

第一章 緒論

教師昔日默默奉獻校園，付出青春培育莘莘學子，打造全人教育的搖籃，於退休後如能帶著這份珍貴的經驗，投入志願服務的行列，讓志願服務發展得更好；如此，一則得以服務他人，其次亦可帶給自己服務成長的機會；退休後的生涯規劃，將扮演著對生命餘年關鍵的影響，退休教師個人如何妥善安排退休後的生活，以投入志願服務參與，是值得深入研究與探討的。

本文以質性研究方法來探討退休小學教師參與志願服務之研究，目的在於深入瞭解其參與志願服務的動機、經歷以及參與志願服務後的個人意義。本章分為研究背景、研究動機、研究目的、研究問題以及名詞釋義等五節，依序說明如下：

第一節 研究背景

志願服務無論在歐洲或美國，皆有相當久遠的發展歷史。人類是群性的動物，面對險惡環境時，自然產生共同合作以解決問題，濟弱扶貧的慈善行為應運而生。隨著時代進步，工業化與現代化更促使志願服務的興起。自由的結社與多樣化的志願組織紛紛出現，以提供個人及社區不同的服務措施，以促進某些共同的福利（林萬億，1993；張菁芬等，2003）。而志工提供幫助他人的社會服務早已是美國民主精神與文化特質的一部份。美國教育家杜威（Dewey）將義工活動視為等同於強而有力的公民權（strong citizenship），繼而等同於強而有力的民主（strong democracy）（Ilsley，1989）。近二十年來，不論在美國或是世界各地，志願服務蔚為一股熱門新興的風潮，而綜觀各種服務的團體及組織，有許多人在退休後紛紛投入服務的行列，退而不休的情況比比皆是，站在人力資源發展的角度上，是一塊亟待大家重視並開發的領域，本研究便在這樣的背景下應運而生。

由於國民經濟之不斷發展及衛生醫療的改善，使我國老年人口快速增加，

至 1993 年 9 月，65 歲以上人口占總人口 7% 以上，正式邁向聯合國所定義的「高齡化社會」(Ageing Society)。依內政部 (2011) 統計數據，國內 55 歲以上人口已達 509 萬人，占總人口約 22%。隨著老年人口的增加，生命餘年亦隨之延長，依內政部統計處調查，國人兩性的平均餘命已提高至 2010 年的 79.24 歲，而 2009 年平均退休年齡為 56.3 歲。也就是說，國人退休後，大約至少還有 13 年左右的退休生活必須面對。因此，退休人員若能從事志願服務工作，將有助於終身學習、健康生活，以及活躍的老年生活 (張偉賢，2004)。

志願服務已是現代民主社會的一種普及活動，志工貢獻自己的時間與才能，以不求報酬的心態發揮服務精神，以獲得心靈滿足與精神快樂。聯合國大會於 1997 年 11 月正式宣告公元 2001 年為「國際志工年」(International Year of Volunteers 簡稱 IYV)，在邁入二十一世紀時，藉由「國際志工年」的訂定，以肯定志工的無私奉獻與非凡成就，並進而促進志願服務發展。我國亦於同年通過成立志願服務法，以推動全民共同關懷社會，並提供志工安全保障，進而增進志願服務的水準；同時鼓勵更多的民眾從事志願服務工作。

近幾年來，台灣社會急遽變遷，政治民主，社會繁榮，經濟富裕，教育進步，休閒時間增加，因此對生活品質更為重視，無形中也帶動對社會的關懷 (陳玉安，2003)。林勝義等 (1990) 綜合 Bull 及 Aucoin 的研究發現，社會地位較高的退休人員比低社會地位的人較喜歡加入志願性工作。朱坤連 (1995) 認為其原因可能是他們具有中產階級的特點：較高的生活滿意度及收入、教育與生活方式等的優勢，他們容易傾向於關懷，樂於參與志願工作。因此，具有中產階級特點的教師退休後若能投入志願服務，同時政府或公家單位也能廣為宣導與鼓勵，使教師退休擔任志工成為普遍的風氣，為變遷快速的社會注入一股清流，則使我們社會變得更祥和，而志工自己也能更快樂與充實。近年來，許多公家機關也開始重視退休志工的志願服務。為充分運用這群數量多、時間承諾高、流動小、期待回饋小的老年志願人力，我們有必要先了解老人參與志願服務原

困，及其參與障礙(呂朝賢、鄭清霞，2005)，這不僅有助於公家機關設計適當的徵募與運用計劃，以充分開發退休教師志願服務資源，另一方面，更可作為政府未來退休教師相關政策修改的參考依據。

隨著科技進步，人們平均壽命增加，即便屆齡退休仍然相當有活力，此外，退休教師已累積畢生的工作經驗，更可以幫助現任教師，及在學學生。2004 教育部曾試辦「退休菁英風華再現」計畫，召募退休教師再次投入教育現場，以低學習成就及適應困難學生為輔導對象，由各國中小徵求或推薦自願參加的退休教師投入。有意願的退休菁英可逕向輔導學校報名，由學校就其專長、學生需求、場所及課餘時間做適當安排。實施重點包括基礎學科輔導、性向潛能開發、以及生活適應輔導等。讓退休人員再次投入教育現場，秉持「以服務提昇生命價值，用智慧實現弱勢關懷」的奉獻精神，貢獻智慧及經驗，協助並輔導弱勢學生課業輔導與生活適應。研究者更相信這一批寶貴人力資源將是退休教師回饋社會之最佳方式之一。

綜合上述，退休教師能夠發揮專業及志趣，投入志願服務的活動，將可繼續發揮人力資源的運用。對於志工服務動機的研究，國內外文獻不勝枚舉。早期探討志工的參與動機，普遍認為志工抱持悲天憫人的精神，願意犧牲奉獻，與人為善，表現出我為人人的價值觀而擔任志願服務工作（石淑惠，1997；曾騰光，1994；Francies,1983），主要的動機需要行動目標便是「利他」的動機使然，但有許多研究發現，並非所有志工的參與動機均是如此的發乎自神聖、單純，而是隱藏著多元化的。Kennett（1980）認為志工的動機中，有些是屬於「準利他（quasi-altruistic）」動機；而Gidorn（1976）也認為，志工參與服務的動機，不應該以單純的「利他」動機來函蓋；許多研究者更認為單純的利他動機，嚴格來說是不存在的（Francies,1983）。Fischer 與 Schaffer（1993）在綜覽各有關志工參與服務動機的理論與研究後，提出了八大類志工服務動機，涵蓋層面廣泛，一個志工不僅可能擁有多重動機，其動機也可能隨時間而改變。

國內文獻中多數研究係以個人的參與動機理論來解釋民眾為何參與志願服務。例如，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（林勝義、洪慶峰，1990）；也有強調以激勵與動機理論解釋志工參與與的投入（陳泰元，2003；曾華源、曾騰光，2003；蔡啟源，1995）。而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（林萬億，1992；林萬億與林振春，1993）。志工參與服務之工作動機，有求取知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、期求未來報償、成就感、自我成長與發展等工作動機，且強調被督導的滿足、自我成長與發展的滿足、工作環境的滿足及社會滿足等（施嬋娟，1985）。志工的人際關係是影響志願服務的一項重要因素，志願服務團體中的凝聚力愈強、志工彼此之間的關係愈好，則志工的投入參與狀況會愈佳（馬慧君，1997）。

國內近年來對退休教師的關注多侷限在生活適應、生活滿意度方面、生涯規劃、社會參與等方面。其中，退休教師的年齡、教育程度、婚姻狀況、健康狀況、每月收入、居住狀況、家人支持及居住地區影響其社會參與（邱民華，2003；陳佑淵，2007；蘇琬玲，2006）；教師退休生涯規畫的認知程度較高者，其退休生活準備度也較高，其退休生活的適應狀況亦較好（胡育萍，2006；陳佩屏，2006；許靖，2004；曾清山，2006）。研究者透過 EBSCOhost Web 資料庫、及美加地區碩博士論文線上資料庫(PQDT)的搜尋後，並無特別發現對於退休教師從事志願服務方面的相關討論與研究。而搜尋中華民國期刊論文索引系統、全國博碩士論文系統後發現，研究影響國民中學退休教師參與學校志願服務的因素，包括健康狀況與家人支持，參與學校志願服務與生活滿意度有關（沈佳蓉，2005；梁以君，2004）；參與志願服務的退休國中、小學教師透過志願服務的過程表達對社會責任的參與，經由關懷他人的同時喚醒他人對社會的關

懷，並由與社會的接觸認識了新的朋友，追求歸屬感並可避免孤獨（林介士，2005）。因此，目前特別針對退休小學教師參與志願服務方面之研究並不多見，故值得作深入的研究與瞭解。

第二節 研究動機

退休教師從昔日菁菁校園，默默奉獻付出，耕耘莘莘學子，建構其心中知識與人格培育的搖籃，於退休後如能將生命中最珍藏的經驗，投入校園志工服務的行列，讓學校教育發展得更好，如此一則得以服務他人，其次則可帶給自己服務成長的機會；尤其近年以來，教育環境轉變，教育政策更迭，教改的壓力讓教師有大量提前退休的趨勢，正值壯年的生命如此提前退休，退休後的生涯規劃，將扮演著對生命餘年關鍵的影響，個人如何妥適安排退休後的生活，積極創造生命餘年的價值及潛力，藉著志願服務參與的過程中奉獻人群，是我們需要面對與關注的重要議題。茲就研究者所進行本研究之三點動機，分述如下：

一、退休小學教師實際參與志願服務，積極貢獻社會

近幾年來校園內出現退休潮，學校老師只要一到法定可退休年齡紛紛提早退休，而這些中老年退休的教師，他們在退休後有很多空閒的時間，許多人很熱心的參與社會活動，部分則在家悠閒含飴弄孫，也有退休老師缺乏社會性互動，加上身老體衰，抑鬱寡歡而終，研究者更發現部分退休小學老師在退休後會積極參與社會志願服務活動，他們是如何讓自己的退休生活過得更充實、更快樂，精神更加神采奕奕呢？此一現象，引發研究者想要進一步了解教師在退休後參與志願服務的情形，此為本研究的研究動機之一。

退休後的小學教師，擁有更多的時間，退休不是工作的退出，而可以是工作的再參與，退休後若能作推廣服務，擔任志工，積極創造生命餘年的價值及潛力，林麗惠（2006）認為藉著社會參與的過程中奉獻人群，能使退休教師活得好、活得久，將有助於彰顯晚年生活的意義與價值，進而協助其邁向成功老

化。因此退休小學教師參與志願服務是值得探討的。

二、對退休小學教師參與志願服務之研究興趣

教育部於 2004 年推行「退休菁英—風華再現」計劃，其目的是使退休的教育界前輩重返校園服務，貢獻經驗，回到學校協助弱勢學生，讓退休人員再次投入教育現場，秉持「以服務提昇生命價值，用智慧實現弱勢關懷」的奉獻精神，貢獻智慧及經驗，協助並輔導弱勢學生課業輔導與生活適應。此外，在國內的宗教團體慈濟志工、教會同工，亦有退休教師的參與，因此，退休小學教師社會參與的重要性應是毋庸置疑，而且大有擴展的必要。

由於研究者的父親於小學教育崗位退休後，每週固定到縣內小學擔任志工，協助學校推動音樂教育，以彌補該校專任教師之不足，十多年來，週週如期報到，次次風雨無阻，家父常自稱「快樂傻瓜」，雖然義務服務，卻也甘之如飴，更讓我深深體會到「施比受更有福；助人更助己」的道理，故引起研究者對退休小學教師投入參與志願服務的興趣。

其次，在個人的教育現場，多位小學教師退休之後能妥善安排退休後生活，毅然投身「志願服務」，使自己不至於和社會脫節，增添個人生活的滿意度，更加深個人研究退休小學教師投入志願服務的動機。有鑑於退休小學教師志願服務參與議題的重要性，及研究者對於此一議題的研究興趣，乃引發研究者進行本研究之動機，更期待藉由退休小學教師志願服務參與之關注，瞭解退休小學教師之志願服務的個人動機、經驗與個人意義。

三、「退而不休、樂在服務」，再創人力資源運用之高峰

許多退休教師具仍深愛心、熱情與責任感，但往往不知道由何種管道盡自己的一分力量，去幫助有需要的人。因此如何引導退休教師勇於表達自己對社會的擔當，樂意投入志願服務工作，便有賴政府與民間團體的充分配合，使每一位退休教師對志願服務具有正確的認知、純熟的技巧與持續的熱情。

因此，去探究退休後擔任志工者志願服務的經驗，對其參與志願服務動機

的影響，進而了解其個人意義，提供其他退休教師參考，使擔任志工成為普遍的風氣，為變遷快速的社會注入一股清流，使我們的社會變得更祥和，而志工自己也變得更快樂，是當前值得研究的課題。

研究者以退休小學教師參與志願服務之研究為主題，臺中市地區退休小學教師為研究對象，研究退休小學教師志願服務的參與情形及其經歷，並探討志願服務參與的歷程與轉變，進而了解志願服務對其個人意義。本研究將在第二章討論國內外有關退休人員志願服務的理論與經驗研究；第三章將依第二節文獻討論而提出研究設計與實施，擬定出本文的研究架構，及預計採行的相關研究方法；繼則在第四章分析研究結果與討論。第五章為本研究的結論與建議。

第三節 研究目的

基於以上研究動機，本研究以台中市地區實際參與志願服務的退休小學教師為研究對象，透過質性方法採個案訪談方式進行研究，以了解退休小學教師之參與志願服務之現況，進而提供作為教師個人安排退休生活與規劃志願服務之參考。具體而言，本研究目的如下：

- 一、探討退休小學教師參與返校志願服務的動機。
- 二、瞭解退休小學教師參與返校志願服務的經驗。
- 三、探討退休小學教師參與返校志願服務後的個人意義。
- 四、提供退休教師參與志願服務之參考。

第四節 研究問題

本研究基於上述的研究動機及研究目的，研究者想經由對於文獻的蒐集及對實際從事志願服務的退休小學教師的觀察與訪談，來瞭解以下幾個問題：

- 一、目前已參與志願服務的退休小學教師的動機為何？
- 二、退休小學教師參與志願服務的經驗為何？
- 三、退休小學教師參與志願服務對個人的意義為何？

第五節 名詞釋義

為期本研究範圍可以更明確，須對名詞使用上較為關鍵且常出現的「退休小學教師」、「志願服務」與「服務經驗」，作適度的詮釋如下：

一、退休小學教師(Retirement Grade Teacher)

本研究所稱的國民小學退休教師係指自2002年2月至2008年八月間，依據1996年1月30日教育部修正公佈之「學校教職員退休條例」，自臺中市公立國民小學退休之教師。

二、志願服務(Voluntary Service)

中外學者就「志願服務」有許多不同的定義，依據內政部(2001)公布「志願服務法」第三條明確定義「志願服務」係指：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心與知識、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增進社會公益所為之各項輔助性服務。」

本研究所指之志願服務為返回退休學校從事服務性質的退休小學教師志願工作者，他們不支薪，基於對學校學童的服務，在自願、不求回報及善用餘暇的理念下，以助人、利他，採取個別或集體的行動方式，提供個人知識、經驗、技能等服務，以表達對學校及社會的積極關懷。

三、服務經驗(Service Experience)

服務經驗是指退休小學教師志工透過返校服務活動中，所觀察、體驗後，個人所產生的一些感受與體會。本研究中所指的經驗為退休小學教師志工直接參與返校志願服務過程中，與接觸的人、事、物產生互動後，所親身體驗到、關注到、看到、聽到的歷程，包含參與動機、服務過程的經歷與投入志願服務後的個人意義與收穫。

第二章 文獻探討

本章文獻探討分為三個部分：第一部分為對志願服務的意義與內涵之探討，透過相關文獻分析，瞭解志工志願服務的過程中，仍能真正得到學習的受益；第二部分進一步對志願服務參與相關理論的分析，以提供從事志願服務的相關策略；第三部份最後則針對退休教師參與志願服務之探討，包括理論與實踐的分析，以確立本研究的問題與方向，增進研究者進入研究現場的理論觸覺，並提供深度訪談問卷大綱的具體內容。

第一節 志願服務的意義與內涵

隨著社會的進步，國內許多的社會公益人士，本著奉獻的誠意、利他的情操、助人的胸懷、服務的熱忱，踴躍參與志願工作，促使志願服務成為推動社會福利工作重要的一環，更是結合政府與民間力量促進社會祥和的最佳途徑。依據我國「志願服務法」第一條所揭示的，志願服務的目的在於整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量作最有效之運用，藉以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提升國民生活素質（內政部，2011）。因此，為因應這種趨勢，並配合志願服務法的頒行，積極推展志願服務工作，希望能有效發揮民眾服務意願與功效，達到全民參與社會服務的目標。

一、志願服務的意義

志願服務工作也稱志願服務、義務工作、義務服務、及義務服務工作等；英文則包含 volunteerism 、 volunteering 、 voluntary service 、 voluntary action 、 volunteer work 、 volunteer section 等。研究者回顧歷年來的文獻定義發現，志願服務因處在不同的國家、文化、宗教或民族裡，而有不同的認知，因此很難給予統一的定義，而許多定義之間，其實只是些微的差別。為了釐清志願服務的定義，許多專家學者對志願服務的詮釋也不盡相同，但總歸來說，大致包括三個要素：時間的付出、自由選擇和無報酬（行政院青年輔導委員會，1997）。研究者將有關國內外學者對於志願服務的定義整理如下：

陳金貴（1994）指出志願服務英文名詞為volunteering 或voluntary service，其字根有意志力（Volition）的概念，即強調志願服務必須是自發性的。早期社會中民間自發性的互助行為或是宗教性的慈善行為均被視為是一種志願服務。

陸光（1995）認為志願服務係指民間為增加社會福祉而自願提供不計報酬的各項服務，為各國推動社會福利工作主要力量的來源。

陳武雄（1997）認為志願服務乃是個人本濟世之胸懷、利他之德操、助人之情懷、服務之壯志；不計名利、不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉以幫助他人之不足，進而致力改造或促進的一種服務事業；其目的旨在促使群己關係更融洽，社會福祉更增進。

曾華源和郭靜晃（2001）認為參與志願服務是個人本著自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，採取個別或集體行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷；這是個人認知評價後的助人利他的社會行動，而非直接針對獲取個人好處，或是接受他人的命令及壓力而被強迫的幫助行動。

江明修（2003）認為志願服務乃是一種自發性的自我奉獻，以利他非營利的態度，促進個人、團體和社會福祉為目標。此外，志願服務也是一種承擔社會責任的表現，從事志願服務者大多具有理想主義的色彩，認為改善社會、解決弱勢團體生活困境是個人責無旁貸的義務。從事志願服務的這份社會責任感，有來自道德良知，也來自宗教的啟示，例如中國儒家之倫理觀念、佛教之慈悲心、基督教之濟弱濟貧。

依據我國在2001年通過之「志願服務法」的定義得知，「志願服務」是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

主計處（2011）認為志願服務工作係指志願地奉獻自己的時間、技術或勞

力，而不以賺取報酬為目的之服務工作；若僅支領車馬費及膳食費而未收取其他報酬之服務工作，亦屬之。國人可透過志願服務之參與，對社會付出關懷與愛心，並藉由擴展人際關係、降低社會疏離，進而產生一股社會進步與改革的力量。

林禹廷（2004）則指出志願服務是個人或團體，依其自由意願與興趣，或是本著協助他人、改善社會的意念，而不求財力與報酬的一種公共服務行動，而志願服務所展現的公益性特質，在多元發展的社會環境之下相形重要。

陳武雄(2004)針對志願服務意涵，歸納出以下定義：

- （一）非勉強拉伕的參與，而是自由意志的抉擇。
- （二）非是要「薪」的工作，而是要「心」的服務。
- （三）非虛晃一招的「作秀」，而是實事求是的「做事」。
- （四）非全付精神的投入，而是餘時餘知的奉獻。
- （五）非全恃人力智力的提供，仍須財力物力的配合。
- （六）非要求絕對「專業」，惟仍期致力「鑽業」。
- （七）非憑僅意念的轉化，更須行動的表現。

陳若怡（2008）表示志願服務的定義，轉而指的是出於自願，為追求公共利益而結合的一個群體，奉獻一己之力在各個領域，包括各種組織、有益社會環境的活動。

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

Ellis 和 Noyes（1990）認為志願服務有四種重要特質：是發於自由意志、是有利於他人、不是為了經濟上的報酬、不是義務。

美國全國社工人員協會（National Association of Social Workers, n. d.）認為一群人為追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合，稱之為志願團體，參與

