

如何塑造志願服務文化： 從熱忱到共好的社區藍圖



盧禹璵 博士

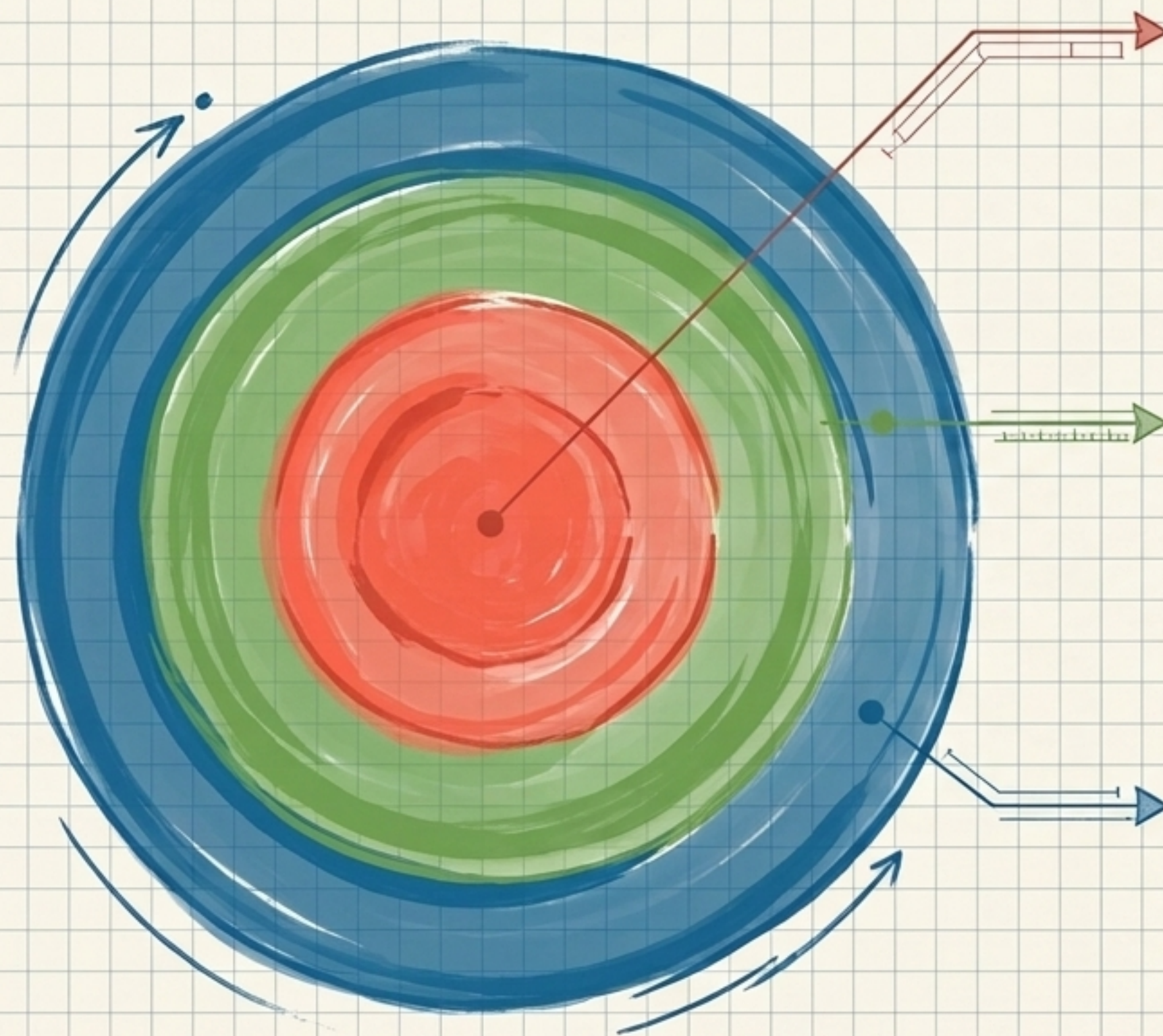
嘉南藥理大學社會工作系助理教授/
前台南市政府社會局局長

什麼是「志願服務文化」？



志願服務文化不僅僅是個人的善意，而是一個社會累積「社會資本」與實踐「公民責任」的整體展現。

建構志願服務文化的三大核心



內圈（個人層面）：核心價值與精神底蘊

利他互惠、公民責任、無償自主。
這是驅動每一位志工的內在引擎。

中圈（組織層面）：志工團隊與組織文化

培力、認同、安全支持。
這是讓志工能安心發揮的結構支撐。

外圈（社會層面）：現代轉型與發展趨勢

專業微型化、代間共融、ESG。
這是志願服務與時俱進的未來視野。

核心價值一：從單向施予到「互惠共生」



核心價值二：修補社會缺口的「社會資本」

當政府政策無法面面俱到、市場機制無法照顧弱勢時，志工透過自主投入公共事務來修補缺口。志願服務是成熟公民社會的基石。



核心價值三：無償性與自主性的力量

實質經濟報酬



無償性 (Voluntariness) :
志願服務絕非以實質經濟報酬為目的。
這是其與一般勞動最根本的區別。

內在動機與議題認同



自主性 (Autonomy) :
服務的動能源於個人的
自由意志選擇。

社會認同：這種無償的投入，深刻體現了志工對於特定社會議題（如高齡照護、環境保護、青年倡議）的強烈認同與使命感。

組織文化轉型：培力而非耗用

維度	傳統耗用思維 (Exploitation)	現代培力文化 (Empowerment)
志工定位	✗ 視為「免費人力」與工具	✓ 視為組織的「核心夥伴」
管理模式	✗ 單向指派、缺乏督導	✓ 重視雙向督導與意見反饋
發展機會	✗ 僅執行重複性勞力工作	✓ 提供賦能培訓與職涯成長軌跡
專業尊重	✗ 忽視志工原有的專業背景	✓ 尊重並借重志工的專業與經驗

