

南華大學  
非營利事業管理學系  
碩士論文

志願服務參與之研究  
—以雲林縣生命線協會為例

**The Research of Voluntary Service Participation**  
**— Cases Study of Yunlin Lifeline Association**

指導教授：呂朝賢 博士

研究生：陳桂榮

中華民國一〇二年六月二十七日

## 摘 要

本研究採質性研究，目的在探討生命線協談志工參與志願服務動機，志願服務對個人的影響及（不）持續參與志願服務之原因及其關聯性。

研究發現：

1. 生命線志工得知志工招募訊息：以從報紙新聞得知者最多，朋友介紹次之。
2. 生命線志工之動機：以追求心靈自我成長、幫助他人、學習助人技巧為主；交朋友、自我實現及提升生活品質為輔。
3. 生命線志工在服務期間之收穫與成長：在助人的同時，成長比付出的多。
4. 生命線志工在服務期間最大的貢獻：以協助個案走出困境、度過低潮為主、其次為配合協會正常值班，盡量不脫班；最大挑戰：則以接案能力的加強及自殺個案的處理，仍需持續學習。
5. 生命線志工未來繼續參與的理由：以助人成長與增強助人動機為主；不斷學習及為社會繼續貢獻為輔。在未來不繼續參與理由：以身體狀況不佳為主；本身能力不足次之。
6. 生命線志工在協談專業上需要精進的地方：各種心理諮商及輔導技巧。
7. 生命線志工在服務期間感到滿意的主要有：夥伴相處融洽、交到更多的朋友。  
不滿意的則為：機構的變動及不確定性將內部弄得一團亂。

根據研究發現，提出各項建議供生命線協談志工、生命線協會以及政府部門後續研究之參考。

**關鍵字：**協談志工、參與動機、助人技巧、自我成長

## **Abstract**

The objective of this qualitative study is to investigate the volunteer service motivations of counseling volunteers of Life Line Association, the influence of volunteer service on individuals, the reasons for continuous participation (non-participation) in volunteer service and the correlation among them.

The research findings are as follows:

1. How volunteers of Life Line learned of the information on volunteer recruitment: most of them learned of it through newspapers, followed by friends.
2. Motivations of volunteers of Life Line: their primary motivation was to pursue spiritual self-growth, help others and learn helping skills. Their secondary motivation was to make friends, achieve the objective of self-realization and improve quality of life.
3. Achievement and growth of volunteers of Life Line during their service period: what they gained during helping others was more than what they contributed to.
4. Greatest contributions of volunteers of Life Line during their service period: they mainly helped cases overcome predicaments and get rid of slumps, followed by cooperating with the association to attend the shifts normally and trying not to escape from duty. Their greatest challenge was to strengthen the ability to take the cases and to handle suicide cases. They still had to continue learning such skills.
5. Reasons for volunteers of Life Line to continue future volunteer participation: the primary reasons are to help people grow through adversity and to strengthen the motivation of helping others. The secondary reasons are to continue learning skills and continue contributing to the society. The reasons for the future non-participation are: the main reason was poor health status, followed by lack of capacity.
6. Volunteers of Life Line had to improve their counseling profession of: various psychological consultation and counseling skills.
7. The satisfaction perceived by volunteers of Life Line during their service period mainly included: getting along well with partners and making more friends. Their dissatisfaction included: changes and uncertainties of organization, which led to the internal chaos.

Several suggestions were proposed for counseling volunteers of Life Line according to the research findings as reference for the follow-up studies by Life Line Association and government departments.

**Keywords:** Counseling volunteer, Participation motivation, Helping skills, Self-growth

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 志願服務的意涵/1	
第二節 研究問題/3	
第三節 章節安排/4	
第二章 文獻探討.....	5
第一節 志願服務參與的動機/5	
第二節 參與志願服務對個人的影響/14	
第三節 持續志願服務參與的理由/16	
第四節 小結/17	
第三章 研究方法.....	18
第一節 質性研究/18	
第二節 樣本選樣與描述/21	
第三節 生命線簡介/23	
第四章 研究分析.....	32
第一節 參與志願服務之動機/32	
第二節 參與志願服務對個人的影響/36	
第三節 (不)持續參與的原因/39	
第四節 小結/45	
第五章 結論與建議.....	46
第一節 主要研究發現/46	
第二節 研究意涵及後續研究建議/47	
參考書目.....	49
附錄一 志願服務法.....	52
附錄二 訪談大綱.....	58
附錄三 雲林縣生命線協會志工服務管理辦法.....	59

表目錄

表 1：如何得知生命線招募志工訊息	32
表 2：參與動機	33
表 3：生命線志工年資及是否有其他志工經驗	34
表 4：擔任志工之心得、收獲、成長與困惑	36
表 5：擔任志工期間最大的貢獻及最大挑戰	38
表 6：未來繼續參與及不參與的理由	40
表 7：協談專業上需要精進之處	42
表 8：滿意與不滿意的事	44

# 第一章 緒論

## 第一節 志願服務的意涵

聯合國志工組織（UNV）在 2001 國際志工年的計劃中，提出志願工作的定義有以下三個特色：不以金錢為主要報酬、出於自願、所做的工作需對志工以外的人有所助益等。Ellis & Noyes（1990）認為志願服務乃是以對社會負責任的態度，而不是以對金錢利益的關心，來呈現其個人需求所選擇的行動，此行動遠超過個人之基本義務。陳武雄（1997）指出志願服務的基本精神是個人奉獻的誠意，利他的德操，助人的豪情，服務的壯志，以己之有餘，助人之不足，不論所提供的精神或物質的服務；其最終目的乃為促使群己關係更融洽，社會福祉更精進。Dunn（1995）認為志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務、並且是只付出而不求回報的（曾華源、曾騰光，2003；徐俊賢，2005）。

現代化的民主國家，均以重視人民的生活品質、促進人民生活幸福為主要追求的目標。在一個民主自由與經濟繁榮的社會裏，人民的生活在富裕與安定的情況下，才有餘力、餘時、餘心去關心他人，並重視自我理想的追求和實現。民主社會不僅容許且鼓勵人民，依其意願從事各類活動，以培養其成員的自發性，並且讓成員從互助的過程中，獲得自我成長的滿足感。因此，社會經濟愈繁榮的民主國家，也將有越多人出自內心意願，自願參與社會服務工作的行列（陳武宗，1983）。

國內將志願服務視為立基於傳統道德慈善利他主義的觀念，民眾對志願服務的價值觀念多與慈善關懷與救助行為混為一談，並且造成一窩蜂參與宗教性慈善捐獻活動和救助工作。傳統的志願服務以樂善好施、助人最樂為主，且把志願服務當作是種施捨、幫助別人及有錢有閒的人才會從事志願服務工作。至今，志願服務不僅是「愛」與「關懷」的表現，更是人們善盡社會責任及學習、成長與自我實現的動力之一，它可拉近人與人間的距離，降低疏離感及強化人際關係的歸屬感，並加強及發展各項服務之不足，以促

進社會之健全發展。因此，志願服務係出自內心所願為的一種志業，指願意奉獻時間、精神或力量，只問耕耘、不求回饋，致力配合運用單位提供必要的服務，它可增強群己關係之融洽，更可增進人類社會之福祉。

綜上，可以瞭解志願服務是一種個人表達對社會積極的關懷，本著自由意願非強迫性的參與，不以獲得報酬為目的，奉獻自己餘時餘力去幫助他人、服務社會、回饋學校、增進公共利益之行為。相較過去單純的慈善救助性質之服務還要豐富，志願服務已經被詮釋為是一種本著自由意志、發自己願、利他情操、一種選擇性不被強迫的服務工作（曾華源、郭靜晃，2000）。

由於社會政經結構急遽快速變遷，社會問題日益嚴重、社會需求日漸增加，必須借重民間機構與團體力量的投入，協助政府共同處理社會問題，另一方面，在自由民主社會的發展中，第三部門地位的提升及志願主義興起的趨勢，提供了人民實際參與社會服務的機會，同時也共同分擔了社會責任（Weisbord, 1990）。

志願服務之精神在於能激起民眾對於社會的關心，並以專業的訓練及管理方式，透過社會參與及付出的過程，以激發國人對社會的責任感；而以己之有餘助人之不足的行為，而非全職的工作，所以，在投入前必須考量自己的時間、學識、能力是否足以勝任；服務中亦要不時檢視擔任志工後是否忽略了對家庭、親人的照顧、是否符合擔任志工的初衷、是否有所學習與成長、是否能配合志工運用單位從事志願服務工作。因此，志工夥伴若均能秉持正確的理念，扮演助人的推手，激發民眾對社會的關心，並貢獻個人的資源，透過社會參與及付出，實踐自我的理想與責任造福人群，增進社會和諧，降低社會疏離感，建構良好的志願服務制度，奠定公民社會的民主基石。

助人工作是要促使受輔者邁向成長的目標，以解決問題和增進面對危機的能力；所謂助人並不是幫助釣不到魚的人釣魚給他吃，而是讓他明瞭自己為何釣不到魚，學習用什麼方法才能釣到魚，並改變以前方法，用新的方法釣魚，如此對這位釣不到魚的人才有助，經過這樣的協助過程，釣者以後才會自己釣魚吃，而不是等別人釣給他吃，這才是有意義的助人行為。

助人工作可以滿足助人者的心理需求，正如滿足求助者的需求一樣，這並不是說助人者不想幫助別人或他們助人的理由只是為自己。但他卻也隱含著我們為別人做的，有一部分也是為自己，而我們為自己做的有時會影響或干擾我們正在為別人做的。

助人者應比其他人有更大的責任，對於自己的需求、價值觀及信念等可能形成的衝擊、影響有更多的瞭解。愈瞭解它們，就愈不會去干擾當事人的成長及輔導的進行。

志願服務是一種自發性的投入與奉獻，不以營利或報酬為目的，配合志工運用單位，從事各種不同層面的服務，以促進個案成長、社會的和諧與進步為目標。志工參與志願服務之理念、想法、初衷各有不同，運用單位的使命及志工應具備之學歷、條件，就成為志工選擇志願服務單位的首要考量。至於志工參與志願服務之意願、能力、機會等因素，是影響未來繼續參與與否的重要原因。

## 第二節 研究問題

本研究擬解析志願服務參與動機、參與志願服務對個人影響、持續參與的原因與挑戰，主要研究問題如下：

- 一、了解生命線志工如何得知志工招募訊息？
- 二、了解生命線志工參與動機？
- 三、了解生命線志工服務年資？同時在其他機構服務年資？
- 四、了解生命線志工服務心得、收獲、成長與困惑為何？
- 五、了解生命線志工在服務期間的貢獻與挑戰為何？
- 六、了解生命線志工未來繼續參與的理由及不參與的理由各為何？
- 七、了解生命線志工在協談專業上，需要精進的有那些？
- 八、了解生命線志工感到滿意與不滿意意的有那些？

### 第三節 章節安排

本論文擬定的章節內容簡述如下：第一章緒論說明志願服務的意涵、研究問題及章節安排。第二章為文獻探討，主要內容為—檢整志願服務參與的動機、參與後對個人的影響，及持續參與的理由。第三章本研究採開放性問卷，研究資料則依問項主題做編整，若問項主題的回答內容太分歧，則會再依次分類方式做彙整，資料分析法則為取同取異法；樣本選擇與描述及生命線簡介。第四章研究分析，主要分析參與志願服務動機，志願服務對個人的影響及（不）持續參與志願服務之原因。第五章主要研究發現，研究意涵及後續研究建議。

## 第二章 文獻探討

本章計有 4 小節，第 1 節將簡介志願服務參與動機，第 2 節則彙整參與後對個人的影響，第 3 節則是整理持續參與志願服務的理由，最後一節則是本章的小結。

### 第一節 志願服務參與的動機

志願服務並非現今社會才有的產物，在早期民間自發性的互助行為，或是宗教性慈善行為，皆可視為是廣義的志願服務。早期志願服務起源於一種救苦救難的施捨心，對於社區內的窮苦人家和不幸遭遇者，當成是表現自己慈悲心的最好時機。一般最常見到的是施捨自己的有餘，協助他人的不足，施藥、施米、施棺是傳統的濟助方式；比較現代的作法是獨居老人訪視關懷、電話問安、送餐服務、居家服務等。

就內政部社會司委託曾華源、鄭讚源、陳政智（1998）所作之「志願服務工作發展趨向—以祥和計畫志願服務之推動為基礎」研究報告，可以清楚得知，志願服務工作通常具有下列五項特質：一、志願服務是非謀求個人經濟利益為主的行為；二、志願服務是非外力強迫性的利他行為；三、志願服務是具有濃厚的社會責任感的理想色彩在內，為實踐社會理想或改善社會問題，而表現出積極性的社會行動；四、志願服務是非個人義務性行為，亦即不是法律規定或個人某種必然角色內的責任；五、志願服務是可以滿足個人的心理需求。另外，還有多位學者也提出許多，其對志願服務之特色的看法與見解，例如曾華源、曾騰光（2001）認為志願服務之特質是：非謀求個人利益的利己行為、非外力強迫性的利他行為、非具有階級性和歧視態度的行為，以及可以滿足個人心理需求。而陳武雄（2001）則認為志願服務具有的特質：是一種自由意志的選擇，絕非外力介入的驅迫；是一種利他而非利己的志業；是一種以個人節餘，達助人不足的具體行動；是一種只問奉獻，不求回饋的神聖工作；是一種有計畫、有目標的經常性行為；是一種

人人可參與、處處能展開的普遍性工作；是一種應用科技整合的助人方法；是一種施者與受者同蒙其惠的互動過程；是一種貴在有恆、持續不斷的長期投入的善行義舉。

志願服務基本上是不以獲取報酬為目的：志工投入志願服務並不計較有無報酬，抱著歡喜做甘願受的態度，配合機構提供一己之力，達成機構使命；固然志願服務是不重視金錢報酬的服務行為，但難免會有利己的想法，例如，學習成長、結交新朋友、想從機構獲得好處等等。（陳武雄，1996）而依我國志願服務法第3條的規定，所謂志願服務係指：「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。」（內政部，2001）易言之，志願服務具有利他的傾向以社會公益為其行為之主要目的，在其執事過程，並不以獲取實質報酬為其行為的動機，而係以餘時、餘力、餘心去關心他人、服務他人，同時從參與服務過程中充實生活內涵，與獲得自我成長的滿足感。

