

國立台東大學教育學系  
暑期諮商心理在職專班  
碩士論文

指導教授：溫雅惠 博士

生命線志工的服務經驗對退休人員  
生命歷程之影響

研究生：陳季青 撰

中華民國九十九年二月

國立台東大學教育學系  
暑期諮商心理在職專班  
碩士論文



生命線志工的服務經驗對退休人員  
生命歷程之影響

研究生：陳季青 撰

指導教授：溫雅惠 博士

中華民國九十九年二月

國立臺東大學

學位論文考試委員審定書

系所別：教育學系諮商心理碩士在職專班（暑）

本班 陳季青 君

所提之論文 生命線志工的服務經驗對退休人員生命歷程之影響

業經本委員會通過合於  碩士學位論文 條件  
 博士學位論文

論文學位考試委員會：

袁志晃

(學位考試委員會主席)

溫雅惠

(指導教授)

論文學位考試日期：98年12月17日

國立臺東大學

附註：1. 一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

# 博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 教育學 系(所)  
諮商心理碩士在職專班 組 98 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：生命線志工的服務經驗對退休人員生命歷程之影響

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後  
散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線  
上檢索、閱覽、下載或列印。

同意 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內  
得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之  
一，申請文號為：\_\_\_\_\_，請將全文資料延後半年再公開。

## 公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
		v	

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非  
專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為  
無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名： (親筆簽名)

研究生簽名： (親筆正楷)

學 號：4496022 (務必填寫)

日 期：中華民國 99 年 月 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲  
於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

## 誌 謝

當口試委員宣布我通過論文口試的那一剎那，兩肩的重擔頓時卸下。回溯論文撰寫的所有過程，淚水不禁在眼眶打轉，酸、甜、苦、辣點點滴滴在心頭。這三年碩士班的學習與成長，收穫滿滿。

本研究能夠順利完成，首先要感謝指導教授溫博士雅惠三年來對我的提攜及關心，老師不僅是我學術上的恩師，亦是我生活中的導師。在我面臨大哥逝世的重大打擊之下，已有放棄的念頭時，老師一通電話的鼓勵，重新啟動我往前的力量。老師身兼教育系主任，在忙碌之間，仍時時關心我論文的進度，嚴謹的治學態度及溫暖貼心的處事原則，引領我做人和做學問的方向。更可貴的是讓我在撰寫論文時，指導我以多元化思維，小心翼翼歸納相關議題，我雖然花費了許多時間，卻相當值得。

其次要感謝梁教授忠銘、袁教授志晃在百忙之中撥冗給我修正論文計畫的意見，以及在口試的時候提出明確和寶貴的修正意見，幫助我論文的撰寫，使得本論文的內容更具學術標準，在此致上十二萬分的謝意。感謝諮商心理碩士班的教授鄭教授承昌、莊教授佩芬、連教授廷嘉、陳教授志賢及洪教授雅鳳，由於他們辛勤的指導，讓我在諮商的領域上有所精進。

感謝社團法人台東縣生命線協會彭理事宏盛、張總幹事文祥、江團長宜靜、陳組長淑美及所有志工伙伴，由於他們的關懷，讓我在寫作徬徨無助時，能適切獲得愛的存款！此外，特別感謝三位研究參與者的全力協助與配合，使本研究的資料能順利取得，沒有他們的付出，本研究將無法進行。感謝碩士班同學淑雯、家鈴、惠婷、月秀、素瑩及莒光在學習上的相互提攜，在他們的鼓勵下，使我的論文能完成。

最後要以真誠的感謝獻給我敬愛的父親葉小堂先生和在天國我親愛的母親陳碧蘭女士和哥哥勇維，窩心的姐姐綉惠、貼心的妹妹沁青及可愛的弟弟勇宜也在此一併致謝。

季青

于臺東大學教育學系

2009年12月28日

# 生命線志工的服務經驗對退休人員 生命歷程之影響

作者：陳季青

國立台東大學教育學系

暑期諮商心理在職專班

## 摘要

本研究目的在探究生命線志工的服務經驗對退休人員生命歷程之影響，研究主要採取質性研究之深度訪談法，研究參與者來自台東生命線志願服務工作者，共計 3 位，逐一進行訪談，各訪談四次，一次約 1 小時，訪談後作成逐字稿，並讓研究參與者檢核確認後，再依志工對志願服務工作的想法、志願服務工作對志工的影響，進行資料歸納分析。本研究發現：

- 一、志工的助人特質是受原生家庭的價值觀、與他人有正向的相處關係，及受到虔誠宗教信仰所影響。
- 二、志工參加助人工作的原因是對輔導有興趣、受家人的鼓勵與支持、能增進電話協談技術，並改善與家人相處的關係。
- 三、志工服務經驗可增進自我瞭解，提昇輔導知能，與家人、朋友及社區建立良好的關係，增加觀照自我與他人的能力。

最後根據本研究的結論與發現，提出具體建議，作為生命線志工及輔導相關單位之參考。

**關鍵詞：**生命線志工、退休人員、生命歷程



# **Effects of Life-Line Volunteer Service Experiences on the Life Progresses of Retirees**

Chi-Ching Chen

## **Abstract**

The major objective of this study was to investigate the effects of services experiences of life-line volunteers on their own life progresses. The main method was in-depth interview with qualitative analysis. The participants of this study were three volunteers from Taitung Life-Line which is one of the major crisis intervention service organizations in Taiwan. After four hour long individual interviews verbatim transcripts were produced, and the transcripts were sent back to the participants for verification. Then, interview data were analyzed to draw out the ideas of volunteers about the volunteer service works and the effects of these volunteer service experiences on them. Findings from the study include the following :

1. Volunteers' traits were affected by the family value, the positive relationship with others, and their belief and religion.
2. Volunteers' motives for engaging in helping work were their zest, the family's support and encouragement, being able to learn the counseling skills through training, and being able to improve their family relationship by using what they had learned in volunteer work .

3. Volunteers' experiences of serving others could not only enhance the capability of guidance, the understanding of themselves, and the reflection on themselves and others, but also establish the good relationship with family, friends and communities.

Finally, according to the conclusions and detections, this study provided concrete suggestions for persons who join voluntary service on telephone counseling and references for relative organizations.

**Keywords: life-line volunteers, retired persons, life progresses.**



# 目次

中文摘要	i
英文摘要	iii
目次	v
表次	vii
圖次	vii
<b>第一章 緒論</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的與問題	4
第四節 名詞釋義	5
第五節 研究限制	6
<b>第二章 文獻探討</b>	<b>7</b>
第一節 志願服務	7
第二節 生命線電話協談志願服務現況	11
第三節 退休人員與志願服務	24
<b>第三章 研究方法與設計</b>	<b>40</b>
第一節 研究架構與流程	40
第二節 研究方法與工具	42
第三節 資料整理與分析	46
第四節 研究倫理	49
第五節 研究的嚴謹性	50
<b>第四章 資料分析與討論</b>	<b>52</b>

第一節 對自己參與志願服務工作的想法	52
第二節 志工的服務經驗在其生命歷程中對觀照自我與他人的影響	61
<b>第五章 結論與建議</b>	<b>82</b>
第一節 結論	82
第二節 建議	84
<b>參考文獻</b>	<b>87</b>
一、中文部分	87
二、西文部分	93
<b>附錄</b>	
附錄一 訪談同意書	94
附錄二 訪談大綱	95



## 表次

表 3-2-1 專家學者效度名錄表·····	45
表 3-3-1 受訪者基本資料表·····	47

## 圖次

圖 3-1-1 研究之研究架構圖·····	40
圖 3-1-2 研究流程圖·····	41



## 第一章 緒論

喂！台東生命線，有什麼需要我們協助的…，擔任生命線志工6年，與志工們的情誼由淺入深。聚會聚在一起時，從他們談話中聆聽到生命線對他們生命的轉變，內心不禁對他們感到十分好奇，究竟輔導工作對他們的人生有何影響？研究者因此對此議題的瞭解與研究有頗高的興趣，希望透過此研究能對此議題能有深入的發現。本章分為四節，研究背景、研究動機、研究目的與問題、名詞釋義、研究限制。茲分別說明如下：

### 第一節 研究背景

臺灣這 50 年來，民間社會力量勃然興發，而非營利組織亦如雨後春筍般地成立，組織要有效率地運作，人力資源是其重要因素。爾來，社會福利機構運用志願服務人員協助推展社會福利工作的情形日益盛行，時代的進步，服務種類及內涵更是多元化，許多機構更是運用志工提供第一線的直接服務工作。志願服務在過去、現在及將來直接或間接對社會福利的推行產生影響，與社會工作之間的關係更是密不可分（傅仲民，1991；黃舒玲，1994）。社會福利機構中運用大量的志工提供福利服務，其內涵已經比過去慈善性的志願服務還豐富，也不再侷限於提供消極性服務，志工在機構中所能做的事情相當多元（曾華源、郭靜晃，2000）。

Ziemek（2006）研究指出志願服務是被視為理想的社會和經濟活動。根據內政部統計截至 2008 年 12 月底止，中央各目的主管機關各領域登記有案的志願服務志工隊共計 13,564 隊，志工人數達 47 萬 8,213 人（內政部統計處，2008.12.31）；而以社會福利為例，志工隊共計 2,354 隊，志工人數達 13 萬 1,238 人，分別投入諮商服務、身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、兒童及青少年福利服務、家庭福利服務、社區福利服務等社會服務工作，成員遍及家庭主婦、大專青年學生、勞工朋友、公教人員、退休人員及其他專門技術人員；2008 年服務

時數達 1,551 萬 2,030 小時，其中協談志工提供 68 萬 4,026 小時諮商輔導服務，由統計資料得知電話協談志工之重要性及對求助者的協助其影響不容忽視。

爰此，志願服務可視為社會援助人力重要來源，在未開發國家中的人民生活比較困苦而自顧不暇，故其志願服務並不發達，而愈進步的國家，人們生活無虞，閒暇時間較多，參與志願服務的人數也就愈多，其志願服務工作的成效也就愈好（曾華源，1997）。現今，台灣社會已進入已開發國家，經濟與政治環境的快速變遷中，家庭生活型態由農業社會趨向都市化的型態；不僅家庭結構及功能有了改變，家庭內部親人間的關係及整個社會人際互動狀況也都異於往昔，加上價值觀念的變化（蘇信如，1984），並隨著社會問題日趨嚴重，相對的社會人力需求亦增加。

綜合而言，當今公務部門有限的社會人力資源，是無法有效的提供社會的需求，此時需藉由志願服務的推動，彌補政府的人力之不足。近來，退休人口的增加，正是挹注此人力最佳資源。因此，對退休人員而言參與志工服務，不僅可使每個人基本生存需求得到滿足，更能得到終身學習，心靈滋長的機會，除了自身的成長外，更有助於家人關係的和諧以及拓展社區網絡關係，體驗到幫助他人的喜悅，進而肯定自我存在的意義及價值，為人生開啓另一道窗。

## 第二節 研究動機

由上述狀況景可知在台灣投入志願服務工作行列者越來越多，助人之電話協談機構開始運用志工提供直接服務，自 1960 年代之後，英國及美國的社會服務機構開始廣泛運用志工於會談、電話諮詢和輔導等助人協談服務中，國內亦深受此潮流趨勢的影響，之後助人協談的社會福利機構接續成立，如平安線、張老師、家庭協談中心、家庭教育服務中心、生命線等，並大量運用志工擔任助人協談工作。

依據內政部統計，1996 年至 2003 年之間國內協談志工共提供了四百五十多

萬小時的諮商輔導服務，顯示出助人協談的志願服務亦佔有重要的地位。聯合國大會於 1997 年 11 月正式宣告公元 2001 年為「國際志工年」(International Year of Volunteers 簡稱 IYV)在邁入二十一世紀時，經由「國際志工年」的訂定，以肯定志工的無私奉獻與非凡成就，並進而促進志願服務發展。這幾年來，台灣社會急遽變遷，政治民主，社會繁榮，經濟富裕，教育進步，休閒時間增加，因此對生活品質更為重視，無形中也帶動對社會的關懷(陳玉安，2003)。

林勝義(1990)的研究指出，社會地位較高的退休人員比低社會地位的人較喜歡加入志願性工作。其原因可能是他們具有中產階級的特點：較高的生活滿意度及收入、教育與生活方式等的優勢，他們容易傾向於關懷，樂於參與志願工作。台東志願服務工作有不同的服務方式如醫院、地檢署、林務局等為一般行政事務，研究者與上述其他單位志工接觸，發現不是人人都想加入生命線志工行列，因為生命線是以輔導性質為導向的志願服務工作，透過電話協談所要接觸的是來自社會各階層各角落的人，且因應的問題百百種，他們會擔心自己的能力及接案壓力的問題，而打退堂鼓。綜上所述，為何人們於退休後願意擔任志工且又選擇透過電話協談的志願服務工作，他們對志願服務工作的想法為何？是本研究的第一個研究動機。

銀髮族透過書刊、研習、網路、社團及自我省思，都可獲得良好的學習(林振春，1999a)。老人的學習動機不外乎：求知取向、社交取向、服務社會及追求刺激取向(戴靜文，2002)。簡而言之，年長者參加學習活動是想滿足學習新知的慾望，增進自己不同領域的知能，充實自己，避免不合時代潮流。年長者不只是學習型社區的消費者、享受者，更可以成為共同生產者、規畫者，而在參與過程中，更可以獲得實質的學習和成長(林振春，1999b)。因此，老人參加學習活動是為擴大自己的生活圈，結交新的朋友，進而拓展人際關係。老人的學習以增進自己的能力，為社會奉獻一己之力，老人參加活動是為追求生活上的不同的新刺激，避免枯燥乏味、改變在一成不變的生活方式，在學習活動中得到一份歸屬感。

生命線服務型態多元，從電話協談、面談接案，團體輔導、社區講座、並協助生命校園生命教育宣導等。協談志工的工作內容是複雜度及專業性較高的工作，其自主性高且工作上較具有參與性、主動性和創造性(曾華源、曾騰光，2003)。

爰此，生命線的志願服務工作對永續學習退休人員而言是最佳選擇，生命線與其他單位訓練模式不同，每年需定期受訓考核並接受督導，評估不適者，隔年將不予續聘，如此嚴謹的規定，只為提供優質的服務。

生命線在臺灣已經發展 37 年歷史且遍佈台灣 23 縣市，關於生命線機構的相關研究有限，且未有針對退休人員從事生命線志工者的主題作探討。台東縣位於後山，針對後山生命線志工作探討之研究更是少。有鑒於志願服務工作的興起，退休人員的年輕化，後山生命線志工人力的不足，心想若能將三者串連有效運用，未來對生命線是一個永續經營的參考資料。

綜而言之，志工們在此接受成長、學習後對自我變化的過程，希望能透過本研究瞭解志工經過機構的在職訓練後，對個人生命歷程所產生的影響，能獲得什麼學習及調整？進而期望對退休人員在從事志工學習活動年長教育的研究發展與課程的增進有所助益。生命線的夥伴來自不同的家庭，每個人都有自己的人生故事，研究者想從要志工的生命腳本談起，希望透本研究能聆聽志工們的內心聲音和進入他們的世界探索，即他的生命歷程，再進一步從中分析，另一方面探討志工於線上輔導過程，歷經擔任輔導角色後，從傾聽個案生命故事進而給予協助中的輔導經驗，有無反應到生活上，對自我、他人產生的影響，對個人生命歷程的影響，是本研究第二個研究動機。

### 第三節 研究目的與問題

基於上述研究背景和研究動機及相關研究結果，本研究在達到以下三個目的：

- 一、探討生命線志工對自己參與志願服務工作的想法。
- 二、瞭解生命線志願服務工作對志工的影響。
- 三、依據研究發現提出具體建議，作為研究生命線志工之參考。

根據研究目的，本研究探討下列研究問題：

- 一、生命線志工對自己助人特質的看法為何？
- 二、生命線志工從事助人工作的原因為何？
- 三、生命線志工的服務經驗，在其生命歷程中對觀照自我與他人有何影響？

## 第四節 名詞釋義

本研究的重要名詞定義，分別界定如下：

### 一、生命線志工

根據2001年1月公布的志願服務法第三條對志願服務所下定義，志願服務乃民眾出於自由意志，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。

生命線志工係指生命線協會為有效推展輔導工作，經嚴格且紮實的四階段職前訓練，經甄選通過後，正式聘任擔任生命線電話協談志願服務人員。本研究中生命線志工為服務於台東生命線協會，目前正上線服務之志願服務協談人員。

### 二、退休人員

劉梅君（1993）提出退休是一種行動或事件放棄工作而以休閒或非勞力為重心的方式生活。退休是一種過程包含退休的準備、退休的態度、引起退休的原因及個人對退休的調適等，且非全有或全無的狀態。退休是一種角色不再從事全職的工作代表失去生產性角色的扮演，社會地位也相對降低。

退休人員是指個體不再從事全職的工作而領取退休金或社會福利金作為部分收入的人；是一種角色，有其義務而必須負起自我照顧與自我管理資源的責任；是一種歷程，個體必須加以面對與調適；是一種選擇，重新界定生活的意義與建立新的生活秩序，選擇有尊嚴的人生的人。本研究退休人員是指個人在工作崗位上退下來，不再從事全職的工作而是在領取退休金者。所包括的年齡層以60歲至66歲且行動自如之退休人員。

### 三、生命歷程

黃堅厚（1999）整理出艾瑞克森的人格發展理論中年期 25 至 65 歲為生產與停滯心理社會發展階段，發展順利能在工作和人際關係上奉獻自己，照顧別人。66 歲之後為老年期自我整合與絕望心理社會發展階段，發展順利為覺得生命有意

義，有規律，對自身及自己的成就感到滿意。

生命歷程會因為個體之主體性而有差異，而生命歷程亦會隨著個體生活經驗的擴充、週遭環境、自身能力的增減而不斷改變。本研究所指的生命歷程為退休人員參與志願服務後，在其生命歷程中對觀照自我與他人的轉變。

## 第五節 研究限制

本研究在推論的結果的解釋上，必須要考慮以下的因素所造成的限制：

- 一、當初的考量期待的是受訪者的生命豐富性，能以多元性為方向，並探討的橫向與縱向的軸心省思他們的生命歷程。原訂參與研究者為 6 人，經取樣退休後第一次的志願服務工作為生命線者，符合資格者為 3 人。
- 二、本研究受訪者二位為男性，一位為女性，因本研究會涉及受訪者個人及家庭的隱密性，而在訪談過程中常會談及切身家庭相關問題，進一步作深入探討，而男性基於面子因素，故與陳述上會有些差異，部分資料可能會被隱瞞，所獲得的資料恐未完整，這樣的結果將造成推論上的障礙，此部分也期望未來有更多的研究能克服這部份的阻礙，以彌補這項缺陷，以使提高研究的完整性。
- 三、研究者在研究推論上有所限制，質性研究觀察的樣本通常是小樣本，重點在對這些樣本所表現的現象進行深入的研究與觀察。因此，難以從中得出一個普遍的規律，這是質性研究與量化研究不同的地方。

## 第二章 文獻探討

本研究係為針對生命線志工對個人生命歷程所產生的意義與影響加以探討之研究，爰此，本章擬以蒐集相關的理論及文獻資料並就其內涵加以分析及比較，以協助瞭解本研究的主題，因此本章分為三節、首先探討志願服務的現況、其次探討電話協談志願服務人員、第三節則是探討退休人員與志願服務，以下分別就各節加以陳述。

### 第一節 志願服務

我國志願服務法志願服務定義為「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。在一個民主自由與經濟繁榮的社會中，民主國家人民之自主性增加，社會會有更大的空間讓民眾參與他們自身事務發展和監督，不僅容許且鼓勵民眾參與志願服務工作，以培養其成員的自發性，成員可從互助的過程中獲得自成長的滿足感，另一方面在社會快速變遷下，政府無法有效反應社會需求，如何結合民間資源，擴大社會參與，實為社會發展重要契機。

一般而言，志願服務功能的發揮必須讓志願服務人士有充分的參與和自主，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，不但可以增進人際關係、降低社會疏離感（曾華源，1997），並且是一股社會改革的重要動員力量。對於民主社會而言，志願服務的推展無非是催化大眾對群體及社會付出關懷，為實踐「生命共同體」的重要途徑。爰此，志願服務是和自由民主社會的發展有關（陳武雄，2004）。是民眾體認和具備集體社會生活共存共榮，彼此互助合作的公共服務意識下之產物，才能在公民參與下，建構全民共有的民主社會，進而建構祥和社會。

## 壹、我國志願服務的發展

在美國有許多職業婦女、高中生、大學生及退休人員透過人力銀行和資訊網絡，以及企業受員工鼓勵而擴大參與志願服務之比例。各級政府對志工工作也受到刺激而尊敬志願服務，甚而志願服務者成爲主要決策核心，以加州癌症防治組織爲一例，該組織的志工來自各階層的社會菁英，不僅有學校教師、醫師、社會專業人士，也會挖掘各種具有專才的大學、博士生加入服務行列。準此而言，志工是組織運作的中心，而不是職工之延伸，基於他們的專業知識、經驗、技術、奉獻、熱情和擁有的能力，對組織向外服務提供很大貢獻（李欽湧，1994）。

志工服務針對他的鄰人、社區或社會從事的善行義舉，有很多表現的方式，從傳統習俗的互助到社區危機即時的處理，並且利於解除痛苦、解決衝突與撲滅貧窮（賴兩陽，2002）。我國最早的志願服務可說均以對弱勢者濟助行善爲主，例如對渴者施茶、飢者施粥、寒者施衣、無力安葬死者施棺以及濟貧或關心社區鄰里生活需要，參與修橋鋪路，都是志願服務的具體呈現。茲將我國志願服務發展敘說如下：

自 1931 年左右即制定「國民義務服務勞動法」鼓勵民眾參與社會建設，此爲一種具有強制性程度之辦法，民間推動志願服務較早在 1952 年「義務指導員」制度，該年救國團成立也同時建立志願服務體系，運用義務幹部做推動工作之核心，並強調多用義務幹部不是要省錢，而是要做爲人才培育之方式，不僅達成社會參與，有效借重社會資源，而且更能培養適應地方之人才，以提升青年工作之價值。公部門推動志願服務較早的是警政部門，亦將日據時代之「義勇團」組織改制，1963 年起陸續成立「義務警察」、「義務消防」、「義務交通」、「山地義勇警察」等，1965 年被大量地運用於協助社區發展的推動，以台北市最爲熱絡，此爲志願服務工作之醞釀時期。

接續進萌芽期，政府部間結合民間力量自 1981 年訂「台灣省推行志願服務實施要點」，1982 年頒布「台灣省加強推行志願服務實施方案」、1984 年頒布「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」，1986 年頒布「台灣省加強推行志願服務實施方案」，1987 年頒布「台灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點」，1989 年訂頒「台灣省加強推行志願服務實施方案」，同年內政部訂定「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，1991 年訂頒「加強勞工志願服務推行要點」。綜上述得知，志願服務自 1982 年政府開始介入、規劃，民間配合，兩者相輔相成，使得志願服務工作有依循的展開並進入倡導時期。

