

國民小學導護志工面臨的困境與解決之道—— 以新北市 W 小學為例

周淑芬

銘傳大學教育研究所在職專班研究生

一、前言

家長參與學校事務，最早可起源自教育部於 2006 年 7 月訂定發布的《國民教育階段家長參與學校教育事務辦法》，第三條即明訂家長在以學生最佳利益的前提下，有參與學校教育事務的權利。而在 2011 年 11 月頒布的修正條文第四條第六款，直接載明家長為照顧學生的學習權益，負有積極參與學校志工的責任。因此，當校園開放後，家長或社區居民皆陸續以不同種類的志工來參與學校事務，彌補了學校教職員的不足之處，為學生、家長及社區提供最有利的兒童照護資源。

依據 1989 年教育部頒布《學校及社會交通安全教育執行作業要點》，在國民中小學的第四點明訂：「編組學生路隊，加強訓練及導護，並利用社會資源，邀請家長、地方（社區）人士成立導護志工組織，維護學生通學安全及協助交通秩序整理。」余東昇（2012）也進一步指出，本要點內容積極邀請家長一同加入交通導護工作，讓守護學童上放學的例行工作不再只是老師及交通服務隊（學生）的責任，而是親、師、生都一起來參與及重視。

根據吳政倫（2007）研究指出，當邀請家長志工協助導護工作後，儘管有團體保險與其他福利，然而導護工作本身的繁重工作與責任重大的性質，仍使得一些問題逐漸浮現。本文僅針對 W 國小在導護志工運用上遇到的困境加以分析討論，由於筆者本身即為 W 國小負責交通安全的行政組長，依據每日上放學路口觀察、導護志工幹部 LINE 群溝通及學期末的幹部會議中發現一些導護志工的相關問題，再透過電話訪談，由鄰近 D 國小行政組長所提出之導護志工現況問題進行比對，發現在值勤上均面臨一些共同的困境有待提出與解決。本文所提的 W 國小因地處交通頻繁複雜區域，在交通導護具有複雜的特殊性，雖非普遍性導護志工的工作內涵與問題，但可供其他學校若實務上遇有類似情況，尚有參考之價值。

二、W 國小交通導護志工組織現況

（一）各處室在導護志工管理上的分工

W 國小由輔導室負責導護志工的招募、保險及表揚等事宜，實際運用管理單位屬學務處，而總務處則負責協助家長會期末贈送志工禮品或舉辦餐會等事宜，

教務處在志工業務則為從旁協助的角色。不同處室分工合作各司其職並保持橫向聯繫與溝通，尚能維持運作。

（二）導護志工年齡分布情況

依據 2021 年 W 國小交通志工資料顯示，導護志工目前約有 85 人，其中，年齡在 61~70 歲者，占了 46%；其次年齡在 71~80 歲者，占 34%。換言之，W 國小導護志工年齡在 61 歲以上的，就占了 82%之多。數據顯示年齡高度集中在高齡人士這一個年齡階層。

（三）志工值勤時的導護重點

根據吳政倫（2007）的研究，若學校週邊道路複雜度越高，車流量、車道數越多，則需要的導護崗哨也越多。據筆者觀察，W 國小週邊因車流量大、校門入口多，上放學一共有五個路口，且各路口交通狀況不盡相同。當路口設有紅綠燈時，導護志工會配合號誌燈，輔以指揮旗與電子哨提醒汽機車，讓學童通行或站定等候；若該路口沒有紅綠燈號誌時，導護志工則需左顧右看，等車流量較少時，才放下指揮旗與電子哨，讓學生及家長通行。導護重點在於讓家長及學生能安全通過各路口抵達校園。

三、交通導護志工面臨之困境

（一）部分志工陸續退出

1. 身體因素

依據 2021 年 W 國小交通志工資料顯示，W 國小超過六十歲的導護志工高達 82%，體力、精神都不如中壯年志工，偶爾因個人的身體因素（原有的慢性疾病、身體倦怠、睡眠狀況不佳等），部分志工會請假休養甚或退出，造成志工人數逐漸減少。

2. 其他因素

除了個人身體因素外，另一層面依據筆者訪談志工夥伴發現志工本身的個人因素，包括：家庭成員的變動（接送孫子女上下學、照顧家中長輩或配偶等）或原時段安排其他休閒活動等，這些都是志工陸續退出的原因之一。

