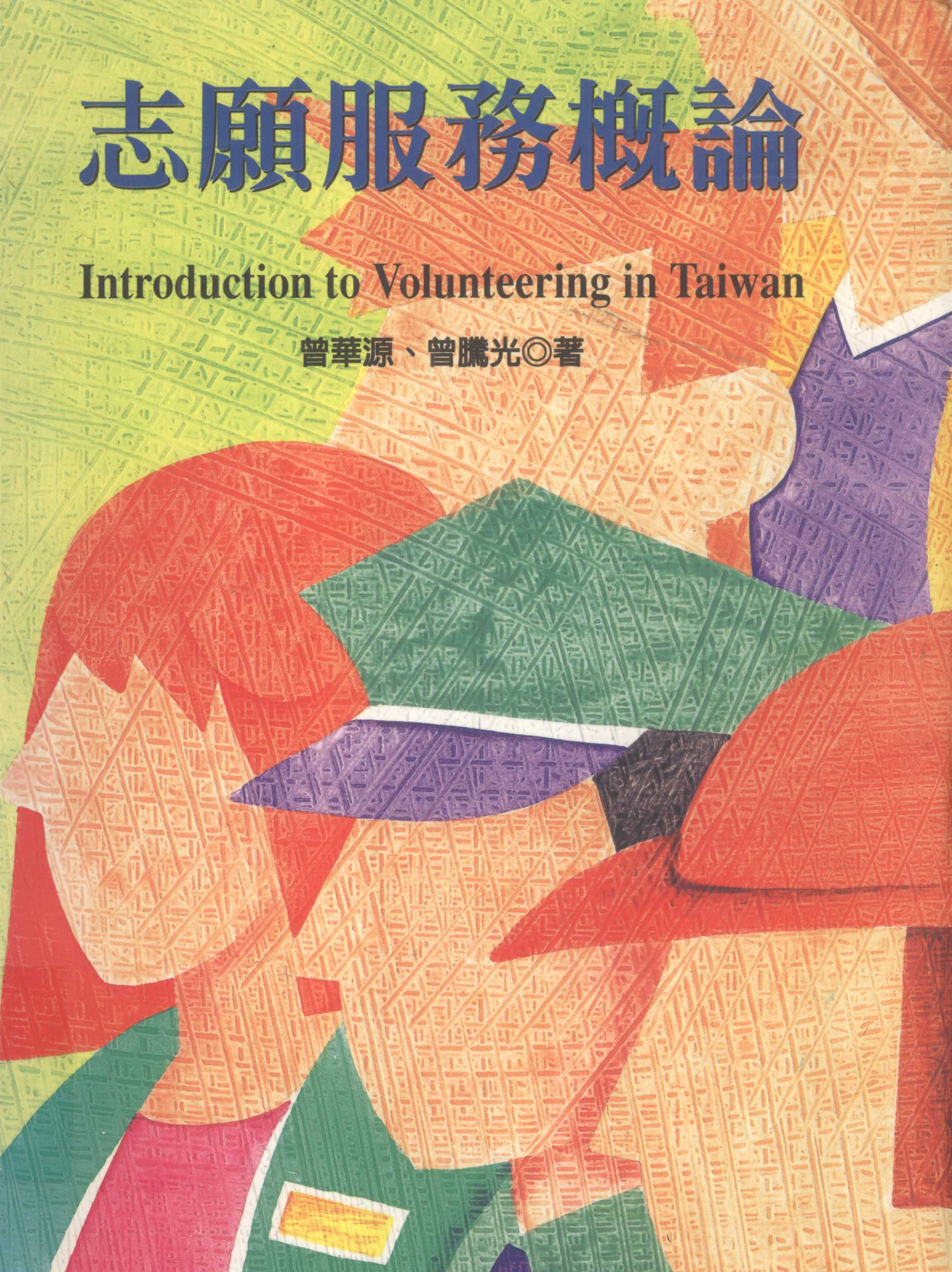


# 志願服務概論

Introduction to Volunteering in Taiwan

曾華源、曾騰光◎著



Introduction to Volunteering in Taiwan

# 志願服務概論

曾華源、曾騰光◆著

Introduction to Volunteering in Taiwan



---

## 志願服務概論

---

作 者／曾華源、曾騰光  
出版者／揚智文化事業股份有限公司  
發行人／葉忠賢  
總編輯／林新倫  
登記證／局版北市業字第1117號  
地 址／台北市新生南路三段88號5樓之6  
電 話／(02)2366-0309  
傳 真／(02)2366-0310  
郵撥帳號／19735365 葉忠賢  
網 址／<http://www.ycrc.com.tw>  
✉E-mail／[book3@ycrc.com.tw](mailto:book3@ycrc.com.tw)  
印 刷／鼎易印刷事業股份有限公司  
法律顧問／北辰著作權事務所 蕭雄淋律師  
I S B N／957-818-498-0  
初版一刷／2003年6月  
定 價／新台幣450元

---

\* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 \*

國家圖書館出版品預行編目資料

志願服務概論 = Introduction to  
volunteering in Taiwan / 曾華源, 曾騰光  
著. -- 初版. -- 臺北市: 揚智文化, 2003  
[民92]  
面; 公分. -- (社工叢書; 16)  
參考書目: 面  
ISBN 957-818-498-0(精裝)

1. 志願服務

547.16

92003684

## 主編序

在台灣，社會工作專業的存在已有三十多年歷史，然而，近幾年來台灣社會快速發展與社會問題不斷增多下，社會工作才受到重視與需要。目前可說是台灣社會工作專業發展真正的契機。

一個專業要能夠培養真正可以勝任工作的專業人才，專業的地位與權威，才會受社會所認可（sanction）。因此，學校的教育人才、教學方法與教材，對社會工作在專業的發展上都具有關鍵性影響。我們在學校任教，對教學教材與參考書不足深感困擾。環顧國內社會工作界，社會工作各專業科目的專業書籍實在不多。因此，在一個偶然相聚的機會中，揚智文化葉總經理願意出版社工叢書，以配合當前社會及專業的需要。

