

投稿類別：教育類

篇名：

人是冷血動物嗎?—青少年對投入志工服務意願

作者：

陸盈樺。國立蘭陽女中。高一7班

曹任絜。國立蘭陽女中。高一7班

指導老師：

李健浩 老師

壹●前言

一、研究動機

志工，到底這個名詞對現今年輕一代的定義是什麼？身處於資訊爆炸的時代，是否人們已漸漸遺忘了社會中還有一群生活在弱勢團體中，這群帶有熱忱的心、隨時幫助、關懷需要幫助的人的這群志工，若沒有他們默默給予、付出及努力，社會無法走向安逸、舒適的道路，他們讓社會中的缺陷，漸漸明朗起來。但服務業與志工的關係到底是什麼？在大街小巷中充斥著服務業的時代裡，為什麼年輕人願意投入服務業，但對於參與志工興趣缺缺。

「其實行動過程是不求報酬、不計酬勞，依個人專長及興趣，貢獻知識、能力、經驗、時間、技術、金錢……等」(陳雅蘭，2007)，就如上述所說，志工與眾不同的地方就在於他們不計酬勞，並貢獻出自己所擁有的東西，這樣的觀念在年輕人的價值觀中是非常不明智的，就因為這樣，有酬勞的服務工作，大家才願意去做。

但社會上真的有這樣的一群人在奉獻著，他們是愚痴的嗎？或許他們才是真正智慧的人。事實上這些標榜「服務」、「志願」的組織，已經慢慢地融入我們日常生活中，對於個人、家庭、社會甚至是國家的影響都很深遠。我們都生活在他們的溫暖之下，沒有非營利組織站出來保障人民，無法讓國家和社會更進步。

對志工而言，參與志願服務是一種在組織中學習和成長的方式，「可藉由與他人互動、觀察他人、工作經驗的累積、自我反省、參加訓練活動以及其他資源的運用來產生學習效果」(羅寶鳳，1997)，我相信，志工們不只是付出，他們一定也獲得了很多寶貴的經驗和心靈上的滿足。

整體而言，本研究動機可歸納為下列 3 項：

- (一) 志工，到底這個名詞對現今年輕一代的定義是什麼？
- (二) 讓年輕人參與志願服務的原因、及方法？
- (三) 時下的青少年到底有多重要？

二、研究目的

透過此次深入探討及研究，期許能得到青少年對於志願服務的心理態度，進而討論步入成年人之後，他們對於志工服務是否又有另一種不同的解釋。對一般年輕人來說，志工在他們心中或許有一些刻板印象，本研究小組也希望這次的研究能讓我們清楚明白參與志工的多方面好處。目前在國際上，志工活動也越來越展露頭角，例如國際人道救援、慈濟賑災、紅十字會……等，究竟他們是基於什麼樣的環境下才出現的？如今世界

上有太多需要幫助的人，志願服務不能再被忽視，我們必須透過什麼樣的方法才能推動這樣的正向活動？

基於上述的研究動機，本研究小組歸納出下列的研究目的：

- (一) 了解青少年對於參與志工的意願。
- (二) 研究青少年主動投入志工的原因。
- (三) 比較青少年與成年人的參與(志願服務)意願。
- (四) 了解青少年的重要性。
- (五) 如何讓志願服務更加被重視。

