

國立政治大學社會工作研究所

碩士學位論文

志工媽媽說她們的故事

--論婦女參與校園志願服務之經驗

Volunteer Mothers Tell Their Stories

--A Study of Women's Volunteer Experience on Campus

指導教授：謝美娥博士

研究生：楊婷恩撰

中華民國一百一十年四月

謝辭

人生真的好奇妙，兜兜轉轉卻從不白轉，起初論文的發想來自對母親的不捨，以及過去在台中市政府社會局人民團體科、大同區社造中心、東區十甲社區發展協會、蘆荻社區大學和澳洲 St. Canice Kitchen 實習的日子，讓我蒐集到許多溫暖且真實的志工故事，了解志工的運作及價值觀，再結合自己不多卻也不少的國內外志工經驗和反思，慢慢導出我想研究學校志工媽媽的志工歷程，希望可以了解志工服務帶給媽媽們什麼魔力。小時候我看著導護媽媽不辭辛勞維護我們的安全，好像在懵懵懂懂中認識志工的樣貌，日復一日的國小記憶，這次能有機會回母校做訪談，在心中有不一樣的意義，很特殊珍貴。謝謝志工媽媽們精彩不凡的生命故事，才得以讓論文充滿生命力與勇氣。

好像從未想像自己有一天會產出碩士論文，卻踏上和正走向了這條漫漫長路，一切的安排就是最好的安排。非常謝謝美娥老師的包容與適時出手 push 我大步向前，感謝淑容老師、志賢老師給予的建議，讓論文能有更好的品質。謝謝爸爸、媽媽、妹妹支持我半工半讀唸碩士，每當寫論文寫到充滿挫折和睡前焦慮一天只打了那麼一丁點，是你們提醒我這是自己的選擇，想完成就得堅持走完它，跟著自己的節奏走，好好享受當學生的時光，讓我繼續相信所有過去的點滴，未來都會連成點線面，成為充滿驚喜的自己。

對我來說，寫論文就是在練兩個心，恆心及耐心。謝謝親愛的男友呆瓜陪伴著我練心，從白天黑夜的國家圖書館、24 小時的 7-11、北中南東的咖啡廳無處不練心。當我看不見成果、否定自己的好時，宜霖總是會把我從深不見底的暗黑迷霧中拉起，告訴我：怕的時候就慢慢來，熟悉後就穩穩走，最後一定可以抵達終點！不急，穩穩來。謝謝 2 歲的樂樂，這兩年我跟你身後重新認識這個世界，謝謝你總是調皮搗蛋、熱情回應每一個狀態的我。

最後，想把版面填滿……面對未知的路途，祝福我們都能繼續學習與誠實面對，開心生活。

中文摘要

本研究旨在探討兼具多重角色下的婦女，從事志願服務經驗中，如何調適各角色間之任務與滿足參與服務動機，並進一步了解志願服務帶給婦女之影響。

為顧及資料的充實性與多元性，本研究受訪對象為 8 位完成 20 小時以上志願服務訓練且領有志願服務認證的 55 歲以下之學校婦女志工，共訪談 8 位學校婦女志工，並採取半結構式的深度訪談法。

透過訪談及文獻的整理共有三項研究發現：第一個研究發現，學校志工「媽媽」並非只有字面上的母職角色，部分志工之子女未就讀本校，婦女因職場夥伴邀請或貢獻專業而選擇到投入校園志願服務，不再侷限於背負「為了照顧孩子」之母職的延伸。第二個研究發現，學校志工媽媽於多重角色下的調適過程，多面臨「家庭角色」與「自我實現」之兩難；當中需要學校公共場域給予空間及尊重、丈夫之鼓勵與行動上的陪伴、婦女自身時間管理等三方共同協力合作，使工作、家務與志願服務的時間達成平衡，以避免婦女角色過度負荷。第三個研究發現，參與服務動機與生活情境有密切相關，婦女與周邊社會關係之互動、自我覺察能力及母職角色對婦女參與志願服務的時機點具有重大的影響力，婦女投入校園志願服務的五個關鍵時機點：(一)進入婚姻後，社交圈縮小；(二)受助經驗萌發助人種子；(三)助人經驗的滋養；(四)看見自己的不快樂；(五)孩子在，我就在。第四個研究發現，志願服務對婦女最重要之影響為強化其人際連結，透過持續與社會互動及溝通，而鬆動過往的習慣與價值觀，以向內關照自己和向外修復關係。志工角色如同多重角色中的潤滑劑，有助於緩解婦女於各角色間的負面情緒，進一步促使其於個人成長、修復家庭關係、社會網絡等層面產生蛻變。本研究依據上述研究結果，針對學校單位及婦女志工提出建議。

關鍵字：志工媽媽、婦女、校園志願服務、志工經驗

英文摘要

This study explores how women who play multiple roles can adjust tasks between these roles and fulfill their motivation of participating in voluntary service. In this way, the influence of volunteer service on women is investigated. Semi-structured interviews were conducted with eight mothers under 55 who have completed more than 20 hours of volunteer service training and obtained voluntary service certification. The results show that these volunteers are mothers in more than a literal sense. These women choose to devote themselves to campus volunteer services in response to their colleagues' invitation instead of being limited to caring for children or performing other extensions of mothering. Second, volunteer mothers are often challenged by the dilemma between playing their role in the family and self-realization as they adjust to multiple roles. Doing so requires respect from schools, the encouragement and support of the husband, and time management on the part of the woman to avoid role overload. Third, the motivation to participate in service is closely related to the woman's life situation. The interaction among the woman and her surrounding society, her self-awareness, and her motherhood had a significant influence on women's participation in voluntary service. Five key moments for women who participate in campus voluntary service were the following: (1) loss of social circle after marriage, the social circle shrinks; (2) experience receiving assistance; (3) experience of helping others; (4) awareness of their unhappiness; (5) where there are children, there I am. Fourth, voluntary service strengthens women's interpersonal connections. Many women modified their past habits and values through continuous interaction and communication. Having a volunteer role is like a lubricant in multiple roles, helping alleviate women's negative emotions in multiple roles, and it promotes personal growth, repairing family relationships, and social networks. These findings can be used by school organizations, female volunteers, and research to develop future directions.

Keywords: volunteer mothers, women, campus volunteer service, volunteer experience

目次

| | |
|----------------------------------|-----|
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景 | 3 |
| 第二節 研究動機與研究重要性 | 6 |
| 第三節 研究目的與研究問題 | 9 |
| 第四節 名詞釋義 | 10 |
| 第二章 文獻探討 | 12 |
| 第一節 志願服務 | 12 |
| 第二節 學校志願服務 | 19 |
| 第三節 婦女參與志願服務之解釋觀點 | 24 |
| 第四節 婦女參與志願服務之相關研究 | 32 |
| 第三章 研究設計與實施 | 47 |
| 第一節 研究方法 | 47 |
| 第二節 研究對象 | 48 |
| 第三節 資料蒐集與分析方法 | 50 |
| 第四節 研究嚴謹度與研究倫理 | 51 |
| 第四章 研究發現 | 54 |
| 第一節 學校志工媽媽多重角色下的圖樣與調適過程 | 54 |
| 第二節 踏上服務之路-生命歷程對於學校志工媽媽之意義 | 65 |
| 第三節 學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響 | 78 |
| 第五章 研究結論與建議 | 93 |
| 第一節 研究結果 | 93 |
| 第二節 研究討論 | 105 |
| 第三節 研究建議 | 109 |
| 第四節 研究限制 | 112 |

| | |
|---------------------------|-----|
| 參考文獻 | 113 |
| 附錄一 婦女參與志願服務的動機相關研究 | 122 |
| 附錄二 婦女參與志願服務之效益相關研究 | 125 |
| 附錄三 訪談同意書 | 127 |
| 附錄四 訪談大綱 | 128 |



表次

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 表 1-1 地方政府社會處(局)所轄女性志工按年齡別分..... | 4 |
| 表 2-1 國內外學者對志願服務的定義..... | 14 |
| 表 2-2 學校志願服務發展的時間軸一覽表..... | 20 |
| 表 2-3 國內外研究者對動機的定義..... | 33 |
| 表 2-4 國內外學者對志工「參與服務的動機」的相關解釋一覽表..... | 39 |
| 表 3-1 受訪者基本資料表..... | 49 |
| 表 5-1 學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響..... | 104 |



圖次

| | |
|----------------------------|-----|
| 圖 1 婦女每月參與志願服務時數..... | 5 |
| 圖 2 學校志工媽媽多重角色下的圖樣與壓力..... | 95 |
| 圖 3 學校志工媽媽多重角色下的調適過程..... | 97 |
| 圖 4 生命歷程的覺察與參與服務之動機..... | 100 |



第一章 緒論

在台灣許多地方均可以看到婦女志工服務的身影，根據衛福部(2018)之「地方政府社會處(局)所轄志工」相關調查可以發現在 2018 年地方政府社會處(局)所轄之志工總人數 290492 位中，女性占了近七成，以年齡層來說，以 55-64 歲之女性最多，30-49 歲次之。以職業來說，家庭管理之女性為最多，工商人士次之。近來研究指出婦女志工參與服務的經驗是複雜並充滿動態的，起初參與志願服務的動機或許是因為對家人有益處、服務大眾的利他精神，但隨著志願服務歷程，開始追求自我實現和自我成長等的個人需求，發展出了自助也助人的多重動機(周閔惠，2011；鄭素美，2014；吳采玲，2017)，故有越來越多婦女願意走出家庭，從事參與志願服務與自我成長的活動。

在教育改革與多元文化的發展思潮下，學校不再是封閉的場域，除了教育人員之外，也鼓勵社區民眾積極參與校園服務，共同保護學生的交通安全、豐富教學活動等，學校與家庭緊密聯繫與配合，對於孩子在各方面的學習和發展有相當正面的幫助。在 2006 年修定實施的國民教育法中，更明確規範家長有參與學校校務活動等會議的權利，當家長、社區居民及學者專家陸續進入校園擔任志工，以參與者的角色來協助學校推展各項業務及活動，則除了學校編制內的教職員外，學校志工也能提供學生及社區直接且具成效的各項服務(邱明崇，2006)。絕大多數學校志工又以婦女為主要人力來源(林惠美，2010；賴佳甯，2011；張美里，2015；吳采玲，2017)。學校婦女志工隨著在中年時遇到的衝突與挑戰，回溯自己的生命歷程，開始對自我價值、自我發展、工作、婚姻、健康、子女、時間規劃等進行回顧，再次檢討和修正自己，她們從私領域的家庭走入公領域的校園進行志願服務，重新取得自我與周遭環境之間的平衡。學校婦女志工以行動從事不同類型的志願服務改善校園問題，從中婦女不僅擴展社交的網絡，進一步促使個人成長、家庭親子互動關係(周閔惠，2011；黃汝珊，2013)，透過參與學校志願服務對婦女而言獲得許多

效益，是一種繼續學習、充權，成為女性獲得社會資本的方式(詹秀雅，2003；邱士豪，2011；林士芳，2015)，也為她們的生命締造了不同的意義。

本研究將邀請台中市東勢區中山國小的學校婦女志工進行深度訪談。東勢地區因地理環境偏遠及客家文化背景的關係，生活型態較為傳統，家中的女性多數主要擔負照顧子女的責任，待子女上學後，婦女們才較有機會到學校擔任志工。研究者認為透過多元的動機理論、動機類型的研究、婦女參與志願服務的解釋觀點以及具「時間意識」的生命歷程研究，將學校婦女志工視為研究主體，探討參與志願服務對於她們的重要性和特殊性，有助於探討學校婦女志工於多重角色下服務的心路歷程與動機、瞭解她們的生命歷程，並進一步探討志願服務對學校婦女志工帶來的效益。

本章主要說明研究背景、研究動機與研究重要性、研究問題與研究目的，並針對本研究所使用的重要名詞加以界定。本章共分為四節，第一節為研究背景，第二節為研究動機與研究重要性，第三節為研究目的與研究問題，第四節為名詞釋義。

第一節 研究背景

壹、民眾參與志願服務的比例提升

依據 102 年 6 月 11 日修正之志願服務法第 5 條之 1 規定，中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告。衛福部(2017)完成全國首次的志願服務調查研究，調查發現國人志願服務參與率約 22.8%，僅略低於日本之 26.3% 美國的 24.9%。依據過往內政部國民生活狀況意向調查顯示，2006 年、2007 年及 2008 年之國人志願服務參與率分別為 12.1%、18.7%、16.5%(內政部，2006、2007、2008)，故我國民眾參與志願服務的比例呈現上升趨勢。

貳、女性為志願服務人力的主要來源

以性別觀察國人志願服務參與率，發現女性之參與率 25.5% 高於男性之 20.1%，其中女性參加「教育服務」、「文化服務」、「衛生保健服務」的比率皆高於男性，且女性願意參加志願服務的時段以「平日白天」為主(衛福部，2017)。有關性別對志願服務的影響，各國資料不同，依據美國勞工統計局 2015 年的統計，女性志願服務參與率為 27.8% 高於男性之 21.8%，在所有年齡段群體、教育水平和其他主要人口特徵的比較下，女性志願服務者的參與比率皆比男性更高，且有子女的婦女參與率也較高(Bureau of Labor, 2016)。英國女性雖比男性較傾向參與志願服務，但男性的參與時數較女性為多，而澳洲女性比起男性參與較多也投入較多時數，在歐洲和加拿大，並未呈現志願服務之性別差異，但控制了相關的變項後，加拿大女性比起男性較傾向於參與志願服務，並投入較多的領域(Musick & Wilson, 2008)。根據日本全國社會福祉協議會於 2010 年所進行的全國志工調查顯示，女性參加志工的比例為 68.8%，為男性的兩倍，年齡部分則以 60 歲以上參與的比例為最多(申育誠，2018)，可見在許多國家，女性皆為志願服務人力的主要來源。

進一步探究兩性在志願服務參與情形，女性的志願服務參與率皆高於男性兩倍之多，兩性參與率的差異並沒有隨著時間的推移而改變。就女性的志願服務參與

率來看，30-49 歲女性志工參與比率逐年下降，而 65 歲以上之女性志工參與比率逐年增加(衛福部，2016、2017、2018、2019、2020)，如下表 1-1。

表 1-1 地方政府社會處(局)所轄女性志工按年齡別分

單位:百分比

| 年底 End of Year | 志工男女比 | | 女性志工按年齡分(18 至 65 歲以上) | | | | |
|-------------------|-------|-----|-----------------------|---------|---------|---------|--------|
| | | | 18-29 歲 | 30-49 歲 | 50-54 歲 | 55-64 歲 | 65 歲以上 |
| | 男 | 女 | | | | | |
| 2016 | 31% | 69% | 9.5% | 21.3% | 16.4% | 30.3% | 22.5% |
| 2017 | 32% | 68% | 10.3% | 20.5% | 14.9% | 28.6% | 25.7% |
| 2018 | 31% | 69% | 9.9% | 19% | 15.1% | 28.8% | 27.2% |
| 2019 | 31% | 69% | 9.9% | 18.4% | 14.7% | 28.8% | 28.3% |
| 2020 | 31% | 69% | 9.9% | 18.1% | 14.1% | 28.6% | 29.3% |

資料來源:衛福部(2016、2017、2018、2019、2020)，地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分

參、「學校」作為婦女參與志願服務之主要管道

依據衛生福利部「婦女生活狀況調查報告」之資料顯示，國內婦女參與志願活動之比例從2011年之16.58%到2015年升為18.1%，不論是「35歲以下」或「55歲以上」之婦女，志願服務參與之比例都逐年增加。2015年婦女志工服務時數隨年齡增長而增加，如圖1，平均每人每月服務時數為 11.9 小時(衛福部，2017)。

在台灣許多地方均可以看到眾多婦女服務的身影，綜覽2016年至2020年之地方政府社會處(局)所轄志工資料，女性志工皆多於男性志工。且在2017年志願服務調查研究中，志工總人數中，女性占了69%，其中又以年齡層為55-64歲、職業為家庭管理之女性為最多。參與志願服務的國人當中，近四成的民眾透過「學校」參加志願服務最高，透過「親友介紹」有三成居次，按性別觀察，女性透過「學校」參加志願服務有42.1%高於男性之32.8%(衛福部，2017)。

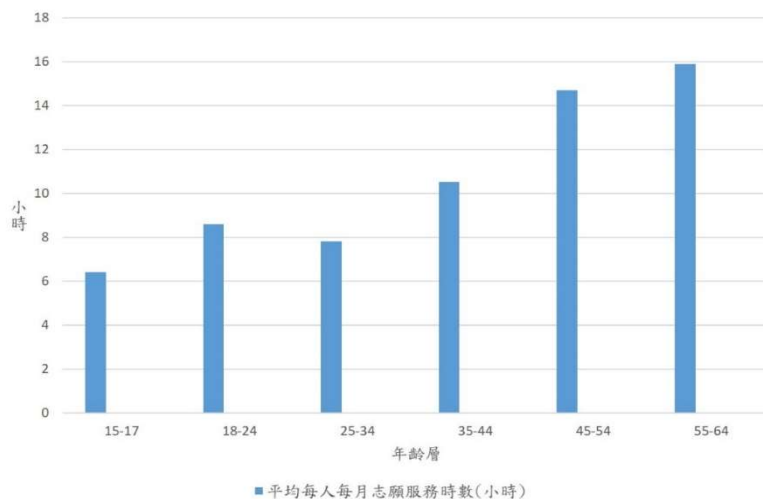


圖 1 婦女每月參與志願服務時數

資料來源：衛福部(2017)，婦女生活狀況調查報告。

綜上所述，近年來男、女志工人數差異持續擴大，女性比例呈增加的趨勢，故女性仍是目前國內外志願服務工作的主力。學者提到女性志工參與管道以學校居多，若學校隨時都能找到志工協助相關業務，對孩童的學習品質將提升不少(陳武雄，2015)。加上，志願服務法的推動及現今教育的轉型，政策趨勢正是提倡志工服務的社會，鼓勵家長、社區民眾成為學校教育的夥伴。因此，面對學校婦女志工個人背景、生命歷程與服務經驗的不同，她們對於志願服務的動機有什麼差別?婦女志工如何於多重角色下迎接挑戰?即為研究者想瞭解的議題。

第二節 研究動機與研究重要性

一、生命經驗的啟發

研究者對主題的發想是來自於對媽媽的心疼，覺得媽媽為家庭奉獻許多，相較爸爸，媽媽發展社交圈子及探索自身興趣的空間都較少，而媽媽婚後的世界好像都繞著丈夫和子女打轉。當子女長大後，媽媽才有較多的時間參與社區或志工的活動，從中得到更多機會探索自己、獲得更多成長及快樂，進一步引發我思考參與志願服務會帶給婦女什麼樣的轉變？參與的動機是否會受生命歷程而影響？志願服務對婦女的意義及價值是什麼？因緣際會之下，我曾邀請兩位於國小擔任志工的婦女進行深度訪談，發現婦女隨著年齡的增加及子女成長，擁有更多自主性、時間彈性選擇擔任志工；重要他人的離世可能會促發婦女參與志工以轉移生活重心；生命意義體現於志工的價值中，例如：不想成為孤單老人、要活得好就要多出去走動、我想要學習如何愛自己等。

二、實務經驗的收穫

2016年的暑假，研究者曾經到台中市市政府社會局的人民團體科實習，曾經詢問某個社區發展協會的志工阿姨：「為何要加入協會？」志工阿姨則回應由於兒子上大學的那個階段，她自己不太習慣兒子不住在家中，加上與丈夫婚姻關係碰到瓶頸，所以覺得自己的身心靈都很空虛。志工阿姨面對這樣的「空」，她意識到不能一直宅在家，這樣容易生病，故參加了協會的種香草、老人送餐的志願服務，後來也參加協會的氣功班隊。志工阿姨就自身經驗來說，她鼓勵大家盡早參加協會的志願服務活動，她認為志願服務的工作越年輕學越容易上手，而且藉由志願服務的過程可以重新審視自己對婚姻的想法，再次修復與丈夫之間的關係，亦找到丈夫及兒女以外的生活重心，志工阿姨建議研究者鼓勵其他婦女多加向外參加活動，像是社區組織或志願服務。

三、現有研究的不足

從國家圖書館檢索「學校志工」僅有五十九篇，國內相關研究過去多著重志工組織管理、志工組織承諾、工作滿意度與志工參與動機之間的關聯(林文士, 2010; 賴佳胤, 2011; 鄭素美, 2014; 張美里, 2015; 蘇建倉, 2015; 蔡素珍, 2018), 卻鮮少有研究關注學校志工的個人早期經驗、重要事件等生命歷程對其志願服務參與動機產生之影響。

研究結果顯示學校志工以婦女為主要人力來源(林惠美, 2010; 賴佳胤, 2011; 張美里, 2015; 吳采玲, 2017)。多數學校婦女志工介於 30 至 50 歲這段年齡層(蔡素珍, 2018)。另外, 研究提到參與志願服務可為婦女志工帶來正面效益(Mueller, 1975; Chiang, 2009; 林惠美, 2010; 周閔惠, 2011; 黃汝珊, 2013; 鄭素美, 2014; 林士芳, 2015)。研究者認為現有研究卻缺少以婦女志工作為主體進行研究, 探討不同背景及多重角色下之學校婦女志工的服務經驗和角色調適過程。故透過本研究以質性研究的角度, 針對學校婦女志工自家庭走入學校服務後的服務經驗作探討, 並從相關的參與志願服務解釋觀點、動機理論、生命歷程理論等, 以瞭解隨著時間的推移和與環境相互作用下, 不同特質的婦女參與志願服務的歷程。

四、研究重要性

當前學校遭遇教育改革及少子化的浪潮, 因應「家長進入校園、參與教育」的趨勢與需求, 引進志工做為學校人力資源的一環為學校與社區的合作方式之一, 善用校園中的這些關鍵人物, 好好經營志工組織, 讓親師生之間達到均贏、互惠的目的, 就是教育的一大重點目標。多數女性以學校作為管道進行志願服務, 而擔任學校志工是一種長期性、持續性且沒有酬勞的服務活動, 什麼原因促使學校婦女志工積極投入? 學校婦女志工扮演多重角色於生命歷程中, 她們是如何在為人母、為人妻、為人媳婦、工作及志願服務者之間適應及勝任呢? 透過與學校婦女志工進行訪

談，收集、整理與詮釋其主觀的發言，貼近學校婦女志工的生活脈絡，瞭解學校婦女志工如何在多重角色轉換中調適、探究其參與動機的轉變過程與志願服務之效益，建構學校婦女志工的相關資料庫作為推展學校婦女志工教育及培訓的參考，以加強學校婦女志工的服務熱忱，提升校園服務的品質。



第三節 研究目的與研究問題

依據前述研究背景和動機，本研究主要探討學校婦女志工參與服務的經驗，包含服務過程中參與動機的轉變及如何在多重角色之下參與志願服務，並回溯自身生命歷程與服務經驗對其個人產生影響與收穫。此外，研究者希望能根據研究結果提出建議，除了正面提供志願服務為婦女另一種生活目標的選擇，亦可以作為學校規劃婦女志工服務方針及培訓之參考，以便能更有方向招募和留任學校婦女志工，妥善運用。因此，本研究的具體研究目的如下：

- 一、探討學校婦女志工在多重角色下參與志願服務的經驗。
- 二、瞭解學校婦女志工的生命歷程與參與服務的動機。
- 三、瞭解學校婦女參與志願服務之轉變與影響。

學校志工以婦女為主要人力資源，在同為女性的角色下，她們有許多共同的經歷。而面對多元的社會，學校婦女志工的志願服務參與也隨著個人生命歷程及社會動態下有不同的表現，所以需要貼近事實投入研究，從學校婦女志工的主觀角度看待經驗，才能更貼近婦女的想見，看見學校婦女志工的異同，本研究的問題如下：

- 一、學校婦女志工有哪些角色？學校婦女志工如何調適多重角色？為什麼學校婦女志工於多重角色之下還願意參與志願服務？
- 二、學校婦女志工參與志願服務前後的生命歷程是什麼樣子呢？學校婦女志工參與志工團的動機與想法是什麼？
- 三、志願服務帶給學校婦女志工的轉變有哪些呢？志願服務之效益會為學校婦女志工帶來什麼影響？

第四節 名詞釋義

茲將本研究所涉及的重要名詞，做以下的概念性定義並說明操作型定義：

一、學校婦女志工

「學校志工」(school volunteer) 是指經由學校招募志願服務的家長，或者認同學校教育理念的社區民眾及退休教師等(陳家昵、劉玉玲，2005；溫勇德，2015)。學校志工依個人自由意願，結合志願服務之相關理念而發展出來的一套的服務模式，其利用空暇或特別安排時間，無酬勞參與學校活動並協助學校各種事務工作，(王貴瑛，2001；林利俐，2003；劉建彬，2003；顏憲文，2005；李素莉，2011；蔡美香，2014)，以達提升學生內涵及學校公益的目標(鄧淑鳳，2013)。

本研究將「學校婦女志工」定義為一群已婚婦女(喪偶、分居、離婚等均包括在內)，依個人自由意願、有熱忱，自願奉獻個人的時間、精力、智慧，不以報酬為目的，而以具體的行動參與學校服務活動，協助校園相關志願服務工作。

二、志願服務

依據我國「志願服務法」(內政部，2001)第三條之定義，志願服務乃是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。林勝義(2017)將志願服務分為廣義與狹義的兩種界定方法，廣義的志願服務是指個人在面對需要被服務的人時，能依自己的認知，自助助人，而不考慮任何報酬；狹義的志願服務則是指經由非營利組織或其他公共組織的志願服務人員，為其服務對象所提供的各種志願服務工作。本研究的「志願服務」為婦女自願參與台中市中山國小志工團隊並投入輔助性事務的公益行為。

三、經驗

「經驗」是指生命歷程的一部份，本研究之「經驗」設定在志願服務者參與服務前後及過程中的學習和體會，內含直接參與的服務活動經驗，及將感受內化於想法的經驗，也包括驅使學校婦女志工自願且持續參與志願服務之「參與動機」、動機需求被滿足、得到的自我成長與收穫的過程，由受訪者自我描述及詮釋其參與志願服務過程中之內在及外在經驗。



第二章 文獻探討

本章旨在探討學校婦女志工參與服務的經驗，配合文獻探討與相關理論的研究，以期能對研究主題有更深入之掌握。本章共分為四節，第一節為討論志願服務；第二節為探討婦女參與志願服務之解釋觀點；第三節為探討婦女參與志願服務之解釋觀點；第四節為探討婦女參與志願服務之相關研究。

第一節 志願服務

壹、志願服務

一、志願服務的發展

志願服務是社會逐漸發展及成長的產物，我國最早的志願服務概念是以行善為主，從個人、民間互助到社會宣揚志願服務的理念，而開始有系統、有計畫、有組織的運作方式逐漸普及。直到 2001 年成立國際志工年，志願服務逐漸結合政府與民間力量，成為因應社會變遷、滿足民眾需求的不可或缺之要素及角色；更是強化社會關係、促進社會祥和的最佳助力。台灣志願服務的發展，大致可以分為四個階段(林以璇，2010；陳武雄，2015；林勝義，2017)。

1. **萌芽階段:**志願服務最早起源於國外軍隊，其時間可追溯至 1750 年代，當時是由政府動員平民百姓到軍隊中協助處理一些緊急應變事件；而這些平民百姓並沒有被給予薪資。在我國最早的志願服務則見著於史實中記載的有家族互助的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、經濟互助的「錢會」，引申至民間社會團體的修橋、鋪路、行善、興學及濟貧等都是志願服務的起源(陳武雄，2015)。

2. **倡導階段:**1980 年為我國志願服務的倡導階段，當時的台灣省、台北市、高雄市相繼頒布志願服務實施要點，1982 年台北市成立第一個以志願服務為名的「台北市志願服務協會」，志工人數因而逐漸提升，對於志工的培訓、獎勵也隨著增加。

(林勝義，2017)。

3. 擴展階段:在 1990 年代受到「福利多元化」主義之影響，民間團體的志願服務蓬勃發展，此時期缺乏明訂相關法令與政策，因此政府在 1995 年訂頒「廣結志工拓展社會福利-祥和計畫」，為志願服務法制預作準備(江明修，2003)。

4. 建制階段:從 2000 年開始響應聯合國國際志工年風潮，我國志願服務法於 2001 年 1 月 20 日公布施行。有了立法、企業的支持，使志願服務成了公共行政、企業管理、社會學科共同關注的焦點(林以璇，2010)。為了解國內志願服務發展趨勢，2013 年立法院修法增訂第 5 條之 1，明定中央主管機關衛生福利部應每 5 年就志願服務進行調查研究。衛福部在 2017 年完成全國首次的志願服務調查研究，調查發現，國人志願服務參與率約 22.8%，略低於美、日(衛福部，2017)。

透過回顧國內志願服務的發展，可以瞭解隨著公民社會與社區意識的抬頭，早已跨出傳統社會福利的範疇，延伸至各個公共服務領域，形成公(政府)、私(市場)兩部門之外的第三部門。志願服務不再只是無私的奉獻時間與勞務，也是國民積極參與公民事務的表現，並成為志願工作者終身的學習發展。特別是在一個民主社會中，投入志願服務工作是公民參與的具體表現，這不僅是一種國民參與公共事務的權利，更是一種社會責任。

二、志願服務的涵義

聯合國將西元 2001 年制定為「國際志工年」後，我國志願服務法亦於同年通過法律的制定，代表臺灣蓬勃的民間力量與熱心公益的精神獲得立法體系的認可(賴兩陽，2015)，成為世界各國及少數訂定志願服務法的國家，促使志願服務成為 21 世紀新的潮流。依據我國「志願服務法」第三條之定義「志願服務乃是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」(內政部，2001)。

