獄中辦理各項文康活動、主持節目、活動攝影、活動規劃、活動執行等；輔導志工主要係協助教化科從事收容人之個別或團體教化輔導工作。此三大類別的監獄志工還可以再細分，例如：宗教教誨志工、團體輔導志工、個別輔導志工、愛滋病輔導志工、認輔志工、觀護志工、活動志工、接見志工、作業志工、文書志工、醫護志工。以上各種志工完全依照監獄之人力需求加以招募。志工招募之重要條件有：身心健全，具有愛心與耐心者；品行端正、無不良嗜好者；學識豐富、學有專長者；對監所教化富有熱忱、不排斥收容人者。不過，由於各監所單位所在地區志願服務人力未必都是充足的，甚至有難以招募志工的現象，故對於志工的條件設定一開始也不宜太高，應該保留一般的彈性，因地制宜，以能順利推展為原則。

根據志服法第7條規定，志願服務運用者（矯正機關）應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務工作流程（志工招募及運用流程）如下：<http://www.ccasa.org.tw/laws.htm>

1. 擬定志願服務計畫：各運用單位針對服務需求擬定志願服務計畫，依規定辦理備案或備查。監院所可以視單位個別需求，將需要志工服務之工作內容研提計畫，包括計畫名稱、宗旨、目的、具體目標、預定招募對象（來源）、人數、組織與訓練內容、考核方式（含管理）、使用計畫（含期程）、活動內容、預期成效、所需經費等，經機關首長核可後，報請法務部核備。
2. 公告招募：公告志願服務計畫與招募需求。監院所可以將志工招募計畫簡化成海報宣傳單張，寄送至相關公務機關、學校、教會、民間社會服務機構等，宣傳招募志工。並需考慮志工到矯正機關志願服務之交通距離，所以，以車程一至二小時以內之距離為宜。不過，仍以欲參加者之主觀意願為主，畢竟社會上仍有許多不計辛勞、熱心助人之人願意投入助人行列，發揮利他主義的精神。
3. 接受報名：各運用單位受理民眾報名。監院所可以採通訊報名或網路報名方式，接受志工的報名，以節省報名時間及交通往返。
4. 面談甄試：各運用單位辦理面談甄選。監院所可依其所需志工類別，篩選適合的對象，個別通知到機關來進行面談甄試。如果人數眾多，宜採集體面談，以節省作業時間。甄試過程需特別留意觀察志工來監所志願服務之動機與目的，若有其他管道可以打聽某些特定志工之過去素行，則更能確保所招募志工之純良與正直。對於曾有擔任志工表現欠佳或藉機從事不當行為者，機關應該要有拒絕之勇氣，並委婉說明拒絕原因，以杜絕後續管理使用上之困擾。
5. 教育訓練：新進志工需接受志工基礎訓練課程與特殊訓練課程。監院所如欲具規模地進用志工，則需考慮能否在正式使用志工之前施予適當的職前訓練，包括基礎訓練與監院所工作之特殊訓練。這對監院所而言當然是個挑戰，不過，如能結合其他性質相近之志工運用單位，例如在附近的其他矯正機關，或借用其他社會服務機構之場地或合聘師資，一起進行志工招募與教育訓練，則可行性應該會較高。教育訓練之師資可一部份考慮外聘，一部份由監院所內部之官員擔任，特別是特殊訓練的部分，應強調監院所工作之特性及實際任務之內容與操作，以符合日後服務實際上之所需。教育訓練課程實施後應該進行成果的檢視或考核，作為志工是否通過訓練課程之依據，其中出席率是最基本的考核項目。
6. 志工授證：(1)各運用單位發給志工志願服務證作為服務識別之用。(2)各運用單位報請目的事業主管機關申請發給志工志願服務紀錄冊，作為登錄服務時數之用。由於各監院所直屬於法務部，故需要將志工名冊、簡歷與受訓內容、考核結果等呈報法務部，由法務部發給志工服務記錄冊。志工服務證也可由法務部核發，或授權各監院所自行核發。志工授證應舉行正式之授證大會，由監院所首長親自頒發，以示鄭重。法務部主管機關可以律定統一辦法，以及特殊例外的規定。

