

志願服務

理論與實務

Theory and Practice to Voluntary Service

陳武雄◎著



志願服務

理論與實務

Theory and Practice to Voluntary Service

陳武雄◎著



國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

志願服務：理論與實務 / 陳武雄
著. -- 初版. -- 新北市：揚智文
化, 2015.01

面；公分

ISBN 978-986-298-170-2(平裝)

1. 志工

547.16

103027538

志願服務：理論與實務

作 者 / 陳武雄

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 閻富萍

特約執編 / 鄭美珠

地 址 / 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓

電 話 / (02)8662-6826

傳 真 / (02)2664-7633

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

E-mail / service@ycrc.com.tw

印 刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司

I S B N / 978-986-298-170-2

初版一刷 / 2015 年 1 月

定 價 / 新台幣 580 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *



自序

我國志願服務的發展，自民國71年台灣省政府社會處訂頒一些志願服務相關行政法規，有計畫、有目標的著手推動以來，迄今已超過三十個年頭。在民國71年當年，除了政府開始關注志願服務外，民間有志之士，亦於同年8月5日在我國第一個正式以「志願服務」為名依法組成了「台北市志願服務協會」，從此透過民間力量配合政府相輔相成，促使我國志願服務的風氣從無到有，逐步活絡起來。

吾人常言，政府力量有限，民間資源無窮，此乃意謂著政府任何一項公共事務的推展，如果沒有民間資源的協助支持，絕對不可能克竟事功；而民間資源的匯集，唯賴志願服務的有效推廣。近年來，由於社會結構急遽轉型，民衆需求日益殷切；諸如：幼兒保育、少年輔導、婦幼安全、老人照顧、障礙關懷、衛生保健、環境保護、生態保育、導覽解說、藝文活動、文化教育、消防救難、緊急救護、交通安全、社會治安等議題均引起社會大眾高度重視與關心。面對這些與民衆生活息息相關的問題與衝擊，固有賴政府公權力的有效伸張，但若單憑政府的力量投入，沒有民間資源的密切配合，相信必將事倍功半，績效難顯。於是我們除了要有專職人員的全力以赴外，更要有熱心公益的志工朋友致力各種溫馨服務的提供，以人為的力量來扭轉社會變遷中的不幸，讓我們的生活環境，在政府與民間的共同努力下，呈現「時時有愛心，處處有溫情」的歡樂家園。

個人推動志願服務工作，歷經三十餘年，在這漫長的歲月當中，與志同道合的朋友，以成立志願服務團體為據點，長期鏗而不捨，汲汲營營，終於在西元2001年，欣逢「國際志工年」，我國恭逢其盛，制定公布了「志願服務法」，作為推展志願服務的最高法律依據，從此我國的志願服務更加蓬勃發展，不但迎合國際潮流加速推進，尤更成為我國重要的社會政策之一。個人深切體認志願服務的發揚光大，端賴政府機關政策領航，運用單位克盡職責及志工朋友矢志奉獻；易言之，務須政府機關有為，運用單位有責，志工朋友有愛，三者環環相扣，才能使志願服務的崇高志業發揮最大的效能。

為積極推動志願服務所需，個人特地於民國93年將多年來參與志願服務經驗心得，以「志願服務理念與實務」為名出版專書，期藉以博得有志之士參考指教，出書以來，曾獲得相當程度的迴響，至感欣慰。近來為因應教學及實務需要，經商請揚智文化公司同意，將該書以「志願服務——理論與實務」為名重新再版，除了將內容酌予修改外，並增加幾章推動志願服務所需的篇幅，至盼本書之再版，能更加契合有心推動志願服務人士的需求。

本書得以順利再版，特別要感謝揚智文化公司的協助支持，新書之再版，固值喜悅，惟筆者才疏學淺，所知有限，謬誤之處，必定難免，敬請學者、專家不吝教正。

陳武雄 謹識



目 錄

自 序 i



PART 1 認知篇 1

- 第1章 志願服務的內涵 3
- 第2章 志願服務法規之認識 13
- 第3章 志願服務倫理 35
- 第4章 志願服務發展趨勢 49
- 第5章 自我瞭解及自我肯定 67
- 第6章 快樂志工就是我 79



PART 2 進階篇 95

- 第7章 志願服務哲理 97
- 第8章 志願服務面面觀 107
- 第9章 志工的角色及任務 115
- 第10章 志工應有的社會福利認知 129
- 第11章 社會資源與志願服務 147
- 第12章 社會資源的結合與運用 159
- 第13章 民間團體與社會資源 169



PART 3 成長篇 177

- 第14章 志願服務的原則與方法 179
- 第15章 志工應有的禁忌 191
- 第16章 志願服務的方案設計 203
- 第17章 志工團隊的運作與成長 215
- 第18章 民主素養與志工團隊 225



