

東海大學社會工作學系碩士班
碩士論文

指導教授：簡春安 教授

慈濟志工訪視關懷之社工專業探討

**The Perspective of Professional Social Work on the
Volunteers in Home Visiting Service of TzuChi**



研究生：廖真緻

中華民國九十八年六月

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與問題陳述	1
第二節 研究動機與研究目的	5
第二章 文獻探討	6
第一節 社工專業的相關意涵	6
第二節 非營利組織	12
第三節 宗教性非營利組織的專業化	16
第四節 慈濟的組織運作	20
第三章 研究方法	27
第一節 研究方法	27
第二節 研究參與者	28
第三節 資料蒐集與分析	29
第四節 研究嚴謹性	31
第五節 研究倫理	32
第四章 研究發現	33
第一節 受訪者基本資料分析	33
第二節 訪視志工之養成	37
第三節 訪視關懷之面貌	45
第四節 專業社工與志工的角色認知	53
第五節 慈濟訪視關懷之架構	62
第五章 研究結論與建議	72
第一節 研究結論	72
第二節 在實務上之應用	77
第三節 研究限制與未來研究之建議	80
參考書目	82
附錄一：訪談同意書	87
附錄二：訪談大綱(職工版)	88
附錄三：訪談大綱(委員版)	89

第一章 緒論

在台灣，「慈濟」是一個不需贅述的名詞，人們直接想到的是「慈濟慈善事業基金會」或者「慈濟功德會」；無論人們對慈濟抱持的想法為何，不置可否的是慈濟從 1966 年成立至今，已成為台灣規模最大的非營利組織。伴隨組織日益龐大而來的是外界輿論，與慈善最密切相關的社會工作專業，對於慈濟的「專業性」更是討論的沸沸揚揚。究竟從「社工專業」的角度來看，慈濟發展是否依循所謂專業化的過程，亦或慈濟的制度和運作還有哪些是社工專業所不瞭解的，都是本研究所欲探討的內容。

第一節 研究背景與問題陳述

研究者首先整理慈濟從過去到現在的發展狀況，對慈濟的全貌進行概括瞭解；再描述社工界對於慈濟的看法，以呈現本研究的背景與中心議題。

一、研究背景

(一)慈濟歷史

研究者從文獻中，瞭解慈濟的歷史階段如下。

1.關鍵成立期(1960 年代)：

慈濟的創辦人-證嚴法師於 1963 年落腳花蓮修行；1966 年，兩關鍵事件引發證嚴法師成立慈濟的動機。證嚴法師到醫院探視信眾，巧遇一位原住民婦女因付不出保證金而離開醫院，在醫院地上流下一灘血跡。此外，花蓮海星中學三位修女至法師修行處傳教，經過教義之爭，雙方對於彼此的宗教都有更深層的瞭解，但修女離去前提出天主教在台灣社會興辦醫院和養老院、孤兒院等，卻看不到佛教對於社會的具體貢獻。修女們的質疑，讓法師希望透過有組織的方式，匯聚佛教徒默默行善的力量；而一灘血事件，則讓法師立下為貧病人們服務之心(慈濟基金會，2008)。

2.舉步維艱期(1960~1970)：

1966 年五月，「佛教慈濟克難功德會」在花蓮成立。證嚴法師帶著 5 位出家弟子，所有生活開銷全由法師與弟子們種稻、織毛衣、糊水泥袋等工作賺取。法師鼓勵 30 位家庭主婦一天省下五毛買菜錢，將累積的善款用來行善救人。慈濟的慈善志業由居家關懷起步，透過鄰里告知等方

式，除了長期提供經濟救助，並且每三個月做一次追蹤複查；此外，精舍在農曆每月 24 日固定舉行發放(王端正，1997)。

3.專業分工期(1980 年代之後)：

幾年下來的訪視經驗，證嚴法師深刻體會許多家庭是「因病而貧」，再加上慈濟雖然在 1972 年就在花蓮開辦了「慈濟附設貧民施醫義診所」，但東部醫療資源仍相當匱乏，許多病患後送北部便回天乏術，證嚴法師在 1979 年發下興建醫院的宏願；為籌建醫院，慈濟於 1980 年正式登記為「財團法人佛教慈濟慈善事業基金會」，慈濟從傳統的慈善組織，轉型成現代化財團法人。此外，證嚴法師以國族尊嚴、組織自主性及普遍性參與動員為考量，尙婉拒了一位日本富商，欲捐款給慈濟兩億美金的好意(黃倩玉，2001)。1986 年花蓮慈濟醫院啓用，慈濟建立起四大志業中的醫療志業。而 1990 年，慈濟「總管理中心」的成立，更突顯了慈濟在專業化與制度化有明確的組織架構形成。

(二)發展現況

歷經 42 個寒暑，慈濟目前擁有五百萬以上的捐款會員，五萬多名從事志願服務的委員，在四十個國家成立海外據點，其捐款收入也為台灣地區三百大宗教類非營利組織之首。慈濟在 2007 年一月至十二月，總收入合計 94 億 1348 萬元，總支出為 74 億 5960 萬元，其來源與分配狀況如下：

表 1：慈濟 2007 年收入與支出概況

年度收入 來源	金額	百分 比	年度支出 分析	金額	百分 比
捐助收入	91 億 3846 萬	97%	國內慈善	39 億 5733 萬	53%
利息收入	1 億 4132 萬	2%	國際慈善	5 億 2835 萬	7%
補助收入	726 萬		醫療志業	5 億 1546 萬	7%
其他收入	1 億 2644 萬	1%	教育志業	15 億 8157 萬	21%
			人力資源	8 億 7247 萬	12%
			其他支出	422 萬	

資料來源：整理自慈濟基金會(2008)

由資料可得知，社會大眾的捐款為慈濟主要的收入來源，而支出的最大比例則是國內慈善工作。再者，慈濟的志工人數及所提供的服務量亦不容小覷；根據慈濟在 2007 年的統計，其在國內慈善工作中，投入的志工

人次為 1,700,114，共服務長期濟助個案 9,972 人，居家關懷人數 7,323 人，急難救助 7,377 件(慈濟年鑑，2008)。在醫療部分，除了由各地區醫護人所組成的人醫會四處下鄉義診，慈濟的醫療網尚包含花蓮、關山、玉里、大林、新店、潭子等六所慈濟醫院。在眾志成城的愛心匯聚下，慈濟現今已發展出「四大志業」-慈善、醫療、教育、文化，以及國際賑災、骨髓捐贈、社區志工和環保等「八大腳印」。

二、問題陳述

慈濟以慈善志業為核心，發展了四大志業和八大腳印，亦投入大量的資源在慈善志業中。除了正面的讚賞，社會上對慈濟的負面評價也未曾間斷；包括社會資源過度集中、與外界接觸過少，還有社工專業化不足等。專業化不足是本研究的核心，而訪視關懷是慈濟投入最多資源所從事的社會服務，這也是研究者選擇從訪視關懷切入慈濟社工專業化探討之因。以下將分別描述這三個問題。

(一)社會資源過度集中

首先是慈濟坐擁有了龐大的社會資源，慈濟會員人數在花蓮慈濟醫院落成隔年開始大幅成長；政府宣布解嚴，風起雲湧的社會基層力量展現，加上股市指數迅速爬升，政治和經濟環境的急速進展，使得慈濟會員數從 1986 年的十萬人，在 1990 年突破百萬，在 1995 年以前已逼近四百萬(黃倩玉，2001)。即使近年來經濟不景氣、百業蕭條，台灣民眾對於社會福利組織的捐款數趨減，慈濟的捐款收入仍居首位，不少人都認為慈濟的吸金力量排擠了國內其他社福團體的捐款收入(鄭志明，2002)。

(二)與外界接觸過少

由於慈濟資源充足，加上特有的組織文化與組織自主性的維持，慈濟甚少與其他社會福利組織合作，也造成社會福利界認為慈濟過於封閉、不願接受他人的指導或合作(王順民，2001)；這樣的隔閡使得慈濟對外蒙上一層神秘面紗，社會工作專業對於慈濟的種種批判，亦無法在真正瞭解慈濟運作方式的情況下，得到明確的資訊與瞭解。

(三) 社工專業化不足

台灣諸多大型社會福利組織，例如台灣兒童暨家庭扶助基金會、伊甸社會福利基金會等，組織內部皆以社會工作人員為主體，針對服務對象的需求，由社工人員進行直接服務。不同於其他組織，慈濟以受證委員為主體，且委員有「社工化」(湯春元，2008)的傾向，無論是在長期的居家關懷、濟貧等，或是短期的急難救助與救災，第一線的服務提供者都是慈濟委員。

慈濟委員在受證前的培訓課程，或是擔任訪視工作的委員的相關訓練，其訓練內容和過程為何，這些訓練是否足夠、能否達到社會工作所指涉的專業程度；甚或這些以助人熱忱為首的委員，其未受過所謂專業訓練而較缺乏的專業知識與價值觀，究竟適任「一般」由社工人員從事的服務工作與否，都是外界的疑問(王順民，1999)。當一個宗教團體從事社會福利事業，專業化是無法避免的問題，組織需要有專業知識和技術的人力資源，維繫組織的運作，並落實專業分工的原則，以增加組織效能(郭素芳，2000)。而未受過專業訓練的志工，被賦予過多超越志願服務界限的功能時，志工本身的勝任狀態，以及服務對象的權益保障，都成了重要的議題。

此外，慈濟擁有自己的大眾傳播媒體：慈濟月刊、大愛電視台等，依循將人間美善傳播出去的本意，這些媒體經常報導慈善工作的內容，包括了慈濟委員前往服務對象家中打掃、個案訪視和機構關懷等內容，這似乎與社工專業倫理當中的「保密」有所衝突。因此，慈濟本身除了專業制度外，其價值觀與社工專業價值觀之間存在什麼樣的差異，其組織文化與專業價值是彼此衝突還是相互融合，亦為研究者欲探究之重點。

社會資源過度集中，取決於捐款者的自由意志；而慈濟與外界的接觸情況，則視慈濟本身的組織文化及運作方式，兩者皆非本研究所要處理之議題。但這也間接強調了社工專業的重要性，透過社工專業的介入，將資源有效分配或轉化為服務，提供給需要的人們，這些資源就能得到妥適運用，如同當年慈善組織會社(Charity Organization Society, COS)統合社會資源，並成為傳統慈善邁向專業化的轉。

第二節 研究動機與研究目的

一、研究動機

慈濟為台灣規模最大的非營利組織，從各個災難和意外的現場，皆能看到慈濟志工的身影。最為人所知的，即是九二一大地震時，慈濟志工在天未破曉前，便趕到災難現場予以關懷和發放慰問金；亦在之後認養援建了數十所中小學，並將透過營隊和教師聯誼會的努力，將人文精神帶入這些學校。是故，慈濟志工動員之效率和自發性，令研究者印象深刻。

但從前節資料所見，耗費慈濟最多人力物力的部分，其實是國內的慈善志業，而這中間又以經濟弱勢之訪視關懷為甚。慈濟成立之初的首要服務，即是經濟弱勢的訪視關懷，今日仍是慈善志業的一大重點，因此研究者欲將本研究的焦點集中在慈濟的訪視關懷，探討與呈現其服務具備社工專業性之所在。

二、研究目的

根據上述研究背景及動機，本研究欲以 Flexner(1915)、Greenwood(1957)、Wilensky(1964)等學者對於社會工作專業等觀點為主軸，透過慈濟的志工及社會工作者對於訪視關懷的參與經驗與想法為經，在慈濟的組織文化與人文精神中，以社會工作專業特質為緯，試圖找尋社會工作專業與慈濟訪視關懷的交集，期望打破慈濟與外界的藩籬，也藉此提供社會大眾及其他社會福利組織，對於慈濟有更深一層的瞭解。

因此本研究的研究問題為：

- (一) 慈濟在經濟弱勢的訪視關懷上，含包了哪些範圍？其中有哪些層面或制度，與社工專業的角度相契合？
- (二) 慈濟文化與社工專業價值觀有何共通或落差？

故本研究目的為

- (一) 瞭解慈濟經濟弱勢訪視關懷與社工相關之專業制度及制度發展。
- (二) 探究慈濟的經濟弱勢訪視關懷在社工專業化的程度。

第二章 文獻探討

在本章當中，將以過去的文獻分別探討社工專業的相關意涵、宗教性非營利組織的專業化、慈濟的組織與文化，以及慈濟與其他非營利組織的比較等四部分。

第一節 社工專業的相關意涵

專業的定義眾說紛紜，專業的樣貌為何？是必需包含明確的要素，或是經歷一定的過程，才叫做專業。而社會工作專業發展至今，是否完全符合了學者們所定義的「專業」；社會工作專業裡面，又有哪些重要的知識和技巧，以及價值觀與倫理，是不可或缺的呢？

一、專業的定義

在複雜的社會中，人們的需求變得更多樣化，開始出現各式不同職業以因應社會變遷。從 Durkheim(1902，渠東譯，2002)的專業分工論來看，職業專業化與專業分工是現代化社會的發展趨勢；專業分工能回應人們互動及相互依存更加頻繁的密度，並整合出新的分工制度，以及不同專業間連帶的社會責任。以下將從特質論、權力論與過程論等角度來討論何謂專業。

(一)特質論

在 1915 年，Flexner 以「社工是一門專業嗎」的研究，發表了對專業的看法。Flexner 在文中提出專業應該有六個特色，分別是：

- 1.伴隨個人責任而來的知識性運作
- 2.從科學與學習當中取得運作的素材
- 3.這些素材逐漸朝向實用且明確的目標
- 4.具備教育層面可傳達的技術
- 5.朝向組成自己的組織
- 6.在動機上邁向利他主義

Flexner 的特質論讓美國的社會工作專業，朝著這些「理想型態」努力了三十多年(林萬億，2002)；此外，之後 Greenwood 也深受 Flexner 的影響，在 1957 年提出社會工作專業應具備的五個特質。然而特質論仍有其缺失，這些看似指標的特質，是無法量化評估的，且不同專業的適用程度也可能不大一致。因此在特質論之後，權力論參與了「專業」的論戰。

(二)權力論

權力論者認為專業就是形成一種職業的控制或獨占手段，藉由形成專業組織，將一項技術或行業區分成「專業」與「非專業」。Payne(2005)指出，當一個專業能夠形成組織時，隱含的是這個專業將對中產階級忠誠，成為需要複雜的技術和知識為基礎的產業，再加上較高層次的教育，使其在經濟發展中變得更為重要。當專業認為有接受長期和系統系知識訓練的人，才有資格從事某項工作，便延伸出證照制度；專業與國家合作，從政治和法律的層面著手，用證照制度去保護、壟斷和區隔專業(蕭信彬，2006)。簡言之，專業化將增加專業組織與增加知識和權力連結在一起，當一個職業在社會分工制度的操控力越強、不可替代性越高，越容易被社會認定為「專業」。

(三)過程論

與權力論在同一時期討論專業定義的，尚有以 Wilensky 為代表的過程論。Wilensky(1964)認為專業的發展就像生命演化歷史，可以使一個職業從勞動進展到專業化的殿堂。首先是社會開始對某項工作產生全職的需要，而這些從業人員被要求接受工作所需的專業化訓練。當從業人員的數量逐漸增加，專業結社出現；接著專業組織會透過立法的手段，維繫和掌控專業的權力；最後則是制定專業倫理守，以消除不合格或未持操守的從業人員。

不同的理論角度，會影響對專業的檢視和判斷，而產生不同的結果。以台灣的現況來說，研究者認為社會對某項職業的專業認同，仍由權力論出發；最明顯的例子當然是民間對於醫生的崇拜與敬仰，而這個職業在台灣社會中也握有相當大的壟斷權力；但若從權力論的觀點看待專業，專業是否僅落入自利的唯一目標，而失去了利他的意義。過程論或許完整描述了一個專業的 formed 過程，卻只是時間脈絡的鋪陳，並未提供任何指標以評估專業化的程度。因此，研究者仍傾向以特質論來定義專業，以下將從 Greenwood 的觀點來討論何謂社會工作專業。

二、何謂社會工作專業

Greenwood 在 1957 年提出「專業的屬性」一文，延續 Flexner 的特質論，對社會工作專業產生重大影響，也成為社會工作專業自我檢視和努力的指標。

(一)Greenwood 提出的五項專業特質

Greenwood(1957)認為一個專業必需具備的五項特質：系統理論、權威、社區認可、倫理守則及專業文化。專業知識能以科學化的方式，將各種知識基礎組織成具一致性的體系，這樣的理論體系經由正式的教育體制，方能讓實務工作者在社會情境中運用與發揮其專業。專業權威主要談及工作者與服務對象的關係；在社會工作者與服務對象的關係中，社會工作者常帶有較大的權力主導專業關係的發展、會談內容的進行等；而服務對象對社會工作者單方面的自我揭露，也是專業權威的展現。社區的認可包含正式與非正式的，正式的認可可透過公權力展現。此外，在專業權力與特權可能遭濫用的情況下，為避免服務對象的利益遭受損害，或是專業整體形象受到破壞，一個專業需有倫理守則來規範成員的行為，且專業倫理守則必需是明確的、系統化的，並具有約束力。最後是專業文化，文化包含了價值、規範與符號。一個專業團體的價值是其基礎的信念，規範是特定情境下的行為指引，象徵則是這個專業給人的種種印象(Greenwood，1957)。

(二)由五項專業屬性檢視台灣社會工作現況

研究者試著以 Greenwood 所提的五項專業屬性作為檢視的基準，從台灣社會工作現況進行討論。

首先，社會工作專業理論無國籍之分，因此就目前社會工作專業已具備或是向其他專業採借的理論有系統理論、生態系統理論等，尚有實務經驗發展出來的危機介入理論、任務中心理論等(宋麗玉等，2002)，可以知道社會工作專業是具備系統理論的。從專業權威來看，社工在專業關係中，由於取得資訊以便預估和發展處遇計畫的必要性，服務對象單方面自我揭露的不對等關係，亦符合專業權威的意涵。就社區認可上，證照制度常為專業維護獨佔地位的方式，台灣在 1997 年通過社工師法，正式辦理社會工作師考試及社會工作師證照；而台灣的社工師公會全國聯合會，亦有針對其會員所制定的倫理守則。最後則是專業文化，就社工專業所持有對人及社會的特殊價值，以及所訂定的倫理規範，即可說明部分社工專業的文化；但就社會學的角度來說，文化所稱的是一群人或一個社會所共同持有的風俗、價值、信仰等(黃金麟，1999)，因此研究者認為社會工作既然有其專業組織和成員，勢必也具備其所屬的專業文化。

Greenwood(1957)認為從這五項特質來檢視社會工作的專業發展，可以相當確定社會工作已經是一個專業了；而研究者試圖以此檢視台灣的社會工作發展狀況，也可看出台灣的社會工作已邁入所謂「專業」的階段。但研究者唯一持疑的是社區認可的部分，台灣的社會工作在「正式」的認可上已取得制度面的實現；但以研究者的親身經歷而論，有些民眾仍不知何謂社會工作，亦或認為社會工作是從事各項雜務的工作，因此研究者認為台灣一般民眾對社會工作專業在「非正式」認可上，仍有待商榷。

三、社會工作專業的內涵

既然社會工作是一門專業，必然有專業人員所應具備的基本知識、專業所持有的價值理念，以及規範專業人員的倫理守則。

(一)社會工作專業的基本知識

美國社會工作教育協會(CSWE, 2008)在課程規劃上，設計了五項社會工作者必須接受的基礎課程，而 DuBois 和 Miley(2002)也提出八項社會工作的基本知識；研究者將兩者的看法統整如下：

1.通識觀點

對於社會科學、行為科學與人文科學等知識進行廣泛的接觸，是社會工作者瞭解社會環境和人類行為的基礎。

2.社會工作價值與倫理

協助社會工作者瞭解個人價值與偏好、專業價值、以及倫理衝突議題，使社會工作者在實務工作上遇到問題時，有行為的依歸和參考。

3.理論架構與實務工作模式

社會工作者應瞭解人在不同成長階段的需求、問題、影響因素與資源，並以系統性的理論作為提供服務的架構。

4.社會政策與立法

當社會制度影響到服務對象的利益或生存時，社會工作者必需從制度面著手，因此必需熟悉社會政策與立法的流程、執行和相關知識。

5.文化多樣性

社會工作者應瞭解不同種族、階級、性別、宗教、地區對人們的影響，使其能夠發展出適當的預估和干預計畫，並且尊重和接納不同文化背景的服務對象。

6.研究

研究能協助社會工作專業建立更多符合實務工作的系統理論，並且對於

服務的成效和方法進行評估。

(二)社會工作基本價值

價值由個人的喜好、信念，以及所相信的事物所組成，是種主觀的判斷；個人的價值觀會受到成長背景、歷史文化、所屬團體等影響，亦是個人判斷對錯或是否採取行動的依據(曾華源等，2006)。社會工作專業價值，代表了社會工作專業對於人事物的獨特看法，也是社會工作成員共同認定的，亦為制定倫理守則的依據。

