



## 國際志工年與我國志願服務——

### 助人榮、服務樂的推行與開拓

蔡漢賢

#### 壹、回首「行仁尚義」來時路崎嶇

人類自有互動生活以來，就有利他助人的美德；但中間也多私心、疑心、欺心、偏心的惡行，乃致人們內心不時會有善、惡的衝突，導致光明面與黑暗面並存社會之中。

當一個社會善德多於惡行時，呈現的是溫馨祥和；倘若惡行超逾善德時，就會兇橫暴戾。有鑒於此，我們應努力將行仁尚義、助人利他作為群居生活的主流。仁心與義舉需要學習。仁心是從分辨「予取」來引發智慧源泉；從謙沖「辭讓」來敬異容同；從排拒「羞惡」來找安定基石，從擴大胸襟以「利他」同情來助貧扶病，將「盡己」、「助人」的善性加以發揮；義舉在古代乃是祭祀相福、死喪相恤、禍患相憂、居處相樂到彼此互保，強調悅樂生活須真誠相待，不問是儒家「人飢己飢」，抑或墨家「兼相愛、交相利」都可從「里仁為美」入手，大家本「志於

道、據於德、依於仁、游於藝」。歷史之中對救荒、煮粥尚義之事等就有「委官不如委好義，敦請賢士大夫為地方素所信服者監督煮粥，朝夕無供應之煩，左右無需索之苦……」又「搭廠不如寺院、一便水漿、一便貯柴、積米、一便容民納眾」

（註1）。又如宋政和7年8月16日詔曰：「凡居養院遺棄小兒許宮觀寺院養為童行。」又居養院「收養孤老殘疾不出外乞食之行，揀選僧行看管軫恤」，足證已擴及宗教人士參與救助服務工作。宋咸淳臨安志載「文忠公於城中創置病坊名曰安樂，以僧主之……」。其他如居養院、安濟坊、漏澤園均有僧、民為社會大眾服務。及後民間會館、善堂、留嬰堂等更是遍佈各地，這些或多或少都與提倡有無相助、患難相恤民間自發性的鄉約有關，要者如藍田呂氏鄉約，以「德業相勵、過失相規、禮俗相交、患難相恤」為號召，以及王陽明著重嘉善懲惡的南贛鄉約等，都直接、間接促成民間行仁尚義的普及。這

和聯合國出版的「未來社會福利策和方案發展的指導原則」一書中強調民間組織、互助團體、社區都可在政府指導下參與福利工作（註 2），要求政府、民間要全面性併肩推展不謀而合。

有了共識之後，具體普遍的服務項目就環繞著施茶、施米、施衣、施藥、施棺，用以滿足飢有食、寒有衣、病有藥、死有以葬的最低需求。但實際上服務工作有「其大無外、其小無內」的特質，只要助人利他都可屬之；他可散為萬殊，重要的是要重視服務績效。「正其誼謀其利」；研究關懷技巧；「明其道計其功」，目的是在給參與者、社團、社區、機關一個理念，人間須有關懷互助，愛人者人恆愛之，要怎樣收，就要先怎樣種。人們除了在本位工作上盡其在我服務外，更可在工（公）餘參與，達到「人人可參與，處處可展開，時時生作用，物物可貢獻」的以義診、義辯、義演；捐錢、捐物、捐器官；甚至開創一些雪中送炭、服務行旅、諮商輔導、臨終關懷等（註 3），就會萬流歸宗的匯為「博施濟眾」，「行仁尚義」的中華文化，人們受「教民以仁、導民以義、勵民以勞、協民以群」長時間的薰陶後，自然就會形成「有力者疾以助人、有助者勉予分人、有道者勤以教人」的日新又新，隨經社發展而開拓項目。使得志願服務不是高調，甚至略嫌平實；惟其平實，故能持久，言之意在建立一個信念系統，由利己蛻變為利他，明哲保身到兼善天下，他和道德有相似，但經過內化，效能超越了道德，可以

