

## Paper Presentation

### Topic: Mobilization and Management of Volunteers

# 推動志工家庭從下一代做起： 以台灣桃園縣發展經驗為例

陳建松

台灣桃園縣志願服務協會  
friend38chen@gmail.com

## 摘要

台灣在 1991 年通過志願服務法後，積極倡導志工精神，但是台灣步入高齡社會，出現少子化現象，父母忙於將子女參加各項補習升學及才藝技能，新一代不懂得群體互動與社區的服務付出，社區參與出現斷層，尤其台灣近年騙術陷阱幾乎草木皆兵，人與人信任感疏離，影響到志願服務推展。

因此，桃園縣積極推動志工家庭，透過資源整合，推出「與愛心有約」系列活動，今年 6 月開始獲得 43 個學校，超過 2 萬個家庭響應報名參與，7 至 10 月親子開始利用暑假期間從事志工，有效改變下一代行為。其中就整合政府和民間資源的經驗，提出分享。

這一項學童志願服務紮根，活動目標在三個月內，提升孩子榮譽感與自信心，除了考試第一，作家事與服務別人也可以得到獎勵。這是台灣首創全面性試辦愛心志願服務護照，將志願服務往下扎根，尤其鼓勵從在家庭作家事開始，再往外從事社區服務，鼓勵孩童分擔家務事和學習參與公共事務。這項活動，特別獲得桃園縣地區 10 個國際扶輪社的經費聯合贊助與地方縣政府的共同支持。

與愛心有約服務護照，以記點積分制，分成家事參與、校園服務、社區關懷與公益專案等四大項，應用得自學習心理學與社會心理學的原理，採正增強（感謝回饋動作）與逐步養成原理，父母學習有效的家庭管理方式，以減少其子女的反社會行為。

家事服務，有洗碗、掃地、整理垃圾、整理廁所、整理房間等，由家長採記認證點數。社區關懷擔任服務活動志工、打掃馬路或社區環境、參加社區活動、參觀社福機構、陪同老人聊天或服務、公共場所讓座等。公益專案則由政府 and 扶輪社共同策劃大型服務活動，讓親子參加，例如有捐書日及淨灘環保日等活動，讓小學學童過了一個不一樣有意義暑期生活。活動獎勵分成個人、家庭與學校三部分。學童個人在三個月期間累積服務點數達 300 點以上，都可以獲得縣政府頒發榮譽狀，且社會服務點數必須佔 20% 以上。各校服務總點數最多前三名學童及家

長並頒贈志工家庭榮譽狀，學校老師熱心參與，也可以獲得政府教育局公開表揚。除了個人努力的師生與家庭得到獎勵。另外設團體比賽，各校點數最高班級，頒發獎金，學校比賽，由政府獎勵。本活動系統化引導與激勵學童，開始參與家事與關懷服務活動，以促進志願服務之紮根傳承，更重要整合不同資源，有效開創志工桃園之願景。

## 1.前言

- 1.1 2001年，台灣立法公佈施行【志願服務法】，將志願服務行為可以列入升學、就業的部分成績計算，男生還可以優先服相關兵役替代役，積極鼓勵鼓勵民眾參加志願服務。法律明訂志工權利、義務、運用單位權責、激勵等系列規範，已明顯改變部分台灣民眾從事志工的動機和行為，尤其是下一代從事志工。
- 1.2 台灣社會面臨高齡化與少子化現象。台灣育齡婦女的平均生育數已由1950年代的5人降至1.3人，與日本並駕齊驅，比美國之2.0人、法國之1.9人低了許多，預估將降至1.2人，目前臺灣育齡婦女生育數已是全球最低。少子化除了衝擊學校與教育，另外由於家中往往只有一個孩子，眾人寵愛在一身，父母花錢提供最好的物質給孩子，造成孩子使性又不知感恩，行為偏差，影響將來健康社會之運作。
- 1.3 桃園縣的志願服務許多創新方案的推動，都獲得政府、媒體和社會大眾普遍的迴響和肯定，對鼓勵桃園地區民眾加入志願服務，有明顯具體成效，例如：推動青年志工專案的-柯南志工（日本名漫畫偵探少年偶像）、協助改變派出所服務形象-婦女警政志工、協助學校交通安全與照顧的-教育志工團、協助外暨大陸配偶-新住民輔導志工等。志願服務組織受到倡導與激勵，活力無限，整合協調機制漸具雛形，成果看得見。但是如何鼓勵下一代參與社區關懷服務行列，播灑愛心種子，讓志工精神得以延續，尤其是如何整合不同資源，包括政府、民間社團（扶輪社、獅子會、社區團體等）和企業部分，落實社區照顧和倡導志工主義，的確是NGO部門的一大挑戰。