英語 Volunteer 是意志力(Volition)的字根概念，所謂志願服務必須是沒有強迫的力量。參與的方式可以是「正式的志願服務」(formal volunteering)，亦即透過正式組織，如各種形式的志願性組織、政府機構、或企業提供服務；也可以是「非正式的志願服務」(informal volunteering)，指的是個人本身無酬為他人服務；當然也可以是人與人之間彼此的相互的協助。傳統上，志願服務被視為是基於利他精神，利用閒暇的時間且不求回報的為老弱婦孺犧牲貢獻，然而面對時代背景的變遷，志願服務也隨著展現多元的面貌，參與志願服務不再只是一種施捨、救濟(鄧淑鳳，2013)，而是志工展現生命價值與意義的方式之一。為了更加貼近志願服務的涵義，研究者回顧各國相關文獻，茲整理至表 2-1「國內外學者對志願服務的意涵」以做為參考：

表 2-1 國內外學者對志願服務的定義

| 學者(年代) | 志願服務的定義 |
|---------------|--|
| 賴兩陽(2002) | 當國家社會有需求時，志願服務充沛的人力，就會成為組織動員的力量。雖然社會不斷在變遷，但志願服務卻能夠與時俱進調整服務的項目與內容，以符合民眾的需求，這是志願服務最可貴的精神 |
| 呂朝賢(2002) | 志願服務的意涵可歸納成四大組成要素：自由選擇、報酬、結構、預期受益對象，四要素中有著不同的等級程度區分，其不同的組合所指涉的志願服務範疇並不一樣。 |
| 曾華源、曾騰光(2003) | 志願服務為一種自發性的、社會公益責任的參與行為，透過與其他成員的共同行動以增進人際關係、降低社會疏離感。 |
| 山田恆夫(2014) | 志工的特色包括自發性、責任感、個人自律、持續性、非營利性、相互性、相對性、公共性、先驅性、開拓性、創造性以及專業性。 |

| | |
|------------------------------|---|
| 陳武雄(2015) | 志願服務工作只求貢獻而不計名利；其目的為產生模範、激發他人仿效，進而體認「助人是最快樂的，服務為最光榮的」。 |
| 吳明儒(2015) | 一群公民或個別公民透過組織的方式志願從事公共服務的生產(citizen production)活動。 |
| Wemlinger, & Berlan(2016) | 志願服務作為一種社區關係形式，由各種機構以不同方式組織和管理，個人選擇合作並投入時間和資源，為公眾提供物資和服務。來減輕和減輕社會面臨的一系列問題。 |
| 林勝義(2017) | 志願服務分為廣義與狹義的兩種界定方法。廣義的志願服務是指個人在面對需要被服務的人時，能依自己的認知，自助助人，而不考慮任何報酬；狹義的志願服務則是指經由非營利組織或其他公共組織的志願服務人員，為其服務對象所提供的各種志願服務工作。 |

資料來源:研究者整理

綜合多位學者的觀點，可發現志願服務是指來自社會各階層人士不計較任何酬勞，採個人自由意志、主動參與社會網絡的服務，並且在過程中不僅為社會貢獻力量、滿足民眾的需求，也同時促進自我成長，達到自助助人與增進公共利益的社會服務行為。

貳、志願服務的理論觀點

英國政府長期對於推展志願服務保持高度的支持與行動力，其於 2001 年所制定「志願服務守則」(Volunteering Code)，提出推動志願服務應依循「選擇」(Choice)、「多元」(Diversity)、「互惠」(Mutual Benefit)與「肯認」(Recognition) 四項原則，「選擇」是指每個人均有決定是否參與志願服務的自由；「多元」強調志願服務應向各種不同背景的人開放，包括：種族、膚色、國籍、宗教、移民、年齡、

性取向、身體障礙者等；「互惠」意指志工做出貢獻，也應獲得回饋，與接受服務者是雙向的關係；「肯認」為志工運用組織、社區、社會與國家均需肯定志工的付出與貢獻(王翊涵, 2018)，由此可知志願服務是所有社會都普遍存在的個人選擇並以多元的形式存在，以下藉由 Rochester, Paine & Howlett (2010)所提出的三個重要理論觀點來解釋志願服務的現象。

一、休閒的觀點：

休閒理論起於 Stebbins(1982)提出認真休閒(Serious leisure)與一般休閒(Casual leisure)的概念，將一般休閒定義為「屬於一種短暫的愉悅活動，這種活動可能不需要太多訓練就能參與，可以為參與者帶來立即卻相對短暫的歡樂，像是玩樂、遊戲、看電視、聽音樂、打電動、吃、喝、逛街、交際應酬等活動」；對於認真休閒定義為「業餘者(Amateur)、有某項活動嗜好的人(Hobbist)及志業型志工(Career volunteer)認真與長時間持續的投入休閒活動中，獲取與展現此一休閒的特殊技巧、知識及經驗，得到自我充實的滿足與幸福感」。在多年研究後，Stebbins 確立認真休閒之定義，並歸納出六項認真休閒參與者特質 (Stebbins, 2007)，詳述如下：

(一) 堅忍不拔 (need to persevere)：認真休閒參與者無論遇到何種困難都會以正面的心態去面對，就算感到膽怯、害羞、焦慮、疲倦、受傷或是遇到天氣不佳時等情況，也會基於對活動的承諾及對自我的挑戰而堅持下去。

(二) 志業 (career)：認真休閒參與者在從事活動的過程中，都會有面臨類似事業成敗的關鍵時刻、突發事件等，但他們不會因此而退縮。認真休閒參與者反而會將其所遭受的偶發事件及特殊情況視為人生轉捩點，使其確立個人的生涯目標，並將參與的休閒活動視為志業一般來努力及持續參與。

(三) 個人的努力 (make significant personal effort)：認真休閒參與者通常需要有特殊的知識、訓練、經驗或技術，有時需四者兼備。

(四) 恆久的利益 (durable benefits)：認真休閒參與者所獲得到恆久的利益是在參與休閒活動中表現自我、發揮潛能後所產生自我效能，而獲得個人及社會

的認同。對認真休閒參與者來說，無論得到多少利益或成就，參加活動就是最大的樂趣，的成就或利益並非最重要的。

(五) 獨特的精神-次文化 (unique ethos - subculture) :認真休閒參與者在團體內是具有相同價值觀及看法，由於認真休閒參與者在長期投入活動後，在團體間會彼此分享信念、興趣、價值觀、行為表現及目標等，自然而然也就發展出團體的次文化。當團體間對參與的活動具有高度認同時，也會形成團體間特殊的精神。由於團體間彼此認同，使認真休閒參與者對參與對活動的動機也更加肯定。

(六) 強烈的認同感 (tend to identify strongly) :認真休閒參與者對所從事的活動具有強烈的認同感，不僅與其他人談論此項活動時會興奮不已，也樂於與其他人分享。相較之下，一般休閒參與者不會投入這麼多感情，對活動也就不會有強烈的認同感。

以休閒理論來看，學校婦女志工為志業型志工，她們因志願服務活動的豐富性、趣味性而深受吸引，有系統的從事志願服務活動，投入如事業般的專注，也藉此獲得該工作的知識、技能與經驗，像是有些熱衷於說故事的志工媽媽或是獲得交通安全知識的導護志工。

二、慈善的觀點：

臺灣的志願服務基本上為傾向慈善觀點，傳統上「志願服務」就是一種利他的慈善工作，像是獨居老人送餐、協助偏遠地區學童課業輔導，而對政府部門來說就是現代的「共同生產」(coproduction)的概念，所謂「共同生產」公民積極參與公共事務的過程，政府結合公民力量提供公部門的服務，以增強政府、提供服務的效能(張英陣，2011)，也就是讓公民從服務的使用者(user)成為生產者(provider)，不但可以滿足擴大政府服務範圍，還能節省政府財政和人力負擔，將有限資源做最有效的運用。

現今愈來愈多的服務及公民參與都與其自身的社會服務有關，而這種共同生

產現象也同時發生在英國及美國，例如：父母可以共同生產兒童照顧，在法國、德國及瑞典有許多家長或家長組織致力於提供學齡前兒童的照顧服務(Pestoff, Brandsen&Vershuer,2012)，學校志工與學校組織共同合作，促進學生身心發展、保護其校園安全，也展現了共同生產的價值。

三、公民社會觀點(civil society perspective):

此觀點強調公民有能力一起滿足共同的需求或解決共同社會問題，進而行動、組織。公民社會的本質上為一種志願性結社，像是社區組織、社團、基金會或宗教組織，基本上都是個人基於自由意志所組成的團體，由組成的成員共同治理。從事志願服務就是參與公共事務的重要管道，創造社區意識，其有助於社會的融合(social inclusion)、終身學習(life-long learning)、健康的生活(healthy living)及活躍的老年生活(active ageing) (張英陣，2011)。

人民可以透過志願服務了解公共議題，並藉此參與公共決策。實踐公民社會觀點的志工可能會協助社會服務及機構從事倡導的工作，也可能在環境保護或人權組織從事社會改革的工作，而這些志工不是傳統的助人者，而是一種行動主義者(Rochester, Paine & Howlett, 2010)，故政府和非營利部門如何有效利用志工是政府的重要議題 (Choudhury,2010；Dobrin& Wolf,2016)。

透過上述休閒、慈善與公民社會三種觀點，研究者認為志願服務的本質為：「在社會上人與人間是互助及攜手合作的，個體在人生的某些時刻都有可能是脆弱的、缺乏資源，需要他人的協助」，這種關係可能是起於周遭的親人，孩子需要父母照顧，老人需要子女陪伴，而手足、夫妻、同儕及朋友間也彼此依靠，而將此關係擴展至陌生人，也就是志願服務中的慈善精神，動員公民一起滿足共同的需求或解決社會問題，實踐公民社會的價值，也藉此獲得經驗與成長，故以上歷程為我國當前推展志願服務的基礎。

第二節 學校志願服務

壹、學校志工服務現況與發展

「學校志工服務」是結合「家長參與」及「志願服務」的相關概念。參與學校志工是自願為學校從事服務性質的，成員大抵為在校學生家長居多、其次成員包含曾經在校學生家長和熱心教育家長，或者認同學校教育的社區民眾及退休教師等（顏憲文，2005；葉瑞枝，2010；李素莉，2011）。近期也有研究發現有些婦女志工沒有孩子或孫子在服務的學校就讀，學校志工僅是秉持環境單純、學校離家近、身體尚可負荷，就為這個社會奉獻的心力、投入學校的志願服務（林惠美，2010），有了學校志工的協助，學校不但獲得人力的支援，更可透過與社區人士的密切往來，使社區與校園的關係更為密切。

一、學校志工服務的現況與發展

截至 106 年 12 月底止，中央各目的事業主管機關，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利等各領域登記有案之志願服務團隊數已達 2 萬 7,062 隊，志工人數達 109 萬 7,786 人，男性占 31%、女性占 69%，其中以教育性志工 45 萬人最多，而女性教育志工高達 30 萬人（衛福部，2017）。

國內學校志工組織制度已施行多年，社區、校園資源共享的理念，已逐漸為社會大眾所接受，學校成為社區大學的上課場地，在課後時間也開放民眾運動、活動的場所。教育部在 2006 年公布「國民教育階段家長參與學校教育事務辦法」，內容共 11 條，更細部規範家長的教育責任、參與校務的範圍與事務，對於學校志工的規範亦有制度化，參與項目也更明確。研究發現國內學校志工組織發展，除了受到國外學校志工實務經驗影響之外，亦受到近年來國內社會的極劇變遷，如社會上多為小家庭結構、校園安全問題頻傳、社會犯罪比率升高，因而牽動家長的思維與態度，學校在這樣的變遷之下更加顯得其教育的重要性（蔡美香，2014；徐語潔，

2016)。依據臺中市政府教育局 107 年度施政計畫顯示延長校園夜間開放時間、提供市民休閒運動空間及增加學校與社區互動情誼為其中的施政目標與重點，目前延長校園開放(係指彈性延長至夜間 7 時之後)之市立國小學校數計 187 所，佔市立國小總校數之 82.61%，希冀學校實施校園開放可結合社區人力、家長與運動民眾，成立校園安全巡邏志工隊，共同維護校園安全(台中市政府，2018)。

民眾期待教育環境改革，因此借助社區家長志工人力的支援是學校面對未來環境挑戰的重要手段，現今台灣的國民中小學都會透過各種方式招募家長資源，隨著社區民眾參與學校志工服務後，志工們亦從站在孩子身旁的旁觀轉為重要的直接參與者(溫勇德，2015)，協助學校推動輔助性事務，因此，學校志工團隊成了許多學校幕後的支持者，並從志工奉獻服務的行動與價值中，為學生豎立行為楷模，將無形的教育理念深深烙印在其中。

彙整 1980 年代起學校志工組織的發展相關文獻資料，並參酌志願服務在國內發展情形，歸納學校志工發展的時間軸如下表 2-2(林以鏞，2010;陳家昵，2016)。

表 2-2 學校志願服務發展的時間軸一覽表

| 時間 | 階段 | 學校志工服務內容 |
|----------------|-----|--|
| 1980 年前 | 萌芽期 | 家長參與學校活動，多是利用母姐會、媽媽教室、教學參觀日。 |
| 1980 年至 1990 年 | 倡導期 | 家長開始參與學校活動。 1. 1985 年起台北市推動家長定期參與活動，各縣市跟進，建立家長志工組織初步雛型。 2. 1989 年台灣省中小學推動義工制度實施原則。 3. 1990 年教育廳規定家義工協助交通導護工作。 |
| 1990 年至 2000 年 | 發展期 | 1. 開始有系統、有計劃、有組織的運作方式。 2. 1992 年各縣市舉行協助學校推展教育有功人員表揚。 |
| 2001 年後 | 法治期 | 1. 1999 年「教育基本法」第八條第三項家長有參與學校教育事務之權利，家長依法參與學校正式組織。 |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>2. 2001 年頒布志願工作服務法家長委員會為法定組織。</p> <p>3. 2006 年「國民教育階段家長參與學校教育事務辦法」。</p> <p>4. 學校志工團體：為半法定組織。</p> <p>5. 2010 年起各縣市相繼成立各級學校交通導護志工隊設置要點。</p> |
|--|--|--|

資料來源:林以璇(2010);陳家昵(2016)

綜合上述，從台灣學校志工發展過程中，得知早期家長參與學校的活動，僅是被動的參與母姐會、媽媽教室、教學參觀日與運動會等活動。隨著父母對子女教育的重視、國人追求精神層面的滿足、利他主義的發展、志工制度法源依據的確立等四項因素(徐語潔，2016)，促成我國學校志工制度逐漸完善，然而隨著社會變遷及改革教育的需求，使得大眾對教育的期待越多，後來便陸續有許多學校成立家長志工組織，協助學校推動教育事務、維護校園安全，並補足正式人員的不足。

二、學校志工服務內容

學校事務多元，志工的內容多樣化，涵蓋面廣，依各校的發展條件、特色課程、人力資源需求和推展的項目而有所不同。呂朝賢(2002)更進一步指出，應改變志工是節省成本，取代正職角色的觀念，而應視志工為：提供組織新的技術、知識、觀念與創新能力，增加組織服務提供的型態與水準，能使組織在緊急或服務高峰期中維持正常運作，減少專業人員庶務性工作，進而增進專業人員提供專業服務之時間與品質。本研究綜合國內研究者對學校志工服務種類的分類(林文士，2010；馮文彬，2010；蔡美香，2015；溫勇德，2015)，但各學校仍依其實際狀況及規模大小而有差異，研究者就隸屬處室進行分類，整理如下：

- (一)協助辦理教務工作：圖書室管理志工、說故事媽媽、辦理兒童讀書會、協助擔任協同、補救教學、社團等活動。

(二)協助辦理訓導工作：交通導護志工、善用家長資源，從事各項教育活動、社團指導、成立社區守望相助組織、結合社區各商店成立愛心站，張貼愛心標幟，提供學生安全之求助。

(三)協助辦理總務工作：改善學校學習環境、協助教學設備之檢修、維護改善校園環境、加強綠美化及垃圾廢棄物處理。

(四)協助辦理輔導工作：辦理班級親師會、鼓勵及招募認輔志工預防中輟生。

由上可知學校志工服務地點以學校為主，提供的服務涵蓋教導、訓導、總務與輔導等各處室相關業務，主要以生活適應、學習成長、環境設備整理等輔助性活動為主，志工為師生提供直接或間接服務，服務也不限定在班級內，可擴大至班級外的事務，內容種類繁多，對學校校務的推展有相當大的助益。

貳、學校志工相關研究

我國學校志工在 1980 年代興起，但在當時並未受到重視，隨著這幾年親師合作、校園開啟、校園安全與教育改革相關議題的興起，如同 Swap (1993) 所提出的，家長的參與層次結構從保護模型開始，透過學校到家庭傳播和課程豐富的影響，轉向的夥伴關係模式的校園志願服務，學校志工逐漸受到各組織的重視，綜合國內外的研究，分析學校志工的情形如下：

1. 就學生而言：提升學生的學業成績，透過學生與成人志工之間的互動關係提高學生的社交技能與自尊（溫勇德，2015），也有研究發現學校輔導志工會改善學生的行為，包括對學校及父母的態度(Caldarella et al.,2010；Hornby& Lafaele, 2011)。
2. 就社區民眾與家長而言：增加職業發展機會、擴展他們的社交網絡，提高他們的教學與培訓技能、個人滿意度（Caldarella et al.,2010；林惠美，2010；邱士豪，2011；黃汝珊，2013）、提高父母對自己教育的信心(Hornby& Lafaele,2011)，若家長在學校開會或在學校做志願者則象徵他們高度重視

孩子的教育，增加了家長與學校的接觸(Stacer & Perrucci, 2013; 溫勇德，2015)。國內也有研究發現有多位學校志工沒有孩子在服務的學校就讀，僅是學校離家近和身體健康可以負荷，就為這個社會多奉獻一些心力(林惠美，2010)。

3. 就學校而言：減輕教師在工作中與教學無關的工作量、使課程更豐富多樣(溫勇德，2015)、改善家長與教師的關係與學校氛圍(Hornby & Lafaele, 2011)。

綜觀上述，志願服務的範圍以擴散到校園，服務的內容也多樣化，對學校、教師、家長、社區民眾與學生而言，志願服務有其正面的功效。但近年關於國內學校志工的研究，多從志工組織觀點出發，聚焦在志工動機、工作滿足與組織承諾的關聯(張美里，2015；賴佳胤，2011；林文士，2010；溫勇德，2015)、志願服務對志工的正向影響(林惠美，2010；邱士豪，2011；黃汝珊，2013)。相關研究較少以學校婦女志工本身做為主體進行分析，缺乏探討學校婦女志工的多重角色、人力資本、社會資本、生命歷程等因素對其志工經驗帶來的影響。故從政策角度來看，透過志願服務優化教育的過程，表明學校需要做出更大努力，將以上的因素納入考量，並關心其中的差異，以創造家長及社區民眾有更多機會參與學校志願服務的活動。

第三節 婦女參與志願服務之解釋觀點

Mueller(1975)認為美國志工人數逐年增長是因為個人被鼓勵幫助他人，另一個原因是理性選擇，追求個人利益，志工雖為無酬工作，卻對將來就業有幫助，並提升個人資本，因此參與志願服務為女性理性做的決定，並具備正向功能。Norris&Inglehart(2006)也提到各國政府開始運用正式及非正式的志願服務人力，視志願參與活動為累積社會資本（social capital）並緩和社會問題的有效方法之一（引自劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀，2018）。而 Blau(1973)批判 Mueller 的研究缺乏性別觀點，其認為女性被家庭和孩子限制了參與志工活動的機會，女性參與志工非理性選擇所能解釋的（引自沈恒仔，2008）。

近來有學者提到女性的平均餘命較男性長，女性進入老年期後的社會參與時間也會較男性為長（劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀，2018）。且以生命歷程的觀點來看，在人生重大事件的選擇的差異，隨著年齡的增長，也會延續到生命歷程後期的社會參與模式（Hatch,2000）。藉由上述可說明學校婦女志工參與服務的行為，不僅與婦女的多重角色有關，也與生命歷程各階段的決定、個人文化資本、人力資本及社會資本相關，透過此部分的分析視角，我們可以瞭解不同生命歷程中，不同背景的學校婦女志工志願服務的經驗存在何種差異。

壹、婦女的多重角色觀點

不同性別是否造成志願服務參與行為的影響？對於許多女性來說，志願服務是她們作為妻子和母親的角色的自然延伸（Negrey,1993；林惠美，2010），她們在這些服務組織中反映了她們在家中作為照顧者和家庭主婦的工作，並相信自己被社會期望去關心他人的身心需求（Wilson,2000:227）。因此，女性參與志工的比例通常較男性為高，地方政府社會處(局)所轄志工參與情形來看，歷年來女性參與比例均多於男性，以 2018 年為例，女性志工(199,522 人)多於男性(90,970 人)，男女參與志工的比例相差懸殊（衛福部，2018）。此外，性別的差異不僅對參與志願服務意願帶來影響，也會影響服務內容，男性從事較多運動與職業相關的志願服務，女性則

較傾向於從事社會福利服務、教育、宗教以及藝術與文化(Musick & Wilson, 2008)。女性期望透過參與服務的過程獲得深厚的友誼與社區的連結(林惠美, 2010; 邱士豪, 2011; 黃汝珊, 2013)。透過上述研究, 我們瞭解婦女為志願服務的主要人力, 但相關研究缺乏探討婦女志工如何在妻子、母親、媳婦、照顧者、就業者等多重角色之下, 仍願意從事志願服務?

工作及收入與志願服務的關係, 若依角色過度負荷理論(role overload theory), 工作和志願服務是不可兼顧的; 但也有學者認為就業是社會整合和學習公民技能的一種方式, 反而可提高參與志願服務的機會(呂寶靜, 2015)。針對家長參與學校志工的現況, 學者考量家長之收入相關變項進行研究, 發現低收入戶或單親家庭的模式使時間成為稀缺資源, 難以配合學校的時間表(Stacer & Perrucci, 2013); 而當父母雙方都工作時, 其工作幾乎沒有彈性休假的時間來為學校服務, 故在家庭和學校的時間可用性將會縮短(Hornby & Lafaele, 2011); 學校若能配合志工服務時間, 給予即時的回應及滿足個人的需求, 則可以促使志工持續參與服務(蘇建倉, 2015)。因此, 工作與收入對志願服務的影響並不是受工作時數的長短影響, 而是視工作時間的彈性而定(Wilson, 2000)。

Carol(1996)將母職區分為母性(motherhood)和母職(mothering), 母性指社會文化透過社會制度的運作, 對婦女及其家庭關係定義, 規範婦女扮演母職的角色與行為; 母職則意指婦女於生育及養育的生活經歷(潘淑滿, 2005)。「母職天生」的想法使婦女為了陪伴孩子一起成長, 寧可延後自己的生涯發展, 並對婦女的未來生涯增加許多不確定性(李宜芳, 2011), 且學者也提到就業母親之母職角色擠壓自我成長的需求、社交與休閒時間(謝美娥, 2009)。Griffith and Smith(2007)針對母職與志工參與抱持批判性的觀點, 其認為有時候母親不得不到孩子的學校從事志願服務, 因為一旦她們違反「栽培孩子在校表現優異」的母職論述, 便會冒著被批評為自私媽媽的風險, 擔憂無法達成「好母親」。

再者, 照顧責任的多寡與就業, 可能會影響婦女自願參與志願服務的時間長短,

且無論就業水平如何，在家務勞動上，女性花費的時間皆多於男性，故婦女的生活很容易侷限在家庭私領域裡，與公領域的關聯則越來越少(林惠美，2010)，此限制了婦女的志願活動以及服務時間的可用性(Hook, 2004)。相關研究提到對全職的家庭主婦而言，家務工作和照顧家中子女、老人的工作已耗盡其力氣與時間，要能擠出時間實踐自我理想是相當困難的(林惠美，2010；Pandya,2016)。但也有學者發現婦女志工參與志願服務的原因，主要與退出職場之後、時間允許的因素有關，且辭職原因主要是家庭與工作無法兼顧(Stone,2007；沈恒仔，2008)。

而在性別平等程度較高的國家，婦女有更多的選擇和機會去追求傳統上由男性主導的活動，進而擴展女性活動，但在性別平等程度較低的國家，婦女加入服務組織的可能性較低或實際上無法獲得(Wemlinger & Berlan, 2015)。學者Pandya (2016)於印度研究退休的婦女發現當她們自傳統的照顧角色轉向公領域空間進行服務後，可以開始談論「我的時間」(Me Time)，不再以家人為主，就如 Douzina and Faidra(2017)提到志願者不應該是依賴於家庭互惠和約束性的義務，志願服務的利他主義表示選擇，其理念在公共空間已實現某種自治和賦權。

由於學校志工服務包羅萬象，像是說故事活動偏向於教育性服務、輔導室志工需要耐心關懷學生又偏向社會福利服務，本研究除了整體看待多重角色對婦女參與學校志工的影響之外，同為女性的她們，在選擇工作項目上是否有差異？學校婦女志工是如何在為人母、為人妻、為人媳婦、工作及志願服務者之間，扮演多重角色並適應勝任呢？也為研究者所關心的。

貳、生命歷程觀點(life course perspective)

生命歷程理論起源於北美，Riley(1979)強調個體生命歷程的變化會改變其周遭的社會文化環境，個人生命歷程老化過程深受社會環境影響，而新型態的生命歷程亦會造成社會變遷。Elder運用Oakland Growth Study長期性資料，嘗試著瞭解1930年代美國經濟大蕭條情況下，所得大幅減少的生活世界對當時處於青少年期、中年期的個體以及其家庭發展產生什麼影響，將其放在歷史脈絡中去理解這些變

化的軌跡及理由，進而確立了生命歷程理論的典範，Elder(1994)所提出的生命歷程理論，主張個人的生命發展受個人決策 (human agency in making choices)、人際連結(linked lives)、歷史與文化(location in time and place)、時機點(timing)四個要素影響，說明如下：

(一)個人決策:個人受社會環境、時間、社會網絡所影響，經常運用個人能力與喜好，在各樣客觀環境限制下，尋找應對的方法，以上觀察亦可以算是個人理性計劃的結果。

(二)人際連結:這是一個動態性的循環，個體依賴與環境中的互動，人與人的連結產生人際網絡，而也會影響個人的生命歷程的規劃。

(三)歷史與文化:個人在經歷歷史與文化中的不同事件而對生命歷程的影響。

(四)時機點:相同的一件事在不同的時間下進行，往往對個人會有著不同的影響，每一個生命階段的轉變與銜接，勢必影響下一階的生命歷程。

生命歷程意指是一種有「秩序」的人生，內含社會定義的事件和角色(Giele and Elder,1998)，社會將人們的生命劃分成各種階段，而賦於階段任務並期待人們去完成。根據 Kohil (2007) 的三階段生命歷程觀點：青年—準備 (preparation)、成人—活動 (activity) 和老人—退休 (retirement)，個人的生命歷程是由年輕時履行學習的任務，然後積極從事工作，然後發展穩定的關係、組織家庭、結婚和養兒育女，最後進入退休和依賴家庭成員的階段。個人生命歷程無可避免地與家庭及家庭成員的生命歷程掛鉤，謹慎安排生命歷程，將促使個體從一個生命階段更好地過渡到另一個階段(引自陳國康、段然、張宙橋，2015)。

對應不同的生命歷程，年輕志願者認為志願服務是他們的工作和照顧兒女責任的延伸 (Wilson&Musick,2008)、老年志工的時間自由支配高，投入服務的時間比年輕志願者多(Willigen,2000)。另外，也有研究發現志願服務可以對老年人有益，由於其生活中經常發生就業、伴侶和育兒角色上的損失，參與志願服務可以提高自尊及促進社會化，免於角色喪失所引起的無力感和渺小感(Wilson&Musick,2008)，

並彌補日子的空白(Nesteruk & Price, 2011 ; Pandya,2016)。

從生命歷程理論的角度來看，婦女擁有的資源、能力與機會是生命歷程前期、中期累積的結果，面對退休、喪偶、照顧孫子女，以及承擔家庭照顧者角色的生命經驗也不同，且未來女性面臨喪偶、獨居等心理衝擊的機率，更高於男性(劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀，2018)。國內研究發現婦女走出家庭，進入公民社會，「照顧子女」與「家務工作」成為她們參與志願服務的最大困難(邱連枝，2004)，學者提到婦女從進入婚姻關係至子女成年後，其社會關係從以丈夫為中心、配合孩子的需求，演變至大幅度參與社區活動、擴展自己的社會網絡；婦女的私領域生活與角色受社會規範約束也隨著生命歷程而漸漸縮小，開始規劃自己的生活願景(潘淑滿，2005)。是故，女性的生命歷程是無法忽略其家庭而被單獨考慮的(吳采玲，2017)，生命歷程除了影響其開始從事志願服務的意願，可能也會影響其拒絕參與或中斷、停止志願服務(呂寶靜，2015)。

綜觀上述，每個事件要素是環環相扣的，生命的歷程是連續性的，無法精確地切割，其強調個體在情境中與時間互動的過程，個體在各個階段所扮演的角色具有不同的含義。每位志工的生命歷程皆不相同，導致其擔任的志願者角色、有多少時間可以承諾服務，以及參與的志工組織類型皆產生差異。以婦女志工的生命歷程研究來看，透過過去研究發現性別、家庭、重大事件在婦女的生命歷程上有極大的影響力，尤其婦女在進入婚姻之後，經歷各種角色轉變及重大事件的挑戰，為了要符合社會規範的好媽媽、好妻子、好媳婦，必須在不同身分兼做調適，可能有過犧牲或退讓。學校婦女志工參與服務前後，她們的生命歷程有哪些故事呢?她們加入志願服務團隊的時機點是什麼?她們的早期生命歷程、重大事件對其後期的生命有哪些影響?她們的生命歷程與服務經驗之間的關係是什麼?研究者希冀從婦女早期的經驗及所處的社會脈絡中，描繪出婦女選擇成為學校志工的生命歷程，以瞭解個別因素與學校婦女志工參與行為的關係。