喚醒世人追求名利之餘，不迷失本性；縱是聲名顯赫，仍保有赤子愛人之心，不問是上行下效、抑或相互激勵，都能使得利他服務的情操，因感染、擴展而日益光大。

再就西方言，助人利他多源自宗教之人道關懷，教區（Parish）即社區（Community），慈善組織、睦鄰活動，散佈四處，宗教形成「有所宗以教民」、「有所本以化民」，發揮「道無常名、聖無常體、隨方設教、普濟群生」修己又利他，基督教「犧牲享受、享受犧牲」不是每一個凡夫俗子所能深切體會，但耳濡目染，國際公益組織每能隨風而起，民間獅子會、扶輪社、同濟會等皆以服務為章程宗旨；地區的民間組織如英國有防止自殺的「好心人」組織；美國的和平工作團、社區服務隊；日本的濟世照顧、民生委員等都獲得支持與鼓勵，其中代表人物是史懷哲（Schweitzer，1875 年生於 Upper Alsace），以尊重生命、喜世信念作人生信仰，在非洲 Lambarane 建立叢林醫院，享譽一時，1953 年獲諾貝爾和平獎，獎金悉作公益。另外，泰麗沙修女〔（Terrace，原名 Agnes，G Bojaaxhiu）1937 出生於南斯拉夫，1930 年在印度成立慈心修會（Missionaries of charity）〕，矢志為貧民服務，大愛無私，榮獲 1979 年諾貝爾和平獎，所得獎金亦悉數捐作濟貧之用，皆享不世之殊榮。

由於社會的認同和時代走向民主，為了興利防弊，不少國家遂走向法治，以立法來作肯定與鼓勵，就個人主辦及資料蒐

整所得（註 4）先後有 1964 的「西德志願社會服務年推行法、美國 1973 年志願服務法、1997 年志工保護法、日本 1990 年志願服務振興法、1997 年特定非營利活動促進法、法國 1991 年志願組織社團法、西班牙 1996 年志願工作法、2001 年有加拿大志願工作法及我國志願服務法，當然一定還有遺漏的，但不厭其煩就已知列出的，乃是在證明潮流所至，志願服務已為各國及國際組織思考列為一項舉世認同的普遍性活動。

## 貳、聯合國志工年的四大目標、二項期待

促成國際志工年的到來，一方面是趨勢潮流所至；一方面也是聯合國先後宣布了國際兒童年、殘障年、少年年、原住民年、家庭年、婦女年、貧窮年、老人年，各該年重點與活動莫不呼籲廣大民間參與，但推行之後總覺回應不足、人力不夠，必須要有更多人力資源來響應，1990 年後許多重要的國際性非營利組織深思熟慮的結果，於 1996 年聯合國體系在日本召開的政策論壇討論有關聯合國志工方案（UNV），會中決議日本政府在 1997 年 2 月提議，經由聯合國秘書處列入 1997 年 7 月經濟與社會理事會（ECOSOC）的議程。經濟與社會理事會在 1997 年 7 月第 1997/44 之 22 號決議，報請聯合國大接納此項決議，宣告公元 2001 年為國際志工年。聯合國大會在 1997 年 11 月 20 日第 52 次會期由 123 個國家連署，以第

52/17 決議文決定採取行動接受經濟與社會理事會所提的決議，水到渠成，國際志工年於焉誕生。（註 5）

為了達成國際志願服務年（IYV 2001）的目標，聯合國國際志願組織（United Nations Volunteers, UNV）發布重點式的指導原則，希望能協助各個夥伴團體對即將來臨的一年進行準備及參與，各國夥伴團體係指政府、聯合國機構、國際性和國家性的非政府組織以及社區基層的組織、基金會或民間團體。其重點為：（註 6）

◎非硬性規定：各個夥伴團體有完全的自由來決定如何運用這些指導原則，或依自我的需要建立自己的指導原則。

◎不具詳盡性：身為國際志願服務年 2001 的核心單位，國際志願組織熱切地歡迎相關意見的補充與加入。

◎每一個國家內基層志願的組織、國家性的志願組織及各國政府部門均致力於使 2001 國際志願服務年可以發揮最大的影響力，並於 1999 年及 2000 年在各個社區基層的夥伴及非政府組織的夥伴間實施密集的訓練、諮商，以使各個夥伴團體可在 2001 年及之後真正落實希望達成的理念，換言之，也就是達成國際志願服務年的四個目標及二項期待。

