

散爲萬殊集爲一體

◎林昭文
內政部社會司約聘研究員

——推展志願服務的策略與措施

壹、前言

志願服務係指個人本着濟世的胸懷、助人利他的意念，不計報酬地依自我專長、意願，選擇「性之所近，興之所在」的服務項目，貢獻其知識、能力、經驗、技術、時間等，以志工情服務人羣，用天使心關愛社會，增進社會公益的服務。換言之，它是助人利他，愛人如己的具體表現，只要願爲、能爲即可身體力行。惟貢獻應有方向，服務須重技巧，方能使受者有尊嚴，施者亦慷慨，且它是自發利他的仁心義舉，故能勞而無怨的把愛心散佈各處，惠而不費地將關懷瀰漫人間。

我們可自志願服務的由來（註一），了

解它隨着經濟社會的發展演進而不斷向精深邁進。並因應社會需求持續創新擴展，是以

在各種不同領域中均可見志願服務的貢獻與價值；諸如：社會福利類有——兒童課後輔導、兒童服務、在宅服務、老人服務、殘障服務、青少年服務等。文化類有——文化志工、導覽解說……等。教育類有——導護媽媽、林老師、愛心媽媽……等。警政類有——義警、義消……等。環保類有——生態保育、道路認養、樹木認養、環境保護等。其他類有以其專長所提供的服務——美容美髮業的義剪、義燙、醫生、護理人員的義診、律師的義務辯護、法律諮詢、財稅的代填稅單、稅務諮詢、電子技師的義務家電檢修、設計師的義務廣告設計，甚至水泥匠的抓漏、舖路、消費媽媽……等無所不包。其功

效也日益宏大，故爲近年來大家致力推展之焦點工作。

總之，助人爲善是一項志業，服務的動力泉源是在自我認知下，綜融不同意念而組成，它兼容不同宗教與哲理。故能散爲萬殊，表現在不同的服務領域上；也能兼容並蓄聚爲一體，擴大服務績效。不問是佛教的慈悲、佈施，天主教的慈愛、基督教的博愛、道教的做功德、積善行、儒家的仁愛、墨家的兼愛，以及利他說、互助論、服務觀……等都是自發利他的仁心義舉。容或信仰有別，項目不同，但助人利他，並無二致，心心相連，就可擬成善的連鎖。

貳、實證哲理美基石

學理是經驗的累積，於是積聚愈多愈精深，使用愈頻愈熟練，而從事同一工作的人員因切磋而有機會相聚，因相聚、交誼而有近似價值觀與服務倫理觀；（註二）甚且對自我價值之意識，平等觀念的追求，及互助需求的強化，而益顯其功效。同時，藉由不斷研究、驗證而發展一套可長可久的志願服務哲理；用以支持，吸引更多民衆在認知、了解後，進而能投入服務工作，在「理有未窮，知有不盡」之啓迪，開拓其廣度，致力其深度，研究其精度，並本「以學術來提昇品質，用專業來促進服務」之信念，來精進服務哲理，弘揚服務理念。

志願服務的哲理，散見於社會科學中，諸如：心理學的動機論、需求論，社會心理學的利他說，社會學和人類學的互助論，其他如政治理論、宗教觀點……等，茲簡述如後，俾推展志願服務工作之依循、啓迪。

（壹）動機論

動機和行爲有直接相關，它是激發行爲的力量，以產生趨近目標的行爲。易言之，志願服務的心理動力來自基本動機的滿足所

帶來的精神力量，摒除了宗教的因素，附屬與愛、自尊、自我實踐……等需要的滿足都可促成志願服務。進而言之，它是由愛出發，從價值中持續。（註三）茲分述如下：

一、愛與關懷：愛是服務行爲的基本因素，把「愛人如己」的精神闡揚即爲志願服務之動力泉源。有了愛爲基礎才能關懷週遭之人和事，進而運用自己的力量或發動社會資源，謀求解決途徑，反之，則對社會冷漠，其人際關係也易於疏離，更遑論助人利他。

二、價值：愛激發了服務行爲，價值使行爲長久持續。因爲服務之目的是要幫助需要幫助的人，使其克服困難由受助者需求滿足的喜悅，則可感受到服務的成就感與價值、肯定自我能力、充實生命力，繼而引發了持續性的服務行爲。

