

志願服務

理念與實務

陳武雄 著



中華民國八十七年八月七月初版
中華民國八十七年十一月廿八日增訂再版
中華民國九十年三月廿九日增修訂三版

志願服務理念與實務

定價：新台幣肆佰元

著作者：**陳武雄**
發行者

所有權
必究
翻印

出版者：中華民國志願服務協會
台北市忠孝東路一段一四〇號十一樓
印刷所：普林特印刷有限公司
地址：三重市忠孝路二段三十八巷六號
經售處：中華民國志願服務協會
電話：（〇二）二三九一七七六六

三版序

現代化國家的社會政策莫不以提高民衆生活品質，增進民衆生活福祉爲施政目標。唯值此政治民主化、經濟自由化、社會多元化的急遽轉型時期，由於社會風氣日靡，社會亂象紛起，社會問題亦因之層出不窮；諸如：幼兒托育、障礙關懷、婦幼安全、老人照顧、衛生保健、生態保育、交通安全、環境保護、社會治安、消防救難；等議題均引起社會大眾高度重視與關心。面對這些問題與衝擊，固有賴政府公權力的有效伸張；但若僅憑政府的政策推政，沒有民間力量的配合，相信必將事倍功半，難見績效。於是我們除了要有專業的工作人工矢志奉獻外，還需要有熱心公益的志願工作者，致力各種溫馨服務的提供；以人爲的力量扭轉社會變遷中的不幸，讓我們的生活環境時時處處都是「溫暖滿人間」。

基督教講：「施比受有福」，佛教講：「難得、捨得」；志工朋友能夠效法宗教精神，時時秉持「**心中有愛、溫情常在**」的理念，處處弘揚「**助人最樂、服務最榮**」的真諦；紛紛投入志願服務行列，默默行善，不計回報；這種「**弘揚愛心、傳送溫情**」的偉大情操，實在值得大家喝采與歌頌。唯助人靠心意，服務講方法；至盼志工伙伴：不斷自服務歷程中，舒展抱負，傳播人性光輝；積極從自我成長中，汲取新知，淬鍊工作知能；並以「寧願『**手心向下**』，不願『**手心向上**』」的哲理自勉，因爲手心向上是求人，手心向下是助人；求人痛

苦，助人快樂。

志願服務確是公私部門用以輔助、彌補服務內涵及提昇、精進服務品質的不二法門。但志願服務在台灣地區的發展，由於政府與民間的共同努力，雖然已逐漸建立制度，持續推廣；可是在一般人的感覺中，總認為真正參與的人不是非常熱烈。基於這個因素，本人乃將多年參與志願服務的經驗，及應邀講述志願服務議題的內容；撰述成冊，並予出版，以期能對志願服務的推展有所助益。欣逢二〇〇一「國際志工年」及我國「志願服務法」公布施行，特將原著再予增（修）訂出版；本書如能獲得讀者肯定，固值欣慰；惟筆者才疏學淺，所知有限；謬誤之處，惟恐難免；敬祈學者、專家不吝教正。

最後，謹以「再暗的夜，一人點一盞燈，世界就亮了。」期與敬愛的志工朋友共勉；這句嘉言是本人服務於內政部社會司舉辦「心靈改革」徵句比賽，榮獲社會組第一名的一位社會青年所做的詮釋。心領神會，辭句中所要呈現的應是一種精神文化的再造，一份人文關懷的提昇，一個生命共同體的體認；也就是要喚醒人心秉持本有的真、善、美，共同去營造一個有情、有義、有愛的新社會。志工朋友所散發的光和熱，就如同是社會中一盞盞明燈，處處在照亮每個陰暗的角落，時時在溫暖每個需要幫助的人；願大家攜手連心，共同為邁向「志工台灣」的崇高目標而努力打拼。

陳武雄 謹識

九十年三月二十九日

一版序

現階段社會政策莫不以提高民衆生活品質，增進民衆生活福祉爲施政目標。連副總統在擔任行政院院長時有鑑於此，曾要求中央各部會及省市府政府針對時弊及民衆需要，提出服務項目，彙成「加強社會建設促進社會祥和方案」，並由各執行機關詳列具體工作計畫，冀能達成移風易俗、化戾氣爲祥和與重建社會秩序的良好效果。但是，該項方案之有效實施，如單憑政府的政策推動，沒有民間力量的配合，將事倍功半，難見績效；因此如何凝聚社會整體力量，共同爲增進社會祥和，落實社會政策而努力，實在是目前刻不容緩的急切要務。

