

國立臺灣大學生物資源暨農學院農業推廣學系

碩士論文

Department of Agricultural Extension
College of Bioresources and Agriculture

National Taiwan University

Master Thesis

志願服務參與者的轉化性學習研究

Exploring the Transformative Learning of the Voluntary
Practitioner



Wun, Yung-Nan

指導教授：蘇雅惠 博士

Advisor: Su, Yei-Fei, Ph.D.

中華民國 97 年 7 月

July, 2008



致 謝

這本論文的完成，是我人生中非常重要的大事。過程中的點點滴滴，也都將是我難以忘懷的珍藏回憶。

首先，我要感謝的是蘇雅惠老師，謝謝老師這些年來的指導和教誨。因為老師的細心和耐心，讓我除了在學業上得到許多啟發，同時，也學習到老師待人處事的態度和包容。讓我感到最幸運的是，在老師開明尊重的教育中，我得以開放自由地思考和學習。也因為老師的帶領，我得以透過社區大學，進一步認識成人教育實務發生的場域和參與其中的人們。因而引發了我對成人在不同空間中進行學習這項主題的興趣。此外，也很謝謝口試委員們對我的寶貴意見與提醒，讓我在沈浸於撰寫論文的盲點中，能夠再次反省和思索不周全之處，也能更加進步。

在志願服務的領域中，我時時刻刻地接受許多熱心的幫助。謝謝你們，所有的志工朋友，讓我看到、聽到、感受到你們的活力與真誠。更感謝你們無私地義氣相挺，言無不盡、知無不言，讓我一個素昧平生的研究生透過你們的分享，得以認識到數十年與志願服務工作交織而成豐富生命經驗。

在農推系時互相扶持幫助的好友們，小馬、小比、欣宜、婉伶、婉萁、蓼文，能夠和大家相遇，彼此加油打氣，大家的友誼是我最幸運的禮物。也感謝系上所有關心我的師長、學長姐、同學、學弟妹與朋友們，謝謝關老師時常關心我的論文進度，還有亞彤學姐提供我有關訪談和資料整理的建議。

接下來，我要用最真摯的心，感謝我的家人們。謝謝奶奶和小阿姨你們在我生活上的支持和鼓勵。還有姨丈，你是我研究過程中重要的貴人，謝謝你的引介以及協助，讓我更加瞭解志願服務實務的內涵和經驗。

最後，我要感謝我生命中最重要的一個人，最愛我的爸爸、媽媽和妹妹，謝謝你們這段時間的愛與關懷，也謝謝你們包容我這段時間偶而陰晴不定的心情和發牢騷。沒有你們，我的學業無法如此順利充實的完成。歷經波折，我終於拿出成果，沒讓你們失望，這篇論文獻給你們，我親愛的家人，祝你們永遠健康快樂。



志願服務參與者的轉化性學習研究

溫詠枏

摘 要

志願服務參與者在台灣社會中是一群熱心投入公共事務參與，同時也是在各種領域中積極學習和進步的群體。志願服務對整體社會的影響力透過長期參與志願服務的人們，已漸漸滲透到各個層面中。近年來，志願服務參與者已逐漸被視為一個極具價值的力量。而本研究希望從志願服務參與者個人出發，理解志願服務參與者在投入這項活動過程中的轉變歷程、發展、觀點的轉化，以及動機和扮演角色的改變。

志願服務參與者轉變歷程分析係以 Mezirow 的轉化性學習理論為理論基礎，透過參與觀察和深度訪談的方式，探討六位長期投入志願服務的參與者，在參與志願服務這項活動過程中所發生的轉化性學習歷程。參與者分別在不同主題中各發生了不同層次的轉化性學習，包括非反思性與反思性的學習，並有不同程度的賦權與實踐行動。最後歸結六位參與者在不同時期扮演的角色和動機之轉變。

關鍵字：

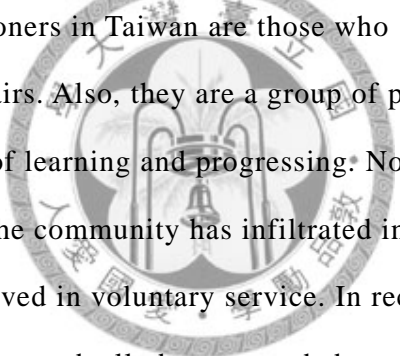
志願服務、志願服務參與者、轉化性學習、參與動機、透過志願服務學習

Master Thesis of Department of Agricultural Extension ,
College of Bio-Resources and Agriculture , National Taiwan University

Exploring the Transformative Learning of the Voluntary Practitioner

Wun, Yung-Nan

Abstract



Voluntary practitioners in Taiwan are those who enthusiastically participate in public affairs. Also, they are a group of people continuously active in various fields of learning and progressing. Nowadays, the influence of voluntary service to the community has infiltrated into all levels of our life through the people involved in voluntary service. In recent years, the voluntary practitioner has gradually been regarded as an extremely valuable power. Therefore the intention of this study was to understand the practical situation in voluntary service from the practitioners' point of view, including their personal transformative process, the developments, the changes of aspects and participation motivations, and the changes of roles voluntary practitioners play.

Through participant observations and in-depth interviews, the study explored the transformative process of six voluntary practitioners who long-term involved in different fields of voluntary service. The findings were analyzed by Jack Mezirow's transformative learning theory. The

transformative learning of these practitioners in different aspects was discussed. Voluntary practitioners presented their learning styles such as non-reflective learning and reflective learning differently in many dimensions of subjects, and displayed different levels of empowerment and practice. Finally, this study concluded the changes of participation motivations and roles played for each voluntary practitioner.

Key words:

voluntary service, voluntary practitioner, transformative learning, the motivation of participation, learning through voluntary service

@2008



目 錄

口試委員審定書i
致謝ii
中文摘要iv
英文摘要v
目錄vii
圖表目錄viii
第一章 序論1
第一節 研究背景與動機1
第二節 研究目的6
第三節 研究重要性7
第二章 文獻探討9
第一節 志願服務的回顧9
第二節 轉化性學習理論22
第三節 志願服務者37
第三章 研究方法44
第一節 質性研究方法44
第二節 研究對象、抽樣過程及研究場域51
第三節 研究工具與資料分析55
第四節 信度與效度62
第五節 研究流程65
第四章 研究發現66
第一節 少年嫫的轉化性學習歷程66
第二節 淑清的轉化性學習歷程85
第三節 郭大哥的轉化性學習歷程101
第四節 莉嫻的轉化性學習歷程115
第五節 正明姐的轉化性學習歷程130
第六節 小玉的轉化性學習歷程144
第五章 結論與建議160
第一節 志願服務者轉化性學習的結果160
第二節 研究限制及建議163
參考文獻166
附錄一：志願服務法172
附錄二：受訪者基本資料填寫單176
附錄三：深度訪談大綱177
附錄四：志願參與者的自我評鑑178

圖 表 目 錄

圖部分

圖 2-1	Mezirow 的轉化性學習之過程	29
圖 2-2	Jarvis 學習過程模.....	34
圖 3-1	資料蒐集內容	50
圖 3-2	轉化學習分析譯碼架構.....	59
圖 3-3	研究流程及步驟	65
圖 4-1	少年嫫的參與動機及角色轉變.....	82
圖 4-2	淑清的參與動機及角色轉變.....	98
圖 4-3	郭大哥的參與動機及角色轉變.....	112
圖 4-4	莉嫻的參與動機及角色轉變.....	127
圖 4-5	明正姐的參與動機及角色轉變.....	141
圖 4-6	小玉的參與動機及角色轉變.....	157

表部分

表 3-1	研究對象基本資料.....	53
-------	---------------	----



第一章 序論

第一節 研究背景與動機

志願服務參與者在 21 世紀的台灣社會中扮演的角色日趨多元。一般而言，他們被稱為志工、義工、志願服務人員、志願工作者等等名稱。其實他們是一群在各個領域主動投入社會的行動者、一群勇敢探索生命不同可能性的探險家、一群積極且企圖改善社會問題的奉獻者；同時，他們更是一群反思個人生命經驗的學習者。

聯合國於西元 2001 宣佈該年為「國際志工年 International Year of Volunteers, IYV」，正式宣告志願服務成爲一項值得普世關注的議題。我國更於西元 2001 年同年由立法院三讀通過《志願服務法》¹，具體地體現與國際志願服務接軌的意圖。這是國內志願服務發展過程中的一大轉變，也爲志願服務參與者帶來許多影響。這些影響包含許多面向：就組織規範方面，其主管單位在中央爲行政院內政部，而在地方則爲各地縣市政府。主管機關設置專職單位和人員辦理志願服務相關事宜，增進志願服務內容的規範和水準。而就志願服務參與者個人方面，於法規範其權利和義務，明列志願服務的基礎倫理；簡言之，今日的志願服務參與者已逐漸轉變爲組織化且受法律規範保護的社群 community²。

¹ 我國於中華民國九十年一月二十日公布通過《志願服務法》，適逢聯合國公布國際志工年 International Year of Volunteers, IYV 的同年。開宗明義於總則第一條明列：爲整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。內容包含規範主管機關、志願服務運用單位之職責、志工之權利及義務、促進志願服務之措施、志願服務之法律責任，以及經費等項目。本法全文見附錄一

² Community 一詞，源於拉丁文 communis，指的是伙伴關係（fellowship）（Hiemstra, 1974）。台灣社會在過去此詞，目前無論實務上或是學界，社區定義依舊多元且沒有一個準確的定義。普遍而言，學術上的研究結果將 Community 的界定爲民眾心理層面共依存的互動關係，如社區居民住於某一地理區域，具有共同關係，或社會互動及服務體系的一個人群。或者指的是人與人之間，人與團體之間彼此互動，產

值得令人省思的是，當傳統「無我無私、奉獻社會」的志願服務中心思想，衝撞到當代志願服務「組織化、全民的社會參與」價值時，志願服務參與者的認知結構、參與動機以致於角色認同是否也有所轉變？在「志願服務工作」蔚為風潮的當代，政府及民間有志一同地鼓勵和促進民眾進行志願服務的社會參與：內政部於設置的「全球志願服務資訊網」上，宣稱《志願服務法》於 90 年 8 月 20 日頒布施行至今（95 年底），無論在人數上或是應用志工的服務項目上，數量都有明顯的增加。

志願服務法於 90 年 1 月 20 日奉總統頒布施行至今已逾 6 年，國內志願服務工作日漸蓬勃發展，截至 95 年 12 月底已有 47 萬餘人投入志願服務工作領域。(…)截至 95 年 12 月底止，中央各目的事業主管機關，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……等各領域登記有案之志願服務團隊數已達 9,314 隊，95 年總服務人次達 8,971 萬 131 人次，服務時數達 2,913 萬 594 小時。以社會福利領域為例，(…)目前從事社會福利服務工作之志願服務團隊，截至 95 年 12 月底計有 1,564 隊，志工人數達 10 萬 1,605 人（與上年度相較增加 226 隊，人數增加 23,077 人），分別投入身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、兒童及青少年福利服務、諮商服務、家庭福利服務、社區福利服務等社會服務工作，(…)95 年服務時數達 864 萬 8,920 小時，平均每人每週服務 1.63 小時，相當於提供 4,158 人之專職人力，對於提昇社會福利服務品質，頗有助益³。

生認同、樂於參與社區（社群）活動的群體。這樣的一個群體，是具有感情意識的群體，群體之間有著強烈的感情意識（陳怡如，2000）。志願服務團體即適合歸納至這種分類。

³ 資料來源：內政部，全球志願服務資訊網。志願服務現況。
<http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210011&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=content/now.jsp&level2=Y>，2008 年 7 月 21 日

這個由內政部傳達的「政績宣傳訊息」，主要爲了呈現志願服務發展現況給一般民眾了解，內容傳達了針對志願服務者眾多特性的量化統計效果。但只有這樣的內容，無法實質呈現《志願服務法》頒佈後志願服務參與者與社會互動的真實經驗。如果只透過整體志願服務人力的統計數值來理解志願服務參與者的本質，及其對當代社會造成的影響是不足夠的。本研究企圖將對志願服務參與者的關心焦點縮小到個人層次，希望藉由對於志願服務參與者個人的深度瞭解，發掘更多志願服務參與者認知結構和社會參與的多面向事實。

從成人學習角度出發，台灣社會從傳統單純的農業生活進展到多元豐富的現代工業社會，個人的學習場域也逐漸超越了正規教育所限制的空間，擴及到社會上不同的角落，這和志願服務發生的空間不謀而合。志願服務多元特性中的「學習的特性」，是指學者認同志願服務爲個人跨出家庭、走入社區、進入社會以至於投身至各種公領域空間發生的學習事件（楊國德，2006）。這種學習事件之所以獨特而值得探索，主要原因在於連結個人意識轉換與社會互動的過程。Freire 的批判理論中提及個人透過提升意識（raising consciousness）和覺醒自覺，意識到社會上不適當的運作方式；而後，個人進一步去深層探索、瞭解及詮釋他所面臨的實體世界，以挺身尋求改變（Freire, 1973: 43-44, 1985: 170-173）。由意識催化行動的過程是一部份志願服務參與者的特質，在志願服務過程中，個人發現學習不只是追求個人的卓越，而是進一步萌生「投身社會、改變社會」的意識轉變。這樣的特性（意識催化行動）對於志願服務持續在社會上發酵產生何種效果，唯有以成人個人學習爲根本探索，才能得知。

目前的台灣，在許多領域有爲數不少的人群正默默地，藉著不同形式的社會參與實踐著他們心目中的公民社會。有許多學者認同，觀察當代台灣社會的整體發展，可以發現各個領域和空間中正體現著公民社會（civil

society)⁴的實踐與發展(顧忠華, 2005), 而透過志願服務來參與社會並體現公民社會意義則是一個重要的基礎形式。為了刺激個人重視公共議題的討論和個人對於社會付出關懷, 推廣志願服務工作的公共參與活動是一項有效率且多元活潑的一個方法。也是多數民主國家落實公民社會共同致力和推廣的方向。從歐美國家過去的例子不難發現, 具有民主傳統的國家, 其志願服務工作越是落實, 公民自治的意識也越是強烈; 同時, 其社會所能提供的功能也越能滿足民眾的需求(曾華源, 2002)。台灣, 從西元 1990 年代(民國八十年代)以來, 社會上出現各式各樣民眾發聲的機會和管道, 非官方與非營利組織也開始蓬勃發展, 參與其中的民眾們自發性地或受到號召地從事各式各樣服務與活動。許多志願服務組織基於公平正義、互敬互重的原則, 幫助民眾透過此種公共參與的形式實現公民社會的理想與價值(呂朝賢& 鄭清霞, 2005)。上述志願服務者為公共利益付出的精神和成果, 可謂其生命歷程中自「個人意識反思」的私領域層次觀點轉化至「積極投身社會、改變現狀」的公領域層次觀點之證據。

當前志願服務影響社會的成果反映了歷史的累積, 同時也是整體社會不停斷學習和發展的結果。這個耗費多年的發展過程, 更是所有志願服務參與者個人以及團體學習發展的歷程。本研究從成人學習出發, 是為從學習者個人內化的觀點和經驗背景切入, 探討其投身公共利益付出的歷程。

⁴ 公民社會 Civil society: 公民社會的當代意義自 1970 年代波蘭與東歐國家對極權政府的批判、西歐國家對福利國家的反省、以及拉丁美洲國家對軍事強權的抗爭, 伴隨著全球化(globalization) 效應, 逐漸普及到世界各個角落。當代公民社會共通性是批判二十世紀以來政府扮演權力掌控的角色, 鼓勵民眾應積極參與公共事務。鼓吹公民社會者認為公民社會作為民眾與政府之間的橋樑, 其目的不在掌控政權, 而是在追求公共利益(public good)(Foley & Edwards, 1998)。

公民社會強調對社會共同利益的關注, 強調社會成員相互關係中的平等、信任、容忍、妥協與合作, 也強調社會與國家之間的理性互動。回顧歐洲社會的歷史, 一個原為「私領域」的社會之所以能轉變為公民社會(Civil society), 其主要的原因在於: 這個社會內逐漸發展出一種公共品格與公共空間。個人以公民身份對社會公共事務展開自由的、公開的、理性的討論, 並在此基礎上形成共識, 產生公共意見; 此過程對公民社會的形成非常重要。故, 所謂完整的公民社會, 不只是包括家庭和市場這類「私領域空間」, 更包括「公共領域」(Habermas, 1989; Taylor, 1995a)。

因此，批判性反思（critical reflection）作為撼動個人既存價值體系第一步的原點，是個人意識提升到為公共利益著想與否的關鍵。投身志願服務的個人皆存在其既有的意識觀點，批判性反思促使個人觀點的改變。而個人由推翻過去的觀點假設、批判思考、重建新的觀點、將新的觀點融合至生活背景架構（context）中，這一連串的實踐行動和過程我們稱就是轉化性學習（transformative learning）（Mezirow, 1991）。換句話說，個人因為轉化性學習而產生積極投身社會公共利益的轉變。以往有關志願服務參與者的研究在描述其投身公共領域服務歷程時，較常討論的重點是依據志願服務者目前工作的現況分析其滿意度、態度、動機等等因素，卻較少通盤地考慮志願服務者生活背景因素（context）對於個人投入公共領域服務的影響。或者很少談及「決定持續投身公共領域服務這種想法是怎麼改變（或產生）的？」，到底「引發投身公共領域服務想法的轉捩點為何？」「在投身公共領域服務的過程中有哪些認知作用的機制呢？」等等問題。上述這些問題的答案對於發掘個人投身公共領域服務的事實，是很重要的；本研究認為可以從轉化性學習的理論角度切入，探索，從而獲得解答。所以，本研究之所以選擇轉化性學習理論，做為分析個人參與志願服務生命歷程的重要基礎；第一，是希望理解個人參與志願服務的各種學習活動過程、第二，是希望理解個人如何藉由這些學習，進一步轉化自己的觀點和態度價值。最後，進一步對個人投身公共領域服務的生命歷程進行深入、多元且質性的刻化描寫。

第二節 研究目的

志願服務者的基本特性是由內在自發的意願、付出貢獻自己的時間、重視團體總和的服務而不求實質回饋報酬，以及精神上得到的滿足。(吳美惠、吳春勇、吳信賢，1995；陸光，1994；陳定銘，1999) 面對不同性質的志願工作和選擇，參與志願服務的決定過程是一個很重要的因素：參與志願服務後，從發掘問題、新的意識觀點覺醒、參與公共活動、投身改革行動、解決問題到再次發掘問題、再次投身公共改革；這一連串過程的背後都有影響個人決策的許多因素。

延續上述討論，本研究進一步界定個人在參與志願服務時多面向的不同層次內容，可對應其投身公共利益過程中觀點轉化的不同階段。也就是說探討個人投身於志願服務的相關行動，是連結個人對投身公益觀點的改變：從自我的發展卓越，轉化提升至更無私、更重視公共利益的發展境界。因此，本研究希望透過田野調查，實際參與志願服務的學習場域，探討個人在經歷多元志願服務活動且深入擔任不同身份參與者後，其投身公益的轉化性學習，主要期望透過質性的研究方法探究以下兩點目的：

一、瞭解個人參與志願服務的學習內容，以及個人投身公益過程中的各項觀點？

二、描繪 (portray) 個人參與志願服務過程中的轉化性學習：個人在參與志願服務工作過程中有哪些真實的生命經驗 (real life experience)？個人對於投身公益有哪些觀點轉化 (perspective transformation)？在這個過程中個人產生哪些學習 (learning)？個人透過參與志願服務是否能夠達到反思學習 (reflective learning)？以及個人是否因為投身公益而獲得意識提升和賦權 (empowerment)？

第三節 研究重要性

回顧國內「個人如何投身公共」相關的主題討論多以政治相關的巨觀社會議題為主，如公民權力的發展、社會改革的成效、社會運動的影響及參與公共事務決策等等主題（呂朝賢& 鄭清霞，2005）；以成人學習角度探究「個人如何投身公共」是一個從微觀出發且重視個人的研究角度。因此，本研究爲了能夠更加貼近個人投身公共領域活動本質的各面向事實；期望將個人參與志願服務的真實生命經驗以學習理論加以描繪，以求深入探究個人投身公共的學習本質。

志願服務是一項符合終身學習多元特性的學習活動，其多元性和複雜性的特質也與轉化學習理論強調差異性的學習刺激、轉化目的、轉化模式和結果契合。志願服務的學習場域並非僅限於傳統認定之正規、非正規與非正式的成人教育機構，而是延伸至活動發生之所有地點。就成人學習管道而言，除了透過家庭教育、學校教育、社會機構教育以及大眾媒體參與教育外，社區教育是一個可以同時進行個人學習和團體學習的重要管道（Brookfield, 1983）。在不同的學習管道中，個人暴露於形形色色的事件和刺激之中，進而發展適合自己的學習主題、學習內容和學習活動。這是因爲個人多元的學習經驗（learning experience）是經由所處環境的認知、理解和反思而建立的（Cranton, 2000:26）。志願服務提供了一個社區教育的管道，讓學習者在此之中受到與他人互動的刺激，然後發展個人的學習經驗和學習歷程。

更進一步，本研究選擇以觀點轉化的角度切入描繪個人參與志願服務的學習歷程，是爲求發掘個人與公共連結的複雜關係內，微觀角度的問題和學習者個人的觀點（personal perspective）。同時，希望與近年來成人學習研究領域中理論與實務並重的趨勢呼應，提出個人參與志願服務呼應成人

終身學習多元定義的證據。終身學習的概念已逐漸在正規與非正規教育機構中發酵，成人多元學習與發展亦為許多學術研究與實務工作的重要主題（楊國德，2006）。研究與實務的成果已認同成人學習在社會上無所不在、無所不包的可能性；而學習者個人透過參與志願服務而投身公共的事實，正是成人終身學習多元性的當代實踐。



第二章 文獻探討

本章內容，針對與本研究相關的各項元素，逐一完整且明確的界定和說明；並且，對與研究主題相關的背景知識和社會脈絡進行描述，有助於延續研究目的和研究動機的論述立場，切入研究設計和實施等操作性的主題。首先，從志願服務這項活動的背景和發展進行回顧，以理解本研究理論建立的主要脈絡。接著，討論轉化性學習理論的知識發展，以及如何應用在成人學習領域的研究上。最後，就志願服務學習者的特性和動機等影響其學習歷程轉化的要素，逐一探討其內容與重要性，以連結成人參與志願服務活動的知識內容和轉化性學習的理論架構。

第一節 志願服務的回顧

當代的台灣，是個充滿非營利志願服務組織的社會，人們參與志願服務的機會和管道也蓬勃地發展；這是人們意識到社會上一些政府部門無法提供的需求，進而轉向對非官方非營利組織尋求滿足的結果。隨著環境變遷，社會價值越趨向多元，有一些不同於過去的需要出現，然而這些滿足這些社會需求的過程是無利可圖的，因此私部門站在營利的角度往往無意介入。若要藉著民意機關反映至行政部門，再由行政部門設立單位來處理，往往緩不濟急；並且，人們的價值取向在層層轉折中未必能真正被實現。因此，由人民自行整合智慧、財力與人力組成的非營利組織就此應運而生（司徒達賢，1999）。這些組織的成立使民眾得以有更多的機會參與社會工作，志願服務參與者的人力也受到各界重視，各界紛紛招募志願服務人員協助社會工作的發展（潘中道，1997）。本章將探討志願服務的內涵和發展，以及隨時代改變的脈絡背景。

一、 當代志願服務的實踐與發展

生活在現代化民主的社會，人們除了享受民主法治所保障的權利，同時也肩負著關心公共事務的責任和義務。在二十一世紀的今日，志願服務的實踐即體現了民間人群對於公部門不足的支持和付出。這也是大眾跳脫現代社會疏離感、放下個人、親近人群、走入社會的反思行動。自掃門前雪是都會生活的特性之一，也造就了鄰里關係的疏遠；家庭功能的逐漸弱化減少了家庭成員的互助；社會貧富差異的問題、許多自殺個案的發生、種族與性別歧視、犯罪率與環境保護種種新的社會困境，單純依靠公部門的政策制定或反應是被動且缺乏即時性的，而志願服務活動的出現恰恰彌補了這部份的缺失。舉例而言，公部門的社會工作項目提供家庭扶助與社區顧問，並且在社區中成立慈善組織以建立社會救助網絡；這就是藉由志願服務的民間力量，以補充政府公部門不足的實踐。當代志願服務的工作內容其實最早期與社會工作的意涵相符；社會工作始於二十世紀初的英國，於美國的民主公民社會中蓬勃發展。林勝義在其著作中提到：「社會工作是西方社會工業革命後的產物，早期從事慈善救濟或社會服務的人，以教會人士居多，他們長期受到教義的薰陶，相信人是上帝所創造的，所以人生而平等，而且擁有天賦的尊嚴。這種信念，就成為社會工作傳統以來巔撲不破的價值觀念（林勝義，2003：12）。」然而對應今日多元的志願服務活動內容，不難發現，除了從宗教價值觀延伸出來無私平等付出外，志願服務參與者的集體和個體其實呈現更豐富且複雜的動機和驅動力。例如：希望弱勢族群的聲音能夠被聽見、被壓迫者權力得到解放，然後挑戰既得利益者、參與抗爭活動的社會運動者；或者透過教育推廣、意識喚醒等等策略試圖改變社區居民、社區發展的社區營造工作者。上述社會運動歷程的例子也普遍被認同為志願服務的一種。所以，凡社會上出現有目的地促進公民社會的組織參與，或者民眾志願地透過行動來涉入社會公義的改善，都屬於志願服務。聯合國對志願服務的界定，正符合當代普遍對於志願服務實務的看法：「所謂志願服務者，是一種有組織、有目的、有方

法，在調整與增進個人對環境的適應，其志趣相接近，不計酬勞的人，謂之。美國社會工作協會認為：一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體工作者，稱為志願服務人員（陳武雄，2004：224）。」也就是說，志願服務工作的內容是出於個人自願性的社會，進而從事非義務性和非契約化的工作。

從西方國家因宗教而起的慈善服務至今日多元定義、豐富定義的志願服務內容，志願服務在概念、內涵意義上、名詞使用上歷經長期的演變。以英國為例，在二次大戰過後，英國的威廉天普首先提出福利國家（welfare state）的概念，提倡國家應該有計畫、有組織的解決人民的貧困問題，保障每位國民都能夠能分享社會的福利。但 1970 年之後，英國的社會福利轉型成為私有化（privatization）與福利多元化（welfare pluralism）的形式。志願性組織（voluntary organization）以及 NPO 代替公部門的功能，開始喚起社區民眾的意識，並招募志工來提供各方面的社區照顧（community care）（張英陣，2004）。根據張英陣的敘述：

英國近二十年，無論工黨或保守黨執政，都致力於志願服務的提倡，為了讓志願服務在多元社會中發揮社會參與的功能，鼓勵青少年、身心障礙者、少數族群等弱勢者參與志願服務。……作為政府與民間推展志願服務的方針，其中也強調鼓勵各族群、各年齡層、各種不同人口背景的人參與，以機會均等的原則促進社會的多元化（diversity）（張英陣 2002：158-159）。

同時，張英陣也對此現象說明：「公共服務的社區化已是一種國際趨勢，舉凡社會照顧、醫療衛生、環境保護、治安及教育等無不強調以社區為基礎（community-based）的服務（張英陣，2004）。」志願服務除了有社區照顧的趨向，英國政府也嘗試與民間團體共同規範和制訂涵蓋少數族

群、多元的志願服務。

至於美國志願服務的發展，早期受到迫害的移民清教徒，為對抗英國政府打壓，彼此團結合作，這些最早的美國新移民，包含各階層的人，也就是最早的慈善志工。至西元 1930 年代，由於經濟的不景氣、各種社會問題的惡性循環，使得原本由民間團體志願所發起的社會救助應不暇，志願服務團體也產生無力感和疲憊。至西元 1932 年羅斯福總統上任時，提出由國家的力量正式介入主導全民社會福祉，以公共福利機構大來進行社會救助的事務（曾華源，2003）。至第二次世界大戰後，歐美許多國家對於福利政策上所支出的財務上倍感負荷，以公部門支持的社會福利政策受到挑戰。尤其西元 1970 年代，因為石油危機引發的大量失業人口，對於社會福利需求極為迫切，促使歐美福利國家開始檢討社會福利政策和改革（林勝義 2003：30）。此時的美國同樣面臨社會福利支出的經費成為國家發展的重擔的問題。考量當時美國國內私人機構不斷的興起，政府試圖整合所有的慈善活動，慈善人士也漸漸使用專業的志願服務團隊。再加上，國內民眾對於參與公眾事務有所需求，政府部門也和志願服務組織建立合夥關係（曾華源、曾騰光 2003：27-28）。近代的美國越來越走向公部門和民間志願服務團體共同合作的關係，非營利組織和志願服務團體在美國社會也越來越具有影響力。對一般美國大眾而言，這些非營利的志願服務機構在公民的文化和社交生活方面扮演關鍵性的角色，同時也是公部門體系與私人資源滿足社區和社會需求的主要運作工具（劉麗雯 2004：104）。美國的志願服務發展經驗是一個完整且豐富的過程，其中歷經了幾次重要的演變；根據 Emily Kittle Morrison 的統整結果，共分為以下四個階段：

1. 殖民時期（Colonization）：志工制度是生存的必備條件，比如說教會服務、市鎮議會與合力興建穀倉等等。
2. 南北戰爭到西元 1930 年代：從個人慈善事業轉變成組織性的計畫，如

紅十字會(Red Cross)等。第一次世界大戰後，有美國聽證協會(American Hearing Society)、殘障兒童協會(Crippled Children Society)等組織成立。之後的經濟大蕭條(the Depression)促使各地發起賑濟活動，於是有了社區福利公益金(Community chest)、慈善活動等組織性的事業。

3. 上流社會轉變成中產階級：募款遊行(March of Dimes)與其他小額募款活動，以及薪資扣除募款等活動。第二次世界大戰帶來驚人的成長，就是健康與福利組織、以及挨家挨戶的資金籌募活動。
4. 直接參與民主時期(Participatory Democracy)：志工制度開始普及社會各階層，伴隨而來的是自救組織的產生(Emily Kittle Morrison, 1998: 10-11; 蘇瑞琴譯, 1998)。

綜觀上述英國與美國兩大西方志願服務發展的歷史，可以發現促進各項社會福利的概念是牽動近代志願服務蓬勃發展的主因之一；呈現在當代實務的工作上，社會福利的內容也不僅止於慈善濟貧，更擴大至多元文化、多元種族(族群)、性別平等等等主題應用。

至於華人社會與志願服務相關的組織，有中國古代設立的義塾、義莊、義倉，其主要目的是為幫助貧困孩童向學或助貧戶渡過難關。歷史中也曾記載有聞：於澇、旱災或兵燹四起時，佛寺、道觀為災民施米、施藥賑濟饑饉或安置病困及流離失所的災民(陸光, 1994)。這類型慈善救濟事業可追溯到漢唐時期、南北宋時期之個人或慈善事業、明清時期救濟組織、以及民初的西方自願服務組織等等。台灣當代發展成形如西方的志願服務團體，除了由民間社團開始的自主性服務外，也有走進公部門的志願服務工作內容(吳淑鈺, 2000)。

傳統上台灣對於志願服務的觀念與西方不同，曾華源(2002: 180)提出，「台灣志願服務的發展趨勢不同於歐美，並沒有類似西方公民或社區的

概念，台灣的志願服務常被視之為作善事，有濃厚的私利性，例如到廟裡打掃或每月捐一、二百元給慈善機關團體，抱持的是一種積個人與家庭陰德，期望未來有福報的交換觀念。」但隨著幾次計畫性的志願服務推廣工作進行，一般對於志願服務的印象已有所轉換。當代國內的志願服務發展經驗，根據文獻記載最早出現的計畫性推廣活動是西元 1971 年成立的「義務服務工作團」(陳武雄，2004)。接著在台灣省政府期間，於西元 1982 年陸續頒佈的「台灣省推行志願服務實施原則」、「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」、「台灣省加強推展志願服務實施方案」，以及「台灣省志願服務實施方案」。民間政府於同時期也針對志願服務進行推廣，西元 1982 年高雄市政府開辦志願服務工作；西元 1984 年台北市政府社會局訂定「台北市政府社會局推展志願服務實施細則」、高雄市政府頒訂「高雄市政府社會局志願服務人員管理要點」、「高雄市政府社會局志願服務工作組織要點」，擴大廣招志工到各社會福利中心機構服務。中央公部門的部分，西元 1995 年內政部正式頒訂「祥和計畫」，大規模、有組織、有計畫地推動志願服務工作。終於，在西元 2001 年立法通過「志願服務法」，讓政府公部門與民間私部門能夠更有系統地依循規範推動志願服務的實踐。我國的志願服務推廣發展過程不如西方國家長久，但數十年間的變革和立法呈現民間對於投身公益的需求、以及政府正視志願服務力量的事實。

二、 志願服務的意涵與特性

西元 1990 年代以來，全球化的各項概念逐漸大量地應用在社會上各個領域，包括經濟、政治、文化與社會等等。全球化的效應壓縮了時間與空間，許多社會議題也因此有了跨越國界、跨越區域的思考方向，志願服務的意義也是如此，探討志願服務的意義必需考量全球性觀點的論述和意識。西元 2001 年「國際志工年 (International Year of Volunteers 簡稱 IYV)」對未來志願服務提出四大目標：增強認識志願服務、促進使用志願服務、建

構志願服務網絡、及倡導志願服務。台灣同時也於跨越新世紀當時，在西元 2001 年完成「志願服務法」的立法，推動「志工台灣」接軌全球。顯現國內志願服務的社會實踐在 21 世紀的此時，其意涵受到全球化多元論述的影響；因此，探討志願服務意涵以及特性是本研究建立背景架構的重要知識。下列將就志願服務的意涵與特性分別討論。

1. 志願服務的意涵

什麼是志願服務呢？志願服務的概念產生早期和人類慈善博愛的觀念有關，Brilliant（1997）認為美國的志願主義起源於西方二個重要的觀念：(1)希臘－羅馬時代提供給付作為一般福利的博愛觀念（philanthropy）與人類的愛；(2)猶太－基督徒將做好事視為宗教職責或獲得救贖的慈善觀念（charity），這些觀念提供了現代與宗教的傳統，顯示志願服務不易與宗教慈善之利他行為分割，不過現代志願服務的發展，已經融入濃厚民主社會之價值觀（引自曾華源、曾騰光 2003）。但在民主社會的今日，志願服務應用在社會福利的情況、與公民社會實踐的機會與日俱增，江宗文（1998）認為志願服務是推行社會福利的來源。藉由公共服務的力量，來彌補政府福利的不足，使社會達到更高的發展。透過公共服務，志願服務參與者能夠得到自我發展和自我成長，同時也能夠補足政府經費或人力的不全，將社會上分散的資源匯集，彌補公部門體系之不足（江宗文，1998）。志願服務的本質是藉由民主的過程，有計畫性地集合人力、物力和財力資源，達到助人、自助的最終目標。個人除了能夠付出與從事公益利他行為，更能夠表現自己、發展自己的能力、發掘自己的潛力，是一種雙方共同發展的動態過程（陳武雄，2004）。

志願服務這個名詞是近代由西方傳入，英文為 Voluntary，意指「個人因自由意志而行事。」而與志願服務名詞定義的相關概念，常見於國內外

文獻中的名詞有自願行爲 (voluntary)、志願工作 (volunteering)、志工服務 (volunteer service)、志願主義 (voluntarism)，一般而言，這些用語常互爲通用，Ellis & Noyes (1990) 對自願服務的論述是：「所謂自願行爲指的是一個人自我意願或選擇的行爲表現，」孫健忠 (1988) 則認爲志工服務指的一種爲他人的服務，是以人本、慈善、社會連帶以及社會公共利益爲基礎，出自於個人的意願而不計酬的提供各項服務。至於志願主義，Ellis & Noyes (1990) 則認爲志願主義是指個人或團體，依其自由意願與興趣，本著協助他人改善社會之目的，而不求私人財力與報酬的一種社會理念與行動，是志願性組織中極爲重要的一項精神。

進一步討論志願服務的意義與功能，首先，王順民 (2000) 從社會性、經濟性及政治性邏輯三個部份論述志願服務。社會性論述邏輯是從利他主義的觀點來看待志願服務，定義志願服務是一種發出己願、利他情操而從事的一種追求公共利益的志願服務工作；此外，還有社會化理論、交換互惠、社會階層、非物質性報酬等社會性觀點。經濟性論述邏輯是從公共財理論 (the public good theory) 來建構捐助行爲的經濟模型，藉以強調個別善行所可能產生的外部利益 (external benefit)，例如採用個人所得需求彈性角度、效用理論 (utility theory)、人力資本理論 (human capital theory)、贈予經濟學 (grants economy) 來說明志願服務行爲。最後，政治性論述邏輯主要是認定志願服務與自由民主社會的發展和第三部門的提昇有所關聯 (王順民，2000)。由於志願服務的參與常與一般普遍的慈善觀念混淆一起，因此，以下就國內外文獻對志願服務的定義描述：

- (1) 聯合國對「志願服務」的定義：個人依其志趣之所近，不計較報酬而所從事之有組織、有目的、有方法的調適與增進個人對環境適應的工作稱爲志願服務，參與是項工作的人，稱之爲志願服務員。
- (2) 根據內政部出版之社會工作辭典的定義：志願服務爲任何人士，在

公共或志願團體內，不受報酬而貢獻其服務及參與各項社會福利活動。

- (3) 根據我國志願服務法（2001）：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠以知識、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。
- (4) 台灣省政府社會處（1984）：志願服務為一群人本著服務的熱忱及個人志願，不取報酬地付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難。
- (5) 美國社工協會認為志願服務是一群追求公益利益，本於自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體工作者稱為志願人員（蔡漢賢，1977）。
- (6) Ellis & Noyes（1990）認為志願服務是個人選擇對某些需要而加以行動，同時個人秉持對社會負責的態度，不在乎金錢的收益。是一種超乎個人的基本義務的行動和選擇。
- (7) Cnaan 等人（1996）檢討了文獻中有關志願服務的定義指出，志願服務的意涵可以歸納成四大組成要素，即自由選擇（free choice）、報酬（rem uneration）、結構（structure）及預期受益對象（intended beneficiaries）（引自呂朝賢，2002）。
- (8) 國內學者曾華源、曾騰光（2003）認為志願服務是一項自發性的社會活動，個人透過社會性的參與得以與組織中的其他成員互動、共同行動，以增進人際關係、降低社會疏離感。志願服務是一種助人的美德及福利活動、組織性的利他行為、基於社會公益責任的參與行為。
- (9) 馬慧君、施教裕（1998）在其著作中論述，志願服務指的是一種不追求等值經濟報酬行為，志願服務的參與者奉獻個人時間和智能，

為他人提供服務。

有關志願服務的功能，站在參與者個人的立場，志願服務是社會參與的表現，透過參與志願服務工作個人可以得到自我價值的肯定、獲得成就感、發揮潛力與專長、學習新技能、擴展人生經驗、結交志同道合朋友，亦可改善人際關係。並且，志願服務可以提供志願服務參與者社會參與和自我成長的機會，擴展個人知識、工作與人際關係能力和社會適應，有利於個人身心健康與生涯發展（曾華源、曾騰光，2003）。

站在連結個人投身公益與補充一般私部門和政府公部門不足的立場，陳武雄（2004）、張偉賢（2001）則提出志願服務具有下列的多重功能，包含：彌補政府業務所未及的補助性、展現關懷溫情的補充性、實際反映來提供服務的實用性、融匯科技整合的學術性、均衡社會供需的效益性、結合政府與民眾達成整體性。從志願服務消極及積極功能觀點的立場，利坤明（2001）提出五點功能：第一，支持性的功能，指的是社會大眾雖然體會到社會福利的重要，但由於社會福利工作範圍甚廣，政府全數滿足眾多的需求，志願服務能夠發揮支援的功能，使服務工作更為健全。第二，補充性的功能，社會上有許多需要專業知識的服務性質工作，如身心治療或復健工作等，志願服務可提供較低層次的補充性服務，以彌補專業人士的不足。第三，替代性的功能，這項功能指的是倘若志願服務參與者能夠接受完整且計畫性的專業訓練，即可替代專業人力之不足。第四，社會環境提升的功能，志願服務可為某些議題扮演倡導者的角色，除了彌補社會既有的缺陷外，更能規劃建議社會發展的理想與目標，進而提昇整體社會環境。第五，實用性的功能，志願服務最基本的實踐就是提供簡易且直接的服務，透過實際的協助工作，給予最即時的服務。

綜合以上志願服務是社會上個人透過提供勞動力、技術、管理和其他

任何資源，在非營利的團體機構中進行服務。志願服務參與者主動地貢獻自己的經驗、技術、和熱情來來活化所處的環境，並且藉由實際接觸社會大眾，可作為機構與大眾的溝通橋樑、協助機構提供各種服務。由於志願服務仰賴社會上同背景與能力多元的個人，所以對整體社會發展和發掘社會問題更能夠有所貢獻。更因為志願服務藉助於參與者無私且無法量化的服務和投入，比起私部門機構，如企業，或政府機構所發揮的力量，會讓更為對象認為更可靠，也能客觀地批判和提出問題，促進社會改革的提升。

2. 志願服務的特性

志願服務的特性，主要針對目前國內與志願服務相關之文獻做探討，試著討論志願服務的實踐情形與內容要素。西元 2001 年我國頒布的志願服務法，在定義部份即說明志願服務是：

「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。」(志願服務法，2001)；

這句敘述精簡地說明了志願服務的特性和要素，如志願服務的參與者、參與者的動機、參與方式、參與目的等等。國內研究對志願服務的特性多有論述，曾華源認為現代志願服務是一種具有自由意願、不求報酬、奉獻個人的時間精力、利他助人、以及表達社會責任等特性的行動方式(曾華源，2003)。呂朝賢整理 Cnaan (1996) 所歸納的志願服務要素包含：

- (1) 自由選擇 (free choice)：包含自由意志、相對而言未受強迫及有責任三種類型。
- (2) 報酬 (rem uneration)：包含完全沒有報酬、非預期的報酬、補貼支出的