### 一、參與動機：

志願服務參與受到意願、能力與機會等三種類型因素所影響（呂朝賢，2007）。所謂意願通常係指參與動機，張春興、林清山（1990）認為動機（Motivation）乃是引起個體活動，同時維持已引起活動的進行，並導致該一活動朝著某一目標發展的內在心理歷程；同時也是促成個體行為的原動力，可用來解釋與說明個體產生行為的原因。換句話說，動機乃是促成個體行為發展的驅動力，同時也是引起個體維持持續行動之重要因素。

志工參與動機是多樣性，須透過多方的分析，才能真正掌握志工參與服務的動機，也才能吸引更多志工參與社會服務工作。若能深入瞭解志工從事志願服務的動機，針對志工不同的需要予以激勵，志工會因其本身行為得到增強，而較願意持續從事志願服務工作，其行為動機的主動因素，更有助於組織發展及志工潛能開發。

一般而言推動個人獻身於志願服務的動機可以概分為如下8種（Fischer & Schaffer, 1993）：1. 利他動機（Altruistic Motivation）在被問及服務動機時，絕大多數義工皆以「想幫助他人」為答案。例如在一九八八年一項全國性的調查中，有九十七

%的美國成人義工以此為答案。但是有些學者對這項由義工自述的參與動機持懷疑態度。他們認為真正的義工服務動機要複雜得多。而 Smith (1981) 甚至指出沒有所謂的「純利他行為」，因為任何一個利他行為都會使幫助者獲得內在心理上的報酬與回饋。

## 2. 受意識型態引導的動機 (Ideological Motivation) 不同的義工服務機

構或社會議題往往吸引不同意識型態的人成為義工，因為惟有在個人認同其價值觀之後，才可能甘心樂意地投入精力與時間。以美國的墮胎問題為例，贊成與反對雙方都吸引了許多義工的投入，為其所篤信的價值觀而努力，甚至彼此對壘，各不相讓。

## 3. 利己的動機 (Egoistic Motivation) 有些人擔任義工是為了滿足自身情感上的各種需求，諸如為「避免罪惡感」或「希望被他人認同」等等。而這類參與動機便被視為利己，以有別於「我非常關懷那些比我不幸的人」的利他動機。

## 4. 獲取有形報酬的動機 (Material / Reward Motivation) 對某些參與義工服務的人而言，有形的報酬往往伴隨其付出而來。例如獲得減稅。

## 5. 提昇社會地位的動機 (Status / Reward Motivation) 此類義工服務所獲得的回饋雖然類似前述有形的報酬，但卻較間接，例如提高知名度與在社區裡的地位，有機會與其他具影響力的人建立關係，或有助於提昇其本身所經營企業的形象。

## 6. 建立社交關係的動機 (Social Relationship Motivation) 義工服務裡人與人的活動非常頻繁，例如與受幫助者間的互動，與其他義工間的互動，以及與某些正式工作人員之間的互動等。根據研究結果顯示，此類社交關係的建立往往是義工繼續留下參與服務的動機，因為他們與某些特定的人之間所發展出的深摯友誼為其帶來心理上的愉悅。

## 7. 打發休閒時間的動機 (Leisure Time Motivation) 對某些人而言，參與義工服務純粹是為了打發休閒時間。

## 8. 追求個人成長的動機 (Personal Growth Motivation) 有些人參與義工服務的目的是希望獲得學習的機會，以追求自我成長。

成人教育學者以斯利 (Ilsley) 便為文探討義工服務與成人教育之間的關係，以突

顯學習為義工服務裡的要素之一。

林萬億（1992）調查國人參與志願服務的狀況發現，國人做善事（如捐款）的比例高於參與志願服務的比例；從事志願服務與做善事的主要動機是服務他人，其次基陰德，第三是回饋社會。

志工動機最高的是自我成長因素，其次依序為求取新知及技能、服務他人、回饋社會，而以人際因素的參與動機最低（洪俊賢，2010）。

Streer & Porter(1983)提到動機的三個主要成分；第一是產生能量(energizing)，這是產生個體某些行為的所需的內在力量和驅力；第二是引導方向(direction)，將行為引導到一個特別的方向；第三是持續力(maintenance)。一般人認為從事志願服務工作是行善為樂，具有犧牲奉獻的服務精神；雖然志願服務是個人秉持自由意願參與投入，而非外力所強迫，但是參與志工服務的人，可能是各自抱著不同的動機、價值或理由才投入服務行列(嚴幸文，1993)，所以志工參與動機與其之所以會投入志願服務工作及為何持續參與服務等行為有重要的關係。因此，瞭解志工的動機，可以在組織招募新志工時派上用場，因為較容易說服他們來當志工，亦能使志工的能力發揮得淋漓盡致。

Fischer & Schaffer(1993)綜合各理論整理出八種志工的參與動機類型：利他、意識型態、利己、實質回饋、資格取得、社會關係、打發時間、多重的動機。

## 二、激勵與相關理論：

激勵(motivation)可說是一種行動的誘因，他導致行為的激發、方向及持續。Robbins&Coulter(1996, p. 584)認為，激勵係指在努力結果能滿足某些個人需求的條件下，願意盡最大的努力來達成組織的目標。因而，激勵可說是藉著某些刺激，以增加員工自己慾求的行為，進而使員工的慾求獲得滿足，同時組織的目的也可達成。

志工朋友參與志願服務固然不是為了獲得獎勵，但有效的獎勵應是激勵工作士氣促使志工持續參與的動力。為了維繫、擴大與弘揚志願服務的成效，適當的獎勵是必要的；因為獎勵不但能鼓勵志工永續經營，尤能激勵社會大眾見賢思齊。

至於影響工作滿足的激勵因素，包括成就感、受到讚賞與肯定、工作有升遷機會、是否能得到成長與發展等，這些是激發個人產生持續工作意願的因素。對於志工而言，獲得工作滿足是影響持續參與的要件，而機構方面則應提供志工不斷成長與完善的管理制度與環境，以激勵其持續參與服務。綜合上述理論，激勵志工的方法包含了提供安全的工作環境、好的人際關係、受到重視、提供自我成長與實現之機會等。

#### (一) 需求層次理論 (Hierarchy of Needs Theory):

馬斯洛 (Maslow) 於 1954 年提出，人類需求需分為五個層次，由低而高分別為：

1. 生理需求：即食物、飲水、性的滿足，以及其它生理上的需求。2. 安全需求：

即免於身體和情感受到傷害之安全需求，且必須確保生理上的需求持續獲得滿足。

3. 社會需求：即親情、歸屬感、接納和友誼的需求。4. 自尊需求：即包括內在

的自尊，例如，自信、自主、

成就；以及外在的自尊，例如，地位、賞識、關注等。5. 自我實現需求：及成長、

期待達成自我潛能的發揮以及自我實現、自我發展與創造等。

馬斯洛的生理與安全需求是屬於低層次需求，其他三種是較高層次的需求，唯有低層次需求獲得滿足後，高一層次的需求才能受到滿足。

#### (二) 雙因子理論 (Motivation-Hygiene Theory):

赫茲伯格 (Frederick Herzberg) 於 1950 年代末提出，他指出人類的動機與滿足感是由兩組不同的因素來控制。第一個因素為「激勵因素 (motivators)」，包括成就、認同感、工作本身的挑戰性、升遷與個人專業成長等內在工作特徵，當這些內在工作因素能夠符合成員的「成長需求」，則成員就會感到滿足。第二個因素為「保健因素 (hygienes)」，包括機構的政策、上級的領導、工作環境、同事關係、薪資、工作保障等外在工作特徵，當這些外在工作因素未能符合成員的「避苦需求」，成員便會感到不滿足。

易言之，導致工作滿足和不滿足的因素是不同的，導致工作不滿的因素稱之為保健因素，導致員工滿足的因素稱之為激勵因素，維持保健因素並不能激勵員工，必須

以激勵因素來促使員工努力。

赫茲伯格的雙因素激勵理論同馬斯洛的需要層次理論有相似之處。他提出的保健因素相當於馬斯洛提出的生理需要、安全需要、感情需要等較低級的需要；激勵因素則相當於受人尊敬的需要、自我實現的需要等較高級的需要。

### （三）ERG 理論：

係阿德福(Alderfer, 1969)將馬斯洛的需求層次理論加以修訂，並將之簡化成三種類別：生存 (Existence)、關係性 (Relatedness) 以及成長 (Growth)，簡稱為 ERG 理論。

生存的需要即所有各式各樣的生理及物質的慾望，可與馬斯洛的生理需要及某些安全需要相比；關係性需要是分享思想及感情的慾望，此一需要類別與馬斯洛的安全、社會與某些自我尊榮需要相似；成長需要是有關人的發展與自我實現，即一個人努力以求工作上有創造性的或個人成長方面的一切需要，這類需要之滿足得自個人從事不但需充分應用其能力且需發展能力之任務。阿德福指出個體在發展的過程中，不僅有「滿足—進展」的方式，並且加入了「挫折—退縮」的因素，明白說明了在高層次的需求仍沒有滿足或遭到挫折時，則個體會對較低層次的需求，也將會更加的重視，並認為各種需求同時具有激勵作用。大體而言，ERG 理論較符合我們對於個別差異的認識，也同時提供了更可行的激勵方式。Alderfer 阿德福 ERG 理論：三大需求：一、生存需求(對應 Maslow 馬斯婁-生理需求、安全) 二、關係需求(對應 Maslow 馬斯婁-社會需求) 三、成長需求(對應 Maslow 馬斯婁-尊榮、自我實現需求)。

### （四）利他主義 (altruism)：

根據學者的分析，利他主義有以下幾個要點：1. 利他主義必須付諸行動，換句話說，只有良好的企圖心而不實踐，並不合乎利他主義的標準；2. 利他的行為必須是目標取向，其目標是提升他人的福祉，如果行為者在追求自己利益的時候，無意中或順便為他人創造了一些好處，換句話說，他人的利益只是次要的或附帶的，這樣的行為也不是利他的行為；3. 在利他的行為中，意圖比結果重要，如果張三存心要幫助李

四，但是長期的結果卻反而對李四不利，這並沒有減損張三行為的利他性；4. 利他的行為必然會造成行為者自己可能的損害；5. 利他是無條件的，行為者不能預期任何的回報。

當代實踐倫理學 (practical ethics) 最重要的哲學家辛格 (Peter Singer)，企圖從生物學的角度證明人類的自然利他傾向，他指出，每一個社會皆有行為的法規以約束其成員，所以倫理道德的形成是自然的人類處境，然而霍布士否認這一點，霍布士認為在沒有國家之前沒有所謂道德、正義，人類基本上是利己的，所以要求人們利他是不合理的，霍布士認為所有看起來是利他的行為，如果從行為者的心靈深處觀察，只是自私行為的偽裝，因此霍布士認為人類在沒有形成社會之前，是處於一種自然狀態 (state of nature)，這是一種人與人為敵的戰爭狀態，在自然狀態中，人的處境極為不堪，但是根據霍布士的論證，雖然人的利己心使人陷入自然狀態的鬥爭情境，但是利己心也可以使人脫離自然狀態、建立道德、形成社會，所以利己也是倫理道德的基礎。但是辛格則認為社會國家可以強化倫理法則之趨向，但這個趨向卻早於社會和國家而存在，換句話說，倫理規範先於社會、國家，因此辛格想從社會生物學的觀點反駁霍布士接近心理利己主義的主張。

辛格認為，人類友誼以及對朋友忠誠的義務的形成，就是來自於互患者彼此產生正面情感之聯結；而道德憤怒或懲罰的欲望，則是從對不互患者的負面情感所衍生。因此如果互惠利他在人類演化中扮演重要角色，則有利於「厭惡被欺騙」情感的形成，而辛格認為，人們確實厭惡被騙，有時候會因為一個小小的欺騙行為，而造成極為嚴重的衝突，例如許多社會的血腥戰鬥都是由於細故之爭。在日常生活中，我們常常為了捍衛自己的行為而辯稱：「這不是為了小小五塊錢的問題，而是原則問題」，為什麼一個小小的欺騙行為，會釀成重大的後果呢？一個可能的解釋是：被欺騙一次的損失雖然不大，但是如果長期被騙代價就會很大，所以確認誰是欺騙者、並與之決裂是一件值得做的事。

如果團體成員分享上述這種個人的恩怨，就會變成道德義憤，而形成一般性的道德原則。由於我們有能力想像自己也會處於他人的處境，而透過這種為別人設身處地

的想像力，人們會形成一般原則去處理類似的例子，所以個人的怨恨可以凝結成團體法則而為社會接受。尤其人類可以推論和交流，所以互惠利他就更重要，如果我幫助你，而你卻不幫助我，不只我以後不再幫你，而且我也會告訴每一個人你是何種人；反之如果你是願意幫助別人的互惠利他主義者，你會很容易得到其他人的信任，別人不但願意與你交往，也樂於為你服務。譬如一個人如果曾經有過救人的義行，雖然你將來有難，被你救的人不一定有機會回報，但是一旦你有救人之名，社會上其他人都願意幫你渡過危難。

根據以上的論述，辛格認為我們對利他動機有道德上的偏好，而這一點則可以從社會生物學來解釋，由於一個具有利他動機的人比利己的人較能成為可靠的伙伴，演化會支持人們有分辨這兩種動機的能力，而選擇利他者作為個人提供服務時的受惠者。心理學實驗也證明，我們對利他者比較會做出利他的行為，而且利他的性格比利己更具有吸引力。因此，如果互惠是一個優點，而且人比較容易選擇真正關懷他人的伙伴，則真正關懷他人的人就具有演化上之優點。辛格認為，這個結論可以否定利己主義的倫理觀。