說實在的，值此經濟成長快速、功利主義盛行，大多貪圖物質享受、追逐投機致富之際；仍有可敬的仁之使者、義之尖兵時時秉持「助人最樂、服務最榮」的理念，處處發揚「給人快樂是天使，救人苦難是菩薩」的精神，踴躍投入志願服務工作，默默耕耘，不求回饋；這種助人利他、推己及人的高尚德操，委實值得大家嘉勉、讚揚與歌頌。唯志願服務貴在有恒，方法技巧尤須重視，藉此願以同爲快樂志工的一員，呼籲所有樂在服務的志工伙伴，發展抱負，持續參與；不斷自服務歷程中，傳播人性光輝；從自我成長中，弘揚志願服務；並經常以「服務可提昇人生意境，關懷可增進社會溫馨」自勉。

志願服務確是公私部門用以輔助、彌補服務內涵及提昇、發展服務品質的重要因素；基於這個理念，本人乃將多年實際參與志願服務的體驗，及應邀發表專題演講的內容，撰述出版，以期能對志願服務推展有所助益。本書得以出版，固值欣慰；惟筆者才疏學淺，所知有限；謬誤之處，在所難免；敬祈學者、專家不吝教正。

最後，謹以個人體驗提出下列數語，期與敬愛的志工朋友共勉，願大家銘記在心，致力服務，促進祥和。

- (一) 以誠摯心引發動機。
- (二) 以寬容心關愛社會。
- (三) 以務實心積極參與。
- (四) 以精進心充實知能。
- (五) 以關懷心對待他人。
- (六) 以平常心奉獻潛力。
- (七) 以智慧心約束自己。
- (八) 以企圖心追求卓越。

陳武雄

謹識

八十七年八月七日

目錄

第一章	志願服務法之剖析	1
第二章	志願服務應有的認識與做法	20
第三章	志願服務面面觀	32
第四章	志願服務哲理	40
第五章	志工的召募、任用與管理	52
第六章	如何辦理志工訓練	66
第七章	志願服務的原則與方法	85
第八章	志願服務的方案設計	97
第九章	志工的角色與任務	109
第十章	志工幹部的領導藝術	120
第十一章	志工督導應有的專業體認	133

第十二章	志工應有的禁忌	145
第十三章	志工團隊的運作與成長	154
第十四章	民主素養與志工團隊	164
第十五章	志願服務倫理	172
第十六章	社會資源與志願服務	186
第十七章	社會資源的結合與運用	197
第十八章	民間團體與社會資源	206
第十九章	災害應變時民間志願組織之運用	213
第二十章	從九二一震災談推廣志願服務應予重視的議題	230
第廿一章	我國志願服務發展之回顧與前瞻——從祥和計畫之推廣談起	241
附錄一、志願服務法		260
附錄二、行政院暨所屬各機關實施志願服務要點		269
附錄三、廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫		273

附錄四、廣結志工參與緊急救護工作——鳳凰計畫	278
附錄五、凝結民力參與緊急災害救援工作——睦鄰計畫	286
附錄六、加強勞工志願服務推行要點	294
附錄七、中華民國青年參與國內地區志願服務實施要點	299
附錄八、結合環保義工協助環保工作——天使計畫	305
附錄九、廣結勞工推動志願服務工作——敦睦計畫	312
附錄十、志工學苑	318
附錄十一、志願服務團隊組織準則（參考範例）	325
附錄十二、志願服務——志工守則	333
附錄十三、國際志工年介說	334
附錄十四、國際志願服務日介說	336
附錄十五、「國際志工年標誌」圖意說明	339
附錄十六、「國際志願服務日標誌」圖意說明	340

