



台灣國際志願服務交流協會吳英明理事長曾說，「志願服務的發展，是公民社會成熟度的指標」。

台灣自七〇年代經濟起飛後，回饋社會的概念逐漸普及，民間許多自發籌組的公益服務團體因應而生，並於九〇年代漸趨成熟。政府在各縣市政府社會局之下，亦成立志願服務策進委員會，積極主導推動志願服務，八〇年代轉為鼓勵民間組織志願服務團體，並扮演從旁協助的角色；至九〇年代，為響應全球志願服務的潮流，開始分別就志願服務組織、訓練、獎勵等細則，制定系統性的志願服務相關法規，並於二〇〇二年一月廿日立法通過「志願服務法」，鼓勵及保障參與志願服務者，同時亦為響應聯合國訂定二〇〇一年為國際志工年的具體做法。

隨著世界各國全球化、去疆界化，志願服務也成為跨越國界、區域、種族的全球性活動。許多先進國家本著人溺己溺、人飢己飢的精神，以降低貧窮、提高開發中國家生活水準為主要援助宗旨，積極開發國際援助事業。援外機構在辦理開發海外援助業務時，除了提供資金與技術，作為受援國的經濟支持之外，並深切體認到實地在開發中國家推動工作的大批人力需求，也是落實援助目標的重要手段；另一方面，因部分援助事業受限於國家政府特殊角色或財務預算的限制，志願服務工作者遂成為國際援助的主力之一。

基於援外業務的擴張需要，這些先進國家乃在其援外機構體系內，設立各種志願工作團，例如美國在一九六一年甘迺迪（John F. Kennedy）總統的號召之下，成立美國和平工作團（Peace Corps），過去四十年共派遣十六萬五千多名志工，前往海外各國服務，為目前全球海外志願服務人數及規模最大者。日本官方海外援助機構國際協力事業團（Japan International Cooperation Agency，JICA），亦於一九六五年成立青年海外協力隊（Japan Overseas Cooperation Volunteers，



攝／周雅芬

陳總統為第七屆海外服務工作團授旗

JOCV)，派遣具各項專長之青年，前往開發中國家服務。截至二〇〇一年三月為止，青年海外協力隊已派遣二萬一千五百多名志工至海外服務，且每年仍持續在春、秋兩季兩梯次，招募約一千五百名志願服務工作者。

在各先進國家爭相參與國際志願服務工作的良性競爭下，國際間遂有以志願服務人數所占總人口比例多寡，為一國經濟發展程度指標之共識。

## 我國海外志願服務努力方向

台灣經濟逐漸發展後，社會蓬勃，呈現多元化，同時在此過程中，也從國際社會的受援者角色，轉而援助他國；從接受許多國家及國際組織的協助，進而能夠自給自足，乃至今日生活水準提高，生活富足無虞，台灣身為國際社會的一份子，出於責任，自當該有所回饋。

目前台灣社會志願服務之風氣雖日漸盛行，但一般社會大眾或企業並未給予志願服務工作者應得的評價與肯定，亦即志工的社會價值或地位仍有待提升。

美國和平工作團服務期滿的返國志工，於一定期限內享有出任聯邦公職之優先權，海外志願服務的經歷，成為其未來就業或就學的重要加分指標；日本海外青年協力隊志工則享有接受政府就業安排或推介、優先進入大企業工作之機會。相較美、日社會對志願服務工作者所展現實質的尊重與認同，台灣社會大眾及企業明顯低落許多，學校教育及政府部門對於參與、獎勵志願服務的實質配套措施與制度，仍不夠健全，因此，志願服務的理念在缺乏社會大眾及公部門表現鼓勵與價值認同之下，發展規模及深度恐怕有限。

政府除對國內志願服務者，對於海外志願服務工作者，也應訂定相關規定以保障其權益，鼓勵志願服務的行為與理念。此外，對於推動國內外志願

服務組織的制度與運作，亦應加以規範，改善組織管理經驗不足、組織角色定位模糊、機制調整，強化志願服務組織之公信力與正當性，藉此加強台灣志願服務工作推動組織的健全與有效運作。

政府或相關機構應借重並加強電腦網絡的資源整合，在志工人力供給方面，建立志工資料庫為主軸調度；在志工需求方面，則以志願服務工作機會之蒐集提供為主，期能達到志工人力及志願服務機會來源之間的供需穩定及持續性。

