

出國報告（出國類別：考察）

106 年青年志工績優團隊馬來西亞參訪

服務機關：教育部青年發展署

姓名職稱：張春蓮副組長、邱靜頤科員

派赴國家：馬來西亞

出國期間：106 年 7 月 17 日至 7 月 21 日

報告日期：106 年 10 月 2 日

出國報告摘要

為遴選優秀青年志工團隊，以做為青年志願服務之標竿，教育部青年發展署每年辦理「青年志工績優團隊全國競賽」，透過青年志工團隊展現多元、創意、創新的志工服務方案，分享不同服務理念及經驗，鼓勵青年志工於競賽中相互交流及學習。分組優勝團隊得由 1 位團員參加次年青年志工績優團隊海外參訪學習活動，了解其他國家青年參與志願服務之情形，並藉由參訪學習活動學習不同國家文化及服務經驗。105 年共分為三大競賽組別，包含青卓組、青年組及青少年組，並於 106 年邀集各組第一至三名團隊，派員代表組成海外參訪團。

106 年青年志工績優團隊馬來西亞參訪團員共 11 名，於 7 月 17 日至 7 月 21 日赴馬來西亞參訪志工組織及大專校院，本次參訪慈濟馬來分會、馬華志工團、Hope Worldwide Malaysia、Yayasan Salam Malaysia 及馬來亞大學，共 5 個志願服務單位，透過交流互動、分享彼此服務經驗，並增加國際視野。

目 次

04	壹、目的
04	貳、團員名單
05	參、參訪行程
05	肆、參訪組織介紹
08	伍、心得
09	陸、建議
10	柒、活動照片

壹、目的

為鼓勵青年持續關懷在地發展及關心國際社會，並捲動青年們積極參與臺灣與國際間扶貧、濟弱、永續發展的志工服務活動，教育部青年發展署每年舉辦「青年志工績優團隊全國競賽」，105 年競賽活動共分為三大競賽組別，包含青卓組、青年組及青少年組。並於 106 年邀集各組第一至三名團隊，推派 1 名代表參加海外參訪團，參訪亞洲鄰近國家志工服務組織及大專校院，與當地志工組織交換志工服務經驗，增進青年國際視野。

本次參訪於 106 年 7 月 17 日至 21 日前往馬來西亞參訪四家志願服務組織及一家大專校院。

貳、團員名單

機關/團隊名稱	姓名
教育部青年發展署	張春蓮
教育部青年發展署	邱靜頤
華僑高中根與芽扶輪少年服務團	梁容爾
高雄市烏克麗麗教學志工隊	林迺凱
希望工程學習輔導團隊	陳冠宇
環保星勢力志工隊	鄭家綦
哇哈哈科學服務團	洪騏岑
南華大學 Young Green 環境志工隊	王銘舜
國立嘉義女中幸福小太陽志工隊	馬若容
政大指南服務團	洪韻筑
楓杏社會醫療暨醫學知識推廣服務隊	黃彥瑋

參、參訪行程

日期	行程
7 月 17 日(一)	去程
7 月 18 日(二)	參訪慈濟馬來分會
	參訪馬華志工團
7 月 19 日(三)	參訪寰宇希望組織(Hope Worldwide Malaysia)
7 月 20 日(四)	參訪 Yayasan Salam Malaysia
	參訪馬來亞大學
7 月 21 日(五)	回程

肆、參訪組織介紹

一、慈濟馬來分會

(一) 組織介紹：

慈濟源自於臺灣花蓮，證嚴法師為發起人，秉持著「只要影響一人，就能啟發十人、百人的信念」而成立，慈濟已在全球超過 50 個國家設有分會據點。馬來西亞慈濟服務據點超過 30 個，其中馬來分會於 1993 年註冊，是慈濟海外最大的服務據點，已有超過 150 萬名志工參與服務，依據馬來西亞當地的在地需求，提供本土化服務。

(二) 主要業務：

1. 家訪服務：每月進行弱勢家庭家訪服務，已進行訪問超過 600 個家庭，逾 1 萬 7,000 名長期照護志工定期探訪、長期關懷弱勢者。除給予經濟上援助外，亦提供弱勢者心靈上的依靠。
2. 長期關懷：長期至殘智障院、麻瘋病院、愛滋中心…等醫院，提供病患關懷服務。
3. 安心就學服務：提供弱勢家庭(如印度小學、馬來小學)課後就業輔導及交通協助，使弱勢家庭中的孩童能安心念書。
4. 災難救災：參與國內或國際災難協助，並進行國際賑災、物資發放等各項服務，如馬航空難事件發生時，慈濟馬來分會共捲動 692 名志工參與服務。
5. 義診中心：設立義診中心，提供弱勢者免費醫療服務。
6. 難民服務：提供難民家庭孩童課業輔導、品格教育及長期陪伴。
7. 志工培訓：平日提供各種訓練，透過見習、培訓等課程學習，經過評估志工個人特質後，始獲得受贈為正式志工，每年志工須參與培訓約 72 小時之課程，需 3 年始得完成訓練。