三、研究方法

關於研究目的的達成，本研究小組利用網路搜尋、報章雜誌及問卷的方式加以輔助了解。

爲了達到上述的研究目的(了解青少年對於參與志工的意願)，本研究小組採用下列的研究方法：

本研究之問卷如下所示：

親愛的受訪者您好： 我們是蘭陽女中的學生，基於課程需要，現正進行『青少年對投入志工服務意願』的調查，非常需要您的協助，請在下列各問題勾選您的答案即可，本問卷純供課堂教學之用，保證不涉及個人隱私或移作其他用途，耽誤您寶貴時間，十分感謝。 國立蘭陽女中小論文研究小組 指導教師：李健浩 研究學生：曹任黎 陸盈樺 敬上									
一、基本資料									
1.性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女									
2.年齡： <input type="checkbox"/> 15歲以下 <input type="checkbox"/> 16~18 <input type="checkbox"/> 19~23 <input type="checkbox"/> 24歲以上									
3.是否參與過志工活動： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否									
二、題目(同意程度 5 爲最高，以此類推)					同意程度				
					5	4	3	2	1
1.你對志工服務非常感興趣。									
2.自己對於志工的了解並不是很深入。									
3.在新聞上看到志工深入災區賑災，覺得這是一件很有意義的活動，自己也很想參與。									
4.當師長／同學／好友手邊有志工活動的資訊，會馬上了解並報名。									

5.你認為志工雖然無法賺取酬勞，但賺到的卻是身心的充實和愉快。					
6.當志工服務對象為老年人或身心障礙者時，會有心理障礙。					
7.當服務對象在較遠的地區時，會影響自身參與意願。					
8.如果喜歡的對象是個熱愛服務奉獻的人，並常常擔任志工，自己也會想和他一樣，學習付出和奉獻。					
9.不想參與志工的原因之一是覺得這很無聊。					
10.當有志工活動時，朋友們參加我才要參加。					
11.不管怎麼說，社會上有人志願加入志工的行列，令我深感佩服。					

四、研究限制

基於想了解「青少年對於參與志工的意願」，本研究小組選擇的研究對象盡量不超過 24 歲，也盡量不低於 15 歲。本研究小組認為，15 歲以下，也就是國中小階段，還沒有成熟的心智及判斷能力，無法做有效的問答及思考。24 歲以上，已經步入社會或往碩博士的學歷深造，無法投入志願服務的機率頗多，也因心智各方面的成熟，對志工的態度多採取正面想法，問卷結果可能持較少鑑別度，暫時不做探討。

研究對象確定為青少年後，本研究小組認為學校附近、補習班、速食店、便利超商、火車站……等地，較為青少年經常出沒的地帶，公園、西餐廳、菜市場、停車場、辦公大樓……等較不列入考慮範圍，且調查範圍只限宜蘭市內。

而問卷時間多在週休二日白天時，原因為青少年平常日忙於學校課業，較無閒暇時間在天黑前出沒於校外。選擇白天為調查時間，因考慮作答問卷時的光線及多方面的安全考量，二者，大多數青少年在天黑後較不容易於週末出現在上述研究地點，故不考量夜晚時間。

本研究小組的進行方式為一人負責 25 份問卷，在本身有時間的情況下自行前往研究地點進行訪問。問卷時穿著校服，並保持禮貌的向研究對象說明此問卷的背景及目的，當研究對象為忙碌或騎乘於交通工具上時，暫不做訪問。

五、研究大綱

本研究架構圖	壹●前言	一、研究動機
		二、研究目的
		三、研究方法
		四、研究限制
		五、研究大綱
	貳●正文	一、文獻探討

		(一) 志願服務的背景 (二) 青少年的重要性 (三) 如何讓志願服務更加被重視
		二、問卷分析 (一) 個人基本資料分析 (二) 所有受訪者對各問題之看法 (三) 不同類別受訪者對各問題的看法 (四) 進行研究目的的推論
	叁●結論	一、研究發現
		二、相關建議
		三、研究心得
	肆●引註資料	

貳●正文

一、文獻探討

(一) 志願服務的背景

所謂的志願服務，顧名思義，是一種出於個人意願的表現，其中並沒有支付薪水等酬勞。而志願服務具有以下幾點特性：

- 1、志願服務是基於個人、團體或組織熱忱，出於自動自發，只進義務而不計較實質上的報酬。
- 2、透過個人意願和團體宗旨，使得志願服務能在目標導向的規則下，達到服務的功能。
- 3、志願服務是奉獻出部分時間的業餘工作。
- 4、志願服務為一種人人可參與、處處可展開的普遍性工作。
- 5、志願服務本身為提供服務者個人成長與發展的動態過程，所以服務過程即是施者與受者間「給與取」的雙向互動過程(吳美慧、吳春勇、吳信賢，1995)。