PART 4 管理篇 233

- 第19章 志工的招募、任用與管理 235
- 第20章 如何辦理志工訓練 249
- 第21章 志工幹部的領導藝術 269
- 第22章 志工督導應有的專業體認 283
- 第23章 督導志工的原則與技巧 297
- 第24章 志工管理機制的建構 311



PART 5 推廣篇 329

- 第25章 志願服務的經營策略 331
- 第26章 青年志工中心的經營方向 347
- 第27章 災害應變時民間志願組織之運用 359
- 第28章 從災害應變談推廣志願服務應予重視的議題 377
- 第29章 我國志願服務發展的回顧與前瞻——從祥和計畫之推廣談起 389



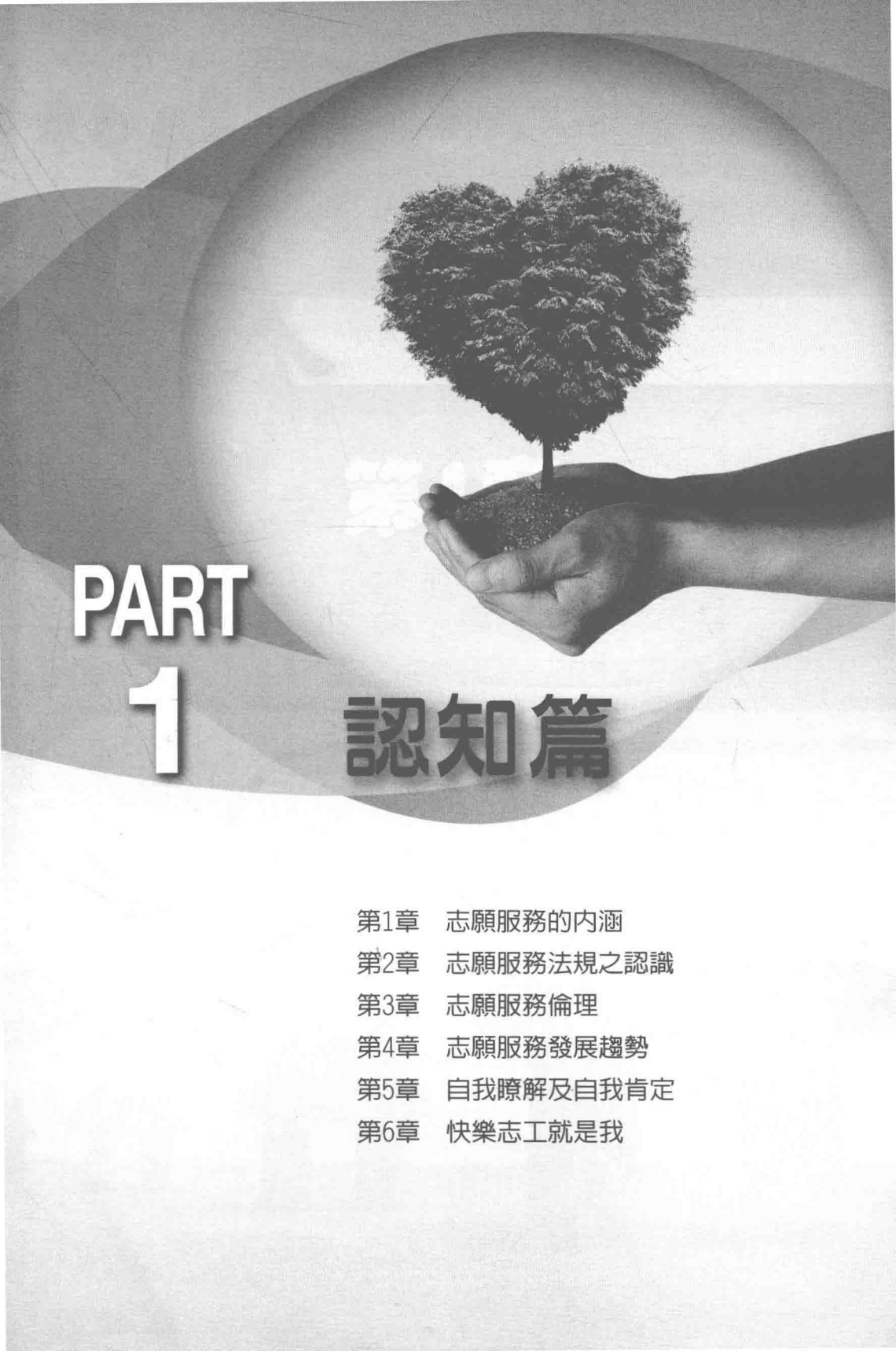
參考文獻 405



附 錄 417

- 附錄一 志願服務法 418
- 附錄二 志工基礎教育訓練課程 423
- 附錄三 志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 424
- 附錄四 志工倫理守則 429
- 附錄五 志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定 430
- 附錄六 志願服務獎勵辦法 432
- 附錄七 志工申請志願服務榮譽卡作業規定 435
- 附錄八 役男申請服替代役辦法部分條文 436
- 附錄九 行政院暨所屬各機關實施志願服務要點 438
- 附錄十 衛生福利志願服務獎勵辦法 441
- 附錄十一 廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫 447
- 附錄十二 廣結志工參與緊急救護工作——鳳凰計畫 453
- 附錄十三 結合環保義工協助環保工作——天使計畫 457
- 附錄十四 志工學苑 461
- 附錄十五 志願服務團（隊）組織準則（參考範例） 465
- 附錄十六 中華民國志願服務楷模「金駝獎」選拔要點 470
- 附錄十七 志願服務——志工守則 475
- 附錄十八 國際志工年介說 476
- 附錄十九 國際志願服務日介說 478
- 附錄二十 「2001國際志工年標誌」圖意說明 480

附錄二十一	「國際志願服務日標誌」圖意說明	481
附錄二十二	「社會福利志願服務標誌」圖意說明	482
附錄二十三	「文化義工標誌」圖意說明	483
附錄二十四	「勞工志願服務標誌」圖意說明	484
附錄二十五	「青年志工標誌」圖意說明	485
附錄二十六	「衛生保健志願服務標誌」圖意說明	486
附錄二十七	「科學志工標誌」圖意說明	487
附錄二十八	志願服務歌	488

A black and white photograph of a hand holding a small tree whose foliage is shaped like a heart. The hand is positioned in the lower right, and the tree is centered. The background is a large, stylized globe with a grid of latitude and longitude lines.