從去年開始，在出版社的協助下，我們選購了國外一系列評價較高的社會工作書籍，由社工領域中學有專長且具實務經驗的社工菁英來翻譯，另由我們邀請國內各大學中教授社會工作專業科目之教師撰寫書籍。很湊巧，適逢社會工作師法的通過，我們希望規劃出版之各專書，有助於實務工作者證照考試，以及學校課程的教授與學習。最重要的，也期望藉著這些書籍的撰寫與翻譯，使專業教育不再受限於教材之不足，並能強化社會工作專業人員的能力，使我國本土的社會工作與社會福利服務實務能有最佳的發展。

最後我們要感謝許多社會工作界的同道，願意花時間和我們一起進行此一繁重的工作，並提供意見給我們，希望此一社工叢書能讓大家滿意。

曾華源、郭靜晃 謹識

## 自序

志願服務在我國已經推行多年，不過志願服務並不受重視。本書兩位作者過去在救國團共事，我們印象最深的經驗之一就是和志工相處。我們在大學任教之後，陸續撰寫和研究有關志願服務相關議題，但是志願服務是這些年來國內注意非營利組織功能後才受到重視，如何有效運用志願服務資源，已受到很大的關注，而有一些研討會中有志願服務學術論文出現。在研究生的論文中，已經有累積五、六十篇之論文，顯示有許多年輕學子注意到這一課題之重要性。

雖然這幾年有些志工管理書籍出版，但大多是翻譯書籍。國內大學開授志願服務課程越來越多，不過缺乏志願服務之教科書，有些開課教師曾向我們詢問課程主要內容，因此，二年前我們就討論過出版教科書之想法，但一直受限於時間過於零散，無法專心盡快整理出書，直到今年才一起共同完成。

本書主要架構分為三大部分。第一部分共分五章，以討論志願服務本質和社會發展之關係為主，包括對於國內志願服務在志願組織之發展趨勢下，所遭遇之可能困境和影響，以及我國志願服務發展趨勢；也討論國內志願服務制度法規之相關議題，諸如志願服務法之法理基礎和缺失、祥和社會志願服務制度經驗等。第二部分以討論志願服務實務工作為主，包括介紹和討論我國公部門運用志願服務概況，老人與青少年志願服務，並介紹志工中心制度之功能和對我國實施志工中心之建議。至於志願服務價值之評量方法也受到重視，因此也檢視國外幾種作法提供參考。第三部分探討志工管理相關課題和實施原則與技巧，包括人力資源管理工作和管理策略，