這類團體工作者稱為志願人員。英國志工中心(National Centre for Volunteering, n. d.)認為志願服務是一種奉獻時間、不受報酬以幫助他人及對環境有益為目的的活動。

Drucker (1995)則指出志願服務的本質與特性主要改善人類生活，以及提升生命品質。它是一種無形的東西，使人獲得新知、使空虛的人獲得充實與自在，其精神是仁愛的、利他的、為公益著想的，其作法兼具系統性、持續性與前瞻性。

Billis 與 Harris (1996)認為志願服務是一種奉獻時間、不受報酬、幫助他人，並以對環境有益為目的的活動。

除了以上學者從「時間」、「自由意志」和「無報酬」三要素對志願服務加以解釋外，另有部份學者從相對於專職或專業人員的觀點，特別提出互惠的看法，其中呂又慧(1994)、施嬋娟(1984)、馬慧君(1997)、嚴幸文(1993)等人指出，參與志願服務可發展本身的能力，亦可經由機構的專業訓練，提高工作技巧，達成助人的目的。另外林秀英(2004)認為志工自我成長的機會，是一兼顧志工自我成長及助人目的的動態過程。

綜上所述，研究者認為志願服務是個人本著自由意願，在時間、精神、體力、才智、或金錢等行有餘力的狀況下，不計酬勞、不求報償的貢獻社會、社區或需要的個人，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠且互助的社會服務活動。因此，除了利他的動機之外，若就利己的角度而言，個人能從參與志願服務中，獲得自我的學習成長與增強個人自我肯定，並增進團體社會人際關係的互動，而從事這類志願服務組織的工作者便稱為志願服務人員。

二、志願服務的特性

吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995)也談到志願服務人員可說具備下列之特質：

- (一) 依自由志願做選擇。

- (二) 不計金錢財物之酬償。
- (三) 以具體的行動參與、投入。
- (四) 所做所為係配合社會所需要。

曾華源、郭靜晃（2000）表示志願服務具有以下之特質：

- (一) 非謀求個人利益的利己行為。
- (二) 非外力強迫性的利他行為。
- (三) 非具有階級性和歧視態度的行為。
- (四) 非個人義務性的社會責任感行為。
- (五) 可以滿足個人心理需求。

陳金貴（2002）歸納出志願服務有下列幾個特性：

- (一) 是出於個人自由參與的意願，非強迫的行為。
- (二) 是出於個人助人的動機，非謀求自己的私利。
- (三) 是無報酬的奉獻，非有固定的薪資。
- (四) 是餘暇的服務，非全部時間的佔有。
- (五) 是敬業的表現，非玩樂的性質。

曾華源和曾騰光（2003）依照志願服務定義之內涵，歸納出志願服務工作的特質，包括：

- (一) 志願服務並非是謀求個人經濟利益為主之行為。

雖然志工在提供社會服務工作時，有時仍然會有金錢報酬，但這並不是衡量個人服務能力而提供的經濟性的報酬行為。不過，個人從事服務工作時，雖然是不重視金錢報酬的服務行為，但是並非無其他對個人有利的因素摻雜在內。

- (二) 志願服務並非是外力強迫性的利他行為。

志願服務行為是指發自內心，自動自發的行為，而非他人運用權力或命令下的助人行為，志願服務是一種自由意志下的利他行為表現。雖然其具有互惠

性在內，而非單向的給予；但是，志願服務是以他人的需要為優先考量，而不是以個人的需要為優先考慮。

(三) 志願服務含有濃厚的社會公益色彩。

志願服務是實踐社會理想或改善社會問題，而表現出來的一種具積極性的社會行動。因此，志願服務是直接利他的行為，而非利己的行為，故被社會賦予較高的道德情操。從事志願服務工作者是以關懷社會的意念，尊重和關心他人的態度來提供服務，而非具有階級性和歧視態度的行為，使得被服務者的自尊心受損。

(四) 志願服務不是個人的義務性行為。

志願服務是個人行有餘力與餘時的情況下的參與，它並不是法律所規定或是個人某種必然角色內的責任，也不是要全副精神與時間的投入；甚至放棄個人應有的社會角色。由於志願工作者並非機構的受薪者，故其有很高的自發性和自主性，因此，常使得管理者必須採取不同於專職受薪者的管理方法與制度。

(五) 志願服務可以滿足個人心理需求。

在參與志願服務工作的過程中，在無私無爭的基礎下，可以擴大人際網絡，豐富個人的社會生活，調劑現代枯燥競爭的工作環境。

(六) 志願服務是以組織型態提供服務。

現代民主社會的志願服務，重視的是一種有組織、有計畫和有目標的社會服務，甚至與民主社會之公民參與精神相連接，強調個人應積極主動關注社會需要，透過實際參與與行動之過程，有計畫的提供社會各種需求滿足之活動。

(七) 志願服務是貢獻餘時餘力的活動過程。

一般而言，志願服務者是個人貢獻專職以外的時間精力智慧能力或資源以服務社會，不是為個人謀生活而投入的工作，必須是個人在工作時間力量外的另一種活動型態。

林秀英(2004)綜合各家學者的意見，認為志願服務基本上有以下的特性：

(一) 自發性：服務的行為是個人志願的表現，其動力係來自參與者內心的意願，是自動自發精神的反應，而非外力的干預、驅迫。

(二) 利他性：它是一種屬於利他的非經濟行為，服務的目的並不在於金錢或物質的報償。

(三) 互助性：它是互助合作的結果，透過個人或團體，以有組織、有計畫的設計，達到互助共濟的目的。

(四) 互惠性：服務本身是包括了服務者之個人成長與發展的動態過程，因此服務提供者與接受者相互「給」與「取」的互惠過程。

(五) 整合性：志願服務是整合了人力、物力、財力及智慧的系統，經由人際、團體關係的建立，資源的獲取轉換及組織功能的發揮，才能有效地達成助人的目的。

(六) 目標性：它是有目標、有計畫的行為，透過個人意願和團體宗旨，使得志願工作得以在目標導向的規則下，達到服務的功能。

(七) 非專職性：志願服務是一種行有餘力，則以助人的行為，所以是利用業餘、部分時間所從的；但是它卻是一種持續的工作，是長期的投入。

(八) 兼具非專業與專業性：大多數從事志願服務者並不是具有專業上的訓練，但是藉著專業的協助，使服務能達到兼顧專業與非專業的層次。

(九) 責任有限性：志工是因為熱心公益才投入工作，所以對他們的責任要求並不如專業人員一般嚴格，有其限制存在。

楊潤澤(2005)綜合各家學者的意見，認為志願服務基本上有以下的特性：

(一) 志願服務具有自發性，而動力係來自參與者內心的「自發意願」，而非外力的干預、驅迫，不以個人的需要為優先考慮，而是以他人的需要為優先考量。

(二) 志願服務不是個人的義務性行為，而是個人行有餘力與餘時的情況下的參與，它並不是法律所規定或是個人某種必然角色內的責任。

(三) 志願服務兼具利他、互助與互惠性，是提供者與接受者相互間「給」與「取」的互惠過程，透過個人或團體，以有組織、有計畫的設計，達到互助共濟的目的。

(四) 志願服務是一種敬業的表現，可以滿足個人心理需求。在參與志願服務工作的過程中，可以增廣人際網絡，豐富個人的社會生活。

(五) 志願服務具有廣泛性與多重性的性質，只要基於愛心，只要您想幫助別人，「處處能展開」、「時時生作用」，都可以透過各種不同的組織和方式來達成。

綜合上述各家學者的理論與看法，研究者認為志願服務不是個人的義務性行為，有很高的自發性和自主性，講求利他行為，不求金錢或物質的報酬；而是一種持續的工作，是長期的投入，透過有目標、有計畫的行為，達到服務的功能。透過人力、物力、財力及智慧系統的整合，同時講求互助性與互惠性，達到個人成長與發展的動態過程，除了滿足個人心理需求，在參與志願服務工作的過程中，更可以擴大人際網絡，豐富個人的社會生活。志工責任有限性是因為熱心公益才投入工作，所以對他們要求不如專業人員一般嚴格，藉由專業的協助，志願服務也能達到兼顧專業與非專業的層次。近年來公部門紛紛的積極規劃志願服務的制度，運用志工人員參與公共事務，不但提昇服務的品質及效率，更成為重要的成員之一，也在這樣的融洽環境中創造出雙贏的局面。

三、志願服務的功能

志願服務可以提供大量之人力時間，同時也可以貢獻才能技藝，實為不可欠缺的寶貴社會資源。志願服務是一種「利己利人」的工作，是協助政府政策推動的重要人力資源，更是整合政府與民間資源的力量。

鍾任琴（1990）將志願服務工作之功能歸結為以下六點：

(一) 支援性的功能。

(二) 補充性的功能。

- (三) 替代性的功能。
- (四) 社會環境提昇的功能。
- (五) 實用性的功能。
- (六) 整體性的功能。

賴兩陽（2002）探析志願服務的功能，則分別以個人層面與社會層面來闡述，整理如下：

(一) 個人層面：可增進個人成長、培養快樂心情、促進家庭和樂等。

- 1、獲得服務機會。
- 2、擴大生活領域。
- 3、學習新的知識。
- 4、促進自我成長。
- 5、培養快樂心境。
- 6、增進家庭和諧。

(二) 社會層面：可倡導社會議題、帶動國家發展、協助政府事務、凝聚社會向心和提供建設性批評等。

- 1、志願服務具有創新的角色。
- 2、志願部門與公部門有繼續合作的必要。
- 3、有些工作由志願部門出面比政府人員適合。
- 4、志願服務有人性化的優點。
- 5、志願服務是社會凝聚力之一。
- 6、志願性服務提供建設性批評。

陳金貴（2003）認為志願服務的功能可以分從下列幾點面向來說明：

(一) 輔助或替代政府辦理公共服務運輸的功能

志願服務來自民間具有靈活、彈性、快速、親切的特色，因此可以協助政府辦理相關的公共事務，不但能節省人力，也能提供民眾優質的服務。

（二）加強社會服務及提升社會價值的功能

志願服務最大的功能就是提供多元的社會服務，滿足不同的服務對象。志願服務同時也具有其重大經濟價值，其所替代的人力及所輸送的服務，若是採正式組織的聘僱人員薪資成本，將是一筆相當大的經費。而志願服務代表的是關懷、助人、無償的俠義作風，其大量的推動，對社會風氣有標竿作用，增進人與人之間的信任。

（三）擴大及深化非營利組織的服務功能

非營利組織在經費有限的狀況下，人員的雇用及活動安排都受到影響。但志願服務人力的加入，使他們獲得免費的充沛人力，不管在支援、諮詢、執行等各方面都有適當的人力可供運用，使得非營利組織只要少數支薪員工，即可帶領大量的志願服務人員，從事各種相關的服務工作。

（四）協助志願工作者本身學習成長的回饋功能

志願服務者在參與服務的過程中，並非單向的犧牲奉獻，而是雙向的從服務中獲得心理上的成就或是學習到新的技能。在心理成就方面，因為通常志願服務都是以團體的方式加入，作為持續參與的基礎，在志工團隊中，一起工作學習，產生團體歸屬感，同時也在受服務者的眼神、語調及回復情況，得到心理的成就感以及自我的信心。在技能學習方面，為了要有效達成服務的目的，提高服務的品質，志願服務者要參與訓練或是在工作中自我學習，一方面在專業服務技術上有所成長，一方面習得與人共事、培養團隊合作的經驗，使個人在服務過程中，也達到終身學習的目的。

陳武雄（2004）認為志願服務是否能真正發揚其積極的功能，端賴明朗的政策、系統的規劃、正確的宣導、有效的推廣等作為。志願服務應具有下列五項的積極功能：

（一）具有彌補政府業務的輔助性功能。

（二）具有提昇工作品質的補充性功能。

- (三) 具有擴大服務範疇的實用性功能。
- (四) 具有均衡社會供需的效益性功能。
- (五) 具有融匯科技整合的學術性功能。

綜合上述各位專家學者的看法，可知志願服務的功能具多層面，服務項目更具多樣性，可以提供大眾參與多元的社會服務的機會，不但能輔助或替代政府辦理公共服務輸送的功能，亦能增進志願服務者本身心理和知識技能的自我成長。

第二節 志願服務參與相關理論之研究

一、志願服務之參與動機

討論退休小學教師的志願服務，應考量退休小學教師參與志願服務組織的動機，因為動機是行為發生的動力，是引導個體朝向目標進行的一種內在歷程。它同時會直接影響活動的持續性，亦會影響日後工作的信心與績效。

賴學仕(2001) 研究指出持續影響志願服務工作的因素很多，不但與個人主觀因素及外界的物理環境有關，其第一層次始發動機的類別與強弱，也深深影響了參與志願服務的持續與滿足程度。

早期探討志工的參與動機，普遍認為志工抱持悲天憫人的精神，願意犧牲自己，奉獻他人，展現服務他人的價值觀而從事志願服務工作 (Francies,1983；曾騰光，1994；石淑惠，1997)，主要的動機需要行動目標便是「利他」的動機使然，但有許多研究發現，並非所有志工的參與動機均是如此的發乎自神聖、單純，而是隱藏著多元化的。此外，Kennett (1980) 更認為志工的動機中，有些是屬於「準利他 (quasi-altruistic)」動機；而Gidorn (1976) 也認為，志工參與服務的動機，不應該以單純的「利他」動機來函蓋。

對於志工服務動機的研究，國內外文獻早已不勝枚舉。茲將國外文獻及國內文獻分別予以說明：

(一) 國外文獻部分

Fischer與Schaffer (1993) 在綜覽各有關志工參與服務動機的理论與研究後，提出了八大類志工服務動機，涵蓋層面廣泛，詳如表2-2-1「志願服務參與動機」研究表，一個志工不僅可能擁有多重動機，其動機也可能隨時間而改變：

1、利他的動機 (Altruistic Motivation)

在被問及服務動機時，絕大多數志工皆以「想幫助他人」為答案，例如在1988年一項全美國的調查中，有97%的美國成人志工以此為答案。但是有些學者對此志工自述的參與動機持懷疑的態度，她們認為真正的志工服務動機要複雜的多。Smith (1981) 認為：沒有所謂的「純利他行為」，因為任何一個利他行為都會使服務者獲得內心的報酬與回饋。Pearce (1993)也發現：一般社會所重視的是利他行為，而對於利用慈善活動以達到提高社會地位的自私目的常加以苛責，所以受訪者在回答參與志工服務的動機時，容易出現符合社會期許的傾向，所以純為幫助他人為答案，這也說明了志工參與動機的研究在方法上所遭受的困難。

2、受意識型態引導的動機(Ideological Motivation)

不同的志工服務機構或社會議題往往吸引不同意識型態的人成為志工，因為唯有在個人認同其價值觀之後，才可能心甘情願地投入精力與時間。以美國的同志議題為例，贊成與反對雙方都吸引了許多人士投入，為其所薦信的價值觀而努力，甚至彼此對壘，各不相讓。

3、利己的動機(Egoistic Motivation)

有些人擔任志工是為了滿足自身情感上的需求，諸如為「避免罪惡感」或「希望被他人認同」等等。而這類參與動機便被視為利己，以有別「我非常關懷那些比我不幸的人」的利他動機。

4、獲取有形報酬的動機(Material/Reward Motivation)

對某些參與志願服務的人而言，有形的報酬往往伴隨其付出而來，例如：獲得減稅。

5、提升社會地位的動機(Status/Reward Motivation)

此類志工服務所獲得的回饋雖然類似前述有形的報酬，但卻較間接，例如提高知名度與在社區裡的地位，有機會與其他具影響力的人建立關係，或有助於提升其本身所經營企業的形象。

6、建立社交關係的動機(Social Relationship Motivation)

成人參與學校志願服務學習歷程之研究志工服務活動人與人的互動相當頻繁，根據研究顯示，此類社交關係的建立往往是志工繼續留下來參與服務的強力理由，因為她們與某些特定的人士之間所發展的深摯友誼為其帶來心理上得愉悅。

7、打發休閒時間的動機(Leisure Time Motivation)

對某些人而言，參與志工服務純粹是為了打發休閒時間。

8、追求個人成長的動機(Personal Growth Motivation)

有些人參與志工服務的目的是為了希望獲得學習的機會，以追求自我成長。成人教育學者P. J. Hlsley. (1989) 便為文探討志工服務與成人教育之間的關係，以凸顯學習為志願服務裡的要素之一。

參與志願服務的人員不但具有利他動機，更有自我成長、社會經驗、建立自尊、人際關係、貢獻於有意義目標等動機因素參與。志願服務人員從與他人互動的過程，對組織、社區、工作環境奉獻的機會中得到滿足。在服務當中提高他人的滿足，同時也滿足了自己，並且不一定期望得到回報。因此，現代的志願服務工作不應該強調完全的奉獻與付出，而應從互惠的觀點鼓勵志願服務的參與，讓志工在參與服務的過程中也能有所收穫，滿足個人志願服務的動機，同時達到自我成長的歷程。

表2-1 :

「志願服務參與動機」研究表

動機類型	相關文獻	理論與研究發現
1.利他動機	Clary & Snyder,1991a ; Franceies,1983 ; Grieshop,1985 ; Gillespie & King,1985 ; Smith,1982 Independent Sector,1988 ; J.C. Penny Company,1988 ;	最普通參與義工的理由是： 1、幫助他人 2、有社會責任 3、做好事
2.意識型態動機	Clary & Snyder,1991a ; Eisenberg,1986 ; Grieshop,1985 ; J.C. Penny Company, 1988 ; Smith,1982 ; Wuthnow,1990	擔任義工會因特殊情形意識型態或價值等因素，有目的地加入志願服務工作，而不只是侷限於利他的動機。
3.利己動機	Clary & Snyder, 1991a ; Franceies,1983 ;	為滿足自我需求，如整合內在衝突及獲得證明。
4.實質回饋動機	Grieshop,1985 ; Smith,1982	實質回饋動機包括對自己或家人有益處。一些學者指出，許多志工作者的投入是因為預期會得到實質的物質回饋。
5.地位/報酬動機	Chapman,1985 ; Clary & Snyder, 1991a ; Franceies,1983 ; Grieshop,1985 ; Independent Sector, 1988 ; J.C. Penny Company, 1988	想要獲得專業知識、技術、契約或承諾，多是學生或在職之成人參與的動機。
6.社會關係動機	Clary & Snyder, 1991a ; Daniels,1985 ; Franceies,1983 ; Gillespie & King,1985 ; J.C. Penny Company, 1988 ; Smith,1982	1、遇到人群 2、交朋友 擔任義工的重要理由就是獲得友誼(愛與歸屬)。
7.打發時間動機	Gillespie & King,1985 ; Henderson,1984 ; J.C. Penny Company, 1988	有自由的時間，因為參與志工就是一種自由時間活動的方式。

動機類型	相關文獻	理論與研究發現
8.個人成長動機	Chapman,1985；Isley,1990；Lucks with Payne,1991；Wuthnow,1991	學習、個人成長，精神上的發展對志工參與是相當重要的。多數的志工是相信從給予中獲得個人及精神上的報酬。

資料來源：*Why Volunteer? Older volunteer—A Guide to Research and Practice* (p.72), by Fisher, L. R. & Schaffer, K. B.,1993, Newbury Park, CA: Sage

學者Fisher與Cole則從需求、理由與利益等三方面闡述志工的服務動機；另外Francies則綜合相關理論提出志工的七種需求；P .J. Ilsley (1989)亦根據服務動機將志工區分為五類，茲分述如下：

1、學者Fisher與Cole（1993）從以下三個方面說明志工的服務動機。

（1）內在需求（internal needs）：Fisher與Cole 舉出Maslow等學者的看法，說明心理需求影響個體參與志願服務的意願。

A、Maslow 認為動機是個體對內在需求的反應，創造由生理（physiological）、安全（security）、社會化（socialization）、自尊（self-esteem）與自我實現（self-actualization）等需求所組成得金字塔，此理論建議組織想要吸引與留任志願服務者，則需要了解其所企求的需求。

