

# 如何塑造志願服務文化

林勝義

## 壹、前言

志願服務的起源與發展，自始即與社會工作密切結合，共同為有需要的人群提供各種服務。

在起源上，中國民間的奉茶施粥、義診施藥，外國教會的收容孤寡、救濟貧民，都是現代社會救助的濫觴。

在發展上，社會工作隨著福利思潮的演進，已逐漸建立專業體制，形成專業文化。同時，志願服務因應社會環境的變遷，也不斷精進工作方法，建構服務理念。

依格倫伍德（E. Greenwood）的見解，專業文化是社會工作專業的特性之一，它通常包括一套價值觀、行為規範和象徵符號。其中，價值觀是提供服務的基本信仰，行為規範是進行服務的行為準則，象徵符號是參與服務的公共標誌（註一）。

茲為建立志願服務制度，弘揚志願服務工作，本文嘗試採借社會工作專業文化的架構，分析志願服務的價值觀、行為規範和象徵符號，並參考社會化的途徑，說明如何塑造志願服務文化。

## 貳、志願服務的價值觀及其塑造途徑

台灣地區經濟快速成長，民衆已有較多的時間與較大的意願參與志願服務，奈何一般民衆往往隨興參與，缺乏理念，以致熱忱頓減，流失頻仍。論其解決之道，首在塑造一套正確的價值觀。

### 一、志願服務的價值觀

志願服務是一種助人的工作。這種助人的工作，其價值觀強調：人的本質、人的責任、人的需要、人的權利與義務、社會的功能、社會的職責、及個人和社會之間的關係（註二）。據此析言，志願服務的價值觀主要有五：

1. 志願服務是生命價值的肯定：人，生來具有生命，但生命貴乎有意義、有價值。從事志願服務工作，不僅是對他人生命的尊重，也是對自身生命的一種肯定，肯定自己的人生過得有意義，活得有價值。正如蔣公所言：「生活的目的，在增進人類全體之生活；生命的意義，在創造宇宙繼起之生命。」參與志願服務固然豐富了生活，同時也創造了生命。

2. 志願服務是社會連帶的責任：人，是群居的動物，必須互助乃能生存。法國社會學家涂爾幹（E. Durkheim）認為社會是有機連帶，譬如人之四肢五官，有一部分遭受傷害，其他部分必連帶受到影響。因此服務利他是一種美德，也是一種責任。尤其工業社會，工作壓力增大，人際關係疏離，更需要仁人志士主動關懷社會，提供必要服務，以善盡社會責任，促進社會健全發展。

3. 志願服務是人間真愛的表現：人之所以為人，是因為人有「愛心」。一般人的愛往往有親疏之別，期待相對的回饋，唯獨從事志願服務的愛，是沒有條件的去關愛陌生人，心甘情願去服務他人，所以他們所感受到的是「助人最快樂，服務最樂」。

4. 志願服務是人性至善的發揚：志願服務的動機或多或少都與宗教信仰有關。雖然志工的宗教信仰容有不同，但其服務行善的美德則無二致，無論基於佛教的慈悲為懷、道教的功德圓滿、基督教的博愛濟衆、天主教的福音廣被，參與志願服務工作都是「愛人如己」的美德，也是人性至善的發揚。

5. 志願服務是自我理想的實現：心理學家馬斯洛（Maslow）認為人類的需求有五個層次，依序為生理的需求、安全的需求、愛的需求、自尊的需求、自我實現的需求。從事志願服務是一種利人也利己的工作，當受助者因為你的

服務而獲得需求滿足的喜悅，我們同樣可以感受到自我的成就與價值，從而肯定自我，實現自我。

### 二、塑造價值觀的途徑

價值觀是文化構成的要素，這種文化的傳承通常透過社會化的途徑來完成。因此，要塑造志願服務的價值觀，可以考慮的途徑有三：

1. 善用志願服務獎懲：社會獎懲是進行社會化的重要途徑之一，對於誠心奉獻，表現優良的志工，給予口頭嘉獎或公開表揚，可以啓示他人，導引正確的價值觀。至於動機不良、沽名釣譽的志工，施予適當的懲處或終止其服務，亦可激濁揚清，過濾不正確的價值觀，俾使志願服務人員均能體會志願服務的眞諦，真心投入志願服務工作。