#### （五）公平理論(equity theory)：

人們會因為所獲得的報償來決定投入努力的程度，但有很多時候人們所在乎的不見得是絕對的報償，而是相對的報償。員工會拿自己的付出（input）和報償（output）跟其他員工的付出與報償作比較，如果兩者的比率相等，員工覺得很公平。但兩者的比率不相當時，員工就會覺得不公平，而影響到他努力工作的意願。

這種基於比較的公平性來決定努力程度的激勵理論，稱之為公平理論(equity theory)。在公平理論中，比較基礎或對象是一個很重要的因素，稱之為參考對象(referent)。公平理論認為人們不僅關心自己的努力得到多少報償，更關心自己和他人間的比較關係。他們會拿自己的投入和報償作一比較。根據自己所認知的投入，例如努力水準、教育程度、工作經驗，以及能力等，來比較自己的報償，諸如薪資水準、加薪幅度、職度等。當他們覺得不公平時，內心會有一種壓力，促使他們把狀況導正回公平的位置。

公平理論的研究還有兩項有趣的發現。第一，在大多數情況下，偏高報償所造成的不公平，對行為的影響遠不如偏低報償所造成的不公平，亦即人們較忍受（或許歡迎）對自己有利的不公平，並給予合理化的解釋。第二，公平理論所指的公平是感覺上的公平，而未必是事實上的公平，而且每一個人對公平的感受是不同的，有些人很在乎即使只是些微的不公平，有些人則根本不在乎。但即使如此，公平理論對於人們行為的動機，仍是一個重要的因素。

#### （六）期望理論(expectancy theory)：

文獻指出，截至目前為止，最廣為接受，也在實證上獲得最多支持的激勵理論，或許便是由佛倫 (Victor Vroom) 所提出的期望理論 (expectancy theory) 了。

期望理論認為，人們之所以採取某特定的行為（例如努力工作），是基於他認為這樣做可以產生一定的成果，而使他得到所希望的報償。換言之，期望理論有三個關係存在：報償的吸引力 (attractiveness)：指個體對工作中潛在成果或報償的重視程度，尤其考慮那些未滿足的需求時。績效與報償之關聯性 (performance-reward linkage)：指個體對其績效達到特定水準時，能否得到期望中之報償的相信程度。努力與績效之關聯性 (effort-performance linkage)：指個體對他所付出的努力是否可以使績效達到某特定水準之相信程度。

期望理論所表達的重點在於，個人的努力必須要有機會達成組織對個人的績效要求。而達成績效要求之後可以得到適當的報償，同時這些報償是個人所追求的，或至少是對個人有價值的。只有當這些條件都存在，而且個人能夠感覺到他們之間的關聯性時，個人才會努力於組織所交付的任務。

組織所賦予員工的任務及其績效標準是否合理，固不無疑問；是否提供了達成任務所需的支援，例如訓練、設備、經費、人力等，使員工有機會達成任務也是問題；組織績效評估是根據員工努力的成果，或是根據其他的標準，例如年資、職位、關係等，似乎後者更是常態；而組織所提供的酬償是否為員工之所需（員工希望休假時，組織卻給予品頭嘉獎），也有待釐清。似乎能符合期望理論的情況並不多見，因而批評者質疑期望理論的效用。然而這種批評非但不能駁斥期望理論，反而證明了

期望理論的重要性，並可用以解釋為什麼有那麼多員工都只肯付出有限程度的努力來應付工作。

### 三、能力與機會：

至於能力則是指個人是否有時間與金錢資源，可以擔負志願服務任務。志願服務並非一項免成本的社會參與行為，基本上，參與的個人仍需要付出一定的時間與金錢，以完成志願工作任務。因此，參與志願服務者需考量自己的經濟能力及是否有多餘的時間量力而為。除了時間、金錢之外，自我能力也是參與志願服務者需考量的因素，包括健康因素、專業知識與技術、與人相觸的能力、領導與溝通的能力、積極進取解決問題的能力及再學習的能力。

而機會則是指是否有人邀請，或有志工位置空缺，可以讓有意願及有能力者投入志願服務工作（呂朝賢，2005），而是否得知志願服務訊息、有無適當的志願服務工作及家人是否支持，也是投入志願服務的重要因素。

以上3個志願服務參與要素，最好都正向擁有，才有助於真正的投身志願服務，而所付出的志願服務對受益者才能有正面助益。舉例來說，若某志工有意願、有機會投身於兒童照顧工作，但該志工卻未具備耐心與責任心等能力，如此其對受其服務之兒童所帶來的風險可能就會大於其志願服務的貢獻。另外，志願服務參與者，可能同時具有多重的參與動機，每個人擔任志工之動機、初衷、需求各有不同，志願服務雖不計較金錢獲報酬，在精神層面上，仍有追求學習、成長與自我實現的需求。易言之，有可能既是利他又帶有利己的屬性，而此種多重參與動機，也是志工管理者最大的挑戰之一，如何激勵並且滿足各式各樣志工的需要，以提高志願服務品質並對服務對象有好的助益。

## 第二節 參與志願服務對個人的影響

參與志願服務對現代社會的人們，可能具有如下幾點影響：

- 一、讓自我理想可以實現的機會：志願服務提供了一種人人可以參與社會的管道，可使參與其中的人藉此參與的機會與過程，獲得學習與發展技能與價值的機會，擴

展到社會網路，增加彼此的關聯、瞭解與信任、增加互助互惠的意願，並因自我的貢獻而增進身心滿足與福祉，這些成效皆能促進社會不同群體之整合。（曾華源、曾騰光，2003）。

二、可以回饋社會：志願服務是一種自發性的投入與奉獻，不以營利或報酬為目的，每個人都應本此理念，走入社區、走入人群盡一己之力關懷弱勢，營造溫馨祥和的社會，以履行公民應有的社會責任。

三、學習成長的機會：志願服務與其說是在幫助別人，實際上是在幫助自己自我成長，因為志工不僅要設法解決案主的問題，同時也要去同理案主的痛苦與情緒，並可以學習到助人的技巧及獲得心靈的快樂。所以說，當志工得到的比付出的多，不僅助人還學到很多東西，藉由從事志願服務，達到自我成長的功能。

四、擴展人際與社會視野：每個人隨著生長環境、求學、就業、結婚、退休等階段，不知與多少人互動、溝通，為使人際關係和諧，必須學會尊重、包容、接納、無私、誠懇、合作、合群及感恩等態度待人，有此態度才能在人際溝通上理性面對他人，甚至於可以減少許多無謂的紛爭。參與志願服務是一個擴展人際關係的契機，而良好的人際關係，不但可以幫助我們瞭解自我、表現自我，在社會上結識一些朋友、長者或專業人士，進而擴展個人的生活圈，從中獲取多元的資訊與友誼，達成自己既定的需求與目標。

綜合上述，影響志工持續參與的因素中有相當多人表示，著重在個人自我與能力的成長，人際關係能力的強化，以及個人自我實踐，真正能為社會發展奉獻，感覺人生有意義和有榮譽感，並看到有實際的成效，這是個人自我價值得追求。因此，機構形象良好，工作內容與方向明確，可以呈現工作成效，並且強化人際關係網絡，相當重要。志工比較不認為家庭或工作、合乎個人的理念，會影響到他們持續參與服務。

### 第三節 持續志願服務參與的理由

如同一般職場一樣，志工亦會有倦怠，亦會有離職的狀況，而離職的主要原因如下：

- 一、未受到應有的尊重：志工在機構並非都是給機構正面的協助，機構也並非都能充分的認同與支持，致使志工有未被重視的感覺，影響持續擔任志工之意願。
- 二、意見未被採納，理念不合：志工反映意見或對問題提出看法時，未能獲得機構的採納，甚至責怪工志意見太多，造成機構與志工間之罅隙，不願繼續留在機構服務。
- 三、未能在工作中獲得成就感或滿足感：志工都希望在從服務過程中獲得成長與滿足，但因個人因素或機構管理因素，導致志工未能在工作中獲得成就感或滿足感。
- 四、時間無法配合：生命線規定志工每年值班時數應在 96 小時以上，少數志工因不能達到該時數，經考核不合格而不予續聘，無法繼續留在生命線擔任志工。
- 五、工作因素：因工作地點變動，無法配合機構值班，也是志工離職得原因之一。
- 六、健康因素：志工可能因罹患惡疾或重大疾病無法持續擔任志願服務工作。
- 七、家庭因素：志工可能因家人往生或家庭發生重大變故，身心俱疲無力繼續擔任志工。
- 八、搬遷：遷居國外或外縣市，因時空因素受限，不得不離開目前志工行列，然到了新住地仍可加入該地區之志願服務工作。

對於志工而言，獲得工作滿足是影響持續參與的要件，為了維繫志工持續參與，機構應提供志工不斷成長與完善的管理制度與環境，並給予適當的獎勵，以滿足志工受肯定、受讚賞及受尊重的心理需求滿足。

綜上所述，激勵是影響志工持續參與的重要因素，機構除了提供安全的工作環境外，也要使志工有受重視、受尊重與提供自我成長的機會，當志工在參與的過程中得到滿足，就會促使其繼續留在機構中服務與付出。

## 第四節 小結

本章探討的主題有三：1. 志願服務參與的理由 2. 志願服務對個人的影響 3. 持續志願服務參與的理由，從參與志願服務的機會、能力、動機，到理想的實現、對社會的回饋、學習成長的機會、擴展人際與社會視野，最後探討持續參與或離職的理由。

綜上，志願服務是指個人或團體，依其自由意願與興趣和本著協助他人改善社會的意旨，而不求私人財力與報酬的一種社會理念與行動。

每位志工都有不同的動機需求，所以每個人都可能適合不同的工作環境。有些志工非常希望獲得工作經驗，有些志工喜歡有機會認識新朋友，還有些人滿腔赤誠，希望能對機構的宗旨有所貢獻。你為第一種志工安排的環境，必須能讓他學習到他想學的技能。第二種志工適合團隊合作的工作。而第三種志工的工作則要對機構的宗旨有直接的貢獻。

維繫志工持續參與的關鍵就是要確保志工透過工作經驗，滿足他們獨特的動機需求。也就是說，如果志工在工作經驗中感到愉快，就會想繼續從事志願工作。如果參與志工計畫的所有人都有共同感受，那麼就會自然產生一種正面的，熱誠的氣氛，形成良性循環，使大家更願意繼續擔任志工。

## 第三章 研究方法

### 第一節 質性研究

本研究採質性研究方法，所謂質性研究是透過自然研究做真實世界的觀察；經由歸納分析，脈絡情境的敏覺性，與完形的觀察，來保持所研究事務的開放性；個人的接觸和洞察；注意動態的歷程，藉由一獨特的個案導向，欣賞該個案的特質差異性；秉持期同理的中立立場，提供一個架構，以做為開發特定的設計，以及具體的資料蒐集策略之導引(Patton, 1995:44)。

質性研究主要針對少量的樣本做集中深入的分析與探討，有時甚至只研究一個個案而已。所以在質性研究中的抽樣方式，大大有別於量化研究中的或然率隨機抽樣法，而是採立意抽樣法(Purposeful Sampling)。立意抽樣之邏輯和效力，在於選擇資訊豐富之個案(information-rich cases)作深度的研究，因為這些個案含有大量對研究目的相當重要的訊息和內容。

由於質性研究是要探討當事者的心靈世界、挖掘案主的血淚心酸、瞭解當事者對事、物、人的意義與目標，這種層次的東西絕對不是光靠膚淺的權威或控制可以讓調查完成，必須要得到當事者的信任，讓他覺得在研究者面前可以盡情的敘述他的看法與心聲。

質性研究最重要的資料來源就是訪談。但是質性的訪談和量化研究的訪談大大不同。質性研究的訪談係去發現存在於受訪者心中的是什麼，盡量去接受受訪者的觀念與取向，而不是將事件放進受訪者的心中，不斷設法要他對某事表示意見或看法。質性的訪談的目的是設法從受訪者的口中找到一些研究者無法直接觀察到的事件與看法。在觀察中，研究者無法理解受訪者如何組織他自我的世界，研究者無法清楚受訪者對於各種事件所賦予的意義，除非藉著訪談，研究者才可以進入受訪者的觀點世界裡。

質性研究的探訪可以分為三種類型，研究者在各個類型中的參與程度各不相同，茲分述如下(Patton, 1995:227-233):

### 1. 非正式會話式訪談 (Informal Conversational Interview)

這是訪談中最開放的模式。研究者在訪談之前並沒有任何預先決定的問題主題和文字資料，訪問時的問題都是由立即的情緒脈絡中，在自然進行中臨時起意的問題。這種訪談及能配合個人和環境的氣氛，但是研究者必須以不同的問題，從不同的受訪者蒐集不同的資訊，在分析會談資料時，非常難以系統性或綜合性的分析。

### 2. 導引式訪談 (Interview Guide)

研究者把訪談所要涵蓋的主題，事先以綱要的方式預備妥當，在實際訪談時，依當時的情境決定問題的次序和詳細的字句。這種方式有助於研究者的系統性整理，整個訪問的結果當然也顯得較有邏輯性，況且這種方式的訪談仍然能維持訪談時的會話性，也能適合當時的情境。但是一切都按研究者所規畫的主題來進行訪談時，一些重要且突出的議題可能沒有機會在這種預先準備好的主題中出現，畢竟這是依研究者的方式與程序所規畫出來的訪談，而不是受訪者的觀點所發展出來的。

### 3. 標準化開放式訪談 (Standardized Opened Interview)

研究者事前就把訪問的問題內容、字組與順序作好規劃。所有的受訪者都按標準化的字句和順序來回答，當然這些問題仍然都是以開放式的方式來設計。用這種方式所得到的資料當然很容易作相互的比較，因為每一個受訪者都被問同樣的問題(連問題的次序也一樣)。可以預想的是每一個受訪者的回答資料都是完整的，研究者在訪問結束後，也應該很容易對這些資料作組織和分析。相對的，用這種方式對較特殊的個體所具備的彈性極小，標準化的字句與次序當然也極可能限制了受訪者的回覆的自然性與關聯性。

