

志工與義工

在台灣，早期志工與義工都是指基於善心，非長期且無償的奉獻個人時間或勞務的人，英文稱為 volunteer。2001 年 1 月 20 日台灣通過了《志願服務法》，並將志願服務定義為：「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助性服務。」並將提供志願服務者簡稱為志工，還規範志願服務運用單位應對其志工發給志願服務證及服務紀錄冊，從此以後，志工亦成了法定名詞，且受法律約束。

慈濟功德會感召了眾多自願從事社會服務工作者，也是稱其為「志工」，因為創辦人證嚴法師認為，之所以稱志工不叫義工的理由是：做義工不一定能長久發心，而志工則是立志要做，是把工作當成志業，並具終身奉獻的理想。但也有人認為稱為「義工」較佳，顧名思義，義工就是義務的，有時間就來，且沒有一定要來的責任，重的是「義」。而志工則是有承諾的，會有一定要來的責任聯想。總之，民間團體的義工、志工不同稱呼，好像也沒有一定要區分清楚之必要，反正都是指願意付出、奉獻，不求回報的熱心人士。

由於義(志)工是不支薪的志願者，正因為不需要成本，又來得太容易，所以接受服務的運用單位常常不知珍惜，只把他們視為「幫手」的性質，分派一些打雜的工作讓他們做。更有甚者，反而把正式員工不願做的工作差遣志工去做，自己人則樂得輕鬆，在旁邊談笑聊天，這些志願者看在眼裡，自然很快的就失去了服務的熱忱。

我兒子的經歷就是一個活生生的例子，他在上高中時，學校規定必需在暑假期間擔任志工至少 8 小時作為暑假作業，工作單位自己去找，做完以後由該單位的蓋章來認證。他並沒有什麼管道，只好到家裡附近的市立圖書館去問，工作人員告訴他，只剩少數時段有空缺，且全部都是吃飯附近的時段，如果現在不決定下次來可能就滿了。這些還有空缺的時段，如果吃飽了再去則嫌太早吃，做完再吃又誤了家裡的吃飯時間，最後沒辦法只好答應。事後，我問他都是做些什麼工作？他回答說就是整理書架和用抹布擦書架灰塵之類的雜事。他還告訴我，他去的時候，沒有人關心理會，而且態度也不好，他在工作的時候他們則在聊天，不但沒有人指導示範，還語氣不佳的指指點點。我問他有沒有多少學到什麼，例如圖書編目的方法、上架的原則、整理的重點……等？他回說完全沒有，也毫無成就感，只是把義務時間做滿就算了。我再問以後有沒有興趣自己志願去其他地方做志工？他說：「絕對不會！」。也許年輕人去做志工，這本來並不是他們真的自願，是迫於學校要求的任務，但是接受服務的機構，確不知好好的把握機會，讓

這批人轉變為熱愛服務工作，以後主動的願意承擔類似的工作，實在令人遺憾！

那麼面對志工的正確觀念是什麼？接受志工服務的單位必需有以下的認知：志工就是「不領薪水的員工」。他們跟編制內的員工的關係是「同事」，正因他們是無償的，所以更值得我們珍惜和敬佩。他們不是來打發時間的，我們應該提供機會讓他們在奉獻時間和勞務之際，除了讓他們感受到做了「有價值」的事以外，也能夠帶來成就感和自己知識技能的成長。

在人口老化壽命延長的今天，社會上有為數龐大的退休人才隊伍，他們大多擁有特別的技能，其中也有很多人，願意在有生之年能有機會貢獻社會。這是一筆龐大的社會資源，如何建立平台，提供機會，喚起他們的熱忱，將是這個社會受益不盡的財富。「慈濟功德會」雖然帶有濃厚的宗教色彩，但不失是一個相當成功的案例，開發出了一部分這方面的資源，還有許多社福和公益團體，是不是也應該注意這塊資源的處女地，共同造就一個更和諧助人的美好社會！