

第二章 文獻探討

本研究主要在探討慈濟功德會志工參與服務時，組織特有的文化和精神，及服務與學習歷程的經驗；有必要先了解志工參與非營利組織志願服務的意義與理論、慈濟功德會的緣起組織、志工服務與學習的意義與理論基礎、志工服務與學習經驗之分析及相關研究。因此，在文獻探討部分共分成三節，第一節佛教慈濟功德會的志願服務，第二節志願服務與學習。

第一節、佛教慈濟功德會的志願服務

慈濟的慈善濟貧工作，開始是由六位同修每人每天增產一雙嬰兒鞋開始的。法師又發給會員每人一之存錢竹筒，讓三十位家庭主婦每天上菜市場買菜前，先省下五毛錢，投入竹筒理。三十個會員每月可省下四百五十元，加上製作嬰兒鞋多出的七百二十元，每個月就有一千一百七十元作為濟貧的救助金。這件事很快就在花蓮各市場傳揚開來，參與的人月來越多，千手千眼救助苦難的功能很快就發揮了。一九六六年五月十四日（農曆3月24日），在花蓮普明寺正式組織了「佛教克難慈濟功德會」。初期以「濟貧解困、救苦救難」為宗旨，第一年救助拾五戶三十一位孤老殘病貧者，由於行善遠布，慈濟濟貧的工作，由花蓮一隅而擴展到全省各地都有慈濟人溫暖的關懷，進而擴展到海內外。到一九七九年為在花蓮籌建「佛教慈濟綜合醫院」，遂向省府提出財團法人申請，而一九八〇年一月成立「財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會」（佛教慈濟基金會，2004）。

一、佛教慈濟慈善基金會的緣起與發展

慈濟功德會的創立人是證嚴法師，俗名王錦雲，1937年5月4日（農曆3月24日）生，故鄉是台中清水鎮。法師生性穎慧，天性純孝慈柔，1952年，十五歲時因母親生病開刀，為母親祝禱，虔念「觀世音菩薩」名號，發願減壽並開始素食，以求母

親得醫治。1960年6月，正直壯年的父親突然因病去世，帶給法師莫大的衝擊，領悟到生命無常，也開啟她探索生命的契機，常到慈雲寺向修道法師探究佛法。二十五歲時，沒有剃度師父，自己落了髮。證嚴法師在1963年2月，在台北市臨濟寺皈依印順導師時，受導師的囑咐，以「為佛教、為眾生」為職志，取名「證嚴」，字「慧璋」。後回到花蓮秀林鄉普明寺印，開始禮拜《法華經》，研究法華教，不受供養，生活很艱苦。1963年10月，法師移單至花蓮慈善寺講地藏經，法緣興盛，目前靜思精舍多位資深的僧眾弟子即是當年的結緣眾。後來法師帶著這幾位弟子再回到普明寺借住，期間印順導師曾希望法師到嘉義主持妙雲蘭若道場，信眾捨不得極力挽留，隨著因緣的牽引終於還是在花蓮留了下來。證嚴法師曾經自言：「如果無法兼善天下，決心堅守百丈清規，眾善天下時，要把佛教精神推展到社會每一階層。」1966年，時年二十九歲的證嚴法師歷經一些現實環境的衝擊，發覺必須更積極為社會苦難者付出關懷，「慈濟功德會」的根苗，就在法師的心底萌芽。現今的佛教慈濟慈善基金會，初期名稱叫做「佛教克難慈濟功德會」，設於普明寺。依照當時的服務精神，所謂「克難」，代表著慈濟的慈善志業，就是像做嬰兒鞋一針一線辛苦縫製起來，湊足基金，發心行善，早期以克難精神面對物資缺乏，今日則以克難精神面對種種無形壓力（佛教慈濟基金會，2004）。

1967年秋天，證嚴法師透過生母的經濟援助，買下目前精舍所在一甲半的土地，前後經歷了十一次的增建，直至1999年，精舍才有整體性的規劃，清靜莊嚴、樸實無華的「靜思精舍」已是全球慈濟人心靈的故鄉。1973年9月，證嚴法師因見花東地區普遍貧窮，民眾生病經常捨不得花錢就醫，延誤成大病，遂在花蓮醫院數十位醫護人員支持下，成立「貧民施醫義診所」固定地點開始每週兩次義診施藥，並定期巡迴花東地區舉辦義診。從義診開始慈濟的醫療服務到1986年算是一個重要的里程碑。集合十方善心籌建的「慈濟綜合醫院」在當年正式落成啟業。這個醫院與其他醫院最大的不同在於，慈濟醫院的每一磚一瓦都是社會所捐之善款建蓋起來的。除了救濟與醫療服務外，1989年開始，慈濟進一步推動教育的工作，首先以培育慈懷柔腸、視病如

親的白衣大士為目標的「慈濟護理專科學校」現已升格改名為「慈濟技術學院」。接著1994年更成立「慈濟醫學院」，並逐漸擴充為兼具醫學與社會關懷的綜合性大學。2004年，花蓮慈濟中小學正式招生入學，慈濟教育完全化終於在公元兩千年完成。慈濟人文志業始於1967年慈濟月刊創刊，有關慈濟世界的廣播節目，陸續在各電台播出，1989年成立慈訊筆耕隊，1990年慈濟文化出版社成立，進一步的宣揚慈濟志業的發展和證嚴上人濟貧教富的精神理念，1998年慈濟「大愛電視台」創台開播，積極將人間美善清流送到每個家庭，致力於建立祥和社會。

慈濟功德會除了在台灣推展慈善志業外，1989年美國舊金山大地震，慈濟志工參與紅十字會救災工作，1991年中國大陸華中華東水患嚴重，慈濟正式發動賑災，並設立捐款專戶，接受劃撥捐款，正式將慈濟志業擴展到海外，以達到國際化的目標。1992年美國分會為血癌患者溫文玲女士發起骨髓捐贈驗血活動，1993年台灣地區首座「骨髓捐贈資料庫」，正式定名為「慈濟基金會台灣骨髓捐贈資料中心」，並成立「技術指導委員會」，陸續展開骨髓捐贈志業，並與其他國家合作，到了2005年「國際線上配對組織（BMDW）」愛心募集破一千萬筆資料，國際線上配對組織，自1988年成立以來，至2005年，已有四十二個國家，五十七個骨髓資料庫，與二十一個國家，三十八個臍帶血庫參與，搶救超過五萬個寶貴生命。1990年一位楊順苓小姐，響應證嚴上人於台中新民商工演講，鼓勵大家以鼓掌的雙手做環保，開始做資源回收，並將資源回收變賣所得善款，以「慈濟人」的名義捐出，開啟了慈濟環保志業，1994年慈濟全面推動環保餐具的使用，以後配合社區志工，積極投入「惜福愛物」運動，2005年證嚴上人針對環保志業，更進一步提倡環保五化—「年輕化、生活化、知識化、家庭化、心靈化」。證嚴法師於1996年提出「社區志工」的構想，希望能回歸農村時期里鄰之美。每個慈濟人在自己所住的社區推動，平時守望相助，定期聯誼熱絡感情，了解社區每個人的情況，並就近主動關心社區需要關懷的人，推動「愛灑人間」關懷活動，遇到緊急災難，才能迅速動員組織起來，普遍而落實的發揮救援的最高效率。

佛教慈濟功德會慈濟雖然起源在花蓮，其他地區也陸續有分會成立。從鄰近的台

東、宜蘭開始，1976年，屏東的恆春也有分會。到1989年，更將慈濟精神擴及海外，於美國洛夏磯設立「慈濟美國分會」。而自1991年因救助孟加拉颶風重災，慈濟啟開海外救援工作起，至2000年3月，累計援助了全球四十多個國家，橫跨歐、美、亞、非、大洋洲等五大洲。慈濟從一個修道人的善心開始，歷經四十多年，終而發展為全球性的慈善非營利組織。有關慈濟功德會的發展請參閱附表(2-1)慈濟重要紀事年表。

