

第一章 緒論

第一節、研究背景

隨著科技、醫療與社會的進步，人口快速老化已是世界各國人口變遷的普遍趨勢。我國自 1993 年開始進入人口高齡化國家，老年人口超過總人口的 7%，截至 2008 年底，65 歲以上人口數達 240 萬 2,220 人，占總人口比率的 10.43%，未來的人口老化隨著平均餘命延長、生育率快速下降，人口老化趨勢勢必日趨明顯，而當第二次世界大戰戰後嬰兒潮人口邁入老年期後，老年人口將更急速的增加（行政院，2009；經建會，2008）。依據經建會（2008）的人口推估，2026 年我國人口中將有五分之一是老人；至 2051 年，每三位國民中就有一位是 65 歲以上的老人，老年人口的擴張將是人口改變的趨勢。且若以民國 97 年所計算的平均餘命（78.54 歲）來檢視，平均每位國民將在老年期度過十多年的生命（內政部，2009）。隨著社會人口組成的改變，高齡者的議題將逐漸的浮現，針對老人提供服務與照顧、協助彼等規劃老年期的時間運用，俾使其生活有意義並感到有價值，應是老人福利政策的重點之一。

邁入老年期乃人生的最後一個階段，在這個階段中，老人面臨許多劇烈的改變，從工作角色的喪失、社會地位的改變，以及親密關係的喪失等等，使老人面臨各式各樣的挑戰。以 Erikson 心理社會發展理論而言，老年期的價值是智慧，強調如何持續活躍於現在的生活，並同時統整過去的生命歷史，抑或面臨懊悔、失望的人生，最重要的任務是對過去的一生重新評價，並維持樂觀的態度來設計與安排有意義的晚年，使統整與絕望的任務之間獲取調和（張宏哲、林哲立，1999）。對老人來說，社會參與以及與外界的互動，如各種角色的展現與執行，乃是其中完成老年任務以及建構自我價值相當重要的一環，賴素燕（2007）亦提及當高齡者在生命最後階段積極參與社會，將有助於高齡者的統整發展與平衡，

甚至可改善高齡者的憂鬱趨勢。

近年來許多高齡化的研究不斷提出各種名詞來描述個體老化，包括「健康的老化」、「成功的老化」等等，以表現老化的積極層面。其中，麥克阿瑟基金會所資助的高齡化研究提出成功老化的基礎，乃是包含：很少罹患疾病和疾病相關的傷殘、心理健康、以及積極參與生活（梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲著，2006）。聯合國世界衛生組織亦於2002年提出「活躍老化」(active ageing)，認為高齡者的老化必須維持健康、社會參與與安全達到最適切的過程，以提升民眾老年的生活品質，活躍老化的策略之一乃是以社會參與作為服務提供的支柱（李淑杏等人，2009；徐慧娟、張明正，2004）。而國內當前的社會政策更是鼓勵社會參與，透過就業或擔任志願服務工作，使老人承擔各種角色、獲得成就並達到自我實現。如行政院於2007年頒定之人口政策白皮書（2007），強調使每位老人享有健康安全、活力、尊嚴和自主的生活，乃是政策追求的目標，並提出八項對策，其中提出「完善老人健康與社會照顧體系」、「促進中高齡就業與人力資源運用」、「促進高齡者休閒參與」、「建構完整高齡教育系統」等四項對策，促進高齡者與社會之間的互動，由此可知我國老人福利政策已正視社會參與的重要。

社會參與係是指老人以動態的概念和行動，有組織的投入社會上各類型的活動形式，以獲得透過社會參與的機會以及權力的擁有，並將社區參與的類型分為文康休閒、志願服務、宗教活動及政治參與（張怡，2003）。沙依仁（2005）則將老人社會參與的種類分為：宗教活動、休閒娛樂、老人教育、再就業及志願服務與政治活動。由此可知，志願服務乃是高齡者社會參與相當重要的一環。而在志願服務中，曾華源、曾騰光（2003）亦特別強調老人志願服務的人力開發與運用，認為老人志工具備經驗豐富、社會技巧成熟、工作時間充裕、不計較酬勞、維護傳統規範、珍惜服務時間等優點，再加上老人志工的利他性質多不期待財務的報酬，實有助於志願服務的從事。對老人來說，透過志願服務的參與更能創造自我的支持系統，減少對家庭與社會的依賴，且透過相關資源的獲取，維持與增

進他們的技能，減少依賴的焦慮，進而促進生活適應，對老人的社會生活有積極性的價值。綜上，在志願服務的範疇中，高齡者確實扮演的相當重要的人力資源角色；而對高齡者本身而言，亦是相對獲益的。

又從對社會的貢獻來看，國外的實務經驗顯示高齡者的志願服務對社會帶來相當大的獲益，以美國退休老人志願服務計畫為例，從 1971 年的十一個逐漸發展成為全國性的方案，到了 1990 年代，參與的老人將近五十萬人，方案增為七百六十個，每年提供六千四百多個志願服務時數。透過中央與地方政府的督導與經費補助，使退休老人透過志願服務計畫的執行來滿足社區的各種需求，而他們提供的服務包括：青少年輔導、社區犯罪預防、消費者保護、居家照顧工作與其他一般服務（蔡崇振，1996）。

反觀台灣高齡者志願服務的參與情形，從 92 年行政院主計處社會發展趨勢調查（2004）來看，55-64 歲為 19.32%、而 65 歲以上為 9.52%。又檢視其服務類型，發現 55-64 歲的志願服務者及 65 歲以上的志願服務者，兩者的服務類型依序皆為：宗教服務、環保及社區服務、社會福利服務，僅投入的比例略有差異，但相距不大。高齡者志願服務的人數方面，以各直轄市與縣（市）政府社會局主管之志工團隊為例，在 96 年底統計社會福利志願服務成果中，50-64 歲的志工有 35,163 位，占所有志工人數的 32.30%；65 歲及以上者，則有 11,831 位，占所有志工人數的 10.87%；合計中高齡的志願服務者占 43.17%。而從表 1-1-1 可知 94 年到 96 年的服務成果中，明顯的發現 50-64 歲志願服務者及 65 歲以上志願服務者的參與比率與人數都是逐年的攀升。從以上趨勢看來，中高齡的志願服務參與者乃是志願服務人力供給相當重要的來源，且所占的比例愈趨重要。

表 1-1-1、民國 94 年至 96 年社會福利志願服務成果統計

年度	人數 (有效百分比)						
	合計	未滿 12 歲	12-17 歲	18-29 歲	30-49 歲	50-64 歲	65 歲以上
96 年	108,869 (100%)	597 (0.55%)	5,929 (5.44%)	18,080 (16.61%)	37,269 (34.23%)	35,163 (32.30%)	11,831 (10.87%)
95 年	101,605 (100%)	439 (0.43%)	5,083 (5.00%)	17,032 (16.76%)	38,526 (37.92%)	30,784 (30.30%)	9,741 (9.59%)
94 年	78,528 (100%)	378 (0.48%)	4,444 (5.66%)	13,303 (16.94%)	30,297 (38.58%)	23,059 (29.37%)	7,047 (8.97%)

資料來源：整理自 94 年、95 年、96 年內政統計通報-社會福利志願服務成果統計

現有文獻中有關高齡者志工的研究主題，大致可分為三大類型：首先乃是針對志願服務機構的人力資源運用的討論，探究針對高齡志工的管理策略與運用模式（吳家慧，2005；許釗涓，1993；張婉玲，1995；蕭麗華，2008）；其二乃是針對高齡志願服務者投入志願服務的動機、獲益和阻礙，包括研究志願服務與成功老化間的關係、志願服務幸福感的研究、服務學習等等（沈佳蓉，2006；林虹似，2007；陳寶瑟，2008；蔡美玉，2002；賴素燕，2007；盧慶華，2008）；其三，則是檢視高齡志願者個體生命的相關研究，包括生命意義的探究、高齡志工的生命故事等等（葉卿誼，2006；蔡佩姍，2006；嚴慧珣，2007）。然而，對於「志願服務」在高齡者的生命歷程中所扮演的意義較少提及，僅嚴慧珣（2007）以高齡婦女作為研究對象，探究志願服務對高齡婦女志願服務者的影響與意義。

第二節、研究動機

對研究者來說，好奇的提問有：在老人的生命歷程裡，志願服務的意義與影響隨著個人的生命歷程而有哪些變動？當生命中有某些重大事件發生時，對高齡志工來說，其投入志願服務的動機或支持高齡者持續參與的動機有什麼樣的影

響？所得的獲益以及志願服務的功能有什麼樣的轉變？過去的研究，往往以橫斷式的研究檢視老人的參與動機、獲得效益，然而卻忽略了老人生命以及志願服務的參與不只是短暫的事情，而是一段持續進行的過程，這些都值得進一步的探討。更詳盡將本研究之動機說明如下：

一、 生命歷程的轉折對志願服務參與之影響

隨著志願服務的概念逐漸盛行，在社會上處處可以發現志願服務者的蹤跡，且隨著志願服務的制度化、法制化的過程，志願服務者的種類逐漸擴大，從康樂類、福利類、教育類、輔導類、文化類、交通類、醫療衛生類、環保類到權益類、警政類等等（曾華源、曾騰光，2003），類型相當的多元。然而當我們進一步檢視參與的成員時，卻可以發現不同的志願服務工作中，志願服務者的類型有些許的差異。郭瑞霞（2003）針對志願服務者的服務類型之研究，發現不論是在性別、年齡、婚姻狀況、教育程度的變項上，對於服務類型的選擇偏好有所差異。在年齡部分，15-24 歲以及 35-44 歲之志工對於學校的社會服務的參與率較高，年齡較大的志工則傾向參與環保與社區服務、宗教服務以及政治團體的服務；而年齡在 25-44 歲的青壯年志工參與急難救助與交通服務之比例較高。由此可知，不同年齡的志工所參與的志願服務似乎有所不同，然而，對於一個持續參與志願服務者來說，在參與志願服務的歷程中，因個人的生命歷程轉變而對於志願服務的選擇會有何種改變？而對於過去未曾參與志願服務的老人來說，生命中的重要事件如何成為參與的契機而促發參與，這些議題都是值得深入探究的。

二、 探討老人邁入老年期的志願服務參與變動情形，志願服務的功能與獲益隨著生命事件的發生而有何改變？

對在邁入老年期之後，老人會面對到許多生命角色的喪失，隨著退休後工作角色的解除、家中照顧角色的改變，雖然有研究指出高齡者透過志願服務替代與補足退休前的工作角色（葉鄉誼，2006；蔡佩姍，2006），然而對於在邁入老年

期之前已投身於志願服務的老人來說，當生命事件發生時，所參與的志願服務發揮了什麼作用？民國 92 年的社會發展趨勢調查發現 55-64 歲的志願服務者以拓展人生經驗、肯定自我價值為最主要獲益、其次為結交志同道合的朋友；而對 65 歲以上的志願服務者來說，則以結交志同道合的朋友為主，其次為肯定自我價值；第三為拓展人際經驗。從以上的調查研究發現從兩個不同年齡層的志願服務者在獲益方面確實有些微的改變，該研究雖是以橫斷式的研究檢視當時參與志願服務的中高齡者，然而當我們以個人生命脈絡來看待時，志願服務的獲益與功能是否會隨著生命事件的產生而有變化，且又如何變化？特別是當高齡者的伴侶離開人世、照顧者的角色突然結束或突然產生，高齡者的生活安排也許頓然有了急遽的改變，在這樣的情形之下，高齡志工如何以原有的志願服務來調和自己所面臨的新情境？是調整原有的志願服務類型？抑或改變投入志願服務的形式？對高齡者而言，志願服務所帶來的效益如何與生活的改變取得協調？這些都是有深入探討的必要性。

三、 現有高齡志願服務相關研究的不足，缺乏以生命歷程觀點的發展檢視高齡志願服務參與情形之變動

當我們檢視現有的高齡志願服務研究，多針對高齡志工管理做研究，或以橫斷性的研究了解高齡志願服務者的志願服務參與情形，而較少以高齡者的生命做為研究軸線，探索其生命事件與志願服務之間的關係。僅嚴慧珣（2006）、粘容慈（2004）的研究。其中嚴慧珣乃是以女性高齡志工作為研究對象，探索參與動機、持續動機以及志願服務對女性高齡志工的影響；粘容慈則是以探索志願服務對高齡志工在個人、人際及社區或環境等三個層面的充權經驗展現。然而在以上的研究裡，似乎缺乏將志願服務視為是一個動態且相互影響的過程，並探究高齡志工的生命與志願服務之間的交互影響。

隨著老化的進展過程中，志願服務參與的情形有何變動？有些人變但有些人

不變，究竟是奠基於什麼樣的原因而有此差異，本研究預定以生命歷程觀點檢視之。生命歷程觀點乃是強調動態的觀點，認為個體的行為同時受到鉅視層面的社會結構與歷史改變，以及以微視的個人經驗所共同形塑，認為老化乃是個體不斷與外界互動的過程，會隨著社會背景、歷史、文化等因素所形塑（呂寶靜，2004；李宗派，2007；林歐貴英、郭鐘隆譯；馬慧君、張世雄，2006；Elder, 2000；Oesterle, Johnson, & Mortimer, 2004；Omoto, 2000），而對志願服務者來說，志願服務的功能與意涵、及所附加的意義會如何的隨著年齡增長而變動？志願服務的參與是否也是影響老化過程中因素之一，志願服務與老化調適之間是如何的互動？這些都是過去研究所缺乏的，故期透過本研究予以釐清與討論。

四、 作為政策建議的參考

志願服務除了提供各個志願服務單位重要的人力資源之外，對高齡者來說亦是重要的積極性老人福利措施，並作為高齡者成功老化的途徑（蔡美玉，2002）。因此高齡者在投入志願服務時，瞭解其生命經驗與志願服務之間的相互影響乃有助於高齡者志願服務的管理，可作為預期高齡者在面對生命事件時可能會有的反應，透過了解高齡者參與志願服務的類型、動機是否隨著生命歷程與角色的改變而有差異，不僅有助於未來老人志願服務政策以及老人志願服務管理之規劃；且還能提供志工運用團體（或志工管理單位）在安排志願服務工作之參考。

第三節、研究目的

本研究將藉由生命歷程觀點的特殊性，同時從鉅視層面的社會結構與歷史脈絡，以及微視層面的個人經驗，檢視老人志願服務的動態參與過程。隨著生命進程、生命階段的改變，邁入老年期之後，老人會面對到許多生命角色的轉變，諸如退休後工作角色的解除、家中照顧角色的改變等等，而這些生命事件的產生是否影響個體的志願服務選擇與參與？志願服務制度相對的發揮了什麼作用？而同時大環境對這群老人志工又有什麼樣的期待與限制，來自各個層次的交互影響

之下，老人志工是如何調適所面臨的生命事件以及角色之間的競合，進而得以持續的參與志願服務？以下將陳列具體的研究目的：

- 一、 瞭解老人志願服務的動機、獲益和參與情形，以及參與志願服務如何隨著生命歷程發展而持續或變動，並探究造成變動的因素；
- 二、 檢視老人志工在參與的動態歷程中，其參與情形是如何受到鉅觀層次-社會脈絡、歷史事件以及用人單位的制度變革；微觀層次-個人的生命幅度、生命事件衍生的各種角色之間的競合關係；中介層次-志工與其他志工、工作者所產生的互動等等，探究個體經歷上述面向的交互作用，如何因應而能持續的參與志願服務；
- 三、 依據研究成果提供相關建議，以供老人福利政策制定者及老人志願服務管理工作者參考。

第二章 文獻探討

本研究的目的欲瞭解老人志願服務參與情形，以及動機與獲益狀況隨著生命歷程發展的變動，因此於本章，將整理國內外相關文獻，作為探究老人志願服務參與情形的架構基礎。首先在第一節，將定義志願服務並分析老人志願服務的參與情形、動機與獲益，並探討隨著生命階段的改變時，其志願服務參與情形、動機與獲益的變化；第二節則簡述生命歷程觀點的定義與原則，並描述老人志願服務者所處的歷史脈絡與老年期的發展任務，期能以鉅觀的社會結構與微觀的個人發展檢視老人志願服務者的生命歷程；第三節則以角色理論來檢視志願服務角色在老人生命歷程中的變動情形，並以社會支持討論老人志願服務者持續參與志願服務的因素。

第一節、老人志願服務參與

本節乃是說明老人志願服務參與情形，並提出年齡與志願服務參與各個面向之間的關係。首先說明志願服務的定義，接著將說明老人志願服務參與的現況與相關影響因素，隨後再陳述老人志願服務的動機與獲益，並於每一部分討論年齡與志願服務參與的關係。

根據內政部所頒訂的「志願服務法」的界定，志願服務乃是指民眾出自於自由意志，而非基於個人義務或法律責任，秉持著誠心，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；而所謂志願服務者為對社會提供志願服務者。林勝義（2006）亦將志願服務區分為廣義與狹義：廣義的志願服務，意味非正式的志願服務，指個人依自己的認知、自動助人，而不需考慮任何報酬的行為；而狹義的志願服務，則指正式志願服務，經由非營利組織或其他公共組織為服務對象所提供的各種志願服務工作。

無論採用何種定義，志願服務皆有以下特質：其一，出於自由意願，自動自發服務有需要的人；其二，志願服務者是利用個人閒餘的時間，以其所具備的知識、技術、經驗、體能、勞力等，服務他人；其三，則認為志願服務的目的乃是為了協助他人或增進社會大眾的利益，強調社會公益，不以獲取報酬為目的。

一、 老人從事志願服務之現況

(一)、 投入時數與服務類型

如果老人參與志願服務，那他們投入的時間為何？又參與哪些類型的服務？而隨著生命歷程的改變，其志願服務參與情形又有何變化？研究者嘗試以國內外的統計研究說明老人志願服務的參與情形，以及以不同統計年間的資料進一步做比較。

首先，在美國 2002 年健康與退休調查(Health and Retirement Study)中（見表 2-1-1），發現在 55 歲以上的調查對象中，有 32.7% 投入正式志願服務，而有 51.7% 投入非正式志願服務(引自 Rozario, 2006)。而檢視 2008 年美國志願服務的參與情形(Bureau of Labor, 2008)，發現 55-64 歲的人口群中，參與志願服務的人數為 945 萬 6000 人，占此人口群的 28.1%，65 歲以上的人數為 874 萬 9000 人，占此人口群的 23.5%，參與率略不及 35-54 歲的中壯年人口（三成左右），但若以投入的時間而言，則發現平均所有志願服務者每年投入的時數為 52 小時，而其中 64 歲以上的志願服務者投入最多，平均投入 96 小時，55-64 歲的志願服務者平均 58 小時。而志願服務組織類型，老人志願服務者最傾向投入宗教組織，55 歲以上志願服務者均以宗教組織為主要志願服務機構，均達四成以上（55-64 歲為 41.2%；65 歲以上為 46.7%），其次為社會或社區服務（55-64 歲為 15.2%；65 歲以上為 16.7%），再其次，55-64 歲志願服務者以教育或青年服務為服務場域（占 13.7%）；65 歲以上志願服務者則有 10.3% 以醫院或健康機構為服務場域。

表 2-1-1、美國老人從事志願服務情況，按年齡層分

面 向		年 齡	55-64 歲	65 歲以上
志願服務參與人數 (佔此人口群之比例)			9,456,000 人 (28.1%)	8,749,000 人 (23.5%)
平均每人每年投入時數			58 小時	96 小時
主要服務類型(參與比例)	第一		宗教組織 (41.2%)	宗教組織 (46.7%)
	第二		社會或社區服務 (15.2%)	社會或社區服務 (16.7%)
	第三		教育或青年服務 (13.7%)	醫院或健康機構 (10.3%)

資料來源：研究者整理自美國勞工局 (Bureau of Labor, 2008)

反觀我國的情形 (見表 2-1-2)，以 2000 年行政院主計處的調查發現志願服務參與與年齡的關係，以 45-54 歲的志工參與率最高，依序為 35-44 歲、55-64 歲、65 歲以上與 15-24 歲。但就志願服務投入的平均時數來看，65 歲以上持續投入志願服務的比重最高，高達 43%，平均每週投入時間亦是所有年齡組中最高，達 6.39 小時。(呂朝賢、鄭清霞，2005)。而檢視從事的服務類型，則發現 55-64 歲的志願服務者以宗教服務為最大宗，占 45.28%，其次為環保與社區服務 (39.94%)；再其次為社會福利服務 (16.67%)。而 65 歲以上志願服務者，亦以宗教服務為最多，甚至超過半數，有 52.55% 的志願服務者從事之，其次為環保與社區服務 (37.76%)，再其次為社會福利服務 (10.20%)。

表 2-1-2、我國老人從事志願服務情況，按年齡層分

面 向		年 齡	
		55-64 歲	65 歲以上
志願服務參與率		16.24%	10.25%
平均每人每週投入時數		5.01 小時	6.39 小時
主要服務類型(參與比例)	第一	宗教組織 (51.95%)	宗教組織 (53.85%)
	第二	環保與社區服務 (33.98%)	環保與社區服務 (35.71%)
	第三	社會福利服務 (18.75%)	社會福利服務 (15.38%)

資料來源：研究者整理自行政院主計處（行政院主計處，2000）

由以上可知，無論國內外的老人志願服務，皆逐漸的成為志願服務的人力發展重心，特別是老人得以持續且經常性的提供服務，而成為志願服務的主要服務供給者。而在志願服務的投入項目部分，亦可發現無論國內外的調查研究皆顯示宗教服務乃是高齡志願服務者最傾向的服務提供類別，社區型的志願服務亦為重要的參與型態。

（二）、影響老人志願服務參與之相關因素

老人志願服務的參與影響因素隨著個人的生活背景而有所影響，我們可從過去相關的研究中窺探一二。廖素嫻（2003）與林虹似（2007）皆檢視其研究中老人志願服務的特質，廖素嫻（2003）發現參與者中，以已婚者、55-59 歲、小學及大專以上、健康狀況良好且經濟無虞以及三代同堂者為大宗；而林虹似（2007）則發現女性、50-54 歲、家庭主婦、高中職學歷、已婚有偶、佛教、年資七年以上、每週服務六小時以上以及培訓參與時間為兩年以下者的志願服務人數最多。

呂朝賢、鄭清霞（2005）則進一步的檢視中老年人參與志願服務的影響因素，發現志願服務的參與與性別、族別、婚姻屬性、宗教信仰、居住地點等個人屬性

並未有顯著的影響，而是世代差異、教育情形、健康程度、時間壓力與社團活動和宗教參與對志願服務的參與具有影響力，其影響的面向如下：(1) 世代差異，中老年人因成長的過程中，社會參與機會被箝制，以及強調血親關係構成的互助網絡，使民眾對公共事務的關心低，世代越高者志願服務參與率越低；(2) 教育情形，隨教育程度所帶來的認知能力與公民技能，使高教育者對志願服務的認知能力較好，公民技能較佳時，可做的志願服務類型較多，因此受志工運用單位青睞，有較高的志願服務參與率；(3) 健康程度，越健康者可負擔志願服務所需的勞力負荷較高，因此有較高的志願服務參與率；(4) 時間壓力，家庭責任越高的老年人，時間壓力越大，而無閒餘的時間參加志願服務。而有工作收入者，也因其自由時間有限，而無法投入志願服務；(5) 社團活動與宗教參與部分，當個人投入這些活動越多，表示可接觸的志願服務網絡相對提高，志願服務參與機會增加，而提高志願服務的參與率。

另外，Mutchler, Burr, & Caro(2003)亦整理影響志願服務參與的因素，則發現一些不同於呂朝賢、鄭清霞(2005)的結果，包括婚姻關係、性別、個人信念、個人歷史的部份。在婚姻關係中，已婚者投入較未婚者高，此可能與社會網絡的拓展有關；在性別方面，有些研究指出女性投入較多，但多數研究在性別方面沒有差別；個人信念方面，發現當個體有較多服務他人的信念時，較有可能投入志願服務工作；而在個人歷史方面，則認為老年志工乃是延續早年的行為，而非老化之後才參與志願服務活動。另外針對工作狀況部分，正如呂朝賢、鄭清霞(2005)所發現，有工作的狀態對志願服務的參與乃是有影響的，但此研究中更進一步的發現此與過去有無志願服務經驗有關，過去有參與志願服務的經驗者，晚年參與志願服務多數是延續早年的志願服務行為，而新投入的志願工作者，多為兼職工作者、以及從全職工作退休者。

研究者根據以上志願服務相關研究，整理影響志願服務參與因素以及其可能的影響因素，如下：

1. 性別是重要的因素，雖然不同研究的發現有所差異，但仍須注意性別角色與志願服務之間的關係，特別是扮演家庭主婦的女性，可能因中老年女性沒有投入勞動市場，且此時期子女年紀較大，甚至已離家而有空巢期的產生，而在沒有工作亦無家庭照顧責任的因素之下，在時間可獲性增加之後，投入志願服務；而對男性而言，多是在退休之後，伴隨可支配時間的增加，進而投入志願服務。
2. 教育因素，雖各研究所呈現結果有些差異，但多數研究仍顯示當教育程度越高，隨之帶來的認知能力與公民技能，使參與志願服務的類型較廣，其參與率較高。
3. 健康因素，隨著個體老化的過程，健康因素逐漸成為影響個體參與活動的重要關鍵，因此年輕的老人參與志願服務的人數較多，健康因素也可能成為阻礙志願服務參與持續的因素之一。
4. 工作與家庭因素，指在工作與家庭方面是否讓老人具備適切的支持環境，唯有時間自由、經濟無虞、無家庭照顧之責以及有適當的家庭支持等因素之下，老人才有機會投入志願服務工作
5. 個體生命史的經驗，若曾有志願服務參與者，其持續投入志願服務工作的機率較高，另有投入社團活動或宗教組織之活動經驗者，則志願服務的參與率愈高。
6. 世代差異，在大環境的歷史脈絡之下，由於歷史因素的影響，造成世代之間對志願服務參與的接受度有所差異，隨著人民集會結社的開放，逐漸在社團參與與公民結社的參與才有不同的感受，而這對不同世代的老人而言，確實有所影響；此外，教育程度亦為歷史影響的脈絡因素之一，不同世代獲得教育的機會有所差異，而年輕世代的老人有較多的機會獲得較高的教育水準，而有助於志願服務參與機會的增加。

小結

由以上可知，無論國內外的老人志願服務，皆逐漸成為志願服務的人力發展重心，特別是老人因其得以持續且經常性的提供服務，而成為志願服務的主要服務供給者。在志願服務的投入項目部分，無論國內外的調查研究都顯示宗教服務乃是高齡志願服務者最傾向的服務提供類別，另社區型的志願服務亦為重要的參與類型。

至於影響參與之相關因素部分，則發現性別、教育、健康、工作與家庭、個體生命史以及世代等因素皆是影響個體參與志願服務的因素，而這些因素之間可能會交互的影響志願服務的參與。另外，有些因素乃是隨著時間、生命階段而變動，如健康、工作與家庭等，這些因素可能成為影響個體志願服務參與的變動因素之一，可透過本研究進一步的探索。

二、 老人參與志願服務的動機

隨著時代的進步，人們生活上獲得安定與富足，逐漸開始尋求心靈的成長，越來越多人投入志願服務行列，以獲得快樂與成就，並達到自我滿足與肯定（邱汝娜、王綉蘭，2003）。且隨著老年人口的逐年攀升，再加上退休年齡的提前，使得志願人力資源的年齡層也伴隨提高。我國的志願服務法於 2001 年通過後，退休公教志工服務要點隨即於 2002 年公佈，顯見運用年長者志工的政策為整個志願服務的主要重點（孫本初、蔡志恒，2006）。

在志願服務的討論裡，是什麼樣的因素吸引志願服務者前來參與活動，是什麼的人願意投入志願服務，乃是時常浮現的兩項議題。針對老人志願服務動機，美國有些研究在探討此主題，在 Marriott 長者生活服務（Marriott Senior Living Services, 1991；引自 Omoto, 2000）的研究指出高齡志工最常認可的三個志願服務動機：（1）幫助他人（83%）；（2）感受到有用或具有生產力的（65%）；以及（3）滿足道德上的責任（51%）。另 Brigeland 等人(2008)針對美國 44-79 歲的志

願服務者進行調查，發現志願服務者參與的動機，有 52% 的研究對象表示他們欲「幫助有需要的人」，其次有 48% 的參與者乃是欲「維持健康與維持積極」。另外其他研究也提及相關的動機包括：維持生活滿意度；藉由志願服務的提供達到個人成長、自主以及有目的感；提供下個世代的福祉；獲得具生產力的關注以及從參與活動中獲得益處(Mutchler, Burr, & Caro, 2003；Omoto, 2000)。

反觀國內高齡者志願服務的參與動機，行政院主計處（2003）社會發展趨勢調查發現 65 歲以上志願服務者的參與動機乃以「行善助人」為主要的參與動機，占 44.39%、其次為「宗教信仰」，占 27.55%、再其次為「結交朋友」，占 9.18%。其後再依序為「打發時間」、「發揮專長」、「受家人朋友影響」、「團體宣傳影響」、「學習新知與技能」與其他。蔡啟源（1995）亦將老人參與動機分為四類：（1）自我型動機（認識自我、自我興趣、自我實現）；（2）利他型動機（傳達對他人的照顧與關懷的具體表現，如社會責任、對他人同情、宗教信仰）；（3）社會型動機（以達到社會接觸、拓展人際關係的目的）；（4）受他人影響（因配偶、家庭成員、親友、鄰居的鼓勵，或仿效年齡相近者所從事的行為）。其他相關研究所提出的參與動機除以上因素之外，尚包括經濟狀況、期望回報與人際互動層面等（陳寶瑟，2008；蔡佩姍，2006；蕭麗華，2008；嚴慧珣，2007）。

另外 Schindler-Rainman 及 Lippit 亦將志願服務動機三個動力因素（引自曾華源、曾騰光，2003）歸類如下：（1）自我取向：以個人的感覺、價值和判斷來決定是否參與志願服務，此參與動力重視自我感覺；（2）人際取向：強調外在因素導向，強調相關他人所產生的趨力。如結交朋友等，以團體的規範、志工活動的社會地位、對未來社會關係網絡注意來決定是否參與；（3）情境取向：針對政策或社會情境因素所表現的反應，如表達社會責任感的需求、回饋社會、履行社會責任。

從上述的研究與統計資料，吾人可知，無論動機如何區分，多與自我取向與

人際取向相符。在自我取向概念強調以個人的感受來決定是否參與志願服務，其中可細分為利己動機與利他動機；人際取向則指志願服務參與者的社會性動機。而在情境取向方面，相關研究雖無提及，但卻以供給面的角度檢視志願服務參與的動力因素，強調志願服務概念的宣傳、以及透過志願服務方案的推動，促發社會大眾的社會責任感，並藉由提供許多志願服務參與機會，引領大眾投入志願服務。

然而，志願服務動機可能不僅限於單一因素，不同的志願服務者追求不同的目標，而相同的志願服務者也可能同時有兩個以上的目標(Clary and Snyder, 1999)。對高齡志工來說也是如此，正如同粘容慈（2004）與蔡美玉（2002）所提，高齡志工的動機是多元且異質的，由於動機的出現與個人需求、過去生命經驗、或特殊生活事件是有關係的，故志願服務的參與可能同時受到各方面的影響而促成，無法切割成單一的因素。

接著，我們進一步比較老人志工與年輕志工的志願服務參與動機，發現兩者所著重的動機型態有些許的差異。有些學者指出，參與志願服務的動機將隨生命階段不同而有差別，Omoto(2000)認為高齡者因退休而喪失生產力的角色，所以會希望透過參與志願服務獲得有用、具生產性的角色，以實踐個人社會責任；而一般有工作之成年人則為了避免與社會的疏離，而透過志願服務的參與獲得人際關係與互動。蔡美玉（2002）比較分析高齡志工與年輕志工動機的差異，發現高齡志工不重視物質回報、高齡志工不重視地位回報、高齡志工重視個人成長、高齡志工自由與空閒時間較多，且高齡志工常因宗教因素參與志願服務；年輕志工則強調獲得工作經驗。而 Okun 及 Schultz(2003)之研究，則進一步的檢視探討年齡與志願服務參與動機之間的關聯性，有以下發現：(1) 高齡志願服務者欲透過志願服務發展對社會的視野、學習新的事物；(2) 高齡志工傾向透過志願服務強化其社會關係網絡，但不一定透過志願服務交友。此外，隨著社會網絡的改變，其強化社會網絡的方法會隨之改變，如中年人因有穩定的社會網絡，而不需透過

志願服務參與的方式來拓展他們的社會網絡。但隨著邁入老年初期，當面臨到退休與遷居，反而較願意透過志願服務作為補充其社會網絡的方法；(3) 以志願服務作為減少負面感受的功能以及提高自尊的動機，則不會因為年齡而有所差異。

對老人志工而言，志願服務的參與動機可以個體的主觀反應與供給面的機會提供來說明。在個體主觀反應部分，其一乃是強調自我價值判斷，分為利己與利他兩個面向，一部分強調個體自我的學習與實踐，使個體感受具有生產力，一部分欲透過志願服務傳遞幫助他人的表現，實踐社會責任；其二為社會關係網絡的建構，透過志願服務達到社會參與，拓展人際網絡。而在供給面而言，則是國家與志願服務運用單位一方面透過志願服務概念的宣導，一方面開發適當的志願服務機會，廣邀大眾投入志願服務工作。無論志願服務參與的動機如何劃分，對個體而言，志願服務的參與動機乃是相當的多元且異質，且隨著個人認知、社會環境因素甚至過去的生活經驗脈絡，而使個人的參與動機有所不同。也許如同 Clary 與 Snyder(1999)所探討的，我們很難清楚歸類志願服務的動機，因為往往某些單一的動機的背後往往結合了各種的因素存在。而當我們以年齡作為分層檢視志願服務動機時，也發現在年輕志工與老人志工之間志願服務動機確實有些差別，年輕志工強調透過志願服務增強社會資本的建構，而老人志工則以自我成長或提高自我價值為核心。

小結

由以上可之高齡志願服務者的參與動機乃與年輕志工之間有所差異，年輕志工較傾向透過志願服務增強自己的工作經驗、技能學習或社會互動網絡，藉以建構更多有利的社會資本；對老人志工而言，志願服務參與的動機則轉變為以個體為主軸，無論是利他、利己或社會性的志願服務動機，皆以個人價值作為判定基準，透過志願服務拓展自我的學習與維持社會網絡。

三、 老人參與志願服務之獲益

在志願服務的相關研究中，另一項被關注的議題為志願服務的獲益。透過志願服務的參與，志願服務者能獲得哪些益處或改善往往是許多研究者所關注的焦點，無論對於潛在志願服務者或志願服務管理機構來說，這些獲益的整理都將有助於吸引更多的志願服務參與者，而對志願服務者來說，更是統合其透過志願服務的成長與改變，有助於研究者對參與志願服務與個體生命間的關聯。

在過去的文獻裡，指出志願服務與幫助他人同樣的對志願服務工作者是有益的，從 Morrow-Howell, Hong, & Tang(2009)研究中，整理高齡志願服務的獲益情形，主要分為利他與利己的部份。首先在利他的概念部分，發現在其研究中多數的志願服務者（90%）都認為透過他們所提供的志願服務，獲得服務的個人與社區都因為他們的志願服務而更好，甚至有 1/3 表示接受服務者有相當大的改善。而利己的部份，大約有 50%的志願服務者表示自己透過參與志願服務而變好，甚至有 31%的志願服務者表示有相當大的改善。

透過志願服務可以獲得哪些利益？從 Rozario(2007)的研究裡，將老人志願服務的獲益分為三個部分：(1) 生產力活動，Johnson 與 Schaner(2005)估計美國每年 55 歲以上的正式志願服務工作者所投入的志願服務工作價值 44 億 3000 萬；而其所投入的非正式志願服務，則價值 17 億 8000 萬。(引自 Rozario, 2007)；(2) 建構社會資本：透過志願服務建構社區裡的信任以及社會連結；(3) 志願服務者個人的效益，透過志願服務可取代就業可獲益的面向，如技術層面的提高、自尊、生活滿意度以及充滿幹勁等等。而在 Mutchler 等人(2003)的研究裡，也指出參與志願服務可增加健康、生活滿意度、促進自尊與心理福祉，以及延長壽命。

我國的志願服務獲益情形，首先從社會發展趨勢調查中（行政院主計處，2003）。可知對國內老人志願服務的獲益乃是以「結交志同道合朋友」為主要獲

益，占 34.69%；其次是「肯定自我的價值」，占 32.14%；再其次「拓展人生經驗」為 30.10%；再其次為「改善人際關係」，占 26.02%。此外，一些相關的研究則透過深入的探究志願服務者從志願服務中的獲益，如葉鄉誼（2006）從參與安養機構服務的高齡志工身上，發現老人志工透過投入服務，尋找另一種替代性社會角色，並在服務過程中，反而使志工本身面對自身生理的老化、心理價值觀的衝擊，體悟健康的重要、人生寧靜與踏實，找到生活目標，而在社會層面也發現透過參與建立社會網絡。嚴慧珣（2007）則針對老人婦女的志願服務者，發現其參與志願服務歷程層次豐富，多為正面效益，可獲得角色定位察覺、服務經驗以及深刻的生命經驗。而對老人婦女來說，志願服務拓展了個人社會參與；獲得自我實現，創造人生意義價值；提昇各種能力，甚至促進婦女自我認同；透過深植終身學習概念，邁向成功老化。其他研究更說明了志願服務對生活滿意度有所關連，且透過志願服務獲得幸福感，並認為透過志願服務，無論在個人、人際和環境層面皆可獲得充權的感受（粘容慈，2004；沈佳蓉 2006；賴素燕，2007）。

對多數的志願服務者來說，主要目標乃是服務他人與社區，其次才是透過志願服務的經驗獲得自身的利益。雖然在志願服務獲益的相關討論中，往往是關注於志願服務者個人的獲益，但事實上，獲益的對象卻不僅止於此。以受服務端而言，從直接與志願服務者接觸的受服務群、運用志願服務的機關（團體）、乃至於整個社會與國家，都透過這群人的努力而有了不同的收穫；而在服務端而言，除了志願服務者本身，甚至對自身的家庭、親友乃至於社區皆有所益處，志願服務的獲益從個體擴及到整個社會。

又進一步的檢視不同年齡層間，志願服務的獲益情形。Morrow-Howell 等人（2009）檢視志願服務者特質時，發現單純比較年齡時，志願服務的獲益情形並不會隨之而有差異，而是經過交互作用，加入參與志願服務的持久性、適當的訓練、適當的支持等因素，而使獲益有顯著的關係。若以實際自覺獲益而言，以我國內志願服務參與者為例（見表 2-1-3），無論何種年齡層的志願服務者，皆以肯定

自我價值、結交志同道合的朋友以及拓展人生經驗為主要的獲益項目。但詳細的檢視各項所佔百分比的狀況，則發現不同年齡層之間獲益情形的差異。對年輕志願服務者而言，透過志願服務發揮潛力與專長、學習技能等獲益，相較於其他年齡層而言是重要，特別是學習新技能，對其他年齡層而言比重較不高；青壯年的志願服務者，技能的學習已不是首要的獲益，而以擴展人生經驗的獲益較為突出；進入成年晚期（55-64 歲）與老年期（65 歲以上）之後，無論是肯定自我價值、擴展人生經驗、結交朋友等皆約為三成左右，特別是 65 歲以上的志願服務者，以結交朋友為最大獲益。由以上可發現隨著年齡的改變，志願服務的獲益情形確實有些微的不同。與年輕志工相比，中高齡的志願服務者（55 歲以上）志願服務獲益的類型平均分散於各種收穫，不同於年輕志工強調透過志願服務參與而擴展人生的經驗與獲得技能。



表 2-1-3、我國從事志願服務自覺獲益情形

(百分比)

獲益 年齡 層	總計	沒有 收穫	有 收 穫								
			計	肯定自 我的價 值	獲得成 就感	發揮潛 力與專 長	學習新 技能	擴展人 生經驗	結交志 同道合 朋友	改善人 際關係	其他 收穫
總計	100.00	5.17	94.83	36.00	18.15	13.52	14.90	44.24	32.63	25.05	1.65
15-24 歲	100.00	4.26	95.74	35.09	19.80	19.55	30.08	48.12	27.57	21.30	0.00
25-34 歲	100.00	4.94	95.06	39.74	17.92	15.06	14.81	47.53	29.61	23.90	2.34
35-44 歲	100.00	3.36	96.64	37.25	18.63	14.05	14.20	50.08	35.27	25.80	1.68
45-54 歲	100.00	3.96	96.04	35.16	16.44	12.48	11.87	43.07	33.94	27.70	1.37
55-64 歲	100.00	9.12	90.88	34.59	16.98	8.18	8.49	34.59	33.02	23.90	3.46
65 歲及以上	100.00	10.71	89.29	32.14	20.41	8.67	7.14	30.10	34.69	26.02	1.53

資料來源：行政院主計處（2003），中華民國九十二年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。台北：行政院主計處。

小結

無論國內外的相關研究，我們都可以發現對志願服務參與者而言，志願服務的獲益是相當的廣泛，正如 Morrow-Howell 等人(2009)所言，多數老人都認為透過志願服務是有益於他們自己、他們的家人、社區甚至對社會皆有益。個體可藉由參與志願服務協助個體調適邁入老年期的生理、心理變化，並協助自我整合人生價值，確立自我角色與獲得生活重心，進而促成成功老化，對社區與社會來說，也有所貢獻，志願服務其連結了個人與社會之間的互動，建構老人的社會參與網絡，老人志願服務者成為社會服務的重要資源，同時透過志願服務使老人不再扮演依賴者的角色，轉而成為具有生產力的人口群。

而在年齡差異與志願服務獲益的討論中，就實際的參與獲益情形來看，志願服務獲益確實有些微的不同，年輕志工以志願服務作為拓展生命經驗為主要的獲

益，其次伴隨肯定自我價值與結交朋友；而對老年志工來說，拓展生命經驗、肯定自我等獲益固然重要，但交友的比重反而提昇，藉由志願服務拓展其社會網絡。隨著年齡使得獲益重要性的改變乃是受到了什麼樣的因素所影響？是否伴隨生命事件的發展而改變？這些將會是本研究欲探究的議題之一。



第二節、生命歷程觀點(Life Course Perspective)

在目前有關老人社會學中，慣用「活動理論」以及「連續理論」作為個體進入老年期後，說明社會參與的現象的主要理論。活動理論認為透過積極的社會參與，持續中年期的活動與態度，以類似中年的工作角色與人際關係彌補退休後的角色喪失，有助於老年適應，且生活滿意度較高；而連續理論則認為人類生命週期的每個階段都有高度的連續性，因此老年期的社會參與活動與社會關係乃是延續早期生活的經驗，每個個體會以不同的調適方式，取得平衡與整合。然而無論是活動理論或連續理論，在討論老年志願服務的參與時，皆是以老人志願服務者當下的參與做討論，而無法檢視個體隨著時間的流動，其志願服務參與的連續性轉變。再者，上述理論僅以個體發展作為討論，而忽略志願服務的參與同時可能受到社會環境、世代差異等影響。因此，本研究試圖以生命歷程觀點作為討論的架構，以下將進一步說明生命歷程觀點的概念；並討論生命歷程概念中，同時對個體產生影響的歷史脈絡與個人生命脈絡，進而以此兩脈絡的交織作為老人志願服務經驗的分析架構。

一、 生命歷程觀點

在 Omoto(2000)的調查研究中，探索不同年齡的志願服務者的工作事項及彼等所獲得的成果，發現人們在不同年齡因所面對的生命任務不同而有許多特殊的動機湧現。因此，我們聚焦在生命週期不同的階段，檢視個體在不同的生命階段面臨何種挑戰，而生命任務與參與志願服務之間又存在著何種互動的關係。

生命歷程乃是指在經歷一段時間後，一連串社會中的事件與個人角色扮演後果的結果，包括：不同年齡階段所發生的事件、以及深植於社會結構與歷史改變所影響的社會角色。生命歷程觀點強調個人的經驗與社會制度之間所產生的互動關係，而後期的生命歷程是受到前期的生命歷程之影響，從微觀的個人發展、家

庭與友誼等人際互動的社會關係層面，到鉅觀的年齡層級事件(age-grade events)、文化、歷史事件與政府政策都是影響的面向。在生命歷程中，角色與角色改變的多樣性都納入考量，並指出生命的各個階段都有其發展過程，是一個終生不斷處於動態的過程。透過生命歷程觀點，檢視人與社會結構之間的相互影響，以了解個體所產生的社會行為與差異，試圖去了解時間、時期與世代的型態如何形塑個體老化與志願服務的互動過程。(李宗派，2007；林歐貴英、郭鐘隆譯，2003；馬慧君、張世雄，2006；Elder, 2000；Oesterle, Johnson, & Mortimer, 2004)

在介紹生命歷程(life course)的同時，生命週期(life cycle)與生命幅度(life span)、生命史(life history)三個概念也時常被同時提出討論，整理李宗派(2007)；Elder(2000)；Morgan 與 Kunkel(2007)等學者定義如下：

生命週期(life cycle)指分明清楚的生命階段(life stage)，可應用於人群組織、社團或家庭經過一連串之變遷時期。生命週期的概念時常被用來描述從出生到死亡連續的生命事件，描述人類世代之間連續的繁衍的過程。從婚姻、子女出生、子女離家、配偶死亡等，使生命重複的從一個是世代轉換到下一個世代，而這樣的生命週期，主要以家庭循環所著名，其中親職階段主要的轉換因素，包括：婚姻、第一個孩子的出生以及最後一個孩子的出生，孩子上學、最大與最好的孩子離家，以及因配偶的死亡而終止婚姻。其階段的轉換並非由年齡來定義，而是由角色來界定。

生命幅度(life span)之概念則應用於個人，乃是指個體從出生至死亡之期間，並強調在不同生命階段間行為的連結，同時檢視先前的歷史與後續的發展。其中，「生命階段」乃是探究生命幅度的重要概念，意指社會在特定時間內所區分的社會角色、生理變化或轉型等，可略分為兒童期、青春前期、成年早期、中年與晚年等，以各階段的發展任務、發展職責作為階段的分界。

生命歷史(life history)通常意指在一生中事件與活動的年表，典型的結合教育、工作、生命、家庭與居住等記錄的資料。生命歷史同樣的包括生理健康、社會認同改變等資料。這些記錄可透過過去有形的檔案或與應答者的面談中獲得這些資料。回顧式的生命歷史乃是立基於年齡事件基礎，記錄在每一個事件發生轉換的年齡或日期，以獨特的事件與歷史分析方式描繪一個展開的生命歷程，並以時間的差異來評估因果關係的影響。

進一步，了解生命歷程的重要概念與原則，整理相關文獻，發現生命歷程觀點主要可分為以下五個原則：(施世駿，2002；馬慧君、張世雄，2006；Elder, 2000；Elder, Johnson, & Crosnoe, 2004)

(一)、 生命幅度發展原則(The Principle of life-Span Development)：人類發展與老化是一生的過程，而生命轉換或事件的發生也將持續在一個人的生命中產生影響。

(二)、 行動力的原則(The Principle of Agency)：在歷史與社會所建構的環境與機會中，儘管受到時間、空間與社會網絡的侷限，個體仍會依照自己的偏好選擇與行動，建構自己的生命歷程，強調個體追求生命中特定目標與發展的動力，以達成個人對生命的期許或理想。

(三)、 時間與空間的原則(The Principle of Time and Place)：個體的生命歷程乃是受到在他們生命中所經歷的歷史時間與空間所形塑，因社會快速的變遷，不同的出生年使個體受到不同機會系統、文化與歷史結構所拘束的世界，強調不同的歷史時間對不同世代的人們有不同程度的影響，甚至有時歷史事件以期間的方式對跨越連續出生世代造成影響。

(四)、 時機的原則(The Principle of Timing)：生命轉換、事件與行為歷程的發展緣由與結果，乃是因個體生命的時機而有所差異，意味著個人生命歷程進入特定階段的時間長短與年齡，以及個別階段角色時常受到社會的期望所影

響。因此，可以時期、世代與年齡來檢視個體的生命歷程。

(五)、 連結關係的原則(The Principle of Linked Lives)：生活乃是相互依賴的生活，社會歷史的影響也是透過彼此共享的關係的網絡所傳遞。社會關係代表一種具有影響力的傳媒，這些動態關係會透過個體持續的從一個世代延續到另一個，即個人在生命中，不可避免的會與其重要他人的生命出現接觸與連結，使不同的生活經驗與生活目標在於兩者可相互配合協調。

小結

從以上的原則，可以發現生命歷程觀點乃是著重於鉅視層面的歷史與社會結構脈絡、中介層面的人際與社會資源及微觀層面的個體選擇，這三個層面之互動、相互影響的動態過程。以生命歷程觀點作為老人志願服務的參與情形之分析角度，乃可提供多層次的檢視面向，並且探究個體在參與過程中改變的動態歷程。老人在志願服務的過程中，需因應生活中持續面臨時間的流動以及生命事件的發生。因此，研究者欲透過檢視老人志工在生命中，志願服務與生活各個層面的交互影響的動態過程，我們將以兩個切入脈絡檢視之：其一，檢視歷史脈絡的框架，瞭解受訪的老人志工所成長的環境背景以及重要歷史事件；其二，以老人個人的生命發展，探尋老人發展階段中可能面臨的發展任務以及生命事件。藉由兩個脈絡的交織，交互檢視老人志願服務者參與志願服務的經驗如何隨著個人生命階段的發展而變動。

二、 老人志願服務者的歷史背景與發展任務

在生命歷程中，個體受到鉅視的環境結構的限制，但也同時獲取資源，作為個人的資產與動力，並影響下一個生命階段，形成自己獨特的生命歷程。對每個個體來說，因為生命階段的差異，會面臨不同的人生議題，而生命是一個連續的進程，每個階段的選擇，同時受到大環境的框架與制度的互動，以及個體上一個階段所左右，最後由個體的選擇拼湊出屬於自己的生命路徑（馬慧君、張世雄，

2006)。

生命歷程的觀點與個體發展適應的概念相符，影響個體發展的因素大略可歸為年齡的規範、歷史的規範與非規範勢力三種。(1) 歷史規範(history-normative influence)：特殊的歷史環境對個體發展造成影響。相同的歷史事件對不同的年齡影響略有差異，但大致相同。歷史規範事件對青年人的影響最大，因他們正要對事業、生活型態、家庭做決定，而這些決定均會受到社會、文化與經濟因素的影響。(2) 年齡的規範(age-normative influence)：指個體在生命的某個時間會受到特定的影響，不同年齡團體間有所差異，譬如何時就學、何時結婚、成為父母與退休，這些都是年齡規範的事件。而在社會層面的規範事件，其實就是角色，如扮演配偶、父母與工作者。透過年齡規範，使個體間的相似性增加，但同時因性別、社會階級、遺傳背景而有差異。(3) 非規範勢力(nonnormative influence)：指僅對個人發生的影響，如嚴重的疾病與意外傷害等。這些事件不會發生在特定的年齡，但任何的事件卻可對個人造成重大的影響，特別是對中年以後的人，影響力最強。每個人的發展，都是以上這三種勢力的交互影響結果。其中，年齡的規範對兒童期與老年期的影響較大（黃富順、陳如山、黃慈，2003）。

由於生命歷程觀點的特質，為瞭解目前從事志願服務之長者成長背景以及在老年期所可能會面對的角色，我們將從其歷史背景、生命任務以及生命事件等概念作為研究的背景框架。

由於生命歷程觀點的特質，為了瞭解目前從事志願服務之長者成長背景的交流以及在老年期所可能會面對的角色，我們將從其歷史背景、生命任務以及生命事件等概念作為研究的背景框架。而在進一步檢視歷史背景與生命脈絡之前，我們必須先界定所欲研究的對象群為何。由於本研究欲探討老人志願服務者隨著生命事件發展，其志願服務參與及感受的變動情形，因此必須同時考量老人志願服務的參與年資與生命事件發生的可能時期，再者，誠如生命歷程觀點所關注的，

個體的行為與態度往往受到歷史脈絡的影響，因此需以一個世代的出生與集體歷史的脈絡來思考。

研究者整理老年生命重要事件的發生年齡如下：(1) 退休，我國勞動基準法規定強制退休年齡為 65 歲，但實際的退休年齡，以 2001 年至 2006 年的平均來看，女性勞工平均 59.1 歲退休、男性勞工平均 61.9 歲退休（行政院勞工委員會統計處，2007）；(2) 祖父母，我國初次成為祖父母的年齡為 53.52 歲，且研究顯示有 73.8% 的青少年年幼時祖父母曾為主要照顧者，因此擔任祖父母同時帶來照顧的角色（林如萍，2008）；而 (3) 照顧者方面，則平均年齡為 57 歲，而其照顧對象則廣泛的包含祖父母、父母、子女與孫子女（行政院主計處，2008；吳怡真，2001）；(4) 喪偶，我國 2004 年喪偶的平均年齡，男性為 75.66 歲、女性為 74.24 歲；而其婚姻狀態從有偶轉變為喪偶的平均年齡男性為 71.85 歲、女性為 69.06 歲。從以上可發現老年重要生命事件的發生乃是發生於五十多歲到七十多歲期間，而以我國高齡志工的平均服務年資為 6 年（蔡啟源，1995），因此本研究預定分析的對象群乃是不久前經歷這些事件的志願服務者，且同時需聚焦於相同成長的世群(cohort)，由於世群的區分並無一定的規範，參考國內部分研究依教育情況、種族與重大事件劃分的世代，將 1949 年（現 61 歲）以前出生者，歸類為在日本帝國主義的霸權意識型態的統治之下成長的傳統世代（楊國樞，1985；劉義周，1994），而以其作為劃分界線，但為了盡可能清楚說明這群老人的生長背景，並符合相關事件的發生時間。本研究以 61-81 歲的志願服務者為主要研究對象。以下針對這群老人說明其生長的歷史背景、生命任務以及生命事件：

(一)、 歷史背景

個體的生命歷程乃是與其生長的社會脈絡有關，所處的大環境社會、文化的演變皆對個體有相當重要的影響性，形塑個體重要的社會規範，甚至無形的烙印於個人意識中，而影響個體認知的思維與行為的表現。因此，探究本研究的對象

群生長過程中的歷史背景可協助我們以鉅視觀點作為社會文化的脈絡的根本。

本研究的研究對象乃是屆齡六十一歲至八十一歲的老人，其主要乃是指戰後嬰兒潮之前出生的世代，主要經歷了日據時代與國民政府遷臺的老人。以下整理相關文獻說明其歷史背景（周家華，2000；周麗芳，2001；許極燉，1996；陳孔立，1996；陳鴻圖，2004；張勝彥等，1996；黃耀滄，2008；曾中明，2006；曾華源、曾騰光，2003），並試以個體的生命發展時期作為軸線，檢視其不同發展階段面臨之政治、經濟與社會環境。

對於目前六十一歲到八十一歲的老人而言，其出生於民國十八年到三十八年之間，而在這個年紀的長者出生於兩個不同的環境脈絡，一部分的長者乃是出生於日本統治末期，當時的台灣雖於日本威權統治之下，但行政運作具有法治與效率；雖在經濟剝削底下，但生活尚有餘裕；而另一部分的長者則是出生於中國大陸，在其成長的時期中國因內憂外患而不斷處於戰亂之中，經濟遲緩、教育難以普及。這兩個不同生長環境的人們，隨著台灣光復，與國民政府一同遷臺，聚合在民國三十、四十年代的台灣。對這群人而言，部分長者乃是受日本教育；部分則是在因中國大陸戰亂，而無穩定持續的獲得教育機會，而部分在遷臺後出生的長者，則隨著民國四十年代以來國民教育逐漸普及，教育資源逐漸穩定。同時我們比對民國九十四年的老人狀況調查這群長者的教育程度分布（見表 2-2-1），可發現出生較晚的長者不識字率較低，目前 71-84 歲的長者將近有三成不識字，而 60-64 歲的長者時，不識字率下降至 7.62%；另高等教育的參與機會則隨之增加，70-74 歲的長者僅有 8.72% 的人獲得高等教育，但 60-64 歲的長者中，已有 19.30% 的長者學歷達專科及以上。

表 2-2-1、老人教育程度

年 齡	百分比						
	教育	不識字	自修、私塾 或小學等識 字者	國（初）中	高中（職）	專科	大學院校及 以上
60-64 歲		7.62%	40.25%	13.86%	18.98%	8.30%	11.00%
65-69 歲		16.14%	44.81%	13.19%	14.35%	4.18%	7.33%
70-74 歲		30.03%	43.15%	9.36%	8.74%	3.52%	5.20%
74-79 歲		28.62%	50.20%	9.20%	5.16%	3.18%	3.64%
80-84 歲		27.82%	44.08%	8.86%	12.08%	3.13%	4.03%

資料來源：內政部（2006），老人狀況調查報告。內政部。

民國四十、五十年，他們陸續進入成年期，當時正是臺海兩岸緊張的時刻，為了防止中國共產黨在台灣擴散，並鞏固當權者統治地位，同時下達動員戡亂時期與戒嚴令，讓台灣陷入長達三十八年的白色恐怖時期。然在政治的戒嚴環境之下，經濟方面卻透過多項重大的改革，逐漸回復戰前的經濟水平，著手於工業、農業的復甦與重建。從五十年代開始，透過設立加工出口區與各種吸引外資的經濟政策的帶領，逐漸由農業社會邁向工商業社會（見表 2-2-2）。急速的工業化，吸引了許多鄉村的勞力集中到都市，使得從事農業的人口減少，城鄉差距也拉大。至於文化教育方面，一方面摒除殖民文化，另一方面也著手恢復中華傳統文化；人口也因逐漸的安定而有戰後嬰兒潮的浮現。

表2-2-2、台灣產業結構變動，按受僱人口分

百分比

年度	農業	工業		服務業
		總計	製造業	
民國50年	49.80%	20.90%	15.00%	29.30%
民國55年	45.00%	22.60%	16.40%	32.40%
民國65年	29.00%	36.40%	28.70%	34.60%
民國70年	18.84%	42.39%	32.40%	38.77%
民國75年	17.03%	41.58%	34.07%	41.39%
民國80年	12.95%	39.93%	30.79%	47.13%
民國85年	10.12%	37.48%	26.71%	52.39%
民國90年	7.55%	35.99%	27.57%	56.46%

資料來源：行政院主計處，引自莊奕琦、林祖嘉（2007）

到了民國六十年代前期，全球面臨兩次的石油危機，導致全球性的經濟衰退，經濟倚重外資比重逐漸加大的台灣也受到波及，此時國內以「十大建設」計畫因應之，渡過危機並經持續的發展，甚至躋身「亞洲四小龍」之列。七十年代隨著經濟體制與經濟結構的改變，使得國內經濟逐漸朝向以服務業為主導的產業，製造業以資本與技術密集為主力，傳統產業大量移至海外，出口市場趨向多元，台灣逐漸轉變成為資本淨輸出的地區，轉向國際化的發展。然而，伴隨著這樣的工業化與都市化的發展之下，經濟的發展同時也牽引著台灣社會的發展。人民逐漸的從農民脫離轉向工人階級，由中小企業造就大量中產階級，並成為重要的社會力量，參與政治與改革，甚至促進的政治的民主化，透過許多次的抗爭，於民國七十六年解嚴，各種集會結社而隨著政治體制的鬆動，使民間的力量逐漸透過展開，朝向多元的文化發展。

民國七十、八十年代，這個時期長者們處於成年期的中、晚期，台灣的政治

史上有著劇烈的變化，民國七十六年解嚴，民國八十九年政黨輪替，台灣集會結社的自由逐漸蓬勃發展。在社會環境方面，由於經濟工業化所帶來的都市化與家庭結構改變，老年經濟安全的議題逐漸浮現。

我國老年經濟保障制度的立法時間與背景，多起於民國四十年代。至民國六十年為止，由於社會建設乃是從穩定到發展的奠基時期，政治施政中心以經濟建設為主體，因此政府主導開辦各式以就業為基礎的退休金制度。如：三十九年的「台灣省勞工保險辦法」、四十八年的「公務人員退休法」等。民國六十、七十年代，由於政治面臨國內外的挑戰，政府除了推動經濟建設，同時積極於社會福利政策，紓解社會壓力。但對老年經濟安全來說，由於勞動人口整體而言尚年輕，相對其他社會福利項目的迫切性較低而停滯。民國七十年代中期至民國九十年代，隨著國內民主化運動的成熟，解嚴與開放黨禁加速民主，經濟上推動自由國際化政策，許多中小企業出走，社會問題特別是勞資糾紛問題大量增加，政府需積極回應民間需求，而積極推動社會福利政策。在老人經濟安全保障制度方面，以就業為基礎保障的各種受僱者保障法，在制度上皆有進展（勞動基準法於民國七十三年制定，並於七十九年修訂），並對農民與一般老人的各項福利津貼也有相當的擴張（民國八十四年發放中低收入老人生活津貼、民國八十五年發放老年農民福利津貼）。至此，我國老年經濟安全保障制度由就業基礎的保障轉向由國家提供制度性國民權利保障的形態（楊永芳，2004）。且於民國九十七年十月正式開辦之國民年金，採「社會保險」模式辦理，採漸進方式與現行相關社會保險銜接，建構一個更完善之社會安全網。綜觀現行老人經濟安全政策主要關注於兩大體系：社會救助體系與社會保險體系，無論是中低收入老人生活津貼，或是國民年金保險，其相關制度功能及保障範圍，目的均在降低貧窮並維持最低的老人經濟生活保障（王正、鄭清霞，2007），努力使老人較不需為晚年的經濟安全擔憂。

我們從表 2-2-3 可發現在五年前這群老人主要的經濟來源，對年紀較長的老

人而言，子女奉養乃是最重要的經濟來源，而占四到五成，而對 60-65 歲的老人而言，則以自己工作或營業的收入為主，但一部分也可能與其仍持續工作中有關；在公部門的支持部分，則發現對越高齡的長者而言，重要性越高。

表 2-2-3、老人主要經濟來源

% = 重要度

來源 年 齡	自己工作 或營業收 入	配偶提供	自己儲 蓄、利息 或投資所 得	自己退休 金、撫卹 金或保險 給付	子女奉養	向他人借 貸	政府救助 或津貼	社會或親 友救助	其他
60-64 歲	46.32%	20.33%	12.63%	8.29%	24.91%	0.46%	2.54%	0.90%	0.48%
65-69 歲	30.10%	13.94%	13.98%	11.13%	41.31%	0.70%	3.06%	0.86%	0.38%
71-75 歲	21.93%	8.65%	9.98%	10.43%	49.75%	-	24.92%	0.62%	0.57%
76-80 歲	11.27%	3.60%	12.24%	12.63%	54.80%	0.26%	36.44%	0.38%	0.23%
81-84 歲	6.72%	2.11%	10.64%	17.57%	52.36%	-	37.38%	0.80%	0.45%

資料來源：內政部（2006），老人狀況調查報告。內政部。

除了經濟安全之外，廣泛針對老人福利所制定的老人福利法於民國 69 年制定，當時隨著國人生活環境改善、醫療衛生進步、平均壽命延長、家庭結構改變，使老人奉養發生困難，需仰賴國家支持與照顧，而依憲法制定之；民國八十六年第二次修訂通過，重整老人福利的各項法規與措施，強化福利工作網絡等等；而民國九十六年的老人福利法修法，則參照聯合國老人綱領所強調的獨立、參與、照顧、自我實現、尊嚴等五點，並參酌社會福利政策綱領，提出以全人照顧、在地老化、多元連續服務為老人照顧服務的主要原則（邱月雲、陳素春，2006），並於民國九十八年的修法做些微的修正。而在老人福利法中，針對志願服務的部份（見表 2-2-4）一直以來皆鼓勵老人志願服務的參與，但相關法條從制定以來並無太多的變動，宣導性質較高。

