

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究

以弘道老人福利基金會大林站為例

The Study of the Role and Functions of Elder Volunteers in Non-profit
Organizations: The Case of Hondao Senior Citizen's Welfare Foundation
at Dalin, Chiayi County

研究生：吳麗香

指導教授：涂瑞德 博士

中華民國 一〇一 年 五 月

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究

-以弘道老人福利基金會大林站為例

研究生：吳麗香

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德

王仕圖

鄭文輝

指導教授：涂瑞德

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 5 月 25 日

摘要

本研究以弘道老人福利基金會大林站高齡志工為研究對象，旨在探討高齡志工在非營利組織的角色與功能，主要研究目的有三：一、瞭解高齡志工參與的動機；二、分析高齡志工在非營利組織的角色與功能；三、歸納高齡志工團服務的方式與成效。

為達上述目的，首先採文獻分析及深度訪談來進行研究，在文獻分析上蒐集志工管理與志願服務等相關文獻資料，及國內外期刊論文、書籍、碩博士論文、政府出版品、各個相關網站、及弘道老人福利基金會年報與內部文件等，用以作為理論與實務分析評述之依據。

再將訪談所要的議題及配合本研究的問題與目的，以提綱挈領方式設計訪談大綱，並採自然且半開放式的訪談方式。高齡志工訪談之後，本研究獲得許多豐富資料，在這些資料中也逐漸出現規律性，可以歸納共同現象。於是，結束正式訪談階段，開始進行資料的處理與分析。經分析結果獲致下列結論。

- 一、高齡志工的參與動機是多重的。
- 二、高齡者參與志願服務有助於提昇生活滿意度及獲得心靈寄託。
- 三、與眾不同老年生活靠自己經營。
- 四、高齡志工在服務過程中的學習經驗及收穫，收穫最大的是自己。
- 五、高齡志工在非營利組織發揮的功能及成效是不可小覷。

關鍵字：志願服務、高齡志工、非營利組織、高齡教育

Abstract

This study uses the Hondao Senior Citizen's Welfare Foundation at Dalin, Chiayi County as the case to explore the roles and functions of elderly volunteers in the non-profit organization. The goals of this study are to understand their motives to be a volunteer, to analyze their roles and functions in the non-profit organization, and to explore how the case-study organization's elderly volunteers develop service models and effectiveness.

To achieve the above mentioned goals, the study conducts literature review and depth interviews to collect and analyze data. The literature review includes documents related to volunteer management and volunteer services. Domestic and international journals, books, dissertations, government publications, all related websites, and Hondao Senior Citizen's Welfare Foundation Annual Report as well as internal documents are also reviewed.

Following the research topic and goals, the study designs the interview outline in a concise way. The interview style tends to be natural and semi-open. After conducting interviews with several elderly volunteers, this study acquires abundant information and reveals themes to sum up some common phenomenon. Through transcribing interviews and coding analysis, this study's major findings are summarized as follows:

1. Participation motives of the elderly volunteers are multiple.
2. It helps to improve life satisfaction and spiritual sustenance for the elderly to participate in volunteer service.
3. A positive and meaningful life in old age depends on one's own effort.
4. Elderly volunteers who are dedicated to the social services have the greatest gains during the service process.
5. The functions and effectiveness of elderly volunteers in non-profit organizations should not be overlooked.

Key words: volunteer service, elderly volunteers, non-profit organizations, senior education

謝誌

學習是不分年齡，讀書也不分年齡，有如論文內所提，與眾不同的生活要靠自己經營，人言道：「活到老學到老」，能在年近知天命之年還能重拾書囊，完成夢寐以求的研究所學業，我要感謝過去曾經支持及陪伴我的人。

首先感謝我的指導教授涂瑞德老師，在我論文撰寫過程中，給我非常多的指導與鼓勵，使本論文得以順利完成，在論文口試期間，承蒙口試委員 鄭文輝老師與王仕圖老師，對於本論文句斟字酌、立論周延，不吝指教，提供許多寶貴的建議，使本論文能更臻完備周延，在此致上最高的敬意與謝意。

感謝南華大學非營所的每一位師長，在我求學過程中給予許多的教導。

感謝定華，工作之餘的協助與支持，讓我感受到同事間無私的愛與溫暖。還有弘道老人福利基金會的高齡志工們無私的提供資料並接受訪談，謝謝你們的支持與鼓勵。

最重要的，我要感謝我最愛的家人，在旁無怨無悔默默陪伴，是支持我前進的最大動力來源。

最後，僅將這份完成碩士學業的榮耀與喜悅獻給我最敬愛家人們（父母、老公、兄弟姐妹、孩子），謝謝你們。

吳麗香謹誌於

於南華大學非營利事業管理所

2012 年6 月2日

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的與問題	5
第二章 文獻探討	6
第一節 我國志願服務的發展背景	6
第二節 志願服務的定義與基本觀念	12
第三節 老人志願服務的理論與動機	25
第四節 高齡者參與志願服務的相關研究	33
第三章 研究方法	50
第一節 研究對象	50
第二節 資料收集方法	56
第三節 研究實施	58
第四節 研究限制	63
第四章 結果與討論	65
第一節 高齡志工參與志願服務的影響因素	65
第二節 高齡志工參與非營利組織的動機初探	69
第三節 高齡志工持續參與志願服務的因素初探	76
第四節 高齡志工的服務學習收穫初探	80
第五章 結論與建議	84
第一節 研究結論	84
第二節 研究建議	87
參考書目	91
附錄	
附錄一 訪談同意書	96
附錄二 訪談大綱	97
附錄三 訪談逐字稿	99
附錄四 志願服務法	136
附錄五 弘道老人福利基金會/中華民國弘道志工協會志工站組織章程	142

附錄六 中華民國弘道志工協會志工管理規則·····	148
附錄七 中華民國弘道志工協會志工訓練辦法·····	149
附錄八 弘道老人福利基金會機構簡介·····	150

表目次

表 2-2-1 志願服務的組成要素·····	15
表 2-3-1 志願服務參與動機表·····	32
表 2-4-1 高齡者參與志願服務的相關研究·····	42
表 3-1-1 研究對象的描述·····	51
表 3-1-2 弘道老人福利基金會大林站高齡志工性別年齡一覽表·····	52
表 3-1-3 弘道老人福利基金會大林站高齡志工之友性別年齡一覽表·····	53
表 3-3-1 譯碼概念表一：中老年人參與志願服務的影響因素·····	61
表 3-3-2 譯碼概念表二：高齡志工參與非營利組織的動機·····	61
表 3-3-3 譯碼概念表三：影響高齡志工持續參與志願服務的因素·····	62
表 3-3-4 譯碼概念表四：高齡志工的服務學習收穫·····	62
表 3-3-5 訪談引述編碼範例表·····	63
表 4-2-1 高齡志工參與志願服務動機表·····	74

圖目次

圖2-3-1 高齡者參與志願服務各理論及志工參與階段.....	28
圖2-4-1 志工、機構與服務對象關係.....	37
圖3-1-1 弘道老人福利基金會大林站高齡志工性別年齡分布圖.....	52
圖3-1-2 弘道老人福利基金會大林站高齡志工之友性別年齡分布圖.....	53
圖3-1-3 弘道老人福利基金會大林站組織圖.....	54

高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究

以弘道老人福利基金會大林站為例

第一章緒論

本章第一節說明研究背景；第二節說明研究動機；第三節敘述研究目的與問題

第一節研究背景

由於社會急遽變遷，社會型態，家庭結構有明顯的改變，經濟發展、社會生活穩定，志願服務工作逐漸成為人民休閒活動的一種方式。（陳武宗，1983：75-76），近年來非營利組織，已隨著經濟大幅成長及社會趨向多元化，大幅度的增加，福利國家（welfare state）在經歷1980年代經濟打擊之後，福利多元主義引領各國走向私有化及市場化的趨勢，這不但提昇第三部門的責任和地位，也意味著民間的參與在社會服務市場中已是不可或缺的一環。政府為適應此發展趨勢，乃於2001年通過志願服務法，促使臺灣志願服務的發展從志工制度的建制期，邁入志願服務的整合期（林勝義2001）。針對此一發展，志願服務研究領域的專家學者，已從多元角度探究志願服務相關議題（陳金貴 2002；曾騰光與曾華源 2001；曾華源2001；林勝義 2001；江亮演 2001）；他們大力疾呼政府應審慎重視此人力資源，尤其是一老人志工人力（施教裕 2001；蔡啟源 1995），以利發揮志願服務的角色與功能，並有益於國家與社會，創造志工、機構與社會三贏的局面。而志工活動是一種長期性、持續性服務工作，是沒有酬勞的服務活動，而為何有些人仍樂此不疲，前仆後繼地積極投入，願意來非營利組織擔任志工。蕭玉煌(2002)指出，志願服務雖然是源於慈善救濟，卻是現代公民社會的發展基石。呂朝賢(2002)亦提出，透過參與志願服務可以激發公民意識與民主觀念，並學習到公民的技術(civic skills)與民主的程序與機制。隨著科技及醫學的發達，人類平均壽命逐漸延長，使得老年期幾乎佔滿了個體生命全程的三分之一，依據台灣的平均餘年水準，六十五歲的高齡者約有十五年的餘命，故提供高齡者志願服務可以使高齡

者不斷地發展自我、擴展視野，瞭解社會並具有適應變遷、與時俱進之能力，透過學習與服務，有助於老人重新確認個體生命的意義與價值，並對高齡期的生涯發展有重大幫助。又我國已邁入高齡化的社會，許多高齡族們退休後，常會感到生活頓時失去重心，考量我國現今社會面臨高齡化及少子化雙重衝擊，高齡者若能「以自己為有餘、助人之不足」，投入志願服務行列，不僅高齡者本身獲得參與社會的益處，對提升整體社會品質也能有所貢獻。屆退或退休的長者若能參與志願服務，除了可以為社會貢獻一己之力、實現自我價值之外，更能在服務過程中獲得自我成長學習的機會，為老年生活加添一些色彩喔！而教育部依據友善關懷老人服務方案其「鼓勵老人社會參與，維護老年生活安適」的目標，也鼓勵高齡者加入社會，並推動高齡志工人力服務銀行制度，讓長者以豐富經驗及人生智慧，對社會有所傳承與貢獻。

第二節 研究動機

由於經濟不景氣與政府補助日益減少，先進國家非營利組織早已重視志工這個潛在人力資源。尤其當各國人口組成趨於老化，老年人口比例大幅上揚，加上以往志願服務人力的主要來源—婦女，因勞動參與率上揚而減低對志願服務投入，促使各界加深對老人志願服務人力的期待（蔡啟源 1995；Chambre 1993）。臺灣目前正處於人口轉型的末期，人口老化日益嚴重。面對此一龐大的老年人口，如何適當運用老人人力資源，將成為未來非營利組織管理的重要課題。99年底止，我國戶籍登記人口之65歲以上老人計有248萬7893人，占總人口比例達10.74%。老化指數68.64%，均呈持續增加之現象，未來人口老化的速度更快，2017年將達14%，達到國際慣例所稱的「高齡社會」，由於醫療科技的進步，生活環境的改善，造成國民平均餘命延長，高齡人口亦不斷增加。台大社會工作系教授林萬億表示，日本是最長壽國家，平均餘命八十二歲，女性約八十六歲，六十五歲以上人口佔20至21%，學界預估台灣在2025年，將達到日本目前數字，老年人口也會從現在的10.3%，倍增至20%，佔五分之一強。值此之際，高齡人力再運

用及再開發是一個重要議題。而志願服務工作是結合服務與學習最好的教育模式。為強化推動社區老人教育工作，及落實退休人力再運用，教育部鼓勵退休人士加入志工行列，為台灣社會注入更多的光與熱。老人做為社會的重要資源，不一定只在職場上或家庭內貢獻心力，也可以在社區內從事各種公益活動。

從我國從事公益活動的人口當中，發現老年人口是相當有潛力但有待開發的一群。根據內政部統計處中華民國八十三年台灣地區「國民生活狀況調查報告」顯示，我過六十歲以上的人口約僅有 35%從事公益活動，若再扣除捐贈財務與捐血的比例，則六十歲以上實際從事志願服務工作的約僅有 13%。而根據行政院衛生署的估計，需要長期照顧的六十五歲以上老人佔老年人口的 5.5%，但以台北市政府民國八十四年的志工來說，六十五歲以上的志工佔 9%；台北縣政府八十七年的志工當中也僅有 10.7%是老人，所以可從事志願服務的老人是一群有待開發的族群。

行政院主計處曾在民國 88 年與 92 年時做過較完整的統計調查，根據若水與 TNS 模範市場研究顧問公司、EmailCash 電子郵件市調網共同執行的志工調查及內政部統計處 98 年對 65 歲以上老人社會活動參與情形，其參與志工願服務的比率為 14%，55 歲至 64 歲的志工參與率超過了 25%，又依據內政部(2005，2006，2007，2008，2009，2010)統計，台灣各縣市的中高齡志工隊成員，可分為 55 歲至 64 歲者與 65 歲以上之中高齡志工兩種。其中 50 歲至 64 歲之志工，由 2004 年的 18432 人增至 2008 年 45144 人，2009 年區分為 55 歲至 64 歲與 65 歲以上之中高齡志工統計表，由 2009 年的 30117 人再減至 2010 年 30113 人；至於 65 歲以上之中高齡志工則由 2004 年的 5680 人增至 2010 年 21798 人。大致來說，中高齡志工大多以社區相關協會或社區照顧據點之志工人數為最多，這些族群雖然年紀較長，卻是各年齡層中參與志工活動最活躍的一群，所以高齡志工在志願服務中不只是最重要的來源更是最具功能性的一群。

全球人口老化的浪潮，無論是已開發國家或開發中國家均難倖免，對整體社會的影響至深且廣，在一個終身學習的時代，社會上的每個人都必須繼續學習，而提供高齡者的非正規與終身學習機會，老人社團組織實在扮演相當重要的角色與功能，特別是志願服務性的社團。

然而善用高齡人力以促進生產活化，老人的知識、經驗和技術都是非常難能可貴的資源，如何善用這些高齡人力，讓老人們「退而不休」，並且有貢獻能力的機會，端賴於社會大眾的再教育工作。目前社會上給老人們發揮所長的機會仍十分有限，許多老人從職場上退休下來後，對社會貢獻就隨之減少，甚為可惜。事實上，隨著平均餘命的提高，許多高齡者是很有生產力的，若我們能善用這些高齡的人力資源於社會各個層面，則老人不但會重新獲得重視，其生活也將更有尊嚴。

基於弘道老人福利基金會大林站的志工中，就有三分之一的志工年齡超出 75 歲，其中也不乏有獨居老人。媒體戲稱「老老大人照顧老大人」是全國最“老牌”志工站關懷，當初請老人來當志工的用意，是希望他們不要一直待在家裡，多出外走走，發揮同理心，關心身體情況較差的獨居老人，也讓他們的身體更健康。而老人服務老人是弘道老人福利基金會大林站主要特色，因年齡相仿，教育背景及思想相似，易溝通。

第三節 研究目的與問題

志願服務人力資源不能只被視為一項任意性資源；適時掌握時機潮流是必須的，然而更重要的是相關部門主政者須有跳脫以往觀念的新思維，從整合觀點讓民間志願服務系統所具有的充沛力量，能突顯其實質的功能與定位。

基於上述的研究背景及研究動機，本研究希望了解高齡者本身對參與志工的期待，並且能深入了解高齡志工在服務過程中的學習經驗及高齡志工在非營利組織發揮的功能。本研究的目的及問題如下：

- 一、瞭解弘道大林站高齡志工參與的動機
- 二、分析弘道大林站高齡志工在非營利組織的角色與功能
- 三、歸納弘道大林站高齡志工團服務的方式。

本研究的研究問題如下：

- 一. 高齡志工參與非營利組織的動機為何？
- 二. 高齡志工參與非營利組織的學習歷程為何？
- 三. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能為何？

第二章文獻探討

本章第一節說明我國志願服務的發展背景；第二節說明志願服務的定義與基本觀念；第三節說明老人志願服務的理論與動機；第四節分析高齡者參與志願服務的相關研究。

第一節我國志願服務的發展背景

二十一世紀的現代福利國家，莫不以提高國民生活品質、增進社會祥和為施政目標，但單憑政府的力量推動，絕對力有未逮，所以必須鼓勵民間團體，建立志願服務工作體制，亦即「有錢出錢，有力出力」，兩者相互呼應，妥善應用，才能彌補政府不足。

內政部為了激勵社會大眾秉持「施比受更有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂，服務最榮」的精神；擁抱「志工情」，展現「天使心」，胸懷燃燒自己、照亮別人之德操，踴躍投入志願服務行列，積極散播志願服務種子，共同為協助拓展社會福利工作及增進社會祥和而奉獻心力；特訂定「廣結志工拓展社會福利工作——祥和計畫」，函頒省、市暨縣、市政府自民國八十四年七月一日起全面實施；並於九十年十二月十四日函頒修正。

壹、我國志願服務的發展沿革

要深入了解志願服務需從志願服務沿革談起，國內學者陳武雄（2004：296-303）和曾華源、曾騰光（2003：93-101）提出志願服務發展沿革應可分為下列幾個階段：

一、行善期

我國最早的志願服務可說均以行善為主。例如：渴者施茶、飢者施粥，寒者施衣、人死而無力安葬者施棺，以及濟貧、修橋、鋪路等，在在均是志願服務的具體表現。

二、互助期

回顧史實記載：家族互助的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」及經濟互助的「錢會」，可以說均淵源於人類基於互助情感所展現的志願服務作為。

三、萌芽期

自民國二十年左右，即制定「國民義務服務勞動法」鼓勵民眾參與社會建設，但那是一種具有某種強制性程度的辦法，至於民間推動服務始於民國四十一年。

(一) 民國四十一年農業推廣開始有「義務指導員」制度。同年救國團也建立志願服務體系，此乃私部門推動志願服務最早的二個系統。

(二) 公部門最早的是警政部門，其將日據時代的「義勇團」改制，於民國五十二年陸續成立「義勇消防隊」、「義勇警察隊」、「義勇交通隊」等，成為國內最早的公務機關運用志工的典範。

(三) 於民國五十九年地方法院聘用「榮譽觀護人」，協助推動少年觀護工作。

(四) 此後，民國六十年國民黨台北委員會成立「義務服務工作團」。

爾後中國國民黨在各直轄市、縣市之鄉、鎮、市、區陸續設有民眾服務站(後改名民眾服務分社)，做為國民黨服務民眾的據點，此時的志願服務難免有一些政治性色彩在內。

四、倡導期

(一) 台灣省政府社會處自民國七十一年起，為廣結民間力量協助推動社會福利工作，先後訂定「台灣省推行志願服務實施原則」及「台灣省加強推行志願服務實施方案」，以積極推展志願服務工作。又為加強民間資源的整合與運用，復於民國七十八年六月訂頒「台灣省加強推行志願服務方案」作為賡續推展志願服務的依據。

(二) 七十三年九月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原則」又於八十二年七月修正訂頒「台北市政府社會局推展志願服務實施要點」作為台北市政府各局處推展志願服務的依據。

(三) 七十三年開始，高雄市政府陸續訂定「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團組織要點」、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部選舉辦法」、「高雄市政府社會局志願服務工作團幹部職掌」等，據以推展志願服務工作。

(四)七十八年內政部訂定「志願服務紀錄證登錄暨使用要點」，亦於民國八十年六月訂頒「加強勞工志願服務推行要點」作為政府推動勞工志願服務的準則。

(五)另台北市又在民國七十一年八月五日，由秉持「志願服務，捨我其誰」的有志之士，同心同德共同依法籌組成立「台北市志願服務協會」。並自七十三年起，配合每年十二月五日「國際志工日」，創設志願服務楷模「金駝獎」選拔與表揚，又自八十年起創辦「志願服務獎章」頒授；且於八十年四月創設「志工學苑」，八十年六月經「全國志願服務聯繫會報」第五次會議討論通過「志願服務團(隊)組織準則」參考範例及「志願服務—志願守則」。從此對於志願服務的任務編組、教育訓練及獎勵表揚等逐漸建立制度，同時更激發各縣市陸續成立民間志願服務團體。

由上觀之，志願服務在我國係自民國七十一年始政府著手介入，主導規劃，並自民國七十一年「台北市志願服務協會」成立後，經由政府主導規劃，民間全力配合，兩者相輔相成，才使志願服務更有計畫、有步驟地陸續展開。

五、發展期

(一)八十一年八月五日，以「台北市志願服務協會」為基礎，並擴大結合熱愛志願服務的新秀，所共同籌組的「中華民國志願服務協會」正式成立，這是我國名副其實的第一個全國性民間志願服務團體。自該會成立以後，對於我國志願服務的推展，如虎添翼，更促使志願服務的推廣，逐漸發揚光大。

(二)民國八十四年六月二十八日內政部為了激勵社會大眾秉持「施比受更有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂，服務最榮」的精神；擁抱「志工情」，展現「天使心」的胸懷，燃燒自己、照亮別人之德操，踴躍投入志願服務行列，積極散播志願服務種子，共同為協助拓展社會福利工作及增進社會祥和而奉獻心

力。

(三)民國八十五年三月二十日，行政院為有效運用社會入力資源參與公共事務，以提升服務品質及行政效能，特訂定「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」頒布實施，當時此一要點可說是政府機關推展志願服務工作之最高依據。

(四)民國八十六年十月十五日行政院青年輔導委員會訂頒「中華民國青年參與國內地區志願服務實施要點」為鼓勵青年積極參與由於民國八十八年一月十五日訂頒「行政院青年輔導委員會表揚青年志願服務績優團體暨志工實施要點」，而內政部於民國八十八年九月二十一日訂頒「鳳凰計畫」，民國八十八年十二月十日訂頒「睦鄰計畫」，民國八十九年十月二日訂頒「推動環境保護有功團體環保義工人員及環境保護局人員遴選表揚要點」，行政院文化建設委員會亦於民國八十九年十月十七日訂頒「行政院文化建設委員會表揚文化機關（構）績優義工辦法」。

綜合上述，可以看出中央政府對於志願服務的推展，係自八十四年起才逐漸訂頒相關法令規章據以執行，而民間卻自八十一年至八十九年這段時間，應是我國志願服務的發展時期，因為在這一階段除民間外，政府對於志願服務的議題，亦均逐漸普遍予以重視。

六、興盛期

(一)「志願服務法」的公布施行，可視為我國志願服務推展邁向巔峰的轉捩點。特配合二〇〇一「國際志工年」，制定「志願服務法」，民國九十年一月四日經立法院三讀通過，並奉總統令於同年一月二十日公布施行。

(二)自「志願服務法」公布施行後，內政部陸續依該法之規定訂頒各項相關子法。

(三)此後，為激勵志工士氣，獎勵表揚績優志工，教育部亦於民國九十年十二月六日訂頒「教育業務志願服務獎勵辦法」；行政院衛生署於九十年十二月十一日訂頒「衛生保健志願服務獎勵辦法」；外交部於九十一年三月七日訂頒「外交志工獎勵要點」。

綜合上述，研究者相信在政府積極鼓勵與推展之下，以及國人認為志願服務是社會公益責任的一環，又加上民間的配合，志工的嚮往，社會的響應，以及輿論的宣揚，能夠一天比一天更加興盛，締造佳績，在這幾年來志願服務已蔚成風氣，不管是環保、教育、高齡、生態保育、警政服務、宗教慈善、法律諮詢等志願服務將會發光發亮，以確實發揮志願服務的功能。

貳、老人志願服務的措施與困境

隨著人口老化、平均壽命延長，老人已然成為最為龐大的志願服務人力庫。美國學者 Thompson 與 Wilson(2001)形容老人志工是「目前唯一還在增加中的自然資源」，實為不可忽視之社會力量。是以政府、企業、非營利及社區組織應積極合作，正視老年志工的人力資源，建立志願服務之網絡系統(楊培珊、梅陳玉嬋，2010)；未來政府將持續積極推動志願服務之相關服務知能訓練及獎勵措施，鼓勵高齡者貢獻所長，服務社會，使長者不僅是需求與服務的消費者，更是人力資源與服務的提供者；藉由鼓勵老人參與志願服務及社會活動，提供社會互動與貢獻社會之機會，以維持身心健康，促進生活適應，增加人際關係與社會凝聚力，並藉此提升自信心及自我價值感。(黃碧霞 莊金珠 楊雅嵐 2010：13)

老人人力資源豐富，值得開發來協助社會需求之滿足，而且老人也需要志願服務方案提供各種照顧服務來滿足需要。機構組織是否能夠善用老人人力，則需要更多專業人力投入規劃。雖然老人志願服務是當前值得開發的人力資源，但實行老人志願服務有其困難之處，其實行困境如下(曾華源、曾騰光：2003：153-155)：

1. 老人人力統計資料不足。以致無法推估運用老人人力可達的程度。尤其各縣市老人人力結構亦不清楚，只知道老人有整個人口群中所佔的比例，但卻缺乏明確的數據指出健康老人、養護老人的人數各是多少，實無法做有系統的規劃。
2. 老人個人意願不同。受到個人價值觀之影響，老人退休後之生涯價值觀和參與志願服務的意願不盡相同。
3. 當前志願服務法令未明文規定支持時間儲值制度，而此一制度之服務時間如何

計算和轉換亦不明確，並且公信力尚未能獲得認可，恐怕需要時間考驗。

4. 推動志願工作人才的專業性不足。通常志願工作推動者為新進年輕人員，缺乏針對老人特質考量(如老人體力、配合個別專長，而創造新的適合老人參與的服務方案。蔡啟源(1995)研究指出，老人較在意彈性的工作時間，服務的內
容、性質及方法。
5. 老人的問題呈現多元性，往往已經超越志工的角色和能力所能勝任。當老人所提出的問題複雜，而志工不知所措或未能及時處理時，志工不免會有挫折感，甚至有時老人有離職的傾向。
6. 高齡志工比較會發生的狀況，例如較無法接受規範而喜歡依交情程度做事、較喜歡倚老賣老，認為志工管理者年輕而不願意聽取他們的意見、對於不適任的工作還是不願意放手等。

除了上述老人志願服務的困境，方祥明(1995)、江明修(1999：138-141)、曾華源等人(1998；2003：256-257)提及國內目前志願組織在運用志願服務上所產生的困難歸納為：

1. 志工服務網絡的不完備，目前國內的志工服務網絡尚未完備，因此，常常造成許多非營利組織服務的重疊和資源的浪費；加上參與管道與資訊的流通性不足，使許多有興趣參與志願服務的志工，要加入時的困難性增加。志願組織所運用的資源普遍呈現質的不當與量的不足之問題，除了財力與物力缺乏的困境外，在人力資源的運用上，也常常無法招募到適任且足量的志工。
2. 志工流動率高，服務效果不易持續，目前台灣志願服務組織內的志工，多數屬於短期的志工，加上志願服務項目的種類眾多，由於志工的能力、個別差異或者工作一段時間之後產生的倦怠感，以及服務熱忱降低等因素，造成流動率高，使得服務的成效不容易持續。
3. 志願服務組織的內部運作體系未臻健全，對志工的角色定位認識不清，並且缺乏約束力。由於志工的工作特質不同於其他機構成員，特別是許多志願服務組

織仍未建立有效的目標規劃、組織分工、選用訓練、督導溝通及評估績效的制度。

4. 外部環境條件未能充分配合。志願服務組織與外部機構常因立場與共識不足，無法良好配合，並缺乏良好的組織氣候，導致志工效率低落及離隊率高等問題。
5. 志工的工作多為重複而經常性的工作，或繁瑣而次要的工作，對志工來說缺乏挑戰性，常使他們覺得不受重視。
6. 志工組織與選舉

台灣由於政黨深入地方，使得許多的志願服務組織蒙上政黨色彩。

運用老人志工有其優點，但是相對地亦有其限制，如新知識的學習與運用相對較困難、科學化的技巧學習不易、體力持久不易、行為習慣改變困難、容易健忘、受到挫折時容易撤退等，因此，要積極建構讓老人可以參與社會之志願服務制度。

在規劃老人參與社會服務時應瞭解其個別差異，以及老人心理逐漸退化的特質。除此之外，老人志工也常面臨與專職人員相處及對機構認同與投入之問題(陳燕禎，1995)。陸光(1993)指出應以「供方為主，用方為輔」，並依據人、時、地、事四大原則來運用老人志工；即用人之長，配合老人的時間，靠近其居住或工作的場所，客觀地就事論事。

第二節 志願服務的定義與基本觀念

在傳統的觀念常常認為：(1)只要抱著慈悲為懷、樂善好施的心理就可做志願服務，且把志願服務完全當做是一種單方面的施捨；(2)志願服務只是為了減輕受薪人員或專業人士的工作負擔，且服務單位常把志工當做是「愛管閒事的雞婆或免費廉價勞工」；(3)只有家庭富有、不愁衣食，且有足夠空閒的人才能參加志願服務；說實在的，這些觀念都是陳舊、落伍的看法。

依現在的理念而論應該是發自於內心的一種愛與關懷，他可拉近人與人之間的距離，強調人際關係的歸屬感，而志願服務的推廣可以有效的運用社會的人力資源，來彌補、加強、發展各項服務之不足，達到促進社會之健全發展。

壹、志願服務的定義與特質

志願服務的定義國內外學者皆有不同的說法，但都大同小異，研究整理如下：

蘇信如(1985)認為志願服務是指由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的或集體的方式，所進行的人類服務。

賴兩陽認為志願服務具有：1. 利用餘時、餘力來從事2. 以個人自動性動機為主3. 不受對象時空的限制4. 其目的在促進社會進步的特質（賴兩陽，1989：86）。

曾華源認為志願服務乃是一種非專職性的、重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質性收穫，亦即自我成長發展的活動。也就是提倡人人平等的概念，尊重個人的自由意志、自主選擇的能力及自動自發的精神，參與各項的福利服務（曾華源，1997）。

潘中道認為志願服務的意涵：1. 志願服務是一種個人主動志願貢獻其時間與精力的一種服務活動；2. 參與志願服務的個人非以金錢利益為出發，是超越個人生活所需所從事的活動；3. 志願服務可運用之範圍很廣，因此亦產生志願服務工作內容之多樣化特性（潘中道，1997：49）。

陸光（1994：4）認為志願服務意指民間為增加社會福祉而自願提供的不計報酬的各項服務，為各國推動社會福利工作主要力量的來源。志願工作者是以對社會負責任的態度，本著個人的自由意願，以奉獻自己的時間、精力，而不是以對金錢利益的關心，主動參與社會服務活動，此舉遠超過個人的基本義務。

Levin（1977）認為志願服務是指那些沒有報酬、自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動，包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展及住宅與都市更新等方面的工作。

