

國立教育研究院籌備處

第 103 期國小校長儲訓班專題研究

國小推展學校志工服務制度之探究

指導教授：李俊湖 教授

組 員：楊松田 吳清池 李柏寰

簡淑伶 蔡淑姬

國小推展學校志工服務制度之探究

壹、緒論

一般參與志工的動機，大部分是結交朋友、回饋社會、充實自我、了解社會現象、消磨時間、希望藉由服務他人滿足自我實現之成就感等，由於動機不同產生的效應亦有差別，世間任何一個人不可能單獨存在，必須仰賴相互的依存關係才能生存，因此要先藉著與人接觸，結交善緣，建立和諧的人際關係，使我們人緣更廣，獲得更多的方便，佛教的理念中很重視「回向」，就是將自己所獲得的利益推及給更多人受益，這是一種抱持前人種樹，後人乘涼之心，感謝一切因緣的成就，讓自己生命得到成長而激起願意奉獻回饋之心，希望藉由參與奉獻，結交良師益友，彼此互相增益學習。

國民小學教育階段，是一個人品格教育與生活教育的重要關鍵時刻，若能善用志工組織，協助校務與課務，並從志工奉獻服務的行動與精神中，更能潛移默化兒童的心靈，故志工團體是一個值得研究推廣與讚賞的，本文希望藉由對志工參與奉獻之動機、志工招募、再教育、工作內容等方面來談志工的推展，期望能對各級學校有所幫助。

2001 年是「國際志工年」，我國亦於 2001 年元月四日經立法院三讀通過「志願服務法」，以提昇民眾參與志願服務的意願，希望能為志工提供更多的助力與鼓舞；另一方面期盼藉志願服務工作可做為個人參與學習的管道，增加個人參與志願服務工作的機會，並且志願服務工作之人力增加，亦有助於社會福利之推展。

二十一世紀教育改革的趨勢，乃是擴大民間參與，結合社區與家長的力量，藉以提高教育的效果，首先讓社區走進學校，增進家長及社區人士對教育的認識，支持學校的各項措施，充分運用社區的人力、財物及天然資源，以活絡教學，以滋長教育力量，共同推動校務及課程的發展，以發展學校特色。

學校志工組織是校內一個重要的親師組織，藉由學校志工的參與，不但可以改善學校人力的困境；提供學生更廣泛的服務；促進學校與社區家長的和諧；也間接提昇家長的素質，並滿足其成就、價值感。透過學校志工制度的推展與協助，為學生樹立良好楷模，為家庭帶來新的活力，促進學校與社區的和諧關係，革新社會風

氣，更能讓我們學校、家長、學生，達到親師生三贏的局面，可見其推展有著顯著的功能與價值。

貳、志工服務的意義及相關理論

一、志工的緣由

自古以來，即有各種不同的志願服務工作，例如：家族互助形式的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、施粥、施衣、施藥…等等（青輔會，1997），但對於國內而言，「志願服務」（volunteering or voluntary service）這個名詞是近代才由歐美傳入，且對於用詞及定義在國內外相關志願服務的文獻中也有所不同。在中文方面常見的用詞包括：志願服務、志願工作、志願工作者、志工、義工…等；而英文方面則包含：Volunteerism、Voluntary Service、Volunteer Program、Volunteering…等（楊淑玲，1996）。

二、志工的定義

（一）國外學者：

- 1.聯合國認為，志願服務為「有組織、有目的、有方法地在調整與增進個人對環境的適應，這樣的工作稱為社會服務」。（引自蔡漢賢，1991）
- 2.全美社會工作百科全書（1987）則認為：「志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利。包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒娛樂、社區發展及住宅與都市更新等方面之工作」。（引自鄭佩真，2004）
- 3.英國志工中心年度調查報告指出：「志願服務是一種奉獻時間、不受報酬、以幫助他人，會對環境有益為目的的活動」（Billis & Harris,1996）。
- 4.Eills & Noyes（1978）定義志願服務為「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」。
- 5.Simth（1992）認為「志願工作者是指貢獻時間在各個領域直接幫助他人的人」；而美國社工協會對於志願服務的定義為：「是一群追求公益利益，本於自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體工作者稱為志願人員」。

(二)國內學者：

- 1.志願服務法（2001）將志願服務定義為：「民眾出於自由意志，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，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。
- 2.志願服務工作手冊（1988）認為：「志願服務是民間義務社會福利之總稱；是出於志願、本著人類互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務」。
- 3.曾華源（1997）認為：「志願服務是自發性的社會活動，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，以增進人際關係，降低社會疏離感」。
- 4.蘇信如（1985）則認為：「志願服務指由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的集體的方式，所進行的人類服務」。

總而言之：志願服務可說是「結合人力，依據助人及利他的觀念，利用餘知、餘時、餘力…等的實際行動而其過程不求報酬，所形成之社會服務」，志工服務可以被定義為個人為了鄰居，社區或者整個社會的幸福而從事的一種非營利、無工資和非職業的行動。

