

志願服務資訊篇

志工，在台灣

撰文 | 張幸雯 繪圖 | 卿子

「捐發票，救救植物人」、「手工餅乾做愛心，一盒 100 元」台灣的街頭經常可見穿著背心、手拿發票箱或裝著糕餅的盒子，沿路向行人推銷或勸募者，其中有學生、年輕人，也有媽媽或長者。類似的打扮，也出現在醫院、學校、政府機關、宗教團體，以及社服機構……等。這些出於自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，透過個別或集體行動方式，主動參與社會活動，奉獻自己的時間和精力，進行服務的提供，以表達對社會的積極關懷，稱之為「志工」。

志工和義工有什麼不同呢？東海大學社工系王篤強教授解釋，過去台灣的民間團體習慣稱「義工」，如義務「張老師」、義交、義警、環保義工等等，以「做義工」來表示參與志願服務。隨著時代轉變，服務的實質內涵雖相同，但由於「義務」具強制性，是法令規定應負的責任，常常是由上而下交付或發動的事務，與現代強調公民自主參與之精神有差異，並恐引起強迫勞動的爭議。因此現今強調，志願服務為個人在自由意志下參與的社會活動，所以用「志願服務」和「志工」稱之。

做志工很時尚

台灣志願服務工作日漸蓬勃發展，根據衛福部的統計資料顯示：截至 104 年 12 月底已有 94 萬餘人投入志願服務工作領

域，男性 30 萬 9,539 人（佔 33%）、女性 63 萬 4,499 人（佔 67%）。而志工年齡分層以 55-64 歲的 6 萬 3,496 人最多（佔 26%），65 歲以上志工 4 萬 3,720 人（佔 17.9%）；成員遍及家庭主婦、大專青年學生、勞工朋友、公教人員、退休人員及其他專門技術人員。

有關台灣運用志工的情形，王篤強教授說：「以政府而言，一是為節約人力及擴大政府服務，因政府財政負擔日益沉重，故結合民間資源參與公共事務，可適時提升行政效率，並推動公務人力參與志願服務，運用非營利團體之資源，使政府機關業務得以順利推展，達成節約人力及擴大政府服務層面等兩大目標；二是防弊。就 NGO（非政府組織）和 NPO（非營利組織）來說，作為志願服務的平台，志願服務工作不只可以打造關心眾人、利益均等的理想公民社會，還能使志工透過參與服務、規劃活動等等，學習開會、議事、審議的民主精神，以及訓練專業的技能，並養成慈善利他的美德。」

志工生涯面面觀

對於有心想要加入志工行列的人，須有什麼條件和認知呢？現任中華民國志願服務協會名譽理事長陳武雄強調，當志工首先要有「三心二意」，三心指的是有心（參加志工的自由意志）、用心（接受志工教育訓練）、恆心（長期投入與永續經營）；二

意是誠意和美意，即對於服務工作有精益求精的精神，充實專業技能才可以幫助服務的對象解決問題。其次，接受志工基礎教育訓練課程，包括：「志願服務的內涵」（兩小時）、「志願服務倫理」（兩小時）、「自我了解及自我肯定」或「快樂志工就是我」（以上課程二選一，兩小時）、「志願服務經驗分享」（兩小時）、「志願服務法規之認識」（兩小時）、「志願服務發展趨勢」（兩小時），共計 12 小時。再者，可至「衛生福利部志願服務資訊網 <http://vol.mohw.gov.tw/vol/index.jsp>」的志願服務人力銀行，選擇適合自己的志願服務單位參加。

如何經營志工生涯？王篤強教授建議民眾加入志願服務前，先清楚自己動機、興趣，了解自我價值：為利己、利他、互惠共善而參與志願服務，並在利他助人之餘，建構美好社會（good society）的工程。在成為志工後應重新認識自己，發掘也善用自身專長、終身不斷持續學習。他認為，台灣 6.0 希望工程創辦人沈芯菱事蹟可作為志工的楷模；而嘉邑行善團和慈濟則是台灣運用志工成功的非營利組織。

企業志工與科技傳媒是趨勢

問及台灣志願服務的願景，陳武雄名譽理事長說：「企業志工是趨勢。」民營企業如萬海航運，為提升員工參與企業社會責任之實踐，於 2016 年制定「志工獎勵辦法」，給予員工全年志工假可補休 24 小時擔任萬海航運、萬海慈善基金會及萬海航運關係企業所推廣的社會慈善活動志工服務，並設置「企業志工貢獻獎」於年終公開表揚。

王篤強教授針對志願服務的未來，提出



以下幾點看法：一、善用電子傳媒的即時特性，從事志願服務概念的行銷；二、透過志願服務提供兒童和青年體驗教育、處理情緒、訓練領導，並培養問題解決能力。三、不拘泥時間，鼓勵短期志工。四、關注高齡化志工健康，善用長者人力銀行及志願服務時間銀行。五、倡導全家志工，家庭成員共同成長，並推廣生命教育。六、看重利益與結果，加強志願服務管理與督導以提升服務品質。七、政府政策自大而強轉向小而美，國家、市場與社區彼此協力。八、因應全球化，增加彼此互助的國際志工。

如果台灣最美的風景是人，那麼最美的人肯定是一志工。