

志願服務之動力過程

林啓鵬

壹：前言

目前國內志願服務（註一）的文獻有日漸增多的趨勢，有關志願服務的原理與原則已有不少的學者專家討論過，（蘇信如，一九八三；陳武宗，一九八三；蔡漢賢，一九八三；曾華源，一九八三；李欽湧；一九八六）因此不再贅述，本文從另一個角度——即形成志願服務的動力過程來闡述，希望藉著動力過程的探討，能對志願服務的本質及其形成過程有更深刻的了解，以為從事志願服務之參考。

一般而言，討論志願服務的動力時，常會引用倫理道德的觀點來申述，例如人們是基於奉獻、犧牲、與人為善……等因素而投入志願服務的行列；或對志願工作人員（以下簡稱志工）抱持著一種刻板印象，如他們都滿懷憂心且有愁天憫人的胸懷……，這種先入為主的觀念常會誤導實務工作的推展，事實上；只要是略具行為科學基礎知識者，便可發現志願服務的形成絕非單純的動機性因果關係所能解釋清楚的，它通常由幾種力量互相衝擊而成的，若不了解這種動力過程，則欲有效推動志願服務

，無異是緣木求魚。

為了方便討論起見，本文擬將志願服務定義為「個人、團體或組織由於察覺到其所處之社會，存有亟待解決的問題或不公平的現象，本著不求回報的態度，決心盡力協助他人與改善社會，以提高生活品質之服務工作。」由此定義可知志願服務可以個人行動，也可以團體或組織的方式行之，它影響所及包括個人、團體、社會及國家，因此分析志願服務的動力時，可從微視的及巨視的兩種角度著手，其中前者又可細分為個人及團體或組織兩種，後者又可分為社會福利體系的運作及社會潮流，政治與經濟的影響，現將依次申論如下：

貳：微視層面的動力因素

包括參與志願服務的個人及志願服務團體組織或機構兩種，茲分別陳述如下：

一、就個別的志工而言：

人們以個人的行動投入志願服務行列的方式相當繁多，從傳統的施棺、施茶、救災、造橋鋪路到現代社會中參與心理輔導服務、醫療服務、消費者保護……等不一而足，可大別為零星雜陳的個人行

為及加入志願服務團體或組織兩種。令人深感興趣的是為何他們願意參與志願服務；這是志願服務領域中最常出現的話題——動機的探討。常見的動機理論很多如Maslow的自我實現層次論、Herzberg的激勵保健論，而McClelland及Atkinson則認為成就需求、權力需求及聯盟需求（Affiliation need）乃是促使人投入工作行列的動機（Wilson, 1976: 46），另外，Schindler-Rainman和Lippitt將志工的動力來源歸為三類：內在導向、情境導向、他人導向或受特定團體成員的影響（Schindler-Rainman & Lippitt, 1975: 47）由上可見，志工的動機可從許多角度加以探討，根據各種文獻及實例可以了解，志工加入志願服務行列絕非單一因素所能解釋的，它通常蘊含各種動機包括利他性及自利性，而從事志願服務計畫的「專業人員也體驗到利他主義與自利的混合動機是可以接受而珍貴的」（陳景熙 1984: 35）。

然而，熟知志工的動機，仍不足以使我們對個人參與志願服務行列的動力過程有充分了解，因為它只是整個過程中的一點，因此，我們需以動態的觀點作更深入的探討，筆者將自我覺察及刺激——

反應理論的觀點並配合實例加以說明：

個人參與志願服務的過程可簡分為三個階段：

1. 特定事件的出現：

特定事件可包括個人未獲滿足的需要及尚待解決的社會問題或現象如，鑰匙兒、交通混亂、環境污染……等皆是，值得注意的是，這些事件的出現，仍不足以促成人們的行動，有時甚至要等到問題已嚴重影響到生命安全，人們才會對這些事件有所反應。

2. 覺察的發生：

每個人所生存的社會、團體，或多或少存有許多社會現象，同時，每一個體也有一些尚未滿足的需求或仍待解決的問題，然而，人們對這些現象、需求或問題不一定有所知覺，直到生活上發生重大改變或事件、或人們透過自省或他省的方式才能發現這些未滿足的需求及未解決的問題，由此可見促成覺察的因素包括：

