



手冊： 青年志工服務成為就業的途徑

企業參考版



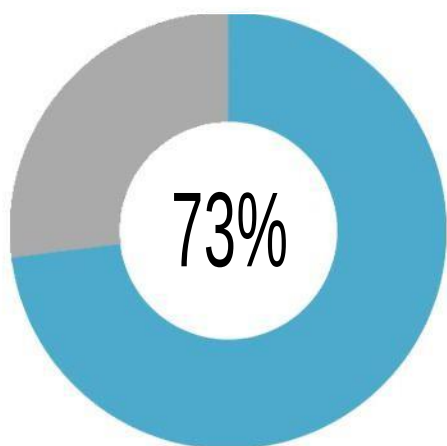
International
Association for
Volunteer
Effort



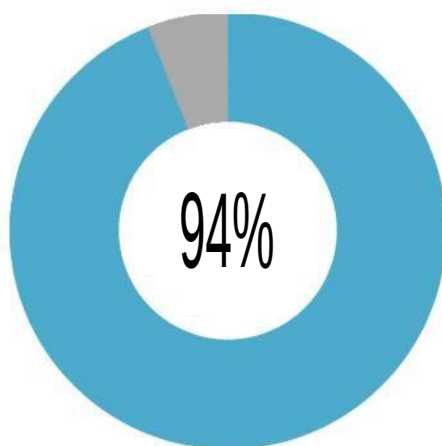
參與青年志工的企業



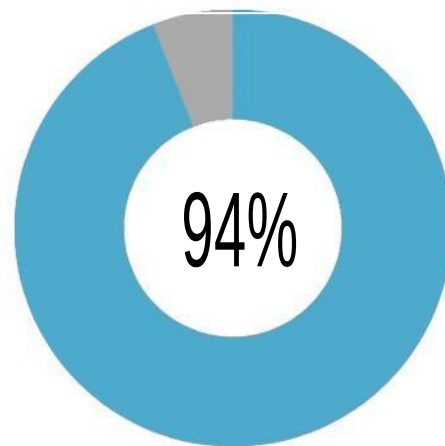
TimeBank 透過 Reed Executive 為英國 200 大領先企業所進行的調查顯示：



73%的雇主會招聘一名有志工經驗的面試者而非一個完全沒有志工經驗的人。



94%的雇主認為，志工服務可以學到及提高工作技能。



94%的員工經由志工服務學習新技能幫助他們找到第一份工作、提高薪資或獲得到晉升的機會。



「志願服務可以幫助失業者拓展他們的人脈、強化他們的履歷內容，並能在競爭激烈的就業市場中替自己留下正面的形象。」

美國勞工部長希爾達•索利斯

目前全球近一半人口年齡

低於 25 歲

全球有 12 億青年人，而下一代的青年人數將成長 0.5 倍而到達 18 億。

青年是社會現在和未來的關鍵：他們積極參與各項行動來幫助社會發展。



志工服務能夠讓社區和社會中的人民在生活中變得更充實和自我滿足。

青年是具有獨特人格特質，願意接受挑戰及擁有極大發展潛力的群體。現今迫切需要激發青年的這種潛力並開放各種形式的活動，當中包含志工服務，一個可以讓全世界青年參與的活動。



f Los jóvenes de hoy y en 2015, Informe Mundial de la Juventud 2005 de la ONU

*Los valores universales para el bienestar global, Informe del Estado del Voluntariado en el Mundo 2011 de VNU



為什麼將志工服務作為 在面試過程中一個審核要點？



開始進入職場的青年都期待現在的企業需執行企業社會責任（CSR）活動，讓員工參與志工的活動。日益增長的企業志工計劃必須有效地帶領青年參與，無論是讓青年成為員工服務的領導或直接讓他們服務社區。