2. 加強志願服務訓練：教育是社會化最有效的一種途徑，況且價值觀的塑造，實在有正確的認知，眞知之後才能力行。因此，在志工的職前訓練應加強志願服務理念的教育，並經評量合格後始得授証任用，否則寧缺勿濫。同時，在志願服務期間，亦應配合服務機構的性質與需求，經常實施在職訓練，以協助志工養成正確的價值觀。

3. 提供志願服務刊物：模仿與認同也是社會化的重要途徑，因此發行志工刊物，溝通服務理念，當有助於志願服務價值觀的澄清。如果能進一步提供有關志願服務優良事蹟的書刊，如非洲醫生史懷哲（Schweizer）、愛心修女泰沙（Terrace）、慈濟法師釋證嚴、現代武訓王賈英，乃至「金駝獎」、「十大志工媽媽楷模」等事例，鼓勵志工閱讀，更可發揮啓迪與認同的作用，從而塑造高尚的價值觀。

## 參、志願服務的行為規範及其塑造途徑

近年來，國內熱衷於志願服務的民衆有日益增多的趨勢，可惜一般民衆往往熱情有餘而方法不足，有時服務的結果事倍功半或徒勞無功，甚至傷害到服務對象的權益。論其補救之道，允宜塑造一套合理的行為規範。

### 一、志願服務的行為規範

志願服務是一種服務人群的工作，這種服務人群的工作，其行為準則強調：個別化、有目的之表達感受、有控制的感情介入、接納、不批評的態度、當事人自我決定權、保守秘密（註三）。據此析言，志願服務的行為規範主要有五：

1. 尊重個人的獨特性：志願服務的對象是人，人與生俱來就有人格尊嚴，提供服務必須尊重當事人的特性，採用適當的方式去協助他，服務才有效果。

2. 適當的同情心：志願服務的對象通常在遭受困難或挫折的情況下才來求助，所以志工必須體會受助者內心的感受，設身處地，給予適當的同情，但不宜過度的干預。

3. 誠懇的接納：志願服務主要目的是在幫忙受助者解決困難，化險爲夷，所以遇到他人請求協助時，理應欣然接納，並誠懇地盡其所能提供服務，切勿批評或譴責受助者依賴、懦弱或無能。

4. 尊重當事人的自我抉擇：志願服務是一種助人的行為，志工人員扮演的助人的角色和建言的角色（註四）。因此，志工人員的主要職責是在提供建議和必要的服務，最後還是要尊重當事人對處理本身問題自我決定的權利和能力，不宜越俎代庖，擅作決定。

5. 保守秘密：志願服務要有成效，常須與服務對象保持互信關係，而互信的前提則是維護服務對象應有的隱私權。我們一定要知道，並非因爲我們幫助他，給了他服務，就有權利去探究他的一切，或干預他的全部生活；我們也應該清楚，每一個被服務者，都有他的隱私權，我們一定要加以尊重，否則服務的效果，就要大打折扣（註五）。

### 二、塑造行為規範的途徑

行為規範也是文化構成的要素，這種行為規範的養成，通常採取內在的「自律」及外在的「他律」來完成。因此，要塑造志願服務的行為規範，可以考慮的途徑有三：

1. 訂定志願服務法規加以約束：志願服務原本是個人自由意願的參與，但

為確保志工人員能在一定的準則下進行服務，不因個人的好惡而影響服務的績效，因而有必要訂定法規，對於服務行為加以約束。目前，內政部社會司已研訂「社會福利志願服務法」草案，全文三十五條，對於志願服務的宗旨、範圍、機構、實務、人事、經費、賞罰等等均有明文規範。其中第二十四條規定志願服務工作者若不能妥善履行應盡義務，經調查屬實即應調整或中止現有志願服務之關係，如有違法情事並依法處理。