三、社會責任：強烈的社會責任感，促使他能以勇行仁，在服務過程中，更驗證其對民衆、社會之價值，因之強化了他社會責任的使命感，故能長期從事。

以上所述乃是純就理性志願服務者的動

機加以分析，但在實際招募志工時，可知其參與服務動機是五花八門，其複雜常超乎一般人所能想像，且均係多種動機混合而成。故應深加察識、善加誘導，對本不良參與動機者，加以過濾、督導，俾使志工均能了解志願服務的眞諦而眞正投入。

志願服務動機論中尚有需求論、期望論、增強論等主要學說（註四），對人性的闡釋及參與服務的激發多有其觀點，茲簡述如後，用供研參。

一、需求論 (Need Theories)

心理學者相信人的潛在慾望之實現就是一種需求，尤以馬斯洛 (Maslow, 1943) 將人類的的需求層級化且指出其相關性，這是觀念的一大進步與突破。當最基本的的需求滿足以後才談得上滿足次要的需求，此種論點，解釋了動機驅力來源的實情。馬氏的需求理論（註五）係依人類的的需求而排列爲五個層級；依次爲生理的需求、安全的需求、親和感與愛的需求、自尊的需求、自我實現的需求等。此一理論引導我們去辨別那一種需求是個人追求的輕重緩急情形，及引起需求的

滿足或挫折等。同時也告訴我們：服務的提供者，在生理需求和安全感上是滿足的，他們衣食無缺，也不多求物質上的滿足。從服務付出的行為中，可驗證不同階層的服務者，滿足了不同階層的需求。因志願服務是因應需求而產生，唯有明確了解受助者的需求，再予有方法、有容的服務，則可收事半功倍之效。

二、期望論 (Expectancy Theory)

期望論又稱工具論 (註六)，其立論基礎在於認為動機是期望的力量和個人價值互動的結果。例如：有的志願服務員 (志工) 認為提供在宅 (居家) 服務足以使很多貧困老人，民衆生活獲得改善，即顯示個人的服務價值。亦即對可能達到的效果期望很高，則達成這種效果的動機相對地也提高，反之亦然。故期望與個人的價值在志願服務員參與或拒絕的過程中扮演很重要的角色。

三、增強論 (Reinforcement Theory)

增強論 (註七) 強調賞罰與學習對個人行為的影響；簡言之，導致愉快結果的行為 (正向增強) 會促使人不斷重複。史肯奈氏

(Fskinner, 1969) 是倡導增強論學者中較具聲望者，它強調一件被做得好的工作，其工作環境組織用以提供增強刺激的重要。例如：對服務績效良好的志工予以口頭嘉勉或公開表彰獎勵，可鼓勵促使服務動力源源不絕。惟應注意酬賞的時間與次序對於過程的運用很重要。

從上述幾項動機論並由許多角度、觀點加以探討研究志工動機，與志願服務之相關性，我們也可由志願服務相關文獻及實例中了解志工參與志願服務之動機絕非單一因素所能解釋，它通常蘊含多元性動機，諸如學習動機、利他性動機、交友或感恩回饋……等。

(貳) 互助論

就社會學及人類學觀點，人類社會在原始時代即有互屬、互助的情感 (Feeling of belonging & Mutual Protection or Mutual assistance)，再遠溯人類發展最初階段，這種互助的願望，可說是人類最基本的慾望。這種情感最初發生於家庭或部落，一家家長或部落領袖須承擔保護全家、全族

安全的責任，以防範各種天災、人禍等，各種危險之來襲。其後，逐漸「推己及人」推廣到家族以外的同胞。我國禮運大同篇，以老幼孤寡均能有所安頓為目標，亦從互助情感之發揮，進而能守望相助，疾病相扶助之種種善行義舉之履踐，宏揚「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」之精神，將人類至愛予以宏揚，此一互助情感，乃是志願服務的基礎。(註八)