志工督導管理之內涵與督導技巧，並且介紹志工訓練應有之概念和實施方式。這些議題內容大多是圍繞在我國志願服務的概況作介紹和討論。雖然有一些論文是我們二個人過去所寫的，但是已經對內容做過修訂和增補。

本書得以完成，要感謝許多朋友的幫助，謝謝蔡漢賢教授、王培勳教授、消防署副署長陳武雄、王篤強教授、王順民教授、彰化縣志願協會的朋友、救國團的同事和志工、中華民國志願服務協會秘書長劉香梅和各理事長、陳瑞蘭、劉寶愛、蔡莉莉等人幫忙蒐集與提供相關資料。此外，也要感謝社工系陳心儀助教幫忙校閱。更要感謝揚智文化發行人葉忠賢先生慨允出版，以及主編閻富萍小姐盡力配合編輯。沒有這些人的協助是沒有辦法完成本書的。本書完稿之際，正值我國志願服務蓬勃發展，資料不足或錯誤之處尚祈不吝指正，以待匡正。

曾華源、曾騰光 謹識

## 目 錄

主編序 i

自 序 iii

緒 論 1

### 第一章 志願服務的本質與意義 5

一、志願服務與志願服務者的定義 6

二、志願服務之特質 11

三、志願服務的價值基礎 14

四、對志願服務內涵應有之認識 16

五、志願服務之分類 18

六、志願服務者的角色 22

七、結語 24

### 第二章 民間志願部門的發展與困境 25

一、前言：近代志願服務的發展 26

二、志願服務的發展 26

三、志願部門面對之挑戰及因應方向 31

四、當前志願機構運用志願服務的潛在困境 35

五、結語 44

### 第三章 「祥和」志願服務計畫的評估 45

一、「祥和計畫」緣起 46

二、「祥和計畫」內容重點 47



三、	「祥和計畫」志願服務實施之潛在困境	49
四、	有效推動「祥和計畫」所需探究之問題	52
五、	參與及推動「祥和計畫」相關人員之認知	53
六、	推動志願服務工作之建議	64
七、	結語	68
<b>第四章</b>	<b>對志願服務法規之評析與建議</b>	<b>69</b>
一、	前言	70
二、	國人參與志願服務的情形	71
三、	制訂志願服務法需求面分析	73
四、	志願服務法應有的精神與內涵	78
五、	對志願服務法精神與內涵之評析	84
六、	結語	89
<b>第五章</b>	<b>我國志願服務新世紀的發展趨勢</b>	<b>91</b>
一、	志願服務是民主社會發展之重要力量	92
二、	我國志願服務的發展	93
三、	我國志願服務的時代意義與內涵	101
四、	志願服務之發展趨勢	107
五、	結語	110
<b>第六章</b>	<b>政府部門的志願服務工作</b>	<b>113</b>
一、	前言	114
二、	公務部門志工之意義	115
三、	公務部門運用志工的情形	116
四、	公務部門運用志工之功能	125
五、	公務部門有效的志工管理條件	130
六、	結語	133

- 第七章 老人志願服務人力開發與運用 135**
- 一、前言 136
  - 二、老人志工人力之優點與困難 137
  - 三、服務老人之志願服務方案 139
  - 四、增強老人人力運用之模式 143
  - 五、當前老人人力資源開發的困境 153
  - 六、結論 155
- 第八章 青少年志願服務與服務學習 157**
- 一、前言 158
  - 二、志願服務對青少年身心發展之重要性 159
  - 三、當前推展青少年志願服務之困境 161
  - 四、擴大推展青少年志願服務之途徑 167
  - 五、結合服務學習來推動青少年志願服務 170
  - 六、結語 174
- 第九章 志工中心功能與建圖途徑 175**
- 一、九二一震災經驗中社會資源整合運用之必要 176
  - 二、美國全國性志工中心之使命與功能 176
  - 三、地方性志工中心組織功能 182
  - 四、我國建構志工中心之可行途徑 190
  - 五、對籌組我國志工中心方式與運作功能之建議 194
  - 六、結語 201
- 第十章 志工參與志願服務之動力 203**
- 一、參與動機與激勵理論 204
  - 二、參與動機之類型 206
  - 三、我國志工參與行為特質與類型 210