學者們對於社會工作基本價值提出了不同的見解。首先是 Bartlett(1958，轉引自林萬億，2002)認為社會工作普遍接受的價值有：

- 1.個人應受到社會關懷
- 2.個人與社會是相互依賴的
- 3.個人對他人負有社會責任
- 4.每個人都有共同的需求，但每個人都是獨特的個體
- 5.每個人都能透過社會參與來充分發揮潛能、善盡社會責任
- 6.理想中社會應提供每個人解決和預防問題，及促進自我實現的機會

之後，Levy(1973，轉引自曾華源，2006)依據 Bartlett 的看法，將社會工作都的價值偏好分成三種類別：對人的價值偏好、對社會的價值偏好、以及處理人的方式之價值偏好等，並在每項類別下面分別說明。此外，Reamer(1999，包承恩等譯，2000)依據美國社會工作的核心價值：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正與能力等六項也做出精闢的註解。

學者們提出的看法相當完整和詳盡，但價值體系是人們心中的一把尺，若要放到實務工作當中，則必需將專業價值化成社會工作的實施原則，方能徹底實踐。

(三)社會工作倫理守則

倫理深受專業價值觀的影響，是一個專業在道德操守上的最後一道防線，因此社會工作專業也制定了專業倫理守則來約束成員的行為。中華民國社工師公會全國聯合會，在 2006 年 12 月的會員代表大會上，通過了我國的社會工作倫理守則。其倫理原則為尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業，並依此原則制定了社會工作師對案主、對同僚、對實務工作、對社會工作專業、對社會大眾，以及身為專業人員等六大類倫理守則。研究者從美國社會工作協會(NASW，1996)的網站中歸納出以

下的倫理要點：

1. 保密

分成絕對保密與相對保密。在非必要的狀況下，社會工作者不可洩露服務對象的所有資訊；若在必要的狀況，需徵得服務對象同意；當危及生命等急迫情境，社會工作者需依專業判斷。

2. 案主自決

社會工作者應相信每個人都有自我決定的能力和權力，尊重案主所做的決定。

3. 專業分際

社會工作者和服務對象的關係僅止於專業關係，不應與服務對象有專業關係以外的接觸和其他社交關係，亦不得接受服務對象的禮物和招待。

4. 充實知能

社會工作者依其自身能力提供服務予服務對象，因此社會工作者應時常充實自己的能力和專業知識，將這些知能累積、轉化為服務的指引。

5. 社會正義

社會工作者應代表社會上的弱勢者與受壓迫者發聲，維護社會正義的價值；當社會環境威脅到服務對象的權益，社會工作者應藉由社會行動和倡導的手段促進改革，使社會朝正義的理想邁進。

社會工作的基本知識，既稱為「基本」，勢當廣泛。研究者認為學者們制定出的基本知識範疇，也為社會工作該走專門化或一般化的論戰，下了結語；在複雜的社會中，社會工作者所面對的問題不再單純，是複雜且多面向的，若只接受部分領域的知識訓練，在遇到多重問題的服務對象時，社會工作者可能無法獨當一面。而價值體系與倫理守則都抽象的理念型態，在實際的運用上，仍需視社會文化背景而定。依台灣來說，台灣人一向講求「人情味」，服務對象送個小禮物給社會工作者，若社會工作者拒之於千里，可能讓服務對象誤以為社會工作者不近人情，或是不願意接受他們的禮物。因此社會工作專業價值與倫理，是社會工作者皆應諄諄奉行的標竿，但在實務工作中，仍得依靠社會工作者憑著專業判斷而行。

第二節 非營利組織

台灣民間早期的社會福利發展，與國外宗教團體在台辦理的非營利組織息息相關，包括了早期的基督教中華兒童暨家庭扶助基金會、基督教女青年會等；民國七十年代解嚴之後，社會的急遽變遷也促使了各式非營利組織相繼成立。此外，在福利多元主義的世界潮流中，非營利組織在各國社會福利服務的推動下，扮演的角色日益重要；詹火生(2006)認為國家所提供的福利措施不一定能解決所有問題，仍然需要民間力量的協助，相較於西方對國家福利的重視，台灣則較強調於民間自主性與自發性的力量。本節將會針對非營利組織的相關概念進行探討。

一、非營利組織的相關理論

在文獻當中顯示，非營利組織與第三部門是指涉同類型的組織；用Wolf(1990，轉引自馮燕，2000)所提出的概念來說，非營利組織有五項特質：服務大眾、不以營利為目的、得以免稅、可提供捐助人減稅、有具體的管理制度等。因此在現代社會中，非營利組織擔負了社會的重要功能，從教化心靈、提升精神層次，到維護民眾的健康與安全等；它不以營利為目的，透過合法的組織與結構，在受大眾監督的前提下，提供各式符合公共利益之服務(Herzlinger，2000，張茂雲譯)。

非營利組織的興起以及運作，可從市場與政府失靈、志願服務及社群主義等理論進行探討(官有垣、王仕圖，2000；江明修，2002；郭弘煌，2007)。

(一)市場失靈與政府失靈理論

新古典經濟學派學者假設經濟市場有一隻「看不見的手」，使市場的機制隨著供需變動而調整；事實上市場不可能如預期般理性運作及達到完全競爭，認為市場可以向下低溢(trickle down)來滿足所有人的假設破滅，而有學者提出「市場失靈」的觀念。此外，政府在公共財及公共服務的供給上，可能受到民主制度瑕疵所影響，在盡全力滿足大部分人口或利益團體的需求時，仍忽視了少部分人口的權益，產生了「政府失靈」的狀況。因此，非營利組織的發展，就是為了彌足這兩者的缺失；非營利組織不分配盈餘的限制，能降低市場上為尋求利潤而降低服務品質的需求，其對組織宗旨的維持，以及不需依賴民意的特質，也使得非營利組織能照顧政府無法觸及的地方。

(二)志願服務理論

志工在許多非營利組織的結構和運作上，扮演了重要的角色；利他主義促使這些志工積極關懷別人，不以獲取報酬為目的，用他們的熱忱、時間和體力等落實其社會責任。因此非營利組織是以志願服務為根基，致力於社會上各種福利服務的提供。

(三)社群主義

非營利組織透過自發性的民眾結社，連結每個人對社會產生的公共關懷，讓民眾透過非營利組織的群己互動來培養公共意識，並在社群的連帶關係下進行社會參與，因而建立成員間的信賴與互助關係。在這種情況下，公共財的分配就不必仰賴政府，也不需國家的干預，即能獲得妥善的配置。故非營利組織本身就是社群主義的實踐。

二、非營利組織的功能

非營利組織在美國已有相當悠久的發展歷史，而台灣在過去 20 年來，非營利組織亦如雨後春筍般蓬勃發展(蕭新煌，2003)；非營利組織的存在對社會必有一定的貢獻與功能，方能獲得社會大眾的信任與支持。以下將透過馮燕(2000)、官有垣等(2003)及林淑馨(2007)等文章，瞭解非營利組織的功能。

(一)提供直接服務

在政府因為政策、法規和民意等因素下，政府往往針對極大化的人口群來提供服務；而對於遭受忽略和排拒在政府服務範圍的人口群，非營利組織的自主性與彈性恰可補充政府照顧人民的功能，直接提供服務給需要而受到照顧的人。

(二)開拓與創新

政府受限於科層體制的包袱，無法全面而深入的瞭解各個問題層面。非營利組織在提供服務的過程中，由於其組織宗旨和服務標的不如政府廣泛，又而能對問題的瞭解及思考更為深入，因此對於問題的觸角和視野可能產生不同以往的想法，而產生新的服務方式或解決策略。

(三)挑戰與倡導政策

在為服務對象提供服務時，政策和制度面的缺失與匱乏，可能使得服務

對象的權益受損或未獲保障。因此非營利組織會站在服務對象的角色，挑戰和倡導制度的不公正，促使政府能在輿論壓力下，進一步瞭解政策的盲點與問題，進而改善社會制度。

(四)價值維護與社會教育

非營利組織基於創辦人、創辦宗教等特殊背景，有其維護的正面價值觀及意識；透過組織的運作方能維持其堅守之信念與價值，並且以各種社會教育的方式去推廣及教導一般社會大眾，以端正社會風氣。

(五)統合資源

部分非營利組織的成立宗旨並非提供直接服務給需要的人口群，其功能在於匯聚各方不同的意見、知識和資源等，進行整合、分類，甚至重分配的功能，使其他組織或社會大眾能夠不重疊、有系統、高效率地善用這些資源。

三、台灣非營利組織概述

民國 80 年代末期至 90 年代，受到政治民主化、經濟高度發展、福利多元主義思潮等影響，台灣社會福利服務與第三部門產生重要的連結，詹火生(2006)認為當時的發展有福利私有化、社區提供福利服務及利服務去中心化等三趨勢，這樣的趨勢和第三部門的擴充互為因果，使得台灣的第三部門不只在數量上有所增進，其在社會所扮演的角色亦相當顯著。隨著時間過去，就目前的台灣社會來說，學者(簡春安等，2007)認為第三部門的質與量都在急劇變化中，社會資本的概念對於第三部門的影響也日益重要，不同組織間的連結網絡更加頻繁，使得跨組織和跨地區的合作關係顯而易見。

政府在民法中對於非營利組織有清楚的定義。民法將非營利組織分成「社團法人」和「財團法人」兩類型。社團法人是以社員為基礎，經法院核准後具有法人地位；而財團法人的成立則需要一定資金的匯集，並以捐助目的管理財產，以維護不特定人之公益。以 2002 年喜馬拉雅基金會的調查資料來看，台灣約有 2,925 個基金會；就該會出版的「300 大基金會」資料，300 個基金會的總資金是 544 億，有最多基金的是慈濟基金會的 100 多億，扣除 33 個基金在 500 萬以上的基金會，足以顯示台灣的基金會多是中小企業型基金會(蕭新煌，2003)。而根據內政部 2008 年統計通報顯示，截至 2007 年底為止，台

灣的人民團體中，社會團體共有 30,047 個，其中以社會服務慈善團體 9,635，佔 32%最多；而 2007 年增加的人民團體，也較 2006 年多 2,163 個，也就是 5.7%，由此可知民間非營利組織的發展盛況。

非營利組織是人們為實踐其特殊社會目標和理想所存在，其價值維持和彈性運作的特點，使得非營利組織能彌補政府和市場的不足，滿足社會需求，因此非營利組織對於社會的功能不可小覷。雖然非營利組織的種類繁多，有文化休閒、醫療保健、教育研究等，但研究者認為最不可或缺的是社會服務類的非營利組織；而近來這一類非營利組織也在福利多元主義和民營化的思潮下，與政府分擔福利服務的提供角色。以台灣前兩大社會福利組織--慈濟及家扶基金會來說，兩者的成立背景皆與宗教密不可分，因此下一節將要探討宗教性非營利組織的相關概念。

第三節 宗教性非營利組織的專業化

從十七、十八世紀的西方福利發展，到今日台灣的社會福利，宗教一直扮演著重要的角色。王順民(1999)認為宗教福利是宗教團體本身，秉持其特有的宗教教義，隨著社會變遷所產生的社會問題，提供符合宗教精神的服務，因此成為新興的宗教福利服務模式；且具備專業性的各種社會工作方法並非來自國家的行政管理，而是宗教慈善組織的發展。其具體的類別有宣化事業、宗教性事業、學藝事業、濟眾事業、衛生事業、土木事業、社區事業及公益事業等。

一、宗教福利的歷史脈絡

先從西方的歷史背景來看，宗教革命後，宗教在西方社會的地位與角色，以及教會和國家機關之間的關係不斷改變，但宗教與福利供給仍有緊密的連繫(林本炫，1995)。十七世紀的英國濟貧法，是國家首度承認有濟貧的責任，然而制度設計仍未脫離宗教的影響，包括了教區救助原則、將貧民劃分成值得與不值得救助的宗教價值等。工業革命之後，社會變遷使得貧窮問題和社會解組現象加劇，由牧師主導成立了慈善組織會社，以倫敦主教為會長，並藉友善訪問員宣導教會注重的道德意識(莊秀美，2004)。美國在 1873 年的經濟大恐慌之後，亦由牧師仿效英國成立慈善組織會社；但美國因「政教分離」的憲法規定，教會長期在社會福利角色的發展與歐洲並不相同。到了近代，西方國家受到福利多元主義的思潮影響，非營利組織提供的服務越來越多，宗教性組織亦是；而美國在「新政」之後，宗教團體開始接受聯邦政府的補助，並共同合作許多社會服務計劃。

台灣的宗教福利發展分成兩個主軸，一個是西方宗教團體在台灣所成立的慈善組織，另一個則是本土宗教的興起。王順民(2001)將台灣宗教福利的發展分為三階段，第一階段是民國三十至五十年代的傳統慈善階段，這一時期主要是各地普設的家扶中心、天主教系統的各級學校，以及醫療服務類的宗教團體。第二階段是民國六十年代的轉型期，除了上述的福利服務供給角色，宗教團體也開始發展教育訓練、就業輔導等增強權能的服務模式。第三個階段是民國七十年代以後的多元發展分階段，本土宗教系統(例如慈濟、佛光上、法鼓山)逐漸擴張與規模化，宗教團體的服務對象也開始多元化。

二、台灣宗教福利的現況

從喜馬拉雅基金會在 2002 年所調查的「300 大基金會」資料中發現(王順民，

2003)，24 家基金會具宗教屬性，西方基督宗教佔了其中的六成七，且這些基金會以社會救濟、福利服務和淨化人心為主要策略。而根據內政部統計處(2008)針對全國的宗教社會服務概況之調查顯示，直至 2007 年底，宗教團體所主責的醫院共有 27 所，文教機構(從幼托園所到大學等)1,008 所，包含養老院、身心障礙教養院、青少年輔導院、福利基金會及社會服務中心等公益慈善事業共有 520 所。由此可知宗教團體在台灣的社會福利的角色之重。

以利他主義為中心思想，使得宗教團體在國家尚未概括承受人民的需求滿足責任前，早一步提供社會所需的福利服務。然而，宗教團體故然可免除政府在科層體制及法令規定上的諸多限制，看似更為「彈性」和「人性」的宗教團體卻不盡然如此，宗教本身所維護的價值觀，可能與社會上的某種特定需求相互衝突；以志工和信徒為主的宗教團體，是否真能符合社會賦予他們的期待而提供更多的福利服務，都是研究者認為需要進一步思考之處。

三、宗教性非營利組織專業化的瓶頸

儘管宗教組織逐年成長，但宗教福利發展至今，開始面臨各式挑戰：在新管理主義的影響下，宗教團體該如何以績效的角度評估志工人力和捐款的運用狀況？宗教團體在組織制度上是否逐漸邁向專業分工及聘任足夠的專業人員？宗教性非營利組織開始受到專業化的質疑與要求。

研究者整理多位學者(林本炫，1995；Herzliinge，張茂雲譯，2000；王順民，2001；黃源協、蕭文高，2006)對於非營利組織、宗教福利組織及志願服務組織所提出的問題，認為目前宗教性非營利組織在專業化過程中，所遭遇的困難如下：

(一)經濟層面

部分組織的捐款來源不穩定，有時需依賴政府補助，甚少另尋財源。依賴政府補助可能使得組織無法獨立生存、服務提供類別受限、維持組織所需的費用不足，更明顯的是影響組織永續發展的可能性。

(二)服務層面

除了接受政府補助，可能影響組織的自主性外，宗教性非營利組織與其他組織最大不同之處，在於其神聖性目標，這個目標可能是施行慈善活

動的引導指標，但依其指標所推行的服務或公益事業，不一定是社會所需要的。

(三)績效層面

在強調利他主義和付出所無求等宗教觀點下，組織的人力資本取得容易，且服務的複雜性也增加評估的困難度；因此宗教性非營型以及服務成效難以評估，易造成組織成效不彰或過於浪費資源。

(四)制度層面

在部分宗教型非營利組織當中，領導者個人魅力的「卡理斯瑪支配」(charismatic domination)問題，往往成爲吸引和治理組織運作的基礎，這可能是組織在將來會遇到經營和制度性繼承的問題。此外，部分組織在人力運用上，以志工爲主、領取薪俸的職工爲輔，使得專業人員的發揮空間受限，影響組織提供服務的專業性。

四、宗教性非營利組織朝向專業化的發展建議

基於上述的困境，研究者亦整理了吳政煌(1996)、Dees(張茂雲譯，2000)、涂瑞德(2003)和黃源協、蕭文高(2006)的文章，爲宗教性非營利組織專業化的發展方向提出建議：

(一)運作企業化

企業化並不一定是件壞事，透過部分免費和部分收費的服務提供、同時運用志工和志工或給付低於市場行情的薪資等方式，企業化可以促使組織兼慈善與永續經營的目標，讓社會與經濟價值並重。

(二)社工專業化

宗教因素促使許多人投入福利服務，進而達到專業的目的。但在社會問題更爲多元和複雜的情況下，組織應考慮藉由社工專業的知識、工作方法和模式，直接對社會問題的根源進行處遇，讓組織在資源動員過程中重新定位，而非一味維持消極性的福利服務。

(三)經營透明化

既然組織的財源多來自捐款，如何取信於社會大眾相當重要，組織應從調整經營模式及財務機制做起。組織的財務資訊必需透明化，定期公告收入與支出；並且設計周詳的評估方式，使組織的服務績效能在不危及成立使命與宗旨的狀況下接受評估，以達到組織應具有的責信。

由文獻顯示，在世界潮流和社會變遷的引導下，宗教性非營利組織的專業化勢在必行，且專業化亦能帶來眾多益處。然而，一面倒的專業化聲浪也促使研究者思考，當社會呼喊向專業制度邁進的同時，所謂的「專業組織」是否也該反思，有沒有可能從這些宗教性非營利組織的身上學到什麼。宗教精神的洗禮和持守，是否讓組織的工作者或志工在面對服務對象時，有更多的耐心與愛心，而非落入麻痺的助人行業？宗教倫理的無形價值，是否可能較訴諸文字的專業倫理規範，對於工作者產生更強的約束和自制力？因此，對於專業組織和宗教性非營利組織的發展，研究者更傾向兩者應互相學習和仿效，而非僅止於單方面的反省與改進。

第四節 慈濟的組織運作

慈濟基金會是本研究的主题，一個組織的運作模式及文化，決定了組織的架構、成員互動的氛圍及組織發展方向。由於慈濟是佛教團體，在這一節當中，研究者將先描述慈濟的精神理念、慈濟組織運作模式和慈濟的組織文化；最後則介紹在慈濟發展過程中，幾項重要制度、原則的起源。

一、慈濟的精神理念

由於慈濟的領導者證嚴法師為佛教出世修行的比丘尼，慈濟的組織文化深受佛陀教義所影響；本段以證嚴法師對於慈濟宗門的著作為基礎(真實之路，2008)，介紹慈濟依循佛典而來的精神理念。

慈濟是以「法華經」為精神，「無量義經」為依歸。法華經中提到佛陀出現在世間，是為了讓眾生「開、示、悟、入」而理解佛道；證嚴法師對這四個字的解讀是「啟發良知、運用智慧」及「走入人群行菩薩道」。證嚴法師時常勉勵慈濟人無論是行善或是與人相處，都要以佛陀教義啟迪人生的智慧，以智慧化解各式困境。更重要的，學佛並非自己在家念佛自修，而是要以出世的心行入世的事，走入人群中行善，才是真正的體現佛法。

「無量義經」是法華經的精髓。無量義經當中分成三品：「德行品」、「說法品」和「十功德品」。證嚴法師以此三品告訴慈濟人，人人都有佛性，只要能夠激發人們的佛心，人人都可發揮功能而助人；身體力行是相當重要的，雖然個人相當渺小，但集少成眾，即可成就實質的力量。研究者認為這樣證嚴法師對無量義經的詮釋，落實在慈濟委員勸募會員的過程中，法師常強調募款金額並非重點，「募心」--也就是啟發人們的善心才最重要的；而許多慈濟人秉持「做就對了」的無私熱忱，也是將佛心付諸實踐的最佳範例。

二、慈濟志工

慈濟的成立階段，由證嚴法師帶著五位出家弟子及三十位家庭主婦開始，而後這些家庭主婦以菜市場奔相走告、鄰里間口耳相傳的方式，吸引越來越多善心人士的投入。慈濟從募款、第一線服務、再到志業發展與推動，志工在慈濟中扮演了核心的角色。慈濟志工種類眾多，最為人所知的是身著「藍天白雲」制服的慈濟委員，其次則是男性為主的慈誠隊；此外，

慈濟尚其他的次文化組織團體。慈濟年鑑(1992)詳細記載了不同志工團體的成立時間和緣由。

(一)慈濟委員

「委員-會員體系」是慈濟發展的基石(邱定彬，1999)。在本研究的第一章提到，慈濟的收入大多來自社會大眾捐款；「會員」在慈濟中是指捐款但並未參與志願服務的一般社會大眾，而負責募款和維繫會員的工作則落在委員的身上。委員是慈濟的主體，一位委員在募足 40 戶會員、歷經多種訓練課程及志工服務的見習後，方可以在資深委員及社區的評估下，正式授證為慈濟委員。除了募款，慈濟委員最重要的工作當然第一線的志願服務。舉凡慈善志業中的訪視和居家關懷、醫療志業中的醫院志工、國際賑災和環保推動等，委員皆是慈濟的人力核心及動員基礎。

