

志願服務人員的發掘與號召

林昭文

志願服務工作推展迄今，其範疇、內容項目隨經濟、社會發展之需要不斷創新、精緻更有內涵，同時，也拓展其服務廣度、精度與深度。然而良法美意尤須有理念，具方法的專責人員來履踐，當能充分發揮其應有功能。因之，為促進志願服務工作的弘揚，廣結社會資源是重要策略之一，它又以人力資源的發掘與號召為最，也是當前各志願服務團體指導或規劃推動志願服務工作者重要課題之一。

我們從志願服務文獻、經驗或心得報告中，深切體認志願服務工作的弘揚，不只使受助者得到良好的扶助，它對志願服務工作者、志願服務機構、團體、單位，乃至政府或社會更具其價值與貢獻；諸如：充實生活內涵，開創人生意境，擴大社會參與，拓展人際關係，促進自我成長與實踐，普及政府服務功能，端正社會風氣，添增社會溫馨祥和。易言之，它具有輔助政府功能之不足，以物質、精神兼具滿足需要，藉實用具體服務收立即效果，賴民主方式融合意見促進整合完成服務目標，增益政府與民間併肩發展整體性的社會福利。所以，不論中外，志願服務之風氣隨著物質生活提昇、科技發達、政府倡導、民間響應，已日顯其重要性也是時代潮流之所趨。

志願服務既是以滿足受助者需求為目標，又為因時應勢配合民衆的需求；吸引人力的參與，則更需「創新」與「實用」，創新要求的是配合需要、明確、多元化而日新月異。實用講求的是實惠可行，符合民之所好。因此，其內容要充實，方法須精進，使受助者有尊嚴，助人者感光榮而樂於參與。尤是在現代化、醫療科技的進步，使人們平均壽命延長，又因家庭電器化家庭主婦有更多的時間參與社會活動，此時，如能善加導引充沛的志願服務人員（以下簡稱志工），本著「專業方法來發掘，溫馨服務來號召」的信念，再以健全的組織計畫，有制度的服務內涵，融科技的宣導理念，廣納善心願為的民力，則能充分發揮財物功效，達成服務目標。

為利分享個人對志願服務人員的發掘與號召的心得，茲就志願服務人員之

發掘要領及志願服務人員之號召策略兩方面分述如後：

壹、志願服務人員的發掘要領

成功的志願服務工作須有傑出的志工參與，而有理念，具方法的志工何處尋，換言之，如何找到符合志願服務組織，計畫所需的志工，也能發掘足夠的志工量，這些目標更須具專業素養的志願服務督導來設計、規劃，較易於勝任，茲就較為主要的項目，摘述如後，以供參考，至盼引發先進的創意，開拓更充沛的志願服務人員發掘更洶湧的服務動力源泉。

一、完善計畫，確立需求

計畫是組織目標的實踐，是執行組織目標之藍本，它是否完善與該組織之志願服務工作成敗有直接相關，它也是凝聚組織成員的共識，力量，為一致的目標而努力，不至偏頗。故計畫的形成一般由下列幾個步驟來了解，即由問題的界定、目標的選擇、策略的規劃、工作設計、執行、評估、回饋等。總之，計畫應具周延性，需求性，可行性及效益性，而其內容應配合服務對象及機構之需要，且能有具體的了解，才能據以有效地規劃研擬完善的志願服務計畫，它是弘揚志願服務工作重要基礎。

一般完善的計畫內容應具有下列幾項：

1. 目標明確且能提出詳細具體的答案。
 2. 清楚工作的必要性，計畫內容與需要相契合，以吸引更多參與。
 3. 闡述增益了解運用志工之意義，使志工感受到參與感與成就感。
 4. 符合機構的整體政策目標，具體的任務、範圍、服務時間……等。
- 有了完善的志願服務計畫，較能評估了解所需志工的質與量，再據以規劃有效地發掘志工來共同參與。

二、因應需求，鎖定目標

在明確了解志願服務計畫所需志願服務人員的質（諸如：志工專長、服務

時間、性別、年齡、學(經)歷、意願……等)與量,則據以收集相關單位、團體、個人等資料,列為主要邀請或利於探尋了解。對鎖定之對象,宣介志願服務之理念,及以為何要參加,參與後之影響及價值為訴求等,激發其動機,並有效導引使符合計畫之所需而適才適所。