1985 年內政部訂定「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」，自同年 7 月 1 日起全面實行。1991 年推動勞工志願服務，由勞工志工輪值勞工服務中心服務。1992 年民間籌組「中華民國志願服務協會」正式成立，這是我國名副其實的第一個全國性民間志願服務團體。行政院為有效應用社會人力資源參與公共事務，以提昇服務品質及行政效能，1996 年訂頒「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」。其要點對於各政府機關實施志願服務，如何招募、遴選志工、及對志工應如何訓練講習、分配工作、管理考核、獎勵表揚與福利保障等均有明確規定（李淑琚，2003），此要點是政府推展志願服務工作之最高依據。2001 年 1 月 4 日「志願服務法」經立法院三讀通過，並奉總統令於同年 1 月 20 日公佈施行。該法制定對於：（1）志願服務的主管機關及目的事業主管機關之權責，（2）志願服務運用單位之職責，（3）志工之招募、甄選，（4）志工的教育訓練，（5）志工的權利及義務，（6）志工的獎勵表揚，（7）志工的福利、保障，（8）志工的倫理守則，（9）志工的法律責任…等均有明文規定；將志願服務工作付諸法律的規範。

由上述得知，我國志願服務的發展，過去志願服務向關懷慈善性，現今志願服務與公民社會理想連接，志願服務內涵擴大為計畫性、組織性、責任性、鼓勵性和管理性地參與公共事務和社會公益。為增進志願服務品質與保障有關人士的權益，2001 年 1 月 20 日志願服務法的通過開啓了我國志願服務的新頁及一個里程

埠，志願服務的組織與世界潮流並進，讓參與的志工民眾能清楚自己的權利與義務。

## 貳、未來志願服務的趨勢

志願服務組織是一群追求公共利益，本著自己選擇意願而結合的志願團體。組織的目標在於關心成員本身非經濟性興趣利益，以及他人的幸福或社會的公益，而非以牟取營業利潤為主旨（蘇信如，1985）。一群人基於特定的興趣或價值，而聯合發起一種服務。該組織對一般福利並無任何法律上的責任，一旦超過他該持續的期限時，也無繼續存在的必要（施嬭娟，1984）。志願服務組織是一個結合志願服務人員，以服務社會弱勢者為目的的自主性團體，由於政府財力、人力不足，無法滿足社會個別的需求。職此，藉志願服務組織的力量來彌補其不足，大體而言，從台灣社會的發展可以瞭解民眾對生活意義和社會價值與昔日不同，人生規劃亦不同，隨著時代的變遷，志願服務的公民參與價值被肯定，嵩目未來我國志願服務發展趨勢如何？說明如下：

朝志願主義發展，市民參與願服務增加，擴大參與層面，志願服務種多樣化，志願主義形成，志願服務內涵與過去不同（曾華源、曾騰光，2003）。志願服務會有更多民眾熱心參與政治上的活動，民眾對於社會政治之影響力量將會逐漸增加。政府機關擴大運用志工，政府機關大量推動志願服務方案，形成民間與政府競爭志願服務人力資源，影響非營利組織運作。爰此，非營利組織勢必要共同合作來增加志工機會和效能，過去國內大多數志願組織並不認為社會服務是需要專業人員來經營管理，習慣以經驗法則來反應社會需要和處理問題，衍生諸多問題，重視志願服務品質，認識志願服務不是免費之人力，要加強志工選訓、服務品質與績效的提升，才能使志願服務獲得社會認可。志願服務制度化，運用志願服務之團體增加，志願服務漸成爲社會之重要制度。

面對多元化的未來，志願服務的相關議題漸漸浮現，曾華源等人（1997）研

究志工問題後認為應加強志工服務能力、讓工作結構明確化，但是卻不贊成機構要重視志願服務工作績效和設置志工升遷制度，這和蘇信如（1985）的研究結果相同。當組織重視理性運作和效率，亦即講求專業服務品質時，會使志工覺得不受機構肯定和重視。如何領導這群熱心有餘，但是服從不足的志工，為提升服務品質，與志工的持續參與有影響，應如何因應，值得重視。

綜而言之，隨著志願服務人數的增加，在在都可以顯示出志願服務的推動在國內逐漸受到社會大眾的重視，衍生的問題，值得思考。應重視志願服務倫理，由於志工不再是客串性質的工作，開始要強調運用志工專長，志工服務有更強的正當性之外，且要保障被服務者的權益。志願服務價值的肯定，強調志工成本效益，重視其貢獻，發展評估方法，志工管理專業化，志工為社會發展重要人力，志工服務規劃與人力資源管理朝向專業，爰此，有越來越多學校開授志願服務課程。從國內服務擴大到國際交流，行政院青輔會大力推動志願服務與國際交流活動，不僅在國內舉辦國際性會議，也輔導成立國際性組織。

## 第二節 生命線電話協談志願服務現況

輔導是一種助人的歷程和方法，它是一種思想（信念），是一種情操（精神），也是一種行動（服務）（吳武典，1983）。諮商員以信任、接納、尊重、溫暖、真誠和雙向溝通與當事人建立良好的諮商關係，他是一種專業的助人工作，也是一種科學化的助人方式，具有可靠的助人效果。Shertzer 和Stone（1981）曾對輔導定義為：「輔導是協助個體瞭解自我及週遭環境的一種過程」（引自鍾祥，2006，頁13）。事實上，輔導不只是一種關係，也是一種對個體提供專業的協助，它是發生在受過專業訓練的輔導員及受個人問題困擾的個案之間所發生的過程。

半專業助人者的工作會與專業的助人工作者有重疊性，前者必需接受助人機構的專業輔導知能訓練之後，且在督導的督導下才可進行有關的助人工作。從專

業角度來看，生命線屬於半專業助人者，且為基於「愛人如己」之博愛精神，幫助社會上所有需要愛和關懷的人，對社會中絕望而企圖自殺者予以協助；對失望而意志消沈者給予勇氣，透過24小時生命線電話的協助，向求助者伸出友誼的雙手，並以有效的行動，協助心靈受創傷者重獲新生，重燃希望之火。職此，輔導與諮商主要目的是引導受輔導的人，以較客觀、正向和健康的觀點來檢核自己、了解自我，清楚的知道自己與他人及環境之間的連結關係。鼓勵案主勇敢面對和自己所遇到的問題，澄清問題的癥結所在，找到解決問題進而增進面對危機的能力。

生命線在輔導上有立即性的支援效果，而且是 24 小時電話協談，是其他機構亦或專業人員所不容易做到的，黃惠惠（1997）對助人工作者的層次劃分，生命線志工應屬於半專業的助人者。也有些研究發現，非專業人員從事助人工作並非就不適宜輔導工作（張德聰，1985）。生命線雖為半專業助人者，在擔任志工期間仍須不斷接受專業訓練及督導，加上自身的助人動機，能給予求助者較多時間，給案主尋求情緒出口和立即性的管道資源，在現今問題層出不窮的社會，佔有重要的角色。

## 壹、生命線之組織

由於社會加速的變遷以及人們為適應生活所付出的努力，必然引出各種的問題如家庭、人際、工作、事業、學業、經濟等等之壓力，而對無法釋疑的困擾在心靈上長期壓抑下，產生對生活的倦怠、對生命的質疑及對夢境的幻想，接踵而來自殺案例不斷，精神患者激增，此時就會藉由社會資源，而其中即求助於社會服務單位。生命線立即性的服務就顯其重要性，生命線強調專業性與責任感，無疑對受服務者的權益是一種保障；故應不斷提昇協談輔導內涵，以提供個案更適切的協助。

現今社會福利機構，運用志工來從事福利服務已是目前普遍的趨勢與潮流。以台灣地區 23 縣市生命線而言，面對各縣（市）數十萬、甚至上百萬需要服務的人口，若僅仰賴專任人員的能力，其服務效能無法完全發揮。準此，多年來各縣市生命線無不以招募地方熱心參與電話協談的人士，以志願服務的方式協助各縣市中心的自殺防治業務推動。

### 一、生命線的緣起

生命線是一個國際性的電話協談機構，藉著全天 24 小時的輪值電話諮詢，致力於自殺防治及各種心理困擾的諮詢，使因絕望而企圖自殺者重新獲得生活的勇氣，協助心靈受創者重新體認生命的意義。利用電話助人的歷史要追溯到西元 1953 年，英國倫敦首創的撒瑪利亞電話以電話協談幫助企圖自殺者，十年後，1963 年，澳洲雪梨一位傳教士（Alan Walker）創設了世界第一個生命線服務中心，他計畫籌設電話服務的工作，對那些孤單、失望、煩惱和痛苦的人，提供最有效的服務，經過兩年多的籌備與訓練，雪梨生命線正式誕生。後來澳洲各地及美國等國家紛紛設立生命線中心，目前全世界已有二百多個生命線中心，數十年來幫助過數百萬求助者。

台灣地區的生命線服務始於 1969 年馬偕醫院的引進。在自殺率偏高的 1967 年代，馬偕醫院有感於自殺防治工作的必要性，於 1969 年春，設立自殺防治中心以諮詢自殺急診病患，至同年 7 月 1 日擴充為生命線正式對外開線，開啓我國電話諮詢及自殺防治的服務工作。二十多年來，台灣地區陸續設立生命線，目前各縣市幾乎都有生命線協會為民眾提供服務。各地生命線協會使用的服務專線電話，後四碼都是 9595，諧音為救我、救我！與世界其他生命線中心不同的是台灣的生命線並非全由基督教會來支持，相反的，在台灣各個宗教信仰和各個慈善團體，只要認同生命線的服務宗旨，均可支持。為了建立長期發展及共同服務準則的需要，也為了加強國際生命線組織的聯繫合作，國際生命線協會中華民國總會於 1977 年 4 月 15 日成立，開始帶領全國生命線協會會務及業務的推展（國際生命線台灣總

會，2001)。

三十多年來，各縣市陸續設立生命線，目前臺灣共有一個總會、23個協會提供服務。為能落實千里一線牽，幫助在耳邊，讓更多需要生命線幫助的人能在第一時間獲得救助，發揮生命線最大之功能，在交通部核配及中華電信的積極配合下，將全國23個縣市的生命線電話號碼統一為1995（要救救我）。只要撥四個號碼的生命專線，即可與當地生命線輔導協談專線聯繫，使得求助管道更為便利。生命線透過電話輔導、面談服務及信件輔導的服務方式，使生命線更接近群眾、深入社會。1992年的10月，台東縣生命線協會誕生了，目前台東生命線除了24小時的電話陪伴外，各級校園也有「珍惜生命—自在生活」的呼喚，太平營區、台東戒治所、台東縣民服務中心心理輔導面談、犯罪被害人保護協會、更生保護協會，都有台東生命線志工服務的蹤影。

## 二、生命線的服務項目與內容

### （一）電話協談

提供全日 24 小時電話協談，對於各種心理困擾的問題，均提供服務；包括自殺防治、危機處理、家庭婚姻協談、男女感情協談、法律或健康諮詢、人際關係諮詢及精神心理諮詢等。

### （二）晤談服務

先電話預約後，便有專業人員為您提供晤談的服務。

### （三）社會資源轉介

經初步瞭解後，超出本會服務範圍者，即安排轉介到其他相關機構。

### （四）舉辦社會教育活動

以座談、演講及團體輔導等方式教育大眾，以期增長現代生活的能力。並且與社區結合，舉辦社區心理衛生教育講座，提昇社區的心理衛生工作。

### （五）推動志願服務工作

全省生命線協會每年均對外招收願意接受完整心理輔導、社會工作等相關教

育訓練的有心人士，除培養半專業之輔導人員外，亦期開發志願服務之風氣，嘉惠社會大眾。

#### （六）專業教育及學術研究

包括志工的職前、在職訓練實習輔導，並且出版季刊，專業工作人員的專業訓練，相關科系學生的實習（實務專業能力），亦接受其他機構交流實習，促使社工經驗相互交流。另外更透過個案統計分析來瞭解現今社會問題的傾向，為社會現象提供實務應對方向，以供各界參考諮詢。

### 三、服務情形

近年來民眾生活環境隨著經濟社會因素的轉變，產生多樣化的適應議題，尤其受美國金融海嘯衝擊以及景氣衰退惡化影響，民眾諮商輔導需求量與日俱增，致各類型的社會公益服務團體皆為因應個案之需求紛紛成立。全國23縣市生命線這幾十年來一直強調諮商之專業與責任感，無疑對受協談服務者的權益亦是一種保障；為不斷提昇協談輔導內涵，提供更適切於個案需求的協助，每年均會以全國23縣市生命線年度個案統計做為一系列性之分析與檢討，並提供學術單位研究。

現今社會節奏的快速變化以及人們在高度經濟環境下所承受的壓力，衍生出各種與人類身、心、靈相關之問題，根據全國23縣市生命線提供電話協談與輔導服務求助的個案累積結果統計，於2008年1月1日至12月31日接獲來自全國個案123,774人次求助（國際生命線台灣總會，2008），從近五年的求助個案數來看，求助個案總數年年攀升，自2007年起已突破12萬人次，2008年求助人數與2007年相比，個案量增加了2,032件。

而都會區的個案量始終高於鄉村型城市，因城鄉差距使得都會區人口之於鄉村人口較眾、亦較懂得善用社會資源外，都會區的環境急速變遷、經濟結構的改變、生活步調加快，以及人際關係較為疏離薄弱，使得都會區人口面臨更多變的生活壓力與挫折，皆是都會區個案量偏高的原因。個案男女比例約為4：6，以女性居多，因男女的文化教育與觀念，使得女性較容易向外尋求資源以解決問題。

其它為非以電話方式進行輔導又未能辨別其性別者，如信件、傳真、E-mail。

在求助的個案中，以30至39歲的年齡層比率最高占27.66%，而其次群族以40至49歲占25.52%，第三為20至29歲占12.63%，其中40至49歲人口較96年增加了3.45%，50歲以上人口增加了0.2%，顯示2008年全國23縣市生命線的主要服務年齡層多集中在30至49歲，而年齡層也逐漸往上增加當中，從圖表中顯示台灣青壯年人口正承受許多來自於四面八方之壓力，也慢慢有年長化發展的趨勢。由於教育水準的不斷提升，求助個案學歷亦明顯的集中於高中與大學以上區塊，顯示出高教育者較能察覺自己的情緒與困擾，並能利用各種管道尋找所需之社會資源，且較懂得善加利用。

生命線服務方式多以專線（1995）電話協談、面談、信件輔導為主，從統計表中可見，以電話求助（包括自打電話與代打電話）比例為最高達99.02%，由於電話具有隱密性、即時性、方便性，應是大多數求助者選擇電話協談的原因。這也符合「千里一線牽，幫助在耳邊」，運用電話的便捷性，對許多急需幫助的生命，做出第一時間的救援工作。生命線志工與個案輔導時間多以6至30分此區塊最多，這也是最理想而較有效的談話時間，因為過於冗長的談話過程對於個案並無太大幫助，反而容易失掉其他可能極需幫助之個案，而輔導志工除為特定緊急性個案延長談話時間外，其均能掌握此一專業原則。

個案求助的主要問題類型中，以精神心理問題較多占32.01%，其次是感情問題、家庭問題，兩者比例相當接近各約占11%。精神心理問題一直都是生命線歷年來求助問題中比例占得最高的一項，充份顯示現今多變的生活環境，對人容易造成許多心理與情緒的困擾，其他問題包括親職問題、性別認同、情緒困擾、性心理...等。在全國生命線統計之求助個案中，有44.63%被評估為沒有自殺意念；有51.25%在求助當下有情緒上的困擾，透過求助的過程以求紓解；2.65%過去曾因該困擾的問題而有過具體自殺行動；1.38%求助者表示當下有自殺意念者，有想自殺的念頭產生；協談過程中進行自殺行動者占0.09%；與96年度相比，曾自殺、欲自

殺、已自殺求助者比例各增加了1.23%、0.41%與0.03%。

從2008年1至12月全國生命線求助個案統計的結果來看，求助個案總數已高達12萬人次以上，未來更可能在兩年內破15萬人次，加上2008下半年度的全球金融風暴，導致影響台灣的整體經濟環境不景氣，造成公司倒閉、企業裁員、員工失業...等，顯現出有越來越多人求助於1995電話輔導專線，本會預估電話接線量將會有相當大幅度的成長。從2008年的統計數據來說，女性多於男性，年齡多集中於30至49歲，教育程度在高中、大專以上，未婚者占多數，求助的問題則以精神心理為主，其次為感情問題、婚姻問題、家庭問題等，談話時間比例在6至30分鐘，準備自殺與已經有具體自殺行動者則占求助個案量的少數，但較2007年有些微幅度的成長，意味有自殺意念的求助者，仍願意在生命最後關頭撥打電話，顯示1995協談電話在求助者心中已存在著信賴與機會，更說明生命線在自殺防治努力上已逐漸被肯定。

綜上數據顯示，現代婦女的教育水平提高，使其向外尋求服務資源的知能亦提高，而傳統的「男兒有淚不輕彈」的觀念，使得大多數的男性族群對於向外尋求協助觀念仍趨於保守。同時也顯示出台灣社會中，青壯族群所承受的社會壓力節節偏高，也有向年長化發展的趨勢，這與大環境的變遷與教育水平的提高而導致的社會競爭更有許多關係。近幾年來持續10萬多人次的求助個案量來看，可顯見協談輔導的服務還是有其存在之必要需求性，因此生命線今後除了需做更深耕的努力，提升志工的專業範疇與協談輔導知能，以提供求助個案者更好的服務外；更應盡己所能，運用全國生命線的專業，深入社區、學校、團體及與企業合作，協助各個族群與大眾建立正確積極的人生觀，培養全民「尊重生命、愛惜自己、亮麗生活」的觀念，服務更多需要的社會大眾，造福國人。

## 貳、生命線志工的背景特性

以台東市生命線單位為例，依據 2009 年 1 月至 6 月志願服務人員基本資料及服務成果統計表得知，從事服務志工人數有 62 人，總服務時數 4,344 小時。男、女性人數分別是 16、46 人，所佔比例分別是 26 %、74 %，女性為男性的約 3 倍。在年齡的分配上，50 至 64 歲的中壯年期與老年前期者最多，總共佔志工人數的 56%。教育程度以大專程度佔 39 人，所佔比例 63% 為最多，其次為高中（職）程度 18 人，佔 29%。職業類別中，以工商界人佔 26 人，所佔比例 42% 為最多，其次為退休員 17 人，所佔比例 27%，公教人員 13 人，所佔比例 21%。按服務年資分以 10 年以上 24 人，所佔比例 39% 為最多、其次為 5 年未滿 10 年為 21 人，所佔比例 34%。

由上列資料可看出，在年齡的分配上，50 至 64 歲的中壯年期與老年前期者最多，可以看到投入志工的情形參與率，人們利用時間參與志願服務工作，充分發揮了人力資源的力量。值得注意的是中壯年期與老年前期者強烈的學習動機和成長欲望，說明台灣的中壯年期與老年前期者在家庭角色、工作角色追求的過程中，對自己仍尚有多樣的期待。志願服務的參與，確實是融合了所言「利他性」和「工具性」兼具，前者是視服務為協助他人的機制，後者是視服務為個人成長的機制。21 世紀的中壯年期與老年前期者若規劃得宜，將是人生生涯的第二春，可以使生活更快樂、更有希望。從資料也呈現出目前已有愈來愈多的退休人員，選擇投入生命線志願服務工作，來做為退休後生涯規劃的目標。其不只是造就自己，也是關懷他人、關懷社會，他們在自己的生命選擇過程中活出自己、更能做自己的主人。

### 參、生命線志工訓練

志工為何要接受訓練？Cuskelly, Taylor, Hoye 和 Darcy (2006) 研究發現通過正規人力資源管理，志願服務管理會較少的問題，進而會有良好的成果，特別是針對留住志工。主因是使他們具備執行任務的知能，志工訓練是讓志工學到技術與

知識以提供服務，在提供優質的服務過程中，幫助求助者也滿足自己的助人需求。因此，可知訓練的重要性，生命線訓練的種類包括職前訓練、在職訓練以下分別說明：

### 一、職前訓練

電話協談工作、以及相關的自殺防治推廣工作，皆仰賴大量的志工投入，因此、志工是生命線從事自殺防治工作不可或缺的一環。生命線背負了如此的重任，提供了立即性的線上輔導服務，爲了提昇服務品質，務必做好自殺防治培訓工作，並提升輔導協談志工的危機處理能力預防工作宣導之行動力。職前訓練也就是指機構對新招募合格錄取並聘用的志工在到職之前所舉辦的基本技能訓練（曾華源、曾騰光，2003）。訓練過程每個階段需有一定比例出席率的要求及訓練成果表現的考核，依序通過每階段的考核後，始成爲正式的志工。

課程內容分爲四個階段，第一階段通識課程共計 29 小時，涵蓋總介紹、生命線簡介及工作性質、精神醫學、藥物認識、自我探索與成長、青少年、老年問題、親職教育、志願服務的倫理精神與特質、情緒管理與壓力因應、法律知識、輔導員的角色與功能、家庭動力、自我肯定訓練、敏感度訓練、兩性醫學。第二階段專業課程共計 37 小時包括生死學、同理心訓練、電話協談的理論與技巧、自殺防治與危機處理、個案示範及演練、性騷擾與性諮商、社會變遷下自殺防治之趨勢、社會資源簡介。第三階段包括見習共計 32 小時工作規範與方法、紀錄卡填寫指導、電話見習、小團體個案研討。第四階段包括實習共計 40 小時電話實習、實習心得報告、讀書報告、小團體個案研討。

綜而言之，透過密集的課程訓練，使志工能具備協談的知能及技巧，志工習得與服務工作相關的知識與初步工作技能後，可以順利進入工作狀況。

### 二、在職訓練

Ziemek（2006）研究指出志願者不能被視爲一個單一的群體，以什麼方式激勵他們，讓他們的反應有完全不同的變化水平進而貢獻他人。生命線之在職訓練

即為激勵心靈成長的一個方式，在職訓練是志工於在職期間，參加由服務單位所提供之志工訓練活動（曾華源、曾騰光，2003），即為服務中的訓練或繼續訓練，也就是讓志工在指派的工作中，習得完整的技巧。志工進入機構後，為了適應新組織的環境，確保與提高服務品質，必須要接受教育訓練（曾華源，1997）。也就是期望讓志工能有持續性的改變，以增進其執行工作之能力的一種學習經驗（黃源協，2002）。機構認為透過訓練可以讓志工順利進入服務情境，而不是在模糊中探索，可減少工作的挫折感，在服務經驗所需要的知能與資源獲得成功。

Costa, Chalip, Green和Simes (2006) 研究發現志願服務者的社會責任感和工作滿意度，管理和培訓會影響前二者關係。透過培訓有機會交流意見和經驗，在訓練可以改善志願者的社會意識，培訓制度可提高質量的品質，鼓勵志願者和工作人員相互學習，在學習將得到增強。志工需要不斷訓練的原因為服務對象的類型多元化且需求內容隨時代的變遷轉變、新的制度與運作方式產生、人員本身成長的需要（許玉芹，2004），台東生命線針對志工在職訓練課程包含各類型的個案研討、相關專題的課程、諮商協談理論的專業性課程、成長性團體、讀書會及工作坊等。每兩年必修課為同理心訓練並列為年度考核的項目。