(二)慈誠隊

早期的慈濟志工多以女性為主，而後因應慈濟舉辦大型活動所需要的安全及交通人力，慈濟開始有男性的加入，由證嚴法師在 1990 年正名為「慈誠隊」(慈濟年鑑：1966-1992，1992)。慈誠隊的加入，讓慈濟志工的男女平例趨向平衡；且慈誠隊能夠擔負許多慈濟委員無法充分發揮功能的工作，例如國際賑災物資的搬運、危險地區的訪視，以及大愛村的興建等。因此，慈誠隊也在慈濟委員之後，成為慈濟志工最重要的一環。

(三)其他次文化族群團體

隨著慈濟在社會上的貢獻與知名度提升，慈濟也吸引了社會上不同身分的族群投入。慈濟的次文化族群團體眾多，包括了兒童精進班、慈濟警察眷屬聯誼會、慈濟書畫聯誼會等；研究者認為這些次文化族群中，以 1992 年成立的慈濟大專青年聯誼會(簡稱慈青)和慈濟教師聯誼會(簡稱教聯會)最值得討論。慈青是大專院校有志參與慈濟志願服務的學生，而教聯會最重要的任務，是將證嚴法師的「靜思語」推廣到學校，讓學生學習正確的價值觀與人生態度。研究者認為這兩個群體象徵了慈濟精神的傳承；慈青在大學時即參與慈濟，到了出社會後，延續參與慈濟的「習慣」，對於成為慈濟委員或慈誠隊的可能性提高；而教聯會則透過教學推廣慈濟的理念，增加學生對於慈濟的熟悉度及慈濟對他們的影響。

三、志業中心

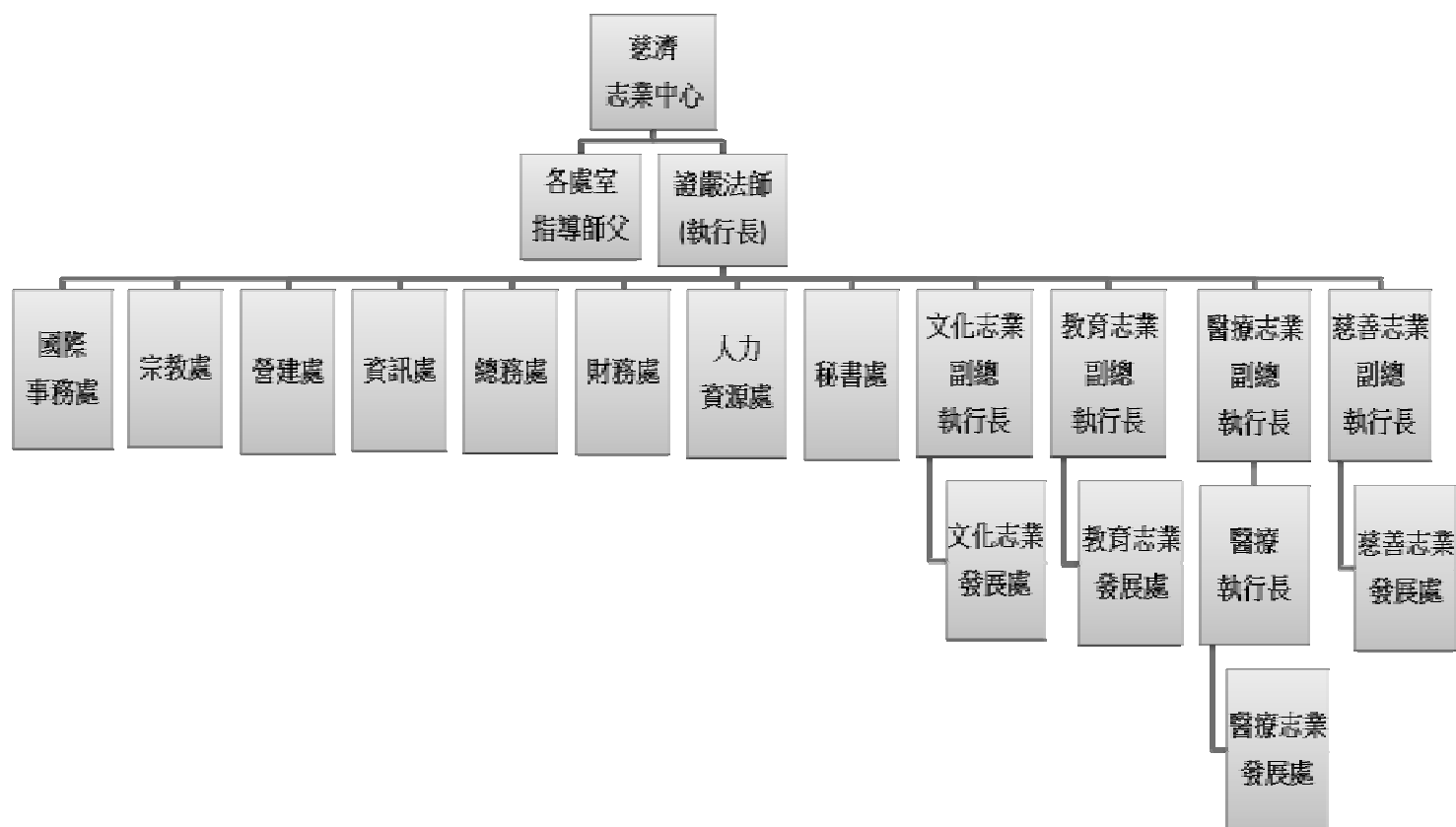
隨著慈濟各項志業的成長，專業化與制度化管理也成為慈濟發展的必要方向。慈濟在 1990 年成立「總管理中心」，設立人事室、財務室、營建室、電腦室、總務室、績效室、秘書室和宗教室等八個處室，以協助各項志業事務的運作(邱定彬，2000)。1999 年慈濟將總管理中心更名為「志業中心」，其內部組織也產生了變革(見圖 1)。

雖然志業中心在 1990 年成立，但是學者認為慈濟其實早就開始專業化和制度化的腳步(賴家陽，2003)。在 1984 年至 1987 年中間，慈濟在台北、台中和高雄成立了分會，雖然當時仍以志工所區分的「功能組」為主體，但因應法令及會務的需求，基金會早已開始聘社工、財務等專業人員。

證嚴法師對於慈濟龐大的人力資源管理，無論是志工或是領取薪資的職工，一直是強調「以愛為管理，以戒為制度」的精神(千手佛心，1995)，個人的自我管理才是最重要且最有效的，這或許是「總管理中心」更名為「志業中心」的原因之一；且證嚴法師認為志業中心的主要職責在於陪伴和協調志業發展及志工的活動，而非管理或控制。志業中心的大多處室皆聘用專業人才，唯獨宗教處的任務是整合各志工團體的事務，因此宗教處在聘用人員上是以慈濟認同度和慈濟精神為主要考量。此外，每一處室的「指導師父」是相當特殊的組織層級；指導師父是由證嚴法師的出家弟子擔任，這些師父具有各自的專業背景與專業知識，因此能夠融合慈濟精神與專業才能，引導每一處室的發展。

如同社會大眾所認知的，志工一直是慈濟的核心人力，其志願性質和細膩分工，促使慈濟在眾多災難和濟貧服務上產生強大的動員效能；但也因為志工的高能見度，讓社會大眾對於志業中心專業化和制度化的認識相對顯少。然而，當慈濟試圖以志業中心來因應繁眾和複雜的會務需求，研究者認為這些專業背景的職工在各司其職的同時，最大挑戰是專業知識和慈濟精神的融合，以及與志工之間的協調合作；許多委員較志業中心職工「資深」，再加上慈濟對於其組織精神和文化的堅持，專業人員如何取得專業和志業、職工和志工間的平衡，實為困難。

圖 1：慈濟志業中心架構圖



圖表來源：研究者改編自賴家陽(2003)

四、慈濟的組織文化

組織文化是指一個組織的領導者或成員之間，有意識或無意識之間塑造出來的價值、信念、團體氣氛等，並藉由符號、文字、規範、成員行為等方式展現出來，形成專屬某個組織的次文化(林家德，2006)。

在慈濟裡，倡導的是慈濟「人文」，而非慈濟「文化」。證嚴法師對這兩個名詞有不同的註解：文化是一種氣氛、一種流行，這種潮流可能盛行為某一個團體或某一世代，但卻不一定是好的，例如購買名牌的消費文化。而人文則是「人品典範，文史流芳」，以「禮」作為行為的依歸，行住坐臥都有端正的表現，將佛教的精神入世，把人生帶往正確的道路上，行善助人，讓美

善能在世間傳播並影響他人。證嚴法師認為，「把生命用在最有價值的地方，做得歡喜，而使人格價值昇華，就是慈濟人文的精粹」(潘煊，2006，p.241)。

慈濟人文的基本理念是「內修誠正信實，外行慈悲喜捨」，研究者認為這一句話即貫穿慈濟在組織運作上的方向。「內修誠正信實」展現在慈濟向來嚴守「專款專用」的原則，且慈濟的財務狀況向來清楚透明，亦符合政府在全台對非營利組織的各式要求(張培新，2006)，研究者相信這是慈濟在社會上具高公信力的原因。「外行慈悲喜捨」則由慈濟的志業發展與志工的主動積極可見一般。

此外，證嚴法師提出的「佛法生活化」和「菩薩人間化」二指標來實踐慈濟人文。佛法生活化是藉由倡導孝道、素食、禮儀等觀念，來將佛法落實在生活中；而菩薩人間化則是勉勵慈濟人要以「守心、守志、守德、守戒」來要求自己，對外則要見苦知福，並在感恩和惜福中走入人群拔苦與樂。

五、慈濟慈善相關之制度建立

在慈濟成立之初，證嚴法師和慈濟委員雖然沒有傲人的學歷和豐富的知識與資源為基礎，但在她們親身訪貧、走入社會黑暗處的過程中，愛心和經驗讓她們從「做中學，學中做」，逐步建立了今天的慈濟。本段從將以潘煊(2006)的文章為主，介紹慈濟數項制度和原則的起源。

(一)個案複查

慈濟成立於 1966 年，慈濟的第二個案是一位失明的女性，先生是檢字工人，共有四個小孩，證嚴法師與委員在訪視後，決定負擔五千元的醫藥費，協助這位個案進行眼部治療，讓個案能夠恢復視力而分擔家計。然而，在開刀之後不久，個案因和先生有些許爭執即自殺。這件事讓法師深感即使受助戶的情況好轉，仍需持續追蹤和關懷，因此個案的往生，讓慈濟的「個案複查」制度確立。

(二)援建屋舍

慈濟成立的第二年，1967 年，一位 81 歲的失明老人獨居在蘆葦桿編成的草屋中；當證嚴法師和委員訪視時，老人拔一束草在石頭小灶上升火煮食，法師看著火花四濺，擔心若某天火花引燃草屋，失明的老人該如何求救。因此在當時鐵路局南華站的站長張榮華慷慨捐出 10 坪地之後，慈

濟志工為老人蓋了一間空心磚、水泥砌、鐵皮覆頂的新屋。這是慈濟為貧戶援建舍的首例。

(三)急難救助

1969 年中秋節，證嚴法師在豐原為母親祝壽，聽到收音機傳來台東卑南鄉大南村大火的消息，造成 148 戶房屋燒毀，99 人傷亡，700 多人無家可歸；隔日趕回花蓮，並與慈濟委員赴台東勘災。購買 148 件毛毯，並發放救濟金與衣服。這次慈濟第一次的急難救助經驗。

(四)賑災模式

有了 1969 年的急難救助經驗後，1973 年娜拉颱風造成東部嚴重災情，證嚴法師募得善款 60 多萬元，在逐一過濾和深入複查後，確定 671 戶災後無法復原，於是將救濟名單造冊、進行發放。娜拉颱風大規模的救助行動，讓慈濟建立其賑災模式--「勘災、造冊、發放」，亦成為慈濟日後對應災變的基本程序。

(五)社區志工

慈濟在 1996 年之前，委員之間的聯繫是「跨區域」的，以熟識程度和進入慈濟的連帶關係為基礎，因此住在同一地理區域的委員不一定在同一組。1996 年賀伯颱風重創台灣，慈濟欲動員人物力投入救災，但當時交通癱瘓受阻，耽誤救災第一時間。因此證嚴法師以鄰里為單位重新編組，讓慈濟人的訪視和關懷可以不受外力因素影響。「社區志工」的組織模式也使得慈濟在日後的天災及九二一大地震等，「走在最前面，做到最後面」。

慈濟委員整齊的制服、迅速的動員力等透露出慈濟組織文化的部分特色，但外界在看待慈濟時仍隔著一層神秘的面紗；研究者認為慈濟的組織文化其實相當單純，僅是證嚴法師將佛法用淺白易懂的方式融入慈濟人的價值觀與生活中。證嚴法師對慈濟組織文化的形塑有極大的影響力，研究者推測這可能與證嚴法師本身具克理斯瑪的領導魅力(陳世慧，2005)有關；但也使得證嚴法師個人的觀念將引導慈濟在志業發展的走向。例如在老人照顧的福利服務方面，雖然慈濟委員大量投入獨居老人的訪視，對於補充政府福利服務的功能不容忽視，但除此之外並無更進一步的服務；這是因為證嚴法師對於孝道的看重，認為奉養老人是子女的責任，因此慈濟目前除了花蓮慈濟醫院有「輕安居」的老人日托照顧外，並沒有其

他的機構式照顧。研究者很難斷定一個人即決定組織文化的良窳，畢竟慈濟組織文化的「品質」，透過慈濟委員自律的言行和完整的志業發展發揮得淋漓淋漓盡致，但這樣的堅持如果無法因應社會變遷所造成的需求，是否衝擊慈濟提供服務給需求者的立意，亦或其價值觀真能影響社會大眾，都是值得探討的。

第三章 研究方法

第一節 研究方法

本研究主要以社會工作專業角度來探討慈濟的發展，以瞭解慈濟的組織和運作是否與社工專業契合，因此研究者欲採用質性研究方法。以下將先討論質性研究方法的特質，並解釋研究者選舉質性研究方法之因。

一、質性研究方法

從簡春安和鄒平儀(2004)與 Strauss 和 Corbin(1990，徐宗國譯，1997)對質性研究方法的解釋中，可以知道質性研究是爲了探究複雜的社會現象和人與人之間的關係，透過非量化、非概約的方式，描繪出事實與真相的樣貌，以得到整體性和全面性的理解；並且允許研究者以自身具有的理論知識和社會人際關係的敏銳度(sensitivity)，用主觀的方式詮釋其所得到的資料，將其價值和感受如實呈現。

從上面的定義來看，並不是所有的議題都適用質性研究。簡春安與鄒平儀(2004)認爲當研究者進入不熟悉的社會系統、在不具控制和正式權威的情境、研究概念初略形成或建構不完全、需要研究對象主觀詮釋複雜的研究標的，以及界定新概念和形成新假設等五種情況，是較適合選擇質性研究方法的。

本研究會選擇質性研究方法，是因爲國內對慈濟的研究，大多聚焦於社會資本、組織動員、志工管理、非營利組織管理及國際化等議題，對於社工專業的研究也相當少，唯一有談及慈濟的是吳政煌(1995)「慈濟功德會、台灣世界展望會和中華聯合勸募協會決策菁英福利觀及其象徵符號之比較研究」的碩士論文，因此非常缺乏連結社工專業與慈濟發展的文獻。

此外，大多數的人都知道慈濟的運作主體是慈濟委員，但若非慈濟的職工或慈濟委員，對於慈濟委員真正的工作流程、扮演的角色、以及與社工的互動等等，顯少認識。研究者希望以質性研究的深度訪談方式，認識慈濟的組織制度和助人方法，瞭解研究對象對於這些制度和運作模式的想法，以及社工專業帶給他們的影響。

第二節 研究參與者

一、研究對象的界定

由於慈濟志業的多樣性，因此本研究的研究範圍將劃定在慈善志業中的經濟弱勢關懷，研究對象以從事相關服務的委員和職工為主。在職工方面，由於本研究著重從社工專業角度來探討慈濟，因此會以從事社會工作和其相關工作、或具備社會工作教育背景的職工為主。而基於慈濟委員人數眾多、分工細膩，研究者會以訪視組的慈濟委員為主，從事其他相關方案的委員為輔。此外，與慈濟基金會本會的慈善發展處和各地分會社服組有密切關聯和互動的委員和職工，也在研究對象的範圍之內。

二、研究對象的選取

質性研究主要是從少數的研究對象當中，進行深入和全面的瞭解，以獲得足夠的資訊進行完整的分析；因此質性研究多以立意抽樣法為核心(簡春安、鄒平儀，2004)。立意抽樣法能讓研究者就其欲探討的研究內容，選擇性地挑出具差異特質和豐富資訊的個案來參與研究，使研究者獲得其所欲之重要訊息。

立意抽樣包括了數種抽樣類型，本研究將以深度抽樣為主，便利性抽樣為輔。深度抽樣較可以找到具代表性的個案，例如本研究中訪視經驗豐富的慈濟委員，以及慈濟聘任的專業社會工作人員；最後，研究者將以便利性抽樣的方式，在符合研究對象界定的範圍內，補充前項抽樣方式所產的研究對象的不足。

三、研究對象的數量

質性研究的重點在於從研究對象身上所獲得的資訊是深入且豐富的，因此質性研究並未明確指出研究對象的數量妥適，而是多取決於研究者是否能取得足夠與飽和的資訊(潘淑滿，2003)。本研究共訪談了 11 位研究對象；其中 7 位由深度抽樣而產生，另外 4 位由便利性抽樣而產生。

四、研究對象的來源

本研究的研究對象來源有二，一是透過慈濟基金會秘書處的協助，邀請符合研究對象界定的慈濟委員和職工；另一來源則是以研究者本身的非正式社會關係為基礎，以此研究展開前即結識的慈濟委員為訪談對象。

第三節 資料蒐集與分析

一、資料蒐集的方法

在質性研究中，訪談是蒐集資料的一個重要方法。Yegidis 和 Weinbach(2006) 認為訪談法能夠蒐集人們完整的資訊，包括行為、態度、觀念、信念等；在質性研究中，研究者會希望發現人們如何經驗某些事件或現象，學習這些事件或現象對研究對象的意義。因此訪談法讓研究者有更多的機會深入探究研究對象的內心世界。

本研究將以深度訪談法中之「半結構式訪談」(semi-structured interview)進行資料收集。「半結構式訪談」亦稱「引導式訪談」(guided interview)，其假設每位受訪者因對問題的認知及個人經驗不同，受訪者可能會提出其他重要卻未被研究者考慮到的議題(簡春安、鄒平儀，2003；潘淑滿，2003)。因此研究者雖須於訪談前，根據研究目的與問題擬定訪談大綱，但在訪談過程中，得根據受訪者當時反應，彈性調整問題之順序，使訪談能進行更為順暢。

訪談大綱分為職工版(附錄二)與委員版(附錄三)。由於身份和分工內容不同，因此兩版本的訪談大綱有些許差異。職工版(附錄二)較志工版多了第 2 題，慈濟設有專職社工的背景；以及第 6 和第 7 題的長期濟助與居家關懷的工作流程。此外，在題目中，職工版是詢問社工在經濟弱勢關懷的角色，志工版則是瞭解志工在其中的角色。

二、資料蒐集過程

(一)訪談聯繫

研究者以電話聯繫慈濟基金會秘書處的一位職工，其為慈濟相關研究的對外窗口，負責提供相關資訊或媒合妥適的訪談對象予研究者。研究者在撰寫論文的過程中，除了口頭說明研究目的及研究進行方式，尚隨著論文進度，以電子郵件傳送已完成之論文章節；並填寫慈濟要求研究者填寫的申請表與同意書。在徵求慈濟的合作與同意後，研究者寄送訪談大綱、訪談同意書樣本，請求協助尋找符合條件之研究對象。

(二)正式訪談

取得慈濟同意後，即分別與研究對象約定訪談時間與地點。訪談當日，於

訪談前將向受訪者說明研究目的、訪談可能花費時間與訪談同意書，並回答受訪者對於訪談之疑問。受訪者同意接受訪談後，雙方簽署同意書，研究者也會徵求受訪者的意願，決定是否進行錄音。

三、資料分析

資料分析是研究者將訪談內容與統整性概念之建立串連起來的重要步驟；研究者透過資料分析，將繁多的資訊逐一抽絲剝繭，方能理出系統性的脈絡，並且重新賦予資料新的詮釋和意義，進而解釋其研究發現(Charmaz, 丁興祥等譯, 2006)。從學者(Strauss & Corbin, 1990, 徐宗國譯, 1997)的文章可知，資料分析的程序首為開放性譯碼(open coding)，接著是主軸譯碼(axial coding)，最後是選擇性譯碼(selective coding)。

依循上述流程，研究者會在訪談後將錄音稿謄寫成逐字稿，並對於有疑問或不清楚之處再次進行校對。接著會閱讀逐字稿內容，節錄重要陳述，並對關鍵字句畫線，若研究者對字句有任何想法或概念則於旁邊註明。而後同時檢視所有逐字稿間的相關性，將相似陳述列在一起，並對其作摘要式描述；最後再依摘要式描述歸納出不同範疇的概念，以社工專業性為主軸，將所有概念定位與連結。

