

國軍志願服務組織之運作

——以海軍技術學校為例

朱美珍
劉香君

壹、前言

「無怨無悔、犧牲奉獻、活菩薩、7-11（指seven-eleven，二十四小時服務）」是我們對「志工」朋友們，不計代價、默默付出，為人們服務精神的最佳寫照。

聯合國大會於一九八五年正式宣布每年的十二月五日為國際志願服務日，之後聯合國又訂定二〇〇一年為「國際志願服務年」，國際志願服務組織（United Nations Volunteers）也發佈重點式的指導原則，期望各個夥伴團體及早準備及參與，以達成增強認識志願服務、促進使用志願服務、建構志願服務網絡及倡導志願服務等四項目標。（中國社會行政學會，二〇〇〇b：1）

我國則在民國六十年，由中國國民黨臺北市委員會成立「義務服務工作團」，並於隔年在古亭區展開示範性的義務服務工作。（陳武雄，一九九七：九）接著台北市政府社會局更率先自民國七

十一年以創新方案，積極規劃倡導推展社會福利志願服務。（中國社會行政學會，二〇〇〇b：二十一）同年臺灣省政府社會處訂定「臺灣省推行志願服務實施原則」及「臺灣省加強推行志願服務實施方案」。內政部亦於七十五年頒行象徵助人的服務標誌，及終生榮譽的服務證照。

行政院於民國八十五年三月二十日核定推展「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」，是為有效運用社會人力資源參與公共事務，以提昇服務品質及行政效能。其志工由各機關自行遴選，不占機關職缺，不支待遇。事實上，內政部也已於八十四年七月四日制定「志願服務記錄證申請暨使用須知」。

依據蓋洛普調查公司在「一九九四年接受美國「獨立部門」委託，得知一九八九年有百分之五十四曾做過志工，一九九一年為百分之五十一，一九九三年為百分之四十八，大約都維持在百分之五十左右。受訪者平均每週擔任志工四、二小時，一九九三年中，全

部的志願工作投入了一九五億個小時，若以每小時十二·十三美元（當時非農業雇工的平均時薪）計算，共須一七六〇億美元，男性百分之四十四、女性百分之五十一，白人百分之五十一、黑人百分之二十九、拉丁美裔百分之三十二，以上資料顯示志願服務工作是美國文化中重要而穩定的活動。（李淑琺，二〇〇〇：十五—十六）同樣的，六十年代的英國也被認定是志願服務蓬勃發展的時期。

我國國內機構早已注意到人力資源的運用問題，例如「張老師」青少年輔導中心，於民國六十七年制定「義務張老師進階制度」，以延續志工之服務。（會騰光，一九九七：三十五）後來透過政府民國八十四年六月二十八日頒布的「祥和計畫」，使得志願服務工作在完善的規劃下，擴大推廣。例如至八十六年六月底止，高雄市共有三二四六名志工、臺北縣共有二千三百名志工、苗栗縣共有一千一百名志工，協助推展兒童、老人、殘障、社區服務、急難救助等福利服務工作。其中，以宜蘭縣的志願服務人員最多，高達三萬多人，包含義警、義消、愛心媽媽、環保義工、文化志工、榮譽觀護人、綠美化志工、公園義務解說員等，在全縣人口中，十五人即有人為志工，比率相當高。

雖然國防部並未訂定相關的志願服務辦法，但事實上，高雄左營海軍技術學校的二位心理輔導官於民國八十七年，即已運用自己的力量籌備志願服務組織並運作在學生心理輔導等相關工作上，且具備相當好的成效，藉由本文詳細說明。

貳、志願服務之定義

美國社會工作專業協會（NASW）稱志願服務團體是一群追求公共利益的人，不計酬勞，本著自我意願與自我選擇而结合在一起，稱為志願團體，參與這類團體者稱之為志願人員。（網路資料）社會工作百科全書（Encyclopedia of Social Work, 1995），認為志願服務是沒有報酬的，為大眾或志願組織自由奉獻的提供服務，致力於各種社會福利活動。

趙守博（一九八六）對志願服務提出他的看法，他認為志願服務乃是一群不求物質報酬、自願奉獻自己的時間與能力來參與各種公益慈善工作的社會成員，所提供的服務。它可以彌補各種公私福利服務人力之不足，可以支援協助推行各項福利措施。因此，各社會福利先進國家，如美、英、西德皆經由議會討論、效果評估等，進而非常肯定和重視志願服務的工作。

