

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與緣起.....	1
第二節 研究問題與目的.....	3
第三節 研究架構.....	6
第四節 研究流程與章節安排.....	6
第二章 文獻探討.....	9
第一節 志願服務之探討.....	9
第二節 參與動機之定義及理論.....	33
第三節 工作滿意之定義及理論.....	47
第四節 持續服務之定義及理論.....	60
第五節 有關宗教型志工相關之研究.....	67
第三章 研究設計與實施.....	73
第一節 研究方法之設計.....	73
第二節 研究實施之過程.....	76
第三節 資料蒐集方法.....	86

第四節	信度與效度之檢測.....	89
第五節	慈濟基金志工團體之現況.....	91
第四章	個案分析.....	123
第一節	參與動機分析.....	123
第二節	工作滿意分析.....	141
第三節	組織承諾分析.....	171
第五章	結論與建議.....	201
第一節	結論.....	201
第二節	研究限制.....	206
第三節	建議.....	207
參考書目	211
附錄	215
附錄一、志願服務辦法	215
附錄二、主軸編碼表	219
附錄三、訪談同意書	221
附錄四、訪談紀錄	223

表目錄

表 2-1-1 志願服務的組成要素·····	16
表 2-4-1 組織承諾之分類·····	37
表 3-2-1 受訪者基本資料及代碼·····	48
表 3-5-4 佛教慈濟基金會委員幹部組織分工職掌表·····	65

第一章 緒論

志工是什麼，說穿了也就是就是志願工作，證嚴法師說：「做志工最重要的特質就是「愛」與「願」，「愛」字拆開，就是「心放在感受之間」；「願」字拆開，則是「生命原來的那一扉頁」。有愛有願則不論處在順境或逆境，皆能自在；反之，若是缺乏這分志工精神，則生活中將處處充斥「礙」與「怨」。

在慈濟裡，這就是志工的表徵，而慈濟志工與其他志工不同之處在於哪裡？同樣都是志工，又有何差異，很多人都會這樣疑問著。當然沒有投入其中的人是不會明瞭的，為深入了解慈濟基金會與其他團體不同之處，所以著手研究，以探索其中不同之處。

第一節 研究動機與緣起

孟子說「人性本善」——一直以來都是這樣相信的，第一次知道慈濟這個慈善團體的名稱是在高中三年級，而真正的體認到慈濟志工的熱情則是在母親到大林慈濟醫院住院的哪段日子，每個慈濟的志工臉上都掛著慈善的笑容，到每個病房噓寒問暖。當時在想，為什麼這些人可以做到這般的境界「把每個人都當成自己的家人一樣看待」，這是何等的不容易，但是這群人卻樂此不疲。難道至就是所謂的志工嗎？

為什麼會有哪多的人願意奉獻自己的時間到慈濟當志工，是什麼原因造成的，是受到證嚴法師「無緣大慈、同體大悲」的感召還是另有目。而讓這樣的志工團體永續經營的原因為何，為何會有一大群人願意如此為他人犧牲奉獻，其原因為何？為此筆者決定究其因，尋其

果，找到一個合理的解答，方可了解箇中緣由。

志願服務存在於從古自今的中外社會，世界各國政府積極推展志願服務大概是從2001年「國際志工年」開始。在志願服務發展之初，社會上常以「義工」來稱呼自願從事工作，沒支領酬勞的人。我國在2001年1月20日通過「志願服務法」¹，將「志願服務」定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。並將「志工」定義為「對社會提出志願服務者」。故在志願服務法的依據下，從事志願服務工作者之名稱由「志工」逐步取代「義工」。所謂「志工」是指本著志願服務的精神（自願捐助制度），不計有形的報酬（有形的斬獲）而實際付出時間、財物、勞力和知能來協助他人者。

而社區志工組織成為現代社區中日益重要的社區團體。志工組織往往透過公益、慈善觀念的倡導及身體力行服務的提供，以改善社區民眾的生活品質，凝聚大眾的力量，使其對社區的貢獻與其存在的價值，逐漸受到肯定與鼓舞。慈濟的社區志工組織是一種具有非常強烈使命感的自發性組織，其成員又多為自願性的志工，因此社區志工組織在志工上的運用，是非常普遍的，其不僅迎合世界潮流，也是必然之趨勢。因此，慈濟基金會係如何讓志工願意長期持續服務？探討志工參與動機、組織承諾是一個重要的課題。

第二節 研究問題與目的

很多非營利組織在招募志工時，常常花費很多時間、經費去培養、訓練志工，但不見得每個志工都能長期持續服務。這不僅是訓練成本

¹總統令：《志願服務法》，民90.01.20

浪費，也不能累積服務經驗與提昇服務品質。

國內學者呂朝賢先生曾提出警訊，「僅以為想要志工，招募就有，志工招募後就能用，有志工自然就有生產力，有志工就一定對組織有正向的貢獻，那麼不僅無法充分運用志工人力，亦可能是組織陷入運作危機的開始。」由此可知志工不是只要公告招募就會有人願意加入，更重要的是志工並不是免費的勞工²。大林鎮的慈濟的社區志工也是如此，會加入慈濟志工的行列，是因為他們都有個共同的目標，而不是隨意加入。而宗教型志願服務者會加入的原因是來自於對宗教的信仰？還是為了祈求心靈的滿足？或是為了從中牟取利益？或是為了贖罪？或是因為受到證嚴法師感召？等相關問題都是值得我們去探討的。

根據相關研究文獻顯示，志工願意持續投入工作的因素是其動機與需求得到滿足，離隊之因素則為期望與實際感受有所差距，而宗教型志工持續服務的動力是信仰還是心靈的滿足或是為了得到救贖等，都是影響此類志工招募、持續服務所應考量的重要因素。志工多為滿懷服務熱忱、不計酬勞之人，故外在的獎勵實無法吸引志工長久留任，在精神上的關懷鼓勵與內心的滿足感才是關鍵因素，志願服務單位對志工之溝通與鼓勵，為培養志工對組織的認同感、歸屬感之要素，為維持其工作意願之主要方式。換言之，即是對於組織承諾與工作滿意的強調³。

因此志工參與組織的動機、工作滿意、組織承諾與是否持續服務是很重要的課題，也常因志願服務單位的不同而異，遂無法將單一組織的研究結果擴及到不同的組織；因此，需要更多相關的研究以補其不足。另外以往與志工持續服務有關的研究都以量化統計分析為多，此類研究皆偏重於志工背景因素之分析，對參與動機、工作滿意與組

²呂朝賢，〈對我國志願服務法的若干反思與建議〉，《臺大社會工作學刊》，第7期，民91，頁203-241。

³吳永安，〈志工參與動機與持續服務動力之研究—宜蘭縣榮欣志工團體個案分析〉，碩士論文，佛光大學公共事務學系，民96，頁65。

織承諾相關因素相對較少，為此針究非營利組織之社區志工的持續服務的因素做一探索性的質化研究，其能從中或的相關資訊，深入了解其不同之處，此為本研究的目的之一。

因此，本研究將以大林鎮慈濟社區志工為研究對象，探討社區志工持續服務之因素，進而了解社區志工願意繼續留任的原因，期能對其他之志工團體制定志工管理與運用策略有所助益，以利留住志工人材，及避免教育訓練資源的浪費，此為本研究目的之二。

根據前述動機與目的，本研究提出之問題如下：

- 一、探討大林鎮慈濟社區志工之參與動機、工作滿意度與組織承諾情形為何？
- 二、探討大林鎮慈濟社區志工之參與動機、工作滿意度與組織承諾對留任意願之影響為何？

第三節 研究架構

本研究主要針對宗教志願服務者之留任因素作一探討，包括參與動機、工作滿意、組織承諾及其衍生支流任意願，依上述三個因素推定留任之因果關係。

第四節 研究流程與章節安排

壹、研究流程

本研究係以大林鎮慈濟社區志工為主體，瞭解影響其志工留任之因素。其研究流程包含三個階段。

第一階段：研究主題及研究的方向，研究概念與研究大綱，復經過相關著作、期刊、論文及該中心內部檔案資料等文

獻之蒐集與探討，取得前人的啟發，作為本研究之基礎。

第二階段：進行質化深度訪談，瞭解志工加入原因與持續服務相關議題的看法。

第三階段：係在對所蒐集的資料作整理、歸納、詮釋、分析，以求得真相，並將訪談結果提出發現與建議，最後請口試委員們指導。

貳、章節安排

本研究共分為五章，章節安排如下：

第一章 緒論

本章節針對研究動機與緣起、研究問題與目的、研究架構及流程作一說明，已解釋研究由來，從題目個構思、問題的設定，並研討可行性後然後進行研究，以求真求實的態度進行訪談，深入了解慈濟人的共業與堅持，其來由為何？動力為何？持續力為何？等問題以做為研究理由的說明。

第二章 文獻探討

針對志願服務、參與動機工作滿意、持續服務及宗教志工相關研究等文獻資料作一彙整，從文獻中找出與研究題目有關之理論，以充實研究資料的完整性。

第三章 研究設計與實施

說明研究方法之設計、研究過程、資料蒐集之方法及信度與效度之檢驗情形，另外真就慈濟基金會組織概要作一簡要之概述，以說明慈濟基金會目前的運作模式與組織型態。

第四章 個案分析

本章節針對訪談內容部分個別以參與動機、工作滿意、組織承諾等項目，逐一分析與理論相關之處，以強化研究效度之強度。

第五章 結論與建議

本章節針對訪談內容及發現做歸納與說明，並針對研究機構及後續研究者提出微薄建議，期能對受訪機構及後續研究者有所助益。

第二章 文獻探討

從事志願服務的工作者就是以犧牲奉獻來為大眾服務，但是為何會有許多人願意成為志工，為他人服務呢？這一點就牽涉到志工的參與動機，也就是引發成為志工為民服務的誘因，或是驅策志工達到助人目的的推力。薛淑珍認為較可引用的相關理論有二：一是工作滿足理論 (Job Satisfaction Theory)；二是組織承諾理論 (Organization Commitment Theory)。⁴

本章旨在探討有關志願服務之參與動機、工作滿意度與組織承諾的理論及相關研究，並藉由文獻探討做為本研究探索影響文化志工留任因素之理論基礎。

第一節 志願服務之探討

壹、志願服務的定義與組成要素

一、志願服務的定義

志願服務為有組織、有目的、有方法的調整與增進個人對環境的適應，志願服務是那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利服務工作。包括對家庭、

⁴蘇景輝、薛淑珍，〈促進志工持續服務的組織運作參考架構〉。<http://www.vspc.org.tw/?g=node/441>，民 98，民 98.10.7

兒童福利、教育、心理衛生、休閒娛樂、社區發展及住宅與都市更新等方面之工作。英國志工中心年度調查報告曾指出：「志願服務工作是一種奉獻時間心力、不受報酬、以幫助他人解決困難，會對社會環境造成有義意、有目的的活動」⁵。

國內學者詹火生表示將志願服務工作區分為六種形式：⁶

- 1、直接的慈善服務，如協助清理社區環境、整理醫院病房等。
- 2、協助經營志願組織，如檔案管理、接聽電話等。
- 3、參與同病相憐式的自助團體，如戒酒協會、家庭扶助委員等。
- 4、金錢協助，如募集基金、捐贈金錢等。
- 5、公共服務。
- 6、壓力團體活動，如散發傳單等。

林勝義認為志願服務可說是結合人力及物力，依據助人及利他的觀念，利用餘時、餘力等的實際行動，而其過程是不求報酬，所形成的一種社會服務；此外，志願服務工作具有以下幾點特性：⁷

- 1、志願服務是基於個人、團體或組織熱忱，出於自動自發，採自由結合而成，且只盡義務而不計較實質上的報酬。
- 2、志願服務是一種時間的奉獻，透過個人意願和團體宗旨，使得志願服務得以在組織的目標規則下，達到服務人群的功能，也是一種人人均可參與、處處都可展開的工作。
- 3、志願服務工作本身也提供服務者個人成長學習與社交發展的過程，所以服務過程即是一種學習互動的過程。

⁵鄭讚源，「志願服務之法律環境」，網址：http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollaw.htm，民92，民98.12.27。

⁶詹火生，《社會政策要論》。台北：巨流，民76，頁133-135。

⁷林勝義，〈我國志願服務教育訓練之評鑑〉，《社區發展季刊》，第13期，民89，頁87。

美國全國社工人員協會：一群人為追求公共利益，本著自我意願與自由選擇結合而成的團體，稱之為志願團體；而參與此類團體的工作者稱為志願工作者（志工），它的範疇很廣，舉凡經濟、社會、教育、宗教甚至政治活動均可包含於其中。⁸

我國志願服務法第三條第一項將志願服務定義為：「民眾出於自由意志非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術時間等貢獻社會，不以獲報酬為目的，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」。⁹

曾華源表示志願性服務組織不是盲目的去提供服務，光是依靠有高度的社會公益理念和組織的使命，並不會使組織能永續經營和不斷成長。組織的負責人應該要具備經營管理之理念與能力，而這是大多數以實際執行服務工作有一些成效後，再逐漸開始發展的組織領導者所欠缺的。所以只是有動人的口號和熱情行動力，是無法持續提供社會大眾所期待的服務。組織管理者必要跳脫組織所有者和業務執行者的心態，而要學習如何做好組織發展的規劃者和推動者之角色，如此永續經營的可能性才會存在。¹⁰

賴兩陽歸納志願服務是一群志願奉獻自己時間與能力的人，不求物質上的回報，參與各種公益慈善工作的人員所提供服務，簡言之就是：「自發自願」、「利他行為」、「不計酬勞」、「餘暇奉獻」與敬業的表現。¹¹

⁸ 江明修，《第三部門經營策略與社會參與》。台北：智勝文化，民88，頁125

⁹ 志願服務法第三條第一項，內政部社會司網頁，網址：<http://www.moi.gov.tw/dsa/>，民98.12.20。

¹⁰ 曾華源，志願服務團隊的經營管理，網址：

http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollow.htm，民94，民98.12.27，

¹¹ 賴兩陽，〈志願服務的資源結合與運用〉，網址：

國內對志願服務的定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能，及增進社會公益所為之各項義務性質的服務工作」；志願服務工作手冊亦有「志願服務是義務為社會福利付出之總稱；是出於志願的也本著互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務」。¹²

社會工作辭典：志願服務是個人本於濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務。¹³

雖然對社會服務的定義與詮釋有許多說法，但是仍遺漏或解釋不周之處，這點可由呂朝賢先生的研究發現「現今志願服務法對志願服務所下的定義，仍是屬於傳統式的定義，對於一些較新式的志工類屬諸如：企業志工、家庭志工與津貼志工等，仍無法全面的涵蓋，因此其認為不宜採用現今法定之志願服務定義，宜將志願服務的定義放寬，以利掌握目前台灣志願服務之發展現況與所面臨的問題。」¹⁴

目前國內有愈來愈多的志工加入志願服務工作，所提供服務的範圍也隨著經濟與社會的發展而變的更為多元，如社會安全、教育文化、宗教慈善、醫療衛生、生態環保、司法服務、權益維護、交通服務、社區服務等，都可看見志工參與其中，改善社會

http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollaw.htm，民94，民98.12.28。

¹² 林勝義，《服務學習指導手冊》。台北：行政院青年輔導委員會，民90，頁23。

¹³ 蔡漢賢，《社會工作辭典》。台北：內政部社區發展雜誌社，民89，頁210。

¹⁴ 同註2。

風氣、增進生活品質有非常重大的貢獻。¹⁵

綜上所言，志願服務係「個人秉持著內心自由的意願參加，其在時間、物力、財力及本身健康狀況容許下，利用空檔或休閒時間，貢獻自己的才能、時間、勞務、金錢、精力透過服務大眾來參與這項活動，且不具金錢的收益，而係以個人或團體積極參與社區或社會公益性的服務工作，進而為社會盡一份心力為。

因此當今志工已成為為不可欠缺的社會資源，其不僅可提供大量之人力，亦可貢獻其才能，遂愈來愈多組織把志工視為機構的資產。對這些組織來說，志工人力資源成為其現金之外最重要的資源之一，而志工的增加也就等同於機構資產的增加¹⁶。近年來志工投入投入社會服務工作的時間越來越多，其在社會上佔有的人力資源成本已無法估算，若組織能有效讓志工有留任之意願與增加其工作的熱誠，在成本與效率上便會產生極佳的效果。

本研究所稱之志工係指慈濟社區志工而言，這群人皆出於自願，利用自己工作之餘的時間，付出精力、知識，無酬參與有關慈濟基金會所舉辦之各項志願服務工作之志工。本研究對象大林鎮慈濟社區志工，其皆為慈濟基金會之會眾，另經慈濟基金會創辦人證嚴法師授證後，女性會眾稱為委員、男性會眾稱為慈誠，其皆為大林鎮之慈濟社區志工。

貳、志願服務的特質

志願服務隨著社會變遷及民主社會所需，其內涵已逐漸包含

¹⁵ 同註5，頁18

¹⁶ 張月芬，〈家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究〉，碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，民92，頁78。

吳嘉玲，〈非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例〉，碩士論文，國立中央大學人力資源管理研究所，民95，頁45。

參與責任。曾華源、郭靜晃表示近代志願服務內涵已經被詮釋是一種本著自由意志、發自己願、一種選擇性不被強迫的服務工作，志願服務工作者基於對社會的積極關懷，期待藉由實際行動的參與提供服務，以實踐自我理想與責任，推展民間機構與團體的服務工作，並協助政府因應社會問題與需求。¹⁷

賴兩陽表示志願服務有以下特質：¹⁸

- 1、出於個人自由參與的意願，非強迫行為。
- 2、出於個人助人的動機，非謀求自己私利。
- 3、是無報酬的奉獻，非有固定的薪資。
- 4、是餘暇的服務，非全部時間的佔有。
- 5、是敬業表現，非玩樂的性質。

綜上所述志願服務的五種特質，我們可以了解到志願服務是自願參與，藉由從事公益活動，透過志願服務機構的帶領，以利用工作之餘有規模的完成各種志願服務以滿足本身心理需求。

參、志工定義、角色及其功能

一、志工的定義

依我國現行志願服務法第三條第一項第二款之定義：志願服務者（簡稱「志工」），為對社會提出志願服務者。

張英陣認為「所謂志工是指那些本著自願服務的精神（Volunteerism），不計有形的報酬（tangible gain）而實際付出時間、財務、勞力和知能來協助他人者」。他進一步提及「此定義包含四個重要的志願服務價值：不計物質報酬、追求公共利

¹⁷曾華源、郭靜晃，《設置地方志工中心可行性之研究》。台北：行政院青輔會，民90，頁67。

¹⁸賴兩陽，《志願服務基礎訓練教材》。台北：內政部，民91，頁87。

益、尊重自由意志及社會參與」。¹⁹

陳金貴認為「志工」(volunteers)是「volition」(意志力)的字根概念，換言之，從事的是一種非強迫性的幫助活動，也就是因自由意志而行事的志願工作者。²⁰

林萬億如果從志願服務的屬性特徵來看，那麼，對於這樣一群強調自願的(willingly)、不支薪的(without payment)以及未被強迫的(without being forced)而提供服務的人群，顯然，稱呼他們為志工是比較貼切且符合不求回報的本意。²¹

二、志工的角色

志工在機構中扮演何種角色？國內、外的學者看法如下：

Davidson 和 Rama (1993) 將志願服務者就實務上所做的事情分為直接服務、行政支持、倡導和政策制訂。²²

Jacobson (1993) 就志願服務者在不同組織中所扮演的角色，歸納為直接服務角色、間接服務角色、行政管理角色、政策制定角色和倡導角色。²³

Kumamoto and Cronin 則以組織團體所賦予之功能，把志願工作者的角色分成下列三種：(一) 治理的志工；(二) 服務的志工；(三) 維護的志工。²⁴

¹⁹ 張陣英，《志願服務基礎訓練基本教材》。台北：內政部，民 91，頁 69。

²⁰ 陳金貴，《美國非營利事業組織人力資源管理》。瑞興書局，民 83，頁 106。

²¹ 林萬億，《現行公務機關義工人力運用情形之探討》，行政院研考會，民 89。

²² 張志榮，〈醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究-以高雄地區醫學中心為例〉，碩士論文，國立屏東教育大學社會發展學系，民 96，頁 97。

²³ 劉士豪，〈非營利組織志工靈性與組織承諾關係之研究〉，碩士論文，銘傳大學管理研究所，民 94，頁 46。

²⁴ 張瓊珀，〈志工管理-以烏日鄉仁德社區為例〉，碩士論文，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班，

中華志願服務推廣中心執行長陳武雄則更進一步的將志工應扮演的角色區分為十一種，亦即對服務對象而言，志工應扮演的角色為：關懷者、支持者、建言者、行動者。對服務機構而言，志工應扮演的角色為：輔助者、媒合者、轉介者、開拓者。對整體社會而言，志工應扮演的角色為：社會建設的參與者、社會改革的催化者與社會教育的示範者。²⁵

綜合國外學者看法，國內學者提出志願服務者的角色分為六種，如下表 2-1-1²⁶。

表 2-1-1 志願服務者的角色

志願服務者類型	志願服務者角色內容
直接服務的角色	直接與服務對象接觸，提供必要的服務。
間接服務的角色	透過間接途徑提供服務，如籌募基金、刊務編輯。
行政庶務的角色	擔任一般行政庶務工作，如整理檔案資料、協助隊務推行等。
決策諮詢的角色	依據服務經驗與特殊觀點見解，提供具建設性的批評與建議。
社會倡導的角色	為案主的服務需要與權益，針對與本身服務有關的問題與不公，進行議題的提倡、遊行活動，以尋求社會關注與改善。

民 96，頁 69。

²⁵陳武雄，《志願服務理念與實務》。台北：中華民國志願服務協會，民 90，頁 113-116。

²⁶同註 23，頁 23-24。

管理的角色	擔任組織招募、訓練、督導和評估的工作，而高級行政管理的志工則常負責溝通、傳達、協調組織與服務對象間的意見需求。
-------	---

資料來源：曾華源、曾騰光。研究者整理。

由上表可知，志工角色的劃分與定位，與志工願意且能夠擔任之工作性質有相當程度的關係，而服務工作之內容與項目，則是志工角色區分的最重要的依據標準。志願服務者在服務單位中能做那些事，扮演何種角色，現今社會中，志願服務機構不再侷限於提供消極性服務，志願服務者的背景與能力越多元化，在機構中所能做的事情越多。

三、志願服務的功能

陳武雄認為志願服務應有下列積極的功能：²⁷

1、具有彌補政府業務的輔助性

公部門所負責的業務包羅萬象，若全由政府負擔，恐怕顯得疲於應付，因此如果能夠透過政策的指引與機構之間的協調，策動熱心公益的民間團體或社會人士來應，必能補不足而收輔助之功效。

2、具有擴大服務範疇的實用性

志願服務人員散佈在社會各階層，分工甚細，志願服務的影響作用已漸由福利而乃擴展到環保、交通、文化、醫療等層面。

3、具有科際整合的學術性

志願工作的響應者必是形形色色，無所不包；因每人不同的背景與專長，服務過程必定是集思廣益，共同致力於一項服

²⁷陳武雄，〈如何激勵民眾參與，擴大志願服務範疇〉，《迎向二十一世紀志願服務會議實錄》。台北：中華民國志願服務協會，民85。

務的開展，大家溝通不同的意見與觀點，進而達成共識，融己見為整體，必是最為成功的科際整合。

4、具有均衡社會供需的效益性

由供需的觀點，志願服務是使欲服務社會的人士能夠貢獻有處；而使真正需要幫助之人能夠呼援有門，讓施與受相互呼應。

5、具有彌補政府業務的輔助性

公部門所負責的業務包羅萬象，若全由政府負擔，恐怕顯得疲於應付，因此如果能夠透過政策的指引與機構之間的協調，策動熱心公益的民間團體或社會人士來應，必能補不足而收輔助之功效。

6、具有擴大服務範疇的實用性

志願服務人員散佈在社會各階層，分工甚細，志願服務的影響作用已漸由福利而乃擴展到環保、交通、文化、醫療等層面。

7、具有融.科際整合的學術性

志願工作的響應者必是形形色色，無所不包；因每人不同的背景與專長，服務過程必定是集思廣益，共同致力於一項服務的開展，大家溝通不同的意見與觀點，進而達成共識，融己見為整體，必是最為成功的科際整合。

8、具有均衡社會供需的效益性

由供需的觀點，志願服務是使欲服務社會的人士能夠貢獻有處；而使真正需要幫助之人能夠呼援有門，讓施與受相互呼應。

曾華源歸納志願服務組織的社會功能如下：²⁸

²⁸曾華源，〈對我國擴大志願服務途徑設置志工中心的建議〉，《社區發展季刊》，第13期，民93，頁59-75。

1、開拓創新的角色功能

志願服務部門與大眾需求之脈動較為緊密，藉由組織中多樣化人才發展出因應社會需求之策略，因此志願服務組織具有彈性、自發功能性和民主代表性。

2、改革倡導的角色功能

志願部門從社會各層面的參與和實踐中，洞察社會脈絡，並運用其服務經驗進行游說、輿論、改革，建立新的秩序。

3、價值維護的角色功能

志願服務部門提供民眾關懷社會的管道，也透過組織實際的運作培育社會菁英與未來領袖，觸發大眾人格提升與生活範疇。因此，志願服務部門有助於民主社會理念與各種正面價值觀的維護。

4、服務提供的角色維護

志願服務組織的多種類、多樣化的服務輸送，彌補了政府在資源分配上的限制，而無法充分實踐其保障福利功能的缺憾。相對地，社會大眾也有更廣泛的選擇機會。

綜合上述志願服務的功能，可將其簡單歸結為兩個部分說明：從服務性來看其一為「工具性功能」，志願服務達到支援、補充、服務的功能，對於政府公部門推行政策之力有為未逮之處，可藉由志願服務的力量加以支援，並且補充專業人力的不足，對於民眾進行直接與間接的服務與幫助；其二為「價值性功能」，志願服務有維護、倡導與改革的功能，成為社會關懷的管道，培養民眾民主、奉獻之情操，凝聚社會共識、倡導正向的價值觀念，並從社會各層面的參與和實踐洞察社會脈絡，提供社會改進的參考；從志願服務者本身來看，可減少社會疏離感，同時得到心理的成就以及自我信心，使個人在服務的過程中，達到終

身學習的目的。

肆、志願服務之類型

一、依據行政院青年輔導委員會調查統計，公部門運用志願服務人力之範圍，可分為下列九類：²⁹

- (一) 社會服務類：如各類型社會福利機構、醫院、志工老人服務、傷殘盲聾、身心障礙者、原住民、愛滋病患、創世基金會植物人、不幸婦女服務、安養院、心理保健服務、青少年服務志工等。
- (二) 公共安全類：如警察單位、消防單位、緊急救難、紅十字會、全國搜救總隊、民防單位、法院觀護人等。
- (三) 文化教育類：如圖書館、美術館、博物館、動物園、植物園、學校愛心媽媽、學習指導志工、社教館文化志工、文獻志工、古蹟導覽志工、解說志工、社區文史工作室志工等。
- (四) 企業志工服務類：企業公司自行組織志工團，或要求員工參與志工服務、建立企業公益服務形象，履行社會公益服務，培養員工對企業之向心力等。
- (五) 海外服務類：運用替代役或志願服務人力，遠赴第三世界國家，協助居民改善生活、增加收入、發放救濟品、擔任教師、協助生產和經營、改善農漁牧狀況、進行醫療救護或人道關懷等。
- (六) 環保及保育類：如生態保育志工、道路行道樹景觀認養志工或相關環保志工、河川、海洋、森林、濕地等保育工作等。
- (七) 觀光旅遊類：如公園導覽解說。
- (八) 勞工類：如勞工志願服務團體。
- (九) 其他類：依基金會性質招募之志工、醫院護理諮詢服務志工、

²⁹王陳雪霞，〈深度休閒文化志工學習經驗之研究〉，碩士論文。國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所，民98，頁19-21。

聯合勸募志工、宗教或慈善團體志工、律師或會計師提供法律稅務問題義務諮詢志工。

二、依據內政部「中華民國臺閩地區國民生活狀況調查報告」將志願服務活動分16類：社會福利服務、環保及社會服務、教育服務、醫療衛生保健服務、文化休閒體育服務、諮詢性及輔導性服務、消防急救服務、交通服務、科學服務、合作發展、經濟研究服務、志工人力之開發、聯合活動之提升、其他等。³⁰

三、以台灣地區而言，大致可將公益型非營利組織區分為以下七類型：1.學術性團體與學術研究基金。2.私立學校：包括各級學校。3.財團法人醫院及醫療衛生團體。4.宗教團體：含宗教社團、財團法人寺廟、教堂和未登記財團法人之寺廟、教堂。5.社會福利與慈善團體及基金會。6.公益團體及基金會：含文教、體育、國際交流、經濟業務等組織。7.配合政府政策而成立的社團及財團法人³¹。

綜合上述國內外學者、專家等對志願服務及志工的定義，可見志願服務事出於本身之意願，利用工作閒暇之餘，參加志願服務的機構，為社會或大眾提供服務且不求任何報酬的服務工作。

第二節 參與動機之定義及理論

每個人從事每件活動時都會有他的動機存在，就像運動員不斷的

³⁰朱美珍，《九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查》。台北：行政院青輔會委託世新大學，民90，頁4。

³¹江明修，《第三部門經營策略與社會參與》。台北：智勝文化，民88，頁97。

接受訓練，就是為了在運動會上奪冠；軍人每天不斷了磨練戰技就是為了保護國家；而志願服務工作者的動機又為何呢，是為了使自己的內心得到滿足還是想要得到家人或社會大眾個肯定或是想從中獲得經驗，增加自己的能力等等，在獲得證實前，我們可以從下列各項文獻中，尋找其答案。

壹、動機的定義

動機（motivation）一詞，有激勵、幹勁、推動之意。動機乃是行為及發生的動力，是人類一切活力的驅動力，人類的動機很複雜，無法以單項來解釋，而是有許多的相關因素連結構成，動機的背後牽涉到個人的成長過程、經驗累積、需求滿足、目前狀況..等，是由一連串事件形成，任何一種行為的背後都可能蘊藏著不同的動機，我們若能瞭解志工從事志願服務的動機，並且適時對其動機有所回饋，當志工覺得其需求獲得相對回應，其行為得到加強可能較願意繼續從事志願服務。³²

動機也可說是一種內在的需要，這種需要常呈現一種緊張的狀態，驅使人類向環境中有關的刺激或目標，發生有效的動力，一直到需要滿足為止，緊張狀態才能獲得解除，活動才會停止。在一般的書籍與研究中，常定義為「動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並導使該一活動朝向某一目標的內在歷程³³」由此定義可看出動機是在引導個體行動及其達到目標的過程中一個必要的潛在因素。所以，動機也可以說是學者對個體行為的原因及其表現方式進行推理的一種解釋。

³²張英陣，〈激勵措施與志願服務的持續〉，《社區發展季刊》，第78期，民86，頁54-64。

³³廖宮鳳，〈婦女志工服務學習經驗之研究〉，碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，民92，頁14。

張春興認為動機是引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的內在作用。³⁴

吳靜吉等表示「動機是激起、引導及維持生理與心理活動歷程的動力」。³⁵

彭懷真等所編譯的社會學辭典在名詞定義中，指出「動機是個體從事具目標導向之行為的任何激勵」。³⁶

貳、志工參與動機理論

參與的動機隨著情境之不同，可細分為參與的動機及持續參與的動機兩類：(一)參與的動機：指初次參與者參加組織的動機。(二)持續參與的動機：指當參與者帶著參與的動機進入組織後，隨著組織一起成長而逐漸習得組織中的價值、限制、規範及特色，這些經驗及觀察促使參與者的動機改變，此一動機謂之。³⁷故本研究之志工參與動機包括初次與持續參與的動機。

國內學者孫本初（2000）歸納國內外志工參與志願服務的動機及原因，提出七項動機理論的基礎：³⁸

一、期望理論

指一個人基於對將來可能獲得之報酬的期望下所產生的行為。對志願服務人員而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所習得的專業知識與技能，這些可以作為將來從事其他受薪工作之準備（Duncombe，1986）。通

³⁴張春興，《教育心理學》。台北：東華，民82，頁250。

³⁵吳靜吉，《心理學》。台北：空中大學，民75。

³⁶彭懷真等譯，《社會學辭典》。臺北市：五南，民80。

³⁷楊宏志，〈國家森林志願服務制度之推展〉，《台灣林業》，第25期，民88，頁33-42。

³⁸孫本初，《公共管理》。台北：智勝，民89，頁271-273。

常志願服務人員的期望與實際所從事的工作間之差距愈小時，其流動率也會愈小。

二、交換理論

認為個人行為是利益取向的，這種利益可以是物質、金錢或精神的利益，當其獲得大於付出時，人們即會採取行動。所以是從成本效益的觀點，就個人行為的付出與獲得之間的比率，作為衡量其是否付出的標準。若基於此理論，一個機關能否吸引足夠的志願服務人員投入這個行列，與其是否能提供相當之回報予志願服務人員，兩者之間呈現正相關。

三、人力資本理論

Becker 對此理論的解釋為：「藉增進資源以影響人們未來金錢或物質收入的活動」（謝秀芬，1992）。運用投資的概念來強調付出與收穫之間的關係，就志願服務人員而言，付出服務的同時，也可經由機關所提供的訓練機會，獲得專業、半專業的知識與技巧，因而提高其人力資本的投資。

四、社會參與理論

社會參與的方式有許多種，而志願服務工作則是最普遍的方法，藉參與志願服務工作的過程，可以滿足社會參與及實現社會責任。

五、需求滿足理論

依 Abraham H. Maslow 的需求層級理論，人類的需求包括生理需求與心理需求，參與志願服務的人員通常在尋求自我實現、自我成長之滿足，亦即為心理需求的滿足。

六、利他主義理論

長久以來，利他思想被認為是人們參與志願服務工作的主要理由。所謂利他即是從別人所獲得的滿足之中，得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務行為的

主要動機。

七、社會化理論

社會化涵概人生各個階段的學習，包括正式或非正式、計畫或非計畫的過程。一般而言，社會化使某些價值觀、信仰與態度內化為個人思想行為的一部分。當人們認為參與志願服務工作是個人的責任及人生的角色之一時，參與即成為一種自然而然的行為，西方社會志願服務的普及，社會化也是原因之一。

綜上所述，國內外志工參與動機理論不外乎以「利他主義」、「利己主義」、「期望理論」、「需要層級理論」與「社會化理論」為基礎，亦說明志工參與志願服務組織的基本動機因素，也証實志工參與服務除了利他動機之外，利己、地區、期望等動機也是相當重要的，研究者希望這些動機理論有助於建構本論文之研究與發展。

參、志工參與動機類刑

志工參與的類別經整理上述各項理論其結果如下：

李鍾元對志願服務者參與志願服務的動機分為三大類型：³⁹

- (一) 內在取向(inter-oriented)或自我導向(self-directed)：以個人的感覺、個人判斷、個人價值觀來決定是否參與志願服務。
- (二) 他人取向(other-oriented)或他人導向(other-directed)：他人取向者的決定因素來自人際關係或者團體成員的壓力，影響因素有家庭、團體、朋友、重要他人的影響，這類志工的參與動機建立在人際關係之上以及個人所屬團體的認同與規範之下。

³⁹ 李鍾元，《我國文化義工制度之詳估與展望》。台北：行政院，民 88，頁 5-10。

(三) 情境取向 (situation oriented) 或情境導向 (situation-directed): 情境取向者的動力因素來自其所處的社會情境、服務參與情境、個人參與之間的可及性

嚴幸文的研究：認為醫院志願人員參與動機為1.自我成長與發展；2.積陰德：認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做；3.社會責任：希望因為學校義務工作使學生得到照顧，提升教育品質；4.反應他人期望：由於家人獲得朋友的鼓勵而參與；5.追求社會認可：希望被他人欣賞以及尊重。⁴⁰

行政院主計處的統計研究也指出參與的動機依次為：1.行善助人36.52%；2.宗教信仰22.64%；3.結交朋友12.09%；4.學習新知與技能7.93%；5.可發揮所長6.78%；6.受朋友影響6.01%；7.受團體宣導之影響5.66%；8.打發時間1.52%(轉引自陳金貴，2002)。由以上可知志工服務的動機相當多元，有心靈成長層面，有社會認同層面，有情感訴求層面。⁴¹

Fischer 和 Schaffer綜合各理論與研究，得出八種志工參與重要動機如下：⁴²

- (一) 利他動機：1.幫助他人。2.社會責任。3.做好事。
- (二) 社會關係動機：1.遇到人群。2.交朋友。3.獲得友誼
- (三) 個人成長動機：1.學習。2.個人成長。
- (四) 自我動機：為滿足自我需求，如整合內在衝突及獲得證明。
- (五) 空閒時間動機：因為志工是一種自由時間參與活動的方

⁴⁰ 嚴幸文。〈醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究〉，碩士論文，東海大學社會工作研究所，民82，頁57。

⁴¹ 行政院主計處網頁，<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>，民98，民98.12.13。

⁴² 王良泰，〈服務志工留任因素之研究-以國立科學博物館為例〉，碩士論文，逢甲大學公共政策所，民92，頁53。

式。

- (六) 多重動機：擔任志工傾向多重理由。也許時過境遷會改變，持續留任也可能會轉變成其他的理由。
- (七) 意識型態動機：1.擔任義工會因特殊情形、意識型態或價值等因素。2.目的性動機包括利他性動機。
- (八) 物質/報酬動機：包括自我、家庭利益部分都是可接受的；地位/報酬動機：想要獲得專業知識、技術、契約或承諾是學生或在職之成人多數的動機。

林勝義與洪慶峰的研究指出，社教機構之義工參與動機主要依序是一充實精神生活、回饋社會與結交朋友，且在動機上因性別、年齡、職業、宗教信仰、婚姻狀況、教育程度擔任義工之經驗差異而有別。例如：男性以回饋社會的動機為高，而女性則以充實生活之比重為高。⁴³

林萬億的研究結果亦顯示，參與公部門之志願服務者參與動機分別為：服務他人、獲得社會經歷、回饋社會、自我成長等四項。⁴⁴

曾華源與曾騰光歸納國內外實證研究為七類1.學習和自我的成長2.可以增進和擴大人際關係3.個人對社會的責任，可以改善社會4.充實生活5.受到社區、重要他人的影響6.做善事、積陰德7.對個人有幫助；以Rainman & Lippitt的分類屬性歸納國內實證研究歸納為三類：1.自我取向：個人成長、獲得社會經歷、充實生活、成就感、積陰德2.人際取向：接觸人群、結交朋友、親友都是志工3.情境取向：回饋社會、服務他人、社會責任。⁴⁵

⁴³ 林勝義、洪慶峰，《建立社教機構義工制度之研究》。台北：教育部社會教育司，民89，頁79-80。

⁴⁴ 林萬億，《現行公務機關志工人力運用情形之探討》。台北：行政院研考會，民82。

⁴⁵ 同註23，頁210-214

綜合上述，可以了解志願工作者並非直接針對實質好處或接受他人的命令而行動，他是本著個人的自由意願，及對社會負責任的態度，以奉獻自己的時間、精力、專長、知識等，主動參與社會活動及服務提供，而非以對金錢利益的關心為主要參與目的。因此志願服務是社會發展的一個重要影響力，因為公民的投入服務，也積極帶動社會的參與，給社會更多的助益。

綜合上述志工參與動機的定義、理論與志工的參與動機類型及各學者等研究發現，本研究定義參與動機是指志工的初次參與動機與持續參與動機及在志願服務的過程中，奉獻出自己的時間、體力等等，所獲得物質或情感上的回饋。本研究對象大林鎮慈濟社區志工參與志願服務可區分為以下五種動機傾向及因素如下：

- (一) 初始參與動機:1.好奇心 2.認同證嚴法師的理念 3.內心的感動
- (二) 利己的動機:1.自我成長、自我實現 2.意念轉換 3.救贖心理。
- (三) 利他的動機：1.幫助他人 2.回饋社會 3.彌補政府之不足。
- (四) 情境取向的動機：1.地緣因素 2.生涯規劃 3.充實精神生活 4.宗教信仰 5.上一代的傳承
- (五) 社會關係動機：1.結交不同領域的朋友 2.與人互動更好 3.啟發更多人的善念。

第三節 工作滿足之定義及理論

工作滿足感應該是在工作中得到成就而感到滿足，但在志願服務

者中，其所想得到的滿足感又是為何，是心靈的滿足，還是成就感，或者是其他的，在本章節中將探討工作滿足的定義，並就志願工作者的工作滿足加以探討。

壹、工作滿足的定義

工作滿足可以視為對工作本身、工作環境或者此兩者組合的一種態度或情緒反應。員工工作滿足感高，通常會導致較佳的效果，例如更能主動配合組織目標、對工作本身有興趣、更努力工作等。因此組織應創造出有利於員工工作滿足的情境，以引發員工產生有利達成目標及績效。⁴⁶

二十世紀初以泰勒（F. W. Taylor）為代表人物的科學管理學派（Scientific management theory），提倡用科學管理的理論與方法來研究工作組織中人的行為，認為制度的訂定、金錢的鼓勵、物質條件的改善，即「命令」與「控制」才是提高工作效率的不二法門。到了1930年代以梅堯（E. Mayo）為首所進行的霍桑實驗計畫，其研究結果推翻了過去科學管理所認定的主張，發現應考慮工作者的情緒與意願，維持其社會及心理因素的滿足，如「尊重」及「團體意識」等才能產生激勵的作用，增加工作效能。⁴⁷

張春興的定義：係指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。⁴⁸

貳、工作滿足理論

⁴⁶劉秋梅，〈高雄港務局組織變革中員工工作態度之研究〉，碩士論文，國立中山大學企業管理學系研究所，民91，頁87。

⁴⁷張潤書，〈行政學〉。台北：三民，民90，頁38-40、62-65。

陳志璋審閱 洪盛斐、郭寶蓮、陳孟豪譯《行政學—公部門之管理》。台北：三民，民85，頁37-41、420-421

⁴⁸張春興，〈心理學〉，台北，東華，民82。

工作滿足理論主要在說明組織中的員工如果在工作中能獲得滿足感，則員工會更投入工作之中。工作滿足理論有多種理論，包括 A. Maslow 的需要層級理論(Need Hierarchy Theory)、B. Alderfer 的 ERG 理論、C. Herzberg 的雙因子理論(Two-Factors Theory)、D. McClland 的三種需要理論(Three-Needs Theory)。⁴⁹

Maslow 需要層級理論的重點有三：

- 一、人類的需要可以分成生理的需要、安全的需要、社會的需要、自尊的需要，以及自我實現的需要等五類。
- 二、這些需要有其優先順序，低層次的需要須先獲得滿足，當某一層次的需要獲得大致的滿足後，下一個層次的需要就變成主要的激勵力量。雖然理論上沒有哪一種需要可以得到完全的滿足，但是某個需要若獲得大致的滿足後，便不再具有激勵作用。
- 三、低層次的需要雖然較優先，但容易滿足；而高層次的需要雖然不那麼優先，但卻較不容易滿足。

Alderfer 的 ERG 理論是將 Maslow 的需要層級理論中的五個需要層級合併成三個層級(Alderfer 1972)：存在需要(Existen Needs)、關係需要(Relatedness Needs)與成長需要(Growth Needs)。

McClland 的三種需要理論，重點在於人們的某些需要是後天學習而產生的，主要有三種：

- 一、成就需要(Need foR Achievement)：具有成就需要的人會企圖去超越 別人，並要求達到某些標準，對於追求成功有很大的趨力。
- 二、權力需要(Need for Power)：權力需要是指對能夠影響他人之能

⁴⁹ 吳瓊恩，《行政學》。台北：三民，民89，頁501-508。
林鍾沂，《行政學》。台北：三民，民84，頁244-258。

力的需要。

三、歸屬需要(Need for Affiliation)：歸屬需要是指追求友善及親密的人際關係之欲望，也是一種讓別人喜歡和接受的欲望。

期望理論 (Expectancy theory) 主要由弗羅姆 (Vroom,1964) 所倡導，認為個人的行為係出於有意識的選擇，因為有預期產生受激勵的機會，才決定是否要努力地去達成目標。該理論立基於三個概念：

- (一) 期望 (expectancy)：是個人相信努力所導致結果的預期認知，期望的高低與需求的滿足有密切關係，即相信工作越努力則績效越高，相對報酬也越多，或是認為即使努力結果也不會理想，則對工作也不會有所期望。
- (二) 期望值 (valence)：是指一個人對於付出努力達成工作目標後所獲得之報酬的情感反應，由於個人對於誘因，如加薪、昇遷、成就感等偏好不同，因此對於期望值的差異也不同，因人而異。
- (三) 媒介 (instrumentality)：是指個人對工作績效和報酬之間的認知關係，即工作績效是否和報酬的價值成等比關係，如符合正面價值則會有相當的激勵效果。

期望理論的重點主要在強調不同的個人有不同的慾望、需要與目標，個人對於目標的期望程度，將決定它付出努力的多少，若組織中所提供的報酬與員工需求的報酬接近一致時，此時會達到員工心理最大的滿足程度。對於志工來說，管理者應考慮到志工對於能否達成任務要求的可能性，同時也需瞭解不同志工的需求是否符合個別期望，及其得到之回報是否得當，使志工在組織中能產生激勵作用，維持高昂的士氣。

參、工作滿足相關研究的層面及內容

針對國內研究志工參與志願服務主要影響之因素，茲將工作滿意度相關層面分類整理如後。本研究，僅選取其中自我成長、福利與關懷、人際關係、組織氣氛等四層面，作為本研究工作滿意度研究問項的主要層面，茲將其相關概念分述如下。

一、自我成長

通常志願服務是本著自己所學知能，以自己之所長，彌補服務對象之不足。如果志工對於服務所需知識或技巧有所不足，則應參加在職訓練，充實自己的服務能力。因而台灣未來的志願服務，將鼓勵志工從服務中學習，也從學習中不斷成長⁵⁰。參與志願服務的過程中，志工除了充分發揮自身能力外，亦可能發現內在的潛能，因此可視為一段學習與充實自我的成長歷程，不論內在外在都能有長足的收穫。曾士雄將自我成長列為工作滿意度之相關研究層面，而在郭淑卿（2006）之研究結果中發現高雄市圖書館志工自我成長之工作滿意度為最高，綜合上述相關文獻參考，選取自我成長作為本研究工作滿意度之相關研究層面。

二、福利與關懷

福利與關懷包含了多元化的志工激勵措施，其中有正式的激勵方式與非正式的激勵方式。在外國，常見的正式激勵方式，包括：舉辦餐會、茶會、平時的餐會、國際志工日慶典、機構的年度大會、聯誼餐會、平時的茶點時間（張英陣，1997）；非正式的激勵方式可歸納成：關心志工的生活、提供適當的空間、器重志工的專長、關心志工的成長、體念志工的家人（林勝義，2006）。如何適當運用兩種激勵方式對志工產生正向的作用，並增進志工持續服務的意願在志工管理團隊中是相當重要的課題。曾士雄

⁵⁰ 同註 48。

(2001) 將福利與關懷列為工作滿意度之相關研究層面，綜合上述相關文獻參考，選取自我成長作為本研究工作滿意度之相關研究層面。

三、人際關係

從事志願服務，直接接觸的就是需要幫助的人以及一起工作的志工夥伴，在服務的過程中，需要透過對話、溝通、了解他人需求，才能提供最佳的服務效益，因此就要學習許多增進人際關係的技巧，以改善與他人相處的各種問題，而服務的對象與夥伴來自各行各業，對於擴大自身人際網絡、多方取得可運用的社會支持資源皆有一定的助益。曾士雄(2001)將人際關係列為工作滿意度之相關研究層面，上述相關文獻參考，選取人際關係作為本研究工作滿意度之相關研究層面。

四、組織氣氛

組織氣氛為志工服務單位的相關因素，如督導型態、工作環境氛圍、歸屬感、機構福利等滿意度層面，就志願服務單位而言，代表了提供完善的福利制度、良好的團隊氛圍以及重視志工制度與支持的滿足(徐俊賢，2005)。曾士雄將組織氣氛列為工作滿意度之相關研究層面，而吳許暄(2007)的研究結果發現自然中心退休志工之組織氣氛越強則志工持續服務的意願也越高，上述相關文獻參考，選取組織氣氛作為本研究工作滿意度之相關研究層面。