(二) 新進志工招募困難

1. 時間難以配合

依據 TVBS 新聞網（2017）指出，隨著少子女化、雙薪家庭的趨勢發展，現代父母日常生活時間緊湊，工作繁忙之餘，願意撥出時間擔任學校志工的人數有限，因此不只 W 國小，近幾年許多學校均發生導護志工招募不足的問題。

2. 交通導護風險大而責任重

依據靖娟基金會（2010）在 2008、2009 年進行的導護問卷調查發現，超過八成以上的導護在值勤時感受不受駕駛人尊重，甚至有五成以上的導護曾經遭遇過駕駛人不聽指揮的情況。時間遞移到現在，陸上交通狀況更為複雜，交通事故更是時有所聞，自 2019 到 2021 年這三年間因執行導護工作而導致交通意外事件共計 11 件 13 人受傷（中時新聞網，2021），造成家長投入交通志工意願降低。

(三) 橫向聯繫過度倚賴某位主要志工

上述提及，W 國小四周共有五個導護路口，各路口有小隊長負責平時人力調配與物資發放，另外還有一名中隊長來帶領小隊長們，而家長會長則是交通導護志工的大隊長。據筆者了解，該名中隊長已擔任志工長達十五年以上，非常熱心於群組間的公眾事務，長期擔任志工團體與學校行政間的溝通橋樑，在許多事務協調也有賴於其紮實的人脈關係與經驗；然而無形中也導致小隊長們反而過度倚賴該名中隊長，人力調配常需要他來居中協調處理。當這名志工一旦倦勤退出時，恐會有後續承接問題浮現。

(四) 導護專業訓練不足，提高潛在風險

依據余東昇（2012）的研究，由於學生的行為特性與一般成人有極大差異，包括較矮小的身高、容易分心的天性、尚未成熟的判斷力，再加上日益紛亂擁塞的尖峰時段交通環境等因素，導護工作跟其他類別的學校志工比較起來，更需要定期接受相關專業的訓練，才能降低值勤時的潛在風險。然而依據 W 國小近年來的交通導護志工資料與志工紀錄冊顯示，多數志工僅有在剛領冊時受過基礎訓練及特殊訓練各六個小時，在之後幾年，不論學期中或寒暑假，W 國小並未定期再安排相關的交通導護志工專業研習，無形中提高了導護志工值勤的風險。

四、解決之道

（一）建立導護志工的人力資源網絡，維持志工情感

站在導護志工永續發展的觀點上，志工即使因個人因素退出後，行政端仍可在當事人同意的前提下，保留其聯絡資訊，並陸續建立一份各路口的完整人力資源網絡。在日後若臨時發生人力短缺需要短期替補時，在事先徵得當事人同意的前提下，借重他們曾有的值勤經驗，可立即無縫接軌的替補暫代。當然，若學校若有舉辦志工旅遊或志工餐會時，也應記得邀請這些志工一起參加，把握機會進行感情交流。

（二）擴增其他新進志工加入服務的管道

依據筆者觀察，W 國小四週圍有許多安親補習班，中午或下午時段在主要的兩個校門口，安親班均會派 1~3 位老師來這裡接學生，而這兩個時段導護志工人力恰巧也最為吃緊。在等待學生到齊的零碎時間，安親班老師可以協助路口導護，補足缺口人力。可事先安排校長或主任拜訪安親班，邀請加入導護行列，以週一到週五輪流的方式，每天由一個安親班負責支援導護工作。

另一種方式，也可仿效他校（永安國小，2016），建立班親志工制度，讓長期導護志工與短期班親志工配搭輪值，透過導師鼓勵班級家長一起投入，以此來減輕導護志工長期輪值的心理負擔，同時亦可彌補導人力不足的缺口。

（三）落實幹部分工制度，並以社群媒體加強聯繫

行政聯繫時，可直接告知小隊長需處理的事項，例如物資發放、人力調配等，落實幹部分工。在橫向溝通方面，平時可利用社群媒體（例如 Line 群組）發佈例行性的學校行事曆，寒暑假起訖時間；臨時性的事務通知，例如志工表揚訊息、研習資訊、物資發放等，讓重要訊息能透過小隊長立即傳播給每位志工。另一方面，可每學期期初、期末視情況舉行導護幹部的茶敘會議，邀請校長、學務主任、生教組、大隊長、中隊長及各路口小隊長等參加，實際解決各路口的問題，也利用茶敘輕鬆之餘聯繫感情，加強幹部間的向心力。