國內目前所進行的質性研究中的「問卷」，大體都是以導引式訪談，或標準化開放式訪談為主，為的是在有限的期限中，能以不破壞質性研究的本質又能抓住質性研究的優點前提下，對所專注的問題有所探討。

如何蒐集資料是質性研究的一大挑戰，如何做好質性資料的分析更是整個研究的核

心，質性研究的成敗或品質，端看研究者對資料的分析能力而定。因為質性研究的終極目的不是蒐集資料，而是分析、解釋，並呈現研究的發現與成果。（簡春安、鄒平儀，2004）

本研究採導引式訪談。採用這種方法的理由是因為生命線志工平時不容易聚集，值班時段少，當面訪談不易，所以，除當面訪談外，輔以電話訪談，從 79 位志工中訪談 21 人，期瞭解雲林縣生命線志工參與志願服務動機，志願服務對個人的影響及（不）持續參與志願服務之原因。研究資料則依問項主題做編整，若問項主題的回答內容太分歧，則會再依次分類方式做彙整。

資料分析法則為取同取異法：它是構成質化資料分析中分析性比較的基礎，此種分析訪法主要是從既有的理論或歸納當中，發展出關於規則或模式關係的概念，研究者將焦點集中在數個規律上，對具有替代性的解釋進行對照比較，再找出不受限於某個特定情境的律則，但找出適用於某個社會脈絡下的律則，並非放諸四海皆準的法則（Neuman, 2000/2002），如同本研究再印證分析志工參與志願服務之意願、能力、機會三者，與志工參與志願服務動機、志願服務對個人的影響、（不）持續參與志願服務之原因間之關聯性。（邱靖娟，2006）

所謂取同法是指研究者的注意力集中在個案間的共同性（Neuman, 2000/2002）。研究者建立起所有的個案都具有某個共同的結果，然後設法找出共同的原因，雖然個案之間在其它的特徵上可能有所不同。這種方法接下來的步驟是一個刪除法的過程。如果某些特性不被那些共有某個共同結果的個案所共享，那麼這些特性被視為可能原因的機曾就被排除。

而取異法是指研究者可以單獨使用取異法，也可以結合取同法一併使用。研究者首先找出在許多方面相似，但在數個關鍵地方不同的個案。他就某個結果或原因特徵，指出在這些方面相似的個案，以及另外一組在這些都相異的個案。以負面個案來增強正面個案所提供的資訊，即研究者找出具有許多正面個案的原因特徵，但卻不具有數個關鍵性而且結果也不同的個案（Neuman, 2000/2002）。

## 第二節 樣本選擇與描述

### 一、研究樣本：

以雲林縣生命線協會受過專業訓練之協談志工為研究對象，由雲林縣生命線協會協談志工值班時數統計表所呈現，2013年協談志工有79人，其中女性47人、男性32人。

### 二、抽樣方式：

採立意隨機取樣，針對值班志工施測，預計施測30人，實際發放問卷25份，拒絕與未繳回問卷4份，有效問卷21份作為分析之用，有效回收率為84%。

為瞭解本研究回收問卷之個人基本資料特性，以下就有效問卷之性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職業、月收入及宗教信仰等，以次數分析法歸納如下，進而說明研究對象樣本之分布情形，基本資料整理列表如下：

雲林縣生命線志工受訪者基本資料				
	屬性	人數	百分比	
性別	女	10	47.62%	
	男	11	52.38%	
年齡	20-29歲	1	4.76%	
	30-39歲	0	0%	
	40-49歲	10	47.62%	
	50-59歲	5	23.81%	
	60-69歲	5	23.81%	
教育程度	高中(職)	3	14.29%	
	專科	4	19.04%	
	二技	1	4.76%	
	四技	0	0%	
	大學	10	47.62%	
	碩士	3	14.29%	
婚姻狀況	未婚	2	9.52%	
	已婚	16	76.19%	
	離婚	0	0%	
	喪偶	3	14.29%	
職業	學生	0	0%	
	軍公教	8	38.1%	
	商業	2	9.52%	
	工業	2	9.52%	
	農業	0	0%	
	服務業	6	28.57%	
	無	3	14.29%	
	月收入	20,000~30,000元	4	19.04%
		30,001~40,000元	5	23.81%
40,001~50,000元		1	4.76%	
50,001~60,000元		5	23.81%	
60,000元以上		3	14.29%	
無		3	14.29%	

宗教信仰	佛教	9	42.86%
	道教	2	9.52%
	基督教	0	0%
	天主教	0	0%
	一貫道	1	4.76%
	回教	0	0%
	無	7	33.34%
	其他	2	9.52%

資料來源：本研究整理

#### (一) 性別：

依回收樣本的性別進行統計，男性志工計 11 人，占總樣本數 52.38%；女性志工計 10 人，占總樣本數 47.62%。顯示雲林縣生命線協會資深志工以男性居多。

#### (二) 年齡：

依回收樣本的年齡進行統計，年齡以 40-49 歲的志工人數最多，計 10 人，占總樣本數 47.62%；年齡以 50-59 歲、60-69 的志工次之，各有 5 人，各占總樣本數 23.81%；年齡以 20-29 歲的志工再次之，計 1 人，占總樣本數 4.76%。顯示雲林縣生命線協會志工年齡以 40-49 歲的志工居多，且年齡偏高的原因可能與新進年輕志工未參與問卷有關。

#### (三) 教育程度：

依回收樣本的教育程度進行統計，以教育程度為大學的志工數最多，計 10 人，占總樣本數 47.62%；教育程度為專科的志工數次之，計 4 人，占總樣本數 19.04%；教育程度為碩士、高中（職）的志工數再次之，各有 3 人，各占總樣本數 14.29%。顯示雲林縣生命線協會志工以大學、專科及碩士等之高學歷志工居多。

#### (四) 婚姻狀況：

依回收樣本的婚姻狀況進行統計，婚姻狀況以已婚的志工數最多，計 16 人，占總樣本數 76.19%；婚姻狀況以喪偶的志工數次之，計 3 人，占總樣本數 14.29%；婚姻狀況以未婚的志工數再次之，計 2 人，占總樣本數 9.52%；婚姻狀況以離婚的志工數最少，計 0 人，占總樣本數 0%。顯示雲林縣生命線協會志工大都已成家，且無離婚個案，婚姻持續穩定中。

#### (五) 職業：

依回收樣本的職業別進行統計，職業以軍公教的志工數最多，計 8 人，占總樣本數 38.1%；職業以服務業的志工數次之，計 6 人，占總樣本數 28.57%；職業以無業的志工數再次之，計 3 人，占總樣本數 14.29%；職業以務農及學生的志工數最少，均為 0 人。顯示雲林縣生命線協會志工的職業，以任職軍公教者參與率最高。

#### （六）月收入：

依回收樣本的收入進行統計，月收入以 30,001~40,000 元及 50,001~60,000 元的志工數最多，各有 5 人，各占總樣本數 23.81%；月收入 20,000~30,000 元的志工數次之，計 4 人，占總樣本數 19.04%；月收入在 60,000 元以上的志工數再次之，計 3 人，各占總樣本數 14.29%；月收入 40,001~50,000 元的志工數最少。顯示雲林縣生命線協會志工的收入以在 30,001~40,000 元及 50,001~60,000 元的高所得者參與率最高。

#### （七）宗教信仰：

依回收樣本的宗教信仰進行統計，宗教信仰以信仰佛教的志工數最多，計 9 人，占總樣本數 42.86%；宗教信仰為無宗教信仰的志工數次之，計 7 人，占總樣本數 33.34%；宗教信仰為道教、其他宗教信仰的志工數再次之，各有 2 人，各占總樣本數 9.52%；宗教信仰中無信仰天主教、基督教及回教者。顯示雲林縣生命線協會志工，以信仰佛教的志工最多。

### 第三節 生命線簡介

#### 一、國際生命線的緣起：

「生命線」是一個國際性的電話心理輔導機構，藉著全日 24 小時的電話守候，於自殺防治。

1963 年，距撒瑪利亞電話開線十年後，澳洲雪梨一位傳教士（Rev. Alan Walker

創設了世界第一個生命線服務中心，其計劃籌設電話服務的工作，對孤單、失望、煩惱和痛苦的人，提供最有效的服務，經過兩年多的籌備與訓練，「雪梨生命線」正式誕生。後來澳洲各地及美國等國家紛紛設立生命線中心，目前全世界已有二百多個生命線中心，數十年來幫助過數百萬求助者。

## 二、台灣生命線的緣起沿革：

台灣生命線的服務始於 1969 年馬偕醫院的引進。馬偕醫院於 1969 年春設立『自殺防治中心』，以輔導自殺急診之病患，於同年 7 月 1 日擴充為『生命線』，正式對外開線輔導協談，肇始我國電話輔導及自殺防治的服務工作。目前台灣 23 個縣市都有生命線協會為民眾提供服務。

民國 1998 年在交通部核配及中華電信協助下，設置『1995（要救救我）』電話協談輔導專線，只要簡單案四個號碼，就可與當地生命線聯繫，使生命線更接近、深入社會，與全民生活緊密結合在一起。民國 2003 年整合有線、無線電訊通話，納入 1995 服務專線系統。

為建立長期發展及共同服務準則的需要，亦為了加強國際生命線組織的聯繫合作，『國際生命線台灣總會』於民國 1977 年 4 月 15 日成立，開始帶領全國各縣市生命線協會會務及業務的推展。

## 三、國際生命線台灣總會的宗旨：

本會基於博愛精神，以服務社會、造福人群、輔導及協助區域性生命線協會成立及發展，促進國際生命線組織之聯繫與合作。

## 四、發展現況：

- 一、參與政府高風險家庭關懷專案，主動走入社區，加強社會教育服務。
- 二、提昇志工協談輔導專業知能，強化督導體系，確保專業服務品質。
- 三、爭取社會認同與贊助，增加並充實 24 小時的專線服務。
- 四、配合政府自殺防治計畫，結合民間組織，建構完整自殺防治網絡，共同推動自殺防治工作。

## 五、雲林縣生命線協會簡介：

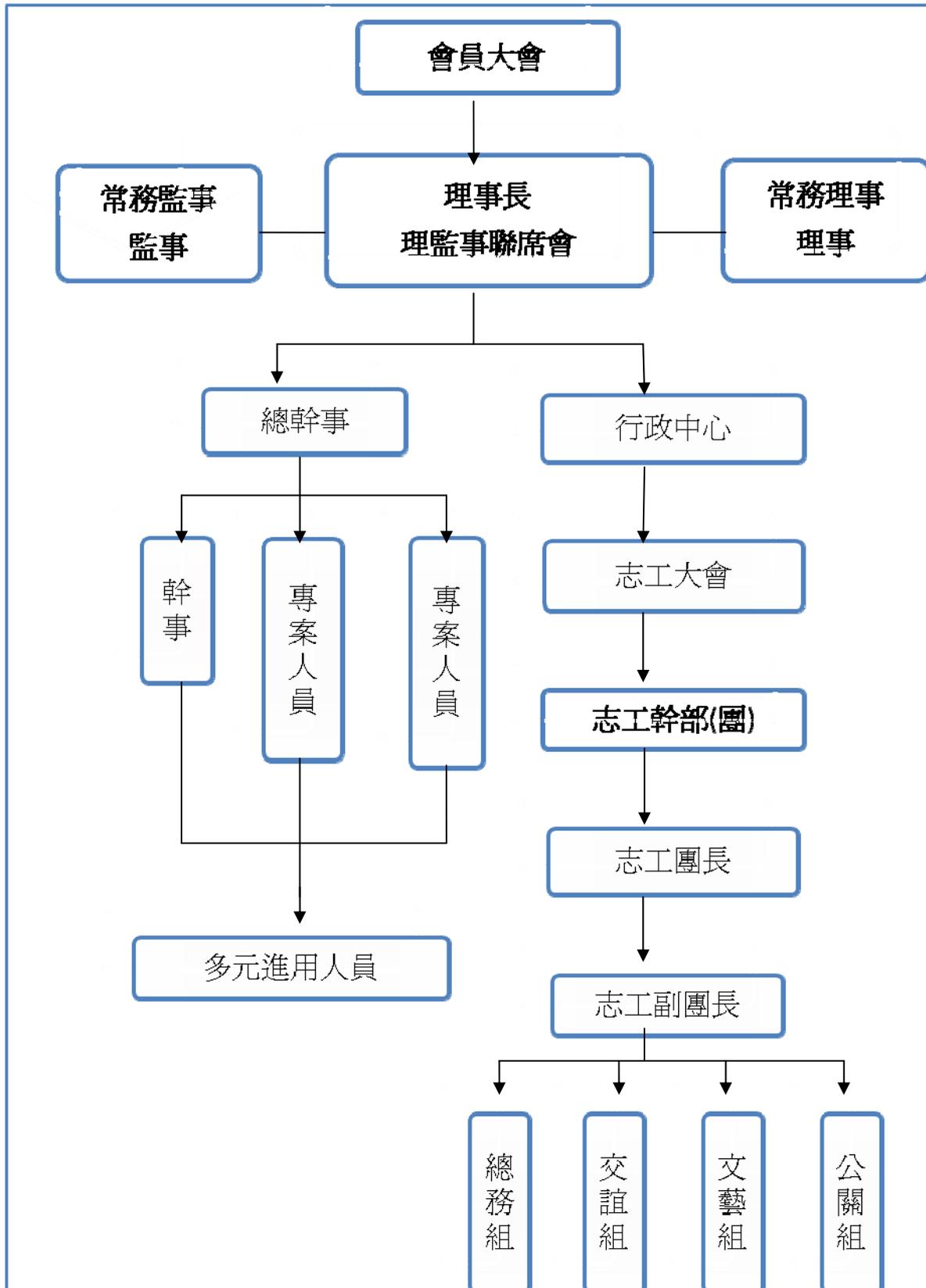
雲林縣生命線協會基於「博愛精神」，發揮人類愛心，服務社會、謀求人群之幸福、鼓舞求生意志而促進社會之和諧為宗旨。