報酬以及津貼或底薪報酬四種類型。

(3) 結構 (structure)：包含正式與非正式兩種類型。

(4) 預期受益對象 (intended beneficiaries)：包含他人或陌生人、親朋好友及自己三種類型。(整理自呂朝賢，2001)

呂朝賢進一步研究上述要素在實行上呈現的現況，認為在自由選擇這個特性的部份，現今部分志願服務工作常含有義務與責任甚至強迫的屬性存在，並非全然自由意願；例如替代刑罰志工 (alternative sentencing volunteers)、學校中的義工媽媽與爸爸、企業志工或學生的服務學習 (service-learning) 等。而不求報酬的部份，雖然一般志願服務被定義為不求回饋的活動。但廣義來看志願服務的報酬可包含有形報酬，如金錢和無形的報酬，如聲望、健康、獲得知識等。例如美國的社區服務法案中，政府用獎助學金來鼓勵青年學生參加社區志願服務，內容規定服務滿一千七百個小時者可獲得四千七百二十五美元的待遇 (陸光，1994)。另外還有藉由捐血者本人或家人優先使用存血的概念來鼓勵捐血；或者藉由參與志願活動取得社會地位與權力等等實例，證明志願服務除利他性外還含蓋著自利的意涵。而就結構部份而言，則無論立案組織或非正式部門的志願服務工作推動都可能具有高志願屬性。

而方祥明在其 1995 年的研究中提及有關志願服務特性的論述，包含九點特性：自發性、利他性、互助性、互惠性、整合性、目標性、非專職性、非專業與專業兼具、貢獻不以物質為限，而擴及精神的滿足。自發性強調志願服務行為是個人志願的表現，動力來自參與者內心的意願，而非外力的干預驅迫。利他性強調志願服務是一種利他的非經濟行為，主要目的並不在於金錢或物質的酬賞。互助性是說明志願服務工作透過互助合作，以個人或團體，有組織、有計劃地設計活動，達到互助。互惠性更著眼於志願服務是一個服務參與者與接受者的相互「給」與「取」的互惠過程，也

是服務參與者成長與發展的動態過程。整合性及目標性則與志願服務的結構性要素有關；志願服務整合了人力、物力、財力及智慧的系統，有目標、有計劃地，經由團體關係的建立，資源的獲取轉換及組織功能的發揮，有效地達成助人的目的，同時使志願工作得以依循目標，達到服務的功能。非專職性與非專業與專業兼具特性則是志願服務參與者所展現的特性：志願服務是一種行有餘力，則以助人的行為，且大多數從事志願服務者一開始並不具有專業上的訓練；透過專業的協助和訓練，雖然利用業餘或部分的時間來服務，但持續的長期投入卻能達到兼顧專業與非專業層次的服務內容。而針對精神層面的提升，超越物質貢獻進而得到精神上滿足，則是普遍志願服務展現的重點（方祥明，1995）。

上述文獻中提及志願服務發展的過程、志願服務意涵以及分析志願服務實際工作特性的內容；本研究藉上述文獻的探討，延伸對照研究場域中的志願服務活動以及參與者的實踐，希冀以更多元的方式對研究內容和命題定義，並能夠藉助過去研究的發現進行細節的研究描述。



第二節 轉化性學習理論

轉化性學習 (transformative learning) 是一種重視過程的學習理論，學習者由於歷經深遠的改變過程，又這些改變衝擊了學習者的經驗，進而影響未來的學習 (Cranton, 1992)。本節內容主要為討論轉化性學習理論的意義和架構，並且探討由 Mezirow 提出觀點轉化理論的內容和重要概念，以作為產生個人參與志願服務轉化歷程的背景知識之參考。

一、轉化性學習的意涵與發展

「轉化」(transform) 這個字有著個人在深層地、自然地於心理上改變的內涵 (Baumgartner, 2001)。而「學習」(learning) 指的是個人有意地、或無意地獲得訊息、技巧、瞭解的活動；同時，個人因為學習而產生預期中的或預期外的態度改變、價值觀念改變 (黃富順, 1997)。「轉化性學習」(transformative learning) 在字面上的涵義，可綜合為：個人在有意或無意間發生的改變活動歷程，包含個人心理上的改變和外在行為的改變。而最早提出轉化性學習概念的人是 Jack Mezirow，1978 年 Mezirow 對轉化學習的論題提出論述，他認為轉化性學習是一種產生批判意識的過程，同時也是個人對於預先所假定之看法重新建構的過程；整個過程可能包含：個人重新認識身處的環境、重新建立個人內在差異的觀點，然後進一步地導入決策產生或行動 (Mezirow, 1991)。也就是說，轉化學習理論說明的一種改變的歷程，這種改變是每個人對於所處世界和環境產生印象深刻的或是根本性的改變 (Merriam & Caffarella, 1999)。改變的過程是轉化性學習理論探討的重點，個人之所以會對改變既存的想法或概念產生則是因為受到環境經驗的刺激，社會文化情境中的各種變化和內容與個人相互地影響，導致個人經驗的複雜化、多元化；形形色色的豐富生活經驗則是個人學習的成果，終生的歷程、以及人類發展的過程 (黃心瑜、蘇雅惠, 2001: 75)；

因此，轉化性學習中個人改變的過程，可以說是個人回應社會文化情境中的改變而發展的經驗學習歷程。在本研究中，雖然主要探討的內容是個人參與志願服務過程中的學習和反思，但是，參與志願服務的主要經驗和個人其他部分的生命經驗，其實是交互影響且密不可分的；個人無論任何一部分的生命經驗均為影響觀點轉化的重要因素。因此，綜觀個人多面向且完整的生活經驗，並且視整體的轉變過程為全面的成長和學習是本研究採取的立場。

倘若個人的生命經驗是轉化性學習發生的場景和舞台，意識轉化則是交織在豐富生命經驗中促使改變發生的催化劑。Mezirow 為了豐富轉化性學習的基本假設，採用 Freire 所提出的意識覺醒（consciousness raising）概念：Freire 的批判教育學（Critical Pedagogy）強調教育的目的是為解放，藉由對話與提出問題的方式，被壓迫的學習者得以從受壓迫的體系中解放。而所謂的意識覺醒（consciousness raising），Freire 指的是學習者藉由學習的過程體認到自己身為受壓迫者的覺知，以及壓迫者和社會結構如何左右其思考，進而產生改變的企圖和尋求更多改變社會的能力（Freire, 1970; 1973）。Mezirow 認為，Freire 的意識覺醒概念和轉化性學習中觀點轉化（perspective transformation）之概念雷同，都是個人對於社會結構上既存的假設產生扭曲，而產生重新認知並合理化的過程。此外，Mezirow 也參考哈伯瑪斯（J. Habermas）對於人類認知類型的分類，包涵：技術的、實踐的和解放的（technical, practical, and emancipatory）三種，融入成人學習的脈絡中，形成工具的、溝通的和解放的學習（instrumental, communicative, and emancipatory learning）三種學習領域（Mezirow, 1991: 72-89）。他認為轉化性學習中的觀點轉化就是一種解放學習的過程；個人因為意識的覺醒而開始對自身以及與他人的關係有所反思，試圖重新建構一個更包容的、更有區辯性的、更有滲透性，且更整合的意義觀點（Mezirow, 1981）。

承上述討論，本研究將學習者在參與志願服務過程中，是否有對公共議題的想法、價值、態度產生洞察或疑問，視為引發後續轉化性學習的意識覺醒。在一個完整的志願服務學習過程中，個人帶著原本對於公共議題的假設進入學習場域，其價值、態度、動機等等認知概念，最終不必然導向全新的差異或轉變；但期間倘若個人面對人生危機時（如失業、退休、伴侶死亡、搬家、離婚等情形）、與他人互動時、參與一個仔細規劃的學習活動時，或甚至接受到某些題材的刺激時，都有可能引發個人對原有假設的質疑、釐清、自我確認要接受或拒絕（Cran ton, 1992: 146）。也就是說，學習者面對差異的生活經驗時，發展出批判且具有反思自我能力的學習過程，以挑戰社會情境中穩定存在的價值或觀點，就是轉化性學習萌發的時刻。轉化性學習的發展不限時空，可能是突然，或透過時間醞釀而成，可能在正規學習機構中，也可能發生在學習者日常生活的任何一處。

二、 Mezirow 的觀點轉化理論

Mezirow 是研究轉化性學習理論中具代表性的學者，他認為當個人開始反省生命中所經歷的事件背後的假設或期待時，會因為發現這些假設不適當或未周延處，進而不時地去修正假設；而個人面對多變的世界，個人的觀點可能被扭曲展，因此唯有對自己的信念系統不斷提出質疑和挑戰，才能夠導向真正的成長、改變及發展，這就是轉化性學習（Mezirow, 1991）。

西元 1975 年時，Mezirow 第一次具體的描繪出成人觀點轉化的十個階段。包含：

1. 處於困惑的兩難狀態。
2. 帶著罪惡感羞愧內疚，來自我檢視。
3. 批判地評估個人的知識、社會文化以及心理假設。

4. 辨識及認知自己不滿的部分，並且與他人分享這個轉化的過程。
5. 改變之後，探索身為一個新角色需要具備的新關係以及產生新的行動方法。
6. 開始規劃新的行動。
7. 獲取知識和技巧，以達到這個計畫的實現。
8. 暫時地嘗試扮演新角色。
9. 建立起新角色的能力和自信。
10. 將此新角色的觀點重新融入自己的生活中(M ezirow, 1981:7-8, 1991: 168-169)。

在這項名為「婦女回流教育方案的評量指南 (An evaluation Guide for College W om en's Reentry Program s)」的研究結果中，M ezirow 發表觀點轉化對婦女個人發展深刻影響，並提出成人教育領域應更加重視並促進學習者的觀點轉化。「觀點 (perspective)」、「意義 (m eaning)」、「觀點轉化 (transform ation of perspective)」是M ezirow 轉化性學習理論的幾個關鍵概念，其意義結構 (m eaning structure) 的理論建立即包含上述幾項概念。意義結構的理論內容是M ezirow 用以詮釋個人由經驗學習跨越至具備轉化性學習特徵的知識架構，在其著作中提及在意義結構包含意義觀點 (m eaning perspective) 和意義基模 (m eaning schem e) 兩個層面：意義觀點指一套經由文化和心理假定所組成的參考結構，每個意義觀點包含許多意義基模，也就是說意義基模是構成意義觀點的基本單位。意義基模則是一些特殊的知識、信仰、價值判斷以及感覺等，是個人做為實際生活的指引；而個人的意義基模需要包含如何去做、如何去理解他人的意義、以及如何瞭解自己等三個面向。M ezirow 認為每個人在理解世界的進行，是透過參考意義觀點和意義基模所組成的意義結構而完成；較為普遍、寬廣、一般性的理解內容存在於意義觀點中，而較為獨特的理解內容，如特殊的信念感

覺、態度和價值判斷的叢集，則是屬於意義基模的範圍（Mezirow，1985；1991）。個人對所處世界的認知是透過意義結構的運作而產生，不同的意義結構則會使得人對所處世界產生不同的認知和理解；又意義觀點的差異來源是不同的成長背景、所處環境以及過去至今的學習結果，所以，個人背景影響了個人對於世界的詮釋和理解（透過意義結構產生新的意義內容），以完成的理解和詮釋內容則又融入各背景之中（新的意義內容內化成爲新的意義結構），成爲相互影響的動態。

進一步討論意義觀點與學習之間的關係，Mezirow 研究成人的學習，並從中歸納出四種學習發生的型態（Mezirow，1991）：

1. 透過意義基模學習（learning through meaning schemes）：這個型態描述的學習是個人對於蘊含在參考架構中理所當然的意義基模，進行更深刻的區辨與詳述。學習的內容包含在過去已學習存在的範疇中，個人對資訊內容產生慣性的反應和刻板的回饋動作，也就是照本宣科的學習（recipe learning）。有時志願服務參與者在參與初期，時常機械化地參與服務，或者從事著例行公事般的公共服務，即屬於此種學習型態。
2. 學習新的意義基模（learning new meaning schemes）：這個型態描述的是學習者創造一個新的意義使能夠與現存的意義觀點一致並且合適，透過新的意義基模擴展來強化執行原有的意義觀點。例如有些志願服務參與者，原本只有參與一個服務團體；透過夥伴的邀約進而參加其他服務團體，但是對於服務的想法仍是在例行公事似的層次，以較不積極的態度重複工作。
3. 透過意義基模轉化的學習（learning through transformation of meaning scheme）：這個型態的學習描述個人因爲發現特殊的觀點或信仰會變成某種障礙、或是過去舊的看法和理解方式不適當時，產

生對於假定反思的學習。此類型的學習可能發生在志願服務參與者深度投身公益的時候，例如在工作上被賦予不同的任務，或是擔任幹部等不同的角色，學習者發現除了反覆過去的工作，有時候更需要積極主動地尋求資源和協助，進而認知到志願服務意義的不同面向。類似的經轉化之意義基模會累積成意義觀點的轉化。

4. 透過觀點轉化的學習 (learning through perspective

transformation)：這種學習型態是描述個人應用重組意義所產生的觀點來學習。學習者反思過去的假定，洞察新的意義。例如，少數資深的志願服務參與者，從一般的執行工作者轉化為計畫者，能夠藉助過去挫折的經驗來幫助他人更順利地投身志願服務。將扭曲和不完整的意義，透過重組所產生的觀點轉化，是最顯著的一種轉化性學習。

這四種學習中，前兩種是較無反思的學習，後兩種具反思學習。

從上述 Mezirow 描述成人學習的不同型態可以發現，學習者透過越深入的意義層次學習，其轉化程度也就越高，批判反省的程度也越高。學習者觀點轉換 (perspective transformation) 的過程就是一個解放的歷程，個人將自我從現況中解放，無論生理上或心理上，也就是個人從「因為選擇性和理性控制被本能、社會制度或環境驅力所限圍，而理所當然地認為現況存在許多不能掌控的事」的狀況中掙脫 (Jarvis, 1995)。Merriam 和 Caffarella 整理 Mezirow 轉化性學習的論述，提到一個完整的轉化性學習歷程通常包含三個相當重要的層面：首先，批判反思個體的假設；第二、發現並證實內在的批判性思考，第三，行動 (Merriam & Caffarella, 1999)。Mezirow 又指出轉化性發生在學習過程，而學習發生的核心是在解決問題，問題解決歷程又可視為是個人具有反思性的轉化性學習歷程。以下將進一步以 Mezirow 的轉化性學習理論為志願服務的學習者定義其轉化性學習歷程：

1. 問題解決的歷程：M ezirow 認為一般的解決問題歷程應包含七個步驟進行：(1)開始對意義策略質疑、(2)進行篩選：探索、分析、記憶，直覺，以作為進一步指引命題的闡述、(3)對命題進行闡述、(4)具有想像力的頓悟和理解、(5)具有新的認知和詮釋、(6)對新的認知和詮釋記憶儲存，以及(7)解決問題的行動。將四種學習型態用在解決問題的學習，M ezirow 認為其中一到五步驟屬於具反思的學習，而五到七步驟則屬於有轉化的學習（M ezirow，1991:94-96）。志願服務參與者，無論在志願服務場域中或是志願服務以外的生活，因為各種形形色色的挫折或是問題致使他們的學習和問題解決。而本研究中會參考問題解決步驟作為轉化性學習歷程分析的觀點，主要原因在於志願服務的學習內容時常涉及活動參與、策劃活動、任務的解決，而學習者在這些學習內容中各自發展出豐富的策略和自我充實的管道，為各別學習者的學習歷程增添獨特性和參考價值。
2. 察覺及意義轉化的過程：Mezirow 於 1977 年提出意義觀點的轉化過程如下圖



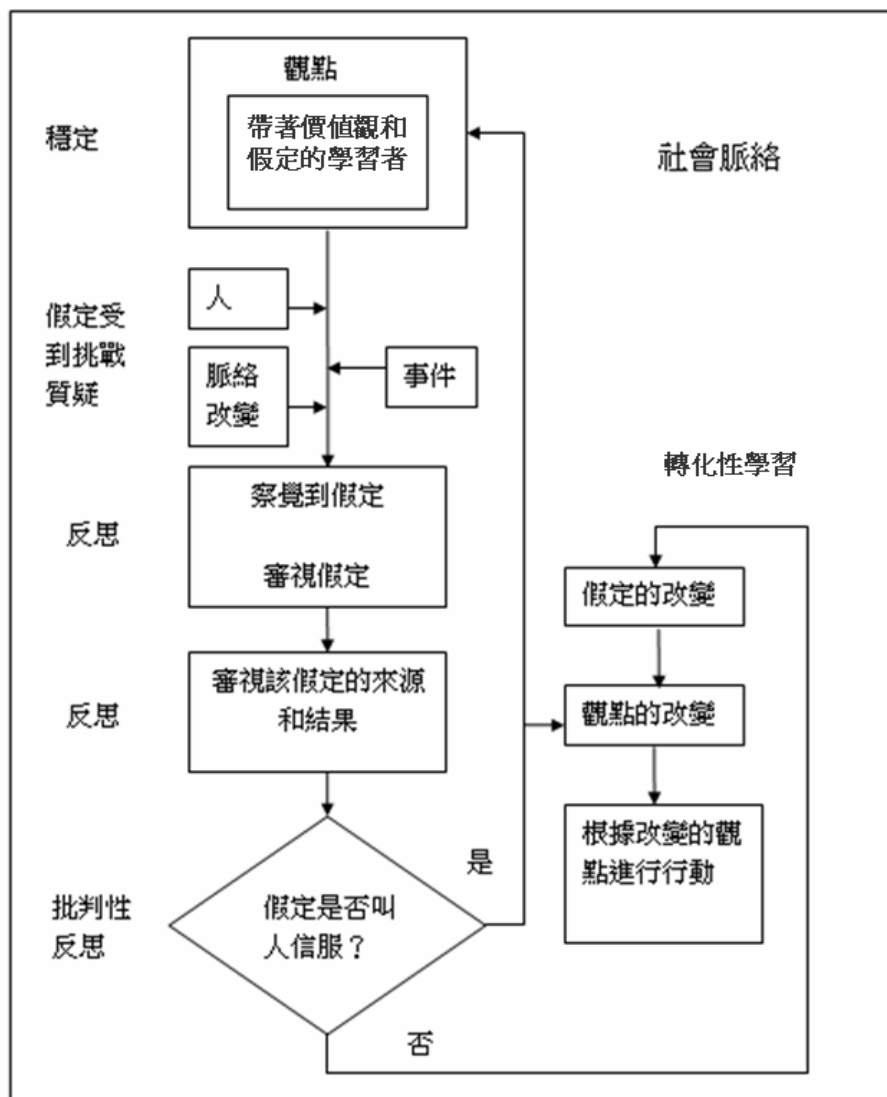


圖 2-1 Mezirow 的轉化性學習之過程

資料來源：(Cranton, 1992: 147)，引自李馥如 (2007)

開始的原點，志願服務參與者本身具備了既定的價值系統和意義觀點，這些假定是與社會脈絡 (social context) 交互影響下的結果，而個人這時候是處於穩定的狀態。在志願服務參與者的過程中，或許因為某些刺激而開始質疑過去的假定，這類刺激可以來自人的、脈絡改變的、或來自特殊事件的等等。由於個人的既定觀點遭受挑戰質疑，導致其對假定的察覺及對假定的審視，也就是第一次反思；個人這時候或產生的問題如：我從來沒

有過某種想法！或是某種想法的內容究竟是什麼？緊接著第一次反思，個人開始審視某些假定的來源與結果，例如開始思考：為什麼我會這麼想？是什麼原因導致我這樣想？等等問題，這就是第二次反思。

在兩次的反思之後，學習者會進入另一個關鍵的階段：批判性反思，也就是個人對自己提出問題的方式與其意義觀點兩者所之間進行評估。有的學習者認為原有的假定內容是正確的，因此選擇保留這項假定；這些人會回到其原先的穩定狀態之中。而另一部分的學習者，因為認定原有的假定內容有誤所以試圖改變，從改變原有的假定內容、到進一步改變意義觀點，最後依據新的觀點內容產生行動，完成轉化性學習的歷程（Cranton, 1992: 146-151）。

三、 其他觀點轉化的相關理論

1. Freire 的解放學習理論與轉化性學習

Freire 是一位巴西的教育家，其重要著作「被壓迫者的教育」(Pedagogy of Oppressed) 引發了全球教育者、社會工作者、各界社群的迴響。在這本著作中，Freire 認為改變轉化社會 (social transformation) 與賦權

(empowerment) 之間是密不可分的過程，而賦權的起源在個人的意識覺醒。Freire 的教育理論相當重視社會整體結構的變遷，因此，即便源自個人意識覺醒的學習和改變，其目標都在為改變社會現狀的相關問題中發酵。能夠朝向轉化社會方向前進的教育，便是 Freire 認為存在賦權意義的教育，也一種解放的教育；透過這樣的過程，將受壓迫者從被壓迫的情境中解放出來。

要達到 Freire 的解放教育及轉化社會目的有兩個過程，首先，教育者與學習者共同合作提問式的教育，然後達到意識覺醒。提問式教育是一種

由對話（dialogue）所組成的教育過程：透過教育者與學習者之間的對話、交流，共同將目前的社會處境提出，並且發現問題；因為將個人的處境不斷地加以探討，因而能夠擺脫宿命的傳統意識，認知到所有現狀都是可以被改造、可發掘的，最終達成由改造的動力取代順從現狀的目標。所謂對話（dialogue），指的是一種人與人之間的接觸，對話的雙方共同的反思與行動。真正的對話是建築在愛（love）、謙遜（humility）、與相互信任（mutual trust）的基礎上，不是單方面向另一個人灌輸思想的行為或試圖藉由想法控制他人的手段、也不是消費性的思想交流，更不是一種充滿敵意的論戰。愛是對話的基礎和對話本身，缺乏對人與世界的愛對話就不能存在；而謙遜會使對話順利進行，只要有某一方以自滿或驕傲的方式呈現，對話就不可能存在；而對話的成立還需要個人對人類世界的信任，對人類生產與再生產、創造和再創造力量共同信任，信任也是對話建立的先決條件。惟有愛、謙遜、信任三者同時成立，對話得以順利產生，而提問式的教育才能夠進行。而站在改變轉化社會的原點，對話的內容屬於反思社會現狀的問題，因此，教育者與學習者共同發現問題的過程，促使雙方都能夠以更批判的角度認知到自己存在於社會的方式，使得雙方都能夠發現人是不孤立的，而真正適當的生存方式是在擁有伙伴關係及彼此扶持的氣氛中進行。Freire 認為：

灌輸式教育的背後隱藏著人與世界可以分離的假設，也就是說個人僅僅存在於世界中，而不是與世界或其他人共同發展；個人只是單純的旁觀者，而不再是創造者；人不是意識的存在，只是意識的擁有者而已：空洞的頭腦被動地接受著來自外部世界的儲存信息。（Freire，1970）

相對於提問式的教育，灌輸式的教育（banking concept of education）是 Freire 試圖解放的一種教育方式。他發現在傳統的教育場境中，教育者與學習者之間的關係存在著單方面且被動的灌輸行為，教育者引導學生機械

地背誦記憶學習內容，就像將物品存入容器之中一般。而在傳統的教育場域中，判斷教育是否成功的方式，是判斷教育者是否能夠將容器順利地裝滿，及學習者是否能夠順利地讓讓知識內容被灌輸。Freire 之所以將這種教育方式視為被壓迫者的教育，是因為透過灌輸的行為知識的意義是具有階級意識的，認為本身知識淵博的人，透過教育在賜予別人恩賜，這種作用反映了教育者與學習者之間的對立現象，同時也反射了被壓迫者在社會上所處的不平等位階（Freire，1970）。越是灌輸式教育發展完整的社會，學習者內化的知識便有越多的被動灌輸知識，也就阻礙了學習者培養批判的思考和意識，社會的改造和轉化也遭受到阻礙。所以，Freire 主張要達到改變社會現況的解放教育，教育者必須要拋棄傳統的灌輸方式，改而採用提問式的教育，讓提問的過程促進個人意識的覺醒，重新連結個人與世界，並且在彼此的對話歷程中，共同創造、成長及發展。

提問式教育的目的是為了讓個人能夠有意識的轉化，由本身意識的轉化，導向整體社會的轉化行動。個人意識轉化的過程，Freire 稱之為意識覺醒，他將意識覺醒的過程分成三個層次：未轉移意識（intransitive consciousness）、半轉移或稱神奇意識（semi-intransitive consciousness or magical consciousness）、素樸意識（Naive Consciousness）及批判意識（Critical Consciousness）。上述種意識隨著個人對情境的覺察，而具備有越高的批判性。未轉移意識是最低層次的意識，往往出現在沈默的初民社會，人們只求基本須求的滿足，個人被動且沉默地接受所有的處境和現況，任由外在的力量所主宰。半轉移或稱神奇意識時期，個人開始具有採取一些行動的和思想，但是仍然針對現況的判斷來行動，比較傾向以宿命的角度來看待發生的問題。容易看到事情的表面或片面，看不到導致問題產生的根源，同時，也較不會對自己所認知到的各種事物提出質疑或批判的意見，可能傾向試圖追隨一個強有有力的領導人來為他們改變現狀。進一步地，個人

開始覺察到本身對自己的處境具有某種程度的主控能力，也對於自身處境開始質疑，但是對於生活中所發生的各種問題，雖然能夠對不合理的社會結構提出抗拒，卻不認為自己也有部分的能力與責任改變現況，完全將責任歸咎於壓迫者的控制，這就是個人處於素樸意識時期。個人處於素樸意識時期，往往會為反抗而反抗、對壓迫者的處境加以認同，反而渴望是歸屬於為壓迫的一方，而不是解放。個人意識倘若發展至最高的層次：批判意識，便能夠透過反省自身處境對社會結構有充分的認識。個人不再只是被動的接受者，而是認知的主體，同時以愛和領悟的角度對自己以及壓迫者的處境有所體察。也因此認知到自己擁有轉變現實的能力，來改造他們的現存處境和的社會現實，以具有創造性的方式主動地建構一個全新的、不被壓迫的公義社會實體 (Freire, 1973)。相較於 Mezirow 的轉化性學習理論，Freire 更加重視個人與社會的共同轉化。本研究主題涉及個人投身公領域的轉化歷程，主要採用 Mezirow 的個人意義結構轉化理論分析；雖然未存在有壓迫者與被壓迫者的對立情形，但志願服務的宗旨實為改善社會，因此，在進行理解個人參與志願服務動機和行動的過程中，同時也參考 Freire 的解放教育理論進行分析。

2. Jarvis 的學習過程模式與轉化性學習

Peter Jarvis 的學習模式理論和 Mezirow 的轉化性學習理論一樣，兩者皆強調學習者學習的過程本身。Jarvis 將學習分為三種類型：分別為學習型、非反省型、與反省型的學習；再將三種學習類型細分為三項，共有九種學習類型。配合 Jarvis 提出的學習路徑過程如下圖，分述九種學習種類與 Jarvis 學習路徑之間的關係。

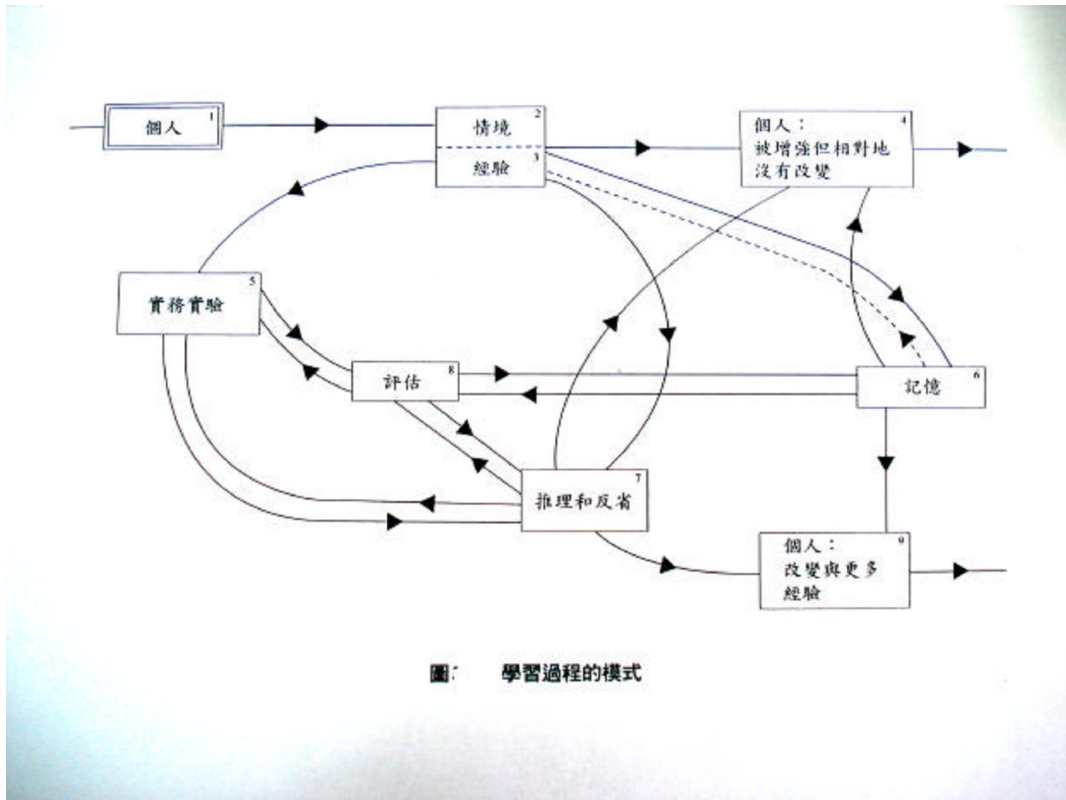


圖 2-2 Jarvis 學習過程模式

資料來源：引自王秋絨，2002

- (1) 非學習型包含：假定 (presumption) 學習、不加思索 (nonconsideration) 學習和拒絕 (rejection) 學習。假定學習指的是一種機械式的學習，學習者未經思考，機械性地、重複性的完成一些行為，如圖 3-2 學習路徑中的 (1-2-3-4 步驟)。不加思索學習指的是學習者未意識到學習本身的一種學習，例如發生在日常生活的潛在學習經驗，其學習路徑如圖 3-2 學習路徑中的 (1-2-3-4 步驟)。拒絕學習的是學習者不管世界怎麼變，都不會改變自己的意見或態度，拒絕學習，如圖 3-2 學習路徑中的 (1-3-1-7 或 9 步驟)。
- (2) 非反思性包含：前意識 (preconscious) 學習、技巧性學習 (skill learning) 和) 記憶 (memorization) 學習。前意識學習是一種偶然的學習，發生在意識的邊緣或外圍，學習者經過學習但不一定成爲

意識化的知識。如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-6-4 步驟）。技巧性學習是指學習者隨著技術性的訓練，或是為了求的更高職位的訓練而產生的學習，如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-5-8-6 或 4-9 步驟）。記憶學習，是指學習者用記憶來學習，如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-6，然後可能經由 8-6，最後到 4-9 步驟）。

- (3) 反思性學習包含：沈思（contemplation）學習、反省技巧的學習和經驗的學習。沈思的學習指的是透過學習者沈思來學習，如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-7-8-6-9 步驟）。反省技巧學習是指學習者的學習是一種反省行動，如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-5-7-8 步驟）有時後學習者會在（5-8-6-9 步驟）的路徑不斷的重複循環。經驗學習是指學習者在本身所處的情境中中實驗，並獲得新的知識，如圖 3-2 學習路徑中的（1-3-7、5 或 8 步驟），有時候學習者也會在此產生多次循環。

Jarvis 三大學習類型中，以第三種反思性學習和 Mezirow 的轉化性學習理論最為相關。反思性學習的內容以及學習行經的路徑，都較為創新與批判。而非反思性學習的則以較多的複製和填鴨式知識為主（王秋絨等譯，2002，P.76-83）。

3. Dirkx 情緒感知與轉化性學習

Dirkx 與其他成人教育理論家較為不同的部分是強調情緒在教育中的重要性（Dirkx，2006）。過去以來，在教育領域的論述中，理性的追求時常重於感性的嚮往，甚至在有些理論會認定非理性的情緒是阻礙知識的學習和追求。Dirkx 卻認為情緒議題是成人教育過程中需要格外被重視的要項，因為學習者在過程中感受到的各種情緒，無論正面愉快的、負面焦慮的、痛苦的，都能夠影響後續學習過程發展。而教育過程除了理性的、認

知的部份需要重視，情緒的面向也是學習動機的一部分。因此，學習者若感受到害怕或焦慮等看似負面情緒，教育者未必要學習者將此情緒清除或轉移，反倒是可以觀察這樣情緒對學習者的影響效果。

此外，Dirkx 發現近年來有越來越多超越理性層面的轉化性學習研究，研究結果也將情緒、直覺、心靈、靈性、身體等要素整合至深層且重要的轉化歷程之中。學習者在面臨情緒感受的同時，也能夠隱約知覺到經驗中的情緒與情感對本身學習有正向的貢獻，例如一位具有愛與關懷的老師對學習者有正面的影響 (Dirkx, 2001)。因此 Dirkx 提出一個轉化學習的方法：學習者可以藉由想像 (imagination) 進入個人內在的情感與情緒之中，讓原本深藏在內心的情緒與外在經驗世界連結，進而抒解自我。進而能夠更容易將日常生活的經驗內容轉化為心靈的內容 (stuff to soul)，使得的內在情緒與外在世界的對話能夠成爲一個有意義的連結。參考 Dirkx 對於情緒影響轉化性學習的論述，在本研究中，志願服務參與者個人在參與過程中的情緒反應，如挫折感、焦慮感、愉悅感、滿足感等等感受，是否影響學習者參與的動機和趨動力，是一項除了認知及意義觀點外觀察的面向。

第三節 志願服務者

志願服務者是誰？而志願服務者是否有一個明確的身分定義？一般而言，社會上對志願服務工作參與者的稱呼，會依據觀點的不同而有所差異；早期，志願服務工作的參與者較常被稱為義工，有著義務付出、義行善舉的概念，而今日，志願服務工作參與者的稱呼，已普遍地由志工這個名詞所替代。雖然名稱上有所不同，但志願服務者本身具備有某些特質和基本的價值觀，本節內容將就志願服務者的特質、參與動機、以及參與角色等內容，嘗試為志願服務者的個人背景描繪更細節的形貌。

一、 志願工作者

志願服務工作者，亦即志工，是指對社會提出志願服務工作的人（曾華源，2003）。根據社會工作百科全書對志願工作者的定義是：「志工工作者在社會有需要時，以一種社會責任的態度來行動，不求實質回饋。而志願工作者在面對本身的義務以其角色期待時，行動並非出於脅迫，如果因為志工的身分而損及原先的角色地位，那就不符合志願工作者的本意。」而為了順應社會上不同的需求，志工角色的定位需要更清楚的定義，以利在社會上推動，使更多的人力來投入響應志願服務。志願工作者對志願服務團體而言，可以協助有效地達成服務，往往在體制中制中，志願工作者和專職的人員共同地推展服務活動。Stenzel 與 Feeney（1976）的說明三個不同立場切入的差異：

1. 工作報酬和責任擔負的差異：志願工作者他們並非以參與志願服務工作為職業，也不向志願服務團體領取薪資作為報酬，多數志願工作者是憑藉愛心與熱忱，利用閒暇時間從事服務工作；而專職的服務人員來說，他們多以服務工作為其謀生職業，所以在組織中享有薪水、福利等報

酬。在責任擔負上志願工作者的工作時間有較大的彈性，其投入程度也有較大的自主空間；專職人員的職責相對地較為沈重。

2. 學經歷要求的差異：志願工作者在服務團體中，從招募初期便不設有學經歷上的限制規定，甚至有些時候，志願工作者對於即將參與的服務工作並無任何概念。而專職服務人員的聘用，多數服務團體會有符合某些特定之學、經歷上的預期。
3. 對服務工作認識與瞭解上的差異：由於志願工作者的招募未受限於學經歷的規定，因此相較於專職的服務人員，志願服務對服務工作未能有通盤的認識與瞭解。

然而志願工作者的特性並不能完全藉由與專職人員的對比來理解，馬慧君與施教裕（1998）針對志願工作者類型的初探整理了志願工作者特性的相關文獻，得到下列結論：

1. 志工的來源：志工的來源可以是社會上不同的階層、職業、性別、年齡、家庭狀況、個人特質、身體狀況等等，所以來源具有相當高的異質性。
2. 參與動機：首先，志願工作者必須要有服務他人的意願，其動機可能是對社會的關心、利他助人的出發點、認同服務機構的目標；也可能是利己的出發點，如拓展人際關係或自我成長等等。
3. 服務層面：多數志願工作者的服務範圍相當廣，只要與社會利益有關的活動都可為志工參與的服務項目。
4. 服務的報酬：志工不要求等質的物質回報，但有些服務機構會給予志工津貼或補助，但這些津貼或補助並不影響志工參與服務的意願。
5. 服務時間：有志工採取部分時間的投入，或以全職的方式擔任志工。
6. 專業層面：無論具有專業背景與否，志工都有機會和專業的專職服務人員共同服務、相輔相成。
7. 服務方法：雖然志工以個人身分投入工作，但透過團隊組織的運作方式

是有助於提升效率的。

8. 有限的責任：志工本身不同於專職人員，因此團體對志工的責任預期必不如專職人員嚴格。

綜合以上，「何謂志工？」這個問題並不能單由一句話來完整描述，或只透過單一團體的規範來定義，因為單一角度定義志工此名詞是無法周全的。描述志願工作者的論述可長亦可短；長者如：「個人帶著關心社會、奉獻社會的心情參與一項不計酬勞服務工作」；短者如：「參與志願服務工作的人」。但是深入鑽研志願工作者究竟是什麼這個問題後，可以得到一個較為客觀的結論，那就是：志工的意義是多元且動態的。也就是說，定義志工必須藉由志工個人相關各個面向的廣泛理解，方能歸納出志工實際代表的意涵；同時志工的定義是會轉化改變的，隨著關心的重點不同，會具有不同的意義，甚至不同的時空背景下，志工也代表著不同的意義。

二、 志願工作者的參與動機

延續以上志願工作者應以多元角度定義的論述，了解志願工作者的參與動機是有助於理解志願服務參與者的參與和學習過程。動機(motivation)是指一種引起個體活動，並維持使其朝向某一目標進行的內在歷程；沒有人曾經看到過動機，通常只能看到因為動機而產生的行為改變；所以，動機可以被視為一個中介變項，讓人較容易理解外在行為產生的原因（游恆山，1997）。探討個人行為與背後動機的理論有很多，例如 Maslow 需求層次理論，而本段所要探討的並非廣泛的動機理論，而是與志願服務行為相關的動機理論。

首先，利他主義(altruism)是一項普遍被認同的參與志願服務理由。根據社會工作辭典的解釋：利他主義是相對於自我主義的一種行為理論。

而利他主義的行為是指個人在不計回報的期待下，以奉獻的態度未他人付出，並且將他人的好處看成是道德行為的目的；是一種對他人福祉無私的關懷及去表達此種關懷的意願。然而，有許多志願服務的行為並不能完全符合利他主義的要求。絕對的利他主義行為並不常見，利他主義或許是個人參與志願服務眾多動機中的其中一項（Smith，1982）。Fischer和 Schaffer（1993）曾整理出所有志願服務參與文獻中的動機，包含下列九種（參考整理自馬慧君、施教裕，1998）：

1. 利他動機：許多研究顯示最常見的參與志願服務動機是助人、做好事和具有社會責任感。
2. 意識型態動機：志工會因為某些意識型態或價值觀，而有目的地投入志願服務工作。
3. 利己動機：個人因為需要滿足自我的需求而投入志願服務，例如得到支持或面對內心的衝突。
4. 實質回饋動機：有些研究指出，志願工作者會因為預期得到實質的物質回饋而參與志願服務工作。
5. 資格取得動機：個人希望透過志願服務而得到專要的知識、技巧、認知以及接觸。
6. 社會關係動機：有少數研究顯現部分的志願工作者之所以會投入志願工作，是因為友誼關係的維繫和支持。
7. 打發時間動機：有些志願工作者認為參與志願服務工作是一種排遣時間的休閒活動。
8. 個人成長動機：學習、個人成長和心靈發展是一個很重要的參與動機。過去也有研究顯現透過幫助別人的過程，志願工作者因為獲得喜悅，而能夠得到自我成長和心靈的充實。
9. 多重動機：人們被問及參與志願服務工作的動機時，傾向於有多重

的理由。原始的動機會隨著時空的更迭而有所差異。(參考整理自馬慧君、施教裕譯表，1998)

綜合以上，志願工作者的參與動機與志願工作者一樣，是多元且動態的。本研究希望考量志願工作者的參與動機對志願工作者學習過程的影響，同時將個人可能從不同動機間轉化的事實納入訪談以及分析資料的參考。

三、 志願工作者的角色

志願工作者的角色會因為服務團體在服務對象或設立宗旨上的差異，而導致角色種類的分歧。以下分別從志願服務工作內容以及成人學習理論中教育者（或學習者）角色切入說明。Jacobson（1993）根據志願工作者提供服務的工作內容，歸納出五種角色。首先、直接服務的角色（*direct service*），指的是志願工作者對服務對象提供直接的服務或協助，有直接的接觸，例如諮商人員、博物館義務導覽員、環保清潔志工等等。第二、間接服務的角色（*indirect service*），指的是志願工作者透過間接的途徑和接觸對服務對象提供服務或協助，例如參與就災募款。第三、行政的角色（*administrative role*），是指志願工作者在活動團體中負責行政類型的工作，如會議記錄的撰寫、蒐集資料和進行各方聯繫等等。第四、政策制訂與諮詢的角色（*policy-making & advisor role*）：指志願工作者在志願服務領域中參與了政策的制訂、修正、服務方向的建議、服務方案的取舍等。第五、倡導的角色（*advocacy role*）：志願工作者藉由各種管道尋求資源，對議題進行倡導，例如，社會福利團體針對立法內容向民意代表請命。

