

11-16

體育志工 應具備的素質

■ 黃永寬、黃永政

行政院體育委員會從民國八十六年成立以來，即積極的推動競技運動與全民運動的雙主軸系統。其中為提昇全民運動的目標，先後推出陽光健身計畫、運休中心的設立及人口倍增計畫等多項重要政策。在活動推動的過程中如何結合體育志工的資源，貫徹政策的執行及活動的推展，以達到節省人力及提昇行政效率，增加活動的效益，成為體育行政單位重要的課題。





有鑑於此，行政院體育委員會於八十八年為鼓勵大專青年走出校園，服務大眾帶動全民運動風氣，特別辦理大專體育志工的培訓計畫，初期為體育相關科系之大專學生為主要的培訓對象，共計十二所學校，三十位輔導老師及七百二十位大專體育志工完成了基礎訓練。並於民國九十年頒佈行政院體育委員會體育志工實施要點。希望能藉體育志工制度之實施，來提升體育推展工作的企圖心，由此而知，更可顯現行政院體育委員會對體育志工的重視程度。

■ 體育志工的問題

雖然各政府單位及民間團體，均擴大志工的招募及培訓工作，期望藉由志工的投入解決經費短缺及人力不足的窘境；但曾華源、郭靜晃（民90）針對國內現有志願服務團體調查結果發現，在推動志願服務中最常見之困難為，志工不易掌控與志工服務的品質與成效無法提昇。另外歐吉



▲擴大志工的招募及培訓工作，解決經費短缺及人力不足的窘境，是目前各行政單位及民間團體努力的方向。（圖/呂謙 提供）

書（民92）的研究結果也發現，運動志工主要的缺點為「無約束力難以掌控」、「運動志工的素質不足」。可見在志工的管理上，除無約束力外，素質的提昇為一重要的課題。因此要藉由志工的參與，來提昇服務的品質，達到活動的效果，應先從志工素質的提昇著手。

體育志工與一般的志工不同，因體育志工所服務的項目需具備有專業的素質，因此如何提昇體育志工的素質更相形的重要。但要提昇其素質必須投其所好，才能事半功倍。李淑珺譯（民89）指出：瞭解每一個志工的動機是做好志工計畫的關鍵。因此，從體育志工參與的動機著手，並配合體育志工的工作內容，兩者相輔相成，才能使體育志工的推展工作相得益彰。

■ 體育志工參與的動機

曾華源等（民87）的研究也顯示，大多數的志工在從事志願服務工作前，都有自己的想法或目標，而參與時最主要的是期望能增進個人的成長，包括知識技能的學習、自我價值與能力的肯定。在影響志工持續參與的因素中，也都著重在個人自我與能力的成長，人際關係的強化，以及個人自我的實踐，真正能為社會發展奉獻，增加榮譽感並可以看到有實際成效。有研究指出志願服務者之參與動機與工作滿意度、留職及離職等因素都有相關關係（黃永明，民88）。可見動機會影響服務的意願及熱忱，也間接影響服務的素質。

周學雯（民91）的研究也發現：大學生參與體育志工的動機依序為「自我成長」、「服務他人」、「求知與技巧」、「人際因素」、「回饋社



▲體育志工參與社會服務工作的主要目的，在於能藉服務的機會，學習更多的社會經驗與生活經驗。（攝影/李天助）

會」。其參與服務的意願依序為「技術指導服務」、「其他專業服務」、「活動推廣服務」、「非專業服務」、「行政庶務服務」。因此可以說，體育志工在參與社會服務工作的主要目的在於能藉服務的機會，學習更多的社會經驗與生活經驗，更熱衷於運用自己之專業技能服務大眾；也就是說志工在服務的同時，希望能從志願服務的過程中去充實自己，並能發揮所長、享受服務他人的成就感，培養其自信心，進而體會服務的價值觀。

基於對志工服務動機的瞭解，所以在設計志工素質提昇計畫中，更應投其所好，設計符合體育志工自我成長所需的條件，並讓體育志工能「人盡其才」的發揮專長來服務大眾，這對提昇體育志工的素質及服務品質才能盡善盡美。

■ 體育志工素質提昇之方向

體育志工不僅須具有服務的熱誠、犧牲奉獻

的精神，也比一般的志工需要更多的專業知能，才能在服務的過程中駕輕就熟，增加服務的效益。要有效的提昇體育志工的素質，不只是「利用」他們，而是經由有意義的訓練，有效的規劃體育志工的時間、才能、技術來服務大眾，並增加其優越感。