內政部在「志願服務記錄證申請暨使用須知」中，稱志願服務人員，係指依自由意願、貢獻時間、不計報酬、持續參與社會福利服務工作之個人。

Ivan Scheier認為志願工作是（一）非強迫性的。（二）目的在幫助他人。（三）不求立即的，或大筆的金錢回報。（四）是工作，而非玩樂。（引自李淑琺，二〇〇〇：十七）

蕭秀玲（一九八四）認為志願服務是無酬勞的，自由奉獻自己

時間和心力，非以服務工作為職業的人。因為是志願參與，所以強調其自動自發的態度及自主自決的精神。

詹火生（一九八七：一三三—一三五）將志願服務工作區分為六種形式：（一）直接的慈善服務，如協助清理社區環境、整理醫院病房。（二）協助經營志願組織，如檔案管理、接聽電話。（三）參與同病相憐式的自助團體，如戒酒協會、家庭扶助委員。（四）金錢資助，如募集基金、捐贈金錢。（五）公共服務。（六）壓力團體活動，如散發傳單。

參、志願服務之功能

社會快速變遷，社會問題與日俱增，單獨仰賴政府的力量是不夠的，需要民間力量的投入，以彌補不足之處。況且依據曾參與志願服務人員的心得分享，得知對於志工的自我成長是非常珍貴的經驗，因此簡述志願服務的功能。

一、彌補公部門經費和人力不足的限制

政府單位較易受科層體制之限制，經費和人力的調整靈活度稍嫌不足，為了增加彈性與效率，志工即是最好的資源。

二、匯集與整合社會資源

民間資源雖然取之不盡、用之不竭，但若缺失整合，仍不具有實效，因此志願服務組織運作過程，需運用專業方法，建立網絡，匯集與整合社會資源，才能有效解決問題。

三、社會福利網絡之一環

社會福利的推展，常會受限於城鄉的差距、財力的限制或人力

的不足，而志願服務正可以發揮其功能，成為社會福利網絡的重要環節。

四、自我成長

雖然志工大都是非專業的輔導人員，但無怨無悔、不計酬勞的投入，奉獻時間、金錢、體力、精神，發揮最大的功效。而收穫最大者，是自我的成長，此為最溫馨的回報。也因為志工正向關懷的引導，同時激發受助者具有自我成長的動力。

肆、志願服務的特質

中國社會行政學會（二〇〇〇b：五一—六一）說明志願服務的特性為：（一）人不分老少，個個可以參與。（二）地不分城鄉，處處都能展開。（三）時不分苦樂，刻刻發揮作用。（四）物不分貴賤，樣樣可以捐獻。

蕭秀玲（一九八四）認為志願服務有五項特質：

一、志願服務人員是無酬勞的，自由奉獻自己的時間與心力。

二、志願服務人員通常不是專業工作者，大部分未受過專業或正式的教育和訓練。

三、志願服務人員與專任人員的職責不同，因此對社會服務工作的準備和認同不一致。

四、參與動機不同，學習需要也互異。

五、強調自動自發的態度及自主自決的精神。

蘇信如（一九八四：二十一）提到志願組織的要件有四：

- 一、由人民共同參與組織的團體，並根據此團體的特定利益、興趣或價值去籌組，以提供服務。
- 二、提供的服務是以志願性的捐獻為財務基礎。
- 三、此組織對社會的總體福利不負法定的責任，也無義務為不同於本身興趣的事務，而勉強維持下去。
- 四、不需為政府負絕對的責任。

伍、志願服務的動機

參與志願服務的人員各有不同的動機與使命，例如為他人及社會盡心盡力、吸取社會經驗、磨練處世能力、打發時間、填補空虛、藉機交友、尋求伴侶、報恩贖罪、積德祈福、滿足個人好奇、提高資歷、增添美名。

Steve McCurley & Rick Lynch提到擔任志工的原因為：(一)利他因素，如希望幫助別人、覺得應該有所回饋、想盡一點社會責任、宗教信仰、希望讓世界變好、認同機構的使命。(二)利己因素，如想獲得工作經驗、喜歡認識新朋友、有機會表現領導才能、覺得被需要、有機會體驗新的生活方式和文化、當志工很好玩。(三)與家人有關因素，如為孩子做好榜樣、孩子可以得到優惠、家人會得到別人的幫助。(李淑珺譯，二〇〇〇：十七—十八)

