

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

隨著台灣經濟成長、政治開放和文化變遷，整體社會呈現多采多姿的景象。在這些過程中，整個社會傾向於偏重經濟層面的發展，而在文化、人文層面則顯然為較薄弱的一環。社會需求多元化的演變，整體社會「公部門」（政府機關）與「私部門」（企業機構）的服務與產出內容，已經不敷當前與未來的多元需求，於是有所謂「非營利組織」或「第三部門」的產生，以彌補該二大部門在功能上的不足或服務不週之處（林哲生，民 86：3）。

Drucker 指出，非營利組織的經營，不是靠「利潤」的驅使，而是靠「使命」的凝聚和引導，經由能反映社會需要的「使命」界說，以獲得各方擁護群的支持。而非營利組織需大量依靠志工的熱誠奉獻，亦即在使命的召喚下，使非營利組織得以正常運作（余佩珊譯，民 83）。而隨著非營利組織的蓬勃發展，志工已成為非營利組織在推動其宗旨使命時之主要人力。

在美國 1991 年的調查，十八歲以上人口有百分之五十一從事志願服務工作，志工投入的時間平均每週四點二小時，志工投入的時間轉換成貨幣價值則高達一千七百六十億美元（Dunn,1995；張英陣，民 86：54）。在澳洲的維多利亞州，1991 年的社區服務研究發現，八萬五千名志工所提供的援助相當於一萬四千五百位專任工作者的工作（葉肅科，民 90：255）。而歐洲的志工參與情形也相當類似，英格蘭的一項調查顯示，大約有一半人口參與志願工作，每週貢獻的時間總共超過一億小時。其他志願工作參

與率較高的國家尚包括法國（19%）、荷蘭（36%）、丹麥（25%）和愛爾蘭（39%）（李淑珺譯，民 89：17）。美國趨勢專家波普康（Faith Popcorn）曾經預言，二十一世紀將是志願服務的新世紀，而從世界各國對志願服務工作的投入看來，此預言似乎已經靈驗，志願服務已成為二十一世紀的一股潮流，聯合國更宣布將新世紀的第一年 2001 年訂為國際志願服務年（International Year of Volunteers, IYV），希望能帶動、鼓勵更多全球的民眾從事志願服務的工作，也能促成各國政府對志願服務的重視，使得志願服務成為人類爭取世界和平的新途徑（陳金貴，民 90：6）。

台灣地區曾經連續遭逢地震、水災和風災等各種天然災難，人民生命和財產損失不計其數，在政府疲於救災之際，幸賴許多志願服務團體的志工人員不辭辛勞的投入災區，協助災民重建生活，這些志願服務人員所顯示的民間充沛活力，正是志願服務多年來在台灣地區生根發芽的結果，根據行政院主計處在民國八十八年的調查（行政院主計處，民 89），台灣地區十五歲以上民間人口中，最近一年曾參與志願服務工作者占 13.31%，較民國七十七年的 5.1%及民國八十三年年的 7.6%已有逐年提高的趨勢，可見在政府的鼓勵與非營利組織等志願服務團體的帶動下，志願服務的助人觀念已漸漸地深植在國人的心中，而這股潮流與愛的循環相信能形成更大的動力，引領著人們繼續地投入志願服務的行列中。

在這志願服務助人的行列中，也有一股年輕人的力量，默默地在學校、社區及偏遠地區等……從事服務的工作。1961 年甘迺迪總統成立了隸屬於聯邦政府的和平工作團，推動青年參與海外志願服務，鼓勵年輕人做出積極的貢獻，截至目前為止，和平團的累計派遣人數，已超過十四萬五千人，總共援助了一百三十一國，這是一項美國青年投身志願服務的偉大工程（青年志願服務工作手冊，民 89：6）。1993 年柯林頓總統簽署了國

