

# 香港志願服務現況與特色

郭靜晃

「義工」是義務工作者的簡稱。然而，「義務」這詞句，倘以純法律觀點來闡釋，乃泛指國家公民依據法例而應盡的責任；這正是公民責任。易言之，無論該公民是否樂於履行

或遭強迫從事，其義務則一視同仁，並無豁免。

目前香港社會裏，「義工」一詞往往泛指任何志願人士，樂意貢獻個人的時間與精神，在不為任何物質報酬的情況下，為改進社會而提供服務。上述定義，在華人社會裏（例如：中國內地與臺灣），也許較有共鳴與共識。「義工」或許逕稱志願服務者或志願工作者。在臺灣社會福利文獻中，更簡稱「志工」，以區分那些正式受薪與受僱的機構員工。

香港的義務工作發展，淵遠流長；且與

社會福利與社會工作的推展，彼此息息相關，相輔相成。然而，香港華人社會中衍生的義工模式，卻深受中國文化本質與西方福利思潮互動影響。

中國歷代均有賑濟救荒等慈善設施：周朝有養老、慈幼、恤貧、緩刑；漢朝設「常平倉」，以濟百姓；而唐朝則有「福田院」、「義莊」，以收養廢疾老弱，迄清朝除官辦恤貧救荒，尚有地方設置之社倉（免息借米）、遷善公所（懲教康復）、清節堂與育嬰堂、施醫局與埋葬局等。然而，這些慈善性或志願性服務，多出於種因收果，未能發展成爲關顧人類尊嚴的福利工作。至於西方社會，救助貧困乃宗教義務。十九世紀，志願服務者本著人道主義，匡扶弱勢社群。施捨是美德、需要救濟則是恥辱。十九世紀晚期，隨英國「慈善機構運

動」(Charitable Organization Movement)興起，志願工作漸次演進成專業性的社會工作。約一世紀前美國荷蘭首創社工學校，即爲其標誌，志願服務之模式，也隨之更生。

香港戰前的社會問題以貧困爲核心。窮人被扯到跟懶漢與罪犯爲伍，慈善和博愛乃爲「該窮的」而設；懲罰和改造則針對「不該窮的」。因此，補救性的福利工作，大都留予民間慈善組織來實施，政府只在旁予以補貼。這仿似在港組織華人的「慈善團體運動」。福利或義務工作當混合著仁慈與威嚇，亦散發著禮記中「禮不下庶人、刑不上大夫」的氣息。十九世紀中葉後，東華醫院、保良局、心光盲人院相繼成立，對困厄人士贈醫施藥、保赤扶危及保赤安良。二十世紀初，華人青年會與女青年等亦展開多元化義務服務。戰後五十至六十

年代的香港社會福利，政府漸次有較多承擔。然而志願人士與有關團體仍走在前頭，續當先鋒；更有組成宗親會、街坊與服務聯會（例如，香港社會服務聯會）等，擔任聯繫志願福利工作，協調多類的義務性質服務。那時志願人士或慈善機構委實投入不少資源和精力，以協助生活困厄者，維持起碼的生活水平，進而發展其潛能，爭取較美好的生活。（陳偉道，一九九九）（註一）

七十年代以後，香港政府比較有系統地訂出福利政策。除承擔志願團體的資助外，更制定社工人力需求與培訓策略；在政治、社會、經濟的內外需求下，社會工作專業得以大力拓展。而義務工作發展局（Agency for Volunteer Service）也於一九七〇年七月在香港政府的鼓勵及支持下正式成立。目前志願團體之董事局多為義工並與專業社工保持緊密聯繫；一起釐訂機構的人力資源策略、財物安排、服務拓展。義工是機構的寶貴資產，必須小心甄選、諮商、嘉許；多盡所長，互惠互利。此外，各機構為了便利機構之內部訓練及求更精益求精，也分別建立「義工須知」或「義工守則」。

回顧過去，香港自開埠以來，社會福利事業隨社會問題叢生及人民生活困苦而開展；幸而義務工作精神亦有賴一群熱心慈善活動的人士來弘揚，借紓民困。義務工作初期難免以針對民生需要，故鮮有機會鼓吹「平等、公義」等觀念，遑論爭取「民眾參與」及倡導履行「公民責任感」為己任。但是，近數十年來，「義工」這觀念與意識，在政府與服務機構的推動下，已有不少新的詮釋；無私的奉獻只是一個起步點，繼之是愛心表達、互相關懷。互動過程可深化瞭解，易地而處亦帶來「彼此成長」的良好契機。誠盼有朝一日，義務工作能蛻變成一種「休戚與共，關懷互助、共榮共存」的生活態度、行為與習慣。義務工作應薪火相傳、至善至誠、發揮移風易俗的社會功能，以改善社區，追求公義為目的。