(1) 生活經驗的累積：如苗栗縣後龍鎮龍津里的居民，看到鄰近村里推行社區發展後，生活環境大獲改善，乃在里長、里幹事及辦事員的策劃下，毅然決定社區發展計畫，在大家有錢出錢，有力出力下，不到一年，破舊髒亂的龍津里，完全改觀……，成為全省社區發展最成功的典型（註二）。

(2) 重大事件的衝擊：最常見的例子如因本人或至親好友因特殊事件（如車禍喪生、癌症去世、面部受傷、肢體殘障……）而捐資興建陸橋或組織團體及協會，如防癌基金會、陽光基金會及尹甸基金會……等。

(3) 個人的觀察及反省：如綠十字交通自律服務隊陳威達中隊長為改變一般人對計程車司機的印象而組織該隊，隊員勞泗海先生有鑑於交通太亂了，乃決定出點力投入改善行列，而加入服務隊（註三）。

3. 作成決定，採取行動：

當一個人有了自覺後，並不意味著他（她）必然會加入志願服務，一般而言，從察覺的發生到採取行動之間，通常還有一段緩衝時間，這段時間的長短因人而異，在作成決定前的個人可稱為潛在的志工，為使這些人及早參與志願服務，可運用方法促使他們及早加入，如 *chambre* 在「如何徵募少數民族擔任志願服務」一文中主張機構可運用職員、志工與社區領袖來協助人們作成為志工的決定，他同時也提出三種催生的方法：

(1) 機構正式及非正式地運用有影響力的社區領袖來推薦潛在志工。

(2) 舉辦現職志工與潛在志工的聚會。

(3) 用動人的文句透過宣傳品呼籲潛在志工趕快決定成為志工（陳景熙，1983: 36）。

另外，*Vineyard* 亦主張招募志工時，可以邀請 (*asking*) 的方式，鼓勵人們投入志願服務，邀請的方式包括：① 一對一 ② 一對多 ③ 電話聯繫及 ④ 利用信件四種 (*vineyard*, 1984: 43-44)。

一、就志願服務團體及組織而言：

Nickels 在 "strategic Marketing of volunteer Programs for Social causes" 一文中，曾提出發展一個志願服務方案需具備六個要素即：

1. 觸媒 (A Social Catalyst)：居於領導地位，帶動其他五個要素的運作。

2. 市場分割 (Market Segmentation)：在社區居民中找出最有可能參與者並與其接觸。

3. 引導 (direction)：透過各種途徑讓人們注意其周遭問題，並引導他們採取正確而有效的行動予以解決。

4. 實體架構 (A Mechanism)：確立志工可聚集的場所、時間及組織或團體的名稱。

5. 回饋系統 (Adequacy and Compatibility)：給志工回饋，使其了解服務方案之效果及效益，以激勵其繼續參與之意願。

6. 精簡支出 (Minimizing of Cost)：適人適事是節省支出的最佳途徑 (*Nickels*, 1983: 4: 22-23)。

Nickels 並以其妻如何在一社區中為一國小發起志願服務運動為例，來說明上述六項因素在整個方案發展過程中的作用，為使讀者能更清楚了解志願工作團體或組織的形成過程，特簡述該方案發展情形如下：

在一九八〇年代初期，*Nickels* 所居住之社區國小擁有富裕的經費，教學績效相當好，因此該校校長並無運用志工之構想，然而在一年後，由於校長更換，經費縮減，使得教學品質直線下降，居民深感不滿而怨聲載道但卻未採取行動，經過一段時間後，*Nickels* 之妻乃挺身而出，邀集熱誠婦女商議解決之道。當此團體人數多達二十人時，學校當局便邀請她們提出急需解決的問題，同時，並將此

團體命名為「Fallsmead Parent Volunteers」。發給每個成員一特製的名牌，最後，她們決定邀請社區中更多的父母參與改善的行列。為了節省支出，乃依據個人的專長分配合適的工作，並發給服務手冊讓他們了解提供服務的方法、地點、內容及所需的時間，這個國小在父母們熱心協助下，再度恢復了往日高品質的教學水準，並針對志工所提供的服務予以評估，將評估成果透過宣傳媒介讓社區家長了解其服務成效，使得他們更樂意繼續參與這項有意義的服務活動 (Nickels, 1983: 4: 25-26)。