7. 正式成為志工提供服務：各運用單位依據相關法令與服務計畫，分派任務予合格志工，提供志願服務。監院所志工人數不一，視各單位規模、業務量大小有所區分。不過，志工仍可有其自發性之內部組織，監院所可以從旁加以協助與指導，當志工們組織成各任務編組時（志工隊伍的編組），就可以發揮效能化的服務，其內部也可有自行運作與督導的功能（志工隊伍的內部領導組織），提供矯正機關所需的各種服務。
8. 定期考評：各運用單位應定期考核志工個人或團隊之服務績效。監院所可以立於督考評量的立場，定期檢視志工們之服務績效。對於服務績效卓著或勞力投入足堪嘉許的個人或團隊，依志服法應該定期表揚，以資鼓勵，並激勵志工之工作士氣。
9. 獎勵表揚：針對表現優良之志工每年辦理獎勵表揚。獎勵表揚可以由監院所內部自行辦理，也可以擇優報請法務部予以年度模範志工個人或團隊表揚，以激勵矯正機關志願服務人員之士氣，使蔚為風氣，擴大社會各界參與矯正機關志願服務之行列。

### 矯正機關志工之教育訓練

志工於正式成為提供服務之前，志工運用單位依法必須予以志工基礎訓練與志工特殊訓練。基礎訓練在於讓每一位志工瞭解志願服務之真諦、內涵、經驗、法規、倫理等議題。根據內政部 90.09.14 台(90)內中社字第 9072501 號函令頒之志工基礎課程，包括：志願服務的內涵（2 小時）、志願服務倫理（2 小時）、自我了解及自我肯定或快樂志工就是我（以上兩種課程二選一，2 小時）、志願服務經驗分享（2 小時）、志願服務法規之認識（2 小時）、志願服務發展趨勢（2 小時）。以台灣明德外役監獄之志工志願服務計畫為例，該計畫中規劃之基礎訓練有：志願服務法規之認識（2 小時）、志願服務的內涵（2 小時）、志工倫理（2 小時）、志願服務經驗分享（2 小時）、自我認識（2 小時）、諮商輔導技巧訓練（2 小時）。其次，基礎訓練後，根據各運用志工單位之性質及日後志工工作之項目特性，再施予志工進階訓練或志工特殊訓練。以明德外役監獄為例，有：監所環境認識（2 小時）、監所實務（含收容人管理規定）（2 小時）、諮商輔導技巧進階訓練（2 小時），基礎訓練及特殊訓練共計 18 小時。志工經國過上述之教育訓練後，由監獄頒發結業證書，經典獄長核准並延聘之，另頒發工作證。

### 監獄志工可能出現之問題

基本上監院所矯正志工絕大多數應都能謹守分寸與倫理，表現出該有的作為，為矯正機關帶來正向的助力。因為對於志工而言，他（她）們最大的回饋是

來自於助人後內心的滿足，以及利他主義踐行後看到受助者的問題獲得正向改善後，內心的喜悅與個人的成就感。因此，收容人們如果在受到志工服務與幫助後能夠真心改善、成功復歸社會，則是志工們最大的欣慰。志工既然不是以獲得利益報酬為目的，故也通常不計較機關對他（她）們對待的厚薄。志工最需要的是真心誠意的尊重與社會性酬賞(social rewarding)，機關為他（她）們準備的車馬補助費或點心費不應該、也通常不會成為志工們志願服務的主要期待。矯正機關的人員，上至首長下至基層管理主管，都應該以禮對待志工朋友，讓他（她）們得到應有的尊重。例如，門禁檢查雖應該執行，但須考慮彈性權宜。

儘管如此，由於矯正機關不是一般的行政單位，矯正機關擔負著犯罪人的隔離、懲罰與矯正、復健等使命，難免有人會想利用擔任矯正機關志工的機會，為自己、為家人或為親友牟取更好的待遇。社會上也有人喜歡與刑事司法機關攀搭，以提昇自己的社會聲望或伺機為特定案件進行關切遊說，社會上亦有極少數的人喜以司法關說為業，甚至成為職業的「司法黃牛」。這些狀況都會使得志工服務的良法美意受到污名化，也會阻礙真正有熱誠的社會公益人士投入矯正機關志願服務，雙方都會蒙受損失。

矯正志工可能的不當行為，包括為收容人夾帶物品、為收容人傳遞訊息給監外之同夥或家人、與收容人勾串牟取不當利益、要脅收容人獲取利益、為特定收容人關說、扮演司法黃牛角色、向收容人家人牟取利益、打著監獄志工名號在外招搖撞騙、與收容人產生不正常關係、與監獄中正職人員產生不正常關係…等。因此，運用志工的監獄督導人員必須隨時觀察志工的行為表現，把監所志工的行為與服務界線向志工們清楚表達，使其週知並遵守。志工在授證的同時也應舉行儀式性的宣誓及簽約活動，自我約束應該恪遵專業守則倫理與行為界線。一旦發現志工有逾越界線之情況，應該立即予以提醒或告誡，敦促其立即改正。若志工違越規定情狀嚴重，則應該採取斷然措施，輕者予以解除契約關係、不再錄用，涉及刑事責任者可考慮移送法辦，追究法律責任。