綜而言之，經由在職訓練的課程，可使志工接收相關專業的知識，並且反思自己在實務上的盲點，也可針對實務面臨的問題，做深入的學習及討論。因此，在職訓練除了可以增強志工的專業能力外，在工作精神的調整，有一定的助力。

#### 肆、電話協談志願服務人員人格特質的探討

現今國內諮商輔導機構有馬偕協談中心、勵馨社會福利事業基金會、天主教聖母會附設懷人全人發展中心、呂旭立紀念文教基金會、中華基督教衛理公會、華人心理治療研究發展基金會、光智社會事業基金會附設士林區青少年心理衛生中心、臺北市政府衛生局社區心理衛生中心、基督教宇宙光全人關懷機構、臺北市立聯合醫院松德院區心情專線、行政院衛生署安心服務專線、臺灣向日葵全人

關懷協會、生活調適愛心會、董氏基金會、張老師、生命線等單位。而能夠長期性提供24小時電話輔導的唯獨生命線機構，生命線服務的項目包括危機的處理、自殺防治、婚姻家庭協談、男女感情協談、法律及相關生活諮詢、人際關係協談、精神心理輔導、社會資源轉介、舉辦社區教育宣導活動等。

台東生命線從民國81年至97年服務個案28,788人次，迄今每年維持在3,000人次的案量，顯示出台東的需求。對於協談志工而言，在承受案件的壓力下，如何使協談工作平順，達到有效的諮商輔導，機構除了對協談志工的培訓及持續的在職訓練外，應瞭解他們的人格特質，經由對人格特質的了解可遴選適當的志工，作為招募志工之依據，減少流動率。輔導工作的效果受輔導人員專業知識和技術的影響，與輔導員的特質有密切的關係。但是要了解輔導人員的特質與諮商效果間的關係，必須透過諮商過程加以探討，可是諮商是「活」的過程，其中有許多變項是無法予以控制或分割的。又由於輔導專業道德要求對資料加以保密，一般人不容易獲得完整而真實的諮商過程內容，所以我們僅能從一些研究推論或評量分析中，去歸納一些對諮商效果較為有利的輔導員或諮商員的特質。研究者針對輔導員人格特質應具備的項目依國內外學者的觀點整理分述如下：

#### 一、國內學者方面

李東白（1987）亦歸納有效輔導人員的人格特質包括對人的一致興趣、敏感的覺察能力、情緒的穩定性、客觀性、自我實現性。黃惠惠（1991）綜合學者或專家看法包括對人關懷、有興趣、身心成熟、具有自我覺察的能力、彈性的態度、敏銳的觀察力、真誠的態度、溝通能力、豐富的知識。

王文秀（1988）列出學者認為輔導人員宜具備的人格特質第一不戴面具，能真誠地面對自己與協談者，對自己及他人的覺察程度提昇。第二能夠將助人工作視為藝術與科學的結合，不至於太過固著，需依循前人的做法，能參考相關領域的最新知識能靈活運用。第三不拘泥於過去，願意活在此時此地，願意冒險做一些改變。第四能夠妥善運用自己在諮商關係中所擁有的權力，既不濫用亦不忽視

自己權力或影響力。第五能夠容忍生活或諮商情境中的曖昧情境，增進自我功能和自我強度。第六能努力的進入來談者的內心世界而去感受其所經歷的一切，但是亦能抽離其世界，以比較客觀冷靜的態度來處理來談者的困擾。第七有幽默感，能夠自我解嘲，能以輕鬆的方式面對日常生活及工作中有形或無形的壓力。第八能夠允許自己犯錯，不但能正視自己所犯的錯誤，能從錯誤中學習。第九能夠了解、欣賞並尊重來自不同文化、社經地位或背景的來談者。第十願意盡其在我的投入輔導工作。第十一對於個案的成長與發展有興趣，亦有基本的了解，願意尊重並相信個案有自己解決問題的能力。

## 二、國外學者與機構方面

1949年美國全國職業輔導協會（National Vocational Guidance Association），提出理想的諮商員應該具備之特質是對人有興趣、有耐心、對別人的態度敏感度高、自己情緒要穩定、客觀、尊重事實、值得信任。美國大專人事委員會又認為輔導人員要有：工作上有諧調的能力、有熱心的人際關係、有幽默感、外形能被接納的、熱衷於教育、自我能尊重和真誠的自我。1964年，美國輔導師教育協會更指出輔導員該有六樣基本的特質相信每個個體、承認個人的價值、心胸開闊、認識自己、有敏銳度、有專業之精神。

有關輔導人員特質綜合如下：美國心理學會（APA）指出一個良好之輔導員所應具備的條件，包括對人的動機敏感、包忍、謙虛、外向、高度責任感、沈穩的情緒、具有一定水準以上的知能及判斷力，以及建立良好人際關係的能力等。Rogers（1958, 1962）曾舉出輔導員應具備同理心、真誠、表裡一致、無條件的積極關注的態度（引自鐘祥，2003，頁16）。

Raing（1950）舉出臨床心理學者的十五項人格特徵，卓越的能力與判斷力、有獨創性與機智性、好奇的心、能夠自我上進、尊重他人的尊嚴及對人有興趣、對自己的人格具有洞察力、對動機的複雜性具有敏感度、寬容而不自大、能採取適切的治療態度、有勤勉、規律的工作習慣及耐性、接納及責任、協調性、人格

統整性、適當的倫理及價值的判斷力、廣博的知識、對於心理學，尤其臨床心理學有較深切的興趣（引自鐘祥，2003，頁17）。Carkhuff和Traux（1967）Cawuff和Berenson（1969）以及Webster（1974）等人認為有利於輔導情境其主要特質有同理心、尊重、溫暖、真誠、自我揭露、具體化、面質、立即性等八項（吳武典，1983）。

Brammer（1993）將有效的助人者特質分為八大類自我覺察、對文化的差異具敏感性、能夠分析自己之情緒感受、能夠作為一個示範者、具有利他主義、強烈的道德觀、能夠對自己及個案負起責任、能夠催化個案之個人成長。在這八類特質中，一部分是與諮商師本身有關，一部分則是和其服務的對象有關。

鄭玄藏（2006）指出有效輔導員的人格特質有對自己有足夠的認定、尊重及欣賞自己、能了解及接受自己的能耐、能接受改變、能選擇及經營自有的生活、展現活力、可靠、真摯及誠實、有幽默感、會犯錯誤，並承認自己的錯誤、活在當下、重視文化的影響、真誠關心他人的福祉、全神貫注地工作而從中尋求意義、維持健康的人際界線。

由上述得知，綜合國內外學者專家及機構的文獻研究得知輔導員的人格有許多面向，有效諮商員的特質，也許會給人一種型式化的感覺，誰又能真的完全做到十全十美呢？身為電話協談志工只要面對求助者以同理心、冷靜、機智、客觀來養成解決問題的方法和能力。在諮商的過程當中，諮商員可以了解很多不同類型的問題，從這些問題當中，尋求自我學習、自我成長和自我探索與挑戰，在言談之間要多體會對方的意思，了解對方的心意及真正的需要。在日常生活中就能自然流露良好的人格特質，也是予人善解人意的印象，由於輔導人格的自然養成，在進入諮商或輔導的歷程中，亦較能駕輕就熟，發揮助人的功效。

輔導員的人格特質在助人的關係互動過程中的影響是十分重要的（張德聰，1984），諮商員的個人特質、態度、價值觀念、專業能力、諮商技巧等等都會影響諮商的效能，但特質的產生，絕非一朝一夕，而是透過經驗、學習、從成長中實

現，且是交互影響的。

### 第三節 退休人員與志願服務

#### 壹、退休人員

隨著醫療技術的進步，人類平均壽命延長，人類平均餘命相對的增加，人們因個人生涯規劃不同因素選擇退休，退休比率漸增，退休年齡趨降，平均退休年齡約 56.2 歲 96 年度工業及服務業因退休而離職之員工人數 7 萬 7 千人，占總退出人數之比率為 4.7%，工業部門退休 4 萬 4 千人中，以製造業占 91.7% 最多，而服務業部門退休 3 萬 2 千人中，以批發及零售業、運輸倉儲及通信業分占 39.1%、27.2% 較多。若以退休員工年齡組觀察，55 歲至 64 歲年齡退休者占 56.0% 最高，其次為 45 歲至 54 歲年齡組占 33.7%，再次為 65 歲以上者占 6.5%（中華民國統計資訊網，2008）。

退休是人生的另一階段，已經穿越人生的一半，應累積有形及無形的財富，而未來對個人的生理、心理以及社會的適應問題，是要有心理準備應對。退休不是活動力的停止，而是將活動力改變，用在將生命更完整的貢獻於為人服務。緣此，退休將是生命最美麗的時刻（嚴世芬，2001）。如何規劃晚年的退休生活；使有意義，端看自身之選擇。

#### 一、退休人員定義

退休人員是一種角色，有其義務而必須負起自我照顧與自我管理資源的責任；是一種歷程，個體必須加以面對與調適；是一種選擇，重新界定生活的意義與建立新的生活秩序，選擇有尊嚴的人生的人。劉梅君（1993）認為退休的定義為退休是一種行動或事件：視退休為一種行動或事件，是指「放棄工作」以休閒為重心，而不是以勞力為重心的生活開始。退休是一種過程：將退休視為一種過程，其包含退休的準備、退休的態度、所引起退休的情況、及個人對退休的調適

等。魏文瑞（1997）認為安排自己的生活，靠自己的收入過活而不依賴家庭與社區，以及義務地為社會各組織單位與社區提供自己的知識、工作經驗與技術能力。

綜合上述，退休可說是角色的變遷及人生的再一次開始，退休後能及時適應各種環境的改變；如何規劃與適應退休後生活，依個人則因有所差異；以使退休生活過得有意義與尊嚴，在觀念建立方面包括要認清退休的事實、對退休生涯要預先作安排、對自己做獨特的短期彈性生涯規劃以及掌握未來社會脈動並積極參與。在具體規劃上，包含如何從身體健康規劃、財務規劃、社會關係規劃以及社會參與規劃等層面來作善後的處理。

## 二、退休後的調適

Atchley(1988)提出「退休調適階段」理論，研究者整理過程，如下六個階段：

（一）退休前期：包含遙遠期和臨近期，遙遠期是指當事人對退休的概念模糊不清的階段，以視為未來必然發生的結果；臨近期則為當事人開始明白及意識到，慢慢的接受退休者的角色，但是會因為經濟的差異與生活的優渥而產生不同的想法。

（二）蜜月期：當事人對退休初期有一種如釋重負的感覺，當事人會去做昔日想做而沒有時間做的事，金錢在此階段是重要的，出去走走旅遊、休閒是蜜月期常做的事，對於被迫退休者或厭惡工作而退休者，其蜜月期很少出現。

（三）醒悟期：在此階段當事人發現不容易調適退休後的生活，少數人在蜜月期結束後生活步調緩慢下來，或是退休生活不如預期的理想，於是產生一段失望、醒悟甚至沮喪的時期，產生了退休心理適應問題；某部份人則因退休前的幻想不切實際，經過了蜜月期後，感受到感情空虛的經驗，而醒悟到應該重新調整退休生活，而不是停在原點踏步。

（四）重新定位期：再適應期通常會發生在少數經歷到醒悟期的退休者身上。根據經驗，退休者會發展比較實際的退休生活，少數人們選擇隱居的生活，但大多數的人們仍會生活在團體中；此階段的目標是在建立退休生活，有的人會開始找

另一工作，有薪水制或是投入志願性無給職的志工工作，減少失落感維護自己的自尊，讓自己滿意的退休生活。

（五）穩定期：已進入了解社會對自己的期待並習慣退休角色的定位、價值和行為。知悉自己的期望、想法能依自己的目標做事，能扮演好自己的角色。

（六）終止期：這個時期有部份人重回崗位；而大部分的人因為生病或殘疾，於是退休角色轉為病者或未有任何能力的角色，身體開始退化，病魔開始侵犯其身可能造成行動不便或瀕臨死亡，進而產生惶恐。

每個退休者不一定都會經歷上述六個階段，有些人可能只有三個或四個階段，人們面對在不同的退休階段中，進入自己的角色中，經過不斷的調整與適應，每個人適應的情況有不同的差異性。台灣的傳產頻頻外移、企業購併浪潮不斷，這樣的衝擊，使得國人的平均退休年齡已經下降到五十五歲，若與國人的平均壽命七十六歲相比較，退休養老時間大概會超過二十年，面對二十多年的退休生涯，是每個人應該提前思考與規劃的重要課題。退休，它象徵著不僅是由中年階段進入老年階段，也象徵著由有用於社會進入無用於社會的依賴階段（蔡文輝、徐麗君，1991）。退休不是人生趨於結束，而是另一階段的開始，一個工作人口投入就業市場一段時間後想到退休是合理的事，但卻很少人即早做規劃，退休前若有適當的準備可以減低工作角色與退休角色間轉換的緊張（游鴻智，2000）。

許禎芸（2006）研究發現，提前退休日常生活主要存在一套個人建構的生活方式），可藉由生活活動、興趣、消費模式、生活態度等四面向加以具體描述，了解受訪者如何組成生活。另一方面，又從生活方式之內容萃取出受訪者為何以此方式生活的要素，結果發現追求歸屬的需要、維持互相支援的關係、經營夢想的實現、面對生活需求的必要性、享受被需要的感覺、品嚐多愛自己一點的滋味等六項，在提前退休教師生活中佔有重要的意義。聰明人看待退休不是人生的尾端，而是另一階段的開頭；不是工作的離開，而是工作的再加入；不是從此無所事事，而是人生再定位；不是依賴別人，而是人生再出發；不是沒落的過程，而

是有前進計畫的過程。因此，儘早預籌生涯規劃，作好準備，生涯路上，必然走得平順，活得有意義。

綜而言之，想要「快樂退休」、「退休快樂」，就得要用心學習，且身體行動，如此，才能遠離渾渾噩噩和乏味無聊沒有目標的退休生活。當然，退休也是人力資源再發展與運用的重要關鍵。人生的奮鬥過程中，就如同一場比賽，有輸有贏；人生之路本有不同的崎嶇，自身的毅力、決心，產生的賦權勇往直前，才能突破難關，成為自己人生的贏家。悲觀的人抱怨風向，樂觀的人期待轉向，而聰明的人會調整風帆改變方向。

### 參、參與志願服務的影響

#### 一、參與動機相關理論

從志願服務的發展觀之，志願服務已由民間推展到政府，由點擴展到面到全國各地區，各行各業不乏對志工的需求，針對志工的定義也非常多元，志工可以稱是自願性服務工作參與者。

動機為誘發人們從事某一項活動並促使該活動持續朝向某一目標進行的心理歷程，動機也是人們行為的原動力。為何退休年長志工願意耗費時間體力去參與無酬報酬的志願服務工作？影響其身體力行去從事志願服務工作因素為何？瞭解其動機，將有利於對未來招募、分配工作、培養一個有效率、有生產力的優秀志工，進而達到與組織機構互信互賴創造雙贏的效果。參與志願服務工作有不同的論點，職此，將從動機理論及相關研究進行瞭解，包括了需求滿足理論、效用理論、利他主義、期望理論、人力資本理論、交換理論、社區理論（許世雨，1992）。研究者整理如下：

（一）需求滿足理論：心理學家 Maslow（1968）曾指出人類需求分為生理、安全、愛與歸屬、社會尊重、自我實現等五個需求，原則上當這些基層需求獲得滿足後，上一層的需求才會出現（黃堅厚，1999）。就年長者來說，家庭、事業都進入穩

定的狀態，基本的需求也多數能獲得滿足後，故藉由參與志願服務滿足其社會互動的需求，更進一步獲得外界肯定的成就地位以達到個人所希望的成就，滿足愛與自尊、參與感與自我實現等高層次的需求（蔡佩姍，2006）。馬斯洛認為需求滿足理論是最足以解釋人們參加志願服務的動機，其需求理論對志工動機有興趣的研究者引用最多的理論之一，退休人員可以藉由擔任志工的機會，去獲得外界肯定的成就地位或是達到個人所希望的成就，以得到更高層次的滿足。

（二）利他主義：「關心他人的福祉甚於關心自己福祉」（周業謙、周光淦譯，2005）。利他主義長久以來被認為是人們參加志願服務的重要理由之一；傳統的觀念認為利他主義就是無私的行為或對他人所做的犧牲奉獻。Newnam, Newton 和 Lowndes（2009）發現志願服務者對利他性的服務，是會影響其行為動機的，無利他性則其動機低。反過來，高動機是因利他性的刺激使持續動機性表現聯繫在一起。準此而言，利他的行為應該說是個人在提高他人的滿足中同時也滿足了自己，且在毫無回收報酬的期待下，以服務為取向，志願去幫助他人的行為。

（三）效用理論：最大可能的效用為此一理論為主軸；如經濟學家所謂的效用就是一個人將他的資源，放置在一個最有利的位置上，換句話說，就是期望得到最大可能的效益（湖中鴨，1990）。志願服務人員在選擇服務的類別時，同樣也會考慮到所獲得的效益，而參與志願服務工作往往使人也得到一些好處，即人們可以透過志願服務工作，以得到個人最大可能的效益。

（四）人力資本理論：強調付出與獲得的關係及運用投資的概念，其藉著增進資源以影響人們未來金錢或物質收入的活動（湖中鴨，1990）。張火燦（1996）認為人力資本是用來說明人們花費成本所獲得的才能與知識，因有助於生產與服務的過程，在勞動市場中能得到的價碼，此乃經濟學家認可的以某種代價或投資所獲取，進而能在勞動市場上發揮增值的能力或技能。人們往往想得到某些效益，亦即獲得任何一種知識、技能，進而產生參與志願服務的動機。

(五) 交換理論：Homans (1961) 酬償的概念乃交換理論的基石，他認為代價之付出與利益之回收，是行動之主要考慮因素，相信個人的行為是自我中心且利己的，故在交換過程中，交換的雙方若不能得到滿意的結果或利潤時，則無交換的必要 (孫本初、簡秀昭，1998)。由此可知，交換理論是從成本效益的觀點為主，就個人行為的付出與獲得之間的比率，以做為衡量其是否參與志願服務的標準。部份的退休人員長期以來都一直為家人及工作付出，當退休後就會陷入寂寞感，就會想藉由參與志願服務的工作，拓展自己的人際關係，增加與外界交流的機會，所得到的利益會大於付出，於是引發參與志願服務的動機。

(六) 期望理論：期望理論又稱手段理論，指一個人是基於將來可能得到的之利益的期望下所有的行為，例如藉幫助別人做功德的心裡，期望參與志願服務，將來可以得到好的回報。Duncombe (1986) 認為對志願服務人員而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所習得的專業知識與技能，這些可以作為將來從事其他受薪工作之準備。因此，當所參與的志願服務工作無法達到志工原先的期望時，其持續參與的意願可能就會降低。

(七) 社會化理論：人出生後即開始學習如何進入社會中，學習如何成為一個社會人，此過程就是社會化的過程。人一生都在進行社會化的過程。周佑民 (1997) 指出，在人生過程中，個人的社會化主要是受家庭及同儕團體的影響；當人們受到父母與同儕團體的價值灌輸與影響的時候，即塑造了個人的行為模式。回饋社會是每個人的責任，擔任志工這些都是受到社會化結果，而進入志工的行列。準此，個人對於志願服務的態度、認同，大部份是來自他人的影響。

除了上述原因外，也有從個人社經地位、人格特質分析，認為個人的社會背景、人格、社群特性、對待非營利性質的態度與組織交流情況，以及其他形式的社會參與，決定了志工參與因素 (Smith, 1994)。從社會、心理因素解讀，指出參加志工服務受到下列因素的激勵社會變遷的帶動、為了表達個人的感激、為了擴展知識、為了改善社區、為了建立自我尊重感、為了發展領導技術、為了表示對別

人的愛心、爲了做一個負責任的公民、爲了學習新的技術、爲了建立團隊技術、爲了豐富與帶給生活新的意義、爲了獲得快樂及迎接新的挑戰。

綜上所述，這些理論可以發現，動機的產生是因爲衡量所得結果比付出有利，故引發行動的產生；不像利他主義所強調的，認爲行動的產生完全是出自於利他助人的觀點所致不過人的行爲是複雜的，而引發動機的產生是無法以單項因素來解釋的，是由許多相關因素交互作用、連結而促成的，很難只用一個理論就可以解釋的。當人們被問到他們爲什麼要加入志工組織時，人們傾向於多重的參與動機。

蔡美玉（2002）的研究發現年長志工參與動機是多重的，包括宗教信仰、重要他人的邀請、感恩回韻、學習成長、社會接觸、助人行善、有空閒時間、接收到招募訊息、使命感、喪偶衝擊、爲老年生活預做準備及有益工作等十二項，其中「喪偶衝擊」及「老年生活預做準備」爲年長志工有別於其他志工特有的現象。而且這些動機會隨著時間的改變，或因參與特定志願工作之後，而改變了原來的參與動機。理論交互運用可能才最有效果，參與志願服務的人員不僅具有強烈的社會責任、回饋社會、助人等「利他動機」外，同時存在個人需求的獲得學習成長的機會、自我成長、以及擴展人際關係的夥伴間的感情等動機因素。

由以上的理論我們可以得知志願服務的出發點各自相同，單一個別理論無法足以解釋所有志工參與志願服務的理由，每位志工參與志願服務的動機與期望均截然不同，而且這些參與動機與期望又會隨時間與個人想法而轉變。

## 二、參與志願服務動機相關理論

以下爲學者對志工參與服務的動機所提出的研究，根據研究（方祥明，1995；施嬭娟，1984；張碧雲，2004；黃蒂，1987；黃曼婷，2001；陳金貴，1994；陳金英，2002），其主要動機可以分爲利他主義及利己主義兩大類，利他是服務別人，但是不期待他人的回報，而利己是幫助自己，同時帶給個人的收穫，不論是心理的成就或是學習成長，也就是在服務別人、成長自己。志願服務研究的項目

包括不同領域，經研究者整理分析發現有些研究是在探討志工離職的原因（方祥明，1995；馮懷德，2001）；志工參與的動機（張月芬，2004）；退休人員與志願服務的相關研究（梁以君，2004）；針對女性輔導志工生命經驗的研究（張碧雲，2004；周美惠，2003）等。

因此、志工參與服務，兼顧社會責任與自我成長的需求。值得關注的，無論在那個領域的志工他們希望獲得學習的機會，以追求自我成長、自我肯定、自我實現的目標是一致。突顯學習為志工參與服務的重要因素之一，志願服務因社會變遷而有不同型態的發展，組織亦多元化，功能也不斷調整，政府為因應世界潮流及社會實際需求，在西元2001年1月20日，完成立法程序，並正式公佈實施志願服務法。志願服務法為公部門運用志工人力提供了法源依據與規範，賦予志願服務工作完整的法律地位，如果能結合民間資源改善服務品質、提升服務效率，那麼就會有愈來愈多的研究者對各種志願服務的議題研究更有興趣。

