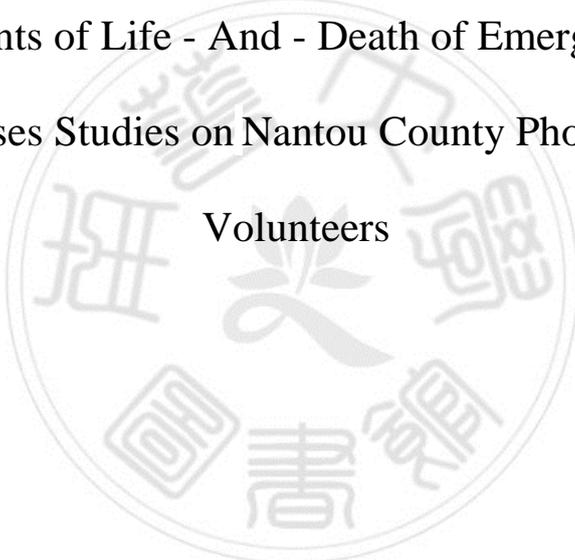


南華大學
生死學系碩士學位論文

緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例

The Viewpoints of Life - And - Death of Emergency Medical
Volunteers—Cases Studies on Nantou County Phoenix Professional
Volunteers



研 究 生：林 冠 妤

指 導 教 授：釋 永 有 博 士

中 華 民 國 一 百 零 四 年 五 月 十 一 日

南 華 大 學

生 死 學 系

碩 士 學 位 論 文

緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例 口試

The Viewpoints of Life-And-Death of Emergency
Medical Volunteers—Cases Studies on Nantou
County Phoenix Professional Volunteers

研究生：林冠婷

經考試合格特此證明

口試委員：釋依曼

鄭育玫

釋永有

指導教授：釋永有

系主任(所長)：蔡昌雄

口試日期：中華民國 104 年 05 月 11 日

誌 謝

回首與南華的緣分，開啓於中台科技大學生死學的蔣季芳老師，老師的上課生動有趣，爲我對生死打開一扇窗，當年心中埋下的種子，如今已發芽茁壯，謝謝啓蒙老師，謝謝學姊。

謝謝生死所的師長們，在研究所年三期間傳授豐富的知識與寶貴的經驗，讓我有新的學習與成長，更開拓新的視野。更要感謝指導教授釋永有老師溫暖地指導與提攜，老師就像媽媽一樣，給予滿滿的愛與包容，給予很大的空間發揮，引導我找到專屬的個人舞台，而當我在表演時，老師是坐在台下欣賞拍手的觀眾，老師謝謝您。並感謝口考委員釋依昱老師、鄭青玫老師的細心指導與建議，使論文內容更添色彩。

家人是生命中重要的元素，謝謝爸爸媽媽的無限支持與鼓勵，謝謝弟弟們的電腦協助，謝謝我的家庭，讓我擁有滿滿的愛，真的很幸福，也很感恩。謝謝二舅、二舅媽的寫作指導，謝謝表姊 Jennifer、表妹 Sarah 支持與鼓勵，謝謝我的家人們，我愛您們。

謝謝南投縣消防局救護課的長官朋友們，提供相關資料與協助；謝謝六位研究參與者：火車、宸蓉、Hanna、琳兒、芳芯、小麗麗無私地分享，沒有您們論文無法問世；謝謝親愛的論文小組「仙女團」仙女麻麻（永有老師）、憶容學姊、心琳姊姊、怡姍、敏芳、大顏、惠娟、天英、佩婷，一同爲彼此論文打拼，擁有革命般情感，共創許多美好回憶；謝謝研究所的同學們，謝謝好友 Q girl、玉娟、菁蓮姐姐…等的支持與鼓勵，謝謝一路走來的一切，謝謝。

謝謝阿公、阿嬤過世時分別爲我上的最後一課，促成日後唸南華的因緣，如今您們的小孫女長大囉，特將此論文獻給您們，與您們共享。

感謝生命中的所有一切，因爲有你們，豐富了我的生命！謝謝！

心中無限感恩 ~

林冠好 謹誌

104.06.08

摘要

本論文採立意取樣方式，篩選六位年資三年以上的鳳凰志工為研究參與者，透過質性研究的深入訪談法取得文本資料，藉由半結構訪談的過程，瞭解其加入鳳凰志工之參與動機及心路歷程，繼而深入探討對於生命、死亡的看法，並與未擔任鳳凰志工前對於生命、死亡的看法相互對照分析。

研究目的為：

- 一、探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法。
- 二、探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法。

依據研究文本歸納分析後，發現擔任鳳凰志工前後，對於生命、死亡的看法有顯著差異。研究參與者們因不同機緣加入鳳凰志工，特殊事件之影響甚大，為不可思議之因緣。在意義價值需由主要三種途徑來追尋，研究參與者先以「受苦」途徑為引點，繼而有「創造、工作」、「體認價值」等途徑一同找尋專屬自己生命的意義。研究參與者在鳳凰志工領域中學習成長，獲得不僅是救人的成就感，亦藉由參與他人之生死大事後看見生命、看見死亡，進而覺察省思自己，自我調整，也慢慢將服務內化於生活中，而渾然不知所覺，服務已成為生活的一部分，並以自己為中心，以慈悲喜捨之利他情懷，向外圓擴散影響至家人、朋友、社會等，傳遞溫暖散播愛，找尋屬於適合自己的道路，秉持學習利他精神，進而增進社會的安詳與和樂，不僅豐富了自我，更活出了生命的價值與意義。鳳凰志工任務是參與緊急救護工作，每件救護工作都與生命息息相關，看見了生命的自然循環—生、老、病、死，亦能進一步體會，將由「老」、「死」、「病」而後再「生」，省思如何把握當下，更懂得珍惜與感恩。

關鍵字：生死觀、鳳凰志工、緊急救護

Abstract

In this paper, we use the purposive sampling method to select participants, more than six years seniority Phoenix volunteers, for this study. Then obtaining text information through in-depth qualitative research interviews, with a semi-structure interview process, to understand Phoenix volunteers their motivation and mentality. We try to compare with volunteers participated in the previous and the current difference in concept and attitude about life and death.

Paper purposes:

(A) Investigate the Phoenix volunteers served as a volunteer before and after views of life.

(B) Investigate the Phoenix volunteers served as a volunteer before and after views on death.

After induction of text analysis, we found that around Phoenix as volunteers, they have significant differences in the views of life and death.

Participants got different opportunities to join the Phoenix volunteers whose special events made great impact and these synchronicity are incredible.

Value needed to pursue in the three main ways. First, the participants start with suffering and then "creating and work", "recognize the value " to find the meaning of their lives together. Phoenix volunteers learn to grow in the field of study not only get a sense of achievement but also involved in post-event to see life and death form patients, they will slowly reflect upon their own awareness, self-regulation, but also in the lives of within the service, It's unaware that service has become part of life, and self-center to make people feel mercy which influence family, friends, society, passing warm spreading love, find their own path and with spirit of learning, thus it enhance social and serenity which not only enriched themselves, but live out the value and meaning of life. Phoenix volunteer tasks are involved

in emergency rescue work, each rescue work and life are closely related, they saw the natural cycle of life - birth, old , sickness and death. They also experience by the "old", "death", "disease "and then " born "reflection how to cherish the moment, more appreciative and grateful.

Keyword: the viewpoints of life and death, Phoenix professional volunteers, emergency medical care



目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	7
第三節 研究範圍與限制	7
第四節 名詞界定.....	7
壹、緊急救護.....	7
貳、鳳凰志工.....	8
參、生死觀.....	8
第二章 文獻探討.....	9
第一節 志願服務.....	9
壹、志願服務的定義.....	9
貳、歷史發展.....	10
參、志願服務的特質.....	11
第二節 鳳凰志工.....	13
壹、緣起與發展.....	13
貳、分級與勤務.....	14
參、目前執勤狀況.....	15
第三節 緊急醫療救護.....	17
壹、緣起與發展.....	17
貳、重要性.....	18
第四節 生死觀相關研究	19
壹、中華文化面對生死的態度.....	19
貳、認識生命、死亡.....	21
參、死亡與失落.....	23

貳、活出意義來.....	24
參、面對災難處境.....	24
肆、善生與善終.....	25
第三章 研究方法.....	27
第一節 研究取向.....	27
第二節 研究參與者.....	28
壹、篩選條件.....	28
貳、研究參與者基本資料.....	29
第三節 研究步驟.....	30
壹、研究流程.....	30
貳、研究流程圖.....	31
第四節 研究工具.....	32
壹、研究者.....	32
貳、訪談同意書.....	32
參、訪談大綱.....	32
肆、訪談工具.....	33
第五節 資料整理與分析.....	33
壹、逐字謄稿並加以編碼.....	33
貳、意義單元分析.....	33
參、歸類主題、概念.....	33
肆、確認共同主題及反思.....	33
第六節 研究倫理.....	34
第七節 研究的嚴謹性.....	34
第八節 前導性研究.....	35
壹、初步分析探討.....	35
貳、意義單元分類.....	37

參、 未來研究須注意事項.....	37
第四章 研究分析與討論.....	38
第一節 開啓鳳凰志工大門.....	38
壹、 加入志工的機緣.....	38
貳、 身為救護一員.....	50
參、 發現生命.....	67
第二節 擔任鳳凰志工前後對生命的看法.....	73
壹、 擔任鳳凰志工前對生命的看法.....	73
貳、 擔任鳳凰志工後對生命的看法.....	77
參、 研究參與者對生命看法之對照.....	95
第三節 擔任鳳凰志工前後對死亡的看法.....	100
壹、 擔任鳳凰志工前對死亡的看法.....	100
貳、 擔任鳳凰志工後對死亡的看法.....	106
參、 研究參與者對死亡看法之對照.....	120
第四節 鳳凰志工的成長與收穫.....	125
壹、 志工的領悟.....	125
貳、 看見鳳凰志工.....	133
第五章 結論與建議.....	143
第一節 研究結論.....	143
壹、 探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法.....	143
貳、 探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法.....	144
第二節 研究建議.....	145
壹、 給社會大眾之建議.....	145
貳、 給消防機關之建議.....	145
參、 給未來研究之建議.....	146
第三節 研究者的省思.....	146

壹、 訪談過程的省思.....	146
貳、 對於志願服務工作-鳳凰志工的省思	146
參、 個人經驗省思.....	147
參考文獻.....	149
中文部分.....	149
中文譯書.....	152
英文部分.....	152
網路資源.....	153
附 錄.....	155
【附錄一】初級救護員訓練課程基準.....	155
【附錄二】中級救護員訓練課程基準.....	157
【附錄三】高級救護員訓練課程基準.....	161
【附錄四】研究參與者基本資料.....	165
【附錄五】訪談同意書.....	166
【附錄六】訪談大綱.....	167
【附錄七】訪談文本分析(舉隅).....	169

表次

表 1、94~103 年執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表.....	2
表 2、鳳凰志工相關論文一覽表.....	6
表 3、102~103 年南投縣執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表	16
表 4、研究參與者背景資料表.....	29
表 5、研究參與者擔任鳳凰志工前對生命的看法之整理.....	77
表 6、研究參與者擔任鳳凰志工後對生命的看法之整理.....	95
表 7、研究參與者擔任鳳凰志工前、後對於生命看法的重點比對.....	95
表 8、研究參與者擔任鳳凰志工前對死亡的看法之整理.....	106
表 9、研究參與者擔任鳳凰志工後對死亡的看法之整理.....	120
表 10、研究參與者擔任至鳳凰志工前、後對於死亡看法的重點比對.....	120

圖次

圖 1、全國消防機關 94~103 年緊急救護出勤次數統計圖.....	3
圖 2、全國消防機關 94~103 年緊急救護送醫人數統計圖.....	4
圖 3、南投縣鳳凰志工隊組織圖.....	15
圖 4、研究流程圖.....	31
圖 5、研究參與者生命歷程之整理.....	141



第一章 緒論

本研究旨在探討緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例，作為未來培訓及相關研究之參考。本章分為四節，第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與問題；第三節為研究範圍與限制；第四節為名詞界定。茲將各節論述如下：

第一節 研究背景與動機

根據內政部統計處 2014 年 10 月「我國人民團體數概況」統計資料顯示 2014 年 6 月底止，我國人民團體總計達 5 萬 4,592 個，較 2013 年底主要係社會團體增加 2%。按類別分，社會團體 4 萬 3,351 個占 79.4%，職業團體 1 萬 947 個占 20.1%，政治團體 294 個占 0.54%；其中社會團體以「社會服務及慈善團體」1 萬 3,288 個為多數，鳳凰志工歸屬其中。蕭玉煌（2002）認為社會服務及慈善團體為提升社會福祉之主要來源，社會服務亦是現代公民社會的發展基石；志願服務的實踐，不僅可改善社會問題，培養社區意識與民主素養，是現代社會發展的良方。

壹、研究背景

志願工作服務者，又稱為「志工」，是指一種助人、具組織性及基於社會公益責任的參與行為，居於個人內心的自由意願，以助人為美德，不求回報及報酬者。而志工制度的確立可追溯至二次大戰後福利主義抬頭，但志工本身則自古以來已存在，古時候的贈醫施藥視為志工的雛型。近年志工制度的確立，是為了彌補政府對社會支援的不足，結合政府、商界及民間的力量為社會上有需要的人士服務，順應了「政府資源有限，民間資源無窮」這句話。

1999 年 9 月 21 日發生台灣有始以來規模最大的強震，震出人民的驚恐與害怕，同時也考驗著政府機關的危機處理與應變能力。內政部消防署於九二一震災後，在全國各縣市極力成立民力組織，於 1999 年 9 月 21 日訂定「廣結志工參與緊急救護工作-鳳凰計畫」，激勵大眾秉持「以服務充實人生，用關懷增進溫情」的理念，發揮「助人最樂，服務最榮」的精神，進而擁抱「鳳凰情」，展現「天使心」，踴躍投入志工的行列，協助

緊急救護工作，增進社會的安祥。南投縣鳳凰救護志工隊自九二一震災後積極成立，目前志工數居全國之冠，共有隊員人數 708 人，成立 20 個分隊，是全國唯一各鄉鎮皆成立志工隊之縣市。

在內政部消防署民間救難團體中，包含有義勇消防隊、婦女防火宣導隊、鳳凰志工隊、睦鄰救援隊、民間緊急救援隊，其中以鳳凰志工隊出動量最高。內政部消防署（2015）統計 2014 年度全國消防機關緊急救護出動數為 1,078,727 次，救護人數為 878,855 人，平均每天救護出動約 2,956 次，每天救護人數約 2,408 人，其中包含車禍 335,440 人（38%）、急病 306,109 人（35%）、一般外傷及墜落傷 85,138 人（10%）、路倒 15,743 人（2%）、其它 136,425 人（16%）（表 1），救護次數與救護人數年年增加（圖 1、圖 2），由上得知除了要多注意自身的安全及健康外，更凸顯出緊急救護的重要，也是人民後盾的保母。一般緊急救護的啓動，來自於民眾撥打 119 電話，出動機制有救護車、消防人員及鳳凰志工等，至現場給予適當處置。而鳳凰志工需經 40 小時訓練合格，取得初級救護技術人員專業證照後，方可搭配消防人員出動，協助執行緊急救護任務；在消防志工任務中，以鳳凰志工出動時最直接接觸病患，勤務專業度高，服務人數最多，並與生命息息相關。

表 1、94~103 年執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表

	出動 次數（次）	救護人數(人)						未送醫 次數 (次)
		合計	車禍	急病	一般外 傷及墜 落傷	路倒	其他 (含心肺功 能停止、癲 癇、抽搐、 燒燙傷、毒 藥物中毒、 CO 中毒…… 等。)	
94 年	678,989	529,321	203,569	203,479	39,441	21,194	61,638	165,154
95 年	691,964	537,707	205,542	177,185	60,917	15,613	78,450	164,015
96 年	720,797	593,033	216,503	199,766	65,507	15,401	95,856	162,762
97	752,823	609,506	232,827	194,881	66,879	15,141	99,778	162,891

年								
98年	811,914	662,924	254,463	216,359	73,652	15,813	102,637	177,720
99年	918,882	749,126	288,340	252,226	78,752	18,032	111,776	199,968
100年	1,003,981	817,928	313,723	284,710	81,859	18,062	119,574	220,450
101年	1,014,909	826,076	315,359	289,864	76,631	16,302	127,920	223,056
102年	1,016,637	826,839	316,353	280,607	80,237	16,788	132,854	222,687
103年	1,078,727	878,855	335,440	306,109	85,138	15,743	136,425	238,294

註：未救醫次數為空跑次數，原因甚多（含誤報、謊報、病情未達緊急救醫標準、拒絕送醫…等等）。

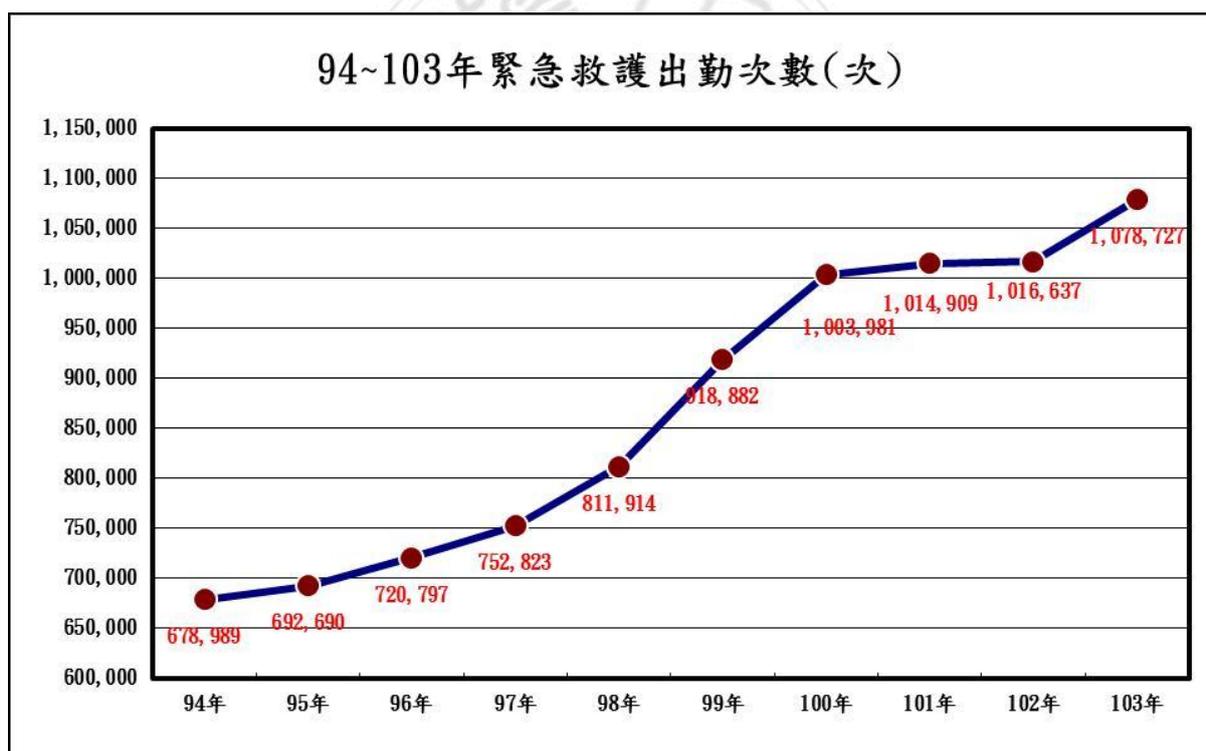


圖 1、全國消防機關 94~103 年緊急救護出勤次數統計圖

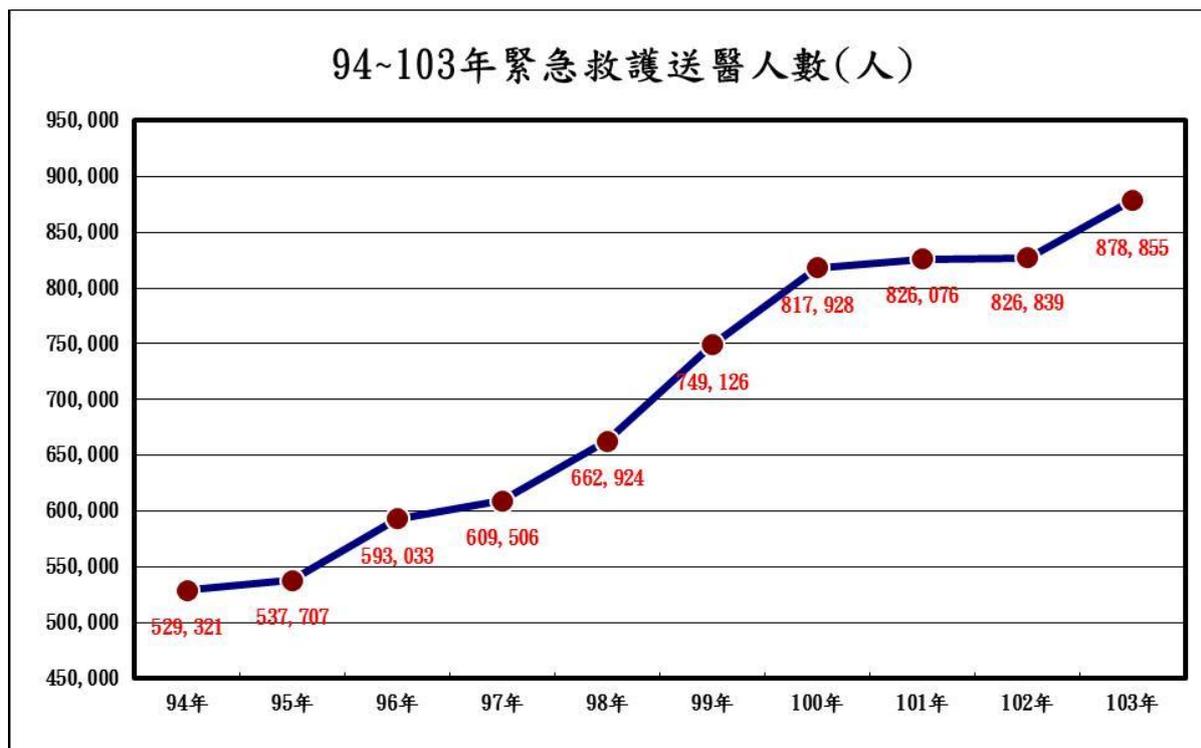


圖 2、全國消防機關 94~103 年緊急救護送醫人數統計圖

貳、研究動機

對鳳凰志工的初步認識，憶起「嗶啾~嗶啾~」熟悉、急促的聲音，停駐於急診室門口，迅速敏捷地將病患推送進來，看見在消防人員身邊的專業助手，從頭到尾協助，對病患的緊急處置謹慎穩健，就是「鳳凰志工」，協助緊急救護的志工們。因緣際會下，研究者加入鳳凰志工隊，初想帶著護理背景在面臨救護是有益的，對於到院前緊急救護的臨場感，回到事發地點，竟如此不同。第一次坐上救護車協同消防人員出勤救護，沿蜿蜒的山路，急速加油引擎聲，快速抵達病患家，病患是已停止呼吸心跳多時的婦人，癱躺在地上，身上已有屍斑，家屬要求我們救病患，研究者與消防人員互看一眼，再看向家屬與病患，當下心情五味雜陳、百感交集，感受到無奈氛圍，與死亡的鄰近；另一次的深刻車禍救護經驗，觸目驚心的現場有著變形的車身與血泊中的病患，心頭一顫，人命關天，救人要緊；救護過程中赫然發現病患一隻被截斷的腳在遙遠處，心中遲疑了，是我嗎？！是我須前去撿起遺落的不完整軀體。回想仍心有餘悸，遺落的軀體如同「沒有靈魂的軀塊」，深刻的感受到生命的脆弱與衝擊。

在家人遇到緊急危難、生命垂危時，心中的慌亂焦急不安，想幫忙卻使不上力，此時的消防人員們是大幫手，用專業的設備、技術及最快的速度將家人送往醫院急救，鬼門關前搶的是時間；研究者曾經是家屬、曾經是鳳凰志工在面對生死畫面，一幕幕瀝瀝在前。鳳凰志工從事到院前緊急救護工作，參與別人的生老病死，也經歷生死的不同場景，看到生命的變化無常，繼而對於自己的生死觀有何影響，自身生命又因參與鳳凰志工而有何變化，這份對於生命的熱忱與付出，令研究者欽佩與好奇，繼而觸動想研究此領域，乃為本研究動機之一。亦藉此讓社會大眾更深一層認識鳳凰志工，瞭解鳳凰志工的內心故事為動機之二。

研究者再進一步探索鳳凰志工相關資料時，無鳳凰志工相關之學術資料，惟消防月刊 7 篇與鳳凰志工相關之介紹或心得分享；碩博士論文 10 篇（表 2），其中 5 篇主要是以鳳凰志工為例探討，分別為張天成（2014）救護志工參與動機與生活滿意度關係之研究-以高屏地區鳳凰志工為例、林鶴棠（2013）救護志工參與動機與教育訓練對協勤行為表現之研究-以臺中市鳳凰志工為例、陳冠彰（2009）志工人員參與動機、使命感對工作投入之影響-以鳳凰志工為例、李思賢（2007）消防單位緊急救護協勤志工專業能力與工作績效關係之研究-以南投縣鳳凰志工為例、林琦瑜（2004）非營利救難組織的領導型態與組織效能之研究-以南投縣鳳凰志工隊為例，此居多以問卷調查、管理層面探討，未深入瞭解個人之內心故事。對於鳳凰志工於到院前緊急救護時所面臨的心裡衝突，及對於個人內心的變化，進而省思生命價值意義與體悟、死亡的態度，為研究動機之三。

表 2、鳳凰志工相關論文一覽表

作者 /年代	論文名稱	研究方法	系所出處
張天成 /2014	救護志工參與動機與生活滿意度關係之研究- 以高屏地區鳳凰志工為例	文獻分析 問卷調查	大仁科技大學
林鶴棠 /2013	救護志工參與動機與教育訓練對協勤行為表現 之研究－以臺中市鳳凰志工為例	問卷調查	中州科技大學
彭忠禮 /2012	消防志工協助災害管理之探討－以新竹市為例	質性研究	中央大學
陳玥彤 /2011	消防志工協助地方政府災害防救工作之探討- 以桃園縣為例	資源探討	中央大學
黃福昌 /2010	消防志工參與動機與組織承諾關係之研究	問卷調查	高雄師範大學
陳冠彰 /2009	志工人員參與動機、使命感對工作投入之影響- 以鳳凰志工為例	問卷調查	南台科技大學
王智輝 /2009	影響消防志工出勤之因素研究－以台南縣消防 局為例	問卷調查	南華大學
李思賢 /2007	消防單位緊急救護協勤志工專業能力與工作績 效關係之研究-以南投縣鳳凰志工為例	問卷調查	亞洲大學
黃賀鍵 /2005	消防救災運用民力之探討-以新竹市為例	質性研究	玄奘大學
林琦瑜 /2004	非營利救難組織的領導型態與組織效能之研究 -以南投縣鳳凰志工隊為例	質化研究	台中暨健康管 理學院

第二節 研究目的與問題

本論文研究目的有二：

- 壹、探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法。
- 貳、探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法。

依據以上的研究目的，研究問題如下：

- 壹、探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法為何？
- 貳、探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法為何？

第三節 研究範圍與限制

- 壹、研究地區方面：本研究以南投縣為研究範圍。
- 貳、研究對象方面：本研究以南投縣消防局鳳凰志工隊為研究對象，研究範圍僅限於鳳凰志工，不及於其他類別的志工。
- 參、研究限制：本研究採深度訪談法、立意取樣，篩選六位鳳凰志工為研究參與者，而個人生命經驗敘說有其主觀性與獨特性，僅限於此六位鳳凰志工，不及於其所有南投縣鳳凰志工的看法，本研究結論亦無法推論至其他全部所有鳳凰志工的看法。

第四節 名詞界定

壹、緊急救護

緊急醫療體系分為「到院前」及「到院後」的緊急醫療照護工作，現代化的緊急醫療系統是指「到醫院之前」的緊急醫療照護，重點在於急性傷病患的救助（林志豪，2010）。依據緊急救護辦法 2012 年 03 月 26 日公佈，緊急救護係指緊急傷病患或大量傷病患之現場急救處理及送醫途中之救護。緊急傷病患指下列情形之一者：（一）因災害或意外事故急待救護者。（二）路倒傷病無法行動者。（三）孕婦待產者。（四）其他緊急傷病者。直轄市、縣（市）消防機關受理緊急傷病事故之申請或知悉有緊急事故發生時，確認該事故之發生場所、緊急傷病患之人數及程度等，並立即出動所需之救護隊前往救護。

貳、鳳凰志工

鳳凰志工(Phoenix Professional Volunteers)隸屬內政部消防機關，災害防救團體中的民間救護團體之一。凡具有助人熱忱與服務興趣，及願提供餘時參與救護工作之社會大眾，皆可參加；經訓練合格後，每二十人以上即可組織一鳳凰志工分隊，每分隊設分隊長一人，副分隊長一至三人，協助推展緊急救護工作。

鳳凰志工係為發揮「以服務充實人生，用關懷增進溫情」及「助人最樂，服務最榮」的精神，共同為協助緊急救護工作及增進社會安詳而奉獻心力的團體。鳳凰志工須至少具有初級救護技術員(EMT-1)的資格，方能協助消防救護人員執行初級救護服務(Basic Live Support,BLS)。

參、生死觀

生與死是生命的一體兩面，都是生命不可或缺的一部分，索甲仁波切（1998）於西藏生死書中提到：坦承面對的死亡，可以帶來真正的覺醒和生命觀的改變。死亡是生命的延伸，是非常具有高度啟發性；進而引導瞭解另一種活著的方式，使生命獲得更大的觀念（余德慧、石佳儀，2003）。本研究是指對生命與死亡所抱持的觀點與看法。

第二章 文獻探討

第一節 志願服務

壹、志願服務的定義

依志願服務法第三條第一項規定，將志願服務定義為「民眾出於自由意見，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任務」。志願服務工作一方面提供志願工作者自我發展與成長的機會，一方面也彌補政府經費與人力的限制（吳美麗、吳春勇、吳信賢，1995）。志願服務的精神是建立於個人對於社會的價值取向，最終目標則是有效運用社會資源，協助解決社會問題，強化社會關係，促進社會祥和，志願服務是一種「愛」與「關懷」的自然行為，拉近人跟人之間的距離，培養出公民意識生命共同體的認知，繼而促進社會健全發展（陳武雄，1999），相對於民主社會的發展是具有重要影響力，亦是社會發展的重要基石。在志願服務法中，以對社會提出志願服務工作者簡稱為「志工」，其意與目前常用的義工一詞，並無明顯劃分。星雲大師表示「義工」與「志工」同為社會服務，一字之差意義大有差別，志於什麼事，有善有惡，不一定是最好的事，但義於什麼事，必定是好事，義工如同力行菩薩道的行者（釋星雲，2001）。

依馬斯洛需求理論，在較低的慾望被滿足後，旋即往更高心靈層次去追求。而志工乃是出自於內心的自由意願，奉獻自己的時間，不追求金錢的回報，以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠又互助的社會服務活動，在現代功利的社會中，是可貴的人類資產（陳忠光，2012）。

志願服務可以說是包羅萬象，已超越單純的助人行為，以對社會的貢獻為主，將其功能歸納如下：1、輔導或替代政府辦理公共服務運輸的功能 2、提供大眾多元的社會服務 3、深化及擴大非營利組織的功能 4、提升志願服務者心理和知識技能的成長 5、

提供多元的社會參與與機會 6、強化社會或資本的形式 7、建構公民社會的基礎 8、發展人類高貴的本性（陳金貴，2002，頁 35）。

貳、歷史發展

志工制度的確立可追溯至二次大戰後福利主義抬頭導致各國政府支出崩塌，發展義務工作以解決社會上不勝負荷的需求（曾華源、曾騰光，2003）。西方志工起源的重要概念建基於羅馬時代的博愛精神和基督教的宗教責任及救贖觀念，透過義務工作表現出人性的愛及弘揚宗教的善性。

六零年代之後，世界各國開始制定服務法案，推動志工服務，美國在推動志工服務已行之有年，早在 1961 年，甘迺迪總統即成立了隸屬聯邦政府的和平工作團，推動青年參與海外志願服務。在 1973 年制定「志願服務法」，並針對環境、社會等之變遷配合修正法案內容，法案內容主要包括三大計畫：全國反貧窮志願服務計畫、美國年長志工計畫，以及志工協助小型企業暨動員商界人士加強參與志願服務計畫；日本在 1965 年成立了日本海外協力隊，招募志工到開發中國家家庭服務，成為亞洲從事海外青年志願服務的先鋒；於 1998 年制定「特定非營利活動促進法」，建立使市民活動活性化之環境，以促進自主、自律之民間公益部門與行政部門、民間營利部門同步發展，解決社會問題之手段因而多樣化；德國是一個相當重視志願服務之國家，在 1964 年制定之「獎勵志願社會年法」，以媒介社會經驗與提高公益責任與意識為目標，1993 年制定之「獎勵志願生態年法」是以提供發展人格及環保意識以為自然環境奉獻心力之機會為目標；西班牙的憲法第九條第二項認可人民及其組成團體此一參與權，且規定公權力有義務推動、促進及保護之。因此，西班牙國會於 1996 年 1 月 15 日通過「志願服務法」，推動及便於公民共同參與公、私立非營利組織內部之志願服務活動為立法宗旨。此外，聯合國也宣布公元 2001 年為「國際志工年」，以推動全民共同關懷社會，並提供志工安全保障，進而增進志願服務的水準（立法院國會圖書館網站）。

志願服務的活動，自古以來就有不同形式存在著，皆是表達對社會同胞之關懷，提供精神與物質的服務。在台灣民間社會中，志願服務長久以來即以善行的作法默默的在

進行助人，尤以根源於宗教的積陰德及福報觀念，更是影響民眾的義舉行為。最早的志願服務多以弱勢者之救助行善為主，例如：渴者施茶、饑者施糧、無力安葬者施棺、關心社區鄰里生活需求、義倉…等等，均有志願服務之具體表現（陳武雄，1997）。

志工組織的運用在我國及美國均有長久的發展歷史，開始比較有計畫推展志願服務，應屬中國國民黨台北市委員會於 1971 年底成立「義務服務工作團」，陸陸續續訂定相關志願服務實施要點，直到內政部社會司於 1995 年頒布「祥和計畫」，來全面性、系統性推動志願服務工作，也因應「政府資源有限，民間資源無窮」，政府整合社會人力資源及民間的力量，使願意投入志願服務工作之民眾力量做最有效之運用，以發揮志願服務美德，促進各項社會福利工作及提升國民生活素質，於 2001 特別配合「國際志工年」，法務部於 2001 年 1 月 4 日制定「志願服務法」，積極推廣相關活動，讓有心參與志願服務工作的人士得以在最大保障及鼓勵下為社會付出，也使志願服務工作推動更有效益（曾華源、曾騰光，2003）。

我國志願服務從民國初至今發展，可分成醞釀期、萌芽期、成長期、發展期等四階段（曾華源、曾騰光，2003）。九二一大地震發生後，數以萬計的人民加入志願服務行列，造成台灣有史以來最大人數動員（陳金貴，2002）。

參、志願服務的特質

陳金貴、賴雨陽（2002）指出志願服務的內涵是從滿足生理溫暖食衣住行的慈善服務開始，從傳統的人際互助，是滿足民眾身體、心理、精神的需求的重要模式。於個人層面可擴大生活領域，需習新知，促進自我成長，培養快樂心情以及增進家庭的和諧；於社會層面是社會的凝聚力之一，也可提供具體建設性的批評。

志願服務具有下列特質：

- 1、志願服務是一種民主的，動力出自於個人自由意願，是一種自動自發的精神反應，非外力強迫的行為，參與志願服務工作是人性的昇華，也促進自我價值，伴隨而來的是心靈的快慰與滿足。

2、非全部的時間的佔有，是餘暇的奉獻：志願服務是一種行有餘力的助人服務，將餘暇的時間安排在有意義事情上。

3、是直接利他的行為，出自於個人助人的動機，非求己之私利：服務的目的不重金錢或物質的酬償，是一種無私自我的表現。

4、組織是自由結合，是有目標、有計畫的籌謀：民主社會是建立在自由與同意的基礎上，透過個人與團體，使得志願服務得以在目標導向下，達成服務功能。

5、是普遍性、經常性，非玩樂性質，專業與非專業均可服務：志願服務是工作不是玩樂，要有愛心、興之所趨「人人可參與、處處能展開、時時都可為、物物可利用」。

6、是雙向互惠的過程：服務本身即提供服務者個人成長與發展的動態過程，施與受的雙向互動過程。

7、是一種方法、是一種整合過程：志願服務是一種物力、人力、財力、智慧等等資源整合，以有效達到助人的目的（吳美麗等人，1995）。

因應特定需求，能將志願服務分配運作，目前在台灣主要將志願服務種類分為：1、政府服務；2、文化服務；3、社會服務；4、學校服務；5、醫療衛生服務；6、環境保護及保育服務；7、社區服務；8、救難服務；9、政策倡導；10、海外服務；11、企業志工服務；12、其他服務（陳金貴，2002，頁39）。

現代人類最大追求趨勢是精神的探索，非金錢買到的東西，人生所涵蓋的精神層面，包含五大層面：意義或目的、同情、意識、服務、福利。志工的精神與偉大情操是人類生命意義中最高階的需求與能力，將助人行為化成能量散播至社會每個角落，強化人類存在的重要價值，是社會正向發展轉化的路徑，深化整個社會團結的力量（郭靜晃、洪凱利，2010）。

綜合以上，志願服務自古以來皆有，傳承願意付出服務的美德，現今將志願服務以立法實施，志工們秉持「助人最樂，服務最榮」的精神，投身於志願服務中，協助國家社會的運行，亦是社會中潛藏的寶貴資源。志願服務是彰顯生命價值最具體的表徵，只要有心任何人皆能參與其中，服務工作沒有能不能，只有為不為，因以善為出發點，助人利他、推己及人使得縮短人與人之間的距離，發揮人間愛與樂，增進社會的溫馨與關

懷，是回饋社會與自我成長的途徑，俗話說「給人快樂是天使，救人苦難是菩薩」，這默默耕耘無酬奉獻，值得讚揚與歌頌！在施與受之間，也得到心靈的滋養。

第二節 鳳凰志工

壹、緣起與發展

1999年9月21日1點47分於台灣地區發生芮氏規模7.3的強震，震央在相對位置在日月潭西南方12.5公里處，屬南投縣集集鎮，故命名為「集集大地震」，根據內政部消防署的消防白皮書（2009）顯示，此次地震造成2,415人死亡，11,305人受傷，29人失蹤，房屋倒塌全倒51,711間，半倒53,768間，此乃台灣傷亡損失最嚴重的空前災難。內政部消防署於此後積極成立新的民力組織，以防災、災區重建、心靈重建為主，並推行「廣結志工參與緊急救護工作-鳳凰計畫」，鳳凰是中國神話中的百鳥之王，傳說中鳳凰每次死後身體會燃起大火，然後在烈火中重生，獲得更強的生命力，稱之「鳳凰涅槃」，周而復始，鳳凰獲得永生，故有「不死鳥」之稱，象徵美好、才智、吉祥。在此為激勵社會大眾秉持「以服務充實人生，用關懷增進溫情」的理念，發揮「助人最樂，服務最榮」的精神，進而擁抱「鳳凰情」，展現「天使心」，招募自願提供餘暇參與緊急救護服務工作之社會大眾，確具助人熱忱與服務興趣者參與鳳凰志工行列，積極散播服務種子，同為協助緊急救護工作及增進社會安祥而奉獻心力，使民眾獲得更多、更完善的呵護與照顧，將人間最摯愛的種子，散播到每一個角落，使民眾都能感受人間處處有溫暖，時時有關懷。