表 2-2-4、國內與志願服務相關各項法規與方案

	年度	法條或方案內涵
老人福利法	六十九年	第十八條：老人志願以其知識、經驗貢獻於社會者，社會服務機構應予介紹或協助，並妥善照顧。
	八十六年、八十九年、九十一年	第二十三條：老人志願以其知識、經驗貢獻於社會者，社會服務機構應予介紹或協助，並妥善照顧。
	九十六年、九十八年	第二十八條（鼓勵參與志願服務）：主管機關應協調各目的事業主管機關鼓勵老人參與志願服務。
社區照顧關懷據點實施計畫	九十四年	為使社區老人就近的獲得照顧服務，透過社區關懷照顧據點的設置，以在地人提供在地服務的概念開發非正式的社會資源，藉由社區營造及社區自主參與之精神，鼓勵社區運用社區志工，充分結合與開發社區各種人力、物力資源，以回饋社區，並永續提供社區老人照顧服務，期以建立一個普及化的照顧服務網絡及社區居民關懷互助的健康社區。
人口政策白皮書	九十七年	人口政策白皮書中，針對高齡化社會提出八項對策，其中針對促進中高齡就業與人力資源運用部分，鼓勵各機關、機構、學校、法人或經政府立案團體辦理老人志工訓練，推動志願服務以鼓勵老人參與志願服務，使高齡者得以繼續發揮其專業知能，並豐富其退休後生活。
友善關懷老人服務方案	九十八年	以活躍老化、友善老人、世代融合作為發展積極性老人福利政策之三大核心理念，並以此理念發展四大方案目標。其中針對老人參與的部份透過：(1) 鼓勵推動老人參與志願服務；(2) 推廣屆齡退休研習活動，豐富老人退休生活內涵；(3) 充實老人休閒設備，提供健康、休閒育樂服務及資訊。甚至於預期成效的規劃中，期待增加 1% 之長青志工人數，且至 100 年至少培訓 3,500 名志工，以促進老人參與志願參與。

資料來源：研究者自行整理。

「志願服務法」於民國九十年公布實施，激勵志願服務的參與，雖此法並非以老人為主體，但伴隨著 94 年核定通過「建立社區照顧關懷據點實施計畫」、九十七年行政院核定之人口政策白皮書以及內政部於九十八年所核定的「友善老人

服務方案」等，皆陸續的將老人社會參與的概念落實於方案中（內政部，2004；內政部社會司，2009；行政院，2007），使民間或政府單位皆逐漸重視志願服務的議題，並成為未來老人福利的重要議題；又對個體而言，更因以上法規與方案的推動，而影響這群邁入老年的長者對於老年期的生活規劃。從表 2-2-5 可發現這群老人活動參與的情形，發現這群長者皆參與志願服務的比率約為兩成，其他各項活動中，以宗教活動為最大宗，其次為休閒娛樂團體活動。無論適合種活動的參與，皆發現隨著年齡的增加，長者參與情形卻逐漸下降，可能與身體健康或其他因素有關。

對這個世群的人而言，在歷史的脈絡下，經歷經濟大蕭條與第二次世界大戰，在艱困的大環境中成長，而塑造其保守主義的個性，認為勤奮工作、相互合作才会有美好的未來（姜靜繪譯，1998）。這樣的一群人是在什麼樣的因素之下投入志願服務，而隨著邁入老年、各種生命的發生之後，他們又會用什麼樣的態度來面對志願服務以及老年生活的安排？過去成長背景與個人生活事件之間，會是如何的影響志願服務的參與，這些將是我們所欲去探討的部份。

表 2-2-5、老人活動參與情形

年 齡	百分比					
	宗教活動	志願活動	進修服務	養生保健團體活動	休閒娛樂團體活動	政治性團體活動
60-64 歲	38.49%	22.97%	9.50%	17.37%	32.51%	10.74%
65-69 歲	37.93%	19.89%	8.39%	17.40%	30.15%	9.60%
70-74 歲	33.79%	18.31%	5.02%	16.58%	26.23%	8.84%
75-79 歲	32.53%	12.59%	6.33%	17.17%	28.33%	6.868%
80-84 歲	28.43%	9.71%	4.66%	15.42%	17.58%	7.46%

資料來源：老人狀況調查報告，2006

註：本統計題項老人活動參與情形乃為複選題，統計受訪對象所有的參與活動。

小結

政治與經濟的轉變，深深影響著台灣的改變，同樣的也影響著這一群老人的生命經驗。從以上的介紹，可以發現這群老人，幾乎等同與台灣一同成長，見證了台灣近代以來的發展，在短短的五、六十年之間，台灣經濟快速的從初級的農業發展轉向工業、服務業，甚至當前科技業的發展，這群老人感受到過困苦的農業社會，參與台灣經濟起飛的過程，感受過經濟泡沫化與目前全球性經濟危機，然而在其逐漸向老年期的同時，國內社會福利亦開始注重老人經濟安全議題，降低老人對經濟的不安全感；在社會參與的部份，因台灣的從威權體制的國家朝向民主國家的發展，讓這群人從中晚期開始學習積極參與公民權益，且隨著老人福利政策與方案的鼓舞，而營造出友善於老人社會參與的環境。這群老人同樣生長在上述的歷史脈絡之下，這些歷史事件是否對這群人集體產生重要的影響，如：公民參與的態度、對老年生活的規劃以及老人在社會中所扮演的角色之看法等等。而這些影響如何直接或間接的影響老人的志願服務參與？這皆是我們欲透過研究進一步去探究的部份。

(二)、 成年期的發展角色與職責

從 Erikson(1968)的心理社會發展理論中，提出不同年齡者在每個生命發展的階段皆有其需完成的任務（引自張宏哲、林哲立，1999），延續前述所提與志願服務相關之因素，個體參與志願服務往往需在工作與家庭的面向之間協調，才得以參與志願服務，而入工作與家庭正是成年期非常重要的兩件事，且此時其個體相對已具備適切的自決能力，因此我們藉由認識成年期前期邁入晚期的過程，瞭解個體各種任務的轉變（整理自：沙依仁，2005；張宏哲、林哲立，1999）。

成年早期 20-40 歲為親密與孤立的階段，強調與他人建立親密關係，一般而言，在成年階段乃是追求成就、事業表現與社經地位的顛峰，因此，在工作與社會關係上有一定的穩定性，在社區或團體上也能形成與他人的友誼，甚至可維持

拓展個體在工作的表現，以獲得更大的群體對自己的肯定，同時可透過各種支持網絡促進個人的價值感、自尊與創造能力的展現，以擁有自己的一席之地。而中年期 40-65 歲是「創造生產與停滯階段」，此期的成年期在身體機能和外表有明顯衰退與老化的改變，在生理、心理和社會層面上會有調適需面臨的新考驗與衝擊，隨著父母、子女年齡的增長，而可能成為必須一方面養育子女，一方面照顧老年父母親的三明治世代，也可能隨著子女離家而有空巢期的生活，產生失落、沮喪的感受。在完成一些生命目的後，如家庭、事業與社會的發展之後，轉而關心別人、社區，從自我的關注轉而關心別人、社區，以展現自己的生產力、貢獻力的人。

而當人生邁向成年晚期（老年期），則強調如何持續活躍於現在的生活，並同時統整過去的生命歷史，抑或面臨懊悔、失望的人生，發展任務包括個體需充分的自我統合，以及適度的失望感，使在死亡之前有意願對生活做改變。面臨生命週期末端的人，背負著生理限制、面臨比過去更有限的個人未來雙重重擔，而發現自己掙扎著是否要接受不可改變的過去與不可知的未來，承認過去的措施與疏忽，並以整體的完整感平衡隨之而來的絕望與消沈，因為對生命週期具有特殊的觀點，使其可作為下一代的導引，同時也努力的尋找得以信賴的指導，引領思考自己的未來。具有開放的態度，平衡與絕望，面臨的是重新整合與重新調整的過程，將過去經歷的事件整成成為生命的一部分，並賦予新的意義。

在 Erikson 心理社會發展理論中，看見個體從成年早期關注於「愛」、在親密與孤立之間取得平衡；成年中期關注於「關懷」、在生產繁衍與頹廢遲滯之間取得平衡；而到了成年晚期則關注於「智慧」的產生、強調在統整與絕望的任務之間獲取調和，這一連串的任務伴隨著個體在生命的發展過程中面對各種挑戰，以盡可能完成任務，並融合社會與文化的期待（張宏哲、林哲立，1999；沙依仁，2005）。

為了達到 Erikson 老年期的發展目標「整合」，則可透過以下的發展職責：(1) 處理退休與退休後收入減少的經濟不安全問題；(2) 退休後與配偶的相處；(3) 與自己同年齡團體或老人協會建立關係；(4) 維持朋友和家庭關係；(5) 繼續履行對社會和作為公民的責任；(6) 坦然面對自己的疾病和配偶、親友的死亡；(7) 尋找令人滿意的居住環境；(8) 適應體力和健康的改變，並克服對身體外表的重視；(9) 重新評估個人的價值、自我概念以及自我的價值；(10) 接受死亡的來臨。(Zastrow & Kirst-Ashman, 1990, 引自呂寶靜, 2002)

小結

對個體來說，生命階段的發展任務隨著年齡與角色的轉變而不斷的改變。成年早期正是事業與家庭的發展與衝刺期，到了中年期個體開始重新整頓自己的生命角色，檢視審視過去的成就與發展新的生命意義，而到了老年期則伴隨著體認到死亡的必然性，而回顧與重整自己的一生，而在統整與絕望之間釐清生命的意義。當我們隨著生命不同階段來檢視志願服務時，首先欲思考志願服務起始於不同的生命階段時，對個體而言志願服務是否有著不同的意義？而隨著時間的進程，對於持續參與志願服務的人來說，當面臨不同階段任務時，志願服務的參與情形以及所賦予的意義是否也隨之改變？

在成年早期時，正是個體成家立業的階段，著重個人價值、自尊與創造能力展現的青年，其在工作、家庭與志願服務取得平衡的機制為何？無論在生理、心理和社會層面上，到了中年期都開始有了新的挑戰，家庭成員間的關係有些改變，包括照顧者角色、與父母、子女的關係，對中年期的個體來說，重新思考自我價值時，志願服務的參與是否成為其展現生產力與貢獻的方式之一？邁入老年期之後，必須面對各種生命角色的整合，當各種角色隨著生命事件轉變時，志願服務的角色會隨退休、角色喪失、遷移、失能和喪偶等變遷益發重要？抑或降低參與的程度？隨著生命發展的歷程，志願服務是如何的受到個體生命的影響，

而志願服務是否也成為個體生命發展與因應事件的調節角色？以下將進一步說明特別在邁入中老年期後，個體會經驗什麼樣的生命事件，而與志願服務之間又有和互動關係。

(三)、 中老年的生命事件

在中老年的生命階段裡，個體會面對到許多不同的生命事件，並帶來新的角色，對不同的個體來說，也因個別的生活境遇，而使其有不同的生命事件，或影響事件發生的時機。以下介紹幾個在中老人期，時常面對的生命事件：

1. 退休：

退休乃是指從工作職場退役，傳統而言，退休意味著一個人因生理老化，缺乏生產力，不再被社會所用，而被迫退休。因此，老人對退休往往懷有莫名的焦慮與恐懼。對現代人而言，退休者應被視為是社會的人力資源，退休者所具備的工作經驗與智慧，可為社會發展提供一臂之力，而讓老人的人力資源延續使用(蔡培村，1995)。

近年來，因退休而離職的員工年齡有提前趨勢，根據行政院主計處「受雇員工動向調查」，2006年工業及服務業受雇員工平均退休年齡為54.9歲，55歲至64歲年齡退休者占48.6%最高，其次為45歲至54歲年齡組占41.9%，而65歲以上者占5.2%，35歲至44歲退休者占4.3%（行政院主計處，2006）。當個體從工作職場退役之後，可能意味著空閒時間的增加以及原有的社會網絡退縮，許多社會政策與方案不僅促進個人積極參與勞動市場，更是投注於社會層面的活動參與（呂建德，2009），如藉由志願服務的參與，轉移原有的生活重心，不因退休事件的發生，而減弱與外界的互動。

2. 空巢期

空巢期的形成主要是由於孩子外出唸書或工作，家中剩下父母親兩個人的情

形。空巢期並不意味著親職的結束，而是另一個階段：父母親與成年子女的關係的過渡期。往往對於並未重新規劃自己生活做準備的婦女或是對於懊悔沒有多花時間與子女互動的父親往往是難受的（張慧芝譯，2002；謝佳容等譯，2005）。

當家庭面臨空巢期，影響最深的多為家庭主婦，隨著子女的離家，意味著家庭照顧角色的中止，而對家庭主婦而言，一部分意味著可調配時間的增加，一部分則意味著與子女關係的轉變。對於空巢期父母而言，必須調適生理、心理方面的適應問題度過這個階段，其中，家庭關係與社區關係為社會適應的主要面向，可藉由參與社會團體活動向外擴展人際關係，以達到良好的社會適應（林美伶，2006），而此時期或許成為參與志願服務的契機，將志願服務作為生活規劃的一部分，同時也可透過志願服務網絡，補充情感上的慰藉。

3. 喪偶

配偶死亡被公認為一個人一生中最愴痛的事件，生存者經常面臨情感上、經濟上，甚至身體問題。國人喪偶的年齡男性平均為71.85歲、女性平均為69.06歲（楊靜利，2004）。由於由於男女的預期壽命和結婚時男長於女的社會規範所影響，因此，女性喪偶機率高於男性（林娟芬，2002）。

主要有效度過喪偶的方法之一，乃是與朋友們繼續保持親切聯繫的關係，以渡過這段時間，通常女性較男性適應的更好（謝佳容，2005）。若決定不再婚，必須學習獨立生活，適應寡居的角色。對多數喪偶的女性來說，常經歷經濟資源的減少。儘管守寡會有極度痛苦與長期悲哀，但多數人仍成功的因應，並從孩子與朋友身上獲得支持（郭靜晃、吳幸玲譯，1994）。以婦女喪偶適應歷程為例，林娟芬（2002）整理婦女喪偶的適應策略如下：（1）認知策略，包括自我溝通、接受配偶死亡的事實、與逝者關係的再肯定或重整；（2）行為策略，改變或持續各種活動，如安排空閒時間、參與活動、繼續工作；（3）人際關係策略，包括結交朋友、找朋友宣洩情緒；（4）改變環境策略，指離開原來的生活環境、

遷離舊居；(5) 轉移目標策略以及(6) 計劃未來等。因此對喪偶者而言，也許可透過於志願服務參與作為適應喪偶的方法之一，藉由投入志願服務的行列，拓展其新的生活。

4. 為人祖父母

擔任祖父母的角色，可作為連續過去與延續家庭延續性的象徵。近來，提早退休的趨勢讓越來越多祖父母有時間與孫兒在一起，且有越來越多祖父母會在某個時刻擔負起照顧孫兒的基本責任（張慧芝譯，2002）。

祖父母的角色則可分為五種類型：(1) 正式型：喜愛孫子女但不介入照顧，僅必要時偶而提供照顧；(2) 尋樂型：與孫子女成為玩伴；(3) 代理父母型：因子女外出工作，承擔照顧孫子女的责任；(4) 家庭智慧寶庫型：指其扮演權威角色，是家庭中尊崇的人物；(5) 疏離型：與孫子被保持距離，僅特殊節日出現。對祖父母來說，可能不單純扮演某一種類型，另外台灣的親密型祖孫關係泛存，透過與孫子女的互動中感受到個人生命的延續，以及為人父母的滿足。而代理父母型的祖父母也可能影響到這些中老年人必須辭去工作或暫擱其退休計畫，大幅減少休閒活動與社交生活，並可能危及到個體的健康與財務困難（張慧芝譯，2002；黃富順、陳如山、黃慈，1993）。

在台灣有 73.8% 的青少年，年幼時祖父母曾是主要照顧者（林如萍，2008），就親密型祖孫關係而言，祖父母角色的產生，往往伴隨而來的是部分照顧責任的承擔，對志願服務而言，多為阻礙參與的因素，除非家庭中具有足夠的照顧支持力量可分擔照顧責任，且祖父母本身對自我角色的期待，亦未抱持高度的照顧責任態度，志願服務參與的機會才有可能提昇。

5. 照顧角色

家庭照顧者乃是意指照顧有殘疾、慢性疾病或年長、虛弱以及無法照顧自己

的人。照顧者的角色並無特別的侷限，而可能是被照顧者的配偶、伴侶、家人、鄰居或朋友。對於邁入中老年期的人而言，照顧者的角色多因其扮演父母與子女而產生，照顧年邁的父母、子女甚至因祖父母的角色而照顧孫子女。其中特別是女性，照顧者約有七成為女性，平均年齡為 57 歲（吳怡真，2001），而從中老年狀況調查也發現，在 45 歲以上有 33.94% 需要照顧親屬，其中以需照顧子女居多，占 61.08%，需照顧（配偶）父母親占 40.39% 居次，需照顧 15 歲以下（外）孫子女亦占 17.50%。且隨年齡上升，照顧子女之比率逐漸下降，而需照顧 15 歲以下（外）孫子女比率則呈上升（行政院主計處，2008）。

然而，照顧工作對照顧者來說，卻有著許多面向的影響，包括體力負荷、情緒負荷、經濟負荷、缺乏照顧技巧所造成的壓力，甚至是服務體系加諸於照顧者的負擔（王增勇，1999）。這些影響一方面侷限的照顧者的生活安排，一方面也可能因各種負荷產生生理、心理的不適。因此，當個體產生照顧者角色時，是否會排擠志願服務工作的參與？而相對的當照顧者角色終止或中斷時，是否反而增加志願服務參與的可能性。

當我們將這些角色與志願服務參與的相關因素比對之後，發現在志願服務參與相關因素的探討中，鮮少研究針對生命事件所產生的角色變動檢視其志願服務的參與情形。但在老人志願服務參與的相關因素中，有些因素的差異卻是隱含於各種角色之中，如性別可能在照顧者角色中展現差異，兩性擔任照顧者的樣態有所不同；而工作與家庭對老人各種角色的期待也會影響個體參與志願服務時，是否可獲得相對的支持環境，當家庭需要老人扮演工作者或照顧者角色時，或許就排擠了老人參與志願服務的時間。然而志願服務與各種生命事件之間的互動過程，卻可能因個體個殊性而有不同的展現，個體如何調整志願服務的參與正是本研究欲探究的部份。

小結

從以上老人的生命歷程來看，不少老人是在五十五歲開始經歷退休事件的發生，帶來工作角色的轉變，並使其自由規劃的時間增加以及社會關係的改變；而在家庭內也隨著個體進入中老年期，而陸續經歷空巢期以及父母的角色，此外也可能因家中有失能者或擔任祖父母而產生照顧者的角色，甚至面臨喪偶。而在面對可能產生的角色轉換與志願服務之間，對每個個體來說，相同的角色所代表的意涵可能會有所不同，如祖父母的角色可能對某些人而言需擔負照顧責任，某些人則否。因此各種生命事件與志願服務之間的互動關係，也許會因個體的差異而有不同，且各種角色也未必必然發生在所有個體身上。無論是退休、喪偶、照顧角色等，不必然是正面或負面的影響志願服務的參與，對研究者來說，正是希冀透過研究，瞭解各種生命事件對老年志願服務者的影響脈絡，以瞭解志願服務在個體生命中，所扮演的角色變動過程，並釐清志願服務參與情形的改變狀況。

第三節、以角色理論檢視老人角色與志願服務角色之關係

在本研究中，研究者試以生命歷程觀點作為老人志工生命脈絡的分析角度，同時以鉅觀歷史層面與微觀的個人生命發展兩個脈絡來檢視老人志願服務者的參與情形。然而在瞭解志願服務參與狀況以及參與獲益與意義的變動過程時，生命歷程觀點提供的是一個協助分析的架構，陳述志願服務參與情形受到歷史脈絡與個人發展的影響，可能改變的契機點，卻無法解釋個體當下選擇改變或不變的因素。生命歷程觀點認為人類發展是一個不穩定的狀態，透過同時產生的角色獲得或失去、持續或中斷的非線性過程所組成，個體在發展的過程中，不斷的與社會交互回應，也因此，隨著個體生命軌跡、轉換以及選擇的差異，使每個個體的生命展現有所不同（林歐貴英、郭鐘隆譯，2003；Hooyman & Kiyak, 2005；Novak, 2006）。然而，對於老人志願服務者而言，隨著生命事件的發生，伴隨各種角色的產生與失去，是否影響了志願服務的參與情形以及志願服務所代表的意義，且志願服務的角色又何以持續的存在於老人的生命當中？志願服務的角色如何與其他角色相競合？

回顧志願服務相關研究，發現針對志願服務角色的討論多可分為以下三種類型：其一乃是瞭解志願服務者在機構中所擔任的角色，發現志願服務者依照在機關（團體）中所執行的任務差異，而扮演不同的角色，諸如協助性角色、參與者的角色、人力替代的角色以及拓荒者的角色等等（林秀眉，2002；蔡佳雯，2001）；其二，則是針對志願服務角色的期待與實踐進行討論，如參與志願服務所經歷的角色壓力、角色衝突等等，發現角色壓力與衝突確實會影響志願服務的參與。（王完，2001；林東龍，1998；黃舒玲，1993）。以上，兩種類型皆單純以志願服務參與的角色作為主要的探究目的。而第三種類型，乃是探究志願服務與其他角色之間的互動，但往往是針對已發生的角色轉換進行解釋，特別對許多高齡志願服務者而言，志願服務的參與乃是協助老化的替代性角色，亦為志願服務的參與動

機（李瑞金等，1995；葉俊郎，1994；蔡美玉，2002），然而，卻鮮少有研究去討論對老人而言，志願服務角色與其他角色之間的動態變化狀況。

角色理論是最早被用來解釋個體適應老化的理論之一，著重於研究老年人如何適應新角色的問題，其中涉及兩個面向：(1)拋棄成年所扮演的典型角色，以及(2)取而代之的老年新角色。角色理論相信在老年期的轉變得過程中，老人會失去中年期的社會角色和社群關係，因此可能拋棄很多原有的角色，角色理論相信若能在角色變遷的過程中，取得適當調整者，其晚年生活較容易感到滿足與成功。(朱佩蘭，2001；周家華，2000；蔡文輝、徐麗君，1991；廖育青，2006；Hooyman, Kiyak, 2003)。因此，我們選用角色理論來探究老人行為決策的理論基礎，老人在不同的生命階段、面對不同的社會角色時，如何排序其所扮演的角色重要性，以及如何配置各個角色與志願服務角色的位置。以下說明角色理論的概念與原則，藉此之說明老人的角色變遷。

一、 角色理論

「角色」起源於戲劇中的一個專有名詞，指戲劇舞臺上所扮演的劇中人物及其行為模式。社會學家們在分析社會互動的過程中，發現社會舞臺與戲劇舞臺具有某些相似之處，因此以戲劇的「角色」借喻生活中的「角色」。舞台上的演員比喻為社會中的行動個體，演員依據劇本而扮演其角色，個體則受到實際生活的社會習俗與文化明定其行動的規範；而角色扮演的成功與否，依演員本身的技能不同而以獨特的方式詮釋，社會中的個體也會依照自我的概念與角色扮演的技巧而擁有獨特的互動方式（吳曲輝等譯，1992；陳志成，2005）。

角色的概念乃是強調個體與社會系統的兩個元素，角色理論假定人們在社會結構中佔有特定的位置(position)，每一個位置都有相對應的角色，而每個角色應有的之權利與責任義務都被詳細的說明（Linton, 1998；引自楊雅嵐，2006）。而每個角色都會被個體本身或他人賦予特定的行為與期望，稱為「角色期望」(role

expectation)。角色期望乃是一種雙向的關係，因此個體與社會脈絡的互動中，行動的扮演者會在其所處的脈絡中找尋屬於自己角色的位子，以利扮演自己的角色，方便與他人和社會互動，故在檢視角色時，需考量同一個社會脈絡中各個相關的角色（Hardy, 1988，引自吳宜姍，2005；楊雅嵐，2006）。而角色行使(role enactment)則是指個人遵守角色所規範與賦予個人行動的範圍，即是指扮演符合地位的角色，做出被期待的行為，而在角色行使的過程中，會受到個人經驗、能力與人格的因素，而使不同個體在扮演相同角色時會有不同的反應，同時當自我參與的程度越高、角色佔據的時間越長，在扮演此角色時會較認真與用心（宋鎮照，1997）。

而當個體在角色期待之下，進行角色行使時，會有兩種不同的反應產生，其一，乃是人們的角色、行為、期望與周遭人們的期望一致，稱做「角色互補」(role complementarity)（Goode, 1960；引自楊雅嵐，2006）；其二，當個體面臨兩個或兩個以上角色要求不能契合的情形，包括個人與他人對角色期待的不一致，或角色不同於個人生命經驗，而無足夠能力展現角色行為時，稱為「角色衝突」(role conflict)（吳宜姍，2005；楊雅嵐，2006；Smelser, 1995）。角色衝突又分為「角色間的衝突」與「角色內的衝突」。當個體同時擁有兩個以上的角色時，當角色之間的義務或期待彼此相互矛盾，造成個體角色行使或認知的抉擇困難，即不同角色產生不同的行為期待，即為角色間的衝突；而角色內的衝突，指同一個角色因不同團體對之的期待有差異，而使個人不知如何適當表現行為，即不同人對同一角色有不同的期待所產生的衝突（陳郁芬，1996；楊雅嵐，2006）。

當人面臨多重社會角色，或進入新角色的情境時，需同時必須協調個體的各种行為，以面對各種角色的期望，當個體擁有的角色越多，個人的時間、精力的耗竭與面對衝突的可能性就越大。為了要紓緩角色衝突，可透過角色調適(role adjustment)來因應，角色調適乃是不斷改變的過程，個體為了與其所處的環境脈絡形成和諧的關係而不斷的付出努力（劉素滿，2009）。個體需透過時間與學習

來改變自己，以便符合角色的期待，Hardy 將之稱為角色轉移過程(role transition)。在這個過渡期中，個體會隨著情境改變原有穩定的角色狀態，而產生對新角色的不確定感，以及對舊角色的模糊性（引自陳美慧，2000）。若個體需要扮演的角色過多，缺乏足夠時間或資源來完成所有社會與家庭角色的責任與義務，則可能會產生角色壓力與心理沮喪，在調適與角色移轉的過程中，可透過放棄其中一個角色、對角色做某程度的調整、分清主要角色與次要角色的優先次序、運用人際關係技巧降低或化解緊張等方式降低壓力（宋鎮照，1997；吳宜姍，2006）。

老人是以社會成員的角色處於社會關係當中，當我們以角色的概念檢視老人時，相信社會結構對個體老化有某程度的影響，而社會規範也同時侷限老人角色的表現。隨著個體老化的過程，即是個體從中年的角色進入老年角色，個體角色行使以及角色期待勢必也隨著角色的轉換而有所改變（袁緝輝等，1991；蔡文輝、徐麗君，1991）。而若以個體老化的角度來檢視，發現老化使老人必須面臨許多挑戰，包括成為老人的態度、生理的衰退以及社會角色的喪失（Novak, 2006）。邁入老年期後，個體會隨著不同社會事件的發生而經歷舊有社會角色的失去（如工作角色的失去）、獲得其他新的角色（如照顧角色的獲得）。在這樣角色轉換的過程中，個人必須要重整不同角色之間所具有的角色期待，使自己角色行使時符合各種角色的期望。

對老人來說，在老化的過程中，必須同時面對各種角色的獲得與失去，在老年期，老人除了志願服務者的角色以外，而可能承擔各種角色，如配偶、父母、祖父母、工作角色、照顧者角色等。而在本研究中，欲進一步透過角色理論解釋老人志願服務者面對不同角色時，其角色選擇與調適。以下以老人角色變遷的觀點來看，說明各種常見的角色變動情形：角色退出、角色重新投入、角色易位以及角色繼續等（朱岑樓，1988）。人類生活中，角色退出是角色變遷的主要來源，當兩個或更多人之間停止任何穩定的互動模式和共有活動，就會有角色退出的狀

況。而當角色的喪失後會留下一個需填補的位子，為了終止角色喪失所帶來的自尊影響與損害，會則以下列三種方法補位，以恢復或支持重要角色退出後的身分繼續（陸洛、陳欣宏，2002；辜慧瑩，2000）。

（一）、 角色繼續

指個體仍延續原有的角色，譬如未能卸下照顧家庭的責任，在家庭中透過經驗的提供以維持照顧家庭的責任感。

（二）、 角色重演

指個體重演被放棄的角色，譬如退休者重新扮演工作角色，但退休者往往因體力與技術等因素，相較於年輕人難以進入勞動市場。

（三）、 角色易位：

角色易位係指個人角色中增加另一個或多個角色，以恢復因放棄所退出的角色，對自我整合所造成的破壞。一般人多以現有存貨的其他角色，作為減輕因退休或生病等重大角色退出所帶來的緊張與被剝奪感。

由以上可知，對個體而言，當某個舊的角色退出之後，如退出工作，個體為了補足工作角色的空白，而會以各種方式進行角色遞補（譬如扮演志工、祖父母）。然而，個體並非僅能被動的遞補角色，而可透過積極的方式獲取新角色，對老人而言，獲得新角色的機會往往較少，通常是家庭或個人發生特別的事件，才有可能產生新的角色，如娶媳婦或生孫子女而得到新角色的情形較為常見，但對某些長者而言，當其卸下某些人生角色和義務後，重新開拓一個屬於自己的生活樣貌，譬如參與社團、志願服務。透過老人自發參與，一方面彌補過往因其他人生角色排擠效應而造成的缺憾；一方面則透過新角色幫助老人自我成長，也促進了老人的社會統合，進而與變遷的時代潮流接軌。就老人志願服務者而言，當經歷各種角色轉換時，無論是自己或他人、甚至整個社會對老人所扮演的角色期

待有落差時，可能造成角色的衝突，特別是家庭與工作角色的需求（如擔任照顧者或從事勞動工作）影響到志願服務角色的執行時，抑或在時間有限制的情況下，志願服務者的角色必須做調整。對老人志願服務者而言，往往是重要的轉變關鍵，老人志工應如何協調各種角色的執行？預定以社會支持探討老人角色的適應。

小結

在角色理論中，個體乃是處於社會脈絡之下，而在社會規範、角色期待底下，依循自我對角色的詮釋行使角色的各種行為，對老人志願服務者來說，隨著志願服務參與的歷程中，當經歷一次又一次的角色轉換，不同的角色之間是否產生衝突，進而影響了個體參與志願服務，而這些角色的轉變是否也成為個體對志願服務的獲益與參與動機的轉變？期待透過角色理論的各種概念，作為老人角色變化的討論基礎。

二、以社會支持討論老人角色的適應

許多生命歷程轉變的事件，例如退休、配偶死亡或擔負照顧他人的角色等，可能隨著年老而增加，為了降低老化後的不適應而影響年老的生活品質與社會參與，需要適當的機會與支持，協助老人繼續或投入社會參與（張怡，2003；葉肅科，2005）。當我們聚焦討論志願服務的角色與老人其他角色之間，隨著生命事件的變動，老人是如何協調其他角色以持續投入志願服務中？志願服務與不同角色之間又是如何調適新的角色組合，以協助老人安排最適切的老年生活。

志願服務的角色，乃是處於工作與家庭兩個公、私領域角色以外的公民社會參與角色，在相關研究中，甚少針對老人志願服務角色與其他角色之間的適應做討論。爰此，研究者試以現有文獻中較多有關工作與家庭間角色互動的討論，來檢視角色適應的情形。首先針對從工作與家庭衝突的形式方面，Greenhaus & Beutell(1985)提出三種型式（引自黃詩萍，2003；王成榮，2004；余慧君，1999）：

(1) 時間衝突：指個體的多元角色將會彼此競爭日常生活的時間。(2) 壓力衝突：指因個人角色所產生的情緒性反應影響另外一個角色行為的表現(3) 行為衝突：角色內在行為的特定模式可能與另一角色行為的期望無法和諧共存，亦即如果不能依據不同角色的期望去調整自己的行為時就會產生行為衝突。由以上發現在工作與家庭角色之間的衝突可能會在時間、壓力與行為上展現，若於工作、家庭以外，又加入志願服務角色時，其衝突的產生是否也會以這三種形態呈現，嘗試以這三種衝突形式來討論志願服務角色處於除了工作與家庭之外，個體如何解決衝突，並做好各個角色之間的角色調適。

由於工作與家庭是影響個體生活滿足最重要的兩個部份 (Frone & Rice, 1987, 引自余慧君, 1999)，為了改善與緩和工作與家庭所產生的衝突，國內外學者提出社會支持行為作為因應之道 (王成榮, 2004; 石麗君, 2007; 崔來意, 2000)，以下進一步說明社會支持的意涵與功能，藉以瞭解各種角色扮演與調適的過程。

「社會支持」最早由 Cassel & Cobb 兩人於 1974 年提出，研究發現社會支持對於生活壓力對健康所造成的負面影響，有減緩的作用 (引自郭珮怡, 2008)。此後，引起國內外學者對於社會支持研究的重視。社會支持係指以人際互動網絡為基礎，個體藉由與他人互動獲得心理或實質上的協助，以緩和壓力對生理與心理所造成的衝擊，增進個體的生活適應 (王成榮, 2004; 石麗君, 2007; 沈桂枝, 2000; 崔來意, 2000; 郭珮怡, 2008)。針對社會支持的內涵，以下分為兩個部分進行說明：

(一)、 社會支持的功能

國內外學者對社會支持功能行為所提出的許多不同論點，對於老人的社會支持網絡之功能，整體上應可概括整合為兩大部份 (余月嬌, 2003; 宋麗玉, 2002; 郭珮怡, 2008)：

1. 情感性支持：透過分享感受、發洩情緒、瞭解、接納、肯定自價值或尊嚴等獲得支持。對老人而言，情感性社會支持的提供或應用對老人身心健康有良好的促進作用，特別是子女或親友所提供的情感性支持。
2. 工具性支持：是指訊息的提供、幫助家務、金錢及財務支援等，工具性支持是最直接也最容易獲得的一種資源，以「關係」為手段方法，去完成個人想要達成之目標，例如老人透過子女的交通接送，可以到達所欲前往之目的地。

(二)、 社會支持的來源

社會支持的來源分類不一，但均源自於人際互動網絡的互動主體，以個人為圓心，由近而遠不同親疏程度的人際關係，滿足不同層次的支持需求。社會支持的來源主要可區分為二類（余月嬌，2003；陳峰瑛，2003；郭珮怡，2008）：

1. 非正式的支持網絡：非正式的社會支持是來自家人、親戚、朋友、鄰居及重要他人等，以及非屬於正式組織的團體提供各種包括需付費與非付費的協助。
2. 正式的支持網絡：又稱正式團體，指社會結構中所能提供的專業援助系統，通常指政府和志願性的服務機構，或與健康服務相關的專業助人者，可隨時提供社區老人所需的照護服務。

以社會支持探究個體面對工作與家庭衝突的影響時，發現就業者若獲得足夠的社會支持，就可平衡工作與家庭的雙重壓力，社會支持越高者，在工作與家庭之間的衝突情形會越低，並有助於就業者持續的留在就業職場中，離職之意願相對的愈低（王成榮，2004；崔來意，2000）。而在工作與家庭角色以外，出現其他角色的競爭時，社會支持又是如何因應之呢？在石麗君（2007）的研究中，發現對在職進修的女性工作者而言，必須在家庭、工作與就學的多重角色間轉換，主要的角色衝突出現於（1）自我角色執行上的困難，如體力負荷過大、多重角

色間之拉扯與失衡（無法將各個角色盡善盡美執行的失落）；（2）他人對角色期待所所造成的衝突，如上司與同事的價值觀、家庭對女性扮演之親職、媳婦角色的衝突等。發生以上的衝突時，其支持的來源包括家庭、職場與就學環境，主要以核心家庭的支持最多，其次才為職場與學校；針對獲得的支持部分，包括精神上的支持如心靈支持、加油打氣與體諒等；以及實質的生活幫助部分，如家務分擔、經濟支援、學業的指導等等。發現女性工作者確實透過各方面的協助得以持續參與在職進修，並且增加其在轉換環境的適應能力。

而在女性參與志願服務的過程中，同樣的發現女性志工在工作、家庭以及志願服務角色之間拉扯，而面對許多角色壓力。對女性工作者來說，當志願服務角色與其他角色產生衝突時，會試以（1）測試家人容忍度；（2）努力扮演好家庭角色；（3）尋求家人支持；（4）請假；及（5）暫時離開志願服務工作等方式，來調解角色的衝突。女性志工在希望同時擁有「家庭-工作-志工」三個角色時，若面對衝突會以家庭角色優先，隨著家庭生命週期的轉變，調整志願服務的參與，但表示不會永遠離開志工生涯（王嘉琪，2003）。在此研究中，雖沒有探究女性工作者參與志願服務的社會支持部分，但卻凸顯了女性工作者選擇參與志願服務時，必須重新協調自己在家庭、工作及志工角色之間的定位，使各種角色的扮演達到一個新的平衡點。

對老人志願服務者來說，其非正式支持網絡可能來自於家人、親友、鄰居、重要他人以及參與志願服務的組織，給予較為親密與易接觸的協助；而正式的支持網絡則包括政府單位、專業的協助系統，如居家服務單位等，透過正式的管道提供服務。當老人志工在面對志願服務角色與其他角色之間（退休者、照顧者、祖父母、喪偶等）的互動時，由於志願服務工作必須與工作及家庭角色相競合，社會支持的功能是否仍可發揮其功能，作為老人志願服務者持續的擔任志願服務工作的協助，並藉由社會支持而因應各種角色的衝突與轉換，如在情感方面，協助個體宣洩角色之間所帶來的情緒以及產生的壓力，如紓解照顧責任所帶來的壓

力或喪偶的悲痛等，甚至是擔任某個角色的成就感，如透過擔任祖父母的照顧角色而獲得成就感；而在工具性的支持部分，如以協調時間的安排、交通的接送等，藉由以協助老人持續參與志願服務；抑或透過社會制度的實質協助，讓個體的各種角色得以調和，使各種角色彼此相容。對投入志願服務參與的老人而言，是否如同女性志願服務者可透過各種正式與非正式的支持系統，降低阻礙志願服務參與的因素，且各種不同的支持管道又可提供何種的支持？

小結

社會支持乃是個體運用自身的人際網絡，從正式與非正式系統之間，獲得情感性與實質性的協助，以減緩個體所面對的壓力與衝突。當老人志工隨著生命歷程，各種角色的退出與產生所帶來的角色轉換時，是否從個人的人際資源網絡獲得協助，而得以持續的參與志願服務？，又家庭、志願服務參與機構甚至是社會制度是以何種形式的協助，讓個體可持續的投入志願服務的行列？

第三章 研究方法與設計

本章將分為五節，第一節為研究方法的選取，說明選用質性研究作為研究方法的理由；第二節則介紹生命傳記研究方法的種類，以及何以選取生命史維研究方法；第三節針對本研究所欲訪問之研究對象提出選擇的基準；第四節陳述研究工具與資料分析；第五節為研究信效度與倫理的闡述。

第一節、研究方法的選取

質性研究有別於實證主義的科學研究取向，主要目的乃是作為社會現象的探索、意義的追求以及新觀念的開發，而主張在不斷變動的社會中，探索人與人之間、人與事物之間的互動關係，瞭解各種層面與意義的全面性事實。由於社會現象往往因不同的時空、文化和社會背景而有不同的意涵，因此著重時間序列與社會行為的脈絡關係。由於質性研究注重被研究者特別經驗的特殊性，因此以研究者本身做為研究工具，密切的與被研究者互動，透過被研究者主觀解釋其與社會現象的互動，以及對其而言社會現象代表的意義，將個體的價值觀納入，深入體會被研究者的感受與知覺。研究者從被研究者的觀點，以開放性的方式進行資料的彙整，對社會現象進行全方位圖像的建構與深度了解，透過層層的歸納與整理，逐漸從複雜的情境中，形成研究的概念架構，進而形成理論（陳向明，2002；潘淑滿，2003；簡春安、鄒平儀，2004）。

以下進一步說明本研究選取質性研究作為研究方法的理由：

一、 生命歷程觀點的特殊性：

在本研究中，乃是欲以生命歷程觀點作為老人志願服務參與情形的分析架構。生命歷程觀點認為生命是一連續的時間進程，老年只是整體生命歷程的其中一個階段，而後期的生命歷程是由前期的生命歷程所影響，同時社會結構的制度

與資源亦左右個人的選擇，個人在這個大環境的框架下與制度互動，並回饋給制度個人的需求（李宗派，2007；馬慧君、張世雄，2006）。而在本研究中，欲探究老人志願服務者在志願服務參與歷程中，志願服務經驗的變動，因此以個體出發檢視參與志願的發展歷程，進一步檢視生命歷程觀點的相關時，發現若將研究定位在個人層次時，乃是強調藉由瞭解個人主觀的態度與在過去生命史中曾發生的特殊事件等等，進而追溯個人生命歷程中不易被量化方法測量出的面向，並建構出個人生命歷程的不同類型（施世駿，2002）。而本研究則是透過老人志願服務者，回顧其參與志願服務的過程中，隨著生命事件的發生，志願服務參與經驗的變動，以及志願服務角色與其他角色之間的關係，因此適用質化研究方法。

二、 研究對象：複雜的生命故事

在生命歷程觀點中，認為人們在生命過程的移動中，會選擇適合自己所承擔的角色與功能（李宗派，2004），而在本研究中，正是試著瞭解老人在志願服務參與史中，隨著時間的流動老人志願服務參與的情形，以及其他角色與志願服務角色之間的互動。在志願服務參與的過程中，個體乃是具有選擇的空間，對老人志願服務者而言，是什麼樣的因素讓自己選擇持續的參與，希望透過檢視每個受訪者複雜的生命故事，探究每個老人志工的志願服務參與變動以及影響因素。由於強調老人志願服務者的個殊性，預定以被研究者的觀點來檢視志願服務的參與，因此，選以質性研究作為研究的方法。

三、 研究結果的運用

在過去的研究中，鮮少針對老人志願服務參與的變動情形進行探究，因此本研究定調為探索性研究，期待透過研究的資料蒐集過程與分析形成新的概念或新假設，作為未來研究的基礎。

第二節、採取生命傳記研究方法之理由

一、研究方法的選取

生命傳記研究的範圍廣泛包含傳記、自傳、生命史、口述歷史等，德國社會學專業辭典中對「傳記研究」的說明指出：傳記研究是由許多理論上、方法上相似的研究理論集合而成，其研究資料包括檔案、敘述及人口統計資料等，而這些生活史或生命故事資料被視為社會真實材料，並經由社會語言及詮釋方式予以再建構（倪鳴香，2004）。

無論藉由口述或書寫所獲得之生命史與傳記研究材料，生命傳記研究都因蘊藏於個體生命經驗之特質，讓生命個體與社會文化互動中建構自我意義與自我的社會意義，同時也提供研究者觀察社會歷史事件意義建構的平台（倪鳴香，2005）。藉由生命史與傳記研究理解社會的框架，即可理解生命體在社會文化環境中成長發展的條件及形式。因此，透過傳記研究不僅可獲得生命歷程中社會規範機制的理解，同時可獲得生命意義的邏輯及生命歷程社會化堆砌的樣態（引自倪鳴香，2004）。

而生命傳記研究在台灣目前的發展主要有三種觀察路徑：（1）從人類學田野採集出發的生命史研究，主要採參與觀察、深度訪談及文件資料；（2）從社會心理學出發之心理傳記研究，主要採用傳記性檔案資料；（3）從敘述研究出發的生命口述傳記或自我生命故事書寫，主要以報導人口述生命史為依歸，或由研究者本身進行之自我生命故事的反思研究。

總括而言，「傳記研究」著重於生命歷程上的研究，包括個人從出生至死亡或生命中某一段特定的歷程，個體於生命事件中，所知覺到的主觀感受為何，以及這些事件依序如何地影響個體的價值、生活、行為等面向，藉由傳記研究，可使傳記主體在其生命故事資料中，彰顯個體的獨特性。

二、選取生命史研究

在傳記研究中，包括口述歷史、生命史皆屬其中的研究方法之一。

口述歷史是以個人或群體為本位的研究方法透過深入訪談，獲取個人親述的人生歷程、經驗、觀點和情感，以此側面印證歷史的變遷，以及個人或群體與歷史時代的關係等。更進者是，藉此重構、重述以至重塑不同層面的歷史發展。口述歷史關注被傳統歷史研究忽視的人和事，著重於事實的精確性，以口語的表達補充過去文字資料的不竹，透過一個人或一群人經由生命故事累積文本的方式（喻大綸，2008；王嘉琪，2004）。

生命史則是一種生命的書寫，並非一定要將個體從出生到死亡鉅細靡遺的描述，依研究目的而關注於生命歷程的全部或部份，目的在於說明個體的生命經驗與意義。生命史研究重視研究對象個人經驗與歷史脈絡，強調研究對象個人觀點的呈現與對個人統整的瞭解（王麗雲，2000；喻大綸，2008）。Denzin 認為生命史是根據對話或訪談的結果對生命的記錄，其焦點由研究者選定，是研究對象經驗事實資料與對其生活世界的詮釋（Denzin, 1989，引自喻大綸，2008），藉由研究對象積極的說明，透過談話的敘述深入探究個人主觀世界及生命經驗（Gubrium & Holstein, 1995，引自喻大綸，2008），詮釋個體所認知的世界。

生命史是生命歷程研究的一支，而生命歷程強調空間與時間位置（文化背景）、生命關連（社會整合）、個人力量（個人目標導向）以及時間的安排（策略適應）等等，重視對整體、對歷史、對脈絡因素、對個人適應策略等，因此藉由生命史以長期、生命歷程作為焦點，而能以受訪者的文化背景與社會整合中，理解被研究者以及其所經歷的生活經驗的事實資料和對生活世界的詮釋（王麗雲，2000；顧瑜君，2002）。

因此，生命史與口述歷史的不同之處在於，生命史關注個人的觀點，考慮生命故事所處的脈絡，瞭解研究對象在這些經驗中的主觀經驗與知覺為何，而不同

於口述歷史對是「事實」的問題的強調（引自王嘉琪，2004）。而在本研究中，乃以生命歷程觀點來檢視老人志願服務者的服務經驗，以及志工經驗與生命經驗之間的動態情形，透過老人志願服務者個體的經驗去詮釋參與志願服務過程中，對自己而言志願服務經驗的意義，並考慮參與過程中其所處的社會、文化脈絡，因此，選以生命史作為本研究的研究方法。



第三節、研究對象的選取

一、 立意抽樣

質化研究強調少數樣本的豐富資訊與深入訪談，因此質性研究的抽樣方法，與量化研究的或然率隨機抽樣不同。其中使用最多的乃是採取立意抽樣 (purposeful sampling)，立意抽樣的邏輯與效力在於選擇資料豐富的個案，進行深度的研究，因為這些個案具備與研究目的相關重要問題之資訊(吳芝儀、李奉儒，1995；陳向明，2002)。立意抽樣有許多類型，其中深度抽樣乃是指對研究現象表現充分興趣，並具有豐富的資訊。因此本研究採取深度的立意抽樣方式，選取可提供豐富資訊與具有充分代表性的個案，以獲得真實豐富深入的研究發現，增加研究結果的深度與廣度。

二、 樣本選取標準

在生命歷程觀點中，乃是同時以歷史脈絡與個體生命發展兩個脈絡，交互檢視老人參與志願服務的經驗。然而，由於實際操作的限制，研究者抽取共同生長背景之長者，描述其成長背景與相關重要社會脈絡，作為歷史脈絡之說明，作為未來研究分析之背景陳述。而在個體生命發展的歷程部分，正因生命歷程觀點認為個體在發展的過程中，透過自身的生命軌跡以及選擇的差異，而使個體展現不同的選擇，透過本研究正式去探究隨著志願服務者進入老年期階段，老人志願服務者如何選擇持續參與志願服務，志願服務的角色是如何與其他角色相競合？因此，在考量欲透過研究同時關注世代與生命階段的互動於志願服務的展現，本研究的研究對象乃預定分析不久前經歷這些事件的志願服務者，且同時將生命事件納入考量，由於需考量志願服務參與的起訖點與志願服務參與的年資，因此研究者預定抽取經歷退休事件與擔任照顧者事件，以此作為主要選樣依據，而選樣的標準如下：

- (一) 以性別作為區分，盡可能取得各半的比例
- (二) 以經歷重大事件如喪偶或配偶生病；退休事件作為區分
- (三) 對本研究主題有參與意願並能以口語清楚表達其想法與感受者。

三、 樣本來源

研究者原預期透過自身曾參與實習的機構-新店耕莘醫院，以醫院的志工大隊作為主要樣本取樣來源。在機構負責志願服務督導的社工員協助之下，符合本研究條件且願意受訪的對象共四位，且皆為女性，而依照其所經歷的生命事件挑選現有的三位受訪者。為了增加性別的豐富性，因此研究者進而以自身的人際網絡，獲得另外兩位男性受訪者，共得五位受訪者，獲得年齡分布於 61-81 歲的志願服務者，詳細資本資料詳見表 3-1-1。

由於本研究採以生命史之研究方法，需透過多次訪談獲得所有資訊以確保故事的完整性，因此，除第五位受訪者居住距離的關係，礙於研究者經費與時間限制，接受一次訪談之外，每位受訪者均進行兩次訪談。每次訪談約略進行一小時至一小時半不等，每次訪談均採錄音方式進行，而第五位受訪者則輔以其受訪問之文件資料，以確保資料蒐集的正確性。

表 3-1-1、 受訪者基本資料表

	性別	年齡	參與年齡	過去職業	教育程度	宗教信仰	志願服務參與類型與機構	生命事件
1.	女	65	52	行政會計	高中職	天主教	(1)圖書館志工(86年至88年) (2)耕莘醫院安寧志工(88年至今) (3)三總醫院安寧志工(90年至今) (4)台大醫院訪視志工(95年至今)	退休 先生生病 婆婆生病

2.	女	68	46	家管	小學肄業	天主教	(1)耕莘醫院(77年至今)	年輕時女兒過世 母親過世 先生過世 得知父親罹癌
3.	女	61	45	會計	高中職	佛教	(1)衛生所(已終止) (2)稅捐處(83-86年) (3)耕莘醫院(83年至今) (4)縣政府勞工局(85-97年)	早年生病經驗 先生退休 先生生病(兩次) 婆婆過世 父母親照顧經驗
4.	男	81	65	公務人員	大學	基督教	(1)門諾醫院(83年至93年)、 (2)壠新醫院(93年至今)	退休 太太生病 搬家 腦中風
5.	男	71	61	機械維修	小學	一般道教	(1)萬芳醫院(89年至今) (2)三軍總醫院(90年至98年) (3)社會局社福中心(89年至今) (4)衛生所人力銀行(91年至98年) (5)第二殯儀館(91年至今) (6)花卉博覽會(尚未開始) (7)里長辦公室：公園的環境清潔(89年至今) (8)社區巡守隊(退休前開始，至今)	二度就業

資料來源：研究者自行整理

第四節、資料蒐集與分析

一、 本研究的資料蒐集方式

(一)、 資料蒐集方法

本研究以生命史方式進行資料蒐集，因此在訪談的過程將以開放式的訪談方向作為訪談初期的依據，並以老年志願服務者的志工史作為主要軸線，讓研究者在進入訪談情境時，能探究其志願服務的生命脈絡，接著再以每位志願服務者的生命故事增加提問的深度與廣度，訪談內容將著重於以下：

1. 目前的志願服務參與經驗：包含其志願服務的參與類型、參與時數、參與頻率、參與動機以及獲益。
2. 志願服務的參與歷程：涵括接觸志願服務的起始、志願服務參與過程經歷哪些個人生命史的轉捩點或志願服務參與經驗中的重要事件，而這些事件與志願服務經驗之間的互動情形，以及志願服務法規的發展、用人機構志願服務制度的發展等對個人志願服務參與的影響。

(二)、 訪談記錄方式

為了更貼近與真實的紀錄受訪者的訪談內容，研究者將訪談內容全程錄音，並於訪談後詳實謄寫為逐字稿，加以校對，以確保資料正確性；訪談過程中亦摘要記錄受訪者談話，並觀察受訪者之非語言行為並加以記錄，以作為後續分析參考。

(三)、 研究者本身

質性研究乃是透過研究者與被研究者進行溝通與互動以蒐集研究資料的一種研究方式，因此研究者本身的角色與背景將可能影響與被研究者的互動以及研究資料的呈現。本研究中，研究者同時扮演訪談者、文字轉譯者以及資料分析者

三個角色。研究者目前為政治大學社會工作所的學生，在學習的歷程中曾修習過質化研究方法的課程，擔任過訪談員，亦有逐字稿分析的經驗。在實務經驗中，曾因實習經驗（社會福利機構與醫院）與志願工作者共事，並曾於課餘時間擔任志願服務者，而與老人相處的經驗方面，亦於志願服務參與過程以及個人生命歷程中持續與老人互動的經驗（包括與自己家中的長輩、擔任志願服務時機構中的長者等）。以上經驗將有助於研究者以同理的技巧與受訪者建立良好關係，使受訪者可以分享自己的經驗與感受。因此，未來在研究進行過程中，將以研究者自身作為研究工具，以虛心、開放的態度去聆聽受訪者的生命故事，使受訪者的觀感與態度真實並完整的呈現。

二、 資料分析

蒐集資料是質性研究的一大挑戰，而質性資料的分析更是整個研究核心。質性資料的分析是一種概念化的過程，強調利用歸納法，將經驗事實與抽象概念相互融合，以逐步發展出普遍性原則，其目的在於分析與解釋，進而呈現研究發現與成果。在大量的從資料中尋找意義，並從眾多的發現中確定意義的模型，建立起發現的架構（簡春安、鄒平儀，2004）。而研究的過程中，資料的蒐集與分析應是同時間進行的，透過同步進行，使資料收集和分析過程彼此相互檢證，並為下一步的資料蒐集提供方向與聚焦的依據（陳向明，2002）。因此，研究者應於訪談結束後，即刻進行訪談逐字稿的轉譯，並著手進行資料的分析。以下說明資料分析彙整的步驟：

- (一)、 依循受訪錄音帶，以受訪者原意呈現逐字稿，並添加研究者於現場觀察瞭解受訪者非口語方面之訊息。接著仔細閱讀逐字稿內容，並逐字逐句加以分析，從文本資料中找出與研究相關的語句、段落或事件並加以註記，進行初步的編號。
- (二)、 將文本中所註記的概念加以綜合歸納與比較，分類出更為精簡且切合研

究問題的資料編碼群組，形成研究問題的主軸概念，並將概念之間的關係予以釐清。在詮釋的過程中不斷的反覆檢視逐字稿，並對照研究對象的經驗資料，從中發現潛在的意義與研究概念的相關性，確定詮釋的內容是否與受訪者的逐字稿相符。

- (三)、 最後透過不斷的比較與歸類，將屬性相同的編碼納於同一個類屬之下，並對研究現象命名與概念化，以建立整體的模型或架構，在此過程中，研究者仍不斷比對各個概念類別之間的關係，以澄清意義脈絡，發展資料分析的主軸，確定可回應研究目的、呼應研究主題。



第五節、信效度與研究倫理

一、 研究信度與效度

質性研究最常被質疑以研究者個人主觀、樣本不具代表性、資料分析步嚴謹等理由被量化的學者所挑戰，因此為了回應這樣的問題爭議，Lincoln 和 Guba(1984)提出幾種方法控制執行研究的信效度（胡幼慧、姚美華，1996；吳芝儀、李奉儒譯，2008），以下說明本研究將採取確保研究信效度之策略：

- (一)、 確實性(credibility)：即內在效度，指質化研究資料的真實程度。在本研究中，將透過以下方法增加資料的真實性：（1）與指導教授針以及同儕團體對訪談內容進行討論；（2）在取得受訪者的同意下，透過適當的輔助設備與訪談札記作為資料蒐集的輔助工具；（3）針對研究情境，則盡可能降低可能干擾因素，包括地點與時間的安排；（4）針對訪談內涵不清楚部分，則與研究對象進行再次訪問和確認，若有需要則開放研究對象針對訪談逐字稿閱讀校正。
- (二)、 可轉換性(transferability)：即外在效度，指研究者要清楚交代自己的研究過程，讓讀者瞭解研究的外推性。因此，應將研究的過程清楚交代。而在本研究中，研究者會在取得受訪者的同意之後，將每次的訪談進行錄音，並於訪談後逐字轉譯為文字，且除了語言之外，同時亦兼顧非語言的訊息，以確保資料的完整性，而讓讀者得以清楚掌握受訪者的完整表達。
- (三)、 可靠性(dependability)：即內在信度，乃指研究者如何運用有效的策略蒐集可靠的資料，並無論經同一位研究者數次或其他研究者的分析，分析結果都不會有太大的差異，獲得資料的穩定性與一致性。在本研究中，透過比對受訪者資料的連貫性，並透過研究者於不同時間對資料進行重複的分析，以提高研究者對編碼的同意度，並與同儕相互討論，以檢視對內容分析的一

致性。

(四)、 可確認性(confirmability)：即中立客觀性，強調研究者對於自身所處的視角有所自覺與反省。由於質化研究本身是一種詮釋性的研究，研究者個人價值觀及觀點將影響研究的思考架構與分析結果，因此，研究者需以客觀中立且開放的態度，進入研究對象的生活場域，以深刻的瞭解受訪對象的行為、態度與感受，並於訪問與文字撰寫時，避免個人的偏見引導受訪者的回答。因此研究者於研究過程中，需不斷的觀察自己的想法與思維，並反思自己的研究態度與技巧有無偏頗，盡可能保持一種中立的態度與受訪者互動以及詮釋受訪對象的經驗感受，同時更利用與同儕團體、指導老師的討論來提醒自己維持客觀中立。

二、 研究倫理

質性研究乃是研究者透過局內人的觀點與被研究者產生密切的互動，並以研究者自身做為資料蒐集工具，使得在研究進行的過程中，研究者常因研究需要進入被研究者的生活領域，以瞭解被研究者內心的真實想法與經驗，接著透過研究者本身的觀點將所蒐集的資料加以詮釋說明（潘淑滿，2003），因此在整個研究進行期間都必須考量研究的倫理，審慎避免受訪者因為參與研究而受到傷害，亦協助研究者在權力平等的基礎上，以適當的態度與受訪者接觸，而使研究得以順利進行。而研究者本身亦遵守以下原則，以符合研究者與被研究者間的研究倫理：

(一)、 告知後同意

研究者於訪談之前，充分告知受訪對象研究者的身份、研究的動機與目的、研究進行的方式、受訪者需配合的事項、資料處理過程的保密措施與用途等，使受訪對象充分瞭解研究的意義與相關資訊之後，再決定是否參與研究，並簽署研究同意書，以傳達研究者對研究對象的重視與尊重，並作為雙方合作與遵守的公約。

(二)、 隱私與保密

由於本研究透過深度訪談方式，與受訪對象針對研究議題進行討論，而在言談過程中，可能會涉及個人生命經驗、想法與價值觀的陳述，為了保障研究參與者的隱私，研究者於訪談進行前將主動說明研究中個人資料的保密處理方法，並於論文撰寫時，將各種涉及辨識身分的資料刪除，以匿名方式處理，保護受訪對象。

(三)、 真實的呈現

研究者以尊重研究對象的狀態下獲得研究資訊，而在資料分析的過程中，強調尊重並瞭解研究對象的本意，透過不斷的檢核、省思，儘可能真實的呈現受訪者的生活經驗，還原意義的真相。

(四)、 研究者的自省

由於質性研究乃是以研究者為研究工具，深入受訪對象的生命故事，瞭解研究對象對研究議題的想法，接著再以自身角度進行詮釋，然而在詮釋的過程中不可能完全的排除研究者個人的想法與思維。因此，在訪談過程中，研究者應保持中立角色，針對研究問題做出引導而不批判，不因自身的角度、價值觀或標準干擾受訪者對經驗感受的表達；而在資料理解與撰寫的過程中，亦不斷提醒自己反思對研究議題的看法，覺察自我的態度，以避免讓個人主觀偏見與先前理解干擾言結果的真實性。

在研究者過去曾因實習因素以及參與志願服務而在不同的機構與志願服務者有相處的機會，從服務外籍配偶的社會福利機構、社會福利服務中心、社區關懷據點到醫院，不同類型的機構中，志願服務者所展現的樣態都有些許的不同，包括其工作的性質、對志願服務的期待等等，但無論是在什麼樣的機構中擔任志願服務工作，從自己與志願服務工作者相處的過程中，往往都能感受到志願服務

者對志願服務工作所投入的熱誠與對志願服務工作的堅持。特別在與老人志工相處的過程中，發現對他們而言志願服務已是他們生活中相當重要的一部分，有些志工爺爺奶奶將志願服務視為是退休後的另一份工作，用上班的心情來參與；而有些志工則是將之視為是自我成長的機會與生命價值的展現，透過志願服務的參與，似乎讓生活更多采多姿；也有些人藉由將自己的空閒時間轉為對社會的貢獻。發現對許多老人志工來說，透過志願服務而有許多不同樣態的收穫。

然而，每個人在生活中不僅只有志願服務一個角色的存在，而同時必須兼顧家庭與工作等領域的其他角色，在觀察志願服務者與自己的經驗中，會發現往往志願服務的角色都會被排序至其他角色之後，當工作與家庭的角色需要投注更多的心力時，志願服務的參與往往必須配合變動如調整工作性質或投入程度，才有可能協助志願服務參與者持續投入。而就自己的經驗來看，同樣的也是在面對課業與打工的規劃時，會排擠到志願服務的投入，而選擇暫停參與。

因此對我而言，認為能夠持續的參與志願服務是一件相當不容易的事，對持續投入於志願服務的老人志工來說，志願服務的角色究竟是如何在工作與家庭角色之間取得立足，而又是什麼樣的支持力量讓老人志願服務能夠持續的投入於其中？我期待能夠透過這次的研究，檢視這志願服務的變動情形，以及其與其他角色的互動關係，看看對老人志願服務者而言，志願服務是如何在他們的生命中發光發熱，並將這樣的精采故事介紹給讀者。

第四章 資料分析

生命史研究方法中，強調時間的連續性、人的歷程性、行動的詮釋性以及脈絡無所不在等五個特質，而生命歷程觀點更是關注個體在一段時間內所經歷的社會事件與個人角色扮演的結果，因此在本章節裡，研究者將分別以五位志工進行其志願服務史的描述，首先將簡略描述志工的基本資料，接著以志願服務史為時間主軸，描述其個人的生命事件與志願服務事件，以檢視個體在不同生命階段中，在志願服務面向與生命任務面向之間的互動情形。第三，檢視對受訪志工而言，志願服務參與經驗對其個人的影響與意義。最後再以生命歷程觀點綜觀其志願服務與生命事件之間的互動關連。

第一節、讓愛傳出去-王阿姨

一、 人物速寫-王阿姨

與王阿姨接觸的過程中，很快的就敲定與王阿姨面對面訪問的時間。當天依約定時間來到安寧病房，由於病房內還有一些事情需要處理，因此我待在安寧病房的交誼室等待王阿姨。在等待的過程中，一邊看著王阿姨執行在安寧病房中她所需要協助的工作，發現王阿姨在病房裡的工作是相當的忙碌，在短時間內時常推著病床來來去去，經後來提問之後，才知道剛好是遇到安排病人洗澡的時間，而每次洗澡都是病房內耗大的工程，除了家屬之外，需要至少一位護士及一到兩位的志工協助，而這只是病房中其中一個服務的項目，由此可知在安寧病房的志願服務工作是相當的繁忙。

今年六十五歲的王阿姨，育有一子兩女，目前僅與先生同住，對王阿姨來說無論是自己或子女的家庭都很獨立，不太會去干擾彼此的生活。而在經濟生活方面，因為王阿姨與先生都是公教人員退休，請領月退俸，而不需要仰賴子女的經濟支持。王阿姨擁有高職學歷，曾為了做子女的榜樣而就讀空中大學，但孩子長

大後，就停止了課程。而在健康部分，雖有一些老化現象，但整體自述不錯。

王阿姨與先生在退休之後都開始積極的參與各種活動，除了一同參與教會活動之外，王阿姨開始接觸志願服務工作，以及一些社區大學的課程；先生則是參與許多語言類的課程、讀書會、畫畫課與吉他課等等，兩夫妻在退休之後都過著相當忙碌的生活。