Gutowski、Sulamanon 和 Pitlman（1984）指出，志願服務是以直接與間接方式服務他人之非官方社會服務。

Dunn（1995）認為志願服務是對於社會責任與態度的行為方式，它不是一種義

務，並且是付出不求回報的。

Levy(2001)認為志願服務的定義為：一個人在有酬工作之外，為盡社會責任，願意奉獻時間、才能、精力給他人與社會，而不要求報酬，他相信志願服務除對他人及社會有利外，並可獲得自我心理上的滿足感。所以志願服務的前提是發自內心的奉獻，不為報酬，且是人們生活的一部分。

除了各專家學者對對於志願服務的定義外，依志願服務法（見附錄四）對志願服務的定義：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。聯合國的說法「凡是有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境適應的工作，稱為社會服務，參與者個人因志願所近，而不計酬勞收入者，稱為志願服務工作人員。」台灣省社會處〈志願服務工作手冊〉（1988）對志願服務的定義：「志願服務，是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時餘力餘財餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務」。依據呂朝賢(2002)所作之研究中發現，現今志願服務法對志願服務所下的定義，仍是屬於傳統式的定義，對於一些較新式的志工類屬諸如：企業志工、家庭志工與津貼志工等，仍無法全面的涵蓋，因此其認為不宜採用現今法定之志願服務定義，宜將志願服務的定義放寬，以利掌握目前台灣志願服務之發展現況與所面臨的問題。其研究中並提出定義的解釋可採用Cnaan et al. (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(請參閱表 2-1-1)：自由選擇(free choice)、報酬(remuneration)、結構(structure)、預期受益對象(intended beneficiaries)。如此便可依志願服務所處之時空背景與情境作彈性論述，而不至於有失真的情形發生（轉引陳世鴻：2005：7）。

表 2-2-1 志願服務的組成要素

面向	類型
自由選擇	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自由意志 2. 相對而言未受強迫 3. 有責任
報酬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完全沒有 2. 非預期 3. 補貼支出 4. 津貼/低薪
結構	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正式的 2. 非正式的
潛在受益者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有益他人/陌生人 2. 有益親朋好友 3. 有益自己

資料來源：Cnaan et al. (1996) 轉引陳世鴻：2005：7)

探討志願服務的定義後，更進一步了解志願服務的特質，依據（曾華源、曾騰光：2003：11-14）所提有：（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）志願服務含有濃厚的社會公益色彩（四）志願服務不是個人義務性行為（五）志願服務可以滿足個人心理需求（六）志願服務是貢獻餘時餘力的活動過程（七）志願服務以組織型態提供服務，而（Ellis & Noyes，1990）則認為志願服務的重要特質是（一）選擇：強調志願服務的自由意志。（二）社會責任：志願服務是有利於他人的。（三）不計較金錢報酬：不是為了經濟上的報酬而從事利他的活動。（四）不是義務：志願服務不是依法必然要做的事。

綜合上述，志願服務是一種本著自由意志，以助人、利他、不求回報的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。

貳、志工團隊和老人志願服務的功能

一、志工團隊的功能

志工團隊屬於組織當中重要的一環，如果聚集志同道合的朋友組成服務團隊，彼此集思廣益，腦力激盪，則必更能造成風氣，蔚成潮流（陳武雄：2004）。

（一）服務的功能——愛及所需

志願服務最主要的功能是「服務為先，愛及所需」，適時把愛送給最需要愛的人，讓頓時陷入徬徨失措的人，能在志工的妥切協助之下，儘速脫離困境，重現希望。

（二）關懷的功能——散布溫情

志願服務係助人意願的主動參與，故它應能惠而不費地散布關懷，傳送溫情；及時向亟待幫助的同胞伸出愛的援手，助其一臂之力，化解不幸，增添溫馨。

（三）反映的功能——表達心聲

志工團體是代表志工朋友的結合體，志工可憑藉團隊向所服務的單位表達其意見，尤可透過團隊的管道向政府透露其心聲；如此志願服務工作必能獲得重視，志工的困難問題亦能贏得關注。

（四）溝通的功能——建立共識

志工團隊應能扮演志工與服務單位雙方之間的中介角色，尤能發揮溝通媒合的功能，當志工與服務單位之間意見未能交流，或看法難趨一致時，經由團隊居中協調，折衷滑潤，必能建立共識，化誤解為諒解。

（五）激勵的功能——鼓勵進取

競爭是加速進步的動力，志工朋友參與團隊各項服務活動，彼此相互觀摩、學習、歷練、鼓勵，由於「榮譽心」與「成就感」的驅使，必能激發個人更加積極進取，見賢思齊。

(六) 教育的功能---增進智能

教育不但可變化個人氣質，尤可充實生活內涵；透過志工團隊加強辦理或鼓勵參與志願服務教育訓練，則必能讓志工增廣社會見聞，強化服務技巧，而有助於增強志工學習成長的機會與服務的信心。

(七) 倡導的功能 ---樹立典範

志工參與志願服務不論是本著天主的仁愛、基督的博愛，或佛教的慈愛，其犧牲奉獻的動機均足做為社會學習的標竿；志工團隊如能透過志工表現的善行義舉，樹立典範，加強倡導「助人最樂」、「服務最榮」的理念，則必能使社會產生善的連鎖。

(八) 傳播的功能---蔚為風尚

傳播觀念，造成潮流，雖有待個人努力，但因人往往不如有組織的團隊能夠持久，並可作有計畫、有系統的推廣、傳播；透過團隊的整體功能，有步驟、有目標的宏揚志願服務理念，必比志工個人更能達到影響效果，而能使志願服務蔚為善良風尚。

二、老人志願服務的功能

志願服務工作在歐美先進國家已有長久的傳統，尤其是歐美社會，擁有龐大的義工團體，在歐美人的心目中，義務工作已成為其公民文化的一部份，較於西方國家，我國參與社會服務工作老人比例相對較低，顯示我國老人人力及腦力均未充分發揮與使用。(社區發展季刊 李瑞金 132 期：128)

(一) 參與志願服務就個人而言有下列功能：

- (1) 提升個人自我價值感，對自己有正面的評價
- (2) 增進個人之社會網絡
- (3) 擴展個人之人際互動機會
- (4) 增長個人社會認知
- (5) 增強個人休閒生活促進身心健康

- (6) 增加自我社會角色的肯定
- (7) 增進家庭的和諧與改善社會老人問題
- (二) 參與志願服務就社會而言有下列功能
 - (1) 減少個人孤獨所帶來的問題
 - (2) 提升社會整合感和互助感
 - (3) 加強人力資源保存、發展和充分運用，減少知識經驗及人力資源的浪費
 - (4) 增進社會福利措施的落實
 - (5) 實現民主社會”參與服務”的理念

參、志願服務人員的涵義

志願服務人員 (Volunteers) 又稱志願服務工作人員，簡稱為志工，其意和目前常用之義工，並無明顯的劃分。

凡是從事於志願服務之有關活動者，均可稱為「志願服務者」，但各學者對於志工的定義皆有不同，如：美國社工協會認為「一群人追求去公共利益，不計酬勞，本著自我意願及選擇而結合，稱為志願團體，而參與這類團體的工作者稱為「志願服務人員」(蔡漢賢，1982)。而台灣省政府社會處(1984:2)：「志願服務為一群人本著服務的熱忱及個人的志願，不取報酬的付出時間、財物、勞力和智能，協助別人解決困難。」聯合國的說法則是「凡是有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境適應的工作，稱為社會服務，參與者個人因志願所近，而不計酬勞收入者，稱為志願服務工作人員。」

有關志工的意涵，馬斯洛的需求層級理論一直為學者所引用，可分為生理的、安全的、社會的、自尊的、自我實現的需求，以及在1969年提出的第六個需求，即超越自我的靈性需求(吳瓊恩 1996年: 455-458)。當人類低層次的物質慾望滿足之後，便開始超越物質享受，追求高層次的心靈生活，尋求自我意義的實現，以及追求更高層靈性的需求。參與志願服務和擔任志工，是在追求自我的實現，以及在利他、慈悲精神等使命的感召之下，追求靈性需求的實踐。

至於杜拉克(李田樹譯， 1999: 249)則指出，過去非營利組織常說：「由於志工是不支薪的，因此，我們不能夠太嚴格要求志工。」但是，現在正因為志工不支薪、反而更需要工作來獲得成就感，並且從對組織付出更多貢獻的過程中獲得滿足感。由此可知，志工志願服務性質已從一個樂於行善的業餘工作者，逐漸蛻變成為受過良好訓練和具備專業知識的不支薪志工。而此將為志願服務工作帶來新的啟示，亦為非營利組織的重要人力資源與經營發展帶來影響（江明修 2003：267）。

綜觀上述凡是具備以下所列舉的基本「身分要素」，而從事於志願服務的人，便是「志願服務人員」：

1. 依自由志願做選擇。
2. 不計金錢財物之酬償。
3. 具體的行動參與、投入。
4. 所做所為係配合社會所需要。(香港志願服務協會， 1981)。

肆、志願服務者應有的角色與任務

志工的付出雖不求回報，也應妥善扮演自己的角色，不能只為了趕時潮，敷衍應付，破壞志工的形象，那志工應有的角色與任務是什麼？依（陳武雄 2004：120-123）提出志工應有的角色與任務為：

一、志願服務者應有的角色

(一)對服務對象而言，其應扮演的角色

1. 關懷者

擔任志工的朋友，基本的前提是要以愛心為起點，而以關懷為基石。就是要盡其所能讓遭遇急困的同胞，在接受真誠的關懷中，感到有信心，覺得有溫情；而使努力奮進，衝破難關。

2. 支持者

志願服務是一種助人的行為，志工的精神總期能使亟待協助的不幸者，及時

解決問題。化險為夷，惟作為一個支持者，應該設法支持服務對象增強自我照顧的能力，讓其在受助之餘感受到既溫馨又有尊嚴。

3. 建言者

志工面對求助者的困難問題，應該抱持誠懇的態度為其提供解決困難問題的建議，而非代其主導一切紓困的作為；故其建言務須中肯而實際，絕不可反客為主，強迫接受。

4. 行動者

志工既然出自內心的啟發而想奉獻，則須想做、肯做、而真做；尤其更應持之以恆，全力以赴；凡是隨風而起的作秀式服務不但自欺欺人，也毫無意義。

(二)對服務機構而言，其應扮演的角色

1. 輔助者

志願服務的主要功能之一，就是彌補機構業務之不足，而收輔助未及之功效。志工不論其所參與的服務項目為何，其所作所為均應配合機構的服務計畫及有關規定，務求輔助服務機構確能加強各類服務的發展。

2. 媒合者

志願服務是一種人性極致發揮的藝術工作，志工由於服務工作的積極參與，不但可作為機構、社區與服務對象的橋樑，尤可扮演媒合者的角色，拉近彼此之間的關係，化分歧為一致，融己見為整體。

3. 轉介者

志工朋友絕非萬事通，不可能對任何求助者所發生的問題均能提供完全的協助，迎刃而解；因為每一個機構均有不同的性質與功能。

4. 開拓者

志工經由精實的教育訓練，在機構督導的指導下，應該嘗試開拓一些更為新穎且富有意義的服務範疇。

(三)對整體社會而言，其應扮演的角色

1. 社會建設的參與者

志工本著要取先予、要收先種，甚至進而秉持「施者不圖報」的理念，致力服務，為社會不斷地提供愛與關懷；這種志工積極參與各類社會服務的過程，事實已正扮演著社會建設參與者的角色。

2. 社會改革的催化者

志願服務的弘揚推廣，洶湧澎湃；奔流可及，激盪推行，不但可美化自己，更可造化社會，志工朋友的個人行為，看來只不過是點滴枝節，微不足道；但如匯集而成，則必猶如百川奔流，沛不可擋；其相互推動的力量，不但可形成溫和的心靈改造運動，由可為社會改革帶來一股無形壯大的催化力量。

3. 社會教育的示範者

所謂「社會教育」應該是一種繼續教育、全民教育、終身教育及全面教育；它不僅可將教育活動推廣到整個社會，尤可將教育內涵擴及到人類生活的每一個層面。志工朋友推己及人，致力服務的善行義舉，對個人而言，雖是自我心性的陶冶與人生意境的提昇；對社會而言，應是社會大眾學習仿效的良好示範與見賢思齊的最佳楷模。

4. 社會和諧的促進者

隨著社會結構的轉變，功利主義的盛行，人與人之間的關係逐漸疏離，促進人際關係的脈絡及管道亦受到重重障礙；但我們深信，人性本善，人間有愛；透過志願服務的弘揚，志工善行義舉展現，不但可濃化人際關係的溫情，更可抗衡社會變遷導致的冷漠與疏離；因此，志工的積極參與，應是強化社會關係、促進社會和諧的動力。

除了上述所提的角色外，國外多位學者有不一樣的見解。Lewis 等人(1991)指出志願服務者的角色功能也逐漸轉變，從政策的形成者到直接服務的提供者。Davidson 和 Rama (1993)就將志願服務者就實務上所做的事情分為直接服務、行政支持、倡導和政策制訂，Jacobson (1993)就志願服務者在不同組織中所扮演的

角色，歸納為直接服務角色、間接服務角色、行政管理角色、政策制訂角色、倡導角色，由此觀之，美國志願服務者所能扮演的角色較為積極，且不是限定代表機構提供直接服務，還包括參與機構決策，以及積極性反應社會需求和主動採取爭取權益的行動，從政府的統計和志願服務法來看，我國仍傾向輔助和被動配合機構者為多，此一擴展性概念所包含之意義相當重要，可以將國內過去只認為志願服務者就是提供直接服務者的概念，擴大至志願組織之管理階層，使志願服務者的角色功能擴大。

二、志願服務者應有的任務

志願工作者雖是發自內心志願奉獻，，但一旦參與，就應如同領薪的專職人員一樣，努力以赴，克盡職責，堅守志工倫理，肩負所賦予的任務。(陳武雄 2004：123-125)

(一)對志工本身而言

1. 自我了解

志工應深切了解服務的性質與目標，是否符合自己的志趣與能力。

2. 負責盡職

志工應具有責任心與使命感，對承諾的服務工作，務須排除萬難，盡力完成。

3. 永續經營

志工應持之以恆，無論對短期性或定期性的服務，均需持續參與，履行任務；如有變動，亦應事先告知。

4. 接受訓練

志工應樂於參加教育訓練，力求充實工作知能；對工作上所發生的困難或疑問，應主動提出，虛心求教。

(二)對服務對象而言

1 誠懇以待

志工對於服務對象應秉持關懷與協助的理念，以友善、熱忱的態度提供服務；

絕對不可存有施捨、憐憫的心態。

2. 了解需要

志工應設法認識及了解服務對象的實際需要，設身處地、感同身受地去探析服務對象的困難及處境，並作誠意的認同與回應。

3. 協處問題

志工應絕對尊重服務對象的想法及決定，不可將個人的價值觀念強求服務對象接納。

4. 保持和諧

志工應與服務對象維持適當及良好的友誼關係，但應避免造成服務對象對志工的過分依賴；尤其尊重服務對象的隱私權。

(三)對服務機構而言

1. 恪遵機構規則

志工應認識機構的服務宗旨及工作範圍，恪遵機構規則及督導人員提示，不可擅作主張或越俎代庖。

2. 維護機構形象

志工對機構不了解的事情不可任意妄加批評，如有期待機構改善的意見，應適時、委婉地提出。

3. 建立互動關係

志工應與機構的督導人員保持密切的互動關係，按照規定報告工作情況與進度，並虛心接納督導的意見，如有疑難應主動與督導溝通，共商解決之道。

4. 檢討服務績效

志工應積極參與機構所舉辦或推介參加之教育訓練及研討活動，對於服務的效果應審慎檢討，並應客觀而負責任地向機構提出改善或發展服務的建議。

總之，無論從任何一個角度來說，值此功利主義盛行、社會、亂象叢生之際，志工朋友的善行義舉，不但可以純化自己、美化人生；尤其可以淨化社會、強化

國家；志願服務的積極推展不僅是心靈改造的和平運動，更是化戾氣為祥和的改造功夫。「人之初，性本善」，志工參與服務的基本動機絕對都是純潔無邪、毋庸置疑的；每一位志工應該也都是品德優美、態度誠懇與觀念正確的優秀志工；但不幸的是確實仍有少數不自愛、也不自省者摻雜其間，弄得志願服務的美好清譽，有時候難免會遭受批評，稍打折扣。

伍、志願服務者的特質

若更深入的探究，我們可以發現，一般志願服務者有以下共同的特質(吳美慧、吳春勇、吳信賢 1995：12-15)：

- 一、就角色而言：志願服務人員只是其個人的多重角色組合中的一部份，無論其職業身份、社經角色為何，均是在不支薪的原則下，自由奉獻時間、心力。
- 二、在專業教育訓練的背景和內在素養方面：志願服務人員在未從事服務工作前的素養，個人間的變異與差距極大，尤以未具充份的相關知能者佔大多數；但在接受專業教育訓練後，將會引發其求知慾望，增強對知識、技巧的再學習需求。
- 三、在服務精神方面：由於志願服務人員乃是依其志願參與服務工作，因此在精神上多為主動積極、自動自發，重視自我價值之被認可、強調榮譽感，自我要求甚高。
- 四、在心理需求方面：以心理學家 Abrabam H. Maslow 的「需求層級理論」(Need Hierarchy Theory)而言，絕大多數志願服務人員已滿足生理與安全這兩項基本的需求，他們期待從參與服務的過程中，進一步尋求社會性的歸屬與情感、自尊與榮譽以及自我實現等三層次的實現。
- 五、在參與服務的動機方面：志願服務人員參與的動機實際上是相當分歧的，從真心地為人及社會盡心盡力到吸取社會經驗、磨鍊處世能力；打發時間、填補空虛、藉機交友、尋求伴侶；報恩贖罪、積德祈福，乃至於純為滿足個人的好奇心，提高資歷背景、添光彩美名……等。諸多動機，可以說是五

花入門，不一而足。而其共同之處是，參與服務的行為往往是同時在由數種內、外在的推力與拉力，交互影響而定的。此外，其動機也可隨著時間的移轉，以及其參與的深度與廣度之變化而轉變。

而蕭秀玲認為志願服務人員應具有五個層面的特性：

1. 志願服務人員是無酬勞的，自由奉獻自己的時間與心力，而非以服務工作為職業的人（Career Worker）。
2. 由於未受過社會工作專業的正式教育及訓練，因此志願服務人員通常不是專業工作者。
3. 志願服務人員與專任社會工作人員的職責不同，故對社會服務工作的準備和對組織或社區的認同亦不一致。
4. 志願服務人員的參與動機不同，因而其學習需要亦互異。
5. 志願服務人員強調其自動自發的態度及自主自決的精神（蕭秀玲，1984）。

除上述外，（曾華源 曾騰光 2003）也提出志願服務（1）是非謀求個人經濟利益為主的行為（2）是非外力強迫性的利他行為（3）含有濃厚的社會公益色彩（4）不是個人義務性行為（5）可以滿足個人心理需求（6）是以組織型態提供服務（7）是貢獻餘時餘力的活動過程。

總而言之，志願服務人員係指不計財物報酬、關心社會福利，本著個人自由意願以奉獻自己的時間、精力，主動參與有關家庭、兒童、心理衛生、社區發展等社會服務活動者。

第三節 老人志願服務的理論與動機

本節探討老人志願服務的理論基礎包含活動理論、替代理論、社會參與理論、持續理論、老年次文化理論和需求滿足理論；老人志願服務的動機包含內在動機和外在外動機；再深入說明動機有自我型動機、利他型的動機和社會型動機。

壹、老人志願服務的理論基礎

高齡志工參與志願服務的理論，因個人角度不同，所持觀點互異。綜合有關文獻，歸納為下列幾個理論：

一、活動理論 (activity theory)

活動理論又稱為整合理論(integration theory)。其理論假設認為老年人除了在生理及健康的變化之外，老年和中年人一樣，仍然具有心理和社會需求，所以老年人多半希望積極的參與社會活動 (Cavan, 1950)。如果能夠維持社會活動，將可達成正面的自我形象(self-image)和較高生活滿意度(Decker, 1980:133) ，活動理論也承認老年人有其生理上的限制，但是更強調老年人必須去從事一些與自己年齡相稱的活動，來獲得社會地位或角色。

二、替代理論 (substitute theory)

老年人需積極地參與社會服務或其他志願性服務，來作為過去工作角色的一種心理上的替代物，讓他們覺得生活仍有價值 (廖素嫻，民 92)。簡言之，太多的空閒對老人並非是一件好現象，因為老年人在生理及心理方面均已呈現退化的趨勢，若無適當的活動填補其精神與心靈上之空虛與孤獨，反而促使老人身心加速衰老，而志願服務正好可以填補活動的空白。

三、社會參與理論 (social engagement theory)

此理論是1953年Cavan等人所提倡，是最早被用來說明高齡者成功的適應及成功的老化之老年社會學理論之一 (沙依仁，1996)。其主張高齡期是中年期的延長，高齡者和中年期一樣，有活動的心理性及社會性需求，可從事社會上的工作，參與社會活動。且大部份高齡者均不願喪失社會的角色，所以在中年期的種種活動和交際，應儘量的給予繼續或延長。社會參與理論亦指出高齡者積極參與社會活動將取得較佳的生活適應，而志願服務正是提供退休高齡者持續參與社會活動的好機會 (葉俊郎，1994) (轉引劉怡苓，2009)。

四、持續理論 (continuing theory)

Atchley & Neugarten 在1980年提出持續理論，主張人的生命週期在不同階段仍有其連續性，人格特質亦維持其穩定性，如價值觀、態度、規範與習慣等等（引自廖榮利，1991）。年輕時活躍參與各種社交活動的人，即使到了高齡期仍會積極參與活動。基於此論點，連續理論認為每個人都應該依其個人特質善加規劃退休後的生活，以利在退出職場之後，能夠透過有意義的活動參與，將原有的精力與時間轉移至其他事物上（轉引賴素燕：2007）。

五、老年次文化理論(subculture theory of aging)

1965年，羅斯 (Rose) 首先提倡老年次文化理論，此說係由於高齡者身心社交各方面的衰退，所以適應環境較年輕人困難（沙依仁，1996）因此高齡者有共同特性而自然結合成一團體，兼以社會人士對高齡者之偏見與歧視，隔離了高齡者活動範圍，而形成一種所謂「老年次文化」（徐立忠，1997）當社會裡高齡人口逐漸地成長，加上高齡者生理、經濟生活等共同特質、工業社會中退休制度的建立，阻礙高齡者與社會的連結而造成高齡團體意識的產生，以及高齡群體的層級化，促使高齡者被非高齡群體所刻意忽視等種種因素，使得高齡者增加與其他高齡者互動的機會。

六、交換理論 (exchange theory)

赫門斯 (Homans) 認為人人皆想在交換中獲取最大利益，致使交換行為成為一種相對的得失，而個人投資的大小與利益的多少，基本上是相對的，且是公平分配的；進一步而言，代價之付出與利益之回收，是行動的主要考慮因素。因此當回收賞酬大於付出之代價時，則高齡者必會對志願服務持續付諸行動；相反的，高齡志願服務者認為時間、心力之付出與內心滿足、實質收穫之回收不成比例時，則自會退出志願服務工作行列（蔡啟源，1995）。因此社會福利機構或者社區，要能招募到或留得住高齡志工，則在於高齡志工能否感受到機構及社區提供適當

回饋（轉引自劉怡苓，2009）。

七、需求滿足理論 (hierarchy of needs)

心理學家馬斯洛 (Maslow) 將人類的需求層級化，分為經濟性需求、生理性需求、心理性需求及社會性需求。高齡者心理性需求指的是在退休制度下，高齡者從工作崗位撤退下來失去了社會地位，易造成高齡者的挫折感，覺得自己不再為社會接受，被社會淘汰，另一方面家庭地位喪失，這都會造成高齡者心理、生活上嚴重的不適應（葉俊郎，1994）。因此高齡者要滿足社會、人際關係以及與他人、團體互動的需要，否則會造成高齡者無形的心理壓力。對高齡者而言，參與志願服務可以滿足高齡者社會互動的需求，進而滿足高齡者愛與自尊、參與感與自我實現等高層次的需求。

綜合以上高齡者參與志願服務之理論，高齡者在參與志願服務的過程，從初期參與到願意持續服務，或者萌生退出志工行列意念之服務歷程中，與上述的理論，可否勾勒出高齡志工參與過程與理論之間所產生的交織關係。

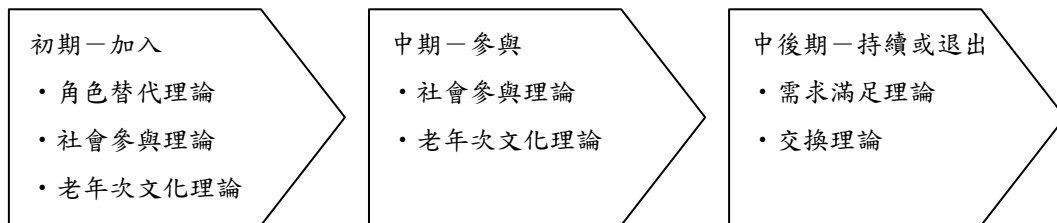


圖2-3-1高齡者參與志願服務各理論及志工參與階段(轉引劉怡苓2009 :299)

貳、老人志願服務的動機

動機(Motivation)一詞，或譯為激勵(林致德，1979:34;陳文楷，1975:2)是心理學的一支，系源自個體內部，能促使個體表現出追求某種目標行為的力量(黃光國，1982:577)。動機亦是指人類一切活動的驅策力，這種內驅力促使人

類對刺激產生反應，也可說是一種內在的需要，這種需要常呈現一種緊張的狀態，驅使人類向環境中有關的刺激或目標，發生有效的活動，一直等到需要滿足，緊張狀態解除，活動才停止(曾國輝， 1972:245)。

Miner(1980)認為動機乃是個體基於個人的興趣及意願，將時間及勞力奉獻於工作上。

Maslow則是需要(Need)的觀點來看動機，將需要依序列為(一)生理需要(Physiological Needs):飢、渴等(二)安全需要(Safety Needs):即免於危險、恐懼之匱乏;(三)愛和歸屬需要(Love and Belongingness Need):即需要愛與被愛、與朋友交往、和別人保持關係、被認可;(四)自我尊重需要(Self-Esteem Needs):即希望被尊重、被欣賞;(五)自我實現需要(Self-Actualization):即能達成個人所希望的成就(Hjelle & Ziegler, 1976:256-261)。

由以上動機理論得知，志願服務工作人員參與服務的行為，往往是由數種內外動的動力交互作用而成的，其參與的動機形形色色、有真誠地為他人及社會服務、有為了吸取社會經驗、磨鍊處世能力，甚至有的只為填補內心空虛、打發時間或者純粹只為個人好奇心，當然這些動機可能隨時間之轉移、參與程度的深淺變化而發生改變(蘇信如， 1985:17)。

志願服務工作的動機根據佛蘭斯、曼塞、施嬭娟等多位專家學者的說法可分為內在動機(Intrinsic motives)和外在動機(Extrinsic motives)(吳美慧、吳春勇、吳信賢 1995:43-50)，分別說明如下:

1. 內在動機:內在動機是指工作活動本身為目的之動機，完全不考慮對自己是否有益處?是否有影響?完全出自於內心一股熱忱以改善社會為最終心願。

又細分為：

(1)社會責任感：中國自古有句名言「個人自掃門前雪，莫管他人瓦上霜」，因為他們開始注意週遭的事務，注意社會、家庭問題，關心他人，並實際的參與各種公益活動。

(2)回饋社會:此類型婦女多半經歷過不少災難、變故，有感生命之脆弱、短暫，

基於回饋社會的心理，參與服務工作。

(3)宗教因素:宗教在人類生活、歷史文化中佔有重要地位，其信念、精神亦深深影響每個人的行為及社會活動。此類型婦女即是抱著「知恩圖報」的理念，與「推己及人」的信念，將個人的福分，廣泛宣揚。

(4)好奇心:每個人都有好奇心，對於自己不熟悉的事物，總保持一份新鮮感，婦女主要是想瞭解服務機構在做些什麼？參與感不強。

2. 外在動機: 外在動機是指以工作本身為手段，與工作有關之事物為目的之動機，即不全是利他的因素，而兼或考慮到自己的利益或收穫。可細分為:

(1)求取經驗、增進知識:以年輕的婦女居多，正值Erikson所謂的自我統整期，對增進自我了解、自我認知的課題特別感興趣;又因步入社會不久，更覺吸收新知識特別重要。

(2)改善目前生活:生活上種種有形無形的壓力，常形成婦女跳脫家庭的動力，希望藉著換環境，改變目前生活的型態，而加入服務性的工作，盼能從幫助他人而肯定自己，重新尋回自己存在的價值。

(3)基於社會接觸的需要:每個人都有追求友誼、認識朋友，避免孤獨感的需要，這就需要接觸社會的不同動態，而加入志願服務工作的行列，是最佳的途徑。

(4)基於自助互助的需要:此類型一方面將自己慘烈的經驗化成助人的動力，另一方面則以參與倡導的方式，喚起社會大眾的注意。

(5)基於自我實現的需要:洛賓(Loeser, 1974)和魯賓(Rubin, 1970)的研究中指出:很多志願服務者透過志願服務的過程，達成自我實現的需要(Jenner, 1987:1136)此類型志願服務者往往在生活上已沒有特別的困擾，且認為自己具有特別的專長，因而藉著參與輔導性質的志願工作，來達成自我實現的目標。

(6)缺乏明顯動機:有些志願服務者不清楚自己參與志願服務的動機，只基於一般印象，認為團體應不會是不良組織，參與的人應沒有邪惡念頭，自己加入

這樣的組織，也沒有什麼危險性，於是不明就理的參加了。

有些高齡者在參與志願服務時，除了稟持服務熱忱外，高齡志工也感覺比這些需要幫助的人來得幸運，因為自己還有能力奉獻與付出。久而久之心態會隨之改變，使自己更樂觀。因此，一些國外的高齡志願服務相關研究顯示，高齡者參與志願服務工作對老年人身心層面有正面影響（葉俊郎 1994），而高齡志工參與的動機國內外學者皆有不同認同，蔡啟源（1995）綜合國外學者的研究，將高齡志願服務的動機分成三大類：