消防志工的運用，原以單純的協助消防人員打火的工作，隨著時間的演變，加上各類的災害擴大，及民眾各類的的需求，政府單位人力編制及經費上有所限制，無法面面俱到，使消防志工的角色相形易彰。消防志工在內政部消防署之民力組織分別有義勇消防隊、婦女防火宣導隊、鳳凰志工隊、睦鄰救援隊、民間特種搜救隊等五大類（林琦瑜，2004）；而鳳凰志工隊為從事與消防相關防救災宣導，災害現場搶救及緊急救護之工作。

貳、分級與勤務

我國緊急醫療救護法則依照受訓資格、訓練過程、繼續教育、得執行之救護範圍，亦將救護技術員(Emergency Medical Technician,EMT)分爲三個等級，分別爲初級、中級及高級救護技術員。根據衛生署於 2001 年公告之「救護技術員管理要點」，分別規定不同等級救護技術員可以執行的救護範圍。

初級救護技術員(EMT-1)需具相當初級中等以上學校畢業或同等學力資格之人員，經法定至少 40 小時急救課程訓練(附錄一)並甄試合格者，由訓練單位發予合格證書，合格證明有效期限三年；得以施行的包括：(1) 檢傷分類及傷病檢視、(2) 量血壓、(3) 以聽診器量心音、呼吸聲、(4) 基本心肺復甦術及清除呼吸道異物、(5) 使用口咽、鼻咽呼吸道、(6) 給予氧氣、(7) 止血、包紮、(8) 病患姿勢選定及體溫維持、(9) 骨折固定、(10) 現場傷患救出及搬運、(11) 送醫照護、(12) 正常生產接生、(13) 心理支持、(14) 自動心臟電擊去顫術、(15) 其他經中央衛生主管機關認可之項目等初級救護服務。繼續教育訓練課程三年二十四小時以上，得延長其合格證明效期，每次得延長三年。

中級救護技術員(EMT-2) 需具相當高級中等以上學校畢業或同等學力，並領有初級救護技術人員，經法定至少 280 小時急救訓練課程(附錄二)，並甄試合格者，由指定辦理之衛生、消防機關發予合格證書，合格證明有效期限三年；除得以執行除初級救護技術員之救護範圍外，還可施行(1) 血中氧暨心電圖監測、(2) 使用抗休克褲、(3) 灌洗眼睛、(4) 給予口服葡萄糖、(5) 催吐、(6) 周邊血管路徑之設置及維持，並得給予乳酸林格氏液或生理食鹽水、(7) 使用自動心臟電擊去顫術、(8) 其他經中央衛生主管機關認可之項目等。繼續教育訓練課程三年七十二小時以上，得延長其合格證明效期，每次得延長三年。

高級救護技術員(EMT-P)由領有中級救護技術人員證書四年以上或專科以上學校畢業領有中級救護技術人員證書，且中級救護技術人員資格仍在期限內，並甄試之合格人員，並經法定至少 1280 小時急救課程訓練(附錄三)及甄試合格者，由訓練單位造冊

請中央衛生機關核發證書，合格證明有效期限三年；除得以執行初、中級救護技術員之救護項目外，在醫師預立醫囑下，還得以施行（1）注射或給藥、（2）氣管插管、（3）使用自動心臟電擊去顫術、（4）使用自動體外心律器、（5）其他經中央衛生主管機關認可之項目等，均是高級救護技術員之救護範圍。繼續教育訓練課程每年二十四小時以上，三年累計九十六小時以上者，得延長其合格證明效期，每次得延長三年（黃季敏，2001）。

目前我國擔任第一線協勤醫療救護工作的鳳凰志工，均至少具有初級救護技術員(EMT-1)的資格，協助消防人員執行初級救護服務(Basic Live Support,BLS)，協助處理緊急傷病患，給予傷病患與家屬情緒安撫，透過專業的技能給予最大的支持與照護，以達服務人群為目的，在救護過程中仔細觀察生命與死亡，救護者的心得已成長，盡心盡力協助是最大的殊勝與功德（洪啓嵩，2006）。任何人若願意陪伴垂死者，必要同行幽谷，伴行一路的孤寂與恐懼，深入他人的苦難時，亦分擔些許痛苦、孤寂…，是悲憫之心的表現(Sheila Casside,1992,p17)，鳳凰志工願意在他人生命垂危時，陪伴在側，給予最溫暖的協助與鼓勵。

參、目前執勤狀況

南投縣鳳凰志工自九二一震災後積極成立，目前志工人數仍居全國之冠，也是全國各鄉鎮均設置一個志工隊以上之縣市。南投縣消防局（2014）消防統計年報顯示南投縣鳳凰志工隊分有三大中隊，於十三鄉鎮中有 20 個分隊，共有隊員 708 人（圖 3）。

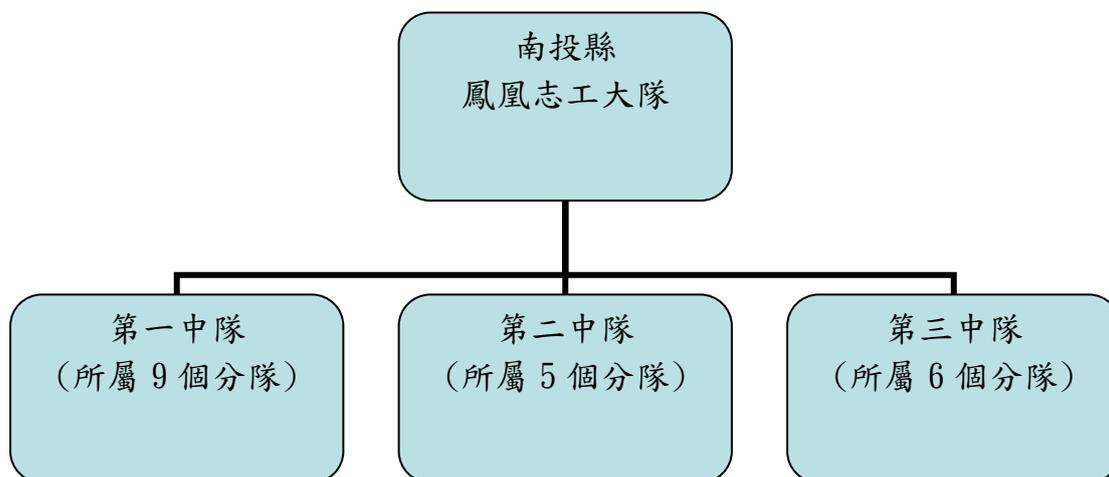


圖 3、南投縣鳳凰志工隊組織圖

南投縣消防局(2015)統計資料顯示緊急救護執行情形,2013年救護出勤次數 22,411 次,2014年為 23,508 次(表3)。因應消防人力不足之窘境,實施鳳凰志工組隊要點中規定,鳳凰志工每月至少應有 12 小時以上至所轄消防分隊參與協勤,於 2013 年度總協勤時數 6,989 小時,平均每人年度協勤 118 小時。

表 3、102~103 年南投縣執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表

	出勤 次數(次)	救護人數(人)						未送醫 次數 (次)
		合計	車禍	急病	一般外 傷及墜 落傷	路倒	其他 (含心肺功 能停止、癱 瘓、抽搐、 燒燙傷、毒 藥物中毒、 CO 中毒…… 等。)	
102 年	22,411	19,020	5,486	7,895	3,149	263	2,227	3,959
103 年	23,508	20,496	6,978	8,380	2,388	286	2,464	3,714

依據緊急醫療救護法規定到院前緊急救護係指緊急傷病患或大量傷病患之現場、送醫途中及抵達送醫療機構而醫護人員尚未處置前之急救措施。鳳凰志工隊為一支經嚴格專業訓練並唯一需取得證照(初級救護技術員及格證書; EMT-1)始得從事協助緊急救護任務之隊伍,在各類救護現場,可見其以專業及熟練之救護技術與急救常識,協助消防人員,聯手共同挽救垂危傷病患之性命,提供緊急傷病患完善的到院前醫療服務。有研究顯示,鳳凰志工協助消防人員執行急救處置最多的為頸圈、長背板等脊椎固定術,氧氣的給予,以及對到院前心跳功能停止(OHCA)傷病患的心肺復甦術(CPR),而這些處置均會嚴重影響因事故或疾病所造成之垂危傷病患,是否能挽回性命的重要緊急救護處置。為強化鳳凰志工緊急救護服務品質,提振工作士氣,及提升緊急救護水準,成功提升到院前心跳功能停止(Out-of-Hospital Cardiac Arrest, OHCA)傷病患存活率,於 2013 年南投縣消防局頒布 OHCA 急救存活獎勵金頒發要點,以資鼓勵。

綜合以上,天災發生看到人民的需求也突顯出政府救災救難的不足,成立鳳凰志工隊協助消防人員執行緊急救護工作,必須具備專業知識外、還含括實際操作技術層面,非紙上談兵,是個通過嚴格專業訓練之團隊。鳳凰志工面對每次突如其來的出勤救護,

每個未知的狀況，生命的無常衝擊，皆盡力給予最大的協助，給生命最大的支持，如天使般溫暖地幫助需要的傷病患們。與生命最直接的接觸，看到生命千變萬化，不同的面貌，瞭解付出其實是最美的收穫。

第三節 緊急醫療救護

壹、緣起與發展

在史籍上可能最早的醫療運輸系統，約於西元 900 年左右運用簡易原始的設備，將痲瘋與精神病患的強制運送，送至偏僻的住所，避免疫情的擴散。義大利在 1240 年發展出緊急醫療的雛型，願意主動跨出醫療院所，提供街頭上窮苦者必要的醫療服務；後來因戰爭陸續的發生，受傷的士兵都須等夜幕低垂時才能被拖回後方治療，士兵們的多寡與身體狀況直接影響戰局勝敗，爲了提升存活率與作戰力，演變成即時後送的方式，也爲後代開啓緊急醫療系統。1792 年，普奧聯軍對法宣戰之際，大部分的傷兵因延誤治療黃金時機而不幸過世，以致重新思考整個救護系統，發展出幾項關鍵的意義：將醫療資源直接送至傷患身邊，爭取治療黃金時間，這種現場醫療的概念，就是緊急醫療系統的核心；受傷的傷兵不因階級而治療次序不同，因以傷患的嚴重度而定，非階級制度，此爲檢傷分類（林志豪，2010）。現代緊急醫療系統的萌芽於 1966 年美國國家科學研究院發表「意外死亡與失能：現代社會忽略的疾病」一文，建議心血管病患的照顧應由醫院推展至到院前救護，也說明創傷性病患到院前救護之重要性（林志豪，2010，頁 33）。

我國早期消防工作係以火災之防救爲主，並未負責救護工作，但會有人員受傷情形發生，於 1968 年接受美軍顧問團贈送二輛廂型車，改裝成簡陋簡易的救護車，以救護車配合出動，及支援火場傷患急救工作。由於消防單位救護車輛出勤迅速、機動性高、聯絡通訊便利，對於火場傷患能發揮立即送醫救治的效果。使得民眾對於消防救護工作益加肯定與讚揚，更殷切盼望能擴大救護服務範圍。於 1976 年 5 月 23 日由台北市政府警察局消防警察大隊與衛生局、社會局共同擬定「台北市緊急傷病救護辦法」，明定緊急救護服務範圍，其特色爲衛生、消防單位權責分工，責任醫院之指定與配合事項及相關救護業務之管理（李思賢，2008），也於台北市設置急救無線電通訊系統；1985 年衛

生福利部開始籌辦緊急醫療網，準備系統性的發展。2001 年起政府部門全面性建構緊急醫療系統，緊急醫療救護服務的主要目的，以協助緊急性、心理障礙或疾病患者應急的醫療救護與送醫服務，以爭取治癒時效，提供迅速、安全、有效的醫療救護，因此緊急救護成爲全省消防人員任務的重要勤務之一，可見緊急醫療救護系統在急性傷病患的處理過程中，是扮演著相當重要的環節（吳榮平、余岐育，2011）。

貳、重要性

緊急醫療救護系統(EMS)中的「到院前救護」原意，是針對亟需醫療照護、而無法及時送達醫院之緊急傷病患而設計；換言之，當任何人有傷或病時，一通電話進來，會有專業的人員於快速的時間內，將傷病患送至適當的醫院，提供第一時間的急救，降低死亡率與失能率，及維護傷病患民眾的生命安全。到院前救護的精神是快速反應、在現場適當救護，目標是避免病情惡化、防止死亡。

緊急救護的重要指標包含緊急救護的時效性與到院前心跳功能停止(OHCA)病患之救活率與存活率（李宗儒，2010）。當心臟停止時，腦細胞於四分鐘開始死亡，十分鐘進入腦死狀態，若四到六分鐘內能給於適當的急救，恢復的機率相當高，每延誤一分鐘，存活率驟降 10%，超過十二分鐘沒有接受任何急救，存活率僅只有 2%至 5%（廖訓禎，2006）。歐洲文獻調查顯示緊急救護之存活率最低 3.6%至 30.7%，平均爲 10.7%(Atwood, C., Eisenberg MS, Herlitz J, Rea TD.,2005)；台灣資料顯示 1995 年在高雄地區到院前死亡的存活率爲 1.44%(Wang JS, Cheng SH, Leu LJ, Hsu PI, Ker CG, Huang YC, Chang CF, Lin SE, Chen JH, Yuan CY, et al.,1995)，2002 年存活率爲 4%(Lin JN, Lin TJ, Kuo MC, Chou JJ, Lin CK, Tsai MS.,2002)。全世界對於危急個案的急救目標爲「四分鐘給予心臟復甦術，八到十六分鐘給予高級心臟救命術」（Cummins RO, Ornato JP, Thies WH, Pepe PE,1991）。黃金救援時間使得「到院前救護」已成爲急重症醫學中不可或缺的重要一環，在緊急傷病發生以後，早期到現場給予適當處置，可以降低死亡率，改善癒後情形，也減少了後遺症的發生，降低許多醫療和社會成本（唐于絢，2003）。

緊急醫療救護系統具有如下功能：1、提升到院前服務品質；2、提升急救(CPR)的救活率；3、減少因創傷導致的殘障；4、減少因重大創傷導致的死亡與罹病率；5、處理大量災難時之有效利器；6、構成安全無漏的全民醫療網；7、提供安全感，使民眾樂居於此（胡勝川，1997，頁1）。為達到主要目標「提升到院前死亡的救活率」，需要一個完善的制度，而發展緊急醫療救護是世界的趨勢，完善的緊急醫療救護系統也是先進國家的象徵。

南投縣土地面積廣闊，大部分屬山地地區，交通不甚便利，加上醫療資源有限，各種意外災害事故頻繁，意外事故已連續三年十大死因中排名第六位；由南投縣消防局2013年度消防年報顯示救護量不斷激增，2004年出勤次數為13,082次，相較2014年23,508次，近十年來增加58.37%；在執行救護案件中，心肺功能停止之傷病患由2011年501人到2013年達561人，到院前心跳功能停止(OHCA)存活率4.19%提升至7.13%，顯見緊急救護工作之重要性。

綜合以上，緊急醫療救護系統由多方單位戮力分工，消防單位負責到院前緊急救護，與時間賽跑、做最適當緊急處置，降低了死亡率與後遺症、提高存活率，也可減少到院後醫療所需的龐大費用，為緊急救護最重要一環。毫無疑問，急救真的很重要！隨著現代進步的科技，但仍然無法掌握天災人禍與意外的發生，在多元風險下，緊急醫療救護的重視，也看到了對生命的重視與關懷。當一個人面臨災難、病痛及求救無門之際，撥打119一通電話，沒有貧富貴賤與階級之分，只要有需求的人，即有專業人員到場提供最適切的處置服務，給予於人民安全的後盾，使緊急傷病患的生命得以延續，讓緊急救護發揮到最大之效益。

第四節 生死觀相關研究

壹、中華文化面對生死的態度

中國思想界開始活耀，以「諸子百家」思想爭名其為著，其中以儒、道、佛家對於中國文化影響深遠。

一、儒家

儒家最基本的概念是「仁」，人生信念是「修身、齊家、治國、平天下」，孔子儒學最高目標以安定天下，治理社會為主，人生觀積極向上，將生命的價值放在「生」上，積極建立功業來超越生命的有限性，對於生前與死後的榮譽都特別珍重，生跟死都要達到仁的境界，以此超越死亡，達成生命的永恆（王夫子，2000）。儒家面對死亡「以生制死」的態度，著重於生者的情感面，呈現理性主義的人文精神，而非是要面對死後世界的探討，以感性的「不忍」與理性的「面對」來處理死亡問題（林明君，2009）。

生與死是生命中無法切割的部分，孔子之言「未知生，焉知死」，以「事人」之道為先，以「生」為道知本，表示不能離死而論生，相對也不能離生而論死，需以「生死並論」之（釋慧開，2005）。

二、道家

道家生命哲學核心「元神」，指出「本無生，本無死」的根本特性；生死觀講究是養生、長命，死後盼成仙可以長生，並反社會階級，主張無為而治、世界和平（鄭秀娟，2006）。

老子的生死觀「貴生重死」，萬物皆由道所生，一切皆有所安排，所謂「天地與我並生，萬物與我為一」（吳承翰，2010）。

莊子以自然觀點看待生死，萬物齊一沒有分別，認為萬事萬物皆有其價值與意義，死亡是回歸自然的一種方式，生跟死是自然的本質，世上沒有人能改變或跳脫它，唯打破對於死亡的迷相，通達事理，了解權變，不執著才能以接受性的態度去面對，要隨遇而安，才是人生存之意義，亦能參悟生命之安頓（李美秀，2014）。

三、佛家

佛教認為死亡是生命的必經過程，生命不生不滅，有生才有死，有死才有生，生死相生相成，且互為因緣，即是一種生死輪迴的現象。教導諸多善巧，而凡生死皆有苦，需繼續修行，若能認證生命的本來，了脫生死不再輪迴，生命得大自在，即可成佛（陳錫琦，2006）。

人的煩惱起於無明，需先去我執「無我」修持開始，了解因緣變化，世界萬物的實像乃無常性與無自性，破除無明，才能解脫煩惱。在苦難議題中學習，了解世間的無常

與無我，過程中佛法扮演推手的角色，減輕生離死別或身體病痛之苦及破壞性的情緒，進而發菩提心精進修行，便能使煩惱減輕，使心安於某種平靜喜樂之中。終極目標：終止輪迴，生死解脫，涅槃寂靜（尤淑如，2012）。

佛教以喬遷之喜來形容生死，房子一旦壞朽，須拆掉重蓋新房子，而身體軀殼壞了如同喬遷新居般，應該可喜不是可悲。當面臨死亡時不要驚慌，生未必可喜，死未必可悲，真正的生命是超越無常、超越無我，所以生命本身並不會死（釋星雲，1995）。生死無常，而死亡不等人，必須要將生死規劃到人生計劃裡，把握每個當下，當作一日來過，善加運用並創造繼起的生命（釋星雲，2008）。

四、當代中華文化面對生死的態度

一般就民間廣大民眾而言，樸實的生死觀仍相當以儒家本位，且是非常傳統漢民族式的。從前醫學不發達無法即時就醫，病患的死亡及臨終多發生在家裡，在子女圍繞下離世。小孩看見家中長輩交代遺言而過世，整體的氣氛氛圍是如此自然不過，對於死亡會覺得熟悉與自然；相對在於現代社會裡死亡多發生於醫院，死亡變得不是人生的自然現象，像是醫療的失敗。生命尾聲時有人想留一口氣回家，卻須壓著呼吸球坐救護車才能回家，而救護車鳴笛聲伴隨著哀愁與悲悽，讓死亡變得距離感，也是件可怕的事(Sheila Casside,1992)。

在中華文化裡「死」是禁忌的話題，是不吉利的表徵，似乎講到死，即死亡便會來到，雖然理智上知道人皆一死，仍閉口不談，直到死亡突然來臨時，完全措手不及，造成無法彌補的遺憾。加上缺乏預立遺囑的習慣，死亡便造成家庭的混亂紛擾，各種情境皆可能會發生。整體的社會文化環境充滿著對死亡的習俗禁忌，缺乏良好的死亡教育，易造成生死兩相憾的局面。

貳、認識生命、死亡

古人說「黃泉路上無老少」，指的是死亡並非老人的專利，棺材裝的是死人非老人，死亡是任何人都須面對的人生課題，也是生命整體的一部分。人一生中必經兩件大事，即是生與死，在生與死之間形成一個生命歷程，再經由當時人對於重要生命歷程的處

理，可看出潛藏的生死觀念。生與死是生命形成及結束的具體事件，只能藉由透過別人的生死存亡使得自我得以反省，瞭解其中隱含的意義。

一般人認為出生是可喜可賀，死亡是悲傷、恐怖不祥的（林素英，1997）。死亡本身不是件壞事，不是生命的結束，是生命的過程與展現，也是準備開啓另一個生命的起點；而死亡隨時會降臨，要隨時有面對死亡的準備，與培養對死亡的覺知（聖嚴法師，2007）。現代人具有強烈生存意識、物慾的追求與執著，必會承受強烈的死亡焦慮與痛苦，及會對死亡產生莫大恐懼與悲哀（鄭曉江，1999）。但凡是生命必然會死亡，導致人類無法不面對死亡，海德格認為人是向死亡而存在的。人的細胞分分秒秒都在新生與死亡，機能亦是如此，如同大腦意識也是不停在改變，其實人的生命行程裡都蘊含死亡的觀念，生與死是互相滲透密不可分（鄭曉江，1999）。死亡是相對性概念，生與死皆是生命的轉換過程，是人生歷程不可切割的兩個面（洪啓嵩，2006）。

每個人都須重視死亡的問題，藉由透過對死亡的思考與探討，悟出「生的智慧」。多數研究認為醫護人員須先認識、了解、解悟自身對於死亡的態度，才能真正瞭解病患與家屬的需求，使得臨終者生活品質更為改善（顧艷秋，2000）。Schrock 和 Swanson(1981)表示對瀕死病患照顧的直接經驗，是影響死亡態度的重要因素。Popoff(1975)的研究認為，過去的失落經驗會影響目前的死亡態度，而接觸死亡感覺不同，其恐懼態度也不同；鄭曉江（1999，頁 146）表示死亡的態度會強烈受到人生觀的影響。接近死亡看似恐怖，其實是喚醒內在心靈深處某種神秘靈性，及本自具足的慈悲心，而對人事物產生真摯的憐憫與愛意；反之，害怕死亡、遠離死亡，只是讓人生觀變得短視近利，並與無明執著糾纏（林慶昭，2008，頁 63）。

一般人心中的「生死」話題是多數人不願談論，且害怕與生活經驗連結，可打開心胸，接納與看見別人不同的生命經歷故事，進而使自己超越自我的療癒意義，面對死亡是人生最大的衝擊，也是身心轉變的契機（辜琮瑜，2010）。死亡是生命的過程，不是真正的終點，把認識死亡化為生命的規劃與前進的動力，讓生命更具真實意義，平時即要培養健全的生死態度，解決根本之道以生死教育為主，轉換心性，得到安於生、順於死，生死都幸福（傅偉勳，2010）。換言之，以「死」反觀「生」，當站在人生「終點」

觀看此刻的「中點」時，得以覺察生命價值與意義，不懼怕死亡，更能珍惜生命，創造美好未來，最高人生狀態即為超越死亡（鄭曉江，2000）。死亡是能量的轉換，死亡是恩典、是穿越回歸真我的旅程，死亡很安全，大家都安全(Kathleen Dowling Singh, Ph.D.,2010)。在「生命的永續經營觀」裡，死亡是生命的轉換，非墮落終結，是另一個新開始，因為有死亡期限的悲傷，讓活著時更能把握當下、更積極迎向人生（釋慧開，2014）。

壹、死亡與失落

當一個人某樣東西被剝奪後，會產生失落感，因為那些重要的事物將可能永逝不返，例如死亡。失落廣義的定義為一個人資源上的任何損失，不論是簡單的、物質的或無形的、情緒的，只要有情感依附都包含在內。失落的故事細膩情節是面對重大變故的複雜調適歷程，是非常獨特個人化，也與當時文化背景有關連(Robert A. Neimeyer,2007)。悲傷是個人遭逢失落事件後，產生的內在情緒反應，包括生理、行為、情緒、心理、社會與靈性等幾個向度。有失落即有悲傷，是生命的正常反應，是一種情緒的正常過程，並有其任務及意義性（黃傳永，2012）。

逝者死亡的原因或型態，影響個人悲傷的反應與歷程。非預期性死亡中以意外或災難，往往發生在不該發生的人身上，伴隨的死亡的悲傷程度極高，為引起較嚴重強烈且複雜的喪慟反應。哀悼者需花很大力氣及時間去調適因應，易心力交瘁(許玉來，2002)。悲傷的根本處是從活著的連續完整狀態中撕裂或扯離，內心在過程中產生不安、害怕，引起不同的思念與悲傷（許禮安，2014）。

失落與悲傷是非常獨特性，並無法適用所有哀傷者，悲傷調適十個實務步驟：1、認真看待微不足道的失落；2、花一些時間去感受；3、尋求健康的方式來解壓；4、瞭解自己的失落；5、找一個值得信任的人；6、放開想要掌控他人的需求；7、利用自己覺得有意義的方法來為失落進行儀式；8、允許自己有所改變；9、從失落中有所獲得；10、把重心放在靈性的信念(Robert A. Neimeyer,2007,p65-66)。

「悲傷與失落」是人一生當中必有的遭遇歷程，要減輕悲傷帶的痛苦，需要讓喪慟完成它自然的一個過程。所有改變都會帶來失落，就如同所有失落都會造成改變(Robert A. Neimeyer,2007,p5)。能夠透視失落與悲傷的本質，對於萬事萬物明瞭清楚，以平常心看待，失去時亦能降低悲痛。

貳、活出意義來

美國哲學家梭羅說：「生命本身沒有意義，你必須賦予它意義；而其價值有透過你所選擇的意義而彰顯出來（林慶昭，2008，頁 9）。」人生包含「事實」與「意義」兩個層面，諸多以事實科學化制約探討，忽略意義追尋與內涵（釋慧開，2005），而生命的意義是一個解構人類存在的目的與意義的人生哲學問題。

依傅朗克（1967）存在分析觀點，每個人都有屬於自己的天職或使命，且是需要具體去實現，加上有死亡的壓力，反而增加責任感去把握眼前的每一刻，強化個人生命意義的追尋與實現（何妙芬，2007）。傅朗克認為我們能從三種途徑來發現意義：一是藉著創造、工作；二是藉著體認價值；三是藉著受苦，意義是指一個人存在的某一時刻中，其特殊的生命意義，不是指生命的一般意義；意義是需要在世界中找尋，而不是在人身上或內在精神中找尋。意義治療的基本信條之一是：「人主要的關心並不在於獲得快樂或避免痛苦，而是要了解生命中的意義。這就是為什麼人在某些情形下，寧願受苦，只要他確定自己的苦難具有意義即可。」讓我們能用新的視野角度來看待生命中的各式風景。同時，再回頭看待人的存在價值，知道所謂「價值」不是外在所給予的，而是在於面對苦難的當下，仍然能作「人之所以為人」的價值抉擇。把生命的每一天當成最後一天，好好珍惜擁有的一切，是對生命最大的負責態度，也是賦予最大的價值，活出生命的喜悅與價值。

參、面對災難處境

在面對人生課題時，克服沮喪低落情緒三步驟，第一步：覺察，認識自己情緒的來源導因；第二步：回答，依自己的覺察來回答自己，一欄填自己憂慮的事，另一欄填自

己給回應；第三步：行動，步步踏實，積少成多。每次練習中慢慢看見自己與情緒，找到適合自己的方法，依法循序漸進克服。

在災難中看見人生的無常，藉此參透生命的意義，世間沒有一樣東西是永恆不變，變的是生命的現實，不變的是一直在變，人需要在變化之中做生活的調適，及珍惜寶貴的生命。無常裡蘊含著生命的永恆性，適應無常需要「愛心與智慧」。當碰到重大災難時，在它的背後隱藏著新的啓示，它將能帶來新局面，而每個安排，都將是最好的安排；如同失誤並非沒有價值，而是是否看見轉折後所帶來新的思考與機會。揮去心中的痛苦，化悲憤為力量，振作可以是生命的承擔，是精神的動力，也是生命的尊嚴（鄭石岩，1999）。

肆、善生與善終

身為人類有著獨一無二的優勢，就是唯一擁有意識的靈性動物，能思索人類的有限性與無常。當活著時間不停減少，加上世界上致死的因素很多，續命的因素很少，人類身體又是如此脆弱，如果能及早面對死亡的不確定感，思索死亡，善用自己的時間，珍惜眼前的生命活在當下，對死亡無常做思考，令心可以祥和、有福德。當真正面對臨終時，能越有勇氣與喜悅（達賴喇嘛，2003）。以平靜的心看待死亡，會發現生命本身就是奇蹟，感受到生命的美好幸福(Tomas Bien, 2011)。聖嚴法師提出生與死是一個階段、一個過程，在活著時候要培養正確的人生態度、良好的品格以及認真生活，提升生命品質，與淨化自己心靈；在面對死亡要存感謝之心，接受它、歡迎它，死亡讓我們放下此生的種種責任，帶著一生功德迎向另一個新的生命旅程（林慶昭，2008）。

每個人是自己一生的導演與主角，擁有自己生命最大的主導權，每個人都希望被尊重，即便是死人也不例外，人人有追求善終善生的權利。歸類善終以下特徵：（一）沒有痛苦及症狀困擾，去世之前能維持身體的清潔與舒適。（二）能心平氣和的接受死亡和沒有無意義的生命延長。（三）有充分時間準備做好決定、對家人有交代、道別和選擇死亡場所。（四）符合個人宗教信仰、傳統文化而能坦然面對死亡（馬瑞菊、蔡惠貞，

2012，頁 8)。走到生命的末期去除英雄式醫療照護，尊重生命的自主權，並能有尊嚴地瀟灑離開，預約善終變得很重要。活著是最真實的存在；而善終是給生命最美的祝福。

綜合以上，對死亡的恐懼來自於無知，非害怕而毋須面對死亡，也不必忌諱談死亡，生死如月亮有陰晴圓缺，各有其美，這就是生命是自然，西藏諺語說每一個人都會死，但沒有人真的死。人在任何時刻，都該對生命盡善的保護，生與死並存皆為人生的課題，死亡時生命消失，身體也跟著消失，珍惜擁有活在每個當下，並活出生命的亮度，讓生命可以更加寬廣與深厚。當靠近死亡、接觸死亡的經驗，影響著對死亡的態度，而鳳凰志工於救護過程中直接面對生命的生與死。死亡是個檢測站，不止檢測亡者，還有周邊其他人的生死態度，而生命無常不斷在變化，面對死亡生命的再出發，須先培養健全的生死態度，覺察生命中的價值與意義，當死亡真正來臨時能坦然地迎接，所謂的恩寵與幸福。



第三章 研究方法

本研究主要探討緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例，研究參與者必須為鳳凰志工，探討鳳凰志工擔任志工前、後對生命與死亡的看法。為顧及資料蒐集的完整性以及深入理解參與者的內心世界，乃採質性研究方法，以深度訪談來進行。本章將分別研究取向、研究參與者、研究步驟、研究工具、資料整理與分析、研究倫理、研究嚴謹度，共分爲七節，作逐一說明。

第一節 研究取向

因研究對象爲「人」，研究問題在於個別化生命歷程與生死觀的主觀描述，加上研究參與者的肢體語言等，皆難以量化測量方式呈現。質性研究涵蓋事實與意義層次，研究人們對生活意義的瞭解，及澄清、闡明自身對其生活的觀點(Steinar Kvale, 2010)；訪談研究的核心是對他人故事感興趣，而故事具有其吸引探究的價值；說故事者會挑選個人意識流中經驗情節，經反思貫通後建構獨一無二的意義(Irving Seidman, 2009)。藉由「從內在」的方式來瞭解、描述、甚至解釋社會現象，它關心的是意義、是本質、是主觀、是詮釋，是一門強調詮釋的藝術性科學。因此，本研究以質性研究方法爲取向，透過深度訪談來進行，收集大量的語言資料，以了解研究參與者思維的過程及細膩的心理變化，深度訪談的目的在於探索潛藏的意涵、影響衝擊、未來發展以及解決之道，強調在不斷互動中創造、建構新意義的過程(萬文隆, 2004)。質性訪談是知識建構的場所，藉此研究方法，貼近研究參與者做近距離的瞭解，營造互爲主體之誠信關係，藉由不斷的對話，採開放自然的態度，蒐集特定個人真實的經驗、情感、態度…等線索，來深入瞭解研究參與者的內在演變歷程，以便確切地呈現近事實真相的研究結果(陳柏璋, 2000, 頁 25-46)。研究者亦將研究參與者的生活故事與對話，視作「研究問題」而予以進行剖析。

研究方法的選擇，取決於研究本身的特性及研究的主題而定。質性研究本身並非靜態一致共識的學問，而是人類對於社會知識與知識建構的一系列革命(胡幼慧, 1996)。質性研究的精神與原則：無預設任何假設與立場，重點放在事實本身，重視是研究參與

者深度訪談乃是研究者與研究參與者之間的互動，從陌生到信任，到暢所欲言的過程記錄，進而取得語言資料，由研究者將語言化成文字，謄寫成逐字稿，再一一進行分析詮釋，關心的是文本意義的解釋，而非是數量的呈現(William McKinley Runyan, 2002)。

深度訪談是以半結構式訪談為主，研究者在訪談之前必須根據研究的問題與目的設計訪談的大綱，依序三部曲有：首部曲，聚焦在生命歷史的經驗描述。首次訪談著重在研究參與者對於過去經驗的回溯與整理，依循歷史脈絡談至目前情況；二部曲，圍繞著目前生活經驗的細節。蒐集研究參與者目前生活經驗細節的描述，尤其是令人深刻印象之事件；三部曲，邀請其反思生活經驗的意義。邀請研究參與者反思之前訪談所提及生活經驗的意義，如何看待此經驗或未來會怎麼做…等，使經驗再建構與描述為此三部曲之重點（高淑清，2008，頁 120）。順此三部曲漸進性瞭解研究參與者對於過去、現在、未來的經驗與看法，作為訪談指引方針。半結構式訪談綜合結構式訪談的嚴謹性，及無結構訪談的開放度，使研究參與者能有空間反思、覺察與釐清盲點，使得訪談內容更具有彈性及豐富度（吳明清，1994，頁 336），於訪談互動過程中雙方皆具價值。

第二節 研究參與者

在質性研究當中，非常強調獨特探索現象的本質，是獨一無二的(Graham R. Gibbs, 2010)。本研究共找六位研究參與者，採立意取樣，可提供「深度」與「多元社會實狀之廣度」資料為標準，當每位研究參與者的資料訊息開始有多餘、重覆性時，即為此研究參與者資料飽和。

壹、篩選條件

本研究樣本選擇，以南投縣鳳凰志工為研究參與者，即預先進行預視訪談，藉此修正研究者對研究問題的釐清與方向調整。將受研究參與者篩選條件歸納如下：

1. 須年滿 18 歲。
2. 具有初級救護技術員訓練(EMT-1)資格，服務年資三年以上者。
3. 具有語言清楚表達能力者。
4. 對此研究主題感興趣有意願參與研究、分享其經驗者。

貳、研究參與者基本資料

研究參與者詳細基本背景資料，決定其公信力的主要依據。採立意採樣篩選 6 位研究參與者，未刻意區分男女性別，得此基本資料如下。

表 4、研究參與者背景資料表

代碼	化名	性別	年齡	宗教信仰	教育程度	職業	鳳凰志工年資
A	火車	男	28	家：民間信仰 基督教受洗	大學	服務業	4 年
B	宸蓉	女	63	無	高職	家管	14 年
C	Hanna	女	37	無	高職	服務業	14 年
D	琳兒	女	46	民間信仰	高中	服務業	13 年
E	芳芯	女	45	民間信仰	高職	家管	10 年
F	小麗麗	女	56	基督教受洗 民間信仰	高職	家管	14 年

代碼	化名	訪談次數 (合計時間)	聯絡方式與次數	參與其他志工
A	火車	2 次 (1 : 45)	Line : 5 次 Mail : 2 次	犯罪被害人保護協會志工
B	宸蓉	2 次 (3 : 00)	Line : 3 次 Mail : 1 次	犯罪被害人保護協會志工、調解委員會志工
C	Hanna	2 次 (2 : 00)	Line : 5 次 Mail : 1 次	犯罪被害人保護協會志工
D	琳兒	2 次 (2 : 20)	Line : 6 次 電話 : 3 次 Mail : 1 次	衛生所志工、導覽志工、解說志工、國中小志工

E	芳芯	2次(2:30)	Line: 5次 Mail: 1次 電話: 1次	圖書館志工、導護志工、故事媽媽、健走志工、衛生所志工、社教站志工、衛生所志工、國中陪讀志工
F	小麗麗	2次(2:10)	Line: 2次 電話: 3次 Mail: 1次	解說志工、偏鄉數位關懷協會志工、救國團志工、衛生所志工、文化所志工、警察局志工、生活美學志工

第三節 研究步驟

壹、研究流程

- 1、研究者從感興趣主題中形成問題意識，與指導教授進行討論，擬定研究主題與方向。
- 2、蒐集並閱讀相關文獻資料，並匯整整理。
- 3、依研究目的，擬定訪談大綱，進行預視訪談及修改訪談大綱。
- 4、徵求符合條件限制六位自願研究參與者，進行正式深入訪談。
- 5、將謄寫逐字稿並編碼，進行資料分析與轉譯。
- 6、資料分析之內容與文獻資料佐證，並提出結論與建議。

貳、研究流程圖

圖 4、研究流程圖



第四節 研究工具

針對研究目的，研究者以深度訪談為研究資料收集的方法。在質性研究中研究工具，包含研究者、訪談大綱、訪談記錄、訪談同意書及訪談工具等。視資料飽和程度，研究者與研究參與者進行約二到三次訪談，每次約一至二個小時，訪談結束後，即進行逐字謄寫工作，依據資料將每位研究參與者的生命故事完整呈現，與研究參與者確認內容無誤後，並將進行編碼、分類、歸納、分析等步驟。

壹、研究者

陳向明（2002）表示質的研究是以研究者本人作為研究工具，採第三人稱角度，立場客觀。在自然的情境下採用多種資料蒐集方式對社會現象進行整體性探究，使用歸納法分析資料和形成理論，通過與研究參與者互動對其行為和意義建構獲得適切性理解的一種活動。在質性研究過程中，研究者扮演極為重要的角色，須理解人們敘述其經驗世界的過程，藉以賦予價值與意義（黃瑞琴，1991）。

研究者須具敏銳度，洞察與發現每位研究參與者間的同異處，而分析的本身就是詮釋，也是對世界的建構。因訪談的對象是人，會有情緒起伏或難言之隱，研究者須具有高度同理心，體會當時時空背景下的人際互動與心情轉變，甚至能透析人性（蕭瑞麟，2007）。研究者具護理背景，曾參與鳳凰志工隊，在此段期間廣泛閱讀相關文獻，並定期與指導教授及研究團隊討論相關之主題，以提升研究的專業能力及素養。

貳、訪談同意書

本研究是以訪談為資料收集的方法，為了保障研究參與者的權益，訪談前須與研究參與者說明，並提供保密性承諾，繼而設計一份訪談同意書（附錄五），徵求研究參與者同意後填寫之。

參、訪談大綱

依據研究目的，參考相關文獻資料並與指導教授討論後，擬定半結構式訪談大綱（附錄六），以此為參考依據，引導研究參與者針對主題深入探討。

肆、訪談工具

訪談時使用工具有 1.錄音筆：紀錄訪談過程中，全部對談內容、音調…等。2.筆記本：紀錄訪談過程中，研究參與者肢體語言，表情、動作…，及研究者自己的情緒感受。

第五節 資料整理與分析

在逐一深度訪談後，研究者便進行資料整理歸納及分析之工作，資料處理工作如下：

壹、逐字謄稿並加以編碼

對於訪談資料的初步整理，首先將訪談錄音檔轉謄成逐字稿，加以反覆聆聽後進行編碼，並在具有意義的訪談字句中將其字體加粗，如：(A1-002-1) A1 表示與火車進行第一次訪談；001 代表研究者於訪談中第一句內容，奇數部分則為研究者的提問與回應；002 代表研參與者於訪談中第一句內容，偶數部分則為研究參與者的回應內容；1 代表此段回應內容中第一句意義性句子。編碼方式以此類推，以利後續意義單元分析與主題歸類。另外，在整理逐字稿過程中，紀錄有所疑慮及提問的部分，於下回訪談時提出，以增加內容資料的準確性。