在就業方面，志工服務成為青年提高
工作技能來改善就業前景的途徑。

結果是顯而易見的：絕大多
數雇主表示他們對擁有
志工經驗的員工之
工作表現感到
滿意。

例如：



問題解決和決策



團隊合作



溝通技巧



領導能力



包容多元



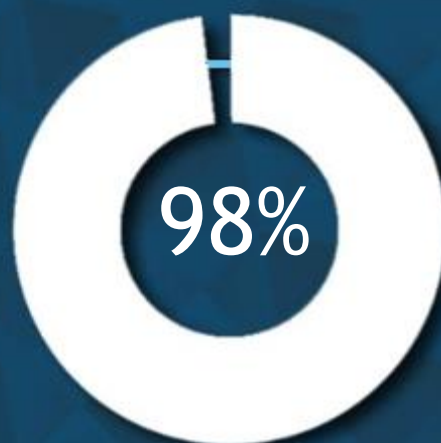
「今日的青年都是全球公民，他們具有服務的熱誠且對社會議題保有強烈的信念，他們更加意識到世界的存在以及他們可以針對問題做出直接性的影響。青年設法利用自己的技能、興趣和網絡來解決現有存在的問題，他們在工作中以運用這些優秀的技能、個人網絡和各種方法來改變世界。青年看重他們所工作的公司能就將他們的特質加以培育。」

IBM 全球企業公民倡議副總裁

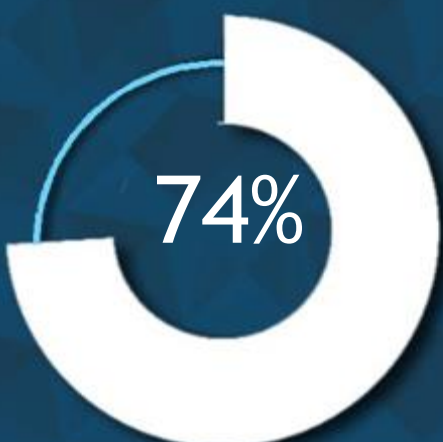
Diane Melley



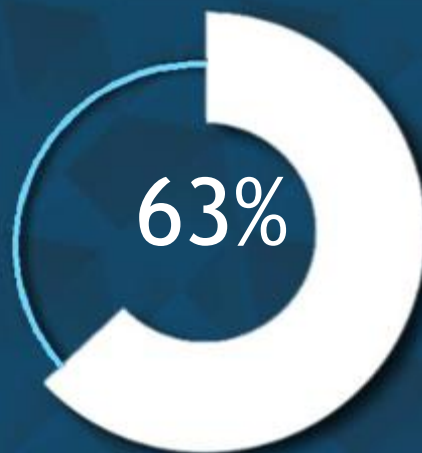
80% 年齡介於 18-26 歲的人認為志工服務是解決問題、做決策和談判技巧的方式



98% 的人認為公司應提供技能導向的志工服務機會



74% 的人相信志工服務應該用於專業發展



63% 的人會選擇服務於有提供志工機會的公司可以讓他們運用其專業技能

資料來源: 由 2010 年勤業眾信公司(Deloitte)所做志工影響力的研究報告

一個全面性的招聘流程

這些主管理解有專業及個人潛力的員工可以經由服務而學習到新的技巧，改善之前的技巧，並可以認識新朋友及提高創造力。所以在招聘新員工時，有必要多加了解應徵者曾經參加過哪些不同類型的活動。

雇主應更深入的了解應徵者參與過的志工活動，讓雇主不僅能夠在專業層面上了解未來員工的形象，還能夠了解與社會責任和競爭知識相關的事宜。

如何執行？

在考慮志工經驗時，可以在面試時提出以下問題：

- ⇒ 1. 應徵者志工服務的機構、機構性質或接觸過活動？
- ⇒ 2. 從事志工服務多久？
- ⇒ 3. 應徵者擔任的角色？
- ⇒ 4. 工作性質為何？
- ⇒ 5. 從志工服務中應徵者學到什麼經驗？
- ⇒ 6. 擔任志工期間主要成就是什麼？



IRINA SHUBINA

選擇你的職業



我的專業發展啟於志工服務。當時我 14 歲，不知道自己未來想做什麼或成為甚麼樣的專業人士。在一個機緣之下，我參加了一個在我家鄉由青年組織主辦的會議。



我在雅羅斯拉夫市青年理事會 (YCCY) 的第一年，我是名志工。YCCY 一年後，在組織內的學生參加許多不同且有趣的專案，其領域包含生態學、社會工作和體育。參與了一年後，明白我有能力可以主導一些項目。我開始主導一個為學生開發學習遊戲的計畫。我甚至收到了一筆小額資金來資助這個項目。



第一個計畫深深地影響我，也幫助我選擇一所大學及我感興趣的領域。在我大學的五年中，我參與一個保護學生權利的組織，一個以教育和培訓為行動發展的組織。在我參與的過程中，我學習如何安排活動、提出想法、談判、與他人（包括大學行政部門和學生團體）合作以及管理專案資源。



