

# 推動青年參與志願服務的策略及作法

賴樹立

## 壹、前言

一九九七年青年節，前副總統兼行政院長連戰在「深耕千日——與青年代表對談二十一世紀遠景」座談會時，強調：「我們的社會應該給與青年更多參與的機會，尤其是志願服務的工作，讓青年在參與中體會付出的可貴、參與的成就感、助人的快樂，並加深對社會的認識與熱愛。」同時，指示青輔會立即規劃全國性的青年參與志願服務計畫。

行政院青年輔導委員會隨即在同年完成「青年對志願服務之看法」的研究報告，該報告顯示臺灣十八歲至四十四歲的青年中，只有一九·四%曾經參與過志願服務；但值得重視的是，有八成的青年朋友表示願意參加志願服務，可見還有六成的青年尚未實際付諸行動，

這是一個十分值得開發的可貴資源。

## 貳、目標

青輔會根據以上的原則與指示，設定推動青年參與志願服務的目標，在於激發青年參與志願服務之意願，並營造一個適合青年參與服務的環境，以期透過政府與民間的合作，依循社會的需要，引導青年「樂於」並「踴躍」參與多元化的志願服務。其目標為：

- 一、培養青年樂觀進取，積極奉獻及關愛社會的服務人生觀。
- 二、藉由志願服務活動，培養青年相互尊重與關懷，發揮示範與擴散作用，以落實心靈之改革。
- 三、藉由志願服務活動，激發青年對國家使命感，責任感及擔負世界地球村成員的義

務。

四、藉由青年的專業知識與技術能力，協助友我國家或地區發展經濟，以提升我國形象。

## 參、策略

依據上述的目標，青輔會推動青年參與志願服務的策略，包括下列各項：

- 一、掌握青年特質，結合服務與學習，激發青年參與志願服務。
- 二、規劃多元化的志願服務專案，增加青年服務機會。
- 三、以「政策整合，服務分工」的原則，整合政府與民間力量，建立志願服務的社區服務網絡。
- 四、整合各種志願服務資源，建立青年

志願服務資訊網絡，擴大服務範圍。

五、導引青年參與志願服務，滿足迫切及偏遠地區服務需求。

六、推動青年志願服務之國際合作與交流，以拓展青年服務領域。

## 肆、作法

青輔會在執行「青年參與志願服務計畫」時，係結合政府及民間資源，以當前社會上最需要服務的領域，如教育及輔導、環境保護、社會福利等十四大項，積極規劃青年參與志願服務。主要作法為：

### 一、建立青年志願服務的相關制度

推動青年志願服務是一長期的工作，必須有完善的制度設計，方能使青年樂於從事志願服務。在這樣的目標下，青輔會從以下幾個方向開始著手：

(一) 制定青年志願服務的中、長期計畫——目前青輔會除正在推行輔導青年參與志願服務之三年計畫外，更已積極研訂推動志願服務之中、長期計畫，以深耕青年志願服務之理念及推動。

(二) 發行青年志工護照，以提供完備之志

工服務的終身登錄。對青年而言，除可將志願服務的經歷作一日記式的回顧外，對於其未來升學或就業亦將有所助益。

(三) 建立一個整合青年志願服務團體資源的機制——成立一整合性組織，負責統籌規劃志願服務，讓資源做最有效的利用。目前已著手整合國內青年志願團體，鼓勵各團體在青輔會的聯繫下橫向結盟，同時統籌青年志願服務相關資源，促進志願服務資源的交流與共享。

### 二、建立青年志願服務多元資訊管道

為增加青年參與管道，加速志願服務供需媒合，青輔會建立多種資訊管道，將志願服務的訊息，傳遞給青年及所需的團體，其作法如下：

#### (一) 建構青年志願服務資訊網站

青輔會闢建「青年志願服務網站」(<http://www.nyc.gov.tw/volunteer>)，除將現有國內志願服務團體及大專、高中職以上學校之服務社團的基本資料、招募志工及活動訊息，鍵入網際網路中，以供民眾查詢及參與運用外，對於想參與志願服務的青年，亦可直接進入網路，自行鍵入個人資料。而對需要青年志工的團體，則可在網路檔案中直接尋找所需之

志工。因此，本網站對於志願服務人力供需的媒合，發揮很大的功效。

#### (二) 建立學校及各地服務性社團聯繫管道

青輔會主動與各大專院校相關單位聯繫，以輔導學生從事志願服務，並結合學校共同規劃「服務與學習方案」，擴大學生參與志願服務。此外，在全國召開分區座談會，以與地方團體建立聯繫管道，增加青年參與志願服務的機會。

### 三、規劃多元化的青年志願服務

為發揮青年參與志願服務的功能，青輔會針對青年的特質及休閒型態的轉變，選擇社會上迫切需求的領域，以多元化的青年志願服務項目，結合學校及民間團體共同策劃及推動，期使青年的服務能達到系統化、社區化與常態化的目標。其基本型態可分為：