貳、意義單元分析

質的研究目的在於發現，資料收集並非終極目標，最具挑戰在於從大量繁雜資料中找出意義(Micheal Quinn Patton, 1995)。需反覆閱讀訪談資料，重建訪談現場，儘可能進入研究參與者的故事情境內，同理研究參與者的心理、情緒與感受，並從資料中找尋及分析意義的脈絡。

參、歸類主題、概念

先各別(縱向)將訪談資料中的意義單元，依據研究目的分門別類後，再將全部(橫向)意義單元綜合整體觀照，歸納出相關的主題及概念。

肆、確認共同主題及反思

資料分析最終乃是找到相同的主題與概念，經由不斷閱讀產生新的理解，重新解構與重建，使意義結構合乎邏輯免於矛盾，亦能反映情境脈絡中的本質與意義(高淑清，

2001)。將主題與概念歸類後，確定相同、相異主題後，經研究者不斷地反思與洞察，重新整合出故事整體的意義，進而合成一篇脈絡連貫的大故事。

第六節 研究倫理

黃瑞琴（1991，頁 154）指出，在強調研究者與研究對象互動的質性研究過程中，倫理是一項需要認真思考的課題。一個研究倫理準則通常要「考慮期望與迴避，它代表我們試圖要尊重其它人的權利，實行義務，避免傷害，同時擴展那些與我們互動的人的好處」（Corrine Glesne, 2006, p157）因本研究對象為人，並採取質性研究深度訪談法，基於研究倫理考量五大原則：

1. 研究參與者必需給予充份資料來決定是否參與此一研究。
2. 研究參與者在任何時候若要退出，不得給與處罰。
3. 去除所有不必要的冒險。
4. 研究對社會或個人的好處必須大於潛在危險。
5. 實驗應由合格的人員來進行(Corrine Glesne, 2006, p157)。

經上述原則檢視，進一步說明在本研究中具體做法如下：

1. 尊重研究者個人的意願。
2. 以不傷害研究參與者身心為原則。
3. 客觀真實的分析與報告。
4. 尊重研究參與者隱私。
5. 遵守誠信原則。

第七節 研究的嚴謹性

質性研究結果品質的把關與信、效度有著密切關係，信度是測量程序的可重複性，效度則是獲得正確答案的程度（Kirk & Miller, 1988；引自胡幼慧，1996），此外其亦著重研究中一連串的歷程品質把關，一般而言綜以「嚴謹性」稱之（高淑清，2008，頁 70）。質性研究結果的可信性五大指標：可信賴性、可轉換性、可靠性、可確定性、解釋有效性。

1. 可信賴性：是指內在效度，質性研究的真實程度。在本研究中具體做法：在訪談前與研究參與者建立「互為主體」之誠信關係，在訪談過程中，使用錄音機、攝影機等輔助器材，協助訪談資料之蒐集，並採取立即回憶、轉寫的原則，力求訪談紀錄之正確完整，再給研究參與者轉譯稿，共同檢核資料內容。
2. 可轉換性：是指外在效度，採立意取樣，蒐集豐富的資料，能詳實有效地轉換成文字並加以敘述，以深厚描述增加資料的可比較性與詮釋性（胡幼慧，1996）。具體做法：研究參與者採立意取樣，並擬定實做前導性研究，經由論文小組同學們及指導教授檢證，且對於研究參與者的資料文本透明化，並厚實地描述。
3. 可靠性：是指內在信度，個人經驗的重要性與唯一性。具體做法：前提須與研究參與者建立誠信關係，使每個生活經驗都是重要唯一的描述，並得到研究參與者的檢驗及認同。
4. 可確定性：是指客觀性，研究者須以客觀、一致及中立態度。具體做法：與研究參與者確認及溝通訪談內容，再經多次團隊檢驗，以利提高可確定性。
5. 解釋有效性：是指顯著性，強調共同主題文本解釋之真實有效性。具體做法：檢視研究者的主題命名是否反映研究參與者生活經驗與真實感受，並與之確認（高淑清，2008）。

第八節 前導性研究

前導性研究可檢驗研究計畫與研究者觀察技巧，幫助研究者更貼近實際研究。

壹、初步分析探討

在預視訪談的初步分析，從反覆聽錄音和閱讀訪談逐字稿資料中，摘錄與研究問題相關的字句，逐一編碼。將訪談逐字稿內容資料分成【關鍵字】、【意義單元/附註】兩類進行編碼。

就本文目的，針對 A 火車個案，研究者有以下的觀點：

研究問題	研究參與者的觀點	
<p>1、探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法為何？</p>	<p>擔任志工前</p> <p>1-1 對生命沒有特別看法，還需要想一下。</p> <p>“生命喔…恩其實我覺得對活著的喔…對生命有哪些看法，這個要想一下。”</p> <p>(A1-096)</p>	<p>擔任志工後</p> <p>1-1 “生命都是要被尊重的，不分大、小、男、女、老、幼、貴、賤，只要能夠幫，皆會盡力幫忙。”</p> <p>(A1-100-2)</p> <p>“生命真的很脆弱。” (A2-034-1)</p>
<p>2、探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法為何？</p>	<p>2-1 對死亡比較沒概念，小時候曾歷經遠親離開，就當下難過。</p> <p>“以前聽到死亡那樣無知。”</p> <p>(A1-078-1)</p> <p>2-2 “懵懵懂懂無知的時代對於對死亡好像看到鬼一樣會怕、很恐怖，會與電影裡的鬼片去做連結。” (A1-086-1)</p>	<p>2-1 “死亡是件很嚴肅的事情。</p> <p>(A1-088-1) “是一個過程，終究難逃一死。比較不會像以前聽到死亡那樣無知，往好的方面想，或許是到了另一個旅程，講科學一點就是一種空間的轉換拉、時間的轉換。”</p> <p>(A1-078-1)</p> <p>2-2 死人也是人，是需要被尊重的，已自在習慣，沒有恐怖。</p> <p>“不怕看到血，甚至碰到屍體”</p> <p>(A1-002-2)， “死人也是人，就要用平常心去面對。” (A1-072-2)</p>

貳、意義單元分類

訪談大綱是依據研究目的來制定，而從訪談大綱中所取得研究參與者的錄音中，經過逐字稿的謄寫，重回現場情緒的捕捉資料中，經過瀏覽訪談逐字稿內容畫出重要訊息，歸類屬性相近的概念，列出意義單元分類。由於半結構式的訪談方式，讓研究參與者在主觀的感受中，針對主題自由敘述經研究過程，研究者再從敘述中做補充與提問。

參、未來研究須注意事項

在整理逐字稿過程中，發現研究參與者 A 火車樂於表達分享，研究者偶爾需被適時帶回主題中；研究參與者表達字句中易有“了”“呢”…等語助詞，並不影響文意。

此外，研究者因首次訪談過程緊張，需再多加注意為下：將問題具體生活化，減少抽象提問；於傾聽過程中注意不輕易打斷對方，學習或容忍沉默；可多利用重複的句型，引導研究參與者繼續將該事詳細具體說明。

第四章 研究分析與討論

新聞媒體經常報導發生意外事故、緊急危難時消防人員立即前去支援救災救難的畫面，常出現的救護車身影是民眾的第一印象，也因如此，有個迷思說法救護車出現，即代表有不好的事情發生，救護車是不吉利的象徵。換個角度，正因有救護車的出現，幫助那些緊急需要被幫助的人，正也是緊急救護精神之所在。救護車上除了有消防人員外，還有協同救護之志工人員，鳳凰志工。而在消防機關中有數個志工團體，不易辨別，大多以消防界中最早、最龐大的民力組織義勇消防隊，為人民最認識的團體，相較之下，鳳凰志工略顯失色，但因以任務責任分工的不同，鳳凰志工默默地耕耘地付出，是消防人員得力左右手，願意進到災難現場，即便揮汗如雨也要身體力行給傷病患最直接、最適切的處置，並將協同緊急送往醫院就醫。鳳凰志工面臨不管是天災人禍疾病救護，都願意挺身而出，再經歷了不同的救護場景後，對於生命與死亡的看法不知為何，而本研究以六位鳳凰志工為訪談對象，探討鳳凰志工擔任志工前、後對生命的看法，及鳳凰志工擔任志工前、後對死亡的看法為何。本章將呈現研究結果，並將研究結果進一步探討分析。本章共分四節，第一節：開啓鳳凰志工大門；第二節：擔任鳳凰志工前後對生命的看法；第三節：擔任鳳凰志工前後對死亡的看法；第四節：鳳凰志工的成長與收穫。

第一節 開啓鳳凰志工大門

1999年9月21日凌晨1點47分，菲律賓海板塊與歐亞大陸板塊，無止息碰撞下所累積的驚人能量，一夕之間釋放出來，剎時天崩地裂，全台陷入驚慌恐懼之中。災難頻傳傷亡慘重，救災救護的量急劇上升，政府意識到人力不足之險境，於同年增設招募志工協助前線救護工作，成立鳳凰志工隊。

壹、加入志工的機緣

研究者曾在急診室工作關係，與鳳凰志工有著密切的接觸，因緣際會下，加入了人生第一個志工團體-鳳凰志工隊，而台灣有數以萬計的志工團體，選擇度可是不勝枚舉，若不是之前已與鳳凰志工接觸，加上又有護理背景的護航，才得此因緣加入鳳凰志工隊。

每個人生命中記載著無數的回憶，分別與研究參與者們一同走進時光隧道，一切由加入的機緣開始…

一、生命的轉彎處：重大事件

(一) 天災

宸蓉出身於商人世家，家族都是生意人，自己也不例外，菜市場上沒有人不認識她，自稱從小就開始做生意，很愛賺錢，睜開眼睛就是要賺錢，動也是爲了要賺錢，只要會動會工作，錢自然滾滾來，聞得到錢的味道，更不會有餓死的狀況發生，是個非常現實的人。而沒錢的生意絕對不做，「志工」是從未出現在腦海中的名詞，直到那一夜，天搖地動轟隆隆的巨響，從睡夢中被搖醒，家人的呼喊也趕緊逃離至外頭空地去…

宸蓉：「921 地震那時候，生活都亂了，店也沒辦法做了，所以那時候頭一晚我就帶隔壁老人、鄰居小孩都帶去公園那邊安置好，等會就看到大樓要是倒了，壓到這邊的老人或小孩要怎麼辦，所以當時想盡辦法就趕快帶去附近國小的運動場，結果運動場對面是慈濟，大概那時是 4 點多 5 點很多人都沒辦法煮飯也沒東西吃，就過來煮東西給大家吃，我的同學也是慈濟的會員，當時他就說叫我快點來煮給人吃。我說：你家鍋都那麼小，要怎麼煮？我家是餐廳，8 桶瓦斯我都搬來，還有桌、椅、大鍋爐都帶過來，就開始煮給大家吃，從 1 千多人到萬人，足足煮一個多月，當這一個月煮完時剛好消防隊在徵鳳凰志工，要救人(B1-004-1)。」

「幼稚園園長講的，要找 15 個人算是很難找，就跟我弟弟的太太說，我弟弟的太太就想到我們，還有住在對面的母子，剛好湊好 15 個，我們這 15 個是每一天 5 點集合要去南投消防局上課… (B1-006-1)。」

「這 15 天中，有時會覺得學這個做什麼，我女兒說一句話說：媽，反正地震後沒辦法做生意，沒事來去學有好無壞，雖然學校教過，只是隨便教一教，沒有像這個那麼專業，那我們學出來做什麼？要做鳳凰志工

啊，那鳳凰志工要做啥？要跟救護車去救人，喔…好…所以真的十三鄉鎮 80 個大家都向這那個要學習，要救人的心態 (B1-018-2)。」

突如其來的大地震，讓南投縣陷入一片狼藉，不幸之人已矣，有幸之人逃離屋外，卻眼睜睜看著自己多年來的心血崩倒於前，二樓房子變成一樓，路面瞬間隆起一樓高…大小餘震不斷，心中最安全的「家」已經不見，大家拚了命逃跑，逃到安全的地方，而家再也回不去，每天膽戰心驚過日子，無法像之前那樣過生活，當然生意更無法經營，自己的同學請宸蓉協助幫忙煮飯給大家吃，她看到目前的大環境與大家的處境，馬上把自家餐廳的工具通通帶來，煮免費的飯給大家吃，越煮越快樂，一煮竟然就是一個月。

宸蓉：「我就是去慈濟那，做那一個月沒錢也煮給人吃，那個心境太快樂了 (B1-180-1)。」

「…我永遠不會去求別人，我沒在怕的，但是 921 我就怕到了，我 921 就要去求人了… (B2-130-1)。」

在一個所向披靡的女強人眼裡，天底下沒有難的倒她的事，惟有此大地震能憾動她的心，開啓她與志工的緣分。

Hanna 是在市場長大的孩子，走一趟市場可以拎著魚、肉、菜幾乎不用付錢，因為都是親戚。雖然在生意家庭中長大，自己也有份穩定工作，以前完全沒有接觸過志工，也從未想過，但因為發生 921 大地震，如大型的全國災難，大家瘋狂逃出來，卻哪也去不了，無法與外界聯絡，生存上出現困難，災民需要先自救，在這些人群中，自己是屬於年輕可以有能力幫忙的人，便加入大家互相幫忙。事後，因消防隊要培訓新志工，Hanna 經歷地震的無情摧毀，面對眼前困境無能為力，既然能做事情有限，加上工作也告一段落，能有個機會學習知識，何樂而不為，隨即加入鳳凰志工的行列。

Hanna：「88 年 9 月以後吧，就是舅媽在說消防隊在找志工這樣子，那所以就說要去上課，想說反正地震完也沒什麼事，那時候工作剛好告一

段落，所以就想說那來去學點東西這樣子，就從那時候這樣子，從 12 月去上課集訓完到現在 (C1-004-1)。」

「…只是想說去學點東西，這樣子而已，所以並沒有很…志工就是並沒有很了解有必要去當，是覺得去學點東西也是對自己有用這樣子 (C1-012-1)。」

芳芯與先生共同經營旅遊業服務，朋友介紹先生加入鳳凰志工，也可以學習簡易包紮與急救技巧，帶團出去時若客人需要協助幫忙，能在第一時間伸出援手給予處置，先生自己先加入後，認為此志工團體不錯，也推薦給芳芯。

芳芯：「最重要的是他（先生）也贊同我來加入一些團體的、一些的志工，畢竟小朋友三個都去讀書了，就我自己在家，他也是希望我走出來，認識一些朋友，與一些團體在一起，不要自己在家這樣子 (E1-014-2)。」

志工一事，芳芯一直放在心上，等到小孩脫離嗷嗷待哺期，也漸漸長大後，剛好有鳳凰志工受訓的課程，加上先生工作上有事無法參與，便與朋友一同參加，才有此因緣加入鳳凰志工。

主要還有一件大事發生，9 月 1 日剛搬來新住家，9 月 21 日碰到大地震，全鄉鎮都沒人認識芳芯，當時先生在外地山上工作，不在身旁，只有芳芯帶著三個小孩，老大可以自己走、老二還需要別人牽著、老三抱在懷中地趕緊逃出屋外，逃到自家車子處避難，一個弱女子獨自帶三個小孩面對如此大的巨變，即使再害怕也要堅強，因為芳芯知道孩子們需要媽媽。在吃的部分雖有人在煮粥，自己卻無法前去裝呈食物，因為小孩都會跟在身邊，正心亂如麻不知所措時，有好心人士主動呈粥過來，看到幼嬰也送上奶粉，此時看見人情的溫暖，非常感動，四母子窩在一起直到地震後第三天才被家人找到。如此深刻的記憶刻印在心裡，在談論時都可以直接感受到氛圍的變化，如現場直播版，有股強烈的孤單與無助感。

芳芯：「剛開始是我先生先來當啦，後來其實想說為什麼會來當也是想說其實你看 921 地震的時候，我們也是有受到一些像是消防隊或是一些

那個像是慈濟的一些關心啊…你就會覺得說那些人就都能來幫你了，當你就是有機會的時候，你也可以去幫助人家… (E2-112-1)。」

「地震那個晚上的時候，你就會覺得說其實生死那時候，你看好那時候根本沒有地方逃，其實像我來講後來會加入也是因為地震的時候也有關係(E1-162-1)」

一場始料未及的災難，似乎一切都將失去控制，南投縣內滿目瘡痍令人害怕，一夜之間奪走多少生命，也震碎許多家庭，此時的天災完全無法對抗，生命直接受到威脅，恐懼與無助感襲擊而來，唯有人民相互幫忙險度過眼前的難關。宸蓉、Hanna、芳芯身處重災難區，宸蓉與 Hanna 能為別人無私的付出，芳芯是在最危難時，看到世間的溫暖，這些全是他們最直接的感受，也在心中埋下的種子。

(二) 成長環境

火車有個曲折離奇的替代役分發過程，原本想選擇空軍警察替代役，結果被淘汰，換農試所抽籤一樣沒抽到，最後一輪只剩消防役一名跟保安警察，大家都想抽中消防役，火車心想會抽中的機會大概也不大，便自告奮勇第一個抽，竟然意外抽中了。

火車：「與其說是運氣，我覺得是注定的。那就萬中選一的機會，你要挑什麼都沒有，那消防全部只剩下一個，人家去搶偏偏又讓你搶到，其實我覺得命運是碰巧的啦，那有時候就很難說啦，就冥冥中有安排吧(A1-104-1)！」

「因為以前當兵時是當替代役，接觸這替代役時間說長不長大概就是一年半載，從這個過程裡面救護就是滿有成就感的一件事情，又可以幫助別人，也可以學到很多東西(A1-002-1)。…所以退伍之後剛好也有這個機會可以當鳳凰志工，因為考也考不上，當志工圓夢，圓消防員的夢，也是幫助人(A1-002-4)。」

內政部役政署（2014）資料顯示消防役輔助性勤務，除了各機關共同性行政工作外，獨特性的部分有：

1. 協助救災及傷、病患救助等輔助性勤務。
2. 協助防火宣導及消防用水源、消防栓調查。
3. 協助消防裝備器材保養維護工作。
4. 協助值班、通訊聯絡、傳達命令、接受報案及維護駐地安全工作。
5. 備勤、協助支援處理緊急事故。
6. 協助其他消防勤務及行政支援工作。

消防替代役執行緊急救護工作，如同鳳凰志工般，須具備初級救護技術員(EMT-1)資格，方與消防人員出勤協助緊急救護工作。火車因當消防替代役關係，才認識鳳凰志工團體，進而了解鳳凰志工的服務內容，退役後有機會當上鳳凰志工幫助別人，又讓自己圓消防員夢，感覺非常棒！火車認為能夠幫助別人是很厲害的事情。

火車：「…因為覺得幫助別人是一件很厲害的事情。那但是有時候會給自己太大的壓力，會怕自己不夠厲害，就怕人家需要幫助的時候都不找你。因為我們這種就是雞婆個性嘛(A1-010-1)！可是你又發現自己會別人不會的事情，還是能夠幫到別人覺得自己真的很厲害，那是一種莫名其妙的成就感(A1-010-2)。」

說起雞婆的個性，並非天生使然，小時候其實是很卒仔、很膽小、很內向的小孩，是成長環境逼出來的。

火車不避諱，侃侃而談：「因為我從小就是單親。所以很多事情我媽都丟給我一個人去做，我從國小三年級，我可能要跑銀行。…你說連去看醫生就是說開刀，也是自己騎腳踏車去開刀，自己騎腳踏車回來。那從國小、幼稚園到大學的畢業典禮好像也沒有父母參與，就覺得說好像什麼事情都一個人也習慣了(A1-014-1)。」

「啊有時候遇到事情。其實我們會怕，有時候你說叫我去問一個跟一個陌生人講話，我會覺得說心裡還是會怕，其實也知道說沒有什麼好怕，可是那個個性還是會有那種硬著頭皮上的感覺(A1-014-2)。」

「那小時候人家會鞭策你嘛！就覺得說你不敢，不敢然後就說，哪有什麼好不敢的。然後還是叫你去做啊，不然你回來沒有辦法交代呀(A1-016-1)。」

單親環境下成就了獨立的習慣，需要接觸摸索完成許多東西，當別人有問題時，火車不會輕易直接回絕說不會，現是網路發達的年代，先 google 查一下資料，盡能力協助可以完成的部分。小時候在單親的環境下長大，記憶中約 4、5 歲後每天出入親戚家或親戚家的修車廠，看見親戚非常熱心幫助別人，八面玲瓏面面俱到，大家都會前來尋求協助，雖然他不是志工，但他在火車的心目中如同志工一樣。

火車：「…是他很愛幫助別人，我覺得他就是人脈很廣，什麼人都有辦法認識啊，那雖然不是任何公務人員時，但是很多人要做事情還是有疑難雜症也是來請他幫忙(A1-028-1)。」

「(當公務人員時)…只要民眾有任何問題都要去處理。那我覺得他那種做事的內容啦，花的時間精力遠大於他的拿到這份薪水的價值，所以我覺得他的性質會有點像志工性質。那你說他薪水大概就是補貼一些婚喪喜慶的費用啊、車馬費什麼的(A1-008-1)。」

「家裡沒有人從事志工。啊可是像我親戚當公務人員表現跟志工的感覺差不多啦(A1-006-1)。」

火車生長環境從小是不可以怕困難，必須學會勇敢，但小朋友終究是小朋友，不會突然變成大人，即便心中充滿害怕也只能咬著牙往前行，心中難免渴望著被幫忙；而這期間每天出入親戚家耳濡目染，看見別人有困難會前來找親戚協助處理，親戚也很樂意幫忙，看見親戚任勞任怨幫助他人，如志工般，讓火車深

感能夠幫助到別人是很厲害、很有成就感的事，這顆種子種在心中，爾後也奠定投入鳳凰志工服務的基石。

(三) 重要家人過世

琳兒認識一位鳳凰志工的大姊，邀請她參加志工隊，當時恰巧有初級救護術員(EMT-1)訓練，便參加消防局的訓練課程。會來參加的原因…

琳兒：「我是覺得這個基本上對我們來講是會學到一些生活方面的一些技巧，就是包紮啦…還是什麼應對 (D1-006-1)。」

「因為我覺得這是生活上真的是必須要的知識啊，啊我可以服務大眾那是真的 (D1-110-1)。」

最後一句話道出琳兒心中埋藏已久的傷痛故事…那年高中畢業，最疼愛琳兒的舅舅意外去世。他是一位一直鼓勵琳兒念書，有獎勵品可拿的好舅舅，那一年舅舅 29 歲正值身強體壯的他，因為一場莫名其妙的意外，從此天人永隔，留下悲慟的白髮雙親、妻子及年幼稚子。

琳兒：「…後來他自己也沒想到說，他中午下班休息時間，為了要趕回去看小朋友發燒，為了想回去看小朋友，啊又要返回公司上班，途中就台北美術館附近，美術館附近喔，基本上那個有人站崗，應該有看到他跌倒，可是就是沒有人救他(D1-034-1)。」

「他騎那偉士牌的機車，基本上修理不到 100 塊，啊人就…沒救了，所以我就當下就很納悶啊，為什麼人的生命是這麼脆弱 (D1-036-1)。」

「對啊，都沒有啊，就是很健康的一個人，啊就不曉得為什麼騎機車，這樣來回，而且都沒有那個喔，他好像也像破腦(台語)就是因為那次意外造成他要…(D1-044-1)」

「因為那種感覺真的震撼到說，妳想想看喔，他 29 歲而已耶 (D1-040-1)。」

「好好的一個人就不省人事了，就要面對死亡 (D1-046-1)。」

突如其來一場意外震撼人心，一位年輕的好人莫名其妙就離開人間！琳兒納悶事發地點如此熱鬧，竟沒有人發現他發生意外，也沒有人去救他，錯過黃金時間也回天乏術了，維修機車費用絲毫不超過 100 塊，而人卻永遠都不見了。心中的大問號，到底那時那刻舅舅發生甚麼事？為什麼都沒有人去救他？舅舅的事件讓琳兒開始對生命死亡有所感觸，喪慟的種子遇到機緣轉化成爲救人的力量，服務大眾。

每個人生命中有許多故事，芳芯也不例外，發生在 921 地震前 5 年，那時剛生老二做完月子，發生措手不及的事情，也是影響兩夫妻加入志工的主要原因。

芳芯：「…因為剛開始像我還沒當志工之前，其實我會當志工還有我先生會當志工，其實也是有一個最主要的原因，就是當我 83 年的時候，就我有生一個嬰兒，就是坐月子，那時候剛好吐奶，但是吐奶的時候，其實第一時間我們也沒有老人家在旁邊，不知道怎麼處置，然後那時候就是我抱著，然後我先生開車，然後在外面等，因為我們也不會去評估他到底有沒有真的呼吸，因為是嗆奶而已喔，然後就在等我們樓上的小姐幫我抱他，因為我那時候剛好坐月子完第一天還是第二天而已…然後其實那時候我跟他送去，其實榮總離我很近喔，但是那時候我們就是送去中國，比較遠，但是去到急診的時候，醫生告訴我們說你那個小朋友瞳孔已經放大了，那你還要不要跟他急救？我先生就說好，你跟他急救，但是他又存活三天而已，這三天來講，我記得蠻深刻的就是因為那是老二嘛，我就一個老大，生老二的時候，然後那時候我們都在中國醫藥學院的停車場就是待命，他隨時都會 CALL 你，你有甚麼狀況的時候你要不要急救，但是到第三天的時候，他又來電了，然後我們去看的時候，你看他那個肚子是整個漲起來的，就嬰兒而已，然後你看他整個肚子好像要爆炸這樣子，然後那個醫生就問你說，那你還要不要跟他急

救？那時候我跟我先生就想說還是不要跟他急救好了，所以三天之後才放棄急救。…(E1-088-1)」

「…因為其實我們家三個從出生到他去讀書，其實都是我自己顧的啊，我是沒有說托人家顧或是那個，所以為什麼會加入這個志工，其實也是原因之一(E1-90-1)」

「…所以其實我那時就一個想法，其實○○叫我說你要不要加入志工的時候說，我那時候想說其實加入志工，然後學看看，其實那時候我也是覺得說第一現場，我若會跟他做一些急救也許他就會活了…(E1-088-1)」

一位母親辛苦懷胎產子，正在迎接新生命來到的幸福喜悅中，突如其來懷中的嬰兒嗆奶嘔吐，芳芯夫婦不知所措亂了方寸，甚至捨近求遠就醫…，到達醫院時嬰兒已呈現瞳孔放大，好不容易得來之子，怎麼捨得他離開，急救等待的過程父母滿是煎熬，在醫院停車場待命不敢回家，深怕遺漏任何黃金時間，第三天看到自己的小孩，因數日急救後肚子脹到快爆炸，而他還只是個嬰兒，最終忍痛放手、放棄急救讓他離開。失子之痛，萬箭穿心，好不容易盼到孩子的出生，芳芯夫婦心中自責萬千，死神把他從自己的手中帶走，自己卻無能為力，那種活生生撕裂的痛，烙印在心裡，揮之不去。多希望自己能為孩子做點甚麼，當時若學會急救可能…，今天有機會可以加入鳳凰志工，可以學習緊急狀況的處理方式，不願意因錯過任何緊急的黃金時間，而再有悲劇的發生。

因 921 地震關係實施以工代賑，以工代賑是一項特殊的扶持困難群眾和救濟的措施。當時小麗麗以勞工身分加入以工代賑行列，服務過程中遇到消防隊員的大哥邀請先加入婦女防火宣導隊，後來又加入鳳凰志工隊，因政策的實施一人無法同時參與兩種志工團體，必須從中擇一選擇，而小麗麗選擇學習多、服務助人多、較有意義的鳳凰志工團體。

在還沒有加入消防志工團體前，小麗麗已參與加入無數志工團體。主要是因為先生 84 年突然的離世。小麗麗的先生因癌症化療住院，化療期間並沒有掉頭髮…等不適合併症發生，只因為沒戴口罩到地下室買早餐報紙後，突然間開始高燒不退，出現亂講話情形，但護士問他誰是誰，他卻又能正確回答，小麗麗直覺他與平時不同，但護士表示燒退就會好了，誰知道先生竟因為發燒過度而導致腦部受損、腦壓過高，最後像似在睡覺，聽得見說話聲，眼睛卻無法張開也無法應答，甚至連反射也漸漸消失，沒多久的早晨先生因呼吸喘不上氣，身體無力戰敗病魔而過世。面臨癌症的噩耗消息，已在失望中找生存，卻又突然間補個回馬槍，希望瞬間完全破碎，一夕之間世界變成黑暗，當時小麗麗年僅 38 歲，面對無預警的喪偶之痛，只能無語問蒼天，相當無助卻也無能為力。

小麗麗：「我 38 歲的時候我先生過世，我先生過世三天我們就出殯，我們一般講說七天他才會回來看，我們三天就給他出去，我有時候會想說，想那麼多，可是你那時候很無助，人家說什麼你都說好… (F1-082-1)。」

「那我會覺得說，我先生死的時候我為什麼不能去送他，那是說因為那麼門檻，腳伸進去沒有在伸出來，看妳要不要再嫁隨便妳，他說妳不能送，妳要送，踏出去，就表示妳要再嫁，哪有這個道理，所以我們什麼都不懂，啊可是會覺得說怎麼會這樣子，那時候我先生要出去的時候也是三天，說那裡剛好有一個人挖起來那剛好做風水好不好，好好好，所以那時候也是沒有什麼頭緒(F1-180-1)。」

小麗麗面對先生的過世相當徬徨無助，甚麼都不懂情況下，只能聽別人怎麼說。後來小麗麗自己帶著兩個小孩，小孩上學後時間多的發慌，主動參與志工團體打發時間，卻在不同領域學到不同東西，繼而認識很多人。

小麗麗：「因為我在還沒當志工之前我先生就走了，走了我會覺得說很無常，那有時候你也不能去要求人家怎樣，畢竟講說，像我這麼多年，

我那時候 38 歲，我先生 42 歲，38 歲其實什麼都不懂，所以那時候真的很無助啦 (F1-134-1)。」

「…很無助，又兩個小孩子，我就去工作，就麻痺，我為什麼很多志工，因為閒閒沒事做，小孩子上學後就沒事，妳沒有事做你就會找，可以當，其實我們交到很多朋友，每個區塊有每個區塊不一樣的東西 (F1-136-1)。」

小麗麗哽噎難言有說说不出的苦，面對先生突然的過世接著奔喪的禮俗，甚麼都不懂也只能接受，心中是百般無奈，誰又能理解內心無比的悲慟！不管如何日子還是要過，只能堅強往前走，工作麻痺了悲傷，利用孩子上課之餘參加志工活動，是最好的選擇與時間運用。

(四) 面臨生命危險

琳兒除了高中時期舅舅的意外事件，開始對生命有危機意識。而懷孕生產是美好的事情，琳兒竟然在生產那一刻感到害怕。

琳兒：「我之前沒那麼想，沒想說生產是那麼可怕的事，要生的時候真的很可怕，指的那種可怕是怎樣？小孩子已經在肚子裡面沒有心跳了，緊急剖腹產，所以說可不可怕？我小孩子抱出來，我已經人推出來，我老公還在那邊簽同意書，還沒簽完，緊急喔，15 分鐘就全部都出來、都好了，我老大是沒有心跳，壓起來的，黑的、臉黑的，臍帶繞兩圈，所以真的超可怕的。(D2-116-1)」

每個孩子都是父母的心頭肉，殷殷期盼小生命的到來，帶來無限的美好。聽到小孩在肚子裡沒有心跳，毫無預警立即緊急剖婦產，救回小孩，如同鬼門關前走一遭，嚇死琳兒夫妻了，同時他們也更能感受到生命的可貴。

每位研究參與者因各自因緣而加入鳳凰志工，每個因緣背後都隱藏著故事，深刻的回憶烙印心中，也埋下最原始的種子，種子遇到適合的時機發芽茁壯，直接也間接地影

響個人價值觀。「初發心」是生命內在的原動力，人只要不要忘記初發心，即便山窮水盡疑無路，也會柳暗花明又一村，生命因不完美而完美。

貳、身為救護一員

鳳凰志工須完成初級救護技術員(EMT-1)40 小時的訓練課程，才能成為救護一員。救護不是紙上談兵，是隨機的考驗，每場緊急救護充滿未知性與挑戰性，不因場景、對象不同，而改變救護的宗旨與目的。當穿上救護背心時，即變身為救護人員，也看見不一樣的風景。

一、第一次救護

從沙盤演練到現場實地操演，第一次的救護場景未必記得，卻記得當時內心的情緒變化。

宸蓉：「…開始來當鳳凰志工的第一天，電話鈴響…台三線加油站前面，有一個車禍，我們兩個要去救護，上去救護車要救人會發抖，因為我們不知道那情形如何，都沒遇過的狀況，真的會發抖，到目的地就不會了 (B1-030-2)。」

Hanna：「第一次倒還好，因為第一次是一個小車禍而已，就是那個學生擦傷這樣子而已，就是他應該是他自己摔倒吧，啊就小擦傷這樣子，只是第一次就比較緊張啦，就是聽到那個電話的聲音，就自己莫名其妙就比較緊張(C1-018-1)。」

小麗麗：「其實我們去上救護車都會很緊張，都會先問說這是要做什麼？那是什麼？(F1-062-1)」

「剛開始做救護會緊張，說我們不會做，因為我們怕說到時候怎麼辦、怎麼做，不知道，因為教的畢竟跟到現場不一樣…(F1-130-1)。」

小麗麗又說：「第一件就是有個志工去碰到，我們第一件比較嚴重的是肢體分離，他的腳斷了一隻腳，在街尾這邊，她第一次出勤就碰到這件

事情，然後她又去把那個腳撿回來，所以有好幾天那個心裡很難調適，
第一件碰到那個（F1-012-1）。」

消防隊的救護電話聲一響瞬間繃緊神經，代表著需出動救護，擔心現場狀況不知如何？自己該怎麼處理？莫名緊張上心頭，擔心無法負荷狀況，造成心理壓力，甚至耽誤求救者的時間。有緊張感代表著重視，現場的救護也是學習成果的檢驗，第一次緊張救護需心理調適。

二、鳳凰志工的感受

依據南投縣政府消防局鳳凰志工志願服務勤務值勤實施計畫，投消護字第 1010000061-0 號函頒，鳳凰志工每日服勤時間為 6 時至 22 時，每人每月編排服勤時間不得少於 12 個小時，每一時段值勤志工為 1~2 人。

面臨每次救護狀況不同，有不同的處理方式，每位救護員接觸與感觸也不盡相同。

（一）救護時的感受

在消防隊服勤時間不見得每回都會碰到出動救護，且救護的狀況百出，每場救護嚴重程度不同，救護者當下感受也不同，有的是立即性震撼，有的感受帶回反芻後更加深刻。

1. 害怕

一陣大雷雨過後，報案人家中後院整個被土石流淹蓋，當時老婆與姪子正在後院清水溝，土石流沖下來時，兩個人各跑一方，老婆不見了，可能被埋在底下，當時請很多義消跟消防人員協助，還請了挖土機幫忙，就在挖土機挖到人時，Hanna 心不自主地緊張起來，擔心不小心會傷害到她。

Hanna：「那一次印象就是很深刻就是…其實我們都應該站在外面啊，就後來也不知道為什麼就跑進去看那個挖土機在挖，結果剛好就他在挖的時候，我又剛好站在挖土機旁邊，就剛好就看到他挖到那個女生的那個背後背部，所以就就…就是我也不知道該怎麼講，就有點驚訝就剛好，又很怕說那個挖土機去傷害到那個人（C1-036-1）。」

921 地震後會有工人固定去植坡，在山坡上種樹才不易坍塌造成土石流，是危險性高的工作，相對薪水較高。傍晚 5 點多接到山上植坡人的報案，救護人員到現場時天色已暗，看到有來人前來招手攔救護車，但他的肩膀全部都是血，很明顯的兩大攤血，來協助指引方向，看到其他工人把傷病患背下來，背者的肩膀上也全部都是血，心想到底是多嚴重？消防人員立即把擔架推來，Hanna 拿手電筒幫忙照明，手電筒恰巧照到傷病患的頭，結果他的頭…整個…是破掉，可以看到有一個非常明顯的洞在那邊…

Hanna：「…我覺得當下我有嚇到啦，因為畢竟你剛接觸救護，你就去遇到這種事，你沒有那個…而且你當下你也知道他是已經…已經死掉了，所以…所以你也會有點害怕 (C1-040-2)。」

2.傷痛

在十三木宰寮那邊，有兩位年輕人騎機車雙載，結果兩個人都受傷，一個已經沒有生命徵象，另一個還有生命徵象、腳斷了，當下先判斷哪位先送，另一位則由隔壁分隊支援。

琳兒：「…啊另外一個傷患，我們送的那個就一直喊另外一個已經沒救的那個名字，那種感覺…真的…年輕人喔，蠻年輕的，摔得很遠 (D1-022-1)」

3.爲什麼無法把他救活？

第一次遇到到院前心跳停止(OHCA)時，當時在現場量都有脈搏，結果到醫院護士說這是 OHCA 病患，也許很微弱的時候，真的摸不太到，自從那次之後志工們都很小心。

芳芯：「…我們的心理建設，為什麼你知道嗎？你會回來的時候你會一直想說你沒有給他救活，有時候第一次出去我會覺得那個心態是會蠻難過，那個心理調適不是很好(E1-054-1)，…對生死這個你就會覺得說，

奇怪，為什麼我們沒有把他壓回來，第一次(E1-054-2)。…這一趟 OHCA 的你沒有救他，其實那個心理建設很重要(E1-052-4)。」

4.無奈與抱歉

第一次救護遇到到院前心跳停止(OHCA)病患，她是位 74 歲罹患癌症的老婦人，家屬發現時病患已經呈現屍僵狀態，因家屬打電話詢問醫院，院方表示仍需送醫。救護員們抵達現場，看到病患單手舉高已成超人狀固定，但依就醫程序仍需施予心肺復甦術(CPR)。

火車很無奈前去協助：「那就 CPR 就壓，所以壓第一下的時後，你就聽到，劈劈劈劈的聲音大概 6 聲吧。我壓再壓第 2 下，疑~好像又是 6 聲，然後第 3 下就沒有聲音了。那心裡想說靠天斷光了，那還是壓不然怎麼辦。嘿阿!啊我心裡的默唸說，啊抱歉啦(A1-072-1)！」

「啊其實畢竟是老人家，而且他已經屍僵了，有時候我覺得在這種情形之下，那是不得不的做法，因為你明知道他可能真的已經死亡了，沒有辦法救，可是你礙於現實礙於所謂的 SOP，你還是得壓，不然你可能會在法律責任，甚至家屬會說就是給你們用死的(A1-072-2)」

5.心痛：為什麼不能各退一步呢？

一對夫妻因為太太外出喝酒而大吵一架，太太帶著 1 歲 8 個月的小孩騎機車出門，機車騎得很快，油門踩到底沒命似的衝，說時遲那時快剛好一輛大貨車過來…「碰」，太太當場整個頭皮掀起來，滿地都是鮮血，整張臉慘白，一看就知道已經死亡；小孩的部分則像有東西像刀子一樣從鼻孔上中心插著，雖然沒流血也已經死亡，整個過程在後頭追的先生全看在眼裡，先生一直說：小孩救的起來嗎？救的起來嗎？那時候看到一個大男人瞬間垮下跪下去，是那麼無助。

宸蓉：「你會覺得看起來很心痛，為什麼一個事情你們都不把它單純化，吵個架而已，一個妻子、一個小孩現場就死了，值得嗎？所以在霎那間就覺得天災地變為什麼要收這麼多人，那都是沒辦法的。地震說倒就