## 2.桃園縣志願服務發展

- 2.1 台灣發展志願服務統計：93年社會福利服務志工總計服務641.2萬人次，552.8萬小時，平均每一志工每週服務2次及1.6小時。至各類別志工隊及志工截至九十三年五月底之統計，志工隊達5,087隊，人數達399,531人。桃園縣社會福利、教育、衛生、警政、消

防、環保、民政、地政、稅務、體育等類別之志願服務運用單位（登記有案之團體）共654個，人數27,598人。志願服務法通過後，三年來桃園志工人數增加了11,314人，成長70%，運用單位由254隊到目前654隊，成長158%；桃園縣人口將近200萬，志工服務時數30.9萬小時，志工參與率平均每萬人口之志工人數24.5人。

2.2 推動志工家庭的動力-教育志工團。桃園縣教育志工有250運用單位，教育志工人數：10,399人，其中包括交通志工：4,004人，晨間志工：2,428人，合格志工4,303人，待受訓志工6,096人。男性1,931人、女性 8,468人。服務對象：公立國中65校，學生人數93,028人；國小184校，學生人數179,722人。服務範圍：全縣各國民中小學校校園、兒童及各文教機構等。服務內容：交通導護、晨間、品格、讀經、圖書、輔導、環保、資訊、其他，相當複雜且具有挑戰性。

2.3 教育志工聯盟：2003年9月份成立桃園縣各國民中小學校園志工輔導團暨教育志工聯盟組織，協助推展桃園縣各項教育志工業務。桃園成立教育志工輔導團及教育志工聯盟，招募各校志工菁英成爲主力幹部，讓志工參與決策及負責方案執行，確立團隊領導運作模式。教育局有系統大量安排輔導團服務成長課程，有效的投資作爲，不僅累積這些志工幹部領導推動志願服務的能力，更積極導入需求，提升士氣，產生認同感，達到立法目的「低度管理、高度自治」的理想。這些志工領導人才，成爲以後推動志工家庭的主力人員。

### 3.資源整合及執行過程

3.1 目的：親職訓練治療（Parent training therapy, PTT），根據行爲取向之家族治療學者發現，PTT 是唯一被證明能有效改善偏差行爲的處遇方案。父母學習有效的家庭管理方式，以減少其子女的反社會行爲，青少年負向情緒和歸因，隨著親子行爲改善而有所不同，造成孩子偏差行爲的主要原因存在於社會環境中，而不是孩子心理，社會學習方案，教父母如何鼓勵孩子符合社會期望的行爲。1989 選擇桃園市小學試辦，初步成效獲得肯定。本方案希望強化民眾主動參與公共事務之意識，鼓勵兒童及青少年從小關心社區，培養社區營造生力軍。系統化引導與激勵學童，暑期期間開始參與家事與關懷服務活動，以促進志願服務之紮根傳承，並期能培養志工家庭之健康身心，與建立團隊合作的互助精神，結合社會資源，開創志工

桃園之願景。

### 3.2 實施原則：

3.2.1 人性本善「信任」原則：由學童自行填寫參與實做紀錄，簽名認定：家中父母、學校老師、公益社團負責人、社區主委、里長等簽名，學校導師認定之。

3.2.2 家庭同步「參與」原則：請參加的家長，依照訂定點數認定標準，和孩子約定、討論，每週總結一次，提供適當的獎賞。獎賞方式可分為下列數個項目，包括食物、零用錢、與父母相處的特定時間、特權、家裡的資源和其他需花錢買到的東西，以符合各個家庭不同的資源和價值觀。(所謂家裡資源，指各個家庭所能負擔的獎賞方式，或是只提供一些小便宜或非金錢所能購買的獎品)。

