

連結資源網絡

強化志願服務

實踐祥和社會

本社

當「心靈改革」運動在李登輝先生大力促進之餘，民間的心靈改革早在政府提倡與大聲疾呼之前就已行之多年，以各種不同的型態、方式例如早期的慈善會、行義團，後期的協會和各種不同的民間團體，默默的為社會付出許多心力，不論是施棺捐糧或是造橋鋪路，這一股心靈改革的清流在任何一個時代都不曾消失。總有一群人捐錢、出力為地方上做些事情，也許興學、也許賑災、也許義診，也許蓋一棟別館方便日遠鄉里來的子弟進京趕考能有個落腳處……這些不勝枚舉的善行義舉，今日稱為志願服務，事實上，早在福利尚未形成制度之前，這一股人文與鄉土關懷是鄰里間相當重要的互助與賴以持續的命脈。研究福利發展的學者將這些早期的「志願服務」視為福利的開端，因為雖未形成制度但其精神是如出一轍。

工業革命之後雖然改變了生產方式、生活習慣和社會結構，但是在心靈上尋求歸屬和安定的需求仍是無法取代，因此，慈善組織和睦鄰運動(Settlement House)將人與鄰里的關係再度的在各種互助會、志願服務關懷下結為一體。馬克斯預言工業革命帶來的疏離感並沒有嚴重的影響到社會中群己間的關係。隨著社會經濟發展和結構的變動，在二十世紀的末期，大部分工業國家的志願服務已從早期的個人善行到集體力量形成一股勢力到與政府部門相互合作。這樣的改變可以很明顯地看出志願服務的發展，從參與的層面來看，已從個人到組織；從服務的地區來看，已從社區到區域；從對問題的關懷面來看，已從被動到主動；與政府的關係來看，已從樂觀其成到相互做夥，這種轉變不可謂不大。在未來志願服務更會朝向上述的方向穩定成長的發展。

回顧國內志願服務發展與前述的趨勢相較之下，有下列幾點不同：一、在「為善不欲人知」的文化價值觀下，要匯集個人力量形成組織運作有些阻礙，二、在有心要做好事但沒有充分訓練和資訊的情況下未必「施者快樂，受者實惠」，三、長久以來在政府主導和鼓勵的前提下，透過行政體系將志願服務當作交辦業務失去了原本的自發性。為了讓國內的志願服務在面對下一個世紀來臨之前能有個新的契機和轉機，希望透過「祥和計畫——廣結志工拓展社會福利工作」，為方興未艾的志願服務工作注入一股新的力量。

祥和計畫的精神在於透過社區資源的整合、網絡的建構、編隊組織的運作達到志願服務制度化目的。換言之，希望志願服務能將過去慈悲喜捨、樂善好施的個人層面提昇到有系統、有管理的組織層面，更希望經由個別性的機構組織發展到區域性為主機構合作的網絡層面，然而這樣的理想放在目前志願服務的脈絡中來看有些先天的困境和挑戰。包括了：

一、志願服務與政府之間的關係曖昧不明：

志願服務組織運作的心態可分為兩種，一是太過依賴的政府，比較被動，像是政府的分身，將社會福利當成是配合事項；另一種是強調機構專業形象，選擇性的參與政府推動的社會福利，以機構的發展為主要的目標，志願服務對這種機構而言只是解決人力上不足的問題。這兩種現象是兩個極端，志願服務不是在幫政府做事，也不僅是紓解機構人力上的困境，志願服務是社區居民需求為導向，以組織的力量為方法去解決問題，政府協助是站在次要的立場。

二、志願服務的本質與管理制度上的矛盾：

志願服務的素質有待培養是長久以來的老問題，因此在祥和計畫中對於認知、進階成長、領導……等訓練課程都有詳細的規定，但是在執行上常會遇到「慈悲為懷」和「有效管理」的矛盾，前者強調心意，後者強調管理，管理包括了服務記錄建檔、考核與運用。徒有前者，志願服務則永無進步，徒有後者就失去了志願服務的本質，兩者的重要性不容偏廢。

三、機構間過分強調異質性導致整合上的困難：

志願服務組織的類型非常多，有以社區為主的例如社區發展協會、老人會、社區媽媽協會，有以慈善會為主，有以民間社會福利機構為主例如生命線、家扶中心；有以醫院志工為主，更有很多其他類型的例如婦女會、救國團……等，當然還有政府系統中的志工人員，這些團體之間的異質性不僅是專業程度上，更有年齡、性別、教育程度上在整合上的困難可想而知。

四、本位主義作風造成訊息不流通，資源無法共享：

本位主義是個老問題，但也是祥和計畫推動上最感吃力的困境，原本祥和計畫組隊的目的就是在打破機構之間的藩籬，大家都是××縣（市）政府的祥和大隊，彼此支援、資源共享，對個案提供一整體性服務，不論任何一個鄉鎮都有祥和大隊的志工，雖然他（她）也同時是屬於第×隊××協會的志工，可惜這樣的精神在山頭主義和本位主義作祟的心情下很難突破。

志願服務推動上的困境有很多是結構性因素造成的，例如對政府的依賴、對於管理上的抗拒心態……等，但人也是在結構或系統當中，解鈴還需繫鈴人，還是要從個人的實踐面做起，並且在概念上必須要有以下的突破：

一、心態上不應以組織或機構現有的格局為限制，而以縣市政府為區域規畫的範圍

多元與異質是現代社會的特質，就因為這個特質才顯出現代社會豐富的生命力，然而在整合上並不矛盾，重點是立基於何種基礎上的整合？各機構或組織應以其專精為任務，在區域上有不同的負責範圍，從專業、半專業到非專業都有其重要性，缺一不可。決有專業而沒有深入偏遠地區聯絡員的外展步驟，或是決有外展而沒有後續的服務都不是健全的發展，因此，應以任務為導向、整體區域為規畫的重點，才可能結點成線、連線成網。

二活動推展上，以祥和大隊的年度計畫為主軸，各隊以子計畫相互呼應，不僅可達整體性的宣傳效果，更可以發揮各隊所長

「憑直覺、憑感覺、憑經驗」是過去志願服務甚至民間團體做事的習慣，雖然有時瞎打誤撞也有掰上的可能，但畢竟機率不大，因此計畫作業的訓練普遍缺乏，更重要的是大隊與分隊之間的計畫配合，更是有待加強之處。目前的缺點是各機構間各做各的或有樣學樣，重複性太高，因此，協調會報與大隊的統整功能有待發揮，如此才可能有整體性的計畫。

三招募訓練上盡量做到統一作業、網絡分派

志工招募需要人力，目前各機構做得相當分散，若能統一招募各縣（市）志工，予以訓練再按照其興趣填寫願意從事的服務類型與居住地點，分派到社區的機構或組織中，可以節省機構間各自為政的疏漏和浪費。

四政府的角色上，宜輔導民間力量、逐步淡化主導色彩

志願服務終究是民間自動自發的工作，透過政府力量大力促進畢竟只是個媒介、帶動，最後還是要靠民間的力量得以持續和提昇，短期內，以行政命令動員社工員做出個成績來，可收立竿見影之效，長久來看，扶植民間志願服務團體才是根本的做法。

社會學大師Peter Berger曾說過「人在社會中，社會也在人的手中」(man in society, society in man)，如果把許多的社會問題歸咎給政府、社會結構，未免有失公允，因為人就在政府、就在社會結構當中，重要的是改變、創造與實踐，改變現有的心態、創造合作的網絡、實踐志工精神，才可能生活在祥和的社會中。