(叁) 平等觀

一視同仁的一體根本原則是推展志願服務的重要原則之一，它在重視個體，關懷不幸之時，更不忘予受助者尊嚴，接納需求的個別差異及個人的人格獨立完整，尤在倡導平等參與之時，自由選擇參與服務方式，把個人意願與社會需求相結合，本是非心見義勇為，對社會不幸視而有見，盡人為的力量，以扭轉先天的不平等，是以 國父說：「聰明才智愈大者服務千萬人之務，造千萬人之福，聰明才智略小者服十百人之務，造千百人之福，全無聰明才智者服一己之務，造一己之福」，即是發展人性中互助、合作、

服務、犧牲之道德心，以補人類天生的不平等，由上述可見志願服務所努力的也是致力真正的平等。

(肆) 服務觀

綜覽墨家的「兼愛」、孔子的「己所不欲勿施於人」、孟子的「疾病相扶，出入相友」、法家的「耆老得遂，幼孤得長」，國父的服務人生觀……等先哲百家，雖言詞各異，却齊鳴助人利他的服務理念，且其功能則在致力培養與協助人們建立人我一體的服務觀，在人人有服務觀念，發揚胞與為懷，熱心公益的仁風義舉，社會才會充滿溫暖。

(伍) 宗教觀

志願服務的發跡、貢獻多源自各宗教教義的啓發及奉行，故早期志願服務工作之推展，多與宗教有關，其信仰容有別，勵善無不同。因此，有些學者認為現今之社會福利服務係由志願服務工作發展而來的。例如：貧困救助演變迄今即是社會救助工作，其善行的基本動力係源自宗教信仰，諸如佛教的慈悲、佈施、廣種福田、道教的做功德積善

行、基督教的施比受更有福、天主教的慈愛、儒家的仁愛……等均為志願服務動力的泉源之一。

叁、評估經驗供策勵

檢討過去策勵未來是精進推展志願服務工作的重要措施之一，社會福利志願服務工作由政府正式以創新方案計畫施行以來，近十年的經驗，漸已成一體制，也更發揮其服務功能。回顧推行志願服務之初，常見的缺失致使民衆的熱忱受挫，志願服務推展未順暢，故有隨風而起無疾而終之憾。因此，爲了要使志願服務工作愈做愈精，功能愈廣的闡揚，更須以專業評估過去的經驗，取精用宏以作策勵未來之借鏡。茲就下列幾項概述，用資志工督導之參考。

(壹) 理念欠清

我國自古即有助人利他的慈善義行，如：養嬰堂、義倉、奉茶、施粥……等，隨社會的演進也不斷的盛行而推廣，民衆參與的意願日熾，惟參與志願服務的志工其動機互

異、推展志願服務之機構團體缺乏正確的理
念、認識及妥善的運用計畫，更乏專業方法的督導，故常致有挫折的服務經驗或計畫的推展不易成功，志工流失率亦大。因此使志願服務工作躊躇不前，甚或對其功能價值產生疑慮？再就實務經驗案例中，可以發現其主要的的原因之一是規劃推展志願服務工作者及參與志願服務者對志願服務觀念不正確或過度期望，服務乏共識，是以我們要有效推展志願服務工作計畫，號召更多的民衆順利參與志願服務工作，則首應建立正確的理念與服務共識，因爲惟有在知得深中方能行得力。

(貳) 動力難導

隨着科技的演進，民衆有較多的時間參與社會服務，且因心中有愛，助人利他的動力受啓迪，惟因貢獻之方向，致以傳統填鴨式隨喜的提供服務，它或有貢獻但有限，致易有過與不及之憾。換言之，服務動力難以導引，致易有一窩蜂式的附和，故常有隨風而起無疾而終，且因人力運用不當，對志工也會產生傷害或錯覺。因此，在社會熱心人

士參與志願服務意願日熾之時，應予有方法的導引，使願助人利他者貢獻有處，適才適所的履踐愛人如己的胸襟，收事半功倍之效。

(叁) 內容背實

志願服務的目的是滿足受助者的需求，而要使服務內容能因時應勢則宜隨經濟社會的變遷而向精深邁進。換言之，志願服務所涵詠的是實用與創新，故惟有多元化，實用的內容才能吸引參與，切合需要。然而早期的志願服務內容多係服務機構或助人者單向考量，少去了解受助者的需要，或其內容的實用性，而一味地提供其過時或背離需求的服務內容，則呈遞減的服務效用，且易使資源浪費，如此，不只受助者的需求未獲充分滿足，更難吸引民衆參與。