參、個人文化資本、人力資本及社會資本觀點

Wilson(2000)將志願服務理論大致歸納為側重在個人層次或脈絡(context)層次的解釋觀點，在個人層次方面，聚焦在個人特質和動機的分析；而在脈絡層次的解釋觀點學者提到志工身分的獲取和擔任志工的機會是由個人文化資本、人力資本和社會資本調節的，這會影響個體的志願服務能力。Wilson & Musick (2008) 提出了「資源模型」(resource model)，說明志願服務具備三項基本要素，擔任志工為一種利用人力資本的生產性工作，參與服務活動是需要社會資本的集體行為，且志工必須具備文化資本以指導道德工作。Smith (1994) 將志願服務現象概念化為「主導地位模型」(dominant status model)，這種機制並不意味著志願服務完全由富裕、受過教育且社會位置良好的人所參與，但具有較高社會經濟地位的人確實具有較高的志願服務參與率，且他們在許多服務單位中負責完成更有聲望和有意義的服務內容(引自 Hustinx, Cnaan & Handy, 2010)。以下研究者以個人文化資本、人力資本和社會資本觀點分別討論志願服務：

一、個人文化資本(cultural capital)

聚焦在個人背景特質和動機的探討，說明個體從事志願服務是受到價值觀和信念的影響，而價值觀與信念是深植於文化脈絡，如助人為快樂之本、社會責任，(Wilson, 2000)，可透過家庭教育獲得，也可透過後天培養。故此派觀點可瞭解從事志願服務對學校婦女志工的意義。研究發現少數民族父母在其子女學校中的參與程度低於白人父母，少數民族父母更願意在自己的家中與孩子互動，並表明少數民族父母可能對孩子的學校感到不舒服或不熟悉(Hornby & Lafaele, 2011)，可見每個族群對於志願服務的價值觀和道德意識存在差異。但也有學者提到志願服務對婦女而言，具有培養親社會動機的教育功能，以其培養服務他人的價值觀(Pandya, 2016)。

二、人力資本(human capital)

志願服務是個體衡量成本和效益後理性選擇的行為結果，從此觀點出發，人

力資本中的教育、工作和收入的不同，參與志願服務的成本和效益也就有差異。服務主要被理解為「無償工作」，志工將志願服務活動作為對其人力資本的投資(Hustinx, Cnaan & Handy, 2010)，依據理性抉擇模式的說法，擁有愈多人力資本者，愈可能去從事志願服務(Wilson, 2000)。

從教育來說，學者在印度孟買市隨機抽樣了 1,023 名高素質的專業婦女(highly qualified professionally achieving woman)，發現教育程度較高、職業生涯較好的婦女退休後較傾向選擇一系列活動，包括繼續工作、參與志願服務、投入精神追求活動和花時間執行家務，她們為家庭以外的領域做出更多貢獻；而教育程度較低的婦女則傾向單一的選擇，像是照顧家人、處理家務、承擔家庭責任(Pandya, 2016)。國內學者以教育程度來觀察參與志願服務的原因，發現受訪者參與原因中的「貢獻能力」、「助人與發揮愛心」、「學習與成長」、「與社會接觸」隨教育程度提昇而提高；認為參與志願服務是「打發時間」的人數比例，以「小學以下」及「大專以上」學歷者較高(劉弘煌，2008)。由此可知，教育不僅可提高自信，增加同理心，且能讓人們具備較多的公民能力，故教育是志願服務參與的預測因子，但教育的重要性端賴志願服務的類型而定，如提倡政策的志工必須具備識字能力，但從事社區服務的志工，教育就不是如此重要(Wilson, 2000)。

三、社會資本(social capital)

此觀點認為個體的社會資源，特別是社會網絡與志願服務參與的機會有關個人擁有較密集的社會網絡或隸屬於較多團體成員的身份，有較多的可能投入志願服務(Wilson, 2000)，像是研究發現常與鄰居接觸的人比偶爾與鄰居接觸的人更有可能做志願者(Wilson & Son, 2018)。社會網絡成員中的社會連帶(social tie)易產生信任關係，像是姊妹間互相邀請參加志願服團隊，服務信任關係讓人們較勇敢付出時間，這也造成小團體比大型組織更容易招募到志工(呂寶靜，2015)。Musick 和 Wilson (2008)提到被問到是否要加入志願服務團隊的人更有可能做志工，由於社會網絡強弱的關係，並不是每個人都有可能被問到，故社會資本的利用將影響退休後參與

志願服務的規劃能否得到滿足 (Price & Nesteruk, 2010)。國內研究發現客家婦女的從屬地位，家庭角色限制，使客家婦女感受到她們的家庭責任甚至比閩南及外省女性沈重，進而影響她們追求自我成長，延伸到社區生活的表現，影響了人際網絡、社會網絡的經營，不利於客家婦女社會資本的累積(邱連枝, 2004)，而缺乏社會資本的婦女，即較少有機會從社會經驗和社會參與中獲得的個人資源受益 (Pandya, 2016)。

透過上述的解釋觀點，顯示婦女參與志願服務並非單一因素影響，而是多種原因綜合的行為結果。婦女受到文化、多重角色、社會規範的影響，在價值信念上比較傾向去參與志願服務、照顧他人。擁有較多的人力資本及社會資本的婦女，不論是教育、工作、收入或是社會網絡，都裝備婦女更多的公民技能、經濟優勢、人際關係，以利其志願服務的參與，她們為公領域做出更多貢獻。



第四節 婦女參與志願服務之相關研究

壹、探討婦女參與志願服務的動機

依據 105 年全國首次的志願服務調查研究(衛福部, 2017)顯示 55.6%的民眾參加志願服務的主要動機為「行善助人」最高, 「學習成長」有 40.4%居次, 「廣結善緣/提升人際關係」有 36.3%再次之, 而「服務項目符合個人興趣」有 29.7%、「學校服務學習需要時數」有 15.7%、「消遣休閒」有 15.2%、「領取志願服務證及紀錄冊」及「增加升學/就業機會」各在 10%以下。

然而為什麼志工願意奉獻自己的時間服務他人?什麼因素會影響志工的參與?如何才能吸引志工加入?研究者認為動機是個人參與行為的基礎, 也是志工參與服務的驅動力(蘇建倉, 2015)。隨著社會的變遷, 志工參與志願服務的動機, 會因其個人過去成長的背景、累積的經驗、需求的滿足及當時所受到的刺激而有所不同, 而任何一種行為, 背後都藏著許多種不同的動機(馮文彬, 2010)。是故我們有必要對志工的參與動機加以探討, 方能滿足志工的需求並予以適當的回饋, 進而吸引更多志工加入服務的行列。

一、動機的定義

動機(motivation)是源於拉丁文 movere, 是指引起個體活動及維持已引起的活動, 並導致該活動朝向某項目標的一種內在歷程(張春興, 2013), 而動機包含了三個意涵, 一是指原因、二是心理狀態、三則表示一種行為表現的反應(林以鏞, 2010)。國內外研究者因為研究取向不同, 對動機的定義也有所不同, 茲將本研究做為參考的動機定義整理如下表 2-3:

表 2-3 國內外研究者對動機的定義

| 研究者(年代) | 動機解釋 |
|--|--|
| Maslow(1987) | 動機源於某些需求未獲得滿足，而這些需求可能來自於生理方面，或說是一種內在驅力，它普遍存在於人類的人格特質中。 |
| Shi, Z. Z., Ma, G., Yang, X. and Lu, C. X. (2015) | 動機一種根據情境以特定方式表現的抽象傾向，並為原動力設定目標以滿足內部需求。 |
| 張春興(2013) | 動機是指引起個體活動及維持已引起的活動，並導致該活動朝向某項目標的一種內在歷程。 |
| 葉炳煙(2013) | 個體的行為發生是因個體的動機導致的，「動機」是個體內在的思考，而「行為」是因內在的思考所引發個體的外在動作。 |
| 邱佳娟(2018) | 動機是個體想要滿足的需求，也是其行為控制的一種力量。 |

資料來源:研究者整理

由上表整理，可以瞭解「動機」提供人們內在動力，並促使自我將其持續展現於實際行動中。動機的背後蘊含個人心路成長過程、累積的經驗、欲滿足的需求以及現況(溫勇德，2015)。對於學校婦女志工而言，動機是其參與服務的驅動力、維持服務行為的動力，也是個人由內在需求所引發行為，並對於其所關心的某項目標投入時間及資源。因此，透過這些論點，可進一步探討學校婦女志工所參與志願服務的內在歷程，解釋當中所包含的需求及行為意向。

二、動機理論

志願服務的動機是一個複雜的且綜合性的概念，學界上並沒有單一的理論足夠解釋參與志願服務的成因(Wardell,Lishman,& Whalley,2000:230)，故歸納各學者提出的動機理論，包括需求層級理論(Hierarchy of Needs)、利他主義(Altruism)、期望理論(Expectancy Theory)、交換理論(Exchange Theory)與社會化理論

(Socialization Theory) 等，以下分別就上述五種理論進行敘述與研究：

(一)需求層級理論(Hierarchy of Needs)

Maslow(1987)將人類的需求分為五個層次，分別為生理需求 (physiological needs)、安全需求 (safety needs)、愛與歸屬的需求 (Love and belonging needs)、自尊需求 (esteem needs) 與自我實現需求 (need for self-actualization)，這些需求的排列由低至高描述個體動機推移的脈絡，個體的行為都是首先滿足了一些基本需求之後，再轉往更高層次的需求上，其說明如下：

1. 生理需求:與個體生存有關的需求，如食物、水、空氣、睡眠。
2. 安全需求:包括對人身安全、生活穩定以及免遭痛苦、威脅或疾病、身體健康以及有自己的財產等與自身安全感有關的事情。
3. 愛與歸屬的需求:指被人接納、愛護、陪伴、鼓勵與支持等需求。
4. 自尊需求:自尊層次滿足兩個不同的需求，包含內在的自尊因素，如對成就感或自我價值的個人感覺，和外在的自尊因素，如他人對自己的認可與尊重。
5. 自我實現需求:當前面四項需求都能滿足後，最高層次的需求方能相繼產生，是一種衍生性需求，如：自我實現，充分發揮內在潛能等。

動機是由多種不同層次與性質的需求所組成的，每個層次的需求與滿足的程度，將決定個體的人格發展境界(Denhardt, 2009)。一般而言，人們參與志願服務，並非追求物質及金錢的報酬，而其多半對人際關係的需求、自尊需求與自我實現需求有較高的期望，例如有些婦女想要建立社交圈，尋求愛與歸屬的需求；有些婦女則透過志願服務而得到成就與社會認可。因此，由需求層級理論觀之，可以探究婦女們在需求層面存在的差異。

(二)利他主義(Altruism)

利他主義是在不期待得到報酬的情況下，無私地為他人的福利著想及奉獻，此理論也是長久以來被視為志願服務的主要原因(林語如，2009)。Adam Smith(1990)在「國富論」中提及世界上沒有絕對的利他主義(absolute altruism)，他認為利他主

義僅是人們參與志願服務的眾多原因之一，只是不承認有追求自身利益(self-interest)的部分，志工以利他主義為原動力進行服務後，可能額外獲得自我實現等自身利益(溫勇德，2015)，故 Smith 認為利他主義是人們在滿足他人的需求之時，也滿足了自己，但不期望獲得任何回報。

(三)期望理論(Expectancy Theory)

此為 Vroom 於 1964 年所提出的理論，個人決定是否要投入從事某項工作，會先分析行動後可能產生的結果及帶來的價值，如果覺得預期的結果與報酬是滿意的，才會採取行動(Vroom, 1995)。該理論認為有三項變數存在，說明如下(黃源協，2014):

1. 努力與績效的關聯性:人們會衡量努力後，可以達到某種績效的可能性。
2. 績效與報酬的關聯性:人們會衡量當績效達成後，可以得到某種期望結果(報酬)的可能性。
3. 報酬與個體目標的關聯性:人們會衡量期望結果(報酬)是否能滿足自我目標或需求，以及該報酬對本身的吸引力高低。

對婦女志工而言，這些期望包含在服務過程中可以學習到新知，擴展人際關係或是得到心靈上的富足等，故產生願意持續付出的行為。通常志工的期望與實際所從事的工作間是相符合的，其流動率也越小(林淑馨，2018)。相對的，若不如預期，則參與動機會降低。

(四)交換理論 (Exchange Theory)

由 Homans(1958)所提出的交換理論相信個人是以自我為中心且自利的，個人所付出的成本和價值會隨著其所獲得的利益而變化。此理論是從成本效益的觀點來衡量，當個人獲得的利益大於付出的代價時，就會採取行動、選擇最有利最具吸引力的事物，或持續該項行為。就志願服務來說，志工會透過參與志願服務所獲得的各種精神報酬，與個人的付出成本做比較，形成評估是否參與志願服務的標準(吳維茜，2016)。因此，學校機關在進行志工招募時，需要重視給予志工的福利

回饋和報酬，例如舉辦志工培訓、聚餐交流，也可以授予服務證書的鼓勵、口頭讚賞等，以吸引更多志工進入校園服務。

(五)社會化理論 (Socialization Theory)

社會化是一個人從物體個人轉變社會體個人的過程，即人們學習與自己有關的角色行為和文化(彭懷真，2012)。此理論認為成為一個社會人(socialman)，主要是受到家庭及同儕團體的影響，將學習到的價值觀及行為模式內化成自己生活的一部份，發展自我人格和潛能，並適應社會生活。當人們認為參與志工服務、貢獻心力是自己的責任及人生角色之一時，參與志工服務即成為自然而然的行動(林淑馨，2018)，亦即當一個人選擇擔任志工，很大的可能是受到外在家人、師長、同儕、朋友的影響，而非純粹僅出自個人的意願。

綜合上述的五個動機理論，從聚焦於利他、利己到互利之間，可以繪成一個循序漸進的光譜，利他主義利他多於利己；期望理論及交換理論是利己多於利他；需求層級理論和社會化理論則著重個人與社會的互惠關係(林勝義，2016)。透過這些理論，可發現志工參與服務的動機是多重的，參與動機的形成是由許多內在因素和外在因素交互而成的，志願服務並非只為他人犧牲貢獻，也會將拓展社交圈、個人自我實現學習新技能等因素納為考量，動機因而產生相互重疊的部分。因此，上述理論架構可以做為研究志工參與志願服務動機的理论基礎，希望藉此研究可以更貼近學校婦女志工參與志願服務的歷程，瞭解她們參與志願服務背後的因素，探究從事志願服務對她們的意義，以對學校婦女志工有更全面的認識。

三、志工參與動機的類型

志願參與的行為是一種回應本身動機與需求的方式，使人們進一步參與志願服務，由於志工參與動機十分多元，許多學者會將其進行歸納，國內學者如林勝義與陸光(1990)兩人將志願服務的參與動機分成「主動」與「被動」兩類，主動乃個人的興趣喜好、個人意願所選擇之主動參與，具有機動性並使志工的服務行為較

持久(蘇建倉, 2015); 而被動是受外在環境的氛圍、機構、他人的邀請或鼓勵, 比較缺少自主彈性空間。

Fischer&Schaffer(1993) 整理出種志工的八種參與類型, 包含以下:

1. 利他動機:幫助別人、做好事與具有社會責任感是最常見的參與動機。
2. 意識型態動機:因特殊情況、意識型態或價值觀影響, 而有目的的參與志願服務, 而非秉持利他動機而已。
3. 利己動機:以參與志願服務滿足自我的需求, 例如處理內心的衝突或獲得支持。
4. 身分地位報酬動機:志工希望獲得專業知識、技術、人際互動或認知等因素, 尤吸引學生或社會人士去參與志願服務。
5. 打發時間的參與:志工加入志願服務, 是因為他們有閒暇的時間, 是一種打發時間的活動形式。
6. 社會關係的動機:某些志工認為接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機, 顯示了新友誼關係是支持參與志工服務之重要因素。
7. 多重的動機:人們隨著時間與組織改變後, 參與動機的理由也會有所不同。

研究指出, 家長基於照顧孩子為利益交換而服務, 後來和服務組織的志工夥伴成為同好, 認為團體讓其具有歸屬感及認同感, 因此長期服務, 追求自我實現和自我成長的滿足(鄭素美, 2014)。起初參與志願服務或許是因為對家人有益處, 隨著志願服務歷程, 也滿足了個人需求, 出現了自助助人的多重動機。

若是將志願服務參與動機歸納為三種, 則通常會在利他與利己動機之外, 再加上「社會動機」, 社會動機是指由於感受到孤單與寂寞, 希望參與志工服務能增加與人接觸的機會, 因此林語如(2009)將志工類型歸納為「自我取向」、「人際取向」、「利他取向」三大類別:

1. 自我取向:強調個人內在導向, 重視自我實現、個人興趣, 期望透過服務社會, 獲得成就感、心靈得到滿足、保持生活動力、充實人生等等。

2. 人際取向:強調人際關係及結交朋友的目的，期望藉由服務社會的機會，達到與社會接觸的目的
3. 利他取向:以幫助他人、利他主義為取向，認為參與志願服務是對他人表達關懷，也是回饋社會的具體表現，例如:善盡社會責任、使社會變得更好。

國內學者呂寶靜(2014)的研究顯示不論男女兩性之中高齡志工，前五項之動機為服務社會、繼續維持與他人接觸的機會、開拓視野與增廣見聞、行善助人、學習新知或技能。也有學者將志工參與動機大致上分為四種類型 1.價值觀:認為志願服務是一件有意義的事情。2.自我成長:在志願服務機構中可以學習到不一樣的知識技能，追求成就感，進而肯定自我。3.拓展人際關係:可以多認識一些來自不同領域的志工夥伴，增加生活經驗，開創自己的眼界。4.空閒時間安排:善加利用自己閒暇的時間，貢獻社會(王怡方，2017)。

Deci&Ryan(2000)進一步將動機區分為「內在動機」(intrinsic motivation) 與「外在動機」(extrinsic motivation)，內在動機指個體出自內心的動機，個體在進行活動後所產生的滿足感及益處會促使其繼續或增強活動的參與。而外在動機的因素是外界環境有實質或無形的誘因(王怡方，2017)，像是獲得他人鼓勵及志工表揚。研究指出女性高齡志工是否從事志願服務，會受到內在與外在動機的影響，而內、外在動機間亦具有轉換性，內在動機使女性高齡者產生志願服務行為，又因外在動機而持續並增強了其志願服務行為(劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀，2018)。

Dolnicar & Randle(2007)將志願服務的動機分為六個類型包括，包含藉由幫助他人而提升個人滿足感、會隨著孩子的活動而親自參與、尋求個人獲益、為了服務他人而利他、能投入大量的時間到組織、為了特定需求，像是為了獲得經驗或是宗教信仰。

另外，國外研究志願服務動機最廣為人知的是 Clary&Snyder 所提出的志願服務社會功能量表，他們採用了一種功能性方法來理解促使人們參與志願服務的動機，並探討隨著時間推移而維持動機的原因，此理論也主張志工可於不同的心理功

能做相同的行動服務，例如，不同的志工參與相同的志願服務，但以實現不同的動機做這些事(林淑芬，2017)。學者將志願服務動機分為讓個人展現人道主義等價值觀的「價值功能」、想要學習更多或是增進使用的技能之「認識功能」、促使個人心理成長與發展的「增強功能」、透過志願服務增進與工作職業相關經驗的「生涯功能」、讓個人增強與社會間的連結之「社會功能」、藉由參與志願服務而降低負面的情緒或解決個人所遭遇的問題之「保護功能」(Rocheste & Paine & Howlett & Zimmeck, 2010)。

綜合以上國內外學者對志工「參與志願服務的動機」之相關研究，彙整解釋如下表 2-4:

表 2-4 國內外學者對志工「參與服務的動機」的相關解釋一覽表

| 研究者(年代) | 志工參與動機的類型: |
|-------------------------|--|
| 林勝義與陸光(1990) | 主動及被動兩類型。 |
| Fischer&Schaffer(1993) | 整理出種志工的八種參與類型，包含「利他動機」、「意識型態動機」、「利己動機」、「實質回饋動機」、「身分地位報酬動機」、「打發時間的參與」、「社會關係的動機」、「多重的動機」。 |
| Clary&Snyder(1998) | 將志工參與動機分為六個類型，包含「價值功能」、「認識功能」、「增強功能」、「生涯功能」、「社會功能」、「保護功能」。 |
| Deci&Ryan(2000) | 內在動機及外在動機。 |
| Dolnicar & Randle(2007) | 將志工參與動機分為六個類型，包含「藉由幫助他人而提升個人滿足感」、「會隨著孩子的活動而親自參與」、「尋求個人獲益」、「為了服務他人」、「能投入大量的時間到組織」、「為了特定需求」。 |
| 林語如 (2009) | 將志工類型歸納為三大類別，包含「自我取向」、「人際 |

| | |
|-----------|---|
| | 取向」、「利他取向」。 |
| 呂寶靜(2014) | 「服務社會」、「繼續維持與他人接觸的機會」、「開拓視野與增廣見聞」、「行善助人」、「學習新知或技能」。 |
| 王怡方(2017) | 將志工參與動機分為四個類型，包含「價值觀」、「自我成長」、「拓展人際關係」、「空閒時間安排」。 |

資料來源:研究者整理

Clary 與 Snyder 志願服務社會功能量表系統化的組織「志願服務的動機」，以本研究對象「學校婦女志工」為例，學校婦女志工認為參與志願服務是很有意義、能展現社會責任為價值功能；參與志願服務可以獲得新知識和技能為認識功能；透過參與志願服務的過程增加愛與歸屬感、感受到尊重及被他人需要為增強功能；學校婦女志工將於服務組織所學的技巧應用於職業上為生涯功能；學校志願服務亦提供志工擴展社交圈的社會功能；學校婦女志工由於參與服務而較少有寂寞等負面情緒，發揮了保護性功能(Caldarella, Gomm, Shatzer, & Wall, 2010)。惟多位學者曾提出擁有空閒時間作安排為志願服務的動機之一(Fischer&Schaffer,1993；Dolnicar & Randle,2007；周閔惠，2011；王怡方，2017)，而此服務社會功能量表忽略了此部分，故研究者建議認為於「價值功能」、「認識功能」、「增強功能」、「生涯功能」、「社會功能」、「保護功能」之外，應增加探討「利用空閒時間」的功能。

四、婦女參與志願服務的動機相關研究

依據衛生福利部105年志願服務調查(2017)，民眾參加志願服務的主要動機為「行善助人」55.6%最高，「學習成長」有40.4%居次。而女性主要動機為「學習成長」、「服務項目符合個人興趣」；女性主要考量為「服務地點」及「服務內容」。然而早期談到婦女參與志願服務的動機皆以利他型的價值觀為主要出發點，近來研究則指出婦女志工參與動機除了服務大眾、幫助他人，更多了以自身出發的內在因素，像是追求個人成長、拓展社交關係等，研究表示且隨著參與工作參服務時間的

增加，而產生動機比重上的轉變，發展出了自助也助人的多重動機(周閔惠，2011；鄭素美，2014；吳采玲，2017)。

若以性別來觀察參與志願服務的動機，劉弘煌(2008)的分析顯示，女性參與志願服務的主要原因則為：「讓日子有意義」(61.2%)、「學習與成長」(52.5%)、「貢獻能力」(39.4%)、「助人發揮愛心」(38.3%)、「與社會接觸」(35.0%)、「利人利己的行為」(27.3%)、「認識朋友」(25.0%)、「慈善工作有福報」(11.3%)、「打發時間」(7.2%)，而男性參與志願服務除「讓日子有意義」外，較強調「利人利己」、「貢獻能力」與「發揮愛心」。呂寶靜(2014)的研究顯示中高齡女性志工認為「開拓視野、增廣見聞」及「行善助人」為主要動機的比例高於男性，在「行善助人」的動機方面達統計上的顯著，此反映出文化中對女性「有愛心」、「利他」的角色規範有關。

另外，學者以台中市某公辦民營婦女服務之志工為研究對象，發現婦女最初參與志願服務具多元性，打發時間、好奇心、增加生命豐富度等個人動機大於行善助人的社會情境動機，而地緣交通便利、服務時間固定、人生階段任務完成等客觀因素亦會影響婦女是否願意投入志願服務的行列(周閔惠，2011)。也有研究發現對於女性高齡志工而言，若欲鼓勵其從事志願服務，僅就外在動機予以刺激或提升，則效果有限，必須讓其瞭解志願服務完整的內容，提升她們對志願服務的認識，進而提升認同，產生意義和價值等內在動機，才能較為有效地趨動其志願服務行為(劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀，2018)。

多項研究顯示婦女參與志願服務的時機與家庭生命週期緊緊相扣，婦女參與志願服務前，生活較為封閉壓力缺乏出口，又受到家庭或工作之限制，婦女常在「母職實踐」與「追求自我」之間經常處在兩難困境(林惠美，2010；林士芳，2015)。對於參加學校志工的婦女來說，參與該計劃的最初動機通常與他們的孩子和學校環境有關，父母尋求成為孩子或孩子生活的一部分(Henryks, 2011)。但婦女參與志願服務的動機隨著時間增長、他人的鼓勵而轉變為利他與利己兼具，動機不再僅是

以家庭、兒女為主，開始追求增加自己生命的豐富度，使生活變得充實有意義(Stone,2007；林惠美，2010；邱士豪，2011；周閔惠，2011；吳采玲，2017)，故婦女投入志願服務的步調自具有其階段性。另有研究提到對於那些因家庭與工作衝突而離職的婦女來說，擔任志工是為了維繫其自我認同並獲得成就感，主要的考量在於時間上能否配合家庭照顧和發揮自己的興趣專長(沈恒仔，2008)。

綜上所述，研究者將「婦女參與志願服務的動機」相關研究，茲整理至「婦女參與志願服務的動機相關研究」以做為參考(附錄一)。研究者認為動機並不是相互排斥的，婦女志願者可以同時擁有幾種動機，像是以上研究顯示婦女參與志願服務的動機可能與母職相關，或是具備價值、利用時間、認識、增強、保護、社會、生涯等功能。我們可以瞭解婦女志工的動機既是利他主義的，也是以自我為中心的，婦女志工在幫助他人、回饋社區的同時，他們也希望感到自己是有用的、可以認識更多人，並為自己妥善安排空閒時間。相關研究更是提到自我激勵的動機對於繼續參與服務更為重要(Nesteruk & Price；Henryks, 2011)，當志願者的收穫與他們最初的動機相符時，他們會對自己的服務經驗更加滿意(Caldarella et al.,2010；林文士，2010；Gage& Thapa,2011)。

學校婦女志工參與服務的動機與其生命歷程對婦女的意義是什麼?對學校志工團隊來說，需要有一個符合人性、動態的計劃或針對目前的管理模式進行調整，以滿足隨著時間的推移志願者不斷變化的動機並激勵志工持續參與志願服務，並提升學校服務品質；而對學校婦女志工本身，得以透過這個過程重新思考透過志工角色滿足自己哪些需求。

貳、探討婦女參與志願服務之效益

志願服務所能發揮的效益是多重的，無論對於運用單位、志工、社會，都有一些益處，以達到「多贏」的效果(林勝義，2016)。研究指出有些志願服務所帶來的益處是服務過程的意外結果，志工並未特別尋求，而這些意想不到的好處常為志工提供的持續服務的動力(Henryks,2011)或是滿足志工生活所缺乏的(Pandya ,2016)，像是社交生活、技能、知識等。學者也提到參與志願服務對志工個人的益處是可滿足志工樂趣、藉此嘗試從未做過的活動、發展出意想不到的知能及學習從別的角度看事情(陳武雄，2015)。但呂朝賢(2002)在對我國志願服務法的若干反思與建議中提到，志願服務不應只強調個人效益及經濟價值，對於帶來的社會價值不應忽略，例如促進社會包容，避免社會排斥；豐富社會資本，促進社區繁興、公民意識與民主觀念的學習。Mueller(1975)與Stebbins(2007)也都認同志願服務不僅為志工自身帶來效益，同時也為家庭或社會帶來益處。其中 Mueller(1975)將志願服務的益處分為四大類：

- 1.利他主義:為社區做出貢獻。
- 2.以家庭為單位的集體利益:家人到孩子的學校服務。
- 3.選擇性激勵:獲得所渴望的歸屬感，歸屬感或自尊。
- 4.人力資本的改善:協助發展就業的技能。

Stebbins(2007)則將從事認真休閒參與者之一的「志工」，在參與服務後其心理所產生的回饋效益，分為個人及社會兩類別，共十項，其意義分述如下：

一、就個人效益方面:

1. 自我充實 (personal enrichment): 參與者藉由參與服務獲得知識及技巧，並在提升個人內在或是能力的過程中，累積豐富且具價值的經驗。
2. 自我實現 (self-actualization): 參與者充分運用並了解自己在參與活動時的天分、能力與潛力，以達到自我實現。
3. 自我表現 (self-expression): 參與者透過活動展現自我與人格特質，妥善運

用自己的技巧、能力和知識。

4. 提升自我形象 (enhancement self-image)：參與者在過程中貢獻個人獨特的技巧、能力與知識，也因此提升了自我形象。

5. 自我滿足 (self-gratification)：參與者藉由活動滿足自我的需求，而這種滿足感讓其內心感到快樂，享受其中。

6. 再創造 (re-creation) 或恢復 (regeneration)：參與者透過參與活動而讓自己有煥然一新或是再次被充電的感覺。

7. 金錢回饋 (financial return)：參與者因為參與活動而獲得金錢上的回饋，如活動車馬費、餐食費用，但這並非是認真休閒的主要利益。

二、就社會效益方面：

1. 社會吸引 (social attraction)：參與者所參與的活動會吸引其他興趣相投者或熱衷於該活動的人，自然而然形成一個社會網絡。

2. 團體成就 (group accomplishment)：參與者在團體間會彼此相互合作，不求任何回報的努力完成任務或目標，也因此獲得滿足與成就感。

3. 團體發展及維持 (group maintenance)：參與者會持續對團體付出，以協助維持團體的運作，且在貢獻的過程中感覺到自己被需要、幫助他人的喜悅。

另外，Putnam(1993)認為透過志願性服務可以累積社會資本，學者分析志願服務組織的形成和累積社會資本有四個作用：(1)使人們持續的連結，考慮長遠利益而非短利；(2)志願服務組織提供環境讓志工穩定及重複不斷的相識，形成互惠交換的規範；(3)志願服務組織提供溝通的媒介，有助人們選擇夥伴，促進合作；(4)志願服務組織提供集體記憶，將過去公共事務成功的經驗傳遞下來，有利改進集體行動策略。因此參與志願服務有利於社會資本的累積；參與低落或缺席，則會造成社會資本的衰退。而 Brois(1999)認為，不常參與志願組織的人，常因缺乏資源、機會與技巧，無法進入政治、社會體系，成為被排除或邊緣化的群體(引自邱連枝，2004)。