1. 自我型動機：以自我認識、自我興趣、自我實現為取向，藉由服務他人，贏得具體之獎賞，以獲取自我心裡滿足與樂趣。其所具體表現於行為的是：發揮己長來幫助別人，讓自己可感受良好、有成就感、生活滿意度更高、減低生活無聊之壓力、獲得他人之肯定、學習技能及知識、增加歷練、為自己積陰德等。
2. 利他型動機：以服務為取向，認為參與志願活動是理所當然的事，是傳達對別人照顧與關懷之具體表現；藉由服務活動，只求換得非具體之獎賞或自覺值得之情緒感受，其所具體表現於行為的是：想為社會盡力，想從事有意義之工作，對社會責任有認同感，基於宗教信仰、服務他人的理念，以行動表達對人同情心。
3. 社會型動機：是藉由服務他人，達到實踐社會性接觸、擴展人際關係之目的，藉由服務活動之參與，使生活層面得以擴張；其所具體表現於行為的是：為填補生活上之空虛，減少心理上之寂寞感，參與曾從事過之志願工作，多認識不同年齡層之朋友，以拓展生活空間，或因社區居民參加志願服務之風氣鼎盛，亦跟著來參加（蔡美玉 2002，劉怡苓 2009）。

從上述有關高齡者從事志願服務的動機研究中，除了可發現相當符應一般志願服務的參與動機之外，更可以明顯觀察到從事志願服務之高齡者對於追求「自我肯定與成長、快樂與滿足，以及建立與他人正向關係」的積極生活態度。根據費斯克和史凱佛（Fischer & Schaffer， 1993）綜合了1982至1991年間關於志願服務動機的研究，將高齡志工參與動機分成九類，分別是：利他動機、意識型態和價

值觀動機、利己動機、物質報酬動機、資料取得動機、社會關係動機、休閒時間動機、個人成長動機、多重動機等，編列成表見2-3-1

表2-3-1 志願服務參與動機表

動機類型	研究發現
利他動機	助人、做好事、有社會責任感、是最普遍的志願服務動機。
意識型態 觀念動機	因為一些特殊的因素、意識型態或價值觀，有目的的加入志願服務，而不只侷限在利他動機。
利己動機	滿足自我需求，例如處理內心衝突、獲得支持。
物質報酬 動機	包括對自己和家人有益處，期望得到實質的物質回饋。
資格取得 動機	得到專業知識、技巧、接觸或認知等，可能促使學生和工作年齡的成年人去參加志願服務。
社會關係 動機	認識一些人、交朋友。
休閒時間 動機	有空閒時間，是一種打發時間的休閒活動。
個人成長 動機	學習、個人成長、心靈發展等。在服務別人歷程中獲得助人的喜悅，大多數的志工相信，從付出中可得到個人的回饋。
多重動機	多數志工在回答參與動機時，傾向有多重理由，原始動機可能隨著時間改變，隨著志工參與特定工作後，動機也可能不同。

資料來源: Fischer & Schaffer, 1993:44-45 (轉引蔡美玉2002)

第四節 高齡者參與志願服務的相關研究

相關名詞定義，並無文獻直接定義「高齡志工」，國內相關的高齡志工研究，以五十五歲為下限(蔡啟源，1995)。美國國內志願服務法也規定五十五歲以上老年人口，可以優先輔導擔任志願工作(游鴻智，2000)。因此，本研究之高齡志工係指年滿五十五歲，參與志願服務工作的人。

壹、中老年人參與志願服務的影響因素

近年來志願服務已蔚成風氣，而志願服務者的年齡遍及各個年齡層，而高齡服務者日趨增加，究竟老年人參與志願服務之因素為何？從(呂朝賢、鄭清霞，2005)在臺大社工學刊中老年人參與志願服務的影響因素分析，敘述如下：

一、意願因素

民眾不參與志願服務的因素包括：1. 不知其好處；2. 知其好處但不想參加，或無習慣做；3. 不知自己可以做等理由所致。在經驗研究中，有關志願服務意願的指標變項，大致以世代經驗、慈善行為經驗、宗教信仰、性別等變項來代表，其相關研究結果如下。

(一) 世代經驗

Robert Putnam 認為人與人之間的信賴感，合作解決共同問題的集體行動意願，皆需透過面對面的溝通來培養，且深受成長過程中的經驗所影響(Putnam 1995a)。

(二) 慈善行為經驗

人們會傾向維持其偏好、態度與行為的穩定，若年輕時候有參與志願服務者，在其年老時期時，亦會有較高的參與意願(Utzetal. 2002)。

(三) 宗教信仰

宗教信仰有助於培養人們的利他精神、萌發參與志願服務的意願，而投身於志願服務中。(Wilson 2000; Fischer and Schaffer 1993:60)事實上，許多宗

教團體，如：慈濟，即以志願服務活動當作是信眾體驗宗教使命的重要儀式。這意謂著，宗教信仰有助於培養人們的利他精神與利他行為，並有助於培養社區凝聚（community cohesion）與對他人的責任感。

（四）性別

在相關經驗研究中亦常指出，女性較男性更傾向於選擇志願服務作為未來生涯的主要日常生活活動。我們認為這與女性社會化過程有關，女性經常被教導／或被視為照護提供者（caregiver），她們在惻隱之心（empathy）、利他精神（altruism）上，皆高於男性（Oswald 2000; Wymer and Samu 2002; Wuthnow 1996）；或者說，相對於男性而言，女性在生活態度、價值與行為的衡量中，賦予惻隱之心與利他行為較高的權重（Wymer and Samu 2002; Dietz et.al. 2002）。簡言之，因志願服務所展現出的精神和女性的生活習性與價值較貼近，志願服務工作可作為女性自我實現的工具，並可從中得到較男性更多的回饋與滿足（Wymer and Samu 2002; Sokolowski 1996），這使得女性參與志願服務的意願高於男性，傾向選擇志願服務做為未來退休生活的主要活動。

二、能力因素

有時民眾係因自我能力（capability）的限制，致無法參與志願服務，而非不願意參與志願服務。影響自我能力的要素包括：1. 時間因素—因照護責任、工作時間彈性等理由，無法撥出足夠的時間參與志願服務；2. 健康因素：雖然有時間，但因為身體狀況不佳，而無法參與志願服務；3. 技術能力門檻：因為某些志願服務有工作能力的限制，如：需要會使用網際網路，而使沒有這項技能的民眾無法參與志願服務。

（一）時間因素

老人志願服務參與，亦會受到家庭其它成員及其在家庭中角色責任的影響，當家庭責任（包括照護與工作養家）愈大時，意味著可投入志願服務的時間愈有

限，而投入志願服務的可能性也就愈低了（Gallagher1994； Hayghe 1991）。

（二）健康因素

多數研究皆支持愈健康者愈傾向投身於志願服務（Caro and Bass，1997； Fischer et. al. 1991； Choi 2003； Bowen et. al. 2000； Gallagher 1994； Danigels and McIntosh 1993）。這是因為個人的健康是所有社會活動／生活自理行為的基礎，其所代表的個人身體能力，是很難被其它資源所取代的，對志願服務這一偏向勞力密集的工作而言，身體的健康程度將影響個人對該活動投入多寡的可能性與範圍。

（三）技術能力門檻

欲從事志願服務工作除需有時間、有健康的身體外，個人的技能與專業亦會影響個人志願服務參與的機會。多數研究以教育因素來充當個人技術能力的指標，高教育者志願服務參與率高於低教育者。

三、機會因素

若有意願與能力，但沒有適當的志願服務參與機會，亦會使民眾無法投入志願工作中。民眾可能因：1. 未受人徵詢—沒有朋友在做、沒有壓力催促投入；2. 不知有志願服務訊息—參與社團少、與外界接觸較少；3. 區域中沒有適當的志願服務機會等因素，而不參加志願服務。在經驗研究中，所採的指標變項包括：社團參與、居住區域、宗教活動參與等等。

（一）社團參與與宗教活動參與

從多位學者研究中可以發現，「與宗教有關的活動」對老人志願服務參與，有正向的影響關係存在。宗教活動是臺灣社會老年人最主要的社團參與型態（行政院主計處 2004a），政府的志願服務法令若能更積極的看待與支持此一開發老人志工的平台，相信將可為臺灣的志願服務增添一股生力軍。

（二）居住區域

與區域志願服務機會有關的因素為脈絡因素，其主要指標為個人居住地點（人

口密度或人數)對於老人志願服務參與的影響。研究指出，鄉村或小社區，因為人與人之間的社會連結較深，社會壓力或社會責任較高，故較可能促使老人投入與社區有關的社會活動 (Mueller 1975; Sundeen and Raskoff 1994; Kim and Hong 1998)。

貳、影響高齡志工持續參與志願服務的因素

前述中老年人參與志願服務的影響因素，再而進一步來分析影響高齡志工持續參與志願服務的因素為何？推廣志願服務絕非單方面的期望與努力，而是要志工任用單位、參與服務的志工以及接受服務的對象三者之間良性互動及緊密配合，才能達到預期的效果 (陳武雄；2004) (轉引劉明菁 2007)。

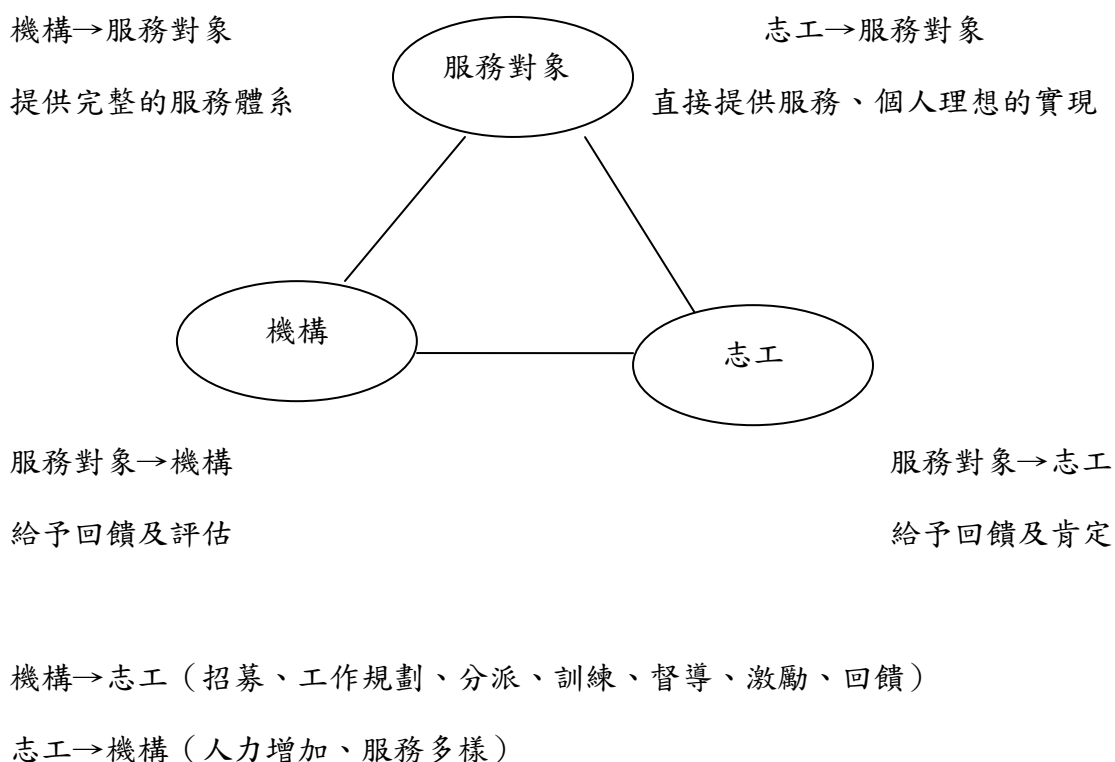
(劉明菁 2007) 提出影響高齡志工持續參與志願服務的因素有：

一、來自服務機構和培訓制度的因素

根據梁慧雯 (1999) 針對高齡者居家服務志工持續參與服務因素之研究指出：機構對志工管理制度中，吸引志工持續參與主要因素為服務品質，大部分志工認為機構之主動改善服務品質、主動與志工溝通和建立完整的培訓制度等措施是促使其持續參與服務的主要因素。而陳武雄 (2004：118-120) 也提到影響志工致力服務的因素有 (1) 政策未明；(2) 指令不清；(3) 任務模糊；(4) 互動欠佳；(5) 溝通不良；(6) 督導不足；(7) 訓練不夠；(8) 激勵無方。由上可知，志工任用單位要留住志工，就必須避免產生影響志工致力服務的因素，而且要營造有利於吸引志工持續參與的因素。

志工參與和持續志願服務之動機複雜性增加，研究顯示受個人因素、情境因素和二者互動關係因素之影響 (丁仁傑，1997；王麗容，1992；高瑞明、楊震東，1994；張東隆，1984；曾騰光，1994；嚴幸文，1993)。以體系之觀念來看，志願服務的內在動態系統中，均包含志工、機構、服務對象三個基本元素，三者形成一個完整的三角互動關係系統，透過各項活動為機制，以維繫三者的關係 (如圖2-1)。因此，志願服務的持續與發展，其關鍵在位三者之間的轉換系統是否能

滿足雙方的預期與需求，在不斷的符合預期之回饋中，三方面的關係獲得增強。相對的，任一系統若不能達到雙方的滿意，關係的維持上就會出現危機(葉良琪，1999)。



資料來源：江明修 (2003)

圖2-4-1 志工、機構與服務對象關係

二、來自人際關係與個人能力的因素

林妙香(2000)在其針對社區志工的研究中曾引述Poss-Gordon 和Dowling 的研究指出「組織中的訓練可以促進學習者團體中工作的技巧、資訊與知識的增進」；但是，「大部分志工的學習仍舊來自於服務經驗、與他人互動，或觀察他人等過程」。梁慧雯(1999)也指出「影響志工持續參與的內在滿足因素，包括服務價值與自我成長因素」，其中志工最重視的是「結交朋友、自我成長與專職

人員相處融洽與否」

三、受到服務類型與工作內容的影響

參與不同類型的服務工作以及所接觸的工作內容也會影響個人持續服務的意願，例如：醫院志工、助念志工直接面對死亡的衝擊經驗較一般志工較大，如果志工本身無法將在服務過程所面對的衝擊轉化為個人對於生命意義的新思維或者對於生死議題較為忌諱者，就會在服務一兩次之後打退堂鼓。蘇秋雲（2002）指出：「在安寧病房服務的志工在服務過程中面對生死的對照與互動使其更明白珍惜人生的價值與真義，進而改變其對待他人的態度」；林鳳榆（2004）的研究也發現：「助念志工直接面對死亡的震撼也讓志工重新定義生命的意義」。至於其他需要專業技能的志工，若本身未具備此能力、興趣且無時間去重新學習，就容易在接觸一段時間後退出，例如：人文影視志工因為需要較專業的技術做為持恆服務的基礎能力、也需要較多時間處理拍攝後的後製過程，若無具備此能力或者本身正職工作忙碌者，就會影響其持恆服務的意願。

四、來自宗教信仰的影響和價值觀的認同

宗教信仰是促使志工參與志願服務與社區服務之主要驅動力。在國內的研究方面，僅管歐孟宜（2005）的研究曾提到「宗教並不是每位受訪者繼續參與慈濟志工服務最主要的持續參與動機」。但是蔡美蓉（2000）研究志願工作者之社會化歷程及其關鍵影響因素，研究過程中清楚說明了慈濟如何以各種宗教象徵之儀式、證嚴法師如何影響志工，而其中價值觀的契合也成為志工持續服務的關鍵影響因素。涂建平（2002）也提到慈濟功德會以福報共享的宗教情懷建立佛教組織成員綿延不斷的使命感。另根據慈濟基金會出版的文字影像相關資料也顯示志工組織的精神領袖為所有志工的典範，多數志工認同其價值觀而投入該志工組織並皈依為佛教徒，少部份志工是其他宗教的虔誠信仰者。足見「宗教信仰是影響個人從事助人工作的重要因素之一，也是促使個人投身助人工作的內在催化劑」（Briggs, 1987；引自楊勝任2003）。宗教對於志工持續從事志願服務工作

的影響力匪淺，而價值觀更是左右志工是否持恆參與的重要因素。

除了上述影響高齡志工持續參與志願服務的因素以外 Schindler-Rainman 和 Lippit (1975) 對於志工持續參與原因，也考慮其他可能性。

1. 成就感的獲得: 感受到有能力改變事情，在參與和投入的過程中，覺得可以改變或協助他人的生活，甚至影響到國家的政策或國際上的事件。
2. 受到重視和激賞: 得到激賞並且對於共事者和工作情境有影響力。他們的建議和觀點被採納、受邀參與計畫，他們得到信任並且委以更多的責任。
3. 自我實現的獲得，如做了自己想做的事，覺得更有能力勝任工作，學習新事務把學習經驗轉換成自己生活的一部分。
4. 重要他人及團體的支持，如朋友、家人、雇主的支持和肯定。
- 5 組織的支持，如配合志工做調整以適合他們的時間表，以各種方式支持志工的參與提供聚會場所，補助交通費等必要的費用。

綜合上述，研究者認為會持續參與志願服務者，最重要的因素是志願服務者具有利他的價值理念，並具有相當高的熱誠與服務志願。

參、高齡志工服務學習的收穫

高齡志工參與志願服務對高齡者而言有哪些影響、收穫和學習成效？依國內外學者研究報告中分述如下：

(一) 高齡者參與志願服務的益處

李欣如 (2004) 訪談台灣文學館志工，高齡志工說盡當志工的好處，她們認為「志工」不是狹隘的一種服務工作，更是社會賦予實現自我的機會，更以「社會給我這個機會，真好！」為他的志工志業下一個有力的注解，他們在家人的鼓勵下走出家庭，不曾因年老而放棄終身學習的機會，這是因為「人」的價值並不會因年歲而有所不同，造就高齡志工持續不懈地擔任志工，間接也促進和家人有更多的話題，增進彼此家庭關係 (李欣如，2004)。

參與志願服務工作亦是一種學習的過程。因此，參與志願服務工作亦為實踐

終身學習的表現（王麗容，1992；林美珠，1994；宋世雯，2000；黃富順，1998；柴松林，2006）。

林茹嵐(2001)的研究則指出老人居家服務的志工在與老人長期相處後，與老人長期相處後，與老人關係更加貼近、更加了解老人，會對老年生活有許多設想、與預應措施，改變對老年生活的一些觀點，體認到「健康」與「金錢」是老年生活的兩大基本條件。

老人參與社區志願服務工作，不僅對老人適應有益，而且對社區發展有利(林勝義，1990)。

志願服務對老人的態度多有正面的影響，因為老人參加志願服務，他們將生命的精力及生活的重點轉移到協助別人的情懷，而不再整天受困於痛、疼與孤寂的思潮中。志願服務使人們感到自己是被需要的。需要別人與被別人需要是人類的基本意願。透過志願服務，老年人更有機會與別人接觸（藍采風，1991）。

哈斯(Huss， 1989)的研究中指出：志願服務工作提供了老人重要的人生意義，也增加了老人的幸福感，幫助老人維持其生產力，且對這個社會有所貢獻。

不少研究均指出，老人社會活動的參與越多，其人際關係較佳，生活滿意度較高，而且健康也較為良好。社會參與是維持老年人人際關係脈絡的重要支持體系，包括教育的參與、志工的參與、政治的參與、組織的參與、宗教的參與，以及其他各種社會活動的參與。其中教育的參與及志工的參與，更值得關注。

國外學者費斯克和史凱佛(Fischer & Schaffer， 1993)歸納近十幾年來的研究，認為高齡志工從服務過程中獲得的收穫包括兩方面：

1. 個人方面：在健康方面有較佳的健康狀況，能維持機能健康，有較低的死亡率。在精神方面有較高的生活滿意度、較高的自重感。
2. 社會方面：志工較少孤寂感，並經由服務過程獲得友誼，認識新朋友。能獲得較多的社會性技能角色，和較豐富的社會資源（轉引蔡美玉 2002）。

（二）老人參與志願服務的學習成效

在高齡者的非正規與終身學習機會，老人社團組織實在扮演相當重要的角色與功能，特別是志願服務性的社團。志願服務社團有其特定的目標，為達成團體的目標而聚集很多成員來共同努力，成為社會重要的發展力量。

老人志願服務社團不僅使成員在非正規學習中進行學習與成長，也成為社團成員共同學習的中心，推動組織與社會的發展。發揮非正規學習的重要功能，促使社團成員共同學習、共同研討發展，以及促成社會永續發展（楊國德，2008）。

尹利爾和傑樂斯(Eyler & Giles, 1999)提出服務學習對個人發展上的助益包括：促進自我認識、精神心靈的成長、幫助他人得到的酬賞、擴展、人際發展、領導技能、與他人共事的能力、提昇自我效能、提高問題解決能力、社會問題的感受、新觀點的開放、培養公民責任。

史斯登(Elsdon, 1995)認為志工在服務機構裡的偶發學習與改變，比正式計畫中的學習更具重要性及價值，這些在自然情境中的學習收穫包括個人自信的成長、人際關係的學習、與工作技能相關學習、擴展興趣、樂意且有能力去擔當責任，這些改變也影響到團體的成員和家庭。

蔡美玉（2002）也提出高齡志工的服務學習收穫，分成以下三方面：

1. 在個人方面

- (1)可以幫助自我認識，促進個人發展，自我實現，提昇正向的自我概念和自我效能，肯定了自我價值。
- (2)透過機構安排的志工訓練及實做經驗的累積，學會與服務活動相關的知識及技能，培養與人共事及領導能力。
- (3)在參與志願服務活動中，高齡志工擔任生產性的角色，獲得自重感，也在付出奉獻的同時，獲得助人行善的快樂，豐富了精神生活。
- (4)在活動參與中，透過正式訓練，與組織內其他成員及服務對象的互動中，增進人際互動的技巧，增加人生閱歷，維持社會接觸，建構社會網絡。
- (5)填補生活空檔，保持活動增進生活意義及情趣，充實生活。

2. 在組織方面

高齡志工的學習能提昇服務品質，有助組織提昇效能；志工的參與也代表著另一股個人想法的加入，可為組織注入活水，組織在規劃志工學習時，如能考慮高齡志工的特性及需求，可避免過於專業化帶來的迷思。

3. 在社區及社會方面

高齡志工在實際參與中增進對社會問題的感受，促進新觀點的開放，培養公民責任，有助改善及解決社區問題，促進社區發展和社會進步，高齡志工的學習也有正面示範和帶動的功效，對社區及社會都有其正面影響。

基於上述老人參加老人志願服務社團就是一種重要的終身學習機制，社團成員可以經由這種非正規學習管道，共同營造學習的場域，讓成員共同學習、共同對話與共同成長。

表 2-4-1 高齡者參與志願服務的相關研究

作者	年份	研究主題	研究方法	研究對象	研究發現
許釗涓	1993	高雄市社會服務機構運用高齡志願服務人力之探討	郵寄問卷調查	高雄市 283 個社會服務機構為對象，回收有效問卷 242 份	一、有運用意願之機構達 162 個，佔 66.9% 二、機構運用高齡志工之資格條件傾向於 55 至 65 歲，對各種不同學歷程度之志工均有需要 三、現已運用高齡志工之機構計有 36 個，名額 299 人。 四、機構相關人員不論其年資及職稱，對高齡志工的整體看法，持肯定的態度。

蔡啟源	1995	高齡者參與志願服務之研究	問卷調查	針對全國志願服務隊之高齡志工 1074 人進行問卷調查，回收有效問卷 425 份	<p>一、影響高齡者持續參與志願服務的因素，包括：高齡志工基本特性、參與動機、工作因素和機構因素。</p> <p>二、高齡志工的參與動機是以「群性」、「利他」為考量時，參與狀況較會持久。</p> <p>三、志願服務的工作，是依照高齡者之體力、能力、才幹、興趣、專長而設計，則高齡志工會有較高的參與意願、良好的參與態度，持續參與的情形也會較持久。</p> <p>四、在機構因素中：與專職同仁的關係、彈性選擇的服務時間、服務內容與服務方法，若有明確具體的工作規定，且可替機構盡力分勞，高齡志工的參與情形也會比較持久。</p>
林東龍	1997	高雄市老人保護服務高齡志工之角色壓力探討	訪談	從事高雄市老人保護服務計畫的高齡志工	「角色壓力」是志工普通經驗到的現象，高齡志工的角色壓力大都來自對老人服務內容的規定，機構主管、個案及承辦單位對志工角色的期望，與志工本身不一致而產生。
蔡美玉	2001	高齡志工服務學習經驗之研究	文獻分析，進行相關研究與理論的探討；接著，根據文獻分析結果，設計訪談工具	十位高齡志工	<p>一、高齡志工的參與動機是多重的。</p> <p>二、高齡志工的服務工作內容多樣，以直接性服務為主。</p> <p>三、高齡志工的學習內容豐富而多樣化，大多數的學習內容是偶發、非經計劃的。</p> <p>四、高齡志工的學習方式包</p>

					<p>括參加訓練、觀察、實做經驗、人際互動、反省、自我導向、學徒制及小組討論。</p> <p>五、高齡志工自認學習挫折不多，年齡對某些服務工作有加分作用。</p> <p>六、高齡志工的服務學習收穫豐富，對個人、家庭及社會都有正面影響。</p> <p>七、服務學習能滿足老人的教育需求，是適合高齡者的終生學習途徑。</p>
粘容慈	2003	重新發現力量~參與高齡志工志願服務的充權經驗	採質化研究進行，以深度訪談法來收集資料	主要以台北市三間老人福利服務機構中的高齡志工和志工督導為研究對象	<p>一、在充權表徵方面，分為個人、人際和環境層面。</p> <p>二、充權的促成因素方面，分別有人際「互動」中產生的因素。</p> <p>由服務過程中產生的因素包含有：「參與」處理問題的過程，及獲得重新省思問題的機會。</p>
林勤敏	2005	高齡志工擔任領導者之動機、角色知能、學習需求及學習方式之研究	文獻分析，進行相關研究與理論之探討，根據文獻探討設計訪談大綱及焦點團體座談大綱	十八位公立文教機構的高齡志工領導者	<p>一、高齡志工擔任領導者的動機包括六類，而以「利他動機」最重要。</p> <p>二、高齡志工認為擔任領導者必須具備的角色知能包括六類，而以「溝通與協調知能」最受重視。</p> <p>三、高齡志工擔任領導者的學習需求包括五類，而以「領導知能的學習需求」最為需要。</p> <p>四、高齡志工擔任領導者的學習方式包括三類，而以參加「研習、座談的</p>

					<p>學習」最多。</p> <p>五、高齡志工領導者參與學習過程中的學習障礙包括五種，而以「課程不符需求」的障礙最多。</p> <p>六、高齡志工領導者參與各種學習活動的學習效益，有助於促進個人成長及提升行政領導效能等二種。</p>
葉鄉誼	2006	高齡中的華冠 - 參與安養機構服務的高齡志工之生命故事	採用生命史研究方法	共訪談三位研究參與者，兩女一男	<p>一、高齡志工投入服務是尋求另一種「替代性社會角色」。</p> <p>二、在服務過程中，高齡志工面對的挑戰來自於自身生理的老化、心理價值觀的衝擊及與院內老人、機構人員的互動，而家庭與服務工作的取捨、服務中性騷擾則是女性高齡志工較常面臨的困境。</p> <p>三、參與服務後，高齡志工體會到健康的重要，並領悟人生寧靜與踏實的幸福，更懂得珍惜、滿足目前的生活與自己。</p>
蕭麗華	2007	社會福利機構對高齡志工運用模式	本研究以質性研究的方式	針對 20 位機構志工督導及 20 位高齡志	苗栗地區高齡志工人力運用模式分為專業成長工作模式、宗教使命工作模式、互助人際工作模式三種類型。專業成長型之志工參與動機主要是尋求專業自我成長，因而管理面向強調高

				工	<p>專業服務工作知能並重視志工訓練及工作規劃；宗教使命型志工參與動機因宗教使命激發對機構服務宗旨認同，志工管理面向強調以利他服務精神號召志工參與，因而管理面向重視志工直接參與服務工作，特別強調工作信念及服務工作規劃，志工對機構高度服務承諾；互助人際型志工參與動機主要是尋求團體認同及心理歸屬，因此管理面向強調機構同儕間互動支持、情感交流，以外在獎勵措施吸引志工參與。</p>
林曉齡	2008	高齡志工社會支持與服務承諾關係之研究	採用問卷調查法以「高齡志工社會支持與服務承諾調查問卷」為工具	<p>以桃園縣、新竹縣市、苗栗縣等四縣市之內政部「祥和計畫」志願服務團隊55歲以上高齡志工為研究對象</p>	<p>一、高齡志工對於社會支持感受的程度偏高，在社會支持層面中，以「情緒性支持」層面的社會支持最高，「訊息性支持」層面的社會支持最低。</p> <p>二、高齡志工的服務承諾相當高，在服務承諾層面中，以「努力承諾」層面的服務承諾最高，「價值承諾」層面的服務承諾最低。</p> <p>三、影響高齡志工社會支持的背景因素，包括年齡、服務年資、居住狀況。</p> <p>四、影響高齡志工服務承諾的背景因素，包括性別、教育程度、服務年資、居住狀況。</p> <p>五、高齡志工社會支持與服</p>

					務承諾呈現顯著正相關。
林玟樵	2008	高齡志工服務學習經驗之研究	採質性研究方法	針對九位服務超過五年以上且年齡在 65~84 歲間的高齡志工	<p>一、高齡者剛開始對於參與志願服務並不贊同而動機卻單純在服務的歷程當中，遇到困難挫折往往讓高齡者感覺挫敗，但是多能以合理及轉化心境調適。</p> <p>二、高齡志工奉獻餘生，專長再發揮，人生有二春。</p> <p>三、投入志工領域的高齡者，從服務中得到良性回饋以及精神上的滿足、愉悅。</p> <p>四、高齡志工參與志願服務，是對生命的另一種啟發及延續。</p>
莊雯琪	2009	雲林縣高齡志工老化態度與幸福感關係之研究	採用問卷調查法，以研究者自編的「高齡志工老化態度與幸福感量表」為研究工具	以雲林縣之內政部「祥和計畫」志願服務團隊 55 歲以上的高齡志工為對象	<p>一、雲林縣高齡志工的老化態度呈現正向。</p> <p>二、雲林縣高齡志工的幸福感現況極佳。</p> <p>三、在經濟狀況與健康狀況等不同背景變項之高齡志工其老化態度有顯著差異。</p> <p>四、在經濟狀況與健康狀況等不同背景變項之高齡志工其幸福感有顯著差異。</p> <p>五、雲林縣高齡志工的老化態度與幸福感各層面呈現顯著正相關。</p> <p>六、雲林縣高齡志工的個人背景變項與老化態度</p>