家和社會服務信託法案（National and Community Service Trust Act），由國會在三年內撥款十五億美元全力推動志願服務，而法案的主要目的則是要透過動員每一種出身的美國人，尤其是青年人，以服務他們的社區和國家的方式，協助解決各種問題（陳金貴，民 85：102）。鄰國日本則於 1965 年成立日本青年海外協力隊，三十三年來的運作中，有一萬五千多名日本青年參與，六十二個國家受惠。而藉由這份對國家與社區的服務理念與作為，是可以培養年輕人成為更成熟的公民以及對社會的責任感，同時可以深切地體驗和實現自我，並賦予自己生命更豐富的意義，進而建立起正確與積極的人生觀。

相較於美、日的青年志願服務，台灣正處於萌芽的階段，不過十二年前，佛教慈濟慈善事業基金會為接引與鼓勵更多的青年學子投入志願服務的工作，即成立了「佛教慈濟大專青年聯誼會」<sup>1</sup>。經過了十二年的發展，慈青聯誼會在全世界開花結果，總共在全球十八個國家與地區都有慈青投入慈濟志工服務的身影，在台灣全省 166 個大專院校中正式成立了 76 個慈青社團，有慈青活動但未成立社團者則有 54 所學校，根據慈濟基金會的統計民國 91 年一年中，即有 7500 名左右的慈青在全球各個角落從事慈濟志工服務。慈青帶動青年志工服務，已逐漸成為一股風潮，因為慈青於校園內的推動，使得更多的青年學生投入志工服務的行列，並體會生命的意義與價值。

「佛教慈濟大專青年聯誼會」是一個隸屬於佛教慈濟基金會的青年志工團體，筆者從民國八十五年即加入慈青聯誼會，至今已有八年的光陰，其中多次承擔重要的幹部也參與了許多重要方案的規劃，對於慈青聯誼會

---

<sup>1</sup> 「佛教慈濟大專青年聯誼會」成立於民國八十一年，簡稱「慈青聯誼會」，其成員稱慈濟大專青年，簡稱「慈青」。

筆者有著深厚的感情與使命感，因此希望能藉由論文的客觀研究發現，提供慈青聯誼會永續成長的養分，此為研究動機之一。此外，近年來，台灣青年志工服務在政府與民間相關組織的倡導下，蔚為一股新的潮流，慈青聯誼會也蓬勃發展，然而，日益增多的青年學生參與慈青，從事志工服務，慈青聯誼會如何面對此一趨勢，並有效接引與培養這些青年志工，使慈濟青年志工的慈濟精神理念與志工服務的品質均能有效提升，養成具有正確認知慈濟使命的青年志工，此為筆者之研究動機之二。因此，本研究之方向即在分析慈青聯誼會現有之志工訓練運作現況，是否符合組織的需求，其運作過程有無困難，及其產生之影響，並提出建議與解決之道。並希望藉此研究能對於此一主題有更深入的瞭解，以做為慈青聯誼會未來發展成長之參考依據。

## 第二節 研究目的

- 一、檢閱非營利組織志工與志工訓練相關文獻之意涵、研究發現與貢獻。
- 二、探究慈濟大專青年聯誼會志工訓練的實施現況，並剖析其運作過程之困難？所產生之影響？及其運作對其他非營利組織之啓示為何？
- 三、析論慈濟大專青年聯誼會志工訓練的實施，是否有效增進慈青的理念與能力？其志工訓練之成效對其他非營利組織有無啓示？

## 第三節 研究方法

關於非營利組織志工訓練的運作，考量到採取量化研究方法可能無法

針對個別組織的狀況進行深入的瞭解，因此本研究採取「質性研究方法」(Qualitative Research)以文獻探討為基礎，廣泛蒐集相關文獻作為分析探究的根源，再佐以深度訪談、參與觀察、個案研究等研究法，藉此希望獲得相關資料以利研究問題的探討，並調查一個實存於真實世界的行為或現象。

## 壹、文獻研究法

本研究就非營利組織與志工訓練二方面的國內外相關研究、論述、報章等文獻，以及相關組織的刊物、出版品、文史資料、內部規章等進行整理分析，進而對非營利組織志工訓練實施的理論與實務，加以析探。