二、佛教慈濟功德會的基本理念

慈濟四十一年了，法髓永被，造就了遍佈全球的慈濟世界，主要係出自證嚴法師她四十年前的一念善心和個人強烈的宗教信仰，可以說，證嚴法師的思想就代表功德會的思想，她的言行普受世人景仰傳頌，更是每位慈濟人時時服膺及追隨的典範。證嚴法師稟承印順導師「人間佛教」的理念創立慈濟功德會，法師就開宗明義的揭示了慈濟功德會成立的基本理念，「稟承佛陀『無緣大慈，同體大悲』之心念，服膺上印下順上人『為佛教、為眾生』之志節，從事濟貧教富之志業」。慈濟的理想是「以慈悲喜捨之心，起救苦救難之行，與樂拔苦，締造清新潔淨之慈濟世界」慈就是與樂，「悲」就是拔苦，「喜」是時時刻刻都起歡喜心，捨是付出而無所求的觀念；慈濟的精神是「誠、正、信、實」，並希望以事理圓融之智慧，力邀天下善士，同耕一方福田；勤植萬蕊心蓮，同造愛的社會（佛教慈濟基金會，2004）。

我們一方面接受佛陀慈悲憐愍賜給的法藥，治療自身無始已來的罪業重病；一方面，要再將這慈悲的法藥施捨他人，尤其是貧病窮困的苦難者。希望大家抱持為善不息的願念，善念不斷，功德也就無量（釋證嚴，1973a）。崇尚一般傳統佛教中的人生無常觀，堅信現世是五濁惡世，即所謂娑婆苦難世界，雖然世間是五濁惡世，但心中的良知就像是心蓮的種子，佛陀教育弟子要行八正道，要用八種方法來修養，那就是正見、正思惟、正業、正念、正命、正語、正精進、正定，希望大家能共同來耕種慈濟這畝良田，為天下眾生心田而耕耘（釋證嚴，1986）。相信「一切唯心造」，「一念善心起，諸事皆吉祥；一念惡心起，總總災難生」（釋證嚴，1973b）。

佛陀說法教法，無非為了「一實」的佛法，就是教菩薩法，教導人行菩薩道，菩薩道六條件布施、持戒、忍辱、精進、禪定、智慧中，始自布施，現在慈濟功德會，每個人都正在行「布施」的路，也就是行菩薩道開始的第一步（釋證嚴，1976）。主張一種「實踐的宗教」，認為人們應該抱持積極樂觀的人生態度，把握短暫生命、即時行善，身體力行菩薩道，作利益人群，造福社會的修行工作。而且布施要盡量做到「以眾生的幸福為幸福，以眾生的快樂為快樂」就是我所說的「意誠物美」的殊勝境界（釋證嚴，1974）。

主張以佛法淨化人心、「個個阿彌陀佛，人人觀世音」，意指觀世音菩薩就是我們本身。我們本身就有一顆菩薩的心，菩薩的精神時時藏在我們的本性裡，我們都有與菩薩相同、平等的力量，也就是慈悲與智慧的力量。這是菩薩的特長，也是藏在我們內心的本性，希望諸位把它挖掘出來，發揮自性觀音的力量。慈濟人就是人間菩薩，希望大家用慈悲心做慈濟工作，用智慧利鞏固勸募根基（釋證嚴，1982a）。主張行菩薩的精神美德，就是除了做布施、福德等造福人群的工作之外，更須內具智慧，外具謙虛，訓練出菩薩的儀容形態，也就是柔和謙虛（釋證嚴，1982b）。

我們需要一個很長的壽命，那就是法身的壽命，法身的壽命需要用福德智慧來照顧（釋證嚴，1983）。能夠付出愛心就是一種福，能夠消除煩惱就是慧，所以福慧雙修並不困難。有愛的人生最有價值，能夠付出愛心的人，永遠都很快樂，而且活得很有意義。把氣憤的心境轉為柔和，把柔和的心境再轉換為愛，這個，世間就會很完美（釋證嚴，1987a）。慈濟道上無閒人，因為走上慈濟這條菩薩道的人，都有它一份深切的菩薩願；具有菩薩心懷的人就有憐憫心，有了這份憐憫心，一定會為救人的工作付出力量，如此，不會閒得下來，所以慈濟道上的每個人都是菩薩（釋證嚴，1987b）。慈悲就是透徹的愛，智慧就是有原則、會選擇，具有推動力。我們必須運用智慧去發揮慈悲的功能，有慈悲心，就有福德、慧德，福慧平行雙修，就是兩足尊，也就是現成的佛（釋證嚴，1988）。

佛教中有四種徹底的願，不但可以修福，也可以修慧。是什麼願呢？就是四弘誓

願—眾生無邊誓願度，煩惱無盡誓願斷，法門無量誓願學，佛道無上誓願成（釋證嚴，1990a）。以慈悲行普愛人間，學佛必須先培養愛心，愛就是慈悲，慈悲就是要保護眾生；眾生不只是人，凡是有生命的皆為眾生。孟子曾說過：「見其生不忍視其死，聞其聲不忍食其肉。」所以，孟子是提倡仁德之心，佛教則是提倡大慈悲心（釋證嚴，1990b）。一念正心常自在，在慈濟，每個人都是共同一心，把這分心念化為力量，共同完成慈濟四大志業。救貧要發出愛心，醫療要發出悲心，文化要發出歡喜心，教育要發出大捨心，慈悲喜捨都是發自一念心（釋證嚴，1990c）。

一般人認為慈濟好像只是在為社會謀福利、在造福；其實慈濟最重要的是鼓勵人群修慧，用智慧來發揮人生的功能。我常說佛陀有三覺，自覺、覺他、覺行圓滿。我也常說人要有三圓，理圓、人圓、事圓。理圓就是自覺。能體會道理，讓道理圓滿就是人圓。人能圓能和，就能讓人家歡喜快樂，這也就是佛陀所說的「覺他」。在了解道理之後，也讓別人了解，大家合一心念，為社會人群謀福利，這就是事圓，也就是覺行圓滿（釋證嚴，1990d）。

人性之美由付出展現，生命的價值，就是要提倡愛心與感恩心—要愛物與人，同時也要感恩。美的世界就是愛的世界、感恩的世界，而這個世界，就在「慈濟」。人生最寶貴的，莫過於生命。不過，以宗教家的立場來看，「生命」和「慧命」兩者，寧願選擇慧命而非生命。所謂「慧命」，即是一般人所說的「靈魂」，也就是佛教徒所說的「業識」。有句話說，「萬般帶不去，唯有業隨身」，我們兩手空空來人間，也是兩手空空離開人世，什麼也帶不走，唯一跟隨著的，就是自己所造的「業」。佛教徒一直在探究生命是怎麼來的？也在思考如何讓「生命的工程」提高品質？探究的結果，發現慧命無量無邊，是從無始劫以來，沒有開頭也沒有結束的無量壽。慧命，也就是智慧的生命（釋證嚴，1992a）。

慈濟一直朝著誠正信實的路走，這是慈濟四大志業的依止，也是社會清流的源泉；目前社會所欠缺的，就是這股精神清流文化。慈濟人希望以「誠正信實」作為人生的文化，以這種精神文化來彌補社會的不足（釋證嚴，1992b）。明月皎皎，愛心綿綿，