由於志願工作者本身的背景差異很大，因此在參與志願工作這項學習活動時身的專長或個人特質扮演不同的角色。站在志願服務就是一項教育

活動的角度，志願工作者因為投入非自身專業的志願服務領域學習，所以扮演一位學習者；而個人在服務過程中帶入本身的專業知識和專長技巧應用其中，甚至與他人分享，可以說同時在扮演一位教學者的角色。Cranton（1992）綜合成人教育理論的各項論述，歸納出教學者在學習場域中扮演的十二種角色，可以作為個人在志願服務學習場域中角色扮演的延伸。

1. 專家（expert）：這個角色用於傳遞和提供專業知識給缺乏經驗的他人，能夠帶來洞察和頓悟。
2. 計畫者（planner）：這個角色在學習場域中主要的工作是設計和計畫與學習內容相關的事項。
3. 指導者（instructor）：在遇到特殊技巧取向類型的知識時，這個角色的出現是告訴他人怎麼去做？如何完成？以及引導他人。
4. 促進者（facilitator）：促進者在學習過程中，用鼓勵支持的方式協助學習順利進行。
5. 資源提供者（resource person）：在學習過程中提供實質的資源。
6. 管理者（manager）：在學習過程中記錄、監控、管理和評估學習的進行。
7. 模範（model）：所謂模範的角色指得是一種供他人參考、模仿以及學習的對象。
8. 心靈導師（mentor）：提供指引、建議，建立長久的關係。
9. 共同學習者（co-learner）：學習者和教學者共同學習、共同計畫學習時，會出現這種角色。
10. 改革者（reformer）：提出質疑、帶有反思批判的目標在學習過程中，為達到社會改革和賦權（empowerment）的目的。
11. 反思的實踐者（reflective practitioner）：長時間的進行評估和質疑，同時試圖建立一套哲學理論和價值。
12. 研究者（research）：指的是扮演觀察、建立假設、發展理論的一種長期

角色。

上述十二種角色，雖然是以教學者為主體所歸納而成的，但是若將立場倒置，以學習者為主體來對應這十二種角色的特質，仍然可以合理解釋。尤其志願服務這項非傳統教育項目中，參與其中的所有個人，其教學者和學習者的立場時常交錯和互換，教學相長的特性模糊了教學者和學習者雙方之間的界線。而所有參與其中的個人在一個團隊中，依據不同的時空背景、不同的任務類型扮演著各種不同的角色，也可能間接地誘發了另一種形式的轉化歷程。



第三章 研究方法

爲了探究志願服務參與者投入公共服務的經驗和學習，以及參與者個人生命歷程中的種種轉變，本研究以「質性方法」爲研究取向：藉由「參與觀察」記錄並詳察個人投身志願服務活動的學習場域、學習活動、學習方法、學習內容……等背景知識；進一步地以「深度訪談」討論個人在參與志願服務學習過程中的觀點轉變，和因觀點轉變而產生的實踐和行動。

第一節 質性研究方法

「質性方法」研究取向，在社會科學研究上受到的重視和使用日益增加。其應用廣泛，可從單純的現象探索和描繪，到紮根理論的理論建構，進而深入到對既有的科學知識理論進行反省和批判（胡幼慧，1996）。而相對於「量性方法」研究取向所強調的變項控制、假設驗證、和客觀……等要點；本研究基於對志願服務參與者個人本身的關懷，探索參與者個人與社會互動的實踐行動，並非試圖推翻或引證特定理論。另外，個人的轉化性學習是動態的、質性的改變過程，故選擇以質性方法的研究取向較爲適宜。

本研究以探討個人透過參與志願服務的觀點轉變爲探討主旨，因此，以「個人」爲中心的導向是貫穿研究過程的要點。J.Lofland 認爲在進行質性的資料蒐集時，有幾項以「人」爲導向的要求。其中包含，第一，研究者須接近被研究的人和情境。再者，研究者須確實掌握真正發生的事情、人們所說的話……等事實。第三，質性資料要包含大量對人、活動、互動、場域的描述（胡幼慧，1996）。此外，質性資料應從人們說的話和書面文字直接摘取。爲掌握上述原則，本研究在最初階段藉由參與觀察的方式，探索個人參與志願服務過程中學習本質的樣貌。進階地，藉由深度訪談的方法，探究個人在投入志願服務過程中學習歷程、觀點的轉變和頓

悟。以下，將分別對參與觀察和深度訪談兩項方法詳述：

1. 參與觀察 (Participant observation)

在研究進行的初期，筆者希望採用參與觀察的方式開放地與研究對象建立關係，藉以確定與研究目的更為聚焦的研究問題。參與觀察可以為研究場域中所見的現象和事實推衍出一套「驗證的邏輯」；因此，本研究的關心重點：如個人投入志願服務背後的動機、事前的概念和認知、參與的形式、互動的過程……等等事實，都可藉由深入的觀察和關係建立得到解答。再者，藉由分析參與觀察的記錄和筆記，可以達到將個人參與志願服務與成人轉化性學習理論適當結合。根據以上，在研究初期進行時，是將參與觀察作為「問題定義」的一個主要研究協助工具。期待透過進行嚴謹的參與觀察，廣泛且徹底地描述現象，進而邏輯性地推展出切合本研究理論背景（轉化性學習）命題的訪談問題。

參與觀察可用來產生概念和歸納結果，這些概念結果可以用來檢驗既存的假設和理論；而經過參與觀察所產生的概念、歸納和釋義可以用來進行實用的決策（王昭正、朱瑞淵譯，1999:23-24）。在本研究參與觀察的過程中，期待獲得的概念和歸納結果是接近個人投身公共利益之志願服務活動現況：如志願服務參與動機、參與的形式、參與的角色和投入的程度、持續參加的原因……等等內容。再加上與轉化性學習理論的基本問題相呼應：如個人生命歷程與學習歷程的不同階段面臨的事件（衝擊或劇變），是否影響或造成個人觀點和認知的轉變？進而完成一份深入真實的田野調查紀錄。

然而，參與觀察的場域並非完全開放性，也就是說進行觀察的研究場域的開放程度會受限於場域的特徵和情境而有所差異（王昭正、朱瑞淵譯，1999:60-61）；這一點是為影響本研究參與觀察有效度以及信度的關鍵因素。影響參與觀察者觀察完整度的因素與研究者採取的「位置和觀點」有

關；本研究考量社會位置與觀點可能產生的主觀連結，特別著眼於進入研究場域參與觀察的角色身分。參與者角色的具體概念可於兩個極端的概念之間游移：完全的圈外人到完全的圈內人；其概念的成形取決於觀察者涉入的程度。本研究主張一方面積極投入地參與伴隨研究對象而來的相關活動，是為研究場域中的「積極活動參與圈內人」。另一方面，在觀察田野資料的建立和蒐集記錄則儘可能以「客觀觀察的圈內人」自許⁵。另一種參與者角色的界定方式則為：完全觀察者、參與觀察者、觀察參與者和完全參與者四種⁶，是由 Junker 所提出的（王昭正、朱瑞淵譯，1999:80-81）。如果研究者過於主觀的參與其中會對客觀的事實有所威脅或偏頗，但過份客觀跳脫的觀察立場卻又不符合參與觀察法和研究對象建立良好關係的基礎。因此，本研究採取的方式為主動且公開地告知研究身分，希望取得研究對象的認同和信賴，進而積極參與研究場域中發生的事件並且與研究對象互動。筆者扮演的角色介於參與觀察者和觀察參與者之間，藉由了解研究對象在學習場域中發生的事情，以及學習場域中的脈絡背景，進一步探討學習者個人學習觀點的獨特性和差異性。

本研究主要希望了解「志願服務」這項學習活動的學習歷程的和發展經過，以及志願服務參與者在學習歷程中的表現及參與情形。因此，希望透過參與觀察的過程詳細捕捉每個時間點和場景發生的事件經過及變化……等線索。也就是說，筆者藉由進入每一個真實的現場，如：個人從

⁵ 整理自王昭正、朱瑞淵譯，1999。完全的圈外人(complete outsider)到完全的圈內人(complete insider)的概念是形容研究者涉入研究場域的程度。研究者所有在研究場域中知覺到的事實：聽到、看到、聞到、嚐到，感覺到的一切，都取決於參與者涉入的程度。

⁶完全觀察者：研究者隱藏自己的身分、隱身於研究場域的舞台幕後；有時候扮演一個不容易被旁人看穿的角色。以便能夠在不被人發覺的狀況下，在研究場域中自由進行觀察。

參與觀察者：研究者從開始，便揭露自己身份。研究對象了解研究者是個共同參與的觀察者。並且，研究者與研究對象有著正式的接觸。

觀察參與者：研究者的身分是被研究對象所了解的。但研究者將更多重心放在投入參與研究場域中，成為和研究對象一樣的成員或朋友。

完全參與者：研究者的身份完全隱藏，真實身份不被研究對象所知。完全扮演與其他研究對象相同的角色，這樣可以分享只有圈內人才知道的資訊。

事志願服務工作的實際活動、志願服務工作的籌備討論、志願服務參與者個人延伸的相關活動等，來了解學習者從事志願服務學習所發生的事件，並進而思考其背後的意涵。筆者在研究對象活動的過程中進行觀察的主要重點有：人、事、時、地、原因、方法幾項（黃惠雯等譯，2003:60）：

- (1) 人的部份：志願服務參與者參加活動的動機、個人在參與活動過程中的學習情況（如：扮演何種角色）、參與者個人與共同參與活動夥伴間的互動，以及參與者和其他相關人員間互動情形。
- (2) 事的部份：志願服務參與者投入各式社團活動時，是以何種形式參與其中？是否負責規劃？籌辦計畫的過程和內容有那些？學習者對學習的參與和投入程度如何？學習活動使個人產生了什麼樣的影響？透過哪些學習活動，學習者個人得以在不同面向發展？
- (3) 時的部份：重點放置在關心志願服務參與者與所處環境產生互動連結、反思自我意識的萌發、針對問題採取行動……等學習歷程中重要的時間點。此外，同時關心學習者在不同的時期發生的事件對往後學習的影響。
- (4) 地的部份：參考志願服務參與者在不同的學習情境中或團隊中的不同學習效果和反應。
- (5) 原因的部份：志願服務參與者持續參與的原因和動機等。
- (6) 方法的部份：志願服務參與者為何在參與活動過程中的使用不同的方式？個人在扮演不同學習角色時所採取的行動和的方法，有何種特殊意圖或動機？學習者個人採取的方法能協助其達成學習目的嗎？。

使用參與式觀察來進行質性研究的有一項特色與優點，即透過重新檢視參與觀察的記錄可以回想起許多相關但未記下的事項。由於志願服務的

學習活動發生的地點大都是在自然的生活情境中，且符合參與觀察發生在自然情境中的基本要求，所以本研究試圖透過對研究現象或行為進行觀察，對研究現象的文化脈絡有較為具體、清楚的認識，更進一步深入了解被研究現象或對象的內在文化，及其對行為或現象意義的詮釋（陳向明，2003）。王文科（2002）對於使用參與觀察這項質性研究方法提出一些問題，他認為「在內看與由外向內看，獲得的觀點有所不同。又觀察者參與被觀察的情境可能產生影響，即觀察者不參與和觀察者參與的情境，可能有點差別；再則參與程度越深，越可能滋生偏見，有違客觀的要求。」雖然以質性研究的觀點來說，研究者重視的是唯有透過深度參與才可能發現研究現場和研究對象之間微妙交互作用的這項價值；但對於本研究而言，為避免過度主觀意識的影響參與式觀察法所收集的細微且隱而不顯的資訊，筆者將輔以其他質性的研究方法（如深度訪談資料及相關文件的收集），更謹慎地進行資料收集。期望能站在一個深度描繪真實文化脈絡的立場位置上分析、闡釋所發現的各種現象。

2. 深度訪談（In-depth interview）

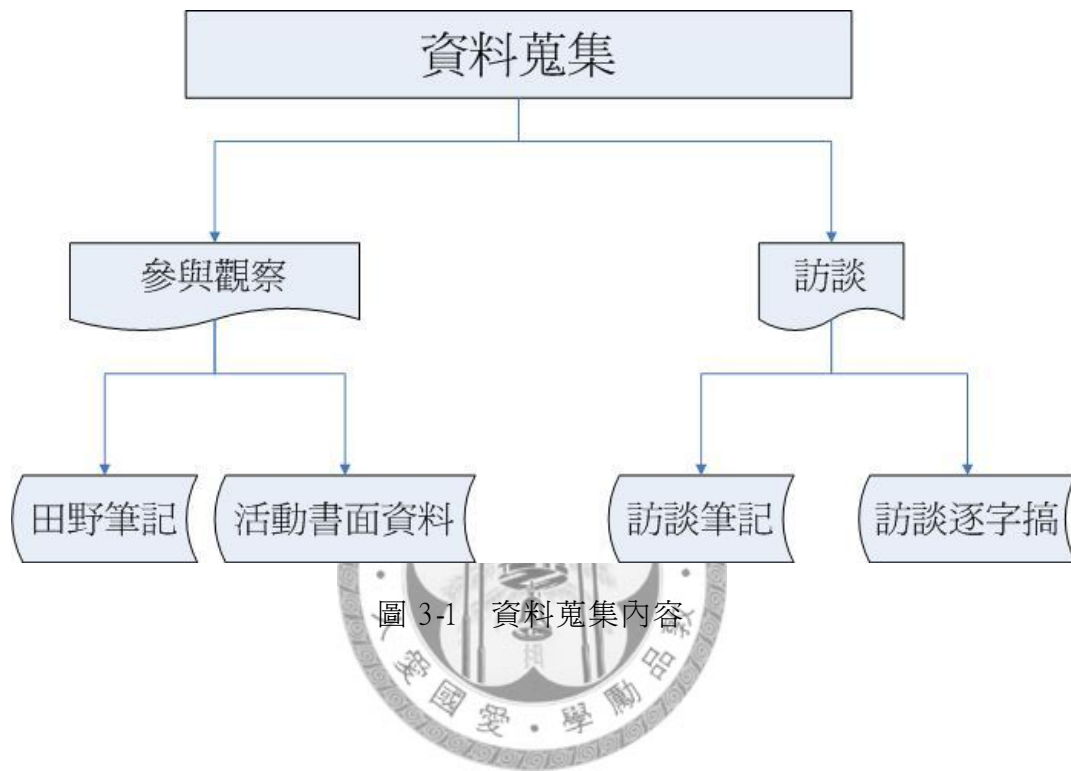
質性訪談是一種為特殊目的而進行的談話，訪問者特別重視受訪者的個人感受與生活經驗；而透過訪談，研究者希望可以獲得受訪者對於研究問題中社會事件中最直接且最真實的感受，以及對社會事實得認知。在研究進行過程中，筆者希望透過訪談得到的資料內容建構學習者在參與志願服務這項學習活動中的各面向知識；並且，透過質性訪談資料的蒐集描繪其學習歷程轉化之輪廓。訪談形式有很多種，通常依據訪談的進行過程分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」訪談，非結構式的訪談往往是以日常生活閒聊方式取得資料，半結構是以「訪談大綱」來進行對個人資料之蒐集（胡幼慧，1996，P.150）。考量同時兼顧聚焦於研究問題主軸與受訪者訪談內容的開放性，本研究採用半結構訪談方式與受訪者進行訪談。

由於筆者關注的問題包含：個人在學習過程中的生命經驗、和志願服務夥伴間的互動經驗、個人對投身公益的認知與態度……等等個人內化的經驗內容，這些敘述無法單純只用參與觀察來獲得；再加上，志願服務活動的活動多元、場域多樣、內涵豐富，筆者單純透過觀察記錄學習者主要志願服務活動的參與情形，不能得知學習者在其他或過去至今參與志願服務的學習情況，因此質性的訪談是為更細膩描繪學習者生命經驗的一項方法。

在確立訪談內容的部份；首先，筆者藉由參與學習者志願服務活動的概況中獲得一般概略的理解，歸納基礎概念為指標之後，再依據指標擬定深度訪談的大綱。至於訪談對象的確立：筆者經由研究場域中的參與觀察初步結果，觀察每一位個別學習者的學習參與，同時透過非正式性的簡易訪談了解個別學習者的學習背景和約略描述其學習歷程，進一步篩選出具有符合轉化性學習特性的學習者，與其進一步接觸確認其接受深度訪談之意願。深度訪談所完成之資料蒐集為本研究後續進行與轉化性學習理論連結以及紮根之基礎；因此，訪談的操作將格外重視訪問者與受訪者雙方之平衡觀點。在實際進行訪談過程中，筆者依據事前擬訂的設計半結構式訪談大綱對學習者進行訪談，因為參與式觀察過程中已與學習者建立關係，因此，在這項互動的基礎上進行訪談，是一段愉快順暢的過程；在訪談過程中也能夠更加確認彼此對於涉及訪問內容的重要概念、詞彙意義、事件陳述有共同的認知和共識。本研究目的希望能夠建構志願服務學習者個人的學習意義和轉化過程；故，訪談對話時，筆者盡可能考量受訪者的經驗背景，以對方熟悉的語言和溝通方式進行接觸。

最後統整深度訪談的資料收集，共有二個部份：第一，正式的一對一深度訪談，採用半結構式的方式進行，訪問主題聚焦於學習者的參與動機、參與形式、參與過程、特殊事件。第二，平時參與研究場域之學習活動過

程中發生的訪談對話為主。綜合兩方面的對話內容，則為完整的深度訪談資料。筆者在取得受訪者同意後，錄音紀錄訪談的內容，作為事後理論分析的依據。在完成訪談內容逐字稿後，筆者重新檢視其完整性，針對模糊不清，語意攙統的部分進行補充訪談。



第二節 研究對象、抽樣過程及研究場域

本研究的研究方法為質性方法，希望針對個別對象進行深入且豐富的分析，因此選擇立意抽樣（purposeful sampling）的方式。立意抽樣的基礎邏輯和作用，在於讓研究者於資訊豐富之個案中做深度的研究，以獲得個案本身大量且對研究目相當重要的訊息與內容（Patton,1995，吳芝儀、李奉儒譯，2000）。而立意抽樣有許多，配合研究目的以及相關背景知識，本研究選取其中之便利性取樣、關鍵個案抽樣及深度抽樣三項，對呈現轉化性學習特性之志願服務參與者進行研究；研究對象的選擇及取樣方法的詳細說明如下：

由於質性研究的進行考量現有的研究資源，和獲取最多的資訊的目的前提下，決定樣本的大小。因此，抽樣在新的樣本已無更多的資訊可取得時方可停止（Patton,1995，吳芝儀、李奉儒譯，2000：146）。本研究目的理解志願服務參與者投入公益服務的學習歷程轉化，考量長期投入者之轉化歷程豐富性，因此研究初期鎖定資深志工為研究對象。研究進行過程中，發現亦有非資深志工產生關鍵意識轉化，因此修正研究對象為一般志工、志工幹部、資深志工。研究對象的確立，是根據便利性取樣、關鍵個案取樣和深度抽樣三種方法。

1. 便利性取樣：是一項便利為主的抽樣方法，只要迅速便利就可以用到，但仍需選擇最適當的樣本來研究，才能使研究得到最正確的結果。本研究初期即採用便利性取樣，透過詢問探查及志工夥伴的引介，選擇志願服務生命經驗豐富的樣本為主要研究觀察對象。
2. 關鍵個案取樣：關鍵個案是的是那些指能戲劇性、深入性的說明問題，或是對於事務產生關鍵影響的人物。參與觀察過程中，筆者針對這種個案進行訪談，以理解個案在現象發生時的行為意見或態度。針對長期參與志願服務志工且擔任幹部者或具有影響力的人物，蒐集他們對參與服

務、舉辦計畫活動、引領新志工參與志願服務等等活動的意見和態度。

3. 深度抽樣：深度抽樣指的是，研究場域中對於事務和研究表現充分興趣的個案，在本研究中，進行深度訪談資料收集的對象，即對研究內容能提供豐富資料，並且對於研究有積極配合意願的個案。

根據上述立意抽樣的原則，本研究主要目的在進行小規模之研究，刻意地選擇具有代表性的群體，不易偏離研究主軸，同時樣本的差異性得以控制。因此，本研究之研究對象具有以下之特性：

1. 志工的身分：認定標準參考研究對象的認定、參與活動單位的認定以及參與夥伴們的認定。
2. 參與學習活動（志願服務工作）的時間：本研究接觸之研究對象，其參與志願服務的時間長短有所分別。筆者並未以時間長短作為篩選的標準，而是以實際接觸學習者觀察其轉化性學習程度作為判準。
3. 研究對象扮演之角色：本研究中參與志願服務之學習者在學習活動中扮演多元且豐富交錯的角色；包含被動學習者、資源提供者、教學者等。或單純活動參與者、積極活動參與者及活動策劃者等。
4. 志願服務之活動內容：筆者參與觀察之活動內容以教育性和服務性質明顯之活動為主。包含社區關懷照護組織、校園志願服務團體、終身教育團體和殘障組織以及醫療機構服務團體等等。

參與觀察過程中，筆者透過資深志工的引介進入觀察場域，希望透過具備豐富資訊的研究對象，以滾雪球的逐步認識和接觸更多的志願服務參與者，以獲取與研究主題較符合的重要經驗。為符合本研究試圖探討志願服務參與者透過投入公益的各方面學習內容與觀點，研究對象必須對志願服務工作實務有一定的瞭解，並且實際參與其中，因此最後進行深度訪談的研究對象均為目前仍具備志工身份且持續參與志願服務實務工作的志工夥伴。並且，研究對象皆具有不同層次的反思和轉化性學習特質的。以保

密及匿名方式呈現受訪者基本背景資料如下：

內容包括「志工代名」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「投身志願服務年數」、「曾經與目前投身的志願服務場域」、「曾經擔任的職位或角色」等。

編號	志工代名	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	參與年數	曾投身之服務場域	目前持續參與之服務	曾擔任的志工角色
1	少年嬭	女	60	初中	已婚	26年	10處	3處	一般志工/志工小隊長/活動負責人等
2	淑清	女	53	高中	已婚	13年	1處	1處	一般志工
3	郭大哥	男	65	高中	已婚	9年	4處	4處	一般志工
4	莉嫻	女	63	專科	已婚	8年	4處	4處	一般志工/活動小組長/文書組
5	明正姐	女	58	高中	已婚	25年	3處	1處	一般志工/活動召集人
6	小玉	女	56	大學	已婚	18年	7處	4處	一般志工/秘書/總務/副隊長/隊長/推廣協會總幹事

表 3-1 研究對象基本資料

研究場域的部分，本研究的主要參與觀察場域有兩個來源：首先，筆者跟隨志工們平日個別的志願服務工作，於其工作過程中觀察紀錄；例如醫療志工的諮詢服務工作、老人關懷據點的問安照護服務等。第二，主要志願服務工作以外的延伸活動場域；例如醫療諮詢志工參與醫院舉辦健康推廣活動、老人關懷據點成果展活動等。主要研究場域包含這兩個部分是

因為志願服務工作的參與，時常呈現多元交叉的特性，志工不可能僅僅負責或參與單純的一個工作或任務而不延伸參與其他活動。此外，單一個人在研究進行的過程中，也有同時參與不同志願服務團體的情形；因此，筆者亦追隨研究對象至其他的服務場域中進行觀察紀錄。



第三節 研究工具與資料分析

1. 研究工具

本研究之主要研究工具共分為三個部份：參與觀察筆記、深度訪談提綱和活動參與相關資料。

- (1)參與觀察筆記：參與觀察筆記的內容有一部份為本研究初期提供與理論建構相關訊息，也就是研究者初進入研究場域時對研究對象尚未熟悉的觀察筆記內容。這一部份無焦點式的觀察筆記包含對研究環境的初步描述（時空特徵、地點位置、附近環境等）、對研究對象的初步描述（性別、年齡、外貌特徵、彼此關係等）；以及研究進行過程中可能存在的潛在問題（活動次數、活動項目、研究對象互動情形等）。此外，參與觀察筆記的另一大部分為後續參與學習活動之筆記；此部份筆記為焦點集中的觀察筆記。研究者根據研究目的和研究問題衍生而來的聚焦觀察。觀察筆記重點放置於研究對象本身的學習行為和研究者與研究對象互動的學習行為。由於研究者於本研究中採取參與觀察者之立場，因此於活動情境中所記錄之筆記內容可包含對研究對象參與活動之客觀觀察描述與特殊事件紀要；同時，觀察者參與活動之角色則帶給參與筆記更為深入且親歷其境問題描述。以參與者身分集中注意力於和研究對象的互動，是為主動且密集累積特殊觀點問題的一個過程。

- (2)深度訪談提綱：深度訪談提綱的建立主要來自筆者進行參與觀察活動經驗的累積。提綱內容的假設是以成人轉化性學習理論背景為基礎，配合參與觀察過程中非正式訪談的問題修正，訂定一個半結構性的訪談大綱。訪談大綱架構中包含：研究對象本身的生命經驗、研究對象針對主要學習活動的學習歷程（此指研究者與對象共同參與之研究場

域發生的活動)、研究對象生命中其他的學習活動歷程描述。

- (3)活動參與相關資料：此部份資料主要來自研究者參與活動過程中可得之文本資料，包含文字資料、圖片相片資料、錄音資料等。另外，由研究對象提供之二手的文本資料，主要內容為過去研究對象參與活動之記錄參考。

2. 資料分析

本研究之資料分析方式採用紮根理論的資料分析譯碼方式。所謂紮根的理論適用歸納的方式，對現象加以分析所得的結果。亦即，紮根理論是經由系統化的資料蒐集與分析，加以發掘、推展，並暫時驗證過的理論（Anselm Strauss & Juliet Corbin, 徐宗國譯，2005:25）。使用紮根方式完成之資料分析具備有一些特色；首先，此資料分析法是一系統性的操作程序，針對某現象的發展歸納並完成理論，因此理論的出現並非單純表面的現象描述，而是更深入且意義凝聚的主題。此外，紮根理論研究法的目標是要建立能夠忠實反映社會現實的理論。並且，紮根理論研究法是為一種更有創意的科學方法，原因在於跳脫傳統假設驗證的順序性，可能得到全新不同於過往文獻出現的新範疇（徐宗國譯，2005:28-30）。本研究採用紮根理論資料分析方式主要的資料來源有二：參與觀察筆記和深度訪談資料。另外，針對學習者於轉化性學習歷程中，引發其意識態度轉化的相關因素，則參考 Mezirow (1991: 104-111)對反思性學習與非反思性學習所做的分類，及 Kember (1999: 25)所發展的反思譯碼分類架構，對志願服務學習者的轉化性學習歷程進行譯碼與分析。有關資料分析的方法及譯碼的過程，分別就參與觀察筆記資料分析、深度訪談資料分析及轉化性學習譯碼架構分述如下：

(1)參與觀察筆記資料分析步驟

步驟一：參與觀察筆記整理及抄寫：參與觀察筆記包含格式化紙筆記錄、速記和電子檔案記錄，此一步驟統一將參與觀察筆記整理為電子檔案統一格式。

步驟二：參與觀察筆記之流水號編號：將統一格式之電子檔案參與觀察筆記依照時間順序、段落、行列加以給定流水號。為求資料彙整之完整性，流水號建立可以方便將來製作研究資料登錄表。

步驟三：開放性譯碼：為進入資料內容分析的第一步驟，研究者在初步閱讀文字資料的過程中給予各段落特殊的意義標籤。逐一完成所有資料的開放性譯碼時研究者並未進行分類。開放性譯碼也就是將資料分解、檢視、比較、概念化和範疇化的過程。

步驟四：主軸性譯碼：在進行主軸性譯碼的過程，研究者整合初步開放性編碼的各個範疇和概念，有主題性且以因果性的方式整合成具有結構且包含開放性譯碼結果意義的概念和範疇，並給予新的意義標籤。也就是說研究者在此一步驟將所分析現象的條件、脈絡、行動互動結果重新檢視並且串連，將資料又重新整合在一起。

步驟五：選擇性譯碼：選擇性編碼是由資料精粹出重要理論的重要步驟。研究者根據重複地開放性譯碼和主軸性譯碼結果，找到最切合現象事實的核心範疇。根據核心範疇將資料整理為以核心意義呈現的方式，並且將所有的資料有邏輯地串連起來，形成理論架構。而在此步驟研究者同時要系統性地驗證核心範疇與其他範疇之間的關係，並把尚未發展完全的範疇補充整齊。

(2)深度訪談資料分析步驟

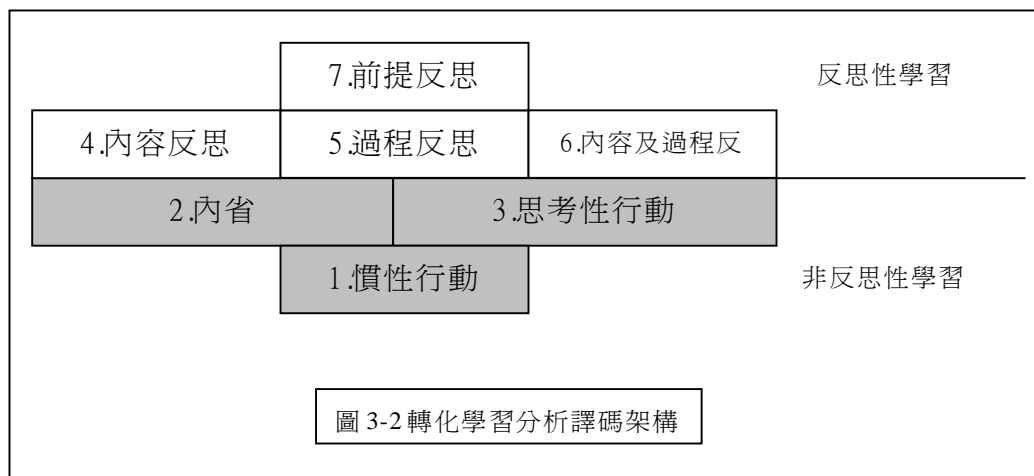
深度訪談資料的分析步驟與參與觀察資料分析步驟相同，除了於第一步驟前加上逐字稿的建立。逐字稿的建立依據訪談錄音內容謄寫，研

究者除謄寫錄音內容外，並加諸訪談過程中特殊的印象記錄，如表情、手勢、情緒等。完成訪談錄音檔案逐字謄寫整理後，則依照與參與觀察記錄資料相同之分析步驟完成資料的紮根分析（徐宗國譯，2005）。

(3)轉化性學習譯碼架構

Kember 等人曾於 1999 年發表一篇名為「應用一個以 Mezirow 之研究之譯碼架構決定學生之反思的思考層次」的文章，其中使用了反思譯碼分類架構（Kember, et al., 1999: 25）。這個分類架構是以 Mezirow 提出之轉化性學習理論為基礎建構出來，本研究參考 Kember 之譯碼架構融合 Mezirow 非反思與反思性行為的轉化性學習理論架構分類方式（Mezirow, 1991: 104-111），作為分析質性資料內容中學習者轉化學習歷程分析的譯碼架構。

Kember 所提出的架構（圖 3-1）包含七個不同程度的反思層次（level of reflective thinking）。其反思的程度由架構底端至頂端逐漸增加，位於同一個水平面向的反思層次，其反思程度相同。配合 Mezirow 反思學習的分類架構，層次 1 到 3（灰底）為非反思性學習，符合 Mezirow 所說的非反思行為（non-reflective action），層次 4 到 7 則為反思性學習，符合 Mezirow 所說的反思行為（reflective action），也就是具有轉化學習的行為（Mezirow, 1991: 104-111）。



資料來源：(Kember, et al., 1999:25)

在 Kember 等人的分類譯碼架構中，非反思學習（灰底部分）包括慣性行動（habitual action）、內省（introspection），以及思考性行動（thoughtful action），反思性學習（白底部分）則包括內容反思（content reflection）、過程反思（process reflection）、前提反思（premise reflection），以下分別就分類譯碼架構的各個反思層次進一步詳加敘述：

- i. 慣性行動（habitual action）：慣性行動指的是學習者因為過去曾經學習過，並且多次地進行，進一步自然而然成為反射的行動。例如「照本宣科」（recipe reading）式的學習成果就是屬於此範圍當中，這類行動包含各種慣性及刻板的反應，是未經過思考的習慣性動作或行為，學習者並未將注意力放在所進行的事物上。（Mezirow, 1991:106；Kember, et al., 1999:20-21；黃心瑜、蘇雅惠，2001：77；李馥如，2007）。
- ii. 內省（introspection）：內省指的是學習者在認知、情感、感覺等範疇層面的反應，例如，個體對自己的感覺和想法，就是歸屬在認知、承認或察覺感覺個體「存在」的反應。（Mezirow, 1991:107；Kember, et al., 1999:21-22；黃心瑜、蘇雅惠，2001：77；李馥如，2007）。
- iii. 思考性行動（thoughtful action）：思考性行動是反思學習層次提高的反應之一，學習者可能受到過去的學習經驗引導、透過原來意義基模

(meaning schemes) 或意義觀點 (meaning perspectives) 進行學習，進而強化原先既有的意義觀點。有些學習者在產生思考性行動時有可能過渡到反思行為的學習層次，例如學習事件發生在不符正常經驗或既有經驗的範圍中時，學習者就有可能產生反思行為 (Kember, et al., 1999: 21)。這一類反應不是出自於慣性行動，而是在實際操作中認知

(knowing-in-practice) (Mezirow, 1991: 107-108; Kember, et al., 1999: 21; 黃心瑜、蘇雅惠, 2001: 78; 李馥如, 2007)。

慣性行動、反省和思考性行動是屬於非反思性學習的部份，學習者產生符合這三種反應的學習，以建立本身在學習概念和意義上的基礎架構，進而過渡至反思性行為 (reflection action)。根據 Mezirow 的理論，個人在生命經驗中時常會遭遇到困境或意義建構的挑戰，Mezirow 認為反思是一種批判，是個人對於問題解決的過程和內容相關假設所做的批判 (Mezirow, 1991: 105)；因此，問題解決的過程就是反思性學習。根據 Kember 等人所建構的架構，反思性學習包含內容反思、過程反思、內容及過程反思以及前提反思四項。

iv. 內容反思 (content reflection)：內容反思指的是個人對覺察、思考、感覺和行動的反思；也就是對「知覺到什麼？」、「思考些什麼？」、「感受到什麼？」、「做了什麼？」的反思 (Mezirow, 1991: 107-108; Kember, et al., 1999: 21; 黃心瑜、蘇雅惠, 2001: 78; 李馥如, 2007)；由於針對問題的內容或敘述進行檢驗，涉及到問題的重新再架構和從作中學的過程，因此透過內容反思，個人也能夠建立新的意義基模，(楊深耕, 2003: 127; 李馥如, 2007)。

v. 過程反思 (process reflection)：過程反思指的是對內容反思進行檢驗和重新審視，也就是說個人對本身所使用的問題解決策略進行檢核 (楊深耕, 2003: 127)。學習者對覺察、思考、感覺、行動的方法進行反思，檢驗個人在內容反思過程中的行為，並且評估行使的效率 (Mezirow,

1991：107-108；Kember, et al., 1999：23；黃心瑜、蘇雅惠，2001：78；李馥如，2007），在過程反思的反應過程中，學習者有可能推翻新建立的意義基模。

- vi. 內容及過程反思（content and process reflection）：內容和過程的反思同時包含內容反思與過程反思的學習特色，學習者在這部分的學習涉及學習目標的與學習型態，可產生意義基模的轉化（Yorks & Marsick, 2000: 257；楊深耕，2003：127；李馥如，2007）。
- vii. 前提反思（premise reflection）：前提反思指的是學習者察覺自己本身「為什麼會有所覺察、思考、感覺和行動？」、「草率判斷決定的習慣、想法概念的不洽當」、「判斷過程的結果」以及「錯誤產生的原因」等等內容。前提反思是更高層次的反思學習，因為學習者在這部分能夠批判審視自己過去有意識或無意識的學習結果，進而對問題提出質疑。這個部分的學習涉及學習者個人的意識轉化，能夠使學習者產生更高層次的意義觀點（Yorks & Marsick, 2000: 257；楊深耕，2003：127），並且讓個人經驗更具包容性、區辨性、整合性及彈性（Mezirow, 1991: 108；Kember, et al., 1999: 23-24；黃心瑜、蘇雅惠，2001：78）。

綜合以上，透過學習者本身既有的意義基模與意義觀點作學習（慣性行動和反省），屬於非反思性學習。思考性行動則表現學習者「解決問題」的行為特色，學習者透過既有意義結構，進行行動，進而強化鞏固既有的意義結構。內容反思可為學習者進一步創造新的意義基模；過程反思動搖學習者的意義基模；內容及過程反思讓學習者檢驗問題和思考與問題解決的策略，然後能夠轉化意義基模。至於最高層次的轉化性學習，是前提反思；學習者能夠「提出問題」（problem posing），並且造成意義觀點的轉化（黃心瑜、蘇雅惠，2001：78）。

第四節 信度與效度

本研究選擇以質性方法進行研究，因此格外重視人們不同的背景，以及其在特有文化社會脈絡下產生的經驗和解釋；質性研究方法的信度效度考量有別於量化研究典範的檢驗方式。本研究對信度與效度考量主要是利用適當的資料蒐集、反覆檢視的理論建立、長期現場觀察、同僚會商，與成員間的檢核五種方式，以下分別敘述之：

1. 適當的資料蒐集：資料蒐集的部份，參考 Maxwell 提出一份檢核表內容選擇適宜本研究資料蒐集之檢核方式包含：

(1)找尋負面案例：尋找並分析矛盾的證據及負面的案例，是判別結論有無錯誤的主要作法。基本原則是保留矛盾和負面的案例資料內容，細心評估這些內容是否對於結論造成影響，並檢驗保留這些資料對於結論的修正是否有所助益。筆者在參與觀察的過程中，對於同一事件的看法，徵詢不同志工個人的意見。

(2)三角驗證：從不同的角度或使用不同方法蒐集資料，可以獲得不同觀點和情境的資訊內容。本研究中，筆者除以客觀研究者角度進行資料蒐集外，並以主動積極參與者的經驗角度描述研究場域中發生的現象事實。同時，除了以文字記錄資料蒐集，也輔以部份錄音及攝影記錄之資料檔案，為求三角驗證不同種類之資料呈現結果。三角驗證法的使用策略減少了因為只是用單一方法，因而產生聯想或是系統化偏誤的可能性，並且提升研究結論的推論性。參與過程中，筆者除了聽取研究對象本身的說法，另外，也參考其家人、工作夥伴的意見。

(3)回饋：來自不同領域或是同一領域的回饋都是研究過程中重要的資產，因為多方的意見有助於修正筆者本身的預設立場或是偏見。回饋的來源包含指導教授的意見、研究場域中主要研究對象外的參與者意

見等。

(4)參與者查證：研究過程中筆者除了重視他人對研究內容和過程參與的建議，特別著重於參與者，也就是研究活動中學習者的意見。將學習者，也就是主要研究對象的意見放置為資料蒐集內容重要分析輔佐，試圖增加研究結論推論的正確性和符合真實性。

(5)豐富的資料：豐富的資料內容來自不同時間的蒐集以及不同形式的資料蒐集。本研究過程參與研究活動次數與參與觀察資料內容的數量成正比；此外，研究參與之學習活動中，筆者蒐集活動過程之相關印刷及攝影資料存檔，以增加資料分析之豐富性（高熏芳、林盈助、王向葵，2001:138-145）。

2. 反覆檢視的理論建立：本研究採用之紮根理論建立的方式來進行資料分析，有關理論的產生須重視研究結果的經驗性基礎。根據 Struss 所提出的幾項具檢驗功能的問題，筆者須考慮下列幾項問題：「概念是萌生出來的嗎？」、「概念之間有系統性關聯嗎？」、「在紮根作品之中，是否有許多概念的連結，範疇是否妥善的發展？」、「概念聯繫與範疇是否以達到稠密？」、「理論裡含涉許多歧異性嗎？」、「會影響所研究現象的大環境條件，是否納入紮根理論作品的解釋裡？」、「有無將過程列入考慮？」、「理論發現顯著嗎？」、「顯著到什麼程度？」。進行資料分析和理論建立的過程中，筆者考慮上述問題，修改、刪除及補充收集分析資料內容。

3. 長期現場觀察：長時間的參與觀察和交談有助於和研究對象間建立信賴關係，同時也協助筆者掌握研究場域。本研究盡可能地參與研究對象在志願服務團體中的活動，不定期地參加主要服務團體外的活動，避免先前對研究情境所持有的偏見與態度

4. 同僚會商：筆者在研究進行的同時，與指導教授、學姊、同學討論研究中觀察的心得、發掘的問題、或洞察，重新思考自己的思考方向，提出缺點並詳細討論可能未察覺的問題等，以檢視研究進行未妥善之處，及時修正。此外，筆者亦與志願服務團體中的其他成員，如講師和志工們討論本研究進行的概況。
5. 成員間的檢核：筆者在參與觀察進行過程中將整理好的觀察紀錄，與研究場域中的成員討論，是否正確。訪談筆記同逐字稿完成，與訪談對象確認是否進行修改或定正。編碼部份，則由指導教授檢視訪談資料編碼的適切性。