倒，為什麼我們還要製造人禍呢？你就退一步安撫一下，不是很好過日子（B1-112-2）」

6.平常心

面對處理緊急狀況會緊張害怕在所難免，想把事情做好之心也不容忽視，盡自己的全力，以平常心面對，讓自己的心穩定，才能發揮好實力，做起事來才容易事半功倍。

小麗麗表示一開始會害怕是正常的，慢慢地知道如何處理：「你會覺得說，很多很難想，然後有人去到救護的時候看到屍斑之類的或什麼，後來會比較多件啦，就是不會覺得說很恐怖或是怎樣，反正就習慣了，救護就是你去就平常心，看到什麼事情怎麼處理（F1-088-1）」

「其實是平常心啦，跑救護之後就覺得跟一般的事情是一樣的，沒有說特別會怎樣，但是我們會很怕聽到救護、救護，就那個心裡會有點嚇一跳，聽到救護車也會看一下怎樣（F1-090-1）。」

救護者的心境因人、事、時、地、物而改變，第一次接觸緊張在所難免，從模擬情境變成真實場景，有太多變數影響，看見救護者不同心情轉變，學習道路上並不孤單。而每個傷病患與救護情境都是引導學習的老師，帶來不同的指導與啓示。

（二）做救護者該做的事

救護者最大目標是讓傷病患能獲得最好的救護服務，以確保健康及生命安全。

1.情緒安撫支持

有一次有一台 X-EXCAPE 休旅車跟一台砂石車相撞後擠到旁邊的護欄，休旅車被擠壓變成一塊方形的鐵塊，前後被對折，已完全看不出是一台車子，令人毛骨悚然驚聲尖叫。救護車到達現場時，看似凶多吉少的場景，先用器材將車子解體，能拉就拉、能剪就剪，約花了半個小時~1 小時時間把人救出來，女駕駛竟然只有小腿骨折，其他大都是擦傷，真是奇蹟。

火車心裡只有一個想法：「緊 A 緊 A 送！…啊我是屬於後送的過程，大概他一開始是用長背板把她送出來，啊時間也可能比較久了。所以以優先送醫為原則啦(A1-064-1)」

在救護車開往醫院的路上，因路段關係車子拐了大彎，結果傷病患小腿甩了出來，同時傷病患與先生都「啊～」大叫一聲痛呀，此時醫院也快到了。

火車立即安撫著說：「把它扶好就好，醫院到了！沒關係(A1-066-1)」

「啊不然家屬在那邊哭天搶地，我不可能跟他一起在那邊哭天搶地嘛，那總是要有人把事情做好嘛。他(小腿斷的先生)大概也聽不到我在講什麼，因為他比我還慌。他先生很慌，… (A1-068-1)。」

突發狀況無法預測，在能力的範圍之內把事情做到圓滿，在緊張情緒下需要一股穩定的力量來指引與協助，此時鳳凰志工就扮演此種角色。

2.勇敢救人

那天 Hanna 在值班台要簽退準備要回家時，救護電話響，有小朋友掉進灌溉型的排水溝，已經找 10 幾分鐘都找不到，救護人員到達現場趕緊沿路找，從排水溝攔水閘門處往上找，排水溝上有蓋子，蓋子與蓋子中間有一段距離，救護人員把蓋子打開，進入水溝內找，好像有摸到甚麼又不確定是不是有，讓人好緊張！Hanna 不加思索表示換她試試看，結果！一下去雙腳站穩時就感覺有一個東西碰到小腿，心中一震，雙手一摸是人的皮膚，當下趕快先找到小朋友的腋下，確定他沒有被東西纏住時，趕緊把他撈起來，小朋友因泡水太久整個人呈現蒼白，額頭上面有約 7 公分的撕裂傷。

Hanna：「…當然其實第一時間也有沒有想很多啦，也就是反正就是 CPR 一直壓，就請他們拿 Ambu 來，就是你就一直壓一直壓，壓到好他們擔架來了，好我們就上擔架，然後也是繼續壓，壓到醫院…只是我們學長就說其實這個小朋友跟你有緣份，註定來讓你救的啦，我就說其實真的沒有想那麼多，只是覺得說你的第一個反應，你有學過這種東西那你，既然被你撈到了那你起來就會先幫他做處理，所以你不會就說當下就慌

了還是什麼，也不會覺得說他可怕或什麼的，只是說你就幫他做處理
(C1-090-1)」

面對如此危急的場面，不容多餘時間思考，也不假設任何結果，救護者的本份就是救人，此時別無他念，只求盡心盡力能多幫助這孩子。

3.做自己該做的事

芳芯表示每個機會都是磨練，沒有人天生都會，給自己機會，才會更加進步：「因為有時候真的你就是有，有時候有機會的話，你就是可以上台去磨練，有機會啦，就像其實這個救護也一樣，你有機會來這邊，有出勤你就跟著出去，然後做來講，有時候覺得說，你去救護你做你該做的事就好了，你該做的事做就 OK 了呀，你不用覺得說你什麼都不會，你覺得說你心理支持有沒有比其他更重要的，其實心理支持我覺得很重要(E1-128-1)」

當受過訓練的鳳凰志工已有別於一般人，願意為別人付出，值得肯定。肯付出與學習，小螺絲大作用，小兵也可以立大功，別輕忽自己，「天生我材必有用」。

(三) 用愛包紮、用心安撫

宸蓉在受訓上課時，受到老師教學的洗禮：「他在教包紮時，讓我感受到其實不是只有包紮，你還要放愛心在裡面，才能包起來不痛，要讓他有感覺，你有在愛他、疼他、保護他，給他溫暖 (B1-018-1)。」

宸蓉第一天當鳳凰志工，聽到電話鈴響，台三線加油站前面發生車禍，說真的第一次出門救護，不誇張上救護車會發抖，因為不知道現場情形如何，真的會發抖，但到目的地突然就好了，包紮什麼的也都會了。發生事故的小孩才 27 歲，在上班途中被撞到斷腿，地上一大攤血，把傷病患包紮固定好上擔架，送往醫院途中，他已經失血過度、半休克半昏迷，也都沒力氣了。

宸蓉：「包紮的時後一定要安撫病人，這個讓我永遠難忘 (B1-034-1)」

「(傷病患)也緊張，我們手就把他壓住，你放心我們幫你包紮好了，現在要把你送到醫院，然後他就睡著了(B1-036-1)。」

包紮不只是包紮，一句話溫暖了傷病患的心，讓傷病患有了安全感，很放心地願意將自己交給鳳凰志工，這就是最大收穫。

(四) 視病如親

送傷病患到醫院急診室，因電燈太亮傷病患突然驚醒，宸蓉見狀立刻跟傷病患說：不要緊張，醫生在幫你處理。接著護士前來幫忙清潔傷口，傷口有砂子要先清乾淨，拿鐵做的夾子沾消毒水擦拭，很用力擦，肉一直流血，傷病患是一直唉唉叫…

宸蓉實在忍不住：「小姐那個是肉，你這樣太粗魯，她說：沒這樣清洗不會乾淨，我就拿一瓶生理食鹽水給他說來你用這個，你不沖洗它怎麼會起來，她問：你是誰？你是他的誰？我說我不是他的誰，我是鳳凰志工…我覺得我去救護的中間不管是老人、少年、小孩，不管誰我都當做自己的家人，因為那護士問我，你是他的誰？他是我們的人，當做家人啊(B1-036-2)。」

「他是我要照顧的人，我有義務照顧，雖然你是出自好意清洗傷口，但是太粗魯，我看會心痛(B1-038-1)。」

對宸蓉而言，傷病患就如同自己的家人一樣，看到他們痛成哪樣，豈有不心疼之道理。將心比心，沒有人希望自己是如此被對待。

一名工人一天到晚常被欺負，有一天受不了拿菜刀砍傷欺負他的工人，狠狠從大腿砍下去，瞬間不能走路，老闆來勸架，工人蠻力一揮，把老闆手砍傷，蠻力打鬥工人自己也受傷，血用噴的，噴的整個地上都是血。整台救護車都是血，來不及包紮只能先加壓止血，趕緊將三人送醫院。

宸蓉：「去到那邊那個人長很高大，大概30~40歲人，無形中不知是如何？還是血流太多還是怎樣就是一直發抖，我一直拿毯子、棉被給他蓋

也沒用，還是冷，後來我就手壓著，請旁邊的小姐裝一瓶保特瓶熱水給他溫熱，就比較好。他就說：阿姨、阿姨，以後我這個手要是好了我也來做這個來救人，你們這個是什麼志工？鳳凰志工，他會不會來做不管他，他就是把內心真話講出來給人家聽(B1-042-1)。」

凡事用心的觀察，站在對方立場感受，即能明了對方的需求，並適時提供協助，傳遞溫暖與愛，是同理心之展現。

到救護現場一定需要詢問了解事發經過，及詢問病史…，在詢問的過程是否能從中發現蛛絲馬跡，或發現核心的問題…都需要學習，不是到達現場，就把傷病患抬走。

芳芯認為貼心、親和力很重要：「救護現場來講，有時候跟家屬溝通、或是病患，你也會變得說把他當成家人在問候他(E1-028-2)」

「傷病患」相對比較弱勢，多幾分關懷，多幾分溫暖，每個人都希望被溫柔對待，把傷病患當成家人般細心照料，為他們發聲，相信傷病患都能感受得到。
(五) 救護載到親戚，家人放心

特別的救護經驗莫過於載到自家人，一開始知道要出勤救護，但要到現場才知道對象是誰。當看到傷病患是親戚時，心中難免一顫，避免讓他有第二次傷害。

Hanna：「…其實也遇過自己舅舅車禍被我載到而已，或有一次是自己的姨丈喝農藥自殺，啊也是被我自己載到，就覺得…那還是要幫他這樣子(C1-096-1)。」

「…只是後來聽我舅媽講說：還好我那時候我有跟上去救護車，她就覺得她很安心，至少說有一個是家裡面的人在救護車上面，舅舅會比較好的(C1-108-1)。」

救護時不分對象，只要是符合條件者，都是緊急救護之服務對象，定會全力協助。

（六）救護是未知，鳳凰志工屬於協助角色

元老級的志工宸蓉一語道破鳳凰志工的首要任務：「純粹第一就是要救人、輔助消防隊(B1-076-1)。」

一位阿伯在公園發生中暑，救護人員抵達現場經評估後，發現路況需要繞道遠行，考慮時間的因素，選擇用人力背的方式將病患送至救護車上。

小麗麗：「…我就覺得說，那我在後面幫他扶好，所以救護人員是去到現場看什麼情況怎麼處理，應該是說我們當這麼久的救護，碰到救護的機會也不是很多啦，但是也不會說很緊張，也不會說你去、我去，不會這樣子，因為一般去也沒有怎樣，因為不是只有你一個人，還有警消人員、還有替代役，其實他們都很厲害 (F1-096-2)。」

又有一次也是類似狀況，去公墓掃墓發生中暑情形…

小麗麗：「…我們會發現說，消防隊的人很辛苦，救護人員很辛苦，上山、下山其實是蠻辛苦的，碰到事件，因為你要去救護的事件不一定是什麼情形(F1-088-2)。」

當個人參與的救護量增加，遇到不同的狀況，又經歷身旁親友過世，小麗麗有感而發說：

「你會覺得說，很多很難想，然後有人去到救護的時候看到屍斑之類的或什麼，後來會比較多件啦，就是不會覺得說很恐怖或是怎樣，反正就習慣了，救護就是你去就平常心，看到什麼事情怎麼處理 (F1-088-1)」

救護員接收到救護通報的資訊有限，每場救護都是未知，仍需至現場評估為準確，因應現場環境資源提供最適切的方式，而救護團隊中以消防人員為主軸，鳳凰志工為協助角色，依現場狀況做配合。

三、生活中的不一樣

志工奉獻自己的時間，把時間做最大運用，發揮最大的成效，久而久之「志工」已成為生活的一部分。

(一) 關切及分辨救護車聲

小麗麗：「那影響的話是說我們變得只要聽到救護車，你會覺得：耶！到底是誰？因為我們沒有幫忙，所以我們去到消防隊都會問剛剛那個救護是誰？都會這樣子，我們聽到救護車的聲音，都會無形中想說那是誰，我們有去，或是誰有去回來的時候，我們都會類似說去問一下是什麼情形這樣 (F2-002-1)。」

宸蓉：「…不然以前救護車從我家前面經過幾十年，我也當作沒聽到聲音，不關我的事情。現在當了鳳凰志工之後，每一台救護車經過我家我都會知道，停在哪裡，哪裡有人受傷，哪裡在做什麼都很清楚。消防車的聲音也不一樣，分得清楚(B2-026-1)。」

(二) 非協勤中，看見車禍事故會主動協助

還沒當志工前遇到車禍事故，擔心被誤認成肇事者，加上急救知識都不懂，幾乎不敢前去幫忙。但今非昔比，現在是鳳凰志工一員，很願意主動向前協助。

宸蓉：「我們馬上，(呵呵呵)，第一步驟就是先去固定，還是叫人家不要動。(B2-004-1)」

芳苾：「就變成說有時候當你沒執勤中，你在馬路上看到也會想要去幫他(E1-028-3)。」

小麗麗：「我不是在值勤，我是去找人，從那裡過，啊救護車在那裡，剛好停起來，我們很自然就會去看，我想說不認識，不是我們這邊的救護車，其實我們那一帶應該是我們的處理，我們都很自然會去看說到底怎麼了，能幫忙就幫忙，沒有就算了… (F1-096-1)」

火車：「…假設一個出車禍喔，然後躺在那邊然後徬徨無助的時候，不管我是執勤救護也好，還是說路過，尤其是路過我們會主動去幫他，然

後我有時候甚至騎摩托車或開車，開過頭我還會掉頭，對，我覺得他不用知道我是誰… (A1-100-1)」

「最近在路上遇到車禍患者倒臥血泊中，我毫不猶豫的停車去幫助他，即使身為鳳凰志工，我能做的還是很有限。生命是如此脆弱，換做我是患者，在當下我會想得到什麼樣的幫助？ (A3-010-1)」

志工的服務精神已融入生活，時時刻刻關心周遭，非值勤時也是志工，很願意盡自己一絲力量幫助需要被幫助的人。

四、學習與成就感

人生中是不斷學習，自發性的學習成效佳，秉持著活到老學到老的精神。

(一) 學習專業知識

1. 新學習新知識

學有專攻，每個領域有其專業，接觸新的領域新的學習。

宸蓉：「…我們在這 15 天讓我們學習到的東西非常多，一生沒接觸過的東西，我很珍惜 (B1-030-1)。」

「還有人家問，像急診室裡面，閉鎖性骨折、開放性骨折、粉碎性骨折，這些一聽我們就知道了，所以說這種東西，會讓我們覺得說，我們在這個地方救人，又多認識醫學裡面的病症的東西，我們都比較了解，我們就比較不會驚恐，我們以後遇到什麼事情會跟別人說嚴重性在哪裡這樣，所以說會覺得說，這是我們很好的知識，我們以前都不知道的，所以現在就會覺得說學這個，對我們本身很好這樣，左鄰右舍和本鎮的鎮民已經很認同我們這個鳳凰志工，出來他們就知道我們就是鳳凰志工，救護車要去救人這樣 (B2-002-2)。」

Hanna：「一些救護的一些常識跟一些疾病的一些基本常識會有比較多的知識，就會了解比較多 (C2-001-1)。」

火車：「那當然學到的東西可能派不上用場。可是至少哪天需要派上用場的時候我們總是會比別人多會一點東西(A1-002-2)」

從一個門外漢踏入緊急救護圈，需分別學習學理與技術，學習的勇氣值得鼓勵，運用在生活上不僅幫別助別人，也幫助自己。

2.救人需要專業的知識

將所學運用在實際救護中，活生生的生命不容許一絲差錯，盡到自己的本分，幫助傷病患。

火車常說：「…我覺得他不用知道我是誰，可是在他最需要的時候我幫助過他，那我們有比別人還要有專業一點的知識，那知道什麼可以做、什麼不能做(A1-100-1)」盡己之力助人，為善不為人知。

還沒當志工前遇到車禍倒地的傷病患，不會也不懂分析受傷機轉，更不知如何判斷他的狀況，有的人可能直接把傷病患拉起來，這些危險的動作都會造成所謂的二次傷害。

火車：「…可是我們今天如果你一樣是想救人，可是因為你的莽撞無知，然後造成了下半生、下半輩子…下半身癱瘓，那我覺得自己心裡也會過意不去(A1-100-2)」

救護車分為一般救護車與加護救護車，根據「直轄市縣市消防機關救護車輛裝備人力配置標準」內政部中華民國 98 年 5 月 27 日台內消字第 0980822231 號令，一般救護車裝備：氧氣組、氧氣鼻管、簡單型氧氣面罩、非再吸入型氧氣面罩、可攜帶式抽吸器組、擔架床、長背板、可折疊式搬運椅、頭部固定器、軀幹固定器組、骨折固定器組、頸圈、可丟棄式手套、毛毯或被單、滅火器、保護固定帶、手持式血氧濃度分析儀、甦醒球、一般急救箱、無菌生產創傷處理包、燒

傷包等 21 項裝備；加護救護車之裝備，除應符合一般救護車之規定外，並應具備：可攜帶式之心臟監視器、心臟電擊器、血糖機、成人喉罩呼吸道、兒童喉罩呼吸道、鏟式擔架、無線電對講機或行動電話、加護急救箱等 8 項裝備。

除了自身專業外，也搭配運用救護車上器材儀器設備，工欲善其事，必先利其器。希望每場救護，都讓傷病患得到最大助益。

火車：「其實你肉眼沒辦法分辨的東西，你就是除了儀器，當然儀器也是很重要。那自己本身的知識也要到位，然後該做的檢查一定要做的徹底確實仔細一點，不然有時後那個有些病因其實滿相近的，那可是他處理的方式不一樣，所以誤判的話可能會加重患者的病情，啊沒死的，搞不好就因此會有生命危險(A2-018-1)。」

也感慨自責地說：「…即使事後知道說當下沒有什麼作為也救不回來，啊只是覺得說有一些該做的沒有做喔，覺得就像人家講的有做有希望，沒做希望就是全部都沒希望了。那我覺得因為自己不夠專業，然後就很容易一條生命就真的這樣結束，一點點這樣機會都沒有，那這樣我覺得就是比較遺憾，對我打擊也比較大啦，那就是覺得說以後真的還是要再三去確認，因為畢竟人命關天，也不能說太過於草率(A2-014-1)。」

卯足全力盡本分，在救人專業中不斷學習，不造成二次傷害，生命則是不容許一些閃失，自我要求也相對提高，提醒自己不停地增能，提供做最適切的救人服務。

(二) 學習與獲得

1. 學以致用

在接觸鳳凰志工前，單純只知道要去救人，需要受訓，過程中至今如獲珍寶。

Hanna 單純表示：「…只是想說去學點東西，這樣子而已，所以並沒有很…是覺得去學點東西也是對自己有用這樣子 (C1-012-1)。」

宸蓉既欣慰又驕傲地說：「懂得醫療這部分的利害關係，不要再讓他惡化，不要再讓他第二次傷害這樣（B2-014-1）。」

芳芯：「…像這樣子你就有多一個知識了，畢竟你不是說一直想要去幫助別人而已。其實有時候你家人自己有事的時候，第一現場你也可以自己用(E1-042-1)。」

2.助人的成就感

火車說起當年消防替代役時，救護的過程很有成就感，表情滿是認同與驕傲。

火車：「…從這個過程裡面救護就是滿有成就感的一件事情，又可以幫助別人，也可以學到很多東西(A1-002-1)。」

「可是你又發現自己會別人不會的事情，還是能夠幫到別人覺得自己真的很厲害，那是一種莫名其妙的成就感(A1-010-2)。」

「因為當志工是一種成就感，就是可以幫助別人(A2-023-1)。」

宸蓉在受訓過程中有女兒的鼓勵，得知鳳凰志工是跟救護車一同去救人，從此一直抱持救人的心態在學習。

宸蓉：「…也算成就感。也讓我們感覺滿欣慰的，我們懂得這個(B2-012-1)。」

琳兒很清楚明確地說：「因為我覺得這是生活上真的是必須要的知識啊，啊我可以服務大眾那是真的(D1-110-1)。」

成就感來自於快樂的付出與技術的肯定，一個正向回饋的循環，使志工更樂於關懷他人、幫助他人，讓愛溫暖人間。

(三) 附加價值

在志工旅程中，除了學習專業知識外，無預警認識許多朋友。

Hanna：「開心喔，就是去消防隊認識很多人，而且也認識各個地方的消防人員，跟一些急診的一些人員，所以你會覺得說認識很多朋友(CI-094-1)。」

「喜歡這種幫助人的感覺，而且來這邊又可以認識到很多人(CI-116-1)。」

小麗麗：「其實我們來這裡交到很多朋友，學了很多東西，也看得很多(FI-198-1)。」

(四) 不斷學習，自我提升

1.再學習

宸蓉從一位很強勢的生意人來跟大家一起上課，在相約搭車上課時，有人遲到了！宸蓉是位信用第一，永遠說到做到的人，倘若相約的時間到了，是不等人的。

宸蓉：「…這個教練讓我改變很多，我是時間到馬上開車走人，準時6點就開車，沒準時到就自己去，教練說：阿姨，以前是農業時代，現在是工業時代，大家都要工作，我們再等10分鐘，因為5點下班，10分鐘內我可以接受，過了我就走了，這也是我在學習的東西(BI-024-2)。」

人生走到現在，宸蓉有感而發地說：

「媽媽要跟小孩道歉也是很難，所以我們現在的教育。現在這一輩的人要學習跟小孩道歉，不對就是不對，不對的該罰就罰這種人，就不會生病，因為這幾天我才用到(BI-154-1)。」

「所以我才會說也是慢慢變化不一樣，我們也要調整自己的心態和生活，現在年輕人的東西都不一樣了，所以說現在這裡學的，和以前小時候學的，我把它重複拼排過(B2-032-2)。」

將事件與事件相互連結，調整自己心態，重新學習並融合以前的經驗，真的不容易，是值得學習的榜樣。

2.自我提升

救護技術日新月異，需要不定期更新資訊，琳兒以服務為目標，她覺得…「當志工要有能力，要充實自己、提升自己 (D1-066-1)。」

「我覺得鳳凰志工就是一直進修嘛，我從 EMT-1，然後之後 EMT-2，T2 之後又助教，就是人要不斷的吸收新知，才跟得上時代潮流 (D1-214-1)。」

志工每個月有規定值勤時數需至少 12 小時，一開始芳芯心想每月時數值完就好了，但慢慢的對於救護越來越感興趣，認為有時在家閒著也是閒著不如來消防隊協勤，對於救護也不會感到害怕。

芳芯：「就等於說你去救護來講，每一趟救護學的，你會遇到的完全都不一樣，次數越多，你處置到最後，一個同樣的案件就會越進步了，因為剛開始說實在，有時候回來跟他們檢討一下，剛剛我們做這樣應該可以有什麼會更好？因為有時候我們剛開始接觸，說實在對這塊救護，我們不是醫生也不是護士，所以對這個來講，有時候我們也不太知道，但是就是日積月累(E1-028-1)」

小麗麗也是認為有學習新知的機會不要放過：「很多新的東西還是要自己去吸收啦，真的是需要這樣子 (F2-028-3)。」

3.從救護中學習成長

芳芯：「我覺得你來當志工不只說你出去救護，其實你自己要有一點成長啦，自己書看然後你要去聽課你才會慢慢成長，因為有些不是說你想學就有的，有些是要有那個機會，因為你沒有機會也是沒有辦法學 (E1-060-1)」

「但是你回來的時候有時候要檢討一下，不是一趟救護出去，你回來就，有時候不太會成長，所以有時候像我們來講，有時候你不會，可以

去問他們警消或學長，或是一些教官或醫護人員，還是你有時候去醫院的時候，你可以跟他們互動交流一下… (E1-062-1)」

「這個說實在一般人也都會，今天你既然有受訓 T1，然後每年都有複訓，所以你必須自己成長，然後，再來來講，其實現在一些民眾都比你厲害，所以你更要做得比他更好，不然有時候他會跟你講那個要做什麼，那個有些車禍的你要先跟他上一下肩部固定，然後再幫他上頸圈，民眾比你更厲害(E1-062-2)。」

芳芯珍惜每次學習的機會，不停充實自己，上學理課時間教官關於噎奶的問題，只是單純的噎奶真的會死掉嗎？！如何預防噎奶，噎奶發生該怎麼辦…等一系列問題提問，回想如果自己小孩發生噎奶時，當時自己會處置，或許狀況就大不同了。摸摸心中那道傷痕，更認真學習，學以致用發揮到最大功效。

從第一次的緊張救護，慢慢救護次數的累積，酸甜苦辣應有盡有，技術上是越來越純熟，盡自己本分與責任，把傷病患當成家人用心照顧，盡量安撫穩定情緒，瞭解傷病患真正的需求，給予最適切的服務。在救護過程中發覺當志工的快樂，志工的關懷付出也滲透至生活，快樂學習，助人也快樂。在人生當中不是得到就是學到，而鳳凰志工既得到快樂又學到知識，一舉雙得。

參、發現生命

從一開始刻意安排時間至消防隊協勤，慢慢找到適合的協勤步調，平凡生活中有著別於他人的不平凡經驗，活生生的故事最真實演出，一開始驚嚇害怕的轉變，由故事的累積與經驗的成長，引發連結生命不同面向。

一、從傷病患的面向

(一) 看見生命的百態

生命長得甚麼樣子？活著的時候，像自己一樣，那是其中一種樣態。那鳳凰志工呢？！那傷病患呢？！

Hanna 認為鳳凰志工不是一般的志工，非書桌前寫寫字打打電腦而已，是需要接受時間受訓且與實際接觸時會有不同的狀況發生，更需要懂得臨機應變。

Hanna：「…因為你很直接面對到生命 (C1-0122-1)。」

在服務過程中接觸的對象都是「人」！

琳兒：「覺得在這服務的過程當中，看到了很多，就是生老病死，尤其是病，生是有啦，只是說比較少，啊就生病啦，還是意外死亡的 (D1-016-1)。」

久而久之與傷病患接觸後，他們的故事總是不自主在每個人的心中迴盪著。

火車最後說著：「看很多生離死別就會有 (A2-054-1)。」

(二) 賺錢模糊了焦點

一般車禍發生如果沒甚麼外傷，傷病患會說：我沒事，直接回家就好了。芳芯認為還是有檢查的必要，不管有沒有事，檢查總是比較安心，有時候撞擊或許外傷看不到，但有內出血的可能。之前有案例堅決不就醫，簽完拒絕就醫後直接回家，結果隔天竟然死了，對於此經驗銘記在心。

又有一次摩托車與轎車相撞，摩托車騎士也是一直趕著要回家，一問之下得知他本身是開美容院的，店內有很多人在等他，又正逢過年前，生意正好的時期，他覺得自己沒事想要趕緊回家。

芳芯嘆口氣說：「…我覺得其實這些人來講不要說因為你要賺錢而你回去，因為他是都一些外傷跟擦傷啦，所以其實像這個來講其實有時候我們去上那麼多課，有些醫生他也是講說，其實有時候真的沒有怎樣，因為你第一次撞到的你沒有看到，也許他真的當下覺得他還 OK 啊 (E2-010-1)。」

反觀自己的人生，宸蓉很認真地說：

「但是我們中間這段就是結婚、顧店、顧小孩、賺錢，那個利益關係很大，我們都模糊掉了，都變成錢最重要 (B2-36-1)。」

當被錢追著跑時，其他都不是重點，也忽略了。

宸蓉：「很無奈的在這個世間上很多，這不是我們講的計劃永遠趕不上變化（B1-146-1）。」

時間一分一秒的過去，每個當下都是下一秒的過去，正因為成為鳳凰志工與生命最直接的接觸，看見生命中任何的可能，每個故事都令人省思。看見別人的故事，人生真的這樣嗎？甚麼樣的人生是自己要的，甚麼是不要的，在腦海中似乎引起拉扯，看到別人後想想自己，產生不同的看法。

（三）獨居多，多關心家人

記得有一次一位老阿婆身體很不舒服，自己撥打 119，當時消防人員在詢問病史協助就醫時，消防人員那股親和力，讓芳芯記憶深刻，問話問到心坎裡，發自內心關懷，哪裡不舒服，還是家庭是怎樣有沒有人顧…等等，而不是到救護現場就直接把人抬走送醫。

芳芯有所感觸說：「我就覺得其實老人家有時候你去到現場，其實只是自己一個住，也沒有晚輩在身邊這樣子，所以有時候會想到如果我們有空，要多關心自己的家人，因為你會覺得自己一個人的時候生病很無助…(E1-048-1)」

又有一次碰到一位阿婆下午去田裡噴灑農藥，可能過程中不小心吸入太多農藥，返家後開始嘔吐不舒服，家中只有兩老跟小孩。要送醫時，她也不得不連同小孩一同帶去醫院，且那時候小孩還沒吃飯呢！

小麗麗：「…其實你會覺得說很無助啦，其實有的家庭真的是都沒有年輕人（F1-078-1）。」

在街尾也有相似事件，他是獨居一個人住，家人那天過去拿釣魚工具，並沒有注意到他，後來被發現時已在地上躺很久了，沒吃也沒喝，整個身體浮腫，充滿異味，送醫也是回天乏術了。

南投縣政府主計處（2014）資料表示：獨居老人係指具獨居事實之 65 歲以上人口，並視實際需要及個人意願列冊關懷者。102 年列冊需關懷之獨居老人計有 3,303 人，占全縣老年人口 7 萬 3,941 人之獨居比率為 4.47%，位居全國排名第四位。台灣已邁入老人國社會，獨居的比例也越來越高，是值得關心的議題。每個人都需別人的關心、溫暖的問候，多關心家人關心周遭，三不五時愛要及時。

二、從家屬的面向

一聽家人出事，心立刻都揪緊，突如其來的意外無法接受，能給予的幫助有限，只能跪著祈求上天幫忙。

火車說有件休旅車跟砂石車相撞成方型鐵塊的事件，大家都認為凶多吉少，整台休旅車呈現對折狀態，光看到此畫面，根本不敢想像車內駕駛如何。

火車：「那時候他旁邊的家屬也都在嘛，嘿啊就在旁邊唸佛嘿啊，就祈禱奇蹟會出現會發生，結果奇蹟真的發生了！拉出來就外傷大概都擦傷啦，主要就小腿骨折(A1-062-2)。」

「最在意的點是在於，原本以為說啊這個看起來兇多吉少，應該也不用送了啦，結果後來發現奇蹟真的發生(A1-068-2)。」

意外不知何時來，奇蹟的發生也無法預測，如果只有意外沒有奇蹟，哭天搶地也喚不回，留下是傷痛一輩子的家屬。

三、從自己的面向

(一) 如果當時會處置，或許可以救活他

「失子之痛」無法用言語形容，即便傷口好了疤痕依舊，芳芯想起自己小孩純粹只是嗆奶而已，爲什麼他就…，一般以小朋友嗆奶救回的機率很大，但爲什麼那時候就是沒辦法救他！

芳芯淡淡說出，有著濃濃的感傷：「我如果能多一項技術，也許我就可以救活他，有時候你就想開一點，有時候人家也是跟我講說想開一點(E1-90-2)」

「其實那時候你若能多做一些處置來講，也許可能就是不會。所以有時候我是覺得天時、地利、人和真的很重要(E2-112-2)。」

傷痛的心不易撫平，願意學習更多相關知識，化悲憤爲力量，幫助更多的人，成爲非凡的使命。

(二) 救護後的感受

在救護過程中，可以體會躺在地上的「那個人」，或許目前尚還有生命徵象，可能在哀嚎呻吟，可能剩下半條命，可能…

火車：「…他是有多麼需要幫助而你能夠有什麼樣的能力來幫助他，那如果你幫助得了他，然後甚至說讓他完全恢復，復原那個感覺上比較無法言語形容啦。那至少你除了說成就感以外，我覺得嗯…這遠比做任何善事都來的有意義(A2-034-2)。」

宸蓉從一個只對賺錢有興趣的生意人，在 921 地震服務大家，免費煮一個月飯，認爲自己是不是瘋了，但好心情卻全寫在臉上。

宸蓉：「那個心情不一樣，完全腦部跟心口完全統一就是出自內心，沒有要求回報的，那個太舒服了(B1-184-1)。」

因爲有如此機緣才對志工開始感興趣，對救護認識越多時，知道要必須先保護自己，才能盡心地去救人。

宸蓉：「所以我都是跟隊員說：救護時要保護自己，手套、口罩要有，這是我一直強調，這10多年來我有去上課，我們消防隊第2、3期，不管我們是做志工還是做救護，都要自己先保護好，這是第一重點，這中間給我無形價值太好了(B1-040-1)。」

「這樣重要就保護躺在地上那個人這樣。那個感覺讓我們感覺很…，自己也算感覺到說自己能勝任這件工作(B2-010-1)。」

在整個過程中不管是對自己或對傷病患，宸蓉從中獲得許多無形的寶藏，更加認同並勝任鳳凰志工的角色。

看到社會中很多現象，跟以前不太一樣，救護性質的比例也產生變化。

小麗麗：「也是會看到社會很多亂象，妳看以前不會有分屍啦、有兇殺啦，現在社會很恐怖(F1-142-1)。」

而現代人在別人救護時，總是很多意見下指導棋，但救護人員更需要的是空間。

小麗麗：「我們去當志工之後就知道說，其實你就是讓他空間，讓他去處理，幫助他。而不是說告訴他要做什麼、做什麼，很多的意見(F2-028-1)。」

小結：因緣際會才來當鳳凰志工，有最直接的引線機緣，也有內在的故事機緣，初發心引導著志工一路走來，內心的種子發芽茁壯，不管遇到任何困難阻礙，都勇敢前行，從中學習很多知識技術，更獲得無法評量、秤重的快樂，因為直接接觸生命也讓志工們看見生命。時時關懷生活的周遭，願意為他人付出，感受到人情的溫暖。

第二節 擔任鳳凰志工前後對生命的看法

生命是甚麼？生物學教科書提到是生物具有以下八大特徵：1.能收集利用能量；2.能對環境反應；3.能維持內部相當穩定的環境；4.具有能遺傳的資訊基礎；5.能根據遺傳訊息複製；6.為一個或多個細胞組成；7.從其他生物所衍生而來；8.結構比無生物複雜得多。科學的方式說明生命是具體的，但整體看來似乎卻抽象。

從呱呱墜地後，依循自然法則生長茁壯，係因為鳳凰志工緣故，參與救護救人救命之服務工作，每月至消防隊協勤，已是例行之事。從一開始的驚慌失措至處變不驚流暢的處理，與人零距離赤裸裸的接觸，過程點點滴滴在心頭，震撼與感動的心持續發酵，突然有感而發，能為傷病患多做些甚麼，思緒環繞腦中。在現行生命旅途中，生命相關事務接踵而來，有一天突然地發現了…

壹、擔任鳳凰志工前對生命的看法

以擔任鳳凰志工為時間分界，來探討未擔任鳳凰志工之前對於生命的看法為何。

一、對生命沒特別看法，未深入思量

研究參與者們對於擔任鳳凰志工前對生命的看法，居多是沒特別的看法。

火車剛聽完問題後愣了一下，很陌生的問題，沉思許久而答不出，經過幾次訪談再詢問此問題時，才表示接觸鳳凰志工時才二十出頭歲，只是個毛頭小子！對於生命沒什麼想法，相較之下對於死亡比較有感覺。

火車：「還真的是沒什麼看法，只覺得那死亡離我太遙遠（A3-013-1）。」

「…認為生老病死這件事情離我還太遙遠，更何況是面對呢！

（A3-002-1）」

「因為陌生而感到害怕（A3-006-1）。」

宸蓉很豪爽的回答：「我從以前就是生意人，很強勢。我對這個是沒感覺（B1-124-1）。」

Hanna 在接觸志工時才二十幾歲，本身是位不自尋煩惱多慮之人，相對於生命的感受度也有限。

Hanna：「生命…其實也還好，就覺得我自己也不一定要賺很多錢還是很成功，就是反正就是順順利利的就這樣子過完這一生或者是什麼這樣子就 ok 了，因為我覺得不必要…不必要想這麼多 (C1-070-1)。」

琳兒對於小舅舅過世前對生命沒有特別想法，一日復一日。

琳兒淡淡回答：「之前沒有甚麼特別想法 (D1-054-1)。」

「沒有想法，過一天算一天啊(D1-198-1)。」

芳芯當鳳凰志工前對生活只求穩定，以家為重小孩為主。

芳芯：「當鳳凰志工前對生活只求穩定，小朋友平平安安長大，生活圈只有家人，每天照顧三個小孩，也無法出去上班，只靠老公的一份薪水，夫妻之間聚少離多，遇到困難總要靠自己，生活再苦想到三個心肝寶貝，老公在外辛苦的工作，為了要讓我們有好日子過，我就會變得更獨立更堅強 (E3-002-1)。」

小麗麗則是：「沒特別的想法 (F1-202-1)。」

二、怕捲入車禍事件風波，不敢幫忙

火車從小在街頭穿梭，遇見車禍場景也不陌生，但整個氛圍都處在若被誤以為是肇事者就麻煩，加上本身無此方面知識與經驗，更不敢碰觸，只敢遠觀矣。

火車：「當志工前你在路上如果有看到需要幫助的，第一個你不知道要怎麼做，然後心裡也想說，我們靠近會不會被捲入這個事件裡面，要你做證幹嘛，等一下被誤認說我，這個車禍或者是我們撞的，跳進黃河洗不清(A2-042-1)。」

「以前沒當志工之前是看到會怕(A2-044-1)。」

Hanna 遇見車禍發生時會前去協助幫忙，卻真的被誤認為肇事者，感受不佳。

Hanna：「…但是因為也有遇過就是有下去被誤認為是肇事者，所以現在比較不會這麼積極的去，會先看一下再確定他到底要不要幫忙這樣子（C2-006-1）。」

三、重要事件影響

琳兒、芳芯、小麗麗一開始對於生命沒有特別想法，全是因面臨重要他人過世，才對生命開始有所感觸，而這些都還未當鳳凰志工前的感受。

琳兒在小舅舅過世前對生命沒有甚麼想法。

琳兒：「…我就當下就很納悶啊，為什麼人的生命是這麼脆弱（D1-036-1）。」

「就是真的要珍惜生命，什麼事情都要活在當下（D1-038-1）。」

芳芯經歷喪子之痛前，對於生命看法只求家庭穩定，小孩平安健康長大。

芳芯喪子之痛帶來感觸：「生死一瞬間，生命是那樣的脆弱，有時想想自己若能第一時間能做些處置，也許結果就會不一樣，父母給我們健康的身體，我們要好好珍惜，生命可貴，不是用金錢買得到（E3-004-1）。」

經歷 921 地震帶來感觸：「天時、地利、人和生命是那樣的脆弱，生死一瞬間，天災奪走了很多人的生命，也因這樣讓生存者更珍惜自己，互相幫忙互相照顧不分彼此，經過了大難都能存活下來，人生有什好計較有健康的身體多一分關心多一分照顧，去幫助需要幫助的人，把愛傳出去（E3-006-1）。」

小麗麗的先生無預警地過世，讓小麗麗完全措手不及，直接感受到生命的驟逝。

小麗麗：「因為我先生 84 年過世嘛，我是地震之後才到這邊來住，所以我就覺得說也沒有什麼，反正人很無常，你真的是要珍惜當下 (F1-138-1)。」

四、生命可貴

生命的降臨非常不簡單，小麗麗感受到生命的可貴，對於新生命是侃侃而談。

小麗麗：「我是覺得以前我們覺得說生命就是很可貴嘛…(F2-046-1)。」

五、生命是自己的事

琳兒很斬釘截鐵地說在小舅舅過世前，認為生命是他個人自己的事，不屬於任何人，與他人無關，只重視自己想重視的，他人的事情也與之無關。

琳兒：「當志工之前，生命就是我個人的事啊(D1-186-1)。」

「生命就是我自己的 (D1-188-1)。」

六、納悶生命的脆弱

跟小舅舅一起發生意外的機車只修理不用 100 元，而好端端一位年輕力壯的人就死了，琳兒真的很難想像，機車維修好了，但一條生命卻沒了。

琳兒：「…他騎那偉士牌的機車，基本上修理不到 100 塊，啊人就…沒救了，所以我就當下就很納悶啊，為什麼人的生命是這麼脆弱 (D1-036-1)。」

六位研究參與者對於當鳳凰志工前對於生命的看法，居多是沒有特別的看法，唯琳兒、芳芯、小麗麗在當志工前皆有發生重大生命事故，使得立刻對於生命打上驚嘆號與問號，以前完全無感的生命議題，卻在此提前攤開了。