2. 建立志願服務守則加以規範：在服務他人的各行各業，如醫師、記者、教師，大都定有倫理法則，作為律已行事的準則。志願服務也是一種服務他人的工作，必須建立一套倫理守則，作為行為遵行的規範。同時，志願服務的倫理守則實在力行實踐，是以運用志願服務人員的機構，允宜及早針對自身的特性與需要，參考台北市志願服務協會及省市政府社政單位所訂頒的志願服務人員工作守則，會同志工共同研訂倫理守則，並且在相互督促下共同信守，一以界定服務規範，二以激發服務動力，進而發揮服務效能。（註六）

3. 落實志願服務督導加以誘導：志願服務的督導工作含有行政性、教育性和支持性的功能，督導人員可以在行政管理過程中，對於志工的服務行為深入體察，如有違犯志願服務法規或志願服務守則時，應適時提出意見，協助志工自我改善。如果志工因為能力不足或無心過錯，則督導人員應先予情緒上的支持，然後再協助志工自我省察，自動遵循應有的行為規則，避免志工人員受到太大的挫折而萌生去意。

## 肆、志願服務的象徵符號及其塑造途徑

志願服務在國內已十分普遍，除了義診、義賣、義演、義唱、義剪、義燙之外，還有義警、義消、義交、義張、義務辯護、義務導護、環保義工、文化義工、生命線義工、保護消費者義工等等。可惜各類志願服務往往各自為政，步調不一，缺乏凝聚力，亦無清晰形象。論其整合之道，亟須塑造一套共同的象徵符號。

### 一、志願服務的象徵服務

符號是區別不同文化的具體標誌，服務他人的工作，通常採用的象徵符號，包括徽章、記號、服飾、習俗、及服務過程中所使用的特殊用語。據此析言，志願服務的象徵符號主要有三：

1. 志願服務標誌：一般而言，志願服務團體為加強志工人員的向心力與榮譽心，大都會製訂一種具有象徵意義的標誌。例如台北市志願服務協會的會徽，是綠色的人型圖案，人型象徵志願工作者高舉雙手，興奮地參與志願服務的行列；綠色含有「自然」、「和平」的意思，象徵透過志願工作者發自內心的自然意願的服務，必能達到共同促進社會安和、樂利與維護世界和平的理想目標。同時，志願服務的標誌可以廣泛印製在旗幟、刊物、月曆、石鎮、書籤、海報或其他宣介品上，俾以凝聚共識，增進認同。

2. 志願服務歌曲：國有國歌，校有校歌，甚至個人也有「招牌」歌曲。因此，志願服務團體可以創作一首代表性的歌曲，一方面經由優美的旋律來傳達志願服務的意念，一方面透過團隊的共鳴來激發志願服務的士氣。目前，台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，對於形成團隊意識，提振服務動力，頗有助益。

3. 志願服務證照：志願服務人員接受招募，經過甄選、職前訓練及實習合格後，機構通常會授予證照並安排服務工作。志願服務證照可以廣泛地包括志工證書、志工徽章、志工服務證、志工識別證，志工背心、志工夾克、志工領帶、志工三角巾等。這些志願服務證照，除了方便識別與督導外，尚有加強志工人員責任感與榮譽心的作用。最近，內政部社會司為鼓勵志工人員持續服務，累積績效，建立終生參與志願服務的榮譽制度，特別訂頒「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，並印製「志願服務記錄證」，供社會福利機構或團體登錄志願服務人員的服務情形，已為國內志願服務工作的整合建制立下堅實的根基。

