

取徑志願服務邁向青年 提升核心就業力之路：以台灣為例

吳芝儀、楊育儀、黃財尉

國立嘉義大學輔導與諮商學系

朱樹燊

國立中正大學教育學研究所

本研究目的在於了解青年參與志願服務經驗對於求職就業和核心就業力的影響。本研究透過一份網路問卷，邀請年齡介於 18-30 歲之間、曾參與志願服務、現為全職或兼職工作者主動報名參與北、中、南部三場焦點團體訪談之一，實際參與訪談者共計 28 位，其中 9 位男性，19 位女性，均具備豐富的志願服務經驗。焦點團體訪談資料經謄寫成逐字稿後進行跨個案內容分析。研究發現，青年從事志願服務工作對於職涯發展的影響，展現於決定職涯發展方向、增加求職與就業機會，以及增進職場認知和工作推展等三方面。志願服務經驗對於核心就業力的學習效益，則聚焦於提升自我管理能力的訓練表達溝通能力、增進團隊合作能力、鍛鍊問題解決和應變能力、拓展多元宏觀能力，以及強化職涯規劃能力等六方面。

關鍵詞：青年；志願服務；職涯發展；核心就業力

研究背景與目的

台灣高等教育的普及化，使得大專青年在教育體系長跑多年之後，通往就業戰場的最後一哩，競爭異常激烈。根據行政院主計總處（2013）《人力資源調查統計年報 2012》顯示，2012 年全台灣平均失業率為 4.24%，已從 2009 年的高峰 5.85% 逐年下降。然而在失業人口中，以 20-24 歲青年平均失業率 13.17% 最高，為全台灣失業率的 3 倍以上；以教育程度觀之，則以大學及以上程度失業者最多，國中教育程度者次之，高中職者再次之。顯而易見，大學校院青年的就業率和「就業力」（employability）問題，必然是高等教育機構和勞工政策部門不得不積極關注的焦點議題之一。

台灣政府部門對於青年就業力議題的研究，始於行政院青年輔導委員會（下稱青輔會）2006年由學者劉孟奇等人完成之「台灣大專畢業生就業力調查」。英國學者 Harvey, Locke, & Morey (2002) 把「就業力」界定為：「個人在經過學習過程後，能夠具備獲得工作、保有工作，以及做好工作的能力」，亦即「就業力是獲得及持續完成工作的能力」；並說明「就業力」包含「能夠廣泛適應及勝任不同工作要求的核心就業力」(core employability) 和「配合特定產業或工作要求的專業技術能力」兩部分（引自行政院青輔會，2006）。該項調查報告根據澳洲教育部提出的「就業力技能架構」(employability skills framework)，提出 16 項就業力。2009 年，青輔會委託 104 人力銀行再度針對 18 項核心就業能力進行大專青年就業力現況調查。兩項調查的對象均包含大學畢業生和僱主，調查歸納出畢業生和僱主最為強調和重視的 8 項核心就業力，包括良好工作態度、穩定度與抗壓性、表達與溝通能力、學習意願與可塑性、團隊合作能力、發掘及解決問題、外語能力，以及基礎電腦應用技能等；它們多稱作「軟技能」，以相對於特定領域專業技術的「硬技能」。

鑑於提升青年就業力已是歐、美先進國家青年相關政策的重要議題，青輔會於 2006 年至 2012 年推出「協助大專校院提升青年就業力」計畫，促使大學校院藉由與社區及企業合作以整合校內、外資源，結合職場體驗和實習活動來促進學生的工作與學習，協助大專青年進行職涯探索，強化教育學習與職場接軌機制，提升青年就業力。其中，與社區機構合作提供大專學生職場體驗機會，是廣受好評的活動之一。

西方有關青年就業力的文獻和實徵研究一再顯示，協助青年加強與工作相關的實務經驗，是提升就業力、增加就業機會的最有利途徑 (Cranmer, 2006; Gracia, 2009; Harvey et al., 2002; Knight & Yorke, 2003; Sheldon, 2009)。「透過學生社團、工作坊或志願服務等課外活動機會，來增進就業力技能」，亦是 Sheldon (2009) 歸納英國高等教育機構提供的主要就業力培育機制之一。因此，結合志願服務或社區服務等課外活動來強化大學校院畢業生的就業力，甚至以志願服務為邁入職場的必經途徑，以強化人力品質、降低勞工失業率，備受世界各國重視。英、美等國近年來大力倡導將志願服務工作納入為勞工就業政策之一環 (Kameråde, 2013; Paine, McKay, & Moro, 2013; Spera, Ghertner, Nerino, & DiTommaso, 2013)。例如，英國工作與福利部門 (Department for Work and Pensions, 2012) 推動的「齊力工作」(Work Together) 及其他試驗性方案，鼓勵或要求 18-24 歲失業青年從事志願服務工作以提升其就業力，幫助他們重返職場。美國聯邦政府勞工部 (Department of Labor) 亦於 2012 年開始提倡且鼓勵各州以志願服務為請領失業保險給付的方案之一 (Spera et al., 2013)。推動此類政策，大多假定青年於失業期間從事志願服務工作可更新或強化其技能和實務經驗，增加他們在勞工市場上的競爭力 and 重返職場的機會。許多調查研究結果大多支持這一假定，待業期間從事志願服務工作的經驗確實有助於提升待業者廣泛的

核心就業力技能和態度 (Cook & Jackson, 2006; Corden & Sainsbury, 2005; Donahue & Russell, 2009; Hirst, 2001; Rochester, 2009)。

台灣有關運用服務學習或志願服務來提升青年就業力的相關論述寥寥可數，僅吳芝儀、黃財尉、楊育儀 (2010) 以網路問卷調查 18–30 歲青年的志願服務經驗和核心就業力的關係，初步勾勒出參與志願服務工作促進青年的表達溝通、團隊合作、創新拓展、規劃組織、社會關懷和壓力因應等，具有正向且顯著的影響力。不過，研究者於進行該研究前即鎖定了幾個特別關注的研究變項，用以蒐集和分析資料以驗證其假設，並非開放地了解青年對於志願服務經驗與核心就業力的主觀認知和詮釋。因此，青年參與志願服務經驗如何有助於促進職涯發展和提升核心就業力，仍然令人甚感好奇。故此，本研究邀請大專以上且具擔任志工經驗的在職青年現身說法，藉由焦點團體訪談質性研究策略，深入了解與探討青年參與志願服務經驗對於職涯發展和核心就業力的影響。

文獻探討

本研究藉由青年核心就業力議題、台灣青年參與志願服務現況與研究、以志願服務為提升就業力的機制等相關文獻探討，以作理解志願服務經驗對於就業力影響的基礎。

青年核心就業力內涵、架構與培育

「就業力」是 21 世紀許多歐美國家教育體系的一項核心課題，關注有哪些知識 (knowledge)、技能 (skill)、特質 (attribute)、態度 (attitude) 和能力 (capability) 等能培育現代公民在知識經濟社會中扮演積極主動的角色，且有利於獲得並持續完成工作 (Artes, Forbes, & Ripmeester, 2011; Bridgstock, 2009; Cranmer, 2006; Prokou, 2008)。因此，培育青年就業力與促進其職涯發展息息相關。回溯職涯發展最為傳統的特質因素理論 (trait-and-factor theory)，揭示青年職業選擇的三大步驟：(1) 探索自我 (self-understanding)，包括人格特質、興趣、性向、能力等；(2) 探索工作世界 (world of work)，認識各職業所需要具備的因素及條件；(3) 統整個人與工作世界的資訊以作出適當選擇 (Parsons, 1909)。此職涯發展理論對培育就業力的啟示，是藉由與工作世界相連結的系列性學習活動，引導即將投入職場的青年廣泛探索並培育與職場相關的知識、技能、特質和態度等，使能更有效面對職場的挑戰。

自 20 世紀 80 年代始，英國政府開始資助一些支持「就業力技能」(employability skills) 的發展方案，諸如溝通、數字運算、資訊科技和學會學習等核心技能的發展，認為它們是大學所有科目中的共同核心目標；加拿大和澳洲教育部亦要求大學生畢業

