

推展志願服務的困境與展望

梅香劉

壹、前言

近來許多不幸事件在暴戾日熾危及人民生存安全時，引爆五〇四大遊行，這項社會運動再次呼籲人群不應再冷漠，更應相互扶持關懷，減少危害兒童、婦女安全，即加強兒童、婦女保護，發揮守望相助精神，共同打擊不法。這些均是要由闡釋志願服務的意念，激發助人利他的行動著手；然而，在西方思潮開放，自由濫用，致有「只要我喜歡有何不可以」，為求物慾的滿足，尋求新鮮刺激的快感，而無視法律的的存在，尤其是在媒體大肆渲染下更加速良心美德之泯滅，仿效不良形成惡的循環，於是有「心靈改革」運動，無非是要再次喚起人人自省，彰顯仁心義舉，在相互影響、互助之下，使需要扶助者均能獲得適切的服務藉以增添社會的溫馨祥和。

志願服務推展迄今，在政府大力倡導、團體積極響應、民衆踴躍參與，雖已逐漸蔚為風尚，然而因媒體的有限彰顯及許多瓶頸有待突

破，針對推展志願服務之價值確仍需急於澄清，俾讓人人認識瞭解後而身體力行。

貳、推展志願服務的價值

志願服務的推廣正是社會建設推展的最好指標之一，如能相互輝映，必能相得益彰；是以推動志願服務對社會建設應有下列的主要貢獻：

一、凝聚意識：志願服務是只問耕耘、不計回饋之內心意願的啓發，秉持自助互助、奉獻學習的精神，弘揚助人最樂、服務最榮的理念；藉由志願服務之推動，不但可喚起民衆對社會之關懷互賴及榮辱與共，更可凝聚生命共同體的共識。

二、啓迪動力：因為意識是動力之泉源，而動力的弘揚光大有待積極地啓迪與引發。是以如能善用服務的績效、成果來導引民衆動力，當更能彰顯功能。而志願服務的基本驅力乃由於民衆在自我認知下，

綜融不同意念而啓發；是以民衆如能由內心的引發而擴及外在的參與，不計報酬、無怨無悔投入志願服務的行列，則其推動社會建設所產生的動力，不但是相加，尤更是相乘。

三、瞭解問題：社會問題多元而複雜，需結合社會熱心人士依其專長背景共同參與，並應用科學方法收集有關資料，分析研究，排列其輕重緩急、優先順序，始能有利於科際整合及社會問題之改善。

四、整合資源：社會資源雖然豐沛無窮，不論是無形的人力或有形的物力，其是否能妥善運用藉以解決社會問題，增進民衆福祉；端賴民衆對資源的認識是否完整、運用方法是否得當。而志願服務的推動，正可結合社會力量對社會內、外在人力、物力作清楚有效的建檔、分類；依據社會的需要，運用專業的方法予以整合，建立網絡，如此對促進社會建設必能相輔相成，對解決社會問題亦能著見成效。

五、滿足需要：志願服務所蘊涵的基本精神應是實用與創新。實用講求的是因應需要，符合民之所好；創新要求的是與時俱進，推陳出新。是以藉志願服務的力量，以自助互助的精神來滿足民衆的需求應是最溫馨的做法。

參、推展志願服務的困境

志願服務在我國自古有之，其源自於守望相助的施粥、施衣，及疾困相持的施藥、施棺，這正與政府的社會救助政策相輔相成；另為普及醫療服務政策，乃有義診服務、水上救生、急救訓練、心肺復甦

術……更有隨時空之改變、社會之需求而創新服務項目者，諸如：生態保育、消費者保護、導覽解說、榮譽觀護人、兒童導護、環境保護、勞工服務、在宅服務……等，多與政府的公共政策相互呼應。不可諱言的，我國志願服務工作之推廣雖然隨著社會發展之急遽變遷而行之有年，然而因主、客觀因素之限制，卻興衰互見，各有不同之結果，且多為點的效果，而未能連線成面，致使熱心有餘、熱忱受挫，或隨風而起、無疾而終；推其主要原因不外為：

一、理念認知不夠：我國自古即有助人利他的善行義舉，且隨著社會的發展不斷地盛行而推廣，民衆參與的意願亦日熾；唯參與志願服務的有志之士其認知互異，推展志願服務之機構團體理念紛歧，以致常有推展計畫不易成功，志工流失率偏高的現象產生，致使志願服務工作的推展躊躇不前，甚或對其功能價值產生相當疑慮。

二、動力導引困難：隨著科技的快速進步，資訊的傳遞迅捷，民衆有較多的時間參與志願服務，唯因貢獻之方向，動力難啓迪，致以填鴨式的隨喜服務，或以一窩蜂式的附和參與；縱雖有貢獻但仍有限，並易導致過與不及之憾，甚至終因幾分鐘熱度，秀過即無，對志願服務推展造成難以彌補的傷害與錯覺。