志願服務，成為許多人在追求名和利之後的另一個選擇，因為我們漸漸發現，在服務過程中得到滿足與快樂，不是金錢或物質所能比擬。更重要的是，在服務中不斷學習、成長，讓自己的身、心、靈更健康了，原來「為陌生人伸出援手，播灑愛心，那種施恩不受報的回饋經驗，成就了自己另外一片天空，讓自己生命力更旺盛。」(陳建松，2006)

(二) 青少年的重要性

- 1、從「消費能力」來討論

根據統計，在台灣，在學青少年平均的零用錢為一個月 1,697 元，若乘以人口數，則表示青少年每月粗估具有將近 78 億台幣的消費能量，以年來算則是近千億的市場價值。

2、從「國際上」來討論

年輕人擁有幾項特點：

- (1) 為世界上人口最多的年齡族群，約佔全世界人口的20%。
- (2) 青少年是最容易激發熱情理念，並充滿儕朋意識、有影響力的一群。
- (3) 青少年善於吸收新知識，最容易意識到社會、國家、區域甚至國際的變化，對國際及 跨文化交流深感興趣。
- (4) 青少年有旺盛的學習力和不虞匱乏的活力與熱情。

(三) 如何讓志願服務更加被重視

1、志願服務的好處

就狹義的來講，志願服務可從中找到活力與動力：

- (1) 價值觀的改變，利他也是利己。
- (2) 生活態度改變，助人得到動力。
- (3) 生涯規劃改變，另一種成就感。

就廣義的延伸：

- (1) 彌補政府功能上的不足。
- (2) 可滿足社會需求，創造優勢。
- (3) 不僅是參與者，更是領導者。

2、推動志願服務

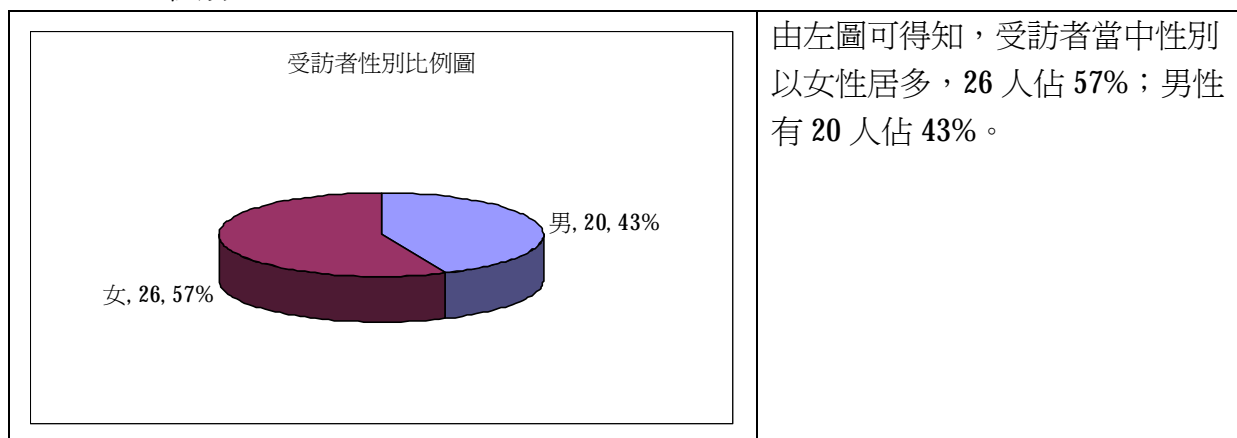
目前有「國際志工協會」(跨國志工團體)在負責推動這個工作，台灣也是其會員國之一，且成立「台灣志願服務國際交流協會」，負責推動、整合亞洲地區志願服務資源，在國際上扮演著重要的角色。一方面實施青年志工服務計劃，讓國內的青少年們能夠參與跨文化多元學習經驗，並培養全球視野走向國際，實現「志工無國界，處處可服務」的理想。不只是志願服務協會在為推動做努力，教育部、內政部也跟著有了許多推動志願服務的方案，像是累積志工時數到一定的標準，在重大考試時可以加分等等。