(肆) 知能不足

雖然人性本善，多有樂於助人的善念義舉，惟因乏方法，無技巧的提供服務，故常有事倍而功半或徒勞無功、貢獻無方的浪費資源，甚或原本出自愛心的服務，反而造成受助者的不便。在現今社會受助者之需求，

已非單一個體予以物質提供即可滿足，而是須用方法、重技巧的輸送服務，不但可滿足受助者也可促進志工的成就感，自我成長的願望，進而以績效吸引參與，是以服務須技巧，知能更專精是弘揚志願服務不二法門之一。

(伍) 資源失均

資源是志願服務計畫成功重要因素之一，惟有妥適發揮資源功能，始易彰顯志願服務績效。我國自古有仁人愛物的習性及傳統慈善行爲，故常踴躍提供有形的物質資源，但它多屬個人隨喜式的慈善義行，雖是點點滴滴有溫馨，却因熱心人士未慧心的調配，每使資源過度集中，錦上添花而迹近浪費，或資源不足而無效益等之不當資源運用，因此，有效調和資源，促使資源間循環輔相成而相得益彰，才能充分發揮其服務功能。

(陸) 法令未臻

法令是政策具體化，用以增益規範權益與義務，政府爲號召民間資源參與社會福利已訂有許多獎勵表彰法規，俾激勵民衆響應，諸如：專業獎章頒給辦法、獎勵社會福利

事業要點，加強推展社會福利獎助作業要點、志願服務紀錄證登錄暨使用要點……等。各級政府或志願服務團體也都有表揚活動，惟多是散見各處，求志願服務工作能全面推展健全法制當屬，重要措施之一。

(柒) 制度鮮廣

我國早期推展志願服務工作因乏整體規劃，故志工流失率高，績效也不易彰顯，造成推展既費力，功能亦有限，近年來政府已積極着手規劃符合國情的志願服務制度，以社政單位所倡導的志願服務制度爲例，它包括有統一的志願服務標誌，終生榮譽證照，志工及志願服務機構服務守則、保障權利義務的法規、具體的獎勵措施、志工福祉的增進、志工歌曲的推行……等環環相扣，一以貫之，漸趨成形，施行迄今確有顯着績效與貢獻，它對志工訓練體制，志工凝聚力也多有相當的功能發揮，惟它在其他領域中尙待推廣，期在認同支持之餘也以一致的志願服務制度全面推展，則服務文化的塑造及其整體效益更易彰顯。

(捌) 績效乏宏

傳統的「爲善不欲人知」之觀念及媒體新聞性之取捨下使志願服務的溫馨事跡一直未被傳揚，更遑論示範或吸引他人參與服務，故我們只能說它是個好人，如能經由媒體傳揚其仁心義舉使更多的民衆在感佩之餘，羣起效尤，收見賢思齊之效，則對增進民衆福祉必能效益更多。

(玖) 點線無面

雖然志願服務工作日益受重視，也愈來愈多熱心人士參與，但在不同領域推廣的志願服務都是點或線，而無整體面的連結，故有重複提供服務或因經驗、知能不足而多未能達預期目標。倘如有志工銀行有效管理調和人力之供需，以志願服務聯繫會報達到資源整合，使人人各本職責盡心盡力，必可得益彰。

肆、需求衡斟爲取向

策略是導引計畫有效貫徹的指針，使執行不因偏失而浪費資源，更可促進志願服務的總體目標之達成，換言之，以明確策略爲

取向，方能使民間參與有方向，在大家知曉取向，才能循觀點近似到步伐一致。期使在羣策羣力，共同致力志願服務文化的塑造，弘揚志願服務工作。

茲將引介三種主要策略(註九)，以貫徹懸以努力之目標。

(壹) 意念宣導生活化，擴大參與

宣導不只彰顯績效，吸引參與，增添社會溫馨，更要建立共識，人人本「助人最樂、服務最榮」的信念，慷慨捐輸，樹立自立與互助的共識，使得人已融一體，故我們以蘊文化、服務理念與生活實際相結合的原則來啓迪服務意念，使它能內化爲生活中的一部份，藉以激發其助人利他的動力，建立正確的服務理念。