B、 Herzberg 把工作滿足感有關的原因分為兩個範疇：激勵因（motivators），例如成就感、被讚賞、工作相關的責任增加等，這些可以增加工作滿足感，而保健因子（hygiene），像不良的人際互動、不適當的指導、不滿足的工作條件等，會增加工作的不滿足感。

C、 Mc Clelland 把需求分為成就（achievement）、親密（affiliation）與權力（power），藉著工作的完成獲得成就感的滿足、在人際關係中獲得親密的滿足、在領導的機會上獲得權力的滿足。

D、Mc Curley 及 Lynch表示對大部分的人而言，需求有歸屬感與自主性，不過認同、成就、控制、差異、成長、親密、權力、愉快以及獨特性等也影響著

志工熱衷於活動的決定。

總之，個體的需求雖會隨著時間的改變而改變，因而在不同的人生階段中有不同的反應，但是，提供志工符合其基本心理需求的工作，對志工而言是很強的誘因。

(2) 察覺的理由(conscious reasons)：可分為三類，一是完全由於利他的(altruistic)理由，像幫助他人與服務社區等；第二種理由結合了利他主義與自利(altruism with self-interest)，特別當工作同時有利於志工與他人時。第三種理由是在於志工自己，例如在為顧客工作中，獲得樂趣，與其他的志工社交，做一些新的學習，酬謝已獲得的利益。

(3) 利益或報酬(benefits or rewards)：藉著利益的獲得，當成是對志工的誘因，有人認為志願主義是以社會交換理論為主要假定的示例，人際互動是立基於利益的成本交換。例如解析成本為「提供成為志工」，而利益被當成「所得到的收穫」(Phillips, 1990)。Gidron 認為滿足感與心靈的獎酬，不能僅被當成是從事志工工作所獲得的無意中獲得的產物，而是時間與努力所交換而來的。

2、學者Francies綜合相關研究，認為志工有七種需要，此七種需要亦可說明志工的各種服務動機：

(1) 求取經驗的需要(the need for experience)：即獲得不同生活技巧，以新的學習經驗，處理不同於日常生活的事務，或幫助個人的成長。

(2) 表達社會責任感的需要(the need to express feeling of social responsibility)：關懷他人，注意社會問題並希望投入之，以喚起眾人去關懷他人，使之生活更好。

(3) 社會接觸的需要(the need for social contract)：即認識朋友、追求歸屬感、避免孤獨等。

(4) 反應他人期望的需求(the need to respond the expectation)：受到親人、朋友、同儕團體等壓力，必須從事志願服務工作，或因學校、俱樂部的需要而投

入服務工作。

(5) 社會認可的需要 (the need for social approval)：即希望被感激、被欣賞、得到他人的尊重或引以為傲。

(6) 求取未來報酬的需要 (the need for future rewards)：即因社會變遷造成人們有此需要，認為個人行為會受到回報，也許未來會受到別人的幫助，因此現在幫助別人，將來才會得到好的回報。

(7) 成就的需要 (the need to achieve)：是目標取向的，希望在偶發事件的完成、結束、回饋方面有某種權力感 (the sense of power)，在工作方面能表現個人專才、良好的工作技巧及勝任工作的能力。

3. 學者P.J. Ilesley (1989)亦根據服務動機將志工區分為五類：

(1) 社會服務的志工(Social Service Volunteers)：此類志工的參與動機是為了能與服務對象直接互動，例如在老人中心或識字教育中心的志工。

(2) 目的取向的志工(Cause-Oriented Volunteers)：成人參與學校志願服務學習歷程之研究此類志工對某一個特定的社會問題具有深刻的關懷，如環境保護、人權與公民權的提升等，她們希望藉此教育大眾，並達到社會改革的目的。

(3) 自我抒發的志工(Consummatory or Self-Expressive Volunteers)：此類志工參與服務的主要目的是為了滿足個人參與活動所帶來的情感上的愉悅，如表演中心裡的領位志工。

(4) 在職業上及經濟上追求自利的志工(Occupational/Economic Self-Interest Volunteers)：這類志工的參與動機是為了提升其工作地位，或為未來的職業預作準備，她們大多選擇在商會，或其他商人組織裡擔任志工。

(5) 捐助慈善基金的志工(Philanthropic/Funding Volunteers)：此類志工的服務重點在於從事個人捐款或協助志工組織募款，而非提供直接的服務。

(二)、國內文獻部分

國內實證研究對志工服務動機相關問題，亦有相當的研究成果，施嬭娟

(1984) 發現，志工參與服務之工作動機，有求取知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、期求未來報償、成就感、自我成長與發展等工作動機，且強調被督導的滿足、自我成長與發展的滿足、工作環境的滿足及社會滿足等。

馬慧君 (1997) 認為志工的人際關係是影響志願服務的一項重要因素，志願服務團體中的凝聚力愈強、志工彼此之間的關係愈好，則志工的投入參與狀況會愈佳。此外，督導情形也會影響志工投入及參與狀況，而志願服務團體的文化，亦是一個重要的影響因素。

楊潤澤 (2005) 研究發現因為服務動機的差異，所顯示的即係每一志工希望從服務的機構中獲得些什麼皆有不同，志工內心實際的需求，反應在志工工作生活經驗與主觀感受中，即是其對志工工作滿意度的整體認知。

林啟鵬 (1987) 提出志願服務之參與，絕非單一一種因素可以解釋，又通常蘊含著各種動機。

綜合以上國內外學者所見，可知志工服務的動機係呈現變動而且多元的，每位志工參與志願服務機構，往往有著相當紛雜的理由，可能隨時空而改變，甚且連志工本人亦未必能完整的描述其服務的動機為何。

二、志願服務參與動機之理論研究

對於成人參與學校教育之志願服務動機，可由需要滿足理論、利他主義、效用理論、人力資本理論、交換理論、期望理論、社會化理論等不同的觀點論述之 (許世雨，1992；李政恩，2000；彭敏松，2005)。

(一) 需求滿足理論 (need fulfillment theories)

心理學家Maslow (1970) 曾經指出，人類的需求是一種金字塔型的分布，如果一個需求獲得滿足那個需求就不再是動機因素，而會被另外一個更高的需求所取代。他認為需求滿足理論最足以解釋人們參加志願服務的動機。雖然一些研究者曾對馬斯洛的假設加以質疑，但馬斯洛的需求理論仍是對組織有興趣

的研究者引用最多的理論之一。

（二）利他主義（altruism）

利他主義長久以來被認為是人們參加志願服務的主要理由之一。傳統的觀念認為利他主義就是無私的行為或對他人所做的犧牲奉獻，但是像D.H. Smith（1981）卻認為並沒有完全的利他主義。當人們說自己基於利他的理由而參與志願服務時，只是不承認屬於利己部分的理由。因此，利他行為應該說是個人在提高他人的滿足中同時也滿足了自己，且並不期望得到回報。

（三）效用理論（utility theory）

成人參與學校志願服務學習歷程之研究「最大可能的效用」為此一理論的立論基礎。經濟學家所謂的效用，就是「一個人將他的資源，配置在一個最有利的位置上」，換句話說，就是期望得到「最大可能的效益」。效用理論比利他主義更具一般性，認為滿足的來源有很多種，志願服務的特色之一就是充分的自由選擇性，而參與志願服務工作往往使人也得到一些好處。

（四）人力資本理論（human capital theory）

人力資本理論是效用主義的另一種形式，強調付出與獲得的關係及運用投資的概念。人力資本的投資是「藉著增進資源以影響人們未來金錢或物質收入的活動」（Becker，1964）。如在職訓練，輔導就學、醫學照顧、協助解決新住民問題等，這些投資可增進工作技巧、知識、健康，甚至增加收入，因此，人們往往因為想得到這些利益而參與志願服務。獲得任何一種知識技巧都可說是參與志願服務的動機。

（五）交換理論（exchange theory）

交換理論與效用理論相似，都把個人行為的「代價」和「利益」列入考慮，所不同的是，也將時間的條件列入考慮。當報酬大於付出代價，則人們往往會採取行動。行為是利益取向，而利益可能是金錢的，也可能是非金錢的。一個機構是否招募到所需要的志願服務人員，端賴是否能提供適當的回報。報酬與

付出代價因人而異，然而，報酬可成為人們參與的動機，而「付出的代價」卻往往使人卻步。

（六）期望理論（Expectancy Theory）

期望理論和效用理論、人力資本理論、交換理論立基於相同的基礎：「回報」。一個人的行為是基於對將來可能得的一種期望而有的產物。例如志願服務人員預期從與他人互動的機會，對組織、社區、工作環境奉獻的機會中得到滿足。動機受到期望的影響，當一個人相信期望必會實現的時候，即產生行為。期望理論又稱做手段理論（Instrumentality Theory）。基本前提是動機由個人的期望強度與個人價值組合而成，其重點在志願服務人員參與服務之動機與個人的期望、個人信念及價值觀極為相關。

（七）社會化理論（Socialization）

在人生發展的過程中個人的社會化主要是受家庭及同輩團體的影響。當受到父母與同輩團體的價值觀灌輸與影響時，塑造了個人的行為模式。社會化主要發生在兒童及青少年時期。不過，成人在工作、求學或參加團體活動時亦會產生社會化。當人們認為參與志願服務的行為是他們角色的一部分時，即受社會化的影響。假設說人們經過社會化而參與志願服務，這樣的推論是合乎邏輯的。

綜合上述志願服務參與動機的理论可發現，許多學者的論點或許有相似之處，顯示個人參與志願服務的動機並不是單一因素之故，有可能是多種因素交互作用的結果。因此，每位志工參與志願服務的動機與期望均不同，而且這些參與動機與期望又會隨時間而轉變，志工投入參與志願服務工作，非單純是完全的利他或助人為樂等的理由，沒有單一理論能完全解釋志願服務的參與動機。

三、志願服務動機的相關實證研究

由於志願服務工作在目前已蔚為普世潮流，國內外關於志願服務工作的研究相當豐富，茲彙整與志願服務動機相關之文獻，如表2-2：

表2-2：

志願服務動機相關實證研究摘要表

研究者	研究主題	研究方法與對象	主要發現
Jenner, J.R. (1981)	志工之需求與滿足之類型	問卷調查700位	志願服務工作的角色類型為：補充性、基礎性與工具性。
Huss, M.J. (1989)	老人參與志工服務與其生活目標、生活滿足之關係。	參與觀察參與志工服務之老人28名	1. 參與志工服務可增加老人的幸福感與人生意義。 2. 提供老人參與志工服務的機會增加其生產力，並對社會有所貢獻。
Andrews, G. (1995)	影響志工動機之相關因素	問卷調查社區志工208人	志願服務動機包含內在、外在驅力及組織情境。
施嬋娟 (1986)	志願服務人員工作動機與工作滿足之研究	問卷調查「張老師」志工272人	1. 教育程度愈高、年資愈多、為社工輔導相關教育背景者其督導滿足程度愈低。 2. 年資愈高，愈滿足於志工角色的聲望。 3. 工作動機高，工作滿足愈高。
黃明慧 (1987)	志願服務機構組織環境與志願工作者滿足之研究---以張老師為例	問卷調查「張老師」志工272人	1. 志工對機構組織環境評價與工作者滿足有顯著正相關。 2. 影響志工工作滿足的重要因素依次為：督導領導、同事關係、制度因素、工作結構。
石淑惠 (1997)	公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究	問卷調查台北、台中、高雄圖書館及分館之志工216人	1. 女性義工參與者多於男性。 2. 參與動機排序：社會責任動機、自我成長、社會接觸。 3. 工作滿意度排序：人際關係、自我成長、工作特性。 4. 義工的參與動機愈強，其工作滿意度愈高。
蔡佳瑩 (2001)	安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究	安寧療護病房的志願工作人員183人	1. 參與動機最強的部份為社會責任感、興趣及求取經驗、增進知識。 2. 參與動機愈強，工作滿足程度愈高。 3. 工作滿足程度最高分別為知識成長、擔任職務和同事關係。

接續下頁

研究者	研究主題	研究方法與對象	主要發現
周學雯 (2001)	大學生參與運動志工之動機與意願研究	問卷調查台灣地區515位大學一年級至四年級學生。	1.大學生在參與運動志工之動機依序為「自我成長」、「服務他人」、「求知識與技巧」、「人際因素」，「回饋社會」。 2.參與運志工服務影響因素中，受試者最重視「個人配合度」、其次為「活動特性」，「福利因素」則為最不重視之構面。
李法琳 (2003)	大台北地區大學服務行社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究	問卷調查大台北地區大學服務性社團之參與成員695人	1.大學服務性社團學生參與志願服務動機為：學習成長、社會關懷、實踐理想、人際關係。 2.大學服務性社團學生參與志願服務滿意度為：工作過程與結果、工作學習與成長、工作成就與挑戰、工作技巧與表現。 3.參與動機與工作滿意度有顯著相關。
楊潤澤 (2005)	台北縣戶政事務所志工服務動機與工作滿意度關係之研究	問卷調查以台北縣各戶政事務所志工為母群體，全部共計309人。	1.不同社經背景的志工對服務動機、工作滿意度之程度並無顯著差異。 2.志工參與志願服務動機越高，工作滿足越高。 3.戶政志工社會責任動機與互動關係滿足呈明顯相關。 4.戶政志工成就感動機與工作環境滿足呈明顯相關。
何俊賢 (2005)	台北縣國民小學女性志工參與志願服務動機與滿意度之研究	問卷調查台北縣204所的公立國民小學女性志工。	1.服務他人、自我成長，為學校女性志工參與志願服務的主要動機。 2.夥伴關係、組織氣氛為學校女性志工參與服務的主要工作滿意。 3.學校女性志工參與志願服務動機越高，工作滿意越高。

資料來源：引自彭敏松(2005)。成人參與學校志願服務學習歷程之研究。台北市：國立台灣師範大學。

綜合上列志願服務實證研究摘要，發現：

(一) 志願服務工作的投入程度必須考量社會與個人家庭經濟能力，換句話說，

排除經濟的因素，才有參與志願服務的可能。

(二) 參與志願服務可以增加個人幸福感與人生意義，具體方面，可以增進個人生產力與自我成長，更進一步的達到社會互動，對社會有所貢獻。

(三) 志願服務的參與動機包括內在、外在驅力及組織情境。也就是說，參與動機愈強，工作滿足程度愈高；工作成就感、工作自主性與組織氣氛愈高，工作滿足也愈高。

(四) 前述參與動機排序為：社會責任、興趣與求知、學習成長、人際關係、實踐理想。志工之自主性愈強，工作投入與滿足程度也愈高。

四、小結

綜合本節上述相關之研究顯示，人們會參與志願服務的原因很多，並非單一動機會產生單一行為，而往往每一行為是同時存在著許多動機交相影響而引發的，因此，參與動機可能是多重與多元的。志工之參與動機，雖其參與之服務性質不同，不外可歸納為：

- 一、利己動機：求取知識與技巧、自我成長、求未來報償、成就感、學習婚姻、親子等對家庭有益之相關資訊、取得某種資格或地位、擴展社會關係、獲得經驗、結交朋友、打發時間、意願實現、作為退休生涯的準備、擴展人際關係、實踐理想、學習與成長、挑戰自我。
- 二、利他及社會關懷動機：幫助他人、反應他人的期望、為他人服務、有意義助人的事；回饋社會、社會接觸、表達社會責任感、發揮博愛情懷。
- 三、情境動機：社會認可、重要他人的邀約、重大事件衝擊、外界期望。

第三節 退休教師參與志願服務之內涵

一、退休的意義

退休 (retirement) 依其字面的意義來說，有撤退、結束人生階段性工作，暫時休息或長期休息，再開啟另一階段的新生活，亦指個體退出工作行列，以適應另一種人生的角色，代表一個人日常生活時間安排及生活方式的改變。而

退休所涉及的層面多元，學者由不同層面考量提出不同看法。

林寶山（1995）認為從社會政策觀點來說，退休乃是一種機構的規則，令個人在機構的規定下，停止工作與受薪。另一方面從經濟學的觀點來看，退休是指個人將終止提供經濟性的勞務給雇主，並由雇主給付退休金。

劉梅君（1993）綜合有關退休的定義提出下列三種看法：（一）退休是一種行動或事件：視退休為一種行動或事件，是指「放棄工作」，而以休閒為重心，非以勞力為重心的生活開始。（二）退休是一種過程：將退休視為一種過程，其包含退休的準備、退休的態度、引起退休的情況、及個人對退休的調適等，因此，退休並非「全有或全無」的現象。（三）退休是一種角色：由於退休被視為一種「無角色的角色」（roleless role），因此，離開了經濟性生產活動（如工作），代表失去了生產性角色的扮演，社會地位相對降低。

蔡培村（1993）指出退休是個人長期所從事的職業暫時或永久的終止，其退休行為是以全然或漸進的方式達成，並由於以往長期提供勞務而獲得退休金之報酬，以維持其晚年生活。

黃富順（1996）認為不再從事全職工作而領取退休金的人，或是開始接受社會福利金的時刻，或是一種心理狀態，一種離開工作而重新定位的工作心態。

趙其文（1996）認為退休者，乃因年老工作人員體力衰，無法繼續服務，使其退-職，並給予相當數目之養老金，以便安享餘年之謂。在消極方面，可使在職人員由於將來的利益有所保障，而安心工作；在積極方面，對於因年老力衰工作效率較低的人員，可由精力充沛、思想新穎的年輕人來接替，使人事上發生新陳代謝的作用。

朱芬郁（1998）曾指出「退休」伴隨著失去固定的經濟收入、閒暇時間的增加、一個有秩序的生活結構、自我概念與人際關係顯著的改變，以及喪失工作身分及意義等。

Bell（1979）認為退休係指個體退出工作崗位，沒有工作後的一段時間，

並且接受退休角色的一種過程。

Atchley (1976,1980) 對退休的界定是一個人不再全時從事可以賺錢的工作，而且可以憑藉以往的工作年資領取退休金。

Atchley (1988) 認為退休本身涵蓋多種意義，它是改變個體經濟能力，退出工作行列的關係，以適應個體轉換另一種人生角色的過程。換言之，退休係指個體退出工作崗位，並接受退休角色的一種過程，它影響個體的收入、家庭與生活。

Theriault (1994) 指出退休為每一位從事工作的人所必經的過程，在談及退休的內涵時，它通常被當作是一個心理社會轉換的過程。

Long與Commons 曾就退休的幾種不同層面之觀點加以說明，他認為退休是（引自丁靜瑜，2000）：

- (一) 一種身分：有別於其他人，是不再從事全職的工作，而是以退休金及社會福利為收入的身分。
- (二) 一種角色：必須肩負起自我照顧與自我管理的角色。
- (三) 一種歷程：必須重新面對與適應的歷程。
- (四) 一種選擇：必須重新界定生活的意義及建立新生活秩序的選擇。

此外，美國退休人協會（American Association of Retired Persons）提出退休這件事應予的正面評價：「面對一個嶄新而且充滿活力的生活層面，它充滿新鮮的機會，而且，可以擴大興趣的範圍，結交新的朋友，以滿足個體內心的需要」。

綜合以上學者為退休所界定的意義，「退休」是人生角色的重大變遷與生活步調的極大轉變，其中含有積極與消極兩方面的意義。從積極面來看，是「另一個嶄新而且充滿活力的人生過程」、「二度人生的開始」及「角色的一種變遷」，從消極面來看，是一種「無角色的角色」個人長期所從事的工作暫時或永久的終止，其退休行為乃是社會新陳代謝必然的過程。

然而，在瞬息萬變的知識經濟社會中，個體退休後必須重新面對嶄新的生活型態，增進自己對社會變遷的適應能力，以期跟上時代的潮流，進而創造生活的新契機。是以，大多數的學者認為，退休是個人一生中最重要的一个轉換階段，退休不僅是一種過程、工作角色的退隱、社會福利的被動接受者，更是個體心理狀態的調適、人生角色的重新定位。因此，在面對退休時每個人會有不同的處理態度，並發展出自己退休後特有的生活方式。