肆、工作滿足相關研究發現

徐俊賢對博物館志工研究發現工作滿足的因素大致可以分為以下四種類型：⁵¹

一、組織氣候取向：指志工服務單位的相關因素，如督導型態、工作

⁵¹ 徐俊賢，〈博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以臺北市立天文科學教育館為例〉，碩士論文，國立臺南藝術大學博物館學研究所，民94，頁98。

環境氛圍、歸屬感、機構福利等。

二、工作構成取向：從工作本身的特性與回饋中獲得，如工作富多變性、挑戰性、自主性、專業性等。

三、自我成長取向：與個人內在的期許和感覺有關，如自我尊重、成就感、才能發揮、增進知識技術等。

四、他人肯定取向：與外在的評價因素有關，如家人朋友的支持、受服務機構、對象或社會大眾的肯定等。

心理學家洛克將過去的相關研究歸納出下列七項導致工作滿足的因素：1、工作是有挑戰性的；2、工作是有趣且有意義的；3、工作是不費力的；4、公平的報償；5、工作環境安全舒適；6、享有高度的自尊；7、合得來的工作夥伴。前三項與工作本身有關，而後四項與工作環境有關。⁵²

顏憲文對學校志工的研究發現自我成長與生涯規劃、人際關係、家庭認同與支持、工作環境與整體工作滿意程度上，都顯示具有良好的滿意程度。其中以「自我成長與生涯規劃」試題之平均得分最高，亦即此向度的工作滿意最高，在一致性方面，則以「人際關係」最為一致。⁵³

黃春長對志工的研究，發現影響工作滿足之因素有：同工關係、專業進修情形、工作負荷量、性別、津貼有無、專業訓練有無等。⁵⁴

黃永明針對大學志工做的研究，發現影響大學志工工作滿足的

⁵²吳嘉玲，〈非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例〉，碩士論文，國立中央大學人力資源管理研究所，民95，頁16-23。

⁵³顏憲文，〈國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究〉，碩士論文，國立臺南大學教育學院教育經營與管理研究所，民94，頁79。

⁵⁴黃春長，〈志願工作者機構認同和工作滿足之研究〉，碩士論文，東吳大學社會學研究所，民73，頁76。

重要因素依程度為，督導領導、工作回饋性、工作自主性、表達社會責任感與同事關係。⁵⁵

高以偉對高中生參與志願服務的研究，結果影響參與志願服務滿足感之相關程度為自我發展、社會需求、組織環境等。⁵⁶

綜合上述對工作滿意的定義、理論與志工的工作滿足研究，本研究所稱之工作滿足是指志工在其志願服務工作的過程中，奉獻自己的時間、精力、金錢、知識與技能等，所獲得的回饋感覺或情感性的反應，並採用艾維斯「回饋的滿足」、「人際關係的滿足」、「自我成長的滿足」，「家庭滿足」，宋世雯「組織層面」、「人際互動」、「自我成長」，Slaughter & Home「屬於社區一份子的歸屬感」，歸納為個人、組織、人際關係及工作四個面向來探討志工的工作滿意，並進而了解其影響志工留任意願的因素，內涵定義如下：

- (一) 個人層面：1. 肯定自我、自我實現，使人有成就感 2. 對社會有貢獻 3. 心態的改變 4. 家庭關係的改善 5. 受人尊重 6. 自我成長、精進 7. 心靈的滿足與成長。
- (二) 人際關係層面：1. 朋友、親戚的認同、支持、鼓勵 2. 志工間的互動 3. 影響周遭的人群 4. 引導社區的人參與組織活動 5. 社區民眾的認同 6. 感情的回饋、反哺心態 7. 社區民眾回饋的滿足感。
- (三) 組織層面：1. 有意義有價值的組織使命與目標 2. 循序漸進的培訓理念 3. 善念的激發 4. 良好的工作氣氛 5. 透過組織功能幫助更多人 6. 專款專用 7. 沒有限制的服務時間。

⁵⁵黃永明，〈大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究—以台中縣、市為例〉，碩士論文，暨南國際大學社會政策與社會工作學系，民87，頁95。

⁵⁶高以偉，〈台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究〉，碩士論文，中國文化大學青少年兒童福利研究所，民92，頁83。

- (四)工作層面：1. 服務工作多元化 2. 學習做事方法 3. 生活更充實 4. 補政府的不足 5. 學習的自我成長。

第四節 組織承諾定義及理論

對於志願服務者而言，組織的承諾是什麼，其代表的意義又為何，是對組織的承諾，還是對組織目標的認同或者是組織所給予的正面價值等等，在本章節將針對此項目逐一探討。

壹、組織承諾的定義

由過去許多研究中發現，組織承諾在預測組織成員之曠職、怠惰與離職行為等方面具有顯著的效果，同時具有高度組織承諾之成員會比低組織承諾者有較佳的工作表現。基本上，組織承諾的定義可分為兩類：1. 道德規範導向，2. 交換觀點導向⁵⁷。

一、以道德規範為導向者：

Porter et al.則認為組織承諾是個人對某一特定組織的認同與投入的相對強度。組織承諾強的成員對其組織會表現出三種傾向：1. 堅定相信並接受組織的目標和價值；2. 願意為組織付出更多的心力；3. 強烈希望能繼續成為組織的一份子。

Buchanan 指出組織承諾為一種員工對組織目標和價值的情感歸屬，包括：1. 為組織付出心力的意願；2. 繼續留在組織內的意願；3. 對組織的歸屬感或忠誠度；4. 接受組織的重要目標或價值；5. 對組織給予正面評價。

二、以交換觀點為導向者：

Hrebiniak and Alutto (1972)表示，組織承諾是個人與組織間

⁵⁷程香儒。〈組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例〉，碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，民 89，頁 83。

在賭注或投資(side-bets or investment)上發生交易或改變，而造成的結構性現象(structural phenomenon)。Farrell and Rusbult (1981)則認為組織承諾是對獎賞－成本關係的滿意程度，當個人對組織獎賞的滿意程度越高、投資成本越大，且其他工作機會越少時，則個人對組織的承諾就會越高。

Morris and Sherman (1981)指出組織承諾是組織與個人誘因的交易結果，是一種對組織的正向感覺。近期的學者們則依據上述兩種導向對組織承諾加以分類，整理如表2-4-1所示。

表 2-4-1 組織承諾之分類

學者	分類	解釋
Kanter(1968)	疏離性	投入由於個人先前的投資及犧牲，離開將會造成高成本或不可能離開，因此奉獻於組織當中。
	凝聚性承諾	附著在組織中的社會關係是由於先前在社會網絡中有公開承認，或參加了增強凝聚力的儀式。
	控制性承諾	依附於組織規範並引導其行為符合組織要求的方向；要求成員公開否認以前的規範，並以組織的價值觀塑造成現有的自我概念。
Porter, Steer,Mowday,and Boulian,(1974)	組織認同	堅定相信並接受組織的目標和價值。
	努力意願	願意為組織付出更多的心力。
	留職傾向	強烈希望能繼續成為組織的一份子

Stevens, Beyer and Trice (1978)	規範性觀點	一個人願意留在所屬的組織，為組織付出更多的努力，並非是評估留任將獲得多少利益，而是認為應該這樣做，也是所期望的行為。
	交換性觀點	組織成員會比較自己對組織的貢獻，以及從組織所獲得的報酬，為一種功利性的行為。
Shenman (1981)	心理性觀點	成員對組織具有積極與高度正面的傾向。
	交換性觀點	可看出成員離開組織與否的傾向。
Meyer and Herscovitch (2001)	情感性承諾	成員對所屬組織的情感歸屬、認同及投入。
	連續性承諾	成員選擇離開組織所連帶產生的成本
	規範性承諾	員工對於留任在該組織的感覺。
歸納上述各學者對組織承諾之定義。資料來源：研究者整理		

貳、組織承諾理論

國內外許多學者認為組織承諾是一個過程，指個人在進入組織之後，會評估組織的環境結構和個人的工作表現與可能得到的預期結果，是否符合自己的認知、價值和期待，以決定是否值得繼續留在此組織服務。⁵⁸

一、預期價值論 (expectancy-value theory)

⁵⁸ 黃秀霜，〈教育行政人員成就動機、工作特質與組織承諾之相關研究〉，碩士論文，國立政治大學，民76，頁89。

著重分析個人行為表現之各種因素，強調個人行為決定於預期是否能獲得工作酬賞與工作價值的滿足。

二、自我認同論 (self-identity theory)

強調個人行為為何有一致性的原因，個人如何確認自我價值，以及維持自我認同的價值。如果個人認為違反自我認同價值時，將使個人付出代價，而堅持自己原本的價值標準。

三、歸因理論 (attribution theory)

此理論認為如果違反個人目前的認同價值將獲得較大的酬賞，而表現不堅持自己的認同時，將會產生認知失調，那麼個人態度上將會合理化那些行為並持續。

四、下注理論 (side-bet theory)

認為個人在組織的時間越長，則個人會合理化其處境或改變態度，而對組織越來越高度的許諾。

參、相關研究發現

蔡依倫「宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較」；該研究之研究架構修正自 Steers 組織承諾模式，前因變項包括個人特質、工作體驗、組織與個人關係，後果變項為志工工作績效。研究結果發現：在組織承諾方面，宗教醫院志工相對較關心醫院未來的發展，非宗教醫院的志工較同意醫院對志工的管理方式。宗教醫院志工組織承諾預測模式，以成員關係為主要影響因素。⁵⁹

吳旻靜 (1999)「人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響—以台中市青少年福利機構為例」；探討志願服務組織之組織特質、人力資源管理策略與志願工作者組織承諾之關係。研究結果發現：人力資源管理策略可以影響持續和疏離承諾，並在組織特質和

⁵⁹蔡依倫。〈宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較〉。碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所，民 90，頁 94。

個人特質對組織承諾之間扮演調節作用的角色。⁶⁰

程香儒「組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例」；針對組織使命、個人特質、工作體驗、組織目標認知、組織承諾五個變數進行研究。研究發現：不同組織使命之非營利機構與工作體驗對組織承諾時，其交互作用達到顯著。⁶¹

本研究對組織承諾之定義是指大林慈濟社區志工對組織的認同感、使命感與歸屬感等情感性的態度反應，並願意內化組織的目標、價值與規範，而持續投身於組織的活動，實現共同的理想。

志工持續服務的組織承諾，係假設志工對組織有所認同，乃至有使命感、歸屬感，而願意持續參與服務工作。針對上述文獻可歸納為組織承諾的三個取向與內涵如下：

- (一) 價值認同：1.對組織目標與價值的認同 2.對組織產生很高的忠誠度與責任感 3.努力爭取組織榮譽，並將它視為個人榮譽。
- (二) 工作使命感：1.甘願付出更多心力使組織發展 2.可接受任何指派或願意再臨時增加工作 3.力求完美 4.主動建言。
- (三) 持續投入意願：1.以該組織之一份子為榮 2.既使有相同之工作機會，我也不輕易離隊。

第五節 有關宗教型志工相關之研究

⁶⁰吳旻靜。〈人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響—以台中市青少年福利機構為例〉，碩士論文，私立靜宜大學青少年兒童福利研究所，民 87，頁 74。

⁶¹同註 57。

在歷年研究中，與宗教有關的研究不勝枚舉，其所談論的大多為宗教與個人、或宗教對人、家族等等所造成的影響。而本篇主要乃係以宗教中的志工團體為主，在本節中以宗教型志工參與因素等文獻為探討：

壹、影響宗教志工參與的因素

釋自行就自身服務於佛教徒書館之經驗，歸納整理佛教圖書館志工奉獻之宗教動機如下：⁶²

- 一、閱藏開智慧：一般佛教徒認為到佛教圖書館服務是一種接觸藏經、佛書的機會，藉此多薰習可以開智慧。
- 二、培福的信仰：一般佛教徒認為奉獻服務，可以培植自給的福報，讓自己更有福氣、德行，是累積陰德的機會。
- 三、廣結善緣：不管是一般人或是佛教徒都希望建立和諧的人際關係，使人員更廣，獲得更多方便。
- 四、藉事練新磨習氣：佛教徒常將做事當作一種修行方式，藉由做事來磨練自己的心智，考驗心性、改變不良習慣。
- 五、法施理念：佛教徒認為透過佛書可以將佛法之義理施予別人。尤其是從事參考諮詢工作，幫讀者找資料，是一種以「法」布施成就別人開智慧的服務。
- 六、感恩心的回饋：佛教徒感謝一切因緣的成就，讓自己生命得到成長而激起願意奉獻回饋之心。
- 七、結交善知識：一般佛教徒都希望藉由參與奉獻，結交良師益友，成為修學佛法的善知識，彼此互相增益學習。
- 八、消業障的信仰：相信聚積功德可以改變運氣，將過去所做不善行為消除，促使自己願意奉獻服務。
- 九、隨喜功德：是一種出於善心助人，若有人邀約則跟隨去，無其

⁶² 釋自行，〈臺灣地區佛教圖書館現況調查報告〉。《佛教圖書館館訊》，第1期，民84，頁2-11。

他目的。

十、還願的心：部分參與宗教活動的志工抱持一種酬謝的心態，將信仰程利益輸送的工具，若能滿足所求，則願意奉獻。

王順民表示志工若本身受到宗教信仰的影響，而將宗教關懷與志願的特質連結時，更強化的志工持續參與的動機：⁶³

- 一、從宗教論述邏輯深化志願服務工作的可能性：透過宗教所提供的一套安身立命的哲學，像是「無緣大慈、同體大悲」等等的宗教信念，當可強化從事人群服務所必須要足具的信念、認同與承諾。
- 二、宗教通常扮演著憐憫與救濟苦難眾生的角色，所謂「悲智雙運」，因此宗教志工從修行的角度來看待志願服務工作的願景，亦即將志願工作是為一門修行的功夫。
- 三、志願服務是一種外在的超越、去個人化的行動表現，從宗教的義理「眾生平等」出發，使志工與案主連結成為一種互為主體的情愫，讓志工從中獲得人際關係的滿足。
- 四、透過將諸如「諸惡莫作、重善奉行」或「因果業報」和「積陰德」、「種福田」等等傳統佛教教義，來提供住為個體行動的一種道德肯定。

丁仁傑對於華人的「助人行為」和西方的「助人行為」定義中的「利他性」做了一個對照，試著指出當台灣社會頗為盛行的慈善與助人的傳統「積功德」其中所隱含的意義。⁶⁴其指出華人的慈善活動主要由儒家重視的社會倫理道德、佛教的慈善觀念、強調布施與修行以及民間流傳的「積功德」觀念三者組合後形成的文化背景

⁶³王順民，〈志願服務理念實現－志願工作與宗教關懷〉。

www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise/，民94，民98.09.25。

⁶⁴丁仁傑，〈文化脈絡中的積功德行為〉，《中央研究院民族學研究所集刊》，民87，頁113-177。

中所蘊育出來的特有傳統。就慈善行為而論「積功德」的觀念過去一直是華人民間社會最普遍流行並最具有實際影響力的文化觀念⁶⁵。向佛教慈濟功德會是目前台灣社會發展最為龐大且廣為人知的宗教慈善團體，而慈濟在招募志工動員人力的過程中，便是充分運用民間「功德觀」的特性，包括慈濟出版的刊物和志工信眾的言語互動中，常以「種福田」來強調行善助人的意義和重要性，「行善積福消災」也常被慈濟委員用來當宣傳時有利的訴求⁶⁶（盧蕙馨，民91）。

所謂「積功德」是指個人透過宗教或非宗教的活動，來追求自己或他人在精神上或物質上的利益，根據佛教的形式「積功德」能獲得人生的救贖，使來世有更好的出身。另外，佛教經典中的「業報輪迴觀」指出，一個人能享有他行善的結果也要承擔他為惡的結果，不僅在此世，還要在來生承擔，因此一個人透過宗教上的實踐與道德上的修行，將可以對自己命運加以改造⁶⁷（轉引丁人傑）。而當「積功德」和佛教經典中的「業報輪迴觀」結合，使人們獲得一個具體可行、可以自行操空工往救贖的管道，帶給人們心理上的滿足感，也成為了民間社會中一個最普遍流行促使人們行善的動力。

綜合上述，大略給以窺見宗教志工參與服務的主要心態，宗教志工參與動機或許和一般志工沒兩樣，但是可能包含更多宗教信仰的成分投入服務工作的行列。

貳、相關研究整理

林宜璇⁶⁸由訪談慈濟志工指出，志工在生活實踐的過程中得以增加

⁶⁵ 同上註。

⁶⁶ 盧蕙馨，〈慈濟志工行善的人情脈絡〉，《慈濟大學人文社會科學學刊》，第1期，民91，頁31-67。

⁶⁷ 同註79。

⁶⁸ 林宜璇，〈人間佛教與生活實踐：慈濟現象的社會學解析〉，碩士論文，國立清華大學社會人類學研究所，

行動的自主性、家庭空間的自主運用、拓展社交自主性以及改變對自我的想像。

邱定彬⁶⁹，針對慈濟社區志工的研究指出，慈濟志工在參與服務的過程中，除了個人本身的成長以外，藉由參與資源回收的活動，在志工團體裡找到認同感和獲得人際關係的發展。

陳香婷⁷⁰，從訪談慈濟志工中指出，參與慈濟服務之後，家庭問題獲得解決，心裡困境、生活態度與生病意義獲得改變、興起淨化人心的使命感和責任感、培養勇於承擔的氣魄。

高信雅⁷¹在針對參與佛光山普賢寺志工的調查中發現，擔任志工次數越多者，月能提升慈悲心與利他的心境，在藉由參與宗教服務的過程中，其收或是能夠增加人與人互動的機會，拓人個人社會網絡，減少社會隔閡，強化個人心裡和社會的調適能力，在團體中因為與師兄姐的互動頻繁，讓生活有歸屬感。

綜上所述，組織承諾與工作滿意度確實影響留任意願，但對於宗教型志願服務者的影響其比重部分明顯較少。因是宗教類志願服務的主要動機在於「利他」，而在「利己」方面則傾向於「積功德」、「修福報」，其把志願服務工作當成是一種修行，以累積個人「陰德」，其能在「佛教輪迴觀」的來世裡圖個好業報。

民 85。

⁶⁹邱定彬，〈慈濟社區志工的發展及其意涵—以嘉義慈濟組織為例〉，碩士論文，國立中正大學社會福利研究所，民 89。

⁷⁰陳香婷，〈藉由助人產生超個人經驗之研究—以一位慈濟人為例〉，碩士論文，國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所，民 90。

⁷¹高雅信，〈宗教組織之參與與信仰過程之研究：佛光山普賢寺個案研究〉，碩士論文，國立中山大學中山學術研究所，民 91。

本研究乃為探索嘉義大林鎮慈濟社區志工持續服務之因素，並從其初衷與持續參與的動機，針對參與動機、工作滿意及組織承諾等三方面，進行訪談，以了解志工對慈濟基金會的持續服務的因素。

第三章 研究設計與實施

本研究在了解宗教型志工持續服務因素，採用質性研究中的個案研究法進行，並以大林鎮慈濟社區志工為研究個案。以下將先討論質性研究方法的特質，並解釋研究者選舉質性研究方法之因。

第一節 研究方法

本研究之研究方法採質性研究，雖目前大多研究皆以量化研究是科學知識的主流，但因質性研究所強調的則是自省，對知識建構的主流合法性有更多批判能力，因此，質性研究較量化研究更能深入瞭解受訪者個人的感受與經驗。雖國內對志工持續服務的研究頗多，但針對宗教類型志工的研究卻寥寥無幾，且國內對慈濟的研究，皆聚焦於社會資本、組織動員、志工管理、非營利組織管理及國際化等議題，遂選擇質性法進行研究。

國內學者簡春安和鄒平儀⁷²對質性研究方法的解釋中，可以知道質性研究是為了探究複雜的社會現象和人與人的關係，透過非量化、非概約的方式，描繪出事實與真相的樣貌，以得到整體性和全面性的理解；且允許研究者以自身具有的理論知識和社會人際關係的敏銳度

⁷²簡春安、鄒平儀，《社會工作研究法》。台北：巨流，民93，頁56。

(sensitivity)，用主觀的方式詮釋其所得到的資料，將其價值和感受如實呈現。

從上面的定義來看，並不是所有的議題都適用質性研究。簡春安等⁷³認為當研究者進入不熟悉的社會系統、在不具控制和正式權威的情境、研究概念初略形成或建構不完全、需要研究對象主觀詮釋複雜的研究標的，以及界定新概念和形成新假設等五種情況，是較適合選擇質性研究方法的。

質化的研究⁷⁴較適於獲取深刻詳盡的資料，質化的研究使研究者能較深度的詳細研究所選擇的問題，而資料的蒐集未侷限於已決定的分析架構和範籌，可增進資料的深度及詳細程度。質化的資料包括了對情境、事件、人們、交互行動和觀察行為之詳細描述，並且可直接引證有關人員的經驗、態度、信念和思想，同時也可以從文件、書信、紀錄和個案歷史中摘錄出許多訊息出來，這些詳實的記錄、直接的引證及個案文件都可說是人類經驗世界的原始資料。

研究者希望以質性研究的深度訪談方式，認識大林鎮居民投入慈濟志工後對本身及社區的有何影響，瞭解研究對象持續服務的動機與原因。

第二節 研究設計與實施

壹、訪談之設計

本研究安排訪談分析為研究方法，期望透過面談訪問發現問題，

⁷³ 同上註。

⁷⁴ 明修，《非營利組織領導行為之研究》。台北：行政院國科會，民83，頁86。

以提供未來發展運用之參考，其具體作法為根據所擬定之計畫或指導原則，先行擬妥訪談題目並融入研究之相關主題，訂妥訪談所需時間每人概約一小時至二小時，完全配合受訪者適當時間，並徵求受訪者同意於訪談進行中予以錄音及簡要紀錄，給予受訪者充分自由的表達自己的看法或觀點，並確實掌握訪談所須瞭解的問題及受訪者之見解，訪談結束後再將訪談內容整理成書面記錄，以做為分析研究探討之依據，惟考量對於問題回答的公正客觀，書面記錄採匿名處理，以充分尊重受訪者。

訪談有助於對問題做更深入及更廣泛之瞭解，透過親自深入訪談，以瞭解問題根本癥結，對於宗教型志願服務持續之因素，應具有實質而正面的意義，如此可以控制訪問情境，並可就不同的問題或假設進行不同面向的了解與分析，相信將有利於問題的解析，提供適當的回饋意見。

貳、訪談之實施

了解大林鎮慈濟社區志工組織的形成、運作、管理機制及持續服務等相關問題，以利提出改進意見及分析將來的發展趨勢，本研究乃針對大林慈濟資深志工進行訪談。

一、訪談同意書

在訪談進行前，研究者先擬定一份訪談同意書，裡面陳述了研究者的研究目的、研究價值、研究進行方式、全程錄音以及對受訪者的隱私保護等，完整的訪談同意書請詳見附錄。

二、本研究的訪談大綱如下：

本研究採半結構式的個人訪談。為避免訪談內容有所遺漏或錯誤，因此，根據研究目的以及與指導教授之討論，擬定訪談大綱作為訪問之參考與依據。為使談訪不偏離本研究方向，設計訪談題目將以瞭解慈濟社區志工之加入源由、參與動機、工作滿意、

組織承諾及持續服務等面向聚焦，以利能更深入發掘問題的核心。並先以電話與受訪者聯絡，尋求其接受訪談的意願，在獲得首肯後，與之約定訪談時間與地點，每次訪談時間以不超過二小時為原則，訪談之後仍覺有不足之處時，再約定訪談時間以電話聯繫詢問不足之處等，以儘量蒐集到多面向的資料，交叉分析。

本研究訪談問題如下：

1. 請問您當初是如何知道慈濟基金會？
2. 請問您為何會加入慈濟志工的行列？是如何加入？是誰介紹的？又是如何介紹？有介紹人加入慈濟志工的行列嘛？你的家人贊同嘛？未來規劃為何？
3. 請問您為何此用心做慈濟志工？是從事哪方面的志工服務？
4. 請問您參加慈濟志工後有何收穫？加入前後有何改變？
5. 請問您任為參加慈濟志工對社會有何貢獻？
6. 請問您任為慈濟志工與其他社團之志工有何不同？

三、訪談對象

本次研究對象係透由從大林地區慈濟志工引領，對資深委員、志工及新加入之志工等9員進行訪談。藉此了解資深志工持續的因素與中生代志工願意持續原因，及新進人員願意持續之因素，從老、中、青三代對留任原因之答覆，了解慈濟志工持續之動力，訪談名冊詳如下表：

表 3-2-1 受訪者基本資料及代碼

受訪者代號	加入年度	性別	組別	身分別	年齡	教育程度	訪談時間	訪談方式
A	92	男	醫療	組員 陳師兄	59	博士	98年12月19日 中午12時00分 至18分	面訪
B	94	男	環保	組員 張師兄	34	大學	98年12月20日; 上午10時20分 至25分	面訪
C	82	女	訪視	委員	47	高中	98年12月26日;	面訪

			環保 醫療 慈善	陳師姐			下午 13 時 00 分 至 15 時 20 分	
D	88	女	醫療	組員 陳師姑	80	國小	98 年 12 月 26 日; 下午 16 時 30 分 至 17 時 53 分	面訪
E	81	男	訪視 環保	委員 陳師兄	52	專科	98 年 12 月 26 日; 下午 18 時 30 分 至 19 時 40 分	面訪
F	78	女	醫療	資深委員 許師姑	64	師院	98 年 12 月 26 日; 下午 20 時 10 分 至 21 時 20 分	面訪
G	78	男	環保	資深志 工、榮董 鄒師伯	74	小學	98 年 12 月 27 日; 下午 14 時 10 分 至 14 時 40 分	面訪
H	78	女	環保	資深志 工榮董 許師姑	74	小學	98 年 12 月 27 日; 下午 14 時 40 分 至 15 時 50 分	面訪
I	77	女	訪視 環保 醫療 慈善	委員 榮董 林師姐	42	專科	98 年 12 月 27 日; 下午 17 時 20 分 至 18 時 25 分	面訪

四、研究對象的描述

本次受訪對象乃係由大林慈濟志工引導，採取隨機抽樣方式選取訪談對象，訪談對象由新進志工至資深委員逐一訪談。訪談對象之姓名、年齡、在志工團體中的職務、所負責的任務、工作表現、平日工作為何、那個時段參與志工工作。從事志工之時間。如下列所述：

A：李師兄，92 年加入醫療與教育志工培訓，屏東教育大學教授，於八月退休，因父親生病到大林慈濟醫院看病後，受到醫療至工的感

動，發心加入志工行列，目前專心當志工（醫療、教育）。

- B：張師兄，目前為國小教師，大林鎮人，因緣際會參加慈濟活動時遇上慈濟的環保志工，在其熱情邀約下，投入慈濟環保志工行列，每週六、日會與環保組師兄到各村落去收集資源回收物。
- C：陳師姐，其本身為家庭主婦，因婚前工作伙伴的介紹開始認識慈濟，然後自行研讀與進修的，從會員開始經過見習與授證後成為委員，目前為大林鎮慈濟志工的主要聯繫人員之一，已從事過訪視、環保、醫療、慈善等工作，其自勉家訓為『有諒就有福、有福『心』就靈，所謂『福至心靈』』世間有兩件事不能等：一是孝順、二是行善」
- D：陳師姑，目前擔任醫療志工，大林鎮人，與陳師姐長期相處認識慈濟，並因家人的鼓勵到慈濟醫院擔任醫療志工。
- E：陳師兄，其為中油公司員工，大林鎮人，因受擔任環保志工的老菩薩影響加入慈濟志工行列。目前擔任環保回收的物的運用。
- F：許師姑：國小老師退休，目前擔任醫療志工，專職骨髓捐贈部分，其為大林資深委員。
- G：鄒師伯：因受而媳婦影響及證嚴法師的感召，因此加入志工行列，目前擔任環保志工及提供大林慈濟醫院青草茶，素有青草伯之稱。
- H：鄒許師姑：因受而媳婦影響及證嚴法師之感召，因此加入慈濟志工，其哪為大林地區資深志工，擔任環保志工工作。
- I：林師姐：其為家庭主婦，因緣際會的從夢境看到證嚴法師後，在兄嫂的引領下進入慈濟，目前擔任嘉義地區的主要負責人之一，以慈善與國際賑災為主要工作。

參、資料分析與結果呈現

質性研究最重要的事，是將蒐集到的資料予以分析詮釋以及發現結果，其資料分析的基本思路是按照一定的標準將原始資料進行濃

縮，透過各種不同分析手段，將資料整理為一個有一定結構、條理和內在聯繫的意義系統。有關這一點，質的研究主要存在兩種模式，一種是「線性模式」，自下而上對資料進行抽象的模式，是說明研究者在呈現被研究者的生活經驗時所走過的分析歷程；一種則是「互動模式」，每一部分相互關聯、循環往返的分析模式。

一、資料分析的基本思路

資料濃縮是資料分析的實質，其目的是將具體、零散的資料提煉為具有一定意義關聯的資料。其步驟主要有：將資料中重要核心概念或主題提昇出來，然後在將這些核心概念或主題的所有資料內容統領起來，然後在將這些核心概念或主題放回到資料中，..使他們在特殊、具體的事務中表現出來。本研究採用學者陳向明的「循環往返」，分析部分相互互動的模式。

二、資料處理分析的具體步驟

由於訪談所得到資訊龐雜，經由整理、登錄、整合、分類和分析等程序才能成為有意義且可用的資料，基於此原則，本研究資料處理分析的步驟如下：

- (一) 逐字稿轉錄工作：先對受訪者進行編號，而後再詳細紀錄訪談錄音的內容，包括逐字轉騰、情緒反應等。
- (二) 與受訪者進行再次確認的工作：將逐字稿編寫內容交與受訪者，並與受訪者討論其中是否有轉錄錯誤的地方，文中的內容是否為其本欲表達的原意，並再次與受訪者確認其個人基本資料。
- (三) 閱讀原始資料：分析資料的第一步是認真閱讀原始資料，熟悉資料內容，仔細琢磨其中的意義和相互關係，在對資料進行分析之前，筆者已讀過兩遍直到感覺已經對資料瞭若指掌，完全融入資料之中。
- (四) 登錄：依據所蒐集內容作一研究問題整理與分析資料用，

以做為研究結果與分析內容之參考，並於所有既定之訪談行程結束後，隨即完成資料彙集總整理；並依訪談順序對受訪者編號，再以受訪者回答題序做流水序號的編排。本研究之編號方式，基於倫理之考量，對於受訪者的姓名以及職務採保密方式，分別以英文字母及符號代替，第一碼為英文字母.. A-I 代表受訪者姓名代碼；第二碼為阿拉伯數字，代表受訪者對第幾個問題的回答，第叁碼阿拉伯數字，為受訪者逐字稿的頁次。例如：.. A-3-8：即表示第一位受訪者對第三個問題的回答在逐字稿的第八頁，依此類推。如有漏答題目或回答不明處，再輔以電話訪問確認，爾後再行綜合分析。

- (五) 資料整合：反覆閱讀逐字稿的內容，逐句或小段落檢視資料內容，並將重要句子標記下來，列出資料所代表的意義，概念化之後以適當的名詞命名。
- (六) 資料分類：本研究係志工留任因素，故以志工參與動機、工作滿意度、組織承諾等等三大主題，因此，以受訪者所述的主題資料整理歸類。
- (七) 資料分析：最後將訪談結果分類敘述，以此三個主題面向作分類，把志工留任因素，作條列式的分析，使讀者易於一窺全貌。

三、結果呈現

質性的研究具探索式與發現式，其過程是發現問題、蒐集資料、分析等，同時循環反覆思考這整個研究案。在研究過程中，要如何去呈現研究結果是很重要的。在訪談結束後，即可獲得大量內容豐富且生動的逐字稿，再依上述要領，謄寫成有意義的句子，並將留任因素分析萃取出。對於訪談內容則以 12 號新明細體字型左縮排三格字呈現，使閱讀者較能分辨其內容。

第三節 資料蒐集方法

本研究資料的收集主要以質性訪談為主，資料分析法為輔，本研究資料收集分別說明如下：

「質的研究方法」⁷⁵(qualitative research method)學者Patton指出，質性的訪談方式有三種，分別為「非正式的會話訪談」、「一般性訪談導引法」以及「標準化開放式訪談」：

- 一、非正式的會話訪談(informal conversational interview)：此種訪談方式完全取決於互動的自然流程中問題的自然性顯現，一般而言，訪談的發生係為一持續參與觀察實地工作的部分。在非正式會話訪談期間，被訪談的人可能甚至不知道他們正在被訪談。
- 二、一般性訪談導引法(general interview guide approach)：包括一組提綱挈領的問題，問題不必依照任何特定的次序，訪談導引指單純作為訪談期間的基本清單，以確信所有關聯的主題均已含括其中。訪談者必須在真實的訪談情境中因應特定的受訪者，調整問題字組的次序。
- 三、標準化開放式訪談(standardized open-ended interview)：包括一組經過小心謹慎、字斟句酌和組織的問題，意圖讓每位受訪者歷經相同的程式，並以同樣字組的相同問題詢問每一位受訪者。此法可降低訪談產生偏差的可能性，但也相對的降低受訪者的彈性和自發性。訪談是一種研究性的交談，是研究者通過口頭談話的方式，從被研究者那裡蒐集第一手資料的一種研究方法。由於社會科學研究涉及到人的理念、意義建構和語言表達，訪談便成為社會科學研究中一個十分有用的研方法。

⁷⁵吳芝儀、李奉儒譯，patton 著，《質的評鑑與研究》。台北：桂冠，民89，頁7-8

所謂質化訪談，是在訪問者和受訪者之間針對研究的概略計畫互動，而不是一組特定的問題，必須使用一定的字眼和順序來詢問的方式。質化訪談就是在本質上與訪問者建立對話方向，在針對受訪者所提出的若干特殊主題加以追問，理想的情況是由受訪者負責大部分談話。質性研究訪談法中可分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」訪談。

一、非結構式訪談：往往是以日常生活閒聊式或知情人士/專家訪談式取得內情。

二、半結構式訪談：以「訪談大綱」來進行訪談。對象可以是個人或團體。個人訪談及所謂的「深入訪談法」(depthinterview)，而團體訪談及為團體焦點法(focus group)。深入方式是對特定議題進行深入探問。

三、結構式訪談：有累積分類、排序法等進一步澄清認知或決策活動的研究技術。

綜上，本研究係採取「一般性訪談導引法」、「半結構式訪談」。在訪談的過程中，雖有訪談大綱的設計，但並非完全照著問題的次序進行，而是與受訪者以談天的方式「深度訪談」，盡可能以設身處地的立場深入受訪者的言談情境中，以感受其經歷與心情，試圖呈現個案最真實的面貌。

第四節 信度與效度之檢測

在社會科學研究的領域中，質性研究都會被質疑信度與效度的問題。本研究係採立意取樣法，選擇關鍵性及資訊豐富的個案，運用深度訪談方式進行資料蒐集。主要係為了減少質性研究之限制，藉此提昇資料的有效性與可信度，本研究針對信度及效度方法應用如下：

壹、信度之處理

- 一、藉由內部人員的引導，從中建立良好關係，並注重訪談技巧之應用，以減少受訪對象因不安或防衛心理所引起的隱瞞或誇大等不實之陳述，以增加資料之豐富性及可信度。研究者以對研究問題的熱忱與誠懇的態度，透由內部人員的引導向受訪者傳達本研究的宗旨及及期許的研究成果，以增強受訪者對研究者之信任。
- 二、相關文件資料之佐證。研究者在準備訪談前，會蒐集該中心近年來相關活動計畫、出版刊物、統計資料、文宣資料、過程或成果照片等書面資料，於訪談過程中說明並作為佐證，以增加資料之可信度。
- 三、在資料收集的輔助工具上，主要在訪談過程中藉由現場全程錄音、摘要筆記，並隨時針對前後不一致之陳述，進行溝通或澄清，以增加資料之明確性和可信度。
- 四、本次訪談對象乃係內部人員引見，經受訪人員同意後，約定時間進行訪談。

貳、效度之處理

- 一、為確保所獲之研究資料能符合研究目的之所需，本研究在蒐集資料前，研究者依本研究目的及相關文獻探討內容，預先設計訪談大綱，與同儕相互探討研究，並經指導教授檢視核可後，據以進行研究訪談，以符合本研究目的需要之有效資料。在蒐集資料的過程盡量避免以個人價值去介入，以達到客觀環境資訊的目的。
- 二、為控制研究資料品質之可靠性與穩定度，本研究訪談完全由研究者本人親自訪談。
- 三、本研究雖採立意取樣選取訪問對象，但取樣過程力求週延，例

如：訪談對象 9 人當中有資深委員、委員、資深志工、志工等，並依性別、年資、組別等考量其涵蓋性。

四、本研究在訪談之前先將訪談問題送交給受訪者，讓受訪者對所研究之主題有一定程度的瞭解，才開始進行訪談，若後續又不明白之處即以電話與受訪者聯繫，尋求解答，以強化校度。

第五節 慈濟基金志工團體之現況

壹、慈濟功德會的緣起與發展

慈濟功德會的創辦人王錦雲，1937 年生於台中縣清水鎮，15 歲時因母親生病發願減壽並開始茹素。五年以後父親過世，投入普明寺印順長老門下，取名「證嚴」字「慧璋」。出家後以「為佛教、為眾生」及以實踐「人間佛教」的理想為職志，進而發揚「無緣大慈，同體大悲」之信念，把佛教精神推展到社會每個階層。

1966 年證嚴法師在經歷一些現實環境的衝擊，深自反省後，發覺必須更積極為社會苦難者關懷，於花蓮創辦「佛教克難慈濟功德會」。

慈濟功德會，三十多年來在台灣致力於社會服務、醫療建設、教育建設、社會文化等志業；慈濟的志業包括：慈善、醫療、教育、文化四項，統稱為「四大志業」；另投入骨髓捐贈、環境保護、社區志工、國際賑災，此八項同時推動，稱之為「一步八腳印」。

於民國 1988 年 7 月成立慈濟基金會志業中心，由證嚴法師擔任總執行長，另置三位副總執行長，在副總執行長下設有：慈善志業發展處、醫療志業發展處、教育志業發展處、文化志業發展處、人力資源處、財務處、營建處、資訊處、總務處、秘書處、宗教處、國際事務處，藉由各處室的合作，來協助志業體各項事務之管理運作。

在歷來許多不同領域的學者對慈濟的研究當中，丁仁傑⁷⁶（1999）

⁷⁶ 同註 75。

的研究將慈濟的發展歷史階段分為五個時期，分別是：

(一) 前慈濟時期：為1966年以前。

(二) 慈善事業發展時期：

1966年~1979年是慈濟委員以婦女為構成主體的佛教慈善組織，這一群家庭主婦在證嚴法師的帶領下，主要發展的任務是貧困和急難救助，而慈濟委員的主要使命是在於金錢上的勸募、及對遭逢貧困的家庭給予物資或金錢的發放救助，功德會並且長期照顧「感恩戶」⁷⁷中的老人

(三) 醫療事業與教育事業發展時期：

1979年~1990年是慈濟的「現代事業組織」以及「志業中心」的形成，這個階段的主要任務。在此階段慈濟各地的委員與會員組織急速的擴增，證嚴法師便教導慈濟委員們以「由母雞帶小雞的方式」由資深委員擔任組長的「委員組」，以委員組內部相互的聯繫動員，資深委員（組長）的領導，代替了以往證嚴法師對所有慈濟委員的直接互動。證嚴法師為了各地的慈善工作及會務的推動，必須走訪各地，接見慈濟會員或對慈濟委員、會員等眾人開示，成為慈濟人所稱的「上人每月行腳」。1986年由各界捐獻之善款所興建的「佛教慈濟綜合醫院」在當年開始啟業運作，1989年「慈濟護專」第一屆招生以及1990年慈濟「志業中心」的設立，算是慈濟三個重要的里程碑。分別代表慈濟跨足現代專業的社會服務事業（醫療）、現代教育事業以及整體運作開始走向科層制度化管理的重大方向。志業中心（管理中心）於民國79年成立的時候，設下八個處室，包括了人事室、財務室、營建室、電腦室、總務室、績效室、秘書

⁷⁷ 感恩戶：指在生活中途遭變故，而須暫時接受慈濟濟助的人。證嚴上人說：「要感恩接受我們濟助的人，給我們機會行善，因為有人遭遇困難，我們才有機會去幫助他們，才有辦法把握機會付出愛心，才能發揮救人、做好事的功能，所以稱暫時接受慈濟濟助的人為感恩戶。」。張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁78。

室和宗教室，來協助志業體各項事務的管理與運作。

貳、慈濟基金會運作模式與概況

由上述慈濟的起源與發展歷史脈落介紹，可以了解慈濟整個組織工作涵括了慈善、醫療、教育、文化、環保志工、國際賑災、骨髓捐贈及社區志工等四大志業八大腳印，為推展這些志業工作，整個組織是由證嚴上人所創辦的慈濟基金會，因佛教精神、證嚴上人慈悲濟世的理念，推動而形成一個複雜而龐大的結構形式，大致可分為「慈濟志工群」「四大志業八大腳印的志業體」、及落實推動組織使命與任務的「地方組織」，三大部分，每個部分都有其運作特色，集合起來形成一個獨具特色的運作機制，以下將此三大部分加以說明如下：

一、以人為主的功能性組織：

慈濟在各個階段組織運作模式中，最具特色、亦最有彈性的是以委員為主導的次級團體，這些次團體的產生，一方面是組織應社會需求而產生，一方面是應組織本身所需要而生，委員可以依自己的能力、時間、專業重複加入不同功能的次級團體，而這也是慈濟之所以能迅速面對社會社會改變做出因應，甚至造成社會的領導趨勢的原因，這種即時、功能性的組織發展具有許多歷史與文化上的意義，不僅止於象徵著一個次文化族群團體對於慈濟的認同，而次文化族群團體的特質與功能對於慈濟整體發展也產生了某種角色的意義。

- (一) 慈濟委員：秉持「五百人就是一尊千手千眼觀世音菩薩」的精神，證嚴上人於1966年發起成立慈濟功德會，幫助貧病的民眾脫離苦難。出任慈濟委員，必須具備下列條件：
- 一、有正知正見，無不良嗜好；
 - 二、能撥出時間從事濟貧

教富的工作；三、能有「以佛心為己心，以師志為己志」的深切體認，恪遵上人訓示，言行舉止端莊合宜；四、遵守誠正信實的工作精神，並擔任見習委員及培訓委員合達兩年以上。慈濟委員的任務包括：一、勸募善款，發揮慈悲喜捨予樂拔苦的精神；二、訪查、複查低收入戶；三、慰問急難災戶病患。此外，委員尚須參與所屬地區分會各項活動及會議。至於協助推動本會會務，則更是責無旁貸之事。

- (二) 慈誠隊：1989年慈濟護專開學，男眾居士自動組織起來，配合慶祝開學二萬人大活動的秩序維護工作，當時稱為保全組。1990年7月25日，證嚴上人正式命名為「慈誠隊」：「慈」為慈悲，「誠」為赤子之心，並制定了「慈誠八戒」。後來又將八戒增訂為「慈濟十戒」⁷⁸，成為入門慈濟人共同遵守的戒律。

慈誠隊的成員來自社會各階層的男眾，可說是慈濟的護法金剛。他們重視組織、講求紀律、具有魄力，雄健剛勁，慈濟團體因男眾的投入，更為迅速有效率，大大提高了慈濟在社會的形象。而慈誠隊的設立，也使慈濟人走向夫妻同修的境域，共同攜手走在慈濟的菩薩道上，又成就了無數「慈濟家庭」的佳話。

- (三) 慈濟榮譽董事簡稱「榮董」⁷⁹。榮董，只關懷慈濟的發展，但不參與行政事務。

- (四) 慈濟國際人醫會：慈濟功德會成立之後，上人有感於很多家

⁷⁸ 「慈濟十戒」：一、不殺生；二、不偷盜；三、不邪淫；四、不妄語；五、不飲酒；六、不抽煙、不吸毒、不嚼檳榔；七、不賭博、不投機取巧；八、孝順父母，調和聲色；九、遵守交通規則；十、不參與政治活動及示威遊行。前五項為佛教五大根本戒，後五項則為證嚴上人針對現代社會發展的特殊型態，所提出的生活要求。張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁160。

⁷⁹ 「榮董」：榮譽董事的產生，緣起於一九八六年八月十六日，慈濟醫院開幕前一天，榮譽董事們於一九八七年一月二十一日，在靜思精舍成立榮董聯誼會。上人為感恩捐款滿百萬元台幣贊助建院的大德們出錢成就慈濟志業，特地頒發慈濟榮譽董事聘書。張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁223。

庭是因病而貧，救濟工作只能治標，「防貧止病」才是根本之道。1996年，一群來自社會各大醫院、私人診所所有的醫師、藥劑師、護理師，在上人的號召下，以「醫病、醫人、醫心」為宗旨，成立「國際慈濟人醫會」組織（Tzuchi International Medical Association；簡稱TIMA），讓有愛心、想回饋社會的醫師們有一個管道可貢獻所長，也讓醫療網絡能延伸照顧到醫療貧瘠地區的民眾。

（五）「慈濟教師聯誼會」成立於1992年7月2日。一群滿懷愛心的教師，在上人慈悲喜捨的精神感召下，發願以「菩薩的智慧」和「媽媽的愛心」，以「靜思語教學」⁸⁰在校園種下美善的種子。慈濟教師聯誼會的宗旨是「研討慈濟人文精神，融入教學活動中，以淨化校園，祥和社會」為目標。「教育不只是『職業』，而是『志業』；老師不僅教書，更要會教心。」慈濟教聯會的老師們，專注的把心用在學生身上，虔誠的在自己的崗位上，用身教來教育，不只當「經師」，更發願要做個起而行的「人師」。本著先教育自己而後才能教人的理念，慈濟教師不斷的追求善法和善的教育，並運用智慧將「靜思語」⁸¹融入教學，多年來在全省推動各項活動，拉近師生間距離，激盪了教學創意，更活絡社區民眾之間的感情。

（六）慈濟大專青年聯誼會：1992年5月31日「慈濟大專青年聯誼會」正式成立，宗旨是：「秉持佛陀慈、悲、喜、捨的精神，以啟發良知，發揮良能，培養現代青年」。

⁸⁰ 「靜思語教學」：慈濟教師聯誼會的老師，用心將證嚴上人靜思語，配合故事或者圖畫融入教學當中，對學生做生活與人格的教育，更進而正面影響學生家鄉的一種慧心獨創的新教材與教學法。張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁137。

⁸¹ 「靜思語」：證嚴上人平時隨機開示的談話內容，由常隨二眾弟子日日紀錄整理而成的簡短式語錄，謂之「靜思語」，由於是現場的口語紀錄，句句自然，用語含蓄醇厚，讀之愈久，愈覺氣味深長；是慈濟人言行遵循的寶典。張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁134-135。

- (七) 環保志工：自1990年上人在一場幸福人生講座中呼籲「以鼓掌的雙手做環保」開始，十幾年來，慈濟人對環保工作的堅持與推動，可謂不餘遺力。目前台灣各鄉鎮社區都設有回收定點，投入環保的志工將近三萬名，而各國慈濟分支會的志工也與台灣同步，在當地推動資源回收、社區環保等工作。
- (八) 兒童精進班：自1993年起，各地慈濟人在致力於濟貧教富的同時，也開始為孩子們開闢一所假日學校——「慈濟快樂兒童精進班」。兒童精進班依學員的年齡，分為信心班（小學一、二年級）、毅力班（小學三、四年級）、勇氣班（小學五、六年級）；以靜思語規畫出一系列課程，培育孩子寬廣的人生視野；亦安排五花八門生活化的課程，透過遊戲體驗、繪畫、音樂、戲劇、手工藝創作之美；經由古蹟文化的巡禮、母語教學等，細品生活周遭的風俗文采。
- (九) 慈濟警察暨眷屬聯誼會：慈濟志工於1994年十月起將關懷的腳步擴及警察及其眷屬，並成立「慈濟警察暨眷屬聯誼會」，宗旨是「成為警察與眷屬的支持後盾」，希望能以慈濟人的愛與關心，陪伴警察、交通、消防、保安等工作人員及其眷屬，疏解工作與生活方面的壓力
- (十) 慈濟文化志工隊⁸²：基於「為慈濟寫歷史，為時代做見證」的使命，當慈濟在數家有線電視台開設帶狀節目，報導各地的慈濟活動以來，各地的慈濟人立刻籌組影視志工隊，透過攝影機詳細紀錄在地的慈濟發展，為慈濟捕捉重要的歷史鏡頭。