三、以生命線機構做為研究主體之相關研究，其研究內容與發現整理如下所述：

黃蒂（1987）生命線志工工作價值與工作滿足之研究，採集體抽樣問卷調查法，研究的目的是在探討志願工作參與服務的工作價值，及持續服務的原因，進而了解志工工作價值的傾向，探討志工參與服務之工作滿足有影響的相關面向，及不同機構間的迥異情形，進而分析志願工作者的個人特質對其工作價值與工作滿足的影響情形。廖美蓮（1990）協談人員婚姻價值觀之探討—以全國生命線為例，本研究主要是探究協談人員的婚姻價值觀及態度對實務工作之影響程度，發現教育程度、科系、機構區位與宗教信仰對專業價值理念較具有影響力，資歷愈久的志工愈能接受外遇行為，專業人員則較志工不能接受外遇，而協談人員的實務取向與專業價值呈顯著正相關。

周中和（1994）生命線工作人員電腦化態度相關因素之研究，針對生命線工作人員探討電腦硬體設備情形、工作人員運用電腦態度、及電腦應用能力等情形。羅清寶（2001）非營利組織人力資源管理之研究—以高雄市生命線志工為例，探

討生命線志工人力資源管理對志工素質與服務品質的影響及個人基本特質的不同在志工人力資源管理及志工素質的差異性。蔡幸蓉（2002）生命線協會專線推廣策略規劃一個社會行銷觀點的個案研究，研究採個案研究法，包括行銷環境分析、目標對象界定、推廣策略設計、方案評估等四大要項，規劃台北市生命線協會專線推廣策略。

魏雪瑛（2004）生命線志工之家庭衝突、因應策略與服務工作投入之相關研究-以台北縣、台中縣、高雄縣等生命線協會為例，採立意抽樣方式，取23個生命線協會中之三個協會287位志工為研究對象，發現生命線志工確實存在著家庭之間的衝突，主要的衝突層面為緊張衝突，男志工的時間衝突高於女性，相關科系的志工家庭衝突也很高，志工對衝突因應策略主要採以問題焦點為策略，其次為情緒焦點因應，督導、幹部志工以問題焦點的策略為主，志工對服務工作的投入，主要的投入層面是工作敬業，其次為工作滿足，再其次為工作努力，北部志工與督導、幹部志工對工作有較高的投入，志工會因家庭衝突而影響對服務工作的投入，因應策略如愈正向，家庭衝突愈少，工作投入程度也愈高。志工以問題焦點因應最會影響對工作的投入，以工作過度努力對家庭衝突有最佳的預測力。

周美惠（2003）諮商志工服務經驗對中年婦女生命歷程之影響－以台北市生命線為例，主要在探討諮商志工服務經驗對中年婦女生命歷程之影響。以女性的經驗為出發，採用質性的研究方法，以半結構式的深度訪談為主；邀請11位生命線中年婦女志工進行訪談以蒐集資料，研究參與志願服務與個人背景是否有關聯，參與服務的原因以及持續服務的動機，經過專業訓練及累積個案輔導的經驗後是否對個人產生影響。

郭春欒（2006）生命線協談志工人力資源管理之探討，採用質性研究方法，針對七縣市生命線中的社工及志工各一位進行深度的訪談，瞭解其對生命線志工招募、培訓與聘用、志工在職訓練與督導、志工評鑑考核及獎勵、志工維持與關係等志工管理制度之觀點與困境，研究發現質與量化標準的兩難，服務品質與維

持志工人力的取捨及誰是志工管理者之相關省思。

#### 肆、志願服務對志工的影響

中年利用空餘時間，參與志願服務工作，希望經由接觸與實際服務的過程，發揮對社會的責任，並增進自我知能、求取經驗、開闊視野，並拓展個人的人際關係網絡。退休人員對社會服務工作有高度參與，有多餘時間參與服務發展自己的興趣。而參與志願服務的選擇，不僅可以滿足人類天生俱有的助人利他及歸屬於社會團體之需求（蘇信如，1984）更可藉此發展自我、實現自我，更可促進家庭的和諧。

國內學者針對中年參與志願服務對個人的影響探討很少，林美珠（1994）對家庭主婦參與志願服務對家庭的影響，研究發現家庭支持度愈高，家庭關係愈好；持續參與意願愈高，親子關係愈好；有宗教信仰者在家庭關係上之收穫較無宗教信仰者好；自我成長越高，家庭關係愈好；當人際性成長、知識性成長增加時，夫妻及親子關係愈佳。由上研究顯示家庭主婦在投入志願服務後，因為個人本身的成長轉變，進而帶入家庭中，亦直接影響了先生與孩子之間的相處關係。

陳儀珊（1989）的研究發現，參與志願服務對個人的影響，計有獲得友誼、獲取經驗、增進知識，改善生活現狀及自我成長等；其中收穫最大的是自我成長；原因是一般人將失敗的原因歸罪於自己，對自己失去信心，所以有追求自我成長的需求透過自我的成長，瞭解自我、肯定自我。上述研究者發現參與志願服務對自己的幫助多於對他人幫助。

劉宗馨（1990）的研究比較參與志工對自我概念的影響發現，參與志願服務對於自己的價值、能力、情緒的評價及人際的價值、勝任感皆高於一般人；另外志工的自我概念會隨工作滿意程度的變化而有所影響。也就是說志工的自我概念受支持系統影響，如人際關係網絡愈好，感覺被需要、被重視、進而肯定自我的價值；其次透過志願服務的參與拓展個人生活領域，從體驗助人的快樂，進而發

揮自我的能力。志工工作滿足對自我概念愈好，如對工作的價值及自我成長的滿足；同事關係的和諧讓志工從中得到歸屬感，進而肯定自己；督導及專業的訓練幫助志工勝任助人的工作，使志工因而發揮其助人能力與自我的實現。

綜合而言，上述學者的研究發現，參與志願工作，不但是個人的成長，並能增加個人及家庭的人際關係網絡，而使家庭內的成員互動關係更好，如親子關係、夫妻關係。由此可知，退休人員志願服務工作的參與，對整個社會而言扮演著輔助角色傳遞累積的經驗與智慧有助新陳代謝，作老少間傳承橋樑，同為社會重要的人力資源（游鴻智，2000）。因此，退休人員參與志願服務對個人之影響除了貢獻個人經驗智慧之餘又可由新的活動中透過個人與社會的接觸，對社會關懷、積極追求自我成長、增長知能及豐富個人生活經驗，並增加家庭關係的和諧減少退休無所事事造成社會或家庭問題。而在生命線參與志願服務過程中所要接觸的求助個案五花八門，例如精神心理問題、感情問題、家庭問題，親職問題、性別認同、情緒困擾、性心理...等。準此，以下就生命線志願服務對志工的影響分述如下。

#### 一、生命線志願服務對志工的影響

從事志願服務工作不僅是被服務對象受惠，志願服務亦能使志工成長，而成長包括內在需求與外在需求、自我與社會互動需求。內在需求如肯定自我價值、擴展人生經驗，外在需求則包括結交新朋友、學習新知能；另也透露出年齡與成長方向的關係，年齡較輕者較需要的是外在、與社會互動需求的滿足，年齡較長者需要的是內在心理的滿足。從志願服務組織的運作，除了可以激勵民眾對於社會議題的參與及關心外，在實際從事志願服務的過程中，亦能提供了民眾訓練其領導能力的環境，以及人格教育與價值再教育的機會，這種學習的機會皆有助於個人正面認知的價值。

從事志願服務工作的成長不僅包括內在需求與外在需求、自我與社會互動需求，內在需求如肯定自我價值、擴展人生經驗，外在需求則包括結交朋友、學習新技能；另也透露出年齡與成長方向的關係，年齡較輕者較需要外在的、與社會

互動需求的滿足，年齡較長者需要的是內在心理的滿足。換句話說，志願服務工作滿足各個生命層次不同的需求，如提供退休者服務活動機會，增加幸福感與人生意義，爰此，志願服務工作可說是一個創造人格與價值在教育的機會。

### (一) 在職訓練的影響

生命線招募合適的人才擔任志工，對志工人力需求施以職前或在職等不同階段的訓練，目的主要在於提昇志工服務品質，其次亦希望志工的自我發展能有階段性。過去一般人普遍將志願服務當作慈善行為，認為它是一種「奉獻」或「施捨」，當他人有需要的時候，在自身能力所及範圍內給予適當的幫助，這種單純的「施」、「受」關係就是「慈善的志願服務」；而現在參與志願服務應是個人自我成長最好的機會，透過參與志願服務活動可使每個人培養與凝塑公民意識、珍惜學習成長的機會，所以陳儀珊（1989）、王麗容（2006）的研究發現志工在志願服務的過程中最主要的改變是「自我成長」。

陳惠英（2003）指出志工在服務過程中引發了自己在學習的效應，從不斷的行動與反思中激發出有價值的學習經驗，可將它視為一種教育的歷程；是一項自我學習、成長、累積經驗且創造有意義價值的歷程，同時並能促進人類生涯願景的達成。準此，志工除了在訓練過程中的學習理論之外，透過實際的服務工作經驗，也是一種動態的學習過程，兩者相輔相成，也會使志工學習成長。所以，林妙香（2000）提到志工的學習方式便包含參與其中。然而，要使得服務的經驗能夠促使自我成長，仍必須透過「反思」的歷程，爰此「從服務經驗中檢視本身的信念及服務理念，而透過從服務經驗中的不斷反思，志工將可獲得自尊與自我成長」。

研究者綜合上列看法，志工在職訓練可能對個人造成的影響，說明如下：

1. 透過講座、討論、小團體、見習、實習等多元的學習活動形態，提升志工對危機處理能力；學習掌握各種角色分際、營造解決問題的契機，並學會以正向觀點來看待事務進而將所學知識技能運用在周遭事務。
2. 激發志工對自我潛能的探索。對自我、人際及家庭關係的覺察，學習更有效的社會技巧，能對自己的行為有所意識及做有效的調整，對生命更多些包容的心，建立榮譽感。

- 3.增進自我信念、自我肯定、自我探索分析自我的生命歷程，了解自己，培養溝通表達能力。提高工作能力，使得服務能有效進展，達成助人目的，同時也促進自我成長的機會，增進個人發展能力的潛在能力。
- 4.有機會傾聽自己內在小孩的世界，發展自己在思考問題時的深度。
- 5.學習擴展與別人建立圓融之人際關係。培養更多面向的興趣。
- 6.參與志願工作可以填補個人空閒時間，提升個人在生活情境中對自我與他人覺察力，加強基礎能力的培養，學習新的知識，培養快樂之心境增進家庭成員的和諧。

綜合言之，從志願服務進展到服務學習，發生在志工場所的各種學習，不僅是他們服務的對象、工作機構和社會受益，就連志工本身也能獲益；志願服務多元化的學習為志工個人帶來全新的洞察能力，也讓組織不斷建構出新的模式並為志工提供學習上的新機會，最終將能使個人生活更豐富。不僅能提升個人自我實現及生命潛在能力的日漸開發，也為組織的團隊學習注入一股新的方向。自我成長則是始於自我的覺察開始，進而產生統整與接納，而這樣的成長來自於與環境交互作用的歷程。

志工的能力培養主要為定期的在職訓練，在職訓練一方面是為提供求助者，一方面也讓自己有所學習與成長。志工可以透過學習得到成長以滿足自我成長的需求，而在自我成長是透過「自我覺察」更瞭解自我在成長過程中的各種保護模式，並認識潛藏在其內心深層的想法及需求，學會調和個人身心、自我接納，還原「自我」本來的真實面目。學習是因為經驗而使個體在行為表現或行為潛能上，產生持久改變的一種歷程，而行為的改變則源自於個體對於人生經驗的磨練得到認知的轉變，進而產生行為的改變；能夠在服務過程中不斷自我成長的志工，服務生命應更能夠延續；如果退休志工能在服務中，透過學習而獲得自我成長，參與這項志工服務就不只是付出，對自我、家庭與社會也會有所助益。

## 伍、退休人員生命歷程

生命歷程是將生命視為一種隨個體或組織的發展，社會關係或角色的不斷轉換迴圈的過程和階段。不同的研究領域對生命歷程有不同的界定，如人類學領域，田野研究提出的生命歷程是指從出生到死亡的不同階段；家庭研究領域，生命歷

程是指一系列根據家庭結構與規模變化劃分的父母階段；心理學領域，則強調按自我同一性的發展來劃分不同階段。個體不同程度的發展，加上生活環境及社會結構的變化，影響著個體生命中的每個歷程（黃富順，1995）。

從生命週期的觀點來看生命歷程，社會賦予每個位置或地位相對的權利和義務，也賦予其不同的角色。人生發展的歷程，大約可分為兒童期、青年期和成年期三個階段，在每個階段都會遇到一些生命事件，並有其應完成的發展職責。對成年人來說，重大的生命事件通常是建立在結婚、生孩子、養育子女以及子女成長後的角色轉換等事件。

人們在不同的生命週期階段，有不同的發展任務，每個階段都會有一些個體必須面對的問題。在中年時期，因為孩子長大各自成家，不再需要自己所感到的失落感外，還必須面對一個具有特殊生理行為的時期。正如密勒（Muelder）所說中年男性的活力改變了，女性的生殖能力也改變了（胡海國譯，1989）。對有些人來說，新的目標新的能力會使其達成自我實現，而有些人則會喪失母親或妻子的角色而覺得失去自我（林詠慧，2001），在面對種種的危機時，中年將如何自我調適？中年是危機嗎？從另一個角度來說，危機就是轉機。認為人生的每個階段適應，都有兩個因素，其中之一因素是她在團體中被期望的角色，是否表現的好。另一因素她自己從這個角色中所獲得的滿足程度如何？在中年期他認為最重要的發展，是發展公眾的與社會的責任（胡海國譯，1989）。而且一般來說，中年人比年輕人有較好的社會適應。所以，中年人通常能從社交活動中獲得最大滿足。

李茂興（1998）艾瑞克森的人格發展理論，一部分是承襲了弗洛伊德的理論，認為人的一生要經歷八個心理社會發展階段。整理說明如下：信任與不信任（出生至 1 歲半），主要的發展任務對外在世界的信任感、自主對羞愧與懷疑（1 歲半至 3 歲）主要的發展任務發展出對行為的控制感；覺察到自己產生行為的意圖、主動與罪惡感（3 至 6 歲）主要的發展任務透過認同父母而發展出自我意識；發產出對自己的行動之責任感、勤奮對自卑（6 至 12 歲）主要的發展任務經由與同儕互動而發展出自我價值感、自我認同與角色混淆（12 至 18 歲）主要的發展任務發

展出強烈自我認同感；在各種潛在自我中做一選擇、親密與孤立（成年期前期 20 至 24 歲）主要的發展任務與別人發展出親近關係；抵達婚姻所需的親密關係、生產與停滯（中年期 25 至 65 歲）主要的發展任務在社群中肩負起負責任的成人角色；覺得自己是有價值的人、自我整合與絕望（老年期）主要的發展任務面對死亡；克服潛在的絕望感；領悟生命的意義。

艾利克森在他的劃分階段，25 歲至 65 歲是中年期，此時的特質是生產或停滯，要學習如何有創意地自處及與別人生活。66 歲以上則屬老年期，特質是整合或絕望。自我整合的人悔恨少，過著有生產力的充實生活，能處理自己的成功與失敗，不執著於自己應該成為怎樣的人，有秩序與意義感，對自我與個人的成就感到滿意；而未整合的人則偏向絕望、無助、罪惡、悔恨，甚至自我憎惡。有些人會渴望著「另一個機會」，朝思暮想著所有可能會有所成就的事物。

職此，老年期，也是個大變動的時期，此時個人會去重新評估過去的生活目標，因此這個時期最重要的事項便是為生活尋找新的目標和定位。隨著年齡不斷的增長，人們所儲存的人力資本亦會逐漸改變，或許因此導致他們想參與志願服務，當人們步入老年，志願服務的參與率會達到高峰，此時，他們會投入社區的工作。

黃堅厚（1999）指出在人生的歷程，老年期應該是統整的時期，艾瑞克森認為，在每一個心理社會發展階段中，解決了核心問題之後所產生的人格特質，都包括了積極與消極兩方面的品質，如果各個階段都保持向積極品質發展，就算完成了這階段的任務，逐漸實現了健全的人格，否則就會產生心理社會危機，出現情緒障礙，形成不健全的人格。我國既已進入高齡社會，年長人口至 2008 年底已成長至 10.4%（內政部戶政司，2009），若無法在需求層面上使其獲得安適，勢必會衍生出許多相關的社會及家庭問題。因此，協助年長者獲得需求滿足，成功的順應發展任務更進而促使其體會年長生活的意義，並能「老有所用」善盡社會公民的責任，乃是年長化社會的當務之急。

從工作崗位退休後，社會生活領域雖然縮小，但仍然要與社會環境接觸，老人志願服務便直接開拓了老人與社會外緣情境互動的機會，也促成個體自我實現

(蔡美玉, 2002), 而且是依序往較高層次的需求去努力並使其達成目標。退休之後應繼續從事與社會人群互動的活動, 才能積極適應自己的生活而減緩老化的病徵呈現; 持續過去有益的活動, 才可以有較佳的社會互動與人際關係; 找尋新的角色再去開拓人生另一片的天空。參與志願服務, 可說是協助拓展退休人員生活領域的方式, 參與外在世界, 獲得再融入社會的機會, 亦可經由與他人的互動對社會的關心, 自己參與其中, 給自己開拓視野的機會; 使胸襟開朗愉快; 可促進家庭關係的和樂及家庭功能的運作(蘇信如, 1984)。繼續學習過程中得以不斷的自我充實, 同時透過團體支持, 促進新的個人改變, 並進而促成社會文化的轉變(劉惠琴, 2002)。

綜上所述, 擁有豐富的生活經驗及較自由的時間, 退休人員身為社會的一份子, 可以藉此參與社會, 發展自己原有的興趣, 學習成長, 實現自我, 同時拓展個人的社會網絡和人際關係等。正視退休人員自己存在的意義及價值並給予自身正面的肯定和尊重, 同時, 也給予自己參與社會活動的機會, 達到終身學習的目的, 從中求得身、心、靈三位一體的統整, 以豐富其人生。

### 第三章 研究方法與設計

本研究的目的是在探討退休人員在擔任生命線志工後對其生命歷程的影響，爰此，研究方法以質性研究深度訪談的方式蒐集資料，在研究的過程中，研究者會依據參與者的反應，進行整理分析，隨時自省所見所聞，檢視相關文獻的蒐整是否完整，用以解釋參與者與我所呈現出的現象是不適當，如果不適當，則再給予修正。再藉由蒐集的資料，據以陳述研究發現及結論。本章在說明研究的內容，依序為研究架構與流程、研究方法與工具、資料整理與分析、研究的倫理、研究的嚴謹性等分別說明。

#### 第一節 研究架構與流程

##### 壹、研究架構

本研究依據研究動機與研究目的，透過文獻資料探討之分析，歸納出本研究架構圖，如（見圖 3-1-1）：

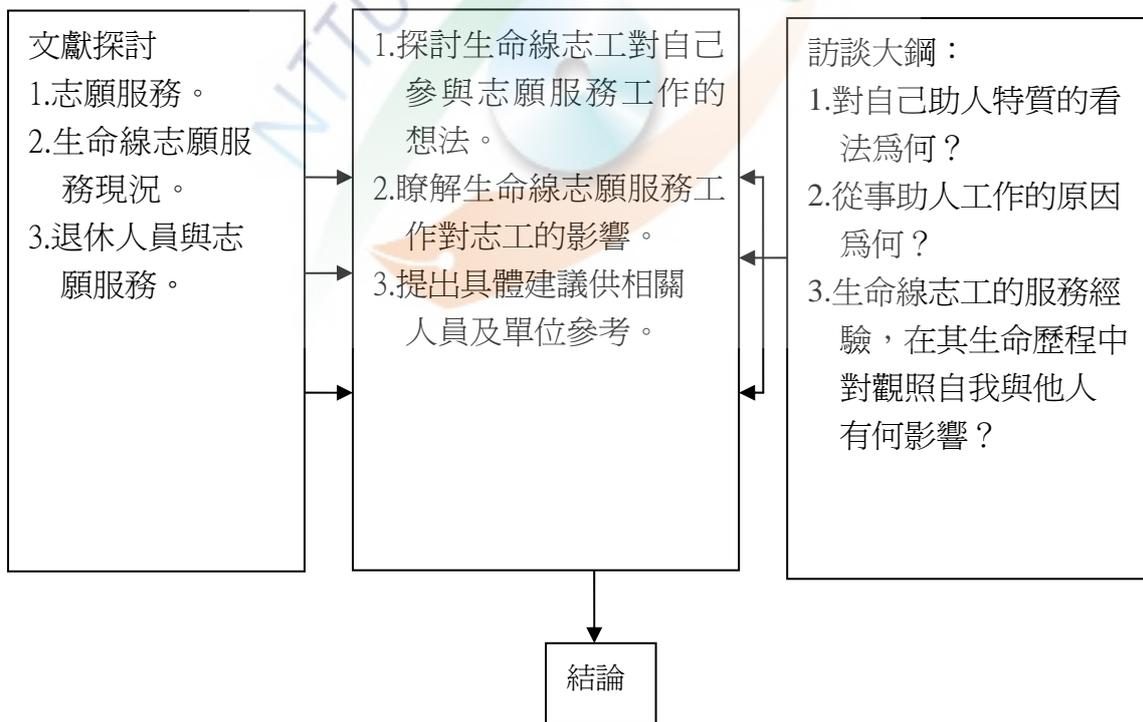


圖 3-1-1 研究之研究架構圖

## 貳、研究流程

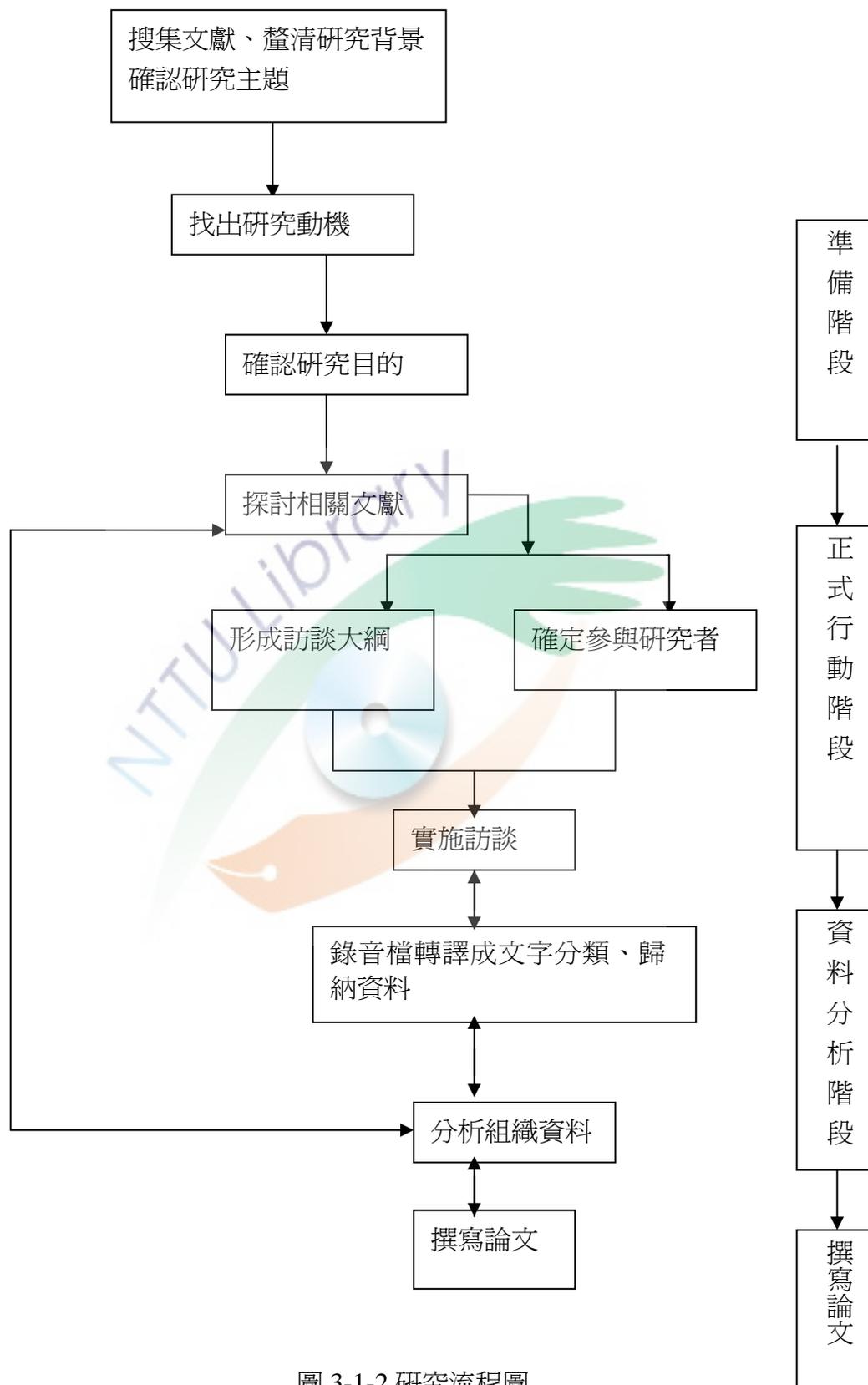


圖 3-1-2 研究流程圖

本研究以採半結構深度訪談法，整個研究流程共分為下列四階段：

一、準備階段：找出研究主要動機以確認研究目的及問題，爾後，依據研究動機與目的，蒐集相關文獻資料，整理過後截取適用的，接續進行文獻探討。

二、正式行動階段：將蒐集的相關文獻資料，加以分析整理，根據研究目的所歸納的要項，設計出訪談大綱內容，並篩選符合本研究的訪談對象，邀約訪談日期、地點以進行訪談工作。