四個目標是：

一、增進對志願服務的認識（Increasing recognition）。

二、促進志願服務的實踐（Increasing facilitation）。

三、志願服務的連結與傳播

(Networking)。

#### 四、志願服務的倡導與推廣 (Promotion)。

另外二項期待是：

一、各國成立跨部會的国家委員會。

二、各國在國內不同地位設立「志工中心」。

接著又對各國提出細部指導原則。舉其要者為對個人、對社區、對非營利組織，視其性質與功能、賦予任務。

這種尊重而又認同的襟懷、認各國的志工服務可以在有國情化下接納國際化，並以「國際志工宣言」來凝共識，讓參與的每個人都覺得「生有助於時，活有助於世」，不期盼從別人那裡獲得什麼，而是自己能夠為別人做點什麼，這種「予多於取」、「人重於己」自發利他服務的真諦，看起來也許微不足道，但日積月累，功效就可似小實大；人同此心，影響就能由無所不能到無所不屈。

#### 參、國際志工年促成我國志願服務法和活動

在志願服務法未通過前，我國助人關懷雖是由來已久，可惜有關規章充其量只是行政命令而無法律，對志願服務境域的界定有欠明確，對志工人員的誘因保障亦欠深入，近世以來，具體見之文字為民國54年公布之民生主義現階段社會政策，其中第30點有「採社區發展方式，啟發居民「自助」、自治精神、改善生活、增進福利」。58年之「現階段社會建設綱

領」中有「社會建設之推進，應發動各種各級民眾團體響應實踐，社會領導份子尤宜以身作則，使全體國民均能自動自發，貢獻其智力、勞力與財力共同推行」。至於見之法規，則為57年行政院公布之「社區發展工作綱要」，其中第18點有「首應動員區內富有熱忱之領導人員與志願工作人員」、第20點有「志願人員在鄉村以四健會為主要來源，在都市可就社區內11歲至18歲之少年組織社區童子軍，培養其正義勇敢之精神，為區內居民「義務服務」(註7)。60年時，適值筆者自美返國，憶在美時耳聞目見推行(The Great Society)大社會反貧窮計畫，其中有美國社區服務隊(VISTA)、和平工作團(Peace Corp)等志工項目，印象至深，乃有想從建立意念、號召參與入手，遂於61年邀同友好合撰「志願服務的理論與實際」一書，堪稱為國人較早的撰著，又因任教公、私立大專院校，在課室、在社區多有宣介，雖是位微言輕，但也漣漪處處。後有幸轉赴台北社會局服務，對志願服務得能實際主持，例如創設「金駝獎」嘉許志工，洽請公益團體獅子會等支持，目前找到較早的資料是民國73年制訂「台北市政府社會局推展志願服務實施原則」；內列出「服務項目民間自選，由社工員代勞、榮譽歸於資源提供者、收支帳目由捐贈者核銷、活動過程與資料代為彙整」等，頗受民間贊成。嗣又轉任內政部社會司，為配合福利多元化、政府與民間應攜手的潮流，內政部乃致力服務文化之塑造，先後有服務標誌、歌

曲、訓練、證照、影片、守則、保障、手冊等之訂頒，民國 76 年制訂「內政部獎勵社會福利事業作業要點」，78 年制訂「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，84 年修改為申請暨使用須知，使每位志工的服務時數得以登錄，備供表揚之依據。84 年 7 月乃又有頒訂廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」。另外值得一提的是，曾兼任中華民國社區發展研究訓練中心執行長時，曾邀徐震教授、陸光教授，分別起草社會工作師法及社會福利志願服務法（註 8），另該中心「社區發展」季刊，不時宣介志願服務理念，群策群力，醞釀推行，其後乃有民意代表配合國際志工年，於 89 年提出我國志願服務法草案，搶先了內政部的提案，是以內政部代表在立法院審議時的口頭報告中有：「本部所擬草案雖然尚未送達大院，仍期盼參考本部之草案內容，以訂出一部具有前瞻性又切合當前社會現況的志願服務法」。事實上 2 個版本相差不多，草率的種、匆促的收，如果讚之既前瞻而又切合實際，自是言過其實。細閱立法院衛生環境及社會福利委員會第 14 次全體委員會議紀錄，委員們意見有出入者為「服務時數可否儲存抵用」、「服務時數可否抵稅」、「績效良好服務人員可否轉為職業」、「志工、義工可否併稱等都在趕業績下沒多討論就作成決議，美其名是配合國際志願服務年，建立了里程碑。外行看熱鬧，總算在 90 年 1 月 4 日通過了「志願服務法」，至少有可討論、可研修的法律，但內行要看門道，必須很理性來檢討。首先