志願服務的項目內容隨社發展向精深邁進，要的是扣緊社會脈動，在人員的參與中認同，在大衆的支持下發展，是以志願服務必須善爲宣介，極須透過文字、聲光視訊、圖片、宣導實物等及媒體的支持，以強化宣介理念，策略暨措施，循聲氣相投，以建立政府與民間併肩，專家與新手結合的做法

、經濟和社會相調和，以開拓廣度，擴大參與，共創福利美好天。

意念與措施係依時空、對象之不同，而有個別的設計，以隨閱讀人學養與喜好自由選閱，主要做法有下列幾項：

一、透過文字引介西方學理、經驗、出版國情化的專著、服務手冊、案例彙編……等，使國人推展志願服務工作之知能，順應潮流，與時精進。

二、以漫畫、國畫、西畫、溫馨照片等方式編印成明信片海報、服務特色……等，傳達「助人最樂、服務最榮」的利他意念，號召參與。

三、藉科技聲光來強化理念宣導效益，擴大傳播點，總期趣味與普遍。諸如以志願服務宣導短片(現已有——伸出溫暖雙手，姊姊的秘密，志願服務MTV，志工情、天使心等)於電視台、台汽全省十二大站之電視牆同步播放，並拷貝分送各醫院、省(市)縣(市)政府等相關單位，運用地方媒體再加強宣導傳播，促進服務理念普及化。

四、以寓教於樂方式；透過各種活動，在過程中使參與者實際體驗服務的意義，將它內化為生活的一部分，諸如：童子軍活動、最佳拍檔攝影比賽、徵文比賽、徵句、徵圖比賽等，期以感性的佳句傳揚助人利他的觀念，且自學校、家庭入手，使兒童自幼即受服務意念的薰陶、建立服務的人生觀，培育志願服務新動力。

五、與生活實品相結合、使福利宣導生活化，將志願服務意念融合於生活實物中，收潛移默化之效。主要的成品有：社會福利傘、汽車遮陽板、銅質書籤、愛的日曆、明信片、益智撲滿……等，均本「實用與美觀兼顧、精緻與新奇兼有」的原則精心策劃，使宣介更具效果。

宣導不在炫耀績效，而是彰顯成效以吸引參與，更要普及、建立一種共識，即人人以自立自強為榮，而廣大民衆在行有餘力時，也肯慷慨捐輸，樹立自立與互助的共識，使人已融一體。更具體的是宣揚一種意識與教育，讓政府覺得為民服務是一種責任；民

衆覺得為同胞服務是一種光榮，大家循內心深處的仁，來做行隨念至的義，使得在不同時空、創設不同服務項目，吸引不同類型的人展開服務，從而達成志願服務之目標。

(貳) 服務制度專精化，凝聚力量

弘揚志願服務，塑造服務文化，除了要樹立正確的服務意念外，還應該從建制來着手，這也是政府近年來懸以致力的目標；且已成雛形，如能再予強化及推廣，不只可齊一各志願服務單位之步伐，亦可藉以凝聚志工向心力及穩定性，因它含有：象徵榮譽之服務標誌、終生榮譽的服務證照、提振士氣的服務歌曲、有形約束的服務法規、無形規範的服務守則、保障權益的服務保險、獎勵鼓勵的增進福祉，彼此貫連運作，在有組織體系下相互激勵，在有制度推展中相得益彰，以期蔚為風氣。

茲就目前內政部推展志願服務制度的主要做法分述如下：

一、象徵榮譽的服務標誌

鑑於樹立志願服務新形象、強化志工榮譽心，首應有統一的象徵標誌，以利辨識；

且據以做相關系列的運用設計宣導，將更宏其效。此乃運用企業管理之行銷理念——C

IS企業識別系統理論之應用。是以由省（市）政府公開徵選最能代表志願服務之特性與意義之標誌，再送內政部會同省（市）政府等單位評選出現行之志願服務標誌，內政部也於民國七十八年五月十二日函知省（市）、縣（市）政府及各相關單位統一採行「志願服務標誌」，並積極引介給其他領域之志願服務單位、團體，俾取得全國志願服務標誌統一之認同，以利塑造志工形象與榮譽。