第五節 研究流程

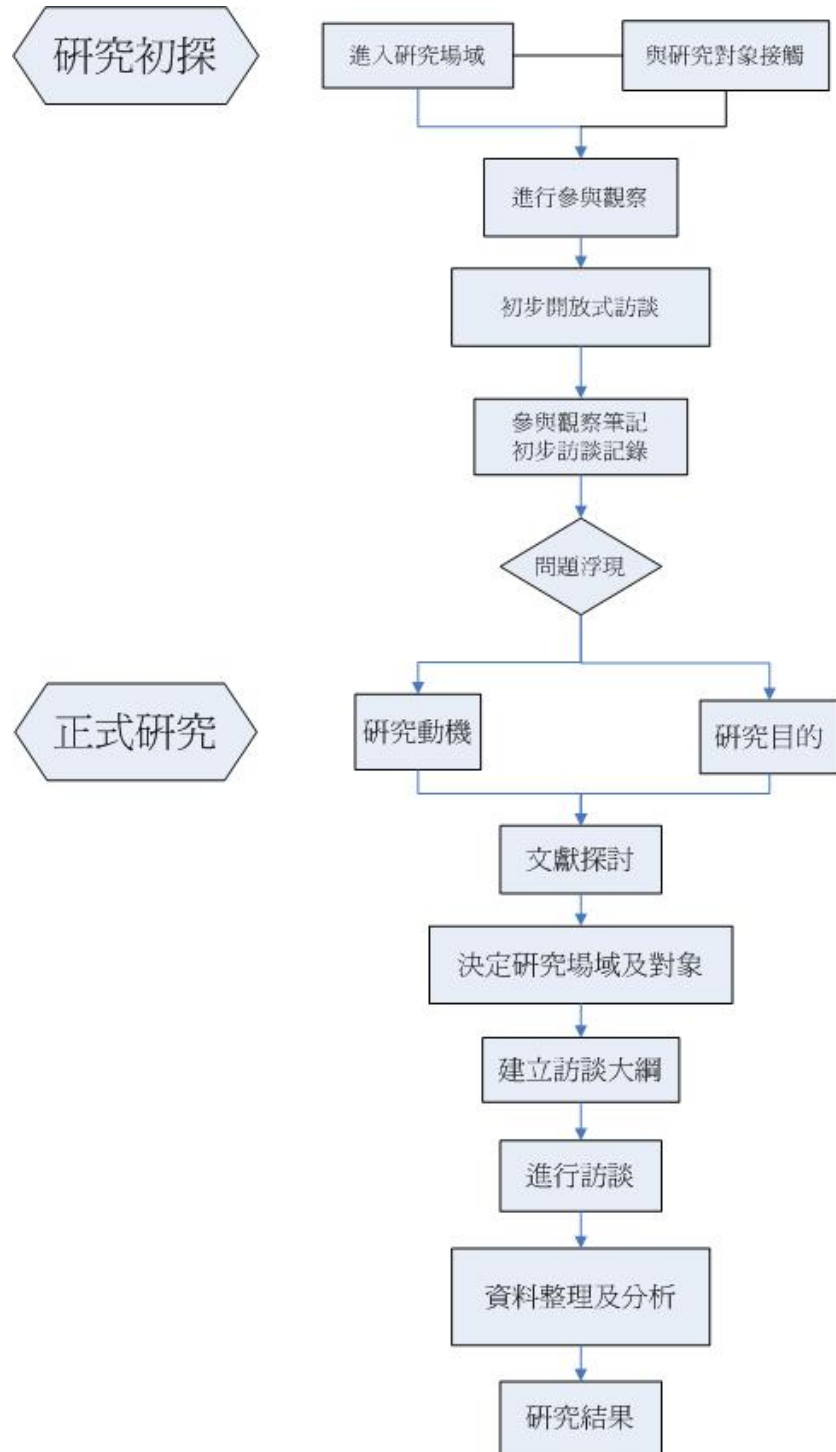


圖 3-3 研究流程及步驟

第四章 研究發現

第一節 少年嬤的轉化性學習歷程

一、 少年嬤的個人背景簡介及投身志願服務現況

少年嬤，女性，按照身分證上的計算是59歲，因為幼年輾轉被送給他人收養，一直沒有順利申報戶口，所以實際年齡已經超過60歲了。少年嬤在40多歲、很年輕的當時就當上了阿嬤（外祖母），所以身邊的親戚、朋友、志工夥伴們看到她的充沛活力和年輕外表，很難相信她有一個麼大的孫女，所以一開始大家都戲謔地稱呼她「少年嬤」，久而久之，少年嬤變成大家對她親切的暱稱。常常可以在志工夥伴的通訊錄或e-mail上看到「少年嬤」這個稱呼，可是很少人知道有關她年紀輕輕當上阿嬤的一段辛酸過程，這段生命經歷深深的影響她的人生觀和價值觀；雖然她不常提及這段往事，但是這卻是影響她投身公益的許多要素之一（細節於後續分析內容中陳述）。

少年嬤她從初中畢業後踏入社會就業，結了婚生子後也是不間斷地從事正職工作；直到民國73年，因為長時間彎腰的工作，使得脊椎骨受傷，身體不適，才暫時結束了職業婦女的生活，成為全職家庭主婦；之後，陸續有重回職場。三年前，少年嬤在參與志願服務的醫院，檢查出罹患鼻咽癌，經過長達一年的治療與病魔奮戰，癌細胞已受到控制，現在仍須定期接受追蹤檢查。目前，身體已漸漸恢復健康的少年嬤，與同樣退休的丈夫和外孫女三人同住，生活的重心全都放在志願服務、自己最熱愛的舞蹈社團、以及家庭（尤其是現在仍在就讀高職的外孫女）上。

回顧少年嬤與志願服務工作的接觸，最早可以追溯至民國71年的社區環保工作。個性積極外向的少年嬤非常健談、樂於分享，說話速度很快，批哩啪啦的；做起事來更是如此，非常有效率、有原則。細數她曾經參與

過的志願服務類型包括：環保志工（自己居住的社區、淨山志工）、女義警（某某鄉女義警中隊小隊長）、縣政府老人文康中心志工（曾擔任志工隊長）、醫療保健志工（北縣一家大型綜合醫院）、某某農會協助老農志工、生命線志工（電話輔導諮詢）、少年隊輔導青少年志工（隸屬於縣警局少年隊）、社區小學志工（協助弱勢學童的課後輔導、餐食，以及交通導護）等等。20多年來，有些志願服務團體少年嬭因為某些原因，已沒有再繼續參加，目前仍積極固定投入服務的團體是：北縣一家大型綜合醫院的醫療保健志工（每週約2-3個半天不等）、社區小學志工（只要有上課日的每天）、銀髮族社區關懷據點（由過去參與農會協助老農的工作延伸出來，每週固定參與）。談到未來投入志願服務或投身公益，少年嬭還有許多計畫，例如以女義警身份協助發覺家暴案件的申報和後續處理、投入推廣銀髮族的健康促進等等。少年嬭個人生命經驗與志願服務交織而成的豐富歷程，於後續內容詳加說明分析。

二、少年嬭在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 個人學習企圖的反思。

『這是一件我自己真的想做的事情。』

少年嬭小時候出生的家庭將他送給別人作養女，第一個收養他的家庭對她很好，但是後來有生了一個女兒，怕對她偏心，所以又幫她找了一個收養的家庭。少年嬭實際年齡和身份證上的年齡不同，就是因為要給第一個收養家庭收養，隔了一年左右。

這段往事也牽扯出另外一件影響少年嬭身份認同的事情：雖然她並沒有待在第一個家庭很多年，但是她的身份證上一直是第一個家裡的姓氏，到了第二個家庭也沒有再重新改名，直到她長大成人了，她認為真正撫養他長大的是第二個家庭，她才主動地想盡一切辦法將姓氏改過去。

我的童年過的並不是很順利，養父很會打，常常打到手臂受傷，都要穿長袖衣服來遮住。……應該不算是童養媳，只是因為之前第一

個養父母家幫我取了名字，就一直用下去，第二個家的時候，年紀比較大一點，有入戶口可是以前人可能沒想那麼多，所以沒有去改名。可是都過去了，他們畢竟也是養我長大，幾年前我診斷出得癌症的時候，有考慮到後事這件事。那時候我想要在墓上可以寫「某氏某嬖」（指刻上後來養她成人的家庭姓氏），你懂嗎？就是自己的姓氏跟夫家的姓氏。我覺得雖然你們待我不好，但是我終究平平安安長大，也成家立業，你們的恩惠我永遠放在心上。……你知道要改名字很難呢！我還要去舉證我是養女的身份，所以飛了好大力氣才改過來，了了一樁心事（訪談資料 A1）。

少年嬖的童年過的並不快樂，她的第二個養父會打小孩，養母很傳統，「以夫為天」，所以並沒有給她任何安慰和溫暖。她每天要幫忙分擔許多家務，很努力地從初中畢業，就要馬上面對賺錢回家的壓力。而她結了婚以後，與丈夫、公公和婆婆同住，嫁到客家人的家庭，又是長媳，少年嬖知道自己將來會過得很辛苦。婚後，少年嬖還是繼續在工廠工作，生了小孩後，婆婆希望幫她帶小孩任他繼續外出工作，所以她偶爾回想起會覺得那段時間真的辛苦，也少了許多和孩子相處的時間。

我現在還是會跟我娘家媽媽聯絡（第二任養母），可能是因為我後來也對他們很孝順，所有的孩子裡面，金錢上都是我來，所以她現在對我，不能說好或不好，就是很客氣。

你有沒有聽說過客家人的媳婦很難當？我自己也是客家人，所以本來就知道，而且我老公又是大兒子，長媳又更苦。我婆婆很勤儉很傳統，所以像在我們家吃飯啊、用水、用電都很省很省。而且做得再好，也沒有什麼肯定的話。我婆婆比較希望我能出去工作，她要幫我帶小孩，她自己本來就是家庭主婦，從來都沒有出去工作，所以覺得我如果出去賺錢可以幫老公分擔一點壓力，他是長子，壓力特別大，現在偶爾會想說，以前沒有多花一點時間陪女兒，現在她又一個人在

外打拚工作，實在很捨不得（訪談資料 A1）。

少年嫗投入志願服務的開端是「作義工」，她認為和後來參加有制度的志願服務團體相比，當時的環保衛生義工不足為外人所提，只是把打掃家裡的範圍擴大到平常會出入的周遭環境而已。但是，和附近鄰居一起「作義工」的時刻，少年嫗覺得很充實，很開心，時間過得特別快。雖然婆婆非常反對，但是少年嫗轉向詢問丈夫的意見，一得到丈夫的支持，少年嫗便開始了她「義無反顧的志願服務生涯」。她也曾詢問孩子的意見，孩子都很支持，所以少年嫗更覺得自己的決定是對的。

我那時候就是想出去談，沒想那麼多，反正我覺得我有不是做什麼不好的事情，也不是跑去逛街、花錢、玩樂（笑），所以厝邊隔壁相邀我就去啊！反正離家很近，通常都是假日或者有的時後是早上很早的時候去做（社區環境維護工作），像掃掃地啦、（打掃）公園之類的。公園最怕藏污納垢，小孩子天天在那邊玩，如果有什麼危險的東西沒有被發現，那多恐怖！

她（婆婆）當然不支持，你知道嗎？她說你們這些「王八義工」，義這個字上面不是有一個八倒過來，下面一個王，然後一個我？就是說我是王八！應該是說她覺得做這些是有什麼用，又沒有錢，又要每天那麼早起，放假又要出門……之類的。不過，我覺得不錯啊！當作運動，又可以跟鄰居聊天，關心一下國家大事（開玩笑地笑）。我就跑去問我老公說：「老公啊！你媽媽說不讓我去當義工，你覺得哩？」我老公倒是沒反對，他說我喜歡就去做不要有危險就好了。我小孩也說：「沒關係啊！媽媽去當義工很好！很熱心！那個誰誰誰的媽媽也有去做。」所以我就一直作下去到現在都沒有中斷過，因為我覺得這是對的事，而且我真心的想要作。

少年嫗曾經因為脊椎受傷所以辭去工廠工作，想要好好把傷養好，但她卻從來沒有想過停止志願服務。甚至，回顧少年嫗的志願服務生涯，他

付出的不僅僅是時間、體力和熱情，她還曾經爲了投身志願服務付出額外的金錢（並非慈善募款）和物質。她對於自己拚了命的投入志願服務的解釋是，這是一件她自己真心想要做的事情，她想要證明自己，想要把自己所擁有的跟別人分享。

我 70 幾年的時候脊椎受過傷，應該是工作長期維持一個姿勢，醫生說有骨刺跟退化。那時候，我覺得應該要辭掉工作比較好，健康才是最大的財富。那段時間，我還是有在當義工。……其實沒有差，因為我是不能彎腰跟久坐，當交通義工跟打掃環境不會有不良的姿勢，醫生也說適度的運動是好的。

我還做過很誇張的事，我女兒很年輕就生了，所以都是我在幫她帶小孩，以前我有一段時間，為了要去當義工，時間排好了不能改，還把她帶到安親班跟保母那邊，一小時四百塊，然後跑去做事，還好我們孫女很乖，她沒有在那邊吃中餐，所以中午就自己乖乖站在門口等。我還跟老師說，我是去作義工、幾點結束、幾點趕來接她，會慢一點，不過我是去作善事、去幫助別人，所以你不能跟我多收那一小時的錢（笑）！……反正自掏腰包作公益的事情很多啦，像是自己花錢貼一些獨居老人的送飯服務，有差額的，我都自己吸收；還有，辦活動有時候買東西的錢，我也都先墊了，不會再去申請……類似的事情很多。我不會覺得這是「倒貼」或者「賠本做」，因為既然要付出，就可以全方面的嘗試，金錢上的、時間上的、體能上的、感情上的……都是一樣。

少年嬭最初投入志願服務的動機是屬於單純的助人利她動機，在她的認知裡面，助人第一，沒有什麼可以阻止她。如果遭遇挫折或問題，因此必須犧牲志願服務行爲時，她會找尋所有的方法去克服困難。而她的行爲依循的是其認知架構中本來舊有的概念，針對問題去尋找解決的策略和方法也是基於本來的認知結構，屬於思考性行動。

2. 對志願服務工作價值的反思。

『職業不分貴賤，志願服務工作也是。』

少年嬾從前初中畢業的學歷並不算高（她是最後一屆初中畢業的），念的學校也不是特別好，所以一直在工廠付出勞力工作。在工廠裡面，她慢慢從小員工晉升到小主管的位置，這是因為和別人相比，她學習能力很強，又很肯吃苦。當時社會普遍的氣氛是勤奮打拚，有很多小型加工廠，少年嬾知道自己的薪水不錯，又有穩定的工作，所以可以腳踏實地、不用擔心別人的歧視眼光。因為認知到職業不分貴賤，所以少年嬾也一直以同樣的態度投身公益。

我讀的書不多，可是我很有志氣，畢業後找工作算是順利，在工作上我都盡量做到最好，不想讓人家講話，加班啦，我也都配合。在我們那個時代，普遍生活都比較苦，所以我這樣有穩定的工作，有錢、有薪水可以買東西，算是不錯。我婆婆過的更節儉，他們以前種田，所以真的都沒什麼在花錢。

可能是因為我在工廠上班，所以不會覺得有什麼不平等，大家都是一樣，那個年代工廠很多，勞工階級很多。很多女工的學歷比我還低，後來我有變成班長，也不算主管啦，只是老闆比較信賴你，資深，所以可以管一些人，……薪水當然有變多啊！所以我婆婆才不想要我辭工作，要幫我帶小孩。

從二十多年前開始作志工到現在的，你想想，這麼多年，一定有堅持下去的動力。我自己覺得天生的條件如果沒辦法改變，人可以靠後天努力，我工作（的經驗）就是這樣，所以當志工、當義工、志願服務……不管你怎麼說，這件事情也是一樣，不分貴賤，一視同仁（訪談資料 A1）。

她從不選擇工作，也從未給自己設限，因為在她的根深柢固的想法中，志願服務工作和所有的職業一樣，是沒有貴賤的。

……平等的價值在這裡（指志願服務）很重要，你知道有些人，他們來作義工是因為想要有權力？有的人嘞，很在意頭銜跟別人怎麼叫他，「某隊長」、「某組長」、「某召集人」類的，他們會覺得：「喔！隊長，那我有權力可以分配組長。我可以調班表，我叫你們幹嘛你們就要幹嘛！」說話很洪聲（台語：趾高氣昂地說話）。這樣就是不平等啊！志工哪有分貴賤，你當老大就比較高級？今天人家選你是因為認同你的能力，哪天別人也會有機會作到（幹部）！

我自己到新的地方（志願服務團體），我都不會主動跟人家說我做過哪些工作，你派給我什麼我就作，不挑！搬東西我也搬，當義警的時後要去巡邏，三更半夜我也照輪，不會因為我是女人，就不作。有些人會這樣，他們覺得當志工是消遣，不喜歡碰髒的（工作），……不會故意不作啦，他們會想辦法請假，或說家裡面有事。其實我看在眼裡，都覺得很……（停頓），就是沒必要嘍，妳為了不想做事，還說謊話。

要不然就是有的人覺得在那邊服務比較高級，那邊服務比較低級。……之前我去縣政府的時後，聽到一個阿嬤在講：「我現在都沒去衛生所那邊了，我已經轉來縣政府了呢，這邊可以吹冷氣，而且又有新的櫃臺跟椅子，衛生所那邊差很多，又要到馬路上曬太陽，又舊，也沒有志工室。」當時一聽到，我覺得很震驚！竟然有人這樣想！志工已經推了這麼多年了，難道大家都是為了這樣出來的嗎？因為他們是在聊天，我偷聽到的，所以我相信那是她的真心話（訪談資料 A1）。

不過，她卻也曾經因為自己的體能狀況，想要調整工作內容卻不順遂，而後，在身邊的志工夥伴們相互支持以及一位夥伴的「感召」而重新拾回信心。所以少年嬤在志願服務的過程中，做了很多讓家人以及朋友意外的、不相信她做的到的事情。

我自己唯一的一次有想要享受差別待遇是在醫院當志工的時

候，醫院有的時候要去急診室那邊，幫忙推床，床都很重，有時候兩個年輕的護士妹妹推一張差不多，可是就是因為人手不夠才找志工，所以妳就算一個人也要做。我因為脊椎受過傷，所以那時候會想：「啊我身體不方便，來這邊工作要是更嚴重怎麼辦！」可能是因為急診室那邊很忙或很急，所以說話都很快很兇，有人就說：「啊妳這樣不適合啦！不用來算了！」我聽了覺得很難過，這不是我自己能夠控制的，我也是有心想來幫忙。……從此以後，我就努力去復健、穿鐵衣、運動，想說不要拖累別人，後來還是咬著牙繼續，妳看，我手臂有肌肉談！以前沒有喔！我小孩都說：「唉呦！媽媽，阿嬤！看不出妳這麼厲害！」像我現在常常去經驗分享，他們也都不相信我去演講還是幫人家上課（笑）！

……我自己的身體狀況有讓我瞭解到每個人的（身體）狀況不同，所以不能強迫別人，而且人家是身不由己的，說不定有隱情不方便講。但是我還是覺得，身體上的（阻礙）不能控制，但是心理上的就一定要調適好，如果沒有健康的心情來這邊，根本就是白搭（訪談資料 A1）。

尤其她感受到在志願服務的團體中，每個人都是平等的，也讓她更加確信到既然要出來，就要能夠融入團隊；如果無法融入，別人慢慢地在進步，自己就會越來越失去鬥志。也因為如此，少年嬭雖然想要說服丈夫一起進入這的學習領域，卻遲遲無法成功。

我自己的經驗，要能長長久久做下去的，換這麼多工作都做的不錯的，幾乎都跟我一樣，不會挑工作。……為什麼？因為妳知道志願服務是為了幫助自己不能發聲，不能在社會上平等立足的人，志工隊是一個窗口，讓他們可以得到幫助，所以是志工是一個團隊，一個整體。志工來來去去的，跟我們在社會上工作一樣，人（人員組成）會變，可是那個「隊」會一直存在，所以裡面成員心態不應該有偏（偏

頗或不平等)，要以團體的形象為重。我們出去外面服務，跟別人自我介紹，都會先說我是某某單位的志工，妳可以叫我某某。

他（老公）退休之後，我本來有想邀他來，可是沒有成功啦，我也覺得沒關係，等他心情調適好，我也不敢叫我老公來這邊（醫院志工），他喔，放不下身段，你要一個大男人在那邊彎腰聽人家講話，他不可能的。他以前當到部長退休誒，管的人有多少，我要是邀他來，他在那邊給我架派頭（台語：擺架子），我不是找苦吃（訪談資料 A1）。

少年嬭對於志願服務工作內容的選擇，受到她過去正職工作經驗的影響，認為職業不分貴賤。她也認知道是因為自己的職業不錯，所以沒有在社會上遭受到歧視，這個過程她有了內省和思考性的行動。而當她在涉入志願服務學習場域很深後，發現有其他的志工並不是抱著和她一樣的想法，因此感受到衝擊！她對「不分貴賤」這個概念的意義重新審視的結果，認為是正面應該保留的，故仍舊維持本來的概念和處事原則，是內容反思的學習。然而，當她因為自己的舊傷無法與其「不分貴賤」的處事原則配合時，她為了因應這個挫折，找尋策略（復健，醫病），以解決問題，則是屬於過程的反思。目前，少年嬭以更開放的角度來看待「不分貴賤」的意義，以更包容的角度體會其他志願服務者的用心和身不由己，則是更進一步的內容及過程反思。此外，她針對工作選擇和面對其他志工的處事能以「團隊」這個新的概念詮釋和行動，則是前提反思的前奏。

3. 對參與志願服務方式的反思。

『親眼所見、親耳聽、親手觸摸，親身感受。』

少年嬭是個很執著的人，凡是她都希望能夠親身體驗。過去她也曾經接觸過宗教類型的志願服務團體，但是她不認同宗教團體灌輸服務他人可以得到回報的想法，所以她便離開了。

我不會覺得我在做什麼善事，會有什麼好報，志願服務不是這樣的。以前我也有去過宗教團體的（志願服務工作），雖然我自己有宗

教信仰，可是他們會一直灌輸人家要做善事才有福報之類的，我知道他（這種想法）沒錯，可是如果用這種態度當志工，好像用脅迫的，給別人無形的壓力，很不好。而且，那時候有些信眾會用募款的，跟香油錢意思一樣，不一定會用在什麼用途，也沒有公佈錢用在那邊，我覺得這樣跟社會上的宗教活動沒兩樣，所以我後來就沒去了（訪談資料 A1）。

少年嬭的選擇參與的志願服務工作形式和她對於「何謂公益和公義」這件事有很大的關連：首先，她覺得公益不是單方面的付出，自己覺得對別人有益的事情，不一定就是真的公益，應該要更多元的思考，參考更多資料然後才能夠下決策。因此，不要覺得自己想要「助人為快樂之本」，為了得到快樂和成就感，就「卯下去做」，這樣容易適得其反。

我不喜歡跟別人說我是那邊的志工，或是我在做社會服務。雖然那是我的一部份，可是那只是我的某一個身份。……有些人會很驕傲的跟別人說：「我在做某某（指某個志願服務團體）」或是為了穿的漂漂亮亮的制服，就覺得很榮耀，拚命募款。我自己不大容易相信別人，我覺得自己親眼見到的，親耳聽到的，親身接觸到的才是真實的。

我並不會排斥捐款，我自己也有在捐款，不是說每個人都一定要出來掃地、去老人院幫忙餵食才是做善事。不是每個人都可以真的付出勞力和時間，這是我自己的選擇，其實，當志工也是要生活條件可以滿足的，才適合出來，應該說要參與志願服務有很多方法，不一定要去找一個單位像上班一樣才算。如果你有心，在就算幫家裡附近的環境打掃或是關心附近的獨居老人，都是做公益。……我自己要捐款的地方，我一定會去調查清楚，而且是「直接」（強調）匯錢到那邊，向我固定在捐的有一個老人院跟孤兒院，我都有自己去過（這兩個地點）。像孫女小時候，我就有帶她到老人院那邊，教她幫老人餵食還有擦臉、擦手。我想讓她知道，「肌膚的接觸摸到心」（抓起訪問者的

手，包覆在雙手中)，我想讓她知道人在社會上不是獨立的個體，也不是孤單的。

真正的公益是對對方有益，對社會有益的事情才叫公益，不是我今天想要做善事，喔！那妳讓我幫忙，我就算做了公益。有時候有些人，雖然妳看他就是需要幫助，但是他不願意讓妳幫忙，妳要去想「為什麼？」……太自大的人，其實看不到別人真正的需求，做的公益也不是真的。

至於公義，少年嬾認為公義是一種理想的實踐，公平正義的價值應該隨時放在心中，無論再實踐生活中的哪一件事，都不應該偏離這個價值，這也是她參與許多志願服務後體會出來的道理。

只有公益，對別人有益不夠，還要有正義，公義就是要對社會上的事情有正義感。正義感可以訓練出來，在這個領域（志願服務領域）久了，會越來越知道公義，正義的義的可貴。有些時候看到一些現況覺得很無力，以前我曾經幫過一個獨居老人，那次經驗影響我很深。她自己，她是一個老阿嬾住在一間很像鄉下那種土角厝（台語），在山邊，有一大片空地用鐵皮跟一些塑膠搭在外面，有門。她的房子附近堆滿了東西，滿山滿谷的，什麼都有。看起來真的很像垃圾堆！妳說他在拾荒嗎？又好像沒有，因為她很老了，現在根本沒把這些東西拿去賣，可能是撿回來的。

衛生所因為那時候要噴藥（滅蚊），以為沒人住了，問附近厝邊才知道有一個老阿嬾住在裡面。他們也不知道要怎麼辦，就回來問我們志工。我說：「好，我來！」那時候聯絡幾台小貨車去，那個老阿嬾好像聽到風聲，她躺在她家門口前面不讓人靠近呢！不騙妳，真的就像電視上抗議的一樣，我後來一到（現場），我先去跟她講話，女人嘛，她比較容易鬆懈，其他那些工人都是男人，跟她說話她根本也聽不懂。我跟她說：「那我陪妳躺。」妳知道！我真的就躺在她前面，

我故意跟那些司機使目色（台語：眨眼睛打暗號），叫他們開過來，其實我知道另一邊有一個人，我用手打暗號，側面這邊阿媽看不到，她根本不知道我有在擋，以為真的要開過來。結果來、來、來越來越靠近，「唉呦！天壽喔！」她自己先站起來跑掉（笑）！

後來，妳知道嗎，我們清出來多少東西！……光是大同電鍋，壞掉的就兩三個，她家裡根本就沒電、沒插頭，所以真的不知道她是怎麼吃飯的？總共載走二十多台小卡車。她覺得那是她的財產，可是這些東西根本沒辦法讓她生活！我跟她說，沒關係，這些東西載走會去賣，賣回來的錢我會拿給妳。……後來先幫她把她的家裡面整理乾淨，還有一張古代那種木床，每天幫她送飯，還好，她不是真的說不通。可能後來比較相信我了吧！

妳說，像她這樣一個人住在那麼偏僻的地方，十幾年前，又沒有家人，說難聽一點，死掉都沒人知道。社會上這些事情很多，不公義的事情很多，對我來說，越是別人不想去碰的，我越覺得它重要。……我每次跟別人經驗分享的時後都或說的一句話就是，改變自己就是改變社會，如果對社會不滿，不要怪別人，要先怪自己為什麼要放任他這樣（指忽視社會上的問題）（訪談資料 A1）。

少年嬾因為對於志願服務工作內容抱著開放參與的態度，所以她也比別人看到更多不公平的人事物，也比其他志工有更深層的反思。她從宗教的志願服務團體離開，是因為她自己對於志願服務和助人的觀念和這個單位的想法不同，而她也在此長期參與志願服務的過程中，對於「何謂真實的志願服務？」產生的意義，她的認知是親生體驗才是真實，這是她的內容反思。而隨著她投入的時間越來越長，參與的活動越來越多，她逐漸對志願服務的「真實面」產生另一層的反省，她創造了「公益」和「公義」的概念，並將此新的觀念融入後續的行動之中，則是包含了內容及過程反思和進一步的前提反思。甚至，她漸漸地不認為自己是在「幫助」某一個人

或某一些人，她希望透過自己的實踐和經驗，能夠改變其他人對公益和公義的想法，改變社會。

4. 自我價值的反思。

『我影響了許多人。』

「當一個人因為你而有所變化，你會忘記所有的挫折和困難！」少年嬭如此說到。對她而言，影響他人分為很多層次：第一個層次是「影響服務對象」，她認為這是身為一位義工或志工最基本的影響力，每個參與志願服務的人都做得到，只是程度上會有差別；例如協助病患改變看診，讓他們能夠更無障礙地在醫院得到服務和應有的尊嚴。

改變就是一個力量，所以當我看到因為我而改變的人事物，就是我得到最大的滿足。最簡單的當然就是對服務的對象，像我跟你說的那個阿嬭，後來繼續幫她送飯的人有找社會局的人來，她（阿嬭）有住進安養院，看她生活過的比較好，我就覺得很欣慰。在醫院裡面也是，有時候妳看到一群人進來，整面青筋筋（台語：臉色鐵青），一看就是掛急診，主動向前去問他需不需要幫忙，真的可以感受到那種「要溺死抓著浮木」的心情。經過安撫，看到他們慢慢冷靜下來，就知道自己的一個小小動作已經影響了他們（訪談資料 A1）。

第二個層次是「志工們的互相影響」，這個概念其實就是教學相長的意思，少年嬭覺得在志願服務團體中夥伴們的相互刺激和良性競爭，是維持大家積極投入的正面影響力。

大部分來當志工的人都有自己的專業，或是比較擅長的地方。我以前也不是那麼會跟人家分享的，是很多帶我的志工跟運用單位的人，慢慢引導。還有上一些課程也有幫助。……從脊椎受傷後，我就慢慢開始有做一些運動，瑜珈啊、拉拉筋之類的，有一個志工帶我去學土風舞，我們是好朋友。然後學了土風舞、又學排舞、國標……。後來對當志工還真的有用誼！醫院常常有辦活動，比如說馬拉松、減

重班之類的，我都會被叫去當「老師」，就是帶帶操、教教跳舞。

相互刺激是好的，是競爭不是競賽！我把你幫做是我的目標，模範，然後想辦法變得跟你一樣，或是超越你，做得更好，這是競爭。競賽是說一定要有個輸贏，一山不容二虎。有些人會跟我說：「少年嬾，妳足教（台語：妳真棒），我要像你同款，像你學習。」我自己也常常因為夥伴們的一句話、一個想法而學到很多，以前有人跟我說我們應該除了送飯給老人，還要加強問安，問候。我覺得很不錯，就放到裡面（少年嬾參與安排老人照護的服務計畫）（訪談資料 A1）。

第三個層次是「影響身邊的人」，也就是在自己身邊的親朋好友中，藉由聊天分享自己對於志願服務想法上和實際參與的經驗，希望能夠改變身邊親友的刻板印象，更希望能夠引領他們一同參與。

榜樣榜樣就是說，他看久了自然有樣學樣。我孫女因為從小跟我，他爸爸吸毒，我女兒跟他離婚，女兒現在外地工作，所以我孫女跟我很親，她都跟老師說：「別人有一個媽媽、一個阿嬾，我有兩個媽媽」，我從她小時候就帶著她到處去（參與志願服務），她比其他同學早熟，很乖，她也常常在做志工，他們學校知道他有在做（志工），把她報上去，結果她還得過縣政府頒的青少年志工獎。……當然很驕傲啦！她自己也做了一些志工是我沒有參加的，像去圖書館。看到她樂在其中，就覺得播下的這個種子以後有機會在去影響別人（訪談資料 A1）。

第四個層次是「影響不認識的人」，少年嬾認為生命經驗的分享能夠達到改變社會的效果。她時常主動的在公開場合，如志願服務團體所舉辦的活動中，大方的把自己的理想和如何實現和別人分享；她也接受別的志願服務團體邀請，把自己參與志願服務的辛酸史和其他人分享。

剛開始是別人要我去的，我其實不大喜歡上台（指經驗分享）。

可是換個角度想，平常我工作的時後還不是常常在跟志工們分享經

驗，只是沒有一次對這麼多人。……感受差很多，因為對很多人講話，他們常常都是新進來的志工，才需要上我這種經驗分享的課，所以其實有點不知道要講多深、要不要講笑話，他們會不會無聊…，擔心很多。也會想說要是我說的不夠好，就糟了！害他們以後都不來怎麼辦（笑）。可是其實不會，一回生二回熟，有些人聽完我經驗分享會來跟我說她很感動，我就知道自己成功了！一百個裡面有一兩個、兩三個被妳改變，積少成多的力量很大，我不是真的想要把大家都叫來做志工，是想要讓更多人知道這個領域的價值跟重要，如果有更多人的想法跟我一樣，各自在不同的志工領域努力，就會讓社會上有更多改變（訪談資料 A1）。

對少年嫫而言，藉由分享傳達她的理想是第一步，改變別人的想法和認同是第二步，最終她希望能有越來越多像她一樣的人；所以分享的過程對少年嫫來說，也是一種學習，是她給自己的功課。她能夠如此有層次的知道自己的目標是透過多次的觀點轉化：首先，她認知道社會需要改變，而只有改變自己不足以改變現況，所以她願意投身第一線改變社會的行動。而到改變身邊的人、改變陌生人的層次時，少年嫫的目標不再針對服務對象，她希望能夠透過社會上眾人的力量，一同促社會的改變啟動，與 Freire 的意識覺醒，解放教育的概念雷同，同時，少年嫫也具備了前提反思層次的學習能力。

5. 社會責任的反思。

『改變社會，是一份責任而不是榮耀。』

少年嫫在志工界算是小有名氣的一個人，她曾經得過公部門（政府）對鼓勵志願服務參與所頒的極高殊榮，金駝獎。可是對她而言，得到哪些獎意義並不大，因為她從很早就開始參與志願服務工作，從很早以前就得過省政府頒發的績優義工，零零總總、大大小小的獎項她都忘記有多少。

喔，妳要問我得過哪些獎喔！太多了，數不清，下禮拜還要在去

頒一個老人志工的獎，因為我滿 60 歲啦，內政部現在有一個鼓勵銀法族參加志工的獎，我剛好今年滿。……那些獎我有的都忘記是什麼，從省政府時候就有頒過，市政府的、縣的沒有、直接跳到中央的，那時候有總統頒獎，太多我都忘記了（訪談資料 A1）。

少年嫻強調她不是看輕這些獎勵，她也認為這是一種肯定，這些呈報上去的獎項都是督導人員推舉的，只是被頒獎就不是她所預期的，所以並沒有什麼感受。反而覺得鼓勵意義大過於實質意義，尤其聽聞近期有一些志工會積極地把握機會，想要被表揚，她會覺得這種氣氛若是成為主流，是很不好的。

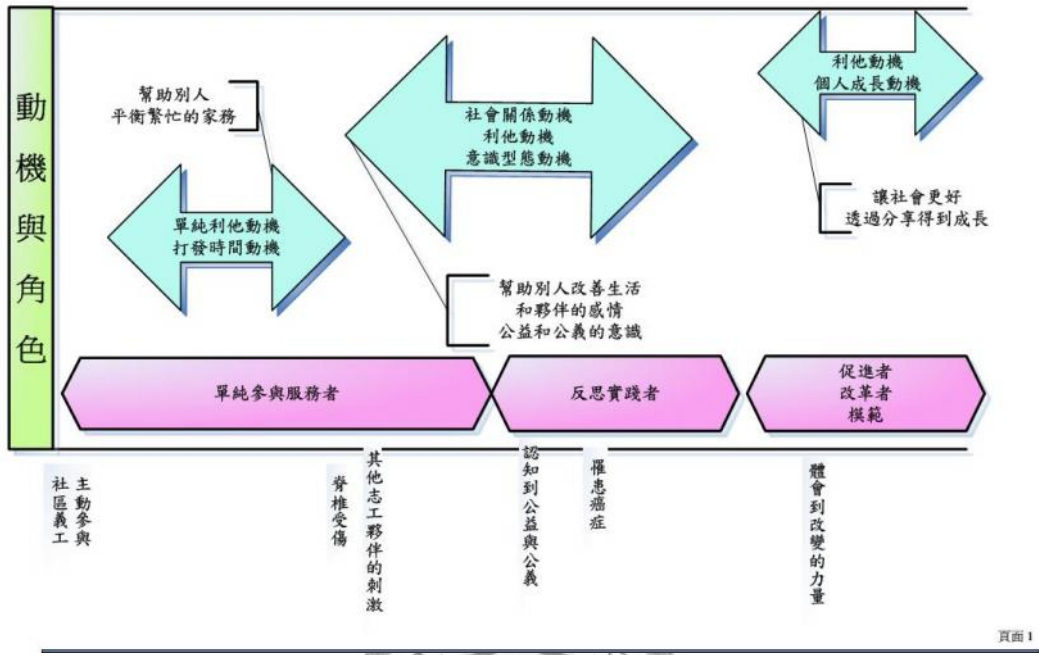
我那些獎狀、獎牌，還有獎盃我都給他堆堆起來，放在一個櫃子裡，不可掛起來啦！我不覺得那是榮耀啊，……妳想到以前幫助的那些很可憐的人，妳就不會覺得來頒獎很重要，繼續去做還比較實際。不過我也很謝謝這些督導，他們肯定我的付出我很高興，不過我都已經做了幾十年了，有沒有這些獎的肯定實在不是很重要。

現在立法之後，很多人為了得金銀銅（獎勵績優志工的銅獎、銀獎跟金獎），都拚命累積時數，很計較，這當然很不好，會讓大家來這邊工作的焦點模糊，我也有問過我自己這個問題，這些獎對我到底是什麼意義？（訪談資料 A1）。

少年嫻覺得自己做了很多，社會上不平等不正義的事情卻還是很多，所以或許有些人認為她是一個資深優秀志工的典範，但她自己卻不這麼想，她覺得這是一種責任和理想的實踐。而她也對目前普遍志願服務的參與現況有所洞察，提出批判和點出問題，代表她對於自己從事志願服務與身邊的環境有所省思，進行內容的省思。

三、少年嫻參與動機和角色的轉變

圖4-1 少年嬭的參與動機及角色轉變



(1) 參與動機的轉變

少年嬭的志願服務參與起點是她主動參與社區的環保義工，當時她的參與工作內容主要是進行社區清潔的維護。

我覺得自己是在做一件善事，這些工作如果你沒有做，放在那邊沒有人會在意，如果社區整體可以變更好，那就是一件好事。

我家人，尤其是我婆婆不是很喜歡我出來做這些，她覺得這是做白工，可是對我來說，平常下班回家，雖然也作不完的家事，但其實也不會多累，出來外面可以有機會跟鄰居聊聊天、聯絡感情，……下午傍晚孩子等沒回家的時候，趁那段時間跟幾個比較要好的（鄰居），覺得時間過的很快（訪談資料 A1）。

少年嬭的初始動機是以單純利他動機和部分的打發時間動機為主。

隨著少年嬭因病辭去工作，開始積極投入更多元的志願服務工作時，這段時間她的參與動機有了轉變：

可能很多事情看開了，會覺得要更珍惜自己所擁有的，做志願服

務就是積個陰德，每個人來這世間上都只有短短幾十年，看你要留什麼下來。冥冥中，有些事情會回報到自己跟家人的身上。

做志工久了，朋友會多，認識的人也會很多。我不敢說每個地方的志工我都叫的出名字，可是我會儘量認得出來就一定要跟人家打招呼。我本來有些地方也是想要不去了……，因為有太多個志工同時做，比較遠的我會不想開車出去，騎摩托車比較方便，可是沒辦法啊，人久了，會有感情。人情事故多少要顧到，大家都是老朋友了，也不是說像工作的同事而已，我們有的家人也都認識，會一起出去玩（訪談資料 A1）。

在少年嬭開始拓展許多志願服務學習場域的這段時間，她的參與動機從打發時間和單純利他的動機，除了仍繼續保持利他動機外，則因為想要維繫朋友之間的友誼和感情增加了社會關係的動機；也因為她自己身體狀況的改變，讓她將「做善事積陰德」這種價值觀便成自己參與志願服務的另外一個意識型態的動機。

而少年嬭在自己罹患癌症之後的這段時間，她仍然選擇繼續下去參與志願服務的動機則是轉變為個人成長的動機：

很多人知道我的生命歷練很豐富，所以會來找我，希望我跟她們分享。我的限在想法是，志願服務不是只有一直做事就好，如果我的經驗和態度可以改變別人，我很樂意這樣做，因為我在跟別人分享的同時，我自己也在學習跟別人溝通的技巧，也學到與人真心交陪的感覺。看到社會上有人因為我而改變，我覺得很有成就感，覺得自己二十幾年的經驗很有用處。而且在這個領域越久，越覺得自己很渺小，應該要再學更多東西（訪談資料 A1）。

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

少年嬭在志願服務場域中扮演的角色有三個時期的轉變，首先是單純的志願服務參與者。這段時期，她對於自己應該做什麼，不應該做什麼，

或是要學什麼，不要學什麼，較沒有太多的意見和想法。

我通常沒有想太多，大部分都是跟著人家做，有人分配工作，我們就去認領（訪談資料 A1）。

第二個階段，少年嬾產生「志願服務包含公益和公義兩種價值」的觀念，除了依循這個觀點去做所有的志願服務，同時在參與志願服務時同時思考到底志願服務應該是什麼？此時，少年嬾扮演的是反思實踐者的角色。最後一個階段，也就是近期少年嬾持續扮演的角色，包含了促進者、改革者和模範三種角色。促進者指的是少年嬾在志願服務團體中幫忙督導和社工影響其他志工的行為；模範是指少年嬾因為獲獎許多，所以在志願服務團體中成為眾人效法的對象和學習的典範；至於改革者，則是少年嬾自許身為一位終身志工應該有的態度：志工是志願的、主動的沒錯，當然有心出來工作很好，但是其實很多志工都很會想，看多了社會上不應該發生的事情，我們會聊到要一起努力讓社會更好，也要讓來當志工的人跟我們一樣，不是只有出來做事應付應付時間就好（訪談資料 A1）。目前，少年嬾的志願服務實踐，逐漸能夠自主地對自己周遭的環境，以致於普遍的社會事件進行批判，也試圖在自己的領域（志願服務）中賦權和實踐。

第二節 淑清的轉化性學習歷程

一、 淑清的個人背景簡介及投身志願服務現況

淑清，女性，今年53歲，有兩個孩子，老大今年夏天即將離開家裡出國進修，老二在讀高中，目前淑清與丈夫和兩個孩子同住。淑清自大學畢業後曾在中小企業中擔任正職的行政人員，兩年後與丈夫結婚，便辭去工作成爲全職的家庭主婦。某一次的機緣，丈夫決定自行創業，淑清爲了幫助丈夫重新投入職場；雖然說是幫忙丈夫白手起家，但她自稱受雇家裡公司的員工，而非雇主，所以是職業婦女。一直以來，淑清維持這樣的職業婦女身分，一面照顧家庭，一方面協助公司的業務和帳務，曾一度分身乏術，感到挫折。尤其家庭的壓力更是左右了淑清對於許多事務的安排，也是引發淑清投入志願服務的一項重要因素（細節於後續分析內容中陳述）。她的夫家爲傳統閩南人家庭，對她有很大的期望和依賴，希望她能主內又幫夫，也因此練就她一身超級媽媽的本領。