上述例子可說是大多數志願服務團體及組織發展過程的縮影，在中外社會不同團體中，也有同樣的過程，如美國國家長教師協會、紐約地下鐵的守護神兵團 (The Guardian Angels) 及我國第一個河川魚類保護區 (位於南投縣鹿谷鄉清水村) 等皆是，若我們能詳細審察各種志願服務團體組織的形成過程，便可發現其過程與團體工作及社區組織工作中的團體組織發展過程頗為類似。

叁：巨視層面的動力因素

依據前言所示，所謂巨視層面係指社會福利體系的運作及社會潮流與政治、經濟等因素的影響，另外如民族性、文化、天候等因素對志願服務的形成是否具有影響力，還需更進一步的研究才能肯定，本文先就上述兩種動力加以探討：

一、就社會福利體系的運作而言：

志願服務可運用於許多領域如醫療服務、政治活動、文化事業及休閒活動等，其動力來源並不限

於社會福利體系的運作，然為彰顯其受某一特定體系 (如醫療體系、文化建設……) 之影響，乃以社會福利領域中的志願服務為例，社會福利體系中對志願服務影響最顯著的因素可歸納為如下三點：

1. 人力資源運用趨勢：每個社會福利機構基於其信念、經費、宗旨、組織章程、人事政策及專業化程度等，對運用志工的態度差異甚大，有些機構全部採用專任人員，有些單位則全部以志工提供服務，而大多數機構則介於兩者之間。事實上，當經費削減，服務需求擴大時，運用更多志工投入服務行列，已成為一種潮流，例如 Schinedler-Rainman 和 Lippitt 兩人在「The Volunteer Community: Creative use of Human Resources」一書中，便認為當社會邁入後工業型社會 (Post industrial Society) 時，對人性服務 (human service) 的需求將更為殷切，而現有可用的資源卻又不足所需，此時，志工便可協助專業人員提供更多服務給人們，以滿足其需求。上述兩位志願服務專家同時也提到，在志願服務領域中有十九種發展趨勢會促進志工的大量使用，現略述如下：(Schinedler-Rainman & Lippitt, 1975: 37-41)

- (1) 志願服務工作 (Volunteering) 及志願服務思潮 (Voluntarism) 已廣受社會各界的重視。
- (2) 公私立機構的老闆或主管更加重視志願服務對其員工的價值。
- (3) 招募志工的對象更為廣泛，志工的來源不再

受社會階層、生活型態、種族、宗教及國籍的限制。

(4) 志工可扮演機構與其案主的橋樑。

(5) 志工參與型態增加，例如中產階級及中下階級的志工形成工作伙伴 (配對)，合作領導青少年團體。

(6) 組成工作團隊 (專業人員、半專業人員及志工) 提供服務。

(7) 「志工是工作團隊中重要且可加以統整的一環」的觀念逐漸萌芽。例如只有少數志工願意擔任文書處理工作，大多數志工較喜歡與案主直接接觸，可見志工的角色正在轉變中。

(8) 志願服務生涯 (Career ladder of Voluntarism) 可激勵人們提昇其工作層次，例如某些專業人員職務升遷時需具備運用志工的經驗。志工也可擔任部分專業人員的工作如家訪或諮商某些經過選擇過的案主 (Selected Clients)。

