

臺南縣推行志願服務工作報告

臺南縣政府
社工督導員 黃玉翠

一、緣 起

本縣於七十二年依據「臺灣省推行志願服務實施方案」，着手結合本縣各階層有關人士，籌組「臺南縣推行志願服務策進委員會」，並研訂本縣推行志願服務實施計畫，於民國七十二年十一月十八日舉行成立大會。為擴大社會福利服務層面，特責成該會積極推行志願服務工作，迄今將近兩年，規模粗具，經組訓授證之志願服務人員計有五十三人。由於志願服務人員的熱心參與，使本縣社會福利服務品質顯著提昇，民衆露益非淺。就建立社會福利體系而言，志願服務實為一具有前瞻性之奠基工作，同時透過志願服務的廣泛推行，亦有助於國民道德的培養，促進社會的和諧互助。「他山之石，可以攻錯」，謹將本縣推行志願服務過程中所累積的經驗，撰成書面報告，俾供往後推展志願服務工作之參考。

二、發展狀況

(一)理論依據

本縣推行志願服務工作的理論基礎，主要依據兩項原則，其一乃視志願服務為社會福利服務的人才養成工作，透過嚴謹的甄試、培訓、實習、服務等程序，運用志願服務的人力資源以配合政府社會福利施政措施，使志願服務人員成為社會福利服務的第一線尖兵；其二乃視志願服務為社會教育的重要

要環結，根據「引發動機——參與回饋——強化行為」的行為改變理論，採取社會運動的方式，使社會大眾從服務他人的過程中，肯定自我的價值與尊嚴，以和緩高度競爭的現代社會所產生的問題，更進而滿足社會福利需求。社會福利政策的本質，即是一種經濟社會再分配的和平途徑，運用志願服務方式，一則可以達成社會福利的政策目標，二則可以減輕福利國家龐大的財政負擔。這是現代社會福利理論的主流，也是民生主義社會思想的精萃。

(二)構想與作法

志願服務理論的實踐自存有客觀條件上的限制，為縮短理論與實務發展時程上的差距，本縣推行志願服務的基本構想，主要遵行下述指導方針：其一，先求點的淺入，再求面的擴大；其二，先求質的提昇，再求量的成長；其三，先求服務的時效，再求觀念的普及。根據基本構想，本縣在推行志願服務的做法上，主要採行兩種工作方法，一是結合服務性社團，運用既有組織的人力與財力，配合政府社會福利施政措施，以推展各項社會福利服務工作，同時積極籌辦社團聯合服務，以提高社會資源的運作效率及服務品質；其次是甄試培訓熱心服務的社會人士，依服務項目分別組織團隊，由派駐各鄉鎮市之社工員督導實施各項工作。如此做法，一則可以擴大志願服務的參與層面，有利於長期性的持續發展，二則可以掌握志願服務的工作績效，加強社會大眾的認同與肯定。

(三)目前工作狀況及評估：

項 目	辦 理 情 形	檢 討 及 評 估
①志工基本資料	已建立志工基本資料，並裝訂成冊。	根據志工基本資料，依其興趣專長及志願從事服務工作，亦便於聯繫。
②甄訓及進修	志工經面談，基氏人格測驗甄選後合格者於七十三年二月參加本縣所舉辦之職前訓練，於服務期間並參加分區工作研習，另亦辦理志工聯誼，交換工作心得。	辦理志工訓練及進修有助於增加志工專業知識，提高服務品質。然限於本縣幅員遼闊，辦理全縣性之研習頗為不便，分區辦理頗合本縣之需求。
③服務內容	①低收入戶家庭訪視輔導。 ②老人在宅服務。 ③殘障服務。 ④兒童課後寄托。	訂定工作項目能使志工了解所從事服務之內容，但項目不宜過於廣泛，而流於形式。
④服務成果	①低收入戶訪視輔導二五〇次。 ②老人在宅服務一五〇次。 ③辦理殘障通訊二期計二、一〇〇份。 ④辦理全縣殘障青年娛樂活動一次。 ⑤辦理兒童課後寄托三期計一九〇人參加。	低收入訪視及老人在宅服務因內容廣泛，志工較缺乏成就感，殘障服務及兒童課後寄托，由於項目固定，成員固定，接受服務之對象反應良好，成效頗佳。
⑤現有服務性社團及結合情形	結合成功大學社會服務團隊及私立臺南家專資深女童軍團辦理兒童課後寄托工作。	本縣地處偏遠，大專院校非常少，已結合之成大及家專服務性社團實施定點、定向工作，成效良好。
⑥志願服務功能發揮情形	①按地方實際需要訂定工作項目。 ②志工依興趣專長選擇服務項目。 ③工作前召開簡單的講習會，加強志工對工作的體認，事後並召開檢討會，檢討工作得失。	①由於志工的參與，減少政府人力的支出，擴大服務層面。 ②藉工作參與肯定志工的自我價值，引導社會善良風氣。

