

# 志願服務應有的認識與做法

陳武雄

## 一、前言

現代福利國家的社會建設，莫不以提高人民生活品質，增進人民生活幸福為施政的重要目標，但是，儘管政府如何重視社會福利政策，或社會福利經費如何直線上昇，單憑政府的力量推動，有時似嫌不足；所以，如何發動社會整體力量，協助政府推動社會福利工作，一方面鼓勵工商企業界，與民間社會福利事業；一方面結合社會上熱心公益人士，建立志願服務工作體制；亦即「有錢出錢，有力出力」，二者相互呼應，妥善運用，乃是彌補政府不足之有效途徑。

近年來，社會熱心人士及大專知識青年對志願服務工作日趨重視，并羣起響應，唯常因熱情十足而內容空泛，人力充沛而方法欠缺，致使龐大的社會福利經費形成浪費，而致服務結果事倍功半；則非但外在的未能針對實際需要解決問題，甚至遭受沽名釣譽的詬病；抑且內在的亦使參與者沮喪失望，熱情頓減，甚至相互埋怨，彼此指責；究其主要原因，不外一般對志願服務的認識尚欠深入，觀念紛歧；而且缺乏有系統的計畫可循，成規未具；以致參照無從，做法不一，投效無處，呼援無門；個人有鑑於熱心公益的人士越來越多，而推展志願服

務工作乃弘揚社會工作，推動社會福利所不可或缺的要素，因此擬就志願服務應有的認識與做法，略述個人管見，願與志同道合的朋友共勉，并期指教。

## 二、基本認識

近來，志願服務廣受重視，并羣起響應，唯因認識不夠，觀念紛歧，常有隨風而起，無疾而終之現象，個人認為參與志願服務工作者至少應有下列幾點基本認識：

(一)非強迫參與的組織，而是自由的結合：志願服務由有組織的團體推動，其導致的效果必百倍於個人的努力，唯民主社會乃建立在自由的基礎上，一羣人為追求公共利益，憑着自我意願與選擇而結合，才能施展自我抱負，實踐自我理想，因此，有志之士如能本着當如是，應如是的基本觀念參與志願服務工作，其服務的成效才能持久發揚，亦才能真正體會到「施比受更有福，予比取更快樂」的真諦。

(二)非全恃物力的提供，仍需人力的配合：志願服務空口說白話，無濟於事；扶危濟困不論是提供生活必需，或贈送現金實物，處處需要錢，若無足夠的經費作後盾，只談服務，乃猶如紙上談兵，緣

本求魚；但如全恃物力的提供，而缺乏人力的配合，不講求工作方法，不思考服務內容，則勢必經常發生服務經費的浪費，造成錦上添花的憾事。

(三)非全部時間的佔有，而是餘暇的奉獻：志願服務非但耗時，而且必須持之以恆；表演式的曇花一現，非但未能真正體會到服務的價值，亦難以引發服務的興趣；而志願服務工作又是所願為，而非所當為，如能利用公餘之暇，熱心參與，雖非全部時間的奉獻，其服務的熱情，亦必是感人的。

(四)非絕對專業的服務，而需自發的意願：志願服務其所貢獻的才能與其職業或教育一致者固然是有；但其參與服務的動力，乃是內心意願的自發，而非外力的迫使，只要志之所在，與之所近，憑着自我的意願，人人可參與，處處可奉獻；因其服務的時間多半是短暫的，故其服務方法與技術勢必未能連貫，并缺乏專業的知識，如能透過督導、講習、訓練的方式來補其不足，則其服務的成績必能達到預期的效果。

(五)非全付精神的投入，而是餘知的運用：志願服務固然不可能也不需要全副精神的投入，唯工作要技巧，服務講方法，憑着自由的意願，如能運用餘知，思考服務的內涵，研擬服務的方法，則必能使推展的服務項目，針對實際的需要透過精湛的方

