

# 適合志願服務使用的方法與技巧

林勝義

## 一、前言

志願服務是一種助人工作，志工就是志願助人的工作者。然而，並不是所有願意助人的人，都能夠有效地幫助服務對象解決其所遭遇的困擾或問題，而達到令人滿意的狀況。

有時候，助人者的協助方法不當，反而會對服務對象造成傷害（潘正德，2003：6）。所以，一個很重要的問題是：「志工要怎麼做，才可以有效的幫助人？」一個比較好的答案是：志工必須具備志願服務的方法，並把握助人技巧的運用要領。

## 二、志願服務為何強調方法與技巧

台灣推展志願服務多年，志工人數不斷成長，但有些單位的志工流失率偏高，造成運用上的一些困擾。雖然，大部分志工都有服務的熱情，但只憑熱情並不一定能幫助服務對象解決問題。如果，志工所採用的方法不當或技巧不足，服務看不到

效果，可能自覺工作乏味，心生厭倦，不如歸去。

對於志工因為服務績效不如人意而流失的問題，除了加強志工督導與激勵之外，可能還須透過志工訓練，強化其服務方法與技巧。論及志願服務之所以特別強調方法與技巧，約有下列三項理由：

### 1.降低志願服務成本

就經濟（economy）觀點而言，如果志工具備正確的服務方法，熟練服務的技巧，在其協助服務對象處理問題的過程中，可以迅速選定方法，巧妙解決問題，節省摸索、嘗試及處理問題的時間和精神，降低志願服務的成本。反之，志工對於採用何種方法，舉棋不定，或者所使用的技巧，拙劣不堪，必然浪費許多時間和心力，不合經濟原則。

### 2.增進志願服務效益

就效益（effectiveness）觀點而言，助人有方法，服務有技巧，始能有效地幫助服務對象解決其困境。有時候，同樣是志工，其所提供的服務，對於服務對象，

有的感到既受尊重，又有溫情；有的卻覺得越幫越忙，敬而遠之，推究其因，就在於服務方法與技巧的優劣（陳武雄，2004：98）。換言之，如果志工運用的方法不當，或者濫用某一技巧，不但對問題解決沒有幫助，反而把事情弄得更糟，變成沒有效益，甚至是負面的結果。

### 3.提高志願服務效率

就效率（efficiencies）觀點而言，雖然服務會導致負面結果，也可能與服務對象有關，例如服務對象的問題非常嚴重，需要轉介給專業人員協助，或者服務對象缺乏求助動機、在服務過程與志工發生爭論，都可能影響志願服務的效率。無論如何，延誤協助的時機，可能使問題的惡化。即使最後對於服務對象也有些幫助，但是所得到的效果可能非常微弱，而且無法持久（Egan，2002；鍾瑞麗譯，2004：21）。

上面論述所提及的經濟（降低成本）、效益、效率等 3 個觀點，正是新管理主義的重點所在。因而從志工管理申言，如果能鼓勵及引導志工運用適合的方法與較優的技巧，則不僅可以讓服務對象獲得及時、有效的協助，連帶者，志工的成就感也會提高，流失率可望降低。同時，志工在關懷時有方法，處置時有技巧，服務結果有績效，也有助於提昇民眾對於志願服務的肯定、讚許，減少質疑、批評，進而增強其擔任志工或支援志願服務的意願，對於整個志願服務的推展也有正面效用。

## 三、適合志願服務使用的方法

志願服務的「方法」（method）與「技巧」（skill）兩者，有時被相提並論，並未加以區分（曾華源，2004：10～21；黃旒濤，2004：29～36），有時則被視為同義詞，認為技巧是一種方法（陳武雄，2004：98），可見兩者之間有密切的關係。

依個人體認，方法與技巧兩者，雖有關係，仍有不同。方法，通常是指達到某種目的之手段，是有計劃、有系統的安排，而非靠運氣；而技巧，是做某件事有很巧妙的技術，通常透過學習及經驗的累積而來。

舉個題外的例子，或許有助於分辨上述情況。譬如，製作「蕃茄炒蛋」，通常有一定的程序：先炒蛋，起鍋，再炒蕃茄，然後放入炒好的蛋，和一下，大功告成，這是適當的方法。如果，不照上述安排，甚至反其道而行，結果可能慘不忍睹，這是因為方法不當，不能怪技巧不好。至於選材、火候、調味，則是一種技巧，須憑經驗，斯所謂「熟能生巧」。由此，我們可以得出一個大致的概念：方法本身無所謂「好」或「不好」，只有「適當」或「不當」，端視其是否適合我們使用？而技巧也不是「有」或「沒有」的問題，只有「較優」或「較差」，端視其是否能產生較優的效果？