在一般經驗中,發掘志願服務人員的來源是不容易,它不像有形資源易見可得,因它有較自主性的觀念意識不易改變,尤是對組織的健全與否、計畫目標明確與否、志工的理念,要件符合與否,都與志工是否心動而行動有息息相關,因此,在了解計畫的具體而明確的需求則易於結合適當的志工,也能順利有效的推展志願服務工作。

三、強化宣導,啓迪意願

志願服務是愛人如己,助人利他的實踐,而啓迪服務之意念更激發民衆參與志願服務要領之一;倘如能有生活化及結合各類媒體加強宣導志願服務,將更具效益。例如:透過圖文並茂的佳句融合於生活實物中如雨傘、杯墊、手提袋、書卡、畫冊、書籤……等,聲光兼具的宣導影片,廣播帶及新近建置的「社會福利視訊熱線BBS」,它是電腦與電信(話)網路相連結的通訊網,有效地普及、提昇福利服務、志願服務新知資訊的傳播效率與廣度,使各類閱聽者各依所好,各選所需之傳播媒體以增長見聞,有效地響應參與,促使本所長,依志趣,選所好的服務項目,寓服務於歡樂,將意念融合於生活,是以能將服務內化為生活的一部分,而能時時切合所需主動提供服務,闡揚服務精神,在彼此相扶,關懷中增添福祉和溫馨。

四、健全組織,吸引人才

成功的志願服務工作固須觀念正確、熱情內蘊的人從事,但更重要的是需要一個組織健全的志願服務團體或機構和一種適宜於志願服務工作完成與發展的環境,因為現今志願服務工作已非傳統隨喜式的提供或英雄式的個人短暫的服務即可竟其功,而是須有組織之力量,有方法重科技整體性的配合則易收事半功倍之效。

惟有在健全的組織中,其成員也較有歸屬、關懷、接納、尊重、溫馨與安全感,對外也較能吸收才智雙全的熱心人士,並能有效廣結社會資源,發揮財力、物力資源的功效,在有計畫的推展,成員群策群力的履踐達成服務的目的。

標。

貳、志願服務人員之號召策略

志願服務人員是成功志願服務計畫履踐的必要條件,在探析志願服務人員發掘的要領之餘,如能佐以志願服務人員號召策略,當能收相得益彰之效。有關志願服務人員的號召策略,茲舉幾項觀點與同好共享。

一、以成長績效吸引參與

志願服務人員(以下簡稱志工)參與志願服務的動機互異,而以學習成長的動機而參與志願服務者也為多數,因每位志工來自不同的學經歷,為增進志工服務知能,順利完成工作目標,則須接受志願服務團體、組織的職前與在職訓練,在此培訓過程中,志工則可藉以學習自我認識……等,促使自我成長,俾於勝任愉快及更熟稔於工作、社會環境中成長,強化適應能力。因之,吸引不少熱心人士參與。

志願服務績效的彰顯,不只具教育功能,也能增進民衆的了解,認識而鼓舞見賢思齊的參與服務。換言之,服務績效所呈現的是服務範圍、對象、意義或價值,對受助者或志工之影響及其目標,意旨及參與應具備的要件……等,主要是能提供一種參考模式,引發民衆的省思,藉以激發我也可以,我也願為的動力,共同為需要扶助者盡分心,給些愛與關懷。也藉此由社會大眾的評價、肯定,回應中激勵志工持續服務的信心與動力。

二、用喜樂榮譽感召服務

在許多志工訓練或聯誼表揚時,由志工的經驗或表彰事蹟中,歷歷可見志工對服務的感言,大多數會異口同聲的說:「幫助他人也成長自己」、「看到受助者重展笑靨我內心的喜樂是無以倫比」……等,我們也都能在志願服務團體中感受到其溫馨、關懷有愛及喜樂的訊息,因之,志工的心情開朗笑口常開,這都是為善常樂,助人最樂服務最樂的最佳寫照。更有志工在服務喜樂中而不再有病痛之煩躁更可影響周邊的親朋好友的參與同享喜樂與福份。

志願服務雖是民衆不計報酬地依專長、志趣選擇喜歡的服務項目,貢獻一己之力,助人利他,服務人群。然而我們更要在敬佩之餘給予肯定,賦予榮譽,使每位志工都能感受到為人服務是光榮,故政府或各志願服務團體組織,

對志工參與經評估合格後，均會予以公開的頒授志願服務記錄證照，並邀其親友觀禮共享榮譽與支持參與志願服務，如此志工在榮譽授予中更有責任與使命感，以親身的體悟是最佳的宣導，也更能感召其他民衆的效法參與。