而上述定義屬於一般性的解釋，依照學校退職條例，可將退休分為「命令退休」與「自願退休」兩種，其條文共分四條，規定如下：

第一條 學校教職員之退休，依本條例行之。

第二條 本條例所稱學校教職人員，係指各級公立學校現職專任教職員，依照規定資格任用，經呈報主管教育行政機關有案者。

第三條 教職員有下列情形之一者，得申請退休：

- (一) 任職五年以上，年滿六十歲者。
- (二) 任職滿二十五年者。

第四條 教職員任職五年以上，有下列情形之一者，應即退休：

- (一) 年滿六十五歲者。
- (二) 心神喪失或身體殘廢，不堪勝任職務者。

綜合上述國內外學者在探討退休時，會從社會不同的層面去界定退休的意涵，而本研究所指「退休」為：個體自願或達到法定退休年齡而退出工作行列。

二、退休的相關理論

退休制度的建立，係德國在西元1884年時，由俾斯麥（Otto Eduard Leopold von Bismarck）首相提出，當時是為了謀求勞工團體之福利，以及保障工人生活安全而提出之構想，至1887年完成立法，規定六十五歲為強迫退休的年齡標準，留傳至今，乃成為大多數國家退休的年齡界限。台灣地區為因應人口老化及退休給付之壓力，乃於民國84年1月28日公布，公務人員退休法、撫恤法；謝

榮茂（2002）認為84年8月2日學校教職員退休撫恤條例，將原來退休制度的恩給制改為年金制，此一改革關係退休人員權益甚大，影響退休決定更大。

近年來退休教師有年輕化趨勢，而面對越來越多老師在退休後要如何妥善規劃其退休生活，使其退休生活後能夠過的更加健康、快樂、充實與滿足，是一個很重要的課題，更何況未來人類平均餘命不斷延長，退休後還有一段很長的人生，必需有計畫的安排及運用未來的退休生活。

有關學者研究退休問題，大致可從以下不同的理論觀點來研究，茲分述如下：（蘇文璽，1992；蔡培村，1993；林寶山，1995；魏文瑞，1997；林昭男，1999；Caplan，1974；Atchley，1976,1988）

（一） 退休調適階段論

退休調適階段論（Stage Theory）由美國社會學家Atchley（1976,1988）提出，他認為退休是一個過程，退休者通常會經歷某些明確的生理和情緒的階段（如表2-1-1）。他把退休的人視為一個事件，一個角色，並且認為社會賦予這個角色權利與義務，退休的人可以享受的權利包括：不需工作而能得到經濟支持，完全掌控安排自己的時間，享用其他資源。要盡的義務則包括：避免全職的工作，安排自己的生活，靠自己的收入過活而不依賴家庭與社區，義務性的為組織與社區提供自己的知識、工作經驗與技術。

Atchley根據一系列的實徵研究，提出一般人面對退休，通常會經歷七個階段，包括退休前兩個階段與退休後五個階段：

- 1、 遠期的退休前階段（remote preretirement phase）：此一時期一般人尚未考慮到退休的問題，對退休的概念模糊不清，亦尚未為退休做準備。
- 2、 近期的退休前階段（near preretirement phase）：指個體意識到要接受退休的角色，並開始為日後的退休工作做準備。此一時期個體傾向於對退休後生活產生美好的憧憬，如果是合乎實際的、可行的，則可以使個人較順利地進入退休生活；但如果憧憬不切實際，退休後將產生挫敗感。

3、 蜜月期 (honeymoon phase)：指剛退休的時候，退休者常有如釋重負的輕鬆感，特別是自願退休者，這是由於退休後獲得了新的自由，也有同事向退休者慶賀一番，使退休者感到無限光榮，一生對社會有了貢獻和交代。對很多退休者而言，在此階段是很忙碌的，排滿了很多以前一直沒時間做的事，例如：旅行、釣魚、拜訪親友、與家人多相處等。蜜月期可能很短，也可能很長，主要是看退休者在退休前的各種準備工作是否妥當。

4、 醒悟期 (disenchantment phase)：退休後的一段蜜月期完後，退休者可能遭遇到他不能適應的問題，生活開始走下坡，退休者開始感覺到失望、沮喪。原因可能與健康狀況、經濟狀況或不習慣的生活形態、或者與社會關係的疏離有關。此外，有些人在退休前的一些不切實際的憧憬也逐漸破滅，失望的情緒瀰漫了一個人日子的全部。

5、 再適應期 (reorientation phase)：大多數的退休者在經過醒悟期後，會重新調適自己，以更切實際的眼光態度來因應退休後生活的轉變。他必須把自己從孤獨中解脫出來，必須重組新的社交圈，更必須重新把自己加以評價衡量。家庭和朋友在這一時期扮演重要的角色。

6、 穩定期 (stability phase)：當退休者能夠重新評估自我的各項情形，重新建立一套生活模式與心態，則可以就此安定下來。當到達此階段，通常已培養出面對各種選擇時的判斷，使其不因處理事情而讓生活失序或不舒服。因為他們知道什們是他們的期望與應該要做的，以及其利與弊。

7、 終止期 (termination phase)：可能有部分老人重回工作職場，終止退休角色扮演，而大部分的老人開始恐懼死亡的來臨，並受到疾病的侵襲，而導致退休角色的喪失 (即死亡)。

Atchley(1988)指出，因為每一個人的退休時間不一致，因此很難把退休階段與年齡結合起來，而且每一位退休者因其本身內在因素及外在因素的不同，並非每一個退休者都是依照上述七個時期循序發展，或是每一個退休者都會經

歷上述八個階段，其過程因人而異。有些人可能因經濟因素而跳過蜜月期，也有些人可能因為忽然間死亡而結束；有的人可能不必經過醒悟期就可以成功地進入再適應期；有的人則可能因無法適應退休生活的種種變遷，致使退休生活完全沈浸在焦慮與不安的陰影中。

綜合以上所述，此一退休調適階段論主要在分析人生各個階段的角色扮演，事件呈現的現象，而使退休者更清楚了解自己退休的過程，獲得良好的生活適應。退休小學教師若能對退休後面臨的問題及退休階段有所認識，應可減少不良適應的產生，並且將有可能創造個人生涯的另一個高峰。

（二）角色理論

角色理論 (roleless role) 是美國學者Burgess在1950年所提出，他看到了一種老人被排斥於社會日常活動之外的狀況。傅家雄 (2001) 提到「老人被擠入一種不參加社會活動的狀態，他稱此為『無角色之角色』」 (頁48)。通常一個人的社會地位是角色、權利、責任相互伴隨著，當一個工作者因為退休，或其它生理機能衰退而無法繼續在工作崗位上扮演其角色，這對一向把工作和角色扮演結合認同的人而言，退休代表角色的喪失，其原來角色所擁有的社會地位、價值，以及角色行為模式也都隨之改變，而喪失之後，該角色原來的生產力消失，不再具有生產能力，成了「無用」的人。但對於退休後所扮演的社會角色是否能完全取代工作的角色仍然有部分爭議，因為退休後，在工作上所扮演的角色價值不再，惟有剩餘價值性較低的社會性角色，因此，有些年紀較長的人對維持自我的認同和自尊心產生困難，因而掉入了「無角色之角色」的泥淖中。因此，此理論似乎也可以說明，何以有些人對退休的態度總是消極失望，然而無角色之角色，雖然一時間令退休者不知如何自處，但是要經營退休生活，就必需要認識此一理論的現象設法調適，規劃出適合自己的生涯。

（三）撤退理論

撤退理論 (Disengagement Theory) 係 Cumming 和 Henry 兩人在1961年

提出。在其研究中指出：隨著老年人健康與體力的衰退，變得愈來愈少參與組織化的社會結構，逐漸退出社交生活。但是撤退的形成並不是老年人單方面的活動，而是老年人本身和社會大眾雙方面的撤退。

撤退理論的基本假設認為：人的能力會隨著生命週期而降低，因此在社會上服務的勞動者與社會之間的關係，便會隨著他本身能力的逐漸降低而逐漸脫離與社會的關係，直到終止；這是無可避免的，也是成功老化所必須經歷的過程。這個理論源於退休制度功能論（functionalism），認為老人的健康不良，經濟欠佳，是老人和社會的其他人相互退縮的結果，這是正常的老化過程。由於各種條件欠佳，因此對週遭事物的興趣逐漸降低，乃逐漸撤離。此理論給強制退休年齡提供了最有尊嚴的解釋，因為人的退休是要使其原有的工作崗位能新陳代謝，延續下去，否則人人皆工作至死，不只是對工作崗位，就是對社會、國家之發展都是有害的。

此外，蘇文璽（1992）亦提出撤退理論的基本觀點在闡述社會功能的重要性，強調個體進入老年期後，必須從現有的社會角色、人際關係及價值體系中撤退。簡要地說，撤退理論認為老人的退休生活應平靜地接受從職場或工作崗位撤離的事實。老人社會角色的喪失，乃是個人生命週期的必然的循環過程，是老化過程中必然的結果，並認為適量的減少社會互動是達成心理與社會調適的重要途徑。

（四）危機理論

危機理論（crisis theory）依據 Caplan (1974)的看法，危機的發生主要是個人在面對某一問題情境時，無法用慣有的問題解決方法來因應。Caplan又將危機分為情境性危機(situational crisis)與發展性危機(developmental crisis)兩類，前者指在生活或學校所遭遇典型的危機；後者指在發展及成熟相伴而來的危機，是一個人生長過程中必須面對的轉捩階段，如入學、異性交往、結婚、生產、更年期、退休等。危機理論主張每個人、團體及社區都會面臨危機，退休會帶

給個體一個全新的生活方式，對大多數的人而言，退休對個體的生活適應會產生負面的影響，因而表現出孤立、不快樂，甚至因此而衍生出心理或生理疾病來。退休者應努力克服角色或生活型態的轉變，評估事件的意義，及評估可取得、可因應的個人與社會資源，以重獲平衡的生活。

（五）持續理論

持續理論(continuity theory)乃是Atchley (1971)從認知的觀點提到人類生命週期如同退休行為，每一階段亦有其連續性，社會性職場生涯是一連續的過程，年輕時的人格特質會持續到老年時期。例如，年輕時活動力強對社交活動高度參與者，到了老年時仍會不斷參與各種社會活動；有些非高度工作導向的人，從休閒中獲得自我滿足的模式，亦即從休閒中獲得自我的認同，如：戶外的體驗，而退休機構及相關團體，亦是退休者繼續活動的場所。此種工作的風格會影響退休後的風格，譬如：持續的社會活動、朋友間的關係、興趣的類型，且這種工作的認同會持續維持，不受職場的轉變或停止而受影響。這種退休方式會讓個體開始產生其他新的角色來，對退休的角色較能產生認同和價值。人們必須在職場工作之際，找出有益的生活方式或培養參與社會活動習慣，這樣才能在退休後重新適應新環境，並設法將原有的時間與精力，轉移到其他用途，例如：重新適應新工作、新朋友、新社會關係或參與社會服務(黃英忠，1990)。

（六）功能理論

功能理論 (Functionalism) 主張社會裡的每一個部門或單位都是具有其存在的價值與功能，因此退休老人在社會體系的運作中也有其價值與功能。退休者對社會的主要貢獻是在於文化的傳承，他們在累積了豐富的知識與經驗後，若有適當再服務社會的機會提供，則不僅可藉工作以肯定老年人的價值，更可藉由參與社會活動時繼續傳承寶貴的經驗及智慧。同時，經由退休參與社會公益活動，可減緩精力仍佳之退休者終日無所事事的惶恐，而達到另一層次的社會均衡狀態。

綜合以上六個理論所述，退休乃人生所必經的過程，從工作角色轉變到社會性的角色，更有其階段性發展。個體退休後的生活適應是否良好，端看個體對環境的認知與調適，以及如何去克服退休後角色或生活型態的轉變。「持續理論」認為年輕時期的人格特質會持續到老年時期，年輕時對社交活動高度參與，到老年退休後仍然不斷的參與各種社會活動以重新適應新環境；如此，才能認同退休的角色與價值。

「退休調適階段論」則認為個體退人生各個階段的角色扮演，事件呈現的現象，讓退休者清楚了解退休過程因人而異，可能因其本身的內外因素之差異而有所不同，以期獲得良好的生活適應。「撤退理論」認為老人退休後要能接受從職場工作崗位撤離的事實，隨著社會角色的喪失，健康與體力的衰退，逐漸退出社交活動，而達成良好的心理與社會適應是退休最重要的事件。「無角色之角色理論」則強調退休代表工作角色的喪失，剩下價值性較低的社會性角色，原來生產者的角色消失，變成無用的人，一時之間掉入了「無角色之角色」得泥淖中。所以，退休者必須認清自我的價值，規劃適合自己的生活。

「危機理論」主張退休對個體生活會產生負面的影響，因此產生心理或生理疾病，退休人員必須努力去克服，退休生活所帶來的危機事件，以適應退休後的生活。「功能理論」則主張退休老人對社會的功能在於文化的傳承，藉由退休老人的寶貴經驗與智慧，使的社會的文化遺產得以傳遞給下一代，使社會達到均衡的狀態。這些理論都認為退休老人要能認清自己退休角色的轉變，並了解退休是人生必經的一種過程，只要做好退休後的人生規劃，必能在老年期獲得良好的生活品質。

三、退休教師參與學校志願服務經驗之內涵

(一) 退休教師參與志願服務之意涵

民國85年新制學校教職員退撫條例實施後，許多教師五十多歲就已從教職生涯畢業，退休教師如何面對人生最後階段成了最大的難題。陳怡娟的研究

(2003)指出，從「退休生涯發展理論」來看，退休是一種過程，會經歷退休前時期、蜜月時期、醒悟時期、重新定向時期、穩定時期、終止時期，每位退休者會因個人和外在因素的不同，而有不同的階段發展。退休教師常見的議題有：健康、理財、休閒安排、家庭、感情生活、社會參與、終身學習、性生活和生死智慧等，因此退休教師在退休前宜妥善規劃退休生涯，並進行相關的準備。退休教師的生涯規劃輔導策略如下：1、發展正向的自我概念；2、建立積極的退休態度；3、保持健康的身心狀態；4、加強財務的管理規劃；5、鼓勵參與社會活動；6、加入志工服務人群。

吳美玲研究(1995)指出退休人員為了再創生命第二春，大家紛紛投入志願工作的行列。而志願服務與整體的生活適應具有正相關：即志服務的程度愈高，生活適應愈好，反之，志願服務的程度愈低，生活適應愈差。

賴永和(2001)研究也認為志願服務與生活適應各層面均成正相關，即志願服務的程度愈高，「心理適應」、「社會適應」、「生理適應」層面的生活適應愈好。

美國退休人協會(American Association of Retired Persons)認為退休這件事應予正面的評價：「面對一個嶄新而且充滿活力的生活層面，它充滿新鮮的機會，而且，可以擴大興趣的範圍，結交新的朋友，以滿足個體內心的需要」(錢money理財研究室，1994)。現今退休人員有三大特徵：健康良好、有經濟的保障和教育程度高，與過去對老年人的刻板印象不同(成人教育社論，2003)。

楊國德(1999)依據聯合國教科文組織的報告指出，退休老人參加越多的學習活動，就越能融入社區的生活，對健康與安寧產生極大幫助。我們本職的工作可能並不是第一志願，但是對於義務服務工作，我們大可按照自己的第一志願，「擇你所愛，愛你所擇」(林勝義，1995)。

綜合上述發現，參與志願服務的程度愈高，退休人員心理適應愈好，而心理適應也會影響生理適應，因此，參與志願服務對增進退休小學教師的生活適應也將有所助益與重要性。

(二) 退休教師參與志願服務經驗之相關理論

經驗學習透過服務的具體經驗，來達到學習的目標，源自 Jean Piaget, John Dewey, Kurt Lewin 及 David Kolb 的經驗學習是相當重要理論基礎。經驗為什麼可以帶來學習？Kolb (1984) 提出的經驗學習週期 (Experiential Learning cycle) 可幫助我們了解經驗如何變成觀念，而再次將觀念用於新經驗選擇的指引，如下列圖 2-1 所示：

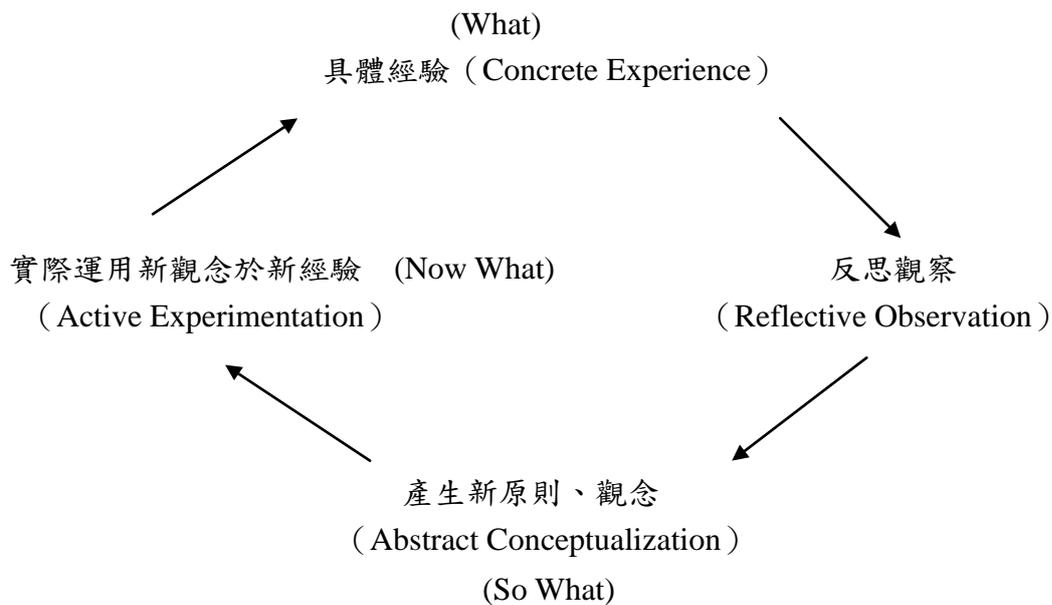


圖 2-1：經驗學習週期

資料來源：Experiential learning: experience as the source of learning and development, by Kolb, D.A., 1984, p.21, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

人們經由具體經驗接觸 → 透過反思去觀察、體會自己實際經驗 → 由反思中悟出新的原理、觀念 → 應用新觀於新的具體經驗中。由上圖可知實際經驗並不一定轉化為學習與領悟，必須透過反思才能產生學習，故反思

(Reflection) 是經驗學習最重要的一環。例如上述例子中，退休教師在從事志願服務過程中學到「服務人群，成功老化」的概念，透過在返校志願服務的具體經驗中 (What)，經由許多結構化反思活動，去重新整理、思考自己在服務經驗中的所見所聞及對自己產生的意義，可能會對志願服務他人產生新的概念與理解 (So What)，而這些新理解不但讓他對自我積極老化有更真實的了解，也

會對他的未來的行為產生影響，他會依據他對志願服務的新了解去付諸行動，為這些被服務的人群爭取社會資源與支援(Now What)，而新的行動經驗又會帶給他一些觀察與思考，透過反思，又會帶來更進一步的學習，學習的週期就如此不斷持續下去。志願服務經驗方案中若無反思的練習，帶來的學習效果是有限的。

退休教師從志願服務的過程，對學校工作環境奉獻的經驗中，若能省思觀察自己的服務經驗得到的收穫，主動將參與服務的過程中的收穫與成長經驗化為服務成長的動力，滿足個人志願服務的動機，同時達到自我成長的歷程，最終成就自我服務的具體經驗，獲得個人的意義與成長。

(三) 退休教師參與志願服務之工作形式與服務內容

1、從「退休菁英風華再現」計畫到「攜手計畫」—課後扶助辦理情形

教育部從2004年7月開始試辦「退休菁英風華再現」計畫，使得不少退休的教育前輩重返校園，貢獻他們的智慧和經驗，讓生命繼續綻放光芒，照亮許多的台灣校園。

「退休菁英風華再現」計畫，主要是運用退休教師，秉持「以服務提昇生命價值，用智慧實現弱勢關懷」的奉獻精神，讓具教學專業之退休教師再次投入教育現場，貢獻智慧及經驗，協助並輔導弱勢學生課業輔導與生活適應。投入教育人力資源欠缺的環境，縮短城鄉教育落差，以實現弱勢關懷的理想。退休教師可經由各縣市國中、國小學校，自願或推薦參加，提供低學習成就或適應困難學生的基礎學科和生活輔導，並開發學生潛能，讓每一個學生都能有適性發展的成功機會。

為能全方位照顧學習弱勢學生，教育部自95年度起將「退休菁英風華再現計畫」、「國中學生英文營計畫」、「關懷弱勢、弭平落差課業輔導計畫」、「補助國中基測PR<10學生數達25%以上學校提昇方案」，以及「攜手計畫—大專生輔導國中生課業試辦計畫」等，整合成為「攜手計畫—課後扶助」方案，