目前義工服務對象非常廣泛，除包括各種年齡人士外，更為失能人士、戒毒康復者、青少年罪犯、單親、新來港人士、高齡人士、殘障人士或醫院。至於形式方面，則較集中在「福利界」裏的有關工作：文書處理、探訪護理、康樂輔導、結伴為友、補習指導、技能訓練、調查工作、聯絡接待、活動籌劃、賑災籌

款、諮調管理……。各年齡組合的義工人數仍有待提昇。在一九九九—二〇〇〇之年度中，義工總人數有三六八六人，服務對象人數為一六七三—四人次，義工服務時數為六四一四二小時；服務對象類別以兒童及青少年為七六〇三人（佔百分之六十四），社區人士四〇五六一人（佔百分之二十四），長者三二七一一人（佔百分之二十），弱能人士一八〇〇四人（佔百分之十）（義務工作發展局，二〇〇〇）。義務工作發展局在一九七〇年成立，是所有社會福利之官方機構與非政府福利機構在推行義工運動、弘揚義工精神，鼓勵更多香港市民加入義工行列的非營利組織機構。其設立之宗旨為促進社會對義務工作之關注及恩許。招募及組織義務工作人員參與各類社會服務，並提供訓練以改善服務水準。開拓義務工作人員服務社會之範疇。促進義務工作人員與專業人員的搭配及合作，並為此建立聯繫及提供顧問服務。促進及支持香港及海外之義務工作訊息、計畫及人員交流。推行其他有助達到上述宗旨之事宜。義務工作發展局主要在提供有關義務工作及義工管理之專業服務，工作內容包括：