表 5、研究參與者擔任鳳凰志工前對生命的看法之整理

研究參與者	對生命沒特別想法	怕捲入車禍事件風波，不敢幫忙	重要事件影響	生命可貴	生命是自己的事	納悶生命的脆弱
火車	✓	✓				
宸蓉	✓					
Hanna	✓	✓				
琳兒	✓		✓		✓	✓
芳芯	✓		✓			
小麗麗	✓		✓	✓		

研究者自行整理

貳、擔任鳳凰志工後對生命的看法

每個人對於擔任鳳凰志工後對於生命的看法不盡相同，在危急生命大量接觸後，某些研究參與者表示自己因為鳳凰志工關係使得人生觀完全改變，以服務他人為最高榮耀。別人是自己生命的顯影，有生命才有生死，無生命即無生死。

一、服務具意義性

火車在擔任鳳凰志工前面對他人車禍協處避之唯恐不及，自從擔任志工後學習專業知識與技術，活用於生活中，不畏懼迷思，站穩立場勇敢挺身而出，為需要幫助的人伸出援手，從中不僅獲得成就感，更重要是此舉意義非凡，在心目中比做任何善事都更來的有價值。

火車：「只是後來又覺得既然我們當志工就是救人幫助別人，就不要想太多，你如果上法院打官司，那就打官司啊，對不對。啊反正我們就是站在我們自己的立場(A2-042-2)。」

當志工之後，你搞不好還會緊急煞車倒退，下去幫助他，就是能做就盡量做啊(A2-044-2)。」

「…你會覺得說…他是有多麼需要幫助而你能夠有什麼樣的能力來幫助他，那如果你幫助的他，然後甚至說讓他完全恢復，復原那個感覺上比較無法言語形容啦。那至少你除了說成就感以外，我覺得嗯…這遠比做任何善事都來的有意義(A2-034-2)。」

在還沒擔任志工前琳兒認為生命是自己個人的事，跟他人無關，生活是一天過一天，沒有任何貢獻，也一天天邁向死亡；擔任志工後發現可以服務好多人，服務變成興趣，越做越有趣。生命不再單純只是屬於自己，也歸屬於社會，是社會的資源，如何將資源發揮到最大的功用，活得更有意義，惟有「服務」才是王道。

琳兒很自然答道：「人生以服務為目的(D1-212-1)。」

「天生我材必有用嘛，要善盡其用嘛(D1-218-1)。」

「以有限的生命，創造無限的價值。死亡之後，真的要給人家留念，不要給人家…，人死留名嘛，虎死留皮，所以真的要做好榜樣(D1-222-1)。」

如果某天死亡來到時，該如何面對規劃？

琳兒以輕鬆的口吻回答：「現在能服務人就盡量服務嘛，啊做不動的時候、還是記憶力退化的時候、沒辦法服務人家的時候，就是換人家來服務我，對不對？我不會恐懼啦，基本上沒什麼好恐懼的(D1-162-1)。」

琳兒很認真地說：「其實真的我們生活在這個現實的社會當中我們可以付出，就是為民服務的話，是真的很有福報的人才會有辦法這樣子，有能力幫助別人是好事(D1-028-1)。」

完全發揮鳳凰志工之「助人最樂，服務最榮」的精神，利他行爲毫無保留，將自身化成資源運用，取之於社會，用之於社會。或許不是每個人都可以成名，或都可以致富，但只要願意，任何人都能幫助他人。

二、疾病對生命的影響

(一) 更加認識疾病

依表 4 之 102~103 年南投縣執行緊急救護次數及護送傷患人數統計表救護人數中以「急病」比例最高，專業知識與臨床實務結合，對於疾病的認識相對瞭解。緊急救護中心心臟疾病、腦中風…屬於常聽見疾病，芳芯的媽媽第一次腦中風發作時，自己跑回房間睡覺，當發現時已超過 12 小時，錯過最黃金時間的治療時間，導致癒後較差。芳芯的阿姨也因腦中風錯過搶救黃金時間，因家中有高血壓、腦中風病史，更加注意身體狀況及血壓的變化。因為對疾病認識，提高就醫的敏感度。

芳芯：「所以其實我加入這個志工之後，你像看那麼多我就知道說，你有高血壓病史，你自己要很注意，但是你平常是其實你注意是有差的，第一個你就是，像我來講之前我去捐血，每次有時候血壓都會比較高一點，量的時候，但是我知道這樣子之後，我就多運動(E1-144-1)。」

錯過黃金急救時間，輕者失能重者失魂，如果能早期預防早期治療，降低遺憾發生。將所學知識經驗分享，也是件快樂的事！

芳芯：「等於說其實我們有時候可以預防的話，甚至朋友你都還跟他講，因為有些人他真的，比如說像更年期，現在有時候像比如幾歲、他有甚麼徵兆，你就跟他講你可能要去看什麼科，還是說自己的時候，你可能就比較了解(E1-146-1)。」

(二) 樂於接納病痛

生病是身體發出警訊，需要全方面的調整，往往聽到噩耗時，一切都將盪到谷底。琳兒的爸爸是非常注意身體健康保養的人，每年例行健康檢查，某年檢查

出癌症，完全無法接受，且非常在意它的出現，從此一蹶不振、悶悶不樂，對於家人們鼓勵也完全無動於衷。

琳兒：「…他就沒辦法接受，就一直 care 說那個東西在那邊，就不快樂嘛，不快樂就一直循環，不好，所以我覺得真的要看開一點，縱使有怎樣還是要快樂的生活，對於死不用怕，我覺得我爸就會怕，啊怕他又走不出來，跟他講他又聽不下去，就在那邊一直想說這個東西在我身上，就會一下子就掛了，那時候我一直跟他講，他就一直想不通，我就跟他講說其實沒那麼可怕，你就看開啊 (D1-206-1)。」

生病是生命的一種表現，窮其一生很難不生病，它是身體抗議的表達方式，希望被看見，往往忽略警告訊息，再出現時已危及生命。

三、生命的脆弱性

有椿救護地點在廟旁，是一件車禍事件，救護車抵達現場時，只見摩托車倒地沒有看見傷病患，消防人員與鳳凰志工不放棄一直找一直找，終於在那頭的水溝旁看到傷病患，他一路撞飛過來，救起傷病患時他的一個眼球不見了，不曉得他受傷的過程為何，是被樹枝還是摩托車屏風弄到？此時消防隊員經驗豐富，趕緊請大家幫忙四處找尋遺落的眼睛，後來終於找到，簡直比撿到黃金還要高興，馬上用無菌手套裝著一同送至醫院，醫生表示還有機會，但復原率不確定。

另有個騎摩托車撞橋墩後跌進田裡，救護時傷病患身上並無外傷，上救護車上檢查時，發現耳朵有流一些血，且打呼聲甚大，意想不到，竟然到醫院沒多久就死了，是腦部蜘蛛網膜出血死亡。

這兩則事件讓宸蓉很震撼：「對…然後死了。那時候讓我們很震撼，為什麼那個人那麼粗壯，根本沒什麼外傷，為什麼人的生命很脆！(B1-082-1)」

「人不是很耐操的(B1-084-1)。」

「…為什麼跌下去撞到一個要害就死了，又不捨又害怕，那個衝擊很大 (B1-086-1)。」

事故層出不窮，活生生血淋淋的例子。

火車：「其實看很多了，覺得生命真的很脆弱(A2-034-1)。」

Hanna：「就看的比較開，就覺得人還是很渺小、很脆弱，所以不用計較這麼多 (C1-044-1)。」

「不會去計較這麼多，對，因為我覺得其實也沒有想到那麼多啦，啊就…嘖，我覺得生命是很脆弱的一件事啦，所以說計較這麼多好像也沒有什麼用啦 (C2-012-1)。」

無法掌控一切，即便是強壯的身軀，都不堪要害致命的一擊，極大反差使生命的脆弱性被突顯出來，生命沒了就沒了。

四、生命需要被尊重

救護的對象無法選擇，生命都需要尊重。希望每位傷病患能避免二次傷害發生，倘若能平平安安走出醫院是很棒的事情。

火車：「…我覺得死人也是人，那時候大概就是這個想法…(A1-072-4)。」

「…生命都是要被尊重的，當然也不分大小啊、不分男、女、老、幼，不分貴賤(A1-100-3)」

在面對新生命時小麗麗則表示：「…生命是要值得我們去尊重，他既然會誕生在這裡就是和你有緣份，人家說百年修得同船渡 (F2-048-1)。」

五、人生無常

(一) 人生無常

琳兒記得小時候跟姊姊在玩樂嬉鬧時跌倒，撞到機車排煙管，頭上出現一凹洞傷口流血，當時還一直摀著傷口跟姊姊說不讓你看…你不要看…。

琳兒：「…現在這句話都，我姊常常拿出來，妳那時候跟人家說，妳不要…（哈哈），所以啊，真的人生無常（D1-052-1）。」

七月份荔枝產季時，要將荔枝分享到隔壁村里的親戚家，騎著機車要經往隧道前，被後面酒駕汽車的追撞，整個車連人變成火球飛滾到濁水溪去，釣客看到驚嚇不已，立刻撥打 119。

琳兒印象很深刻地說：「基本上我們的生命是無常的。雖然我們很小心，可是別人一疏忽，真的…命就不見了（D1-020-1）。」

小麗麗救護遇見一位年輕的電腦工程師因為呼吸急促、喘不上氣，在家已使用氧氣罩仍呼吸困難，趕緊打 119 送醫，在救護車上病患媽媽說起病患是肺腺癌…

小麗麗：「…他屬於肺腺癌，而且他還很年輕…那我就覺得說，人生真的很無常（F1-110-1）。」

「我覺得人生是無常的啦，所以說有時候會怎麼發生其實很難講…（F1-120-1）」

「…真的有時候你會發現生命真的是很無常…（F2-026-3）。」

小麗麗對於生命的無常，非常有感觸，先生當年只是去地下室買個早餐，回來後突然一直發燒，燒到胡言亂語，身為家屬甚麼也都不懂，也不知道該怎麼辦，只能完全聽命於醫護人員，心中對生命充滿無力感。

小麗麗：「…人真的很無常，很多事情真的是要活在當下，也不用計較太多，所以你說對死亡，其實沒什麼感覺（F1-124-1）。」

「…我們從來不會想到說怎麼會這樣子，然後我發現說，現在的人真的是無常…（F1-160-1）。」

當失控、出乎意料、無法接受時…「無常感」更加深刻，無常隨時可能發生，世間本是無常，無常即是正常，永恆不變之理。無常，應分開來看「無」與「常」，無者，不也；常者，永恆不變之意。每個現象只是臨時的現象，隨時可能變動，當隨時保有無常，而當下也更顯得真實。

(二) 生命無常，平時的照顧不只為自己也為家人

小麗麗感受無常就在身邊，而無常是活著人的感受。

小麗麗：「…無常的話，其實平常不是為自己，要想到說為家人，真的要去照顧自己，然後有時候我會覺得沒什麼、沒什麼，我今年都常常熬夜，那我覺得說真的差很多，會覺得很疲憊，有時候照顧自己不是為自己而已，也要為了家人 (F1-204-1)。」

六、看開生命，不計較

(一) 對生命看開一點

Hanna 歷經 921 地震身處重災區，一場災難奪走數千條人命，毀壞無數的莊園，一夕之間化為烏有比比皆是。即便賺的再多錢，並不會因為錢多而多活一個小時或者是少活一個小時，生命都無法討價還價，人生真的不用太計較。

Hanna：「…所以只是覺得說那也不用計較這麼多了，不用爭這麼多這樣子。所以我覺得會比較看開吧，而且尤其是經過地震完以後就覺得也沒什麼好計較的… (C1-042-2)。」

「…因為一個天災來或者是一個車禍，可能 maybe 可以預防啦，所以這樣子啦就不會想那麼多啦，也不會說不計較也當然有是會也會計較一些事情，可是我覺得說就比較不會對生命看的比較開啦，而且會比較會放下… (C1-042-3)。」

即便按規矩在馬路上走路，也有可能因為別人的不小心，被撞的稀哩嘩啦；又或者自己也可能不小心走路跌個大跤…等等都潛藏著許多可能。

芳芯：「…所以有時候看開一點就好了 (E1-210-3)。」

「…感觸我就覺得說人喔，有時候想開一點就好了，有時候夫妻吵架就是一邊不要講話、一邊忍一下就 OK 了，就過了…(E1-132-1)」

「…你跟朋友閒聊的時候，你就會覺得說，其實人有時候想開一點就好了，然後吃虧有時候就是佔便宜，有時吃一點虧也沒關係啦，不要說你完全要去佔人家便宜就好(E1-134-1)。」

(二) 人生不計較

宸蓉表示每年保險員來收保費時，都會問一樣問題，死亡可以領多少，生病可以領多少，一樣每年都記不住，自己對保險沒有概念，但先生認為我們沒受傷，不用申請賠償，讓需要的人去申請，出一點點的錢做善事也很好。

宸蓉：「…人生你要怎麼去計較，越會計較的得到的不一定越好(B2-116-1)。」

Hanna 對於生活想法：「及時行樂吧，因為我覺得其實人生滿短的，那不必要把一些事情看得這麼重，對，就會看開一點啦，對生命的一些價值觀也會看開一點，也不會計較得這麼多這樣子(C2-010-1)。」

(三) 助人不斤斤計較，做就對了

火車的中心思想認為當自己有能力幫助別人，為什麼不幫！幫助別人不是為了求任何回饋，若要求回饋，就不是真心想助人了。

火車：「那如果你凡事都斤斤計較的話，說實在的你在幫助別人這件事情上面你會做的很痛苦，所以就是不要想太多，做就對了(A2-038-2)。」

「只要覺自己是對的事情，就盡量做(A2-040-1)。」

(四) 不執著生命的長短

宸蓉表示意外從天而降？有因才有果，因為騎車騎很快，或者喝酒又騎車，不遵守交通規則也不聽勸，才會出車禍死亡；為什麼會病死？因為太過於疲勞操勞，愛錢過勞而死，生病會死亡…不是迷信，卻是有跡可循。

宸蓉：「不要太執著生命長短，你想啊…生病去醫院開刀做什麼的，都有他的原因 (B1-148-1)。」

琳兒從救護中看見很多的生老病死 (笑說)：「人生 (諧音：人蔘) 嘛，只是比當歸長一點 (D1-178-1)。」

死亡來臨無人可倖免，生命無常卻也人人平等，在面對無常的考驗，生命的計較，生也帶不來死也帶不去，計較後得到的不見得是最好，不計較也不是最差，基於公平正義之下人生不用太在意，生活能夠發自內心的快樂、自在，才是更為重要。

七、珍惜擁有、知足感恩

(一) 珍惜擁有的一切

人終究難逃一死，當死亡來臨時，你準備好了嗎？

火車：「…啊至少哪一天這個事件突然到來，我們也不會有太大的遺憾 (A2-052-2)…」

會不會有遺憾，得看平時怎麼過，是否懂得把握每個當下。

火車：「好好的活著現在每一天啊，把握當下嘛 (A2-052-1)。」

宸蓉看見生命脆弱無常後：「我覺得說，在那之後會讓我覺得我們人要愛惜自己的生命… (B2-022-1)」

Hanna 綜合感想：「珍惜當下、放下 (C1-131-1)。」

舅舅意外死亡，琳兒衝擊很大，很納悶生命竟然如此脆弱，即使是強壯的青年，也無法抵擋死神的號召。

琳兒：「就是真的要珍惜生命，什麼事情都要活在當下 (D1-038-1)。」

琳兒懷孕生產時發生狀況，小孩在肚子裡突然心跳停止，緊急進行剖腹產，小孩生出來臉色發紺、沒有心跳、臍帶繞兩圈，是 CPR 急救回來的，真的超可怕。

琳兒心有餘悸說：「要更珍惜生命啊 (D2-122-1)。」

許多人對於很多事都覺得沒關係，真的沒關係嗎？有位年輕的朋友早餐都沒吃，覺得沒關係，後來整個胃拿掉，又加上感染便離世了。

小麗麗：「不過真的是要珍惜生命啦… (F1-202-2)」

「人家說活在當下，啊所以我們要珍惜所有的啦，就不管是你家的，啊所以其實我們要存著感恩，感恩的心，而且知足 (F2-026-2)。」

社會病態現象棄養小孩、小孩殺父母…等等事件，都不懂得感恩知足。

小麗麗：「我覺得說一個，所以說現在社會啦年輕人，有的人就是很年輕就生孩子，甚至有棄養或是把他丟著、餓死，現在餓死的很多。我覺得照顧小孩子是我們，天付給我們的，既然生他就是要養他，不管怎麼樣，不管他長得好不好，人家說烏鴉還是覺得自己的孩子最漂亮，就是珍惜我們自己的 (F2-038-1)。」

(二) 要惜福知足

某天飄著雨，有位蠻胖的女生在橋上跳河自殺，從很高的高度跳下去，並沒有奪走她的性命，但卻導致她半身不遂臥牀上下半輩子。事後再感嘆如果當初不要跳河自殺，現在也不用躺著…。

琳兒：「要惜福啊 (D1-026-1)。」

社會新聞很多分屍案、兇殺案…等等層出不窮，令人寒毛豎立。小麗麗認為人因不知足、不感恩，容易用放大鏡看別人，容易產生怨。

小麗麗：「我們真的要知足跟感恩，為什麼會有發生那種不好的現象，我覺得就是人都不知足，然後又不會感恩，對父母也好，對什麼都好… (F1-144-1)」

「感恩跟知足啦，真的很多事情很會計較，很多人，可是我覺得說很多人都沒有管自己，自己的事情都不管然後管別人，你那個怎樣、你那個怎樣 (F1-190-1)。」

「人家說活在當下，啊所以我們要珍惜所有的啦，就不管是你家的，啊所以其實我們要存著感恩，感恩的心，而且知足 (F2-026-2)。」

「所以說真的是社會，我們會看到說，其實我們也很幸福啦。可是我們覺得說，很多人都不滿足，而且很喜歡去講別人，因為我們眼睛先看到別人 (F2-52-1)。」

當死亡跟明天不曉得誰先來時，惟有當下真實，是觸摸可及，明天無法掌控，但可以把握現在。人爲群居型動物，多少受他人恩惠，感恩是一種愛，對善的追求，也是對生命的尊重。

八、身體保健，保護自己

(一) 注意身體健康的保養

宸蓉已過半百的年紀，對她來說賺錢都其次，最重要是健康，只要不生病、住院，就等於直接賺入三萬，因爲不需住安養院，不需推輪椅，不需付安養院的費用。父母的健康是留給子孫最大的財富。

宸蓉：「我弟有時候來我這跟我講那樣那樣，我都告訴他你現在都不用想說要賺多少錢，你身體顧好，你兒子就很好命了，你如果臥病在床人家還要花三萬元去照顧你 (B2-98-1)。」

對於未來生活規劃，宸蓉認爲：「平安、健康、簡單就好了 (B2-028-1)。」

接觸過那麼多傷病患，看見生命許多面向，死亡並不可怕，可怕的要死死不了，尤其是攤在床上需要被照顧，家人最爲辛苦可憐。

琳兒：「所以我覺得就平常對保健，就是養生方面真的要自己好好愛護自己 (D1-030-2)。」

芳芯也是認爲身體健康很重要：「其實有錢沒錢身體真的很重要，因為你接觸這一塊後，你會覺得身體真的最重要，你錢那麼多，你看那麼多有錢人，他們的小孩、女兒根本就不在身旁，然後錢那麼多，自己一個的時候…(E1-106-2)」

小麗麗：「…所以說會覺得自己要保養… (F1-216-1)」

「睡眠 (F1-212-1)。」

「我們自己平常還是要注重保養、運動啦、飲食也要注意啦，這個很重要 (F1-160-2)。」

因爲加入志工後對疾病有更多瞭解與認識，芳芯家族有高血壓病史，自知其嚴重性，便隨時注意身體狀況。

芳芯：「…但是你平常是其實你注意是有差的，第一個你就是，像我來講之前我去捐血，每次有時候血壓都會比較高一點，量的時候，但是我知道這樣子之後，我就多運動…(E1-144-1)」

「這是當志工之後，因為以前來講你會覺得這個沒關係，你只要覺得身體…反正我們就是趁年輕，但是你當了志工之後，你會覺得說生老病死是必要的，但是這個有時候可以預防…(E1-142-1)」

公共衛生預防保健長期宣導，預防勝於治療，每年定期檢查，友愛身體，友愛健康。

芳芯：「預防重於治療，你就是平常做好檢查，然後就是正常吃。我比較少外食啦，盡量自己煮，然後就自己家庭顧好而已。對生命應該就順其自然吧，有時候真的你就是做你該做的事啦 (E1-210-2)。」

(二) 生命掌握在自己手裡

意外無法預測，但自我生命保護是可為。

火車：「我是覺得啦生命是掌握在自己的手裡…(A2-036-1)」

琳兒：「生命是掌握在自己手裡嘛 (D1-080-1)。」

如何將生命掌握在手裡，自家人管好自家人，整個社會就很圓滿。

琳兒：「就自己要管好自己囉，自家人要管好自家人，我管好我自己家人，你管好你自己家人，每個人都管好自己家人，那是不是天下太平了。是不是祥和的社會？對不對？有一些人啦，就會說啊你自己不管別人也不能管，有沒有？(D1-088-1)」

雖然宸蓉覺得死亡很遙遠，「意外」把人生區分為兩部分，在意外發生前要懂得保護自己，在意外發生後是面臨死亡議題處理。

宸蓉：「…我自己特別保護自己，不要讓他發生意外，這是第一宗旨，但是發生意外該怎麼處理 (B1-104-1)。」

身體髮膚受之父母，盡自己能力保護自己，愛惜自己，基礎保健保養多費心，預防勝於治療，若每個人都如此愛惜珍重自己，不管是父母或小孩，健康都是家人最大的財富。

九、反觀自己，調整自己

社會是由許多家庭組成，家庭是由許多個人所組成，從最小基本單位，個人為基準點，往外擴散出去。

宸蓉：「最重要的是我們要影響別人沒那麼容易，但是我們可以做好自己，週遭的人能感受到，這樣就好了 (B2-076-1)。」

有些老人家爲什麼年輕人不願跟他一起居住，也許是有一些習性、個性，跟年輕人不合，堅持要自己想要的。有的人即便學烹飪，老師教的方法連試都沒試，依然故我，自覺經驗豐富。

小麗麗：「她會這樣想是不是因為她過去的執著點一直累積下來的她才會這樣子，那我以後會不會像她這樣？！倚老賣老…（F1-222-1）」

「這樣我以後會不會顧人怨，怎麼辦，就是現在就要開始自己去注意了，要去想啦…（F1-226-1）」

「自己去思考，要自己自省，要自己去檢討（F1-230-1）。」

「我是不是有很多不好的習性，以後會慢慢的變成思想改不過來（F1-224-1）。」

別人是自己的一面鏡子，能與自己做連結，覺察自己狀態，調整自我，沒有人十全十美，但在追求完美的過程，即是一種完美。

十、未來規劃與期許

（一）規劃未來，不造成負擔

以前對於生死忌諱，見死不救是不孝，不管急救結果如何，一定要極力搶救，但現在社會文化不同，加上接觸志工的關係，對於急救於否有不同的看法。

宸蓉不想造成負擔：「讓我們覺得說人的生命要珍惜，但是不需要急救的，也不要說去強要他，救起來沒有用啊，造成社會負擔和家庭負擔，要花好幾棟房子的錢耶…（B2-024-1）」

不想造成負擔，是需要規劃。雖然沒有什麼家產，但早點分給大家，也比較輕鬆。

宸蓉：「我不會把錢放到我死掉後才給你們，我還沒死就可以分了，你們輕鬆我也輕鬆，我死就死了，要怎麼吵是你們家的事情，我眼不見為淨（B2-166-3）。」

人生七十才開始，琳兒表示還有二十年左右的時間，要生活的有意義且具正面能量才是重點之所在。

琳兒對於未來規劃：「為自己而活 (D1-064-1)。」

「真的要好好規劃未來嘛，人生七十才開始，對不對？我現在要好好孕育一下… (D1-062-1)。」

「…當志工要有能力，要充實自己、提升自己 (D1-066-1)。」

小麗麗育有一子一女，兒子到了適婚年齡，房子需要再重新整理或改建，但原屋不適合改建，小麗麗出發點是希望有能力幫忙買棟房子，不料兒子不喜歡也沒感謝，自己突然有感而發，到底為誰辛苦為誰忙。

小麗麗：「我將來可能就是要靠自己，我是覺得說，將來的路走到最後嘛，我不能要求說我的孩子或是我的親戚能為我做什麼，現在的社會可能要靠我自己，所以我就是要找到老朋友，那我有可以去的地方，比如說我可以去服務的地方，不管是哪裡，我可以去活動的地方… (F1-232-1)」

「…那我想說我可能將來要靠我自己、養我自己 (F1-232-2)。」

「我可能就不希望說我給別人帶來負擔… (F1-236-1)」

「我就覺得說我可能要照顧好自己，我不要給任何人帶來負擔，不管怎麼樣，真的是要去做準備… (F1-236-2)」

不奢求小孩，也不寄望別人，把自己照顧好，不造成他人的負擔，是喜也是憂，喜的是認清現況規劃未來，憂的是看到自己與兒子的相處模式，從中學習又能快樂過生活就是最圓滿的事了。

(二) 期許未來：祥和社會

廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫，目的中有擁抱志工情，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。

琳兒以家庭為基礎，祥和的社會為目標，己所不欲勿施於人，愛與關懷為媒介，讓社會更溫暖。

琳兒：「就自己要管好自己囉，自家人要管好自家人，我管好我自己家人，你管好你自己家人，每個人都管好自己家人，那是不是天下太平了。是不是祥和的社會？對不對？有一些人啦，就會說啊你自己不管，別人也不能管，有沒有？（D1-088-1）」

十一、對於新生命的感恩與教養

火車的小孩剛出生沒多久，對於小孩長大後是否當志工，需由他自己決定，但會教導他，幫助別人喜樂之心。

火車：「教育他一個觀念就是如果我們有能力幫助別人的話，那我們幹嘛不幫，對不對。那我們幫助別人也不是為了求回饋…（A2-038-1）。」

對生意人而言賺錢第一，其他都擺在後，宸蓉忙於做生意，小孩多由先生打理。

以現在經歷來看宸蓉覺得：「…現在的小孩跟我們以前的小孩完全不一樣，現在的小孩第一外來的空氣病毒完全沒辦法防，我讀 15 天 72 小時的那個認識醫療部份，讓我覺得這小孩是很健康的，我們就好好給他安定，他就會長大，最重要的是小孩從小就要教育，要給他安定，你大人要是不安定，他也不會安定（B1-124-2）。」

小孩健康很重要，要有健康的身心靈及健全的人格，給予安全感，需從小開始培養起。

現在面臨少子化、生產高齡化及不孕…等等的影響，一個生命的來到不容易，小孩教育顯得格外重要。

琳兒：「…我覺得就是真的要好好教育，你既然要生他就要好好教養他，不要說真的都不理，就是都沒有教養他那種，太溺愛他不好…
(D1-068-1)」

「以前覺得生好像不怎麼樣，就一個生命的開始嘛，可是現在少子化之後，懷孕生小孩是一件很了不起的事 (D2-112-1)。」

小麗麗也認為：「我覺得一個生命的降臨實在是很不簡單，真的，你看懷胎啦，一不小心就流胎了，有的人甚至求不來。一個生命的誕生真的是非常的完美…(F2-044-1)」

「生命喔…小的時候有什麼萎縮症的啦，有什麼很多很多毛病，就是因為父母親帶來。那我們只要說四隻健全沒帶什麼病，其實我們就要很感恩 (F2-036-1)。」

每個生命的到來，需多少因緣俱足，是如此珍貴。

小麗麗：「生命真的是很珍貴的啦，啊他們來跟我們結緣，就是有緣才會來嘛，啊就像天使，上天送給我們的天使我們就要珍惜他。至於男的女的，其實我覺得那個不重要啦，看你怎麼去教育他，怎麼去栽培他
(F2-054-1)。」

生命的誕生是傳承的開始。

小麗麗：「你生他就是從你延續下去，所以我們都會珍惜這個小生命
(F2-042-1)。」

「我們是盡我們的力來，既然跟了我們，我們盡我們的力來照顧他，至於怎麼樣就是看後面的造化 (F2-048-2)。」

琳兒夫妻以身作則，本身都是志工，至於孩子要不要當志工，尊重他們個人意願，都會跟他們分析說明。

琳兒從小教導孩子的觀念：「就跟他們說有空、有機會的話就多學習、多幫忙…(D2-082-1)」

沒有任何經驗比得上生兒育女，學習給予最深的愛與關懷(Mith Alobm,1998)。新生命新希望、新的開始新氣象，每個孩子都很珍貴，孩子是生命的延續，教養孩子成爲父母重要的課題，帶領孩子走出自我，看見世界，學習感恩、關懷。



表 6、研究參與者擔任鳳凰志工後對生命的看法之整理

研究參與者	服務具意義性	疾病對生命的影響	生命的脆弱性	生命需要被尊重	人生無常	看開生命，不計較	珍惜擁有、知足感恩	身體保健， ² 保護自己	反觀自己，調整自己	未來規劃與期許	對於新生命的感恩與教養
火車	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
宸蓉			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hanna			✓			✓	✓				
琳兒	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
芳芯		✓				✓		✓			
小麗麗					✓		✓	✓	✓	✓	✓

研究者自行整理

參、研究參與者對生命看法之對照

表 7、研究參與者擔任鳳凰志工前、後對於生命看法的重點比對

研究參與者	擔任鳳凰志工前對生命的看法	擔任鳳凰志工後對生命的看法
火車	<p>當志工前你在路上如果有看到需要幫助的，第一個你不知道要怎麼做，然後心裡也想說，我們靠近會不會被捲入這個事件裡面，要你做證幹嘛，說不定被誤認說我，這個車禍或者是我們撞的，跳進黃河洗不清 (A2-042-1)</p> <p>在接觸鳳凰志工之前，我對死亡其實非常恐懼，害怕到光接近就不敢睜開眼睛，那時的我</p>	<p>對生命有哪些看法，這個要想一下 (A1-096-1)</p> <p>生命真的很脆弱 (A2-034-1)</p> <p>救護過程幫助了真正需要被幫助的人，比做善事更有意義 (A2-034-2)</p> <p>生命是掌握在自己的手裡 (A2-036-1)</p> <p>教育小孩樂於助人不求回饋的觀念 (A2-038-1)</p>

	<p>年紀很輕，不過就是個二十來歲的毛頭小子，認為生老病死這件事情離我還太遙遠，更何況是面對呢！（A3-002-1）</p> <p>因為陌生而感到害怕（A3-006-1）</p> <p>還真的是沒什麼看法，只覺得那死亡離我太遙遠（A3-013-1）</p>	
宸蓉	<p>以前是生意人，對生命沒感覺（B1-124-1）</p>	<p>那時候讓我們很震撼，為什麼那個人那麼粗壯，根本沒什麼外傷，為什麼人的生命很脆弱！（B1-082-1）</p> <p>我自己特別保護自己，不要讓他發生意外，這是第一宗旨，但是發生意外該怎麼處理（B1-104-1）</p> <p>小孩從小就要教育，要給他安定，你大人要是不安定，他也不會安定（B1-124-2）</p> <p>人要愛惜自己的生命（B2-022-1）</p> <p>平安、健康、簡單就好了（B2-028-1）</p> <p>健康最重要，子孫就好命（B2-038-1）</p> <p>最重要的是我們要影響別人沒那麼容易，但是我們可以做好自己，週遭的人能感受到，這樣就好了（B2-076-1）</p> <p>人生你要怎麼去計較，越會計較的得到的不一定越好（B2-116-1）</p>
Hanna	<p>生命…其實也還好，就覺得我</p>	<p>生命真的很脆弱，也沒什麼好計較的</p>

	<p>自己也不一定要賺很多錢還是很成功，就是反正就是順順利利的就這樣子過完這一生或者是什麼這樣子就 ok 了，因為我覺得不必要…不必要想這麼多 (C1-070-1)</p> <p>感受的話是一開始本來就對生命比較沒有什麼 (C2-014-1)</p>	<p>(C1-042-2)</p> <p>對生命看的比較開啦，而且會比較會放下 (C1-042-3)</p> <p>就看的比較開，就覺得人還是很渺小、很脆弱，所以不用記計較這麼多 (C1-044-1)</p> <p>因為很直接面對生命，改變對生命的看法 (C1-124-1)</p> <p>珍惜當下、放下 (C1-131-1)</p> <p>及時行樂吧，因為我覺得其實人生滿短的，那不必要把一些事情看的這麼重，對，就會看開一點啦，對生命的一些價值觀也會看開一點，也不會計較得這麼多這樣子 (C2-010-1)</p>
琳兒	<p>小舅舅事件---我就當下就很納悶啊，為什麼人的生命是這麼脆弱 (D1-036-1)</p> <p>就是真的要珍惜生命，什麼事情都要活在當下 (D1-038-1)</p> <p>真的人生無常 (D1-053-1)</p> <p>在小舅舅事件之前，對生命沒有甚麼特別想法 (D1-054-1)</p> <p>當志工之前，生命就是我個人的事啊 (D1-186-1)</p> <p>生命就是我自己的 (D1-188-1)</p> <p>沒有想法，過一天算一天啊 (D1-198-1)</p>	<p>基本上我們的生命是無常的。雖然我們很小心，可是別人一疏忽，真的…命就不見了 (D1-020-1)</p> <p>要惜福啊 (D1-026-1)</p> <p>其實真的我們生活在這個現實的社會當中我們可以付出，就是為民服務的話，是真的很有福報的人才會有辦法這樣子，有能力幫助別人是好事 (D1-028-1)</p> <p>真的要好好規劃未來嘛 (D1-062-1)</p> <p>為自己而活 (D1-064-1)</p> <p>好好教育下一代，太溺愛不好 (D1-068-1)</p> <p>生命是掌握在自己手裡嘛 (D1-080-1)</p> <p>就自己要管好自己囉，自家人要管好自家人，</p>

	<p>以前覺得生好像不怎麼樣，就一個生命的開始嘛 (D2-112-1)</p>	<p>我管好我自己家人，你管好你自己家人，每個人都管好自己家人，那是不是天下太平了。是不是祥和的社會？對不對？有一些人啦，就會說啊你自己不管別人也不能管，有沒有？ (D1-088-1)</p> <p>當志工之後，其實真的可以服務很多人 (D1-190-1)</p> <p>當志工後自己變成資源 (D1-194-1)</p> <p>以有限的生命，創造無限的價值 (D1-222-1)</p> <p>可是現在少子化之後，懷孕生小孩是一件很了不起的事 (D2-112-1)</p> <p>要更珍惜生命啊 (D2-116-1)</p>
芳芯	<p>對生活只求穩定，小朋友平平安安長大，生活圈只有家人，每天照顧三個小孩，也無法出去上班，只靠老公的一份薪水 (E3-002-1)</p> <p>生死一瞬間，生命是那麼的脆弱，…父母給我們健康的身體，我們要好好珍惜，生命可貴，不是用金錢買得到 (E3-004-1)</p> <p>天時、地利、人和生命是那麼的脆弱，生死一瞬間，天災奪走了很多人的生命，也因這樣</p>	<p>有錢沒錢不重要，身體健康很重要 (E1-106-2)</p> <p>人想開一點，忍一下就過了 (E1-132-1)</p> <p>其實人有時候想開一點就好了，然後吃虧有時候就是佔便宜，有時吃一點虧也沒關係啦，不要說你完全要去佔人家便宜就好 (E1-134-1)</p> <p>當志工後，知道高血壓疾病史，更注意自己健康 (E1-144-1)</p> <p>正常生活。正常吃，檢查，有時候真的要健康檢查啦。就定期的健康檢查、預防保健這一塊 (E1210-1)</p> <p>預防重於治療，你就是平常做好檢查，然後就是正常吃。我比較少外食啦，盡量自己煮，然後就自己家庭顧好而已。對生命應該就順其自</p>

	<p>讓生存者更珍惜自己，互相幫忙互相照顧不分彼此，經過了大難都能存活下來，人生有什么計較有健康的身體多一分關心多一分照顧，去幫助需要幫助的人，把愛傳出去</p> <p>(E3-006-1)</p>	<p>然吧，有時候真的你就是做你該做的事啦</p> <p>(E1-210-2)</p> <p>對生命看開一點 (E1-210-3)</p> <p>身體要健康，不要過度依賴小孩，想開一點</p> <p>(E2-064-2)</p>
<p>小麗麗</p>	<p>先生過世時相當無助，經過此事，就都覺得沒甚麼(F1-082-1)</p> <p>沒特別的想法 (F1-202-1)，不過真的是要珍惜生命啦</p> <p>(F1-202-2)</p> <p>還沒當之前喔，我是覺得以前我們覺得說生命就是很可貴嘛</p> <p>(F2-046-1)</p>	<p>人生真的很無常 (F1-110-1)</p> <p>要知足跟感恩 (F1-144-1)</p> <p>自己平常還是要注重保養、運動啦、飲食也要注意啦，這個很重要 (F1-160-2)</p> <p>無常的話，平時照顧自己不是只為自己，也要為家人 (F1-204-1)</p> <p>基礎自我保健很重要 (F1-212-1)</p> <p>你自己要照顧好以外，你要希望別人來照顧你是比較困難，現在的社會是這樣子，所以你怎麼照顧好自己，你才可以去照顧別人</p> <p>(F1-218-1)</p> <p>我是不是有很多不好的習性，以後會慢慢的變成思想改不過來 (F1-224-1)</p> <p>自己去思考，要自己自省，要自己去檢討</p> <p>(F1-230-1)</p> <p>規劃老年，要靠自己，找到老朋友，可去的地方或服務 (F1-232-1)</p> <p>人在做，天在看 (F2-004-2)</p>

		<p>冥冥之中真的是有那麼，你救了別人，最後還是會回饋到你本身 (F2-004-2)</p> <p>珍惜自己擁有的 (F2-038-1)</p> <p>生命的誕生，四肢健全，要很感恩 (F2-036-1)</p> <p>生了小孩就要愛惜這個小生命 (F2042-1)</p> <p>生命都要被尊重 (F2-048-1)</p> <p>活在當下</p>
--	--	---

小結：研究參與者擔任鳳凰志工前、後，對於生命的看法有顯著不同，鳳凰志工服務打開對生命的視域，每回經驗的反芻思考，增加自身不同的感觸，推動落實「以服務充實人生，用關懷增進溫情」的理念，推及社會每一角落，由自身做起。

生命是抽象，生活是真實，現在我們正在生命裡，生活依附在生命裡，因為鳳凰志工的關係，除了學習專業知識與技術外，樂於服務大眾，看見生命不同面向，施比受更有福，由內心開出善之花，將服務化具體的行動。

第三節 擔任鳳凰志工前後對死亡的看法

醫學辭典對於死亡的定義是「心跳和呼吸之停止所顯示的外表生命消失」。死亡是禁忌，是難以啓口的話題，蘊含著無限的悲傷。死亡是鮮明具體的現象，一個人沒有自發性的呼吸心跳，即是死亡。死亡與每個人的距離不一，感受深度也不同，死亡是無可避免的生命終點，也是生命中最難面對和接受的事實。但，死亡真的都是負向嗎？！