⁸² 「文化志工」：文化是慈濟四大志業的統整，慈善的付出、醫療的發展、教育的進程，每一個環節緊密的連結在人文文化中，才能真正成就一個「真、善、美」的志業團隊，因此於2005年初將文化志工三合一，定名為「真、善、美文化志工」。，張榮攀，《慈濟語彙》。台北：慈濟文化志業中心，民93，頁102。

二、以志業為主的現代事業性組織

慈濟之所以得以發展為一個龐大的宗教慈善組織，從慈善的工作發展到現代醫療事業以及教育事業是重要的轉捩點。「志業中心」統籌慈濟各個志業體的各種規劃與執行，及統整各個志業體的行政工作。其象徵著「慈濟人文精神」與「專業管理主義」的融合。亦即「志業中心」可以說是一方面展現慈濟精神文化的內涵，一方面執行制度管理工作的現代科層組織。與上述以人為主的功能性組織相互交叉，主副共生。慈濟基金中各志業體之介紹摘錄分別說明如下：

- (一) 慈善志業：慈濟的志業始於慈善工作，1966年慈濟功德會成立之初，便是從慈善濟貧開始。目前慈濟的慈善志業工作分為：低收入戶長期濟助、低收入戶白米濟助、義診藥費補助、醫療濟助、災害急難濟助、孤貧喪葬濟助等六個項目。
- (二) 醫療志業：慈濟功德會於1972，便開始在花蓮市舉辦每週兩天的義診活動，服務貧病民眾。1978年計畫蓋醫院，1986年8月17日花蓮慈濟醫院正式啟用，它首先開創了病患「免保證金制度」，並獲得政府的讚許，衛生署遂於該年12月頒發命令，自1987年起全國所有醫院比照辦理。
- (三) 教育志業：證嚴上人為解決台灣東部地區護理人才的欠缺，提供慈濟醫院將來所需的護士來源，並希望培育出具有慈悲心懷的優秀護士，因此1989年，慈濟護專於花蓮成立，為擴大栽培將來慈濟醫療志業體所需的各類醫事人員，並改善台灣醫療界一些不良風氣等問題，且希望為社會、為人類培育「視病如親」的良醫，於1994年繼續在花蓮創辦慈濟醫學院。

- (四) 文化志業：慈濟的文化志業擔任佛教文化宣導推動的角色，舉凡聲音、文字、影像到電腦網際網路的應用，無不備全。其目的是希望透過現代人所能接觸到的一切媒體，吸收學習佛教、慈濟的精神，以達到渡化人間的目的。1967年7月「慈濟」月刊的發行，是證嚴上人倡導文化志業的第一步。從廣播節目「慈濟世界」的正式開播、「慈濟文化志業中心」的成立，到為方便廣大社會讀者接觸慈濟出版品成立的「慈濟文化出版社」、「靜思文化志業有限公司」、「慈濟大愛」有限電視的開播及將「慈濟慈善事業基金會」相關介紹，載入國際網際網路，向全世界傳送慈濟所有訊息。
- (五) 國際賑災志業：1991年起，證嚴上人跨越政治立場及人群種族限制，本著「慈悲無國界、宗教無政治」的精神，引領全球慈濟人積極從事國際急難救援事務，在物質與精神上，給予各國遭受不幸災難者，最適切的幫助與關懷。
- (六) 骨髓捐贈志業：1993年，行政院衛生署主動希望慈濟成立「骨髓資料庫」，以便救護血癌病患，當時證嚴上人經過考量，認為慈濟若不做：第一，救不到人；第二，台灣醫療水準不能提昇，第三，社會一般人的執著和迷信無法破除。於是本著慈濟「尊重生命」的一貫立場，決定設立「骨髓資料庫」。
- (七) 環保志業：證嚴上人於1990年的一場演講中，鼓勵與會的信眾「用鼓掌的雙手來做環保」，從而正式提倡「資源回收」、「廢物再利用」等觀念，更呼籲慈濟人做好環境保護的工作。全省慈濟人立即響應，在台灣各地落實環保工作，組成慈濟環保志工，長期在社區推動資源

回收。

(八) 社區志工志業：為落實「社區志工」理想，證嚴上人將慈濟委員，依行政地區和社區考量，重新編組，透過社區志工的各項活動，帶動社區居民彼此敦親睦鄰、守望相助，並進行社區服務工作。希望能透過「社區志工」的理念與實踐，將大愛的精神、理念、文化，推動落實於社區，共創人間美善和樂的淨土。

三、地方功能組分工的組織

慈濟的地方組織最早的起源來自「委員、會員體系」的延伸與慈善工作的擴展。包括與各地的會員互動與處理各地回報的貧病個案，證嚴上人必須定時的走訪各地。各地的聯絡處舉辦的慈濟人共修、茶會等活動，如「幸福人生講座」、「義賣園遊會」、「國際賑災」、「骨髓捐贈宣導」等重大任務的推展，慈濟各縣市的「功能組」逐漸形成，由資深委員擔任聯絡處負責人以及各功能組組長，統整當地慈濟會務的發展以及負責相關業務。

1994年證嚴上人推動「社區志工」，是慈濟全面性的一種組織生態的重大變動，證嚴上人指出，「要在人間作佛事、用佛的道理教化眾生，就要開方便法門。佛陀廣開八萬四千法門接引眾生；慈濟有四大志業、八大腳印，還有八大團體—委員、慈誠、教聯會、慈青、慈警會、人醫會、環保與榮董等組織，都是接引大眾行菩薩道的門徑。」⁸³因此將慈濟委員和慈誠隊員依地理區域重新編組，落實社區，帶動人人是志工，推動「四合一」新架構，建立合心、和氣、互愛、協力組隊架構，雖名相及執掌功能不同，但在運作慈濟事；若要達到運行無礙，證嚴上人提出大原則—平時要「小組關懷」，有較大的活動則「多

⁸³釋德凡，〈慈濟月刊〉，《隨師行記》，第455期，民85，頁119。

- 組活動」；非常時刻就得「全面活動」，人人都要投入去做。
- (一) 合心：即總持門，要總持一切法，持一切善，其功能為「傳承」。
- (二) 和氣：是和合門，應要和聖賢心，合菩薩道，其功能為「佈達」。
- (三) 互愛：是關懷門，要內觀自在心、懷抱眾生苦，其功能為「規劃」。
- (四) 協力：是力行門，要持諸善法、行遍人間道，其功能為「執行」。

慈濟委員幹部及功能幹事組織分工執掌整理如：(表3-5-4)，功能分組乃依各合心(和氣、互愛、協力)組會務推動需要而設立。為便於聯繫，統一依上列之名稱訂定。功能組長之產生應依個人專長、興趣、及意願，由合心(和氣、互愛、協力)組長推薦；經會長(證嚴上人)同意後遴聘之。各組並依「合作、分工、合心」之原則，抓緊宗旨方向，共同策劃執行，完成活動目標。

表3-5-4 佛教慈濟基金會委員幹部組織分工職掌表

編號	職稱	工作項目
壹	合心組	一、綜理合心組會務。 二、執行本會交辦事項。 三、輔導及協調各和氣組之會務。 四、召開年會。 五、執行年會決議事項。
貳	和氣組長	一、綜理和氣組會務。 二、執行合心組交辦事項。 三、輔導及協調各互愛組之會務。
參	互愛組長	一、綜理互愛組會務。 二、執行和氣組交辦事項。 三、輔導及協調各協力組之會務。
肆	協力組長	一、綜理協力組會務。 二、執行互愛組交辦事項。

伍	活動組	<p>一、符合本會宗旨與精神之各項活動策劃及執行。</p> <p>二、配合本會各項活動之辦理。</p> <p>三、每月委員及會員聯誼會之策劃舉辦</p>
陸	總務組	<p>一、各項資財列管，調配、維護。</p> <p>二、各項慈濟活動之器材、總務工作協助。</p> <p>三、「慈濟委員聯誼會」之相關庶務性事宜。</p>
柒	文宣組	<p>一、與會務相關之文書、會議記錄、資料建檔。</p> <p>二、各項活動之文宣、海報看板、文書建檔。</p> <p>三、支援文化中心各項活動文稿資料提供。</p> <p>四、與映象志聯會共同建立慈濟大藏經。</p>
捌	交通組	<p>一、慈濟列車之票務、保險、膳宿事宜。</p> <p>二、各項活動所需交通車輛調度。</p>
玖	財務組	<p>一、委員聯誼會及當組經費之收支、運用、管理、結報。</p> <p>二、協助各項活動之財務經費預算整理、申請、結報等相關事宜。</p>
拾	精進組	<p>一、慈濟人共修之規劃執行。</p> <p>二、慈濟人彼此間精神形象之提醒，輔導。</p> <p>三、慈濟團體道氣之凝聚與提升。</p> <p>四、助念、告別式相關事宜之聯繫安排。</p>
拾壹	公關組	<p>一、與其他社會資源網路之連結與協調。</p> <p>二、與地方政府、社團互動，帶動社會對慈濟正確認識。</p> <p>三、與媒體聯繫之窗口，彙整、提供、發佈慈濟訊息之新聞資料。</p> <p>四、他區慈濟人或來賓至當地之接待事宜。</p>
拾貳	訪視組	<p>一、當地慈善個案及急難事件之處理。</p> <p>二、協調聯繫委員個案訪查工作及發故事宜。</p>

拾參	環保組	一、當區環保工作之推動，並帶動社區參與。 二、環保志工關懷及共修事宜。
拾肆	視聽組	一、當區視聽器材之使用、保管、維護。 二、各項重要活動之錄音工作。
拾伍	分會志工組	一、分會（聯絡處）志工值班安排。 二、值班志工會務諮詢、輔導及培訓安排。 三、分會（聯絡處）環境規劃整理，香積工作及其他庶務性工作 之人力與事項安排
拾陸	慈院志工組	一、輪值慈院志工人力之協調安排。 二、醫院志工之教育訓練規劃安排。
拾柒	培訓組	一、當地委員、慈誠培訓相關工作之規劃執行。 二、協助辦理新委推薦及授證事宜。
拾捌	慈育組	一、協助推動淨化人心、祥和社會之各類慈濟精神推廣活動。 二、培養適切表達、足能藉事會理、廣傳慈濟精神理念之人才， 支援各類活動講師。
拾玖	手語組	一、當地慈濟人靜思手語之研習教學。 二、藉手語以傳達慈濟精神，行無聲說法。 三、支援當區各類活動中，靜思手語之帶動。

資料來源：大林支會提供

參、慈濟志工之培訓與管理

一、志工培訓

慈濟志工培訓理念，除了依據「佛教慈濟基金會委員暨慈誠見習培訓辦法」之外，最大的不同應屬於擁有法師的睿智帶領、佛法的滋潤，致使志工時時、處處增長慧命，其「誠、正、信、實」理念。慈濟志工見習對象計有：見習委員、見習慈誠、

各類功能志工、會員等，包括社區志工、環保志工、福田志工。平時落實社區由協力組隊接引帶動，領取「見習證」。見習課程一年含動態與靜態兩部分，動態課程包括助念、機構關懷、香積（生活組）、發放、慈院志工、茶會、聯誼、社區共修等；靜態課程包括每半月，講師由各區委員慈誠擔任，由和氣幹事規劃和氣組對主辦合心培訓幹事協助關懷。

課程內容為人生課題、慈濟精神及四大志業、八大法印之基礎-介紹。大綱如下

- 一、人生課題：家庭經營、人際關係、自我調伏、生命價值觀等。
- 二、慈濟十戒、學佛行儀、勸募募心之意義與方法、勸募資料的記錄與處理。
- 三、慈善、醫療、教育、人文、骨髓捐贈、國際賑災、環保、社區志工等八大法印各項志業緣起及精神。

培訓課程為期一年，包括靜態、動態及尋根暨精神研習三部分，期間培訓志工需以實踐來體會慈濟人精神。

一、靜態課程：

（一）靜態課程每月一天，由合心培訓幹事規劃，合心組隊共同主辦。

（二）課程大綱如下：

1. 慈濟十戒、慈濟志言、學佛行儀、慈濟人進退行儀、禮拜法華經序及意義、靜思精舍之道風、勸募募心之意義與方法、慈濟人之責任與使命等。
2. 慈善、醫療、教育、人文、骨髓捐贈、國際賑災、環保、社區志工等八大法印各項志業緣起及精神。
3. 慈濟各項功能及團體介紹。

（三）基本必讀書刊：大愛灑人間—證嚴法師的慈濟世界、每

月慈濟月刊、法師衲履足跡、無量義經、地藏經、三十七道品。

(四) 基本教學歌曲：慈濟功德會歌、人間菩薩行、慈誠隊歌、普天三無、愛灑人間、祈導、誠心祈三願。

(五) 基本教學手語：普天三無、愛灑人間、三十七道品。

二、動態課程

(一) 應參與訪視、助念、機構關懷、發放、慈院志工、聯誼、共修、分會輪值或大型活動等志少各一次。

(二) 尋根暨精神研習會：為期三天兩夜，並參訪花蓮志業體。

(三) 動態活動由各區自行設計活動記錄本，以利記錄。

(四) 培訓期間，各級幹部與推薦人應不定期進行家訪，以利適時關懷與輔導。

出任慈濟委員，必須具備下列條件：一、有正知正見，無不良嗜好；二、能撥出時間從事濟貧教富的工作；三、能有「以佛心為己心，以師志為己志」的深切體認，恪遵上人訓示，言行舉止端莊合宜；四、遵守誠正信實的工作精神，並擔任見習委員及培訓委員合達兩年以上。

慈濟十分重視志工的核心能力，一直把每位新進志工當「新發意菩薩」，給予尊重與陪伴。因此志工們也樂於學習自律功夫，以學習力、創造力、行動力投入社區服務，同時培養「做中覺」的自省能力。

慈濟志工培訓的理念，就管理主張之相關性詳述如下：

(一) 佛心，師志：是法師對授證委員的叮嚀語，他期勉二眾弟子「以佛心為己心，以師志為己志」，矢志不移地在慈濟

道上精進再精進。以「學佛陀慈悲之心」及「繼師父度眾之志」為志向，代表國內外慈濟志工『概念化』層次上的一致願景。

(二) 事圓、人圓、理圓：是法師對慈濟人為人處世的要求之一，「理及事的中間需要的是人，事圓、人圓，則理圓。」處理事情，感情要蘊藏在理智中；人與人相處，則要把感情表現在理智之上。理性與感性須互相配合，不衝突執著，方能以自性之清淨，通達於諸法事相，做到事圓、人圓、理圓。亦即『人際關係』層次上所強調為人處世圓融的方法。

(三) 人格若成，佛格則成：法師是印順導師的入門弟子，承繼印順導師「人間佛教」思想，因而提倡「人格若成，佛格則成。」法師時常告誡弟子，生而為人的機會難得，所以要先把人的本分做好，如此則可永保人身力行菩薩道，經長時間修行，自然能去向佛道，證果成佛。志工先由『技術性』層次上說好話、做好事、想好意的菩薩道做起。法師對教育志工說明，只是「知」而沒有投入去做，就學不到東西；投入了學到了還不夠，還要再深入；能深入而有感動、感悟，就是將「知」變成「見」，進而得到智慧。

二、志工之管理

慈濟管理方式：是「以戒為制度、以愛為管理」。「戒」是預防，「愛」就是自愛及愛人。「誠正信實」為做人的品格，表達出「慈悲喜捨」去付出，這就是慈濟人內修、外行的準則。「善法」須以智慧「妙用」，方能廣利人群，永存世間。

慈濟基金會的運作以證嚴法師為核心，但其組織中以宗教處為傳達旨意的最高組織，以下為合氣、互愛、協力等隊，以同心圓的樣貌

向外擴張，其組織命令的傳達也是以直線方式傳達，遂能於重大災難時迅速動員，以達濟世救人的目的。慈濟志工則為組織內最底下的一環，卻是其最主要的動力，因此志工們的是否會持續服務也將影響團體運作的重要因素。

第四章 個案分析

本次個案分析乃係從訪談對象的談話，找出慈濟師兄姐願意持續投入慈濟志工的因素。從他們持續投入志工行列的因素，找到持續下去的理由，與無悔付出的動力。以下係從訪談中摘錄的部分因素：

第一節 慈濟志工參與動機分析

本節主要針對受訪之大林鎮慈濟社區志工初次參與願意持續參與志願服務的四種動機傾向：(一) 初始參與動機：1.好奇心 2.認同證嚴法師的理念 3. 幫助大眾的熱情 (二) 利己的動機：1.自我成長 2.意念轉換 3. 救贖心理、積陰德 4.獲得經驗 (三) 利他的動機：1.幫助他人 2.協助政府之不足 3.回饋社會。(四) 情境取向的動機：1.地緣因素 2.自我實現 3.生涯規劃 4.充實精神生活 5.宗教信仰 6.上一代的傳承。(五) 社會關係動機：1.結交朋友 2.與人互動更良好 3.其發更多人的善心；就訪談結果逐一分析如下：

(一) 初次參與動機

會加入慈濟志工的行列，一開始的動機都是很單純的，有人是好奇心使然、有人是被證嚴法師「濟世救人、慈悲為懷」創立慈濟功德會的理念所感動、有人是心靈上的感動、有人純粹只是想幫助更多

的人。

在訪談中發現受訪者初始的參與動機與慈濟基金會的創會宗旨其實是很接近的，雖然一開始的認知不是很明確，但是出發心卻都是再幫助他人。一開始他們僅認為把自己的事情做好就好了，莫多閒事「自己都吃不飽了、哪還有多的米飯去救濟別人」，但是再受到證嚴法師大愛精神的感召後，卻紛紛加入慈濟志工的行列，「有幾分力就出幾分力、有幾分前就出幾分前」，就這樣一傳十、十傳百，很多人就這樣的加入的慈濟志工的行列。

1. 好奇心

慈濟是什麼樣的組織？她為什麼在募款？募款又要做什麼？證嚴法師是誰？她為什麼要募款？募款的原因是什麼？種種的疑惑讓一開始聽到有些人抱著對慈濟這個名詞的好奇，決定一探究竟，於是進入的慈濟，成為志工群的一員。

哪時我就很想知道慈濟在做什麼的，所以我就去他家，我知道慈濟是在收款 C-1-1

老師說的心靈個故鄉，我就想去看看什麼叫做心靈個故鄉，於是就充滿好奇 C-1-1

我們那裏只有廟沒有寺，沒有出家師父，從小到大根本沒看過出家人，我們都是拜媽祖那一種的。 I-1-1

2. 認同證嚴法師的理念

佛心矢志、無緣大慈、同體大悲。慈係指跟我們沒有緣份的人，我們要去愛他，這就是所謂的做人的本性。悲係指就是娛樂拔苦；做環保不只是社區的環保，更重要的事心靈的環保：

我就覺得上人的理念不是一般人的理念而是超越一般人的想法，所以我就很讚嘆上人，很佩服他 C-1-5

他說要救濟病人不是給他錢就好，要照顧他的身體，身體健康了就可以去賺錢，就不用人家幫助，所以上人就想到說要辦義診 C-1-5

上人有說，要做志工先要把家庭照顧好，最主要的是調整自己，做的時候會慢慢發現以前那邊有做錯的地方，就會一直調整，就像上人所說的「做就對了」E-1-1。

第一次去我就皈依決定做上人的弟子了。F-1-3

師父說的：我們跟她結的緣是累生累世的，累生累世結下的因緣，今生今世因緣成熟。I-1-1

3. 內心個感動

其實我們的日子已經算不錯了，在社會各角落還有更需要我們伸出援手了人，等待我們去幫助他們。原來不是只有我是這樣的，還有更多人也跟我一樣，我也要帶他們一起走出陰霾。

當初爸爸來這邊（大林慈濟醫院）開刀，我來這邊陪伴爸爸，在這邊感受到慈濟人文，非常感動，所以我也要來當這個有意義的事 A-1-1

我就發現這些大學生這麼有愛心，我長怎麼大才知道要發揮愛心，長這麼大才知道人要做善事 C-1-9

我一開始是做環保志工，因為一個老菩薩讓我很佩服，當時環保志工沒有像現在這樣多的器具，哪時那個老菩薩身體已經不是很好了，還是彎著腰

一直做我們年輕一輩的都還跟不上，所以覺得很慚愧，因此被感動，然後就開始跟著做了一段期間，直到後來覺得老菩薩的身體真的已經沒辦法了，才由我們年輕的一輩接手，之後才有越來越多的環保志工加入。E-1-1

（二）利己的動機

慈濟志工在服務他人或幫助他人的時候，不僅獲得助人的喜悅外，其各方面也會因而不段成長，也就是證嚴法師所謂的「做中學、學中做、做中覺」，也就是邊做邊學，然後體悟到箇中奧妙，這種成就是別人搶不走、學不來的，只有做下去，才會有所得。

本研究大林慈濟社區志工的受訪者之訪談紀錄中，歸納其參與動機中，屬於利己部分有（1）自我成長（2）擴展視野（3）機陰德（救贖心裡）（4）獲得經驗。

1.自我成長

參加慈濟的動機可以學習更多為人處世的方法；原來到目的第的道路不是只有一條，就像人說的條條馬路通羅馬，為何一定要拘泥一定的形式呢；心靈上也相對得到成長，以前想不通的，現在確有了解答；現在已經是見山又是山，見海有事海。

從中學到很多待人接物的道理，這時發現原來我不只是可以做一個專職的家庭主婦而已，我還可以做跟多，真的很高興。C-2-22

每個人有每個人的功能，加入志工讓大家都成為有用的人 E-1-2

環保回收不僅可以鍛鍊身體，改變自己的想法，和家庭成員的互動會變的更緩和。E-1-5

2. 意念轉換

當慈濟志工可以讓我們看到事物的更多面，開拓我們的視野；看到人家的苦，想到自己的苦，比較起來，已經比人家好太多了，內心的想法也隨之改觀，看到的都西也就不一樣了師父說的「轉各角度來看世界，世界就會無限寬大；換個立場來待人處世，人事無不輕安」。

看到她們的病痛，然後想到自己還這麼健康，就會覺得自己已經很好了。

D-1-3

我就跟他說：謝謝你送給我三個小孩，我們來結個好緣吧，再來世。 D-1-6

3. 救贖心理

這是世事在演上一世的劇本，也是在寫下一世的劇本，所以我要好好的寫，其往來世能有個好出身；以前都不知道怎麼才能做好事，剛好認識上人，而他也願意給我這個機會做好事；因為做慈濟所以家人才倖免於難，只是貨品被燒掉而已，家人都平安無事；改變自己就是自救，影響別人就是救人。

唯利是圖的人為了名為了利，到最後還是要說你還是要積一些德吧

C-1-6

還有一項就是助念，因為人力不足，所以慈青也出來助念，我很佩服他們，看著他們拿著木魚再念佛號，我們跟著他們一起念，我就很佩服這些年青年這麼都不害怕，每個都很有愛心、有精神，當時後面是躺的滿地的遺體

C-3-13

很多人都要捐錢蓋醫院，來建立一個健康的因果，讓自己下輩子可以健康

一點或是家人可以健康一點 C-1-19

後來才知道要知福惜福再造福，再造福就是我們現在都好好的要運用我們健康的身體沒有家累的時候，我們好好的去照顧別人，去關懷別人讓自己積功德 C-1-21

上人就交我們說「要做來囤，不要做來抵」，不要去還業障，我們要去累積陰德，陰德就是我們看不到的以後會出現的，這樣會讓我們得到福報，好的業報，要積好業，不要留惡業以後才去還 C-1-21

（三）利他

順印法師傳給證嚴法師的六個字「為佛教、為眾生」，而證嚴法師則以「無緣大慈、同體大悲」來開導世人要行善。他曾說「世間有兩種是不能等，一是行善、一是孝順」，這也成了慈濟志工們的出發動機原因，而行善當然就是幫助他人、回饋社會、協助政府之不足。

1. 幫助他人

人家說菩薩人間化，就像是慈濟的志工一樣，聞聲救苦，聞聲救難，這也是慈濟人的根本；所謂助人為快樂知本，做就對了，做慈濟就是做歡喜；原來跟別病人人聊天說笑，讓他們暫時忘記疾病的苦處，也是一種行善。

我的人也是閒不住，比較熱心一點，比較雞婆一點，你問我要不要繼續做，只要我建在都會做，做多做少都會做。 C-2-18

這樣一來大家都知道，有困難就找我，這樣我就會不停止的做下去。 C-3-15

我 78 年在做時當慈濟志工時花蓮已有慈濟醫院，到花蓮慈濟醫院時剛好遇到一個案，平常有個案時我們都要去做訪試。F-1-1

把祖傳的幾分地捐出來建一間精舍，讓師父講經給大家聽，讓民眾來共修。G-1-1

目前慈濟最大的資源回收工程就是將保特瓶回收再利用，以最新的技術抽絲再利用，織成毛毯、衣服、圍巾、然後將這些保暖的物品使用在國際賑災上。E-2-4

2. 回饋社會

現在作環保，子孫會沒煩惱。做環保可以減少環境污染，回饋社會。每個做慈濟的就是本著反哺的心態在做，其實想的並不多，只是想說能做多少就做多少，多一個好人，就少一個壞人，感化的人越多，哪社會救變的更好。

當時我就許一個願，我一定要當上委員，我要打破這個傳統，要走入社區，不管是哪一個人叫，只要喪家要求，我們都去助念。因為不是只有委員照顧委員，委員還有其他志工會員的家屬，和他們朋友的家屬我們也要去照顧 C-3-10

環保志工任何人都可以加入，沒有任何限制，沒有特別儀式或過程，只要理念相同就可以加入，希望能為社會盡點力，透過環保愛物惜物的理念，回收再利用。E-1-2

3. 協助政府的不足

有許多地方是政府部門沒有看到的地方，有很多事情市政府沒有做到的，這些都是由我們來幫忙做；規定死的，人事活的，總有些規

定太過嚴苛，讓需要被幫助的人無法獲得幫助，我們就會透過慈濟或請其他的慈善機構來協助幫助他。

九二一我們就去災區，負責發放物資，看災區的個案，在斗六的地方有兩棟大樓倒了，我們去關懷個案，人後看到帳棚裡面有很多遺體，我們就陪家屬進去看，家屬在認屍都很難過，我們就端茶給哪些家屬喝，因為大家都又急又累，所以我們就拿杯水給他們喝 C-3-12

如里長會打電話跟我說，村裡有某人發生什麼事，要我幫忙處理一下，像有人請補助無法通過，里長就會打電路來找我幫忙，就算是兩包米也好，如果慈濟有人捐米，我就會每個月拿兩包米給那個里民。 C-2-15

因為政府資源回收的宣導做不好，上人交給弟子，弟子去宣導，經由會員再傳遍左鄰右舍，怎麼分五大類，這樣出來的。 H-1-1

（四）情境取向動機

情境取向者的動力因素來自其所處的社會情境、服務參與情境、個人參與之間的可及性。本研究之受訪者最初與持續參與的動機不外乎：地緣因素、生涯規劃、充實精神生活、宗教信仰、上一代的傳承等。

同樣都是大林鎮的鎮民，也想為自己的社區盡一點心力；因為我就是喜歡到慈濟這個地方，我就是愛慈濟這個地方；本來想要 50 歲才開始認真做慈濟，但是我發現行善不能等，要活在當下；現在我們才 20 出頭歲，還有很多的時間可以做，不如現在就開始做；原來我的爸爸以前也是慈濟的會員，所以我要延續這份緣。

1.地緣因素

本次的受訪者都是大林鎮的居民，因為慈濟大林醫院在大林成立，因此有了一個好的開始，所以地緣因素是讓他們加入慈濟志工的行列，為佛教到不置於，但是為了眾生卻真實無比：

前年的某一天去參加慈濟基金會所舉辦的活動，當時剛好就遇到一個陳廣賢師兄，他是我爸爸的一個朋友，他就問我週六有沒有空去跟他去環保我想反正也沒事，就答應他。然後就開始了環保的工作。 B-1-1

當時跟陳美鳳師姐到花蓮尋根，後來有個師姐就問，大林慈濟醫院要建立，需要整地，問我可不可以幫忙，然後我就答應了，然後告訴那個師姐我每個星期六、日都有空，要割草、整地我都可以幫忙，就哪樣開始加入慈濟 E-1-1

這個個案又是我們大林這邊的人，我就想說是我們的學區，應該沒有問題，因此我們就去”明華”社區看。 F-1-1

師父跟我擦身，就跟我說醫院要建了，工地要幫我重治，要幫忙巡視。 G-1-1

2.生涯規劃

本來想要五十歲才開始認真做慈濟的；就已經做了哪麼多年了，不做的話會覺得怪怪的；我想如果我沒做，可能就沒人做了；人就是要活到老學到老。

做過很多，在我當會員的時候，有一年我車禍，右半部淤青，本來我是慢慢的在做慈濟，本來想說五十歲的時候吃素然後認真修行，後來車禍之後，想到上人所說的話「行善不能等」，撞倒之後想說不能等，所以就認真的募款，跟著師姐做慈濟的事。 C-1-8

3.充實精神生活

四神湯就是「知足、感恩、善解、包容」就是師父交給我們的做人道理；他所做的事我心裡想的，可是我卻沒辦法做；「有量就有福、有福『心』就靈，所謂『福至心靈』」，這麼有靈性的話，不是一般人想到。

靜思語就是會改變你會的人和你的個性，本來你的思想有問題還是怎樣，如果你有思維的人你會去反省會去想，然後自己理出一個頭緒，不會鑽牛角尖 C-1-5

總覺得每個人都有一個慧根，主要是你有沒有去提升你的慧根，每個人就是要不斷的充實才會讓自己的慧根提升 C-1-6

心靈的成長，就像是去花蓮尋根，心靈的故鄉，真的感覺到跟大林不一樣 C-3-15

因為這個個案，讓我覺得說能夠做也是個福，因此我才決定來做慈濟 F-1-2

在這個團體裡面，人多我們能學習的也很多，我們能從別人身上學到更多。 F-1-4

後來交地整理時，那些甘蔗園跟要種的樹都我顧，後來說要煮茶給工人喝，我就開始煮，煮到醫院建好。 G-1-1

4.宗教信仰

要有好的業報，現在就要開始修；以前的因是現在的果，現在的因是未來的果；做好事就會有好的業報；證嚴法師說「不只要讀經，

也要行經」，做就對了。本來我就是個學佛的人，剛好有機會遇到嘉義的師姐，讓我有機會作點善事積點福報。

很多人都要捐錢蓋醫院，來建立一個健康的因果，讓自己下輩子可以健康一點或是家人可以健康一點 C-1-19

後來才知道要知福惜福再造福，再造福就是我們現在都好好的要運用我們健康的身體沒有家累的時候，我們好好的去照顧別人，去關懷別人讓自己積功德 C-1-21

上人就交我們說「要做來囤，不要做來抵」，不要去還業障，我們要去累積陰德，陰德就是我們看不到的以後會出現的，這樣會讓我們得到福報，好的業報，要積好業，不要留惡業以後才去還 C-1-21

我以前脊椎測彎很不舒服，就一直做環保，現在已經好了，以前有一個老菩薩，本來他的腳很沒有力氣，後來到環保場幫忙踩鋁罐，後來腳就變的很有力。 E-1-6

我娘家媽媽都叫我聽收音機播的『時光普照』，意思是如果有法師開示心情會比較平順。有一次在民權路上剛好有辦法會，同事邀我同行，但我第一天沒去，那次師父講『地藏經』。 F-1-1

我們因為做慈濟出車禍跟受傷都沒想過要退轉，還是四處去收回收。 H-1-1

很多菩薩都很有心，他不是因為錢，也不因為什麼理由，就因為上人的一句話，要做資源回收，讓這空氣中較沒有污染，讓大家這麼用心在做慈濟。

H-1-1

我在睡夢中，一夜就夢見師父，夢見證嚴法師來我們這，我很高興，她手裡拿這佛珠，而我兩手放在這，就很像小孩去找到媽媽這樣，我就把她牽在那裏一跳一直跳，師父、師父的叫。I-1-1

助念是讓我們結好緣，一般人家裡有人往生的時候，心會比較慌亂，我們就去會喪家那邊陪伴他們，透過年佛，讓他們心靈更安穩，最主要的是陪伴跟祝福，就是上人所說的「心安、靈安」，往生者靈安，我們在世者心安。E-1-6

5.上一代的傳承

我媽媽都叫我要聽收音機的「時光普照」，聽聽一心情會平順一點；我婆婆說「這個師父跟一般會念經會拜佛的師父不一樣，不是只講道理，也要濟世救人」；因為我的爸爸以前也是慈濟的會員，所以我更要把這一份緣持續下去。

後來回想才知道爸爸是用上人的法再教我們，當時我們才讀國中。所以這是有一個因緣的，因為我爸爸的緣延續下來，到後來我才知道我跟慈濟這個源自哪裡，我記得他有時候接到電話就會說「喔、又要收一百塊了」，原來是只有個委員要跟他收一百塊，而且每個月都要來收，這是大林的第一個慈濟委員跟他收的。C-1-17

因為爸爸之前也是慈濟的一員，而這個善緣我要延續下去，我當委員寫自傳的時候我也有提到這段，這是爸爸以前的緣所有我要延續下來 C-1-17

（五）社會關係動機

慈濟志工從志願服務工作中去幫助別人得到滿足感與自我成

長，且能在參加志工的同時節交到不同領域的朋友，所以研究志願服務參與動機不能單純從利他角度出發，更須從多面向加以探討，諸如結交不同領域的朋友、與人互動更好、啟發更多人的善念等。

1. 結交不同領域的朋友

參加慈濟志工不僅能幫助很多人，也可以結交到不同工作領域的朋友；慈濟的志工來自四面八方，雖然一開始不認識，但是日子久了，也就慢慢的熟悉了；在當志工時，會遇到很多人，這些人都是我們的朋友：

在做環保的時候會遇到不同領域的朋友 B-1-1

2. 與人互動更好

在每週五共修的時候，就會分享當志工的經驗，並討論其作法以求精進，在討論過程中不但可以獲得更好的做事方法，跟人的互動也更密切；在協助關懷戶或當醫療志工時，不僅是在協助他們的時候變成他們的朋友，在事後也使很好的朋友，有時互動比親人還親：

師兄姐相處都很愉快，每個都是法親，都是一家人，在慈濟沒有年齡的距離，不分職業，不分貧、富、貴、賤，大家都是平等。 A-1-2

做這個不錯蠻有意思的，以前看大愛台時看到他們都做得很高興，很起勁，每個人都有說有笑，好像是一件有很有趣的事。 B-1-1

3. 啟發更多人的善念

慈濟的師兄姐都是這樣說的，不管善念或惡念都會對其他人造成影響，而慈濟是一個善念的大染缸，到了慈濟就會耳濡目染，變成一個好人。

我跟我父母和兄弟姊妹說，也去學校跟我們的同事介紹，就這樣子從報紙開始做起慈濟。F-1-1

多一個好人、救少一個壞人，其發人的善心，讓他們為善，何樂不為；多一戶慈濟家庭就少一戶問題家庭；如果一了老師可以影響他班上的 40 個同學，哪就等於影響了 40 個家庭，這樣不是很好嗎？F-1-2

多一個好人就少一個壞人。I-1-5

第二節 慈濟社區志工作滿意分析

Greenberg & Baron (1995) 認為工作滿足是個人對於工作之知覺、感情上及評價上的反應。張春興 (民 82) 的定義：係指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。劉秋梅認為工作滿足可以視為對工作本身、工作環境或者此兩者組合的一種態度或情緒反應。本研究之目的在探討志工的持續的因素，其中工作滿意，就是受訪的慈濟志工對這份服務工作的一種的感受，本研究將其區分如次 1.個人層面：受人尊重、心靈的滿足與成長（填補心靈個空虛）、對社會有貢獻、肯定自我、自我實現，使人有成就感、婚姻關係的改善、心態的改變（處事態度的改變）、自我成長、精進（從工作學習中獲得知識）；2. 組織層面：組織氣氛的滿足、機構福利；3. 人際關係層面：人際互動、歸屬感的滿足；4.工作層面：知識與技能的滿足、夥伴互動等四個層面的感受及回應分述如下：

一、 個人層面

（一）自我成長的滿足

經由個案工作中學習幫助他人，肯定自我價值，並對社會有所貢獻，因而受到他人的尊重，使人感到滿足。

慈濟的社區志工以四步八腳印為服務宗旨，其服務工作包含慈善、醫療、教育、文化、骨髓捐贈、環境保護、社區志工、國際賑災為主要志業項目，其中社區志工所包括的項目就有訪視、醫療、環保等等，在從事志工服務的過程中，不但能幫助他人，亦可學習更多經驗與知識，所謂「做中學、學中做、做中覺」，從服務工作中不斷學習，不斷進步，從中獲得新的啟發與喜悅。

此外慈濟社區志工每週五也會進行共修，讓志工能參與學習，從訪談中不難發現義工們很珍惜這些機會，因為除了工作心得分享與指導外，也有宗教的開釋，讓志工們心靈能有所託：

1.肯定自我、自我實現，使人有成就感

只有慈濟的醫院才能實際的跟病人互動，當然很多的醫院都會有志工，但是都沒有很放心的讓志工到病房裡面跟病患互動，其他的醫院都只是再詢問台服務 A-2-2

這是勞力的工作，很多人喜歡光鮮亮麗的工作，而當環保志工要不怕髒、不怕臭、不怕吃苦，反正就把這項工作當成是鍛鍊身體，不但可以為社會盡點力，也可以讓自己更健康，這種一舉兩得的工作沒地方找了。 B-2-1

我的腦袋跟心可以裝很多事，不像以前我只要一有一件事，我就做這件事 C-2-1

乞丐許大願，但終究美夢成真，願有多大力就有多大，不要小看自己，因為每個人都有無限的可能。 I-2-7

2.對社會有所貢獻

這邊（大林慈濟醫院），這裡有一個志工室，志工室這邊就會告訴你一些擔任志工的手則，一些規則，一些規範，而且會幫忙安排病院，到每一個適當的病房去服務 A-2-1

現在我工作負責的就是骨髓捐贈，現在俗稱幹細胞。 F-2-3

師父說要做回收，不然垃圾一直燒燒不完，我們就四處撿回收物。 H-2-1

他告訴我說：其實你那一天在哪裡遇到我，那天你跟我說那麼多話，幫我把揪在一起的心都打開了 I-2-10

你還要看有的是要離婚的,家庭問題的我們去就跟人家開導。 I-2-11

做環保志工的時候，就會想說把回收物拿去賣，所的前來蓋醫院，這就是所謂的垃圾變黃金、黃金變愛心、愛心變情流、清流繞地球。

E-2-6

（二）生活態度的轉變

受訪者表示自參與參與慈濟會員與志工時，並不是每個家人都贊成，但是到後來家人不但不再反對，反而支持，並且加入志工的行列；加入志工後，發現每個來擔任志工的人都很有修養，看到別人哪麼有修養，哪我怎麼可以哪樣粗俗呢，因此產生了比較的心態，發現原來自己也可以變的更好。

1.心態的改變（處事態度的改變）

上人說：你先生會罵你，你要感恩，因為他沒有生病所以會罵你，生病的時候你就要照顧他你就沒辦法取賺錢了 C-2-6

之前都不知道我能做什麼，就只是一個家庭主婦，而這些年輕人這麼小就懂得做善事，就是很感動，所以我就是覺得我要努力做。

C-2-9

靜思語上面有說「前腳走、後腳要放」就是要活在當下，比如說我是家庭主婦就做好家庭主婦的角色，我要上班就做好職員的角色，我要再做慈濟志工，就要做好慈濟人的角色 C-2-18

微笑就是慈濟面霜，不用像一般的家庭主婦一樣打扮的花枝招展才會滿足，但走入慈濟後不用像哪樣就可以自我滿足 C-2-23

在授證之後。會覺得做志工跟作委員的心情會變的不一樣 C-2-24

做慈濟事邊走邊整隊，慢慢調整自己的習性，不好地習性慢慢改過，像以前會喝酒，現在就不會，以前會罵「三字經」現在也改了。 E-2-4

真的是古井水不會乾，捨得捨得,當你捨的時候當下得到了。當然我們捨的無所求，但是冥冥之中我覺得，我常常跟我先生說:我們真的很感恩，我們真的是從零從沒有到有。 I-2-5

我的房子燒了卻變成我在安慰其他人：沒關係啦，房子燒了，我們大小平安就好了，我們還年輕，我們錢再賺就有了。 I-2-9

做慈濟自己改變很多就是這樣子，當你遇到事情都能想的開。 I-2-9

不能只有要求別人,一隻手指頭指別人,四隻都是指自己,你要指別人,自己要先做好,所以都是這樣子。I-2-11

2. 家庭關係的改善

上人就教我們說先生啊,一呎之內是先生,一呎只外就馬馬虎虎(媽媽呼呼),他就這樣教 C-2-5

四神湯「知足、感恩、善解、包容」,這些字就在家裡面,你就不會去抱怨埋怨-6

證嚴法師提到,天災世人禍,加入志工後會感受到如果要祥和社會,家庭和諧,都是要出於每個人無所求的心境之下來做志工,就會有意想不到的收穫,家庭每個成員都會感受到,家庭自然會比較和諧。E-2-2

一方面家人會感受到你的改變,從愛物惜物,然後也愛家人、愛自己,家庭方面就比較不會有爭執,會變的比較融洽。E-2-4

(三) 回饋的滿足

擔任志工的師兄姐堅信他們的付出對社會一第會有幫助,像助念,像賑災等,雖然只是一句「謝謝」或「感恩」,這群人家菩薩就心滿意足了。因為他們知道除了做好自己之外,還有很多的力氣去幫助別人,這份喜悅是金錢都買不到的。

受訪之志工認為自己直心的付出,在服務社區的過程中因感恩戶或受恩戶的一句道謝而感到受人尊敬,因而可以達到對社會有貢獻的滿足感。

志工最大的滿足是工作的回饋，透過服務使自己感覺到自己是能力幫助他人，從中獲得尊重與快樂，這種回饋作用是滿足主要來源：

1. 受人尊敬

一個人出去也是慈濟的形象，因為你一個人做久了，在這個鎮上人家就會知道，你在做慈濟，你不要穿制服人家也知道，人家只要一看到你的臉就知道你是慈濟。 C-2-11

這樣一來大家都知道，有困難就找我，這樣我就會不停止的做下去。 C-2-15

我是裡面煮青草茶歷史最悠久的，大家都認識我，都叫我青草伯，不會叫我的名字。 G-2-2

2. 自我成長、精進（從工作學習中獲得知識）

剛好有那個因緣際會遇到慈濟，可以自我肯定，有能力幫人，不是只有煮飯，掃地，洗衣服而已。真的可以肯定自己，所以我找師兄出來做。 C-2-25

做之前覺得不要害人就好，不會想要踏出去，只要做好自己應當做的事情就好，有侷限的範圍，做志工之後心會比較放寬一點，比較不會計較很多事情看的比較遠一點，最主要是跟人的互動比較緩和，看到別人的修養哪樣好也會改變自己 E-2-2

其實那時先生的身體不太好了，當下就學到了堅強，遇到事情就臨危不亂，我們會想的開一點，我們把我們的心照顧好，把身體交給醫生，把心照顧好。心照顧好，不要去荒掉，遲早都要走，只是走的早跟晚。 I-2-9

3. 心靈的滿足與成長（填補心靈個空虛）

得到什麼？其實就是歡喜快樂、心靈滿足，不求什麼，自己就很快樂 B-2-1

做是歡喜的，做了不求回報是得到歡喜，這個歡喜是金錢買不到的，所以是無價的。E-2-2

現在我工作負責的就是骨髓捐贈，現在俗稱幹細胞。F-2-3

二、人際關係層面

從事志願服務，直接接觸的就是需要幫助的人以及一起工作的志工夥伴，在服務的過程中，需要透過對話、溝通、了解他人需求，才能提供最佳的服務效益，因此就要學習許多增進人際關係的技巧，以改善與他人相處的各種問題，而服務的對象與夥伴來自各行各業，對於擴大自身人際網絡、多方取得可運用的社會支持資源皆有一定的助益。黃志弘（2004）等人皆將人際關係列為工作滿意度之相關研究層面，。而本研究所要探討的是慈濟志工從是志願服務時與其他同伴或受恩者間的合作關係及互動關係所獲得的滿足及認為從事慈濟志工是一間榮耀的事而感到滿足。

（一）人際因素

所謂人際互動是指獲得他人的認同、讚許與他人互動關係的滿意感。

從本研究的訪談資料顯示，志工們與社區民眾及擔任志工的伙伴關係密切，互相關懷體諒、彼此合作、相處非常愉快；當有個案或活動時，志工團在幹部的呼應下，當下有空的志工皆能到場幫忙；各項活動的經費或器具等都志工們從家裡或朋友家帶來，有錢出錢有力出力；志工們不分彼此，就像一家人一樣，互動非常良好。

1.朋友、親戚的認同、支持、鼓勵

我公公看我收得很辛苦，他就說「美鳳、我也來捐個一千二百元」我就說好，我就問他要寫誰的名字，他就說寫我媽媽，我要讓你媽媽活的跟我一樣的年紀，讓我婆婆長命百歲 C-2-11

像我妹妹，他因為腳不方便，所以不能出來幫忙，但是每當有災難的時候，像九二一地震、八八水災雖然他不能出來幫忙但是他在經濟許可範圍就會捐較多的錢出來，這也算是護持的一種 C-2-12

我的親戚只要一有事就會找我，不只是因為我熱心而且懂很多事，主要是因為他們相信我 C-2-19

後來遇到一慈濟的一個師兄，他就問陳廣賢師兄下週是否有空，可以來幫忙做環保嘛，沒想到陳廣賢師兄竟然答應了，然後也跟著做慈濟，這件事真的讓我很高興，因為我做慈濟終於被陳師兄認同了 C-2-23

剛好有那個因緣際會遇到慈濟，可以自我肯定，有能力幫人，不是只有煮飯，掃地，洗衣服而已。真的可以肯定自己，所以我找師兄出來做。 C-2-25

這個師父人很好，說他和一般在念經、拜會的師父不一樣。他所做的就是我心裡面所想做的，可是我卻沒辦法做。 F-2-1

當初我婆婆也有幫我招募會員，像有時後比較累，活動不想去時她也會鼓勵我。 F-2-4

台北女兒繳公德款，做委員，也幫父母繳，慈濟一個月會寄報紙形式的慈

濟道理到家裡。G-2-1

2. 志工間的互動

師兄姐相處都很愉快，每個都是法親，都是一家人，在慈濟沒有年齡的距離，不分職業，不分貧、富、貴、賤，大家都是平等。A-2-2

平時大家都很忙，做慈濟的時候我們都電話聯絡完救出門了，等於做慈濟的時候大家才有見面，要互動的時候就是過年會辦一個慈誠委員志工的晚會 C-2-10

有幾個比較熟的會利用暑假帶著小孩，大家一起去採水果、去山上做有意義的事，就是聯誼 C-2-10

我們各鄉鎮的組長會組隊，會辦聯誼，搭遊覽車到處玩，但是去玩的時候不能穿制服去，要用更多的時間去做善事，不要只想著要去玩 C-2-10

每個月會辦一場類似聚會的活動，到家裡聊天什麼的，讓環保志工知道除了做環保外，還能知道上人的想法。就是提升他們的人文素養、心靈成長、不只知道做環保回收而已。E-2-5

師兄師姐來很多人，整個甘蔗園烏鴉鴉的一片，一天就把所有的甘蔗採收完。H-2-2

3. 影響周遭的人群

因為本身的善心而影響周遭的人群，進而給予良善的回饋

九二一地震募款時，有一個太太，拿著斗笠幫我戴上，我也很感動，那個太太幫我戴斗笠怕我曬太陽，這樣讓我發現台灣人的愛密度真的很高，雖然他沒有放錢進來，可是他幫我帶一頂帽子 C-3-14

我覺得這個工作安排都是固定的，從頭到尾都一樣，有的是分類，有的是回收，我是負責回收，有的是拆解，因為長期的班底都很固定。好像都已經律定好了每個人都各司其所，快樂的工作 B-2-1