二、馬華志工團

(一) 組織介紹：

馬華志工團係馬來西亞政黨「馬華公會」於 2004 年南亞大海嘯後所成立之志願服務組織，以長期性履行服務為志業。馬華志工團內部共分為五大組別，分

別為培訓組、機動組、輔導組、醫療組及法律組，以更為系統化、專業化方式，分別針對不同情形，提供需要協助者及時、適時的人力、物資、醫療、心靈重建及法律援助。

(二) 主要業務：

1. 國際賑災：協助馬來西亞國內外各類災害危機之災民，提供適當的急難救助。
2. 社區關懷：針對不同社區的需求，提供有助於解決、預防及處理社區問題之服務。
3. 志工培訓：透過一系列專業志工培訓課程，及符合社會需求的志工服務，提供志工們理論與實踐並重之培訓。
4. 眾籌項目：近年開始透過公眾籌款的方式，提供給青年志工進行創新、創意服務之經費運用。善用社群網絡及資通科技之發達，在宣傳服務理念同時亦進行勸募，籌措之經費均運用在服務中。
5. 部落服務：由大學生志工組成團隊，至馬來西亞原住民部落，提供知識及技能教育。
6. 下鄉服務：由青年志工至服務之偏鄉社區中的當地居民家中同住，從中了解社區的實際需求、風俗習慣，並提供學童教育及符合偏鄉社區的服務。

三、 寰宇希望組織(Hope Worldwide Malaysia)：

(一) 組織介紹：

國際基督教會於 1991 年成立了寰宇希望組織，係一國際性慈善機構。宗旨係「帶來希望，改變生命」，透過國際基督教會和全球各個合作夥伴的資源整合，提供慈善醫療與關懷陪伴，協助重大災害或貧困地區的重建發展及就業服務。Hope World Malaysia 自 2000 年創始，為了幫助「城市窮人」而設立，提供各種服務項目，目前於洗都及檳城設有服務據點。

(二) 主要業務：

1. 醫療保健項目：於洗都建立「社區型診所」(免費診療所)，免費提供需求者診療服務。另於檳城建立免費小兒科診所及流動診所(行動醫療車)，給予偏鄉、原住民村落醫療服務。
2. 糧食派發項目：服務對象包含低收入戶者、單親家庭、獨居老人及難民…等，每年於免費診療所登記基本資料，Hope Worldwide Malaysia 透過基本資料、面談、家訪等方式，篩選及確認受服務者之需求，每年約提供 100 戶家庭糧食補助。每月第三個星期六於免費診療所發放食物。
3. 英語閱讀項目：於 2008 年開始進行服務，目的希望弱勢孩童不要害怕英文，同時給與品格教育服務，由志工一對一或一對二方式進行教學。
4. 一站式電腦資源中心：在 2013 年成立，提供弱勢孩童學習基礎的電腦能力、上網學習、完成學校作業。
5. 學業必需品贊助：提供至少 150 位弱勢家庭孩童學業必需品，給予孩童選擇權，在經費控制下，由志工帶領孩童挑選其喜歡的學用品，包含書包、校服、校鞋、文具，同時孩童亦學習如何使用經費。
6. 創意藝術項目：提供平臺供孩童發揮、抒發及表達自己的意見、想法。

7. 志工招募及培訓：透過社交媒體、網站招募志工，並透過工作坊培訓志工，若為專業志工，會另開專班提供專業訓練。最好的志工培訓就是親身實際進行服務。

四、 Yayasan Salam Malaysia：

(一) 組織介紹：

Yayasan Salam Malaysia(簡稱 Salam)宗旨係為了提升馬來西亞人對於志工及志願服務之精神，並提供他們參與馬來西亞國內及國外志願服務的機會。Salam 相信社會中的每個人都有權生活在一個公平的社會中，志工服務是一個有意義且有效的方式來幫助人們達到一個更美好的生活。透過志工去幫助需要者、社區，志工可從服務過程中學習知識、技巧、能力，並分享服務經驗，更是改善志工的人生品質。

(二) 主要業務：

主要以「婦女」及「孩童」為服務對象，包含社區發展、電腦技術、教育輔導、家庭課輔以及國際救援…等服務：

1. 社區發展中心：

(1)強化女性工作能力中心：提供各種課程，加強女性工作能力，如縫紉、手工藝、ICT(資訊與通信科技)教室、烘焙技術訓練…等，目前已成立 2 間中心。

(2)企業發展訓練中心：依據重點社區和服務對象，提供短期訓練課程，如電腦技能學習、設計或製作衣服、電腦繪圖…等，並提供弱勢者參與企業實習之機會，目前已成立 3 間中心。