言歸正傳，為了說明方便，此處先談方法，後面再說技巧。至於適合志願服務使用的方法為何？似乎很少有人討論，也還沒有具體答案。其中，蔡漢賢（2004）

曾認為從事志願服務的人，可以借用社會工作方法來提昇服務的精度。此種看法，高瞻遠矚，發人深省，可惜未及揭示如何借用或運用。事實上，志願服務與社會工作有許多相近之處，至少兩者的服務對象都以弱勢者居多，而其目的都在協助服務對象解決問題，改善生活，因此在方法上應有相通之處。

本文推介社會工作的三大方法作為志願服務的基本方法，並略加修改，以便適用於志願服務。換言之，志工只須瞭解社會工作方法的梗概，借用其有計畫、有系統的理念與作法，而不是全盤移植。因為志願的助人者與專業的助人者，在角色、功能及所需訓練，都有所區隔，社會工作專業方法，應由社會工作師為之，志工僅扮演補充或輔佐的角色，在專業人員的督導之下，共同協助服務對象。以下舉例說明適合志願服務使用的基本方法：

### 1. 個案服務法

如果遭遇困擾、問題的受助者是個人或個別家庭，社會工作者經過評估之後，通常會採用個案工作（case work）的方法予以協助。何謂個案工作方法？簡言之，就是一種個別服務的方法，也就是一對一，面對面的助人方法，透過：接案、會談（搜集資料）、分析診斷、擬定處遇計畫、實施處遇、評估、結案或轉介等有系統的過程，以協助服務對象處理失調問題，增進社會適應能力。

事實上，志工對個人或個別家庭提供服務機會很多，例如，病童的輔導、獨居老人的關懷問安、服務台的諮詢服務等，大

都是針對「個人」或「個別家庭」而提供服務，應可運用個案服務的方法進行協助。運用個案服務法的案例如下：

台南市瑞復茁智中心是收容智障兒童的機構，那兒的工作是一對一的輔導，我輔導的是一位唐氏症兒童，名叫柏成，初次見面自我介紹時，他呆滯的眼神一語不發，面帶嬌羞似入甕臙，於是我把他攬入懷中，牽著他的手指著我的志工服務證大聲說：「趙奶奶」，他張大嘴，努力了半天，終於說出：「少男男」。發音雖然不清楚，但那童稚溫馨的聲音使我非常感動，從此建立了友善的關係。我每次來瑞復，當他發現我，遠遠就張著手跑過來，指著我胸前名牌說：「少男男」。每次我都糾正他的發音，並利用一起走路或上下樓梯的機會，教他數一、二、三、四……，一年多來，他發音大有進步，數數的能力也可達一百，暑假過後，已升國小一年級（台南市志願服務協會，2000：12～18）。

由上述案例顯示，志工趙奶奶是以一對一、面對面的方式，協助一位唐氏症兒童，並透過自我介紹及會談，建立友善的關係，然後依據兒童的情況及需求，有計畫地協助他說話、數數，有效地增加其適應能力，足以進入國小繼續學習。客觀地說，個別服務法是有計畫、有步驟的助人方法，總比那些臨時起意或隨機抓鬮的方法令人放心，也有比較有效。以後，志工對於個人或個別家庭的服務，不妨將個案服務法列為優先考慮。

### 2. 團體服務法

如果遭遇問題的人不只一個，而是一群人都有類似的困擾，或者某個服務對象出現無助、隔離、沮喪、遭人誤解、被人排拒的現象，社會工作者經過評估之後，可能會採用團體工作（group work）的方法進行協助。何謂團體工作方法？簡言之，是一種團體互動的方法，也可以稱為團體服務法，通常透過一系列團體活動的安排，協助團體成員進行良好的互動，彼此分享經驗，相互支持，相互打氣，也相互成長。在實務上，志工也經常有機會為某些團體服務，例如，兒盟、老盟、殘盟、智障者家長協會、晚晴協會、醫院的洗腎病友等，都可以安排團體活動或團體服務。運用團體服務法的案例如下：