每個人愛心的付出，慈濟從不敢漏失點滴，或者用在沒有意義的地方，這就是「正」。我如果不公正，以後還有誰會相信慈濟呢？所以，慈濟二十幾年來所做的救濟工作，都是通過非常嚴密的作業——經過調查、開會通過後才做，如此才能獲得社會人士的信任。做大陸賑災，我們也不曾離開過「誠正信實」和「專款專用」的原則（釋證嚴，1992c）。

凡是慈濟人都要遵守十戒，這十戒如果能守得住，必然具有正正當當的人格。前五戒是佛制：不殺生、不偷盜、不邪淫、不妄語、不飲酒。不殺生的人就有慈悲心。不偷盜就是做事端端正正，不義之財不取，不做傷天害理的事。不邪淫戒，就是一夫一妻。不妄語戒，就是講話要守人格，不能口出穢言和言不及義，也不能不講信用。不喝酒也是佛制，不喝酒能保持智慧明朗，有些人年紀很小就很有智慧，也有些人年紀一大把卻仍醉生夢死，這是因為過去生中宿醉未醒。所以為了保持明睿的精神和智慧，絕對不應該喝酒。以上是佛陀所制的五戒，現在我又多加了五戒。慈濟的五戒，第一戒是：不能抽菸、不能吃檳榔。第二戒，是要輕聲柔語。別人如果對我們輕聲柔語，我們一定會很高興。要做慈濟人就必須做到這點，慈濟人就是菩薩相，菩薩的形象對眾生就是要慈悲，慈悲必須要輕聲柔語，絕不能惡口罵人。第三戒是不能賭博、不能簽六合彩、不能玩大家樂，不能玩股票及電動玩具。慈濟的第四戒就是繫安全帶、戴安全帽。慈濟的第五戒就是孝順父母（釋證嚴，1992d）。

慈悲喜捨，是淨化心地的良藥，「慈濟精神」也就是菩薩這分放長情、播大愛的覺有情——不分國境、宗教，只要做得到的地方，就普施於有情界；這就是佛陀的教育、菩薩的行為。臺灣和美國雖相距甚遠，但兩地委員都是在做慈濟志業，可以說慈濟世界中，日夜都有人在做濟貧教富的工作，無時無刻不在發揮救人的功能，這就是慈濟綿長的菩薩情、廣被的菩薩愛，既沒有東西南北之分，更沒有國境之別。佛陀教育我們要擴大心胸，有句話說：「心包太虛，量周沙界」，意思是菩薩的心，要擴大到能包容虛空，只要是宇宙之間有任何需要我們幫助的地方，我們的愛心就必須擴展到那裡（釋證嚴，1993）。

為人間愛心留史，提倡「佛教生活化，菩薩人間化」最主要的用意，是希望大家明白，與其要求佛菩薩有求必應，倒不如要求自己做一個能救人、助人的菩薩。一味要求別人給予，不如自己去付出；有捨才有得，能捨才是真智慧者（釋證嚴，1995a）。以「慈悲喜捨」為依止，「淨化人心、祥和社會」是慈濟人共同的心願，而佛教的教義不離「慈、悲、喜、捨」四個字。大愛無敵—社會能否祥和，端看每個人的行動。行動從「心」而起，而「愛」就在每個人的心中！在這個紛亂不安的世間，唯有愛是「無敵」的，希望大家共同培養無染的大愛，以獲得無量的大福（釋證嚴，1995b）。大慈無悔，大悲無怨，大喜無憂，大捨無求。人生若能無悔、無怨、無憂、無求，何等自在灑脫，又多麼具有人生的意義與價值。這正是慈濟人的精神。大慈—快樂付出永不悔；大悲—濟貧拔苦無怨尤；大喜—愛的文化除憂懼；大捨—甘願奉獻無所求（釋證嚴，1996）。

健康的身心，是幸福的泉源，力行菩薩道，是生生世世的志業。上人深切冀望全體慈濟人：『自愛是報恩，付出是感恩』；將自己的身體照顧好，不讓父母操心，將自己的慧命照顧好，讓師父安心，就是報恩；有健康的身體，有正知正見的慧命，能為普天下的眾生付出，就是感恩。」誠摯期待大家謹遵師誨，人人自愛，時時安住自己的心，充分發揮良能，負起大愛的使命，祈願災難能早日遠離，共為人間預約一美善淨土（釋證嚴，2003）。

三、佛教慈濟功德會的志願服務志業

（一）、佛教慈濟功德會的八大志業

佛教慈濟功德會八大志業，涵蓋範圍相當廣泛：有慈善、醫療、教育、文化、國際賑災、骨髓捐贈、環保、社區志工等八項，包含了生理與心理、國內與國外、人文與自然、教育與文化等志業，正如證嚴法師所言「一步八腳印」。依組織所從事的志業分別說明如下（佛教慈濟基金會，2004）：

1. 慈善志業：西元 1965，上人靠著中年婦人每天節省五毛錢、一元買菜錢，點滴

累積力量與信念，開始了急難濟貧的工作，為慈善工作跨出濟世助人的第一步。國內的慈善志業分別有 1. 長期生活照顧 2. 急難救助 3. 大型災難救助 4. 居家關懷等四大項。海外慈善，慈濟人抱持「取諸當地，回饋當地」的心，在「自立更生，就地取材」的原則下，遍布在海外五大洲三十八個國家、一百八十三個據點的分支機構，除與國內同步展開慈善救助工作外，並提供台灣旅客和留學生必要的協助。

遇到各種天然災害的急難救助更是快速迅捷，有效掌握第一時間之救援工作，不分種族、膚色、語言、信仰、但求民眾及早獲救而安。證嚴法師形容慈濟人「身上已含藏聞聲救苦的基因」，故能以慈悲喜捨之心，起救苦救難之行，「濟貧教富」，拔苦予樂，使貧者得救而安，富者得福而樂。

- 2. 醫療志業：**慈濟積十餘年救貧經驗，發現「疾病是痛苦的根源，貧窮的由來」，有鑑於醫療人力及資源均集中於都會市區，偏遠地區專業人才難求，設備不足，上人從 1979 年發願在花蓮籌建慈濟醫院，經歷七年的奔走呼籲，艱苦備嘗，終於在 1986 年在花蓮的佛教慈濟綜合醫院正式啟用，邁出慈濟醫療志業的第一步。此外，為了提昇偏遠地區之醫療品質及水準，慈濟亦於玉里、關山、台北新店、台中和大林設分院，以方便偏遠地區患者就醫。

隨著海外賑災的因緣，「慈濟人醫會」將醫療的大愛伸及菲律賓、印尼、越南等普遍缺乏醫療的國家。也分別設立南加州慈濟義診中心、紐約健康門診中心、夏威夷義診中心、馬來西亞洗腎中心、馬來西亞義診中心、菲律賓義診、巴西義診、印尼義診與義診中心、越南義診、日本義診、大陸義診等，積極推展海外醫療志業。

- 3. 教育志業：**教育是百年大業，慈濟以「人文精神」為經，各教育學程為緯，從 1989 年慈濟護專創校開學，陸續的幼稚園、小學、中學，以迄 2000 年 7 月的綜合大學開辦，慈濟的「完全教育」是以零到 30 歲為時間軸，從托兒所、幼稚園、小學、中學、專科、技術學院，直到大學、碩士班、博士班環環相扣，

打造一個充滿愛和關懷的教育環境，使社會更臻於祥和美好。也希望能延續慈濟的慧命志業，

九二一大地震造成中部八百多所學校嚴重受創，影響教學甚鉅，證嚴法師鑑於教育是百年大計，決定認養災區 50 所學校的重建工作，至 2003 年 4 月，隨著最後一所動工的草屯炎峰國小正式完工，已全部竣工啟用。而慈濟認養的清水國小富於人文氣息的新校舍也在 2004 年 3 月正式完工啟用，積極投入教育希望工程。