					對幸福感具有預測作用，尤其以「老化適應」是預測幸福感之主要因子。
賴昭志	2010	高齡志工服務學習與成功老化之探究	訪談與觀察分析	柴山志工12位、玉山志工5位，以及梅山志工8位，合計訪談及觀察志工共計25位	<p>一、生、心理層面：透過登山服務維持身心的健全、衍生服務意義與學習價值、強化意志力貫徹自我實現的積極態度、全人格認知的心理圓熟發展、養成儉約從簡的生活態度、及帶隊與服務交替的過程有助於老化智力的發展。</p> <p>二、社會層面：有：建立終身服務建立人際網絡、展現「以人為本」的「利他服務」到「利眾生」的人生觀、發展服務與政策參與的專業社會參與、團隊登山意識的發展、發展出社區登山團體的獨特休閒特質與精神、及高齡志工以服務參與及對話積極呼籲維護山區環境等。</p> <p>三、學習層面：與自然環境互為主體的學習態度、學習堅持山區保育與開放的均衡，堅持永續生態的概念、休閒專業技能的養成、服務學習與學習服務的實踐、實務與學術及觀察與立說的服務研究發展、以</p>

					<p>及高齡人力的再運用。</p> <p>四、精神心靈層面：都具有熱誠的態度、志工形象的被信任特質、一種與人「有福同享」的特質、能創造共同休閒登山價值、勇於向自己極限挑戰、生命意義建立在服務的轉化、以及衍生「忘老」與心靈交會等特質。</p>
--	--	--	--	--	--

研究者整，資料來源台灣博碩士論文知識加值系統，自由的碩士論文全文資料庫

從上述的研究中發現，大部份有關高齡志工的研究在於志願服務人力探討、瞭解機構運用高齡志工的意願、高齡志工的角色壓力探討、高齡志工服務的幸福、機構對高齡志工運用的模式或是談個案的生命故事等.....。國內的研究中較少探討高齡志工的功能及角色的研究，本文特以此為研究方向。

第三章研究方法

本章共分為四小節包括研究對象、資料蒐集方法、研究實施、研究限制，利用弘道老人福利基金會各種資料和訪問大林站創站站長來做詳細的機構簡介；研究對象以弘道老人福利基金會大林站的高齡志工，透過訪談描述了解弘道老人福利基金會大林站的高齡志工在非營利組織的功能；資料蒐集方法則說明如何利用深度訪談及次級資料來蒐集研究資料；資料分析方法則述說編碼的方式；研究實施方面則說明研究者整個研究過程。

第一節研究對象

一、研究對象

本研究以弘道老人福利基金會大林站的高齡志工為主要研究對象，而此所指的「高齡志工」根據蔡啟源（1995）的「臺灣地區高齡志工及協助高齡工作模式之研究」，對高齡者之年齡限定為55歲以上者，因此本研究對高齡志工的年齡限定，亦採此原則。

目前弘道老人福利基金會大林站的志工有97位〈領有服務手冊並每年服務96小時以上〉和23位志工之友，其中〈領有服務手冊並每年服務96小時以上〉的高齡志工有84人，而志工之友高齡者有8人。

初創時期，志工人數由8位72歲以上的啊公、啊嬭共同發起創立，經過多年組織運作、發展，以及近年來志工參與風潮普受社會各界重視，目前志工人數已擴增至120位，共分為九個組別。分別為：（1）文宣組（2）關懷組（3）發票組（4）公關組（5）活動組（6）文書組（7）攝影組（8）聯絡組（9）讀書會組

由於屬於志願服務性質，通常志工會考量個人興趣、能力與時間，選擇適合自己之組別加入。

表3-1-1研究對象的描述

本研究訪談對象的基本資料

代號	A	B	C	D	E	F	G	H
性別	男	女	女	女	女	女	女	男
婚姻 狀況	已婚	鰥寡	已婚	已婚	鰥寡	已婚	已婚	已婚
居住 情形	與配偶 同住	獨居	與家人 同住	與家人 同住	與子女 同住	與家 人同 住	與家 人同 住	與配偶 同住
職業	教師退 休	家管	家管	教師退 休	商	教師 退休	家管	糖廠退 休
健康 情形	糖尿病	良好	良好	脊椎受 傷	脊椎受 傷	良好	良好	胃癌
宗教 信仰	佛教	佛教	無	道教	道教	無	無	無
年齡	69	82	56	70	62	56	57	73
加入 年資	1	8	5	3	1	9	5	4
教育 程度	師範學 校	日本 教育 8年	高商畢	師專	高職	大學	高職	二專畢
興趣	下棋	貼布	游泳 下棋	唱歌跳 舞	下棋	遊山 玩水	無	種菜

研究者整理

表3-1-2弘道老人福利基金會大林站高齡志工性別年齡一覽表

高齡志工性別年齡分布

55-59 歲		60-64 歲		65-69 歲		70-74 歲		75 歲以上	
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
5	14	1	9	5	12	3	7	11	17

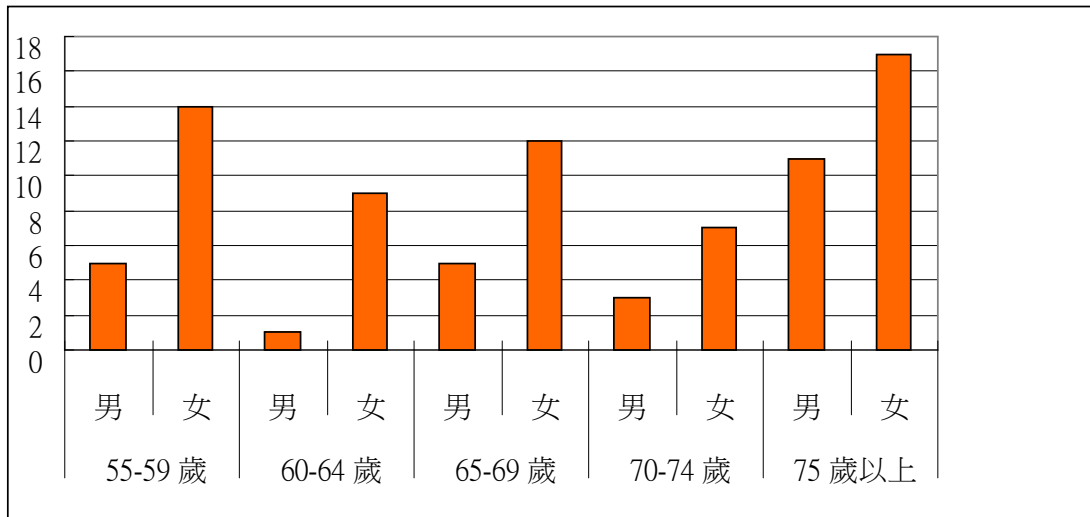


圖3-1-1弘道老人福利基金會大林站高齡志工性別年齡分布圖

表3-1-3弘道老人福利基金會大林站高齡志工之友性別年齡一覽表

高齡志工之友之性別年齡分布

55-59 歲		60-64 歲		65-69 歲		70-74 歲		75 歲以上	
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
1	3	0	1	1	0	0	1	1	0

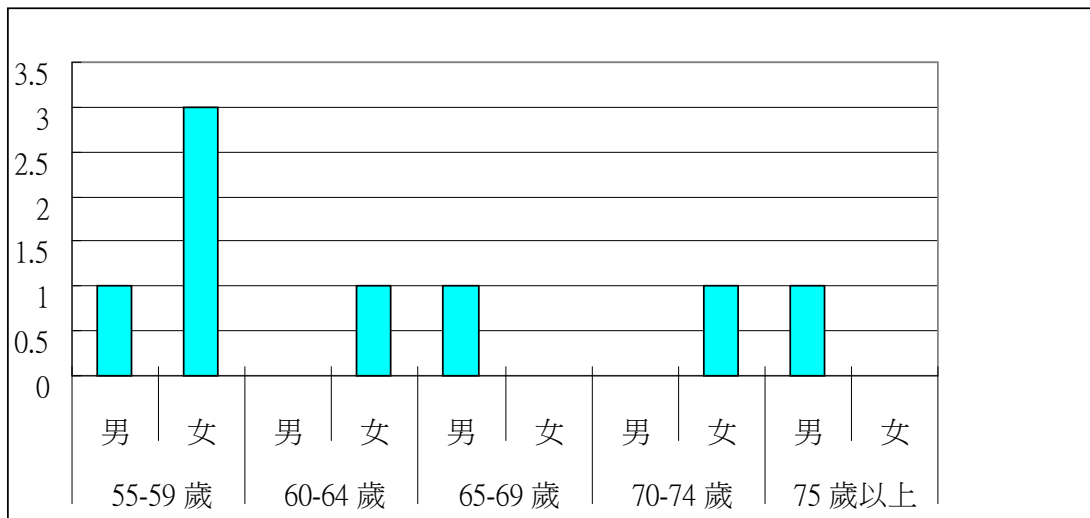


圖3-1-2弘道老人福利基金會大林站高齡志工之友性別年齡分布圖

資料來源：中華民國弘道志工協會 100 年大林站志工人員名冊

二、大林站組織圖及主要業務

大林站的發展主軸為「獨居老人關懷訪視」與「募集發票箱」，組織圖與服務內容如下：

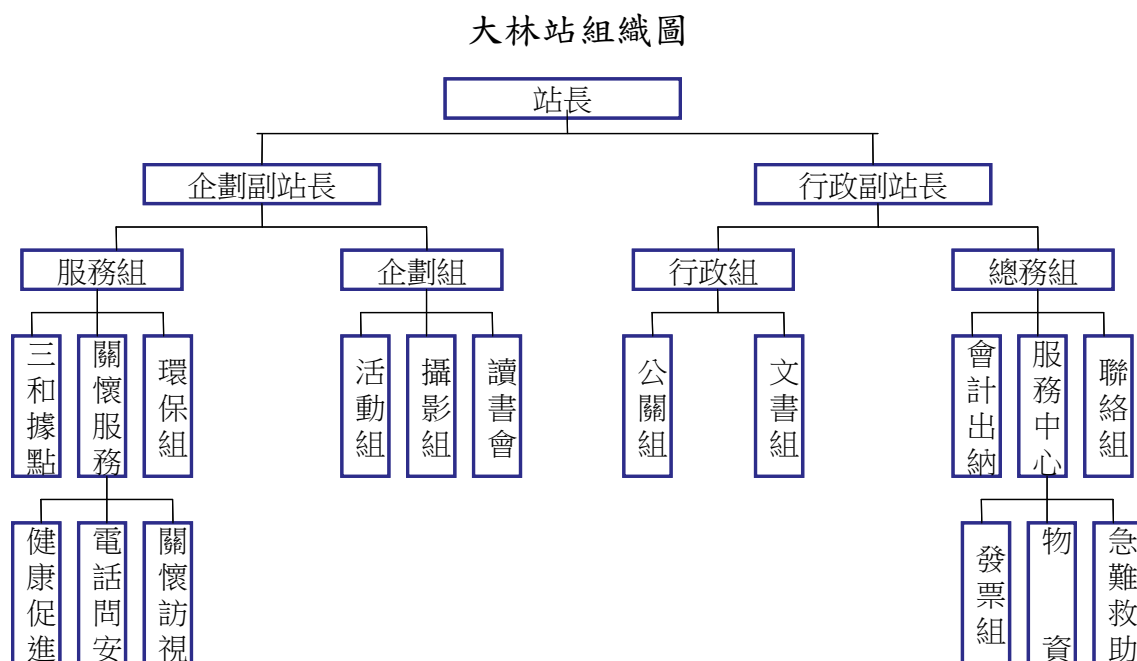


圖3-1-3 弘道老人福利基金會大林站組織圖

資料來源：中華民國弘道志工協會志工手冊

(一) 獨居長輩及身心障礙者關懷

◎居家服務：安排每位志工長期認養1至2位老人，每週提供2至3次關懷

陪談、情緒疏導、陪伴就醫、代購物品、家務整理等服務。

◎文康休閒：

1. 搭配節慶辦理敬老活動：每逢端午、重陽、歲末均舉辦敬老活動，除傳統的聯歡會外，更創新於重陽節舉辦老人室內健身趣味活動競賽，設計各種鍛鍊老人家肢體活動功能的大動作及小動作的比賽項目，讓需要助行器才能行走的老人皆能夠參與，成效良好，長輩笑容處處洋溢。
2. 長輩踏青之旅：每年春季擇日由本會募款自籌經費辦理出遊，讓平日或因

無家人扶持，或因行動不便難得出門的獨居長輩，在志工協助下能有機會出外走走踏踏青。

◎搭配大林安養中心，用輪椅推著院內體弱長輩出遊，讓久居機構的長輩能夠有機會外出走走曬曬太陽、透透氣。

◎急難救助：有感於許多受助資格遊走於低收入戶邊緣的貧困長輩，在生活陷於急難時有金錢籌措無力的困難，特設立此基金。

(二) 三和社區照顧關懷據點：於 2006 年 06 月正式成立，每週二、四早上 8：30~11：00 安排各式健康促進課程，如讚美操、室內槌球、團康、手工藝等有趣課程，邀請三和里及平林里內 65 歲以上的長輩參與，寓教於樂讓長輩活躍老化。

(三) 弘道大林長青槌球隊：2006 年為讓獨居或閒居長輩有一個同時兼顧健身及與他人互動往來的機會，特安排本會多名志工接受槌球協會正式訓練並取得證書及教練資格，透過志工牽動長輩共同參與，目前由蔡明憲先生擔任隊長，已有隊員 15 人。

(四) 弘道大林環保志工隊：為使大林鎮後火車站能維持一個舒適清潔的空間，大林站站長特於 2008 年 6 月成立環保志工隊，目前由簡文松先生擔任隊長，帶領隊員 21 人，每週二早上五點半於後火車站打掃。

(五) 弘道大林讀書會：為增進志工的服務知能及學習機會，2008 年 9 月 19 日成立讀書會，目前由林聰耀先生擔任組長，帶領 21 位組員，固定每個月召開 1 次讀書會；藉由讀書會活動，充實志工服務獨居長輩之生活話題與健康訊息。

(六) 弘道大林志工站服務中心：提供社區內獨居、行動不便或其他特殊情形，需要關懷之 65 歲以上長輩及身心障礙者，量血壓、生活諮詢、資源轉介服

務，並將二手物資義賣，發展跳蚤市場，義賣所得作為服務獨居長輩的基金。

第二節 資料蒐集方法

壹、質化研究法

基於研究對象與研究主題之考量，本研究採用質性研究方法，以訪談法為主，主要探討以弘道福利基金會大林站的高齡志工參與管道、動機與學習歷程及如何協助弘道福利基金會大林站進行各項業務的推展，以志工的角色扮演是否發揮了服務的功能，對弘道福利基金會的影響為核心主題，瞭解這些主要變項與組織的使命與目標是否具有因果關係，首先，文獻分析尋找志願服務的沿革及內涵、高齡者參與志工的動機、志工角色與任務、高齡者與志願服務的相關研究及其高齡志工的參加管道與困境及解決之道，以作為本研究的基礎。透過研究對象的選取，以訪談方式獲取相關本研究的資料，並透過觀察法統整進行資料之蒐集，其中佐以相關文獻來分析。檢視相關文獻與論點，以獲致研究結果。並輔以觀察等進行資料之蒐集與分析，以達成本研究目的。

一、文獻分析法

本研究蒐集志工管理與志願服務等相關文獻資料，及國內外期刊論文、書籍、碩博士論文、政府出版品、各個相關網站、及弘道老人福利基金會年報與內部文件等，用以作為理論與實務分析評述之依據。

二、半結構性深度訪談法

本研究以半結構性深度訪談法，針對弘道老人福利基金會大林站的高齡志工進行立意抽樣選擇進行訪談，抽樣基本上是從那些自己接觸後所認識的參與者，和經過有些參與者進一步介紹而來，在其他參與者中開始進行。除此之外，部分受訪的參與者是抽樣自弘道老人福利基金會大林站各種活動的場合中進行了後續

的訪問。期以能更深入了解高齡志工參與志願服務的實際狀況後，再就所蒐集之資料結果進行分析。

半結構化開放式訪談，是依據深入訪談大綱，讓受訪者依序回答，在訪談過程中，專注傾聽、觀察、探索與綜合訊息，且給予適當的引導與連結，並從其中找尋有價值之資料。而採取深度訪問法的優點為可用於調查文盲及低教育程度者，可提高被調查者的回答興趣，代表性較高，較具彈性，所蒐集到的資料較為豐富。其缺點是調查費用、時間及人力較大，且易受訪問員的特性所影響。資料誤差較大，無法使被調查人員有匿名的感覺，私生活的問題及深奧的心理資料難以蒐集。

而談話可以是以結構方式進行，也可以是以非結構方式進行；談話可以是面對面的，但也可以透過不面對面方式來進行，一般訪談法分（1）結構式的訪談，以預先設好的問題去了解受訪者的想法、意見和態度；（2）無結構式的訪談，毋須預先設計一套標準化的訪談大綱作為引導；（3）半結構式的訪談，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談的指引方針。當研究者的動機是要深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半結構式的訪談是非常適合運用的方式（轉引黃淑惠 2008）。

本研究採取半結構訪談，訪談大綱的問題是根據研究目的及文獻探討而來並經由指導教授校閱、審訂。

訪談內容有：

- （一） 受訪者基本背景資料？
- （二） 高齡志工參與非營利組織的動機？
- （三） 高齡志工參與非營利組織的學習歷程？
- （四） 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能？

訪談大綱的完整內容，詳見附錄二

貳、資料蒐集

本研究在資料收集方面利用半結構式的訪談，又因資料收集的方式包羅萬象故資料來源也從當時所留下的任何物品記錄，如日記、信件、會議記錄或報導等。檔案記錄及資料：諸如各類活動的檔案記錄（service records）、各種組織的結構圖或預算表、地圖、圖表、各種名冊、名錄以及調查資料，甚至連個人的記錄如日記、行事曆、電話號碼簿等。在整個資料收集過程，研究者必須融入被觀察的情境，透過密切的互動過程，深入體驗、傾聽和觀察被研究現象、行為或事件。

本研究使用一些書面上的文獻，及次級資料的蒐集像大林弘道志工站的年報、出版品及相關的訓練手冊，作為額外的參考資料。

第三節 研究實施

本研究採文獻分析及深度訪談來進行研究，在文獻分析上蒐集志工管理與志願服務等相關文獻資料，及國內外期刊論文、書籍、碩博士論文、政府出版品、各個相關網站、及弘道老人福利基金會年報與內部文件等，用以作為理論與實務分析評述之依據。而深度訪談則從那些自己接觸後所認識的參與者，和經過這些參與者進一步介紹而來的其他參與者中開始進行的，在研究計劃階段先概覽相關文獻，以確定研究主題、研究範疇、編寫研究計劃；而後進行文獻的閱讀與分析，設計訪談大綱並作為研究，依據訪談大綱進入正式訪談階段；最後針對訪談所得資料作處理分析，提出研究結論與建議，撰寫研究報告。

一、研究主題訂定階段

研究者有感於高齡者在志願服務中的功能之重要，在蒐集閱讀國內外文獻並與指導教授討論後，初定研究主題，擬定研究計畫。於論文計畫口試後，依據口試委員提出的建議，修正研究計畫，確定研究主題，以弘道老人福利基金會大林站的高齡志工為對象，以質性研究方法進行，深入瞭解高齡志工在非營利組織的功能和角色。

二、文獻探討分析階段

研究主題確定後，本研究蒐集志工管理與志願服務等相關文獻資料，及國內

外期刊論文、書籍、碩博士論文、政府出版品、各個相關網站、及弘道老人福利基金會年報與內部文件等，用以作為理論與實務分析評述之依據。研究進行中文獻的閱讀與分析仍持續進行；同時為深入瞭解高齡志工在非營利組織的功能和角色，以編擬訪談大綱。

三、編擬訪談大綱階段

在編擬訪談大綱之前先選定兩個個案進行試探性訪談，一個個案為創站老站長另一個案為現任副站長，以瞭解訪談大綱的內容及方向是否可行？訪談結果是否能達到研究目的？高齡志工是否能接受訪談？而研究者應如何扮演適當的角色？之後，再與指導教授討論並修改訪談大綱。

四、訪談對象選取階段

研究者的訪談對象選取基本上是從自己接觸後所認識的弘道老人福利基金會大林站之高齡志願服務參與者，和經由弘道老人福利基金會大林站之高齡志願服務參與者進一步介紹而來的，並且從中開始進行。除此之外，部分受訪者則自弘道老人福利基金會大林站各種活動的場合中進行了後續的訪問。以期能更深入了解高齡志工參與志願服務的實際狀況後，再就所蒐集之資料結果進行分析。

五、正式訪談階段

本研究之訪談採一般性訪談法，事先將訪談所要的議題及配合本研究的問題與目的，以提綱挈領方式設計訪談大綱，並採自然且半開放式的訪談方式。為了獲得完整的訪談內容，採全程錄音的方式，為預防會有錄音失敗的機會所以準備兩台錄音筆，除了在訪談之初說明訪談目的、進行方式，及守密、誠實等研究倫理之外，並請受訪者在正式訪談之前閱讀訪談同意書，也對研究對象再次說明，讓受訪的高齡志工有被尊重及安全感，減低自我防衛心理。而且多半的受訪者都是舊識所以他們都能自在的像聊天一樣的接受訪談，訪談工作由研究者擔任，訪談時間以一個小時為原則，考慮高齡志工的體力所以盡可能在一個小時內完成，而訪談次數則依實際情形與研究需要做彈性調整。

為了讓高齡志工能在輕鬆、自由、安全的情境下，談論自己的觀點，在訪談地點上，尊重受訪者的意願，由受訪者考量他們的立場或方便性，決定訪談的時間及地點。八個訪談個案中，有二位選擇在自家，六位選擇在訪問者家中。高齡志工的訪談後，本研究已獲得許多豐富資料，在這些資料中也逐漸出現規律性，可以歸納共同現象。於是，結束正式訪談階段，開始進行資料的處理與分析。

六、資料處理階段與分析

研究者將訪談錄音檔轉成為逐字稿，再做重點摘要，先針對逐字稿內容進行概念類別、概念層次及次層次、概念指標意義單元的編碼等資料處理；再進行資料的編碼與分析，整理由受訪個案的訪談內容摘要與本研究問題及目的做整體比較與分析。

- (一) 訪談錄音檔：訪談後將錄音檔存檔並把檔案輸入受訪者名字、訪談日期、時間和地點並且儲存多處以防止檔案毀損。
- (二) 訪談逐字稿的轉騰：訪談之後隨即將錄音資料轉騰為逐字稿，將訪談錄音檔的內容，逐字騰錄為訪談逐字稿，在口語與文字轉換的同時並且注意非口語的訊息。如：動作、沉思、肢體、音調、笑聲、表情與當時之情境加註於後作為其後對文本理解的參考訪談紀錄，補足相關的訊息及意義。另外，受訪者以代號處理，並反覆聆聽。
- (三) 檢核，避免漏失重要的語言與非語言的訊息。
- (四) 多次聆聽訪談錄音檔：重複聽訪談錄音檔騰寫為逐字稿後也反覆的閱讀訪談紀錄，達到更深入了解受訪者所回答的深層意義。
- (五) 次級資料的應用：從研究的機構中獲得的資料如年報，研究者用以得到的資料與訪談資料作對照及驗證，以求正確和完整的呈現。
- (六) 訪談內容的分析
 - (1) 反覆的閱讀訪談紀錄的逐字稿內容，歸納出和本研究問題及目的有關的概念。

(2) 根據本研究的主要內涵：中老年人參與志願服務的影響因素、高齡志工參與非營利組織的動機、影響高齡志工持續參與志願服務的因素和高齡志工的服務學習收穫四個類別，進行意義單元的初步編碼。

表 3-3-1 譯碼概念表一：中老年人參與志願服務的影響因素

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
中老年人參與志願服務的影響因素	意願因素	※世代經驗 ※慈善行為經驗 ※宗教信仰 ※性別
	能力因素	※時間 ※健康 ※技術能力
	機會因素	※社團參與宗教活動參與 ※居住區域

研究者整理

表 3-3-2 譯碼概念表二：高齡志工參與非營利組織的動機

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
高齡志工參與非營利組織的動機	自我型動機	※好奇心 ※求取經驗、增進知識 ※基於自我實現的需要 ※自己積陰德 ※自我興趣
	利他型動機	※基於自助互助的需要 ※社會責任感 ※回饋社會 ※宗教信仰 ※缺乏明顯動機
	社會型動機	※基於社會接觸的需要 ※減少心理上之寂寞感 ※擴展人際關係

研究者整理

表 3-3-3 譯碼概念表三：影響高齡志工持續參與志願服務的因素

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
影響高齡志工持續參與志願服務的因素	來自服務機構和培訓制度的因素	※ 機構對志工管理制度 ※ 主動與志工溝通 ※ 完整的培訓制度
	來自人際關係與個人能力的因素	※ 服務價值與自我成長因素 ※ 結交朋友 ※ 自我成長 ※ 專職人員相處融洽與否
	受到服務類型與工作內容的影響	※ 無具備此能力 ※ 本身正職工作忙碌者 ※ 工作內容
	來自宗教信仰的影響和價值觀的認同	※ 價值觀的契合 ※ 宗教象徵之儀式

研究者整理

表 3-3-4 譯碼概念表四：高齡志工的服務學習收穫

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
高齡志工的服務學習收穫	在個人方面	※ 經驗的累積 ※ 肯定了自我價值 ※ 助人行善的快樂 ※ 維持社會接觸
	在組織方面	※ 提昇服務品質 ※ 組織提昇效能 ※ 組織注入活水
	在社區及社會方面	※ 培養公民責任 ※ 解決社區問題 ※ 促進社區發展 ※ 促進社會進步 ※ 帶動的功效

研究者整理

表 3-3-5 訪談引述編碼範例表

代號	概念	逐字稿內容摘錄
A	進行 事前 規劃	<p>二. 高齡志工參與非營利組織的動機</p> <p>Q1.您參加弘道有多久了?(那時候您年紀有多大?) 您一開始怎麼知道弘道的?您又因為什麼樣的因緣來加入?</p> <p>A: <u>一年而已啦!林站長叫我去受訓但時間不能配合,就沒去,所以我不是正式的弘道志工,我是客串的,是志工之友。我只有值班而已,我以前做過衛生所志工,和慈濟志工,送餐志工,送餐給老人吃,送給獨居老人吃(嘉基主辦的),有一次騎車跌倒,就不敢再做送餐服務了,因為危險啊,我開始就走那比較靜態的,靜態方面的志工,也參加海濤法師生命電視台的志工。</u></p>
訪談引述範例		<p>一年而已啦!林站長叫我去受訓但時間不能配合,就沒去,所以我不是正式的弘道志工,我是客串的,是志工之友。(A-2-1)</p> <p>A (受訪者) 2 (第二大題) 1 (第一小題)</p>

第四節研究限制

本研究探討的議題是研究者所關心的話題,而不一定是受訪者真正所關心的。在整理逐字稿的過程中,因囿於訪談大綱的框架,按照訪談順序進行,而多少會忽視了重要訊息。

本研究的對象是高齡志工,訪談內容對受訪者的理解程度差異,因教育程度不同,對於問題的了解程度產生落差。在訪談的過程中考慮訪談時間不要過長,受訪者因年紀較大,回答時會出現語意或用詞較不完整,在整理逐字稿中就以受訪者的回答來謄寫,所以會有一些較不完整的詞意。

研究對象是高齡者較無法施行量化的問卷調查,高齡者或多或少有不識字,

在閱讀及填寫問卷上有些吃力，基於此因素本研究採用訪談的方式進行。

第四章結果與討論

本章共分成四節：第一節是高齡志工參與志願服務的影響因素；第二節是高齡志工參與非營利組織的動機初探；第三節是影響高齡志工持續參與志願服務的因素初探；第四節是高齡志工的服務學習收穫。

第一節高齡志工參與志願服務的影響因素

在高齡志工參與意願，以女性、教育程度愈高者、有宗教信仰、有參與服務性質之社團、有工作和自評身體健康狀態愈好者，參與志工意願之可能性就愈高，而邊際效果亦以服務性社團為正向顯著因素（蕭惇元，2010）。

壹、意願因素

國內外研究中發現志願服務是自由意志，強調其自動自發的態度及自主自決的精神。

以前是先生過世了，自己想說要找個事情來做 (B2-1)

在經驗研究中，有關志願服務意願的指標變項，大致以世代經驗、慈善行為經驗、宗教信仰、性別等變項來代表。

一、世代經驗

從事志願服務常會深受成長過程中的經驗所影響（Putnam 1995a）（呂朝賢、鄭清霞，2005）

因爸爸創站，爸爸覺得大林的老人很多Y，所以就成立一個團體來照顧獨居老人。(F2-1)

二、慈善行為經驗

從國內外的經驗研究中發現，有從事過志願服務的人對志願服務的認同也會增加。

一直都這樣，民國 65 年我參加嘉義行善團 (A2-1)

跟春風化雨社到屏東去救濟也在法鼓山和靈巖寺做志工 (A2-4)

我以前做過衛生所志工，和慈濟志工，送餐志工，送餐給老人吃，送給獨居老人吃 (A2-1)

那時候我先生去世了，本來去嘉義行善團造橋鋪路，都必須拿很重的小石頭，因為膝蓋退化，所以沒辦法繼續做。(B2-2)

也在衛生所服務 (C2-4)

其實之前我在公所就當義工了 (D2-1)

最近有去老人班的社區發展協會 (D2-4)

以前我有在南華館當志工 (E2-4)

我最早是當慈濟的醫療志工 (F2-4)

三、宗教信仰

宗教信仰有助於培養人們的利他精神、萌發參與志願服務的意願，而投身於志願服務中。(Wilson 2000; Fischer and Schaffer 1993:60) (呂朝賢、鄭清霞，2005)，本研究以受訪者的宗教信仰觀察志願服務的參與，有無宗教信仰者無論在參與人數、投入時間、參與服務團體的數目都無顯著差異，顯示志願服務的參與是不分宗教信仰的，參與志願服務的「福報說」在有宗教信仰及無宗教信仰的受訪者間並無差異，在訪問中只有一位認為宗教會影響志願服務的意願。

我信佛教，對其他宗教也不排斥，因有宗教信仰也會影響我參與志願服務的意願 (A2-5)

這跟宗教信仰沒有關係(搖頭) (D2-5)

我沒有特別的宗教信仰但比偏向佛教，不會因為宗教的關係來從事志願服務 (F2-5)

貳、能力因素

根據「志願服務法」第三條定義：「志願服務」係民眾出於自由意志，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之各種輔助性服務。

一、時間

老人退休後，若無適當的活動填補，容易加速老人的心理老化。因此，志願服務可說是一種新的、有意義的角色追求，不僅可彌補生活的空白、滿足自我實現的心理，也可以重建生活角色存在的意義（李瑞金，1996；呂寶靜，1999）。