台北市喜願協會的志工，經常為喜願兒舉辦各種團體活動。由於病童的生活領域常常被限制在家庭與醫院，為了讓重病兒童能有暫時離開醫院的機會，能像一般兒童出門去玩，去看看世界，志工們努力結合社會資源，安排許多專案的活動，諸如：到國家戲劇院觀賞兒童劇團演出、到知名餐廳享用美味的牛排、參加百貨公司舉辦的卡通人物表演秀等。尤其，每年年中的喜願環球日及年底的喜願家庭聖誕晚會，更是眾所期待的活動。志工們會邀請喜願家庭參加郊遊或聚會，透過團體活動幫大家完成心願。仍在治療中的喜願兒，我們為他加油；已經完成治療的孩子，來和我們分享他的生活點滴；孩子已經離開這個世界去當小天使的家長，也有些願意到活動中訴說他們的近況，分享他們的心

情（蔡漢賢，2001：51-55）。

由上述案例，可知喜願協會的志工有感於喜願兒及其家長都有被隔離的共同困擾，因而為他們安排一系列的團體活動，一方面讓重病兒童增加其與外界互動的經驗，另一方面也讓家長分享生活點滴，傾訴喪子之痛，從而增強社會生活的勇氣和能力。本質上，人是群居的動物，需要被接納，也需要良好的人際關係，所以針對人際有困擾的服務對象，志工不妨考慮運用團體服務法予以協助。

### 3. 社區服務法

如果社區有某些共同的問題，對當地居民的生活造成影響，社會工作者經過需求評估之後，可能採用社區工作（community work）的方法，協助社區解決問題。何謂社區工作方法？簡言之，就是社區服務法，也就是由下而上，鼓勵社區居民自動自發，結合社區內外的資源，共同來改善本社區的生活條件。當今台灣，社區概念已經相當普及，不但社區有志工，而且志工也經常有機會進入社區提供服務，例如社區環保、社區健康營造、社區學苑、社區守望相助、社區關懷據點等，都有志工的身影，也都有機會運用社區服務的方法。運用社區服務法的案例如下：

彰化縣烏日鄉由於農村資源不足，加上人口老化，不僅老人無法獲得妥善照顧，青壯年也面臨工作與家庭兩難的問題。2002年，在董氏基金會協助下，推動農村互助計畫，希望達成「在地人幫

在地人」的理想。前一年，董氏基金會積極投入志工資料建檔、志工種子培訓及資源手冊製作等前置作業，並根據學田村、烏日村約 300 份問卷所做的需求調查，擬訂互助維的服務項目，包括：接送（學童上下學）、安親（學童課輔）、家庭幫手（清潔、購物）、臨托（托老、托兒）等。屆時，為了鼓勵更多人加入志工作列，還實施「喜相伴券」積點制度，志工作在社區的服務次數愈多，積點愈多，可享有農產品優惠。這些志工作們好像社區的「守護神」，為社區居民的生活把關，例如，幫助忙於工廠事務的媳婦，帶婆婆去洗腎；協助 80 多歲退休的耆榮民及腦性麻痺症患清理居家環境（董氏基金會，2004：101~113）。

由上述表案例，我們看到烏日鄉居民，在當地農會及志工的協助之下，結合董氏基金會的人力資源，進行社區需求調查，據以規劃社區服務項目，並動員在地人的力量，共同為在地的弱勢者提供服務，其所獲績效頗為顯著。其實，自從 1970 年代以來，福利多元主義盛行，社區化成為公共服務的共同趨勢，志工當然不能忽略社區服務法的運用。

根據以上所述，志工參與志願服務，在採用適當的方法上可以有比較明確的抉擇。原則上，服務對象是個人或個別家庭，適合於採用個案服務法；服務對象是小團體，適合於採用團體服務法；服務對象是一個社區或社群，適合於採社區服務法，然後再依各個方法的實施過程，逐步

進行。不過，社會工作三大方法目前已逐漸向於整合運用，形成一種綜融性的服務。所以，志工在借用這些方法時，不必拘泥於單獨使用某一種服務方法，必要時也可以同時兼採其中兩種或三種方法，或者三者交互使用。