健全的服務文化仰賴運用單位
將志工視為共同成長的夥伴。

建立認同與儀式感：志工的情感歸屬

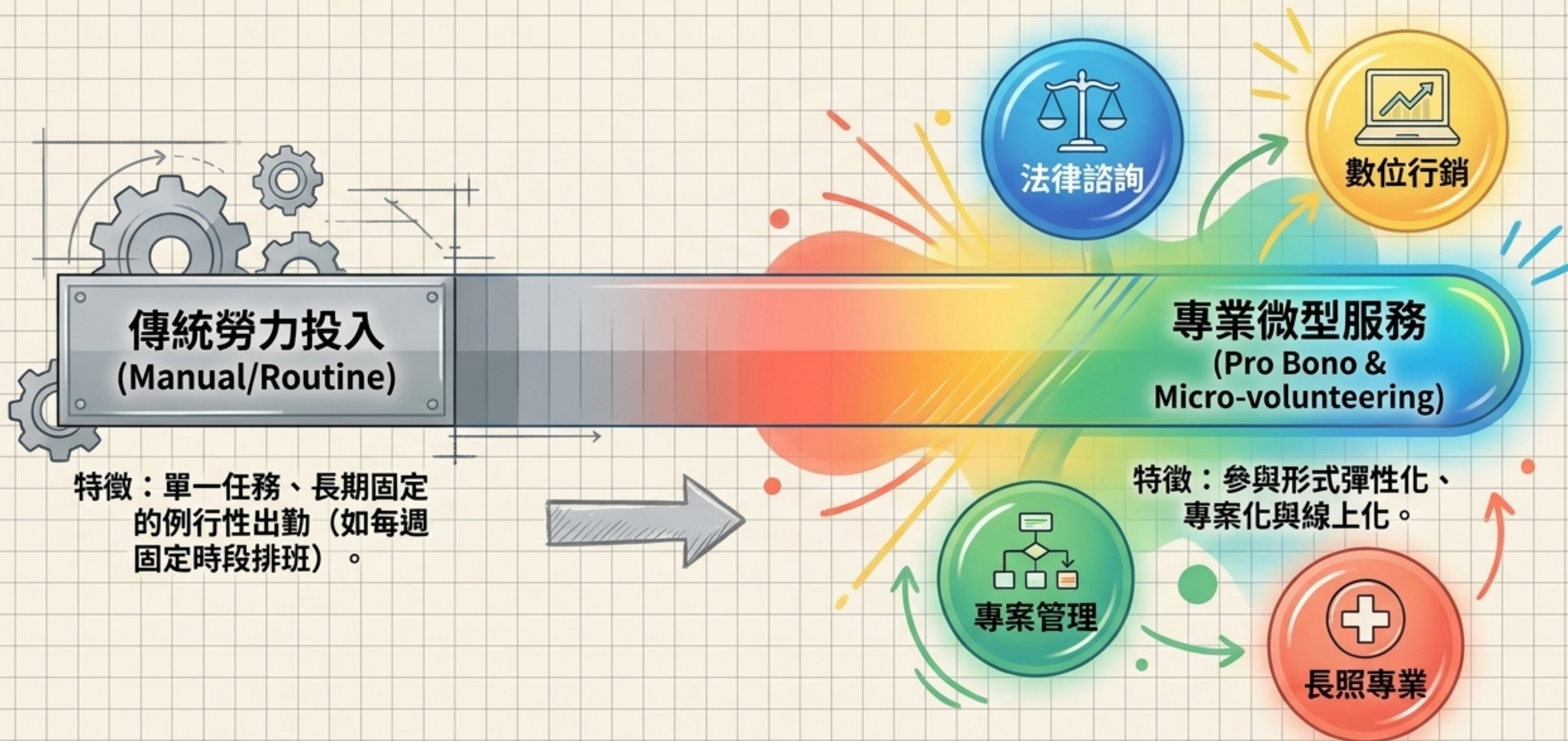


這些儀式感能將鬆散的個體，轉化為具有強烈情感連結的穩固團隊。