時必須具備一些可普遍被接受的「就業力技能」（引自王如哲，2008）。此外，美國主張學校教育體系應培育職場所需的優質人才，期待青年進入職場前均已精熟三項「基礎技能」（*foundation skills*）和五項「職場知能」（*workplace competencies*），統稱為「必備技能」（*necessary skills*）；歐盟組織和經濟合作與發展組織國家則致力於探討在正式教育體系和非正式教育機制中，如何培育出有用的「關鍵知能」（*key competencies*）。前述國家例子顯示，不同國家對「就業力」或「就業力技能」（以及「知能」或「職能」）的內涵定義雖有不同，但在強調大學生就業力的一些核心能力上則有共通之處。再者，就業力雖然涵蓋一組相關聯的知識、技能、特質或態度，但多數國家所強調的核心就業力實聚焦於一系列可透過教育歷程與學習活動來積極培育而有利於青年謀職就業的「技能」，故兩者在本文中相互為用，並未作明確區分。

吳芝儀（2012）在詳加探討了各先進國家有關就業力的內涵與定義之後，總結各國高等教育體系重視的就業力或就業力技能均「指涉透過教育或學習歷程加以培育一組知識、技能、態度和特質，以使畢業生得以順利進入各類工作職場，在職場上發揮效能、實現自我潛能、且對整體生活感到滿意」（頁 14）。究竟就業力或就業力技能包含哪些具體的能力項目？吳芝儀（2012）將美、加、英、澳和歐盟組織等所

表一：歐美各國「就業力」或「就業力技能」項目比較

類別	美國 職場必備技能	加拿大 就業力技能	英國 就業力技能	澳洲 就業力技能	歐盟組織 關鍵知能
個人特質／ 態度	<ul style="list-style-type: none"> 個人品質 	<ul style="list-style-type: none"> 展現正向態度和行為 適應力 	<ul style="list-style-type: none"> 自我管理 正向積極 	<ul style="list-style-type: none"> 個人特質 自我管理 	
學習／思考	<ul style="list-style-type: none"> 基本技能 思考技能 資訊、科技 	<ul style="list-style-type: none"> 應用數字 持續學習 管理資訊 思考與解決問題 	<ul style="list-style-type: none"> 有效運用語言、數字 有效運用科技 思考與解決問題 	<ul style="list-style-type: none"> 終身學習 資訊科技 問題解決 創新應變 	<ul style="list-style-type: none"> 母語溝通 外語溝通 數學、科學和科技知能 數位知能 學習如何學習
人際／社會	<ul style="list-style-type: none"> 人際 資源 	<ul style="list-style-type: none"> 溝通 與他人工作 	<ul style="list-style-type: none"> 合作與溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 表達溝通 團隊合作 	<ul style="list-style-type: none"> 社會和公民知能 文化覺察和表達
職場認知	<ul style="list-style-type: none"> 系統 	<ul style="list-style-type: none"> 參與方案和任務 	<ul style="list-style-type: none"> 了解企業組織 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃組織 	<ul style="list-style-type: none"> 開創和企業精神
其他（未歸類）		<ul style="list-style-type: none"> 安全地工作 			

資料來源：吳芝儀（2012，頁 21），整理自 Australian Chamber of Commerce and Industry & Business Council of Australia（2002）、European Communities（2007）、Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills（1991）、The Conference Board of Canada（2000）、UK Commission for Employment and Skills（2009）。

探討的就業力相關項目及其內涵，歸納為個人特質／態度、學習／思考、人際／社會、職場認知四個面向（見表一）。

由於美、加、英、澳等積極建立全國性「就業力技能架構」的國家都視就業力為準備進入任何職場的每位畢業生所必須具備的知識、技能和態度，相當於台灣政府各部門近年來所強調的「核心就業力」或「核心就業職能」，故此吳芝儀（2012）亦進一步歸納台灣勞工委員會職業訓練局（下稱勞委會職訓局）、青輔會和教育部等各部會所指稱的項目內涵（見表二）。

吳芝儀（2012）綜合上述文件分析，再加以焦點團體訪談研究，總結出最具關鍵的 10 項核心就業力，包括自我管理、問題解決、終身學習、創新應變、科技運用、表達溝通、團隊合作、國際宏觀、職涯規劃、職場認知等，進而提出一個適合台灣的「本土化核心就業力架構」（見圖一）：

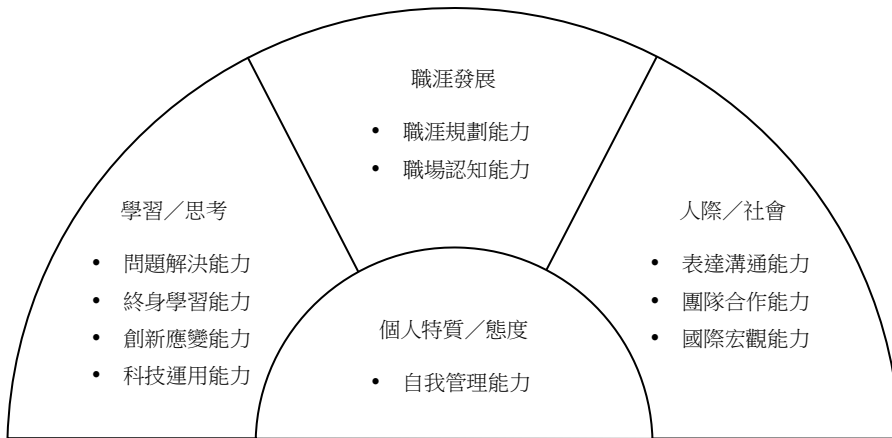
表二：台灣各相關部會「就業力」或「就業職能」項目內涵

類別	勞委會職訓局（2005） 共通核心職能	青輔會（2009） 核心就業力	教育部（2009） 就業職能指標	教育部（2011） 職場共通職能
個人特質／ 態度	專業精神與自我管理	良好工作態度、穩定度及抗壓性	自我管理、自我學習、情緒管理與抗壓力、主動負責、勇於任事	工作責任及紀律
學習／思考	環境知識的學習與創新、價值概念與成本意識、問題反映與分析解決能力	發掘及解決問題、專業知識與技術、基礎電腦應用技能、外語能力、理論應用到實務工作能力、專業證照或能力證明、學習意願與可塑性、創新能力	專業知識及技能、理解與掌握重點、外語能力、寫作溝通、電腦技能、發掘及解決問題、創新開發、通識與跨領域素養、藝術與審美、將想法轉化為行動、體能與健康	持續學習、問題解決、創新、資訊科技應用
人際／社會	群我倫理與績效表現方法、溝通協調、工作團隊與團隊協作方法、工作夥伴關係與衝突化解能力	團隊合作能力、表達溝通能力、國際觀、領導能力	口語表達與溝通、人際關係經營、領導能力、團隊合作、國際視野	溝通表達、人際互動、團隊合作
職涯發展	工作願景與工作倫理、職場與職務之認知	專業倫理與道德、職涯發展與規劃能力、了解產業環境與發展、求職與自我推銷能力	求職及自我行銷能力、職涯規劃力	

資料來源：吳芝儀（2012，頁 30），整理自行政院青輔會（2009）、行政院勞委會職訓局（2005）、教育部（2009，2011）。

以「個人特質／態度」作為就業力發展之基礎，以「學習／思考」和「人際／社會」兩面向能力奠定就業力發展之兩大支柱，以「職涯發展」作為銜接個人願景與職場目標的橋樑，引導個人成功參與職場，在職場中全力以赴且自我實現，創造職場的最佳生產力，強化國家的整體競爭力。（吳芝儀，2012，頁 38）

圖一：本土化核心就業力架構



資料來源：吳芝儀（2012，頁 38）。

這些核心就業力技能該如何有效發展和培育，無疑是接下來勢必要關注的議題。澳洲高等教育部門勾勒出一個涵蓋就業力技能的辨認、發展、評量和報告的歷程統整模式，期許大學將技能整合進課程教學和學科設計、提供學生工作安置和參與職場機會、透過職涯服務為學生提供輔導，以及藉由志願服務工作和社區參與活動等，致力發展學生的就業力技能（Precision Consultancy, 2007）。英、美等國政府部門鑑於青年參與志願服務工作經驗已被視為提升青年就業力的有效機制之一，把它納為青年發展和勞工政策的一環（Kameråde, 2013; Paine et al., 2013; Spera et al., 2013）。2012年底台灣行政院組織再造之前，教育部、青輔會和勞委會亦透過各類以提升就業力為目標的實施計畫，支持協助大專院校試辦青年就業力培育方案，其中亦包括與志願服務或服務學習等課外活動相結合的試辦計畫。截至目前，這些試辦計畫的成效尚未經系統性檢驗，而本研究亦無意論斷其得失，只欲奠基於上述本土化核心就業力架構中所提出的核心就業力內涵，進一步探討大專青年參與志願服務活動經驗對於核心就業力的學習效益，並與現有文獻加以討論。因此，台灣青年參與志願服務現況、動機和收穫，將是下一節文獻探討的重點。