我跟我父母和兄弟姊妹說，也去學校跟我們的同事介紹，就這樣子從報紙開始做起慈濟。 F-2-1

我們每個星期五有共修，我媳婦就跟大家呼籲星期日要做回收，有空的就一起來做，也呼籲左鄰右舍說有回收的可以拿出來，我會去載。 G-1-1

一個叫做基隆伯，他現在還在醫院後面煮，他是他女兒車禍後，來醫院看病，因為女兒車禍嚴重，在這治療，他就把工作辭掉來醫院照顧女兒，在這租房子，後來融入慈濟，做慈濟志工 G-2-2

我就很高興，去租一台遊覽車，伯母孀孀我們去台中玩，坐車都不用錢，還可以認識一個師父很好，都勸人說善。 I-2-4

4. 引導社區的人參與組織活動

當時大林鎮民也不知道什麼叫慈濟，也不知道誰來蓋的，通通不知道，所以我們要去說很困難，所以要到各村裡去辦茶會，講慈濟個故事，號召很多人來聽，所以就到家家戶戶去發傳單，還特別交代說「伯伯你要來喔，我們活動中心很大你們有來贊助一下，沒座滿很難看，人家要來我們大林蓋醫院，我們也該去了解一下」。就這樣一直拜託，所以就這樣座滿了，

很多人都來聽 C-2-12

有的人都是單親的有的都是發什麼事之後來的，他們為什麼會來，我想是他們心靈上也缺少一份寄託，心靈缺少愛，他在慈濟裡面，可以付出的時候他就覺得有愛，其實都是為了愛而做慈濟。 C-2-15

一個老師如果他能帶動一個班級學生的話，這樣就能帶動至少 40 個家庭。多一個好人就少一個壞人，多一個好家庭就少一個壞家庭或有問題的家庭。 F-2-2

我們每個星期五有共修，我媳婦就跟大家呼籲星期日要做回收，有空的就一起來做，也呼籲左鄰右舍說有回收的可以拿出來，我會去載。 G-1-1

以前媒體沒像現在那麼發達,也沒有大愛台看，師父也沒在電視裡講,就只有月刊而已，最好用的就是帶列車,所有車廂都包起來，帶鄉親去花蓮,讓她們自己用眼睛去看用耳多去聽，比較快。 I-2-6

5. 社區民眾的認同

家一有問題就會找慈濟，就會找我，就打電話問我，如里長會打電話跟我說，村裡有某人發生什麼事，要我幫忙處理一下，像有人請補助無法通過，里長就會打電路來找我幫忙。 C-3-15

所以他們會很尊敬證嚴法師，政府單位、環保局，如果慈濟有什麼是他都會配合，因為上人有在推環保，推的很好，他們會認同。 H-2-1

(二) 心靈的滿足

Briggs et al.,認為工作滿意的感覺係指尋求建立愛與歸屬感，獲得他人的認同、讚許與他人互動關係的滿意感：

受訪者認為參與服務的滿足感來自能夠幫助別人、做善事、結好緣；不僅可以到此結交到好朋友，也可以帶家人一起參與；與社區的民眾互動，增進彼此間的感情；愛他們也想要讓他們也愛我，這就是一種反哺；志工們以能幫助證嚴法師為榮，以能加入慈濟為榮，抱持與組織共存共榮之信念，努力經營團隊：

1. 感情的回饋、反哺心態

當初爸爸來這邊（大林慈濟醫院）開刀，我來這邊陪伴爸爸，在這邊感受到慈濟人文，非常感動，所以我也要來當這個有意義的事。A-2-1

我孝順我公公婆婆，喜歡左鄰右舍的老人家，這是為了彌補我缺少的父愛、母愛，我希望得到他們的愛所以我去愛他們，這是一種反哺，他對我好我也會對他好，其實我對他好不是我要對他好，是希望他對我好，我要得到父愛、母愛。C-2-16

剛剛你所看到那個老人家，從做慈濟開始到現在我們也認識很多年了，我一直都把他當成長輩一樣看待，直到剛剛我才知道原來他也把我當女兒看，原來他們也是喜歡我的。C-2-16

如果環保志工生病了，這些做環保的師兄、姐會買水果到一起去他加關懷他，讓他們覺得很窩心。有一次我脊椎受傷，有半年沒有去載，就會有人說很久沒有看到我，哪次有對老夫妻就專程買水果到家裡來探望我。E-2-5

曾經有一位師兄就說他是「做歡喜的」他不缺錢，但是還是去檢收回物，然後鄰居問他為什麼，他就說「做歡喜的」E-2-6

如果你能捐出來是留給我們下一代子子孫孫最好的禮物，你如果捐給慈濟，你也不用擔心你的子孫，哪一天把你這塊地賣了，我們種植收成沒多少，如果我們能把它捐出去，讓師父有比較大的地，蓋比較大間的分會，讓比較多人來聽師父開示，比什麼都有意義。I-2-4

2. 社區居民回饋的滿足感

如果沒有去，哪加主人就會打電話來問：師兄今天怎麼沒有來載回收物，所有會員會打電話來告訴我們需要我們去載。E-2-5

剛剛你所看到那個老人家，從做慈濟開始到現在我們也認識很多年了，我一直都把他當成長輩一樣看待，直到剛剛我才知道原來他也把我當女兒看，原來他們也是喜歡我的。C-2-16

本來是只有用塑膠椅放水壺，後來我請人家幫我釘個櫥子，那也是人家來做結緣的。G-2-1

我先生是大林的青草伯，不是只有慈濟而已，我們是煮茶跟人家結緣的，煮給多少人喝，就多少人結緣。H-2-3

當時醫院要動土，買便當去給人家吃，需要六十萬元，而我們卻沒有哪麼多錢，他說：「沒關係，你把它接過來，我們去貸款，我們醫院那麼大都在蓋了，人家要一個便當卻沒有」。你看他就這樣子。我就答應了，我只有花到六萬塊，其它的一千、兩千、五百，都是大家捐獻的。I-2-10

三、組織層面

受訪者表示擔任慈濟志工其實沒有任何福利，有的話也只是歡喜心，而什麼是歡喜心，就是捨得。但根據訪談的內容可得知慈濟志工所得到的福利並非物質上的福利，而是心靈上或學識上的成長。

（一）組織氣氛的滿足

雖然證嚴法師說一般工作只有 8 小時，我們做慈濟的要 24 小時。但是也是只工作之餘，當然家庭主婦或退休人員則是無時無刻再做慈濟，只要那邊有需求，一通電話就會到場幫忙。在幫助人的同時，人家一句道謝的話或一個動作，讓他們發現自己的重要性，是他們重要的動力來源之一。

從受訪者的行為表現及訪談結果，不難看出受訪志工對該這份幫助他人的工作感到愉快；從協助個案中讓他們發現自己是被的尊重與肯定；或是從事醫療、環保志工時，看到人們滿心的微笑；或是基金會會把收到的每一分錢用於救助災難上等等，每個慈濟志工都是捨得付出，因為真正的富有是心靈上的富有而不是金錢上的富有：

1. 善念的激發

地震停了我又回去我的位置上站好，也有人來對我說「我放第幾次了」，因為有很多人募款，有些人會說「你這個箱子我在前面也有放，在這邊也有放，已經放到第幾千塊了。C-3-13

大家都覺得有危機了，大家要互助了，上人就是說要把台灣人的愛心啟發出來，才能救災難，人要有善念，一善破千災，趕快啟發台灣人的善念，災禍就會減少。C-3-14

慈濟大愛台的理念主要是為了推動每個人的善念。E-2-3

人做善事，家庭就會圓滿，上一代如果做善事，下一代就會做好。G-2-2

2. 良好的工作氣氛

師兄姐相處都很愉快，每個都是法親，都是一家人，在慈濟沒有年齡的距離，不分職業，不分貧、富、貴、賤，大家都是平等 A-2-2

3. 透過組織功能幫助更多人

他媽媽看了才說：原來他兒子這麼做還可以救人，因此他媽媽才覺得很慶幸有這麼做。 F-2-4

我們如果把那些錢存起來幫助那些沒得吃的可憐人，我們是不是覺得留著給他們用更有意義。 I-2-9

告訴我說，其實你那一天在哪裡遇到我，那天你跟我說那麼多話，幫我把揪在一起的心都打開了，我其實是要去買藥要把我們全家，我們那三個兒子毒死的。 I-2-10

4. 專款專用

慈濟的委員志工他不會花到基金會的錢，基金會的前是專款專用，志工相約聯誼，也是自己掏腰包。 C-2-19

慈濟所募得的款項只能用來濟貧或什麼的，比如說你捐的款項要濟貧用，我們就把這些款項用到濟貧上，又比如說你要捐在建醫院上，我們就會把款項用到建設 C-2-19

慈濟的背心是一個家裡從事縫紉工廠的師兄發心做的，然後就捐給基金

會，這個背心只有符合資格的人才可以穿，穿完之後又收回去清洗，等下次用到時再拿出來給大家用，不能帶回家。不像其他的團體發給你之後就可以帶回家，不見也沒關係 C-2-20

慈善基金就是給貧困的人，國際賑災就給國際賑災用，所有的錢都是專款專用。 C-2-19

資源回收所得的前就納入基金會的建設基金，其實範圍包括慈濟醫院及後來九二一大地震倒塌學校的重建經費。 E-2-3

當時做環保的理念是因為大林要蓋慈濟醫院，所以我們就針對這個方向去執行，除了可以保護大地外，也可已有多一點的收入來支援醫院的建設經費。 E-2-3

慈濟大愛台的理念主要是為推動每個人的善念，因為大愛台沒有廣告，所以沒有收入，所以需要環保經費去護持。 E-2-3

5. 沒有限制的服務時間

其他單位只要去當志工回來就要記錄時數，累積時數較多的就會得到表揚，而慈濟都沒有在記，所以上人說二十四小時都在做慈濟，上班只有八小時，有時上邊也利用時間聯絡 C-2-20

因為要上班，所以我每週六、日才會去做載運資源回收，一天大約是三到四趟。 E-2-1

想做就做，沒有理由，邊做邊煮，到現在已經十幾年了。 G-2-2

我家跟 7 - 11 一樣,可以慈濟第一家第二。I-2-10

(二) 捨得的滿足

在慈濟開創一片自己的福田,每週五的共修時間不是只有學習念佛經而已,有時候是請專業的醫師來上課,有時候是請資深的師兄、姐經驗分享,從中不僅可以學習到生活的常識,也可以精進服務民眾的方法;一種理念個共鳴,也就是做善事、修善果、修個此身無悔。

1.有意義的組織使命與目標

我們不僅是修己,也希望別人也能夠好,也就是真正的去幫助別人。慈濟不僅是念經,也要行經。這才是真正的佛法。A-2-2

說到這個我就想到上人的四步八腳印,當然我還不是很熟啦。B-2-2

你們捐的一百塊錢就是慈濟醫院的一磚一瓦,你們的一百元都在裡面,這種講法你就會很感動,我捐的一百塊可以蓋這麼大間的醫院,大家摸摸看這牆壁真的很實在。C-2-4

原來所募的款都是用在這個地方,不是放在基金會不動他,就是有把他發揮出去,就是用在重點,而且還是做得很堅固,上人說你們的一百元要當作一千元一萬元來花,不要一百元做下去不要幾十年後又要打掉重建,要給他用很久這樣,才有那個價值。C-2-4

加入這個團體,你得出發心是什麼,立足點要想好,如果來慈濟的出發心是想要得到什麼,如果沒有得就會離開。來慈濟是要手心向下,要出錢出

力給需要的人，不像是去其他寺廟祈求平安。C-2-20

在慈濟就是手心要向下，要付出給別人。C-2-20

其實他時會當是委員是受到上人的感召，當時帶我一起做慈濟的師姐告訴我「師父說時機成熟了，要在大林蓋一間醫院，你願不願意一起來幫師父的忙。C-2-23

培訓時去當志工，然後覺得責任越來越重，因為要佛心矢志，作慈濟讓自己有成就肯定 C-2-24

要做善事不是你想做的時候在做，平常的時候都要做 C-2-24

廚房還沒建好，茶水不能斷，我們就在我家用一個爐灶煮茶水，因為有的人不是去醫院看病，是去裝青草茶的，有的是去看病，順便裝一瓶回家，茶水不能停，一天沒有茶水人家就會反應，所以茶水是每天都要煮的。

H-2-1

認真打拼賺錢，有一天我們看能不能買塊地，我們來捐給師父，讓師父來蓋分會，這樣師父每個月都會來我們這兒，這樣我們嘉雲南都可以聽師父開示。I-2-3

2.循序漸進的培訓理念

志工都是志願的，而我是高雄區，就自己在高雄區報名參加醫療志 工
培訓 A-1-2

投入志工的行列制服就是灰色、白褲或灰色、藍褲，如果幫忙募款募到二十五戶就穿洋裝，就是工作服，藍色洋裝（扣子在中間），如果是委員的話，洋裝個的扣子就會變成旁邊，衣服上有八顆扣子就是八正道，也就是上人所說的八正道，授證之後就是旗袍，收募款滿四十戶後參加培訓，經過授證後，不是說捐一百萬就可以當委員。C-3-10

四、工作層面

一開始擔任慈濟志工時只要跟著做就可以了，但是擔任委員的時候又不一样了，因為服務的項目與範圍越來越廣泛，其挑戰性、專業性日與遽增，工作項目具有變化、多元，志工從工作中獲得更多的專業知識與助人為樂的滿足。

（一）專業知識與生活常識的滿足

1.學習做事方法

環保志工會有精進上課，為了解每個地方所做的狀況，如回收、分類的方式。E-2-4。

2.做中學，學中做、做中覺（學習的自我成長）

有時候會影響周遭的人，只有做才知道結果怎麼樣，就像是「做中覺」，做了以後才知道做主要的意義 E-2-2

3.生活更充實

假日到慈濟做志工心情會比較快樂，做一些有意義的事，心情會比較快樂一點。可以為地球盡一點心力，也可以為慈濟募的一些款項。B-2-2

在這個團體裡面，人多我們能學習的也很多，我們能從別人身上學到更多。 F-2-4

江西賑災時，他們那種感恩，真的讓你覺得我們是那麼微不足道的一點點，卻給你們的心那麼的溫暖，溫暖到她們的心，讓她們覺得人間有愛，她們有要活下去的力量，能有這麼多人的關心跟愛，所以你會感覺到，師父原來你那麼偉大，你都做這麼有意義的事，弟子懺悔，不會再對你有所疑問。 I-2-8

（二）回饋社會的滿足

1.服務工作多元化

我還有當教育志工，慈濟有慈善、醫療、教育、人文四個法門等等，有很多志業體，很多功能讓很多人去發揮。 A-1-3

我會持續的投入慈濟志工的行列，奉獻自己的少許時間來回饋社會。 B-2-2

慈濟就是幫忙金錢上、心靈上、生活上、清潔上的打掃、還是其他的需要幫忙的事項，慈濟就會幫他的忙。 C-2-9

有一個家庭小孩子需要課輔，沒有錢補習，功課不好，慈濟就會找大學生來幫他課輔；有個人病的很種都變成植物人了，慈濟就會找世界展望會、創世基金會、植物人關懷中心等基金會來協助他，送到那邊照顧、安置。 C-2-9

一般有很多功能組，像總務、文宣、人文、訪視等等。 E-2-5

哪一類型的工作，應該是每一個類型都有，我差不多都是帶頭的。I-2-7

2. 補政府的不足

慈濟就是做政府沒有做到的地方，有些政府沒有發現，貧困的人不會去找資源不會去找社會課，不會去找里幹事、里長，只知道自己陷入困境 C-3-9

只要有訊息出來，我們就會去幫忙，如有些人申請政府補助，就是請不到，當時政府的社會課工作人員就會打電話告知，請慈濟過去看他們，這就是轉介，將這些人轉介給慈濟 C-3-9

幫政府的不足，有些殘障人士申請低收入戶無法符合標準，可是真的很需要幫忙，只好藉助其他的慈善團體，慈濟剛好有做慈善這一項目，所以就可以彌補社會的不足。其他貢獻就是可以在災難時送便當讓人加溫飽。
C-2-21

以前公所沒有做資源回收，用慈濟的業績呈報上去給環保局。H-1-1

第三節 慈濟志工組織承諾分析

志工持續服務的組織承諾，係假設志工對組織有所認同，乃至有使命感、歸屬感，而願意持續參與服務工作。故本研究擬參酌林保豐（2002）對組織承諾的定義及 Buchanan（1974）的組織承諾的三種心理傾向、Meyer & Allen（1991）整合了多種替代的觀念，發展出三構面的組織承諾，歸納為組織承諾的三個取向與內涵如下：（一）價值認同：1. 對組織目標與價值的認同 2. 對組織產生很高的忠誠度與責任感 3. 努力爭取組織榮譽，並將它視為個人榮譽。（二）工作使命感：1. 甘願

付出更多心力使組織發展 2.可接受任何指派或願意再臨時增加工作 3.力求完美 4.主動建言。(三) 持續投入意願：1.以該組織之一份子為榮 2.既使有相同之工作機會，我也不輕易離隊。因此，志工對組織目標和價值的接受度、對組織的歸屬感、忠誠度及持續投入意願在組織中之概念，是可以檢視志工對志願服務單位的組織承諾的程度。

本研究所要探討的慈濟志工的組織承諾，是指志工們對慈濟基金會的認同感、使命感與歸屬感等情感性的態度反應，並願意持續投身於志工的活動，實現共同的理想。以下就訪談結果逐一分析、說明。

一、 認同感

Porter et al. (1974)則認為組織承諾是個人對某一特定組織的認同與投入的相對強度。組織承諾強的成員對其組織會表現出三種傾向：1.堅定相信並接受組織的目標和價值；2.願意為組織付出更多的心力；3.強烈希望能繼續成為組織的一份子。

康自立、莊柏年（82）認為個人對組織認同與工作投入有三個重要因素：1.強烈的相信和接受組織的目標與價值；2.願意很努力的為組織做事；3.強烈的慾望想繼續成為組織的成員。

Kanter (1968)指出組織承諾為一種為社會系統付出的努力(energy)及忠誠(loyalty)的意願，而此種將個人人格系統附著於社會關係乃被視為自我表現。

1.對證嚴法師濟世目標、理念的認同

慈濟最基本的理念就是內修誠正信實、外行慈悲犧牲。內修誠正信實就是在修我們的心，回到內心清靜本性，就是慈濟人的修心重要目標。外行慈悲犧牲就是實踐 A-3-2

當了會員之後，收了收據也看了緣起的書讓我很感動，在我在看的過程中我很感動，其中「無緣大慈、同體大悲」上人的解釋：跟我們沒有緣份的

人我們也要去愛他，所謂詞就是做人的本性，背就是娛樂拔苦所以叫做慈悲 C-3-5

上人的理念和靜思語讓我感動，就覺得做人要怎麼做，靜思語是上人教我們的，上人教我們的都是做善事。 C-3-5

他怎麼會想到這種靈性的話，就真的很敬佩上人這種思維，就覺得孝順不能等，行善不能等這兩句話給以當家訓。 C-3-7

多用心就是要想很多，要用什麼心去處理你的事，不管是家庭、慈濟、子女、事業都要多用心，只要每件事多用心就不會有困難與逆境。 C-2-18

上人給我們的理念跟原則就是「誠、正、信、實」，這是做人的基本原則，而進入慈濟之後這也是必然的條件。 C-3-9

有覺悟就會持之以恆，恆持剎那。也就是每個剎那間，要恆持那個出發心，為什麼要來

做慈濟。每一瞬間所做的是都要恆心，一有偏差就要導正。 C-3-25

第一次去我就皈依決定做上人的弟子了。 F-3-3

我們台灣哪有這麼好的師父，我們怎麼都不知道，那下讓我很敬佩師父的這一份精神。 I-2-1

慈悲的上人就像是慈悲的千手觀音菩薩一樣，聞聲救苦的觀音菩薩，哪裡有苦難向哪邊去。 I-3-5

上人她很尊重生命,她沒有認為,鄉下的生命不值錢都市的生命比較值錢去蓋那裡,她不是以利益為中心,她是以救人為中心,所以說上人這份精神讓我更加堅定.我今生今是走上慈濟這條不歸路。I-3-6

2. 委員授證儀式

上人授證的時候有跟我們說「佛心師志」右邊挑著佛教的精神、左邊扛著師父的理念這樣來做慈濟,胸懷慈悲心,做就對了,當我們有疑問的時候就會想起這句話,做就對了。C-3-25

上人說:做對的事就要恆持剎那,就是說第一次的想法是正確的,是很好的理念,就要一直做下去。E-3-5

當時我去受證時上人就說:我們要抱持著赤子之心,獅子的勇猛,駱駝的耐力,這是我當初去受證時上人的訓詞。像有時後我也很天真,雖然說我一大把年紀了,但有時後個性還是很像小孩子。所以說要有這份心堅持到底。F-3-5

3. 歷史的見證人

上人說過我們是第一代的弟子,五十年後我們也看不到了,上人也看不到了,哪慈濟要怎麼辦。所以我們要作歷史的見證,要寫下歷史的腳印,見證,所以要蓋醫院。C-3-21

現在受我影響做慈濟的傳到了第三代,已經有50個委員了,還有第四代。F-3-4

國際賑災是做有意義的事情,斯里蘭卡我也有去,海嘯那時候,江西賑災我也有去。 I-3-8

二、歸屬感

1.心靈的故鄉

心靈的成長，就像是去花蓮尋根，心靈的故鄉，真的感覺到跟大林不一樣
C-3-15

我就想說我的心靈的故鄉在哪裡，我的媽媽在哪裡，然後我就看到上人，
他跟人講話很柔和，輕聲細語。這是我學到的。 C-3-15

2. 共同的願景

環保是一個大工程，使將回收的概念轉變為愛物惜物的觀念，然後重複使用，
就是所謂的「愛惜物命、進而延長物命」，現在是一個地球村的時代，
如果沒有好的保護，後代子孫將沒有辦法繼續住在地球上。 E-3-4

3. 以組織為榮

難道你忘了嘛，我會退休就是為了專心做慈濟。 A-3-3

誠就是有誠意要加入慈濟，要行善嗎，正就是就是八正、實就是老實，
不要利用慈濟的名義去騙人家錢財。 C-3-10

穿上制服就是表現慈濟的形象，右肩是佛法、左肩是上人的理念，胸前是
自己的形象。整個團體出去就要有慈濟的形象 C-3-11

一個人出去也是慈濟的形象，因為你一個人做久了，在這個鎮上人家就會知道，你在做慈濟，你不要穿制服人家也知道，人家只要一看到你的臉就知道你是慈濟。 C-3-11

人家說慈濟是一盤散沙，我曾經聽兩宗教團體的學者這樣說過。這可能是因為同行相嫉的原因吧，所以我想說我要去了解，是否如他們所講的事一盤散沙，但我覺得不是，慈濟是很有紀律的，像合心、合氣、互愛、協力這樣下來。 C-3-20

現在我工作負責的就是骨髓捐贈，現在俗稱幹細胞。 F-3-3

我告訴我自己，哪怕我是一粒小沙，一粒微不足道的小沙力量，我要把它發揮在慈濟裏，把它發揮到淋漓盡，相信什麼時候要我走，我都能夠走得很瀟灑自在。 I-3-6

4. 與證嚴法師的理念相同

無緣大慈、同體大悲這是上人給弟子們做慈濟的理念。 C-3-25

環保也是上人最重視的，所謂的環保不只是表面的實施，心靈的環保也是很重要的。 E-3-4

上人說：每個人都有善根，只是有沒有開啟而已。只要你能影響他，就是播下了一個善的種子。 E-3-6

三、使命感（持續投入意願）

王順民（民 94）表示志工若本身受到宗教信仰的影響，而將宗教

關懷與志願的特質連結時，更強化的志工持續參與的動機：透過宗教所提供的一套安身立命的哲學，像是「無緣大慈、同體大悲」等等的宗教信念，當可強化從事人群服務所必須要足具的信念、認同與承諾。透過將諸如「諸惡莫作、重善奉行」或「因果業報」和「積陰德」、「種福田」等等傳統佛教教義，來提供做為個體行動的一種道德肯定。

1. 意念相同

上人說台灣的愛心密度很高，我相信，所以我會做慈濟。而且他說講的理念，我都覺得很適合用在一個人的身上，一個家庭裡面。C-3-14

有一天晚上我就做了一個夢：夢見上人跟我說他要到大林來收功德款，隔天早上我在幫客人燙頭髮的時候，就接到一通電話，他說工地那邊有人載鐵條過來，那個開卡車的司機說要捐善款，我就去大林鎮上收款，在路上我就想到昨天哪麼夢，我就想說怎麼這麼玄，人家要來捐善款上人也知道，所以來我的夢裡跟我說，這就是所謂的有福「心」就靈，所謂「福至心靈」。C-3-22

我們每天都沒有跟上人在一起，但是感覺上好像我門做什麼上人都知道，是心靈相通的，所以很感動。C-3-22

在授證的之前我還猶豫要不要授證，當時我做了一個夢，夢境是這樣的「當時上人在台上演講，然後我就走上去，當我要走下來的時候，上人叫住我，要我幫他把線傳過針頭，完成後我就拿給他」然後我就醒了，當時大林從事慈濟的人很少，我想上人是要我做一個「穿針引線的人」吧，把慈濟的精神帶到大林來，跟大林鎮的鄉親分享，大家一起來做。C-3-22

做慈濟的志工最主要的是歡喜心，因為受到證嚴法師的感召 E-3-1。

人來世間沒多久時間，盡量能做就盡力做，師父有這個機會給我們做，我們就用心做。叫我們去花蓮也不可能，剛好師父來大林說要建醫院，讓我們這些信眾有機會做慈濟事，結善緣。 H-3-2

上人所說的一句話：只要你發的是好願，運有多大，力有多大，我想是這樣吧！也許是無所求的付出，那個心願大，那個願力更大，我不是說我賺了多少錢，我才來做好事，沒有，我只有告訴我自己，當我有力量一定要做這個事情。 I-3-3

當然表面像師父一樣付出很多，但我們其實也收穫很多，尤其是心靈的成長，當你遇到事情的時候你那種的善解那種的包容，就不一樣。 I-3-8

2. 信念的傳承

只要有人找我幫忙我就會去幫他，就會持續做，除非說我生病了或家務比較忙，我會做少一點，因為人性本善的原因。 C-3-14

我又是慈濟人，所以更應秉持這個善念，不要因為我最近比較窮而沒做慈濟，我沒有做榮董，但我能做什麼我就會去做，不會讓我的家人受牽累，不會讓我的家人經濟受困的情形。 C-3-14

我們一家七個都是榮董，其中還有一個今年滿十五歲才能受證榮董，他小小年紀就先掛名榮董，直到滿十五歲才受證，他三、四歲時，才剛說要建醫院，到五歲時建醫院，他會幫忙做志工。 H-3-2

我記得我國小讀書，有一篇國語課本，叫做愚公移山，有子又有孫，你如果無法完成，以後也可以靠下一代來完成，我們的女兒已經 4 個月了，以後不能完成，就靠下一代。I-3-3

環保也是上人最重視的，所謂的環保不只是表面的實施，心靈的環保也是很重要的。E-3-4

上人說：每個人都有善根，只是有沒有開啟而已。只要你能影響他，就是播下了一個善的種子。E-3-6

上人說：除了說好話之外，還要做好事」也就是說要我們多做好事。對的事情就去做，把你的愛心付出行動。E-3-6

3. 幫上人扛責任

貨櫃內的遺體是重疊的，當地的師兄每半小時要進去替這些罹難者翻身，以免遺體黏在一起。像這樣的事會有誰敢做，就因為我是上人的弟子，所以我要做到無緣大慈、同體大悲，就在這個時候我也體會到了。C-3-13

因為師父跟我說，醫院要建了，要巡視，前、後看看，在地人才知道要怎麼幫忙，我跟他說好，既然要幫人家了就不可以失言，要有信用。G-3-2

上人她很尊重生命，她沒有認為鄉下的生命不值錢都市的生命比較值錢去蓋那裡，她不是以利益為中心，她是以救人為中心，所以說上人這份精神讓我更加堅定，我今生今是走上慈濟這條不歸路。I-3-6

醫院那麼多錢就是要幫他募款，我們有錢的出錢有力的出力，要濟貧教

富，貧窮的我們要救濟他，富有的我們要教育他，今生擁有我們要趕快去付出，捨一得萬報。I-3-7

上人說一人觀時千眼觀，一人動時千手動，像是千手千眼的觀世音菩薩，能救苦的菩薩，師父她在那裡，她一眼動我們千眼動，我們都是師父的手師父的眼睛，所有上山下海辛苦人我們都有幫忙到，都有做到。I-3-10

第四節 研究發現與討論

綜合前述訪談結果分析，歸納嘉義縣大林鎮慈濟志工的參與動機、工作滿意、組織承諾的研究發現與討論如下：

壹、參與動機

本研究所欲探討之嘉義縣大林鎮慈濟志工的參與動機五個層面十七種動機因素如下：

- (一) 初始參與動機：好奇心、認同證嚴法師的理念、內心的感動等三個動機種動機。
- (二) 利己動機：自我成長與自我實現、意念轉換、救贖心裡等三種動機。
- (三) 利他動機：幫助他人、回饋社會、協助政府之不足等三種動機。
- (四) 情境取向：地緣因素、生涯規劃、充實精神生活、宗教信仰、上一代的傳承等五種動機
- (五) 社會關係動機：結交不同領域的朋友、與人互動更好、啟發更多人的善念。

一、研究發現

根據研究者從九位文化志工參與志願服務的訪談中發現，在十七種志工的參與動機中，每位文化志工最少擁有五個以上不同的動機，其順序為：

1. 情境因素動機「地緣因素」。
2. 情境因素「宗教信仰」與利己動機的「救贖心理」
3. 初始動機「認同證嚴法師的理念、內心的感動」、利己動機「自我成長與自我實現」、利他動機「幫助他人」、情境取向「上一代傳承」。
4. 初始動機的「好奇心」、利己動機的「意念轉換」、利他動機的「回饋社會」，社會動機的「與人互動更好、啟發更多人的善念」。
5. 社會動機的「結交不同領域的朋友」。

參與動機以情境因素的「地緣關係」動機為最多，主要是因為九位受訪者均定居於大林鎮上，因服務地點的便利性為其動機的首選。其次則是受訪者的宗教信仰及其救贖觀念的影響。佛教所講的就是「六道輪迴」、「因果報應」。慈濟志工是就是佛教的志工且證嚴法師也以「慈悲為懷、濟世救人」的理念創立慈濟功德會（也就是現在的慈濟基金會），結善緣、種善因、得善果。慈濟志工透由幫助他人得到另一種思維，他們發現其實自己所處的環境是很幸福無虞的，「原來大家都一樣，不是只有我遇到這種事」；在醫療服務中看到人間的疾苦與病痛，因而了解原來「人出生時不帶來什麼，死去的時候也什麼都帶不走」從此有了新的體認，欣然接受一切的苦痛，因為這是在贖罪，在贖過去的罪、在贖前世的罪。但是真的有前世今生嘛，這件事僅在民間流傳，因為沒有人真的有哪樣的記憶。

其實時宗教的目的都是一樣，勸人為善，諸惡莫作。證嚴法師秉持的熱切救人的創立慈濟基金會，以他的理念與想法來幫助真正需

要幫助的人。而慈濟志工為證嚴法師的善念所感動與吸引，紛紛走上「慈濟」這條路上，以協助證嚴法師完成濟世救人的使命。

每個慈濟志工（委員、會員）都有一段自己的故事，在受訪者中並非每個人都是很順遂的在做慈濟，其中有被家人反對的，有單親的、有貧苦的，但是他們選擇了符合他們屬性的功能組，做自己能做的事。這種毅力並不是其他種類志工比得上的。能支持他們繼續走下去的原因不僅是上人的理念，而是他們的堅定的善念。另外「家人、朋友的支持」也是不能磨滅的，沒有他們的護持，在一個只有只問付出不問收穫的團體，家人與親友真的是最大的助力，所以有他們的認同與協助，慈濟志工才無能後顧之憂的擔任服務社會地工作。

受訪者認為加入慈濟幫助他人就是做善事，就是積陰德，是一種好的業障。佛語說「萬般帶不走，只有業隨身」。所以要修的好業就是要幫助別人，除此之外做志工的同時自己也能夠得到快樂與健康，亦可見識到不同的人、事、物，在醫院裡看到苦難眾生，才發現自己沒有病痛是一件多麼幸福的事，可以幫助人士多麼幸福的事，在當志工的時候找到自己人生的方向與目標，而證嚴法師就像是大海上的浮木，讓他們有機會抓住一線生機，就在這樣的因緣下，慈濟志工才能在沒有任何的福利下，持續參與志願服務的工作。另藉由擔任志工的時候，可以「廣結善緣」，結交到工作職場以外的朋友，拓展自己的人際關係，同時也集合眾人的力量「為社會服務，回饋社會」。

二、討論

本研究受訪者最初參與動機以「情境因素」動機的「地緣關係」為最為顯著但是對於宗教類型的志工卻是有所不同，因為在整體的參與動機中「宗教信仰」、「救贖心理」僅次於「地緣關係」，其

亦為一項重要的參與動機，故與其研究結果是相近的。由於志工的參與動機並非單一的，所以雖外在因素在於因「地緣因素」之地利之便使然，但實質上或許是因個人「宗教信仰與價值觀」的內在需求所驅動。

本研究歸納受訪者之五類十七種參與動機和嚴幸文⁸⁴的研究：認為醫院志願人員參與動機為1.自我成長與發展；2.積陰德：認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做；3.社會責任：希望因為學校義務工作使學生得到照顧，提升教育品質；4.反應他人期望：由於家人獲得朋友的鼓勵而參與；5.追求社會認可：希望被他人欣賞以及尊重；⁸⁵國外學者Rainman & Lippitt的分類屬性歸納國內實證研究歸納為三類：1.自我取向：個人成長、獲得社會經歷、充實生活、成就感、積陰德2.人際取向：接觸人群、結交朋友、親友都是志工3.情境取向：回饋社會、服務他人、社會責任。應屬大同小異，僅在於分類歸納的屬性用與不同而已，其實質義涵應相似。

依林勝義與洪慶峰⁸⁶的研究指出「在動機上因性別、年齡、職業、宗教信仰、婚姻狀況、教育程度擔任義工之經驗差異而有別」。而本研究之志工在五個層面17種參與動機中依序則是以情境因素動機「地緣關係」為首，其次才是利己動機「宗教信仰」、「救贖心理」，再其次是初始動機「認同證嚴法師的理念、內心的感動」、利己動機「自我成長與自我實現」、利他動機「幫助他人」、情境取向「上一代傳承」，一直到最後才是社會動機的「結交不同領域的朋友」。這點的先跟其他志工研究的發現就略有不同之處。

⁸⁴同註40。

⁸⁵同註57

⁸⁶同註56

貳、工作滿意

本章節所欲探討之嘉義大林慈濟社區志工之工作滿意度之個人、組織、人際關係及工作四個層面與因素如下：

- 一、個人層面（一）自我成長的滿足：1.肯定自我、自我實現、使人有成就感 2.對社會有所貢獻（二）生活態度的轉變：1.心態的改變 2.家庭關係的改變（三）回饋的滿足感。1.受人尊重 2.自我成長、精進 3.心靈的滿足與成長。
- 二、人際關係層面（一）人際因素：1.朋友、親戚的認同、支持與鼓勵 2.志工間的互動關係 3.影響周遭的人群 4.引導社區的人參與組織活動 5.社區民眾的認同。（二）心靈的滿足：1.感情的回饋（反哺心態） 2.社區居民回饋的滿足感。
- 三、組織層面：（一）組織理念的滿足：1.善念的激發 2.良好的工作氣氛 3.透過組織能幫助更多人 4.專款專用（二）捨得的滿足：1.有意義的組織使命與目標 2.循序漸進的培訓理念。
- 四、工作層面：（一）專業知識與生活常識的滿足：1.學習做事的方法 2.做中學、學中做、做中覺得理念 3.生活更充實（二）回饋社會的滿足：1.服務工作多元化 2.彌補政府的不足。

一、研究發現

綜合上述分析發現嘉義大林鎮慈濟志工在工作滿意各層面之因素的滿意程度依序為：

- 1.組織層面：「捨得的滿足」-有意義的組織使命與目標最高。
- 2.個人層面：「生活態度的轉變」-心態的改變；組織層面：「組織理念的滿足」-專款專用等為其次。
- 3.個人層面：「生活態度的轉變」-家庭關係的改善；人際層面：「人際關係」-朋友、親戚的認同、支持與鼓勵。人際關係層面：「心靈的滿足」-感情的回饋；工作層面：「回饋社會的滿足」-彌補政府的不足。

- 4.人際關係層面：「人際因素」-志工間的互動。
- 5.人際關係層面：「人際因素」-影響周遭的人群；組織層面：「組織理念的滿足」-善念的激發、透過組織能幫助更多人。
- 6.個人層面：「自我成長的滿足」-肯定自我、實現自我、使人有成就感；個人層面：「回饋的滿足」-受人尊重、自我成長與精進、心靈滿足與成長；人際關係層面：「人際因素」-引導社區的人參與組織活動；組織層面：「組織理念的滿足」-服務時間不受時間限制；組織層面：「捨得的滿足」-循序漸進的培訓理念。
- 7.個人層面：「自我成長的滿足」-對社會有所貢獻；人際關係層面：「人際因素」-社區民眾的認同；人際關係層面：「心靈的滿足」-社區居民回饋的滿足；組織層面：「組織理念的滿足」-良好的工作氣氛；工作層面：「專業知識與生活常識的滿足」-學習做事的方法、做中學、學中做、做中覺、生活更充實。

由上可知，受訪志工的工作滿意度，以在組織層面「捨得麼滿足」-有意義的組織使命與目標最高。其次為個人層面「生活態度的轉變」-心態的改變；組織層面「組織理念的滿足」-專款專用。再其次為個人層面「生活態度的轉變」-家庭關係的改善；人際層面「人際關係」-朋友、親戚的認同、支持與鼓勵；人際關係層面「心靈的滿足」-感情的回饋；工作層面「回饋社會的滿足」-彌補政府的不足。而以個人層面「自我成長的滿足」-對社會有所貢獻；人際關係層面「人際因素」-社區民眾的認同；人際關係層面「心靈的滿足」-社區居民回饋的滿足；組織層面：「組織理念的滿足」-良好的工作氣氛；工作層面「專業知識與生活常識的滿足」-學習做事的方法、做中學、學中做、做中覺、生活更充實等為最低。

綜上統計顯示，受訪志工在組織層面及個人層面的滿足感較高，而在人際關係層面除了「人際關係」-朋友、親戚的認同、支持與鼓勵中等程度外，其餘的因素的滿足程度都較低。

受訪志工中在組織層面「捨得麼滿足-有意義的組織使命與目標」的滿足最高的原因，乃係受訪者認為載慈濟裡可以為自己可以為自己開創一片福田亦可以幫助人家，讓別人也能夠過的好。另外他們認同證嚴法師的理念，所以身為證嚴法師的弟子就是要幫助別人，讓所募得的每一分前都能發揮到極致，讓一百元當一千元一萬元來花。也因為受到證嚴法師的感召，所以投身慈濟「為佛教、為眾生」，讓自己的這一輩子不是白活的。

從受訪者的訪談中發現，他們的性情都比一般人來的溫暖，就像冬天的暖陽一樣，發出光來照亮別人。這都源自於他們「心態的改變」，也就是所謂的「一念成魔、一念成佛」，任何事總在一念之間。做好事也是一念間，做壞事也是一念間。換個角度來看世界，也許世界就會不一樣，所以加入慈濟後，以往的壞習慣也會慢慢的轉變，這也是受到慈濟大愛理念的影響。

慈濟基金會並不像其他志工團體一樣可以提供任何實質的物品或獎勵當福利。在訪談中發現他們所認為的福利就是「歡喜心」。志工在從事慈濟的任何志業時都會很明顯的表示「沒有得到什麼，就是做歡喜的」，這種無私奉獻的志工，不是每個志工團體或宗教團體能夠擁有的，目前唯一擁有的也只有慈濟基金會而已。

但是在人際關係層面與工作關係層面工作滿足感卻相對較低。經探討可能原因乃係在不求回報的心態下，志工們所想要做的

只是付出，對於獲得並不是很在意，所以對別人的態度便沒有加以留意。所以關於這類問題志工們幾乎沒有太多的答案，有的也只是證嚴法師的理念，也許這就是慈濟人的謙卑。所追求的東西不多，只想快快樂樂的做慈濟，歡歡喜喜的過生活。

就因為慈濟志工用歡喜心來當志工，所以對於社會貢獻、居民回饋、工作氣氛的好壞等等，都沒有特別的概念，僅認為「做善事、結好緣、做就對了」的理念，所以才會學習與居民認同等選項列為最低。

二、討論

本研究發現受訪義工在四個層面的滿足因素中，以組織層面的「捨得的滿足-有意義的組織使命與目標」的滿足最高，由此可見本研究對象對組織的使命與目標超越了追求個人的自我實現與自尊的需求。

研究結果發現受訪者在工作滿足的的四個層面中，除了「組織目標與使命」外，還有「心態的改變」與「專款專用」最為滿意，因為他們認為其他志工團體所募的的款項，有一部份是用在志工的身上，讓志工得因此而留下，但是慈濟則以組織的理念來留住志工，而且讓他們看見所付出的成果，如用資源回收所得的款項來蓋醫院、蓋學校，從事人文教育-大愛電台等等，讓志工們知道他們的付出是有代價的，不管是勞心還是勞力，都不會因為個人的私心而化為烏有，因此跟其他研究所提出的「因為得到足夠的回饋而留下」或「以福利引誘」不同。因為慈濟志工本著證嚴法師的教誨做事，所以任重而道遠，沒有時間去想別的，只是再想「做就對了」，所以其他層面因此相對應的低。

參、組織承諾

本研究所欲探討之嘉義縣大林鎮慈濟志工的組織承諾在認同感、歸屬感、使命感三個取向，其研究發現與探討如下：

- (一) 認同感：1.對證嚴法師濟世目標、理念的認同 2.委員的授證 3.歷史的見證人
- (二) 歸屬感：1.心靈的故鄉 2.共同的願景 3.以組織為榮 4.與證嚴法師的理念相同
- (三) 使命感：1.意念相同 2.信念的傳承 3.幫上人扛責任。

一、研究發現

上述組織承諾的研究分析發現嘉義縣大林鎮慈濟志工在認同感、歸屬感與使命感的三個面向之因素，其認同程度依序如下：

- (一) 認同感：對證嚴法師濟世目標、理念的認同。
- (二) 歸屬感：以組織為榮；使命感：以念相同、信念傳承，次之。
- (三) 歸屬感：心靈故鄉、共同願景，再次之。
- (四) 認同感：委員授證儀式、歷史的見證人，最低。

綜觀上述資料，整體而言，受訪志工對慈濟基金會的組織承諾是高的，尤其是在認同證嚴法師的濟世目標與理念最高，對組織的認同感也相當高，而且有強烈的信念與理念認同感。其在價值認同、工作使命感、持續投入意願三個層面上，呈現情形如下：

(一) 認同感

從慈濟志工的參與動機可發現志工在對證嚴法師理念上的認同佔有絕大多數的，如慈濟最基本的理念就是內修誠正信實、外行慈悲犧牲及「無緣大慈、同體大悲」等信念都是慈濟志工朗朗上口的話，而這些話的出處就是「靜思語」，也就是證嚴法師的理念，在研究的統計中發幾乎每個加入慈濟的人都是被證嚴法師的理念所感動，因此付出行動，加入慈濟志工的行列。在研究中除了兩個近幾年加入志工

的人員外，其他受訪志工對於慈濟的認同感都相當個高。

（二）歸屬感

在這一個層面發現，慈濟志工每個人都有共同的理念，共同的信仰，所以在心靈上的滿足上明顯與宗教有較大的關係，因為宗教理念與找到心靈的依歸，所以對組織的認同更為深切。在訪談中可見到慈濟志工雖不與人爭，但維護組織尊嚴的心理特別強烈，尤其以慈濟委員為最在研究中就有五位志工有相同的認知。其原因哪係委員需經過一連串了培訓考核，所以對組織的整體狀況了解更加仔細，因為了解，所以更認同了。因此志工們多數將慈濟當成心靈的故鄉，也成了志工們最終的歸屬。

（三）使命感

上人授證的時候，告訴將被授證的委員們「你們做慈濟的時候要左邊挑著佛教的精神，右邊扛著師父的理念來做」，這樣的使命，讓慈濟委員們沒有絲毫退轉的念頭，就因如此，慈濟委員（本身也是志工）帶著志工們一起做慈濟，只因為證嚴法師的一句話，他們可以無怨無悔的做下去。本研究中在使命感的層面可發現，都相對的比其他項目高出許多。由此可見，慈濟的志工都是懷著慈悲的心，證嚴法師的教導來做慈濟。

綜上，嘉義縣大林鎮慈濟志工對組織價值的認同度很高，在環境容許的情況下，志工們都願意付出更多的心力、勞力來做慈濟，讓組織發展得以更好。因此大部分的受訪者繼續擔任慈濟志工的意願頗高，只要還能動，就會想要到慈濟做志工，根本沒有離隊的考量。

二、討論

在組織承諾中，慈濟志工稟持著證嚴法師的教誨行善助人，其對組織承諾的相對因子頗高，就如理念的相同，在受訪者中九個人就有六個人有強烈的使命感。在王順民⁸⁷（民94）表示「從宗教論述邏輯深化志願服務工作的可能性：透過宗教所提供的一套安身立命的哲學，像是「無緣大慈、同體大悲」等等的宗教信念，當可強化從事人群服務所必須要足具的信念、認同與承諾。」由此可見，宗教型的志工加入的主因，乃係其對組織信念的強力認同。

肆、小結

從上述探討研究內容可發現，慈濟志工加入與持續服務的原因乃係對證嚴法師理念的認同，相對的也是對組織理念的認同，再者則是志工身心靈的成長，每做一個個案或完成一項工作，就會有新的啟發，讓志工的心靈有顯著的成長，因而從事慈濟志工前後的差異。

另外對於宗教方面，則以「輪迴」、「因果」兩個方向去討論，綜觀上述各項研究分析，可發現這兩個層面的選項與組織承諾相對較高，所以持續的志工持續服務的動機除了本身的對從事服務工作所產生的感動與證嚴法師的信念薰陶，另一方面則因宗教方面的影響，也成了支撐持續服務的動力原所在。

⁸⁷王順民，志願服務理念實現－志願工作與宗教關懷。中華救助總會社會福利論壇。民94年11月25日，取自：www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise/

第五章 結論與建議

本研究主要針對嘉義縣大林鎮慈濟志工做為研究母群體，採質化深度訪談的方式進行，並輔以半結構式的訪談大綱來蒐集所需的資料。根據研究發現，歸納出以下之結論，根據結論提出具體建議，以供相關單位作為參考。

第一節 結論

本研究主要目的是瞭解志願服務者參與動機、工作滿足與組織承諾之情形，經分析探討後，歸納出志願服務者持續服務之因素。

壹、慈濟志工參與動機、工作滿足與組織承諾之情形

一、慈濟志工的參與動機情形

(一) 慈濟志工的參與動機如下：

本研究所欲探討之嘉義縣大林鎮慈濟志工的參與動機五個層面十七種動機因素如下：

1. 初始參與動機：好奇心、認同證嚴法師的理念、內心的感動等三個動機種動機。
2. 利己動機：自我成長與自我實現、意念轉換、救贖心裡等三種動機。
3. 利他動機：幫助他人、回饋社會、協助政府之不足等三種動機。
4. 情境取向：地緣因素、生涯規劃、充實精神生活、宗教信仰、上一代的傳承等五種動機
5. 社會關係動機：結交不同領域的朋友、與人互動更好、啟發更多人的善念。

(二) 本研究之志工在五個層面17種參與動機中依序則是以情境因素動機「地緣關係」為首，其次才是利己動機「宗教信仰」、「救贖心理」，再其次是初始動機「認同證嚴法師的理念、內心的感動」、利己動機「自我成長與自我實現」、利他動機「幫助他人」、情境取向「上一代傳承」，一直到最後才是社會動機的「結交不同領域的朋友」。這點的先跟其他志工研究的發現就略有不同之處。

二、慈濟志工的工作滿足情形

(一) 嘉義大林慈濟社區志工之工作滿意度之個人、組織、人際關係及工作四個層面與因素如下：

一、個人層面 (一) 自我成長的滿足：1. 肯定自我、自我實現、使人有成就感 2. 對社會有所貢獻 (二) 生活態度的轉變：1. 心態的改變 2. 家庭關係的改變 (三) 回饋的滿足感。1. 受人尊重 2. 自我成長、精進 3. 心靈的滿足與成長。

