

各類志願服務之服務內容及方式

湖中鵬

有不少社會人士及大專院校的一些服務性社團的同學以為利用假日前往育幼院或仁愛之家慰問，是關懷院童或院民的一種行動表現。實際上，這種愛心的表現往往是不受歡迎的。以育幼院為例，一羣羣的叔叔、伯伯、阿姨、大哥、大姊於星期假日前去慰問，使院童無法與一般家庭的小孩一般，擁有屬於自己的休閒時間，所以慰問的行為雖滿足了慰問者表現愛心的心理需求，却使受慰問者經年累月苦不堪言。或許有些人會認為，許多社會善心人士之慰問，能為院童帶來歡笑，使院童感受到社會之溫馨，但是若設身處地為院童著想，明顯可知，在沒有建立關係的情況之下，彼此是如此疏遠，很難將愛心輸送到受助者身上。在此並非刻意指出「助人之不易」，而是強調「幫助人既要有愛心，也要講求助人之技巧」。據筆者參採香港志願服務協會之志願服務定義（註一），為我國志願服務作如下之界定：

「志願服務係一種持續參與投入，不計金錢與物質報酬的助人行為」基本上，此一定義之要件為「持續性」與「參與投入」。說明於后：

一、持續性：不是偶而為之或蜻蜓點水，以提供居家老人服務為例，志工既經承諾為孤苦無依老人或臥病老人服務，其服務期限自不宜太短，通常以每週定期探訪一至二次，持續服務一至二年為宜。

二、參與投入：志願服務是第一線的直接服務，有資深志工及新進志工之別，而無上級志工與基層志工之分，志工若不參與服務即不是志工。

至於志工為誰服務？如何服務？筆者參考一九八六年之日本志願服務簡介，擬訂「各類志願服務之服務內容及方式分類表」一份，期盼有助於志工參與投入的助人服務更具持續性、因能持久，故能著效。

志工類別 服務方式 服務內容 服務對象	高中高職及大專院校 服務性社團之學生	
	家 庭	收容機構
老人 （ 獨 居 及 臥 病 在 牀 老 人 ）	1. 陪同外出購物、訪友參觀展覽、藝文活動、社區活動、看電影	1. 陪同外出購物
	2. 陪同運動、散步	2. 訪友參觀展覽、藝文活動、社區活動、看電影
	3. 陪同就醫、保健	3. 陪同運動、散步
	4. 陪同上教堂、廟宇	4. 陪同上教堂、廟宇
	5. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	5. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友
	6. 協助飲食準備、周末陪同進餐	6. 邀請老人參與活動（社交休閒活動）至家中做客
	7. 邀請老人參與活動（社交休閒活動）至家中做客	7. 一日寄養
	8. 家庭設備維護（家俱、電器）	8. 一對一之服務
	9. 一日寄養	9. 團康活動（太極拳、外丹功）
	10. 協助照顧臥病在牀老人	10. 協助照顧臥病在牀老人

各類志願服務之服務內容及方式分類表(-)