此外，公益團體對於志工教育訓練的成長課程，應加強其開放多元的特性，各項志願服務講座及基礎訓練課程，應開放並鼓勵社會大眾參與。不同志願服務團體間，應存在人力資源互補之功能，舉例來說，國家高速電腦中心志工如有意願前往海外擔任志工，可參加本會海外服務電腦軟體教學、硬體維修志工甄選；而本會海外志工服務期滿返國後，亦可爭取其他國內志願服務機會，繼續人生志業。

## 海外志願服務的價值

我國因在國際社會處於相當孤立的位置，為突破我特殊的外交環境，響應志願服務的國際潮流，陳水扁總統提倡結合政府與民間總體力量的全民外交理念，鼓勵民間企業、社會團體、非政府組織，以多軌管道共同參與國際事務，並兼具「持續性」與「穩定性」，在鞏固既有邦交情誼之外，也能增進與友好國家的關係，同時增加我國國際能見度，藉此提升國際形象。

國際事務的參與，本來並非全然須由政府官方或外交單位的涉入，才能達到效果，個人參與國際社會的活動，亦不失為一個可行且具有實效的方式。跨越國界的志願服務工作，不僅是一項只求奉獻、不計回饋的崇高志業，志願服務工作者在海外從事支援政府部門或補強專業人士不足的工作，無酬的服務行為，不僅降低了援外工作或國際合作上



必要的支出成本，同時對於人力資源的有效運用、協助解決友邦社會問題、強化友好國家關係，意義甚大。

海外志願服務，除為上述主要對政府部門人力之補強，也被視為財源以外最重要的行政資源，對志願服務者個人本身，亦有以下附加價值：

### 一、滿足個人服務的渴望

有志從事志願服務工作者，多半希望藉由個人的無酬付出，為改善既存社會現狀，提升整體環境功能，略盡棉薄之力，並獲得自我價值的肯定，帶有個人理想實現的濃厚色彩。海外志願服務工作，打破國界藩籬，將服務範圍無限延伸至我友好國家，並從對其社會社群之認同感與關懷，產生責任感，期望派駐國社會整體能借鏡台灣經驗，朝向更佳的狀況發展。有心從事服務工作的志工，即便更換了貢獻一己之力的舞台，其熱忱服務的渴望與自我價值的追求，實無二致，海外志願服務工作同樣提供國人一個服務他人的機會。

### 二、服務學習

人才是國家最重要的資產，志願工作者投身海外志願服務工作，可從多方面獲得學習及自我成長的管道，除了從志願工作組織所提供之教育訓練課程中受益，受訓期間與其他志工同儕間的互動與相處，亦為自我成長的一個重點；志工派遣至外國，對於不同風土人情、文化觀念的交流學習與尊重，以及與當地人民的互動和提供協助的過程，都是志願工作者最佳的社會學習機會，成為打破時空限制、因時因地的教育型態。相較於目標性的學校學習，服務中的學習，提供志願服務工作者另一種自我成長的方式。

### 三、人力資源開發與充分運用

台灣社會經濟發展至今，必然產生所謂「閒置

性勞動力」，其來源可分為主動性閒置及被動性閒置勞動力。前者或許為個人投入勞動人口市場前的準備階段，或因工作無法達到自我需求與滿足，出於自願暫時退出就業市場；後者則來自於經濟整體趨勢或社會結構的改變，如因社會不景氣造成非自願性失業，或因退休年齡提早趨勢，導致仍具生產力之勞動力閒置。

然不論前述何者，勞動力閒置時，首重勞動素質提升與勞動力再投入機會之創造，海外專業領域的志願服務機會，除善加利用完全閒置之人力外，也透過服務前國內及國外完整準備訓練、派駐國全外語環境及作業獨立性，提供國人正式投入國內就業市場前人力素質的自我提升管道，同時亦達到勞動市場退出人力的再度利用。

### 四、培養國際觀與國家認同感

相較一般國內志願服務，海外志願服務最大的不同，即在於國際觀及國家認同感之培養。個人國際觀方面，在全球化的影響之下，閉門造車已成為個人成功之阻礙，唯有深入瞭解世界其他國家的社會發展趨勢、經濟脈動，同時培養宏觀的國際性眼光，並學習尊重外國文化，才能應付時代變化之快，提升個人競爭力。而對於國家認同感的培養，志願工作者的服務地點因為在國外，較易激發個人國家意識，其肩負代表台灣人民的使命感，使駐外行為表現更具責任心，這對台灣年輕世代逐漸模糊之國家認同感，具有強化效果。