淑清曾經爲了幫忙丈夫拓展人脈而參加一些民間社團，如扶輪社和獅子會，但參與的時間不長，也因爲太多事務煩心所以對於社團舉辦的活動，也都有一次沒一次地參加，久而久之也就斷了聯繫。她也曾經爲了抒發身心壓力而參加一些團體，例如：元極舞社團、插花班等。她本來參加這些才藝或運動類的活動是爲了交交朋友、走出家庭和職場或是轉移平時喘不過氣的壓力；日子一久，也培養出興趣。淑清現在並沒有繼續參與這些社團藝文運動類的社團活動，但是仍然會練習元極舞和在家插花。

回顧淑清與志願服務工作的初次邂逅，是在民國80年，淑清因爲公公生病住院常跑醫院，而對醫院志工產生印象。當時，淑清並未因此投入志願服務工作。一年多後，淑清的公公因爲慢性疾病所苦再次入院，淑清爲了照顧公公，每天待在醫院的時間都超過十多個小時，幾乎以醫院爲家。在這段期間，淑清有機會仔細地觀察到醫院志工們的工作情形，也曾獲得

醫院志工的協助和關懷。而真正引領淑卿進入志願服務工作的人是當時公公住院的主治醫師，醫師看到淑清整天待在病房悶悶不樂的樣子，加上為公公的病情所苦，生理或心理上的狀況都很不好，便主動介紹資深的志工給她認識，鼓勵她可以利用在醫院的時間投入志願服務。直到今日，淑清的公公雖然已經去世了，她仍然每週固定排班，在醫院輪值志願服務工作。

二、 淑清在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 志願服務團體本質的反思。

『志願服務團體和其他社團的差異在哪？』

淑清有參加過一些民間社團和才藝社團的經驗，但是唯有志願服務團體讓她一直持續下去；她一直覺得志願服務的團體很有「目標性」，也就是因為認同志願服務的目標才繼續下去。

我之前有參加過獅子會跟扶輪社，那時候是因為先生在做生意，朋友邀我們去的。我覺得一開始是為了拓展人脈吧！大家都這樣說，可是我不喜歡跟人家交際應酬，後來就沒有繼續參加。……元極舞算社團嗎？我是當作運動，妳看，我比較胖，生完小孩就沒有瘦下來，很需要運動。……插花班其實只有去兩三期，應該不到半年吧！因為有時候送小孩上學之後，覺得很無聊，就跟朋友一起去做做拼布，買了很多東西，縫紉機、工具、書跟一堆布、海綿，那時候朋友說既然要學就學一個比較實用的，我想也沒錯，家裡面總是有些東西需要縫縫補補的。……後來沒去是因為覺得有點太花錢了，老師是賺教材費的，其實上課他沒跟你收錢，可是她的材料我沒有很喜歡，反正在家裡面自己也可以看書學著做。

我志願服務參加到現在應該十五、六年了吧！中間有沒有間斷？……（停頓）應該算是沒有，只是有空的時候牌比較多班沒空的時後排比較少班。因為做志工比較有目標，比較充實踏實……（訪談資料 B1）。

進一步探討淑卿所指的「目標性」其實是指「『一群人』一起認定『一個相同』的目標」。過去淑清參與民間社團如獅子會扶輪社，她的感受是會來這些地方的人常常是爲了拓展人脈，或打發時間，所以聚在一起的形式常常是登山活動、聚餐之類的，有時候彼此會員之間要去捧人場，沒有一個固定的聚會形式，也沒有什麼主題，休閒的感覺雖然不錯，但是有一次沒一次的，她覺得不是很踏實。

以前在那裡（指扶輪社和獅子會）跟人家應酬就很沒有目標，我是不曉得別人，有些人還是很積極要選會長，可是我覺得在那裡跟人說話都是哈拉哈拉，要不然就是別有用心，聚會也是有一次沒一次，久久接到電話說：「喂，什麼時候要辦年終會囉，妳要不要來吃（指聚餐）。」我要嘛就是陪我老公去那邊跟人家聊聊天。

志願服務不一樣，我來這邊之後才發現這裡的志工很有組織，很有目標。志工每個人都可以說出自己要什麼，目標是什麼，很羨慕啊！

（訪談資料 B1）

淑清並沒有參與多個志願服務工作，她只集中在同一個團體服務，但她點出了幾項志願服務團體和其他社團的差異，也就是這些差異讓她願意持續下去。首先，她認爲志願服務是有目標的實踐：因爲相較於她過去參與其他社團或才藝班，投身志願服務不是「盲目的做事」，而是有一個更高的理想在前方引導著。

我只有參加一個志願服務團體，我在這邊都做不完了，沒有想要到其他地方。……像這邊從加入、受訓、試用期、正式取得資格，都有步驟。而且一視同仁。也會考試喔！考我們目標啊！我還蠻認同的，像是取之社會用之社會、勤勞樸實、深耕生根……，妳細細咀嚼會覺得很有道理。無論什麼時候，把這些句子拿出來想一想，都會覺得很有道理。這些目標雖然是他們訂的，可是我很認同也把這些目標當作自己的人生目標（訪談資料 B1）。

第二，投身志願服務是有效率的，因為有固定的工作流程和訓練，所以志工都知道自己可以做哪些事，可以馬上看到自己的工作成果。

大家在這邊幾乎都很清楚自己在幹嘛，因為有完整的目標跟教育，很有效率。我們有分配，幾個志工歸一個社工人員輔導，社工人員他們都很專業，知道很多，會幫我們安排定期的課程跟講座。都是跟我們做服務會遇到的東西有關的，很實用。所以沒有人進來學不會，只要照著進度走，通常都可以做的很上手。而且我覺得志願服務的回饋最直接，比方說今天我去病房安慰家屬，他們有些是家人快走了還沒斷氣的，妳可以馬上跟人群接觸，馬上察覺別人的感受，別人如果快樂，妳也會跟著快樂，傷心跟著傷心，很真情，不做作！（訪談資料 B1）

第三，志工的人際關係相對地單純，淑清覺得選擇志願服務團體和工作內容的自主性很高，可以離家遠一點，到較為陌生的環境中服務，也可以避免「人情壓力」。

我覺得比起來志工這邊比較單純，人際方面。我家其實不是住在附近，我當志工是要開車過來的，這樣也好，遇到的人都是平常自己生活圈不會碰到的，不用擔心別人的眼光。……有的朋友會說：「啊，妳去醫院喔，那邊出入人口那麼複雜，很危險誼，幹嘛要去，跟我們去哪邊哪邊！」我覺得很多人還是對醫院有刻板印象，覺得來醫院就是發生不好的事，所以很排斥。我也不會在跟她們提，反正來這邊這麼大，也碰不大到熟人！而且很多志工都是志趣相投，雖然我們不一定會每次輪班都跟同一個人輪，但是這樣反而不錯，相處的時間越短，越不會發現別人的缺點，哈哈（笑）（訪談資料 B1）。

淑清除了參與志願服務團體外，也有參加其他民間社團的經驗，在參與志願服務的這段時間，她的親身體驗影響了她對這兩種不同形式社會參與的意義。淑清能夠融會貫通地將自己在志願服務中的所見所聞，歸納出

差異點，屬於內容和過程的反思。而當她認知到這些差異點，瞭解自己為何會產生這些想法，並且接受這些差異（概念形成），進而依循這些要點繼續投身志願服務時（行動），則有可能過渡到前提反思之間。

2. 自我價值的反思。

『我憑什麼來當志工？』

淑清最早參與志願服務工作是在公公住院的醫院裡面，她形容自己當時算是被「趕鴨子上架」的，因為與她熟識的醫生看到他每天為公公的病情所苦，又整天關在病房，越來越沒有笑容，覺得一個心裡不快樂的人，身體必然不健康，也不能帶給別人健康，所以主動地介紹醫院的資深志工給她認識。

我以前志願服務是什麼，沒有什麼概念。聽過義工，可是不知道她們都在做什麼事情，不會好奇。我公公是慢性病住院的，我老公決定要到大醫院比較好，所以找人介紹醫生，結果來這邊。剛開始對這裡志工的印象是他們都穿著背心走來走去的，很好認，……大概就是做一些引導吧！

後來我公公第二次住院，那次比較嚴重，他待在醫院的時間比較長，我幾乎天天在這邊陪他，每天十幾小時，有時候我老公下班會來陪我。其實心裡有數（公公的病情很嚴重），所以心情很不好，應該說是越來越沮喪，……醫院裡面很冷，那段時間我自己也有感冒過，反正就是很憔悴吧！身邊的人應該都看的出來，可是我自己沒有想那麼多。

我公公的醫生人蠻好的，很親切，那時候他不是要我去當志工喔！他是找一位志工來跟我聊天。我們這邊有一些提供精神支持跟宗教扶持的，比方說人要走了之類的。也不是說有沒有幫助，跟她們聊天可以轉移我的注意力，可是心情應該還是很低落，覺得跟陌生人分享心事有點奇怪。不會排斥（見到志工），只是有一點壓力，總是不

想讓人家覺得自己愁眉苦臉的，不耐煩。

那時候會答應根志工接觸，其實也是發現自己的狀況很不好，妳不要看我現在胖胖的，我那時候瘦好幾公斤，臉都消下去了。我公公是有跟我說：「阿清啊！謝謝你喔！我老了！沒效了（台語：沒用了），害你們這子女細小（台語：子孫晚輩）。妳看妳現在按呢，瘦到按呢，攏是我害的！」我那時候覺得很難過，連公公都發現我的身體狀況，覺得更對不起他。（訪談資料 B1）

起初淑清也不是馬上答應參加，她認為自己沒有那個能力去幫助別人，因為她沒有時間也沒有餘力去操心別的事情，加上她知道在醫院當志工還要去上課，所以她不認為自己可以在心力交瘁的狀況下勝任這項工作。

我以前就有聽說過要當志工不是很簡單，要上課，要受訓。我怎麼可能！我每天早上送小孩子上學，然後準備吃的，就來醫院，弄東西給我公公吃，然後幫他換衣服，擦身體，有時候再跑出去送小孩補習，回家自己臉洗一洗，又過來。我自己都需要幫忙了，怎麼去幫別人！（訪談資料 B1）

但是，帶領她志工很熱心，也很不容易死心，她為淑清想了許多解決的方案，例如：可以不用馬上決定加入，先試做看看、也要淑清不用擔心上課的事情，可以先跟聽她的工作經驗分享，並且，這位志工還安排淑清到醫院陪伴公公的時間來醫院輪值，希望淑清可以播出一點時間給志工們一個機會，和大家一起工作。

那個大姊對我很好，她故意排我不用出去接送小孩的時間來醫院，來跟我聊。而且她不會一直提到要我去做志工，她都是跟我分享一些她自己的事情，我才知道，她也是自己以前在這邊住院，後來才變成志工的！

她後來有發現我越來越感興趣，所以跟我說下次有空可以下去志工休息室那邊看看，跟大家聊聊天，串串門子。她跟我說其實上課也

時候沒去也沒關係，她可以罩我，叫我不必擔心，如果怕有壓力，可以不用穿背心，先站在她旁邊學，以後就會了！（訪談資料 B1）

淑清在那段時間認識一些比她老很多、說話很慢的阿嬤志工，也有一位行動不方便的志工，他們都努力克服自己的條件，來適應志工團隊，因為比起醫院許多生理狀況嚴重的病患，這些夥伴仍人覺得自己有能力可以幫助別人。淑清也因此對自己有新的認識，她逐漸將自己「健康的身體」、「活動自如的四肢」、「清楚的腦袋」看做是自己的工具，也不再質疑自己參與志願服務工作的能力。

我公公住院真的住很久，後來有請一個看護幫忙，因為他有時候要翻身我一個人弄不好，不過我還是幾乎天天會來。我一開始當志工真的是當「假的喔！」（笑），就是沒有加入志工訓練，也沒有穿背心，然後跟大姊在那邊幫人家指引跟他叫我做什麼我就去。

接我們下午班的一個老太太，她真的很老了，說話很慢，可是很有氣質，乾乾淨淨的，看起來很舒服。我跟她聊天，怎麼為想來醫院？她說：「每天在這邊走動，看到人，覺得很熱鬧，卡抹黑白想（台語：比較不會胡思亂想）。」

還有一個男生，他一隻腳小兒麻痺，要拿拐杖，有時候我叫他坐椅子，我們志工台這邊有椅子，其實可以坐。他都說不要，這樣坐在裡面跟人距離這麼遠，人家怎麼敢來問你事情。所以他也跟我一樣站在旁邊，走來走去。

我看到他們這樣，我想到我自己真的很有福份，以前我會覺得自己胖、走路會喘，瘦不下來，可是跟她們比起來，我還年輕，四肢健全，好手好腳的，能做的事情應該要比他們更多，所以我才開始上一些課，聽講座，也有開始認真當志工（訪談資料 B1）。

淑清初期與志工接觸是被動的接受他們的關懷，隨著與志工的加深，以及發現自己的心情煩憂造成親人的困擾，她開始思索投身志工的可能

性，抱著觀望的態度參與的志願服務工作，此時淑清產生了過程的反思學習。然而真正改變淑清投身志願服務動機是她對於自己體能優勢的認知，她發現自己比其他人更有能力幫助別人，此時，淑清對於投身志願服務的價值和態度已有了新的意義，屬於內容的反思。

3. 志工價值的反思。

『最大的挫折：當志工是被利用，反而害了別人？』

淑清回顧自己得志願服務參與經驗，她覺得印象最深刻的一件事情是被陌生人質疑自己的動機。有一次，淑清在輪值的櫃臺時被一位中年男子「噓聲」說：「你們這些志工都被醫院利用了，都是因為你們，讓醫院少請很多人，才會有那麼多人失業。」那個男子站在那邊越罵越生氣，罵了很久，來來回回地走來走去，之後又回來「噓了好幾句」。

我現在當志工很久了，可是有一件事情一直無法忘懷，那時候我真的一度很想放棄（做志工）。……有一天早上，那時候我跟另一個太太在另一邊的櫃臺，準備要搬東西，那個人走過來，跟一般人一樣，我完全沒有發現他的意思，他突然霹靂啪啦的罵：「你們這些志工，到底有沒有領薪水，你們知不知道這樣讓很多人失業？我來這裡看病很久了啦！看很多，你們被醫院利用，這樣他們很方便，可以少請很多人。時機很不好，用你們比較省錢。我跟你們說，你們這樣不對，這樣跟醫院一起害人。」我不知道那個人是誰，以前也沒有見過，他後來走了由回來，一個早上來兩三次，都是要跟我們說這些。（訪談資料 B1）

淑清當時感到很錯愕，也不知所措，呆呆站在那邊任由那個人發洩。輪值結束後，淑清一脫下背心，眼淚不自覺地落下來。她覺得很莫名、很無辜，其他志工們也安慰她說這種人其實很多，習慣就好。

我有想過他是不是精神不正常，可是看起來又還好，應該沒什麼問題，衣服穿的也很整齊。……怎麼反應？因為有另一個太太一起，

又是公眾場所，我想他應該沒有要幹嘛，所以就給他念，沒有回他。後來有些志工跟我說，像他這樣的人把他當作瘋子就好了，不用管他。有的人明明跟他說往右邊走再轉彎，結果他自己忘了轉彎，找了很久，要走了（離開醫院）還會繞過來罵妳（指引錯誤）。他們（其他志工）說，這種「好心給雷撞」的情形很多，習慣就好（訪談資料 B1）。

但是，淑清卻一直把這件事情放在心上，她覺得那個男子的謾罵不是沒有道理，她也開始思考那個人所說的：是不是因為社會上有許多不知心的志工，所以導致很多人失業？有一段時間，淑清因此減少到醫院當志工，因為她覺得自己可以幫忙丈夫公司的工作，賺賺自己家的薪水，應該把當志工的機會留給其他人，或許對某些人來說幾百錢塊的車馬費很重要。

我回去有跟我老公說，他覺得我要是心情不好就不要去了，其實他誤會我受氣，可是我不是，我是想問他的意見跟想法。……可能一方面也是因為嚇到了吧，所以我有比較少去。

我們這邊有津貼，是車馬費，因為很多志工都是住在外縣市，騎摩托車或是開車來。……我想說自己因為家裡不缺錢，所以不能體會人家的辛苦，說不定那幾百塊對人家來說很重要。而且我要是想做志工，可以找其他的地方去做，不一定要到醫院這邊（訪談資料 B1）。

在當時，有許多志工夥伴和督導詢問淑清減少排班的原因，淑清都說是因為公司的事情比較忙。直到有一次她參加醫院志工的評鑑會，聽到一位長期在社會福利機構工作的社工說道：「志工的力量不是在於做真正專業的工作，而是扮演一個橋樑的角色，第一線地接觸民眾，將問題反映給運用的機構，影響機構的形式作風。」在那次演講，淑清第一次領悟，志工的工作和一般受僱正式職位的工作根本是兩回事，並非所有的志願服務團體都有津貼可以領，而且工作內容本來就是經過設計的，專給「額外人力」服務的工作，所以「志工害人失業」的觀念是不正確的。

有志工發現我比較少去，有一些朋友平常就會打電話聯絡，我沒有跟她們說是這件事情（影響了我）。我都說公司比較忙，小孩要考試之類的。……有覺得可惜，不過想說有機會可以到別的地方去做（志工）我有聽說一些公家單位有在徵，他們有些是沒有津貼的，可以去試試看。

那次是我們這邊的大評鑑，有縣政府的人來打分數，有一些長官來講座，所以那幾天我們志工幾乎都盡量不要請假。比較資深的也都叫叫來。有一個社工她跟我們經驗分享的時後，她說，志工給自己太大的壓力跟負擔，要想成是橋樑或潤滑劑的角色。有志工的話，有些事情可以透過第一線的志工反映到運用單位，因為一般民眾不一定有管道去反應，或者反應的效果並不好。少了志工這種中間人，是運用單位和大眾的損失。她也有提到有些人為了津貼來工作的事情，她說不是所有的志工都有發放津貼，是運用單位鼓勵志工的方法，這些經費是專為志願服務或社會福利的。而且志工的工作對於運用單位來說是一個輔助性質的，政府站在鼓勵的立場，可是並沒有強迫一定要設置志工隊，所以這些工作內容往往除了輔助原有機關的不足，可以讓機構的服務更好。（訪談資料 B1）

再加上淑清服務的醫療機構，幾次評鑑的結果都證實比起過去沒有志工的時候，民眾和病患的滿意度和就診便利度都有確實的提升，淑清覺得欲與有榮焉，因此決定更積極地投入工作之中。


我們這邊比較大，所以志工規模蠻大的。常常志工評鑑的結果都不錯，嗯妳可能會說只有評鑑不準，評鑑表現得特別好。但是我們常常有意見調查，在醫院都有調查表可以寫，有時候看到人家的意見寫志工的幫助很有用，或是聽人家跟我們說：「謝謝」，就覺得自己身為一份子，很驕傲！也會更想在這邊繼續下去（訪談資料 B1）！

淑清因為一位失業民眾的刺激開始思索志願服務工作的本質，她首先

因為質疑這項活動，而選擇減少次數，或進一步漸漸放棄。可是她沒有完全斷絕與志願服務團體的聯繫，她也抱著另尋學習場域的希望，在她尚未思索出志願服務工作的意義之前，她有了內省，而她此時減少學習次數的行動則是思考性行動。然而，當她認同「志工害人失業」這個意義，以致於疏遠志願服務活動，投向花多一點時間在丈夫的公司上，她有了新的意義觀點和行動，即內容和過程的反思。進一步地，資深志工經驗分享改變了淑清對於志工身份的看法，淑清反省「志工害人失業」的意義與她所聽到的、體驗到的其他經驗，否決了「志工害人失業」這個意義，並且轉化這個意義為「志工是橋樑、是輔助、且志工工作並不會壓縮到就業權」，則是另一次的內容及過程的反思。

4. 工作態度的反思。

『處之泰然的修練。』

大型醫療機構的是個複雜的場所，淑清初期常會感到緊張，怕自己的不熟悉和缺乏專業會耽誤到就診的病患。她曾經因為自己指引錯誤，帶著病患東跑西跑，看到病患不耐的表情而受傷挫折；也曾經，在急診室外的
工作經驗，讓怕血的她腦子一時一片空白，完全不知如何反應；也常常遇到生離死別的悲傷情景。

在這邊學到最多的就是臨危不亂，剛開始，覺得自己一穿上志工背心，就要負起責任，代表志工隊跟醫院的形象，不想丟臉，結果反而更緊張。緊張到什麼程度你知道嗎？就是本來我已經準備好的東西，我都把這區的地圖看熟了，結果還是會弄錯！……當然很挫折，覺得帶著人家喀喀旋（台語：到處繞來繞去）很尷尬，很拍謝（台語：不好意思）。

要不然就是第一次到急診室那邊，妳怕不怕血？我以前很怕血？急診室那邊的味道很不好聞，有消毒水的味道，還有很多人在那邊等病房。有一次碰到出車禍的，全身都是血，我們是要幫忙帶家屬去辦

登記，可是我都不敢看，說話結結巴巴的，就是一片空白。

生理死別是免不了的，我覺得最感慨的就是，像我每次固定在這邊，常常都會看到一些人（指長期住院者），有的狀況不錯自己出來散步，有的家屬陪出來，可是突然有一天他不出現了，或者好多次都沒有碰到他，你就知道……（停頓）唉…就是應該走了。那種感覺很難受，雖然我們不認識，可是好像又很有關連。會覺得很悶，心情很不好（訪談資料 B1）。

淑清調適自己的方法是「多看、多聽、多想」以及適時地「武裝自己」；她認為只要在醫療機構服務的一天，就難保不會遇到自己不樂見的狀況，習慣成自然不是要你變的麻木，而是把經驗變成知識，因為對病患和而言，志工比他們更熟悉醫療機構的運作，志工如果表現出緊張未加深民眾和病患的擔憂，一點幫助都沒有。

去上課的時後，都會先職前教育大家不要太感情用事，可是很難，我覺得。我們這些之所以會出來的，都是對社會上（的弱勢者）有同情心，人怎麼可能沒有感情？醫院冷冰冰的，妳會不會覺得？不是說冷氣，是人跟人之間，醫院裡面需要的是醫病，是專業，可是病醫好了，心理不健康也不對。妳看很多人在治療癌症的時後，都會想放棄，因為生理和心理本來就是連在一起的。根本分不開。

也不是說做久了就麻木，我們很多人到現在如果去陪伴那些重症的（家屬），跟她們聊，自己都會跟著流目屎（台語：眼淚）。可是沒用呀！妳跟著難過不會讓她心情變好。可能是看的比較多，所以會跟家屬說要看開一點，他們也都蠻相信我們的，因為我們會用我們的經驗，真的看到或聽到的跟她們講，他們會感受到我們的誠意跟真心。如果志工自己慌了，還是說自己跟著在那邊情緒起伏，反而會給別人困擾，而且這也不是本分（訪談資料 B1）。

適時的武裝自己是說不要太過於個人情緒化，後來補參加基本訓練課

程的淑清，覺得「武裝自己」其實就是用專業、耐心、經驗和理智來表現出一個「自信志工」的樣貌。

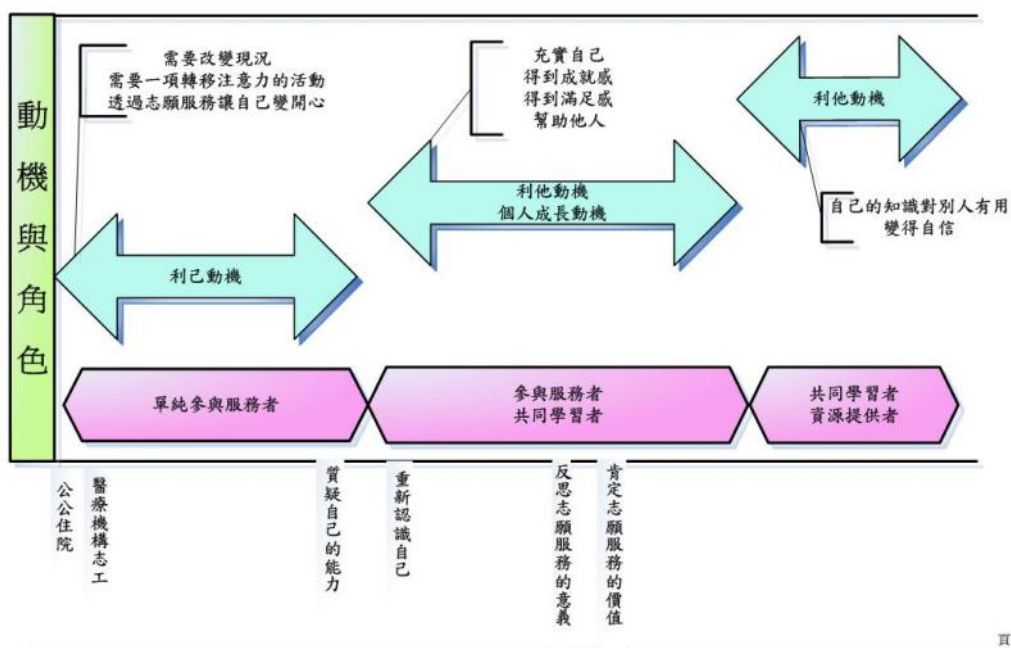
我有想過我為什麼會這樣做，是因為自己以前的經驗，以前我也是這樣走過來的，我也是病患家屬，我記得那時候大姊是怎麼跟我談，怎麼開導我的。……經驗跟知識很重要。只有知識不知道怎麼應用，受訓完，考卷寫完就還回去了。……有經驗沒有方法也不行，有的志工來很久了，可是每次如果要換工作，他都不要，都拜託別人換，因為他不會又不想學。我現還是覺得感性跟熱情很重要，可是會盡量訓練自己要理智一點，畢竟我們是一個團隊，還是要照著規定走，……要說專業，應該事醫療疾病之類的比較多，有時候會跟家屬分享正確的，有些人得癌症，他們會想要去用中醫、用生機、用偏方，我們看的比較多，會跟她們建議跟解釋，希望他們要相信醫院的治療，不要瞞著主治醫師。只要志工自己表現的很自信，就會給人家信賴感，……當然對病患跟家屬最重要的還是醫生，可是有時候醫生也會主動找志工來跟家屬聊，希望我們跟家屬說一些事情，就像我那時候一樣。我就是盡一點小小的力量啦，希望人家能夠趕快病好，身體健康最重要（訪談資料 B1）。

淑清在自己投身志願服務的過程中發現經驗的重要，因為缺乏經驗所以造成自己的目標無法順利達成而她也因為意識到自己的經驗不足而願意繼續參與學習、繼續累積經驗，在學習的過程中，淑清累積到可以運用的經驗知識，並且持之以恆的實踐，是一種過程的反思。此外，淑清也在學習過程中體會到「理智」和「感性」並存的重要，她認為醫院裡面必須要在理性和感性、生理和心理之間取得平衡，這是她過去從未想過，投身醫院志願服務才有的體悟和意義，是屬於內容的反思。而當淑清開始進一步反思自己為什麼產生這樣的想法，以及她為什麼為採取這樣的態度，要持續扮演哪一種醫院志工的角色時，淑清的行動和反省屬於更進一步的前提

反思。

三、 淑清參與動機和角色的轉變

圖4-2 淑清的參與動機及及角色轉變



(1) 參與動機的轉變

回顧淑清與志願服務接觸的起點，是在她公公住院的時候。而她之所以真正投身志願服務的原因，是因為自己還有身邊的人都認為「做志工」對她比較好。

我的狀況真的很差，醫生是跟我說可以的話，去外面走一走啊，不用整天待在病房（陪公公），可是我又不知道自己要去哪邊，有一個志工跟我比較好，像姐妹一樣，她跟我說我明明沒生病，看起來都像病人。我自己也覺得如果再這樣下去，我可能會撐不了，到時候換我先生來顧（公公）更不可能。所以給自己一個機會吧，幫自己一個忙（訪談資料 B1）。

因此，分析淑清參與志願服務的初始動機以利己動機為主。轉變淑清的關鍵是她重新認識自己的能力，她瞭解自己身為志工的一份子有貢獻、

有付出，無形的回報讓她得到滿足和成就感。更在以家庭和家人為重心的生活外，找到充實自己的場所。這段時間，淑清的參與動機轉變為個人成長動機和利他動機的融合。

一開始的時候我雖然固定在做，可是不是真的很有成就感，有時候站在那邊幾小時還會偷看幾次手錶，看時間到了沒？可是，跟越多人接觸，感覺到這些病患對我們志工的依賴還有信賴，我覺得自己在這裡的身份跟我在家裡的身份很像，我都是被需要的。慢慢的，我找到自己的興趣，我比較喜歡跟人群接觸的工作，像是幫人家引導或是帶老人家看病，因為這些人讓我覺得付出自己的關心和照顧會有溫暖的回報（訪談資料 B1）。

而目前現階段淑清持續參與志願服務動機則是單純的利他動機。她因為長期在同一個志願服務場域中工作，逐漸模糊自己和他人之間的差別，也漸漸將自己的想法排除在志願服務場域之外。

該學的東西都已經學會了，我不會停止學習，可是已經慢慢不會把自己的重要性看的那麼重。我就是團體裡面的一個，跟大家都一樣，比較能夠體會到真正的志願服務應該是要放下自我，成就他人的行為（訪談資料 B1）。

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

淑清的角色有三個過程的轉折：她從單純的參與者，到共同的學習者，到資源的提供者。初期淑清參與志願服務的時候，完完全全就是被動地參與者，她自己描述：「我剛開始就是跟著人家做，我不會想要學什麼東西，因為我覺得我公公離開醫院之後，我應該不會繼續下去，所以只要盡量做就好了。」讓淑清變成共同參與者的主要原因是她意識到自己的能力不足，會成為團隊的拖累，於是淑清開始採取比較積極的學習態度參與每一次的工作和教育訓練。而目前，淑清依然認為自己有許多不會的地方，也慢慢認同志願服務場域中有許多可以學習的知識等待被發掘，而且志工在教育

訓練的時候也有表達意見，提供組織改善的能力；因此，在許多時候，淑清也扮演了資源提供者的角色。

我有時候在開會的時候，會把自己的意見跟想法提出來，常常都是工作的時候發生的事情，跟大家一起討論應該怎麼解決。跟幾個比較熟的志工之間，我們也會交流一些資訊跟資料，像一些志工經驗分享的書，還有對志工滿意度調查的東西（訪談資料 B1）。



第三節 郭大哥的轉化性學習歷程

一、 郭大哥的個人背景簡介及投身志願服務現況

郭大哥，男性，今年62歲，身體健康硬朗，和太太育有兩個孩子，現在孩子都獨立成人，其中女兒結婚生子，所以郭大哥已經是外公了。郭大哥從前是的生活重心是朝九晚五的上班族，生活單純樸實。身為家中的一家之主，他需要負擔的家庭責任很大，和太太供同經營雙薪家庭，經濟狀況中等。在退休以前，所有的生命都奉獻給事業和家庭，每天的生活模式固定：上班、下班然後回家休息。假日時間的安排則是陪伴孩子和年邁的母親。郭大哥過去因為工作繁忙，沒有時間參與任何的社團活動，一直覺得與社會脫節。現在他已達退休年齡，正式退休，投身志願服務後，讓他覺得能夠重新與社會上的其他人接觸，重新認識社會。

郭大哥第一次與志願服務的接觸，是約在民國88年前後，當時由於母親輕微中風，住進醫院，郭大哥看到醫院裡面有許多志工們熱心的幫助來醫院的民眾，想到自己有一天需要別人的幫助，對志工們心生佩服。而後，郭大哥一從工作崗位上退休，時間安排上更自主了，就將投身志願服務工作安排至退休生活中。初期，郭大哥為了方便探望中風的母親，選擇在母親居住的安養醫療機構擔任志工。漸漸地，志願服務工作佔郭大哥退休生活的安排比例越來越高，從一開始的醫療保健志工，到縣政府社會局志工、衛生所志工以及移民署志工。目前，郭大哥和同樣已經退休的太太，一起投身志願服務工作，彼此排班盡量錯開相同的時間，以因應家中事務的安排，時常也配合參與志願服務團體假日的工作活動。

二、 郭大哥在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 生活內容的反思。

『退休後的生活安排：什麼都沒想，只管做就對了。』

郭大哥在退休前一直專心於工作，沒有培養其他的興趣活嗜好，假日

陪伴太太、孩子還有父母。

你知道，男人阿，是一家之主，所以需要負擔家計生活。我其實沒有什麼特別的嗜好，也會看看電視、打打麻將，但是應該算是沒有真正花心思投入鑽研的興趣。還好我的工作算是固定安穩，所以假日可以休息，自由安排時間，可是以前沒有周休二日，只有星期日才休息，所以星期六其實也不能做什麼。……老婆也是上班族，所以星期六有時候會陪她去買買菜、逛逛市場。我覺得百善孝為先，父母親衰老了，平時沒人陪伴很孤單，假日雖然不能帶他們做什麼，但是能好好陪他們吃頓飯，他們看起來也比較開心（訪談資料 C1）。

直到退休後，突然間意識到，沒有工作上的事情操心，每天時間多了好多；加上孩子長大了，也不再需要他的瞻前顧後。原本很享受退休字在生活的郭大哥，一陣子後，發現自己老的很快，很想要改變自己的現況。

退休前我已經調適好心情了，自然而然的退休，沒有想太多，身邊的同事也都是差不多年紀退的。覺得很輕鬆阿，以前的工作雖然也不是真的很有壓力，但是總覺得有一份責任要負。我比較資深，所以有些新人要交代，看到事情不完美，也想說攬下來做……。剛退休後，心情還蠻好的，輕輕鬆鬆的，偶爾到公園走走，也開始學人家運動，太極之類的。

當時我老婆還沒退休，雖然也有這個打算，可是還沒有適當時機。我白天都是一個人打發。一陣子之後，發覺自己雖然有在運動，心情保持快樂輕鬆，可是有點無聊。……（電話）打給孩子也不對，他們在工作，打給其他親戚聊天嘛，說的也很短。那時候開始會睡午覺，腦子常常空空的。有點擔心自己會不會比別人早癡呆（笑）（訪談資料 C1）！

回想起過去母親住院時的那段時間，曾經接受許多醫院志工的幫忙，以及自己曾經許下位社會付出的心願；便主動地與醫療機構的志工服務台

接觸。

我老婆也發現我很無聊，叫我找點事做，乾脆幫她煮飯

（笑）……。我媽媽現在住的醫院（醫院附設安養機構），有一個志工服務台，很多年前，她第一次中風的時候，我們帶她到醫院，什麼都不懂，那邊的志工幫我們很多忙，也很熱心。我想，我本來就也會到那邊看她（醫院探望母親），就去那邊問問看有沒有需要幫忙的工作可以做（訪談資料 C1）。

2. 性別的反思。

『男人好少，真彆扭！？』

郭大哥一直覺得志工以女性居多，男性較少。

你有沒有覺得志工都是女的？男的比較少？你看，像今天的慶功宴，應該幾乎所有的人都到了，你算算看男的有幾個？很少吧？那些學生來換點數（指高中生需要累積社區服務時數）的不算喔（訪談資料 C2）！

雖然努力說服自己投身志願服務需要的是一顆「熱忱的心」，但是他的熱忱可以展現在服務的時候；面對和志工夥伴的相處，他刻意地低調。有時候，會覺得和別人一起輪值工作時，空下來的時候要與人聊天，有些麻煩和困擾。

（醫院）櫃臺服務的工作（志工諮詢服務台）其實不大需要跟別人聊天，排班是自己去登記的，你其實也不知道會跟誰一起輪，幾乎跟我一起輪的都是女性朋友，原則上是一個時段有一組人，我比較喜歡會去幫忙送送文件，跑跑腿……。縣政府那邊（指縣整府社會局）每次都是兩個人，那邊比較不用一直待在櫃臺，我都和另一個人分配，一個顧櫃臺，一個指引，指引比較要跑來跑去的。……可能我自己個性比較不會跟人攀談，加上其他志工來來去去的，也不是每次都會遇到，有些人做短期的，一陣子就不見了……。不知道要聊些什麼，

言不及義的，覺得跟別人說家裡面的事情啊，孩子的工作啊，很怪，好像也不妥當，我比較喜歡做事情啦！不過我對來辦公的民眾是很熱心的，我都利用時間多看多學，想看看有沒有辦法讓人家能夠更快完成想要辦理的業務（訪談資料 C1）！

除了他認為志工需要負責的工作，他比較少參加夥伴們的聚餐、聚會、或額外的活動。他認為「我今天來，就是要把事情做好，能夠幫助別人」，那些「婆婆媽媽」的事不用管太多。

她們有些太太們本來好像就是朋友，一起來的，也比較年輕，會聊一些孩子補習、找安親班之類的事情，媽媽經……，我做好我自己的本分就好了。我不太適合婆婆媽媽的話題，那時候剛退休，有點和社會上的事情脫節了。……就是不知道外面流行些什麼啊，不大會找話題，落伍落伍的老頭（笑）！

以前我都幾乎不參加其他的活動（指輪值志願服務工作外的活動），因為那活動都在假日週末，像園遊會、跳蚤市場、成果發表之類的，有時候要搭遊覽車去比較遠的地方，比較想休息偷懶一下。……有些來比較久的（志工），他們輪完班會一起去聚餐、喝喝茶，好像平常也會約出去。我只去吃過幾次（聚餐），是志工隊表揚那類的，很多人一起參加才去……，不用說什麼話啦（聊天），大家在那邊聽聽長官致詞，有一些人上台分享經驗，也有老師帶動唱之類的（訪談資料 C1）。

太太也退休後，也和他一起加入志願服務工作，有感覺太太和其他志工們處得比較好，印證了他原本對於「婆婆媽媽們有話聊」想法。

你看我老婆這樣，跟大家聊成一片，她從一進來就混的很熟。我們分開排班，一開始很多人都不知道我是她老公，她還比我慢一年多才來的。有些志工與到我還說：「唉叻！原來你們是夫妻檔呀！好好喔！」像他（指旁邊的一人），我也是後來聽我老婆說才知道，原來

他們家住的離我們家很近（訪談資料 C2）。

郭大哥也曾經和太太聊過有關在志願服務團體「婆婆媽媽人際交流」的話題，太太一句「你出來不就是無聊，要交朋友的嗎？」的話改變了他。郭大哥開始回想「自己投身志願服務究竟是因為什麼？」

我一開始不喜歡我老婆跟人家說太多家裏的事情，覺得不妥，
嗯……（停頓），就是有點不安心，也不確定別人的想法，可以不用講太多。我太太跟我說：「別人要跟你聊天，難道你能擺臭臉？還是騙人？又不是說了什麼，而且人家是還先主動跟你聊自己家的事。」她覺得有來有往，很公平又很客氣，不用太防著人家。

她還說：「而且人家也只是找話題聊，又不是真的在探什麼，聊久了其實都在說當志工的事比較多。你出來當志工不就是因為無聊嗎？想要改變一下嗎？」她覺得我太小心翼翼了，根本不會快樂（訪談資料 C1）。

郭大哥發現自己除了「助人」的想法外，其實也希望透過幫助別人能夠更加充實自己的生活。漸漸地，郭大哥會與太太一同參加服務單位舉辦的其他活動，如慶生會、慶功宴等等，也開始積極參加服務單位假日舉辦的活動。

我開始想到底之前為什麼會想來當志工，而不是作其他的事情。我想我一開始是因為真的不想閒下來，想要有事做，想要打發時間。幫助別人、做善事當然也是原因之一，可是很大的一部分是希望可以充實自己的生活，不希望跟社會脫節。……你不要誤會上班族就真的跟社會很有互動，我只有自己工作上的專業，除此之外，根本不知道外面在流行什麼，發生什麼事情。

不過我後來想通了，人一生不可能都封閉起來，既然決定出來，就要給自己機會，試試看其實也沒有關係。我是不知道現在我有沒有變得比較健談，你覺得呢？一開始老婆幫我很多忙，我算是跟著她，

聽她跟別人聊，然後參幾句話，蠻開心的。後來，在聚會有覺得比較自在了，現在跟老婆會一起參加志工們的活動，假日也會去！我慢慢發現男人女人的差別其實不大，志工們都是一視同仁，每個人分工合作，是一個團隊，本來就應該歡迎男女老少通通來參加，我也有找到以前的同事進來，他是男的（訪談資料 C1）！

郭大哥認知到性別在志願服務場域中的差異。這部份的學習從原本被動地接受身邊的「婆婆媽媽事務」，安份做自己，認知到自己的狀況與身邊的其他人有很大的差異，屬於非反思行爲的反省。太太女性的身分與他人容易建立人際關係，更加深他對此觀點的認同，到太太「一與點醒夢中人」致使他重新思考自己的動機，則屬於思考性行動。而郭大哥近一步分析自己的過去，以致於現在能夠正面地看待與人攀談、分享自己這件事，甚至改變自己的行爲和太太一起參加聚會，則屬於反思性學習的內容和過程的反思。還有不再受到「女多男少，陰盛陽衰」的現況所影響，維持愉快參與的心情，更能夠轉化想法爲行動力，積極改變男性較少的現況，屬於內容及過程的反思。以及其實是正面人際交流的想法，並且感受到愉悅的心情，甚至改變本來的行爲，漸漸接受參與活動

3. 個人態度的反思。

『放下過去的自我，放低姿態。』

郭大哥在從前的職場上，因為很資深，所以很受其他後進尊敬。雖然他是個沒有架子的人，但是一旦認真起來，還是有其嚴肅和威嚴的一面。

我工作到真的達退休年紀才離開，那時候我是最資深的，上面還有一個主管，可是主管都還比我小（笑）！所以我一直被叫大哥、大哥的，很習慣，辦公室那些小朋友有麻煩事都來找我幫忙，對我算很尊重，很有禮貌。……可能我看起來不兇吧！所以很多大大小小的事情都落到我身上，不過我其實很有原則，像是我寧可教他們教到會，也不願意他們隨隨便便交差了事。遇到真的很嚴重的事情，我還是發

脾氣的，只是機會不多（笑），常發脾氣反而沒用（訪談資料 C1）！

郭大哥的外表常常給人好好先生的錯覺，但他認為他其實非常有原則，「一切照規矩來」。可是，在投身志願服務的過程中，郭大哥發現有許多狀況是「計畫趕不上變化」的，沒有辦法事事如自己的意願進行，也曾覺得灰心。甚至在喪志的時候，會想要辭去其中一個志工身分。