在國際生命線台灣總會的輔導下經政府立案許可，於1978年8月5日正式開線，至今已達35年，現有受過專業訓練的志工79人（女性47人、男性32人）（雲林縣生命線協會，2013）。

透過「千里一線牽、幫助在耳邊的電話協談服務，日以繼夜的守候，給予意志消沉的人勇氣，以支持、陪伴、甚至及時的危機處理來服務社會大眾，以減少自殺悲劇的一再發生。

雲林縣生命線協會除推動志工電話協談服務外，另推出方案計畫提供雲林鄉親多元外展服務，積極針對毒癮者、獨居老人提供追蹤關懷，並結合雲林縣數十所國中小，推廣生命教育活動；加上與警政、醫療與各服務機構密切合作，更廣泛發揮助人的效能。

雲林縣生命線協會組織架構：



資料來源：雲林縣生命線網站

## 六、生命線宣言：

我們相信

天地間存有仁愛與公義，萬物有開始與結束。

冥冥之中有一種力量維持宇宙秩序，

並賦予人生意義。

我們相信

四海之內皆兄弟，各人有彼此照顧的責任。

人人皆有與生俱來的價值權利，

以實現自尊與真善美的人生。

我們相信

助人為快樂之本，並不計較報酬。

服務社會，必須群策群力。

仁愛是我們服務的出發點，

公義是我們服務的最終目標。

因此我們誠心願意

奉獻我們的時間與才能，服務社會，造福人群。

恪守生命線的精神與守則，

主動負責，鞠躬盡瘁。

## 七、服務項目：

一、自殺防治

二、生活危機調適

三、婚姻家庭協談

四、人生信仰協談

五、精神心理協談

六、法律諮詢協談

七、青少年輔導

八、社會推廣教育

九、輔導訓練

十、社會資源轉介

十一、研究報告出版

## 八、服務方式：

### (一) 電話輔導：

提供全日二十四小時電話輔導，對於各種心理困擾的問題，均提供服務：

包括自殺防治、危機處理、婚姻家庭協談、男女感情協談導、法律或健康協談、人際關係協談、精神心理協談等。

### (二) 晤談服務：

事先電話預約後，便有專業人員為您提供輔導的服務。

### (三) 信件輔導：

因不便使用電話而以信函投訴之個案，本會均有專業人員處理答覆。

### (四) 社會資源轉介：

經初步評估瞭解後，超出本會服務範圍者，即安排轉介到其他較適當之機構。

### (五) 舉辦社會教育活動：

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

### (六) 推動志願服務工作：

全國各縣市生命線協會每年均對外招收願意接受完整心理輔導、社會工作等相關教育訓練的有心人士，除培養半專業之輔導人員外，亦期開發志願服務之風氣，嘉惠社會大眾。

### (七) 專業教育及學術研究：

包括專業工作人員的專業訓練，相關科系學生的實習，另外更透過個案統計分析來瞭解現今社會問題的傾向，為社會現象提供實務應對方向，以供各界參考

諮詢。

## 九、志工守則：

我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。

我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。

我願專心服務，實事求是，不享受特權。

我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。

我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。

我願學習成長，汲取新知，不故步自封。

我願忠心職守，認真學習，不敷衍應付。

我願配合機構，尊守規則，不喧賓奪主。

我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。

我願肯定自我，實踐理想，不好高騖遠。

## 十、2012 年度全國生命線求助個案統計分析：

「千里一線牽，幫助在耳邊」，只要民眾需要服務，隨時隨地可運用手邊的電話或手機撥打『1995』四個號碼，即可獲得電話另一端接受協談專業訓練的生命線志工用心傾聽，陪伴其在生命困頓處，重新找到希望以及力量。

歷年來，本會與全國 23 個生命線共同致力於志工專業素養的提昇，落實專業服務品質的提供。透過 1995 協談專線以及深入各地的服務，不僅積極推動心裡衛生工作，也成功扮演自殺防治守門員的角色。依據本會統計，生命線志工人數約 4,000 位，在 2012 年求助電話服務人次達 165,467 人次，生命線的熱線服務之意義確已成為捍衛國人生命的重要防線之一。

依據 2012 年的統計呈現，2012 年求助個案總數較 2011 年增加 15,461 人次的個案量。女性多於男性；年齡層多集中於 30 歲至 59 歲；教育程度集中於高中職與大專以上；未婚者占大多數；求助的主要問題與 2011 年度相比，感情、人際、夫妻、家庭、精神心理仍是最為大眾所關注，也最為憂心的。也因此生命線衍生出相關的服

務方向，協助社會大眾減輕相關問題的困擾。在自殺意念部份，全國求助個案中，協談過程自殺意念的評估，有 92.53% 被評估為沒有自殺意念；有 5.98% 的個案有自殺意念無計畫；1.09% 個案有自殺意念有計畫；0.23% 求助者表示準備自殺中；已經自殺者占 0.6%。

依據本會統計 7.46% 有自殺意念的求助者，仍願意在產生自殺的意念時、或是生命緊要關頭撥打協談輔導專線，讓生命線得以在危急之際提供協助，提供協助，以搶救寶貴生命。

尋求生命線服務的人，仍以都會區居多。女性求助者人數居多，這也對應相關研究提到「男性不積極求助卻容易採取自殺行為並致死；女性則相反」，所以未來不但會繼續強化對女性求助者的服務品質，更要呼籲男性在面對生命難題時要多多向外求助。

年齡層部份，30-59 歲仍為生命線服務的高峰，因為壯年期乃為生活壓力最大發展階段，但又是最懂得運用社會資源幫助自己的時期，所以運用生命線解決問題者眾。而 60 歲以上的個案求助人數 2012 年為 6,556 人次，較 2011 年 (684 人次) 減少，占總求助人數的 3.96%，從自殺死亡率來看，高齡的族群自殺的死亡率一直居所有年齡之冠，其間求助的問題常與身體健康、喪偶、家庭關係疏離或緊張等多重因素相關，顯示，老人自殺的預防部分，將是生命線 1995 協談電話的下一個挑戰，讓更多老人家懂得求助、願意求助、抒解心情，或能有助提昇我國長輩的「幸福感」，自然對預防自殺的發生俾有助益。

從每年不斷增加的求助個案量來看，顯見各地生命線所提供的電話協談服務有其存在之需求性與必要性，生命線的社會責任更為重大，除了要努力提升本會的專業範疇與協談輔導知能，以提供求助者更好的服務；對於危機個案，希望發展出屬於生命線的危機個案處理模式，建構屬於生命線的後現代觀危機處理系統新模式，以增進生命線危機個案處理的各項能力。此外更應盡己所能，連結運用全國生命線的專業，與當代社會需求結合，深入社區、學校、團體及與企業合作，以多元的方式，協助社會大眾建立正向積極的人生觀、重視心理衛生(國際生命線台灣總會, 2013)。

近五十年來，生命線 1995 協談電話已服務超過四百萬人次的國人，陪伴他們面對生命中每一個難關；全國 23 個生命線有約 4,000 位志工，以犧牲、奉獻的熱情擔負起全年無休、24 小時值班的重任，擔任國人生命的守護者，為守護國人生命而努力。展望未來，生命線專業上的精進、地方社區生命教育的深耕，生命劇團之擴廣，以及樂活生活之推動，將成為我們未來方向。此外，由本地經驗走向國際化，代表台灣經驗轉向世界交流與輸出，將成為我們之驕傲。期盼各地生命線及總會一起努力，為生命線之發展而努力，也就是「跨越生命，永續經營：從生命中邁向樂活的未來」。

### 十一、生命線志工與一般志工之差異：

生命線志工與一般志工因專業需求不同，不論在時數、課程安排、測驗、見習、實習上，都有明顯差別：

政府部門、非營利組織對於新進志工之職前訓練，主要有基礎教育訓練 12 小時、特殊教育訓練 12 小時，合計 24 小時，受過訓即可取得結業證書擔任志工；而生命線新進志工職前訓練區分三個階段：第一階段專業課程訓練，為期一個月，共 40 小時。第二階段：同理心訓練，為期一個月，共 40 小時。第三階段：1. 見習及實習，為期三個月，共 80 小時。通過以上各階段訓練與測驗後，生命線才會聘請為協談志工，所以說，生命線志工的職前訓練及專業訓練，要比一般志工嚴峻，時間、精力的付出也比一般志工多出好多倍，於是在助人專業上收穫、成長大於付出。

### 十二、訪談大綱：

1. 您如何得知生命線招募志工訊息？
2. 您加入生命線擔任志工之動機（初衷）為何？
3. 您在生命線服務年資？同時在那些機構擔任志工，服務年資為何？
4. 請簡述在生命線擔任協談志工之心得、收穫、成長與困惑為何？
5. 在生命線擔任志工期間最大的貢獻及最大的挑戰為何？
6. 未來繼續參與的理由？不參與的理由為何？
7. 您在協談專業上，是否有那些需要精進的地方？
8. 您在生命線服務期間，有那些是您感到滿意的？那些是不滿意的？
9. 其他（請自述）

## 第四章 研究分析

### 第一節 參與志願服務之動機

#### 一、生命線招募志工訊息：

依文獻討論，志工參與會受志工本人的意願、機會、能力所影響。就機會而言，如何獲得志工招募訊息是相當重要的，本研究受訪者的志願服務訊息來源大致：以從報紙、夾報得知者最多，其次為朋友介紹，再其次為生命線志工介紹。

受訪者 C4、C6、C7、C10、C13、C15、C16、C17、C20 等 9 人表示：  
係由報紙、夾報得知志工招募訊息。

受訪者 C1、C3、C8、C12、C21 等 5 人表示：係由朋友介紹得知志工  
招募訊息。

受訪者 C11、C14、C19 等 3 人表示：係由生命線志工介紹得知志工  
招募訊息。

表 1：如何得知生命線招募志工訊息

管道	次數	百分比
朋友介紹	5	23.81%
參加生命線活動	1	4.76%
報紙、夾報	9	42.86%
電視	1	4.76%
電話查詢	2	9.52%
生命線志工介紹	3	14.29%

資料來源：本研究整理

招募是徵選志工加入機構工作的過程，招募並非是要說服人們來從事他們不想做的事，而是在告知人們，他們有機會可以從事他們想從事的工作。而願意接受志工工作的挑戰達到工作目標的人，才是機構所想要招募的志工（曾華源、曾騰光，2003）。志工參與志願服務的訊息來源相當多元，舉凡報章媒體、朋友介紹、生命線志工介紹（同心圓招募）、電話查詢、參加生命線活動、電視跑馬燈等均可取得。

依回收樣本進行統計，取得生命線招募志工訊息來源，以報紙、夾報人數最多，計 9 人，占總樣本數 42.86%；朋友介紹次之，計 5 人，各占總樣本數 23.81%；生命線志工介紹再次之，計 3 人，占總樣本數 14.29%。顯示雲林縣生命線協會志工取得生命線招募志工訊息以報紙、夾報居多。

## 二、加入生命線擔任志工之動機：

就動機而言，本研究受訪者的志願服務動機：以心靈自我成長最多，其次為幫助他人，再其次為學習助人技巧。

受訪者 C1、C3、C4、C7、C8、C9、C11、C13、C15、C16、C18、C20 等 12 人表示：參與志願服務的動機係在追求心靈自我成長。

受訪者 C3、C4、C9、C10、C12、C13、C14、C15、C17、C20 等 10 人表示：參與志願服務的動機係在幫助他人。

受訪者 C1、C2、C3、C6、C7、C11、C12、C16、C21 等 9 人表示：參與志願服務的動機係在學習助人技巧。

表 2：參與動機

受訪者	項目					
	心靈自我成長	學習助人技巧	幫助他人	交朋友	自我實現	提升生活品質
C1	○	○	---	---	---	---
C2	---	○	---	---	---	○
C3	○	○	○	---	---	---
C4	○	---	○	---	---	---
C5	---	---	---	---	○	---
C6	---	○	---	○	---	---
C7	○	○	---	---	---	○
C8	○	---	---	---	---	---
C9	○	---	○	---	---	---
C10	---	---	○	---	---	---
C11	○	○	---	---	---	---
C12	---	○	○	---	---	---
C13	○	---	○	---	---	---
C14	---	---	○	○	---	---

C15	○	---	○	---	---	---
C16	○	○	---	---	---	---
C17	---	---	○	---	---	---
C18	○	---	---	---	---	---
C19	---	---	---	---	○	---
C20	○	---	○	---	---	---
C21	---	○	---	---	---	---
合計	12	9	10	2	2	2
百分比	57.14%	42.86%	47.62%	9.52%	9.52%	9.52%

資料來源：本研究整理 符號「○」表示受訪者有此動機、符號「---」表示受訪者無此動機  
 志工參與志願服務的動機，因參與之機構不同意有所差異，因生命係以諮商協談、  
 自殺防治為主，因此擔任志工的動機，以追求心靈自我成長、幫助他人、學習助人  
 技巧為主；交朋友、自我實現及提升生活品質為輔。

依回收樣本進行統計，生命線志工參與動機，以追求心靈自我成長人數最多，計 12  
 人，占總樣本數 57.14%；幫助他人次之，計 10 人，占總樣本數 47.62%；學習助人  
 技巧再次之，計 9 人，占總樣本數 42.86%。顯示雲林縣生命線協會志工參與動機，  
 以追求心靈自我成長人數居多。

生命線志工參與動機，1 項者有 7 人；2 項者有 12 人；3 項者有 2 人。顯示雲林縣  
 生命線協會志工參與動機，以有 2 項者居多。

### 三、參與生命線擔任志工年資及在其他機構服務年資：

依文獻討論，志工參與年資及是否有其他機構志工經驗，可看出其擔任志工意願之  
 強弱，本研究受訪者 21 人在生命線的服務年資平均達 12.5 年、服務年資 10 年以下  
 者 7 人、服務年資 11-19 年者 11 人、服務年資 20 年以上者 3 人，其中有 7 人在 11  
 個機構擔任志工。