三、理論基礎

志願服務的起始自古即存，無論在西方、中國或台灣，皆有相當久遠的發展歷史。東方社會有其獨特的志願服務傳統，如中國志願服務制度，可以說是僧侶、士紳所提供的慈善救濟為主，但現今流行的志願服務制度，乃源於西方國家強勢擴張，開啓宗教和國家之連結，盛行的封建制度更提供了草創的福利體制，不只提供封建臣民的保護、提供勞動力的交換，並對殖民地頒行相關濟助貧困之法案（吳美慧、吳春勇、吳信賢，1995；林萬億，1993）。人類最早開始合作，常是為了共同應付一些險惡的環境，而隨著時代的變遷，人們才開始以個別或結合（associational）的方式來提升或促進某些共同福利。以「個別」方式來促進共同福利最明顯的是基督教之仁愛、正義、憐憫的教義，今日數以萬計的志願工作者其根源可追溯於此。（葉步和，2003）

(一) 參與論：

認為志工是一種「非政府」和「志願性」的活動，這種活動是基於對自己參與公共事務的決定意識日增，從而形成民主理念，為民眾參與義務工作的主要權利來源。以事情本身而言，民眾參與義務工作可視為一種目的，或達成目的的一種手段，一般認為民眾參與普及，機構所能提供的服務也越有效和密切。民眾之所以自願擔任機構的志工，主要動力是基於參與的需求。(鄭佩真，2004)

(二) 利他主義 (Altruism)：

利他主義可以解讀為參與志工作者，心中存著「施比受更有福」的信念，是基於人性、互惠的理念，被認為是人們參與志願服務的唯一動機，參與者為了自我成長及改善社會風氣、正義、無私的目的，由個人或團體依照其自由意志，不計酬勞所從事的為社會公益服務的活動；參與志願服務工作者是以宏觀的視野及對社會負責任的態度，本著個人的自由意願，奉獻自己的時間、體力，不要求金錢或利益回饋為目標，主動參與非義務性的社會服務活動。志願服務是一種哲學理念、是動員人力資源的方法、更是一種人際互動的過程。(鄭佩真，2004)

(三) 人力資本理論 (Human capital theory)：

徐立忠 (1993) 指出人力是一個國家的某些人到達工作年齡後參與經濟活動的人口，也稱勞動力，為經濟要素之一；在一個社會結構中，人力資源、自然資源與資本累積，是促進經濟發展，社會進步的重要基本要素，三者均不可或缺。

人力規劃是傳統人事管理下的產物，而人力資源規劃是基於人力資源的基本理念所形成的規劃方式。傳統的人事管理係以組織的利益為主，因此，人力規劃只是站在組織的立場考慮自身的利益，而人力資源規劃則是一種重視組織目標、員工利益、未來發展的全面性規劃。如參與醫療院所志工作者，多少在參與訓練或服務的過程中，能學習一些醫療保健的知識與技巧；而在警察單位之協勤民力，如義警、義交、或婦幼志工，可以藉參與治安維護、交通整理、婦幼的宣導及防身術之中，學習到婦女防身及預防犯罪、交通安全之技能與知識。在在顯示，志工的參與服務單位所提供的訓練與服務的機會，可以獲得專業、半專業的知識與技巧，而可以運用到志工本身的生活領域之中。(鄭佩真，2004)

(四) 期望理論 (Expectancy Theory) :

期望理論指的是一種工作激勵的過程理論，從志工投入社會公益活動，可以說一個人願意付出精神、時間、勞力在社會服務，其參與志工的動機，雖不求回饋，實際上對志工而言，期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練，及由實務經驗中所學到的專業知識和技能，也都可以作為將來從事其他工作之準備，也就是所謂的期望理論，是指一個人基於將來可能獲得之報酬的期望下所產生的行為。(林鍾沂，2001)

一般來說，參與志工服務受到下列因素的激勵：

1. 社會變遷的帶動。
2. 為了表達個人的感激。
3. 為了擴展知識。
4. 為了改善社區。
5. 為了建立自我尊重感。
6. 為了發展技術。
7. 為了表示對別人的愛心。
8. 為了做一個負責任的公民。
9. 為了學習新的技術。
10. 為了建立團隊技術。
11. 為了豐富與帶給生活新的意義。
12. 為了獲得快樂。
13. 為了迎接新的挑戰。(江明修，2003)

志工服務的單位，如果能提供給志工滿意的專業訓練，研習得到專業的知識與技能，能讓參與者滿意，志工能持續參與，如果無法達到志工原先的期望時，其熱忱會降低，而持續參與的意願也跟著降低。也可以說志工的期望與實際所從事的工作間的差距愈小時，志工的流動率較穩定。(鄭佩真，2004)

(五) 需求滿足理論：

依據馬斯洛 (Abrabam H. Maslow) 認為人類有五種基本的需要，分別是：生理需要 (physiological need)、安全需要 (safety need)、愛的需要 (love need)、尊榮感的需要 (esteem need)、及成就感 (self-actualization or self-fulfillment need)，這些需要的排列由低而高、循序漸進，當人們滿足了生理與安全的生