感謝過往的志工經歷，讓畢業後的我毫不懷疑我未來的專業方向。我相信志工服務可以幫助你更清楚謹慎地選擇你想做的事情。你有能力了解和分析你的行為的目的和價值。

我現在在專案管理領域工作，帶領一個 50 人的團隊，規劃教育性質的專案及大型國際論壇。專職僅幾天功夫就必須規劃籌辦出一個超過 5 萬人的活動。



今後，我希望為志工開發教育性質的計畫和專案，並規劃有趣的全城市活動。



一項有趣的案例

西班牙電信公司



把夢做大計畫

把夢做大計畫是由西班牙電信公司(Telefonica)透過「做中學」來幫助歐洲青年為自己的職業和個人未來做好準備，以建立的創業和數位化技能。

把夢做大計畫是西班牙電信公司(Telefonica)將其公司使命付諸實現的成功案例。能接觸到科技的可能性，並消除人們可以突破自我的障礙。

該計畫是針對具有創新和創業的精神且 13-25 歲青少年而設立的。計劃案試圖發展一個更具創業精神和數位化的歐洲，藉由這個想法讓青年運用領導力與責任感為自己完成計畫，成為社會變革的根基。



自 2010 年以來，該計劃在六個歐洲國家（西班牙、德國、斯洛伐克、愛爾蘭、英國和捷克共和國）超過 6500 個計畫和 11,200 名青年人所支持。每年有超過 5000 名西班牙電信公司(Telefonica)員工參與該計劃。

把夢做大計畫由西班牙電信公司(Telefonica)基金會資助且該計畫在每個國家的 Telefonica 公司支持下實施;超過 200 個非政府組織的合作夥伴遍佈在歐洲地區。

Telefonica

工作在 星巴克

「無論是在我們的企業還是店裡，我們正在尋找人才。這樣做符合我們的核心使命和價值觀：啟發和培育人本精神。即是人、咖啡和社區三者合而為一。」

我們相信我們的價值觀是讓公司 成功的關鍵因素並實踐其使命：

- ⇒ 創造一種溫暖和有歸屬感的文化 -
一個歡迎每個人的地方
- ⇒ 以勇氣行事
- ⇒ 有存在感 -
透明化的制度、富有尊嚴和尊重的職場文化
- ⇒ 在我們所做的一切
我們提供最好的服務

以上這些是我們尋找未來成為工作夥伴的特質

美國合作夥伴資源副總裁

Lisa Price



IBM 尋找的是

「IBM 有一個強大的大學招聘策略。該戰略不僅包括典型的履歷與面試，還包括 IBM 成為公司的構成要素，以及 IBM 是我們生活和工作的社區之靠山。IBM 深知：年輕的求職者選擇職業取決於公司是否有強烈的社區意識、能否提供獨特的領袖計畫、並堅持其價值觀；而不只是用員工能力來達到業績成果。」

一直以來，IBM 把公司理念與的社區工作做密切結合。IBM 透過志工服務和公益領導服務計劃，大力支持社區。這些計劃允許所有員工發揮領導能力，增加人際網絡和在全球各地社區中發揮實際的影響力。IBM 在過去短短十年裡，所支持的員工志工計畫，有紀錄的部分就達 2000 萬個小時。」