王阿姨在五十二歲正式從工作職場退休之後，就開始接觸志願服務，一開始為了完成過去擔任圖書館員的想望，而至圖書館擔任志工，後來接觸安寧志願服務之後，則停止了圖書館的志願服務工作，專心投入安寧志願服務，除了在耕莘醫院之外，更前往三軍總醫院擔任安寧志工，並曾想至台大醫院安寧病房服務，但因無缺人，而轉任一般住院病房的探視關懷。

二、 王阿姨的志工參與故事

在此部份，將以王阿姨的志願服務參與及生命事件的發生時序作為主要的描述架構，其中包括王阿姨接觸志願服務的契機、志願服務類型的選擇類型等等。並且隨著時序說明各種影響王阿姨參與的生命事件，以及生命事件與志願服務參與之間的互動情形。

(一)、 參與契機

1. 背景條件

在民國八十四年左右，王阿姨與先生約莫在同時期一起辦理了退休，退休之後，兩人先到處遊玩。之後，再開始思考彼此想要做些什麼，對先生來說，因為有著廣泛的興趣，而充分安排自己的生活，參與各式各樣的課程。因此王阿姨不需要為先生多操心，相對的先生也讓王阿姨有很多參與的空間與機會。對王阿姨的子女來說，亦認為家庭內事務能夠兼顧的狀況之下，就把自己想要做的事做好。

「那我大概八十四年退休，大概是他（先生）也退休，他也是真的就退休，我大概要退休

的時候也是因為他也退休……就，乾脆就都退一退」(A03-2-17-18)

「然後我們就開始先去玩一玩，出國阿什麼的，然後再、在做自己想做的事。然後我先生是，他的興趣很廣泛，所以他有上…他有日文讀書會、他有在上社大的課古典吉他，然後師大美術系，他在上畫畫課，他畫畫畫的很好，這邊也展覽過他的畫，對。就是在安寧病房做展覽，就是給病人看，他就是興趣很多，所以他就是很會安排自己的時間，所以我也不用。……對，我也不用操心，他也不用管我。……對，他會畫畫嘛、古典音樂嘛，這些他都，古典吉他……他是日文英文，後來又在學法文。所以他事情很多，他沒時間管我……。我們小孩也說反正在家裡的時間就是，出去時間就把該去做的去做好，其他在家裡就好啦，有飯吃就好了。」(A03-2-18-18)

王阿姨認為退休代表著一個人生階段的完成，當時子女業已大學畢業，不須為子女操心。因為退休，時間不再被工作所束縛，開始可以從事自己想要做的事情。

「我那個時候我是五十歲就退休了，其實公務人員可以做到六十五歲，對不對。……那我退休的話，第一個就是我的人生已經一個階段完成了，就是小孩都大學畢業了這樣子，我就沒有什麼了，而且那個教育都還不錯，就想說幹嘛去做到六十五歲，對不對。……(之前就是時間都綁住了，一天都十個小時，因為上下班時間嗎，那時候想說退休去做一點自己想要做的事。……所以我就五十歲我就退休了，就是滿二十五年。」(A03-1-5-16)

(二)、圖書館志工

1. 參與動機

王阿姨已經忘記什麼時候得知志工這個概念，覺得可能因為工作的關係而得知這樣的資訊。然而，王阿姨會到圖書館擔任志工，主要是過去在學校上班的時候，一直很嚮往圖書館員的工作；且可以從擔任圖書館的志工過程中，參與讀書會，接觸書籍，是王阿姨所想要的成長方式。因此，當王阿姨退休之後，就到家裡附近的圖書館擔任志工。

「退休應該就知道(志工)了吧，我不曉得我為什麼會知道，應該會知道是因為我們在上班嘛。……因為我年輕的時候想當圖書館管理員。……因為我那時候在學校上班阿，我看那個圖書館管理員實在太好了，我們每天忙的要死，他只要在圖書館裡面，然後有那麼多書，就很幸福……如果我當圖書館管理員，我就不那麼早退休了。……我覺得當圖書館管理員很好……因為那個沒什麼壓力。」(A03-2-16-7)

「之前我一退休我其實沒有做安寧，我是在圖書館當志工。……對，我覺得還不錯。……，在圖書館當志工，那個就是說很好，就是說有讀書會啊，然後會接觸一些書啊，這個是我想要的。……對對對，就是說這個，就會有讀書會什麼的，會成長也比較好」(A03-1-6-7)

「當志工嘛。但是我之前是圖書館那個，就是說一直都沒斷就對了。……然後我從八十四年，我是八十六年真的退休。……然後就去圖書館，就是離家很近的圖書館。對，然後這個八十八年就是到這裡嘛。對，八十八年。」(A03-1-14-1)

2. 工作內容

圖書志工的工作乃是協助館內的各種工作，包括圖書的整理與編排，將館內的圖書排放整齊、借書、還書的櫃檯服務等等。王阿姨認為圖書館的志願服務工作比較偏屬於默默進行的工作，不一定會時常接觸到人群。

「圖書館的志工就是默默的去服務。……就是，我不知道耶，只是盡一點責任，因為真的沒有做什麼，就是可能新書來了你幫他做那個標籤，那個後來有編那個嘛。……對。編碼，然後去整理書這樣子，我覺得沒有那麼大的意義。」(A03-1-32-3)

「這是一部分工作阿，可能還有在櫃檯，幫忙借、還書，還有就是說我們還有貼書標阿，還有裡面的那個碼阿，裡面的密條，……他會知道、他是夾在書頁裡面，一個黑的條子。翻開書的中間。這個很多，或者像電腦室，去看他的編碼是多少，這個新書來去看他要被編在哪裡……新書要查那個編碼。……圖書館是我也不知道怎麼講耶，圖書館是、是比較不那麼要接觸到人，也不一定阿，如果你去排書，妳就不需要接觸到人，那如果你想要，有些比較機婆，就可以去管阿，就小孩亂跑阿，妳可以去管，但是妳不管也可以阿，那不是妳的事阿。」(A03-2-9-2)

3. 參與條件

而在圖書志工的參與條件部分，因為圖書館內有相當多種類的工作需要協助，因此在志願服務工作者的篩選方面較為寬鬆，基本上有意願參與者，都可以成為圖書館志工的一員。

「圖書館那邊基本上妳去應徵他就會用妳，基本上他很多工作可以做，像整理書那些，就不需要有什麼嘛（條件），妳只要去把那個書按書目，排列就好了。」(A03-2-9-2)

(三)、 接觸安寧志工

1. 參與動機

王阿姨在擔任圖書館志工的同時，也開始接觸安寧志願服務。會開始想要瞭解安寧志願服務，主要是受到朋友的影響，友人參與安寧志工很長的時間，從他（她）的身上，發覺擔任安寧志工很不錯，讓王阿姨有想要參與的念頭。

「就想說要做什麼。對對，就接觸這個。……對，我還有一個同學也是，他一直在馬偕的安寧做了很久，已經做很久了，他沒有上班，所以他之前就已經做了，所以我看他這樣子很好，所以我也想做這一個。」(A03-1-7-17)

其次，母親因罹患大腸癌而過世，但當時尚未接觸安寧的概念，而沒有機會使用。當自己接觸之後，發覺人們臨終時需要很多幫助，且認為母親過世時要是有機會使用安寧照顧，或許就會得到很多幫助，因此，想要服務別人，讓他人能夠得到幫助。

「另外後來我媽媽也得了大腸癌，所以就是說、那個當時還不知道有安寧，那後來接觸到以後覺得真的很需要，就是說家人有人得到這個的話，會需要有人幫助，所以就會想要做這個」(A03-1-6-5)

「跟我母親過世有關係，因為他，我們完全那時候不知道要怎麼辦。……不知道有安寧不知道有安寧，那時候我媽媽他也在三總，但是那時候三總到很晚才做安寧，這個時候是我們(耕莘)先，我們不可能到這個醫院。……那不知道有安寧，完全不知道、那後來才知道。」(A03-1-8-8)

「其實人真的在得到這種生命末期，真的很需要幫助。……當初比較好的話，(如果有接觸)應該會知道怎麼做。……那個時候比較不知道，所以很可惜就是比較晚。……(現在)就是去做服務別人，一樣的。對，就得到幫助這樣。」(A03-1-8-13)

對王阿姨來說，從事志願服務也與自己的宗教信仰有關，透過志願服務參與的動作，執行宗教上說的『將愛傳達給別人』，作為奉獻的行為。

「而且現在我們宗教信仰上就是說要行動要把愛給別人，所以就是說有想說這個就是一個行動，不是說我只愛他，就是心裡想一想這樣，但是沒有行動，所以就來做這一個。……跟宗教也有關係。」(A03-1-8-3)

2. 圖書館志工與安寧志工的抉擇

王阿姨在接觸安寧志工的時候，仍持續的在擔任圖書館志工，但也在此時開始思考要調整自己的志願服務參與。

對王阿姨來說，安寧志工的服務比較明確、角色比較清楚，相較於圖書館志工，在擔任安寧志工時，參與目標較為明確，而有被需要的感受，且能夠直接接觸服務對象並提供服務，對志願服務的參與者而言，可以很清楚自己正在做些什麼；而圖書館志工則較類似在上班，執行館員交代的工作事項，處理行政庶務的工作。對王阿姨來說，相較之下，傾向從事安寧志願服務工作。

「以前參加的阿，因為圖書館是服務別人阿，基本上我會選這一種啦（安寧），就是跟人接觸，或是有去服務到的，我會選這一種……直接面對。圖書館志工…嗯，會面對的人不是這麼多，但是也會面對到館員阿還是會阿，但不是說自己做自己的事，也是會面對到別人，就還好，不是。後來還是有參加他們的讀書會。……安寧應該做的更多，圖書館的話，只是一個小部分，服務的人也不太一樣，對象不太一樣。……對對，圖書館的人也不一定需要妳服務阿，那這邊的人是一定要你服務阿……圖書館的話就有點像在上班啦，對不對，妳要人家說你做什麼就做什麼，那就比較有，不一定要做什麼這樣。但是這邊的話就是比較固定，就是說有一定的明確的目標阿，妳要做什麼的。……對，就是角色比較清楚，圖書館只是輔助。……（安寧）比較被、目標比較明確、然後比較有被需要」（A03-2-7-7）

此外，對王阿姨來說，前往擔任圖書館志工的交通較不方便，必須要步行才能到達圖書館。因此，在考量參與兩種志願服務會太辛苦的狀況下，選擇終止圖書館志工，僅擔任安寧志願服務工作。

「那個時候當安寧志工的時候，我同時還在當圖書館的志工，但是後來我就沒去，因為我覺得圖書館的志工，一方面也是比較不方便，因為我和平東路我要到那一邊要用走路的，沒有公車，是在殯儀館得對面二殯的對面，就是辛亥路上那一邊，就覺得每一次走路走好遠喔要去那，然後就想說專心把安寧做好就好。」（A03-1-32-17）

「接觸安寧以後，就去做安寧，就圖書館我就不去了，因為兩邊做我覺得太累了。」（A03-1-6-14）

（四）、 耕莘醫院安寧志願服務

1. 選擇耕莘的原因

王阿姨參加安寧志願服務的課程，主要是受到其他教友的邀請，當時安寧志願服務的課程是由趙可式女士教授，王阿姨上課之後，就決定到趙可式女士所主力推動的耕莘醫院安寧病房來服務，再加上自己信仰天主教，耕莘是天主教醫

院，即使要參與必須花費很遠的交通距離，依然選擇前往耕莘醫院服務。

「像有一個課耶，然後是我們有一個教友也在這個地方當安寧，然後他就叫我們去上那個課，那個時候上那個課就是趙可式的課，然後以後就覺得要來這一邊做，就是填志願表嘛。……然後就是約談，約談以後他認為你還可以就上課。」(A03-1-6-23)

「其實…我到耕莘還很遠，我還要換車，我住和平東路三段。……就是想說第一步是做安寧嘛，那就去上課受訓，然後就是聽趙可式的演講，他也是天主的他是這個醫院的推展人嘛，所以就在這裡，一方面自己也信仰天主教，就想說來奉獻這樣。」(A03-1-5-9)

2. 參與條件

王阿姨表示，在安寧志工擔任志工之前，有一個申請的手續，社會工作者會透過一些問題的提問，瞭解每個志工對於死亡的看法與過去的經歷，藉此作為篩選安寧志願服務工作者的方式。

「那要看社工耶，我們打電話來問，那他就給我一張表……可能寫一些妳生命中的事情，但是可能我不太記得了，他好像有問說你對死亡接觸的那個看法跟想法，還有就是你接觸的死亡，曾經有經歷的那種，我記得好像有一個這樣的問題，他會跟你談啦，拜託，他是去看你怎麼樣的人可以、適合，……他(社工)每年都要談這麼多人，他怎麼看。我不知道他要怎麼樣的人」(A03-2-8-14)

此外，在結束安寧志願服務的訓練課程之後，每個成員會開始實習，在實習的過程中，社會工作者也會透過實習期間的相處與接觸，瞭解每個實習志工是否適合長期的擔任此角色，以及瞭解每個志工參與的目的為何，適合者會發給聘函，進而擔任正式的安寧志工。

「可能是這樣子，但是你上課完之後，實習的時候你也可以知道你到底是不適應……也許你、社工，對，社會會選擇你對不對，那你就來上課，是三個月還半年我忘了，然後上課以後我們還要實習三個月，那三個月中間，你就會知道你到底適不適合……社工也會多考慮，也許你就會……就是過分機婆也不行、去管到人家隱私，或是去介紹你的信仰阿、或是有的人可能是拉保險的，可能這些是我們不允許的。……也可能會遇到，我是不知道，但是我不知道可能有人會……種人是不適合，就會被排除……就是說你不要把你的東西去給別人。……不管是信仰阿、什麼，其實你的想法也是。你只是他的想法，不是你的想法，比方說吃什麼藥啦、要怎麼做比較健康啦，或者什麼，這些都不適合，那可能這些都是考評的……去看你的目的純不純正，如果不純正就不行……。可能就不聘你這樣。我們還是要有一個聘書……對對，他就可能不給你聘書」(A03-2-9-16)

3. 耕莘的工作內容

在耕莘的安寧志願服務過程中，志工所負責的工作相當多元，從身體方面的照顧服務，包括翻身、拍背、按摩。洗頭、洗澡等，而在心理層面則是提供一些關懷服務，甚至針對有需要的病患協助做一些機動性的服務，包括餵食、採買等等。

「會有，然後你要怎麼把他扶起來移位啊、換尿布啊這一些都有學，洗頭洗澡啊這一些都要學，對。所以跟一般不太一樣，有一點類似看護的工，但是不是那麼多照顧啦，就是說抽痰這一些侵入性的工作我們不做，換藥這一些我們也不會做啊，然後就有一些心靈的關懷，或者是說他要餵食你就餵他，然後他要買東西你就去幫他買，買要吃的不是說隨便給他買，這個他要吃的東西這樣子，他不能走嘛你就去幫他服務一下，如果他沒有看護的話，如果有看護他可能會叫看護做啦，這樣子我們就可以關心一下。……按摩也要，就是水腫按摩啊；翻身、拍背、按摩。洗頭、洗澡、關懷，大概是這樣子。……會比較多服務的項目。(不同於)一般病房沒有志工。」(A03-1-9-21)

(五)、三軍總醫院安寧志願服務

1. 參與動機

由於王阿姨已經受過安寧志願服務等相關訓練，因此當三軍總醫院的安寧病房成立了一個天主教的禱告室，而缺乏教友志工的時候，王阿姨即受邀前往協助支援，但實際參與之後，認為禱告室的活動應歸屬於當地教友的工作，因此放下禱告室的工作轉而參與醫院的安寧志工。

「因為本來三總成立了一個天主教的祈禱室，他那個醫院那一邊有祈禱室那沒有志工的，就是沒有教友的志工，然後就說剛好我是受過這一些訓練，那他們就說去那裡幫忙成立剛成立，那後來我幫忙一段時間我覺得他就是屬於內湖區的教友應該做的事，所以我就跳起來我就去做安寧，就剛好看那個安寧好像第二期，他已經有一期了我已經不是第一期去了。……對對對，我們第二期去的，所以就留下來做，那也有一直不想去啦覺得很遠。」(A03-1-11-17)

2. 三軍總醫院與耕莘醫院安寧志願服務的比較

三軍總醫院的安寧志願服務工作，相較於耕莘醫院就照顧的面向來看，三總

在身體層面的照顧不如耕莘多，一部分可能是受到人力分配的因素影響，另一方面兩院之間在執行照顧的規劃有些差異，王阿姨較認同主導耕莘醫院安寧志願服務推手-趙可式的理念。

「比較多，然後三總的比較少，三總沒有排洗澡，他是你要求。……或者是他們大部分就是有家屬跟看護就是用擦澡，但是不能批評啦。……對，因為我們這一邊的 care 比較多，護士的照顧比較好，比較好啦。……對，因為他可能三個病人就一個護士，三總可能比較多。……他(耕莘)就是按照那個規定配護士，那那一邊可能就比較忙吧，護士比較忙。……他們(三總)不是完全接受趙可式的理念。」(A03-1-10-22)

3. 曾經想離開三總

對王阿姨來說，到三總參與安寧志願服務的過程中，曾有想要離開的念頭，主要是因為王阿姨認為到三總參與志願服務所需要的空間距離比較遠；再者，三總的服務方式與耕莘醫院的作法不太一樣，因此想要離開。

「距離比較遠，做法也比較不太一樣。……就有一點就是說在怎麼樣、這個會保留啦(耕莘)，然後這個可能(三總)就不去了，然後這個(台大)是比較近，這是有原因啦。」

然而，王阿姨雖然曾有想要離開的念頭，但遲遲未離開，主要是因為在工作中，團隊之間都一直有著合作關係，彼此之間都有感情，與其他的工作人員、社工之間的關係都很好，在他們的慰留之下，而持續參與志願服務工作。

「三總是只做安寧病房做志工，沒有在祈禱室，沒有做教會的工作……這邊也沒有，這邊也是只有做(志工)……但就有點不好意思……因為那個也是團隊都比較有合作阿，或者是比較有感情阿……所以說會讓我覺得說，他們也會說哎呀不要啦，不要不來阿，什麼的。所以說那邊的社工我們也都感情不錯，因為他們的年紀都跟我女兒差不多，像秀慧(社工)一樣這樣，對阿」(A03-2-2-15)

(六)、台大醫院志願服務

王阿姨除了在耕莘醫院、三軍總醫院擔任安寧志工之外，兩年前開始到台大醫院擔任志工。

1. 參與動機

對王阿姨來說，當時會到台大擔任志工，主要是因為在台大醫院附近上瑜珈課，下課之後會經過台大醫院，因此決定順便就在此擔任志工，完成一天的行程之後再回家。

「然後那個平常我是有上一些課，像禮拜一上午我是去上瑜珈課，所以是剛好在大附
近。……所以我就是剛好說順便，然後那個才沒做多久，才一年多、兩年吧，可能兩年。……
因為那個是很晚才做的，因為是想順便就是旁邊。……就是下課剛好經過這裡，晚上再回
家這樣子，下午再回家這樣子。」(A03-1-4-13)

參與台大醫院的志願服務，同樣需要經由應徵的步驟，與社工面談並且經歷實習，以確定每個志工是否合適擔任該單位的志願服務工作。對王阿姨來說，當時會想要前往台大醫院擔任志工，最主要也是希望到安寧病房擔任志工，但因為當時沒有缺志工，而無法在安寧病房服務。

「應該不能說毛遂自薦(台大)，應該是說應徵，就算你自薦的話，他也不見得會錄取妳，
他還會去約談，還是有實習，……看你合不合用，還是社會跟妳談話，所以還是要看他……
妳想做人家也不見得要給你做，只是說試試看而已。其實我那時候也是想要到安寧病房，
但是他們都沒有缺人」(A03-2-3-9)

2. 工作選擇與工作內容

王阿姨到台大醫院之後，因為無法到自己最期待的安寧病房擔任志工，因此到相關的腫瘤科擔任志工，主要的工作內容乃是關懷病患，但與病患對話時，不同於安寧病房有很多資料的協助，腫瘤科病房需要志工自行探索病患的背景資訊。此外，腫瘤病房工作不多，在擔任志工的同時亦可以做很多自己的事。

對王阿姨來說，希望志工參與能有深入的參與，有更多自我發揮的空間，因此選擇調動服務單位，到一般的病房從事住院關懷探視的志願服務工作。

「台大在隔壁，那我就去跟那個社工室。……我就說有沒有缺，然後他就給你挑啊，其實
我之前去台大也是去做腫瘤病房不是安寧病房，就是還在接受治療的病人，但是發現沒什
麼事做，我不想去、我就說我轉，我也做了半年以上吧，在腫瘤病房在台大的腫瘤病房，
那個就是說你沒事，就是說你要自己去做，但是我們都不了解你要去做的病人的背景，因
為他不會給你看那個病歷。……所以你就自己去看有沒有人要跟你聊天啊什麼，就去做一
些關懷這樣。……就自我就想說沒什麼意義，因為好像…所以我就說做別的，比較有事做

的。……對對，不是去那一邊，其實在那一邊很好其實在腫瘤病房很好，那就在那個醫生休息室嘛。……很多吃的啊什麼的，反正你不想做你看書也可以，但是我覺得…我覺得反正去了就是要做事嘛。」(A03-1-13-1)

病房探視的志願服務工作相較於安寧志願服務工作，服務量較為彈性，且工作量較少，主要是在值班的時間內，到所服務的樓層訪視每一位新進病患，給予一封院長的慰問信，提供關懷或聽取抱怨，並且介紹社會工作室的服務。

「我現在台大也有當志工，但是我那個不是安寧志工，就是一般探訪的志工。……探訪已經住院的病人，志工台大住院關懷。那我就是禮拜一下午是台大。」(A03-1-4-5)

「比較彈性、工作比較少，只是走路多一點，就是負責兩層樓，現在是八九樓，然後就去關心一下。……就是我把每一個新進來的病床看完就可以，這兩層看完就可以，也沒有時間就是下午就下午的時間，那你兩個鐘頭做完就是兩個鐘頭，那一個鐘頭你能做完病人還很少，你就一個鐘頭就這樣子。……就是比較彈性，這個是三個鐘頭嘛(耕莘)，那這個也是三個鐘頭(三總)，我們安寧的照顧就是他說你體力的極限就是三個鐘頭，其實也是啦，如果真的這樣子洗澡就很累了。……就是三個鐘頭三個鐘頭，然後這比較彈性基本上應該是三個鐘頭(台大)，但是可能沒有就沒關係的。……(只要)把我的那個名單做完。」(A03-1-12-8)

「台大那個是去病房關懷病人而已。一般住院的你去跟他問一下，就是院長有一封慰問信送給他這樣。……看他會不會有什麼抱怨什麼的，有部分的人會抱怨的，因為他有的是要開刀的啊，他就是說為什麼叫我這麼早就來住院，我應該開刀前就住就好啦，住了三天還沒安排做什麼，就抱怨啊。……那就去聽一下，也不能給他什麼東西啦，不能給他建議什麼的。」(A03-1-10-14)

「一般的病房訪視就是說去看一下他有什麼事情，對然後介紹一下社工，就是說社工室有一些服務，那你如果說有什麼需要，可以去找他們諮詢，告訴他們一下」(A03-2-4-3)

3. 一般志工與安寧志工的差異

對同時接觸一般志工與安寧志工的王阿姨來說，認為相較之下，還是在安寧病房的志工可以做的更多，由於安寧病房志願服務所協助的範圍較為廣泛，在加上精確的得知病患與家屬的背景資料，對服務志工來說，更能掌握與病患互動與談話的內容。

「安寧應該做的更多阿，因為一般病房的資料妳不知道。……安寧病房有一個，這個個案的紀錄，我們會看紀錄，然後他有幾個小孩啦，狀況怎麼樣啦，經濟有什麼問題啦，先生

或小孩有什麼問題啦、家庭有什麼問題啦都有。……因為你這樣比較好介入阿，妳如果說他是離婚的，那你也知道，一一進去就問人家說，人家心理一定也是很高興，對不對。所以說還是要了解一下人家的背景資料。……有的時候要知道什麼話可以講」(A03-2-4-5)

(七)、 先生生病與婆婆生病

1. 婆婆生病

在前一陣子王阿姨的先生與婆婆身體上都出了一點狀況。婆婆目前已經失智，且為極重度，已完全沒有生活能力，平時住在安養院，因肺部發炎送到醫院一個禮拜，由於先生年紀也很大，因此當時是由王阿姨二十四小時照顧，提供一些身體的照顧。

「生理的照顧上基本上我們都會。……對阿，像我婆婆之前住院也是我在這邊二十四照顧阿……婆婆住院更麻煩，我先生他還能自己動手，只是開刀以後不能動阿，那像我婆婆根本就失智，他根本就不知道阿。……就住耕莘醫院，他沒有還沒死，一百零七歲，但是他就是完全沒有生活能力。在安養院，他完全用灌食阿、尿管阿。他極重度……對，完全都沒有，我覺得這樣活著好累歐。他就是那個肺發炎，肺炎……就是發燒，送到急診室，然後是在這邊照顧大概一個禮拜吧，但是年紀太大了，還是這樣子阿，你沒辦法。也沒有耶，他九十幾歲才失智，失智之後就慢慢這樣，身體不好啦。……沒辦法照顧阿，我先生也年紀大了。……對，而且他就是整個都臥床嘛……他根本就不能起來阿，完全就沒有那個……只是灌食活著而已」(A03-2-22-14)

2. 先生生病

先生在去年也因為腫瘤而住院開刀，為了要照顧先生以及準備飲食，而請假了一個月。

「臨時的(請假)，一個月也可以啊。……只要不超過三個月。應該有啊，我先生去年住院我有請一個月，還好啦，就是能出來就出來，家裡的人也不會反對。……(先生)住院，就是胰臟那一邊有，但是不是癌症。是良性偏惡性，反正把它拿掉就好，對對對。……那時候因為住院，而且他吃飯什麼都要煮。其實就是說他要吃流質什麼的，不能讓他自己做，如果吃飯正常就沒關係。」(A03-1-15-17)

在先生住院的期間，先生曾覺得王阿姨好像當志工太多了，但對王阿姨來說，並沒有針對這個問題多做處理，而是盡可能的照顧先生，等先生病好了之後，

就可以繼續來參與。在先生生病的時候，王阿姨請了一個月的假，王阿姨認為當家裡有事的時候，當然是以家庭為主，先安頓好家人。

「他是說參加太多（志工）……他後來身體好了也就不會管你了……反正我們就盡量，如果他該吃阿、什麼給他用好。其實我先生是不講究的人，所以就無所謂。如果先生要求很苛刻的話，那就可能就不行了。……對不對，他如果今天要怎麼樣、怎麼樣你就不行了……因為他生病的時候你就是可以少來阿，或者請假阿，這樣子。然後就盡量照顧他阿，然後等他好了之後你就可以來。那個他生病的時候也有請一個月阿。」(A03-2-11-10)

而對志願服務運用單位來說，也是有相同的要求，當志工的家裡有事的時候，希望志工能夠先把家裡安頓好，再來擔任志工，不會過度的給志工壓力，讓志工能以照顧家庭為主。如果服務人手不夠的時候，機構內部會去調整人力，協調服務的提供。王阿姨認為因為志願服務本身沒有薪水，因此不會過度的要求志工必須要在家庭或志工之間做選擇，而是盡量的給予志工彈性；但相對的，志工本身也需要有責任感，以及重視志願服務工作的承諾。

「不過大部分，…反正就是盡量啦，如果說能去就去，不能去就請假這樣子……對，如果家庭、家裡有是當然就是以家庭，我們的志工也是會這樣要求。就是你先把家裡安頓好才能當志工……對，就是他不會要求你說家裡有事一定要來，然後不能請假……如果你請假如果說真的人手不夠他可能就會調人來。……也許禮拜三的人特別多，就調到禮拜二阿；或是禮拜四比較多就來調阿，調一調，就徵求有些志願的阿，或者說願意做兩次的，這樣子，都可以……所以你這個沒有壓力，你要請假就請假，沒有壓力。……又沒薪水，當然是以照顧家裡為主阿。……如果他真的這麼死要求的話，可能就沒有志工了。不可能，因為很彈性。但是你來了就有責任在嘛……你還是盡量啦，如果能照顧的話，都盡量兩邊都做阿。……這也是一個責任阿，就是說你已經做了所以是你的責任阿……承諾阿。對，我看到的大概都是這樣」(A03-2-12-4)

三、 志工參與過程中的助力因素

王阿姨在參與志願服務的過程中，發現隨著社會環境的改變，志願服務的制度與參與情形有了變化，對自己而言，也具備特別的意義，此外，家人支持、與志願服務單位他人的互動等等因素，總總因素皆讓王阿姨能夠持續投入志願服務，但這些因素不必然是完全隨著生命事件發生，或有很明確出現的時機，而是持續出現在王阿姨參與志工的過程，支持她投入志願服務。

(一)、 社會環境的改變對志工參與的影響

從王阿姨開始擔任志工以來，發現社會環境對於志願服務的理解是逐漸的改變，過去擔任志工的人數沒有這麼多，漸漸的越來越多人知道志願服務的概念，開始越來越多人投入參與。就王阿姨自身來說，也認為年輕的時候因為忙家庭、忙事業而沒有想到可以參與志願服務，但現在已經不再局限於退休者或女性，過去男性及年輕人較少，現在則慢慢有增加的趨勢。

「你看現在這麼多人要當志工，大家比較有這種觀念，以前當志工還沒有這麼多人，我看現在好像很多人在當志工，我也不知道耶，不過一般我覺得女生當志工比較多……男生比較少，然後年輕人比較少，但是現在也有很多。……我們以前都沒有想到，那時候忙家庭、忙工作沒有想到過。但是現在年輕人也很多當志工，有的是出社會不久阿，也會來當志工。我覺得很不錯」(A03-2-15-19)

而對於志願服務法規與制度的部份，王阿姨確實知道有相關措施，譬如時數的計算以及相關獎勵等等，但對王阿姨來說，認為多數志願服務參與的人並不會特別去在意這個部分的計算，而是專注於自己的志願服務工作。

「歐那時候有那個冊子歐……我想在做志工的人，不會覺得。有啦，他有幾千個小時有什麼獎勵之類的，但是我們也沒有申請啦，我現在好像超過三千，他好像三千小時就一個獎項，六千小時又一個，但是自己也沒有在做這種撰寫，也不是…這種我們也不需要阿，對不對。有人會 CARE，但是我們大部分的人應該不是在意這個啦……有的可能，就像政治家一樣，他要選議員他有他的目的在，他必須做很多事情嘛，學歷也會去要一個假的，或者怎麼樣的，但是我們這個就沒有這個必要阿，對不對，無所謂。」(A03-2-19-13)

(二)、 擔任志工的意義

對王阿姨來說，志願服務參與已經變成生活中重要的一部分，生活中很固定的把志工參與的行程納入，而不是一種想參加就參加、想暫停就暫停的短暫參與，雖然志工參與的時間安排可以彈性的依照各種臨時需求做調整，但它已經成為王阿姨生活中的一部分，而不會隨意的更動。

「特別的意義，已經變成每一天要這樣子上班一樣。也不是每一天上班，就是說把你這個時間就是管理一下。……就放進去，那可能我現在禮拜二是我都固定我的班就是這個嘛，那我可能就不會再去改變。那我有的可能我就會改變了，我可能我這個時間我要去做別的

事，我可能就會去換這個時間啦。因為這是可以換的，時間是可以換的，對。……可以調整你自己的生活，那我們現在就是安排在這個時間，就是固定這個時間就要做這一件事。變成一種上班式的。……這個時間我就是做這個，就是你可能就別的事情你就排開這樣。」(A03-1-37-2)

(三)、 安寧志工的意義

王阿姨認為參與安寧志願服務是很有意義的。每個人都透過服務的過程，學著面對死亡。有些志工會因為家庭因素，需要照顧家人等而無法參與，也有可能因為面對死亡、接觸他人的痛苦，或甚至不敢面對而停止參與，但對王阿姨來說，自己的信仰將死亡視為一個過程，因此能在陪伴病患的過程中給予祝福，讓他們到另一個國度。

「我覺得滿有意義的。就是你面對死亡的態度，人會不一樣。……之前會比較怕，那之後就會覺得就是這樣。就是一個過程。應該是這麼說吧，就是說你生命是怎麼樣，然後你的死亡是怎麼樣，但是我們也是在我們的宗教上面是死亡就是一個過程，是另外一個新生命的開始，……因為我們覺得我們死了就是變成另外一個生命的開始，就是上天堂啊這是另外一個生命，其實你的靈魂沒有死，這是另外一個開始，所以你會講到說你將來會投胎變成什麼東西啊。……在天主教裡面就是說你的靈魂會變成另外一個，就到天堂去。……但是還是要做好事啦，你不做好事的話還是在地獄裡面永遠都不能翻身，我們有煉獄有地獄嘛，那煉獄就是煉淨你自己嘛。」(A03-1-16-21)

「有的人會就不來了，我們有一些志工是受了訓，然後來實習，我們要實習三個月，那可能他就不來了，因為他覺得他面對死亡，然後又看到這一些人的痛苦，他覺得他回去還會想這一些，所以他就可能他就不來了，我們就很多志工就不來了，可能有這一些原因可能有家裡的原因這樣子，家裡人需要照顧啊或什麼的，我聽說是有一些人是因為不想去面對這一些事，然後回去也會心情不好什麼，我們還好啊，因為我們覺得就是一個過程。……因為我們是覺得死了我們也替他念經替他祝福這樣，讓他們到另外一個國度去。……然後他會用他自己的方式啊，他可能就念佛經啊什麼的，那我們可能就念我們的天主教的經，但是在安寧病房是不管宗教的、不能講宗教的。」(A03-1-18-6)

(四)、 家庭支持

在王阿姨的家庭裡，彼此之間都給予很多的空間，可以自由參與自己所想要的活動，家人都對於王阿姨的志願服務參與表示支持，雖然王阿姨的先生曾經在生病期間提出對王阿姨志工參與有一些意見，認為王阿姨投入太多，但王阿姨在

秉持家人照顧優先原則暫停相關的志願服務工作，當家庭的問題處理完畢後，王阿姨又能繼續的從事志願服務參與。

「不會、不會，因為我們家的觀念都還蠻新的，我先生阿，他們的觀念都很新，那時候他也上班，他也不管我的事，我們彼此都不太管別人的事，他要做什麼、我要做什麼……然後他基本上不會管我，反正又不是不好的事」(A03-2-17-10)

「很支持啊。要他們支持啊，如果不支持的話，上次我先生生病住院他就說你志工當太多了，但是還是請假啊，他生病給他照顧好就好了。就可以安心的去做。如果家人要照顧，我們還是先照顧啊。……但是如果情況允許的話就再出來當。」(A03-1-22-19)

(五)、與其他志工的互動情形

王阿姨在擔任志工時，與機構中的其他志工或工作人員的互動都很好，其中，與圖書館志工之間，平時會一起吃飯或活動，即使現在王阿姨已經結束圖書館的志工服務參與，仍然會互相關心。

「有的時候可能會去一起去吃飯啊，有的時候可能是有什麼事會一起去做啊。……現在也比較不打電話，可能就傳簡訊，就有什麼事情就傳傳簡訊，就關心一下這樣子啊，表示有在關心就對了。就有想起來這一件事就對了。……很多朋友。但是不是那麼親密，就是說不像有一些可能就是說每一個禮拜固定去吃飯啊，或者去唱歌啊這樣子，固定去做什麼可能就」(A03-1-33-13)

而在耕莘醫院裡，與志工、工作人員之間就像一個工作團隊，不僅在服務過程中彼此合作愉快，除了彼此之間互相關心之外，也看到工作人員對病患的關心，而能夠激發自己透過服務的過程表達對病患的關心與付出。

「這個團體就是有一個支援，就是大家彼此很愉快合作的，然後彼此很關心這樣子，對，也看到護理人員對病人的關心。……對對，對病人的付出，那我們也做一點。」(A03-1-24-5)

甚至當時王阿姨先生生病的時候，其他志工與工作人員也曾前往探視，表達對王阿姨的關心。

「有，他們（其他志工與工作人員）有去看，但是我是叫他們不要去看，因為大部分其實像他這種手術的話是需要休息，但是會好，對對。所以陪伴不是問題，有人照顧就好了，但是很多人來看也不見得是好事，因為他也要應付你啊，我也要應付你，我陪他的人也都要應付你，所以就是說你關心就是用別的方式就可以，就不一定要去探視。」(A03-1-24-11)

(六)、 社會責任

對王阿姨來說，能夠參與志工，首先奠基於自己身體健康，而能夠做自己想做的事情，故在抱持著感恩的心情，對社會付出，作為社會責任的一種實踐，在自己能夠付出的時候盡量去做、去服務。

「第一就是感謝，感謝我的身體感謝天主我的身體還可以，就是說我能行動我就去做，也是一種社會責任啦。……反正你這一生就是這樣過，也是過了你能做什麼也是過了，對，所以要做什麼。能做的時候就做。……就是說你行動可以的時候，你就做，除非我就不行了，有的人是腿痛啊、或者是脊椎受傷這樣子，他就不能來了就不能做了，希望我有這個能力去。」(A03-1-23-9)

(七)、 從沒想要離開

對王阿姨來說，從志願服務參與以來，沒有想過要離開志願服務崗位，認為只要自己還能夠服務就會繼續參與，除非家中有人身體不適、或自己身體不適需要照顧，否則會持續地擔任志工。甚至日前媳婦剛生孩子，或是女兒帶孩子回來台灣等事件也都沒有影響王阿姨的參與，仍可抽出時間投入志願服務工作。

「好像沒有想要離開耶，只要我能做。……除非我…我在想應該沒有耶。因為家裡的人，除非是我先生身體不好或怎麼樣家裡人需要照顧，要不然就是我自己身體不好，我想應該不會。……要身體照顧好。」(A03-1-14-14)

「因為小孩好像沒什麼需要，我覺得他們都長」大要獨立了，因為我也不能幫他一輩子。……有啊，最近才生孫。……我兒子啦，但是我外孫是已經七歲了，七、八歲了。……但是他有回來做月子，但是我都還有再繼續做。……就是說還有可以抽出時間來。」(A03-1-15-2)

(八)、 宗教信仰與志願服務參與

1. 志願服務作為宗教的進修

王阿姨很早就領洗成為天主教徒，但一直以來都沒有機會從事宗教活動，當自己退休之後，再次接觸宗教方面的修煉，透過志工的參與，作為奉獻的一種方式。

「一方面是來這一邊看到很多，一方面也是宗教的進修。之前上班啊小孩小啊，就可能就

離宗教也比較遠，雖然我是國中就領洗。……但是後來可能就是比較離他遠一點這樣，就是沒有再去接觸，就是不進修也不去做自己的修練，對，但是退休以後就會去做，那我就會發現一些事情，對。」(A03-1-16-14)

2. 察覺信仰的重要

而從王阿姨自己在擔任志工服務的過程中，也發現病患在面對死亡、面對疾病的時候，如果有信仰，往往較能夠去面對疾病或死亡，甚至從自己先生的例子上，也可以發現無論是好是壞，都可以藉由信仰讓自己有一股力量去面對，而不畏懼。

「我在台大那一邊做關懷病人喔，其實我發現真的這個不曉得要不要講，就是說真的信仰會給人一種力量。因為我們有時候進去的不是信天主教，他信基督教，叫他看聖經啊，那也是得癌症的人啊，但是他還可以治療，他就是進去看他就看到聖經知道他是基督教的，但是我們也不會去問他，但是他就比較喜樂能接受他的病，那有我是碰到一個病人，就是一個男的啊五十幾歲了，他還在怪他的兄弟，他已經應該不是癌症，但是他是也是住院啊。也是可能心臟或什麼有病，他還在發脾氣他還在怪他的兄弟啊什麼的，有一些不滿他還在發脾氣，我就心裡想說唉呦你已經生病了，都住在這一邊不要管人家的事，也不要去想那一些了嗎，沒有辦法他還是為了這些，沒有辦法很平靜接受他自己的病。……像我先生那時候。……那就是奇怪胰臟會長了一個東西，然後就那時候你宣佈的話，你胰臟長一個東西到底是惡性的還是良性的。……你就會怕，那個我先生也還好耶，他就是會接受，他也有心理準備，他就說反正好的壞的把他開了再說嘛。……但是像他這樣子他就能接受他這個事實。……信仰是有一種力量讓他去。反正不好就是事實啊，對不對，手術不成功或是惡性的就是這樣子，比較能接受。」(A03-1-28-13)

「他們也不能放在病房裡面，他是安寧病房，我同學在安寧病房，我覺得這樣不好，因為反正他要抓住嘛，對不對。……需要一個力量，他認為基督教醫院就只能放這個，其實我覺得無所謂，對。最好是有信仰，就是我們看了這麼多的那個感覺。……很多沒有信仰的就很怕，他害怕死亡，他怕死亡我不曉得我就是沒有了，或者是我變什麼了，或者是因為我做了什麼事，我會怎麼樣。……因果報應，他會想那種因果報應，然後就不安全，很多死的時候都很怕，會害怕，非常…他有時候就會講，有時候會跟修女講。……所以我覺得還是有一個心靈的寄託，有的人是說唉呦沒關係，我反正都做好事啊，但是他死的時候他還是會那個，會比較沒有方向感，對，有方向感還是比較好一點。就是說他有信仰的支持比較能夠對自己的死亡啊……就是說他有信仰的支持比較能夠對自己的死亡啊」

(A03-1-19-20)

(九)、 生命故事的經驗對志工參與的影響

王阿姨因為自己在擔任志工的過程中，曾經歷照顧婆婆、照顧先生的事件，而也因為這樣的經驗，讓王阿姨更能夠了解病患家屬在面對病人時，若沒有人協助獨自照顧會是相當的辛苦。此外，也因為自己在安寧擔任志工的經驗，曾受過相關的訓練，因此在身體方面的照顧，包括翻身、拍背、換尿布等，都可以勝任。

「哪裡辛苦，他(婆婆)應該不辛苦，他都不知道啦。……翻身啦、拍背啦，然後換尿布，我都可以阿。……但是一個人照顧還是很累，就有感覺到。如果病人就只有一個先生生病，太太一個人照顧也是很累。……去了解照顧人很累，很辛苦。……我們這邊很好，我們都會幫忙，像是護佐啦，除非家屬都不好意思找人……像我們在一般病房，其實沒有人幫忙。這邊是比較好，護士什麼的，按鈴都會來幫忙。……就算家屬離開了，就算要灌食，我們也是都可以阿」(A03-2-24-1)

四、 獲益

獲益的產生是持續的發生於志願服務參與的過程中，也許會因為不同的志願服務參與面向或類型有些更迭，但整體而言，卻沒有辦法很明確的點出實際產生的時刻，因此針對獲益的部份，以下獨立提出說明。

對王阿姨來說，從在圖書館擔任志工開始，一直都透過志工參與認識朋友，而後來接觸安寧志願服務之後，了解很多健康、醫學相關的常識，且因為在醫院服務的因素，時常接觸生老病死的議題，而改變了自己的價值觀，對於自己面對死亡或疾病能夠有所準備。

(一)、 交友

從參與志願服務以來，無論是在圖書館或安寧病房，王阿姨都認識不少好朋友。對王阿姨來說，從志工場域所認識的朋友不同於一般的朋友，像是志同道合的朋友，不一定十分親密或時常見面，但偶而會關心一下彼此。就圖書館所認識的志工朋友來說，即使王阿姨不再至圖書館擔任志工，彼此仍有聯繫。

「有的時候可能會去一起去吃飯啊，有的時候可能是有什麼事會一起去做啊。……現在也比較不打電話，可能就傳簡訊，就有什麼事情就傳傳簡訊，就關心一下這樣子啊，表示有在關心就對了。就有想起來這一件事就對了。……很多朋友。但是不是那麼親密，就是說

不像有一些可能就是說每一個禮拜固定去吃飯啊，或者去唱歌啊這樣子，固定去做什麼可能就」(A03-1-33-13)

「比較是有事做的。就是比較應該說我也不知道，因為你的人生觀又不一樣嘛，你不是覺得我吃好的或者是我去認為很愉快的事情，我去唱卡拉 OK 啊或者是去跳交際舞啊這種，**我覺得比較比較愉快，那個是每一個人人生觀不一樣。(在這裡的朋友)就有一點像說君子之交淡如水這種，就是彼此關心但是不會牽扯，不會說我今天約你去吃個飯啊，就是花很長的時間啊做什麼，這樣子不會，因為我可能剩下的時間要在家裡啊。我就不可能有這麼長的時間，我說去吃一個飯…也許偶爾啦。吃個下午茶、整個下午那樣，但是比較少一點。**」(A03-1-34-11)

「收穫上是之前在那一邊也參加他們那一邊也交了一些朋友，跟那一些館長啊。……我們讀書會的都一直還有連絡。(因為當志工所以有)**比較多的朋友，很志同道合的。在這一邊(安寧)也是啊，對，因為我們同一班的都很熟啊。**」(A03-1-32-22)

(二)、 醫學概念與知識

王阿姨在擔任安寧志工的過程裡，因為制度規劃的安排，而必須要每年持續的參與許多課程，包括心靈方面的課程、各種治療方法、身體保健等等，因為這樣不斷的上課讓王阿姨能夠持續接觸到新的概念，對王阿姨來說，能夠讓自己的認識更加豐富，並且透過不斷的參與而接受新的概念。

「(醫學)概念喔……我們會上很多課，我們雖然說已經當志工了這麼多年，但是每一年都還要上課。對，他有規定你要上多少小時的課。……那你如果覺得那一些課程，你覺得很需要你還是要去上，不管他有沒有時數給你啊，所以還是會去上啦。而且一定要溫習啊，有時候學了就忘了。」(A03-1-25-2)

「對啊，那在安寧就是還有一些就是心靈方面的課，就是…。不單是身體的還有一些心理師會講課，對，我們之前也上過，剛開始的時候就上過心理師的課，那之後也會有一些寧靜關懷啊，或者音樂治療啊、美術治療這一些。……上次還有做按摩，芳香療法那一些課，我們都會開這一些課，你有時間你就要上，你覺得你需要進步都要上一些課。會比較豐富啊，你會覺得你會知道很多。自己成長也比較多。會學到新的東西啊，就是說不斷的上，因為現在我們年紀比較大了，就是說可能會有一些原來的思想會有方法，那你就要接受新的東西」(A03-1-25-15)

「沒有，因為上了課以後是覺得去當志工之後會給你一些進步，因為你要上那個課，每年都要上，那像我們這種年紀的話，上了可能就忘了，但是每一年他都會有，有一些什麼關懷啦、傾聽啦，之類的這種，或者是怎麼去幫病人服務，翻身拍背，等等這些，都是一直在重複溫習的，會重複，會有一些新的，像是怎麼樣健康，自己的健康，或者是政府有一

些新的政令，像是癌症篩檢，就是幾歲可以做阿，幾歲可以做這些東西，他都會告訴你，所以就還不錯，就是說你不會退步，會有一些進步，會有一些成長。」(A03-2-20-7)

(三)、價值觀的改變

對王阿姨來說，自從擔任志願服務之後，生活方式改變了，對使用錢的方法也不同了，會開始認為生活只要夠用就可以，而不像過去會追逐物質上的慾望。對王阿姨來說，也許這也跟自己進入不同的生活階段有關，退休之後，開始追求人生不一樣的目標。

「什麼樣不一樣，現在我的生活方式都不一樣嘛，對錢的看法也不一樣，也懶得去處理有錢就好，有錢用就好了。因為你而且對錢看的比較開，因為我覺得反正走了錢又是小孩的、或者是捐出去這樣子。所以就說有的人就說你是要小孩固定每一個月給你多少錢啊，就養成他們給你錢的習慣，我覺得不必要，我有錢就好。也不會想去逛百貨公司。因為會花很多時間，然後你用的東西就這一些啊，對不對，因為去了就真的很想買啊。……我也不知道，應該也年輕的時候覺得去逛逛百貨公司，有時候帶小孩去看看新的東西也是需要啦，現在可能是去看新的東西比較多，但是去採購的慾望比較少，對。」(A03-1-35-4)

「我就說人生的階段不一樣了，你之前要帶小孩，你可能就是要帶他們去公園啊去什麼，或者去百貨公司啊或者帶他們去吃什麼啊，那現在就不必啊過自己的就好。退休之後，對，有時間做自己的事，那之前上班可能就是比如說八小時、十小時，有時候加班啊什麼的可能就是在裡面。對啊，就都不一樣，反正一個階段、一個階段，像之前念書是這個階段，以後是下一個階段。……都不一樣，反正你每一個階段你把你的每一個階段的事情做好就好。」(A03-1-36-5)

此外，因為在醫院從事志願服務的關係，時常面對生老病死，因此體悟到對於人生有很多事情都必須要淡泊的看待，當生病之後，很多事情都不需要去計較。在陪伴病患面對生病與死亡的同時，王阿姨也改變了自己的價值觀，認為很多現在計較的事情都是身外之物，不需要看的太重。

「其實看到很多這種生老病死，就是說可能你這個禮拜來他下個禮拜就不在了啊，那就是覺得人生比較淡泊就沒什麼慾望，你要的不多你要了也沒用啊，像很多人很計較但是他生病了沒辦法，什麼都放下了，所以就是比較看得開啦，就是說覺得什麼東西都是身外之物，這是在宗教裡面也有啦，就是說你為了你的準備你將來的事情，不是為了你現在，你現在只是一個過程一個路程，就是說你人生的旅程就是這樣子，要走的路就是這樣，那你碰到什麼事就是這樣啊，就覺得很可以過去就這樣，對。」(A03-1-16-8)

「我們知道可以用，但是有一些病人也不太能用，對不對。因為大部分都已經癌末了，就是給他們比較好的照顧比較重要，舒適，疼痛那是醫生做，我們就心理的陪伴這樣子。比較不 care，就很多事情比較不 care，就覺得無所謂、不計較，對對。對人的成長應該會比較好。」(A03-1-26-8)

(四)、 面對老化的準備

相對於其他同年紀的人，王阿姨認為擔任志工的人因為擔任志工而參與了許多課程，刺激自己避免失智；因此避免在高齡化的社會，帶給自己麻煩。不同於中國傳統具有養兒防老的概念，認為當老化之後，若需要子女的照顧，反而是造成子女的負擔。

「像我們現在也會想去上一些課啊什麼的，也怕失智啊，一方面也是這樣子，也看到多了現在高齡化社會嘛，也怕給小孩造成麻煩。」(A03-1-36-12)

另外，在服務的過程中，王阿姨結交許多友人、學習新知識與改變價值觀之外，也因為看到每個病患或家屬在面對死亡、疾病等危機的時候，不同的因應，而提醒自己要懂得做好準備；看到他人在面對疾病的痛苦，提醒自己必須要好好照顧自己的身體；看到家屬在照顧病患而必須用盡家裡的資源，而提醒自己要有一定的經濟資源以備不時之需；此外也因為看到病患與家屬之間的互動，關注到家人支持對於病患的重要性，並進一步的思考規劃未來可能的照顧安排。

「個人有個人的責任跟義務要做，就像你有你的家庭你要去照顧，那你又有兩個小孩子怎麼辦，對不對，所以就是保持健康。對，很健康有信仰，這個就是有信仰保持健康，這個是一個力量。當然啊，你還是要有一些經濟的力量，不要要求太多」(A03-1-38-21)

「就是說他有信仰的支持比較能夠對自己的死亡啊，或者是生病啊這一些，另外就是現在的大家都很忙啊，可能小孩的資源病人家人的資源，有的時候可能比較缺乏，因為現在也是一個競爭的社會，那可能上班就沒辦法…。沒辦法請假，也不能請這麼久，因為你長時間生病，你家人的支持可能就比較會薄弱一點，可能現在就是用外勞啊看護的那種陪伴。……但是我覺得還是要經常陪伴啦，當然還是希望家人陪伴啊，這是我們從這個工作看出來的。……真的，像我先生生病，三個小孩還不是我要照顧，除非你就是說但是你放給外勞照顧你也會不放心，而且我們也不喜歡使喚別人。所以就是反正就是這樣子啊，資源的力量會比較弱。」(A03-1-38-5)

五、 生命歷程中志工史與生命事件的交織

我們進一步的以生命歷程概念中，五個重要原則來檢視王阿姨的志工參與，作為檢視志願服務參與的分析角度，並探究王阿姨在參與過程中改變的動態歷程，了解在面對時間流動與生命事件發生時，生命事件與志願服務參與之間的相互影響。

(一)、 生命幅度發展原則：

在生命發展幅度原則中，強調生命事件的發生不單單是造成當下的結果反應，而是會持續的影響了後續的各種事件。對王阿姨來說，就參與志願服務的類型與選擇上，受到了過去一些生命中所發生的事件所影響。

其一，乃是王阿姨在正式從工作崗位退役之後，會前往圖書館擔任圖書館志工，乃是因為過去在工作職場上，曾經接觸圖書館員，而對此工作心生嚮往，因此，在退休之後，藉由擔任志工，一償宿願。

其二，則是王阿姨會開始接觸安寧志工並選擇安寧志願服務的因素，然而促成王阿姨參與安寧志工，是同時受到許多過去事件所持續的影響。包括友人在其他醫院擔任安寧志工，從友人的身上感受到擔任安寧志工的好，而想要參與；再者，則是經歷了母親罹癌過世的事件，雖然母親病發時沒有接觸到安寧志願服務的概念，但懂得病患家屬可能會面對到的傷痛與需求，因此在接觸安寧志願服務之後，而懂得安寧志願服務的立意，更想將這樣的服務分享給其他病患與家屬，支持自己參與；在其次，則是王阿姨的信仰，王阿姨在很早就受洗成為教徒，但一直沒有很積極的投入，當退休之後，開始積極的參與宗教活動，同時也在此時能夠藉由志願服務的參與，作為奉獻的實踐。

第三，由於曾有照顧婆婆與先生的經驗，讓王阿姨回到醫院服務時，能以自身的經驗同理病患家屬照顧的辛苦；相對的，也因為在安寧病房曾協助病患的身體照顧，有助於自己對家人生病時的照顧。

最後，由於王阿姨參與志願服務，無論在協助病患或家屬面對死亡、疾病時，同時也都一再的提醒自己做好面對老化、面對死亡的準備，不論是身體上健康的保養，或是經濟資源的安排，進一步的思考規劃未來可能的照顧安排。

(二)、 行動力的原則：

行動力原則強調著個體無論在面對各種時間、空間與社會網絡的侷限時，依然具有自己選擇的自主性。對王阿姨來說，特別是在面對到各種參與抉擇的時積點時，可以展現王阿姨自己的行動選擇。

首先是王阿姨結束工作，開始退休生活之後，王阿姨開始參與各種自己想要參與的活動，諸如教會活動、社區大學課程等等，其中，王阿姨也將志願服務納為其中一種社會參與的方式。

王阿姨在參與志願服務的過程中，大部分的狀況下王阿姨的家人與先生都不會有反對的聲音，給予很大的參與空間，但王阿姨的先生曾經在生病的期間對王阿姨的志願服務參與表示意見，認為王阿姨參與太多。而王阿姨則是以行動來回應，在先生生病的時候就暫停所有志願服務工作，待先生身體好轉之後，又繼續的回到志願服務崗位。對王阿姨來說，家庭發生狀況時，自有一套處理事件的模式，選擇將家庭放在第一優先位置，但只要在允許的狀況之下，都會持續的參與志工。

第三，則是在面對圖書館與安寧志願服務的參與選擇，當王阿姨同時接觸圖書館與安寧志願服務時，同時參與兩種志願服務工作會很辛苦，認為應該要選擇其中之一，好好參與安寧志願服務就好；但有趣的是，王阿姨在參與安寧志願服務之後，卻積極的投入安寧志願服務，甚至到其他醫院參與安寧志願服務，包括三軍總醫院以及台大醫院，雖然台大醫院的後來無法在安寧病房服務，但可看出王阿姨想要參與的積極心態。也許對王阿姨來說，想要參與安寧志願服務的力量很強烈，而能夠排除各種因素，盡可能的藉由各種管道到安寧病房服務。

由以上的例子裡，發現在面對選擇時，王阿姨都會有自己的想法，就志願服務參與來看，即使面對外在的阻礙，也沒有影響王阿姨持續的參與志工，特別是在從事安寧志願服務時，即使自己生活很忙碌，仍想要在此領域有更多的投入，可見安寧志願服務對其之重要性。

(三)、 時間與空間的原則：

在時間與空間的原則裡，強調個人的成長過程受到社會脈動所形塑，在同一個時間、空間裡一同成長的個體，會有共同的環境條件，以及相同的社會記憶。

在民國三十四年出生的王阿姨，在王阿姨成長的四零、五零年代，隨著國民教育日漸普及，讓王阿姨能夠獲得高職的教育水平。王阿姨進入職場之後，與先生一樣成為公務體系的一員，也因此退休之後，在經濟安全的部份，在退休後可仰賴退休俸，而不需要依賴子女，經濟上亦無虞。此外，也因為王阿姨過去於公務體系服務，因此在五十二歲就真正的從工作職場退休，而在中年期就開始參與各種社會活動與志願服務工作。

而針對志願服務參與的環境條件部分，因為志願服務於八十年代後期推動，且於民國九十年的志願服務法規通過，大環境對於志願服務的宣導與概念傳達，讓仍在工作的王阿姨，就初略得知志願服務的概念，並於退休之後，開始參與志願服務。

而針對安寧志願服務的發展來說，台灣安寧療護的發展起於1983年，而新店耕莘醫院亦於民國八十三年成立聖若瑟病房，而王阿姨在八十八年聽了耕莘醫院安寧病房主要推手-趙可式醫師的演講，並於同年開始參與相關訓練並到耕莘醫院投入安寧志願服務。

(四)、 時機的原則：

時機原則強調生命事件與歷程的發展，乃會因為個體所處的時機不同，而有

著不同的行為產生，個人生命歷程進入特定階段的時間長短與年齡，以及個別階段角色時常受到社會的期望所影響，而影響其產生的行為。以下可以針對王阿姨參與志工時、照顧婆婆與先生，以及接觸安寧志願服務，以上三個時機點來做討論。

當王阿姨結束工作時，其先生約莫也在同時退休，對王阿姨來說，認為退休代表一個生命階段的完成，此時子女已長大不需要花太多的心思去照顧，先生也有自己想要做的事情，因此，王阿姨可以選擇做自己想要做的事情，包括社區大學的課程、教會的活動以及志願服務工作。此外，王阿姨在工作結束之後，正是國內志願服務開始蓬勃發展的時刻，而安寧療護的發展同時也搭上了志願服務推廣的風潮，因此王阿姨才有機會參與圖書館志工與安寧志工。

當婆婆與先生生病時，為人媳婦與太太的王阿姨，必須擔任起主要的照顧者。婆婆生病時，一個禮拜都前往醫院照顧婆婆；另先生生病時，更是暫停手邊的所有志願服務工作，全心全力照顧先生。當時先生曾提出王阿姨參與太多志願服務的意見，由以上可看出先生存有女性必須擔負家庭照顧角色的期待。

針對安寧志願服務的參與，是一個時間點與脈絡背景的契合。由於王阿姨獲知友人參與安寧志願服務的資訊，覺得參與的情形很不錯，在友人介紹下前往聆聽相關課程。實際接觸之後，促發王阿姨過去對母親病逝沒有機會接觸安寧照顧的遺憾，而開啟安寧志願服務的參與；加上退休後的王阿姨正重拾對宗教信仰的熱誠，藉由安寧志願服務的參與，作為奉獻的體現，再加上耕莘醫院隸屬於天主教的體系，有更大的參與驅動力。

(五)、 連結關係的原則：

在此原則裡，認為社會與個體經驗是受到家庭以及其網絡所分享的關係所連結。無論是鉅觀層級的事件或充滿壓力的事件，都可能會影響家庭關係發生改變，有可能是正向的影響，亦有可能是負向的影響。對王阿姨來說，主要產生影

響的是先生生病的事件。

先生生病之後，曾認為王阿姨參與太多志願服務，然而王阿姨是以行動作為回應，以照顧先生為優先，待先生回復健康之後，又繼續參與志願服務。

事實上，對王阿姨來說，在投入志願服務的過程中，自己在家庭中的角色有了些變化，包括擔任照顧者、成為祖父母。然而，這些角色的轉變或調整，並沒有對王阿姨的志願服務參與有太多的影響，待事件經歷之後，王阿姨又可繼續從事志願服務，由此可知，王阿姨的家庭目前仍擁有足夠的能量去因應家庭內所產生的變動，而不影響王阿姨的志願服務參與。

小結：讓愛傳出去的王阿姨

正如一般大眾想像中高齡志願服務者的樣貌，王阿姨有足夠的經濟支持，具備一定的教育程度，有虔誠的宗教信仰，在五十多歲身體依然健朗時退休。再加上，王阿姨對退休後的生活安排有著自己的想法，因此在各個條件皆支持的狀況下，開啟了王阿姨志願服務生涯。

從職場退休後的王阿姨，認為退休意味著上一個生命階段的結束，時間不再被工作所束縛，可以從事自己想要做的事情，因此決定開始尋找自己的生活目標，廣泛的參與各種活動、課程、教會甚至是擔任志願服務工作。一開始，王阿姨因過去嚮往擔任圖書館員，而到圖書館擔任圖書志工，爾後，在友人的介紹之下，接觸了安寧志工，反而激發出更多的互動。王阿姨在退休之後開始積極的參與宗教活動，而接觸安寧志願服務之後，更是結合了自己對宗教的熱誠，認為透過安寧志願服務的參與，更能夠明確的結合助人的思維，因此在結束了圖書館志工，而積極的參與各個醫院的安寧志願服務。

與王阿姨的互動以及其志工參與裡，可以感受到宗教服事精神對王阿姨的影

響，特別是面對到醫院志願服務時常會接觸的生死議題時，更可明顯的感受到王阿姨獲得宗教支持的鼓舞。從王阿姨的參與故事裡，發現也許具備一定的條件確實影響了她的參與機會，但信仰卻是深層的支持王阿姨的參與熱誠，從其參與的契機、服務類型以及醫院的選擇，皆與其信仰有著密不可分的因素。



第二節、從家庭走向人群-景阿姨

一、 人物速寫-景阿姨

第一次跟景阿姨聯繫的時候，透過電話簡單自我介紹，誠惶誠恐的提出與景阿姨面對面進行訪談的要求，景阿姨卻毫不猶豫的答應，彷彿讓剛進入研究初期仍充滿焦慮與不安的我吃下了一顆定心丸。在約定時間到達醫院時，景阿姨身著粉亮色的志工背心，讓從未蒙面的我們很快的找尋到彼此。

六十八歲的景阿姨，在她六歲的時候與父母一同從大陸撤遷來台，自小身體狀況不好，時常到父親工作的兵工廠醫務室報到，眼睛也因為小時候抽筋，在救治的過程形成斜視，雖然保住了性命卻讓景阿姨的童年充滿自卑與自閉，直到十五歲接受義診開刀矯正，才讓對自己漸漸重拾信心。景阿姨四十七歲得知自己心臟閉鎖不全，但對於此，景阿姨似乎認為過去都這樣活下來了，因此抗拒吃藥。除此之外，景阿姨身體方面則沒有太多的不適。

景阿姨與比他十五歲的先生結婚之後，與先生、大伯同住。婚後生了三個孩子，先生與大伯都相當照顧景阿姨，也很疼孩子。然而，不幸的是女兒在十歲的時候，因血癌過世，對年輕的景阿姨來說影響相當的深，成天在眼淚中度過，當景阿姨仍在喪女的悲傷無法平復之時，卻發現自己懷了第四個孩子，本來興起拿掉孩子的念頭，因檢驗師的勸導而留下，才有後來讓景阿姨倍感貼心的小兒子。

在先生過世之後，景阿姨與次子同住，大兒子與小兒子雖然都已婚在外面居住，但也時常的回到家中，陪伴母親。次子精神狀況不穩定，目前透過藥物控制的很好，讓景阿姨不需要為了兒子操心。景阿姨的經濟生活部分無虞，從小到大甚至結婚之後，也都不需要外出工作，且居住在自有的房屋，生活經費亦由子女提供，因此不需要為了生活擔心。

景阿姨的兄弟姐妹都居住在自家附近，母親在景阿姨參與志工的第二年過

世，目前高齡九十多歲的父親在去年發先身體有些不適，目前由小弟擔任主要照顧的角色，兄弟姊妹也會輪流回去陪父親，對景阿姨來說，並不會因為需要照顧家人，而影響志工的參與。