理需求後，更有愛與歸屬感及自我尊榮、自我實現的心理需求。當一種需求被滿足後，那個需求就不再是動機的因素，而被另一個更高的需求所取代。也就是說，組織必須設法滿足成員的這些需要，才能使成員發揮最高的工作績效。

當志工其服務行為係爲了滿足後四項所謂的心理需求，不過馬斯洛在 1969 年曾修正所提出的需求理論，並增加第六種需求，即超越自我的靈性需求，意指人類最高層次的行為需求，在於超越滿足一己之私，而昇華爲犧牲、服務與奉獻，而志工服務行為的最高境界正是第六種需求的實踐。（引自江明修，2003）

參、國民小學實施家長志工制度之現況

一、學校志工制度的源起

根據美國 1989 年蓋洛普調查，有九千八百四十萬美國人，百分之五十四的成年人從事每週四小時，一年總計達二千萬小時的義務工作活動。比三年前增加百分之二十三。使用志工的人數比例最高的部門，是文化和藝術部門（李義男，1995）。而我國根據行政院主計處（1994）「八十三年度台灣地區國民休閒生活調查」之資料指出，台灣地區凡 15 歲以上的國民中，曾犧牲自己的休閒時間，參與志願性或義務性社會服務工作者，爲百分之七點六，共計 117 萬人（日本國民則有百分之二十；英、美等國家則在百分之五十以上）。（中華民國志願服務協會，1996）

在林萬億（1993）的研究中統計出各公務機關使用志工的現況，他將公務機關分爲社會服務、文化與教育、公共安全、環境保護、觀光旅遊等，學校所用的人數是 2299 人，佔文教類的 52%。顯示志工的使用已是學校不可或缺的人力資源。

由以上資料可知，義務工作在英、美等國已受到普遍的重視，且成爲其公民文化的一部份；而臺灣地區近幾年來也有相當比例的志工人口，其中學校志工儼然在教育界已成爲一股不可輕忽的助力。（王貴瑛，2001）

臺灣地區的文化機構（文化中心、博物館、圖書館、美術館等）自七十年代開始，陸續運用志工協助機構業務與觀眾服務，其影響各具其長。根據行政院主計處（1988）「國民休閒生活調查報告」，臺灣地區十五歲以上人口參與志

願性或義務性社會工作者約六十九萬人；民國八十一年內政部統計處所做類似調查發現參與的人數已增加到三百萬人。近年又有慈濟功德會、其他宗教團體和政府的組織性提倡整合，人數相信已不僅倍增於此。民國八十四年，行政院人事行政局遵照行政院連院長指示，在人事精減原則，擴大運用義工以協助推動各項公共事務，紓緩財政的沉重負擔，暫不計其能否達成目標，卻可見多元社會對志願服務的急切需求。(林萬億，1993)

二、現行學校志工推展情況

推展學校志工制度，讓家長擔任志工是家長參與學校活動的方式之一，非營利組織徵求志工，一方面可減低機構的開銷，另一方面讓有高度情操者奉獻心力(張在山，1991)。目前國民參與志願服務的風氣，因社會經濟繁榮、個人觀念的多元、自主意識的高漲和政府大力提倡，已然形成一種社會行動的趨勢。管理大師 Drucker 在「後資本主義」一書中指出：未來社會有兩種需求一定會不斷成長，一種是傳統「慈善救助」的活動，一種是「社區改造」與「人的提昇」的服務活動，這些活動大部分即是靠我們目前社會正蓬勃發展的「志願服務」活動，不論是政府公務機構或民間非營利組織都大力推展志工制度，運用社會人力資源，推動非營利的服務工作，所關心的範疇日趨廣泛。

國民小學階段，所肩負的教育使命，不外乎塑造優良的品德教育與生活基本知能，其所關心的議題，所需帶領學童的認知是多元的，是具時代意義的，時值課程改革的教育年代，若能適時的引導家長、志工團體，進入校園，建立系統化、制度化的組織，分組協助學校各項活動的推展，無形之中對學童的身心發展，將有莫大的助益，茲就目前各校積極推動志工服務制度參與學校教育活動做一番探討：

(一)功能與價值：

- 1.加強學校與社區的聯繫，提高全校師生與家長的感情。
- 2.提高家長與社區民眾的服務精神，改善社會風氣。
- 3.提倡學校即社區、社區即學校，使真正達成社區與學校資源共享的社區學校理想。
- 4.讓家長及社區民眾參與教育，共同經營學校。
- 5.善用社區人力資源，協助解決學校人力不足之窘境。
- 6.藉家長之專長，協助學校辦理各項活動，補充教師專長不足之現象。
- 7.分攤教師繁重的工作，讓老師們專心的教學。

- 8.激勵全體教師士氣，提昇教學品質。
- 9.維護全校師生及校舍之安全。
- 10.藉社區之資源，家長之力量，建設學校，節省國家公帑。

可見鼓勵家長及社會人士，積極主動關懷，回饋社會加入志工行列，以協助學校充實學校人力源，激發學生感恩心理與行動，以擴大教育效果，並使家長、志工達到服務中學習、學習中成長，將是推動校園志工的最高目標。