三、資料分析階段：在第二階段即已陸續開始進行初步的資料分析的工作，於正式訪談活動結束後，謄寫為逐字稿並經受訪者核對無誤。再作資料分析歸納、分類意義結構，以建構出有系統之組織及資料。

四、撰寫論文：資料完整分析後，即著手撰寫論文，撰寫過程陸續再蒐集文獻資料以作歸納結合，進而完成研究。茲依據上述的研究步驟，將本研究的研究流程整理如（見圖 3-1-2）。

## 第二節 研究方法與工具

### 壹、研究方法

在各種非量化的研究方法中，深度訪談無疑屬應用最為廣泛者，在日常生活中，最常被用來對周遭事物的瞭解，即為觀察、聆聽和接觸。訪談簡單說是面對面的言辭溝通，其目的在其中的一方企圖了解他方的想法與感觸等。職是，是有一定目的且集中於某特定主題上的對話，當然受與訪雙方的互動，並不只限於言語之間的往來，同時也包括非語言的交流互動。

訪談雖是以一般對話的形式進行，但仍有別於一般的日常對話，深度訪談並非訪問者去挖掘受訪者已經存在於其個人腦海中的想法與情緒，而是透過雙方互動的過程，共同去經歷、選取、與感染，經由過程所重新建構的意義。職此，深度訪談的所得，是受、訪雙方經由持續的互動所共同營造出來的。

潘淑滿（2003）訪談是在創造一種情境，讓研究者可以透過口語雙向溝通過程，輔以聆聽與觀察，共同建構出社會現象的本質與行動的意義，將被研究的現象與行動還原再現，半結構性訪談這種方式有助於研究者的系統性整理，整個訪

問的結果當然也顯得較有邏輯性，況且這種方式的訪談仍然能維持訪談時的會話性，也能適合當時的情境（簡春安、鄒平儀，1998）。

根據上述之原因，本研究透過與受訪的直接互動，探討其心靈世界，探索受訪者對服務經驗對生命歷程深刻的互動關係及經驗，對人、事、物的與隱涵的意義與目標，作一真實的深度瞭解。潘淑滿（2003）研究者在訪談進行前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談指引方針。預列若干問題供訪談者以同義重述的方式採用，訪談重點在於明瞭受訪者的看法，所以訪問者會以綱要為本，就訪談的狀況是時已不同的形式的開放性問題，引導受訪者針對該主題進行深入陳述。半結構性訪談兼具結構性訪談與非結構性訪談之優點包括了對特定議題往往可以採取較為開放的態度來進行資料收集工作、受訪者在訪問過程受到較少限制，會採取較開放的態度來反思自己的經驗及可深入了解個人生活經驗或將談資料進行比較。後山志工的聲音顯少被聆聽到，似乎被遺忘的一群，選擇質性研究的理由主因是質性研究可以讓研究者仔細並且有深度的研究所選擇的研究主題（簡春安、鄒平儀，1998）。

因此，研究者除了能了解被研究者退休人員在退休後選擇生命線志工其與生命歷程中轉變的感受、情緒、知覺、想法與期待，並且持續的察覺到自己與環境中整合連結的情形。包括了瞭解與持續的觀照自身的價值觀、態度、感覺與觀點，是如何的影響著生命的過程。

## 貳、研究工具

為有效達到研究目的，輔助工具不容忽視，質的研究中，無論是訪談或觀察皆有賴訪談者或觀察者作為蒐集資料的研究工具，研究者就是工具。本研究所使用的工具除了研究者、研究參與者外，尚包括訪談大綱、訪談同意書、訪談日誌、錄音設備和札記等，以下分別說明。

### 一、研究參與者

質性研究主要針對少量的樣本，做集中深入的分析與探討，所以本研究的抽樣方法採用立意抽樣法。立意抽樣的邏輯和效力，在於選擇資訊豐富之個案做深度的研究，因為這些個案含有大量對研究目的相當重要的訊息與內容（吳芝儀、李奉儒，1995）。

本研究對象的選取原則為退休之後選擇的第一個志願服務機構，在生命線擔任電話輔導志工者。將台東生命線符合標準的人選挑出，以提供豐富的資訊作為研究對象的參與者，符合對象共計 3 位，藉此瞭解志工們長期服務對個人生命歷程的影響。

## 二、研究者

在質性研究中，研究者是整個研究過程中最基本且最重要的研究工具（高敬文，1999）。要完成一個良好的質性研究不是一項簡單的事，特別是研究者在整個研究中扮演著重要的角色。本研究者在背景訓練上，我修習過諮商質性研究法，曾於 2009 年 7 月 2009 東區教育學術研討會發表過一篇質性研究報告，也修習過諮商見習與實習各 2 學分。本研究是由我與參與者面對面的交談，讓參與者根據研究主題表達自身的經驗與想法，瞭解參與研究者對志願服務與個人生命歷程的關係，及其志工個人特質，是否影響個人助人行為，以及參與志願服務並持續他們助人行為的原因和過程，在助人過程中所形塑的自我，是否影響個人生活的價值觀及其人際關係。

透過被研究者之深度訪談取得被研究者之生命歷程資料，並經研究者詮釋發現其背後所隱藏的意義。在研究歷程中，藉由與指導教授不斷的討論與自我反思方式，讓自己的角色中立，而不落於主觀，影響研究報告，以分析做出最有意義的詮釋。因此，研究者除了擔任研究角色，亦兼任訪談、紀錄、逐字稿謄寫、分析資料等事務工作。

## 三、訪談大綱（詳見附錄二）

本研究採半結構深度訪談，半結構訪談，受訪者可以就所問問題來自由回答，若離題太遠，可以適時引導使其貼近主題。訪談大綱能預防受訪者天馬行空，較能針對問題收集全方位且徹底的資訊，也可以瞭解受試者的思維過程，特別是較為敏感或細膩的心理變化，對題目有疑慮，亦可做立即性澄清。準此而言，本研究根據研究目的、文獻探討及研究架構，以艾瑞克森的人格發展理論，生產與停滯在社群中肩負起負責任的成人角色；覺得自己是有價值的人、自我整合與絕望領悟生命的意義，及馬斯洛的需求理論為主軸，設計出訪談大綱。

訪談大綱中第一至第四題問題談談您的成長過程；談談您的家人；家人對您參加生命線志工的態度如何；您覺得自己具備那些的助人特質等問題。旨在探討生命線志工對自己參與志願服務工作的想法，探討之研究問題為生命線志工對自己助人特質的看法為何。第五至第七題問題您當初選擇擔任生命線志工的原因為何；您在生命線服務已有幾年的資歷了，曾經有倦怠嗎？談談當時的情形；何原因讓您持續而未選擇離開等問題。旨在探討生命線志工對自己參與志願服務工作的想法，探討之研究問題為生命線志工從事助人工作的原因為何。第八至第十一題您接受機構的在職訓練課程後，對您個人有何影響；在服務的期間面對不同型態的案主，對個人自我觀照（含行為、人格特質、人際和諧關係、價值觀...等）有那些影響；在服務的期間面對不同型態的案主，對觀照他人（含行為、人格特質、人際和諧關係、價值觀...等）有那些影響；對家庭的影響、是否會影響持續參與服務的初衷等問題。旨在瞭解生命線志願服務工作對志工的影響等，探討之研究問題為生命線志工的服務經驗，在其生命歷程中對觀照自我與他人有何影響。

為建立專家效度，訪談內容大綱在研究者擬訂後，請指導教授指導，並請具有教育訓練理論背景領域的學者與實務經驗豐富的專家過目，提供不同的意見及建議，以作修正，確認內容之適切性，專家學者名單整理如下表3-2-1：

表 3-2-1 專家學者效度名錄表

編號	姓名	身份	現職服務單位	學歷	專長
1	袁志晃	學者	國立彰化師範大學輔導與諮商學系教授	美國北科羅拉多大學諮商員教育博士	生涯發展與輔導、青少年心理與輔導、輔導與諮商
2	梁忠銘	學者	1.國立台東大學教育系教授 2.國立台東大學師範學院院長兼代理副校長	日本國立東北大學教育研究所	日本教育、教育學、教育思潮、比較教育
3	溫雅惠	學者	1.國立台東大學教育系副教授 2.國立台東大學教育系主任	美國北科羅拉多大學教育心理學哲學博士	諮商理論、團體諮商、心理衡鑑、生涯教育、自我探索與適應、青少年心理與輔導

資料來源：研究者自行整理

#### 四、訪談同意書（詳見附錄一）

為顧及倫理並保障受訪者權利與減輕他們的壓力，研究者會徵求受訪者同意才可進行研究與資料蒐集。研究者會邀請其填寫訪談同意書並簽名，並向受訪者解釋研究的主要目的、內容及進行流程，確保其隱私與資料處理的保密。

#### 五、錄音機（筆）、訪談日誌與隨手筆記

本研究採訪談方式搜集資料，所以必需以錄音設備作一輔助工具，由於訪談的資料幾乎完全是談話，錄音機（筆）可以幫助研究者把握住他無法憑記憶記住的談話細節（黃瑞琴，1991）。因此，在徵求受訪者同意後，使用錄音設備，詳實紀錄受訪過程的對話，使得研究者可以透過錄音了解受訪者的受訪情境，更可以避免研究者的記憶出錯，而去模糊、誇大了實際狀況，造成偏誤，以獲取詳實地研究資料，作為整理及分析資料之用。

#### 六、時間進行與受訪地點：

研究者親自與受訪者面對面的訪談方式，正式訪談日期為2009年3月至5月每次訪談時進行一小時左右，地點在受訪者服務的機構內進行訪談。我依個案適宜的時程，安排時間與地點。A訪談四次分別是2009年3月7日、4月10日、4月15、5月1日，訪談的時間約是60分鐘左右。B訪談四次，分別是2009年3月7日、4月2日、4月16、5月8日，訪談的時間約是60分鐘左右。C訪談四次，分別是2009年3月10日、4月11日、4月20日、5月6日，訪談的時間約是60分鐘左右。

### 第三節 資料整理與分析

質性研究過程中所收集到的任何資料，都必須轉化為文本資料，才能進一步作為資料分析與詮釋（潘淑滿，2003）。所以，質性研究不重視量化資料，而重視資料本身的變異性，主要目的並非蒐集資料的過程，而是根據事實或現象，發展出概略定義和解釋，進而分析、詮釋，研究者呈現發現結果。

質性研究的挑戰性在於要從大量的資料中尋找出意義之所必須不斷尋找反面例證，探討及釋義反面例證的現象。減少訊息的數量，辨別出對所研究之事物具有重大意義的組型，並為展現資料所揭示的實質內容建立出架構（吳之儀、李奉儒，1995）。所以，質性資料的分析整個研究的核心，質性研究的困難是要從大量

的資料中尋找意義的所在；要從眾多的發現中確定意義的模型；並從資料的整個內容中建立起發現的架構。其研究成敗或品質，端看研究者對資料的分析能力而決定，準此而言，應謹慎之。茲將資料分析過程分述如下：

## 壹、資料編碼

本研究基於受訪者的保密倫理，以英文代號來稱呼，第一碼為英文 A，代表受訪者的代號；在某年、某月、某日對受訪者進行訪談。例如 A2009.3.8 即表示研究者在 2009 年 3 月 8 日，對編號第一號的受訪所進行的訪談紀錄。僅將受訪者的相關資料整理成見表 3-3-1，內含受訪者年齡、性別、經歷擔任志工年資、學歷、婚姻等基本資料整理如下表：

表3-3-1受訪者樣本

代號	年齡	性別	經歷	生命線 服務年資	學歷	婚姻狀況
A	66	男	退休公務人員	4年	大專	已婚
B	60	男	退休校長	7年	大學	已婚
C	60	女	退休教師	4年	大學	離婚

資料來源：研究者整理

## 貳、資料分析

### (一) 錄音資料轉譯為文字

研究者離開場域之後，應該在記憶尚未消退，感受還很深刻以前，立即謄寫紀錄，並且整理實地筆記，補上遺漏的資料和必要的內容（鈕文英，2007）。因此，與受訪者面對面的訪談之後，訪談錄音的語言資料要即早轉謄成逐字稿，一字不漏地謄寫著訪談內容，包括沉默、表情、聲調、與訪談現場偶發事件的描述，詳實描寫，轉換為文字形式供研究者閱讀及資料整理分析。受訪者相關個人資料以匿名或不呈現方式處理。

### (二) 文字資料的確認

當所收集的資料以文本的方式呈現時，緊接著便是閱讀整個文本的內容，包括受訪者的訪談內容，以及研究者所收集的書面文稿，為避免逐字稿的爭議性、

模糊性，為使能減少錯誤逐字稿完成後，請受訪者檢視作確認，若文字資料有誤處和受訪者討論過後予以修正。

### （三）分析資料

詳細重複閱讀訪談逐字稿資料，在閱讀過程中紀錄下重要議題及想法，協助研究者做進一步的描述及闡釋。幫助研究者再回到意義的整體，仔細省視並決定個別部分的意義，再重新閱讀文本及反思的過程中，產生新的理解，過程是無止境的來回省視，對意義的理解可能已不同於初次的整體閱讀。

### （四）分類、歸納意義結構

將重複出現或概念相近的資料加以註解歸類與命名，並檢視分類項目間的周延性及互斥性，研究者讓沒有預期到的意義單元從個別主題中出現，或進行經驗的解構與重建；或澄清誤解與晦暗不明的意思，透過研究者本身的解析能力，依志工對自己參與志願服務工作的想法、志願服務工作對志工的影響，進行資料歸納分析。將依照個別的有意義單元完整性分成分類出來，傳達研究者對現象的發現與解釋，使意義結構合乎邏輯且免於矛盾。

在分類資料過程中，研究者也須注意是否有反面或變異案例，以確認類別是否完整而正確（鈕文英，2007）。如正確無誤，再進行更進一步的歸納與分析。

### （五）確認重要議題

將上述歸納分析的結果完成後，找出重要的議題並和文獻相關理論探討其連結部分，引證說明，加上研究者的發現舉出代表性的實例，從而形成重要議題，定下本論文在結果與討論的架構，再作結論與建議。

### （六）檢視與反省

研究者與指導教授針對研究的過程所進行意見的交換與討論，透過不斷的自我反思與批判，讓研究的結果與研究的詮釋值得信賴。包括對研究對象的選取、訪談大綱的設計、文本資料收集與分析及議題整體觀念的呈現，其中並進行文獻的理解與參照，以檢視研究結果的真確性。

## 第四節 研究倫理

質性研究者在進行研究過程中，經常會面臨的權力與倫理議題。研究者必須敏感察覺到，在整個研究過程中，研究者與被研究者之間是否處在一種權力平等的狀況（畢恆達，1998）。此關係往往會進一步影響被研究者的合作意願與提供之資訊內容，進而影響整個研究品質。所以，研究者對倫理與權力的敏感度，將會影響收集的豐富性與研究品質的良窳。然訪談倫理所涉及的重點不外乎是對於受訪者的隱私機密性、善意與尊重及公平的判斷等（高淑清，2005）。因此，研究倫理常常是兩種價值觀衝突與妥協的結果。本研究在不同階段應注意倫理之議題，說明如下：

### 一、訪談前

先經機構同意後，由研究者親自邀請受訪者，受訪者口頭同意後，再以書面訪談同意書，取得正式的同意，研究設計之初，審慎考慮人性尊嚴的研究價值，將本研究的相關資料清楚告知整體內容，訪談時間錄音資料保密及處理研究，結果呈現方式後，才開始進行訪談，這不但有助於進行資料紀錄和日後的分析工作，對受訪者亦是一種尊重的表現。若在研究過程中，受訪者因個人因素或其他因素，不願繼續參與可以隨時終止。

### 二、訪談中

研究實施的過程，遵守意願、安全、誠信的原則，受訪者對某些議題不願回答或揭露有限，研究者均尊重，受訪者不需違反自己的意願表達，也可拒答或拒絕參與。

### 三、訪談後

將錄音內容轉謄為逐字稿，藉由每次的訪談紀錄逐一建構受訪者的生命經歷，並不斷反省、擴充提問的內容，在下一次訪談中提出。確實注意研究倫理，資料需妥善保管不與指導教授外之人討論。研究報告以客觀、正確分析及報導研究結果，內容有關受訪者資料均採匿名，逐字稿完成後請訪談對象閱讀，刪除不欲公布的部分，以確保所有訪談的資料都能在符合研究倫理的原則下完整呈現。

## 第五節 研究的嚴謹性

信度與效度的概念可從許多不同的角度切入，因此產生各種不同的效度與信度，更衍生不同的方法，以滿足各種不同的需求。

胡幼慧（1996）質性研究的信度是可重複性，效度則是指可靠性、穩定性、一致性、可預測性與正確性。故在本研究的信度與效度上，研究者整理如下：

### 一、確實性—即內在效度

是指質性研究之資料真實的程度，亦即質性研究者真正觀察到其所欲觀察到資料的程度，有增加資料確實性的機率，包括對研究情境的控制、資料來源的多元化、對資料的檢查，邀請研究同儕參與討論，對相異個案資料的蒐集，以輔助工具來協助資料的蒐集，資料的再驗證等以上技巧可以增加資料真實性。

在本研究訪談正式開始前，研究者會先說明來意並且向受訪對象強調保密原則，且告知他隨時有中止參與研究的權力，在訪談過程中也會以誠懇的態度對待受訪者，建立雙方互信基礎，希望確保研究對象是在完全自願的情況下分享生命經驗，以增加訪談資料的確實性，在訪問過程中除了以錄音方式避免資料遺漏，且隨時以筆記方式記錄受訪者的表情、情緒反應等，盡可能還原受訪者的感受，以求研究者能將資料的脈絡、行動及真實意圖轉換成文字資料。在每次訪談結束後研究者將錄音檔轉謄為逐字稿，避免時間延宕造成記憶流失，而導致資料闕漏，並且將逐字稿交受訪者閱讀後確認是否有誤，確保資料記錄的正確性。此外，邀請國內專家袁志晃教授、梁忠銘教授與溫雅惠副教授等三名學者，審視本研究訪談大綱，並作修正。

### 二、可轉換性—是指外在效度

在本研究中加強研究者的訪談功力，能將被研究者內在的情感、觀點、經驗很忠實的以資料、文字的方式予以轉換、呈現，而避免主觀、失真的機率，增加資料可轉換性的技巧為深度描述，亦即詳實的記錄現象的脈絡、情境、對話。

### 三、可靠性—是指內在信度

研究者在資料蒐集的過程必須考慮到資料來源的可靠性，被研究者個人經驗的重要性與唯一性。本研究在研究執行和歷程上，包含研究方法的選擇、對象的選取、研究設計和資料分析整理等作完整的呈現。對訪談所蒐集的資料內容，均

會讓受訪者再確認一次，文字資料有缺憾之處和受訪者討論過後予以修正，以建立本研究之內在信度，以增加資料的可靠性。



## 第四章 資料分析與討論

本章依據本研究目的，對生命線志工所做的訪談，整理過後做一歸納及分析，分為兩節來分析，第一節為對自己參與志願服務工作的想法，第二節為志工的服務經驗在其生命歷程中對觀照自我與他人的影響。

### 第一節對自己參與志願服務工作的想法

擔任「志工」要投注時間，貢獻時間，所以常被戲稱為一群快樂的「傻瓜」。為什麼有些人會傻得如此可愛呢？要成為「傻瓜」是基於何原因？他的特質是與生俱來的還是後天？自己對助人的想法又是什麼？本研究的資料析與討論如下：

#### 壹、對自己助人特質的瞭解

會選擇擔任生命線志工，他們的助人的特質在有形及無形中自然顯露出來，他們的助人特質是在何時產生的？亦或是因事而產生？

##### 一、原生家庭的價值觀

胖虎秉持者捨己為人的精神而投入軍旅，在 10 年軍旅生涯中服役考績都很好，從小家庭對他的教育是要以仁愛心出發，對人要謙卑，使他凡事會先關心他人利益為優先。

我的人際關係一直很好，做事拘謹、謙卑或許和我是軍人背景和我是客家人有關，中規中矩，從小父母就教我們要有仁愛心對處事要謙虛，凡事做一些退讓，循循善誘。（A2009.04.10）

對於胖虎談到自己助人的特質，很大的因素是自己天生就很雞婆、熱心，回憶起小時候的點點滴滴，只要有人開口請求協助，他總是跑第一個幫忙，並且會將事情在預定時間內做完，不會計較，這與他的家庭教育有很大的影響。

我是一個有親和力，溝通協調能力的人，幫助人家的特質就是很雞婆的個性，根深柢固，不是刻意表現給別人看，天性使然，沒有刻意表現，不會計較做事，我都會很熱心多做一些，在幫助人的過程中，滿足了自