景阿姨從四十六歲開始投入志願服務，這幾次與景阿姨訪談的過程中，爽朗的笑聲是景阿姨給我最深刻的印象。謙遜的身影，在言談之中，二十幾年的志工生涯好似一眨眼的光景。在景阿姨投入志工的過程中，雖然經歷了喪母、喪夫的悲痛，但這樣的事件，似乎更促成景阿姨投入更加堅定的催化劑。

二、 景阿姨的志工參與故事

以下將以景阿姨志工參與的時序，及生命事件發生的時序作為描述主軸架構，從接觸志願服務概念到目前參與的故事。以景阿姨的志願服務參與經驗作為主體，伴隨著生命事件的發生，說明景阿姨的志願服務經驗與生命經驗之間的互動情形。

(一)、 參與的契機

從娘家到夫家，在家人的呵護之下，從來沒有外出工作的機會。擔任母親以來一直照顧著自己的子女，直到民國七十七年，兒子們隨著當兵與住校等因素，同時離開家中，景阿姨照顧子女的重擔稍稍放下的同時，因緣際會之下，景阿姨經由電視節目專題認識了醫院志工，讓景阿姨有了改變生活的契機。

「所以這樣子歐，他們三個人離開家之後，我也會哭。因為我是純粹的家庭主婦，結了婚以後，都沒有做過事，那後來有一次歐，他們七十六年三個一起畢業，到七十七年，我看電視阿，早上看那個，人家華視有一個早安今天」(A01-1-5-20)

「早安今天在介紹醫院志工，我就在想說我們耕莘，我媽媽每年都會來住院嘛……就不曉得他們有志工阿，然後我就打電話到社服，社會服務部……。然後我就問，我說我們醫院有沒有志工、志工隊阿，他說有阿，因為我就問他我可不可以參加……那個時候，我就這麼簡單的毛遂自薦就進來了」(A01-1-6-3)

在子女們離家的事緣因素之下，促發景阿姨生活的改變；在電視傳媒的介紹

之下，認識醫院的志願服務，且因為景阿姨與醫院之間有頻繁的接觸，因此主動出擊的詢問醫院社服室，接觸耕莘醫院的志願服務隊，展開了她二十多年的志工參與故事。

(二)、參與初期

1. 志工隊的草創時期

從七十七年開始進入醫院，志工隊正屬草創時期，做折紗布等簡易的準備工作，當時並沒有建置所謂的服務台，除了折紗布志工之外，尚有醫院教友所組成的探訪病人小組。

「都是折折紗布之類的，沒有什麼大的用途那種……服務台的幾乎沒有。(A01-1-2-23)」

「那個時候好像是……一開始的時候他就是從教友開始，探訪病人開始。……探訪病人那個年代還沒有志工隊。……然後正式有志工還是七十六年的事。」(A01-1-3-9)

2. 與其他志工的互動

一開始景阿姨以為自己以四十六歲的年齡投入志工，應該是團隊中年紀較長的志工，但進入之後才發現自己竟然是當中年紀最輕的參與者，對景阿姨來說，雖然覺得折紗布相較往後所參與的其他志願服務工作來說，能夠貢獻的很少，但自己，卻能從其他志工身上得到很多。

「真的是這樣耶，沒見過世面的人(指自己)，真的是一個家庭主婦，來做了志工之後我發現，哇他們有寶藏給我挖。」(A01-1-31-9)

「你看那些志工們歐，那些老志工雖然年紀大，可是他們有的很有學問阿……真的是挖寶，我每次都來挖寶」(A01-1-42-10)

3. 與社服室主任、社工的互動

社服室的主任與社工給景阿姨很多的鼓勵與支持，讓景阿姨能夠持續的參與，甚至給予景阿姨很多參與的機會，諸如資料的整理，讓景阿姨從參與的過程中獲得對自我的認同。

「那那個社工，那個社會服務部的主任跟社工對我非常好，他們從不嫌我是井底蛙……什麼都不知道、什麼都不懂，然後就給我很多的鼓勵，然後就持續做，就越做就真的越快樂，就感覺自己還有點用，就持續等到孩子都當兵回來了、小學畢業、那個國中畢業了，上高中了，然後大的他們都去做事了，然後我還持續的做，那我先生也在作事阿，我就跟他講你給我做志工，我去給別人做志工，好棒」(A01-1-6-10)

「之前我們那個，我不是說我們社服主任跟那個社工都對我很好，給我很大的支持，都讓我做資料。所有志工的資料都是我在做」(A01-1-28-1)

4. 家人的支持

景阿姨能夠進入醫院擔任志工，除了醫院的工作人員支持以外，家人的支持亦是相當重要。

「其實，這個做志工對我的家庭來講，也有影響。因為我的孩子是肯定的……孩子很肯定我，那我先生也支持我，所以一路做下來真的是得到家庭跟孩子的肯定歐，還有交了非常多的好朋友。我一頭栽進來，從不後悔」(A01-1-33-9)

「他(先生)的支持、他肯定我，我說我回去跟他講多快樂他就好高興。」(A01-2-9-8)

5. 影響與父母之間的關係

此外，也因為自己進入醫院擔任志工，而影響了與父母的相處，父母親有需要與醫院接觸的部份，都會由景阿姨協助與陪伴。母親認為景阿姨的志工生活很愉快，甚至曾一同參與志願服務工作，其他志工與母親的互動相當和樂，對母親來說是很高興的回憶，而景阿姨也對此感到印象深刻。

「就是我的父母親都很依賴我，什麼住院、不舒服啊都是。……就隨時等著召喚。」(A01-2-3-23)

「其實他不用照顧，他只是會依賴。……感覺我在醫院裡面比較熟嘛，他就好喜歡依賴我，掛號啊幹什麼你陪伴就是這樣。……不需要花太多的時間。」(A01-2-4-8)

「我曾經帶我媽媽進來，我剛開始當志工的時候只有在曾經帶我媽媽進來，在公衛室折紗布」(A01-1-34-11)

「我還帶我媽媽來做，她說他好高興歐，那天我沒有去，那天她還看病順便去折紗布，然後社工就給他穿著那個社工的衣服，白色的衣服……給他照相，她高興的不得了，你看(笑)，我媽媽就說你做志工，好快樂歐，我說對阿，你看我不去你都敢去……你看多好。媽媽，我七十七年做志工，媽媽七十八年就過世了，你知道我的那些志工朋友對我媽媽很

喜歡，她也很好……看到媽媽那張做志工的照片，我還留著」(A01-1-35-8)

在景阿姨參與志願服務的前兩年，正是耕莘醫院志工隊的草創時期，雖然志工隊的制度尚未建構完善，僅有折紗布的公衛志工，但對景阿姨來說，雖然沒有因為折紗布而了解較多的醫學知識，但卻因與其他志工之間的互動而有其他層面的收穫。而無論在志願服務場域或家人，都給予了很多的支持，甚至是依賴她陪伴就醫，而讓自己能夠更加的投入志願服務工作。

(三)、 母親因肺癌過世之後

景阿姨參與醫院志願服務的隔年，母親就過世了。母親過世之後，家人因而不敢進醫院，甚至對於景阿姨的志工參與有些反對，認為到醫院當志工只是幫大型組織賺錢而已。但對景阿姨來說，母親過世以及家人的反對並沒有阻礙了她的參與，景阿姨認為母親受到醫院的照顧，反而促使她用感激的心態面對，甚至參與的更多。而家人雖反對，但沒有實際的制止，直到景阿姨參與了安寧病房之後，發現景阿姨真的從安寧病房中學習到很多，才真正給予肯定。

「其實我的家人都不敢進醫院，那我沒有什麼影響，我是這個醫院對我媽媽還不錯，我媽媽也對這個醫院給予肯定」(A01-2-4-14)

「你知道我的家人很反對。……他(家人)說一般的志工不是很重要，要你去做那個一般的志工只是幫這個大組織賺更多的錢。……(直到)我八十六年進來安寧病房，我的家人才肯定。……他們肯定了，因為我在安寧病房真的是學到了很多，我以前沒有這個觀念。他們只是這樣子跟我講，我說不會啊我是感覺有這個地方可以讓我打發那一些無聊的時間，不然的話我在家裡我總不能整天去打牌，對不對，一頭栽進打牌裡面我可能輸一大筆錢……只是給一個建議……沒有真的說反對。」(A01-2-5-11)

「(母親過世之後對景阿姨志工參與的影響)，不會……，我好像參與的機會更多，我參與的更多……我反而感激這個醫院對我媽媽很好」(A01-2-5-2)

(四)、 踏出與受挫

1. 從公衛室到服務台

隨著志工隊的建置，醫院開始設置服務台，景阿姨也開始拓展服務的場域，從折紗布的小房間裡走出來，開始在服務台的第一線與民眾接觸。初期服務台志工的角色乃是輔助醫院員工，協助一些技術性較低的工作，譬如問路、指引方向等等。

「(服務台)接觸的面比較廣了。……也沒有就是跟著資深的人，他會教。……如果沒有什麼重要的事情就我來講，比方說他要問路啊、指引方向啊、或者帶他們去哪裡啊，我就可以做，那有一些比較深的就資深的去做，就是有員工、他們有員工在那裡配一個志工而已。……(早期)不完全志工，那時候志工沒有多少個，幾十個而已。……現在可能兩三百個。」(A01-2-6-20)

之後，隨著時間志工隊也慢慢的建構出較為完善的服務體系，劃分各種服務的組別，包括門診服務、老人照顧組、病人探視、急診、社區、團體等等，分別提供不同的服務，而志工隊的人數也逐漸的成長。

2. 擔任隊長

而到了民國八十二年，先生從工作崗位退下，開始退休生活，而同時景阿姨也開始擔任志工隊的大隊長。先生退休時正是景阿姨志工時間投入最多的時候，先生曾在這個時期提出希望阿姨留在家裡陪伴他的要求，但是阿姨因為對參與承諾，需要執行志工的工作，而選擇在其他的時間陪伴先生。之後，景阿姨發現先生退休閒在家裡之後，反而變得沒有動力、變得很瘦很老，所以景阿姨就同意讓先生也在閒不下來的退休生活中，又找了一份工作，返回工作職場，而自己在退下一年制的隊長職務之後，繼續擔任志工。

「那我又整天往外跑，他有一次跟我講什麼，他說你又要去醫院喔，我說是啊，你可不可以不要去啊，我就感覺好可憐喔，他是很少講這樣很軟的話。……然後我就說唉呦、對不起，我已經跟人家約好了，我明天不去我明天在家裡陪你。……後來我才知道他真的是很需要我，以前我是感覺他很愛花，我們樓頂都是他的花，我以為說我不在家我也不吵他，他靜靜的看他的花多好啊，結果不是他感覺很孤獨。」(A01-2-8-7)

「我每一天都來。……其實他沒有抱怨他只是希望……不要那麼多天都去醫院，可以留幾天給他。……他也沒有生氣啦，」(A01-02-12-15)

「他開始退休我就做的更多。……那個時候他還好，那個時候還好他吵的要去做事我不給他去，我說好不容易盼到你退休了，你還沒有出去玩你就還要再去做一個，你那麼勞碌命啊不要了，結果我發現我錯了，他真的是閒不住的人，在家裡沒幾個月的時間我發現他又瘦又老。……沒有動力的感覺。」(A01-2-7-19)

「我又不讓他再去做事，我感覺他年紀大了嘛，退休就算了，結果他又吵著要去找別的工作，才兩個月歐，他很瘦很老，我嚇到了，我說好吧，你這個勞碌命你做吧，他又找了一份大樓的管理員去做，結果，我呢，那個時候我們隊長是一年一次，一年下來之後我還是繼續做我的值班志工」(A01-1-7-2)

3. 興起退出的念頭

景阿姨在參與志工這麼多年來，唯一想要離開志工行列念頭，是出現在自己擔任志工隊長的時候，幾乎每天都到醫院來，很努力的想要照顧到隊裡的每一個人，但志工隊裡卻有不同的聲音出現，讓景阿姨感到挫折，發現做人比作事困難，甚至因此曾向社工提出退出幹部職位的想法，社工不斷鼓勵與支持，但這樣挫折的現象似乎沒又辦法透過志工管理的方式解決。

但景阿姨依然堅持下來了，雖然對景阿姨來說，被質疑的情況讓自己有很不舒服的感受，但是自己至少完成了既定的幹部任期。因為除了少部分的反對聲浪之外，仍有很多支持景阿姨的朋友。有了那些好朋友的支持，讓景阿姨能夠持續的參與。此外，社工也給予很大的支持與協助，讓景阿姨將這樣的困境視為是一種學習的機會而持續參與。

「在這邊十幾年，……恩、這邊，參加這邊（安寧）我從來都沒有想要過離開，我想要放棄的是一般志工……對，這裡太好了，有太多老師讓我不停的學習。妳說想要離開志工隊的話。我做隊長的時候有一些挫折感，因為做人比作事難……想要離開志工隊。」(A01-1-15-7)

「有太多的好朋友，反正就是恩，你如果沒有辦法就是做人做的很圓滑的話，你知道有時候那個挫折感，我一到六，我不是有講嗎，我一到六都會來，那有人會講說妳來探班阿，講的很難聽阿，其實我是在關懷，我想說，反正我先生退休了嘛，我在家沒有事，我就過來關懷大家，大概是臉長得不好看吧，人家以為是在探班，不是，真的不是這樣，我好想做到大多數人都滿意，可是很難」(A01-1-15-21)

「不可能的，不可能盡如人意的……每個人的想法不一樣。沒關係妳說我來探班，我也不

反駁，我也不反駁啦，反駁也沒用啦……因為越描越黑阿，對不對，所以隨便。妳愛怎麼想都可以。反正熬過一年我就退下來了，我就跟我們社工講，我希望作一個快樂志工。我不要做任何的幹部，我喜歡默默的作」(A01-1-16-21)

「挫折也是某幾個人啦。……不是全部，我的社工很肯定他很幫助我，所以之前我就跟他講說我實在沒有能力做，我乾脆辭掉好了，因為有副的嘛就讓副的上來就好了啊，我的社工就說沒關係啦你就繼續做，我支持你，我說你支持我你只有一個人支持我啊，他說我就代表全部啊，你就繼續做下去，起碼要做完這一任嘛才只有一年，我一直在強調這個一年的是，你才剛剛穩定了你就要下。」(A01-2-31-19)

「非常難，其實當年的那個社工非常好，對我也很照顧，他從旁協助我，他也給我一些安慰說，好可惜歐，不要放棄。……反正這也是一種學習……有的時候我如果離開的話，我對不起那些投我票的朋友（笑），你知道那個是空前絕後……就會對不起那些投我票的朋友，那麼踴躍的去投票……在苦，也是熬下來了。」(A01-1-16-3)

「沒有，沒有什麼成就，負面的比較多。……私底下社工也沒有辦法管啊，就比方說那個給我螺絲吃的那個，他在人前他是給我擁抱的喔，他要貶我的時候是一個人都沒有的，你有苦都說不出來。」(A01-2-33-11)

對景阿姨來說，參與志工幹部的過程似乎得到的負面感受大於成就感，單純的做事遠比擔任職務、處理人際之間的事物要來的簡單很多，雖然在投入幹部的過程中有很多熱情想要關懷每一個志工，但並非每一個志工都會投以相同的感激，甚至有負面的聲音。在這樣的感受之下，景阿姨雖然有過想要離開幹部的職位，但可以發現景阿姨卻沒有想要完全離開志願服務，且也因為有許多人的支持與鼓勵，讓景阿姨能夠繼續堅持了下來。

(五)、 暫停-先生生病之後

先生退休沒多久的時間，隔年發現先生身體微恙。八十三年開始經歷一連串的治療與手術，景阿姨此時為了照顧先生，暫停志工幾個月的時間，直到先生過世。當時醫院對於志工的請假制度並沒有嚴格的規定，不會因為景阿姨在照顧先生這段請假的時間就限制了往後的參與。

「他八十二年退休，八十三年就發現他有病了」(A01-1-7-5)

「那個、那段時間我是休息的，因為全心要照顧他……八十四年四月份開刀，但是我從八十四年到八十五年的五月他走了，這段時間我是空著的」(A01-1-8-17)

「八十三年底。然後八十四年初的時候開刀大概四月份吧，開刀到一年多之後，我知道他不好到他走只有一年半。……有一段時間他開刀之後有一段時間，那個時候我們的制度沒有那麼的明顯說，你休息一段時間你再來，就要重新開始，以前沒有這個制度，所以他五月份走我六月底，他五月底走我休息了一個月，我六月底我就又來了又來參與這。」

(A01-2-13-1)

當阿姨暫停志工服務的時候，並沒有因此與志工隊上的朋友斷了聯繫，相反的，這些朋友甚至到醫院來探病，給予景阿姨支持，甚至陪伴著景阿姨度過喪夫的那段時間。

「還有連繫。他們常常去醫院看我先生。……對啊，結伴來看，真的是我感覺我做志工是做對了，我交了很多很好的朋友。(給予)精神支持……後來就跟著我一起給我支持讓我很快就走出了這個悲傷。」(A01-2-13-15)

(六)、復出

1. 返回的契機

先生過世之後，景阿姨返回志工崗位的想法湧現，一方面覺得不需要在照顧先生，一方面也擔心自己若待在家中，反而會想不開，同時伴隨志工朋友的邀約，因此決定不要躲在家裡，提早回到志工行列，並且回報對先生要好好活著的承諾。

「他走了之後阿，我自己才跟自己講還是重新作志工，那更閒了嘛，他也不需要我照顧啦，我閒在屋子裡還是會想不開啦。……(那時候)因為有一個朋友，對阿……他就跟我講說OO姊，你趕快來值班啦，你不來值班我就要去移民了，那六月份，講這個話的時候是六月份，他說我七月份就走了，我就說好，我為了你趕快來作志工……本來就是想要回來，那那個就是主任太太這樣跟我說，這樣一講的時候，就提前，提前回來。反正在家」

(A01-1-8-19)

「他(志工朋友)說OO姊你趕快來上班啦，不要那麼我七月份就要去移民了，我說好吧那是為了你喔，不然我才不會這麼快進來。……對啊，在家裡也是很無聊啊，也沒有人好照顧了嘛，那不要在家裡面躲著，我在家裡躲著我也不會一直哭，因為我答應我先生要好好的活著」(A01-2-14-2)

2. 夥伴的例子

景阿姨曾提到自己有一個一起服務很久的夥伴，因為父、母親的過世而無法

忘懷，而停止了志工。景阿姨也盡力的想要協助她的夥伴持續擔任志工，譬如轉換志願服務的參與類型，但受限於夥伴的個性與部門的編制，後來就流失了這個志工。不過景阿姨也認為他的夥伴已經調整的不錯了，相較於當初先生過世的時候，更是封閉不願意出門，雖然目前夥伴已經離開，但也找到了適合他的因應方式，並且與景阿姨之間也仍保持聯繫。

「我的伴不做志工了，因為他媽媽過世了他說他走不進來了，他走不進來他也是忘不掉這個悲傷，因為爸爸跟媽媽好像才一年多的時間吧，兩個老人家都走了，然後他媽媽是在這裡過世的，他說他不要進來了」(A01-2-21-5)

「那我說你做一般志工好了，他說他只想去折折紗布，不要再跟病人再接觸了，那個悲傷會把他感染到，那我就跟我們的社工講，社工說那個折紗布的志工不再加了，因為就是現有的那幾個老人如果離開了那個就消掉了不要了，那個部門就沒有了所以不加新的志工，那他就沒辦法再進來，好可惜喔。他喜歡靜……折紗布不要講話也不跟外界接觸，比較靜的他喜歡這樣，可是我一直跟……跟那個社工講可不可以通融一下，你就讓他走出來幫助他走出來，他既然有這個意願不想放棄這個醫院、服務這個醫院的話，你應該要肯定他，沒有辦法，這個也不是我們可以做決定的。」(A01-2-21-7)

「其實他現在調整的很好了，他其實他們都是慈濟的委員，或者叫做會員吧，就是每一個月都有。……轉換方式他去做運動，然後就他喜歡做瑜珈，去做運動然後去縫包包還有就是去做拼圖，他去玩拼圖。(不過)跟先生走的時候不一樣了，先生走好像有半年吧他都不出門的，電話也不接電話關掉。」(A01-2-23-8)

「這個夥伴的話，我們時常還有連繫，因為他先生也是走了嘛，兩個孩子各人有各人的家，然後就他一個人，我們常常會打個電話連絡，我還常常跟他一起出去玩。」(A01-2-21-5)

從景阿姨與夥伴兩人的例子裡，似乎可以進一步討論不同的個體在面對相類似的事件時，可能會有著不同的行為反應。對景阿姨的夥伴來說，當家人的死亡加諸於自己身上時，因為無法承受這樣的心理壓力、面對安寧的場景，再加上機構內沒有其他適當的工作選擇，而離開志願服務工作，轉以其他的方式來因應家人的死亡；而就景阿姨來說，她雖然也面臨的家人的死亡，但從內在推力-自己的想法，以及外在的拉力-友人的邀請的兩股力量，讓景阿姨能夠再次回到志願服務工作崗位。當時景阿姨的志願服務工作仍然是在服務台，擔任一般志工。

(七)、 轉變

1. 接觸安寧志願服務

八十五至八十六年期間，安寧病房再次的招募志工，景阿姨在友人的邀約下一起參與。事實上這並非安寧病房第一次招募志工，八十三年安寧病房剛成立的時候，雖然有很多的志工一同參觀安寧病房，但當時很多人包括景阿姨都擔心自己的情緒上無法負荷，而不願意來參與。

「其實八十三年他就要開始招募我們本院的志工……剛成立的時候，那我們有來參觀阿，可是很多人都不願意來，包括我阿，……怕會跟他們哭作一堆」(A01-1-10-19)

而第二次招募的時候，景阿姨才決定投入，雖然有部分的友人提醒自己才剛離開一段悲傷，進入這樣的場域是否合適，景阿姨一開始也有這樣的擔心。但實際上當景阿姨抱持著想要學習的心態進入，參與之後卻能夠抽離自己的情緒，即使當初邀請她參與的朋友後來沒有參與，自己卻做了下來，並接受了一連串的课程、訓練與實習。對景阿姨來說，真正接觸安寧志願服務之後，不同於原本所預期與擔心會有自己無法克制的情緒，相反的卻能更很鎮定的面對，並且開啟景阿姨不一樣的志願服務經驗。

「那後來八十六年的時候，又開始招。……，剛好有另一個志工就說我們兩個一起參加那個、那個安寧病房志工吧，我說好，結果本隊的志工大概有五、六來上課，那一期上課大概是最多人的，有四十幾位。……那現在留下來的也是最多人的，大概有九位。其他的有的就剩一、兩個，每一期招的志工。……招我的志工反而沒來，……他就跟我講嘛，我們兩個一起，我說好，結果他沒有來上課，連課都沒有上，結果我呢，一做下來發現我不會跟他們哭作一團，就很自然的不會哭，不是無情的歐」(A01-1-11-6)

「之前我們沒有接觸安寧病房也不曉得，癌症末期的病人是很辛苦的，那個安寧病房多重要，沒有，就是想要來學習。……也有人提醒我說你剛剛才走出悲傷，走進去的話會不會把那個悲傷又拉回來，我說不會啦，我真的走進來之後，還沒走進來我也怕我自己很糟糕，萬一人家家屬哭的昏天黑地，我也跟人家哭，我會這樣子，我看電視都會哭啊。」(A01-2-16-16)

「八十六年參加的，八十六年四月份吧開始參加到現在。……上兩個月的課，每個禮拜都上，對對先培訓，然後實習三個月。」(A01-1-14-18)

2. 對自己的影響

對景阿姨來說，先生過世之後，讓自己有想要接觸安寧概念的念頭，認為這樣踏入安寧志工是好的，藉由許多安寧病房所需參與的課程，而讓自己能夠了解生命以及看待生命的方式，甚至也協助自己走出哀傷。重新回到志工的行列之後，景阿姨開始接觸安寧志工，因為先生過世的關係而讓自己有更多的時間投入志工參與、參與很多的課程，但也因為參與了很多有關安寧的課程，更讓自己能夠漸漸的走出悲傷，改變對生命的看法。

「以前我是不管，隨隨便便的過，後來不是。我真的是很珍惜生命，那你看我先生走了之後，我上了很多課嘛，就上那個趙可式的課，他常常上一些那個談癌腫瘤的課，上了他的課，他有很多年都是暑假就來給我們安寧病房上課，我們安寧病房是他引進來的，因為他跟我們陸幼琴院長是好朋友，因為他上了很多課之後，他講了一些那個什麼，就比方講到那個，哀傷輔導啦，講到那些同理心之類的，我後來就想說我要走出來。我八十六年開始進來安寧病房」(A01-1-9-14)

3. 帶領新進志工

到安寧病房擔任志工第二年開始帶領新進志工。對景阿姨來說，帶領志工就好像陪伴一個較不熟悉的志工一起工作，不會的就做給他們看。而且與新志工之間的互動良好，不單純是單向的教導，甚至也從新志工的身上學習新的技能與知識，因此景阿姨也很願意與他們互動。

「好像我進來的第二年就開始了……帶安寧的志工。他們都對我很好耶。……就帶著他做那一些就是他們不會做的事情。……做給他們看。……可是我帶的通通都會我在一起。……我們一到日我們通通有志工嘛，那每一個時段通通都可以安排，那那個新的志工要選擇那一天。……哪一天的就志工就要帶他。」(A01-2-20-3)

「收穫是很多啦，就比方說我跟他們在一起，他們有跟那個慈濟的老師，慈濟有請一個編中國結的老師，喔跟他們學了很多，然後很快就忘了，我學到非常的多。……嗯，跟新志工學的，新志工其實人家都比我有學問，他們的想法都很成熟，我還是比較幼稚，我還是感覺我自己比較幼稚。……帶新志工其實也沒有什麼不一樣的，就只有一邊說他們一邊做，很和諧很好。他們願意跟我學習，我也很希望跟他們在一起。」(A01-2-23-23)

4. 擔任安寧志工的學習

在安寧病房裡，景阿姨學習到怎麼與病人、家屬互動，一些肢體上的互動勝

過許多語言的表達。而對志工本身來說，重要的是她必須要學習怎麼樣把病房裡的東西留在病房，不要把悲傷、情緒帶回家裡，以免影響了家人、自己原本的生活甚至是志工的參與。志工們會盡力做到自己該做的事情，而若真的有情緒上的不適，也會善用安寧病房中所配置的志工室，至少在離開之前整理好自己的情緒。學著用老師所給的建議，景阿姨在擔任志工的時候盡力的做自己的工作，協助病患紓緩不適，而在執勤結束之後，把病房裡的感受留在病房裡，不帶回家裡，依著這樣的原則，讓景阿姨就這樣一直持續的在安寧病房中工作到現在。

「就是那個時候，妳的言語、妳的眼淚都不重要，其實一個擁抱、拍一拍」(A01-1-11-18)

「結果我發現不是這樣，真的在那個時候什麼言語都是多餘的，你給一個拍拍背的動作啊，給他一個擁抱比講話好多了，你哭也沒有什麼意義，所以我從來沒有說…跟他們一起哭那樣子，不會，當然難過傷心還是會有啦，如果照顧很久的病人會。」(A01-2-17-2)

「就像我們上課的時候，老師會跟我們講說，你們歐、在服務的時候就盡心盡力，出了病房，就把那些情緒阿、悲傷阿，什麼一切的通通都留在病房裡不要帶出去。真的是這樣子阿。我很乖、我很聽話，我持續做到現在，很多（志工）都流失了。那麼我現在還是會跟人家講，下班之後他們會跟我講說某一個病人好可憐歐，他什麼時候、有多可憐，我說唉，我們把他們交給天主好了，因為我們是人，我們作不了主，你如果把悲傷帶回去，可能你也做不了好久，因為你會很悲傷嘛，你回去還在想這件事情，你會影響你的家庭或者你的事、你的工作，會有影響嘛。我們上課的時候不是這樣講嗎，就、就我們來上班、來值班就盡心盡力，我們離開了就什麼也不要帶走。他說嗯，我要聽妳的話。我說我聽老師講的話好的，真的還是要留起來。」(A01-1-10-2)

「像這種狀況是老師教的嘛、老師說的，你寧可就是把它帶回家的話，你就是做不長，真的會影響……會影響你的情緒，會影響到你對家庭的看法」(A01-1-46-11)

「因為反正我先生已經走了嘛，那你說我、我自己的心理障礙就是怕跟他們哭做一團，因為我自己還在悲傷……嗯，我自己沒有哭，覺得很不可思議，那有的人是照顧一個病人，病人如果走了，他會、我們之前那個志工室是個密閉的，有門的，不是這樣開放的空間，現在我們這個是開放的空間，我們，有有一些悲傷的時候會跑到志工室，關起來在門裡哭，也是放到這裡就好了，絕不帶回家。」(A01-1-46-13)

從景阿姨的故事裡，發覺對景阿姨來說，參與安寧志工是相當大的轉折點。碰巧在喪夫過後的時機點，醫院再次的招募安寧病房志工，讓景阿姨開始參與安寧課程、接觸悲傷輔導的課程、接觸安寧病房的病患與家屬等等，志願服務對景

阿姨來說似乎有了更深刻的影響。

(八)、 近期

1. 父親的身體狀況

景阿姨的父親去年發現身體上有些不適，手術過後，目前由景阿姨的小弟擔任主要的照顧者，在與兄弟姊妹討論之下，考量父親可能會有的反應以及年紀之後，決定向父親隱瞞其身體的狀況，並且不進行化療與放療。景阿姨的兄弟姊妹們都會輪流返家探視父親，而對景阿姨來說，在協調照顧責任之後，並不會因為父親的身體狀況，而影響景阿姨的志工參與。

「我的爸爸去年歐，得了腸癌，前年啦，九十七年，腸癌。但是他開過刀之後，也沒做過化療，也沒做過放療，什麼都沒有做過，也不吃藥，他自然活的很好。九十多歲了。……但是，我、我啦，我選擇不告知，我跟我的兄弟姊妹講不要告訴爸爸……雖然是剝奪了他知道的權利，他起碼不會怕，他不知道他就不怕嘛，那我的小妹，他會反對，他說你們六個人都同意，我反對。我說你反對有什麼理由你講給我們聽，他說你如果不跟爸講的話，他不會跟我們配合……我們不能這樣子直接跟他講阿，所以他也不配合阿。我說，我就跟他講說我還是感覺不告知比較好，你知道我們爸爸，我就跟他講你知道我們爸爸膽子很小，如果他知道了，一天到晚胡思亂想，他能活到現在嗎？……。幾乎我們是輪流回去陪老爸，那主要照顧者是我的小弟，小弟他是比較自由的」(A01-1-13-8)

「(兄弟姊妹)常常經常，輪流啦，不是說積在一堆都是，那積在一堆都是逢年過節，大家都要回去。……(針對志工參與的影響)不會不會，就只有當志工之後的時間。我禮拜五、禮拜六當志工嘛，那我要去看老爸，我隨時都可以，除了當志工的時間有很多。」

(A01-2-25-6)

2. 重新擔任志工幹部

之前提到唯一讓景阿姨想要離開志工的是擔任幹部時不舒服的感受，當時甚至告訴社工想要回歸到一般的志工，然而，在去年景阿姨又再次的擔任幹部，不同於隊長的職務，是擔任週六的小組長。這次擔任小組長的感受，不同於過去，一方面需要關懷的人不再是全體隊員這麼龐大的人數，且景阿姨亦與週六的志工朋友的互動較佳，雖然景阿姨仍然對於擔任志工幹部沒有太大的興趣，但因為這

次擔任幹部沒有過去那樣的挫折，因此抗拒的心態就沒有如此的強烈。

「我不要做任何的幹部，我喜歡默默的作。……不過去年啦，他們又把我選上來做那個幹部，做那個小組長，當天的，我是禮拜六的嘛，禮拜六那個組長說我已經做那麼多年了，妳來替我一下，反正他在帶孫子嘛，他每次開會都讓我來，妳來替我開會，我說好……對阿就選我，哎呀我說不要選我，我已經很老了耶，都做不動了啦，(笑)真好玩，沒關係啦，做個兩年，沒關係這個不是隊長，其實壓力沒有這麼大，就我們禮拜六的朋友要關懷嘛，妳不是關懷全隊的，就只有禮拜六的要關懷，其實禮拜六的朋友對我很好。……沒有，沒有那種的挫折」(A01-1-17-7)

三、 志工參與過程中的助力因素

在景阿姨從接觸志願服務以來，有些因素的存在讓景阿姨能夠持續的投入志願服務參與，然而這些因素卻不完全是隨著生命事件而發生，或有很明確出現的時機，而是持續的出現在景阿姨參與志工的過程，且因為這些因素的存在或發生，支持景阿姨能夠一直在投入志願服務。

(一)、 他人的支持

對景阿姨來說，自己能夠持續的參與志工，家人的因素給予了很大的支持，先生、孩子的肯定讓她能夠持續的將時間、精力放在志工參與身上；而在機構方面，醫院的主任、社工同樣的給予很多鼓勵，讓景阿姨在雙方的鼓勵之下越投入越快樂、越做越開心。

「他(先生)的支持、他肯定我，我說我回去跟他講多快樂他就好高興。」(A01-1-31-9)

「其實，這個做志工對我的家庭來講，也有影響。因為我的孩子是肯定的……孩子很肯定我，那我先生也支持我，所以一路做下來真的是得到家庭跟孩子的肯定歐，還有交了非常多的好朋友。我一頭栽進來，從不後悔。……：我也不會說，中途給他斷掉，就終身志工，做到不能做為止」(A01-1-33-9)

「什麼都不知道、什麼都不懂，然後(醫院的志工、主任)就給我很多的鼓勵，然後就持續做，就越做就真的越快樂，就感覺自己還有點用，就持續等到孩子都當兵回來了、小學畢業、那個國中畢業了，上高中了，然後大的他們都去做事了，然後我還持續的做，那我先生也在作事阿，我就跟他講你給我做志工，我去給別人做志工，好棒」(A01-1-6-12)

(二)、 獎勵的肯定

在志工隊這些年的日子裡，景阿姨獲得大大小小志願服務的獎項，攘括院內外的各種服務獎項，然而對景阿姨來說，得獎不單單是代表自己備受肯定，更是為了志工隊爭光，對家人來說，景阿姨更是覺得能夠藉此讓自己的父親感到驕傲。

「不是說他肯定我而溫馨，不是這樣，是那個社工他是都很瞭解（自己的感受）……我很尊重他的選擇，其實我不是想要這些東西，我不想要這些。我也得了很多獎，但是我總感覺，那是人家肯定我們志工隊，也是為志工隊爭光嘛」（A01-1-29-17）

「結果八十三年真的是當選了。那個是志願服務協會……其實我沒有想到我會，他說我往上報，我想我一定不會上，結果真的上了……是一種鼓勵，我說真的是對我們志工隊的一種肯定。」（A01-29-17）

「我領第一次獎跟第三次獎，我老爸都有去。……應該是榮耀我老爸。」（A01-2-37-13）

（三）、增廣見聞

對景阿姨來說，因為擔任志工，而學習到很多，包括從其他志工身上、病人身上，都是她學習的對象，因為擔任志工，而讓自己覺得是有用的，因為這樣的參與不斷的受到醫院工作人員的鼓勵、家人的支持，讓景阿姨能夠快樂且更持續的參與，讓原本的生活是平淡但是幸福的生活，因為擔任志工之後就變得多彩多姿，因為志工，而讓她覺得生活變得不一樣。因此，景阿姨認為自己將會持續的做下去，做到不能做志工為止。

「對啊，做志工多快樂啊，不但會服務到別人我還會吸收到很多知識，那一些媽媽們之前折紗布的那一些媽媽，還會跟他們見面嘛，當初來做志工的時候我發現我自己什麼都不懂，好像嬰兒的那種感覺很幼稚啦，那跟那一些老媽媽學到很多知識，我說我每一次來做志工是在挖寶。」（A01-2-9-10）

「我是感覺歐，我女兒走的時候，那時候還很年輕，也沒有說想要出來做志工，我先生對我來講歐，他從生病到他過世，那個感覺還是要在醫院做志工比較好，那多了解一些醫學常識，另外就是說你也會學到怎麼去安慰別人，那另外一個是我們跟那個、這個病人家屬也會是好朋友，常常在看病人的家屬也會聯繫，那互相就是安慰一下，比方說他也是先生過世的話，我就跟他講說我跟你是同病相憐，那你痛過之後，你講的話他也會接受，那很多失去先生的人都跟我很好，我就跟他們講說我實在超不喜歡有人加入我的行列，可是這個也是沒有辦法的事，他們很能接受我的說法。……我也是在跟他們學習」（A01-1-33-21）

「他們就跟我講說當時候，你會不會又回去悲傷裡了。我說不會阿，我**真的、走進來之後**，

我發現，這裡給我的更多。有很多那個病人嘛，病人都是我的老師。他每一個人的狀況都不一樣。跟一般志工歐，我之前作的是一般志工，就是在服務台有時候接接電話之類的，」(A01-1-9-20)

「我來到這邊之後我發現我能夠為那些瀕臨死亡的病人作任何小小的事我都甘願，很值得，真的很值得。許多年以來，我真的是…越做、越做越快樂。真的是，就像我們上課的時候，老師會跟我們講說，你們歐、在服務的時候就盡心盡力，出了病房，就把那些情緒阿、悲傷阿，什麼一切的通通都留在病房裡不要帶出去。真的是這樣子阿。」(A01-1-10-2)

「看到、你真的看到很多故事。有的齣是已經離婚摟，那是先生嘛，那太太就會來照顧，可是有一些太太生病了，先生都不理，也有一個先生，是超好，他太太是七十幾年就發現，不是，八十幾年、八十年初的時候就發現乳癌，可是到我們病房成立之後，他可能到八十七、八年才走。進進出出我們醫院無數次，那個先生為了照顧他，把工作辭掉，他很年輕歐，才五十來歲，就辭掉工作，專心照顧……就是說形形色色、怎麼樣的人都有。有的非常年輕，有的讓我們好生氣。……好的比較多……像這種狀況是老師教的嘛、老師說的，你寧可就是把她帶回家的話，你就是做不長，真的會影響」(A01-1-46-3)

(四)、 與夥伴、社工之間的互動

在值班的過程中，景阿姨時常會與其他的志工互動，甚至會陪伴其他志工一起值班。對景阿姨來說，並不計較志工參與的時數登記，反而是很願意一起參與陪同服務，無論是在安寧部分的志工，然是一般大隊的志工。

「我是感覺那孩子…我到現在還在陪他，那個孩子是一個滿好的孩子，因為他剛好是一個人嘛，夜班只有一個人有點孤單，我就來陪他，我從來都不去登記時數，就是之前有人晚上值班就會打電話給我，說你沒有事啊，我說沒事啊，你可不可以來陪我啊，我只有一個人，我說好。……只要是我在家我接到他們電話我都會來。……對啊，就算大隊上也是這樣，一般志工啊。」(A01-2-37-19)

而與社工之間，也是時常願意提供協助，包括臨時的排班等等，對她來說，社工的請求協助，某種程度對景阿姨來說更是一種肯定，甚至很願意擔任招集其他志工的角色。

「還有我們社工就會打電話給我，什麼地方缺人你要不要來幫忙，我說好啊，我只要接到電話我一定會來。……就是有需要有需要我就來幫啊。……感覺上應該是被肯定吧。……我還很有號召力。……對啊，不管是來做志工或者是出去玩，我一招就一大群耶。」(A01-2-38-13)

(五)、 唯一的選擇

從民國七十七年開始，景阿姨踏入志願服務工作以來，從來沒有後悔過這樣的參與，其中當有機會到台大、台安醫院參與，了解不同醫院的志願服務運作，但始終沒有放棄這裡的志願服務，景阿姨表示還是這裡好，一方面是因為習慣了，一方面也是受到距離的影響，最後還是選擇留在耕莘。但無論如何，景阿姨都認為自己會持續的參與下去。

「所以真的是，從七十七年一頭栽進來，還真的是……從來沒有後悔過」(A01-1-17-19)

「嗯～從做志工以來，二十二年，我感覺我這二十二年是我這一生最快樂的一次，最快樂的一次。我會一直做下去……做到我不能做為止。……我曾經也到台大做過、我也到台安去做過，但是我還是選擇我們這裡」(A01-1-47-9)

「因為有那個台大的志工嘛，說我們一起去台大嘛，那就說好阿，去看一看阿，去看一下台大的志工是什麼樣子，然後去台安看看台安的樣子是什麼樣子……就是要去了解一下，本來想要參與，後來感覺還是，這裡的志工好。……應該是習慣了，最主要的是離家近……嗯～真的是非常感謝這個地方，如果沒有這個地方。我不曉得我現在是什麼樣子，想不出來」(A01-1-47-17)

(六)、 生命故事的經驗對志工參與的影響

1. 提供身體照顧之經驗

當我詢問景阿姨關於志願服務參與經驗與自己所經歷的生命經驗兩者之間有無相互的影響時，景阿姨提到關於自己擔任照顧者與病患家屬的感受。首先在擔任照顧者的部份，景阿姨因為曾經在照顧母親與先生的時候都有相關的身體照顧經驗而懂得如何在這方面照顧病患，因此更是有助於志工工作的執行

「有啊，就比方說換尿布啊，因為我們都是協助的角色，那我照顧我先生的時候，我也有給他挖大便之類的，那像灌食啊都是我自己。……我也沒受什麼訓練，灌食是因為我給他灌食我了解他，他也很信任我所以灌的很順，你說挖大便的話真的是我也沒有學過，就是以前我媽媽好像他是膽結石，然後把膽都拿掉了，他是便秘型的，他愛打牌他坐在那裡老是不動啊，有一次好像一個禮拜沒有大便，整個都大不出來後來去住院，是我用手給它挖出來的跟石頭一模一樣好大一個喔，我挖出來之後媽媽真的是這個女兒實在是好，人家就說你這個是女兒吧，我說是啊，我就知道媳婦不會做這種事，也不一定有的媳婦也滿好的。」

(A01-2-17-10)

2. 從自己的經驗同理病患家屬的情緒與需要

景阿姨與安寧病房的病人、家屬互動的情形，對景阿姨來說，則是聯想到的先生過世之後與子女的互動，當先生過世之後，與子女們手拉著手，藉著肢體上的接觸而得到安慰，而且先生過世之後，子女的陪伴讓景阿姨倍感窩心。因此在與病人、家屬互動的時候，或許自己不了解病人所面臨到的痛苦，但因為自己曾經扮演這樣類似的角色，景阿姨卻懂得這些病患家屬的感受，因此在與病患家屬工作的時候，往往能夠以自己過來人的角色去互動，對景阿姨來說，也是另一種學習的機會。

「就是那個時候，妳的言語、妳的眼淚都不重要，其實一個擁抱、拍一拍……這個是非常重要的。我就想到我自己，在我最悲傷的時候，我的孩子們就是這樣子拉著手說，恩從現在開始我們一家人要一見面就擁抱。……就是爸爸(先生)剛過世的時候。」(A01-1-11-20)

「對啊對啊，沒有痛過不知道。……那你說跟病人有的時候不能講太多，除非那個病人他自己願意跟你說，如果我們去貿然的跟人家談病情的話。……那就像如果是他們想要，你如果講多的話他們會問喔，你有痛過嗎，沒有，沒有痛過你怎麼知道我的痛是什麼感覺，這個同理心絕對是沒有辦法……那個同理心絕對是厲害的，因為我們沒有痛過不能夠跟人家講病情，跟家屬可以嘛……因為我們是過來人就講一些過來人的話」(A01-2-18-1)

「我是感覺歐，我女兒走的時候，那時候還很年輕，也沒有說想要出來做志工，我先生對我來講歐，他從生病到他過世，那個感覺還是要在醫院做志工比較好，那多了解一些醫學常識，另外就是說你也會學到怎麼去安慰別人，那另外一個是我們跟那個、這個病人家屬也會是好朋友，常常在看病人的家屬也會聯繫，那互相就是安慰一下，比方說他也是先生過世的話，我就跟他講說我跟你同病相憐，那你痛過之後，你講的話他也會接受，那很多失去先生的人都跟我很好，我就跟他們講說我實在超不喜歡有人加入我的行列，可是這個也是沒有辦法的事，他們很能接受我的說法。……我也是在跟他們學習」(A01-1-33-21)

(七)、 志願服務經驗調節對生命事件的影響

當我們提到過去有經驗相關家庭、生命經驗的人在投入志工的時候，景阿姨認為這些人能更快的投入志願服務工作，但也是會人過度的投入，因此景阿姨也會提供鼓勵跟意見給其他志工，提醒他們要釐清志工與自己平常的生活。景阿姨

在無論在與病患、病患家屬或其他志工工作的時候，總是很清楚自己能夠做到什麼，也知道志工的角色所能發揮與有限的地方，不但會提醒自己，同時也會提醒身邊的志工，做自己的可以做的事。

「更好更快的投入。(但是有的志工會過度的投入)……就比方說有一些朋友他會把情緒帶走，帶出病房……那有一次我們的志工，……他說那個18(歲)的病人、還是20(歲)的，他說那個病人好辛苦好可憐喔他怎麼樣怎麼樣，我說他當然辛苦啊他是病人一定辛苦啊，我說我們只是志工而已，我說你離開病房就把那一些情緒通通丟在那裡不要帶走，我說你要是帶走的話你把什麼家庭也搞亂了，因為你自己的情緒不好影響了家庭，他說喔好。」
(A01-2-19-8)

除了自己的生命經驗可能影響到自己在投入志願服務工作的面向之外，對景阿姨來說，也因為有擔任志工的經驗，因此在面對先生生病、過世的時候有些幫助。不同於女兒過世時只能不斷的哭泣，因為擔任志工所以懂得一些醫學常識，當先生生病的時候，能熟悉醫療體系的運作；先生過世之後，景阿姨也因為擔任志工，了解許多醫學常識，甚至因而接觸安寧相關課程，讓自己遠離悲傷。

此外，景阿姨了解許多醫療相關的資訊之外，更懂得將這些概念分享給家人，對自己來說，也隨著參與安寧的課程的機會，而能安排對死亡的準備，甚至將這樣的觀念分享給家人，如器官捐贈、預立遺囑等等。對景阿姨來說，對於能夠了解更多的資訊甚至分享給家人、影響他人是感到很開心的，因而認為擔任志工給予自己很多很好的影響。

「應用的(醫學)常識啊。……會有就比方說捐贈器官。……那種狀況不是每一個人都能做決定的，好像我當志工二十多年了嘛。……我好像七十九年吧我就簽了那個捐贈器官的那個預定，然後我的小弟也是去捐，我那個三弟更棒三弟說我的女兒不是血癌過世了嘛，那個年代還沒有…六十三年還沒有那個叫做骨髓移植這個醫術還沒有，兩年多之後美國就有這個醫術了。……對，然後我三弟就去登記說要捐贈骨髓，你看我給他們很多好的影響。……我影響了很多人喔，所以一開始出來我就超高興，就之前我們上課都是用寫的，在一個小卡片嘛，那個小卡片放在身上就告訴你放棄那個急救的證明，那後來就輸入健保卡了，那太好了。……對，我是兩個兒子寫的那個見證人，一點問題都沒有。……就是因為我做志工吧，如果我不做志工我可能沒有這一些概念。……給我太多好的影響。」
(A01-2-25-20)

四、 獲益

在志願服務參與的過程中，獲益同樣的也沒有明確的伴隨在不同事件之後產生，而是可能受到許多面向的影響，如自己的背景條件、參與的領域等等，橫跨許多面向出現，有的獲益則是持續的出現在志願服務參與的過程當中。

而隨著景阿姨在醫院服務這麼多年，這當中景阿姨得到了很多，不僅交到了很多朋友，到國外都還持續聯繫，此外也了解很多健康、醫學相關的常識，並將這樣的觀念分享給家人，而對自己來說更是進一步的能夠珍惜生命，甚至因為參與安寧志工，而讓自己從喪夫的悲傷之中，走了出來。

(一)、 自我的價值感

藉由志工的投入與參與，景阿姨漸漸的發現自己的價值感。由於景阿姨在志工參與之前，沒有外出工作，在家裡擔任家管，當子女長大離家之後，景阿姨藉由志願服務的參與，豐富了自己的生活。原本只要照顧自己小小的家，因為擔任志工之後，不但生活的更加充足、多采多姿以外，更是發現自己有很多的用途，進而建立自我的價值感，因為參與的志工，讓景阿姨覺得自己的生活都不一樣了。

「常常都會過來這邊……真是讓我、讓我感覺我的生活很充足、很充足，嗯就是當了志工之後我才知道自己有很多用途，很多、很有用……你說如果在家裡的話，面對的就只有一個小小的空間，你有沒有本事直接出去做事。之前有在兵工廠做過事，還沒有結婚的時候，結了婚之後，先生不讓我出去做事……真的很照顧我。然後我家庭算是小康吧，就自給自足啦，不是很有錢，我們就是過的很平淡，但是很幸福，那做了志工之後，感覺自己的生活就變得多采多姿」(A01-1-43-2)

「我心想還真的……好多采多姿，你知道就是開始做志工之後。之前我真的是像個井底蛙……(之前)都是在家裡，照顧那個小小的家而已。」(A01-30-18)

「嗯～真的是非常感謝這個地方，如果沒有這個地方。我不曉得我現在是什麼樣子，想不出來……很感謝有這個地方讓我嗯..學習吧……學了二十二年，還要繼續學」
(A01-1-47-19)

(二)、 交友

景阿姨也因為參與志工交到許多好朋友在志工活動之餘，也會有許多互動的機會，甚至志工夥伴離開志工團隊到外國生活，仍持續聯繫。此外，當景阿姨面對到生命重要事件發生，這些好朋友也給予了很多支持，包括從前往探視生病的先生，甚至是先生過世之後，也不忘給予鼓勵，邀請持續參與志工。

「那些老朋友看到就給擁抱，也是很溫馨，來做志工之後，最好的好處就是交了很多好朋友」(A01-1-9-8)

「有的時候也會常常聯繫，一起出去走走阿、出去坐坐阿，有一個志工已經到美國了，現在還有聯繫，我還去美國看過他……還有在加拿大，我還有去看過他……我們有一次去旅遊，對紐西蘭也有，那個有一次去洛磯山脈，打電話給他我就打電話給他，他就來接我們去他家，很可愛這樣」(A01-1-42-14)

「還有連繫。他們常常去醫院看我先生。……對啊，結伴來看，真的是我感覺我做志工是做對了，我交了很多很好的朋友。(給予)精神支持……後來就跟著我一起給我支持讓我很快就走出了這個悲傷。」(A01-2-13-15)

(三)、 健康、醫學知識，以及面對死亡的準備

在健康、醫療知識方面，在醫院擔任志工的關係，讓景阿姨有更多的機會接觸與了解醫學常識，更從自己向外延伸，將醫學的概念分享給家人朋友。此外，也因為在志工的職前、在職訓練，參與一些安寧療護的課程，不但讓自己懂得如何處理悲傷的情緒，讓自己從悲傷中走出來，並且因為與病人的相處，而更加的珍惜生命。

「但是我是感覺啦，我付出的不多，我收穫特別多。(笑)真的是特別多，你看我後來也是特別瞭解了一些有關健康的事，另外也比較能夠珍惜生命」(A01-1-9-10)

「了解很多醫學常識，然後就是針對病人，從病人身上學到很多珍惜生命，真的，這件事情太重要了……好處太多了，真的，唉叻我常常在想我非常感謝這個地方，如果沒有這個地方，我可能，就比方說我先生走了，我可能就憂鬱死了。……當志工之後，我對於我這個處理悲傷的事情比較有方法。真的，你看我女兒過世的時候，我還很年輕阿，我還可以再生嘛對不對，(但)我是每天都在哭……嫁到這個先生真的是讓我感覺，非常、非常幸福。就跟做志工一樣，從來、從沒有後悔過」(A01-1-36-16)

除了在醫學知識方面的學習以外，景阿姨也持續的接觸許多對於未來面對死

亡的議題，認識了許多如預立遺囑、放棄急救等處理自己身後的決定，並將這些概念傳遞給家人，而能對自己的生命有更多的準備與規劃。

自從參與志工以來，景阿姨獲得了很多，不單單只是外在層次的資訊獲得、結交朋友，更多的是建構了景阿姨對自我價值的肯定，因為參與志工，讓景阿姨覺得自己的人生都因此而不同，而正如景阿姨所說，她將會繼續的參與下去，繼續不斷的學習。

五、 生命歷程中志工史與生命事件的交織

我們進一步的以生命歷程概念中，五個重要原則來檢視景阿姨的志工參與，作為檢視景阿姨志願服務參與的分析角度，並探究景阿姨在參與過程中改變的動態歷程，並探究景阿姨在面對時間流動與生命事件發生時，與志願服務參與之間的相互影響。

(一)、 生命幅度發展原則：

對景阿姨來說，從開始參與志工以來，在她的生活當中發生許多事件，從母親過世、先生退休、先生生病過世到近期父親生病等事件。然而對景阿姨來說，每個事件經歷過後，並非船過水無痕，而是每個事件都深刻且持續的影響著景阿姨後續的生命故事，甚至是志工的參與。

母親過世之後，即使家人都對於景阿姨的志工參與有所反對，但景阿姨自己卻因為感念醫院對母親的照顧，反而有更多的投入。而景阿姨的先生生病過世的事件，除了當下讓景阿姨必須暫時停止志願服務的參與之外，先生過世之後也是持續的影響著景阿姨，促成景阿姨志工參與的轉折，開始接觸安寧志工。而從志願服務的參與面向中，也讓景阿姨不斷的接受許多醫療、健康新知，了解悲傷輔導等概念，讓景阿姨有能力協助父親面對醫療決策，甚至是對於自己的身體、健康規劃有參與決策權，譬如簽訂器官捐贈、預立遺囑等。

因此可以發現對景阿姨來說，每個事件與志工參與之間都是動態且持續的發生，而不斷的在事件發生之後仍對個人造成影響。

(二)、 行動力的原則：

行動力原則強調著個體選擇的自主性，而在景阿姨的例子裡，從一開始決定參與、擔任幹部受到挫折的時候、母親過世之後、先生生病過世之後，每件事情發生的時候，都可能會是左右景阿姨是否持續參與志工的事件，但阿姨卻能夠在每個抉擇點依然選擇志願服務，才得以參與到現在。

從一開始，當景阿姨的孩子們都開始離家之後，沒有太多機會與外界互動的景阿姨，卻因為電視節目的介紹而毅然的投入醫院志願服務，而不會因為社會網絡的侷限而阻礙的景阿姨的參與。而景阿姨在擔任幹部遭受許多挫折時，曾經有興起要離開志願服務的念頭，但即使心理有很多不舒服的感受，景阿姨受到社工、其他志工夥伴的支持下，而又繼續的堅持了下來。

母親過世之後，則是受到家人的阻礙，不認同醫院的志願服務工作，但景阿姨卻是抱持著感恩的心情反而更加的投入在其中；隨著景阿姨的先生過世之後，景阿姨也沒有給予自己太多心情沈澱的時間，一方面受到邀約，一方面也是因為自己的期待而快速的返回志願服務單位。相較於景阿姨與因父母過世而離開志願服務角色的夥伴來說，同樣面對家人往生的事件，兩者卻選擇了不同的方式去面對。

從以上的例子裡，我們可以發現個體的行為，雖然會受到時間、空間甚至人際網絡的侷限，但仍會依照自己的想望前進。甚至在相似的環境脈絡之下，個體也會依照個人的期待與傾向而行動，建構出不同的生命歷程，就家人往生事件來說，景阿姨嘗試回到志工隊裡，藉由持續的志工參與紓緩先生過世所帶來的悲痛；而景阿姨的夥伴則選擇離開，而用其他的方式因應。當然一部分會受到個體過去生活經驗的影響，但同時更重要的是可以發現對每個個體來說，都會選擇自

己所能接受的方式來追求自己的目標，其中個體的自主選擇更勝於外在的各種拉扯力量。

(三)、 時間與空間的原則：

在同一個歷史時代與空間生長的人，他們會受到其成長過程的社會脈動形塑他們的各種面向，而會有相似的歷史條件。

就景阿姨來說，幼年經歷國民政府遷臺，也因為幼年的遷移，無穩定持續的獲得教育機會，而僅念了小學，但景阿姨經過自學而能夠識字，對景阿姨在志願服務的參與方面，則沒有太多的影響。

在景阿姨的經濟狀況方面，正如多數目前 65-70 歲老人一樣，由子女奉養為主，就景阿姨而言，除了居住在自有住宅不需要額外負擔房屋的租賃費用之外，孩子們也給予景阿姨足夠的生活經費，不需要為了經濟生活煩惱，而能更無慮的投入志工生活。

而在隨著志願服務法在民國 90 年通過之後，藉由各種志願服務制度的推動與實施，除了讓外界的人能了解志願服務的存在之外，機構對於志願服務的服務內容事項、訓練、獎勵等機制也更加的明顯。對於在醫院擔任志工的景阿姨而言，醫院對於志願服務的安排與編制也逐漸有明確的發展與規劃，對於獎勵志工的設置也更加完備，對景阿姨來說，因而也有更多獲獎的機會。

而在安寧服務的推動方面，台灣安寧療護運動草創於 1983 年。最早乃是財團法人康泰醫療照護基金會所開辦之「癌症末期病患居家照護」，由醫護人員及受過訓練的志工前往癌末病患家中提供照顧服務。到了 1990 年，淡水馬偕醫院成立安寧病房，而新店耕莘醫院亦於 1994 年成立聖若瑟病房，為第一家成立安寧病房的醫院。2000 年則通過並實施「安寧緩和醫療條例」，是台灣安寧療護發展的重要里程碑，保障了台灣地區重症病患臨終自然尊嚴死亡的權利（許禮安，

2006；林明慧、陳曾基，2009)。景阿姨在參與志工的過程中，經歷了安寧病房的成立，且隨著安寧療護的推動，而有許多課程與訓練的參與，並於第二次招募志工時，正式參與安寧志願服務。

就耕莘醫院志願服務的發展而言，耕莘醫院於民國 75 年成立志願服務隊，76 年開始有一般志工，而景阿姨則在民國 77 年就進入醫院擔任志工，而志願服務隊才在前創立，景阿姨一路看著志工隊制度的建置，從初期的折紗布志工，開始建立服務台志工制度，到現在有明確的工作規劃與分配。對景阿姨來說，也因為醫院志願服務制度的改變，參與的志願服務工作從折紗布開始，隨後接觸服務台志工，且在先生過世之後，因醫院設置的安寧志工再次招募，而又轉變參與的志願服務內容。而針對志願服務管理的部份，也因為早期對於志工排班與請假的沒有嚴苛的限制，而讓景阿姨在先生生病那段期間得以調整參與的時間，且不影響後續的參與。志工隊制度成為影響景阿姨志願服務工作內容與參與類型的外在條件，而影響著景阿姨的志願服務參與經驗。

(四)、 時機的原則：

生命轉換、事件與行為歷程的發展緣由與結果，乃是因個體生命的時機而有所差異，甚至當面臨相似的事件時，會因個體生命階段不同，而會有著不同的行為。

對景阿姨來說，首先在參與的契機上，正是因為當時子女逐漸長大，照顧子女的母職照顧角色告一段落，而有了多餘的時間，而能夠有機會轉而投入志願服務；其次，則是當先生生病時，身為妻子的景阿姨，暫停當時的志願服務工作，返回家庭照顧先生，社會普遍的認為女性應擔負家庭的照顧責任，因此由景阿姨承擔主要的照顧責任；其三，景阿姨會開始投入安寧志願服務，一部分也是因為自己剛從喪夫的事件中回到志工崗位，而同時也剛好遇到安寧志工再次的招募志工，而讓景阿姨開始有機會接觸安寧服務。

第四，則是從景阿姨身上特別看出喪女與喪夫之後，不同時期有著不同的生活因應，對景阿姨來說，喪女的時候還很年輕，雖然很難過，但卻沒有想過用什麼特別的方式來處理，而只能以哭泣面對；相對於喪夫的時候，雖然當時的年紀逐漸步入老年期，而可能對死亡更加的有感觸，但因為之前就開始有的志工參與，讓景阿姨至少在生活上有一個可以轉移的目標，而能夠較快的因應生活，甚至藉由志願服務參與遠離悲傷。

(五)、 連結關係的原則：

在此原則裡，認為社會與個體經驗是受到家庭以及其網絡所分享的關係所連結。無論是鉅觀層級的事件，如戰爭，或充滿壓力的事件，如家庭成員的死亡，都可能影響家庭關係發生改變，可能因此觸發壓力、易受傷的形態，或者相反來說促進了適應行為以及家庭的適應力。

在景阿姨的例子裡，最主要影響家人的應是家人過世的壓力事件，包括母親過世與先生過世兩個事件。在母親過世之後，家人興起對於景阿姨參與志工的反對態度，雖然沒有很明顯的影響了景阿姨的志願服務參與，但在家庭中仍有不能接受的聲音，直到景阿姨參與安寧志工之後才平息。而在先生過世的事件裡，則是讓景阿姨與子女之間有著更深層的互動，在景阿姨的先生過世之後，與子女之間找出用肢體間的擁抱、拍拍背，讓彼此之間藉由這些簡單的動作，撫慰彼此受傷的感受，促進了整個家庭之間的情感。

小結：從家庭走向人群的景阿姨

景阿姨參與志願服務的過程，看似很平順，過程卻幾經掙扎。母親過世之後，家人不認同醫院的組織體系，而頗有微辭；先生退休後也曾表示希望景阿姨減少投注於志願服務隊的時間，認為景阿姨應該多待在家裡。雖然家人曾出現過這樣

的意見，但沒有因此動搖景阿姨的參與，景阿姨依然堅持自己的參與。反而是景阿姨擔任幹部之後，因為與其他志工之間人際上的互動，曾讓景阿姨萌生退意，經過社工的協調，加上不捨其他志工夥伴的支持，景阿姨才持續參與。然而為什麼在這樣的掙扎中，景阿姨又持續的參與？在志願服務參與的過程中，所得到的拉力是否大於所面臨的阻礙呢？

對景阿姨來說從志工參與所獲得的人際互動，是其他人際網絡所無法替代的，也許就像景阿姨所說，在志願服務參與之前，自己就像是個井底之蛙，透過擔任志工，不但醫院的主任與社工給予自己很多從事過去自己未曾接觸的事物的機會，其他的志工也好像寶藏一樣，從他們身上學習很多，讓自己不再侷限於過去視野，因為參與志工讓自己的角色被看見，而覺得自己是對社會有貢獻的人，因此，無論是其他志工或社工需要景阿姨時，只要一通電話，就會看見景阿姨在醫院走動的身影。

再者，不同於一般醫院志工的經歷，景阿姨除了在一般志工大隊擔任服務台志工之外，也參與安寧志願服務。在安寧病房裡，景阿姨總能獲得不一樣的感觸，加上自身所面對的各種經歷，讓景阿姨的參與更加特別。事實上醫院一開始招募安寧病房志工時，景阿姨並沒有參與的意願。

先生生病過世之後，除了其他志工的情緒支持，給予景阿姨很多的力量而能走出悲傷，此外，再次獲知安寧病房有招募的訊息時，即使害怕自己的情緒可能會失控，卻提起勇氣嘗試。在一邊接受安寧志願服務的訓練過程中，一方面有助於自己面對悲傷情緒，一方面也給予自己更多新的視野看待生命。甚至發現由於過去的生命經驗，而助於自己在面對病患家屬時，更加能夠感同身受，而能更快的投入於安寧志願服務中。

走過將近二十二個年頭的志願服務工作，景阿姨把自己的經歷與悲傷化作助人的力量，同時也在助人的過程中，為自己療傷，對景阿姨來說，擔任志願服務

者已不只是一種活動的參與，更是生活的一部分。讓原本守著自己小小的家，因為參與志願服務，而開啟了另一扇門，讓更多的元素灑入原本單純的生活。



第三節、不可或缺的堅持參與-黃阿姨

一、 人物速寫-黃阿姨

與黃阿姨接觸過程是相當的波折，幾次的電話往返都一直無法將話筒傳遞到黃阿姨的手裡，最後反而在黃阿姨主動聯繫下，第一次聽到了黃阿姨的聲音。當時才得知黃阿姨除了在醫院擔任志工之外，時常因為照顧父母，而必須到處奔波，所以相當的忙碌，才會遲遲無法聯繫上。正式面對面訪談時，選以黃阿姨到醫院值班的時間為主，除了其他時間難以掌握之外，地點也在黃阿姨所熟悉的醫院裡。與黃阿姨見面之後，可以感覺到黃阿姨的個性比較急，雖然問答之間都很簡短，但也是相當熱心的願意把自己所經歷的一切事情與感受與我分享。