要談的是，因為趕時間，委員們也就未有審慎深入，立法院 90 年 1 月 4 日三讀通過的版本（註 9）和 1 月 20 日總統公布的版本，兩相比較，可以發現立院版本有說明，但總統公布的沒有，又有加字、刪字、標點、改字等有二十餘處之多，雖是為符合法規格式及精實，但未提院會而擅自更正，立法院犯了不可原諒的過錯。

至於對條文的檢討，諸多學者各具觀點，林勝義教授曾有彙整（註 10），筆者在前亦已本一己之見，作愛之深責之重，謹將拙見表達如后：

一、第 4 條主管機關排除了台灣省政府，雖然法律上已將省府定為打政院派出單位，行政上已將之架空，但在志願服務活動上，原設立的省級團體、省級基金會頓失輔導單位，形成了服務界的孤兒，而當時內政部長與省主席同為一人，未予顧及，殊欠允當。

二、第 4 條第 2 項的事業主管機構對觀護、更生未列；反列研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等，究係指那些機關，有欠明確。

三、第 7 條有事前「備案」、事後「備查」，究係指許可之核定，抑或例行之存查，易滋糾紛。政策既有「低度管理、高度自治」之說，但見之實際難言不是繁文縟節、徒增文書作業，那怕採簡報表，也會耗費不少人力。

四、第 10 條要「確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務」，接著 14 條又再重申，似屬贅詞，況且志願服務不是關心貧病、就是投身災變，安全自

屬重要，但衛生恐就不宜過度講求，以免被責做秀有餘，投入不深之譏。

五、第 12 條有發「志願服務證及服務紀錄冊」，事實上簡便為宜，何妨合一，更重要的是，必須要求運用單位要有詳實紀錄，將來配合第 17 條發給服務證明書才能言之有物；又法公布前民眾之舊服務時數未予採計，亦欠妥適。

六、第 15 條規定「倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之」最是不妥，守則是參與者凝共識經研商討論而訂，有教育意味，應由全國志工協會定之；但中央機關及目的事業機關運用志工應有注意事項，由政府機關作通案之規定尚無不宜。

七、第 18 條「將汰舊之車輛、器材及設備無償交相關志願服務運用單位使用」易滋流弊，陳舊者於事無濟且恐生危險、堪用因具經濟價值誠恐私相授受，宜由臨時編組視需要集中申請、統籌分配，方較公平。

八、第 17 條「發績效證明書」及第 19 條對「服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績」，易有流弊，因其涉及升學之權益，又就業是否包括民營單位，例如就業之獎勵辦法由勞委會、經濟部訂定均難周延，將來勢必迫使行政院訂，又因牽涉人民權利義務，豈不又要再另立法。

九、第 20 條為榮譽卡、免費進入公立設施，是否一次擁有終身免費，倘如是則嫌浮濫；如原意是上年績效次年享用，則法未限制而有縮水之嫌；為了維繫與增

進志工人力，日後修法時宜改為取得卡後，每年如繼續服務若干小時，則卡繼續有效，方能吸引志工持續服務。又地方政府所發是否全國通用，抑或只限所轄地方，不問前後，法未明定，因涉及各級政府權責，亦有窒礙之處。

十、第 21 條「得優先服相關兵役替代役」，如果說為志願服務找到傑出人才，那就是奪走了未來三軍的菁英，是利是弊，至堪思索。

十一、第 22 條有志工「因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任」，給運用單位難以承受之重，雖云運用單位對之有求償權，轉彎抹角，殊無必要。倘改為服務者故意或不法侵害他人應負賠償責任，至情形特殊者，運用單位應提供法律扶助方合理。

十二、其他尚有多處文字語意欠妥者，如第 2 條所指體能、勞力究有何別、第 5 條第 2 項「對志願服務運用單位，應加強……」欠缺主詞、第 9 條第 2 目「特殊訓練」改為「專長訓練」較妥、第 17 條第 7 目「拒絕向服務者收酬報酬」改為「不得向服務者索取報酬」當更簡明（註 11）