台灣青年參與志願服務現況與研究發現

志願服務 (voluntary service)，顧名思義就是自願為有需要的人提供服務。聯合國宣布 2001 年為「國際志工年」，台灣亦於同年 1 月 20 日公布施行《志願服務法》，開啟台灣全民關懷社會的新紀元。該法第三條將「志願服務」界定為：「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」。從事志願服務工作者即簡稱為「志工」。

《志願服務法》公布實施後，台灣志願服務工作日漸蓬勃發展，國民參與志願服務工作範圍遍及各部會業務領域，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利（衛生福利部，2013）。不過，新近有關志願服務參與概況的全國性普查資料甚為匱乏，無法具體指認出最近數年間志工人數的成長和分布情形。

行政院主計處（2003）曾進行一項「社會發展趨勢調查」，針對民眾志願服務工作參與概況分析，發現最近一年曾參與志願服務工作者佔 14.50%；就年齡而言，以 45-54 歲的志工居多，但 15-24 歲青年參與率逐漸攀升；就教育程度而言，則以大專及以上程度者最高。其後，若水國際顧問公司以 13-64 歲網路使用者為調查對象，於 2009 年發表《志工參與關鍵報告》，指出台灣約有 18% 民眾參與志願服務，且以 18-24 歲的大專青年和 45 歲以上中高齡族群是志工主力，參與率均在兩成以上；以「社區發展」、「兒童青少年教育」和「老人福利」為最熱門的服務領域（若水國際、TNS 模範市場研究公司，2009a，2009b）。由此可見，民眾參與志願服務的比率顯著增加，尤以大專青年的增長最為迅速。吳芝儀等（2010）以網路問卷調查 18-30 歲青年的志願服務經驗，有效樣本 1,293 人中有 75% 以上曾擔任志工，其最初投入志願服務工作的時間點大多在 12-18 歲間的國中／高中學生時期，主要參與學校或社團服務活動和配合學校課程安排；從事的志願服務項目主要是「社區服務」、「文化服務」和「教育服務」。這顯示配合學校教育體系對於志願服務和服務學習方案的重視，青年學生投入志願服務的風氣日益興盛，青年志工人數已大幅成長。

雖然，傳統以來大眾都普遍以「無報酬」、「利他」、「利社會」為志願服務的重要特性（林勝義，2006；曾華源、曾騰光，2003），但是有些學者亦認為透過志願服務行動可以達到「互惠」效果。例如馬慧君、施教裕（1998）指出參與志願服務可發展本身能力，經由服務機構的專業訓練，提高志工的工作技巧，一方面達成助人的目的，另一方面亦提供志工自我成長的機會，因此志願服務同時兼具利他助人及自我成長的目的，是志工及受服務者雙方互惠的歷程。從青年參與志願服務的動機和收穫兩方面來檢視，即可獲得驗證。

青年自評其參與志願服務的收穫，相當程度滿足這一體兩面、利他利己的動機。例如，行政院主計處（2003）的調查顯示，這類收穫中以肯定自我價值、發揮潛力與專長、學習新技能、擴展人生經驗等四項比率最高；劉弘煌（2008）的研究將參與志願服務的收穫區分為「個人獲益」與「利他貢獻」，發現兩者的人數比例是 7:3。它們都反映出青年志工實際參與服務過程最有價值的獲益，是促進個人學習、成長和發展，這是促使青年義無反顧投入志願服務的重要因素之一。透過志願服務活動既能造福他人、改善社區整體生活，又可令青年在服務過程中有所學習和成長，肯定自己的能力和價值，創造雙贏局面，相得益彰。

以志願服務為提升青年就業力的機制

有關志願服務和就業關係的首次大型研究結果，據說是 Gay & Hatch 於 1983 年發表，該研究探討志願服務能否有效降低當時英國居高不下的失業率；十五年後，Gay 發表當年研究數據的更新，並且連結志願服務與就業力，發現即使是待業中的志工，都認為參與志願服務能改善其自信心，亦有機會運用技能（Gay, 1998; Gay and Hatch, 1983）。英國教育部（Department for Education）於 2000 年委託進行一項有關志願服務與就業力的調查研究（Hirst, 2001），以在就業服務中心領取工作補助金者為對象，顯示有 88% 待業中及 41% 已就業的青年認為志願服務經驗有助於求職或找到工作，且能獲得工作技能並提升自信。不過，Hirst（2001）的研究提出一個至今仍爭議不休的結論：雖有多數從事志願服務的待業青年自評該經驗確實有助其找到工作，但追蹤資料顯示待業中的志工並未比非志工更早進入職場。因此，志願服務經驗對於就業的實際效益仍然存疑。

為了更確切驗證參與志願服務是否有助於提升就業力，英國諾丁罕志願服務局（Nottingham Council for Voluntary Service）實行了一項「為就業技能而志願服務」（Volunteering for Employment Skills）方案，並由 Corden & Sainsbury（2005）進行成效評估，發現方案結束後順利就業的參與者，認為方案幫助他建立自信心，且有利其職涯發展；仍待業中的參與者亦認為方案有利對求職做好準備。Rochester（2009）以電話訪談英國共 220 個志願服務中心負責人員，亦證實志願工作對於提升青年就業力的價值。雖然僅有 45% 參與方案的志工找到了全職工作，卻有 90% 的志工認為方案對他帶來正面效益，包括：（1）提升自信和自我肯定，（2）增進溝通、團隊合作和其他社會人際互動等軟技能，（3）強化電腦、媒體和商業管理等硬技能，（4）投入工作角色、學會撰寫履歷及取得技能檢定等職涯知能。英國志願服務研究院（Institute for Volunteering Research）針對為期超過六年的學生志願服務方案 PROVIDE 進行評估的研究報告亦顯示類似成果（Donahue & Russell, 2009）：接近六成參與者認為志願服務經驗有助他找到理想職業；參與志願服務對發展跟求職和就業力相關的技能（如

活動策劃、團隊合作、領導決策、問題解決及溝通能力)產生直接且顯著的影響。綜合而言,迄今英國許多以志願服務者本身為對象的調查研究大多顯示,待業期間從事志願服務工作的經驗確實有助提升其廣泛的核心就業力技能和態度(Cook & Jackson, 2006; Corden & Sainsbury, 2005; Donahue & Russell, 2009; Rochester, 2009)。

不過,仍有研究者堅稱並無統計上的顯著證據可資證實志願服務和就業力的直接關係,質疑現有量化資料多來自志工的自陳報告,而非客觀的評量結果(Corden & Ellis, 2004; Holdsworth & Quinn, 2010; Kameråde, 2013; Paine et al., 2013; Smith, 2010)。最常用作舉證的是Hirst(2001)的調查研究,該研究發現即使多數接受調查的參與者傾向將自己成功找到工作歸因於志願服務活動,但後續迴歸分析並無法證實此經驗可有效預測失業者能否成功進入或重返職場。於是,Paine et al.(2013)應用英國從1991年到2009年的家庭生活調查(British Household Panel Survey)縱貫性資料庫,分析諸多相關數據,發現志願服務經驗對於進入職場或薪資水準具有顯著但薄弱的關係;適當頻率的志願服務經驗雖有助增加某些特定族群(年長者及負擔家庭照顧責任者)進入職場的機會,但並無全面的影響力,而太過頻繁的志願服務工作甚且可能造成就業的阻礙。Paine et al.強調運用次級資料庫分析不受參與者主觀感受影響,相較於自陳報告提供更為客觀的證據,意圖否認志願服務對於就業力的效益。