家 庭 主 婦		工廠員工(勞工)		退休人員與老人		專業人員(律師、醫師、護士、心理醫師、復健師、教師...)	
家 庭	收容機構	家 庭	收容機構	家 庭	收容機構	家 庭	收容機構
1. 陪同外出購物	1. 協助整理內務	1. 家俱電器、用品修護	1. 陪同外出購物、訪友、參觀展覽、藝文活動、看電影	1. 指導興趣、嗜好	1. 指導興趣、嗜好	1. 法律諮詢	1. 法律諮詢
2. 訪友參觀展覽、藝文活動、社區活動	2. 陪同外出購物、訪友參觀展覽、藝文活動、社區活動、看電影	2. 陪同外出購物、訪友參觀展覽、藝文活動、社區活動、看電影	2. 陪同運動、散步	2. 陪同運動、散步	2. 協助長青學苑、老人大學事務	2. 義診	2. 義診
3. 陪同運動、散步	3. 陪同運動、散步	3. 陪同運動、散步	3. 陪同上教堂、廟宇	3. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	3. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	3. 護理服務	3. 護理服務
4. 陪同就醫、保健	4. 陪同運動、散步	4. 陪同運動、散步	4. 陪同就醫、保健	4. 團康活動(太極拳、外丹功)	4. 團康活動(太極拳、外丹功)	4. 急難處理	4. 急難處理
5. 陪同上教堂、廟宇	5. 陪同運動、散步	5. 陪同運動、散步	5. 陪同上教堂、廟宇	5. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	5. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	5. 心理諮詢輔導	5. 心理諮詢輔導
6. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	6. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	6. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	6. 協助書信書寫、郵寄聯繫親友	6. 一日寄養	6. 一日寄養	6. 復健	6. 復健
7. 協助飲食準備、周末陪同進餐	7. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	7. 協助飲食準備、周末陪同進餐	7. 協助飲食準備、周末陪同進餐	7. 一對一之服務	7. 一對一之服務	7. 其他適合專業人員之項目	7. 其他適合專業人員之項目
8. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	8. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	8. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	8. 邀請老人參與活動(社交休閒活動)	8. 團康活動(太極拳、外丹功)	8. 團康活動(太極拳、外丹功)	8. 專題講座	8. 專題講座
9. 家庭設備維護(家俱、電器)	9. 協助照顧臥病在牀老人	9. 家庭設備維護(家俱、電器)	9. 協助照顧臥病在牀老人	9. 協助照顧臥病在牀老人	9. 協助照顧臥病在牀老人		
10. 協助照顧臥病在牀老人		10. 團康活動(太極拳、外丹功)					
11. 家事服務		11. 協助照顧臥病在牀老人					

各類志願服務之服務內容及方式分類表(一)

志工類別 服務方式 服務內容 服務對象	高中職及大專院校 服務性社團之學生		家庭主婦		工廠員工(勞工)		退休人員與老人		專業人員(律師、醫師、護士、 心理醫師、復健師、教師...)	
	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構
殘障者 (肢殘、 智障、 各類障礙)	1. 訪視、聊天 2. 陪同外出族 行	1. 訪視、聊天 2. 陪同外出族 行	1. 家事服務 2. 訪視、聊天 3. 陪同外出族 行	1. 協助進食 2. 美容服務 3. 陪同外出族 行	1. 需技術之服 務 2. 家電維護 3. 訪視、聊天 2. 陪同外出 族行	1. 需技術之服 務 2. 訪視、聊天 3. 訪視、聊天 4. 協助復健訓 練	1. 訪視、聊天 2. 指導興趣、 嗜好	1. 訪視、聊天 2. 一日寄養 3. 一對一之服 務	1. 法律諮詢 2. 義診 3. 護理服務 4. 急難處理	1. 法律諮詢 2. 義診 3. 護理服務 4. 急難處理
	3. 協助復健訓 練	3. 協助復健訓 練	4. 協助復健訓 練	4. 陪同外出族 行	2. 陪同外出族 行	4. 協助復健訓 練		4. 參與協助院 內有關事務	5. 心理諮詢輔 導	5. 心理諮詢輔 導
	4. 協助生活自 理訓練	4. 協助生活自 理訓練	5. 協助生活自 理訓練	5. 一日寄養 6. 協助生活自 理訓練	5. 協助復健訓 練	5. 協助生活自 理訓練		6. 復健 7. 其他適合專 業人員之項 目	6. 復健 7. 其他適合專 業人員之項 目	6. 復健 7. 其他適合專 業人員之項 目
	5. 一日寄養	5. 一日寄養	6. 協助生活自 理訓練	6. 協助生活自 理訓練	6. 一日寄養	6. 復健 理訓練				
	6. 課業輔導	6. 一對一之服 務	6. 協助生活自 理訓練	7. 輔導自助團 體	6. 一日寄養	6. 復健				
	7. 協助參加社 會活動	7. 課業輔導	7. 指導興趣、 嗜好	8. 一日寄養 9. 一對一之服 務	7. 協助參加社 會活動	7. 一對一之服 務				
	8. 指導興趣、 嗜好	8. 參與協助院 內有關事務		9. 一日寄養 10. 課業輔導	8. 指導興趣、 嗜好	8. 參與協助院 內有關事務				
		9. 協助參加社 會活動		10. 參與協助院 內有關事務	9. 協助參加社 會活動	9. 協助參加社 會活動				
		10. 指導興趣、 嗜好			10. 指導興趣、 嗜好	10. 指導興趣、 嗜好				