#### 四、適合志願服務使用的技巧

志願服務是一種助人的過程，志工必須運用助人的技巧，使其所提供的服務可以獲致「較優」的效果。有關助人的技巧，在各種助人的專業中，包括：社會工作、諮商、輔導，以及心理治療、法律服務等專門領域，都已發展出一些效果不錯的技巧。潘正德（2003：19~25）曾綜合各家說法，提出助人過程經常使用的基本技巧，包括：打破僵局（ice break）、傾聽（listening）、接納（acceptance）、同理心（empathic）、情感反映（reflection of feeling）、澄清（clarification）、引導（leading）、尊重（respect）、立即性（immediacy）、自我揭露（self-disclosure）等。對於這些基本技巧，從事志願服務的人應該都可以直接參採，靈活運用，以下各舉例一個案例略加說明：

##### 1.打破僵局

這種技巧的功能，在減輕服務對象的焦慮、尷尬、不安的情緒；其作法包括：寒暄、致意、關懷、確定話題；但原則上必須以溫和的態度表達對服務對象的關懷和體諒，避免直接詢問有什麼問題。有關「打破僵局」的案例，如下：

雅欣，是生長在彰濱地區窮苦家庭的13歲女孩，自幼營養欠佳，8歲時發了一場高燒，加上父母的疏忽和迷信，吃了數年的符水偏方，雙腳萎縮，癱瘓在破舊的床上，腰部到大腿之間佈滿嚴重的褥瘡。我們志工初期的訪視工作幾度陷於停頓狀態，因為雅欣的父母一再排斥我們、不聽勸阻而繼續使用偏方、不肯讓女兒就醫。她的母親總是愁苦臉嘆氣：「作孽啊！前輩子欠她的」，而父親更經常酒後咒罵她會拖垮全家？累積多次的挫敗後，我們改變方式，先爭取雅欣一家人的信任和合作。除了增加探訪次數外，我們首先整理雜亂污穢的居家環境，協助雅欣的兄妹作功課，幫雅欣申請免費醫療，總算慢慢取得她父母的信任，願意雅欣接受醫療，病情也逐漸好轉（鄭貴華等，1994：81～87）。

在上述案例，由於女孩的父母擔心讓孩子就醫會拖垮全家經濟，因而排斥志工的勸告，以致服務陷入僵局。後來，志工改弦更張，轉個彎先幫忙整理環境、輔導其兄妹的課業及申請免費醫療，終於打破僵局，達成服務目的。

## 2. 積極傾聽

這種技巧的功能，在於辨別服務對象的需求，表達尊重，增強或激發其接受幫助的意願；其作法包括：兼用耳、眼、心，專注地「聽」；原則上，不僅了解口語的訊息，也要注意肢體語言的訊息，並且妥善處理沉默。有關「積極傾聽」的案例，如下：

美芳志工表示照顧獨居老人的要領，除了良好的照顧技術之外，還要貼近老人的心，瞭解老人真正的想法。她說得有1位老阿公，非常排拒陌生志工進到屋子裡，每次到阿公家服務，阿公要嘛就是不肯講話，要不就是大聲喝斥她：「不准碰我的東西！」，有時，她帶去的食物，寧可壞掉也不肯吃一口。雖然如此，美芳仍十分有耐心地持續提供服務。這樣僅持了1個多月，阿公似乎沒有接受她服務的意忠，便想了一個辦法，故意在阿公面前打電話給另一個志工朋友，大聲說：「這個阿公很不喜歡我來照顧他，帶來的東西也不肯吃，你另外派一個志工來照顧他好了。」美芳一邊講電話，一邊偷看阿公的表情，發現那張嚴肅的臉突然垮了下來，她心想：「原來阿公已習慣我來照顧他，只是自尊心作祟，不肯承認罷了。」於是美芳幫阿公找一個下台階，跟他說：「你真的這麼不喜歡我來服務嗎？那我就請另外一位志工來照顧你。不過，在還沒有找到人之前，可以不可以讓我繼續來服務？」阿公終於鬆了一口氣，故意裝作很不在意的說：「好呀！隨便啦」。漸漸地，阿公不再嫌東嫌西，還會主動跟美芳說話（董氏基金會，2004：45～55）。

在上述案例，服務對象對於陌生志工要進屋內來服務，非常排斥，志工就藉著打電話假裝要換別人來服務，乘機觀察阿公的臉部表情，揣知他是希望美芳志工繼續留下來服務，不要換人。同時，美芳志工又從「好呀！隨便啦」的口語，再度確