黃阿姨出生於民國三十八年，今年六十一歲。目前與先生及唯一的女兒同住，且與父、母親同鄰而居，與弟弟、弟媳一同照顧，並且主責許多生活照顧的事項。

黃阿姨具有高中高職的學歷，在停止工作之前是擔任會計的工作，而在四十五歲的時候結束了工作。到目前為止黃阿姨自述身體的狀況都很好，去年還有做過健康檢查。而家裡的經濟狀況無虞，生活費用來自於存款的利息與收賃房租為主。

民國八十三年，黃阿姨結束自己在職場的生涯，家中唯一的女兒也上了國中，讓正值中年時期(四十五歲)的黃阿姨，擔心自己因離開工作場域，而與社會脫節，開始積極的參與各種活動，譬如參加紙籐、插花的課程，置於擔任志工的部份，也廣泛的接觸衛生所志工、稅捐處志工、勞工局志工以及醫院志工，但因種種因素，目前僅在醫院持續擔任志工。

在擔任志工的過程中，除了經歷各種類型志工的參與選擇以外，同時也在參與志工的同時，經歷到許多生命事件，諸如婆婆生病、婆婆過世、先生兩次生病、

照顧父母親等。黃阿姨因為在服務的過程中體會到生死的無常，而讓自己在擔任志工時會盡力照顧病人的心態，回到家庭裡照顧家人時，也能做好自己的照顧角色。

二、黃阿姨的志工參與故事

以下將以黃阿姨志工參與及生命事件發生的時序做為主要描述主軸架構，從接觸志願服務概念到目前參與的故事。其中，描述黃阿姨不同志願服務工作經驗進出狀況，及生命事件的發生，說明黃阿姨的志願服務經驗與生命經驗之間的互動情形。

(一)、參與契機

1. 第一次接觸

黃阿姨年輕時，因住院開刀而接觸到醫院志工，當時修女志工的訪視，讓因為開刀而害怕、無助的自己，有被支持、攙扶的感受。當時的受助經驗，讓黃阿姨對醫院志工留下的深刻印象，也深深的影響了後來的黃阿姨，讓黃阿姨在離開職場之後，興起到醫院當志工的念頭。

「那個時候是這樣子的，其實當志工說什麼有什麼動機，是以前我二十幾歲我有開過一次刀，那個時候我在馬偕醫院住院，那個時候有那個修女、那有修女在那一邊當志工，她來訪視我，當然我那個時候二十幾歲比較懵懂嘛，那你說要開刀你又很害怕，就好像很無助就好像把死亡對著那樣子，那她來的時候你就覺得有一個支持……扶著那種感覺。」

(A02-1-1-19)

「到醫院來，就是說那個人的關懷我好像有一點安全感那種感覺。」(A02-1-3-4)

2. 背景因素

經過十幾年在工作職場打滾，黃阿姨在四十多歲的時候離開工作職場，當時唯一的女兒已經上國中，結束忙碌的工作生活回歸家庭，生活圈的轉變讓待在家裡黃阿姨的反而有些恐慌，擔心與社會脫節。因此開始想要把生活往外拓展，找

尋其他的活動填補生活。

「我那時候小孩已經念國中了，我來當志工的時候我小孩已經念國中了。……可以放得下了，念國中也是白天去晚上才回來啊……那時候我就一個小孩。」(A02-1-4-7)

「那後來是我在上班，上班以後後來我沒有上班以後，耗時間、我們講真的不見得會賺錢，可是你上班你天天上班以後，你有一天在家裡的時候你就很恐慌，怕會跟社會脫節，那時候我就會去當，譬如說我那個時候有當衛生所志工、稅捐處志工、還有醫院的志工一堆，我就把我時間都排的滿滿的，譬如說我白天學什麼或者我晚上去學東西什麼這樣子，就是我沒上班，可是後來我又去找了工作，可是就是因為你在這個工作待很久，你又再去換一個工作以後會不習慣，那後來就到縣政府當…先是稅捐處。……稅捐處跟我們這個同時還有衛生所同時三個地方。……後來去縣政府，」(A02-1-2-1)

「每一天待在家裡會害怕，每一天就想出去。」(A02-1-3-2)

(二)、參與初期-廣泛接觸志願服務

為了紓緩離開工作後所產生的焦慮感，黃阿姨開始接觸各種活動，其中更同時積極參與不同的志願服務工作，包括稅捐處、衛生所與醫院。每種不同的志願服務，都是因為不同的原因開始投入，以下針對不同的志願服務工作，說明參與的動機與工作內容。

1. 稅捐處

黃阿姨選擇志願服務的時候，找尋跟自己過去經驗較有相關的志願服務工作，由於過去擔任會計的工作經驗，對數字不陌生，願意接受跟數字有關的服務，所以開始參與稅捐處的志願服務工作。

「稅捐處那個因為我本來以前做會計的嘛，那所以我會再回去那個領域去。……那個等於像報所得稅那種東西，所以我願意去接受那個數字這樣子。」(A02-1-3-8)

在稅捐處的志願服務工作通常是固定且短期的協助工作，黃阿姨在每年所得稅申報的季節前往協助。

「那稅捐處我就在每一年報稅的時候，我會去報那個。……我們以前是三月嘛，報那個薪資所得那個綜合所得稅那種，我會去幫忙」(A02-1-6-23)

2. 衛生所

黃阿姨會開始進入衛生所提供志願服務，乃是里長得知黃阿姨平時積極參與志願服務，而邀請黃阿姨到衛生所擔任志工。

「衛生所是因為那時候里長看我天天當志工，他說那你就來到我們衛生所當志工。……他就知道他就說那就叫我去這樣子。」(A02-1-3-19)

衛生所的志願服務工作雖由里長招募而前往參與，但實際上是隸屬於衛生所，而非里長辦公室。黃阿姨的工作時間是每天固定一個時段到衛生所協助社區民眾量血壓。

「衛生所只是在我們鄰里裡面去量血壓。……他也是固定每一天什麼時候。……他其實是我們是里長不管，是直接衛生所管我們。……對，就是每一天固定什麼時候去量那個血壓。」(A02-1-7-9)

3. 醫院

除了稅捐處與衛生所之外，黃阿姨同時也開始到醫院擔任志工。黃阿姨因為自己在耕莘就診的因素，而自薦投入醫院志願服務。

「八十三年……我就自己來了。……因為我本身也在耕莘看病。我就在這裡看感冒看什麼。」(A02-1-2-14)

黃阿姨到醫院擔任志工的時候，當時醫院對於志工參與者的條件要求沒有很嚴苛，只要填寫基本表單就可以開始接受訓練，直到可以具備能力擔任志工；而現在的志工參與則是需要經過面試的篩選，並參與課程與實習。

「以前比較沒有，只要妳寫一些基本資料，那他什麼時候他就開始受訓妳多久這樣子，到妳可以上手這樣。……現在就比較嚴，現在他們有的時候有先面試一下，那後來再集體給妳上課。那像有時候也會有實習的課。」(A02-1-8-18)

4. 縣政府

除了衛生所、稅捐處以及醫院的志工參與之外，黃阿姨也到縣府參與紙籐製作的課程，而在參與紙籐老師的機緣之下，輾轉到縣府勞工局參與插花班的課

程，並認識勞工局長。之後因勞工局長的邀請，黃阿姨與其他插花班同學一起參與縣府勞工局的志工。

當時勞工局正開始籌辦志願服務隊，而黃阿姨與插花班的同學們因為長期在縣政府上課的因素，而就近被邀請參與，縣府的志工招募雖然同時透過報章雜誌的宣導，但插花班成員的參與就佔了四分之一。

黃阿姨在勞工局的工作內容，主要是協助到場的勞工民眾辦理勞工貸款的文書處理工作，當時的工作案量非常的大，每天有上千位的民眾到場申辦。

「縣政府是這樣子，因為那時候我晚上就學紙籐，學紙籐以後我們那個紙籐老師在縣政府上班，他說我們縣政府有免費的插花班，那個插花班就像對勞工輔導的那個插花班，一期半年半年這樣子。……後來那個勞工局長說上我們插花不要錢，可是我們勞工貸款很忙耶，以前那個勞工貸款辦那個勞貸對勞工的，很忙，妳們來當志工幫我們這個忙，那我們就說既然我們幾個歐巴桑就弄了那個志工隊這樣子。……因為我們學插花學了半年、半年的學了好幾期。後來局長就說那妳們要來幫我們當，後來我們就一直用、一直用，後來我們就那個團體裡有八十幾個人。我們插花班本身就抓到二、三十個，後來就抓外面的人。……我是第一批進去的。」(A02-1-5-8)

「那是八十五年進去的。……因為一開始那一些成員都是我們插花班的同學都歐巴桑，後來我們就有勞貸的時候就幫他們用。……他們報紙也有登……後來勞工局長說那妳們幫我們忙，我們好忙喔，他一天有一兩千那個差不多，有時候最多有兩千個勞工上門，那我們就要幫他們填表啊幹嘛的這樣子。」(A02-1-6-1)

黃阿姨約莫在同時參與了不同的志願服務，甚至也加入其他的社會參與活動，如紙籐、插花等課程，藉由許多的活動參與填滿了工作結束之後的生活，讓自己不再處於擔心與社會脫節的焦慮當中。

(三)、服務參與的變動

黃阿姨在密集的參與志願服務一段時間後，漸漸的開始調整每種活動的參與，包括停止衛生所與稅捐處的志願服務工作、因各種因素終止的勞工局志願服務，以及持續參與中的醫院志願服務工作。

1. 衛生所與稅捐處的志願服務工作

並非所有類型的志願服務工作，黃阿姨都持續參與。衛生所協助量血壓的部份，雖投入幾個月的時間，但衛生所沒有明確的服務體制，使用的人次也不多；而對黃阿姨個人來說，衛生所的工作單調，且在參與的過程亦沒有太多與他人的互動。因此，衛生所的志願服務在外在條件-使用人數少，以及黃阿姨自身因素-認為沒有很多互動機會之下停止。

「去量血壓。對對、就沒有，沒有就是量量血壓。……也都沒去了，根本就是量血壓就沒有別的工作。……(因為)互動較少才停止」(A02-1-32-3)

稅捐處的志願服務工作，亦在參與了幾年之後結束。對黃阿姨來說，雖然是每年五月稅捐處報稅季節協助報稅，但當月參與的頻率非常的頻繁，且佔據太多時間，參與稅捐處的志願服務讓自己覺得很累，沒有自己私人的空間，因而終止(A02-2-1-6)。

「對對，那稅捐處我大概做了三年還是幾年我就沒有去了。……報稅的，後來都好累。」(A02-1-31-8)

2. 縣政府勞工局的志願服務工作

不同於衛生所與稅捐處兩地僅有短期的志願服務參與經驗，黃阿姨在勞工所擔任志工的時間相當的久。從民國 85 年至 97 年，共參與了十二年的時間，當初因為學紙藤的契機，因緣際會之下參與志工隊。

勞工局的志願服務屬於固定排班制，黃阿姨每週需安排兩個整天的服務時段至勞工局提供服務，每個志工都有很清楚的工作內容，工作彈性較低。然而當自己開始擔負照顧父母、先生的照顧角色之後，在無法確保自己能夠空出足夠的時間來投入志願服務的顧慮(A02-2-1-7)，加上黃阿姨認為當承諾要參與志願服務的時候就應該要完成工作任務，就不能常請假，為兼顧排班時間以及照顧責任而中止勞工局的志願服務工作。

「他們就是說我今天來我就一個人在那個單位。對，那有個說我這一邊有三個人，今天排了三個人你完全不能少一個，因為一個蘿蔔一個坑。……對對，那這一邊就比較沒有，就

比較有伸縮性。」(A02-1-31-1)

「我縣政府勞工局也做了十幾年了、十一年了，是因為後來我先生生病了我就沒有去，因為你排那一天，那後來他們就叫我我說不行，我說我當了志工以後，我就要把我自己本份、我又要排兩個整天的就要把它做完，比如說我常說像佔了那個名額佔了那個缺又不去實行，我說不太好這樣子，不過我們縣政府的志工他們那個志工的結構是很多是上班族，因為上班族裡面比如說禮拜天裡面有活動他們就去做這樣子，那我們是平常我們沒有上班，那平常要值班要幹嘛的，就是我們沒有上班的去值這樣子。」(A02-1-4-23)。

「像我去比較遠，要一個小時多。……我一定要比如說八點半當班，我一定要八點十分或是二十分到，對不對嘛我就到那一邊，那前後就要一個多小時，大約就兩個鐘頭，後來我就沒有去了。」(A02-1-32-16)

3. 醫院沒有停止的原因

在停止衛生所與稅捐處的志願服務之後，勞工局與醫院的志願服務成為黃阿姨投入最多，且投入很長時間的兩個地方，而隨著家庭角色的改變，必須要照顧家人之後，停止了勞工局志願服務工作，但黃阿姨卻沒有終止醫院的志願服務工作。

對黃阿姨來說，醫院的志願服務工作是不同於勞工局的志願服務工作，當黃阿姨在勞工局擔任志工的時候，就是單純的自己一個人在從事志願服務，而在醫院擔任志工時，卻明顯的感受到團隊的運作，彼此有著密切的連結與關懷，而讓黃阿姨持續地在醫院裡擔任志工。

「那後來我稅捐處也沒有去了衛生所也沒有去了，後來前兩個月我先生生病了，那個縣政府也停掉了，就是一直有再醫院還在醫院。」(A02-1-2-10)

「因為醫院裡面我講比較有一點，互動會比較好。……對對，因為我們有像一個團隊一個 team，一個團隊、你互相會有關懷，像我勞工局那時候我今天當班就只有我一個人在這個地方什麼什麼，那同儕之間沒有什麼互動，除非就是說有團體活動的時候才会有。」(A02-1-2-14)

(四)、醫院志願服務的參與情形

黃阿姨從擔任醫院志工以來，都是在服務台服務，而且很快的就開始擔任幹部的志工生涯，除了擔任志工的第一年與之後的兩年以外，皆擔任幹部。黃阿姨

在十六年的志願服務參與期間，長達十三年擔任星期三組長的幹部角色，擔任組長的時候除了傳遞志工隊的消息給組員之外，在值班的時候統籌星期三的服務工作，並機動的針對臨時狀況做調整。而在沒有擔任幹部的時候，則是協助量血壓的工作。

「其實服務台現在都是接電話，其實我大概來了十幾年，我大概只有第一年沒有後來兩年我沒有，其他我都在當幹部，其實我能坐在服務台的機會根本沒有機會，比如說我就很多裡面志工之間有什麼上面我要傳遞的消息或者有什麼要處理的，幾乎那個服務台我來的十六年，我大概做不到多久。……因為我們當幹部就沒有機會去做，因為妳還有別的東西要處理這樣子。……後來我就有一次停兩年不用做幹部，我就量了兩年血壓。後來就沒有停過這樣子(擔任幹部)。」(A02-1-9-9)

「禮拜三組長。……就是說整個禮拜三裡面的組裡面的活動幹嘛怎樣，組員之間的。或是有一些問題這樣子，反正就是哪一邊沒有人我就去頂啊這樣子。」(A02-1-9-23)

「我有停過兩年，八十四、八十五、八十六大概才做了一年，我就是有停過了兩年。……(停止擔任幹部時)就是量血壓。」(A02-1-13-11)

(五)、 家庭角色改變

1. 婆婆生病、過世

在黃阿姨擔任志工的期間，曾經歷婆婆生病的事件。到了後半期，由黃阿姨與先生擔任主要照顧者，並且時常往返桃園台北，照顧婆婆，之後先生考量縮短前往醫院車程時間，決定將婆婆接到黃阿姨擔任志工的醫院，讓黃阿姨與先生可以就近照顧。

「到後半時期我婆婆就是我跟我先生兩個來處理，對不對，我就說沒關係我們願意來看、我們來做……我們沒有第二句話、沒關係我們來做……後來他們也是很感激我們，我們兄弟、我們妯娌也很感激我們真的。……對，我們願意，那我先生說那在省桃我們每一天跑，很累啊，不然我們不去也不放心，不可能在家裡看電視不管老的在那一邊，所以妳包容沒關係我都願意來做這一些工作這樣。」(A02-1-26-3)

「我婆婆過世了。……婆婆因為住龍潭，那後來因為我先生說送省桃(省立桃園醫院)，他住院我跟我先生兩個人還要每一天到省桃去，那我先生就說不要送省桃就送來耕莘啊，我們也比較方便啊，那後來、後半期我婆婆住院都來耕莘，因為我們這樣子會比較方便。」(A02-1-13-21)

而對黃阿姨來說，由於自己在醫院擔任志工所花費的時間並不長，只有星期三早上半天而已，因此並不會因為照顧婆婆的事件而影響自己的志工參與。

「還好我只有半天的時間，我只有禮拜三早上半天。」(A02-1-14-13)

黃阿姨照顧婆婆的時候，相當的辛苦，婆婆時常會有許多情緒反應，甚至會抗拒吃藥，而讓黃阿姨在照顧的過程中，也產生生氣的情緒，但是在志工朋友的鼓勵之下，黃阿姨轉變看待照顧角色的態度，盡力做到自己該做的事情。直到婆婆過世之後，能夠對得起自己，認為已經盡力而沒有留下遺憾。

「有的時候像我婆婆是一個很難纏的人，因為她觀念就是不要看病，那因為她看病她就是很生氣，可是妳不看就是出了一道問題，而且又不吃藥一個月裡面他吃不到幾天，氣的要命這樣子，那我們志工就說妳要盡力，不然以後就會後悔，後來我婆婆後來那兩三年，我就每一次很氣我就會想到他那一句話，她就說我媽媽最近幹嘛的。……後來想到他那一句話我就會去做，要不然藥也不吃很難纏那樣，那天來住院還跟我小叔說我去看病就不要住院，一進來的時候已經插管了，就已經很嚴重她還不要住院，妳知道嗎，就很難纏，後來忙了半天就住在那個呼吸加護病房那種插管的那樣子，後來我跟我先生每一天就會去兩趟，早一趟晚一趟，只要我沒有事，除非我那一天特別有事才沒到，就會想到我朋友講的那一句話，後來她要走的時候，後來我覺得我盡力了我沒有遺憾。……恩，我就會這樣子想，我盡力了，那半年差不多僅僅快六個月我每天去兩趟，中午一趟晚上一趟。」

(A02-1-19-3)

2. 先生生病

先生在民國八十七年的時候因為身體不適而決定提早退休，而退休後沒多久就心肌梗塞，做心導管手術。因為先生的身體狀況一向都很好，但對黃阿姨來說，似乎沒有想過先生會經歷這樣的事件。

「我先生一退休以後，一退休以後他就說很不舒服，我說好那我們就提早退休，退休以後沒有十八天就心肌梗塞，那後來我們就來耕莘，耕莘沒有加護病房，我們就送到伯仁才有加護病房，又轉到台大去做心導管。……我就跟我先生講你救回來是我修了福還了你。……我就半開玩笑講，真的有時候就是說我一開始也沒有想說我先生會心肌梗塞，因為他一向都很好。」(A02-1-15-15)

3. 先生再次生病

前年黃阿姨先生的身體檢查出有大腸癌，黃阿姨當時必須擔負照顧先生、父母的照顧角色，考量到擔任照顧者所需要的彈性時間、以及可能會面臨的壓力等因素之後，調整當時的志願服務工作。

由於必須同時照顧父母親與先生，因此無法擔負長時間且固定的志願服務工作，而決定終止縣政府勞工局的志願服務，同時醫院的志願服務也暫時停止，一方面考慮到先生不願讓外人知道其病情，一方面也考慮到醫院可能有太多的感染源，而在先生化療的期間暫停醫院的服務。

先生的治療療程結束之後，黃阿姨就返回醫院志願服務工作，而先生到目前為止，身體都還不錯，控制得很好。

「我其實我先生有癌症的時候，我停了大概差不多快一年了，八、九、十、十一、十二、一、二、三，停了快七八個月，因為他化療那我又怕來醫院感染，這是最要緊的，那我也怕我朋友問我，我先生不讓他運動的朋友知道，也不願意讓我…因為他的朋友跟我的朋友會有同一個樣子的。……所以我就停了七個月。……他做化療。……化療以後我就回來，他就化療完以後那個十二個療程完以後就回來了，因為我怕感染到嘛。」(A02-1-20-4)

「對對，那因為後來我先生生病，因為他（勞工局）那個時候是排整天，你今天排了一天你就不能不去，所以我就完全都沒有伸縮空間，那後來因為我先生生病之後，就自己也會比較焦慮，就是說、我不曉得這天裡面我們將會有什麼事，」(A02-1-1-13)

「等於說、我怕說因為我自己我爸也九十歲、我媽八十五歲嘛，那我必須、當然我還有弟弟，當然我還要照顧我爸媽，那前不久還有婆婆在，就是說我時間沒有這麼安排，我縣政府大概一年之後我就沒有去了，差不多兩年我就沒有去了」(A02-1-1-15)

「(先生)後來九十七年又有大腸癌。……對，現在治療的都很好這樣。……對對，因為他大腸癌已經是三期，一般來講比較不好，那我們前幾天去檢查醫生說沒問題，你的快兩年，你又不用三個月做一次檢查。」(A02-1-16-14)

「對，那時候我先生說要做標拔，我說沒關係，因為什麼我們都找好了，那說一年要兩百萬，一兩百萬我就跟我先生說沒關係我們來做一樣一樣來做，那就很幸運我們打完這個療程以後，OK都沒事了。」(A02-1-43-17)

(六)、 返回志工角色

當先生化療的療程結束之後，黃阿姨很自然的就返回醫院，繼續擔任志願服

務工作，對黃阿姨來說，沒有想過會因此而中斷志願服務。雖然黃阿姨害怕被其他志工夥伴知道自己請假的真正因素，忌諱他人看到先生生病的眼光，但黃阿姨卻仍願意回到醫院，最主要的因素是醫院有太多的好朋友，能夠支持自己繼續參與。

「那個時候我來的時候，我看到事情我不會多待著，因為我怕他們多問。……沒有啦、我說沒有啦，我說我好累喔。……他(指先生)其實有鴛鴦心態，他不承認他有病，其實說真的他有時候他很忌諱他有病，到現在他朋友沒有人知道，人家問他說他到大陸去了，其實他沒有，妳知道嗎他很忌諱這樣，當然我們講他有癌症那種……那種眼光那樣子看，還活著啊那種感覺，很在意。……現在很好啊，體力什麼都恢復。」(A02-1-20-15)

「對，那(在)醫院裡面十六年嘛。……我也沒想到我會做這麼久，真的，後來我先生又好了我就自然我回來做樣子。……我覺得因為我這一邊還有很多好朋友。……這是一個誘因你知道嗎。」(A02-1-38-22)

(七)、近況

對黃阿姨來說，目前生活的時間安排相當緊湊，雖然僅擔任醫院的志願服務工作，固定週三上午的值班之外，平常的時間都必須照顧父母親。與家人之間協調部分照顧的工作，由弟媳婦負責父母的三餐，而自己負責其他生活的照顧事宜，包括洗澡等工作。

「我的時間都很少。……時間也是排得滿滿的。……照顧家裡人，還有家裡面還要處理一些東西這樣子。」(A02-1-33-13)

「當然我弟媳婦會煮飯給他吃，她就煮三頓，那另外比如說看病啊、房間整裡啊，那個都我來處理。……一天跑他們家好幾趟，因為住他們家斜對面，比較靠近。」(A02-1-22-15)

「現在對我爸我媽也是，我爸也是腳摔了就很難纏，生病就不高興，那現在變成每一天要我幫他洗澡，當然我就想他已經比較好，他可能要賴著我，我說沒關係你在痛沒關係我還是幫你做，老人家總是懶的，比如說我媽住院我爸在家、我一天要洗三個澡，回家我都累死了妳知道。……我媽在住院當然有請人看，就是我幫他洗澡很累，我就想有時候身體累真的就洗一個澡就很累，那我就想沒關係我就幫你洗這樣。…回家又幫我爸爸洗澡，有一次我爸也是不知道哪裡用髒，回來就很累，所以我現在體會到，我爸爸現在年紀大九十歲他就很懶的，最好有人幫我用最好。」(A02-1-19-15)

三、 志工參與過程中的助力因素

黃阿姨接觸志願服務以來，以下各種因素，或多或少影響著黃阿姨投入志願服務參與，然而這些因素卻不完全是隨著生命事件而發生，或有很明確出現的時機，而是持續的出現在黃阿姨參與志工的過程，且因為這些因素的存在或發生，支持她能夠持續投入志願服務。

(一)、 家人對黃阿姨參與的感受

黃阿姨的先生與女兒對阿姨參與志工大致上都沒有太多的意見，先生雖曾說黃阿姨在擔任志工的時候比過去工作還要忙碌，但並不會因此阻礙黃阿姨的參與。但對黃阿姨曾想要參與助念的志願服務工作，先生反對，黃阿姨在先生的反對下止步，這主要與先生對於死亡議題的抗拒有關。

「我先生不會。我先生沒有意見。」(A02-1-15-9)

「時間都排的滿滿的，我先生就說你賺沒有錢的比賺錢的時候忙」(A02-1-2-10)

「尤其我先生對死亡又很忌諱。……比較忌諱，那以前我就想說我想去慈濟助念，他說妳去那一邊回來煮飯我就不敢吃了。……對，他就那樣子說你回來煮飯我都不敢吃了。」

(A02-1-15-23)

家中長輩對黃阿姨的志願服務參與，則有較強烈的反對聲浪。黃阿姨一開始擔任志工的時候，家裡的長輩都反對，覺得黃阿姨應該要好好照顧家裡就好，為什麼要到外面從事沒有支薪的工作。由於長輩無法體會黃阿姨結束工作之後與外界隔離的感受，因此阿姨選擇默默的做，慢慢到現在，藉由一些事件，讓家人看見當志工的好處，甚至是對家人有益的，例如協助掛號、瞭解醫學常識等，家人也因此可以接受。

阿姨表示要得到認同首先就是先把家庭照顧好，逐漸他們會發現當志工的好，就比較可以接受(A02-2-1-20)。甚至也認為與大環境的影響有關，早期對參與志工的認同感較低，多數人會覺得應以照顧家庭為重，但隨著近來國內外志願

服務的推廣，大家比較能夠支持與肯定。

「我當志工可能有時候可能年長的一輩會比較不諒解，他會覺得說妳為什麼去給人家做沒有薪水的工作，他們會有那種觀念會不一樣，所以像我媽媽以前也是會有這種觀念，為什麼當志工，那他們的觀念可能不曉得，說像我在家裡面我跟外面會隔絕。……那比如說老人家會覺得說，妳為什麼當志工，妳在家裡面就好了啊，這種觀念會比較不一樣。」

(A02-1-14-8)

「那現在慢慢我媽也會理解。那比如說反方面妳會說媽妳今天要看病，那我就請我朋友幫妳掛個號，對不對，這種另一方面，因為妳就有認識一些朋友這樣子。……比如說像什麼什麼我就講這個是什麼問題那個是什麼問題。我也會感覺比較敏銳一點，敏銳度會比較高。……我爸媽就了解那個。他看到說沒有事情為什麼跑去那一邊，家裡不待著。……那種感覺不一樣，那他們比較傳統。」(A02-1-14-16)

(二)、 與他人的互動

1. 與志工之間

黃阿姨認為與志工之間的互動是相當融洽，彼此之間都能夠相互幫忙，對黃阿姨來說，平時都在照顧家人與處理家裡的事情，受限於時間的因素，在值班以外的時間與其他志工的互動就漸漸減少。

「我今天有什麼拜託妳問一下，人家都願意幫忙。……(而在值班時間之外)我的時間都很少……因為他們都說配合我的時間很辛苦，以前還會說我們去幹嘛，現在幾乎都沒有了。……時間也是排得滿滿的。……照顧家裡人，還有家裡面還要處理一些東西這樣子。」

(A02-1-33-8)

然而，對黃阿姨來說，在值班的時候，往往可以很明顯感受到與其他志工之間密切的互動，藉由許多事件的交集，讓不熟識的志工之間可以很快的連成一氣，這樣彼此互助的精神也是黃阿姨能夠持續投入的主要原因，不同於一般的朋友，彼此之間不會去計較許多事情，而只是單純的想把一個任務完成。

「所以說像有一天有一個志工有癌症，那有一天他生病，那我們另外一個志工就是來幫他掛號，因為我禮拜三當班，他說我可以不可以幫他掛號，我說好，我就很早七點鐘來幫他抽號碼幫他掛號，後來那個朋友就換他看病，那個醫生一看你是志工那我今天安排你看，那我覺得說他孩子都在台中嘛，我就馬上打電話給安寧病房，我說你們對癌症比較了解，那我比較忙不方便你有沒有願意來接，那他們馬上就有人來接他。」(A02-1-17-5)」

「我是覺得有時候志工那種彼此之間那種感覺，其實我講比較難聽一點，當然先生在醫院裡我也不敢說醫院給我什麼回饋，妳不要想那樣，我只是說志工那一些人跟人之間那種溝通那種感情，妳們盡力就好。……那種感受跟普通一般朋友就不一樣，因為我這一邊當志工，我有一次碰到一個志工，她那一天來住院，胰臟癌，下個禮拜三我想去看她忙的忘記了，那後來看到別組的志工，我就想別組的志工知道她不對了、她講她先生過世了，她也七、八十歲了，別的志工就講說妳寫一個遺囑，妳把什麼東西什麼分配，她說有這麼嚴重嗎，那我那個禮拜三沒有去看她、他在那個禮拜就走了，所以這種就是志工來幫她處理這一些問題，後來她往生以後也是我們另外一個志工幫他，因為她是教友就是幫她處理這一些問題，真的我們就看那種志工互相的那個凝聚力，我們也不敢說醫院你要給我們什麼，沒有這種，這就是為什麼我一待就待這麼久，就是說我們大家志工之間的互動是很要好的，其實不只是說你幫我幫什麼我們也都願意。……可能就是說這個環境裡面，大家就會覺得說什麼都不會計較，怎麼來處理這個問題比較要緊這樣子。」(A02-1-17-11)

當黃阿姨家人生病的時候，醫院志工，無論是新進志工或舊識，大家都很願意協助黃阿姨，雖然黃阿姨盡量的避免讓其他志工知道先生生病的事情，但其他志工主動提起要協助接送服務，讓黃阿姨感到相當窩心。

「他（先生）發現的時候他不願意讓人家知道，因為我也不敢讓我志工朋友知道，我們志工朋友他們都不知道，他們以為是我爸媽有問題，所以我就講我當初看到我志工朋友，他是新來的喔他就說看看哪一天要不要幫你開車，到妳們家接送，我就真的好感動喔，因為他剛新來的。……對對對，我就真的很感動，因為我都不敢講說我先生生病，他以為我爸媽，我就說後來我們家裡人有人生病，他就說哪一天妳叫我，我就幫妳接送，對對，就真的很貼心」(A02-1-16-22)

2. 與社工之間

而與社工的互動的部份，黃阿姨認為社工員扮演志工與醫院之間的橋樑，傳遞許多資訊與相關心措施，並且協助許多志工管理的事宜，但社工同時也給志工隊相當大自主管理空間，許多內部運作的規劃是由志工隊自行討論，有一定的彈性。

「那可是社工員就等於是我們的督導，有什麼問題的話他來處理，比如說我們要開小組會議他們來處理，比如說有怎樣新的措施要怎麼，醫院有什麼新措施他來傳達來用這樣子。……比如說他跟我們講哪一邊要怎麼樣處理，那我們組裡面來討論，對對，來喬。」(A02-1-29-3)

(三)、 志工隊的氛圍

對黃阿姨來說，當家庭中需要自己，而必須為各種志願服務參與之類型有所抉擇時，醫院志工會持續的參與，其中很重要的原因就是自己在醫院裡有很多的好朋友，而志工之間的凝聚力，亦是讓黃阿姨能夠持續投入的重要因素。對黃阿姨來說，當先生的病情逐漸穩定之後，自己就很自然的又回到了志願服務工作，對她來說，在醫院裡所獲得的友誼關係是很重要的參與誘因。

「朋友間。……持續下去……就好幾個（舉例），就有一天也有一個男志工，他給他送到牙科，後來牙科就打電話來因為十二點了快下班，就要接他後來我就把他送到急診去，後來我就用到一點半，一點多我要回家了，後來我就找一個志工說來幫我接等他家屬來，我們的志工就接力賽，其實後來那個志工也就……後來就轉送台大去這樣子，**我們就會互相接力這樣子。……其實不是很熟悉、沒有。……就一段一段接力賽這樣。**」(A02-1-18-4)

「我是覺得就是說沒有什麼特別，就是說妳碰到什麼事情，人家都願意說我幫妳什麼忙。……我今天講拜託妳幫我幹什麼他們一定都願意。……沒有很幹嘛的、妳幫我幹嘛人家都願意這樣子。……**比較無私，有這種感情。**」(A02-1-34-22)

「我也沒想到我會做這麼久，真的，後來我先生又好了我就自然我回來做樣子。……我覺得**因為我這一邊還有很多好朋友。……這是一個誘因你知道嗎。**」(A02-1-39-1)

(四)、 有無擔任志工的差異

黃阿姨認為自己的個性本來就是比較熱情，而當了志工之後，又更加熱情，當有機會遇到他人需要幫忙的時候，就很自然的前往協助。

「因為我本身就很難婆，我覺得當了志工我就很難婆，我覺得像我就很機警，後來當了**志工看到什麼，我說要不要我幫你忙**，那比如說有一次我就覺得說我搭公車去長庚醫院看病，到長庚那我就看到視障的人，我就說要不要我幫你什麼，**就以前像我們同仁有時候好像不太好意思去講這一些話，那現在就不會了，就很自然的好像我幫你應當幹嘛這樣。我來幫你這樣。**……對對，因為以前我們會比較機警，說我幫幫忙會不會幹嘛，現在好像皮比較厚的感覺，恩。」(A02-1-12-17)

此外，擔任志工之後，因為接觸更多的人之後，讓黃阿姨的心胸更寬廣，比較能夠包容。譬如與妯娌之間協調照顧婆婆的照顧工作分配時，黃阿姨就願意多做一點，也因為黃阿姨與先生願意承擔這樣的照顧責任，讓先生的兄弟、妯娌都很感激黃阿姨與先生的付出。

「我覺得會心胸比較寬廣啦，比較能夠包容，真的。……不管各種事情，就是人性…當然我們看很多人性不同，像我就會比較包容。」(A02-1-25-19)

「比如說像我們妯娌之間啊，有時候也會有一些幹嘛我就看到我就說沒關係，我就化解那一些，多少會有一些那樣子，妳多做少做也那樣子對不對，到後半時期我婆婆就是我跟我先生兩個來處理，對不對，我就說沒關係我們願意來看我們來做，那為什麼不在龍潭醫院桃園也有醫院為什麼不來，沒關係我們願意來做。……我們沒有第二句話、沒關係我們來做，後來他們也是很感激我們，我們兄弟、我們妯娌也很感激我們真的。……對，我們願意，那我先生說那在省桃，我們每一天跑，很累啊，不然我們不去也不放心，不可能在家裡看電視不管老的在那一邊，所以妳包容沒關係我都願意來做這一些工作這樣。」

(A02-1-26-3)

(五)、 志願服務經驗調節了對生命事件的影響

1. 對於疾病的了解

當先生生病的時候，黃阿姨因為在醫院擔任志工的因素，有很多機會接觸其他的病人，而讓黃阿姨有機會去了解其他的病人在面對疾病時，是怎麼去因應，包括飲食、想法和心理等方面的調適，對黃阿姨來說，能藉由在擔任志工的同時，認識許多的疾病因應，可應用在自己先生身上之外，也讓自己更進一步的反思到自己身上，未來要是發生在自己身上的時候應如何做準備。

「恩，那後來我就會注意問他們（指醫院的病人）也會有時候問他說你們吃什麼，有時候我們在醫院也會遇到癌症病人，我就問他說你們吃什麼。……對對，像我們有乳症也有癌症病人，我就問他說你吃什麼，他說新鮮的我通通吃，不管什麼樣我通通吃，他每一個月出國玩玩的很痛快，他每天都給他吃。……對對，而且護士他們還告訴我他乳癌還轉移到別的地方去，他還每一天都過得很痛快還每一天都吃得很好，所以就是說比較陽光方面這樣子。……對對，就是你很多正向的思考就會不一樣，真的，所以我們是覺得有時候醫院裡面這些，讓你對生老病死會比較正向的一些想法，哪一天不碰到這種情形，每一天都有這種情形發生。……就是也會反向思考我自己。……會想到以後是我自己怎麼辦。」

(A02-1-43-21)

2. 醫院場域的特殊性

因為在醫院場域工作的特殊性，讓黃阿姨對人生的無常看的更加淡泊，更能接受自己的照顧角色，並讓自己在提供父母、婆婆照顧的時候，盡全力提供照顧，

不讓自己在往後有後悔的可能。

「那怎麼形容，我覺得越來越好啊，真的我覺得你不管碰到什麼事情，我會…比如說對什麼事情我會想的比較開一點，對生老病死也看得比較開一點，那對父母我也會覺得我會盡力去做。…。而且對生老病死真的有時候看、其實人就是這樣子。……比如說像現在我爸爸我就說啊我盡力，說不定等我睡著起來第二天他就起不來了，因為很多都是這樣啊。」
(A02-1-35-13)

「有的時候像我婆婆是一個很難纏的人，因為她觀念就是不要看病，那因為她看病她就是很生氣，可是妳不看就是出了一道問題，而且又不吃藥一個月裡面他吃不到幾天，氣的要命這樣子，那我們志工就說妳要盡力，不然以後就會後悔，後來我婆婆後來那兩三年，我就每一次很氣我就會想到他那一句話。……後來想到他那一句話我就會去做，……後來她要走的時候，後來我覺得我盡力了我沒有遺憾。……恩，我就會這樣子想，我盡力了」
(A02-1-19-3)

對黃阿姨來說，因為先生給予其足夠的空間外出參與志工，讓黃阿姨在面對婆婆生病時，願意回到家，與先生一起給予婆婆照顧；也因為自己擔任志工的因素，讓黃阿姨思考自己都可以擔任志工，給予不認識的人服務了，對於自己的婆婆，又有何不可。黃阿姨因為對外人付出過，而更能夠懂得把握對家人的照顧。

「沒有，有時候就是說我先生讓我有空間去做這種工作，那同樣的我也容許他那麼大的空間，比如說去處理他們家的事情，同樣他可以讓我出來幹嘛我覺得很感激，所以他想要照顧他媽媽我也願意說我去做這樣工作，有的人想說我志工都做了為什麼他媽媽我不做呢，這種就是妳會反覆的這樣子去想，會想這個問題。……對、我就會重新想、想說為什麼我這一邊也這樣。」(A02-1-26-17)

四、 獲益

在志願服務參與的過程中，獲益同樣的也沒有明確的伴隨在不同事件之後產生，而是可能受到許多面向的影響，橫跨許多面向出現，甚至持續的出現在志願服務參與的過程當中。

而隨著黃阿姨多年在醫院的服務，黃阿姨不僅交到了很多朋友，也了解很多健康、醫學相關的常識，改變了自己與他人相處的態度變為更圓融，甚至因此體悟生死的議題。

(一)、 健康、醫學資訊

在醫院服務很多年之後，黃阿姨對於一些身體的病徵比較能夠敏感的察覺，了解一些相關的醫學資訊，當家裡有需要了解各種醫療訊息，如插管的問題、護理之家等機構的使用，都可以藉由自己在醫院的工作機會，與醫院的社工交流相關的訊息。

「那還有就是說生病什麼的，就會比較敏感敏銳度會比較高。……比如說我今天看，我說欸你怎麼了，他告訴妳我說妳怎麼會這樣子呢，妳怎麼發現的，然後我就會知道喔是這樣子的。……你可以問問他，你怎麼會這樣你怎麼發現的，怎麼會這種現象。」(A02-1-34-14)

「像我婆婆的我就會問他們。……對，要怎麼像他們這種老人怎麼來處理，恩，比如說有一些問題比如說插管的問題或幹嘛的問題，我會問他們這樣子，那我先生我就真的沒辦法去外面取得資訊這樣子。」(A02-1-22-7)

「比如說當然有一些問題，我婆婆那時候就想說住樓上的護理之家嘛。……那我就會問他們，那他們社工員就跟我講說，像妳婆婆這種腦筋清楚的話，不適合住護理之家，當然我就問他們講這種情形怎麼去處理這樣。」(A02-1-20-7)

(二)、 因為擔任志工而學習圓融處世

黃阿姨因為擔任志工的關係，讓自己在面對人群的時候，更加圓融，不同於以往，而懂得用另外一種方式與對方說話，避免產生很大的反感。而這不僅僅影響了黃阿姨與外人之間的互動，也會影響到自己與家人之間的互動，比如妯娌之間的溝通等等。

「對，一個就是說我今天可以做什麼、要什麼。其實可以說是學習啊，真的，因為我覺得說待人方面變得比較圓融，讓整個不管妳人際關係、幹嘛的。……就處理人是很複雜的問題。」(A02-1-33-22)

「沒什麼不一樣，我覺得圓融多了。我覺得很多事情妳會比如說我要傳遞話，我要怎麼去講讓人家會聽的舒服，那以前我們可能會很直接講，那現在我會用比較迂迴的方式去講，讓人家比較舒服，讓聽的人不會覺得很大的反感，而且就是說我每一次有一個新的志工來，或是有別的幹部有新的幹部來，有時候人家跟妳講的很多事情你就聽進去，妳不能把這個話再傳出去，就到此為止，即使人家講什麼妳說喔這樣子，妳就不可以再傳出去，傳出去以後裡面就會一團亂，我不喜歡一個團隊裡面就有一個小團體一個小團體在那裡，妳在一個公司裡面可能你還有說我加薪水來約束妳，那這個當志工由自我管理的，那妳讓人家很

不舒服的話，人家就可以說我不要幹了。」(A02-1-10-20)

「就是讓我訓練到說怎麼去處理一些問題，那也影響到自己，比如說我們有妯娌，我也會用各個方法、甚至有時候他上那個同理心的課，我就會用這個情形去……(回應到)家裡面。其實說我講真的像比如說我們妯娌很多當老師的，那種講話的語氣讓先生都會受不了，那當然小孩就會跟著這種情形，那有時候說為什麼可能跟他的職業就有連帶關係，有時候可能跟他的朋友有關係。……讓大家習慣這樣子，比如說我的人際關係那種方式就會不一樣了。」(A02-1-11-21)

(三)、 結交朋友

擔任志工，讓自己認識了很多好朋友。不同於一般的朋友，從志工朋友身上獲得的是另一種彼此相互協助的凝聚力，常常在互動過程中看見心跟心聯繫的感覺。

「我也沒想到我會做這麼久，真的，後來我先生又好了我就自然我回來做樣子。我覺得因為我這一邊還有很多好朋友。」(A02-1-39-1)

「對，那種感受跟普通一般朋友就不一樣，因為我這一邊當志工，我有一次碰到一個志工，她那一天來住院，胰臟癌，下個禮拜三我想去看她忙的忘記了，那後來看到別組的志工，我就想別組的志工知道她不對了、她講她先生過世了，她也七、八十歲了，別的志工就講說妳寫一個遺囑，妳把什麼東西什麼分配，她說有這麼嚴重嗎，那我那個禮拜三沒有去看她、他在那個禮拜就走了，所以這種就是志工來幫她處理這一些問題，後來她往生以後也是我們另外一個志工幫他，因為她是教友就是幫她處理這一些問題，真的我們就看那種志工互相的那個凝聚力，我們也不敢說醫院你要給我們什麼，沒有這種，這就是為什麼我一待就待這麼久，就是說我們大家志工之間的互動是很要好的，其實不只是說你幫我幫什麼我們也都願意。」(A02-1-17-15)

「就好幾個(舉例)，就有一天也有一個男志工，他給他送到牙科，後來牙科就打電話來因為十二點了快下班，就要接他後來我就把他送到急診去，後來我就用到一點半，一點多我要回家了，後來我就找一個志工說來幫我接等他家屬來，我們的志工就接力賽，其實後來那個志工也就000(30:16)，後來就轉送台大去這樣子，我們就會互相接力這樣子。……其實不是很熟悉、沒有。……就一段一段接力賽這樣。……就是可能在醫院裡面的關係，把生老病死就看得到的，怎麼去處理這種，那種心跟心聯繫的那種感覺跟一般人是不一樣的感覺。」(A02-1-18-9)

(四)、 面對死亡的學習

對黃阿姨來說，因為在醫院從事志願服務的因素，時常與生、老、病、死的

議題接觸，且隨著年齡的增長，讓自己常常會思考到這方面的事情，雖然在面對死亡的時候，仍然會害怕，但至少知道死亡其實離我們很靠近，而不是一味的逃避。

「那種感覺就不一樣，當然我們也會思考這一些問題，那我就問我婆婆人總是逃不了，最起碼妳演到最後都要謝幕，對不對。……對對，要謝幕，當然有時候那個證嚴法師說你再遲也不會超過一百三十多歲，再怎麼遲也會有世界末日，到時候就真的認了，我真的把他放下這樣子，就是在醫院裡面會有這種感覺，碰到那個往生的，今天很忙我今天已經碰到三個了這樣子不好，他就說我急著去送往生，說我今天很忙咚咚送了三個人就這樣。……當然你說不害怕那是騙人的，可是到時候除了害怕你還能怎麼樣，不會害怕就真的騙人的，對不對。……對，哪一天會輪到我呢，覺得有時候想想也是很難講的。」(A02-1-23-23)

「有時候很難講，有時候老的、年輕的都不一定的，隨時會有可能遇到，有時候朋友就說我皮夾裡面就會寫我先生的電話、我兒子的電話，他說我這趟摩托車騎出去我等一會就不曉得回不回的來了，他就這樣子講。……不過就是這種東西就是誰都會輪到的。……有時候我就跟我媽逗說總有一天等到你，我媽媽也是嘎嘎嘎就笑啊，這種東西就是這樣子的。……我不曉得是哪一天變，還是年紀也有關係。所以整個思考方式就會有改變。」(A02-1-24-19)

五、 生命歷程中志工史與生命事件的交織

我們進一步以生命歷程概念中的五個重要原則來檢視黃阿姨的志工參與，了解黃阿姨在面對時間流動與生命事件發生時，生命事件與志願服務參與之間的相互影響。

(一)、 生命幅度發展原則：

對黃阿姨來說，很多事件發生之後，都是持續的影響著她後續所投入志願服務工作。其一，乃是黃阿姨年輕的時候，因為住院開刀而接觸到志工，當時害怕開刀的黃阿姨，卻因為修女志工的訪視，而感受到被支持。這樣的受助經驗，並沒有隨著時間而消失，當黃阿姨結束工作想要參與志願服務時，選擇前往醫院擔任志工。

其二，黃阿姨在過去就業時，從事會計相關的工作。因此，當黃阿姨選擇志

願服務時，受到過去工作經驗的影響，就選擇與數字有關的工作，因而前往稅捐處協助報稅。

其三，則是可以看見黃阿姨參與勞工局志願服務的參與脈絡，主要是因為黃阿姨當初參與紙籐的課程，認識的紙籐課程的老師之後，老師帶領大家前往縣府勞工局學習插花，而在參與插花課程的過程中，進而認識勞工局的局長，才有機會參與了勞工局的志願服務。而這樣一連串從接觸紙籐到參與勞工局志願服務的動態影響，讓黃阿姨有機會參與志工。

最後，則是黃阿姨從參與志工的經驗當中，因為看到病患家屬對病患的照顧，以及其他志工的鼓勵，反而讓自己在照顧家人的時候，會想到既然當能夠向不熟悉的人提供服務了，面對自己的家人又有什麼不可；且因為看到病患家屬對病患的照顧，以及志工夥伴的鼓勵，而支持自己在提供照顧的時候盡力去做，不讓自己留下遺憾。

(二)、 行動力的原則：

行動力原則強調著個體無論在面對各種時間、空間與社會網絡的侷限時，依然具有自己選擇的自主性，在黃阿姨的例子裡，可從以下部分檢視黃阿姨行動抉擇的自主性。

首先，黃阿姨從工作職場退役之後，害怕因結束工作反而與社會切斷聯繫，產生許多恐懼感的時候，黃阿姨嘗試選擇其他與社會互動的方式，包括課程的參與以及投入志願服務，進而與社會持續抱持互動。

在黃阿姨參與志願服務時，雖然自己的先生、女兒沒有太多對自己參與志工的意見，但家中的長輩卻持以反對的態度，不認同黃阿姨參與沒有支薪的志願服務工作。對黃阿姨來說，家中雖有反對的聲浪提出，但自己依然想要持續參與下去，並且慢慢的讓家人看見擔任志工的好處。

再者，當黃阿姨的先生再次生病，並且同時需擔負父母的照顧責任時，黃阿姨調整了自己的志願服務參與狀況，不但終止了縣政府勞工局的志工參與，醫院的志工也停滯了七個月，但當先生的狀況逐漸好轉之後，黃阿姨卻又很自然的再次回到醫院參與志工。對黃阿姨來說，認為因為照顧父母與先生需要花費許多的時間，勞工局的工作受限於時間彈性與交通距離而確實終止，但卻仍願意持續的回到醫院參與志願服務。

(三)、 時間與空間的原則：

在時間與空間的原則裡，強調個人的成長過程受到社會脈動所形塑，在同一個時間、空間裡一同成長的個體，會有共同的環境條件，以及相同的社會記憶。

對黃阿姨來說，出生於民國三十八年，在成長的過程中，隨著民國四十年代以來國民教育逐漸普及，教育資源逐漸穩定，而能夠獲得到高中職的教育水準，甚至因為過去就業擔任會計，而曾經選擇在稅捐處擔任志工，協助民眾報稅。

黃阿姨的經濟狀況部分，主要來自於儲蓄、利息或投資所得，對黃阿姨來說，並不需要因經濟而煩惱，甚至可以從中年時期就開始無虞的投入志願服務工作。

而外在對於志願服務參與的環境條件方面，隨著志願服務法在民國 90 年通過之後，藉由各種志願服務制度的推動與實施，讓外界的人能了解志願服務，而對黃阿姨來說，隨著志願服務漸漸廣為人知之後，家裡長輩與外界他人也較能夠瞭解自己所投入的工作是什麼。

就耕莘醫院的志願服務發展而言，黃阿姨在投入醫院擔任志願服務工作的時候，志工隊正逐漸的步入軌道。當時醫院對於志工參與者的條件要求沒有很嚴苛，只要填寫基本表單就可以開始接受訓練並參與。但對於在醫院內的配置，相較則較為明確，黃阿姨從一開始就在服務台擔任志工。

此外，黃阿姨結束工作，開始投入志願服務的時候，正是國內志願服務法正

在醞釀推動的過程，因此各個機關、團體都開始增設志願服務部門，黃阿姨在民國八十三至八十五年之間開始接觸志願服務，勞工局即於當時才正開始草創志願服務隊，而衛生所，即使沒有很明確的志願服務章則，也希望有志願服務者的參與。

(四)、 時機的原則：

在時機原則裡，強調生命事件與歷程的發展，乃會因為個體所處的時機不同，而有著不同的行為產生，個人生命歷程進入特定階段的時間長短與年齡，以及個別階段角色時常受到社會的期望所影響，而影響其產生的行為。對黃阿姨來說，就對其參與志工時、成為照顧者兩個時機點來做討論。

首先，在黃阿姨開始從事志願服務時，結束工作的同時，自己母職角色也因女兒進入國中就讀，不須要花費如過去同等的時間，而能減少一些照顧的負荷，因此，黃阿姨才得以選擇參與外界的活動，諸如才藝課程以及志願服務。而同時，也因為當時志願服務的蓬勃發展，讓志願服務廣為人知，且各個運用單位亦努力招募人才，讓黃阿姨在天時、地利、人和的種種因素之下，開啟了志願服務的生涯。

第二，則可發現隨著時間的運轉，當黃阿姨的先生生病，自己的父親、母親也因為老化而逐漸有更高的照顧需求時，原本有許多時間可以投入於其他社會參與活動的黃阿姨，當來自先生、婆婆甚至父母的照顧角色落在自己身上時，對於自己的志願服務參與程度就必須有所改變，譬如無法負荷時間與交通的成本，而結束勞工局的志願服務，以及考量感染風險而曾經暫停醫院的志願服務工作。即使到目前雖然黃阿姨仍可參與醫院的志願服務，但生活的重心則是以家庭照顧為主要核心。

(五)、 連結關係的原則：

在此原則裡，認為社會與個體經驗是受到家庭以及其網絡所分享的關係所連結。無論是鉅觀層級的事件或充滿壓力的事件，都可能影響家庭關係發生改變，有可能是正向的影響，亦有可能是負向的影響。對黃阿姨來說，主要產生影響的，乃是婆婆生病過世的壓力事件，以及先生生病的壓力事件。

在婆婆生病過世的事件裡，先生與小叔之間重整照顧角色的分擔，到後期由黃阿姨與先生作為主要的照顧角色，並將婆婆轉院至耕莘，以便就近照顧。對黃阿姨來說，一方面感謝先生讓自己有空間得以投入志願服務，而願意一起擔下照顧婆婆的角色；另一方面也因在擔任志工的過程中，志工友人的鼓勵，而能夠盡自己所能照顧婆婆，不留下遺憾。而對於整個大家庭來說，因為黃阿姨與先生願意擔下主要照顧者的角色，家人都感到十分的感激。

先生生病的壓力事件則影響黃阿姨與其他志工之間的互動關係，由於先生不願意將自己生病的事件讓外人朋友知道，因此黃阿姨都盡可能的閃避與其他志工討論到先生的狀況，然其他志工依然很熱情的想要協助她，反而讓黃阿姨不敢面對他們，而採取與志工之間保持一定的距離。但值得進一步思考的是，即使黃阿姨知道自己回到醫院之後，必須要面對這樣的情境，但卻又選擇回到醫院，對黃阿姨來說，參與志願服務的拉力更勝於自己所面對的矛盾情緒。

小結：不可或缺的堅持參與-黃阿姨

黃阿姨開始接觸志願服務的契機乃是因曾有的工作經驗，讓黃阿姨感覺離開工作職場意味著與社會互動的觸角限縮，在擔心會產生與社會脫節的焦慮感中，急著找尋其他各種替代性的活動參與，盡可能將自己的生活時間，透過找尋與過去生命經驗相關的志願服務或課程來填滿，而開啟了志願服務生涯。

然而家中的長輩無法理解黃阿姨為何有這樣的需求，反對黃阿姨參與不支薪

的志願服務，但對黃阿姨來說，志願服務的參與乃是提供自己除了家庭系統以外的社會刺激，作為取代過去工作所能給予的社會支持，具有一定的替代性功能。也許正因不同於一般退休者有預先的退休計畫，黃阿姨離開職場時，正值中壯年期，仍期待透過各種社會的參與展現自己的貢獻。再者，也不同於一般家庭主婦，黃阿姨因職場參與經驗，知道自己除了家庭之外，能有更多的角色可以展現，因此當既有的職場角色喪失之後，反而有更多的失落與害怕，而急於尋找其他的角色作為替代。

在志願服務參與的過程中，很明顯的可以發現黃阿姨家庭角色逐漸的顯現，並且有越來越高的負荷。隨著婆婆生病過世、先生生病以及自己的父母年紀漸長，雖扮演不同角色，諸如媳婦、太太與女兒，卻皆因這些角色而成為照顧者，各種照顧角色讓黃阿姨的志工生活受到了擠壓，但無論基於什麼角色，自己都認為應優先照顧自家人或甚至是這樣被期許，而調整志願服務參與。

從黃阿姨因應照顧角色而調整的志願服務情形，可以發現擔任家庭照顧者，有許多時間壓力、情緒壓力的負荷，對黃阿姨來說，因害怕當志工的時間會影響照顧的時間彈性，無法兩者兼顧的情形下，而停止勞工局的志願服務工作，權衡自己的時間掌控與距離因素之後，僅留下排班時間較少，且離家近的醫院志願服務。

但為何在緊湊而繁忙的生活中，依然要安插一段時間持續的參與志願服務呢？事實上黃阿姨在擔任照顧者的過程中，也有許多因志願服務的經驗而獲益，除了獲得許多醫療相關的資源，而助於擔任照顧者時的知識與相關決策之外，家中在面對決議主要照顧者時，也因為反思自己能夠擔任志工照顧不認識的他人，為何不能擔任自家人的照顧者，而肯定自己去承擔照顧者的角色；此外，因擔任照顧者而面對各種照顧壓力與負面情緒時，也時常從其他志工夥伴身上獲得支持與鼓勵，更能夠鼓勵自己的專注與投入。最後，值得討論的是黃阿姨一再的提起

吸引自己投入的主要因素是來自於團隊之間的凝聚力，這樣的凝聚力強化黃阿姨對志願服務單位的歸屬感，某種程度也許也意味著黃阿姨持續與外在社會互動的一種象徵，透過志願服務的參與，讓她展現不同於家庭角色以外的自己。



第四節、擔心、接受到積極投入-李伯伯

一、 人物速寫-李伯伯

與李伯伯的第一次接觸，是透過電話先確定好彼此合適的時間，大略了解李伯伯的志願服務情形，以及說明自己訪問的目的。在電話中，李伯伯相當親切的告知目前的志願服務工作情形。在約定時間與地點時，因為李伯伯沒有行動電話，而我因為對當地的環境尚不熟悉，因此約定在中壢車站見面，並以彼此的穿著作為相認的依據。

我一下就認出穿著整齊的李伯伯，簡單的介紹彼此之後，李伯伯帶我步行到車站附近搭乘前往醫院的接駁車，我們先至醫院看看李伯伯平時擔任志工的環境，李伯伯一邊走著，一邊介紹平時擔任志工的各個不同據點，同時也跟當時當班的志工、其他工作人員寒暄，可以發現李伯伯與大夥的關係都很好。此外，李伯伯也帶領我去探訪平時他固定會去打招呼、寒暄的病患，看著李伯伯與這些病患之間的互動，可以想像對李伯伯與這些病患而言，這樣短暫的聊天過程中，給彼此很深的支持與鼓勵。

李伯伯出生於民國十八年，生長於日據時代，幼年時期，全家人遷移至日本大阪，李伯伯在日本接受教育，但在第二次世界大戰時，學校教育曾中斷。而後在母親的期待之下，全家人又一同遷居返台。返台之後，就讀國內教育體制，並畢業於台大法律系。畢業後，更進入預備軍官第一期，通過公務員的就業考試，成為公務人員。

李伯伯退休後，與太太兩人居住在花蓮，應門諾醫院院長夫人的邀請，前往醫院開啟擔任志願服務工作，擔任志工幾年之後，才因各種因素的考量，而遷居到中壢，目前仍與太太兩人同住。

李伯伯的退休俸讓李伯伯在退休後的生活無虞，能不受經濟拘束的全力以赴

參與志願服務工作；在身體方面，李伯伯患有高血壓，在三年前檢查出心臟血管阻塞，與家人商討之後，決定不開刀，以藥物控制。對李伯伯來說，身體的狀況雖然不同於以往，但卻阻礙不了自己仍要持續擔任志工的心態，目前為止，志願服務所需要的體力都仍可負荷，並且認真的投注於自己的志工生活。

二、 李伯伯的志工參與故事

以下將以李伯伯參與志願服務和生命事件發生的時序作為主要的陳述架構，瞭解李伯伯從初次接觸志願服務、實際參與志願服務以來，隨著時序所發生的各種生命事件，以及生命事件與志願服務參與之間的互動情形。

(一)、 參與契機

1. 接觸志願服務

李伯伯從退休之前，就透過報章得知門諾醫院在徵求志工，當時李伯伯就有參與的意願，但受限於時間，而無法參與。另外，太太每個月也跟著教會到門諾醫院進行探訪、關懷，讓李伯伯對門諾醫院有了更多的認識。李伯伯在退休之後，曾跟著太太一同進行探訪，覺得這樣的工作相當有意義。對志工有更多認識後，當門諾醫院的院長夫人提出志工參與邀請，李伯伯就一口答應，開啟志願服務生涯。

「門諾需要義工，我倒是在還沒退休以前就從報章上知道了，只是那時候忙，怎麼樣也抽不出時間來。我太太教會裡的『婦女會』，照例每個月都會到門諾醫院做一次探視、關懷病人的工作。我退休以後也跟過幾次班，覺得很有意義，恰好院長和夫人提出義工緊急需求的邀請，在和社服室面談之後，就正式開始了我的『義工生涯』。」(A05-4-1-12)

「我那個時候，我曾經有看到報紙在寫志工的消息。……我就覺得說做志工也不錯啊。……我已經有一個想法了，所以她（院長夫人）來招的時候我一口答應了。」(A05-1-4-19)

2. 當時的家庭狀況

由於只有李伯伯與太太兩人同住於花蓮，兒女皆沒有同住，在李伯伯退休之

後，太太依然前往教會參與教會活動，李伯伯就選擇投入醫院志工，填補自己的生活；此外，對李伯伯來說，經濟方面也因為有退休金支持，而不需為此苦惱，生活上沒有問題，因此更專注於志願服務工作。

「那時候花蓮只有我們（李伯伯和太太）兩個，那白天沒有什麼事情做，就去醫院裡面，比較好過日子。她（太太）就去教會那個去做她（太太）的工作，我就做我的工作這樣」（A05-1-6-16）

「反正我有退休金啊，生活沒有問題。」（A05-1-5-4）

（二）、門諾醫院的志願服務

一開始，李伯伯與太太一起到門諾醫院服務，兩人從事不同的服務工作，太太是跟著教會一起到病房為病人祈禱；自己因為腦筋還算清楚，而可以勝任藥局的工作，負責藥物傳遞的工作，協助藥劑師派藥以及轉交至櫃台。

「我太太那時候是跟我做不一樣的，他那個時候是做那個…那個醫院是基督教的醫院，那有一些教會說去病房給那個病人祈禱啊，說基督教的給他聽這樣子。……那個時候也是都有去，我是差不多每一天都在醫院，那我太太是一個禮拜一個時段。……，我太太是教會，教會大家有一個叫做姊妹會……就叫他們去那工作這……所以我是照著院長夫人叫我去的。」（A05-1-6-5）

「我那個時候在門諾醫院是做那個藥局的，他算是藥檢查好了後我再拿給那個病人。……一開始也不知道要做什麼嘛。……所以他跟我說要不然你來藥局。……算說那裡的工作需要頭腦比較清楚的人，因為要拿藥不能拿不對。」（A05-1-5-8）

「一開始，本來只在星期六早上來個半天，和我太太一起。在藥局裡，他數藥裝預包，我撕劈哩啪啦從印表機裡不斷跑出來的電腦藥袋，交給藥劑師派藥，再把藥劑師配好的藥轉交到櫃台。」（A05-4-1-26）

（三）、太太生病

參與志工的初期，太太因為住院開刀，當時李伯伯一邊照顧太太，同時也到醫院的發展處協助院內資訊的處理，包括捐款、院訊的收寄。當時對李伯伯來說，擔任照顧者就像是增加一個例行的工作，並不會影響自己的志願服務參與，李伯伯甚至在當時開始了更多的參與，從每週六的參與，增加到星期一、五、六，三

個半天，還會機動性的加班，把醫院的志願服務工作帶回家處理。

「後來我太太住院開刀，那一陣子，除了照顧她，只要有空，我也到發展室幫忙寄寄捐款收寄啦、院訊……什麼的。再後來，發展室這邊實在是忙不過來了，我就從每個禮拜六上午，慢慢增加到每個禮拜固定來星期一、五、六，三個半天，必要的時候還『機動性加班』，或者乾脆把工作帶回家，因為我一想到有那麼多捐款的人等那麼久了還沒收到收據，心理一定很著急，所以乾脆帶回家做，好早一點把他寄出去！」(A05-4-1-30)