本研究蒐集的文獻來源如下：

- (一) 中、西之相關學術論著、期刊論文、研究報告及報章資訊；
- (二) 政府出版品及相關法令規章；
- (三) 非營利組織出版之相關資料；
- (四) 個案組織志工訓練之相關資料；
- (五) 相關網站之資訊。

## 貳、深度訪談法

深度訪談乃指訪談者透過開放式問題，詢問受訪者，傾聽並記錄他的回答，並且就所回答的內容，繼續追問其他相關性問題，以探索受訪者深層之內心世界，故深度訪談可謂在自然的情境下所進行之有目之會談（江明修，民 88：101）。

深度訪談亦是一種「非直接」的蒐集資料方式，希望從實際的場域中

發掘事實的真相，因此透過被訪談者所建構的社會實體加以探求之。因為在受訪者豐富的表達中，意義就存此社會系絡中，透過深度的訪談以藉此發現一些重要之因素與新的徵候，而這些因素並非經由表面觀察或統計數量所能得知，其深度之意涵亦非傳統式封閉問卷調查所能比擬，因此，對於主題的探討十分具有助益（林雅莉，民 87：72）。

本研究將針對個案實際從事志工訓練規劃之重要相關人員進行深度訪談與資料蒐集，希望藉此能對個案志工訓練之實施現況有更深入的瞭解。

## 參、個案研究法

近年來，個案研究法逐漸被視為是調查研究最適用的方法。個案是一項事實或一組事件，其提供一個問題或一連串之問題以供讀者思考，並作為解決問題之資料，其亦被視為一項引發思考、判斷與正確行動之工具（陳萬淇，民 74：16）。

根據 Yin 的定義，個案研究法乃是探討真實環境中當代現象之實證性研究方法，此法尤其適用於現象與環境背景間之界線並不十分明顯，且多種資料蒐證方法並行使用之情況（Yin,1994：23）。Wimmer&Dominick 則指出個案研究法乃是充分地使用資料來源，而系統化地調查個人、團體、組織或某一事件，此一方法對研究者在瞭解或解釋一現象時，有相當之助益（Wimmer&Dominick,1987：155），由於個案研究法乃屬於解釋性質之研究方法，因此並無假設提出。

本研究希望藉由台灣本土具有規模之佛教慈濟基金會所屬之佛教慈濟大專青年聯誼會為個案，進行深入的研究與分析，進而析理出更具本土

性的觀察、理論發現與實務瞭解。

## 肆、參與觀察法

參與觀察可說是一種實地觀察（field observation）或直接觀察，研究者（或調查者）爲了對一個團體有所謂的科學瞭解（scientific understanding），而和團體內建立與維持多面向和長期性關係，以利研究過程（Lofland,1984）。

任何組織或團體都有一些假設（assumptions）存在，而這些假設也是反應該組織的特殊文化基礎，組織成員通常受到這些習以爲常的假設影響，所以研究者不能完全倚賴組織成員的看法與觀點，研究者必須藉由參與觀察法直接探索這些假設，從這些假設去瞭解文化的意義（嚴祥鸞，民 85：201）。因此，參與觀察法能夠彌補研究過程中，研究對象資訊提供不足或偏差的缺憾。

學者 Jorgensen 指出參與觀察包括以下七項特徵（王昭正、朱瑞淵譯，民 88：19-20）：

- （一）以特定情境和環境的圈內人角色，對人文意義和互動關係所表現的特殊關心。
- （二）以日常生活的情境和環境，作爲研究本身和研究方法的基礎。
- （三）強調解釋與理解人類存在的理論及理論推衍形式。
- （四）開放式、彈性、機會主義，同時持續根據人類現實環境中的事實，重新定義研究問題與方法。
- （五）深入訪談、個案（案例式）的研究方法與設計。
- （六）在田野調查中，參與者建立並維繫與當地民眾間的關係。