認阿公的真正意思，也激發其主動和志工說話，接受服務，因而服務可以有效展開。

### 3.誠懇接納

這種技巧的功能，在於鼓勵服務對象更自由、自在地表達自己的想法、感受、行為，而不予批判或拒絕；其作法是透過口語或肢體語言，傳達溫暖、正向的感受；原則上，必須控制厭惡、驚訝等反應。有關「誠懇接納」的案例，如下：

還是病房門禁時間，突然有 3 個警察推著輪椅往病房區走來，上面坐著濃眉大眼的驕悍男子，而蓋著的被單下竟是腳鐐手銬，原來是保外就醫的受刑人。我們志工幫忙安頓這位同學（受刑人）時，他有許多的不滿和抱怨，而一字經、三字經也不知不覺的愈說愈多，聲音愈來愈大。

我怕會影響病房的病友，趁他歇一會兒時趕緊告訴他：「我見過你耶！」他愣了一下，也立刻住了口。其實，我是突然想起前回去監獄關懷同學而對他有一點印象。因為在帶團康時，志工隊長詢問同學們是要先唱歌？還是要先聽故事？而這個同學卻提出要幫他們算命。當時，志工隊長欣然接納，立即帶動唱了 1 首兒歌：1 隻手指頭呀！變！變！變成毛毛蟲；2 隻手指頭呀！變！變！變成小白兔！……10 隻手指頭呀！變！變！變成棒球手。並且，告訴同學們，區區 10 隻手指頭就可以由自己變出這麼多東西，而命運更須由自己來掌握，要「運命」，不要被「命運」了，只要「心存好意、口說好話、手

做好事、腳走好路」，就可以改變自己的命運（慈濟醫院，1998：84~89）。

在上述案例，服務對象是帶著腳鐐手銬、保外就醫的受刑人，而且經常三字經不離口，但是志工仍然誠懇接納，沒有表示任何驚訝或厭惡。即使早先志工在監獄服務，也是接納這個受刑人所提出替他們算命的要求，而運用唱歌的方式，傳達志工對於「命運」的正向看法，使得服務也有正面的效果。

### 4.同理心

這種技巧的功能，在於易地而處，清楚且完全地了解服務對象的想法及需求；其作法是針對服務對象表達的內容，以及隱喻的、未明白敘述的部分，都及時作出反應；原則上，助人者必須專注與傾聽，對於服務對象的喜、怒、哀、樂等情緒，有敏感的反應。有關「同理心」的案例，如下：

參加展望會的志願服務，第 1 次活動是「相約在亞蔬」，帶領台南縣左鎮的 50 個低收入家庭的小朋友，讓他們過一個不一樣的復活節。亞洲蔬菜中心的員工大部分是外國人，在團體活動設計上，我們結合了復活節尋找彩蛋的遊戲，大家對此活動感到十分新奇，彷彿在森林中尋寶。活動快結束時，有人已經找到好幾個彩蛋，非常高興。我突然發現我那一組的小朋友少了一個，趕緊去找，原來他沒有找到寶，不甘心，一直不肯歸隊。這時，我向找到數個彩蛋的小朋友要了一個，然後偷偷藏在一株最大的樹下，暗示這個小朋友

到最大的樹下去找，等到他找到了，眉開眼笑的回到我們的隊伍。一個外國朋友看在眼裡，對我豎起大拇指，會心一笑，表示：「這是一個好辦法」（台南市志願服務協會，2000：38~40）。

在上述案例，志工發現有一個小朋友未能按時歸隊，雖然這個小朋友並沒有表明是什麼原因，但志工敏感地想到，別人都找到彩蛋，而這個小朋友還沒有找到，內心一定很著急，很不甘心。因此，志工基於「人同此心，心同此理」，就暗地裡放一個彩蛋，讓這個小朋友很快找到，像其他人一樣享受到尋寶的樂趣，而活動也可以圓滿結束。

### 5.情感反映

這種技巧的功能，在於了解服務對象所表達出來的情緒或感覺，以及可能隱而未見的心理需求；其作法是針對其服務對象當時的情緒或感受，用簡短的話語或肢體語言做出適當的反應，以滿足其需求；但原則上必須保持適度的感情介入，避免情感轉移或反轉移。有關「情感反映」的案例，如表下：