法，使人力與物力相結合，則必服務與績效同精進。

### 三、具體做法

志願服務的運作功能是否能夠充分發揮，并臻致預期效果，端賴運作方法之應用是否恰當，茲就個人所見略述志願服務應有的具體做法如次：

(一)健全團體組織：欲求志願服務做得成功而有效，需要團體的組織健全；唯有健全的組織，才智兼具的人始願普遍參與，熱心公益的人才肯提供財物，如此「有錢出錢，有力出力」，二者相互呼應，始能達成服務的目標。一般言之，健全的團體組織必須：1.依照有關法令規定辦理會務，團體的領導幹部必須經由選舉而產生；2.貫徹章程的宗旨與任務，針對實際需要，配合政府的政令，積極推展業務；3.建立財務制度，經濟力求公開，所有經費收支均需編擬預算，依規定提出研議審核，程序完整，制度健全；4.倡導推行會議規範，培養民主素養，使參與者充分瞭解任何一件事情的決定，均需建立在「服從多數，尊重少數」的基礎上。唯能達到以上的先決條件，志願服務才有希望在人人爭相參與的情況下順利展開。

(二)運用社會資源：社會資源涵蓋有形的資源與無形的資源，前者包括財力、物力、天然資源與活動空間等；後者包括人力、知識、技術與合作協調等。志願服務欲期順利展開工作，有效達成目標，有賴充分發掘與運用社會資源。財力的捐獻，物力的提供，固然最為需要；而人力的支援，技術的運

用，應該不容忽視。因此，如何號召社會熱心人士奉獻餘力，慷慨捐輸；如何結合大專知識青年貢獻餘知，充任義工；實為志願服務所應努力以赴的重要課題。只要團體的組織健全，參與者的目標一致，互相協調合作，共同研擬具體的服務計畫，把握重點，循序推進，則必能贏得社會的信賴，喚起同道的共鳴，則志願服務必能在財力、物力或人力、技術均不匱乏的情況之下蓬勃發展。

(三)充實服務內容：成功的志願服務工作，必須針對實際需要來決定服務的內涵，以平實誠懇的態度來對待服務的對象，以研究發展的精神來開拓服務的計畫，三者互相融合，則必能使志願奉獻的人服務有處，需要幫助的人呼援有門，讓「施」與「受」雙方充分體會到「服務最樂」與「溫情洋溢」的快慰與溫暖。志願服務工作，海闊天空，本無固定的範圍，亦無既定的模式，內容應該求精求變，方法應該突破創新，不沾名釣譽，不高聲遠揚，想得多，做得踏實，只要能適應需要，解決問題，則必確實可行。

(四)講求推廣方法：志願服務顧名思義悉出乎自發，本之志願而為之，是毫無所求，不期回報的服務工作，志願服務如能講求推廣方法，號召更廣泛的羣衆參與，結合更多的民間捐輸，如爭取捐輸的豁免、協調償價服務、舉辦義演義賣，辦理義工訓練或配合政府及其他團體推展服務計畫……等均為開拓志願服務範圍，維繫志願服務動力的有效方法；因為單靠投資而不開源，僅憑奉獻而不開拓，則不斷的投資必難望持續；無限的奉獻亦難望持久；

為使志願服務工作不致半途而廢，更日趨精進發展，如何精密推廣方法，運用服務技巧乃不可或缺的要素。

(五)加強大眾傳播：要讓別人志願來參加服務的工作，是觀念的轉化，更是意識的變更，而這種轉化或變更應該是自發、自動的，決非全靠拉拔或情面所能奏效。於是志願服務一方面需要透過大眾傳播中廣播電視、報章雜誌、傳單小冊等加強宣導；一方面需要依賴地方士紳、社會領袖的擴大影響；一方面更需要志願服務工作者在實際推展服務中，針對實際需要，發揮實際效果，讓所有參與者與受惠者有口皆碑地義務宣傳；唯有民衆與民衆的交互影響，民間與政府的共同推動，使人人瞭解社會彼此之間是休戚與共，互相關懷；是痛癢相關互為影響；透過大眾傳播的加強宣傳，使志願服務蔚為良好風氣，則其服務的功能才不致為財力、人力所限；而其服務的範圍亦不致偏同於一隅。

(六)評估工作績效：所謂評估，就是檢討過去，策勵將來；檢討是手段，改進是目的，必須檢討得失，才能研究改進，開拓未來。志願服務內在的既有健全的團體組織做基礎，外在的又能運用社會資源，充實服務內容，并講求推廣方法，加強大眾傳播相配合；則其服務的成就是豐碩的，服務的績效更應該是輝煌的，唯究竟如何？乃有賴於確實的自我評估，并勇於接受批評；融合衆人意見，時時檢討改進；則服務才不致於半途而廢，或徒勞而無功。