二、終生榮譽的服務證照

志願服務係屬內心意願的自發，為確保服務品質及受助者權益之保障，因此，服務須方法、關懷重態度，且經甄選、職前訓練、實習合格後再予授證而為合格志工。為使志工服務時數之登錄累計不因服務單位不同或因故中斷而再參與服務之時數無法考證或記錄，俾於督導，表揚時之依循。內政部乃於民國七十八年七月廿四日訂定「志願服務記錄證登錄暨使用要點，為貫徹核頒志願服

務記錄證或頒贈金質、銀質、銅質獎章之依據。並函知省(市)、縣(市)政府廣為宣導、推廣執行，為志工銀行奠基，增進志工管理、督導之便利，建立志工終生榮譽。

三、提振士氣的服務歌曲

歌曲具有許多有意義的價值與功能，不只能以優美的旋律傳達服務意念，更可提振服務士氣，激發服務動力。目前省社會處、臺北市志願服務協會及許多志願服務團隊都有其志願服務歌曲，且臺北市志願服務協會已將其公開甄選採行之志願服務歌曲，錄製成卡帶分送各相關單位參採推廣流傳。

四、有形約束的服務法規

服務是自由意願的參與，為使志工服務行為標準化，不因個人的隨喜而影響服務績效，故須對服務相關行為、流程予以具體條文之訂定，志工在參與之初則有先被告知的權利，於認同後更有遵行的義務，用以保障受助者與服務者的權益。目前內政部已委託研究完成「社會福利志願服務法」草案，供未來研擬相關法之參考。

五、無形規範的服務守則

守則是從業人員道德規範與修己善羣的服務圭臬，換言之，守則介乎規與道德之間的一種約束，讓參與者覺得是理所當然，理應如是的肯服膺，使它根於心順乎情的認識，如此則自然會做的心安，做得愉快。

志願服務守則不但揭櫫了它的基本哲理，共同信念及行為標準，同時也申明了它的任務、使命及努力方向。因此，建立服務守則要的是參融各國已頒守則，使它在國際化中有國情化，在倫理化中有實際化，俾具特色，聯繫同仁，奠定尊嚴、樹立標準。而此守則，不只要工作人員對奉獻意念的認同須恪遵，以激發動力，機構本身也要齊一步伐、善盡職責依循其守則，以保障品質、提昇素質。目前省(市)政府及臺北市志願服務協會均有志工守則之訂定，但乏志願服務機構之守則，故宜參照守則研訂的原則，擬訂志工守則及志願服務機構之守則，亦盼各團體、志願服務人員就自身的特性與需要，增刪修訂，以求可行易行，信守服膺，其效益也較能彰顯。

六、獎勵鼓勵的增進福祉

公平、公開的表彰獎勵是鼓勵志工持續服務的主要動力。希藉績效吸引參與，經由媒體的傳揚宣導，收見賢思齊之效。目前除政府訂有獎勵民間加強推展社所福利之法規十餘種，例如：所得稅法、專業獎章頒給辦法、獎勵社會福利事業要點、志願服務記錄證登錄暨使用要點……等都有具體的獎勵措施，民間志願服務團體之表揚績優志工也有多種；諸如：三清慈善會的「三清獎」、臺北市志願服務協會的「志願服務獎章」、「金駝獎」，高雄市志願服務協會的「金暉獎」。另外，各志願服務單位也依其財力資源而予志工其他之福祉；如志工交通津貼、志工誤餐費或相關之優待措施，禮輕情重、可增志工福祉，而無礙服務之崇高性。

七、保障權益的服務保險

志工權益獲保障是增進志工向心力，持續服務動力與服務安全感，例如：予服務者及受助者服務保險或成立志工福利互助金，予年長(長青)志工之安全保障或慰勞金(當保險公司不願接受長青志工投保時，慰勞金之互補容或可行)。目前政府所招募運用

之社會福利志工均有給予平安保險，民間志願團體的志工也多鼓勵予以加保，以提昇服務意願，全神投入服務行列。

(叁) 全面推廣科際化、弘揚績效

把溫情送到陰暗地，將關懷傳遞到需要處，要的是敞開廣闊的胸襟，結合不同信仰專長的民衆、基金會和機構來銜接，作爲供需間的橋樑，達到「呼援有處，貢獻有門」，更使得愛心志業可以藉民間廣大潛力的支助來擴充政府服務的功能，讓人們循着盡心參與、接受委託、代爲營運、申請補助、獲得獎勵等不同方式，在利人樂己中達成參與性，更藉由全面推廣、建立網絡、整合資源、調呼供需，相互支援，而做以下的努力。