2. ICT 中心：目前已成立了 23 個資訊與通訊科技中心，提供弱勢者及視覺障礙者教導電腦技術之學習。

3. 教育中心：提供教育、營養課程，並建立迷你圖書館供原住民小孩使用，提供各種活動，如 ICT 課程、說故事、增長見聞的戶外活動、體驗教育、健康及衛生計畫。此外自 2010 年開始，進行「街頭教育」，提供難民孩童基本教育之機會。

4. 托兒中心：提供 2 個月幼童到 18 歲的青少年各種不同的照顧內容，包含托育、早期學習計畫、課後輔導、主題式教育…等服務。此外對於青年亦提供其參與志工、社區服務活動之機會。

5. 提供電力、水供給計畫；房屋修繕服務；返回學校計畫…等服務。

6. 志工訓練：每年辦理工作坊，啟發青年對於志願服務之認知，參與者參加各種社區需求計畫，並針對社區需求進行深度討論及分析。此外志工需參與基礎志工訓練計畫，了解志工意義及價值、權利與責任、志工領導，及參與團隊合作、災難訓練、野外生存技能…等課程。

7. My Ole Ole 計畫：是針對弱勢需求者的食物銀行，透過超級市場向大眾收集食物，並分類給低收入戶社區及受災戶。

8. 環境保護：透過志工進行植樹、淨河、食用油回收、宣導 3R(Reduce, Reuse, Recycle)活動…等。

9. 災難救助：與合作夥伴、NGO 和政府機構的合作，對國內及國外的天災人禍的

災難提供援助。

五、馬來亞大學

（一）學校簡介：

馬來亞大學是馬來西亞第一個建立，且最頂尖的公立研究大學，也是在首都吉隆坡唯一一間公立大學。馬來亞大學在世界大學排名為第 114 名，而在亞洲大學排名為第 30 名。校地幅員廣大，前身為愛德華七世醫學院，於 1905 年成立，1928 年成立了萊佛士學院，1949 年合併成馬來亞大學。並於新加坡成立海峽殖民醫學校，後在 1962 年獨立為新加坡國立大學。

（二）服務內容介紹：

1. Kedai Jalanan：

- (1)即為街頭商店，創造一個安全的空間來提供弱勢者交換衣物。街頭商店的衣服均來自於捐贈，並由學生志工進行衣物分類。於進行街頭商店服務時，由學生志工擔任服務顧客的工作。
 - (2)成立 2 年多，已有 40 個熱門的小店，每個月在 Jalan Panggong 服務約 120 位顧客、每季在 Medan Tuanku 服務約 400 位顧客，每年約有 2 萬件衣服重新整理及分配給需要者。
2. 招募專業科系之青年志工提供專業服務，如醫療健檢服務、免費義剪服務…等，不僅提供青年參與服務機會，同時並提供場域讓青年發揮專業所長。
 3. 收集物資，提供基礎必需品給無家可歸者、偏鄉貧困者。
 4. 協助弱勢者撰寫工作履歷，使其運用完善的履歷，並順利找尋適當工作。

伍、心得：

- 一、馬來西亞是個多元種族組成的國家，主要由馬來人、華人及印度人為主，由於多元文化、宗教及語言的性質，使得馬來西亞文化呈現豐富色彩，此趟參訪感受到十分不同的文化。
- 二、馬來西亞的非營利組織十分活躍，且強調對於志工提供各種訓練，讓志工在服務過程中能發揮所長並了解志願服務之精神，提供給需要者最實際的服務。
- 三、參訪慈濟馬來分會時，可以發現慈濟馬來分會與臺灣的慈濟服務項目有點不同。透過服務在地化，慈濟針對馬來西亞當地所需，提供最符合當地的需求服務。此外慈濟馬來分會並不以宗教角色強調服務，反而超越各種族及各宗教，透過融合不同信仰、民族，讓基督教、回教…等不同宗教；華人、馬來人或印度人，共同參與服務。同時結合對於志工系統化的訓練及高度聯結性，在災難發生時，能夠快速傳遞資源及服務需求，對於動員志工的組織能力非常有效率。
- 四、參訪馬來志工團時，進入到其所設立的「得勝老人之家」與長輩們互動、表演，與機構中的 58 位長者進行桌遊益智遊戲，帶領長者一起活動身心靈，臺灣的青年志工從中學習如何與長者互動。此外馬華志工團亦於 7 月中旬回訪本署，藉由彼此互相交流互動，學習服務經驗。
- 五、參訪 Hope Worldwide Malaysia 時，發現其服務內容相當多元，善用與企業之合