「我就去工作，然後下班以後再去病房。……照正常在做志工，對。……不會，我比較沒有影響，我是那邊做好再來這裡這樣。……有的人是工作下班了沒有事做了，我就是還要來太太這一邊。」(A05-1-6-20)

(四)、 搬家

李伯伯在民國八十八年的時候，舉家從花蓮搬到中壢，但李伯伯在門諾醫院的志願服務工作，卻沒有因此停止，門諾醫院院長夫人當時希望李伯伯如果可以的話，就持續的提供服務，李伯伯亦沒有拒絕，當時覺得身體仍可負荷，故在思考之後，就決定調整自己志工參與的時段，每週通車到花蓮，直到腦中風之前，一週服務兩個半天。

「那差不多八十九年、嗯，八十八年（搬好回來這裡）……那時候喔那個門諾醫院院長夫人就說如果可以來，就來花蓮這一邊幫忙幫忙，我想一想之後，那我這一邊是那時候我也是登記三個班，那其他還有沒有事的時候，所以我就坐火車去花蓮。……坐火車坐了五年，那時候兩個禮拜兩天，就早上早班的火車就去花蓮到中午，下午我就開始去那一邊服務，隔天繼續在那一邊服務，然後再坐晚車回來。」(A05-1-7-11)

「那時候說起來我的身體是還好好的，所以都沒有想說要休息，有什麼事情都盡量去做這樣子。」(A05-1-7-7)

「那時候身體還算年輕啦。……做五年，但是一開始前兩年兩個禮拜去一次，最後改做一個月去一次，去的時候是要去前後三天，算說我那時候是禮拜二早上去下午開始，那禮拜三早晚，那禮拜四我是做到下午，那個時候有四點半的火車我就坐那個回來，回到這裡因為自強號比較快，三個多鐘頭就到了中壢，後來因為我腦中風以後就沒有去了。」

(A05-1-7-19)

(五)、 罹患老人慢性疾病

隨著李伯伯志工參與的年數增加，伴隨著老化現象，自己的身體狀況卻開始

有了變化，諸如白內障、腦中風等心血管疾病。

李伯伯在擔任志工期間，進行了白內障的手術，但對李伯伯來說，眼睛的手術並不會影響自己的志工參與，只有帶了一天的眼罩，隔天就可以正常的生活與參與志願服務工作。

「眼睛阿白內障，那沒有影響。……開刀的時候，開刀的時間才十五分鐘而已，那開刀那天有一個眼罩，那隔天就拿掉了、正常了。……沒有、沒有影響。」(A05-1-15-14)

李伯伯在九十三年時候腦中風，當時住院兩個禮拜，但身體的病痛依然沒有阻礙李伯伯的志工參與，出院之後，仍持續的參與工作。但太太對於李伯伯長途跋涉前往花蓮參與志工很擔心，因此，李伯伯的志願服務參與有了些微的變化，調整參與的地點轉而參與住家附近的醫院。

「像我那個時候腦中風的時候，去住兩個禮拜，那出院我就去工作了。……不會影響。……像工作我是這樣子，像說開會那一天就碰到上班，那就沒有辦法了我就請假，不然的話是說如果不固定說一定哪個時間，我就安排把時間錯開。……所以我就很少請假啦。」(A05-1-15-21)

「(九十二年身體)比較稍微有問題，……我太太是想說我一個人去，怕半途有發生什麼。嗯，做附近的(志工)。」(A05-1-8-2)

(六)、參與壠新醫院志工

1. 參與的契機

當李伯伯因腦中風住院開刀之後，太太擔心李伯伯一個人長途跋涉到花蓮擔任志工會有危險，因此改變自己的志願服務工作，參與住家附近的醫院志工。李伯伯並沒有因為身體的不適而停止志願服務參與，相反的，認為自己應該在還能參與的時候盡量參與，覺得透過擔任志工一方面是善的行為表現，一方面讓身體活動，讓老化的現象減緩，此外，也讓自己的生活有個重心，不會胡思亂想，有助於老後的生活調適。

「嗯，去找壙新醫院的。……沒有沒有，我是想說繼續做啊，我想說反正身體好，反正那個還可以動嘛，所以還是要找事情做，我是想說假使不動的話對身體老化會有緩慢。……嗯，還有一點就是說做善事，一個就是說做對我的身體活動老化會比較緩慢這樣子，我有一個事情做比較不會每一天想東想西的，在忙就不會去想一些有的沒有的，所以這個志工對我老後的生活有幫助這樣子啦。」(A05-1-8-10)

2. 服務的內容與選擇

李伯伯到壙新醫院之後，醫院要求志願工作者先填寫申請單，並經過面談，釐清醫院與志工兩方對於此份志願服務工作的期待之後，正式的進入志願服務工作。醫院要求每位志工一週至少提供一個班次的服務工作，服務的據點則由志工自行選擇，共有四到五個據點，李伯伯選擇了三個不同的服務據點。

「他們喔、現在像是說我們要去的時候，就要寫一張我要做志工的寫給他們，再找一個時間找他們去面談，那面談有一些醫院的問題，再跟那一些志工說，例如說至少一個禮拜一個班，當然比較多是最好，看要服務台還是量血壓。……總共有四五樣，可以自己選，那我就選了三樣」(A05-1-11-4)

對李伯伯來說，相對於其他的服務據點，服務台的工作較能夠發揮自己的功能，也是自己最常服務的地方。

「平常都是服務台比較多啦，我是感覺服務台的工作比較有發揮的地方，所以後來我也是一個禮拜選三個班」(A05-1-10-10)

除了正式的排班時間，醫院還有許多臨時性的服務工作，包括門診表的寄發、特定節日的活動等。李伯伯認為可以透過參與志工參與來學習，因此即使是臨時性的服務工作，只要社工透過電話詢問，若自己有時間，就會盡量參與。而隨著年齡的增加，醫院也會考量李伯伯身體狀況，不希望他太辛苦。

「臨時的有啦，像我們醫院有門診表嘛，門診表有一些是放在醫院的，那有一些資料是要寄給別人的，有時候我也是要去貼貼條，去醫院幫忙做，所以這個我也做過了。(至少)要一個禮拜一個班，一個班普通三個小時啦。」(A05-1-11-12)

「現在反正大家就是說盡量學習，看會什麼他們有稍微了解，所以有遇到不是正班的工作，他就來問說現在需要這種工作，他們會來請我們幫忙援助，反正我會當然都無所謂。」(A05-1-11-9)

「現在他(社工)有我的電話嘛，那如果有時間他就打電話來問看看，可以嘛，如果可以的話就跟他說我可以，那的時間我可以去幫忙。」(A05-1-17-2)

「以後有時間我就去做那個，像那時候這醫院每一個禮拜都有到平鎮的社區，去做健康的檢查活動，我以前也去參加過啊。……普通都是禮拜六、禮拜天。……志工現在有那個說去社區做社篩，問問看你們有沒有要去服務就去幫忙，那就報名安排時間啊。……嗯，開始是臨時的，到後來也是固定的啊，他現在有另外社篩的志工啊。……嗯，他另外有一個單位在做，那因為我現在年紀也比較大，這樣子不要啦不用那麼辛苦啊，所以一般叫我不要去啦，我就沒有參加反正另外有人要做就好。」(A05-1-16-13)

3. 服務訓練

醫院每年都有固定提供給志工的在職訓練，同時也合併每年新招的志工進行職前訓練。此外，每個縣市亦提供該縣市的志願服務工作者一般志工的訓練課程，對志願服務者來說，這兩種課程都是必須要參與的訓練，進而獲得志願服務手冊。對李伯伯來說，曾服務過不同服務據點，因此各個據點所需的技能都有學習，也比較老練。但只要有課程，李伯伯都會參與以學習新的知識。

「嗯，很多單位工作我都有加減學起來，所以現在他們如果找我什麼都比較老練了，什麼都會了。……有啦，我們現在一年有一個在職訓練啦，每一年都有在招新的志工，那現在新的志工差不多二十個的時候，有一個職前訓練，他們人少嘛，所以都會叫一些老志工來幫忙或是聽課，我也是會去參加。……沒啦，是上課幾天我也會去那一邊聽，學一些新的知識都要知道嘛。」(A05-1-10-17)

獲得志願服務手冊之後，如果累積三百個小時的服務時數，就可獲得志工的榮譽卡，在特定的商店消費有折扣，但對李伯伯來說，因為擁有公務人員退休證以及老人身分，這樣的折扣並沒有加成的效果。

「對，要去參加訓練，他那個是在醫院是在職訓練，那還有職前訓練，我們是隸屬於桃園縣，每一個縣市都有啦，那個有兩種，一般訓練，就是說你如果來做這個工作如果有什麼，應該要怎麼樣怎麼樣，一般的訓練跟那個我們這是醫院的，這兩種訓練一定要去參加，參加好之後才會有一個手冊給你，如果沒有參加這個就那不到那個手冊，現在做志工以後超過三百小時有一個卡片。……就是說有一個叫做榮譽卡的。……我們這個卡有一個算是說志工要去買東西，你那一些店的話會有打折。……那要玩的話這個也有打折這樣子，這個對我來說有也好、沒有也好，因為我…我有那個退休證啊。跟那個老人，算說六十五歲以上。都有打折啦，所以對我來說是沒有特別的好的，這是老人的…。」(A05-1-11-17)

4. 擔任幹部

剛到壩新醫院沒有多久之後，李伯伯就升任組長，除了自己所擔任的工作任務，只要醫院有需要都會盡可能的幫忙，而不會區分是否是自己所屬的工作。對李伯伯來說，擔任組長之後，在管理上沒有太多的困難，而是需要增加更多的參與時間，包括分送志工的服務餐券，並且在自己有空的時間，抽出時間關心其他組員。此外，醫院也會在志工大會的時候贈予感謝狀，表示感謝李伯伯的協助。

「後來…我剛剛說我那時候是六月去的，後來八月的時候就給我升做組長，不過我服務台以外像量血壓啊、急診啦，或是說其他的地方有需要，人家問說我可不可以幫忙，我都會去啦，所以什麼事情要我去做的事情我都會去幫忙，不會分說這個不是我的工作，不過這樣子也好啦反正一下下而已。」(A05-1-10-13)

「(管理的)困難是沒有啦，是說我現在每一天去工作的時候，他都有一個餐卷給我，每一個月一次我就要去分。……他現在這社工就做好，我就每一個班…普通這是班長在做啦，班長就要去拿這個分給這一些志工。……嗯嗯，反正一個月一次嘛。」(A05-1-19-17)

「算說我就要多工作的負擔啊，我做隊長，隊長的工作就是要多做的；那做組長，組長的工作我就要做，算是說我現在是服務台的組長，所以說我如果有時間的話，現在志工是一天有三班嘛，早上九點到十二點，那下午是兩點到五點，那晚上是六點到九點，這一些時間我就要抽出時間有時候要去看一下，看大家工作狀況怎麼樣還是說去打招呼一下，讓大家都知道說辛苦了、辛苦了，做這個工作。……不過在志工大會的時候，都會有一個感謝狀啦。說你當這個組長喔。……嗯嗯，辛苦了，有獎狀這樣子意思意思。……現在就是看我本人啦，我如果有時間我就要…去看一下這樣子，交換意見啦或是去看看他們有什麼困難，跟他們打招呼一下這樣。嗯，對啦，反正我也沒有什麼事情做，就只是看看電視而已，所以還是去外面這樣子。跟他們打招呼這樣子，跟大家認識認識，所以像我剛剛去這個也叫我李伯伯那個也叫我李伯伯，大家都這樣。」(A05-1-18-17)

5. 獎勵制度

醫院為了感謝志願服務者的參與，提供志工就醫的部份費用減免服務，此外，亦安排一季一次的生日會、志工大會、以及每年的志工旅遊，這些活動除了讓志工們更加彼此熟悉外，也是作為獎勵志工制度的一環。

「到目前為止只是沒有啦，不過他現在當志工，醫院有一些優待辦法，像說現在這裡是掛號費普通兩百元免掉，還有健保局那個部分負擔的部分比較少。……還有就是住院的話有優待。嗯，算是優待，員工也有啦，那志工也可以優待，那一年…我們現在醫院是一年四次的慶生會。算是一月到三月、四月到六月。……那這三個月裡面的生日的人，算是有一個表示啦，像是去切蛋糕啊、送禮物啊。最後是說生日的人啦，那其他志工也可以參加啦，幫他慶祝，也表示說利用這個機會大家認識一下，這是一年四次的慶生會，還有一年一次的那個旅遊。到年底過年的時候，有一個志工的大會，這是算是說選下一屆的幹部和慰勞這一些志工。」(A05-1-17-22)

除了上述的獎勵制度之外，還包括各種獎項的設立。李伯伯從參與志願服務以來，獲獎無數，從醫院內提供針對不同累積時數的獎勵，到縣市層級與中央層級的獎項都曾經領取過。各種大小的獎牌、獎狀佔據的家中的櫥櫃，甚至需要整理新的櫃子來擺放。李伯伯在介紹自己獲獎時，臉上洋溢著很愉悅的笑容，似乎相當引以為傲。

「嗯，獎勵我們現在醫院說起來是一年服務三百小時，就有一個獎牌啦，三百、六百、一千，那一千以後就是每五百，一千、一千五、兩千、兩千五這樣也有獎牌啦，所以說我已經領了一大堆了。……就是這樣子，那不但是說醫院。……桃園縣政府也發，那中央也有一個叫做志願服務。志願服務協會，那個我也有拿到，跟內政部、衛生署我都有拿到。……所以說本來醫院就是說到三千小時為止，像我這種已經超過六千多了，是說如果超過三千沒獎勵不對嘛，所以後來又增加了三千、三千五、四千。……五百、五百這樣子一個獎，那我現在領是領五千五，我現在已經超過六千五了，那本來醫院是每年有一次啦，後來改成兩年一次。……，所以說我現在最高是領五千五，兩年後，像明年喔，明年我可能就可以領七千的獎牌了，嗯。……我太太就說就要把櫃子拿出來，不然沒有地方可以放了。……這是五年多的，領五千五的，現在已經改做兩年一次了，明年可能可以拿到七千了，這是五千五的。」(A05-1-12-16)

6. 請假制度

醫院對志工的請假制度有一定的限制，一般的狀況下，若超過三個月的請假，醫院會針對志工本身，評估是否合適繼續擔任，譬如身體的狀況是否合適持續的投入志工服務。對李伯伯來說，相當重視與醫院對於志願服務參與的承諾，排定時間之後就應該去服務，盡可能不請假，若有需要則是以調班的方式來處理。

「算說是要住院我就沒有辦法就請假啦，那請假那出院我就又回復工作了，那現在醫院是普通是說你工作請假超過三個月，他會來看看你是怎麼了，沒辦法按照正常來服務，那如

果說有困難算是說既然你就這樣子身體不好不能做，就會叫我辭掉這樣子，那如果說要出國的時候就要先跟他們申請，看你要出國多久，做一個長期請假的手續。」(A05-1-20-2)

「盡量不要請假，我如果可以安排，知道說碰到的話看是要喬時間、還是說喬醫院的時間。……我本來禮拜五要來工作的，那禮拜五我不能來我就禮拜四。……嗯，調班。」(A05-1-20-12)

「在也是這樣子，反正當作就是我們跟醫院約好的時間，就要去幫人家服務，那盡量不要請假啦，如果說不得已就沒有辦法了，是說排的時間或是說我要去做別的事情剛好那個時間。……能變動那就要請假了，算是說是工作不要去碰到，兩方面都這樣子，一邊要去做那另一邊也是要正常去做。」(A05-1-22-10)

(七)、 心血管阻塞

三年前，李伯伯身體健康檢查發現心血管阻塞，當時考量開刀的風險、預後所需要復健的時間，以及自己的年齡之後，決定排除開刀的處遇，以藥物控制病徵，繼續投注於志願服務工作，到目前為止，身體都還可以負荷，沒有影響實際的生活狀況。

「那到三年前有……檢查說心臟那個血管有阻塞了很嚴重，……那每一次都要放心導管我要放七支，用這個要很長時間，這個長的時間老家用這個恐怕身體會……沒有辦法。我太太就說這樣怎麼辦呢，要是在這裡近近的還好，要坐火車身體不一定可以負荷，說搞不好我好反而他會倒下，我聽了之後想說不能勉強，所以就跟醫生說不然這樣好了，反正已經八十歲了要去了也是說沒幾年了，要去也好啊，去就去啊這樣子，就跟醫生說不然用藥控制啦，能控制到幾年說要辦辦就辦辦了，結果已經差不多三年了，到現在還沒有問題啊，我現在三個月就要回診醫生看看，還好啦沒有怎麼樣。……藥是一天吃一次啦，現在好像也不會說這個什麼絞心痛。……也沒有怎樣，不然我走路也是走很快啊，提東西也是提很多，也沒有坐輪椅，從下面到山上也沒有怎麼樣。這樣子生活上我算還是滿不錯的。」(A05-1-8-19)

「與家人思考很久，篤信基督的他，退休後早已誓言奉獻社會，何況開刀完遙遠的復健之路，不知何時才能繼續返院服務，因此選擇用藥物緩慢控制。醫院許多護士獲悉後都驚訝的說：『李伯伯，自己身體比較重要，不要太勉強。』」(A05-2-2-3)

三、 志工參與過程中的助力因素

對李伯伯來說，從接觸志願服務以來，隨著以下的因素，包括參與心情的轉變、與志願服務單位他人的互動、家人的支持等等，讓李伯伯能夠一直的投入志

願服務。這些因素不必然是隨著生命事件而發生，或有很明確出現的時機，而是持續的出現在李伯伯參與志工的過程。

(一)、 志工參與心情的轉變

李伯伯一開始參與志工的時候，其實心裡面有許多的疑慮，由於過去在花蓮擔任公家機關的主管，認識相當多的人，擔任志工之後，很擔心因為擔任志工會被他人看輕。同時也有許多單位邀請李伯伯從公務人員退休之後，到其他機構轉任顧問，最後選擇嘗試參與志願服務。

「你別看我樂在其中的樣子，其實剛開始的時候，我也曾經煩惱過：在花蓮當了這麼多年的公家機關主管，認識我的人也算不少了，如果人家看見我現在在這裡作一個沒有薪水的義工，會怎們想？會不會……看輕我？以為我越來越不行了？其實也不是沒有人請我去當乾領薪水、顧而不問的「顧問」啦，只是我不想欠人家這種人情。」(A05-4-2-14)

然而隨著真正投入志願服務一段時間，發現擔任志工帶給他人的是服務，雖然不同於過去在職場上高高在上的角色，一開始有些不習慣，但理解愛心是不分貴賤的道理之後，反而越能謙虛的提供服務。並且懂得當時的憂慮只是害怕吃虧，很快的就度過這樣的心理抗拒，並將投注於志工的服務，視為是宗教的服事。

「剛到醫院擔義工時，『很不好意思』，無時無刻都覺得別人對他這種『放下身段』作法，投以異樣的眼光，慢慢進入狀況後，才明白愛心不分貴賤的道理。現在，他對於自己明智的退休生活安排，樂在其中。」(A05-3-1-1)

「以前我去做志工的時候，因為本來我是公務員而且還做主管的，算是說高高在上，剛開始要來做志工的時候會比較不好意思這樣子，算是說比較謙卑去幫人家服務這樣子，跟以前做官在待遇，以前是人家要跟我點頭，那現在是我要跟人家點頭。看是你有什麼需要幫忙的或是我有什麼需要給人家幫忙的，要去對人家點頭的，以前是組長大家都要跟我說話都要先來點頭，那所以那就比較不一樣啊，但是剛開始變這樣子的時候，覺得比較不習慣。……不過做久了就還好，我們是幫人家服務也不是說在做壞事，所以是頭越點越好。……對我的人生說起來，我覺得說人就是要謙卑，不要說我是做官我是做主管喔，這樣子高高在上啊，盡量…身段放低一點去幫人家服務啊，就是說我的心裡會感覺說很高興說我去幫人家服務。……所以說我現在不是說只有老人，像小孩子我有時候也是要去招呼啊。……小孩子覺得說這個老人靠過來要幹嘛，現在知道說我是跟他們打招呼，小孩子會說再見啊什麼什麼，算是說老人或是小孩這樣子溝通的不錯啦。」(A05-1-21-3)

「我現在想一想，日子過得去就好了嘛，現在的人就是怕吃虧，就是怕別人這個比我多一點、那個比我多一點。還好起初的煩惱一下就過去了，沒有攔阻我想服事的心把來門諾當義工看做是一份『服事』。」(A05-4-2-23)

(二)、 與服務單位他人的互動

擔任志工之後，李伯伯有許多機會與他人互動，包括與社工、其他志工甚至是病人。因為時常與病患定期的接觸，就好像交了很多朋友一樣，在街上相遇也會打招呼。此外，李伯伯也在擔任志工之餘，抽空至病房探訪病人，因而認識了很多病患，彼此都很開心。

「在拿藥袋給病人時，也結交不少慢性病人，每半個月、一個月便見個一次面，在街上遇到還會打打招呼，有交友滿天下的快樂。」(A05-3-2-10)

「那個除了說讓身體老化會緩慢一點，還有認識了很多人啊，像我們剛剛去病房就有一些都認識，這也是說我有這個機會跟大家認識，那我如果有空我就會去看一下他，就都很開心。」(A05-1-13-15)

除了與病患之間的互動，擔任幹部之後的李伯伯，在自己服務以外的時間，時常會到醫院來了解每個組員的服務狀況。對李伯伯自己而言，一方面是自己有足夠額外的時間可以投入，一方面也可藉此跟其他志工有更多的互動與認識。

「這一些時間我就要抽出時間有時候要去看一下，看大家工作狀況怎麼樣還是說去打招呼一下，讓大家知道說辛苦了、辛苦了，……現在就是看我本人啦，我如果有時間我就要…去看一下這樣子，交換意見啦或是去看看他們有什麼困難，跟他們打招呼一下這樣。嗯，對啦，反正我也沒有什麼事情做，就只是看看電視而已，所以還是去外面這樣子。跟他們打招呼這樣子，跟大家認識認識，所以像我剛剛去這個也叫我李伯伯、那個也叫我李伯伯，大家都這樣。」(A05-1-18-17)

(三)、 家人的態度

家人們對李伯伯的志願服務參與都是支持的。太太表示，因為過去曾經跟隨教會的活動，定期參與醫院的訪視活動，因此很瞭解李伯伯的志願服務參與狀況。

李伯伯的太太表示：「不會我以前也做過。……那時候我教會也是去醫院探訪這樣子。……一個月一次嘛在醫院，我也做過。」(A05-1-14-13)

對子女而言，因為沒有住在一起，並沒有太多的意見，而是認為李伯伯注意身體，只要健康就贊成，此外，也認為對李伯伯來說，適當的外出活動也是對身體比較好。

「孩子沒有住在一起嘛，看到我們這樣子亂跑也是覺得身體比較好很好，他們放心啊。」
(A05-1-15-7)

李伯伯自認為年輕的時候已經為了家庭工作與付出，退休之後，自然應該讓自己選擇想要從事的事，自己也會在家裡有需要的時候提供幫忙，而非完全不管事；再加上，所參與的活動也是屬於正向的社會服務。因此，家人是放心自己的參與。

「在比較年輕的時候我就想去外面工作我也是有在打拼的，也不是說我是去玩這樣子，所以應該家裡的人都會…，有時候可能心裡會不開心，但是後來看到說我也是在做服務也是在做事情啊，就會放心我去做，那如果我有時候家裡的人沒有空我也是家裡的事情加減幫忙做，所以大的影響是沒有啦，那小的方面是現在是說外面的工作我就去做，那沒有在做的时间家裡面需要什麼，我就加減幫忙做這樣子。」(A05-1-20-18)

四、 獲益

獲益的產生是持續的發生於志願服務參與的過程中，也許會因為不同的志願服務參與面項或類型有些更迭，但整體而言，卻沒有辦法很明確的點出實際產生的時刻，因此針對獲益的部份，以下單獨提出說明。

(一)、 維持身體健康

李伯伯認為擔任志工對自己的身體確實有益，雖然擔任志工需要時常奔走，但反而改善了自己以前的老毛病，覺得比以前更加健康。甚至當自己身體發生狀況之後，還是期待自己能夠繼續擔任志工，認為至少參與志工可以延緩身體的老化。

「自從幫醫院病患跑腿之後，老毛病並都沒了，身體比以前更健康；在拿藥袋給病人時，也結交不少慢性病人，每半個月、一個月便見個一次面，在街上遇到還會打打招呼，有交友滿天下的快樂。」(A05-3-2-10)

「嗯，去找壢新醫院的。……沒有沒有，我是想說繼續做啊，我想說反正身體好，反正那個還可以動嘛，所以還是要找事情做，我是想說假使不動的話對身體老化會有緩慢。……嗯，還有一點就是說做善事，一個就是說『做』對我的身體活動老化會比較緩慢這樣子，我有一個事情做比較不會每一天想東想西的，在忙就不會去想一些有的沒有的，所以這個志工對我老後的生活有幫助這樣子啦。」(A05-1-8-10)

李伯伯覺得擔任志工之後，比其他的老人較為健康。有時李伯伯也會以自己同樣是老人的身分，鼓勵其他的病患多照顧自己。

「我是覺得說我這樣子做起來，比那一些老人比較健康，不過我有時候去看一些老人，我就也會跟他打招呼啊，叫他們要比較開心不要想這麼多，還是說有的人沒有穿比較暖，就會說身體比較要緊所以你就穿多一點這樣子，有時候也會去勸勸別人這樣子。」

(A05-1-22-3)

(二)、人際互動

李伯伯自從擔任志工之後，增加了許多人際互動的機會，包括與病患之間成為朋友，在街上相遇也會打招呼。李伯伯在服務的過程中，時常會勉勵病患，鼓勵他們要上進、要堅強等等，這樣的互動讓彼此之間的距離更靠近。

「以前做辦公室時代，李文清不時會腰酸背痛，自從幫醫院病患跑腿之後，老毛病並都沒了，身體比以前更健康；在拿藥袋給病人時，也結交不少慢性病人，每半個月、一個月便見個一次面，在街上遇到還會打打招呼，有交友滿天下的快樂。」(A05-3-2-10)

「那所以其實也不是說只有老人啦，有一些年輕的人，像腳不好的不會走路的，我去推輪椅在推的過程中，有時候跟他聊天跟他說說話，有時候想說用這個機會去勉勵他，想說你身體發生這個問題，也是要堅強啦去給他勉勵啦，算說要去鼓勵人家要上進這樣。……那這中間我們去鼓勵的這一些人，他如果後來再碰到的話，他都會跟我們打招呼。」

(A05-1-22-23)

除了偶而接觸的病患而相識之外，李伯伯也因為平時固定探訪一些病患，而與病患之間成為朋友，特別是懂得用日語溝通的朋友，雖然只是講講話，但透過這樣的聊天，心情也會有所幫助。

「那個除了說讓身體老化會緩慢一點，還有認識了很多人啊，像我們剛剛去病房就有一些都認識，這也是說我有這個機會跟大家認識，那我如果有空我就會去看一下他，就都很開

心。」(A05-1-13-15)

「像剛剛那個阿公我去跟他認識，那有時候去跟他聊天，也會說一些話大家用說說話說一些日語，他也會說一些日語，這樣聊天互相講話去勉勵，那他的心情也會比較好，像我剛剛說的他**不認識我**，因為已經癡呆了嘛也是忘記了，但是我們也是會去看看他，看看一次去兩次去會想到。……那所以其實也不是說只有老人啦，有一些年輕的人，像腳不好的不會走路的，我去推輪椅在推的過程中，有時候跟他聊天跟他說說話，有時候想說用這個機會去勉勵他，想說你身體發生這個問題，也是要堅強啦去給他勉勵啦，算說要去鼓勵人家要上進這樣。……那這中間我們去鼓勵的這一些人，他如果後來再碰到的話，他都會跟我們打招呼。」(A05-1-22-17)

與病患的互動之外，李伯伯由於報章對其擔任志工事蹟的報導，而與親友們聯繫，也因為刊登在報紙上，讓李伯伯參與志工的事件廣而周知。當李伯伯在介紹這份報紙時，表現的相當有成就感。

「還有像我這去年的報紙，這去年的五月十九號。……這是聯合報，這是中國時報，所以說有的人看到報紙來醫院看到我，我有看到你的報紙這樣。……是啊，這報紙出來台南的朋友也打電話來，他說看到我的消息，花蓮也有打電話來，我剛剛在說美國的妹妹也有打來。」(A05-1-13-20)

(三)、 對生命的學習

由於在醫院擔任志工的關係，醫院裡充滿了新生與死亡，看著這樣生命的開始與結束，對李伯伯來說，是很值得深思的議題，因此，更需要思考的是如何活得更燦爛，不浪費生命。

「在門諾出出入入，三樓，是特別會讓我去深思的地方。一上樓就是新生嬰兒的育嬰室，在這裡充滿了歡樂、喜氣、生命和希望，可是，再走廊的另一頭，在一間間的病房裡，有的卻是疾病、痛苦、嘆息與死亡。同一層樓，卻有著截然不同的心情和未來。人的醫生，何嘗不也像是從這一頭走到那一頭、從開始走向結束？怎樣讓我們的生命不止是『歸零』，而能擁有一個更豐盛的生命呢？真的需要更多的深思阿！」(A05-4-2-40)

(四)、 善念的表現

對李伯伯來說，認為擔任志工乃是一種善的表現，不一定是想要透過志願服務而圖利什麼、得到什麼，而是認為透過善念的表現，自然就會有好的迴響，有利於自己。

「現在是說志工這個制度是全世界的，既然在台灣有這個制度，一方面是說做善事啦，所以要盡量去做啦，盡量這樣子去鼓勵難過的人，去勉勵他們讓他們不要因為生病都失志了，要給他們鼓勵一下，這一定有好處啦，那有工作的人可能沒有時間去做志工啦，那如果說退休可以利用這個時間來做志工的人，勉勵他們盡量去參加，這是國家很好的制度。……這是做善事啦，應該有時候是說什麼像是佛教。……不是為了那個功德來做事情，我們是去做事情，那自然有那個好的反響。……不要因為功德的事情才去做，我們先把人家做好自然就有那個好的迴響。」(A05-1-23-7)

(五)、成就感的建立

從事志願服務以來，李伯伯因為自己的日語專長，而時常能協助日籍病患溝通方面的問題，有些病患在回國之後，再次返台感謝李伯伯的協助，因此讓李伯伯登上報章雜誌。此外，也因為李伯伯的日語專長，有機會教授其他志工日語課程。

「像那個日本來啊。……我有給醫院。……日本人寫日本字，我有簡單的翻譯。這個手斷掉的、這是日本人他的朋友，他們一起來玩，那他留下來照顧他。這是醫院的社工，這是醫院的…處理外國人。……嗯，那是他的太太先生嘛。……這是日本人是說…，算說這個志工的…。……志工會日本的話，聽到我在說日本人心裡就比較放心了，志工這個制度是很好的制度這樣子，這樣日本人感謝我們。我那時候來當志工的時候，一些志工也是說要日語，我差不多三四年開班喔，幫他們教日語，不過不能啦經常沒有用。時間過去了都不會了，是說說幾句可以這樣子。」(A05-1-23-22)

曾經有學校邀請李伯伯與學生對談，分享自己的志願服務參與經驗。李伯伯在分享自己與病人、學校學生的交流時，臉上充滿開心愉悅的表情，似乎對於這樣的事蹟感到很珍惜。

「這是說日本人三年後再回來的。像我以前服務的機關，他知道我在做志工他也叫我拿一些資料給他們。嗯，服務單位。這報紙醫院有出來，那這是病人日本人，開刀從這裡開到這，來這裡住了一個星期，所以說有人來醫院採訪一些資料，這給你做參考的。那這裡也有一些醫院的員工也一些東西。……嗯，我生日的時候給我。這是我之前去參加衛生署的表揚，這是員工啦。……去年這報紙出來有一篇叫做文化構想，老師將報紙影印給學生，要學生寫一些心得，那我交給醫院的組長放在那一邊，我也去參加那個學生本來說要到醫院看我，我說不用了我去醫院去學校跟…那時候五年級的差不多七百個，兩個班這樣子，差不多一個多鐘頭跟他們聊天、聊天，那他們也有表演給我看，我也有唱一些日本歌給他們聽，那一些資料現在放在醫院那邊」(A05-1-25-3)

五、 生命歷程中志工史與生命事件的交織

我們進一步的以生命歷程概念中，五個重要原則來檢視李伯伯的志工參與，作為檢視李伯伯志願服務參與的分析角度，並探究李伯伯在參與過程中改變的動態歷程，瞭解李伯伯在面對時間流動與生命事件發生時，與志願服務參與之間的相互影響。

(一)、 生命幅度發展原則：

對李伯伯來說，從退休之前到進入志願服務以來，許多事件影響發生，包括、退休、搬家、自己生病等事件，都再再影響著自己的生命故事，甚至也影響了自己志願服務的參與。

由於本來從事公務體系的職業，因此，在退休之後，李伯伯在生活上不需要為經濟煩惱，但生活上則空出了許多自己能支配的時間。一開始李伯伯把時間耗在家中花園的整理，直到有一天住在對門的醫院院長夫人，提出志工參與的邀請之後，李伯伯的退休生活頓時有所改變。

對李伯伯來說，前往醫院擔任志工並不陌生，在退休之前就有耳聞醫院招募志工的消息，但當時礙於時間而無法參與；再者，也曾與太太一同跟隨教會活動到醫院探訪病人，在過去的事件所埋下的因緣，讓李伯伯很快的就接受了邀請，開始志願服務生涯。

第二，則是關於搬家的事件，李伯伯與太太在考量子女探訪的便利性因素之後，在民國八十八年自東台灣搬遷至中壢，然而搬到距離門諾醫院有半個台灣之遠的地方之後，李伯伯卻沒有停止自己的志願服務，也沒有改變參與志願服務的地點，在門諾醫院的期待之下，李伯伯依然持續的前往參與志願服務，只是調整了服務的時間，而每週坐火車通車前往參與志工。

直到有天李伯伯的身體發出了警訊，腦中風之後，李伯伯雖然預後的狀況良

好，但太太卻認為在舟車勞頓之下，若持續前往花蓮擔任志工會有安全疑慮，因此要求李伯伯不再長途跋涉的前往花蓮擔任志工。但李伯伯並不想停止志願服務工作，因此轉而就近尋找家中附近的醫院，延續自己的服務工作。

從以上，可以發現對李伯伯來說，這些事件的發生與自己志工參與經驗之間是動態且持續的互動，不單單對當下的生活有影響，亦會持續的對個人生活發揮效力。

(二)、 行動力的原則：

行動力原則強調個體選擇的自主性，在李伯伯的志工參與中，包括退休後活動的選擇、搬遷之後、第一次生病事件之後以及第二次生病事件之後，每個事件都是會可能影響李伯伯是否繼續參與志願服務的抉擇點。

李伯伯退休之後，一開始都將時間投注於花園的整理，偶而也與太太一同前往教會，參與教會活動。而門諾醫院院長夫人的邀請之下，又多了一個可以參與的活動選擇，當時李伯伯有許多可以選擇參與的活動，但李伯伯選擇開始嘗試接觸志願服務，開啟了志願服務工作。雖然當時李伯伯對於自己必須低聲下氣的服務而有些不自在，心裡頭還延續著自己在退休前的主管角色，害怕被熟識的人見到自己而有些掙扎，但服務一陣子之後，逐漸的了解擔任志工的意義，因而能接受，能夠很自在的提供服務。

在搬遷之後，與門諾醫院產生了將近半個台灣的距離，但這樣的距離卻沒有阻礙李伯伯的參與，在院長夫人的邀請之下，李伯伯決定調整參與的時間，每週一趟，連續服務兩個半天之後再返家，就這樣長途跋涉的提供服務，將近五年。

第一次生病乃是李伯伯腦中風之後，當時因為住院而停止服務兩個禮拜，出院之後，太太不放心李伯伯這樣長途驅車前往參與服務，要李伯伯停止門諾醫院的服務，李伯伯雖然停止了門諾醫院的服務，但卻沒有終止志願服務的參與，反

而認為擔任志願服務是有益於維持自己的身體健康，轉而在住家附近尋找適當的地方，而開始了壠新醫院的志願服務。

第二次生病則是因健康檢查發現李伯伯的心臟有了異狀，醫生建議需要開刀處理，但李伯伯與家人考量了自己的年紀以及後續的復健之後，決定採以藥物控制，並且讓自己能夠持續的擔任志工。

從以上的例子裡，我們可以發現，當李伯伯在面對許多時間、空間的侷限時，仍會做出自己覺得最適切的決定，無論李伯伯面對搬遷，甚至是身體上的不適時，李伯伯依然堅持投入志願服務。

(三)、 時間與空間的原則：

在同一個歷史時代與空間生長的人，他們會受到其成長過程的社會脈動形塑他們的各種面向，而會有相似的歷史條件。

出生於民國十七年的李伯伯，自小是生長於日劇時代晚期，幼年時期舉家遷居至日本大阪，接受日本教育，戰後，與家人一同返台，甚至一路就學至大學畢業，而很順利的在退伍後進入公務體系服務。對李伯伯來說，因為所具備的人力資本條件與就業環境，一方面讓李伯伯在退休後生活無虞，且懂得積極的安排自己的生活；但另一方面因過去身為主管的角色，慣於受到他人的尊重，反而，在初期擔任志工時，會有些憂慮自己的志工角色與過去擔任主管具權威的形象不符，但慢慢了解志願服務的意義之後，就不再有這樣的念頭浮現。

民國八十二年門諾醫院成立志願服務隊，開始募集志願服務者，而李伯伯則是在八十三年退休，對門的院長夫人得知醫院缺乏志工，因此邀請李伯伯前往參與。當時剛從工作職場退役，身體都還很健朗，且有一定的教育程度，因此分配到需要有一定識字能力的工作單位，協助藥師分發藥品。

而壠新醫院的志工隊於民國八十四年八月正式成立，待李伯伯正式開始在壠

新醫院提供服務的時候，志工服務隊已經成立七年的時間，有一定的制度化；再者，李伯伯已有過去幾年的志願服務經驗，因此很快的就能夠進入軌道，甚至參與沒多久的時間，就成為幹部。

隨著志願服務法的推動，各種獎勵制度也積極實施，包括時數獎的肯定、院外的服務表揚都相當多。李伯伯因此累積不少的獎項，甚至隨著志願服務的推廣，也受到外界的肯定，接受院內刊物以及報章雜誌的刊登。

另外，值得一提的是，由於壠新醫院所處的地理位置關係，鄰近桃園中正機場，因此當機場有些國際病患需要緊急就醫時，就會送往壠新醫院，兩地有密切的互動關係。由於李伯伯生長背景的關係，精通日語，因此當有日籍病患就醫時，李伯伯就會前往支援作為翻譯。

(四)、 時機的原則：

生命轉換、事件與行為歷程的發展緣由與結果，乃是因個體生命的時機而有所差異，會因個體生命階段不同，而會有著不同的行為。對李伯伯而言，主要時機點包括志願服務的參與、擔任太太的照顧者、搬遷事件以及身體的狀況影響。

李伯伯在退休之前就已得知門諾醫院在招募志工，但當時仍在工作而抽不出時間，而當自己退休之後，可以控制的時間頓時增加，因此當院長夫人提出邀約時，第二次的契機讓李伯伯順勢答應，開始志願服務的歷程。

在李伯伯參與志願服務的過程中，太太曾生病住院，李伯伯有短暫擔任照顧者的經驗，然而，對李伯伯來說這樣的照顧似乎對於志願服務的參與沒有太大的影響，認為只是在參與志願服務之後，還有一份工作需要繼續執行，甚至還在當時開始更多的志願服務參與。

而李伯伯搬遷之後，雖然距離服務單位有半個台灣的距離，但李伯伯在院長夫人的邀約之下，願意持續參與，在加上認為火車的通勤方式可以接受，因此並

沒有受到距離的限制，停止在門諾醫院的服務，而僅僅調整服務時段，仍持續提供服務。

直到李伯伯身體發出警訊之後，有過一次腦中風的紀錄，妻子才要求李伯伯不要舟車勞頓的前往花蓮擔任志工，而這樣的契機，讓仍想要參與志願服務的李伯伯找尋到住家附近的壠新醫院，順勢轉變了參與的地點。

由以上例子，可以發現在面對相同事件、類似情境時，因為個體的條件有所改變時，可能會有不同的結果，對李伯伯而言，隨著退休事件的發生，自己的身分轉變為退休者後，而開啟志願服務參與；而隨著身體的老化，讓李伯伯無法負荷通勤的勞累，而勢必調整參與的方式與地點。

(五)、 連結關係的原則：

在此原則裡，認為社會與個體經驗是受到家庭以及其網絡所分享的關係所連結。無論是鉅觀層級的事件，如戰爭，或充滿壓力的事件，如家庭成員的死亡，都可能影響家庭關係發生改變，可能因此觸發壓力、易受傷的形態，或者相反來說促進了適應行為以及家庭的適應力。

對李伯伯來說，主要影響家人的應該是自己開始擔任志工的事件，李伯伯因為擔任志工之後，時常接受院內的院刊、甚至是報章雜誌的訪問，而對李伯伯來說，因為接受訪問，除了讓更多人認識志願服務之外，同時也讓自己的許多親友更了解自己所從事的志願服務工作，甚至因登上報紙而與親友有更多的互動機會。

至於其他無論是太太生病而擔任照顧者、搬遷、或甚至是自己生病等事件，對李伯伯來說，似乎都不會影響家庭內的關係，對李伯伯參與志願服務而言，也僅透過參與方式的改變、地點的調整，但始終沒有造成李伯伯離開志願服務，因此可知李伯伯的家庭對於所發生的事件尚具備足夠的因應能力，不致於因為這些

事件的發生而有太大的衝擊。

小結-擔心、接受至積極投入的李伯伯

李伯伯是五位受訪者中，身份條件相當特別的一位長輩，頂著之名學府法律系的光環，退休前擔任公家機關的主管，再加上過去曾旅居日本，而有日語能力，雖然是五位受訪者中年紀最長的一位，但並不會影響其參與志願服務的意願。

李伯伯在退休後因鄰居的介紹而接觸志願服務，當時一方面因退休前即透過報章得知醫院徵求志工，一方面也曾與太太參與教會活動到醫院進行探訪，因此在院長夫人邀約下立即答應，開啟李伯伯的志願服務生涯。

然而李伯伯一開始在參與志願服務的時候，卻是有很多心理上的罣礙，也許參與初期對志願服務不夠認識，加上參與志願服務的角色與過去擔任主管的角色有所落差因此產生煩惱，但實際接觸之後，瞭解志願服務助人的宗旨，反而越能謙虛的提供服務。

在李伯伯的志願服務參與故事中，同樣發現成就感對於李伯伯參與的促動，透過志願服務的參與讓李伯伯的人生在退休之後再創高峰，除了時常獲得志願服務相關的獎項鼓勵之外，也經常有機會接受醫院內外的報章雜誌訪問，而成為備受矚目的焦點，即使搬家之後，李伯伯仍願意花費時間與精力坐車返回花蓮擔任志工。爾後，即使因個人健康因素而無法持續往返花蓮，李伯伯仍找尋替代的參與地點，就近在中壢參與志願服務，卻也因為壢新醫院的地理位置，時常接待國外病患，反而讓李伯伯的語言長才受到重用。因為參與以來不斷的受到各種鼓勵與支持，讓李伯伯很熱情的投入於其中，雖然隨著年齡的增長，或多或少影響參與的程度，但卻不影響其想要參與心力。

第五節、重現自我價值-吳大哥

一、 人物速寫-吳大哥

沒有通訊方法且行程滿檔的吳大哥，在友人的介紹之下，我們約定於吳大哥值班的時間，在醫院急診室見面。第一次見面的時候，我沒有很快的認出哪位是吳大哥，因為他身體硬朗、外表一點都不像是一位七十歲的長者。而在服務的空檔時，我們就抓緊時間進行訪問，在訪問前，我坐在急診室的一角，看著病患進出十分頻繁的急診室，吳大哥往往在救護車一進醫院，就立即的做出反應，知道自己應怎麼協助病患就醫，並且不時關注急診室內所有的狀況，伺機而動。

吳大哥目前與太太、三名子女同住，子女皆已成年，擁有自己的生活。太太從吳大哥退休前就一直擔任志工，而吳大哥退休後，在太太的邀請下一同擔任志工，並開始積極的參與各種類型的志願服務，包括衛生所人力銀行、社會局社福中心、醫院、第二殯儀館等。

雖然僅擁有小學的學歷，但這並不影響吳大哥的志工參與，吳大哥會選擇自己能夠施展長才的志願服務單位，往往擔任直接面對服務對象的志願工作者。而在身體狀況部分，吳大哥表示自己一直都很健朗，雖然曾經開過髖關節的手術，但復健的狀況很好，甚至表示擔任志工之後，身體也改善了許多。

吳大哥退休之前，擔任飛機維修的工作，並有一筆退休基金，原在退休之後，仰賴自己的退休金，應足夠支付退休後自己與太太的生活所需，但兩年前女兒因投資失利，吳大哥協助償還債務後，開始重返職場，在住家附近擔任大樓管理員，因此份薪水與老人年金的補助，目前不需要擔心自己與太太的生活所需。隨著重返勞動市場，吳大哥停止了兩個志願服務工作，另也變動其他志願服務的參與時間，但仍相當活躍的參與於各種志願服務中。

二、 吳大哥的志工參與故事

以下將以吳大哥參與志願服務和生命事件發生的時序作為主要的陳述架構，了解吳大哥從接觸志願服務概念、實際參與志願服務以來，隨著時序所發生的各種生命事件，以及生命事件與志願服務參與之間的互動情形。

(一)、 參與契機

1. 接觸志工

吳大哥最早接觸志工的概念，是源於退休前所參加的巡守隊，且到目前為止，吳大哥仍持續的參與。然而，對吳大哥來說，廣泛的開始接觸各式各樣志願服務，則是退休之後才開始。

「我還沒有退休就開始，就在里長那邊參加巡守……現在有還是有巡守阿」(A04-1-5-5)

退休後的吳大哥，一開始只有參加巡守隊，平時有很多空閒時間都到公園下棋，甚至因下棋而延遲回家的時間。太太看不下去之後，決定帶吳大哥去參加更多的志願服務工作。

「都是退休以後。……因為沒有事情，我那時只有做一兩個地方啊，我太太就說那你這樣一天到晚……他前腳一走我就到公園那一邊去找那一些打象棋的，就在那一邊。」(A04-1-2-2)」

「她(太太)比我先進來阿，我這個志工完全是她帶著我的，因為上次是換這人工關節，換了沒有事，我就在家，她在做義工我就去公園阿，公園就在打牌阿，贏了就會按時，她回家我就回去吃飯阿，輸了就沒有按時間……他就會找阿，我給他找，沒有事不行這樣，我帶你來做義工」(A04-1-5-21)

2. 背景條件

吳大哥參與志願服務時，子女都已經長大成人，而不需要為子女擔憂，而太太則在於吳大哥到處參與志願服務之前，就有自己參與的志願服務工作。

「因為我的小孩子都比你還大，我的小孩最小的都三十幾了，三個小孩。對阿，就是沒結婚而已……我太太那邊也是，有戶政阿，有人力銀行阿，他人力銀行還有做阿，還有萬芳醫院阿，他有四個地方……小孩子也都長大了有他的天下，我都沒有去管阿。」(A04-2-15-9)

3. 廣泛參與

在太太的帶領之下，吳大哥開始參與更多類型的志願服務，並且非常積極，除了太太帶領他參與的志願服務之外，甚至也開始主動的接觸其他志願服務工作，在自己有空檔的時間，安排參與志願服務工作。

「週一到週三市政府那一邊，那一邊大概做了四五年。……又在人力銀行就是衛生所啦，就是帶老人家看病啊，還有打掃房子啊這一類了。然後就到了第二殯儀館，二殯也是差不多做了四五年。……我現在還參加一個花博的啊這個月底。十六號要上課，上完課才會開始。」(A04-1-1-10)

「像二館也是我自己去的啊。三總也是，那時做一兩個地方啊，還有空檔的時間啊，那不打牌乾脆就做義工。」(A04-1-3-5)

(二)、 退休前的志願服務參與

從退休之前，吳大哥就開始在里長辦公室參與巡守隊，當時因為與里長的關係很好，而在里長的邀約之下，就開始參與社區巡守隊，是輪班制的服務參與，參與時間是排班日的晚間八點，若臨時有事可彈性調整為八點半。社區的巡守隊，是吳大哥與太太都參與的志願服務項目，因此，兩夫妻也可以協調彼此的參與時間，相互代班。

「我還沒有退休就開始，就在里長那邊參加巡守……現在有還是有巡守阿」(A04-1-5-5)

「他是八點阿，像我現在我休假就是我去，我沒有休假，就是我老婆去代我的班……我兩夫妻是在一起做巡守阿，他也做很多義工。……那就是說里長都很熟嘛，他就說來參加巡守好不好，我說那晚上可以阿，就見面一樣阿，他巡守隊是八點阿，那偶爾我們有事情可以到八點半阿，所以就是我太太他們去，我就是這邊八點半我就會先走，偶而會沒有事情」(A04-1-5-11)

(三)、 退休之後

吳大哥退休之後，在太太的邀請之下，開始廣泛參與志願服務，包括醫院、

衛生所人力銀行、社福中心等；同時也在里長的邀請之下，從社區巡守隊拓展到早晨的社區環境清潔服務。以下針對吳大哥所參與的各類服務個別說明：

1. 社區清潔

吳大哥退休之後，在里長的邀請下，開始在家裡附近的公園擔任清潔的工作。公園是由里長辦公室所認養，而由吳大哥主責清理，每天一早就會到公園去，打掃到要上班之前。對吳大哥來說，這已經是固定的生活模式，一早起來在自己簡單的梳理之後，就會到公園清掃，即使吳大哥所承諾的里長任期將結束，吳大哥仍表示會繼續前往清掃。

「我早上五點就……我早上做環保，清我們那個里長那個有沒有(公園)，是已經十年了……就是一個大公園，不是我們那個公園那個有一個銅像那裏，那邊上來有一個小公園，我是在那個小公園。……對阿，那個大公園他另外有市政府來的。這種是自來水廠的地，都是我們里長認領的，里長在用，認養掃地是我在掃」(A04-2-2-23)

「我不是只有做這樣喔，我早上五點半就起來，早上有沒有我們那個00里那個上面有一個小路，那裡是我天天在打掃的，我從我家那一邊。……我早上當三個清潔工，他們清潔工只是掃中間，我兩邊掃我一邊會把他掃下去。早上從六點鐘開始做到七點多一點，有時七點十分七點二十分，因為我七點半要上班。……我一定要那個時間就結束啊，用不完也沒有關係就走了。……這個也是做了十年了。……因為我們那個公園那個里長說，你來幫我做這個好不好，我說好啊那我就開始，因為我答應了他有沒有。……嗯，他現在已經兩任快滿了。……我還是繼續做啊，我每一天早上五點鐘不要鬧鐘自然就會醒。……醒了就嘴巴洗一洗就出來了就在做了。」(A04-1-12-2)

2. 文山社福中心

(1). 參與契機

吳大哥在退休之後，除了里長辦公室的服務之外，最早參與的組織是社會局的社會服務中心，當時是吳大哥看到報章雜誌的宣傳廣告，就主動前往服務單位參與。

「最早接觸是社會局那一邊。……那邊我一看報紙有登，我就去應徵啊」(A04-1-2-10)

(2). 工作內容

吳大哥一開始參與文山社福中心的志願服務工作時，因為允許自己有比較多時間的參與，因此同時擔任服務櫃檯的電話諮詢以及外出陪同就醫。當中心面對一些比較難處理的狀況時，吳大哥總是協助處理的第一人選。

「現在是做個案啊，以前我櫃檯也做。……以前我都是在櫃檯啊，櫃檯有沒有接電話啊這一類，還有帶老人家看病啊，那時時間比較多啊，哪一個他們沒有辦法的都找我啊。……像現在我們這一些文山那一邊，有那一些酒鬼難處理的還是在處理。……這種東西有沒有，你要當志工你要有一個耐心有沒有，慢慢跟他們（互動）。」（A04-1-14-9）

3. 衛生局人力銀行

(1). 參與契機

在衛生局人力銀行的志願服務參與，也是吳大哥從退休之後開始參與，當時會到人力銀行來參與志願服務的原因，主要是太太早於吳大哥的參與，在太太的帶領之下開始接觸。

「也是我太太先去做我才去做、他先去做我才去做。……人力銀行也是兩年前（結束）。（A04-1-19-9）」

(2). 工作內容

在人力銀行的工作內容，主要是協助獨居老人的房屋清潔，以及陪同就醫，而參與的時間主要以週一到週六為主，協調志工與個案之間的時間，依照時間的安排在雙方皆允許的狀況下才會媒合，並且提供服務。吳大哥在人力銀行提供服務大概有三年多的時間。

「我太太也是在這一邊（萬芳），也在人力銀行。……就是等於是一個衛生局的啦，就是我們文山衛生局的。嗯，我們打掃房子啊跟帶老人家看病啊，都是夫妻檔。對啊，都是夫妻檔啊，那以前一開始那時還沒有那麼方便，十年前有沒有到榮總一去要幾站票啊。」（A04-1-2-15）

「人力銀行、像人力銀行他是都是獨老比較多。看你的案子啊，你接到的案子他會問你的時間，以他的時間來合，比方說是晚上的我這個晚上沒有這個時間，那白天要以我的空檔

以他的空檔有沒有。……像他看醫生一定是禮拜幾的。你要固定這個時間。一個月一次、兩次這個時間。……那人力銀行是九十一年才開始。我在那一邊做大概三年多一點點。」(A04-1-18-16)

4. 萬芳醫院急診志願服務工作

(1). 參與契機

吳大哥當時會到萬芳醫院參與醫院志願服務，主要的推手有兩位，第一位是在退休之前，吳大哥的同事，當時同事已在萬芳醫院擔任志工，並在當時就提出邀約，邀請吳大哥退休後一同到醫院服務。第二位則是吳大哥的太太，吳大哥的太太亦早於吳大哥到萬芳醫院擔任志工，吳大哥退休之後，介紹吳大哥一起到萬芳醫院擔任志工。

「我退休以前還沒退休以前，差不多幾乎常常加班，我還沒退休我一個同事就進來這一邊啊。……對啊，我們華航的同事啊，他說大哥你退休下來跟我一起在這一邊，我說好啊，那我們坐捷運下來，從這裡下來當志工。」(A04-1-3-12)

「後來就來這一邊(萬芳醫院)，這一邊我太太介紹我來。……嗯，我太太也是在這一邊，也在人力銀行。」(A04-1-2-13)

(2). 工作內容

在急診室的志願服務工作，擔任志工的吳大哥必須跟上急診室急促的腳步。且因應急診室的就診分級制度，吳大哥認為第一時間的協助是相當重要的，每一分鐘都可能是生命搶救的關鍵。

「你看剛剛那個吃藥的有沒有，我一級馬上就…去跟他量完有沒有，像那種等於是一級的你就要馬上推進去。大多數是我可以抓得到，還有一個氣喘的、還有一個心臟病的有沒有，有時一來我一下就直接推進去了。我就直接推進去了，他其實有分一二三級，一級是…。對啊，最緊急的，一級的你是早五分鐘搶救有沒有就有一點希望啊，那你是慢了時間拖了就沒有希望了。」(A04-1-10-6)

在急診室的服務工作主要是協助推床與協助就醫，吳大哥認為與其他志工合作時，各自選取較擅長的工作，而讓彼此發揮個人能力。因此，吳大哥往往選擇需要活動式的服務，如推床等，若有其他文書工作，則會讓較擅長的志工來擔任。

「我的工作就是說比較粗重的啊這一類的有沒有，那都是我在做的。……因為很多…我是只有國小畢業，很多你要用學要用那種的。像我們兩個(另一位服務志工)有沒有，叫那一些那我說你進來做做看。進來我來做這一些、都各有利弊啦，都是一樣在做。……這個(指掛號表單)填也是會填，但是有沒有我們畢竟比較那種有沒有，就讓人家可以發揮的就讓他去發揮。」(A04-1-15-4)

(3). 服務時間

一開始吳大哥到萬芳醫院服務的時候，與太太參與同一個時段的服務工作，但自從吳大哥重返職場之後，吳大哥在萬芳醫院的服務時間就做了些微的調整。吳大哥夫妻依然都在萬芳醫院擔任志工，但服務的時間則錯開，太太僅在白天服務，吳大哥除了平日每週二、三、四的晚上值班之外，週末接續在其他志願服務工作之後，也都有安排萬芳醫院的志願服務工作。

「以前是跟她(太太)同一個班，我們都是禮拜三同一個班。……她現在也在這一邊，但是她只是做白天而已。」(A04-1-11-9)

「除了禮拜二禮拜三晚上在萬芳、禮拜四也有，二三四這樣」(A04-2-3-14)

「二殯是像禮拜六，十一點多鐘有沒有。下班，那個郵件來了、沒有事了，我十一點十分、十五分我就走了，他是規定十一點半。……我都是十一點十幾分沒事我就走了，我到那邊(二殯)做三個小時，再過來這裡(萬芳)，一直做到九點。……禮拜六沒有休息，禮拜天有啦，禮拜天早上去二殯，四個小時，回到家差不多十二點，睡到兩點半就再過來(萬芳醫院)了，差不多三個小時」(A04-1-4-8)

「我這一邊晚上只有一個禮拜五沒有啊，我禮拜一到禮拜天，禮拜六、禮拜天這也是三到六、六到九，兩個班。……嗯，那平常是六點到九點一個班」(A04-1-8-7)

5. 三軍總醫院

吳大哥在參與萬芳醫院志願服務兩年後，開始到三軍總醫院擔任志工，而當吳大哥重返職場之後，三軍總醫院的志願服務工作就停止了，大約服務了三到四年的時間。

(1). 參與契機與工作內容

吳大哥當時是藉由報章雜誌的廣告宣傳，得知三軍總醫院有志工招募的訊

息，而主動前往應徵，並開始擔任志工。同樣的，吳大哥在三軍總醫院的服務單位，依然是選擇急診室。

「那也是看報紙啊，哪裡有需要志工啊。以前有沒有像我們這邊他都會貼出來啊，什麼時候要招募志工啊，一看到你就去報。」(A04-1-11-5)

「一樣的我都是在急診室比較多。嗯，三總那一邊我是在急診室裡比較多。」(A04-1-9-1)

(2). 志願工作調整與選擇

吳大哥在三總的服務工作，隨著至吳大哥重返職場之後就終止了。但在三總的服務時間皆為週末，因此吳大哥曾想要返回三軍總醫院繼續擔任志工，但當時萬芳醫院社服室主任得知吳大哥有這樣的念頭時，邀請吳大哥將服務時間轉移至萬芳醫院提供服務。吳大哥認為主要是因為自己在服務參與時較主動，所以主任才會這樣邀請。對吳大哥而言，相較之下，萬芳醫院離自己家裡比較近，因此，就選擇到萬芳醫院服務。

「對阿，因為三總有沒有，都是假日。後來我想過去，只是因為這邊（萬芳）說你不要過去阿，就來這邊就好，那我想也是阿，家裡、離家這裡比較近」(A04-2-12-18)

「對阿，三總後來我還要去啊，因為我們這一邊（萬芳醫院）主任說你要去你就乾脆過來，我這一邊晚上只有一個禮拜五沒有啊，我禮拜一到禮拜天，禮拜六、禮拜天這也是三到六六到兩個班。……嗯，那平常是六點到九點一個班，他說你不要去你就過來這一邊就好了，他就不讓我過去啊，我也想過去那裡。……不是急診的主任，我們社福的主任。……我到哪裡像我做義工來講，大多時間我都是會…，不會說等要等到人家叫你，我看到只有他哪裡需要我我就會去幫忙。」(A04-1-8-7)

6. 第二殯儀館

(1). 參與契機

吳大哥在接觸文山社福中心、萬芳醫院志願服務的同時，也開始投入第二殯儀館志願服務，會得知第二殯儀館志願服務相關訊息是透過報紙的廣告宣傳，前往參與。

「也是(跟文山社福中心、萬芳醫院)差不多時間開始。……都是看報紙的。」(A04-1-23-11)

(2). 工作內容

吳大哥在第二殯儀館的志願服務工作，分為固定排班的指引工作，協助第二殯儀館的進出路線，以及每年清明掃墓期間，貢品的清理協助工作。

「二殯是做指引的，一進去大門就可以看到了，禮拜六禮拜天，禮拜天是早上。」
(A04-1-14-19)

「像我們不適合做這一邊，像二殯那一邊有沒有，連那個靈骨塔上面我們都去幫忙。……靈骨塔那一邊我大概都是每一年的四月五號。每年都有、四月的時候啊。要提前兩三個禮拜，都有這種。……我們那個二殯的志工，大部分都是會上去，他有的在陽明山有的在富德（公墓）。……對啊，我都是在富得那一邊，像我們去有沒有像四月五號人最多啊，他那個供桌有沒有是很多一個接一個有沒有，我們進去把他桌上的人家拜好的……桌上那個香灰啊都給他用好，蠟燭啊這一些，讓下一批的人一來又可以再使用。」(A04-1-21-7)

(3). 工作時間

吳大哥在第二殯儀館服務的時間，平時於週末兩日各服務三、四個小時，再接續萬芳醫院。在清明掃墓期間，則是從清明節前兩、三週，開始到公墓提供服務。

「二殯是像禮拜六，十一點多鐘有沒有。下班，那個郵件來了、沒有事了，我十一點十分、十五分我就走了，他是規定十一點半。……我都是十一點十幾分沒事我就走了，我到那邊（二殯）做三個小時在過來這裡（萬芳），一直做到九點。……禮拜六沒有休息，禮拜天有啦，禮拜天早上去二殯，四個小時，回到家差不多十二點，睡到兩點半就在過來了，差不多三個小時」(A04-1-4-8)

「像二殯那一邊有沒有，連那個靈骨塔上面我們都去幫忙。……靈骨塔那一邊我大概都是每一年的四月五號。每年都有、四月的時候啊。要提前兩三個禮拜，都有這種。……我們那個二殯的志工，大部分都是會上去，他有的在陽明山有的在富德（公墓）。……對啊，我都是在富得那一邊，像我們去有沒有像四月五號人最多啊，他那個供桌有沒有是很多一個接一個有沒有，我們進去把他桌上的人家拜好的……桌上那個香灰啊都給他用好，蠟燭啊這一些，讓下一批的人一來又可以再使用。」(A04-1-21-7)

(四)、 重返職場

1. 重返職場的因素與選擇

吳大哥在九十八年的時候，女兒投資失利，家中需要一些錢，當時除了變賣股票償還債務之外，已經退休的吳大哥也因此重返工作職場。透過鄰居的介紹，在住家附近的大樓擔任管理員。吳大哥認為重返職場雖然辛苦，但作為父親的自己本來就應該盡量的協助女兒。對吳大哥來說，經濟的壓力固然是當時返回職場的主因，但不意味著吳大哥就必須汲汲營營於賺取金錢，在老人年金的支持下，即使有更優渥薪資的工作，吳大哥依然選擇薪資較低，但離家近的工作，除了賺取所需之外，一方面可以同時照顧家裡，另一方面也可以持續擔任志工。

「其實，工作因為……因為家裡的大女兒跟人家投了一個保，用來一些錢。不然我根本就沒有需要這麼辛苦。……對阿，就是跟人家投了一個保，需要一些錢，我才會這樣阿，沒有，根本就不需要。沒有需要這麼辛苦。我在華航已經提前五、六年退休了。我的年薪已經差不多一百萬了。……那下來工作也是我們鄰居這樣，這裡有那種你要不要做。……對阿，沒有我也不會這麼辛苦，他就是跟人家保了，給人家弄來一些錢，要想辦法解決阿。我那些股票全部都賣光了。……還好啦。其實你現在老人年金也領了。……其實也是離家近。……對阿，我自己用不要跟人家拿錢阿。」(A04-2-14-2)