一、志願服務工作成功的前提是內謀組織的健全、外求條件的配合；前者是藉以吸收才智雙全的人，發揮物力的功效，達成服務的目標，所以鼓勵省（市）政府輔導成立志願服務團體，期藉專精之服務組織，策進服務工作之推展，建立服務網絡，成立志工銀行，設置志願服務信箱，使「願助人利他者財獻有處，需

他人扶助者呼援有門」。

二、充分結合民間資源，建立資源轉介系統，促使資源調和，避免重複浪費，在相輔相成中發揮最大效用。

三、提供不同層級對象服務訊息，參考方案，有效導引依其意願、專長、選擇其所愛，更愛其所選擇，彰顯其服務功能。

四、服務既要方法，重技巧，且志工也來自不同背景、專長、爲有效推展志願服務工作，更須予不同層級之訓練，使他更具有服務知能而勝任愉快。並藉教育訓練之推廣，普及服務理念，期使民衆在認知了解後更能身體力行，佐以在職訓練則可精進服務品質，是以有志工學苑對志工訓練有四個層級之課程設計及教材編印，對訓練標準化，制度化亦有助益。

五、加強志願服務的研習，座談及志願服務團體相互觀摩、聯誼、共享服務成果與經驗，彼此功能相輔，既可做良性競賽，也使服務轉介及資源整合有良好的基礎。

六、獎助省（市）、縣（市）政府，民間機構、團體適時辦理績優個人、團體之表揚，以激勵士氣，宏大服務效果。

七、加強不同領域志願服務機構之協調聯繫、建立共識與一致的概念，齊一步伐，故能弘揚志願服務，彰耀服務績效，在心中存仁，人人參與來履踐凝塑服務文化增添社會之溫馨。

綜合而言，參與不只在求可大可久，尤在求可行。換言之，「德貴自覺，行貴有恆」，因此，服務工作參與是經過思考秉持傳承，在求新求好的原則下，助人自助，關心參與，落實增益民衆福利。

伍、具體措施作導引

有明確策略爲取向，繼以具體措施爲導引，則志願服務之弘揚將益顯其效，也是達成志願服務目標的主要措施。茲將列舉幾項措施，供有志之士參考，期在閱讀相互激勵中，以創新、促進志願服務工作更普及、更具績效。

(壹) 體制保障共進，啓迪綿延

志願服務參與者有感而爲，如要讓他的動力源源不竭，則有賴健全的體制爲經，具體實用的保障措施爲緯，在交互相融中使志工於熱情參與之餘，有歸屬感及安全感。以服務體制強化服務形象，具體的保障措增益志工福祉。在人人以志願服務爲志業，故能勞而無怨，樂此不疲，因它能體悟「予、取」的精髓與喜悅，故能使心之深處存仁，情之極致有義，行隨念至有誠，則可達志願服務可大可久的廣深性與持久性；更能在助人自助，使受助者自立後行有餘力緬懷回饋服務，形成良性循環，人力就能綿綿不絕。

(貳) 訓練督導並用，提昇品質

以意識來產生動力，用方法來顯示功能，志願服務者如能擁有就能從意識上的認同而達到做法的一致，故能有一定的服務品質。在現今人們的需求多元化，已非個人的慈善義行所能滿足，故技巧須不斷的研探切磋，在服務過程中更須有專業督導予以指導及諮詢，使志工不因個人的知能差異或盲點而影響服務成效。在目前志工訓練體制業漸成

形，在有系統，循序激進的予以新知訓練，當可爲服務工作能力奠下宏基，俾服務的順利推展，要達上項目標更要有專業督導的支持、解惑、考核，使服務績效日益精進，提昇服務品質。