二、人際關係層面 (一) 人際因素：1 朋友、親戚的認同、支持與鼓勵。2. 志工間的互動關係 3. 影響周遭的人群 4. 引導社區的人參與組織活動 5. 社區民眾的認同。(二) 心靈的滿足：1. 感情的回饋

(反哺心態) 2.社區居民回饋的滿足感。

三、組織層面：(一)組織理念的滿足：1.善念的激發 2.良好的工作氣氛 3.透過組織能幫助更多人 4.專款專用 (二)捨得的滿足：

1.有意義的組織使命與目標 2.循序漸進的培訓理念。

四、工作層面：(一)專業知識與生活常識的滿足：1.學習做事的方法 2.做中學、學中做、做中覺得理念 3.生活更充實 (二)回饋社會的滿足：

1.服務工作多元化 2.彌補政府的不足。

(二)嘉義縣大林鎮慈濟志工的工作滿意度，以在組織層面「捨得麼滿足」-有意義的組織使命與目標最高。其次為個人層面「生活態度的轉變」-心態的改變；組織層面「組織理念的滿足」-專款專用。再其次為個人層面「生活態度的轉變」-家庭關係的改善；人際層面「人際關係」-朋友、親戚的認同、支持與鼓勵；人際關係層面「心靈的滿足」-感情的回饋；工作層面「回饋社會的滿足」-彌補政府的不足。而以個人層面「自我成長的滿足」-對社會有所貢獻；人際關係層面「人際因素」-社區民眾的認同；人際關係層面「心靈的滿足」-社區居民回饋的滿足；組織層面：「組織理念的滿足」-良好的工作氣氛；工作層面「專業知識與生活常識的滿足」-學習做事的方法、做中學、學中做、做中覺、生活更充實等為最低。

三、宗教志工的組織承諾情形

(一)嘉義縣大林鎮慈濟志工的組織承諾在認同感、歸屬感、使命感三個取向，其研究發現與探討如下：

1.認同感：對證嚴法師濟世目標、理念的認同、委員的授證、歷史的見證人

2.歸屬感：心靈的故鄉、共同的願景、以組織為榮、與證嚴法師的理念相同

3.使命感：意念相同、信念的傳承、幫上人扛責任。

(二) 嘉義縣大林鎮慈濟志工在認同感、歸屬感與使命感的三個面向之因素，其認同程度依序如下：

1.認同感：對證嚴法師濟世目標、理念的認同。

2.歸屬感：以組織為榮；使命感：以念相同、信念傳承，次之。

3.歸屬感：心靈故鄉、共同願景，再次之。

4.認同感：委員授證儀式、歷史的見證人，最低。

貳、持續服務之因素

綜合上述參與動機、工作滿意與組織承諾「持續投入意願」之影響，歸納出留任意願的影響因素如下：

(一) 參與動機：「地緣關係」、「救贖心理」。

(二) 工作滿意：「組織的使命與目標」、「心態的改變」。

(三) 組織承諾：「認同感」及「使命感」。

綜上所得本研究對象嘉義縣大林鎮慈濟社區志工參與動機、工作滿意與組織承諾對持續投入意願之探討，所獲留任意願的影響因素，並從組織承諾的訪談資料中發現受訪者九人全部持高度的「持續投入意願」-上人授證的時候，告訴將被授證的委員們「你們做慈濟的時候要左邊挑著佛教的精神，右邊扛著師父的理念來做」所以不敢轉退。

從本研究結果獲知，嘉義縣大林鎮慈濟社區志工持續服務的因素有：參與動機的「地緣關係」、「救贖心理」，工作滿意的「組織使命與目標」、「本身心態的改變」，及組織承諾的「認同感」及「使命感」，顯示志工對慈濟基金會是持正向的肯定與支持，其不需要任何的理由，因為會到慈濟擔任志工的人本身是很有福報的人，只是他們倚著人性個根本在做事吧了，這就是孟子所說的「人性本善」。

第二節 研究限制

本研究囿於人力、時間及客觀條件無法兼顧的情況下，其可能引起的研究限制說明如下。

一、推論上的限制：

(一) 研究範圍的限制—以鄉鎮為單位

本研究只針對嘉義縣大林鎮慈濟社區志工所在地大林鎮為研究範圍，遂無法對慈濟基金會的全體志工做一全面性之研究。而各鄉鎮的風俗民情不同，所以所得的答案也不盡相同。

(二) 缺乏全面性資料—受訪人員的限制。

本研究僅以嘉義大林慈濟志工之資深委員 1 員、委員 3 名、資深志工 3 員、志工 2 員作為訪談對象，因無法對全體志工做訪談，雖採立意抽樣，儘可能顧及性別、年資、年齡、幹部、非幹部等各方面之代表性，以求降低資料代表性不足的問題，遂僅能得到受訪著的想法，但對於未受訪著之想法則無法判定。。

二、訪談資料的信度問題：

(一) 客觀性—受訪者均為主觀意見。

本研究因以訪談為主要手段，且受訪對象因家庭背景與工作職場的不同，所以其所表達的內容亦將隨之改變，且為主觀意識，遂無法得到客觀的答案。所有回答皆以受訪對象擔任慈濟志工時的時間與經驗累積為主，遂有更有失客觀。

(二) 完整性—因表達能裡而有所區別。

因受訪者的教育程度與年齡差別，遂無法達到一致性，其發言時也因經驗的累積而有所不同，雖受訪前已先行告知訪問題

目，但是亦應年齡不同而無法確實回答來龍去脈，因此無法完全掌握訪談資料的精確度與可信度。

第三節 建議

根據本研究結果與發現，本節將從對慈濟志願服務運用單位提出相關建議，並對未來之研究提出具體可行的建議。

壹、對該組織之建議

本研究對政府相關單位提出下列四項建議：

一、放寬慈濟委員門檻的限制

慈濟志工各功能組的組長目前仍以委員為主要遴選對象，但因為擔任為原除培訓外還需募款 40 名會員，這樣才有符合委員授證的標準。但有些資深志工也想當委員，但是因其僅喜歡參與志工活動，對於募款方面因個人心理因素無法克服，遂只能一直當志工，無法繼續精進自我。極少數志工因此失去持續服務的意願，建議可以修正或尋找替代方案讓資深志工能持續服務社會，傳承經驗。

二、縮減功能小組與社區民眾間的距離

慈濟志工共分有很多功能組，但個別功能組組員對其他組員幾乎不認識，或不了解慈濟基金會的的組織狀況，且無強制參加功能組織志工需強化對慈濟基金會之認知，因此造成一般大眾的誤解，知其然不知所以然。如環保志工僅知道環保志業的項目，但對於一個新進的志工而言他只知道有些人做分類、有些人做收集、有些人做拆解，但是如果問他環保志業的宗旨是什麼，他就全然不知了，若問他醫療或慈善相關的問題，他可能就無法回答。若有一個很真的需要幫助的人詢問他，該如何取的援助？他又回

答不出來，這樣可能會讓慈濟的形象受的損傷。

三、訂立招募志工之基準考量

本次研究在房談中得知「不管任何人都可以參加慈濟的志工」，這點真的讓我很訝異，雖然知道會參加慈濟志工的人大多數都是為了做善事，但是難免會有一些有心人士想藉機混入，在時機成熟時牟取自身利益。如醫療志工，可以趁病人不注意時偷取其財務，但是因為是慈濟的醫療志工，所以相對的被懷疑的機率就會趨近於零，這樣混水摸魚的人，怎麼可以不提防。如果這樣的人越來越多，哪慈濟基金會不就變成名副其實的「合法斂財團體」，因此建議各志業體可以一需求設立考核基準，以免遭有心人士利用，借行善之名，行詐財之實。

貳、對未來研究的建議

根據研究的發現，對未來研究之建議如下：

一、就研究方法而言

本研究採半結構式的深度訪談，因研究對象人數的限制，而影響推論，建議採質化與量化並行的方式進行研究分析，主因乃質化研究可以加強問題探討的深度，量化研究則可強化問題的廣度，當兩這併行時，則可彌補不足之處。

二、就研究主題而言

本研究乃針對宗教型志願服務持續的原因作一探討，目前社會上宗教型志工乃以慈濟志工組織最大，研究者究其非營利組織議題或領導者魅力作一分析比較，但對宗教型志工而言其留任意願係因宗教信仰還亦領導人魅力，還是組織承諾等等，著作較少，若能加以比對，便能了箇中源由了。

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

司徒達賢，《非營利組織的經營管理》。台北：天下，民 88。

江明修，《第三部門經營策略與社會參與》。台北：智勝文化，民 88。

江明修，《非營利組織領導行為之研究》。台北：行政院國科會，民 83。

李鍾元，《我國文化義工制度之評估與展望》。台北：行政院文化建設委員會，民 88。

林萬億，《現行公務機關義工人力運用情形之探討》。台北：行政院研考會，民 89。

- 林萬億，《現行公務機關志工人力運用情形之探討》。台北：行政院
研考會，民82。
- 林勝義、洪慶峰，《建立社教機構義工制度之研究》。台北：教育部
社會教育司，民89。
- 林勝義，《服務學習指導手冊》。台北：行政院青年輔導委員會，民
90。
- 林鍾沂，《行政學》。台北：三民，民84。
- 朱美珍，《九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查》。
台北：行政院青輔會委託世新大學，民93。
- 吳靜吉，《心理學》，國立空中大學用書，民83。
- 陳金貴，《美國非營利事業組織人力資源管理》。瑞興書局，民83。
- 陳武雄，《志願服務理念與實務》。台北：中華民國志願服務協會，民
90。
- 陳武雄，《迎向二十一世紀志願服務會議實錄》。台北：中華民國志
願服務協會，民89。
- 陳志瑋審閱 洪盛斐、郭寶蓮、陳孟豪譯《行政學—公部門之管理》。
台北：三民，民85。
- 陳定銘，〈非營利組織之志工招募與甄選〉，收錄於江明修主編，《第
三部門—經營策略與社會參與》。台北：智勝，民88。
- 吳瓊恩，《行政學》。台北：三民，民89。
- 吳芝儀、李奉儒譯，patton 著，《質的評鑑與研究》。台北：桂冠，
民89。
- 張陣英，《志願服務基礎訓練基本教材》。台北：內政部，民91。
- 張春興，《教育心理學》。台北：東華，民87。
- 張春興，《心理學》，台北，東華，民82。
- 張潤書，《行政學》。台北：三民，民90。
- 彭懷真等譯，《社會學辭典》，臺北：五南，民80。

- 曾華源、曾騰光，《志願服務概論》。台北：揚智文化，民 92。
- 曾華源、郭靜晃，《設置地方志工中心可行性之研究》。行政院青輔會，民 90。
- 楊宏志，〈國家森林志願服務制度之推展〉，《台灣林業》，台北：行政院，林務局，民 80。
- 詹火生，《社會政策要論》。台北：巨流，民 76。
- 蔡漢賢，《社會工作辭典》。台北：內政部社區發展雜誌社，民 89。
- 賴兩陽，《志願服務基礎訓練教材》。台北：內政部，民 91。
- 瞿海源，《社會心理學新論》，台北：巨流，民 80。
- 簡春安、鄒平儀，《社會工作研究法》。台北：巨流，民 93。

二、期刊

- 丁仁傑。〈文化脈絡中的積功德行為〉，《中央研究院民族學研究所集刊》，第 85 期，民 87，頁 113-177。
- 呂朝賢，〈對我國志願服務法的若干反思與建議〉，《臺大社會工作學刊》，第 7 期，民 91，頁 203-241。
- 林勝義，〈我國志願服務教育訓練之評鑑〉，《社區發展季刊》，第 13 期，民 89，頁 87。
- 張英陣，〈激勵措施與志願服務的持續〉，《社區發展季刊》，第 78 期，民 86，頁 54-64。
- 曾華源，〈對我國擴大志願服務途徑設置志工中心的建議〉，《社區發展季刊》，民 93，頁 59-75。
- 盧蕙馨，〈慈濟志工行善的人情脈絡〉，《慈濟大學人文社會科學學刊》，民 91，第 1 期，頁 31-67。
- 釋德侃，〈慈濟月刊〉，《隨師行記》，第 455 期，民 85，

三、學術論文

- 王良泰，〈服務志工留任因素之研究-以國立科學博物館為例〉，碩士論文，逢甲大學公共政策所，民92。
- 王陳雪霞，〈深度休閒文化志工學習經驗之研究〉，碩士論文。國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所，民98。
- 邱定彬，〈慈濟社區志工的發展及其意涵-以嘉義慈濟組織為例〉，碩士論文，國立中正大學社會福利研究所，民89。
- 林宜璇，〈人間佛教與生活實踐：慈濟現象的社會學解析〉，碩士論文，國立清華大學社會人類學研究所，民85。
- 吳永安，〈志工參與動機與持續服務動力之研究-宜蘭縣榮欣志工團體個案分析〉，碩士論文，佛光大學公共事務學系，民96。
- 吳嘉玲，〈非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例〉，碩士論文，國立中央大學人力資源管理研究所，民95
- 吳嘉玲，〈非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例〉，碩士論文，國立中央大學人力資源管理研究所，民95。
- 吳旻靜，〈人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響-以台中市青少年福利機構為例〉，碩士論文，私立靜宜大學青少年兒童福利研究所，民87。
- 高雅信，〈宗教組織之參與與信仰過程之研究：佛光山普賢寺個案研究〉，碩士論文，國立中山大學中山學術研究所，民91。
- 高以偉，〈台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究〉，碩士論文，中國文化大學青少年兒童福利研究所，民92。
- 許世雨，〈非營利部門對公共行政之影響〉，碩士論文，國立政治大學公共行政研究所，民81。
- 徐俊賢，〈博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科

- 學教育館為例〉，碩士論文，國立臺南藝術大學博物館學研究所，民92。
- 張月芬，〈家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究〉，碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，民92。
- 張志榮，〈醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究-以高雄地區醫學中心為例〉，碩士論文，國立屏東教育大學社會發展學系，民96。
- 張瓊珀，〈志工管理-以烏日鄉仁德社區為例〉，碩士論文，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班，民96。
- 陳香婷，〈藉由助人產生超個人經驗之研究 - 以一位慈濟人為例〉，碩士論文，國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所，民90。
- 黃春長，〈志願工作者機構認同和工作滿足之研究〉，碩士論文，東吳大學社會學研究所，民73。
- 黃永明，〈大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究—以台中縣、市為例〉，碩士論文，暨南國際大學社會政策與社會工作學系，民87。
- 程香儒，〈組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例〉，碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，民89。
- 劉士豪，〈非營利組織志工靈性與組織承諾關係之研究〉，碩士論文，銘傳大學管理研究所，民94。
- 劉秋梅，〈高雄港務局組織變革中員工工作態度之研究〉，碩士論文，國立中山大學企業管理學系研究所，民91。
- 蔡佳螢，〈安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究〉，碩士論文，東海大學社會工作研究所，民89。
- 蔡依倫，〈宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志

工作比較〉。碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所，民90。

廖宮凰，〈婦女志工服務學習經驗之研究〉，碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，民92。

顏憲文，〈國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究〉，碩士論文，國立臺南大學教育學院教育經營與管理研究所，民94。

嚴幸文，〈醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究〉，碩士論文，東海大學社會工作研究所，民82。

四、網路

王順民，〈志願服務理念實現－志願工作與宗教關懷〉。

www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise/，民94，民98.09.25。

蘇景輝、薛淑珍，〈促進志工持續服務的組織運作參考架構〉。<http://www.vspc.org.tw/?g=node/441>，民98，民98.10.13。

鄭讚源，「志願服務之法律環境」，網址：

http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollaw.htm，民92，民98.12.27。

志願服務法第三條第一項，內政部社會司網頁，網址：

<http://www.moi.gov.tw/dsa/>，民98.12.20。

曾華源，志願服務團隊的經營管理，網址：

http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollaw.htm，民94，民98.12.27。

賴兩陽，〈志願服務的資源結合與運用〉，網址：

http://www.cca.gov.tw/imfor/new/imfor_18/vollaw.htm，民94，民98.12.28。

鄭讚源，〈志願服務之法律環境：新世代志工運用與管理的衝擊與挑

戰〉，<http://vol.moi.gov.tw/ScholarArticle.aspx>，民94，民98.12.19。

行政院主計處網頁，<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>，民98，民98.12.13。

王順民，〈志願服務理念實現－志願工作與宗教關懷〉。

www.cares.org.tw/Workshop/Voluntary%20Services/Treatise/，民94，98年12月21日參閱。

五、文件

總統令：《志願服務法》，民90.01.20。

附錄

附錄一、志願服務辦法

志願服務法

【公布日期】九十年一月二十日

【公布機關】總統

【異動經過】中華民國九十年一月二十日總統(90)華總一義字第9000011840

號令制定公布全文25條；並自公布日起施行

第一章、總則

第一條、為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第二條、本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第三條、本法之名詞定義如下：

- 一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
- 二、志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務者
- 三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章、主管機關

第四條、本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。

本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

- 一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。
- 二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第五條、主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第三章、志願服務運用單位之職責

第六條、志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫

公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條、志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第八條、主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

第九條、為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

- 一、基礎訓練。
- 二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第十條、志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第十一條、志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第十二條、志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。

前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條、必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之

第四章、志工之權利及義務

第十四條、志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四、獲得從事服務之完整資訊。
- 五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第十五條、志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
- 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 四、妥善使用志工服務證。
- 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 七、拒絕向受服務者收取報酬。
- 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章、促進志願服務之措施

第十六條、志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第十七條、志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。

前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣(市)政府會商定之。

第十八條、各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相

關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

第十九條、志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第二十條、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第二十一條、從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章、志願服務之法律責任

第二十二條、志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章、經費

第二十三條、主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章、附則

第二十四條、志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條、本法自公布日施行。

附錄二、主軸編碼表

構面	主軸	指標
1.持續參與動機	1-1 初始參與動機	好奇心
		認同證嚴法師理念
		內心的感動
	1-2 利己	自我成長、自我實現
		意念轉換
		救贖心理（積陰德、因果關係）
	1-3 利他	幫助他人
		回饋社會
		彌補政府不足
	1-4 情境取向	地緣因素
		生涯規劃
		充實精神生活（心靈有所歸屬、心靈的故鄉、心

		靈的感動)
		宗教信仰 (因果關係、潛意識的認同、夢境)
		上一代傳承
	1-5 社會關係	結交不同領域的朋友
		與人互動更好
		啟發更多人的善念
2.工作滿意度	2-1 個人因素	肯定自我、自我實現，使人有成就感
		對社會有貢獻
		心態的改變 (處事態度的改變)
		家庭關係的改善
		受人尊重
		自我成長、精進 (從工作學習中獲得知識)
		心靈的滿足與成長 (填補心靈個空虛)
	2-2 人際因素	朋友、親戚的認同、支持、鼓勵
		志工間的互動
		影響周遭的人群
		引導社區的人參與組織活動
		社區民眾的認同
		感情的回饋、反哺心態
		社區民眾回饋的滿足感
	2-3 組織因素	有意義有價值的組織使命與目標
		循序漸進的培訓理念
		善念的激發
		良好的工作氣氛
		透過組織功能幫助更多人
		專款專用
		沒有限制的服務時間
	2-4 工作的因素	服務工作多元化
		學習做事方法
		生活更充實
補政府的不足		
學習的自我成長(做中學，學中做、做中覺)		
3.組織承諾	3-1 認同感	對證嚴法師濟世目標、理念的認同
		委員授證儀式
		歷史的見證人
	3-2 歸屬感	心靈的故鄉

- 一、訪談內容僅作本論文研究之用，絕不外洩。在訪談過程中，以及訪談內容的處理與呈現上，必定遵循保密與匿名的原則，故受訪者的真實姓名或任何可辨識身分的資料，並不能從文字內容得知。
 - 二、為了深入了解並避免遺漏您所分享的寶貴經驗，本研究將全程錄音；但於研究結束後，對於研究期間所錄製的任何資料（包含錄音檔與逐字稿的部分），將予以銷毀。
 - 三、研究者將與受訪者進行一次以上，每次 60-90 分鐘的深度訪談。
 - 四、在訪談過程中，若受訪者對於訪談內容有任何意見，皆可隨時提出討論。
- 再次感謝您的參與和分享！

受訪者簽名：_____

東海大學公共事務研究所在職專班

指導教授：呂朝賢博士

研 究 生：周文欽敬上

聯絡電話：05-3780910

0915-263162

電子信箱：bkangel0204@yahoo.com.tw

訪談大綱

一、訪談時間：

二、訪談地點：

三、受訪者基本資料：

四、訪談大綱

1.請問您當初是如何知道慈濟基金會？

2.請問您為何會加入慈濟志工的行列？是如何加入？是誰介紹的？又是如何介紹？有介紹人加入慈濟志工的行列嘛？你的家人贊同嘛？未來規劃為何？

- 3.請問您為何此用心做慈濟志工？是從事哪方面的志工服務？
- 4.請問您參加慈濟志工後有何收穫？加入前後有何改變？
- 5.請問您任為參加慈濟志工對社會有何貢獻？
- 6.請問您任為慈濟志工與其他社團之志工有何不同？

附錄四、訪談紀錄

一、訪談時間：98年12月19日中午12時00分至18分

二、訪談地點：大林慈濟醫院大廳

三、受訪者基本資料：李師兄，92年加入醫療與教育志工培訓，屏東教育大學教授，於八月退休，因父親生病到大林慈濟醫院看病後，受到醫療至工的感動，發心加入志工行列，目前專心當志工（醫療、教育）。

四、訪談大綱

（一）問：請問您當初參加志願服務的動機（原因）為何？

答：我加入慈濟當會員已經有20年了，但是真正來當志工差不多是六年前的事。當初爸爸來這邊（大林慈濟醫院）開刀，

我來這邊陪伴爸爸，在這邊感受到慈濟人文，非常感動，所以我也要來當這個有意義的事，後來我為了要照顧他，當時又聽說慈濟有醫療志工的培訓，所以就去參加志工培訓，後來就來這邊當志工。

問：師兄在這邊當志工已經幾年了。

答：五年半了。

(二) 請問您留任(持續服務)的原因為何？

問：師兄會在這邊做事因為這邊了福利比較好嘛

答：完全沒有福利，所有的一切都是自費的，包含來回的交通自己付費，衣服要自己買。

(三) 請問您對組織(指中心)的義工管理(含招募組訓、工作安排、義工的角色功能、服務運用)有何建議？

問：志工的如何管理。

答：志工培訓完畢之後來這邊(大林慈濟醫院)，這裡有一個志工室，志工室這邊就會告訴你一些擔任志工的手則，一些規則，一些規範，而且會幫忙安排病院，到每一個適當的病房去服務。

問：志工的招募是自己去報名還是定期招募多少志工。

答：志工都是志願的，而我是高雄區，就自己在高雄區報名參加醫療志工培訓。

問：師兄為什麼會到大林這邊當志工。

答：因為只有慈濟的醫院才能實際的跟病人互動，當然很多的醫院都會有志工，但是都沒有很放心的讓志工到病房裡面跟病患互動，其他的醫院都只是再詢問台服務，但是這邊的都是真正的互動，比如幫病人按摩、沐浴、沒辦法動我們就幫忙按摩、沐浴，他覺得孤單我們就陪伴他撫慰他，這就是我們的工作。

(四) 請問您參與志願服務後，對您有哪些收穫？

問：您擔任志工後的收穫是什麼。

答：無所求的付出就是真正的快樂，當志工就是得到歡喜。所有一切都是自費，沒有像其他醫院都有給志工車馬費，但慈濟沒有。慈濟所募得的每一分錢都要用到該用的地方，不會用到這些地方來。所以我們的花費都是自費的，有些人搭遊覽車都是他們一起合包的。像高雄來的各自開車就比較危險都是集體雇遊覽車或搭火車。

問：每個志工相處為何？

答：這裡的師兄姐相處都很愉快，每個都是法親，都是一家人，在慈濟沒有年齡的距離，不分職業，不分貧、富、貴、賤，大家都是平等，大家都是師兄姐。真的像一家人一樣，有時候都覺得甚至比家人還親。

(五) 請問您對慈濟志工中心的目標理念認同嗎？以身為它的一份子為榮嗎？對它有使命感願意付出更多讓它更好嗎？您願意繼續投入不離開嗎？

問：您知道慈濟的理念或目標為何？

答：慈濟最基本的理念就是內修誠正信實、外行慈悲犧牲。內修誠正信實就是在修我們的心，回到內心清靜本性，就是慈濟人的修心重要目標。外行慈悲犧牲就是實踐。我們不僅是修己，也希望別人也能夠好，也就是真正的去幫助別人。慈濟不僅是念經，也要行經。這才是真正的佛法。

問：師兄會一直擔任志工嘛。

答：我還有當教育志工，慈濟有慈善、醫療、教育、人文四個法門等等，有很多志業體，很多功能讓很多人去發揮，而我做的比較多的事醫療跟教育，每個禮拜三我都會到台南的慈濟小學當一整天的教育志工。

問：志工有管理的階層嘛。

答：沒有，大家都是平等的，只有先後之別，但是進來以後大家都是平等的。

訪談紀錄

一、訪談時間：98年12月20日；上午10時20分至25分

二、訪談地點：慈濟大林環保回收站

三、受訪者基本資料：

張師兄，目前為國小教師，大林鎮人，因緣際會參加慈濟活動時遇上慈濟的環保志工，在其熱情邀約下，投入慈濟環保志工行列，每週六、日會與環保組師兄到各村落去收集資源回收物。

四、訪談大綱

（一）請問您當初參加志願服務的動機（原因）為何？

有一回去參加慈濟舉辦的活動，就遇到一個陳廣賢師兄，問我週六有沒有空去跟他去環保，然後我就加入開始做，

問：除此之外？

答：做這個不錯，看電視他們都做得很高興，所以覺得假日來做志工的工作，會比出去玩更有意義。

(二) 請問您留任(持續服務)的原因為何？

答：會，因為我沒有做就沒人做了，因為環保志工很難找，假日到慈濟做志工心情會比較快樂，做一些有意義的事，心情會比較快樂一點。可以為地球盡一點心力，也可以為慈濟募的一些款項。

(三) 請問您對組織(指中心)的義工管理(含招募組訓、工作安排、義工的角色功能、服務運用)有何建議？

答：工作安排都是固定的，從頭到尾都一樣，有的是分類，有的是回收，我是負責回收，有的是拆解，因為長期的班底都很固定，因為我有力氣搬東西所以就會去外面。

(四) 請問您參與志願服務後，對您有哪些收穫？

答：得到歡喜快樂，心靈滿足，不求什麼，自己就很快樂。

(五) 請問您對慈濟志工中心的目標理念認同嗎？以身為它的一份子為榮嗎？對它有使命感願意付出更多讓它更好嗎？您願意繼續投入不離開嗎？

答：有四大志業，環保就地球，垃圾變黃金，應該會持續投入。

訪談紀錄

一、訪談時間：98年12月26日;下午13時00分至15時20分

二、訪談地點：陳美鳳師姐家中

三、受訪者基本資料：

陳師姐，其本身為家庭主婦，因10幾年前因婚前工作伙伴的介紹開始認識慈濟，然後自行研讀與進修的，從會員開始經過見習與授證後成為委員，目前為大林鎮慈濟志工的主要聯繫人員之一，已從事過訪視、環保、醫療、慈善等工作，其自勉家訓為『有諒就有福、有福『心』就靈，所謂『福至心靈』』世間有兩件事不能等：一是孝順、二是行善」

四、訪談大綱

(一)問：加入慈濟的原因、動機為何？是透由何人介紹？他又是如何的介紹慈濟？

答：就是有一回去菜市場買菜的時候，碰到以前一位我的同時，哪時剛好是我結婚第三年，孩子兩歲，我生的是雙胞胎，因為我要帶兩個小孩，所以都沒有外出買菜，都是賣菜的到我們加巷子前，然後我就買，所以兩年來都是在這個地方，這個村落裡面活動。孩子兩歲就大一點，孩子就上幼稚園，結婚第三年孩子上幼稚園，然後我就可以自由了，就去菜市場買菜，就有一天在菜市場裡面遇到一個以前我未婚的同事。

(二)問：您未婚的前是做什麼樣的工作。

答：我未婚前是在玩具工廠裡面上班，哪是一個玩具工廠裡面的一個長輩，他是女生，我們都叫他大姊，碰到他就很高興，後來就問他最近好不好，他就說最近都在忙慈濟，我回到家就在想：他在忙慈濟，哪什麼是慈濟，慈濟就是在救濟別人的口，我就這樣想。再過一陣子（約一個月）我又去菜市場，又碰到他，他說有空到家裡來做，哪時我就很想知道慈濟在做什麼的，所以我就去他家，我知道慈濟是在收款，潛意識就知道是在募款，是在救濟別人的，我就帶著前去就去捐款，然後他就給我有關慈濟的靜思語卡片（以前是長條式的現在有做成小本書），然後就捐了一千塊，他說每個月捐一百塊，哪時我先生在苗栗讀書，哪時就跟他說我每個月來捐一千塊，他說會到家裡還收。他說每個月會收一次，下個月就會把上個月的收據給我，然後收這個月的錢。然後我就回家看靜思語，到下個月他就拿另一本，慈濟的緣起，一本黃色的書，還有緣起的錄音帶，現在都找不到了。

(三)問：他是怎麼介紹慈濟的？

答：他拿緣起給我看，錄音帶給我聽，然後又拿師兄解的心路歷程，就是見證的錄音帶，就是有個師兄他以前殺人放火，後來因為慈濟，他出獄之後賣水果，他就當慈誠隊。慈誠隊就是師兄，女眾叫委員。之前師父只收女眾，所以只有委員，到民國八十五年，才開始收男眾，就叫做慈誠隊。然後就聽一些師兄師姐的見證錄音帶，就聽的過程就會很感動，他們是怎麼走過來的。

(四) 問：為什麼？

答：就是說有些人是受家暴的，夫妻吵架哪種家庭暴力，然後他怎麼走出社會怎麼看到上人，然後跟上人、師兄姐互動之後，參加慈濟，整個人生就不一樣了。當時在的時候都感動，都會調眼淚，這是真的。因為你在聽的時候你就會想到說這些跟你的家庭狀況很雷同。就會感同身受，然後就是這樣持續就是這樣每個月來收錢，然後就會給我哪些上人的文化，四大志業的文化就是看書，就是人文，看看上人的理念，還有法罰經，是後來才看的，這樣持續大概跟我收了兩年。

(五) 問：哪時候您就是之志工了嗎？

答：哪時候還是會員，當時是三十七歲的時候，就是從我兒子國小一年級的時候開始當會員，然後三年級的時候剛後遇到一位老師，就是小孩的級任老師，哪時候到老師家裡拜訪，老師就跟我們說要去花蓮，因為我們也是另外一位師姐的會員，另外一位師姐也是這位老師帶出來了，許秀足帶出了程智慧，我是程智慧的會員，程智慧的資深委員是許秀足。剛巧我孩子是他們的學生，剛好過年就去拜訪老師，因為我們也很重視小孩子的教育，就去拜訪老師，老師就提議說：元宵節要不要去花蓮，就是慈濟列車，從嘉

義大林上火車然後到台北、花蓮，然後再回來，就是搭慈濟列車去坐尋根之旅。然後我們在當下就答應了，繳了報名費。

(六) 問：您的家人是贊同還是反對？

答：因為在這記年當會員之中，我先生就一直再反對，他的觀念就是說為什麼要信哪種宗教，就是沒有心存善念的人才會去拜那種木頭雕的神，就是說你心術不正，你才會有罪惡，你才會去拜拜，他的觀念是這樣，我就覺得這樣不對。

(七) 問：那您覺得什麼才是正確的？

答：哪時剛好他跟我在一起，老師又在身邊，所以我就想說利用這個機會帶他一起去，因為想說利用老師的面子，他不會說我不去，他就答應了，就繳了報名費，然後一家就去，當時不只我們去，我還找我姊姊、妹妹去。這是元宵節的時候的事。

(八) 問：哪時候是您還在沒開始當慈濟志工，只是在座會員而以嘛。

答：對，哪時候還不是，哪時候只是穿便服去，以一個會眾的身份去，就像一般去旅行，向是進香團的哪種感覺，坐火車去。去尋根，他們說是心靈的故鄉，我想說結婚哪麼多年，先生是公務人員，我是無業遊民，只會帶小孩，做手工，公公很好，婆婆一直嫌我沒有工作，不是很滿意。之前結婚的時候有同住幾年，因為相處的不是很好，然後想說，老師說的心靈個故鄉，我就想去看看什麼叫做心靈個故鄉，於是就充滿好奇，在這段期間，我先生就說，到時候去的時候，你們去拜，我不拜，我就說你不用拜，人家說去的時候不用拿香拜拜，只要聽上人開釋就好。到那邊的時候真的沒有香，只有三聖佛跟一個小佛堂，而開釋是在佛堂後面個廣場，回來的時候大家一路上心得分享。當

時程智慧師姐就問我們家師兄你這一趟有什麼心得啊，我們慈濟聽說要在慈濟蓋醫院，要不要來幫忙，姻緣可能成熟了要不要參與，師兄就拿著麥克風回答說好阿，禮拜六日我都放假，只要有活動可以找我。

然後，就是去花蓮回來，回來之後就是師姐也會來收款，就會之道上人在做什麼，在這之前好像有一些事情，之前的事情就是說，他跟我收款，他就會說如果我幫忙收款，也是一件好事，所以我就教我姊姊、妹妹也都捐一百元，後來去花蓮回來，哪種感覺感受更深，當時除了去上人的精社外也去了花蓮的慈濟醫院，介紹的那個師姐就說「你們捐的一百塊錢就是慈濟醫院的一磚一瓦，你們的一百元都在裡面，這種講法你就會很感動，我捐的一百塊可以蓋這麼大間的醫院，大家摸摸看這牆壁真的很實在」，就像把你的愛心無形的變成有形的建築物，把他變成建築物，就是愛心是無形的你只有口頭講，沒有人知道，把他變成有形的建築物，哪種感受是很深的。原來所募的款都是用在這個地方，不是放在基金會不動他，就是有把他發揮出去，就是用在重點，而且還是做得很堅固，上人說你們的一百元要當作一千元一萬元來花，不要一百元做下去不要幾十年後又要打掉重建，要給他用很久這樣，才有那個價值。

所以就覺得很感動，我幫忙募款，而募的款項又很少，一兩三位，然後就慢慢變多。

（九）問：師姐您是這樣找人募款的，

答：就是拿上人的靜思語，講就是講說我去花蓮的一個地方，那個地方就是一個精舍，慈濟精舍，在裡面有一個師父，叫做證嚴法師，他就是以前去醫院看一的弟子，然後發現地上有血，他就問人家為什麼有哪一攤血。人家就回答他

說原住民一個小產來這邊開刀，因為沒有錢，所有又挑著竹擔回山上，結果沒有動手術。哪時他才發現到，因為沒有錢所以不能就醫，所以上人就覺得錢很重要，他要去募款，沒有錢不能救人。他就開始募款。

(十) 問：這就是一攤血個故事吧

答：對，這就是一攤血的故事，還有會告訴他們上人道台東出家的原因，就是這樣把上人的故事講給他們聽，有這樣的一個人，他這樣的為宗教，在整個過程就是這樣，他為什麼要募款，他一個人清修，他媽媽找他要回來台中，可是他在那邊很多年了，有一起來共修的人也有五六個了，這些人捨不得他回去，他就跟這些人說：要不然這樣，我們來成立一個功德會，成立功德會的話我就不回去，然後就成立了。

要成立功德會就要加入佛教，上人那個時候還沒有加入佛教，而加入佛教要有一個引師，所以他就去拜師剃渡，所以他去找印順法師，然後就這樣成立的慈濟功德會。於是就開始募款，要怎麼募呢？就是請每個媽媽買菜前存五毛在撲滿裡，哪些前就是救濟貧苦的人，然後大家存前，他們幾個信眾，就做手工，做鞋子，做牛皮紙帶維持生計，後來因每個月、每年要幫助的人越來越多，以前都是過年過節發放，送慰問金給貧困的人，一年一年下來個案越來越多就幫忙不完。就要做更多手工，就是本來做五雙就要變成六雙，一天多一雙三十天就多三十雙。一些媽媽到菜市場買菜就一起幫忙募款，菜市場的老闆聽到這樣也就說我也捐，就是這樣一直擴散下去，我就是會講這些給我們朋友聽。而我去募款就是為了要蓋醫院，就是大林要蓋醫院，我的年代就是大林要蓋醫院，上人那個年代就是募款要救濟貧困，後來在救濟貧

困的過程中發現救不完。為什麼貧困的人哪麼多就是救不完，就是去醫院看病人然後發現人會因貧而病，因病而貧。所以他說要救濟病人不是給他錢就好，要照顧他的身體，身體健康了就可以去賺錢，就不用人家幫助，所以上人就想到說要辦義診，因為義診就可以幫助哪些人，就這樣持續很多年，但是還不能完全幫助哪些人，於是就蓋醫院因為有醫院就可以照顧很多人，花蓮蓋醫院的時候，我還不是會員，我有去參觀已經蓋好的花蓮醫院。

(十一) 問：哪當時為何會加入慈濟志工的行列。

答：而我的因緣是因為大林剛好要蓋意願，因為剛好哪時候學校的老師和我的朋友的因緣認識慈濟，當了會員，之後收了收據也看了緣起的書讓我很感動，在我在看的過程中我很感動，其中「無緣大慈、同體大悲」那個上人的解釋：跟我們沒有緣份的人我們也要去愛他，所謂詞就是做人的本性，背就是娛樂拔苦所以叫做慈悲。哪時我就覺得上人的理念不是一般人的理念而是超越一般人的想法，所以我就很讚嘆上人，很佩服他，另外還有一個原因，上人的理念和靜思語讓我感動，就覺得做人要怎麼做，靜思語是上人教我們的，上人教我們的都是做善事，靜思語就是會改變你會的人和你的個性，本來你的思想有問題還是怎樣，如果你有思維的人你會去反省會去想，然後自己理出一個頭緒，不會鑽牛角尖，我就是看看看，發現別人的婆婆也不是很好，天下的婆婆都是一樣的。上人就教我們說先生啊，一呎之內是先生，一呎之外就馬馬虎虎（媽媽呼呼），他就這樣教。上人就說有一次有一個婦人去花蓮跟他說，他婆婆對他如何不好，她婆婆的先生怎麼對她不好，上人就對那個婦人說

哪你先生對你好不好，她說我先生對我很好，上人就說先生對你很好就好了啊，先生是誰生的，是婆婆生的，先生對你好，哪你要感謝婆婆送你一個這麼好的先生，這樣就好，為什麼要埋願婆婆，這樣就讓整個家庭很圓融。這也就是四神湯「知足、感恩、善解、包容」，這些字就用在家庭裡面，你就不會去抱怨埋怨。上人說：你先生會罵你，你要感恩，因為他沒有生病所以會罵你，生病的時候你就要照顧他你就沒辦法取賺錢了。

(十二) 問：請問你在向人介紹慈濟時，如果有人說不要或什麼的你當時是怎麼處理？會不會有挫折感，哪你要怎麼要去克服？

答：當時會有挫折感，哪時候就會拿書給他看，讓他慢慢看，然後跟他介紹。當然我們要去找這個人募款是因為覺得這個人有善根，這個人跟我談的來，我可以跟他講，他會接受的我的勸募的我才會去，如果他不肯我會跟他說謝謝，好朋友也是有，當時我就會想說這個朋友的善念還沒有出來，慧根還沒有出來，因為我們一直做的時候，什麼叫慧根我也不懂，我現在還在想。但是總覺得每個人都有一個慧根，主要是你有沒有去提升你的慧根，每個人就是要不斷的充實才會讓自己的慧根提升，不是說哪重唯利是圖的人，唯利是圖的人為了名為利，到最後還是要想說你還是要積一些德吧，有時候到他有錢的時候發現自己缺少了什麼，他有錢有利缺了愛。所以我碰到逆境的時候就會去思考，那個人善根還沒出來，就可以釋懷，以後就不談慈濟的事，這樣還是好朋友。

(十三) 問：哪如果遇到不想聽的怎麼辦？

答：哪我們就會以行動作給他看。

(十五) 問：有哪種一開始很排斥，後來就受到感動的人嗎？

答：對呀，這種人也有，就像我先生，剛開始也很排斥，後來就參與。

(十六) 問：請問你為何會很投入，很用心的做慈濟？

答：就因為說我孩子三年級的時候，孩子去圖書館看書，然後就發現在一推報紙上面，有兩個獎狀，然後他就拿回來給我，當時是放暑假大清掃的時候，他把報紙拿去報紙堆放好，然後撿到兩個像獎狀的東西，哪裡面有寫字，回來之後他就問媽媽這個你要不要，我就放在電視上，當時我在忙，所以就說好，就留著。過幾天之後我就拿來看看上面寫著，看看之後我就發現這是我繳功德會那個團體的，因為旁有寫說八十二年賀伯颱風賑災募款，因為國小老師有人捐了錢，然後他就給了哪兩張，讓他帶回去，這上面寫的是靜思語，是上人的話，我就把他留下來，上面說行善不能等，孝順不能等，這兩個字，還有「有諒就有福、有福「心」就靈，所謂「福至心靈」，世間有兩件事不能等：一是孝順、二是行善」。福如果到來，心就會清靈，什麼是都感受的出來，就是事情未到你就會自己去感受到，然後我就覺得上人很厲害，怎麼會想到這種事情，講這種話給大家聽，我們一般人只知道工作，為三餐為賺錢，他怎麼會想到這種靈性的話，就真的很敬佩上人這種思維，就覺得孝順不能等，行善不能等這兩句話給以當家訓，所以就放在家裡，時時警惕自己，叫我自己要做善事不要做壞事，才會福大量大心就會靈，自己修養自己在看，覺得孩子也可以看，所以就沒有收下來，但是我公公來的時候我就會收起來，因為覺得自己沒有做到，還在繼續努力，所以就當成自

己一個警惕告訴自己的話要做這些事，這是做人的根本。

(十七)問：當時為慈濟募款時就正式的加入志工的行列的嘛。

答：當時只是會員，那個叫做見行，哪時候就開始幫忙募款，載回收物，幫忙割草，那個就叫做志工。到後來我募了十幾位給了個程智慧師姐，也有給徐老師，我募來的前都給他們，因為他們都是委員，有一個本子可以紀錄。後來他們就給我一黃色的本簿子，也是慈濟發下來的，上面寫者見習簿，就把我的會員記載哪裡面，十二個月把他記下來，一個月多少，每個月有收就要記，然後把簿子跟前給他，這樣就很完整。到了有四十戶的時候他就給我一本咖啡色的，那個叫做培訓，培植訓練的，培訓委員，到了四十戶的時候就去培訓委員，然後還要做動態訪談，

(十八)問：加入慈濟後有做過哪些項目？

答：做過很多，在我當會員的時候，有一年我車禍，右半部淤青，本來我是慢慢的在做慈濟，本來想說五十歲的時候吃素然後認真修行，後來車禍之後，想到上人所說的話「行善不能等」，撞倒之後想說不能等，所以就認真的募款，跟著師姐做慈濟的事，程智慧師姐是做訪貧還有骨髓捐贈的寫活動，就像是到某個單位作驗血活動，然後把血液樣本寄到花蓮存檔，如果有血癌病人要換骨髓，就從檔案庫裡找出適合的人選，然後去找那個人。一開始我就是去做哪樣的志工，跟著師姐去做安撫的動作，要抽血的人我就會跟他說不要怕不要緊張，第一次是去嘉義大學，當時是叫做嘉義農專，當時已經快四十歲了，哪次去我也有收穫回來，因為我發現說，這些學生這麼有愛心，十七八歲、二十幾歲，當然也有社區的

人士，為了救人，一萬個人要檢驗出一個人是不可能的，要很多人的血才能救一個血癌的病人，所以要建立起一個檔案庫，而慈濟要建立每一個檢驗者的檔案就要花兩千多元，所以每個月花下來要很多種費用，這些錢都是由慈濟來支出，所以現在規定說要十八歲以上四十以內才可以來驗血，不然年紀太大或太小的都是浪費資源，到時若有需要年紀太大的人沒有辦法捐骨髓給病患。因為捐骨髓真的很痛，可是為了救人，整個捐贈過程我們也都知道，因為我們做這種活動的人要去上課，所以要了解，如果有人問起這個抽了會怎樣，整個過程要知道才有辦法跟人家解釋，人家才會願意讓你抽這十 CC 的血起來驗，建檔。我就發現這些大學生這麼有愛心，我長這麼大才知道要發揮愛心，長這麼大才知道人要做善事，之前都不知道我能做什麼，就只是一個家庭主婦，而這些年輕人這麼小就懂得做善事，就是很感動，所以我就是覺得我要努力做。本來就想說五十歲再做，但是現在覺得就是不能等要趕快做，就參加骨髓驗證與訪貧的工作。

(十九) 問：訪貧是什麼？

答：訪貧就是說如果有人打電話才慈濟說，那個家人沒有錢註冊，那個家人病很重卻沒錢看醫生，還是說那一戶人家出車禍了，爸爸出車禍了媽媽沒有工作，小孩就學業上跟三餐就會有問題一家人就會陷入困境。就像上人說的「因病而貧」，因為生病了，家裡負擔經濟來源的人生病了，就會沒有收入，一般的媽媽沒有在上班，整個家庭就困頓下來了，就會便貧，貧窮的話孩子就不能讀書，就像台灣話所說的「足可憐」，就會跟慈善團體說，而慈

濟就是做政府沒有做到的地方，有些政府沒有發現，貧困的人不會去找資源不會去找社會課，不會去找里幹事、里長，只知道自己陷入困境，然後自己很知足，讓自己餓，就算生活很困苦也沒關係。有的人就是愛面子，窮有不跟人家說，有困難也不跟人家說，所以會一直窮下去，不會去找人家幫忙，不會去找資源。但有些人就會，一有困難就趕快去找，讓自己又好起來。所以只要有訊息出來，我們就會去幫忙，向有些人申請政府補助，就是請不到，當時政府的社會課工作人員就會打電話告知，請慈濟過去看他們，這就是轉介，將這些人轉介給慈濟，慈濟就會叫幾個師兄師姐過去家訪，有的是因為家裡有狀況，他不知道怎麼求助，而鄰居剛好有一位人認識慈濟，他就會告訴慈濟，慈濟就會過去看，像向慈濟就是幫忙金錢上、心靈上、生活上、清潔上的打掃、還是其他的需要幫忙的事項，慈濟就會幫他的忙，如果說有一個家庭小孩子需要課輔，沒有錢補習，功課不好，慈濟就會找大學生來幫他課輔；如果有個人病的很種都變成植物人了，慈濟就會找世界展望會、創世基金會、植物人關懷中心等基金會來協助他，送到那邊照顧、安置。不然媽媽要賺錢照顧一個植物人的家人，一個月要花費很多前，又不會照顧，如果讓他去安置在那邊，費用很省，也許有可能不用付錢，哪樣媽媽去賺錢，來照顧這幾個小孩這樣就過的去，就是這樣來安排。不是說慈濟只是去看看給錢，還要去看看他需要哪些方面的支援來給他，譬如說孩子走路上學很遠，我們會找一部腳踏車給他，譬如說家裡電燈壞了，我們會找水電工來修，如果沒有衛浴設備或屋頂漏水，我們就會叫工人來幫他

修理。這些費用都是慈濟基金會支出，而我們志工就是去張羅這些事，然後跟基金會提出個案報告與申請單，然後基金會就會把經費撥下來，有時候在過程中我們要先支出，然後在跟上面請，大家都是誠正信實。所謂無緣大慈同體大悲就是訪視、訪貧的工作，讓我感受很深。