二、問卷分析

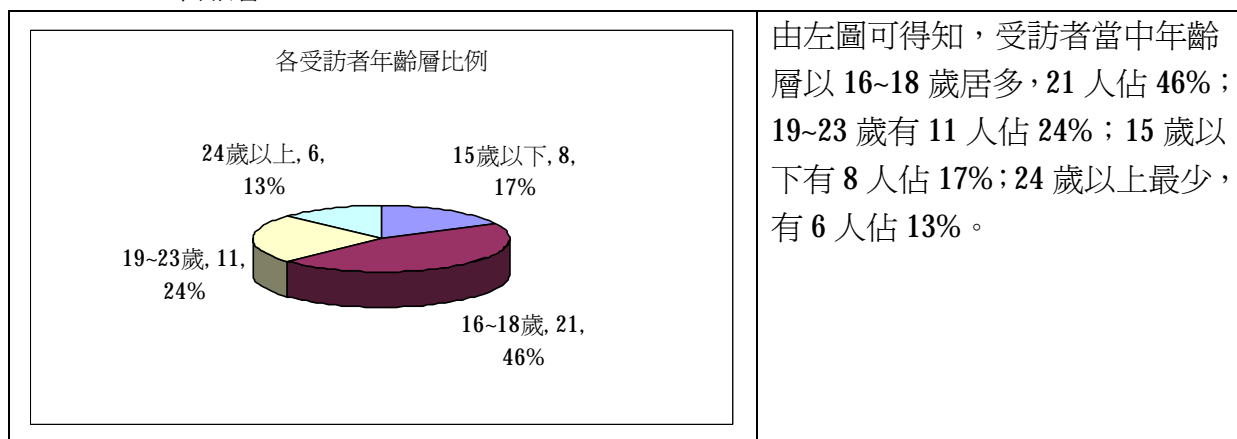
(一) 個人基本資料分析

本次問卷訪談共發出 50 份回收 46 份，剔除無效問卷 4 份，有效回收率為 84%，依個人基本資料之不同，其分配情況如下：

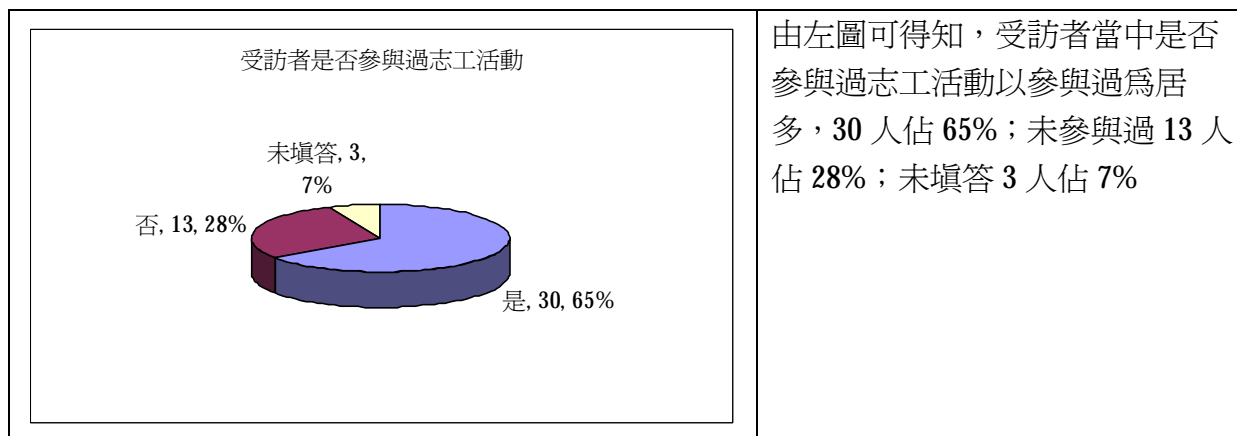
1、性別



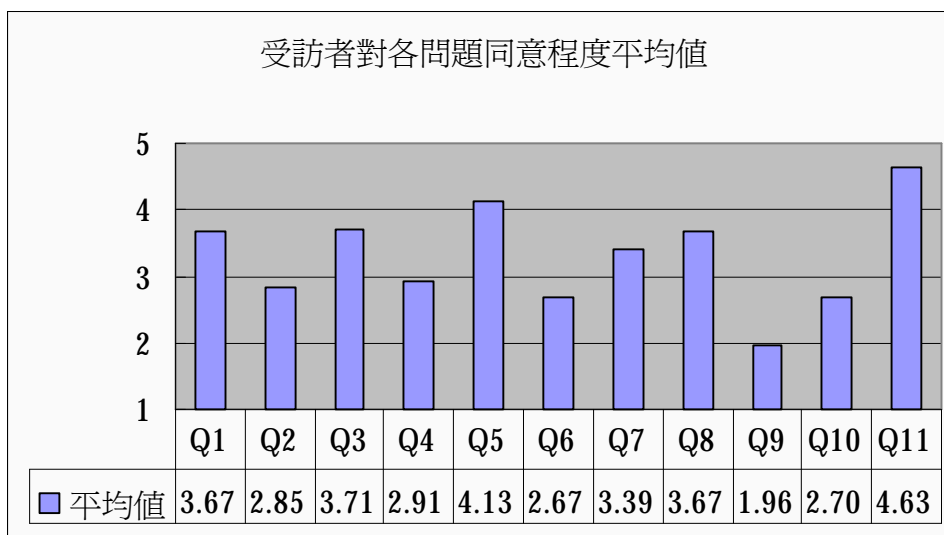
2、年齡層



3、志工參與與否



