

推行志願服務，強化社區發展

本社

一、推行志願服務，突顯自助本質

社會工作的誕生，源自志願服務；歐美的社區發展機構，多屬志願服務組織。我國近頒社區發展工作綱要規定，社區發展係社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援，技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質；亦正強調社區發展工作的本質，重在自動自發，相互支援，彼此提供衷心的自願的服務。我們推行志願服務，正是掌握自助的本質，發揚社區發展的基本精神。

二、推行志願服務，健全社區組織

國外社區發展組織，多屬民間志願機構性質，會員大眾都是志願參加熱心服務，理監事等領導階層，亦為志願工作人員，無償奉獻。我國新訂社區發展協會組織，定位為人民團體，具有法人獨立地位，不再是過去半官方式的社會運動機構，其性質已與國外相彷彿；我們加強推行志願服務，可使此類民間組織更為健全，而其決策過程，亦能更符合民主原則。

三、推行志願服務，彌補人力不足

社區發展工作之推行，早在民國五十四年民生主義現階段社會政策之中，即訂有任用社會專業工作人員推動之規定；歷次社區發展工作綱要（綱領）之中，除亦訂有類似規定外，並另訂有社區發展協會（理事會）置總幹事一人，並得聘用社會工作人員及其他人員若干人，推動社區各項業務之規定。考慮週詳，用意至善。但按諸實際，因限於人事編制及經費預算，各項用人規定多為徒托空言，影響工作績效，至深且巨。我們應該有系統的推行志願服務，藉以彌補社區發展聘用人力的不足，以利業務的推展與品質的提升。

四、推行志願服務，動員社會資源

社區發展工作，首重資源之動員；為無足夠資源，甚難滿足人民需要。一般而言，需要常無窮而資源卻有限；但亦有人說社會資源取之不盡用之不竭，問題在於為何動員。在人力資源方面只要推動志願工作，即可解決，已如上述；在財力及物力方面，國外均採用統一勸募的方法，由社區基金會運用大量志願工作人員，出動勸募現金或實物，以求集腋成裘，聚沙成塔。我國社區發展工作綱要，亦有社區發展協會得設置基金會的規定，但基金來源，多數來自政府補助，尚未發動普遍勸募的活動，基金運用方法，又以保本用息為限，不似國外社區基金會採取逐年動本逐年勸募的循環運用方式，所以在社區的經費，相當拮据。今後積極推行志願服務，動員志工補充有酬人員之不足，可節省人事開支；動員志工擴大財物勸募，爭取現金與實物的收入；均將有助於社區發展經費的來源，而有利於業務的推展。

五、推行志願服務，整合各方意見

近頒社區發展工作綱要規定，各級主管機關為協調、研究、審議、諮詢及推動社區發展業務，將邀請學者、專家、有關單位及民間團體代表，社區居民組設社區發展促進委員會。從前亦曾有一此類似組織，但以精簡機構為由竟予中途撤銷，致使各方意見，缺乏交換整合之通道，殊為可惜；茲再恢復，所邀請之人員，多為非官方人士，屬於義務工作性質，立場必能超然客觀，有助地方意見之交流。各社區發展協會之理事、監事、及任職顧問，亦屬志工性質。非為個人利益，故在強調志願服務之大前提下，各方意見，更易交融整合。

六、推行志願服務，消除依賴心理

我國社區發展工作，原由政府主導，列為施政項目之一，並以長期落後之地區為優先，給予經費等各方面之行政支援與技術協助，以致形成由上而下的作法，雖可收得急效，亦易滋生民衆依賴被動的心理。現在台灣經濟發展快速，人民意識水準提升，在全面促進社區發展，建設安和團結的現代社會，並解決各個社區各別的共同需要之時，應改由民衆主導，鼓勵民衆自動自發，積極參與服務，採取主動的姿態，由下而上的做法，以民衆力量為主政府協助為輔，方能促使社區發展的業務順利進行。同時說明我們推行志願服務，可以清除民衆的依賴心理，匡正社區發展工作多年來的缺失。