慢慢走入慈濟之後，上人給我們的理念跟原則就是「誠、正、信、實」，這是做人的基本原則，而進入慈濟之後這也是必然的條件。只有堅守者個理念才能走很久，如果沒有的話就不可能。有些人來慈濟是為了找一份工作做，就像慈濟醫院在蓋的時候，就有的來要包水電、有的要包工程等的原因加入慈濟，那個很快就會退出，這些人就是沒有誠正信實。誠就是有誠意要加入慈濟，要行善嗎，正就是就是八正、實就是老實，不要利用慈濟的名義去騙人家錢財，有的人自稱為慈濟人，但收的款項沒有給慈濟，收到的募款全部放在自己個口袋。所以慈濟的制服不能隨便發出去，要制服的話要買，但是也要有一定資格才可以買。就像真的有投入志工的行列制服就是灰色、白褲或灰色、藍褲，如果幫忙募款募到二十五戶就穿洋裝，就是工作服，藍色洋裝（扣子在中間），如果是委員的話，洋裝個的扣子就會變成旁邊，衣服上有八顆扣子就是八正道，授證之後就是旗袍，收募款滿四十戶後參加培訓，經過授證後，不是說捐一百萬就可以當委員。外面的人說只要捐一百萬才可以穿旗袍，哪是錯誤的，那個人就是不了解慈濟。是一些團體在毀辦慈濟，只要你是志工，只要你想當委員的話你就更精進的去做，募款給基金會作更多的事。一開始我也募的不多，有一次有一個親家公往生要助念，

我就請師兄來幫我們助念，我親家公往生了，他電話中就跟我回說「師姐你不是委員，只有委員的家屬才有助念」，後來是找一些跟我一起作慈濟的伙伴去幫我親家公做助念。當時我就許一個願，我一定要當上委員，我要大破這個傳統，要走入社區，不管是哪一個人叫，只要喪家要求，我們都去助念。因為不是只有委員照顧委員，委員還有其他志工會員的家屬，和他們朋友的家屬我們也要去照顧，他的會員你不去照顧他，他怎麼肯交一百元。

(二十) 問：會員間除了做慈濟的互動外還有其他的互動嗎？

答：因為平時大家都很忙，做慈濟的時候我們都電話聯絡完救出門了，等於做慈濟的時候大家才有見面，要互動的時候就是過年會辦一個慈誠委員志工的晚會，大家來唱唱歌、跳跳舞、講講慈濟事，吃晚餐，私底下要去找誰聯絡聊天都可以，有幾個比較熟的會利用暑假帶著小孩，大家一起去採水果、去山上做有意義的事，就是聯誼。我們各鄉鎮的組長會組隊，會辦聯誼，搭遊覽車到處玩，但是去玩的時候不能穿制服去，要用更多的時間去做善事，不要只想著要去玩。因為穿上制服就是表現慈濟的形象，右肩是佛法、左肩是上人的理念，胸前是自己的形象。整個團體出去就要有慈濟的形象。一個人出去也是慈濟的形象，因為你一個人做久了，在這個鎮上人家就會知道，你在做慈濟，你不要穿制服人家也知道，人家只要一看到你的臉就知道擬制慈濟。

(二一) 問：有影響很多人嗎？

答：影響是從家裡開始影響，譬如說我一開始在做的時候我公公、婆婆偶爾會住在家裡一個月，他們就會問我說「你在做什麼」，我就說「我要出去收款」他就問收什麼款，

我就說我要去募款，教人做好事，然後我就出去收。然後我公公也很有善根，他以前是在廟裡面幫人家寫書法、過年過節幫人家寫春聯、有喪事、喜事他都會去幫忙，當時他已經九十幾歲了，然後他聽懂我的話。當我收款回到家裡後，他看我收得很辛苦，他就說「美鳳、我也來捐個一千二百元」我就說好，我就問他要寫誰的名字，他就說寫我媽媽，我要讓你媽媽活的跟我一樣的年紀，讓我婆婆長命百歲，當時他就有這種想法，我也很感動，我這樣募款，他會護持，他這個等於他在護持也等於他許一個好願。

然後是影響我先生，一開始當志工是去割草，我們兩個都天未亮就出發，因為以前當志工是很見不得人的事，怕人家笑話的，哪些人會講「吃飽閒閒，去作別人的事，吃自己的飯。」就像台語說的「吃自己的飯，去作別人的工作，這是最笨的」所以以前當志工都是怕人知道，偷偷的去當志工。不像現在當志工是一種榮耀，因為我們也不是望族，還有空去當志工會被笑，所以我們都天未亮就到慈濟醫院哪塊二十甲地去割草，當時以鄉鎮為單位區分很多塊，每個鄉鎮認養一塊，比如說這是大林鎮的、這是雲林的、這是嘉義的、這是溪口的，每個鄉鎮的志工會自己認養一塊地，然後我們去哪塊地割草，然後我們夫妻兩人騎機車去，後來發現不是只有我們在割，另外一塊地也有一個阿伯在割草，那個伯伯跟我們說「我偷偷來割草，割完要回田裡工作，我太太知道會罵我，她都說你吃飽太閒不會來幫我捶背喔」，我們夫妻就感同身受，就趕快割完草趕快回家。我影響也有影響我妹妹，當初我妹妹是風濕性關節炎的病人，當時（十幾年前）還查不出這種病因，然

後我就帶他去花蓮（慈濟列車尋根之旅），然後他就很有信心，捐款之後他想說他要捐榮董（榮譽董事），當時正值台灣經濟起飛，他家的經濟很好，大概十幾年前，他捐的比我多他也有幫忙募款，所以我的戶數會越來越多，錢也越來越多，因為醫院在蓋，大家有目共睹，鎮上的人都不了解慈濟，以為醫院是政府蓋的，我跟他們說不是，這是慈濟以一億元跟台糖租的，租期為五十年，五十年後建築物還在的時候會再續租，五十年後建築物不在了，就打掉還台糖。當時大林鎮民也不知道什麼叫慈濟，也不知道誰來蓋的，通通不知道，所以我們要去說很困難，所以要到各村裡去辦茶會，講慈濟個故事，號召很多人來聽，向我們的里辦公室很大，要怎麼找到一百多個人來聽，因為不知道要從哪裡找起，所以就家家戶戶去發傳單，還特別交代說「伯伯你要來喔，我們活動中心很大你們有來贊助一下，沒座滿很難看，人家要來我們大林蓋醫院，我們也該去了解一下」。就這樣一直拜託，所以就這樣座滿了，很多人都來聽。哪些資深的師兄姐就講慈濟的事，講一些心得分享讓他們了解。

（二二）問：加入慈濟因為你的號召加入慈濟？

答：很多吧，不過都很難計算，大概有二百多個吧，因為每年都會有一個列表出來，你說的是那個有捐款的人，有些是沒有捐款的人，他們也都有護持我的事。

（二三）問：什麼是護持

答：護持比方說就是要搓湯圓，這些人來幫忙搓湯圓，要做水電，一些人來幫忙做水電，向我要幫人裝熱水器，但我不會，我就打電話叫水電師父來幫忙裝，然後裝好之後都只收材料費而已，向這樣也是護持。

像我妹妹，他因為角不方便，所以不能出來幫忙，但是每當有災難的時候，像九二一地震、八八水災雖然他不能出來幫忙但是他在經濟許可範圍就會捐較多的錢出來，這也算是護持的一種，像我比較沒有錢，就出力，像九二一我們就去災區，負責發放物資，看災區的個案，在斗六的地方有兩棟大樓倒了，我們去關懷個案，人後看到帳棚裡面有很多遺體，我們就陪家屬進去看，家屬在認屍都很難過，我們就端茶給哪些家屬喝，因為大家都又急又累，所以我們就拿杯水給他們喝。還有一項就是助念，因為人力不足，所以慈青也出來助念，我很佩服他們，看著他們拿著木魚再念佛號，我們跟著他們一起念，我就很佩服這些年青年這麼都不害怕，每個都很有愛心、有精神，當時後面是躺的滿地的遺體，當是在幫助這些人助念時感到心淒涼，覺得整個斗六鎮都很淒涼，涼亭上都是罹難者的遺體，這些是斗六那邊的事。然後我們也有去中寮、集集那邊，我們師兄開車去幫忙發放物資，我們就坐在載運物資的大卡車上，到各個村落去發放物資，後來有經過一個地方，發現都是貨櫃，馬達生很大聲，後來才知道哪是堆放遺體的，貨櫃內的遺體是重疊的，當地的師兄每半小時要進去替這些罹難者翻身，以免遺體黏在一起。向這樣的事會有誰敢做，就因為我是上人的弟子，所以我要做到無緣大慈、同體大悲，就在這個時候我也體會到了。就算我根本不認識他們，為什麼我要在這邊呢，我可以在家裡照顧兩個小孩就好，為什麼我要跟不認識的師兄姐到那邊發放物資。去看到哪種場景，當時會想到家人是否平安，我在這邊，我的先生上班去了，我的兩個小孩下課有沒有平安回家，等一下又地震了怎麼辦。當時在嘉義也有辦募款，

九二一之後的第七天在嘉義後火車站附近的菜市場辦募款，早上十點多的時候又來個七級、六級的大地震，整個大樓都搖搖晃晃，就很警張，從菜市場那邊一直跑，跑道路中央的分隔島，當時心裡就想，我的小孩在家裡，今天又是禮拜六，房子有沒有倒了。可是我就想到說我為什麼要站在這裡，我手提著紙做的募款箱，跟著五六個師姐到菜市場去募款，是為了救災難，為了九二一災難來募款所以站在這裡，當時眼淚都快掉下來，想到我的小孩我的親人是否平安，可是我又想說我穿這件慈濟制服，我手提著募款箱所以我不能回去，我要大愛，我不能有小我所以我不能回去，地震停了我又回去我的位置上站好，後來太陽越來越大且對著我照，照的我很累，但是我還是繼續募款說「救災難、拜託就台灣」，師姐師柏、大哥大姊這樣的說服人家，之前人放的不多，也有人來對我說「我放第幾次了」，因為有很多人募款，有些人會說「你這個箱子我在前面也有放，在這邊也有放，已經放到第幾千塊了」，有那麼有愛心的人，當然也有人走過去不放，我們就站在太陽下在那邊等，後來又因哪場六、七級的地震後，捐款的人又變的更多了。因為要搖過一次，所以都覺得有危機了，大家要互助了，上人就是說要把台灣人的愛心啟發出來，才能救災難，人要有善念，一善破千災，趕快啟發台灣人的善念，災禍就會減少。當時就有很多人把捐款放到我的箱子裡，我第一次覺得募款是這麼順的，真的很感動。在太陽曬我的時候，還有一個太太，拿著斗笠幫我戴上，我也很感動，那個太太幫我戴斗笠怕我曬太陽，這樣讓我發現台灣人的愛密度真的很高，雖然他沒有放錢進來，可是他幫我帶一頂帽子，所以上人說台灣的愛心密度

很高，我相信，所以我會做慈濟，就是這樣。而且他說講的理念，我都覺得很適合用在一個人的身上，一個家庭裡面。九二一地震後，讓我覺得我要一直做下去，當時我都是去做一些濟貧的事，有人報個案我們就去看，看完之後就提報，然後志工就來審核，在把前撥下來然後我們在去給他，幾乎每個月都在忙，訪視的工作最多。這幾年我也有做臍帶血捐贈，嬰兒出生前，媽媽不能發燒、不要吸毒、不要抽煙，不要有雙胞台遺傳，不要有肝炎，有重大病史都不行，只有很健康的媽媽才可以捐，然後要捐的時候，小孩子一出生時，醫生會將媽媽的血跟嬰兒的臍帶血各取八十 CC 存放，然後在二十四小時內寄至花蓮慈濟醫院。

(二四) 問：持續的原因為何？

答：因為人還活著，只要有人找我幫忙我就會去幫他，就會持續做，除非說我生病了或家務比較忙，我會做少一點，因為人性本善的原因。如果我們沒有加入慈濟，有人有問題來找我，我也會去幫忙他，更何況我又是慈濟人，所以更應秉持這個善念，不要因為我最近比較窮而沒做慈濟，我沒有做榮董，但我能做什麼我就會去做，不會讓我的家人受牽累，不會讓我的家人經濟受困的情形。譬如說有慈濟的活動，只要有用到我的地方，適合我人家會叫我，我就去。我的角色適合做什麼，慈濟的單位會找到我，我就去。因為有時候你要去當一個講師，我不適合當講師的時候他就不會找我，要去做苦工的時候，我是女眾他們就不會找我。我們有分組，如交通組（負責接送、指揮交通）。為什麼會持續做，因為我做慈濟，人家一有問題就會找慈濟，就會找我，就打電話問我，如里長會打電話跟我說，村裡有某人發生什麼事，要我幫忙處理一下，像有人請補

助無法通過，里長就會打電路來找我幫忙，就算是兩包米也好，如果慈濟有人捐米，我就會每個月拿兩包米給那個里民。這樣一來大家都知道，有困難就找我，這樣我就會不停止的做下去。

(二五) 問：在過程中，前後有什麼改變，獲得什麼？

答：就是心靈的成長，就像是去花蓮尋根，心靈的故鄉，真的感覺到跟大林不一樣，哪是個世外桃源，很安靜、講話很小聲，整個精舍很寧靜，讓你覺得這是一個修行的地方，然後因為我十八歲媽媽就往生了，我就想說我的心靈的故鄉在哪裡，我的媽媽在哪裡，然後我就看到上人，他跟人講話很柔和，輕聲細語。這是我要學的，因為小時候的家庭背景讓我養成了一個個性，十三歲的時候媽媽就中風了，就由我來照顧哥哥、妹妹，每都早上要起來準備三個便當。當時媽媽中風躺在床上，由奶奶幫忙洗澡，後來媽媽可以走路了，就變成我幫媽媽洗澡，哪我媽媽會一直笑，因為中風的人神經受傷，哭就變笑笑就變哭。到慈濟看到上人，哪種感覺好像看到媽媽一樣，所以我會很尊敬他，後來程智慧師姐又送我上人的相片，看到他就像就覺得像自己的媽媽一樣，這樣關懷我們，教我們怎麼過日子，教我們怎麼生活，真像是找到心靈上的寄託，因為你嫁到人家家裡來，面對的事他們家的家人，而我結婚第二年爸爸就往生了，我的生活跟我的兄弟姊妹不一樣，因為他們成家立業了，所以日子都過得很好，而我是一直照顧著我媽媽直到他往生為止，我都一直陪伴著他，所以我沒有很好的事業基礎，因為我每天下班就是照顧媽媽，所以沒有辦法到台北哪種大都市闖天下，我只能去玩具工廠、藥廠上班當女工，

陪著我姊姊做衣服，二十三歲哪年媽媽往生，在哪之後之後我有了另一種體會，會有失落感，所以就在想人生是什麼，為什麼我的親人一個一個離我而去，哪我活著有什麼意義，就很失落哪種感覺，後來就去讀協志工商的夜間部。二十七歲才嫁給我先生。從哪段日子我養成了一種個性，我不會依靠別人，我會幫別人，因為我知道苦是什麼，所以我都把哪些老人家當成自己的長輩，我們要用真心去對人，人家就會跟你作朋友，我的處事態度就是這樣，要真心對人，這跟上人的「誠正信實」很相近，而我也相信這句話，所以我會信服他。還有為什麼我去花蓮回來我會認真做慈濟，因為覺得師父像媽媽一樣引導著我，讓我心靈上有個寄託，除了為了家庭生計工作外，我的心靈有了定位點，有一個寄託，接近慈濟這個團體讓我感覺深刻的感受到「人多力大福就大」，我沾沾他們的福也好。我是這樣想的，可是我也在付出，我的個性就是要幫忙別人，不受別人忙。可能是小時候自卑，因為我家跟別人不一樣，別人小孩去玩我不能，因為我要照顧家裡，而過年過節人家去玩，我要代替媽媽的角色，料理家事，諸如拜拜、煮菜等，我都不能出去玩，所以自卑養成我的個性不想要人家幫忙，人家幫忙我就會感到自卑，我要維護我的自尊，所以我不讓人家幫忙，而我要去幫忙人家，以前讀書都有提到「助人為快樂之本」，而我小時候的座右銘是「吃得苦中苦、方為人上人」，我就把這句話寫在我的床的旁邊，鼓勵自己，結婚之後，我才用上人的這句話「行善不能等、孝順不能等」，因為我發現爸爸、媽媽都不在了，所以我不能等，因為我小時候沒有能好好孝順他們，現在你們

父母還在就要孝順他們，等我會賺錢的時候他們都不在了，就沒有機會了，所以我孝順我公公婆婆，喜歡左鄰右舍的老人家，這是為了彌補我缺少的父愛、母愛，我希望得到他們的愛所以我去愛他們，這是一種反哺，他對我好我也會對他好，其實我對他好不是我要對他好，是希望他對我好，我要得到父愛、母愛，這是我後來自己在想為什麼要對這些人好，其實是很需要這些長輩的愛。講難聽一點是因為我需要這些人的愛，所以我去愛他們。就很自然的去跟人家互動。因為覺得說改變我很多，以前我是不會接受人家東西的，人家給我東西給我錢我都會拒絕，我要一個人獨立成長，可是自從我走入慈濟之後，我發現自己是小愛，沒有大愛。本來我覺得我是一個很好的人，我沒有做壞事，我很有愛心，可是我一接觸慈濟之後，發現這些年輕人這麼小就很有愛心，而師兄師姐也不是哪種有家財萬貫的人，他們也是賣粿、做苦工的，工作到一段落就趕快來做慈濟，參加慈濟活動，不是每一個都是榮董。有的人都是單親的有的都是發什麼事之後來的，他們為什麼會來，我想是他們心靈上也缺少一份寄託，心靈缺少愛，他在慈濟裡面，可以付出的時候他就覺得有愛，其實都是為了愛而做慈濟。愛慈濟、做慈濟。我會這麼做，其實有一個最大的出發點就是我當會員的時候，我收到那張收據的時候，我想到以前我爸爸的書桌旁有一本慈濟緣起，也有收據，放在一起，當時我爸爸就帶我媽媽去第一次的慈濟列車，北回的剛通車的哪年，我媽媽身體不好，所以我爸爸就帶我媽媽一起去，回來之後就告訴我們，花蓮有一位師父要蓋醫院，然後如何如何、、、還有教人吃飯

要怎麼吃等等。後來回想才知道爸爸是用上人的法再教我們，當時我們才讀國中。所以這是有一個因緣的，因為我爸爸的緣延續下來，然後才知道我爸爸年輕的時候也是在做慈濟，原來他也是會員，原以為他都是拈花惹草到處去的，原來他還有善念，他賺得錢不是給我們花，都到處捐全給人家蓋廟，他都說現在作是為我們做，他都沒有給我們錢，我的前都是為你們做，他會幫我們印善書，捐錢蓋廟什麼的，連最後的錢也都是這樣。而他蓋廟不是給上人，上人那邊他只是每個月給一百，他五十歲之後有這種因緣，他就奏這種因緣去了，不再拈花惹草。到後來我才知道我跟慈濟這個源自哪裡，我記得他有時候接到電話就會說「喔、又要收一百塊了」，原來是只有個委員要跟他收一百塊，而且每個月都要來收，這是大林的第一個慈濟委員跟他收的。我就想說，他這個善緣我要延續下去，我當委員寫自傳的時候我也有提到這段，這是爸爸以前的緣所有我要延續下來。因為我的人也是閒不住，比較熱心一點，比較雞婆一點，你問我要不要繼續做，只要我建在都會做，做多做少都會做。

(二六) 問：平時是什麼時候在做慈濟？

答：我是二十四小時都可以做，像剛剛一通電話，晚上我有空就會去，半夜有電話來，我也會去。我第一次跟著師姐去訪視，因為老師不會開車，所以要我開車帶他們去民雄，在路途上他們就告訴我說，民雄有一個朋友打電話來說有一戶人家的媽媽，因為離婚然後再婚，有一個女兒跟他住，這個女兒常常跟媽媽吵架，這個女兒讀國中，可能是因為叛逆期，所以離家出走，這個媽媽去火車站找女兒，女兒不理他，把他甩開就搭火車去嘉義同

學家，那個媽媽就很難過說要自殺、要如何如何，當時我們去的時候他就坐在地上，師姐就說我們去安慰他，他女兒離家出走讓他很難過。去的時候，這個媽媽坐在床底下，講一些事給我們聽，老師就跟他安慰，說孩子在叛逆期，你要忍耐，他回還你要好好的跟他講，然後就回來。事後幾天，我就去找那個老師並跟他說，我上次去回來之後都睡不著，因為那個個案，女兒離家出走，媽媽要怎麼辦，要怎麼處理，而且那個媽媽離婚又再婚，同居人是怎麼樣的想法，女兒會不會從此不回來還是怎麼樣。然後那個老師就教我，做慈濟要聽上人的話，靜思語上面有說「前腳走、後腳要放」，就是要活在當下，比如說我是家庭主婦就做好家庭主婦的角色，我要上班就做好職員的角色，我要再做慈濟志工，就要做好慈濟人的角色，像現在我要扮演給你訪談的角色，等一下我要去助念，我要念佛，我的心要清，要靜下來。這件事做完了，回到家了心要轉換回來，回到家心就放在家裡，處理個案，心就要放在個案上，不要把心情帶回家，哪就沒辦法做事。所以上人教我們要有智慧去處理，不要擔心煩心，要用心，不要操心。每次上人說完一段話，最後就會說「多用心，做就對了」。多用心就是要想很多，要用什麼心去處理你的事，不管是家庭、慈濟、子女、事業都要多用心，只要每件事多用心就不會有困難與逆境。回家後我就把那個師姐講的話在想一次，以後跟他們去看貧戶（慈濟稱為感恩戶）除了把個案稍微描寫一下，了解一下，就暫時擱著不要去想他，人家要問我再拿起看就好。我以前只會煮飯，帶小孩，這是我的主要工作，自從我加入慈濟以後，對我的收穫是什麼，人家

說一心一用，而我可以一心很多用，以前我就想什麼做什麼，在工作的時候不能想別的事情，不然就會分心，可是當我走入慈濟之後我就學會判斷事情，學會怎麼處理事情，怎樣對待人，以前是小愛，只愛自己的家人，把自己照顧好，不要去害別人就好，可是走入慈濟之後發現大家都哪麼有愛心，不是只有我有愛心，他們比我的愛更多，他們愛很多人，以前覺得自己很好，後來覺得自己是很渺小的個體。所以學會說，煮飯時我會想等一下要去接小孩、之後要去助念，回來要寫個案，睡覺前會想明天要做什麼，可以一心很多用，覺得自己有進步，我的腦袋跟心可以裝很多事，不像以前我只要一有一件事，我就做這件事。所以現在我的親戚只要一有事就會找我，不只是因為我熱心而且懂很多事，主要是因為他們相信我，所以我的收穫就是說改變我讓我的小愛變大愛，改變我的處事態度，我的行為，處理事情比較容易得心應手，比較不會煩心。以前慈濟沒有男眾，所以上人說女人要當男人用，所以什麼都要會，因為這個理念讓我們堅強起來，也因此學到很多。

（二七）問：志工與其他有什麼不一樣

答：這是我自己的體會，比方說廟裡有一個慈善會，他們也在救濟人家，然後廟裡就會做制服給他們穿。在慈濟你要穿一件衣服，要束一條皮帶都要自己花錢買，所有東西都要自己買，所以基金會所募得的款項都是用在濟貧、建設，沒有用在會員的身上，沒有用在委員、慈誠隊的身上，如果說有一件衣服或一個皮包不用錢分給各個委員，哪也是因為某委員發心送給每個委員，但是每個也要一百元買，然後將所得捐給基金會。我覺得慈濟

的委員志工他不會花到基金會的錢，基金會的前是專款專用，志工相約聯誼，也是自己掏腰包。外面的慈善團體如果要辦活動，他會把基金會裡面的聯誼費、點心費等從每個月的募款挪出來，而慈濟所募得的款項只能用來濟貧或什麼的，比如說你捐的款項要濟貧用，我們就把哪用到濟貧上，又比如說你要捐在建醫院上，我們就會把款項用到建設上，這樣就種了一個健康因，所以很多人都要捐錢蓋醫院，來建立一個健康的因果，讓自己下輩子可以健康一點或是家人可以健康一點，慈善基金就是給貧困的人，國際賑災就給國際賑災用，所有的錢都是專款專用。另外去國際賑災的師兄姐的機票，禦寒衣物，都是自己準備。如果是一般團體，都是基金會出。因為我做慈善工作很多年，很多慈善團體也都叫我一起參與，所以我知道為什麼不一樣，很多團體你一出去，很多東西都是基金會出的包括帽子、背心。而慈濟的背心是一個家裡從事縫紉工廠的師兄發心做的，然後就捐給基金會，這個背心只有符合資格的人才可以穿，穿完之後又收回去清洗，等下次用到時再拿出來給大家用，不能帶回家。不像其他的團體發給你之後就可以帶回家，不見也沒關係。我們委員的背心是一個師兄在九二一地震之後發心做的，因為怕被仿冒，穿著有慈濟圖樣的背心去募款，有一些心數不正的人，自己做類似慈濟的背心，到街上去募款，所以慈濟背心不能隨便流露市面是有原因的，所以每個委員都有一件，每個人都有一個編號，也就是委員號碼。當時是七千多位，現在有兩萬多位。一般的團體都是用基金會的前來做一些志工的福利，這樣志工才會付出，要有鼓勵才会有付出，有些

是年底會舉辦優良志工表揚會，慈濟就沒有，因為大家都一樣優良。其他單位只要去當志工回來就要記錄時數，累積時數較多的就會得到表揚，而慈濟都沒有在記，所以上人說二十四小時都在做慈濟，上班只有八小時，有時上邊也利用時間聯絡。間單的說，在慈濟就是手心要向下，要付出給別人。在別的團體則是手心向上，因為在那邊會得到禮物、旅遊、餐會、摸彩，而慈濟沒有。在慈濟只有歡喜做、甘願受。人家說慈濟是佛教，但是你去別的佛寺是去祈求，但是在慈濟的話，就是要付出，加入這個團體，你得出發心是什麼，立足點要想好，如果來慈濟的出發心是想要得到什麼，如果沒有得就會離開。但是來慈濟是要手心向下，要出錢出力給需要的人，不像是去其他寺廟祈求平安。一般團體是給福利拉攏志工，希望志工不要離開，因物團體很需要志工，沒有志工就動不起來。但是在慈濟都沒有，做慈濟就是歡喜。人家說慈濟是一盤散沙，我曾經聽兩宗教團體的學者這樣說過。這可能是因為同行相嫉的原因吧，所以我想說我要去了解，是否如他們所講的事一盤散沙，但我覺得不是，慈濟是很有紀律的，像合心、合氣、互愛、協力這樣下來，而且上人說過我們是第一代的弟子，五十年後我們也看不到了，上人也看不到了，哪慈濟要怎麼辦。所以我們要作歷史的見證，要寫下歷史的腳印，見證，所以要蓋醫院，人家一百塊這樣捐，我們要給他蓋很堅固，用很久，一百年都不會壞，台灣有什麼災害，醫院就是避難中心，水災、颱風、地震還是戰爭，醫院是救人的地方，所以要蓋得很好。上人開會的時候都跟我們說，醫院、學校是災難來時的避難所，所以要蓋得很堅

固，而且都是會重捐的錢，要把這些錢做的更有意義，用的更久，一百年都不會壞。

(二八) 問：做慈濟對社會的貢獻有哪些。

答：就是幫政府的不足，有些殘障人士申請低收入戶無法符合標準，可是真的很需要幫忙，只好藉助其他的慈善團體，慈濟剛好有做慈善這一項目，所以就可以彌補社會的不足。其他貢獻就是可以在災難時送便當讓人加溫飽。後來才知道要知福惜福再造福，知道自己已經很幸福了，不要埋願什麼，惜福就是現在有這麼好的環境，不要再要求什麼，再造福就是我們現在都好好的要運用我們健康的身體沒有家累的時候，我們好好的去照顧別人，去關懷別人讓自己積功德，上人就交我們說「要做來囤，不要做來抵」，不要去還業障，我們要去累積陰德，陰德就是我們看不到的以後會出現的，這樣會讓我們得到福報，好的業報，要積好業，不要留惡業以後才去還，有句話說「好緣結的廣，福就會大」好緣結的大，以後有困難的時候人家自然會來幫你，不要去求自然有一個貴人來了，不用去求，自然有一個貴人來了，像這樣的是我常發生，譬如說我正在忙一個案子想要去找人說，正好在顧小孩抽不開身，忽然那個人就來了，我就不需要出門去找人，哪就是緣大福就大，不用出門那個人自然會來找我，又譬如我要收功德款，但是會員一直不見，想說慘了會員一直不見，作師傅的弟子會員卻越來越少該怎麼辦，這時就有慈濟醫院的人打電話來找我，就說「這裡有個人想要繳功德款，我把電話姓名住址都給你，你去他家收」，自然福就來了，所以我相信這句話。

(二九) 問：持續做慈濟的主因為何？

答：因為慈濟醫院在蓋的時候，我們的組長也就是榮董，他去跟上人說要蓋一間精舍請上人來這邊教我門學佛，上人就說不如蓋醫院，可是蓋醫院沒有土地，所以就請鄉鎮長去張羅，就是因為他跟上人結很大的緣，所以他當組長，然後有一次開會的時候他就說，我下週要去越難看我門家的工廠，大林這邊這在蓋醫院就請你們幫忙注意一下，因為當時只有我比較會開車，所以他當組長我當副組長，他也順便交代幫忙一下大林據點的事（榮董的公司），哪天之後他就出國去了。後來有一天晚上我就做了一個夢：夢見上人跟我說他要到大林來收功德款，隔天早上我在幫客人燙頭髮的時候，就接到一通電話，他說工地那邊有人載鐵條過來，那個開卡車的司機說要捐善款，我就請被我燙頭髮的小姐等一下，然後我就去大林鎮上收款，在路上我就想到昨天哪麼夢，我就想說怎麼這麼玄，人家要來捐善款上人也知道，所以來我的夢裡跟我說，這就是所謂的有福「心」就靈，所謂「福至心靈」，哪句話就實現了，就覺得哪句話就講對了，。雖然我門每天都沒有跟上人在一起，但是感覺上好像我門做什麼上人都知道，是心靈相通的，所以很感動，我會繼續做就這一件事，還有另一件事，就是我要授證委員的時候，那時候會左右為難，到要把家庭顧好一點，還是把慈濟做好。因為上人說一天授證終身授證，終生唷，不能做到一半說我不做了喔，又說師父引進門修行在個人。你在在修上人的法又在慈濟裡走動，你會發現人心不一樣，沒有人真的能的在學上人的法，有的是為私利，有的是為了來這個團體，參加慈濟你們會買我家的衣服，會到我家做頭髮到我家吃素食因為這樣的因素

才去慈濟，有些人是捐很多錢到裡面要當老大，所以你在慈濟團體作的時候你會覺得不像師父講的哪樣。你們是師兄師姐，我是個見習的志工，我只能學這些師兄姐，上人沒有辦法讓我學，所以我只能看著書看著電視看著法語，聽著他的錄音帶學，我平常可以學的就是師兄姐嘛，我會覺得說怎麼都不像上人書上所說的哪種人，他們都學到哪裡去了，我會左右為難，要不要授證，像助念好了，我要叫人幫忙助念怎麼沒有，我就要破除這個陋習，以後我當委員我就是要落實社區服務，誰家有災難我們就去助念，只要喪家所要，我們就去。

後來醫院蓋好了，為了要融合，跟社區打成一片，人家才不會阻擋你，如果人家說慈濟不好，哪病人要從哪裡來，說明白一點慈濟醫院也只是一間醫院，他要營運，作業才能生存，所以慈濟醫院要完成的前一年，內部的行政人員先到大林鎮開將闢土，我們這些委員就帶這些人到鄉鎮的村長、鎮長、鄉長，甚至老人會的會長，衛生所的人跟他們打成一片，當時我已經是個委員了。在之前我已經知道怎麼做了，之前我還在懷疑哪些師姐勾心鬥角的，當時我是見山不是山，見海不是海，當時我已經在培訓了，我想我不要授證，我要當志工就好，雖然事前有許那個願但是我還是很懷疑，因為一日授證終身授證，所以我不敢去扛那麼重的責任，要扛上人的責任我扛的起嘛，因為上人都會說：天底下弟子很多，但是跟我同心的有幾個。所以他也很感慨，所以我不想授證，我本來說我是很渺小的，我有做沒做有什麼關係，上人又不認識我，上人只認識榮董，只認識在他旁邊哪些人，我們小小志工又是見習誰認識啊，也很不被注重所以覺得不授證沒有關係，後來在授

證前幾個月做了一個夢，就是見習志工還沒有進入培訓階段時，做了一個夢，夢裡「上人在講台上講話，我從走上樓梯又走下樓梯，然後上人就叫我的名字我就愣住了，他就拿一條現跟一根針叫我幫他穿過去，我就幫他穿好並拿給他，就這樣而以沒有對話」。然後我就醒過來，我在像是什麼意思，原來是穿針引線的意思，因為大林當時人很少，所以上人需要我去做一個穿針引線的人，引導大林鎮民來參與慈濟，就是因為這個夢這個因緣，直到現在這個夢沒有人相信。

資深得師兄、姐都說：你為什麼會在慈濟道場，你不去佛光山，你不去一道館，不去其他的廟宇，為什麼會來慈濟，哪是因為你壘世的善緣，上輩子跟上人有因緣，所以你會跟在他身邊，有人這樣說過，所以我也大概能體悟到這樣的，也許這就是一個因緣。

(三十) 問：師姐你有看大愛台。

答：有，你也要多看。草根菩提有來報導過我的故事。因為要件到上人機會很少，他就說要看到我很簡單，每天打開電視就可以看到我了。

第一次訪談資料

(一) 問：當初參加志願服務的動機（原因）為何？

答：當初會參加慈濟是因為有慈濟的師姐到家裡募款，然後分享有關慈濟的事情，然後就覺得一直作一個家庭主婦，只能照顧小孩、煮飯、照顧先生外，其他什麼都不會，所以想走出去，哪時就加入慈濟的行列。然後從中學到很多待人接物的道理，這時發現原來我不只是可以做一個專職的家庭主婦而已，我還可以做跟多，真的很高興。當時先生也不反對，可是當他回來跟我在一起的時候，因

為一個因緣，讓他加入。

(二) 問：請問您留任（持續服務）的原因為何？

答：當時加入慈濟當志工時，其實家裡很反對，尤其是丈夫（陳廣賢），他說「自己吃不飽了，哪有其他的前去幫助別人」，但是我還是很堅持的去做。直到有一次慈濟辦活動，然後一家人都到花蓮去聽上人傳道，當時師兄很反彈，所以到那邊聽法的時候，他也是躲的遠遠的，後來遇到一慈濟的一個師兄，他就問陳廣賢師兄下週是否有空，可以來幫忙做環保嘛，沒想到陳廣賢師兄竟然答應了，然後也跟著做慈濟，這件事真的讓我很高興，因為我做慈濟終於被陳師兄認同了。這點讓我深深感受到，做慈濟不但可以幫助別人，也可以處進家裡的和諧，真的很高興。

剛開始要微笑，微笑就是慈濟面霜，不用像一般的家庭主婦一樣打扮的花枝招展，這樣才會滿足，但走入慈濟後不用像哪樣就可以自我滿足。慾望和虛榮心自然就會減少，愛惜物品，物命就會長，加入慈濟後真的感受良多，所以我會一直坐下去。

(三) 問：您對組織（指中心）的義工管理（含招募組訓、工作安排、義工的角色功能、服務運用）有何建議？

問：請問您在慈濟中擔任什麼樣的職務。

答：我和我的先生（陳廣賢師兄）現在是大林慈濟的委員，也就是推動各項工作的負責人，其實他時會當是委員是受到上人的感召，當時帶我一起做慈濟的師姐告訴我「師父說時機成熟了，要在大林蓋一間醫院，你願不願意一起來幫師父的忙」，當然我一口氣就答應了，他又說因為大林正好缺幾個委員，看我要不要加入，所以我就開始參加委員的培訓，這個培訓長達兩年之久，第一年是跟著師兄姐們

一起去做，包含醫療、環保、人文、慈善四大綱，也就是四步八腳印，等基本功夫，第二年就開始自己去做，第二年就由師兄姐來評量看我有沒有資格當委員。而我是因為還有家庭跟事業，所以才在第三年才授證的，因為我還不了解慈濟，所以有那種見山是山，見山又不是山的感覺。後來有一個師兄拿了一本有關志業體的書讓我看，之後培訓兩年，做一年才授證。

問：什麼是志業體

答：志業體的代理分為核心、合氣、互愛、協力。如大林跟梅山就是一個協力隊，民雄因為鄉鎮比較大所以也是一個協力隊，然後兩個協力隊組成一個互愛對隊，之後有個合氣隊、最後是核心等於一個同心圓，一直擴散出去。花蓮（上人）就是核心、當他有訊息出來時，合氣隊就會到花蓮去開會，接到任務後然後將訊息傳達給互愛隊，再由互愛隊帶著協力隊一同去完成，合氣則負責督導、關懷、指導、協助。

上人把理念傳給宗教處，宗教處才將只是傳達給核心，然後依序傳下來。

如果遇到什麼是，就是由下往上回報，如要做某個活動，然後由協力隊與互愛隊開會，然後傳達給合氣，再由合氣傳達給核心，然後是宗教處，最後讓上人知道，就是這樣一直線的往上回報，並不是我是委員想做什麼就做什麼。

（四）問：您參與志願服務後，對您有哪些收穫？

答：其實獲得很多，尤其是在授證之後。會覺得做志工跟作委員的心情會變的不一樣。做志工事很單純在做。作委員就不一樣，向我住大林，當時慈濟醫院在蓋的時候，當我志工只是每天去燒開水給工人喝。而當委員的一個月收六千元，要當委員

一個人要收四十戶，因為要四十戶才能培訓，但當時我正在培訓，也收了一百二時機戶，到處跟人家講慈濟。

當時是底下會員收到三十九個的時候，我想我一定要培訓，所以我就去拜託我的鄰居，三十九個都是親朋好友，少一個的時候真的只好去人家家裡跟人家講，剛好那個人有善念，他跟我說「要做善事不是你想做的時候在做，平常的時候都要做」。然後我就去培訓了。

培訓時去當志工，然後覺得責任越來越重，因為要佛心矢志，作慈濟讓自己有成就肯定，因為一個家庭主婦在家裡，在家裡不受肯定，先生覺得沒什麼，小孩很肯定，當小孩長大了，媽媽就被遺忘，覺得孩子大了，不需要媽媽的沒有被肯定了，哪麼一個媽媽就要轉型，走出社會。剛好有那個因緣際會遇到慈濟，可以自我肯定，有能力幫人，不是只有煮飯，掃地，洗衣服而已。真的可以肯定自己，所以我找師兄出來做。無緣大慈、同體大悲這是上人給弟子們做慈濟的理念。

(五) 問：您對慈濟志工中心的目標理念認同嗎？以身為它的一份子為榮嗎？對它有使命感願意付出更多讓它更好嗎？您願意繼續投入不離開嗎？

答：上人授證的時候有跟我們說，「佛心師志」右邊挑著佛教的精神、左邊扛著師父的理念這樣來做慈濟，胸懷慈悲心，做就對了，當我們有疑問的時候就會想起這句話，做就對了。做中學，學中做，做中覺。又覺悟就會持之以恆，恆持剎那。也就是每個剎那間，要恆持那個出發心，為什麼要來做慈濟。每一瞬間所做的是都要恆心，一有偏差就要導正。四神湯：知足、感恩、善解、包容來跟人相處。佛法生活化、慈濟面霜、

訪談記錄

一、訪談時間：98年12月26日;下午16時30分至17時53分

二、訪談地點：陳師姑的家裡

三、受訪者基本資料：

陳師姑，目前擔任醫療志工，大林鎮人，因陳師姐的說服及家人的鼓勵到慈濟醫院擔任醫療志工。

四、訪談大綱

(一) 問：師姑加入慈濟、是如何知道的。

(二) 答：美鳳師姐跟我說的，我才回來當時我在台北，我去找他當頭髮，然後聊天聊到認識，本來不知道聊什麼，後來就講道關於慈濟的事

(三) 問：哪他是怎麼跟你介紹慈濟。

答：就是去他家燙髮，一開始是在講佛教的事，問我要不要去醫院當志工，我回台北就跟我女兒說，他就鼓勵我，要我來當志工。我就跟師姐說好，然後他就跟我說只要有志工受訓就會通知我回來。我就是這樣加入慈濟的醫療志工。當時的是不知道慈濟的團體是在做什麼的，就想說去幫忙選菜，看能幫什麼忙，後來醫院蓋好，就去加入醫療志工，到了之後才知道是要陪病人的工作。記得第一次是在牙科門診的時候，哪時候剛好遇到我的朋友，他就問我沒事來這邊做什麼，我就說反正沒事就來幫忙，因為是剛開始所以還不習慣，想說哪麼多人要怎麼跟人家聊，想說我以前是不會隨便跟人家聊天的，於是我就開始試著做，然後就越做越有興趣。就開始跟來看病的人聊天，因為越做越有興趣，後來就到病房去幫房。

(四) 問：在這裡面有什麼什麼讓你感動的

答：讓我印象最深課的就是有一個布袋的師姐，他帶父親來看病，他的不分跟我上下差不到幾歲，然後我就陪他在那邊聊天，我就說你是什麼戲，他說就是演布袋戲的，他的手就在那邊筆畫，當時的畫面被大愛台拍走。哪時我就跟他說了一個俚語「一個媳婦煮湯圓，一粒浮、一粒爽」意思就是說一邊煮一邊吃，兩個老人家就講俚語講得很高興，他就說哪時的布袋戲作什麼，就是從哪時候開始說出來，哪時候一個禮拜作四天不能回家就是星期六報到，星期三晚上交班。後來我又參加癌症病人觀懷志工，也就是心蓮病房的專屬志工。本來我是一個會計較的人，到那邊做當癌關之後，我就變了一個人，師父說的，什麼叫都可以信，就是比較跟計較不可以信，就像那個口腔癌的病患，

肉都爛調了，然後流湯流膿，已經爛掉了，那個比巴掌還大，下巴都不見了，看到那個，人後就想在，人只是一個氣息（呼吸）而已還需要計較什麼，哪時就改變很多。

（五）問：哪以前是怎麼樣了的

答：以前比較固執，想到那個就會很難過，當時先生跟一個女人跑了，然後讓他自給獨力扶養三個小孩長大，因為鄉下跟家人相處很難，都被排斥，當時我就很堅強，如果不要來強硬的，大家就平平安安，如果來強硬的，哪我也不會讓他們好過，我不會讓我的孩子受傷害，哪時候本來就很堅強，後來因為環境的迫害，為了保護我們家的小孩，所以只要不要來欺負我，我都可以平平安安，他們三個家庭一起圍攻我，我就跟他們吵，我公公來我也一樣不客氣。他們常常用我丈夫跟女人跑了，來刺激我，說我會不會去找別的男人或小孩子養不活等，因此我就讓自給便個更堅強，保護我的小孩。直到我的二兒子考重南台專科學校，當時真的很不好考，我就跟我弟弟商量，他就說要我撐一下，讓他讀只有兩年而已，當時我只有一個人，要生活要賺錢真的不容易，因為女兒讀的是萬能工商的建教班，三個月在台北三個月在嘉義，於是我就跟他說我要去台北幫傭賺錢讓哥哥讀書。那的註冊費一學期要十萬，就這樣直到畢業。

當看到癌症病人這樣，然後看到別人的家庭，後來想想自給，他們的家庭也比我差，後來想想哪我比他們還要幸福。因此就放下了以前的恩怨，放下過去的種種。在那邊看到最慘的就是白髮人送黑髮人，因為癌症病人不一定是老人。看到病患躺在那邊，就想到如果哪天躺在那邊的人是我，哪我該怎麼辦。在醫院看這麼多年就覺得他們很可憐。如果病患

往生了，家屬沒來，我就會幫他們轉身、擦澡，換衣服，然後到停屍間等家屬來，如果沒有來就要在哪陪伴念佛。

有時候在跟癌症病患聊天時，他會說「少壯不努力，老大徒傷悲」，就是老了，就會體悟他們過往的事情，就會有感而發，我再想這個人躺在病床上他的意識往往都是想到過去的事，有時候看到也覺得很有去，向愛打牌的，明明已經昏迷不醒，但是他的手卻好像是在打牌的樣子，也有喝酒，抽煙的樣子，當時我看不懂，就問他的家屬，他們就跟說說病患在打牌。師父說，過去的事不好的都要忘掉，讓他隨業去。所以要前腳走後腳放，好的記在心裡，不好的就原諒他。師父說我們現在演的事上輩子的劇本，下輩子演的就是現在的劇本，所以你們顯在的劇本就要好好的演，這樣下輩子就會比較平順，比現在好。現在跟你說都很簡單，但是到要放下的時候，真的很困難。就像人家說的江山亦改本性難移，要改真的很難，要慢慢的，除非剛好有個刺激讓你有所頓悟了。生老病死，這個病最長，死有時候很好死，有時候拖很久才死。我看一個人，他在癌症病房很久了，其實他已經轉了很多間醫院，他臉部皮膚都沒有血色，幾乎只剩一口氣而已整個臉好像很難過的樣子，所以他的小孩就把在他鼻子的地方放了一張衛生紙，他說只要衛生紙不動了，表示母親已經走了。因為她跟老公吵架離婚，但是離開的時候也是想要看看他的冤家，有一天有一個師叔就跟哪麼婦人的兒子說，叫他去把他的父親叫過來，他而以說不一定，但是還是去叫。後來他聯絡他父親來，他父親來看完之後，那個往生了。所以人生就是這樣，他就一直沒有放下跟她先生吵架而離開，所以不願意離開。也因為放不下，才會這樣。

(六) 問：進入慈濟對你的家庭或你各人有什麼幫助？

答：做這麼久，我的孩子都鼓勵我，還問我在醫院做什麼事，我就說給他聽我在心蓮病房幫哪些癌症末期的病患，的事情給他聽，他就說我會有福報，然後又告訴我他將這些事情講給他的朋友聽。我覺得最可憐的就是頭頸部的哪些病患，因為他們都會聞到自給的臭。但師父說要看他的臭你可以接受他的臭，哪就是有修了。醫院就是一個道場，一個人間的煉獄，去醫院看各種病，就覺得哪是個修行的道場，要去看那個病痛，當志工又不疼怕哪種臭，佛教裡面有說「觀心不敬、觀身不臭」你都不到味道，你只覺得他是個人，只覺得他們是長輩，要尊重他們，看到這樣的種種就會想到人就是這樣走過來的，不需要為了小事吵來吵去，沒有什麼可以吵的。有些老人為了前吵來吵去，我就會告訴他們不要計較。護士小姐都會跟我說：阿媽，清洗往生的大體時，五十元也要拿其來啃。所以死也帶不走，去的時候也是空空。帶什麼都沒有用，什麼東西都帶不走，只有好的業報，可以帶走。如果一直埋怨，懷著怨往生，這樣真的很不好。

不要說別人，有一個師兄，他也是這樣，他做慈濟很久了，後來倒下了，他在想為什麼我以前作那麼多好事，為人服務，怎麼會躺在這裡，所以就產生雜念，就很埋怨，為什麼會這樣所以就很難放下。

在來就是親情、感情放不下，有得很快，但是有的真的很久，哪是因為有很多事放不下，有的也只要一剎那。

我們看那麼多會想開，但是如果真的輪到我的話，我真的放的下嘛。師父說「萬般帶不走、只有業隨身」。

（七）問：有沒有找很多人來做慈濟或影響到別人嘛。

答：找人一起做慈濟倒是沒有，但是我影響很多人，就是跟我

一起做醫療志工的哪些人，我哪麼大的年紀都在做，他們就會跟我說，看到我的精神哪麼好，害他們不敢退轉。

(八) 問：有遇到什麼困難或挫折的事嘛，你是怎麼克服的？

答：有一次我要幫病人用冰枕的時候，在裝冰塊的時候不小心跌倒了。傷到脊椎，休息的半年，哪半年真的很痛苦，我就跟阿彌陀佛溝通，我說：這是我的業障，我接受，但可不可以讓我不要這麼痛苦。哪時候痛起來就會呼佛號，然後唸完之後就叫師父，好痛唷，好痛唷。所以我有時候看病人的時候，我不敢跟他說什麼，我只是把他「呼呼」。哪種痛真的很不會形容，人生真的病苦最苦。

(九) 問：目前什麼時候作志工？

(十) 答：現在也是一個禮拜作三天，不過因為受過傷的原因，所以可以回家住。就是週一去回來，禮拜四、五住那邊。有時候還要去上課，真的是活到老學到老。不過我會看不會寫。上課分組討論時要心得都是我說他們寫。