## 志願服務的國際舞台——本會的角色

基於回饋國際社會、實踐全民外交的理念，本會師法美國和平工作團及日本青年海外協力隊，成立「海外服務工作團」，並自一九九七年派遣第一批海外志工赴史瓦濟蘭服務，展開了全民外交的新頁，展現國際合作的舞台中，台灣必不缺席的決心。

本會在志願服務的國際舞台上，積極扮演的角色面向如下：

### 一、提供國際志願服務的平台

對志願服務工作者來說，如何獲取服務的機會及管道非常重要，海外的志願服務工作，語言與距離的隔閡尤大，對於異國陌生的生活環境，更需取得正確情報，以便為將來海外服務工作充分準備。

本會自國外志工需求調查開始，勉力進行國外需求開發、派遣環境前置作業評估，以及服務工作內容的確認。在確定志工人身安全無虞的情況下，將所獲得之海外志願服務機會，提供國人作為海外服務的選擇參考，同時提供相關配套措施，包含志工正式派遣至需求單位前之國內外密集訓練、交通費機票之提供、確定服務單位住宿的提供、海外志工每月生活支出之補助等，讓前往海外的志願服務工作者，以一己之力協助我友邦人民時，無後顧之憂。於此，國合會所扮演的角色，除為志工與國外需求單位之間提供資訊來源管道及供需媒合外，對海外志願工作懷抱熱忱之國人，亦盡力提供一個安



① 志工陳明珠在貝里斯大學發起防治愛滋宣導活動 ② 尼加拉瓜志工林珊竹參加「義賣中國炒麵」活動 ③ 駐馬拉威志工王月君和玉米推廣戶農民熱情問候 ④ 駐巴拿馬志工林坤輝與任教的中山學校學生打成一片



全參與國際志願服務的環境與支援平台。

二〇〇三年與本會簽有志工派遣合作協議書的十六個國家或機構中，在經開發與環境安全評估後，本會共提供九十二項海外志願服務機會，並成功為其中四十二項志工需求，招募國內符合專長之人才前往服務，獲遴選之志工經國內專業及語言訓練之後，於同年十月底順利派遣至國外，接受三個月的密集語言訓練，然後分赴所屬服務單位。

## 二、運用國內人力資源

### （一）青年人力資源之運用

本會從海外志工的招募實務中，發現國內投入海外志願服務工作者，極大比例為學校剛畢業、即將踏入社會之新鮮人。對於滿腔熱忱但缺乏實務工作經驗之社會新鮮人，海外志願服務工作，提供了語言學習的機會及環境，另一方面藉由相關專長之服務項目，磨練實務經驗及技巧，訓練獨立作業的規劃能力，藉此提升歸國後正式進入就業市場之競爭力，為每年畢業潮面臨就業困難之青年，提供另一個選擇。

獲本會遴選之志工，先於國內外接受一般志願服務工作之通識教育課程與文化課程，同時並依服務類別，接受專業補強課程及密集外語課程；在派駐國服務工作開始後，一面學習語言，另一方面學習獨立作業、文化適應，並運用有限資源發揮創意，服務期間，再再都為自我智識與能力的培養與訓練。

### （二）退休人力資源的再度運用

我國國民健康水準普遍上升，平均壽命增長，退休年齡降低，相對地退休人員也較有餘力貢獻己力，回饋社會，為爭取這個具豐富經驗及經歷的退休族群，加入海外志工的行列，本會志工年齡從原先廿歲至四十五歲的規定，於二〇〇三年招募時，更改為年滿廿歲以上之中華民國國民（包括旅居海外之國人）且身體健康者，均可報

名參加。

二〇〇三年第七屆四十二名海外志工中，即有阿根廷華語學校創辦人兼校長在退休後，以六十二歲之齡，投入本會銀髮志工的行列，並以其西語長才與投身教育界多年之豐富經歷，前往巴拿馬擔任政府部門人員的中文教學服務工作。