四、志工持續參與和工作滿足相關因素 215

五、對激發參與志願服務動力之省思 225

六、結語 231

## 第十一章 評估志願服務價值之方法 233

一、前言 234

二、衡量志願服務價值之重要性 235

三、傳統的志工貢獻處置方式 236

四、評估志願服務價值之取向 238

五、自然取向評估法之執行步驟 246

六、結語 252

## 第十二章 志工的運用與管理 253

一、前言 254

二、志工管理的重要性 255

三、志工管理之意義與內涵 258

四、組織自我分析運用志工人力可能性 259

五、志工人力資源管理與內涵 263

六、志工的招募 265

七、編製志工作業支援手冊 274

八、建置機構之志願服務倫理 280

九、志工考評的困難 281

十、結語 282

## 第十三章 志工人力資源管理策略 283

一、運用志工之潛在價值與問題 284

二、運用志工之趨勢：專業化管理 286

三、志工人力資源管理效能之必要性 287

- 四、人力資源管理的意義 289
- 五、志工人力資源管理策略之類型 291
- 六、志工的組織承諾及其相關理論 295
- 七、國內外有關志工組織承諾之實證研究 298
- 八、我國志工人力資源管理策略取向 301
- 九、結語 306

#### **第十四章 志工的教育訓練 307**

- 一、志工教育訓練的重要性 308
- 二、教育與訓練之意義 309
- 三、志工教育訓練籌劃及辦理的過程 310
- 四、結語 326

#### **第十五章 對志工的督導管理工作 329**

- 一、前言 330
- 二、督導管理的意義 331
- 三、督導者如何獲得權威與有效運用權力 333
- 四、對受督導者的控制 335
- 五、志工的工作動機與激勵 337
- 六、新進志工的安置工作 340
- 七、衝突與衝突之處理 341
- 八、結語 343

#### **第十六章 督導志工的原則與技巧 345**

- 一、志工參與社會服務之動力 346
- 二、瞭解志願服務參與影響之可能因素 347
- 三、督導工作的本質與目的 350
- 四、志工督導常見之困境 354

五、督導者與志工受歡迎與否的行為 358

六、督導志工之重要原則 359

七、督導工作所需要的技巧 364

八、結語 366

**參考書目 367**

**附錄一 志願服務法 385**

**附錄二 志工中心所提供方案之分類 391**

**附錄三 光明基金會與志工中心合作的策略計畫 401**

## 緒 論

傳統上，志願服務被視為有能力的人基於憐憫關懷的利他情操、不求回報及善用餘暇，對處於生活困境中的弱勢者，諸如孤苦無依的老人、精神病患、不良於行的肢體障礙者、單親家庭兒童，提供照護支持等等所從事的一種服務工作。許多對志願服務之獎勵與服務事蹟是否感人有密切關係，諸如是否長期持續地奉獻閒暇時間與精力、是否到偏遠地區、是否自己是個身心障礙的弱勢者等等。不過，此一背後的觀念與社會價值判斷之基礎是否需要擴大呢？九二一地震之後，房屋結構安全鑑定、醫療傷害治療等等均有專業結構技師和醫師的投入，他們的熱情與關懷，就不需肯定嗎？但是照過去對志願服務精神的認知，他們絕對無法長期持續不間斷地提供服務。志願服務在民主社會中應該有新的意涵。

一、志願服務不全都是慈善性質的活動，也不是宗教性的活動。傳統上志願服務與宗教活動有密切關係，而且現階段許多社會福利與宗教有密切關係，但是如果志願服務只是一種關懷活動，只是單純地讓受苦的人暫解心理壓力，並沒有探求問題原因，請問能幫助多少真正有困難的人？在民主社會中，強調的是社會權的擁有，弱勢者應該得到社會制度的保障，需要社會救助的人應有健全的社會福利制度來保障。許多研究顯示，國人對志願服務工作之認知仍保有道德上認知，例如有社會理想的人、心地善良的人、有正義感的人、肯犧牲奉獻的人，故志願服務應擴大功能，扮演更豐富的角色。