第四節 研究嚴謹性

質性研究沒有量化研究的大量樣本數和研究結果推論，但仍可透過研究設計的加強與蒐集資料的過程來增加研究的嚴謹性。一般來說，在質性研究對常被提及的方式即為「三角測定」(triangulation)；此外，研究者也可透過信度與效度的掌控，來確保研究的品質。

一、三角測定(Triangulation)與信效度

簡春安、鄒平儀(2004)指出，三角測定即是針對相同的現象、內容和方案，透過不同觀點和角度的切入，多方面和多層次的探究與分析，以對社會事實有更透徹的瞭解。

信度意指研究工具的誤差並不會影響研究結果，也就是研究結果的一致性與穩定性；而效度是指研究工具能否測得研究對象所要表達的真實意涵，也就是研究結果的真確性(高迪理，2004)。本研究以胡幼慧與姚美華(1997)引述 Kirk 和 Miller 的想法為主，在信度方面，採同步信度為主；效度方面，則以明顯效度與工具效度等二方法，藉此增加本研究之嚴謹性。

二、研究者的做法

(一)訪談大綱的多重檢視

研究者在列好訪談大綱之後，先與三人討論訪談大綱之內容，第一人為具社會工作教育背景、在其他機構擔任社工督導的慈濟委員，第二位是在慈濟基金會擔任專職社工超過十年的慈濟委員，第三位則是在某技術學院擔任副教授、並密切參與訪視工作的慈濟委員；藉此將研究者過於籠統的訪談大綱細緻化。最後，研究者將訪談大綱呈交指導教授，確認訪談大綱是否需研究題目契合，以及斟酌用字的精確度與問題的完整性。

(二)錄音內容的反覆聆聽

為避免遺漏訪談內容，或者忽視受訪者情緒、用字遺詞及談話內容背後含義等重要訊息，研究者會在將訪談內容謄寫為逐字稿後，再予反覆聆聽，以確認研究資訊的細節和重要概念。

(三)記錄的詳細確實

研究者會仔細記錄研究過程的所有訊息，不捏造也不過度以研究方向引導研究結果，確實呈現研究和分析內容。

第五節 研究倫理

一、社會工作研究倫理

本研究以質性研究的深度訪談法為蒐集資料的方法，但訪談法觸及研究對象真正的想法與生活經驗，為避免傷害研究對象和機構的權益，遵守研究倫理是必要的責任與義務。研究者歸納周月清(2001)、Neuman 和 Kreuger(2003)與 Yegidis 和 Weinbach(2006)所提出的社會工作研究倫理有：自願參與及告知同意(informed consent)、不傷害參與者、匿名性或保密性、不可蓄意欺騙受訪者，以及研究結果需如實呈現等。

為信守研究倫理，研究者會在不同研究階段，採取實際的行動以茲負責。

(一)訪談進行前

- 1.於研究前先徵求機構同意讓受訪者接受訪問，將告知同意書(請見附錄一)發給受訪者，徵詢同意始才進行訪問。因此本研究之受訪者均需自願參與。
- 2.同意書上須載明研究主題、目的，以及研究進行之研究者義務。

(二)訪談進行中

- 1.向受訪者告知訪談中使用之記錄方式。
- 2.受訪者隨時可中斷訪談、錄音，甚至退出研究，無需任何理由。

(三)訪談結束後

- 1.在選寫資料時，所有受訪內容及受訪者身分須匿名處理，並且不得將訪問資料外洩。
- 2.當研究完成後，錄音檔在一定時間內銷毀刪除，以免訪談資訊外露。

第四章 研究發現

本研究係針對從事訪視關懷的職工及志工進行訪談，從受訪者經驗中瞭解慈濟訪視關懷的細節與背後意涵。本章節的分析資料是來自 11 位受訪者的訪談內容，並以相關文獻進行概念層次的分析與討論。

第一節 受訪者基本資料分析

一、受訪者基本資料

本研究之訪談對象為平日從訪視關懷之慈濟志工及職工，其性別、年齡、學歷、參與慈濟年份及職業如下表所示：

表 4-1 研究對象基本資料對照表

編號	性別	年齡	學歷	參與慈濟年份	慈濟身分	職業	職稱
A1	男	36~40	大學	11~15	志工、職工	社會福利	專員
A2	男	56~60	碩士	16~20	職工	社會福利	社服室主任
A3	男	56~60	大學	11~15	志工	商業	已退休
A4	女	56~60	高職	16~20	志工	商業	董事長
A5	女	56~60	大專	21~25	志工	商業	已退休
A6	女	36~40	碩士	11~15	職工	社會福利	社工組長
A7	女	36~40	大學	16~20	志工、前職工	社會福利	社工員
A8	女	51~55	博士	11~15	志工	教育	副教授
A9	女	31~35	大學	11~15	志工	社會福利	社工督導
A10	女	61~65	高中	21~25	志工	家庭主婦	
A11	女	41~45	大學	16~20	職工	社會福利	社工師

本研究共訪問 11 位受訪者。包含 4 位在慈濟工作的職工，之中 3 位為社工主管；7 位受訪者為志工，其中一位曾在慈濟擔任社工十餘年。在年齡的分布上，職工年紀較志工偏低，職工大多在 36~45 歲之間，僅一位在 56~60 歲間；志工年紀則多在 51~65 歲間，僅一位在 31~35 歲間。以下為受訪者之簡介。

二、受訪者概述

A1：職工。男性。大學時即參加慈濟，在慈濟工作已接近 10 年

大學在夏威夷就讀時，因一位朋友而開始到慈濟擔任志工。當時是唯一會使用中文電腦的成員，除了一般的志工服務，尚協助處理行政會務。畢業的第一年留在當地的貿易公司上班，下班後仍到聯絡處幫忙。一年過後，911 事件發生，使居留權延展的情形無法預測，故決定回到台灣。一開始先在靜思精舍擔任志工，也善用其英語能力，協助接待外賓參訪。而後正式進入慈濟基金會工作，並且授證慈誠隊，因此具備職工與志工兩種身分。目前除了平日工作外，尚承擔組內的訪視幹事，帶領其他同仁一起從事訪視志工服務。

A2：職工。男性。社工碩士，為醫院社會工作部門主管。

於醫務社會工作領域服務多年，除了在空中大學有教授社會工作相關課程之外，亦身兼某地社工師公會理事長。雖在醫療院所，但因組織宗旨及特性，使其工作範疇與訪視關懷的相關服務有諸多連結，和志工的合作互動也相當密切。因此對於社工和志工的角色與分配有實際的運作和經歷。

A3：志工。男性。旅美期間接觸慈濟，目前已擔任慈濟志工近 20 年。

大學畢業，曾任國內某大會計師事務所稅務部經理；1983 年赴美後，為美國電腦公司財務長。平日深入研讀佛法，對於靜坐、禪定等深感興趣；因一次與證嚴法師會面之中，見法師受到室外極大噪音干擾而面不改色，暗地佩服法師的定力，故開始跟著妻子參與慈濟活動。在旅居美國期間，致力投入慈濟美國總會的會務；1999 年回到台灣，目前為全職志工和志工幹部，負責帶領和陪伴其居住地的所有慈濟志工。

A4：志工。女性，投入慈濟 16 年，除訪視服務，尚推動其他經濟弱勢服務方案。

與先生白手起家，共同經營傢俱業，從生產到銷售一肩扛起。在孩子長大後，想要對社會有所貢獻，因此決定投入慈濟的志工服務；孩子深受父母影響，全家皆為慈濟志工，其長女和長子亦在慈濟志業體工作。雖然平日工作繁忙，但仍將志工服務列為生活重心，雖然生活不一定因投入志工活動而順遂，但這似乎更能考驗自己想要助人的動機和堅持。為該區志工幹部，並主動策劃和帶領經濟弱勢相關服務方案，以擴展經濟弱勢服務的範疇與深度。

A5：志工。女性。進入慈濟 20 年以來，皆以訪視關懷為志願服務主軸。

小時候父親為無薪制的村長，時常需自掏腰包為村內造橋舖路，因此在家庭

環境的耳濡目染下，不斷都有助人的動機和行爲。在民國 70 年至 80 年間，因兩位家人陸續往生，使其深刻體會人生無常；而在爲家人唱誦地藏經的同時，也感受到宗教予人祝福和膚慰人心的力量。在家人喪事結束後，希望自己能善用身體的使用權，故更加積極參與志工服務，並授證爲慈濟委員。慈濟委員分工細膩，而受訪者一直都以訪視關懷爲其主要工作，亦承接社區訪視關懷的主要窗口，除例行性訪視服務，也爲其他志工與社工間的橋樑。

A6：職工。女性。社工碩士，在慈濟工作 10 餘年，爲社會工作主管。

當初研究所畢業，想要做助人工作；本身沒有任何宗教信仰，只是在應徵的時候，對工作環境的第一印象不錯，因此進入慈濟純粹是誤打誤撞。會持續做到現在，是因爲慈濟的助人工作帶給受訪者許多省思。慈濟的社工對案家並非單純的一對一服務模式，而是必需跟著一群志工共同服務案家；看到志工的長期投入和陪伴，很令人感動，隨著志工的關懷，也看到一個家庭慢慢的成長和改善，這樣的成果會回饋到自己身上的助人成就感。這就是一直留在同一個工作場域的動力。

A7：志工。女性。從大學期間即爲志工，並曾任慈濟社工超過 10 年。

大學即爲慈濟的青年志工，在大學剛畢業時，適逢慈濟聘任專職社工不久，因爲對社會福利有興趣，故進入慈濟擔任社工。當時社會工作相關科系的畢業生不多，許多機構的社工亦非本科系，使得受訪者有機會投入社福領域。10 多年的工作生涯中，受訪者透過積極參與學術研討會和自修，以及實務工作的歷練與省思，累積社會工作專業知能。日前由於生涯規劃而暫離職場，但志工身份並未中斷，對於社區內和志工本身的例行服務，仍持續投入。

A8：志工。女性。大專院校副教授，參與志工服務 10 餘年。

在大專院校任職，因同事的介紹，開始成爲慈濟的捐款會員；而後因參與慈濟教師聯誼會在花蓮所舉辦的營隊，對於慈濟的認識稍加深入。由於工作繁忙，受訪者一直無法完成志工培訓的歷程，雖到前幾年才授證，但已接觸慈濟許久。民國 85 年左右，任教學校學生欲成立慈濟青年社，其應邀擔任社團指導老師，開始帶領校內學生籌備和成立社團，在社團成立後亦繼續陪伴學生至今。

A9：志工。女性。擔任慈濟志工 15 年，現爲某社會福利機構社工督導。

五專期間成爲慈濟青年志工，並爲該校慈濟青年社之創社社長；寒暑假到醫

院當志工時，激起就讀社會福利相關科系的念頭，並在五專畢業後，轉學考進入相關科系。大學畢業後即在一家頗負盛名的社會福利機構工作，目前為社工督導。受訪者在工作過程中深刻體會，除了社會工作教育背景的專業知能，其身為慈濟志工所學到的人文素養及服務理念，使其在提供個案直接服務時更為順遂。期待自己有機會能回到慈濟擔任社工的角色，讓職業和志業能合而為一。

A10：志工。女性。訪視關懷為其 20 多年志工生涯的重心。

受訪者本身就是佛教徒。民國 60 年間，接觸慈濟的因緣是在某刊物上，看到一位出家師父雖經濟拮据仍從事慈善濟貧工作，開始斟酌家庭經濟狀況來捐款。民國 74 年，應資深志工之邀而答應為慈濟的慈善工作募款，然募款對一位沒有其他社會生活的家庭主婦來說是困難的；但在克服心理障礙、順利地跨出第一步後，受訪者除了持續募款的任務，每星期亦到分會擔任志工。由於身負照顧公公的重擔，一直無法順利授證；在公公往生後，自己又因長期身心壓力過大而臥病，遲至民國 80 年才順利授證，成為全職志工。

A11：職工。女性。慈濟第一位專職社工，至今工作近 20 年。

民國 81 年從大學畢業時，期待自己的工作可以運用所學，讓生活與專業合而為一，因此一心想從事社會工作直接服務。雖然先前對慈濟沒有太多認識，但當時正逢慈濟開始聘任社工，便前往應徵；據慈濟本會的資料顯示，受訪者應為機構第一位專職社會工作者。工作之後，受訪者認為機構相當用心在社會工作領域，志工們對於助人亦非常投入，故願意且持續在同一個環境工作至今。

第二節 訪視志工之養成

本研究將以「訪視志工」一詞作為參與訪視關懷之慈濟志工的名稱。一般的社會福利機構，多由社工進行個案的訪視；而慈濟則是以志工為訪視關懷的主體，社工為陪伴或支援的角色。是故志工的教育訓練相當重要，可依此決定志工的素質、機構形象，以及對案主提供服務的品質與內涵，並協助志工適應組織環境(黃源協，2008)。本節所要探討的是慈濟訪視志工的養成，首先介紹成為訪視志工前後的各式訓練及機構資源，並分析培訓課程的背後寓意，以及養成訓練的成果。

一、訪視志工的培訓

訪視志工的訓練可以分成三個時期。第一個時期是成為授證委員及慈誠前的培訓，第二個時期是針對承接訪視工作的主責志工之訓練，第三時期是在進入訪視關懷後，機構持續針對志工所提供的教育訓練及支持。

(一)委員及慈誠之培訓

主要在傳達機構宗旨、任務及精神理念予新進志工。

受訪者 A8(女，博士，志工)

像要成為委員之前，先是社區志工的培訓，要有四個範圍的認識，也就是慈善醫療教育人文這四大單元。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

師姑師伯在成為正式委員前，從見習到培訓，有一連串教育訓練的課。這些課程包含對慈濟這個志業的瞭解 所以我們有蠻多部分是在讓志工瞭解慈濟目前的所作所為--四大志業、八大腳印；然後我們人文精神的涵養、慈濟的精神理念。

(二)主責訪視工作前之訓練

此時期包含參加課程及實際參與等兩種方式。課程內含有與案主互動的談話技巧和態度、家系圖繪製、個案記錄撰寫等個案工作基本知能；而實際參與則由資深志工帶領見習者一同進行訪視關懷。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

社工給慈誠委員的訓練裡頭，最基礎家系圖一定要會畫，然後就是他會給我們一些政府法令資訊。第二個是訓練我們到案家的時候要填什麼東西、怎麼蒐集資訊，訪視之後回來怎麼寫記錄，怎麼開訪視會議、怎麼寫評估。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

另外比較專業的部分，比如說從我們跟對方的會談技巧、同理心、個案記錄撰寫的部分，還有家系圖啊。有關於我們進入個案怎樣比較清楚和互動，這些部分；再加上剛剛有講，個案的會談當中要有怎樣的技巧跟同理心，這部分都有。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

訪視志工有時候比較是，像剛講的，母雞帶小雞。

當然會講到機構基本服務的理念和限制，會讓他們有基本的認知。比方說我們出去的時候，對案家的基本尊重，我們就不是先說宗教的部分。然後出去的衣著啊、不留個人的基本資料、個人自我保護的部分。

(三)成爲訪視志工後之教育訓練與機構支持

機構本身有年度或每季的例行性教育訓練課程，內容會因應志工的需求而斟酌課程內容，例如精神疾病、青少年犯罪心理的介紹等。此外，志工與社工每月會共同召開個案研討會，除了決議新個案的補助或服務計畫，亦討論訪視關懷中所遭遇的問題。而社工的支援也是志工在前線服務的後盾之一。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

每個月都有訪視會議，分成兩類。一個就是新案研討，一個新案回來，大家一起開會，不是單獨幾個人，整個區大家一起來決定，應該再補助多少，最後有個共識。

訪視會議，討論的就是技術層面，有什麼問題、解決問題；在訪視過程中，過去的檢討和未來的展望，每次都做這樣評估的工作。每次會議裡都有師姑師伯和社工。

受訪者 A5(女, 大專, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

那像現在精神病啊、憂鬱症很多，那像就會有比較專業的來上這些課程，增進這些疾病的瞭解跟探討。還有我們也希望，像現在政府有一些資源，有更新的資訊。

受訪者 A7(女, 大學, 志工, 曾為社工)

我們就要知道政府有哪一些基本的補助項目跟金額的部分，那他怎麼去、資格限定是什麼、對象群，所以這個是社工員在跟訪視志工的教育訓練的部分，一定會讓他們知道的政府有哪些低收入、中低、身障者、婦女、兒少、老年的部分，政府有哪一些補助。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

統整來講，我們有個案研討，因為工作而需要的工作會議，志工需求和個案變化所需要的教育訓練課程，那這個課程是由我們跟志工一起研擬出來的。那再加上本會也會有希望我們的課程能儘量一致化，所以本會也會將這樣的課程再做一些統整。

當參與訪視關懷的動機萌芽，即步入了志工養成訓練的階段，這是一個不會中斷和停止的過程；志工透過各式課程、會議、共修、研習、見習、服務手冊等，逐步累積訪視關懷所需的知能。除了授證委員和慈誠前的培訓階段外，志工皆能以其需求、期望和社會現象的轉變，與社工一起討論並安排訓練課程，讓計畫者與使用者合一，更加深訓練的實用性與效能。

二、培訓課程的意義

研究者從訪談內容中，試圖形塑機構預期打造出的志工圖象，而發現慈濟的志工養成過程，具備了三個主要的意義：組織文化的內化、助人動機的深化，以及服務技巧的強化。

(一)組織文化的內化

志工既是慈濟的主體，組織的形象由這些身著藍天白雲的志工展現；故所謂的慈濟精神與人文，便會藉由志工養成過程中傳遞。另一種意涵，也是確保並內化成員對組織的瞭解和認同程度，以凝聚組織向心力。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

都會有一系列的訪視課程，這課程裡面，最基本的當然就是訪視信念，這是精神面的部分。整個工作信念，就是離不開慈濟精神 上人的理念的部分。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

課程上所以我們有蠻多部分是在讓志工瞭解慈濟目前的所作所為 然後我們人文精神的涵養、慈濟的精神理念。每一年設定的主題跟方向都不一樣，那會看志工需求及機構發展而定。比如說今年我們要談清平致富，那志工怎麼樣在服務過程，不管是自我的部分，或在跟個案溝通的時候，怎樣可以把清平致富這樣的精神理念，可以透過互動的關懷跟過程傳遞給個案；讓個案他們能夠心靈的穩定度更高。

每年都會提供給志工服務手冊 有一部分是在人文的部分，給苦難人一支拐杖，這是比較屬於人文素養跟精神理念的東西。

(二)助人動機的深化

慈濟志工的分工細膩，即使在慈濟會務日益龐大的同時，訪視關懷仍是慈濟的根本，更是每個志工應盡的責任。因此課程中會不斷強調與突顯助人的重要性，除了維繫組織的基本理念和宗旨，亦深化志工的助人使命，讓志工的利他行為能持不變，降低了志願服務的不穩定性和流動性。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

上人認為只要是委員，就要去訪視，這是基本工作。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

所以很多是用個案分享的方式，去讓他們瞭解說，很多的這一群人是需要我們花時間來關心的。

受訪者 A10(女，高中，志工，專責訪視關懷之幹部)

一般培訓的師姊，我們會找一些資深的師姊來講訪視的經驗。包括接案的經驗、我們怎樣陪伴、怎樣關懷。我覺得個案分享是最能讓人感動。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

因為任何一個志工，在外面也一樣，他想要投入服務領域的時候，他一定對這個機構要有瞭解；甚至你要願意去肩負這個機構的責任跟使命。因為慈濟是從慈善起步，慈善是我們的根，那每個志工都應該要做慈善這個部分。上人曾經很明白的開示過，做慈善是人人的本份。

(三)服務技巧的強化

由於慈濟的直接服務由志工提供，因此社工的角色多為教育者和督導者。藉由社工與資深志工討論出來的訓練課程，強化志工的服務知能，以達志工提供訪視關懷的適切性和品質，讓機構得以善用龐大的志工數量，彌補職工人數的不足；亦讓職工及志工可相輔相成，彼此分工合作。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

另外比較專業的部分，比如說從我們跟對方的會談技巧、同理心、個案記錄撰寫的部分，還有家系圖啊 有關於我們進入個案怎樣比較清楚和互動。另外既然是說還有哪些訓練和資源，當然是我剛講的一些間接和專業的課程，那像現在精神病啊、憂鬱症很多，那像就會有比較專業的來上這些課程，增進這些疾病的瞭解跟探討。

受訪者A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

除了人文精神以外，你可能要懂一些會談技巧、關懷技巧；你可能需要知道社會資源、個案的心理特質和狀態，這些部分，我們社工都會安排教育訓練，提供給這些志工。

那有時比如像師姑他們遇到的是精神疾病的個案，那他們想要瞭解目前法規上、政府對這些精神疾病的個案去怎麼處理，那我們就會做這部分的訊息提供。所以我們也上過法律、醫療的課程，也上過一些心理的課程。