秉持以服務提升生命價值，用智慧實現弱勢關懷之奉獻精神，讓具教學專業之退休教師再次投入教育現場，協助並輔導弱勢學生課業輔導。

退休並不代表工作結束 而是新生活的開始。推動退休教師返校志願服務，讓退休老師無私的精神貢獻所學，以實際行動展現大愛，為杏壇再添佳話，也形成社會典範，為教育界帶來新活力。因此，藉由退休教師投身教育志工，不僅能幫助孩子成長，也豐富個人的退休生活。

2、學校志願服務工作內容：

學校教育蓬勃發展，教學活動多元豐富學校，以國小而言，所面對的學生是六至十二歲的兒童，目前學校志工服務工作主要為提供協助及支援兩類，提供對象則分為教師與學校兩方，學者李慶泰(1999)依學校實際狀況劃分，第一類為協助工作，以協助教師教學活動以及其他事務性工作，為志工活動的大部分，第二類為支援工作，即是依據其教學背景，貢獻其專長，實施教師與家長間的合作參與，透過志工的參與，補足學校不足的人力，讓志工們達到「起心於服務，貢獻於校園」的目的。

各校退休教師參與志願服務的內涵，一般說來大概包含五種，分別是對於學生的課業輔導，藝能輔導、行為輔導，以及針對教師的教學經驗傳承和對行政人員的行政支援等(李慶泰，1999；沈佳蓉，2006；邱朝基，2008)：

(1) 課業行為輔導：認輔志工的工作項目多為協助學校輔導情緒或是學習有障礙的學童。(2) 圖書管理協助：書香志工協助書籍的編碼與整理，有些還會協助圖書的借還事項。(3) 藝能輔導：協助學校社團活動的辦理，以彌補專業人力之不足。(4) 教學經驗傳承與支援：協助班上活動的舉辦、校外教學的支援、說故事志工的加入以及帶領小朋友其他的學習活動。(5) 其他人力支援：導護志工為學童上下學時，幫助交通路口導護，維護學童安全。

(四) 退休教師參與志願服務之相關研究

國內退休教師志願服務研究亦有數篇，研究者蒐集國內有關退休公教人員

參與志願服務相關的碩博士論文，整理如下表2-3：

表2-3：

退休教師志願服務相關研究表

研究者	研究方法與對象	與本研究有關之結論
林銘山 (2002)	對台南縣市之國民小學自願退休2年內之教師，以自編「國民小學教師自願退休問題調查問卷」進行調查研究。	<ol style="list-style-type: none"> 1.退休後的經濟狀況大都尚可。 2.退休後只有少數有再就業。 3.約四分之一的自願退休教師退休後擔任與自己本身專長有關的志願服務工作。 4.退休後覺得重要的事是能健康行動自如。
梁以君 (2004)	對高雄縣、市政府所屬公立國民中學之退休教師，以文獻分析、自編「退休生活適應量表」、「未參與志願服務因素量表」進行調查及個案訪談研究。	國中退休教師所參與之志願服務性質與其「年齡」、「退休多久時間」及「是否需照料家人」相關。而參與的志願服務性質對退休生活適應有影響，如「退休多久/社區服務」、「目前從事/醫療服務」及「家人看法/文教服務」。
曾俊銘 (2004)	採調查研究法，以嘉義地區退休教師聯誼會的學校退休人員為研究對象。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學校退休人員工作現況以志願服務人數最多，工作時間以每週4-6小時的人數最多，其工作性質大多為教育或文化方面的工作。 2. 學校退休人員未繼續工作者中，有意參與志願服務工作的意願為普通，而再就業的意願很低。 3. 性別、年齡、退休方式、有無預作退休規劃、健康狀況對於退休後是否繼續再工作有顯著差異。
林介士 (2006)	採用質性研究方法，針對二十二退休教師及五位志工政策制定與執行之現職人員進行訪談。	<ol style="list-style-type: none"> 1.資源力量充沛的退休教師志工人力亟待有效規劃運用。 2.多數教師退休時確屬壯年時期，在心智成熟與經驗豐碩上正值人生黃金歲月時期，鼓勵退休教師走入社群、參與社會公益活動，可藉此再找到過去工作角色的心理替代物，可再獲得社會上的支持與肯定。 3.志工要的真的並不多，較在乎受到的是尊重與榮譽之肯定。

接續下頁

研究者	研究方法與對象	與本研究有關之結論
林介士 (2006)	採用質性研究方法，針對二十二退休教師及五位志工政策制定與執行之現職人員進行訪談。	<ol style="list-style-type: none"> 4. 退休後從提供他人服務的滿意中滿足了自己存在的價值，是參與志工的主要原動力所在，亦符合了社會的期待。 5. 透過志願服務的過程表達對社會責任的參與，經由關懷他人的同時喚醒他人對社會的關懷，並由與社會的接觸認識了新的朋友，追求歸屬感並可避免孤獨。 6. 為避免因退休後被社會所邊緣化，參與社會活動是維持其人際關係互動的重要管道，其走入人群，促使社會角色的獲得，並取得自我實現的滿足，將有益其身心健康。
邱民華 (2005)	以台南縣的高中高職、國中、國小退休教師為研究對象，透過調查研究法。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 退休教師對社會參與普遍持與肯定。 2. 退休時間越長之教師，志願服務、社團參與及整體社會參與之意願越強烈。 3. 夫妻健在、婚姻美滿之退休教師，整體社會參與的意願較顯著。 4. 國小退休教師比國中退休教師，在社團參與及整體社會參與上有較顯著的參與意願。 5. 社區、學校、環保生態維護是退休教師志願服務的最愛。 6. 社團參與讓退休教師獲得服務的滿足，及更佳的人際關係。 7. 健康、經濟、年齡、活動時間地點、心理與退休態度、社經地位、別人眼光、預期效益等，都是影響社會參與的重要因素。
沈佳蓉 (2006)	以自編「退休教師志願參與學校服務與生活滿意度調查問卷」對退休老師進行問卷調查。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 退休教師每週參與學校志服的天數以1天最多；每週參與時數以16小時以下最多，參與態度相當積極；參與成效良好。 2. 退休教師未參與學校志願服務的原因，主要為照顧家人和另有工作，以及沒有時間。 3. 影響退休教師參與學校志願服務的因素，包括健康狀況與家人支持。 4. 影響退休教師生活滿意度的因素，包括年齡、退休時間、教育程度、婚姻狀況、健康狀況、經濟狀況、居住狀況以及家人支持。 5. 參與學校志願服務與生活滿意度有關。

資料來源：研究者自行整理。

歸納上述研究，得到六項結論：

- 1、退休教師由於經濟無虞，實際再就業的比率極低。
- 2、退休教師大多對參與志願服務服務有興趣，身體健康也維持良好，充沛的退休教師志工人力亟待有效規劃運用。
- 3、退休教師參與志願服務的動機多元，最主要仍以避免與社會脫節，追求歸屬感免除孤獨有密切關係。
- 4、大部分研究指出由於個人因素或推廣策略不夠積極，普遍呈現參與率不佳。
- 5、參與志願服務可促使社會角色的獲得，並取得自我實現的滿足，將有益其身心健康，以及有效提升生活滿意度。
- 6、退休教師參與志願服務的選擇上，往往以自身專業與工作背景相關的工作為考量。

綜合上述研究發現可知，推展退休小學教師參與志願服務符合個人的期待，也有利於人力資源的運用，以及退休人員健康的積極照護。但以往研究論文大多偏重退休教師社會參與現況、生活滿意度的調查，以及參與志願服務的量化研究，鮮少針對「個人參與歷程」與「個人服務後的意義」進行研究。有鑑於此，本研究特以探討「退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究」為主題，期能對退休小學教師投入學校志願服務之情況進行瞭解，並做為學校志願服務招募的參考。

退休小學教師參與返校志願服務，可說是一種積極有效的退休因應策略，可幫助退休小學教師適應退休所產生的問題。易言之，參與志願服務不但促進社會福利服務的推行，對退休小學教師而言，其行為本身就是一種積極的社會福利服務。

第三章 研究設計與實施

本研究的目的是在於探究退休小學教師退休後參與志願服務歷程之現況，以質性研究的「半結構式深度訪談」方式，蒐集資料，並檢視、分析與詮釋。故將本章分成五節，第一節為研究取向；第二節為研究流程與架構；第三節陳述研究對象的界定與選取；第四節則為研究工具；第五節則為研究資料的處理與分析；第六節為研究倫理的考量。

第一節 研究取向

一、研究方法的選取—質性研究 (Qualitative research)

「質性研究」是一種多元典範的研究取向，非經由統計程式或其他量化手續而產生結果的研究方法。潘淑滿(2003)提到質性研究比較重視研究者是在自然的情境下，透過與被研究者產生互動關係，並經由被研究對象本身的觀點，來瞭解他/她在日常生活中的生活經驗與內在世界。因此，質性研究者大多運用參與觀察、深度訪談等方式，先進入研究對象的世界，系統的紀錄並將所看、所聽、所經驗到的加以理解、詮釋、分析，或輔以其他的資料來補充，其在研究方法上相當具有彈性的。研究者不會借重太多外來的研究工具，以研究者本身為研究的工具，不用實驗，問卷調查或任何人工化的模擬情境扭曲現實的真相。

潘淑滿(2003)將質性研究的特質歸納出下列幾項：

- (一) 在自然情境下收集資料。
- (二) 研究者本身即是主要研究工具。
- (三) 非常重視研究現象的描述。
- (四) 重視研究過程中時間序列與社會行為脈絡，而不重視研究結果。
- (五) 運用歸納方式將所收集之資料進行分析。
- (六) 研究者所關心的是行為對研究對象的意義為何。

本研究所訪問之退休小學教師志工，均具備豐厚的生命故事且對於志願服

務工作懷有強烈的使命感，因此本研究選擇以質性研究的方法來呈現這些退休小學教師志工的生命故事及其從事志願服務歷程的個人意義。

質性研究注重人類行為的主觀意義、當事者的內在觀點，自然情境的脈絡、以及理解人們解釋其經驗世界的過程（黃瑞琴，2003）。因此，質性研究強調研究者本身要融入情境中，親自蒐集資料，是一個建立在研究者和研究對象充分互動基礎上的探討方式。質性研究者必須以局內人的角度，進入被研究者的立場，深入被研究者的生活世界，從被研究者的觀點，瞭解他們的目標，是故質的研究強調瞭解的重要性，務期研究結果盡可能與真實的世界拉近（王文科，1994）。胡幼慧(1996)也認為研究對象的生活空間、他們的主觀經驗感受，以及他們之間的差異所反映的社會文化脈絡問題，正是質性研究所關注的層面。

研究者認為本研究所要探討的退休小學教師參與志願服之務歷程並非靜態的現象，而是一連串不斷開展的動態歷程，應重視受訪者的生活經歷、思考、感受、認知與價值觀，透過與受訪者的對談，點點滴滴的紀錄下其語言的陳述，將所蒐集的資料逐步檢視、分析、解釋，發展概念、建立主題，呈現其深層意涵。上述質性研究的特質，符合本研究的動機和目的，也是研究者所感興趣的方法，所以本研究選擇以質性研究來進行探究。

二、深度訪談方法

深度訪談（in-depth interview）乃是質性研究眾多訪談蒐集資料的方式之一。Wengraf（2001）認為深度訪談的深度有兩項意義：

- （一）對某事經深入了解，以對該事件得到更為詳盡的知識。
- （二）為了解某些表面看似簡單的事情，其事實上的複雜程度，及事情的表面可能相當誤導人們了解事情的真相（劉世閔，2006）。

Corrine（1999）指出，應將訪談的問題視為常識性的探索而具有彈性，隨著訪談的進行，做適度的調整與修正，對於在訪談過程中所激發出來的新問題，必須再次訪談先前訪談過的人，如此得以讓受訪者有彈性空間道出他們的主觀

意念及感受，並使所蒐集的資料更為豐富（莊明貞等譯，2006）。

訪談法在質性研究中是蒐集資料的重要方法之一，藉由與受訪者彼此交流互動的深度訪談，往往能夠讓受訪者的生活經驗自然流露並理解相關知識。訪談法往往可蒐集到比一次評量（如問卷調查）更廣泛、更深入且更意想不到的結果資料（陳向明，2002）。訪談的目的，是去發現存在於其他人心中想的是什麼？並允許我們進入到其他人的關照之中（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。廖宮凰（2004）認為經驗歷程無法以觀察或藉由其他研究方法所發現，唯有透過深度訪談才能被發現。

為深入瞭解退休小學教師從事志願服務之生命故事的內涵，本研究主要以深度訪談為主。考量研究主題的性質涉及受訪者個人生命經驗、歷程意義等問題，為使受訪者能在較無壓力且自在的狀態下詳盡描述其參與志願服務的歷程與收穫，既可真實表露其想法與情感，又能緊扣研究主題，因此研究者決定選用半結構訪談方式。在訪談進行之前，根據研究的目的與問題，設計訪談大綱，作為訪談指引方針。但是，在整個訪談的進行，研究者依實際狀況對訪談問題作彈性調整，並非完全根據訪談大綱的設定順序來進行訪問工作，為求落實深度訪談的意義，體察其服務動力之外，更求貼近退休小學教師志工的感受，進而探索其參與動機、服務歷程與個人服務後的意義。此外，考量訪談大綱的設計是為了要讓訪問進行得更為流暢，所以在引導式的問題之後會緊跟著開放說明式的問題，用以詢問受訪者的感受、認知與內在想法的依據。

訪談時間與次數則是視資料蒐集足夠與否而定，至於訪談現場情況更視受訪者的時間和意願作配合並彈性調整。訪談進行前，研究者事先與受訪者約定時間，用電話再行確認是否前往訪談，在約時間的同時也已詳細告知本研究之研究目的、進行方式及資料處理分析方式並獲得受訪者首肯後敲定確定的訪談時間；訪談開始前再予以說明，受訪者在同意書上簽名並填寫個人基本資料，再依循訪談大綱進行訪談。每次訪談約 1 至 2 小時不等，資料不足或模糊部分

再進行第二次甚至第三次訪談，並透過參與觀察補其不足。

三、訪談的進行

Denzin (1989) 指出，訪談就像是一場對話，訪談者與受訪者透過言語當中「給與取」的過程，達成蒐集資料的目的。訪談通常是兩個人之間有目的的會話，經由訪談者的引導，以便從受訪者獲得訊息，蒐集其語言資料，藉以瞭解研究對象如何解釋他們的世界。Earl Babbie (2001) 指出，質性訪談是訪談者與受訪者之間的互動，訪談者為談話設定出概括性的方向，並追蹤受訪者所引發的特定主題。理想的狀況是，讓回答者暢所欲言 (李美華, 2004)。所以，質性研究的訪談具有下列幾項特色 (潘淑滿, 2003)：

- (一) 有目的的對話。
- (二) 雙向交流的過程。
- (三) 平等的互動關係。
- (四) 彈性的原則。
- (五) 積極的傾聽。

根據林明地 (2000)、高淑清 (2000) 所提出，進行訪談應注意的事項如下：

(一) 訪談應有事前的規劃，例如訪談大綱包括哪些？其與研究目的及問題的結合情形如何？決定訪談對象、訪談時間及地點，徵詢受訪者錄音同意等，準備工作做得越多，訪談成功的機會就越大。

(二) 研究者與受訪者關係的建立十分重要，研究者專業的素養與態度，加上親和力與開放性，是進行成功訪談的先決條件。

(三) 善用訪談技巧，例如重述 (換句話說)、做摘要以釐清意義、刺激新的想法等，在每段談話進行當中，研究者隨時反思反問所聽所聞，並釐清是否誤解或聽錯了任何談話內容或意思，以嚴謹的態度重視談話內容及口語與非口語所透露的訊息面向。

(四) 保持親切、開放、尊重的態度，專注於對話的情境，並具備高度的覺察性、同理心及敏感性。訪談之前，先選擇讓受訪者感到方便且自在的場域，營造一個安全、信任的情境。訪談開始時，以極親切的會話方式對談，並引導對方提供具體的生活例子，使受訪者的思考脈絡進入主題相關經驗，訪談過程中，需要高度專注與縝密思考。在發問時，力求表達明確，使受訪者確實了解問題意涵，開放的接受對方的任何訊息，以保有對方經驗的自我陳述之真實性，方能更貼近受訪者的真實世界。在訪談時，對受訪者所分享的經驗予以適度的回應，但沒有必要談論自己的觀點。

除了訪談之外，為得到多角度的資料，於每次訪談時輔以錄音記錄，事前會對受訪者說明錄音的必要性及研究倫理，給予適當的尊重，在取得受訪者同意後，才能對訪談過程進行錄音。研究者將訪談收集到的資料，隨即轉化為文本逐字稿，訪談結束後即製作訪談記錄，記載每次的訪談內容，以供研究者進行資料的彙整與分析。

第二節 研究流程與架構

一、研究流程

研究者依據研究過程的實施情況，提出下列的研究流程：在確定研究主題動機及蒐集資料、閱讀相關文獻之後，先擬定訪談大綱，經與指導教授討論修正後進行試探性訪談，在試探性訪談後，研究者針對訪談內容，與指導教授討論後進行檢視與修正，成為正式訪談大綱。接著，與研究對象約定時間進行訪談，並在徵得對方的同意之下進行錄音及實地扎記，以捕捉當時整個談話的情境網絡。隨後盡快謄寫訪談內容的逐字稿，以求真實呈現訪談原貌。

訪談逐字稿逐一完成後，開始進行編碼，並從個別的文本資料中分析出與研究主題有關之意義單元加以歸類群聚，發展出中心主題，最後再進行資料之分析、比較、解釋、統整與歸納，進而提出結論與建議。本研究之研究流程如下圖(3-1)：

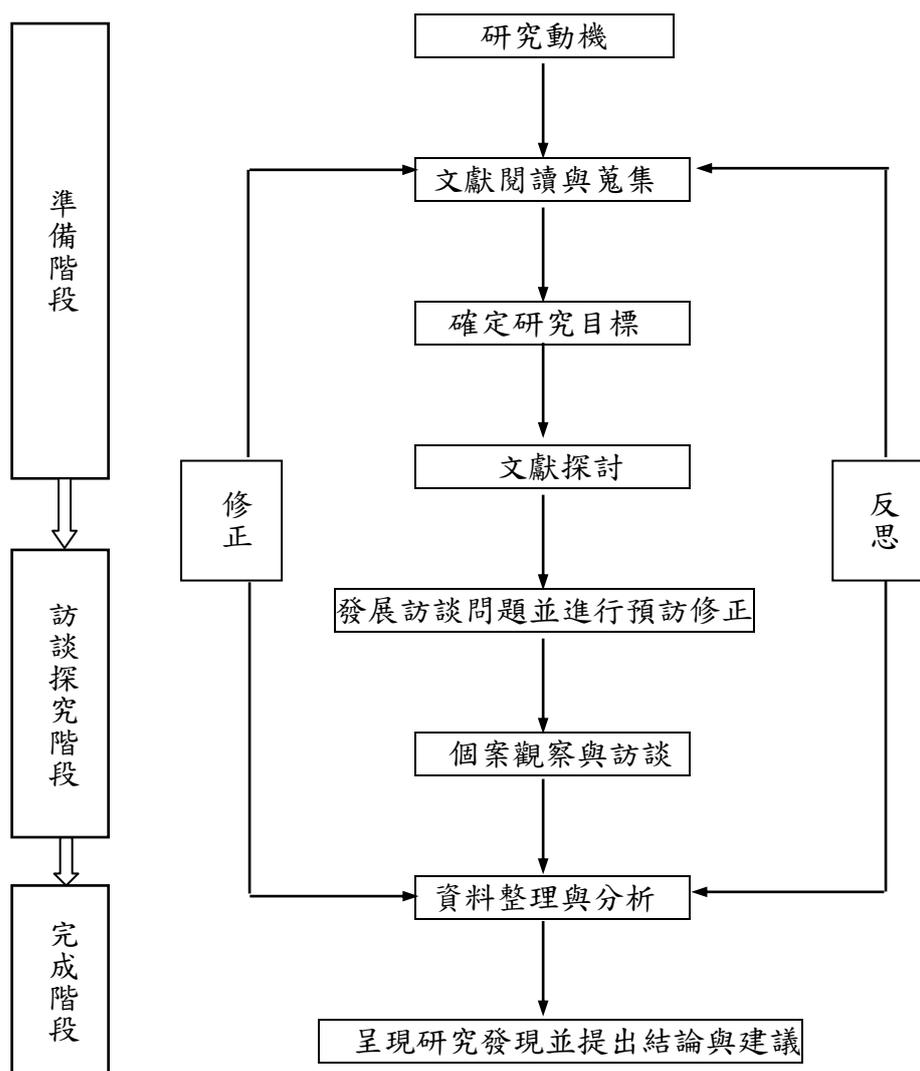


圖3-1：「退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究」研究流程圖

資料來源：研究者整理

二、研究架構

退休小學教師參與志願服務的經驗是複雜並充滿動態的，而且志工來自不同空間及生活型態的家庭，感受必定大不相同，所以要探究的是其服務歷程的體驗。由於退休小學教師與志願服務歷程的體驗包含許多涉入的因素與影響，因此從研究者對相關研究的先前理解與經驗出發，依此成立概念架構（如圖3-2），以方便呈現研究者所要瞭解問題之相關概念間的邏輯關係。