志工之運用是要幫助監所補充專業專責人力之不足，並非要取代原本之專業專責人力，因此，監獄志工扮演一種輔佐性或輔助性的角色，絕不能完全取代正職人員的角色，也不能成為正職人員推卸責任或怠惰的藉口。畢竟監所矯正機關之正職人員都需經由國家考試或甄試錄取任用（極少數約聘僱人員例外），每一職務都有法定的職責，也領有國家的俸給與福利，需負擔法律賦予的義務與責任。而志工則不相同，他（她）們奉獻閒暇的時間、精神、體力、技能，不需負擔正職人員的法定職責，只需遵守與監所矯正機關之間的行政契約內容。監所運用志工的全部過程中，仍應該保持主導性，隨時固守監所之法令、規定與政策，依照監所中實際需求的狀況調配及使用志工人力，將志工的角色與任務內容清楚律定，管理人員需要固守其領導階層職責，不應讓志工變成主導的角色，以免久而久之變成角色逆轉或喧賓奪主的局面。志工的工作品質與正確性，最終也將成為矯正機關正職人員的績效的一部份，故正職人員也不可將志工們犯錯的情形推諉在志工個人身上，督導志工服務的正職人員需要概括承受。

## 志工之人事管理(personnel management)

監所應該以「人力資源發展」(human resource development: HRD)的專業角度來規劃志工服務的方案。HRD 是一種計畫性的模式，用以提升受雇人員的技巧、能力、判斷能力與成熟度(熟練度)，以因應及達成個人與組織的工作目標。HRD 可以幫助組織機構去發展受雇人員的能力，使其能有效地實踐其工作功能，達成單位進用人力的預期需求(Lewis, Lewis, Packard, & Souflee, Jr., 2001:123)。雖然志工都不是監所的專任聘僱員工，也非兼職員工，因為他(她)們根本不從監所單位支領薪津；但是，既然他(她)們認同監所矯正教化工作之組織目標，願意投入空暇時間協助監所，就需要對監所的組織特性、組織文化、工作重點、任務特性、組織管理、管制作為、教化取向、終極目標等有所體察，並應認可與投注承諾，方能與監所和衷共濟、融合一體，發揮志工參與監所志願服務該有的成效與成果。另一方面，監所管理單位也需要充分體認，志工人能慷慨捐輸其剩餘的時間、體力、精神與專業知識，已屬難能可貴，對待志工們應該本於平等、互惠、公平、感恩的原則，讓志工們能從參與監所志願服務中獲得預期的成就感與滿足感，以「伙伴關係」共創雙贏。

監所的志工管理部門需要有效地處理下列各種相關議題，以便能將志工的運用功能充分發揮：(Lewis, Lewis, Packard, & Souflee, Jr., 2001:123-124)

- 一、將志工所需從事的工作內容與目標做清楚的規劃與敘述，使其能有明確的達成目標，並讓志工們接受相關的訓練，獲得相關的知識、技巧，並能活用。
- 二、單位要發展出一套方法，有效地去聘僱、評價、獎勵受聘的志工。
- 三、單位應該提供適當的訓練，以協助志工發展其效能。
- 四、單位招募的志工專長及功能儘可能要種類多元、涵蓋周全，不要只侷限於某一小部分的專長人士。
- 五、參與志工行列的機會要均等，一切公平公開進行，不要變成只是少部分人士的特權。
- 六、單位要以誘因的提供去廣泛招募志工，敦促志工對單位的向心力與投注感。
- 七、單位要隨時留意志工的工作負荷及所承受的壓力狀況，避免志工工作耗竭，並提升其工作的生活品質。

以上各點都是非常重要的志工發展內涵，監所單位需要特別留意，方能開發更具品質的志工人力。

理想上，各監院所若要招募、進用志工，都需要事先規劃提出志工招募、訓練、使用與管理方案，說明整體規劃的詳細內容。例如：招募志工種類、志工職責與工作範圍、欲達成之工作目標(或預期成效)、志工之組織、志工之訓練、訓練課程規劃與內容、志工之考核與認證、志工問題之處理機制、志工之活動空間與交通運輸、經費預算之概算等。