陸、志願服務籌備過程與管理

大部分的志願服務組織都自行擬定志工招募計畫，包括：人力徵求過程、面試與過濾、任用與管理、志工研習會之舉辦或專業的教育訓練、系列成長活動、激發志工的潛能、凝聚成員向心力、傳授相關工作經驗、照顧志工福利、獎勵志工、計畫與評量、志工運作成效評估。

內政部的「志願服務記錄證申請暨使用須知」中，說明志願服務記錄證登錄下列事項，以利於相關的管理工作：

- 一、應就服務內容記載服務項目，如殘障服務、老人服務、婦女服務、少年服務、兒童服務、社區服務、家庭服務、諮商輔導、醫院服務、綜合服務等。
- 二、服務時數。
- 三、服務單位。
- 四、接受訓練的課程與時數。
- 五、接受獎勵或獲獎記錄。

柒、志願服務的運用情形

行政院推展的志願服務要點，則鼓勵志工協助辦理社會福利、勞工福利、衛生保健、教育文化、公共安全、環境保護、生態保育等業務。

民國七十九年三月三十一日省教育廳頒布「臺灣省推行義工制度實施原則」，函令全省各級學校，全面推展「義工制度」，鼓勵家

長及社會人士，主動發揮對教育的關懷，及回饋社會的精神，以充實學校的人力資源。同時亦頒布「臺灣省中小學提高學習興趣，防制青少年犯罪方案」，期望透過義工制度的建立，主動發揮對教育的關心，啟發學生積極向上的精神，改善社會風氣，防範青少年犯罪。

各級學校家長會都自行組織與運作，主要是提供必要的人力、物力、財力之資源，協助補救教學、圖書整理、治安維持、環境清潔、兒童上下學交通安全秩序維持、園遊會、運動會及校慶等各項活動之舉辦，節省學校的人力負荷與經費開支，是不可忽視的強大力量。

臺北縣三重市修德國小，於民國七十八年已經組織了志工團體，志工成員包括學生家長及學校教師，合計八十人，服務項目包括：輔導低成就學生的課業、協助圖書整理、閱讀指導、資料鍵入、電腦管理、陶藝館管理、資源教室教具之製作與服務、自然科教室之管理並指導學生正確使用實驗器材、交通導護、啟智班隨車服務、指導學生校外生活、勸阻學生進入電動玩具店等不良場所、健康中心醫療服務、推動親職教育與社會教育等，效果都相當良好。（吳美慧等，一九九九：六十二、七十七七八）

捌、海軍技術學校志願服務組織之運作

一、海軍技術學校常備士官班

（即海軍士官學校，簡稱常士班）

位於高雄左營，是一所專門培訓海軍士官的專科學校，也是海軍士官教育之搖籃，學生修業年限為三年六個月，畢業後，取得士官資歷。學生人數合計約一千人。區分為航海科、輪機科、電子科、射控科，學校亦有班級導師的輔導制度。

二、心理輔導制度

輔導是一種「成長事業」，它以諮商、諮詢、衡鑑、資訊、研究、轉介等實際行動，提供促進成長的服務。輔導思想的推廣，輔導情操的培養，輔導行動的貫徹，是創造健康學習環境的良方。作者之一，於民國八十七年，任職於海軍技術學院，擔任心理輔導官的職務。負責學生心理衛生預防宣導的推廣、新生銜接教育的輔導、特殊個案的晤談、協助建立良好人際關係、生涯規畫諮詢服務等工作。輔導是學校教育的核心工作，輔導工作的成敗，將對學校教育成果影響甚鉅。

三、志願服務組織建立之由來

技術學校常備士官班學生因為受到海軍軍種特質影響，海軍士官往往因工作專業要求，及士官的工作調動不易，軍旅生涯都在艦艇單位，所以海軍士官長年來招生較為困難。但是學校自八十七年度起擴大招收常士班學生，學生人數遽增，而且常士班學生素質特殊，學齡偏低，情緒變化較難控制，易受環境影響，導致輔導工作執行倍加複雜，付出之人力與時間，難以常情衡度，另囿於心輔官

