



志願服務的內涵

鄭讚源

國立中正大學社會福利學系副教授

壹、前言

自古以來，志願服務的活動即存在於人類社會，與慈善、人道、博愛、利他……等有不可分的密切關係。一個人本著濟世的胸懷、助人的意念，不計報酬，依個人專長及興趣，貢獻知識、能力、經驗、時間、技術、金錢……等，以增進他人與社會福祉的活動，都可以說是志願服務。前內政部社會司長陳武雄指出，目前我國興辦社會福利事業的法定經費來源大致分為四種：

- 一、政府編列年度預算；
- 二、平均地權所增加之地價稅及土地增值稅中提撥支應；
- 三、雇主及受雇人或要保人與政府按比例繳納；
- 四、以獎勵及稅捐豁免方式鼓勵民間捐資興辦。

其中前三種經費較具穩定性，但常因稅收之增減及政策重點的調整，而無法充分發揮功效，所以如何結合並運用民間的各種社會資源，便成為一極重要的當務之

急。尤其是一個國家之社會經濟到達某一水準之後，志願服務部門的活動常趨於蓬勃，民間所參與的人力、物力、財力……各方面，皆有加以整合並建立適切而充分的網絡之必要，以避免資源之重置與浪費，發揮志願服務的最大效果。

討論志願服務的內涵，最重要的第一個觀念是瞭解什麼是志願服務？我們推展志願服務工作之前，先要對志願服務理念有一初步的了解，以建立正確志願服務觀念之共識。以下根據學者專家的看法，簡要分述如后。

貳、志願服務的意義

許多學者、專家曾對「志願服務」一詞給予描述與詮釋，但至目前為止尚無一致的定義。其中較明確、較具代表者，有：

一、字義解釋：「志願服務」是指人們本著服務的熱忱，以及個人的意願，不計報酬的付出時間、財物、勞力或智能，

協助他人解決困難。

二、聯合國對「志願服務」的定義：個人依其志趣之所近，不計較報酬而從事有組織、有目的、有方法、以調整與增進他人對環境之適應的工作，稱志願服務；參與是項工作者則為志願服務人員。

三、美國社會工作協會認為：一群人追求公共利益，本著自我意願與自由選擇而結合，稱之志願團體；參與這種團體工作者稱為志願服務人員。

四、志願服務、志願部門與第三部門：一九七七年，英國倫敦政治經濟學院成立「非營利組織與志願活動研究中心」（後來改為公民社會研究中心）；一九七八年，美國耶魯大學也成立非營利組織研究的整合性課程。「第三部門」、「非營利部門」、「志願部門」常被相提並論；嚴格講起來，此三者並不完全相同，但這三者之間倒是有蠻多重疊的地方。

另外，國內學者、專家多認為「志願服務」是人類本利他的情操、濟世胸懷，以餘知、餘時、餘力、餘財所從事的一種服務，它是人性的發揮，也因工商社會而益顯其需要。

綜合上述各家看法，我們可以說「志願服務」係指個人本濟世的胸懷、助人利他的意念，不計較報酬地依自我專長、意願，選擇所愛、能做的服務項目，貢獻知識、能力、經驗、技術、時間……等，以服務人群、關懷社會、增進社會公益的服務活動。

參、志願服務的由來

探討志願服務的內涵，也可以從志願服務的發展來探討。志願服務的由來可由「信念的形成」與「實質的演進」二方面來瞭解：

在信念的形成方面，志願服務與人類生存的歷史一樣久遠，在與大自然相爭的過程之中，人類早已體會互助的重要。另一方面，將心比心的情操，也是人類共通的特質，所以志願服務的由來，可以說和人類歷史一樣久遠。不過，若以現代的觀點來看，志願服務與人類的自我、互助與平等之情操有密切關係：

一、自我價值：人們在解除了傳統與封建的束縛後，體悟到「自我存在」的信念，希望參與各種不同的服務，試驗或求證自己的見解、肯定自我的價值；另一方面，投入志願服務也可以「從做中學」，提升自己的能力與經驗。