(七) 直接觀察法以及其他資訊蒐集方法的使用。

再者，參與觀察的角色可依參與程度分為完全參與者 (complete participant)、參與者—如觀察者 (participant as observer)、觀察者—如參與者 (observer as participant) 及完全觀察者 (complete observer)。

其中，完全參與者必須隱藏身份，因此容易產生研究倫理的問題；參與者—如觀察者則仍採取完全參與之方式，只是需要向研究團體表明參與者的身份，但此種方式可能會影響社會觀察過程，導致無法呈現原貌，同時因為角色參與的問題，無法探查該群體的全貌；觀察者—如參與者則是表明自己研究者的身份，可以和參與對象一起在社會過程中互動，無須特定角色扮演；完全觀察者則以不涉入社會互動的過程以忠實記錄所觀察的事實 (Gold, 1969: 30-39)。

本研究為求真實瞭解佛教慈濟大專青年聯誼會之實際運作狀況，選擇以觀察者—如參與者的角色，主動參與相關活動，並表明研究者的身份，在容許的領域內從事參與觀察。筆者將參與慈青聯誼會內部針對志工訓練規劃所召開之各項會議，及所舉辦之各項志工訓練課程與活動。透過參與觀察，將使研究者能夠貼近研究現場，發現並詮釋非營利組織志工訓練運作的實際情況，經由與受訪者在現場中的互動，更可以彌補言語傳遞上的不足，因而更能型塑真實世界的情境，以及瞭解非營利組織辦理青年志工訓練的過程與方式。



## 第四節 研究範圍

- 一、在樣本選取上，研究者選取慈濟基金會所屬之慈濟大專青年聯誼會作為個案，研究結果僅係呈現此類型非營利組織志工訓練的描述性資料。
- 二、雖然佛教慈濟大專青年聯誼會於海外也有運作的足跡，但因地域與文化的相異，在運作上與台灣本會有若干的差異，本研究以台灣本會為個案研究主體。
- 三、研究者訪談內容多涉及組織內部運作的狀況，研究者除以受訪者的回答內容為主要依據外，仍須以其他資料（出版物、相關報導、網站資料）做為佐證的工具，但針對某些議題並非能尋得所有的資料。
- 四、此外受訪者的用語詞彙也不一定等同於研究者的理解，儘管研究者盡力消弭雙方的理解差距，但訪談結果仍然可能有溝通與認知的問題。

## 第五節 研究流程

根據前述之研究動機、目的與方法，本研究擬以相關文獻、學理分析與訪談資料為經緯，以質性研究方法為主軸，個案分析為途徑，探討非營利組織之志工訓練。本研究之研究流程圖如下：