壹、擔任鳳凰志工前對死亡的看法

以擔任鳳凰志工為時間分界，來探討未擔任鳳凰志工前對於死亡的看法為何。

一、對死亡感到害怕

對死亡的刻板印象，人死不復生，人死去向何處？鬼怪傳說滿天飛。因為未知，充滿懸疑疑惑。

(一) 跟鬼片連結，害怕死亡

火車在小時候沒有印象深刻的家人死亡。

火車：「因為之前懵懵懂懂無知的時代，你對於對死亡你是好像看到鬼一樣會怕(A1-082-1)。」

「像那時候你說看到往生者只會覺得說那個人死了，很恐怖。跟電影裡的鬼片去做連結…(A1-086-1)」

上國小時，同學們以訛傳訛，把死亡更加恐怖化。

琳兒：「後來到上國小，因為就是會聽到其他的人講嘛，那時候就會恐懼、就會怕，因為他們都會說那個『魔神仔』(D2-008-2)。」

(二) 害怕死亡

對於未知產生恐懼，成長過程生命中未有家人過世。

火車：「在那之前對死亡是一種害怕，嘿呀，你不曉得甚麼是死亡，會有害怕的心態(A2-056-1)。」

小時候對於死亡很害怕，連車禍地上畫圖形，回家都會做惡夢。

琳兒：「以前真的超可怕的，看到人家地上畫一個圖形，車禍啊，人家畫一個圖形，那天晚上回來就做惡夢(D1-164-1)。」

「…畢竟那不是我們自己的人，是外人嘛，所以那種對死亡、死掉，基本上還是會變成那樣子不好的(D2-010-1)。」

「死人很可怕(D2-012-1)。」

「怕喔，生小孩都怕得要死了，更何況死(D1-202-1)。」

芳芯以前對於死亡感到很害怕，特別是未加入鳳凰志工前。當時對於是否要加入志工仍考慮許久，本身對於死亡、車禍、流血很害怕，加上自己很少生病、很少去醫院，醫院也是恐懼來源之一。

芳芯：「其實死亡還沒當(志工)之前很害怕，因為那時候要來加入的時候就是會很害怕，就是看到醫院有時候是死亡的或是車禍或是流血，那時候真的很害怕…(E1-154-1)」

「因為你看過去的時候那個人就是倒那邊，就是有時候就是死亡還是怎樣，就是你那個陰影會害怕死亡(E1-154-2)。」

家屬過世大體冰存於冰箱時，很害怕完全不敢看。

芳芯：「…因為以前真的怕得要死連看都不敢去看(E1-190-1)。」

(三) 對於意外死亡的會怕，怕自己出意外

國小同學間流傳著魔神仔，心中難掩恐懼，上國中後目睹車禍機會大增，害怕的感覺自動加劇。

琳兒：「那種意外，對意外死亡、車禍那種躺在地上，那種就會怕，怕死掉、怕自己出意外 (D2-018-1)。」

(四) 不懂不害怕

小麗麗小時候跟阿嬤一起睡覺，阿嬤很會說故事給大家聽，有一天突然阿嬤胃出血，不久後過世。

小麗麗：「那時候也不懂，其實是自己人也不會害怕… (F1-164-1)」

死亡概念發展從兩歲分離焦慮開始，對死亡有初步知覺；九歲以上的兒童對於死亡的認知已達成熟階段，知道每個人都會死亡，死亡是生命的終點(汪欣怡、黃馨慧，2010)。死亡議題的被阻隔，會增加對死亡的不當恐懼與幻想，徒增死亡黑暗的陰影。在自然情境下接觸死亡，建立對死亡正確的態度，進而學習其因應之道。

二、對死亡沒感覺

(一) 對死亡沒感覺

對死亡的看法，宸蓉：「沒有什麼感覺 (B1-096-1)。」

Hanna 地震後加入鳳凰志工時才二十幾歲，對於死亡完全沒有想過。

Hanna：「…那時候都沒有想那麼多，我覺得我不太會去想那麼多、不太會去自尋煩惱的人啦，因為根本也沒想到那麼多，想說反正自己也還這麼年輕，而且地震完也才 20 幾歲，所以根本也不會想到這種事啦 (C1-064-1)。」

「這麼年輕基本上不太會想到這種事情 (C1-066-1)。」

小麗麗小時候看見阿公倒在地上，身邊都是血，爸爸趕緊揹著阿公去醫院，在半路上吐了兩次血，當天晚上阿公就走了。小麗麗覺得怎麼會這樣子，阿公有常規在吃藥呀！對於阿公死亡，因為家族氛圍關係，倒是沒有特別覺得死亡如何。

小麗麗：「那時候傻傻的還不懂，真的那時候還不懂 (F1-170-1)。」

「那因為大家族嘛，大家族的時候也沒有說特別怎樣，而且像死亡來講，好像也沒有什麼… (F1-176-1)」

(二) 死了就死了

宸蓉身邊的家人都很長壽，高齡至九十幾歲才過世。對一個當時正值壯年期的宸蓉而言，死亡是很遙遠，死了就死了。

宸蓉：「理所當然就死了，也不會覺得如何 (B1-100-1)。」

芳芯印象中小時候沒有家人或親戚過世。

芳芯：「但是長大一點來講是覺得說啊死了就死了，其實那種感覺就覺得說…(E1-158-1)」

三、死亡是莊嚴

琳兒記憶中小時候，看到阿祖過世是一片很亮的燈海，整個氛圍充滿對長輩的崇敬與追思。

琳兒：「…懵懵懂懂的時候，看到阿祖過世，那時候就是一片燈海，就是很亮，晚上不是都會點燈嗎？就是很亮，那種感覺就好像死亡是一件

後輩對長者很莊嚴的一件事，就是一個人死後，大家都會很崇拜、崇敬他 (D2-001-1)。」

父母教導琳兒認識死亡：「那種對死者的尊敬，給我的感覺死亡其實基本上就是到另外一個國度去 (D2-008-1)。」

四、生死無處可逃

大自然的威力，無人能抵抗。把生死交給上天，只能盡力而為。

芳芯：「地震那個晚上的時候，你就會覺得說其實生死那時候，你看好那時候根本沒有地方逃，其實像我來講後來會加入也是因為地震的時候也有關係…(E1-162-1)」

五、死亡無預警

宸蓉教育小孩要會玩樂，無須追求考試滿分，也要懂得生活，萬一死亡突然來時，不就什麼也沒有。

宸蓉：「讀到那麼高分，考到狀元，如果死掉那又怎麼樣，不就只是一張紙上寫著狀元，沒有用啦(B2-054-1)。」

六、死亡是很遙遠的事

對宸蓉來說，死亡是發生在老人身上，自己離老人還很遠，所以死亡還很遠，不關自己的事。

宸蓉：「完全不一樣。以前都不覺得人很快就死 (B1-094-1)。」

「死亡就是還很遠的事情，就是活很老，生病死掉，我所有的親戚、爸媽、還有公婆、還有阿嬤都是 90 多歲才死，都壽終，所以說是自然的現象 (B1-098-1)。」

七、重要人物過世影響對死亡看法

琳兒小時候對死亡很害怕、很恐懼，直到高中時期小舅舅意外過世，影響對死亡的看法，生命竟然是如此一回事。

琳兒：「覺得人本來就是會生老病死，沒有啦，最主要就是小舅舅那件事 (D2-026-1)。」

芳芯以前不只對死亡感到很害怕，對車禍、流血、醫院一樣很害怕，甚至不敢接觸。那時面對剛滿月的小孩在自己手上因嗆奶死亡，自己卻無能為力，回天乏術了。

芳芯：「生死一瞬間，生命是那麼的脆弱，有時想想自己若能第一時間能做些處置，也許結果就會不一樣，父母給我們健康的身體我們要好好珍惜，生命可貴，不是用金錢買得到 (E3-004-1)。」

小麗麗小時候對死亡懵懵懂懂，也沒有害怕；直到先生無預警過世，瞬間烏雲變色，無助席捲而來。

小麗麗：「因為我在還沒當志工之前我先生就走了，走了我會覺得說很無常…我那時候 38 歲，我先生 42 歲，38 歲其實什麼都不懂，所以那時候真的很無助啦 (F1-134-1)。」

「人真的很無常，很多事情真的是要活在當下，也不用計較太多，所以你說對死亡，其實沒什麼感覺 (F1-124-1)。」

「所以那時候看到死亡就不覺得他怎麼樣，也不會有特別的感覺 (F1-136-2)。」

「從來沒有想到那個事情 (F1-158-1)。」

研究參與者在擔任鳳凰志工前對於死亡居多是感到害怕，或是沒有太多想法與感受，琳兒、芳芯、小麗麗一開始也是如此，但都因家中重要他人意外過世，不得不面對死亡，死亡帶走親人，在心中投下威力十足的震撼彈，直接影響對死亡的看法。

表 8、研究參與者擔任鳳凰志工前對死亡的看法之整理

研究參與者	對死亡感到害怕	對死亡沒感覺	死亡是莊嚴	生死無處可逃	死亡無預警	死亡是很遙遠的事	重要人物過世影響對死亡看法
火車	✓						
宸蓉		✓			✓	✓	
Hanna		✓					
琳兒	✓		✓				✓
芳芯	✓	✓		✓			✓
小麗麗	✓	✓					✓

研究者自行整理

貳、擔任鳳凰志工後對死亡的看法

對鳳凰志工而言，搶救危急生命是天職，常見傷病患在死亡邊緣拔河，或者已經無法拔河，屢次提醒死亡的真實再現，死亡不單是個人的事，也非死了一了百了。誰也無法脫離命運之輪，死的人走了，但活著人還在，仍要繼續過生活。

套句宸蓉的話：「…以前都不覺得人很快就死（B1-094-1）。」人生在千變萬化中，找出依循的脈絡遵循著。

一、不恐懼死亡

因接觸而不陌生，「死亡」是人生大事，值得關注。

（一）不害怕死亡

鳳凰志工依緊急救護法救護傷病患為：1.因災害或意外事故急待救護者。2.路倒傷病無法行動者。3.孕婦待產者。4.其他緊急傷病者。在執行緊急救護工作時，會遇到現場狀況不一，心中若充滿害怕，即綁手綁腳難以行事，亦無法勝任此項服務工作。

火車：「最重要的是我們也不會怕看到血，甚至說碰到屍體。我們就還覺得滿自在、習慣的…(A1-002-3)」

琳兒以前很小時候害怕死亡，事故後地上的人形圖案都令她驚恐不已，因擔任志工後，看多了生老病死，認為活著與死亡只是一口氣之差罷了。

琳兒：「死沒有什麼恐懼的啊 (D1-170-1)。」

芳芯本身對於血、車禍、醫院、死亡非常害怕的人，剛開始的救護是由教官細心帶領，給予滿滿心理建設，才免除心中恐懼。

芳芯現在看死亡：「我覺得就很正常就像睡覺這樣子了，因為以前真的怕得要死連看都不敢去看(E1-190-1)。」

以前像爸爸過世，出殯前遺體冰在冰箱，進去看的那一霎那，害怕感油然而生，即便是自己親人，也不例外；當了志工以後，遇到媽媽、叔叔、阿公過世，則一點都不害怕。

芳芯：「…那個真的會兩個極端… (E1-194-3)。」

即使現在接觸到院前心跳停止(OHCA)的傷病患，也不害怕。

芳芯：「我最近接觸到有時候都 OHCA，你去到那裡的時候你就不會像以前那麼害怕、怕得要死，你就不會怕，你就是盡量去做你該做的而已 (E1-194-1)。」

(二) 生老病死是自然現象

自古以來歷代君王都追尋長生不老藥，像秦始皇曾派徐福東渡，率領數千名童男童女求取長生不老藥。漢武帝惑於神仙，迷信方士，煉丹製藥，求得長生不老之藥。武則天知道秦始皇、漢武帝、唐太宗都曾求神保佑，但其結果全是虛空，仍然抱有期望，躍躍欲試。

到目前為止仍未找到長生不老藥，生老病死是自然定律，亦是人生必經階段。

Hanna：「死亡並不可怕但是只是人真的是很脆弱… (C1-048-3)」

經過小舅舅意外過世後，加上看多生老病死，也不覺得死亡為何。

琳兒：「看多了很多的生老病死 (D1-176-1)。」

「畢竟人生是離不開生老病死的，所以沒什麼可怕（D2-028-1）。」

小麗麗在參加鳳凰志工之前就碰過很多生老病死的情形，人生就是如此，不用預想太多，不需要對死亡感到害怕。

小麗麗：「…其實你到醫院你會發現說其實生老病死是很自然的現象，每一個人會碰到，所以妳就是要很坦然接受它，不管是誰走的時候。而且我覺得說，碰到死亡的時候不需要哭泣…（F2-030-2）」

「…所以死亡，我們不是不怕死啦，可是其實妳又不知道說妳到底怎麼樣，其實不會很在意那個，不會覺得是種恐怖（F1-128-1）。」

「我之前就有碰到很多再參加，所以我死亡本身就不怕…（F2-030-1）」

（三）面對死亡不恐懼，善解

善解，用善來解讀、解釋，往善的方向思考。用善解的角度來看待死亡，也不感到恐懼。

小麗麗：「面對死亡面對什麼的時候真的是不要恐懼啦，真的是要一個去接受然後真的要善解，很多都是要善解（F2-030-6）。」

（四）認識死亡，看得開

參加鳳凰志工後，死亡不再陌生，因認識而了解。

火車：「…人終究難逃一死，只是你聽到死亡，比較不會像以前聽到死亡那樣無知（A1-078-1）。」

琳兒：「看得很開了（D1-204-1）。」

102年十大死因中「事故傷害」排名第六，因參加鳳凰志工關係，看見許多意外事故事件，瞭解人理所當然會死亡。如果發生意外，宸蓉對於自己生命看得開。

宸蓉：「所以在這10多年來看，不是這樣喔，意外的死亡，所以我現在開始跟小孩講，我60歲以後出車禍、意外，一定不要急救，我不要插

管、不要電擊，就是不急救就對了，但是我器官可以捐，我可以器官捐贈就有這種想法出來，因為我們跟醫院接觸就有這些資訊(B1-100-2)。」

看見生命多元的面向，面對死亡的場景不害怕，克服心中障礙，也更接近死亡。恐懼來自於人心，對死亡的未知感，不管是對自己或對他人，當有恐懼即有距離，便無法親近而瞭解之。

二、死人跟人有相同的感受

在不得不情況下，火車需對一位屍僵的老婦人執行 CPR，過程中壓第一下，聽到劈劈劈劈的聲音大概 6 聲，再壓第二下，好像又是 6 聲，第三下就沒有聲音了，火車知道發生甚麼事，內心深感抱歉。任何人受傷或骨折時，都相當痛苦不堪，何況是肋骨全斷！

火車：「可是我覺得這樣對死者還是滿痛的，活的人都覺得痛了，那死掉的不見得他們感覺不到啦(A1-072-3)。」

意外的現場滿目瘡痍，死者身體所承受的力道絕對不輕，也非常人所可承受的。

火車：「有時候你說有的當然不是每個人樣貌都很健全，有的可能發生意外啦，說實在的看到會覺得說很痛(A1-086-3)。」

「當然不可能感同身受。那只是覺得說會替他們感到難過啦(A1-088-1)。」

三、平常心面對，死人跟一般人一樣

古代禪師常常會對參學的人說：「平常心是道。」星雲大師說平常心，就是在面對貧富分別的時候，不會羨慕富貴、輕視貧賤，可以把貧與富調和起來；在苦樂的時候，有的人厭苦取樂，但是有平常心的人，他不計較苦樂。

(一) 死人跟活人一樣

火車認為死人也是人，差別於很安靜沒有講話，不會叫痛，但不也代表真的不會痛。

火車：「我覺得死人也是人，那時候大概就是這個想法，也沒有想太多，後來就覺得看到 OHCA 患者就要平常心去面對(A1-072-4)。」

(二) 死亡跟睡覺一樣

火車：「生、死畢竟他就是一個人，啊就是一個很具體的身體在那裡，只是會動跟不會動，那人睡覺也是不會動啊，就當他是睡著了，努力把他叫醒，叫的醒你就很開心，叫不醒那就祈禱嘛(A1-076-1)。」

火車小時候對於往生者感到恐怖，會與電影鬼片做連結；真正去接觸時，並不恐怖。

火車：「可是當你去認識接觸看到你會覺得說他不恐怖了，他就跟睡覺一樣了(A1-086-2)。」

在墓園有位到院前心跳停止(OHCA)病患死亡一陣子，全身都屍斑，遇到這樣的病患，他已經死了。

芳芯：「其實有時候人，你看他那樣子就像我們平常在睡覺，所以你對生死有時候的看法就會想得比較開了(E1-74-2)。」

「我覺得就很正常就像睡覺這樣子了，因為以前真的怕得要死連看都不敢去看(E1-190-1)。」

死人活人都是人，只是存在的方式不一樣，不起分別心，同等面對。

四、死亡是神聖過程

看到傷病患死亡感到難過，死亡是神聖嚴肅的事，要好走不容易。

火車：「因為我覺得死亡是一件很神聖嚴肅的事情啦，那人家講的一路好走，那真的要做到好走的，坦白說搞不好 10 個只能做到 1、2 個(A1-088-2)。」

五、死亡是生命常態

死亡並不特別，生老病死是生命常態，也是人生必經過程。

(一) 死亡是無常

身體健朗的人，因一個不留神，滑了一跤，命就沒了。死神無所不在，隨時等候契機。

Hanna：「…死亡並不可怕，但是只是人真的是很脆弱，有可能你從樓上摔下來就沒有了，就過世了，那有可能你車禍可能就過世了…
(C1-048-3)」

小麗麗：「死亡這個字來講好像沒有那麼特別，可是有時候會覺得說那個朋友今天才看到，明天就走了，是會這樣子啦，知道說無常
(F1-186-2)。」

(二) 死亡是正常現象，接受它

真正死亡來臨時，任誰都無法逃離，既然是必經之路，換個角度想，何嘗不是件好事呢！

火車：「那你真的遇到的時候，你真的躲也躲不掉，那既然躲不掉那就去接受他麻。畢竟自己也有經歷說身邊有親人離開，那當下是難過，那往好的方面想，或許是到了另一個旅程，講科學一點就是一種空間的轉換啦、時間的轉換(A1-078-3)。」

火車對於面臨自己死亡：「不會有太多想法。譬如說人終究難逃一死啊，如果真的有這一天到來，那就坦然接受面對啊(A2-050-1)。」

人是為死亡而存在，只是每個人的時辰不同。

小麗麗對於死亡：「…沒有想很多，所以你講死亡這兩個字其實也是看得蠻多啦，也覺得說那個是有一天一定會走的路 (F1-184-1)。」

「其實死亡的話，變成說你去面對死亡你不會懼怕，因為你會覺得說那是很正常的，很自然的事情 (F2-026-1)。」

社會氛圍對於喪家或與出殯隊伍迎面相會…等，怕有禁忌易產生害怕、恐懼感，而將此劃上有色標籤。

小麗麗：「可是我們去救護的時候看到的血看到醫院，其實你到醫院你會發現說其實生老病死是很自然的現象，每一個人會碰到，所以妳就是要很坦然接受它，不管是誰的時候。而且我覺得說，碰到死亡的時候不需要哭泣… (F2-030-2)」

看見死亡是必經之路，害怕與否都得遇上死亡，世間無長生不老之藥，既然死亡即在眼前，害怕面對還是害怕，換個方式面對，消除降低害怕感，能夠全然接受它。發自內心接受它，它並不是壞事。

六、死亡的認識與改變

事出必有因，因果循環，宸蓉認為死亡冥冥中註定，車禍意外從天而降？是否遵守交通規則，車速是否過快，是否喝酒開車…等等，都可能影響意外的發生。宸蓉那時候做生意炒米粉，炒到手痛到舉不起來，還是要繼續炒，因為必須還銀行每月 14 萬的卡債，不可能因生病而不用還錢。錢打哪來？因為宸蓉是生意人，很愛錢。一環扣著一環，沒有因哪有果，因果不是迷信，是能更清楚瞭解脈絡。

宸蓉：「對死亡這種事情我感覺到，說真的冥冥中有一點註定… (B1-142-1)」

「不要太執著生命長短，你想啊…會去醫院生病去醫院開刀做什麼的，都有他的因 (B1-148-1)。」

宸蓉認為世間沒有解決不了的事，死亡也是一種選項：「…為什麼不能解決？生病醫不好就是死掉而已，不會好的病還要求他康復，他就是不會好啊，最後就是死掉啊，死後就送去埋起來而已啊。… (B2-162-1)。」

琳兒爸爸因健檢發現自己身體有癌細胞，完全無法接受。琳兒感受到爸爸的害怕，但爸爸聽不進去，更走不出來，不久後離世。

琳兒認為很多事情，包括死亡：「總是要面對嘛… (D1-208-1)」

消防替代役都是年輕小夥子，看起來像自己的小孩一樣，大家像朋友又像家人無所不聊，或許他不想跟家人聊的話題，在此卻願意多聊，也或許一句話，解開不解之結。

芳芯：「生死只是一瞬間而已，有時候你在跟他聊，他開竅的時候那個想法他就不會去走偏了，還是說去自殺（E1-228-1）。」

芳芯一開始對於無法救回傷病患的生命，心中難過不已，經歷多次事件與心理建設，瞭解自己只要盡力，而死亡本來就是人生最後一條路。

芳芯：「…也不會覺得說他這個人就老人家的話，有時候這本來就是最後一條路，就是做我們該做的事，比較不會像以前剛救護的時候心裡會很難過，其實那種難過也不是刻意難過，就是其實你會有一點走不太出來（E2-052-1）。」

認知死亡的存在，可遠觀，而不敢褻玩焉？未知的恐懼侵襲力強，菩薩為因，眾生為果，每個因緣合和，不須強求也無法迴避，心存善念，盡力而為。

七、減少遺憾，快活每一天

時間是世界上公平的事件之一，不分男女老少、貧窮富貴，每個人一天都是24小時。時間分分秒秒流逝，好心情是一天，壞心情也是一天，過去的事情已改變不了，可將累積的經驗創造現在與未來。

（一）活在當下的快樂

火車面對自己死亡沒有太多的想法，死亡也不知如何來到，把每天能把握事情做好，當死亡突然來臨時，也不至於會有太大遺憾。

火車：「…好好的活著現在每一天啊，把握當下嘛（A2-052-1）。」

「遺憾多少都會有啦，至少我們的心態不會覺得說死就死啊，你再怎麼掙扎、不甘願，就像人家講的，快樂過一天難過也是一天啦。那你覺得說安心的去跟心不甘情不願的去，那還是會去啊（A2-052-3）。」

Hanna 看見生命的脆弱：「其實並不會很害怕生死這件事，其實我覺得當下活的比較快樂這樣子 (C1-048-4)。」

(二) 掌握能掌握的，平常關注自己與家人

世事難料，珍惜身邊人事物，用心對待，不愧對於心。

火車：「因為說實在的死亡怎麼來臨你不曉得，你不一定是生病啊、不一定是意外、啊搞不好世界末日都有可能，那既然這種事情是無法掌握的，那我們就是把能夠掌握的事情把他做好，啊至少哪一天這個事件突然到來，我們也不會有太大的遺憾…(A2-052-2)」

人在世時，好好孝順照護父母，遠比死亡後來的問心無愧。

Hanna：「…所以就覺得說這個人你當下你沒有好好的對待他，就算他現在死了再爭什麼也都沒有用，所以我就覺得說與其你要爭什麼倒不如還活者的時候好好的對待他，這樣子會比較好 (C1-052-1)。」

芳芯接觸鳳凰志工後，深感身體健康的重要性，沒有身強體魄無法照顧家人，更別提當志工。擁有家庭的支持，當起志工更具意義。

芳芯：「死亡我覺得這是最後一條我們要走的路，那平常的話，你就是照顧好自己的身體，然後是家人的話多多關心就 OK 了啊(E1-136-1)。」

每天留些時間給自己，跟自己在一起，省思今日發生的一切，並隨時將「請，謝謝，對不起，我愛你，祝福你」放在心中，並常說出來。

八、懂得祝福

「莊子·至樂」篇中「鼓盆而歌」的記載，莊子妻死，惠子弔之，莊子則方箕踞鼓盆而歌。惠子曰：「與人居，長子老身，死不哭亦足矣，又鼓盆而歌，不亦甚乎？」莊子曰：「不然。是其始死也，我獨何能无慨然！察其始而本无生；非徒无生也，而本无形；非徒无形也，而本无氣。雜乎芒芴之間，變而有氣，氣變而

有形，形變而有生，今又雙而之死，是相與為春秋冬夏四時行也。人且偃然寢於巨室，而我嗷嗷然隨而哭之，自以為不通乎命，故止也。」(郭慶藩，1982，頁614-615)

小麗麗：「我看過一本莊子的書，後來我覺得真的很有道理…並不是代表說他就沒有珍惜她、不懷念她。所以我覺得說我們要去學習這一點…(F2-030-3)」

小麗麗家中的狗突然失蹤不見，結果是吃到壞東西死掉，俗話說死貓掛樹頭，死狗放水流。與兒子相約一同到樹林挖個洞將牠埋了，雖然已不是埋第一隻狗了，其實還是要祝福。

小麗麗：「還是跟牠講一下一路好走這樣子。也是謝謝牠陪伴我們啦，緣份到了就走了這樣子(F2-030-5)。」

小麗麗兒子說：阿嬤年紀大了，沒什麼病痛，且都過得也很好，會不會跟養狗有關係？這個說法或許是或許不是，轉換後至少對於小狗過世不會太難過。

小麗麗：「…碰到死亡的時候我們就是要祝福他，真的是要用一種祝福的心，祝福他讓他去一個更好的世界，人家說人生是苦海嘛，你到這裡，經歷到這裡，然後你可以離開這裡就是一世這樣走完，其實要祝福他(F2-030-4)。」

九、好走

救護案例中，一位老婦人第一次急救從鬼門關檢回性命，可以用走的離開醫院，回到家中後跟家人交代，如果我又死了，不要救我，也不要插管氣切！隔天老婦人出狀況，消防人員等到達現場時，警察兒子在施行 CPR，使用自動體外心臟電擊去顫器(AED)顯示不建議電擊，送醫後仍不治過世。

芳芯：「…其實老人家她要走不走，其實她就是要回到自己的家啊，因為她已經我回來了，我就是要在自己的家往生，我不要在醫院(E2-048-2)。」

(一) 尊重生命，拒絕無意義急救

宸蓉以前認為死亡是很久的事情，高齡才會發生，但這 10 多年看來，也有很多意外的死亡。死亡不只發生在老人身上，意外的發生任何人都有可能。

宸蓉：「我 60 歲以上出車禍、意外，一定不要急救，我不要插管、不要電擊，就是不急救就對了… (B1-100-2)。」

以前人說一定要救，不管如何都要救，但救起來為何，復原率差別很大。

宸蓉：「但是如果真的遇到要急救，很嚴重的像要氣切啦、要電擊啦，我會跟我兒子說以後我不要氣切，我也不要電擊，這部分可以讓我們很安寧、安詳這樣。好好照顧，會康復就會康復，不會康復就死去這樣而已。… (B2-022-2)。」

Hanna：「…比如說如果他病痛的話我就不會堅持一定要再去急救或是什麼的，可以讓他好走就讓他比較好走這樣子，所以就看得比較開啦 (C1-042-4)。」

「如果說你的病情有嚴重到一定的程度的話，因為我覺得沒有必要，因為我覺得有時候就算你強迫急救他，救回來以後如果是個植物人，反而對家裡面也是一個負擔，那而且你自己也痛苦啦，所以我覺得與其這樣子的話，倒不如就是放棄急救這樣也好，因為如果救起來變成植物人我覺得你也不可能叫家裡面的人拔管或什麼的，因為我覺得這種事情在我們社會上的法規是還不可以允許的，所以倒不如我們那時候就不要救，這樣子就好了。因為我覺得沒有必要啦，因為這樣你活再久也是痛苦 (C1-056-1)。」

Hanna 不只是對家人，對自己也是，不希望「急救」是讓自己痛苦，也變成是家裡的負擔，急救便喪失真正意義。

芳芯還沒加入鳳凰志工前，媽媽因中風長期住安養院，在凌晨發生狀況，在不對的時間送醫急救，家屬也來不及決定急救與否，第一時間先插氣管內管，第二次做了氣切，因此又多活了一年多，但是這一年多的日子裡，媽媽則是完全躺在床上不會動、不會講話、也不知道你是誰。

芳芯：「你對急救的過程，看那麼多你會覺得說，你就是要救一個能走出來的，不是要救一個長期臥床的(E1-086-2)。」

「然後甚至你看他推到急診進去那一剎那，其實你看家屬出來的時候，有時候你都還會去跟他建議說，其實那個已經那麼老的，你就讓他好好走，還會去跟家屬那個，你去跟他建設。然後再來講說，其實人這條是最後要走的，那畢竟他已經那麼老了，你還是讓他安穩的走就好，不要再讓他受苦這樣子(E1-194-2)。」

小麗麗也是認為：「…可是我們現在的人都會講說，急救急救嘛。可是我覺得說，你要考量這個急救對本身有沒有比較好，可是有些人為了怕說會被講話，因為不孝沒救他。可是我覺得說應該就救，不應該的話其實讓他走了就好，不要再插管什麼，其實我覺得那個都是很重要的一點(F2-026-4)。」

急救不代表與孝順畫上等號，己所不欲，勿施於人。

看到土石流活埋或植坡摔下山…直接意外下死亡，如果死亡方式可以選擇，壽終正寢是最圓滿的方式。

Hanna：「…當然是很好，就像人家睡覺睡一睡他就過世了就沒有呼吸心跳，我會覺得這種死亡的方法是一個很好的…(C1-048-1)」

小麗麗：「…其實人家說你只要在睡夢中走了，其實是蠻好的(F1-126-1)。」

大家都想壽終正寢，如果大家死亡方式都相同，也無須一番討論。

Hanna：「…當然如果救得活，不要說身體功能恢復到像以前，能恢復到百分之五十以上，那我們當然一定要救，那如果不行的話，那就是與其這樣讓他好好的走，也何嘗不是一件好事(C2-014-1)。」

小麗麗：「因為我們現在尊重生命嘛，你一定要讓他活著，就算用機器來維持他的生命。我覺得說，對照顧者和本身都很不好(F2-026-5)。」

琳兒點出心中顧慮：「死並不可怕，死不了才可怕，就在那邊…，還要別人為你服務一下，所以善終我覺得很重要 (D2-032-1)。」

琳兒認為善終的方式：「就是這樣當志工，快樂過生活啊 (D2-034-1)。」

善終是最大的福氣，也是人們可以積極爭取的權益。與死亡化敵為友，及早預約善終。

DNR(Do Not Resuscitate)是不施行心肺復甦術，指的是當末期病患臨終時，不以電擊、強心劑、心臟按摩（壓胸）、呼吸道插管等措施恢復或維持病患的呼吸心跳。DNR 是安寧緩和醫療中的一部分，適用於所有臨終病人，並非只適用於住在安寧病房的病人。生命總有一天走到盡頭，為了維持生命尊嚴與品質及早預約善終（陳榮基，2008）。

（二）死亡不可怕，怕的是死不了

看到許多死亡的狀態，印象深刻是喝巴拉刈自殺，不是瞬間死亡，是吸不到空氣而死，在這當中慢慢的體會到痛苦，感覺到自己快要死掉，內心充滿恐懼、害怕、痛苦地邁向死亡。

火車相較之下：「那有的人什麼叫好走，就一瞬間就不知道人了，然後接者就上天堂了，反而他承受痛苦的過程只是一瞬間，反而比那個癌症的、病痛的、自殺的沒有死的在那裡掙扎的，那個感覺就差很多 (A1-088-3)。」

琳兒：「死並不可怕，可怕的是，就是人只有一口氣在才是活著嘛，沒有那一口氣就死掉了嘛，但是妳在那邊拖著，還活著，可是沒辦法動，動也不動，什麼都沒辦法做的時候，要別人幫你服務的時候，那種感覺，那種社會資源才是付出最大的，家人也是最可憐的… (D1-030-1)」

（三）預立遺囑與安排

琳兒對於死亡不害怕，當自己面臨死亡看得很開，會先預立遺囑，把家人都安排好，亦無後顧之憂。

琳兒：「沒關係啊，反正該交代的事情要提早交代，啊什麼事情都沒關係 (D1-182-1)。」

預立遺囑，並非是對生命的詛咒，而是對生命負責的態度。寫遺囑不只為親朋好友而寫，同時也為自己書寫，是對生命的反思。但遺書是單向的傳達，平時即要與家人多雙向溝通交流，才能讓生命能夠走的沒有遺憾，甚至於圓滿。

(四) 器捐、火化

鳳凰志工與醫院有所接觸，多少接收醫療資訊。

宸蓉：「所以在這 10 多年來看，不是這樣喔，意外的死亡…但是我器官可以捐，我可以器官捐贈就有這種想法出來，因為我們跟醫院接觸就有這些資訊 (B1-100-2)。」

芳芯當面對自己死亡時：「我跟他的想法是以後萬一說有什麼事情的時候，就是放棄急救。再來來講就是火化燒一燒，看要是去灑在哪邊就 OK 了。簡單就好了 (E1-196-1)。」

「我看得滿開的啦，以後就是燒一燒，看你喜歡山還是海就把我灑一灑 (E1-198-1)。」

提早計劃葬禮，計劃是人生的一部分，再與家人討論過程中，情感也彼此交流著，那些了不起的話是放在最後一刻才說，除非抓得準時間，活著時候平時就要說了。死亡不會傳染，跟生命一樣自然，結束的不是關係，是生命 (Mith Alobm,1998)。死亡議題令人難以啓齒，需要用勇氣，跨出第一步，一切自然不過的事。

表 9、研究參與者擔任鳳凰志工後對死亡的看法之整理

研究參與者	不恐懼死亡	死人跟人有相同的感受	平常心面對， ^註 死人跟一般人一樣	死亡是神聖過程	死亡是生命常態	死亡的認識與改變	減少遺憾，軼活每一天	懂得祝福	好走
火車	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓
宸蓉	✓					✓			✓
Hanna	✓				✓		✓		✓
琳兒	✓					✓			✓
芳芯	✓		✓			✓	✓		✓
小麗麗	✓				✓			✓	✓

研究者自行整理

參、研究參與者對死亡看法之對照

表 10、研究參與者擔任至鳳凰志工前、後對於死亡看法的重點比對

研究參與者	擔任鳳凰志工前對死亡的看法	擔任鳳凰志工後對死亡的看法
火車	<p>於對死亡你是好像看到鬼一樣會怕(A1-082-1)</p> <p>在那之前對死亡是一種害怕，嘿呀，你不曉得甚麼是死亡，會有害怕的心態(A2-056-1)</p>	<p>人終究難逃一死，只是你聽到死亡，比較不會像以前聽到死亡那樣無知(A1-078-1)</p> <p>去認識接觸看到你會覺得說他不恐怖了，他就跟睡覺一樣了(A1-086-2)</p> <p>死亡是一件很神聖嚴肅的事情啦，那人家講的一路好走，那真的要做到好走的，坦白說搞不好 10 個只能做到 1、2 個(A1-088-2)</p> <p>生命都要被尊重的(A1-094-1)</p> <p>人難逃一死，就坦然接受(A2-050-1)</p> <p>無法掌握死亡，掌握能夠掌握的，減少遺憾(A2-052-2)</p>

		然而加入志工後，我不僅面對了死亡，而是經歷了一個生命從有到無又從無到有的過程，一個新生命的誕生代表希望，而一個生命盡頭代表所有塵歸塵，土歸土，一切的塵埃就此落下（A3-002-2）
宸蓉	<p>以前都不覺得人很快就死 （B1-094-1）</p> <p>死亡就是還很遠的事情，就是活很老，生病死掉，我所有的親戚、爸媽、還有公婆、還有阿嬤都是 90 多歲才死，都壽終，所以說是自然的現象 （B1-098-1）</p> <p>理所當然就死了，也不會覺得如何(B1-100-1)</p>	<p>我 60 歲以上出車禍、意外，一定不要急救，我不要插管、不要電擊，就是不急救就對了，但是我器官可以捐，我可以器官捐贈就有這種想法出來，因為我們跟醫院接觸就有這些資訊（B1-100-2）</p> <p>死亡冥冥中有註定（B1-142-1）</p> <p>不要太執著生命長短（B1-148-1）</p> <p>不要氣切，我也不要電擊，這部分可以讓我們很安寧、安詳這樣（B2-022-2）</p>
Hanna	<p>我覺得我不太會去想那麼多、不太會去自尋煩惱的人啦，因為根本也沒想到那麼多，想說反正自己也還這麼年輕，而且地震完也才 20 幾歲，所以根本也不會想到這種事啦 （C1-064-1）</p>	<p>一定要再去急救或是什麼的，可以讓他好走就讓他比較好走這樣子，所以就看得比較開啦（C1-042-4）</p> <p>死亡並不可怕（C1-048-3）</p> <p>救起來沒辦法自己生活，要插管或植物人，沒有甚麼意義，讓家人辛苦，不如不要救 （C1-048-2）</p> <p>活的時候好好對他，比死後爭什麼都有用 （C1-052-1）</p> <p>對死亡不會害怕</p>

		好好的走，也何嘗不是一件好事（C2-014-1）
琳兒	<p>以前真的超可怕的，看到人家地上畫一個圖形，車禍阿，人家畫一個圖形，那天晚上回來就做惡夢（D1-164-1）</p> <p>那種感覺就好像死亡是一件後輩對長者很莊嚴的一件事，就是一個人死後，大家都會很崇拜、崇敬他（D2-001-1）</p> <p>那種對死者的尊敬，給我的感覺死亡其實基本上就是到另外一個國度去（D2-008-1）</p> <p>後來到上國小，因為就是會聽到其他的人講嘛，那時候就會恐懼、就會怕，因為他們都會說那個『魔神仔』（D2-008-2）</p> <p>死人很可怕（D2-012-1）</p> <p>那種意外，對意外死亡、車禍那種躺在地上，那種就會怕，怕死掉、怕自己出意外（D2-018-1）</p> <p>小舅舅事件後，畢竟人生是離不開生老病死的，所以沒什麼可怕（D2-028-1）</p>	<p>死並不可怕，可怕的是，就是人只有一口氣在才是活著嘛，沒有那一口氣就死掉了嘛，但是妳在那邊拖著，還活著，可是沒辦法動，動也不動，什麼都沒辦法做的時候，要別人幫你服務的時候，那種感覺，那種社會資源才是付出最大的，家人也是最可憐的（D1-030-1），所以我覺得就平常對保健，就是養生方面真的要自己好好愛護自己（D1-030-2）</p> <p>現在能服務人就盡量服務嘛，到做不動的時候、還是記憶力退化的時候、沒辦法服務人家的時候，就是換人家來服務我，對不對？我不會恐懼啦，基本上沒什麼好恐懼的（D1-162-1）</p> <p>死沒有什麼恐懼的啊（D1-170-1）</p> <p>看多了很多的生老病死（D1-176-1）</p> <p>該交代的事情要提早交代，啊什麼事情都沒關係（D1-181-1）</p> <p>預立遺囑（D1-184-1）</p> <p>看得很開了（D1-204-1）</p> <p>死並不可怕，死不了才可怕，就在那邊…，還要別人為你服務一下，所以善終我覺得很重要（D2-032-1）</p> <p>面對死亡面對什麼的時候真的是不要恐懼</p>