*受訪者 C12 表示：在生命線服務有 12 年年資。同時在就業服務站、簡  
 易法庭及家暴服務處等地方年資約 10 年左右。*

*受訪者 C16 表示：在生命線服務有 17 年年資。在雲林監獄 10 年、斗六  
 國中 12 年。*

表 3：生命線志工年資及是否有其他志工經驗

受訪者	生命線志工年資	其他志工經驗		
		有無	幾個	年資

C1	20	---	---	---
C2	15	○	1	---
C3	3	---	---	---
C4	5	○	1	3
C5	8	---	---	---
C6	19	---	---	---
C7	15	×	×	×
C8	14	○	1	8
C9	4	×	×	×
C10	12	×	×	×
C11	2	×	×	×
C12	12	○	3	10
C13	18	---	---	---
C14	18	---	---	---
C15	13	×	×	×
C16	17	○	2	22
C17	27	---	---	---
C18	3	×	×	×
C19	20	○	1	10
C20	14	○	2	---
C21	3	×	×	×
平均	12.5			

資料來源：本研究整理 符號「○」有其他志工經驗、「×」無其他志工經驗、符號「---」未作答

生命線志工服務年資平均高達 12.5 年，且有 7 人在 11 個機構擔任志工，顯見生命線志工擔任志工之意願甚強。

依回收樣本進行統計，生命線志服務年資，以服務 11-19 年者人數最多，計 11 人，占總樣本數 52.38%；服務 10 年以下者次之，計 7 人，占總樣本數 33.33%；服務 20 年以上者再次之，計 3 人，占總樣本數 14.29%。顯示雲林縣生命線協會志工參與服務年資以 11-19 年者人數居多。

## 第二節 參與志願服務對個人的影響

### 一、生命線志工協談之心得、收獲、成長與困惑：

依文獻討論，志工參與對個人的影響因素有：實現理想、回饋社會、學習成長的機會及擴展人際與社會視野。

本研究受訪者，在生命線志工協談之心得有 4 人表達正向心得；在收獲與成長這方面有 20 人表達自助、助人與成長等收獲；在困惑方面有 1 人表示有時會疑惑是否真能幫助到人、有 1 人表示協談技巧仍需學習。

受訪者 C3 表示：可以認識更多朋友，擴大見聞，增加挫折、問題的解決能力。

受訪者 C5 表示：從學中獲得知識、從服務中得到成長、從個案口中的一句謝謝得到欣慰與鼓勵。

受訪者 C6 表示：獲得心靈的成長，學會自助及助人的技巧，有時會疑惑是否真能幫助到人。

受訪者 C7 表示：心得：提醒自己活在當下。收獲：在正向環境中得到的正向的力量與幸福。成長：雖是助人，却幫助自己更多。困惑：協談技巧仍需學習。

表 4：擔任志工之心得、收獲、成長與困惑

受訪者	心得	收獲與成長	困惑
C1	自我人格特質是因人的價值觀、文化與習慣在不同環境與情境中碰撞而塑造出來。		
C2		學習親子關係、溝通技巧，參與活動學習，辦理活動技巧與培養能力。	
C3		認識更多朋友，擴大見聞，增加挫折、問題的解決能力。	
C4		自省、助人	
C5		從學中獲得知識、從服務中得到成長、從個案口中的一句謝謝得到欣慰與鼓勵。	

C6		獲得心靈的成長，學會自助及助人的技巧	有時會疑惑是否真能幫助到人。
C7	提醒自己活在當下	在正向環境中得到的是正向的力量與幸福。雖是助人，却幫助自己更多。	協談技巧仍需學習。
C8		從個案的協談中，看到自己的不足。因生命線的栽培，讓我得到更多元的知識。	
C9	人非萬能，盡己所能幫助。	幫助別人、自我成長。	
C10		助人、自我成長。	
C11		經由擔任生命線志工，透過電話傾聽個案的聲音，讓個案有一個抒發情緒的管道，自己也可以從中學習，如果自己是個案本身，會從哪個角度去解決。	
C12		藉由與個案協談中，獲得本身多一點見聞，同時可以解決自己的疑惑點，相互成長。	
C13		自我成長，先幫助自己再成長他人。	
C14		增廣見聞又能協助他人，一舉兩得。	
C15	生命有限及時行善。	激勵自己追求更高深學識。看盡人生百態，鼓勵自己學習放下。困惑：無。	無。
C16		學習諮商輔導領域的知能。	
C17		獲益良多。	
C18		對自己的人生態度，及心靈淨化有助益。	
C19		學以致用、自我成長。	
C20		增進見識、再造生活。	
C21		確實在輔導上有幫助。	

資料來源：本研究整理

依回收樣本進行統計，生命線志工以表達收穫與成長人數最多，計 20 人，其中有 3 人在心得方面也表達正向看法、2 人表達有所困惑待突破；生命線志工在心得方面表達看法人數次之，計 4 人；生命線志工在困惑上表達看法者再次之，計 2 人。顯示雲林縣生命線協會志工在助人的同時，成長比付出的多。

## 二、擔任生命線志工期間最大的貢獻及最大的挑戰：

本研究受訪者，在生命線擔任協談志工最大貢獻有 9 人表達陪伴、引導個案度過低潮、走出困境，有 4 人表達配合協會正常值班，盡量不脫班；在最大挑戰方面有 5 人表示接案能力仍需加強，有 3 人表示在處理自殺個案方面。

受訪者 C2 表示：陪伴受助者成長與改變。

受訪者 C8 表示：有些個案因我們的引導而走出困境。

受訪者 C5 表示：配合協會正常值班及參與活動。

受訪者 C6 表示：正常值班且盡量不脫班，維持正常運作。

受訪者 C3 表示：接案的能力仍需加強。

受訪者 C15 表示：面對不熟悉議題無法處理。

受訪者 C7 表示：挑戰自殺個案的電話協談及當場處理。

受訪者 C21 表示：很怕去接到一些情緒崩潰而自殺進行中的電話。

表 5：擔任志工期間最大的貢獻及最大挑戰

受訪者	最大貢獻	最大挑戰
C1		對於精神個案，在服務過程中，首要就是關係建立，當關係建立後，才能有後續的會談。適時運用同理心、積極傾聽，對個案產生共鳴性瞭解。
C2	機動性值班減少空班機會，陪伴受助者成長與改變。	擔任志工團幹部。
C3		接案的能力仍需加強。
C4		耐心。
C5	配合協會正常值班及參與活動。	
C6	正常值班且盡量不脫班，維持正常運作。	
C7	沒有、只有繼續排出時間值班	挑戰自殺個案的電話協談及當場處理。
C8	有些個案因我們的引導而走出困境。	有些個案的問題，因其個性的關係，難以給予合適的幫助。
C9	陪伴個案度過低潮。	個案自我意識過強。

C10	能經電話協談，給予個案精神上之撫慰。	個案繞著同一問題轉時，是否能給予適切的解決方案，或是個案是否能透過協談，而找到自我解決問題的方法。
C11	能讓個案有一個抒發情緒的管道。	傾聽。
C12	讓個案得到他想要的答案。	讓自己勇於面對未來的一切。
C13	紓解個案情緒。	精神個案為何那麼多。
C14	讓班能夠運作下去，感受社會另一層的現況，面對新的社會動態。	
C15	協助處於徬徨的朋友找出生命的方向。	面對不熟悉議題無法處理。
C16		值大夜班。
C17	能協助個案互動。	處理自殺個案。
C18	曾以講師身分到各中小學演講。	個案不說話即掛電話。
C19	救人一命。	救不到的。
C20	曾擔任一期的志工總務組長辦理全國生命線年會。	擔任志工團幹部。
C21		很怕去接到一些情緒崩潰而自殺進行中的電話。

資料來源：本研究整理

本研究受訪者在生命線擔任志工期間最大的貢獻，以協助個案走出困境、度過低潮為主、其次為配合協會正常值班，盡量不脫班；在最大的挑戰方面則以接案能力的加強及自殺個案的處理，是志工仍需持續學習的地方。

依回收樣本進行統計，在生命線擔任協談志工最大貢獻以陪伴、引導個案度過低潮、走出困境人數最多，計 9 人；配合協會正常值班，盡量不脫班人數次之，計 4 人。在生命線擔任協談志工最大挑戰以接案能力仍需加強人數最多，計 5 人；以自殺個案的處理需突破人數次之，計 3 人。顯示雲林縣生命線協會志工在協談專業上最大貢獻以陪伴、引導個案度過低潮、走出困境人數居多；在最大挑戰方面以接案能力仍需加強人數居多。

### 第三節 （不）持續參與的原因

#### 一、生命線志工不持續參與及持續參與的原因：

依文獻討論，志工不持續參與的原因有：未受到應有的尊重、意見未被採納，理念不合、未能在工作中獲得成就感或滿足感、健康因素、工作因素、家庭因素、

搬遷。

志工持續參與的原因有：學習諮商技巧、服務他人成長自己、覺得被接納有尊嚴、生命線是一個不錯的團體，每個志工都是善良的。

1. 志工未來繼續參與的理由？不參與的理由為何？

本研究受訪者，未來繼續參與的理由，分別有 6 人表示助人成長、增強助人動機，不繼續參與的理由，有 3 人表示身體狀況不佳時、有 2 人表示能力不足時。

受訪者 C2 表示：繼續參與的理由：陪伴受助者成長，增強助人的動機。

受訪者 C5 表示：幫助別人成就自己，甘願心、歡喜做（受）。

受訪者 C7 表示：參與的理由：時間分配許可、不參與的理由：搬離斗六及身體狀況不佳。

受訪者 C12 表示：不參與的理由：個人因素，如配合度、身體狀況等。

表 6：未來繼續參與及不參與的理由

受訪者	繼續參與的理由						不繼續參與的理由		
	為社會繼續貢獻	助人成長	增強助人動機	不斷學習	助人能力	時間分配許可	搬離斗六	身體狀況不佳	能力不足
C1	<input type="radio"/>								
C2		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
C3				<input type="radio"/>					
C4				<input type="radio"/>					
C5		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
C6					<input type="radio"/>				<input type="radio"/>
C7						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
C8		<input type="radio"/>							
C9		<input type="radio"/>							
C10			<input type="radio"/>						
C11		<input type="radio"/>							
C12		<input type="radio"/>						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C13			<input type="radio"/>						
C14			<input type="radio"/>						
C15	<input type="radio"/>								
C16				<input type="radio"/>					
C17			<input type="radio"/>						
C18					<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	
C19	<input type="radio"/>								
C20	<input type="radio"/>								

C21				○					
合計	4	6	6	4	2	1	1	3	2

資料來源：本研究整理

本研究受訪者對未來繼續參與理由及不參與的理由調查，在未來繼續參與理由方面有 4 人表示為社會繼續貢獻、有 6 人表示助人成長與增強助人動機，另有 4 人表示是為了不斷學習；在未來不繼續參與理由方面有 3 人表示身體狀況不佳時、有 2 人表示本身能力不足時。

依回收樣本進行統計，生命線志未來繼續參與理由以助人成長、增強助人動機人數最多，各有 6 人；為社會繼續貢獻、不斷學習人數次之，各有 4 人。生命線未來不繼續參與理由以身體狀況不佳時人數最多，計 3 人；以本身能力不足人數次之，計 2 人。顯示雲林縣生命線協會志工未來繼續參與理由以助人成長、增強助人動機人數居多。未來不繼續參與理由以本身能力不足人數居多。

依本研究顯示志工不持續參與的原因有：未受到應有的尊重、意見未被採納，理念不合、未能在工作中獲得成就感或滿足感、健康因素、工作因素、家庭因素、搬遷。為增進志工持續參與之意願，機構對志工之管理必須要合理，避免走向營利機構的效率至上，一味地強調犧牲奉獻；機構應讓志工覺得被接納、尊重和尊嚴，且要建立志工督導制度，聘用具成熟人際關係能力得是當人員當任。

至於影響工作滿足的激勵因素，包括成就感、受到讚賞與肯定、工作有升遷機會、是否能得到成長與發展等，這些是激發個人產生持續工作意願的因素。對於志工而言，獲得工作滿足是影響持續參與的要件，而機構方面則應提供志工不斷成長與完善的管理制度與環境，以激勵其持續參與服務。綜合上述理論，激勵志工的方法包含了提供安全的工作環境、好的人際關係、受到重視、提供自我成長與實現之機會等。

綜上所述，志工的管理是不能以命令或要求的方式達到機構的目標，而是必須考慮如何運用適當激勵的措施，以吸引他們持續參與並努力投入服務。因此，當志工進入機構或組織參與服務之後，接下來所考量的是他們是否願意繼續投入志願服務的工作，是否願意讓他們志願服務的工作更加完善，這一課題牽涉到激勵的策略和志工的工作滿足，也直接影響到志工的流動。志工持續參與的假設是當志工在參與的過程中得到滿足，將會促成志工繼續留在機構參與付出。