美國聯邦政府亦基於勞工政策上的考量,委託全國社區服務聯盟(Corporation for National and Community Service),以全美橫跨2002-2012年人口調查統計資料庫中共計70,535位16歲以上待業中的成人為分析對象,於2013年發表《志願服務通往就業之路》(*Volunteering as a Pathway to Employment*)研究報告,顯示志願服務經驗與就業的關係相當顯著,尤其對僅有高中以下文憑者;而且,這一正向關係不受性別、種族、年齡、地區、勞工市場狀況和失業率的影響(Spera et al., 2013)。

台灣並無類似的縱貫性大型資料庫可資分析,而吳芝儀等(2010)的調查研究屬政府機關委託專案,因此受限於委託單位的考量,既須聚焦在單位所關注的議題,亦受限於預先決定的量表編製向度,故無法開放地理解青年志工的觀點和覺察。本研究基於探索性研究立場,採取焦點團體訪談質性研究策略,邀請大專以上且同時擁有志願服務和職場經驗的在職青年志工現身說法,以具體勾勒出青年參與志願服務經驗對於就業的影響,以及對核心就業力的學習效能。

研究方法

焦點團體研究法

焦點團體研究是在一個舒適、包容、無威脅的情境下進行一系列討論,以獲取人們對於某一特定議題的觀感。一般來說,焦點團體會邀請6至10位具有相似背景者

齊聚一堂，共同參與歷時一至兩小時的訪談。每個團體由一至兩位技巧優良的主持人帶領，催化參與者樂於分享其意見與觀點，並透過回應他人觀點與意見來相互影響。成員參與討論時，會受到團體其他成員觸動而引發新的想法；每個人的意見都會提供線索，激發其他成員的回憶或靈感，有助於探究人們對某個議題各種層面的不同知覺（洪志成、廖梅花，2003）。

本研究於 2010 年 8 月間於台灣北、中、南部舉辦三場焦點團體訪談，每場次參與人數為 8-10 人，由兩位研究者共同主持，再由兩位研究主理記錄，每場次均歷時 2.5 小時。兩位主持均曾接受質性研究和團體諮商專業訓練，帶領焦點團體討論經驗豐富，且對於本研究議題和訪談大綱均甚為熟稔，致力於使參與者暢所欲言，充分表達其個人經驗和想法，並在相互交流激盪中強化經驗和想法表述的深度和廣度。

研究參與者

本研究透過一份網路問卷，將「焦點團體座談會報名表」附加於問卷末，邀請曾參與志願服務工作的青年朋友，依其意願勾選參加北、中、南部三場焦點團體座談會之一。問卷回收後統計，共有 163 位青年報名參與。經一一比對基本資料後，篩選出符合本研究參與條件者（18-30 歲、曾參與志願服務、全職或兼職工作者）共 40 名，包括北部 13 名、中部 13 名及南部 14 名。經研究團隊邀請之後實際出席參與三場焦點團體座談會人數共計 28 名，包括北部 8 名、中部 10 名及南部 10 名，當中有 9 位男性、19 位女性。除一位為兼職工作者外，其餘均為全職工作者。各場次參與人員基本資料見表三。

研究設計與工具

Krueger & Casey (2000) 歸納焦點團體通常採用五種不同類型的提問，每類提問都有其特定目的和功能。它們分別為開場白、導入式、過渡性、關鍵性和結尾式提問（引自洪志成、廖梅花，2003）。其中，關鍵性提問才是研究的精髓，在事後分析時亦會花費最多的關注，需預留充分時間允許充分討論。由於本研究目的在於探討參與志願服務工作對於青年核心就業力的影響與學習情形，依據上述焦點團體提問路線的設計原則，焦點團體訪談大綱如表四。

資料整理和分析

焦點團體訪談蒐集到的質性資料，包括錄音檔和參與者書寫的文字記錄等。三場焦點團體座談會的錄音檔全部由研究助理謄寫成逐字稿後，進行跨場次和跨個案的

表三：焦點團體座談會各場次參與人員基本資料

編號	性別	居住地	全職／兼職	工作職稱
台北場 (Taipei)				
TP-A	女	台北市	全職	行政助理
TP-B	女	台北市	全職	行政助理
TP-C	女	台北市	全職	財務部職員
TP-D	男	台北市	全職	社工
TP-E	女	台北市	全職	資料處理員
TP-F	男	新北市	兼職	業務
TP-G	女	新北市	全職	業界教師
TP-H	女	桃園市	全職	軟體工程師
台中場 (Taichung)				
TC-A	女	台中縣	全職	諮商心理師
TC-B	女	高雄市	全職	專案助理
TC-C	女	彰化縣	全職	助理員
TC-D	男	台中市	全職	財務規劃師
TC-E	男	台北市	全職	住院醫師
TC-F	女	台中市	全職	總經理秘書
TC-G	女	彰化縣	全職	業務助理
TC-H	男	台中市／台東縣	全職	實習組長
TC-I	女	彰化縣	全職	收料人員
TC-J	女	台中市	全職	諮商心理師
高雄場 (Kaohsiung)				
KS-A	女	屏東縣	全職	業務專員
KS-B	男	高雄市	全職	助理
KS-C	男	連江縣／南投縣	全職	電子中士
KS-D	男	高雄縣	全職	社訪員
KS-E	女	高雄市	全職	助理
KS-F	女	高雄市	全職	專案助理
KS-G	女	高雄市	全職	輔導老師
KS-H	女	台南市	全職	諮商心理師
KS-I	男	高雄市	全職	心輔員
KS-J	女	高雄市	全職	兼任輔導老師

綜合分析。由於關鍵性提問才是本研究關注的焦點，因此資料分析亦僅聚焦於參與者對於關鍵性提問中 5 項問題的答覆。依據質性研究內容分析的步驟和做法，從龐大的文字資料中，以意義完整的意義單元逐一加以斷句，萃取出主要概念，再進一步將概念歸納成主題和次主題，最後回應研究目的匯聚成幾個核心主題，結合逐字稿資料進行脈絡化闡述，整理成研究發現，並援引相關文獻進行討論與詮釋。

表四：本研究焦點團體訪談大綱

提問類型	焦點團體訪談問題
開場白提問	1. 請告訴大家你的大名、目前的服務單位、職稱，並請簡單敘述你目前主要負責的工作內容或重點等。
導入式提問	2. 請談一談你曾經參與過哪些志願服務工作呢？分別是由哪些單位所辦理的？你如何獲得這些志願服務工作的資訊？
過渡性提問	3. 請談一談你和志願服務工作的第一次接觸經驗：從哪一年開始參與志願服務工作？哪個單位辦理的？從事哪些志願服務工作？有哪些學習和成長？對你的影響是甚麼？ 4. 請談一談其他數次的志願服務經驗：哪一年？辦理單位？志願服務工作內容？學習和成長？影響？
關鍵性提問	5. 參與過這些志願服務工作，對於你的求職和就業有甚麼幫助？請逐一說明。 6. 參與過這些志願服務工作，對於你目前在職場上的工作表現有甚麼幫助？請逐一說明。 7. 請試着評估看看，你參與過這些志願服務工作，分別對於你的關懷力、主動性、團隊合作、表達力、抗壓性及職涯規劃等方面，帶來哪些學習和影響？ 8. 哪一次的志願服務工作經驗對於上述這些層面的學習最有幫助？為甚麼？ 9. 綜合來看，你認為參與志願服務工作對於青年的職場核心能力，帶來甚麼樣的學習和影響？
結尾式提問	10. 如果你有機會給主持這些志願服務工作方案的負責人和青輔會一些建議，你會說些甚麼？ 11. 有些甚麼是在訪談結束之前還想要告訴我們的嗎？

另外，本研究蒐集資料主要來自三場焦點團體訪談，不僅受訪人數眾多，而且礙於文章字數限制，故本文中研究發現章節僅能以摘要式書寫呈現受訪者的話，但所有資料皆完成分析及編碼，若讀者有需要參閱，可向本文作者索取。