三、問題與困難及解決之道

由於本縣為農業縣，一般民衆普遍存有較濃厚的保守心態與地域觀念，因而在推行志願服務的過程中，曾遭遇到一些執行技術上的問題與困難，加以綜合分析列述於後：

- (一) 志願服務策進委員會的角色地位不夠明確，無法充分發揮組織功能。
- (二) 志願服務策進委員會缺乏固定的財源，影響工作的推展。
- (三) 本縣地處偏遠，專業師資難求，無法大幅度地提昇志願服務人員的培訓成效。
- (四) 本縣一般民衆缺乏社會參與的意識，限制志願服務推展的層面。
- (五) 由於地域觀念的影響，本縣既有的團體組織，無法有效地整合。
- (六) 由於宗教信仰觀念的影響，本縣社會資源大量地投入宗教活動，而相對降低配合社會服務的比例。

本縣推行志願服務工作，雖存有諸般的問題與困難，但仍不斷地尋求解決之道，以求突破志願服務工作發展的瓶頸。

- (一) 就志願服務策進委員會而言，本縣採取定期會議的方式，以加強組織功能的運作，並透過各種管道以籌措經費。
- (二) 就志願服務人員而言，本縣運用「嘗試錯誤」的學習理論採取「定項服務，定期檢討」的方式，責成社工具督導志願服務人員，實施各項服務工作，並定期召開工作會報，以加強志願服務人員的在職訓練。
- (三) 就社會團體整合的問題而言，本縣正積極籌組社會團體聯合服務中心，以加強社團間的溝通與協調。
- (四) 就服務觀念的宣導而言，本縣正積極著手結合各寺廟團體，共同推動政府的社會福利措施，使社會大眾的為善之心於無形中轉變為社會服務的實際行動。

四、對本縣目前發展狀況之研析

從志願服務的理論來看，本縣目前的發展狀況大致能夠扣緊正確的實施原則。因為，志願服務與社會文化背景有顯著的相關性，尤其是「價值取向」更有舉足輕重的影響，無可諱言，本縣的一般民衆尚存有傳統文化的價值取向，並不利於志願服務工作的推展。針對傳統文化的特質，本縣在實踐途徑的選擇上，比較傾向於社會運動的方式，依循「觀念的改變——動機的引發——行動的參與——回饋的肯定——行為的強化」之發展軌跡，逐步推行各項志願服務工作。

就志願服務的行政導向上而言，縣政府的主管單位社會科頗能掌握發展的方向，也能充分發揮推動者與整合者的角色功能，更重要的是，對於社會運動的發展時效與科層體制的行政績效之分際，具有相當明晰而正確的瞭解，不因行政績效的短期需求，而使志願服務流於形式。

本縣推行志願服務工作，在執行上與推行社會工作員制度有極密切的關係。就社會工作的領域而言，志願服務工作是一種方法的運用，但就社會行政的範疇而言，志願服務則是一項施政措施。工作方法具有選擇性與替代性，而施政措施則是固定的工作項目，為了避免反賓為主的現象產生，本縣社工具在配合推行志願服務工作的過程中，必須依據其工作規劃的資源需求，再行運用志願服務的工作方法；而有關志願服務的主管單位則以社會運動的形態，將志願服務規劃為建立社會福利體系的長期工作。

五、未來展望

志願服務工作的由來是漸進的，他的推展與社會工作互為表裏，其未來的擴展也將隨著經濟社會的演化而永無止境，是社會工作之內在動力，也是政府施政的有效措施。本縣推行志願服務工作近兩年，一切型態已粗具規模，但要達到全民參與的境界尚有待加強，經過年餘的努力，民衆已漸能接受服務的價值觀念，今後更要求點的擴張及質的提昇，讓民衆藉著工作的參與而肯定自我的價值，更進而引導社會善良風氣於無形。