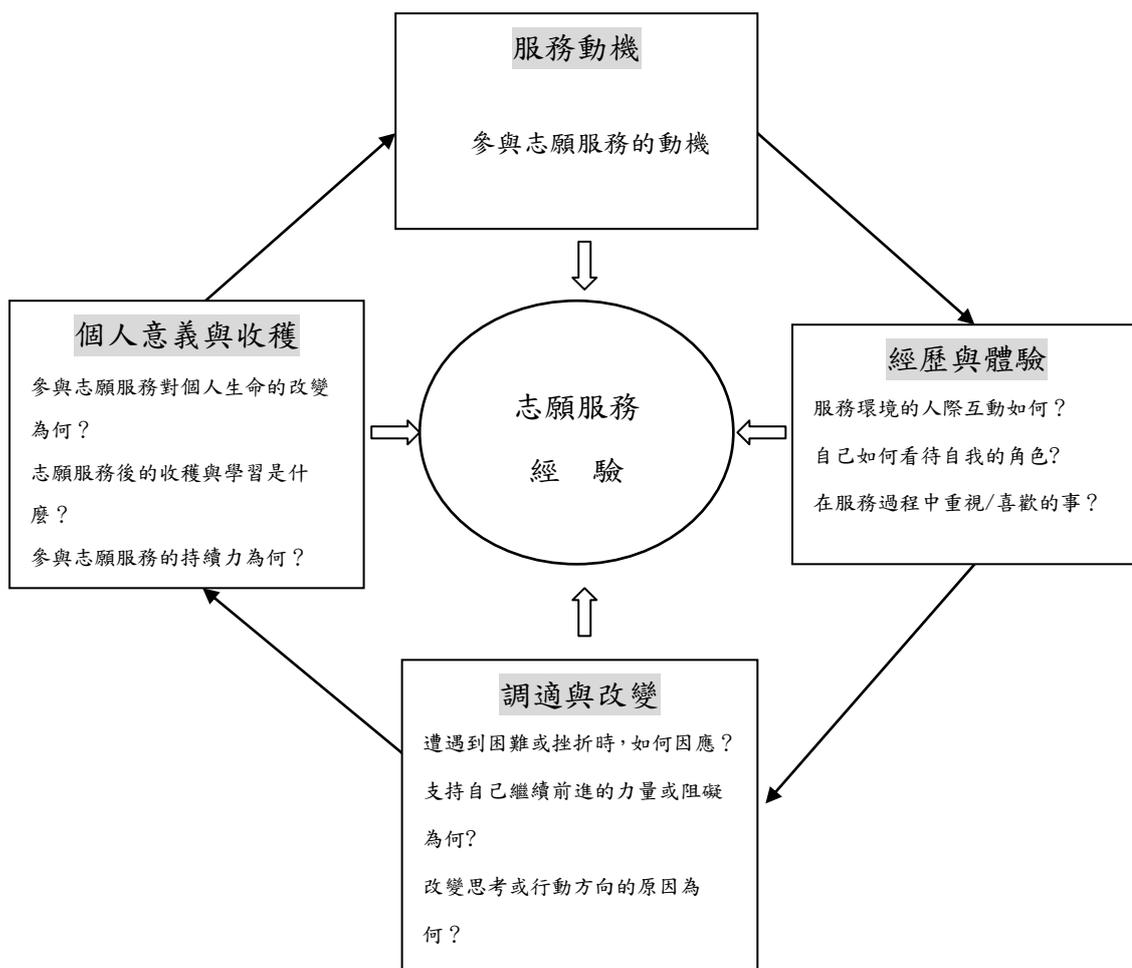


圖3-2：研究架構圖

第三節 研究對象的界定與選取

本研究以退休小學教師為主要對象，針對其參與志願服務經驗之研究加以探討，質性研究者認為志願服務是動態的生活，學習歷程本身又是一非靜止的連續，唯有在真實的情境中才有具體的研究對象。因此，研究由實際參與志願服務者著手，從其工作經驗中來瞭解志願服務歷程的體驗。

由於研究時間上的限制，無法對研究對象進行長期性的追蹤，所以，研究者也主動地邀請正在擔任學校志工的退休教師，希望他們能夠參與本研究的進行，成為本研究的訪談對象之一，在經過研究對象的同意之下，將其分享的經

驗與想法納入本研究中，借重他們的累積經驗及對志願服務投入的熱忱，當然這當中也有個別差異的存在，但大致上能有多處豐富的資料可以借鏡。

一、研究場域介紹

本研究場域為臺中市某國民小學，該校交通便捷，附近有鎮公所、衛生所、警察局、消防隊等公家單位，文教氣息相對濃厚，屬於人口密集之區，全校共有54班（含普通班45班、幼稚園6班、特教班3班），學生數共1336人，教職員工96人，校地1.2公頃，亟需大量志工協助，附近五分鐘車程內亦有兩所國小，但以該校風評最佳，家長及社區認同度最高，目前學校志工業務則由輔導室承辦負責窗口聯繫，志工人數逐年增加，服務領域也陸續依據需求開展。

該校志工組織陣容堅強，截至98年度止，該校志工人數約100人，其中女性志工有95人，占了95%的比例。這種現象如同相關志願服務的文獻資料中所提及，女性參與率遠高於男性的結論是相當一致的。學校將這一群龐大的志工組織，按個人的興趣與專長將其分成7個組別，有愛心認輔組、圖書管理組、交通服務組、衛生保健組、隨車服務組(特教)、書法組、監廚組等，分別投入學校的各項服務中。

在學校行政人員與服務志工的共同努力之下，該校榮獲「98年度教育志願服務運用單位評鑑」工作特優之榮譽，依照臺中市98年度教育志工運用單位評鑑評分表(如附錄八)，受評鑑的學校須達到90分以上，並以受考核學校總額五分之一方能列入特優之列；。

二、研究參與者的選取

在質性研究中，尋找適合的研究對象是非常重要的，好的研究主題絕對需要適合且豐富性的研究對象搭配，也是研究是否可以繼續完成的關鍵點，研究者認為影響本次研究活動的關鍵在於被研究者是否樂意分享個人的服務經驗與心得，以及其本人在服務歷程的過程中，是否具備反思的能力。

本次研究的物件為臺中市某國民小學九十八學年度參與志願服務之退休小

學教師，由於研究者本身亦為該小學之教師兼組長，對該校的基本狀況熟悉，且業務需要與志工頻有接觸，多年的共事也拉近了研究者與志工的關係，因此，無論是資料的取得或在深入的訪談中，均能得到良好的互動。

本研究之所以會以「國小退休教師志工」為主要的研究對象，是因為研究者在工作場域中，親身體驗到退休教師志工們，從原本單純的退休生活，到加入學校志工行列，其服務過程中的轉變，以及如何兼顧家庭與志工服務工作，不僅從服務中嘉惠莘莘學子，更善用教師本職學能回饋學校，最後看到她/他們獲得了個人的體驗與成長。她/他們的生命歷程與改變引起研究者研究的動機，也決定了想要好好探討退休小學教師志願服務的意向。

本研究採取立意取樣(purposive sampling)方式，以期更能有效的取得研究所需的資料與時效。研究者選取適合研究目標之「小學退休教師志工」為樣本，有目的的選擇資訊豐富之個案進行深度研究，以期能夠呈現退休小學教師參與志願服務歷程作為選擇的考量，經研究者說明研究動機、目的、內容與過程後，同意參與者始成為研究樣本。研究者為了找到資訊豐富以符合本研究之個案，另外設定了以下幾項條件限制，希望透過篩選之後的個案能帶給研究者更深入及更有意義的研究結果：

- (一) 志願服務工作具相當年資（至少三年以上的經驗），累積豐富經驗者。
- (二) 有意願接受訪談，並樂於表達意見以提供資訊者。

本研究在研究者初步文獻搜尋彙整及構思研究架構時，即積極觀察學校退休教師志願服務的情形，並瞭解參與服務志工的工作情形，考量上述個案選取的條件，開始進行訪談邀約，依上述「樣本篩選原則」及研究目的，邀選出7位符合需求之受訪者，並表明自己的研究身份及研究目的，進行訪談程序，根據初訪資料情況，再對其志工進行第二次或第三次訪談，這些研究參與者均為該志願服務領域內重要志工或曾積極活躍的成員，且具有樂於交流、語言能力豐富，以及善於思辨的特點。

為表示對受訪者的尊重，研究者將以化名暱稱，為讓讀者方便閱讀，研究者將受訪者的個案、性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、參與志工年資、訪談時間及訪談地點整理成表3-1：

表3-1：

受訪者背景資料一覽表

編號	A	B	C	D	E	F	G
暱稱	可可	源	結緣	歡喜	圓滿	樂活	馨馨
性別	女	男	女	女	女	女	女
年齡	54	61	58	69	62	65	63
婚姻狀況	已婚	已婚	已婚	未婚	已婚	已婚	已婚
家庭狀況	幸福 和樂	溫馨 和樂	幸福 快樂	幸福 快樂	幸福 和樂	溫馨 和樂	幸福 快樂
教育程度	師院畢	師院畢	大學畢	師專畢	師院畢	大學畢	師院畢
志工年資	4年	6年	3年	8年	4年	4年	6年
服務時間	每週 2小時	每週 2小時	每週 2小時	每週 3小時	每週 3小時	每週 3小時	每週 3小時
訪談時間	110 分鐘	73 分鐘	57 分鐘	70 分鐘	72 分鐘	76 分鐘	73 分鐘
訪談日期	2011 0306	2011 0307	2011 0315	2011 0325	2011 0325	2011 0401	2011 0407
訪談地點	家中	家中	家中	學校	家中	學校	學校

資料來源：研究者自行整理。

三、研究參與者背景簡介

研究者透過與每位研究參與者進行訪談前的個人生活背景談話，以及學校老同事的介紹，瞭解到每位退休小學教師志工皆有其獨特的生活背景與服務歷程，本節對受訪者生活背景的摘述介紹如下：

(一) 研究參與者 A-可可：找到人生路途的「方向盤」

現年 54 歲的可可，擔任母校二十多年的低年級導師，個性開朗樂觀，總是笑臉迎人，待人總是非常客氣，柔和的處事態度，總令人如沐春風，堪稱志工之典範。當老師是可可從小的志願，踏入杏壇也秉持志業精神，投身教育工作，對於能夠回到自己喜歡的母校任教也心存感恩。

在先生的鼓勵之下，可可投入志願服務工作，夫妻都擔任志工，繼續奉獻一己之力，退而不休。家中公婆與孩子都很支持，可可也十分孝順公婆，兼顧志願服務與家庭生活，受人敬讚。

可可認為自己是本地人，吸收在地養分長大，應該也要回饋與付出，當志工不必捨近求遠，只求量力而為，服務在地。透過志工服務，幫助學校弱勢孩子，當自己的貴人也當孩子短暫的貴人。

可可透過志願服務經驗的分享，敘說志工服務心聲，一路走來，是反省也是回饋，握好自己人生的方向盤，隨時為服務的孩子努力，安頓自己的退休生活，快樂的活在當下。目前擔任認輔組志工，服務年資三年。

(二) 研究參與者 B-源

毅力堅定的資深志工，參與志工服務超過六年，退休前在學校擔任輔導組長，秉持教育愛的奉獻，歷經學校三任校長異動更迭，仍堅守認輔組志服工作，是資歷最深的志工之一，服務信念就是「愛自己，愛周遭的人」，現擔任認輔組服務工作，只要周五下午都可以看到他在教導弱勢學童的身影。

自認身體狀況一向良好的源，卻在一次進食喉嚨卡住食物，緊急送醫準備氣切之際，讓他體認到生命的無常，所以更能愛自己也愛周遭的人，把握退休

人生，投入學校志工服務，充分展現「退而不休」的典範。研究者第一次與他碰面時，孝順的他正隨侍在高齡年邁而需人照顧的父母身旁，每日必然與雙親相伴，噓寒問暖並照顧起居，家庭需要他多付出之際，他仍然不放棄到校服務的機會，著實令人感佩與動容，目前擔任認輔組志工。

（三）研究參與者 C—結緣

結緣是 58 歲女性，在台北工作的先生也剛退休，卻說她退休比不退休時更忙，更找不到人，因為她投入更多時間在不同的社團與志工活動。結緣擁有一個幸福的家庭，育有兩子，女兒在美國工作，兒子在宜蘭上班；女兒本身讀的是社工方面的科系，一家人都認同與百分之百的支持她投身志願服務工作。

退休前，她已擔任救國團志工多年，喜歡服務，樂於親近人群，常常協助社區辦理志工活動，只要社區有活動，會場常常能夠看到她服務的身影。一週時光常在勞勞碌碌的活動中度過，依然甘之如飴，熱心義舉堪稱快樂的傻瓜，目前擔任認輔組志工，服務年資三年。

（四）研究參與者 D—歡喜

69 歲的歡喜是位慈藹可親的長者，和她面談總令人感受到一股親人般的關懷，孝順的她目前和高齡的老父同住，侍奉父親至孝，總是先為自己的父親準備好餐點，才出門到校做志願服務的工作。

親友老父都很支持她從事志願服務，對於能夠回到母校做志工服務，感到十分歡喜，就算平日沒有服務的日子，經過學校時，只要有空，必然會進到學校和同事噓寒問暖一番，學校同仁也很高興見到她，目前擔任圖書組志工，服務年資八年。

（五）研究參與者 E—圓滿

個性溫仁敦厚的圓滿今年 62 歲，女兒在臺北上大學，家裡只有先生和母親以及照顧行動不便母親的外勞，先生白天在藥局顧店，也有很多社團活動要奔波張羅，給予做志工的她有很大的自由空間。

平日大部分照顧年邁的母親的飲食起居，並分配其餘的時間來從事志工，除了擔任學校圖書組志工，另行安排時間到廟宇當誦經志工，目前擔任學校志工已有四年的時間，圓滿在志工、家庭兩方面都做得相當稱職。

(六) 研究參與者 F—樂活

個性簡樸直爽的樂活今年 65 歲，十分注重個人退休後生活的安排，只要有興趣，即使單槍匹馬也會隻身前往目的地旅遊，與她接洽訪談事誼的週末，她個人搭乘台北捷運，看藝文展覽去。

先生與孩子十分支持她投入志願服務的工作，孩子也大了，不需她來操心，先生也給她充分的自由空間。到校做志工，回家做主婦，她都能分配與規劃得很好，並不衝突。

目前擔任圖書組志工，服務年資三年。

(七) 研究參與者 G—馨馨

63 歲的馨馨跟先生育有子女四人，小康的家庭生活和樂幸福。退休前她就開始思考與規劃日後的退休生活，想要找出退休生活的重心，對於服務 17 年的學校依然眷戀，於是情歸學校，決定返校志願服務，把學校當成自己的家。

馨馨一退休就加入學校志工的行列，擔任學校的圖書館志工、午餐志工與認輔學生志工，因為退休之前的行政工作就協助午餐秘書文書工作，幫他們處理菜單問題，所以退休午餐志工服務依然延續，繼續幫忙處理午餐的調查問卷，因為她覺得剛退休比較清閒，所以上午擔任圖書組志工，下午就接學校認輔組的工作，一天的時間都花在學校，依然快樂服務，也不覺疲累。

除了學校的志願服務之外，馨馨也擔任過 5 年的慈濟志工，後來家裡娶媳婦，孫子出生後，才辭掉下午的認輔工作。後來，學校廚房食材也外包給廠商，不需午餐服務工作，目前擔任圖書組志工，服務年資 6 年。

第四節 研究工具

本研究所採用的工具包括，研究者本人、受訪者的基本資料、訪談同意書、訪談大綱及錄音工具、訪談紀錄等。在質性研究中，研究者本身即是研究工具，因此研究者本身的技巧、背景以及研究角色就顯得格外重要（吳芝儀、李奉儒譯，Michael著，1995）。由於研究者及研究工具，導致質性研究常被質疑信度與效度這部分問題，研究者需要很清楚自己在研究過程中的角色及作用，才能在資料收集及資料分析中做到主觀的客觀，提高質性研究的可信度。

一、 研究者角色

本研究是研究者在自然情境中，在盡量不干擾被研究者的原則下，與被研究者進行溝通與互動，以蒐集研究資料的一種研究方式。在質性研究中，研究者本身就是資料蒐集和分析的工具，並且能夠相當直接地形塑研究發現。若能認知到研究者對資料收集的影響，將使質性研究者對於自我在研究中的角色更加自覺。陳向明（2002）指出，研究者本身就是一個「研究工具」，而「研究工具」的靈敏度、精確度和嚴謹程度對研究的質量至關重要。高淑清（2000）認為研究者對日常生活世界的各種現象抱持開放的態度，努力營造一個平等、互為主體的研究關係，與受訪者建立信任與親密感，接近其生活經驗，增加研究的效度。但研究者也要與受訪者保持特定的距離並隨時反思，維持自己態度上的中立與客觀性。

研究者即是訪談員，也是逐字稿整理者及資料分析者；研究者以本身做為研究工具，嘗試深入了解退休小學教師的志工經驗時，會時時提醒自己，在研究中應扮演的角色，嚴謹的控制過程，以使受訪者的觀感、經驗，能夠獲得完整而真實的呈現。

本研究的研究者是東海大學教育研究所學生，曾修習過教育研究法、質性研究等相關的理論學科，因此具備質性研究基本的研究素養。研究者任教國民小學年資已達13年，平日與學校承辦志願服務業務處室的同仁有所接觸，因此

對志願服務承辦業務有相當的了解，與受訪者同樣服務於同一教學領域中，能夠理解教學生涯之甘苦，並期待能深入瞭解研究參與者對其退休後從事志願服務的情形，探索其人生的價值觀與感受。在訪談過程中，研究者將努力與受訪者建立友好、信任的關係，清楚的提出問題，以專注的眼神、溫和的口語表達，同理且積極的傾聽，讓受訪者自在的陳述觀點，分享心情，同時透過敏銳的觀察、有效的溝通，深入探索受訪者的生活及內心世界。

二、 受訪者基本資料

性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、服務年資、訪談時間及訪談地點。

三、 研究訪談邀請函與訪談同意書

在研究進行前，先委託相參與志願服務相關業務的主任推薦符合服務年資三年或三年以上的退休小學教師志工，遞送研究訪談邀請函詢問其接受訪談之意願，並在訪談同意書中，詳細說明本研究之目的，重要性進行方式及其對接受訪談者的權利及隱私的保障。訪談同意書完整內容詳見附錄一與附錄二。

四、 訪談大綱的編製

本研究的訪談類型屬於半結構訪談，訪談大綱的題目係根據研究目的而來，經由指導教授指導後作為本研究的研究工具；訪談大綱主要內容為配合研究目地而設計，作為研究者訪談時的思考藍本，在實際訪談時並非僵化式的逐條依序向受訪者發問，而是在與受訪者互動的過程中，依研究方向提出問題，促使受訪者描述他個人的特質、參與動機及服務過程重要經驗與反思，再根據受訪者敘述的問題，再進行深入的探討，以瞭解上述問題與受訪者參與志願服務的關係。

本研究的訪談重點依據研究目的所需要進行設計，主要分為三大主軸，一為受訪者的參與志願服務的背景與動機與持續力為何，二為受訪者參與志願服務的經歷與體驗為何，三為受訪者參與志願服務後的個人意義為何。