研究發現

本研究透過焦點團體訪談蒐集質性資料，經內容分析後所得結果，依據研究目的分別從志願服務對於職涯發展和核心就業力兩部分加以陳述。

志願服務經驗對職涯發展的影響

本研究發現，青年從事志願服務工作對於職涯發展的影響，展現於決定職涯發展方向、增加求職與就業機會，以及增進職場認知和工作推展等三方面。

決定職涯發展方向

有多位受訪者表示，志願服務的經驗影響他們的職涯抉擇；尤其是從事人群服務的主要工作在於付出關懷與他人互動，這些體驗成為激發個人成長的動力，進而將志願服務所獲得的學習與專業領域或工作場域結合，發現適合自己的職涯發展目標，使志願服務與專業領域相得益彰。

TC-J 參與志願服務時體驗到助人的心情，間接影響日後就讀大學選擇心理跟輔導的科系並就職為心理師。KS-H 因曾經在救國團擔任義務「張老師」，學習基本助人技巧，令她決定就讀諮商相關研究所並從事助人工作。KS-J 表示參與志願服務使她能夠接觸各年齡層人士，並從中了解多元文化和觀點，因而促使她思考如何更有效地進行所從事的輔導老師助人工作。TP-D 高中時接觸到社區再造的志願服務，影響他大學選讀社會工作系並擔任社工。TP-A 就讀大學觀光系時開始參與志願服務，激發她結合服務經驗與專業來選擇職業，因此畢業後進入職場能充分學以致用。

增加求職與就業機會

多位受訪者提到志願服務經驗有利於增加求職就業時獲得錄用的機會。志願服務過程中的正向表現很容易為他人所看見，因此增加獲得賞識的可能性；應徵工作時，豐富的志願服務經歷亦能襯托出應徵者具有積極進取、關懷人群、溝通協調、組織規劃等職場所必備的能力，更有助於增加錄取機會。

例如剛從軍中退伍的 KS-C 表示從不擔憂找不到工作，他曾在麥當勞舉辦社區教室讓家長們免費聽講座，既提升公司形象，亦為大眾帶來知識，這些經驗足以成為他未來求職的重要資產；他認為透過參與志願服務不僅能拓展人脈，還能獲得與企業合作的機會，令更多人發現自己的軟實力，求職機會自然大幅提升。TC-B 亦深刻感受到參與志願服務經驗對求職確有加分作用，她認為自己雖非畢業於社會工作科系，卻錄取了人群服務工作，應該就是拜參與很多志願服務所賜。從事旅行業的 TC-F 亦表示她能順利求職是因為參與過帶領小朋友活動的志願服務，符合職場需求。從事助人工作的 TC-J 亦認為社團具小型社會的代表性，從服務性社團學習到的各項技能，如人際互動、組織規劃、心胸開放等特質，都有助於獲得僱主青睞。TC-G、TC-H 及 TP-C 皆認為參與需與他人互動的志願服務工作對求職一定會有正面作用，因為在職場上，與其他部門或團隊互動的能力是企業相當重視的一環，從志願服務活動學習到的團隊合作與溝通協調能力確實是求職者的一大優勢。

增進職場認知與工作推展

多數受訪者認為，志願服務過程中能接觸各行各類與各階層人士，學習以同理心理解對方需求並作出適當回應。將同理能力運用到職場上，能較為清楚顧客或受服務對象的內在世界，並依其需要作出適當的自我調整，有利於工作上的推展。此外，以人群服務為主的志願服務工作，更能學習到如何與他人溝通協調，甚至是將輔導技巧直接運用到職場上，促進與他人的共融關係。

TC-B、TC-C、TC-F、TC-G 及 TC-I 均異口同聲表示，由於過去在志願服務活動中和同儕或他人相處的學習經驗，使他們現於職場與他人共事能更快了解對方想法，亦更懂得如何站在他人角度去思考問題。TP-D 及 TP-F 透過參與志願服務，學習如何了解服務對象需求，並從中自我調整，以提供更符合需求的關懷與支持。KS-G 和 KS-H 皆表示由於大學時期的社團服務經常和中、小學生互動，使他們進入教職時更為駕輕就熟，更能與學生建立良好關係。TC-H 亦因此更能理解並非所有學生都喜歡讀書，而設計有趣的活動引導學生找到自己的興趣。KS-F 則說明她將從服務中學習到的人際協調能力應用在補習班職場上，有助增進班級學生的感情。成人教育系畢業的 TP-G 提到由於大學時期參與老人志願服務，使她更能夠了解成人的需求，有助於工作上的推展。KS-C 亦表示參與志願服務時所學到的溝通及關懷能力，有助他在軍中擔任輔導長的工作，特別是更懂得如何將上司及下屬的信息妥善處理，以及輔導下屬解決問題。

志願服務經驗對核心就業力的影響

本研究發現，志願服務經驗的影響，依參與者自陳報告的頻率和脈絡關係，歸納為提升自我管理能力、訓練表達溝通能力、增進團隊合作能力、鍛鍊問題解決和應變能力、拓展多元宏觀能力，以及強化職涯規劃能力等六方面。

提升自我管理能力

一、主動積極突破自我限制

多位受訪者表示，參與志願服務有助於拓展生活經驗並覺察自己不足之處，而這經驗成為一個媒介，令他們反而更主動積極地挑戰自己的害怕與擔心，嘗試突破自身種種限制，擴展自我多方面的潛能，終能成就更好的自己。

KS-A、TC-A、TC-E、TP-D 和 TP-F 都是從志願服務經常與他人互動的過程中，逐漸提升對自己的了解，發現自己的缺失（如不夠體貼、缺乏耐心和粗心大意等），於是努力謀求自我改善。TC-F 亦有同感，在與小朋友相處過後發現自己嚴肅的個性使人難以接近，於是積極調整。TC-C 更視捉摸不定的小朋友為挑戰自己的舞台，藉由多次在小朋友面前講課的磨練，令自己突破容易害羞怯場的限制。KS-F 承認因為參與

志願服務必須接觸許多青少年，從不太習慣與他人互動到願意接受挑戰，主動接近他們，從中不單學到人際互動技能，更促成自我成長。TC-G 及 TC-J 亦認為，在參與志願服務而擔任領導或承擔重責大任時，會有更多機會嘗試以往不敢做的事情，勇於突破自我限制，看見自己的進步和成長。

二、磨練待人處事的彈性和韌性

部分受訪者提到，志願服務活動中須接觸各色各樣人群與面對各種狀況，能訓練自己更為開放、更有彈性、包容度更高，在職場上遇到人際困擾或工作壓力時亦能沉穩下來，從容應付，或轉換想法當作是學習的過程，因此志願服務經驗有助於增進職場上所需的彈性與足以抗壓的韌性。

KS-G 表示過去從事志願服務時遭遇到許多危機處理的學習機會，而危機處理就是要因時因地制宜，會提升個人待人處事的彈性與接納程度。TC-E 所見略同，認為見多識廣使處理事情的彈性增加，更能接納職場上性格互異的同仁。TC-A 及 TC-I 皆認為參與志願服務的經驗明顯提升其挫折容忍力和抗壓韌性，比較能夠勇於面對工作上的壓力或挫折而不會選擇逃避。

三、提升自我效能與自我肯定

部分受訪者表示藉由志願服務經驗，令自己更看重自己。對內而言，當工作圓滿完成，或自己突破自身限制而達成使命時，能增強自我信心與自我效能感；對外而言，若服務對象能有所改變或有正向回饋，亦有助提升自我價值感。

例如，曾擔任活動總召的 TC-H 發現透過協調整合，使團體成員共同達成目標，體會了自我實現的滿足感。TC-J 認為志願服務活動提供了突破自我的機會，從中發現自己原來有潛能可以面對困難，增加了自信心。TC-C 和 TC-G 亦認為參與志願服務不單學習到人際溝通協調技能，更重要的是肯定了自我能力與價值。

訓練表達溝通能力

許多受訪者認為參與志願服務能挑戰原本內向的自己，練習將思考與想法轉換成合適的口語表達，並依不同族群的屬性來調整溝通方式，進而有效與他人對話，學習到如何促進人際之間的溝通協調，成為職場工作表現的一大優勢。

KS-H 參與志願服務時曾經有過擔任會心團體領導者的經驗，從中訓練如何適切地表達自己想法並了解別人感受。TC-A、TC-D 和 TC-G 都透過參與志願服務活動訓練自己口才，逐漸能在他人面前清楚表達意見。KS-J、TC-B 和 TC-C 都在接觸不同年齡層的志願服務中，學習到要用不同方式與不同年齡層溝通。TP-G 亦是因此了解到表達的重要性，學習如何用平易近人的語言替代難懂的專業術語，以促進更有效的溝通。