		<p>啦，真的是要一個去接受然後真的要善解，很多都是要善解（F2-030-6）</p>
芳芯	<p>以前是沒有想那麼多啦，其實以前的話你會覺得說反正認真一點、賺多一點錢，反正累一點生病什麼(E1-138-1)</p> <p>其實死亡還沒當（志工）之前很害怕，因為那時候要來加入的時候就是會很害怕，就是看到醫院有時候是死亡的或是車禍或是流血，那時候真的很害怕(E1-154-1)</p> <p>死了就死了(E1-158-1)</p> <p>地震那個晚上的時候，你就會覺得說其實生死那時候，你看好那時候根本沒有地方逃(E1-162-1)</p>	<p>其實有時候人，你看他那樣子就像我們平常在睡覺，所以你對生死有時候的看法就會想得比較開了(E1-74-2)</p> <p>不是說你不會難過，還是你不會一直去哭，有時候你會對這個生死來講覺得說，好好的讓他走就好了，你對急救的過程，看那麼多你會覺得說，你就是要救一個能走出來的，不是要救一個長期臥床的(E1-086-2)</p> <p>死亡我覺得這是最後一條我們要走的路，那平常的話，你就是照顧好自己的身體，然後是家人的話多多關心就 OK 了啊(E1-136-1)</p> <p>當了志工之後，你會覺得說生老病死是必要的，但是這個有時候可以預防(E1-142-1)</p> <p>我覺得就很正常就像睡覺這樣子了，因為以前真的怕得要死連看都不敢去看(E1-190-1)</p> <p>最近接觸到有時候都 OHCA，你去到那裡的時候你就不會像以前那麼害怕、怕得要死，你就不會怕，你就是盡量去做你該做的而已(E1-194-1)</p> <p>有時候你都還會去跟他建議說，其實那個已經那麼老的，你就讓他好好走，還會去跟家屬那個，你去跟他建設。然後再來講說，其實人這條是最後要走的，那畢竟他已經那麼</p>

		<p>老了，你還是讓他安穩的走就好，不要再讓他受苦這樣子(E1-194-2)</p> <p>生死只是一瞬間而已，有時候你在跟他聊，他開竅的時候那個想法他就不會去走偏了，還是說去自殺 (E1-228-1)</p> <p>我跟他的想法是以後萬一說有什麼事情的時候，就是放棄急救。再來來講就是火化燒一燒，看要是去灑在哪邊就 OK 了。簡單就好了 (E1-196-1)</p>
小麗麗	<p>我在還沒當志工之前我先生就走了，走了我會覺得說很無常 (F1-134-1)</p> <p>覺得說也沒有什麼，反正人很無常，你真的是要珍惜當下 (F1-138-1)</p> <p>看到死亡就不覺得他怎麼樣，也不會有特別的感覺 (F1-136-2)</p> <p>先生過世前從沒想過死亡的事情(F1-158-1)</p> <p>小時候面對家人死亡不懂、害怕 (F1-164-1)</p> <p>小時候對死亡感觸，傻傻地還不懂 (F1-170-1)</p> <p>小時候面對死亡來講，好像沒</p>	<p>人生是無常的啦，所以說有時候會怎麼發生其實很難講 (F1-120-1)</p> <p>人真的很無常，很多事情真的是要活在當下，也不用計較太多，所以你說對死亡，其實沒什麼感覺 (F1-124-1)</p> <p>死亡有快有拖的，睡夢中死亡是蠻好的 (F1-126-1)</p> <p>所以死亡，我們不是不怕死啦，可是其實妳又不知道說妳到底怎麼樣，其實不會很在意那個，不會覺得是種恐怖 (F1-128-1)</p> <p>死亡這兩個字其實也是看得蠻多啦，也覺得說那個是有一天一定會走的路 (F1-184-1)</p> <p>死亡不特別，是無常 (F1-186-2)</p> <p>去面對死亡你不會懼怕，因為你會覺得說那也是很正常的，很自然的事情 (F2-026-1)</p> <p>人家說活在當下，啊所以我們要珍惜所有的</p>

	甚麼 (F1-176-1)	<p>啦，就不管是你家的，啊所以其實我們要存著感恩，感恩的心，而且知足 (F2-026-2)</p> <p>急救對本身有沒有比較好，救該救的，不該救讓他走 (F2-026-4)</p> <p>尊重生命，對照顧者和本身都要好 (F2-026-5)</p> <p>生老病死是很自然的現象，每一個人會碰到，所以妳就是要很坦然接受它，不管是誰的時候。而且我覺得說，碰到死亡的時候不需要哭泣 (F2-030-2)</p> <p>碰到死亡，要祝福他 (F2-030-4)</p>
--	---------------	---

小結：研究參與者擔任鳳凰志工後，對於死亡的看法顯著不同，主要來自於救護現場遇到狀況，賦予的生命死亡啓示，琳兒、芳芯、小麗麗在擔任鳳凰志工前因生命歷程遇到重大變故，提前感受到死亡的存在，對於死亡也有不同的看法。

死亡提醒著人生終點的來到，無預警的生離死別是人生最痛苦之事，內心充滿著遺憾與難過，而一切也來不及了。人一生當中不斷計畫許多事，卻疏忽死亡這人生大事，死神無所不在，天使漫步人間，一起努力共創美好回憶，當死亡來臨時，其實亡者的精神並沒有真正離開過。

第四節 鳳凰志工的成長與收穫

一股熱情地延燒，從一個門外漢進入鳳凰志工的世界，從緊張害怕至得心應手，看見救護狀況能即時反應，給予最適切的照護，眼中看到盡是受傷需要幫助的傷病患，過程將自己投身於情境中，忘我地搶救每一分每一秒，直到送醫院為止。當將個人抽身離開之際，如水中倒影，撼動心扉。

壹、志工的領悟

人之所以為人，有別於其他在於反思能力。反思是一種凝視自己，與自我對話的能力，藉由反思有助於看見別人，也看見自己。

一、自我調整

(一) 調整觀念，不固執

小麗麗跟一群志工去上廚藝課，其中有位年長的志工大姊自認為自己很會煮菜，老師在教時，不認真聽也不願意試試老師教導的方式，自覺自己經驗老道。

小麗麗：「她會這樣想是不是因為她過去的執著點一直累積下來的她才會這樣子，那我以後會不會像她這樣？！倚老賣老…(F1-222-1)」！

看見身邊不少諸如此類情況，俗話說得好聽，老人孩子性。小麗麗也覺得自己的爸媽也是如此。

小麗麗：「我覺得說是不是上了年紀的人都比較固執，那我以後會不會也這樣，就執著在某個點(F1-218-2)。」

小麗麗不希望自己變成那樣：「我可能要去看書，我覺得看書很重要，看書可能會把你的觀念稍微轉一下(F1-220-1)。」

以他人為借鏡，反思自己，找尋方向指引依循改變，人沒有十全十美，在追尋完美的過程即是一種完美。

(二) 多訓練，突破心牆

琳兒小時候很怕血，流血不敢讓別人看，但擔任鳳凰志工是很常需要接觸血液，但現在的她，不害怕了；有著消防人員的鼓勵，慢慢地突破後習慣了。

琳兒：「所以是訓練出來的，真的很多事情都是訓練出來的(D1-142-1)。」

一開始抱持著一點興趣加入鳳凰志工，需要慢慢學習進階，培養更深的興趣。消防局每半年舉辦鳳凰志工緊急救護技術操作評比，主要是提升鳳凰志工到院前緊急救護服務品質，藉評鑑救護技術員之訓練水準，促進緊急救護技能交流而舉辦。芳芯認為志工們對於參與緊急救護技術操作評比主動性積極度不高，而評核的項目雖是平常執行的技術，卻少有人主動爭取，主要是因為害怕，但以過來人經驗，當第一次參加評比後，對於往後通常都更加順利。

芳芯：「…所以你有突破心牆真的蠻重要的（E1-112-1）。」

「突破那個感覺後，你會覺得說，來到這裡都好像自己的家人、自己的好朋友…有兩個或幾個的時候你就可以互相聊，然後你都是怎麼做的，還是說像一些處置，其實來這裡不只說學到一些技術還有人際關係，還有你有時候你的靈機應變跟處事都有關係…(E1-114-1)」

多給自己勇氣與機會，訓練自己能夠獨當一面。別低估每個人的價值與功能，機會來時多學習。

芳芯：「因為有時候真的你就是有，有時候有機會的話，你就是可以上台去磨練，有機會啦，就像其實這個救護也一樣，你有機會來這邊，有出勤你就跟著出去，然後做來講，有時候覺得說，你去救護你做你該做的事就好了，你該做的事做就OK了呀，你不用覺得說你什麼都不會，你覺得說你心理支持有沒有比其他更重要的，其實心理支持我覺得很重要…(E1-128-1)」

勇氣非一朝一夕形成，願意多方嘗試學習，累積喜悅的能量，創造出專屬個人舞台。願意跨出心中那一步，就是很大的進步，從心底學習與改變，事半功倍。
(三) 事情不用十全十美，盡力就好

宸蓉教育小孩不是只念書也要玩樂，如果只是考高分，沒有玩樂，會被宸蓉處罰。工作也一樣，不要追求完美，拚了命身體病了，或拚了心情不快樂，那樣的工作也不適合。

宸蓉：「…能不能解決，我們不需要要求解決到一百分嘛(B2-50-1)。」

「…不要為錢煩惱，錢是拿來用的，不是拿來看的也不是拿來存的。所以我都跟我孩子說，錢賺多賺少不重要，快樂就好，不快樂就不要做了，換工作，不要為了高薪而心情不快樂，如果薪水不高可是做的快樂，這樣就可以了(B2-166-2)。」

拚了命賺那麼多錢，有錢人的煩惱，未必知曉，但自己的人生道路自己選。

宸蓉：「…人生啊，越簡單越好（B2-084-1）。」

（四）善解，轉念

有個故事，有兩個老人家非常要好，兩人都夢見有棵樹葉子都掉光了，兩位老人家分別跟媳婦說此一夢，一位媳婦說：是不是表示已病入膏肓，很危險？老人家想想也有可能，每日很憂愁，後來就過世了。另一個媳婦說：是不是病快好了，因為葉子掉光表示春天快到了。一樣的事情，重點在於如何去解讀，而靜思語提到凡是將心比心，從最好的角度去看、去想，就是善解。

小麗麗：「什麼事情都這樣想。就算它不好，你也自然而然就是過了就好了，就不會覺得看得很嚴重（F2-034-1）。」

「…所以同樣的一件事情我們怎麼去解釋它，就是善解，不管它好與不好，我們就是用善意的跟它解釋，往好的一邊想，也許就是有…（F2-030-7）」

「心境的關係，那個就是說看你怎麼去看待這件事情，也許它非常不好，轉個念，其實是OK的。所以是善意的解釋，就是善解（F2-030-8）。」

看到自己的不足，也願意調整修正自己，願意改變往好的方向前進，秉持學無止盡的精神，時時刻刻不停歇，自己的改變讓自己更充實也更扎實。

二、自己與家庭

家庭是孕育生命的搖籃，是希望的泉源。家是避風港，是愛的擁抱，溫暖的地方，最具歸屬感。

（一）家庭與志工間找平衡

加入鳳凰志工對火車而言，如圓夢般地享受，結婚前每個月協勤時數高達上百個鐘頭，但結婚後有家庭後，現在協勤時數每月約 30 多鐘頭。

火車：「…然後就會真的需要再去做一個重新的平衡啦，去衡量，啊不然說實在的一邊是興趣，然後一邊是家庭很難去抉擇啦（A2-023-2）。」

「那興趣你不想放棄啊，可是家庭也不能不顧啊(A2-026-1)。」

「啊所以有時候夾在中間會滿掙扎的…(A2-028-1)。」

夢想需要被支持，家庭擁有很大的能量。

芳芯：「最主要我是覺得說，是要你的家人支持你，你沒有家人支持你也沒辦法做…(E1-104-1)」

志願服務的特質之一，非全部的時間的佔有，是餘暇的奉獻，是行有餘力的助人服務。鳳凰志工章程規定是每月需協勤時數 12 小時，依每個人自行去調配時間。

Hanna：「頻率喔，一開始就是你有空就去，那…嗯…因為也單身啦，…最近可能就是排個一天，就一早就去那去完了以後就是到下午就回來，所以就不太一定(C1-028-1)。」

琳兒先生是義消，住家也離消防隊很近，有時間便會去協勤。

琳兒：「固定禮拜一，如果比較有空平常也會來，平均差不多 30 個小時(D1-146-1)。」

(二) 自己當志工對家人的影響

琳兒多少受叔叔當交通義警的影響，看見對社會服務盡心盡力，也多鼓勵自己家人當志工，而現在全家人都是志工。

琳兒：「我會搨風點火沒錯，但也是要出自自己的意願，我不會逼，因為以前被選出來跟自願的是不一樣，所以是會解釋給他聽，以他們自己的想法下去做志工(D2-066-1)。」

「我家全部都是志工(D2-054-1)。」

芳芯在國小當說故事媽媽(志工)時，小朋友老三還很小，也一同帶去聽故事。現在在消防隊當鳳凰志工，小朋友對於消防隊認識，也知道媽媽在做甚麼，

知道是有意義的服務。小朋友中老大、老二都有考取 EMT-1，最近老三也說滿 18 歲後也要來考 EMT-1。

芳芯：「其實像你參加這個來講，其實你的小朋友也會受到一些關係啦… (E1-092-1)。」

「所以你說其實對小孩子有沒有影響？其實有影響啦，還有一些處置，說實在像他們在家裡，你燙傷啦或是一些什麼，他自己就會… (E1-102-1)」

「其實你學了小朋友就會跟著一起學，至少說不會變壞…(E1-102-2)」

聽到救護車出動，小朋友回家後會問芳芯是不是有出勤務，關心的焦點跟想法也不太一樣。

芳芯：「其實他們有空的時候他們也會去參加志工啦，不單只是消防的，就消防我之前有跟你講說…(E2-068-2)」

志工是撥出閒暇時間來服務人群，以不影響生活為最大優先考量，若可得到家人的認同，必可無後顧之憂往前行。家庭是孕育之母，家庭裡人與人之間是最親密的關係，彼此相互影響著，父母親的言行舉止，耳濡目染，如種子般種在心田，深知身教大於言教。

三、自己與大眾

由每個家庭組合成一個社會。

(一) 接觸人群，鼓勵當志工，避免憂鬱症

事事因緣合和，不會突然發生，例如生病開刀，也是有它的導因存在，而在過程中是否發現異樣，進一步找尋方法改善。

宸蓉：「…我們內心裡面的恐懼、怕，怕了以後會恐懼那個才是最嚴重的事情，你沒有去調會變成憂鬱症，沒有去調會變成神經病，你沒有去開口不是這兩個病就是癌症什麼症…(B1-150-2)」

救護遇到精神病患跳樓自殺，小孩在旁邊苦苦哀求，不要跳，不要跳，他還是要跳，看在芳芯眼裡非常難過，他也不是故意要跳，但心中結鎖住打不開，鑽牛角尖只想以死一了百了。

芳芯：「你看現在躁鬱症跟憂鬱症為什麼那麼多？有幾個你跟他講之後，她慢慢出來，你輔導他出來的話，有時候衛生所或是一些志工去做，你認識人一些想法會不一樣，因為有些說實在的，人生地不熟，有時候嫁到這鄉鎮，然後根本也沒有朋友，啊你整天在家，整天在家真的到最後有一點會想不開…(E1-106-1)」

「你侷限在一個空間的時候，你沒有接觸很多人或是一些那個，只是都是在那固定的工作，其實想法也會有差，就是會不一樣啦(E1-114-2)。」

「你看多了出去看多了，你參加太多的志工，你今天去學校，然後看到的一些人、事、地，就是一些東西、老師，你接觸的人不一樣，階層真的差很多，所以你的觀念就會有點改變…(E1-120-1)」

多與人接觸，可以增加情感交流，也接收到新的資訊，踏出戶外，欣賞優美風景，令人心曠神怡。

芳芯的媽媽，除了工作不願外出走走，甚至沒有朋友，任何情緒都收在心裡，只活到六十幾歲；阿公就不一樣，想法思維很開放，願意跟大家溝通，活到九十幾歲。

芳芯：「我說真的有時候你要走出來，然後去參加一些團體那個，不然就是要志工，像你看很多老人家走不出來，然後會自殺，其實他為什麼會自殺？(E1-122-1)」

「我有時候真的覺得推廣走出去，因為有一些老人家整天在家，真的沒事做的時候你沒有給他一點事情，或是有朋友的時候真的有差(E1-224-1)。」

喜怒哀樂情緒會累積，都需要找出口，若高達到閾值時，如洪水爆發般，一發不可收拾，平時即需要疏導情緒，不要讓情緒氾濫成災，生活沒有品質，活的也不快樂。心境的好壞與身體的免疫能力有關，人如果失去勇氣與希望，很可能因此而致死。每個人都有屬於自己因地因時的天職或使命，需具體實現之，需要發掘生命中隱藏的意義，開闢另一條新路，由新觀點來看自己的生命，活出自己價值（傅朗克，1967）。

（二）朋友的重要性

芳芯婆婆有位朋友常跟她說，兒子在賺錢，不用太煩惱，也不要動不動要晚輩們回來，要考慮上班時間及交通上的安全問題，慢慢地婆婆聽進去了，小病也都可以自行就醫，不會大費周章請兒子回來。

芳芯：「…其實交朋友很重要…(E2-064-1)」

小麗麗喪夫之痛難以言喻，先生過世第三天就出殯，當時甚麼也不懂，有人說不能送先生最後一程，只要跨過那門檻，就表示要再嫁。當時的氛圍就是如此，小麗麗當時 38 歲，腦中毫無頭緒，也無法要求什麼，一切只有順應，小麗麗顯得相當無助與無奈。

小麗麗：「很無助，又兩個小孩子，我就去工作，就麻痺，我為什麼很多志工，因為閒閒沒事做，…其實我們交到很多朋友，每個區塊有每個區塊不一樣的東西… (F1-136-1)」

加入很多志工團體，結識許多朋友，渡過人生最低潮時刻，也學習不同的人事物。諺語說：在家靠父母，出外靠朋友。走出家庭到社會，朋友是人生中不可或缺的一環人際關係，中庸說：「待人以誠，感人以德，交人以善，這是率性之謂道。」

在助人的感動中，如金蟬脫殼一層層褪去，看見慈悲無比的愛，生命的溫度需要透過人與人之間的互動來維繫，來傳達愛與關懷，也是讓自己的心靈感到飽滿而幸福，靜思語中「福」來自一顆懂得佈施的心。

貳、看見鳳凰志工

不進這家門，不是這家人，進得了門才能看見真正的鳳凰志工。

一、志工心中應具備條件

宸蓉認為鳳凰志工是最單純也是最圓滿的單位，純粹要救人、輔助消防隊。

宸蓉：「…世上最好管的就是志工，為什麼？第一、大家都是熱心才會來，第二、一定要有恆心才能做長，第三、有恆心沒愛心也沒用，所以一定要具備這幾種（B1-072-2）。」

有沒有錢是一回事，有錢買不到健康，健康身體就是最大的本錢。

芳芯：「所以有時候自己身體要顧好，所以你才有辦法來幫助別人，因為你自己都沒顧好了，你要來參加志工你自己沒有顧好，或是家庭沒顧好，你根本沒辦法走出來（E1-106-3）。」

「所以你今天要來當志工，你自己本身身體就要好，你身體自己就不好了怎麼去幫助別人（E2-094-2）。」

「就是第一個你要來當志工，就是前提是自己身體要好，然後家庭你就是照顧好…（E1-108-1）」

芳芯能夠有多的時間來消防隊服務，是因為小朋友們都去上學，便多出閒暇時間，加上先生全力的支持與鼓勵，才能持續服務到現在。

芳芯：「最主要我是覺得說，是要你的家人支持你，你沒有家人支持你也沒辦法做…（E1-104-1）」

「其實你要出來當志工第一個就是要家人支持，你沒有家人支持來講是一定會有一些比較不愉快。而且你有家人支持來講你會比較安心…
(E2-068-1)」

希望別人來照顧自己，倒不如自己照顧自己比較容易，自己照顧好才有能力去幫助他人。

小麗麗：「…所以你怎麼照顧好自己，你才可以去照顧別人…
(F1-218-1)」

鳳凰志工覺得志工須具備：熱心、恆心、愛心、健康的身體與家人的支持，方能更享受服務的生活。

二、心目中的鳳凰志工

(一) 鳳凰志工具具有挑戰性

遇到任何驚悚的救護狀況都有可能，身為鳳凰志工做該做的事。

Hanna：「怕是一下子啦，…可是我們當下只是想說去幫他的忙並不是說，也沒有任何想法，啊所以他們都說啊你不會怕說去，遇到像說什麼卡到陰啦，我說我並沒有想那麼多 (C1-090-2)。」

消防志工有好幾種團體，琳兒小時候很怕血，卻還是參加鳳凰志工。

琳兒：「就是比較有挑戰性啊，就是要克服嘛 (D1-120-1)。」

在救護時看到血時，並沒有想像中的害怕。

琳兒的心境：「因為他有需要，所以我服務他 (D1-124-1)。」

「那種感覺真的不一樣不是怕血(D1-136-1)。」

人生最大挑戰是自己，勇氣、希望、意義令人勇往直前。

(二) 鳳凰志工是大家族

志工來自於四面八方，比較年長的像媽媽般，細心照料大家；年齡比較輕像小孩一樣，彼此間願意溝通分享。芳芯家裡有狀況時，大家也都很願意協幫忙協助。

芳芯：「…就好像自己的家人，雖然你來這裡，然後你看像長期間我先生都不在這邊，就我們自己家，所以已看就好像多第二個家了，真的不差啦…(E1-092-1)。」

「鳳凰志工就好像一個大家庭那種感覺 …(E1-226-1)」

小麗麗當鳳凰志工學到電腦 word 的使用，很願意教導不會的人，另有辦聯誼一同出遊，彼此感情很好。

小麗麗：「…所以我現在去我們都很熟啊，他也沒有拘束說你去那裏怎樣的，也是滿自由的這樣子，消防隊就很像自己的家一樣啊 (F2-024-1)。」

(三) 以鳳凰志工為傲

火車認為鳳凰志工是很不錯的志工團體，自己當志工當得很快樂。

火車：「鳳凰志工就是能人能所不能者…(A2-034-3)」

送傷病患至醫院時，看見傷病患一直發抖，即使幫他加蓋棉被，還是冷得直打噤，請人裝溫水瓶給他，傷病患很感動。直問你們是甚麼志工？以後也要來當志工救人。

宸蓉：「…他會不會來做不管他，他就是把內心真話講出來給人家聽 (B1-042-1)。」

在此領域中得到相關的醫療資訊比一般人多認識，也樂於主動跟大家分享資訊。

宸蓉：「…所以現在就會覺得說學這個，對我們本身很好這樣，左鄰右舍和本鎮的鎮民已經很認同我們這個鳳凰志工，出來他們就知道我們就是鳳凰志工，救護車要去救人這樣（B2-002-2）。」

琳兒從完全不了解鳳凰志工至今說出鳳凰志工：「是有必要存在的一個志工團隊（D1-158-1）。」

「很認同我們鳳凰志工這個團體（D1-160-1）。」

鳳凰志工有剛也有柔，有膽識勇往向前，有溫暖人情味，所做的事情更具意義，助人的感動湧在心頭。

三、推廣鳳凰志工的重要性

懵懵懂懂進入鳳凰志工的世界，身體力行的感動比甚麼都更深刻，志工更大的能力是將所為擴展至周遭，對於現今功利社會有其推廣必要之處。

（一）CPR 的重要性

一場突如其來的雙載車禍，當救護車抵達現場時，一位已經沒有生命徵象，另一位摔斷腿狂喊著對方的名字，強烈的呼喊聲令人鼻酸；另一頭有許多圍觀的民眾，有的幫忙撥打 119，有的幫忙協助指揮交通，卻沒人給予實施心肺復甦術（CPR）。

琳兒：「…所以如果當下有人會 CPR 的話，我在想基本上另外一個應該不會那麼早就那個…（D1-022-2）」

琳兒之所以願意推廣鳳凰志工，認為所學習在日常生活中是很實用的知識，必要時能救人一命，盡量將所學的與他人分享。

琳兒很願意跟別人推廣：「因為這是要有技術，對我們生活周遭的人都有一種保障，CPR 是很重要的（D2-088-1）。」

急救的訓練需在平時建立，當狀況發生時才能緊急應變。

小麗麗：「那我們現在在推說去教 CPR，讓一般人慢慢的會認同這東西。…可是，其實還要推，就是說你 AED 電完之後，後續你還是要觀察，可是我覺得宣導還是… (F2-028-2)。」

於各大公眾場合依其規定須設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)，俗稱傻瓜電擊器，是一台能夠自動偵測傷病患心律脈搏、並施以電擊使心臟恢復正常運作的儀器，使用方式相當容易，開啓機器時會有語音說明其使用方式，並有圖示輔助說明。因為心臟疾病皆高居十大死因的前三名，心臟疾病所造成的死亡，多是以突發性心跳停止的形式發生，而電擊正是可以使心臟恢復正常心跳的方式。將 AED 設置於人潮眾多的公共場所，供民眾搶救時使用，可降低該類傷病患到院前死亡率。宣導推廣自動體外心臟電擊去顫器(AED)使用及心肺復甦術(CPR)成爲救人之基本概念，將搶救黃金五分鐘變成具體行動落實至每一處，使得生命更具保障。

認識技術、熟悉技術及願意施救，有程度上的差別。鳳凰志工團體須將技術練得滾瓜爛熟，對他們來說是最基礎也是最重要的，相關資訊也會不定時更新，仍需要多宣導多練習，讓大家能成爲小小救命員。

(二) 推廣鳳凰志工

身爲鳳凰志工都非常願意推廣，卻是瓶頸重重，畢竟與其他的志工性質不同，相對參與的對象也會多加考慮。

火車：「一直在推廣啦，但是畢竟能接受的人少之又少，所以你就只能盡量推廣，有點像大海撈針啦，但是撈到那根針…我覺得會是很有力量 (A1-112-1)。」

琳兒：「盡量啦，可是基本上現在人好像…就很少 (D1-098-1)。」

芳芯：「有時候出去的話也是會，像朋友比較年輕的話就是會啦 … (E1-222-1)」

鳳凰志工有年齡上的限制，也無法任何人都推廣，須選適合的，不過願意當志工，就是值得鼓勵的事了。

芳芯：「…那年紀比較大的，像我婆婆來講，其實她有時候也是沒事做，我也是跟她講妳可以去當志工。就是要適合你年齡的志工 … (E1-222-1)」

鳳凰志工之所以重要，在於對於急需協助的傷病患提供適切的幫助，而這些時刻總在生死交關時，如此重要的角色，生活中不可或缺，能有多一個志工永遠不嫌多也不嫌晚，更增加一盞照亮社會的明燈，是民眾們的福氣。

四、志工熱情的展現

(一) 志工的正能量，付出被看見

琳兒認為鳳凰志工：「當然是有正面的那個能量 (D1-056-1)。」

「讓我們生活得更有意義啊，不是嗎？(D1-058-1)」

芳芯騎機車從巷子出來，一位 18 歲阿弟騎得很快，「碰」一聲，兩個人都飛出去，阿弟起身作勢要打人，芳芯趕緊打 119 電話，救護車與警察隨即趕到，芳芯覺得自己無大礙，可以牽起倒地的機車，原本不想去醫院，後來還是去檢查一下，生平第一次當病患坐上救護車，那感覺很奇妙。但當時相當無助也無奈，先生在台北上班，只有自己一個人跟三個小孩，如果要住院，小孩怎麼辦？很慶幸有志工朋友幫忙，一起陪同去醫院檢查，一句話如果要住院我陪你，內心十分感動。

芳芯：「這小小的一個事件，你會覺得說平常你當志工，那種感覺你的付出，你跟人家的互動，當你發生事情是得到這種回報的時候，你會覺得說你會做得很快樂也很願意付出…(E1-52-2)」

另外更貼心的事，那位志工還煮豬腳麵線給芳芯吃，當成自己家人般照顧。芳芯付出被看見，自己當志工時去車禍現場幫助別人，現在自己車禍時別人來幫

忙，之後回到志工仍更願意繼續幫助他人，整個事件過程讓她充滿歡喜，對於志願服務工作付出有愛無礙。

芳芯：「…整個過程當中你對這個的話，不會覺得說有時候去救護不太敢出去…(E1-052-3)」

「其實加入這個到最後來，我也覺得說，其實我們的付出是看得見的…(E1-108-2)」

有位鳳凰志工的先生是義消，也是消防單位的志工，某天他與兒子開車出車禍撞上安全島，就那麼剛好異物刺向鞋子，而平時它從不穿義消的鞋出門，第一次穿就遇上狀況，只造成腳有些微輕微受傷，因為那雙鞋保護了他的腳，不至於太嚴重。夫妻倆平時都樂於助人，似乎冥冥之中回饋自己身上。

小麗麗：「那我會發現說，我們其實我們在做，真的，人在做，天在看(F2-004-2)。」

「冥冥之中真的是有那麼，你救了別人，最後還是會回饋到你本身(F2-004-3)。」

「…譬如說我欠錢，冥冥之中就會有人幫忙。…只是說事情自然就會很順利解決，我是覺得啦。那是不是我們參加志工團體的關係，還是說我們平常就是服務人群，就會有這樣回饋，我是覺得會有這樣感覺(F2-006-1)。」

「就是冥冥之中就會把你的那個化解掉…(F2-010-1)」

真正的志工是發自內心，無所求付出，也相當歡喜。

(二) 發揮熱情做志工

因緣際會下加入鳳凰志工，獲得成就感與歡喜心，無法衡量，即使有外力因素影響，也願意發揮自己的熱情到最後一刻。火車調侃自己當初如果考上消防員，鳳凰志工就不是選擇，現在卻可以把夢想變成興趣，持續延燒。

火車：「熱情難免會被澆熄嘛，那至少我們現在還有熱情嘛，那我們就能發揮就盡量發揮(A2-042-3)。」

「…至少在這輩子，生命中你都會對這件事情有相當程度的熱忱在(A2-048-1)。」

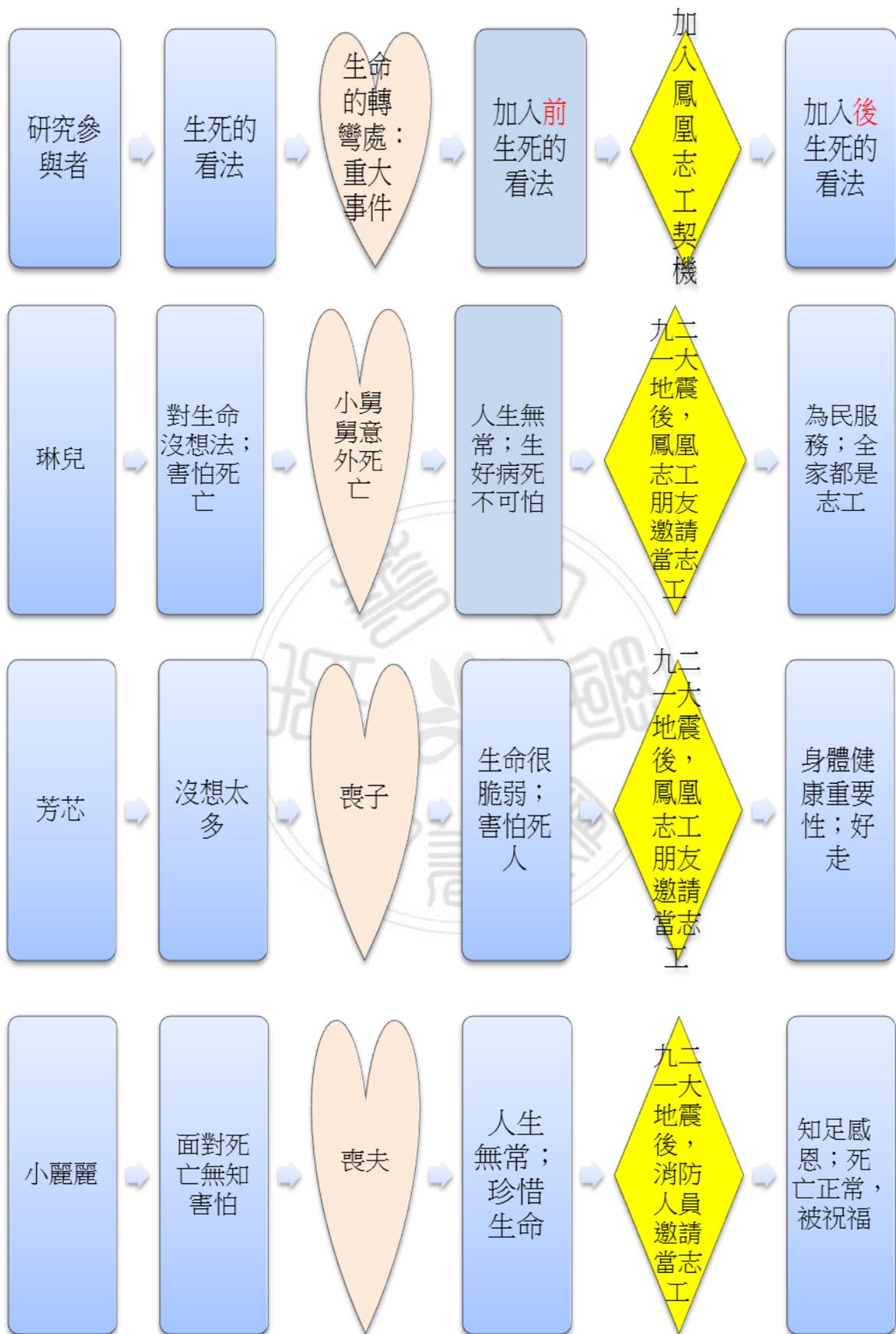
Hanna：「因為我覺得這個志工可能就是會一直做下去，除非說有一些特殊的因素，可能沒辦法做了吧(C1-114-1)。」

小結：對鳳凰志工來說，僅知道教條上規定，殊不知進入領域後，看見生命百態，對生命有更多的看法，轉個身看見自己，不管是執行勤務時或生活上對於自己有更深的認識，人比人氣死人，生命無須比較，每個人都具有其獨特性，慢慢認知取之於社會用之於社會，而鳳凰志工是能發光發熱的舞台，盡情延燒熱情把愛播散出去，讓社會呈現一片祥和。



圖 5、研究參與者生命歷程之整理





第五章 結論與建議

時間雖是免費，卻是無價，而每個人都擁有相同的無價之寶。鳳凰志工願意撥出個人閒暇時間為他人付出，不為任何其目的，只有真心希望在他人最需要幫助時，能有能力可以拉他一把，給予即刻的救援。當您願意跨出第一步，任何人都能成為服務他人中的最溫暖一顆星。

第一節 研究結論

默默付出的鳳凰志工，常常隱身在救護人員當中，加上突發緊急狀況的處理，時常被忽略。勇敢的戰士站在前線，伸出溫暖的雙手，給予大大的力量。而沉默的力量需要被看見、被鼓勵、被支持，困難不被打倒，熱情持續燃燒不消滅。

本文依據設立之研究目的與問題，經研究發現，提出相關結論。

壹、探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法

身體隨著時間慢慢長大，活在生命裡看世界，太陽依舊東方升起，西方落下。生命既具體又抽象，對於生命，未擔任鳳凰志工前的研究參與者們並無特別看法。生命仍舊是被時間推著跑，依循著世界時間前進，即使是最具思考力的人類，若未對此著墨，也只是如此。琳兒、芳芯、小麗麗原本也與其他人相同的看法，並過著平凡的生活，卻因人生發生戲劇性大變化，因此增加改變對於生命的觀點。與琳兒感情要好的舅舅正值青壯年時，竟無預警意外地過世，相當令人震驚，琳兒感受到生命竟是如此地脆弱！芳芯滿月的小孩因嗆奶之故，造成無法挽回的遺憾，喪子之痛難以言喻；小麗麗的先生罹患癌症進行化療，當時並無不適之情形，卻因未做防護性措施導致感染發燒而過世，短短幾天便天人兩隔，當年小麗麗才 38 歲育有一子一女，生命的無常叫人情何以堪。面對至親驟然的離世，生命中難以承受之輕，琳兒、芳芯、小麗麗開始進一步思考生命的脆弱與無常，更能感受到生命的可貴。

研究參與者們經由服務過程看見生命的不同面向，故事的悲歡離合牽動人心，對於生命的看法與擔任鳳凰志工前皆有顯著差異。分別將其分類為：服務具意義性；疾病對

生命的影響；生命的脆弱性；生命需要被尊重；人生無常；看開生命，不計較；珍惜擁有、知足感恩；身體保健，保護自己；反觀自己，調整自己；未來規劃與期許；對於新生命的感恩與教養等十一項看法。

貳、探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法

死亡是很真實的現象，人已不在，像斷了鈎失了音訊，卻也容易被怪力亂神加以扭曲成負向。多數研究參與者因為對死亡的不瞭解而感到恐懼與害怕，如：火車、琳兒、芳芯、小麗麗；宸蓉認為人理所當然會死，但基本上都可以活得很老，不應該很快死亡，所以死亡是很遠的事；Hanna 則認為自己很年輕，離死亡還很久，不會想太多。亦如之前提，琳兒、芳芯、小麗麗經歷人生中的巨變後，相對於死亡的觀點也有所不同，琳兒發現人生是離不開生老病死的範圍，也無須害怕躊躇；芳芯還歷經 921 地震的威脅，身陷其處，深感當死亡來敲門時是完全無法逃離的；小麗麗則發現生命的無常，死亡是正常，更珍惜每個當下。

每位研究參與者擔任鳳凰志工後對於死亡的看法皆有顯著差異，對於生命的再認識，瞭解死亡一事無法獨善其身，需要經營與祝福。並分別將其分類為：不恐懼死亡；死人跟人有相同的感受；平常心面對，死人跟一般人一樣；死亡是神聖過程；死亡是生命常態；死亡的認識與改變；減少遺憾，快活每一天；懂得祝福；好走等九項看法。

再針對訪談文本、研究目的及研究結果，發現研究參與者們因不同機緣加入鳳凰志工，在生命回顧敘說時，特殊事件之影響甚大，為不可忽視之因緣。承如文獻中所提人生包含事實與意義，事實清楚易見，意義價值需由其他途徑來追尋，在傅朗克觀點所提主要三種途徑中，相較下研究參與者先以「受苦」途徑為引點，繼而有「創造、工作」、「體認價值」等途徑一同找尋專屬自己生命的意義，當然，若視苦難為苦難實為苦難，但苦難則不為苦難，是非苦難。研究參與者在鳳凰志工領域中學習成長，獲得不僅是救人的成就感，甚至服務他人的行為已內化於自身當中，而渾然不知所覺，服務已成為生活的一部分，並以自己為中心，向外圓擴散影響至家人、朋友、社會等，傳遞溫暖散播

愛，找尋屬於適合自己的道，秉持學習利他精神，進而增進社會的安詳與和樂。鳳凰志工任務是參與緊急救護工作，每件救護工作都與生命息息相關，看見了生命的自然循環—生、老、病、死，亦能進一步體會，將由「老」、「死」、「病」而後再「生」，省思如何把握當下，更懂得珍惜與感恩。

研究者認為沒人會喜歡遺憾發生，更成為心中悲痛的失落，每個人在面對死亡時都需要準備，但世間無法掌控、預測的事情太多，在有限的時間愛要及時，多增加與家人共創的美好時光，哪天，當死亡來臨時能彼此祝福，且安詳善終地離開人世。

第二節 研究建議

壹、給社會大眾之建議

救護車時速再快，都沒身邊人來的快，鼓勵全民學習心肺復甦術(CPR)及體外自動電擊器(AED)的操作與使用，落實到各地區，並可定期複訓，增加新知及回覆示教。有機會更可以學習緊急救護技術中初級救護技術員(EMT-1)的部分，使得對於緊急意外事故的處理更具概念，能幫助他人也幫助自己。

另外一提是意外事故發生時，除了撥打 119 請求協助外，當消防人員與鳳凰志工到達現場處理時，請給予適當的空間以利運用，減少不必要的時間花費，能立即給予適切的處置並將傷病患送醫急救。