訪談大綱編製過程如下：

(一) 根據文獻探討、研究目的的需要編製訪談大綱初稿。

(二) 訪談大綱初稿在指導教授的指正之下針對缺乏或不妥的部分做修正後，先邀請一位條件符合研究的參與者接受預訪。

(三) 經過修正後的訪談大綱交由指導教授審定，完成訪談稿設計(如附錄三)正式訪談大綱(如附錄四)。

五、錄音工具

為完整掌握研究者與受訪者的訪談內容，在徵求受訪者同意後，以數位錄音筆錄下訪談內容，且在訪談過程中尊重受訪者的感受，可隨時暫停錄音，並於訪談結束後，形成逐字稿，以利研究者進行資料處理與分析。

六、訪談記錄

在訪談過程中，除了錄音之外，也針對訪談的情境及受訪者的動作、表情在一旁用筆紀錄，以彌補錄音所無法呈現的資料。並於訪談結束後盡快繕打逐字稿整理紀錄。

第五節 資料處理與分析

在質性研究過程中，資料的蒐集和分析同時持續進行，是有效益的方式(黃瑞琴，2003)。本研究將資料蒐集與資料分析同時進行，隨時依據實際所得資料分析呈現的意義調整研究方向。研究者帶著先前對這些退休小學教師志工的理解與認知經驗進入田野進行觀察及訪談，訪談之後隨即將錄音資料轉謄為逐字稿，並在口語與文字轉換的同時，將受訪者非口語訊息(如音調/表情/肢體動作)與當時之情境加註於後，作為其後對文本理解的參考，並反覆聆聽檢核，避免漏失重要的語言與非語言的訊息。

資料蒐集與分析是一體兩面的，在質性研究過程中，資料的蒐集與分析是同時且不斷反覆進行的。研究過程中所蒐集資料內容複雜、多面向、以及跨時空等特性，需要進一步加以整理，才能找出資料的脈絡與尋求其深處隱含的意義，茲將整個研究過程中資料的處理步驟，分述如下：

一、資料的整理

本研究主要的資料來源之一是深度訪談，研究者每訪問完一位受訪者之後，即將訪談內容謄錄為逐字稿，並註明訪談基本資訊，包括受訪者代碼、訪談時間及地點。其次，研究者閱讀逐字稿，形成受訪者談話內容的整體概念，並將有意義的敘述句註記編碼，思考其指涉服務歷程的相關元素，並與研究目的相連結，同一現象或同一觀點敘述句歸類，形成一個類別，給予這個類別一個概念性的命名，亦即「範疇」，初步整理的訪談書面資料，提供下一階段資料分析之用。資料整理方式如下所述：

(一) 訪談錄音

研究者事先徵得受訪者同意，將每次訪談內容全程予以錄音，訪談之後即將錄音檔轉謄為逐字稿，注意在訪談過程中重要的非口語的訊息（如：動作、笑聲、沉思、遲疑等等），並參考訪談紀錄，補足相關的意義及訊息。另外，涉及個案資料的地名、人名，也改以代號處理。

(二) 訪談紀錄

訪談記錄的記錄重點是受訪者的回答摘要、非語言行為及研究者對訪談情境的觀察，研究者於訪談結束後，儘快對訪談紀錄進行檢視，寫下對此次訪談的心得與感想。

(三) 資料編碼

研究者將訪談過程之錄音檔轉謄為逐字稿，並將其送達受訪者進行校正，待受訪者確認無誤後，隨即將逐字稿進行轉譯，轉譯方式如表3-2所示。

表3-2：

轉譯符號說明表

符 號	說 明
A、B、C、D、E、F、G	依序分代表研究參與者可可、源、結緣、歡喜、圓滿、樂活、馨馨

接續下頁

符 號	說 明
.....	省略後面的話語
()	括號內容說明表情、動作、情緒、行為或解釋意涵
(A07-2)	()內文字位於受訪者可可逐字稿第7個概念的 第2段文字內容

舉例而言，(F01-1)表示F受訪者樂活逐字稿中第1個主題概念的第2段落之陳述內容。

二、資料分析

Bogdan等(1998)指出，資料分析是有系統的搜尋和組織訪談逐字稿及所蒐集到的資料，以增加對資料的理解，使自己有能力向他人呈現研究發現(李奉儒等譯，2004)。研究者根據對訪談過程的回憶，進行文本的分解、檢視、修正，並反覆思索資料背後的意涵，依其所隱含之相同因素加以分類、組織，以隨時對其中有意義的訊息加以註記，或寫下個人反思，發展出新的想法與觀點，最後以類比的方式來表達受訪者的主觀感受，發展出有意義的詮釋，使研究成形。資料分析的具體步驟如下：

(一) 詳讀資料，找尋概念

詳細閱讀逐字稿內容，逐字逐句加以分析，並找出關鍵字句，歸納出與本研究目的有關的語句，稱之為有意義的單元。

(二) 彙集概念，形成類別

分析、比較資料內容，將相同或相關的意義單元進行概念歸納，進行個案的資料與分類整理，列出個案的訪談內容與意義摘要。

(三) 確認主題，分析結果

根據本研究的主要內涵：參與志願服務的動機、參與志願服務後的經驗、

參與志願服務後的個人意義與收穫，進行資料分析結果整理。

（四）覆核檢視，反思研究

依據逐字稿文本、個案的訪談內容與研究者評論，整理出個案參與志願服務的動機、參與志願服務後的經驗、參與志願服務後的個人意義與收穫之文件及摘要回饋表，連同訪談回饋函送請受訪者閱讀確認，瞭解受訪者對文件的看法及修改意見，以確定研究者所整理與詮釋的服務的動機、經驗與服務後的意義與收穫和受訪者的看法相符。

三、綜合歸納

在發展主題架構的同時，研究者也找出研究資料的雙軸線：

（一）參與動機與持續力方面：退休小學教師的參與動機→志願服務過程中產生的經驗與持續理由→未來應努力的方向。

（二）退休小學教師個人獲得的意義面：參與服務帶來的轉變→個人服務後的意義。

四、三角驗證法進行檢核

研究者從研究對象、研究對象的訪談內容、時間脈絡、生活環境、以及研究者本身等多種角度來進行資料的檢核工作，並從訪談內容中，重複檢視資料的脈絡是否清楚，查核有無前後矛盾之處，以確保資料的真實性，而採用質性研究三角檢定（triangulation）策略中，資料來源的比較和交叉檢驗

（cross-checking）的概念，在不同時間藉由不同方法所得到資料的一致性（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。藉由尋找多位研究對象參與檢證，本研究從研究場域的多位受訪者中，篩選七位受訪者作為本研究的研究對象，並輔以該場域志工業務相關主管人員之訪談，由研究參與者深度訪談與志工業務相關主管人員訪談的內容與做資料之反覆檢視。

質性研究過程強調研究者本身兼具資料蒐集與分析詮釋時之工具，因此為避免陷入研究者個人主觀意念，落入刻板化的觀點或扭曲資料事實，研究者亦

隨時省察自身角色與受訪者的關係和情境，除與上述其他相關人員之觀點交流外，亦經常來回於文獻資料的反思，幫助各種不同面向的思考和延伸。

第六節 研究倫理考量

對研究者來說，蒐集到的各種資料是否能夠呈現事實，分析和解釋時是否呈現了研究對象的本意，都涉及研究的倫理課題（黃瑞琴，2003），本研究場域為研究者服務單位，研究者雖擔任該校組長，但盡可能摒除公家組織既有的權位設計，還原學術研究的中性立場，不管是洽談訪談期間或是受訪過程，研究者都隨時自我反省以及考量到研究的倫理，採取適當的態度與受訪者接觸，避免受訪者受到影響，以維持研究過程順利進行。

以下就涉及倫理議題說明如下：

一、誠懇與尊重

讓受訪者充滿信任感，在充分溝通下，在訪談時間、地點、錄音時都能尊重受訪者意見；至於資料的整理與分析，亦能與受訪者確認和檢核後修正之。

二、保密與中立

受訪者個人資料的保密，以編碼或匿名呈現，重視受訪者的隱私；另外，在訪談過程均不對受訪者的回答進行任何批判或介入，只針對問題加以引導，不以研究者自身的角度、價值觀、或標準對受訪者的經驗感受做出評論。

三、真實的呈現

黃瑞琴(2003)認為，研究者所蒐集的資料，是否能真實的呈現真相，分析資料時是否呈現了研究對象的本意，也都涉及研究倫理課題，保護研究對象最重要的倫理責任，是盡力的蒐集資料和仔細的分析資料，避免扭曲研究對象的觀點，所以在訪談和進行分析時，將盡量做真實的呈現受訪者的生活經驗。

近幾年國內的學者也越來越重視研究倫理的議題，資料的保密是其中一個很重要的環節，本研究也很重視受訪者資料保密的部分，所以在研究前，就很

清楚的跟受訪者說明本研究所取得的訪談資料，只供本研究使用，絕不外洩另做他用，像是過程中的錄音行為，會請受訪者簽署一份訪談同意書（附錄二），受訪者同意後才進行錄音與正式訪問，研究者也會簽使用權限給受訪者，讓他們清楚知道研究者所做的承諾，使參與研究者能受到充分的尊重是本研究的倫理考量。

第四章 研究結果分析與討論

本研究係以質性研究希望透過對七位退休小學志工的深入訪談，以瞭解其返校志願服務經驗之研究。本章分為三節：第一節為退休小學教師參與志願服務的動機；第二節為退休小學教師參與志願服務的經驗；第三節為退休小學教師參與志願服務的個人意義；第四節為退休小學教師志工志願服務的經驗學習歷程。

第一節 退休小學教師參與志願服務的動機

每一個志工行為背後皆有值得思考的角度，促發退休小學教師參與志願服務的動機為何？本節將探討志工參與志願服務之動機，有動機才有個人的經驗與服務後的意義與收穫。將退休小學教師志工的返校服務動機與本研究之第二章第二節的志願服務之參與動機文獻相對照，研究者歸納出七位受訪者的服務動機有利他因素：幫助他人、學校或同事邀約、責任感、回饋學校；利己因素：規劃退休生活時間、興趣、團隊歸屬感、滿足感、活動需求、求知慾；社會關係因素：熟悉的環境、學校舊識情誼；個人特殊因素：自我信念、專長考量、個人能力。如下表4-1所示。

表4-1:

退休小學教師返校志願服務的動機

服務動機	子動機	A	B	C	D	E	F	G	小計	合計
利己因素	規劃退休生活時間		★				★	★	3	11
	興趣					★	★	★	3	
	團隊歸屬感	★			★				2	
	滿足感			★					1	
	活動需求					★			1	
	求知慾				★				1	

接續下頁

服務動機	子動機	A	B	C	D	E	F	G	小計	合計
利他因素	幫助他人	★	★	★		★			4	9
	學校或同事邀約		★				★		2	
	責任感				★		★		2	
	回饋學校	★							1	
社會關係	環境熟悉	★				★	★	★	4	5
	舊識情誼			★					1	
個人特殊因素	自我信念			★				★	2	4
	專長考量		★						1	
	個人能力						★		1	
合計		4	4	4	3	4	6	4		29

一、利己動機

(一) 規畫個人時間，充實退休後之生活

退休之後，擁有自由、彈性得多餘空閒時間，除了奉獻服務，投入學校志願服務公益之外，不少研究參與者都願意規劃個人時間，投入志願服務以充實個人退休後之生活。

會參加學校的那個志工隊，主要就是退休以後，有充裕的時間，當時想退休以後時間那麼多，怎麼來打發這樣的時間，所以第一個有充裕的時間，所以我就有這個念頭來參加志工的服務。(B01)

因為剛退休也沒有什麼規劃，但是我退休的目的就是說因為嗯...一部份也是這個現在的整個的環境啊...啊我們也有資格了，那乾脆就退了，嗯...做自己，趁年輕的時候規劃一些自己的事情。(F01-2)

因為在退休之前啊，我就有在思考了，退休的話等於是我不未來，哪裡去也不知道

，我必須找出我生活的重心！（G01）

（二）認同團隊歸屬情感

在學校志工隊中，成員來自各方之不同背景，除了學校退休同事之外尚有許多學校教育共同夥伴，多數是學生的媽媽，大家共同服務而共事一處，若能彼此關懷，互動交流，成員如姊妹兄弟般情感的相處，會讓成員相處更融洽，服務工作氣氛佳，服務團隊更有凝聚力。

學校的同事處得感覺上氣氛很好，所以還很想在這個地方跟同事有相處的機會或是討教的機會。…這個氣氛會讓人家很喜歡再來，整個個團隊裡面感覺就像姐妹像兄弟姐妹…喔！我感覺很好，因為大家都是用一樣的理念。（A02）

我因為喔…尤其是對我們○○國小有非常深厚的感情。…我就是說這裡就像我第二個家。（D02）

（三）個人的興趣

學者 Fisher 和 Cole（1993）指出內在需求(internal needs)也是影響個體參與服務意願的重要因素之一。研究參與者也是抱著個人對服務的工作有相當的興趣，才會投入與選擇這項工作。

一來是興趣啦，喔，就是說自己本身私下我自己也蠻喜歡看書的，再來是抱著說，為小朋友服務做些事情。（E03-1）

能力時間都許可之下，而且你自己也，也算是有一點興趣呀！那來做嘛，那你就想有點就說：回饋啦！助人為快樂之本嘛…（F03-3）

我為什麼挑圖書館的工作，因為我本身就比較喜歡這一類的，…我能夠在那圖書裡面聞聞那些香氣啊，看看別人在讀書享受的喜樂啊，我自己也參與了，…而且在圖書館裡面很安靜，很靜比較適合我個人啦！我比較喜歡這樣的場所。（G02-2）

（四）追求個人服務的滿足感

學者 Herzberg 認為個人成就感、被讚賞、工作相關的責任增加等，這些都可以增加工作滿足感（Fisher 和 Cole，1993）。結緣在返校志願服務中獲得工作

滿足感也是她個人投入服務的動機，亦是持續服務的動力來源之一。

我是抱著很樂觀，很歡喜的心來參加的，因為當初我也曾經跟學校說，我要來當認輔，我要當導護，…，我感覺到小孩子學不學沒關係，但是最主要的是，有禮貌，當他結束之後會跟老師謝謝，跟老師再見，這麼一句話，就讓我們感覺到心滿意足了。(C01-2)

(五) 為了個人活動需求

研究參與者圓滿認為退休後要有事情可做，從事志願服務當志工就是很好的事情。

就是我一退休之後喔，馬上就加入了，退休的時候馬上就開始當志工。因為想說退休的時候也算蠻年輕的，想說也不要讓自己、自己太沒事情做啦，所以就、就加入這個志工服務。(E01)

(六) 為了個人的求知慾

許多學者主張個人之學習與成長，精神上的發展對志工參與是相當注重要的(Fischer & Schaffer, 1993)。歡喜本身相當喜歡閱讀，親近書本，能夠在學校志願服務的圖書組，坐擁群書寶庫，是她的最愛，在服務學校學子之餘，亦能開卷有益。

因為我本身自己也很喜歡閱讀啦…啊！尤其是圖書館是知識的寶庫啊，我一向認為多讀有益啦！多讀多看對自己有益，而且我自己本身有那個經驗就是書看得多，要用的機會很方便。(D01)

二、利他動機

(一) 助人為快樂之本

志願服務者為了關懷社會公益，不計酬勞，貢獻個人時間、能力與經驗，為需要的人提供服務，是一種利他理念的追求。本研究的參與者也陳述了她們樂於幫助需要的人，或善盡自己對社會責任的利他理念。志願服務是樂於付出而不求回報的。

我想我盡力而為，希望能將我的舊經驗提供一些幫助給需要的人，用我的舊經驗回饋，能夠幫助一些有需要的人，希望幫的上忙。(A03)

對於從事教育工作多年的源，教育大愛已深烙在愛己愛人的推己及人服務之中。

這種信念事實上來自於一種，教育的那種當初的踏入教育這種熱誠，應該講是一種愛，愛自己，然後愛周遭的家人，愛學生，...，能夠幫助別人，那事實上是一種助人助己，那幫助別人，看到學生成長，我們就感到很快樂，那事實上讓自己生活也更加的充實。(B03)

幫助弱勢的學生更讓結緣不計金錢與精神的付出，願意陪伴與拉拔這些較為弱勢的孩子。

因為教書是我最喜歡的，啊我喜歡幫助孩子，...因為當年我在教書的時候，常常有遇到貧困的孩子我都跟他說，現在我幫忙你，不管是金錢的，或是當你們個精神上的支柱，我今天幫忙你，改天你有能力，再去幫忙別人，所以我是比較喜歡幫忙那個弱勢的學生。(C03)

真誠的付出，做好服務的工作，也令圓滿感到快樂。

我是抱著說，為小朋友服務做些事情。你當志工喔，你要有一個信念就是說，你要真誠的付出、高興的付出、盡心盡力的付出啦，這樣子喔，你會、才會把你的事情做得好，然後你自己也會快樂。(E03)

(二) 學校或同事的邀約

多年的任教，在學校的盛情邀請，以及老同事的牽引之下，退休教師投入返校志願服務工作的行列，展現服務回饋學校的公益精神。源在學校擔任輔導相關業務，退休後在學校邀請之下，投入返校課輔學生的工作。

事實上在退休之前，我們在學校輔導室裡面就有這樣的工作，退休時學校有特別邀請，個人也就參加這樣的工作。(B02-1)

老同事的邀請，觸動了樂活返校志願服務的參與念頭，正逢思索退休生活

之安排與規劃之際，同事的呼喚正好提供最好的建議，性情直爽的樂活便不加思索的答應。

退休兩個月，遇到歡喜老師，因為她本來就是在這裡做志工。…就在菜市場遇到，她就說欸…我們圖書館有缺一個人手，因為她們每一組都四個人嘛。「啊！有缺一個那妳要不要來，反正妳也退休，正好可以安排啦，妳有什麼事情嗎？」我說是沒有…。(F01-1)

每逢教師退休之際，學校相關志工業務主管皆會盛情邀請退休老師加入返校志願服務的行列。

在學校老師退休前，學校會主動徵詢老師退休後，回校當服務志工的意願，以及他們想參加哪個服務組別，校長非常鼓勵老師退休後，返校擔任志工，也可以繼續發揮他們所長啦。(輔導主任/2011/06/23)

(三) 個人的責任感

研究參與者表達志願服務投入的意願，也嶄露了社會責任感的需要，相當重視服務工作的持續原則，要服務就持續服務到底，不輕言停滯或放棄。

我是想說喔…我們當志工欸…一定要有熱誠，啊然後一定要負責任！譬如說我的時間排到什麼時候，我那個時間…一定早到，特殊情形另當別論。一定有一個熱誠我們才會來參加(台語)啊一定要負責(台語)，我們有那個自強活動(志工們的旅遊聯誼活動)的時候啊！有時候退休教師旅遊我就想說那沒去，也無所謂！好不容易一個禮拜才輪到這麼一次(志願服務)。(D03)

我想要忙就忙，因為時間是掌握在我自己的手中，我不要說因為我，因為我個人說我剛剛講過，我投入一個志工服務是一件事情，我就覺得說，我…我不是要跟人家沾醬油啊，這沾一下，那沾一下，好啦我都做一下(台語)。我就是希望有持續性的(F03-1)。

(四) 提供經驗能力，回饋學校

在母校服務多年，感念母校的栽培之恩，一直以身為母校人為榮的可可選

擇退休後返校志願服務，本著回饋母校的培育之恩，投入奉獻自我經驗與能力的公益活動。

我在那邊也當老師當了二十一年，所以第一個是回母校服務的心態，我想我盡力而為，希望能將我的舊經驗提供一些幫助給需要的人，回饋母校。(A03-2)

回校服務的退休教師從事與教師工作性質較相關的工作，例如指導閱讀、擔任故事媽媽，協助低收入、低成就學生補救教學及心理行為輔導，熱心投入回饋學校，他們的熱忱與貢獻，都讓我們有目共睹，很感謝他們啦。(輔導主任/2011/06/23)

三、社會關係動機

(一) 熟悉的環境是服務的考量

回到退休前的服務學校從事返校志願服務工作，熟悉人事物的環境，讓志工們更能安定於服務之中。可可服務二十一年的母校是她難以割捨的溫馨場所，在熟悉的地方志願服務是當志工最好的舞台。

○○國小是我的母校，也是我服務21年的地方，我想回學校繼續擔任這種陪伴小孩子的工作，是我很熟悉的。(A01)