當志工穿著慈濟制服在提供訪視關懷時，也代表著機構與外界產生連結和互動。組織心中期待的志工是什麼樣貌，而這些志工又應該有哪些完備的狀態，都會隨著培訓課程雕塑出組織理想中的志工。慈濟訪視志工培訓課程背後的三個意義—組織文化的內化、助人動機的深化，以及服務技巧的強化，透過慈濟本身特有且強烈的組織文化、志願服務人力的充沛和低流

動性，以及志工在訪視關懷的重要角色，展露無疑。

三、養成訓練的附加效果

組織本身懷著其特定目標來設計志工培訓的課程，相對的，志工也從養成訓練中，找到了使其能夠持續參與訪視關懷的動力及原因。研究者認為慈濟的訪視志工養成訓練，產生了三個附加效果，即組織認同感、學習成就感，與社會連帶感。

(一) 凝聚組織認同感

透過訓練課程，組織的信念與精神深嵌志工的腦海中，並使其對機構產生「內團體」(in group)的凝聚力和認同感。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

最基本的當然就是訪視信念，這是精神面的部分。就是說有精神面的，也有一些稍微比較專業性的。整個工作信念，這些理念就是離不開慈濟精神 上人的理念的部分。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

師姑師伯在成為正式委員前，從見習到培訓，有一連串教育訓練的課。這些課程包含對慈濟這個志業的瞭解，因為任何一個志工，在外面也一樣，他想要投入服務領域的時候，他一定對這個機構要有瞭解；甚至你要願意去肩負這個機構的責任跟使命。

(二) 滿足學習成就感

部分的慈濟志工已從職場和家庭卸下重擔，而訓練課程的多元性和新鮮感，也為這些志工帶來了學習的成就感。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

其實我也還蠻期待一些特殊的小組共修，比如說有一些個案當中，我這樣的處理不曉得好不好，那也能夠剛好有類似小組的共修，能把我們的個案提出來，然後有比較專業的這方面，這樣的共修會有社工。那我們之前也有上過小班制的課，有社工，也有其他專業來上課，可

有一些成長。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

我很喜歡上課，我覺得上課是吸取別人的經驗，可以吸取別人的經驗變成我們的知識。而且上課的話，訪視碰到的問題也可以提出來，讓社工啊、專業人員給我們比較明確的答案；下一次去就知道怎樣來做這些個案。

(三)獲得社會連結感

為因應服務對象和社會結構的急遽變遷，志工訓練課程也會隨著大環境的改變而調整，因此課程可以讓志工感到自己的資訊和成長是與時並進的，並非原地踏步。

受訪者 A5(女, 大專, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

其實有時候也是走一步，看現在需要什麼去因應，整個脈動走到哪裡，就會規劃一些事情；有時候你現在規劃的，到時候不一定是適用的。所以有時候是跟著我們的脈動在走。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

我很喜歡上課，我覺得上課是吸取別人的經驗，可以吸取別人的經驗變成我們的知識。也會知道現在社會的狀況是什麼。

雖然助人行為是由利他主義出發，但志工若無法從過程中看見某些誘因或獲得心理上的正向感受，是否能夠持續助人的熱忱，尚有待探討。從慈濟的訪視志工養成中，研究者發現課程帶給了志工們對於組織的認同感、學習的滿足感及對社會的連結感；這些附加成果或許不一定是組織本身的用意，卻可能是讓組織志願服務人力源源不絕的重要因素。

四、小結

綜上所述，本節主要在歸納慈濟訪視志工的培訓內涵，並分析培訓課程的意義及附加成果。慈濟的訪視志工養成分為三個時期：針對全體委員及慈誠的培訓，重在提昇新成員對於組織的熟悉度；主責訪視工作前的訓練，在於培

養志工的個案工作技巧，亦不斷增強成員助人的動機；之後的「在職訓練」，則依志工所面對的問題及實際需求來確認機構應提供哪些支持。相對的，組織在課程中強化了成員對組織的認同感，成員找到了屬於自己的心理社群；不斷吸收新知也為成員帶來了學習滿足感，更將部分退出職場的志工與社會脈動連結起來。

第三節 訪視關懷之面貌

從電視上可以看到，身穿藍天白雲制服的慈濟志工至案主家中進行訪視關懷，甚或提供金錢、物資的援助，還是其他如清掃、修繕屋舍等服務；不過，外界對於整個訪視關懷如何進行、社工和志工如何分工等仍相當陌生。本節先介紹慈濟訪視關懷的流程，再探討慈濟為何以志工為服務主體的因素，並分析訪視關懷的特色，藉以形塑出慈濟訪視關懷的全貌。

一、訪視關懷的流程與內容

在慈濟的內部資料中，對於訪視關懷有一個案工作流程圖可說明；而本研究是透過受訪者的訪談內容，將慈濟的訪視關懷分為四個階段：一為行政庶務期，主要內容是接案與派案；二為社工陪伴期，由志工進行初訪、預估及擬定服務計畫；三為志工主導期，即訪視關懷的主體，提供各式案主所需要的服務；最後為機構支持期，志工與社工之間彼此進行資訊流通與更新。

(一)行政庶務期—社工接案與派案

主要是由個案主動申請、其他單位轉介或他人提報等方式，由社工接案；而後社工會將個案派給該社區的志工進行初訪。

受訪者 A4(女，高職，志工，志工幹部)

是以區的方式，固定區塊去認養。那我們是開案之後，新案提報出來，由社工這裡來做開案，在依各區志工認養的區塊，分給當區負責的去訪視。

受訪者 A8(女，博士，志工)

有人提報過來，一個是提報社區，一個是提到分會。提到社區，也一定會報告到社工那裡去。那社工評估過後，會看你的當區是哪邊，會回到社區來。所以在這邊怎樣去瞭解那個案家，其實是同步的。如果我這邊先，我就會讓你知道，你那邊先，你就會讓我知道。

除了要求借貸之外，只要有提報的個案，社工都一定會將個案派給當地志工進行訪視。

(二) 社工陪伴期—志工評估與擬定服務計畫

社工派案給各個社區的志工後，由志工進行初訪和預估；新案必需透過當地志工每月所召開的個案研討會來擬定服務計畫。

受訪者A2(男，碩士，職工，社工主管)

一個社工和三四位志工一起去看，看完之後，他們會針對家系圖、內容、基本資料、生活水平，一些評估過後，大家商討過後，再把細節的意見提到新案研討會。新案研討會就不只這四個人，包括說二三十個人，這樣的個案做這樣的補助合不合理、適不適合，討論過後才會進行下一步協助或濟助的考量。

受訪者A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

新案也由委員去訪視、去勘察，但會和社工做討論，因為社工比較專業嘛；但是委員是瞭解情況、會去深入做一個訪查，然後把這個情況跟社工做討論，一起商量怎麼做評估。應該是說我們幾個師姊一起去看了之後，這幾個師姊先討論之後，會再和社工商量，有共識之後，我們整個北區每個月會有新案研討，再回來這個地方去探討，大家的共識ok。

在預估和擬定服務計畫的過程中，社工屬於督導和陪伴的角色；除了參與個案研討會，也會隨時與志工討論個案的狀況，亦或提出相關的建議。

(三) 志工主導期—提供案主所需服務

這一階段就是訪視關懷的主體，由志工進行訪視，並視案主需求提供其他服務；且訪視前有會前會，讓訪視志工都瞭解案主的狀況，也培養訪視當中的默契。

受訪者 A1(男，大學，職工與志工，非社工人員)

那這個會前會，是指社工跟志工的部分 訪視幹事要在出發前再做一次叮嚀，make sure 沒有人多講不應該講的多一句話，那每個人做什麼事情都很清楚。

受訪者 A7(女, 大學, 志工, 曾為社工)

列入到長期生活扶助個案之後, 我們就會等於是發案給區域性做後續的關懷, 就是長期的生活陪伴, 包括每個月就去做家訪。

不管是沒有經濟補助的、或者是急難的、喪葬進來的, 那還是長期補助停扶的, 都可能會歸到居家關懷裡面去。那這個部分就是因為他可能有在經濟補助之外, 有需要我們做一些陪伴的, 這個也會依當區的人力, 居家關懷的 item 就會不一樣。

志工並不是只針對需要經濟補助的個案提供訪視關懷。慈濟的訪視關懷分成兩個主要的部分, 一是經濟協助, 二是居家關懷。假若提報的個案暫無經濟問題, 可能是在經濟弱勢邊緣的, 亦或僅是心理上需要他人的陪伴, 例如獨居老人, 即使慈濟沒有給予經濟上的協助, 但會將這些個案列為居家關懷個案, 一樣定期進行訪視。

(四)機構支持期—為志工的訪視關懷提供所需的資源

當志工們在訪視過程中遇到任何的問題或需求, 皆能向機構反應, 機構會因應志工的狀況提供支援。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

我們社工小姐就會提供我們最專業的訊息, 或是說師姑你下一次應該怎樣去做。我們的社工小姐永遠是我們最好的後盾, 她都會告訴我們。如果這個個案真的沒辦法, 社工小姐會跟我們一起去看個案, 有時候一些個案比較棘手, 我們會帶著她一起去看。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

志工他們去看個案、服務個案, 他們就必需要有個案研討會。你去看個案之後會有評估, 那個案的評估要有一個機制, 他不是說我看了就 ok。

在志工進行持續性的訪視關懷後, 機構本身的資源、為志工舉辦的訓練課程、個案研討會, 以及社工為志工所提供的協助等, 都會成為第一線志工的後盾。

在整個訪視關懷的過程中，預估和評估會隨著訪視關懷的進行而修正，志工所提供的服務內容也會改變，而社工與機構本身更是無時無刻支持著這群第一線的志工。故雖然訪視關懷的四個階段有其順序性，但除了行政庶務期外，社工陪伴期、志工主導期與機構支持期等三階段，在服務個案的過程中是不斷交錯且持續的循環。

二、以志工為服務主體的原因

許多的機構都由社工進行家訪的服務，而慈濟從成立至今，一直都以志工為訪視關懷的主體。研究者試圖從訪談內容中，從個人、組織與社會等三個不同範圍的層面，找出慈濟以志工為服務主體的原因。

(一)個人層面：組織領導者的偏好

證嚴法師經常強調，慈濟的慈善志業始於訪視，因此訪視關懷是慈濟人的基本要務，是每一位慈濟委員的本分事(釋證嚴，2007)。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

上人認為只要是委員，就要去訪視，這是基本工作。

受訪者 A8(女，博士，志工)

上人有要求每個委員都一定要去參與訪視跟志工，這兩個部分一定要。

受訪者 A9(女，大學，志工，其他機構之社工督導)

人人都是訪視志工，只是委員的角色，應該是先提供關懷跟溫暖。

慈濟的創辦人及領導者—證嚴法師，幾乎可以說是慈濟志業發展方向的依歸；證嚴法師的價值觀和想法，對於慈濟提供哪些服務及用哪些方式提供服務，皆有重大的影響力和決策性。因此以志工為主體的服務，是證嚴法師從慈濟成立以來未曾改變的想法。

(二)組織層面：組織的歷史及發展脈絡

慈濟成立的時空背景，以及組織發展的目標和方向，亦成為慈濟以志工為訪視關懷主體的原因。

受訪者 A1(男，大學，職工與志工，非社工人員)

但是慈濟從開始就不是真的有社工專業人員，那我想正式開始有社工人員，應該是 80 年代；但這不代表我們之前沒有做，只是我們做的方法很跟精舍早期的做法是一樣的，每一位慈濟委員都是很理所當然的訪視角色。

受訪者 A2(男，碩士，職工，社工主管)

那時沒有社工的機制底下，當然是從委員底下去深耕嘛。那委員當初是上人帶著訪視，所以連帶後續的部分，你要成員一個委員，你就必需募款；那同樣的，你的訪視是你的根嘛。

慈濟於1966年成立時，即由證嚴法師帶著志工進行訪視關懷，當時組織中並沒有社工專業人員；雖然今日證嚴法師不再親自參與訪視關懷，但組織仍依續先前的方式，由志工承擔訪視關懷的主力。

(三)社會層面：專業人力不足、個案量過多

機構的社工人員無法因應龐大的個案數量，而志工一直是慈濟最為豐厚的資源，因此由志工提供訪視關懷，除了數量的考量，亦可落實社區人士服務社區的理念。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

家訪社工沒有辦法每個都去，家訪的工作大部分的 loading 全部放在訪視志工 因為個案量很大，沒辦法每個都等你去 幾乎社工員沒有辦法每一件都跟訪，一兩百件幾個社工員很難跑。

受訪者 A8(女，博士，志工)

用人數來講，我們一定可以瞭解到社工人數一定非常少，那委員的數量很多，而且還有培訓委員，甚至有些案家根本就是委員的會員，那和案家的接觸可能是近距離的、長期的，或者是即時性很強的。

一般機構大多只針對需要經濟補助的家庭提供服務，但慈濟除了提供經濟扶助的家庭外，仍有許多不需實質物資但單純列為居家關懷的個案。

受訪者 A1 表示，慈濟全省共有 60 多位社工；但根據慈濟在 2007 年的統計，慈濟服務的長期濟助個案 9,972 人，居家關懷人數 7,323 人(慈濟年鑑，2008)，這些都不是 60 多位社工能夠負荷的案量。

三、慈濟訪視關懷的特色

從慈濟的訪視關懷流程及內含中，除了知道每個階段的作業細節，對於志工與社工的分工，以及志工與機構間的關係，亦能獲得一概略之理解。而從訪談當中，研究者找出慈濟訪視關懷的三個特色：服務普及性、計畫共識性和決策冗長性，分別說明如下：

(一)服務普及性

慈濟志工人數眾多，分散於不同的區域，甚至志工與案主是同個社區、村落的情況時有所聞；這是慈濟的訪視關懷能夠普及且廣泛的因素。

受訪者 A8(女，博士，志工)

那委員的數量很多，而且還有培訓委員，甚至有些案家根本就是委員的會員，那和案家的接觸可能是近距離的、長期的，或者是即時性很強的；因為這個社工晚上下班了不行，那委員晚上和假日都可以；那個案家什麼時候有空，我們聯繫好，委員就什麼時候出去。那這個並不是一個上班的人隨時都能去完成的，也不是少數人都去完成的。所以委員在社區這個部分，負擔了非常細部的、縝密的一個功能，而且人多，你接力的機會就存在。

受訪者 A9(女，大學，志工，其他機構之社工督導)

可是慈濟委員能夠到社區，就近走入社區，這就是社區化的網絡連結。這就是為什麼每次看到新聞事件，隔壁的人就馬上看到委員，那是因為委員就常常住在隔壁左右啊。

運用社區當地的人員來為社區民眾提供服務，不但能即時掌握社區的狀況，服務的範圍亦能不受地理區域所侷限。

(二)計畫共識性

志工每個月都需召開個案研討會，共同決議服務計畫的細節與內容。

受訪者 A4(女, 高職, 志工, 志工幹部)

事實上我們訪視是以團隊為主，並不是自己獨立行動。不管是新案也好、定期關懷，還是學雜費補助，都是團隊一起。那比較特殊的個案，我們都還是會由社工一起。所以說在這個過程，訪視結束之後，我們也是會團隊一起後，我們每個月還會定期有新案研討，新案研討是整個區一起，把所有新一起做報告，由大家一起來集思廣義。所以這是透過團隊，並不是個人的直覺。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

志工他們去看個案、服務個案，他們就必需要有個案研討會。你去看個案之後會有評估，那個案的評估要有一個機制，他不是說我看了就ok。志工在關懷之後小組評估，小組評估後回到大組後必需做過個案研討，個案研討我們社工會加入，共同進行討論，提供個案最適切的服務。而不是以個人主觀的意見，去做評估跟判斷。

在擬定服務計畫時，並非四、五位訪視志工或是負責的社工自行決定，而需經由整個大組(可能有二三十人)召開的個案研討會中進行討論。

(三)決策冗長性

在接到新案時，志工訪視後與社工討論，再到組內的個案研討會共同決議，然後再呈報回本會的指導師父；雖然社工本身有較多的裁量權，但有些金額過於龐大或較複雜的個案，仍需指導師父同意後才能確定。

受訪者 A7(女, 大學, 志工, 曾為社工)

開案後就給訪視志工做家訪，家訪之後大概就會做一個個案記錄的部分，也做個案研討，個案研討確定他是不是要進入補助的部分。

早期沒有健保的話就更明顯，醫療費用就更龐大；那那時候怎麼去做評估或去確定他的補助款的部分，就由我們這邊比較多的裁量權，那這個部分要呈報給本會。

受訪者 A10(女，高中，志工，專責訪視關懷之幹部)

如果他真的需要長期關懷，我們也會列入長期關懷的個案；如果他經濟需要長期的協助，我們也會每個月都有新個案研討，我們這個月要通過的個案，要提出來討論，與會的師兄師姊提出來各種問題，你都可以給予很圓滿的答覆，我們這個個案才算通過；通過了以後還要呈報回去給指導師父，讓她們覺得說 ok，然後她們再彙回來，變成我們長期的個案。

慈濟志工遍佈大街小巷，使得訪視關懷可跨越地理區域和交通往來的障礙，讓服務具有普及性和即時性等優勢。在擬定服務計畫時，共識決的方式，可避免單一人員憑直覺行事的可能，並免除訪視志工因與案主接觸而無法跳脫當下情境的盲點。然而，儘管在多人共同審視服務計畫下，仍需將個案呈回到本會慈善發展處的指導師父，雖然師父大多會尊重當區志工和社工的決議，但師父仍有最終定奪和更動的權力；如此複雜、層層關卡的決策過程，似乎在繞了一圈後又回到少數人裁量的情況，且是否會造成服務過程中缺少彈性的可能，皆待省思。

四、小結

這一節主要在架構出慈濟訪視關懷的面貌。慈濟訪視關懷共分成四個階段：行政庶務期、社工陪伴期、志工主導期和機構支持期。然而慈濟的訪視關懷並不像其他社會福利機構一樣以社工為主，在組織領導者的偏好、組織特有的歷史和發展脈絡、以及個案量與專業人力數量相差甚大的因素下，慈濟由其經過訓練的志工來提供第一線的訪視關懷。也因此，慈濟的訪視關懷有其獨具之特色：志工人數眾多而形成服務的普及性、服務計畫需經過個案研討方能敲定的共識性，以及服務內容需回報至本會指導師父的決策複雜性等。

第四節 專業社工與志工的角色認知

無論研究範圍是否聚焦在訪視關懷，就整個組織的志業發展和運作模式來講，志工都是慈濟的主體與核心；然而隨著社會發展的腳步及政府法令的規定，社會福利機構皆需聘任專職的社工人員。本節在介紹慈濟引進專職社工的背景後，再進一步探討社工與志工的關係，以及社工與志工對彼此的角色認定。

一、慈濟引進專業社工的背景

在上一節中，研究者找出慈濟以志工為服務主體的原因，但是一個社會福利機構仍需要專職社工人員的進駐。隨著電腦科技的發展，眾多資訊需有更完善和便利的存取系統，社會工作專業在台灣也日益成熟，再加上非本科系出身的志工可能對社會工作理論和技巧的運用不甚熟悉等，這些都成為慈濟開始聘任專職社工的背景。

(一)資訊電腦化

隨著科技進步，資訊電腦化是每個組織或公司勢在必行的，因而需要專職人員進行資料建檔的部分。

受訪者 A2(男，碩士，職工，社工主管)

慈濟開始設有專職社工的原因和背景，其實是因為他要訪貧、訪視、又要記錄，然後來供做之後的追溯和參考。同樣的，要有人力把這些記錄下來，勢必要有文字資料做保存。那文字資料做保存，一開始一定借用行政單位，或者是由新的人來協助；後面發覺到說，有這樣社工背景的人很適合這個職務來做考量，後面才會引進社工一起運作。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

基金會其實在那個階段開始電腦化，才開始有社工進來；也就是在 81 年開始有電腦系統，才開始有社工進駐。

當服務的個案人數越來越多，且個案可能隨著其生涯轉變而遷徙至不同城鎮，運用電腦將資訊系統化是掌握眾多個案及其流動狀況的最佳方法；而慈濟志工年齡層偏高，會使用電腦的志工數量有限，因此需要專職人員做資訊管理的工作。

(二)因應社會潮流

由於非營利組織在台灣越來越多，政府對於非營利組織的規定亦愈加完善，在社會潮流的趨動下，機構開始聘請各式專業人力。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

我們之所以在慈濟團體裡頭有社工這樣的專業的人，只是幫忙我們做政府的規定。那些社工人員所提供的是這個部分，政府資源方面、怎麼計算方面 比如說要怎麼畫家系圖等這些專業。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

慈濟設立社工，應該和機構發展和社會需求有關係，這是我個人認知啦。一個機構他要在這個社會上穩定的站穩腳步，勢必需要一些專職和專業的工作人員來協助一些行政庶務的東西。因為這是一個社會福利機構，這和台灣的社會發展有關，那政府明文規定社會福利機構就是要有社工人員。

隨著社會工作在台灣的發展，大學社工系的畢業生日益增加，在政府開始聘任社工人員後，也制定法令規範社會福利機構應聘任專職社工；此外，組織亦需要專業人力，來因應逐漸擴大且分工細膩的各項任務。