退休之後才加入蠻多的時間和精力，現在是全職志工。(F2-7)

因為很多人退休都很無聊啊，若是不找一份事情做也很無聊，若去做志工會覺得忙的很充實，現在改變動機覺得有能力去幫助人是一件快樂的事，也很幸福。(F2-2)

二、健康

隨之國人平均餘命的增加又加上醫藥科技的進步，目前的高齡者不只壽命長而且身體健康，這些高齡者又有豐富的人生經驗，若能從事志願服務更是社會的一大人力支援，根據研究統計身體健康者較願意接受志願服務的觀念，從事志願服務者也能遠離病痛。

目前健康情形很好，做弘道的志工賺的是健康、快樂，還有朋友 (B1-3)

健康狀況應該還好吧！沒有大毛病。(C1-3)

健康狀況一切都很 ok (F1-3)

健康狀況，普通啦！(G1-3)

三、技術能力

某些志願服務有工作能力的限制，如：需要會使用網際網路，而使沒有這項技能的民眾無法參與志願服務。

除了需有時間和健康的身體外，個人的技能與專業亦會影響個人志願服務參與的機會。多數研究以教育因素來充當個人技術能力的指標，經驗研究結果顯示（Hayghe1991;Okun，1993;Herzog and Morgan 1993; Caro and Bass，1995;Kim and Hong，1998; Bowen，2000; Burr，2002），高教育者志願服務參與率高於低教育者（轉引林婉婷，2010）。

叫我教舞蹈啊，我就不要。最後就答應去教，還得到了亞軍 (D3-1)

我在弘道做行政組長，因為加入弘道，我慢慢的學習電腦，電腦稍微比以前進步了 (E2-4)

參、機會因素

一、社團參與及宗教活動參與

許多研究顯示高齡者持續投入有意義的學習、社會等活動，與他人持續建立親密的關係，保持心智與生理上的活躍，並發揮認知功能，將有助於高齡者尋求個人生命意義及自我認同，尤其是高齡者若能參與志願性服務活動，將有助於提升自我價值感，並維持與社會的連結（楊志良，2010：35）。

也在法鼓山和靈巖寺做志工 (A2-4)

參加明和里社區發展協會 (G2-4)

以前較早時是參加日間照顧，現在改為長春活力這是一種課程 (H1-4)

退休後剛好農會有辦烹飪教室，媽媽教室家政班學烹飪烘焙這樣子啦 (F1-4)

其實我進入弘道真的很幸運，因為我第一次加入沒多久，南華大學就舉辦樂齡學習營 (E2-6)

第二節 高齡志工參與非營利組織的動機初探

高齡志工參與非營利組織的動機，依蔡啟源(1995)綜合國外學者的研究，將高齡志願服務的動機分成三大類：

一、自我型動機

志願服務者可以利用空閒的時間，從事自己的興趣或投入無報酬的志願服務工作，透過投入志工服務過程中，獲取經驗、增進知識、自我實現、改善目前生活狀況，並和社會接觸產生更多的連結和歸屬感。個體心理學強調，人的快樂成功脫離不了社會，個體在社會中找到立足之處，感覺安全、被人接受、有價值，人們必須在共同活動和承擔責任中找出自己獨特的貢獻方式，而人也唯有在獲得歸屬感時，才有勇氣去面對與處理問題(Gerald Corey, 1996)(引用網路社會學通訊期刊 廖一儒 第39期：2004)。

(一) 求取經驗、增進知識

志願服務工作為弱勢團體提供幫助，為遭遇不幸者解決苦難和問題，同時，亦促進人際間的互動，提供志工正當而有意義的休閒活動，達成終身學習的理想，並滿足自我成長，完成自我實現。

其實也在弘道向這些前輩學到很多東西 (G2-2)

我想人都會老，搞不好我老了，年輕人對老人接受度都不高，現在從這些老人身上來反思自己老後該怎麼過生活 (C2-7)

(二) 基於自我實現的需要

國內外許多研究指出，透過社會參與，有助於高齡者獲得被愛、受尊重與自我實現等高層次的滿足，是有助於高齡者生活品質的提升(1996；張素紅、楊美賞，1999；朱芬郁，1999、林婉婷，2011)。有如Maslow(1954)指出，在人的心理需求層次上，在滿足生物性的基本生理需求之後，接著就會朝向高層次的心理需求發展。

覺得可以服務大家就很好 (A3-3)

若去做志工會覺得忙的很充實，現在改變動機覺得有能力去幫助人是一件快樂的事，也很幸福。(F2-2)

(三) 自己積陰德

自古以來皆有積陰德者自有福報、為善者能逢凶化吉之說，而對宗教而言行善就是積陰德，積陰德可獲得生理、心理和社會的安全感

持續從事志願服務最大力量第一是消業障，如果身體健康一定會一直做下去 (C2-7)

我會去做志工是我認為我上輩子一定是做的很不好，所以我老公才會車禍過世，那時候才三十六歲 (C2-6)

(四) 改善目前生活

高齡者退出了職場的舞台，生活在瞬間失去了重心，志願服務是高齡者重拾舞台的一種方式，還有一些高齡者從年輕到年老一直奉獻在整個家庭以家庭為中心，當孩子成年後出現空巢期，從事志願工作可改善生活方式。

會想要一直做下去，很像是有精神上的寄託 (D2-6)

就每天都很忙啊，忙得很快樂啊！ (F2-6)

因為很多人退休都很無聊啊，若是不找一份事情做也很無聊，若去做志工會覺得忙的很充實，現在改變動機覺得有能力去幫助人是一件快樂的事，也很幸福。(F2-3)

較有時間和老人接觸，較瞭解一般老人生活起居狀況。(H2-6)

(五) 好奇心

古今中外，人類對於未來世界的變化與發展均抱著高度的興趣。對於未來世界的探究，一方面滿足了人們的好奇心。

好奇！想看看弘道是在做什麼？ (G2-1)

二、利他型動機

(一) 基於自助互助的需要

Fischer 和 Schaffer (1993) 指出，高齡者較年輕人更認同退休者應透過社區服務貢獻他們的力量，並認為如果不能付出自己的心力為他人謀福祉，生命就失去價值。

我想小時候接受別人的幫忙 (A2-7)

現在改變動機覺得有能力去幫助人是一件快樂的事 (F2-2)

我娘家媽媽是弘道鄭副站長來照顧 (C2-1)

二嬸三叔他們會開車，所以他們就到各地收發票，彰化台南都有在收，他們年紀這麼大沒做志工也很無聊，也不知道要做甚麼，那樣人生也沒有意義，至少做志工回饋社會，這樣也真好。(F2-3)

(二) 社會責任感

近年來政府不遺餘力的推動「志願服務」，希冀由志願服務組織的力量來彌補政府之不足。同時，亦希望藉由志願服務的推廣，喚起民間互助的力量，並達到自助、人助，以共同分擔社會責任。

我們還能夠服務人家，就服務，盡量幫助人家 (A2-2)

然後也覺得這樣是幫助別人也很好，所以我們全家都動起來，全家都參與 (F2-1)

爸爸覺得大林的老人很多 Y，所以就成立一個團體來照顧獨居老人，

嘉義縣是全省最老了的縣 (F2-1)

(三) 回饋社會

社會應視高齡者為社會重要的一分子，高齡者也應重視自己在社會上的付出，高齡者的社會生活不但可幫助社會，同時也對自己身心有莫大助益。因此，高齡者經由持續性的社會參與使生活保持活躍，是有助於晚年生活品質的提升，也可獲得被愛、受尊重與自我實現等高層次的滿足感（林婉婷，2010；朱芬郁，1999；江亮演，1993）。

我想小時候接受別人的幫忙，因取之社會，也要用之社會，現在幫忙別人也是應該的，一定要回饋於社會 (A2-7)

可服務人群又有學習的快樂 (E2-7)

他們年紀這麼大沒做志工也很無聊，也不知道要做甚麼，那樣人生也沒有意義，至少做志工回饋社會，這樣也真好。(F2-3)

我也計劃通常都55歲退那我提早退就來服務大家啊回饋這個社會 (F2-3)

(四) 宗教因素

基於宗教信仰、服務他人的理念，以行動表達對人之同情心。

我信佛教，對其他宗教也不排斥，因有宗教信仰也會影響我參與志願服務的意願 (A2-5)

順其自然，對任何事情都心無所求。有所求就會掛礙，心裡就會痛苦。這是佛教的慈悲心 (A3-3)

(五) 缺乏明顯動機

有些志願服務者不清楚自己參與志願服務的動機，只基於一般印象，認為團體應不會是不良組織，參與的人應沒有邪惡念頭，自己加入這樣的組織，也沒有什麼危險性，就參加了志願服務工作。

剛開始是前輩引薦心想弘道是什麼道？朋友就說要不要做志工，然後就答應他們 (G2-1)

三、社會型動機

(一) 基於社會接觸的需要

很多的高齡者因某些因素而獨自一人在家，導致會胡思亂想，對生活失去的意義，若能出來從事志願服務，打發自己空閒的時間，並獲得與他人建立友誼的機會，如傳統家庭主婦協助非營利組織從事行政工作（對發票、寄郵件）（謝儒賢 2007）。

要說快樂也是有啦，也認識很多朋友，我現在加入弘道，志工有一百三十五個左右，假如我沒有加入以前，我認識不到十個，現在至少有認識到七~八十個。(E2-3)

(二) 擴展人際關係

社會參與程度高，其人際互動相當活躍，表現在與他人正向關係的發展面向，包括重視朋友家人的情誼，能夠主動關心他人、傳遞溫暖；或是同理他人、反省自己，並以善意理解他人的想法與話語；或是對他人的協助表示感恩，也樂於提供協助給他人（賴素燕 2008）。

可以從中學習和認識一些朋友，增加人際關係 (G2-7)

要說快樂也是有啦，也認識很多朋友 (E2-3)

志工就是那麼好哇！我常常都是這麼想的啊，朋友也多，接觸的見識的也很多 (D2-7)

(三) 減少心理上之寂寞感

從事志願服務的志工較少有孤寂感，因經由服務過程獲得友誼，認識新朋友。也能獲得較多的社會性技能角色，和較豐富的社會資源。許多研究都指出社會參與對高齡者的重要影響，像是透過社會參與可以降低高齡者的寂寞感（張素紅、楊美賞，1999），增加其對生活的滿意感與幸福感。

他們年紀這麼大沒做志工也很無聊，也不知道要做甚麼，那樣人生也沒有意義，至少做志工回饋社會，這樣也真好。(F2-3)

老站長恰我介紹說弘道是照顧老人的，一個禮拜去關懷一下，就像我在休閒同樣。(H2-2)

表4-2-1弘道老人福利基金會大林站高齡志工參與志願服務動機表

動機 代號	自我型動機					利他型動機					社會型動機		
	求 取 經 驗	自 我 實 現	積 陰 德	改 善 目 前 生 活	好 奇 心	自 助 互 助	社 會 責 任 感	回 饋 社 會	宗 教 信 仰	缺 乏 明 顯 動 機	社 會 接 觸	擴 展 人 際 關 係	減 少 寂 寞 感
A		v				v	v	v	v				
B													
C	v		v			v							
D				v								v	
E								v			v	v	
F		v		v		v	v	v					v
G	v				v					v		v	
H				v									v

研究者整理

多數志工在回答參與動機時，傾向有多重理由，原始動機可能隨著時間改變，隨著志工參與特定工作後，動機也可能不同。

經過訪談，依受訪者的回答再配合受訪者的生活背景及個別資料，找出共通性做以下的動機統整分析。

一、自我型動機

1. 求取經驗：能在服務過程中獲取經驗者有 C 和 G 的受訪者，兩位受訪者的共同

點是高職畢業，或許從志願服務可滿足當年未能達成求知經驗。

2. 自我實現：在這部份有A和F兩位受訪者，其共通點為兩位受訪者都是教師退休，有如Maslow (1954) 指出在人的心理需求層次上，在滿足生物性的基本生理需求之後，接著就會朝向高層次的心理需求發展。A和F兩位受訪者已經滿足基本生理需求而求取更高層次的自我實現。

3. 積陰德：C受訪者因先生早逝，受訪者心想自己上輩子一定是壞事做盡殺人無數，上天才把她摯愛的丈夫帶走，所以受訪者要把上輩子做不好的事做志工來彌補掉，那樣小孩子才不用擔她的罪。

4. 改善目前生活，有D、F和H三位受訪者，其三位皆為公務員退休，年齡較高，退休後的生活較為單調，他們都認為從事志願服務可以改變現在的生活方式。

5. 好奇心：G受訪者在無意中加入志願服務行列，剛開始並沒有預設任何的動機只是好奇而已。

二、利他型動機

1. 自助互助：有A、C和F三位受訪者，A和C受訪者都因曾經受過幫忙，A受訪者自幼家境清寒無法升學由於有人幫助才可繼續升學，C受訪者的母親就是弘道的受顧者，F受訪者因全家三代都是志願服務者，所以認為自助互助才是人與人的相處之道。

2. 社會責任感：有A和F兩位受訪者，其共通點為兩位受訪者都是教師退休，有了穩定的生活後，對社會的責任感也會日益加深。

3. 回饋社會：A、E和F三位受訪者認為參與志願服務的動機是回饋社會，其中A和F兩位受訪者都是教師退休並且都是提早退休，把原來服務於職場的心力用於回饋社會。

4. 宗教信仰：A受訪者是虔誠的佛教徒，A受訪者受宗教影響深遠，認為宗教讓人棄惡從善，如果大家都行善那麼世界就大同了，佛教是慈悲為懷勸人行善，大家都能慈悲喜捨。

5. 缺乏明顯動機：G 受訪者雖無明顯動機，但也以服務社會，幫助他人為潛在動機。

三、社會型動機

1. 社會接觸：E 受訪者從年輕時就一直在家裡和人接觸的機會較少，從事志願服務可以和更多的人接觸，讓自己的生活增添色彩。

2. 擴展人際關係：D、E 和 G 受訪者認為可擴展人際關係，而其中 E 和 G 受訪者年輕時並非一般上班族，與人接觸機會少，較可望能擴展人際關係。

3. 減少寂寞感：F 和 H 受訪者認為可望減少寂寞感，H 受訪者年紀大身體狀況不佳，更加需要與人群接觸，盡一己之力服務社會並減少人老、身體弱，所相隨而來的寂寞感。

第三節 高齡志工持續參與志願服務的因素初探

本節探討高齡志工持續參與志願服務的因素，包含來自服務機構和培訓制度的因素、來自人際關係與個人能力的因素、受到服務類型與工作內容的影響和來自宗教信仰的影響和價值觀的認同。

壹、來自服務機構和培訓制度的因素

一、機構對志工管理制度

在志工管理方面，針對不同類型志工進行職前訓練、增加調查志工服務狀況、積極安排老年志工之間的互動機會、擴大老年志工之間的交流、提供老年志工獲得課程資訊的多元管道、強化老年志工的退場機制。因此志工的參與已經被視為是不可或缺的人力資源，每一個志工團體須將工作項目與工作內容明確規範清楚外，如何建立互益、互動的工作環境使志工願意長期留任，將工作視為一項快樂，確實施行符合各機構之健全志工管理制度，是決定了志工組織成敗的關鍵因素。

二、主動與志工溝通

一個有效的人群服務的管理者必須貢獻其精力，使志工成為人們和管理過程之間整合的一環。在管理過程中管理者須主動與志工溝通以期達到最高的工作效率。

志工們會互相告訴學習的管道，在生活中對事情的處理方式也因而改變 (E2-7)

三、完整的培訓制度

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。」完整的培訓制度是落實服務團隊的品質承諾，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。完整的培訓制度也是志工參與志願服務獲得成長機會的重要因素，也是志工參與志願服務的一個重要誘因。

在每週二、四在三和活動據點都有一些服務，會請南華或中正大學的教授來講習。(C3-1)

一年會舉辦兩次的在職訓練 (E3-1)

一年會辦兩次在職訓練，嘉義的團體也會辦講座，志工一個月會開一次幹部會議，三個月會開志工大會 (F3-1)

每兩三個月就會受訓，我都會去參加受訓 (G3-1)

貳、來自人際關係與個人能力的因素

一、服務價值與自我成長因素

政大詹志禹教授指出：價值觀其實比知識還重要，因為知識通常沒有動力，只有加入價值之後，才產生動力，更重要的是，讓志工個人，經由服務中學習，學習中成長，透過價值澄清，有機會改變自己，經由掌聲回饋，更加肯定自己，達到自我實現和社會參與的目的。

也讓你學習的動機，跟人的相處我們可以從中間學習到一些。(E2-3)

二、結交朋友

某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，顯示了友誼關係是一個支持志願服務工作的重要因素。Fischer & Schaffer(1993)，而曾華源等人(1998)研究發現吸引志工持續參與是自我和人際關係能力成長，以及對社會的貢獻。

可以從中學習和認識一些朋友，增加人際關係 (G2-7)

要說快樂也是有啦，也認識很多朋友 (E2-3)

志工就是那麼好哇!我常常都是這麼想的啊，朋友也多，接觸的見識的也很多 (D2-7)

三、自我成長

參與志願服務可以幫助個人成長，因為藉著開拓自己與社會的接觸，就是增加學習的機會，尤其可藉助實務工作來增進對理論的了解，反可藉助不同的對象來增廣見解。

從中學習與人的交際技巧 (G2-7)

真的要犧牲奉獻，但是自己可以成長很多，雖然說自己很忙，但也可以成長，不錯啦!自己收穫蠻多的 (F1-3)

有!成長了!各方面的成長。(F3-3)

四、專職人員相處融洽與否

嚴幸文(1992)研究指出，志工重視組織的歸屬感，亦即機構專業人員是否重視志工、將志工視為組織的一員，影響志工對組織的滿足。

和別人相處這個誠意很重要，用別人真誠相待所以大家都對我很好，把大家當作家人一樣才會一直做這個志願服務 (E3-4)

參、受到服務類型與工作內容的影響

一、無具備此能力

志願服務不止只有愛心和耐心就好，還需要專業訓練才能作得更為完美。

我從環保開始，站長跟我說，我們缺司機和打電腦的，這兩個我都不會(E2-1)

二、本身正職工作忙碌者

並非所有的志願服務者都是全職的志工，有多數的志工是身兼數職無法全心全意配合工作內容而無法持續志願服務的工作。

因為我在做生意在南華館一個禮拜去二~三小時，弘道比較多(E2-4)

我很早就想要來弘道了，可是我在行政很忙(D2-1)

當時動機只為了幫忙，那時候都在上班也沒時間(F2-2)

三、工作內容

工作內容方面，志工雖然是無酬的，但不表示其工作量或工作內容可以無限增長。工作負荷與工作滿足成正相關。另外，工作設計是否能讓志工有成就感也是影響志工持續參與的重要考量。除此之外，時間的安排也是志工參與的考量因素(徐宏奇，2009：68)。

我只有值班，整理資料這些工作都很簡單。(A4-1)

在弘道的一切活動都很滿意，不需要再去換服務性質(G4-3)

我的工作性質是全部的統籌，也是第一個窗口大家都會先找我(F4-1)

肆、來自宗教信仰的影響和價值觀的認同

一、價值觀的契合與宗教象徵之儀式

目前國內宗教信仰以佛教、基督教、道教為多，本研究以這三種宗教略述其精神，佛教以孝為主，基督教和道教雖沒以孝為宗旨但也勸導信眾行孝，各家宗教皆勸信眾行善。

但比較偏向佛教團體。(A2-7)

我沒有特別的宗教信仰但比較偏向佛教(F2-5)

佛教是慈悲為懷勤人行善，大家都能慈悲喜捨 (A2-4)

第四節 高齡志工的服務學習收穫初探

壹、在個人方面

一、經驗的累積

經驗學習是由經驗而獲得知識或行為改變的歷程，係指透過經驗或實做的方式來進行學習，亦即個人透過生活事件而獲得判斷、情感、知識或技能的改變。學習是經驗不斷的重組與改變的過程，把經驗轉換為知識、技巧與態度的過程，透過經驗的反思，就可獲得成長與進步。(黃富順，2001)多數志願工作者可從志願服務過程中獲得經驗。

較有時間和老人接觸，較瞭解一般老人生活起居狀況。(H2-6)

我把以前做生意的精神和處理方式用在弘道 (E2-7)

二、肯定了自我價值

高齡志工認為志願服務提供一個可以盡情揮灑的舞台，他們從中獲得許多成就感，高齡者透過服務與學習，更增添高齡志工對生命的樂觀態度與懷抱希望，肯定了自我價值。

以前都沒出去和人家溝通只是在家做生意，出去後慢慢的懂了要多看多學，走出是人生才會快樂 (E3-3)

第一就是要把身體養好，可以服務很久，盡量不要有病，我怕我生病了，怕

要跟我聊天的幹麻的找不到我就很糟糕啦!需要我的時候我怎麼辦? (D2-7)

三、助人行善的快樂

助人為樂，自己更樂，俗諺「施比受更有福」現在已有科學研究證實，從事

公益行善的利他活動，確實可以讓人變得更快樂，社會上許多的志工團體都在享受這個快樂的秘訣，而社會上百工百業，若是能常常從「是否對社會、對別人有幫助」來檢視，就能常常享受這份快樂。

如果大家都行善那麼世界就大同了，佛教是慈悲為懷勸人行善，大家都能慈悲喜捨 (A2-6)

可服務人群又有學習的快樂 (E2-7)

當初是掃地啦，後來覺得助人為快樂之本 (E2-2)

我覺得我是勞碌命，真的是無法閒著，來做一些對社會上有幫助的 (D2-2)

四、維持社會接觸

志願服務是人們參與社會生活，展現自我才智，實現自身價值的一條良好途徑，特別是對高齡者退休後的生涯規劃，重新步入社會、接觸社會、了解社會、認識社會、累積社會經驗，提高思想素質及能力有重要作用。

要說快樂也是有啦，也認識很多朋友 (E2-3)

慧開法師也去談宗教，我覺得很幸運有去那一次的學習。接觸和以往不一樣的東西真的很好。(這種年紀能去當學生非常快樂) (E2-6)

貳、在組織方面

志願服務是一種愛與關懷、利他為出發點的行為表現，透過助人服務，不僅可以對受助者（服務對象）提出及時且適切的幫忙，同時可以藉由參與服務機構（運用單位）的運作，提高服務的品質。(陳建松，2008)，並且志工的參與也代表著另一股個人想法的加入，可為組織注入活水。

但是弘道的高齡志工關懷獨居老人都非常的勝任，他們把弘道打出不錯的牌子。(F4-1)

之前，高齡志工較做不起來像電腦，現在多了一批生力軍就可以把工作釋放出去 (F4-1)

參、在社區及社會方面

一、解決社區問題

社區為公民社會形成的基礎，而公民參與及社區發展更是要以社區為起點，所有的社區問題、需求都因居民產生，而為達到需求的滿足或問題的解決，社區居民就會自動自發地聯合或組織起來，有目標、組織和行動導向的過程和投入。

覺得可以服務大家就很好，能照顧老人也不錯他們起居都不方便我們就幫助他，能幫助多少就盡我們的力量，能幫多少就多少 (A3-3)

最近有老人班的社區發展協會，他們辦的照顧老人(日間照顧) (D2-4)

二、促進社區發展

高齡者將是高齡社會裡社區發展的主要人力資源，更是參與志願活動的主要人力，而「學習、參與、行動」便是志願服務發展成功的關鍵因素。社區志願工作的發展目標也因此而不斷推陳出新，也因此有了更積極前進的方向。1995年召開的「全國社區發展會議」中提出以社區活動帶動居民積極參與，強化志願服務以促進社區發展，由此可見志願服務是可促進社區發展。

參加明和里社區發展協會，幫忙量量血壓陪老人聊天 (G2-4)

最近有老人班的社區發展協會，他們辦的照顧老人(日間照顧) (D2-4)

三、促進社會進步

參加社區服務活動，增加與社會接觸的機會，可藉由發掘、了解與解決社會問題，促進社會進步，發現生活的意義，並進而成為有責任感的社會公民。其服務學習在「施」與「受」之間，形成互惠的關係，可建立一個良好的社會風氣。並有帶動的功效。

每個人關懷的都不一樣，像我關懷的我看到的是感覺這社會上怎麼會把一個獨居老人放在那裡 (C3-2)

我一定要做對社會上有意義的事，不要有閒著的機會。(D2-2)

第五章結論與建議

本研究希望瞭解高齡者本身對參與志工的期待，能瞭解弘道老人福利基金會大林站的高齡志工參與的動機並且能深入了解高齡志工在服務過程中的學習經驗及分析高齡志工在非營利組織發揮的功能並歸納弘道大林站高齡志工團服務的方式與成效。依據研究結果做出結論與建議，以下分別敘述之：

第一節研究結論

本節將就研究發現與相關文獻和訪談資料分析進行綜合性結論，得到以下結論：

一、高齡志工的參與動機是多重的

根據訪談結果分析，得知高齡志工的參與動機是多重的，包括好奇心、求取經驗、增進知識、基於自我實現的需要、自己積陰德、自我興趣、基於自助互助的需要、社會責任感、回饋社會、宗教信仰、缺乏明顯動機、基於社會接觸的需要（為老人生活做準備）、減少心理上之寂寞感（喪偶的衝擊）、擴展人際關係等……，其中以基於自助互助的需要、改善目前生活、回饋社會、擴展人際關係這四種動機為多。

研究者發現：雖然高齡志工們的初始動機因人而異，且多半有或強或弱是為了找尋心靈寄託和回饋社會的成分，且同一個志工的初始動機並非單一原因，但最終會出現「利他」與「行善積德」的因素，並且在「利他」行為之後「利己」的功能也隨之而生。

二、高齡者參與志願服務有助於提昇生活滿意度及獲得心靈寄託

高齡者退休後，幾乎完全脫離職場，倘若不另尋一個足以令其揮灑個人理想與專長的舞台，終日無所事事，往往心靈空虛無所依靠又無新的角色取代其社會角色，而從事志願服務又能獲得心靈空虛的滿足，得到心靈寄託。

在訪談中每位高齡志工總是笑嘻嘻很滿足的說有志工做真好，有位志工說：

「若是沒來做志工，我往後的日子不就是在等死嗎？那需要我的人怎麼辦？」由此可知他們都把這份服務當作生活重心，心靈的寄託。又有多位受訪者在服務過程中學習人與人的相處模式和增加知識從中提昇生活滿意度。

三、與眾不同的老年生活靠自己經營

進入高齡化社會，時代的變遷，為人子女不與父母同住，甚至於不理不睬，讓許多獨居老人出現很多問題，雖然每個人都知道「人一定會老」這個事實，但能否接受並積極適應則因人而異、甚至相去甚鉅。本研究受訪高齡志工對於服務獨居老人都樂此不疲，他們說道：「歲月不停的流逝，時間是公平的，每個人都會逐漸成長又漸漸變老，我們都先來適應老人生活並且從服務的對象中獲得更多的人生啟示，以作未來的規劃。」受訪高齡志工們從中建立自身的正確經驗，安排自我的生活，保持開朗心胸，才能過得健康又自在。老人注重心境，老化的是我們的身體而非心靈，在性格上要隨和不固執並能適時的提供智慧與經驗，使自己成為快樂的老人。

四、高齡志工在服務過程中的學習經驗及收穫，收穫最大的是自己

高齡志工在服務過程中充滿很多的學習機會，每位受訪的高齡志工也有各式各樣的學習方式，綜合訪談結果分析，弘道大林站一年會舉辦兩次的在職訓練，志工訓練的方式有講座、實際演練、討論，受訪高齡志工們說經由訓練獲得不少的知識和服務的方法。多位受訪者都認為從事志願服務工作，光是愛心是不夠的，也需要專業能力才能以最少的資源獲得最大的效益。

除了固定訓練外，受訪的高齡志工也說因加入弘道當志工才有機會參加由弘道和政府單位所舉辦的樂齡學習營，讓他們重拾書囊繼續學習的美好回憶，接觸和以往不一樣的東西真的很好（這種年紀能去當學生非常快樂）。大家累積多年服務的體驗心得，協助人們透過學習而理解心靈的諸多原理和實際的運用之道，對於自己和獨居老人多一份關照和調理，在身安、心安條件皆具足之下，對人生百態所產生的問題將可獲致紓解。從而使生活更愉悅，充滿著光明與希望，人生

目標因而確立。而社會服務能使高齡者忘記自己的限制，勇敢走向黎明，讓大家迎接生命的朝陽。

綜合訪談結果，高齡志工認為在服務過程中可獲得(1)服務工作相關知能(2)改善個人想法與態度(3)生活充實有意義(4)擴展人際關係(5)受到肯定(6)身體健康(7)回饋社會(8)能持續學習動力(9)減少寂寞感(10)得到快樂(11)行善積德(12)陶冶個性

五、高齡志工在非營利組織發揮的功能及成效是不可小覷

弘道老人福利基金會大林站的主要業務有：(1)獨居長輩及身心障礙者關懷(2)三和社區照顧關懷據點(3)弘道大林長青槌球隊(4)弘道大林環保志工隊(5)弘道大林讀書會(6)弘道大林志工站服務中心；多項業務當中特舉兩例說明：

- (1)獨居長輩及身心障礙者關懷：弘道大林站，關懷175位獨居老人，關懷老人的工作，除了熱情積極投入外，也需要專業素養。以志工服務對象居多的老人居家照顧為例，當老人寂寞又面臨疾病無奈時，總會恐懼與不安，此外，久病的人常會心情較鬱悶，甚至個性怪異，性格扭曲，或因小事而自怨自艾，甚至認為自己不久人世，興起自暴自棄的念頭。

因此包括老人心理衛生與調適、認識慢性病、認識憂鬱症等精神醫學知識均必須有所具備，還需要一顆正向開朗的心，才足以快樂助人。弘道的志工們把照顧老人的工作做得可圈可點，傾聽、關懷與陪伴，與獨居老人間的關係就像家人一般，分享愛，也同樣沐浴在愛裡。被照顧的老人直說：「有你們真好」。

- (2)弘道大林環保志工隊：為使大林鎮後火車站能維持一個舒適清潔的空間，大林站站長特於2008年6月成立環保志工隊，當初志工們自動認養大林火車站後站廣場並且為为了提高挑戰性與士氣選擇每週二早上五點半開始，因為前一天的夜市人潮洶湧，因此也帶來可觀的垃圾量，又因當時大林車站改建為

跨站，現場雜草叢生工程垃圾處處可見，有大家的付出，歷時一個多月環境變得整齊乾淨，令人刮目相看，也將打掃的領域擴及運動公園外牆道路，使環境更加煥然一新，當然大家的努力也被看見，讓搭乘火車的慈濟志工，病患與家屬、晨運的路人，豎起拇指齊聲說：「感謝」。更讓人開心的是重視環保愛鄉土的理念，如漣漪般漸漸擴展開來，讓許許多多因感動而加入弘道的環保志工，讓大家有信心，也讓大家的努力開出燦爛的花朵。