(9) 許多單位如犯罪矯治機構、學校、政府……等，一改往日閉鎖的作風，開始提供服務機會給志工。

(10) 部分會接受過協助的案主在一段時間後會參與志願服務的工作行列。

(11) 機構逐漸發覺到在編列預算時，應將志工提供服務所需的花費如交通費、停車費、餐費、參加研討會的報名費乃至托嬰的費用也列入考慮。

(12) 突發或臨時性的運用志工的情形頗為普遍。

(13) 強調對志工加以訓練的重要性，大學相關科系如農業推廣及成人教育系開始提供訓練機會給志

工，有些機構則特別強調對志工訓練員 (Volunteer trainer) 的訓練。

(4) 自治性的志工運動相繼出現可彌補傳統機構的不足。

(5) 對服務品質的管制更加重視。

(6) 志工不斷擔任新的角色如研究者、倡導者、評估者及提供佐證者 (documentation)。

(7) 激勵志工的理由不同，以前常會用「利他主義」或「盡公民的責任」來激勵志工，現在則採用更多的說法來激勵志工，現在則採用更多的說法來鼓勵，如為未來工作準備、促成變遷、關懷和自己有同樣疾苦者、與社會主流同步、自我發展及成長等。

(8) 志願服務領域提供更多工作給專業人員，如擔任志願服務方案的督導員、訓練員、主管及顧問……等。

(9) 志工之福利待遇日漸增加，如納入保險，或提供工作考績及服務證明以協助他們尋找工作 (Schneider-Rainman & Lippitt, 1975: 37-41)。

我國社會仍處於發展中國家，上述趨勢雖未全部出現在現階段的臺灣社會，但有幾種現象卻頗值得我們注意：

(1) 人民生活富裕，基本需要普遍獲得滿足，如何安排休閒生活成爲人們關注的焦點。

(2) 大眾傳播專業日漸發達，有助於人們對社會現實的了解，容易促成其覺醒，進而發展爲行動。

(3) 社會問題日益複雜而嚴重 (如少年犯罪、社會風氣奢靡、環境污染……)，對人民生活影響甚大。

(4) 政府單位大力推動志願服務如訂定有關法令，或在社區中成立志願服務隊。

(5) 志願服務和民間團體逐漸受到各界重視，如政府現正著手修訂民間團體組織法，學術界對此領域的探討日趨增加，實務界則相繼出版有關志願服務實務手冊。

(6) 發展或預防性的助人工作日益受到重視，如自我成長團體、幸福家庭、美滿婚姻研習活動……等。

(7) 基金會支持志願服務的情形日漸增多，如消費者文教基金會支持消費者保護運動，明德基金會提供經費進行生活素質之研究。

由上所述，我們可預測志工的運用在我國將蔚爲風氣，然而在運用過程中，有幾點需加注意：

(1) 志工所提供的服務旨在協助專任人員 (Full-time workers) 提供更多而完整的服務，以提昇服務品質，擴大服務層面，而非取代專任人員的工作，若因志工的服務使得專任人員無所適事，便失去運用志工的意義。

(2) 志工所提供的服務種類繁多，包括專業性與非專業性活動，一般以爲志工所提供的服務是非專業性的，其實志工也可有條件的如經過嚴謹訓練後在專業人員督導下接觸案主參與專業活動。事實上，志工從事專業活動的實例甚多如美國會計學會提供諮詢服務，科技移轉服務 (註四) 及法律諮詢服

務，因此，在督導制度完善的機構中，志工若具備專業資格 (如知識、技術、能力、態度與證照) 亦可提供專業服務。

(3) 志願服務的宗旨乃是運用現有人力資源提供服務，提高生活品質並促進社會發展。雖然重新訓練一批生手參與服務，亦是一種人力資源運用的策略，但若訓練負擔過重，則對於志工、工作人員、案主及機構本身都有不利影響，如訓練成爲主要工作、服務反而退居其次或訓練無法滿足實際需要，則會造成服務品質下降。

(4) 志願服務並非是萬靈丹，雖然它可爲機構帶來許多好處，但若運用不當也會帶給機構某些困擾。

2. 政府與民間投入參與的相互消長：若把社會福利工作當作一個市場，則政府與民間參與可說是提供市場產品的主要來源，一般而言，當政府因政策、財源不足或其他原因而無法提供完整的服務時，民間力量便會發揮潛能，提供服務給需要的民眾，由此可見，政府與民間參與兩者間存有互相消長的關係。Schneider-Rainman和Lippitt兩人也認爲自主性的志願服務運動將逐漸出現，以彌補傳統機構的不足，根據以上的分析，可以發現民間參與的功能有三：