究竟婦女參與志願服務會為其個人及社會帶來哪些效益呢？國內調查在基隆

市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市參加志工「基礎訓練」的訓練學員，發現女性的主要收穫為：「增長知識見識」(59.3%)、「結交朋友增廣人際關係」(40.7%)、「幫助需要幫助之人」(40.5%)、「心靈安慰心理快樂」(28.6%)、「變得更有自信」(20.5%)、「貢獻自己所學」(19.9%)、「懂得時間運用」(14.1%)、「協助改善社會風氣」(8.8%)、「辦事能力增強」(6.5%)、「增加自己的服務紀錄」(2.3%)，而男性則在「貢獻自己所學」、「協助改善社會風氣」、「增加自己的服務紀錄」、「結交朋友增廣人際關係」的收穫上高於女性。(劉弘煌，2008)。若將上述參與志願服務的益處分為「個人效益」與「社會效益」，其比重約為 7:3，故志工助人的同時，也使自我受益良多。

以參與學校、公部門的婦女志工為例，婦女志工透過服務，讓心胸及視野開闊；透過夥伴互動，看見自我生命價值重新定義，進一步對於個人成長、家庭親子互動關係、婚姻關係等產生影響與蛻變(周閔惠，2011；黃汝珊，2013；鄭素美，2014)。婦女參與志願服務後，其豐富的服務經驗與服務成效，對於組織及社會而言亦是不可多得重要人力資源(林惠美，2010；邱士豪，2011；黃汝珊，2013；林士芳，2015)，且有研究發現服務年資越多，對工作、家庭的助益影響就越多(王怡方，2017)。

關於國外研究，學者與雪梨歌劇院婦女志工進行深度訪談後，發現志願服務為婦女個體發展提供了機會，並提高了對自我的認同感。其次，對志同道合的人來說，服務組織為具創造性和政治性活動的地方。第三，志願服務提供婦女對組織的歸屬感，組織也透過多年合作的活動確認志工們共同的理想和目標(Milner&Brigden,2017)。研究移住加拿大的臺灣中產階級婦女，Chiang (2009) 分析社會參與成為該群婦女進入主流社會的重要途徑，由於在加拿大就業需要具備「加拿大經驗」，透過參與志願服務，臺籍女性移民可在加拿大建立新的社交網絡，不僅獲得助人的喜悅，也提升了自信；此外她們傾向將志工服務視為回饋在地的實踐方式，藉此拉近與主流社會的距離，提升當地華人的形象(引自王翊涵，2018)。

另有研究提到透過志願服務的工作，志工加深了對社區社會生活的參與，鄰居

關係從偶然的熟人轉變為頻繁社交活動中的友誼(Wilson& Son,2018)。婦女在非營利部門所做的服務，使她們提高技能，增加獲得領導角色和多樣化工作職能的機會(Wemlinger & Berlan, 2015)。而依據志願服務的形式，所帶來的益處可能包括提高就業能力、社會融合、支持、身心健康、生活滿意度、自我效能感、公民意識和信任(Hustinx, Cnaan & Handy,2010)，志願服務也有助於為婦女的生活賦予意義和目的，且為實施個人自主的一種方式(Nesteruk, & Price, 2011)。

綜上所述，研究者將「婦女參與志願服務的益處」相關研究，茲整理至「婦女參與志願服務之效益相關研究」以做為參考(附錄二)。個人效益中的自我充實與自我實現為婦女主要獲得的收穫，而在社會效益上志願服務可視為婦女生活的出口及人生的另一塊跳板，充滿行動上的意義。從個人效益來看，參與志願服務可提升婦女志工本身的個人資本(Mueller,1975；林惠美，2010；周閔惠，2011；黃汝珊，2013；鄭素美，2014；林士芳，2015)與社會資本(Chiang,2009；黃汝珊，2013；鄭素美，2014)。另外也能提升婦女的自信心、自我價值感(Chiang,2009；周閔惠，2011；黃汝珊，2013；鄭素美，2014；Hustinx, Cnaan & Handy,2010)等心理健康益處，以重新獲得個人自主的權力(Nesteruk, & Price, 2011)。若從社會效益來看，婦女參與志願服務可以增進婚姻及親子關係(周閔惠，2011；黃汝珊，2013；鄭素美，2014；王怡方，2017)，並對學校、社區及社會皆有正面的影響(劉弘煌，2008；Chiang,2009；黃汝珊，2013；林士芳，2015；Milner&Brigden,2017)。

第三章 研究設計與實施

本研究以「婦女志工參與校園服務經驗之研究」為主題，透過質化研究方法詮釋志願服務，以瞭解學校婦女志工參與服務的主觀意義。以半結構訪談的方式蒐集受訪者學校婦女志工和輔導室主任的訪談文字稿，藉由探討志工服務的經驗歷程，將事件描述做為行動的證據，分析婦女投入於志願服務的脈絡，以探索在不同生命歷程的階段中，不同特質的婦女於參與志願服務的動機、經驗及效益。

為達成研究目的，前者依據學校婦女志工參與志願服務經驗，分別蒐集有關學校志願服務、婦女參與服務的解釋觀點、參與動機、婦女參與志願服務的效益等文獻作為理論的基礎架構，並加以整合分析與詮釋釐清研究的核心議題。後者依據研究者自編之「學校婦女志工參與志願服務經驗訪談大綱」(附錄一)，邀請婦女志工擔任受訪者，再透過反覆檢視紀錄加以整合分析與詮釋，整理出研究對象的真實體驗並與文獻資料相互印證。本章內容將說明研究方法、研究對象、資料蒐集與分析方法、研究嚴謹度與研究倫理。

第一節 研究方法

本研究採取質性研究的方法論，可讓研究者在自然的情境下，以觀察，訪談或分析文件廣泛蒐集資料，以瞭解被研究者的生活，試圖去理解其個人的故事，比較能深入剖析受訪者的內心世界與價值觀問題(胡幼慧，2008)。就詮釋學而言，現實的敘說關乎意義，而非「事實」的再現；事實本身就是一個建構，若從不同的情境脈絡中理解，會發現資料具有多重意義(畢恆達，1996)。

採用質性研究方法的理由為質性研究的重點在於瞭解事實的深度，並致力於探求受訪者人生經驗的深層意義。Patton(1995)指出質性研究適用的條件有以下幾點：(1)進入一個很不熟悉的社會系統時；(2)在一個不具控制和正式權威的情境中；(3)當低度的觀念概化和學說建構的背景下；(4)適用於描述複雜的社會現象，需要個體的主觀理念，以及實際參與者客觀印象的表現時；(5)適用於定義一

個新的概念或形成一個新的假設（引自簡春安、鄒平儀，2016）。

本研究欲瞭解學校婦女志工參與志願服務的經驗，主要在探索學校婦女志工的主觀觀點，且研究者考量到受訪者可能隨著文化、生命歷程、人力資本、社會資本以及不同的服務經驗而有獨特的經歷與脈絡，故質性的研究方法是一個恰當的選擇。研究者將觀察與收集好訪談資料，再對這些資料加以整理，歸納，分析，藉著文本的詮釋、經驗的分享，獲取貼近的事實，以凸顯不同於量化研究的學術成果。

第二節 研究對象

壹、受訪學校背景資料

中山國小位於台中市東勢區，於 1916 年成立，走過九二一地震的艱難考驗，中山國小在張榮發基金會的認養下成功重建，為了讓孩子們覺察自己的獨特，認識與他人的不同，從而產生同理的瞭解與培養尊重別人的態度；中山國小深耕本土語言教育，開辦閩、客、原民語三語教學，透過扎實、活潑的教學，使學生體驗多元文化之美。目前學生總數為 310 人、教職員工共有 38 人、志工人數共 53 位。

中山國小志工隊的組織完整、職掌健全，全數志工皆領有志願服務認證。該校志工成員以女性為主，女性志工 49 人、男性志工僅 4 人。學校婦女志工多為學童的家長，其中有 14 位婦女志工服務長達 10 年以上。以職業別來說，退休人士最多，家庭管理次之。服務內容包含交通導護、圖書管理、說故事活動、資源回收、義剪、英語營、環境美化、讀報陪考、園遊會或健康中心等機動性事務。協助的工作項目以個人興趣和時間進行調配，更有許多志工跨組服務，發揮更大的人力支援，其身教提供學生另一個學習典範，並為學校帶來最大效益的協助。

貳、選取研究對象

質性研究對象的數目沒有一定的標準，胡幼慧(2008)表示質性研究的抽樣重視是否能提供深度與廣度，因此與量化研究中以代表人口推論人口母群體不同，主

要著重在代表性與資訊的豐富性。抽樣方式採取立意抽樣中的判斷抽樣，由研究者的主觀判斷有意地抽取樣本，根據理論背景及對研究問題的瞭解出發，決定相關的受訪者。

由於研究時間的有限性與成本的考量，本研究場域僅聚焦於研究者之母校「台中市東勢區中山國小」。透過研究者本身的網絡請學校主任與同儕介紹符合抽樣標準的受訪者，最終以參與者間滾雪球取樣的方法，邀請 8 名研究參與者。本研究將「學校婦女志工」定義為一群已婚婦女(喪偶、分居、離婚等均包括在內)，依個人自由意願、有熱忱，自願奉獻個人的時間、精力、智慧，不以報酬為目的，而以具體的行動參與學校服務活動，協助校園相關志願服務工作。本研究受訪對象為完成 20 小時以上志願服務訓練且領有志願服務認證的學校婦女志工，不限制學校婦女志工是否有子女在校就讀。為顧及資料的充實性與多元性，將邀請 55 歲以下之學校婦女志工，訪談對象包含 1 位新住民，共面對面訪談 8 位學校志工媽媽，以瞭解婦女志工多樣性的服務經驗。為顧及受訪者隱私，以編號代替姓名(表 3-1)。

表 3-1 受訪者基本資料表

| 編號 | 年齡 | 國籍 | 教育程度 | 婚姻 | 子女數(年齡) | 職業(年資) | 志工年資 | 孩子(曾) 在校就讀 |
|----|----|----|------|----|--------------|-------------------|------|---------------|
| A | 52 | 泰國 | 高中 | 已婚 | 2(24、19) | 家管(25) | 12 | 是 |
| B | 46 | 台灣 | 高職 | 已婚 | 2 (25、20) | 廟務(7) | 10 | 是 |
| C | 45 | 台灣 | 高中 | 已婚 | 2(22、20) | 教會行政(8) | 7 | 否 |
| D | 50 | 台灣 | 高中 | 已婚 | 3 (30、26、28) | 教會工員(10) | 10 | 否 |
| E | 48 | 台灣 | 大學 | 已婚 | 3(24、21、20) | 全人關懷協會 執行長(10) | 14 | 是 |
| F | 47 | 台灣 | 高職 | 離婚 | 2(24、20) | 保險人員(18) | 12 | 是 |
| G | 43 | 中國 | 高中 | 已婚 | 3(20、18、12) | 美髮師(20) | 12 | 是 |
| H | 41 | 台灣 | 五專 | 已婚 | 2(13.11) | 特教班教助員 (7) | 6 | 是 |

詢問過程中必須先告知研究目的、方法與所需配合的事項，且告知訪談全程會進行錄音及記錄，受訪者可以視個人狀況做分享，如感到不妥即可退出研究。確認受訪前，需給予受訪者發問的機會，詢問其對研究的期待後，便可安排受訪時間與地點，並當面請受訪者填寫參與研究同意書(附錄二)。

第三節 資料蒐集與分析方法

壹、資料蒐集

為使研究更具解釋性及完整性，本研究採用深度訪談法(in-depth interview method)進行研究資料之蒐集。王仕圖、吳慧敏(2005)提到深度訪談是一種存在已久的資料蒐集方式，此種訪談方式是建立在訪談者與受訪者之間的親密對話，由於彼此互動情形而有差異，故為異質性較大的研究方法，結構式訪談通常為蒐集量化的資料，其問題形式、回答方式及過程都有一定的流程，訪談者決定了談話的順序與方向；半結構的訪談形式、順序較具有彈性，研究者將感興趣的主題作為訪談指引；非結構的訪談透過社會互動以瞭解受訪者所經驗的世界，但它仍為有控制的對話(controlled conversation)，有別於日常生活對話。詮釋典範認為，訪談是交談互動，它不是在訪談之前就將已經存在的客觀事實挖掘出來，而是在互動過程中創造新的意義(畢恆達，1996)。

訪談類型以「半結構的訪談方式」擬定大綱進行，讓受訪者暢所欲言，用受訪者自己的話表達其對生活及經驗的感受。藉由質性資料的分析與爬梳，以獲得可能解釋與說明學校婦女志工參與服務的原因、動機、效益，過程不重在量化資料的推論，或檢定既有之假設或理論；而是運用質性資料釐清學校婦女志工的環境脈絡、生命歷程，此方法並有助於開放性探索婦女參與志願服務的服務經驗。

貳、分析方法

研究者透過訪談時與受訪者面對面的互動，在徵求受訪者同意後以錄音方式紀錄訪談過程。胡幼慧(2008)提到每次訪談後，即刻將所有受訪者的錄音資料轉騰

為逐字稿，不能忽略任何語助詞或發語詞，手寫的紀錄以注解方式標示於其後，務求詳盡確實；訪談日誌運用手寫紀錄方式，撰寫於筆記中，之後反覆閱讀訪談日誌、逐字稿與聽取錄音帶以便熟悉掌握文本與錄音資料。

資料分析可分為閱讀原始資料、編碼、尋找本土概念，及建立規範與類屬等四個具體步驟（陳向明，2009），研究者在整理所蒐集到的資料時，同樣輔以上述操作步驟閱讀原始資料，登錄，建立編碼與歸類，標記特殊狀況等，再將編碼資料逐步分析，透過不斷的檢視。在分析的過程中，除了依照預先設計的訪談大綱進行初步分析，將資料依據研究目的進行分類，以開放性的編碼進行逐句分析。

另外，也同時檢視依照實際情況而需要修正訪談的部分。在這樣的過程中，反覆累積分析資料，將相同的屬性編碼歸類，並對研究現象以理論概念或研究者經驗加以命名與概念化，同時也不忘忽略研究者的觀察紀錄與自身感受想法，作為分析時的輔助或對照。最後，將分析結果建構成完整的系統，並加以脈絡化詮釋，藉此導引出呼應研究主題的研究結果。

第四節 研究嚴謹度與研究倫理

壹、研究嚴謹度

質性研究常被質疑為不夠嚴謹和過於主觀的研究取向，特別是來自實證量化研究對測量信度與效度的問題爭議，因此在面對量化學者有關不嚴謹、不客觀、不科學的批判之際，質性學者 Lincoln&Guba（1984）提出幾種能反映質性研究假設的判斷（引自胡幼慧，2008），本研究將以此為基礎，檢視和確保研究的信、效度：

- （一）確實性（credibility）：即內在效度，指研究者所蒐集資料的真實程度，意即研究者根據所蒐集到的研究資料內容，在研究結果中能正確的描述研究主體的程度。在本研究中，運用錄音及觀察紀錄等方式紀錄資料蒐集的過程，確保資料的完整，並在研究過程中與指導教授或同儕進行討論，以排除研究上的偏誤。另外，關於訪談內容的不清楚之處或需要再次釐清者，亦可再次

向受訪者確認。

- (二) 可轉換性 (transferability): 即外部效度, 指受訪者所陳述的經驗或感受是否能為研究者做成描述性的資料或以文字方式紀錄, 亦即資料的可比較性或詮釋性。有鑑於此, 研究者會在徵得研究對象的同意後, 把每次的訪談內容予以錄音, 並以文字紀錄非口語的表達, 之後將錄音紀錄轉成文字, 並輔以觀察紀錄做整合。對於研究者自身的訪談心得亦忠實紀錄, 最終整理以完整重現訪談的情境。
- (三) 可靠性 (dependability): 指內在信度, 即研究者如何運用有效的資料蒐集策略以蒐集到可靠的資料。同時強調研究對象提供之資料的一致性, 以及研究對象個人經驗之重要性與唯一性。
- (四) 可確認性 (confirmability): 指中立、客觀性, 提醒研究者對於自身的視角保持自覺或反省。由於本研究採質性研究, 研究者個人的價值觀及詮釋視角將影響研究的思考與結果。因此, 研究者應保持客觀中立的態度, 進入研究對象的場域, 深刻瞭解研究對象的想法, 態度與感受, 並且在研究過程中不斷反思自己的想法及態度, 更可利用同儕團體, 指導老師的討論來提醒自己保持客觀中立, 以避免先入為主的想法。

貳、研究倫理

對研究者來說, 蒐集到的各種資料是否能夠呈現事實, 分析和解釋時是否能還原研究對象的本意, 都涉及倫理的課題。研究者認為必須在執行研究前, 做好防範與準備, 盡可能保護研究對象。在倫理上, 研究者特別重視以下五項原則:

一、「知情同意」的原則

本研究在進行前研究者必須清楚告知受訪者, 其研究的目的, 內容與進行方式及訪談所必須花費的時間, 當然也必須告知參與研究可能會觸及感傷的回憶或是引發個人的情緒。在訪談過程中, 受訪者能自行決定是否繼續或是終止訪談, 盡量將可能發生的事情清楚告知受訪者, 並讓受訪者知道錄音與記錄是必要的。再次確

認受訪者意願，讓受訪者有發問的機會，然後再填寫受訪同意書。

四、隱私保密

對於受訪的資料、手稿、逐字稿及錄音資料，都必須慎重的保管，避免讓受訪者的訪談內容及個案資料被第三者知道，且必須確實做到匿名的處理。除了研究的必要性，不可誘導受訪者說出無關研究相關之資訊，以保護受訪者的隱私。

五、不傷害原則

訪談過程中，受訪者可能因分享一些生命經驗而感到悲傷難過，研究者必須適時給予安慰與同理，切記不要給予建議與批評，以不傷害研究參與者為原則，對於受訪者不願分享的事，不可因研究者自身的好奇而過分挖掘。

六、承諾原則

對研究參與者不可任意給予承諾，承諾自己無法達成的事，假使研究參與者對研究者有不合理的要求與期待時，研究者必須加以釐清與說明再次確認研究關係與界線。

七、研究的結果

受訪對象有權得知研究的結果，研究者不可為了增加研究的可看性或研究價值，而自行修改與添加不實資料。研究者必須藉由一再的反思與透過受訪者的檢閱，讓研究結果更貼近真實。

第四章 研究發現

本研究是以「婦女志工參與校園服務經驗」為主題。本章為訪談內容的分析，共分為三節。第一節為學校志工媽媽多重角色下的圖樣與調適過程；第二節則是討論的生命歷程對學校志工媽媽之意義與影響；第三節是在探究志工媽媽參與服務後之轉變。藉由整理訪談逐字稿，整理出相關的主題概念，以呼應本論文所關注的研究問題。

第一節 學校志工媽媽多重角色下的圖樣與調適過程

身為妻子，腦裡常浮現的是「丈夫今天晚上想吃什麼?」、「下午要幫老公喜工作服」。回到媽媽的角色，腦海裡滿是對孩子的關心，「小女兒的生日快到了，要準備訂什麼餐廳好呢?」、「大兒子好像感冒了，昨晚叫他穿外套就不聽，真是傷腦筋」。一想到自己身為媳婦的責任，就會開始煩惱還有什麼事情需要做，可能像是「晚點要打電話問婆婆家裡的營養奶粉還有嗎?」。研究者藉由以上日常對話呈現學校婦女志工多重角色下的分身乏術。在華人文化對婦女角色的要求與期待下，受訪者除了志工身分之外，還需要承擔妻子、母親、媳婦、工作這些角色帶給婦女的責任與壓力，而受訪者如何在忙碌中仍願意當志工?究竟學校志工媽媽如何在多重角色之間適應與轉換呢?以下透過「學校志工媽媽多重角色下的圖樣」與「學校志工媽媽多重角色下的調適過程」兩部分做討論。

壹、學校志工媽媽多重角色下的圖樣

透過訪談可知，學校志工媽媽多為子女上小學後才選擇重返職場及投入志願服務，因此受訪者生活中除了子女教養、家務、照顧長者等家庭責任之外，還要兼顧自己的職業。以下將以「家務一肩扛起的超人妻子」、「獨挑大樑照顧孩子的媽媽」、「與公婆教育理念不合的媳婦」、「工作安排以家庭為重的職業婦女」四個角色，以及受訪者當志工後日常生活的情況與困難，以呈現學校志工媽媽身兼多重角色下仍從事志願服務的樣態。

一、學校志工媽媽身兼多重角色

1. 家務一肩扛起的超人妻子

受到傳統社會與文化的影響，多數的受訪者在家務分工上仍是負擔絕大部分的責任，她們每日皆必須在有限的時間內完成家事，並默默承受以「安頓好家庭為優先」的無形壓力。志工 D 嫁進與公婆同住的大家庭內，受到丈夫家傳統角色分工方式的影響，讓她獨自包辦所有的家事，默默忍受公公和丈夫大男人主義下的僵化的思維與種種行為。

D:「就像就是關於我跟我先生，其實我之前在過去我會覺得不太理解我的先生為什麼...我覺得好自私喔，他們只顧他自己，然後顧他的姊妹，那家事都我做，變成好像我嫁進來就是要服侍他們，不只是服侍他們，還有所有的家事，這個責任全部都在我這邊。」

(D, 36, 10-13)

E:「在之前就是老師跟家庭主婦，呵呵我們都有一個身分就是家庭主婦，不管你做什麼。」

(E, 43, 15-16)

透過志工 G 與 H 的分享，我們可以看到身為妻子的她們馬不停蹄地為家庭付出，生活模式逐漸例行化，缺少自我喘息的彈性時間。

G:「六點多起床，起床就是先把孩子的早餐給他用好給他吃好，然後把他們送到學校，然後回來就餵婆婆喝牛奶、幫她換尿布，然後就忙自己的事。然後下午再去接小孩，晚上就回來煮晚餐。」(G, 61, 35-37)

H:「先把小孩送去學校，那如果說有時間，就是回來就先做一些家事，那時候上班是下午的班，十點到下午四點，現在是早上六點到下午一點，四點再去接他們，晚上就是兩個都看著，兩個看著，那比如說你要煮菜，或者是要做一點簡單的家事，阿等到先生回來的時候，才可以做別的事情。」(H, 65, 18-20)

2. 獨挑大樑照顧孩子的媽媽

社會上對「媽媽」角色的要求仍多過於爸爸，從受訪者的訪談資料中，可以發現學校志工媽媽無法擺脫「天生母職」的框架，在照顧孩子上親力親為。另外，有些受訪者更因為受限於丈夫工作性質或婚姻關係，日常生活缺乏幫手共同育兒，孩子全靠一個人包辦，過著偽單親般的生活。

A: 「我的辛苦是一個人顧兩個孩子，你媽媽知道，因為我們同樣是警察老婆，那個心臟要很強，就是老公不在身邊的時候，然後叔叔去警大讀了兩年，那時候一個國中、一個國小，真的一天跑這邊七八趟，才結束。」(A, 2, 29-31)

志工 F 與丈夫分居後，她選擇帶著兩個孩子返回娘家，每當想起這段身兼父職照顧小孩的日子，她有時候也不知道自己怎麼熬過來的。

F: 「我是生完回來，然後我剛從台北回來，我以前在台北做牙科助理，後來因為我跟爸媽住，因為還有一些家庭因素，我先生被我公公趕出去，其實我覺得唉自己帶著兩個孩子很辛苦。」(F, 56, 17-19)

受到丈夫職業性質的影響，志工 H 多年來持續每週自行帶孩子到市區的醫院做復健，一個人打理照顧孩子的大小事。

H: 「會，因為我帶兩個小孩就是時間比較不夠，然後我老大需要做復健，所以就是我比一般的媽媽還要更忙，所以就是我就跟主任說，這個志工是不是要有多一點的時間？」(H, 65, 18-20)

3. 與公婆教育理念相異的媳婦

透過訪談資料可得知，受訪者在與公婆相處上遇到最大的衝突為「對孩子教育理念不一致」，但身為媳婦的角色讓她們難以與長輩傳統的育兒觀念對抗，因此

容易將負面的情緒埋藏於心中，使媳婦與公婆的關係惡化。

B:「有跟公婆住，然後教小孩子的理念不同，然後又加上小孩子偶爾發燒、生病的時候、吵鬧的時候啊，你會覺得說我為什麼會一直待在這。」(B, 23, 37-38)

C:「就是當父母要管教時候，阿公阿嬤就立馬把他抱走，一聽到哭聲，就馬上抱走，那時候只有我一個要管，很難管。」(C, 30, 13-14)

4. 工作安排以家庭為重的職業婦女

透過訪談可得知，學校志工媽媽平日全心照顧孩子，扮演好妻子的本分，以達成社會所期待的好媽媽、好妻子的形象。然而，受訪者在工作上也沒有放下母親與妻子的角色包袱，她們的職涯選擇受到「男主外，女主內」的傳統價值與「孩子升學」影響，以下將列點討論：

(1) 「男主外，女主內」的傳統價值

在傳統思維影響下，婦女為了家庭不得不選擇犧牲自我、有所退讓，有些學校志工媽媽會認為自己應該承擔輔助丈夫的責任，因此職場的選擇也可以配合丈夫工作作息或離家近為優先考量。

A:「工作喔，阿姨是很想工作，可是也知道當警察的老婆，就像妳媽媽，那是因為你爸爸是在附近工作，可以就是這樣。」(A, 6, 37-38)

B:「對，因為幾乎我們還在很傳統，男外、女內這樣子，所以幾乎很多的先生，都在外地工作會比較多，豐原、台中當天來回，啊然後婦人家住在東勢這附近找工作，所以才會有多一點點的時間投入這個志工，是這樣。」(B, 22, 24-26)

D:「我覺得是種反正男生跟女生本來就是不同嘛，男生的話他的責任，我覺得上帝賦予他們的責任是他們就是頭嘛！他們是要去賺錢，來維持這個家，那我們的話是輔助的，

那當我們這個家庭都做好的時候，我們有心，我們有餘力的時候，我們就可以出來外面。」

(D, 35, 32-35)

(2)孩子升學影響

從訪談的過程中，研究者發現受訪者於子女升學前，凡事以「照顧孩子」為出發點做考量，多數的學校志工媽媽選擇辭掉工作，等到孩子上幼稚園或小學後，她們才決定重返職場，期望找回工作所帶來的成就感。

B:「我是後半段，我的小朋友開始上幼稚園我才出來工作，小朋友還在怎麼講幼幼學的時候，我都是還是在家裡照顧小朋友，等兩個小朋友通通都在上課了，我有多餘的時間就出來。」(B, 20, 17-19)

D:「那時候就是我生了老三之後，我把工作放掉，之後就帶孩子，那孩子長大之後，其實他們上小學之後我就開始，因為還年輕嘛!我就覺得還是要回到社會，所以我就開始找工作。」(D, 32, 34-36)

E:「一直到我結婚之後，當然因為生小孩，就是這個工作都放下，然後進到山城來，然後孩子還小的時候就是顧小孩，但是後來朋友也再一次的就是說啊你這樣太可惜了，再來教學吧!。」(E, 45, 14-16)

H:「沒有，在他就是上國小之前，我都是專心帶他的。」(H, 66, 1)

二、志工生活的實況

此部分主要敘述受訪者當志工後日常生活的情況與困難，以呈現學校志工媽媽身兼多重角色下仍從事志願服務的樣態。研究者發現婦女當志工後，會面臨從事志願服務的時間有限、家庭為優先之困難。且婦女需考量服務內容是否兼顧照顧子女之方便性，或是以志願服務形式具機動性為佳。

1. 從事志願服務的時間有限

(1) 運用有限的時間

志工 A 與志工 B 於其有限的時間內，每週選擇固定的時間擔任志工。志工 E 則對於個角色之界線拿捏恰當。

A: 「可是因為時間的關係，阿姨就先... 就後來是做那個固定的導護，一個禮拜一次。」

(A, 1, 26-27)

B: 「不會啦就覺得 TEMPO 就剛剛好，就是這樣子啊，因為只有三十分鐘，離家近又離工作近，所以配合的來，我才會。」(B, 17, 30-31)

E: 「你必須把你的時間切割好，你該做什麼的時候，你就是去做那件事情，就是這樣，你的工作不用帶進你的家庭裡面，你該去服侍家庭的時候就是服侍家庭，這是應該要的。」

(E, 48, 27-29)

(2) 家庭為優先

從訪談的過程中，研究者發現受訪者之時間分配多以家庭為優先，故許多學校志工媽媽時常要抓緊日常瑣碎之時間，並為了兼顧志工角色而提前完成家務。例如，志工 C 因晚上需照顧公婆，故上午時間可用性較高。

C: 「因為我白天都在這裡(上班)，進到學校也還是白天，所以是沒有衝突的。」(C, 27, 30-31)

志工 F 及志工需將排程往前移，以避免志工活動與家務時間重疊。

F: 「我家裡要做完，我跟你講我做志工，一個條件是家裡先做完，我就把時間往前，就早一點起床而已。」(F, 56, 5-6)

G:「六點多起床，起床就是先把孩子的早餐給他用好給他吃好，然後把他們送到學校，然後回來就餵婆婆喝牛奶、幫她換尿布，然後就忙自己的事。然後下午再去接小孩，晚上就回來煮晚餐」(G, 61, 35-37)