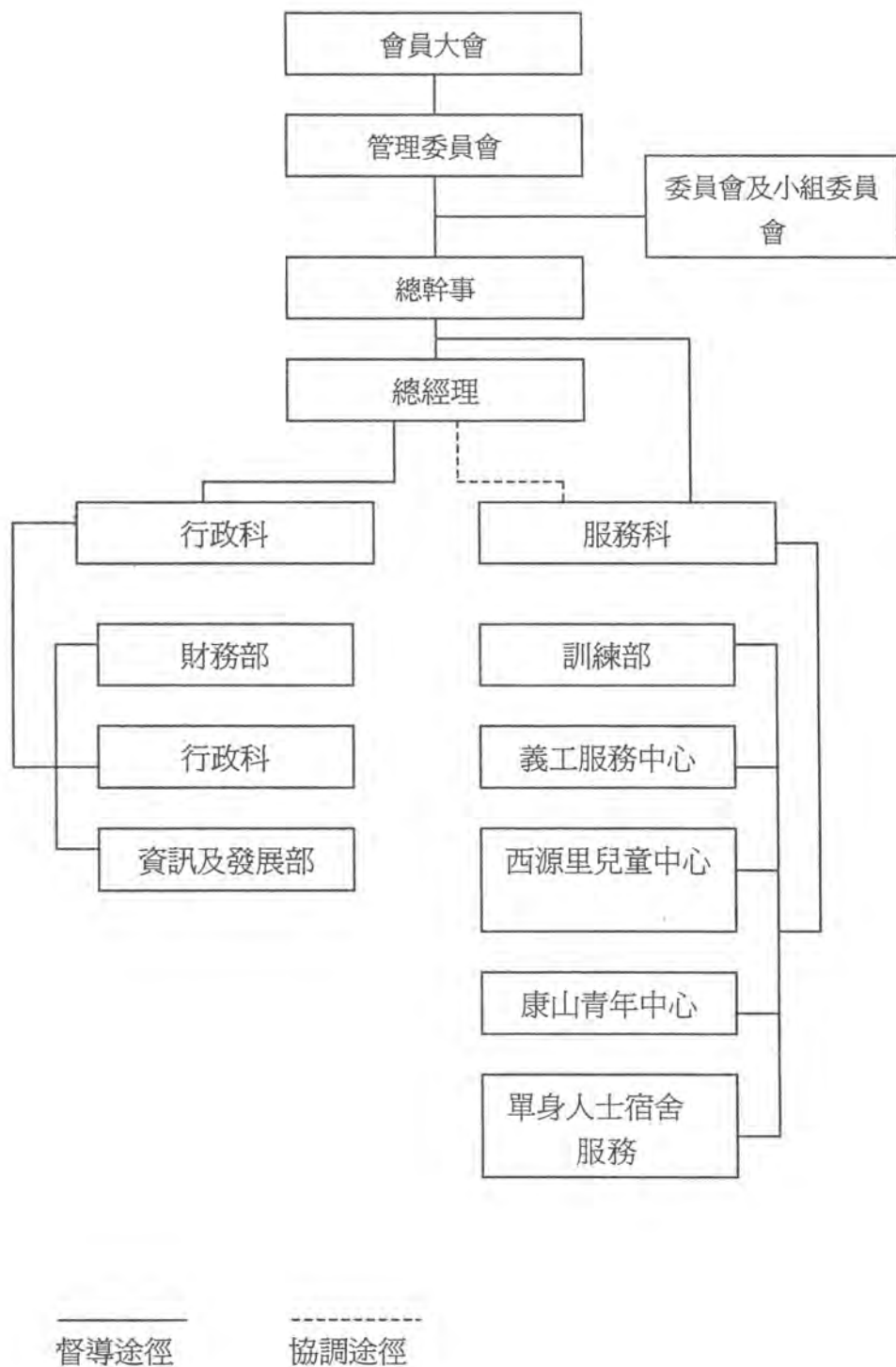
#### 1. 義工轉介及服務計畫

表一 香港義務工作發展局之組織部門、地址聯絡方式及服務內容

組織部門	地址	聯絡方式	服務內容
總辦事處 Head Office	香港灣仔軒尼詩道 15 號 溫莎公爵社會服務大廈 602 室 602 Duke of Windsor Social Service Building, 15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong.	Tel : 25273825 Fax : 28662721 Email : <a href="mailto:avs@avs.org.hk">avs@avs.org.hk</a>	
	主席 Chairman	李澤培先生 Mr. Lee Jark-pui, JP, OBE	
	總幹事 Chief Executive Officer	陳建基 Chan Kin-key	
	總經理 General Manager	鍾媛梵 Chung Woon-fan, Flora	
財務部 Finance Department	財務經理 Finance Manager	朱麗瑩 Chu Lai Ying, Angel	
行政部 Administration Department	行政經理 Administration Manager	傅曉蕾 Fu Yiu-lou, Flora	
資訊及發展部 Information and Development Department	資訊及發展經理 Information and Development Manager	李佩琪 Lee Pui-ki	
訓練部 Training Department	訓練部高級經理 Senior Manager Training Department 訓練經理 Training Manager	林桂蘭 Lam Kwai-lan, Julia 陳潔儀 Chan Kit-yi, Candice	1. 訓練課程 2. 專題講員服務 / 特約訓練計畫 3. 專業諮詢及技術協助 4. 專業研究及聯繫 5. 義務訓練人員計畫 6. 訓練教材製作 / 租借及售賣
義工服務中心 Volunteer Action Center	香港西營盤西源里 10 號源輝閣地下 G/F., Yuen Fai Court, 10, Sai Yuen Lane, Sai Ying Pun, Hong Kong	Tel : 25460694 Fax : 25595142 Email : <a href="mailto:vac@avs.org.hk">vac@avs.org.hk</a>	1. 義工轉介及服務計畫 2. 訓練工作 3. 資訊及發展工作 4. 對外聯繫及合作 5. 社會服務中心 / 單身人士宿舍服務
	義工服務中心高級經理 Senior Manager Volunteer Action Center  義工服務中心經理 Manager Volunteer Action Center	陳安發 Chan On-fat  鄭偉國 Cheng Wai-kwok	
康山青年中心	香港英皇道 1120 號康山花園	Tel : 25683056	義務工作發展局康山青年中心於