「因為這兩年有沒有，我那個鄰居那一邊，就我住那旁邊，缺少一個管理員就叫我，白天。……我就白天做禮拜一到禮拜六有沒有，早上七點半上班到五點半，我五點一下班就過來了。……因為離家近啊有沒有，所以這樣也好啊，自己用的錢也有，以前就是想說我們退休那陳水扁不是把金改的全部改掉了嘛，以前不改的話我那個幾百萬擺在銀行，我是給我自己用的錢就夠啊，給他這麼一用根本也沒有放在銀行也沒有利息錢啊。……就乾脆自己離我家走路只有十分鐘就到了啊，一方面家裡也照顧的到。……後面還可以當志工啊。」(A04-1-7-3)

「……當然有討論阿，就是說女兒出了事情，那你做父母親的還是要想辦法解決，那尤其我是男人阿，我們就要跳出來阿，沒有我也不會跳出來。還有好的機會我就沒有去做阿。我那個管理員人家做一天休息一天，一個月三萬多我就沒有去阿。我這裡只有一萬多，對阿，就是比較近阿。就是有什麼事情。我們關起來我就可以跑(A04-2-14-2)」

2. 志願服務工作的調整

吳大哥因重返職場工作而在志願服務參與的時段與頻率上有所調整，其中包括停止三軍總醫院與人力銀行的志願服務工作，以及調整服務時段與內容的萬芳醫院、第二殯儀館與文山社福中心。第二殯儀館從平日的服務工作時間調整為週末；原本與太太同一時段服務的萬芳醫院，則與太太分開，太太依然於平日提供

服務，吳大哥則在自己可以的時段提供服務；社福中心的服務則是改變提供服務的內涵，原本以櫃檯的服務工作為主，改以彈性的個案訪視，利用平日中午或晚間進行探視。

(1). 終止的志願服務

在吳大哥重返職場之後，就結束了人力銀行與三軍總醫院的服務。

「人力銀行沒有，人力銀行結束了、跟三總差不多時間結束。……因為我現在在上班，那兩個地方就沒有做了」(A04-2-2-8)

由於人力銀行所需要提供服務的時間為週一到週六，且白天的時間居多，雖然人力銀行的服務是屬彈性的服務時間安排，但就吳大哥重返職場後的工作時間安排，即使偶而調整上班時間來提供志願服務，亦非長久之際，因此而中斷人力銀行的志願服務工作。

「你人力銀行的志工，他是禮拜一到禮拜六。……他的案子都是白天的，偶爾說我這裡有一個個案要就醫，還是什麼，那你可以嗎？他會打電話先跟你確定，商量好，可以那你就帶阿。偶而有排到班，找人家上班阿，掉班一下，就可以阿。對阿，後來就沒辦法去阿。……這邊（人力銀行）我是要放掉啦，因為他們還要我做，我本來，後來年底我就放了。我不敢說十個裡面有八個人對我的稱讚，我就很高興了，你不可能說這十個人每個看你都是很中意，一定是不可能的。」(A04-2-12-21)

其實吳大哥曾在終止三軍總醫院的志願服務之後，曾興起過回三軍總醫院繼續擔任志工的想法，但當時在萬芳醫院社服室主任得知吳大哥有這樣的想法時，反而邀請吳大哥乾脆投入更多的時間在萬芳醫院擔任志工，吳大哥考量距離因素之後，就決定投入更多時間在萬芳醫院服務。

「對阿，三總後來我還要去阿，因為我們這一邊主任（萬芳醫院）說你要去你就乾脆過來，我這一邊晚上只有一個禮拜五沒有啊，我禮拜一到禮拜天，禮拜六禮拜天這也是三到六、六到九兩個班。」(A04-1-8-6)

「因為三總有沒有，假日。後來我想過去，只是因為這邊（萬芳醫院）說你不要過去阿，就來這邊就好，那我想也是阿，家裡、離家這裡比較近，……那就來這邊（萬芳）就好，所以我現在找的都是比較近。」(A04-2-12-19)」

(2). 調整的志願服務

除了人力銀行與三軍總醫院之外，其他的志願服務類型，吳大哥則是針對其服務內容或服務時段做調整。

I. 調整擔任的任務（工作）項目

自從吳大哥再回到工作職場之後，文山社福中心的志願服務參與類型就做部分的調整，從固定時制的志願服務參與，調整成彈性的服務參與。服務的類型也從櫃檯的電話諮詢轉為居家訪視的任務項目，好讓吳大哥可以依自己的時間來調整服務的時間。

「文山那個都還是繼續啊。……我以前是有在櫃檯有沒有，禮拜一到禮拜五在，有排櫃檯我就在櫃檯，沒有的就像現在只有做個案啊，我做個案的時間有沒有，像我現在有、有六個獨老，有兩個是在那個老人中心的，那個在躺在那裡，那只是去看看他，另外四個獨居老人就是住在家裡的，那你一個要去他兩次啊，要去先打電話去問問，他最近的狀況怎麼樣啊去了解一下，有需要我們協助的地方去了解一下。……那個時間是以我的時間來決定啊。像我中午有休息時間啊。十一點半到一點半這個時間。有時我會利用中午的時間去看看。……那個都是獨老的，那是說社會局他派，像你那個同學他派給我案子。……那我就接受我可以接受我就做啊，那要有這個案子你才有。我一開始就有做這一邊跟萬芳。」
(A04-1-19-20)

「就是像我現在社會局一樣啊，我現在社會局我現在有五個個案啊，我是利用晚上的時間。……有時是利用中午的時間，像那個在那個老人中心的有沒有，他那個都是癱瘓的，那你一定要利用中午的時間，才去看得到他，看他的情形怎麼樣。」(A04-1-8-2)

「對啊，就是工作以後我才……像我們社會局那一邊有沒有。有的你…我在櫃檯已經後來我就沒有做櫃檯了。」(A04-1-20-20)

II. 調整服務時段

而萬芳醫院的服務參與部分，則是調整服務時段，本來與太太同一時段參與，而改成晚間參與；再加上調整三軍總醫院的服務時段轉為萬芳醫院的參與之後，幾乎每天都在萬芳醫院服務，僅週五沒有值班。

「以前是跟她（太太）同一個班，我們都是禮拜三同一個班。……她現在也在這一邊，但是她只是做白天而已。」(A04-1-11-9)

「對啊，三總後來我還要去啊，因為我們這一邊主任(萬芳醫院)說你要去你就乾脆過來，我這一邊晚上只有一個禮拜五沒有啊，我禮拜一到禮拜天，禮拜六禮拜天這也是三到六、六到九兩個班。」(A04-1-8-6)

三、 志工參與過程中的助力因素

從接觸志願服務以來，有些因素讓吳大哥能夠一直投入於志願服務工作裡，包括與服務單位其他人的互動、家人的支持等等，這些因素不必然是隨著生命事件發生，或有很明確出現的時機，而是持續的出現在吳大哥參與志工的過程，持續著他參與。

(一)、 在服務單位與其他人的互動情形

吳大哥在擔任志工的時候，與其他基層志工之間都有互動，譬如在工作期間，會與一起服務的志工達成共識，有既定的分工方式，讓所有志工都可以發揮自己的所長，吳大哥往往選擇需要勞力性質的工作。

「大家都是基層的志工都有互動。我們這個等一下還有一個有沒有，一個是政大的教授這邊還有另外一個。」(A04-1-9-17)

「我的工作就是說比較粗重的啊這一類的有沒有，那都是我在做的。……因為很多…我是只有國小畢業，很多你要用學要用那種的。……像我們兩個有沒有，叫那一些那我說你進來做做看。進來我來做這一些、都各有利弊啦，都是一樣在做。……這個填也是會填，但是有沒有我們畢竟比較那種有沒有，就讓人家可以發揮的就讓他去發揮。」(A04-1-6-15)

除了與志工之外，吳大哥也會與其他工作者互動，譬如在三軍總醫院擔任志工時，會與一同服務的替代役討論病患的情形，一起學習處理各種病況的方式。另外，與病患的互動中，他們的一句謝謝，就能讓吳大哥獲得情感上的支持，覺得很開心。

「你看那個病人來有沒有，怎麼樣的情形，幾乎一個比較緊急的一來我不要跟他抬下來，這個人有沒有希望了。……我猜的八不離十啦，因為我在三總那邊啊，那他們那一邊沒有保全都替代役，他們那個替代役、兩三個替代役，我們第一個一一九來有沒有，他一定先讓小姐讓我們一起來，那一搬下來怎麼樣的情形，我跟那個替代役，替代役都比我早做了很久了啊。……對啊，我們就在聊啊在學，這個怎麼樣的情形，那我們三個人猜的時間都差不多。對對對，而且在急診室很多挑戰，就是你幫病人有沒有，等下人家好了出來謝謝

你有沒有，我們看到病人好了心裡就很開心。」(A04-1-5-5)

(二)、 家人的感受

吳大哥在太太的帶領之下，開啟了更加廣泛的志願服務參與，兩人一同參與志願服務。對吳大哥來說，擔任志工比待在家裡好的多，雖然有邀請自己的孩子一同參與，但子女們沒有參與的意願。

「我太太就是還是在當志工，在萬芳，她還人力銀行這一些都還有。……還有在戶政。」(A04-1-24-6)

「因為你在家裡這樣看電視看一看，有時跟小孩子看電視，我們看的節目跟他看的節目。……那乾脆我就做義工就好了。……(擔任志工)當然比在家裡好一點點。……現在的小孩很難講，他還不像我們這種想法，對啊。我三個小孩子都不會想來，我有鼓勵他。」(A04-1-13-8)

與太太之間，因為彼此都在擔任志工，有些在同樣的服務單位，有些則有異，兩人常常會針對在服務過程中所面對的狀況，提出討論，彼此分享。

「我跟我太太來講，曾經我們去做志工遇到怎麼樣的情形，就跟人家講做志工的情形而已。有時候過去就討論一下做些什麼……這種事情常常有。」(A04-2-16-20)

然而，家裡曾因為吳大哥到第二殯儀館擔任志工，而發出反對的聲浪，主要是因為殯儀館在一般認知下有穢氣的意涵。但吳大哥並沒有因為家人反對停止參與，認為在這樣的地方擔任志工，更容易獲得志工相關的獎項，而持續的參與。

「第二殯儀館我家裡就反對……我就習慣了就好了，像現在就還好一點點，前兩年還是相當不高興。……不是啦，因為殯儀館那邊比較霉有沒有，那種地方的志工，但是你去那邊要拿到什麼獎是比較容易啦。」(A04-2-11-20)

(三)、 獎勵制度

參與志願服務的過程中，吳大哥獲得相當多的獎項，包括社會局、殯儀館與萬芳醫院，甚至在很短的時間內就獲得獎項。各種獎勵的制度往往支持吳大哥的參與，譬如殯儀館的志願服務工作，即使家人反對，吳大哥也不畏懼的參與；甚至遇到 sars 期間，醫院的傳染病風險很大，也不會阻礙吳大哥的參與。對吳大

哥來說，擔任志工無論是受獎或被他人鼓勵，都帶給自己很好的感受。

「我在社會局那邊，我去沒有幾年，人家十年的沒有拿金鑽獎，我是第二個拿的。……我們一個老團長是第一個拿，第二個拿是我」(A04-2-15-3)

「當然，所以很多東西也是一種機緣啦。我來這邊（萬芳醫院）第三年他就報我一個新人獎，就從那裡開始。那我這邊報新人獎，結果三總的社福的我們的那個社工他就過來參訪，我沒有跟他講我得獎。他一看他說大哥你得獎耶，差不多八年前，那時差不多玫瑰很貴阿，我們那個社工師有沒有買了五十朵，全部都是玫瑰阿，他還拿到那邊給我。我到了汀州路那邊，那時 sars 期間阿，人家志工全都放掉，我在人力銀行就沒有放掉，我帶著獨老，我還是照常去」(A04-2-12-5)

「那這樣子中廣的還有問這個事情，因為我不會講話，我們另外一個小隊長比較會講話，由他來……，他代表我發言，就在中廣。……而且這一次鼓勵有沒有，我在這一邊也是第三年就得什麼新人獎啊，在人力銀行我太太先去，那個夫妻檔的獎那是孫月璇頒的，所以做志工又有獎、又人家鼓勵有沒有，感覺都是很好。」(A04-1-16-13)

(四)、對生活的改變

1. 生活態度

參與志願服務之後，吳大哥轉變對生活的態度，在退休之前對於生活上的規範，包括對家中的備餐都會要求一切準備就緒才開飯，但參與志願服務之後，反而一切從簡，甚至可以自己下廚。

「當志工有沒有以前上班是有收穫啊，在家裡都是像老大一樣，那我當了志工以後，大概他們很忙沒有煮東西，沒關係自己煮，以前我是一看飯菜沒有端出來我就不會上桌吃。……那當志工以後看看這一些，他們忙我自己下廚我自己就會用了。所以我是比較簡單的啊，像晚上我一個蛋炒飯炒一炒我吃一吃我就好，我吃不會像人家要什麼大魚大肉嗎，不會這樣子。」(A04-1-17-18)

2. 生活重心

參與志願服務之後，吳大哥似乎將生活重心放在志工上，當志工之前，沒事就會到公園打牌，擔任志工之後，就會認知到值班的責任，甚至在醫院還沒有明確固定服務時段之前，吳大哥只要自己沒有事情就會到醫院幫忙，因此也對附近社區相當熟識。在日常生活的社交應酬方面，如婚喪喜慶的場合，吳大哥都會盡

量減少參與，而把時間投注於擔任志工，且以不影響志願服務值班為原則。

「有阿，因為以前我就跟你講我退休下來，沒有事在公園裡晚回家，坐在那邊打牌。那你當志工就不一樣。對阿，嘻嘻哈哈的，八點半到十一點半，你三個小時的班是你的阿，你一定到時間你就要過來阿」(A04-2-15-21)

「因為萬芳以前常常有這種的都是我在跑，像以前萬芳…現在是比較固定說你哪一個時段有沒有是你來，以前我聽到有什麼事情。……沒有事情我就過來。……那常常有這種事情，他一看到我這個不用看了啊。……我一出去這一帶都認得。」(A04-1-17-4)

「我的時間都是在志工方面，除了說有什麼婚喪喜慶阿，偶而會找人家代班。……對阿，你像我是看情形，有的有沒有，像我的外甥結婚，這些有沒有我說我去一下就走了，去致個禮，要去坐大位我才去，我根本就……對阿，不是耶，坐大位我還不喜歡咧。……因為坐在那邊很警扭阿，都是新親戚，不舒服阿，是我那邊親戚有沒有，我吃幾道菜我就走了，那你跟新親戚在一起。……你就沒有辦法走阿。」(A04-1-4-17)

「我只是說因為像我這個志工方面有沒有，像我外孫結婚啊這一類的有沒有，我這個娘舅我是做大桌，我說讓你們去坐，我樓下稍微應付一下我就要走了。……對阿，因為有時像我弟弟他們就是吃中午的，有時中午我就是大概吃一吃我就先走了。……對阿，我都會趕回來(當志工)。」(A04-1-23-19)

四、 獲益

獲益的產生是持續發生於志願服務參與過程中，也許會因為不同的志願服務參與面向或類型有些更迭，但整體而言，卻沒有辦法很明確的點出實際產生的時刻，因此針對獲益的部份，以下單獨提出說明。

(一)、 不同志願服務工作類型選擇的感受

吳大哥在選擇志願服務工作時，每個不同的服務據點都會去嘗試，再進一步選取適合自己的工作。與其他志工分工合作時，吳大哥認為應該要彼此發揮所長，分配合適的工作內容，吳大哥往往會選擇勞務性質的工作，並且在第一線服務。

「因為什麼樣的點我就會去嘗試啦，但是因為我這個書讀得比較有沒有。……我的工作就是說比較粗重的啊這一類的有沒有，那都是我在做的。……因為很多…我是只有國小畢業，

很多你要用學要用那種的。……像我們兩個有沒有，叫那一些那我說你進來做做看。……進來我來做這一些、都各有利弊啦，都是一樣在做。……對啊。這個填也是會填，但是有沒有我們畢竟比較那種有沒有，就讓人家可以發揮的就讓他去發揮。」(A04-1-15-2)

「我不敢說，我只是說做的方面我可以，因為我是只有一個國小畢業，我沒有辦法，文的我不會，那你是說做這些有沒有一般這種……對阿，那就沒有問題，所以我的選擇我就在第一線。」(A04-2-8-3)

吳大哥到萬芳醫院服務之後，幾乎每一個服務據點都參與過，最後鍾情於急診室的服務。主要的原因是，在急診室的服務可以很明顯的感受到自己參與救人、救災的工作，且服務的機動性很強，使得服務的過程中不會覺得太過死板，也具挑戰性，可從中獲得很多學習與收穫。

「我在比方說像萬芳來講，我哪一個點我都做過。……對啊，但是就是唯一這個點有沒有，唯一比較能救人啊、比較有自衛性的救災機會。還沒有那麼死板啊。……其實是有沒有你可以學到很多。……對對對，而且在急診室很多挑戰就是你幫病人有沒有，等下人家好了出來謝謝你有沒有，我們看到病人好了心裡就很開心。」(A04-1-4-19)

(二)、 備受肯定

吳大哥在服務的過程中，當服務單位接觸到許多達官顯要時，吳大哥常常會被委任作為主責的服務志工，對吳大哥來說，在提起這樣被重用的事蹟時，臉上是充滿了自信，藉由被分配擔任特殊任務的肯定，而獲得成就感。

「這裡(萬芳)跟三總有沒有那一些VIP的人，只要我到他就把這個VIP的交給我。不是啊，你像馬英九的爸爸媽媽這一些一來有沒有。這一些高幹人物啊，像汀洲路那一邊也是啊，這個很多參謀總長啊這一些以前啊，那一些一來有沒有，那個社福員一看到我有大哥幫忙。……小姐就大哥拜託這個就給你，我就會跟著他一直等到他上病房，還是我跟他護送上去的，都是大部分的都是我啦。」(A04-1-9-6)

「現在是做個案啊，以前我櫃檯也做。……以前我都是在櫃檯啊，櫃檯有沒有接電話啊這一類，還有帶老人家看病啊，那時時間比較多啊，哪一個他們沒有辦法的都找我啊。……像現在我們這一些文山那一邊，有那一些酒鬼難處理的還是我在處理。……這種東西有沒有，你要當志工你要有一個耐心有沒有，慢慢跟他們(互動)。」(A04-1-14-9)

(三)、 維持健康

自從吳大哥參與志願服務後，隨著生活正常規律，體重減輕，自覺身體有所改善。吳大哥甚至誇張說，因為擔任志工，每天時間都排的很緊湊，忙到沒有時間生病。

「也變得比較苗條了，退休的時候八十幾公斤。……對啊，身體改善了很多。……因為你生活比較正常，你作業情形都很正常。」(A04-1-18-6)

「比人健康啊。……因為講一句不好聽的，你沒時間生病啊，我的時間都是滿滿的，像我禮拜一到禮拜天，只有禮拜五沒有，那禮拜五沒有就去訪那個獨老，或者是有課啊找人家代個班，要上課啊。」(A04-1-24-10)

(四)、改善脾氣

吳大哥擔任志工，個性改了很多，特別在急診室服務的時候，常常與病患或家屬直接接觸，甚至會挨罵，但因身為醫院志工，為維護醫院的名譽，必須學會忍耐，慢慢地自己暴躁的脾氣就會比較冷靜。

「那時開始進來有沒有，像急診室來講，我是看到一個病人就會去問他有什麼事，等一下他要走了，他心裡會跟你尊重，說一聲謝謝，你就感覺的很舒服。就是挨罵的機會很多阿。……是阿，像前兩天有一個精神不是很好……他說你在做什麼，我說你要看病我問你有沒有什麼樣的輪椅，人家不高興就罵。……那你在那邊當志工你也是需要跟他們員工一樣阿，不能說你受了人家的氣，就跟人家怎麼樣，會影響醫院的名聲阿，你還是要忍氣吞聲」(A04-2-7-14)

「這裡當志工以後可以改了很多個性啊，比方說你這個暴躁一點慢慢就會冷下來，我以前的脾氣是很暴躁，因為我看到不順眼我馬上我就講。……我不會說跟人家承認這一類的，來這裡當志工以後，慢慢學了很多有沒有，要怎麼樣讓人家，你在急診服務也是一樣啊，你碰到人家脾氣不好的，你跟人家服務人家還不高興還要罵你啊。……你還是鼻子一摸還是要讓他。……喔，(脾氣)改了很多。……」(A04-1-22-11)

(五)、受到庇佑

對吳大哥來說，透過擔任志工服務別人時，因為所做的都是好事，冥冥之中就會受到庇佑，無論是身體的狀況或是金錢的需求，如果有需要都會迎刃而解，因此，吳大哥也奉勸其他的友人，一同多做善事。

「這個很難講。有的人是我也不當志工，我也不幹嘛。我偶而也開玩笑你錢賺太多也沒有

用。我說像我來講我當志工，像我現在已經七十，你看。……對不對，很多事情你去服務人家，這個冥冥之中就有人暗中在保護你，會讓你身體健康，你說你沒有錢，到時你也不用煩惱」(A04-2-16-11)

「我只是說我偶而會勸我這些年齡的人。……我說我們做一些好事情，要多做一些好事。我說錢賺在多大大家都一樣。很多事情，到時都默默中，你這個人做了壞事，到時很明顯上天都會懲罰你，明明顯顯得很。」(A04-2-17-18)

(六)、 學習知識

由於吳大哥在急診室擔任志工的因素，時常能接觸許多不同的病患，因此學習許多醫療常識，平時吳大哥會與一同服務的替代役一同討論病患的處理與可能的狀況，一同學習，甚至在平時當周遭的人有需要的時候，提供一些資訊作為參考。

「懂了很多醫療常識啊，人家問啊還是什麼樣的情形你會告訴人家，而且你會可以幫忙人家啊，像我現在在做管理員啊，很多人有什麼事情。……我說你要怎麼樣啊，對不對，你需要我幫忙我就會來幫就這樣啊。」(A04-1-25-9)

(七)、 認識很多人

吳大哥無論是哪個服務單位，如醫院或是社福中心，參與的頻率都很頻繁，也因此對於周遭的環境與人事都很瞭解。

「因為萬芳以前常常有這種的都是我在跑，像以前萬芳…現在是比較固定說你哪一個時段有沒有是你要來，以前我聽到有什麼事情。……沒有事情我就過來。……那常常有這種事情，他一看到我這個不用看了啊。……我一出去這一帶都認得。」(A04-1-17-4)

「因為我們可能跟人家服務就能做多少就做多少，像我們這邊(文山社福中心)遊民那幾個酒鬼。……我一看就知道，他們這一些不曉得，我說這個是誰啊。」(A04-1-17-12)

五、 生命歷程中志工史與生命事件的交織

我們進一步的以生命歷程概念中，五個重要原則來檢視吳大哥的志工參與，作為檢視志願服務參與的分析角度，並探究吳大哥在參與過程中改變的動態歷程，了解在面對時間流動與生命事件發生時，生命事件與志願服務參與之間的相互影響。

(一)、 生命幅度發展原則：

對吳大哥來說，志願服務的參與，是受到許多過去事件的影響，並且持續影響對目前的服務情況，包括：太太參與的志願服務、與里長的良好互動等。

吳大哥在退休之前，就鼓勵太太參與志願服務，太太廣泛的參與了許多不同類型的服務工作，而當吳大哥退休後，才有機會順應著太太的邀請，踏入志願服務工作，甚至開始自己接觸不同的服務據點擔任志工。由於太太一直以來都參與志願服務工作，當吳大哥在退休後遍尋不著生活方向時，就邀請吳大哥一同投入志願服務工作，而開啟了吳大哥廣泛參與的志願服務工作。

其二，則是吳大哥與里長之間的良好互動，所以當里長邀請吳大哥與太太一同進入社區的巡守隊，兩人就一口答應；而在吳大哥退休之後，里長則拜託吳大哥負責住家附近小公園的清潔，一掃就負責了將近十年的公園清潔，甚至養成習慣一早起來就會先到公園整理，接著才開始一天的行程。

由以上可知，過去事件對志工的作用力乃是動態且持續的發生，而可能會在事件發生之後仍不斷對個人造成影響。

(二)、 行動力的原則：

行動力原則強調著個體選擇的自主性，在吳大哥的案例裡，包括退休後下棋與參與的選擇、家人對於殯儀館志願服務的反對、返回職場之後持續擔任志工的選擇。

吳大哥在退休之後，時常前往公園與人下棋，爾後在太太的邀請之下才開始跟著太太一同參與志工，下棋與擔任志工當中，雖然一部分是受到太太的邀請，但若吳大哥沒有足夠的意願，是無法持續的參與，甚至投注更多。

而對於殯儀館志願服務的參與，吳大哥不畏懼一般大眾對於殯儀館所感受的負面能量，以及家人對於此種類型志願服務的抗拒，吳大哥依然堅持自己的意

念，持續的投入參與。

另外針對重返職場時，其實吳大哥同時也擁有其他的工作機會，但吳大哥並不是選擇收入最高的工作，反而是選一個離家近可以照顧家裡，以及同時可以支持自己持續擔任志工的工作，由此可知，對吳大哥來說，重返職場的目的並非賺取更多的金錢，僅需維持一定的經濟能力，重要的是一方面可以照顧家裡，另一方面也可以持續的擔任志工。

從以上的例子裡，我們可以發現個體的行為，雖然會受到時間、空間甚至人際網絡的侷限，但仍會依照自己的想望前進。甚至在相似的環境脈絡之下，個體也會依照個人的期待與傾向而行動，建構出不同的生命歷程。

(三)、 時間與空間的原則：

在同一個歷史時代與空間生長的人，他們會受到其成長過程的社會脈動形塑他們的各種面向，而會有相似的歷史條件。

民國二十七年出生的吳大哥，幼年時期國內教育體制尚未健全，因此僅完成小學的教育程度。吳大哥來說，雖然在學歷上沒有很高的成就，但絲毫不影響其志願服務參與，吳大哥在服務的工作項目與分工上，往往會選擇自己能夠發揮所長的工作，以勞務型的工作為優先，且常常從事直接與服務對象接觸的志願工作。

吳大哥屆齡六十一歲的時候，正式退休，當時法規對於就業者退休的年齡基準為六十五歲，吳大哥則是以提前退休的方式，離開工作崗位，進入人生的下一個階段，在退休之後，因可規劃的時間較多，才在太太的介紹之下，廣泛的參與大量志願服務工作。

在經濟狀況方面，不同於多數 65-70 歲老人一樣，由子女奉養為主，吳大哥本是以自己的退休金作為退休後的生活所需，但於兩年前因女兒投資失利，吳大哥不但傾囊相助，也在此事件之後重回工作職場，以賺取自己與太太的生活所

需。此外，由於國民年金制與老人年金制的實施，讓吳大哥每月也有部分津貼的支持，對其而言經濟狀況也有所幫助。此外，在上述事件的因應方式，可發現傳統男性對於家庭責任的承擔，當家庭內發生經濟困境時，即使吳大哥已經退休，但家庭內父親角色，使吳大哥必須站出來處理，在面對家中需推派人選重返工作時，由擔任父親、先生的吳大哥來擔任。

而吳大哥在民國 80 年代末期開始大量的接觸志願服務，當時正是國內志願服務蓬勃發展的時期，吳大哥因而有許多機會接觸各式志願服務工作，包括三總的急診志工、第二殯儀館志工都是吳大哥透過宣傳單張進入參與的。隨著志願服務法在民國 90 年通過之後，各種志願服務的獎勵制度出爐，對於志工的鼓勵而有更多的實質獎項，吳大哥在投入志願服務的過程中，受到許多獎項的鼓勵，也愈加支持其參與。

就萬芳醫院志願服務的發展而言，萬芳醫院於民國 86 年成立志願服務隊，吳大哥在民國 89 年進入萬芳醫院的志工隊，在初期參與志願服務的時候，吳大哥在各種據點皆服務過，最終選擇留在急診室，認為是自己最能發展才能的安排。在萬芳醫院志工隊發展初期，尚未有明確的值班時間規劃之前，只要自己有時間，就會到醫院協助服務，而隨著制度的健全，才有明確的服務時段。

(四)、 時機的原則：

對吳大哥來說，在時機原則中，主要可從「退休後開始參與志願服務」與「重返職場」的兩個時間點作為討論。

當吳大哥退休後，有了更多可自由支配的時間，一度迷失生活重心，流連於公園下棋，偶後，太太才邀請吳大哥將時間投注於參與志願服務。當時太太已經在許多志願服務領域擔任志工，且吳大哥退休的時間正是國內志願服務蓬勃發展的時刻，因此在有廣大招募志願服務需求的市場中，在太太的帶領之下，讓吳大哥很快的進入志願服務領域，甚至會主動找尋志願服務參與機會，積極參與。

而在女兒投資失利的時候，吳大哥必須要找工作，重返職場以支持生活所需時，當時剛好有友人提供工作機會，不但離家近、可以賺取金錢，同時也可以一邊擔任志工，在加上當時國民年金已通過，讓年齡已超過六十五歲的吳大哥，則可以獲得津貼補充日常生活所需。不同於一般進入就職者，對於已經進入老年期的吳大哥，賺錢似乎已經不再是最主要的目的，只要有足夠的薪資，維持日常所需，並將自己的時間投注於更多的志願服務工作，做自己想要做的事。

(五)、 連結關係的原則：

在此原則裡，認為社會與個體經驗是受到家庭以及其網絡所分享的關係所連結。無論是鉅觀層級的事件，如戰爭，或充滿壓力的事件，如家庭成員的死亡，都可能影響家庭關係發生改變。在吳大哥的例子中，最主要影響家人的乃是吳大哥開始投入志願服務，以及女兒投資失利、吳大哥返回工作職場的兩個事件。

當吳大哥開始廣泛投入志願服務工作之後，吳大哥不但覺得身體狀況變好，且許多生活習慣也有了很大的改變，不但自己的脾氣改善很多，甚至影響與其他親戚之間的互動，將自己的生活重心擺在志願服務，甚至也不願意申辦手機，希望儘可能的不讓各種事件影響到自己的志願服務。而在家庭內的關係，特別就吳大哥與太太之間，隨著兩人共同參與志願服務，增添了彼此可聊天的話題，甚至會針對彼此在服務過程中遭遇的問題提出來討論。

在女兒投資失利的事件中，則是影響了吳大哥對於原有經濟安全的規劃，而必須重返職場，但從此過程中，卻可以看到吳大哥對於危機的處理以及對志願服務的堅持，吳大哥盡可能的透過自己所有的退休金與相關動產，協助女兒度過此次的經濟危機，並且藉由重返職場支持自己與太太的生活所需。但在考量經濟的支持之外，吳大哥也不願意放棄所有的志願服務工作，反而是協調者各種服務工作，盡可能的把自己的時間善加安排，而從吳大哥一周的時間規劃中，更可發現吳大哥幾乎是把工作以外的時間，全部奉獻在志願服務上。

小結：重現自我價值的吳大哥

熱心的吳大哥在退休前雖然就已參與社區巡守隊，但真正積極投入志願服務乃是在退休之後藉由太太的帶領而開始。然而廣泛的接觸志願服務之後，似乎開啟了吳大哥不同於以往的生活。

雖然僅從小學畢業，過去從事技術人員的工作，但這些條件並不侷限吳大哥志願服務參與，其往往選擇直接與服務對象接觸的服務類型。對吳大哥來說，參與志願服務開啟了不同於過去的生活。從吳大哥談話的言行舉止中，發現他對志願服務參與的熱情，整理其一週的生活規劃，發現幾乎每天都被志願服務所填滿，自從太太邀請吳大哥參與志願服務之後，除了與太太一同參與的志願服務之外，吳大哥甚至開始找尋其他的志願服務機會。對吳大哥來說，因為參與志願服務除了獲得相關的資訊並維持自己的健康之外，也因而接觸許多達官顯要，且透過被委任為服務的主責志工而備受肯定，再者，吳大哥也因為參與志願服務而獲得許多實質的獎項肯定，甚至受到報紙文章的表揚。這樣的成就感受讓吳大哥自從參與志願服務之後，將自己的生活重心擺放在志願服務上，甚至也在訪問的過程中，表示其志願服務類型的選擇部分也是受到獎勵成就的鼓舞。

吳大哥在參與志願的過程中，經歷女兒投資失利事件，必須調整自己的退休生活，返回職場，但參與志願服務後的吳大哥，即使重返職場，賺取生活所需則不再是主要的生活目標，反而強調兼顧家庭生活與志願服務參與。吳大哥參與志願服務之後，就像是生活有了大轉變，從參與志願服務的過程中，讓自己看見另一個不同的世界，透過志願服務不但展現自我的另一種價值，也不斷的受到外在的肯定，而這樣的獲益讓吳大哥願意將自己的生活投注於此，甚至超越經濟成就以及親友之間的聯誼聚會。從吳大哥的例子裡，也許可以讓我們看見傳統勞動階級的女性，透過志願服務所追求的成就感受。

第五章 結論與建議

第一節、生命歷程觀點的綜合分析

一、 生命歷程觀點五原則之綜合討論

從表 5-1-1 整合五位受訪者依生命歷程觀點五原則的個別結果，而以下針對此五項原則，橫跨五位受訪者，逐一進行討論：

(一)、 生命幅度原則：

在此原則裡，強調個體的生命乃是一個動態的歷程，生命的轉換或事件的發生，不僅僅影響個體當下的行為，而是持續在一生當中產生影響，即生命前期所產生的作用力，將不斷累積並影響之後的生命發展。從五位受訪者的經驗故事裡，發現志願服務的參與並非突然地在生命出現，在參與之前陸續經歷各種因素，諸如吳大哥與王阿姨因周遭親友有志願服務的參與經驗、黃阿姨曾在住院時經歷的受助經驗、黃阿姨退休前期待在圖書館工作，或甚至如李伯伯曾有關懷醫院病患的類似經驗等等，而促成志願服務類型的選擇，才讓自己投入所選擇的志願服務。然而，並不單單在參與初期的類型選擇會受到生命事件所帶來的影響，當實際參與志願服務之後，其參與頻率、參與類型的轉變也都是受到過去事件的持續影響。由以上可知對個體來說，志願服務類型的選擇是有跡可循的，累積過去種種事件所埋下的影響而投入志願服務。

除了志願服務類型與頻率的參與經驗受到個體過去的事件所影響之外，若把志願服務參與經驗視為單獨事件，對個體來說也是一個持續影響的個體生命的事件，當我們檢視五位受訪者的志願服務經驗，可發現志願服務的參與經驗確實對他們有很多的影響，除了種種的獲益之外，由於醫院的特殊性，特別能發現因為在醫院服務的經驗，學習醫療相關的知識與照顧技能，對自己或家人在進行相關

醫療的決策時有所助益；其次，則是在照顧的過程中，因為體會每個人終將老化與死亡，進而提醒自己做好準備。

(二)、 行動力原則：

在行動力原則中，個體處於在鉅觀的歷史與社會所建構環境之下，儘管受到時間、空間與社會網絡的侷限，仍然會依照自己的偏好做行為的選擇與行動，強調個體的自主性。回顧五位受訪者的志願服務參與過程，首先發現當他們開始參與志願服務的時候，其實不單單只有志願服務的活動可以選擇參與，有些受訪者同時參與許多活動，包括社區大學、教會活動等等，有些則僅投入於志願服務工作。然而無論志願服務是否是他們唯一的選擇，他們皆把志願服務作為目前生活中，重要的社會參與方式之一。

接著，當我們檢視每位受訪者的志願經驗時，發現每位受訪者或多或少都有一些因素會影響其志願服務的參與情形，包括：黃阿姨、王阿姨與吳大哥曾經歷家人的反對；景阿姨、黃阿姨與王阿姨擔任家人照顧者的角色；李伯伯變更居住地點；吳大哥返回職場；以及李伯伯因自身的健康狀況等等，每位受訪者在面臨各種可能阻礙他們持續參與志願服務時，因為個體在面對生活事件時，都會有自己的一套優先順序，而選擇不同的因應方式，譬如透過默默的持續參與、中斷參與、參與時段的調整、更改參與地點等等，但整體而言，他們皆不願意就此結束志願服務生涯，甚至透過自己的努力，讓這些影響不再是阻礙，而能夠持續的參與志願服務。

(三)、 時間與空間的原則：

此原則強調個體的經歷會受到所在的歷史時間與空間的形塑，而對相同出生世代的個體有著類似的影響。從五位受訪者當中，主要可從出生時代對個體的成長背景與志願服務發展史檢視五位受訪者的異同之處。

首先由於受訪者出生於民國十八年至三十一年不等，其接受教育的機會受到國民教育的普及化以及其當時的年齡所影響，再者，亦需考量個人家庭因素的影響。因此，縱使受訪者間個別年齡差距不到五歲的距離，吳大哥與景阿姨皆僅獲得至小學的教育水準；王阿姨與黃阿姨則順利的自高中職畢業。而李伯伯則較為特殊，在普遍教育程度不高的時代裡，因為自身的能力與家庭背景，能有機會取得大學的學歷。從五位受訪者的背景資料裡，發現即使在同一個世代出生，他們的教育程度也有所差異。

經濟安全部分，可發現受訪的五位志工在參與志願服務時，多數的受訪者因過去有就業的基礎，而以自己的退休金、儲蓄或利息作為退休後的生活所需，僅景阿姨一直以來皆擔任家管，因此以子女奉養為主。由以上可發現，中高齡者在開始參與志願服務時，往往是經濟上無虞，而得以有多餘的心力投注於志願服務當中。然而，較特殊的是吳大哥由於女兒投資失利，重返勞動市場。從吳大哥重返工作職場的事件，可看出國民年金制與老人年金制的實施對家庭經濟壓力的減緩，以及父親角色在家庭面臨重大事件時承擔主要的責任，而這樣突顯出台灣老人經濟安全制度的安排，以及文化上對傳統男性角色責任的期待。

而從志願服務發展史來看，五位受訪者在民國七十七年至八十九年開始投入志願服務工作，這個期間國內正開始醞釀志願服務的推廣，因此許多志願服務運用單位開始設置與規劃志願服務隊。從五位受訪者參與志工的醫院志願服務隊的歷史沿革進一步檢視：耕莘醫院於民國 75 年成立志願服務隊，一般志工隊從初期的折紗布志工、服務台志工到現在明確的分工制度，民國 77 年進入醫院擔任志工，景阿姨一路看著志工隊制度的建置；而黃阿姨進入志工隊時，院內的服務分配則已較明確。至於萬芳醫院於民國 86 年成立志願服務隊，吳大哥 89 年進入志工隊，初期參與時嘗試在各種據點服務，最終選擇留在急診室。另門諾醫院在民國 82 年成立志願服務隊，李伯伯在 83 年退休前往參與；而李伯伯於 93 年開始前往壠新醫院志工隊時，醫院志工制度已上軌道。此外，台灣安寧療護運動草

創於民國 72 年，耕莘醫院則是於 83 年成立聖若瑟病房，王阿姨在 88 年聽了耕莘醫院安寧病房主要推手-趙可式醫師的演講，於同年開始參與相關訓練並到耕莘醫院投入安寧志願服務。而景阿姨則是在安寧病房第二次招募志工時，正式參與安寧志願服務。

隨著民國九十年通過志願服務法後，各種志願服務制度的相關配套服務，如相關福利與獎勵制度也接著推動與實施，對五位受訪者來說，由於參與期間正逢志願服務廣泛推廣的時期，因此獲得參與志願服務的機會，並隨著制度的逐漸建立，讓受訪者也有許多獲獎、接受報導的肯定。

(四)、 時機的原則：

在時機原則中，強調個體所經歷的事件與行為歷程的發展原因與結果，乃受到個體生命歷程進入特定時間、年齡以及個別階段社會期望的角色所影響。其中，我們可以從受訪者進入志願服務時的生命階段，以及參與志願服務之後的角色來檢視之。

首先，檢視這五位受訪者開始志願服務時，他們正逢生命階段的轉變時期，諸如景阿姨與黃阿姨的母職角色減輕；而黃阿姨、王阿姨、吳大哥與李伯伯皆從工作職場退休。當原本作為生活重心的母職照顧角色減弱或工作角色結束時，開始有較多可自由運用的時間，受訪者們開始接觸各種社會活動，並依循著過去生命中的事件或各種邀請的契機，而開始參與志願服務，從以上的例子裡，可以發現個體在經歷生命階段的轉變時，往往是接觸新事物、甚至是改變生活模式的契機。

然而，當受訪者開始參與志願服務之後，隨著生命事件的發生，會引發受訪者其他角色的出現或轉變，其中以照顧角色與就業例子尤為明顯。在照顧角色中，發現其中有四位受訪者在志願服務參與的過程中，三位女性志願服務者皆因擔任照顧者的因素，而曾經中斷志願服務的參與，而唯一的男性照顧者不但沒有

中斷志願服務，甚至還有更多的服務參與。而在就業的案例中，主要針對吳大哥的重返職場事件，發現當家庭內發生經濟危機事件時，父親理所當然的被視為是危機的處理者，決定由吳大哥返回職場作為減緩經濟壓力的方式。但就另一方面來看，不同於一般就職者，在老年期因家庭因素再次進入勞動市場的吳大哥，成就並非主要的工作目的，而希望在達成維持家庭生活所需的經濟目標之同時，亦可參與自己想要做的事。

從以上的角色轉變事件中，發現生命轉換的時機涉及個體在他們生命週期中，不同的角色之進入與離開，而這些角色會因為社會環境、他人或個體本身的期望所規範，特別隨著生命階段的轉變以及性別差異而有不同的角色展現，進一步可從性別化的生命歷程檢視之，並於下個章節進行更深入的討論。

(五)、 連結關係的原則

連結關係原則認為人的生活是相互依賴且相互影響的，而當個體與社會經歷到特殊事件，往往會受到既存的社會網絡將這樣的影響傳遞到另一個人身上，家庭以及其網絡的關係都可能受到影響，其影響可能是正向，亦可能是負向。而從五位受訪者的生命經驗裡，主要可以從其參與志願服務的事件，以及參與後所經歷的生命事件來探討連結關係的原則。

在五位受訪者中，有兩位受訪者因為志願服務的參與，而明顯與家人有的互動有了改變，吳大哥參與志願服務之後，將生活重心置於志願服務上，盡可能的不讓其他的事件影響自己的服務，也因為與太太一同參與服務，而在生活上多了聊天的話題；而李伯伯則因為參與志願服務接受各種報章雜誌的訪問，除了讓親友能瞭解自己所從事的志願服務工作之外，也增加許多與親友有互動的機會。

針對參與志願服務後，所經歷的生命事件與志願服務之間的互動狀況，則可發現對部分受訪者來說，其在參與志願服務的過程中，可能因為家人的反對、擔任照顧者、失親、就業等因素，影響志願服務的參與，如調整志願服務參與時間、

調整服務類型、中斷服務等等。但無論他們面臨到了什麼樣的事件，往往都可以藉由各種協助或者自身的調整，而持續的參與志願服務，由此可知，對於目前仍持續參與的志願服務者，其家庭內勢必擁有足夠的能量去因應家庭內所產生的變動。

表 5-1-1、生命歷程觀點五原則綜合表

	一、景阿姨	二、黃阿姨	三、王阿姨	四、吳大哥	五、李伯伯
生命幅度發展原則	<p>1. 母親過世，感念醫院的照顧而投入更多</p> <p>2. 先生過世，促成景阿姨志工參與的轉折，開始接觸安寧志工。</p> <p>3. 參與志願服務，接受許多醫療、健康新知，瞭解悲傷輔導等概念，協助父親面對醫療決策，並積極參與自己的健康規劃</p>	<p>1. 年輕時住院的受助經驗，影響選擇醫院志願服務</p> <p>2. 過去工作的經驗，促使前往稅捐處協助報稅。</p> <p>3. 勞工局志願服務的參與，是一連串從接觸紙籐到認識勞工局長的動態歷程。</p> <p>4. 志工經驗，看到家屬對病患的照顧，加上其他志工的鼓勵，而支持自己的照顧角色。</p>	<p>1. 由於過去嚮往擔任圖書館員，而藉擔任志工，一償宿願。</p> <p>2. 受到友人的安寧志工參與經驗、母親罹癌過世的事件，及開始積極的參與宗教活動，而藉由參與安寧志願服務作為奉獻的實踐。</p> <p>3. 照顧經驗與志工經驗的相互之間的學習。</p> <p>4. 因志願服務參與而協助自己做好面對老化、面對死亡的準備。</p>	<p>1. 由於太太一直以來都參與志願服務工作，因此當吳大哥退休後遍尋不著生活方向時，邀請一同投入志願服務工作。</p> <p>2. 與里長之間的良好互動，受邀參與社區的巡守隊，以及退休之後，負責公園的清潔工作。</p>	<p>1. 退休前就耳聞醫院招募志工的消息；亦曾與太太跟隨教會活動到醫院探訪病人，因此當李伯伯受邀擔任志工時很快的就接受。</p> <p>2. 搬家並沒有改變參與志願服務的地點，只是調整服務的時間，每週坐火車通車前往參與志願服務。直到腦中風之後，才改變就近參與家中附近的醫院。</p>

<p>行動力的原則</p>	<p>1. 不受原先社會網絡的侷限，在子女離家後，因電視介紹而毅然的投入醫院志願服務</p> <p>2. 擔任幹部遭受挫折時，曾興起離開的念頭，但因社工、其他志工夥伴的支持而堅持參與。</p> <p>3. 母親過世之後，家人不認同醫院的志願服務工作，但景阿姨卻是抱持著感恩的心情更加的投入在其中</p> <p>4. 先生過世之後，在友人邀約以及自己的期待下，選擇快速的返回志願服務單位。</p>	<p>1. 從職場退役之後，在眾多活動中，選擇志願服務作為與社會互動的方式之一。</p> <p>2. 家中長輩不認同參與沒有支薪的志願服務工作。但黃阿姨選擇默默參與下去，慢慢讓家人看見志工的好處。</p> <p>3. 照顧父母與先生需花費許多的時間而影響志工參與，勞工局的志工受限於時間彈性與交通距離而確實終止，但卻仍願意持續參與醫院志願服務。</p>	<p>1. 志願服務是退休後，其中一種嚮往參與的活動。</p> <p>2. 先生生病時，認為王阿姨參與太多志願服務。當時王阿姨暫停所有志願服務工作回家照顧先生，待先生身體好轉之後，又回到志願服務崗位。</p> <p>3. 同時接觸圖書館與安寧志願服務時，王阿姨選擇停止圖書志工，專心且積極的投入於安寧志願服務。</p>	<p>1. 吳大哥退休之後，在下棋與擔任志工中，選擇投入志願服務。</p> <p>2. 不畏懼一般大眾對於殯儀館的負面感受，及家人對此類型志願服務的抗拒，吳大哥依然堅持自己的意念，持續的投入參與。</p> <p>3. 重返職場時，即使吳大哥擁有其他更優渥的工作機會，但卻選一個離家近可以照顧家裡，同時可以支持自己持續擔任志工的工作</p>	<p>1. 退休之後，選擇嘗試投入志願服務。即便對於須低聲下氣的服務不自在，但仍持續參與。</p> <p>2. 搬遷之後，距離沒有阻礙李伯伯的參與，透過調整參與的時間持續提供服務。</p> <p>3. 腦中風之後，雖然停止門諾醫院的志工，但認為擔任志願服務有益於維持身體健康，而就近開始壟新醫院的志願服務。</p> <p>4. 發現心臟的疾病後，考量年紀與後續的復健因素，決定採以藥物控制，並讓自己能夠持續的擔任志工。</p>
<p>時間與空間的原則</p>	<p>1. 幼年經歷國民政府遷臺、僅念了小學，但經自學而識字，參與志工前為家管。</p> <p>2. 經濟安全以子女奉養為主，不需為經濟生活煩惱，而能無慮的投入志工生活。</p> <p>3. 志願服務法於民國90年通過，相關制度的推動與實施，讓外界瞭解志願服務，機構的服務內容事項、訓練、獎勵等機制亦更明確。</p>	<p>1. 隨著民國四十年代以來國民教育逐漸普及，黃阿姨獲得到高中職的教育水準，過去就業時擔任會計。</p> <p>2. 經濟來源主要來自儲蓄、利息或投資所得，經濟無虞，因此中年時期就開始投入志願服務工作。</p> <p>3. 民國90年通過志願服務法之後，除了各種志願服務制度的推動與實施，外界亦漸漸瞭解志願服務，而家裡長</p>	<p>1. 隨著國民教育日漸普及，讓王阿姨能夠獲得高職的教育水平。爾後進入公務體系服務。</p> <p>2. 在經濟安全的部份仰賴退休俸，而不需要依賴子女，經濟上亦無虞。</p> <p>3. 志願服務於80年代後期推動，且於民國90年通過志願服務法，大環境對於志願服務的宣導與概念傳達，讓仍在工作的王阿姨，就初略得知志願服</p>	<p>1. 幼年時期國內教育體制尚未健全，因此僅完成小學的教育程度。過去從事機械維修工作。</p> <p>2. 經濟安全部份原以退休金作為退休後的生活所需。但因女兒投資失利，而在協助償還債務後重回工作職場，以賺取自己與太太的生活所需。</p> <p>3. 在民國80年代末期，吳大哥開始大量的接觸志願服務，正是國</p>	<p>1. 生長於日據時代晚期，幼年時期遷居日本，接受日本教育，戰後返台就學至大學畢業，並於退伍後進入公務體系服務。</p> <p>2. 所具備的人力資本條件與就業環境，讓李伯伯在退休後生活無虞，且懂得積極安排自己的生活</p> <p>3. 隨著志願服務法的推動，各種獎勵制度也積極實施，李伯伯獲得不少獎項，甚至隨著志</p>

<p>4. 台灣安寧療護運動草創於民國 72 年。耕莘醫院於 83 年成立聖若瑟病房。景阿姨在參與志工的過程中，經歷安寧病房的成立，於第二次招募志工時，正式參與安寧志願服務。</p> <p>5. 耕莘醫院於民國 75 年成立志願服務隊，景阿姨於民國 77 年進入醫院擔任志工，景阿姨一路看著志工隊制度的建置，從初期的折紗布志工、服務台志工到現在明確的分工制度。</p>	<p>輩也較能夠瞭解自己所投入的工作。</p> <p>4. 黃阿姨投入志願服務時，各個服務單位正廣為推廣的時期；參與醫院擔任志願服務工作時，志工隊正逐漸步入軌道。當時只要填寫基本表單就可以開始接受訓練並參與，但院內的服務分配則較為明確，黃阿姨從一開始就在服務台擔任志工。</p>	<p>務的概念，並於退休之後，開始參與。</p> <p>4. 台灣安寧療護的發展起於民國 72 年，83 年成立聖若瑟病房，王阿姨在 88 年聽了耕莘醫院安寧病房主要推手-趙可式醫師的演講，於同年開始參與相關訓練並到耕莘醫院投入安寧志願服務。</p>	<p>內志願服務蓬勃發展的時期，因而有許多機會接觸各式志願服務工作；且隨著法制化的過程，各種獎勵制度也隨之出爐。</p> <p>4. 萬芳醫院於民國 86 年成立志願服務隊，吳大哥 89 年進入志工隊，初期參與時嘗試在各種據點服務，最終選擇留在急診室，認為是自己最能發展才能的安排。</p>	<p>願服務的推廣，也受到外界的肯定，接受院內刊物及報章雜誌的刊登。</p> <p>4. 民國 82 年門諾醫院成立志願服務隊，開始募集志願服務者，李伯伯在 83 年退休前往參與。因身體健朗及具有一定的教育程度，而分配到需要識字能力的工作單位</p> <p>5. 李伯伯參與壠新醫院志工隊時，醫院制度已上軌道；加上李伯伯曾有志願服務經驗，因此快成為幹部。此外，因壠新醫院鄰近桃園中正機場，因此時常有國際病患緊急就醫。由於李伯伯生長背景的關係，精通日語，因此當有日籍病患就醫時，李伯伯就會前往支援作為翻譯。</p>
--	---	---	---	--

<p>時機的原則</p>	<p>1. 參與的契機是因母職照顧角色告一段落，而有機會投入志願服務</p> <p>2. 先生生病，暫停志願服務工作照顧先生</p> <p>3. 自己剛從喪夫的事件中回到志工崗位時，遇到安寧志工再次的招募志工，而讓景阿姨開始有機會接觸安寧服務。</p> <p>4. 喪女與喪夫時，因不同時期有著不同的生活因應。喪女的時候只能以哭泣面對；喪夫的時候，雖然逐漸步入老年期，對死亡更加的有感觸，但卻因志願服務，使生活上有轉移的目標，而能夠較快的因應生活。</p>	<p>1. 在同時結束工作，以及母職角色因女兒進入國中就讀而減少負荷的契機下，選擇各種參與外界的活動</p> <p>2. 先生生病及父親、母親因為老化而逐漸有更高的照顧需求時，擔負照顧角色的黃阿姨改變自己的志願服務參與程度。結束勞工局的志願服務，並暫停醫院的志願服務工作。即使到目前仍可參與醫院的志願服務，但生活的重心則是以家庭照顧為主要核心。</p>	<p>1. 王阿姨與先生約莫在同時退休，其認為退休代表一個生命階段的完成，因此，可選擇做自己想要做的事情</p> <p>2. 婆婆與先生生病時，由王阿姨擔任主要照顧者，甚至於先生生病時暫停志願服務工作。</p> <p>3. 安寧志願服務的參與，是一個時間點與脈絡背景的契合。因友人介紹、母親病逝的經驗以及退休後重拾對宗教信仰的熱誠，而藉安寧志願服務的參與，作為奉獻的執行，再加上耕莘醫院隸屬於天主教的體系，有更大的參與驅動力。</p>	<p>1. 退休後，一度迷失生活重心，流連於公園下棋，偶後，太太才邀請吳大哥將時間投注於參與志願服務。</p> <p>2. 女兒投資失利的時候，吳大哥必須要找工作。但不同於一般進入就職者，對於已經進入老年期的吳大哥，賺錢似乎已經不再是最主要的目的，只要有足夠的薪資維持日常所需，而是將自己的時間投注於更多的志願服務工作，做自己想要做的事。</p>	<p>1. 退休之前就已得知門諾醫院在招募志工，但當時抽不出時間，而退休後，可以控制的時間頓時增加，當院長夫人提出邀約時，李伯伯就開始志願服務的歷程。</p> <p>2. 太太生病時，擔任照顧者，但不影響志願服務參與。</p> <p>3. 搬遷之後，雖然距離服務單位有半個台灣的距離，而改以火車的通勤方式持續提供服務。</p> <p>4. 李伯伯腦中風之後，妻子才要求李伯伯停止前往花蓮擔任志工，而這樣的契機，讓仍想要參與志願服務的李伯伯順勢轉變參與的地點。</p>
--------------	--	--	---	---	---

<p>連結關係的原則</p>	<p>1. 母親過世之後，家人興起對於景阿姨參與志工的反對態度，直到景阿姨參與安寧志工之後才平息。</p> <p>2. 在先生過世的事件裡，則促使景阿姨與子女間更深層的互動，時常藉由肢體間的擁抱、拍拍背，撫慰彼此受傷的感受，促進了整個家庭之間的情感</p>	<p>1. 照顧婆婆時，先生與小叔之間重整照顧角色的分擔。黃阿姨因感謝先生讓自己有空間投入志願服務，而願意一起擔下照顧婆婆的角色，再加上志工友人的鼓勵，而能夠盡自己所能照顧婆婆，不留下遺憾。整個大家庭因為黃阿姨與先生願意擔下主要照顧者的角色而十分感激。</p> <p>2. 先生生病的事件影響黃阿姨與其他志工之間的互動關係。雖然黃阿姨避免讓其他志工夥伴得知先生生病的事件，卻願意持續參與志願服務工作。參與志願服務的拉力更勝於自己所面對的矛盾情緒。</p>	<p>1. 先生生病之後，曾認為王阿姨參與太多志願服務，王阿姨是以照顧先生為優先，待先生回復健康之後，又繼續參與志願服務。</p> <p>2. 王阿姨在投入志願服務的過程中，在家庭中的角色有了些變化，包括擔任照顧者、成為祖父母。但皆沒有影響王阿姨的志願服務參與。</p>	<p>1. 當吳大哥開始廣泛投入志願服務工作之後，將自己的生活重心擺在志願服務，儘可能的不影響的志願服務參與。與太太之間，也隨著兩人共同參與志願服務，增添了彼此可聊天的話題。</p> <p>2. 在女兒投資失利的事件中，則是影響了吳大哥對於原有經濟安全的規劃，而必須重返職場，但從中卻可以看到吳大哥對於危機處理的能力以及對志願服務的堅持。</p>	<p>1. 擔任志工之後，時常接受院內的院刊、甚至是報章雜誌的訪問，除了讓更多人認識志願服務之外，同時也讓李伯伯的許多親友更瞭解自己所從事的志願服務工作，甚至與親友有更多的互動機會。</p> <p>2. 其他無論是太太生病而擔任照顧者、搬遷、或甚至是自己生病等事件，對李伯伯來說，似乎都不會影響家庭內的關係。而對志願服務的參與，則透過參與方式的改變、地點的調整，不因此造成李伯伯離開志願服務。</p>
----------------	--	---	---	---	--

資料來源：研究者自行整理

二、 角色的轉變

以上從生命歷程的五個原則整理五位受訪者的志願服務經驗，發現個體的志願服務經驗是一個延續過去生命經驗，且持續對現在、未來產生作用力的生活經驗，隨著個體生命的進程，在面對新的生命事件時，發現他們的行為表現是同時受到鉅觀系統-社會脈絡、結構與文化的影響；中介系統-資源與人際關係；以及微觀系統-個人所經歷的事件、想法與態度，每種行為的背後，似乎隱約都受到這三個層次的交互影響，形成各種行為抉擇的影響因素，而創造出屬於自己的生

命歷程故事。

其中，從每位受訪者的志願服務經驗裡，發現個體隨著生命階段的改變、生命事件的發生，往往是影響個體參與志願服務的一個變動機會，依循著人、事、時、地的搭配，才能讓他們有參與志願服務的機會。然而在改變的同時會伴隨產生在不同社會關係中的角色改變。透過瞭解角色的改變，而可作為檢視各個系統面向的行為決策。以下我們先舉出受訪者在志願服務參與中所面臨的各種角色轉變，接著說明各個角色受來自社會文化、個體、他人的期待，以及最終的行為決策，作為探討個體決定與志願服務參與因素的影響。

(一)、 志願服務角色的探討

在過去的研究中，志願服務與個體社會關係的互動情形，往往聚焦志願服務作為協助老化的替代性角色，而這通常是主要的志願服務參與動機，而在本研究中，由於我們以受訪者的參與歷程來看，發現志願服務開始參與的時間點，皆是個體上一個生命階段的角色結束或責任的減輕，而當另一個階段開啟時，選擇增加了志願服務的角色。對於老化的適應部分，則必須考量志願服務工作者進入志願服務的生命週期階段，由於並非每位志工在參與志願服務就已經進入老年期。針對協助老化的部份，有三位志願服務者是在退休之後才開始參與志願服務，對他們來說，相較能明顯的可以從與其對話的內容中獲知其透過志願服務，協助老化的適應。包括透過志願服務有助於健康的維持、提前為老化做準備等等。

(二)、 角色的轉變

角色期待的概念裡，強調每位個體與社會脈絡的互動時，會在其中尋找屬於自己角色的位子，以利於扮演自己的角色，且一併考量同一個社會脈絡之中相關的角色。而老人志願服務參與者，他們在參與的歷程中，從一開始投入服務的參與，以及參與後，都是持續不斷的接觸到各種生命角色的進出。由於五位受訪者接觸志願服務的時期都使自中年至老年的生命階段，所面對的角色進出，主要為

照顧者、工作者以及志願服務者這三個角色，而其中比較特別的是景阿姨所面臨的喪偶者角色，以及吳大哥再次返回職場的就業者角色。事實上，他們所面對到各種角色絕非僅如以下表 5-1-2 所陳列，個體與不同社會網絡之間的互動，都會有相對角色的出現，而以下僅列出會與個人的志願服務參與經驗相關的角色。以下針對每個受訪者，以志願服務的參與情形作為討論各種角色對志願服務角色的影響。

表 5-1-2、角色對照表

受訪者	角色
景阿姨	母職、照顧者（先生）、喪偶、照顧者（父親） 志願服務者（一般醫療志工、安寧志工、幹部）
黃阿姨	就業者、母職、照顧者（婆婆）、照顧者（先生）、照顧者（父母） 志願服務者（一般醫療志工、幹部、衛生所志工、稅捐處志工、勞工局志工）
王阿姨	就業者、照顧者（婆婆）、照顧者（先生） 志願服務者（圖書館志工、安寧志工、一般醫療志工）
吳大哥	就業者、二度就業者 志願服務者（醫院志工、社福志工、殯儀館志工、人力銀行志工）
李伯伯	就業者、照顧者（太太）、成為病人 志願服務者（一般醫療志工、幹部）

資料來源：研究者自行整理

註：照顧者括弧內為照顧的對象

1. 景阿姨

在母職角色負荷降低後，開始接觸志願服務工作，但當先生生病時，則立即暫停志願服務工作，以照顧先生為首要任務，爾後先生逝世，再返回志願服務工作崗位。而對於父親的照顧並非扮演主要角色，而是由胞弟擔任主要照顧者，自

己乃是從旁協助，故不影響其志願服務參與。就志願服務角色來說，除了擔任一般志工外，景阿姨曾擔任幹部，雖曾受挫而欲中斷，但在社工與夥伴的支持下持續擔任。先生過世後開始接觸安寧志工，目前同時擔任一般醫療志工與安寧志工。

2. 黃阿姨

黃阿姨結束工作加上母職角色負擔減輕時，開始大量參與志願服務，接觸一陣子之後，選擇結束衛生所志工與稅捐處志工的參與，僅擔任一般醫療志工與勞工局志工。當家人生病，照顧負荷逐漸加重時，黃阿姨暫停所有志願服務，爾後考量時間、距離與壓力因素，終止勞工局志工的角色，目前僅持續擔任醫院志工。而在醫院志願服務當中，則持續擔任幹部。

3. 王阿姨

王阿姨退休之後，決定開始做自己想要做的事，參與過去一直嚮往的圖書志工。後來因為接觸安寧志工而開始積極參與，甚至選擇終止圖書志工，專心參與安寧志願服務，甚至至不同醫院接觸安寧志工，即使安寧病房沒有缺人，也願意在其他相關的病房提供服務。王阿姨在擔任志工的同時，也曾因為擔任照顧者而中斷服務，照顧婆婆時，因照顧時間較短不影響參與；先生生病時，則中斷服務，返家照護先生，當時先生甚至認為王阿姨投入太多志願服務。目前王阿姨參與一般醫療志願服務以及兩間醫院的安寧志工。

4. 吳大哥

吳大哥退休後，在太太的引領下，開啟了大量的志願服務參與，除了與太太一同參與醫院志工、人力銀行的志工之外，更主動參與社福志工與殯儀館志工，但當家庭的經濟受到威脅，需要吳大哥返回職場時，受限於時間的安排，吳大哥終止一間醫院以及人力銀行志工的參與，但透過參與時間的調整，仍能持續的擔任其他單位的志願服務工作。

5. 李伯伯

李伯伯退休後，因緣際會之下開始醫院的志願服務工作，當中曾經歷太太生病，但擔任照顧者對李伯伯則無太大的影響，認為相較於其他志工只是在值班結束之後需要到病房照顧太太。李伯伯參與志願服務的過程中曾經歷搬遷，但不影響志願服務參與，藉由通車持續服務，直到自己腦中風，才調整服務的地點，甚至當發現心臟病之後，亦決定以藥物控制，而能持續參與志願服務。就志願服務工作裡的角色，李伯伯目前不但參與一般醫療志工，更同時擔任當中的幹部角色。

(三)、 角色行使與因應

每個人在面對所處的角色時，人們會遵守角色所規範與賦予個人行動的範圍，指扮演符合地位的角色，而做出期待的行為，但這受到個人經驗、能力與人格的因素，而使不同個體在扮演相同角色時會有不同反應。而面臨多重角色時，個體就必需協調各種角色，進行角色調適。若需要扮演的角色太多，缺乏足夠時間或資源來完成所有社會與家庭角色的責任與義務，則可能會產生角色壓力與心理沮喪，因此在調適的過程裡，往往透過如放棄其中一個角色、對角色做某程度的調整、設定主要角色與次要角色的優先次序、運用人際關係技巧降低或化解緊張等方式降低壓力。