4. 文化志業：媒體的影響是無遠弗屆的，也是深遠的，上人為了能將慈濟的清流散播到人間各角落，從慈濟成立後三十幾年開始，陸續的藉由平面刊物出版、有聲書籍、廣播媒體、電視媒體、將慈濟的精神、人間大愛的見證等傳播出去，更從慈濟靜思堂，走入校園、大愛媽媽說故事、靜思語教學等、社區講座，從點、線、面、全球，淨化人心，更期盼從幼小的心靈播下良善美德。主要有 (1) 平面定期刊物：由慈濟文化志業中心發行的定期刊物，包括慈濟月刊、慈濟道侶半月刊，英文季刊，日文月刊以及經典雜誌，在海外國家皆有「慈濟世界」月刊發行。(2) 有聲無聲出版品：「慈濟文化出版社」暨「靜思文化公司」出版各種慈濟書籍、錄音帶、以及英、日、德文的慈濟書籍。(3) 廣播媒體：「慈濟世界」廣播於 1985 年 11 月 16 日民本電台開播以來，範圍已涵蓋台澎金馬、大陸、北美等地，每天在 21 家電台 24 個頻道平均播出 11.5 小時。(4) 電視媒體：1998 年元旦「慈濟大愛電視台」正式開播，注重闡揚人性光明面，呈現社會正面良善角度與視野，且將「為時代做見證，為慈濟寫歷史」的宗旨落實於節目製作中。1999 年 10 月起，已透過衛星傳送方式向全球播映，全球除了少數地區外，均能透過衛星收看大愛電視台的節目。(5) 慈濟新聞簡報全文資料庫：1998 年元月登上網際網路，開放給全球網友查詢。(6) 靜思堂：他是慈濟人的精神堡壘、是一座結合歷史性、宗教性、藝術性、教育性的建築物，如同一部「無聲的」經書。(7) 舉辦各種的演講、茶會及社會公益活動。(8) 慈

濟清流在校園：隨著校園講座的開辦，靜思語教學的風行、一股清流已在各級校園內滋長。

5. **國際賑災志業**：慈濟救苦救難是無分國家、種族的，1991年華中華東發生大水患，慈濟基於「人道關懷」首先援助安徽全椒、江蘇興化與河南固始、息縣等三省四縣開始後，陸續的擴及安徽、江蘇、河南、湖南…等等二十幾個省分，及內蒙古自治區，本著「直接、重點、尊重」原則，從緊急紓困的糧食、衣被、穀種、醫藥品、義診、慰問金、到獎助學金的援助，房屋、學校、敬老院、福利院、海堤、汲水窖的援建都有。有了這樣的賑災運作經驗後，慈濟確立了一個可行的模式，並成立「國際急難救助基金會」，將慈濟的愛心、精神擴及國際，從1991年援助孟加拉水患，揭開國際賑災的序幕起，迄至目前，慈濟援助的國家地區已遍及全球，包括外蒙、尼泊爾、泰北、柬埔寨、阿富汗、北朝鮮、車臣、亞塞拜然、科索沃、土耳其、衣索匹亞、盧安答、象牙海岸、巴布亞紐幾內亞、哥倫比亞、秘魯、多明尼加、宏都拉斯、伊拉克、薩爾瓦多等國，其慈濟精神，更感召了海外各分會，也和國內慈濟人一起積極投入和參與賑災工作，無形中也提升了國際上對台灣的觀感，為中華民國做了一個非常好的行銷。
6. **骨髓捐贈志業**：慈濟於1993年10月，成立「慈濟基金會骨髓捐贈資料中心」、1997年11月，成立「免疫基金實驗室」、1999年成立「慈濟臍帶血庫」、2002年4月30日，慈濟骨髓捐贈中心轉型為「慈濟骨髓幹細胞中心」、2003年8月13日，完成台灣第一例，非親屬間的周邊血幹細胞捐贈作業。到2003年12月31日為止，慈濟骨髓庫累積志願捐髓者資料累計已有253694筆，為全球最大的亞裔骨髓庫，也是全世界僅次於歐、美的第二大骨髓資料庫。已完成626例非親屬骨髓捐贈移植受術，其中台灣佔205例，海外捐髓421例。2005年「國際線上配對組織（BMDW）」愛心募集破一千萬筆資料，國際線上配對組織，自1988年成立以來，至今已有四十二個國家，五十七個骨髓資料庫，與二十一個

國家，三十八個臍帶血庫參與，搶救超過五萬個寶貴生命。

從以上資料來看，慈濟基於「尊重生命」理念，為全球無以計數的血液疾病患者，爭取生存權利，盡心盡力，不遺餘力。而幹細胞研究、基因治療等技術的研發，救治對象從血液疾病患者，擴大到老人失智症，和巴金森氏症患者的治療。「骨髓捐贈」帶來了生命教育的更深層意義。

而「骨髓捐贈」志業能突破眾人根深蒂固損壞身體的既有觀念，靠的是海內外慈濟人響應上人「捐髓救人，無損己身」的號召，率先捐血驗血，並組成「骨髓捐贈關懷小組」到社區、公共地區、公司行號、學校做觀念宣導，才能為血液疾病患者帶來較大的「生」機。

7. 環保志業：1990年證嚴上人在一場幸福人生的講座中，呼籲大眾「以鼓掌的雙手做環保」開始，十多年來，慈濟人對環保工作的堅持與推動，可謂不遺餘力。提倡「資源回收」「垃圾變黃金」，秉著「知福、惜福、再造福」的觀念，除了每月第二個週日，為全省環保日，在全省各鄉鎮社區都設有定點回收外，平日在社區亦有小型家庭回收工作，慈濟人全省投入環保的志工超過三萬餘名。不分年齡大小，職業貴賤、家庭背景，職等高低，親、子、師、生，主管、員工，人人懷著一份歡喜感恩心，將街頭當做修行的道場，不畏髒亂、不辭辛勞、低頭彎腰將垃圾分類、整理、回收；他們是證嚴上人尊稱的「環保菩薩」、「清靜菩薩」、「擁抱地球的菩薩」。從1995年開始，馬來西亞慈濟人在全馬設立超過兩百個環保點到現在，環保點現已擴展到世界各地。

懷著愛惜大地資源、保護生態環境，慈濟人劍及履及，外出必定隨身攜帶三寶：環保筷、環保碗、環保杯，更將此觀念大力的宣達出去。

在新店慈濟醫院、關渡文化志業園區、台中和高雄的志業園區等工地，推動「三不、三高」的工地文化：不抽煙、不喝酒、不嚼檳榔，和高品質、高環保、高安全，因此，一般工地裏的髒亂，不雅，在慈濟的工地裡是看不到的。慈濟醫院從設計開始即將如何落實環保、節約能源規劃在內，如院區外環車道

鋪設連鎖磚，取到傳統鍋爐設備的熱泵系統，醫療影像傳輸系統、雨水回收系統，使用太陽能路燈等，各醫院，共同推動電子、電力標準化，與醫療資訊整合交換作用，以減少紙張的大量使用等，都是高科技與環保的結合。