作，針對合作企業之特色提供各種不同的服務內容，同時善盡社會責任。本次青年志工協助 Hope Worldwide Malaysia 清掃義診中心，並與課輔班小朋友一同互動，即使語言不通，青年志工仍透過身體語言及親切笑容，與小朋友們度過快樂時光，Hope Worldwide Malaysia 的經理 Catie 說，微笑是最好的溝通方式，志工提供微小的服務，都可能對孩童們的人生產生改變，就如同 Hope 的宗旨“Bringing HOPE, Changing LIVES!”一樣。

- 六、拜訪 Yayasan Salam Malaysia 時得知，該單位剛好是本次國際志工協會亞太區域年會的辦理單位，Salam 的經理誠摯的邀請我們有機會可以一同參加。從參觀 Salam 針對不同年齡層孩童所設立的托兒所開始，可以看出 Salam 對於不同服務對象，提供的教學環境亦不同。藉由經理的介紹，發現 Salam 的志工大多都是馬來人，因為其身處的社區多為馬來人所居住的區域。Salam 的合作夥伴很多元，提供的服務亦同，經理表示 Salam 非常注重志工的培訓，希望不僅在幫助弱勢者的需求，同時讓志工了解志願服務的真諦，進而貫徹到生活中，讓社會中的每個人都能在一個公平的社會中生活著。此外，青年志工們也跟托兒所的小朋友一同畫畫，小朋友們也教青年志工們各個顏色的馬來話，彼此互相學習。
- 七、參訪馬來亞大學時，社團老師表示學生志工主要是透過收集捐贈的衣服、鞋子，進行分類整理後，在固定的時間到街上去擺攤，免費提供給有需要弱勢的民眾、家庭，由受服務者自己挑選所需品，將選擇權留給弱勢者。對於學生志工而言，提供服務並不是一種慈善事業，反而是給予學生志工一個學習如何服務的機會。

陸、建議

- 一、慈濟馬來分會、馬華志工團、寰宇希望組織及 Yayasan Salam Malaysia 對於志工培訓十分重視，且對於志工參與災難救災、急救知識提供專業之訓練。建議未來可邀請具有急難救助、救災相關經驗之非營利組織，提供志工相關訓練課程，俾以未來面對無法預期的天災、人禍災難提前準備。
- 二、參訪慈濟馬來分會時始了解，其十分注重志工、受服務者心靈層面的建設，如志工協助救災或協助災難家屬時，所接收到的負面情緒，志工本身應該如何排解，進而轉為如何協助災難家屬重建家園、安慰受難者心靈…等。建議未來志工相關訓練課程中可加入心理層面的課程，加強志工心理素質。
- 三、本次參訪單位各單位距離較遠，以致參訪時間會因需要準時趕赴下個參訪單位而壓縮。建議往後安排參訪活動時，若該國交通較不便利，或參訪單位距離較遠，可安排較少單位參訪，以增加參訪活動深度。
- 四、本次每日參訪活動結束後，青年志工們皆自主集合，討論當日參訪情形及紀錄，並一起為參訪活動的表演及互動遊戲做準備。海外學習參訪活動不僅是增加青年視野、提供國際交流機會，更是青年們學習團隊合作，培養責任心的機會，建議本活動應繼續辦理，提供青年們更多學習機會。

柒、活動照片

序號	照片	說明
1		慈濟馬來分會的蘇祈逢副執行長及黃鏡維師兄分享慈濟馬來分會主要服務的方式及內容。
2		每位團員們向慈濟馬來分會的蘇祈逢副執行長及黃鏡維師兄分享自身團隊的服務經驗。
3		團員們親手製作卡片贈送慈濟馬來分會。

4		團員們至馬華志工團所設立的得勝老人之家，並帶動表演給長輩們欣賞。
5		團員們教導得勝老人之家的長輩們如何玩桌遊遊戲，刺激腦部運用。
6		得勝老人之家的奶奶與青年志工很認真的玩桌遊遊戲。

7		團員們協助 Hope Worldwide Malaysia 的義診中心清掃環境。
8		Hope Worldwide Malaysia 的經理正分享 Hope 的服務內容。

9		團員們與 Hope Worldwide Malaysia 課輔班的小朋友一同遊戲互動，團員們也發揮平日服務志工的本能，一下子就跟小朋友打成一片。
10		團員與 Yayasan Salam Malaysia 托兒所的小朋友一同繪畫。
11		與 Yayasan Salam Malaysia 的工作夥伴及課輔班小朋友一起合影留念。

12		馬來亞大學的社團老師分享青年志工服務內容，團員們皆仔細聆聽。
13		與馬來亞大學互贈參訪小禮物。
14		團員致贈親手製作的卡片與馬來亞大學。