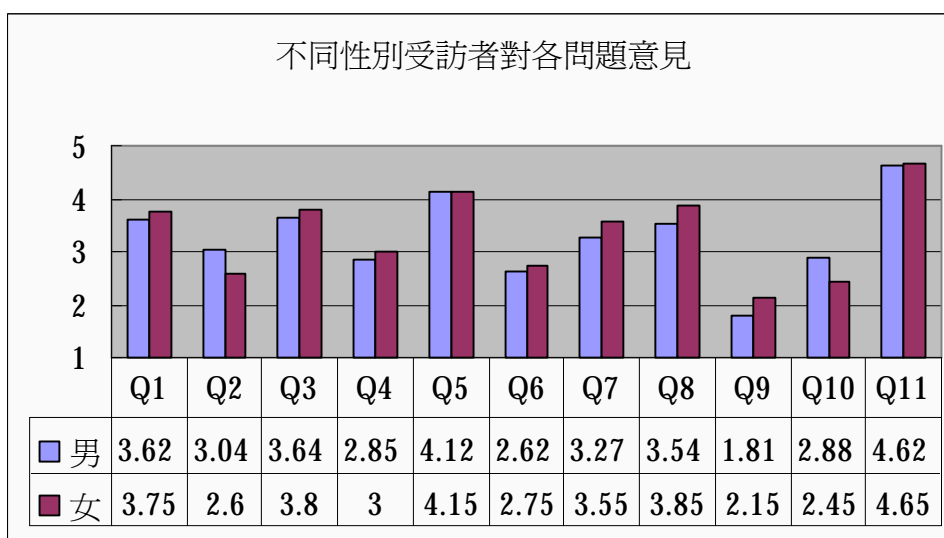
(二) 所有受訪者對各問題之看法



從上圖可知受訪者對各問題依其同意程度由高至低分別為:Q11「不管怎麼說，社會上有人志願加入志工的行列，令我深感佩服。」同意程度最高(4.63)、其次為 Q5「你認為志工雖然無法賺取酬勞，但賺到的卻是身心的充實和愉快。」同意程度為 4.13。以 Q9「不想參與志工的原因之一是覺得這很無聊。」同意程度最低(1.96)。而受訪者對 Q2、Q4、Q6、Q7、Q10 則持中立意見。