(1) 補足當前政府服務體系中，不足或較微弱的層面：如我國消費者保護運動，前文所提之國小改善及防止犯罪之方案 (註五)。

(2) 發現尚未服務的新領域：民眾較易發掘與其有關的問題，並及時提出解決方案，採取改善行動

，而政府機構則常因政策、法令制定，行政程序緩慢，反而不能立即針對問題，採取行動，如美國城鄉聯誼會及我國的河川保護運動。

(3)增進服務品質，擴大服務層面，並引導社會變遷：志工的加入可促使專任人員免除部份行政或非專業性工作的壓力，而專注於較專業性的工作（如方案規劃，輔導案主）使其服務品質得以提高。另因志工的參與使機構更有餘力注意那些受忽視的社會問題如癡瘋病患、公害，而著手加以改善。

民間參與雖具有龐大的潛能，但如何發掘並加以運用則是一個值得注意的問題，一般而言，當社會愈能接受不同意見、作法、容忍程度愈高、人民關注的層面愈廣而不以個人家庭為限，則民眾愈能發掘其問題針對其需要提出各種解決方案、採取改善措施，由此可見，志願服務較適合在具有民主涵養的社會中生存，這也是志願服務需以民主理念為基礎，「堅持人人平等，每人都有參與決定權」的原因。

3.專業的成熟度：志願服務普遍存在於社會的每個角落，固是可喜現象，卻也容易給人一種任何人皆可運用志工提供任何服務的印象，此種現象最易發生在專業尚未生根的偏遠地區，由於服務資源有限，因此一個社會福利機構需發揮各種專業功能。事實上，運用志工需具備多種知識及技術如招募、訓練、策畫、督導及評估等，否則任意運用志工反會造成無窮的後患。像美國民主政治高度發達的國家，志願服務行政 (Volunteer Administration) (註六) 至今未能成爲一種專業，可見

志願服務的運用尚未獲得重視，但由各種現象如志願服務行政協會 (Association for Volunteer Administration) 以工作績效作為發給證照的標準；在大專院校開設相關課程；提供志願服務行政的研究所進修方案 (註七) ……等，可以肯定志願服務行政成爲一種專業是可預期的趨勢，筆者認爲一個志願服務行政人員，社會工作者或有關的助人專業工作者，對志願服務的認識愈多愈熟悉有關的技術，則有效的運用志工的可能愈高，另外，當志願服務行政人員能擁有一套完整的知識體系及倫理規範，並能組織協會，獲得相關專業及民眾的認可，則志願服務的推展將更趨順利，若志願服務領域缺乏上述要素，則其工作推展勢必困難重重。

若仔細分析大部分發展成功的志願服務方案，團體及組織，我們可發現它們都具備以下的特點，「來自社羣內部的傑出領導者，以整個社羣的利益爲出發點，獲得社羣的了解及支援，每個人都可參與計畫發展，決定和檢討各種方案及活動的機會」上述特點與志願服務所秉持的信念及作法不謀而合，因此，筆者認爲當志願服務行政成爲一種專業時，它將能協助更多的民眾秉持相同的信念，具備更多的知識及技術，形成一種有利的環境，以促進志願服務的發展。

二、就社會潮流與政治、經濟的影響而言……

1. 社會潮流對志願服務的影響：現代化社會影響志願服務的發展趨勢有八，茲略述如下：

(1) 社會及科技快速而複雜的變遷，需仰賴更多

的志工參與，貢獻他們對問題的敏感度、意見，並提供解決方法。

(2) 社會、經濟及政治團體日趨分化與極端化，造成彼此間的衝突、不信任，需仰賴各團體運用志工及成員組成團體，以第三者的立場溝通意見解決各種問題。

(3) 人們開始追求人生的意義，認同對象，自我更新及人際間的聯結，而專業人員無法滿足個人化的服務需求，社會大眾開始嚐試以各種方法如成人教育、敏感度訓練，以促進自我的成長。

(4) 工作、休閒、成就、消費的本質及其意義的改變，使得更多人成爲志工，以改善生活的品質。

(5) 工業化後的經濟，提高了生活水準，研究發展工作不再以如何增進生產技術爲重點，而以改善人際關係爲著眼點。另外，社會上開始出現「人力資源銀行」的組織，強調適人適事的人力運用方式。