IBM 具有驅動公司的三個核心價值觀。我希望我們現有與未來的員工可多元化的將這些價值觀表現出來。於面試時，我們也想方設法觀察應徵者是否擁有或可執行以下價值觀：

- ➡ 對每位客戶盡心盡力：有奉獻精神
- ➡ 對公司，也對世界：看重創新的重要性
- ➡ 在我們所有的關係中：建立信任和個人責任

全球公民倡議副總裁

Diane Melley



志工的技能

英國國家青年局的教育和技能部門的一項研究將青年志工能夠學到的技能分類並定義為三類：

個人專長

人際關係的技巧

了解社會議題

IVR（2006）評估志願服務經驗：一份作品集關於志願服務所學習的技能 IVR：倫敦

個人專長

個人專長範圍裡，態度和知識決定一個人的特點及自制能力，而這些能力包含：



自信力



溝通技巧



自我意識



自我管理



計畫



負責



強化自我學習



解決問題及做決策

人際關係技巧

人際關係的範圍裡，態度和知識與其他入共事的能力包含：



團隊合作



人際關係管理



積極傾聽



領導力



談判能力

了解社會議題

在廣大世界裡，態度與知識使人更有效行事的能力包含：



了解自己



了解社會



包容多元



權利和義務



工作準備



金融知識



NABILA

AKBAR HUSSAIN

就業之旅

志工服務對我的就業之旅有推波助瀾的作用。身為一名志工，我的經歷讓我了解各種行業和觀點，為我周圍的社區做出自己的貢獻，發起激動人心的對話，挑戰自我，結交新朋友。

我第一次參加志工服務是在我 17 歲的時候，在馬來西亞完成高中後，我發現自己有很多時間但不知道要做什麼。於是我到住家附近的孤兒院擔任輔導並教導 7-10 歲的孩子數學和英文。

正是這樣的經驗告訴我，花一點點時間和精力能夠產生積極的影響，並從周遭的人和社區中學習。在那之後，我花了兩年時間在聯合世界學校哥斯大黎加分校學習。

我在哥斯大黎加的志工經驗促使我走出舒適圈，讓我測試自己的極限。在國外做志工服務，我需要快速的適應和調整到新環境心態，同時尋找方法來增加價值。我很榮幸可以參與其中。

在陌生領域參與志工服務的經驗告訴我：有了真切的努力、良好的意圖和毅力，沒有什麼事情是不能克服的 – 這是我的職涯至今，最寶貴的一堂課。



最終，志工服務一直是幫助我個人和職業發展的有利工具。在個人層面上，這讓我能以自己不可能的方式挑戰自我、學習和發展。志工服務讓我接觸到各種各樣的人、產業，和學習與被監禁的兒童的互動，為了募款穿著聖誕老人裝備中跑 5 公里，聽鼓舞人心的演說。



從專業角度來看，志工服務讓我有機會把在校所學的知識帶出課堂，並以實踐的方式鞏固我的知識。也因為志工服務，帶領我走向我目前的職位，作為微軟在馬來西亞地區的慈善部門主管。



在一場由馬來西亞微軟公司所策辦的 2015 年 TechFemme 研討會上，我接觸到一位特別鼓舞人心的講者，我們一直保持聯繫持續幾個月後，這位講者親切地告知我他們的公司有職缺釋出。

我申請並幸運得進入到甄選過程。現在有幸為世界領先技術的跨國公司工作。



分享你的故事

你已經了解到其他非政府組織如何重視他們組織中志工的經驗。你也學到了青年在志工服務時獲得可以用於未來的工作的具體技能。您有機會改變青年的生活，讓這些優秀青年成為您、其他非政府組織或企業的一員。您需要評估您的非政府組織在發展青年志工職位方面的政策和做法，並進行必要的宣傳招募這些青年。您還需要提供必要的支持，讓青年在志工工作中成長和獲得更多的經驗。最後，把青年志工的成長分享給一個充滿希望的未來，讓他們知道您的非政府組織協助他們達到這點。請分享您經歷這整個過程的故事到

jod@vtaiwan.org

編輯團隊

KYLEE BATES

世界國際志工協會主席

KATHLEEN DENNIS

國際志工協會執行董事

AGNETTA NYALITA

國際志工協會青年董事會代表

SAM JOHNSON

國際志工協會青年董事會代表

RALPH MORALES

編輯和投稿者

RAAIDA MANNAA

編輯和投稿者

JESSICA HAN

設計師

特別感謝 *Carmen Chavarris*(瓜地馬拉)、*Monica Galiano*(巴西)、*Ramona Dragomir*(羅馬尼亞)、*Agnetta Nyalita*(肯亞)、*Kenn Allen*(美國)幫忙校對，並使手冊內容更加完善。

也感謝 *Matt Mitro*(Google 美國)、*Raquel Fernandez LEON*(Telefonica 西班牙)、*Marisol Izquierdo Martin*(Telefonica 西班牙)、*Lisa Price*(Starbucks 美國)和 *Diana Melley*(IBM 美國)提供他們珍貴的企業觀點。

特別感謝 *Kathi Dennis* 世界國際志工協會執行董事，因為她的激勵和領導，確保這個企劃順利的完成

Copyright © 2016 por Internacional Association for Volunteer Effort (IAVE)

Todos los derechos reservados. Este manual, o cualquier parte del mismo, no puede ser editado, traducido o alterado sin la expresa autorización por escrito de la editorial.
Para solicitudes de permiso, por favor póngase en contacto con IAVE en info@iave.org.

Telefonica