## 二、生命線協會志工在協談專業上需要精進的地方：

本研究受訪者有 17 人表示，在協談專業上仍有需學習精進之處，尤其是各種心理諮商及輔導技巧，是大多數志工認為需要再精進的地方。

受訪者 C2 表示：學習更多元的協談溝通技巧，已達幫助求助者的問題解

決或壓力減緩。

受訪者 C5 表示：更專業的心理諮商技巧。

受訪者 C9 表示：學無止盡，面對不同個案需求不同，應多累積經驗，多與資深志工交換心得，增進輔導技巧。

受訪者 C9 表示：專業協談技巧、助人的精進方法等。

表 7：協談專業上需要精進之處

受訪者	需要精進之處
C1	面對危機個案的辨識、處遇方式。
C2	學習更多元的協談溝通技巧，已達幫助求助者的問題解決或壓力減緩。
C3	有，放下自我的框架，同理個案。
C4	諮商技巧
C5	更專業的心理諮商技巧。
C6	各種諮商及輔導技巧。
C7	協談諮商技巧。
C8	傾聽與同理的精進。
C9	學無止盡，面對不同個案需求不同，應多累積經驗，多與資深志工交換心得，增進輔導技巧。
C10	是，需繼續吸收專業知識。
C11	傾聽。
C12	專業協談技巧、助人的精進方法等。
C13	在接觸各種不同領域的諮詢技巧。
C14	多多參與教育訓練。
C15	加強人類行為發展諮商理論與技術等方面知識。
C16	諮商輔導的知識運用。
C17	法律諮商。
C18	敏感度。
C19	需要再精進。
C20	諮商及輔導技巧。
C21	輔導技巧及敏感度。

資料來源：本研究整理

本研究受訪者有 17 位表示，在協談專業上仍有需要精進成長的地方，尤其是各種心理諮商與輔導技巧。

依回收樣本進行統計，生命線志工在協談專業上仍有需學習精進之處，以各種心理諮商及輔導技巧人數最多，計 17 人。顯示雲林縣生命線協會志工在助人專業上不斷要求自我成長，以增強各種心理諮商與輔導技巧。

目前志工訓練的課程是否符合志工的需要：從研究結果顯示雲林縣生命線協會志工在助人專業上仍需不斷學習精進，可見雲林縣生命線協會目前志工訓練的課程尚不符合志工的需要。

志工訓練：根據劉淑瓊（2002）研究指出，教育訓練是吸引志工參與獲得成長機會

的重要因素，亦是志工另一期待的部分，如何規劃辦理教育訓練，才能真正符合志工所需，實有待加強和努力。目前一般志工教育訓練計可分為職前訓練、基礎訓練、特殊訓練、在職訓練及職外訓練等幾類。教育訓練是落實服務隊的品質承諾，對志工的有形報酬，發展人力資源，提升工作效能是非常重要的活動；志工管理者有必要為志工設計一套職前或在職訓練過程。完整的訓練同時也是志工的權利及福利，避免因為無知不懂，而使自己的熱情害了案主，甚至造成無法彌補的錯誤（吳演塘，2008）。

志願服務法第九條：「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。」除了提供基礎訓練課程外，亦有助志工瞭解相關的服務理念及運作流程，可凝聚共識並提供正確之服務。

在職訓練：指志工在服務過程中所進行的學習活動，以增進新的工作知能。一般而言，在職訓練可分為工作中訓練、工作外訓練及自我訓練三種（王明鳳、黃誌坤，2010）。在職訓練係指志工在服務期間所進行的相關學習，包括專題演講、個案研討、經驗分享、讀書會、參加社團研習、研討會、角色扮演及終身學習等。所以，透過持續不斷的學習，才能使志工不斷吸收新知與成長，在協談專業上才能有效達運用諮商技巧，適時引導個案走出困境，達到助人與成長的心理需求。

### 三、生命線協會志工在服務期間感到滿意及不滿意的事：

本研究受訪者表達，在生命線服務期間感到滿意的主要有：夥伴相處融洽、交到更多的朋友可以透過電話幫助別人、成就感。不滿意的則有：無法有效管理重覆個案、騷擾電話、個案難以溝通、機構的變動及不確定性將內部弄得一團亂、機構內活動空間不夠寬廣、有人利用機構營利或製造對立。

受訪者 C1 表示：夥伴們的經驗交流、彼此教學相長，增強向心力。

受訪者 C2 表示：生命線的夥伴一家親的感覺很棒、助人助人的感受很好、讓自己由半專業服務者成長轉變為專業助人者。

受訪者 C3 表示：無法有效管理重覆個案。

受訪者 C5 表示：志工的良善令人充滿希望、喜樂，協會中心的變動及不確定，令人灰心！

受訪者 C7 表示：夥伴相處融洽 2.沒有較好的夥伴交流、活動空間不夠寬廣。

受訪者 C11 表示：不滿意的地方是生命線的管道，有時會被拿來用到不當地方（如騷擾電話）。

受訪者 C14 表示：不滿意利用這個團體做私人營利或製造對立的人。

表 8：滿意與不滿意的事

受訪者	滿意的	不滿意的
C1	夥伴們的經驗交流、彼此教學相長，增強向心力。	
C2	生命線的夥伴一家親的感覺很棒、助人助人的感受很好、 讓自己由半專業服務者成長轉變為專業助人者。	
C3		1. 有些大哥大姐仍不熟悉 2. 接案的能力仍需加 3. 重覆個案的管理。
C4	無	無
C5	志工的良善令人充滿希望、喜樂	協會中心的變動及不確定，令人灰心！
C6	秉持助人服務的初衷	外力因素介入，導致立場不一致。
C7	夥伴相處融洽	沒有較好的夥伴交流、活動空間不夠寬廣。
C8	交到更多的朋友，也從朋友處學到做人處事之道。	
C9	認識各行各業的資深志工，可以藉由分享，體驗不同的生活型態及工作經驗。	
C10	志工間相處融洽，服務時間可自己選擇。	
C11	滿意的是可以透過電話幫助別人。	不滿意的地方是生命線的管道，有時會被拿來用到不當地方（如騷擾電話）。
C12	成就感是自己感到滿意的。	不滿意的地方是挫折感（尚待加強克服）。
C13	無	無
C14	這是一個善良的團體，以和為宗旨。	利用這個團體做私人營利或製造對立的情形。
C15	感到滿意的是生命線行政中心的關心。	感到不滿意的地方是總幹事不適任，將中心弄得一團亂。
C16	學到諮商、心理學的知識，交到好朋友。	個案急於處理問題。
C17	能讓個案接受處理圓滿。	個案難以溝通。
C18	大致感到滿意。	
C19	救人一命。	沒救到人。
C20	盡所能完成個案的問題，但是個案經濟以引導就業和救濟機構介紹。	
C21	都還好。	

資料來源：本研究整理

本研究受訪者表達，在生命線志工在服務期間感到滿意有 18 人，主要有：夥伴相處融洽、交到更多的朋友。不滿意的有 11 人，主要有：機構的變動及不確定性將內部弄得一團亂、有人利用機構營利或製造對立。以上這些人為因素是志工感到滿意與不滿意的地方。

依回收樣本進行統計，生命線志工在服務期間感到滿意有 18 人；不滿意的有 11 人。顯示雲林縣生命線協會志工在服務期的滿意度高。

#### 第四節 小結

志工參與會受志工本人的意願、機會、能力所影響。本章以問卷八大主題來分析說明生命線招募志工訊息、加入生命線擔任志工的動機、在生命線服務年資及同時在其他機構服務年資、擔任協談志工之心得收或成長與困惑、服務期間最大的貢獻與挑戰、未來繼續參與與否的理由、在協談專業上需要精進的地方、服務期間感到滿意與不滿意的事。

依研究顯示：雲林縣生命線志工取得生命線招募志工訊息以報紙、夾報居多；生命線志工參與動機，以追求心靈自我成長人數居多；生命線志工的服務年資平均達 12.5 年、服務年資 11-19 年者 11 人、另有 7 人在 11 個機構擔任志工，擔任志工意願甚強；生命線志工在助人的同時，成長比付出的多；生命線志工在協談專業上最大貢獻以陪伴、引導個案度過低潮、走出困境人數居多；在最大挑戰方面以接案能力仍需加強人數居多；生命線志工未來繼續參與理由以助人成長、增強助人動機人數居多。未來不繼續參與理由以本身能力不足人數居多；生命線志工在助人專業上不斷要求自我成長，以增強各種心理諮商與輔導技巧，且志工訓練的課程尚不符合志工的需要；生命線志工在服務期的滿意度高。

綜上所述，生命線志工透過訪談將在服務期間的經驗與感受表達出來，當中不論是正向或負面的，都是志工寶貴的意見與看法，謹將夥伴意見彙整，俾為爾後志工在職、成長、督導訓練、志工聯誼活動、督導考核、管理與激勵、志工留任等之參考。

## 第五章 結論與建議

### 第一節 主要研究發現

#### 一、主要研究發現：

- (一) 雲林縣生命線志工得知生命線招募志工訊息：來源大以從報紙新聞得知者最多，其次為朋友介紹。
- (二) 雲林縣生命線志工加入生命線擔任志工之動機(初衷)：以追求心靈自我成長、幫助他人、學習助人技巧為主；交朋友、自我實現及提升生活品質為輔。
- (三) 雲林縣生命線志工在生命線服務年資、同時在其他機構擔任志工及服務年資：生命線志工服務年資平均高達 12.5 年，且有 7 人在 11 個機構擔任志工，顯見生命線志工擔任志工之意願甚強。
- (四) 雲林縣生命線志工在生命線擔任協談志工之心得、收獲、成長與困惑：  
生命線志工協談之心得有 3 人表達看法、在收獲與成長這方面 21 人均表達意見、在困惑方面僅有 2 人表達看法，顯見生命線志工在助人的同時，在助人同時，成長比付出的多。
- (五) 雲林縣生命線志工在生命線擔任志工期間最大的貢獻及最大的挑戰：最大貢獻，以協助個案走出困境、度過低潮為主、其次為配合協會正常值班，盡量不脫班；在最大挑戰方面則以接案能力的加強及自殺個案的處理，是志工仍需持續學習的地方。
- (六) 雲林縣生命線志工未來繼續參與及不參與的理由：在未來繼續參與理由方面有 4 人表示為社會繼續貢獻、有 6 人表示助人成長與增強助人動機，另有 4 人表示是為了不斷學習；在未來不繼續參與理由方面有 3 人表示身體狀況不佳時、有 2 人表示本身能力不足時。
- (七) 雲林縣生命線志工在協談專業上需要精進的地方：受訪者 21 人均表示，在協談專業上仍有需學習精進之處，尤其是各種心理諮商及輔導技巧方面。
- (八) 雲林縣生命線志工在生命線服務期間感到滿意的及不滿意的：

在生命線服務期間感到滿意的主要有：夥伴相處融洽、交到更多的朋友。不滿意的則有：機構的變動及不確定性將內部弄得一團亂、有人利用機構營利或製造對立。

## 第二節 研究意涵及後續研究建議

### 一、研究意涵：

志願服務得參與深受個人的意願、所擁有的能力及可接觸志願服務機會多寡所影響。個人意願愈高、所擁有的能力愈強、可接觸的志願服務機會愈多者，志願服務參與機率愈高，未來持續參與志願服務，主要是受到個人現在對志願服務的意願與想法所左右。本研究目的在探討生命線協談志工參與志願服務動機、志願服務對個人的影響及（不）持續參與志願服務之原因及其關聯性。

由於雲林縣生命線協會現有志工 79 人，服務未滿 5 年者 28 人，又因值班時段少、志工聯誼活動及教育訓練也不多，所以與新進志工互動少，取樣對象以資深志工為主；本研究僅以雲林縣生命線協會資深志工為研究樣本，且研究者受限於時間能力及研究樣本不足下，仍有諸多因素，對研究產生限制，需在未來研究時深入探討。

### 二、後續研究建議：

本研究係在探討雲林縣生命線協會志工參與志願服務動機、志願服務對個人的影響及（不）持續參與志願服務之原因及其關聯性。由於受限於時間、人力，無法作周延的考量，以致研究結果之效度受到影響，建議將來相關研究可以納入其他縣市生命線協會志工及相關層面問題，以增加研究之效度。

雲林縣生命線協會志工夥伴一家親的感覺很棒、志工間相處融洽、志工的良善令人充滿希望、喜樂，這是生命線志工願意繼續參與的重要原因；然而無法有效管理重覆個案、騷擾電話、個案難以溝通、機構的變動及不確定性將內部弄得一團亂、機構內活動空間不夠寬廣、有人利用機構營利或製造對立，卻是影響志工持續參與的原因。

志工的管理是不能以命令或要求的方式達到機構的目標，而是必須考慮如何運用適當激勵的措施，以吸引他們持續參與並努力投入服務。志工持續參與的假設是當志工在參與的過程中得到滿足，將會促成志工繼續留在機構參與付出。因此建議志工運用單位，

在管理上要注意下列作法：1. 人性管理、激勵與尊重 2. 調整值班時段，讓志工有彈性值班時間 3. 多辦活動，增進志工彼此情誼 4. 辦理教育訓練增進志工諮商輔導技巧 5. 個案管理 e 化，有效服務個案。以上作法對能提升志工工作滿意度，增進志工對機構的歸屬感、認同與支持，及減少志工流失等，均有助益，進而透過經驗傳承更能有效協助個案走出困境、解決問題，創造助人與自我成長的雙贏。

## 參考文獻

- MacduffN. ( 原著)、魏希聖(譯)(2001)，志工招募實戰手冊，台北：張老師文化。
- McCurley, S. & Lynch, R. ( 原著)、李淑珺(譯)(2003)，志工實務手冊，台北：張老師文化。
- Miles, Matthew B. & A. Michael, Huberman ( 原著)，張芬芬 (譯) (2005) 質性研究資料分析。雙葉書廊，台北市。
- Neuman, W. Lawrence ( 原著)，朱柔弱 (譯) (2002)。社會研究方法—質化與量化取向。台北：揚智。
- 中華民國志願服務協會編(1996)。《志願服務論文選集》。台北市：中華民國志願服務協會。
- 中華民國志願服務推廣中心網站 (2008) <<http://www.vol.org.tw/>>。
- 內政部社區發展雜誌社(2001)。《社區發展季刊社論》。台北：內政部。
- 內政部社會司 (2012)。《志願服務資訊網》。<<http://vol.moi.gov.tw/Rule.aspx>>
- 內政部統計處(2012)。《內政部統計年報》。< 內政部統計資訊網> 。<http://www.moi.gov.tw/>。
- 王士峰(1999)。《管理學》。台北：文享。
- 王明鳳、黃誌坤(2010)。《社會工作管理》。台北：華都。
- 王篤強、蘇文彬(2001)。< 志願部門如何維繫可欲之社會價值：一項初步的理解> 。《社區發展季刊》，93，頁 34-41。
- 台灣省社會處(1998)。《工作手冊》。台灣省社會處編印。
- 司徒達賢 (1999)。《非營利組織的經營管理》，台北：天下遠見。
- 江明修(2003)。《志工管理》。台北：智勝。
- 李增祿 (1992)。《社會工作概論》。台北：三民。
- 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。
- 林勝義(2001)。< 國內志願服務教育訓練之評鑑> 。《社區發展季刊》，93，頁 211-215。
- 林勝義(1997)。< 志願服務的教育訓練> 。《社區發展季刊》，78，頁 14-18。
- 吳演塘(2008)。《志工管理：以內政部中區老人之家為例》。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳明傑(2004)。《醫院志願服務督導管理之研究：以馬偕紀念醫院贊助會為例》。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳泰元(2003)。《國人參與志願服務之決定性因素》。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳武雄(2001)。《志願服務理念與實務》。台北：中華民國志願服務協會。
- 陳定銘(1999)。< 非營利組織志工招募與甄選的探討> 。《社區發展季刊》，85，128-141。