如江雪齡（民81）所云：有意義的志工訓練計畫應考慮1.何種知識、技巧或能力為志工所需要以完成指定工作？2.督導或領袖訓練計畫是否提供足夠技巧？3.訓練計畫能提供何種學習經驗以幫助其運用此技巧減少工作中焦慮？因此體育志工素質提昇的方向應以服務工作為導向，才能使體育志工在服務過程中，駕輕就熟地減少挫折感，增加服務的樂趣。

■ 體育志工應具備之素質

依據行政院體育委員會將體育志工分為兩類型。第一類為體育指導志工：其主要的服務項目為協助體育知能諮詢、休閒運動推廣；第二類為體育服務志工：其主要的服務項目為協助辦理行政、庶務等相關事宜。因此依其服務的項目內容，作為提昇體育志工素質之方向，因此體育志工應具有下列之素質：

一、體育指導志工之素質

體育志工指導員是推動體育活動過程中的最前線，也是讓參與體育活動者直接感受成敗的關鍵人物，所以其對活動的成果具有舉足輕重的地位，因此其專業知能的提昇是不容忽視。吳萬福（民92）也指出：運動指導者的角色為指導、協助、啓發參與運動者。而蔡守浦（民90）也指出一個理想的社區運動指導員需具有：專業知識、



運動的技術、運動的指導能力、運動的經營能力及人格特質等五項基本條件。以下是筆者認為體育指導志工應具備的素質：

(一) 專業的知識：身為一個體育指導員，所面對的參與者來自四面八方，具有多樣化的特性。因此在體育活動指導時，必須具有能應付各種突發狀況的能力。所以身為一個體育指導志工應對運動生理、心理的認知及如何經營管理有所瞭解。除此之外，也應對體育相關的各專業性知識，包括安全的管理、運動處方的設計、體能檢測的方法、及急救的處理等專業的知識都應具備，才不至於在指導的過程中手忙腳亂。

(二) 運動的技術：許多參與者參與體育活動的目的之一，就是希望能提昇運動的技能，若指導者無法提供參與者技能的提昇，往往會造成參與動機的減少，而使指導過程互動不良，效果不彰。因此，指導者需不斷的充實

基本的運動技能，才能延續參與者參與的意願。

(三) 運動的指導能力：運動指導能力具體而言，就是能將運動的技巧、方法透過示範說明，運用最經濟有效的策略提供給學習者，使其在最短的時間內能將所學應用在運動中，增加其參與的機會，提昇參與動機。

雖然運動技術在體育指導志工專業知能很重要，但空有高深的技能，若無法有效的傳授給學習者，一樣無法達到體育推展的目的。因此一個指導員必須以學習者的立場考量，依其能力及狀況提供適合學習者的方法及教材程度，也就是說要提供學習者具有成功經驗的學習環境。因此身為運動指導志工應具備運動指導能力的素質。

(四) 活動的企畫能力：郭泰（民91）指出：企畫是以傑出的創意、最經濟的資源應用及最大的可行性，企圖成為一個極大化的可能。所以企畫能力對一個指導志工而言，是為行動



▲許多參與者參與體育活動的目的之一，就是希望能提昇運動的技能。（攝影/林嘉欣）

而思考所產生的結果，並將其創意表現於活動的最佳寫照。

體育的推展休閒活動是一個不可或缺的項目，而休閒活動的類型及內容更是五花八門、千變萬化。因此體育指導志工在企畫能力之素質提昇，應具有熟悉參與對象之需求、企畫內容如何吸引參與者、那些場地適合該類型的活動、時間的配合及可用的器材等。

(五)活動的主持能力：活動的主持人是活動的靈魂人物，也是關係活動成敗的關鍵人物，在活動過程中是不可或缺的。若體育志工能具有活動的主持能力，必能為活動注入新的氣息，增加繽紛的效果。有活動的主持能力才能使參與活動者，體驗活動的樂趣，享受活動的品質。因此應讓體育志工藉由活動主持的經驗來增加其成就感，提昇主持能力之素質。

(六)人格特質：人格是指一個人對別人的慣常反應。人格也是形成一個人情感、思想及行為一般模式的重要特性。而理想的運動指導員人格特質為：1.喜歡保持身體清潔與具有良好的體適能。2.個性開朗、積極並具有豐富的熱情。3.好的協調能力與犧牲奉獻的精神。4.在知能方面具有對事物的判斷、思考、表現及說服的能力。5.具有健全的人生觀及倫理觀念。因此運動指導志工應具有上述之人格特質才能提昇其素質。