在寒冬之際，冷風凜凜的吹著，這群志工們不畏寒風吹襲不戀被窩的溫暖仍拿起掃帚努力清掃，這不為別的，只是想捍衛著在地環境而已。

第二節 研究建議

綜合前述的研究結論，本節將提出對高齡者、高齡志工運用機構、政府機關及後續研究者的四方面提出相關建議。以供高齡志工本身及相關志願服務機構作為推展高齡者參與志願服務及持續參與服務之依據。

一、對高齡者的建議

許多研究顯示高齡者持續投入有意義的學習、社會活動，與他人持續建立親密關係，保持心智與生理上的活躍，並發揮認知功能，將有助於高齡者尋求個人的生命意義及自我認同，進而邁向成功老化。尤其是高齡者若能參與志願性服務活動，將有助於提升自我價值感，並維持與社會的連結感，從中培養終身學習觀念，營造有尊嚴且正向的晚年生活（楊志良，2010）。

（一）參與志願服務，豐富老人生活

參與志願服務，可為退休後的晚年生活帶來新的刺激及考驗，並從中體驗學習的好處與樂趣，增加學習的動機及意願。晚年生活持續抱持積極好奇的心，和熱情投入晚年生活依自己興趣與需求，規劃安排學習活動，使老人生活更為豐富。

（二）參與志願服務，開展生命無限的可能

多位志工退出職場或家裡的孩子們都已成家立業，孫子也都上學了，頓時，覺得肩膀的擔子輕了，該是回饋社會的時候了。此時，透過服務與付出更可以發揮個人生命良能，達到自我實現的最高境界，同時也顛覆老而無用的迷思，以成為符合時代潮流的全能學習者。也因加入志願服務和更多的同好分享心得，盡己之力服務群眾，體驗生命的無常，把握現在，用自己的生命開展無限的可能，豐富多采多姿的老人生活，生命的價值—活得長久也要活得好而充實。

二、對高齡志工運用機構的建議

（一）瞭解並調查高齡志工的興趣及身心特質，安排適合個別差異的工作

在運用高齡志工上，要注意高齡志工的​​身心特質及瞭解其興趣或以問卷調查個人興趣及身心特質來安排適合個別差異工作的依據。

（二）適時關心高齡志工的挫折並加以協助解決問題

從訪談資料中得知，大多數的志工認為自己的服務過程中並沒有遭遇大挫折，若有挫折也僅是小問題，都能以合適的方法調適或請教資深志工得以解決。

（三）關懷高齡志工感受融洽組織氣氛

組織氣氛能否融洽的關鍵，除了志工們本身的性格使然之外，組織內部幹部平日不時關懷志工感受、尊重志工參與的自主性及用心活絡志工之間的感情等，讓志工們感受融洽組織氣氛持續參與志願服務減少志工流動率。

（四）鼓勵參與決策強化、凝聚組織成員共識

組織的幹部可常利用平時與成員聊天互動的機會溝通情感，平時的互動，是一個能夠溝通彼此觀念的自然機會，鼓勵志工參與組織推動的政策，讓志工們感受到其重要性，有被受重視感進而使志工們對組織有凝聚力。

三、對政府機關的建議

（一）施政者應了解老年人有能力且有主動參與社會活動的意願，故應發展其可參與的活動或工作

(二) 提供終生學習的機會。

臺灣已邁入了高齡化社會，相關之高齡教育問題亦日漸地受到了重視，然而仍有些不足之處（黃國城，2007）。

- (1) 推動體系多元，但缺乏統整機制
- (2) 缺乏世代間共學的互動式學習課程
- (3) 具備高齡教育專業素養之人才仍嫌不足
- (4) 課程活動規劃取向以休閒娛樂為主，未顧及高齡者仍有其他學習需求。

政府應該宣導高齡學習的重要，落實高齡教育，教導可以幫助高齡者處理老年生活的種種問題，並且也破除「老人無法學習」或「老人不需要學習」的迷失，也要主動瞭解老人的需要，提供學習機會，幫助高齡者適應現代社會。

(三) 鼓勵老年人盡其所能參與家庭及社區生活，例如：志工、公益活動、參與社區教學等。

教育部在 2006 年提出的「邁向高齡社會老人教育政策白皮書」中，因應高齡社會的對策之一即為促進老人的社會參與。「不少研究均指出，老人社會活動的參與越多，其人際關係較佳，生活滿意度較高，而且健康也較為良好」（教育部，2006）（轉引賴素燕，2008）。

四、對後續研究者的建議

(一) 未來研究範圍可擴大；研究對象亦可擴及其他運用高齡志工的協會或基金會

本研究以弘道老人福利基金會大林站的五十五歲以上高齡志工為本研究的對象，因為人力、時間的限制，研究範圍僅限於弘道老人福利基金會大林站，在結論上受到某程度的限制，故在研究對象方面，可擴及其他運用高齡志工的協會或基金會為研究對象，便可以比較不同研究對象和單位之研究結果的異同，以建立更完整、更有系統的資料，使此研究更有整體性。

(二) 研究方法可增加量化研究

本研究以深度訪談法進行，研究對象較少，有推論效度上的限制，若增加量化研究編擬問卷進行調查，以質化和量化同時進行以達相輔相成效果，可從不同而多元的角度了解高齡志工學習動機與在非營利組織的功能實際狀況。



參考書目

壹、中文部份

一、專書

丁仁傑 (1997), 社會脈絡中的助人行為 : 台灣慈濟功德會個案研究。台北 : 聯經出版事業公司。

中華民國社區教育學會、國立台灣師範大學社會教育學系/主編 (2010), 高齡志工與社區學習。師大書苑

江明修等 (2002), 非營利組織管理。台北: 智勝文化。

江明修 (2003), 志工管理。台北 : 智勝文化。

吳東權 (1993), 退休生活規劃: 龍吟事業文化事業股份有限公司

吳美慧、吳春勇與吳信賢(1995), 義工制度的理論與實施。台北市: 心理出版社。

林勝義 (2008) 志願服務與志工管理: 做快樂的志工及管理。五南出版社

邱天助 (1993), 教育老人學。心理出版社。

邱天助 (2007), 社會老年學。高雄: 復文文化

周平、林昱瑄 (2010) 質性/別研究。巨流圖書公司

高淑卿 (2008), 質性研究的 18 堂課—首航初探之旅。高雄: 麗文文化。

陳武雄 (2004), 志願服務理念與實務。揚智文化事業股份有限公司。

陳肇男 (2001) 快意銀髮族—台灣老人的生活調查報告。張老師文化

畢恆達 (2005) 教授為什麼沒告訴我—2010全見版。小畢空間出版社

曾華源、曾騰光 (2003), 志願服務概論。台北: 揚智文化

蔡啟源 (1994), 台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北: 雙葉書廊。

二、學位論文

何志成 (2003), 非營利組織的議題倡導與價值維護—以弘道老人福利基金會為

- 例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 林東龍(1997)，高雄市老人保護服務高齡志工之角色壓力探討。高雄醫學院行為科學研究所碩士論文。高雄：高雄醫學院行為科學研究所碩士論文。
- 林婉婷(2011)，高齡族志工志願服務經驗—以松柏廬志工團為例。國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系社會工作研究所碩士論文。
- 徐宏奇(2009)，志工管理對志工參與關係之研究—以台南縣西港鄉關懷中心為例。國立中山大學政治學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 莊雯琪(2009)。雲林縣高齡志工老化態度與幸福感關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文。
- 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所碩士論文。
- 陳世鴻(2004)，志工管理：以國立自然科學博物館為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 張婉玲(1994)，高齡人力志願服務政策之執行成效評估：以臺北市為個案分析。國立中興大學公共行政及政策研究所碩士論文。
- 黃淑惠(2008)，影響志工參與原因—以福智佛教團體為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 葉鄉誼(2006)，高齡中的華冠—參與安養機構服務的高齡志工之生命故事。國立屏東教育大學教育心理與輔導學研究所碩士論文。未出版，屏東市。
- 蔡美玉(2002)，高齡志工服務學習經驗研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 賴素燕(2008)，高齡志工之幸福感研究。國立台灣師範大學社會教育與文化行政碩士論文。
- 魏宗豐(2007)，參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究—以弘道老人福利服務志工為例。逢甲大學合作經濟學所碩士論文。

嚴幸文 (1993)，醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文。

三、期刊論文

朱芬郁 (2004)。社區高齡智者人力資源發展及其實施策略。社區發展季刊，107，348-358

呂朝賢、鄭清霞 (2005/12)，中老年人參與志願服務的影響因素分析，台大社會工作學刊，第 12 期，頁 1-50。

李瑞金 (1992)，老人服務的理論與實務。社會福利，第 103 期，頁 46-50

吳家慧、蘇景輝 (2007) 老人服務中心高齡志工管理策略探討。社區發展季刊 第 118 期，頁 279-295

林東龍、范麗娟 (1998)，高齡志工角色壓力初探。社區發展季刊，第 83 期，頁 146-156。

林東龍、余嬪與陳武宗 (2011) 退休經驗的社會脈絡分析。臺灣社會福利學刊，第 9 卷第 2 期，頁 39-90

林曉齡 (2010)，高齡志工社會支持與服務承諾關係之研究。成人及終身教育，第 26 期，頁 34-47

陸光 (1994)，我國志願服務推展之過去、現在及未來，社區發展季刊，第 65 期，頁 4-10

黃國城 (2007)，代間學習及其對高齡教育之啟示，社區發展季刊，第 118 期，頁 265-279

黃富順 (1995)。高齡生涯規劃。成人教育，第 26 期，頁 7-15。

曾中明 (1993)。老年人的社會參與：志願服務。社區發展季刊，第 64 期，頁 94-96。

曾進勤 (2004)。從充權的觀點談高齡人力資源開發運用——以高雄市長青人力資源中心為例。社會發展季刊，103，87-98。

曾騰光、曾華源 (2001) 我國志願服務潛在問題與應有的走向——兼論新通過知

志願服務法，社區發展，第 93 期，頁 6-16。

葉俊郎 (1994)，老年人參與志願服務之探究。老人教育，第 5 期，頁 26-35。

楊志良 (2010)，由活躍老化觀點建構國民健康新願景。社區發展季刊，第 132 期，頁 26-39。

劉怡苓 (2009)，不同社區型態與高齡志工社區參與動機之探討--以高雄縣兩社區為例，朝陽人文社會學刊，7 (2)，頁 273-302。

四、譯著

朱柔若譯 (2009)，社會研究方法-質化與量化取向 (W. Lawrence Neuman 原著)，揚智文化事業股份有限公司。

吳芝儀，廖梅花 (2001)，質性研究入門：紮根理論研究方法 (Anselm Strauss, Juliet Corbin/著) 濤石文化。

李淑琚譯 (2003)，McCurley, S. & Lynch, R. (著) 志工實務手冊。台北:張老師文化。

魏希聖譯，南施. 麥克初夫 (Nancy Macduff) 著 (2001)，《志工招募實戰手冊》，台北：張老師文化。

五、網路等電子化資料

內政部統計處。2011。中華民國老人狀況調查報告。台北：內政部。

內政部統計資訊網，<<http://www.moi.gov.tw/>>

內政部志願服務資訊網，2012，<<http://www.vol.org.tw/>>。

六、雜誌

弘道老人福利基金會，大林志工站 (2009-2011)，年報。

弘道助老通訊 (2007-2010)

貳、西文部份

John Wilson(2000) , Annual Review of Sociology , Vol. 26 , pp. 215-240

Caro, Francis G., and Scott A. Bass (1995) Increasing Volunteering among Older

People . *Older and Active: How Americans over 55 are Contributing to*

Society,71-96 edited by Scott A. Bass. New Haven and London:Yale University

Janoski, Thomas, Marc Musick, and John Wilson (1998) Being Volunteered? The

Impact of Social Participation and Pro-Social Attitudes on Volunteering.

Sociological Forum 13 (3) ,495-519.

附錄一

訪談同意書

敬愛的_____，您好：

首先要對您表示最真誠的敬意，感恩您多年來為社會奉獻心力，為需要幫助的人服務。志工是一份最珍貴、最神聖的工作，珍貴在於它的無私無悔、不求回報，並且在服務過程中可以增長自己的助人動機及需求、服務知能與成效以及同儕互動與成長。

志願服務也是現在公民社會的主流價值，經驗、行動、反思、互惠是其核心概念。而個人長期服務國民小學，也關心家庭與社區教育，並力行終身學習不悖。目前為私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班研究生，在涂瑞德博士的指導下，針對「**高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究以弘道老人福利基金會大林站為例**」進行研究。因此，誠摯邀請您參與本研究之訪談，分享您寶貴的服務經驗與學習心得，並期待您不吝指正。

感恩您首肯參與本研究，在您分享寶貴的經驗之前，請仔細閱讀以下的內容，同時在正式接受訪談前，您可以詢問任何相關的問題。本研究程序擬進行一至二次的訪談，每次訪談時間預計進行60-90分鐘，為方便日後資料的分析和整理，訪談過程將進行全程錄音；而訪談地點的選擇則尊重您的意願，期待在安靜不受干擾的環境中進行。

在您接受訪談的過程中，您可以重新檢視並反思您的經驗對您個人的深刻意義，當然您可能冒有一些風險，如揭露您個人內心深處所不願觸碰的事件。因此，在訪談的過程中，若您有覺得不妥之處，您可以提出不想回答、想要中止或退出訪談的要求。而論文的撰寫需要引用這些資料時，研究者都會將您的基本資料(姓名、住址、電話)保密，而您的姓名也會被匿名處理。然而因為您不吝提供寶貴的資料與珍貴的意見，讓研究結果可以釐清**高齡志工在非營利組織中角色與功能**，也讓本研究能夠順利完成。再次感恩 您的付出與協助。

順祝 闔家平安

南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班
指導教授：涂瑞德 博士
研究生：吳麗香敬上

茲同意參與此研究，並享有以上提及之權益保護

受訪者簽名：_____ 日期：_____

研究者簽名：_____ 日期：_____

附錄二

訪談大綱

訪談時間：100 年 月 日 上午 下午 () : ()

訪談地點：

受訪者暱稱：

敬愛的□□志工尊長：

您好，您是弘道的一名志工，我很想了解您加入弘道的過程和心路歷程，以及這之間您和親戚及朋友的關係。因此我想就這幾方面和您聊聊。在這個訪談進行之中，我可能也會在某些時候請您進一步說明某些您所談到的事情。

一、受訪者基本背景資料

- 1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？
- 2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？
- 3.您目前的健康為何？
- 4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？
- 5.您的興趣與休閒娛樂為何？

二、高齡志工參與非營利組織的動機

- 1.您參加弘道有多久了？(那時候您年紀有多大？) 您一開始怎麼知道弘道的？您又因為什麼樣的因緣來加入？
- 2.您覺得參加弘道的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？
- 3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎？他們之中是不是也有人參與呢？
- 4.你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身

於弘道這個團體？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同？

5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

四、高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的？）

3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變？您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎？（有沒有考慮將來改變或增加角色去做____？）

附錄三

訪談逐字稿

A先生訪談逐字稿 受訪日期：100.11.6 訪談時間：大約五十分鐘

地點：訪問者家中

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

A：69歲，大林鎮中林里（鄉下），那時候做老師待遇很差只有七百五十塊而已，然後就兼做羊奶，早上三點就起床，擠羊奶，送羊奶，非常節儉存了一筆錢才到大林鎮上買一塊地蓋房子，從此就在大林鎮上定居。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

A：師範學校畢業，家庭幸福，老婆兜牽手牽一世人（台語）（很滿足的樣子）兒女不錯都有一份工作，大漢ㄟ（台語）在正隆工作還不錯啦，細漢ㄟ（台語）自己做生意卡無好（台語）。

Q3.您目前的健康為何？

A：不太好！慢性病就是糖尿病，眼睛也不太好會酸澀，是糖尿病的併發症，血糖過高，糖化血色素也不好。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

A：過去的都忘記了！學了音樂唱歌也唱不好彈鋼琴也彈不好，打球以前是打Tennis，也打不好（有謙虛的笑聲）。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

A：老了！就下棋（軍棋）和老友下棋也不錯可以動動腦，和朋友聊天也算是興趣啦！活在幸福當中也不錯啦。

二、高齡志工參與非營利組織的動機

**Q1.您參加弘道有多久了?(那時候您年紀有多大?)您一開始怎麼知道弘道的?
您又因為什麼樣的因緣來加入?**

A:一年而已啦!林站長叫我去受訓但時間不能配合,就沒去,所以我不是正式的弘道志工,我是客串的,是志工之友,我只有值班而已,我以前做過衛生所志工,和慈濟志工,送餐志工,送餐給老人吃,送給獨居老人吃(嘉基主辦的),有一次騎車跌倒,就不敢再做送餐服務了,因為危險啊,我開始就走比較靜態的,靜態方面的志工,也參加海濤法師生命電視台的志工。

A:會加入弘道是因為林淑蓉站長也是老師,我們在一起聊天,他就叫我來參加弘道,我就來值班,他跟我講的時候還沒開始值班先做別事情。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼?可否舉實例說明?這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變?

A:服務人群,因為看到老人真的是滿可憐的,尤其是殘障的、年紀大的、獨居的、行動不便的,我們還能夠服務人家,就服務,盡量幫助人家,基於這種心態來做志工,能服務人家就服務人家,盡我們的有生之年。

A:沒有改變過動機,一直都這樣,民國65年我參加嘉義行善團,有一千個人參加,能幫助人家,讓那些比較弱的人站起來,我就很高興。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎?他們之中是不是也有人參與呢?

A:支持啊,我老婆說能夠幫助人家的事情他都贊同,老婆也有參加嘉義行善團。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工?在眾多的志願服務類型中,為何選擇投身於弘道這個團體?您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同?

A:有啊!嘉義行善團,跟春風化雨社到屏東去救濟,我在弘道只有禮拜三而已,也在法鼓山和靈巖寺做志工。

A:弘道最主要是服務老人;海濤法師是屬於心靈方面的,海濤法師是讓人棄惡從

善，弘道是幫助現在的肉體，所以心靈跟肉體不同，如果大家都行善那麼世界就大同了，佛教是慈悲為懷勸人行善，大家都能慈悲喜捨。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

A：我信佛教，對其他宗教也不排斥，因有宗教信仰也會影響我參與志願服務的意願。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

A：不會想求報答，對平時心靈也較穩定，所謂平時不做虧心事，半夜不怕鬼敲門。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

A：沒有，到現在還是一樣沒有很投入，但是仍然會持續下去，但比較偏向佛教團體。

A：我想小時候接受別人的幫忙，因取之社會，也要用之社會，現在幫忙別人也是應該的，一定要回饋於社會，所謂我為人人，人人為我，大家就不錯了啦！

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

A：我沒去參加，林站長叫我去參加但我抽不出時間。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

A：我覺得我還在門口，還沒進門所以我還不知道。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

A：感覺也是一樣，覺得可以服務大家就很好，能照顧老人也不錯，他們起居都不方便我們就幫助他，能幫助多少就盡我們的力量，能幫多少就多少。

Q4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

A：沒有，因為退休心中就無所求，無所求就無掛礙，就老人牽他一下，買個餅乾給他吃他就很高興了，我們也感覺很高興。

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難?您如何處理?

A:會,當我們能力沒辦法解決時,周遭的人會罵我們啊!人家在罵我們就像在考驗我們,能通過考驗才會繼續服務下去,若自己當下不高興自然而然就會退出。

A:遇到挫折時按佛教的說法是消我們的業障,業障是屢世以來就有的,這是來贖罪的,如此心情就好了就不甘苦了,業障消了後做事情就會較順心。我以前做老師也很兇常罵小孩和打小孩,我會向佛祖懺悔,請佛祖赦罪。

四. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者,您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中,從事的活動包括有哪些?

A:我只有值班,整理資料這些工作都很簡單。

Q2.一般而言,您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上?(您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕,大概花多少時間在弘道有關活動上?為什麼能夠,或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的?)

A:每週兩個小時,九點到十一點

3.在參與弘道的過程中,您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變?您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎?(有沒有考慮將來改變或增加角色去做____?)

A:沒有,順其自然,對任何事情都心無所求。有所求就會掛礙,心裡就會痛苦。這是佛教的慈悲心。

B女士訪談 受訪日期：100.11.5 訪談時間：大約50分鐘

地點：受訪問者家中

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

B：八十二歲，以前住在嘉義縣不是大林是民雄鄉豐收村。結婚時在台中的東勢，我先生在台中縣政府上班。後來，回來大林幫父母做事，做了五年。出來做生意

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

B：受日本教育八年。剛好光復，就沒再讀中文了，但簡單的漢文看得懂。生三男三女，孫子十二個，曾孫三個。在台灣的子女有兩個，有一個來來去去還沒拿到綠卡，其他都在國外。

Q3.您目前的健康為何？

B：目前健康情形很好，做弘道的志工賺的是健康、快樂，還有朋友。歡喜和快樂是一樣的。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

B：沒有什麼特殊才藝，是我自己愛做東做西，我都做貼布啦！最近這幾年都做發票，自己想要黏什麼就黏什麼。這是我的趣味啦！我也很不喜歡拿去圖書館展覽，都收起來了，圖書館要裝潢了。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

B：沒有什麼休閒，人家有什麼活動，能跟去參加就很好了，以前年輕時能去外國也去很多地方，曾去十多個國家，埃及、希臘、土耳其、奧地利，孫子結婚有去美國，有一個女兒在紐西蘭，也有去澳洲。

一. 高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了？(那時候您年紀有多大？) 您一開始怎麼知道弘道的？您又因為什麼樣的因緣來加入？

B：參加弘道已經八年半快要九年了，以前是先生過世了，自己想說要找個事情來

做，也不知道要去哪裡做志工，心裡想著一定要去做志工。剛好老站長說弘道剛好要招募志工，消息是這樣聽來的。那時候弘道的志工才七個，都是糖廠退休的，我才剛想要做志工就有這個機會。不管怎樣，我就是要去進去做志工，剛開始就知道弘道是照顧老人的，那時我七十多歲，他說要受訓哦，我說沒問題，看要去哪裡受訓就去哪裡。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？

B：我一個人而已，所以一定要去做志工。那時候我先生去世了，本來去嘉義行善團造橋鋪路，都必須拿很重的小石頭，因為膝蓋退化，所以沒辦法繼續做，但一人確實無聊，所以走出來做志工真的很好，認識很多人。要不然要在家裡ㄟ！沒事做，出來就有很多活動，很好過日子。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎？他們之中是不是也有人參與呢？

B：我自己一個人住而已，我自己好就好，那些孩子不會反對，有伴這些孩子也比較放心。

B：孩子們都在上班無法參加志工。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於弘道這個團體？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同？

B：現在只在弘道，行善團因為要拿小石子膝蓋凍不住（台語），其實在那裡做志工很好，一次都有一百多人在做很熱鬧，真趣味、很快樂，去做的人，大家真和氣，我實在是無夠力，現在做弘道志工不一樣，出來服務都很好，以前做的是便工作，去做莊頭的人都很歡迎，鋪橋造路，我沒感覺這是善事，全村的人都很高興，有人為他們鋪橋造路，而弘道是關懷老人較多，現在社會就變這樣老人變多了，獨居也變多了，我都騎腳踏車騎一公里多去關懷老人，我有關懷三個老人常

去和他們聊天去聽他們聽故事，他們的故事像一部歷史，他們的歷史我們不聽誰聽啊，他們的孩子都叫他們不要一直在講，老人都很愛講，聽起來以前的人都很偉大也很勞碌。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

B：比較信觀世音菩薩。做志工和信仰無關係，志工和什麼教都沒關係，什麼教都可以去做志工。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

B：當然滿足，朋友好當然好，我去做志工其他的志工都沒嫌我老，他們都比我年輕，還都跟我很好。少年志工無給阮分年齡，我就很感動了。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

B：我想做志工就會認真做，我無論要做什麼就去做，他會規定做什麼就做，能做就做，越來越好這些志工像一家人。

二、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

B：都會受訓。會告訴我們如何照顧老人

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

B：聽那些老人說她們的過去，那些老人都很勤儉，時代不一樣他們都很勞苦。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

B：不一樣的快樂，以前是做生意的，現在覺得平安就好，人生都是一段一段對事情的看法就會不一樣。

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

B：沒有

三. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

B：我是聯絡組的，照顧老人，星期二和星期四到三和關懷據點，庄內老人都會出來活動中心，我們會在那裡量血壓，九點開始有老師會在那裡教健康操，在那裡和那些老人在一起也很快樂。那些老人也非常喜歡來活動中心，好像見到老朋友一樣。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的？）

B：很難算時間，和老人聊天半個小時至一個小時，年節送禮，年末會請志工和關懷的老人吃一餐，經費都由人捐款和對發票來支出。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變？您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎？（有沒有考慮將來改變或增加角色去做_____？）

B：站長派我做什麼，我就做什麼？我是聯絡組每個月都有通知事項，有時打電話有的親自送通知單，我都六點多就去送通知單了，早上去送空氣很好又可運動，現在有一百多人，有部分的聯絡站長已改為電子郵件通知節省了很多時間，還有每個月都要送給獨居老人生日禮物。要通知各個關懷者來拿禮物給受關懷者。

B：參加心得是朋友多、快樂多，快樂多身體就健康。

C女士訪談 受訪日期：100.11.12 訪談時間：大約七十分鐘

地點：訪問者家中

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

C：56歲，住在大林鎮，國中時搬到大林，原住在大林糖廠宿舍，因為爸爸是糖廠的員工，後來搬到國宅來住。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

C：高商畢業，先生在民國82年車禍過世，生兩男一女，現在與兒女一起住。

Q3.您目前的健康為何？

C：健康狀況應該還好吧！沒有大毛病。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

C：沒特殊才藝最喜歡游泳，爬山。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

C：游泳、下棋，一星期游泳三次，跳棋都和女人班一起玩。

二、高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了？(那時候您年紀有多大？) 您一開始怎麼知道弘道的？

您又因為什麼樣的因緣來加入？

C：差不多五年左右，一開始是因我娘家媽媽的關係，我娘家媽媽是弘道鄭副站長來照顧，有一天回我娘家碰到志工才問我媽媽那個人是誰？我心裡想現在詐騙集團這麼多這個陌生人是誰？聽我媽媽說這是弘道志工每個月都會來這裡跟我聊天在生日的時候和年節都會送東西，那時候，雖然我已經在衛生所當志工但是沒聽過弘道這個組織，怎麼會有這種照顧老人的團體，我還想我自己都在當志工竟然我的媽媽卻由別人來照顧，心裡覺得很難過，從那時候我問要如何加入弘道，鄭副站長說要先去受訓，於是我就去受訓加入弘道。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？

C：因為我媽媽也是長者，弘道最主要是關懷獨居老人，最主要是我媽媽的關係。因此，我可以關懷獨居老人，而衛生所並不是直接幫助老人，我覺得弘道這樣比較實在。又現在獨居老人真要去關懷他，這樣也比較有參與感。我又可以出去走走。

C：沒改變過動機，這樣才可以一直照顧老人。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎？他們之中是不是也有人參與呢？

C：有啊，很支持啊，家人都認同我去做志工，有一個國小老師把我帶入志工這個行列，家人都在忙只我一個人參加志工。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於弘道這個團體？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同？

C：也在衛生所服務，時間不長，現在以弘道為主，這兩個團體完全不一樣的工作，衛生所幫忙量量血壓、寫一寫報名表，帶那些要看病的人去排隊。而弘道是直接關懷老人。我本來關懷兩夫妻，丈夫中風後來過世，所以現在只關懷一個老人，有時候會請問啊嬭（受關懷的老人）要不要幫忙整理家裡，啊嬭會講：「不用、不用」如果啊嬭講：「好」，我才會幫忙整理要不然她東西掉了可能會懷疑我，啊嬭已經83歲耳朵重聽，他很重聽有時跟他講話都好像在吵架，啊嬭常會出去撿資源回收，所以常常不在家，要去家裡關懷他，都要考量啊嬭的時間，有時我會覺得啊嬭很可憐八十幾歲了還要到處撿資源回收回來過日子，有時會想八十幾歲了還能去撿資源回收真是健康。其實在弘道比較能直接服務，衛生所屬於間接服務弘道這樣比較好。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

C：沒有

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？。

C：我個性活潑也都不會覺得無聊，我會去做志工是我認為我上輩子一定是做的很不好，所以我老公才會在82年車禍過世，那時候才三十六歲，所以我想上輩子一定是壞事做盡殺人無數，所以我要把我上輩子做不好的事做志工來彌補掉，那樣我的小孩子才不用擔我的罪，這是我內心自己的想法，或許這是一種寄託，做志工只要和我的時間不衝突到我就去做，搞不好這些做完小孩子就不用擔罪了，所以我要把我上輩子壞的都去除掉，我就想時間允許的話我就去做盡量的做志工，把我上輩子的孽趕快還清消消我的業障，希望這些業障只到我這一代就好，不要再影響我的下一代。我害怕我的孩子還要承擔我的業障（很誠懇又擔心的說），我怕因果巡迴所以因緣際會下有人找我我就去了。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

C：剛開始就發願，等慈濟蓋好就去當志工，當我去問的時候時間不能配合因為我的孩子需要照顧，如果只顧著當志工而荒廢孩子的一切就划不來，後來經別人的介紹才到衛生所當志工，又因為我媽媽個關係才進入弘道，剛開始弘道就告訴我要照顧二個獨居老人這是弘道的精神，現在已經把它當做該做的事情，還兼做環保和服務中心的值班。

C：持續從事志願服務最大力量第一是消業障，如果身體健康一定會一直做下去，第二是我想人都會老，搞不好我老了，年輕人對老人接受度都不高，現在從這些老人身上來反思自己老後該怎麼過生活，像我關懷的啊嬾的房間都亂七八糟，我也不敢主動去幫他整理萬一丫嬾私房錢掉了，搞不好還惹了一身騷，雖然志工就是雞婆性但也是適可而止。

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

C：有，在每週二、四三活動據點都有一些服務，會請南華大學或中正大學的教授來講習。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的?為什麼呢?