所有的措施，都在在印證了證嚴上人的環保五化——年輕化、生活化、知識化、家庭化、心靈化，以達永續發展境地。

8. 社區志工志業：1996年「賀伯」颱風造成全台三十年來最大的水患，慈濟人秉持「跑在最前，做到最後」的精神，災後半個月內全台灣共動員上萬人次投入救援救災工作，證嚴上人有感於工業社會人與人間的冷漠疏離，為喚起往昔「敦親睦鄰、守望相助」鄉鄰的密切關係，提出「社區志工」的構想，於是將原來的委員組打散、整編，重新融入社區，希望慈濟人將慈濟精神融入社區，帶動社區居民能疼惜自己住的這片土地、關懷左鄰右舍，守望相助，回歸農村時期里鄰之美。因此委員要了解社區每個人的情況，就近主動關心社區需要關懷的人。共同投入資源回收、認養公園、照料貧戶、關懷老人、整治溪流、醫院志工的工作，並舉辦各種鄉土文化活動，與各種婦女、親子成長班，以打造出社區的人文美、環境美及濃濃的鄉土情。

在九二一的地震中，「社區志工」充分發揮她的功能，於很快的時間內，迅速動員，投入救災，這都是慈濟人投入本身社區，平時與里鄰建立起來的情感與默契，遇到緊急災難時，才能迅速動員組織起來，發揮救援的最高效率。

（二）佛教慈濟功德會的志工類別

慈濟基金會設於花蓮，分支會或聯絡處則遍及台灣本島外，並涵蓋五大洲的地區與國家。慈濟中間幹部以「委員」、「慈誠隊」為主體，成員包括大企業負責人、公務員、教師、小販計程車司機等階級有心人士，全屬義務無給職。

慈濟本來並沒有組織架構存在，組織形成是從勸募的婦女開始，而自然形成團隊，這團隊就是慈濟的核心志工，稱為「慈濟委員」。截至2003年12月止，已有委員一萬

九千四百五十人（含夫妻檔）。1988年起，委員為了推展工作，從捐款的會員中遴選「幕後委員」，幕後委員經過一年以上的見習、培訓，考核後，才可以報請本會核定正式授證才能成為委員。委員的任務包括必須擔負起「濟貧教富」的職責，及訪貧、勸募善款、慰問急難災民、訪查個案、推動會務與本會交辦事項。

慈誠隊為男性的組織，截至2003年12月止，慈誠隊員九千四百二十九人，為1989年慈濟護專創校開始。「慈」即予樂，「誠」即赤子之心。成立慈誠隊的用意並非找些維持秩序、指揮交通的事來做；而是要大家謹守十戒，做一位賢夫良父，以團體共修的精神，互相提醒、勉勵自己的言行，期許慈誠隊是社會的中堅。而先生是慈誠，妻子為委員，夫妻同師同志同道又同行，共同攜手走在慈濟的菩薩道上，又成就了無數「慈濟家庭」的佳話（盧俊澄，2000）。

慈濟功德會除了以上兩個主體成員外，也因組織成員的特性與服務內容的不同，而發展出相當多元的次級志願服務組織，委員可以依自己的自由意志，重複的加入這些次級團體。例如：在籌建花蓮慈濟醫院之際，每人認捐一百萬元的企業家或善心人士，慈濟稱為「榮譽董事」，這一群人為護持慈濟志業的永久運作，而在1987年元月成立「慈濟榮譽董事聯誼會」，目前聯誼會分成北、中、南區，定時舉行集會；由一群任教於幼稚園、小學、中學、大學或是退休的有心教師，也是慈濟委員，於1992年發起成立「慈濟教師聯誼會」，努力在校園推動靜思語教學；而以「慈青悲智行，聯誼啟慧根」為宗旨，於1992年5月正式成立的「慈濟大專青年聯誼會」，此一聯誼會希望將慈濟精神帶入大專院校，成為校園內的一股清流，目前國內大專院校，幾乎都有此社團，全球五大洲也都有慈青的組織；1996年由一群來自社會各大醫院，私人診所所有的醫師，藥劑師、護理師所成立的「慈濟人醫會」組織，定期、定點巡迴全省山區一級偏遠無醫村莊及偏遠離島舉辦健檢與義診，並在都市為遊民、都市原住民、獨居老人、清寒戶等做義診及整體的關懷；1989年成立懿德母姊會，主要是為慈濟護專的學生提供生活上的照顧與關懷。目前亦擴大至慈濟醫學院、各大專院校及志業體；其他還有慈濟書畫聯誼會、警察暨眷屬慈濟聯誼會、合唱團、手語隊、筆耕隊、外語隊、

慈濟影視志工隊、青少年學佛營、
、等等，以上這些次級團體，都是慈濟組織中最具特色與彈性的功能性組織，一方面是組織本身所需，一方面是面對瞬息萬變社會需求而生，在整個慈濟發展上，扮演非常重要的角色，也發揮了相當大的組織功能。

慈濟經過長期的發展，2003年志工組織依功能職責，重新編組成為「合心」、「和氣」、「互愛」、「協力」之「四合一架構」，上人以「立體琉璃同心圓，菩提林立同根生，隊組合心耕福田，慧根深植菩薩道。」期勉眾人發菩提心，共聚福緣。分而為四，合而即一，證嚴法師強調人人平等，沒有上下、前後、高低之別。地球是圓的，希望慈濟人都在立體同心圓中，相互感恩、成就與提攜。每一個人都在琉璃圓中，每一個人也都在菩提樹裡，四合一，既是功能職責，也是修行法門。

「合心」有如樹根，深入土裡吸收大地水分、養分，向上輸送滋養整棵樹，是為
「總持門——總一切法，持一切善。」

「和氣」有如樹幹，承受來自樹根及枝葉的養分，上通下達，是為「和合門——
和聖人心，合菩薩道」。

「互愛」有如樹樞，共聚在樹幹上，善自汲飲滋養，也分享給披覆廣大的葉叢，
是為「觀懷門——內觀自在心，懷抱眾生苦」。

「協力」有如樹葉，葉片向天伸展，陽光雨露下，光合作用納垢吐新，滋養回饋
枝幹根柢，是為「力行門——力持諸善法，行遍人間道」。

從樹根到樹葉，名稱各異，但同在一顆樹中；不論何種功能，慈濟樹中同一師門
(潘煊，2004)。

(三)、佛教慈濟功德會志工的管理

1981年代末期，慈濟已經擁有龐大的委員體系組織以及現代醫療、學校組織了，但此時慈濟卻一直都還沒有一個完整的專業管理科層在運作。慈濟到此時的主要決策與推動者，仍然是宗教家證嚴法師與全國各地志工性質的慈濟委員，以現代非營利組織理論的角度來說，慈濟的發展可以說是一種異數。但是，慈濟的發展畢竟還是走上

了需要專業化、制度化管理的階段，1990年，慈濟「總管理中心」成立，慈濟年鑑對於這個過程有這樣的一段描述：面對此一日益龐大的志業組織亟需一個具有統籌管理與決策功能的機構，來分擔上人的辛勞。同時為使慈濟志業朝向專業化、制度化的經營目標，並協助各志業體處理日益複雜艱鉅的工作，成立一個直接隸屬於基金會的行政組織是刻不容緩的（慈濟年鑑 1966~1991：32）。總管理中心(志業中心)⁷在1990年成立的時候，下設八個處室，包括了人事室、財務室、營建室、電腦室、總務室、績效室、秘書室和宗教室，八個處室協助志業體各項事務的管理與運作（邱定彬，2000）。

在這裡，我們有需要做一個釐清：也就是在慈濟內部，所謂「志業體」與「志業中心」兩個慣用的字彙，他們各自的意涵和區別在哪裡？「志業體」是指慈濟的各個社會服務事業單位，像是醫院、學校、文化中心、大愛台…等，都是屬於一個個的「志業體」，他們並非直接的隸屬「志業中心」的管理，而是在基金會底下完整獨立的事業機構。而「志業中心」的處室則是以一種幕僚規畫的角色在協助基金會的高層管理各個「志業體」的許多事務。因此，在談論慈濟組織行為現象的過程中，談到有關於「花蓮本會」的決策運作影響，大多指的就是「志業中心」各處室的決策（邱定彬，2000）。