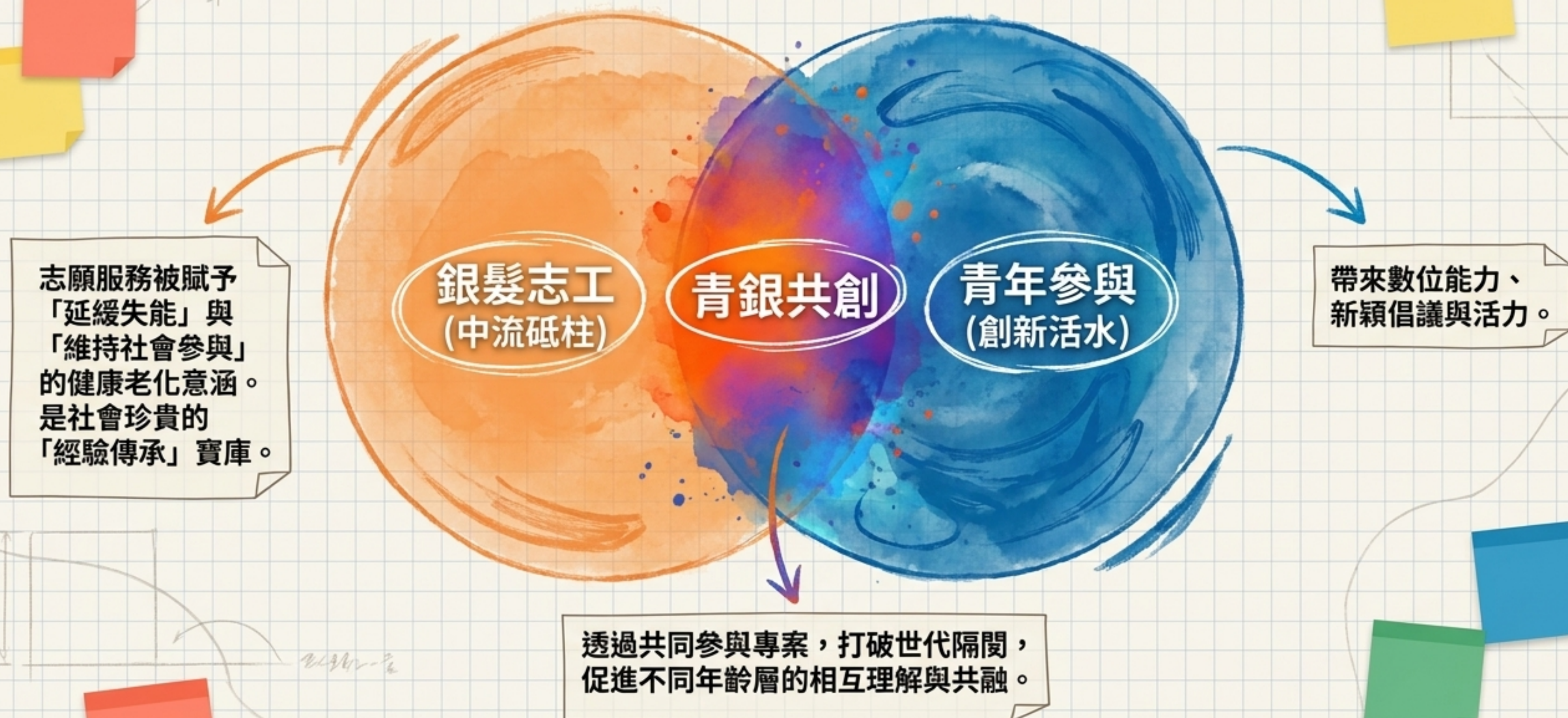
守護熱忱的防護網： 安全與支持體系



現代趨勢一：從勞力投入到「專業與微型服務」



現代趨勢二：高齡社會下的「代間共融」



現代趨勢三：制度化與法制化的推進