(二) 實施項目：

1.協助辦理教務工作，提昇多元的教學效能：

- (1)圖書室管理志工：協助整理圖書室之各類圖書及管理秩序、辦理借還書業務，整理、破舊書籍補修。
- (2)說故事媽媽、辦理兒童讀書會：配合閱讀運動，說故事媽媽於課間活動現身說故事，以均衡小朋友聽、說、讀、寫的語文能力。
- (3)針對家長職業安排專長課程：邀請家長在各班擔任晨光教學，如手工藝作品製作、賞鳥協會解說明、環保局人員…等，協助班級進行各種多元的教學課程。
- (4)協助擔任協同教學、補救教學、教學闖關評量、教學佈置等活動。
- (5)協助戶外教學：培訓社區鄉土解說員（國中小學生、老人、社區人士志工）：學校可開設社團，商請社區人士參與解說，培養解說員之定見、定思、定力之能力以宣傳社區特色，宣揚社區文化，宣導鄉親土親。
- (6)描繪社區地圖：學校結合社會、藝術、語文等領域課程，訂定主題，作統整教學，分別訪問社區人士，進行社區調查、以發現鄉土之美、尋回鄉土的根、為社區鄉土定位。

2.協助辦理訓導工作，落實安全教育、品格教育之健全：

- (1)媽媽交通導護志工：協助導護老師上放學指揮交通，維護學童上下學安全。
- (2)發揮專長、指導學生社團：協助推展社團活動、才藝教育，擴大辦理社團活動，使學校與社區相結合，肩負社會教育之功能。

- (3)善用家長資源，從事各項教育活動：如邀請警察（義警）人員進行學童安全教育、消防（義消）人員實施防火教育，或結合社區辦理有關議題之教育親子成長營等等。
- (4)運用社區人力資源，推動資源回收，垃圾減量，將永續校園等環境教育議題深入社區，影響社區民眾觀念與帶動社區環保概念。
- (5)成立社區守望相助組織：結合社區守望相助巡邏員及志工，定時巡守社區，確保社區安全，結合老師、家長、導護志工、照顧學生上下學安全及夜間校園巡邏。
- (6)建立校園安全走廊：結合社區各商店、文教機構成立愛心站，由學校予以張貼愛心標幟，提供學生安全之求助。
- (7)協助健康中心，作簡易急救處理：國小階段，學童活潑好動，容易發生小擦傷，透過家長義工團體、將更能妥善照顧。

3.協助辦理總務工作，改善學校學習環境：

- (1)協助教學設備之檢修。
- (2)維護改善校園環境。
- (3)加強綠美化及垃圾廢棄物處理。

4.協助辦理輔導工作，昇華學童心靈：

- (1)辦理班級親師會。
- (2)愛心媽媽服務志工：協助輔導室推展愛心工作。
- (3)協助輔導學童：透過個別、小團體輔導及班級輔導等方式，以協助學生因應災變所帶來的影響與困擾。
- (4)配合畢業系列活動辦理『畢業生涯規劃親師講座』，請志工分享自己的生涯規劃。
- (5)善用家長專長，從事各項輔導活動：如邀請志工人員進行性別教育，性侵害防治教育等。
- (6)結合社區人力資源建立輔導網路：調查並建立社區有關學生輔導的資源

機構服務網。

(7)鼓勵及招募退休教師擔任認輔志工預防中輟生。

(8)籌組社區志工讀書會，帶動學習風氣。

(三) 實施原則：

- 1.注意實際效益，切合學校需要。
- 2.著重創新，建立學校特色。
- 3.積極主動與社區聯繫、溝通，建立共識。
- 4.對社區負起教育的責任，以提高社區文化水準。

(四) 實施方式：

志工制度是運用社會資源最有效的方式，因為它除了提供人力資源之外，運用得當還可發動其他的人力、發掘社區的財力、物力，使機構成為整個社會機制中的一部分，融入居民的生活秩序中。

1.在行政措施方面：

- (1)建立共識、融入正確觀念，並應加強與家長之聯繫。
- (2)成立家長志工團隊，支援學校事務發展。
- (3)建置家長人力資料庫，協助校務推展。
- (4)建立班親會制度，協助班級事務推動。
- (5)建構家長聯絡網，共構教育理念。
- (6)邀請家長參與學校各種會議，充分表達意見。
- (7)整合校內義工組織，建立家長、社區人力資源檔案，以協助學校教育之研究與多元發展。
- (8)善用學校家長會：家長會亦是教師教學的支援系統之一，如：疑慮的問題，或師生衝突，學生之間的衝突…等，若能循此機制理性的反應與溝通，可增進親師瞭解，維護學生受教權益，並可充分發展教師會與家長會的功能，與學校行政處室間良性互動，共謀學校之發展。