(6) 爲使青少年的社會化更順利，有關的制度、活動及兒童養育方案需做適度的改變，設法讓青少年參與社區合作活動以滿足其需求，另外也需要更多的志工參與和幼兒養育及青年有關的服務方案。

(7) 自然環境受到破壞，人類資源也被誤用，使得社會大眾需要提供個人時間及精力以改善其生活環境。

(8) 國與國間的關係日趨密切，使得人們需投入一個世界性的社區，有些問題的解決開始以國際性的合作方式來處理，國際性的交換服務方案逐漸出現 (Schneider-Rainman & Lippitt, 1975:

由上可見，志願服務深受社會變遷的影響，故二者之關係相當密切，自不待言。

2. 政治、經濟對志願服務的影響：「經濟發展是一個國家或社會生存與發展的命脈……，臺灣過去經濟發展的成功，原因極為複雜，但政治的安定性顯然是重要的因素。毫無疑問臺灣之政治上的「安定性」是得力於經濟之持續性的成長」(金耀基，1985: 19-23)。政治、經濟兩者之間的關係是相輔相成，環環相扣，欲彰顯其中一環的影響並非易事，筆者僅依個人經驗並參考相關資料試述如後：

(1) 政治的影響可分成三個部分來說明：

① 政治信念：原對人性善惡與否，政治權威之合法性及社會福利思想，我國社會福利思想起源於民本思想，其要旨為「天命靡常，王者欲求天帝之長久眷顧，就必須修德保民，才能永配天命」(黃進豐，1984: 64)，亦即帝王需修德養民才能保持其帝位之久遠。此種思想使得「政治之治亂幾乎繫乎一人或少數人之為善為惡的或然性上……而其中心旨趣則是期待，索求或培育政治上道德人：即聖人、賢人或完人。」(金耀基，1985: 4)，此種思想對人的假定與要求和民主制度是不一樣的，「民主是假定任何政治人是不完美的……它建立在平常人的喜好，平常人的道德與責任感上。」(金耀基，1985: 5)，由上可知，在民主思想裏，每一個人皆是凡人，對周遭環境的種種改變皆負有基本的責任，而在我國固有的民本思想中，政治的治亂，社會的安危乃至人民的生活皆繫於在上位者的聖賢

與否，人民似從中免除了基本的責任，也因為此種思想的特質使得中國人的關注焦點僅限於五倫之內無法推廣至第六倫，與其他人的關係連結非常少，沒有連結即無察覺之可能，無察覺志願服務之推展便顯得窒礙難行。因此，志願服務若欲順利推展，首需倡導民主思想，使人們對自己與他人的關係有更深刻的覺醒，視人如己，如此才能參與服務他人的工作。

② 政策導向：政府對社會福利經費的支持與否也是影響志願服務的原因之一，例如美國雷根政府削減社會福利預算使得「對志工之需求是否增加」的話題廣受重視，依Shifrin 估計美國的非營利組織在一九八一至一九八四年間的財務支援減少四百五十億美金之多，Mark Bleiz 也主張「人民不可凡事太依賴政府，他們必需學習如何處理自己的事務」(Nickels, 1983: 21)，由上可見，當政府預算減少時，人民便需依賴自己的力量去解決，此時較易促成人們的覺醒，進而參與志願服務。

③ 政府資源：世界性的不景氣，使得政府可用資源短缺，此種現象使得非營利組織面對更大的壓力，因為它們要替代政府機構所提供的部分服務 (Nickels, 1983: 27)。另外，若政府資源減少，則運用志工的可能便會增加，此時「政府可能變成志工的最大的消費者」(Allen, 1983: 35)。上述現象雖未發生在我國，但國內學術界及政府部門對於「如何運用民間資源從事福利服務或公共建設」，則非常重視，許多公立機構亦運用不少志工從事服務，可見，政府運用志工似成爲一股潮流。