3.2.3 多元獎賞「激勵」原則：獎勵宜達到真正激勵目的，採多元多重性質，讓學童在每達到一定標準時，都能受到適時的鼓勵。

3.3 經費來源：全世界都有扶輪社組織，扶輪社今年主題為「超我服務」，正是志願服務的精神，桃園縣就有 30 多個地區扶輪社，很熱心推動社區服務，「與愛心有約」志工家庭親子系列活動，立即獲得桃園縣 10 個扶輪社同意贊助支持新台幣 20 萬元，另外，桃園縣政府也同意補助 60 萬元整。

3.4 推動期間：「與愛心有約」學生服務護照，6 月獲得社會局與扶輪社支持，預計以今年暑期 7.8.9.三個月為試辦第一階段，10 月 16 日截止統計，10 月 26 日表揚學生個人，11 月 26 日縣政府頒獎表揚團體及志工家庭。因為學童服務護照繼續登記到 12 月 30 日止，再檢討擴大第二階段至所有學校。

3.5 活動對象：預估 20,000 名學童參加。6 月 15 日起至 30 日止，採學校團體報名，額滿為止。設計能達到家長與學生一同參與志願服務之目的及從小教育學童志願服務之精神，第一階段以志願參加之學校、家長和子女為對象。報名結果有共計三十四所學校 23,000 名學童及家長投入。

3.6 方案內容：鼓勵學童做家事、校園服務、社區關懷、公益專案參與等點數計算。學童服務計點標準表：

3.6.1 校園服務(每 20 分鐘以 1 點計)：愛心服務-協助低年級老師照顧學生及處理相關事務。圖書整理：協助圖書志工媽媽借還書，整理圖書(上架、修補)，協助圖書盤點。教俱整理：協助教俱歸還分類、擦拭、盤點。環保小尖兵：協助校園整潔活動(包括資源回收)，整理社區資源回收物。環境美化：協助環境佈置、海報製作、

校園植物花草認養維護等。保健小天使：協助護士作各項檢查前準備工作，協助健康中心器材整理。

3.6.2 家事參與（每項家事以 1 點計）：家事服務，例如：洗碗、掃地、整理垃圾、整理廁所、整理房間、拖地板、清洗衣物、整理庭園、餵食寵物、照顧弟妹、陪爺爺奶奶（散步捶背）等，家事服務採每日登記累計，由家長認證之。家長可依子女參加核定點數多少，作為每週零用金數額或鼓勵，請勿扣錢，儘量以獎勵代替責罰，正向鼓勵增加孩童自信和興趣。低年級幼童服務項目可另外編定，酌增加生活自理項目鼓勵之。

### 3.6.3 社區關懷（每 10 分鐘以 1 點計）

- ◆ 社區關懷例如：擔任服務活動志工、打掃馬路或社區環境、參加社區活動、參觀社福機構、陪同老人聊天或服務、公共場所讓座等。每天點數以 15 點為上限，無法陪同參加，可請學童兄姊（成年）或長輩親友帶領。親子同行加點數，每次另加計 3 點。

3.6.4 公益專案（每一活動以 20 點計）：公益活動，以桃園縣校園志工網站正式公告活動為主，網址：<http://traffic.tyc.edu.tw/work/>。

3.7 激勵辦法。分為**學校團體獎、班級團體獎、學童個人獎三部份**。「學校團體獎」，參與學校以班級數規模大小分三組競賽，51 班以上、13 班以上 50 班以下、18 班以下等，最後依學校學生服務總積分總點數除以學生人數的平均值高低做為評比依據。成績優等學校，由政府公開獎勵，並頒發獎金。**學童「個人獎」獎勵**。個人服務點數分別累計 300.500.1000 點以上，都核頒志願服務縣長獎狀，上述獎勵，包括家事參與、校園服務、社區關懷均具備，且社會服務點數佔 20%以上。各校評定服務總點數最多學童前三名(不分年級)，接受縣府表揚，頒發志工家庭榮譽狀，家長並頒贈志工家庭獎。