貳、給消防機關之建議

符合資格者加入鳳凰志工隊，接受初級救護技術員(EMT-1)之訓練，考證後方可與消防人員同行救護。初級救護技術員(EMT-1)訓練中未有提及心理輔導部分，鳳凰志工面臨生死交關之大事，即使救護完成後，不代表心也能跟著結束，其實心會隱隱作痛，餘波盪漾仍具有影響力，心靈的滋養及對於生死的洞見，需要專業人員協助輔導，擁有健康的身心靈，更具能量服務更多的社會大眾。以及增強溝通技巧與應對方式，不僅能在面對傷病患與家屬時，能適切問出重點，也能使對方感受到溫暖與關懷，甚至若發現周遭友人出現異樣狀況時，能夠協助引導與溝通，減少負向事件的產生。

另外，資深的志工退休後，便不能執勤鳳凰志工勤務事宜，雖然身體已有歲數，但多年的服務經驗是不可多得的寶藏，將經驗傳承分享，讓退休志工以另一種形式存在，也讓其他鳳凰志工或他人更能深入瞭解緊急救護的領域，及所帶來內心的轉化過程，也是一種服務利人的展現。

參、給未來研究之建議

對於鳳凰志工生死觀應有更多的關注與瞭解，本研究只是小小一隅，未來尚有許多值得再深入探討的空間。

本研究以南投縣鳳凰志工為例，建議可由不同區域採樣或將年齡層區分比對層面切入；或運用不同研究方法來分析。

第三節 研究者的省思

壹、訪談過程的省思

第一次的訪談帶著興奮又緊張的心情前去，與研究參與者建立良好的信任關係後，正式轉入訪談模式時，研究者瞬間提問變得打結不流暢，貼心的研究參與者見狀便自行打開議題侃侃而談，打破現存的緊張感，讓訪談過程進行更加順暢。每位研究參與者的志工服務經驗豐富，感受也相當深刻，因受限時間訪談，思想與意見的表白上，非一時言語可表達清楚，有些僅能意會，無法言傳。

反覆聽錄音檔時，發現自己對於訪談技巧運用需再加強與練習，心中常會出現「啊，我當時怎麼會講這樣…」，有些可以順著研究參與者話的方向，繼續向下延伸，雖然之後還是有將重要環節，再與多加瞭解，但若當下能順勢瞭解會更適切。聽錄音檔聽見研究參與者說話的脈絡與模式，包括自己，自己的說話模式需要再調整，不必要的語詞可刪除，使得互動談論的開放度更大。

貳、對於志願服務工作-鳳凰志工的省思

有幾次訪談地點在消防隊，在踏進時看見周圍的救護車、消防車、聽到無線電的聲音…，以前擔任鳳凰志工協勤時的回憶湧上來，是如此親切地召喚著。

志願服務工作不影響生活作息，距離的便利性，應列入考慮，易影響志願服務工作之持久度。第一次當志工就是鳳凰志工，當時帶著護理背景加入，心想鳳凰志工與自己專業相近，學習上容易上手，確實容易上手，但畢竟角色不同，志工更能與傷病患們的心連結一起。凡是願意為他人服務的利他行為，如同菩薩心般相當神聖，施比受更有福，將此精神融入至生活中，不是當志工時才是志工，隨時的關心他人，看見別人的需求，適時提供協助，將愛散播出去。

參、個人經驗省思

在開始尋找論文題目時，遇到重重關卡，一直找不到適切的題目，看見同學們紛紛訂下自己的題目時，自己顯得格外惶恐與不安，只有不停地問、不停地找。原來需要放下心中所有的界線，逐一項項評估後，題目很自然地出現。界線讓我模糊了視線，也忽略周遭，只想選擇自己想要的，而非是真正適合的。讓我想起，唐朝無盡藏比丘尼詩偈：終日尋春不見春，芒鞋踏破嶺頭雲，歸來向攬梅花嗅，春在枝頭已十分。

再次走進鳳凰志工場域，以研究者的身分，感覺截然不同，以往的我為了救護而救護，去除其他角色，我只是單純的我，聆聽研究參與者們述說他們的故事，而故事也不只是故事，故事令人動容，每回聽錄音檔依舊莫名的感動，之所以感動，應該是所謂生命與生命的接軌。在志願服務工作過程中如看到活菩薩，將利他行為落實生活中，三好運動「說好話，做好事，存好心」，處處在服務，時時在行善，秉持發揮「慈悲喜捨」精神。

曾經以為時光會遺忘故事，其實不然。猶記得小時候最疼我的爺爺因意外過世，家中的龍頭之柱垮了，一切來的太突然，十歲的我甚麼都不懂。事過境遷，來到南華大學生死系所的洗禮療癒，生與死本來就是生命的週期轉化，如花開花落。而每個事件的發生有其涵意，死亡當然不例外，爺爺是我生命中的引導師，從死亡的無知與恐懼，讓人不敢靠近，死亡切斷所有關係，慢慢到接受死亡，當時來不及有時間給彼此準備，說出道別的話，心中滿是失落，而不自知。至今思考死亡所代表的時間意義，將過去的生命以及未來的生命連結在一起，得知生命永續性，死亡是安全的，是能量的轉換，是種恩

寵，人生有如夢一場，揮揮衣袖不帶走一片雲彩。在生命有限之時，積極找尋生命的意義，使得生命更圓滿。死亡非只是臨終者的事情，即便自認死亡很遙遠，但終會遇到，有準備總比措手不及來的好，讓我重新認識生命與死亡，更以「生死兩相安」、「善生、善別、善終」、「臨終無障礙」為目標邁進。



參考文獻

中文部分

- 王夫子 (2000)。孔子及其儒家學派的生死觀。禮儀文化，6，1-4。
- 尤淑如 (2012)。從四聖諦探討佛教哲學諮商之死亡議題之因應。哲學與文化，39(12)，93-105。
- 汪欣怡、黃馨慧 (2010)。幼兒死亡概念之探究。生死學研究，2010(3)，117-158。
- 何妙芬 (2007)。消防人員生命意義感與死亡態度之研究---以高雄縣、市為例。南華大學生死學研究所碩士論文。
- 李思賢 (2008)。消防單位緊急救護協勤志工專業能力與工作績效關係之研究-以南投縣鳳凰志工為例。亞洲大學國際企業學系碩士論文。
- 李宗儒 (2010)。台灣與香港緊急救護制度之研究。南華大學生死學研究所碩士論文。
- 李美秀 (2014)。莊子的「生死觀」對護理人員的啓示。澳門護理雜誌，13(1)，35-38。
- 林琦瑜 (2004)。非營利救難組織的領導型態與組織效能之研究-以南投縣鳳凰志工隊為例。台中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 余德慧、石佳儀 (2003)。生死學十四講。台北市：心靈工坊。
- 林志豪 (2010)。災難最前線：緊急醫療系統的運作。台北市：貓頭鷹。
- 林明君 (2009)。喪祭之禮與儒家生死觀。中華文化大學中文學報，19，23-38。
- 林素英 (1997)。古代生命禮儀中的生死觀：以禮記為主的現代詮釋。台北市：文津。
- 林慶昭 (2008)。人生無常，當下最真。新北市：好的文化。
- 吳明清 (1994)。教育研究基本觀念與方法分析。台北市：五南。
- 吳承翰 (2010)。《莊子》的生死觀。有鳳初鳴年刊。6，121-140。
- 吳美麗、吳春勇、吳信賢 (1995)。義工制度的理論與實施。台北市：心理。
- 吳榮平、余岐育 (2011)。消防機關執行 OHCA 患者到院前緊急救護之調查研究。危機管理學刊，8(1)，9-17。

- 胡幼慧 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北市：巨流。
- 胡勝川 (1997)。實用到院前緊急救護。台北市：金名圖書。
- 洪啓嵩 (2006)。關於死亡與轉世之路。台北市：普月文化。
- 高淑清 (2001)。在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思。本土心理學研究，16，225-285。
- 高淑清 (2008)。質性研究的 18 堂課：首航初探之旅。高雄：麗文文化。
- 馬瑞菊、蔡惠貞 (2012)。善終之概念分析。馬偕護理雜誌，6(2)，7-13。
- 陳向明 (2002)。教師如何作質的研究。台北市：洪葉文化。
- 許禮安 (2014 年 6 月)。悲傷關懷與陪伴—以余德慧教授著作及安寧療護臨床經驗為例。廖俊裕，第十一屆現代生死學理論建構學術研討會，南華大學生死學系所。
- 陳忠光 (2012)。花蓮縣義勇消防隊員參與動機與組織承諾之研究。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 陳金貴 (2002)。志願服務基礎訓練教材：志願服務的內涵 (頁 27-43)。台北市：內政部，中華民國志願服務協會。
- 陳伯璋 (2000)。質性研究方法的理論基礎。載於中正大學教育研究所主編，質的研究方法 (頁 25-46)。高雄：麗文。
- 陳武雄 (1999)。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻--從祥和計畫之推廣談起。社區發展季刊，78，5-13。
- 陳武雄 (1999)。志願服務理念與實務。台北市：興南印製廠。
- 陳榮基 (2008)。DNR 不等於安寧緩和醫療。台灣醫界，51(4)，36-39。
- 陳錫琦 (2006)。佛教對死亡與來世的觀點與準備。宗教生死觀-2006 回佛教對談學術研討會，2006，1-14。
- 郭靜晃、洪凱利 (2010)。為生命點燈：青年志工陪力教材。台北市：青輔會。
- 郭慶藩 (1982)。莊子集釋 (頁 614-615)。台北：華正書局。
- 黃季敏 (2001)。鳳凰展翅 守護台灣。新北市：內政部消防署。
- 黃瑞琴 (1991)。質的教育研究方法。臺北市：心理。

- 黃傳永(2012)。藝術治療運用在失落悲傷調適之探討。台灣心理諮商季刊, 4(2), 22-41。
- 萬文隆(2004)。深度訪談在質性研究中的運用。生活科技教育月刊, 37(4), 17-23。
- 辜琮瑜(2011)。生死學中學生死。台北市：法鼓文化。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北市：楊智。
- 傅偉勳(1993/2010)。死亡的尊嚴與生命的尊嚴。台北市：正中書局。
- 廖訓禎(2006)。高級生命急救術暨急重症醫療臨床手冊。台北市：財團法人急重症醫療發展基金會。
- 聖嚴法師(2007)。不一樣的生死觀點。台北市：法鼓文化。
- 鄭石岩(1999)。我會再站起來：921 災後心靈重建。台北市：國際佛光會中華總會。
- 鄭秀娟(2006)。道教生命觀之研究。禮儀文化, 15, 6-9。
- 鄭曉江(1999)。超越生死。台北市：正中。
- 鄭曉江(2000)。免於死亡焦慮與恐懼之方法—中國傳統死亡智慧「生死互滲」觀。哲學與文化, 27(3), 257-269。
- 賴雨陽(2002)。志願服務基礎訓練教材：志願服務的內涵(頁 7-26)。台北市：內政部，中華民國志願服務協會。
- 簡春安、鄒平儀(2005)。社會工作研究法。台北市：巨流圖書。
- 蕭玉煌(2002)。如何健全社會福利之組織體系。社區發展季刊, 7, 14-21。
- 蕭瑞麟(2007)。不用數字的研究-鍛鍊深度思考力的質性研究。台北市：培生教育。
- 釋星雲(1995)。《佛教》叢書之八一教用。高雄縣：佛光。
- 釋星雲(2004)。迷悟之間 5。台北市：香海文化。
- 釋星雲(2008)。人間佛教論文集•上冊。台北市：香海文化。
- 釋慧開(2005)。人生意義的探索—活出意義來。師友月刊, 459, 20-16。
- 釋慧開(2005)。《論語》「季路問事鬼神」張讀疏證—一個生死學進路的義理探索。生死學研究, 1, 10-58。
- 釋慧開(2014)。生命是一種連續函數。新北市：香海文化。

顧艷秋 (2000)。護理人員照護瀕死病患行為及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所，台北市。

中文譯書

Corrine Glesne。陳怡如譯 (2006)。質性研究導論。台北市：高等教育文化。

Graham R. Gibbs。吳佳綺譯 (2010)。質性資料的分析。台北縣：韋伯文化。

Irving Seidman。李正賢譯 (2009)。訪談研究法。台北市：五南。

Kathleen Dowling Singh, Ph.D.。彭榮邦、廖婉如譯 (2010)。好走—臨終時刻的心靈轉化。台北市：心靈工坊。

Kenneth J. Doka。許玉來等譯 (2002)。與悲傷共渡：走出親人遽逝的傷痛。台北市：心理。

Micheal Quinn Patton。吳姿儀、李奉儒譯 (1995)。質的評鑑與研究。新北縣：桂冠。

Mith Alobm。白裕承譯 (1998)。最後 14 堂星期二的課。台北市：大塊文化。

Robert A. Neimeyer。章微卿譯 (2007)。走在失落的幽谷—悲傷因應指導手冊。台北市：心理。

Sheila Casside。趙可式譯 (1992)。幽谷伴行。台北市：光啓。

Steinar Kvale。陳育含譯 (2010)。訪談研究法。台北縣：韋伯文化。

Tomas Bien。盧郁心譯 (2011)。佛陀的幸福課。台北市：臉譜。

William McKinley Runyan。丁興祥、張慈宜、賴誠斌等譯 (2002)。生命史與心得傳記學：理論與方法的探索。台北市：遠流。

索甲仁波切。鄭振煌譯 (1992/1997)。西藏生死書。台北市：張老師文化。

傅朗克。趙可式、沈錦惠譯 (1967/1995)。活出意義來。台北市：光啓文化。

達賴喇嘛。丁乃竺譯 (2003)。達賴生死書。台北市：天下雜誌。

英文部分

Atwood, C., Eisenberg MS, Herlitz J, Rea TD.(2005). Incidence of EMS-treated out-of-hospital cardiac arrest in Europe. *Resuscitation* ,67(1),75-80.

- Cummins RO, Ornato JP, Thies WH, Pepe PE.(1991). Improving survival from sudden cardiac arrest: the "chain of survival" concept. A statement for health professionals from the Advanced Cardiac Life Support Subcommittee and the Emergency Cardiac Care Committee, American Heart Association. *Circulation* ,83(5),1832-1847.
- Lin JN, Lin TJ, Kuo MC, Chou JJ, Lin CK, Tsai MS.(2002). Analysis of factors associated with successful cardiopulmonary resuscitation in non-traumatic dead-on-arrival patients in emergency department. *Kaohsiung J Med Sci*,18(2),84-90.
- Popoff D, Funkhouser GR . (1975). What are your feelings about death and dying. *Nursing* , 5(10),39-50.
- Schrock MM, Swanson EA. (1981).The effect on nursing students of direct-care experience with death and dying. *Nursing* , 20(2),213-8.
- Wang JS, Cheng SH, Leu LJ, Hsu PI, Ker CG, Huang YC, Chang CF, Lin SE, Chen JH, Yuan CY, et al.(1995). Dead on arrival study in Kaohsiung area. *Gaoxiong Yi Xue Ke Xue Za Zhi*.11(1),21-6.

網路資源

內政部消防署（民 98 年）。消防白皮書。取自

<http://www.nfa.gov.tw/flippingbook/index.aspx?EBID=11>

內政部消防署（民 98 年）。修正「直轄市縣市消防機關救護車輛裝備人力配置標準」。

取自 <http://www.nfa.gov.tw/main/List.aspx?ID=&MenuID=522&ListID=1587>

內政部消防署（民 104 年）。緊急救護統計。取自

<http://www.nfa.gov.tw/main/Content.aspx?ID=&MenuID=230>

內政部統計處（民 103 年 10 月 18 日）。103 年 6 月底人民團體概況。取自

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>

內政部役政署（民 103 年 08 月 04 日）。替代役輔助性勤務一覽表。取自

<http://www.nca.gov.tw/web/page.php?p=P0603>

立法院國會圖書館。外國法案介紹：志願服務法。取自

<http://npl.ly.gov.tw/do/www/billIntroductionContent?id=4>

全國法規資料庫（民 101 年 3 月 26 日）。緊急救護辦法。取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=D0120004>

南投縣政府主計處。統計通報：南投縣 102 年底獨居老人概況。取自

[http://www.nantou.gov.tw/big5/content.asp?dptid=376480000AU230000&catetype=01
&cid=109&cid1=1313&mcid=80868](http://www.nantou.gov.tw/big5/content.asp?dptid=376480000AU230000&catetype=01&cid=109&cid1=1313&mcid=80868)

南投縣消防局。鳳凰志工簡介。取自 <http://www.ntfd.gov.tw/volunteer02.asp>

南投縣消防局。102 年消防統計年報。取自 <http://www.ntfd.gov.tw/statistic.asp?kind=7>

唐于絢（2003）。到院前救護。高醫醫訊月刊，23：4，取自

<http://www.kmuh.org.tw/www/kmcj/data/9209/17b.htm>



附 錄

【附錄一】初級救護員訓練課程基準

模組別	科目別	內容	時數
模組一 基本概念 (5 小時)	1.1 緊急醫療救護體系概論	台灣緊急醫療救護體系的沿革與展望	1
		緊急醫療救護的法規與運用	1
	1.2 人體構造與生命徵象	人體外觀與身體系統的簡介	1
		生命徵象(意識或葛氏昏迷指數、瞳孔、呼吸、脈搏、膚色、血壓及體溫)的測量與注意事項	2
模組二 基本生命急救術 (4 小時)	2.1 成人心肺復甦術	人工呼吸道的置入與袋瓣罩甦醒球人工呼吸	3
		自動心臟電擊器的操作	
		復甦通用流程之演練	
	2.2 異物哽塞及小兒心肺復甦術	異物哽塞的處置	1
各年齡層小兒心肺復甦術之比較			
模組三 病人評估 (5 小時)	3.1 急症(非創傷)病人評估	初步評估(ABCD)	2
		二度評估(ABCD)	
		詢問病史	
	3.2 創傷病人評估	初步評估(ABCDE)	2
		二度評估(從頭到腳、從前面到後面的身體檢查)	
		詢問病史	
3.3 通報與紀錄	無線電報告與救護紀錄表填寫	1	
模組四 基本救護技術 (9 小時)	4.1 氧氣治療與抽吸	抽吸器與氧氣相關之各種器材的操作	1
	4.2 止血、包紮與固定	紗布、繃帶、三角巾與固定器材(夾板等)的使用與操作	2
	4.3 頸椎固定術、脫除安全帽及上頸圈	各種頸椎固定法的操作、頭盔的去除及頸圈的使用	2
	4.4 脊椎固定術(翻身)及上長背板	側躺或俯臥等翻成仰躺姿勢的操作、危急或非危急病人上長背板的操作	2

	4.5 傷患搬運	徒手、搬運椅和長背板搬運、上下擔架床與 上下救護車之操作	1
	4.6 車內脫困	使用脫困器材(KED)解救與脫困病人之操作	1
模組五 半情境流程 演練 (6 小時)	5.1 危急病人之現場救護	危急病人現場救護流程的演練	2
	5.2 非危急病人之現場救護	非危急病人現場救護流程的演練	2
	5.3 轉送途中(救護車內)之救護	救護車內救護流程的模擬演練	1
	5.4 到達醫院(下救護車)之救護	到達醫院後救護流程的模擬演練	1
模組六 綜合(全情境 流程)演練 (8 小時)	6.1 常見急症的處置	喘、休克或中風等常見急症處置流程的演練	3
	6.2 常見創傷的處置	車禍、溺水、灼燙傷、骨折或胸腹部創傷等 常見創傷處置流程的演練	3
	6.3 特殊病人與狀況	認識小兒、孕婦或老人等特殊病人與常見狀況	1
	6.4 大量傷病患與檢傷分類	大量傷病患的定義與檢傷分類原則的簡介	1
模組七 (3 小時) 測試	7.1 測試	筆試與技術測驗	3
總時數			40

【附錄二】中級救護員訓練課程基準

模組別	科目別	內容	時數
模組一 基本概念 (12 小時)	1.1 台灣緊急醫療救護體系概論	台灣緊急醫療救護的發展史與應有的規劃	1
	1.2 緊急救護相關法律規範	緊急救護相關的法律觀與應有的作為	1
	1.3 中級救護技術員的角色與職責	初中級救護技術員得施行之救護範圍、應有的作為與壓力調適	2
	1.4 人體的構造	身體各區域和系統相關之基本解剖	4
	1.5 人體的生理	生命徵象與神經、呼吸及循環相關的生理	4
模組二 緊急救護技術 (12 小時)	2.1 基本生命急救術	成人與小兒之心肺復甦術及異物哽塞的處置	2
	2.2 呼吸與呼吸道處置	抽吸、氧氣治療與瓣罩甦醒球人工呼吸 口咽、鼻咽人工呼吸道及喉罩呼吸道的置入	2
	2.3 止血、包紮與固定	紗布、繃帶、三角巾與固定器材(夾板等)的使用與操作	2
	2.4 頸椎固定、脫除頭盔及上頸圈	各種頸椎固定法的操作、頭盔的去除及頸圈的使用	1
	2.5 脊椎固定術(翻身)及上長背板	側躺或俯臥等翻成仰躺姿勢的操作、危急或非危急病人上長背板的操作	1
	2.6 傷患搬運	徒手、搬運椅和長背板搬運、上下擔架床與上下救護車之操作	1
	2.7 車內脫困	使用脫困器材(KED)解救與脫困病人之操作	1
	2.8 建立靜脈管路	靜脈管路的建立、靜脈滴注與注射	2
模組三 病人評估 (5 小時)	3.1 急症(非創傷)病人評估	初步評估(ABCD)、二度評估(ABCD)與病史詢問	2
	3.2 創傷病人評估	初步評估(ABCDE)、二度評估(從頭到腳、從前面到後面的身體檢查)與病史詢問	2

	3.3 通訊與紀錄	無線電報告與救護紀錄表填寫	1
模組四 常見急症的 評估、處置 與情境操作 (22 小時)	4.1 到院前心臟停止病人	現場或救護車上心臟停止病人的 評估、處置與情境操作	2
	4.2 意識不清	神經急症(中風等)或系統性急症 引起意識 改變等相關症候的評 估、處置與情境操作	2
	4.3 呼吸困難	胸腔急症(氣喘、肺炎等)或其他系 統引起呼吸不適、困難等相關症候 的評估、處置與情境操作	2
	4.4 低血壓、休克	因低血容量(出血、脫水等)或其他 系統急症 引起暈倒、虛脫或休克 相關症候的評估、處置與情境操作	2
	4.5 胸痛、心悸	心臟急症相關症候的評估、處置與 情境操作	2
	4.6 發燒、低體溫	各種感染、敗血症等相關症候的評 估、處置與情境操作	2
	4.7 腹部急症	腹部急症相關症候的評估、處置與 情境操作	2
	4.8 糖尿病相關急症	糖尿病相關症候的評估、處置與情 境操作	2
	4.9 藥物過量與中毒	藥物過量與中毒病人的評估、處置 與情境操作	2
	4.10 傳染病的預防與控制	法定及新興傳染病的通報、預防與 控制	2
	4.11 其他急症	其他急症相關症候的評估、處置與 情境操作	2
模組五 常見創傷的 評估、處置 與情境操作 (24 小時)	5.1 創傷總論	創傷病人處置通用流程與轉送系 統的運作	2
	5.2 到院前心臟停止之創傷患 者	現場心臟停止之創傷病人的評 估、處置與情境操作	2
	5.3 出血與休克	創傷導致外出血、內出血或休克的 評估、處置與情境操作	2
	5.4 傷口基本處置	傷口的評估、處置與模擬操作	1
	5.5 灼燙傷	灼燙傷相的評估、處置與情境操作	2
	5.6 頭部創傷	頭部創傷的評估、處置與情境操作	2
	5.7 顏面創傷	顏面創傷的評估、處置與情境操作	1
	5.8 眼耳鼻喉急症與創傷	眼耳鼻喉急症與創傷評估、處置與 情境操作	2

	5.9 脊椎創傷	脊椎創傷的評估、處置與情境操作	2
	5.10 胸部創傷	胸部創傷的評估、處置與情境操作	2
	5.11 腹部創傷	腹部創傷的評估、處置與情境操作	2
	5.12 肢體創傷	肢體創傷的評估、處置與情境操作	2
	5.13 多重性或重大創傷	多重性或重大創傷的評估、處置與情境操作	2
模組六 特殊病人及 狀況的評 估、處置與 情境操作 (22 小時)	6.1 小兒	不同年齡層小兒急症與創傷的評估、處置與情境操作	2
	6.2 孕婦	妊娠急症與創傷的評估、處置與情境操作	2
	6.3 老人	老人急症與創傷的評估、處置與情境操作	2
	6.4 精神疾病患者	精神疾病患者的評估、處置、情境操作與相關法規(精神衛生法等)	2
	6.5 環境急症與野外醫學 (8 小時)	溺水與潛水急症的評估、處置與情境操作	1
		冷熱急症的評估、處置與情境操作	1
		高山疾病的評估、處置與情境操作	1
		動物螫咬傷處理	1
		電傷害的評估、處置與情境操作	1
		一氧化碳、沼氣、氯氣、氨氣等中毒的評估、處置與情境操作	1
		有毒海洋生物螫咬傷的評估、處置與情境操作	1
		植物中毒的評估、處置與情境操作	1
	6.6 空中救護	空中救護之概論、現況與相關法規	1
6.7 病人的轉送、轉診或轉院	病人轉送、轉診或轉院的法規、應有的作為與情境操作	2	
6.8 核生化災難概論	核生化災難的介紹	1	
6.9 大量傷患與檢傷分類概論	大量傷患定義、檢傷分類原則與課堂模擬演練	2	
模組七 綜合演練 (32 小時)	7.1 綜合演練	各種急症與創傷的情境演練與複習	24
	7.2 核生化災難演練	核生化災難課堂模擬演練或實地模擬演習	4
	7.3 大量傷患與檢傷分類演練	大量傷患與檢傷分類實地模擬演習	4
模組八	8.1 醫院實習	需完成檢核表規定件數	48

實習與測試 (151 小時)	8.2 救護車出勤實習	需完成檢核表規定件數	96
	8.3 測試	期中(實習前)筆試與技術測驗	3
		期末筆試與技術測驗	4
總時數			280



【附錄三】高級救護員訓練課程基準

模組別	科目別	內容	時數
模組一 基本概念 (58 小時)	台灣地區緊急醫療救護系統概論	台灣緊急醫療救護體系的過去、現在與未來 緊急醫療救護體系的國際觀 緊急醫療救護體系台灣應有的規劃	2
	救護技術員的角色與責任	高級救護技術員得施行之救護範圍與應有的緊急救護作為	2
	救護技術員的道德倫理規範	救護技術員的道德倫理規範	2
	緊急醫療救護相關法律規範	緊急醫療救護相關的法律觀 緊急醫療救護可能的糾紛與相關處理原則	2
	人體基本解剖生理學	身體各區域構造和身體系統之基本解剖及生理學	20
	緊急救護藥理學	急救用藥品之概論 給藥途徑及影響作用 常見急救藥物介紹 急救現場給藥的方式及原則	20
	靜脈路徑與藥物給予	急救用藥物的使用方式	2
	靜脈注射(操作)	靜脈管路的建立、靜脈滴注與注射	2
	疾病與事故傷害預防		2
	緊急醫療救護系統與生存之鍊		4
模組二 呼吸道 (20 小時)	呼吸系統概論	呼吸系統概論	4
	呼吸道處置	抽吸、氧氣治療與瓣罩甦醒球人工呼吸、口咽、鼻咽人工呼吸道及喉罩呼吸道的置入	4
	氣管插管(含操作)	各式氣管插管方式與原理及操作	8
	氧氣治療(含操作)	各種給氧方式與原理及操作	4
模組三 病患評估	病史的詢問(含操作)	病史詢問 (SAMPLE)及操作方式	8
	理學檢查的技巧(含操作)		16

(56 小時)	病患評估總論 (初級/次級/其它步驟)	初步評估-生命徵象 病患次及評估-『病史』與『二度 評估』	20
	創傷病患評估	創傷病患的初級及次級評估	8
	嬰幼兒及老年人評估	特殊病患的初級及次級評估	4
模組四 創傷 (80 小時)	創傷總論/創傷機轉	創傷機轉概論、病人處置原則及 通用流程、轉送系統的運作	4
	頭部創傷及顏面創傷	頭、頸部創傷概論、處置原則與 情境操作	8
	簡易 X 光片與電腦斷層判讀	創傷病患之簡易 X 光片及電腦斷 層判讀及討論	4
	胸廓創傷	胸部創傷概論、處置原則與情境 操作	8
	腹部外傷	腹部創傷概論、處置原則與情境 操作	8
	脊椎及四肢外傷	肢體創傷概論、處置原則與情境 操作	4
	出血與休克的種類與處置	創傷導致外出血、內出血或休克 概論、處置原則與情境操作	16
	多重外傷	多重性或重大創傷概論、處置原 則與情境操作	4
	肌肉骨骼系統外傷	肢體創傷概論、處置原則與情境 操作	4
	燒燙傷與軟組織傷害	灼燙傷與軟組織傷害概論、處置 原則與情境操作	4
	ETTC 相關訓練課程	參加醫院辦理的急診外傷訓練課 程	16
模組五 非創傷 (118 小時)	呼吸系統急症	呼吸系統急症概論、處置原則與 情境操作	20
	心電圖學	各種心電圖概論	20
	心血管系統急症	心血管系統急症概論、處置原則 與情境操作	26
	神經學急症(含急性腦中風)	神經系統急症概論、處置原則與 情境操作	8
	消化系統急症	消化系統急症概論、處置原則與 情境操作	4
	泌尿系統急症	泌尿系統急症概論、處置原則與 情境操作	4

	內分泌系統相關急症	內分泌系統急症概論、處置原則與情境操作	4
	過敏及過敏性休克	過敏病症之概論、處置原則與情境操作	4
	血液急症與輸血醫學	血液急症概論、處置原則與情境操作	4
	感染症及傳染病病患評估及處置	感染科急症概論、處置原則與情境操作	4
	發燒病患的評估與處置	發燒病患處置原則與情境操作	4
	ACLS 課程	參加醫院辦理的高級心臟救命術訓練課程	16
模組六 特殊病患 與狀況 (36 小時)	新生兒及小兒急症	小兒急症概論、處置原則與情境操作	8
	婦產急症	婦產急症概論、處置原則與情境操作	4
	老人急症	老人急症概論、處置原則與情境操作	4
	行爲與精神急症	精神及行爲急症概論、處置原則與情境操作	4
	APLS 相關訓練課程	參加醫院辦理的小兒高級救命術訓練課程	16
模組七 災難應變及 其他特殊演 練課程 (50 小時)	環境急症	環境醫學概論與救護	4
	野外醫學	野外醫學概論與救護	4
	大量傷患與檢傷分類	大量傷病患救護與綜合演練(演習)	8
	災難醫療訓練課程	天然與人爲災害之救護訓練課程(含演練)	8
	危害物質應變之 HAZMAT 程序	輻射災害概論與綜合演練	8
	核生化災難演練	核生化災害概論與綜合演練	8
	台灣地區空中救護體系	空中救護之概論、現況與相關法規	6
	緊急醫療救護的品質管理	緊急醫療救護品質管制的原則與指標	4
模組八 綜合演練 (46 小時)	創傷課程綜合演練	所有創傷救護技術綜合演練	22
	非創傷課程綜合演練	所有非創傷救護技術綜合演練	24
醫院急診實	急診學識與技巧	緊急醫療與緊急救護的學識與技	480

習		巧	
救護車實習	現場緊急醫療救護	現場及救護車內的緊急救護	240
綜合演練及 救護指揮中 實習	綜合演練 派遣學識與技巧	緊狀況情境演練與復習 急醫療救護的派遣學識與技巧 緊急醫療救護之通訊技巧與演練	88
綜合演練及 測試		期末筆試與技術測驗	8
合 計			1280



【附錄四】研究參與者基本資料

訪談日期：

時間：

姓名		性別		年齡	
電話			E-mail		
住址					
服務單位				職稱	
學歷					
經歷					
加入鳳凰志工日期			志工幹部職稱		
具備資格	<input type="checkbox"/> EMT-1	<input type="checkbox"/> EMT-2	<input type="checkbox"/> EMT-P		

【附錄五】訪談同意書

本人_____經南華大學生死系在職碩士專班研究生林冠妤說明後，以瞭解本人參與研究「緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例」論文之意義與過程。本人自願參與此研究，同意下列事項：

- 一、在訪談過程中採錄音方式，對話內容以逐字稿方式呈現，研究者會將語言化文字，請您再次確認。
- 二、這些訪談資料只用於學術研究，不用於其他用途，並確保個人隱私。
- 三、於訪談與研究期間，若您有任何不適或不想參與研究，可隨時向研究者提出您的感受，並可隨時終止訪談。
- 四、對研究過程有相關疑問，可要求研究者進一步說明。

非常感謝您的參與及協助，讓此研究得以順利進行。

願 一切平安順心

研究參與者：

研究者：林冠妤

電話：0919*****

日期：

【附錄六】訪談大綱

論文題目：緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例		
		訪談大綱
收集基本資料		<ol style="list-style-type: none"> 1.如何認識鳳凰志工？ 2.成長背景中，是否從事與志工相關工作？ 3.前、後對鳳凰志工的印象與看法？ 4.當鳳凰志工緣由？ 5.當鳳凰志工多久時間？ 6.當鳳凰志工的協勤救護時間與頻率？ 7.第一次協勤救護的情形為何？帶來哪些影響及感受？ 8.您的宗教信仰？
研究目的	研究問題	訪談大綱
一、探討鳳凰志工前後對生命的看法。	1.探討鳳凰志工擔任志工前後對生命的看法？	<ol style="list-style-type: none"> 9.您印象深刻的救護經驗為何，分別敘述(人、事、時、地、物)、感受及其影響？ 10.救護過程至今，哪件救護影響您最深？原因為何？ 11.當鳳凰志工前對生命的看法為何？ 12.當鳳凰志工後對生命的看法為何？ 13. 當鳳凰志工後，對生活有何影響？ 14.對於生活有何省思？ 15.對於未來生命有何期待、計畫？

<p>二、探討鳳凰志工前後對死亡的看法。</p>	<p>2.探討鳳凰志工擔任志工前後對死亡的看法為何？</p>	<p>16.當鳳凰志工前對死亡的看法為何？ 17.當鳳凰志工後對死亡的看法為何？ 18.當鳳凰志工後，對於未來面臨自己死亡有何影響？</p>
--------------------------	--------------------------------	--



【附錄七】訪談文本分析(舉隅)

研究參與者：A

日期：102.12.24（第一次訪談，編碼 A1），103.01.24（第二次訪談，編碼 A2），103.12.03
（第三次訪談，編碼 A3）

時間：16：00～17：15，14：00～14：30

地點：研究參與者公司訪客室

編碼	逐字稿（編碼說明：研究者簡稱研；三位阿拉伯數字是逐字稿編碼）	意義單元	附註
A1	<p>001 研究者（以下簡稱研）：感謝你協助我的訪談，現在是 102 年 12 月 24 日，此次談話內容做為學術研究，不是用於其它用，確保個人隱私，在訪談期間如果有任何不適或不想參與，研究都可以隨時提出且中止，在過程中若有任何疑問可請研究者再次說明，並會將這次錄音轉成文字檔給您看並再做一步的確認。</p> <p>你怎麼會想當鳳凰志工？</p> <p>002 研究參與者 A（以下簡稱 A）：因為以前當兵時是當替代役，接觸這替代役時間說長不長大概就是一年半載，從這個過程裡面救護就是滿有成就感的一件事情，又可以幫助別人，也可以學到很多東西</p> <p>(A1-002-1)。那當然學到的東西可能派不上用場。可是至少那天需要派上用場的時候我們總是會比別人多會一點東西 (A1-002-2)，最重要的是我們也不會怕看到血，甚至說碰到屍體。我們就還覺得滿自在、習慣的 (A1-002-3)，所以退伍之後剛好也有這個機會可以當鳳凰志工，因為考也考不上，當志工圓夢，圓消防</p>	<p>(A1-002)</p> <p>接觸鳳凰志工的機緣</p> <p>(A1-002-1)</p> <p>學習很多，可以幫助人，很有成就感</p> <p>(A1-002-2)</p> <p>救護的學習</p> <p>不一定派上用場，需要時</p> <p>比別人會一些</p> <p>(A1-002-3)</p> <p>不怕看到血、碰屍體</p> <p>(A1-002-4)</p>	<p>說明當志工的過程，充滿高興。</p>

<p>員的夢，也是幫助人 (A1-002-4)。(A1-002)</p>	<p>當消防員圓夢</p>	
<p>003 研：那以前學生時代有接觸類似跟志工有相關的那種嗎？</p> <p>004A：志工的話，大學的時後有去參加過紅十字會的志工，那主要也是幫助一些獨居老人，打掃家理的環境這樣。不過參與的次數並不多啦。都是算短期的，不然還有一些愛地球的活動啊，那是紅十字會的。撿垃圾是另外一個團體啦，反正就是學生的時後就對了，因為在打工嘛！所以參與的次數也不多 (A1-004-1)。</p>	<p>(A1-004-1)</p> <p>學生時代參加是短期志工，參與次數不多</p>	<p>學生時代參與是短期志工。</p>
<p>005 研：那你們家裡家族也有人從事志工？</p> <p>006A：嗯…家裡沒有人從事志工。啊可是像我親戚當公務人員表現跟志工的感覺差不多啦 (A1-006-1)。</p>	<p>(A1-006-1)</p> <p>家裡無人當志工，公務員親戚像志工</p>	<p>為民服務，如同志工般。</p>
<p>007 研：怎麼說？</p> <p>008A：因為當公務人員雖然他是有給職，啊可是，婚喪喜慶都要到嘛喔，吃喝拉撒…只要民眾有任何問題都要去處理。那我覺得他那種做事情的內容啦，花的時間精力遠大於他的拿到這份薪水的價值，所以我覺得他的性質會有點像志工性質。那你說他薪水大概就是補貼一些婚喪喜慶的費用啊、車馬費什麼的 (A1-008-1)。</p>	<p>(A1-008-1)</p> <p>為民服務，如同志工般。</p>	
<p>009 研：所以就是你常看你親戚的關係，耳濡目染嗎？</p> <p>010A：可能多少有啦。因為覺得幫助別人是一件很厲</p>	<p>(A1-010-1)</p> <p>雞婆個性，幫</p>	

<p>害的事情。那但是有時後會給自己太大的壓力，會怕自己不夠厲害，就怕人家需要幫助的時後都不找你。因為我們這種就是雞婆個性嘛 (A1-010-1)！可是你又發現自己會別人不會的事情，還是能夠幫到別人覺得自己真的很厲害，那是一種莫名其妙的成就感 (A1-010-2)。</p>	<p>助別人 (A1-010-2) 幫助別人，很厲害又有成就感</p>	<p>能幫助別人很厲害。</p>
<p>011 研：這個因該是個性關係嗎？！還是你以前就是這樣子嗎？ 012A：個性喔，以前也還好。其實我是很卒仔的人，就是我的膽子沒有很大，我很內向。但是，可能經過一個成長的環境逼出來的 (A1-012-1)。</p>	<p>(A1-012-1) 成長環境逼出不同個性</p>	
<p>013 研：成長環境是指什麼？ 014A：因為我從小就是單親。所以很多事情我媽都丟給我一個人去做，我從國小三年級，我可能要跑銀行。反正像在我親戚家裡也是，可能房間要人家打掃，反正我什麼都做嘛！就她一句話就跑腿去買東西，騎腳踏車這樣子街上四處晃。到長大，對不對，你說連去看醫生就是說開刀，也是自己騎腳踏車去開刀，自己騎腳踏車回來。那從國小、幼稚園到大學的畢業典禮好像也沒有父母參與，就覺得說好像什麼事情都一個人也習慣了 (A1-014-1)，啊有時後遇到事情。其實我們會怕，有時後你說叫我去問一個跟一個陌生人講話，我會覺得說心裡還是會怕，其實也知道說沒有什麼好怕，可是那個個性還是會有那種硬著頭皮上的感覺 (A1-014-2)。</p>	<p>(A1-014-1) 單親家庭，已習慣一個人處理面對 (A1-014-2) 即使會怕，還要硬著頭皮上</p>	<p>不忌諱自己是單親，對自己過去侃侃而談。小時候成長過程，帶著無奈口吻陳述，有股淡淡的哀傷。</p>