C：參加弘道覺得弘道怎麼這麼貼心能去找就多的老人來關懷，每個人關懷的都不一樣，像我關懷的我看到的是感覺這社會上怎麼會把一個獨居老人放在那裡，剛開始我都很捨不得，這麼老了每天還踩著三輪車撿回收，我都想這樣能賺多少錢？兩個老人能花多少錢？為什麼要這樣做？每次啊嬭要出去就會準備碗粿或滷肉飯放在餐桌上給啊公吃，遠遠的看啊嬭騎著三輪車真的心裡很難過，每次啊嬭看到我都對著我露出了笑容，我很舒服很窩心看他八十幾歲了我很感動，常看到啊公站在門口等著啊嬭回來，啊公因中風不敢亂走怕跌倒被啊嬭看到啊嬭會不高興，有時候我要去關懷他們只看到啊公左等右等等不到啊嬭回來，看到啊公嘴巴唸著：「老ㄟ、老ㄟ怎麼還不回來」，這時候我覺得老了真的要有個伴，這個社會伸手太多，小孩子會不高興，我感動的是看兩夫妻如此鶼鶼情深。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

C：改變還好啦！比較不會計較想得比較開，歲末聯歡時每個人帶著自己關懷的老人去餐廳用餐，我看到不只是自己有這種心胸而已，太多人都願意為這個社會服務甚至很多都是夫妻檔的。自己覺得只是一顆小種子而已，生活踏實多了。

Q4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

C：我的原則是只要有人要和我做朋友我一定不會拒絕，因為那是我的福氣，我交往的是女生，因為我沒有先生，我不想造成不必要困擾，做志工不一定看個性，只要有心為人服務就好，有些人很文靜，搞不好去做了志工認識很多人也變快樂。

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難?您如何處理?

C：一般志工的挫折比較沒有，因為工作時間上已事先告知，所以時間上不會造成困擾。要說挫折是要幫啊嬭申請助聽器但是一直都沒有申請出來。

四. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

C：關懷老人、值班、環保，還有一些臨時性的活動像八八風災的義賣，日本來訪的活動等等…….

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上?為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的?）

C：每個禮拜固定時間有二十小時，跟啊嬭每個月有四次每次大約一小時，有時啊嬭會坐不住會縮為半個小時。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變?您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎?(有沒有考慮將來改變或增加角色去做____?)

C：若要改變我會想去三和據點，原先我曾經去過中林據點，我們會去教手語，起初是發現當地老人都在樹下休息於是就集合這些老人教教他們動動手寫寫字和教他們如何預防疾病。

參加弘道的心得就是看到啊嬭笑咪咪，也覺得老站長怎麼這麼好，發願要來照顧這些老人，這些老人真的很需要人關懷，鄉下的一些年輕人都外出了，像我關懷的啊嬭有時候沒看到我都會唸今天怎麼都沒來，這時我們當志工就感覺非常欣慰。

D女士訪談，時間：100.10.22

訪談時間：大約六十分鐘

地點：在受訪者家裡

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

D：今年七十歲，住在大林鎮八德街，老公在糖廠上班七十七年在大林糖廠搬到八德街。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

D：嘉義師專夜間部幼教系畢業，在幼稚園及托兒所服務五十二年，十七歲就在社區（鄉下）農忙（割稻期四期兩年）托兒所服務（鎮公所辦的），有兩個小孩都是男孩，老公在糖廠上班，老么目前在美國讀諮商讀博士，老人在嘉義做維修（電腦維修）家庭狀況清寒過得去而已（有含蓄的笑聲）目前有三個人住在一起，老人不想結婚已經三十七歲了，老么已結婚但不想生孩子（很傷腦筋）

Q3.您目前的健康為何？

D：健康狀況良好，但在前兩年（九十八年）跌倒，踩空跌倒，跌倒後頸椎、腰椎都受傷在四月分開刀，真好開刀成功真幸福（有開懷的笑聲），已經OK了，只剩下脊椎，脊椎第三節脫節以後骨質容易疏鬆，影響生活，有（大聲的說）很痛苦，到慈濟看簡醫師醫生問：「會不會害怕開刀，不怕開刀先吃藥二個禮拜，吃藥有效還要做運動(有效的)」，我的病因就是骨頭不好。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

D：我喜歡唱歌、跳舞、彈琴，幼稚園老師樣樣都要會，我是讀商科的，後來托兒所變成聯合的，學生有四五百個，我是老資格所以被調到辦公室當組長，那時候教大班唱歌跳舞都很累，一個禮拜要教一首新歌邊彈邊教，唱有的時候要跳，分段分段教，還好啦，活得很高興。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

D：就喜歡跳舞，在上班的時候都有研習會，學生時代在師專的時候都有教跳舞，

都教民族舞蹈，在教私立幼稚園的時候，在娘家虎尾和黃老師同教芭蕾舞，當他的助理，他教高級我教初級，我有去考證書。

二. 高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了?(那時候您年紀有多大?)您一開始怎麼知道弘道的?您又因為什麼樣的因緣來加入?

D:大約三年半了,大約67歲,其實之前我在公所就當義工了,公所的志工團刪掉,大林弘道的站長去介紹弘道,我請大林志工團的志工到弘道,最近聽老站長成立弘道的過程。

D:我先生那陣子在公所當志工,我叫他先去弘道當志工,我很早就想要來弘道了,可是我在行政很忙。

D:因為快退休了,所以我來弘道。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼?可否舉實例說明?這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變?

D:我覺得我是勞碌命,真的是無法閒著,來做一些對社會上有幫助的,反正我覺得照顧老人家我很喜歡,很喜歡(哈哈的笑聲),唉呀!我一定要做對社會上有意義的事,不要有閒著的機會。

D:我沒有改變過我的動機,(有啦)只是我老公有反對,因為我很雞婆,譬如說有活動,人家問我會不會,我都說會啊!我一做就會做到半夜,交代我的工作就是要今日事今日畢,我就是這麼急性,然後老公就會罵我,你到那邊幹麻,你不休息,我就說那就等於我來死了,為什麼要休息呢,趁我還能動啊(很激動的說著)。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎?他們之中是不是也有人參與呢?

D:他們應該是沒有意見啦!都我自己想去的,我想要,他們也沒辦法,我覺得我先生當志工是我推薦他去的,他很不耐煩,還有我小姑是我先生的妹妹沒有結婚,他每次回來我都叫他去跟我先生講,(啊)他都不去,講了一年他才要去,我先生已

經參加六、七年了，他91年就去了，我小姑沒參加弘道(比出合掌的動作)表示他是拜佛的。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於弘道這個團體？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同？

D：最近有老人班的社區發展協會，他們辦的照顧老人(日間照顧)，一個禮拜才一次，才剛辦三個月，參加弘道和參加社區發展協會並不會衝突，二個不一樣的團體，他們經驗還不夠啊!弘道不錯啊還蠻正規的，已經很不錯了!

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

D：我嫁過來人家拜拜我就跟著拜拜，原來我在家都沒有在管啊，老爸老媽在用的，拜拜是屬於道教的吧，(會影響到你的志願服務嗎?)(啊!!)不會不會啦，這個服務是有空把家裡弄好了，我才會去，這跟宗教信仰沒有關係(搖頭)。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

D：(喔~)我覺得很快樂，很心安，可以照顧老人家，很像在照顧我媽媽一樣(哈哈哈哈哈)，會想到自己的家人，心裡就會很快樂啊!!(快樂快樂)，(喔~)好像媽媽還在喔，會想要一直做下去，很像是精神上的寄託，會想到親人，其實我在家裡也是很忙的，我足愛種花(台語)，我就雞婆雞婆的(台語)，因捏我就很快樂(台語+國語)，按呢卡賣鬱卒啦(台語)，我去服務處看到大家就覺得很快樂，會笑啊，比上班還快樂啊，老公退休在家都在看電視散步，很懶惰啊!我很不喜歡他做志工的態度(嘆)，他很有個性啦，所以就要鼓勵他，鼓勵他也沒有辦法(搖頭)，他服務人家不夠啦(氣憤的說)看得不順眼。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

D：一開始就很投入，也有越來越多的投入(很好)，(喔~)志工就是那麼好哇!我常常都是這麼想的啊，朋友也多，接觸的見識的也很多，像我出去活動，搭車啊甚

麼的(喔~)很好玩(滿足)，快樂啊!

D：我會一直持續，我心裡面一直想，我就是志工，第一就是要把身體養好，可以服務很久，盡量不要有病，我怕我生病了，怕要跟我聊天的幹麻的找不到我就很糟糕啦!需要我的時候，我就怎麼辦?

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵?

D：有啊!有初級的甚麼的訓練啊培訓啊那個都要啊，叫我教舞蹈啊，我就不要。最後就答應去教，還得到了亞軍，(哈哈)

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的?為什麼呢?

D：寶貴喔(思考)有啦!像那老人家都會埋怨啊，都有一些神經質，這也是正常的。他們都是獨居，常嘆氣的說：「養四個女兒都沒用」，都各處東西南北去了，留我一個人在這裡，我乾脆死掉算了，那我就安慰他們，你不傷心拉：但一講就哭，我可以當你的女兒啊，你就像我的媽媽一樣啊，我都會這樣鼓勵她、安慰她，他說你比我四個女兒都還好，我說不是這樣，因為我是住在這附近啊，我又有閒啊，我們就可以聊天啊，我就常去幫他整理花，他有幾十盆的花，其實脊椎還在痛，痛也要做啊，這樣才會忘記我的痛，坐的更痛，要讓他忘記痛，就閒著閒著也要找事做，寶貝經驗是陪他們聊天，他們裡面(家裡)我是不進去的，他有一點疑心，好像疑心病(受關懷的老人)，但是他偏偏要叫我，電視沒影像要找我，瓦斯爐壞了也找我，其實不是壞了是他拔掉的，眼睛這麼小，家裡燈光暗這樣不行啦，他都說沒有錢，其實是被騙了，人家借的都不還他，被騙五六百萬他拿支票給我看，支票都破爛了，都十幾年了，他說沒法度兜討無(台語)，去嘎討兜討無(台語)，他一說就哭說他歹命(台語)，鬱卒ㄟ時就來我家坐，其實我是無閒，咱麥个講，嚕講嚕傷心，咱明天再講。(用委婉的口氣說)。這樣他才不會一直想。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢?是什麼樣的改變?

D：改變很多，感覺很有活力，每次在家裡要做這個那個（嘆息）來縫縫補補吧！還會做被單啊！早上我有一定的時間在彈琴，自己做日程表，弘道如果有事情，我就會去弘道幫忙，都以弘道為主。

Q4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

D：情緒喔(思考)，情緒好多了啦！不然我這二月才退休，我多做了四年，65歲，因為鎮長說留在那邊教新進的，新進的老師啊，他甚麼都不會啊，人事總務都不懂。

D：就相處的很好，嘻嘻哈哈的快快樂樂的這樣。

D：講話口氣

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

D：目前好像都沒有，都很順利，我想以後還是都不要有。

四. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

D：值班啊照顧老人啊，日本人來我籌劃晚會。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的？）

D：值班八小時照顧老人一個月有六次，五天、六天就去關懷老人，也不可以常常去，長時間的陪他們聊天，每次一~二個小時，要不然她就跑到巷口來找我，二個人就一直坐一直坐，連隔壁的鄰居也都來坐了。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變？您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎？（有沒有考慮將來改變或增加角色去做____？）

D：沒有改變，我想這樣就好，因為我的身體也不允許我做太激烈的活動，所以我應該要靜態方面的，變來變去的不行，心臟比較受不了，跌倒之後身體差很多。

E女士訪談

日期：100.10.22

訪談時間：大約五十分鐘

地點：訪問者家裡

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

E：今年六十二歲，居住大林鎮新興街

E：嘉義市長大

E：結婚後在台北工作不如意才搬到大林做生意。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

E：高職畢業。

E：四個女兒，大女兒和三女兒已結婚，三女兒在國外，我先生過世後和二女兒同住。

Q3.您目前的健康為何？

E：目前還好，今年九月自己跌倒，在當志工的路上跌倒，跌倒後皮膚擦傷挫傷，顱內出血，(是否影響記憶?)目前還檢查不出來，目前不能太勞累，摔下去整個身體狀況比較差，不像以前動作自如想做甚麼就做甚麼。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

E：嚴格說來沒有甚麼技能啦，做生意不是技能，我覺得我不太適合做生意。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

E：喜歡下棋，剛學下棋一點點，都跟別人下象棋、跳棋，剛學圍棋。喜歡動腦筋，所以現在還看不出來腦有受傷。

二、高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了?(那時候您年紀有多大?)您一開始怎麼知道弘道的?

您又因為什麼樣的因緣來加入?

E：嚴格說來有二年了，去弘道是因看到他們在後火車站打掃，每個禮拜二都看他

們在掃，我就去跟他們一起掃，加入環保，漸漸的成為他們的志工，已經一年多
了還沒有正式照顧老人的工作，做環保完就去受訓，受訓後就去照顧老人，第一
個老人相處的還不錯，他常跑出去，我常找不到他，就請住在他們家附近的人照
顧他，在從事弘道以前，我都在公園整理花圃，整理公園一去就整理三~四個鐘
頭，要去關懷老人他又不在家，所以時間很難配合，那個人是我第一個照顧的人，
因為常常找不到他，時間也很難配合，就轉由別人照顧。我現在照顧的老人住在
我家附近，他會跟我一起打槌球，常常會看到他。

E：我從環保開始，站長跟我說，我們缺司機和打電腦的，這兩個我都不會，電腦
我只是稍微一點點懂而已，我只會開機簡單的，我一加入弘道，他就問你會哪
樣？我就說我兩樣都不會，因為我沒有把握的事情就不要接。

**Q2. 您覺得參加弘道的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什
麼樣的改變？**

E：當初是掃地啦！後來覺得助人為快樂之本，都一直沒有改變過我的動機，一直
如此。

**Q3. 您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎？他們之中是不是也有人參與
呢？**

E：老二去上班，只有我在家裡，所以他們很樂意支持我去，畢竟媽媽還能做工作
啊！因為她們的爸爸過世所以他們會擔心我自己一個在家，結果我走出去做那些
事情，他們都很高興。

E：要說快樂也是有啦，也認識很多朋友，我現在加入弘道，志工有一百三十五個
左右，假如我沒有加入以前，我認識不到十個，現在至少有認識到七~八十個，
多了五~六十個朋友，也讓你有學習的動機，跟人的相處我們可以從中間學習到
一些。

**Q4. 你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投
身於弘道這個團體？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不**

同？

E：我在弘道做行政組長，因為加入弘道，我慢慢的學習電腦，電腦稍微比以前進步了。以前我有在南華館當志工，我都排禮拜三當志工，後來我在弘道當志工之後就沒有再去了，不過他們有活動跟我講我就會去，南華館是佛教團體，弘道是照顧老人，南華館也有社區發展但我都沒有去，因為我在做生意在南華館一個禮拜去二~三小時，弘道比較多，南華館比較少，只有有活動才去，因為弘道離我家比較近，所以去很方便。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？

E：我們都是傳襲下來拜拜的，所以要信基督也不會去，去南華館只是去幫忙，宗教信仰沒有影響我從事志工的服務。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

E：其實我進入弘道真的很幸運，因為我第一次加入沒多久，南華大學就舉辦樂齡學習營，弘道有七個人去，讓我們有學習一些東西，他教的課程很多，但是有些我都不會，像英文唱歌，電腦也在那裡學到一些，因為我的電腦在很久前在電信局學過那時會上網，去樂齡學習不錯，學習一個禮拜每天早上九點到五點，教電腦還有英語上課，和投資學理財，要老年人懂得理財規劃還有音樂，老師彈胡琴還有捏陶土，總之上那個課很好但設限於我們的年紀，所以學不太得來，慧開法師也去談宗教，我覺得很幸運有去那一次的學習。接觸和以往不一樣的東西真的很好。（這種年紀能去當學生非常快樂）

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

E：應該是很投入

E：已經夠投入了因為我去沒多久就去做他們的行政了，做時數報表

E：因為現在沒做生意沒找事做也不好，去做也是很快樂的事情，有些事情不會可

請教別人也是一種學習，可服務人群又有學習的快樂，我參加弘道認識的人也比較多，志工們會互相告訴學習的管道，在生活中對事情的處理方式也因而改變，我把以前做生意的精神和處理方式用在弘道。

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

E：有，總會都會舉辦訓練但我都沒去參加，一年會舉辦兩次的在職訓練。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

E：團隊的精神，在處理事情都應該要有團隊精神。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

E：有一些改變，以前都沒出去和人家溝通只是在家做生意，出去後慢慢的懂了要多看多學，走出去人生才會快樂，如果不走出去一直在家裡越會胡思亂想，如果心情有什麼跟這個講一下跟那個講一下心情就好了。

Q4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

E：和別人相處這個誠意很重要，跟別人真誠相待所以大家都對我很好，把大家當作家人一樣才會一直做這個志願服務。

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

E：照理說應該沒有，如果有也是很少，因為像電腦不會就問人家而已啊，處理事情也沒有只要溝通就好。分配工作上也沒困難。

四、高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

E：環保、照顧老人也是行政組的組長。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上?為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的?）

E：一星期至少有六小時以上，其實我幾乎天天都會去服務中心看一看，其實很多時間都在弘道。

E：只要有活動一定會放下所有事情。

E：每個禮拜三都有趴趴走的活動是鎮公所的美意，有車子到鄉下去載那些老人來趴趴走。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變?您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎?（有沒有考慮將來改變或增加角色去做____?）

E：沒有

E：想下次不做行政組長，想做關懷組，關懷組去送東西並且和他們聊天而關環老人是去跟老人聊聊天而已。

F女士訪談 受訪日期：100.10.30 訪談時間：大約七十分鐘

地點：訪問者家中

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

F：我是45年次，56歲了，嘉義縣大林鎮的人，從小土生土長在大林，現在住在國宅這邊，ㄟ…結婚的時候有在外面租房子，然後小孩子由媽媽照顧所以有一陣子住在娘家，後來婆婆年紀大須輪流照顧，才買房子搬到國宅來住。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

F：教育程度我是中國醫藥學院三專部護理科畢業，那時運氣還不錯，三專的可以考國中老師，我是護理科所以我就考健康教育，我是三專的最後一屆，那時候剛好國中老師要用考的，以前都用講的就可以進去，第一年我剛畢業沒考上，然後就去聖馬爾定當護士，也在頭橋工業區當護士，第二年我就考上去土庫國中當老師，當了十年，十年後調動到斗南國中，待了一年就回大林了！事後又進修第二專長，我修了國文，以後改教國文，連續八年進修一直到四十學分班畢業，經過八年抗戰。四十學分班相當於研究所畢業但只有學分證明沒有學歷證明。

我有兩個小孩，老大是女兒，現在在美國念博士班跟他先生一起都在美國，兒子當兵回來目前在上班，先生也在上班。

Q3.您目前的健康為何？

F：健康狀況一切都很ok，最近腳有點關節退化，腰椎可能長骨刺所以不可以久站久走大概是以前站太久了吧（哈哈），工作滿28年50歲我就退了，我會那麼早退休是因為我爸爸創站弘道年齡已經80歲了，我就想退休來幫忙，我也計劃通常都55歲退那我提早退就來服務大家啊回饋這個社會，5年後剛好55歲了就可以過自己的生活了，所以現在在找接班人，明年一定要退了，（研究者說大家都在稱讚你耶）謙虛的說沒有沒有這是要傳承的，任期也到明年，我們的制度是一任兩年得以連任一次，投票改選前正在培養候選人，看誰有興趣？這是一份付出的工作出力不

討好，真的要犧牲奉獻，但是自己可以成長很多，雖然說自己很忙，但也可以成長，不錯啦！自己收穫蠻多的。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

F：技能喔！我覺得也沒有特殊的技能，護理是我的專業，退休後剛好農會有辦烹飪教室、媽媽教室、家政班，學烹飪烘焙這樣子啦！我們的志工很多都是家政班的所以今年的中秋月餅就我們自己做的送給獨居老人，這樣既養生又衛生又合乎健康（少糖）真的不錯！

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

F：興趣就玩啊、吃啊（哈哈大笑）我的興趣，就會去看看每個餐廳都想進去看看研究一下擺設和口感（高興的說著）去品嚐一下，嘉義地區的美食，特別去找那些有特價的啦！物超所值的啦！玩的話都會跟旅行團去，但要好玩應該是自助旅行較好玩。我都想出國是要休閒的，還要計畫成行程太累了，所以都跟旅行團出門。

二. 高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了？(那時候您年紀有多大?) 您一開始怎麼知道弘道的？您又因為什麼樣的因緣來加入？

F：多久了?從創站到現在，91年四月創站，因爸爸創站，爸爸覺得大林的老人很多丫！所以就成立一個團體來照顧獨居老人，嘉義縣是全省最老的縣，又爸爸做當時又要幫忙啊！爸爸忙所以我們就要幫忙啊！然後也覺得這樣是幫助別人也很好，所以我們全家都動起來，全家都參與。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？

F：當時動機只為了幫忙，那時候都在上班也沒時間，上班都已經蠻累的了，又上班又家庭，做志工也沒時間那剛好爸爸在做當子女的就幫忙做，現在喔！我感覺如果退休了，沒有經濟壓力的話做志工是最好的選擇，當然有經濟壓力的話就另

當別論，因為很多人退休都很無聊啊，若是不找一份事情做也很無聊，若去做志工會覺得忙的很充實，現在改變動機覺得有能力去幫助人是一件快樂的事，也很幸福。當初是被動的參與現在是主動的去幫助別人。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎?他們之中是不是也有人參與呢?

F：全家都非常支持（很肯定的說），全家參與，上次接受菁者獎的表揚，因為父母、阿叔都參加，二叔是銀行退休，退秀後就很無聊就到處去釣魚，但也覺得不充實，三叔也退休了，擺感覺無所事事，爸爸創站後就把這些人都召集過來，然後主要工作就是經費問題，起初經費都靠募款而來，叫人樂捐，靠人要給人拜託低頭，爸爸想應該自己想辦法，自己經濟要獨立，要不然我們就來收發票，就開始收發票，我看到爸爸一直去拜託別人，看得也捨不得，心疼，年紀這麼大了還要去向人家低頭，向人家說你捐給我們弘道，所以這不是永遠的辦法，於是開始收發票，發票就可以應付站務的支出。收發票要很多的人力和精力，二嬸三叔他們會開車，所以他們就到各地收發票，彰化台南都有在收，他們年紀這麼大沒做志工也很無聊，也不知道要做甚麼，那樣人生也沒有意義，至少做志工回饋社會，這樣也真好。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工? 在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於弘道這個團體? 您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同?

F：我最早是當慈濟的醫療志工，大林慈濟蓋完他們有第一期的受訓，受訓完就排班，就利用假日去做志工，現在就比較少了，全心投入弘道。

F：慈濟都是醫療嘛！都是服務那些病人，到病房陪伴病人因為他們住院都很無聊而且很惶恐，陪他們聊天。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰? 這與您從事志工是否有相關?

F：我沒有特別的宗教信仰但比較偏向佛教，不會因為宗教的關係來從事志願服

務，像弘道的志工各種教（天主教、基督教、佛教）的人都有。我們的原則也不是宗教，盡量政治中立宗教也中立。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？

F：就每天都很忙啊，忙得很快樂啊！

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

F：剛開始幾年都在上班，爸爸需要幫忙的時候就幫忙，退休之後才加入蠻多的時間和精力，現在是全職志工。

F：第一點我是覺得很感謝弘道，因為我爸媽都八十歲了，他們還活得這麼健康快樂，那是因為他們有弘道可忙，所以有一個目標一個重心，所以身體才能那麼好！感恩有成立這個弘道，也很樂意付出這樣子。因為很多八十歲的父母都必須在床上照顧他們，他們都這麼健康我才可能全心加入志工行列，把在床上照顧的時間來奉獻給弘道。

第二點是我這麼早退休因為五十歲真的是很早，然後我要回饋社會。

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

F：我們都有受訓啊，像上次有辦在職訓練，一年會辦兩次在職訓練，嘉義的團體也會辦講座，志工一個月會開一次幹部會議，三個月會開志工大會，還有讀書會，在職訓練由總會辦理就區域性辦理。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

F：喔！就是自我成長啊，無論什麼事都要自己去打點，以前當老師就很單純，現在要面對全面就比較多比較廣，經驗比較難得。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

F：有！成長了！各方面的成長。

Q4.在您從事志願服務過程中，請問您對自己的情緒了解多少？平常與人相處的方式為何？是否有助於志願服務工作？

F：人家說：「家和萬事興」所以和人相處以「和」為貴，我比較喜歡和和氣氣的，因為是服務所以要很融洽。

Q5.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難?您如何處理?

F：當然小挫折一定會有的啦！我比較粗線很多挫折很快就會化解的。其實就是看得很開啦！自己是學護理的常看到一些生、老、病、死就會改變你的人生觀，人有什麼渴求的，一死什麼都沒有了！所以就看得很開。看開了就不覺他是一種挫折，研究者問：「因為的職位關係所以可能壓力會較大」，對！因為有人就有事，人事人事嘛！人多是是非多，要做到一百分是不可能的，只要有一半以上認可就夠了，一切轉念就好。我先生都說我是心寬體胖（哈哈大笑）。

四. 高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

F：剛開始是幕後，現在是第一線上，我的宗旨是以服務老人為主然後也希望弘道的志工，因當志工而更快樂更成長，不要光付出自己也要有成長及收穫。

我的工作性質是全部的統籌，也是第一個窗口大家都會先找我，之前的話前幾年比較辛苦，就是說大家都很忙，工作要釋放出去也不好意思，所以什麼事情都自己做，我發覺這樣也不對，所以這幾年就盡量釋放出去，之前，高齡志工較做不起來，像電腦，現在多了一批生力軍就可以把工作釋放出去。

但是弘道的高齡志工關懷獨居老人都非常的勝任，他們把弘道打出不錯的品牌。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上?為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的?）

F：一天至少四小時，大大小小的事，還有文書、電腦。因為是全職家人不用我擔

心，很忙的時候媽媽還會幫忙煮飯。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變?您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎?(有沒有考慮將來改變或增加角色去做_____?)

F：明年12月要卸任，卸任之後還是要做志工，但是會比較輕鬆，現在投入比較多，卸任以後我就要過自己的生活，我現在照顧一個老人，卸任之後要過得比較悠閒(哈哈)，還會繼續當志工，我覺得當志工真的不錯。

F：我覺得弘道還有很大的進步空間。

Q4.在弘道的心得?

F：我覺得不錯啦，他真的幫助老人，而且幫助別人自己也可以收穫很多，也是一個很不錯的團體，在弘揚孝道，每一年都有三代同堂的表揚，因為現在要同堂真的很少人，然後五月的活動固定是祖孫情繪畫比賽，他的年齡層都不限，我們的特點是高齡志工，讓很多的高齡族展現他們的舞台，因為如果沒有當志工的話整天待在家裡，很無聊，然後也鼓勵他們走出來，像秋冷啊嬾，他當志工就覺得很精采，他會畫畫，然後再把對完的發票拿來做藝術品，他做的很成功，所以他的作品很多，就連電視台也來採訪他，讓老年人發揮他以前沒有發揮出來的潛力。

G女士 受訪日期：100.11.7

訪談時間：大約四十五分鐘

地點：受訪問者家中

受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

G：五十七歲，住在大林鎮上，從小在這裡成長，結婚後從三和里搬到明和里

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

G：高職畢業，一男二女，與家人同住，大女兒結婚了

Q3.您目前的健康為何？

G：健康狀況，普通啦！

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

G：ㄟ……以前是因為做舞台裝所以是屬於技術性的工作，但現在已經都不會做了。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

G：都沒有

二. 高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了？(那時候您年紀有多大？) 您一開始怎麼知道弘道的？

您又因為什麼樣的因緣來加入？

G：思考（數著手指）說六年，剛開始事前輩引薦心想弘道是什麼道？朋友就說要
不要做志工，然後就答應他們。

**Q2.您覺得參加弘道一些動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過
什麼樣的改變？**

G：好奇！想看看弘道是在做什麼？一進去之後才發現有很多認識的人，一些在糖
廠上班的人啦，都是以前的舊識，又老站長也認識我，所以就繼續做下去，如果
現在不做會不好意思，其實也在弘道向這些前輩學到很多東西，大家都這麼認真

要退縮不做其實也很可惜。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎?他們之中是不是也有人參與呢?

G：大家都去上班後時間都是我的，盡量不耽誤家人的時間，所以家人沒有意見，但有時候孩子會說：「媽！你現在做志工比以前賺錢還忙喔！」我先生也在做志工是社區發展協會的志工。

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工? 在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於弘道這個團體? 您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同?

G：有參加明和里社區發展協會當志工，我先生有參加明和里社區發展協會，我只是幫忙量量血壓陪老人聊天那邊工作比較輕鬆，目前以弘道為主，因為弘道是我先答應要去做，弘道的據點我做得多，在據點的活動有量血壓都是志工長輩在量，三和據點有一些課程，我們都按照縣政府的標準去做，縣政府會規定課程和時間，這個課程名稱是（健康促進）以跳舞、做健康操，手語為主，我本來在那裡幫忙老師做後來就也下去教學員。

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰? 這與您從事志工是否有相關?

G：沒有，所以做志願服務不受宗教影響。

Q6.對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求?

G：看那些長輩快樂就快樂。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入? 還是漸漸的有更多的投入? 關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來?

G：一開始並沒有很投入，後來是從這些前輩那裡學來的一些方法，現在漸漸的投入，並且從中學習與人的交際技巧。

G：可以從中學習和認識一些朋友，增加人際關係並且看到那些老人笑了我也跟著快樂起來，這些是我持續的動力。

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

G：每兩三個月就會受訓，我都會去參加受訓。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

G：在據點後學習比較多能從中學習是最快樂的事，教學相長，有時候志工他們有非常寶貴的意見。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

G：會有改變，以前較不容易和別人打成一片，但現在遇人就打招呼看到大家都笑臉迎人，一天心情就跟著快樂起來，人際關係改變最多認識的人變多了。

Q4.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

G：文書方面是我的困難點，因為據點是需要評鑑的，遇到困難就多請教別人，最近有一些問卷調查有部分的資料沒做好覺得壓力很重，遇到挫折就等事情過後再檢討筆記抄起來以後改過來，有時就想時間過了就好。

四、高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

G：現在據點服務和服務老人兩個。其他都沒有。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的？）

G：據點都是固定的每週二、四的八點到十一點，關懷老人都會一個小時或半個小時去找她聊天，原先都會打電話和服務的老人連絡現在比較清楚受關懷者的作息

時間，就不必先打電話了。就會知道他什麼時間會在家，弘道的報表和課程計畫表都會拿回家做，如果弘道有臨時性的工作連絡組長會聯絡我，照顧老人只陪他們聊天，若遇到過年過節的時候會有三、四個志工一起去幫忙打掃，因為不要單獨幫忙打掃為了避嫌。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變?您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎?(有沒有考慮將來改變或增加角色去做____?)