四、慈濟功德會之相關研究

以「慈濟功德會」五個字鍵入國立中央圖書館碩博士論文專區，總共得四十篇論文，而與研究主題相關的如下：

葉子豪（2005）在從宗教全球化的觀點論慈濟功德會之發展一文中，發現證嚴法師開展出一套非寺廟中心的修行法門，並改造慈濟人的生命觀，使其產生以不斷付出、服務他人為信仰實踐的動力，並成功的吸引婦女、中產階級的投入；其中，台灣中產階級自九〇年代隨資本輸出廣布海外，具有慈濟背景的台商因此促成了慈濟的全球傳播，同時其傳播方式重理念的分享，並不強制接受者改信，不僅使非華裔，非佛教徒加入，也使慈濟與其他宗教產生良好互動。李政恩（2000）研究認為慈濟功德會雖然是一個宗教性非營利組織，但是其中有很多並不是宗教因素造成的現象；如果從整個

社會政治和經濟發展的過程來看，就更能體會慈濟現象的時代意義。慈濟現象可從許多角度討論，但若深究其內在動力，則"生活實踐"是最恰當的觀點（林宜璇，1996）。

有關慈濟人長期投入志願服務工作之探討，鍾明杏（2005）在佛教在家信徒皈依之研究—以慈濟中區委員為例一文中，點出慈濟人犧牲奉獻之驅力方面，發現有以下九個因素：上人的精神感召、團體成員相互影響、授證產生的使命感、神聖連結、慈悲心、傳統功德觀、藉事鍊心、成長和法喜充滿、志工經驗之體悟。而且全部志工對慈濟的組織認同度很高，也願意付出更多時間與努力，並且持續留任繼續擔任慈濟志工的意願也相當高（劉惠美，2003）。

佛教慈濟功德會是一個擁有四百多萬會員的公益團體，有關組織運作方面的研究，邱定彬（2000）發現每一個部門團體在慈濟都有其特定的功能，以及形成其特有的組織運作模式，各地慈濟會務的運作，受到各地委員的特質、地方區位條件等因素影響，形成不同的組織生態；慈濟「社區志工」的推展，對慈濟是一種重大的變革，慈濟委員必須適應新的組織成員人際關係，過往大多主要只在募款的慈濟委員，現今必須開始投入各種服務與活動的舉辦，組織資源的分布存在城鄉差距，「社區志工」的推動使得各地人力調度上困難。慈濟的組織文化本身，具有某些轉化問題的機制，慈濟的發展因為「社區志工」，走向更多元、更深入台灣社會的方向；而各地的慈濟組織，因為地緣關係的認同，可以有比以往更有效率的動員，更緊密的內聚網絡；另外，「社區志工」的推展，同時也使慈濟成員參與慈濟的行為，面臨更直接、更生活實踐的情境。

有關組織管理方面，李盈憲（2001）在青年志願組織運作之研究—以慈濟大專青年聯誼會為例一文中，研究得知慈青聯誼會組織發展的模式，是大幅學習、複製而來。慈濟團體中存在著「家庭」這種初級團體相互扶持互動特質。這樣的組織結構特質，讓慈青聯誼會成員彼此的脈絡連結增強。至於在青年志工管理方面，在慈濟「宗教使命」之下，以「愛為管理、以戒為制度」的方式，來啟發青年學子參與志願服務的活動，在管理意涵上，何嘗不是「激勵」。而在面對組織的快速擴張，慈青聯誼會要持

續加強新進學子對慈濟理念與精神認同，此外，對於各個領導幹部的選用也要加以去規範和再訓練。

在於慈濟組織文化方面的研究，彭俊亨（1994）研究發現，慈濟人共同建構了有意義的和有目的的組織符號，人們在組織中不斷的參與、學習和自我反省，使得慈濟的精神在心靈上潛移默化，而活出了個人生命的意義；而如何活出生命的意義，也正是「學習型組織」的真諦所在。盧俊澄（2001）在非營利組織策略性志工管理特質分析—以慈濟功德會為例—文中，強調慈濟的使命，清楚的闡述組織願景、策略、以及價值觀，慈濟內部組織文化的內聚力很強，深深的影響志工價值觀與行為，慈濟成員的組織文化是一個「良善循環」的過程；慈濟最大外部目標志工市場為中年婦女，而這些中年婦女具備了雙重的「邊緣性」角色。

綜合以上研究結果，慈濟功德會雖然是一個宗教性的非營利組織，卻能夠廣納百川，融合不同的宗教、種族、國家等，建立自己的組織符號與文化，以「愛為管理、以戒為制度」，強調非寺廟中心的修行法門，注重生活實踐，形成一個組織認同度很高，組織文化內聚力很強的學習型組織。尤其是「社區志工」的推展對慈濟是一種重大的變革，使得慈濟發展走向更多元、更深入台灣社會的方向，慈濟成員參與慈濟行為，面臨更直接、更生活實踐的情境。希望慈濟廣大的資源，能充分與社會文化相連結，共同進行社區總體營造，以建立台灣安和樂利的社會。

第二節 志願服務與學習

壹、服務與學習的發展模式

服務與學習是一種經驗學習的型態，擷取經驗學習的精華，視「反省」為服務經驗與學習成果的橋樑。美國的服務學習方案十分盛行，由戴樂、敏茲和史都特(I. Delve, D. Mintz, & M. Stewart)所提出的服務學習發展模式也有許多值得參考之處，此學習發展模式沒有年齡的限制，其中有許多服務學習的關鍵變項，可作為我國推動志工服務與學習方案的參考。以下說明此模式之重要變項及學習發展的階段(引自郭芳妙，1996)。

一、重要變項

服務與學習的模式共受到參與、承諾、行為與平衡四個變項影響，說明如下：

- 1.參與：指志工的參與方式與參與情境，參與方式分為個人參與及團體參與，參與服務情境則依據志工與服務對象接觸情形，分為直接與間接兩種，直接情境是指志工與服務對象面對面接觸，間接情境是志工參與服務，但並未與服務對象接觸。
- 2.承諾：指志工活動的頻率與時間，除了多久參與一次，長期、短期之外，還包括對團體、活動、情境的承諾。
- 3.行為：指需求與結果，志工參與服務的需求，亦即參與動機是否得到滿足，完成參與活動後對志工的影響。
- 4.平衡：指挑戰與支持的過程，學習具動態的本質，必須歷經放鬆、緊繃的過程，才能達到平衡狀態。平衡的兩個要素是挑戰與支持，挑戰來自向前一階段跨進的困難，支持是所有有助於學習者達成平衡的力量。

二、服務與學習的發展階段

服務與學習的發展是一個連續過程，必須依次發展，建立每一階段的學習技巧與能力，共包括探索、澄清、理解、活動與內化等五個階段。每個階段都受到參與、承諾、行為與平衡四個變項影響，發展成服務與學習發展的模式架構(郭芳妙，1996)。