當志工跟上班工作真的差很多，沒有太多責任，反而不踏實；像我在公家單位有領 200 塊的津貼（有些單位會發給志工車馬費等津貼），我一個禮拜去一次，領 200，有時候沒有遇到幾個需要協助的民眾，真的沒有什麼事做，覺得沒有成就感，又白領錢。

……還有，當志工有的時候其實都在自己摸索，什麼事情該做什麼不該做。有些單位會安排教育訓練課程，上了課後，真的比較有幫助，不然真的不知道自己這樣做對或不對；過去在工作上，案子成功或是失敗，會有一個答案，可是當志工沒有，只好埋頭苦幹啊（嘆息）！……不是無奈，只是無力，因為接觸（志願服務）久了，有時候發現裡面其實有許多問題不是我一個人能夠解決的，人多口雜，每個人都有自己的意見，我覺得反正我也不是要來當老大，或是求什麼名。所以人家決議的，我就照做，再不然，我可以離開。志願服務的好處就是只要你真的想做，不用擔心找不到地方，而且沒有人管你什麼背景的（訪談資料 C1）。

郭大哥為自己困擾解套的方法是先打擊然後重建：也就是「認清自己」和「堅定自己」。

我認為承認挫折，面對它沒什麼可恥的，之前在某某單位服務的時候，就有被其他志工罵過。那時候真的很震驚！想說大家都是出社會這麼久的人了，怎麼這麼不圓滑，……跟他理論，講道理都沒用，認知上有差吧！那時候覺得反正我也不是來交朋友的，沒必要理你。而且爭得面紅耳赤的，旁邊的人都在看，算了……（訪談資料 C1）。

我慢慢認清自己，其實在志願服務這個領域，其實任何領域都是啦，只要是新手，或是在共事上，都會有摩擦。大家都想要把事情做好，可是每個人都有自己的作法，沒有道理自己的就是最好的，也沒有必要勉強別人聽自己的。我沒有什麼人脈或背景，在那邊服務也不圖什麼，就只是希望能夠為社會盡一點力，所以只要堅持下去就好了。我老婆笑我這樣很像安慰自己「媳婦熬成婆」(笑)！不過，我發現改變自己比改變別人快，改變想法又比改變行為重要。怎麼說呢……(停頓)，因為我一想通「自己其實沒什麼了不起的」這個道理，就覺得豁然開朗起來，真的喔！很奇怪。……與其絞盡腦汁想要換方法做事，倒不如轉變想法，像之前曾經跟別人爭過要怎麼分配工作，怎麼排班，這些東西其實都沒有那麼重要啊！乾脆讓別人決定，我只要堅持自己來這邊工作的本意就好(訪談資料 C1)。

郭大哥因為參與志願服務工作上的挫折，讓他重新審視自己的本質，無論能力上、人際關係上、待人處事各方面的態度，他達到內省的學習。而郭大哥後續也為了讓自己在學習場域裡更為順利，而思考新的策略和行動，例如改變自己的想法，和不與人計較，他並非想要逃避麻煩，而是把團隊的利益看的更重，也不在意自己的挫折，對他來說，這些觀念本來就存在他的心中，重新領略它，藉以支持當下的行為，是他所選擇的學習策略，這個部分也是他針對「拋棄舊我」的思考性行動。

4. 自我價值的反思。

『其實我也有雞婆個性。』

郭大哥回想起來，覺得自己之所以會對志願服務工作那麼感興趣，那麼堅持。是因為他的「雞婆」性格。他其實也無法確實定義「雞婆」性格，但是他認為自己喜歡觀察、喜歡東問問西問問的這一部分性格，就是「雞婆」。

我從以前就有眼觀四面，而聽八方的習慣(笑)，到新的環境中，

第一件事情就是把附近的狀況摸熟，喜歡東看西看，問東問西的。……像這邊的樓梯間之前都被堆雜物，很危險，我也是主動幫忙把它整理好，堆到邊邊，後來有儲藏室才把它（雜物）移過去。這個習慣應該有影響（參與志願服務）喔！因為有些人在需要幫助的時候，其實不會主動跟你說，像在醫院裡面，有些行動不便的人，其實都很客氣，不會想要麻煩別人，如果不能夠細心觀察，怎麼可能發現（需要幫助者）（訪談資料 C2）？

而不只在志願服務領域上，他在生活中也是這樣，有處處觀察、處處體會的習慣。

我平時日常生活中也是這樣觀察環境，不一定在當志工的時候才這樣。現代人比較自掃門前雪，我常常看到社區公共區域裡面被堆放私人物品，或是髒亂，雖然我不是管委會的人，也沒有想過參選，但是我都會找人幫忙處理，或自己親手來。可能是受到參加志願服務的影響，……當然想要感動人啊（笑）！不是啦，是想要改變人！因為說不定會有人因為我這樣做，一起重視居住環境，一起努力。如果一傳十、十傳百，環境就會越來越好，這算志願服務的一種？

還有，你有沒有發現，現在有很多外籍配偶？我在很多地方都有碰到過，不一定是嫁到台灣的，有的可能是來工作的，……移民署那邊的志願服務工作，讓我對這類事情比較敏感，有時候遇到這些女生也會特別留意（訪談資料 C2）。

郭大哥本身具備有「細心觀察」的能力，所以當他將這項能力應用在生活上，或是其他空間上，都很能得心應手，甚至本能地可以做出反應；而當他在把這項能力應用在志願服務的場域中，他透過「意識他人需要協助」的過程，然後產生行動，所以是從慣性行動，轉化為思考性行動的層次。又郭大哥，將志願服務學習到的經驗反芻，應用在改善社區居住品質的行動上，他以新的經驗和想法，融入處理新的問題產生，可以說達到更

高層次的前提反思。

5. 志願工作價值的反思。

『要不要繼續做，要不要往其他團體發展？』

郭大哥從一開始的醫療保健志工開始，拓展到現在的社會局、衛生所和移民署。中間的過程主要是因為衛生所的工作性質和所需要的知識醫療志工類似，而被衛生所的人詢問是否願意加入。

(我)有專業嗎？應該算是還好而已，只是比較熟悉這個環境，你想想，我一個禮拜來那麼多個小時，本來不知道的，久了就知道了。而且醫院有一些衛教的東西可以看，也會辦講習，本來沒有在這邊服務，都不知道有這些東西。……衛生所的人來找志工的督導，問說有沒有人想要去那邊幫忙，我跟我太太都有報名，不過那是要考試的，要經過幾天的課程訓練，然後才能成為正式義工。因為要幫民眾量血壓、解釋怎麼打預防針、還有怎麼預防登革熱、一些疾病的症狀要跟民眾解釋，所以衛生所的工作真的不簡單，比較有深度（訪談資料 C1）。

社會局和移民署的工作則是透過衛生所認識的其他志工介紹而參加。一開始到社會局和移民署的時候，郭大哥覺得有些緊張，因為接觸的事務和以前都不一樣，會擔心耽誤了別人，但在接受過教育訓練後，信心有了些許的增加，也覺得新的環境比較有挑戰。

其他的工作，其實也是別人介紹然後去的，因為公家單位越來越注重服務了，所以成立志工隊，幫忙正職人員。……沒有什麼限制，有當過別的地方志工當然比較好，比較快學會應對。社會局的工作不會很困難，只要有去上課，應該都可以應付基本問題。遇到回答不出來的，我會說：「那我帶你到別的地方詢問好不好？」

移民署的工作比較特別，會遇到形形色色的人，不過我的工作還是算單純的，主要幫忙資料歸檔，還有第一線民眾引領。……會擔心

自己英文不好，因為常常只有一個志工在那邊（訪談資料 C1），不過還好旁邊馬上有行政人員可以問。有受到新的刺激，覺得語言能力對將來的年輕人來說會越來越重要。台灣現在真的越來越走向移民社會了，如果不是在那邊（移民署）服務，我一定不會感觸那麼深，因為每次去都看到好多菲律賓、泰國、越南、印尼人、也有中國籍的，有的是來工作的，有的是嫁過來台灣，有些會說我們的話，有些不會；年紀也是，有年輕的，看起來好小，比我小孩還小，有的比較老。不知道未來（台灣社會）會變的怎麼樣（訪談資料 C1）？

而且加上，郭大哥表示一個志願服務團體通常不能安派太多天，要顧及其他志工的排班權利，所以往其他的志願服務單位發展。

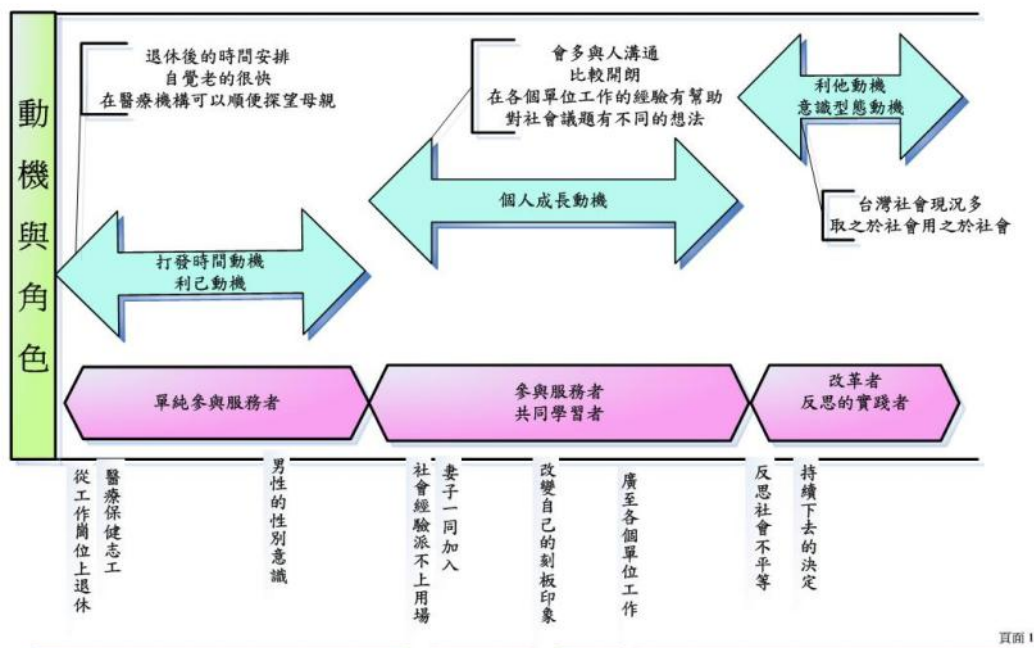
往其他的地方發展，我才發現其實志工的領域可以學的東西很多，不是每件事都很有用，可是總是會改變一些想法。像我在社會局就曾經有過衝擊，不是有低收入戶補助嗎？其實不是很容易申請，因為很多人不符合標準是因為家裡還有可以工作的人口，可是明明就失業很久了，找不到工作……，覺得很不公平，政策上合法，可是不合情合理。還有，像我如果沒有在移民署工作的話，應該也會對外籍配偶有負面的印象，媒體上報導的有點片面，我聽說有些人（行政人員）為了確認他們的夫妻關係，常常被問得很難堪，很被看不起。……人生而平等根本只是口號，很現實的，不容易實現。我還是會想要往其他地方發展，有機會的話，因為真的能夠拓展視野，也可以不用在一個地方輪太多天班，比較容易彈性疲乏（訪談資料 C1）。

支持郭大哥持續投身公益（志願服務）的主要動機是「個人成長」，包含專業知識上、思想觀念和價值態度上。郭大哥在接受志願服務團體所提供的教育訓練時，同步地為自己的知識結構重整建立，意識到自己經驗的經驗背景，例如：審視自己是否因為志願服務而的到專業知識？是一個內省層次的學習。而在志願服務過程中的所見所聞，間接引發郭大哥反省自

已過去的刻板印象，使他正視自己與所處環境的互動，有所思考，有新的意義觀點建立，例如：對於社會福利制度不完全、外籍人口影響社會組成，以及人生不一定平等的概念，已達到內容的反思。

三、 郭大哥參與動機和角色的轉變

圖4-3 郭大哥的參與動機及及角色轉變



(1) 參與動機的轉變

郭大哥的參與動機，一開始是單純的打发時間動機跟利己動機。完全退休的生活，郭大哥覺得每天在家生活沒有重心，很無聊，而且家人也說這樣容易變老，應該要出去外面找點事做。

可能是不缺錢，有退休金，所以沒有想過要再找事業第二春，抱著養老的心情，沒有想過要做什麼。……我小孩跟老婆都怕我變成老頭子（笑）！以前工作的時候還有一點功用，多少管一些人，只有我一個人退休（妻子仍在職場），在家裡面不知道要做什麼，又沒有孫子可以帶。我想說當志工的時間比較彈性，可以自己安排，如果真的沒興趣了，以後要不去也比較方便（訪談資料 C1）。

郭大哥第一次的動機轉變是伴隨著個人行為和態度的轉變。他因為與退休的妻子一起投入更多領域的志願服務，慢慢發現，參與志願服務的收穫很多，自己也更能跟的上時代。

我自己在不同的單位，有時候做不同的工作，本來會覺得老人家不用跟別人搶那些有的沒有的事做，可是我發現，越多刺激其實對自己越好。我以前還沒有去移民署工作的時候，對外籍配偶有不是很好的印象，受媒體毒害太深（笑），他們都報一些負面的。其實很多人都很融入我們，而且現在要叫新移民。如果我沒有到這些地方幫忙，我說不定跟別人一樣，對她們有偏見（訪談資料 C1）。

目前，郭大哥的參與動機又轉變為利他動機和少部分的意識型態動機。利他動機是源於郭大哥體會到台灣社會在短短十年內的改變很大，覺得社會上有越來越多弱勢團體出現，或很多不知道自己是弱勢的人需要幫助。而他近期對於「取之於社會用之於社會」這種價值觀的肯定和認同，則是支持他持續參與志願服務的意識型態動機。

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

郭大哥在志願服務場域中扮演的角色轉變有三個階段，首先是單純的參與服務者。第二階段是參與服務者和共同學習者，第三階段則是改革者和反思的實踐者。在單純的參與服務者階段，郭大哥把班排的滿滿的，像還沒退休一樣，每天到不同的地方工作，把時間填滿，假日就休息（訪談資料 C1）。但是隨著郭大哥開始到不同的單位工作，他發現原本自己以為的經驗，常常在新的領域是派不上用場的，而且在志願服務時候，人家不會管你的年齡、性別，一視同仁。郭大哥覺得自己應該要開始學習。

我本來為自己做這些工作多少算是作得不錯的，沒想到那麼老了還要挨罵。覺得自己很挫折啊！不過有挫折才有進步，其實很多人在旁邊幫忙你學，有些教育訓練的活動很好玩，自己變的比較開朗，也比較開放（訪談資料 C1）。

我現在慢慢會想這個社會上發生的事情，其實都和我們自己有關。你看，比方像是你投票，就是你相信這個人的政見，他的政見如果實行，就會影響許多人。志願服務就跟你去投票去選舉一樣，都是在參與社會、改變社會，而且志願服務的參與還更直接，別人可能因為你的一個行動就改變他的想法或生活。比選舉跟投票更快（訪談資料 C1）。在目前現階段，郭大哥對於志願服務參與的態度積極，並且能夠反思志願服務的功能和本質，甚至希望透過參與志願服務來改革社會，屬於改革者和反思的實踐者。



第四節 莉嫻的轉化性學習歷程

一、 莉嫻的個人背景簡介及投身志願服務現況

莉嫻，女性，今年60歲，與丈夫育有兩個子女，子女都已成人獨立，目前與丈夫同住，有時候小孫女也會來家中同住。莉嫻從學校畢業後沒多久，因為嚮往穩定的生活，所以希望進入公家單位工作。擔任公職數十年，莉嫻很滿意平淡安穩的生活形式，幾年後認識丈夫，結婚後依然外出工作，是一位職業婦女。由於莉嫻的丈夫也是公務人員，所以兩人在時間安排上、生活態度上、家庭事務的決策上，都能達到共識，那就是：彼此配合、截長補短、平平淡淡、盡量儉樸。莉嫻覺得自己的個性比較內向，所以職場上的人際關係上一直盡量維持單純和氣，卻也沒有想過從其他管道去拓展生活圈。一直以來，莉嫻的生活過的很規律：一週上班六天（從前沒有週休二日，後來一週上班五天）、下班接小孩、煮飯、陪小孩做作業，至於週末時間，有時會回娘家看看家人，有時候陪孩子外出。

從公務機關退休後，莉嫻的孩子離家就業，婆婆住進療養院，莉嫻發現自己突然多出許多時間，想到自己過去的專業現在完全派不上用場，與社會脫節，所以才會想要走出家門，投身志願服務。但回顧莉嫻最早與志願服務的接觸，其實是在本來服務的公家單位裡面，在民國89年退休的前幾年，她發現公家單位裡面有越來越多的民眾投入志工對的行列。因此，一開始莉嫻決定從公家單位的志工隊投入志願服務工作，漸漸地，透過志工隊之間交流和相互支援，莉嫻也隨之推展了志願服務工作的場所。目前，莉嫻固定參與的志願服務有：社會局志工、勞工局志工、社區衛生所志工和醫療機構的保健志工。莉嫻喜歡利用星期一到星期五上班的時間投入志願服務，這讓她覺得生活很充實，而星期六日剛好可以休息；有時，假日有志願服務團體的活動，她也會考量興趣選擇參加。

二、 莉嫻在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 參與志願服務形式的反思。

『內向地默默配合志願服務工作。』

莉嫻的外表比較嚴肅，說話精簡，剛認識她的人，可能會覺得她不是很好相處；相處久了，可以發現莉嫻也有她親切柔和的一面。

不是！不是刻意的，有人說我不笑的時候有撲克臉。其實我覺得我不會不好相處呀，人的臉天生又不能換，開始做之後（只投身志願服務）我會盡量笑多一點，不然人家會覺得我很兇，這樣不好。

不是壓力，也不是聽誰的建議（指多一點笑容），是我自己改變的，心境上也有差，可能退休後，年紀大一點，小孩也不用我操心，人家不是說相由心生嗎？我覺得應該是心情好了，笑容就多了！

不過上次聽一個老師來上課，你有沒有聽過大笑功？就是大笑的功夫？那個老師來教我們這個運動，他自己說是運動，我覺得沒什麼動到！不過觀念不錯，他說人如果常常大笑，可以調整自己的五臟六腑！笑也是很有技巧的，笑的時候如果越笑越大，身體會跟著振動，內臟跟著動，會促進血液循環，身體好，心情自然就好。所以不知道是不是可以靠這種大笑功讓自己心情更好（訪談資料 D1）！

莉嫻認為在公務機關工作讓她很注重效率，不喜歡「拖拖拉拉」的，她的溝通原則是「話不用多，有用就好」；莉嫻聆聽旁人講話時，搭配著微微點頭的聲聲「是」、「是的」、「沒錯」、「對」，給人很深刻的印象。隱隱約約地，可以想像她過去在職場上一絲不苟、注重原則的樣子。

以前在公家上班，單位裡面要做的事情很多，每個人一張桌子隔起來，大家埋頭苦幹，中午吃飯的時後才會聊一下。……是的，是習慣成自然，因為大家都不想把事情拖下去，所以都很注重效率。（訪談資料 D1）

莉嫻的志願服務參與很「安靜」，初期，她選擇在自己熟悉的公家單位開始投身志願服務，低調的隱藏自己的身份參與。她認為每個人都有自己

的個性，而自己原本「多做事，少說話」的一貫處事態度也應該應用在志願服務上。

沒錯，這邊我比較熟悉。比較安心。……（停頓）我自己推測，是我的個性比較低調。有點把這個（指志願服務）當作工作，既然要做事就把他做確實，我也是這樣教我自己的孩子。

不，我對民眾倒不會這樣，可能我不會跟她們閒話家常，可是該有的禮節跟對答，我都不會疏忽。做得很習慣，很順。（訪談資料 D1）

莉嫻第一次發現「多說話」其實很有用的時候，是在帶領教導一位新進的志工夥伴，她察覺到有些時候要達到目標和效率，沒有利用口語表達這項工具是很可惜的一件事。

後來我到那邊（指勞工局），平常輪值一次是一個人，除非有新人。要幫他們快點熟悉，所以會一個帶一個。以後他們還是要一個人輪值。因為只有幾次的時間，所以要趕快把他教會。是，一開始都是我在講，我請他抄起來（要注意的事項）；我有問他什麼地方不清楚的，可以問我。可是她很客氣，她說：「我剛來，也不知道會遇到哪些問題，大姊，妳可不可以跟我多說一點？」結果，我想想，也不知道要跟她說什麼，我告訴她，下次見面我會跟她講。

我自己回去有準備一下，也去問別的志工要怎麼帶新人，把之前碰到一些比較麻煩的事情記在紙上，想要照著跟她說，比較不會漏掉。……還蠻成功的，如果讓我先準備的話，其實我也可以頭頭是道。……沒錯，有些時候還是需要多一點口語表達，是訓練自己的一種，而且如果不用說的，要讓她看著做，會比較慢上手。之後我帶新人，或者去別的地方做志工，我都會把自己的意見表達清楚，確認別人對我的理解沒有錯（訪談資料 D1）。

莉嫻本人的個性屬於話不多的人，她也將這樣低調話少的個性延伸至投身的志願服務場域中，維持這樣的態度工作許久，是她對「少說話多做

事」想法的思考性行動。偶然的一次帶領新進人員機會，莉嫻因為對於「語言溝通」的掌握能力不足而面對挫折，莉嫻的學習策略是先擱置這個問題，回家構思、準備然後才將問題解決，這次經驗讓莉嫻體會到自己原本「少說話多做事」的觀念需要因應時空而改變，因此針對過去的想法有了內容反思。並且，莉嫻將新的意義內容應用到他的其他學習領域和主題上，且能明確察覺自己的觀念轉變的過程，屬於過程的反思。

2. 志願工作價值的反思。

『在志願服務團體中，人人都可以適得其所。』

在莉嫻投身公益的過程中，她總是扮演固定的角色和做固定的工作。她形容她自己傾向的工作類型是「文書的」、「靜態的」，例如幫忙記錄會議、打成電子檔、列印存檔，或是製作志工隊需要的表格，還有美工方面的工作。

我過去的工作是行政為主的，比較喜歡文方面的，害羞。

都走幕後的工作比較多，像有些文書。會議記錄都是我在做，也會幫忙記帳，聚餐的發票整理。……如果有要上台表演的，我一定馬上落跑（台語：逃跑）。要我在台上唱歌、跳舞還是演戲的的，不可能（搖雙手）。

還是會幫忙（指動態活動），我們是一個團隊的感覺，會找一些比較不需要上台的工作。作海報跟佈景之類的。總是希望最後的成果我有參加到，成功也與有榮焉（訪談資料 D1）。

這些文書類型的幕後工作她能夠得心應手地完成，而且也很有成就感，因為有些志工夥伴並不會使用電腦或打字，她因為從前的工作常需要文書處理，所以這些事情對她來很像是「以前工作的延伸」。

應該是興趣，我喜歡做這些。之前去衛生所，有些阿嬤他們，比較老，所以我都報名要用電腦的工作。她們就可以幫人家量身高、血壓一些事。打字跟做這些表格還有公文，我都很熟，以前做的很習慣，

所以不會負擔，做起來也很順。比較像是把以前的專長用在這裡，我還蠻確定文書是我的專業，可以把自己的專業用在志願服務工作上，感覺很好。

倒是沒有想過要做什麼改變（指工作內容），有試過說把這些東西分下去（給別的志工），或者會議記錄輪流做。可是有些人跟我說：「莉嫻啊，妳做就好啦，妳在這邊弄一弄這麼快，這樣我還要帶回去拜託我兒子弄。」原本是想說大家可以藉機學學電腦，不過好像沒有效果。所以這些工作我還是接下來做（訪談資料 D1）。

莉嫻也認同志願服務的工作是很多元的，有的人比較喜歡「活潑的」「動態的」，他們會選擇做一些需要體力、需要面對群眾的工作，例如計畫活動或是動態的成果發表。

（志願服務）這裡面還是有很多種人，以前沒特別想過志願服務需要哪一種人，不過現在會去觀察需要哪些個性的志工。……經驗法則（笑）打個比方，妳看前面（指前方）；那個女的，她以前在電台工作的樣子，她就很適合幕前，每次我們有一些慶生會、慶功宴還是演講，都是她在當司儀、主持人。還有他（指另一人）那個先生跟我一樣，話不多，可是力氣很大，我們這邊女人比較少，可是會有需要勞力的時後，園遊會他就會幫忙架棚子跟桌子。因為有時候有些工作不是適合每個人做，所以有不同的背景跟個性的人比較好（訪談資料 D1）。

莉嫻覺得志願服務團體中，廣納各式各樣的人，也的確需要各式各樣的人力來支持團隊的運作；而體力和個性則是她本人選擇工作項目的主要因素，隨著投身的志願服務種類增加，莉嫻也慢慢地接觸自己以前不喜歡的工作，例如參與諮商輔導或者偶而參與動態展。

我還是比較喜歡幕後的工作，不過我很肯定所有志工都要「作自己」（強調）。就是不要隨波逐流，要保持自己的個性，這樣比較好玩

(笑)! 如果每個人都跟我一樣, 不是很無趣? …… 有些人還沒參加志工會先聽別人講說, 當志工要怎樣要怎樣, 有預設立場, 來這邊之後就覺得要怎樣扮演, 比較讓人家認同。不用這樣, 讓大家慢慢發覺彼此的個性比較好啊。我現在也是慢慢在接觸一些新的, 改變自己, 因為看到別人慢慢在進步在變, 自己很怕落伍(笑)。如果需要表演的, 只要不是我一個人, 團體的, 我都會參加。

是, 我知道我自己為什麼會開始改變我的行為, 主要原因是我覺得志願服務的領域就像社會上的小縮影, 社會上就是因為有各式各樣的人, 才會多采多姿, 所以這裡如果也多元一點, 比較符合現實(訪談資料 D1)。

莉嫻對於工作內容的選擇其實都是以本身的個性和能力為主要的考量, 她將自己原本的專業應用在志願服務的領域中, 是其思考性的行動展現。她也有反省過自己學習行動的原因(個性使然), 所以也有內省的部分。而志願服務者「多元性」的概念莉嫻隨著投入參與的志願服務團體越來越多的體會。她在不同的學習場域中發現, 一同工作的夥伴會激發不同的火花, 這個概念的形成則是莉嫻的內容反思。隨著「志願服務者特性多元化」這個概念的產生和鞏固, 莉嫻也開始改變其行動並且實踐, 而莉嫻逐漸發現自己改變想法背後的另一個意義(志願服務反映社會), 則是有過度到前提反思。

3. 自我實現的反思。

『家庭和自我實現的兩難與衝突。』

莉嫻是退休後才加入志願服務工作的, 當時她的孩子們都已經長大, 不需要她的操心, 唯一比較掛心的是住在療養院的婆婆, 但是婆婆的健康狀況其實也很穩定, 看護的也照顧得很好, 莉嫻只要定期去探望她, 陪她聊聊天就可以了。加上丈夫也沒有反對, 因此, 莉嫻一開始自認為可以完全沒有後顧之憂地參與志願服務。

我是在沒有任何壓力（的狀況）下來（參加志願服務）的。因為我覺得自己比較不能一心多用，如果還在上班要我做志工的話，應該會做的不好。我的小孩現在都大了，他們有他自己的生活，所以我也不用操太多心（訪談資料 D1）。

可是，三年多後，當時懷孕且不想離開職場的的女兒要求她幫忙帶將來出生的小外孫，沒想到這變成她短暫離開志願服務的原因。由於女兒產後預計休息三個月及返回職場，所以希望莉嫻可以當小外孫的「全職保母」，莉嫻知道，女兒一直覺得志願服務工作是她「休閒興趣」，有了外孫後，她可以把重心移到孫子身上，這樣就「閒不下來了」。

沒錯，我曾經中斷過一陣子。我認為志願服務不應該中斷，那時候已經下定決心要把這個（指志願服務）當作我的終身職業了，也覺得應該沒有什麼事情會讓我退下來。

……我女兒知道我在當志工，我們全家都知道，可是平常回去的時後不一定會聊到這個。一開始我是真的有點抱著休閒的心情，可是現在不是了。我女兒可能誤會，她以為我是沒事做才出去當志工。她是會說：「媽媽，妳又去上班了！」跟我開玩笑。可是我不知道她不曉得我後來跑去很多個地方（指不同的志願服務團體）。

幫她帶小孩本來就是計畫中，她不大可能辭工作，她說要把保母給我賺（訪談資料 D1）。

可是女兒不知道的是，莉嫻還是不想放棄中斷志願服務工作，因為她覺得自己的責任越來越重，也越來越有成就感，很怕一旦中斷了，無法重新融入、重新適應。

我的心情……（停頓），就是想說不要停，那時候已經做比較多個志工，排班也很固定，很順。有交一些朋友，也好不容易上手了。有一部分是責任感，因為臨時有些工作要交接下去，我有當志工隊的秘書，幫隊長做一些行政的。覺得跑掉對人家過意不去（訪談資料

D1)。

本來莉嫻試著要讓女兒假日自己帶小孩，自己繼續志願服務工作，但是實在不忍心女兒週末無法好好休息，加上丈夫也覺得莉嫻暫停志工比較妥當，所以她最後總共停了一年多後才又繼續志願服務工作。

妳知道帶嬰兒要天天二十四小時待命，我覺得比我去外面當志工還要累，本來講好說一到五我帶，星期六、日帶回家，有時候也要帶去給她老公的媽媽看一下。這樣我的（志願服務）工作可以繼續。

本來我以為這個方法可以用，假日我還是可以出去做我想做的志工，一到五我就當我孫子的志工，但是，是我自己先不忍心的。小嬰兒晚上都要餵奶，我們老人家比較不需要睡那麼多，我女兒倒是沒有主動提，她也撐了一陣子。……我考慮很久，跟我先生商量，他是說以後還有機會，叫我假日也幫她帶（孩子）。現在回想，那時候的決定應該算是有點不得已吧！可是我沒有別的辦法。

我總共停了一年多，完全都沒去，到小孩不用一直喝奶換尿布為止。重新進入的時候，有覺得不一樣。有些老朋友沒去了，還有一些還在，可是本來有些我在做的工作已經交接出去，變成說要做的工作都不一樣。文書行政那些我比較喜歡的。現在沒有在做。換成比較簡單的，跟大家一樣。

……這部份算是挑戰失敗（指持續參與不間斷）。我自己知道問題出在哪邊，因為我心軟還有真的比起來，…（停頓）可能志工幫別人還是沒有比家人重要吧，重新認識志願服務對我的重要程度（訪談資料 D1）。

莉嫻能夠確實的描述自己投身志願服務後，這份工作對她的意義有所改變，也就是她從一開始的休閒動機，改變為有責任感、有成就感的自我實現，這份意義的形成涉及莉嫻的內容反思過程。在她面臨為女兒帶小孩，必須犧牲志願服務的困難時，她也試圖尋找策略來因應，並且希望持續下

去。莉嫻原本認定自己會一直持續下去，沒有任何事件可以影響她，但是她經過掙扎被迫妥協，而莉嫻確實去思考過自己無法持續下去的原因，以及最終志願服務對她自己的意義，這樣的轉變則是涉及了內容和過程的反思。

4. 持續參與的反思。

『考量自己的興趣導向。』

支持莉嫻持續投身志願服務的很大一個原因是「興趣」，對她而言志願服務是她原本興趣的延伸，也從中發掘到新的興趣、培養新的興趣。莉嫻因為工作的關係，偶爾會有機會去上電腦課，也很喜歡電腦軟體操作，所以在志工團體中醫有需要使用電腦的工作，她便會主動毛遂自薦。

做任何事如果沒有興趣沒辦法長久，我本來也不知道志工要做些什麼，也不知道自己會一做做這麼久，可是還好我有找在這邊找到興趣。我自己本來就喜歡學電腦，所以我就負責做這些 Key in。

也有培養新的興趣，之前有請一個老師來我們做廢物利用，就是找一些家裡不要的東西，做成一些擺飾品或者再利用。我們幾個（指志工們）後來都有互相交流，像用大寶特瓶做澆水器，還有用不要的東西 DIY（笑）（訪談資料 D1）！

而且，莉嫻自己很喜歡畫圖和美術，所以有時候志工活動需要美工的部份，或加工表演服裝等工作，莉嫻都很樂意負責。她一方面覺得自己做的不錯，得到正面的鼓勵時開心；一方面也覺得因為這些瑣碎的事情要花很多時間，比較沒有其他夥伴願意做。

我來就喜歡喜歡手工藝的東西，所以像畫海報跟做一些道具、佈景的，做的不錯。自己喜歡的事情就不會覺得花時間或很累。……趕工的時候，我常常帶回去做，我先生會說我很呆，老花眼在那邊幫人家縫衣服，不會給別人做？我會跟他說，這不是幫誰做，是幫我自己做。……幫我自己做，是因為想到希望團隊表現好，一種榮耀感。這

些活動（指表演或成果展）有的時候累的半死，可是也是最印象深刻的，回想起來常常都是這些事情。別人做不做這些瑣事對我來說不重要，因為這是我自己接下來的，我一定會把它完成，所以我不會要求別人一定要幫忙，自己做完意思一樣，重點在成果（訪談資料 D1）。

以自己的「興趣」去參與任何事情對莉嫻說是再自然不過的事，她不喜歡強迫自己，也知道強迫自己做的不好，所以選擇的工作都是自己的興趣延伸，屬於思考性行動。而她在過程中也不會因為累或旁人的意見而停止自己的「興趣」。在這個過程中，莉嫻較具有反思性的學習主題，是她意識到自己做的事別人不想做的事情，同時也問自己為什麼會接這些工作，涉及到內容的反思。同時，莉嫻找到了答案，那就是除自己的興趣外，團隊最後的成果還有自己的榮耀跟成就感也是支持她繼續投入的要素。

5. 個人價值的反思。

『我的影響力。』

莉嫻認為自己從來都不是最搶眼的一個，童年的經驗、職場上，她覺得自己很平凡。在志願服務團體中也是，她總認為自己應該不會給別人特別的印象。

我很平凡，從小到大順順利利的長大，很普通。沒有得過什麼獎，當公務員的時候也是，工作很一般，沒有什麼特別的。（訪談資料 D1）

直到她發現到自己的影響力，「影響他人」使莉嫻對志願服務的本質有了新的看法，她開始思考自己的價值在哪裡、自己的能力有多少、志願服務的價值是什麼、志願服務能為社會作些什麼、因為我的關係志願服務和社會有沒有改變等等的問題。

比較好的朋友都是以前高中的姊妹淘，大家現在有的嫁到南部有的住北部，平常都用電話聯絡。之前有一個好姊妹，一聽到我也有在醫院當志工，她很緊張，她叫我不要去，說有這麼多地方可以選，幹嘛去醫院。她自己也有在當志工喔！她是在小學。我有問她為什麼，

她跟我說醫院比較不好，因為病菌很多，很多生病的人，很髒，而且醫院大廳常常會有受傷的人，急診室也很危險…。我當時的反應是馬上跟她說：「不會，不用擔心。」我覺得那是有些人的錯誤印象，當時有點想防衛，幫自己說話，可是不知道怎麼開口，畢竟那是自己的好朋友。而且我也知道她其實以很熱心在做公益。

後來我每次跟她通電話，都會有意無意提到我在這邊又學了什麼，又上了哪些課，都是有關疾病的，很實用。其實有點故意想幫她洗腦（笑）。……後來她有跟我說想跟我來，我覺得我成功了（笑）。像她這樣的大概有兩三個，有一個是之前的同事。……把自己學習到的東西跟別人分享很自然，因為這些知識都剛好很適合我們的年紀，比如說更年期保健、婦女子宮頸抹片檢查、癌症預防，還有向營養師來上原味烹調，這些資訊跟大家分享…。

我自己覺得我有因為到醫院當志工然後比較注重身體健康，連帶的，家人也比較健康。我先生以前吃重口味，可是他比我瘦，所以我們都覺得他身體應該比較好，我比較胖一點，會擔心高血壓。所以聽多了養生的一些資訊，我開始吃的比較清淡，我先生看我這樣好像精神變得比較好，現在也不會要我一定要煮重口味的菜。尤其在醫院看到許多病患，我會更警惕自己要好好珍惜自己的健康、也要維護家人的健康。

我女兒還在工作所以不能限我這樣平時一到五當志工，不過孫子現在比較大一點，上幼稚園了，我也鼓勵我女兒可以一起來，她是沒有像我這樣是正式的，不過有些假日的活動來幫忙。她有跟我說，等小孩上小學，她會想要去當說故事媽媽。

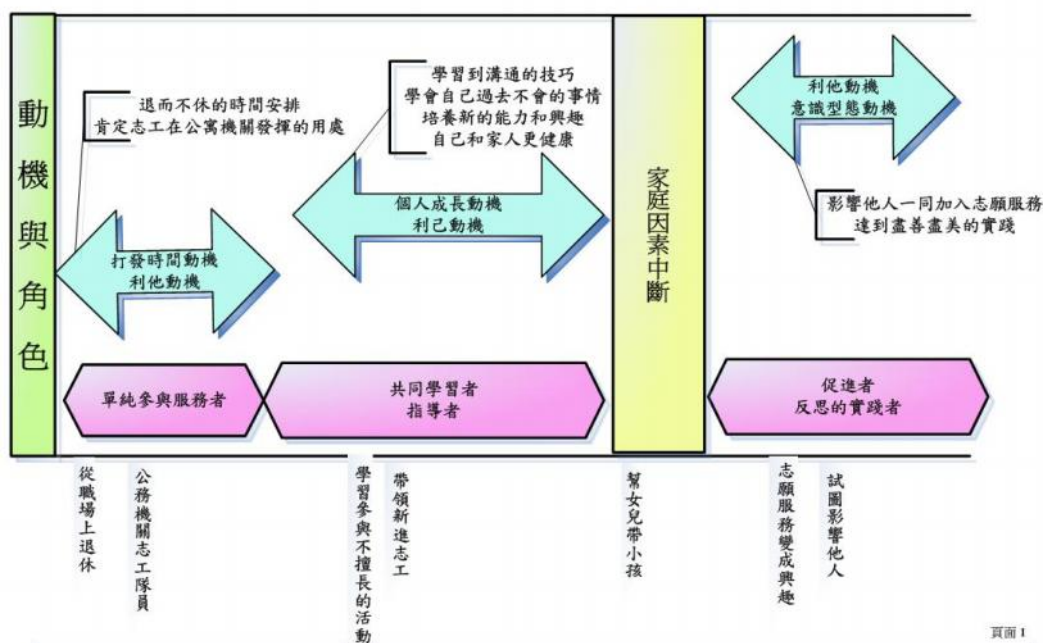
這樣算起來我也是影響不少人，把這個（指志願服務）介紹給大家是好事一件。因為我自己真的有收穫，所以才會想把這些東西跟大家分享。如果行有餘力，我雖然不是很擅長演講，不過用聊天的，像

我們現在這樣，我很樂意分享，也很希望有更多人一起加入，一起快樂、一起成長。……之前聽過一句話，我覺得很有道理，也跟你分享：「做人雖然不能十全十美，但是可以盡善盡美」。對人、對事都是一樣的，社會上有些事情雖然不完美，但是我相信透過志願服務可以盡善盡美。(訪談資料 D1)。

「影響他人」的這個部分是莉嫻反思程度且轉變其參與角色的一個面向的學習。首先，莉嫻從過去幕後的、默默的參與者轉變為積極的遊說者、推廣者。這部分的行動之所以產生，主要是因為她在自身投入其中的這段時間，她體會到「志工的收穫」這件事。莉嫻的收穫對她來說是很明顯的，例如她因為志願服務的關係，讓自己和家人更加健康。因此莉嫻對於志願服務造成了何種影響有了新的意義和詮釋，屬於內容的反思。此外，莉嫻把持續影響更多人加入志願服務領域這部分的行動，規劃在她未來的志願服務學習目標之中，並且能夠對自己參與志願服務的動機產生轉化，則屬於進一步的前提反思行動。

三、 莉嫻參與動機和角色的轉變

圖4-4 莉嫻的參與動機及角色轉變



(1) 參與動機的轉變

莉嫻參與動機最初是抱著打發時間和利他動機投入的。莉嫻認為自己應該退而不休，所以將志願服務這項可以助人又可以充實自己時間的活動安排在自己退休生活之中。

我算蠻年輕退休的，再我之前服務的單位裡面有一些志工，我跟她們聊天時候發現，他們其實對來公家機構辦公的民眾有很多幫助，以我自己也想說，既然我對公家機關比較了解，退休後如果沒事可以來這邊服務（訪談資料 D1）。

在參與志願服務過程中，莉嫻對於自己的個性適合做哪些工作很瞭解，所以也排拒了一些她認為自己不適合的活動。但是她仍然在過程中漸漸忘卻本來對自己的限制，更開放地接受各式各樣的挑戰。也透過志願服務學習到的知識，讓她感受到自己和家人有實質的生活改善。

我後來有在幾次任務裡面學到東西，雖然我還是知道自己有些東西無法突破，可是我已經漸漸可以強迫自己參加。我有因為志願服務

培養新的興趣，以前我都覺得自己生活比較單調，比較無趣，可是志願服務的老師有時候會跟我們說一些笑話跟交我們一些團康，我自己現在也有把這些東西帶去別的地方用（指別的志願服務團體）。還有，因為我在醫療這邊學的東西，也很有幫助，我的家人跟我現在都知道比較多身體保健的資訊，我們也會定期身體檢查，有些公家免費的健康檢查，我也比較容易得到資訊去參加（訪談資料 D1）。這個階段莉嫻的參與動機包含了個人成長動機還有利己動機。

莉嫻描述支持自己持續參與志願服務的原因，也是目前的現況，她說：「我中途有休息過一段時間，這段時間我一直都想要趕快在出來，有一份責任感吧！我有跟夥伴說好，我一定會再回來。我覺得一個人的力量很有限，團隊的力量很強大，既然都已經有團隊了，要是每個人都跟我一樣，想來就來，想走就走，這樣根本不能夠維持下去。」莉嫻也覺得投身公益這件事不能中斷，因為：「你今天幫別人，明天不幫，這樣別人會怎麼想？人家又不是要你的施捨，我們雖然不能讓每個人得的生活都十全十美，至少可以幫別人做到盡善盡美（訪談資料 D1）。」第三個階段，莉嫻的參與動機則轉變為利他動機和針對助人盡善盡美的意識型態動機。