#### (一) 主題式的青年志願服務

為讓青年在參與志願服務的過程中，同時培養對臺灣社會的珍愛與認同，青輔會針對臺灣社會人文及自然生態，積極規劃了若干全國性的主題性志願服務，如「前進圖書館」、「田園交響曲」、「海洋巡禮」及「美麗新臺灣」等。同時，青輔會亦運用大型全國性的活動，

將各類型的服務性團體加以整合及建檔，以增加團體間的橫向聯繫，形成服務網絡。

#### (二) 社區型的青年志願服務

為鼓勵青年服務從周遭社區做起，使青年朋友能就近參與，隨時有機會當志工，因此，青輔會結合全國各地之服務團體，針對社區的需要，規劃社區型的青年志願服務，補助青年志工培訓、保險及活動費。

#### (三) 服務學習型的青年志願服務

在學青年的社會參與，可以把服務與學習相結合，藉以磨練自己，培養奉獻與服務的精神，並可幫助學校與周遭社區間，建立良好的互動關係。青輔會積極結合大專及高中職學生參與志願服務，型態有二種：

1. 寒暑假社會服務隊：鼓勵大專、高中職學生籌組社會服務隊，在寒暑假到山地、離島或偏遠地區從事服務活動，服務內容如：對該地區的兒童、少年提供課業輔導、生活輔導，及對居民提供公共衛生服務等。

2. 平時社會服務隊：鼓勵學校服務性社團，在學期中之課餘閒暇，認養學校附近的社區、小學、機構等以提供服務。

#### 四、提升青年志工團體與志工服務知能

為確保及提升志工的服務品質，青輔會

對於青年志工的訓練特別重視。在訓練層次上，分為青年志工個別訓練與志工團體的管理訓練。

(一) 在青年志工個別訓練方面，青輔會針對青年從事志願服務所需具備的基本理念、倫理守則及服務知能辦理講習。凡加入青年志工，至少需接受十二小時的基礎訓練，而學生寒暑假及社區服務，亦皆辦理行前講習，對於具專業性或特殊性的志願服務訓練時數，則依實際需要增加。

(二) 在志工團體的管理訓練方面，鑒於志工團體的組織健全，對於志願服務的推展有積極正面的效益，因此，青輔會特別針對志工團體組織的強化、經營及管理能力的提升，舉辦管理訓練，並補助志工團體辦理志工幹部研習營。如邀請國際志工協會會長艾倫博士訪台，與國內志願服務團體工作人員進行座談演講，交換工作心得與經驗。此外，為提昇國內志願服務團體的服務知能，更積極結合世界性的志願服務組織，舉辦青年志願服務國際研討會與訓練營，如於一九九九年一月舉辦之「迎接新千禧年——青年志願服務國際研討會與訓練營」，邀請美國光明基金會及國際志工協會的各國資深理事參加，而國內亦有二〇〇位志願

服務工作之資深幹部參加。此外，青輔會亦將培訓相關資料彙編整理，並上網，以方便各志願服務團體參考運用。

#### 五、營造青年參與志願服務意願之環境

為鼓勵我國青年積極「主動」參與志願服務，國內大環境中鼓勵及激勵誘因之存在，有其必要，因此，青輔會由下列方式，來積極增強青年主動參與志願服務之意願：

(一) 透過各種活動及獎勵以肯定志工服務的價值

青輔會除針對績優的青年志工及志工團體，頒給「青年志願服務獎章」外，並訂定三月二十九日「青年節」為「青年志工日」，讓社會利用此機會表達對志工的感謝，並激發青年參與志願服務之榮譽感及意願。

(二) 鼓勵學校及民間企業，在學生入學甄試或進用員工時，將過去參與志工服務的經驗和紀錄，列為入學或進用的重要參考資料。

(三) 以具體資料彰顯青年志願服務對社會的貢獻，引起人們對志工之感激與尊重美加等先進國家每年均以等值人力成本之估算方式，統計參加志願服務者的付出，亦即志願服務者對於社會的貢獻，藉以提醒大眾對於志願服務工作者的感謝及尊重，以吸引更多的人投入志願

服務工作。青輔會目前也正研擬全國青年志願服務統計資料的收集與計算，以彰顯志願服務的功效。

(四)結合媒體行銷，推動青年參與志願服務

青輔會積極籌備在青年風行的運動項目中，藉由青年對運動的熱衷與喜愛，以熱門媒體的強大宣傳力，帶動青年志願服務的理念推廣。

(五)邀請政治領袖與形象良好之知名人士參與，以喚起志願服務的精神

青輔會在舉辦志願服務相關的大型活動中，均會邀請政府高層如：總統、行政院長或社會各階層知名人士，共同參與並呼籲青年加入志願服務的行列，一九九九年之青年志工日，青輔會更推出「名人獻時大拍賣」，請出了包括副總統、行政院長、影歌、體育明星等，每人奉獻一小時與志工團體共同從事志願服務，吸引了大眾對志願服務的認識與重視。