己助人的需要，別人找我幫忙，我都跑第一，把事情趕緊做完，我想這和我的成長有關吧！（A2009.03.07）

靜香認為會當志工，自己的個性和原生家庭有很大的因素，從小父母給予的家庭教育，就是要多付出，別人不會的我們可以去做，施比受更有福，我反而得到更多是金錢買不到的無形寶物。

我從小就很熱心也很有耐心，看到需要幫忙的人就會出手幫忙，像阿媽喜歡做煮菜，我都會去幫忙，別人不會的我都會去做，做事很謹慎。我自己常常在想施比受更有福，會付出的人反而得到更多，我也不會去計較誰做的多誰做的少。在團體中我會尊重別人，也能站在別人的立場的，我不喜歡與人結怨。（C2009.03.10）

小夫談到自己的特質，這些特質是受母親教育的影響，他有雞婆的個性，這個個性也讓他與他人遇到事情時，不會坐視不管，處理方式大大不同。另外做事有恆心、有主見、負責任的個性讓他能夠當校長。

這個啊！助人特質我是做事有恆心、有主見、負責任的，我以前考試要是沒恆心我可能就沒辦法當校長了。我從小看到身體行動不方便的人，像弱勢的我會幫助他們，我是一個很雞婆的人，記得（想了一下）曾經有一次有人發生車禍，大家都在看熱鬧，我看到後趕快去關心幫忙。其實，回過頭來看，我現在的個性，要感謝我的母親她對我的教育。（B2009.03.07）

會選擇擔任生命線志工，他們的助人的特質在有形及無形中自然會顯露出來，而這有形無形即受原生家庭影響。談到自己的個性和原生家庭都有很大的因素，從小父母給予的家庭教育，就是要多付出，別人不會的我們可以去做，施比

受更有福，受訪者反而得到更多。受訪者抱持者捨己爲人、本著自由意志，助人、利他的精神，認爲人的本性是以愛心出發，爲了實現奉獻自己的時間、精力，表達對社會的積極關懷而要求先關心他人利益，主動參與社會服務活動。他們都有天生雞婆的個性，當只要有人開口請求協助，他們總是跑第一個幫忙，並且會將事情在預定時間內做完，不會計較的個個性，也讓受訪者與他人遇到事情時，處理方式大大不同。另外做事有恆心、有主見、負責任的個性讓他們在助人工作上的助力。

## 二、與他人相處有正向的關係

有著軍人的堅毅，樂觀的精神面對生命，對任何事不會輕言放棄，也不易向外人傾訴內心之苦，是胖虎面對生命種種挑戰給人的印象。在軍人的職場上，服從命令是很重要的，一個命令一個動作，不得有任何辯駁，自己也學到很多，例如一些卓越的能力、判斷力、獨創性及機智性。曾經人生的生命關卡出了一場大車禍，學會了人們的真誠、溫暖，相信愛、相信付出、相信得到。

我是軍人背景，服從命令是很重要的，一就是一，不得有任何辯駁，但是自己也學到很多，一些處事的能力及判斷力，和別人不同的處事與機智性。之前我說過自己的個性很雞婆，會主動幫助別人，同事相處彼此受到影響，他們也會主動幫忙。我曾歷經人生的生命關卡，出了一場大車禍，同事、朋友他們的關懷、慰問是持續不斷的，感受到如此的真誠、溫暖，自己也受到感染。（A2009.03.07）

靜香談到同事間的相處融洽，他們很有責任感，很少聽到抱怨聲。

我以前在學校教書，我們學校的老師都會互相幫忙，相處不錯，當然有些人還是會計較，我很慶幸我的週遭同事都很不錯！很盡職，很有責任感、無怨無悔，我自己也會受他們影響。（C2009.03.10）

小夫當校長的期間，在老師們的身上學到同理心、傾聽孩子們的聲音、會站在老師們的位置去看事情，花更多時間聽老師們的內在聲音。

我在學校當校長的期間，雖然我是校長，可是我在老師們的身上學到很多老師們的同理心，懂得傾聽孩子們的聲音。也才發現到自己無形中也放下身段，會站在老師們的立場去看事情，甚致願意花更多時間聽聽老師們的心聲。（B2009.03.07）

一位有著軍人的堅毅、懂得感恩，一位有著無怨無悔盡職的心，一位懂得同理心、傾聽的校長。受訪者一直秉持著謙虛的學習，在人生學習中學會探索自己助人特質，並學習到同事的正向的特質。樂觀的精神面對生命，對任何事抱持感恩，不為作給他人看，謙虛待人，凡事盡力為原則，不管過去的成敗如何，至少未曾愧對過自己，盡職於每一份工作，快樂的與同事交心，多方面學習的機會。

生命當然會面臨許多考驗，但只要珍惜它、經營它，生命之華總是綻放著芬芳。當志工讓生命更幸福，更熱情，也多了些智慧，能更理性、更寬容的去豁然面對一切問題，獲致成長學習。

### 三、受到虔誠的宗教信仰

在談話過程中常會提到因果，在他們的人生經歷中，宗教對他的影響也很大，宗教讓他們領悟了許多事，瞭解到自己也有溫和、容忍、對人尊重穩定情緒、有耐心的特質及較高的敏感度。胖虎、小夫、靜香說：

我曾經在鬼門走一遭，是一場大車禍，昏迷了一段時間，活過來之後，對佛教有接觸，對因果的事有一些瞭解，自己從中也學到了容忍，對事情具有敏感度。（A2009.03.07）

84年5月我在學校發生了一些事情，心情很不好，經過一位老師身旁，看到他在看佛經，和這位老師談了一些，心裡有些不一樣，這位老師就送我一本金剛經。從此，我對佛教結下了因緣，從宗教我領悟了很多，領悟到我的個性有溫和的一面，對人的敏感度高一些、對人滿尊重的。

(B2009.04.02)

我是道教，宗教都是勸人為善，不過透過信仰對我的情緒穩定有幫助，所以或多或少在我的人生是有幫助的。(C2009.03.10)

人類面對不確定或重大的改變，是害怕變動即無法掌握未來恐懼，以致於隨時害怕，失去安穩、平定的現況，永遠擔心喪失現有的條件和優勢。必須靠宗教信仰的支持。透過這一信仰的過程和體驗，會讓一個人在面對其他很多事情時，也都能放下，佛教的因果觀念，也能幫助人們克服不確定的未來感。

由上可知，過去的生命經歷，往往會影響我們反應的模式更會有所連結，這些背景會左右我們付出愛或接受愛的能力。我們若能辨認這些問題，就可以了解自身很多行為和反應的起因，進而能調整自己。有一首詩這樣說：你笑起來像你母親嗎？你嘆起氣來像你父親嗎？有些事會不會隔代遺傳，像我常聽人們說的那樣？你是詩人，還是舞者？是魔鬼，還是小丑？或者你是遺傳之下的新奇綜合體？原生家庭是我們出生、成長的地方，它塑造了人的個性，影響人格成長、人際關係、管理情緒的能力……等，也是個人情感經驗學習的最初場所，而與父母的關係、相處模式的價值觀會影響我們未來的型塑的人格特質。而胖虎、靜香、小夫他們的助人的特質是受到原生家庭的價值觀、他人相處的正向關係及虔誠的宗教信仰等的影響，在日後的生活有形及無形中顯露出來。

## 貳、志工從事助人工作的原因

二十世紀末流行的行業是什麼嗎？可不再是由醫師、律師、會計師、老師等行業掛帥，而是從事志工一職，退休人員爲了再創生命第二春，大家紛紛投入志願

工作的行列（吳美玲，1995）。志願服務與整體的生活適應具有正相關，即志服務的程度愈高，生活適應愈好，反之，志願服務的程度愈低，生活適應愈差。而志願服務與生活適應各層面均成正相關，即志願務的程度愈高，「心理適應」、「社會適應」、「生理適應」層面的生活適應愈好（賴永和，2001）。志工能豐富滿足退休生活，因此，對退休人員的意義深遠。針對三位受訪者受訪資料歸納分析其對自己助人的行為想法如下所列：

#### 一、對輔導有興趣

對自己選擇助人的行為想法，手心向下，受訪者答案其最大原因，生命線是一個輔導機構，因為自己在職場曾接受過輔導課程或業務上有擔任相關輔導工作，所以是對輔導有興趣而來的。胖虎、小夫、靜香說：

我是有興趣參加，而且和我的工作有聯貫性，以前職場也要做諮商。可以幫助別人，替自己積德，又可以廣交來自各行各業的朋友，拓展人際關係，讓自己求進步，這麼多原因我就來了。（A2009.04.10）

輔導本來就是我所愛的啊！在學校也上過輔導課程，可以幫助別人，本來就有意願要來，妹妹也是生命線的志工。我告訴她如果妳們有召志工要告訴我，而且我知道志工沒有爭執，很淨心，需要我的時候，我就做，不需要就不需要。（B2009.03.07）

在教書時，會接觸學生，處理學生之間的問題。我就喜歡看張老師月刊，裡面會有許多輔導的資訊，對我很有幫助。當然，會加入生命線是我本身對輔導有興趣。（C2009.03.10）

受訪者對自己有所規劃的人，面臨退休了，會想找一個能讓他在退休後，能發揮自己所長的人。由於生命線是屬於輔導機構，和他們昔日職場有類似經驗，又可做善事，又可交朋友，自己也會有所增進，重要的是有興趣，所以，參加生命線了。

## 二、受到家人的鼓勵與支持

受訪者的家人對其參加志工傾向支持與鼓勵，並未有不支持的。受訪者會將生命線的服務性質告知家人，詢問家人的意見，家人都是同意。他們說：

女兒說，我知道生命線是幫助人的，是去做好事，可是對您的身體有沒有影響，不是要值班？我說，那並不是每天，我請女兒放心。商量好之後，女兒也同意。（A2009.04.10）

小夫家人的態度並未反對，是贊成的，生命線辦活動的時候，太太女兒也會參加，所以，對小夫而言家人是支持的。

他們沒有反對，還滿支持的，生命線辦活動的時候，他們也會參加，我太太也有在當志工是在慈濟。（B2009.04.02）

靜香父母並未反對，是贊成的，但是有但書，就是以不影響家庭為原則。父親還滿喜歡生命線，生命線活動父母參加過幾次都很喜歡。

我自己的父母不會反對，貢獻小小的力量，為社會服務，他們是很鼓勵我意的。但是，如果家裡很忙，爸爸會希望值班時間可以做調整，不要和家裡的田裡在忙時互相衝突，或是晚上來生命線父親會反對，因為，安全問題。他還滿喜歡生命線，因為生命線有些活動他可以參加。

(C2009.03.10)

家人對其參加志工是鼓勵與支持的，家人的全力支持使受訪者無後顧之憂，但他們會以不影響家庭為原則。

### 三、增進電話協談技術

在自己的工作上受訪者是一個能言善道的人，但是在同齡的人士面前自己會有些放不開，甚致會有一種恐懼的想法。所以，退休後有多餘的時間，到生命線可以學習輔導知能、還可訓練協談技術。胖夫、靜香、小夫說：

我說話有時很直接，當我不說話的時候，朋友都說我很嚴肅，參加生命線對我這部分應該會有幫助，輔導的技術應該也會增進。(A2009.04.10)

大家都說我的口才很好，我自己不這麼認為，我還是需要加強。加入生命線對輔導口才應該有一些幫助的。(B2009.03.07)

因為自己是一位老師退休，在學生面前我是一個能言善道的人，但是在同齡的人士面前自己有些放不開，會有一種害怕恐懼的想法。所以，我想做一些志工的工作，應該可以增加一些知識及膽量。我想到了生命線，是電話協談一定要說話，應該是可以訓練協談技術的，生命線也有受訓課程，會要說話，這樣就可以訓練我的協談技術。(C2009.03.10)

人生是一連串的演出，時時登場與落幕穿插，教師、軍人的人生亦甚於此。一面充實自己的內涵，一面又能表達的順暢，都是需要靠學習與自己的努力。

### 四、改善與家人相處的關係

對在生命線所學，對自己在夫妻關係、親職教養會有所助益，學習及實踐有

效的溝通，增進及改善親職關係，學習家庭成員間溫柔相待的態度，對家人及自己有助。胖夫、靜香、小夫說：

生命線會有安排不錯的課程訓練，對自己在夫妻關係、親職教養有所助益，學習及實踐有效的溝通，應該能增進及改善親職關係，學習家庭成員間溫柔相待的態度，我認為會對家人及自己有助。(A2009.03.07)

自己的成長環境比較傳統，有時想法也比較一板一眼，和孩子會有一些衝突，如果能在生命線學到一些親職溝通技巧，希望能與孩子的關係更親近一些。(B2009.03.07)

靜香認為生命線是一個團體，形形色色的人都會有，透過共同學習能對自己及家人有助。

我和父母有爭執時，會以冷戰的方式，生命線是一個團體，形形色色的人都會有，相信透過志工間的分享與學習，會學會更多不同相處之道，與家人關係會有改善。(C2009.04.11)

家庭是每一個人最牽絆的地方，如何讓家庭的關係良好，受訪者期待在生命線所學每件事，都用心並運用於家庭中，對自己在父母、夫妻、子女教養有所幫助，為自己締造圓融、美好的家庭關係。

由上發現，退休乃是每個人必須面臨的命運，對大部分剛退休的人來說，都會經歷到所謂的輕鬆期，以多出的時間來做以前想做而未完成的事。慢慢地，他們會感到日子的無聊，而有後悔退休的念頭。學者朱郁芬（1998）曾指出退休，伴隨著失去固定的經濟收入、閒暇時間的增加、一個有秩序的生活結構、自我概

念與人際關係顯著的改變，以及喪失工作身分及意義等。所以，假若無法善加規劃，在此充裕的時間內，安排有意義的生活，勢必將造成適應不良。

因此，為什麼他們要來做志工，當然是他們對自己助人的行為想法、有夢想，想要改變這個社會，或是為了改變自己，想透過輔導去學習與人相處之道。有的人則是認為，自己對輔導這件事情感興趣，這個社會裡到底有多少人心靈無助，有此動機想要去了解，進而從中檢視自己。根據我的訪談資料分析結果，志工其助人特質是受到原生家庭的價值觀、在職場上與他人有正向的相處關係及本身具有虔誠的宗教信仰所影響。志工參加助人工作的因素為對輔導興趣所致、受家人的鼓勵與支持、能精進電話協談技術、並改善家人相處之關係。

## 第二節 志工的服務經驗在其生命歷程中對觀照自我與他人的影響

根據研究顯示，退休態度愈積極其生活適應愈好（賴永和，2001）。而態度的形成，「認知」的部份為重要的一部份，退休人員若能認清目標及理想，扮演好自己的角色，就能調適未來的退休生活。退休人員應能認清退休是人生發展任務的一個關鍵期，讓每一個退休人員都能具有此一共識，將退休視為人生發展的重要任務，了解自我的發展情形，而在不同的階段做不同的準備。退休生活若要優質，其工作與生活要具有連續性，也是一個重要的指標。因此，若能善用社會資源，落實終生學習的理念，經由不斷的學習實現自我。

每一個人都會面臨退休的時刻，如何使退休前與退休後的生涯銜接的適當，讓生活充實，心情愉悅。此時，面臨退休及角色轉換的關鍵時刻，最重要的任務是調整心情做好退休準備，及早規劃晚年的退休生活，退休人員若能體認到唯有樂觀的面對老化的事實，並且保持愉快的心情，做自己想做的事，有機會能回饋社會，這樣的退休生活將是多彩多姿的。

連結生命週期與志願服務參與的觀念，就生命週期的理論，人們在每個階段都有自己要去完成的任務及角色，對退休人員而言，在成年初期生命的重心在家庭。當兒女長大上學後會有認同的危機，隨著年齡的增長，人們的想法也會逐漸改變，在退休後，在完成家庭的照顧責任後，開始會朝向追求自我實現的需求，

導致退休人員參與志願服務的可能，志願服務的參與率達到高峰。自然而然從家庭延伸到社會的參與。

志工在經由電話協談與追求自我實現的歷程中，從個案身上學習到的生命經驗，回到自身現實生活中，無形中會不時提醒著自己，如何避免陷入同樣的錯誤，學會在人生的階段都需要適時的作調整與轉變，決不能等到壓抑一陣子後，再去處理，如同一面鏡子碎了，要將它復原，需要長時間且即時復原後，也有一道道傷痕。爰此，在歷經專業知識的取得及從事輔導工作之經驗後，對輔導員的影響如何？研究者從自我瞭解、提昇輔導知能、與家人、朋友及社區建立良好關係及增加觀照自我與他人的能力等四大面向討論之。

#### 一、自我瞭解

自我實現是馬斯洛人格理論的中心，所謂自我實現是指個體在成長中，其身心各方面的潛力獲得充分發展的歷程與結果，意即個體本身生而俱有但潛藏為露的良好品質，得以在現實生活中充分展現出來（黃堅厚，1999）。自我實現可視為個體發展的歷程，在此歷程中促使個體發展與導向個體發展者，就是自我實現。

##### （一）自我成長、成就自己

在協談過程中發現自己面對的是別人的困擾，但是其實真正成就的是自己的成長，在這裡，他們藉著別人的生命故事以及機構的在職進修課程，讓他們不斷的檢視調整自己，找到生活的方向及動力。爰此，會督促自己不斷的充實自己的專業知識，在這裡他們得到知識的成長以及豐富的人生經驗。胖虎說：

要說當志工有什麼收穫，其實真正成就的是自己的成長，在這裡，我接了許多電話，聽別人的生命故事以及參加中心的在職進修課程，讓我不斷的檢視調整自己，那我覺得給我的幫助很大。（A2009.04.15）

小夫說到做志工，藉由志工服務，在施與受之間彼此情感熱切交流，在他們的陪伴下，個案會感受這個社會還是有愛，受訪者也因此改變、成長。

在電話協談的服務中，我是在與個案彼此交流，並且在陪伴下，他們會感受這個社會是有愛的，在這樣的學習，我也會因此而改變、成長。  
(B2009.04.02)

參加生命線的在職訓練增進專業知能，主要是要能學以致用，運用在電話協談上。當受訪者能運用得當，並且能從個案身上看到成功經驗，有成效的時候，就覺得自己還不錯，就會有一種成就感。小夫說：

跟個案協談的時候，當自己能輔導技術運用得當，個案所表現出的認知和自己所學的有謀合的時候，或有效，就覺得自己還不錯，就會有一種成就感。(B2009.04.02)

靜香提到：有些事現在不做，以後也不會做，所以要趁現在用行動去執行。投入志工行列，透過參與服務的過程，了解別人的需求，也看見自己的責任，這樣的學習自己親身體驗的感受會最深，如人飲水、冷暖自知。

我加入生命線輔導志工，看見自己應該協助的責任，很多事是要趕快去做，更何況我已退休。這樣的學習，對我的成長不論是內在或外在幫助很大，不過我覺得這一定要自己親身體驗感受才會最深。(C2009.04.11)

在協談過程中，面對的是別人的困擾，可是透過個案，而省思的結果，真正受益的是自己的成長。聆聽他人的生命故事並參加機構的在職進修課程，能給予志工們不斷的觀照自己，進而找到自己生活的目標。有些事是不容等待的，現在不做，或許以後就不會做，也許更多阻礙。所以更應該要趁當下用行動去揮灑自

己的生命紀錄。了解別人的需求，也成就自己的責任，服務人群做快樂的事，使志工的生活充滿活力，人生充滿希望。

## （二）生命經驗累積

退休人員在經歷人生許多角色後，一路走來不同年齡層次就有不同的人生安排，開啓自己存續的動力，擔任輔導員最大的喜悅是感受到個案的正向改變，也常在接案後，反觀協談中的點滴，做為成長的要素。當在聆聽個案的故事時，會意識到，可以把自己放在對方的位置，給個案有感同深受的感覺，再共同來討論個案的故事。

靜香 5 年的協談經驗，體會到人的生命有著不同的變化，生命線志工正是站在陪伴體、諒、關懷的角色。別人的生命歷程，對自己的生命經驗也增加不同的思惟。靜香說：

5 年的協談經驗，協談的內容讓我有許多的感觸與想法，能陪伴個案一同探討內心的困惑，是很不錯的生命經驗。在生命線擔任義工，讓我體會到，人的生命有著不同的變化，在變化的環境中會有許多挫折、不知道該怎麼辦的時候？會想要找出適當的出口。從這些個案身上我看到了他們的努力，他們願意改變找出問題的心。想想自己有時也會陷入苦海，從與他們討論問題的過程中，自己對自己的生命經驗也增加不同的思惟。(C2009.04.20)

胖虎在他人生的旅程中挫敗過，甚至想過自殺但他並沒有自殺，那次事件給他對生命有不同的啓示。今天選擇了生命線，在生命線受訓練及幫助求助者，自己改變許多，對自己的生命也有了不同的轉變。這符合了艾瑞克森第八階段自我統整與絕望，胖虎克服潛在的絕望感，領悟了生命的意義，生命達到平衡的階段。所以，生命是一種長期而持續累積的過程！胖虎說：

在人生的旅程中我失意過，甚至想過自殺，但我並沒有自殺，那次事件我對生命有不同的認識。今天選擇了生命線，在生命線受訓練及幫助求助者，在與個案的互動過程中，在他們身上我更懂得珍惜生命，也培養了我更堅定的信心去看待事物。從個案身上關照自己的過去，自己改變許多，對自己的生命也有了不同的轉變。（A2009.04.10）

擔任志工愈久，就感動更多，所以能樂在其中。在生命線有很多同質性的人，和他們互動自己也增加了許多視野。在接觸求助者的電話，給了小夫很大的影響及衝擊，開始懂得放慢腳步。小夫談到：

難得的是在生命線有很多退休人士當志工，和他們的互動中，自己也增加了許多視野，他們都很熱心。我曾經接過一個個案是親職問題，看到現代父母對子女太過的保護，導致於孩子們如同草莓，一壓即受傷。我接完電話後，發現自己也有一些類似傾向，一個當頭棒喝，給了我很大的衝擊，開始懂得放慢腳步，反省自己在與孩子的相處，累積自己的經驗。哈哈！（B2009.04.16）

過去遭遇的許多困境，總是以接受現狀的方式來面對，一路走過太多事件，有歡笑、有淚水，卻更懂得活出自己，對生命更懂得珍惜，經過參與志工經驗，也培養了受訪者更堅定的信心去看待事物。也在與個案的互動過程所啟發的智慧，都是受訪者生命經驗累積。

在經歷人生許多角色後，生命是串聯的，是有連結的，更是沒有休止符的交響樂。不同年齡層次有不同的人生安排。爰此，生命的字典中，永遠沒有退休兩個字，展開自己往前的動力，受方者加入生命線擔任輔導人員，他們最大的喜悅是對個案的正向改變，也在接案後省思協談中的缺失，從缺失中學到如何更精進，

如何更能同理個案，和他共穿一雙鞋。求助者的人生故事，可以從多方思惟將自己放在最適當的位置，別人的生命歷程，有許多必經的生命事件，每個人出現的次序不同，但基本上仍會依循著常見的模式，從出生、就學、工作、婚姻、老化與疾病到死亡，雖然有個別差異，也正印證我們自己生命的歷程。