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

莉嫻的參與角色從一開始是單純的參與者，很快地便轉變為共同學習者和指導者。共同學習者指的是莉嫻在不同的志願服務學習場域中，因應自己的能力和知識，廣泛地與其他志工們一起訂定目標和學習。指導者指的是莉嫻在幾次指導新進人員和擔任活動小組長的事件中所扮演的角色。

不能說我自己是老師，我覺得大家教學相長，我自己比較會用電腦，比較會畫圖跟美工這些東西，所以我都會交給別人，不是說要他們學會什麼，我們共同的目標還是要完成整個任務（指志願服務活動）。

目前，莉嫻投身志願服務扮演的角色屬於促進者和反思的實踐者。因

爲：「我現在最常做的事情就是把大家都拉進來（做志工），不是說成效怎麼樣，應該是說只要努力去做絕對有效果。我有想通，只有一個人力量不夠，團結力量大，所以越多人來越好。可能一次邀到十個，可是只有兩個留下來，這兩個說不定可以再找十個來，這樣就說不定會有……（算）多六個人來做（訪談資料 D1）！」



第五節 明正姐的轉化性學習歷程

一、 明正姐的個人背景簡介及投身志願服務現況

明正姐，女性，今年63歲，目前為家庭主婦，有三個小孩，目前與大兒子和丈夫同住。明正姐一直以來都是家庭主婦，專心照顧家庭與孩子，未曾外出工作。投入志願服務的歷史很長，早期，「志工」這個名詞尚未普遍時，明正姐就已經加入社區「義工」的行列。社區義工成員多是鄰里間的家庭主婦，他們利用丈夫外出工作、孩子去上學的時間，在社區附近打掃環境、維護清潔。明正姐當時加入，是因為附近鄰居友人和里長的邀約，覺得社區環境清潔對自己的小孩也很好，所以一投入就是好多年的時間。

明正姐的個性外向大方、海派、不與人計較、不拘小節，很多人說她的名字很中性，她也大方地說：「對阿，我有時候比較男人婆！說話比較大聲！」在幾個孩子念小學期間，明正姐因為天天帶著孩子走路上學，所以也主動和孩子的導師報名當交通義工（導護媽媽）。透過其他義工媽媽的介紹，進而加入衛生所的醫療保健志工行列；有一次衛生所與當地醫院合辦的活動上，明正姐認識醫院的保健志工，也投入醫院醫療保健志工的行列。等到孩子從小學畢業後，明正姐便辭去交通義工的工作，專心從事醫療保健志工的工作。直到現在，明正姐仍然維持一週至少3天的排班；而社區環境維護的義工之所以沒有繼續，是因為目前社區有許多公共區域的打掃工作，都有清潔隊來負責，社區義工也就沒有繼續邀集下去。

二、 明正姐在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 志願服務參與形式的反思。

『家庭主婦的力量大。』

明正姐以身為一位全職的家庭主婦為傲，她認為自己的家庭就是她的全部。丈夫和夫家的人對她很好，娘家的人也和夫家相處融洽，孩子雖然不是特別優秀，但是很乖、很懂事。她覺得自己的生活算是無可挑剔的，

比起有些家庭主婦或職業婦女的時間安排，明正姐時常有空閒的時間可以安排想作自己的事情。

我是全職的家庭主婦，不敢說是模範媽媽，但是我的小孩現在一個在當老師、一個在不錯的公司上班，應該算不錯。我都自己教他們，以前沒有那麼流行安親班，我又是家庭主婦，所以他們的功課都是我在盯的，高中以後才有去補一兩科。……和樂融融呀，我夫家的人都對我很好，他們的人很相處，跟我媽媽（指娘家母親）也很合，沒有什麼婆媳問題。我跟婆婆住，她幫我很多忙，家事是我在做，可是我們家以前都是她幫我們煮飯。

我沒有特別的休閒活動，通常都是在家裡或是到附近走走、散散步、買東西，以孩子為重心，現在的休閒活動是做快樂的志工，哈哈（強調，笑）（訪談資料 E1）！

正明姐的志願服務工作，初期都是以家庭為中心的場所：例如社區清潔維護和孩子學校的交通義工。這兩個志願服務團體讓她結交到許多和她背景類似的婦女，也從中學到很多知識及資訊，例如夏日省電、省水的一些「小撇步」、哪些食物的煮法對人體是有害的、怎麼幫助小孩集中注意力、哪些參考書是比較有口碑的等等。

我第一個當的志工是「掃地義工」，就是在附近社區幫忙打掃環境。那時候有里長跟一些媽媽在邀，都是老鄰居了，所以一起去整理公園啦、花草樹木、小孩子的遊樂器材…。很多媽媽都是平常小孩老公出門了，當作運動跟休閒。打掃完後，有時候會去里長家或在涼亭那邊喝喝茶、吃點東西，聊聊天。聊天也可以長知識喔！向在那些媽媽身上我學到很多小撇步，什麼東西不能加在一起吃會有毒，……還有要怎麼陪小孩寫功課。

去當義工媽媽是因為我每天陪小孩走路上學，他們從家裡到學校大概要走二十分鐘，我本來早上就會起來叫他們起床、煮早餐，看到

路口有導護媽媽，覺得我也可以去做做看！導護完了剛好可以去買菜，再回家。以前感覺家庭主婦比現在多，小朋友班上的媽媽有一半以上是家庭主婦，現在感覺職業婦女比較多一點。(訪談資料 E1)。

明正姐覺得家庭主婦在社會上的重要性被低估了，她本來也覺得家庭主婦沒有收入所以是「不事生產」的一群，但是，接觸越多家庭主婦她越加發現大家的「臥虎藏龍」。隨著與家庭主婦身份的志工們共事，明正姐更加確定，家庭主婦是很有價值的人力資源。如果男人、年輕人要出外打拚生活，那是每個家庭和個人的選擇，家庭主婦的影響力不容被低估。

其實我們那時候的家庭主婦也不是都沒有工作過，很多都是嫁人之後，走入家庭，比較傳統吧，覺得以家庭為重。可是有些媽媽他們很多也都是有在公司上班過，或者開店過，也都有跟社會上接觸。以前我也會說：「我是給我老公養」，可是跟那些媽媽聊天時候，慢慢覺得家庭主婦其實也是一種職業，我們為家庭付出，隨 call 隨到，是 24 小時全職的呢！這樣薪水要怎麼算（笑）？……我們就是一種後盾，讓家人不用操心一些瑣事，有的人作家庭主婦做得很自卑，我會鼓勵她不要這樣想，像你現在如果走出來，可以找到自己的天空（訪談資料 E1）。

尤其志願服務的工作時常要接觸到的是比較特別、比較弱勢的人，許多家庭主婦都能夠以一位母親的角度來付出同情心和關懷，相較於男性，明正姐覺得「媽媽的天性」是投身志願服務的一項利器。

志願服務最適合（讓家庭主婦）發揮，是天性吧！妳知道媽媽那種天生比較雞婆的個性，比較會付出關懷。在衛生所的時候，有的年輕媽媽要帶小孩打預防針，看起來很幼齒，新手，有經驗的媽媽就是會發現（她需要幫助）。可能也是家庭主婦的才能，有些志願服務像在醫院陪行動不便的老人上廁所，我們在家也是這樣照顧家裡面的長輩，所以比較容易上手。而且妳真的走出來，才發現做志工的很多都

是女生，比較年輕的都是家庭主婦，比較老的有些是退休才來的。來做志願服務讓我看的事情比較多，見識也比較廣，有些演講跟活動，如果沒有這些志工媽媽跟我說，我一定不知道（訪談資料 E1）。

明正姐非常已身為家庭主婦為榮，她以自身經驗分析了為什麼許多志願服務者都是家庭主婦的原因，融合本身對家庭主婦的想法和實際參與學習的情形，產生了這部分的理解，是內容和過程的學習。同時，她又在志願服務中找到更新的、更深刻對家庭主婦意義的詮釋，她認為家庭主婦是一種人力，其能力和與生具備的天性有助於應用在志願服務者服務他人的工作上，並且行動和推廣這個想法和概念，則屬於跨越到前提反思的層次。

2. 志願服務價值的反思。

『幫助別人就是幫助自己。』

「助人為快樂之本」對明正姐來說不是一句口號或是陳腔濫調，而是她本人深刻的體會和內化的觀點。但是從前，明正姐對於為善最樂這個概念的想法，僅在於紙上談兵和全盤接受。

從小老師不是就教嗎？助人為快樂之本！被洗腦太深了，哈哈（笑）。我會跟我的小孩講助人為快樂之本，因為我真的相信這句話，只是快樂很抽象，或許幫助別人可以獲得自己的滿足，但是也是要看妳怎麼去想（訪談資料 E1）。

她很少思索「為善為什麼最樂」、「是哪一種快樂」之類的問題。直到她參與了孩子學校的義工媽媽後，她才真的對「助人而人助之」的想法重新認識；那次經驗是這樣的：明正姐有一次參加交通導護媽媽工作時，目睹幾乎衝撞到學生的交通事故，當時她一想到還在家裡尚未出門的孩子，不知道晚一點會走那個路口？那個路口會不會有導護媽媽照顧孩子的安全？明正姐下定決心，一定要想辦法讓交通義工的組織順利動起來。唯有這樣，自己還有全校所有的孩子才能快快樂樂的上學，平平安安的回家，也才能讓更多操心擔憂的家庭放心。

我本來都抱著為善最樂的心情在參加這些活動，誰不想要快樂滿足呢（笑）？可是有一次在當導護媽媽的時後，我嚇到了！以前走上學的小學生很多，都有分路隊，妳記得嗎？那時候有一台車不知道怎樣，硬要紅燈右轉，我們不是都會拿棍子上面綁旗子嗎？我擋了，可是他硬要從邊邊擠過來，有一個小朋友差點被他撞過去！我嚇死了，那個小朋友跌倒，我以為他被撞倒。我當時的第一個念頭是趕快要聯絡學校，跟聯絡那個小朋友的媽媽，……還有，我一想到那部車待會不知道要開去哪裡，我的小孩不知道會不會遇到，就全身冒冷汗。

後來幫老師陪他去醫院，看到他媽媽從公司趕過來，很擔心又哭，實在很不忍心。我覺得今天導護媽媽的工作是讓我自己對小朋友上課的路線更清楚，所以我做的到的部分，一定要做得更好。妳想，又不是每個人都可以靠丈夫的薪水養家，有的人說不定一大早就要去工作。我既然決定要做，就要做到好，至少減少這類危險的發生（訪談資料 E1）。

對明正姐來說，這是同理心的展現，但是積極地組織動員義工們，是更進一步「幫助別人就是幫助自己」的實際行動。

我先把所有的導護義工留下聊天，其實那時候並不多，六七個人而已，因為學校有些路口是叫老師站的。我問義工們有沒有覺得那件事很恐怖，他們都說對，所以我們決定回去想辦法解決。隔了一個禮拜，有很多媽媽也一起加入導護，我先做了輪班表，然後跟大家討論要增加路口，還有把棍子加長，換比較明顯的顏色…。學校知道我們這樣都覺得很感謝，可是讓我心裡最深的想法就是：「啊！我放心了！這樣我的小朋友跟別的小朋友上學可以更安全。」我每天的心情也跟著輕鬆，助人的快樂不是突然冒出來的，一定是有原因的。（訪談資料 E1）

明正姐投身志願服務工作有受到「助人為快樂之本」這個概念的影響，

她相信這句話，也視之圭臬地操作之，是她的思考性行動。可是當她接受到突發事件的刺激後，她開始積極地改變自己的行動，發展更多的學習內容，以致於最後她改變她的認知，認為助人之所以能夠得到快樂，不是因為聽多了「助人為快樂之本」這句話，而是她本人確實的體會到助人的快樂來源。因此她將為善最樂的概念轉變為幫助別人就是幫助自己，而幫助到自己才有可能得到快樂；這個過程則涉及了內容及過程反思。

3. 參與志願服務身份的反思。

『當志工也有身份高低之別。』

明正姐表示不同志願服務團體中，志工彼此之間的交往和訓練方式會有所不同，也因此會讓某些志工感受到身份的差別待遇。

我參加的地方（志願服務團體）沒有很多，以前社區打掃那種不算，那種比較隨性，我參加過比較有團隊感覺的、比較有組織的是學校交通義工、衛生所跟醫院這邊。學校的因為都是媽媽，而且大家來這邊的時間都很短，也都分開站（路口）所以沒有覺得有什麼不愉快的（事情），反正導護媽媽的工作也沒什麼，大家都會。

我去衛生所是有一個導護媽媽拉我去的，算是有認識的人，大多數都對我不錯，可是有幾個他們比較難相處，比較臭屁。……應該是因為他們做更久吧！而且他們年紀比我們大，我那時候四十幾歲，他們幾個應該有五十多歲吧！感覺有比較多社會經驗，所以比較喜歡發號司令（笑），就是會自己在那邊安排志工，其實我們那時候還沒有小隊長這種事，大家都聽衛生所職員的，哪有在分誰是老大！

轉到醫院這邊我有受到很大的挫折，這裡很大，比衛生所大多囉！我們還要幫忙接電話，跟民眾互動的機會很多，每次輪班的時間也比較長。我剛進來的時候因為剛好沒在辦教育訓練，它是不定期辦的，我這種半路進去的，都嘛是靠老志工在帶，有一個以前是在藥廠上班的，後來自己開藥局，覺得自己很懂（醫療知識），他根本都不

大想理我，也不教我，就說：「妳自己看著學」(訪談資料 E2)。

從前在她參與社區義工和學校義工的時候，因為其實不大需要特殊的知識背景，所以沒有察覺到志工彼此之間有什麼不同。但是，後來她投入醫療保健志工後，自己明顯地感受到身份之別。

有，我覺得我有跟別人不同，可能學的東西不夠多吧，讓人家看不起，很自卑。(訪談資料 E1)

明正姐認為在有些志工的觀念裡，醫院這樣的機構比較需要「專業」的人才，受過訓練的人常常說話「比較大聲」，比較具有影響力。而像她這樣，沒有背景徒有熱忱的人，很容易受到打擊，產生排拒。

我自己覺得所有的志願工作應該都一樣，只是領域不同，……當然有會需要比交專業的知識，可是知識是靠累積的，機構也有責任啦！他們的刻板印象我改不了，他們就是覺得醫院，關係到身體健康、生命安全，妳要是沒有「專業」(強調)會害到別人。可是我認為他們說的那些東西，只要學過，想辦法背起來，每個人都嘛可以做的到，哪有真的那麼專業，真正專業的是醫生、護士。不是嗎？

光是有熱情不夠啦，還是要有點料才行。所以我就去想辦法(訪談資料 E1)。

明正姐面對這樣的問題，她選擇的方法是趕快充實自己，不要拖累別人；於是，明正姐沒有向其他的資深志工尋求協助，反而「跳級地」找到機構的志工督導求助。她覺得資深的志工將來也都會有機會共事，不想在他們心中留下負面的評價，所以最直接的方式是問督導，督導建議她可以參加一些志工的基礎訓練課程、醫院不定時舉辦的衛教演講，還有建議她看哪一些書。明正姐主動尋求解決學習困境的行動，讓她很快地把眼前的困境一一解決，盡快融入。

沒有教育訓練沒關係，你不教我也沒關係，我自己去想辦法。還好我們督導人很好，我是沒有跟他說我被欺負的事，她介紹我去參加

一些演講跟座談會，還有跟我說醫院有哪些職員人比較親切，可以去問他們，也有帶幾本書給我看，都是一些經驗分享的書。我自己也會多花時間去那邊（指沒有排班的時候），每一層樓去走，每一區的診間去晃晃，把醫生是哪一科的背起來，想說這樣以後有人要問的話，不用在那邊找很久（訪談資料 E1）。

正明姐曾經思索為什麼有些人會覺得「當不同的志工有差別」這個問題，她認為這是源自每個人本身根深柢固的階級觀念；夥伴們有些是從醫療相關機構退休下來的，把帶領新進志工的工作視為「傳授知識」，用權威方式進行，卻沒有想到這樣反而會讓新志工打退堂鼓。

我猜測他們的心態是因為本身的個性就比較喜歡分你我，有些人因為從衛生所或醫院退休，所以會把一些常識視為理所當然，也比較會不耐煩。他們因為自己這樣的背景跟態度，可能會傷到人，或是讓人家不敢恭維，可是很少數，大家還是以和為貴，所以他們其實不知道自己這樣不好（訪談資料 E1）。

明正姐也發現有些志工懷著特定的目的參加，也會讓志願服務工作的氣氛不好，例如有些年輕人透過關係進來醫院服務為了得到「時數」，這些人往往都做不久。

妳有沒有看到今天很多小朋友來？一陣子都會有一些，尤其週末活動的時後。他們是要來登記時數的，學校規定的。……不錯啊，年輕人力氣比較大，爬樓梯比較快，所以都讓他們搬東西跟跑腿，有壯丁可以用。不過他們都來不久啦，也不是說他們不熱心，他們通常都是一學期回來幾次，一段時間密集的來，不會向我們這樣常態的做。（訪談資料 E2）

於是，明正姐在之後自己也蛻變為「老鳥」時，便時時刻刻提醒自己千萬不能夠「倚老賣老」；同時，她也會鼓勵新進的志工夥伴要想清楚「自己真正想要的是什麼？」，再來服務，而不要在這邊虛度每天排班的幾小時

時間，這些時間若是積沙成塔可以去花在自己真的有心想做的事情上。

自己也是過來人，所以對新同學一定更親切，我會把她們當作自己的朋友一樣，跟她們分享做事情的方法跟經驗。……一定會跟她們說想清楚再決定要不要來，要來就要認真做、認真學，如果只是為了不要待在家裡無聊，來這邊吹冷氣，這樣倒不如去作自己想做的事情，不要在這邊擺臭臉（笑）（訪談資料 E2）！

明正姐在志願服務領域中的「身份認同」與其對自身能力的認同有關。她因為學習上遭受困境而反思自己的能力和背景，屬於內省的層次。而當她越過資深志工而向其他人求助時，是因為她的經驗告訴她這樣是比較有效率的，屬於思考性行動。而當她在歷經這些過程後，得到新的身份認同（認為自己只要有心，跟別人沒什麼不一樣），並且將這個觀點內化到自己的經驗上，甚至能夠以自身的經驗與他人分享和共勉，則是屬於內容及過程反思的層次。

4. 個人身份轉變的反思。

『投身志願服務的活動計畫，讓志工生命更完整。』

明正姐在同一個志願服務團體服務時間長達 20 多年了，她的經驗在目前所有的志工中算是排名前幾名的資深。明正姐真的資深的地方不是在於她花費的時間，而是她在這段時間中做了些什麼事。

資深？我不會覺得時間常就是資深，我在這邊做了二十幾年，可是前面我做的事情都很類似，很像公務員每天上班下班一樣，做的東西都很簡單啦！……應該是說要「重質不重量」，我比較在意我做了什麼事，學到了什麼，參與了什麼，而不是我做了多久，來了多長的時間（訪談資料 E1）。

明正姐從「菜鳥」變成「老鳥」的過程中，慢慢參與幾次志願服務活動的策劃。轉變為「計畫者」的身份讓她學習到更多東西，也更肯定自己的能力。例如，在一次與衛生所合辦的社區老人量血壓活動，明正姐負責

許多行政計畫的工作，包含：構思計畫書、聯絡確認地點、召集人員、分派排班人數、租借用具、分配每位志工的工作項目、和衛生所人員聯繫、活動當天的突發狀況應變等等。

那次很剛好，因為本來督導想說我跟衛生所那邊比較熟，所以叫我去問看看要弄哪些東西，結果，他們把我當作負責人，跟我說了一大堆，哩哩摳摳（台語：意指瑣碎），我回去要跟督導還有小隊長報告，他們覺得很麻煩，既然我都知道了，那這次乾脆給我辦。

那時候我已經待比較久了，醫院這邊的活動也參加過很多次，所以大概知道要怎麼做，可是還是有些東西要問。不過以前衛生所那邊的同事有一些還在，所以我算得到很多幫忙。因為要跟其他的志工說明呀，所以我想說要寫一份計畫書，還去把以前的資料找出來學著寫，寫的零零落落的，不過人家看得懂就好，也沒跟我計較。學到最多的應該是聯繫的技巧跟應變狀況吧！因為代表這邊（指醫院志工隊）所以會希望呈現好的一面給人家看，連絡事情的時候希望展現誠意，結果接了一堆工作回來，還被其他夥伴罵，不是真的罵（笑）！而且對方不會管你是志工，她只覺得：「好，我今天需要多少人數、要做哪些事情，妳可不可以配合？一句話！」我會覺得說一方面要表現配合，一方面也要讓人家知道我們底線，所以想破頭要怎麼回答比較婉轉，比較不會出錯。

……突發狀況是說，像活動當天，每次一定有些人車壞掉要人載，要不然就是跟廠商訂的東西送不到之類的。我就趕快想辦法，看誰還沒到，叫他先去接人再去幫我拿東西（笑），還好有手機很方便（訪談資料 E1）。

還有一次志願服務團體要參加市政府舉辦的園遊會，明正姐也參與攤位的營業的計畫；本身有在學手語帶動唱的明正姐，也常常幫忙規劃服務團體的動態表演節目。

園遊會的話要考驗你的人緣（笑），就是你平常有沒有在跟人家交陪，搏感情。要想辦法聯絡人家來參加，還拜託人家賣點券，我想了一個策略。本來有人提議一個志工回去分幾張賣掉，就是強迫認養啦，很快就可以消化完。可是我覺得這樣不好，怕有些人不敢說不想買，或是有些人買了根本不來花，這樣就不是參加活動的本意！所以我叫大家，每個人先回家找自己家裡面有沒有什麼東西可以來擺跳蚤市場，用這些東西來換點券。如果沒有東西要賣的，就來賺點券，前一天跟活動當天來幫忙當廚師，煮東西賣。我覺得這樣才有全體參與的感覺，不會說每次辦活動都只有固定的志工參加。結果那次很成功，我們這邊的人到了好多，很多人都說我們很有向心力。

手語喔，其實這也不是正統的手語，是用一點點手語跟動作編的歌曲。我們有一群媽媽在編，這裡的志工知道，偶而也會教他們幾個字。結果，後來常常被當作「臨時演員」（笑），就是有動態展呀，或者聚會的時候，他們會拱我起來帶節目。我覺得這可以訓練我的膽量，以前都不知道自己可以當「老師」（強調），還蠻有成就感的，看我們一群老人家在一起學東西，手指在那裡轉來轉去的，好可愛！而且我發現我還蠻有教人家的天分，很多人都跟我說：「明正姐，妳好會教，我都一次就學會了（笑）（訪談資料 E1）！」

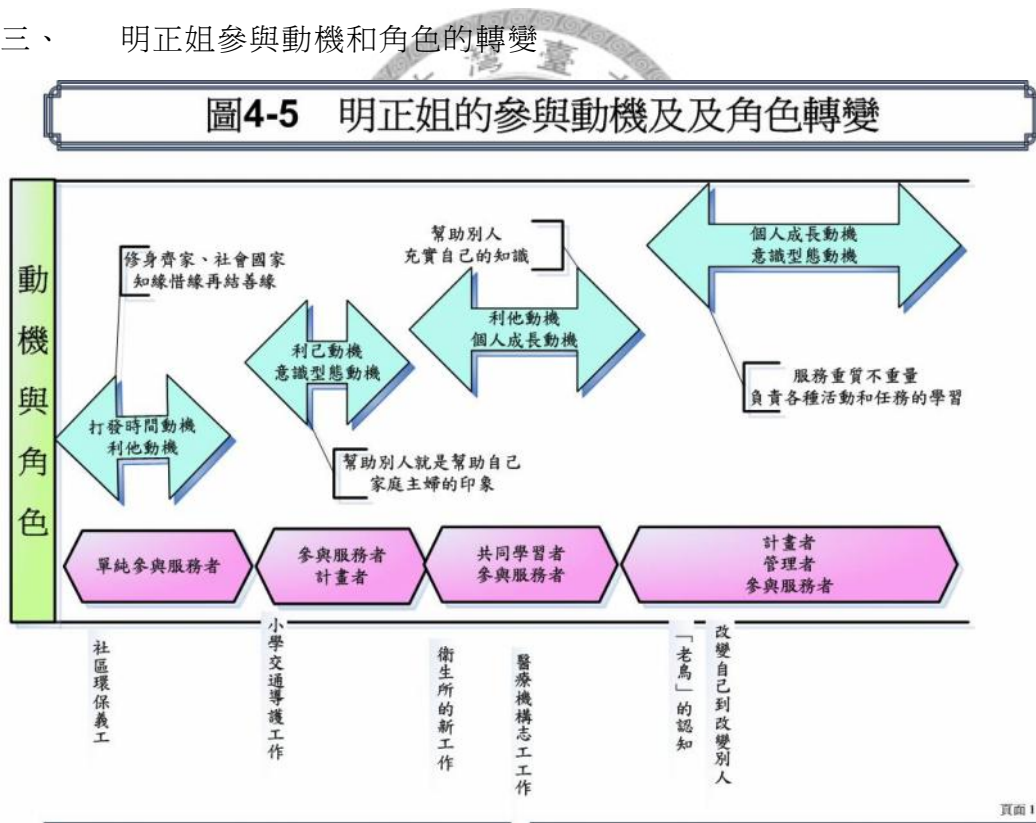
或許對有些人而言，這些工作是平時輪值工作以外的「苦差事」，因為辦的不好容易被罵、責任很重、吃力不討好，但是對明正姐來說，這些工作讓她學習到人際溝通、隨機應變、如何比價、如何安排人力等等知識，反而成爲她現在持續參與志願服務的主要動力。

我現在反而比較喜歡這些活動多過平常的志願服務工作，雖然常常辦活動的時後要留到很晚，最早來最晚走，可是我反而覺得自己很特別，因為我還佔到便宜（笑）！就是學到比較多東西，像要不是爲了辦活動，我不會去學用電腦打字、做表格、寫計畫書，如果不是動

態展，我也不會去學用裁縫車（指為加工動態展表演服飾），這些東西學了就是自己的，永遠不會不見。我現在會很慶幸當時有這些機會，不然我的志願服務很平庸，這樣比較有特色吧（訪談資料 E1）？

明正姐對於志願服務計畫的工作展現濃厚的興趣，並且她認知到這些計畫工作與平常的志工服務內容之間的差異，同時她也意識到自己身份的轉變（負責人、老師、主辦人）。此外，明正姐確實點出自己在擔任這些工作過程中學到的內容，以及如果沒有這些機會她就學習不到的事實。她這部分的學習建築在對自己能力的肯定、訂定新的學習目標、學習內容上，包含了內容和過程的反思。並且，因為身份的轉換更促進她對投身志願服務的動機轉變（從打發時間、助人利他、改變自己、到積極學習並且推廣）。

三、 明正姐參與動機和角色的轉變



(1) 參與動機的轉變

明正姐參與志願服務的時間很長，她的參與動機有以下的轉變：首先，一開始她因為家庭主婦的生活，家人並不會給她太多壓力，有比較多時間

來自行運用安排，因此屬於打發時間的動機。但是這個階段，明正姐也抱著為社區其他人服務的心情出來當義工，所以也有部分的利他動機存在。

第二階段，明正姐因為當交通導護媽媽的那次經驗，讓她體會到幫助別人就是幫助自己，則是為了利己的動機參與志願服務。同時期，明正姐也體會到家庭主婦給社會的印象和觀感和她自己的認知有所差距：「我覺得大家普遍對家庭主婦的印象比較狹隘，我自己覺得家庭主婦的力量其實很大，想要透過這個（參與志願服務）扭轉大家對家庭主婦的印象。」明正姐抱著希望「扭轉他人刻板印象」的想法和態度參與志願服務，是為自己的意識型態動機。

第三個階段，明正姐又加入了個人成長的動機，在這個階段，明正姐因為參與醫療機構的志願服務，開始積極找尋學習資源的一段學習歷程。而最後一個階段，明正姐除了仍然保持個人成長的動機，又加入了新的意識型態動機：「服務重質不重量」。這個價值觀是她自己反思個人學習經驗後的結果，由於過去自己曾因為是新手而遭到困難，所以明正姐現在以「重視內涵和本質」的態度參與志願服務，並且相信自己可以影響別人。

重質不重量的想法大家都知道，可是我想應用在志願服務上面，因為我覺得志願服務不是一種工作或者任務，而是一種實現跟理想（訪談資料 E1）。

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

回顧明正姐的志願服務角色轉變，主要是隨著她改變志願服務場所而轉變。首先，在最初的階段，因為擔任社區環保義工的工作簡單而且時間不長，所以那段時間明正姐扮演的主要是單純的參與服務者角色。當她轉變志願服務場域到孩子小學當交通導護時，她找到自己可以發揮計畫者的機會。因為希望幫助小學交通導護的團隊的建立，開始主導多次義工媽媽的會議，一同建立許多從未建立的制度，也引起學校和家長的重視，希望將來無論任何人加入義工都能夠有共識和按表操課的一個標準流程。

當明正姐開始接觸醫療相關的志願服務工作時，她體會自己的知識和能力不足，是讓「老鳥」看輕她的原因，所以開始努力學習，並且漸漸與大家打成一片，從資深志工身上獲取新的知識和處理事情的方法，屬於共同學習者。而目前，明正姐自己也成爲「老鳥」了，在許多工作上也都得心應手，除了和大家一樣地參與服務，明正姐也得到運用單位的信任，時常被交付一些比較特殊的任務，甚至一些管理志工人力分配的工作，明正姐也開始接觸，漸漸學習扮演計畫者和管理者的角色。



第六節 小玉的轉化性學習歷程

一、 小玉的個人背景簡介及投身志願服務現況

小玉，女性，今年56歲，與丈夫育有一子一女。求學期間，半工半讀地完成夜間部大學的學業，畢業後，即與相識多年的丈夫結婚，成立家庭。婚後繼續就業，但在第一個孩子出生後，一直覺得職扮演業婦女角色得心應手的小玉，雖然婆婆支持她繼續工作協助支持家庭，她卻選擇毅然決然地決定離開職場。這是因為受到從前職場上司的影響，考慮再三後，還是希望能夠陪伴孩子度過童年，這部分的生命經驗也對小玉之後投身公益造成許多影響，將於後續內容詳加陳述。第二個孩子出生後，小玉以全職家庭主婦的角色陪伴孩子童年的成長；直到孩子上了高中、大學後，又因為丈夫友人的請託，幫忙協助其所經營的餐庭管理財務，而又投入職場。小玉的丈夫在他40多歲正值青壯年時期，告訴小玉他決定從原來的工作退休，投入法律領域的鑽研，發展事業第二春。而在他50歲那年，終於通過了律師的特考，正式職業；如今，小玉和丈夫一同經營法律事務所。

小玉在陪伴孩子，當全職家庭主婦的那段時光，因為本身很喜歡喝茶，所以到茶藝館學茶藝，也結交了許多「茶友」；後來與茶友們共組茶藝班，至今已邁入第十二個年頭了。大約同時期，小玉也報名了社教機構的插花班，學習插花；她覺得插花是一項可以不用花大錢卻可以大大提升生活品質的興趣，所以一直持續至今。小玉也自行鑽研許多茶藝和插花的知識，買了許多書籍、收集許多資料；其實小玉以學生身份參加插花班的時間並不長，但是她與其他插花同好保持聯繫；後來轉而和同好們自組插花班，互相切磋學習。在友人一傳十、十傳百的相互引介下，小玉開始教茶藝和插花；目前，是個積極推廣茶藝和插花的老師（雖然小玉並不喜歡大家以「老師」稱呼她）。

而小玉與志願服務的初次接觸是透過「報紙」，那時她已經暫離職場全

心在家陪伴孩子。由於小玉的第一份工作是醫院的總務工作，所以當她一看到報紙上刊登招考衛生所義工的啟事，便覺得自己應該很能勝任這項工作，所以報名考試，也正式當上義工。也因為幫忙舉辦衛生所的衛教宣導活動，而認識在地醫院附屬的基金會人員，也被邀請加入醫院基金會的志願服務工作，但是都以支援的形式參加。陸陸續續地，小玉當孩子越來越大後，投入更多志願服務的團體：例如參加了市公所志工（曾當過志工隊長）、社會局志工、勞工局志工、某某縣志願服務協會等等。目前，小玉固定且積極投入的志願服務工作是：勞工局志工（每週排班3-5個半天）、擔任某某縣志願服務協會本屆總幹事（行政、推廣、教育訓練等工作）、市公所志工、被害人保護協會志工（諮商輔導）。因為小玉有豐富的志工領導經驗，所以被地檢署的行政人員詢問是否願意加入這裡的志工團隊，未來可能協助地檢署成立一個新的志願服務團體。

二、小玉在志願服務學習場域中的轉變歷程

1. 志願服務參與形式的反思。

『做任何事都要有層次：修身、齊家、然後才有社會，有國家。』

小玉很喜歡閱讀，所以會將覺得有用且可以應用在自己生活上的詞句記錄下來，她也很喜歡寫作，除了會在書中做心得摘要，也會寫些心得分享給朋友。她覺得閱讀讓她能夠「修身」，而「修身、齊家、治國、平天下」這個步驟或原理是她深信不疑的。小玉覺得書中的道理很多、很大，可是卻應該「重重提起，輕輕放下」地實踐在生活中，而且越是小事情，越容易實踐古人的哲理。

我很喜歡讀書，也讀很多書。當學生的時候就很喜歡讀各式各樣的課外讀物，我們全家就只有我一個人是文組的，我先生是學化工方面、兒子念數研所，女兒剛剛通過博士資格考的考試，她學物理的。我覺得讀書是一件很愉快的事情，在書裡面我可以認識很多人很多事情，去很多沒有去過的地方。……以前還在當學生的時候，我的記憶

力很好，被東西很快，所以到線再還記得一些名言佳句。有些書裡面的道理一點都不深奧，不一定要那種文言文的句子，有些道理很簡單，像我很喜歡讀小說跟散文，很喜歡余秋雨的書，看看別人怎麼抒發自己的心情，好像可以應用在自己身上的就會記下來。

修身齊家治國平天下，這個順序每個人都知道，但是聽起來很簡單，實踐起來很困難。你看，很多社會事件之所以會發生，會亂，都是因為教育的關係。如果學生都只會把老師教的東西背下來、考完試就還老師，這樣一點用都沒有。……知識是要活用的，不會活用的知識就跟死水一樣，久了就乾了（訪談資料 F1）。

而有層次的做事方法可以省卻許多麻煩和冤枉路，既然有些事情是千古不變地流傳下來，就一定有它的道理在，可以選擇相信接受，或是自己去實驗看看，不過都一定要從生活中做起。

我把這些佳句記下來，會放在自己寫的文章裡面，我有在寫一些東西，以前參加過救國團辦的讀書會，讀書會裡面每個人都要分享好書、介紹好書，我比較喜歡有準備，所以會把要跟別人介紹的內容先寫下來，這樣別人聽起來也比較有感覺。……我覺得書是別人智慧的集結，能夠閱讀是我們的福氣，尤其以前的歷史，很多真實事件發生過後，才會被記錄下來，如果可以把這些智慧融會貫通，變成自己的知識，有什麼不好？

……當然也要考慮到時空背景，不是全盤接收，我不會覺得提出問題不好，事實上，有些答案就是要經過激盪才會出來的，不是嗎？只要有心把這些經驗談應用在自己的身上，一定可以發現他有用或沒用的地方，自己真的體驗過後才說的話，比較有意義，不然如果不是自己真心體驗然後在那邊說風涼話、批評別人，實在很不厚道（訪談資料 F1）。

小玉覺得投身志願服務就是最佳的例子，她堅信如果照顧不好自己、

照顧不好家庭，就很難有正面的力量去影響社會。她不否認參與志願服務的人不是每個人都有「健康的心態」，但是就她所認識的人裡面，平等待人、不口出穢言，謙虛反省、有修養的志工夥伴，在投身志願服務過程中，真的影響身邊其他人的想法，讓正面能量注入。

我自己隨時在都在修（身），志願服務是這樣，每個人從不同的家庭中走出來參與志願服務，當你不知道別人背景的時候，一定會覺得不安。心中常常有一些代人處世的道理，會讓我比較安心，也比較知道怎麼去跟別人相處。我自己抱著先修身、照顧好家庭，然後才來改變社會的想法，所以我也都跟身邊的志工夥伴說這樣比較好（笑）。我常常說：「你看看啦，每次服務時數不到三個小時，接家裡面電話就接了百百通，這樣乾脆待在家裡面，還是找個地方講電話就好了（訪談資料 F1）！」

……我不是真的要罵人喔！我很溫和的（笑）！只是故意用誇張的方式跟她們說，這樣比較傳神，尤其在到志願服務協會那邊工作後，常常要幫志工上課，我都鼓勵他們凡事要從自己的心做起，如果心裡覺得勉強，那就先不要來，如果可以說服自己的心，那就一定有機會感動家人，有一天說不定就可以全家一起走出來，哈哈……。要是真的可以這樣的話是最好，不然自己走出來改變社會，說不定也會有意想不到的收穫。

而且我一直都記得以前在醫院當總務，那家醫院的規模不小喔，病患大約有 100 多人，一直工作到畢業（半工半讀）、結婚、生子。那家醫院的院長兒子跟我很好，常常跟我說：「Miss 王，你以後千萬要自己帶小孩，不要放小孩在保姆那邊或給阿嬤帶，像我現在常常跟我爸吵架，公事上也常常意見不合，就是因為以前小時候住在阿嬤家到小學畢業，來台北之後跟這邊格格不入，有童年的陰影在。」……你看，這就是一個活生生的例子阿，所以說修身齊家重不重要？（訪

談資料 F1)。

小玉意識到自己常常在使用知識，並且應用自己大量閱讀的經驗在他的待人處事上，是在學習層次中的思考性行動部份，她認同懷疑和挑戰的重要性，覺得知識內容應用在生活之中有所轉變調整，則進階到內容反思的層次。至於她將自己透過閱讀得到的知識，進而建立的人生觀和價值觀應用在志願服務的過程中，她依循自己一貫的原則，一貫的方法，適度的調整自己的觀點以適應新的環境，則涉及了內省和內容反思。

2. 志願服務價值的反思。

『知緣、惜緣，然後再造善緣。』

小玉很相信「緣分」，這和她的宗教信仰或許有關，因為信仰佛教的她覺得因果緣分看似無形，卻常常可以在她身邊印證。在小玉的認知裡，知緣其實就是把握每一次的機會，惜緣指的是要能隨時反省自己、不能把事情看做理所當然，再造善緣是說，每個人都是社會社會上的「小螺絲丁」，是會互相影響的，如果人人都能夠把自己好的一面帶給別人，這股力量會怎麼變化，其實很難預知。

我最早接觸志願服務是透過看報紙，很特別吧！我覺得這是種緣分，當時我在家帶小孩，當家庭主婦，雖然婆婆比較想要我出去幫忙賺錢，但是我很堅持，所以她拿我沒辦法。在報紙上看到衛生所在招考義工，我當下就覺得這是在找我！因為我以前也在醫院工作過，這難不倒我的！婆婆也很想幫忙帶小孩子，所以我就去考，……還蠻多人去的喔！我第一關過了以後，跟其二、三十個人一起參加受訓，他是這樣，要完成受訓之後才會公布名單。其實我覺得受訓內容很簡單，可能是我有在醫院工作的經驗吧，所以老師問問題都答得出來，比其他人更快進入狀況，沒想到一做就是十幾年，這裡面後來還有很多人都是我找他們進去的，一有考試機會，我就鼓勵我的朋友也可以去試試看。很神奇的緣分，一牽（牽扯）就是那麼久的感情（訪談資

料 F1)。

因為回想自己也曾經受到陌生人的幫助，所以想到自己也可以成為那個幫助別人的陌生人，於是更佳積極地投入志願服務工作。小玉認為自己現在之所以可以遊走參與許多個志願服務團，是因為她可以大膽地接受面前的「緣分」(機會)，所以她也想為別人「開一扇窗」，讓別人也有機會認識到助人的好！所以對小玉而言，緣分不是真的那麼虛無飄渺，透過推廣志願服務的工作，她認識到「緣分」就是一個改變的機會。

我覺得人不能太「鐵齒(台語)」！要相信命運自有安排，有時候順其自然比在那邊掙扎好太多了。……很多東西都是這樣的啊，有些事情其實你真的解釋不清，很奇妙，這時候我會相信命運，是相信，不是順從。我覺得這兩個有差別，相信緣分跟命運是說一個人對她面臨的狀況，都可以用自信的態度面對，遇到挫折也能夠想辦法化解，可是順從是說，一個人完完全全把自己交給命運，這樣太消極了！

志願服務現在之所以佔我人生中這麼重要的地位，就是因為我相信命運給我的機會，不用把它想的很玄(笑)，就像你考試填志願一樣啊，雖然你最後出來的學校不知道是哪一個，但是志願表是自己填的，命運不是真的那麼虛幻，是看你自己怎麼去想像它的意義，怎麼去把握。

我最近這幾年除了當志工，也開始跟一些人一起推廣志願服務，我會想到說自己一直用緣分來說服別人參加志願服務，別人到底會怎麼想？我自己就開始把緣分這樣解釋：「是一個機會、一件事、一個人、或一種想法」，如果你和一個人認識，你們就結了緣，哪一種緣？不曉得？所以緣分本身是中立的，緣分會帶來怎麼樣的影響，其實是操之在我。所以，人不應該常常怨天尤人，怪命運不公平、怪自己沒有好緣分……。我自己真實的例子就是這樣，我廣結緣分，有時也會結孽緣，但那都是自己決定的，看你要不要接受這個改變的機會(訪

