

# 美國國際退休暨年長者志願服務計畫簡介

章金鳳 編譯

在美國地區，已推行了二十三年的「退休暨年長志願工作計畫」(RSVP)，乃是由年長的男性及女性志工，對各類社區組織和機構提供服務。由於這項計畫對於志工及社區團體雙方所呈現的實質價值，以及全球老年人口數逐漸增加的趨勢，該會認為將前述計畫向國際拓展，是一項非常重要的工作。

到目前為止，該會已成功地十六個國家中協助建立了類似的計畫，包括了如英國、哥倫比亞、西班牙以及斐濟等。各國對這些計畫的贊助亦各有不同，舉例說明如後：一如貴(我)國至西班牙的紅十字會，印度的扶輪社以及韓國的志願服務工作人員協會等是。在部分國家中，這項計畫被視為贊助團體的個別單位管理，而在某些國家中，它們則是現有的老年人計畫之延伸。無庸置疑的，計畫的組織方式主要是由贊助機構來決定，但我們認為最重要的乃是每一個 RSVP 的籌畫都必須能夠符合年長者以及所服務的社區之特定要求。

國際 RSVP 乃是一非營利組織，其唯一目標則是儘可能地鼓勵 RSVP 在世界各國的發展。我們在紐約為正在負責組織 RSVP 並能前來此地約一週的人員，提供技術的協助以及當地訓練計畫。(雖然訓練本身是免費的，但旅費及生活費則需參加訓練之人員自行負擔。)如果您對這計畫有興趣的話，該會也可針對您的需求，設計適當的指導計畫。

以下是有關 RSVP 基本資訊，係由該會董事亞瑟·葛爾遜先生，葛爾遜先生很樂意回答您所提出的任何問題。也非常希望該會的計畫能發生激勵的作用，導引人們對 RSVP 計畫的積極支持。

## 退休及年長者志願服務計畫

下面所提供的資料，乃是介紹有關如何在社區中發起 RSVP 的方法。

退休及年長者志願服務計畫(RSVP)和其他一般的年長志願工作不同之處，在於它是具有一組能成功的開發這羣幾乎從未被開發，而且相當寂寞的老人為社區提供服務的有組織計畫。

葛爾遜在 RSVP 服務已有二十一個年頭了，他看到它不斷地成長，人數由最初的零到現在全美每週有將近四十萬名志工的加入。他和他的同事都相信，這項計畫可在世界各地實施，而他們也期望能對每一位需要協助的人，盡他們所能的提供幫助。

為了達成這個目的，他們非常樂意安排訪問的活動，並提供美國地區成功地導入 RSVP 計畫的相關完整資訊。

如有任何疑問，他們亦歡迎人們去信詢問，葛爾遜先生保證，以他個人的經驗，您將可獲得成功的發展 RSVP 所需的一切相關資訊。

## 退休暨年長者志願服務計畫(RSVP)

該組織成立的宗旨，在協助增加老年人的機會，並提供這些支援性的服務使年長的人們能對其社區的福祉提供寶貴的貢獻。RSVP 乃是以人類協助自己同輩的這種本能為基礎而成立的。它與其它志願性服務的差別，在於它是以有組織的方法招募一羣年長的人做為社會服務的志願服務人員(以下簡稱志工)。羣體的原動力造成了同輩的壓力，但它同時也是一股激勵和強化的力量。

社區中對志工的需求是全球皆同的。而依賴非政府的機構，或志願性的組織，則是世界潮流所趨。這些機構都非常需要大量的志工。年長者、退休而且身體健康，並有休閒時間的人，是最有可能對社區的志願服務發生興趣的。

## RSVP 在美國

RSVP 在二十一年前首次以試驗計畫性質在紐約市展開，這項最初源起於 Staten Island 並被稱為藉經驗來貢獻及充實退休生活 (Serve Enrich Retirement by Volunteer Experience, 簡稱 SERVE)，乃是在社區服務協會的老年人委員會的領導之下發展的，這個組織的目的在支持並提供需要的人各項的計畫，而不考慮其種族、宗教、年齡或是國籍。

一九六九年，SERVE 的成功，導致了美國國會立法通過一項全國性的計畫，亦即衆所周知的 RSVP，即退休暨年長者志願服務計畫。目前全美共有四十萬名的志工在將近七百個社區中提供志願性的服務。在紐約市，每週則有將近一萬一千名的 RSVP 志工在六百個不同的非營利機構中提供服務。在去年，這些 RSVP 志工共提供了二百五十萬小時的服務。