諸多檢討，絕無挑剔之意，況本法亦非一無是處，例如樹立法源，設專責人員、強調須有訓練、增列福利項目，給予不同誘因等，如能將不足處有所改進，良意美法合而為一，豈不更值稱道。

還有，由於內政部代表對志願服務立法有「高度鼓勵、低度干涉」、「高度自

治、低度管理」的原則（註 12），所以本法沒有施行細則，難免執行上有窒礙之處，又其中有必須擬、應該擬，擬了更明確的辦法或要擬多種，試列如下：

### 一、法中規定須擬之辦法

志願服務證及記錄冊管理辦法（第 12 條）

志工倫理守則（第 15 條）

志工獎勵辦法（第 19 條）

志工優先服替代役辦法（第 21 條）

### 二、法中雖未明定但須有之辦法

設備、器材、車輛無償撥交志工單位使用辦法（第 18 條）

志願服務單位評鑑辦法（第 19 條）

志工憑卡進入文教設施免費辦法（第 20 條）

### 三、法意有困惑，須訂施行法規或解釋更便推行

（一）對社會福利服務，相關社會服務、備查、備案界定不夠明確（第 4、5、7 條）。

（二）對目的事業主管機關採列舉，遺漏了司法、治安等（第 4 條）。

（三）對規定應在安全及衛生環境下服務與實際需求相背離（第 10 條）。

（四）對升學、就業、服替代役之優惠，固有吸引民眾參與的誘因，但亦易滋流弊，須加防範。（第 17、19、21 條）。

此外，本法既是以保障、自發、獎勵為著眼，罰則可以不列，苟有違法、過

失，仍可依其他處置；施行細則亦以簡便而不列，惟並非在修法時不可討論，而文中討論到教材、教具、教法等，均有無限的揮灑空間，未討論到的如集體召募、評鑑指標、供需中心等，特別是影片、光碟、媒體、專著等都可以不斷開拓。我們要把「助人榮、服務樂」的志願服務視為生活中的一部分，為了達成「貢獻有門、呼援有處」，在此時此地，把檢討取替批評，以互助來緩和對立，並視之為責任，再對偏誤之處，予以導向，例如：內政部在對立法院口頭報告中有（註 13）中提及「遍查國外志願服務案例，僅西班牙有訂，我國繼西班牙為第二個有『志願服務法的國家』，前文已有糾誤，而以訛傳訛，陳前總統幕僚亦未經查證而提供資訊給總統，在接見大專院校傑出社團領袖時說「我國在今（90）年初通過實施的志願服務法不僅是全世界第二部，也正好迎合聯合國將新世紀曾首年定為志工年的旨趣」（註 14）誠恐積非為是，用加說明。另報章不時刊載每年 5 月 20 時以大篇幅刊陳前總統以蜻蜓點水式的作服務，如「洗車撿垃圾」、「為病患洗腳擦背」、「推割草機處理草坪」、「關心智障兒」，下任後又到內湖做資源回收，就時間是多了或是少了，姑且不論，但就肯關心、願服務就應加讚許，祇是這種服務與志願服務法上第 2 條所稱：「本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫；又前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願

服務計畫。」以及未參加講習，沒獲得證照等（第 7、12 條）方屬志工的規定未盡相符。讀者不妨加以探究，以求能有更確切、更適法，因為這法，是他自己任內所公布。此外，聯合報曾刊呂副總統 2002 年 4 月 27 日，在台灣志願服務團國際交流協會成立大會上也曾講「現在我當副總統也是志工」，更令人錯愕不已。究竟志願服務法上的志工是否一如大官所說的，在這裡，沒有歌功頌德為大官臉上搽粉作宣傳，也不至於會在雞蛋裡挑骨頭的責怪，但是卻要本著良知善意，提醒官員政客，不要只討好而不求好；不要為選票而扭曲；執行人員更要本職業道德，勿隨聲附和，而最重要的是號召全民知法、守法、崇法，建立法治文化的共識，以求新、求好，致力建立「服務有門、呼援有處」的機制；監督志願服務法，成為有所為、有所不為的正義立法、宜當前也宜日後的進步立法。