(三)補充志工之不足

由於志工來自於不同的學歷、家庭和成長背景，缺乏訪視關懷所應具備的知能，雖然經過某種程度的訓練，但仍需要專業教育背景的社工人員進入機構，以督導者和教育者的角色，補充志工之不足。

受訪者 A4(女，高職，志工，志工幹部)

其實社工專業應該就是在於一些特殊個案的陪伴，因為他們在求學過程就有受過心理諮商啦、比較深入的特殊專長，就這個部分，應該是一般志工不是 當然有些志工投入很久，也有就這個部分不斷加以練習的話，再加上經驗的累積，他們也有一定程度的瞭解。但是社工他因為念得就是專業的啦，在專業的部分，就是他比較專長的地方。

受訪者 A8(女, 博士, 志工)

社工有教我們，有做一個訓練，以他的專業來對我們做一些訓練；在這樣的訓練，會協助你把陌生的部分弄好。那他會教我們表格要怎麼填怎麼填，希望說你達到一個什麼程度的調查訪問，在資料上能夠呈現出來。

在資訊電腦化、因應社會潮流及補充志工不足等因素下，慈濟於民國 81 年開始聘任專職社工人員。雖然慈濟從成立至今，皆未改變提供服務的方法，依舊由志工作為訪視關懷的主體；但社工人員的進入，卻更加說明了專業人員在社會福利組織的不可替代性與必要性。

二、社工與志工的角色認定：太陽與鑽石

在慈濟擔任社工主管的受訪者 A2，對社工與志工的角色做了最貼切的譬喻：從慈濟的體系來看，志工看起來就像太陽，社工就像鑽石，但只有少數幾顆；所以大家先看到的都是太陽，但並不會因此損耗到鑽石的光芒，它的光芒還是在，只是太陽底下看不到鑽石有多亮。本節將探討社工與志工在慈濟的角色，透過社工與志工對彼此的看法，描繪出兩者在慈濟的定位。

(一) 社工眼中的志工：太陽

志工由於人數眾多，亦為慈濟從事直接服務的第一線人員，因此志工的光芒和溫暖就像太陽一般。在社工眼中，志工有三項特質是社工可能較為缺乏的，分別為豐厚的社會歷練、強烈的助人熱忱和普及與即時的服務；這些特質亦對社工在工作上有諸多的助力。

1. 豐厚的社會歷練

慈濟從成立之初便由志工進行訪視關懷，直至民國 81 年才開始聘任專職社工，故平均而論，志工大多較社工年長，其人生經驗恰可彌補社工的不足。

受訪者 A2(男, 碩士, 職工, 社工主管)

社工專業的體系之內，比較傾向於以我們所學其他的專業去做服務，但是往往會忽略到本來生命經驗跟文化宗教模式跟長期陪伴這樣的支

持力，也就是說，如果人在環境中的系統去考量的話，我們缺少的是說除了專業以外，比如說很少去借重他的生活水平跟經驗的部分，是可以得到來這邊 年輕的社工員對於實務跟關懷、生活經驗比較不足，所以在這方面，社工在協助個案的適切度上，是可以再多磨練多瞭解的。那他對他資源的連結跟運用的部分是社工的強項嘛，可是在於一個我們所謂社工的人際溝通的理念上面來講是比較欠缺的，可以借重志工的經驗來做協助，這是目前看起來我們在運用龐大志工體系的考量。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

我們志工本身有可能是企業家、也可能是掃地的阿桑，他可能是各式各樣、各型態的人。他們有很豐富的生命經驗是可以跟你做分享的。這樣的生命經驗加上機構的理念，那你再告訴他一些專業的知能跟概念的時候，其實他們可以為一個家庭提供更優質的服務。

2.強烈的助人熱忱

對慈濟的志工而言，志工服務不是一個職業或消耗時間的工具，而是在基於宗教或種種因素，這是一種使命；故即使在服務過程中面對何種困境，強烈的助人熱忱都是志工們繼續堅持利他行為的基石。

受訪者 A6(女，碩士，職工，社工主管)

來慈濟看到那麼多的好人，共同為一個案家做付出做努力，我覺得那是非常感動的；而且會覺得在助人工作當中，會很有力量。那我們在他們身上看到慈悲的行為，但實際上我們在他們身上看到的是付出。他們是很真誠的去關懷家庭，而不是表面的型式的作作秀，或是單純給物資、以上對下的那種感覺。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

所以今天慈濟的志工和社工是一體的，志工有很多的能耐是社工所沒有的，他們的生命經驗、婆婆媽媽的性格和熱忱；其實你要打破一個人的心房，有時候不是那麼容易，很多志工他也被掃地出門，但他會因為一份善心一份善念，會持續的往那麼辛苦的道路。

3. 普遍與即時的服務

在民國 85 年賀伯颱風之後，慈濟志工破除之前以情感連結為基礎的分組方式，而改用地理區域劃分。這樣的改變，使得慈濟志工在其社區發生任何狀況時，能夠迅速反應並提供協助；也因此，遍布各地的志工，與有上下班時間限制與人數少的社工相較，能提供更為即時和普及的服務。

受訪者 A2(男，碩士，職工，社工主管)

時間的有限性、生命經驗的分享性，這些東西都是社工所不足的。再來的話應該是說社區的就近性，就近的關懷跟呵護啊，有些情形就撥電話啦，這個就可以直接做考量。還有包括我們的委員慈誠是落實在社區中，社區的大小事和環境的機動性會比較強，他也能夠瞭解到婚喪喜慶啊、節慶啊、文化宗教的洗滌啊，這些都不是我們那麼快能深入的。

受訪者 A9(女，大學，志工，其他機構之社工督導)

因為我們的照顧戶很多，為什麼由委員訪視，因為委員可以就近落實社區。我認為我們會讓委員擔任直接服務的角色，可能是因為有時候有需要，你隔一個晚上、隔一條街就可以去看，立即性會很高。所以有時候專業性的話，會很像隔壁鄰居去看，去連結社區資源，我覺得它類似像社區工作。

(二) 志工眼中的社工：鑽石

儘管志工從事了第一線的直接服務，但在志工眼中，社工一樣是慈濟裡頭不可或缺的；沒有他們提供適切的建議和支持，志工在服務過程中遇到狀況，可能會有無所適從的情形。因此志工認為社工具不可替代的專業性，以及重要的教育和督導角色。

1. 不可替代的專業性

志工有時會受到訪視情境的影響，在評估中便需要社工以專業的角度切入；此外，在政府法令或更為細部的諮商輔導方面，社工便能搭配志工來提供更完善的服務。

受訪者 A4(女, 高職, 志工, 志工幹部)

有一些社會資源啦、福利啦，一些是需要跨部或跨單位的部分，當然是社工會比較專業，就會借助於社工的專長。

社工專業應該就是在於一些特殊個案的陪伴，是不是因為他們在求學過程就有受過心理諮商啦、比較深入的特殊專長，就這個部分，應該是一般志工不是 當然有些志工投入很久，也有就這個部分不斷加以練習的話，再加上經驗的累積，他們也有一定程度的瞭解。但是社工他因為念得就是專業的啦，在專業的部分，就是他比較專長的地方。

受訪者 A5(女, 大專, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

因為社工比較專業嘛；但是委員是瞭解情況、會去深入做一個訪查，然後把這個情況跟社工做討論，一起商量怎麼做評估。

我們志工的柔性配合社工的理性，可以把這個個案評估的很適切。就是說有很多的師姊或者他家境很好，看到那個個案會說很可憐啊，你就要給他多少多少，那社工比較專業，他看的東西多，就能在這個部分有一個那個。

2.教育和督導的重要性

當第一線的志工遇到個案問題時，諮詢的對象就是機構的社工，且志工所撰寫的個案記錄，也由社工負責檢視和督導。此外，社工也會針對志工在訪視關懷的需求，擬定和提供教育訓練的課程。

受訪者 A7(女, 大學, 志工, 曾為社工)

以在這個過程就有點像是督導的角色，讓他們去把問題具體陳述、然後提供的服務是什麼，那這個過程當中資源也可以做整合。

那對外的窗口就是由社工來擔任，比方說，跟公部門的部分，或是一些機構的窗口，社工也擔任這樣的角色。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

這些我們的社工小姐都會教我們，我們有任何問題、任何狀況，都會和我們社工小姐聯絡。我們社工小姐就會提供我們最專業的訊息，或是說師姑你下一次應該怎樣去做。

我們的社工小姐永遠是我們最好的後盾，她都會告訴我們。如果這個

個案真的沒辦法，社工小姐會跟我們一起去看個案。

由於慈濟是以志工為主體的組織，再加上志工人數眾多，人們在媒體上看到的也多是志工的身影，社工的功能和角色往往就被外界所忽略；但這並不代表社工在慈濟不具功能性，只是慈濟的社工多居於幕後行政、督導、教育與協調的角色。從社工與志工對彼此角色的認定，亦可看出慈濟志工與社工的搭配，在訪視關懷上具有正向與互補的效果，以及雙方合作互惠的關係。

三、社工與志工的關係

在一般以社工為主體的組織，志工僅是輔佐與配合社工人員的工作和需求的角色。在以志工為核心的慈濟，志工和社工人員的關係是外界較為好奇的地方。研究者從訪談內容中，歸納出慈濟社工與志工的三種關係，分別為單方指導型、夥伴互動型及家人熟絡型。

(一)單方指導型

此指具社工專業背景的社工，以教育者或有些上對下的方式，指導志工訪視關懷的相關細節。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

奧妙的地方是志工本身對工作人員是有敬畏的部分，那樣是有點箝制的作用；他們有時候會感覺是來向社工員要錢，所以他們要去寫出這樣的報告，或是具體陳述出案家的困難點，那被詢問到；有時候他們沒辦法具體講出案家的困難點或狀況出來。所以在這個過程就有點像是督導的角色，讓他們去把問題具體陳述、然後提供的服務是什麼，那這個過程當中資源也可以做整合。

具有專業背景的社工在與志工互動上，研究者原以為單方指導型的關係居多；但訪談內容中，僅一位受訪者的認定為如此。

(二)夥伴互動型

志工與社工是彼此相互配合與尊重的，沒有上對下或單方指導的關係。

受訪者 A4(女, 高職, 志工, 志工幹部)

我們應該是採分工合作吧。有一些社會資源啦、福利啦，一些是需要跨部或跨單位的部分，當然是社工會比較專業，就會借助於社工的專長。但在人際、社會歷練的話，志工會比較豐富一點，所以和社工是比較互相交流的，所以是密不可分的關係。在分工的部分，一個是比較專業理論方面，一個是比較實務，但當大家一起討論之後，其實是共通的。大部分都會蠻契合的，也少遇到有很大的落差，很少。

受訪者 A6(女, 碩士, 職工, 社工主管)

我會覺得在慈濟的社工，我們是跟一群志工去服務案家，那我們在這樣的關係裡面，其實我覺得我們和志工之間的關係，是夥伴關係，也是互相學習的關係。

志工與社工都會提出自己的意見，並針對出入的地方討論與協調，無所謂誰應該聽誰的，最後再共同找出謀合處。

(三)家人熟絡型

部分年長志工與社工父母的年齡相仿，再加上彼此長期的合作關係，因此志工和社工不只是單純的「公事公辦」，有的會發展成親人般的關係，社工會關心志工的身體狀況，志工也會不時的帶水果等慰問社工辛苦。

受訪者 A5(女, 大專, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

在訪視裡面也是，社工就像我們的孩子一樣，我們很疼惜他們；啊職工也很尊重我們這些師姑師伯。所以在慈濟裡面，很多這個部分就是協調，而且很多部分我們也都會尊重專業。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

任何狀況，都會和我們社工小姐聯絡。我們社工小姐就會提供我們最專業的訊息，或是說師姑你下一次應該怎樣去做。我們的社工小姐真的很專業嘛，我們的社工小姐永遠是我們最好的後盾。

綜上所述，志工與社工的關係有單方指導型、相敬如賓型與家人熟絡型。但從訪談內容來看，將彼此關係界定為單方指導型的僅有一位受訪者；其餘無論是志工或職工，都認為社工與志工的關係是夥伴關係，甚至如同自己的長輩或晚輩，在需要時給予極大的支持和鼓勵，就像一家人一樣。

四、小結

慈濟在資訊電腦化、社會潮流之趨與補充志工不足等原因下，於民國 81 年於各分會開始聘任專職社工，為慈濟訪視關懷的服務方式帶來了轉變。在這之前，志工承攬了前端的服務與後送的行政與支援；而隨著社工的進駐，志工更能專心一致地從事第一線服務，但也需慢慢摸索與社工磨合及搭配的最佳方式。經過了近 20 年，社工與志工似乎培養出一定的默契，彼此的關係多為相敬如賓、甚而如家人般熟絡；而社工在專業上的不可替代性與教育、督導的角色，再加上社會歷練豐厚、懷抱強烈助人熱忱及深入社區的志工，都是慈濟訪視關懷中不可或缺的元素。

第五節 慈濟訪視關懷之架構

儘管慈濟是以志工為主體進行訪視關懷，但就上節所述，社工擔負著督導、教育和支持志工的任務，在機構中具其重要性，故慈濟的訪視關懷與社會工作專業並非兩條不相交會的平行線。本節將以社會工作專業的相關概念，探討慈濟訪視關懷之價值理念、服務主軸及倫理考量，形塑出慈濟訪視關懷之架構。

一、價值理念

在慈濟的精神文化中，無論是機構的宗旨、依歸，或是證嚴法師對於志工的殷殷囑咐，都可探查出慈濟在服務過程中的價值理念，而其中與社會工作有諸多會通之處，則在於尊重、平等、同理心，和以案主利益為前提等四項。

(一) 尊重

尊重是指在與個案互動的過程中，對於案主的獨特性能夠加以認同和瞭解，無條件地接納案主，並尊重案主選擇、保護其權益(萬育維，2004)。

受訪者 A6(女，碩士，職工，社工主管)

拍攝啊大愛台什麼的，我們都是尊重案家的意願，才會去做這樣的拍攝。那拍攝的前後，我們都會溝通。拍攝前，我們會去溝通；拍攝後，我們會去關心這個案家，播出之後他的狀況。那如果他有產生什麼困擾，那我們志工就要及時的去膚慰、去關心，看有什麼樣的問題。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

打掃的部分，一樣是尊重。第一個是案家會同意，案家確定知道他願意跟我們一起、我們協助他來打掃環境，同時也會跟鄰里長做個結合，甚至是清潔隊，因為可能有比較多大量的東西，那由里長、地方的頭頭一起來關心，讓他知道說我們在關心這戶人家，他的居家環境我們有打算要做打掃。

慈濟志工在進行每一項服務時，包含清掃案家、協助就醫、房屋修繕等，都會徵求案主及家屬的同意，並會邀請案家或社區民眾一起參與。

(二)平等

王順民(2001)認為將佛教「眾生平等」的概念嵌入社會工作專業，其實是破除了「由上而下」與「案主自決」在專業主義下的形式化。

受訪者 A3(男，大學，志工，志工幹部)

我們去做教富濟貧、濟貧教富的工作，我們是從他身上看到苦從哪裡來的。所以當我們去到感恩戶家，為什麼叫感恩，上人就說我們是平等的，不是你有錢或你有學問就高人一等，其實人都是平等的，那在這種平等觀的學習之下，我們就不能稱他為救濟戶，所以叫感恩戶。這是有真實意義，並不是文字上說叫感恩戶。

受訪者 A6(女，碩士，職工，社工主管)

那我們在他們身上看到慈悲的行為，但實際上我們在他們身上看到的是付出。他們是很真誠的去關懷家庭，而不是表面的型式的作作秀，或是單純給物資、以上對下的那種感覺。

證嚴法師(2007)叮嚀慈濟人，要以平常心、「平等」地看待眾生，才不致依社會核板印象而認為案主不值得幫助，剝奪了其改變向上的機會。

(三)同理心

同理心是指助人者能真切體會案主的內心感受及其包含的意義，並站在案主的立場理解案主的困境，並協助案主達到更深的自我覺察與認識(劉曉春，2000)。

受訪者 A4(女，高職，志工，志工幹部)

所以我們後續會把他當成家人這樣子，照顧他的需求；比如說是獨居老人，就是當成自己的父母長者；但是有的是需要關心他有沒有按時吃藥、回診啊。

受訪者A8(女，博士，志工)

但事實上慈濟人間路是長期的、一開始就要求你走入人群無緣大慈、同體大悲，站在一個人道上，去把每一個人當成你自己生命共同體的

方向去做；那這樣子每一個人去做就會把他當成自己的本份，你本來就應該做的。

受訪者A9(女，大學，志工，其他機構之社工督導)

我覺得慈濟還是以人為本，這跟各大的社福機構的態度，或者是 Rogers 的態度一樣，就是以人為本，然後真誠、一致性。這理論、基本概念都一模一樣，只是說他呈現的是他剛好是佛教，那他用了許多宗教情懷在裡面。

佛教中的「無緣大慈、同體大悲」就是同理心的展現，希望人們將受苦難的人視為自己的親人，像為自己遇到問題一樣積極地去關懷他人的狀況。

(四)以案主利益為前提

在民國 86 年公布施行的「社會工作師法」當中，明訂社會工作者在協助案主時，應以案主最佳利益為優先考量(謝秀芬，2004)。而慈濟提供給志工的服務手冊(2007)中，亦提醒訪視志工在採取任何行動時，都應考量案主利益與需求，並留心案主的需求是否與機構需求契合。

受訪者 A10(女，高中，志工，專責訪視關懷之幹部)

我們知道說怎樣一個病的人 我們慈濟就是補助社會不足的這一部分，如果低收入戶申請不過，我們不介入的話，那他們的家庭是不是真的發生問題了。我們介入的時候，我們就是不考慮他的資產多少，啊他的房子如果不能賣、賣了也不知道住哪裡，我們介入就是給他一個希望，這個希望是非常大的。其實有時他們很努力在找工作，這個就是受限於社會的狀況。

受訪者 A11(女，大學，職工，曾任社工主管)

我們每一個個案，如果要從大愛台裡面 po 的話，我們必需要跟家庭溝通過，然後取得家庭同意、簽署同意書 我們最近有個安心就學專案，在和家庭溝通的時候，家庭是蠻 nice 蠻願意，孩子也蠻願意的。可是因為孩子第一次學測不錯，接下來是第二次學測，孩子可能很難想像他如果接受媒體之後會有什麼影響，可是我們社工和師兄師姊都很清

楚。我們就必需再進一步跟家庭和孩子做一些瞭解，孩子心理的健全程度能不能抵抗媒體的這一波 因為媒體一旦曝光後，有很多不是我們能掌握的。所以我們就會跟孩子再做進一步的溝通，那考量到孩子的狀況跟需要，我們就不會現階段播他的。其實他很 ok，但我們並不是為了造媒體而做媒體，我們是為了人文，我們不希望因為媒體而傷害一個孩子。

尊重、平等、同理心，與以案主利益為前提等四個價值理念，是研究者從訪談中所歸納出的志工訪視關懷態度。雖然志工大多沒有受社工專業背景，但經過長期的教育訓練，是可以彌補知能上的不足。此外，慈濟本身就是佛教團體，佛陀的諸多教化都離不開拔苦與樂和慈悲喜捨的概念，這也與社會工作以助人為目標的宗旨不謀而合。

二、服務主軸

在慈濟的訪視關懷中，從預估、擬定服務計畫到提供服務，可以歸納出一定的模式和思考來貫穿不同的階段。在預估的層面，志工和社工同時考量案主的生心理狀況和家庭、社會環境；擬定和執行服務計畫時，會在有限時間內協助案主解決標的問題和危機；此外，志工與案主互動時，皆以案主的優點來鼓勵案主能自助助人。

(一)預估：同時考量案主的生心理狀況和家庭、社會環境

社工最為熟悉之「人在情境中」即為系統理論之概念，其解釋了案主面臨的任何動態關係或不斷演進的過程，因此案主不該被視為孤立的個體，應將其嵌入所處的微視到鉅視系統，考量人與情境的關係；此外，生活模式理論認為人與環境是持續交換與互動的，當人無法從環境中得到滿足、亦或無法面臨環境中的挑戰時，問題便隨之而來(簡春安，2008)。這兩個理論都強調了環境對人的重要性。

受訪者 A2(男，碩士，職工，社工主管)

社工專業的體系之內，比較傾向於以我們所學其他的專業去做服務，但是往往會忽略到本來生命經驗跟文化宗教模式跟長期陪伴這樣的支持力，也就是說，如果人在環境中的系統去考量的話，我們缺少的是

說除了專業以外，比如說很少去借重他的生活水平跟經驗的部分，可以借重志工的經驗來做協助，這是目前看起來我們在運用龐大志工體系的考量。

受訪者 A10(女，高中，志工，專責訪視關懷之幹部)

我們知道說怎樣一個病的人，我們慈濟就是補助社會不足的這一部分，如果低收入戶申請不過，我們不介入的話，那他們的家庭是不是真的發生問題了。我們介入的時候，我們就是不考慮他的資產多少，啊他的房子如果不能賣、賣了也不知道住哪裡，我們介入就是給他一個希望，這個希望是非常大的。其實有時他們很努力在找工作，這個就是受限於社會的狀況。