## RSVP 服務

RSVP 志工在有共同需求的地方提供服務：

- 對無家可歸及貧窮者提供食物
- 對療養院的住院病人提供娛樂節目。
- 醫院、療養院的助手，及對末期病人的醫院計畫。
- 對需要愛的兒童之照顧
- 在日間托兒所的照顧服務
- 對需要個別指導的兒童提供服務
- 所得稅諮詢
- 藥物濫用教育計畫

——對有毒癮母親所生有毒癮嬰兒之照顧。

——退役軍人就業諮詢

——對開始新業務者提供建議

——對返家年長者的電話連絡

RSVP 的經驗顯示，一般的年長志工一星期能提供八小時的服務時間，並參與和以前工作時所擔任職務不相關的服務。由工作職務上退休下來的人，在退休的前六個月中可能完全不承擔任何的責任，但一段時間之後，他們就會願意擔任志願性的工作，以便在他們的社區中有更大的參與。雖然「退休」是 RSVP 名稱中的一部分，但仍在工作或從未工作過的老年人都歡迎加入。

## RSVP 的第一步驟

RSVP 可在許多不同的政府或非政府組織中固定下來。這個組織可能是現存的志願服務工作處，一個與年長者有關的組織，一個社會福利機構，或是與教堂有關的慈善事業委員會。這個組織可以協助扶持 RSVP，或稍後本身轉型為 RSVP。它也可以選擇是否要成為資助人的角色。

在美國地區，有資格加入 RSVP 的年齡是六十歲。這項年齡的限制在其它地區所進行的計畫中，可以無須列入。考慮加入 RSVP 的年齡可定為五十五歲。

RSVP 在美國地區能遍及七百個以上社區的事實，說明了這項需要是全球一致的。雖然其它組織也在社區中提供志願性的服務，但却很少提供機會給老年人，並很少雇用其擔任志工。因此，發展並實施特別計畫來徵募及安排老人從事志願服務，乃是非常有必要的。

在一開始時，最重要的就是徵募志工，同時並安排他們的職位，因為無論是個人或職務可能都需等待相當長的一段時間才會被填補上。

第一項工作是要指派一位全職的人員擔任 RSVP 的職員。雖然這位職員最好是曾接受過這方面訓練的支薪人員，但一位全職的志工也無妨，如

果他對這項工作有全職的承諾的話。指派擔任工作的人必須有創意，在開始時，有太多的變數必須加以轉換使其能融入固定的模式之中。

雖然志工並不支薪，但有幾項費用還是要加以考慮的：

支持辦公室及（或）職員可能是需要的：能幹的志工可以滿足這項需求。

運輸：在許多美國社區中，利用汽車共乘方式即可省掉這筆費用。

——自志願服務處來回，直接提供交通工具或透過車馬費之補助。

——志工參加特別服務計畫的往返交通費。

——保險：（在美國由政府保險政策所保護）

——於往返工作地點途中，工作時，或用餐時所遭受的個人意外傷害。

——個人的負擔額。

表揚活動：至少每年舉行一次，而且對士氣非常重要。

午餐或上午咖啡：

——通常由所服務的機構提供。

## 發展志願服務

成功的開始是非常重要的。第一個機構必須非常仔細的選擇。一開始時不要超過二、三個，並確定一開始就要成功。尋找下列的特徵：

——能夠利用15至25位志工。

——在職員中必須有志工協調員。

——提供具有不同志願服務經驗的人員，以滿足不同的技能需求，甚或那些缺乏技能者之需要。

——地理區上的易接近

——接納社區服務需求的區域。一個被接受的社區服務要求範圍。

——有可能在社區中提供可見的明確計畫。

一旦機構選出之後，與機構中的職員協調員及真正工作地點的職員一起發展特別的志工工作角色是非常重要的。這個工作的目標是要創造一種

氣氛，讓職員能覺得他們也是規劃的一部分。要確定每一個人都能了解，志工並不是要取代專業人員，而是要幫助他們把工作做得更好。這在克服參與團體的團體抗拒上是非常重要的。志願服務工作上最重要的一項標準就是它增加了接受服務者的生活品質。

當志願服務工作地點發展出來後，機構也必須做些必要的承諾，如：

——午餐，如果志工是全天工作則提供午餐，如果工作時數較少的話，則應提供點心或咖啡。

——訓練及指導

——督導

——如有必要的話，提供制服

——停車位

## 徵募志工

徵募工作應和機構工作發展同時展開。早期徵募最好是在大型團體中展開，如老人中心、兄弟會、及教堂等。與設施的計畫指導員共同組織徵募拜訪，以確保獲得最大的合作與支持，而非出現分裂。