僅編制兩員，需負責全校官兵員生之心輔工作，無法盡全力投入常士學生輔導與教育推廣，執行工作實難盡周全。

再經由簡易的學生家庭背景與家庭結構調查，發現來自破碎家庭的學生約占三分之一，尚不包含父母感情不睦、知識水準低落、求學過程中輟、及父母疏於管教之學生。原住民學生比例亦佔百分之二十至三十，而原住民學生的生活習慣、人際互動方式、高群居性等因素，常造成原住民學生與平地學生格格不入，打架事件頻仍，導致學生的生活輔導工作執行倍增困難，人力與時間之付出，難以常情衡度，以現有心輔編制的二員人力而言，實難善盡週全，促使招募志工來解決人力嚴重不足之困境。

同時作者有鑑於教育部積極推展學生輔導工作，社會上亦有許多關懷青少年的社會福利團體，也實際觀察各級學校都有很好的學生輔導制度，學生擁有來自不同領域專業人士的關懷，輔導體制頗為健全。而軍校學生的輔導制度，除了已有的「得勝者」團體，固定每週一次一小時的團體輔導課程外，只有二位心理輔導官，負責全校的心輔工作。期望軍校學生也能有多方人士的關心，因此，開始尋找相關的社會福利團體或個別的有心人士。持續聯繫過程中，有順利有困難，有時間的熱心人士都表示，立意甚佳，值得鼓勵，也願意支持配合，卻缺乏專業知識與輔導技巧；專業團體和個人卻是心有餘而力不足。

在屢遇挫折後，調整方向，預擬自行訓練的模式，並且以鄰近地區的老師及具有實務經驗的資深士官、士官長為主軸人員，理由

有四：(一)士官的工作特質與軍官工作特質差異很大，長期以來海軍教育較重視軍官的養成教育，相對的，較忽略士官的教育。加上負責學生生活管理的隊職官都是軍官，在身分上無法取得學生認同，因此招募優秀資深士官來擔任志工，以其士官的身份立場較能博得學生認同。(二)部分志工來自陸岸單位（即指揮管制艦艇的單位）的資深士官，部分志工亦曾在艦艇工作過，深深瞭解海軍士官在艦艇的工作實況，且都有多年的實務經驗，具有示範與認同的功能。(三)士官志工與校園學生都是國中畢業後進入軍校讀書，畢業時約十八歲，即分發艦艇工作，具有共同求學經驗，及許多少年十五二十時人生經驗，較能贏得學生共鳴，也可以提供生涯規畫的導向。(四)透過這群來自海軍各單位的優秀士官，較能導引學生正確的方向，並且取得學生信賴。當學生在成長過程中遭遇挫折累累時，在優秀士官的鼓勵下，較能重新建立信心。

在極力奔走，四處遊說，聯繫到大約二十四位左右的有心人士，願意付出他們的時間、精神，共同協助軍校學生。這二十四位志工朋友都任職於海軍技術學校附近，包括有教師、資深的軍士官及聘雇人員，工作年資至少三年以上。

四、志願服務組織的訓練

接著，聘請專業師資來訓練志工們，期望透過專業課程的訓練，以增加志工的專業技巧，因此安排六次的專業課程，如表一。

五、志願服務組織的招聘培訓與編組

為擴大並強化常士班學生之輔導工作，因此校方特請心理衛生

表一 志願服務組織的訓練課程

| 上課日期 | 次數 | 時數 | 課程名稱 | 師資 |
|----------|-----|-----|------------------------------|--------------------|
| 87.06.11 | 第1次 | 2小時 | 本校心理衛生工作簡介及執行現況。 志工責任與義務。 | 陳美樺心輔官 劉香君心輔官 |
| 87.06.16 | 第2次 | 2小時 | 諮商與輔導概論 | 高師大輔研所所長 廖鳳池教授 |
| 87.06.23 | 第3次 | 2小時 | 助人歷程與諮商技巧 | 小港高中輔導室主任 張麗鳳老師 |
| 87.06.26 | 第4次 | 2小時 | 個案求助心態與輔導人員應具備特質 | 高雄市家扶中心吳慈恩主任 |
| 87.07.09 | 第5次 | 2小時 | 個案轉介與資源運用 | 海軍資深心輔官 宋玉銘少校 |
| 87.07.15 | 第6次 | 2小時 | 輔導經驗傳授 | 人本基金會高雄分會謝正芳主任 |