(十一) 問：你看哪麼癌症病人到最後都還放不下，你有過哪種經驗嘛？

答：有。我跟我先生到現在沒有離婚，在我受傷前，我的兒子告訴我爸爸因為肝癌住院，當時已經有二三十年沒有看到他了，那個也不知道是菩薩叫我去還是怎樣，我也沒有多想什麼，在他走時我去看過兩次，有一天我就想說到台北去看看他，我就自給搭車回台北，然後就打電話給兒子，跟他說我要回去，只要把飯煮好就好，不用管我。然後就一路回土城。隔天就告訴我兒子就叫他帶我去新莊，他以為我要去跟他爸吵架，我說安拉，你媽媽我不會對他怎樣拉。於是他就帶我去，我去了之後。我就接著我兒子後面進病房，他看到我的時候嚇到了，他就坐在床上，就

想說我今天怪怪的，為什麼會坐在他旁邊，想說我都恰北北，今天怎麼會這樣，我就跟他說：我們的惡緣就不要繼續下去，我們來結個好緣，我就跟他說感恩，感謝他給我三個孩子。然後就傷倒到他心，因為這三個孩子都是我帶大的，他都沒有盡倒責任，於是他就變的很安靜，我也就沒有再繼續講了。他就一直叫我吃飯，大概坐一下我就回家了。第二天因為他身體又不舒服又住院，於是我兒子就把他帶到醫院去，隔天早上他就打電話叫我媳婦去接班，因為他要去上班，我考慮了很久，就跟我媳婦說帶我去，我想說要在看他一次。他看到我去就很高興，哪時候他真的很痛，剛好又沒有病房，後來經過打針後才好一點，我就陪伴他到找到病房了也安頓好了，我又陪他了一下，然後就跟他說，我要走了，我要回嘉義去當志工，然後我就走了，回嘉義之後我就跟他弟弟講，然後又帶他弟弟去看他，哪次看完之後我就說我要走了，他就問我說：你要回去了，我就說對啊，我又要回去當志工了。他就說很久沒有看到大兒子了，可不可以叫他來看我一下，然後我回嘉義就叫大兒子去看他，我想說等我那個禮拜的志工當完我在去看他。但是大兒子去看完他的第二天，他就往生了。這樣他的人生就完滿了，當時我只是想說去看一下而已，並沒有想到其他的。我想我是原諒他了。人生就像是一場戲，要好好的演好我們的角色，好好的活下去，這樣每天就會過得很快樂。有時候無聊的時候就會亂想，但是想到師父說的「正念、正念、正念」，人就是這樣，我們哪些小孩也不錯，也都會問我，說真的，只要不要亂想，人往生了就好像在睡覺。

(十二) 問：除了參加志工外有沒有參加過別的活動，

答：有，有參加過一個臨時的演出，哪是一個大愛台的愛灑節目，我已經忘了自給演什麼了，還有參加大愛節目的歲暮祝福等等，哪次真的很好玩。

(十三) 問：你會繼續做嗎，為什麼

答：還有很多東西要學習，以前看的跟現在的不一樣，要活到老學到老。

(十四) 問：受到家人肯定有什麼感覺，

答：家屬都會來找我，然後感謝我陪伴他們，雖然我沒有做什麼，但是我也是很感恩他們，感恩病患的家屬來看家屬來看我。事後還會有聯絡，都會去看他們家。有次去南投，哪是一個年青年，有三個小孩，我就找了一推人去，然後就帶了很多東西去他家給他，然後就告訴他們中午不用煮，我們待過去，吃完就把剩下的菜留下給他們，他們家屬都很高興。

(十五) 問：為什麼會怎麼用心做慈濟，

答：這個我也不會說，應該是我根這師父跟這個慈濟有這個緣，慈濟這個地方我就很喜歡去，越想去就會越想去做有想到師父說的：你做任何事都要用心去提會，所以就會想去，這麼多人看的角度不一樣，有時候也需要當病患與親屬間的橋樑，去解開他們的心結。醫療的我們不能管，但是心理上的我們就會去勸說，就說父子就不需要這樣，然後就講一講，他們就好了。有些人就沒有辦法下階梯，然後剛好有志工當階梯，讓字記下台，有一次要勸一個婦人去看她先生，因為她的先生跟我是差不多年紀的，所以有人就叫我跟他說，就聊過去給他聽，他就說：好險，我有聽我小孀的話，我老公還有寄錢回來給我，沒有停。就像哪次我去看我的先生一樣，我才

不會後悔因為我沒有虧欠，如果當時我們沒去我可能就會後悔。我就用這了例子跟他說，我就說我沒有後悔，因為他生病我有趣看他，所以我就跟那個婦人說你沒去看你到時候你就會後悔。師父說不要做後悔的事，做了就做了但不要後悔。當時老公離家的時候我最痛苦，所以有了改變，但是到慈濟又讓我轉變。所以我會用心做慈濟。

(十六) 問：你覺得跟其他團體的志工有沒有什麼不一樣？

答：其實師父讓我們到醫院當志公事讓我們看到世間的痛苦，其他醫院的志工都只能自櫃檯或走廊引導，接電話、打電腦等行政工作，慈濟醫院是在病房裡面關懷病人，甚至鋪床墊，枕頭，幫他洗澡，買便當，但是其他醫院是不可能讓你接近病患的。師父讓我們去病房讓我們去提會人生到底是怎麼一回事，我苦還有人比我更苦。為什麼慈濟會有哪麼多志工，而不是請員工來照顧病人，因為員工不會像志工一樣哪樣用心的去照顧病人，只有志工會把病患當成家屬照顧，為什麼要讓志工進去，因為志工是上人的弟子，所以再修，也就是佛法生活化，到病人的身邊，這樣才知道痛苦是怎麼樣，如果沒有到病房去根本就不知道人們的苦痛。慈濟志工就是這一點不一樣，就是讓你真深入體會，不是形式上的志工。我們的志工要上課，請醫生、心裡師來上課，利用中午休息後的時間上課，從一點半上到二點半然後才去病房，所以當志工其實是再學習，內在成長，也就是身體付出心靈成長。

(十七) 問：慈濟志工的一天行程大概是怎樣。

答：當志工的哪幾天都是八點半報到，然後一直忙到十二點吃飯，一點祈禱，一點半上課，兩點半下課，晚上六點吃

飯，之後七點看大愛台，等師父開示完後，在討論今天的課程與遇到的困難，然後九點休息，隔天四點起床，四點五時做早課，七點四十分跟上人做視迅會議，看大愛電視台，八點又開始。整個時間都安排的很緊湊。

訪談記錄

一、訪談時間：98年12月26日;下午18時30分至19時40分

二、訪談地點：師兄家裡

三、受訪者基本資料：

陳師兄，其為中油公司員工，大林鎮人，因受擔任環保志工的老菩薩影響加入慈濟志工行列。目前擔任環保回收的物的運用。

四、訪談大綱

(一) 問：你是從那裡知道慈濟的，

答：我一開始也跟師姐一樣，有個資深的程師姐到我們家來收功德費，就會說一修慈濟的理念，師父的說法，哪時候就開始接觸的慈濟。加入慈濟最開始是以環保為主，一開始

是跟一些老菩薩（阿靖師姐的婆婆），他是一個脊椎測灣的老太太，他還是一樣照著做，當時看著他這麼做，都不輸給我們年輕人，我們看到他這樣的精神都很佩服，所以要學他的精神，所以就開始投入環保志工的行列。在做的同時陸續好幾個師兄有開始跟著我做，當時看老菩薩的身體狀況越來越差，所以就去召集一些師兄，一起擔負大林鎮各村落環保回收點的資源回收工作。

（二）問：做的時間為何，

答：因為要上班，所以都是每週六日才會去做，當時的型態就是六日兩天都做，一天大約有三趟至四趟。以前的回收都是在車上大概分類，然後到資源回收商那邊直接賣掉，所得的錢，就納入慈濟基金會的建設基金，其使用範圍包括慈濟醫院及後來九二一的學校援建經費，因為九二一地震使中小學的教室倒塌，無法上課，於是上人就發願要將學校重新蓋起來，讓學生有地方可以讀書。

後來有依段時間師父的想法就是要淨化人心，所以就將環保所得的經費使用在大愛電視台上，當時會做環保的理念是因為大林要蓋醫院，所以我們就針對的這方向去執行，除了可以保護大地以外，也可以有多一點的收入來支援，所以環保所的的經費幾乎都是用在蓋醫院上，後來醫院完成後，師父為了淨化人心，於是設立大愛電視台來教育人們，來改變心性，因為大愛電視台沒有廣告收入，所以虧損的好幾億，快要撐不下去了，且基金會的前是專款磚用不可能給大愛台，所以大愛的的總監他救自己扛起來，後來上人就說像這樣的事要怎麼處理，本來想說要每個委員每年都捐五千元來護持大愛電視台，讓他繼續營運，可是上人就說不行，他說就由回收的所得來支持大愛電視台讓

大愛台免於關台。

後來有一個姓杜的榮董，他把自己在高雄的工廠跟股票捐給慈濟，哪遍地就是現在高雄的靜思堂，他捐出後，隔壁的廠商因為要到大陸設廠於是也跟著捐，所以面積就更大，因此也化解的大愛台的危機。

慈濟的大愛台理念主要是推定每個人的善念，因為他都沒有廣告，所以沒有收入，所以需要環保所得的精費去護持。

(三) 問：哪慈濟是什麼時候開始做環保的？

答：有一次上人到台中辦理一場演講，當他走出場地時，發現地上都是垃圾，後來他回到精舍他就開示，他說希望他的弟子能用鼓掌的雙手去做環保，把地上了垃圾撿乾淨，慈濟的環保也是這樣做起來的。

以前沒有見保的時候看病需要保證金，住院開刀都要保證金，所以很多病患因此而往生，像我們家的人也是，所以上人就開醫院不收保證金。後來林洋港擔任行政院長時受到上人的感召，認為私人的醫院都不收保證金，我們的省立醫院為什麼要收保證金，所以就規定省立醫院不可以收保證金，後來很多醫院就不收保證金。

(四) 問：師兄開始做慈濟的前後有什麼改變嘛？

答：做慈濟一方面要慢慢調整，邊走邊整隊，慢慢調整自己的習性，不好的習性慢慢改過，以前會喝酒，現在不會，以前會說「三字經」現在也改了。最大的事生活上個改變。

(五) 問：做環保志工對個人或對各人有和影響。

答：因為左環保是一個很大個工程，最主要的事 利人的事情，是將回收的概念轉變為愛物惜物，然後重複使用，就是說「愛惜物命、進而延長物命」，現在是一個地球村的時代，如果沒有好好的保護，後代的子孫就沒有辦法繼續住

在地球上。不管是土壤、植物、空氣、地下水，就目前整個環境來說的話，環保是很重要的一環。如果今天不做以後就會後悔。而且環保也是上人最重視的，而所謂的環保不只是表面的實施，心靈的環保也是很重要的。在座環保（資源回收）的時候，也要體會說平常的生活也要有環保的觀念，比如說四神湯「知足、感恩、善解、包容」這也是心靈環保的一個概念。

（六）問：哪心靈環保要怎麼做？

答：一方面家人會感受到你的改變，向惜物愛物，然後也愛家人、愛自己，家庭方面就不較不會起爭執，會變的比較融洽。當下會感到人只是「呼吸之間」而已，能做的話就盡量做。

（七）問：做環保的整個流程大概為何？

答：環保重視的是分類，所以一定要分清楚，因為回收商在回收的時候會比較省事，可以很快就能讓這些回收的資源重生再利用。如果不分類的話，價格就會變低，接手處理的人也會很困擾，所以政府也一直在提倡垃圾分類，各項都要分的很細。

目前慈濟最大的資源回收工程就是將保特瓶回收再利用，以最新的技術抽絲再利用，織成毛毯、衣服、圍巾，然後將這些保暖的物品使用在國際賑災上。還有剛剛所說的心靈環保就是說我們到垃圾不僅只是到垃圾，也要將心靈的垃圾倒掉，不可以隨意棄置，該回收就回收，該讓垃圾車載走的就讓它載走。就是基於一個說把自己的心照顧好，不要有污點，佛法在講的就是說心靈的環保，等於說有一些事情，你比較不會去煩惱，生氣，或是發怒，這也就是一個心靈的環保，自己的修養，像有一個人在做環保之前都會亂花錢，加入慈濟做環保之後，看到地上有一塊錢都會撿起來，這是

因為有從心靈學習到，不是只有做表面功夫。做環保也會惜福，知道東西不要亂丟可以用就在用，心靈上會有滿足，不會亂花錢，家裡的家具還可以用就繼續用，長褲壞的檢掉便短褲，短褲不能穿還可以修改成手提包，哪你就不會去花錢了，這是一種心靈上會轉變，不會跟父母要錢來買什麼。

(八) 問：您是如何介紹環保，如何讓其他的師兄也自願加入。

答：平常時雖然只是將回收物載回環保站，但是大家都還是有一個共識，雖然是一個容易弄髒身體的環境，為了維護整個大地整潔，也算是護持的一部份。環保回收不僅可以鍛鍊自己的身體，改變自己的想法，和家庭成員的互動會變的更緩和。做環保志工，所有的費用還是要靠自己，比如說吃飯等，當時有跟兩個一起做，中午就回家吃飯，吃完之後又回到環保站繼續做，就是這樣帶領著環保志工繼續做資源回收。這些人師兄都是自己自願的，自動自發。

(九) 問：會不會持續的做下去。

答：上人說：做對的事就要恆持剎那，第一次正確的想法覺得很好的理念，就要一直做下去。比較一個單純的想法就是往後我們的子孫如果想要擁有我們現在美好的環境的話，我們就要好好的保持下去。就像縣政府的成語「現在做環保、後代沒煩惱」，

(十) 問：做慈濟的時候有沒有什麼獲得？

答：就是歡喜，本來一個人只有上班看報紙吃飯變的很懶散，做了慈濟之後，就會付出體力去作勢就會幫助別人，因為做回收，愛護大地，這是最大的改變，在這個過程中，如果這週有做，下週沒有去做，哪就會有種手癢的感決，已經成了一種習慣，你會想，要去載某家人的回收物，不然已經推積很多了，如果沒有去，哪家主人就會打電話來說師兄你今天

怎麼沒有來載回收物，所以會員打電話來會告訴我們需要我們去載，所以就會固定每週或雙週去載一次， 哪些會員也會很主動的把家裡的回收物都放好。

其實做環保有很多細節，比如回收場會有很多老菩薩再哪幫忙分類，只要有回收物他們也都會撿回來，所以說他們付出的比我們載回收的還要多，想說他們都很認真的在做，我們只是去把哪些載回來然後拍賣掉，所以更要努力去做。

(十一) 問：您是怎樣的說服這些人幫忙撿回收來蓋醫院的？

答：一開始是一些委員跟慈誠隊的師兄跟會員再接觸，而且會告訴他們做回收的好處，所以就開始做。有些人你叫他捐十塊他都不願意，但是你如果跟他說要他家的鐵鋁罐和其他的回收物給我們，他們會很願意，他們會：我沒錢捐給師父蓋醫院，但是我可以幫忙撿回收。有的很有前他也不要，他只要回收物給你，因為有跟他們說把家裡的回收物捐出來也是一種行善，所以他們大都會很願意幫忙。

(十二) 問：除了做環保之外還有做哪些項目。

答：一般有很多功能組，向總務組、文宣、人文、訪視等等。之前我也當過總務和和氣隊長，男眾的主要是付出體力的部分，或是辦活動要付出體力，如搭帳棚、搬桌子，之前就協助醫院和衛生局辦理社區醫療關懷活動，複合式的篩檢，因為鄉村老人要出來就醫很不容易，想要了解他們的身體狀況就要到社區辦活動，直接服務到家，也就是預防重於治療，每一次辦理類似的活動都要一百個志工，把整個動線布置好，護理人員也是幾百個出去。事前的準備就由慈誠對負責布置，與物品的就位。在現場就會與等待的民眾互動，導引民眾方位，並做問卷調查，與家族史的建立，讓衛生局與醫院建檔，讓醫療走入社區，不需要民眾

到醫院來，這就是預防醫學，因為上人蓋醫院不是你生病了來看病，是你還沒生病就把你身體顧好，這個理念跟醫院不一樣，向這樣的活動就叫做「愛灑活動」把愛散播出去，就會順便安排一些手語和上人的開示，或請醫生來講授一些醫學常識，撥上人講道的影片給民眾看，讓他們覺得上人有來到這裡。每個月會辦一場類似的活動，或是舉辦小型的家庭聚會式活動，到家裡聊天，讓環保志工除了知道做環保之外還之道上人的法，就是提升他的人文素養，心靈成長，不要只是會做環保回收爾已。

我還有做訪視的工作，就是陪同委員去，就是護衛金剛，陪委員上山下海，帶著師姐過去訪視，比較不會遇到危險。或是負責開車，或因為訪視對象或是病人是男眾，師姐去不方便，所以要有男眾陪旁，也可以互相補位學習，精益求精。另外在精進組學佛、誦經、及上人的智慧等等。

(十三) 問：有沒有受到肯定，如何肯定，有何感受。

答：因為平常到會員加收環保的時候也會跟他們噓寒問暖，了解他們的身體狀況，所以如果沒去的話，他們就會想說為什麼那個載回收的師兄每有來，如果環保志工有生病，這些一起作環保的師兄姐會買水果等東西一起去關懷他，讓他們覺得很窩心。像有一次我脊椎受傷生病，有半年沒有去載回收，就會說很久沒有看到廣閒師兄了，他們左鄰右舍兩對夫妻就騎機車一直問路問到我家來，原來知道我不舒服半年了都沒有出現，所以就想一定要來看，所以就拿幾個水果到我家來，就很感動，七八十歲的老人家騎機車從另一個村落過來，真的很感動。

其實做環保最主要個概念就是無所求的付出，不管是老菩薩或志工都是無所求，都是盡自己的力量來做環保。曾經

有一位師兄就說他是「做歡喜的」，他不缺錢但是去撿回收，然後鄰居問他為什麼，他就說「做歡喜的」。

老實講做環保事最辛苦的，所以上人最疼我們，一方面是說感受到也最深，因為做環保除了改變環境改變自己的習性都是很重要的，改變身體狀況，一個胖胖的人來做環保就變瘦了，一個身體不太好的人，做一做身體就好了。我以前脊椎測灣很不舒服，就一直做做作倒好。比如說有個老菩薩本來腳沒有力，然後到環保展踩鋁罐，後來腳就變的很有力。人家要活就是要動就是這樣，

(十四) 問：平時沒有做志工事做什麼工作。

答：我是在中油上班，是做公共安全衛生，範圍包括雲嘉南，澎湖。

其實做慈濟的項目事蠻多的，只要我活動一群師兄姐就相約前往，只要有空就會去，包括助念、環保、等等。助念是為了跟人家結好緣，一般在家裡有往生走的時候，心靈上會比較慌亂，就會去陪伴他們讓他們更和諧，我們就會去喪家那邊，等於是一種陪伴跟互動，透過念佛，讓他們的心靈能更穩定，最主要就是陪伴跟祝福，就是上人所說的「心安、靈安」，往生者靈安，我們再生的心安。

(十五) 問：為什麼這麼用心的做慈濟

答：做師父的弟子怎麼可能不用心，，就覺得很有意義的事情，只要能幫助人，就覺得不論是時間的花費或精力，各種方面的付出，我們也都是無所求，人家就說「作別人的事吃自己的飯」，哪裡需要什麼，向我哥哥也受到我的影響，在台北保安大隊退休後就到慈濟當環保志工，他曾當過保一、保七、保八的隊長，他在退休前回嘉義

的時候，都會跟著我一起去做環保回收。人就是善念的啟發，上人就是說「每個人都有一個善根，只是有沒有人開啟而以」。只要你能影響到他，就是撥了一個善的種子，如果你放棄他，就少了一個行善的因，也就是種子，這不是很可惜。我們的社區如果有個善的種子就會慢慢影響大家，祥和的社會就是一個不遠的目標。上人說：除了口說好話外，也要身行好事」身行好是也就是要我們多做好事，對的事情就要做，做就對了，把你的愛心付出行動。

(十六) 問：你幫助人家的感受是什麼，

答：想做環保志工的時候，就會想說把回收物拿去賣，賣回來的基金救蓋醫院，這就是所謂的垃圾變黃金，黃金變愛心，愛心便清流，清流繞地球。因為大家都在做，因為大愛電視台在全球有四十六個國家再播放，所以只要有電視就可以看到大愛電視台，這樣就會形成一股清流。

(十七) 問：你又遇到什麼感動的事或感觸

答：做環保事週六日，做環保要有一對手，也就是需要兩個人以上，有時候要倒車要有人看，有時候要有人在車上，有人在車下搬運，如果有三個人更好，做起事來就方便很多，如果一個人去做，就會很累，之前也有過這樣的經驗。人家都在講反走過必留下痕跡，平常在做的過程中就會想到說，以前我在這個地方做過什麼，比如說曾經在這戶人家載過回收。向走道醫院就會想說以前剛開始蓋的時候，我們夫妻兩也到過這邊除過草，開始時為了美化環境就開始種樹，一開始種小小的，旁邊會長草，所以就要去除草，不然小樹會被草覆蓋，所以就細心的照顧。像目前大林火車站的數就是從我們照顧的小樹苗

挖過去種的。所以醫院附近一片綠油油的，像公園。可以讓大家舒緩自己的身心，散佈就會覺得這環境很美，心情就會變好。大廳也有人在唱歌、彈琴，很多病人就說醫院大廳就像音樂廳。有些人不是去看病，而是去唱歌。很多老人都很喜歡。醫院裡面也有大愛農場，就是身心障礙的關護所，來陶冶他們的身心，養成他們自給自立的習慣，用工作重菜來培養他們的身心，種的菜就賣給醫院附近的人，自給自足。就像上人說的搬桌子也是要有很多人一起幫忙才行，慈濟不是一個人的事，是很多人的事，不是說力氣很大就一個人搬，要找大家一起來，讓參加的人有成就感。其實都是上人說的哪幾句話而已，就是口說好話，如果不口說好話，哪就連自給的家人也說不到兩三句就翻臉了。身行好事，心懷好意。

(十八) 問：慈濟志工的組織管理為何。

答：慈濟的組長都是兩年一任，任期將近時就會由會員在選一次，所以我以前也做過環保組長、協力組長、總務組長，現在擔任的事訪視個幹事，明年又準備接總務。像目前環保有精進課程的話我就會帶隊去上課，課程內容除環保議題外，主要仍為慈濟精神，有時也會講道醫學常識或健康概念等等。

(十九) 問：慈濟志工和其他志工有何不同？

答：人家在外面可能提到義工跟志工，志工就是無所求，義工就是義務性的服務，就是有叫你你才來。慈濟的志工是發心發願要來的。譬如說其他廟宇的救濟發放都是以過年過節發放，而慈濟的事每個越發放。詞寄每個月給他們外過年還會發紅包、物資、吃團圓飯，幫他們撿頭髮、義診

義剪送衣服等等另外也包含藝文活動。慈濟會跟感恩說回來團圓、一起過年這樣。一般是給了就算，慈濟是發了還會去關懷，譬如說對某一感恩戶濟貧，然後有一年個輔導期，等他們一經安頓下來，可以有人道外面賺錢了，才會停止發放，不會放任不管。就是協助他們站起來。事後還會三個月去看過一次。看他還需不需要幫助。這是因為以前有發生過一件事，哪時已經幫他把眼睛治好了，錢也給了，因為先生工作不穩定，有次太太把先生買回來的高麗菜（兩個）菜煮完了，後來被先生罵，那個婦人因此而自殺。上人就想我們花錢幫他把眼睛治好，結果他又死了，這是為什麼，這是因為我們沒有後續關懷，所以做訪視除了發放物資給感恩戶之外，還要關懷，這也是跟外面部一樣的地方。另外就是外面志工會受到獎勵，而慈濟的志工沒有獎勵，獎勵就是家人互相鼓勵。其他的志工是有一定時間的，向我擔任地區尋守隊，兩週輪一次，開警車去巡邏，但是擔任慈濟的志工，人家叫我就出發。因為我覺得有能力就做。所以也沒有什麼好比較的。

第一次訪談

（一）問：當初參加志願服務的動機（原因）為何？

答：當時跟陳美鳳師姐到花蓮尋根，後來有個師姐就問，大林慈濟醫院要建立，需要整地，問我可不可以幫忙，然後我就答應了，然後告訴那個師姐我每個星期六、日都有空，要割草、整地我都可以幫忙，就哪樣開始加入慈濟。

我一開始是做環保志工，因為一個老菩薩讓我很佩服，當時環保志工沒有像現在這樣多的器具，哪時那個老菩薩身體已經不是很好了，還是彎著腰一直做我們年輕一輩的都還跟不上，所以覺得很慚愧，因此被感動，然後就開始跟著做了一

段期間，直到後來覺得老菩薩的身體真的已經沒辦法了，才由我們年輕的一輩接手，之後才有越來越多的環保志工加入。

目前為大林地區慈濟的委員，委員就是要承擔工作。

(二) 問：請問您留任（持續服務）的原因為何？

答：上人有說，要做志工先要把家庭照顧好，最主要的是調整自己，做的時候會慢慢發現以前那邊有做錯的地方，就會一直調整，就像上人所說的「做就對了」。做慈濟的志工最主要的是歡喜心，因為受到證嚴法師的趕召，志工的服務可以延續我們的會命

(三) 問：您對組織（指中心）的義工管理（含招募組訓、工作安排、義工的角色功能、服務運用）有何建議？

答：環保志工任何人都可以加入，沒有任何限制，沒有特別儀式或過程，只要理念相同就可以加入，希望能為社會盡點力，透過環保愛物惜物的理念，回收再利用。

環保志工會有精進上課，為了解每個地方所做的狀況，如回收、分類的方式。

每個人有每個人的功能，加入志工讓大家都成為有用的人，整個組織以核心、合氣、互愛、協力為主要架構，一般社區也有社區志工，走入社區，讓每個人都能做環保，在組織中如果分工夠細可能在系統中會有困擾的事，如志工的招募跟組訓的安排，在目前功能組是比較多一點，可以再整合。

(四) 問：您參與志願服務後，對您有哪些收穫？

答：最主要是改變自己，

(五) 問：有什麼改變，

答：有時候會影響周遭的人，只有做才知道結果怎麼樣，就像

是「做中覺」，做了以後才知道做主要的意義，做是歡喜的，做了不求回報是得到歡喜，這個歡喜是金錢買不到的，所以是無價的，因此才會有很多志工加入志工的行列。

(六) 問：做的前後有什麼改變？

答：做之前覺得不要害人就好，不會想要踏出去，只要做好自己應當做的事情就好，有侷限的範圍，做志工之後心會比較放寬一點，比較不會計較很多事情看的比較遠一點，最主要的是跟人的互動比較緩和，看到別人的修養哪樣好也會改變自己。投入慈濟志工最主要的還是在歡喜心，出來做就是賺歡喜而已。證嚴法師提到，天災世人禍，加入志工後會感受到如果要祥和社會，家庭和諧，都是要出於每個人無所求的心境之下來做志工，就會有意想不到的收穫，向是家庭每個成員都會感受到，家庭自然會比較和諧。人家說菩薩人間化，會有哪樣多志工的投入都是上人的呼應，一般的修行不用到道場，一般我們的家庭就可以做到。

訪談記錄

一、訪談時間：98年12月26日;下午20時10分至21時20分

二、訪談地點：許師姑家裡

三、受訪者基本資料：

許師姑：國小老師退休，目前擔任醫療志工，專職骨髓捐贈部分，其乃為大林資深委員。

四、訪談內容：

(一) 問：怎麼會知道慈濟？

答：我跟你說，因為我，其實我本來沒講過很好命，但是人都說好命總是有不滿足的時候，因為我結婚後有流產，所以身體一直都很不好，而人都通常都不滿於現狀，因此心情

都比較鬱卒，我娘家媽媽都叫我聽收音機播的『時光普照』，意思是如果有法師開示心情會比較平順，因為有在聽，又加上學校同事有學佛的人，如果人家在講也會跟著聊，因此，有一次在民權路上剛好有辦法會，同事邀我同行，但我第一天沒去，那次師父講『地藏經』，剛好我沒去，第二天才去時剛好被一個師姊看到，那個師姊就是學佛的人，她看到我說：耶～這個老師也來。所以她就覺得說，那我跟佛也有因緣，因為我們這個師姊都有在梅山的『禪靈祠』走動，而我們”緣期”的江媽媽，就是我們嘉義一個很資深的師姊，她就有在跟我說，我們大林師姊她身體也不是很好，她說，你就多做點福報，看能不能減輕業障讓身體能好一點，而花蓮那個師父人很好，他也有在蓋醫師做善事之類的，經過介紹剛好有一天他看到我有去法會，所以他遇到我就說，老師～老師，花蓮有個師父人很好，他救人又蓋醫院，我說：哇災～因為我還沒聽他說以前，我姊姊她的旁邊就是有一個師姊，當時她也是有在捐公德心。我說：嗯～很好，很好。可是，我也沒實際上去做，剛好”美景”師姊跟我說時，我心想：好啊。因為我早在半年前就有聽我姊說過，因此，她跟我說時，我馬上就答應了。她說：我們大林也要成立。我說：很好，我也要參加。可是她不只叫我參加而以，也叫我順便約別人，因此我一參加會員就又馬上在招募會員。

那時中央日報報導，『山來照山，水來照水，證嚴法師慈濟世界』，而她有影印那個報紙，我就用這個報紙來做宣導，我就從我們家人開始做起，我跟我父母和兄弟姊妹說，也去學校跟我們的同事介紹，就這樣子從報紙開始做起慈濟，當初都只聽收音機，因為那時候還沒有電視，所以只能聽收音

機和錄音帶，當時聽了都還蠻感動的。

像我婆婆當時也很認同，因為我在聽收音機的同時她也有跟著聽，她說：這個師父人很好，說他和一般在念經、拜會的師父不一樣。他所做的就是我心裡面所想做的，可是我卻沒辦法做，師父真的很厲害，所以我婆婆很認同我做慈濟，因此我加入慈濟她也很認同，因為沒有家人阻礙，所以慈濟這條路我走得很順。

一開始只能從收音機和錄音帶來聽取資訊，而當時約我一起做的“美景”師姊的身體狀況真的很不好，而我 78 年在做時花蓮早就有了慈濟醫院，到了慈濟醫院後那時剛好有個個案，平常有個案時我們都要去做訪談，我當時人在學校時接到梅山的江媽媽的電話，她說：許老師，你們大林有個案耶，美人不在，你是不是可以去看，我說那時後我什麼都沒有，也沒有拿譜，什麼都沒有，她說，沒關係你就帶人先過去。因此，我第一次就帶人晚上去看個案，而這個個案又是我們大林這邊的人，我就想說是我們，應該沒有問題，因此我們就去“明華”社區看，因為這個人村裡幫報名字和住址都找不到人，而我們正打算返回的時後剛好看到一個國中男生，我就問他，弟弟，這個某某某你認識嗎？弟弟就說：那是我舅公啊，就這麼巧，於是他就牽著腳踏帶我們去找，結果一出來弟弟就說：我舅公在那。他剛好在路上，因為他精神狀況不是很好也沒結婚，拉著拖牛車上面放了一些清潔用具。弟弟說：那就是我舅公。因此，我們車子就跟著他走，走了一段路後，突然這個人連同拖牛車消失了，心想，我們就跟著走卻怎麼會消失不見，因為整條大馬路都不見他的蹤影，剛好看到遠處有一間房子，我們就想說大概就是那一家了，但卻想不通他是怎麼進去的，因為我們真的找不到路口，後來

是把草撥開走進去，從前面看到後面，因為他住的是土石屋，而屋子後面的牆壁已經有些脫落，剛看到時很驚訝，心想他怎麼會是住這種房子，這種房子怎麼還會有人住呢，後來走進廚房一看，他的廚房煮飯真的是挖地洞用三塊磚塊堆疊，當時心想，我都還不滿意我家的瓦斯爐和房子房間的種種問題，想給後們的孩子一個更好的生活環境。又回頭看到人家只住土石屋，挖地洞煮飯，整個弄得煙霧瀰漫時，我還有瓦斯爐可用還嫌不夠，對我真的有很大的刺激。而他睡的床也是壞的，屋頂的竹樑也有幾根斷裂。我們心想這種房子如果來個地震一定會倒，這麼危險的地方，他怎麼又有辦法住在裡面。

當時同行裡有資深的師姊說，這個人他的打掃工作是公所給的津貼，如果他有錢都會被小孩子花光，因此才認為錢不要全部給，應該給予實物。這個人他的錢是夠用，但是他住的真的是很不安全、很危險，所以我們就先幫助他解決住的問題。也因為這個個案，讓我覺得說能夠做也是個福，因此我才決定來做慈濟。

剛開始做的時後人數很少，我們坐鎮的委員不多，說真的當初我沒錢也沒閒，本身人又在學校，那時後薪水也不多，而慈濟裡的婆婆媽媽就是有錢又有閒在做，當時我也沒時間，也沒很積極在做，就是梅山的江媽媽說，老師，要啦。因為我們這邊也沒人，當時全省的不算，我在嘉義區是屬於第七個排第七號，可見那時後加入的人很少，所以很需要人，所以她就去申請簿子，因此我們就必須要做了，一做之後越看越多，就覺得說有困難的人真的很多，而我們能做也是個福報。

我 78 年做慈濟，79 年就受贈了，80 年上人就呼籲說，一個

老師如果他能帶動一個班級學生的話，這樣就能帶動至少 40 個家庭，這樣不是很好嗎，他說，多一個好人就少一個壞人，多一個好家庭就少一個壞家庭或有問題的家庭，所以上人就一直呼籲說，我們教師可以組織一個教連會，而當時我已經愛惠了，因此上人在呼籲時我就認為我也應該去了解一下，所以我們 81 年六、七月在台中成立大會時我有去，當時過去花蓮那個資深的師姊，當時我只是個小小的教員，我說，師姊這個應該是由你來推動，你怎麼做我就跟著你做，但師姊說，她要顧家庭、小孩沒辦法接手，所以我就把這個工作接了下來，因此當時嘉義的教連會有個活動，而花蓮 82 年開始就有了學佛營，有兒童學佛營、青少年學佛營、老師學佛營、大專學佛營，也因為教連會，那時後 82、83、84 年我都有回去參加營隊，我本身的教師學佛營、兒童學佛營、青少年學佛營都有去，同時我們老師也有志工隊，所以我曾經一個暑假跑了三趟花蓮，其實我第一次回去花蓮時，我想說大林也要到花蓮去很辛苦 5 點就要出發到台中跟人家集合，換他們那邊七點多的火車到花蓮，那時後的慈濟列車真的很辛苦，路途很遙遠，因此第一次去我就歸依決定做上人的弟子了。後來我身體也有毛病，因此後來在 86 年就把教連會的工作傳給別人做。

目前我做的少，而現在我工作負責的就是骨髓捐贈，現在俗稱幹系胞，因為骨髓人家都會以為是龍骨，所以現在說是幹系胞，而我就是負責這一方面的工作，我們叫做骨髓關懷小組。我們那時後 82 年時，有去呼籲大家來每人捐 50cc 的血來建立資料庫，讓血癌的人能夠配對到。我們那時後去宣導時，都到夜市、車站、市場問說：用海報做宣傳『你要救人嗎？』當時 82 年就開始做了，那時後教連會的工作就是承

擔負責『合對組』，因此我就要找人去做這些工作。現在我們幹系胞組織也有分組下來，現在如果有個案我們就要去看。比如上個月有一個阿兵哥要來我們這邊當兵，要來當一個月，這是台北的個案，但他是要來我們這邊的，希望我們去營隊的負責人那邊接洽。像這個我們事先我們大概在 10 月那時後去找營隊，我在這部分算是做了兩年有了，這部分算是醫療志工，之後我們去接洽後他同意，就來我們這邊做健康檢查，現在週邊血就像輸血洗腎的一樣，要的抽出來不要的退回，這個週邊血必須施打五季的生長激素，第五季是要抽的當天打的，抽的前四天要打，20~23 我們都是去部隊接他出來打的，打完再送他回去，到 24 號打完後他說他要回去了，然後我們就要連絡他到台北打，後來他就到花蓮做週邊血，後來他放假 11 月 30 號我們就又到去高鐵站接他回部隊，我們骨捐的關懷組比方說你有去參加驗血，你的資料剛好跟血癌的資料相符，週邊血意思是只抽他的幹系胞，而不是抽他的血，簡稱血液分離術，骨髓的週邊血有兩千多成功的案例...

像我們現在這個宣導都是針對大專院校，因為我們現在要求他的質精啦，像質精意願強的，求質不求量。像我們 82 年那時後就是一直去做，當時只要你願意就帶去抽血做檔案，但這樣子一方面他們也不知道這麼做原因何在，但現在我們一定要求質精、意願強。但如果像說同一個個案，比如說這一個患者有幾個相同的，我們會從最年輕的去找，男生和女生我們也會找男生不要女生，因為女生會懷孕生產，這樣對身體比較不好，但男生不會，同樣年輕的男女我們會找男生，我們抽幾個 10cc 就要花費大約一萬塊，錢不說重點是花費的精神，而病患滿心期待結果卻落

空造成再次傷害。像我們在做的這期間，也有一個本來已經答應，後來我們要幫他打生長激素時卻找不到人，而對方病患已經在等他了，而他卻不要，說家長反對，因為這個學生早在半年前就有配對到，本來當時的病人要做，後來因為身體狀況不行，必須要等身體狀況可以才能做，一定要這個病人的身體狀況可以才能做，不能說這個病人快病倒了還硬要做。所以當時他們家長可能對事先問過當地的醫生問說，我們的小孩說要去捐週邊血要不要緊，醫生就說不要緊可以捐，因此他們家長就很有信心，經過半年後醫師就問家長說：你們小孩子捐完有沒有怎麼樣？因此，家長就誤以為捐週邊血真的會怎麼樣，又說捐的人對方應該會給多少錢，但都被慈濟賺去，捐的人卻都沒拿到錢，誤以為慈濟都是要賺人家的錢，其實捐髓者的一切健檢費用都是受髓者出的，這之間差不多 20 幾萬，像捐髓人如果是在大林要到花蓮去捐髓，這個車費也是受髓者要替他出的，不可能說讓捐髓者還自己去花這個錢。其實這個費用慈濟本身都沒有收，但他家長卻誤以為慈濟利用這個在賺錢之類的，最後真的找不到人。後來在南華大學的教授剛好對慈濟有認同了解，因此教授就直接跟家長連繫，跟家長說：其實你們不捐是可以，但現在說不要真的太晚了，現在說不就等於對那個患者宣布死刑了，因為受髓者就只等著他這個捐髓者了，受髓者必須要靠捐髓者的幹細胞才能存活下去。後來他們父母聽完才答應讓他們的兒子去做。因為這個個案我也陪他到花蓮，去到花蓮後像我們對他的一切關懷和照顧，他媽媽看了才說：原來他兒子這麼做還可以救人，因此他媽媽才覺得很慶幸有這麼做。像這個也不是說隨便說要抽就幫你抽的，像我們也是有抽，

但現在年紀大了，現在做的對象是滿 17 歲至 45 歲，而一對一通常都只是個案而以。現在我們要去驗血活動時都會去學校做宣導，必須要去做解說當講師，去講解那些學生聽，讓他們了解願意捲起袖子來做捐髓，先宣導完畢再來做驗血活動，以前抽完血都是要先送回美國，現在是我們慈濟本身就有，不然送到美國更貴，等配對到後再跟我們通知，然後我就要去找人，再詢問是否願意捐髓，之後再做第二次的驗血複合，更進一步看 HLA 是否符合，如果沒有也是不行，然後抽他的血看他的健康狀況，如果他有高血壓、糖尿病還是心臟不好，這樣也是不行，像女生懷孕也不行，血壓太高也不好，我們都必須要知道他的健康狀況好之後才能做驗血，等驗血通過後我們再做，這過程需要很多步驟。

現在受我影響做慈濟的傳到了第三代，已經有 50 個委員了，還有第四代，因為是我傳下去的，我就像是一顆種子，一直播種傳下去。

當時的活動很多，像驗血活動，我也曾到花蓮醫院當過志工，因為我們有營隊、志工隊，一個暑假我就跑了花蓮三趟，而寒假三個禮拜我就在花蓮住兩個禮拜，因為在工作中看到這些貧困的人，真的會覺得說我們很幸福，我們能夠做的我們就去做，能夠幫助人真的很快樂，因為工作在這個團體裡面，人多我們能學習的也很多，我們能從別人身上學到更多，像這陣子我比較懶，而且也沒再打針了，體力比較不好，有時後情緒比較抗奮時，睡覺就比較不那麼容易入睡。這二十幾年來不管多遠，只要有人說要參加慈濟，我就都驗著腳踏子去，找到一個會員就會覺得說多一個好人就少一個壞人。其實多一個人參加慈濟對我們來說就是多一個負擔，可是我們會很高興，多一個慈濟家庭就少一個問題家庭，就是

因為這個理念，讓我不會想停下來，因為這份力量讓我做的很高興，因為當初我婆婆也有幫我招募會員，像有時後比較累，活動不想去時她也會鼓勵我。而知足、感恩、善解、包容就是我們慈濟的四神湯，她還用這四句寫了對聯。

當時我去受證時上人就說：我們要抱持著赤子之心，獅子的勇猛，駱駝的耐力，這是我當初去受證時上人的訓詞。像有時後我也很天真，雖然說我一大把年紀了，但有時後個性還是很像小孩子。所以說要有這份心堅持到底。

慈濟這個團體是真的有付出行動，不是在念經、拜佛，有困難我們就實際上去幫忙，他跌下去我們就拉他一把，用實際的行動去做，『把苦給樂』，把他的苦解除，然後給他快樂，像我之前 1782 號，現在委員都到三萬多號了。當時 79 年的某某颱風在東石訪寮造成海水倒灌，那時後我們就有去了，那時後本來我們不知道，是上人在台中打電話給我們王督導，他才打電話給梅山，梅山才跟我們說，我們才去的，當時我們第一天去時，因為不知道災情的確切位子，於是就先去了他們的公所，當時公所就堆滿了飲料和麵包這些乾糧，我們前往去看時水還沒退潮，還是積很高，因此我們開車也沒辦法進去，後來就先回到嘉義王督導家討論接下來該怎麼做，心想說我們是不是錢給他們公所，叫他們公所發落下去，可是又想說不知道會不會被 A 下來，覺得這樣是行不通的，後來想說叫他們那些沒災區的飯店做便當幫我們帶過去，但仍覺得不放心，後來便當就不在嘉義和梅山做，就在大林做，一餐做了一千個便當，但因為海水漲潮的關係也沒辦法每餐都送，當時委託了兩家便當業者來做，一做好電風扇吹涼一點就馬上包好開車運送過去，後來海水比較退了之後我們就有進去了，詢問

便當數量是否足夠，後來聽說人數太多了不夠吃，於是第二天我們就又多做了一百個，另外還包了白米飯進去，災民就說，現在水比較退了，我們也比較能煮飯了，不用再送便當。當時我們進去時，災民裡有一個年青的小兒麻痺患者，因為雙腳不能走只能靠雙手，而他很會修理電器，因此電器用具都裝在推車裡，不幸的是海水倒灌把他的生財工具帶走了，他傷心的說：沒了，一切都沒了。我們就問他說，你希望我們怎麼幫助你？他第一句話就問：你們是公家機關？還是民間機構？我們就說：我們是民間的團體。於是他就否決了，他說：就是我這上輩子做的不好，這輩子才跟別人不一樣，如果我現在再接受民間的幫助，那我的業障不知何時才消的完，因此他選擇不接受。這個年青人的個案讓我覺得很敬佩，像我們許多個案裡，有些人就算還過得去，也硬要接受別人的幫忙，就是貪。而那個年青人一聽是民間團體反而不願意接受，他說：我有政府的幫助就夠了。因此這個個案讓我很感動。

慈濟的志工是完全自費，一般的志工至少都還會給補助、福利，像這次的八八水災，我們去也是完全自費。像我們去花蓮當志工，飛機票之類的一些旅費都是自付，真的跟一般的志工不一樣，這個角色就是願意付出，出錢出力在所不辭，就連慈濟所穿的衣服也都是我們自己買的，而外面一定會送制服，還有去國外幫忙振災或是聽課等的便當、旅費都是自付，只有長期住在醫院無法出來的志工才會提供吃的部分，而這部分是由基經會出的，其他車資等費用才是得自己出，以前要推很難，現在比較好推了，當初看我騎腳踏車去的人也都很感動，而我是35年次的，現在也滿63歲了，我的視力不好，聽力也不好。

(二) 問:你會持續的做下去嗎?

答:說實在的,我們慈濟的節目每一個都是很好的,慈濟的節目~大愛台都很用心去做的。

(三) 問:你看了你會感覺跟其他台不一樣?

答:其他台看了讓你心情很亢奮很生氣,看大愛台不會,它很平和。我孫女現在國小三年級,連續劇荒草碧連天剛播出時,他也去買,

我都跟他們說,妳們就認為我還可以,這方面我可以作。而我的身體也剛好可以,那我就很樂意來補,因為說實在的,你做台面上的人,你也沒那麼輕鬆拉~~我們以經也負荷不了了。沒辦法!其實我身體我自己知道,我知前有一次暈眩很嚴重,我一直都不是很健康的人,我能這樣也要感恩,可能是慈濟讓我有這個精神,不然我這個聽不見,是我在61年就腦震盪,我65年就子宮切除,80年還在開第二次,87年也一次。

(四) 問:會繼續做下去嗎?

答:會,就很有意力的作下去。我暈眩的很嚴重,像現在還是不舒服,我還是坐下來,真的我現在還是有那股毅力在。不然我身體不是很好,其實我都清醒我登清醒,所以我在面對大家,他們都說不像。

訪談記錄

一、訪談時間：98年12月27日;下午14時10分至14時40分

二、訪談地點：鄒師伯家裡

三、受訪者基本資料：

因受而媳婦影響及證嚴法師的感召，因此加入志工行列，目前擔任環保志工及提供大林慈濟醫院青草茶，素有青草伯之稱。

四、訪談內容：

(一) 問：為什麼會知道有慈濟這個志工團體??