#### 肆、國際志工年對各國二大期待如何達成

志工年促了我國志願服務法的通過，推波助瀾更擴大了志願服務的範疇，醫療、環保、福利、觀護、障礙等都呈現多采多姿，值得引以為榮，但聯合國志工年對世界各國還有二大期待，一是希望每一國家均設置「國家委員會」，在 2001 國際志願服務年中鼓勵「志願主義」。以確保志願服務受到重視及協助，及使志工的貢獻更受肯定。當然這項工作有他的特續

性，在我們的志願服務法第 5 條也有「為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報」。由於志願服務法沒有施行細則，「得」召開與「應」召開差距甚遠，那個單位召開語意也含混，主管機關稱曾有「設立跨部會的推廣委員會，因實務上較為困難」，改採「服務會報」，施行至今已召開會三次（註 15）。有無召開是一回，能不能有統合、前瞻更是重要。基本上這個委員會的原意是決定各部會服務「策略」與「導向」，不同於各說各話的「會報」，也就是各部會、各縣市的指導單位；更因為我們公部門執行經費預算都是在年度半年以前編列，如果事後討論，各該單位預算通過後，也就欲改無從，所以這個委員會應該是超部會，由行政院副院長主持，在年度前召開，提出重點與方向，也檢討上年度得失，服務的取向與績效才不會虛應故事，這是考量國家委員會發展空間不可不注意之處。

聯合國對各國另外一個期望，就是成立「志工中心」，這中心的層次，文獻中對層級並沒有明確規定，事實上，各國有早有設立志工中心，如加拿大於 1937 年，美國於 1970 年，法國於 1974 年，歐盟於 1990 年等，但在志工年未宣定前，層次並不明確，個人以為我國應及時設立，曾華源教授接受委託研究，發現 90% 受訪者均認為有必要，對協調運作亦有探究，並認為人員、經費的不足均有待克服（註 16）。

有困難是一回事，該設立又是一回



事，就常情論，工作範疇應該有國際的、全國的、地方的三種，其中國際與全國的可以合併，在志願年前宣導志願服務，並維持推動這項活動，使之具便利性及組織化。亦應在聯合國所訂定每年 12 月 5 日的國際志願服務日，推行相關活動。

此外，除提供志工應有之世界訊息、諮詢服務、工作技巧、管理領導及訓練方法外，更可增進與國外志工交流，在參訪觀摩中，成長與改進。如果志工中心係常設性就可成為國際志工聯繫的據點，提供資訊與服務自然可由是而出。至全國性志工中心則可合署眾辦公，為地方性的志工中心樹榜樣，作為國家委員與各中心的中介組織或各地方中心的評鑑單位。另外，地方志工中心，初期場所、人員、活動都須政府採創導、協辦，再談自立，不妨以「公設民營」來展開，組織因應經社變遷，不時推出並宣介「創新項目」，這些中心是民間性，但應與中興及地方主管機關保持密切聯繫，當然也可接受各目的機關的委託，這樣才能不偏不倚。

### 伍、凝塑可大、可行、可久的服務文化

要將「德貴自覺，善重及人」作為前提。由一己愛心為出發，以兼善天下為目標。只要願為就能為，在家庭、社區、社團無求奉獻，接受的也需要有「受人之惠、懷人之德」。人們受「滴水之恩，有湧泉之報」，會造成連鎖的回饋，從而變化個人氣質，帶來社區溫情，創造社會繁

榮，由於是游弋在惠而不費、勞而無怨中，去製造一種氣氛、營造一種環境，除了前文所述各種誘因的強調外，還須以營造服務文化為核心，來感染、吸納、薰陶更多志願服務者。所謂「服務文化」是靠累積也是融合，它的特色是讓人們視之為生活的一部分，不問是眼之所見、耳之所聞，都有形無形影響人們去關心別人、服務社會。形成在制度中有溫馨味，在鼓勵中促進服務普遍化，讓人們在彼此接納中，大家都覺得助人服務是「理應如此，情該如是」，為此時此地名利是競的社會提供一付清涼劑；為權勢爭奪的現實社會，另闢一片天空，引導人們追求的不是俗世的浮名，而是生活品質的提昇、生命意境的擴大。