三、藉獎勵表揚喚起行動

無論個人或團體均有被讚賞的期待，雖然有些仍受傳統為善不欲人知的觀念影響而默默行善，然而它必意是較消極地，效果也有限，而在今日，則要強調表揚獎勵績優傑出之志工不只肯定志工為其貢獻與成效喝采外，主要是能吸引媒體對溫馨光明面能予有效地宣介，感召更多民衆的見賢思齊效果，也藉由政府首長的頒授表彰，顯示政府對志願服務的重視及對志工的感佩與敬意，期能影響喚起民衆的效尤及鼓舞志工永恆的服務。

此外，政府為弘揚志願服務，塑造服務文化，對各級地方政府及立案的社會團體獎勵加強推展志願服務的訓練、聯誼、表揚、觀摩、宣導……等活動，藉經費支持、教材、架構、證照獎章制度的實施，以喚起全民參與的服務運動。

四、健全體制匯聚向心力

過去志工的流失、異動性均對志願服務的執行成效產生相當的影響，因之，要有效凝聚志工向心力，穩定持續地服務，達成志願服務目標，則有賴健全的志願服務體制。因為在有組織、制度化的團體中，志工較願樂於參與，且會有方向的努力而全面投入。目前社會福利志願服務制度含括下列幾項；諸如：象徵榮譽的服務標誌、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、無形規範的倫理守則，保障權益的服務保險，獎勵鼓勵的福祉增進……等，彼此貫連運作，在組織中相互激勵，用宏效益。

五、規劃服務網廣納民力

在民主社會民衆參與公共事務或社會服務意願日熾，也常聽很多熱心人士想參加志願服務工作，但不知如何參加，又怕愛心被濫用……等，而也常有社會福利團體機構反應志工難尋，不知如何才能找到需要的志工，由此可見，雖然，社會熱心民衆的充沛印象與社會福利團體、機構所需要的志工無法做有效地調和而產生供需失調，因此，如何有效宣導教育社會熱心民衆如何運用相關資源查詢或應如何與可信賴的單位聯絡再予轉介合適志願服務工作以及如何整

合現有各社會福利機構、團體對志願服務項目、服務規定及需求質與量，再將兩者的供需做有效的網絡串連使志工人力能充分發揮，社會福利機構、團體功能也能伸展，此乃當前推展志願服務工作主要課題之一。

為達上項目標，使「呼援有處、貢獻有門」，乃有志願服務新知（台北市志願服務協會編印）及志工指南（高雄市志願服務協會編印），均將志願服務依類別規畫並將其志願服務團體名稱、地址、電話、服務項目做有系統的整理，俾利有意參與志願服務工作的志工了解自己的志趣、專長，選擇就近的志願服務團體、機構參與。另為提昇服務效率與服務品質，也運用了電腦科技及電信（話）通訊網路建置「社會福利視訊BBS」站，只要您擁有個人電腦，數據機，可外撥的電話線及中文、通訊軟體即可撥接四一二二六六的專線，並輸入共同的識別碼V D800006，密碼為1即可快速進入社會福利視訊歡迎畫面，在按志願服務的代碼依序可以依您的需要查詢志願服務類別及服務團體名稱、地址、電話，如您想對志願服務法規或理念想多一層的進修了解也能由此得到滿意的服務，它的服務時間一般是中午十二時至隔日早上七時，假日為全天候（24小時開放），故其服務時間長、對象廣，經濟又實惠（使用者免註冊、免申請、免付資訊系統費）當然如您有任何需求，指教也能在電子信區中與站長聯絡或在電子會議室中共同討論，增進雙方溝通，收集思廣義之效。當然如有一公益的「志工人力管理系統」之軟體能免費供各志願服務團體建置志工人力庫或儲存有意參與志工人力庫，俾各社會福利團體的聯絡運用或做有效的人力相互支援，充分發揮科技整合的效果而能有效地提供較完善的服務功能。如此服務功能之擴大，熱心民力的廣納，對志願服務之弘揚必有重大的貢獻。

綜合言之，有效成功地推展志願服務工作，除了健全的組織，完善的計畫，整體的宣導，媒體的支持，團體的響應外更要有以專業知能發掘開拓志工，用溫馨服務號召志工參與服務，使人人能本所長，依所願，選擇適當的服務項目，積極主動地關懷社會、服務人群，且有方向的貢獻及有效地調和人力資源，充分發揮服務效能，使需要幫助者都能得到良好的扶助，增益民衆福祉及人間有愛社會有情之溫馨祥和社會。

（本文作者為內政部社會司福利科科員）