服務與學習的發展階段如下：

- 1.探索階段：新加入志願服務階段，志工在此階段有許多新的經驗，藉此不斷探索新的學習機會。在參與方面，以團體參與、間接服務為主。在承諾方面，初次接觸、尚未對機構有任何承諾；在行為方面，參與令人興奮的活動使志工得到滿足。在平衡方面，志工面臨的挑戰是參與機會的固定，支持因素則是活動無威脅的特性。
- 2.澄清階段：經過探索階段進入此階段後，隨著經驗的增加，蒐集並分類各種經驗的意義，不僅是感覺服務經驗，更進一步思考其意義，此階段的特徵是對學習經驗的反省與觀察。在變項方面，參與方面是經由直接或間接參與團體的服務；承諾方面，開始對團體有長期承諾。行為方面，服務活動幫助志工獲得團體的認同感及友誼，得到團體的隸屬感；平衡方面，挑戰是多重選擇機會與團體內部的衝突，支持則來自隸屬於團體的安全感，連續固定的參與，產生支持力量。
- 3.理解階段：進入理解階段，志工已長期投入服務活動、情境與問題，不僅具有反省覺察的部分，還加上邏輯思考，在參與服務活動時，能系統地蒐集資料、形成概念，對相關政策、社會趨勢及問題產生關懷意識，這種研究與敘述的能力，是經驗學習模式中，抽象概念化時期重要的特徵。在變項方面，參與方面以個人或團體參與，也包括直接、間接服務。承諾方面，則屬於長期持續的參與，行為需求是志工瞭解服務情境的感覺，結果產生對生活的瞭解。最後在平衡方面，挑戰來自於多樣化的人際互動，志工、督導和服務協調者則是支持力量。
- 4.活動階段：志工從旁觀者積極參與問題討論，對服務對象有一股強烈的凝聚力，甚至成為領導者，除了機構安排的服務之外，更積極的參與服務，也意識到從服務中獲得的比給予還多，體認到服務與學習間的互惠作用。在變項方面，在參與和承諾方面，以個人參與為主，承諾方面是認同自己所選擇的議題，終生

承諾不變；動機起於目睹不公平的社會現象，結果則是改變生活形態；挑戰來自社會回應、課堂學習、同儕互動等，支持則來自志工、同儕及服務對象的經驗與承諾之分享。

5.內化階段：志工將服務經驗與價值統整，透過新舊經驗的重整，使志工人敞開心胸，面對新的感覺、思考與活動，繼續邁向不同的學習型態，學習的目標也從對社區的情感轉移到社會正義的伸張。在變項方面，兼顧直接與間接服務，以個人參與為主；持續對服務活動承諾，並終生投入社會的公平與正義的活動；動機來自維持生活型態的困難，因為資源與金錢的分配，影響個人的承諾與生活價值的選擇，支持則來自對志願服務及機構的承諾與感情，所形成的組織文化和成員內心的和平。

就以上志工服務學習的五個階段，慈濟功德會的基本會員，應屬於第一階段的探索階段，剛剛加入功德會成為正式會員，不管理念或服務都在摸索學習，只在給自己一個行善的機會，還無法對組織有更深一步的承諾。第二階段應屬於慈濟的幕後委員階段，對慈濟有更深一層認識，積極加入組織的各項服務學習活動，並從中得到肯定與鼓勵，激發其參加見習、培訓，早日授證成為正式委員或慈誠隊員。正式授證成為正式委員或慈誠隊員時，已進入到第三理解的階段，這時不只是加入而已，具有使命感，有系統的參與各項服務與學習，並有能力處理自己所發生的困難和問題。慈濟功能性組織，合心、和氣、互愛、協力四合一架構中，互愛組的志工，已進入到服務學習第四活動階段，擔任組織幹部，深深體會擔任慈濟志工的意義與價值，並積極的參與各項問題討論，並有成為終生志工的承諾。合心、和氣組的志工，不只資深且知是非善惡，有正知正見，能將凡夫心與佛心和合一氣，並以終生投入社會公平正義為職志，故已邁進到志工服務與學習的內化階段。

三、志工服務與學習的類型

1.羅寶鳳(1997)的研究提出張老師在組織中的學習類型包括：正式的學習、非正式的學習、自我導向學習及經驗的學習。

- (1)正式的學習：係透過一種結構化、系統化的方式，來幫助組織中的成員學習。
包括與工作有關的訓練課程、外部的繼續教育課程、組織中的學習團體等。
- (2)非正式的學習與偶然的學習：指正式的學習外，非結構的、課堂外的學習方式。非正式學習包括三種主要學習方式：從工作任務中學習、從組織人際中學習和自我導向學習。偶然的學習是一種自然發生的行動，不只是因為經驗就會產生，還必須包括兩個要素：行動和反省。
- (3)自我導向的學習：包括三個主要的原則 a. 是自發性的某些學習歷程，個人有能力去規劃自己的學習；b. 學習者必須具備某些特質，如：高自主性，以幫助個人獨立學習；c. 需要一個有組織的架構，提供學習的指導，但仍給予學習者自我控制的空間。
- (4)經驗的學習，經驗是學習的重要因素，透過個體在組織中累積的經驗，有助於結合教育、工作與個人發展，建構學習與知識的價值。

2. 艾斯力(Alsley, 1990)則將志工的學習類型分成三類（引自蔡美玉，2002）：

- (1)工具/教導式的學習：志工提供服務的範圍極廣，其中有些志工的工作需要經過一系列基礎的訓練，像是瞭解組織的工作流程，習得某些特殊的技巧，讓志工能在服務時，有專業且勝任的表現，發揮更佳的服务成效。例如：在醫院服務的志工可能需要瞭解醫院裡一些特殊專業用語，教人識字的志工則需要瞭解教學的技巧，博物館導覽義工需要熟悉展覽品的文化、歷史等。這些都屬於工具方面的學習或是為了教導他人而學習技巧，志工在此類學習中，增加了自己的專業知識，也提昇了志願服務的品質。
- (2)社交/態度的學習：艾斯力的研究顯示經由各式各樣的服務經驗中，志工更能學習信任、尊重、與耐心的態度，並且更能開放自己，學習與他人相處。志工經由參與志願服務中人與人的互動，增加了溝通與表達的機會，也提昇了在社交、態度方面的學習。

(3)批判/反省的學習：批判和反省的學習比較常發生在參與社會運動或政治活動的志工身上，這是因為志工所參與的議題與任務目標具有明顯特色，志工常常經過一番思慮才決定加入，而在參與的過程中，能刺激志工不斷反省的機會也比較多。此類學習的特色，是引發志工個人內在價值觀的改變。

艾斯力認為不論參與何種志願服務組織，志工的學習都包括上述三種學習型態。而基於各志願服務機構的特性與需求之不同，會創造出不同的學習情境，所以志工在這三種型態的學習便會有不同比重的學習結果。

綜合以上學習類型的論述，慈濟功德會對志工所安排的各項培訓課程或是研習活動，以及各分區所辦理的共修，是屬於正式的學習；平常的見習活動、服務中所獲得的經驗學習、觀賞各種書面資料或立體媒體所獲得的學習等等，是屬於非正式或自我導向學習。就艾斯力的研究，有關社交與態度的學習，慈濟功德會志工強調善解、包容、知足、感恩，合心、和氣、互愛、協力等基本精神的培養，是志工服務學習的基本；慈濟功德會強調「做慈濟、說慈濟」，所以每個會員對於慈濟志業或上人的理念，都要有相當的認識，尤其是一些專業志工如醫院志工、文化志工、、、等對慈濟志業，更需要有深一層的認識，所以工具教導式的學習，應用特別多；至於批判反省式的學習，慈濟功德會的志工，就較少著墨。

四、志願服務與學習之相關研究探討

近年來，國內研究者對於「服務學習」的緣起、理論和應用情形日益重視。雖然從其主題的選擇、方法應用、結論與建議不盡相同，但從她們著重的點來看，卻可清晰看到「服務學習」在其間穿梭的影子。目前有關「服務學習」的論述和研究論文，以關鍵字搜尋結果總共有 54 篇，可看出這些研究都是完成在 1996 年之後，而且大部分是在 2002 年之後（共有 52 篇），顯現此一主題近年來受到關注的程度。在所列五十四個研究當中，雖然研究對象所從事的本職不盡相同（成人：16、大學：15、高中：13、國中小：10），本研究主要的研究對象：慈濟委員、慈誠、慈青三部分，其年齡層