談資料 F1)。

分析小玉自己對於緣分這件事情的詮釋，其主要轉變和意義真正釐清的轉捩點在於她試著推廣志願服務，試著從被動學習者、參與者的角色轉變為教育者的時刻。「緣分」原本對她來說是一個理所當然的概念，也因此，她從過去以來，無論用「緣分」的想法應用在任何事物上，都是理所當然的，是慣性的行動或是跨越到一部份的內省層次。但是，當她試著要向他人解釋「緣分」的概念時，小玉也開始檢視自己對「緣分」意義的詮釋，這時候他又跨越到內容的反思。而當小玉試著建立自己新的「緣分」意義觀點時，他已經有了內容和過程的反思；至於她想將新的意義傳達給他人這個行動的目的背後，則是隱藏著前提反思的學習機會。

3. 透過志願服務學習的反思。

『做中學，然後得以學中做。』

志願服務有能力限制嗎？小玉明確地給了否定的答案。她覺得志願服務跟所有的知識技能一樣，都是學習來的。沒有人天生應該做什麼工作，比較適合哪一種角色，只要有學習的機會，願意學習，志願服務是個最容易進入的領域。

我本身參與的志願服務團體有很多，經驗上，大多數的志願服務工作是沒有能力和條件限制的。……有一項，就是要厚臉皮，這不算能力限制吧！只要遇到不會的，我絕對不拖泥帶水，馬上找人來問，問清楚了再繼續，除非真的比較難的東西，不然我很少被打倒的（笑）

（訪談資料 F1）！

志願服務廣開大門，所以基本的要求就是沒有要求，既然沒有要求，就必須要有一套完整的教育訓練過程。因為志願服務工作常常是要連結真正的專業和民眾之間，志工身份也代表督導單位的領導成效，所以一定要能夠確實來參與工作，才能夠了解所有的突發狀況。

……這就是教育訓練的重要，我自己深受其惠（教育訓練），所

以現在才那麼想要幫忙規劃課程。我以前去上課的時候，常常都不知道自己在幹嘛，有的講師說的比較好，有的講師說的不是很有內容，聽完之後總是覺得沒有收穫，對自己在工作上的應用一點幫助都沒有。現在自己在規劃推廣課程跟活動的時候，才能體會「當老師」的辛苦呀！因為自己也有在做志願服務，所以特別在意志工們的想法跟意見，也會擔心做不好，讓她們失望。所以每次在跟講師聯絡的時候，都特別用心，希望能夠找到適合的人選，……所以我也在這塊（規劃課程領域）學到很多。從前都不知道安排活動要那麼有技巧，我還去學了一些團康哩！

對有些運用單位來說，志工當然也是代表他們的門面，因為志工常常都站在第一線。來洽公的民眾不會管你是正是員工還是志工的，現代人很注重服務態度跟顧客意見，所以志工的壓力更大了！以前我自己曾經因為做得不夠好，覺得很丟臉，對不起帶我的督導跟其他夥伴。所以才會說有教育訓練可以參加真好！……信心是絕對會增加的，還有一些做事的眉眉角角（台語），如果沒有聽人家說，還真的不會想到。現在做推廣工作反而更起勁，真的是這樣，把自己學到的東西再貢獻出去也是要經過反芻的，我每次在想要怎麼規劃比較妥當的時候都是在學習。……也有去外面找書看，有一些企管的工具書會交人家計畫會議跟簡報，一些簡單的東西就夠了（訪談資料 F1）！

紙上談兵固然可以達到入門的功效，但是要真的能夠有效率地了解投身志願服務單位的工作內容，唯有實際參與，學到的東西才能夠融會貫通地運用。小玉認為其實所有的學習都要實地操作，像她在教別人插花和茶藝的時候也是這樣想的，所以也把這樣的學習取向放在推廣志願服務的教育內容之中。

我不大能接受那種「假志工」，你知道有最近有很多單位要員工或學生有志工點數或是終身學習點數之類的？我就有一個親戚打電

話給我，他兒子要點數（志願服務的時數），我以為他要來就說：「好啊」，沒想到你知道嗎？他把那本護照（志願服務時數護照）拿來要我幫他認證，我聽了差點沒昏倒。……當然拒絕啊，怎麼可能答應！這樣違反我的原則，而且我根本不想幫這個忙，可是又不想打壞感情，所以叫他想辦法讓她兒子用假日啦、寒暑假來這邊，結果他還不是沒來。

我會想說政府用這種方式在鼓勵志願服務，不知道是好還是不好？……肯定立法（志願服務法）的用心，可是操作起來容易被濫用了。如果只是要來搵一下豆油（台語：沾一下醬油），根本學不到東西，志工還要花時間教他，倒不如不要來。……學校要讓她們出來服務之前，真的要先（幫學生）上過課，不然來這邊打哈哈的，也讓人很頭痛。有實際的做才會有學習，插花就是很好的例子，我以前也插的不好，老師有教但就是不能領會那種美感，反正花不貴，我一有節慶就給他插一盆（花），每次這樣練習，久了就會進步。有上我的插花班的都知道，我一開始會給他們模版，讓他們學我的樣子插，可是大概十次之後，我會跟花店拿單子，讓他們自己登記花材，自己設計，也會要求他們要說自己的花（給同學聽）。

小玉對於「實際操作的學習」，有其獨特的見解。這種學習的傾向源自於她的幾次志工經驗，首先小玉質疑自己的能力，然後尋求教育訓練的學習機會，感受到教育訓練的優點，於是對於實際操作的學習有了正面的意義產生，屬於內容反思的學習層次。而隨著她轉變角色為「教育者」時，她有了新的學習內容，如何將教育訓練規劃得宜是小玉的另一項學習任務，她將「做中學」的概念融入教學安排之中，應用新的意義概念在行動之中，屬於內容及過程的反思。而當她進一步地質疑有些人為了得到時數而來參與志願服務的這種問題時，她反思了「做中學」可能產生的問題，進而提出「學生在離開學校到志願服務團體前，應該先接受教育」這個解

決的辦法，則有可能過渡到前提反思的層次。

4. 個人投身參志願服務價值的反思。

『凡事順其自然，但是要有正義感。』

小玉有閱讀書籍的習慣，她年輕的時候非常喜歡閱讀武俠小說，她也覺得武俠小說可能培養了她出社會後的正義感。她從前在職場上便是如此，對於不正義的事情她都試圖去改變，並且認為沈默、坐視不管就是助紂為虐。

我自認為有一點俠義精神，路見不平拔刀相助，以前有被別人說過這樣很刺，很不好相處。可是我從來沒有想過要改變，道不同不相為謀，你不喜歡我的作法，沒關係，我也還是要講出來。……不是說會得罪別人，只是人家會說我比較嚴肅不好相處。但我覺得我自己的正義感發揮的時間都很對，以前在醫院工作的時候，有一位老醫生，他是軍醫退下來的，外省人，沒娶老婆，醫院其他護士都會邀他出去玩，常常剷他的油，沒想到有一次他生重病，根本沒人理他。我去醫院看他的時候，他跟我說：「Miss 王，沒想到是你來看我，我以前很少跟你接觸的，也不熟，真的很謝謝你。」……我看到他這樣覺得一個人生活真的很虛微（台語），沒有家人在身邊，朋友也都是虛虛假假的，所以那時候我常常去幫他打叟家裡，弄吃的東西。向這樣的不正義的（情形）很多，如果你不去管他，當作不知道，跟那些擺明不理的人不是一樣嗎（訪談資料 F1）？

小玉也曾因為堅持自己的正義感而和其他志工衝突對立，引發了種種的風風雨雨，最後小玉選擇暫時離開其中一個服務多年的團體。只要她認為是有違公義的事情，她絕對會找時機提出來，幾次經驗後，小玉發現，其實很多人都有正義感，只是沒有人要表現出來，因為太容易受傷！所以她認為只有正義感不夠，還要有堅持和耐力，否則很容易被「摸摸頭」，事情就得過且過了。

我跟你說，志工裡面有些人的想法，真的是……（停頓）讓人想不通，老大心態的人，真不知道他們在想什麼？之前在那邊（小玉參加的某一個團體），有一個人硬是要把規定改掉，本來志工隊長適用養成（指志工需擔任各種職務後被監督人員指派為隊長）的，這樣沒什麼不好，隊長本來就要知道對裡面的各種事務。結果，他來沒多久，就說要改成選舉的，然後開始去運作派系……。那時候剛好前一個監督人員剛好離職，所以他說他有跟主任提過，就在會議裡面說要選舉。我跟他挑明了說，現在根本不是例行會議的時後，而且你也沒有找運用單位的人來列席，這樣不符合程序。他當場氣到不行，後來都不跟我講話。我會覺得：「有必要這樣嗎？」

其實，要直選可以，我也贊成，去參加志工大會的時後，看到有些志工隊長是萬年老隊長，也覺得不對，只是你做事情要照規矩來，不要仗著說話大聲，每個人都要聽你的。之後也有人跟我說：「小玉啊！沒想到你會跟他當面嗆聲！」我回答他：「我沒有要嗆他的意思，我只是覺得他這樣不對，給他建議，而且我們每個人本來的發言權都一樣。」……沒想到我的直來直往，竟然被人家誤會成嗆聲，我覺得有點意外，也有點受傷。明明很多人跟我的想法一樣，他們卻都只在私底下講。我覺得不是出不出頭的問題，是對自己的原則有沒有堅定（訪談資料 F1）。

不過，小玉也坦言，從錯誤中學習的經驗告訴她，正義感的表現方式有很多種：過份仗義執言是最不明智的，除非你完全不顧及人際交往；所以，最好的方式是站在他人的立場，考慮場合適不適合，然後把事情徹徹底底地攤開來講，這樣做的話，或多或少問題都能獲得某種程度的解決。

（表達正義的方式）當然有變啊，現在做那麼久了，變得比較有技巧（笑）。我覺得往大的目標想，如果這件事情對整體的利益是有貢獻的，我會比較趨向忍耐，可是如果它是違反整體利益或志願服務

形象的，我還是會表達出來。像有一次，有一個隊長上任後居然宣布說要跟每個志工收 1000 塊的基金，我一聽到馬上覺得，唉呀糟了，萬萬不可啊，又不是每個志工都想交錢，這樣會排擠掉一些人呀！

我那時候表決沒有舉手，他就直接問：「王某某，你有什麼意見嗎？為什麼不舉手？」還好，我學乖了，我跟他說：「隊長，你讓大家考慮看看再決定啦，你這是第一次提案，而且很多人今天都沒來。」雖然他想說已經達到開會人數（標準）硬要通過，但是顧及情面，還是沒有馬上（把通過贊成的結果）寫入會議記錄。後來，這個案子被主任知道了，主任找那個隊長來問，跟他說這邊的志工對所有經費都是由運用單位來負責的，不能從志工身上取得，他才放棄（訪談資料 F1）。

小玉將其正義感應用在對待身邊人事物上，意識到自己是把閱讀書籍嚮往的俠義精神實踐在生活之中，是一種思考性行動。而當她強硬的表達自己的正義感時，因為被誤解所以遭遇的困境使得她重新思考正義感呈現的方式，認同接受將正義感的意義重新詮釋，並且產生新的學習行動（改變自己對人說話的方式），則是屬於內容和過程的反思到前提反思的學習中間。

5. 生命態度的反思。

『自得其樂，知足常樂，為善最樂。』

小玉是個不喜歡被強迫的人，從她有記憶以來，就很清楚自己要的事什麼。大學半工半讀地完成學業、結婚嫁人、選擇離開工作崗位、支持丈夫提早退休、支持丈夫參加考試等等，小玉都在自己理性的判斷下完成這些決策。她認為常常思考，會讓許多事情明瞭，事情明瞭了，心情也就愉快了。這是一連串的相互影響，如果一個人不能夠「自己想通」，任憑別人怎麼跟你說「這樣是快樂的」、「照這樣做就會快樂」都沒有用，就是要能夠自得其樂。

跟我比較熟的朋友都知道，我是那種很有原則，又時候太有原則會被罵白目那種人。我不喜歡被強迫，就像我願意接受命運而不是順從命運，人如果處處感受到被強迫，他可能是因為想的不夠多，一個多思考的人，會在思想裡面尋找自己的窗口（訪談資料 F1）。

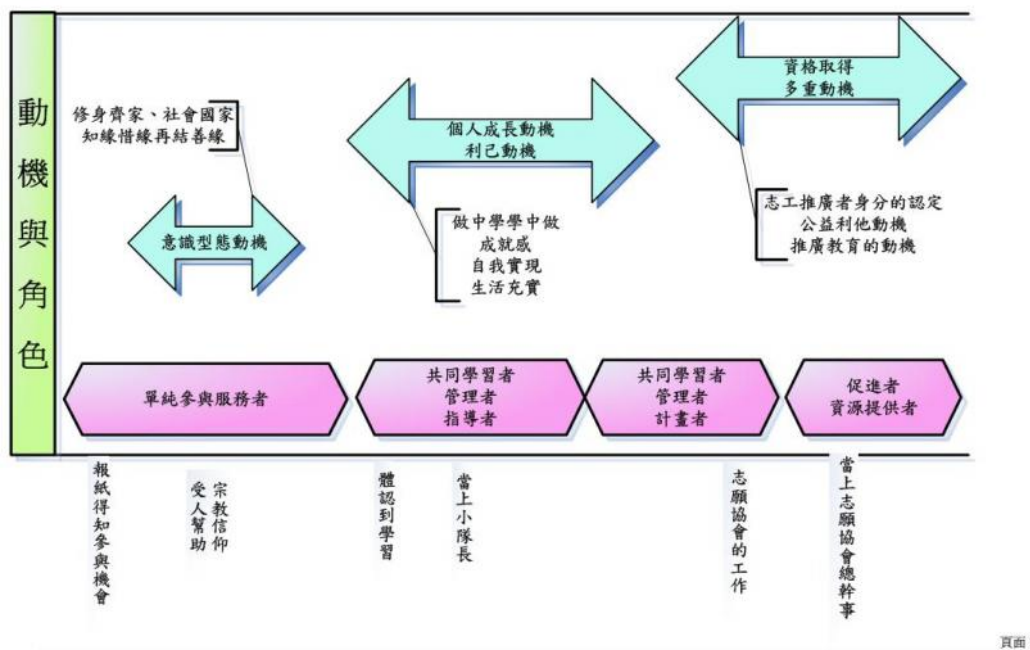
對小玉而言，投身公益是一件長遠的事業，如果不能夠快樂的實踐，心理一旦有所排斥，會反映到生理，久而久之就會懶散，不想繼續投入。小玉認為快樂的另一個部分就是知足常樂，因為透過投身公益，看到許多從未經驗過的人事物，反省自己存在是那麼值得珍惜。也才能夠進一步地去設身處地的為別人想，助人不是盲目的，而是有方法有目標的助人，看到需要協助的人能得到真正適合他們的協助，就是為善帶來的快樂。

我不喜歡說「幫助」這個詞你有沒有發現？我比較喜歡協助這個詞，兩個是不一樣的喔！幫助比較有一種「我很行，我來幫你，你不行，你做不到，你不用來，我來就好」的感覺。可是協助，你會不會覺得比較有「互動、平等」的感覺？我覺得有些人曲解了「公益」的概念，他們覺得自己比較有能力，所以來對別人「施惠」，可是這樣就有一種差別待遇跟階級的想法在裡面，剛好違反了志工希望促進社會和諧平等進步的目標呀！所以我常常跟人家分享：「做志工是有方法、有目標的改變自己跟改變社會」，就是這個道理；還有，我常常跟志工幹部們分享「上台是偶然，下台是必然（指擔任隊長或總幹事等職務），我們共勉之」的想法，就是希望大家了解，自己快樂才能帶給別人快樂這個想法（訪談資料 F1）。

小玉認知到思考的重要性，也了解外在的束縛並不是真的束縛，個人可以透過思考來解放對自己的限制，是很高層次的內容反思。而她以平等正義的態度來看待「投身公益」這件事情，不但付諸於個人的行動中，更將其推廣給他人，希望與他人共同成長，共同實踐的行動之中，則是轉化到很高層次的前提反思學習。

三、 小玉參與動機和角色的轉變

圖4-6 小玉的參與動機及及角色轉變



(1) 參與動機的轉變

小玉參與志願服務的動機有三個階段的轉變：第一個階段，意識型態的動機；第二階段，個人成長動機和利己動機；第三階段，資格取得和多重動機。在參與志願服務初期時，覺得自己是受到宗教和先聖知識的感召。

我是信佛教很多年了，不是迷信，而是常常重經書裡面獲得知識，我覺得志願服務是實踐這些待人處世道理最好的地方。尤其結善緣，我覺得人的一生都在做結緣的事情，我自己很喜歡讀人，也覺得志願服務提供我這個機會可以讀很多人，結很多緣（訪談資料 F1）。

小玉從一開始的衛生所義工開始發展，在她參與志願服務的過程中，因為擔任小隊長、總務、秘書等行政的工作，使她有很多學習的機會和充實自己的需求，這段時間小玉的參與動機轉變為個人成長的動機。此外，小玉也在大約同個時期，發現自己因為志願服務的關係有特殊的收穫：「我除了每次都期待自己學到新的之外，有時候會有意外的收穫，像很多人

都以為做志工是做白工，其實不是，像在公務機關裡面，因為當志工的關係，我知道很多政策跟資源，比方說有一些鼓勵婦女就業或是培養婦女人力的免費課程，其實都宣傳不夠，我當志工之後，自己常常去報名這些課來上，也找很多朋友一起來（訪談資料 F1）。」因此，小玉的動機則融入利己動機的部分。

第三個階段，小玉因為擔任志願服務協會總幹事的工作，讓她對於自己的志工資格有比較積極想要改變的動機，也就是資格取得的動機。她覺得自己應該去上更多的課，到更多的地方實際觀察和參與志願工作，這樣才能夠把志願服務推廣的更好，能夠成爲一個更優秀的講師。此外，小玉目前的動機應該更屬於多重動機的融合，她描述自己現在的參與現況：「我目前都在做推廣的工作比較多，推廣也是志工的一種喔，這短短的兩年任期裡面，已經過了快一半，我自己學到很多，也希望可以繼續往這方面發展，如果有人邀我取演講，我都不會拒絕，我因為要去講課還有辦講習，現在學會很多電腦軟體，我最近才剛會用 powerpoint 做簡報。每天過得很充實，又能夠幫助到其他志工們，覺得成長很多（訪談資料 F1）」

(2) 學習場域中扮演角色之轉變

小玉的參與角色有四個階段的改變，這四個階段的改變主要隨著小玉不同的工作職務而轉變。首先是單純的參與服務者，這個階段小玉已經參與不同的志願服務團體，但是還沒有開始擔任一般志工以外的職務。而第二個階段，小玉因為擔任小隊長的職務，所以開始要帶領新進志工和安排志工的工作時間表，所以是擔任管理者和指導者的角色，但是由於小玉也主動安排一些講師來進行授課，與其他志工們一起學習，所以也是共同學習者的角色。第三個階段，小玉扮演的角色同樣是管理者和共同學習者，但是加入了計畫者的角色，是指小玉已經有正式的權力來計畫志工的訓練活動和課程，同時可以在志工人力安排的規劃中擔任決策的角色。而第四個階段，是目前小玉自許也同時在努力達成的部分。小玉說道：「我自己目

前都在外面跑比較多，放在固定一個單位的排班時間變少了，因為常常要去別的志工隊當她們評鑑跟聽他們的工作簡報，我希望可以一直這樣做下去，就算卸任了，只要有機會，我還是會想要參加推廣的工作。……我們推廣中心跟協會其實有一群人，也都是志工，我不會覺得我自己是總幹事就什麼事情都要管，有時候我只是交付我們理事長的想法，把意見拿出來跟夥伴討論，大家一起集思廣益，看看怎樣可以把事情做到最好（訪談資料 F1）。」則是屬於促進者和資源提供者角色的實踐。



第五章 結論與建議

本研究以志願服務者的轉化性學習為主題，以長期投身志願服務領域的參與者為對象，針對志願服務者在從事志願服務過程中的轉化性學習各個面向的轉變加以探討。研究目的有兩點：首先，瞭解個人參與志願服務的學習內容，個人對於投身公共的觀點為何？第二，分析個人參與志願服務過程中的轉化性學習：個人在參與志願服務工作過程中有哪些真實的生命經驗（real life experience）？個人對於投身公益有哪些觀點轉化（perspective transformation）？在這個過程中個人產生哪些學習（learning）？個人透過參與志願服務是否能夠達到反思學習（reflective learning）？以及個人是否因為投身公益而獲得意識提升和賦權（empowerment）？根據研究目的，以及相關文獻的探討，選擇六個轉化性學習成果明顯的個案，採取質性研究取向，進行深度訪談，並且依據深度訪談的結果分析出長期投入志願服務參與者的意義觀點轉換、意義結構的形成及發展、參與動機的改變及參與志願服務扮演的角色轉變等發展歷程。以下就本研究的研究發現歸納結論與建議，並說明研究的限制。

第一節 志願服務者轉化性學習的結果

一、 透過志願服務的參與，個人達到自我的反省。

個人的反思是 Mezirow 轉化學習的核心，研究發現多數志願服務參與者透過志願服務的參與都能夠達到不同層次的反思學習。綜合討論六位研究對象，志願服務在他們目前生活安排中有很大的重要性，每一位轉化學習的志願服務者也都能夠藉由回憶個人的志願服務經驗，反思自己的價值觀、態度和情感認知。在價值觀部分，因為志願服務而對於自身的社會價值重新檢視的有六位，六位研究對象就有的價值觀（保守的、個人的、家庭的）也都因為參與志願服務變得更加開放，與社會貼近。

在態度的部份，研究對象對於志願服務這項社會參與的形式都呈現正面且肯定的態度。更有幾位對志願服務的態度從完全的正面肯定，轉變為對其批判（志願服務還落實的不夠，社會上還有許多需要志願服務去改進的地方）。

而在情感認知的部份，多數志願服務者皆呈現對於志願服務團體的向心力和歸屬感。在參與過程中或許研究對象仍在摸索與志工夥伴們的關係定位，但目前都能確切地描述自己和團隊的關係，也都以身為一位志願服務者為榮。

二、 志願服務者持續參與的動力在於不斷地轉變動機。

研究發現參與動機這個面向是志願服務者投身工作歷程中的一個關鍵要素。六位研究對象中，有五位在投身志願服務的初期都帶著打發時間或利己的動機參與，隨著參與志願服務學習的深入，他們開始帶著個人成長的動機和利他動機參與，而這幾位資深且能夠持續參與志願服務不會燃燒殆盡的個案，他們現在則都帶著利他動機和信念般的改造社會意識形態動機參與志願服務。

三、 志願服務者的角色轉化使其投身公益的生命更加完整。

志願服務參與角色的轉變不是完全以參與活動的形式來做切割，本研究考量志願參與者的曾經擔任過的職務和其自身對扮演角色身分的認知得到以下結論。本研究將志願服務視為一個學習的整體，志願服務發生的場域是學習場域，所有的志願服務參與者都是學習者，一同在學習場域中完成許多學習任務和學習活動。然而，有些志願服務參與者的學習者角色會隨者自己所訂定的學習目標不同而有所改變，扮演角色的轉變讓志願服務參與者的學習過程更加具有與他人區分的特色。而越是能夠對志願服務現況產生批判思考的學習者，其學習角色也越轉向扮演一位改革者或反思實

踐者，而非單純被動地參與或學習。

四、 志願服務者擁有反思社會現況的能力。

志願服務參與者對於社會現況的體察並非只鎖定在志願服務的相關空間上，透過志願服務感知人群的訓練，志願服務者即使在任何社會上的小角落都能夠體察到社會的現況。大多數的反思重點在於反思社會上的不平等，以及社會需要改變。如何改變？或是如何描述社會上的不平等？在本研究中，志願服務者採取的詮釋是以自身的情況和所見的狀況相比，也有能夠具體描述社會應該改變的內容，例如，對老人和弱勢團體的尊重。雖然研究對象不能夠很明確、很有調理和計畫地說出自己未來願意投入改變社會的方向，但從其敘述中可以看到，這個改造社會的想法已在其心中萌芽，也可能成爲下一個觀點轉化的起點。

五、 志願服務者體察社會現況，投入改變社會的實踐。

延續上述志願服務者具有體察社會現況的能力，從有這個念頭到落實在行動上，本研究中，最具體的行動是多位反思層次高的學習者，同時也於參與志願服務的後期（近期）開始轉換跑道，變成志願服務的推廣者，其身份有的是講師、有的是課程的規劃管理者，是較明顯的透過意識喚醒產生之社會實踐。

第二節 研究限制及建議

一、對相關單位辦理志願服務活動的建議

目前我國的志願服務發展在量的部分有明顯的進展，各縣市、鄉鎮以至於社區為單位的志願服務團體和志願服務者都有十足的增加，也是未來短期內的發展趨勢。會有如此的現象產生可能由於志願服務符合多數人終身學習之整體；也有可能因為普遍民眾從事休閒活動的時間因而增加，並同時帶動了志願服務工作的蓬勃發展；也可能因為志願服務法的修訂帶動了許多人投身志願服務獲得自我成長的參與動機。相關志願服務的社會團體的增加，吸引了越來越多人志願服務者的加入，因此，在這個無法逆轉的潮流下，「質」的改變更需要相關單位的重視。

所謂質，指的是本質，也就是對志願服務的認知。希望提供志願服務機會的組織能夠提供各種關於志願服務正面且正確的教育訓練課程與師資。協助有心從事志願服務的社會團體或個人培養實務工作技能和得到公開公平的資訊和資源。同時，在志願服務相關法令上再精進，建立更佳完善的法令制度，以保障所有志願服務者從事服務工作時的自身權益，也要建立正確的資源使用觀念，避免志工被運用單位視為免費人力而濫用或有心人士透過參與志願服務牟取個人利益。最後，組織機構應該考量志願服務者個人的特質，無論個性上或能力上，將志願服務者的專長加以發揮，並且運用到組織內及組織外教育推廣的工作上，因為一個成功積極的志願服務者，就是志願服務最好的宣傳品。此外，各個單位也應該加強合作，打破實務上藩籬，畢竟許多志願服務者私下的交流是很密集的，如果能夠將志願服務者私人的交流建立成組織間人力流通和資源流通的管道，不但能夠有效地縮短志願服務者與組織之間的距離，更能夠探索互相的問題，共同解決，共同改善。

二、 研究限制與的建議

本研究以深度訪談方式邀請六位資深且長期參與志願服務工作的參與者分享其生命經驗。希望透過對個人經驗的全面理解和分析，從點到面地得到志願服務者之所以能夠長期在此領域投入的原因和發展過程。過去有關志願服務者的研究，較少從成人教育的角度切入，其中以關注志願服務者個人觀點轉化的研究又更少。以下考慮研究方法取向、研究場域的掌握、研究對象、研究的實施等內容檢討本研究之限制，與提出對未來研究的建議。

1. 研究方法的選擇

本研究之所以選擇質性的研究方法，主要原因在研究方法章節以詳細描述。因為，若希望考量志願服務參與者個人經驗的研究主題，以量化的問卷調查方式，固然可以呈現志願服務者投入參與各個面向的相關因素，如幸福感、動機等等。但相較起來，質性的描述比較能夠將個人與其身處環境間互動的變化關係以敘述方式呈現。質性研究的研究方式，能夠取得受訪者對認知與情感的細節，亦較能描繪其意義觀點中各種面向的全貌。因此，若有關注志願服務者個人背景的相關議題研究，仍建議以質性研究的取向進行。

2. 研究場域

在研究場域的部份，本研究中，筆者同時參與數個研究對象涉入的學習場域，同步地以質性研究取向中的參與觀察法和深度訪談取得研究資料。在初步進入研究場域的時期，筆者盡可能地跟隨研究對象的活動參與，有時也一同參與其工作。研究發展時期，筆者已鎖定多位特定的研究對象，這些志願參與者多數都以投身公益有很長的一段時間，所以也參與多個志願服務團體的活動，筆者受限於時間分配及能力不足，未能跟隨每一位研究對象到他實際參與的學習場域做嚴謹的紀錄，所以在研究場域中的田野描述部分，僅能盡求貼近真實描述，仍有許多細節內容未臻理想。未來若

有研究考慮以此方式進行，選擇研究場域的過程應該更加周延，可以鎖定特定的、具有豐富資料和內容的研究場域進入；或選擇將投入更多的研究時間和人力進行資料的蒐集。

3. 研究對象

本研究最後選擇的研究對象皆為志願服務的參與者，立場和描述上都偏向參與者的自述。所以在研究對象上，將來的研究可針對「志願服務的督導者」、「運用單位的統籌人員」進行探討，考量三角測量的方式。也可以選擇不同參與年限的志願服務者進行研究，或者將範圍縮小至某種特定身份或團體的志願服務者，探討志願服務者參與年限和參與團體對其影響。並且可以改進研究對象男女之間的比例和年齡，本研究最後訪談的對象只有一位男性，男女的比例明顯不均，且年齡普遍偏高，建議可以在決定研究對象時考量更多面向的多元性。

4. 研究實施

研究實施的部分，本研究採取的參與觀察者的方式進入，並且開始研究實施。主要考量研究對象散佈不同的研究場域，因此無法對各個志願服務團體的背景和資料做詳盡的理解。志願服務領域中的許多工作為長期的計畫，或臨時的提議，所以研究者若能以行動研究的立場來進行研究，且將範圍縮小至特定團體中，可以獲得較多圈內人的第一手資訊，也能夠更加貼近志願服務團體的運作。

參考文獻

中文資料

- Jarvis, P.(2002).學習的弔詭：社會中的個人蛻變 *Translation of: Paradoxes of learning*. 王秋絨等合譯(2002).，台北市：學富文化。
- Morrison, E. K. (1998) *Leadership skills : developing volunteers for organizational success*. pp10-11, 288，收錄於蘇瑞琴譯(1998)，志工領導，台北：稻田。
- Patton, M. Q. (1995). *Qualitative evaluation and research methods*. 吳芝儀、李奉儒合譯 (2000)，質的評鑑與研究，台北：桂冠。
- 內政部. (2000)。社會工作辭典 (第四版)
- 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。
- 王文科 (2002)。教育研究法，台北：五南圖書出版公司。
- 王順民 (2000)。當代台灣地區志願服務的考察與展望－以宗教類非營利組織為例，台灣志願服務的現況與發展研討會，慈濟大學社會工作所。
- 司徒達賢 (2002)。非營利組織的經營管理，台北市：天下。
- 江宗文 (1998)。公部門志工運用之研究----以台北市政府社教機構為例，國立中興大學公共政策研究所碩士論文。
- 利坤明 (2001)。志願服務推動之探討－以台中市志工隊為例，東海大學公共事務所碩士論文。
- 吳美惠、吳春勇、吳信賢 (1995)。義工制度的理論與實施，台北：心理。
- 吳淑鈺 (2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 呂朝賢 (2002)。對我國志願服務法的若干反思與建議，台大社會工作學刊，7，203-241。

- 呂朝賢、鄭清霞 (2005)。民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素，東吳社會工作學報，13，121-163。
- 志願服務法 (2001)。
- 李馥如 (2007)。漢人學習者轉變族群態度之轉化性學習探討：以永和社區大學原住民文化社學員為例，台灣大學農業推廣研究所碩士論文。
- 林勝義 (2003)。社會工作概論，台北：五南文化。
- 胡幼慧主編 (1998)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 孫健忠 (1988)。民間參與社會福利的理念與方式，社區發展季刊，42，10-11。
- 馬慧君、施教裕 (1998)。志願服務工作者參與類型之初探-以埔里五個團體的志工為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學刊，2(1)，157-192。
- 張英陣 (2004)。社區照顧與非營利組織，社區發展季刊，106，60。
- 張偉賢 (2001)。志工對地方政府推動志願服務團隊績效評價之研究－以新竹為例，政治大學行政管理所碩士論文。
- Anselm Strauss, J. C. (1990). *Basics of Qualitative Reserch: Grounded Theory Procedure and Techniques* 徐宗國譯(2005)。質性研究概論，台北：巨流。
- 陳向明 (2003)。社會科學質的研究，台北：五南出版公司。
- 陳定銘 (1999)。非營利組織志工招募與徵選探討，社區發展季刊，85，128-141。
- 陳怡如 (2000)。社區成人教育活動參與及其社區意識之關係研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 陳武雄 (2004)。志願服務理念與實務，台北：揚智文化。
- 陸光 (1994)。我國志願服務推展之過去、現在與未來，社區發展季刊，65，

4-10。

曾華源 (2002)。推動志願服務以增進社區發展，社區發展季刊，100，
137-147。

曾華源 (2003)。社會福利概述《社會福利類志工特殊訓練教材》，台北：
內政部。

曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論，台北：揚智文化。

游恆山編譯 (1997)。心理學導論，台北：五南。

黃富順 (1997)。成人心理與學習，台北：師大書苑。

黃惠雯、童琬芬、梁文蕤、林兆衛譯 (2003)。最新質性方法與研究，台北：
韋伯文化。譯自 Crabtree, B. F., & Miller, W. L. (Eds.). (1999). *Doing
qualitative research 2nd ed.* Thousand Oaks, CA: Sage.

楊國德 (2006)。志願服務社團提供非正規學習的角色與功能，成人及終身
教育，11，28-37。

楊深耕 (2003)。以馬濟洛 (Mezirow) 的轉化性學習理論來看教師專業成
長，教育資料與研究，54，124-131。

劉麗雯 (2004)。非營利組織：協調合作的社會福利服務，台北：雙葉書廊。

潘中道 (1997)。志願服務人力的組織與運作，社區發展季刊，78，48-53。

蔡漢賢 (1977)。志願服務的理論與實務，中國文化大學社工學系。

蘇雅惠、黃心愉 (2001)。非營利組織成員轉換性學習之探討—以台北市八
頭里仁協會為例，農業推廣學報，18，71-106。

顧忠華 (2005)。解讀社會力：臺灣的學習社會與公民社會，臺北市：左
岸。

西文資料

Baumgartner, L. M. (2001). An update on transformational learning. *New
Directions for Adult and Continuing Education*, 89, 15-24, 89, 15-24.

- Brookfield, S. (1983). *Adult learners, adult education and the community*. UK: Open University Press.
- Clark, M. C. (1993). Transformational learning. In S. B. Merriam (Ed.), *An update on adult learning theory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cranton, P. (1992). *Working with adult learners*. Toronto and Dayton: Wall and Emerson.: Wall and Emerson.
- Dirkx, J. M. (2001). The Power of Feelings: Emotion, Imagination, and the Construction of Meaning in Adult Learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 89, 63-72.
- Dirkx, J. M. (2006). Engaging emotions in adult learning: A Jungian perspective on emotion and transformative learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 109, 27-35.
- Ellis, S. J. N., K.H. (1990). *By the People: A history of Americans as volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Fischer, L. R. S., K.B. (1993). *Older volunteer --A guide to research and practice*. Newbury Park, California: SAGE Publications.
- Foley, M. W. & Edwards, B. (1998). Beyond Tocqueville : Civil society and social capital in comparative perspective. *American Behavioral Scientist*, 2(1), 5-20.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Seabury.
- Freire, P. (1973). *Education for critical consciousness*. New York: Seabury.
- Freire, P. (1985). *The Politics of education: Culture power and liberation*. South Hadley, Massachusetts: Bergin & Garvey.
- .Freire, P. (1988). *Cultural action for freedom (6th Printing)*. Cambridge, Massachusetts: Harvard Educational Review. .
- Freire, P. (1997). *Mentoring the mentor: A critical dialogue with Paulo Freire*.

- New York: Peter Lang.
- .Freire, P. M., Donaldo. (1987). *Literacy: Reading the word and the world* .
New York: Bergin & Garvey.
- Jacobson, A. (1993). *Principles of good practice for the field of volunteerism*,
Kansas City, Missouri: Ann Jacobson and Associates.
- Jarvis, P. (1995). *Adult and continuing education: Theory and practice* (2nd
ed.). London: Routledge.
- Jurgen, H., by, t., & Thomas Burger. (1989). *The Structural
Transformation of the Public Sphere*,. Cambridge: MA, The MIT
Press.
- Merriam, S. B. & Caffarella, R. S., (1999). Transformational learning. In
Learning in adulthood (pp. 318-339). San Francisco: Jossey-Bass.
- Mezirow, J. (1985). Concept and action in adult education. . *Adult Education
Quarterly*, 35(3), 142-151.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimension of adult learning* . San
Francisco: Jossey-Bass.
- Patricia, C. D. (1995). Volunteer Management. . In *Encyclopedia of Social
Work* (pp. 2483-2490). Washionton DC: National Association of Social
Workers NASW Press.
- Smith, D. H. (1982). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of
Voluntary Action Research*, 10(1), 21-36.
- Stenzel, A. K. F., H.M. (1976). *Volunteer training and development: A
manual(revised ed.)*. New York:. The Seabury Press.
- Taylor, C. (1995). "*Liberal Politics and the Public Sphere*",
Philosophical Arguments. Cambridge: Harvard University Press.
- Yorks, L., & Marsick, V. J. . (2000). Organizational learning and

transformation. In J. Mezirow & Associates (Eds.) *Learning as Transformative: Critical Perspectives on a Theory in Progress*. In J. M. Associates (Ed.), *Learning as Transformative: Critical Perspectives on a Theory in Progress* (pp. 253-281). San Francisco.: Jossey-Bass.

網路資料

內政部，全球志願服務資訊網。志願服務現況。查詢時間：2008 07 21

<http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210011&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=content/now.jsp&level2=Y>



附錄一：志願服務法

中華民國九十年一月二十日公布

第一章 總則

第一條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第二條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第三條 本法之名詞定義如下：一、志願服務：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。二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章 主管機關

第四條 本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第五條 主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第三章 志願服務運用單位之職責

第六條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第八條 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

第九條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。

二、特殊訓練。前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第十條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第十一條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第十二條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

第四章 志工之權利及義務

第十四條 志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四、獲得從事服務之完整資訊。
- 五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第十五條 志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
- 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 四、妥善使用志工服務證。
- 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 七、拒絕向受服務者收取報酬。
- 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章 促進志願服務之措施

第十六條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第十七條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第十八條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位

供公共安全及公共衛生使用。

第十九條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第二十條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第二十一條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第二十二條 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章 經費

第二十三條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章 附則

第二十四條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條 本法自公布日施行

附錄二：受訪者基本資料填寫單

感謝熱心志工您的撥冗贊助。

爲了能夠更生動地描述您的志工生涯，下列基本資料及簡短問題請您不吝提供。

相關內容爲正式研究使用，並以匿名且嚴謹的方式保護志工您的隱私，感激您的填寫。

我的名字：_____

我的生日：_____年_____月_____日

我的性別：男 女

我現在的職業是：_____

我的教育程度是：_____

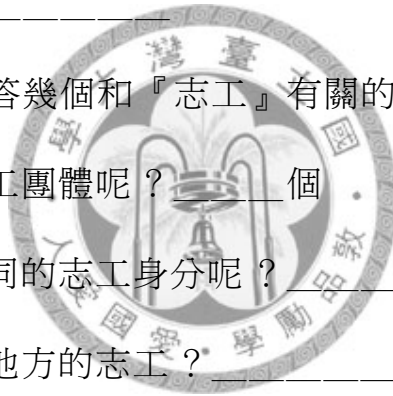
接下來請您繼續回答幾個和『志工』有關的問題。

我現在擔任幾個志工團體呢？_____個

我現在擁有幾個不同的志工身分呢？_____個

我曾經擔任過哪些地方的志工？_____

我曾經在志工團隊中擔任哪些職務？_____



附錄三：深度訪談大綱

深度訪談大綱

- 一、 你在參與志願服務前的生活狀況如何？有沒有參加過其他的社團活動呢？
- 二、 你如何開始參與志願服務的工作？為何想要參與？
- 三、 最初參與時，有沒有遇到挫折呢？ex. 家人反對、工作時間無法配合等等。
- 四、 對於投身公益和志工活動，您有哪些理想或目的？
- 五、 身邊的人對於您參與這些活動的看法為何？
- 六、 您曾經擔任過哪些志工呢？扮演哪種身分？（管理者、領導者、計畫者等等）？扮演不同身分時的過程和經驗？
- 七、 中間是否有遇到挫折或困難，讓您想要放棄？
- 八、 是否停掉某一些志工參與？原因是什麼？
- 九、 帶領過新進志工或舉辦過什麼活動嗎？扮演老師、計畫者和領導者有什麼感想？
- 十、 您會繼續當志工嗎？為什麼？
- 十一、讓您長期以來，持續投身公益服務大眾的動力是什麼？
- 十二、以你現在參加的志願服務，你覺得志願服務應具備哪些條件？
- 十三、目前你參加的志工團體大多舉辦哪些活動或服務？它們的功能或目標是什麼？帶給他人哪些益處？
- 十四、你覺得自己在參與過程中有哪些改變／學習？
- 十五、你和其他志工、學員有哪些互動？
- 十六、當志工是否改變了你？（家庭上、人際上、社區互動上）
- 十七、你對未來的學習方向／人生目標有什麼規劃嗎？你希望在扮演哪一種志工角色（你希望用什麼方式參與其中）？
- 十八、支持您持續擔任志工的動力因素有哪些？

附錄四：志願參與者的自我評鑑

感謝熱心志工您的撥冗贊助。

爲了能夠更生動地描述您的志工生涯，下列基本資料及簡短問題請您不吝提供。
相關內容爲正式研究使用，並以匿名且嚴謹的方式保護志工您的隱私，感激您的填寫。

我的第一次

我參加的第一個志工團體是 _____

我第一次以志工身份參加的活動是 _____

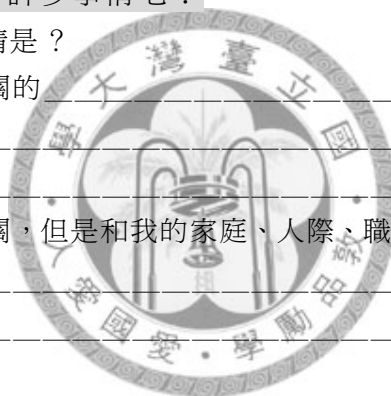
彷彿還在昨日，但究竟那是多久以前的事情了呢？ _____

從當時到現在，發生了許多事情吧！

我印象最深刻的一件事情是？

和志工活動有關的 _____

和志工活動無關，但是和我的家庭、人際、職場等等有關 _____



我對當志工的看法！

用一句話來形容的我的志工生涯 _____

我當志工最大的收穫是 _____

我當志工最快樂的時候是？爲什麼？ _____

我當志工最挫折的時候是？爲什麼？ _____

對我來說，志工是什麼？ _____