答：二十年前，台北女兒繳公德款，做委員，也幫父母繳，慈濟一個月會寄報紙形式的慈濟道理到家裡。

十幾年前媳婦做一個夢，夢到台中聽師父開示，看到月刊，

發現夢境裡頭勿師父跟月刊裡的師父一樣。就開始跟小姑一起去聽師父開示，後來媳婦想說可以蓋一間精舍請師父來說經給大林的人來聽，於是就跟我商量，我只有一個獨子，以後什麼剩下的都要給兒子跟媳婦，就把祖傳的幾分地捐出來建一間精舍，讓師父說經給大家聽，讓民眾來共修。媳婦就去跟上人講。

師父來也沒有跟我講到什麼話，只說要來建醫院，來看土地，道路要開通時，跟我擦身，就跟我說醫院要建了，工地要幫我重治，要幫忙巡視。

後來交地整理時，那些甘蔗園跟要種的樹都我顧，後來說要煮開水給工人喝，我就開始煮，煮到醫院建好。

師父叫我煮開水給工人喝，就像古代煮水到大樹下給別人喝一樣，我從那個時候開始，每天早上三點多，用志工撿回來的木材煮，有時還會用自己種勿藥草，或是去買好的藥草及糖煮青草茶給工人喝，一直到現在都沒休息。這是我做慈濟的開始。還有做環保志工，把回收的錢慢慢存起來，存兩三年後買一台貨車，放在慈誠隊裡載環保物用。

(二) 問：何時做慈濟，誰介紹的，怎麼找人一起來做環保志工？

答：我從我媳婦還沒進門時，是我女兒幫我繳公德款，就已經做慈濟到現在已經二十幾年了

我們每個星期五有共修，我媳婦就跟大家呼籲星期日要做回收，有空的就一起來做，也呼籲左鄰右舍說有回收的可以拿出來，我會去載。以前差不多一個禮拜就要載一貨車，後來那些老菩薩因為身體病痛往生不在，現在因為我跟我老婆的年紀都大了，要開車又要疊回收物跟把回收物綁在車上，美鳳師姊就叫他先生幫我一起做，這樣已經十幾年了。後來因為建醫院，要煮開水給工人喝，就把環保這個工作交給年輕

人。

我從施工煮開水到醫院開幕還是幾續煮，我覺得很開心，只要有人要喝我就很高興。

我活到這個歲數，只要做對社會對大家有貢獻的事，我就很高興了，不要做一些無意義的，要做有意義的。煮開水給大家喝大家可以覺得溫暖，冬天喝個熱熱的青草茶，夏天醫院的不加冰塊，工人的加冰塊。現在也是每天早上煮完，就用貨車幾十四、五桶這樣載過去，現在就比較少了只剩下六、七桶，到醫院門口時就用推車把茶送到大廳、走廊、門診地方，本來是只有用塑膠椅放水壺，後來我請人家幫我釘個櫥子，那也是人家來做結緣的，就是現在的張煥昇師兄做的。以前每天早上三點多起來，一直煮到八、九點，本來是讓志工有機會做，所以請二十個志工輪流做，兩個一起輪一天，後來大家沒耐心就沒有了，現在是用雙爐在煮，所以只煮到六、七點。我不是退休才做志工，以前是每天早上煮，煮完就回來做自己的工作，幫忙裝貨櫃，接訂單。

（三）問：您為何會有此決心來做慈濟志工？

答：想做就做，沒有理由，邊做邊煮，到現在已經十幾年了。我是裡面煮青草茶歷史最悠久的，大家都認識我，都叫我青草伯，不會叫我的名字。電視台也有幫我做紀錄，從我煮青草茶，送青草茶的過程，青草茶的擺放地方，為什麼這麼用心做慈濟。因為師父跟我說，醫院要建了，要巡視，前、後看看，在地人才知道要怎麼幫忙，我跟他說好，既然要幫人家了就不可以失言，要有信用，我就開始整地割草，種樹做指標當隔離，有時候我們的卡車在運作時會掉垃圾到別人的田裡，人家會來抗議，卡車會卡沙土，進進出出，發生問題跟營建處有意見，也是我去協調，叫我媳

婦他們去處理，但是大家都會尊重我，給我一個面子。

(四) 問：您介紹多少人來做慈濟？

答：我不知道，我教一教都出師阿，現在有兩個在煮，有一個跟我煮大概一年多，他現在在嘉義行善團，跟人一起造橋，一個叫做基隆伯，他現在還在醫院後面煮，他是他女兒車禍後，來醫院看病，因為女兒車禍嚴重，在這治療，他就把工作辭掉來醫院照顧女兒，在這租房子，後來融入慈濟，做慈濟志工，是病人的爸爸變成志工，他在醫院隔壁沒建拿來種菜的大愛農場做管理。

(五) 問：您覺得您做慈濟對您的家庭有什麼影響？

答：人做善事，家庭就會圓滿，上一代如果做善事，下一代就會做好，你阿公、爸爸如果做善事，到你也一定會，這樣很好，代代出好子孫。

訪談記錄

一、訪談時間：98年12月27日;下午14時40分至15時50分

二、訪談地點：鄒師伯家裡

三、受訪者基本資料：

因受而媳婦影響及證嚴法師之感召，因此加入慈濟志工，其哪為大林地區資深志工，擔任環保志工工作。

(一) 問：您是怎樣加入慈濟的？

答：我的大女兒開始找我說花蓮那要建醫院，他就開始一直幫我們繳款，繳了很多年，後來他就來大林城隍廟說給大家聽，那些師兄師姐來兩次講給大家聽，大家要回去時還發了兩塊香肥皂給大家，跟大家結緣，那時候就認識了。後

來我去我大女兒家，大家都講繳慈濟很好，什麼慈濟我也不知道，記憶也不好，講過就算了，他說要幫我繳，我就答應她，一直繳到師父說花蓮要建醫院，娶了媳婦以後，媳婦認識師父之後，才跟大女兒說我們兩老的公德款要幫我們繳。我大女兒是慈濟委員，女婿是慈誠隊的。從他們來大林說要建醫院開始，我們就做慈濟到現在。師父說要做回收，不然垃圾一直燒燒不完，我們就四處撿回收物，把他們裝在塑膠袋綁好，叫我老公幫我載回來，我們撿了好一陣子，撿回來都放在我們老家的空地上。我們也一直四處跟大家收回收物，還撞到人出車禍，賠了幾千塊，還是繼續做，一直收到貨車沒辦法開，又買了一輛箱型車也是開到快壞掉。後來師父說要來大林建醫院，我們就想說找個師兄來幫忙載回收物，我們來栽培他做環保。我跟我先生要去醫院工地煮茶水給工人喝，那些工人做工作才有茶水可以喝，這才開始一邊煮茶水一邊撿木頭，下雨天也一樣。後來醫院快建好時，遊覽車一直進來，我們就一直煮紅、綠豆湯給大家喝。那些紅、綠豆跟糖都是大家自掏腰包買的，大家一起出錢出力，想說師父給大家這個機會，就一直做下去，還換了三次廚房，後來廚房還沒建好，茶水不能斷，我們就在我家用一個爐灶煮茶水，因為有的人不是去醫院看病，是去裝青草茶的，有的是去看病，順便裝一瓶回家，茶水不能停，一天沒有茶水人家就會反應，所以茶水是每天都要煮的。在醫院施工工人說，他們去別地方施工都沒茶水可以喝，只有來慈濟最好了，有青草茶跟清茶可以喝，冰涼涼讓我們很好喝。後來廣賢師兄說要我們跟他一起帶領四處的村落做回收，這樣做了好多年，後來箱型車壞掉，又買一台中古貨車。我去過溪那邊

的一個阿桑家，他兒子是開工廠，在鑄鐵屋時，他有不要的鐵片都會給我們，我因為要疊東西打赤腳，腳被割傷，還是不管他，只是用草藥把血止了，還是繼續做，把回收物分類好繳給回收商，才回家敷藥。我們因為做慈濟出車禍跟受傷都沒想過要退轉，還是四處去收回收，回收賣的錢都繳給我媳婦，讓他繳給嘉義的聯絡處捐出去。我們賣回收物的錢，都直接請他開收據，不經我們的手，直接捐出去，憑自己的良心做事。

很多菩薩都很有心，他不是因為錢，也不因為什麼理由，就因為上人的一句話，要做資源回收，讓這空氣中較沒有污染，讓大家這麼用心在做慈濟。因為政府資源回收的宣導做不好，上人交給弟子，弟子去宣導，經由會員再傳遍左鄰右舍，怎麼分五大類，這樣出來的。以前公所沒有做資源回收，用慈濟的業績呈報上去給環保局，師兄為了要融合整個大林鎮，不讓他有隔閡，才把業績給鎮公所，自從鎮公所有回收車出來之後就不用再把業績給公所了。所以他們會很尊敬證嚴法師，政府單位、環保局，如果慈濟有什麼是他都會配合，因為上人有在推環保，推的很好，他們會認同，會想說私人團體就做這麼好，為什麼各鄉鎮公所做不好，他們就會認真推，就會競爭。人來世間沒多久時間，盡量能做就盡力做，師父有這個機會給我們做，我們就用心做。叫我們去花蓮也不可能，剛好師父來大林說要建醫院，讓我們這些信眾有機會做慈濟事，結善緣。

師父來我老家跟現在的家兩次，就是為了找建醫院的土地，我媳婦說才幾甲地而已，師父覺得不夠，我就問師父說要建多大的醫院，師父回答要很多，後來才想說糖廠那塊地就可以，後來公所、鎮長簡宏模極力推動觀察，才請師父來看，

師父才覺得可以，當時的立委就是張花冠的丈夫，跟經濟部洽商五百多次還是五十幾次的會，共五年的會都沒有結論。剛好有一次陳鎮龍他們幫忙才有最後的結果。佔地共 20 甲，實際只有利用 18 多甲，跟台糖租地 50 年。那時候看好了，要開始建時，師父就跟我先生說地方上我們比較熟，有什麼狀況就跟他說一下。要建醫院大家都很开心，不會去計較什麼，又不是私人地，更沒有鄰居，只有我們這邊的二、三十戶，更帶動那附近的熱鬧，我們便答應師父，因為沒有馬上動工，所以後來又叫我先生管理一下那邊的甘蔗園，前後巡視一下。等到甘蔗採收時，因為我們已經把地租下來，所以糖廠已經沒來收了，採收時動用到很多師兄師姐，很好玩很有趣，大家都還穿便服，彼此都不認識，我的親家母住雲林，還找他媳婦一起來幫忙，很會做工作，他真有心，那麼遠來到這幫忙。師兄師姐來很多人，整個甘蔗園烏鴉鴉的一片，一天就把所有的甘蔗採收完，載甘蔗的一、兩天才把甘蔗載，有掉落的，還通通他撿好綁好，很怕浪費掉，整個都賣給糖廠做糖。

(二) 問：你有當榮董嗎？

答：我們一家七個都是榮董，其中還有一個今年滿十五歲才能受證榮董，他小小年紀就先掛名榮董，直到滿十五歲才受證，他三、四歲時，才剛說要建醫院，到五歲時建醫院，他會幫忙做志工，我們折蓮花，遊覽車來，他就去賣蓮花，邊賣還邊喊：捐錢買蓮花，讓師公建醫院。只要遊覽車來，他就很認真去賣。遊覽車是委員帶會員來看自己捐的錢原來是拿來建醫院的，所以會組團來大林，五台、十台一直來，各鄉鎮的會眾來看醫院，來的話，我們要請他們喝茶，比手語，我孫子就會利用這個時間去賣蓮花，差不多一個

小時的時間。動土典禮，幾百台遊覽車來，我們志工要去認養桌數，譬如我們一組十個，要認養十桌，煮給大家吃飯，那時有一萬多人來參加動土典禮，大家搓湯圓，家裡頭可以用勺工具都拿出來，很熱鬧，搓湯圓就排很長的隊伍，大家一起分工合作，不分男女，各自做自己會的工作，整個畫面很震撼。辦活動時像茶會、歲末祝福之類的活動，如遇到下大雨時，我先生會把家裡的棉被載出去，鋪在地上，載鋪上紅色地毯，來賓腳就都不會濕掉，這樣才能開會。不然一千多人的會，一千多人的腳都濕掉，就都沒心情聽會議內容，這樣做大家才會有好心情，更能愉快的聽完會。有捨才有得，不要計較自己浪費多少資源，無所求，只為了圓滿。這是人的一點敬心，人來這世間，來空空，去空空，無所掛礙。現在人身體不好，腰又不舒服，什麼都要人家幫忙，生活很不自在，要是還可以做的話，我一定會去。要不是醫師說常做彎腰動作不會好，我星期六、日都會去做，現在每個星期都要去回診，醫師看到我，都會問我是否還有去做回收，我會回答他沒有，我已經三次沒去了，我以前連煮茶後很累我還是去做回收，煮茶是兩三點到五點，做回收是六點，一次沒去做，心裡頭會癢癢的，想說人家在做，也要去幫忙，這樣才能快做完。

如果沒有做回收，我也會跟人家去造橋，跟人家起抬沙子，抬磚頭，腰受傷之後，我才去幫忙挑菜，我們也是有志工去煮菜給造橋的工人吃，志工們是把廚房帶到工地，家裡有什麼菜、魚、肉，就都自己帶去，煮一煮就像辦流水席，葷、素都有，有時還會包粽子或炊蘿蔔糕。

(三) 問：您覺得造橋跟做慈濟有什麼不一樣？

答：兩邊都是發心作，只要用心，兩邊都好，只是造橋比較累，

造橋有時沒人手，我會下去幫忙，只要人家來載青草茶時，我就會坐他的車去，我們煮的查不是只有煮給醫院的人、慈濟員工喝，造橋的人也有，如果有要辦里民大會，只要告訴我們，我們就會多煮，只要有人要，我們就會煮，所以我先生是大林的青草伯，不是只有慈濟而已，我們是煮茶跟人家結緣的，煮給多少人喝，就多少人結緣。

(四) 問：您做慈濟前跟做慈濟後，您覺得自己有什麼改變？

答：我只是想說有的好，用歡喜心做就好，從一開始就是這樣，想說人家在做，我們也跟人家去做，不要在家沒事情做，有時就去採草藥，不讓自己沒事做。我還沒做慈濟之前都是做自己的工作，很少去幫別人做事。人不要閒下來就好，人生又沒有多久，除了做農之外，還又多一項職業。我不會去反對我的家人做慈濟，不會去管他們捐多少錢，只要做生意時不要亂花錢就好，如果貨物沒賣完還要請人家在去焚化爐，那要花更多的錢。

訪談記錄

一、訪談時間：98 年 12 月 27 日;下午 17 時 20 分至 18 時 25 分

二、訪談地點：師姐家裡

三、受訪者基本資料：

其為家庭主婦，因夢境的因緣加入慈濟，以慈善與國際賑災為主要工作。

四、訪談內容：

(一) 問：您是怎麼知道慈濟這個團體的？

答：在民國 77 年我 22 歲，有一天的晚上我就夢到證嚴法師，那時候我們大林這邊根本。70 多年前慈濟不像現在這麼的有名，媒體也沒有這麼的發展，根本沒有人知道慈濟是什

麼，也沒有人知道證嚴法師是誰！但是我在睡夢中，一夜舊夢見師父，夢見證嚴法師來我們這，我很高興，她手裡拿這佛珠，而我兩手放在這，就很像小孩去找到媽媽這樣，我就把她牽在那裏一跳一直跳，師傅師父的叫，證嚴法師就很高興拍這我的手說：好好好，師父要來妳們這兒開示。但我說：師父，但我們這兒沒有人知道耶，只有我們這幾個。夢中只有4~5個人而已，4個或5個而已，就非常的少。師父就很慈悲，拍我的手說：好好好，沒關係，沒關係。真的我們就坐在一塊大地的上面，都沒有房子蓋著，就一片地很大片的上面，就坐在上面聽師父開示、說話，聽聽聽~聽到一半我頭轉過去後面看，哇~~~~我後面變成一望無際人的，人山人海，好多~一片這樣烏密密，我轉過頭就：哇~~師父怎麼變這麼多人~~我想說剛剛才4~5個人，哇~~為什麼現在變這麼多人，我很高興，又驚訝又高興，哇~~怎麼變那麼多人，這時證嚴法師就笑一笑跟我點頭，她也蠻開心的，然後~夢就醒了。我不知道夢中的師府在你裏，我更不知道慈濟是時麼？因為我小時候就住這個大林更進去的鄉下，我的娘家在中林。

我們那裏只有廟沒有寺，沒有出家師父，從小到大根本沒看過出家人，我們都是拜媽祖那一種的。從來就不懂那種的，但是我夢中的師傅卻實很好的，我夢完馬上醒喔，那時當下我就醒過來。對阿~我記得很清楚，好像剛發生過的事，而且腳還盤著，在睡夢中我還會盤這腳，很奇怪，完後我也不會怕，醒了之後我馬上叫醒我先生，我說：「我剛剛做一個夢很奇怪喔」。我將我作夢的經過說給他聽，他說：「是喔，怎麼這麼奇怪，」，我說：「我好想找我夢中的師父」。他說：「好！如果我出去做生意，再幫你找找」。但是想想做夢只有我看

到，如果你看到你也不知道他是不是我夢中的師父。我相信，如果我跟他有緣，有一天我一定會找到她。真的，像上人說的：「我們跟她結的緣是累生累世結下的因緣，今生今世因緣成熟，我想可能是這樣吧！過了三天，我在整理客廳的時候剛好看到一本的慈濟月刊。

就在看時那個信封袋不知道誰把它打開，剛好放在我先生的辦公桌，我成樓上走下來，我覺得那本書為什麼一直吸引我，我直靠近，這本事實麼？走進一看「師父你怎麼讓人照在書裏？是我夢中的師父！慈濟？慈濟月刊是什麼？我看不懂？我看她的內容，我也看不懂在花蓮蓋醫院？師父你被照在書裏我要去哪裡找你阿？就在那裏看一看之後我先生做生意回來，我就很高興說：「我找到師父了」，他說：「在哪裡？」，我說：「這個，這個跟我夢裡的一模一樣，有其他的師父我都不認得，就只認得證嚴法師，我說：「這個這個，這個就是我夢裡的那個一模一樣的法師，她就是我夢中的師父。看她好像有在花蓮蓋醫院喔。我先生說：「蓋醫院？是不是3~4個月前我有去台北做生意，有經過大姊她家，大姊說有幫爸爸媽媽繳」。沒幫我們繳，叫我繳，一個人一個月100元，說是什麼要蓋醫院，不然你打電話問。反正只要她姊姊找他的都是好事，我先生也很愛做。所以他就繳了，那時候我大女兒，現在讀大四了。他才4個月而已，就她也繳，我們3個。我兩夫妻跟大女兒3個人一個月3百塊，他覺得那沒什麼，他回來也沒有跟我說，所以我也不知道，他就說你打去給大姑，我就真的打去給大姑，我就將我夢見的說給她聽。她說：怎麼有可能？我才要回去說給妳們聽還沒回去說，你從來沒聽過，沒見過。你居然夢見師父，你跟師父的緣有夠深。我繳那麼久了都沒夢過，就跟她台北的委員說，台北慈

濟委員說「我弟媳夢見師父」。後來，她說他都有去花蓮慈濟。我說：「如果你有要去你找我好不好我也想跟妳們去看看，看夢中師父的如山真面目？看是不是跟我夢的一樣？我好想找，因為他好像我的媽媽一樣。民國 77 年就 8 月，我就去台北跟她們一起做慈濟列車，整個車廂，全部 12 個車廂都包起來，都是慈濟的會眾，大家都要去認識慈濟，就到花蓮去。台灣哪有這麼偉大的師父，這麼好的師父，我們嘉義大林那裏的人都不知道，師父蓋醫院在救人，而且不收保證金，如果真的很可憐的人去也不收醫藥費也沒關係。唉呀！我們台灣哪有這麼好的師父，我們怎麼都不知道。她把救人的醫院蓋的這麼牢固，去到她住的地方卻怎麼那麼簡單？我就想說我們那裏是大林在進去的中林，但我們那裏的廟還有畫紅彩青，畫龍刻鳳，有龍柱，金光閃閃。為什麼這個師父這麼厲害，蓋一間醫院在救人了，可是她的佛寺只有一個灰色，就只有 3 個案桌，釋迦摩尼佛、地藏菩薩、觀士音菩薩三尊而已。就一間矮房子這樣，師父真不簡單的，她給眾生是那麼好，她們自己卻是這麼辛苦這麼克難的在生活，我好不捨，我也好愛。然後我也很敬佩師父的這一份精神。

參訪完後，就有一個女人出來做心得分享，她就哭得很傷心說她婆婆對他不好，他成經割腕，吃老鼠藥，自殺自殺都沒死去，在那邊埋怨憂愁，然後講完之後，師父就這樣～這樣喔，是婆婆對你不好喔？是啦！師父我婆婆很不公平都疼我小孀小姑，我都沒有他的緣。埋怨憂愁很多，師父就說：「喔！這樣喔！你先生不是你婆婆的親生兒子嗎？那是不是你婆婆養大的？」，她說：「是啦」，師父就說：「人家從一個強保中的嬰兒養到這麼大無條件送給你做先生，關心你照顧你，此恩此得就報答不盡了，錯在哪裡？怨在你裏？一切

只是觀念而已~轉個念頭~哇~那個時候更加敬佩這個師父。哇~~怎麼有著麼厲害的師父。我們嘉義大林怎麼都沒有這樣的師父來說話給我們聽.如果這樣來說我們那裏的人一定都會變得很快樂.我就很愛，對阿~你轉個念頭還有什麼好埋怨的。如果這個不公平,你感恩就來不及了，這麼好的先生照顧我們一輩子，此恩此得舊報答不盡了，對阿~~錯在哪裡?怨在哪裡?一切只是觀念而已。哇~~怎麼有這麼厲害的師父~唉~師父如果能到我們那多好，我有夠愛阿~我真的有夠愛這個師父，有夠~喔~很欽佩這個師父的精神。

我還沒自我介紹。我姓林淑靖。師姐我很羨慕你們，妳們怎麼有那麼好，那樣的師父說話給妳們聽。我們嘉義大林，我們那裏都沒有這樣的師父書畫給我們聽。這樣不知道我們要怎樣才能讓師父說話給我們聽?

師姐說：可以，慈濟種子就靠你帶回去。師父忽然說：她來到台中，嘉義跳過，到台南高雄，因為嘉義這裏沒有點，我們如果有一個點。就可以去。

因為每個月到會到全省各處行腳，月底到台北月初到台中。再來就輪到你們嘉義了。因為我們嘉義沒有地點。如果妳們有地方，師父每個月都會來去。

就這樣，我滿載而歸就回來。回嘉義後我把到台中所見所聞告訴我加師兄，就像中盤商，盤給我先生。我先生聽了很高興我說：我們來乞丐許大願好不好。他說：要怎麼許大願？我們要怎麼做？我說：我們認真打拼賺錢，有一天我們看能不能買塊地，捐給師父，讓師父來這邊蓋分會。這樣師父每個月都會來我們這兒。這樣我們嘉雲南都可一聽師父開示。哇~那個師父有夠好，都在勸那些做善。他說:不要傻了啦，哪有可能。我們負債那麼多。我們家庭有一個大姑，四個小

姑。我先生是獨子。再那麼困難的當下，一個月會錢，10會都是死會，然後我們結婚都沒有錢，是貸款的。包括娶老婆的錢都是借的。

在那麼困難的當下，所以才跟他這麼說，我先生覺得，1個月繳10個會錢，就把我們壓的喘不過氣，而起家裏住的都是貸款，在這麼困難的當下，他也覺得不可能。但是他又看我很有心，又不捨讓我失望。他就說：這樣有辦法嗎？我跟他說：沒關係，我們可以來打拼看看。我記得我國小時，有一篇國語文章叫做「愚公移山」你如果無法完成，以後也可以靠下一代來完成。我們的女兒已經4個月了。以後不能完成靠下一代，我給他想一想。不對，你才27歲，我才22歲，我們還那麼年輕，我們認真打拼看看。

就這樣，先生就聽我這樣，我就是想要做就對了，他就說：好啦好啦，那我們就來認真打拼看看。應證上人所說的一句話：只要你發的是好願。願有多大，力有多大。我想是這樣吧！也許是無所求的付出，那個心願那個願力更大。我不是說我賺了多少錢，我才來做好事。不是這樣，我只有告訴我自己，當我有力量的一個一定要作這個事情。然後，我先生就說：打拼看看。朝著目標努力去做，去衝吧。婆婆去田裏，嬰兒沒人顧。把她抱起來，戴再貨車上面，牛奶帶著，尿片帶著，被子帶著，跟著先生做生意，南奔北跑，

(二) 問：你們做什麼工作

答：我們做皮革，合成皮革。就這樣跟先生跑來跑去，會錢總是會還清，至於銀行貸款，有錢就還本金，沒錢就還利息。後來有人跟介紹我買這塊地，他說：阿靖，某某人一塊地要賣，你要不要買。我想說：買塊地，好阿好阿，我兩年多前就想，我想說買地給師父，就在同時，我們捐給慈濟

是不是有八分地，其實那四分是我們的祖業，四分地剛好是我公公的弟弟要把地賣掉。他想說，居然是阿公留給我的，我想說那是祖業那我們就不要讓別人買走。我們就買這一塊地，沒差那一塊地，同時就買兩塊地，然後，口袋空空沒有錢，再去銀行借，銀行說：你們不是3、4天前才還完而已，怎麼還要借錢。我說：因為我們還要買地。其實我們信用很好。其實他們很愛錢借我們。

他說：好好好沒關係，看你欠多少我們讓你貸款到足夠。我就很高興，剛好貸到可買兩塊地的錢，當時我們只不過是會員而已，我們也不知道如何跟師父說？我想，管他的就貸款中，反正全部都是貸款的。等我都還清再來捐地，這樣我比較不會不好意思吧！不然我貸款就捐給人家也很奇怪。就這樣，但世因緣不可以等待。一個多月後，師姐就說：阿靖，人家師父要來台中開示，你要聽嗎？我說：師姐，我有買一塊地，但是我貸款中，我想捐給師父蓋分會，不知道要不要？他說：真的，我們趕快跟師父說。但我說：我還在貸款。她說：沒關係。我們先去說，師姐，我好想租一台遊覽車，讓這裡的伯伯孀孀伯母，大家去台中讓他們聽那位師父。知道有一位師父都在勸人做善。好嗎？行不行？她說：可以。我就很高興，就去租一台遊覽車。然後跟村裡的伯母孀孀我們去台中玩，坐車都不用錢，還可以聽一個很好的師父勸人為善。20多年前，大家很少去大城市，況且不用錢又有車坐，所以都說好。

去了台中分會，看到大殿都是人，我們就坐在旁邊的塌塌米，看電視牆中的師父開示。中午吃便當一人分一個。我們就這樣隨地而坐，聖嚴法師就這樣下來巡視，走到我們的身邊，好像在找我們的感覺。

師姐就說：阿靖，師父來了，我們去跟師父說。那時我們就站起來了。那個師姐就說：師父這會員住在嘉義大林，買一塊地要捐給師父概分會。不知到師父覺得如何。

上人看著我說：好，真謝謝你。師父明天下去看。

師父明天第一次來大林，那時候沒有交流到，我們去斗南交流道接她。她就說：唉呀，真可惜，鐵路離這樣近。如果我們說話說到一半，火車來要讓火車先過。

我說：哇，師父，那這塊地不就不好。師父就說：嗯，如果我們能夠避免就盡量避免。

我說：師父，我還有買一塊地，但只有四分地而已，師父你去看啦。師父說：好，居然來了那就順便，我就牽她牽去那裡，現在慈濟醫院就是在那裡。我買的哪一塊地剛好在醫院後面，在淨水場那裡？

到哪裡之後，師父說：就兩塊來說，這一塊比較好。我就把這塊地送師父。

送師父回去後，我就跟我先生說：師父看喜歡我們這一塊，可是我們只跟叔叔買四分地而已，旁邊這一塊事我們的祖傳的四分地。我們一起勸爸爸媽媽捐出來好嗎？他四分我們四分就八分了，這樣比較大塊。嗯~這樣好。我先生也同意。吃完飯後，我就說：媽媽，今天師父有來看，看上了上次我們跟叔叔買的那一塊地，但是我們只買四分而已。爸。你不是還有四分地，你也把你那四分地捐出來好嗎？

我公公聽了說：不可以，我們只有這一塊而已，我們都沒有其它的地，我們這個都是祖先留下的，一代傳一代，我們沒有其它的，不能賣。這是要留給子孫的，你們買那一塊你們去捐就好。我說：爸爸媽媽，你們不用留給我們什麼，錢我們來賺就有了，我們如果賺有錢，沒關係！你要地，我

們再買給你。如果你能捐出來是留給我們下一代子子孫孫最好的禮物。你如果捐給慈濟，你也不用擔心你的子孫，哪一把你這塊地賣了。我們種植收成沒多少，如果我們能把它捐出去，讓師父有比較大的地，蓋比較大間的分會，讓比較多人來聽師父開示，比什麼都有意義。多一個好人就少一個壞人。我不曉得我那個時候我就好有慧根喔。就蠻有那份心的。

(三) 問：哪你公公婆婆怎麼說？

答：公公婆婆。反正我好像就比較會講話，我說贏了。爸爸媽媽到最後也聽到我說得很有理。我公公說：好吧，但你們不能埋怨喔，我給你們的就是這樣。我說：爸爸媽媽，我們不會埋怨，你們捐出來我們就很高興很感恩，我們會很認真打拼賺錢買地給你們，就這樣，每天都很早出門很晚回家，而我們也沒有因為捐出哪四分地變的比就窮。後來我們還買了兩甲地給爸爸媽媽。他們說：你不要再買了，我沒有能力再做了。就像老一輩的人說的「古井水不會乾。捨得捨得，當你捨的時候當下得到了」。當然我們捨的無所求，但是冥冥之中我覺得，我們真的很感恩，我們真的是從零從沒有到有。所以這一切這一路走過來，我很多很多的感受，我很多很多的心得，對，真的，我就覺得說蠻感恩的。

這一切當然是感恩全家的護持拉，感恩先生肯這樣，跟我婆婆肯這樣好，願意捐出這塊地。慈悲的上人就像是慈悲的千手觀音菩薩一樣，聞聲救苦的觀音菩薩。哪裡有苦難向哪邊去，我本來是要讓她蓋分會，最後她又給我消息，他說：師父不但要蓋分會，還要再蓋醫療網，阿靖，你再去找，找看看有沒有比較大的地。我就說：師父，真的喔，

你不但要蓋分院還要蓋醫院喔給我們。

我們就很高興，就去找體育公園，醫院的前面的體育公園，還有坪林國小預定用地，那時坪林國小，現在坪林國小那裡，就要去忠孝路那裡。還有一個運動公園。現在那個森林公園那裡，那時候那是國中的預定用地，找了3、4塊地。因為我們鎮上的大哥跟我說：阿靖，你找那3、4甲地又是預定用地，我們大林又沒時麼人口，那分會那分校，那個用不到啦。那個比較好說。那個政府的一個來說，不然那個私人土地，一塊一塊買也不方便。你要概一間醫院，我看大約要3、4甲地。那找這個就足夠了。

當師父來台中時，我們又去台中，並告訴他這件事，然後他就下來看了。

看完後他說：唉呀，師父要蓋得醫院是大間的，不是小間的。這3、4甲地不夠。

聽到他這麼說變的我心有餘而力不足。於是我就跟我們鎮上那些大哥、代表、鎮長等人說：大哥，我師父說那3、4甲地不夠，代表就很訝異，就問為什麼要哪麼大的地，所以就跟我們去花蓮拜訪師父。師父就說：當初花蓮醫院七甲多她也覺得很大，就已足夠。但現在又不夠。我就問：那我們大林的要多大的地。他說：18~20甲左右。代表說：20甲喔，那這要去哪裡找？

上人證嚴法師後面還說一句：只要只要地沒問題。我要去蓋醫院的心不會改變。我說：師父，地我們回去想辦法。所以我們回來想辦法。不愧是地方人事啦。現在議長鎮長都有去。他們就說：嗯，現在阿靖捐那一塊地在那裡了，那旁邊都是糖廠用地，我們大林看的到的大塊地都是糖廠用地，只好去找糖廠了。

將來高速公路在那裡交界，那阿靖那一塊在那裡，以後就將醫院跟分會合在一起。去看完後剛好 18 甲多，很接近 19 甲。我們是不是八分地。還缺 2 分，剛好我們那個堂叔，他剛好一塊地差不多兩分地，卡在醫院那裡，我們很難做事，後來他賣我們，後來我們就跟他買，剛好湊上 20 甲。我常常說萬分之一的因緣我湊上一角了，但是九千九百九十九都是全球大家的愛，上人的慈悲，他的慈悲啦。大家都說師父你不要去大林那裡，那裡那麼鄉下，蓋醫間那麼大間的醫院。怎麼會賺錢，那一定賠錢的啦。那裡人口比較多，那要回收比較快，才會蓋醫院。但是上人她很尊重生命，她沒有認為，鄉下的生命不值錢都市的生命比較值錢去蓋那裡，她不是以利益為中心，她是以救人為中心。所以以說上人這份精神讓我更加堅定。我今生今是走上慈濟這條不歸路。我一定要好好善用我的這個容身、媽媽、父母給我這個身體，我一定要好好的運用。

我覺得我跟著慈濟跟著證嚴法師做就對了。來到這趟人間好像這就是我最大的目標，也是我的心願。我是這麼的覺得，難得磊生磊世才有今生今世的因緣能遇到這麼偉大的師父，她是一個出家人，她可以去深山裏蓋一間佛寺，好好在那邊清修。她不用在那邊勞心勞辛，一院大小間六間這樣，大愛屋、921 大愛屋蓋好幾千間。希望學校 55 所。她續要這麼辛苦嗎？她真的不需要，她可以說是佛陀再回來，我們何其的有幸能夠大上這班車呢？所以我告訴我自己，哪怕我是一粒小沙，一粒微不足道的小沙力量，我要把它發揮在慈濟裏，把它發揮到淋漓盡致，相信時麼時候要我走，要我走，我都能夠走得很瀟灑，與自在。因為我沒有找藉口原諒我自己，

當時我才 22 歲，先生生意很忙，要出國要作生意我要陪他去，我的小孩很小，我要照顧，我沒有退縮，我只有告訴我自己我要把握當下，我能為人間付出的當下，我要去付出。我能夠做我要去做，這樣我相信我什麼時候要走。我相信我今生壅有早已足夠，我真的是這麼覺得，我覺得我很容易滿足，後來感覺，公公婆婆很扶持我做慈濟，先生也很扶持我，不管我時間，不管金錢，他通通扶持，精神他通通扶持，孩子要人帶沒關係，你去我帶就好了。你看我還可以去震災，我還可以去。

(四) 問：請問你做的事哪方面的賑災？

答：國際賑災。

(五) 問：國際賑災要怎麼去怎麼做？

答：對，那你還想了解我什麼嗎，你聽到這裡就是我跟人的緣起，這個緣起感朝著我，然後國際賑災在 84 年去的。

(六) 問：師姐你們是怎麼跟人介紹，比方說你來大林，怎樣介紹給大林給鄉親知道？

答：慈濟列車，因為以前媒體沒像現在那麼發達，也沒有大愛台看，師父也沒在電視裡講，就只有月刊而已，最好用的就是帶列車，所有車廂都包起來，帶鄉親去花蓮，讓她們自己用眼睛去看用耳多去聽，比較快。

(七) 問：就說慈濟列車，要去嗎？有要去嗎？

答：對，就說我們什麼時候有慈濟列車，所有鄉親就相約，說我們去花蓮，我們去花蓮玩去一週，到花蓮就是半週，就把它繞一圈這樣。他們很高興，不曉得這樣子，那時都帶他們去看，讓她們去感受。人家師父真的很偉大很不簡單。我們在車上，不是很快 7~8 個小時。你不說一些慈濟的事就帶活動，他們會覺得無聊透了。

(八) 問：可是慈濟列車不是很多個車廂？

答：12 個車廂全包，5、6 百個，我們有師姐可以幫忙一個人負責一個車廂，當然我們如果有時間就去跟他們緣起，去跟他們結緣。當然我們大林有者麼好的因緣。當然阿靖不是說讓你覺得阿靖很厲害。阿靖沒有。阿靖只是盡本分事，做該做的事，只是覺得很好跟大家分享而已，讓你們知到慈濟的好，這慈濟是我們大林人的福報，你看師父哪而不去就來大林，你看我們跟師父結的緣事不是很深。我們要好好把握。其實分享我的主題是乞丐許大願。但終究美夢成真。願有多大力就有多大，不要小看自己，因為每個人都有無限的可能。對，就是這樣子阿。

(九) 問：師姐，現在也是到處跑？為慈濟到處跑？去跟他們分享。

答：是，就哪裡有需要我去講我就去講，不管台北，不管高雄，就哪裡需要我就去講，跟他們分享。分享慈濟，分享緣起，他們想聽，對他們有啟發。在這個時候對他們這群菩薩需要，這個主題來跟他們分享，就很好，尤其一院要蓋那裡，更是忙。

(十) 問：那時是什麼情形

答：遊覽車來，我就接帶，然後就分享這個。乞丐許大願，他們都很感動。回去都說：人家阿靖那麼年輕沒錢沒力量就那麼有心在做。我們現在閒閒有能力還不做，這樣他們就捐的比較出來對不對你知道嗎！水泥一包 150 鐵枝一隻一頓一萬喔，就這樣，下去幫忙募款，醫院是大家愛心的結合在一起的，師付證嚴法師說：他錢什麼都沒有，命醫條而已。對，他就這一輩子用心努力做慈濟，錢都在大家的口袋裡就需要大家來捐，就是大家一起來做，慈濟是大家的。是，一起捐起來的，就是這樣，醫院那麼多錢就是要

幫他募款，我們有錢的出錢有力的出力，對，要濟貧教富。

(十一) 問：濟貧教富？

答：對，貧窮的我們要救濟他，富有的我們要教育他，今生擁有我們要趕快再去付出。對，捨一得萬報。

(十二) 問：什麼是捨一得萬報？

答：對，一顆種子，一棵龍眼種子，你把它種在福田裡。等他長大果實累累，你說對不對。

(十三) 問：像之前師姐開始做慈濟是做什麼的？哪一類型的工作？

答：應該是每一個類型都有，我差不多都是帶頭。像國際賑災。就跟著花蓮的師父，跟著師姐這樣去。也是去那邊當志工，也是去那邊發放大米發放棉襖。棉被。那時大陸震災人家一直罵：靖，我們不要捐了，師父都救濟大陸。把他養肥肥再拿飛彈打我們，但是師父還是做。我不知道為什麼師父要這麼做？大陸跟我們不好你也要救濟？我要去大陸震災，師父我要去。我要去看看回來我才會說。為什麼師父要去救濟那裡？我去的當下，原來師父這麼偉大，她們好可憐喔，沒有明天的日子，都被大水沖光光了。會賺錢的不再了，老弱婦孺，就家裡都沒有了，家園沒了，然後庭園也沒了。種的稻草也沒有了，是很可憐。我們那次去是發放棉襖，棉襖很厚，因為她們衣服都沖光光了。就像 88 水災一樣都沖光光了，也沒有被子，也沒有飯也沒有米可以煮可以吃，就是都沒有了，住在帳篷，手都裂成那樣，臉都很憔悴，人家給她們的時候，比如說有兩大三小，兩個大人三個小孩，就兩個人的尺寸，哪些都是前一批的師兄師姐去訪視，看這一戶什麼都沒有了，要被子幾件衣服幾件，這樣，米要幾斤。她們都去探查好了，就單子給她們，就是我們

去的時候，就是那一梯次我去的時候，哪一梯次剛好是去發放啦。她們就拿單子來領，我們就是看單子給她們東西的，就這樣，然後我又覺得說：我們給你們的事這麼微不足道，你們的感恩是感恩成這樣，她們真的事很感恩。很感動很感恩，然後我們跟她們說：我們是代表著台灣，兩千三百萬的這份心，我們都是一家人。同胞有苦難我們彼此互相來關照。她們都感動到一直落淚，她們說：她們的政府都沒有對她們這麼好。台灣的鄉親台灣的同胞這麼好，她們就很感動，然後她們感動的哪種感恩，我們就覺得說我們很不好意思，我們給你的事這麼的微不足道的，一個大衣一個棉襖跟一個米，你就感恩到這樣跪下來，我都不知道該怎麼辦了。我覺得我們是那樣的渺小。只是給你這一點點你怎麼感動成那樣。唉你會覺得很慚愧。真的就是這樣子，然後讓我感到師父原來國際賑災是做這麼有意義的事情。斯里蘭卡我也有去，海嘯那時候，我也有去。

(十四) 問：外界的人不了解慈濟的人，就會有一個問號？

答：對呀。

(十五) 問：您怎麼跟人家募款？

答：就師父說的，用說的，就去講，講我們所做的，做中學學中做，做中覺。你所做的一切就去講。就去分享，你說完就是做你所說的，你該怎麼說你就怎麼去做而已。上人就給我們的樣子而已，大家都很厲害，上台時都很會說，師父，原來演講就是這樣子而已，師父說：對。就是這樣而已。上去就說我怎樣做就怎樣怎樣，把所看的一切就一直分享，我們也說好精采好精采。其實招會員也是這樣而已。就將大陸怎樣怎樣說給她們聽而已，伯母

好事情，100 元可以救人，你 100 元你要去幫忙一戶都不夠，你要把它放入這個慈濟的大水缸裡，有你的愛在這裡。這水缸的水你都分不清你滴進去的在你裏，你那 100 元你都不知道幫忙在哪。舀來這裡幫忙這裏做有份，舀來這裡幫忙這裏做有份，就記千萬戶，你千萬戶都有做到。你才 100 元而已可以就到千萬戶。很有價值，我們存一下就有了啦，我們一個月存 100 元一天才存 3 塊多，而已。對不對，能做好事有價值拉。就這樣這樣跟她們說，伯母，你要嗎？救人這 100 看你要做嗎。當然，這個好這個好。就這樣好而已。伯母，我是覺得她很好我才跟你說，我是有親身去了解我才感找你，不然我不敢找你，不然我不敢找你。伯母，這真的很有意義，不然很可惜，這真的很好。

（十六）問：師姐做這麼多年因該招募很多人了吧？

答：很多很多.我就是說連活動也很多很多,我實在要收很多會員，我也沒時間一直收。幾百戶而已。就這樣還要像帶小雞一樣出去見識找人。一起出去找，一直這樣找，就這樣子。

（十七）問：再你加入附慈這個之前跟之後你有時麼不一樣？

答：你走入慈濟，就像師父說的。我們就是在讀社會大學，我們就是還在讀社會大學，其實師父很多的話，她有很多的話讓你覺得很平常，但你用起來心理會覺得很實用。當然表面像師父一樣付出很多，但我們其實也收穫很多，尤其是心靈的成長。當你遇到事情的時候你那種的善解那種的包容。就不一樣。像 5 年前，我們家的倉庫發生火災，認識的人都遇到我都會說：整個鎮就你們家最好心，老天爺沒長眼睛，好心沒好報，你不要再燒茶了，你不要再去燒

了，你燒成那樣老天爺沒眼睛，好心沒好報，怎樣怎樣的。但是，當我的心我不是這樣想，我們有去做好事，今天我們都去工地，醫院那裡，我們爸爸去燒茶，我小孩送去讀書，我們全家都不在家，剛好沒有在家，都沒有進去搶，也許進去搶連命都不見了。在多的錢也沒用。無意義，就變成我在安慰人家。哥、姑姑沒關係啦。阿姨沒關係啦。房子燒了，我們大小平安就好了，我們還年輕，我們錢再賺就有了。

就這樣4千多萬都沒了，損失4千多萬，我覺的說，師兄也很難過，他現在又身體不好，我會跟她們安慰說：財產不是自己是雍有五家共有。

是水火風!小偷丫!不肖子孫!不是自己雍有，是五家共有。反正我們本來就是從有到沒有，本來就沒了，這是多出來的。如果我們前世欠人的，這一世有能力去還，沒關係，大小平安就好了。人在，錢再賺就有了。

爸爸說:阿靖。人家都叫我不要在去燒茶了。我們好心沒好報。你看呢?我說:爸你做決定就好。我明天繼續，爸你如果決定我從此不再燒茶。我說:爸爸你要去給它想，還好我們今天有做好事。我們全家大小平安，沒關係。我們今天還有飯可以吃，我們日子還是可以過，省一點而已。沒關係。但是如果你因為這樣沒去做時，是不是我們的損失?對吧!我們已經燒掉了。你還不去做，去跟人家結那個善緣，路還要走，你想我們有去做好事，今天這件事就這樣而已，如果你很累，今天打火很累，沒關係，你休息一天別去，如果你是因為這樣，你因該要有更堅定的心繼續做，爸爸真的隔天清晨三點多，消防車還在打火，還是一樣去燒茶。

其實那時師兄的身體不太好了，當下就學到了堅強，遇到事情就臨危不亂。我們會想的開一點，我們把我們的心照顧好，把身體交給醫生。對，把心照顧好。心照顧好，不要去慌掉，遲早都要走。只是走的早跟晚，如果真的，我們的心願是想留下來做好事，希望能與它和平共處，不是只又做這些而已，就是覺得說，我就是不會。當然答下我也很不能接受。但很快的我就走出來了，當下就想我一定要停住，我們的身苦已經很苦了我們的心不能再受到苦。所以作慈濟自己改變很多就是這樣子，當你遇到事情都能想的開，就是這樣。

(十八) 問：讓師姐這樣持續下去的動力是什麼？

答：動力，就是、、、我也想不懂，我也不知道我為什麼可以這樣，就像師兄跟我說的。慈念。我先生說：我覺得你很省，我看你買東西超過一千元你就很考慮，但你要居給慈濟的，100萬、200萬你都捨得。都這樣。還省的要命不捨得花，我覺得說衣服可以穿，有得穿。為什麼要買到一萬塊兩萬塊六千五千的，衣服包身體包好就好了。你在在好的也使一樣這樣，但不過，我們如果把那些錢存起來幫助那些沒得吃很可憐很可憐的人，我們是不是覺得留著給他們用更有意義，我不知道我就會這個樣子。我們一個錢打24個結，你打36個結。如果是要給慈濟你就很捨得，我覺得你是出聲要來做慈濟的。它跟我說那一句，我的心就震了一下。對，我也不知道為什麼我就是很愛慈濟。很愛上人。對，我這輩子好像出身要來做慈濟的。好像是來扶持我做慈濟，我的護法，我的菩薩，它真的也是非常的棒，它真的時麼都護持我。不管什麼。我們之前捐錢，他就說：沒關係貸款給你去

做也沒關係。那時醫院要動土，買便當去給人家，要六十萬，六十萬我們沒有。我們去貸款，我們醫院那麼大都跟人加蓋了，人家要一個便當卻沒有。你看，它就這樣子。後來我只有花到六萬塊，其它的是大家一千、兩千、五百捐出來的。大家就說我們自己去買菜回來煮，還比較便宜。

(十九) 問：像一星期有七天，你做慈濟是幾天？如何分配？

答：像我家，是 24 小時。我家跟 7-21 一樣，可以慈濟擺第一，家擺第二。我先生就是可以讓我這樣安心。他不會罵我，我去做慈濟它很護持，所以我會很安心的走。所以我說我今生早已足夠。就是這樣，全家的護持，連兒子也沒關係媽媽你去忙，所以我很感恩。我就是可以把慈濟擺在第一

(二十) 問：你知道做慈濟的志工跟其他社團、宗教的志工有何不同嗎？

答：我覺得我們好像會比較無所求的付出，如果是其它的志工好像會去遊玩！招待去遊玩，還是年終會送什麼有的沒有的。我們就好像都沒有這些，我們也好像，這樣說也不對，我也不知道，我也不知道怎麼說。我做慈濟作的很高興。

(二一) 問：你覺得再做慈濟對社會有什麼貢獻？

答：上人說一人觀時千眼觀，一人動時牽手動，像是牽手千眼的觀世音菩薩。能就苦的菩薩，師父它在那裡，她一眼動我們千眼動。我們都是師父的手師輔的眼睛，所有上山下海辛苦人我們都有幫忙到。都有做到。我有一個會員，有一次我在路上遇到，我說你怎麼了？愁眉苦臉的。她說：我先生沒工作啦。我說：是，沒工作再

找就有了。我們還年輕，我們在去找沒關係。我婆婆一直念一直念就很會念我不知道該怎麼辦。我說：她是老人家。師父說的老人家五、六十年的個性你要叫她改困難。我們自己年輕的來改，我們就跟她配合，她念我們就聽。這耳聽那耳出。沒關係啦。怎樣怎樣的。他說我兒子都不認真讀書怎樣怎樣，我說：沒關係啦，人家師父說「有子就好，別要求太多。行行出狀元。也不是現在書讀不好就代表以後都沒用了」反正她的疑難雜症我都跟她說。就是這樣，在過一個月。他跑來跟我說：師姐我要跟你感恩，我說：為什麼要跟我感恩？他說：其實你那一天在哪裡遇到我，就是那裡遇到我，那天你跟我說那麼多話，其實我的辛都糾結在一起，是你幫我打開的，我其實是要去買藥要把我們全家。我們那三個兒子毒死的。我說：阿密陀佛，你也不要這樣。

(二二) 問：師姐是怎麼樣去做個案的？

答：就像會員如我們的家人一樣，不是去就只有收錢，還要跟人家聊一下。伯母、嬸嬸、現在身體好嗎？要跟她們聊天。婆婆媳婦的問題，媳婦有沒有孝順，就怎樣怎樣，生氣的說著。我就說：唉，沒關係啦，媳婦嫁進來我們就視如自己的女兒，她誰家不去嫁嫁到我們家，說不定前世是我們的小孩跟我們有緣啦。去跟她們勸一勸，你看婆媳不就好了。你看人家夫妻吵架，你看她你裏不嫁嫁給我們，人家養一個女兒那麼大給我們，我們要給他感恩，人沒有十全十美的，都有優缺點。我們看優點就好，你看那杯子缺角就不要看看遠的就好了。不要一直看她的缺點，看她的好的衣面就好了。說說是嗎？這樣就好了，轉個念頭。難道你太太就只有缺點而已嗎？為

什麼你當初要愛她？要娶她？你是看喜歡她你一點？他就說：當初怎樣怎樣。現在你都把那她好的忘了，都看她不好的.這樣你也不對。你也沒有 100 分，你也不是 100 分的先生，你不能要求 100 分的太太。對阿，你就這樣跟他說，她也覺得很有道理。對不對!不能只有要求別人，一隻手只頭指別人四隻都是指自己，你要指別人，己要先做好，所以都是這樣子的。