研究者認為兩理論同樣強調人與環境的交互作用，具其相似之處；而慈濟的訪視關懷在預估階段，便是從此出發，找出案主目前身陷困境的原因，不僅作個人歸因，亦考量其家庭和所處之社會環境，以形成適當之預估。

(二)擬定和執行服務計畫：有限時間內解決案主的標的問題與危機

在此階段中，志工會盡量在最短的時間內，讓案主瞭解和認同其所遭遇的問題，且直接協助案主解決主要的問題與危機。

受訪者 A5(女，大專，志工，專責訪視關懷之幹部)

是委員去看的當中，如果覺得因為他假如是因為喪葬、因為怎樣而衍生出來的困難，針對這個部分補助，看一下如果沒有其他怎樣的話，就暫時告一段落。但是可能他需要的部分，可能後續關懷就會陸續做。

受訪者 A7(女，大學，志工，曾為社工)

做補助的話有幾個區塊，一個是急難補助，包括喪葬、醫療跟一般急難；長期補助的個案就是每個月的生活補助部分，這包括生活費之外還有健保費，這個 item 每個項目其實是依案家的需求還有 income，然後去做一個瞭解。但是這過程當中，會由他們需求項目裡面，尋找比較急迫性、而且重點補助的部分。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

那另外有個部分, 他可能不需要經濟援助, 可是他需要居家關懷; 他可能剛喪親, 心理沒有辦法撫平和適應, 經濟上沒有問題; 那我們志工的考量會是單親媽媽剛喪親, 帶著三個孩子, 雖然她經濟沒有問題, 但她心理上一直沒辦法渡過, 她勢必會影響到三個孩子的教育跟成長, 那就會把整個家庭拖垮, 媽媽可能會憂鬱症或怎樣。所以媽媽能夠走得過這一關, 對三個孩子來講才是正向的發展。所以我們期待媽媽如果心理健全, 就能夠帶領孩子往前走, 那媽媽一定需要一些陪伴跟正向觀念的引導。所以我們就會做居家關懷。

問題解決派將焦點放在此時此地, 其最大特色是清楚劃定處遇的時間限制, 並強調問題解決過程的行動與認知, 使案主表達對問題的感受, 且願意和助人都共同設法解決問題(簡春安, 2008)。志工在此階段的處遇方式, 便包含了問題解決派的部分概念。

(三) 志工與案主的互動：看待案主的優點，鼓勵案主自助助人

增強權能觀點著重於增加案主的自我效能、減少自責, 以消除案主的無力感, 並讓案主願意擔負起改變的個人責任; 而優勢觀點相信人有一定的潛能, 助人者應聚焦於案主的優點、才能與資源, 使案主能正向地看待自己, 並能逐漸達成心中的期望(簡春安, 2008)。

受訪者 A4(女, 高職, 志工, 志工幹部)

那還有是說志工在陪伴案家的過程裡面, 真的不是只有給物質, 或者只是很形式的每個月去看看, 其實真正的是朝著怎麼讓他有希望、讓他走出來和獨立, 這才是長久。

受訪者 A6(女, 碩士, 職工, 社工主管)

教富濟貧是有能力有心的人, 可以去助人; 那濟貧教富是雖然他可能暫時沒辦法得到很好的生活的改善或發展, 可是至少他可以成為助人的人。其實這個是一個心理上的提升, 而且就是 empower。如果案家, 就像一個人, 你讓他有希望、有未來、有重心, 那他就會覺得他的人生就有點目標。即使只是很簡單的做個環保, 或是成為會員捐款助人,

或許只是 50 元 100 元，但對他而言是會提升他正向的力量。對我們助人來說，就是助人自助，我覺得這個理念是我們一直在做宣達的；也是慈濟的助人理念中，最終的目標。

在此一階段，為達「助人自助」的目標，志工在訪視關懷中，使用了權能增強觀點和優勢觀點，來與案主進行互動，讓案主能夠看重自己、相信自己，進而產生前進的希望和力量。

在每個服務階段中，皆可看出服務的主軸與中心思想；雖然無法將某種服務方式完全套用或歸類於某個理論，但仍可從中找出深受社會工作專業所影響之相關概念。

三、倫理考量

本段的倫理考量，將以第二章的文獻探討中，美國社會工作協會(NASW, 1996)網站上所提出的五項社會工作倫理：保密、案主自決、專業分際、充實知能及社會正義為主，但由於社會正義的概念較為巨視，因此本段將只討論前四項倫理原則。

(一)保密

保密是指助人者在未經案主允許的情況下，不得將個案的資料告知第三者(萬育維，2004)。

受訪者 A6(女，碩士，職工，社工主管)

社工專業，其實基本的助人價值應該是一樣；不管在我們講的社工倫理，尊重、保密啊，在我們志工和社工的教育過程中，都會很努力去宣導。但就像是拍攝啊大愛台什麼的，我們都是尊重案家的意願，才會去做這樣的拍攝。那拍攝的前後，我們都會溝通。拍攝前，我們會去溝通；拍攝後，我們會去關心這個案家，播出之後他的狀況。那如果他有產生什麼困擾，那我們志工就要及時的去膚慰、去關心，看有什麼樣的問題。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

我們每一個個案，如果要從大愛台裡面 po 的話，我們必需要跟家庭溝通，然後取得家庭同意、簽署同意書，社會並不是很瞭解這個層面。受訪必需要有受訪同意書，像我們案家願意在媒體上曝光，還是要有同意書啊，那都是案家的意願。

在慈濟的大愛台節目上，常可以看到個案的故事分享，但這其實是經過了案主和家屬的同意，並簽立同意書，且考量不會對案主造成不良影響下，所形成的共識；也就是盡到告知同意(informed consent)的責任。

(二)案主自決

助人者在鼓勵案主為自己負責的情況下，並在服務過程中協助案主瞭解各個不同決策的優缺點，即應支持案主為自己所做的抉擇(潘淑滿，2000)。

受訪者 A11(女, 大學, 職工, 曾任社工主管)

在服務的過程裡面，是一個人的過程，那你不知道什麼會是最好、什麼會是最壞，案主自決是很重要的，你要怎樣去引發案主自決，去鼓勵他能夠面對他現在最重要的問題，去處理它、解決他，是最重要的。像健保要送醫的個案，前面都有前置過程，包含家庭要溝通，家庭不願意送他們去就醫，因為是要家屬簽囑同意書的；那他有健保額的問題，我們就要先跟健保局和家庭協商，他要怎麼去支付他的健保，我們慈濟要怎麼協助他的健保；還有醫療習慣，他可能習慣在某家特定醫院就醫，我們就不會鼓勵他去其他地方就醫 所以整個就醫習慣和其他問題，我們都要跟案家一起面對。包括這個過程裡面不是師兄師姊決定就好，不是我要送他去哪家醫院就去哪家、我要協助健保就協助健保，因為爾後家庭一樣得要面對這些問題，家庭還是需要想出解決辦法。所以他們和我們志工一起想解決辦法，共同面對、共同討論和成長的過程。

慈濟志工在提供服務時，會徵詢案主與家屬的同意，並尊重案主的決定。

(三)專業分際

美國社會工作協會(NASW, 1996)的網站上提到專業分際，是指助人者和服務對象的關係僅止於專業關係，不應與服務對象有專業關係以外的接觸和其他社交關係，亦不得接受服務對象的禮物和招待。

受訪者 A10(女, 高中, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

其實我們跟案家都會變成朋友，不是只是在金錢上這樣協助。最近我才幫一個個案搬家嘛，他就是把我們當成他的爸爸媽媽，那種也可以說是成就感了，可以說是肯定我們這樣子長年來的努力；因為也看到他自己現在有工作，能夠自己站起來，雖然沒辦法說真的是來佈施，但是他願意付出時間來做環保。

在這一點上，慈濟志工在進行訪視關懷時，似乎比較難以掌握彼此關係的分際與界限；研究者認為這可能與機構不斷強調志工要把案主當成自己的家人來對待有關，且有些案主可能是志工的會員或鄰居，故志工與案主的專業分際有待考量。

(四)充實知能

充實知能是指助人者應時常充實自己的能力和專業知識，將這些知能累積、轉化為服務的指引](NASW, 1996)。

受訪者 A4(女, 高職, 志工, 志工幹部)

原則上，每一位委員在受證前就先接受見習跟陪訓的課程，那在見習培訓課程裡面，裡面就有一些基本關懷和膚慰的觀念。當然你要承擔訪視工作，有一些比如說家系圖怎麼畫啊、一些訪視的重點跟技巧、同理心啊，這些我們都有一系列的課程，可以讓我們去學習。

受訪者 A5(女, 大專, 志工, 專責訪視關懷之幹部)

我們社工這裡，都會有一系列的訪視課程，這課程裡面，最基本的當然就是訪視信念，這是精神面的部分。就是說有精神面的，也有一些稍微比較專業性的。整個工作信念，這些理念就是離不開慈濟精神 上人的理念的部分。另外比較專業的部分，比如說從我們跟對方的會談

技巧、同理心、個案記錄撰寫的部分，還有家系圖啊 有關於我們進入個案怎樣比較清楚和互動，這些部分；再加上剛剛有講，個案的會談當中要有怎樣的技巧跟同理心，這部分都有。

在前面的章節中，研究者歸納了慈濟訪視志工的養成過程，除了在成為志工前的訓練外，即使在承擔訪視工作後，機構仍持續為志工們提供應有的知能及新資訊，以完備和補充志工提供服務的品質。

四、小結

慈濟從志業中心(本會)慈善發展處至各地分會，共有 60 多位專職社工人員；此外，第二章的文獻探討言及志業中心的每一處室皆有指導師父，兼顧慈濟的人文精神及專業發展，而慈善發展處的指導師父亦為社工專業教育背景。因此，雖然慈濟的訪視關懷以志工為服務主體，但在這些社工人員擔負規劃、行政、督導與後送支援的工作下，慈濟訪視關懷仍依循著社會工作專業的架構而行。同理心、尊重、平等、以案主利益為前提等，為志工在提供服務的價值理念。在服務輸送過程中，志工與社工同時由案主的個人、家庭及社會環境等來預估案主的狀況，擬定與執行服務計畫時則強調有限時間內解決案主的標的問題與危機；而當志工與案主的相處過程中，志工則是以權能增強和優勢觀點來看待案主、鼓勵案主。最後，在專業倫理的遵守上，保密、案主自決和充實知能等三項，志工們在教育訓練過程中不斷被提醒，且誠惶誠恐地嚴守在實際提供服務過程中；而專業分際的部分，研究者認為機構本身的屬性與文化，可能使得志工與案主本身的關係超越「助人者」與「受助者」的界定，但孰好孰壞，則在目前的研究中無法論定。

第五章 研究結論與建議

本章分為三部分，首先將本研究結果及發現作一統整性之討論，其次針對慈濟以志工為主體的訪視關懷提出建議，最後說明本研究之限制與對未來相關研究之建議。

第一節 研究結論

慈濟的訪視關懷，與其他社會福利機構最大差異，在於其以志工為訪視關懷主力。本研究先瞭解訪視志工的養成過程，與這些培訓課程對機構和志工的意義；接著呈現訪視關懷的內容，以及慈濟訪視關懷的特色；而在志工為主體的組織運作下，機構的社工與志工各扮演什麼角色，彼此的互動關係又是如何；最後是從價值理念、服務主軸與倫理考量等形塑出訪視關懷的架構。以下將分別說明之。

一、訪視志工訓練重在組織精神的傳遞與內化

慈濟針對訪視志工的訓練共有三階段。第一階段為委員及慈誠培訓，主要在傳達機構宗旨、任務及精神理念予新進志工。第二階段是志工承擔訪視工作前的訓練，由社工和資深志工教授與案主互動的談話技巧和態度、家系圖繪製、個案記錄撰寫等個案工作基本知能，並跟隨資深志工進行實際的訪視關懷見習。第三階段是成為訪視工作後，機構本身有年度或每季的例行性教育訓練課程，內容會因應志工的需求而斟酌課程內容，尚有志工與社工每月會共同召開的個案研討會，除了決議新個案的補助或服務計畫，亦討論訪視關懷中所遭遇的問題。

從訪談內容中，研究者發現慈濟對志工的訓練課程有三個意義。一是將組織文化內化至志工的心中，進而讓組織文化可成為志工的生活方式；因為這些志工以後身著慈濟制服，相對的也代表慈濟的組織形象。在訪視關懷的過程中，可能面對來自案主或案家的抗拒、社會資源的有限性、志工對於案主狀況的無力感，和志工本身時間安排的挑戰等困難，如何讓志工人能持續助人行為相當重要，故課程的第二個意義是深化志工的助人動機。但志工的出身背景及教育程度不一，對於訪視關懷所需的實務技巧和相關知識瞭解有限，訓練課程亦可強化志工們的服務技巧。

培訓課程本身除了達成組織本身的目標，對志工而言，尚產生了三個附加的效果。課程將組織的信念與精神深嵌志工的腦海中，使其對機構產生「內團體」(in group)的凝聚力和認同感。慈濟的多數志工為家庭主婦或退休者，訓練課程讓這些志工從新投入學習的行列，志工們從豐富和多元的課程中獲得學習的滿足感。此外，志工們在上課的過程中，亦增加與其他志工的相處和互動時間，且課程也讓志工們不斷接觸社會上的新資訊，讓志工感覺自己與時代變更共同成長，產生強烈的社會連結感。

二、組織特性主導訪視關懷的流程與決策

慈濟訪視關懷的流程分為四個階段：行政庶務期、社工陪伴期、志工主導期，與機構支持期，且這四個階段是不斷交錯循環的。第一個階段為行政庶務期，主要由社工負責接受志工、社會大眾及個案自行通報等三方面的新案，並將這些個案派給負責地區的志工前往初訪。接著，志工在訪視與評估後，新案須其他同社區的志工和主責社工在新案研討會中，一起討論與擬定服務計畫，此為社工陪伴期。每一次志工前往案家進行訪視關懷前，志工們都需有短暫的會行會，分配當天關懷服務的角色和職責、交待注意事項，並讓不瞭解案家的志工能即時瞭解案家狀況，所有個案皆由志工進行各式服務，是志工主導期。而在服務過程中，志工遇到問題會與社工討論，社工也會與資深志工共同針對訪視志工的需求，提供應有的訓練課程，此為機構支持期。

慈濟以志工為訪視主題的原因有三層面，分別為組織領導者的偏好、組織的歷史及發展脈絡，和社會工作專業人力不足與個案量過多。證嚴法師認為訪視是慈濟慈善的根基，每位委員(志工)都應該參與訪視，這是委員的本份事(釋證嚴，2007)；可見證嚴法師本身相當看重志工需投入訪視關懷。慈濟成立之初，社會工作專業在台灣方為萌芽階段(簡春安，2008)，當時僅數十位家庭主婦投入慈濟志工行列，慈濟也未聘用任何專業人員，所以訪視都由證嚴法師親自帶領志工們到貧窮人家進行關懷，這種服務模式至今依舊。最後，慈濟全省共有 60 位專職社工，但長期濟助與居家關懷個案分別為 9000 與 7000 多人，有限的社工人力無法應付如此龐大的個案量，而志工為慈濟最大宗的人力資源，故在機構人力運用上，由志工來提供訪視關懷是較為適當之選擇。

從訪談中描繪出訪視關懷的細節後，研究者發現慈濟的訪視關懷有三個主要

特色，分別為服務普及性、計畫共識性與決策複雜性。慈濟志工人數眾多，幾乎全台每個地理區域皆有慈濟志工，因此在訪視關懷上，能提供相當普及的服務。每一組的慈濟志工，每月會舉辦新舊案的個案研討會，共同擬定個案服務計畫與相關決定，因此其服務計畫並非單人或少數意見，而是共識決。然而，在經過訪視員、全組的個案研討會及社工人員等討論後，仍需將對個案的相關決議送到慈濟志業中心的慈善發展處指導師父手上，師父雖然多是尊重每一區志工和社工的意見，但仍有修改與否決的權力；這顯示出慈濟在訪視關懷的決策上，需經歷層層關卡，增加了過程的複雜性。

三、專業社工與志工以夥伴關係相互合作

雖然志工一直是慈濟訪視關懷的主力，但慈濟在民國 81 年開始聘用專職社會工作人員，原因是資訊電腦化、因應社會潮流，以及補充志工之不足。隨著慈濟會務發展，個案人數越來越多，系統化的過程能讓個案資訊全省流通，並即時掌握個案狀況；但多數慈濟志工年紀偏長，不諳科技工具，因此需要專職人員負責個案的建檔與管理。此外，當社會工作專業在台灣逐漸深耕，社工系的大學畢業生也較以往增加，政府亦明令社會福利機構需聘請專職社工，社工的進駐勢在必行。最後，由於志工來自不同的成長和教育背景，需要受過社會工作專業訓練的社工人員帶領、教育與督導志工進行訪視關懷，以補充志工在個案工作知能上的不足，這些都是慈濟聘用社工的原因。

社工和志工在慈濟的訪視關懷中各司其職，各有不同的角色和任務。一位社工主管形容志工在慈濟中就像太陽，由於其人數眾多，人們往往先看到志工的閃亮，但並不因此掩蓋了社工的功能；社工就像鑽石一樣具其光芒，雖然社工只有 60 位，但社工適時提供志工適切的支持和建議，在組織中亦不可或缺。社工認為志工有三項特質是社工較為缺乏的，分別是志工豐厚的社會歷練、強烈的助人熱忱，以及深耕社區的服務普及性和即時性。而志工則認為社工的專業性是志工無法替代的，且社工的教育和督導角色，亦具其重要性。

最後則是社工與志工的關係。由於社工具具有專業教育背景，研究者原以為社工對志工有強烈的指導性，但受訪者中，僅一位社工認為彼此是單方指導型的關係。其他受訪者，無論是社工或志工，皆表示彼此是相互尊重和平等的

夥伴關係；更甚者，則是年長志工將社工看作自己的兒女，社工也將志工視為家中的長輩，除了關懷訪視上的事務，亦會關心對方的生活起居及健康狀況，就如同一家人。

四、以案主為中心的思考來貫穿訪視關懷

慈濟訪視關懷的價值理念，有尊重、平等、同理心、以案主利益為前提等四項。志工在提供服務時，有任何的決定，包含提供大愛台拍攝的意願、志工清掃環境和修繕房屋等事項，皆會詢問案主與家屬的意見，並以其意見為服務基礎。雖然志工是提供服務者，但證嚴法師不斷要求志工需以平等心看待案主；因此志工在服務過程中，會尊重案主的想法，並視案主有能力為自己做出最佳決定。此外，佛教中「無緣大慈、同體大悲」的概念也常在慈濟中被提及，這與同理心的含意相近，志工們會將受苦難的人們視為自己的親人，站在案主的立場理解案主的困境。最後，慈濟要求志工，在做任何一件事和決定時，都需以案主的利益為前提，隨時考量案主的需求，不能使案主受到任何的傷害。

在訪視關懷過程中，從預估、擬定服務計畫到提供服務，可以歸納出一定的模式和思考來貫穿不同的階段。在預估的層面，志工和社工同時考量案主的生心理狀況和家庭、社會環境，以「人在情境中」的概念進行案主狀況的預估。在擬定和執行服務計畫時，會在有限時間內讓案主產生對問題或危機的認知，並且協助案主儘快解決標的問題和危機。而在志工與案主互動時，志工會增強案主對自身優點的重視，降低案主的自責和愧疚等負面觀感，並鼓勵運用自己的能力和資源去因應困境，並在日後成為幫助別人的人。

為了不傷及案主利益，服務的倫理考量是不可或缺的，研究者從保密、案主自決、專業分際與充實知能等四項論之。從保密的觀點中，志工並不會對不相關的人洩露案主狀況；若有激勵人心之個案欲在大愛台分享，會在志工充分告知攝影過程和可能帶來的相關影響後，詢問案主及家屬的意見，並簽署同意書，以達知後同意的責任。在前段談論志工與案主是平等的關係時，言及志工會尊重案主所做的決定，亦為案主自決的落實。此外，機構在志工承擔訪視工作後，常針對志工需求而提供各式訓練課程與諮詢，不斷充實自己的專業知能。但在專業分際上，美國社會工作協會(NASW, 1996)認為助人者和服務對象的關係應僅止於專業關係，但可能受到組織文化的影響，志工

常將案主的大小事皆攬在自己身上，其關係之密切程度已超越所謂的助人關係，是研究者覺得與社工倫理較為不符之處。

五、慈濟訪視關懷與社會工作專業之契合度高

慈濟對志工的各式課程規劃，從組織精神、服務技巧、專業知識等，與一個社會福利機構在培養新進社工人員的課程是雷同的。這中間的差異只在於慈濟志工的學歷和素質參差不齊、新成員不斷加入，再加上參與訓練課程的規範性和要求性較低，使得慈濟本身必需持續複習相同的課程(例如一個組內的個案研討會，社工常需要重新教導家系圖的繪製)。

此外，就慈濟訪視關懷的流程來看，依研究者本身大學和研究所在不同機構的三次實習經驗，以及研究者在個案工作相關書籍的閱覽上，研究者發現慈濟訪視關懷的內涵，與其他以社工為服務主體的社會福利機構亦是相似的。而依循慈濟訪視關懷的架構檢視，在每一個階段所採取的方法和態度，也大多與社工專業中的諸多概念相符。