從傳統自發的鄰里互助，走向具備法律基礎的穩定運作。



志願服務

評鑑與
時數登錄

量化服務影響力，
並作為激勵與表揚
的客觀依據。



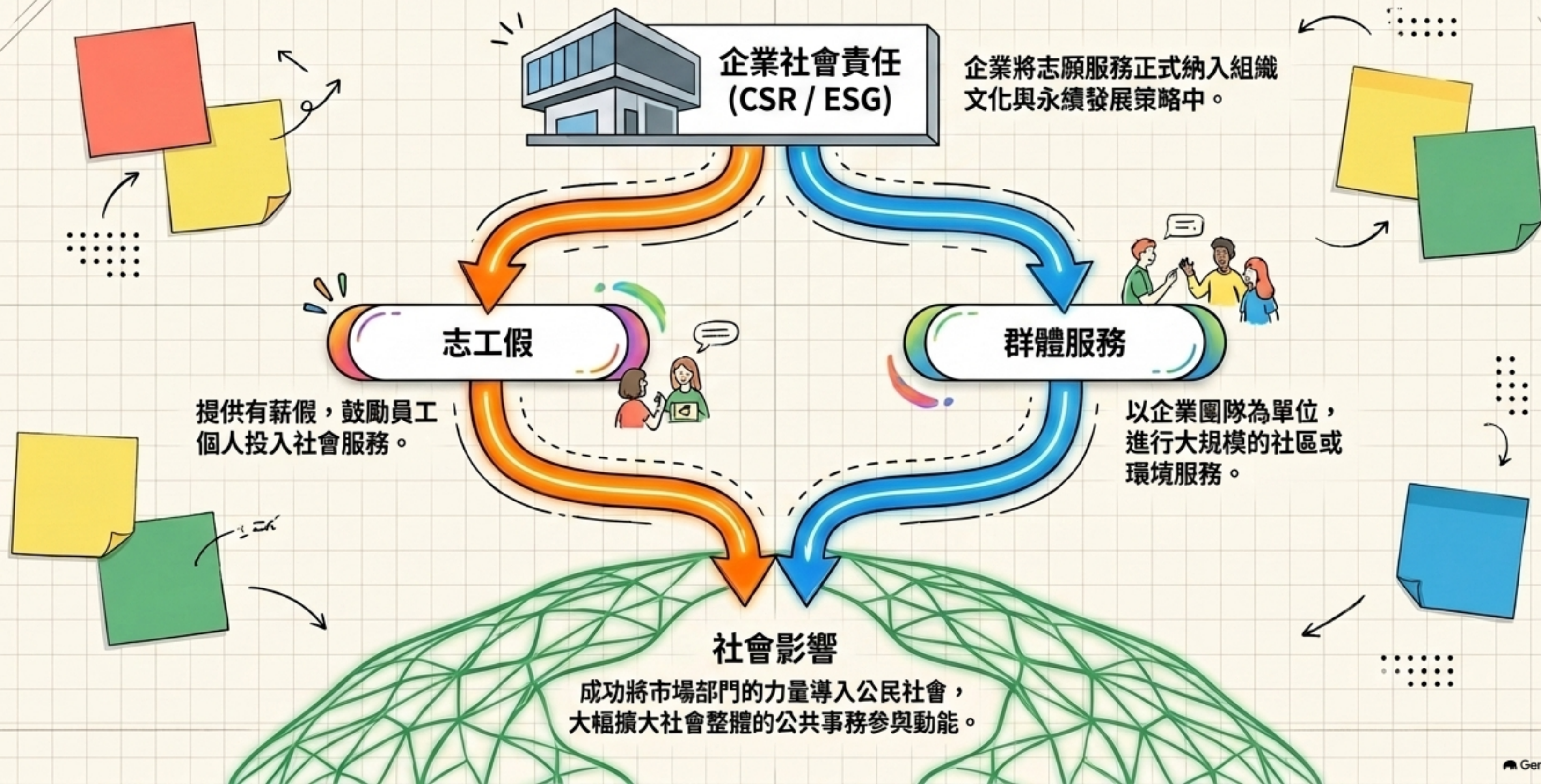
時間銀行
(Time Banks)