(三) 不同類別受訪者對各問題的看法

1、性別

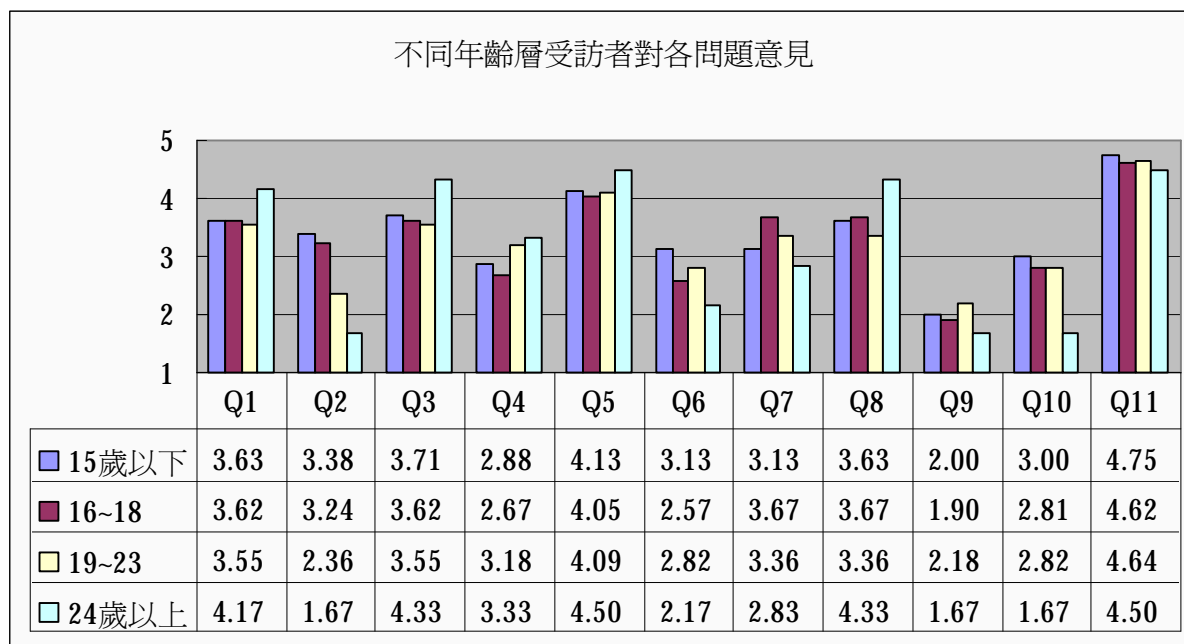


從上圖可知，不同性別受訪者針對 Q2「自己對於志工的了解並不是很深。」有最明顯差距(男性同意程度高於女性)，其次為 Q10「當有志工活動時，朋友們參加我才要參加。」(男性同意程度高於女性)不同性別受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：依數據可知，男性對於志工的了解並無女性了解的深入。而同儕對於男性的

影響力高於女性。對於 Q5「你認為志工雖然無法賺取酬勞，但賺到的卻是身心的充實和愉快。」及 Q11「不管怎麼說，社會上有人志願加入志工的行列，令我深感佩服。」兩者所持看法較為一致。