2. 既是當志工，也是陪伴孩子

透過訪談可得知，受訪者所安排之服務內容亦能兼具照顧孩子之方便性，對學校志工媽媽而言，參與志願服務服務的同時也是陪伴孩子的過程。

D:「那他也知道媽媽在那邊課輔，我們自己的孩子可以跟我們，也可待著。」(D, 34, 33)

E:「因為我覺得說基本上都是從小培養的默契，他們其實會跟著跟在旁邊一起做，他們知道媽媽在做什麼，所以其實他們是很配合的。」(E, 49, 13-15)

3. 志願服務形式具機動性為佳

從訪談的過程中，研究者發現受訪者對於學校志願服務之形式具彈性與機動性而感到時間受限少且較放鬆。彈性時間給予受訪者兼顧家務與工作之機會，因此，研究者發現學校機動組之志工吸引了許多職業婦女。

F:「我是機動組的，我去的時間，我通常會整天或是什麼活動就會，如果我有空，我都做整天的。」(F, 56, 5-6)

G:「因為當志工不是每天，因為愛心媽媽是每天，當志工是兩個月一次而已，所以還好，就利用休假去。」(G, 61, 31-32)

H:「我是想幫忙，可是我覺得應該我沒有時間，是那主任說沒關係，就是如果假日老師他們有活動或者是學生有活動，我也有空的時候，也可以來幫忙。」(H, 65, 20-22)

貳、學校志工媽媽多重角色下的調適過程

透過上述訪談過程可得知，受訪者在擔任志工前，她們將多數的時間投入在養育子女、家務以及工作上，並缺乏自身能運用的時間，故學校志工媽媽於多重角色下的調適過程，多面臨「家庭角色」與「自我實現」之兩難。受訪者在身兼母職、妻子、媳婦、工作等多重角色下，已耗盡力氣不斷付出，而她們如何勝任志工角色成為生活的一大課題。因此，研究者認為受訪者選擇踏出家庭而投入志願服務為一種實現個人自主的方式。本研究發現學校志工媽媽在調適角色的過程中並沒有固定的歷程，另而調適過程具備以下「丈夫的支持」、「學校給予空間及尊重」、「婦女的時間管理」三個部分。

一、丈夫的支持

當志工為一項無酬勞的工作，對受訪者而言，丈夫的支持與尊重有助於她們勝任志工的角色或緩和與其他角色間的衝突。透過訪談過程，研究者發現有些受訪者的另一半會提供精神上的支持，鼓勵妻子為社會貢獻一己之力；有的則是以行動展現支持，像是陪伴受訪者進入校園服務，甚至在必要的時候代替妻子擔任志工一職。

A: 「喔不會!他就是看你有時間,你就去,他不會反對,他也不會說我不支持你,不會,他還是希望說,反正我們能幫助別人多一點就去幫助。」(A, 3, 1-2)

B: 「因為各有各的生活圈了,像我先生他...如果他有時間的話,像學校中山國小之前很久之前有在缺陪讀的就是就是那個有閱讀障礙,然後期中考、期末考要唸給他聽的,如果沒有時間我時間,我會詢問我先生有沒有時間,他有時間他會去,是這樣。」(B, 18、19, 1-3)

G: 「有啊,那時候我的另一半帶著我的孩子,我們一起去。是因為後來長大了,然後大家各自忙各自的,他們(徒弟)又來了,那時候還沒有他們喔,我一個店裡我帶著小孩,

然後我的先生、孩子一起去。他們來了就一起帶他們去參加。」(G, 63, 16-18)

H: 「我目前都可以，就是我比如說當媽媽或者是工作，或者是當志工，志工我覺得是不夠多時間，因為我的時間有限，其他的我是覺得還可以，因為我們家裡面，我覺得我老公還蠻支持就是做這樣的事情。」(H, 66, 18-20)

二、學校給予空間及尊重

從訪談的過程中，可以發現受訪者在家庭內的付出經常被家人視為理所當然，她們也慢慢習慣了忍耐與犧牲，然而她們內心多麼渴望一些喘息空間做角色轉換，並且期待自己能真正受到尊重。許多學校志工媽媽提到學校與志工的關係是非常平等並相互尊重的，且校方也願意給予志工自行選擇服務時間的權利，讓她們保有支配時間的彈性。

A: 「我是覺得剛好我們學校的志工是...我覺得說，隊長或是學校的老師、校長都會以我們志工媽媽為主，他們都很客氣，對我們志工媽媽都很尊重，他就是讓你自己去挑時間。」(A, 5, 16-18)

G: 「可以分享這個啦，就是每次當志工，學校的校長、主任，他們都很有禮貌、很看重，會買飲料，然後還送點心給我們吃，覺得我們有點就是很被他們就是看重，特別是那個湘梅主任，每次不是買飲料、買便當，真的超級熱情。」(G, 64, 2-4)

H: 「我如果老二也畢業了，我也會繼續在這間學校，因為我覺得是主任跟老師就是對志工們的尊敬跟那個關係，因為我覺得人跟人相處，一定都會有我跟你比較好、我跟他沒那麼好，可是我覺得在這個中山這個環境是不會說很明顯看出來我跟你比較好，然後我排擠他然後我講他的壞話之類的。」(H, 70, 28-31)

三、婦女的時間管理

透過訪問學校志工媽媽多重角色下的調適過程，研究者發現她們的首要考量為「時間上的允許」，參與志願服務的時間必須不影響到家庭生活與工作安排。幾乎每位受訪者都提到工作、家務與志願服務的時間配合與否，時間有效管理為婦女成功勝任志工角色的重要因素，例如受訪者分享她們會在當志工前會事先完成家務、選擇能配合上下班時間的志願服務項目、利用休假的時間參與志願服務，讓工作、家務與志願服務的時間達成平衡，以避免多重角色間的衝突。

1. 利用休假的時間當志工

A:「我就是盡量在那個不妨礙到家裡的時間或是接那個妹妹他們上下課時間再去自己找一個空的時間去做」(A, 2, 31-33)

G:「因為當志工不是每天，因為愛心媽媽是每天，當志工是兩個月一次而已，所以還好，就利用休假去。」(G, 61, 31-32)

H:「假日的話，就是跟先生講好，那如果他有時間，那也可以配合學校時間，我就去當志工，如果先生剛好沒有空的話，或者家裡面的人沒有辦法幫忙帶小孩，就要去帶小孩，就不能去學校了。」(H, 66, 18-20)

2. 配合上下班時間的志願服務項目

B:「沒有持續再到農會的體制下、區公所的體制下的志工，志工也是就是這樣斷斷續續、斷斷續續，所以目前來講的話，是中山國小這個志工持續的，因為這個符合我自己的時間，然後其他的其他區公所志工，還有農會體制下的志工因為卡到上班時間，所以我只有掛名字在那邊，我沒有實際的執行。」(B, 20、21, 1-2)

E:「你問的很好啊，你必須把你的時間切割好，你該做什麼的時候，你就是去做那件事

情，就是這樣，你的工作不用帶進你的家庭裡面，你該去服侍家庭的時候就是服侍家庭，這是應該要的。現在很多人為什麼會有這麼多的問題，就是因為他沒有把他的時間切割好，就是說沒有把他的身分切割好，你是什麼身分，你就好好的去，你在那個時間點，就好去做那件事情，把那件事情做好，那不是那個時間點的時候，你就不要做那件事情，就這麼簡單。」(E, 48, 27-32)

3. 事先完成家務

D: 「是，因為我是在十點(上班)，甚至有一天是到下午上課，那我就會利用白天的時間趕快把它(家事)做好。」(D, 34, 35-36)

F: 「之前會比較固定是讀經，讀經一整學期，因為那時候我們半個小時，我就要提早起床，我家裡要做完，我跟你講我做志工，一個條件是家裡先做完，我就把時間往前，就早一點起床而已，那一個禮拜一天讀經，星期四老師要去開會，我們就固定的時間八點到八點二十，因為公司它八點半才上班，離我公司很近，所以我從學校差不多三分鐘就到公司了，就利用瑣碎的時間去，只是比較趕而已，真的是帶著自己的願意。」(F, 59, 60, 1-4)

參、小結

本節主要的目的在於研究針對受訪的學校志工媽媽，以了解受訪者如何在多重角色下仍能擔任志工媽媽。就「學校志工媽媽多重角色下的圖樣」來說，我們看見受訪者於學校志工媽媽角色之外，還有「家務一肩扛起的超人妻子」、「獨挑大樑照顧孩子的媽媽」、「與公婆教育理念相異的媳婦」、「工作安排以家庭為重的職業婦女」四種角色面貌與受訪者當志工後日常生活的情況與困難。針對學校志工媽媽多重角色下調適的過程，研究者發現「丈夫的支持」、「學校給予空間及尊重」、「婦女的時間管理」為受訪者成功調適多重角色的重要因素。

第二節 踏上服務之路-生命歷程對於學校志工媽媽之意義

生命凡走過必留下痕跡，在學校志工媽媽「生命歷程」裡，人與人之間的互動或歷史事件會留下觸動、難過、感謝等情緒在她們的心中。透過訪談，研究者發現受訪者的生活背景、過去的受助經驗與助人經驗，會悄悄引發參與志願服務的「動機」出現，動機亦會促使受訪者重新覺察自我的生命歷程。研究者訪談八位學校志工媽媽，請她們回想最初投入學校志願服務的動機，並透過這群志工媽媽走過的生命路程，深入了解受訪者選擇踏上服務之路的生活背景脈絡，瞭解早期的重要事件及經驗如何促發她們投入學校志願服務工作，以下就學校志工媽媽的生命歷程的覺察和志願服務動機加以探討。

壹、生命歷程的覺察

綜觀八位受訪者的生命歷程分享，研究者發現對應生命階段的不同事件、角色任務、能力、人際網絡所帶給婦女的體悟與反思，將影響婦女投入志願服務。依據學校志工媽媽的受訪內容，將其整理為「進入婚姻後，社交圈縮小」、「受助經驗萌發助人種子」、「助人經驗的滋養」、「她看見自己的不快樂」、「孩子在，我就在」五個部分做探討，茲分述如下：

一、進入婚姻後，社交圈縮小

許多的受訪者在步入婚姻生活、生子之後，成為家庭主要照顧者，並暫時中斷過去所建立的社交圈，與同儕、先前的朋友都沒有聯繫，導致生活領域窄化。志工 B、D 婚後選擇成為全職母親，專心在家相夫教子，她們的生活圍繞著家庭，漸漸失去與外界的互動，封閉自己長達十年以上。

B: 「因為畢竟都關在家裡面十年了，再怎麼跑也就是娘家，再怎麼跑，久久一次同學會就是這樣。」(B, 22, 13-14)

D: 「現在嗎？有啊朋友更多，而且我們這幾年也把國中、高中的同學、我甚至國小的同

學都..，因為在這個之前可能結婚、畢業之後大家就進入工作，然後進入職場，婚姻嘛，可能這一、二十年孩子在小的時候我們都沒有聯絡。」(D, 36, 34-35)

志工 G 為來自中國的外籍配偶，她嫁來台灣後便無法再繼續與朋友聯絡，面對過去所經營的生活完全中止，她需要重新建立在台灣的人際網絡。

G:「這個沒辦法回答耶，因為我在大陸，我來這邊十二、十三年，所以我前面的朋友都沒有聯絡了，因為他們在大陸，幾乎沒有聯絡。我這邊等於重新生活，那時候根本就沒什麼朋友呀，我就認識淑惠(志工)啊，還有另外一個，兩個，現在就認識越來越多。」
(G, 62, 25-28)

二、受助經驗萌發助人種子

幾位受訪者曾經也受過他人的協助，在她們心中曾經這樣子想過：「有一天，換我幫助其他人」，只是再等待一個機會，或是適當的時間踏入志工領域。

志工 F 生完孩子後就遭逢家人於 921 大地震不幸身亡，以及母親罹癌相繼過世，她的人生就彷彿在懸崖，一不小心就要掉落深谷中。志工 F 述其看到 921 大地震湧入許多志工、軍人幫忙重建東勢地區，她慢慢被注入希望，期盼自己放下傷痛後，有朝一日為東勢家園盡一份心力。

F:「應該會，我覺得應該是 921 啦，因為我們家這邊都受創啦，因為我剛好真的是受災戶。九二一的地震是影響我比較大，因為其實那時候我在坐月子，然後我是 911 生老二，其實就只有十天，那個感觸很深，其實我之前，我也是走不出去的，我姑姑、姑丈都被壓死，我比較怕講到 921，因為我是從這裡出去的，我整個是看見下興里那邊整個裂開，我抱著我的嬰兒，要逃出去的，因為要被接出去，我家的玻璃全部破掉，我們這邊是出不去的，從後門。」(F, 56, 10-15)

F:「然後又看到很多人的幫忙東勢重建，後來覺得做志工，我有時間做這個、做那個，

很好喔!才慢慢走出去。」(F, 55, 24-26)

志工 G 接送孩子時看見導護志工不辭辛勞的保護學童的安全，她非常感動，但由於她需要身兼照顧婆婆的工作，便把想當志工的念頭擱下。

G:「我那時候是想當愛心媽媽的導護志工，我覺得那個讓我很感動，因為早上在那邊站馬路，那時候是這樣，後來我起不來，因為我那個要照顧老人家，照顧我婆婆，然後就說那叫她(志工)去引薦，她就去學校問。」(G, 61, 26-28)

志工 H 的大兒子自幼罹患腦性麻痺症，她每週都帶著孩子到醫院做復健。在求診的這幾十年來，她十分感謝醫院志工的導引、陪伴等協助，她的「感恩」在心裡默默種下助人的種子。

H:「還沒當志工之前，因為我兒子是腦性麻痺，我都是每個禮拜會帶他去醫院去做復健，醫院一開始進去就遇到比如說像導護志工之類的，幫你引導說要帶你去停車，或者是帶你去掛號、領藥之類的，那還沒有當志工，因為看到就是這些志工、醫院醫療志工，就覺得說如果我哪一天可以像他一樣，就是也幫忙人家，人家就在找地方或者是動線的時候，可不可幫忙他，曾經有想過，當然就是要自己的時間為優先可以。」(H, 67, 26-31)

三、助人經驗的滋養

在訪談的過程中，受訪者興奮的分享擔任學校志工之前的志願服務經驗，透過助人後得到的感動及收穫，使她們更加積極去參與服務，並一連參加了好幾年。助人經驗滋養了志工媽媽的生活，而且是一段未完待續的歷程，繼續讓生命影響著生命。志工 B 自志工培訓課程得知志工手冊、認證的重要性，鼓勵周遭的人一同來參與志願服務。

B:「因為我自己本身就在東勢區公所那邊的時候，有稍微參加了一點點的志工的活動的時候，然後也覺得或許我那時候的感覺是說，你趕快去拿志工手冊出來，然後有時數、有什麼的，或許對我們以後老了...，因為現在政府在推說你的服務時數，將來可以老了之後可以用。」(B, 23, 19-23)

志工 F、G 有過其他志願服務經歷，對志工工作內容相對熟稔，保持較開放的心參與志工活動。

F:「我後來中山做比較多了，以前在東新是做讀經班的媽媽，然後那個像中山就是有打預防針，或者是說那個有一個闖關活動或者是點燈活動。點燈那個我也參加好幾年，是台中市的志工，就是學校主辦，然後帶我們過去，就是有一些身心障礙的小朋友，他們去做闖關遊戲啊什麼的，我們就去幫忙。」(F, 55, 16-19)

G:「以前有做過，在大陸我跟我們的師傅有去學校剪頭髮。」(G, 62, 7)

志工 E 曾經是一名補習班英文老師，年輕的她帶著一股傻勁及熱情走入教育界，她眼眶泛紅的提起……有位學生因為她而決心離開幫派，這是個真實、觸動人心的故事，亦為激勵志工 E 於學校舉辦英文品格營的動力，她認為幫助學生成為更好的人是她一生的使命。

E:「還有一個學生，我就看到他腳為什麼受傷一跛一跛的，他就跟我講說老師你知道嗎？我很謝謝你對我說的話，其實我根本不知道我說了什麼，他說我在那之前不敢跟你講，但是事情就成了我跟你講，他說我離開竹聯幫，他說我花了四十萬我被打一槍，但是在那之前，我怕你會擔心所以我不敢講，但是現在我脫離幫派。所以這些東西很激勵，非常激勵我，原來我這樣做，其實我不愛教學，我最討厭教書，我是想說怎麼有可憐的沒人教，自告奮勇去的。我沒有想到說我這樣子的幫助他們、對待他們，可以帶來這麼大的影響，給我很大的當然是鼓勵啦，但我還是不想教書，真的還是不想教書，可是呢？

上帝啦，真的是上帝就使用我在教書。」(E, 50, 26-34)

四、她看見自己的不快樂

訪談中研究者看見許多受訪者於工作經驗或家庭生活的難處，志工媽媽覺察負面情緒瀰漫著生活，好像快要喘不過氣了。對她們而言，當學校志工是一個轉換生活節奏的方式，在這她們可以稍作休息，可以排解積累的不快樂及壓力。

1. 工作壓力大

在補習班工作時，志工C內心所期待的是能透過教學真正與學生互動，然而她在教學現場卻常常要板起臉色要求學生的課業，面對工作期待與實際狀況的差異，志工C工作得很不開心。

C:「以前在安親班，其實在那裡有時候是會變比較嚴肅，就是會覺得就是一種壓制，就是你跟他們的互動反而是比較少，因為你會要求他們趕快把功課寫完，還有就是成績。然後現在是去學校當志工反而不是，就是很開心的，就是可以跟他們相處，最主要是要帶他們的心。」(C, 27, 23-26)

志工D則隨著工作排程越來越滿，內心十分緊迫，工作所帶來的壓力就快要壓垮對工作的熱情。

D:「對，我覺得不是做得很開心，因為那時候覺得壓力還蠻大的，因為主要就是要成績，所以課程都排得很滿，然後壓力就越來越大，顧小朋友要顧成績。」(D, 34, 17-19)

2. 不愉快的家庭生活

不愉快的家庭生活究竟會如何削弱媽媽原有的靈魂呢?快樂對她們來說是否很遙遠了呢?志工A、B、D自結婚後就在家當家庭主婦整整十年，認命地把生活重心放回家庭，缺少與外界聯繫，她們一直告訴自己要忍耐，但負面想法卻無出口抒發，因此逐漸對自己失去自信、找不到自我的價值。

A: 「因為現在是擔心說假日如果你工作，假日又不能休息、又不能配合叔叔，所以阿姨就沒有去工作，可是有啦我現在在做兼職，我做翻譯。」(A, 7, 33-34)

B: 「會，這個是因為也是怕說我自己的感想，以我自己在家裡十年，在家裡十年那個我會覺得說沒有吸收到知識也就罷了，但是你會一些負面影響會不斷的增加。」(B, 22, 13-14)

D: 「以前是滿內向的，然後我就會把自己關鎖，然後其實我很認份的在我的家庭裡面，可是那是不快樂的。我會認份的把這些家事該做的做好，但是我不快樂的，因為我裡面我是忍耐下來去做的，但是現在是一個甜蜜的負擔，不一樣很不一樣。」(D, 38, 7-10)

志工 F 與丈夫分居後，她選擇帶著兩個孩子返回娘家，有一段時間她是走不出來的，不僅要面對破碎的婚姻，還要身兼父職照顧孩子。為了不讓娘家擔心，許多的苦也只能往肚裡吞。

F: 「我是生完回來，然後我剛從台北回來，我以前在台北做牙科助理，後來因為我跟爸媽住，因為還有一些家庭因素，我先生被我公公趕出去，其實我覺得唉自己帶著兩個孩子很辛苦。」(F, 56, 17-19)

志工 G 參與志願服務前，生活一成不變，每日都例行化做好妻子與母親的身分，盡力滿足家人的期待，自己的喜怒哀樂也容易因家人而牽動。於是志工 G 渴望踏出家庭去見不同的人，對她來說當志工是可以獲得正能量，重新找回自己的價值。

G: 「就變成一個就是我去做志工也沒薪水，但我可以見不同的人嘛!那種快樂就不一樣，每天面對家庭的孩子、老公那些什麼的，你會心情有時候會受影響，會心情不美麗。當志工還有一個快樂的地方，就是因為你面對不同的人，別人跟你講話又很客氣，而且還

會說一些好聽的話，是不是會很快樂，會說鼓勵欣賞的話。」(G, 64, 14-18)

五、孩子在，我就在

學校志工媽媽的生命歷程中期與家庭是環環相扣的，「孩子」尤其影響她們投入志願服務的意願，志工媽媽隨著孩子進入校園服務，像是為了方便接送孩子、做個好榜樣、確認老師是否認真教學。以上這些原因的背後浮現了她們無形中承受的母職包袱。然而，換個角度看，志工媽媽參與服務的時機緊扣著陪伴子女成長的歷程，孩子升學後也給這群婦女走出家庭的機會。

志工 B、D 為積極參與孩子成長過程的母親，「子女的升學」間接提供了一個契機讓志工媽媽走出家庭進入公領域，使志工媽媽重新擴展社交圈。

B: 「志工很短暫，在我們自己的社區的讀經班，也是因為自己的小孩子在那裡，有在讀經班，認識老師，那個老師剛好就是找... 就是算是豐原的讀經班的老師，來這邊要開課。」(B, 18, 4-6)

B: 「的確是，是因為小朋友開始上幼稚園之後，我們這些婦女才會接觸到更多的媽媽。」(B, 20, 12-13)

D: 「我會進來也是因為他們，我才進來的，那像國中階段，他們沒有什麼叛逆期，而且他們很，像我老二，我非常珍惜我們吃飯晚餐的時間，因為我晚餐的時間，孩子都會跟我講，學校發生什麼事情，我就會很期待那個時間，我會聽他們說。」(D, 39, 14-17)

D: 「因為孩子去上課，我們我先生是獨生子。那我公公他也沒有工作，所以就靠我們，其實是還過得去，但是我覺得孩子去上學了，我自己人白天在家裡也沒做什麼，所以我就會一直想要出去。」(D, 33, 36-37)

有些志工媽媽背負著天生母職的壓力，志工 G 認為自己進入學校當志工可以

為孩子帶來正面的影響；而志工 H 則表示可以藉由志工的管道與孩子的老師互動，以了解子女的學習狀況。

G:「最開始的時候，那時候是因為無聊吧，然後去學校，然後因為我小孩在那邊讀書，然後也算是做一個榜樣吧。」(G, 61, 10-11)

H:「應該也是啦，所以就是如果先問媽媽說你要不要來我們學校當圖書志工或者是什麼晨間的繪本志工之類，媽媽很會比較願意說，早上我也可以去學校看到我的小孩，然後看這些老師有沒有認真教小孩之類的，那因為爸爸可能一早就出門，或者是比如說務農的、上去山上工作、或者公司工作。」(H, 67, 16-19)

貳、學校志工媽媽參與服務的動機

從訪談可得知，於學校志工團隊中，絕大多數為身兼育兒、家務、照顧家中長者、職場四項工作的婦女，她們加入志願服務的動機十分多元而非單一化的。志工媽媽選擇從私領域踏入校園這個公領域，不再侷限於背負「為了照顧孩子」之母職的延伸，她們同時也期望自由支配時間規劃志工活動。藉由志工的形式，擴展中斷聯繫已久的朋友圈、發揮一己之力，貢獻社會。

研究者訪談八位志工媽媽，以瞭解她們參與學校志願服務的最初內在動力為何，研究者發現參與志願服務的動機主要被可分為以下四點來討論。

一、空閒時間安排

志工媽媽隨著子女升學、長大成人後，她們開始意識到自己拾回了「自由的時間」，並主動詢問校方是否有志工的空缺。研究者發現有些志工媽媽是透過學校老師的邀約，而被動的重新思考自己是否有空參與志願服務，以及評估志工活動是否與家庭生活產生衝突，進而投入志工的團隊。是故，在空閒時間安排上，研究者將分為「主動參與」與「受邀請而被動參與」兩部分進行討論。

1. 主動參與

孩子上小學後，志工媽媽以孩子為中心的生活型態也因此改變了，面對空閒時間，志工 A 選擇主動加入學校志願服務組織。志工 G 因生活無趣而安排當志工，期望為日常生活增添一點樂趣

A: 「一開始你們讀書的時候我就有想說學校有沒有事情可以做，然後我都會跟學校的，譬如說你們班導，然後我就會問她說，啊老師如果是有什麼事情幫忙就可以找我，我沒有上班，我時間可以的時候，我都會來這樣子。」(A, 3, 17-18)

G: 「我三個小孩都在那邊讀，起初去剪頭髮，是因為我那時還沒開店，在家裡那時候很無聊，啊就想說找找事做，對剛來台灣。」(G, 61, 13-14)

2. 受邀請而被動參與

志工 B、C、H 則是因為學校老師邀約，進而思考自己有沒有空暇的時間投入志願服務？自己該如何重新安排那些原本被孩子填滿的時間呢？

B: 「有時間，那個時間剛好就是上班時間前，因為家裡住得近，所以那個三十分鐘還可以還 OK，就直接。」(B, 17, 16-17)

C: 「那個是剛好進來教會，然後是老師，她就是以前就在中山國小，然後那時候是要開那個英語品格營，從那時候開始進去。」(C, 1, 20-21)

H: 「輔導的主任說就是如果我有空的話，可不可以來學校看看，然後來幫忙。」(H, 65, 13)

二、基於母職而開啟

透過訪談可得知這群婦女成為學校志工的時機點，多為孩子進入小學的階段，她們參與志願服務的初衷通常是因為子女，像是為了可以就近照顧孩子和了解子女在校的學習狀況。希望自己當志工的同時，也能兼顧母職。

B:「因為畢竟也是頭第一次當導護，然後也就是因為上班時間車子比較多，也是怕小孩子自己過馬路，所以學校有這個缺，我就也就加入這個行列，也為了學生的安全。學習一下下馬上會很快就融入，不會說有什麼不適應。」(B, 18, 21-23)

F:「害怕不會啊，就是想說，讓我也比較接觸小孩子的生活這樣子啦，其實是陪伴啦，陪伴孩子一起在學校的時間這樣子，我們比較可以進入那個學校，這樣子用意是想說可以就近照顧小孩、了解小孩子在學校跟學校的互動好不好，其實最早的想法是這樣。」(F, 55, 1-4)

G:「想說我有什麼可以奉獻的?去剪頭髮這樣子，奉獻我的一些技術，加上我孩子在那邊，又可以順便照顧到這樣子。」(G, 61, 14-16)

三、拓展社交網絡

受訪的學校志工媽媽無論是否為職業婦女，多數都為了育兒及家務，過著日復一日繁雜瑣碎的生活，身心皆禁錮於家庭生活。志工媽媽與朋友中斷聯繫，生活圈受到侷限，以至於她們開始尋求愛與歸屬的需求，透過志工形式積極建立自己的社交圈，期望得到志工夥伴的支持與陪伴。

志工 A 於訪談中以興奮的口吻，提到對於身為家庭主婦的她而言，認識這群志工媽媽就可以「出外靠朋友」，大家互相協助，自己就不會如此孤單無助了。

A:「啊順便就是大家有認識朋友，然後或者是說就是等於想說互相幫忙啦!」(A, 3, 11-12)

結婚後，志工 D 封閉在家相夫教子近十年，她認為自己應該出來與社會重新產生連結，不該將身心皆栽在家庭裡。透過當志工，她期待自己能夠認識一些朋友，相互學習，增廣眼界。

D: 「我比較願意喔，就是我會覺得說不要把自己關鎖，我會出來接觸人群，應該的，應該是要出來學習，給自己一個成長的機會，還有一個就是擴大朋友圈那些。」(D, 36, 2-4)

四、貢獻社會的利他精神

回饋社會的利他價值觀為人們從事志願服務的眾多原因之一。擔任志工對受訪者是一件很有意義的活動，有些志工媽媽是抱持強烈的使命感欲進入校園貢獻一己之長，有些則是感激學校提供管道讓自己有機會回饋社會。

志工 A 和 F 擁有利他的價值觀，期盼能為校園貢獻自己小小的力量，而選擇投入學校志願服務的團隊。

A: 「我都跟他們說你們從... 我說媽媽去當志工不是為了說我的利益，或者是我要得到誰的幫助或是怎麼樣，我是希望說我去當志工，我閒著可以幫別人... 別人出一點點我自己微薄的力量。」(A, 8, 28-30)

F: 「我都是在做機動組的，所以我去跟他講說我都做機動組的，就算我孩子畢業，我也繼續做，他們需要人力的時候，我就去幫忙這樣子，我喜歡做這樣子的幫助。你幫我、我幫你不是我的初衷，我就是隨時隨地想幫助人的心就是這樣而已，沒什麼。不求回報的才叫志工。」(F, 54, 20-23)

志工 E 為深耕補教業多年的英文老師，她熱愛教育，也對教育抱持著很深的使命感，她認為透過教育可以慢慢地讓學生成為更好的人。當初由於學校一名學習障礙的學生，志工 E 選擇貢獻專長、回饋學校，進到校園開辦免費的英文品格營，至今長達十四年。

E: 「其實就是一個負擔，就是對孩子的教育，但是這個教育不單只是說他的成績，我們比較重視的是他的生命品格，其實有很多的孩子，他們其實很需要就是，那可能就說像

你們家庭是很好的，所以你們沒有這種感覺，有些孩子他們真的很需要別人對他們伸出援手，可能他們原生家庭給他們沒有什麼機會，但我們就是為了這樣的一個理想、理念進到學校裡面去。」(E, 43, 18-22)

志工 G 為來自中國的外籍配偶，她與丈夫曾經是低收入戶，而當她有機會發揮所長、提供校園「義剪」服務後，她提到自己最主要的目標為幫助低收入戶家庭的孩子，希望能減輕他們的家庭負擔。研究者十分欽佩志工 G 不分國籍，願意付出自己的拿手本領，為經濟上弱勢的學童提供義剪服務。

G: 「因為我的目標是弱勢、經濟上的或是低收入什麼的、單親或外籍，主要是這個，但中途有人去剪的話，有一些沒有報名的，還是會給他們進來剪，就開放幾個。」(G, 63, 10-12)