創新的互助機制（現在
存入志工時數，未來提
領照護資源）。



制度化的挑戰在於：
在建立保障規範的同
時，必須小心維護，
不扼殺民間自主自發
的活力。

現代趨勢四：企業永續（ESG）帶動的志工文化



藍圖的終極平衡：制度與熱忱的和諧

制度化管理

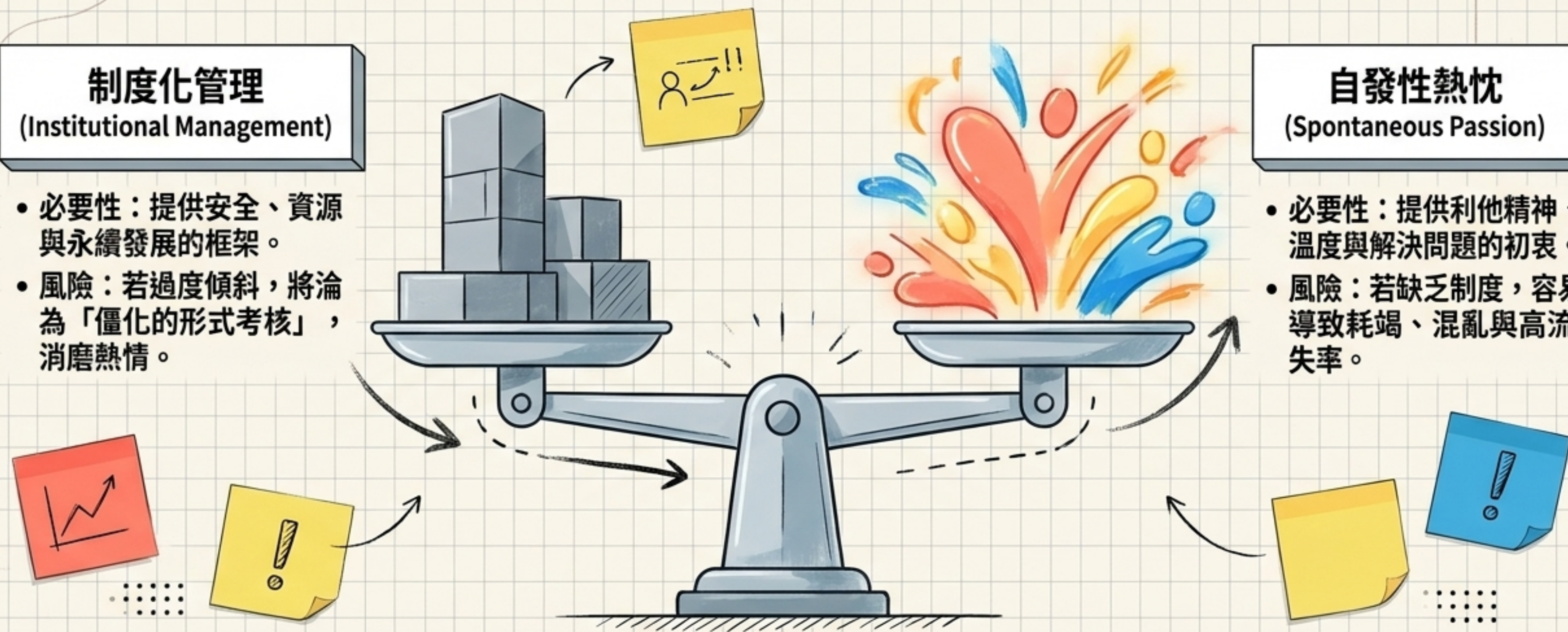
(Institutional Management)