(2) 經濟的影響：依我國的經驗，「經濟成長不但造成了廣大的中產階級，而且還在不斷縮小貧富的差距，教育知識的普及對政治養成了一定的判斷力；而傳統制度(如家庭)和政治文化仍能發揮安和的穩定作用，而在社會總的發展上，多元性格日漸擴張，這些因素都多少有助於民主工程的建構。」(金耀基，1985: 27)，而民主正是志願服務的基礎，可見經濟成長間接的促成了志願服務的發展。

經濟成長快速，社會加速工業化與都市化，將造成人們適應上的困難及更多的社會問題，需要更多的服務，同時，由於基本需要已獲得滿足，人們也「期待從參與服務的過程中能進一步尋求社會、情感歸屬、自尊以及自我實現等三層次的履現」(蘇信如，1983: 32)。因此，我們可以預期投入服務工作的人們必會快速增加。

就巨視層面而言，雖然志願服務深受社會、政治與經濟的影響，但若從另一個角度而言，志願服務亦時時刻刻發揮它對社會、政治及經濟的影響，因為志願服務不但動了社會變遷，而且在服務過程中人們亦具備了民主素養，並發揮了維繫社會安定及公義的功能，最顯著的是它帶給一個國家相當龐大的財富，例如美國在一九七四年所有志願服務總值高達六百七十八億美元 (Sieder & kirshbaum, 1977: 1583)，另外，Allen也預測志願服務可能改變現有的經濟及服務輸送體系 (Allen, 1983: 36)，可見志願服務的影響力實在不可忽視。

肆：結語

本文旨在闡述形成志願服務的動力過程，希望藉著微視與巨視層面的分析，能協助從事推展志願服務的工作人員，對志願服務的發展過程有更進一步的認識，在微視層面，筆者將個人參與服務的心路歷程分成三個階段，即特定事件的出現、覺察的發生及作成決定，而團體組織的發展則借用 Nickols 的看法，以六個因素進行分析，並以實例說明志願服務團體或組織的形成過程。在巨視層面，則從社會福利體系的運作，社會潮流及政治、經濟等層面來剖析，雖然，文化、民族性及天候因素可能對志願服務有所影響，但其影響的方式及程度則有待進一步的探討。

簡而言之，志願服務的發展正如人的成長一樣，有其一定的過程，在每一過程中必有其發展的特色、任務及危機，若以巨視的角度而言，志願服務不可能脫離社會變遷及政治經濟發展而單獨存在，換言之，它是活在歷史脈絡之中，每一特定時空下的歷史事件皆會造成莫大的影響，因此，推動志願服務者不可操之過急或採由上而下的指導，因為在本質上，它的動力是由下而上逐步形成的，沒有覺察便無法產生行動，依此觀點，筆者建議推動志願服務首應促成人們意識層面上的覺醒，使其有機會認識社會的真實 (Social reality)，進而轉化為

行動，共同為改善社會，提高生活品質而盡一己之力。

本文作者：臺中市生命線專任輔導專員，東海大學社會工作系兼任講師。

註釋

- 一、志願服務與志願工作二詞之區別在於前者泛指服務的類別或助人工作的領域，屬於事的層面，而後者則較常用來指稱從事此類服務的人如志願工作人員。就原文字義 (Voluntary service) 其中文應譯為「自願服務」較接近原意，但因志願服務一詞已廣被使用，因此本文仍採用志願服務。另國內實務工作界常將志願工作人員稱為義務工作人員，此種稱呼不但扭曲志願服務的本質，而且極易造成誤導，故應儘量避免之。
- 二、黃敏中，「全省社區發展典範——後龍龍津里」，聯合報，七十二年一月四日，第七版。
- 三、王昭，「放下生意立地指揮」，中國時報，七十二年四月十二日，第十二版。
- 四、請參閱 John Paul Dalsimer: Paul E. Dashner and James J. Benjamin, "An Aspect of the Accounting Professions' Social Commitment", *The Journal of Volunteer Administration*, Vol. 3, No. 1 (Fall 1984), pp. 14-19及 James E. Atkinson and Donna J. Mansfield, "Volunteerism and Technology Transfer: A Case study", *The Journal of Volunteer Administration*, Vol. 2, No. 1 (Fall 1983) p. p. 1-8.
- 五、陳武宗先生在「臺灣志願服務之發展現況及展望」一文中就此問題曾加以闡述，認為「志願服務與政府部門形成一相互補足的功能」。
- 六、Volunteer Administration 一詞意指為推展志願服務所需的行政工作，對於從事此一工作的人，目前仍無適當稱呼，香港義務工作協會稱為義工協調員，我國則稱為輔導員、社會工作人員或幹事，在本文中則直譯為志願服務行政人員。
- 七、請參閱 Sarah Jane Rehnborny and Mark Eaton Cheven, "Performance-Based Certification in Volunteer Administration", *The Journal of Volunteer Administration*, Vol. 1, No. 4 (Summer 1983) p. p. 50-56. 及 Lyla Brewer, "A Master's Degree Emphasizing Volunteer Administration", *Volunteer Administration* Vol. 14, No. 4 (Summer 1982) p. p. 30-33