- 陳政智(1999)。〈非營利組織中志願工作者之管理：從人力資源管理觀點〉。《社區發展季刊》，85，117-127。
- 葉良琪(1999)。《醫院志願服務管理內在動態系統之研究》。暨南大學社會政策與社會工作學系所碩士論文。
- 許士軍(1982)。《管理學》。台北：東華。
- 張緯良(2003)。《管理學》。台北：雙葉。
- 張英陣(1997)。〈激勵措施與志願服務的持續〉。《社區發展季刊》，78:105 54-56。
- 曾華源、曾騰光(2003)。《志願服務概論》。台北：揚智。
- 曾華源、鄭讚源、陳政智(1998)。《志願服務工作發展趨向—以祥和計畫志願服務之推動為基礎》。台北：內政部社會司。
- 曾華源(1997)。〈人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探討〉。《社區發展季刊》，78，28-34。
- 曾華源(2001)。〈對我國擴大參與志願服務途徑與設立志工中心的建議〉。《社區發展季刊》，93，頁 59-75。
- 黃源協(2005)。《社會工作管理》。台北：揚智。
- 黃惠惠(2002)。《助人歷程與技巧》。台北：張老師文化。
- 曾騰光(1997)。〈志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略〉。《社區發展季刊》，78，頁 35-45。
- 劉香梅(1997)。〈推展志願服務的困境與展望〉。《社區發展季刊》。78，73-77。
- 潘淑滿(2008)。《質性研究：理論與應用》。台北：心理出版社。
- 蔡漢賢主編(2000)。《社會工作辭典》。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。《社會工作研究法》。台北：巨流。

- Graff, Linda L. (1995) . Policies for volunteer programs. in Connors , Tracy Daniel(eds. ). The volunteer management handbook . United States of America : Wiley Nonprofit Series
- Macduff, Nancy (1995). Episodic volunteering. in Connors , Tracy Daniel(eds. ). The volunteer management handbook . United States of America : Wiley Nonprofit Series
- Peach, E. Brian (1995) . Reward and recognition systems for volunteers . in Connors , Tracy Daniel(eds. ). The volunteer management handbook . United States of America : Wiley Nonprofit Series
- Til, Jon Van (1995) . Metaphors and visions for the voluntary sector. in Connors , Tracy Daniel(eds. ). The volunteer management handbook . United States of America : Wiley Nonprofit Series

## 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。

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

敬愛的夥伴大家好：

本問卷是在瞭解您加入生命線擔任志工之動機、能力、意願、機會、成長、貢獻、收獲、挑戰、困惑及滿意度等因素，請您依個人經驗及感受，依題意表達想（看）法，謝謝您的協助。

祝 闔府安康 吉祥如意

南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班  
指導教授：呂朝賢博士 研究生：陳桂榮 敬上

基本資料(請您依據個人情況，在打勾“v”)

1. 性別：1男生 2女生
2. 年齡：120~29 歲 230~39 歲 340~49 歲 450~59 歲 560~69 歲
3. 教育程度：1高中（職） 2專科 3二技 4四技 5大學 6碩士
4. 婚姻狀況：1未婚 2已婚 3離婚 4喪偶
5. 職業：1學生 2軍公教 3商業 4工業 5農業 6服務業 7無
6. 月收入：120,000~30,000 元 230,001~40,000 元 340,001~50,000 元  
450,001~60,000 元 560,000 元以上 6無
7. 宗教信仰：1佛教 2道教 3基督教 4天主教 5一貫道 6回教  
7無 8其他

訪談大綱：

1. 您如何得知生命線招募志工訊息？
2. 您加入生命線擔任志工之動機（初衷）為何？
3. 您在生命線服務年資？同時在那些機構擔任志工，服務年資為何？
4. 請簡述在生命線擔任協談志工之心得、收獲、成長與困惑為何？
5. 在生命線擔任志工期間最大的貢獻及最大的挑戰為何？
6. 未來繼續參與的理由？不參與的理由為何？
7. 您在協談專業上，是否有那些需要精進的地方？
8. 您在生命線服務期間，有那些是您感到滿意的？那些是不滿意的？
9. 其他（請自述）

## 附錄三

### 雲林縣生命線協會志工服務管理辦法

第 12 屆會員大會(99. 3. 27)通過

第 12 屆第 3 次理監事會議(99. 8. 16)修正

第 12 屆第 4 次理監事會議(99. 12. 1)修正

第 12 屆第 5 次理監事會議(100. 5. 2)修正

第 12 屆第 7 次理監事會議(1001217)修正

第 12 屆第 9 次理監事會議(1011031)修正

## 第一章 總則

第一條：為提升雲林縣生命線協會(以下簡稱協會)志工服務品質與凝聚向心力，激發志工潛能，增進情誼，依據內政部頒布之志願服務法訂定「雲林縣生命線協會志工服務管理辦法(以下簡稱本辦法)」。

第二條：協會志工隊全銜定名為雲林縣生命縣協會志工服務隊(以下簡稱本隊)

第三條：協會志工業務之執行、管理、督導、考核由本隊配合行政中心負責辦理之。

## 第二章 工作目標

第四條：本隊本著仁愛與服務的精神，以電話協談或面談方式來幫助有心靈困擾的求助者，導出自我調適的方法，使其重獲新生。

第五條：配合政府自殺防治政策，結合社會資源，推展電話協談、面談及生命教育等工作。

### 第三章 志工進用

第六條：本隊志工分為協談志工及行政志工，志工一年一聘，其工作性質如下：

- 一、協談志工擔任電話協談及配合推展各項活動等業務。
- 二、行政志工擔任行政、文書及配合推展各項活動等業務。

第七條：本隊志工甄選與聘任方式如下：

- 一、行政志工須符合下列各款，並受志工基礎訓練及特殊訓練。
  - (一)年滿 20 歲，高中(職)以上程度畢業者。
  - (二)對志願服務工作有服務熱忱，並遵守志工相關規定者。
- 二、協談志工須年滿 23 歲並符合行政志工資格外，應經下列專業訓練考核合格。
  - (一)訓練：每階段課程缺課不得超過三分之一(階段課程另定)。
  - (二)見習：旁聽志工與個案之協談或錄音資料，為期三個月(40 小時)，並繳交相關資料。
  - (三)實習：由志工陪同接聽專線電話，為期三個月(40 小時)，並繳交相關資料。
- 三、他縣市生命線協談志工轉線，須由原單位推薦，並實習三個月及接線滿 30 小時，經考核合格後始得聘任。

### 第四章 志工職責

第八條：志工應值班執行電話協談業務或行政協助，並配合參與在職訓練及相關會務工作。

第九條：志工值班應親自簽到，不得遲到早退。因故無法準時接班者，應事先告知當值志工。因故未能到班者，應請假並且自覓代理人或通知本隊公關組及協會協助。

第十條：志工填班以一個月為一期，應由志工自行填寫，於前月 25 日前完成填班，並避免由新進志工同時值班；如有特殊情形得由本隊與協會協調之。

十一條：志工接案後應確實填寫個案協談記錄表及分項登記簿，並對案主資料保密。除遇特殊情況外，應防止非本隊志工進入協談室或翻閱抄襲相關資料。

第十二條：志工值班，班次及時間如下：

週一~週五自 17：30~21：30 自 21：30~翌日 8：30

週六~週日自 08：30~12：30 自 12：30~17：30

自 17：30~21：30 自 21：30~翌日 8：30

值班人數以 2 人為原則。

志工值班每年值班時數為 96 小時以上，每月值班基數為 2 小時以上

(若未能按時值班，應於 2 個月內補班完畢)。

第十三條：志工如遇下列情形，得減免其值班時數

一、結婚減免值班 4 小時。

二、配偶或直系親屬喪亡(含公婆、岳父母)減免值班 8 小時。

三、本人或配偶分娩減免值班 16 小時。

四、本人患重大疾病或其他特殊情況需長期請假者，由本隊幹部視情況報協會處理。

## 第五章 請假

第十四條：志工因故未能按排班時間值班，應以書面向行政中心或值班人員請假，得由值班人員代填請假單，未提出請假單，且未覓代班人者，視為曠班 1 次。

第十五條：志工年度補班應於隔年 3 月底前完成，未補滿 96 小時者不列入年資計算，惟提出申訴者，得報請志工幹部會議討論決定之。

## 第六章 獎懲

第十六條：志工服務熱心、表現優良足為楷模者，由本隊幹部會議決議，報請協會表揚，相關獎勵如下：

一、服務熱心獎：全年服務時數（包含值班、在職訓練、會議及中心舉辦活動）達 144 小時以上，且未曾遲到、早退及曠班者。

二、資深志工獎：

（一）銅牌獎：在本會連續服務，年滿七年者。

（二）銀牌獎：在本會連續服務，年滿十二年者。

（三）金牌獎：在本會連續服務，年滿十七年者。

（四）一等榮譽獎：在本會連續服務，年滿二十年以上者。

三、不定期遴選績優志工蒞臨理監事顧問聯誼餐會並頒發績優志工證書表揚，遴選辦法如下：

（一）值班時數前 3 名（若同時數以大夜班時數多者優先）。

(二)協會活動支援時數前2名。

(三)各組表現績優1名，需具體陳述事蹟。

四、團體組績優獎：本項由協會統籌遴選。

第十七條：志工凡有下列各情事之一者，得由本隊幹部會議討論並報請理事長先行予以停職，再提送理監事會通過予以勒令退職處分：

一、違反志工服務相關之規定，情節重大，經查屬實者。

二、一年內曠班4次者。

三、年度值班時數未達應值時數四分之一者。

第十八條：志工凡有下列各情事之一者，得由本隊幹部會議討論並報理事長先行予以停職，再提交理事會通過除名：

一、觸犯刑事或相關法令，經判決確定者。

二、執行本會工作違反規定，情節重大者。

三、品德不正，言行不檢，嚴重妨害本會名譽經查屬實者。

## 第七章 復職

第十九條：凡申請復職者，應向本隊提出書面申請，並依下列規定辦理：

一、離職5年(含5年)以上者，應全程參加新志工培訓課程。

二、離職3(含3年)至5年者，應參加第二階段同理心訓練。

三、離職1至3年者，應實習二個月，時數達20小時以上。

四、未領有「志願服務紀錄冊」者，應依據「志願服務法」規定，須參加「基礎訓練」和「特殊訓練」課程，以保障自己的權利。

## 第八章 志工隊之組織與各幹部職責

第二十條：本隊設置隊長、副隊長各一人並得設置交誼、公關、文藝、總務、活動等五組，各組置督導、副督導各一人。

第二十一條：本隊幹部之職責如下：

一、隊長：

- (一) 對外代表全體志工。
- (二) 綜理本隊業務。
- (三) 辦理協會交付之任務。

二、副隊長：

- 1. 襄助隊長處理本隊業務及各項協會交付之任務。

三、各組職掌如下：

(一) 交誼組：

- 1. 辦理志工迎新、聯誼、旅遊等活動及成果報告。
- 2. 協助本會各項活動海報及花絮撰寫。
- 3. 協助籌辦志工大會及幹部改選工作。

(二) 公關組：

1. 志工婚喪喜慶之聯繫、訪視。
2. 協助調度志工值班事宜。
3. 協助本會活動宣傳及公關事宜。

(三)文藝組：

1. 志工會議之記錄與資料整理。
2. 協助收集志工訓練資源相關訊息。
3. 協助本會圖書借閱管理及編輯發行會刊。

(四)總務組：

1. 支援本會各項活動會場之前置準備及核銷事宜。
2. 管理志工積金。
3. 協助志工通訊錄製作。

(五)活動組：

1. 支援本會協會辦理會員大會及各項活動。
2. 支援本會其他之行政相關工作。

第二十二條：本隊隊長暨幹部之遴選方式如下：

- 一、隊長、副隊長，於每年 12 月份由總幹事題名經全體志工（二分之一以上出席）於志工大會票選產生後，簽請理事長同意候聘任之，任期一年，連選得連任。
- 二、若該年度無隊長、副隊長適任人選，則由理事長指派行政中心人員擔任之。
- 三、各組組長：由隊長指定產生。

四、各組副組長：由隊長授權各組組長邀請擔任。

五、顧問：卸任本隊隊(團)長或資深優秀志工，得受聘為本隊顧問。

## 第九章 附 則

第二十三條：志工服務績效每年考核一次，若績效未達標準，由本隊幹部會議決議，送請協會裁處。

第二十四條：志工服務績效評分準則及志工督導(輔導)辦法、志工自律守則，由本隊另訂，送協會核定後實施之。

第二十五條：志工協助協會辦理各項活動等事宜時，得報請協會給予適當的服務時數、交通補助、誤餐、特殊保險等費用。

第二十六條：本辦法經理監事會議通過辦理，修正時亦同。