G：在弘道的一切活動都很滿意，不需要再去換服務性質。

G：在弘道的心得是蠻快樂的，這麼多的長輩志工帶著我，讓我成長很多像待人啦，人際關係啦！

H先生訪談 受訪日期：100.11.6 訪談時間：大約五十分鐘

地點：訪問者家中

一、受訪者基本背景資料

Q1.您的年齡與居住現況為何？您在何地生長？您的搬遷狀況如何？

H：我七十三歲，我細漢（台語）時在民雄鄉松山村，後來搬到民雄街上，之後到台糖公司才搬來大林。到大林已經三十年以上了。

Q2.您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？

H：我是二專畢業，農專畢業。結婚後，兩男一女，現在都已完成任務，孩子都結婚了，共有八個孫子，最小的孫子是小學六年級。女兒不在大林，一個兒子在台北，大兒子留在大林和我作伴，雖然沒有住在一起，但是一起吃飯。晚上只有我和我太太在老家。普通時大兒子都在我這裡吃飯。

Q3.您目前的健康為何？

H：目前健康一般來說是正常，以前退休時，隔年就胃癌，胃和脾都拿掉了。到今年已經經過十一年了。（研究者問：所以已退休十二年？手術後對平常生活有沒有影響？）吃食方面要吃軟一點的東西，較硬的東西就不要常吃。（問：一定要流質嗎？）流質是比較好，但和一般差不多，就是太硬不好消化的不要吃。排便也正常。身體就和一般正常人一樣沒有什麼兩樣。

Q4.您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？

H：特殊技能現在很難講，以前較早時是參加日間照顧，現在改為長春活力這是一種課程，禮拜一和禮拜三的早上大約有一個小時的課程安排，體能訓練做跳舞體操手語和室內槌球做勞作或是健康講座，屬於雙福基金會（嘉基主辦）在大林老人會館，老人星期二和星期四舉辦歌唱班。有空又有興趣就會去唱唱歌。

Q5.您的興趣與休閒娛樂為何？

H：有空就在家裡種菜就像消磨時間，打一打室內槌球啦，星期五上老人大學，他

們會邀請各大學的教授來演講。

二. 高齡志工參與非營利組織的動機

Q1.您參加弘道有多久了?(那時候您年紀有多大?)您一開始怎麼知道弘道的?您又因為什麼樣的因緣來加入?

H:四年多了,同事介紹的,本來是受照顧者因為我有殘障手冊,同事是志工,同事說要照顧我,阮站長說:不要啦,你可以來照顧別人(台語),我說:「好」,我來照顧別人。

Q2.您覺得參加弘道的動機是什麼?可否舉實例說明?這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變?

H:老站長恰我介紹說弘道是照顧老人的,一個禮拜去關懷一下,就像我在休閒同樣,利用時間出來走走很好,想要照顧老人才加入弘道,從來沒改變過這種想法,像增加一項趣味,多一個興趣。

Q3.您的朋友和家庭中的親人支持您對弘道的參與嗎?他們之中是不是也有人參與呢?

H:支持

Q4.你目前是否還有擔任其他團體的志工?在眾多的志願服務類型中,為何選擇投身於弘道這個團體?您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同?

H:沒有,考慮到體能的關係,

Q5.請問您個人是否有特別的宗教信仰?這與您從事志工是否有相關?

H:沒有,一般是道教而已,

H:不曾想過

Q6.對您個人來說,志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求?

H:較有時間和老人接觸,較瞭解一般老人生活起居狀況。

H:有卡滿足,咱會問他一些有的沒有的,看他的思想會和我較融合,有和自己一

樣嗎？會較了解老人的狀況，這樣心靈較有踏實感。

Q7.您對參加弘道一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

H：沒有，想說進去慢慢了解，像我剛進去照顧二個老人後來多一個，去年一個身體不好往生了！現在剩下照顧兩個，我是男生就照顧男生，就樣比較方便，他們都是獨居老人沒有太太了，覺得如果沒有照顧好他們自己就沒責任，就會覺得在弘道要一直做下去，那些獨居老人需要我。所以要一直做下去。

三、高齡志工參與非營利組織的學習歷程

Q1.在您所屬的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？

H：要做志工前，就要去受訓，也常有講習，像前幾天去參加一個講座如何防止老人自殺率，這是一個很好的講座。

Q2.在您參與弘道的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？

H：特別喔！（思考）那些老人很信任我，都會講一些心裡話給我聽，如果遇到有困難又恰巧我有能力解決就幫忙解決。

Q3.在您參與弘道的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？

H：比較瞭解這些老人的生活習慣

Q4.您在從事志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

H：遇到他們身體不適，我們不知道沒幫忙到，我的心裡就會難過，有時候幫他們整理家務，有時候關懷的老人說去看醫生，我不知道這個消息自己會不舒服，覺得沒有隨時注意到他的狀況，當我心裡不舒服時會告知他理由，表明我不是不來看你是時間沒剛好。

四、高齡志工參與非營利組織所發揮的功能

Q1.您現在是弘道的一位參與者，您是否描述一下您個人平常對弘道的參與中，從事的活動包括有哪些？

H：一禮拜有一個早上去打掃環境，還有照顧老人，一個月大約有二十幾個小時。

Q2.一般而言，您大概花多少時間在參與弘道的有關活動上？（您平均起來每個禮拜〔或每天、或每個月〕，大概花多少時間在弘道有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與弘道的？）

H：一個月大約有二十幾個小時。

Q3.在參與弘道的過程中，您在弘道所扮演的角色有沒有過任何的改變？您對您在弘道所扮演的角色有任何的期望或期許嗎？（有沒有考慮將來改變或增加角色去做____？）

H：我要有自己的人生規劃，所以沒考慮其他的活動

H：參加弘道的心得是照顧老人的生活習慣，了解老人。

志願服務法

中華民國九十年一月四日立法院制定全文二十五條

中華民國九十年一月二十日總統公布

第一章 總則（立法目的）

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（適用範圍）

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（名詞定義）

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（主管機關）

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之權責）

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（志工之招募）

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（運用計畫之辦理）

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。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（運用計畫之核備）

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（志工之教育訓練）

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（服務環境）

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（服務資訊）

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（志願服務證及服務紀錄冊）

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（服務限制）

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（志工之權力）

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（志工之義務）

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（志工之保險）

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（志願服務績效證明書）

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（汰舊車輛設備之撥用）

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（績效評鑑與獎勵）

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（志願服務榮譽卡）

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（兵役替代役）

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（過失侵權的賠償）

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（經費編列與運用）

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（在國外的志工）

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（施行日）

本法自公布日施行

弘道老人福利基金會/中華民國弘道志工協會

志工站組織章程

第一章總則	
第一條	本站定名為「○○志工站」(以下簡稱本站)。
第二條	本站以致力於溫馨有活力的高齡化社會為服務宗旨。
第三條	本站隸屬於「弘道老人福利基金會/中華民國弘道志工協會」(以下簡稱本會)，接受本會之指導與監督。
第四條	本站之任務： <ol style="list-style-type: none">1. 協助本會招募志工。2. 接受服務申請，評估個案需求。3. 安排及調派志工服務。4. 整理志工工作紀錄，並按月提報本會。5. 接受本會社工之督導。6. 管理志工站財務。志工站支出需有憑證。7. 協助辦理志工訓練及活動。8. 協助解決志工及案主的困擾。9. 定期辦理志工站工作研討會。

第二章組織與職權	
第五條	本站志工須經本會認可，發給志工服務證與背心後始為正式志工。志工服務證為期二年，由本會統一辦理，並得依實際需要續任或退出志工職務。
第六條	為處理站務，發揮分工合作之組織功能，本站設站長一人、副站長一人與會計一人，站長依各站實務需要設置其他分組人員。

第三章 遴聘與解聘

<p>第七條</p>	<p>幹部遴聘條件與方式</p> <ol style="list-style-type: none">1. 站長：<ol style="list-style-type: none">(1) 熱心站務，具服務熱誠者(2) 具責任感，善於溝通協調者(3) 認同本會推行之服務者(4) 符合上述條件者，由社工員或站務會議選舉之2. 副站長：<ol style="list-style-type: none">(1) 熱心站務，具服務熱誠者；(2) 符合上述條件者，由站長遴選，向志工報備之3. 各組組長、副組長：<ol style="list-style-type: none">(1) 熱心站務，具服務熱誠者(2) 符合上述條件者，由站長遴選，向志工站報備之
<p>第八條</p>	<p>志工之資格：</p> <p>(一)正式志工：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 資格<ol style="list-style-type: none">(1) 具服務熱忱，能積極參與、配合，並嚴守時間者(2) 每月能提供規定的服務時數者(3) 能參加志工新人營、站務會議與志工在職訓練等活動(4) 志工經本會施以職前訓教育後，成為本會之實習志工，實習期間為八小時；實習期滿後，經站長及社工員共同評定，志工之職者，升為正式志工，並發給志工服務證。不能勝任者，停止志工職務。2. 服務時數 志工二年一任，須每季服勤達 24 小時及每年達的 96 小時以上

	<p>(含訓練時數)。</p> <p>3. 福利</p> <p>正式志工得優先享有參加本會舉辦之各項活動、研習課程與推薦接受外部表揚之權利。</p> <p>(二)志工之友</p> <p>1. 資格</p> <p>(1)具服務熱忱，能積極參與、配合，並嚴守時間者</p> <p>(2)無法達到本會所規定之最低服務時數者。</p> <p>2. 服務時數</p> <p>每半年清查服務時數，若半年內未達 50 小時者列為「弘道志工之友」</p>
<p>第九條</p>	<p>志工之續任規定：</p> <p>1. 服務期間達最低服務時數。</p> <p>2. 服務態度良好且遵守志工倫理。</p> <p>3. 全年至少參加二次站務活動，包括站務會議、志工在職訓練等。</p> <p>4. 符合上述條件者，在尊重本人願意繼續服務者予以續任。</p>
<p>第十條</p>	<p>志工之退出規定：</p> <p>1. 因故不克兼顧服務工作者，由志工本人提出申請。</p> <p>2. 連續三個月，無故未參與服務者。</p> <p>3. 違反本會規定，以致於本會名譽受損或案主利益受損，經站長及社工員核定後即永久解除志工職務。</p> <p>4. 凡符合上述條件之一者，本站得予解除志工職務，並立即繳回志工服務證、背心。</p>

第四章 志工之權利與義務	
第十一條	<p>正式志工享有之權利：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 得參加本會所舉辦的各項活動或研習課程。 2. 享有本會推薦參加外部各項表揚之權利。
第十二條	<p>志工應遵守之義務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工應參加本會通知之各項會議、活動及教育訓練。 2. 遵守本站組織章程及相關規定、決議案。 3. 擔任本站及會內指派之各項職務或工作。 4. 遵守志工倫理守則之規定。 5. 每個月至少服務 8 小時以上及一年至少達 96 小時以上。 6. 妥善保管本會交予之服務證、服務背心、服務器材或工具。 7. 其他依章程或相關規則所訂之義務。

第五章 志工之福利與獎勵	
第十三條	<p>正式志工享有之福利：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經站長及社工員同意、可獲得本會酌予補助學參加活動之款項，以及值班的誤餐費、保險費等相關費用。 2. 志工有婚喪喜慶，本站可致贈喜幛或挽聯。 <p>本站志工如獲知上列事實，請盡速通知站長或社工員以便辦理祝賀或慰問事宜。</p>
第十四條	<p>志工時數獎勵標準：</p> <p>無不良紀錄且符合下列條件者，經本站幹部及本會審核通過後，於會員大會表揚，志工時數獎勵標準如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務滿五百小時，頒發珍珠志工獎牌一面，並公開表揚。

	<p>2. 服務滿一千小時，頒發金牌志工獎牌一面，並公開表揚。</p> <p>3. 職務三滿千小時，頒發白金志工獎牌一面，並公開表揚。</p> <p>4. 服務滿五千小時，頒發鑽石志工獎牌一面，並公開表揚</p> <p>5. 服務滿一萬小時，頒發終身志工獎牌一面，並公開表揚。</p> <p>6. 志工於服務期間確有特殊貢獻，經站長、社工員依具體事蹟推薦，得頒發「特別服務獎」，並公開表揚。</p>
--	---

第六章 志工之請假	
第十五條	<p>志工之請假原則</p> <p>1. 志工如因故無法按時執行任務時必須請假，事假應事先通知站長，並儘可能協調其他『志工』代理值班；病假及喪假需於四小時前通知站長，以利緊急處理</p> <p>2. 志工請假時間未超過二週由站長負責處理，於每月五日前彙交本會存檔備查；請假時間超過二週以上，站長須向社工員報備；請假時間超過二個月以上者，須填寫暫停職務申請書，最高期間為十個月。</p> <p>3. 志工於暫停職務原因消失或期滿，欲恢復排值勤時，須填寫復職申請表，經站長及社工員核可後，由本會通知復職。如到期未提出申請，則視為自動退出。</p>

第七章 會議，	
第十六條	<p>『年度會議』於每年第四季召開一次，站長或社工員為召集人並擔任主席。會議須經二分之一以上志工出席始得舉行，年度會議須作當年站務工作總檢討並制定明年之年度計畫。</p>
第十七條	<p>『工作研討會』定期舉行，由站長或社工員召集之，討論志工提</p>

	案或會內交辦事項。
第十八條	本站召開各項會議得商請會內派員列席指導，並回報會議紀錄予會內存檔。

第八章經費與財務	
第十九條	志工站往來銀行存摺需以本會名義開戶，完成開戶後始能進行併帳作業。
第二十條	本會帳務於每月結算一次（結帳日每月 25 日），請於當月月底(30 日或 31 日)前繳交當月收支明細表及原始憑證。
第二十一條	志工站所開出之無支出證明、捐款代收據，須經社工員蓋章認證，始能視為有效憑證。
第二十二條	志工站站務經費總數應為存摺金額加上現金金額。

第九章附則	
第二十三條	本組織章程如有未盡事宜，請提報本會處理。

附錄六

中華民國弘道志工協會志工管理規則

- 一、凡是社會大眾有興趣且每週可固定二小時為老人及身心障礙者服務，皆可向本會申請並填寫報名表，成為本會志工。
- 二、志工經本會施以職前教育後，成為本會之實習志工，實習期間為八小時，實習期滿後，經資深志工、站長及社工員共同評定，可勝任志工之職者，升為正式志工，並發給志工服務證。不能勝任者，則停止志工職務。
- 三、志工須於每月五日以前，將上月之工作紀錄交給站長，站長將其時數統計填表後，於每月十日前交於本會登錄。本會將定期把該站每一志工之總時數，公布於站長處，如有疑義可向本會查詢。
- 四、本會正式志工每年一月及七月須將志願服務記錄冊送回本會登錄時數。
- 五、志工如因故無法按時執行任務時必須請假，事假須事先通知站長或本會，病假及喪假需於四小時前通知站長或本會。
- 六、志工請假時間未超過二週由站長負責處理，於每月五日前彙交本會存檔備查，請假時間超過二週以上，站長須向社工員報備，請假時間超過二個月以上者，需提出暫停職務申請書，最高期間為十個月。
- 七、志工於暫停職務原因消失或期滿，欲恢復執勤時，須提出復職申請，經站長及社工員核可後，由本會通知復職。如到期未提出申請，則視為自動離職。
- 八、本會社工員每年須對志工實施追蹤輔導，若有不適任之志工者須輔導離隊。
- 九、志工不得向案主推銷物品、作投資建議及借貸等行為，一經發覺即解除志工職務。
- 十、志工如違反本會規定，以致於本會名譽受損或案主利益受損，經站長及社工員核定後即解除志工職務。

附錄七

中華民國弘道志工協會志工訓練辦法

一、基礎訓練及特殊訓練

依據志願服務法規定任用機構須對志工實施志願服務倫理等 12 小時基礎課程及社會福利概述等 12 小時之社會福利類志工之特殊訓練，後由機構代為申請志願服務紀錄冊，成為正式志工。

二、工作研討會

視各站需要定期舉辦，以服務分享、專業知識講習、個案研討等強化志工服務水準為主，並增進志工彼此之認識，提升團隊之合作力量。

三、在職訓練

依志工之實際需求不定期舉辦，邀請專業之講師，提供實務訓練，提升志工之服務能力。

附錄八

弘道老人福利基金會機構簡介

弘道老人福利基金會是以聯合眾人的愛心來照護、服務老人為成立宗旨，創辦於1995年，因台中市老人醫院院長柯麗鏞長期從事老人照護工作，深深體會老人必須有妥善的醫療照顧及生活條件，才能活得有尊嚴，為了倡導三代同堂，建立人人「敬老、崇老、助老、養老」的優良觀念，以喚起社會各界注意老人安養、福利議題，進而使政府重視老人福利措施，因此柯麗鏞院長與台中縣光田醫院董事長王乃偉、光田醫院院長王乃弘兄弟多次商議創立老人福利基金會事宜，此一提議並獲得五南出版社董事長楊榮川及多位社會人士的肯定以一千萬元向台中市政府登記立案，主要為推動社區老人福利服務，結合地方資源，而就近服務長者。又在1997年推動全國志工連線，積極在各地區招募志工並設置志工站，並聯合全國各地志工站成立全國性社團法人「中華民國弘道志工協會」，十多年來業務蒸蒸日上，聲譽日隆，並獲相關單位獎勵肯定。

當初是以兩個單位申請的，自2012年開始已申請合一獲准，現在一律稱弘道老人福利基金會。

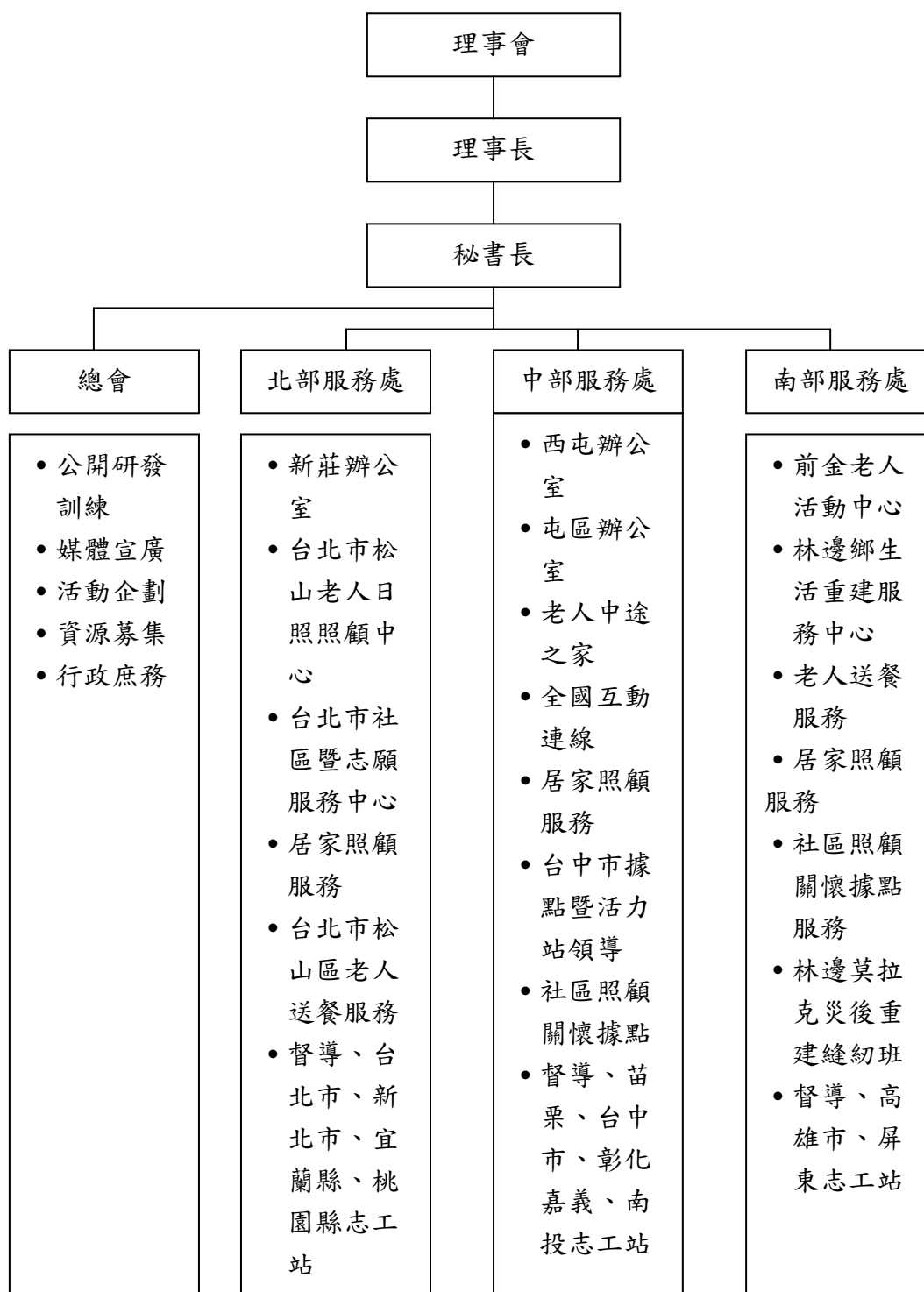
弘道老人福利基金會大林站創辦於91年4月，是林添發在偶然機會下，看到一群默默坐在公園裡的獨居老人，觸動了他想要投入老人關懷的念頭。他感念大林屬於農業小鎮，年輕人口外流，大多數的工廠外移至大陸，使得愈來愈多老人家缺乏家人的照顧，林添發說：「我看到他們覺得很可憐，就想要關心他們，也趁著現在可以照顧的時候照顧，等我老了以後，也才有人來照顧我。」由於有這樣的念頭，才和弘道老人福利基金會臺中總會商談成立大林站。

中華民國弘道志工協會組織概況

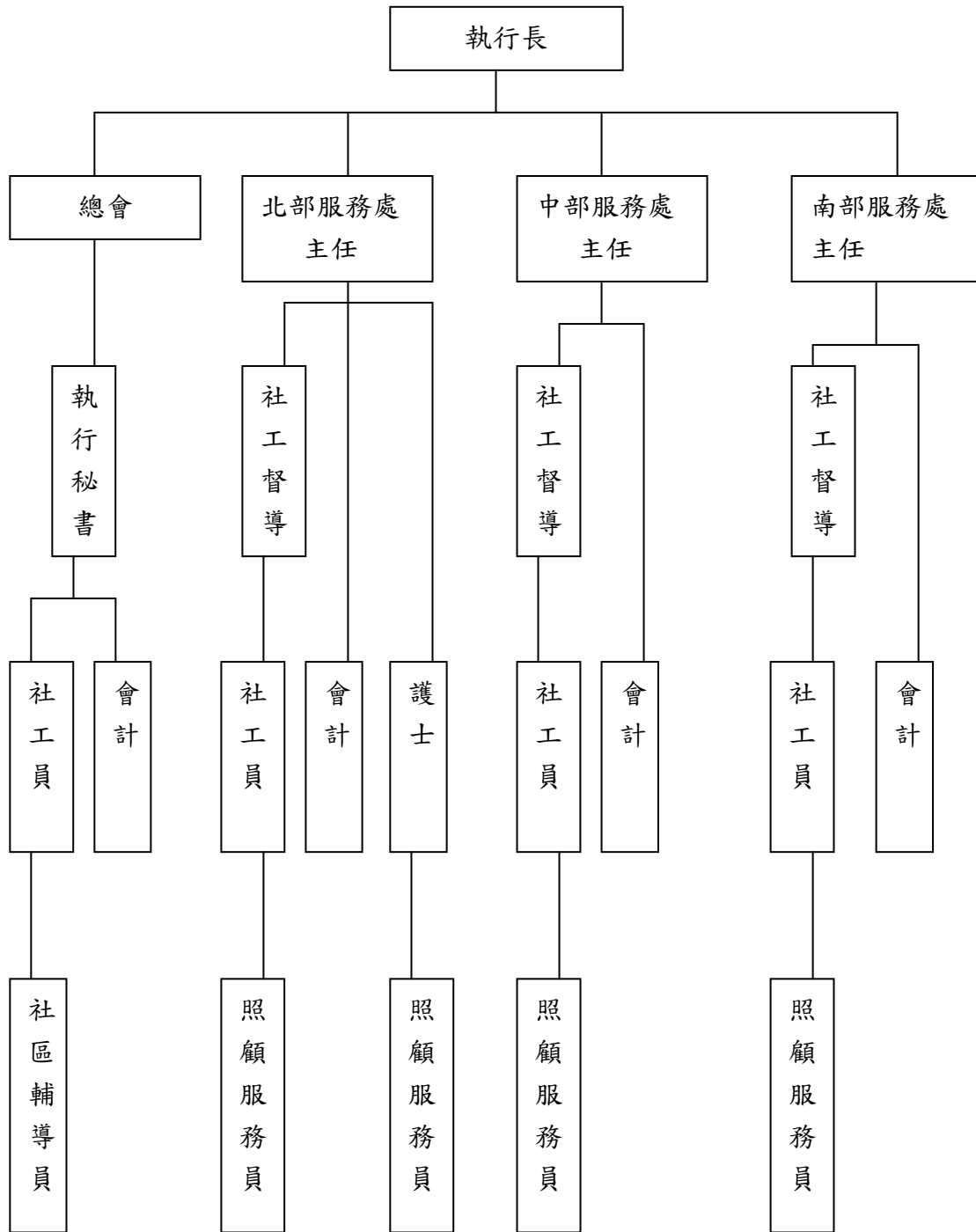
茲將中華民國弘道志工協會組織概況製圖說明如下：

中華民國弘道志工協會

組織概況



中華民國弘道志工協會行政組織之責任分工製圖



資料來源：中華民國弘道志工協會志工手冊

責任分工

一、執行長

本會最高之行政首長，負責董事會訂定政策之執行，督導各服務之業務，總會員工之督導。

二、主任：

管理服務處之員工，推廣各服務之業務、公關。

三、社工督導：

具有社工專業與豐富實務經驗者，以專業輔導協助社工員。

四、社工員

提供個案協助，督導志工站，管理志工。

五、會計

捐款收據的開立，服務處之人事、會計管理。

六、護士

提供護照中心之護理照顧並做紀錄。

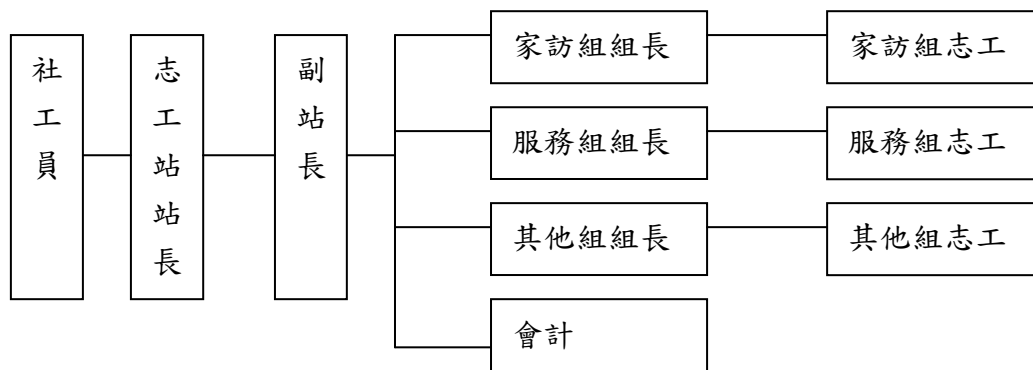
七、社區輔導員

協助社區推動關懷服務。

八、照顧服務員

協助個案之身體照顧、環境清潔等照顧服務。

志工站組織圖



資料來源：中華民國弘道志工協會志工手冊

志工責任分工

一、站長

採自薦方式或由該站志工推舉，負責本站對外公關、行政及協助志工督導處理站務。

二、副站長

由該站站長聘任或由該站志工推舉產生，負責本站行政及協助站長處理站務。

三、家訪組志工：

負責個案之初訪，撰寫個案資料表，並帶領服務組志工前往個案處開案。

四、服務組志工：

1. 家務整理、清潔
2. 陪伴聊天
3. 協助寫信
4. 陪同購物
5. 陪伴看病
6. 陪同散步

五、其他分組志工：

中華民國弘道志工協會主要業務

（一）老人居家服務

孤單寂寞的老人常會因老衰所帶來的生活不便，弘道志工協會自八十四年成立開始即推動老人居家服務，由志工每週固定訪視，提供陪談、關懷、陪同就醫、代購物品、簡單家務清潔等服務，有效預防獨居老人猝死多日無人聞問的悲劇發生和協助老人排遣孤單寂寞及解決生活上的不方便。

（二）日間托老服務

「家有失能老人」常令為人子女者無法安心上班上學，日間托老服務不僅讓老人家屬安心外出就業獲得喘息，亦提供老人家文康休閒，擴大其人際關係，對老人而言，除了看電視就是睡覺，無所事事，因此退化得更快。弘道志工協會自民國八十五年推出日間托老服務，深獲好評。

（三）全國三代同堂孝親楷模表揚

儘管時代變遷，但三代同堂含飴弄孫仍是大部分老人的心願，每年協會都會於重陽節前夕舉辦孝親楷模表揚大會，鼓勵子女與父母同住並妥善照顧之，間接的預防獨居老人的問題。

（四）推動全國志工連線

領先國內非營利組織，首創「交換服務」制度—志工可將服務時數儲存起來供自己老年使用，也可立即交換服務遠地親人，已有多起交換服務的例子，對許多因工作或就學等因素而無法陪伴父母的子女而言，這樣的制度讓他們盡孝不受時空限制。

（五）送餐服務

對許多獨居老人而言，三餐的溫飽是最迫切的需求，弘道協會目前於高雄

市前金區、大台南的六甲、官田、麻豆、柳營、下營、高雄市等有提供送餐服務，結合政府與社會大眾滿足獨居老人最基本的生活要求。

（六）籌辦敬老活動

每年所舉辦的活動類型計有老人槌球比賽、橋牌賽、於年節包粽子、做月餅、戶外踏青等活動，讓老年人的晚年生活更多采多姿。

（七）老人中途之家

收託需短期、緊急安置之老人，兼具保護、安養、復健與喘息的功能，減少老人因天然災害、人為遺棄、虐待等緊急狀況而黯然離世的悲劇一再發生，也讓長期照顧老人的家屬獲得喘息。

（八）老人文康休閒及長青課程

承接高雄市前金老人活動中心，免費提供書報雜誌、卡拉OK、泡茶、運動設施等休閒活動，並開辦元極舞、生活美語、社交舞、講古課、基礎美語、基礎日語等長青課程，讓老人家能夠充分利用閒暇時間，促進身心健康。

（九）急難救助：

針對基金會所服務之個案發動社會關懷或爭取機構協助共同以金錢協助其解決急難需求如安置於安養機構、房屋修繕、醫療看護費用。