三、服務內容貧乏：志願服務的目的是為因應受服務者的需求，解決其問題；因此，其服務的內容務必因時應勢，切合需要。說實在的，早期志願服務的內涵多係服務機構或提供服務者的單向考量，鮮加考量受服務內容，不但易使服務的效用遞減，且易造成服務的資源

浪費，更難吸引廣大民衆的熱烈參與。

四專業知能不足：雖然人性本善，助人爲快樂之本，人人皆有助人最樂的潛在意念；唯若提供服務時方法不足、技巧欠缺，則必常有施者有心、受者無念；或事倍功半、徒勞無功之憾；甚或原本出自滿懷愛心的服務，反而造成服務者的怨尤。因爲現今社會受服務者的需求，已非純以提供單一的服務即可滿足，而須有方法、有技巧的提供適時、適需的服務，始能達成受者常緬懷、施者感成就的境界。

五制度規範未立：我國多年來雖對志願服務工作漸加重視，且亦不遺餘力地積極推展；但仍有缺乏整體規劃、績效不彰之感。雖然社政單位所倡導的「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」中規劃之志願服務制度已漸現雛型，但其他類別之志願服務尙未能有如此之制度規劃，因之，目前仍然還是各行其是，僅及點線；既無整體規劃，更乏健全制度。

六政策規劃不明：廣結民間力量，共同參與各項福利服務工作，固然是當前政府的政策，也是專家學者與社會大眾一致認同的必然取向；唯個人認爲，目前我國似乎仍然欠缺全方位推動志願服務工作的明朗政策。容或有之，亦僅限於部分志願服務類別之單位，或任憑其領導階層之好惡而訂定年度計畫推行，或由民間志願服務團體配合推動，致使志願服務工作之推展，多年以來仍停滯於說無仍有、說有似無的狀況，而無法配合社會的需求同步發展。

七法令依據欠缺：法令是用以落實政策執行的具體依據，亦是

規範權利義務的有效準則。政府爲號召民間力量參與社會福利事業，中央雖訂有「獎勵民間參與社會福利事業實施要點」、「加強推展社會福利獎助作業要點」、「內政部社會資源捐款專戶管理要點」……等，但總缺乏具有立法階段的「志願服務法」，以明文規定志願服務工作推展的政策目標、具體做法、權利義務、教育訓練、獎勵表揚……等，致使志願服務有效推展難免受到部分影響。

八橫向網絡待連：城鄉資源差異頗大，於是，或有財力充足而乏人力，或有人力豐沛而缺財力；而欲使人力、物力、財力資源之整合充分運用以收相得益彰之效果，則有賴電腦網路科技的運用，藉以即時查詢可予支援的資源，俾彼此認識網路科技的功能，以利連繫轉介或建立志工人力銀行，促使科際整合之效能更有效的發揮。

九組織核心模糊：志願服務領域隨時代需求不斷地拓展，然而缺乏地方性或中央性的推廣核心（志願服務推廣中心），致其服務績效難以彙總、教育訓練素質不齊、動員支援不能掌握，更遑論其制度建立的完整性，致推展志願服務的單位各行其是而無法化整爲零，發揮整體力量，故志願服務之倡行鮮爲社會普遍感受其重要價值與意義，導致難以廣大號召參與，弘揚光大。

肆、推展志願服務的努力取向

志願服務的積極功能是否能夠充分發揮，並獲致預期的效果，端賴推展方法之運用是否恰當。茲就個人實際從事志願服務工作經驗之

所見，略述推展志願服務之努力取向說明如次，與推展志願服務的同道共勉。

一、政策訂定要明確：政策是執行行動的指引，它是政府或團體在固定的環境中，所擬訂的一套行動計畫。志願服務工作欲期有效地推展，首先要有明確的政策才能激發民衆的群起響應，讓民衆認識、瞭解提供志願服務的真正意義與目的，進而使其在認清政府的明朗政策之下，熱烈支持。雖然內政部近年積極推動「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」亦頗具成效，如其他類別志願服務主管機關亦能參照推行，則我國的志願服務工作必能在具有明確政策的指引下順利推動。

二、宣導服務要加強：有了既定的明確政策之後，如能在活動中宣介運用志願服務的成功案例做舉證，加強彰顯志願服務的具體績效，有效宣導志願服務的實質功能，則必能號召廣大的民衆因肯定志願服務的功效而踴躍參加。

三、教育訓練要落實：教育是擴及，訓練是充實，教育訓練是推動志願服務的重要環節，更是提昇志願服務品質的最佳途徑。唯有透過教育與訓練才能促使民衆經由學習認知，進而產生參與興趣；更予以肯定，且持續參與。亦唯有透過教育與訓練才能使參與服務者擁有榮譽心，更使接受服務者產生安全感。

