



# 關懷訪視與度人成全

## 社福處志工教育訓練紀實

◎ 基礎忠恕道院社福處提供

2018 新年伊始，社福處第一波志工教育訓練於 1 月 13 日假基礎忠恕道院 5 樓舉辦，課程特邀前新北市志願服務推廣中心主任暨寶光元德道場天元慈善功德會秘書長——杜燕玲點傳師慈悲蒞臨演講。杜點傳師專業且豐富的實戰經驗分享，在冷冽寒冬中，帶動整場的溫暖與熱情，令來自各單位近 200 位學長受益良多。

社福處陳秀鸞點傳師慈悲開場致詞：「2010 年基礎忠恕道院成立社福處，秉張老前人『道本一體，理無二致』慈悲喜捨精神，對社會弱勢、受苦難的災民，懷著人飢己飢、人溺己溺的精神，主動服務，關懷備至，希望透過志工服務把『道』帶到社會各個角落。」

杜點傳師慈悲提及，師尊、師母從 1930 年開始，奉上天老中之明命負責普度收圓以來，除傳授性理真傳、廣拓道務以外，在中國大陸天津、武進、上海等地辦理有忠恕小學、天然小學等十多所義務學校；在各地中堂也會辦理施粥、施茶、捨藥、助葬、濟貧、救難等善舉，另「中華慈善道德會」亦不遺餘力地從事各項社會福利工作，更獲當時國民政府社會部頒金質獎章。

杜點傳師以《天然師尊叮嚀心語》第 11 條慈示：「辦道的中間，固然是度人、說法、開荒、設堂，但也不能忘了對社會苦難、淑世濟民的實際關懷行動。諸如憐貧、恤老、濟孤、環保維護及弱智協助的工作之支持和推

廣；甚至放生和動物保護的事，都應響應。這都是與十方眾生廣結緣份。你們不要忽視，以為這是後天的事，若不彌補後天，如何能圓滿先天？」提醒我們，修道仍要對環境、弱勢者付出關懷、廣結善緣。

早在 1966 年，台北先天道院即已開始濟貧、施棺等慈善工作。而杜點傳師所屬的天元慈善功德會致力於關懷老人，成立松年大學及老人、新住民關懷據點。一貫道各道場投注於公益慈善及社會福利，陸續受到政府肯定與表揚，這是前人輩創建人間淨土的里程碑。

21 世紀是多元文化時代，度人與成全的方式需要轉型。杜點傳師強調，做公益能透過專業訓練，拿學分進修、實習 400 多小時，成為正式的社工（專業的助人工作者）。政府於民國 90 年（2001）頒布志願服務法，足見公部門重視社福區塊，已然成為國際趨勢。天元慈善功德會已於民國 91 年（2002）向當時的台北縣政府備案，基礎忠恕道場也有 2 個單位備案，道場響應政府政策成立志工隊，一來可培訓道場志工，接受嚴格評鑑，邁向專業。二來善用並結合政府資源與補助，可謂雙贏。



▲ 聚精會神吸收社福志願服務推廣經驗。

《天然師尊叮嚀心語》第 13 條慈示：「對世界上許多不幸的苦難、災害中而死亡的眾生，都要付出一分憐憫、哀慟、同情的迴向；早晚獻香、叩頭時不能只求道務宏展而已，否則道務宏展了，反而缺乏了同體大悲，無緣大慈的仁慈善念，又豈是修士本色！惟有培養對無緣不幸者的關懷，才能感召有緣者來臨。」闡明社福工作之於道場的重要性。從早期的慈善救助，到民國 90 年後，志願服務的參與擴大，而自民國 100 年（2011）以來，社會工作更邁向專業。所謂公益，就是有公民參與，透過教育、品格改造——創造公益；透過關懷訪視、物資發放——落實慈善；若能與公部門合作，有適當的組織、運作、管理，對於社福工作的技巧、方法和成效，將更有助益。

經過一段講述之後，全體參加者共分 20 組，討論三大主題：1. 道務成



▲ 陳秀鸞點傳師代表致贈忠恕道院感謝狀。

果的標準？公益慈善是道務嗎？2. 您認為影響道親參與社福工作的因素有哪些？3. 您認為社福工作的推動，可促進道場哪方面的發展？同修們交換意見與想法，回應熱烈。

訪視的技巧需要培養，但不離——以真誠的心，解決問題；以智慧的心，面對人事物。杜點傳師表示，每個道場的瓶頸都是如何吸引青少年，我們要接近人群、「接地氣」、接引有緣眾生入道。推動社區讀經或弱勢關懷，師資與志工要增值、增能、專業。先授業、解惑，得到家長和民眾認同，再傳道；自身德行增加，能攝受哪些人要看因緣；同修必須學會等待、不放棄。

志願服務者的成長，也需透過不斷地教育訓練，素質再提升；訪視高風險家庭，需要尊重個案與注意稱呼，從經濟需求、物資捐助，再談親子教

養、了解家長內心，切入重點，成功聽到他們的需要；要體會人間的苦，做志工服務，親眼見到才會更有感受。所謂真誠關心，才能與這些家庭建立關係。

社福工作是現代與未來的趨勢，透過社福來成全，孔子曰：「志於道，據於德，依於仁，游於藝。」《論語·述而篇》成全是救人，以及分享大道的寶貴，而非推銷。孟子曰：「仁者無敵」《孟子·梁惠王上》，成全是慈悲的人道關懷，非常尊貴神聖。

未成佛道，先結人緣。面對扶助個案的有效溝通方法：

1. 以身作則，改變自己的態度、談吐。
2. 少說話；說得少，更要說得好。
3. 同理心、傾聽、聆聽；善於聽話，讓對方暢所欲言。
4. 成全需要多練習，注意落單者，主動關心。
5. 多解惑，少傳道，以免流於說教。
6. 學會問話，隨順眾生，或是提「對的問題」，讓對方願意開口。

社福處本著關懷、服務、良善、淨化的信念繼續前進；同修志工們充飽電力，隨時再出發！感謝因為您的參與，一起用愛與慈悲創造祥和世界。