PART 1

認知篇

- 第1章 志願服務的內涵
- 第2章 志願服務法規之認識
- 第3章 志願服務倫理
- 第4章 志願服務發展趨勢
- 第5章 自我瞭解及自我肯定
- 第6章 快樂志工就是我



第1章

志願服務的內涵



一、引言——志願服務的涵義

我國「志願服務法」第三條規定，「志願服務」係民衆出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬爲目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所爲之各項輔助性服務。引申言之，志願服務應具有下列涵義：

- 1.它是一種自由抉擇的服務工作。
- 2.它是一種誠心奉獻的服務工作。
- 3.它是一種助人利他的服務工作。
- 4.它是一種不計報酬的服務工作。
- 5.它是一種無怨無悔的服務工作。
- 6.它是一種學習成長的服務工作。
- 7.它是一種講求方法的服務工作。
- 8.它是一種公平正義的服務工作。
- 9.它是一種永續經營的服務工作。
- 10.它是一種輔助支援的服務工作。
- 11.它是一種增進公益的服務工作。
- 12.它是一種施受互惠的服務工作。

二、志願服務的基本理念

隨著社會的急遽變遷，民衆的需求日益增加；志願服務不但確有漸受重視的趨勢，而且更發展成爲有效推動公共事務不可或缺的一環。惟因有些志工對於志願服務的認識不夠，瞭解不深，以致常

有隨風而起、無疾而終，或乘興而來、敗興而歸的現象產生。個人認為參與志願服務工作至少應有下列的基本理念。

(一)非勉強拉伕的參與，而是自由意志的抉擇

民主社會一切建立在自由的基礎上，有志之士為了追求公共利益參與志願服務，務須秉持「甘願做，歡喜受」的理念，出自自由意志的抉擇，始能使志工朋友施展自我抱負，實踐自我理想；亦才能使服務的成效持久發揚，並產生豐碩的服務價值。設若勉強拉伕參與，非但對志工本身而言是一種痛苦，尤其對公共利益的增進，亦必徒勞無功，甚至產生負面的作用。

(二)非要「薪」的工作，而是要「心」的服務

推展志願服務不必支「薪」，但參與者必須有「心」；假設參與者「閩雞學鳳飛」（台語發音）到處亂竄，根本無心插柳；則即使其真正參與，相信也只是「提籃假燒金」（台語）；對公共事務或社會公益的協助推動，非但未能產生加分作用，反而可能造成減分的負面影響。說實在的，參與志願服務貴在有心，參與者既無津貼，更無薪給；只問付出，不求回饋；就因如此，志工受到社會一致的肯定與推崇。

(三)非虛晃一招的「作秀」，而是實事求是的「做事」

參與志願服務工作務須「真誠」，因為唯有真心，始能展現愛心；也唯有誠心，始能做得開心。假定志工開口閉口都是「助人最樂，服務最榮」，但其所作所為根本就是虛晃一招，而非實事求是；其動機只求表演作秀，並非真想實際做事；這種自欺欺人的虛情假意，對於志願服務工作的推展，非但於事無補，反而可能越