Kornhill Youth Center	6 座地下 G/F, Block 6, Kornhill Garden, 1120 King's Road, Quarry Bay, Hong Kong	Fax : 25691571 Email : <a href="mailto:khy@avs.org.hk">khy@avs.org.hk</a>	一九八八年三月成立，為港島口魚涌區、太古城及康山的 14 歲以上年輕人提供專業的發展性及康樂性多元化服務，旨在「促進社區關懷青年，培育青年關懷社區」。一方面透過小組、各項活動、服務及訓練，以滿足年輕人成長及發展的需要，另外一方面致力推動他們關心區內需要，運用個人才能及時間，積極參與義務工作，為社區作出貢獻。
	康山青年中心經理 Manager Kornhill Youth Center	劉李林 Lau Lee-lam, Alan	
西源里兒童中心 Sai Yuen Lane Children Center	香港西營盤西源里 6 號源輝閣一樓 1/F., Yuen Fai Court, 6 Sai Yuen Lane, Sai Ying Pun, Hong Kong	Tel : 25499130 Fax : 5460713 Email : <a href="mailto:syc@avs.org.hk">syc@avs.org.hk</a>	義務工作發展局西源里兒童中心於一九八八年三月開始為西營盤區內十四歲以下兒童及家庭提供多元化服務，藉著社群化活動、義工服務、公民教育、輔導與指導及其他支援活動，培育兒童成長發展，促進家庭生活和諧，加強社會意識及公民責任感。
	西源里兒童中心經理 Manager Sai Yuen Lane Children Center	林梓卿 Lam Tze-hing	
西園長者中心 Western Garden Social Center for the Elderly	香港西營盤第一街 82 號西園地下 G/F, Western Garden, 82 First Street, Sai Ying Pun Hong Kong	Tel : 25464212 Fax : 25488730 Email : <a href="mailto:wge@avs.org.hk">wge@avs.org.hk</a>	義務工作發展局西園長者服務中心於一九九〇年三月，開始為中西區內五十五歲或以上的長者提供多元化服務。藉著不同形式的活動，保持長者與社區的接觸；助其建立良好人際關係及改善其生活質素。同時，該中心亦致力推動及鼓勵市民參與義務工作，如任用婦女及長者義工協助推行中心服務，讓他們發揮所長和善用餘閒，並藉此加強中心服務的質和量。
	西園長者中心經理 Manager Western Garden Social Center for the Elderly	馮順雄 Fung Shun-hung, Francis	
單身人士宿舍服務 Singleton Hostel Service	香港灣仔駱克道 354 號 8 字樓 8/F, 354 Lockhart Road Wanchai, Hong Kong	Tel : 25984729 Fax : 25989108 Email : <a href="mailto:shs@avs.org.hk">shs@avs.org.hk</a>	本服務是為協助解決受床位寓所條例（俗稱籠屋）影響之居民的住宿問題而設
	單身人士宿舍服務經理 Manager Singleton Hostel Service	盧兆榮 Lo Siu-wing, Simon	

資料來源：義務工作發展局，2000，1999-2000 服務年報，香港，義務工作發展局。



圖一 義務工作發展局組織架構

資料來源：義務工作發展局，2000，1999-2000 服務年報，香港，義務工作發展局。

## 2. 訓練工作

### 3. 資訊及發展工作

### 4. 對外聯繫及合作

### 5. 社會服務中心／單身人士宿舍服務

其組織架構及部門有總辦事處、財務部、行政部、資訊及發展部、訓練部、義工服務中心、康山青年中心、西源里兒童中心、西園長者中心，及單身人士宿舍服務，有關其地址及聯絡方式請參考表一及圖一。

志願服務是一本著自由意志，發自己願，利他情操，一種自我選擇，不被強迫的服務工作（曾華源、郭靜晃，二〇〇〇：一）。整體看來，香港爲了因應社會結構急劇快速的變遷，社會問題日益嚴重，社會需求日漸增加，政府遂此借重民間機構和團體力量的投入，以共同處理社會問題，因此鼓勵及支持成立義務工作發展局，致力倡導及促進義務工作的持續發展，並透過倡議、策動及培訓，促使個人實際參與社會服務的機會，藉著義工服務，共同分擔社會責任，以嘉惠有需求的社會人士，爲社會福祉克盡棉薄之力，貢獻社會。目前香港志願工作之發展有下列之特色：

### 1. 建構服務網絡：由志願工作服務局爲

中心本位，積極整合及動員社區資源，建立義工訓練資料庫，鼓勵地區各服務單位提供有關義務工作訓練的書籍、教材、小冊子、講稿、錄影帶、錄音帶及其他相關資料，以求資源分享，經驗廣交流，來建構志願服務網絡之體系。