附錄十七、「社會福利志願服務標誌」圖意說明	341
附錄十八、「文化義工標誌」圖意說明	342
附錄十九、「勞工志願服務標誌」圖意說明	343
附錄二十、「青年志工標誌」圖意說明	344
附錄二十一、志願服務歌	345

第一章 志願服務法之剖析

壹、引言

志願服務是一種自動自發、助人利他，只問付出、不計回報的崇高志業；我國在各項爲民服務的領域已大量的運用志願工作者來提供協助，以減輕在服務工作上的投資，並增進在服務民衆上的溫情；可是，志願服務逐漸發展將近二十年來，一直沒有「法」的依據做基礎，致使該項民力運用的重要工作，在發展上難免感到似有所缺或美中不足。欣逢二〇〇一「國際志工年」，我國竟能恭逢其盛於民國九十年元月四日經立法院三讀通過「志願服務法」，並於同年元月二十日奉總統令公布；這個重要法案的制訂，可以說正是政府在「國際志工年」送給全體志工最佳、且最珍貴的禮物。吾人深信，「志願服務法」的制訂，應該旨在希望能爲志工朋友提供更多的助力及鼓舞；一方面期盼藉以提昇民衆參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會；另一方面更冀望能加強志工之安全保障，增進志願服務的水準。其中尤以關於「績優志工優先服相關兵役替代役」、「績優志工應予獎勵、並得列入升學、就業之部分成績」之觀念，更是對於從事志願服務工作者之重要激勵措施。至盼這個法案的公布

施行，對於我國志願服務工作的弘揚推廣，能夠在新的世紀邁向新的里程。

貳、法案內涵

一、總則

(一) 制訂目的

為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制訂本法（第1條第1項）。

志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定（第1條第2項）

(二) 適用範圍

志願服務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（第2條第1項）。

上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（第2條第2項）。

(三) 名詞定義

志願服務法之名詞定義如下（第3條）：

1. 志願服務：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。

2. 志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

3. 志願服務運用單位：運用志工的機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。

二、主管機關

（一）主管機關

1. 志願服務法所稱主管機關，在中央爲內政部，在直轄市爲直轄市政府，在縣（市）爲縣（市）政府（第4條第1項）。

2. 志願服務法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理（第4條第2項）。

3. 上二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下（第4條第3項）：

（1）主管機關：主管從事社會福利服務、涉及兩個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其綜合規劃事項。

(2) 目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展及志願服務之提昇等公眾利益之機關。

(二) 各主管機關及目的事業主管機關之權責

1. 主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜，其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要而定之。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（第5條第1項）。

2. 對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導，並給予必要之協助（第5條第2項）。

三、志願服務運用單位之職責

(一) 志工之招募

1. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告（第6條第1項）。

2. 集體從事志願服務之公、民營事業團體應與志願服務運用單位簽訂服務協議（第6條第2項）。

(二) 運用計畫之辦理

1. 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員（第7條第1項）。
2. 上項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目（第7條第2項）。

3. 志願服務運用者，應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查（第7條第3項）。

4. 志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務相符者免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查（第7條第4項）。
5. 志願服務運用者未依上述3、4兩項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為志願服務績效考核之參據（第7條第5項）。

（三）運用計畫之核備

主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與志願服務法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備

案（第8條）。

（四）教育訓練之辦理

1. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列訓練：(1)基礎訓練，(2)特殊訓練（第9條第1項）。

2. 上項之基礎訓練課程由中央主管機關定之。特殊訓練課程由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定（第9條第2項）。

（五）服務環境

志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務（第10條）。

（六）服務資訊

志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導（第11條）。

（七）志願服務證

志願服務運用單位對其志工應發給志工服務證及服務記錄冊。前述志工服務證及服務記錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之（第12條）

（八）服務限制

必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工爲之（第13條）。

四、志工之權利及義務

（一）志工之權利

志工應有以下之權利（第14條）：

1. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
2. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
3. 依據工作之性質與特點，確保在適當的安全與衛生條件下從事工作。
4. 獲得從事服務之完整資訊。
5. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

（二）志工之義務

志工應有以下之義務（第15條第1項）：

1. 遵守倫理守則之規定。
2. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
3. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
4. 妥善使用志工服務證。
5. 服務時，應尊重受服務者之權利。