參、小結

本節主要的目的在於研究針對受訪的學校志工媽媽，以了解生命歷程對她們的意義，以下就「生命歷程的覺察」、「學校志工媽媽參與服務的動機」兩個方面做討論。

就「生命歷程的覺察」來說，研究者歸納影響受訪者投入志願服務的事件，可以概分為五大類：(一)進入婚姻後，社交圈縮小：她們的生活圍繞著家庭，受訪者生活領域窄化，因此產生想重建朋友圈的需求。(二)受助經驗萌發助人種子：受訪者曾受過他人的協助，她們希望自己未來可以回饋社會。(三)助人經驗的滋養：助人經驗滋養了受訪者的生活，使她們更加樂意持續參與服務。(四)她看見自己的不快樂：面對工作經驗或家庭生活的壓力，受訪者想找一個可以喘息的空間。(五)孩子在，我就在：受訪者為了孩子、做孩子的好榜樣、確認老師的教學等母職的延伸，隨著孩子進到校園服務。

就「學校志工媽媽參與服務的動機」來說，根據研究結果，顯示出學校志工媽媽最

初投入志願服務的動機中，利他與利己的動機兼具，研究者歸納受訪者當志工的內在動力為「空閒時間安排」、「基於母職而開啟」、「拓展社交網絡」、「貢獻社會的利他精神」。



第三節 學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響

此節欲討論參與志願服務對學校志工媽媽帶來之影響。透過訪談得知婦女願意進入學校志工隊，主要的目標為打發空暇時間、為了就近照料孩子、認識朋友、貢獻社會一己之利。然而，受訪者卻發現擔任志工後所收穫的遠比當初所期望的還要多，在參與志願服務的歷程中，這群志工媽媽除了充實自我、提升自信外，與家庭成員的關係也更加緊密，並於志工隊中形成互助互惠的團隊精神。因此本節中，研究者認為婦女投入學校志願服務後之影響，可從「個人層次」、「家庭層次」、「人際層次」三大方面進行探討。

壹、個人層次

在個人層次上，此部分聚焦在受訪者參與服務後，所意識到自己的轉變，包含外在能力與內在情緒之發展。根據志工媽媽所闡述的內容，將其整理為「收穫知識」、「提升情緒控管能力」、「勇敢突破」、「存在的價值」、「心境轉換」五個部分做討論，茲分述如下：

一、獲取知識

在參與服務的過程中，受訪者抱持感激與虛心學習的態度「做中學，學中做」，藉由持續參加校方舉辦的志工培訓及工作坊、與志工夥伴資訊交換，以增進自身的專業知識與拓展眼界。

A: 「啊會呀，當志工或者是朋友或是外面都可以學到很多東西，在他們身上可以學到，就是我平常有時候自己沒有碰過的東西。」(A, 3, 30-31)

B: 「然後因為或許是自己單獨在這個廟裡面吸收的知識，不會說比外面來的...或許來得少一點，所以接觸了他們其他的志工之後，知識、眼識會更遠一點。」(B, 19, 9-11)

C: 「會啊!老師會帶我們，就是小孩子比如說適時要給孩子什麼，有的小孩子是需要一些愛，有的小孩子是需要禮物，所以給小孩子的是不一樣。」(C, 28, 32-33)

H:「志工也會有一些研習，比如說導護志工要去認識說交通的那個部分，像紅燈變綠燈後的事。這些針對某個志工的研習對我來說有幫助，因為我知道原來這個志工需要上課之後才可以來，就像比如說我們去國家公園好了，那裡面是不是有一些講解？這棵樹是什麼樹？這些上課對我來說，我覺得也是額外的，就是有學習到知識。」(H, 72, 17-21)

二、提升情緒控管能力

透過訪談，研究者發現學校志工媽媽在「管理情緒」上獲益良多，她們透過每日的服務內容領悟到穩定自身情緒，有助於專心從事志工活動，或是維護學童的安全。另外，也有志工媽媽透過觀察其他夥伴以冷靜的態度處理子女吵鬧的問題，學習有效管理負面的情緒。

A:「對阿還不錯，然後每天會道早安什麼的都有，我們都是比較開心的一面，帶到學校去做事情，因為你把情緒帶到那個地方是不對的，你情緒沒有控管好的話，好你今天情緒沒有控管好，你在做導護，萬一你心神不寧，一下那一剎那間真的為你要顧小朋友，萬一不小心真的出一個差錯喔...真的很麻煩。」(A, 12、13, 1-2)

B:「因為畢竟大家都是媽媽，媽媽在一起、爸爸在一起的時候是什麼？小孩子重要嘛，都互相探索我家的小朋友怎樣怎樣、你家的小朋友怎樣怎樣，發生了一些事情的時候你的處理態度、我的處理態度是什麼，唉你為什麼不會發脾氣？你的小朋友鬧成這樣子。」(B, 21、22, 1-3)

D:「有，收穫很大，像情緒管理跟問題處理，其實這個不是(國中小)這個階段需要的，是我們目前都需要的，特別是那個情緒管理，所以當我在帶這些孩子的時候，我都分享我的故事，然後我會去想我以前碰到這個問題的時候，我是怎麼樣，所以我常常跟孩子分享說其實受惠的是我，最大的是我自己。」(D, 40, 11-14)

三、提升勇敢突破的勇氣

志工媽媽在踏入校園服務前，主要的身分為家庭主婦，親力親為於家務工作上。然而，她們鮮少有機會接觸家庭以外的事務，也對志願服務內容較不熟悉，易產生恐懼、害怕自己無法做到等想法。研究者十分欽佩這群學校志工媽媽願意走出舒適圈，帶著勇氣挑戰自己、完成一項又一項的服務內容。志工 C 及 E 這樣分享自己從害怕到勇於站上台的過程：

C: 「比較敢，以前是剛進去的時候是會害怕，現在是比較不會，就是比較敢站在孩子的前面，就比較說，不會像以前那麼害怕。」(C, 30, 3-4)

E: 「當然有很多孩子是很棘手的啦，但是很棘手，那也是考驗我們的智慧啦，但是就是也是邊做、邊學習，所以說其實我們做的是面對孩子的教育，所以這些都是要被訓練，所以他們(志工)就是這樣一路被訓練，然後從害怕到不害怕，那其實我們為什麼會有這些是因為我以前我從學校出來，我帶了一個班級就是這麼的複雜的班級就是這麼的形形色色，什麼都有這種人。」(E, 47, 25-29)

四、提高存在的價值

受到「男主外，女主內」、「相夫教子」的傳統文化思維影響下，研究者發現受訪者常常是被困住在家庭。然而，封閉的環境造成她們看不見自己的潛能，也得不到外界的正面支持和讚賞，容易深陷自我價值感低的泥沼之中。但難道受訪者不值得被鼓勵嗎？她們只能依附家庭才會有價值嗎？這群志工媽媽於服務歷程中，透過夥伴的鼓勵、學童的回饋，重新發掘自己的價值與能力，提升自信心。

A: 「阿姨影響他們是不會，只是有一個志工媽媽超過...我發現我都十二年，她應該是二十年那個，然後她說小珍你來我最開心，我跟她說對啦我來你最開心了。」(A, 12, 22-23)

志工 D 收到學童的回饋和讚美後，她很訝異原來她有這些優點，原來自己的付出是有人欣賞的。

D: 「然後去帶這些孩子，孩子回饋是老師你好溫柔，你都一直用笑臉，老師你上課的時候都從頭笑到尾，我自己都沒有注意到，他們就是我們結束之後會寫作文、寫那個小卡片來回饋我，真的不是我帶給他們什麼，是他們回饋給我的，比我想像的還要多。」(D, 40, 33-36)

F: 「自信心提升很多很多，覺得我還是有用的啦!我不是一個無用之人，要把我的好給別人，我怎麼走過來，我希望別人跟我一樣一起好，我要真的就是整個社會好，家庭才會好。」(F, 60, 11-13)

志工 G 為一名髮型設計師，過去的她沒什麼自信，也不太相信自己是有能力的人。在加入學校志工後，她提到客人時常正面讚賞她不僅工作認真，還願意到國小為孩童義剪的善舉，讓她發現其實自己是個很有用的人，可以為社會貢獻、產生正向的影響。

G: 「間接應該會啦，因為透過他們的口這樣宣導，我在想應該客人會講說那個幸福美髮屋他們都會去做志工，表示他們在他們心中應該會幫我們宣導，然後多少我們的客人會比較多一點，應該會有一些正面的影響力。」(G, 63, 6-8)

志工 H 長年照顧患有腦性麻痺的孩子。在日復一日繁忙的生活中，她承受了難以形容的辛苦，也鮮少有時間照料自己的心靈。她提到加入學校志工隊後，得到同樣具有媽媽身分的成員同理，那些志工夥伴對她所說的每句話都能帶來溫暖和支持，讓她知道自己的存在是十分有意義的。

H: 「對，我覺得中山這個志工就是給我感受很深，老師也只是老師，對我點頭這樣子而

已，可是這些媽媽看到我的小孩，跟我說你的小孩有進步喔！我很辛苦，可是這些媽媽每講一句話都是鼓勵，因為他們都是媽媽。」(H, 72, 3-5)

五、學會心境轉換

在訪談的過程中，研究者發現在個人層次上，受訪者感受自己最大的影響為心境的轉換，轉一個念，會讓受生活壓力束縛的自己有所放鬆。參與志願服務不僅讓志工媽媽體驗到「付出帶來的快樂」，也使她們心胸更加開闊，拋去擱在心裡的負面想法。當心情變的愉悅時，這群婦女志工的心也會被打開，不這麼鑽牛角尖，而是願意嘗試新事物，拿回對生活的掌控感。

C: 「就比較開心，臉也比較有笑容，以前是苦瓜臉的。」(C, 30, 6)

志工 D 則提到透過參與服務，她發現自己的個性變得更正向，並想嘗試與過往不一樣的生活，像是多去認識朋友、分享自己的故事。

D: 「那我很開心，因這個志工這個這個工作讓我變得有自信，而且變得開朗，變成喜歡去交朋友，所以當我在我們在開同學會的時候，一開下去之後，我們就有幾個比較要好的就保持聯絡，然後我們常常會小聚餐、聊聊天，然後國中的部分也有，國小、國中、高中的部分，我覺得好開心，那整個是跟過去的生活模式不太一樣。」(D, 36、37, 1-2)

志工 E 提起當志工時多年的歷程裡，能力不斷精進、心胸越來越開闊，她覺得自己是更自由的，而不是一直被家庭或工作網綁。

E: 「很滿足、很開心啊，就這個人的收穫，這個其實要怎麼去講個人的收穫，其實這個都是在你每一天的一個過程裡面，自己就是不斷成長、不斷的擴張，而且越來越自由的擴張，就是你不是被綁住，你不是好像被壓住了很沉重，好像很喘不過氣，好像你揹負

一個一個什麼任務非去執行不可，不是這樣的，反而是你的能力會越來越越強的，你的心力也會越來越厚實，你會越來越自由的，而不是被壓得喘不過氣，好像就是那種苦哈哈的，都不是，就是越來越自由、越來越開心。」(E, 51, 32-38)

志工 G 談到「媽媽」及「志工」其實蠻相似的，這兩個角色都為無給職，並需要付出心力。而在志願服務的過程中，透過周遭夥伴及學童的讚美，志工可以獲得不同於當母親的快樂。

G: 「我覺得因為在家裡照顧都是媽媽，都是付出習慣，做志工自然而然就會去做，男生的話專心在工作，他很少會做一些無條件的事啊，像你當成全職媽媽是不是沒有薪水？就變成一個就是我去做志工也沒薪水，但我可以見不同的人嘛！那種快樂就不一樣，每天面對家庭的孩子、老公那些什麼的，你會心情有時候會受影響，會心情不美麗。當志工還有一個快樂的地方，就是因為你面對不同的人，別人跟你講話又很客氣，而且還會說一些好聽的話，是不是會很快樂，會說鼓勵欣賞的話。」(G, 64, 12-18)

H: 「有變比較開心，那收穫就是認識這一些朋友，改變就是那你會覺得說做志工這件事情是開心的，因為我們一開始遇到的時候想說就是沒有時間，然後我小孩沒辦法顧好，然後因為也還沒有跟家裡的人說我想要當志工，雖然他們已經是慈濟的。」(H, 71, 23-26)

貳、家庭層次

關於學校志工媽媽投入志願服務對家庭層次的影響，當這群志工媽媽藉由服務找回自我價值，學習調整生活步調之後，研究者發現家庭成員會被志工的改變而帶動，增添家庭成員互動關係之彈性，促使家庭的氛圍逐漸轉好。根據受訪者所闡述的內容，此部分將其整理為「改善親子關係」、「修復夫妻關係」、「婆媳關係的改變」三個部分做討論，茲分述如下：

一、改善親子關係

透過訪談可得知，參與學校志願服務的志工多具有「媽媽」的身分，受訪者表示志工們的話題最常圍繞在孩子身上，她們會相互交流教育孩子的經驗、親子相處的方式，有助於調節親子間的互動關係。進入校園服務，志工媽媽也透過身教，無形中培養了孩子助人的觀念，以及主動積極的個性。

1. 調整育兒方式

志工媽媽回到家中會嘗試其他志工夥伴的育兒方式，調整自己的做法，減少與孩子之間的衝突，有些志工的孩子甚至直接回應變得媽媽比較少罵人了。志工 A 和志工 D 認為最明顯的改變為學習到如何與孩子做有效的溝通、控管自身情緒，減少直接責備小孩的情況。

A: 「對阿姨的家庭喔，他們都覺得媽媽今天去當志工，就是很開心的回來，然後我就說我最近比較不會罵人了，好像有俟可是有時候又還是會罵人，我就說你們不聽話當然會罵人啊!」(A, 13, 28-30)

C: 「(以前)那種情緒是直接反應出來，然後現在是進到這裡然後又去學校，然後反而是去學校的話，帶著小孩子，我也是在學習，就是要怎樣去跟自己的孩子去有這樣一個互動，然後就會去調整自己心態。」(C, 28, 27-29)

志工 B 與志工 D 表示當了志工後，與其他媽媽交流的機會變多，可以吸收到不同的教育方式，改變已根深蒂固的教育觀念，並補足自己所欠缺的育兒知識。

B: 「像小朋友的學習啊，有哪方面的不足的時候會去詢問，會得到答案，還有就是說一個產品的認知什麼的都會有幫助」(B, 19, 13-14)

D: 「也是因為接觸這些孩子，然後我也知道用什麼方式去教導我的孩子，如果沒有進到這裡的話，我可能就會用我父母親給我的方式去帶他們，那教育他們的話，可能就是用

管制的、用壓制的那種方式。」(D, 39, 24-26)

志工 H 提到其他志工夥伴會告訴她小孩在校的狀況，所以志工媽媽與孩子多了一些校園生活的共通話題，使親子間時常出現有趣的互動。

H: 「對，你說老師，你要請老師多照顧你，可是那個不是他工作上的範圍，還有其他的小孩，志工媽媽早上去是跟小孩講故事、多看了一眼，她會講給我聽，比如說去圖書室了，媽媽跟我說你小孩剛剛跌倒，我說好那我回家可以問他說，你剛剛跌倒怎麼樣啊？他還會嚇一跳說你怎麼會知道？我老二有時候很皮，我說你剛剛做什麼，他說你怎麼會知道，我說哪個媽媽講的，他說又告狀了。」(H, 72, 7-11)

2. 灌輸助人的價值觀-志工的身教

透過此次訪談，研究者發現志工媽媽進到校園幫助他人，對她們的子女留下良好的示範。受訪者表示子女亦從中受惠，學習熱心助人、手心向下的善舉。

A: 「我說你們不可以這樣想，去當志工就是幫助別人。不會有影響啦，就是盡量告訴小孩子說，你們也要學著去幫助別人。」(A, 9, 1-2)

B: 「對，所以我就推我的兩個小朋友一把，就去把那個服務手冊通通拿到手，然後在她國小國中的時候，就跟著跟著我這個朱芸君朱老師老師到我們的社區裡面去拜訪老人家，做高血壓的測量啦、血壓的測量啊、訪視。」(B, 23, 26-28)

E: 「因為其實我們的孩子他們從小去，他們也有這種，也不是心志啊，他們的心就是從小就被訓練是一個寬的心，那所以說，當我們做這個的時候，其實我覺得我這個孩子很受惠，就是他看著爸爸媽媽做，然後就整個團隊，他們也在團隊裡面，所以沒有影響，很开心。」(E, 50、51, 1-2)

3. 正向影響子女個性

從受訪者分享的例子，我們可以得知媽媽參與學校志願服務對孩子的個性有正向的影響，像是小孩主動參與校內活動，或是與同儕相處上變得比較自信。志工 B 與志工 H 皆有分享孩子在校會主動協助老師或同學的經驗。

B: 「他們會有影響，小朋友會有影響，他們會自己到學校去，就是說在學校的時候會比較會樂意，老師詢問說有誰會願意來幫忙做一件事情的時候，會很樂意參與這個活動、參與這個工作這樣子，會主動。」(B, 19, 19-21)

H: 「我覺得我跟我的小孩，我的小孩他們的天生氣質就比較溫馴，因為我覺得媽媽在做或者是人跟人的相處，他們會看，那他們也會覺得說媽媽在學校幫忙是沒領薪水的，然後我是不是老師有需要的時候、小孩有需要的時候，我去做什麼事情，我們家小孩都很主動。」(H, 69, 28-31)

志工 F 表示孩子因為來自單親家庭，個性上或多或少會比較自卑。然而，進到校園服務後，志工 F 發現小孩「以媽媽是志工為榮」，孩子也因此變得自信、開朗許多。

F: 「也是比較有自信，我們算是單親家庭，我是說我們要做的手心向上還是手心向下，你自己決定，我當然是做手心向下，我有能力。我沒有能力的時候，當時我是手心向上的，我姐妹、我爸爸他們給我需要的，後來我有能力了，換我給別人了。」(F, 58, 6-9)

志工 G 則提到原本擔心自己外籍配偶的身分，讓孩子比較沒有自信。到學校義剪後，她發覺孩子好開心的與同儕分享媽媽是志工隊成員，所以她認為當志工有增添小孩的榮譽感與自信。

G:「有耶，他們很開心，就是每次去學校剪頭髮喔，小孩子都跑下來看我剪頭髮，他們會跟他的同學分享說我媽來剪頭髮，感覺上他會比較快樂。」(G, 62, 19-20)

二、修復夫妻關係

受訪者透過志工培訓課程和夥伴間交流，學習到夫妻的相處之道，進而反思自己與伴侶的互動方式。夫妻關係就像跳舞一樣，雙方都要懂得一進一退的道理，若不能互相配合彼此的舞步，這場舞就很難跳得好。志工 C 分享了她的經驗，當了志工後她變得比較開朗，處事也圓融許多。當志工 C 發現丈夫心情不好時，她會去當丈夫的開心果，也使得夫妻關係更加緊密。

C:「(老公)應該是有感受到啦，像他不開心，我都故意就是去用他，反而是我要故意去用他，讓他開心。」(C, 29, 12-13)

志工 D 透過志工培訓所提供的親密關係課程，嘗試用其他方式表達自己對另一半的愛。她提到大男人主義的丈夫也因為她的改變而調整自己的行為，甚至開始為她做早餐。從志工 D 分享的經驗，研究者看見他們夫妻之間互相影響，找到相處平衡點。

D:「那個課上了之後，我知道原來男生跟女生本來有一些思維就是不太一樣，所以當我去了解之後，我會去撒嬌，而且我會去跟我先生說我愛你，以前說不出口。」(D, 39, 2-4)

D:「現在是 ok，但是我現在他也改變了，但是就是我覺得是我們的心態，還有我們的一個轉變也讓他看見，所以他(老公)現在他也會做早餐，不然他以前不會。」(D, 35, 16-17)

志工 E 也分享透過志工培訓所提供的親密關係課程，收穫到如何與伴侶間相

處之道，學習與伴侶一同成長。

E:「這個部分就是我們有一個課程叫親密之旅，所以親密之旅就是你的親密關係裡面的
怎麼的去學習成長，因為我們人不可能離開親密關係，所以要把親密關係搞好，那你就
海闊天空啦，要做什麼事都水到渠成。」(E, 52, 29-32)

三、改善婆媳關係

婦女志工參與學校志願服務後，受訪者提到除了與丈夫和孩子的關係更加緊密之外，也會對婆媳關係產生正向的影響。有的志工媽媽告訴研究者回到家後，她會與公婆分享當志工的甘苦談，因此婆媳間的互動上也因此更有話題。另外，也有志工媽媽透過相互分享婆媳間的故事，進而調整自己的心態，學習用更包容、開闊的心胸面對婆媳關係。

C:「就是心境不一樣，會用另外一個眼光去看他們，就是因為有時候是我們看到的，不見得是這樣，從另外一個角度就是去看，就是要一路上慢慢學就是學習，不斷得去調整自己。」(C, 30, 24-26)

E:「那你就懂得怎麼去愛別人，因為你自己也是這樣被愛過來的，所以你才有辦法去幫助一些創傷者，他如何被幫助，因為我們本身是被幫助的，你曾經是被幫助過，所以你有辦法你知道他的需要，你也會知道怎麼去幫助他。所以我們志工進來，我們一定會先在做這個部分，然後再來呢，我們志工會做教育，就是比如說親子教育、夫妻關係方面的教育，當然這個一定會漸漸影響到婆媳之間的這個互動。其實這個是很重要的，那我們做的是全人關懷協會，所以說我們訓練大人進去祝福孩子，就是這樣子。」(E, 44, 20-26)

H:「會啊，就像八卦的部分就變多了，就可以聊比較多，分享生活經驗，更多話題。」
(H, 68, 31-32)

參、人際層次

在人際層次上，透過訪談得知學校志工媽媽於參與服務的經驗中，她們最大的收穫為認識一些新的朋友，增加與社會接觸的機會。受訪者在婦女的多重角色下，經歷生命歷程各個階段的轉換，在社交圈上她們有著相似的經驗，像是「失去」與朋友的聯繫，「失去」一部分原有的生活。由於這群志工媽媽曾經體驗過缺少朋友陪伴的日子，使得她們更加珍惜與志工夥伴建立的友誼，研究者看見她們都好開心笑著分享自己認識到許多志同道合的朋友，以及在彼此身上學到的生活要領。

一、拓展社會網絡

1. 互助互惠的姊妹情誼

透過當志工的方式，學校志工媽媽一步一步建立自己新的社會網絡，認識來自不同工作領域志工夥伴，受訪者也很樂意貢獻自己的專業與所學，提供志工隊成員相關的協助。另外，同樣身為婦女的角色讓她們有許多共同的話題，她們可以互相分享在地實用的資訊、一起傾吐生活中不如意的事，提供彼此溫暖又堅定的支持。

志工 B 分享她經常在志工群組上賣菜，而其他志工夥伴也很樂意用行動來支持她，並幫志工 B 自種的蔬菜推廣出去。

B: 「增加朋友啊，真的是這個是最大的收穫，他們才是不嫌棄我，為什麼你知道嗎？我時常在三五不時在群組上面寫著，我要來賣菜。」(B, 21, 18-19)

志工 F 於保險界與牙科耕耘多年，有著豐富工作經驗的她很樂意提供志工夥伴具體建議做參考。

F: 「合得來的朋友，我就說在裡面要認識向像小梅(志工)這樣很真心的，有什麼事情，我們也互相幫，沒有那種利害關係。我在志工媽媽族群裡面，我也不常談保險，那你有保險任何問題，有需要，我會熱心的告訴你應該怎麼樣、怎麼樣處理。我的經驗非常豐富，就是在保險這個領域，我的專業，或者是牙科，也是我的強項，我也做十幾年了，小朋友牙

齒有什麼問題或是需要植牙，可以來詢問這些，或是怎麼樣的醫生才是正確的，有醫德的醫生哪一種，可以大家教學相長，每個人有每個人的專業。」(F, 58, 28-34)

志工 G 與 H 皆提到自己是從外地嫁過來的，對這個地方很陌生，也沒有朋友可以依靠、信賴。透過當志工的方式，她們重新建立人際網絡，在受訪時她們以感激的口吻說那些志工媽媽就像「在地通」，當有任何疑難雜症詢問她們，總可以得到建議，因此受惠許多。

G: 「這個沒辦法回答耶，因為我在大陸，我來這邊十二、十三年，所以我前面的朋友都沒有聯絡了，因為他們在大陸，幾乎沒有聯絡。我這邊等於重新生活，那時候根本就沒什麼朋友呀，我就認識淑惠(志工)啊，還有另外一個，兩個，現在就認識越來越多。」(G, 62, 25-28)

H: 「對對對，因為他們比如說像我們這些婆婆媽媽，可能聊天啊或者是買東西啊，或者是賣菜、賣水果，互相交流啦，因為我覺得在地人會比較知道說這邊有什麼好吃，然後這邊有什麼店，如果說你有什麼問題問他們，他們會很樂意，應該是他們本來就是志工媽媽，本來就很樂意幫忙別人，你有什麼問題問他們，他們也會說你要找誰，或者要去哪邊，就受益比較多。」(H, 69, 12-16)

2. 源於真心的志工友誼

學校志工隊的成員由於長期合作下，夥伴間形成良好的默契與姊妹般的情誼，在團體中她們願意釋放更自在的自己，真心相待。除了學校的志工活動之外，志工媽媽私下也常約出來聚會。

A: 「有啊，我們互相還是會... 譬如說學校今天有什麼事情，大家約人多一點來大家互相聯絡感情，然後也會就是說... 我們也會約的會幾個，看我們就 LINE 裡面說，今天我們大家約一約，要不要約下午茶或是到誰的家裡。」(A, 6, 14-16)

對參與學校志願服務的婦女來說，其他志工媽媽就像一扇透氣窗，可以吐露自己生活上的苦悶與不順遂，她們彼此相知相惜，總會獲得真心的回應。受訪者也提到比起職場同事間的友誼，志工夥伴間的互動真摯許多，志工 C 與 D 都有類似的體悟：

C: 「現在交的朋友是會發自內心，會快樂。那以前是都只是在工作上。」(C, 28, 9)

D: 「對就同事而已，但是同事之間，我覺得好像沒有辦法交到很好的，因為那個在工作上多多少少會有一些為了利益、為了生存，我是沒有想那麼多，但是我後來才會覺得怎麼人這麼複雜？不然的話，我的原生家庭，我的爸爸媽媽是...我們是小康家庭，爸爸媽媽還是很把我們教得很好啦，所以我們生活是很單純的，我的生活圈非常單純。」

(D, 38, 13-17)

二、增進人際溝通技巧

志工媽媽們在志願服務隊裡共事多年，一起協調過服務時間、討論志工活動內容等，當中也會遇到衝突與意見相歧的情況。受訪者提到當其他夥伴與自己立場不同時，是需要靜下心來傾聽別人的意見，而接納異己的想法是很重要的課題。在團隊生活裡，她們時時刻刻在學習應對進退的處事原則、練習如何做有效的溝通，才能讓團體更加和諧。

A: 「譬如說跟志工或是外面的，就是朋友相處，然後就是知道說這個朋友的個性或是什麼的時候，都會去說我們不要去跟人家針鋒相對，或是什麼的，就可以學到很多東西。」

(A, 3, 33-35)

B: 「然後跟他們相處之間、在對談之間，你會覺得他的觀念跟我的觀念好像有點不太一樣。對你的認知，對你個人的認知，這個人你的個性到底是什麼?啊我的個性到底是什麼?啊她為什麼會這麼樂觀?會去多聽你講話，然後多聽你在說什麼?你在關心什麼?然

後你對一個時事、對一個東西來講的話、還有小孩子的觀念是什麼？會改變會改變。」

(B, 21, 29-33)

D: 「就是像你剛剛講的，我可以傾聽，當有人覺得我是一個可以被信任的，然後他願意把他的他的事情或者是他的家庭的事情告訴了我，而我可以去協助他，我覺得這個我當一個傾聽者，然後他可以說一說他裡面，等於是他在倒垃圾，倒一倒，心裡就舒服了，

我覺得這個是我沒有想到的。」(D, 40, 2-5)

肆、小結

本節主要的目的在於研究針對受訪的學校志工媽媽，以了解投入志願服務後對她們的影響與轉變，以下研究者將其歸納為「個人層次」、「家庭層次」、「人際層次」三大類別做探討。首先，在「個人層次」的影響上，受訪者在「收穫知識」、「提升情緒控管能力」、「勇敢突破」、「存在的價值」、「心境轉換」五個部分為改變她們最深遠的。

再來，於「家庭層次」的影響上：大多的學校志工媽媽分享自己與家庭成員的關係有明顯拉近距離，例如：受訪者透過調整育兒方式「改善親子關係」；她們與丈夫重新找到相處的平衡點，以「修復夫妻關係」；透過分享志工經驗，增加婆媳間的話題，達成「婆媳關係的改變」。

最後，在「人際層次」的影響上，受訪者除了「拓展社會網絡」之外，她們在志工團隊裡就如同生活在大家庭中一樣，透過每日共事的過程，學習「人際溝通的技巧」，並發展出互助互惠的姊妹情誼。

第五章 研究結論與建議

本研究主要目的在於對學校志工媽媽在多重角色下投入志願服務的經驗與其生命歷程進行探究。研究者採用深度訪談的方式，訪談台中市中山國小 8 位參與志願服務的志工媽媽，以回答三個研究目的，第一個為探討學校婦女志工在多重角色下參與志願服務的圖樣與調適過程；第二個為瞭解學校婦女志工的生命歷程以及參與服務的動機；第三個為瞭解學校婦女志工參與志願服務之轉變與影響。以下依據研究結果加以整理，本章共分為四節，第一節為本研究結果。第二節為根據研究發現，與過往文獻對話與討論。第三節則就研究建議，對學校婦女志工、學校單位與未來研究提出建議。第四節為本研究之限制。

第一節 研究結果

以下分別就研究問題與結果依序分述：學校志工媽媽多重角色下的圖樣與調適過程、生命歷程對學校志工媽媽之意義與參與服務的動機，最後則為學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響。