## 二、提昇輔導知能

### (一) 傾聽

你曾經被指過不專心傾聽嗎？儘管我們很努力試著要聽對方說話，恐怕也會擔心有時候因沒有注意傾聽對方說話所帶來的罪惡感。胖虎、小夫及靜香說：

我記得職前訓練和持續性訓練，中心很強調傾聽的重要性，這是建立良好關係及收集資訊很好的方法，可以給對方感受到我在聽你說，我以前不自主的很會插話，想趕快幫忙解決問題，別人還沒說完我就會趕快說。現在回想起來對方的口氣，還真有點無奈，現在不會這樣了。(A2009.05.01)

擔任了自殺防治的輔導志工，百分之三十是說而百分之七十是聽，聽聽別人怎麼說，盡最大的可能去幫助線打電話來的人。在生命線我覺得自己受益匪淺的就是學會「聽」的重要。(B2009.05.08)

我身為一個老師自己很容易會教導別人，一開始上線時就有挫折，因為我想幫個案，所以很急，對方還沒有暢所欲言，就強拍，造成對方的不信任，而自己說太多，重要訊息都沒搜集到，經過幾次經驗後，真的是學到傾聽的重要性。(C2009.05.06)

沒有專心傾聽個案說話，是導致協談陷入困境的一個重要原因，擔任了攸關自殺防治的輔導志工，不斷提升自己是必要的；在生命線裡，常因個案的述說讓

他們對事情有不同看法，而志工覺得受益匪淺的就是學會「傾聽」。

## （二）同理心

同理心是一種以真誠、尊重的態度，了解當事人主觀世界的溝通方式。胖虎、小夫及靜香說：

同理心在我們協談中是相當重要的技巧，要能站在別人的立場想事情其實是一件不容易的事，可是在我們電話協談上卻是重要技巧之一，我已經可以做到高層次同理心了。（A2009.04.15）

我曾經接到一個外遇個案，這是一個失敗的個案，因為我告訴這位女子：「你應該想清楚，做人家第三者是不好的，沒有名份，又會被人說閒話。」現在想想其實只會讓這位女子更受傷，而且是雪上加霜，在她傷口灑鹽。我應該運用同理心，這個個案就不會這麼失敗。（B2009.05.08）

我協談過成功的案例中，就是運用同理心的技巧，當我與個案同穿一雙鞋子，他會覺得自己不是孤單的，在自己不好的情況下，還有人真心想要協助，助他，他也會願意面對自己的問題。同理心我也會運在我的生活中，寅，周遭的人都會很喜歡和我交談，很好用。（C2009.04.20）

同理心的溝通不僅是建立受訪者助人關係的基本心態，也能增進自己在日常人際關係的相互了解與應用，增進覺察自己行為及他人情緒的敏銳度。

## （三）解決問題

受訪者談到在個案身上學到在人生的路上面臨困境時要能坦然面對。他們說：

當輔導個案觸發自己的情緒時候，一次一次整理自己，問自己怎麼了？

傾聽自己內心的聲音，察覺自己的渴望期待。一次一次學習修正自己的行為和價值觀，感謝那些所接的個案，讓我成長很多。(A2009.04.15)

對很多問題的發生是我們都太主觀，不會站在對方的角度想，只要求別人要聽我們的事情，沒解決反而多了更多的問題。自己接到這樣的協談電話後，就會反省自己不要落入他們的情形，會警惕自己要小心，例如對家人的態度要注意不要因小事起煩惱，對周遭的人要多關心。(C2009.04.20)

對從前的一些固執想法會有調整，吸收了許多輔導相關訊息，對自己專業能力的有一些增進，及發生事情可以知道有許多資源的整合，增加問題解決的能力。(B2009.04.16)

協助當事人能夠順利解決問題，是志工的職責，當輔導個案觸發他們的情緒時，受訪者一次一次整理自己，問自己怎麼了？傾聽自己內心的聲音，察覺自己的渴望期待。探索自己的起心動念，學習修正自己的行為和價值觀。有此覺察後，更能尊重別人的想法，較不會直接解決個案問題，替他出主意，而是帶領個案解決發展，帶個案看多面向、找出個案能力、給個案信心，讓個案有能力自己去解決問題。

### 三、與家人、朋友及社區建立良好關係

#### (一) 家庭關係

在生命線自己成長相對於家庭成員無形中也受影響，對在生命線的學習，自己不斷的在作調整，所以彼此都在成長。胖虎、小夫及靜香說：

生命線會有安排不錯的課程訓練，對自己在夫妻關係、親職教養有所助益，學習及實踐有效的溝通，應該能增進及改善親職關係，學習家庭成

員間溫柔相待的態度，我認為會對家人及自己有幫助。(A2009.05.01)

我以前是一個很急躁的人脾氣也很大，太太卻可以容忍我，後來對自己沙文主義的個性有些收斂，我不敢說自己改變而是我有在努力做調整，自己也比较不會固著一些事情，太太看了我的改變，她也會覺得當志工不錯，她現在有當慈濟志工。(B2009.05.08)

人際關係倒沒有太大影響，因為我原來人際就還不錯，對家庭我會更珍惜，家人也會問我生命線上課內容，他們會想知道。(C2009.05.06)

透過不斷的學習和成長開闊視野，才能夠廣博的從孩子、父母、婚姻與家庭的角度進行思考，對家庭的和睦才有幫助，胖虎表示：

我的家庭的和睦，主要原因在於在生命線不斷的學習和成長，讓自己吸收許多有關家庭的相處方法，所以才能夠從孩子、父母、婚姻與家庭的角度來思考一些事。(A2009.04.15)

親子關係是家庭倫理的基礎，亦是社會和諧的根本，良好的親子關係讓子女心理健康、情緒穩定、人格健全。即使面對衝突時，亦能以包容、尊重、理性溝通的態度來應對或解決問題。小夫談到自我的情緒與認知更加成熟時，將更能支持孩子的發展。

在生命線我認為情緒與認知成熟時，才能支持孩子的發展，良好的親子關係讓子女心理健康、情緒穩定、人格健全，當我們面對家庭衝突的時候，才能以包容、尊重的態度來解決問題。(B2009.04.16)

靜香和父母就像是朋友、陪伴父母共同成長，因為不知道年邁的父母能和她相處多久，她很重視現在要和樂一起生活。

做父母的朋友、陪伴父母共同成長，年邁的父母能和我們相處時日，我們不知道，但是我知道的是現在要快樂一起生活。（C2009.04.20）

人常常只看到自己的欠缺和不足，而看不到自己所擁有的一切。所以，永遠在比較、計較而不知滿足、珍惜。當投入生命線，看到這麼多的不幸和需要幫助的人，才深刻體會到自己所擁有的幸福，懂得尊重家人，家人相對也會尊重我們。胖虎說到：

當我參加生命線志願服務，才了解到這麼多的需要幫助的人，學會懂得尊重家人，家人也會尊重我。（A2009.04.15）

一個美滿幸福的家庭，是人一生最大快樂的源泉；反之，則是個人也是社會最大的不幸。不斷的學習和成長才能夠廣博的從孩子、父母、婚姻與家庭的角度進行思考，對家庭的和睦才有幫助，研究發現受訪者談到自己轉換的情緒與認知，當更加成熟時，將會支持孩子的發展。擁有心目中理想的家，方法有很多，最重要的還是我們自己的經營，和家人就像是朋友、陪伴父母共同成長，重視現在要和樂一起生活，經營即與學習是有相關的。

每個家庭是一個複雜的且經常不斷的在改變的社會體系。一個家庭成員的行為往往會影響到所有其他家人，家庭中任何一個家庭成員改變了，就會影響到家庭中所有成員。每個家庭是一個複雜的且經常不斷的在改變的社會體系，一個家

庭成員的行為往往會影響到所有其他家人，家庭中任何一個家庭成員改變了，就會影響到家庭中其他成員。

## （二）情誼的網絡

小夫、靜香談到，來生命線可以交到一些同質性的朋友，有共同的話題。他說：

這團體像個大家庭，能交到一大堆真誠相待的好朋友，工作時一起討論，閒暇時一起同遊、聚會或彼此家庭的互動等，分享生活甘苦。（B2009.04.16）

交接班的時候，相互關心扶持，在在都能讓我們的心靈得到最大的滿足與喜悅，從中我也享受到服務他人與他人共同成長的快樂，感恩！（C2009.04.20）

參與志願服務除了能獲取經驗，增進知識，得到個人內在滿足外，還能在人際關係的拓展上有所增進，獲得社區鄰居的友誼和支持，而社會支持網絡有助於個人身心健康，增進個人應付壓力的能力。社區鄰居聽說在生命線當志工，會想請教一些問題，和鄰居的互動增加了。靜香談到：

參與生命線這幾年，鄰居會常和我談話，拋出很多問題，請我協助。不過我都會很小心，以免自己的價值觀介入，以客觀角度看他們的事。當他們的問題有改善了，他們和我的友誼相對更進一步。（C2009.04.20）

生命線除了研習課程外，每個月尚有讀書會、每季慶生會等活動，因此，在這裡除了可以討論在輔導上的疑慮，彼此也能分享自己的生活點點滴滴，相互關心扶持，讓心靈得到最大的滿足與喜悅。生命線是一個有健全組織的機構，設置

有志工團，志工團下有七組，志工是每組組員之一，層層分工，每組有自己的工作職責，除了固定的研習課程外，每季會有慶生會，所以在這能交到許多真誠相待的好朋友。從事電話協談有疑慮時，可彼此一起研討，分享生活點滴，相互關心扶持，都能讓他們的心靈得到最大的滿足與喜悅。

#### 四、增加觀照自我與他人的能力

##### (一) 自我探索

要認識自己就必須學會的捕捉內心的各種現象，依據這個說法，我們可以開始去學習接受自己、認識自己。而在生命線在接案的過程中，某些念頭會在腦中浮現，此時去觀察它們，它們都是每個個人的一部份，從中即可發現一些端倪，從這個步伐開始，對認識自己的旅程邁開一大步了。胖夫談到：

現在社會大多數人往往以偏概全地只以外在自我來界定自己，而為不能改變的年齡、性別、外貌所苦，或汲汲追求名利來提昇自己，卻忽略了內在自我這一部分的魅力。像我有時會沒有看重自己的，甚至懷疑自己前半輩子的努力是否值得，而在生命線在接案的過程中，某些念頭會在腦中浮現，此時去觀察它們，它們都是我們每個個人的一部份，從中即可發現一些端倪，從這個步伐開始，對認識我自己的旅程邁開一大步了。(A2009.05.01)

認識自我概念是學來的，可以反過來學習回去，重新認識真實的自我。因此我們必須釐清自我概念的適切性，重建對自我的合理看法，以便找出合乎自我內在本質的生涯路。所以，釐清對自我的看法、提昇積極的認識自我，可以增加更多生命選擇之可能性。靜香說到：

我有說到我小時候是大家庭其實我有些自卑有時會出現「我很笨，我都

做不好。」這樣的想法讓自己放棄了自己，在生命線的課程中有一門自我探索，讓我從心重建對自我的合理看法，並會想進一步的釐清。  
(C2009.05.06)

人的一生只有一回，如何才能活出自己？要認識自己就必須學會的捕捉內心的各種現象，一個人可能什麼都可以知道，唯一不知道的仍是自己。依此說法，我們應開始去學習接受自己、認識自己。而在生命線在接案的過程中，時時觀察它們，從中可發現一些端倪，因此，我們必須釐清自我概念的適切性，重建對自我的合理看法，以便找出合乎自我內在本質的生涯路。

受訪者來自於對自己真正的了解與接納，透過訓練及接案的引導面對自己內心黑暗的一面，尋回曾被遺棄的深埋角落的自己，重新跟自己對話，擁抱與接納自己，發揮既有的優點，改善可以改變的缺點，不能改變的就坦然地接納，自然而然產生自我的形象，從潛意識產生表現於外在自信，來自於不斷的精進，有積極正面的思考，以及正面的說話方式，一切就會慢慢的朝向好的方向發展。胖虎及小夫說：

妳別看我的外表，我曾經很沒有自信，在家時我的情緒是一個定時炸彈，太太有時會受不了，我們就會冷戰。也許這是沒自信的防衛，後來我才發現這每原因是來自於對自己沒有真正的接納自己，透過訓練及接案的引導我從心面對自己內心黑暗的一面，找回自己，重新跟自己對話，發現既有的優點，改善缺點，不能改變的就坦然接納，自然而然自信會表現出來，有積極正面的想法，就會有說好話，一切就會慢慢朝向好的結果。(A2009.05.01)

更體會到自己所擁有，不再抱怨，而懂得知足，能夠愛自己、愛別人，

經過反省，相信自己，並信任別人。（B2009.05.08）

我們若只著重於自己的認知，反而會忽略生活的樂趣，忽略用不同的方式肯定自我。應從不同的角度看待生命，明白自己雖不是完美或完美正確的，但和其他人一樣，存在都有價值。每個人都是缺了一角的圓，想尋求缺乏的那一角，以求完整，但當個缺了一角的圓又何妨，因為不完整，才有動力去找尋另一個角；因為不完整，才有機會接觸更多不同的角，發現生活的樂趣；也因為不完整，所以你是獨一無二。

「你有沒有認真在生活？」、「你的生活裡，有沒有讓你全心全意投入的焦點？」我們常常感到不滿足和空虛，不喜歡自己的職業，不斷地找藉口，抱怨那些枯燥的日子。到了中年，韶光似箭催人老，才猛然驚覺我怎麼會走到這步田地？這麼多年來，我都沒有踏實地生活，沒有活出自己！擔任志工會讓受訪者有活出自己的體會，靜香說：

接了許多案件，人們有沒有認真在生活？有沒有讓你全心全意投入的焦點？總是不滿足、找藉口，再來後悔。自己會將個案問題整合自己的經驗，找到自己的想法、讓自己清楚自己的原則。（C2009.05.06）

退休人員參與志願服務，除了受家庭因素的影響以外，個人的需求將影響參與服務的動力。依據馬斯洛的需求理論，認為人類的需求有階層，將這需求依序由下而上歸納為五種不同層次的需求：第一層次為生理之需求，也就是維持生活所需各種物質的需要，例如食衣住行等；第二層次為安全之需求，希望生活有保障，有工作可以維持收支，沒有威脅人身安全的因素等；第三層次為被接納之需求，即指感情和歸屬上的需求，包括社交需求，愛、交往和友誼等；第四層次為尊嚴之需求，需要被尊敬、也需要自尊以及地位和名譽的需求；第五層次為自我實現之需求，儘量的發揮自己的潛能，使自己生活有意義。

## （二）學習成長

受訪者願意在「生命線」繼續服務，很大的因素是「學習成長」，在與個案的互動中，發現自己的專業能力不足，參加訓練，以實務經驗結合專業技巧而能融會貫通，同時隨著機構開的課程增多，也更能深入諮商輔導的領域中探索學習。願意花更多的時間學習更專業的知識，除了機構的在職訓練外，自己也會參與各種的訓練，及閱讀書籍來充實自己專業的知識以幫助個案，並豐富個人的生活。另外，冀望透過學習，避免與社會脫節，而產生家庭溝通問題。胖虎認為，在生命線可以學到很多的專業知識和做人態度，對他個人及家庭都會有幫助，他說：

在這裡學到很多專業知識，有精神醫學、敏感度訓練、同理心、自我探索、法律、兩性醫學、婚姻家庭、後現代諮商理論等的上課內容，課程很紮實，對了還有做人的態度。（A2009.05.01）

靜香認為，在生命線的個案研討會，可以學到以多面向的方向思考，而不會單一思考，她說：

每三個月會有一次個案研討會，督導的帶領讓我們能以多面向的方向思考，不過我覺得可以每個月辦一次，三個月好像久了一點。（C2009.05.06）

從個案身上，看到很多能量與希望，也給他們多了一些經驗跟機會去面對自己，這是其他單位的志工無法體驗到的。胖虎、小夫及靜香說：

我不是學諮商輔導的，但是在這裡接了許多個案，接觸到很多的個案，有很多個案的困境是我們要無法去協助的，從他們的身上看到很多能量與希望，所以我覺得可能是協談過程裡，可能會被觸動一些想法，他們

也會給予我回饋，對我來說，這也是自我學習的經驗。（C2009.04.20）

有一次接到一個先生來電，是和太太相處的問題，太太很會嘮叨，先生受不了，就會大聲。這和我的情形差不多，自己在協談過程中驚覺自己和太太的關係，是要注意了。（A2009.05.01）

我是一個有宗教信仰的人，非常虔誠的，自己在和個案談話時無形中將個人信仰注入，剛開始不以為意，後來被督導點了一下自己的盲點，其實平常和人相處也會犯這毛病，現在我不敢說完全不會，但是會很小心。（B2009.05.08）

協談過程，接觸到很多的個案，個案的問題有可能與志工的問題有雷同，當志工面對自己的問題時，因為已有處理類似情形，自己不會一下子即陷入情境，而會進一步的思考。其實真正受益的，是自己，從當志工開始，他們慢慢發現自己的不足，有人因此繼續進修，找到自己更明確的人生方向。

在學習擔任志工的過程中，覺得像一個心靈上的娘家般溫暖，在這裡可以找到分享心情以及學習成長的夥伴，每位志工都像一本人生的課本，從他們那裡讓人學習到了許多寶貴的經驗。能夠與他們一起分享人生的快樂與困境，真的是一件很開心的事情，因為在學習，也為自己的人生增添了許多的色彩。這些都是正面的能量，讓自己越來越有能量去生活，也可以把這份能量分享給周遭的人，從他們那裡獲得了許多成長的機會還有豐富的知能。學習成長不外是參加訓練，以理論和實務經驗結合，諮商技巧才能融會貫通，隨著機構開的課程增多，相對的也能深入學習。

因為在生命線接線的過程中，聽到人生有好多問題、不同的階段有不同的困擾，當胖虎與求助者對話，有時就好像是自我對話般的、回應到自我的內省，除

了對求助者的問題感同身受之外，並瞭解人與問題的背後原因，多站在對方的立場去看問題，也往往能藉此找到自我盲點或是因應問題的想法與方向，同時為工作與家庭中所碰到問題，找到最適當的解決方法。胖虎談到自己在生命線最大的收穫是解決自己的問題，他說：

因為在生命線接線的過程中，聽到人生有好多問題、不同的階段有不同的困擾，當我與求助者對話，有時就好像是自我對話、回應到自我的內省，除了對求助者的問題感同身受之外，也往往能找到自我盲點或是解決問題的想法與方向，同時對工作與家庭中所碰到問題，找到最適當的解決方法。這是身為協談志工的最珍貴的收穫！（A2009.05.01）

小夫談到從參與服務中的自我覺察並整合過往經驗的歷程，改變了原有處理問題的因應方式，能用包容、感激和學習的心態去面對自己的經驗，能產生自愛和愛人的能力與智慧。

從接案中，個案的問題讓我自我覺察的敏感度提高，對自己過去經驗，改變了原有處理問題的因應方式，會用包容心、感激心及學習的心去面對自己的碰到的問題，產生多愛自己和愛別人的能力與智慧。（B2009.05.08）

受訪者表示自己在生命線最大的收穫是解決自己的問題，受訪者談到從參與服務中的自我覺察並整合過往經驗的歷程，只要有人肯給予協助，再引導他針對自己沒注意到的問題方向，從旁幫他看清和釐清緣由，自己本身是能解決自己的問題的，因為自己比別人更瞭解問題的所在。於是改變了原有處理問題的因應方式，能用包容、感激和學習的心態去面對自己的經驗，能產生自愛和愛人的能力與智慧。

### （三）社會的責任、成就感

社會責任與使命感的養成，是由日常工作及與人相處中淬煉而得。換言之，責任心與使命感是由待人處世中鍛鍊來的。志工在經過機構的訓練及長時間與個案的互動中，不斷的體會到人與社會的關係，因此，個案背後所面對的問題，不單只是簡單的問題，而是社會變遷下的複雜的問題。志工長期面對種種的社會問題，能做什麼？可以負起一份社會責任，當幽暗心靈的一片曙光，為失意憂傷的一絲希望，協助每個消沉的劫難。雖非百分百的拔苦予樂，至少點一盞心燈，開一扇善門，祈願絕處逢生，勇敢面對困境，接受問題，解決磨難，邁出堅定的下一步，重燃生命之火，讓心靈受困的個案，能減少一點痛苦，找到情緒的出口，減少自殺率。靜香、胖虎及小夫說：

在和個案的接觸中，有許多是讓我很難忘懷的經驗，而其中印象最深刻的是一個自殺個案。我在線上安撫他的情緒，不斷的和牠維持通話的狀態，好爭取更多的時間來平撫他的情緒。時間一分一秒的過去，終於讓牠自殺的念頭打消，我那懸著的心才放下。那次事件，讓我以生命線志工為榮，也更增添自己對社會的使命感。（C2009.05.06）

應該是智慧與成長的累積，得之於人者太多，出之於己者亦須多，每個人應該多為社會負一些責任。（A2009.05.01）

現在有很多人投入志工的行業，不管是專職還是閒餘的付出，都是改變社會風氣的力量。相信只要有更多的人投入志工的行列，我們的社會會運轉的更祥和，我們的下一代會生活的更快樂，自己也能找到晚年的成就感。（B2009.05.08）

對個人的影響以自我成長及幫助他人的所有的成就感，對家人關係和諧度以及拓展個人網絡關係都有很大的助力，促使對個人自身的問題易從多向角度來看待，相對的成就感隨之增添許多。志工長期面對種種的求助問題，能做什麼？是可以擔任一份社會責任，對於自我以及他人所處的環境、社會所抱有的那一份關懷，讓受訪者更敏感，當他們在不斷的思索人生意義時，先前的接案及受訓經驗有助於自己的轉化，對於他們來說，自己也有著自己的人生經驗。

人們需要獲得別人的重視，以取得名譽、地位，足為他人所接納；同時也需要擁有自尊，才能覺得自己很不錯又能幹，對自己充滿信心。這將使他們樂於參與益於社會活動，而無自卑之感。這對志工來說是促使自己更願意投入更多的時間的助力因子。靜香說：

朋友曾問我退休後何不在家享享清福，為什麼還要那麼辛苦，風雨無阻的去值班、上課？其實我在這個大家庭裏才有機會接觸到，那麼多來電求助的個案，和他們同喜同悲。家人初期也並不是十分支持我的做法，但是他們逐漸發現我在助人過程中找到快樂和寄託，才轉而尊重、肯定我的能力。在這裡，我找到我的自信、而且我的能力受到夥伴的認同甚至個案也會肯定我，我也看到自己是有助人的能力。（C2009.05.06）

受訪者認為能夠讓他願意在「生命線」繼續服務，原因是找到很多的信心及對自己能力的肯定，在這個大家庭裡才有機會接觸到，那麼多來電求助的個案，和他們同喜同悲。靜香的家人初期也並不是十分支持，但是他們發現她在助人過程中找到快樂和寄託，才轉而尊重、肯定她的能力。

從以上資料分析，退休人員在完成階段性的家庭照顧角色後，有著對人生多種需要的種種追求，對照馬斯洛的動機理論，個人在生活上得到滿足與安定後，會向更高的層次追求理想與自我的實現。研究者發現，受訪者參與服務的動機在