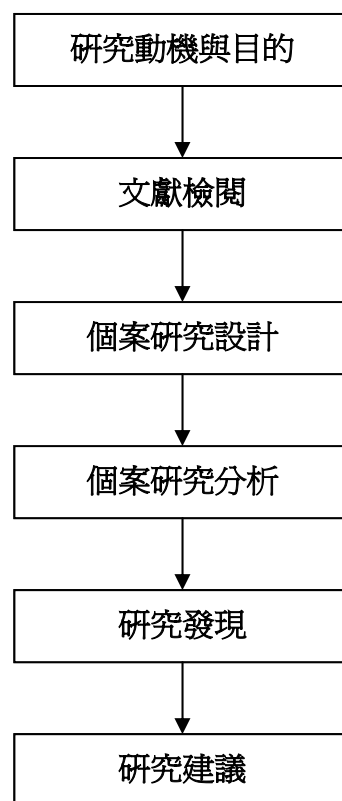


圖 1-1：研究流程圖

## 第六節 名詞界定

### 壹、非營利組織

非營利組織（Non-Profit Organizations，NPOs）一詞乃源於美國國內稅法（Internal Revenue Code；簡稱 IRC）係為規範合於稅法規定的公益團體而有如下之定義：「非營利組織本質上是一種組織，該組織限制其將盈餘分配給任何監督與營運該組織的人，如組織的成員、董事與理事等。」依 IRC 第五〇一條第 C 項第三款之規定，在該稅制下符合免稅條件的「慈善」組織，包括教育、科學、宗教、公共安全等，必須是致力於「公共利益」的提供，而非促進私人組織的利益，方可享有免稅之優惠（Hodgkinson,1989：4-5；Salamon&Anheier,1997：297；黃新福，民 88：4-5；江明修、蔡勝男，民 90：2）。一般而言，所提到之非營利組織，實際上涵蓋了：鄰里組織、社區組織、公益團體、私人志願組織、慈善組織、獨立部門（Independent Sector）、第三部門（The Third Sector）、基金（foundation）、非政府（nongovernmental）及非商業組織（noncommercial）等……名稱眾說紛紜（江明修，民 83：8-9）。學術界及實務界對非營利組織的定義更是五花八門，筆者試圖從汗牛充棟的文獻中將較具代表性的觀點敘述如下：

#### （一）Thomas Wolf

Wolf 對非營利組織下了一個描述性的定義：

- 1、 它必須具有公眾服務的使命。
- 2、 它必須在政府立案並接受相關法令規章的管轄。
- 3、 它必須組織成一個非營利或慈善的機構。
- 4、 其經營結構必須排除私人利益或財物之獲得。

- 5、 其經營得享有免除政府稅收的優待。
- 6、 它亦享有法律上的特別地位，捐助者或贊助者的捐款得列入免（減）稅的範圍（Wolf,1990：6）。

#### （二）R.B.Denhardt

行政學者 R.B.Denhardt 則定義非營利組織為法律禁止將剩餘的收入或利潤分配給個人會員的組織。這些組織實際上雖製造利潤，但這些利潤必須使用在組織之目的上（Denhardt,1991：42-43）。

#### （三）Salamon

學者 Salamon 則將非營利組織定義為：「具有正式結構的民間組織，它是由許多志願人士組成的自我管理的團體，其組織的目的是為公共利益服務，而非為自身的成員牟利。」（Salamon,1992：6-7；陳金貴，民 83：32）。

#### （四）江明修

國內學者江明修將非營利組織綜合界定為：「具備法人資格，以公共服務為使命，享有免稅優待，不以營利為目的。組織盈餘不分配給內部成員，並具有民間獨立性質之組織。」（江明修，民 83：21）。

綜合以上所述，本研究所稱之非營利組織，係指「具有公共服務使命，積極促進社會福祉，非以營利為目的，並合法享有政府租稅之優待，組織盈餘不分配給所屬成員之民間獨立組織。」

## 貳、志工

志願服務在社會工作專業發展及福利國家的發展中一直扮演著一個相當重要的角色，學者 Richmand 曾經說過：「如果為建立一種社會制度而

必須失去志願服務人員的話，我寧願在最善的法律與一百個志願服務人員之間，選擇後者」(轉引自李芳銘，民 78：8)。由此可見志願服務人員的重要性及其意義與價值。

志工為志願工作者或志願服務者的簡稱，一般人對志工的定義大都為任何從事工作不必付薪的人，而此說法無法將志工定義清楚，學者專家對志工的看法更是眾多，因此有必要對於志工的涵義加以釐清。

美國全國社工人員協會：「一群人為追求公共利益，自我意願與選擇結合而成的團體，稱之為志願團體，而參與此團體的工作者稱為志願工作者，他們的範疇很廣，經濟、社會、教育、宗教，甚至於政治均可包含其中。」(轉引自蔡漢賢，民 79：193)。

聯合國：「凡有組織、有目的、有方法的調整與增進個人對環境適應的工作，稱為社會服務，參與者個人因志趣所近而不計較酬勞收入者稱為志願工作人員。」(轉引自蔡漢賢，民 79：1)。

社會工作百科全書 (Patricia C.D., Encyclopedia of Social Work, 1995：2483)：「志願工作者是在社會有需要時，以一種社會責任的態度去行動，而不求回饋的人。而且志願工作者是超乎個人本身的義務與角色期待，其行動不是出自於被脅迫，如果因為從事志工而有損自己原先的角色定位，那並不符合志願工作者。如果不是出自於自己的選擇、無金錢報酬、具有利益他人的行為目的時，就不能稱為志願工作者。」(轉引自馬慧君，民 85：8)。