某老人院的志工表示，一般老人們總喜歡回憶懷舊，滄海桑田的人、事、地、物，都是打開他們話匣子的好話題。譬如在他們晨昏活動筋骨時，我會刻意繞到他們身旁，指著一株樹或一朵花，故意說錯它的名字，藉以引來他們義正詞嚴的糾正與熱鬧滾滾的抬槓。等到有人爭得慷慨激昂的時候，我再適時出面打圓場，說一些誇讚他們的好話。畢竟「老人同仔性」，

喜歡人家褒獎，看到這些老人認真的生活，希望他們能夠漸漸揮別孤寂的老人心態，也增加耐力，用以對付漫漫長夜的疾病侵蝕之苦（鄭貴華等，1994：~6）。

在上述案例，志工也許已經從老人平日的接觸中，瞭解老人喜歡「想當年」，更喜歡別人誇讚他「寶刀未老」。因此，志工趁著陪伴老人戶外活動的機會，刻意製造話題，讓老人透過對話，抒發情緒，因而增加互動，也維持活力，達到老人服務的目的。

### 6.澄清

這種技巧的功能，在於核對訊息與原意是否相符，以確定所提供的服務是否與受助者的需求一致；其作法使用不同的對話，將受助者的意思摘要覆述，並加驗證；原則是針對受助者所表達的內容加以核對，不加入助人者的看法。有關「澄清」的案例，如下：

在台南家扶中心擔任志工期間，有一次指導課輔的小朋友，因為職責所在，必須一一檢查他們的家庭作業。其中，有一個小朋友告訴我：「功課，媽媽已經檢查過了。」基於尊重家長及小朋友，我不便再看一次，但有一天他媽媽來接他回家時，突然問我：「最近，學校老師打電話給我，說小朋友的功課常常沒有寫完，請你有空幫他檢查一下，謝謝你。」我很紓悶，就回話：「他說你已經檢查過，所以我就沒有再檢查。」當下，這個小朋友被媽媽打了一頓，而我有點「裡外不是人」的感受，只能對他母親說：「小孩子嘛，用說的就

好。」事後，對這個小朋友，除了曉以大義，對他的功課不得不嚴加督導（台南市志願服務協會，2000：49～53）。

在上述案例，擔任兒童課後輔導的志工，依例檢查兒童的家庭作業時，其中一個小朋友可能偷懶沒有寫完，而謊稱媽媽已經檢查過了。可是有一天，他媽媽卻拜託課輔志工幫孩子檢查功課，志工覺得納悶，就透過對話，從孩子母親的口中得到澄清，事後對這個小朋友嚴加督導，服務才真正收到應有的效果。

### 7.引導

這種技巧的功能，在協助服務對象針對其所面臨的問題，進行自我探索、自我瞭解，最後能夠自我改變；其作法包括直接引導與間接引導；原則上可以採用開放式問句，鼓勵服務對象充分表達自我，但仍應巧妙地引導他朝向助人者預期的目標而發展。有關「引導」的案例，如下表：

醫院有 1 位 17 歲罹患骨癌的男孩，發病至今已 5 年，他一週會發燒兩次，經常沒有胃口，吃不下飯。由於不喜歡說話，人面無表情，我們志工都稱他為「酷哥」。有一天，我問他：「想吃冰淇淋嗎？」他睜大了眼睛，說：「想吃」，他爸爸在一旁很高興地問道：「紅豆冰是嗎？」男孩不耐煩的頂撞爸爸：「不知道就不要亂講，每次都這樣」。他告訴我，想吃芒果冰淇淋，爸爸聽了馬上跑去買回來給他。隔天，我們幫男孩按摩，發現左背鼓起一個很大的腫塊，媽媽說肺曾開過了，現已轉移到腎臟。我們一邊按摩，一

邊唱「媽媽」這首歌，想引導男孩對父母感恩的心。媽媽聽著歌頻頻拭淚，男孩也低下頭。我趁機告訴他：「你看，父母這麼疼你。爸爸知道你愛吃芒果冰淇淋，馬上就跑去買。他每天頂著大太陽做工，辛苦又危險，你只要說一句溫馨、體貼的話，父母再怎麼辛苦都甘願。感恩父母，要即時表達。」男孩點點頭（慈濟醫院，1998：81～83）。