參考書目

- 一、王昭：「放下生意立地指揮」，中國時報，七十二年四月十二日，第十二版。
- 二、金耀基：「中國民主之困局與發展」，臺北：時報文化出版公司，初版，七十四年十月。
- 三、香港義務工作協會編：「如何任用義工——②」，香港：香港義務工作協會資料組，一九七九年。
- 四、陳武宗：「臺灣志願服務之發展現況及展望」，東海大學社會工作學刊，第二期，七十二年六月。
- 五、Susan Maizel Chamberlain原著，陳景熙譯：「如何徵募少數民族擔任志願工作」，社會福利，第十八期，七十四年二月。
- 六、黃進豐：「先秦社會福利思想的起源與發展」，社區發展，第二十七號，七十三年九月。
- 七、曾華源：「督導志願工作者基本原則之探討」，臺北市志願服務協會成立週年紀念特刊，七十二年。
- 八、蔡漢賢：「志願服務的涵義由來範疇與原則」，刊於蔡漢賢編「志願服務的理论與實務」，社會工作人員訓練叢書，臺北：中華民國社區發展研究訓練中心，再版，七十一年。
- 九、蘇信如：「社會服務機構中志願工作人員之督導——理念、原則與實務」，社區發展，第二十七號，七十三年九月。
- 十、Allen, Kerry Kenn "The Future of Volunteerism: Impetus for a Strong Foundation." *The Journal of Volunteer Administration* Vol 1, No. 3 C Spring 1983), pp. 32-38.
- 十一、Atkinson, James E., and Mansfield, Donna J. "Volunteerism and Technology Tranfer: A Case Study." *The Journal of Volunteer Administration* Vol 2, No. 1 (Fall 1983), pp. 1-8.
- 十二、Schindler-Rainman, Eva., and Lippitt, Ronald. *The Volunteer Community: Creative Use of Human Resources*. California: University] Association, 1975.
- 十三、Brewer, Lyla. "A Master's Degree Emphasizing Volunteer Administration." *Volunteer Administration* Vol 14, No 4 (Summer 1982). pp. 30-33.
- 十四、Dalsimer, John Paul; Dascher, Paul E.; and Benjamin, James J. "An Aspect of the Accounting Professor's Social Commitment." *The Journal of Volunteer Administration* Vol3, No1 (Fall 1984), pp. 14-19.
- 十五、Nickels, William G. "Strategic Marketing of Volunteer Programs for Social Causes." *The Journal of Volunteer Administration* Vol12, No 2 (Winter 1983-4), pp. 21-28.
- 十六、Rehnberg, Sarah Jane., and Cheren, Eaton Mark. "Performance-Based Certification in Volunteer Administration." *The Journal of Volunteer Administration* Vol1. No 4 (Summer 1983), pp. 50-56.
- 十七、*Encyclopaedia of Social Work*. 17th ed, S. V. "Volunteers." by Violet M. Sieder and Doris C. Kirshbaum.
- 十八、Vine Yard, Sue. "Recruiting and Retaining Volunteers... No Gimnicks, No Gags 1." *The Journal of Volunteer Administration* Vol 2, No3 (Spring 1984) pp. 39-43.
- 十九、Wilson, Marlene. *The Effective Management of Volunteer Program*. Colorado: Volunteer Management Associates, 1976.