各類志願服務之服務內容及方式分類表(三)

志願類別 服務方式 服務內容 服務對象	高中高職及大專院校 服務性社團之學生		家庭主婦		工廠員工(勞工)		退休人員與老人		專業人員(律師、醫師、護士、 心理醫師、復健師、教師...)	
	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構
青少年兒童 1. 2. 3. 單非急 親行難 家少年 庭家庭 子女	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 家事服務 2. 日記服務 3. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 4. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 訪視、陪 同聊天遊 玩、運動 2. 邀請參與 社交活動 、參觀展 覽藝文活 動	1. 法律諮詢 2. 義診 3. 護理服務 4. 急難處理 5. 心理諮商 輔導 6. 復健 7. 其他適合 專業人員 之項目	1. 法律諮詢 2. 義診 3. 護理服務 4. 急難處理 5. 心理諮商 輔導 6. 復健 7. 其他適合 專業人員 之項目 8. 專題講座
	3. 指導與趣 、嗜好 4. 課業輔導	3. 指導與趣 、嗜好 4. 課業輔導 5. 一對一之 服務	5. 指導與趣 、嗜好 6. 輔導單親 家庭聯誼 組織 7. 一日寄養 8. 電器、玩 具之修護	3. 指導與趣 、嗜好 4. 一日寄養 5. 一對一之 服務	3. 指導與趣 、嗜好 4. 課業輔導 5. 輔導單親 家庭聯誼 組織 6. 一日寄養 7. 一對一之 服務	3. 指導與趣 、嗜好 4. 課業輔導 5. 一日寄養 6. 一對一之 服務	3. 指導與趣 、嗜好	3. 指導與趣 、嗜好		

各類志願服務之服務內容及方式分類表四

志工類別 服務方式 服務對象	高中高職及大專院校 服務性社團之學生		家庭主婦		工廠員工(勞工)		退休人員與老人		專業人員(律師、醫師、護士、 心理醫師、復健師、教師...)	
	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構	家庭	收容機構
被虐待兒童、青少年、婦女及老人			1.發掘 2.聯繫有關機關 3.諮詢專線服務 4.緊急收容 5.暫時性寄養服務	1.諮詢專線服務 2.庇護所內服務	1.發掘 2.聯繫有關機關 3.諮詢專線服務 4.緊急收容 5.暫時性寄養服務	1.諮詢專線服務 2.庇護所內服務	1.發掘 2.聯繫有關機關 3.諮詢專線服務 4.緊急收容 5.暫時性寄養服務	1.諮詢專線服務	1.法律諮詢 2.義診 3.護理服務 4.急難處理 5.心理諮詢輔導 6.復健 7.其他適合專業人員之項目	1.法律諮詢 2.義診 3.護理服務 4.急難處理 5.心理諮詢輔導 6.復健 7.其他適合專業人員之項目 8.義務辯護
										1.法律諮詢 2.義診 3.護理服務 4.急難處理 5.心理諮詢輔導 6.復健 7.其他適合專業人員之項目 8.專題講座 9.義務辯護

參考資料：

註一：蘇信如：志願服務組織運作之研究，國立台灣大學社會學研究所碩士論文，民國七十四年，第十六、十七頁。依一九八一年香港志願服務協會出版之資料，凡是具備以下所列舉的基本「身份要素」，而從事於志願工作的人，便是所謂的「志願服務人員」。

1. 依自由意願做選擇。
2. 不計金錢物質之酬賞。
3. 以具體行動參與、投入。
4. 所做所為係配合社會所需要。

(本文作者為台灣省政府社會處第一科志願服務股股長)