2. 整合各地區之資源，建立義工須知（守則）：鑑於不同機構有不同的服務範疇，

其個別之義工須知往往各施其法，各具特色，內容南轅北轍，爲求機構間之擅長補短、精益求精，故有整合涵蓋面較廣，應用較切合之義工須知，並涵蓋下列項目：

- (1) 義務工作的價值和意義，角色及權利。
- (2) 有關服務的目的及服務範圍。
- (3) 什麼人可以投身該服務類別的義工行列。

(4) 義工與機構的關係：例如應了解機構的服務目的和運作，維護服務機構的形象。

(5) 義工在提供服務時需注意的事項：

- ① 事前準備工作，安全措施的考慮

等。

### ② 基本服務技巧，溝通方法。

③ 遇特殊事故時的應變措施及方法等。

### (6) 義工服務守則，主要包括下列各項：

- ① 以服務對象的利益爲大前提。
- ② 義工必須有良好的形象與私德。
- ③ 對服務對象應有的態度，例如尊重、禮貌、關懷、耐性和愛心、不存施捨心態或偏見等。

④ 不要與服務對象產生不必要的利益衝突，例如推銷服務以外的商品和服務，其他私人的金錢往來等。

⑤ 尊重服務對象的隱私，不可以外洩服務對象的資料和感受。

⑥ 處世必須公平，不偏不倚，嚴守個人權利及保護的法例（例如平等機會，個人隱私保障及防止性別歧視等條例）。

⑦ 避免服務對象做出過份親暱的行動，爲，尤以服務異性時更宜謹慎。

(7) 其他服務機構事項，例如保險，權利與責任和聯絡方法等。

### 3. 設立義工訓練資料庫專刊（深聲）：

此專刊旨在鼓勵從事義工培訓與管理的社會服務機構、學校、社團及已登記的志工，暢所欲言，同心協力，集思廣益，共同把「心聲」、「真情」傾吐出來的園地，以達到志工們可以借鑑彼此的經驗，進而達成專業專責人才的管理與規則。

4. 有專責之管理委員會負責各項義工活動及服務，並聘任專職及義工負責執行志工推展之業務，經費主要來自香港特別行政區政府，香港公益金及香港賽馬會（慈善）有限公司。

5. 完整的訓練培訓課程規劃：義務工作發展局為香港市民大眾，義工及任用義工人士定期提供各項訓練課程（包括有基礎訓練課程、進階訓練課程、義工領袖訓練課程、義工管理專業培訓課程），工作坊及研討會，旨在增加他們對義務工作的了解和認識，以提高服務的責任和效能。

為了迎向千禧年，香港義務工作服務局希望能在香港政府帶領下，鼓勵市民善用餘暇，能接受專業訓練，發展個人潛能，達致

「自我實踐」，進而幫助社區改善生活，倡導平等，達致共存共榮的福祉。展望未來，除了融入原有福利之專業，加上整合教育、醫療護理、公共秩序、藝能康樂、勞工事務等平行協調。此外，近年來司法界亦考慮以服務社會

令，判處罪犯從事義務服務工作，一方面補償受害人及社會，另一方面也可發揮康復及治療的功能。因此，香港義務工作服務局未來工作志在發掘更多有志人士，善用其知識與技能，鼓勵投效義工行列，體驗「施比受更有福」，及服務需要及不幸人士，形成社會之新風氣。香港社會視「義工」為寶貴的人力資源，除了珍惜與器重，更發展一套具積極性、活力及策略性的人力規劃、招募、甄試、啓導、培訓、評估、嘉勉等科學化管理，以期達到個人與組織的目標。除此之外，政府也鼓勵及支持民間成立義務工作發展局，利用科學化、專業化之管理，承擔推動及發展義務工作的重要使命。

（本文作者為中國文化大學社會福利學系教授兼系主任）

### ◎註釋：

註一：本段承陳偉道（二〇〇〇）慨允同意轉載其所寫義務工作涵義：回顧與前瞻。同時也刊載於深聲（創刊號）頁二。

### ◎參考文獻：

義務工作發展局 二〇〇〇—一九九九—二〇〇〇  
服務年報 香港 義務工作發展局  
曾華源、郭靜晃 二〇〇〇 設置地方志工中心  
可行性研究 行政院青輔會委託研究案 台北 行政院青輔會