總之，全校家長皆可參與和建言，如何讓家長組織與志工團體活絡起來，成為學校的一股助力，是學校辦學的重要關鍵，唯有家長與校方同一條心，學生的成長才能迅速茁壯。

2.在人力資源的運用方面：

- (1)建立人力資源資料庫：如何運用社區人力資源，成立志工服務團，協助學校推動教育，首先建立人力資源資料庫是相當重要的。
- (2)善用家長、成立班級志工組織：以班級為單位，建立志工人力資料庫，成立班級班親會，將可促使親師合作，增進家長與教師的互動，了解教師的教學模式與方法，促進學童的學習成長。
- (3)善用對學校課程的參與，推展志工制度：利用班級家長會，配合相關志工的訓練與工作分配，建立志工團制度，協助學校教育活動。
- (4)鼓勵教師走入社區活動：各處室行政人員與老師參與社區活動，並鼓勵老師運用社區鄉土活動融入教學活動。

3.在物質資源的運用方面：

- (1)鼓勵家長捐資興學：以協助學校辦理教育活動。
- (2)鼓勵社區人士捐助獎助學金：獎勵優秀學生、辦理急難救助，發揮仁愛精神。

4.在自然資源的運用方面：

- (1)調查社區自然景觀與設施。
- (2)運用社區設備與自然，融入課程，從事有關教學活動。
- (3)配合社區發展特色，設置「教育資源中心」：
 - A.成立「社區陳列室」，配合社區自然、人文資源，發展學習步道，以培養愛社區。
 - B.成立服務隊：設計社區服務卡，導引學生進行社區服務，社區提供服務機會，並列為課程重點。
 - C.進行社區環境美化、綠化工作。

(4)社區是教育資源豐富的獨特地方，學校要充分運用：

- A.藉助社區資源辦理各項座談與活動，提供學生多元學習的機會。
- B.可與各文教單位、社區團體辦理合作關係，為學生爭取最大學習空間，與最佳學習情境開展視野。
- C.與社區醫院、教養機構進行體驗學習，培養人性關懷。

(五)實施困境：

雖然學校志工服務組織方興未艾，但亦面臨許多困境，分析如下：

- 1.政府之推動與支持，仍顯不足：政府欠缺有效專業督導或管理之方法及能力，支持亦嫌不足。
- 2.觀念傳統，運作體制尚未健全：組織缺非營利行銷經營之觀念或方法，及有效管理運作體制，未能因應時代變遷之創新變革。
- 3.激勵措施欠缺，服務活動流於形式：學校內部欠缺具有熱誠及使命感之管理人才，使得推展學校志工活動流於形式，並且無法適時激勵志工。
- 4.人力不足，流動率過大：學校志工之人力，多數為學生家長，學生畢業後即不再參加，流動率亦嫌過高。
- 5.欠缺經費支持，影響推展活動：組織之財務，受到經濟景氣影響，雖然各校大力支持與推展，欠缺經費以及會員之募集困難，造成學校志工教育之活動無法有效推展。

肆、學校推展志工服務制度的策略

一、志工招募

志願服務精神代表善意關懷、相互扶持彼此鼓勵，它是人類進步的原動力。招募運動能為有志參與義務工作的人士提供途徑去貢獻他們的能力；而機構或志工小組亦能吸納新資源來幫助有需要的人士，以達至一個互惠互利的雙贏局面。

(一)招募志工的目的：

- 1.填補人手：部份志工在參與服務一段時間後會因個人理由，例如工作時間

改變、孩子已畢業等原因而逐漸退出，因此人手流失對學校或志工小組是一個自然的現象。定期招募新的志工可以培養新的接班人，使義務工作能夠持續發展。

- 2.擴展服務：隨著學校或志工小組服務經驗的累積，志工對服務的素質及期望自然提高。招攬新人手對服務擴展的重要性，則更見凸顯。
- 3.備用資源：學校或志工小組若能於志工登記冊內維持一定數量的志工，於需要時就能動員大量人手提供服務。
- 4.維持一定志工人數：志工人數多能豐富小組的人力資源；但若人數太多，則可能延誤小組的決策及引起管理問題等。若志工人數太少，則難於持續提供服務。所以小組在決定招募志工人數時，必須在「精」及「多」中間作一個平衡。
- 5.保持志工活力：新的志工可以向有經驗的組員學習，而後者亦得到新人事及新思維的衝擊更能使志工小組保持活力。

(二) 招募志工的方法：

- 1.志工間的介紹：志工可以與他們身邊的親友分享寶貴的服務經驗，這樣更能樹立典範，鼓勵更多人投身於義務工作的行列。
- 2.舉辦志工訓練課程：有關機構可透過舉辦各種形式的個人及團體訓練計畫，引導及鼓勵不同年齡人士，包括青少年、青年、成人及長者參與義務工作。
- 3.活動推廣：安排於聚會及學校演講裏，介紹義務工作；並配合一些宣傳單、幻燈片、服務機會的宣傳單及有關機構的通訊，派發予參加者作參考用。這樣有助確認義務工作的價值和志工的貢獻，從而吸引更多人士參與志工的服務。
- 4.利用宣傳工作：利用大眾傳播媒介（包括電視、電台廣播、報紙、刊物、雜誌）、海報、橫額、展覽及巴士車身廣告等各類形式，廣泛推廣義務工作及宣傳志工招募的訊息。
- 5.舉辦志工招募週：在學校社區層面舉辦定期的志工招募活動，並配合對外宣傳工作，於放學期間，設立志工招募站，派發宣傳招募單。