TC-H 進入職場後發現最重要的就是與他人互動的能力，透過參與志願服務所累積的人際互動經驗，使他覺得自己比同儕更有競爭力。

增進團隊合作能力

多位受訪者提到在志願服務經驗中，最常體會到的就是團隊合作的精神與力量。在活動中大家擁有共同目標，彼此合作、溝通協調，在相互信任的基礎上展現團隊的凝聚力，發揮團隊的力量。運用到職場上，會省思自己在團體中扮演的角色和定位，能各司其職亦能與同事相互扶持，將團隊合作的效益發揮更大。

例如，TC-A 和 TC-B 都認為社會團體無所不在，可以儘早透過志願服務中的團隊合作，訓練自己擔當被指揮、傾聽、協調或指揮者的角色。TC-D 和 TP-H 表示當大家一起努力圓滿地完成活動任務時，更能強化愉悅滿足的成就感。TC-H、TC-I 認同只有團結的力量大，方能策動更多人共同關注某項重要議題。KS-G 表示參與服務性社團體會到的團隊精神，使她在職場上更清楚自己的定位，更能與同事合作。TP-F 亦認同在團隊定位清楚，更能提升團隊的整體工作效率。

鍛鍊問題解決和應變能力

多位受訪者提到在參與志願服務的過程中，往往得面對臨場的突發狀況，必須在短期間內完成設定的目標，或考驗隨機應變和問題解決的能力。這樣的經歷幫助他們在職場上遇到混亂狀況時，能冷靜地洞悉問題全貌，快速地作出明確判斷，鍛鍊出更強的問題解決和應變能力。

TC-B 和 TC-H 參與志願服務活動時均曾遭遇一些突發狀況，而學習到必須冷靜、沉着面對，徵詢他人意見，思考因應策略，且更積極主動解決問題。在參與災難相關的志願服務後，TC-A 體會到把握時間的重要性，奠定必須在短期內加速完成、使命必達的堅持。TP-F 亦體驗過在時間緊迫條件下完成的志願服務工作，發展應變能力，以適時調整混亂狀況，圓滿達成任務。

拓展多元宏觀能力

有受訪者表示參與志願服務經驗使他們發現每一件事都有不同面向，學會從多元角度來看待問題，令自己不再局限於自身所遭遇的困境，而能轉換角度來看待原有的處境，成為對自己的磨鍊與考驗，更平心靜氣地面對難關、包容不同觀點，積極行動與生活。

TC-A 在 2009 年八八水災服務時學會了以多元角度去看待事物，體會災民的心情和需要，亦珍惜自己所擁有的幸福，隨之使待業前自我否定的心境轉換為正向積極的

態度，使她更能承擔待業中的壓力。TC-D 認同 TC-A 的觀點，並強調正向思考在職場上的重要性，隨着生活經驗拓展，在職場上亦更能表達同理心來化解旁人的負面想法。TP-F 在經歷街頭募款的志願服務後，開啟了更多元的視野，促進自己對多元族群的理解與包容。TP-D 認為參與海外志願服務對拓展其視野有重大影響，特別是接觸到不同的文化及語言後，更能理解與尊重多元文化背景。TP-G 亦分享她參與海外志願服務後的改變，徒手整理過惡劣污穢的環境後，回到校園整理垃圾時甚至不再需要手套，令旁人亦訝異其改變。

強化職涯規劃能力

職涯規劃亦能從志願服務中得到啟發。有受訪者認為志願服務過程促進其更深入認識自己，了解職場的現實和要求，進而作出適合自己的職涯規劃。

TC-F 參與志願服務並與各色各樣的人群互動之後，從他人的生命故事反思自己想要的生活方式。TC-J 頗為認同，她認為透過參與志願服務能夠探索更多有關自己及對未來的規劃，朝向更接近未來理想職涯目標的方向發展。TP-D 及 TP-F 則在參與志願服務後發現薪資不是職涯規劃中最重要的一環，洞察到對自己重要且值得追尋的價值，並奠基於此進行職涯規劃。

討論與結論

本研究從就業與核心就業力兩方面探索青年參與志願服務活動的學習效能。根據質性資料分析結果，本研究提出「青年從事志願服務工作有利其職涯發展」及「青年參與志願服務經驗提升核心就業力」兩項結論。茲以台灣及西方相關文獻進一步檢視和討論。

青年從事志願服務工作有利其職涯發展

英國最早探討志願服務與就業力的研究（Gay & Hatch, 1983）緣於為改善居高不下的失業率找尋良方，故能否經由從事志願服務工作取得進入職場的門票，不單是學者普遍關注的議題。本研究發現青年從事志願服務工作有利其職涯發展，佐證了晚近英、美等國類似的研究結論，如 Corden & Sainsbury（2005）、Donahue & Russell（2009）、Spera et al.（2013）分別透過調查、訪談或次級資料庫分析，證實志願服務經驗對求職就業具有相當正向的影響力。本研究更進一步提出，這種對就業的助益圍繞三方面：決定職涯發展方向、增加求職與就業機會，以及增進職場認知與工作推展。

從職涯發展傳統的特質因素理論 (Parsons, 1909) 以自我探索、環境探索和職涯決定為職涯規劃的三元素，志願服務與職涯發展的聯結可見諸於下列三方面：

1. 志願服務促進自我探索——本研究參與者從投入各類志願服務活動中，接觸多元化的人事物，廣泛探索自己興趣，了解自己個性和價值觀，發現自己的優勢，甚至亦深入覺察自己的限制或不足，進而刺激他們思考如何立足於這些自我了解的基礎，以發展適合的職涯目標。
2. 志願服務接觸社會實況——從事各類志願服務工作，使參與者有機會跨出單純封閉的校門之外，親身接觸實際社會場域和各階層人群（無論是幼兒、中小學生或老人等），擴大社會參與層面和人際網絡，增加對於各行各業職場實況的認知，更進一步了解職場所要求工作者具備的主客觀條件，從而做好充分準備；另一方面，亦使職場有機會認識參與者。一旦機緣巧合，工作表現和態度備受肯定的參與者，甚至有機會直接藉此敲開職場大門。
3. 志願服務連結自我和社會——當青年藉志願服務工作體會接近工作職場的各類人群互動樣態和人際關係，包括同儕夥伴之間、上司與下屬之間、員工與顧客之間，剛開始時也許不知所措，或遭遇許多挫折，但都可能激發他積極自我調整，適應社會現實，發展出更強而有力的因應技能。這種因應環境要求或期待而調整自我的能力，應用於職場上更能得心應手，使工作推展更為順利，更有機會獲得肯定與讚許。

青年參與志願服務經驗提升核心就業力

提升青年就業力是晚近世界各國非常關注的青年政策議題，政府部門紛紛致力於建立全國性的「就業力技能架構」，並據以勾勒促進就業力技能的行動方案。志願服務是廣受探討的提升就業力方案之一 (Department for Work and Pensions, 2012; Paine et al., 2013; Spera et al., 2013)。

事實上，相較於學者對於志願服務與就業的直接關係仍爭論不休，志願服務經驗對於青年核心就業力的提升效益則獲得廣泛好評。由於就業力仍屬理論構念，難以透過資料庫蒐集客觀數據，仍須仰賴參與者自陳報告；無論是大樣本的調查或較少樣本的訪談，均顯示相當一致的成果，亦即透過志願服務經驗提升能的核心就業力包括：表達溝通、團隊合作、積極創新、問題解決、領導決策、組織規劃、時間管理、熱忱投入、負責盡職、自我肯定等 (Cook & Jackson, 2006; Corden & Sainsbury, 2005; Donahue & Russell, 2009; Hirst, 2001; Rochester, 2009)。不過這些核心就業力乃言人殊，尤其是調查問卷的編擬常取決於研究者的關注重點而有所區別，例如吳芝儀等 (2010) 的調查研究即基於特殊考量而僅聚焦於表達溝通、團隊合作、創新拓展、