- 必要性：提供安全、資源與永續發展的框架。
- 風險：若過度傾斜，將淪為「僵化的形式考核」，消磨熱情。

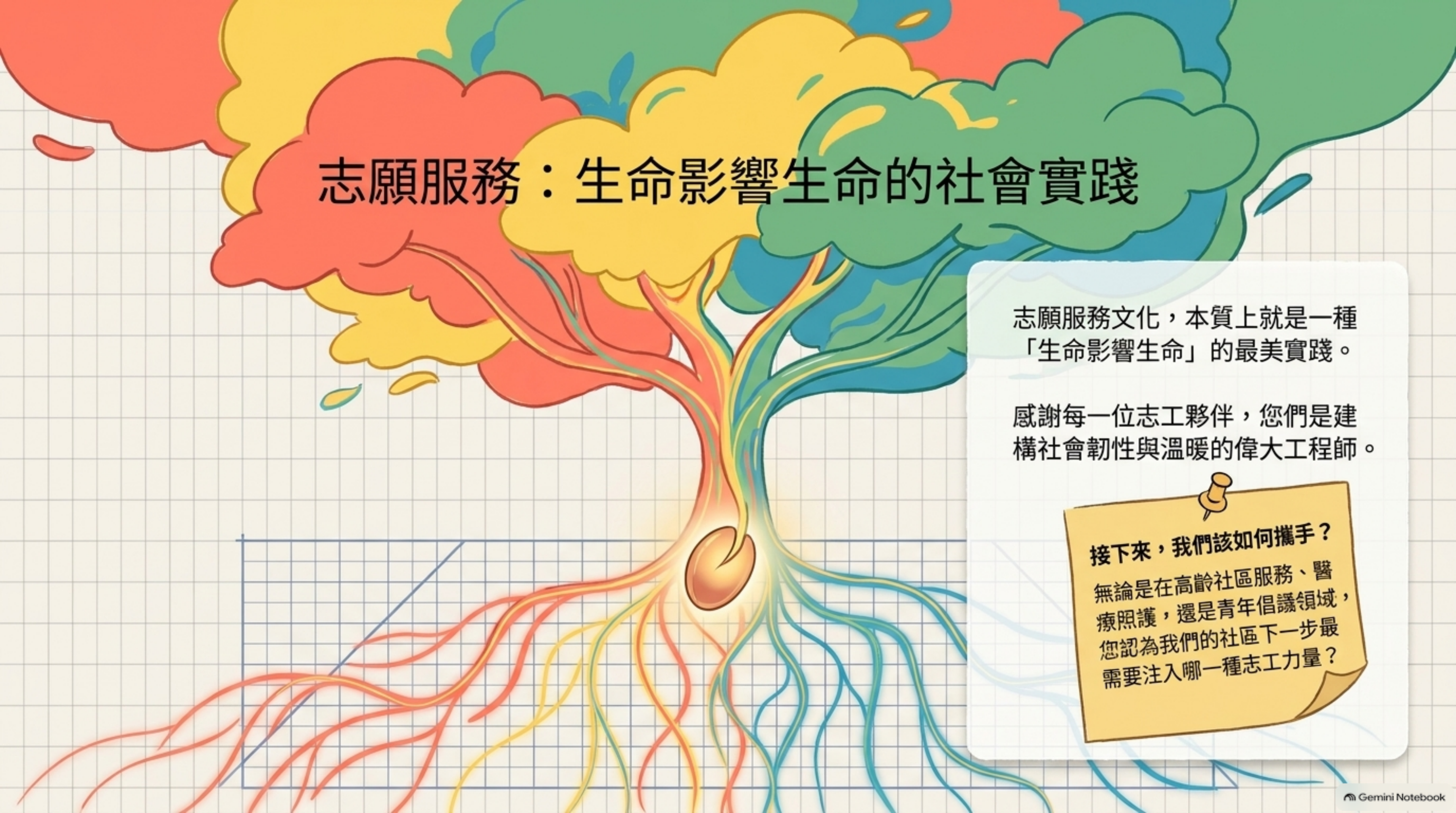
自發性熱忱

(Spontaneous Passion)

- 必要性：提供利他精神、溫度與解決問題的初衷。
- 風險：若缺乏制度，容易導致耗竭、混亂與高流失率。



營造良好志願服務文化的關鍵，在於取得兩者平衡，持續激發公民對公共利益的承諾。



志願服務：生命影響生命的社會實踐

志願服務文化，本質上就是一種
「生命影響生命」的最美實踐。

感謝每一位志工夥伴，您們是建
構社會韌性與溫暖的偉大工程師。

接下來，我們該如何攜手？

無論是在高齡社區服務、醫
療照護，還是青年倡議領域，
您認為我們的社區下一步最
需要注入哪一種志工力量？