壹、學校志工媽媽多重角色下的圖樣與調適過程

一、學校志工媽媽多重角色下的圖樣

(一) 學校志工「媽媽」並非只有母職角色

過往文獻提出婦女擔任校園志工時，多重視「母職延伸」的概念，婦女時常於志工組織展現照顧者與家庭主婦的模樣，並被社會期待去關懷他人(Wilson,2010)。亦有學者提及婦女可能害怕被批評為自私的母親，故其不得不到孩子的學校從事志願服務(Griffith and Smith,2007)。本研究受訪者加入校園志工隊的時間點大多落在子女學齡階段；但是，本研究卻發現有些受訪者並非在子女就讀的國小做志工，其因工作夥伴邀請與貢獻專業而選擇到其他學校投入校園志願服務，她們不受母職角色所侷限。因此，實際上學校志工「媽媽」不只有字面上的母職角色，於婦女選擇從私領域踏入校園這個公領域的過程中，研究者認為社會應從「母職角色」之

外的其他角色面貌與責任瞭解學校志工媽媽。

(二) 學校志工媽媽多重角色下的圖樣與壓力

本研究嘗試提出學校志工媽媽多重角色下的圖樣與壓力(圖 2)，說明婦女如何受到文化、社會規範、價值信念的影響，以及各角色所乘載的人生課題。本次受訪的 8 位學校志工媽媽雖然分別來自不同成長背景，但她們都曾面對母職角色、家庭責任、婆媳互動與工作使命等各角色間的壓力與瓶頸，我們可以瞭解婦女肩負的多重角色中，有些角色承攬家庭義務，有些角色展現能力與專長，有些角色則是一種參與社會的方式。

研究發現受訪者於志工角色之外，大多兼具以下四種角色面貌：(一)家務一肩扛起的超人妻子：受到傳統角色分工與大男人主義的影響，多數婦女在家務分工上仍是負擔絕大部分的責任，並承受「安頓好家庭為優先」的壓力；(二)獨挑大樑照顧孩子的媽媽：社會上對「媽媽」角色的要求仍多過於爸爸，受限於丈夫職業性質與婚姻關係，受訪者無法擺脫「天生母職」的框架，在照顧孩子上親力親為，過著偽單親般的生活；(三)與公婆教育理念相異的媳婦：身為媳婦的角色讓她們難以與長輩傳統的育兒觀念對抗，因此容易埋藏負面的情緒於心中，使媳婦與公婆的關係惡化；(四)工作安排以家庭為重的職業婦女：職場的選擇以可以配合丈夫工作作息或離家近為優先考量。另外，多數的受訪者選擇先辭掉工作，等到孩子上幼稚園或小學後，她們才決定重返職場。

透過訪談，研究者進一步了解受訪者當志工後日常生活的情況與困難，研究者發現婦女當志工後，會面臨從事志願服務的時間有限、家庭為優先之困難。且婦女需考量服務內容是否兼顧照顧子女之方便性，或是以志願服務形式具機動性為佳。

以下將上述所探討學校志工媽媽多重角色下的圖樣與壓力，整理如下(圖 2):

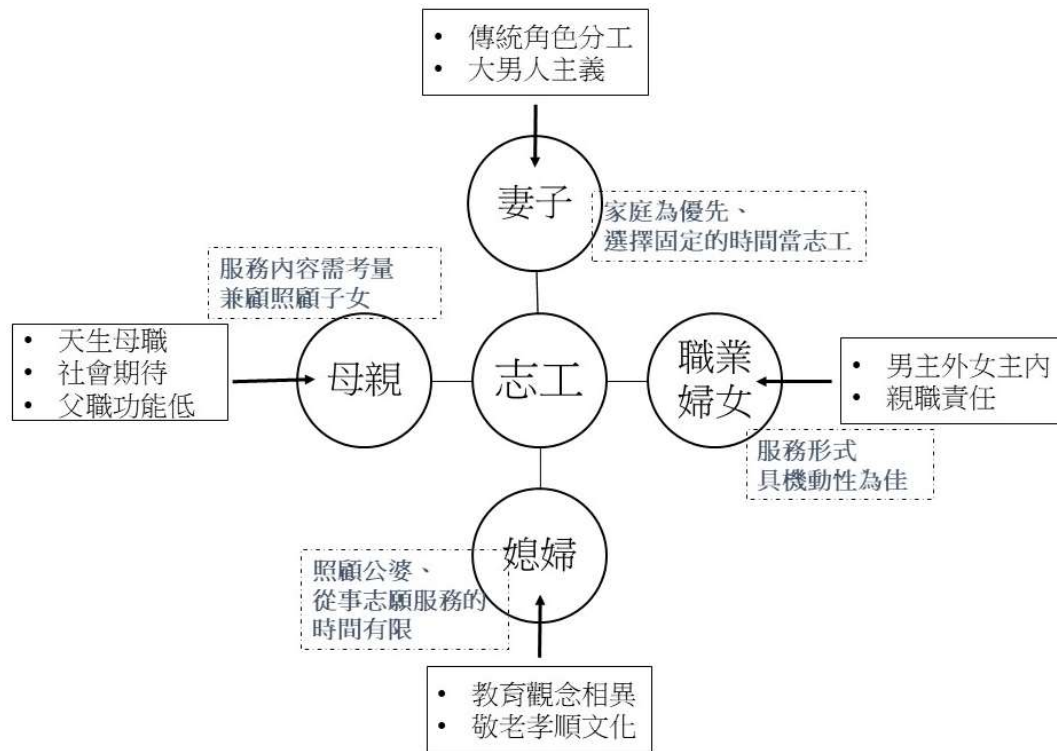


圖 2 學校志工媽媽多重角色下的圖樣與壓力

資料來源：研究者自行整理。

二、學校志工媽媽多重角色下的調適過程

(一) 面臨「家庭角色」與「自我實現」之兩難

透過本研究，研究者發現無論就業水平如何，婦女於家務勞動之付出時間多於男性，婦女多數的時間投入在養育子女、家務以及工作上，並缺乏自身能運用的時間，故影響婦女投入志願服務的時間長短與投入程度。例如，受到丈夫職業性質的影響，志工 H 多年來持續每週自行帶孩子到市區的醫院做復健，一個人打理照顧孩子的大小事。另外，志工 D 嫁進與公婆同住的大家庭內，受到丈夫家傳統角色分工方式的影響，讓她獨自包辦所有的家事，默默忍受公公和丈夫大男人主義下的僵化的思維與種種行為。

綜上，婦女於擔任學校志工之「自我追求」路上，研究者認為許多婦女於私領域生活深刻受到社會規範和家庭成員對婦女角色的期待與約束，造成其在身兼母

職、妻子、媳婦、工作等多重角色下，肩負沉重的親職角色與照顧責任，並耗盡力氣不斷付出，亦即，兼顧多重角色成為婦女生活的一大課題。過去相關研究亦提到對全職的家庭主婦而言，家庭角色義務使婦女生活重心侷限在家庭，因而限制婦女參與志願服務的程度與服務時數(林惠美，2010；Hook, 2004)，亦有學者提到母職角色擠壓職業婦女休閒時間、人際互動與自我成長的需求(謝美娥，2009)，對婦女生涯發展增加許多未知數。因此，由於家務工作與照顧子女等家庭角色之任務，造成婦女在投入校園服務之「自我實現」的時間可用性將會減少。

(二) 學校公領域、丈夫、婦女三方共同協力合作

綜觀 8 位學校志工媽媽在調適多重角色的過程中，研究者認為婦女於多重角色調適歷程沒有固定的順序，在人生階段各個角色的相互影響下，婦女透過生活經驗產生自我覺察與調整，學習採取行動、改善角色間的衝突。藉由探討本次受訪者成功調適志工角色的經驗，研究者發現婦女於多角色調適過程中皆有獲得社會與家人對其的尊重、自主決策的空間與滿足自我實現的權利，其中主要包含以下三個部分：(一)丈夫的支持：丈夫精神上的鼓勵與行動上的陪伴，有助於受訪者勝任志工的角色或緩和與其他角色間的衝突；(二)學校給予空間及尊重：學校與志工的關係是非常平等並相互尊重的，且校方也願意給予志工自行選擇服務時間的權利，讓志工保有支配時間的彈性；(三)婦女的時間管理：受訪者在當志工前會事先完成家務、選擇能配合上下班時間的志願服務項目、利用休假的時間參與志願服務，使工作、家務與志願服務的時間達成平衡，以避免各角色任務間的衝突。

在過往文獻中也看見性別平等程度較高的國家，婦女獲得社會與伴侶較多的包容及尊重，促使婦女擁有更多機會參與志願服務(Wemlinger & Berlan, 2015)。另外，學者提及若學校能尊重並配合婦女參與志願服務的時間，即可促進婦女繼續投入志工活動(蘇建倉，2015)。而本次研究發現，學校志工媽媽於多重角色調適的過程中需要學校公共場域、丈夫、婦女自身三方共同協力合作，以避免婦女角色過度負荷。以下將上述所探討學校志工媽媽多重角色下的調適過程整理如下(圖 3)：

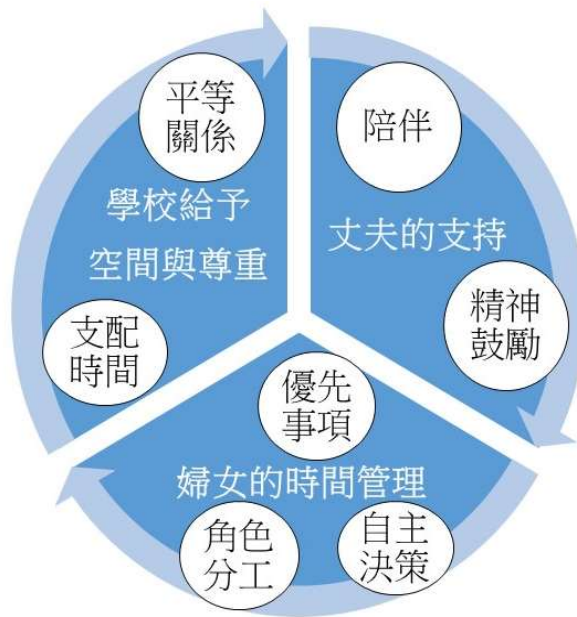


圖 3 學校志工媽媽多重角色下的調適過程

資料來源：研究者自行整理。

貳、踏上服務之路-生命歷程對於學校志工媽媽之意義

學者 Elder(1994)確立生命歷程理論典範(Life Course Theory)，其主張個體生命發展受個人決策(human agency in making choices)、人際連結(linked lives)、歷史與文化(location in time and place)、時機點(timing)四個要素影響，每一個生命階段的轉換與銜接，必定會影響下個階段的生命歷程。透過訪談，研究者認為生命歷程對婦女參與服務的動機有著重要的影響，受訪者的生活背景、過去的受助經驗與助人經驗，不僅促使她們產生自我覺察、運用不同於以往的方式因應生活的困境，也進而影響她們投入志工活動的動機與意願。

一、生命歷程的覺察-「時空背景下的她」

學者 Elder 的生命歷程理論提到生命歷程是有秩序性的，當中包含社會定義的事件與角色，人們被社會期待完成各階段賦予之任務(Elder,1994)。依據三階段生命歷程觀點，學者 Kohil 依照年齡將個人生命歷程分為：青年、成人和老年，個人的生命歷程是由青年時履行學習的任務，做好準備；成人階段積極從事工作、發展穩定的關係、結婚組織家庭和養兒育女；老年階段為退休和依賴家庭成員(Kohil,2007)。

因此，以生命歷程理論角度來看，過去每個事件要素為環環相扣的，且各階段之角色賦予婦女不同意義與反思，婦女的生命歷程亦無法與家庭及家庭成員脫鉤。

回溯 8 位受訪者的生命歷程，研究者瞭解到對應生命階段的不同事件、角色任務、能力、人際網絡，婦女會從中自我覺察與反思，進而影響下一個人生階段的個人決策。且學者亦於志願服務理論主張獲取志工身份的機會是由個人文化資本、人力資本與社會資本三方所調節(Wilson, 2000)。由上述觀點出發，志工身分為婦女選擇度過休閒時間的一種方式，研究者發現婦女生命歷程中所擁有的價值觀、能力與社會網絡資源皆會影響其是否從事志願服務，志願服務為婦女衡量成本和效益後理性選擇的行為結果。研究者歸納影響受訪者投入學校志願服務的生命歷程，可以概分為五個關鍵時機點：(一)進入婚姻後，社交圈縮小；(二)受助經驗萌發助人種子；(三)助人經驗的滋養；(四)看見自己的不快樂；(五)孩子在，我就在。由此可見，與周邊社會關係之互動、自我覺察能力及母職角色對婦女參與志願服務的時機點具有重大的影響力。

二、學校志工媽媽參與服務的動機

(一)利己動機多於利他動機

本次研究使用 Clary&Snyder(1998)所提出的志願服務社會功能量表，將志願服務動機分為「價值功能」、「認識功能」、「增強功能」、「生涯功能」、「社會功能」、「保護功能」六種功能，以解釋促使人們參與志願服務的動機。以本研究對象「學校婦女志工」為例，價值功能為助人為快樂之本並充分展現社會責任；認識功能為學習新知識和開闊眼界；透過參與志願服務的過程增加愛與歸屬感、感受到尊重及被他人需要為增強功能；學校婦女志工將於服務組織所學的技巧應用於職業上為生涯功能；擴展社交圈與連結在地網絡資源為社會功能；保護性功能減少寂寞、悲觀、想法封閉等負面想法。

本研究發現受訪者當志工的動機為以下四點：1. 空閒時間安排；2. 基於母職而開啟；3. 拓展社交網絡；4. 貢獻社會的利他精神。研究者歸納受訪志工投入志願服

務的四項動機中，利他與利己的動機兼具。利他動機部分，「貢獻社會的利他精神」符合 Adam Smith(1990)利他主義所提到的為他人的福利著想及奉獻。利己動機部分，「拓展社交網絡」的動機背後渴望他人給予關心與支持，因此符合 Maslow(1987)需求層級理論中愛與歸屬的利己的需求。「空閒時間安排」的動機為婦女預期參與志願服務後可以打發空白的時間，填補空虛；「基於母職而開啟」的動機則是婦女藉由當志工的管道，瞭解孩子在校的學習狀況，以上兩項動機可用 Vroom(1995)所提出的期望理論做解釋，婦女決定是否要投入志工，會先思考參與服務後可能產生的結果及帶來的價值。

根據上述研究顯示出學校志工媽媽最初投入志願服務的動機中，利己動機多於利他動機。且本研究發現志工媽媽選擇從私領域踏入校園這個公領域，不再侷限於背負「為了照顧孩子」之母職的延伸，她們同時也期望能支配自己更多的時間去規劃志願服務活動、促進與志工夥伴間的學習與互動。

(二) 當志工不只幫助別人，也在認識自己

透過本次研究，研究者瞭解到有些婦女志工因過往的人生階段之覺察而更深入認識自己、意識內心所需要或嚮往的，故生命歷程促發其參與志願服務的動機及意願。然而，有些學校婦女志工為藉由探尋動機之過程，重新思考透過志工角色滿足其哪些需求，且透過預期動機的滿足，進而覺察自我的生命歷程。因此，透過瞭解婦女對生命歷程的覺察與參與服務的動機，我們可以看見婦女踏上服務之路的脈絡與解釋生命歷程對學校志工媽媽之意義。以下將上述所探討生命歷程的覺察與參與服務的動機整理如下(圖 4):

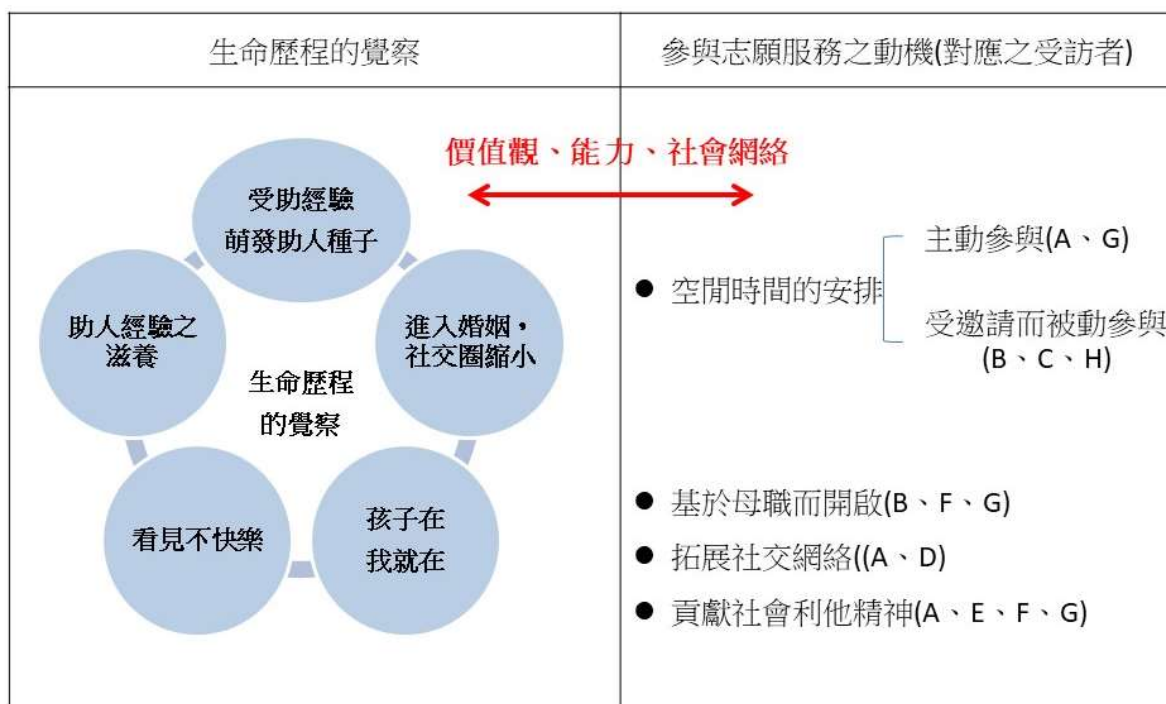


圖 4 生命歷程的覺察與參與服務之動機

資料來源：研究者自行整理。

參、學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響

學校志工媽媽參與志願服務過程中，除了實際參與志工活動、志工夥伴間之凝聚，婦女亦接受了許多的志願服務培訓與輔導課程，例如交通安全、衛生教育、親職教育、自我覺察、關係修復、同理心訓練等課程的培訓，透過講師帶領、志工夥伴間相互討論，對學校志工媽媽之個人、家庭互動關係與人際網絡產生許多影響，其轉變整理如下：

一、個人層次

在個人層次上，此部分聚焦在受訪者參與服務後，所意識到自己的轉變，包含外在能力與內在情緒之發展。根據志工媽媽所闡述的內容，將其整理為以下五個部分：

(一)收穫知識:

透過訪談，研究者發現許多婦女長期受到傳統家庭觀念的束縛，她們認命的扮演好家庭角色，導致其生活模式較為單調、封閉。在參與服務的過程中，學校志工媽媽抱持虛心學習的態度「做中學，學中做」，藉由持續參加校方舉辦的志工培訓及工作坊、與志工夥伴資訊交換，以增進自身的專業知識與拓展眼界。

(二)提升情緒控管能力:

婦女志工提到她們原本不擅長處理負面情緒，且面對與家庭成員間之衝突亦缺乏因應知能。藉由觀察其他志工夥伴因應困難、如何有效管理自身情緒，婦女理解到穩定的情緒將有助於志工活動之進行。因此，藉由參與志工培訓課程和志工夥伴間相互討論，婦女練習辨識「此時此刻」自身的情緒，學習先找到內心自處的平衡，再處理衝突與負面情緒。

(三)勇敢突破:

許多婦女在踏入校園服務前，主要的身分為家庭主婦，親力親為於家務工作上。然而，她們鮮少有機會接觸家庭以外的事務，亦對志願服務內容感到陌生，易產生恐懼、自卑等想法。志工們分享學童之鼓勵，讓她們從害怕面對人群到勇敢站上台，促使她們踏出舒適圈，帶著勇氣挑戰自己，並成功完成志工活動。

(四)存在的價值:

受到「男主外，女主內」、「相夫教子」的傳統文化思維影響下，許多婦女過往多困在家庭中，封閉的環境造成她們看不見自己的潛能、缺乏自信，也得不到外界的正面支持和讚賞，容易深陷自我價值感低的泥沼之中。婦女受到志工夥伴的鼓勵、學童的回饋，認識自己具備貢獻社會的能力，並重新發掘自我價值與重塑自信心。

(五)心境轉換:

婦女透過參與志願服務體驗到「付出帶來的快樂」，能力不斷精進亦使她們心胸更加開闊、自由，學習拋去擱在心中負面的想法。因此，志工角色使婦女放下家

庭或工作對其的網綁，學習不被負面情緒所困、不去鑽牛角尖，且多方嘗試新事物，重新拿回婦女對生活的掌控感。

二、家庭層次

在家庭層次上，研究發現當學校志工媽媽藉由服務找回自我價值，學習調整生活步調之後，婦女的家庭成員會被婦女之改變而感染，增添家庭成員互動關係之彈性，促使家庭的氛圍逐漸轉好。根據受訪者所闡述的內容，此部分將其整理為以下三個部分：

(一)改善親子關係：

1. 調整育兒方式：

參與學校志願服務的志工多具有「媽媽」的身分，婦女志工間的話題最常圍繞在孩子身上，她們相互交流教育孩子的經驗、親子相處的方式，有助於彼此調節親子間的互動關係並提升親子正向溝通的機會。

2. 志工的身教-灌輸助人的價值觀：

進入校園服務後，志工媽媽透過身教展現對志願服務的堅持與良好模範，無形中建立子女的服務觀，培養孩子為社會服務的精神，對世界多一份同理心與包容，主動幫助和關懷他人。

3. 正向影響子女個性：

婦女參與學校志願服務之經驗為親子共學的歷程，許多孩子「以媽媽是志工為榮」，故婦女之志工身份提升小孩的榮譽感，並重塑孩子的自信心。本研究亦發現婦女加入學校志工隊後，對子女的個性有正向影響，像是孩子變得比較開朗、與同儕相處上亦活絡許多。

(二)修復夫妻關係：

透過訪談，研究者認為夫妻關係之經營就像跳舞一樣，雙方都要懂得一進一退的道理，若不能互相配合彼此的舞步，這場舞則很難跳得好。許多婦女提到其將

服務歷程中個人成長應用於夫妻生活中的經驗，婦女藉由志願服務培訓課程與志工夥伴間的交流，進而反思夫妻間的互動方式，協調兩人相處的平衡點。

(三)婆媳關係的改變：

對於婆媳日常生活少有交集之婦女，她們藉由與家人分享當志工的甘苦談而開啟家庭溝通的新平台，增加婆媳間的話題。因此，婦女擔任學校志工媽媽的經驗讓婆媳間多一份連結，開啟家人間相互關心的機會，並彼此學習用更包容、開闊的心胸面對婆媳關係。

三、人際層次

在「人際層次」的影響上，受訪者最大的收穫為認識一些新的朋友，增加與社會接觸的機會，根據受訪者所闡述的內容，此部分將其整理為以下兩個部分：

(一)拓展社會網絡：

透過當志工的方式，學校志工媽媽一步一步建立自己新的社會網絡，認識來自不同工作領域志工夥伴。其他志工夥伴就像「在地通」給予珍貴的建議與分享在地實用的資訊，解決婦女的疑難雜症，並一起傾吐生活中不如意的事，提供彼此溫暖又堅定的支持。


(二)人際溝通的技巧：

團隊遇到衝突與意見相歧的情況時，婦女學習傾聽他人的意見及應對進退的處事原則、練習如何做有效的溝通，讓志工團體更加和諧。因此，人際間若能透過彼此合作、相互協助、為他人服務的模式，生活中的困境常能得到較好的處理與結果。

綜上，研究者認為研究發現亦回應到學者提及，有些志願服務所帶來的益處是服務過程的意外結果，志工並未特別尋求，而這些意想不到的好處常為志工提供的持續服務的動力(Henryks, 2011)或是滿足志工生活所缺乏的(Pandya , 2016)。透過深入瞭解婦女過去至現在之生活樣態與轉變過程，研究者認為志願服務對婦女

所發揮最重要之影響為強化其人際連結，許多婦女透過持續與社會互動及溝通，而鬆動其過往的習慣與價值觀，進一步促使其於個人成長、家庭修復關係、社會網絡等層面產生蛻變。以下將上述所探討學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響整理如下：

表 5-1 學校志工媽媽參與服務後之轉變與影響

| 層面 | 轉變過程(過去→現在)  | 影響 |
|------|---|---|
| 個人層面 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 封閉的思惟→做中學，學中做 2. 不擅長處理負面情緒→穩定自我情緒 3. 害怕無法完成新挑戰→勇於挑戰自我 4. 深陷自我價值感低的泥沼中→肯定自己的能力與價值，重整自信心 5. 生活受壓力束縛→體驗助人的快樂，學習放鬆 | <ul style="list-style-type: none"> ● 收穫知識 ● 提升情緒控管能力 ● 勇敢突破挑戰 ● 找到存在的價值 ● 心境轉換 |
| 家庭層面 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接責備孩子→與孩子有效溝通，透過身教，正向影響子女性格 2. 僵化的夫妻關係→學習如何表達愛 3. 婆媳日常生活少有交集→建造新話題，互相分享 | <ul style="list-style-type: none"> ● 改善親子關係 ● 修復夫妻關係 ● 改變婆媳關係 |
| 人際層面 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 失去與朋友的聯繫→建立群組，分享在地實用資訊 2. 遇到衝突，與人爭鋒相對→接納異己、練習傾聽他人意見 | <ul style="list-style-type: none"> ● 拓展社會網絡 ● 學習人際溝通技巧 |

資料來源：研究者自行整理。

第二節 研究討論

從歸納整理出的研究結論與過去文獻相對照，研究者認為還有一些值得進一步討論的議題，以下提出三個研究討論：

壹、 婦女擴充對時間的想像，增加時間自主性

本研究發現受到傳統思維的影響，學校志工媽媽於家務分工上仍負擔絕大部分的責任，她們每日皆必須先在「有限的時間」內完成家事，而職場的選擇以能配合丈夫工作作息或離家近為優先考量，故實務上婦女的時間呈現零碎、突發事件多、缺乏自主性等困境。研究者認為此研究發現回應到以下學者的文獻資料，婦女尊重傳統觀念，視家務處理為優先的生活模式，使她們婚後生活容易受限於家庭私領域裡，與公領域的關聯以及時間的自主性都減少許多(林惠美，2010；Pandya,2016)。

透過訪談，研究者了解到當婦女放下家庭規則與家庭角色義務的約束，將志願服務的利他主義與慈善觀念視為生活新的選擇後，婦女有更多機會學習時間管理、如何擁有個人的時空。她們藉由參與志願服務期間與志工夥伴討論時間運用方式，瞭解其他不同背景的婦女於多重角色下調適之過程，以掌握各角色任務的優先次序，以及安排個人活動。因此，婦女於學校公共空間獲得更多實現時間自主性和賦權之機會，以上亦回應學者 Douzina and Faidra(2017)提到志工角色賦權的概念。學者 Pandya (2016)亦提到婦女自傳統的照顧角色移轉至公領域空間進行服務後，其不再以家人為唯一重心，婦女增加談論「我的時間」(Me Time)的頻率。

除上述分析外，本研究也發現「丈夫的支持」有助於婦女勝任志工的角色或緩和與其他角色間的衝突，以及「學校給予空間及尊重」主動配合受訪者投入志願服務的時間，其對志工的尊重大於約束，以上兩項要素提升了學校志工媽媽自由運用時間的彈性。當婦女擴充對時間的想像，她們可以獲得時間的自主性，增加生活的彈性，以向內關照自己和向外修復關係，並促使個人得以在工作與家庭、生活之間調適與平衡。

貳、志願服務動機與個人生活情境有密切相關

多項研究顯示婦女在結婚生子後，生活圈較封閉、缺乏宣洩壓力的出口，又常以家庭為重心，婦女常處於「追尋自我」與「母職實踐」的兩難中(林惠美，2010；林士芳，2015)，所以投入志願服務的步調隨著家庭生活會具有其階段性(李敏慈，2014；吳采玲，2017)。在此次的訪談中，也有類似的發現，像是從中國嫁來台灣的志工 G，她為了符合社會所規範的好媽媽、好妻子角色，盡力滿足家人的期待，以至於大幅減少與朋友接觸的機會，故對她來說當志工的動機是為了獲得更多朋友與擴展社會網絡。另外，志工 H 幾十年來帶著大兒子到醫院做復健的日子裡，她十分感謝醫院志工的引導、陪伴等協助，受助的經驗引發她想回饋社會、貢獻己力的動機，但由於需要照顧年幼的孩子而選擇先放下想當志工的渴望，等大兒子上國小後志工 H 才加入學校志工隊。有此可知，生命歷程不僅引發學校志工媽媽參與服務的動機，也可能影響她們投入志工活動的意願。

以生命歷程的觀點探討學校志工媽媽的志願服務經驗，透過 Elder(1994)提出的個人決策、人際連結、歷史與文化、時機點四個原則檢視受訪志工動態的生命軌跡，研究者發現志願服務動機與個人生活情境有密切相關，參與服務的動機是透過婦女生命歷程前期累積與整理的結果引發。上述四項參與服務的動機皆為有跡可循的，背後隱含著受訪志工過去的生命故事與各個人生階段被賦予的角色任務與責任。

透過瞭解婦女個人過去生命經驗的轉折、角色轉變與重大事件的挑戰如何成為契機並促發其踏上志願服務之路，可以進一步分析其參與服務的動機與脈絡，不僅有助於解釋婦女投入志願服務行列的原因，更可協助學校單位貼近學校志工媽媽的需求並提供相關資源。因此，研究者認為學校統籌志工之單位可先盤點婦女志工的生活情境與動機，以有效運用婦女的人力資源。