七、推行志願服務，可採方法試探

志願服務，有人稱為義務工作；但因兩者在人際關係及工作主體上，有著主動與被動。志願與強制的不同，所以我們採用志願服務。志願服務一詞，含義亦頗廣泛，它與志願工作人員，志願工作主義，志願服務機構、志願服務工作等均有密切的相關。現談推行志願服務，乃指動員志願工作人員，在社區發展機構中從事志願服務工作，以加強社區發展的各種作法，茲採訂為下：

(一)鞏固社區基礎：動員社區中熱心的民衆與有關的團體，用說明溝通等方法，鼓勵他們參加社區發展協會，增加個人會員及團體會員的人數，擴大參加層面，鞏固社區發展的基礎。

(二)培養地方幹部：發掘地方上的熱心人士及有為青年，使能參加社區內的各種活動，透過訓練與磨練，培養其為推展工作的種類，與未來領導的幹部。

(三)健全社區組織：遴選、推薦、鼓勵並輔導社區中有聲望有能力的人士，參加會員大會，競選理事監事，藉以健全協會組織；並另介轉適當人士擔任顧問，以爲襄佐。

(四)建立人事制度：社區中的總幹事及其他工作人員，應該有一遴選、任用、考核、獎懲之辦法，使能安心工作；如果一時無法雇用有酬工作，應即物色合適的志願工作人員充任。同時，社區人事制度，並應兼顧志工人員，以安人事，而利工作。

(五)注意民主領導：協助社區理事長，籌備開會事宜，依照會議規範，開好各種會議，使各位理監事均有充分發言參與之機會，依多數意見決策，進行民主方式之領導。

(六)認定共同需要：採用社區自我調查方式，發動居民，進行調查，找出共同關心的問題或共同的需要，以加強居民對社區的認識，並增加彼此的感情，共同合作解決問題的意願，然後商定優先順序，分別執行。

(七)徵求專長人才：根據推展社區服務的計畫，分別老人、婦女、兒童、殘障青少年等不同對象，或保健、休閒、升學、就業、輔導、習藝、體育、環保、心理、法律及社區教育等不同工作園地；徵求具有相關專長的人才，擔任志工，負責領導某一團、隊、班、級的服務活動；或者是個別指導法律、醫療、心理、家事等專門的問題；或負責社區協會內部的行政、財務及勸募性的工作。徵募工作務使普遍深入，以便獲得可用的人才，全面展開各項工作。

(八)動員社會資源：社區內的人力資源，經已策動擔任各項服務工作，有如上述。此外關於物力及財力的動員，應先敦請社區中財經及企業界的知名人士，同意擔任基金勸募等活動的領導人或贊助人，然後動員一般志工，先加編組、訓練講習，再行發給身分證明，勸募財物收據憑証，分別按照責任區，訪問預定對象進行勸募，然後定期收回款物清理結算，並公告徵信，以昭大衆。

(九)維護工作成果：社區成果，往往不易維持，無論公用設備或所種花草樹木，常會受到破壞；今後動用志工之時，應使參與決策，親手製作或分組負責，他們將因親切感與責任心的緣故，而對社區成果，無不維護。

(十)發展外圍團體：社區居民之需要，常有個別的差異。除一般性的服務由社區發展協會直接提供外，其他特殊問題，應發動志工，按照各類需要，分別組織自助性的外圍團體，亦智障殘障家長的互助會，老年痴呆家屬的自助會等，使能發揮彼此互助的力量，滿足同好者需要，解決同病者的困難。

(十一)加強公共關係：中國有句老話，爲善不欲人知，但在現代的社會中，問題複雜，壓力沉重，煩惱者不知何處可訴，困窘者不知求助之門，社區雖小，亦多隔漠，亟需建立公共關係網絡以資溝通。同時，社區發展協會爲提供服務，動員資源，亦甚望利用公關，使各方多瞭解多協助。志工人員，具備第三者的身分，用作公關中介的媒體，收效必多。

(十二)評估實際效益：社區發展工作，依規定有指定的、推薦的、和自創的三種，都能獲得政府經費的補助，工作考評，自亦以政府主管機關爲主。但是各社區的工作，是否切合居民需要，是否具體落實，有無浪費差錯，今後爲何改進，實以社區居民最爲清楚；如能委請志工進行評估，當可更爲真切，並可據以建議協會規畫未來，促使逐年業務精進不息。