中心全面研擬合適之方案，自民國八十七年五月份起辦理心理輔導志工甄選招聘培訓活動，除與民間輔導教育機構，積極商討合作方案。另於八十八年度起首度辦理「心理輔導志工作制度」，廣徵優秀熱忱之軍士官及聘僱人員，共同加入常士學生之輔導工作；並於八月一日完成輔導專業課程授予，正式投

入輔導行列。志工依個人意願，區分三組，分別針對常士班各年級學生進行輔導，編組情形如下：

(一)第一組：編制七員，負責協助輔導常士十九年班學生。

(二)第二組：編制八員，負責協助輔導常士十八十九年班學生。

(三)第三組：編制九員，負責協助輔導常士十八十八年班學生。

六、志願服務組織的服務內容

志工甄選、招聘與培訓之後，正式投入輔導行列，執行個別輔導、團體輔導，及心理衛生推廣教育等多項工作等，協助學生解決心緒失衡、行為異常、課業落後及家庭失序等困擾問題，透過關懷與溝通，瞭解學生因素，以增進學生自我成長與自我指導的能力，強化個人正確的認知和行為，充分發揮個人潛能，解決自身問題。茲將輔導工作的內容，說明於下：

(一)個案輔導轉介對象

針對課業落後、人際關係不佳、行為偏差等需長期關懷輔導之學生以「認輔方式」，轉介志工長期輔導，予以導正與關注。因考量心輔志工輔導經驗不足，對於特殊事件所產生心緒失衡之學生，經中隊轉介心理衛生中心，由心輔官先行實施初次晤談，瞭解學生因素確屬單純且經個案本人同意後，始轉介心輔志工持續輔導。俟心輔志工熟諳輔導技巧、晤談經驗豐富(約三個月以上)，始由中隊直接轉介志工輔導，心輔官從旁督導與協助。

(二)個案轉介實施辦法

由中隊、輔導教官轉介或自行求助之個案，經心輔官瞭解評估

個案狀況後，依個案之年班轉介各組組長，再由組長考量該組組員之個人狀況、接案情形及時間調配，指派合適志工協助輔導。

(三)個案轉介管制辦法

心輔官、各組組長負責每月個案轉介之管制及掌握輔導情形，凡屬持續輔導之學生，將輔導情形摘要記載於「個案輔導管制表」中，另將每月各次轉介日期、學生姓名及接案志工記錄詳細登記，俾利掌握志工接案情形和管制個案輔導轉介。

七、志願服務組織的督導與考評：

每月定期召集各組志工、各中隊隊職幹部，召開個案輔導研討會，分別提報個案輔導情形、交換輔導經驗與心得，另將執行個案輔導所遭遇之限制與建議，提供心理衛生中心未來調整與改進之參考；心輔官將每月研討記錄逐級呈報核閱，研討時間及參加人員如表二：

八、志願服務組織的成效

經過持續一年多的志工輔導工作，又經過每月的督導與考評，獲得以下成效：

(一)個案輔導

心輔志工主要針對適應不良、人際關係不佳或家庭困擾之學生，投注高度關懷

表二 志願服務組織每月的督導與考評

| | 第一週 (星期四) 19:00—21:00 | 第二週 (星期四) 19:00—21:00 | 第三週 (星期四) 19:00—21:00 |
|-----|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 志 工 | 第一組 | 第二組 | 第三組 |
| 心輔官 | 陳美樺中尉 | 劉香君上尉 | 劉香君上尉 |
| 隊職官 | 十二、十三中隊 | 三、十四中隊 | 各部負責管理常士班學生中隊 |

與愛心，使其感受學校之溫暖照顧，協助共同解決在學期間之困擾問題，增進自我成長。個案經轉介後，依轉介流程，由心輔官實施初次晤談評估，徵求案主同意，再轉介志工長期輔導；年度內處理各類型問題之學生共計二十七人，約輔導一百人次以上。

(二)團體輔導

團體輔導主要在建立同儕間彼此信賴與合作之感情，增進個人健康的態度和行爲。心理衛生中心評量常士班各年級之現況需求，規劃團體輔導活動內容，年度共辦理團體輔導五場次，各場次輔導期程十次，由心輔志工擔任團體輔導的領導老師，予以正確之引導與教育。

(三)心衛教育推廣

士校特就常士九十二年班新生輔導週期間，安排「生涯規劃與發展」與「孩子！你的名字叫海軍」專題演講兩場次，由心輔志工蔡士官長與林先生主講，協助新生認識海軍，並鼓勵向學，認清方向，肯定自己的人生價值，製造相加相乘的動力。