- 6.印製志工服務資料冊：內容包括簡介義務工作的意義、志工的權利、角色和責任，以及現有的志工服務機會及機構名單，並附設志工登記申請表，提供簡易登記手續讓有意參與志工之家長即時填寫。
- 7.運用互聯網及電子郵件：在互聯網上提供義務工作的網頁，詳列服務性質、一般服務機會、福利團體、機構資料等各項資訊；並鼓勵志工及有興趣參與志工服務的人士在網頁上交流做志工的心得。

二、志工教育訓練

擔任學校志工不僅需具有服務的熱忱、犧牲奉獻的精神，也比一般的志工需要更多的教育專業知能與態度，才能在服務的過程中駕輕就熟，增加服務的效益。要有效的提升學校志工的素質，不只是「利用他們」，而是要經由有意義的訓練，有效的規劃學校志工的空間、才能、技術來服務學校，並增加其優越感。

(一) 志工教育訓練的意義：

不管在任何階段、團體，志工的身影永遠在我們身邊，在不同面向的研究當中，均給予志工團體是正面的評價，服務讓人充滿活力，服務讓人滿懷欣喜，服務讓人生意義非凡。

孫中山先生說：「人生以服務為目的」，這種理念啟發了國人志願服務的思潮，也讓志願服務能在現代化的社會中實踐，從過去「為善不欲人知」的默默奉獻，至目前蔚為風尚，甚至對表現績優的個人或團體予以獎勵表揚，在在顯示志願服務在社會發展中的重要性。

志願服務是個人願意付出餘財、餘物、餘知、餘力，重在意願的啟發，非絕對專業的服務，這個意念是大家耳熟能詳的，只要有服務熱忱人人都可以投入；但是社會在進步，民眾的需求也不斷提高，如果僅停留在原始的服務方式，恐難滿足受服務者的需求，因此，如何透過教育訓練，培養志工專業的服務方法，藉以提昇志願服務品質，已成為各相關單位與志工團體不容忽視的重要課題。

從有關對志工的相關研究之中，不難發現，一個成功的志工團體，其專業訓練與教育，均是不可或缺的。2001年元月二十日奉總統令公布施行的「志願服務法」，其中第九條規定：「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教育訓練：一、基礎訓練，二、

特殊訓練」，由此，說明了落實志工教育訓練的必要性，因為經由教育訓練可瞭解志工的動機、觀念、態度、抱負、技巧和潛能；進而帶領志工汲取經驗，展現服務佳績。

志工制度的推展源於志願服務的精神；從其特質中我們得知，其強調參與者的非物質性收穫，因此推行志工制度除了開放參與的機會讓其服務，另外可辦理志工自我的活動，如讀書會、成長團體或各種研習班等；又爲了使志工的服務能持續及有效率，應重視組織運作管理。

吸引志工人員參與活動的主要方法，是針對志工人員的參與動機、設計招募策略。經探究志工的工作動機，發現動機是多元的；包括利他性及自利性的潛在目的，這種發現提供我們省思運用志工是否僅要求參與服務，而沒有同時考慮讓其受惠的措施。

在志工組織運用理論探究中，我們得知主管的支持、領導者的設立、及完善的管理制度是其中最重要的因素；在志工人力運用之規劃，應著重在服務制度的規劃，志工的招募、教育與訓練、安置、督導與激勵，績效評估等組織方面的因素；尤其志工的主觀感受和認知，更應予以重視以提升志工的工作滿足和組織承諾。

(二) 志工的教育訓練方式與措施：

志工制度是運用社會資源最有效的方法，爲了增進志工的專業知能和工作認同感，必須有適切的訓練。無論是從專業、志工應徵動機、社會教育需求或實務工作的需求等方面，志工訓練在志願服務人力的運用過程中是個重要的工作，屬於必要且支持性的技巧，可以應實務需求，也可以作前瞻性的規劃。

爲志工辦理職前訓練及在職訓練，志工的訓練應以人力資源發展的角度來設計，除了志工擔任特定工作的基礎訓練外，也要培養其他工作中可能需要的能力和更寬闊的觀念，使志工團體具備多種能力和技術，以擴大或加深工作的層次及效果。志工訓練在志願服務人力的運用過程中是個重要的工作，屬於必要且支持性的技巧，可以是實務性，也可以是前瞻性的。

適切的訓練，不但可增進志工專業知能和對工作的認同感，更可增進服務工作的品質，它是達成機構目標與個人成長的有效方法。還有志工團體能否表現高昂的士氣和團隊精神，根本在於成員是否具有共同的信念，此種信

念需要經由互動才會產生，除了工作上胼手胝足、榮辱一體的經驗，增強了大家的信念之外，應該有機會分享彼此的心得，檢討過去、展望未來，建立工作共識與服務信仰，行動自然會有良好的表現，此種機會的提供亦歸於訓練。