於追求愛與隸屬的需求、自尊的需求以及自我實現的需要。與馬斯洛不同的是，需求的層次並不是在任何階段都能達到滿足後向另一高層次的需求邁進，而是各個階段的需求有可能是同時出現的，各個層次間並沒有明顯的先後次序。

其中二位受訪者為六十歲為 Erikson 心理社會發展八大階段之生產、養育或萎縮、停滯階段，他們在家庭和事業上均有所成就，在家庭方面用心培養自己的兒女，使後者獲得充分的健全發展；在事業方面均在教育上完成了階段性，進而轉往助人之工作，都是以關心社會為出發點的。另一位受訪者為六十六歲為 Erikson 心理社會發展八大階段之自我統整或失望階段，這一階段受訪有機會對自己一生經歷，作一番檢視，作一個統整的回顧。

阿德勒認為適應不良的人，大抵是社區情感薄弱、社會興趣不足者，另一方面，阿德勒也提出生命發展歷程中，一個人的「社會興趣」受母親、父親、同胞手足、老師、朋友、伴侶、工作夥伴...的影響。社會興趣是阿德勒學派衡量心理健康的重要指標，一個人透過對社會福祉的貢獻而產生自尊和被重視感，另一方面，也因為服務社會，而正向的補償了原有的自卑感。志工團體能提供個人對團體的歸屬感，情感的發抒與情緒的紓解均有出處。且有安全與完全支持的情境，建立對人的信賴，並引發尊重和合作的發展動機。這些經驗亦能擴展至與其他人的相處模式中。

從事志願服務工作的人經由對志願服務的參與，除了獲得助人的愉悅、並透過與社會的接觸，對社會關懷、學習自我成長、增長知能及豐富個人生活經驗、並增加家庭關係的和諧。因此，退休人員若能利用餘時、餘力，參與志願服務，實可說是協助拓展生活領域，參與外在世界，獲得再社會的機會，亦可經由與他人的互動對社會的關心和參與中，開拓視野；使胸襟開朗愉快；並可促進家庭關係的和樂及家庭功能的運作（蘇信如，1984）。也就是說從助人過程中了解工作對自己的價值，並體認志願服務對自我的意義，除了助人之外，還可以從助人的過程中察覺自身的處境，重新界定自己的角色、自我的價值、人際關係、以及自己

的生活處境。同時透過團體支持，促進新的個人改變，並進而促成社會文化的轉變（劉惠琴，2002）。

受訪者面對自己，從認識自我開始、接受自己、肯定自己、接受別人、積極的學習成長等；這期間有矛盾、有衝突、有困擾，他們面對現實、坦然接受。反應在馬斯洛的需求理論，受訪者除了日常得到滿足之外，也從助人工作得到另一份滿足。例如從助人的關係中，得到個案的回應、被需要的感覺以及發現有協談效果時的一種成就感，滿足一種自尊的需求。另外，受訪者在這過程呈現另一種心理層次的需求，如在幫助他人成長的過程，並也是幫助自己的成長，肯定自我、尊重他人、面對自己的問題，挑戰自己、激發自己的潛力，呈現自我實現的需求。



## 第五章 結論與建議

本研究係探討退休人員參與生命線電話協談輔導志工，在經歷了專業訓練及電話輔導的經驗中，對個人的自我實現、提昇輔導知能、人際和諧以及反觀自我等方面的影響。研究者從訪談、資料分析與詮釋、過程中，感受到他們從事志工的付出及對自己的轉變。

本章依據前述章節之結果與分析，做成結論並提出具體建議，作為參考。

### 第一節 結論

根據本研究目的，以及透過文獻探討與半結構性的訪談結果，歸納以下結論：

#### 壹、對自己助人特質的瞭解

##### 一、原生家庭的價值觀

每一個人的成長，歷經童年、青少年以致於成年，都是來自一個撫養我們長大、雕塑我們性格特質、培育我們對人生的態度及價值觀的原生家庭。毋庸置疑的，這一份關係所帶來的影響，持續地與我們成長後的人際關係互動、婚姻經營、對子女的教養態度及參與助人的因子等，都被原生家庭深深影響著。

##### 二、與他人相處有正向的關係

在生活中與人相處從他人身上學習到正向的真誠、溫暖、相信愛、相信付出關係，增進了個人對助人的正向想法，開始學會珍惜周邊的人、事、物，無形中助人的特質孕育而升。進而在退休後，願意付出時間參與志願服務工作。

##### 三、受到虔誠的宗教信仰

研究中發現二位受訪者在談話過程中會提到因果，現今人類因為天災或人為的因素等，所造成的災害和內心的擔憂，每天所面臨的恐懼實在是太多了，非常需要宗教的力量的救助，作為身體和心靈的依靠，而助人是宗教的宗旨，故投入志願服務工作者是其共同的因素。

## 貳、生命線志工對自己助人行為的想法

### 一、對輔導有興趣

在職場接受過輔導相關課程、擔任過輔導工作方面的職務、自己本身對輔導喜愛、又可交朋友、自己也會有所精進等原因。主要的原因是受訪者對人關懷，對人及其有關之事物有興趣，增強了他們對自己助人行為的想法之一。

### 二、受到家人的鼓勵與支持

家人對受訪者參與志工有很大的影響力，他們會徵詢家人的同意，部分家人是同意的，有些會有微詞，但並沒有強烈的反對，仍以他們的意願為主。有些家人甚至會共同參與活動，爰此，家人的關愛、鼓勵與支持是讓受訪者參與志願服務工作行為的想法之一。

### 三、能增進電話協談技術

在工作上能言善道、對答如流，而在某些場合反而會口拙，甚至退縮害怕，說話直接，給人嚴肅的感覺，希望增進電話協談技術，期待能更好。受訪者表示藉由生命線的課程訓練及團體互動，有系統的輔導技巧知能教授、演練與運用之訓練，提昇協談技術，學習應用有效語言與非語言。

### 四、改善家人相處之關係

昔日一板一眼的個性，常和孩子關係緊張進而產生衝突，有爭執時與家人冷戰，問題再造問題。希望多學習及實踐有效的溝通，可以幫助家人和自己互相表達愛意與敬意、處理家庭中的挑戰、培養自信心與自我價值感，增進彼此的關係，是從事志工助人行為的想法。

## 參、志工的服務經驗在其生命歷程中對觀照自我與他人的影響

### 一、自我瞭解

受訪者經由訓練獲得專業知識及從事輔導工作之經驗後，增加了生命的經驗累積，體會到人與人之間的問題源源不絕，反思自己在自我基本需求達到後要懂得付出。也就是說，個體之所以存在，之所以有生命意義，就是為了自我實現。面對來自四面八方、五花八門的個案，從中體悟人生的美好與無奈，對自己更有不同的期許，受訪者邁向自我實現的另一發展階段。

## 二、提昇輔導知能

經由訓練及接案經驗不斷地去檢核自己接案的盲點，調整其因應問題的技巧，對輔導的知能多學習。相對的在輔導知能上如傾聽、同理心、解決問題的能力都有精進，習得面對不同的個案如何去處理，未來在面對個案自己不會一下子掉入情境中，反而會慢慢的進一步的思索。

## 三、與家人、朋友及社區建立良好的關係

研究發現受訪者在生命線學習，帶動著人際關係在無形中的成長。與家庭間不再以情緒化的方式，而會選擇以溝通方式，學會放下身段與另一伴或子女彼此溝通與成長。亦認識了許多與自己同質性的朋友，一起分享彼此、共同學習。也增進社區鄰居的友誼。

## 四、增加觀照自我與他人的能力

在自我探索上引導面對自己內心黑暗的一面，學習從挫敗中尋求成功的經驗，對自己真正的接納，找回自己被遺棄的自己，坦然地接納自己，創造自我的價值感。在觀照他人的學習成長上，懂得多站在對方立場設想，瞭解人與問題背後的原因。體會到人與社會的連結關係，所以，當他們覺得自己有能力之後，也願意為社會盡一份心力，盡到一己的社會的責任。

## 第二節 建議

依據本研究發現與結論，針對退休人員擔任志工者、政府機關、生命線及相關電話協談機構及未來研究等三方面提出具體建議，作為參考。

### 一、針對退休人員擔任志工者的建議

#### (一) 生涯規劃建立新生活

建議退休人員規劃下半人生，以建立階段性目標，藉此轉移子女不在身邊的失落感，找尋新的人生樂趣。

## （二）參與志工活動

與社會保持良好互動性，與親朋好友、社區鄰居等維繫良好互動關係，增加支持系統。

## （三）保持身心健康

身心的健康是不可或缺，以坦然的心情面對接至而來的老化現象，以作好心理調適與準備。

## 二、對政府主管機關之建議

現今已邁入年長化的社會，銀髮族志工將會是未來志願服務的主要人力，因此，如何鼓勵退休人員從事志願服務，達到其效能，研究者提出以下的建議：

（一）設置全國性的統一區域電話專線和網站，可讓退休人員由此很快能獲知志願服務的相關訊息，以便能盡早規劃方向。

（二）藉由宣導讓民眾了解志願服務對自己、家庭及社會之正向意義，促進志願服務制度的普及化，調整人的價值觀念，才能有助於志工人力的增長。

## 三、生命線及相關電話協談機構的建議

（一）重視退休人員議題及當地多元文化的課程

研究者發現參與動機與自我成長有很大的關係，是對於提昇服務品質與建立退休人員成長與學習具有雙贏的優點，完整的訓練課程應配合社會多元的轉變才能因應時代的需要，故在訓練的過程中應設計有關退休人員議題及當地多元文化的課程，例如原住民、新移民、中輟生、隔代教養等相關議題。

（二）個案研討會的增加

本研究發現個案研討是一個機構在職訓練的重要課程之一，應予每月定期舉辦一次，透過案例處理之經驗分享與討論，達成志工再訓練之目的。瞭解不同類型個案、增進輔導的方法與技術，妥善運用到實務中使輔導人員瞭解人們困惑的不同面。

### （三）增加情緒支持的管道

面對不同類型的個案，志工會有無力感、挫折感。建議機構，協助志工增進心理健康，應是機構關切的事，因此，應建構一個心理健康的環境，設立個別輔導及志工留言信箱，針對電話過程所衍生的負面因子影響予以輔導。

### （四）生涯管理制度的重建

志工對組織可以是一種助力，也可能是阻力，管理是一種可達成助力目標的方式。應確實針對生命線的志工建立一套適合的生涯管理制度，使志工能有階段性的自我提昇生涯制度的規劃，增進生涯專業的發展能力，此制度的完善，有助於減少志工的流動率，俾使機構的服務更有效能。

## 四、對未來研究的建議

本研究在探討退休人員擔任志工者之生命歷程之影響，在研究方法上採初探性質之研究，藉由分析所欲探討問題的答案。以下就本研究主題未來研究方向，茲提供下列建議，以供後續研究參考：

### （一）以研究方法方面而言

本研究乃是採質化的研究方法，瞭解退休人員擔任志工者之參與志願服務的生命歷程，除了質化研究外，若能搭配問卷方式調查退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之關係，將使本研究更具參考價值。

### （二）擴大研究範圍以瞭解國內生命線不同區域性的差異

本研究試圖瞭解生命線的志工生命歷程，探索於各面向志工的輔導、生命經驗及觀點，係屬初探性質之研究，但受限主題的限制，符合之對象僅有 3 位為研究對象，對於更多元的全面性實有所不足。因此，期待未來有興趣的研究者可以擴增研究範圍至其他生命線，以瞭解不同區域性不同問題及呈現差異性的比較。

### （三）針對兩性研究主題深入探究

研究中發現男性志工與女性志工的分工有某些差異性，未來可探討生命線志願服務中的兩性分工現象，俾能使此類議題的研究更週延。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 方祥明 (1995)。不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究。靜宜大學管理科學研究所碩士論文。
- 王麗容 (1992)。婦女參與志願服務工作模式研究。台北：台北市政府社會局。
- 王文秀 (譯) (1988)。有效輔導員。台北：張老師。
- 內政部統計處 (2008)。內政部社會司統計資訊服務網。2008年12月31日，取自 <http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp>
- 內政部戶政司 (2009)。內政部戶政司統計資訊服務網。2009年1月5日，取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y02-01.xls>
- 行政院主計處 (2008)。中華民國統計資訊網。2008年12月20日，取自 [http://www.stat.gov.tw/lp.asp?CtNode=1829&CtUnit=690&BaseDSD=7&xq\\_xCat=02](http://www.stat.gov.tw/lp.asp?CtNode=1829&CtUnit=690&BaseDSD=7&xq_xCat=02)
- 朱郁芬 (1998)。退休老人生涯規劃模式研究。中正大學成人暨繼續教育研究所碩士論文。
- 李東白 (1987)。諮商理論與技術。高雄：復文。
- 李淑珺 (譯) (2003)。志工實務手冊。台北，張老師。
- 李茂興 (1998)。教學心理學。台北：弘智。
- 李欽湧 (1994)。社會政策分析。台北。巨流。
- 吳美玲 (1995)。談社教機構的志願服務。社教資料雜誌，206，3-6。
- 吳芝儀、李奉儒 (譯) (1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠。
- 吳武典 (1983)。學校輔導人員的養成。載於宋東亮等著，輔導學的回顧與展望。台北：幼獅。
- 林勝義 (1990)。老人參與社區發展之研究。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。

- 林香君、陳清泉、張德聰、鄭玉英（2001）。諮商技巧實務訓練手冊。台北：天馬。
- 林美珠（1994）。家庭主婦與志願服務對家庭關係的影響。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林詠慧（2001）。由破而立-中年女性參與成長課程歷程之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 林振春（1999a）。銀髮族的社會權與學習權。載於中華民國社區教育學會主編，高齡者的社會權與學習權。台北：師大書苑。
- 林振春（1999b）。學習家庭與家庭學習。台北：師大書苑。
- 林妙香（2000）。社區義工參與社區問題解決的學習及其影響之探討—以嘉義市王田里社區義工為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 周業謙、周光淦（譯）（2005）。社會學辭典。台北：貓頭鷹出版。
- 周美惠（2003）。諮商義工服務經驗對中年婦女生命歷程之影響—以台北市生命線為例。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 周中和（1994）。生命線工作人員電腦化態度相關因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 周佑民（1997）。公務機關志工制度之研究-以台北市所屬各機關為例。國立中興大學公共政策研究所論文。
- 胡幼慧（1996）。質性研究-理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 胡海國編譯（1992）。成人心理學。台北：桂冠。
- 施嬭娟（1984）。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。東海大學社會學研究所碩士論文。
- 莊麗惠、高士剛、尤英哲（2008）。國際體育運動與健康休閒發展趨勢研討會專刊深度休閒中志願服務的實質效益。467-468。
- 高敬文（1996）。質化研究方法論。台北：師大。
- 高淑清（2001）。在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思。本土心理學研

究，13，225-285。

畢恆達（1998）。**社會研究的研究者與倫理**。台北：三民。

孫本初、簡秀昭（1998）。公部門志工管理。**人事月刊**，26，3-16。

國際生命線台灣總會（2001）。**生命線會務手冊**。國際生命線台灣總會編印。

國際生命線台灣總會（2008）。2008年12月31日，取自<http://www.life1995.org.tw>

郭春欒（2006）。**生命線協談志工人力資源管理之探討**。東吳大學社會工作學系碩士論文。

許世雨（1992）。**非營利部門對公共行政之影響**。政治大學公共行政研究所碩士論文。

許玉芹（2004）。**我國文教基金會志工管理現況之研究**。世新大學行政管理學系碩士論文。

許禎芸（2006）。**提前退休教師日常生活資訊行為模式之探究**。國立台灣大學碩士論文。

陳玉安（2003）。**學校女性義工學習需求評估之研究**。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。

陳武雄（2004）。**志願服務理論與實務**。台北：揚智。

陳儀珊（1989）。**婦女志願工作者之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文。

陳金貴（1994）。**美國非營利組織之人力資源管理**。台北：瑞興圖書。

陳金英（2002）。生命線婦女志願服務之經驗探究。**社區發展季刊**，100，380-406。

陳惠英（2003）。**家庭主婦參與服務學習之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。

黃曼婷（2001）。**家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係之研究**。國立政治大學社會學系碩士論文。

黃源協（2002）**社會工作管理**。台北：揚智。

黃富順（1995）。**老化與健康**。台北：師大。

黃瑞琴（1991）。**質的教育研究方法**。台北：心理。

- 黃舒玲 (1994)。助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向之相關因素研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃蒂 (1987)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃惠惠 (1997)。助人歷程與技巧。台北：張老師。
- 黃堅厚 (1999)。人格心理學。台北：心理。
- 梁以君 (2003)。國民中學退休教師參與志願服務現況與其生活適應關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 張德聰 (1984)。義務張老師人格特質、輔導員效能與輔導效果之輔導相關研究。國立台灣師範大學輔導研究所碩士論文。
- 張火燦 (1996)。策略性人力資源管理。台北：揚智文化。
- 張碧雲 (2004)。生命交織的「結」與「解」：擔任輔導志工對女性生命經驗的意義與影響。花蓮教育大學諮商心理研究所碩士論文。
- 張月芬 (2004)。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 馮懷德 (2001)。非營利組織志願工作者離職相關因素之探討研究－以救國團義務張老師為例。私立中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 游鴻智 (2000)。公務人員退休再就業之探討。台北：國立中興大學公共政策研究所碩士論文。
- 鈕文英 (2007)。教育研究方法與論文寫作。台北：雙葉。
- 傅仲民 (1991)。志願服務在社會福利發展中的角色與功能。復興崗學報，46，285-315。
- 曾華源 (1997)。如何落實政策研訂志願服務法規。社會福利，128，4-7。
- 曾華源、郭靜晃 (2000)。志工人力資源的開拓與整合。社區發展季刊，78，28-34。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北：揚智。

- 湖中鴨譯(1990)。談志願服務人員的參與動機。社會福利，82，36-41。
- 蔡文輝、徐麗君(1991)。老年社會學理論與實務。台北：巨流圖書。
- 蔡美玉(2002)。年長志工服務學習經驗之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 蔡佩姍(2006)。參與志願服務老人之生命意義探究。彰化師範大學輔導與諮商學系所碩士論文。
- 蔡幸蓉(2002)。生命線協會專線推廣策略規劃——一個社會行銷觀點的個案研究。國立臺灣師範大學大眾傳播研究所碩士論文。
- 廖美蓮(1990)。協談人員婚姻價值觀之探討——以全國生命線為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 鍾祥(2006)。輔導志工的親職經驗之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 劉宗馨(1990)。家庭主婦從事志願服務對自我概念的影響。東吳大學社會學研究所碩士論文。
- 劉梅君(1993)。退休研究對中年長人力資源運用的意義。國立政治大學勞動學報，13，169-195。
- 劉惠琴(2002)。助人專業與性別實踐。應用心理研究，13，45-72。
- 潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。台北：心理。
- 鄭玄藏等譯(2006)。諮商與心理治療理論與實務。台北：雙葉。
- 賴兩陽(2002)。志願服務的內涵。志願服務基礎訓練教材。台北：內政部。
- 戴靜文(2002)。老人學習動機、學習行為與學習的有效策略之探討。諮商與輔導，195，33-39。
- 簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。台北：巨流。
- 魏雪瑛(2004)。生命線志工之家庭衝突、因應策略與服務工作投入之相關研究——以台北縣、台中縣、高雄縣等生命線協會為例。中國文化大學兒童福利研究

所碩士論文。

魏文瑞（1997）。退休前國民中小學教師工作狀況與退休態度及退休準備之研究。

國立高雄師範大學。成人教育研究所士論文。

蘇信如（1984）。社會服務機構中志願工作人員之督導—理念原則與實務。社區發展季刊，27，30-39。

蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。

蘇信如（1984）。兩性的平等與人力的開發談現代家庭主婦與志願服務。社區發展季刊，28，83-89。

羅清寶（2001）。非營利組織人力資源管理之研究—以高雄市生命線志工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

嚴世芬（譯）（2001）。步向內心安寧。台北：天下。



## 二、西文部分

Atchley, R. C. (1988). *Social force and aging*. California : Wadsworth.

Brammer, L. M. (1988). *The helping relation:Process and skill(4thed)*. Englewood cliffs,N:Prentice Hill.

Costa, C., Chalip, L., T. Green, C., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in Event Volunteers' Satisfaction. *Sport Management Review*, 9, 165-182.

Cuskelly, G., Taylor, T. Hoye, R., & Darcy, S. (2006). Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach. *Sport Management Review*, 9, 141-163.

Duncombe, S. (1986). Volunteers in city government : Getting more than your money's worth. *National Civic Review*. 75(5), 291-301.

Newnam, S., Newton, C., & Lowndes, M. (2009). Predicting the safety performance of volunteers: Does motivation for volunteering influence driving behavior? *Safety Science*, 47, 1090–1096.

Smith, R. J. (1994). *Strategic management and planning in the public sector*. Harlow Essex, England: Longman Group.

Ziemek, S. (2006). Economic analysis of volunteers' motivations—A cross-country study. *The Journal of Socio-Economics*, 35, 532-555.

## 附錄一

### 訪談同意書

親愛的志工您好：

非常感謝您願意參與本研究計畫，對您在生命線奉獻一己時間與精力，為求助者盡一份力，我由衷的敬佩！本研究是國立臺東大學暑期諮商心理學碩士班研究生陳季青所進行，主題為生命線志工服務經驗對退休人員生命歷程之影響，研究目的主要藉由訪談方式來瞭解志工參與生命線志願服務工作後，對其自身生命歷程的影響，並進而作探討。

在此研究期間，請您接受研究者至少一次的深度訪談，每次約進行一至二小時，因為研究的需要，研究者將在訪談過程中錄音，且錄音內容將會被轉騰為逐字稿，內容謹作為研究者資料分析用。

您的對話部份，將會被直接引用於研究論文的呈現，但是關於您個人真實的身份資料，研究者將以匿名的方式呈現，以保護您個人的隱私權。所有訪談內容僅作本論文研究之用，您所提供之資料訊息予以保密決不外洩，請您放心。

如您了解此研究的性質，請簽名作為您同意參與研究、接受研究者的訪談之約定，謝謝您的合作。

國立臺東大學暑期諮商心理學碩士班

研究生陳季青敬上

參與者： (請簽名)

研究者： (請簽名)

日期： 年 月 日

## 附錄二

### 訪談大綱

1. 談談您的成長過程及家人？
2. 談談您的家人？
3. 家人對您參加生命線志工的態度如何？
4. 您覺得自己具備那些的助人特質？
5. 您當初選擇擔任生命線志工的原因為何？
6. 您在生命線服務已有幾年的資歷了，曾經有倦怠嗎？談談當時的情形。
7. 何原因讓您持續而未選擇離開？
8. 您接受機構的在職訓練課程後，對您個人有何影響？
9. 在服務的期間面對不同型態的案主，對個人自我觀照（含行為、人格特質、人際和諧關係、價值觀...等）有那些影響？
10. 在服務的期間面對不同型態的案主，對觀照他人（含行為、人格特質、人際和諧關係、價值觀...等）有那些影響？
11. 接續上題對家庭的影響？是否會影響持續參與服務的初衷？
12. 對於從事生命線志工，您未來的規劃為何？