二、志願服務是一種奉獻行為，但不需要犧牲，所以是要行有餘力的參與，才值得肯定。志願服務在現代社會中的定義，和過去

視之為美德的概念已有不同，因為個人投身公益事業活動，不僅可以學習新知，貢獻個人力量，而且可從中體驗與學習個人與社會之間的相互關係，產生對社會應有責任之價值觀和承諾。Eills and Noyes（1978）將志願工作定義為「是對被認識的需要採取行動，其本著一種社會責任而非關心金錢利益的態度，是超乎為個人物質生活所需而從事的活動」。Dunn（1995）認為志願服務是負社會責任態度的行動方式，它不是一種義務，並且是付出不求回報的。Barker（1988）認為志願服務是一群人追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的志願團體。而美國社會工作協會認為追求公共利益、本著自我意願與選擇而結合的一群人，稱為志願服務團體，參與這種團體工作的人稱為志願服務者（volunteer）。

再者，志願服務不是全然完全的犧牲奉獻，參與志願服務也不應該過度投入，影響到個人兼顧基本責任和家庭生活事物，否則為志願服務而犧牲是不被鼓勵的，除此之外，更會考慮參與者的一些需求，諸如個人成長、安全與福利等等。故新的志願服務工作所包括之意涵不再是完全奉獻付出，而會考慮到參與服務之個人可能的基本需求和開銷，包括為參與志願服務者提供保險、誤餐費、交通費等開銷與基本的福利照顧。

其實，一個國家的發展程度，經濟發展並非是唯一評斷的指標，而國民生活素質與道德水準，如關懷與主動參與社會事務的程度，也是評斷是否邁入已開發國家的重要指標。因此，在經濟發展的同時，也應重視適當的社會生活價值觀是否配合發展，以利經濟發展成果得以全民共享和維持下去，而培養民衆關心和願意投入參與社會公共事務活動，是促進祥和社會的重要途徑。志願服務工作的本質是利他性的，其不僅提供機會讓人民可以貢獻個人力量，也可以讓民衆從服務中經驗到個人與整體社會發展之利害關係，而養成正確的社會價值觀，因此，志願服務工作對社會發展實有積極性

的功能。志願服務應該強調從參與中獲得成長與社會貢獻，志願服務者透過參與，不但可以在組織中增進人際關係與支持、降低社會疏離感，並且有助於激發與體認集體生活中共存共榮、彼此互助合作的公共服務意識。因此，志願服務是否更應該強調在多方面的公民參與下，才能建構全民共有的民主社會，並促成社會的健全發展。

三、志願服務應講求服務品質，並善用社會資源。因此，為追求有效率與效益的志願服務，應講求志願服務管理，不能還留存「有做就好」的心態，要確實有「不僅要做，而且要做好」的觀念和態度，重視志願服務是否具有可靠性、保證性、反應性等等，規劃更有效的服務方案，創造、發掘、結合與提供志願服務機會，以善用社會人力資源，創造更好的志願服務產值，並確保被服務者的權益。以美國志願服務的時數統計來看，近幾年是逐漸下降，但是服務之產值卻是逐年上升，顯示服務人力素質與服務內容日益趨向專業化。

志願服務之可貴在於無私與奉獻，可說是社會和諧與穩定的動力，也是社會發展之動力。人生可以有不同的選擇，如何豐富自己的生命，是個人價值的實踐，對於長期參與志願服務之人士，其所呈現對他人關懷與付出都是值得社會給予掌聲來肯定的。不過，志願服務的工作應該隨社會之發展而調整，不能僅限於慈善性、勞力性工作，而要積極性反應社會需要，才能顯現社會有高度生命力。因此，參與志願服務不再是一種施捨、濟助，而是參與者更高的生命價值的表現，呈現的志願服務志業將是當前社會表率，並且有好的態度提供服務，有更多知能來提供更深之服務內涵和更有品質的服務，以便在更廣泛之價值基礎下，來肯定志願服務之現代意義。