在有眾多老人聚集的地方進行初期徵募的目的，是因為它可方便徵募過程的進行。此外，它也具有其它的優點。這種徵募方式允許一次徵募至少四到六個人。而在這種團體所發揮的同輩壓力下，即可鼓勵更多人的參與。參加的人將可分享經驗和歡樂。而在同一個地點的團體成員的交通，也就更容易安排。教堂的團體可固定在教堂接送。而其假設則是這些人員能立刻抵達教堂。交通的問題就很容易解決了。另外，活動固定在一週，而不是分散在一個星期之中舉行，也是比較理想的（這樣可以節省協調員的時間。）

在有退休前計畫的企業中進行徵募活動也是相當重要的。有這類計畫的企業較容易接納訂定適當的時間和其員工進行討論，並在部屬退休後的前六個月中進行追蹤調查。

在美國的經驗中，交通的準備是非常重要的。提供交通費是另一種選擇，但不是非常的成功。在非尖峰時間利用學校車則是另一種相當成功的方式。

另外，如果可能的話，也可以考慮使用志工的汽車合用方式。

**組織巡迴訪問團**——最成功的徵募方式是，組織一個機構巡迴訪問團。巡迴訪問團必須能顯示機構的需求以及給與志願服務人員的機會。在訪問結束時，提供一些點心，而如果可能的話，針對組織以及其需要做簡短の説明。

向團體利用説明會的方式邀請其參觀機構時，在簡短的説明中所應強調的是有關所要訪問的設施的資訊，而非一味的強調對志工或任何工作要求的需要。説明會結束時，可要求參觀的人個別填寫申請書，説明所喜歡的志願服務類型，並允許進行討論。開始志願服務工作時的交通運輸的安排，也不得超過巡迴訪問後兩個星期。

**志工訓練**——對RSVP志工來說，工作上的訓練要比任何正式的訓練都來得重要。在第一個工作天時，必須向其簡要的説明組織及志工工作的部門的基本資訊。第二天時，則應包括一些部門本身的在職訓練。運用的技巧是安排十點到一點做工作時間，下午一點休息、午餐，並與所有參與者進行會議。這個會議可以用來發展必要的訓練，並處理計畫發展過程中所發生的問題。

在計畫開始的前幾個月中，贊助組織的人員每週前來和大家會面是非常重要的。有時候如果負責的人沒有出現的話，計畫可能會因此而中斷。雖然有人覺得不要給與年長志工太多高深的組織的資訊是很重要的；但一旦加入之後，可在解決問題的時候邀請接收組織的發言人前來，給與志工更進一步的鼓勵，並指出組織的需求。而這個方式一個月一次也就足夠了。

**表揚頒獎**——志工表揚計畫是計畫成功不可或缺的要素。志工希望能獲得所服務組織及一般社會大眾的賞識，贊助人員應仔細的計畫這些獎勵。有

關美國的表揚大會的資訊。如果需要的話，該會也可以提供。

最後，成功的計畫也要求，一旦老人獲得聘任並開始工作後，RSVP必須指派職員進行持續的追蹤調查以解決困難，並確定志工持續的工作。

在建立另一組新的工作地點和志工之前，必須先確定第一組的二十五名志工已能妥善的擔負起責任才可進行。

### 諮詢會議

在美國，每一個RSVP都有一個贊助的組織以及一個諮詢會議。諮詢會議的目的是要建議並協助計畫贊助人員及職員。

這個方法在擴展社區支援的基礎以及地方政策的公式化上，證明相當的有用。諮詢會議是非常重要的評估工具，而且它也可向贊助的組織報告計畫目標以及達成的情況，並對改善提出建議。它也可以是社區接受以及改變的提倡者，並可籌募所需的基金。

在成立諮詢會議時，應該要能廣泛的包括來自各界的代表，如商業、教育、社會工作、宗教團體、勞工工會等。另外也要包括年長志工在內。

諮詢會議的存在對RSVP的運作並不是必要的，但每一個贊助組織都應自此類團體所能提供的利益來考量。RSVP最主要的是以社區為基礎的志願性組織。藉著顧問們的義務建議，將可使職員的努力獲得增強。

### 好的開始是成功的一半

最好是先從一個城鎮或城市開始RSVP，以一項計畫為起點並專心發展這項計畫以確保其成功。對開始進一步的計畫來說，初期的成功是非常必要的，而全力以赴，則是不二之法門。

這就是開始的方式，讓我們一起來吧！

（作者任職於內政部社會司）