(參) 創新參與互映，增添效益

好的志願服務涵詠的是實用與創新，實用講求的是因應需要，符合民之所好，創新要求的是日新又新，與時並進，是以志願服務的內涵是因應社會實際需要，應有的必要措施，惟有不斷創新項目，吸引更多民衆參與，既可滿足參與者的專長、興趣、多樣化及新奇的心理，藉以擴大服務層面，彰顯其績效；諸如：現今志願服務除有物質提供外也輔以精神上的扶助，故有生命線、張老師、觀音線、支援您專線等，甚或因醫學科技的發達更有器官的捐贈，使其關愛社會民衆的崇高胸襟遺留人間，尤爲可佩，這些都是因應時代的需要而創新的項目。

(肆) 資源網絡相輔，連結成面

志願服務的措施是源自需要，基於策略，而落實在服務。且以羣策衆力的科際整合

，較能滙聚資源以畢其功於一役，使受助者的多元化需求，在融合許多團體職能中予以滿足。而這些資源無論是有形的或無形的，尤須以科學的管理，適應社會發展需要，建立資源網絡，使供給的資源是切合需要，將益顯其效用，在相互支援中以達調和，使服務資源的輸送更順暢。因之，不問是感情的慰藉，金錢的提供，知識的引導，正義的伸張，都可藉着點的深入，線的串穿及面的連結，使這種知的關懷、仁的實踐，勇的擴充，用之於志願服務就可達到「人人可參與，處處可展開，時時生作用，物物可貢獻」的全面性，從而蔚爲風氣造成潮流，讓無形的愛心精神資源與有形的物質資源相互激盪下，凝塑出助人利他的文化。

(伍) 獎勵鼓勵兼採，弘揚服務

探究出動力的泉源、了解其功能，只是架構，如果賦予新的原素，自然還能更滋長、更蓬勃地弘揚服務。這些新原素諸如：人力的吸引，物力的捐獻，項目的增多，技巧的精進。換言之，是因人的滙聚更擴大了力量，因素質的提高而鼓勵了人的參與，這種

相互影響的良性循環，由鞏固服務的基礎，到擴大了服務陳營，（註十一）主要的途徑有：

- 一、以獎勵鼓勵來吸引人力。
- 二、以豁免額的擴大來增進財源。
- 三、以新興項目來因應需要。
- 四、以科際整合來增加服務的深度與精神。

總之，循勞而無怨的參與，使之人力無窮，邁向惠而不費的投入，達財力不竭。由於策略取向明確，因應貫徹之具體措施繼之導引，則志願服務的理想目標可順利履踐。

陸、結語

志願服務工作是增加人間溫情，促進社會融洽最有成效也易行的服務。因為助人利他的意念隨人性之發展而存之於內，藉由外力的啓迪，導引而將可行之於外，其構想、做法也當隨不同空間、文化需要而產生多采多姿，不同類別與形態的服務，以滿足需求，使施者真情流露，受者溫馨滿懷。而要達其標的最重要的是需要以意念信心為前提，

惟有願為、能為方能循服務體制的凝聚力量，滙百川而為海的弘揚服務。既使是不同的哲涵、教義，雖散為萬殊的詞語不同，但由於其觀點的相近、做法的相同，而能兼容並蓄、集為一體，擴大服務績效。是以在認同中達工作的滿足，且能彼此心手相連，凝成善的連鎖、愛的萬里長城。

附註

- 註一：蔡漢賢著，志願服務論見彙編頁一
- 註二（志願服務的涵義由來範疇與原則），內政部社會司編印。

- 註二：蔡漢賢著，「助人最樂、服務最榮」志願服務國情化應有的認識與取向，臺灣省政府社會處編印。
- 註三：臺灣省政府社會處編，如何推動志願服務頁三，臺灣省政府社會處編印。
- 註四：湖中鴨譯，志願服務動機淺介（譯

自“Motivating Volunteers”
(Larry E Moore))，臺灣省政府社會處編印。

- 註五：A. H. Maslow, Motivation and Personality (New York: Harper & Row 1970)。

- 註六：同註四。
- 註七：同註四。

- 註八：蔡漢賢主編，志願服務理論與實務頁九（白秀雄著，志願服務的理論基礎），中華民國社區發展研究訓練中心印行。
- 註九：內政部社會司，弘揚志願服務，塑造服務文化表，內政部社會司印。

- 註十：蔡漢賢主編，志願服務的理論與實務頁一二六（蔡漢賢著，志願服務應有的做法與展望），中華民國社區發展研究訓練中心印行。

- 註十一：同註二。