六、慈濟文化的宗教性格緊扣社會工作助人和以人為本之精神

在西方，宗教慈善是社會工作的源頭，而慈濟本身即為宗教團體，雖非基督教與天主教，但宗教的助人精神卻是一樣的。佛教中常提到的「無緣大慈、同體大悲」，以及慈濟人常講的「但願眾生得離苦」等，都是利他主義的實現。但慈濟也不能免俗於宗教的強烈道德觀，因此在慈濟志工進行訪視時，仍常會告知案主什麼是「正確」的生活方式和態度；這與早期西方的宗教慈善雷同，新教的工作倫理觀念會透過中產階級傳遞給受助者；不過近來社會工作專業相當強調不能以個人的價值觀去看待案主，每個人都是獨特的個體等，這是慈濟文化與社會工作專業文化有些許出入之處。

第二節 在實務上之應用

根據研究結果，本節將針對慈濟的訪視關懷提出建議，以提供慈濟或性質相似的社會福利組織在輸送相關服務時之參考。

一、減少決策的繁複程序

三到五位志工在訪視某位個案之後，需將訪視和評估結果提到整個大組(約有二三十位志工)的個案研討會，確認服務計畫的內容，社工亦會在過程中參與討論和給予建議，最後則再把個案狀況傳到志業中心的指導師父，由師父同意後回傳給社工，社工再派給志工開始進行各式服務。

層層把關，或許是展現對善款運用的小心謹慎，亦為對捐款者表示責信的方式。但在多人重複檢視和行政單位一來一往中，是否有可能增加了時間和資源的耗費，並且讓服務提供的即時性延緩，這是值得討論的。且當組織在主要城市皆有分會和專職社工的情況下，若每件個案都需再回到花蓮本會，是否枉費了組織的區域和權責分工，亦或受限其分工的功能與成效。若能降低在訪視關懷的決策複雜性，應可以降低行政成本的耗費，並且增加訪視關懷的效率。

二、加強志工訓練的規範性與完整度

從花蓮本會提供的年度課程、各地分會每季的教育訓練，以及社工在每月個案研討會的個案工作相關技巧教導等，組織皆持續加強志工的服務知能和精神。然而，組織雖然「強烈建議」志工參與這些訓練，但並非強制出席，亦不能確保每位訪視志工都受過完整的訓練。此外，慈濟志工人數眾多，除了主責訪視關懷的「訪視幹事」外，其他訪視志工非以固定頻率出席與服務相同案主。不同個性、家庭背景、教育訓練程度的志工，皆可能增加了服務過程的變數。

如果要避免上述情形，慈濟應加強志工訓練的完整度。一則是可制定志工參與訓練課程的頻率與內容等相關規定，二則是增加單方授課以外的訓練類別；例如藉由社工與志工的模擬情境演出，發覺志工在服務過中，可能會有哪些狀況產生、或是志工的說話技巧有何改進之處，社工和資深志工亦可趁此機會教育新進志工。

三、實行志工訓練的績效評估

慈濟雖然對訪視志工提供了一連串的訓練課程，但並沒有一個明確的方式去測量或檢視訓練的成果。志工對於課程相關知識的吸收情形、與案主互動時能否恰當的進行對談或取得所需資訊、志工是否具適切預估和提供服務計畫的能力，甚或志工會不會在服務過程中不經意傷害案主等，都是無法掌控和確認的狀況。

因此，若要加強志工提供訪視關懷的適切度，慈濟可制定出評定志工參與訓練成效的方式或機制，如此較能確保志工的品質，瞭解志工對於訓練內容的吸收程度或障礙；藉此作為改善教育訓練的參考，亦減少志工可能在服務過程中產生的不適當行為。

四、提昇派案考量的細膩度

慈濟由於會務繁多，有各種不同「功能幹事」。雖然有許多事情是眾多志工一起投入，但接任「功能幹事」者，亦指該志工為某項工作的主要行政和負責窗口，其餘志工則為配合該功能幹事的角色。故訪視關懷當中，一組三至五人的訪視小組，可能有一位訪視幹事，幾乎每次訪視都會參與，對個案的狀況最為清楚，亦為訪視中主要發言者，且負責與其他志工或機構社工進行聯繫。社工在派案的時候，慈濟在派案時，為落實社區關懷，都是直接派給當地區的訪視幹事。

近來每年授證的慈誠委員和慈誠都有兩千多位(慈濟年鑑，2007；慈濟年鑑，2008)，研究者認為在其志工數量豐沛下，可考慮更為細緻的分工方式。除了以地理區域派案之外，社工長期與訪視幹事互動，對志工的個性瞭若指掌，或許可將志工的人格特質列為派案的考量基礎之一，加以對應長期感恩戶的個性。例如較有主見的案主，可搭配溝通技巧較佳、說話輕聲細語的溫和志工；而較無法自我決定的案主，可由思緒明快的志工提供服務。除了地區的分工，這樣的搭配或許可能可以增進志工與案主的關係，亦能提昇服務品質。

五、增加專業社工人力

直至 2007 年底的統計，慈濟全省的慈誠委員共有 46,970 人(慈濟年鑑，2008)，這麼多的志工人數，僅搭配 60 多位專業社工，志工與社工的比例相當懸殊。如同一位曾在慈濟任職社工十餘年的受訪者所言，社工在機構中擔任督導和個案管理的角色，除了訪視幹事及志工的幹部群外，社工對於第一線提供訪視關懷的志工接觸甚少。既然社工在機構中具其重要性，但相較於志工的人數，人數稀少的社工如何發揮其功能，他們又真能徹底地督導到每一位志工的服務輸送嗎？

據此，研究者認為慈濟可再增聘專業社工人員。目前慈濟的社工人員，除了東部因個案量少，社工人員時常會跟著委員出外訪視，其餘大多只在志工遇到特殊個案的時候，會與志工一同前往案家。如果增聘社工人力，社工在督導和個案上角色可以做得更為細緻，也可不時或定期陪同志工出外訪視，確實主動掌握志工第一線的服務狀況，而非被動地等志工單向呈報才陪同訪視。

第三節 研究限制與未來研究之建議

在本節當中，研究者將統整研究過程中所碰到的困境，首先針對研究限制進行討論，並針對研究限制提出建議，以給予往後欲研究相關議題之研究者參考。

一、研究限制

(一)樣本選取的限制

研究者選取樣本的方式有二，一為透過慈濟基金會秘書處，即慈濟在接洽研究者的對外窗口，協助洽約適合訪談的社工與志工，共有八位受訪者。另一個訪談對象來源，則是研究者本身，以非正式關係所結識的三位慈濟志工。

慈濟本身在挑選受訪者時，除了符合研究者的期望--尋找負責訪視關懷的志工與社工外，或許對受訪者本身的表達能力、對組織的認同感等，都有一定程度的篩選。研究者因此發現，受訪者的學歷，只有兩位為高中職，其他都是大學以上，表達和言談也多所修飾，無法取得一些較為草根或直率的訪談內容。因此訪談內容會趨向同質性，在分析時亦無法達到周延的面向。

此外，本研究欲以社工專業內涵進行探討，選取社會工作教育背景者為訪談對象，似乎較為妥當。在扣除職工的部分，僅就慈濟的志工來說，要找到社會工作教育背景者，可能不大容易；但若選擇不具慈濟志工或職工身分而為社會工作教育背景者，其是否真的瞭解慈濟，或是對慈濟的認知是正確的，則有待考量。因此在研究對象的選取，實為困難。

(二)研究者本身的限制

研究者所閱讀到目前的學術文獻中，難以找到慈濟訪視關懷的相關資訊；因此在研究者所知有限下，對於受訪者所言之事只能全盤接收，無法用一全面性的觀點、跳脫出訪談框架來進行譯碼。故研究者對於訪談內容的敏銳度和批判性有限，亦使得譯碼和組型僅在飲鳩止渴的層面。

而就本研究主題來說，研究者雖試圖從社工專業的觀點出發，但研究者

的學識涵養不足，無法真正的由社工專業或社會科學的哲學、意識型態等根基論述；僅能將社會工作的表面概念與研究標的嘗試進行連結，因此研究和分析的深度受到限制。

二、對未來研究之建議

若研究是以社工專業出發，研究對象可以縮小範圍，僅針對慈濟的社工人員；亦或利用滾雪球的方式，找出志工裡面具備社工教育背景者。如此在擬定訪談大綱時，也可扣緊社工專業的主軸，使用專業社群的詞彙，更加精準地列出訪談問題。

此外，研究者在整個研究過程中，僅參與一次訪視關懷，因此研究者仍是從訪談內容中逐漸形成訪視關懷的架構，但這樣的認識並不足夠。往後的研究者若以訪視關懷為研究重點，在時間和機構允許的範圍內，除了多次跟隨志工進行訪視關懷外，亦可參與個案研討會，甚或尋求到機構社工部門擔任志工的機會。試著參與訪視關懷的每一階段，應可有更全面和深入的瞭解。

參考書目

中文部分

- Dees, J. G.(2000)。非營利組織企業化(張茂雲譯)。高登第主編，哈佛商業評論：非營利組織(頁 137-170)。台北：天下。
- Durkheim, E. (2002)。社會分工論(渠東譯)。台北：左岸。(原作 1902 年出版)
- Herzlinger, R. E.(2000)。重建公眾信心(張茂雲譯)。高登第主編，哈佛商業評論：非營利組織(頁 1-28)。台北：天下。
- Reamer, F. G. (2000)。社會工作價值與倫理。台北：洪葉。(原作 1999 年出版)
- Smith, J. A. (ed.)(丁興祥、張慈宜、曾寶瑩等譯) (2006)。Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods (質性心理學：研究方法的實務指南。台北：遠流。
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990)。質性研究概論(徐宗國譯)。台北：巨流。(原作 1990 年出版)
- 內政部統計處(2008)。內政部統計通報：96 年底人民團體概況。上網日期：2008 年 11 月 21 日，檢自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9718.doc>。
- 內政部統計處(2008)。內政部統計年報：宗教社會服務概況。上網日期：2008 年 11 月 22 日，檢自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y01-04.xls>。
- 王順民(1999)。宗教福利。台北：亞太。
- 王順民(2001)。當代台灣地區宗教類非營利組織的轉型與發展。台北：洪葉。
- 王端正(1997)。心蓮萬蕊。台北：慈濟文化。
- 江明修(2002)。非營利管理。台北：智勝。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2002)。社會工作理論：處遇模式與案例分析。台北：洪葉。
- 官有垣、王仕圖(2000)。導論：非營而組織之定義、功能與發展。載於蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作(頁 1-42)。台北：巨流。
- 官有垣、謝祿宜、李宜興(2003)。基金會在台灣的發展歷史、現況與未來的展望。載於官有垣主編，台灣的基金會在社會變遷下之發展(頁 33-74)。台北：洪建全基金會。

- 邱定彬(1999)。慈濟社區志工的發展及其意涵：以嘉義慈濟組織為例。中正大學社會福利研究所碩士論文。嘉義：中正大學。
- 邱定彬(2000)。慈濟組織運作模式。載於官有垣主編，非營利組織與社會福利。台北：亞太。
- 吳政煌(1995)。慈濟功德會、台灣世界展望會和中華聯合勸募協會決策菁英福利觀及其象徵符號之比較研究。台灣大學社會學研究所碩士論文。台北：台大。
- 周月清(2001)。社會工作研究倫理。載於徐震、李明政主編，社會工作倫理。台北：五南。
- 林本炫(1995)。宗教與社會福利。載於中華民國現代社會福利協會主編，台灣的社會福利：民間觀點(頁 133-162)。台北：五南。
- 林家德(2006)。從組織文化觀點探討醫務社會工作人員之專業自主性。暨南大學社會政策暨社會工作研究所碩士論文。南投：暨南大學。
- 林淑馨(2007)。社福型非營利組織與政府在服務輸送互動上之困境分析。社區發展季刊，122，47-61。
- 林萬億(2002)。當代社會工作。台北：五南。
- 胡幼慧、姚美華(1997)。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析？胡幼慧主編。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 莊秀美(2004)。社會工作名人與名著。台北：松慧。
- 涂瑞德(2003)。基金會與政府、企業的關係。載於官有垣主編，台灣的基金會在社會變遷下之發展(頁 75-106)。台北：洪建全基金會。
- 郭弘煌(2007)。志願服務者之參與特質—以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例。社區發展季刊，122，112-135。
- 陳世慧(2005)。現代宗教的認同型式：以慈濟基金會為例。東吳大學社會學系在職專班碩士論文。台北：東吳大學。
- 黃文豪(2007)。慈濟基金會：立體琉璃同心圓。載於王志宏主編，慈善：16 個非營利組織的善念與實踐。台北：經典雜誌。

- 黃金麟(1999)。文化。載於王振寰、瞿海源主編，社會學與台灣社會(頁 61-88)。台北：巨流。
- 黃倩玉(2001)。時勢造英雄。載於蕭新煌、林國明主編，台灣的社會福利運動(頁 460-497)。台北：巨流。
- 張培新(2006)。台灣宗教性非營利組織運作的社會資本考察：以慈濟功德會為例。台灣師範大學公民教育與活動領導研究所碩士論文。台北：台灣師範大學。
- 黃源協、蕭文高(2006)。社會政策與社會立法。台北：雙葉。
- 黃源協(2008)。社會工作管理。台北：揚智。
- 馮燕(2000)。導論：非營而組織之定義、功能與發展。載於蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作(頁 1-42)。台北：巨流。
- 萬育維(2004)。社會工作實務手冊。台北：洪葉。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2006)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉。
- 湯春元(2008)。慈濟台中分會志工人力培訓之研究。東海大學公共事務碩士學程碩士論文。台中：東海大學。
- 雲菁(1995)。千手佛心。台北：企鵝圖書。
- 詹火生(2006)。全面且多元的社會福利服務。載於黃同弘主編，台灣慈善四百年。台北：慈濟人文。
- 詹火生(2006)。慈善台灣，四百年大愛足跡：傳承與創造。載於黃同弘主編，台灣慈善四百年。台北：慈濟人文。
- 劉曉春(2000)。同理心。載於蔡漢賢主編，社會工作辭典(頁 166)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 慈濟全球資訊網(2008)。慈濟歷史、竹筒歲月。上網日期：2008 年 10 月 2 日，檢自 <http://www2.tzuchi.org.tw/about/html/02.htm>。
- 慈濟全球資訊網(2008)。2007 年佛教慈濟基金會「大愛灑人間」服務成果。上網日期：2009 年 1 月 20 日，檢自 <http://www2.tzuchi.org.tw/tc-report/200701-12.htm>。

- 鄭志明(2002)。台灣宗教團體經濟資源問題。載於林美珠主編，慈善論述專輯：宗教教育及宗教資源分配運用。台北：內政部。
- 蕭信彬(2006)。共識的形成或想像的限縮？：對於社會問題「社工化」的專業社會學考察。清華大學社會學研究所碩士論文。新竹：清華大學。
- 潘淑滿(2000)。社會個案工作。台北：心理。
- 潘淑滿(2003)。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 潘煊(2006)。教富濟貧、濟貧教富，讓人心富有愛：證嚴法師與慈濟基金會。載於黃同弘主編，台灣慈善四百年。台北：慈濟人文。
- 蕭新煌(2003)。基金會在台灣的發展歷史、現況與未來的展望。載於官有垣主編，台灣的基金會在社會變遷下之發展(頁 1-12)。台北：洪建全基金會。
- 賴家陽(2003)。慈濟志業中心之制度化分析。台灣大學政治學研究所碩士論文。台北：台灣大學。
- 謝秀芬(2004)。社會個案工作理論與技巧。台北：雙葉。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。台北：巨流。
- 簡春安、趙善如(2008)。社會工作哲學與理論。台北：巨流。
- 簡春安、張世雄、萬育維(2007)。第三部門與社會福利。社區發展季刊，122，1-5。
- 釋證嚴(1992)。慈濟年鑑：1966~1992。台北：慈濟文化。
- 釋證嚴(2008)。證嚴上人衲履足跡 2007 春之卷。台北：慈濟文化。
- 釋證嚴(2008)。證嚴上人衲履足跡 2007 秋之卷。台北：慈濟文化。
- 釋證嚴(2008)。真實之路。台北：天下。
- 釋證嚴(2008)。慈濟年鑑：2007。台北：慈濟文化。

英文部分

DuBois, B., & Miley, K. K. (2002). Social Work: An Empowering Profession. Boston, MA: Allyn and Bacon.

Flexner, A. (2000). Is Social Work A Profession? In L. Leighninger (Ed.), Creating a New Profession (pp. 39-46). Alexandria, VA: Council on Social Work Education.

Greenwood, E. (1957). Attributes of A Profession. Social Work, 2(3), 45-55.

Holloway, S. (2008). Council on Social Work Education. Retrieved Nov. 22, 2008, from <http://www.cswe.org/NR/rdonlyres/87E6EDAB-7B68-43F9-8BCA-8382D93F832B/0/2008EPASASSESSMENT.pdf>

National Association of Social Workers. (1996). Code of Ethics. Retrieved Nov. 13, 2008, from <http://www.naswdc.org/pubs/code/default.asp>

Neuman, W. L., & Kreuger, L. W. (2003). Social Work Research Methods. Boston, MA: Allyn and Bacon.

Payne, M. (2005). The Origins of Social Work: Continuity and Change. New York, N.Y. : Palgrave Macmillan.

Wilensky, H. L. (1964). The Professional of Everyone? The American Journal of Sociology, 2, 137-156.

Yegids, B. L., & Weinbach, R. W. (2005). Research Methods for Social Workers. Boston, MA: Allyn and Bacon.

附錄一：訪談同意書

您好，我是東海大學社會工作研究所碩士班的學生廖真緻，正在進行「從社會工作角度談慈濟發展」的研究。本研究目的是希望能夠瞭解慈濟在發展過程中，有哪些層面或制度，與社工專業的角度相契合，以及慈濟文化與社工專業價值的雷同或差異；因此將邀請您接受此項研究訪問，期望您的參與。

在研究過程中，研究者將遵守以下事項

- (1) 是否參與此項研究，均由受訪者決定。
- (2) 於訪問過程中，受訪者仍可隨時決定退出此項研究。
- (3) 受訪者姓名不得公開。
- (4) 訪問過程中之各項錄音、記錄及談話內容，僅作本研究計畫之用，所有分析資料將以匿名處理。
- (5) 訪問資料，於研究結束後，予以銷毀。
- (6) 本同意書，將由研究者及受訪者各保留一份。

為保障您的權益，若您已詳細閱讀上述事項，並同意參與此項研究及訪談，請於下方簽名。

感謝您的參與，相信有您的寶貴經驗，對本研究將更有助益。如您對本研究計畫有任何疑問，請致電 0911-118651，或傳送電子郵件至 tzuching9@yahoo.com.tw 與本人聯絡，再次誠摯邀請您，並謝謝您的參與。

祝福您 一切順心！

受訪者： _____

研究者： _____

中華民國 年 月 日

(研究者留存)

附錄二：訪談大綱(職工版)

一、受訪者基本資料

年齡、性別、教育程度、職稱、大致工作內容

二、訪談大綱

- 1、您何時開始投入慈濟的社會服務？為什麼會想投入？
- 2、慈濟開始設有專職社工的原因和背景為何？
- 3、在經濟弱勢關懷中，社工的角色是什麼？
- 4、訪視幹事在承擔訪視工作前，需接受哪些訓練？
- 5、在成為訪視志工後，還有哪些訓練或資源，可以讓志工因應服務過程的困難？
- 6、長期濟助的工作流程為何？
- 7、居家關懷的工作流程為何？
- 8、志工和社工對於長期濟助和居家關懷，如何進行分工？
- 9、志工和社工的互動、合作關係為何？如何促進或維繫？
- 10、您覺得慈濟有哪些部分，是具備或不同於社工專業性的？或是有哪些地方值得(社工專業)學習的？
- 11、您認為慈濟什麼樣的文化和精神，貫穿了慈善志業的發展？
- 12、慈濟的文化和精神，對您有什麼影響？您如何落實慈濟的文化和精神？

附錄三：訪談大綱(委員版)

一、受訪者基本資料

年齡、教育程度、職業

二、訪談大綱

- 1、您何時開始投入慈濟的社會服務？為什麼會想投入？
- 2、在經濟弱勢關懷中，委員的角色是什麼？
- 3、訪視志工在承擔訪視工作前，需接受哪些訓練？
- 4、在成為訪視志工後，還有哪些訓練或資源，可以讓志工因應服務過程的困難？
- 5、志工和社工對於長期濟助和居家關懷，如何進行分工？
- 6、志工和社工的互動、合作關係為何？如何促進或維繫？
- 7、您覺得慈濟有哪些部分，是具備或不同於社工專業性的？或是有哪些地方值得(社工專業)學習的？
- 8、您認為慈濟什麼樣的文化和精神，貫穿了慈善志業的發展？
- 9、慈濟的文化和精神，對您有什麼影響？您如何落實慈濟的文化和精神？