(四)工作研討交流

心理衛生中心每月舉辦「個案研討會」，計實施十二場次，召集心輔志工與隊職幹部交換輔導心得，研提策進作法，並確實管制個案情形，由心輔官負責督導心輔志工執行輔導工作，有效提昇輔導技能與成效。

爲進一步了解志工與學生的成長情形，採用深度訪談法提出他

們的看法，志工與學生都表達出非常滿意的態度，分別敘述於下：

(一)志工的成效：志工認為將自己的學習與實務工作經驗，回饋給學弟，是非常有價值的事，雖然花了一些時間，但是輔導的過程是非常愉快，對於自我的成長也有幫助，因此非常樂意繼續此項有意義的工作，一點也不覺得辛苦。

(二)學生的成效：學生由志工的輔導過程中，深刻了解部隊的現況、領導統御的技巧、船務工作、海上經驗，因此對於目前課業的學習更加懂得如何做結合，也增加學習興趣，生活士氣非常高昂，也提昇對學校的認同感。

(三)心理輔導官的體認：作者在推動志願服務時，在某些頑劣的青少年身上真的看到他們的改變。曾經有一個學生，從國小就接受張老師機構的長期輔導，因為他個性非常暴力，進入技術學校後打架滋事仍不斷，一位志工對該生長期付出關懷約一年多，該生已能辨別打架行為的不當，且試圖自我克制。我們深切的了解，這位學生的心理改變了。因此，深刻體會志工雖然不專業，但是那種關懷的付出，與「愛」的自然流露，就是無比力量的來源。

九、志願服務組織的缺失檢討

技術學校心理衛生中心執行心理衛生輔導工作，經由各級長官之指導與重視，各項工作廣受幹部與學生熱烈迴響，發揮心輔功能，成效顯著。在心理衛生中心成立兩年多的期間內，曾透過政府與民間心理輔導機構之合作，並聘請專家學者實施專題講演，推展工作領域，志願服務組織即是其中一項工作。志願服務組織雖有以

上的工作成效，但是仍有一些缺失值得改進，茲將缺失檢討說明於下：

(一)部分志工聯繫困難

本案招聘本軍優秀熱忱之同仁，共同加入心輔志工行列，協助輔導常士學生。而常士學生之輔導工作，需配合學生生活作息，以體能活動或晚自習時間為主。部分志工因工作繁忙未能配合定期接案，致輔導工作斷斷續續，心輔官、隊職官與志工多項聯繫亦容易造成困難。

(二)在職教育訓練缺乏

心輔志工於遴選後，即實施一系列之心理衛生教育課程，以充實相關輔導知能，始正式聘任從事輔導工作。而課堂講授之理論與經驗，畢竟與輔導實務仍有差距，儘管由心輔官指導輔導作為，其心輔專業學養仍然有限。惟限於時間與人力，無法適時廣續辦理在職教育訓練，志工從事專業輔導工作仍待加強。

(三)晤談室未能定期開放

為考量心輔志工經驗不足，又非校內編制人員，對於學生問題恐難周延處置，且制度尚處萌芽階段，須全力協助志工熟悉輔導工作，俟心輔志工對輔導工作完全進入常軌後，再定期開放晤談室，安排固定人員至常士部晤談室輪值接案。然經實施問卷調查顯示，學生期望心衛中心規劃安排心輔志工定期至晤談室輪值，便利學生主動求助。顯見晤談室未定期開放，間接影響輔導成效。

十、志願服務組織的改進措施

針對以上缺失，我們亦提出相關的改進辦法：

(一)健全志工制度

每位志工都有不同的個性、輔導特質、及個人專長，但只要懂得適才所用，都能發揮他們最大的潛力。為健全志工制度，強化輔導組織，校方將全面評鑑志工服務成效，評鑑重點為服務熱忱、專業涵養、個人意願及服務時間之配合等方面，留任表現優異人員，明確編組分工，建立常士學生輔導網，綿密掌握學生動向，有系統地推行輔導工作。

(二)加強專業訓練

為提昇輔導服務品質，加強志工專業素養，校方將專案辦理心輔志工在職訓練，規劃長期「輔導人員在職進修教育」之相關課程，使心輔志工所知與所行互相配合，並藉研討、經驗分享、觀摩演練等方式，培養優良之輔導人員，以促進輔導績效。