志願服務法：「志願服務為民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。對社會提出志願服務者則簡稱為志工。」

綜合上述，我們可以知道，志工係指不計較報酬多寡，關心社會、社區或他人的福祉，本著個人的自我意願，貢獻時間、精力、才智或金錢，從事各種活動的個人或團體。而志願服務工作的參與也使得志工從服務中獲得自我價值的肯定、人格的成長與自我的實現。

## 參、訓練

美國雇用部 (Department Of Employment) 之訓練詞彙大全，對訓練的定義為「一種透過學習經驗來形成並發展知識、技術和態度的計畫性和系統性努力，使其在某個活動或某些範圍的活動達成有效率的績效，其在工作上的目的是為使個人獲得能力以適當的完成被指派的工作。」(轉引自謝文亮，民 91：13)。

國內學者張潤書認為，組織為達增進員工的工作知能，提高其工作效率，由具有實際經驗與學識之人，對工作有系統、有計畫的教導與指引，此一動態過程可稱之為訓練 (張潤書，民 84：575)。

Buckley&Caple 則指訓練是有計畫性、系統性的透過學習的過程，如：體驗、反思、研讀或教導，以塑造或發展知識、技術與態度，或培養達成績效的行動能力，在工作場域中，訓練在使個人獲得應有的能力使其完成工作任務 (Buckley&Caple,1995：13)。因此，訓練可以定義為：「一個學習程序，使人員學習目前所擔任工作之相關知識、技術、能力和發展，以增進工作績效。」(黃英忠等，民 91：92)。另外二個常伴隨訓練所提到的相關名詞教育與發展，以下也作一個定義上的區分。

「教育」係指使個人吸收和發展知識、技能、價值觀、理解力的一連串活動過程，教育的過程不限於單一、特定的範圍，而是力求廣泛性的理

論探討與問題分析、解決方式 (Buckley&Caple,1995 : 14)。

「發展」係指個人透過意識的或無意識的學習，產生了個人在技術、能力的增強與成長 (Buckley&Caple,1995 : 15)。組織中的發展性活動，係指以長期性的觀點來增強人員的能力，以因應個人或組織的未來需要。

根據以上學者的定義，「訓練」通常偏重短期的技術與知識傳輸，重點在於提升某項工作能力，以適應工作內容的改變與調整。「教育」則是培養個人實力以發掘其潛能。「發展」則偏向於長期個人潛力的培養與發揮，及價值觀與態度的改變 (張添洲，民 88 : 279 ; 何永福、楊國安，民 82 : 187)。

本研究之研究重點為「訓練」，組織可以透過訓練的過程，提供所屬人員各種學習經驗，以提升人員的能力，有效地執行目前或未來的任務並進而增進組織未來的發展。

## 第七節 預期研究貢獻

近年來在政府、學校以及非營利組織的大力推動下，青年參與志願服務的比例，似乎已有逐年提高的現象，青年學子們的服務熱誠又有了發揮的空間。然而，眾多的青年投入志工服務的行列中，相關的研究文獻卻非常稀少，尤其是針對青年志工教育訓練方面之文獻更是付之闕如。因此，本研究希望以全國具有規模之青年志工團體「佛教慈濟大專青年聯誼會」作為研究個案，深入探討慈青聯誼會是如何規劃與運作青年志工訓練方案，以使得分佈全省的成員均能涵養深厚的慈濟精神理念與充分之志工服務技能，進而成為聯誼會忠實之成員，並希望以此研究之成果能作為慈青

聯誼會於未來規劃志工訓練時之參考，也能拋磚引玉引發更多的後續相關研究。

此外也可以藉由研究分析「佛教慈濟大專青年聯誼會」此個案，獲得許多實務經驗，也能實際瞭解非營利組織發展青年志工時所可能面臨的問題，以作為學界與實務界之參考。