規劃組織、社會關懷和壓力因應等幾個面向，雖然證實具有正向且顯著的影響力，但並無法獲知參與者對其經驗的理解和詮釋。

本研究奠基於青年相關議題的廣泛陳述，嘗試參考吳芝儀（2012）所勾勒的「本土化核心技能架構」中核心就業力的命名，歸納分析青年參與志願服務經驗對於核心就業力的影響，主要聚焦於六方面：提升自我管理能力、訓練表達溝通能力、增進團隊合作能力、鍛鍊問題解決和應變能力、拓展多元宏觀能力，以及強化職涯規劃能力等。這一分析結果既證實了青年志工相當肯定志願服務對於核心就業力的學習效益，又深入描繪了自我管理能力的多元層次內涵，亦發現志願服務的規劃與設計仍有進一步開發的空間。

志願服務對核心就業力的學習效益

將志願服務結合於教育體系，或稱之為「服務學習」，本是經驗教育學者 Dewey（1938）所倡導「從做中學」的一種策略，藉由體驗式或操作式的學習活動所激發的自我省察和反思，來培育學生帶得走的能力。這促使職涯輔導工作亦從單純的個性和興趣探索，進展到以關鍵知能（中、小學）或核心就業力（大學校院）的培育為主軸。志工們多在督導或資深志工的帶領下，實際投入社區、教育或文化服務活動，與督導、志工同儕和所服務人群具有廣泛且深度的互動，從服務對象所提供的即時回饋亦能直接激盪參與者對於自身行動進行強力的反思，均能有效強化各項至為關鍵的就業力技能。

觀乎參與者因投入志願服務活動而提升的六項核心就業力中，表達溝通、團隊合作和多元宏觀等三項均可歸屬於「人際／社會」面向，推測是因志願服務內容多與服務人群或與人互動有關，參與者從實際和不同年齡族群接觸的服務行動中學習清楚表達和溝通想法，並藉由與其他同儕夥伴團隊合作的方式，解決工作上所面對的各類問題和挑戰，因此該面向的核心就業力學習效益亦最為顯著。

即使服務行動面臨困難、壓力或挫折，亦有機會藉由同儕討論或督導協助，啟發多元面向的思考，轉化負向想法為積極正向的想法，激發更強的挫折容忍力，使勇敢面對困境，努力解決問題。於是自我管理能力和多元宏觀能力亦因磨練而強化。

自我管理能力的多元層次內涵

吳芝儀（2012）以「自我管理能力」指向行政院青輔會（2006，2009）兩次調查均甚受畢業生和僱主重視的「良好工作態度」，並將之納入為「個人特質／態度」之一，指稱其包含熱忱、誠信、正直、負責、主動積極、情緒管理、壓力調適、自我肯定、尊重他人、展現合於倫理行為等多元面向的良好個人品質和自我管理能力

(頁 35)。顯然，自我管理似乎承載了傳統上僱主對於員工良好工作態度的主觀評價。那麼，青年志工如何覺察志願服務經驗對於自我層面的影響呢？本研究從參與者的自我陳述，發現這一自我管理展現於從事志願服務過程中主動積極突破自我限制、磨練待人處事的彈性和韌性、提升自我效能和自我肯定等，與僱主的期許同中有異，惟更接近於自我主體的實然，而非符合社會期許的應然。

確實，能認知自我不足而勇於突破限制，其勇敢承擔、主動積極、不畏艱難、冒險犯難等特質，不啻是個人突破困境的一大關鍵；而藉由志願服務磨練待人處事的彈性和韌性，更是個人具備開放心胸和挫折復原力的表徵，是邁向成功的關鍵。超越困境而締造的成功經驗，促使個人更願意相信自己有能力創造改變，有益於提升個人待人處事的自我效能感和整體的自我肯定感，使能更加全力以赴，充分地自我實現。這一起始於自我覺察、歷經自我淬煉、建立自我肯定、臻就自我實現的多元層次自我管理能力，應是志願服務經驗的最大附加價值。難怪許多調查研究均顯示「利己」即使不是青年從事志願服務的惟一動機，亦是最大收穫（行政院主計處，2003；劉弘煌，2008；吳芝儀等，2010）；透過志願服務活動既能造福他人，亦能成就自己，創造雙贏，相得益彰。

志願服務工作仍待開發的層面

本研究針對參與者在焦點團體訪談中的陳述，進行內容分析之後，歸納出的核心就業力僅包含自我管理、表達溝通、團隊合作、問題解決與應變、多元宏觀及職涯規劃等六項。本研究發現與吳芝儀等（2010）的調查結果有相當出入，該研究以結構方程模式分析，證實參與志願服務工作對於促進青年的表達溝通、團隊合作、創新拓展、規劃組織、社會關懷和壓力因應等皆有正向且顯著的影響力。本研究參與者的經驗分享僅確認了表達溝通和團隊合作二者。可能因前述調查研究受限於預先決定的量表編製向度，無法開放地聆聽參與者本身對於志願服務經驗的理解和詮釋，故無法細膩勾勒從事志願服務工作經驗對於核心就業力的影響面向。

與吳芝儀（2012）的十項核心就業力相較之下，僅自我管理、表達溝通、團隊合作、職涯規劃等四項完全一致；問題解決與創新應變所指涉的內涵多所重疊或無法分割，故整合為一項主題；國際宏觀則因只有少數參與者有擔任國際志工經驗，資料不足以呈現為單獨的主題，但多位參與者所提到的因接觸各類族群而轉化原有負向思考或開啟更多元化視野的能力，則與原有國際宏觀所表達的內涵一致，故整合為多元宏觀能力。職場認知一項，其實已展現於前一節的「青年從事志願服務工作有利其職涯發展」，不再贅述。

不過，吳芝儀（2012）「本土化核心就業力架構」中所提出的終身學習、科技運用、創新應變、國際宏觀四者，仍無法在本研究參與者資料分析中充分展現出來。

究其原因，可能是本研究參與者所投入的志願服務工作雖然相當多元，但仍多與社區、文化和教育相關，運用科技的機會相當有限；亦較少擔任國際志工服務外籍人士，外國語言的使用和外國文化的接觸亦不多見；如屬學生時期擔任的基層志工，似乎亦不需要他們運用甚麼創新或具創造力的表現方法；最後因所有「從做中學」的志願服務經驗均有助於自我成長和發展，就不會特別提及終身學習的理念。若真如此，倒有必要思考，如欲以志願服務經驗為提升青年核心就業力的跳板，那麼，結合現代高科技的運用、增加在台外籍人士的服務、鼓勵創新創意的服務方法、強化終身學習的精神和元素，應是未來志願服務工作可再開發的層面。另外，基於本研究自青輔會委託專案研究的成果，有其研究上的限制，尤其對於志願服務與職場實況兩者的關聯探討甚少，可依循此方向於未來相關研究加以探討。

志願服務工作提供了實務工作經驗和具潛在價值的人際接觸，志工們在活動中能學習或更新未來職場可用的技能，發掘潛能，為投入職場做好充分準備。同時，志願服務經驗更成為一種有意義的信號，使潛在僱主肯定志工的工作動機和熱忱，更樂意提供嘗試的機會。政府勞工政策主管部門除了推出各項政策刺激青年就業率之外，不妨參考英、美等國將志願服務納入為勞工政策的一環，鼓勵待業中的青年藉由從事志願服務工作經驗來強化核心就業能力，增加進入職場的機會，創造青年、社區和職場三贏的最大效益。

參考文獻

- 王如哲（2008）。〈評鑑大學績效的新指標——就業力〉。《評鑑雙月刊》，第 15 期。
擷取自 <http://epaper.heeact.edu.tw/archive/2008/09/01/723.aspx>
- 行政院主計處（2003）。〈社會發展趨勢調查：志願性服務工作參與〉。擷取自 <http://win.dgbas.gov.tw/dgbas03/ca/society/ebook/92/91Trea1-41.html>
- 行政院主計總處（2013）。《人力資源調查統計年報 2012》。擷取自 <http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/341215172771.pdf>
- 行政院青年輔導委員會（2006）。《在正式教育中提升就業力：大專畢業生就業力調查報告》。台北，台灣：行政院青年輔導委員會。
- 行政院青年輔導委員會（2009）。《98 年大專青年就業力現況調查報告》。台北，台灣：行政院青年輔導委員會。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2005）。〈全民共通核心職能課程〉。擷取自 <http://www.cgprdi.org.tw/training/imgs/核心職能課程簡介.pdf>
- 吳芝儀（2012）。〈大專青年就業力、就業職能與職場職能之內涵探究〉。《當代教育研究》，第 20 卷第 2 期，頁 1-45。
- 吳芝儀、黃財尉、楊育儀（2010）。〈志工服務對青年職場核心能力的影響研究報告〉。行政院青年輔導委員會委託專案研究。