(三)定期輪值服務

心輔志工累積一年之輔導經驗，對常士學生之困擾問題，已能適切有效處理。校方將選派輔導經驗豐富之志工，定期至常士部晤談室輪流值班，融入學生生活領域，促進志工及學生之情感交流，強化志工與隊職幹部之雙向聯繫，防範學生因情緒失衡而延誤輔導疏處，使心輔工作更臻完備與人性化。

(四)延續志工制度

鑑於本案推行不易，須透過公開招募、遴選、培訓、聘任及實際參與輔導工作等過程，使能培養適合本校之心輔志工，而心輔志

工年來與學生相處融洽，對各類問題處理已日漸沈穩，輔導技巧亦愈臻純熟，而聘約任期至七月底屆滿；為持續推廣志工制度，計畫將本案列入學校心理衛生工作年度計畫，廣續推廣「心輔志工輔導制度」，使志工制度邁向常軌，深入常士學生生活範圍，做好預防工作。

綜觀海軍技術學校志願服務的成果非常豐碩，然全案仍屬試辦階段，工作執行與志工選訓等工作，皆尚待調整精進，以發揮心輔功能。正預備持續進行時，無奈因為工作異動，使得海軍技術學校的志願服務組織工作，嘎然而止，實屬可惜，但是原有的志工組織仍保持密切連繫，隨時準備東山再起。

玖、結論與建議

「心輔志工制度」對海軍技術學校心輔工作之拓展，在國軍連隊組織中，可謂是劃時代之創舉，綜觀志工制度之實施，固然尚有部分缺點：在人員遴選方面，應審慎考量志工之服務熱忱與專業涵養；志工培訓方面，須加強在職教育與充實專業知能；組織運作方面，宜健全志工服務制度，定期開放常士部晤談室等，皆值得心理衛生中心全面檢討改進。然而，志工之熱忱奉獻，已在學校輔導領域中生根，由無而有，由於創立了志工制度，而使輔導工作在常士部校園逐漸發展茁壯。期望在原有基礎之上，檢討輔導工作實施得失，改進缺點，使軍事學校輔導工作，邁入一個嶄新境界。

國軍單位亦是社會之一環，國軍單位也有很多的福利服務工

作，舉凡醫務福利服務、心理衛生福利服務、退役軍人福利服務、軍眷福利服務、青少年福利服務、犯罪矯治福利服務等，皆需眾多人力予以關心，但相關人力非常有限，又加上「國軍精實案」的實施，裁減很多人力，處處可見人力不足的現象，因此更需志工的投入，以利於相關福利工作的推展。因此，本文以海軍技術學校的志願服務推展具備相當成果做為實例，期待其他單位亦能仿效，為軍人及眷屬提供更好的福利與服務。

（本文作者：朱美珍為政戰學校社會工作系副教授兼軍社所社會工作組主任；劉香君為嘉南藥理科技大學教官）

◎參考資料：

- 中國社會行政學會 二〇〇〇 a 志願服務的信念與實踐
中國社會行政學會 二〇〇〇 b 認識二〇〇一國際志願服務年
吳美慧等三人 一九九九 義工制度的理論與實施 台北 心理
李淑瑄譯 二〇〇〇 志工實務手冊 台北 張老師
林勝義 一九九七 志願服務的教育訓練 社區發展季刊七十八期
胡中鵬譯 一九八九 英國志願服務蓬勃發展的時期 社會福利月刊
七十三期
張英陣 一九九七 激勵措施與志願服務的持續 社區發展季刊七十
八期
陳武雄 一九九七 我國志願服務工作推展之回顧與前瞻 社區發展
季刊七十八期

曾騰光 一九九七 志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略
社區發展季刊七十八期。

詹火生譯 一九八七 社會政策要論 台北 巨流

趙守博 一九八六 志願服務應有的工作重點及推行要領 七十五年

社政年報

潘中道 一九九七 志願服務的人力組織與運作，社區發展季刊七十

八期

蕭秀玲 一九八四 志願人員對社區服務工作之認知及滿足感研究

東吳大學社研所碩士論文

賴樹立 二〇〇〇 青年參與志願服務 厚生雜誌 社福天地十期

蘇信如 一九八四 兩性的平等與人力的開發——談現代家庭主婦與志

願服務 社區發展季刊

蘇瑞琴譯 一九九八 志工領導 台北 稻田