監所可以組成由首長為主任委員的志工招訓及管理委員會，下設各組分別辦



理志工招募、組訓、考核、聘任、督導、任務分配之工作。例如由副首長或秘書擔任副主任委員，由各科室主管擔任各任務組別之組長，組長之下有組員數人，分別實際執行志工之招訓與管理監督事宜。由於志工可以協助輔助性工作的科室甚多，包括教化、衛生、總務、調查及其他行政部門，而每一科室或部門原本就有不同的職務分工，故志工在被分配到不同工作單位前，監所志工招訓及管理委員會應該對他（她）們實施適當、充足的職前訓練，使其能具備該有的工作知識與技能。

在招募、進用志工之前，機構要先自己問一些問題：透過志工服務的方案要達成什麼目標（目的何在）？進用志工的合法性與適法性是否存在？主管機關及單位高層長官對志工方案是否支持、是否願意協助管理與監督的任務？單位的各種工作任務是否合適由志工以部分時間來加以協助？例如，志工在監獄中就不適合在戒護工作上執行輔助性工作，因為具有太高的風險與法律責任，恐不適合由志工加以擔任。萬一志工在執行戒護工作時，因為收容人突如其來的失控或攻擊行為，將會引起矯正機關相當重大的衝擊，例如人質挾持、身體傷害、人員死傷等，恐非個人或矯正機關所能承受，因此，志工應該不適合投入監所的戒護工作。

監所志工最常見的投入服務工作，首推教化工作。根據我國監獄行刑法第一條指出監獄之終極目標，乃在於「徒刑、拘役之執行，以使受刑人改悔向上，適於社會生活為目的。」所以，來自社會上各界的監所志工具具有相當好的立基，可以作為收容人的角色楷模，並以較不具威脅性的朋友或老師的關係與收容人建立較親和、平等的友伴關係。在關係建立良好、互相信任與接受之前提下，矯正志工自然可以開始發揮其對收容人正向影響之功能，透過個別諮商會談、團體輔導活動、演講、康樂表演、帶領讀書會、協助收容人家庭問題之轉介處理、一般人際互動與關懷、協助辦理家庭日及節慶懇親活動、課業輔導教學、作業指導與技能培訓…等，使收容人變化氣質、安心服刑、潛心自我檢討、養成更好的社會性、保持對社會脈動的瞭解、學習職業技能，或能重拾對學業的信心，這些教化、教誨與作業活動都將有助於收容人在監所內保持情緒的穩定，有助於監所內之囚情穩定，日後收容人離開監所之後，也能受惠於這些教化活動，獲得較佳之社會適應，減少累再犯之機率。

不過，由於諮商輔導是一項高度專業化的助人專業，並非有熱心、有時間就能進行，也非每一位監所志工都能夠勝任，因此，如欲由志工對收容人進行個別化之心理諮商及專業的團體諮商輔導，則需謹慎考核該志工的專業條件與資格。此類志工最好能夠具備社會工作師、諮商心理師或臨床心理師等專業證照，若未具備這些專業證照，則需審閱該志工過去或現行執行教育輔導、諮商或社會工作等專業助人工作之資歷或其所接受過之專業訓練與教育養成內容，以能確保執行個別諮商或團體輔導之專業品質，方不至於耗費時間、增加戒護困擾又達不到預期的目標。

志工若有相當程度之宗教背景及聲望，可以敦請其為收容人進行宗教教誨活動。宗教信仰與崇拜可以讓收容人浮動的心收到沈澱、淨化的作用，讓他們在監

所中漫長的日子裡獲得向善生活的力量，因此，宗教教誨的無形力量不容小覷。只要是合法且經社會大眾普遍認可的各種宗教，在監院所裡應該都有存在的空間與需求。由於監所內空間與時間限制下，不可能每一種宗教都俱全，不過社會上最常見的信仰，都可以考慮備齊。如佛教、基督教、天主教、道教、一貫道等，如果有神社道觀或崇拜廳堂當然最理想，如果空間有限，也可以敦請宗教志工帶領收容人定時進行宗教儀式，唸經、禱告、膜拜、加持，幫助收容人從宗教教義中去體悟人生的道理，檢討自己過去的非行行徑，從中改過向善、強化日後不再重蹈覆轍的決心與意念。