志工訓練已為運用社會人力資源，發揮志工功能的必然措施，基本上，志工訓練是導引志工由未知到已知，由已知到能行的教育歷程，內容是全面性的而非僅為勤務而設，是項支持性的技巧，不但機構可透過此一過程達成既定目標的貫徹和良好服務形象的建立，同時志工個人亦可獲得成長，在國民小學推動志工制度，更應有此概念，如聘請專家學者蒞校指導志工家長，提昇家長專業能力及輔導倫理，開放愛心家長參與教師進修之機會共同成長，透過講習會，讓有志於參與的志工同伴們，了解勤務的內容、組織的權責及服務的技巧等，以便未來順利接掌任務。

一般參與學校志工，普遍具有熱心，但知能則待培養，因此學校管理者要有遠見，給予培訓的機會，舉凡透過參與研習進修的活動、會議、演講或讀書會，開設成長團體、相關課程、座談會，共同來探索學校與社區等方式來學習新知、培養知能。假若志工能多學一分知能，即更有效幫助學校，減少學校一分負擔。

三、志工激勵措施

學校志工的激勵措施，其目的不是分出優劣，而是給予每位志工在工作上的回饋。各機關應儘可能指派專人定期督導志工，並培訓志工督導者的知能，事前的培訓，以提高督導效能。此外，要善用各種管道傳遞志工與志工間、及志工與機關間的訊息，以利資訊流通與意見交流。

對於志工分配工作的承諾及責任，對組織紀律的遵守及參加志工活動的義務和權利，這些規定或要求通常明列於志工組織章程中，或是在志工訓練中由資深志工特別強調，或是在各種內部會議中適時加以引申，使這些規範存在於各個志工的內心中，因而能配合及支持志工團體的各項決定。

通常擔任志工的動機可分成利己及利他兩種面向，因此必須加以平衡此兩種動機，在志工激勵中，惟有注意雙重的考量才會讓志工感受到團體對其的關心與照顧。

(一)訂定志工倫理守則及獎懲標準：在訓練時說明清楚，並發給志工工作手冊

及資歷紀錄表，定期考核志工服務績效。

- (二)透過表揚、獎勵以提高志工士氣：但大多數志工都希望藉由工作中得到成長，所以有形的獎賞則較為其次，但管理者若能適時口頭致謝，給予關懷、鼓勵參加研習活動、舉辦成長營、讀書會使其獲得學習與成長，將是對志工最大的鼓勵與支持。然而物質上相關福利措施亦不可忽視，如：隨緣致贈感謝狀、準備餐點聯誼等，皆可讓志工身心安頓而後為學校盡全力服務。
- (三)教育宣導：由新聞局、教育部等利用大眾傳播媒體宣揚志願服務理念，並鼓勵機關、學校、工商企業等將志工資料納入成為聘用新進人員的參考指標，宣導「終生義工」的理念，協助志工進行生涯規劃，鼓勵老年志工的參與，充沛志工的人力。

伍、結論與建議

一、結論

志願服務雖然是源於慈善救濟，卻是現代公民社會的發展基石，志願服務的實踐，不僅可以改善社會問題，更可以促進族群融合，培養社區意識與民主素養，正是針砭現代社會發展失衡的良方。因此，隨著公民社會與社區意識的抬頭，各國政府莫不大力倡導志願服務工作，志願服務活動也早已跨出傳統社會福利的的範疇，延伸至各個公共服務領域，形成公（政府）、私（市場）兩部門之外的第三部門，其蓬勃發展的景況，不僅是社會發展的趨勢，更是沛然難擋的世界潮流。

近年來，在政治的民主化、經濟的自由化及社會風氣開放的推波助瀾下，我們的教育，也走入一波波改革的潮流中，在教改的強烈決心之下，打破了台灣為時已久的中央集權的教育體制，讓教育的主權擴放至地方、社區及家長。使教育不再由學校、老師獨攬，志工、家長也開始踏入學校、走進教室，而不再只是教育的旁觀者，教師與家長之間的互動日趨頻繁，良好的班級親師合作乃成為改進教育體制、提昇教育品質的第一步。隨著多元社會的開放及一般家長知識水準的提高，使得家長和教師之間的關係有了相當大的改變，以往不少的家長忙於工作，將教育子女的責任交由教師全權負責後即置之不理；如今則隨著學校社區化的趨勢，家長對於教師的管教方式、學校事務及教育政策的關心，成為不可忽視的力量，所以家長的志工組織制度與其運用，也順勢的在我們的校園蓬勃興起。

志願服務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素質（志願服務法，2001），它是一項只求奉獻、不計回饋的崇高志業，其精神乃建基於個人對社會的價值取向，而其最終目標係為有效運用社會資源，協助解決社會問題，進而達到強化社會關係，促進社會祥和的目的。近年來，由於社會結構急遽轉型，民眾的需求日益殷切，所以志願服務的弘揚推廣逐成為結合政府與民間力量以因應社會變遷、滿足民眾需求不可或缺的要害；更是強化社會關係、促進社會祥和的最佳助力。