### 二、塑造象徵符號的途徑

語言與符號是文化特殊的部分，這種特殊的文化往往在日常生活之中自然發展而成。因此，要塑造志願服務的象徵符號，可以考慮的途徑有三：

1. 公開徵求標誌與歌曲：為爭取社會各界對志願服務的瞭解與支持，為鼓勵志工人員對志願服務的認同與向心，有關志願服務標誌、歌曲及其他象徵符號，可以採取競賽方式，公開向社會大眾及本團體的志工徵求作品，經客觀評審以後，擇優錄用，並予適當的鼓勵。

2. 加強團隊符號的宣導與推廣：志願服務相關的符號可能寓意深遠，不易認知。因此，志願服務的機構或團體，有必要利用職前訓練、在職訓練、或志工集會的機會，適時向團隊成員說明志願服務標誌、歌曲及其他象徵符號的含義，期以增進瞭解，爭取認同。同時，可以透過圖片、刊物、小冊子、傳單、海報或其他媒體，加強宣導與推廣，以便加深團隊成員的印象，並擴大社會的影響層面。

3. 定期舉辦志工的交流與聯誼：依社會學的理论，象徵符號有加強團隊意識的功能，因此透過本團隊志工成員的相聚聯誼，可以增進彼此之間對於共同標誌、歌曲、及其他象徵符號的認識與認同。同時，經由不同團隊的交流互動，例如「義工大會師」、「義工聯歡會」，亦可因為外團體不同標誌的存在，而促進內團體的團結意識，從而在小處有利於志願服務團隊的凝聚，在大處有助於全體志願服務工作的整合。

## 伍、結語

志願服務一直伴隨著社會工作而產生，而發展。早期，社會工作不發達，志願服務始終扮演著殘補的角色；目前，社會工作已邁向專業化，志願服務也應樹立自己的制度。因此，塑造志願服務文化，弘揚志願服務工作，乃當前推展志願服務的重要課題。

文化是融和的，也是累積的，而且最可貴的是能融和在每一個人的生活中，累積成爲一股龐大的生命力。所以，要塑造志願服務文化，首應建立正確的價值觀，充分體認志願服務是生命價值的肯定，是社會連帶的責任，是人間真愛的表現，是人性至善的發揚，是自我理想的實現。其次要訂立合理的行爲規

範，確實做到尊重個人特性、適度同情、誠懇接納、尊重自我決定、保守秘密。然後確立共同的象徵符號，真心認同服務的標誌、歌曲和証照。最後融和志願服務的價值觀、行爲規範和象徵符號，形成一套具有獨特風格的志願服務文化。

同時，爲加強志願服務文化的融和與累積，我們可以考慮採取社會化的方式，經由社會獎懲、教育訓練、提供認同對象來塑造正確的價值觀；經由訂定法規、建構守則、加強督導來塑造合理的行爲規範；經由競賽、宣導、聯誼等過程來塑造共同的象徵符號。然後循序漸進，擴而充之，以期對志工本身可以凝聚共識，使其深刻感受到參與志願服務是生活中必要的部分；對社會大眾可以改變觀念，使其普遍認識到弘揚志願服務是社會中必要的制度。

總之，爲弘揚志願服務工作，必須塑造志願服務文化；塑造志願服務文化，有助弘揚志願服務工作。

## 參考文獻

- 註一 Greenwood, E. (1957), "Attributes of A Profession", *Social Work*, 3: 45-55.
- 註二 李增祿（民八一），社會工作概論，三民，頁四五。
- 註三 廖榮利（民八〇），社會工作概要，三民，頁一八四。
- 註四 劉香梅（民八一），如何做一個受歡迎的志工人，台北志願服務協會，頁四。
- 註五 趙守博（民七九），「志願服務應有的工作重點及推行要領」，志願服務論見彙編，內政部社會司，頁一一一。
- 註六 林勝義（民八二），「志願服務倫理」，志願服務雙月刊，三十四期二版。

（本文作者現任台灣師大社教系教授）