具有教育專長背景的志工可以協助監院所為收容人進行初級、高級補習之教育。收容人若有心向學或日後仍想晉身較高學歷者，監獄應協助其獲得讀書充實學能的機會。畢竟提升教育水準能教化收容人的性情、改變收容人的氣質、提升收容人日後出獄後的就業條件，可謂好處多多。監院所若附設有補校或空中大學教育站或授課點，當然是最理想的，因為原本就有固定的師資。志工們如能配合原有之師資，為收容人額外進行課業輔導，可以讓收容人們獲得如外界一樣的補習教育，對於提升收容人對外升學考試之競爭力將大有助益。

志工也可以協助監院所處理部分的收容人調查分類工作及作業指導。如果志工們欲與收容人接觸，最好有正職的校正人員陪同進行資料蒐集或詢問，否則，志工最好是處理較為靜態的資料登錄、資料分類、資料建檔、資料分析等工作，避免與收容人直接私下接觸，以免易生誤會或安全戒護上之疑慮。不過調查志工應該特別留意個人資料保密的問題，絕對不可有洩漏個人資料或攜帶、抄錄外出的情事發生。

在作業指導方面，志工若受有專業的訓練，其專長恰好是與收容人作業內容相關者，則可以借用志工們的專業技能，為收容人進行作業指導，補充作業導師或管理人員人力不足，協助收容人提升其作業技巧，使精益求精。志工也可以協助作業材料或物料之準備與清點，不過當志工在作業區工作時，需留意與收容人間之隔離或安全戒護，以防萬一。對於作業材料可能衍生之戒護安全問題，應該特別留心。

根據調查研究，監所收容人最盼望獲得的作業訓練或專長學習，分別是電腦、學業進修、英日語文學習，可以對其日後離開監所後可以有助於就業的競爭與條件（萬明美、林茂榮，2003）。另外，也有部分收容人喜愛文藝創作、宗教心靈淨化、特殊技藝學習，例如陶藝、繪畫、書法、雕塑等，如果志工們具有這些特殊才能者，都可以由監院所安排，讓收容人有更多的學習機會。

監院所普遍仍有教誨師與專業人員人力不足之現象，志工們可以經由安排、分類、講習、職前訓練，以幫助特殊障礙者學習與技能訓練（人力輔助）。志工對於部分即將離開矯正機關的被假釋人或期滿出獄人也可以協助進行轉銜服務（離監準備）（萬明美、林茂榮，2003），強化與社會之連結，提升離監後之社會適應或職業媒合。矯正志工可以與更生保護會之輔導人員或志工接觸、結合，對即將離開監獄（假釋、期滿、減刑）之收容人進行更生輔導個別會談，協助更生

保護會做好與出獄人之間的聯繫與轉銜工作，提升更生人成功更生的機率，減少犯行再度復發的可能性。

## 結語

我國監所長期以來就有人力不足的問題存在，特別是矯正教育、教化教誨的專業人力不敷需求。如果監獄中能夠遴選具有專業能力的志願服務人力，協助監所對收容人進行矯正處遇，包括矯正教育、心理諮商、社工外展服務、宗教教誨、調查分類、作業指導、文康娛樂…等，則理論上可以提升現行監所的矯正品質，並節省聘用專職矯正員工的人事花費，參與志願服務的人士也可以獲得成就感，可以說創造雙贏的局面。不過，如欲將矯正志工的制度完整正確實施，必須切實遵守現有之志願服務法之規定，以及社會工作助人專業之理念、利他主義助人精神，從計畫規劃、志工招募、教育訓練、組織、督導、考核、獎優汰劣、問題處理等層面，謹慎實施與監督，方能獲得預期成效而避免人謀不臧。

## 參考資料

萬明美、林茂榮 (2003)。身心障礙受刑人在監處遇及適應之研究。犯罪學期刊，6(2)，1-82。

鄭瑞隆、邱顯良、李易蓁、李自強 譯 (2007)。矯正社會工作。台北：心理出版社。(原著：Roberts, Albert R. (1997). *Social work in juvenile and criminal justice settings* (2<sup>nd</sup> ed.). Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.)

Lewis, J. A., Lewis, M. D., Packard, T., & Souflee, F. (2001). *Management of human service programs* (3<sup>rd</sup> ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Rapp, C. A., & Poertner, J. (1992). *Social administration: A client-centered approach*. NY: Longman.

Roberts, A. R. (1997). *Social work in juvenile and criminal justice settings* (2<sup>nd</sup> ed.). Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.)