二、建議

（一）學校主管機關方面：

- 1.經費的補助：為提昇學校志工的素質，應補助各校經費加強志工的教育訓練；應寬籌經費對志工納入保險，尤其是導護志工。
- 2.鼓勵服務奉獻：適時辦理各種表揚大會，鼓勵志工的服務奉獻。
- 3.建立獎勵制度：對於推展志工績優學校，給予承辦人員獎勵，以激勵學校教育人員。

（二）學校方面：

- 1.適時激勵、增進自我價值：對於學校志工素質提升的方向，應以服務工作為導向，才能使學校志工在服務過程中，駕輕就熟地減少挫折感，增加服務的樂趣。
- 2.積極透過各種活動宣導推動：在招募志工時，必須考量組織需要何種人才，透過各種方式宣布志工的招募消息和條件，使人才來源多元化。務必使加入的人員有被尊重的感受，才會對此團體有責任感。
- 3.行政團隊的配合，仍嫌不足：行政工作的支持與觀念的溝通，將影響學校志工的推動成效，溝通與協調機制仍有待加強。

（三）教師方面：

- 1.心態上：面對 21 世紀學校教育的趨勢，家長的參與，觀念上要改變，不再排斥。
- 2.溝通上：學校教育志工協助教學庶務工作，教師與志工的溝通要良好，並

給予適時的協助，對於推展志工制度方能有效。

(四) 學生方面：

1. 鼓勵學生對於學校志工要心存感恩，用心體會學校志工給予的無形價值。
2. 鼓勵學生一句感謝問候的話語，激勵學校志工的服務熱忱。

(五) 學校志工方面：

學校志工主要任務是以協助學校推展之行政事務工作為主，雖然其工作性質非像老師一樣直接與學生接觸，但其對學生的影響與重要性不容忽視。因為協助學校教育的行政庶務工作，仍需要在服務態度及價值觀建立加強，否則無形中將影響學生的身心發展。因此學校志工應對自己加強以下能力與知能：

1. 文書處理能力及宣傳協助募集志工之能力。
2. 服務的能力：根據自己參與的項目與服務內容，加強本身基本能力，並涉獵有關教育理念與教育心理學，以利服務對象。
3. 人際關係、服務態度與價值觀要正確：並積極參與各種教育訓練，增長自己的人生價值，擴大服務面向。

參考文獻

- 中華民國志願服務協會（1996）。迎向廿一世紀志願服務會議實錄。台北市：作者。
- 內政部統計處（1992）。中華民國臺灣地區國民生活狀況調查報告。台北市：作者。
- 王貴瑛（2001）。國民小學家長參與學校事務之個案研究—以學校義工為例。國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所碩士論文，未出版。台中市。
- 台灣省政府社會處（1988）。志願服務工作手冊。南投：作者。
- 江明修（2003）。志工管理。台北市：智勝文化。
- 行政院主計處（1994）。八十三年國民休閒生活調查報告。台北市：作者。
- 行政院主計處（2000）。台灣地區國民生活狀況調查。台北市：作者。
- 行政院青年輔導委員會（1992）。中等學校服務學習方案彙編。台北：作者。

- 吳美慧，吳春勇，吳信賢著（1995）。義工制度的理論與實施。台北市：心理。
- 志願服務法（2001）。95.04.30 取自
行政院青年輔導委員會 http://www.nyc.gov.tw/chinese/04th/laws_list.php
內政部全球資訊服務網 <http://vol.moi.gov.tw/Training.aspx>
- 李義男（1995）。學校公共關係的理論與實務—以美國為例。台北市：五南。
- 林萬億（1993）。現行公務機關人力運用情形之探討。行政院研究發展考核委員會。
- 林鍾沂（2001）。行政學。台北市：三民。
- 徐立忠（1993）。中、老年人力運用、轉業、再就業與志願服務計畫。社區發展季刊，62，16。
- 張在山（譯）（1991）。Philip Kotler & Alan R. Andreasen 著，非營利事業的策略行銷。台北：授學。
- 曾華源（1997）。人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。社區發展季刊，78，28。
- 楊淑玲（1996）。台北市義勇消防大隊義工制度之研究。政治大學公共行政學系研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 葉步和（2003）。志願服務對警察機關維護社會秩序之探討--以中壢警察分局協勤民力組織為研究對象。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 鄭佩真（2004）。台中市婦幼志工隊之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，未出版，台中市。
- 蔡漢賢（1991）。社會工作辭典。台北：中華民國社區發展研究中心。
- 蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究。台灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- Billis and Harris Margaret. (1996) . Voluntary Agencies: Challenges of Organization and Management. Hound mills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan.
- Ellis,S.J.& Noyes,K.K. (1990) . By the People: A History of American as Volunteers (revised ed.) San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 4.
- Smith, D. H. (1992) . Altruism, volunteers, and volunteerism. Journal of Voluntary Action Research, 10(1), 21-36.