二、追求平等：人們選擇參與服務，將個人意願與社會需要相結合，希望解決社會的不幸與人間的疾苦。

三、互助：人類日常生活，彼此休戚相關，必須自助互助，問題才能解決，尤其當前社會變遷快速，公共利益與公共問題之解決更須社會中各份子相互依賴，通力合作。

在實質演進方面，指的是中外史實中，實際推動志願服務的事實；尤以十九世紀以來，世人對權利、人我關係觀念的改變，政府與民間對志願服務均予重視，茲摘要分述如下：

儲蓄互助社雜誌 第67期 · 3 ·



政府方面

例如：

1. 西元一七五八年英國國民兵法首訂從事志願工作者可替代兵役之規定。
2. 西元一七六五年德國漢堡制（鼓勵人民協助政府抵抗貧窮）。
3. 西元一八三二年德國愛爾伯福制號召人民參與志願工作，以作獻身政治工作之前提。
4. 西元一九三一年德國制訂志願工作法。
5. 西元一九一七年日本有委員制度。
6. 西元一九四七年日本訂頒民生委員會法，更是政府激勵人民參與志願工作具體法規中最著者。
7. 民國九十年我國通過志願服務法，志願服務納入法制。
8. 最近我國以社會役來代替一般兵役，與英國早年的國民兵法精神類似。

民間方面

隨著社會變遷的快速，以及社會問題的產生，社會各界紛紛自行組成團體以因應，如英國的湯恩貝館、美國的胡爾館（Hull House）等均為知識份子關心貧窮、從事志願服務的具體實例；基督教男女青年會（YMCA, YWCA）的相繼成立，一方面服務會員、一方面也協助解決貧窮與社會問題。二十世紀以來，民間組織更是蓬勃發展，如美國於一八九六年已有美國志願工作協會，一九六四年設立社區志願服務隊；我國歷史上有義田、義莊、義學……等，現代則有各種人民團體與慈善組

織，如獅子會、扶輪社、青商會、義警、義消、義務張老師及全國性、省（市）、縣（市）志願服務協會之成立，促使志願服務資源的整合，更對社會國家之貢獻，亦獲肯定支持及響應，蔚為風潮。

肆、志願服務的特色

一、志願服務是自主自發的行為

志願服務主要是個人或一群理念相似、需求相仿的人，一起群策群力，發揮自助助人的精神，為大家提供服務。所以參與是自願的、自主的、自發的。志願服務是一種發出己願、利他情操所從事的一種服務工作。志願服務最基本的概念是：一種選擇性、不被強迫的行動。

二、志願服務是社會良性發展的動力

近年來，我國志願服務有漸漸盛行的趨勢，有人認為這是和自由民主社會的發展有關。社會快速的變遷，社會問題日益嚴重、社會需求日漸增加，必須借重民間機構團體的力量投入，協助政府共同處理社會問題，另一方面，第三部門地位的提升，志願主義興起的趨勢，提供人民實際參與社會服務的機會，同時也共同分擔社會責任。因此，我們可以說志願服務是一群不支薪的人基於對社會的關懷，而在自願的、不求回報及善用餘暇的理念，期待藉由實際行動的參與提供服務，以實踐自

我理想與責任，並且協助政府社會因應問題與需求和機構工作的推展。

三、志願服務的範圍，遍佈在人類生活與活動的各種層面

民眾可以參與的志願服務層面廣泛，包括提供服務於健康、教育、福利及文化等公共及私人機構、組織與機關等等。一般而言，志願服務功能的發揮，必須讓志願服務者有充分參與和自主。透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，不但可以增進人際關係、降低社會疏離感，並且是一股社會改革的重要動員力量。對於民主社會而言，志願服務的推展無非是催化大眾對群體及社會付出關懷，為實踐「生命共同體」的重要途徑。因此，志願服務是民眾體認和具備集體社會生活共存共榮，彼此互助合作的公共服務意識下之產物，才能在公民參與下，建構全民共有的民主社會。