由上述案例，醫院志工看到其所服務的男孩，可能因為久病導致心情不佳，竟然只為著「吃冰淇淋」的小事，就對父母出言不遜，令人感慨係之。尤慈濟單位一向主張孝親，所以這個慈濟志工便間接透過「唱歌」方式、直接透過「口頭規勸」，引導男孩思索其對父母表達感恩的問題。

### 8.尊重

這種技巧的功能，在於無條件地接納服務對象真正的樣子，以及他的獨特性，以提昇其自尊和自信；其作法是接受服務對象一切的言語、行為及態度，協助其發揮潛能；原則上不僅接納，更須積極的關懷，並注意表裡一致的態度。有關「尊重」的案例，如下：

在烏日農會關懷老人的服務過程中，最讓慧美志工印象深刻的是，一位已經往生 1 年多，瘦瘦小小，很害羞的老阿嬤。守了一輩子的雜貨店，她無意間看到鄰居老人到農會參加高齡耆生活改善班，變得很活潑，也開始撐著傘，坐公車到農會學唱歌、跳日本舞。她連續學了 3 年才藝，

也很喜歡表演。後來，阿嬤身體出狀況，發現是肺癌，來日不多，站不穩又不停的咳嗽。所以，那一年的歲末聯歡會，安排表演節目的志工考量阿嬤的身體狀況和家人意見，並沒有讓她上台表演。隔了幾天，阿嬤看到聯歡會的活動照，一直哭，重複的說：「上面都沒有我」。她的女兒透露，阿嬤臨終前告訴她，最喜歡參加農會的唱歌、跳舞，可是今年沒有上台表演。雖然已經過了 2 年，慧美志工一談起阿嬤，仍然耿耿於懷，眼眶泛著淚水說：「想到還是很難過，很後悔沒有尊重阿嬤的意見，沒有完成她最後的心願」（董氏基金會，2004：101~113）。

在上述案例，志工所服務的阿嬤，年老、瘦小、害羞，也想跟鄰居的老人一起到生活班學習唱歌、跳舞，志工無條件接納，而阿嬤也真的連續學了 3 年。後來，阿嬤患重病，站不穩又咳不停，志工又接納其家人意見，為免影響健康而未讓阿嬤參加歲末聯歡會表演。志工尊重服務對象及其家人，在態度上是一致的。可惜，阿嬤往生之後，其女兒透露阿嬤臨終前最大的遺憾是未上台表演。如果志工早知如此，基於臨衷關懷的原則，似應尊重阿嬤的想法，再與家人溝通，以了其最後心願，使服務更加圓滿。

### 9. 立即性

這種技巧的功能，在於把握時機，進行直接協助，使服務對象更能感受到助人者的關心和投入；其作法是暫停對

事情的討論，直接做溝通、回饋；原則上須有彈性、態度真誠而堅定，但語氣要緩和，不急躁。有關「立即性」的案例，如下：

在門診為病人及家屬服務的時候，志工組長告訴我必須眼觀四方、耳聽八方，看到老弱婦孺就上前嘘寒問暖，主動發現問題、解決問題。我當時愣在那裡，因為我以為志工只要等人找上門求診，然後熱心幫忙他不就成了嗎？後來有一位家屬推著坐輪椅的病人很慌張的經過我的面前問我：「急診在哪裡？」就像個交巡警察一樣舉起手向前旁邊一指回答說：「在那邊」。立刻就有一位比較資深的志工奔跑過來幫忙家屬把病人推進急診室，我當時又愣在那裡，因為我以為志工只要指引方向就好，真的必須專心躬親，親自推送嗎？後來請教資深的志工，才知道志工的處世態度必須完全替別人著想，凡事主動服務，立即處理（慈濟醫院，1998：29~31）。

在上述案例，第一個志工最初以為有人找上門再熱心幫助，這是缺乏立即性。稍後，這個志工碰到病人家屬用輪椅推著病人急著找急診室，雖立即舉手指引急診室的方向，可惜太急躁，沒有親自推送，受助者可能感受不到志工真正的關心。反倒是另一個資深志工看到有人急需協助，立即停下一切，直接幫忙家屬把病人推到急診室，不但掌握輕重緩急，及時投入，也使服務更有效率和效益。

## 10.自我揭露

這種技巧的功能，在於適當地表露自己的感受或經驗，與服務對象分享，以發揮示範作用；其作法是在適當的時機，提供自己的遭遇、經驗、感受，供服務對象參考；原則是認定自己的經驗或感受有助於服務對象，才自我揭露。有關「自我揭露」的案例，如下：