這種文化成長要有他的內涵，由於尊重而有正義，基於連帶而必須關心，再加上人道同情，個人的不幸要予挽補，一個地方的貧病也會傳至他處，樹立助人生活常模便成此時此地的重點工作，因為冷漠的民眾如果不從意識改造來入手，建立助人利他的人生觀，就不可能蔚為參與的風氣與潮流；政府如果墨守成規、安於現狀不從提供獎勵、改革制度來著手，肯定的無從爭取參加的人潮。誠然「好逸惡勞」是人的天性，大多數人倘若不能看得遠、想得深，就無從將服務的辛勞從「視苦為樂」、「化苦為樂」到「樂在其中」吸引參與人潮。

助人服務的提供與接受之間是人性尊嚴，不是施與捨，不只權威、成就的滿足、聲望的提昇，而是良性的互動、人已

換位的移情。以理念與績效吸引猶豫不決的人聞聲而至，來了流連不去，受惠的心存回饋，本感激而提供奉獻，有形無形中善盡了角色的扮演，認同也達成了以下的任務與功能：

一、擔負助人利他、捨我其誰的傳承者角色；達成動力不竭、溫情澎湃的任務；

二、弘揚惠而不費、勞而無怨的教育者角色、廣泛散佈利他盡己於四處的任務；

三、凝塑服務須內容、關懷重態度的開創者角色，致力追尋日新又新精深性的任務；

四、貫徹集思廣益、善心化義舉的協調者角色，融鑄兼籌並顧多面性的任務；

五、落實懷福人之念，踐利人之舉的實踐者角色，完成心想事成，前後呼應一貫性的任務。

有了這樣的認知與共識，就能以人力開拓物力、物力凝聚人力，形成參與人選無所不包；服務範疇無所不含；工作績效

無處不屈的可大、可行、可久，對社會問題作「爲之於未有，治之於未亂」的前瞻規劃。

歲月可以花費，但不可以浪費。人難免是活在苦樂、得失交替的循環中，今日可能是提供者，明日也可能轉變爲接受者，要緊是建立「以予代取」的共識，當你是提供者，要慷慨大度的關愛別人；當你是接受者，要不失尊嚴，且須立志他也能我也能的日後有回饋之心。

「與不期眾少，其於當危」；服務工作，看起來點點滴滴，但功效似小實大；殘弱蒙澤，好似範圍有限，但顯響似弱實強。深盼大家同此心，心同此理，就能在追求經濟發展與生活水準的同時，也能兼顧社會發展與心靈品質的提昇，共同秉持「助人的心天天有，關懷的情處處見」，心手相攜，凝成共識，就能夠凝塑可大、可久、可行助人利他服務文化觀的新境界，擁享美好的現在與未來。

（本文作者蔡漢賢現為台北大學及東吳大學社會工作學系兼任教授）

## 註釋

註 1：出自古今圖中集成 727 冊養老部，頁 44。

註 2：Guiding Principles for Developmental Social Welfare Policies and Programs in the Near Future U.N. 1989。

註 3：蔡漢賢，志願服務十二講，頁 9，社政學會，2004。

註 4：李宗派等，激發參與志願，推展全民志工，頁 7，中華救助總會，94 年。

註 5：<http://vol.moi.gov.tw/vol/volyear.htm>。2001

註 6：蔡漢賢等，認識二〇〇一國際志願服務年，頁 1，中華社政學會，89 年。

註 7：蔡漢賢，台北市志願服務的傳承與開創，頁 12，台北市政府社會局，90 年。

註 8：陸光，社會福利志願服務法；徐震，社會工作師法，社區發展研究訓練中心，79 年。

註 9：立法院，第 4 屆第 4 會期第 28 次會議通過。

註 10：林勝義，志願服務與志工管理，頁 93，五南，95 年。

註 11：蔡漢賢，迎向國際志願服務，落實我國志願服務法，頁 8，中華社政學會，90 年。

註 12：曾中明，同註 4，頁 67。

註 13：內政部，志願服務法口頭報告，立法院衛生環境及社會福利第 14 次全體委員會，89 年 12 月 27 日。

註 14：陳總統接見第 8 屆全國大專院校傑出社團領袖致詞，聯合報，90 年 3 月 28 日。

註 15：曾中明，同註 12。

註 16：曾華源，設置地方志工中心可行性之研究，頁 15~40，行政院青輔會，90 年。