(六)結合民間企業，推動志願服務

企業本身組織員工從事志願服務，不僅可以提升員工士氣，同時也有助於企業形象的建立，青輔會過去與企業合作推動志願服務已有良好經驗，今後更當加強與企業結合。

(七)全面提供志工平安保險制度

讓青年樂於並安心參與志願服務，是青輔會推動志願服務工作的基本前題。青輔會目前推動的志願服務方案中，已有志工平安保險的規定，希望將來能將此觀念推展到民間的志願服務組織。

## 六、結合國際志工組織與推動國際

### 青年志工交流

青輔會除推動國內青年志願服務外，並積極與國際志工組織及各國有績效之志工組織，建立多方面的合作與交流關係。作法如下：

(一)推動國際志工組織之合作與經驗交流

青輔會在一九九八年八月間曾組團訪問美國著名的志願服務團體，如美國政府國家服務法人組織、光明基金會、美國聯合勸募、國際聯合勸募等，除實地瞭解美國志工組織之運作，交換工作經驗外，並與多個志願服務組織商討常態合作的培訓計畫，日後亦將更積極推動我國志工團體與國際志工團體彼此之間的跨國合作，使各國志願服務組織發揮所長，讓國際間志願服務更有組織與活力。

(二)加入國際志工組織及參加國際性志願服務會議

青輔會已於一九九八年正式加入國際志工

協會，成為團體會員，希望能引領我國更多的志工團體及個人，加入國際組織及會議，以拓展我國青年志願服務的國際化，並宣導我國推展志願服務之理念。一九九八年八月，青輔會率領我國志願服務團體代表，出席在加拿大舉行的第十五屆國際志工協會世界雙年會，青輔會李前主委並於大會開幕時受邀第一位上台，就「臺灣志願服務之發展」發表專題演講，獲得相當肯定。

(三)爭取主辦國際性志願服務會議及在臺舉辦相關活動

為推動國際志願服務經驗交流，青輔會率團參加在加拿大舉行的國際志工年會，與國際志工協會理事間建立良好的友誼，後來打敗強勁對手香港及印度，取得第七屆國際志工協會亞太地區會議主辦權，這次會議已於一九九九年十一月六日至十日順利舉辦並圓滿閉幕，有超過二〇〇位國際志工代表及國內七五〇位志工朋友參加，日後青輔會亦將積極爭取各項國際志工會議及志工活動在台舉辦。

(四)積極推展青年參與國際志願服務工作

由於青輔會已在推動青年參與國內志願服務已累積了相當經驗，因此，目前已積極展開海外志願服務之規劃工作，除已邀請頗有成效

之美國和平工作團及日本青年海外協力隊提供經驗及相關資料外，青輔會已完成「青年參與海外地區志願服務實施要點」，以有系統協助國內志願服務組織及青年志工，參與國際志願服務。此實施要點是由青輔會結合民間團體，並站在一個輔導的立場，由民間社團主動提出企劃案，包括志工的招募和訓練、完整的海外出隊計畫等。由青輔會邀集相關部會、學者及社團代表審核計畫並提供諮詢，認為計畫可行即給予機票、生活津貼、保險、訓練等補助。本要點於一九九九年八月開始推行，目前有台北海外和平服務團提案申請獲得補助，並已前往柬埔寨服務。

### 七、推廣「志願服務學習方案」

青輔會是內閣中主管青年相關事務之部會，而且一向強調在青年的輔導工作中，導入「服務—學習」(Service—Learning)的概念，希望青年朋友能透過服務與學習的過程中，達到服務別人，成長自己的目標。有鑒於此，青輔會目前正積極規劃「志願服務學習方案」，邀請合作推動學生參與校園及社區志願服務。

### 八、激發青年參與志願服務理念及認同

為鼓勵青年踴躍參與志願服務，青輔會已針對青年之性向、特質及多元之志願服務內

容，積極利用各種管道進行宣導，如製作宣導短片、電視節目、廣播節目、電腦網站、DM及舉辦大型宣導活動等，藉以激發青年參與志願服務之熱忱，目前亦獲得青年朋友相當正面的迴響與認同。

## 陸、青年參與志願服務的未來展望

青輔會從一九九七年開始推動青年參與志願服務以來，現在我們已經結合學校社團、民間機構、企業等籌組服務隊從事各項志願服務活動，接受過青輔會培訓的青年志工超過四萬多名，且每年有超過十二萬人次青年投入志願服務的行列，大專及高中職學校服務隊出隊從事服務工作每年超過九〇〇隊，這些努力已獲得各界的肯定及迴響。

二〇〇一年為聯合國所定「國際志工年」(International Year Of Volunteers)，青輔會在推動青年參與志願服務的政策將依據國際志工年的四個目標——即增強認識志願服務、促進使用志願服務、建構志願服務網絡及倡導志願服務。擬具推動計畫，在二〇〇一年結合國內社團、學校、企業配合國際志工年，全力推動志

願服務，以增加臺灣青年對志工精神的推崇與認知、增進政府、民間社團及企業界對志願服務的運作、加強國際間志工團體的網絡連結與互動，整合志工資源及培訓標準，提升臺灣志願服務深度及廣度，為國際志工年做出貢獻，並達到「志工臺灣」理想目標。

(本文作者為行政院青年輔導委員會第四處志願服務科科長)