- 林勝義 (2006)。《志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者》。台北，台灣：五南。
- 洪志成、廖梅花 (譯)，R. A. Krueger & M. A. Casey (著) (2003)。《焦點團體訪談》。嘉義，台灣：濤石文化。
- 若水國際、TNS 模範市場研究公司 (2009a)。〈志工參與關鍵報告(上) 志工市場輪廓篇〉。擷取自 http://www.emailcash.com.tw/newcorp/tns_article136.htm
- 若水國際、TNS 模範市場研究公司 (2009b)。〈志工參與關鍵報告(中) 志工服務主題篇〉。擷取自 http://www.emailcash.com.tw/newcorp/tns_article137.htm
- 馬慧君、施教裕 (1998)。〈志願服務工作者參與類型之初探——以埔里鎮五個團體的志工為例〉。《社會政策與社會工作學刊》，第 2 卷第 1 期，頁 157-194。
- 教育部 (2009)。〈大專校院畢業生流向追蹤問卷系統〉。擷取自 <http://gssdata.iiiedu.org.tw/>
- 教育部 (2011)。〈大專校院就業職能平台〉。擷取自 <https://ucan.moe.edu.tw/>
- 曾華源、曾騰光 (2003)。《志願服務概論》。台北，台灣：揚智。
- 劉弘煌 (2008)。〈志願服務者之參與特質——以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例〉。《社區發展季刊》，第 122 期，頁 112-135。
- 衛生福利部 (2013)。〈志願服務智庫：服務現況〉。擷取自 <http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210011&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=content/now.jsp&level2=Y&logintype=null>
- Artes, J., Forbes, P., & Ripmeester, N. (2011). *Supporting graduate employability: HEI practice in other countries* (BIS Research Paper Number 40). London, England: Department for Business, Innovation and Skills.
- Australian Chamber of Commerce and Industry, & Business Council of Australia. (2002). *Employability skills for the future*. ACT, Australia: Department of Education, Science and Training.
- Bridgstock, R. (2009). The graduate attributes we've overlooked: Enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research and Development*, 28(1), 31-44. doi: 10.1080/07294360802444347
- Cook, P., & Jackson, N. (2006). *Valuing volunteering. A route to professional development: Views from VSO volunteers and managers*. London, England: Chartered Management Institute.
- Corden, A., & Ellis, A. (2004). Volunteering and employability: Exploring the link for incapacity benefits recipients. *Benefits*, 12(2), 112-118.
- Corden, A., & Sainsbury, R. (2005). *Volunteering for employment skills — A qualitative research study*. York, England: Social Policy Research Unit, University of York.
- Cranmer, S. (2006). Enhancing graduate employability: Best intentions and mixed outcomes. *Studies in Higher Education*, 31(2), 169-184. doi: 10.1080/03075070600572041
- Department for Work and Pensions. (2012). *Early impacts of Work Experience*. Retrieved from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/222943/early_impacts_of_work_experience.pdf
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Toronto, Canada: Collier-MacMillan Canada.

- Donahue, K., & Russell, J. (2009). *PROVIDE Volunteer Impact Assessment: Final report*. London, England: Institute for Volunteering Research.
- European Communities. (2007). *Key competences for lifelong learning: European reference framework*. Retrieved from <https://erasmusplus.org.uk/file/272/download>
- Gay, P. (1998). Getting into work: Volunteering for employability. *Voluntary Action, 1*(1), 55–67.
- Gay, P., & Hatch, S. (1983). *Voluntary work and unemployment*. London, England: Policy Studies Institute.
- Gracia, L. (2009). Employability and higher education: Contextualising female students' workplace experiences to enhance understanding of employability development. *Journal of Education and Work, 22*(4), 301–318. doi: 10.1080/13639080903290454
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing employability, recognising diversity: Making links between higher education and the world of work*. London, England: Universities UK and Careers Service Unit.
- Hirst, A. (2001). *Links between volunteering and employability* (Research Report RR309). Retrieved from <http://dera.ioe.ac.uk/4618/1/RR309.pdf>
- Holdsworth, C., & Quinn, J. (2010). Student volunteering in English higher education. *Studies in Higher Education, 35*(1), 113–127. doi: 10.1080/03075070903019856
- Kameråde, D. (2013). *Volunteering during unemployment: More skills but where is the job?* Retrieved from http://blogs.ncvo.org.uk/wp-content/uploads/guest/volunteering_during_unemployment_kamerade.pdf
- Knight, P. T., & Yorke, M. (2003). Employability and good learning in higher education. *Teaching in Higher Education, 8*(1), 3–16. doi: 10.1080/1356251032000052294
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2000). *Focus groups: A practical guide for applied research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Paine, A. E., McKay, S., & Moro, D. (2013). *Does volunteering improve employability? Evidence from the British Household Panel Survey* (Third Sector Research Centre Working Paper 100). Birmingham, England: Third Sector Research Centre.
- Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Precision Consultancy. (2007). *Graduate employability skills*. Retrieved from <http://aces.shu.ac.uk/employability/resources/graduateemployabilityskillsfinalreport1.pdf>
- Prokou, E. (2008). The emphasis on employability and the changing role of the university in Europe. *Higher Education in Europe, 33*(4), 337–394. doi: 10.1080/03797720802522593
- Rochester, C. (2009). *A gateway to work: The role of volunteer centres in supporting the link between volunteering and employability*. Retrieved from <http://www.volunteertolearn.eu/wp-content/uploads/2013/06/A-Gateway-to-Work.pdf>
- Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. (1991). *What work requires of schools: A SCANS report for America 2000*. Retrieved from <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

- Sheldon, M. (2009). *Future fit: Preparing graduates for the world of work*. Retrieved from http://www.cbi.org.uk/media/1121435/cbi_uuk_future_fit.pdf
- Smith, V. (2010). Review article: Enhancing employability: Human, cultural, and social capital in an era of turbulent unpredictability. *Human Relations*, 63(2), 279–300. doi: 10.1177/0018726709353639
- Spera, C., Ghertner, R., Nerino, A., & DiTommaso, A. (2013). *Volunteering as a pathway to employment: Does volunteering increase odds of finding a job for the out of work?* Retrieved from http://www.nationalservice.gov/sites/default/files/upload/employment_research_report.pdf
- The Conference Board of Canada. (2000). *Employability skills 2000+*. Retrieved from <http://www.conferenceboard.ca/topics/education/learning-tools/employability-skills.aspx>
- UK Commission for Employment and Skills. (2009). *Employee demand for skills: A review of evidence and policy*. Retrieved from http://dera.ioe.ac.uk/9116/2/Evidence_Report_3_3.pdf

Enhancing Core Employability of Youth by Means of Voluntary Services

Chih-Yi WU, Peter YANG, Tsai-Wei HUANG, & Curtis Shu-Sun CHU

Abstract

This study aims to investigate the impacts of volunteering experiences on youth employment and core employability. The research team invited respondents of an online questionnaire survey to participate in one of three focus group interviews held in northern, middle, and southern part of Taiwan respectively. Twenty-eight participants, 9 male and 19 female, all with volunteering and employment experiences and between 18–30 years old, signed up for focus group interviews. The transcripts of the focus groups were thematically analyzed in content. First of all, three themes are proposed to delineate the impacts of volunteering experiences on youth career development: directing career development, increasing opportunities for employment, and promoting workplace know-how. The impacts on core employability among the youth are concluded with six themes: facilitating self-management skills, enhancing expressing and communication skills, increasing team-working skills, cultivating adaptability and problem-solving skills, expanding multi-faceted and open-minded thinking skills, and consolidating career planning skills. Based on the findings and discussions, it is concluded that volunteering experiences have great contribution to youth career development and core employability enhancement.

Keywords: youth; volunteering; career development; core employability