四、組織運作要民主：個人力量有限，難竟其功；故志願服務必須結合群眾力量才能積沙成塔，衆志成城，亦即必須透過有組織、有

計畫的民主運作，腦力激盪、博採衆議，始能使志願服務的貢獻產生事半功倍的具體績效，再以績效強化組織運作的能力。

五、知能方法要精進：爲使志願服務工作不致半途而廢，無疾而終，尤更日益精進，蓬勃發展；是以如何培養參與服務者的助人方法與服務技巧，乃是弘揚志願服務功能不可或缺的要素。因此，內政部訂頒「志願服務教育訓練課程」，由認知、進階、成長及領導訓練等階段性共同課程訓練，但只見於社政類。如推展志願服務的部門均能重視教育訓練，必能增強志願服務的動力。

六、服務內容要創新：成功的志願服務工作，必須針對實際需要來決定服務的內涵，以接受服務者的迴響來調整服務的方向，以研究發展的精神來開拓服務的方案，三者相互融合，彼此呼應，則必能使「施」與「受」雙方充分體會到溫情洋溢。此外，服務內容之不斷創新更能激勵志工的服務動力而持續參與。

七、資源整合要導引：志願服務欲期順利展開工作，有效達成目標，有賴善加結合與運用財力、物力、人力與技術等社會資源；推動志願服務，財力的捐獻、物力的提供，固然最爲重要；而人力的支援、技術的應用，更是不容忽視。尤應特別注意資源的整合、維護與開發。

八、志工督導要投入：志工均依其志趣配合機構時間參與服務，假如志工督導能夠發揮專業的素養，且積極投入參與領導，則必能使志工產生強烈的凝聚力，並激發志工高昂的服務士氣；況且，志工獲得支持與協助增加，對服務績效也必更易彰顯。

九 評估觀摩要重視：評估就是檢討過去，策勵未來；觀摩旨在獲得他山之石，可以攻錯之效益；檢討是手段，改進是目的；必須檢討過去，始能發掘問題；尤須觀摩學習，才能開創新猷；對於推動志願服務的績效，如能確實自我評估，重視觀摩學習，必能融合眾人意見，時時檢討改進；尤能激勵更廣大的民衆因感成就榮譽而熱烈參與。例如內政部最近所舉辦之「各級政府推展志願服務績效評鑑」，及即將舉辦之「志願服務成果展示觀摩競賽」即是明證。

十 獎勵表揚要具體：志願服務的有效推廣，有賴政府做具體而公正的獎勵；因為獎勵不但能激勵參與者的持續服務，尤能激發民衆見賢而思齊。爲了維繫、強化與擴大服務的成效，不論是橫的平行的獎勵，或縱的隸屬的獎勵，都有助於志願服務工作的順利推展，並激發更多熱心公益的有志之士積極參與。唯獎勵應特別堅守的原則是，務必確實做到公正客觀、寧缺勿濫；否則，不但未能獲得正面的效果，尤恐產生負面的回應。

十一 服務網路要建立：人力、物力、財力多元而無窮，也因地域而有別，是以如藉由電腦網路建構「志工人力銀行」、「社會資源系統」，俾利查詢如何參與及可參與之管道，由參與者自選進而就各項資源做有效地協商調度支援，充分發揮團隊之即時性效果，當可弘揚志願服務，也具有核心凝聚的目標。

十二 法令制度要完善：法規是落實政策推展的主要準則，制度就是工作標準與行爲模式；結合民衆參與志願服務，本互助、互動、互

榮的精神，共同關心社會的困難問題，尋求滿足社會民衆的需要；不論是組織、倫理守則、訓練、方法、督導、福利與獎勵等各方面，政府均應刻不容緩地建立完善的服務制度，訂定具體可行的法令規章，如此循序推動，始能使志願服務工作克竟事功。

伍、結語

鼓勵民間擴大參與，不但是時代之潮流，更是政府既定的政策目標；志願服務工作乃是鼓勵民間擴大參與中極其重要之一環，其功效除了可補救政府人力之不足外，更可消弭民衆對政府行政措施上不當怨尤之偏頗。然志願服務工作之積極推廣，則有賴：(一)以加強宣導來激發參與，(二)以獎勵鼓勵來弘揚成果，(三)以捐稅豁免來增進財源，(四)以創新項目來迎合需要，(五)以目標管理來維護品質，(六)以科際整合來強化功效，(七)以政策規劃來建立制度，(八)以研訂法規來完整體系等同方向致力改進、精益求精。

總之，我們深信，隨著經濟社會之不斷發展與民衆需求之日益殷切，志願服務工作必益顯其重要性，如能時時省思檢討、不斷克服困境，創新服務項目、充實服務內容，精進服務方法、整合服務力量，則必能使志願服務更爲弘揚其功能，展現其效益。

(本文作者現任中華民國志願服務協會秘書長)