（四）尋求相關資源，舉辦志工專業訓練課程

為提升導護志工相關的專業訓練，可以引進相關免費資源來支援志工的增能，例如轄管 W 國小的警察分局，內部的交通組負有交通管理規劃及交通秩序整理之督導之責，可詢問能否蒞校擔任交通指揮研習講師，對該分局的輔導成效

也有加分作用。另外也可以利用民間基金會，例如靖娟基金會在 2010 年、2011 年即發展相關專業教材與訓練資深志工成為種子志工團，有系統有步驟的協助各校的導護團隊，這些都是可以加以利用的社會資源，藉由專業訓練降低導護志工執勤的潛在風險。

五、結語與建議

（一）結語

學校導護志工是一個長期默默耕耘卻又很有意義的工作，每天守護孩子上放學，看似像空氣般自然的存在，實則能讓每個孩子快樂上學平安回家是每位老師及家長們最基本也是最重要的心願。然則，導護志工制度在實施的過程中可能會發生各種困境或瓶頸，這時候需要學校領導者、行政人員、老師甚至學生家長一起來面對問題，從各方面思考改善的方式，讓導護志工能在學校永續經營下去。

（二）建議

1. 對校長及行政領導人的建議

- (1) 利用兒童朝會、家長日等機會公開表揚資深優良志工，讓他們經年累月的貢獻被全校師生看見與肯定。
- (2) 期末舉辦感恩餐會，除了讓導護志工彼此有機會聯誼交流外，校長及家長會長也可藉此與志工們有更進一步的認識與了解。
- (3) 督促行政團隊做好導護志工的相關服務與即時性的協助，並檢討需改善之事項。

2. 對主任及承辦組長的建議

- (1) 每學期至少安排一次導護志工交通安全知能研習，提升志工們交通指揮的認知層面與實務技巧，值勤時更專業也具自我保護的能力。
- (2) 每日上放學時段，經常到各路口走動、關心與慰問打氣，了解志工們的想法，並視情況即時處理志工夥伴反映的臨時問題，做志工們最堅強的後盾。

3. 對老師的建議

- (1) 老師與導護志工是互助合作關係，可藉由家長日或班級聯誼機會鼓勵班上家長投入導護志工的服務行列，
- (2) 將交通安全教育與志工服務等議題適時融入領域學習課程中，除了提升學童交通安全意識外，進一步了解導護爸爸、導護媽媽值勤的辛勞，培

養學生對志工們感恩的情懷。

4. 對家長的建議

利用每日上、放學情境，引導孩子注意這些每天為學童們奉獻站崗服務的志工叔叔伯伯阿姨，從而產生感恩的情懷，經過時向導護志工主動說聲：「謝謝」，當小孩的典範，讓品德教育從每天的生活學習做起。

參考文獻

- TVBS新聞網（2017）。導護志工缺！3人變2人，車子硬闖沒人管。取自<https://news.tvbs.com.tw/life/736577>
- 中時新聞網（2021）。志工、教師、警衛執行交通導護，教育部：近3年發生11件意外。取自<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20211202004790-260405?chdtv>
- 永安國小交通安全宣導網。臺北市中山區永安國小導護安全值勤計畫。取自<https://sites.google.com/a/stu.yaes.tp.edu.tw/04/1-3-ling-dao-zuo-wei-yu-biao-xian>
- 吳政倫（2007）。交通導護制度之研究—以臺北縣青潭國小為例（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學，臺北市。
- 余東昇（2012）。宜蘭縣國民小學交通導護志工參與動機與組織承諾之研究（未出版之碩士論文）。佛光大學，宜蘭縣。
- 國民教育階段家長參與學校教育事務辦法（2006年7月6日）。教育部主管法規查詢系統。取自<https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL039743>
- 國民教育階段家長參與學校教育事務辦法修正草案條文對照表（2020年7月31日）。行政院公報，2020，26(147)，37138。
- 靖娟兒童安全文教基金會官網（2010）。進入校園輔導導護志工，提升導護專業，讓家長、學童更放心。取自<https://www.safe.org.tw/>
- 學校及社會交通安全教育執行作業要點（1989年11月16日）。教育部主管法規查詢系統。取自<https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000204>