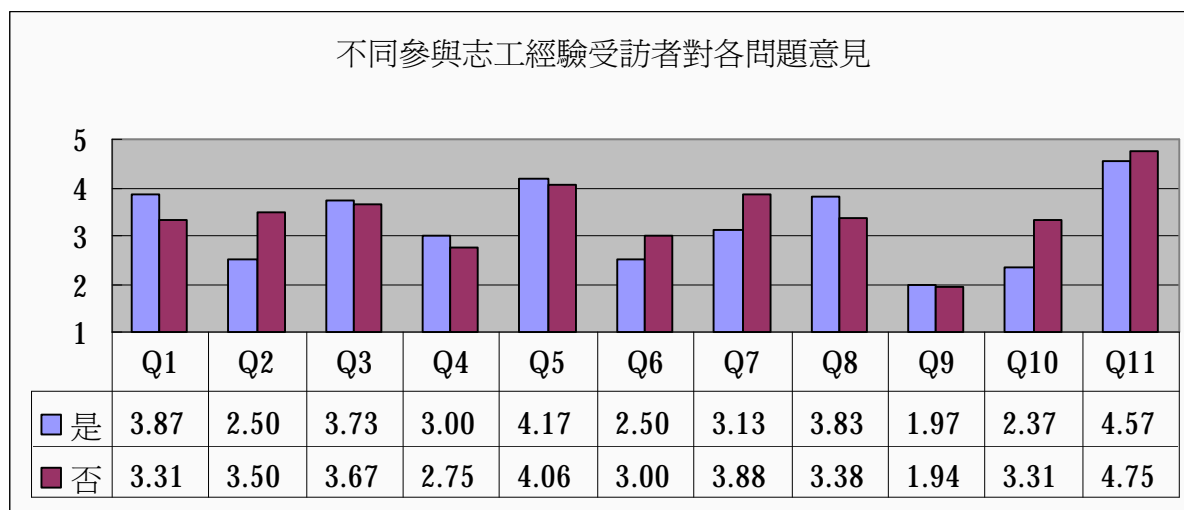
2、年齡層



從上圖可知，不同年齡層受訪者針對 Q2「自己對於志工的了解並不是很深。」有最明顯差距(18~15 歲以下者高於 19~24 歲以上者)，其次為 Q10「當有志工活動時，朋友們參加我才要參加。」(23~15 歲以下者皆高於 24 歲以上者)，再來為 Q8「如果喜歡的對象是個熱愛服務奉獻的人，並常常擔任志工，自己也會想和他一樣，學習付出和奉獻。」(24 歲以上者高於 23~15 歲以下者)，及 Q6「當志工服務對象為老年人或身心障礙者時，會有心理障礙。」(15 歲以下者高於 24 歲以上者)。Q1「你對志工服務非常感興趣。」、Q3「在新聞上看到志工深入災區賑災，覺得這是一件很有意義的活動，自己也很想參與。」、Q8(問題如上所示)中 24 歲以上者皆明顯高於其他不同年齡層受訪者。其餘問題無明顯差距。

推論：可看出 24 歲以上者較不受同儕影響自己的決定，但喜歡的對象熱心付出時，自身也會受到感染，且為老年人及身心障礙者服務時較無心理障礙，對志工服務參與意願比其他年齡層高。

3、志工參與與否



從上圖可知，不同參與志工經驗的受訪者針對 Q2「自己對於志工的了解並不是很深。」有最明顯差距（無參與經驗者高於有參與經驗者），其次 Q10「當有志工活動時，朋友們參加我才要參加。」（無參與經驗者高於有參與經驗者），再來為 Q7「當服務對象在較遠的地區時，會影響自身參與意願。」（無參與經驗者高於有參與經驗者），及 Q1「你對志工服務非常感興趣。」（有參與經驗者高於無參與經驗者）。不同參與志工經驗的受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：如上所示，無參與志工服務經驗者對於志工真無深入了解也較無興趣，反觀有參與志工服務經驗者較不受同儕及服務對象地區遠近影響自身參與意願。如直接從圖表來看，發現 Q6「當志工服務對象為老年人或身心障礙者時，會有心理障礙。」有參與經驗者較無心理障礙的問題。Q3「在新聞上看到志工深入災區賑災，覺得這是一件很有意義的活動，自己也很想參與。」、Q5「你認為志工雖然無法賺取酬勞，但賺到的卻是身心的充實和愉快。」、Q9「不想參與志工的原因之一是覺得這很無聊。」、Q11「不管怎麼說，社會上有人志願加入志工的行列，令我深感佩服。」兩者所持看法較為一致。