3.8 公益專案活動：

3.8.1「捐書日」：透過桃園扶輪社合作的「捐書送愛心」社會服務活動，由學生將家裡的舊書本整理分類，在指定時間由家人協助將書載送到各鄉鎮公所，再由扶輪社友與教育志工在現場受理，最後整理轉送給台灣東部偏遠地區學校。

3.8.2「淨灘」環保日：透過與縣政府環保局合作，於 10 月 1 日星期六上午，在桃園海邊辦理淨灘清潔活動，當天來自各校家長和學生共計 720 名參加，可獲得服務認證 20 點，為大地作環保，而且親子共同參加非常有意義。

3.8.3 健康大會師：透過與縣政府衛生局合作，鼓勵親子報名參加健康

闖關趣味競賽活動，活動已有超過 7000 人報名，其中有五分之一為志工家庭 1000 多人組隊參加，寓教於樂，可以學習健康知識，也促進親子感情。

#### 4. 結論

- 4.1 社會力建構。推行社會福利措施，關懷民眾福祉，解決民眾困難 雖是政府的責任，但如何結合廣大社會資源，鼓勵民間團體組織參與，共同合作照顧社會上每個角落真正需要照顧關心的弱勢者，考驗一個的公民社會素養與社會力的發展。社區組織的能力建構，是落實社區照顧的要件，培力輔導志願服務組織，鼓勵更多的人加入志工行列，就是建構社區能力最佳途徑，也才能減輕政府無限上綱的負擔。但是如何將公民素養從幼小學習階段，透過親子參與，塑造志工家庭，推至社區，才能發揮社會力。
- 4.2 目前兩岸三地最新型態的詐騙方式層出不窮，阻斷人際關係善良信任交往，尤其歹徒以電話恐嚇家長揚言綁架孩童，要家長匯款擺平，這雖是一種歹徒利用父母及親人擔心子女安危心理的詐騙手法。但也因而提醒了家長，必須更加關心子女在外的安全，進一步爲了避免子女被騙、被害或被綁架，反而過度保護孩子，不敢讓學生參加社區服務，多少影響本方案之效果。但是本活動多少已正面引導父母帶領孩子走出陰影，畢竟社會還是有溫暖。
- 4.3 資源連結整合。本方案第一次將熱心公益的扶輪社資源（公共形象及經費贊助）導入志願服務領域，同時跨部門整合了縣政府教育局（學校獎勵動員）、社會局（社區方案及經費補助）、環保局（淨灘公益活動）、衛生局（健康促進活動），以及民間志願服務團體：教育志工聯盟（人力支援和方案連結）、桃園縣志願服務協會（企劃協調和資源整合）等不同領域資源，是一次難得的合作經驗。
- 4.4 行爲改變建立信心。預估至少 1000 位可以領獎，許多家長借力使力，感謝主辦單位用心，讓他們的孩子主動積極願意參與家事服務，還可以被鼓勵與肯定。將活動時間延長至年底，是希望有更多學童因服務而獲得榮譽獎勵，進而肯定自己價值並建立信心。
- 4.5 桃園縣志願服務的發展面臨困境，應該和各縣市大同小異，台北市政府社會局指出：「在國家財政日漸困難時，實難寄望政府在經費人力上能再完全充分補助，政府角色勢必也將從資源分配者轉爲資源創造者，設法將有限的資源創造出更大效益。如何與民間建立信任的夥伴關係，運用民間組織之自主性與彈性，在人群服務上創造雙贏，值得政府再做努力。」

## 5. 參考文獻

曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。臺北市：揚智文化。

江明修（2003）。志工管理。臺北市：智勝文化。

Systemic & Cognitive Perspectives by Frank M. Dattilo。Case Studies in Couple and Family Therapy

裴春林。桃園縣政府教育局社教課。