幫越忙。無庸置疑，參與志願服務應該完全出自個人自由意志的抉擇；因此，既然想做，則應真做，並且好好做；否則，口是心非地欺騙自己又欺騙社會，對個人而言，的確有損形象；對社會而言，更是擾亂視聽。

(四)非全付精神的投入，而是餘時餘知的奉獻

意願的啓發是參與志願服務的動力，只要志之所在，興之所趨，人人可參與，處處可展開。志願服務並非全部時間的占有，亦非全付精神的投入；它是餘時的提供，也是餘知的貢獻；因之，志願服務不太在意做得多寡，而是在意做得有無價值。全部時間的占有或全付精神的投入，均與志願服務的本質相違；只要能夠出自意願，積極參與，相信其服務的熱情必定溫馨而感人。不過，志工朋友應該深切體認的是，所謂貢獻所餘的「餘」，應是「節餘」，絕非剩餘。

(五)非全恃人力、智力的提供，仍須財力、物力的配合

志願服務的有效推展，固然需要有人，但也需要錢。志願服務空口說白話，無濟於事；就以扶危濟傾提供生活必需為例，不但需要人的關懷，更需要錢作後盾；否則，提供服務光談同情、憐憫，必猶如紙上談兵，緣木求魚。於是，志願服務如單靠志工朋友提供人力、智力，而缺乏財力、物力的配合，相信其所提供的人力、智力有時可能也是白費；而如僅恃熱心公益人士財力、物力的捐獻，純有善心，不講求服務方法，不思考服務內容，則勢必也將發生財力、物力的浪費，造成美意盡失的憾事。



(六)非要求絕對「專業」，惟仍期致力「鑽業」

參與志願服務固然不一定也不需要具有專業的背景。惟服務講方法，工作要技巧；憑著一股奉獻的熱忱，無為無求，踴躍投入志願服務行列；如能透過教育訓練，促使志工朋友致力鑽研具體的服務方案，仔細思考有效的服務模式；則必能使施展的服務項目，針對實際的需要，透過精湛的方法與技巧，將愛的人性光輝發揚到極致，而兼收服務與績效同展現的成果。

(七)非僅憑意念的轉化，更須行動的表現

志願服務固然是一種意念的轉化，旨在竭盡所能散播溫情傳播愛，以期締建祥和樂利的社會。但如僅憑意念，而不付之行動；空談理論，而不履行；則非但服務的理想不能達成，意念的轉化也難以實現。務必心有所念，意有所思，而展現實事求是，力行實踐的積極作為，才能使弘揚愛心、傳送溫情的具體績效見之於有形，也才能使需要愛與關懷的民衆同胞及時受惠。

三、志願服務的積極功能

志願服務的發揚光大，端賴明朗的政策、系統的規劃、正確的宣導、有效的推廣，這些準備工作做得越多、越好，其所能產生的成效必越大；具體言之，志願服務應具有下列的積極功能。

(一)輔助性功能——彌補業務不足

政府機關或民間機構及團體所負責的公共事務，經常錯綜複雜，疲於應付；諸如：心理輔導、諮商服務、關懷晤談、病人探

訪、團康活動、環保宣導、社區巡守、消防救難或導覽解說等，如果能夠透過政策的指引，推展志願服務，結合熱心公益、樂善好施的志工朋友來響應，則必能彌補業務不足，而收輔助未及之功效。

(二)補充性功能——提升工作品質

各公、私立機關、機構或團體，由於業務繁雜、人力不足，加上有些工作大多是例行性、機械性、刻板性的一成不變，每易產生工作倦怠；對於各項業務能夠奉公守法、按章行事的消極承受，已是難能可貴；如再要求其積極開拓、付出溫情，雖未必是遙遙無期，但確實是相當不易。志願服務完全是有志之士導自真誠的奉獻心理，把幫助別人當作是一種樂趣，視服務大眾是一種光榮；一些並未牽涉公權力行使的例行性工作，如果運用志工協助支援，非但可使志工實踐理想與目標，尤可彰顯服務與溫情兼具的工作品質。

(三)實用性功能——擴大服務範疇

參與志願服務的志工夥伴，散布在社會各個階層，他們所展開的各項服務，或由耳之所聞，或經目之所見，或從心之所感；漸由救助、福利、輔導等服務，進而擴大至關心交通、環保、教育、文化、區政、戶政、藝文活動、衛生保健、緊急救護、水土保持等，不論其參與的服務項目為何，相信樣樣都是發自內心、推己及人的善行義舉。如果能夠激發更多對志願服務有所體認的民衆踴躍參與，則必更能顯現志願服務的實用效果。

(四)效益性功能——均衡社會供需

從供需的觀點來看，我們經常發現社會上有許多既具愛心又富熱忱的民衆同胞，時有服務有心而奉獻無處之苦；尤其亦常發現有