（四）進行研究目的的推論

由以上的結果我們可以推論：

- 1、青少年對於參與志工的意願：綜觀來看參與意願為中上。
- 2、青少年主動投入志工的原因：因傳播媒體(如新聞、網路…等)而投入的可能性為最高，其次為受喜愛的人感染，再來是師長、同儕所推薦而投入。
- 3、青少年與成年人的參與(志願服務)意願：比起青少年，成年人有較高的參與意願，且有較成熟的想法，如上推論所示：對志工有一定的認知、較不受同儕影響自己的決定、為老年人及身心障礙者服務時較無心理障礙。

叁●結論

一、研究發現

基於上述的文獻探討及問卷分析，本研究主要發現有 5 項，分述如下：

- (一) 現今青少年對於參與志工的意願還持中上態度。
- (二) 青少年藉由傳播媒體、喜愛的人、同儕、師長都可接觸到志工的資訊且進而投入參與。
- (三) 成年人的志工參與意願高於青少年志工參與意願。
- (四) 青少年不管在於國際或是經濟上都佔有一席之地。
- (五) 目前國際上有負責推動志願服務的團隊，各政府機關也慢慢重視這個議題，進而採取許多方案、措施來推動志願服務。

二、相關建議

針對上述的研究發現，本研究提出下列 4 項建議：

- (一) 青少年依舊有其價值觀及同儕們、心裡方面的影響，導致志工、志願服務往往被青少年所忽視，各學校應積極推廣志願服務的各項活動，以導善社會風氣。
- (二) 既然青少年可藉由傳播媒體對志工有興趣，不妨多報導這一類的新聞，讓許多青少年了解志工到底在做什麼，對社會有何幫助。
- (三) 讓青少年培養出志願服務的精神，對國家及社會的影響及其深遠。
- (四) 不只是組織團體可以進行推動志願服務，有參與志願服務經驗者皆可幫助社會推動志願服務的好處。

三、研究心得

此次的研究及發現讓本研究小組獲益良多，不僅把研究目的都一一的達成，也滿足了心中的許多疑問。原來在資訊蓬勃的時代，雖然人與人的互動可能不如以往熱絡，但出自於人心中的愛心和溫暖卻還是存在的，從問卷中可以看出有參與志工經驗的人其實佔大多數，且對志工、志願服務等名詞皆持正向看法，出乎本研究小組所預料，青少年依舊是充滿活力和勇於嘗試的一群，雖然儕朋意識似乎比其他年齡層更為強烈，易受朋友所左右自己的意願，但如果身邊的人都樂於參與志工活動，相信會有越來越多的年輕人被感染，讓社會風氣一天比一天更好！

儘管社會新聞日益增加，但人終究不是無情的冷血動物，我們依舊充滿著溫暖，在世界的各個角落散播奉獻和服務的精神，散播愛給需要幫助的人。

肆●引註資料

- (一) 碩博士論文：

張宗義(2007)。家長參與學校志工之研究：動機、影響因素與發展現況——以網溪國小志工為例。學校行政雙月刊，第 52 期，193—207 頁。

何美珍(2008)。非營利組織女性志工的參與動機、工作投入和工作表現之研究。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。

陳雅蘭(2007)。志工參與動機之 Q 方法論研究：以金門縣為例。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班學位論文。

翁招玉(2010)。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系博士論文。

(二) 電子網路資料：

黃淑芬(2009)。青年國際志願服務新風貌。2。2011 年 1 月 5 日，取自
<http://ciae2.kmu.edu.tw/ezcatfiles/b012/img/img/496/169095683.pdf>

張英陣(2006)。志願服務的發展趨勢。3-5。2011 年 1 月 5 日，取自
http://www.rad.gov.tw/book-no1/PDF/05_02.pdf

陳建松(2006)。社會資源與服務學習。1-5。2011 年 1 月 5 日，取自
<http://service-learning.ncu.edu.tw/course.php?nid=21>

(三) 網站：

我有良知，我不喝可樂：青少年的潛在消費影響力。2011/01/05，
<http://tw.myblog.yahoo.com/xuexue-research/article?mid=263&prev=325&next=258&page=1>

台灣志願服務國際交流協會。2011/01/05，
http://www.iavetaiwan.org/actnews_view.asp?newsid=17