二、體育服務志工之素質

體育服務志工主要的任務是以協助體育推展之行政庶務工作為主，雖然其工作性質並非像指導志工一樣與參與者直接接觸，但其重要性也不容忽視。因為體育的推展若無行政庶務工作的配

合，空有很強的指導志工亦是英雄無用武之地。因此體育服務志工應具有下列之素質：

(一)文書處理能力：文書資料的處理除關係活動勝敗，也是下次活動的重要參考內容。因此應提昇其文書資料處理能力，包括公文之書寫、文件資料之建檔、重要會議記錄能力等。

(二)宣傳能力：行政庶務工作並不是只有文書處理，一個體育活動的推展，不是計畫好就能成功，最重要的是要有參與的人員，而參與人員的多寡，完全需依賴宣傳的進行，因此宣傳能力的培養亦是體育服務志工不可或缺的訓練課程。而宣傳能力之素質提昇，需瞭解宣傳的管道何者最有效力，何者最為經濟，並能運用各種促銷方法，才能達到以事半功倍的功效。

(三)服務的能力：雖然體育服務志工均備有服務的熱忱，但往往因工作繁雜，而忽略了服務的態度，而使參與者感到不悅，因此其服務



▲在協助體育推展工作上，體育服務志工的重要性不容忽視。(攝影/陳俊合)



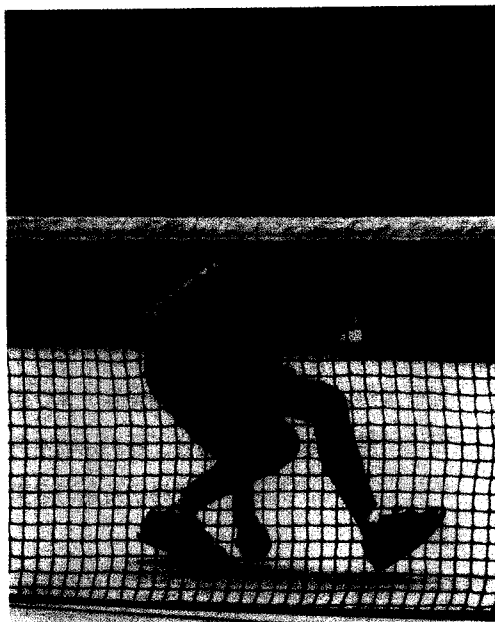
能力應加強其服務的態度及人際關係等素質。

總之，培養體育志工之素質應以其服務工作為導向，除讓志工具備專業的素質外，也應該讓志工知道應該做什麼，不應該做什麼，及怎樣做才可以更好。

■ 結論

服務是人與人之間善良的互動、互助、互利，是一種利人利己的行為。對互動關係冷淡的現代人，更是一種改善人際關係的不二法門。但體育志工不是廉價勞工，他所提供的服務是一種自我成長，利人利己的服務工作，也是體育人將自我能力作表現的最佳場所。因此體育志工之素質提昇應瞭解其參與的動機，並以服務工作為導向，提供適合其工作能力的內容，增加其工作項目的職前訓練，讓體育志工在服務的過程中有所成長，並在訓練過程中增加其所欠缺的素質，更

要讓體育志工達到人盡其才，適才適用，才能使體育志工之素質有所提昇。也唯有如此才能使體育志工永續服務，達到體育志工推動體育活動的真正目的。（作者為國立體育學院講師、台南女子技術學院講師）



▲球童認真地為選手們撿球。（攝影/陳俊合）

參考文獻

- 江雪齡（民81）：義工的辨識、招徠、訓練與保持。成人教育，9期，6-10頁。
- 吳萬福（民92）：因應現代社會需求的體育·運動指導員。學校體育，75期，45-49頁。
- 李淑珺譯（民89）：志工實務手冊。台北市：張老師文化。
- 周學雯（民91）：大學生參與運動志工之動機與意願研究。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
- 郭泰（民01）：企劃案。台北市：遠流出版社。
- 曾華源、郭靜晃（民89）：志工人力資源的整合與開拓。社區發展季刊，89期，128-144頁。
- 曾華源、郭讀源、陳政智（民87）：志願服務工作發展趨勢——以祥和計畫志願服務之推動為基礎。內政部。
- 黃永明（民88）：大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究——以台中縣市為例。國立暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 歐吉書（民92）：全國運動單項協會運動志工管理現況之探討。國立台灣師範大學體育研究所碩士論文。
- 蔡守浦（民90）：社區運動指導員養成要素之初探。大專體育，57期，79-82頁。