剛好屬於成人和大學階段，國內的研究中共有三十一篇，幾佔有全部論文數近三分之二強，也凸顯成人服務與學習的問題逐漸受到重視，更顯得本研究的重要性。

研究主題包含幾個方向：推展服務學習的現況、服務學習參與的動機和態度、服務學習的內涵、服務學習的經驗與滿意度、服務學習的困境和解決之道、及服務學習後的收穫和影響等。由此可知，這些研究方向是探討服務學習的重點，亦是本研究探討慈濟志工服務學習時的重要面向。其中發現採質性研究方法的研究如（陳惠英，2003；蔡美玉，2002；…等）：其研究結果都以豐富描述的方式來呈現、詮釋，頗能將被研究者的思考歷程、情境的脈絡充分反映出來。反觀，以量化研究法去探討者，雖然抽取大量的樣本，但所得結果卻大都只是反映出變項間的關係而已，卻鮮少對被研究者的內在思維做探究，因此較難看出研究對象服務學習的心路歷程。本研究不僅要深究慈濟志工參與服務學習的現況，更要探究其間發展的脈絡，因此採取質化研究取向應是適當的。以下僅就前人之研究成果與本研究較為相關者做一簡介：

有關志工服務與學習之動機，很多研究者發現志工的參與動機是多元的、多重的（蔡美玉，2002；李法琳，2003；林招蓉，2003；陳幸梅，2004；伍翠盆，2005；葉淑敏，2005；許蜜芳，2005；丁居倫，2006）。李法琳（2003）研究得知服務性社團學生在參與志願服務動機為「學習成長」、「社會關懷」、「實踐理想」、及「人際關係」。伍翠盆（2005）針對學生志工—以國立空中大學為例之研究結果，認為影響空大學生投身志願服務的動機，包括如下幾項：1. 基於利他精神；2. 為充實生活內涵；3. 視志願服務為一項休閒活動；4. 為增廣見聞與學習社會知識；5. 因個人宗教信仰的影響；6. 受同儕及家人的影響而參與志願服務。陳幸梅（2004）探討成人參與服務學習動機及學習成效，研究發現成人的服務學習動機包括個人因素、助人因素、服務社會、情境因素等四類，以「個人因素」動機最強烈。葉淑敏（2005）發現喜樂保育院志工的參與動機分別為社會型、利己型、他人影響型及利他型等四大類型。

志工服務與學習方面的研究結果，偏向學習方面的討論較多。蔡美玉（2002）在高齡志工服務學習經驗之研究一文中，發現服務工作內容多樣，以直接性服務為主。

學習內容豐富而多樣化，大多數的學習內容是偶發、非經計劃的，發生在自然的社會情境中。學習方式包括參加訓練、觀察、實做經驗、人際互動、反省、自我導向、學徒制及小組討論。廖宮凰（2003）從婦女志工服務學習經驗之研究一文的結果得知，學習方式包括觀察、模仿、閱讀、討論及反省、調整等自發性的學習以充實服務學習的內涵，自認學習及服務的挫折不多，也多能以合理及轉化心境的方式調適。

志工服務學習後的成長改變，相關的論述頗多。蔡美玉（2002）發現高齡志工，自認學習挫折不多，年齡對某些服務工作有加分作用；服務學習收穫豐富，對個人、家庭及社會都有正面影響；服務學習能滿足老人的教育需求，是適合高齡者的終生學習途徑。陳幸梅（2004）研究發現成人的服務學習成效，包括自我成長與幫助他人具有服務社會的意向；自我成長的學習成效最大，幫助他人具有服務社會的意向次之；訊息的獲得來自多元管道，激發了更多人的參與與投入；分享是服務學習的重要方式，可以增進服務學習成效。廖宮凰（2003）從研究結果得知婦女志工，在服務過程中一路走來，大多有著豐富難忘的學習收穫及歷久彌篤的姊妹情誼；對個人心境、家庭親職關係、婚姻品質、社會適應均有正面的影響及滿足感，從事志工服務能擴展家庭主婦的視野及滿足其社會需求，並對社區服務及人力資源發展有正面的助益，但在制度及機構的運作上，婦女志工們有著深深的期許。丁居倫（2006）發現參與生命教育服務的教育志工所經歷的收穫是精神層面的提升、大都以有機會再學習的積極態度為主，生命教育志工服務受到志工成員互相鼓勵與支持，夥伴關係、組織氣氛，激勵彼此的服務熱忱，成員對於志工作更積極投入。葉淑敏（2005）發現從事志願服務後，志工本身的成長包括：所長得以發揮、親職能力提升、照護知識的學習、時間管理、健康身心的養成及服務定位點的認清。志工在生命價值觀方面的轉變包括：自我價值觀、人際價值觀以及志願服務價值觀三方面。許蜜芳（2005）針對個案志工參與陽光國小品德教育課程服務，發現志工參與服務後，對於個人有正面的影響，如提升自我反省及問題解決能力、發現自我存在的價值、改變個人的言行舉止、改善個案志工的家庭氣氛、幫助學校解決問題，學校與社區關係更密切。

白文正（2005）台北市扶輪社員服務動機與服務學習滿意度之研究一文，也很有參考價值。研究認為不同性別、年齡、教育程度、有無子女、扶輪年資等社員個人背景變項，在服務動機之程度上，服務學習滿意度之程度上並無顯著差異。女性扶輪社員，對「學習環境優質性」的服務學習滿意度較男性高。教育程度愈高的扶輪社員，對「學習內容多樣性」的服務學習滿意度愈高。是否曾任領導職，對扶輪社員服務動機的「超越與提昇」與服務學習滿意度的「學習內容多樣性」有顯著差異。是否曾參與其他相關社團，對扶輪社員的「服務與學習」、「成就與榮譽」、「超越與提昇」此三項服務動機及服務學習滿意度的「學習環境優質性」有顯著差異。扶輪社員的服務動機與服務學習滿意度呈高度相關：最高度正相關者為「服務與學習」及「學習效能正面性」間，而相對較低者為「成就與榮譽」及「學習內容多樣性」間。

綜合上面研究結果，發現每篇結果都說明了參與志願服務動機的多樣性，志願服務項目和活動的多元化，參與動機和滿意度有顯著相關，學習內容和方式的多樣化、等等，對於本研究主題頗有參考價值，倒是研究對象有的是針對中小學在學學生，所得研究結果是否和本研究對象「慈濟功德會志工」所得結果相同，值得驗證。其中陳惠英（2003）以質性研究分析家庭主婦參與服務學習經驗，歸納發現六個家庭主婦志工服務學習主題：分別是「參與動機多重」、「持續動力如泉湧」、「學習收穫豐富」、「服務學習經歷多」、「生命不斷兌變」、「成長心情複雜」。蔡美玉（2002）所做高齡志工服務學習經驗之研究，發現高齡志工參與動機是多重的、服務工作內容多樣、學習內容和方式多元、自認學習挫折不多、學習收穫豐富並對個人家庭及社會都有正面影響、服務學習是適合高齡者的終生學習途徑等，分別和本研究主題之目的（二）、（三），有很大之相關，值得參考，但要特別注意慈濟功德會，是一宗教性財團法人，其志工有無特殊性。而溫健蠶（1997）所做大學生的服務學習及學生發展之研究，發現大學生的服務學習與其自我概念、價值觀、助人行為及人際關係等發展皆無顯著相關，此研究結果和其他篇研究之結果，明顯不同，值得玩味與探究。