從五位受訪者參與志願服務的生命故事裡，發現他們會進入志願服務工作，往往是母職角色的負擔減輕或新增退休者角色，造成可支配時間增加，而開啟志願服務角色。又擔任志工之後，伴隨著照顧者角色的進入與退出，也會影響其志願服務角色的投入程度，由於在參與志願服務的過程中，處於生命階段中年至老年的階段，因此出現母職角色、退休角色、照顧者角色等與志願服務角色之間相互競合的情形。以下，我們進一步討論，受訪者們在面臨各種角色的產生以及多重角色競合時是如何因應與排序：

1. 景阿姨：

(1). 母職角色 v. s 志願服務角色：

景阿姨母職角色的負擔減輕之後，開始有較多自己可以掌握的時間，並於此時接觸志願服務工作。然而對於初次參與志願服務的景阿姨來說，有很多陌生與恐懼，在社工與主任的鼓勵之下，景阿姨從折紗布的幕後工作，轉為擔任需與大眾互動的服務台。

(2). 照顧角色 v. s 志願服務角色：

當景阿姨的先生生病時，景阿姨暫停手邊的志願服務工作，以照顧先生為重。院方也能夠協助景阿姨的規劃，讓景阿姨暫停參與。此外，醫院的夥伴亦時常到病房來探病，給予景阿姨精神上的支持。

(3). 喪偶者角色 v. s 志願服務角色：

先生過世之後，景阿姨返回志工崗位的想法湧現，一方面是照顧先生的角色失去，再加上志工朋友的邀約，而決定提早回到志工行列。對景阿姨來說，透過重返志願服務，不但可以轉移生活的重心，也因為有許多好友的支持，以及開始接觸安寧志工，改變自己對生命的看法，而讓自己可以很快的走出悲傷。

(4). 幹部角色

景阿姨在參與志願服務的過程中，曾經因為擔任志工隊長受到挫折，一度興起離開志願服務的念頭，但在醫院社工員的支持下，重新振作，加上其他志工夥伴的支持，而願意持續的投入。雖然一度表明不願意再擔任幹部，但在志工夥伴的請託之下，接下組長的幹部職位，但此幹部的負擔不如過去擔任隊長所承受的壓力，而能夠勝任。

小結

從景阿姨的參與歷程中，可以發現對她而言，無論是母職角色抑或是照顧角

色，皆以家庭的角色為優先。而在角色行使的過程中，透過許多人際資源的鼓勵，包括社工對於景阿姨初次擔任志願服務者的鼓勵、社工與其他夥伴對景阿姨擔任幹部的支持，以及先生生病時，其他夥伴對景阿姨的鼓勵以及關心，這些人物的支持讓景阿姨得以順利行使自己的志願服務角色。

2. 黃阿姨：

(1). 母職角色、職場角色 v. s 志願服務角色

黃阿姨從職場退役且母職角色減輕之後，因為這些角色的需求降低，使能自由支配的時間增加，然而黃阿姨因在中年期經歷工作角色的喪失，不同於其他受訪者，有明顯的失落情緒，擔心自己與社會網絡的疏離，而開啟志願服務生涯，透過擔任志願服務延續與外界的互動。雖然一開始家中長輩對於透過這樣的方式與社會互動感到不諒解，但黃阿姨仍堅持參與，持續服務到現在。對黃阿姨來說，也許因為曾有工作經驗的關係，透過志願服務的參與，以保有一個與外界互動的管道是相當重要的。

(2). 照顧角色 v. s 志願服務角色：

黃阿姨在參與志願服務的過程中，曾因為照顧生病的婆婆，而透過自己的志願服務角色，向社工詢問相關的醫療訊息，甚至也因為其他志工夥伴的鼓勵，能夠盡心盡力擔任婆婆的照顧者。此外，當先生生病之後，黃阿姨立即中止手邊的志願服務工作，待先生身體恢復之後才返回志工崗位。近來，考量擔任先生以及父母親的照顧角色，而決定停止勞工局的志願服務工作，僅保留醫院的志願服務工作，對黃阿姨來說，雖然擔任照顧者而佔據許多時間，但從志願服務的參與，獲得太多好朋友的支持，在加上喜歡志工隊的凝聚力氛圍，讓即使擔任照顧角色十分忙碌的黃阿姨，也願意持續的參與。

(3). 幹部角色

從參與醫院志願服務十六年以來，只有兩年擔任服務台志工，幾乎年年都是擔任幹部的角色。黃阿姨認為與醫院給予志工隊很大的自主性，可以自主決定隊內的許多活動規劃，而志工隊與醫院之間的溝通協調，則由社工負責協助。在參與的過程中，黃阿姨認為擔任幹部是很辛苦的工作，有許多人際的問題需要處理，往往吃力不討好，但相對的也能學習待人接物的方式，因此仍願意持續擔任。

小結

從黃阿姨參與志願服務的歷程裡，同樣可以發現家庭中的角色是黃阿姨生活的主要重心，但不同的是黃阿姨曾經就職，離開職場且同時母職角色減輕時，讓黃阿姨擔心失去與外界的互動機會，因而透過擔任志工來作為維持與社會互動的方式，雖然當中受到家中長輩的反對，但黃阿姨仍堅持從事自己所想要的事。當家人生病或需要照顧時，黃阿姨往往是主要的照顧者，甚至會影響志願服務參與，但也因黃阿姨擔任志願服務而獲得醫療相關資訊，以及其他志工夥伴的鼓勵，而讓自己能夠更願意的承擔家庭照顧者的角色。

3. 王阿姨

(1). 就職者 v.s 志願服務角色

王阿姨從職場退休之後，認為結束生命的一個階段，應該開始參與自己想要的人生，而在此時開始投入志願服務工作，藉由參與圖書館志工而完成過去的想望，除了結交志同道合的朋友之外，也藉著參與讀書會作為自我成長的方式；而擔任安寧志願服務之後，透過安寧志願服務作為宗教奉獻的方式，甚至選擇停止圖書志工，全心的投入。

(2). 照顧角色 v.s 志願服務角色

在參與志願服務的期間，也曾經歷先生生病的事件，王阿姨當時中斷所有的志願服務工作，照顧先生，待先生身體康復後，再返回志願服務。當時先生也曾

認為王阿姨投入太多的志願服務工作，但王阿姨並沒有多做解釋，而是待先生康復後，再次返回志願服務工作；而醫院部分，除了在先生生病時，志工夥伴與安寧病房的工作同仁曾前往探病表示關心之外，也透過協助參與時間的調整，來支持王阿姨，讓其能夠安頓好家庭之後，再繼續擔任志工。

小結

退休後的王阿姨，認為應該開始尋找不同的生活方式，而藉由志願服務開創不同於以往的生活。然而對王阿姨來說，當家庭內遇到危機，如家人需要照顧或自己身體不適無法參與志願服務，才會離開志願服務。對王阿姨來說，將以家人照顧為優先，在可負擔的狀況之下盡可能參與志工，志工已經是生活的一部分。當王阿姨必須要同時擔負照顧角色與志願服務角色時，醫院也願意給予足夠的空間，讓王阿姨暫停志願服務工作，待家庭安頓之後，在無後顧之憂下再返回醫院繼續參與志願服務。

4. 吳大哥

(1). 就職者 v. s 志願服務角色

吳大哥因為退休的因素，結束工作角色之後有許多空閒時間，而在太太的邀請之下，開始參與志願服務，並且廣泛的參與各種志願服務。對吳大哥來說，志願服務成為退休之後的生活重心，盡可能的不讓其他的生活影響到志願服務參與。吳大哥從志願服務角色當中，也獲得許多成就感，除了獲得各種獎項外，志願服務運用單位藉由對吳大哥的特別工作指派或期待，也讓吳大哥感到自豪。

(2). 再就業 v. s 志願服務角色

當吳大哥參與一陣子的志願服務之後，因為家庭經濟因素，而決定重返職場，因此調整志願服務的參與，中止部分的志工，並調整其他志願服務的參與類型與服務時段，但吳大哥依然相當積極的投入於志願服務，就業僅是在獲取足夠

讓自己與太太過生活的薪資，也可以讓自己持續參與志願服務。

小結

吳大哥在志願服務參與的契機乃是因為從職場上結束工作角色，藉由志願服務工作填滿生活，但當吳大哥再次回到工作職場之後，生活反而以志願服務為重，不再是以賺錢為目的的生活。在調整自己志願服務與就業角色的部份，一開始受到太太的鼓勵，開啟新的志願服務角色，但當家庭面臨危機，父職角色讓其重返職場，然而卻不同於過去扮演家庭內主要經濟支柱的需求，而是同時兼顧自己對生活的安排與期待，將志願服務放置在重要的位置；除了自己的期待外，當重返職場時，多數的志願服務機構仍可透過服務類型的調整與變更服務時段或安排彈性服務時段，讓吳大哥持續的參與服務。

5. 李伯伯

(1). 就職者 v. s 志願服務角色

李伯伯會開始志願服務，主要是退休之後，生活有更多可以掌控的時間。而在院長夫人的邀請之下，開始參與醫院志願服務。在參與心態方面，李伯伯曾提及自己在年輕時已為了家庭工作與付出，因此在退休後應該從事自己選擇欲參與的事。然而李伯伯參與之初，從過去就業時擔任主管備受他人尊敬的角色，轉變成需要謙遜提供服務的志工角色，而有許多不自在，慢慢瞭解服務的目的後，逐漸就能放下自己的身段提供服務。

(2). 照顧者 v. s 志願服務角色

李伯伯在擔任志工的過程中，曾經歷照顧太太的角色，對李伯伯來說，並不認為擔任照顧角色影響到自己的志願服務工作，僅是在值班結束後，比其他志工夥伴多一份任務，需要到病房繼續照顧太太。

(3). 幹部角色

李伯伯到壩新醫院擔任志工後，很快就成為志工隊的幹部，擔任幹部對李伯伯來說，雖然在所負責的志工小隊管理上沒有太多的阻礙，但需要在值班時間之外，抽出時間來關懷其他的志工夥伴。而醫院也會在志工大會時透過感謝狀的贈予，感謝幹部們的協助。

(4). 成為病人 v.s 志願服務角色

對李伯伯來說，影響李伯伯參與最大的阻礙乃是自己身體健康因素，李伯伯腦中風之後，在太太的要求之下停止門諾醫院的志工參與，就近前往壩新醫院服務；被醫生診斷罹患心臟病後，決定藉由藥物治療控制病情，但仍堅持持續提供服務，院方也盡可能的協助李伯伯，不讓李伯伯的參與有過度負荷的情形，而影響健康。

小結

對李伯伯而言，擔任志願服務以來，並沒有受到太多外在角色的阻礙，如照顧角色或幹部角色，反而主要是受到自己身分的轉換以及健康因素的影響較多。參與志願服務初期，正逢從就業者轉變身分成為志願服務者，感到身分衝突的不自在；身體不適之後，也迫使自己的參與類型或參與程度需要作些微的調整，醫院也希望李伯伯不要太過操勞，量力而為即可。

(四)、 角色的轉變、行使及因應的討論：

綜合以上五位受訪者在志願服務參與過程中，所經歷的角色進出與角色競合，而有以下發現：

1. 志願服務參與的角色產生：

可發現五位受訪者都是在前一個生命階段的角色結束或角色重擔減輕，譬如就業者、母職角色，在進入下一個生命階段的同時，開啟志願服務角色。

在參與志願服務初期，剛開始扮演志願服務者的角色時，有些受訪者會遭遇角色的不適應，如自信心的不足、無法適應角色的轉變以及還在尋找此生命階段的重心等。而在經歷角色不適應時，有的受訪者獲得志願服務單位的社工與夥伴的支持逐漸建立信心，有的則是藉由自己慢慢的摸索，而能夠找到志願服務角色的定位。

其中，當面臨階段轉變時期時，王阿姨與李伯伯皆曾提及，退休意味著過去就業、照顧子女的角色已經告一段落，應該是找尋所欲參與的事。另吳大哥再次就業之後，轉變再次投入職場的目的，認為自己不再是家中的經濟支柱，而是在賺取生活所需之餘，亦可參與想要投入的志願服務工作。由上可知，當受訪者進入新的一個生命階段後，生活的目標與方向會有改變，且也期望改變。對他們而言，也許透過志願服務的參與，除了建構屬於自己的生命歷程故事之外，甚至能從中找尋生命意義。

2. 志願服務參與過程其他角色的競合：

而當他們參與志願服務之後，隨著生命軌跡的前進，而有不同的角色出現在自己的生命當中，包括擔任照顧者、重返職場、身體不適等等。在五位受訪者當中，有四位曾擔任照顧者，有三位女性的受訪者皆曾暫停志願服務，專心的擔任照顧者的角色，待照顧角色告一段落之後，再返回志願服務崗位，而李伯伯則認為兩者可以同時兼顧，而不影響志願服務參與。吳大哥則因為就業的因素，而必須重整志願服務參與，但吳大哥亦無暫停所有的志願服務工作，而在選擇重回職場時，兼顧工作與志工兩者並行。

當家庭需要志願服務者付出更多心力與時間在家庭角色時，志願服務單位往往會透過調整服務參與類型、服務時段以及參與頻率等方式協助志願服務者度過，其中三位女性受訪者表示在經歷照顧角色時，會獲得其他志工夥伴的關心與鼓勵，而能夠支持自己持續參與。

由以上可知志願服務必須因應與配合調整的部分，但有趣的是當家庭需要志願服務者返回家庭崗位時，三位女性受訪者會選擇將家庭擺放至第一位，待家中的角色減緩再持續的投入志願服務工作；而兩位男性受訪者欲同時兼顧家庭與志願服務工作，盡可能兩者兼顧。

3. 志願服務角色中的差異

在參與志願服務的過程中，因在志工隊所扮演的角色差異，會讓不同的受訪者經驗到不同的志工參與經驗，主要針對一般的志工角色與幹部角色來做討論，在五位受訪者中有三位受訪者有擔任幹部的經驗，且皆仍持續擔任中。對三位擔任幹部的受訪者來說，擔任幹部雖然會獲得醫院給予的感謝狀，有更多投入的機會，但同時也代表著需要花費更多的參與時間，必須處理更複雜的人際關係，甚至景阿姨曾因為擔任幹部而興起退出的念頭，另黃阿姨也認為擔任幹部是吃力不討好的工作。但他們為何仍持續的擔任幹部？對景阿姨來說，擔任幹部代表著其他志工夥伴的支持與鼓勵；黃阿姨則藉由擔任幹部磨練自己的心性，在人際互動上能夠更加圓融；而李伯伯則是因備受重視，而有成就感。由上可知，即使擔任志工隊的幹部需要比一般志工花費更多的心力，但透過擔任幹部的經驗，卻能獲得不同於一般志工的收穫，而這些收穫不但能夠超越所須面對的辛苦代價，也讓他們願意持續的擔任幹部。

4. 角色因應的方式

對志願服務者來說，他們在經歷角色轉換的過程中，無論是從過去母職、就業角色轉變成為志願服務角色，抑或是擔任志願服務之後，才開始產生的照顧角色、再次就業角色等，他們在面臨各種角色的調適過程中，主要的方法是重新排序各個角色的重要性，而面對角色衝突給予的壓力或緊張時，往往受到其所擁有之社會支持系統的協助，讓他們得以因應所面對的角色衝突。其中，可從情感性支持與工具性支持來做說明。在情感性支持的部分，主要是透過分享感受、發洩

情緒、瞭解、接納、肯定自價值或尊嚴等方式來獲得支持，而在受訪者的經驗裡，除了藉由個體內在的心境轉化之外，往往受到家人的支持、其他志工與工作人員的情緒支持，以及志工運用單位對其參與價值的肯定，讓自己得以因應其角色轉換所帶來的不適。而在工具性支持的部份，指訊息的提供、幫助家務、金錢及財務支援等，主要可從家庭與志願服務場域進行檢視，在家庭部分，包括：擁有足夠的經濟支援以及協調家務分工，讓受訪者能夠有參與的條件基礎，而在志願服務服務場域的部份，則包括服務時間與服務類型的調整、暫停服務工作。可知，受訪者們透過自己原所擁有的家庭資源，以及參與志願服務之後，所拓展的社會支持系統，讓自己得以持續的參與志願服務。

三、 生命歷程觀點檢視老人志願服務參與經驗的特殊性

在過去的研究裡，以老人志工為主題的研究往往是聚焦於志工的管理討論，或透過橫斷性的研究瞭解高齡志願服務者的志願服務參與情形，如投入志願服務的動機、獲益和阻礙，進而探討志願服務與成功老化間的關係、志願服務與幸福感的關連性研究。然而，卻鮮少以老人的生命故事做為研究軸線，探索其生命事件與志願服務之間的關係。本研究以生命歷程觀點作為檢視老人志工參與志願服務故事的視角，藉由生命歷程觀點中所強調的動態歷程，同時探究在志願服務參與的時間縱軸裡，（1）個人行為與鉅視層面的社會結構與歷史改變；（2）在微視層面個人經驗之間的互動情形；以及（3）個體生命發展階段時序前後之間的牽引影響。

以生命歷程觀點檢視老人志願服務經驗時，透過五個原則來觀看每個個體在志願服務參與的過程中的動態歷程經驗。發現人的一生是一個不斷相互影響的動態歷程，個體開始接觸志願服務進而投入其中。以及所選擇的志願服務類型，皆非突然發生，而是有跡可循的。過去的生命軌跡中，必然有許多相關的人、事、物的存在，如既有的人際網絡邀請他們進入志工行列；過去曾接觸此項志願服務

類型的相關經歷；以及在適當的時機遇到志願服務宣傳的媒介等。藉由過去生命軌跡中所埋下的各種促進志願參與的因子，累積一定的作用力，促成老人進入目前的志願服務工作，而所參與的志願服務經驗，亦將持續的對當下與未來的生活造成影響。

再者，也看見個體在社會上生活，其經歷會受到歷史時間與空間的形塑，而行為也會受到所生長的社會環境、歷史發展、文化背景、以及與相連結的人際網絡，甚至是本身對自己的期望等因素影響，我們可以從角色的轉變與競合中，檢視老人志工在參與志願服務的過程中，接收到各種角色的期望與規範，包括老人的角色、志願服務者的角色、照顧者的角色、退休者的角色等等，固然每個人對於角色的職責定義有所差異，但鉅觀社會脈絡透過社會化過程而強加諸於個體的角色期待，卻深深的影響每個志願服務者。但有趣的是當角色之間產生競合關係時，個體擁有自主性，綜合外界對自己角色的規範與期待，重整排列所有的角色重要性，並依循個體的自主選擇，建構一個屬於自己的生命軌跡。此外，當我們檢視角色轉換的時期，也是個體轉換不同生命階段的時候，因此可知每個生命階段轉換的時機點，乃是個體在重整自己生命角色的契機。

透過生命歷程觀點，讓我們有機會看見志工在參與志願服務過程中，每個變動的歷程，其變與不變之間，背後卻是隱含了許多影響因素以及角色的拉扯，並且瞭解能夠讓他們堅持參與的因素。藉由生命歷程觀點，檢視其動態的參與歷程，試圖去解釋在志願服務參與的過程中，個體是如何受到社會結構中社會背景、歷史、文化意義的形塑；以及時間、生命階段時期與世代的形態又是如何形塑個體的志願服務參與經驗，而能更深入的瞭解每段志願服務參與故事。

第二節、結論、討論與建議

一、 結論

(一)、 老人志願服務參與經驗

1. 投入時數與服務類型：

五位受訪者中，在投入時數與服務類型方面，各自有不同的參與情形。過去研究中，無論國內外老人以宗教組織作為志願服務參與的最大宗，然本研究乃以醫院志願服務工作者作為受訪對象，因此在參與類型上有所限制。但本研究之受訪者除了在醫院擔任志願服務外，並非所有的參與者僅參與醫療志願服務，其中三位志願服務者曾參與過其他類型的志願服務，但目前僅一位受訪者持續參與其他類型的志願服務，其他受訪者則僅參與醫院志願服務。

進一步的探究可發現受訪者的志願服務工作類型選擇，係往往受到參與動機與參與契機的影響，有兩位受訪者一開始接觸志願服務時，藉由介紹人或廣告、宣傳的介紹就是醫院志願服務，因而專注的投入於其中；而其他三位受訪者，一開始接觸志願服務時，乃在因應不同的動機或契機下，接觸不同類型的志願服務工作後，才面臨選擇。受訪者面臨不同志願工作類型之間的抉擇時，同時受到許多因素的影響，大致可分為內在因素與外在因素；內在因素方面，主要是個體自己對於志願服務參與的感受、獲益等，比較不同志願服務之間，從中獲得較多正向的感受，包括有更多的凝聚感、服務的被重視性、服務具有更多意義等等；而在外在因素方面，則是受到外在環境如志願服務的管理、時間彈性僵化、距離等因素。無論內、外在因素都可能影響受訪者是否選擇持續參與，當面臨所掌握的可運用時間縮短時，受訪者會重新衡量受到外在因素的侷限，選擇適切的志願服務類型。從受訪者廣泛參加各類型志願服務，到確定參與固定某些志願服務的過程中，我們可以從其志願服務參與的脈絡中看出其抉擇的機制，受訪者會在外在

條件允許之下，從中選取對個人有較高獲益感的服務類型，作為專注投入的志願服務工作。

而參與時數的部分，2000 年行政院主計處調查，55-64 歲的志願服務者平均每人每週投入 5.01 個小時，而 65 歲以上的志願服務者則平均每人每週投入 6.39 個小時。反觀本研究的受訪者，參與時數則受到參與單位對於時數的要求，在一般固定排班制的志願服務工作中，多數服務單位都會要求志願服務每週的排班時間，以此作為志願服務的參與時數最低限制，在五位受訪者中，每位受訪者平均每週的參與時數落差懸殊從 3 到 30 個小時不等，但至少每位一週都參與 3 個小時。此外，若擔任志願服務單位中幹部角色的受訪者，則往往提及在排班的服務時段外，另需投入額外的時間來關懷其他服務志工，以及參與志願服務隊的會議等等。

2. 動機

五位受訪者各因不同的動機投入志願服務，若對照 Schindler-Rainman 及 Lippi 的志願服務三個動力因素（引自曾華源、曾騰光，2003），則發現確實對五位受訪者來說，會開始參與志願服務的動機主要都不脫離自我取向與人際取向的因素。在自我取向方面，以王阿姨為例，在退休之後，依循對圖書館工作者的想望，而開始投入圖書館志願服務工作；而在人際取向方面，則是多數受訪者所投入的動機因素，如受到友人、鄰居的邀請、想要結交朋友、建立社會網絡等等，而開始參與志願服務工作。在情境取向方面，發現五位受訪者接觸志願服務工作時，也受到當時志願服務的宣傳所影響，包括電視報導、報章雜誌、以及當時已投入志願服務的親友所介紹，而吸引自己的參與；再者，也因為五位受訪者開始投入志願服務的時間，正是國內志願服務制度推廣的年代，而有許多志願服務參與的機會出現。

然而，正如過去研究所言，高齡志工參與的動機是多元且異質的，隨著個體

經歷不同的生命經驗，而促成其參與志願服務；甚至在參與志願服務後，也會隨著特殊的生活事件，而影響其持續參與的動力。五位受訪者隨著生活事件的發生，以及從及實際參與志願服務之後，隨著如返回職場、擔任照顧者角色等事件或角色的產生，讓受訪者可能需調整自己的志願服務參與，然而能支持與鼓勵自己持續投入的因素，則不再僅僅是一開始的因素，而增加其他的因素，包括朋友的鼓勵、提供自己生活重心、減緩老化、志願服務單位的氣氛、獎勵的制度等等。

從五位受訪者的經驗中，發現志願服務的參與動機往往都只是帶領受訪者參與志願服務的契機，而參與志願服務之後，所獲得的持續參與動力，在個體感受方面譬如因被需要而獲得的成就感、認為健康狀況改善等；而在人際互動方面，則藉此拓展既有的人際網絡、獲得與社會互動的機會等等，這些除了是讓志願服務工作者能夠持續的參與因素之外，也是當個體面對到其他的挑戰或是否參與的抉擇時，讓受訪者選擇持續參與的主要動機，而這些持續參與的動機與獲益之間是相互關連的。

3. 獲益

過去許多研究皆相當關注於志願服務的獲益，針對國內老人志願服務獲益的研究發現其主要的獲益往往與個體本身有關，諸如結交朋友、肯定自我價值、拓展人生經驗與改善人際關係等等。本研究中的結果與過去研究相似，包括結交志同道合的朋友、肯定自我價值、替代性的社會角色等。

然而，由於本研究以醫院志願服務者為受訪對象，因此，除了與過去研究所得知相似的志願服務獲益之外，因所投入的志願服務單位-醫院，醫院的特殊性，不但讓病患看到生老病死，也讓前往服務的志願服務者見到生命的脆弱，進而能夠珍惜自己的生命，提早為自己即將要面對的老化或死亡做準備；此外，也因為在醫院，讓參與志願服務工作的受訪者們，可以學習許多醫療相關的知識與資訊，而這樣的益處，更是藉由志願服務者本身的社會網絡，而拓展到其他的親友、

或社區。

4. 參與條件

過去對於老人志願服務參與的研究中，認為個人生活背景往往會影響其志願服務的參與，諸如性別、教育因素、健康因素、工作與家庭因素、個體生命史經驗與世代差異等等。而從本研究中，特別針對從教育程度、經濟條件與時間條件作為討論的三個面向。

首先在個人能力條件方面，發現對志願服務者而言，並不會因為其所具備的教育條件，影響他們的志願服務參與，也許在一開始對於服務類型及工作崗位的選擇時，有所差異，但大致上則不會因為教育程度的不同，阻礙他們投入志願服務工作。

在經濟條件方面，則如同過去研究與一般大眾對於志願服務參與的想像一致，志工開始投入志願服務時，往往是在經濟無虞的狀況之下，才有足夠的經濟資源支持自己參與未支薪的志願服務工作；然而，值得進一步檢視的是其中一位受訪者在參與志工之後，因為家庭因素，經濟安全受到威脅，而必須重返職場，但對其而言，賺取生活所需已不再是就業唯一的考量，更需要同時符合能兼顧家庭與志工的生活。因此，我們似乎可以看見對於志願服務的參與，也許經濟條件是侷限的可能因素，但並非一定會造成阻礙。

時間運用條件方面，亦如一般人對於志工參與「有錢又有閒」的想像，認為志願服務是排序在其他生活角色之後的位置，有額外空閒時間者才可以參與。從五位受訪者的參與歷程裡，發現一開始會接觸志願服務，確實是處於生命階段的一個轉變時機點，當結束一個生命階段，重整接下來的生活規劃時，因有較多可掌握的時間，而選擇以志願服務作為新生活安排的一環。但在我們的受訪者中，如吳大哥與黃阿姨，即使因重新就業或擔任照顧者，減少其可自由支配的時間，他們卻願意在繁忙生活中，繼續參與志願服務，不願意就此放棄。從以上看來，

或許一開始參與志願服務是把志願服務角色擺放在一個可有可無的位階，但當實際參與之後，個體從中獲得各式的支持或成就能讓自己願意持續的參與。

綜合以上可知，所有的大眾皆應被視為是潛在的志願服務工作者，而不僅僅是我們既定認為「有錢又有閒」者才能參與志願服務，本研究的受訪者不論是個人能力條件、經濟狀況或時間運用條件皆有所差異，但他們卻都在志願服務的服務經驗中，找到展現自我價值的地方，並且獲得持續參與的動力。

(二)、 生命歷程觀點看志願服務參與經驗

從生命歷程觀點強調個體經驗與社會制度之間的互動關係，而受到個人發展、家庭與友誼以及鉅觀層面文化、歷史事件、政府政策等因素的交互影響。而老人在志願服務參與經驗中，可以發現他們的參與經驗是同時受到三個層面的影響，包括微觀層面個體的生命週期、生命史、自主性；人際層面中，受到家庭關係、人際網絡；以及鉅觀層面志願服務法規、相關文化脈絡等因素的影響，特別可從參與過程中，角色與角色轉換的多樣性來檢視，年齡與性別角色的規範尤其重要。然而我們發現無論在生命中的哪個階段，都是一直持續處於動態的過程，志工會調和每個不同生活場域中的角色，讓自己在經歷生命階段的改變、角色競合的衝突時，利用各種資源與自己的能力，在自主安排之下，建構出屬於自己的志願服務參與故事。對本研究的受訪者而言，即使在參與的過程中曾經歷各種暫停參與、調整服務類型與服務程度等波折，最終還是能夠持續的參與至今。

而個體的角色轉換，往往是建立於以上所提及之互動脈絡中，作為個體行為表現的一種呈現方式，我們利用角色的轉換，釐清個體受到不同層面影響的互動方式，正如先前所討論，對不同的個體而言，因為個體所經歷的生命軌跡有所不同，即使相同的角色也可能代表著不一樣的意涵，唯一的方式就是深度的進入每個個體的生命故事裡，瞭解每個個體的過去、現在與未來，被什麼樣的社會制度、文化脈絡所養成，而個體又用什麼樣的視野去看待自己，唯有這樣才可以精確的

看到每個志工背後精采的生命故事。



二、 討論

從五位老人志工的生命故事裡，發現有許多議題是共同存在於五位受訪者的參與經驗裡，而這些議題往往是影響他們在參與志願服務時，面對生命事件時，所作出的行為決策，受到社會環境的期待與限制，以下分別從對老人的態度、性別角色態度以及志工管理督導制度加以說明。

(一)、 含飴弄孫？安養天年？或是積極參與社會-老人的態度

Erikson 心理發展理論中，強調老年期的任務乃是重整過去一生，因此在過去的文獻裡，往往提及老人會藉由社會參與及與外界的互動，以建構有意義的晚年。而在受訪的五位志願服務者中，無論是因為退休或其他因素開始參與志願服務，他們都開始選擇以志願服務作為與社會互動的方式。但一開始並非所有的志工都很清楚這是自己想要的社會參與方式，也不見得會進一步的思考重整自己的一生，但他們都認同志願服務將是他們會持續參與的一項重要的活動。而在這樣選擇的背後，是否其實就隱藏著他們藉此作為建構有意義晚年的方式？

再者，有些受訪者在訪問的過程中，曾經提及由於過去對家庭的奉獻，特別是退休者，認為退休即代表一個生命階段的結束，將家庭內的主要家計角色放下，而基於過去努力工作的因素，因此應該要選擇自己想要從事的事。但值得進一步深思的是，由於退休者有一個明確的工作結束階段，從工作場域離開，但對於一直在家庭中的老人，特別是未曾就業的老年女性，是否也會有一樣的思維？

若我們試以 Peck(1955)老年期適應檢視受訪者的適應情形，此理論擴充 Erikson 理論老年期發展任務的內容，進一步討論老年期的三種適應，包括自我價值感統整與過度重視工作角色、超越身體與過度重視身體、以及超越自我與過度重視自我（引自黃慧真，1995）。特別針對自我價值感統整的部份，此概念認為人們以工作定義自己的價值，退休者則需重新定義自己角色的價值，對受訪者

來說，在結束工作之後，開始進行自我探索，找出其他興趣，以取代原先作為人生方向和架構引導的工作。其中，志願服務成為其生活參與的一種方式，若他們以參與志願服務而自豪，他們就越能維持自己活力，更能適應老年生活。

然而在台灣，對老人存有許多刻板化的印象，多半被視為是貧窮、有病且不快樂的（呂寶靜，2002），再加上傳統家庭認為老人應該在家庭內含貽弄孫、安養天年，然而我們所接觸的這群老人志願服務者，卻不被傳統侷限，透過自身既有的社會資本，而在綜合各種因緣與條件之下，開創屬於他們自己的志願服務生涯。

（二）、性別化的志願服務參與經驗

在五位受訪者的生命經驗裡，可以發現性別角色的差異似乎時常出現在不同的議題當中，針對以下議題進一步提出討論。

1. 照顧角色

家庭照顧的角色乃是指照顧家中有殘疾、慢性疾病或年長的人，過往的研究顯示照顧者有七成的比例都是由女性擔任。而從受訪的故事情節中，也發現確實女性受訪者無論是基於母親、女兒、媳婦或太太的角色都曾擔負家中的照顧角色。然而照顧者的角色是否是受到過去角色的影響，是否原即擔任家管者由於一直都是扮演家中的照顧角色，即使隨著年齡的增長，也不影響家人對其照顧角色的期待，但我們又可從王阿姨的身上，看見即使過去也是扮演就業者的角色，當家人有照顧需求時，依然是由女性來承擔。

然而，照顧角色並非完全都只會出現在女性角色上，受訪者之一的李伯伯也曾扮演過太太的照顧者。但有趣的是，當我們進一步的比較不同性別之間在擔任照顧者時的志願服務參與情形，發現女性照顧者往往需要終止或中斷志願服務參與，甚至曾有兩個案例在照顧期間，被家人認為參與過多的志願服務工作，而男

性照顧者則沒有這樣的情形發生。也許這與個別案例的差異性有關，但也可從中發現一般大眾對於女性角色的期待，當家庭有需要的時候，應該要將家庭擺放在第一位，而不希望分心投注於其他的活動上面。

2. 家庭內部性別角色分工

在傳統中國家庭的概念下，抱持「男主外、女主內」的性別角色態度，出外工作賺錢、面對外界的活動與問題皆應由家中的男性負責，而在訪問的過程中，發現男性受訪者在過去主要是扮演家庭經濟來源的角色，而多數女性則是擔任家管。如此的家庭分工也影響志願服務參與契機，女性可能在中年期待母職角色減輕之後就有可能參與志工，而男性往往需要等待退休之後才會參與。

再者，在吳大哥的生命故事中，曾經歷經濟危機，當家庭需要有人挺身處理經濟問題時，家長角色讓吳大哥從退休的行列中挺身，再次返回工作職場，由此可看出傳統家庭對於男性角色的期待。

3. 各類角色的排序

我們從五位受訪者的生命故事可發現，當他們在志願服務參與過程中，經歷志願服務角色與其他家庭角色相互競合時，角色因應的方式也呈現性別差異。對女性受訪者來說，當家庭角色需要自己時，往往會選擇或被要求將志願服務角色擺放在較次要的位階，當家庭角色的需求減弱時，才被允許可以繼續擔任志工；而對男性受訪者而言，即使家中有需要自己的時候，則會盡可能平衡志願服務與家庭角色，而能同時參與，並不是藉由暫停或降低志願服務參與的方式來協調不同的角色。

4. 獲益類型

而在志願服務獲益方面，可以發現男性受訪志工在談話之間很願意將自己透過志工參與而獲得的成就感受，如被需要、受獎經驗、被訪問經驗等，提出分享，

對他們而言，這些成就感的建立往往是讓自己能持續參與志願服務的主要推動力，而透過志願服務所建立的人際網絡，則強調工作上的互動情形，鮮少談及值班之外的人際互動。但在女性受訪者方面，卻對於受獎經驗、獎勵制度的部份，避重就輕，有些將榮耀歸功於整個服務隊，有些則認為這不是參與志願服務的主要目的，而不會將這樣的成就表現視為是一種正向的支持，反而是帶有羞怯與不好意思的感受；但在人際互動方面，則往往是女性受訪志工的重點，時常談及與社工、其他工作伙伴之間的關係，對女性受訪者來說，藉由參與志願服務所獲得的交友功能，確實拓展了自己的人際網絡。

(三)、 志工用人單位之督導制度

在探討志工與其志願服務參與機構的互動關係時，時常發現當志工面對家庭或志願服務參與的問題時，志願服務運用機構往往會藉由志願服務管理制度的調整來做協助，諸如調整排班、協助暫停志願服務工作等，卻鮮少有明確針對志工所面對的問題提供幫助，反而發現當志工家中有各種問題需求時，受到較多來自於其他志工夥伴的幫助。再者，對許多受訪者而言，當面臨志願服務與其他角色之間的衝突，而影響志願服務參與或抉擇時，從志工團隊中所獲得的互動經驗、人際網絡往往是讓他們堅持持續參與志願服務的重要因素。由以上可知，參與志願服務之後，除了所獲得的成就感、自尊與肯定之外，不但可以滿足個體的社交需求，更得以透過所拓展的人際網絡，協助自己面對的從家庭中所遭遇的問題。那機構督導呢？他們究竟做了什麼？

事實上，許多志工隊隸屬於各個用人單位的社會工作部門，由社工師（員）擔任志工督導。雖然從訪問的過程中，無法明確感受到用人單位協助個別志工面對諸如家庭角色改變的問題，但卻從許多制度性的規劃，以及志工所處的志工團隊上，看見社工的角色。從志工的招募，諸如管道的規劃、對象的鎖定；協助志願服務團隊的運作，譬如營造吸引志工持續參與的團隊氣氛、辦理志工大會；創

造與規劃留任志工的制度，如福利制度、獎勵機制等，都是社工師（員）在擔任志工督導的重要工作內容。

志工參與志願服務之後，能藉由志願服務經驗與自我生命故事之間產生什麼樣的火花，當中是透過許多因素的集結，而督導制度正式扮演這樣的催化劑，完善的催化劑，透過不具刻板化印象的人才招募中，運用各種可能的管道，延攬更多的潛在志願服務者。而對參與者而言，讓他們從中獲得成就、自尊以及拓展社會網絡等獲益，而能持續的參與。

（四）、 志願服務是否成為社會整合的方式之一？

社會整合乃是指是一個人與他人社會連結的組合，不僅意涵著社會關係網絡的存在，某種程度上也隱含著連結的關係必定具備社會支持的功能，這種連結關係乃是透過面對面的互動接觸或者有意義的角色之參與而形成。(Pillemer, Moen, Wethington, & Glasgow, 2000, 引自呂寶靜, 2010)。而成年人在邁入老年晚期時，會經歷一些轉換期，使其社會關係網絡關係削弱，而造成社會整合的威脅，其原因諸如(1)現代社會遷移類型，造成親戚不住在附近；(2)社會網絡中成員死亡；(3)健康變差以及(4)工作角色的喪失等等(Pillemer, Moen, Wethington, & Glasgow, 2000, 引自呂寶靜, 2010)。

從本研究的受訪者中，發現他們參與志願服務的起始乃是處於生命階段的轉換期，有些受訪者乃是以促進社會網絡作為參與契機，但並非所有的受訪者皆以此作為動機，但對所有的受訪者而言，卻都藉由志願服務的參與而拓展人際網絡。進一步檢視在參與的過程中，已參與志願服務的受訪者們，當他們面臨生命事件的轉換，諸如配偶死亡、健康變差、成為照顧者等因素時，從志願服務所獲得的人際網絡成為其不可或缺的社會支持系統，不但藉此網絡協助自己面對這些轉換期所遭遇的問題，甚至也在這些轉換期的過程中，看到他們努力保有志願服務的參與機會，作為自己的重要社會參與方式，藉由志願服務達成社會整合。

三、 建議與限制

(一)、 政策或實務工作上的建議

1. 對實務工作的建議

(1). 廣為周知

從受訪者的反應與參與經驗裡，發現對他們來說，志願服務確實是對個體有著正向的協助，無論是生理、心理或社會層面，因此值得肯定。然而志願服務的參與，不單是有閒餘時間、沒有其他壓力的個體可以參與的活動，甚至透過志願服務的參與，有助於他們面對生命中其他的事件，因此應該讓志願服務的益處透過各種宣傳，讓大眾瞭解進而促進參與。

(2). 參與機會的可近性

從本研究可發現參與志願服務者，往往是奠基於個人的社會資本，藉由原所具有的人際網絡，包括認識用人單位的工作者，或已投入於志願服務體系的親友，連結潛在的志願服務工作者，經由介紹與邀請的方式進入志願服務。這樣的參與機會往往是局限於既有的社會資本，然而，在本研究中亦發現參與志願服務的契機時常是個體生命階段的轉銜時期，若於個體生命轉銜時期，諸如退休準備、個體子女就學、子女就業等契機，提供更多的志願服務參與管道，加強參與機會的可近性，可能讓潛在的志願服務工作者在重整生活目標時，選擇投入志願服務的機率增加。

(3). 廣招各式人才

在前一節的討論中，發現本研究的受訪者不論是個人能力條件、經濟狀況或時間運用條件皆有所差異，不受制於以上條件而阻礙其持續參與志願服務，再者，無論是什麼類型的志願服務者，皆可從志願服務的服務經驗中，找到展現自

我價值的地方。因此建議志願服務運用單位，在人才招募的對象設定上，不需侷限於大眾對於潛在志願服務者的條件，而應可廣招各式人才，並因人而異安排適當的服務崗位，讓每位參與者皆能發揮自己的所長。

(4). 透過督導制度讓志願服務者得以兼顧家庭責任

對志工而言，其志願服務者的角色時常與來自於家庭的角色相競合，譬如照顧者、工作者等，而讓志願服務者透過暫時中斷服務參與、調整志願服務參與的類型與時間，甚至是終止志願服務作為因應。可知對志願服務者而言，擔任志願服務者的同時，仍必須兼顧家庭責任，因此建議志願服務之用人單位可以透過督導制度，讓志願服務者在經歷家庭角色的變化或角色競合時，可以獲得來自志願服務單位的支持，調和志願服務角色與家庭角色，進而得以持續的參與志願服務。

(5). 對團隊氣氛的營造，讓他們能夠持續的參與與留任

對本研究的受訪者而言，當他們在志願服務參與的過程中，經歷各種生命事件，而阻礙他們持續參與志願服務時，往往是受到志願參與之後所獲得的人際網絡、志願服務團隊的凝聚力、個人所獲得的成就感與自尊等因素，讓志願服務者堅持參與。因此建議志願服務用人單位用心營造志願服務團隊的氣氛，安排適切的志願服務工作內容，讓參與者在參與的過程中獲取歸屬感及成就感，進而能持續的參與與留任。

2. 對志願服務政策的建議

(1). 志願服務法規

從本研究的受訪者的經驗中，發現其參與期間正逢志願服務廣泛推廣的時期，且隨著民國九十年通過志願服務法後，各種志願服務制度的相關配套服務，如相關福利與獎勵制度也接著推動與實施，讓受訪者獲得參與志願服務的機會，以及獲獎、接受報導的肯定。可知法規的制度化推行確實對實際參與志願服務的

志工們有深遠影響，因此建議有關當局應持續的關注於志願服務制度的修正，並將之制度化。

(2). 機構的發展

而就用人單位的志願服務發展規劃來看，發現隨著機構內制度建制化的過程，諸如明確的志工隊組織架構、簽到與簽退制度的設立，以及服務時數的獎勵辦法等等，進而志願服務者有明確的工作時間與工作內容，且獎勵制度的設置也成為激勵部分受訪者持續參與，備受肯定的方式。機構的志願服務發展政策乃是引導志願服務參與者最直接的制度框架，而建議志願服務運用單位應設立明確的志願服務發展目標，協助志願服務參與者得以持續的參與。

(二)、 研究方法的限制

1. 僅呈現醫院志工的生命故事

在本研究中，乃是採以質性研究小樣本的方式進行研究，因此雖然可以深度的探索每個個案的參與經驗，瞭解個別差異性，但這同時也是質性研究的限制，無法類推適用於所有的志願服務者，包括本研究僅聚焦於醫務志工，而個案來源的獲得也有限，因此建議未來研究可以廣泛的瞭解在不同場域擔任志工的老人之參與經驗。

2. 侷限於志願服務工作者參與志願服務以來的生命故事

本研究由於聚焦於志願服務史的探討，因此研究討論的範疇侷限於志願服務工作者從接觸與參與志願服務以來的生命故事，而沒有更深入的探究個體生命早期的發展。因此本研究可能會忽略發生於個人生命早期生命經驗的事件，對於當前志願服務參與所造成的影響，而建議未來研究可以在回溯生命史時，將切入的時間點更往前提，將個體早年的經驗一同納入探討。

3. 世代的比較

在本研究中，受訪者目前的年齡乃分布於 61 歲至 81 歲之間，但受限於樣本數不足，而未針對在此年齡間距中，劃分更細緻的世代進行差異比較。個別世代所面臨的社會文化、歷史事件可能有所差異，即使在相同事件，也可能會產生不同的思維或反應。因此，建議未來研究可以針對不同世代之間，進行比較性的研究。



參考書目

一、 中文部分：

內政部 (2006)。老人狀況調查報告。內政部。

王正、鄭清霞 (2007)。降低貧窮與國民年金。社區發展季刊，116：頁 50-74。

王增勇 (1999)。社會如何支持照顧者—從政策面談起，頁 133-137，收錄於 2000，《預約溫馨有活力的二十一世紀：1999 年亞太國際老人照護研討會論文集》。臺北市：厚生基金會。

王完 (2001)。國民小學義工角色期望與角色踐行調查之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中。

王成榮 (2004)。工作與家庭衝突對社會支持需求之研究—以台北市政府公務人員為例。東吳大學政治學研究所碩士論文，未出版，台北。

王嘉琪 (2003)。超級媽媽的拉鋸戰場—工作媽媽參與志願服務時面對的家庭壓力。輔仁大學生活應用科學系碩士論文，未出版，台北。

王麗雲 (2000)。自傳/傳記/生命史研究在教育上的應用。國立中正大學教育學研究所主辦，質的研究方法研討會。

石麗君 (2007)。女性專業工作者在進修、工作與家庭角色衝突與因應策略分析之研究。臺灣師範大學教育心理與輔導學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北。

行政院主計處 (2000)。中華民國八十八年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。台北：行政院主計處。

行政院主計處 (2003)。中華民國九十二年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。台北：行政院主計處。

朱佩蘭 (2001)。安老與社會工作，香港：中文大學出版社。

朱岑樓譯，Blau, Z. S. 原著 (1988)。變遷社會與老年。台北：巨流。

沙依仁 (1996)。高齡學。台北：五南。

沙依仁 (2005)。人類行為與社會環境。台北：五南。

李淑杏、莊美華、莊小玲、莊安慧、梁香、黃良圭、金幼婷、陳可欣、王淑真、黃惠滿、許燕玲、林雪貴、黃琴雅等人編著 (2009)。人類發展學。台北縣：新文京開發。

李宗派 (2007)。老化概念(II)：行為科學之老化理論與老化理論研究趨勢。台灣老人保健學刊，3 (2)，頁25-61。

李瑞金、馬逸華、陳美真 (1995)。台北市銀髮族社會參與需求研究。財團法人台北市行天宮委託研究，中興大學社會學系。

吳家慧 (2005)。高齡志工有效管理策略之探究-以台北市老人服務中心為例。輔仁大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。

吳怡真 (2001)。家庭照顧者之支持性服務需求。國立臺灣大學衛生政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北。

吳曲輝等譯，喬納森·唐納原著 (1992)。社會學理論的結構。台北：桂冠。

吳宜姍 (2005)。「請讓我們更靠近」-老年男性配偶照顧者針對居家服務系統運用之主觀經驗。台灣大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

- 吳芝儀，李奉儒譯（1995）。*質的評鑑與研究*。台北：桂冠圖書。
- 吳芝儀，李奉儒譯，Michael Quinn Patton 原著（2008）。*質性研究與評鑑（下）*。
嘉義：濤石文化。
- 沈桂枝（2000）。*活動型老人之社區參與行為與社會支持之相關研究*。國立台北
護理學院護理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 沈家蓉（2006）。*退休教師志願參與學校服務與生活滿意度關係之研究*。國立中
正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 呂寶靜（2002）。第五章 老人福利服務，收錄於呂寶靜 主編，*社會工作與台灣
社會*。台北：巨流
- 呂寶靜（2004）。*老人手足社會功能之初探：從生命週期探究法出發*。國科會研
究。
- 呂寶靜（2010）。*社區關懷據點志工參與志願服務之經驗初探：社會整合的動力
與展現*。高齡社會南區研究成果發表會。
- 呂朝賢、鄭清霞（2005）。*中老年人參與志願服務的影響因素分析*。台大社工學
刊，12，頁 1-50。
- 呂美慧（2008）。*從攻城到突圍：一位邊緣教師之生命史敘說研究*。*花蓮教育大
學學報*：26，頁 77-99。
- 宋鎮照（1997）。*社會學*。台北：五南。
- 宋麗玉（2002）。*社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇*。收錄於宋麗玉、
曾華源、施教裕、鄭麗珍主編，*社會工作理論*。台北：洪葉。
- 余慧君（1999）。*以性別角色態度、生活型態、工作投入之角度探討女性經理人*

- 工作與家庭之調適。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 余月嬌（2003）。退休老人的社會支持網絡與生活調適之比較研究—以台北和桃園地區為例。實踐大學家庭研究與兒童發展研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林東龍（1998）。高雄市老人保護服務高齡志工之角色壓力探討。
- 林虹似（2007）。高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究-以雲嘉南地區慈濟基金會為例。國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 林歐貴英、郭鐘隆譯，Nancy Hooyman, and H. Asuman Kiyak 原著（2003）。社會老人學。台北：五南出版社。
- 林秀眉（2002）。基隆市公部門志願服務管理制度之研究。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文，未出版，台北。
- 林娟芬（2002）。婦女晚年喪偶適應歷程與策略。神學與教會，1(27): 頁 150-175。
- 林勝義（2006）。志願服務與志工管理-做快樂的志工及管理者。台北，五南。
- 邱汝娜、王綉蘭（2003）。從志願服務談社會關懷之實踐。T&D 飛訊，12，頁 1-17。
- 邱月雲、陳素春（2006）。老人福利法規及老人福利政策發展趨勢。律師雜誌，326：頁 19-26。
- 邱天助（2007）。社會老年學。台北：基礎文化。
- 周家華（2000）。老人學研究-理論與實務。台北：正中。
- 周麗芳（2001）。我國退休金制度與老人經濟安全保障之探討。政治大學行政管理

理碩士學程碩士論文，未出版，台北。

施世駿 (2002)。生命歷程研究對社會政策效果的探討。社會政策與社會工作學刊，6 (1)，頁 103-147。

姜靜繪譯，華克·史密斯、安·克拉曼原著(1998)。世代流行大調查：從 1909~X 世代。台北：時報文化。

胡幼慧、姚美華 (1996)。第七章：一些質性方法上的思考。胡幼慧主編，質性研究-理論、方法及本土女性研究實例，頁 141-158。台北：巨流。

張宏哲、林哲立編譯 (1999)。人類行為與社會環境。台北：雙葉書廊。

張怡(2003)。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊，103，頁 225-235。

張婉玲 (1995)。高齡人力志願服務政策之執行成效評估-以台北市為個案分析。中興大學公共行政及政策研究所碩士論文，未出版，台中。

張勝彥、吳文星、溫振華、戴寶村 (1996)。台灣開發史。台北：國立空中大學。

張慧芝譯，Diane E. Papalia, Sally Wendkos Olds & Ruth Duskin Feldman 原著 (2002)。人類發展：成人心理學。台北：麥格羅西爾。

馬慧君、張世雄 (2006)。變遷社會中的女性-一個生命歷程的研究觀點。國際文化研究，2 (2)，頁 59-97。

孫本初、蔡志恒 (2006)。世界各主要國家推動退休公教人員參與志工之現況相關資料。行政院人事行政局 95 年各國人事制度資料委託蒐集編譯報告。

袁緝輝等 (1991)。當代老年社會學。台北：水牛。

徐慧娟、張明正 (2004)。臺灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析。臺

灣社會福利學刊，3 (2)，頁 1-36。

梅陳玉嬋、齊鈺、徐玲著 (2006)。老人學。台北：五南。

許釗涓 (1993)。高雄市社會服務機構運用高齡志願服務人力之探討。輔仁大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。

許極燦 (1996)。台灣近代發展史。台北：前衛。

陳孔立 (1996)。台灣歷史綱要。台北：人間出版。

陳鴻圖 (2004)。台灣史。台北：三民。

陳光中、秦文力、周愷嫻合譯，Neil J. Smelser 原著 (1995)。社會學。台北：桂冠。

陳郁芬 (1999)。婦女擔負老人照顧與就業責任處境之初探。國立政治大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。

陳美慧 (2000)。殘病老人出院後主要照顧者之角色調適過程及其影響因素之探討。長庚大學護理學研究所碩士論文，未出版，桃園。

陳峰瑛 (2003)。獨居老人的社會支持與生活適應之探究—以高雄都會區的獨居老人為例。南華大學生死學研究所碩士論文，未出版，嘉義。

陳向明 (2002)。社會科學質的研究。台北市：五南。

陳寶瑟 (2008)。中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究。佛光大學社會教育學研究所碩士論文，未出版。宜蘭。

郭靜晃、吳幸玲譯，Philip Newman, Barbara Newman 原著 (1994)。發展心理學-心理社會理論與實務。台北：揚智。

- 郭珮怡 (2008)。高科技產業員工社會支持與幸福感關係之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版，屏東。
- 郭瑞霞 (2003)。台灣不同類型志願服務之狀況及其差異之探討。南華大學非營利事業管理所碩士論文，未出版，嘉義。
- 粘容慈 (2004)。重新發現力量-高齡志工參與志願服務的充權經驗。政治大學社會學系碩士論文，未出版，台北。
- 陸洛、陳欣宏 (2002)。台灣變遷社會中老人的家庭角色調適及代間關係之初探。應用心理研究，14：頁 221-249。
- 崔來意 (2000)。高科技公司女性專業人員工作—家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 倪鳴香 (2003)。童年的蛻變:以生命史觀論幼師角色的形成。童年沃野的變遷與創化學術研討會。
- 倪鳴香 (2004)。社會變遷中幼師專業角色形成與認同歷程之研究。國科會研究。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北：揚智文化。
- 曾中明 (2006)。老人福利概況及政策展望。台灣老人醫學雜誌，1(3)：頁 12-121。
- 黃富順、陳如山、黃慈 (1993)。成人發展與適應。台北：空大。
- 黃舒玲 (1993)。助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向相關因素之研究。東吳大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。
- 黃耀滄 (2008)。我國年金制度發展初探。台灣勞工雙月刊，14：頁 24-32。
- 黃慧真譯，Diane E. Papalia & Sally Wendkos Olds 原著 (1995)。成人發展。台北：桂冠。

- 黃月美 (2005)。敘事研究-一種理解課程與教學的新途徑。教育研究月刊, 130, 頁 30-44。
- 辜慧瑩 (2000)。退休調適性別差異之研究。國立政治大學社會學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 喻大綸 (2008)。從大陸到台灣: 一個資深榮民生命史研究。南華大學生死學研究所, 未出版, 嘉義縣。
- 葉鄉誼 (2006)。銀髮中的華冠-參與安養機構服務的高齡志工之生命故事。國立屏東教育大學教育心理與輔導學系碩士論文, 未出版, 屏東。
- 葉俊郎 (1994)。老年人參與志願服務之探究。老人教育, 5: 頁 26-35。
- 葉肅科 (2005)。高齡化社會與老年生活風格。社區發展季刊, 110: 頁 230-242。
- 楊國樞 (1985)。臺灣社會的多元化: 回顧與前瞻。載於中國論壇編輯委員會主編: 臺灣地區的社會變遷與文化發展。台北: 中國論壇社。
- 楊靜利 (2002)。台灣婚育狀況與婚姻配對模式之變遷。收錄於「家庭變遷與家庭政策」學術研討會發表之論文。
- 楊雅嵐 (2006)。老幼兼顧之經驗初探: 以兼顧失能配偶與年幼孫兒的女性照顧者為例。國立政治大學社會學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 楊永芳 (2004)。建立我國老年安全保障制度之研究。臺灣大學政治學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 廖素嫻 (2003)。社區老人參與志願服務之研究-以台中縣社區長壽俱樂部為對象。東海大學社會工作學系碩士論文, 未出版, 台中。
- 廖育青 (2006)。成年前期子女經歷父母罹患癌症其家庭角色經驗與個人發展

任務之初探。台灣大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

蔡培村（1995）。退休的生涯規劃。收錄於蔡培村主編，*老人學習與生涯發展*。

高雄：麗文

蔡文輝、徐麗君（1987）。*老年社會學-理論與實務*，台北：巨流。

蔡啟源（1995）。影響高齡持續參與志願服務之因素探討。行政院國科會專題研究計畫成果報告。

蔡崇振(1996)。推展老人參與社會志願服務之策略。*社會發展研究學刊*，2，頁93-104。

蔡美玉（2002）。高齡志工服務學習經驗之研究。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。未出版。

蔡佩姍（2005）。參與志願服務老人之生命意義探究。彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。

蔡佳雯（2001）。非營利組織中的女性志工--以勵馨社會福利事業基金會為例。國立政治大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。

劉義周（1994）。台灣選民政黨形象的世代差異。*選舉研究*，1（1）：頁53-73。

劉素滿（2009）。女性校長工作角色與家庭角色關係之質性研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北。

潘淑滿（2003）。*質性研究：理論與應用*。台北市：心理。

賴素燕（2007）。高齡志工之幸福感研究。台灣師範大學社會教育系在職進修碩士論文，未出版，台北。

盧慶華 (2008)。苗栗縣退休公教人員志願服務參與障礙之探討。玄奘大學教育人力資源與發展學系碩士論文，未出版，新竹。

蕭麗華 (2008)。社會福利機構對高齡志工的運用模式-以苗栗縣為例。亞洲大學社會工作學系碩士論文。未出版。台中。

謝佳容、楊承芳、周雨樺、郭淑芬、徐育愷譯，Rice, F. Philip 原著 (2005)。人類發展學，台北：五南

簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。台北：巨流。

嚴慧珣 (2006)。高齡婦女參與志願服務歷程之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

顧瑜君 (2002)。生命史研究運用在教育研究的價值：對〈窺、潰、饋：我與生命史研究相遇的心靈起伏〉一文的回應。應用心理研究，13，頁 7-16。

二、英文部分：

Clary, E. Gil and Mark Snyder (1999). 'The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations', *Current directions in Psychological Science*, 8(5):156-159

Elder JR and Glen H (2000). 'life course' in Encyclopedia of sociology edited by Edgar F. Borgatta, editor-in-chief, Rhonda J. V. Montgomery.

Elder Jr, Glen H., Monica Kirkpatrick Johnson and Robert Crosnoe (2004). 'The Life Course Perspective-the Emergancy and development of life course theory' in Jeylan T. Mortimer and Michael J Shanahan(eds.), *Handbook Of The Life Course*, New York: Springer press.

- Hooyman, Nancy R. and H. Asuman Kiyak(2005). 'Social Gerontology'(7TH).
Pearson Education Inc.
- Morgan, Leslie A. and Suzanne R. Kunkel (2007). 'Chap.1 Aging and Society' in
Aging, Society, and the Life Course(3rd edition), New York: Springer Publishing
Company, LLC.
- Morrow-Howel, Nancy l., Song-lee Hong and Fengyan Tang(2009) 'Who
Benefits From Volunteering? Variations in Perceived Benefits'. *The
Gerontologist* 49(1):91-102.
- Mutchler , Jan E., Jeffrey A. Burr and Francis G. Caro (2003). 'From Paid Worker to
Volunteer: Leaving the Paid Workforce and Volunteering in Later Life'. *Social
Forces*,81(4):1267-1293.
- Novak, Mark (2006). 'chap 6 Life span development' *Issue in Aging: an introduction
to gerontology*. Pearson Education Inc.
- Oesterle, Sebrina., Monica Kirkpatrick Johnson and Jeylan T. Mortimer
(2004) . 'Volunteerism during the Transition to Adulthood: A Life Course
Perspective'. *Social Force*, 82(3):1123-1149.
- Okun, Morris A and Amy Schultz(2003). 'Age and Motive for Volunteering: Testing
Hypotheses Derived from Socioemotional Selectivity Theory' *.Psychology and
Aging*,18(2):231-239.
- Omoto, Allen M.(2000). 'Volunteerism and the Life Course: Investigation
Age-Related Agendas for Action' . *Basic and Applied Social Psychology*,
22(3):181-197.

Rozario , Philip A.(2006). 'Volunteering Among Current Cohorts of Older Adults and Baby Boomers'. *Generations*,30(4):31-36.

三、 網路資料：

內政部（2006）。建立社區照顧關懷據點輔導計畫。

<http://sowf.moi.gov.tw/care/spt.asp>，下載於 2009/12/22。

內政部社會司（2009）。友善關懷老人服務方案。

<http://www.ey.gov.tw/public/Attachment/9102817592271.doc>，下載於 2009/12/22。

內政部統計處（2008）94年、95年、96年內政統計通報-社會福利志願服務成果統計（<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>），下載於 2009/09/18。

內政部統計處（2009）。民國 97 國人零歲平均餘命估測結果。

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Life/97年平均餘命估測結果.doc>，下載於 2009/08/19

行政院（2007）。人口政策白皮書。

<http://www.ris.gov.tw/ch9/0970314.pdf>，下載於 2009/07/10

行政院（2009）。戶籍登記現住人口數按三段、六歲年齡組分。

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-06.xls>，下載於 2009/6/20

行政院主計處（2006）。受雇員工動向調查。

<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/712515121071.pdf>，下載於 2009/12/10

行政院主計處 (2008)。97 年中老年狀況調查統計結果綜合分析。

<http://www.stat.gov.tw/public/Attachment/972915445771.doc> ，下載於
2009/12/17

行政院勞工委員會統計處 (2007)，勞動統計櫥窗。

[http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP_Data/Message/stat/stat01/.message/
20077/17/469c77cf:376a/469c86f0.doc](http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP_Data/Message/stat/stat01/.message/20077/17/469c77cf:376a/469c86f0.doc) ，下載於 2009/09/22

呂建德 (2009)。退休人力資源活化策略。行政院研考會委託研究。

[http://blog.www.gov.tw/blog/2e896527-4194-4859-9682-06bb6aec7934/post/77
487e77-8662-4f02-82e3-1f390ae70f9a.aspx](http://blog.www.gov.tw/blog/2e896527-4194-4859-9682-06bb6aec7934/post/77487e77-8662-4f02-82e3-1f390ae70f9a.aspx) ，下載於 2009/12/10

林美伶 (2006)。空巢期之探討，*網路社會學通訊*，55：

<http://society.nhu.edu.tw/e-j/55/55-42.htm> ，下載於 2009/12/20

林如萍 (2008)。祖孫互動現況全國調查。教育部社會教育司委託研究。

[http://www.edu.tw/files/news/EDU02/%E7%A5%96%E5%AD%AB%E4%BA
%92%E5%8B%95%E7%8F%BE%E6%B3%81%E5%85%A8%E5%9C%8B%E
8%AA%BF%E6%9F%A5.ppt](http://www.edu.tw/files/news/EDU02/%E7%A5%96%E5%AD%AB%E4%BA%92%E5%8B%95%E7%8F%BE%E6%B3%81%E5%85%A8%E5%9C%8B%E8%AA%BF%E6%9F%A5.ppt) 下載於 2009/12/17

林明慧、陳曾基 (2009)。台灣安寧療護發展現況。

[http://cisc.twbbs.org/lifetype/index.php?op=ViewArticle&articleId=1613&blogI
d=1](http://cisc.twbbs.org/lifetype/index.php?op=ViewArticle&articleId=1613&blogId=1) ，下載於 2010/10/11

陳志成 (2005)。從社會學的『角色理論』論戲劇演員的角色觀點。*網路社會學通訊*，46：<http://society.nhu.edu.tw/e-j/46/46-09.htm> ，下載於 2009/ 11/26

莊奕琦、林祖嘉 (2007)。台灣產業結構變化分析與因應策略：去工業化與空洞化之剖析。載於台灣經濟研究院舉辦之「當前台灣經濟面臨之議題研討會」論文集。<http://www.moea.gov.tw/~ecobook/books/thesis/a.pdf> ，下載於

2009/12/20

許禮安 (2006)。尊重生命與尊嚴死亡--安寧療護簡介。

<http://tw.myblog.yahoo.com/an0955784748/article?mid=323&prev=324&next=322&l=f&fid=9> ，下載於 2010/10/11

經建會 (2008)。中華民國臺灣 97 年至 145 年人口推計報告。

<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455> ，下載於 2009/08/14

Bureau of Labor(2008). 'VOLUNTEERING IN THE UNITED STATES, 2008'.

http://www.bls.gov/news.release/archives/volun_01232009.pdf ，下載於
2009/10/16

Brigeland, John M., Robert D. Putnam and Harris L. Wofford(2008). 'More to give'.AARP . http://www.civicenterprises.net/pdfs/aarp_moretogive.pdf ，

下載於 2009/10/22