參、志工角色作為婦女重新調整生活模式的管道

透過分析受訪志工參與志願服務後的獲益，研究者認為婦女在志願服務的過程中，其不僅是一位服務提供者，亦為受益者。在個人層次上，擔任家庭主婦數十年的志工 A 和志工 D 分別受到夥伴的鼓勵、學童的回饋，重新發掘自己的價值與能力，肯認自我與提升自信。另外，志工 G 提到客人時常正面讚賞她不僅工作認真，還願意到國小為孩童義剪的善舉，讓她知道自己的存在是十分有意義與有價值的，其可以為社會貢獻、產生正向的影響，並重塑自信心。在家庭層次上，志工 C 意識自己變得比較開朗，其發現丈夫心情低落時，她會當丈夫的開心果並讓丈夫轉移注意力，無形中促使夫妻關係更加緊密。志工 F 提到孩子因來自單親家庭而個性較自卑，然而，志工 F 進入校園服務後，其發現孩子「以媽媽是志工為榮」，孩子也因此變得自信、開朗許多。在人際層次上，志工 B 分享她經常在志工群組上賣菜，而其他志工夥伴也很樂意用行動來支持她，並協助將志工 B 自種的蔬果推廣出去。另外，自外地遠嫁而來的志工 G 與 H 提到其他志工媽媽就像「在地通」，當有任何疑難雜症詢問大家，總是能收到珍貴的建議、受惠許多。志願服務不僅讓學校志工媽媽獲得許多正面的影響，從中亦改變她們的日常生活。

本研究從三面向探討參與志願服務對學校志工媽媽帶來的影響：個人層次上，收穫到更多專業知識與管理情緒的方法，並建立自我價值感；家庭層次上，志願服務不僅改變志工本身，也為家庭帶來正向能量，使親子關係、夫妻關係及婆媳關係逐漸轉好；人際層次上，在拓展社會網絡的過程中，建立社會支持、累積人際溝通的技巧。研究者發現，志願服務帶給個人、家庭關係與人際相處三者之益處會互相產生良好的影響，使學校志工媽媽多面向的自我成長、以不同視角看待家庭衝突、拓展原先薄弱的人際網絡，甚至對周遭的人產生正向的影響力、促使他人改變。

本研究結果與以下學者的研究結果為相似的。從個人獲得的效益來看，學者們發現參與志願服務可提升婦女志工本身的個人知識或技能(鄭素美, 2014; 林士芳, 2015)，另外也能提升婦女的自信心、自我價值感(周閔惠, 2011; 黃汝珊, 2013;

Hustinx, Cnaan & Handy,2010)。若從對家庭產生的效益來看，學者們提出婦女參與志願服務可以增進婚姻及親子關係(黃汝珊，2013；鄭素美，2014；王怡方，2017)。然而，從人際層面獲得的效益來看，本研究符合學者 Chiang(2009)所提出的，擔任志工提供婦女對組織的歸屬感，建立新的社交網絡。

綜上，藉由瞭解婦女投入志願服務後之轉變與影響，研究者發現參與服務有助婦女看見個人優勢，以及獲得充權。充權的過程中婦女增強對個人、家庭、志工團體和社區資源的了解，使她們獲得能掌握生活的感覺、以及參與的能力。因此，研究者認為，志工角色帶來多重選擇及支持系統，意即婦女參與志願服務提高其重新調整生活模式的機會，志工角色可增加婦女非正式資源、多面向自我增能、彌補角色喪失及滿足自我，且對心理健康有正向影響力。是故，婦女重新調整生活模式之歷程，作為婦女參與校園志願服務後所獲效益的最好證明。



第三節 研究建議

根據研究結果與討論，本研究的建議分為三個部分，包含對學校之建議、對學校志工媽媽的建議，以及對未來研究之建議。

壹、對學校之建議

一、創造與職涯接軌的志願服務內容

本研究發現，本次受訪學校之志願服務內容成功結合了志工媽媽的職涯能力，讓參與志願服務者能發揮所長，例如：具備多年美髮經驗的志工媽媽在校舉辦義剪活動以及具豐富英文教學經驗的志工媽媽所帶領的英文品格營。因此，建議學校志願服務運用單位，在招募志工人力上，應重新思索校內學童的需求是否能與當地志工媽媽的職涯能力做結合，不僅可以大幅提升運用志工的效益、整合社區資源，亦能延續志工媽媽的專業技能、銜接退休生活。

二、發展彈性的志願服務時段與服務方式

在探討受訪志工於多重角色下參與志願服務的經驗中，時常發現志工媽媽由於家庭角色與職業因素，時間運用上較一般人受到更大的侷限，能投入志願服務的時段多為零碎且短暫的，活動參與之不確定性相對提高。再者，當受訪志工面臨家庭、工作與志願服務間的角色衝突時，往往以家庭責任與義務為優先考量，同時必須調整志願服務時間與服務方式作為因應。因此，建議學校可以透過發展彈性的志願服務時段與服務方式，如線上排班會議與建立調班機制，以減少投入志願服務上的限制，讓志工媽媽在承攬多重角色的任務下，得以繼續為校園貢獻一己之力。

三、邀請志工媽媽做經驗分享，用生命影響生命

在蒐集資料的過程中，研究者發現學校志工媽媽較少有機會回顧、整理自身的志願服務經驗，例如個人早期生命經驗對如何影響參與志願服務的動機，或是進入校園服務對自身生活帶來的效益。透過志工媽媽向學童分享志願服務經驗的活動，志工媽媽得以重新整合自身的經歷與反思，也有助於進一步認識自我。另外，學校做為一個教育場所，志工媽媽也可能成為學童的學習樣板，藉由生命影響生命，志

工媽媽的志願服務經驗就像種子般留在學童心中，等待小種子們開成一遍花路，繼續為社會奉獻。

貳、對學校婦女志工之建議

一、志工角色有助於舒緩婦女多重角色下的壓力

綜上所論，透過本研究的討論與分析，我們可以瞭解婦女肩負的多重角色中，有些角色承攬家庭義務，有些角色展現能力與專長，有些角色則是一種參與社會的方式。從本研究的受訪婦女的經驗中，發現投入志願服務對個人、家庭、人際關係皆有正面影響，婦女得到多面向的自我增能。擔任志工在生活上並不像其他家庭任務或工作角色般帶給婦女喘不過氣的感受，志工角色如同多重角色中的潤滑劑，有助於緩解婦女於各角色間的負面情緒。是故，建議婦女擴大參與志願服務，志工角色對婦女有療癒人心的功能，讓其獲得團隊歸屬感及提升自我價值感，進而舒緩婦女身兼多重角色下的壓力。

二、嘗試轉換對「付出」的想法

從本研究的受訪者的志願服務經驗與生命歷程中，發現有些學校志工媽媽曾經對「付出」一詞感到十分沉重的，她們覺得為家庭的種種付出是非做不可的、不辭辛勞照料孩子是必然的義務，故容易設限自己對「付出」一詞的想法，難以掙脫家務與母職的束縛。然而，婦女透過從事志願服務認識到擔任志工為一種利他的選擇，學校志工媽媽以個人自主的方式決定是否要參與志願服務為學童「付出」一己之力，以及投入的服務內容與時數。許多受訪者以過來人之心，鼓勵其他婦女透過參與志願服務，體驗輕鬆且自在地付出，並學習量力而為的重要性。因此，建議學校志工媽媽於校園服務的同時，學習以更多元角度看待「付出」這件事，認識「付出」可以是彈性的自主選擇、有更多樣的形式，有助於婦女在多重角色間適時放下自己非做不可的包袱感，並設立家庭角色間之界線。

參、對未來研究的建議

一、可針對不同年齡層進行比較性研究

在本研究中，訪談對象目前的年齡多分布於 41 歲至 52 歲之間，未與其他年齡層比較差異。然而，不同年齡層的婦女所遭遇的歷史事件、角色轉換、職業類別、生命歷程、志願服務經驗亦可能有所差異。因此，建議日後研究可以擴大取樣範圍，針對不同年齡層，進行比較性研究，以呈現更多元化的分析，如：高齡與年輕族群志工媽媽之樣貌。

二、可針對不同城鄉進行比較性研究

東勢地區因地理環境偏遠及客家文化背景的關係，生活型態較為傳統，家中的女性多數主要擔負照顧子女的責任，待子女上學後，婦女們才較有機會到學校擔任志工。然而，生活於都市地區之志工媽媽，志願服務內容、服務動機、參與志願服務之影響也許不同於偏遠地區。因此，建議日後研究可以針對不同城鄉之志工媽媽做討論，以了解城鄉資源、文化等差異、當前發展遭遇到的困難與挑戰，並提出改善問題之建議。

三、可進一步了解婦女退出學校志工隊的經驗

本研究發現多數的訪談對象都能同時兼顧家務、母職、工作與志工的角色，故調適多重角色的經驗可能較為正向。因此，建議未來研究可以針對已退出學校志願服務團隊的志工媽媽進行訪談，將其服務經驗與生命歷程一同納入探討，增加樣本的異質性，以深刻了解婦女於多重角色下擔任志工所面臨的困境與因應方式，並提供學校做為招募志工之參考。

第四節 研究限制

本研究的研究限制主要有兩個部分，分別為「研究場域的限制」、「研究者本身的限制」。

壹、研究場域的限制

本研究主要以學校志工媽媽的志願服務經驗與生命歷程作為分析資料，然而由於研究時間的有限性與成本的考量，本研究場域僅聚焦於研究者之母校「台中市東勢區中山國小」。透過研究者本身的網絡請學校主任與同儕介紹符合抽樣標準的受訪者，最終以參與者間滾雪球取樣的方法，邀請 8 名研究參與者。然而志願服務經驗與生命歷程可能因地區及服務學校的不同而有所影響，研究結果稍嫌片面，無法推論至所有縣市學校志工媽媽的狀況，故為本研究其中一個研究限制。

貳、研究者本身的限制

研究者以深度訪談法進行資料蒐集，惟由研究者訪談技巧不甚純熟，且基於時間的限制無法與受訪者建立更加信任的關係，使受訪者談論生命事件或志工經驗時難以回應最真實的觀點與所處情境，且所描述的志願服務經驗也較為正向，因此可能導致探討的議題缺乏完整性。此外，研究者請受訪者以回溯的方式分享生命歷程，可能會有選擇性記憶的狀況發生，故研究者僅能掌握片段資料，此為本研究不足之處。

參考文獻

中文部分以著者姓氏筆劃(由少至多)編排，英文部分以著者姓氏字母(由 A 到 Z)依序排列，日文部分以著者姓氏筆劃(由少至多)編排。

中文文獻

內政部 (2001)。志願服務法，台北：內政部。

王仕圖、吳慧敏(2005)。深度訪談與案例演練。質性研究方法與資料分析，97-116。

嘉義：南華社教。

王怡方 (2017)。志願服務者的參與動機、家人支持與工作家庭助益之關連-以文化藝術類志工為例。輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。

王翊涵(2018)。與姐妹志工一起工作：新住民家庭服務中心支持性志願服務初探。

社會政策與社會工作學刊，22(2)，49-94。

申育誠(2018)。日本高齡志工的發展與現況-以東京都稻城市點數預託制度為例。

社區發展季刊，163，158-170。

行政院主計總處(2017)。105 年受僱員工動向調查統計結果綜合分析。取自

<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=41848&ctNode=5624&mp=1>

吳明儒(2015)。志願服務發展與共同生產理念。溫馨臺中志願服務半年刊，10，2-7。

吳采玲 (2017)。家庭主婦抑或是家「停」主婦？國小志願服務歷程之研究。臺北

市立大學人文藝術學院國民小學教師在職進修公民與社會教學碩士論文。

吳維茜 (2016)。政府人事部門執行退休公教人員參與志願服務之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文。

呂朝賢(2002)。對我國志願服務法的若干反思與建議。臺大社會工作學刊，7，203-241。

呂寶靜(2014)。《老人志工服務經驗與福祉之分享》(第二年研究計畫成果報告)。

行政院國家科學委員會專題研究成果報告。

呂寶靜(2015)。性別、老年與志願服務參與。社區發展季刊，149，230-241。

李宜芳(2011)。全職媽媽母職意義觀點之轉化學習研究。國立臺灣師範大學社會教育學系博士論文

李素莉(2011)。有志竟成:以新北市果糖國小學校志工為例的分析。東吳大學社會學系碩士論文。

李敏慈(2014)。已婚中年女性從事志願服務之動機及持續因素之探討—以慈濟志工為例。國立成功大學教育研究所碩士論文。

沈恒仔(2008)。國小校園的志工媽媽現象探討。國立中山大學中國與亞太區域研究所碩士論文。

周閔惠(2011)。家庭主婦從事志願服務經驗學習探究-以台中市某公辦民營婦女服務機構之志工為例。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班碩士論文。

林士芳(2015)。中年女性參與社會志願服務的充權經驗。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文

林文士(2010)。臺中市國民小學志工參與動機與工作投入關係之研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。

林以鏞(2010)。台中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究」。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。

林淑芬(2017)。影響學生家長校園志願服務意願相關因素之研究-以臺北市向日葵國小為例。臺北市立大學人文藝術學院國民小學教師在職進修公民與社會教學碩士碩士論文。

林淑馨(2018)。公部門的志工管理，T&D 飛訓，247，1-27。

林勝義(2017)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。五南出版。

林勝義、陸光(1990)。老人參與社區發展之研究。台北：中華民國社區發展研

究訓練中心。

林惠美(2010)。一群女人的故事：小學校園志工媽媽之增能研究。高雄醫學大學性別研究所碩士論文。

林語如(2009)。影響國民中小學退休教師參與學校志工行為意向因素之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。

邱士豪(2011)。學校志工團隊學習—新北市三重國小『幸運草故事媽媽』個案研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。

邱佳娟(2018)。屏東縣長治鄉社區照顧關懷據點志工參與動機與工作投入關係之研究。國立屏東大學社會發展學所碩士論文。

邱連枝(2004)。影響客家女性公民社會參與因素之探討—以苗栗縣志願性服務團體為案例。國立中正大學社會福利所碩士論文。

洪嘉隆(2018)。台中市沙鹿區社區照顧關懷據點志工參與動機之調查研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

胡幼慧主編(2008)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。

徐語潔(2016)。從關懷倫理學探究學校婦女志工服務。華梵大學哲學系碩士班碩士論文。

張春興(2013)。教育心理學—三化取向的理論與實踐。東華出版。

張美里(2015)。校園女性志工參與動機、關係品質與持續服務意願之關係研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班碩士論文。

張英陣(2011)。慈善與變遷：我國志願服務發展的特色。社區發展季刊，133，500-510。

畢恆達(1996)。詮釋學與質性研究。載於胡幼慧(主編)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例(27-45頁)。台北：巨流。

陳向明(2009)。社會科學質的研究。台北：五南。

陳武雄(2015)。志願服務：理論與實務。揚智文化出版。

- 陳家昵(2016)。中高齡志工之主觀幸福感探究～以臺中市高級中等以下學校志工為例。南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。
- 陳國康、段然、張宙橋(2015)。生命歷程、個體化及風險：社會政策的回應。社會政策與社會工作學刊，19(2)，1-30
- 彭懷真(2012)。社會學(第二版)。洪葉文化。
- 馮文彬(2010)。臺北縣國民小學志工參與動機及工作滿意度之調查研究。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。
- 黃汝珊(2013)。婦女參與志願服務經驗之探究—以桃園縣國小生命教育志工為例。元智大學社會暨政策科學學系碩士論文。
- 黃源協(2014)。社會工作管理(第三版)。雙葉書廊。
- 溫勇德(2015)。學校志工之個案研究-以中壢區L國小為例。健行科技大學企業管理系碩士論文。
- 葉炳煙(2013)。學習動機定義與相關理論之研究。國立金門大學運動休閒研究所碩士論文。
- 福利部統計處(2016)。「地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分」。
- 福利部統計處(2017)。「地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分」。
- 福利部統計處(2018)。「地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分」。
- 福利部統計處(2019)。「地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分」。
- 福利部統計處(2020)。「地方政府社會處(局)所轄志工按年齡分」。
- 臺中市政府教育局(2018)。107年度施政計畫。臺中市政府教育局。
- 劉弘煌(2008)。〈志願服務者之參與特質—以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例〉。《社區發展季刊》，122：112-135。
- 劉家勇、葉嘉嶽、楊千儀(2018)。女性高齡志工從事志願服務之動機研究：以長庚養生文化村為例。社區發展季刊，163，130-149。
- 潘淑滿(2005)。台灣母職圖像。女學學誌，20，41-91。

- 蔡美香 (2014)。臺中市國小學校志工之管理機制、參與動機與工作滿意之研究。
逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
- 蔡素珍 (2018)。學校志工參與志願服務經驗之研究—以某國小愛心班志工團為例。
南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文
- 衛生福利部(2011)。100年婦女生活狀況調查報告。衛生福利部編印。
- 衛生福利部(2015)。104年婦女生活狀況調查報告。衛生福利部編印。
- 衛生福利部(2017)。105年志願服務調查研究報告。衛生福利部社會及家庭署出版。
- 鄧淑鳳 (2013)。國民小學志工協力推展「優質學校」經驗之研究。國立臺灣師範
大學社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文。
- 鄭素美 (2014)。國小生命教育志工參與歷程之研究—以天使媽媽為例。國立高雄
師範大學成人教育研究所碩士論文
- 賴佳胤 (2011)。國小志工參與動機、社會資本與組織承諾關係之研究——以新北市
為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文。
- 賴兩陽 (2015)。從志願服務法修正淺談志願服務發展趨勢。溫馨臺中志願服務半
年刊》，10，8-11。
- 謝美娥(2009)。就業母親之母職經驗與就業策略初探。中華心理衛生學刊，22(3)，
299-333。
- 簡春安、鄒平儀(2016)。社會工作研究法。台北市：巨流出版。
- 顏憲文 (2005)。國民小學學校志工滿意與組織承諾關係之研究。國立台南大學教
育學院教育經營與管理研究所碩士論文。
- 蘇建倉(2015)。學校志工參與志願服務經驗之研究—以高雄市某國小為例。南華
大學企業管理學系非營利事業管理碩士論文。

英文文獻

- Adam Smith.(1990).An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations (2nd Ed). Chicago : Encyclopdia Britannica.
- Bureau of Labor.(2016). Volunteering in the United States-2015. Bureau of Labor Statistics.
- Caldarella, Paul & Gomm, Jeff & H. SHATZER, Ryan & Gary WALL, D. (2010). School-based mentoring: A study of volunteer motivations and benefits. *International Electronic Journal of Elementary Education*,2(2),199-216.
- Choudhury E.(2010).Attracting and managing volunteers in local government. *Journal of Management Development*,29(6),592–603.
- Denhardt, Robert B.(2009) Managing human behavior in Public and Non-profit organizations. California, U.S.A: SAGE Publications.
- Dobrin, A., & Wolf, R. (2016). What is known and not known about volunteer policing in the United States. *International Journal of Police Science & Management*,18(3), 220–227.
- Dolnicar, S., & Randle, M. (2007). What motivates which volunteers? Psychographic heterogeneity among volunteers in Australia. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organisations*,18(2), 135–155.
- Douzina-Bakalaki and Faidra Evdokia(2017).Volunteering Mothers : Engaging the Crisis in a Soup Kitchen of Northern Greece .*Anthropology matters journal* ,17(1).
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). Older volunteers: A guide to research and practice. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Gage, R. L., & Thapa, B. (2011). Volunteer Motivations and Constraints Among College Students. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(3), 405–430.
- Giele, J. Z. and G. H. Elder Jr.(1998).Methods of Life Course Research: Qualitative and Quantitative Approaches,5-27. London:Sage.

- Glen H. Elder Jr.(1994).Time, Human Agency, and Social Change: Perspectives on the Life Course. *Social Psychology Quarterly*, 57 (1),4-15.
- Hatch,L.R.(2000).Beyond Gender Differences: Adaptations to Aging in Life Course Perspective. Amityville, NY: Baywood Press.
- Henryks, J. (2011). Changing the menu: rediscovering ingredients for a successful volunteer experience in school kitchen gardens. *Local Environment*, 16(6), 569–58.
- Hook, J. L. (2004). Reconsidering the division of household labor: Incorporating volunteer work and informal support. *Journal of Marriage and Family*, 66(1), 101–117.
- Hornby, G., & Lafaele, R. (2011). Barriers to parental involvement in education: an explanatory model. *Educational Review*, 63(1), 37–52.
- Hustinx,L.,Cnaan,R.A.&Handy,F. (2010). Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(4), 410–434.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). New York:HarperCollins.
- Milner, L., & Brigden, C. (2017). No Handmaidens Here: women, volunteering and gender dynamics in the Sydney New Theatre. *Women's History Review*, 27(2), 266–287.
- Mueller, M.W.(1975). Economic determinants of volunteer work by women. *Journal of Women in Culture and Society*, 1, 325–338.
- Musick, M. A. and Wilson, J. (2008). *Volunteers: A Social Profile*. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.
- Nesteruk, O., & Price, C. A. (2011). Retired women and volunteering: The good, the bad, and the unrecognized. *Journal of Women & Aging*, 23(2), 99–112.
- Pandya, S. P. (2016). What do highly qualified professionally achieving women do after

- retirement in India? Exploring time use, leisure, and volunteering. *Journal of Women & Aging*, 28(5), 431–443.
- Pestoff V., T. Brandsen & B. Vershuere(2012).New Public Governance, the Third Sector and Co-Production, London: Routledge.
- Rochester, C. & Paine, A. E. & Howlett, S. & Zimmeck, M. (2010). Volunteering and Society in the 21st Century. Hampshire, England: Palgrave Macmillan.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Shi, Z.Z., Ma, G., Yang, X. and Lu, C.X. (2015).Motivation Learning in Mind Model CAM. *International Journal of Intelligence Science*, 5, 63-71.
- Stacer & Perrucci (2013) .Parental Involvement with Children at School, Home, and Community. *Journal of Family and Economic Issues*,34(3),340-354.
- Stebbins, R. A. (2007) Serious Leisure: A Perspective For Our Time. New Brunswick, NJ:Transaction.
- Swap, S.M. (1993). Developing home–school partnerships: From concepts to practice. New York: Teachers College Press.
- Townsend, M., Gibbs, L., Macfarlane, S.(2014).Volunteering in a School Kitchen Garden Program: Cooking Up Confidence, Capabilities, and Connections. *Voluntas:International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*,25(1),225–247.
- Van Willigen, M. (2000) Differential Benefits of Volunteering across the Life Course. *Journal of Gerontology Social Sciences*, 55(5), 308-318.
- Vroom, V.H. (1995). Work and motivation (1st Ed). n. San Francisco, Calif. : Jossey-Bass Publishers.

Wardell, F., Lishman, J. and Whalley, L. J. (2000). Who Volunteers? *British Journal of Social Work*, 30, 227-248.

Wemlinger, E. & Berlan, M.R. (2016) .Does Gender Equality Influence Volunteerism? A Cross-National Analysis of Women's Volunteering Habits and Gender Equality. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organisations*, 27(2),853-873.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews*, 26, 215-240.

Wilson, J., & Son, J. (2018). The Connection between Neighboring and Volunteering. *City & Community*, 17(3), 720–736.

日本文獻

山田恆夫(2014)。国際ボランティア学とは。国際ボランティアの世紀，頁 11-27。東京：放送大学教育振興会。

社会福祉法人全国社会福祉協議会(2014)。全国ボランティア活動実態調査報告書。取自 https://www.shakyo.or.jp/research/20140808_09volunteer.pdf

附錄一

婦女參與志願服務的動機相關研究

| 研究者 (年代) | 研究題目 | 研究 方法 | 婦女參與志願服務的動機 | | | | | | | | |
|---------------|--|----------|-----------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---|
| | | | 與 母 職 相 關 | 利 用 時 間 功 能 | 價 值 功 能 | 認 識 功 能 | 增 強 功 能 | 保 護 功 能 | 社 會 功 能 | 生 涯 功 能 | |
| 劉弘煌 (2008) | 志願服務者之 參與特質—以 北部五縣市參 與志願服務基 礎訓練之學員 為例 | 量化 | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| 林惠美 (2010) | 一群女人的故 事：小學校園 志工媽媽之增 能研究 | 質化 | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | |
| 林文士 (2010) | 臺中市國民小 學志工參與動 機與工作投入 關係之研究 | 量化 | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 邱士豪 (2011) | 學校志工團隊 學習—新北市 三重國小『幸運 草故事媽媽』個 案研究 | 質化 | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| 周閔惠 | 家庭主婦從事 | 量化 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| (2011) | 志願服務經驗 學習探究-以台 中市某公辦民 營婦女服務機 構之志工為例 | | | | | | | | |
| Henryks (2011) | Changing the menu:rediscover ing ingredients for a successful volunteer experience in school kitchen gardens | 質化 | √ | | √ | √ | | | |
| 黃汝珊 (2013) | 婦女參與志願 服務經驗之探 究-以桃園縣 國小生命教育 志工為例 | 質化 | | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 鄭素美 (2014) | 國小生命教育 志工參與歷程 之研究-以天使 媽媽為例 | 質化 | √ | | √ | √ | | | |
| 蔡美香 (2014) | 臺中市國小學 校志工之管理 機制、參與動機 與工作滿意之 研究 | 量化 | √ | √ | | | | | |
| 林士芳 (2015) | 中年女性參與 社會志願服務 的充權經驗 | 質化 | √ | | √ | | | | √ |
| 王怡方 (2017) | 志願服務者的 參與動機、家人 | 量化 | | | | √ | | | √ |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|------------------------------|----|---|--|---|--|--|--------|
| | 支持與工作家庭助益之關連 | | | | | | | |
| 吳采玲 (2017) | 家庭主婦抑或是家「停」主婦？國小志願服務歷程之研究。 | 質化 | √ | | | | | √ √ |
| 劉家勇、 葉嘉嶽、 楊千儀 (2018) | 女性高齡志工從事志願服務之動機研究：以長庚養生文化村為例 | 質化 | | | √ | | | √ |

資料來源:研究者整理



附錄二

婦女參與志願服務之效益相關研究

| 研究者(年代) | 研究題目 | 研究 方法 | 研究發現 | |
|------------------|---|----------|------|------|
| | | | 個人效益 | 社會效益 |
| 劉弘煌(2008) | 志願服務者之參與特質—以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例 | 量化 | ✓ | |
| Chiang (2009) | Volunteering: A Path to Integration by Taiwanese Middle-class Female Immigrants in Canada | 質化 | ✓ | ✓ |
| 林惠美(2010) | 一群女人的故事：小學校園志工媽媽之增能研究 | 質化 | ✓ | |
| 邱士豪 (2011) | 學校志工團隊學習—新北市三重國小『幸運草故事媽媽』個案研究 | 質化 | ✓ | ✓ |
| 周閔惠 (2011) | 家庭主婦從事志願服務經驗學習探究-以台中市某公辦民營婦女服務機構之志工為例 | 質化 | ✓ | |
| 黃汝珊 (2013) | 婦女參與志願服務經驗之探究—以桃園縣國小生命教育志工為例 | 質化 | ✓ | ✓ |
| 鄭素美 (2014) | 國小生命教育志工參與歷程之研究-以天使媽媽為例 | 質化 | ✓ | |
| 林士芳 | 中年女性參與社會志願服務 | 質化 | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|--------------------------|---|----|---|---|
| (2015) | 的充權經驗 | | | |
| 王怡方 (2017) | 志願服務者的參與動機、家人 支持與工作家庭助益之關連 | 量化 | √ | |
| Milner&Brigden (2017) | No Handmaidens Here: women, volunteering and gender dynamics in the Sydney New Theatre | 質化 | √ | √ |

資料來源:研究者整理



附錄三

訪談同意書

親愛的志工夥伴您好：

我是政治大學社會工作所的楊婷恩，首先非常謝謝您願意閱讀此同意書，在您決定是否願意分享您寶貴的經驗之前，請撥冗閱讀以下的內容，同時歡迎您隨時詢問有關本研究訪談的任何問題。

本研究的目的是要瞭解「學校志工媽媽說她們的故事--多重角色下婦女參與志願服務之歷程」，包含參與服務的心路歷程、服務帶給您的影響，以及服務前、後個人的生命歷程等。希望藉由本研究的訪談，能分享您從事志願服務多年珍貴的經歷與心得。

本研究預定與您進行 1-2 次的訪談，每次進行時間約 1 小時，訪談過程全程錄音，而訪談地點由您選擇。在研究過程中絕對尊重您的意願，若您感覺有不愉快，尷尬或是觸及您個人內心不願觸及的事件時，您可以隨時要求停止錄音或中斷，甚至退出本研究。

對於您提供的訪談資料，研究者向您保證絕對不公開，僅供研究者分析討論，將來論文完成或發表時，您見到的所有資料都是以化名的方式呈現。因為您的分享，使得大家對學校婦女志工參與志願服務經驗有進步的瞭解，並可提供相關單位對規劃婦女志工培訓或與志工有關的事務作參考。最後，誠摯邀請您參與本研究，若您對本研究有任何疑慮，請隨時與研究者聯絡，謝謝。

本人同意接受訪談

本人不願意接受訪談

受訪者(簽名):

民國 年 月 日

附錄四

訪談大綱

◇ 探討學校婦女志工在多重角色下參與志願服務的歷程

1. 您怎麼會開始參加學校志願服務？
2. 當時您對學校志願服務有什麼想像嗎？
3. 您如何在為人母、為人妻、為人媳婦、工作及志工身分之間，扮演多重角色並調適呢？

◇ 瞭解學校婦女志工的生命歷程

1. 您覺得過去那些經驗或事件對您的生命帶來影響？
2. 可以談談您當時參與學校志工時的家庭、就業、社交狀況嗎？與目前有什麼不同嗎？婦女來參加志工會遇到什麼困難？
3. 當初的服務狀態(例如:服務內容及所投入的服務時數…)與現在有什麼不一樣？您覺得有什麼原因造成轉變？

◇ 瞭解學校婦女志工參與志願服務的效益

1. 志工生涯中，對您有什麼收穫、蛻變嗎？
2. 對您個人、家庭、社交圈有帶來什麼益處？