## 三、培養具國際觀之世界公民

身處在面積狹小的島國，台灣人民勢必要勇於走向國際社會，才能有更開闊的視野與觀點；對於瞬息萬變的世界趨勢，異國的文化與風俗，唯有親身體驗，才能深刻地認識與體會。本會海外志願服務工作，提供志工兩年的時間，接觸台灣以外的人、事、物，從實際與派駐國人民日常生活的互動相處、工作業務上的合作，學習包容與尊重不同國家文化特色的能力，培養具世界觀之地球村公民。

## 四、肩負第三部門參與國際事務使命

第三部門即公（政府）部門及私（營利）部門以外的社會部門，因其非營利的目標，以及較公部門運作更具彈性的特性，組織凝聚力及發展方向，更加受到所負使命感及社會責任的鞭策。本會本著國際合作與援助宗旨，積極參與國際事務，除三大主要業務部門的運作外，近年亦響應陳水扁總統「志工台灣」的號召，積極參與志願服務的推動工作，擴大辦理本會海外志願服務工作，將志工服務的舞台拓及國際。

## 海外志工與外交替代役男實績

本會海外服務工作團志工均係經嚴格甄選，且為學有專精或具豐富相關工作經驗者，並於派遣前接受專業及語文能力的密集訓練，加強服務品質及專業才能，希冀能確實配合友邦需求，達到志工海外服務的目的。

截至二〇〇三年底，本會共派出一百卅三位志工，分赴非洲、中南美洲、加勒比海及亞太地區等廿一個友好國家服務。服務類別包括中小企業初級諮詢、中文及電腦教學、農村生活改善、醫療衛生等，其中又以教學、資訊支援為主項，志工從事人數約占所有項目之百分之六十，整體而言，志工表現優異，均獲合作國的肯定。

此外，為擴大國內青年國際視野，善用民間力量推動外交工作，拓展國際活動空間，外交部自一九九六年八月，始研議優秀大專青年投效駐外技術團，以抵服兵役之可行性。二〇〇〇年八月，陳總統於視察我駐中美洲及非洲技術團（八月十六日至廿五日）返國記者會中，提出外交替代役構想。

二〇〇一年本會辦理第一屆外交替代役相關業務，甄選出具農漁技、水利工程、醫療、經貿職訓、電腦資訊等專長役男卅七名，分別派往海外協助我駐外技術團之業務執行，並統一由本會管理並安排辦理為期十二週之專業訓練和外語課程，期能使役男外派後，在最短時間內熟悉工作內容、協助團務，並透過各項外交方面之課程，培養宏觀的國際視野，推動全民外交。

截至二〇〇三年共計七十二名役男曾在海外服勤，包括非洲地區計卅名（第一屆駐甘比亞役男一名，因健康因素驗退）、中南美洲地區廿六名、加勒比海地區十名、亞太地區五名，協助我駐外團對於友邦國家執行技術合作之工作。

本會海外志願服務重點，以分區因地制宜方式進行，概況分述如下：

## 一、非洲地區

非洲地區志願服務項目，著重在協助改善本區友邦人民生活，以醫療服務、農業生產相關技術及職業訓練為主。目前本會在非洲地區派有手工藝教學、農業水利灌溉工程志工、環保志工，以及具農業生產及醫療相關背景之替代役役男。



① 役男王佳民（右一）協助指導多米尼克推廣戶栽培育園藝作物 ② 駐巴拉圭役男高翔泰進行蘭花立支柱的工作 ③ 駐薩爾瓦多役男張詠修指導農專學生水耕蔬菜技術 ④ 駐帛琉役男吳振璋（左三）及許少瑜（右一）視察蕃石榴推廣區



## 二、中南美洲及加勒比海地區

以協助中南美洲及加勒比海地區友邦，減少城鄉差距、資訊落差，並促進本區友邦國家對台灣的認識為主。志願服務項目，著重中美洲鄉村地區及東加勒比海觀光區的醫護服務、中華文化教育工作，以及區域數位水準的提升。目前本會在中南美洲的鄉村地區以及加勒比海地區，派有護理、藥學及社工志工、農產運銷志工；城市地區則派有中文、民俗舞蹈、電腦網路軟體教學及硬體維修志工；外交替代役役男則以農業生產技術協助，以及事務性工作為主要服務項目。