有一天，我值班，忽然從服務台前面衝出一台輪椅，只見一個大約 30 多歲的男性病人用一隻腳蹬著地拖著輪椅急促地走過，我趕緊前去幫忙，後面有一個年輕婦人走過來，小聲地跟我說：這是我的先生，因為中風手脚不方便，心情鬱悶，不想做復健，負氣要回家。我靈機一動，說不定以我自己的經歷可以鼓勵他、說服他。於是我假裝和這個婦人聊天，說我曾因椎間盤突出壓迫神經引起腰部和腿部酸痛，無法走遠或久站，我按照醫師吩咐，持續作復健一年多，現在好多了，才能在這裡為大家服務。而且，復健必須即早開始，恢復的效果比較好。當我說到這裡，這個病人好像有到我們的談話，忽然將輪椅轉回樓梯口的方向，婦人趕忙向我表示他要上樓去做復健了。當時，我有說不出的感動，我釋出我的經驗，居然發生了效應（謝碧玉，2003：36）。

在上述案例，醫院志工看到一個中風病人不肯做復健，家人亦無可奈何，便適時表露自己類似的復健經歷，與病人及其家屬分享，果然技巧地促使病人回心轉意，繼續接受復健。

除了以上案例所提及的 10 個基本技巧之外，事實上還有許多助人技巧，對於志願助人者都有參考運用價值。不過，無論運用何種助人技巧，必須針對當時的助人情境，選擇適當的技巧，並掌握其功能、作法及原則，再靈活運用，以提高服務的效果。俗話說：「運用之妙，存乎一心」，只要志願助人者有心去嘗試、用心去體會，相信假以時日，運用的經驗多了，必能得心應手。

## 五、結語

基本上，志願服務，不是紙上談兵，必須有實際的服務。但是實際服務，也不是趕流行，有做就好，既然要做，就要把它做好。這對於志工而言，應該如此，對於志願服務運用單位或推展單位，何獨不然？

簡言之，志願服務業務要有效推展，志工的助人工作要有效達成目標，都不能忽略服務方法與技巧的運用。因之，本文首先闡釋志願服務方法與技巧對於降低服務成本、增進服務效益、提高服務效率的理由。然後提出個案服務法、團體服務法、社服務法，並舉例說明其適用於志願服務適用的情況。另外，參採助人的基本技巧，舉例說明：打破僵局、積極傾聽、誠懇接納、同理心、情感反映、澄清、引導、尊重、立即性、自我揭露等 10 個技巧的運用。

對於上述志願服務的方法與技巧，運用志工的單位不妨透過志工訓練及督導，協助志工瞭解、運用；至於志工本

身，則可多從觀摩、學習及經驗累積中，成長自己。苟能如此，志願服務績效可望提高，志願服務或許不致於老是被批評為「人力充沛，方法缺乏；熱情

有餘，技巧不足」。

（本文作者現為長榮大學社會工作學系所教授）

## 📖 參考文獻

- 陳武雄（2004）志願服務理論與實務，台北：揚智。
- 曾華源（2004）志願服務方法與技巧，社會福利類志願服務特殊訓練教材，6~25 台北：內政部。
- 黃旒濤（2004）志願服務方法與技巧，社會福利類志願服務特殊訓練教材，26~38 台北：內政部。
- 潘正德（2003）諮商理論、技術與實務，台北：心理出版社。
- 蔡漢賢（2004）志願服務十二講，台北：中華社會行政學會。
- 蔡漢賢編（2001）關心兒童的志願服務——及人之幼的再開拓，台北：中華社會行政學會。
- 鄭貴夏主編（1994）志工樂——服務心得寫作比賽得獎作品專輯，南投：台灣省政府社會處。
- 謝碧玉（2003）志工人生，長庚醫院基隆分院社會志工隊（編），采河，3（36）。
- Egan 著，鍾瑞麗譯（2004）助人歷程與技巧——有效能的助人者，台北：雙葉書廊。
- 台南市志願服務協會編（2000）府城溫馨情——89 年度志工徵文比賽專輯，台南：台南市政府。
- 董氏基金會編（2004）幸福的模樣——農村志工服務&侍親故事，台北：董氏基金會。
- 慈濟醫院編（1998）快樂志工行——慈濟醫院菩薩行履，花蓮：慈濟文化志業中心。