伍、推展志願服務的做法

志願服務的目標是「人人可參與、處處可展開、時時起作用、物物可貢獻」（中華民國志願服務協會）。然而志願服務的運作功能是否充分發揮達到預期目標與效果，則端視其運作方法有否恰當，以下簡述幾項推展志願服務的具體做法，以供參考。

一、分析與瞭解社會的需要

志願服務的目的之一，是為了因應社會的需求，惟有滿足社會的需求，服務才具有效益與價值，故服務的提供首應了解需求，據以研擬提供適切的服務，以增進社會全體的福祉。

二、健全志願服務團體與組織

今日的志願服務工作已非傳統個人隨喜式慈善服務而能臻其功，所以應宣傳志願服務理念、號召志工參與組織及整合，以團體的力量來擴大服務效益。且團體應先求內部組織的健全，才能吸引志工，以充分發揮財力、物力的功效，如此各盡所能、相輔相成，始能達成服務的目標。

三、充分拓展並運用社會資源

志願服務工作要能持續，財力的捐獻、物力的提供、人力的參與、技術的運用，皆十分需要，所以需本「服務項目由服務者自選、榮譽歸予捐助者、財務帳目應公開、成果資料代彙集」的原則，廣為拓展與運用社會資源，佐以有方法的整合，有技巧的調和供需，使社會資源功能充分發揮。

四、講求推展志願服務的工作方法

為了使志願服務工作可大可久，需針對來自不同專長、背景、經驗的志工，予





以不同的講習與訓練，量才適用；並針對不同的服務對象，運用不同的服務技巧，以提升服務的品質。

五、創新志願服務的內涵

最好的志願服務，是能針對實際需要，扣緊社會脈動而創新服務內涵，以平實誠懇的態度關懷受助者，以研究科學精神使服務達到真、善、美，如此則能使志願服務工作具體有效的推展。

六、評估服務工作的績效

爲了確保服務品質，有效改進服務之缺失，應有標準化、公開化、公平化的工作評估。並與獎勵制度配合，一方面可以檢討缺失，改進品質；一方面也彰顯獎勵的公平性。

七、具體的獎勵

獎勵如果具體，則容易激勵士氣、提升服務榮譽與品質，並持續服務的動力。所以獎勵要及時、公開、綿密，可以藉媒體表揚，亦可收社會教育、見賢思齊、導正社會風氣等功效，以擴大吸引人力，開拓物力、財力。

八、彙報工作與服務方案成果

服務工作貴於行且有恆，爲使服務方法及品質更精進，對志願服務內容、類

別、服務人數、事蹟與績效之記錄與彙整，可供後學者參考之借鏡，也爲服務者留下榮譽與成就，更可藉以擴大吸引財力、物力。

九、強化媒體關係並加強宣導

志願服務工作除了政府獎勵、社團參與及民衆的響應之外，更要傳播媒體的支持與宣揚。藉媒體對理念的宣介，促使民衆由認知、了解、參與進而全神投入，輔以生活化的節目，將服務意念內化爲生活的一部分，並邀請名人或公衆人物主持或參與，蔚爲服務風氣，弘揚志願服務。

十、建立志願服務文化

志願服務工作如果能夠建立自己的文化，除了透過旗幟、隊歌、隊呼、制服、標語、手勢等等來加強向心力之外，也可以讓每一志願服務團隊都有自己的特色，符合公民社會的特質。

總之，志願服務工作對個人來說，可以是隨性、隨緣、隨順衆生的工作與活動，但是如果要把志願服務工作做好，則須經由組織、規劃、運作、訓練、督導、評估等步驟，也就是管理的過程，才能發揮整體力量，以最少的資源與力量，發揮最大成效；不但提升公共事務的服務品質，也造就現代化公民。