## 三、亞太地區

因氣候、地理位置相近，我國與亞太地區國家關係緊密，志工派遣項目重點，在於文化傳播交流、發展經驗分享及農業技術轉移，並藉此加強區域共同體之認同感。目前亞太地區志工服務項目，包括中英文教學、電腦網路軟體教學及硬體維修；役男則以農業生產技術協助為主要服務項目。

截至二〇〇三年十二月，本會共派有五十五位志工，派駐布吉納法索、貝里斯、哥斯大黎加、宏都拉斯、尼加拉瓜、巴拿馬、聖克里斯多福、泰國、印尼、吐瓦魯等國，分別從事電腦軟硬體教學及維護、中英文及民俗舞蹈教學、中小企業諮詢、僑教及醫護藥學等項目之多樣化服務。

役男部分，目前有卅五名分別派駐於布吉納法索、馬拉威、史瓦濟蘭、甘比亞、查德、聖多美普林西比、塞內加爾、巴拿馬、宏都拉斯、哥斯大黎加、尼加拉瓜、瓜地馬拉、薩爾瓦多、貝里斯、巴拉圭、厄瓜多、多明尼加、聖克里斯多福、聖文森、多米尼克、馬紹爾群島、斐濟及帛琉等國家。

## 本會擴大志工業務之具體作法

本會為鼓勵國人積極投入全民外交的行列，志工業務將於二〇〇四年進行重大變革：

### 一、擴大服務項目

本會為能招募更多有熱忱、具服務精神的志工朋友，對我合作國弱勢團體，提供人道關懷及福利照顧，特使志工服務多元化，除了專業知識技能外，由原先的中小企業初級諮詢、中文及電腦教學、農村生活改善、醫療衛生等項目，放寬條件限制為中小企業、農企業、投資貿易、城鄉發展、環境保護、衛生醫療、教育文化交流、人力資源開發等相關項目，冀為合作國提供更大範圍之服務，對提升合作國人民生活水準有更大助益。

### 二、增設志工派遣類別

本會為使志工業務更具機動性，並收立竿見影之效，爾後除每年固定招募志工外，也將因急難救助、特殊計畫或目的，派遣短期志工赴國外服務，目前初期將籌組醫療及電腦技術方面之志工團。

### 三、加強與其他組織橫向聯繫管道

二〇〇四年本會將加強與其他志工團體之交流聯繫，強化宣傳及宣導業務，以向國人及國際社會推介本會志工業務，同時拓展志工國外需求及國內供給；另一方面，積極尋求機會與非政府組織及非營利性組織合作，鼓勵更多具無私奉獻服務精神、認同本會志工計畫之志工朋友參與。

### 四、加強志工服務宣傳，平衡區域資訊落差

本會在招募期間除加強影視、平面的宣傳之外，平時亦應多與學校單位聯繫，展開巡迴說明會，盡量參與各項志工公益相關活動，增加曝光率。北部地區為宣傳集中點之外，為顧及其他地區民眾參與海外志願服務的權益，本會預計將校園說明會推廣至中南部及東部地區，並提供相關資訊給

公益團體，提高資訊之流通性；另外，地方性刊物的登載、志工平面宣傳物品、專書之印製，均為我二〇〇四年志工服務的宣傳重點。

### 五、志願服務期滿返國之配套措施

目前本會正籌組返國志工之「國合志工聯誼會」，希望藉由補助該組織運作的方式，使返國志工更具凝聚力，同時也提供資訊交換的管道。另外，本會若有任何相關工作機會，亦會以曾任本會志工或外交替代役男優先考慮。

### 結語

每個人都有促進社會繁榮進步的義務和責任，參與志願服務工作，是表達此種權利及義務的積極有效作法。海外志願服務，將志工精神推及我國友邦及國際友人，也是每一個國民參與外交工作，貢獻國際社會最直接的方式之一；本會致力推廣海外志願服務工作，除了提供國人貢獻己力，服務友邦人民的管道，同時也期望響應政府全民外交的理念上，為我國的國際形象與聲譽，提高能見度。



攝／翁正原



攝／俞錫梅

① 役男沈信男向宏都拉斯參謀總長夫人介紹技術團養豬業務 ② 駐宏都拉斯志工龔原與電腦課結業學生合影留念 ③ 第一屆替代役男在返國歡迎茶會上向國人分享駐外經驗 ④ 志工俞錫梅協助哥斯大黎加社會局醫護人員進行醫療工作