圓滿會選擇當學校當志工，是因為離家近，能兼顧家庭責任，同時熟悉的業務讓她更容易發揮。

本來我退休前，我本身就是已經在學校對這種圖書方面的管理，大部分都有在做啦，所以就想說就…好，既然退休了，就直接再投入這個工作。…會選擇學校喔，最主要的是…一來就是環境上就比較熟悉啦，二來也離我住家也比較近啦，你也要兼顧家庭家裡，所以自己的話，就是方便啊，方便就好啊。(E02)

樂活不喜歡一下子投入太多項的志願服務，以免讓自己太過忙碌，熟悉的環境讓她做得更順手，不至於壓力過大。

又回到自己熟悉的環境，應該也還好啊。應該是能夠做得很順手，不會太有…太大壓力啦！我個人是說，因為我退休，至少我在目前幾年裡面，我是不要那麼忙碌的。我以前上班我很忙碌，我現在就是我不要太忙碌，…。(F02)

馨馨認為回到自己曾服務過的學校當志工，讓她又熟悉又容易上手，是最好的環境。

既然我在學校裡面待了這麼久，而學校又有需要志工，我來自己的地方那是最好的，最好的環境。(G02-1)

(二) 舊識情誼增添服務的動力

退休前的同事情誼是結緣返校志願服務的動力之一，卸下當老師帶班教學生的責任壓力之後，再度返校服務，與同事相處融洽是她喜歡返校服務的原因。

我在學校服務(退休前)當中，學校老師也有幫忙很多，輔導室的這個志工媽媽，還有主任們，也都很對我們很好，那我就立下志願說，我退休之後，要來做學校志工的工作。(C01-1)

四、個人特殊因素動機

(一) 個人自我信念

研究參與者個人自我信念亦是深深影響他們返校志願服務的因之一，讓他們熱衷於協助學校的活動。結緣有強烈的服務熱忱，來自個人發揮善用「剩餘價值」信念的堅持。

會擔任學校課輔因為我在學校的時候我是行政人員，那我們學校課輔的地點就是在辦公室，常常接觸到這些愛心媽媽和小朋友，那無形中就讓我感覺到說，這些媽媽，他們受的不是正規教育，他們都願意來幫助這些小孩子，那我們是受正規教育培育出身的，為什麼？我們不發揮我們「剩餘價值」，來幫忙這些需要幫的小朋友？(C03)

「服務第一，別無所求」是馨馨個人的服務信念，所以剛退休時，她曾經同時兼任學校三項志願服務工作，後來因家中增添孫子才改成圖書組一項工作。

我是開開心心的過來，也心無所掛礙的回去，所以在這邊服務上呢，我們當然要以服務為第一無所求。你就應該無所沒有任何的計較，而且自己不把它放在心上就對啦，能做我們就趕快做。(G03)

(二) 個人專長考量

源退休前就已經接觸課輔組志工業務，他本身具有輔導方面的專業背景，退休後有更多的時間，毅然投入認輔弱勢學子的工作。

尤其我們本身是學教育的，退休以後，更有充裕的時間，所以就考慮參加學校的很多義工，志工隊裡面很多我就選擇那個認輔這個工作。(B02-2)

(三) 善用個人能力

樂活強調做志工應該量力而為，如個人的能力可以勝任，投入志願服務工作就是個人能力的發揮與表現。

做志工就是因為你，你的能力所及與時間的允許嘛，就是在能力和時間都許可之下…凡事都是要量力而為比較做的不會太有壓力，是這樣子比較好。(F03-2)

五、小結

許多研究顯示志工參與願服務往往呈現多元與多重的動機，許多受訪者往往同時陳述許多理由來說明他參與服務的動機；相關研究也指出，志工參與動機往往是「同時」，且由多種內外「推力」與「拉力」交互作用而造成，而非單一因素之故 (Fischer & Schaffer, 1993)。在本研究結果中，也有相同的驗證，志願服務的形成非單純的動機及因果關係所能解釋清楚的，參與志願服務的人員不僅具有強烈的利他動機，更有利己因素、社會關係、個人特殊因素等動機參與志願服務。

第二節 退休小學教師參與志願服務的經驗

退休小學教師個人參與返校志願服務之動機不同，對其參與服務的經驗與服務後的個人意義，也會帶來不同的經驗轉化歷程。投入志願服的過程中，與環境的人際互動、自我服務角色的認定以及服務工作中的個人經驗，往往能突破挫折或困境，讓個人反思服務的信念與動力，轉化個人經驗再度投入實際的服務行動，讓服務的力量得以延伸下去。歸納七位受訪者的服務經驗如下表4-2
退休小學教師參與志願服務的經驗：

表 4-2：

退休小學教師參與返校志願服務的經驗

服務經驗	子經驗	A	B	C	D	E	F	G	小計	合計
人際互動	情同手足	★			★	★			3	8
	主動關懷			★			★	★	3	
	志趣相投	★	★						2	
困境之調適	靈活思考	★						★	2	10
	尋求同儕的支持系統		★	★			★		3	
	改變自我心態	★		★			★		3	
	真誠待人的態度				★				1	
	走出自我，融入社會					★			1	
持續的力量	正向助人的信念	★	★	★	★				4	15
	家人的支持	★		★	★				3	
	接觸社會					★	★	★	3	
	豐富個人生活					★	★		2	
	他人正向的回饋		★	★					2	
	個人興趣						★		1	
合計		6	4	6	4	4	6	3		33

一、人際互動

(一)情同手足，相互扶持

志工之間的情感交流良好，更能凝具成員向心力，並藉由服務中的社會接觸認識新朋友，增加了歸屬感，可避免孤獨。

這個氣氛會讓人很喜歡再來，整個個團隊裡面感覺就像姐妹像兄弟姐妹…喔…

我覺得很好。(A02)

我們學校帶同一組的人大家都會互相體諒啦！大家會互相照顧啦！啊…彼此互相關心啦…有像家裡的姊妹一樣啦。(D04)

在這個環境裡面，大家像好姊妹，做起來也好高興啊，我們都熟得像是姊妹，我們不止說在學校彼此相處在一起，然後彼此私下又會關懷，包含生活各方面啦、理念上，這個環境讓我相當的滿意！等於說大家變成更深一層的朋友，…，然後大家也都對我很好，反正自己因為可能也是家庭關係，家裡人口簡單嘛，因此多交這些朋友來說喔，也是很大的收穫。(E04)

(二)主動關懷，破除隔閡

為了消除成員之間的陌生感與隔閡，馨馨願意主動釋出善意，放下過去老師的身段，親近其他志工。

剛開始來圖書館的時候，因為對這些人是外面的媽媽嘛，我跟他們不熟，我個人是學校老師，他們對我會很尊敬啊，但我是學校老師對他們總是有個距離吧，所以我自己我就剛開始的那段時間，我每天就帶茶壺過來泡茶給他們喝。…就拉攏我跟他的關係，所以開始對打破彼此隔閡，他們就很容易接近我。他們如果有好東西也會跟我分享彼此的，大家都很融洽彼此會分享。(G04)

樂活知道同組志工因故而無法到校服務，也會主動電話聯繫關心，主動幫忙，擔任服務工作是互相支援的事。

偶而家裡有一點事情，不能來，喔，那我們就互相講一下，之前我們都會講嘛。我如果事先知道也都會打個電話啊！通知我們同組的人啊，…，這樣我覺得彼此互動也蠻和樂的這樣子啦。大家都會互相啦，就像一個小家庭一樣啦！也多一個連絡交流的時間點。(F04)

結緣與志工同儕互動良好，願意主動付出，放下身段融入團隊。

志工之間的互動還蠻好的，有什麼事情我只要我能力所及，我就去幫忙，…志工家長，對我們退休老師他都非常尊重，心目中，我們還是老師，可是我們都是盡

量放下身段跟他們互動，彼此打成一片…這個team還是蠻不錯，大家都蠻互相幫忙。(C04)

(三)志趣相投，彼此肯定

學校過去的同事能適時給予可可服務的肯定，加上同組夥伴志趣相投，讓她樂於投入課輔組的服務。

在同事的眼光中，我覺得他們，他們是透過肢體或是語言他們是有給我們肯定的，他們會說：「啊！你回來學校當志工喔，好棒唷！孩子有你的陪伴會很不錯喔！」第二個在志工這一群們，志工們他們彼此大家都志趣相投 (A05)。

源雖因家中有年邁雙親須照顧而甚少額外與其他志工活動，從志工伙伴的分享心得也顯露志工們彼此交流的互動良好。

實上學校裡面會經常安排很多志工的這一個旅遊，或者座談，那這部份因為受到個人時間限制，我個人部份是比較少參加，那事實上我們很多同事活動回來都告訴我們這個活動很好，會互相的分享。(B04)

(四)小結

陳金貴 (2003) 認為志願服務代表的是關懷、助人、無償的俠義作風，其大量的推動，對社會風氣有標竿作用，增進人與人之間的信任。個人在服務過程中，習得與人共事、培養團隊合作的經驗，也達到終身學習的目的。透過七位退休教師的服務經驗中，退休小學教師從各自封閉獨立個體，回到學校志願服務，與其他志工夥伴轉化成合作的夥伴關係；在人際互動中，透過「主動關懷，破除距離」，以及「志趣相投，彼此肯定」，進而達到「情同手足，相互扶持」的夥伴關係。

二、服務的困境之調適經驗

志工從志願服務過程中，省思自我的角色定位，讓自己的反思產生服務的行動力，重新調適自我以克服服務的困境。研究者歸納出七位受訪者調適服務困境方法之經驗：靈活思考、尋求同儕的支持系統、改變自我心態、真誠待人

的態度、走出自我，融入社會。

(一) 靈活思考，改變服務作為

可在服務中遇到困境，透過靈活思考有效方案，改變服務方式作為。

所以我想不能只有我自己單打獨鬥，…透過這樣子跟老師的，那個持續的連繫啊，請教還有協調和溝通，那把老師的力量和我的力量加進來一起來了解學生來幫忙學生，這樣可能學生的學習，會變成一個網路，一個網脈，不是我單打獨鬥，然後可以達到好的學習資源，然後推動學生比較有效和有利的學習。(A06)

馨馨個人返校志願服務的經驗與是，求人不如先求己，能做多少是多少。

遇到問題困難時，不執著於一種方法，問題就可能迎刃而解了。

你要要求別人，難！倒不如先要求自己好，也不要對自己太苛刻，你會受不了，你能做多少就多少。(G06) 我都會告訴我自己，碰到事情的時候，我要去求人話倒不如我自己先處理好，處理事物的時候，路那麼多條呀，方針很多呀，你都要能夠去嘗試與接受，不要執著只有那一條，那可能就迎刃而解了呀。(G09)

(二) 尋求同儕的支持系統

在服務的過程中，源遇到叛逆性極強的學生抗拒，好一段時間裡師生相處略有衝突與緊張。

最近輔導一個學生是，第一個他叛逆性蠻強，雖然他能力是夠，但是他會找一些理由來抵抗你，他會跟你產生對抗。(B07)

本著教育的熱誠與愛的源，有付出有學習，花時間陪伴學生成長。遇到困難尋求學校人員志工夥伴協助，發揮個人優點，互相幫忙。

對自己能夠參加這份的工作，除了付出以外，事實我們學習的也很多。這些學生需要更多的時間來陪伴他，讓他更有信心。必須要很大的那種教育的熱誠跟愛才能夠完成這樣的工作，不是一般人所能達到的。(B06) 我們後來就調整一下，讓一個最有愛心的媽媽來教他，那這個學生狀況當然是會有改變善的，所以在這裡每一個志工他有不同的優點，事實上可以彼此互相支援。…我們會自己互相來調

整一下 所以這個 team 就很重要，事實上大家互相支援。(B09)

指導學生課業與輔導學生行為，對退休老師說，雖然較熟悉但與先前工作較相近，會產生倦怠感，再加上剛接手輔導，若遇到很難以輔導的學生或狀況，會讓老師也會產生挫折感，甚至不想再接個案了。他也會尋求導師或是學校的協助啦，我們協助他轉換輔導對象或提供其他志工的經驗給他啦。(輔導主任/2011/06/23)

結緣引用團隊的力量，互助服務，利用夥伴同儕協助與資源，克服了認輔的人力之不足。

我是比較慢進來的志工，那一般我們志工媽媽都是有好幾年的經驗，雖然我是從事教育的工作，但是有些我們還是不懂，我都跟志工媽媽那個請教，在真正的對這個孩子真的沒輒的時候，我們就是跟學校的輔導室主任組長說，這個孩子到底是怎麼樣，或是跟班級老師，切磋一下說，這個孩子到底怎麼樣。…其實就是這個志工是一個 team，那大家彼此都可以支援。(C09)

雖然早期的志願服務經驗讓樂活從事返校志願服務更順手，但不同的服務領域，也會遇到不同的問題或困難，所幸適時求助資深志工，改變自己，成就服務新態度。

因為我本身就有其他方面志工的經驗，在我畢業以後沒有結婚之前，我都是在參加那個救國團的那個志工…！有服務人群的經驗，也許這樣子就服務起來比較順。(F06) 我們一進來的時候一定對某一些事情不同領域的東西，一定會有一點點的小小的那種那種挫折嘛。一定會有資深的…志工，那我們就趕快請教她，啊如果說沒辦法請教的到，我想就是趕快請教那個主管的。(F07)

(三) 改變自我心態

遇到困境，結緣學會放慢情緒處理，並關心孩子的進步。心態的轉變讓自己釋放對標準要求與堅持的壓力，當她放慢腳步，放鬆情緒，孩子進步了，自己也轉化服務的新理念，提升服務的效率。

這些孩子本質不壞，只是學習上，有比較落後一點，學習不專心，啊，在教他的

時候學習不專心，有時候會讓你教得很生氣。那遇到這情形的話，只能慢慢的安撫他，慢慢跟他講。(C07)把小朋友不會教到會了，我就很高興。認輔說沒有壓力也不是沒有壓力，還是有啦，希望我們教了之後，小朋友有所吸收，有所進步，所以說最關心的部份還是說，他表現的進步。(C06)

樂活改變自己服務的心態，調整服務的方式，個人的服務效能也隨之轉化而提升。

…後來講話的口氣，我不可能再那麼強勢。我只能盡量的、盡量的比較和緩口氣去講。我們來就是純服務。(F09)

雖然對可可來說服務一度困難重重，但心態轉念，先改變自己，不忘為自己打氣。

我如果遇到困難就是說我覺得，在推動這個孩子學習的時候，感覺上他不太快樂，或是我也教的很辛苦的時候，就是我要，我要去改變的時候。(A09-2) 還有我們這一些志工…也要..常常為自己打氣，覺得說我還可以做得更好，嘿...我覺得可以從這個方向來努力。(A07-2)

(四) 真誠待人的態度

歡喜處在互相關心的姐妹團隊之中，歷經多年的圖書組志工服務，待人永遠那麼親切和藹，面對同事別人的請求，總是來者不拒，堪稱「能者多勞，勞者多能」，個人亦甘之如飴。

志工一樣大家都非常融洽啊！我就說大家好像(台語)姊妹一樣啊，有什麼事情大家互相關心(台語)對！啊有什麼事情都會互相分享。(D06) 我志工方面好像沒有碰到困難和挫折，因為我每天都過得很快樂。我們很樂意來做的每一件事，有什麼困難就是大家互相幫忙。(D07)

(五) 走出自我，融入社會

做一個志工最重要的是什麼？圓滿認為是真心付出，不計較，服務起來才快樂。因為當老師的時候生活範圍很狹隘，對於社會其他行業較少接觸；因此，

「活到老，學到老」服務就是要走入社會，融入社會。

做一個志工最重要的是什麼？我看應該是要真心吧，因為你真心的付出的話，你自己才會快樂，而且是要不計較，有時候時間長短或是多做、少做都不要計較，還有就是要彼此關懷，這樣的話，你自己才會做得高興。(E06)

我退休之後，等於要「出社會」了嘛，我才發現當老師的人喔，其實生活範圍很狹隘，因為我們在當老師的時候，我們工作範圍就是這個學校，接觸的就是學校裡面的老師，於社會其他的士農工商幾乎都很陌生。(E07)

我想人要活到老、學到老嘛，最主要是我不想讓自己變成一個太孤僻的，還是要走入社會、融入社會。只要你能做、能動，你就去動、你就去做，做什麼都要及時就對了啦，尤其喔，你退休到這種年紀來，有時候要覺悟喔，人生也是算是苦短啦，趁著自己現在體力還不錯啦，能做，你就趕快及時的去做這樣子。(E09)

(六) 小結

綜合以上七位受訪者的服務困境之調適經驗，退休小學教師返校志願服務遇到困境者，最常採取「尋求同儕的支持系統」與「改變自我心態」，其次為「靈活思考，改變作為」，再其次為採取「走出自我，融入社會」、「真誠待人的態度」。

三、志願服務的持續力量

(一) 正向助人的信念

曾華源和曾騰光(2003)認為志願服務是實踐社會理想或改善社會問題，而表現出來的一種具積極性的社會行動。因此，可在感恩中帶著回饋服務他人的正向信念，於服務中學習與成長。

我想有機會站在這個教師這個舞台上，是很多人的努力，譬如說爸爸媽媽的養育，譬如說好老師的提拔，一路走來這麼學業這麼順利很幸運，那我應該回饋一下我的能力，目前這份工作我覺得自己做得還不是很好，畢竟那個弱勢的孩子狀況很多(關心專注的神情)，我想我還是要再繼續學習，這是我持續的原因(微笑)，因

為我覺得我在做的裡面我發現我還有很多要學習的地方。(A08)

本著歡喜快樂服務的信念，源有著期待每週聚會的心態，成了支持他走下去的力量。

要參加志工的這個行列，我是覺得首先自己要能夠快樂，才能夠帶給別人快樂，不要因為自己而影響到別人，希望帶一個歡喜的心，來到到學校服務；帶一顆期待的心我們會到那邊服務。(B08-1)

結緣認為持續服務的力量來助人為快樂之本，這是他一路服務下來所堅持的信念與實踐。

當初我退休，我馬上答應說，我再回去當志工。…單純的這個幫助、協助他，要助人這樣子，可以說是，助人就是快樂之本。(C08-1)

熱愛親近孩子的歡喜，見到學童來借書閱讀，便會想起小時候的自己，讓她持續服務超過八個寒暑之久。

我就說小朋友很天真啊，而且他們又熱愛閱讀，就想到自己小時候也是這樣子啊，所以我就想說，嗯，繼續服務這樣。(D08-1)

(二) 家人的支持

家人的支持，讓可可發揮的舞台。和先生一起從事志願服務的工作，彼此增添生活話題，也互相扶持，孩子、長輩和先生都是支持服務的力量。

家人給我最多的就是支持、鼓勵和贊成。我想有機會站在這個教師這個舞台上，是很多人的努力，譬如說爸爸媽媽的養育，譬如說好老師的提拔，一路走來這麼學業這麼順利很幸運，那我應該回饋一下我的能力。(A08)

事親至孝的歡喜，其服務的表現受到父親的肯並與支持，也是她放心持續返校志願服務的動力。

每次回學校的時間到了，我爸爸他雖然九十幾歲，他也·他也知道說：「喔！妳今天下午，要去學校，快！快準備，快去！不要遲到(台語)！」(D08-2)

(三) 接觸社會

楊潤澤（2005）認為在參與志願服務工作的過程中，可以增廣人際網絡，豐富個人的社會生活。受訪者圓滿認為自己雖然退休，但是藉由參與社會活動繼續傳承個人經驗，同時可減緩體力精神狀態仍佳卻無所事事的狀態，讓自己退而不休，不讓自己退化，而達到社會參與另一層次的均衡狀態。

我想我是會繼續做下去啦，最主要就是說，不要讓自己退化，再怎麼樣你雖然說退休了，要變成退而不休啦，所以我是選擇會繼續服務。（E08-1）

退休後樂活每個禮拜回到學校志願服務，見老同事老朋友，服務之間，與志工夥伴互動融洽。對樂活而言，志願服務平衡退休生活，增加個人的社會接觸，讓生活有變化，是個人持續服務的力量。

每個禮拜做志工的時候嗯…來…來學校見見老朋友啊，跟志工之間互相也相處得不錯啊，對學校孩子有一點幫助啊！啊覺得好像自己嗯…除了做善事以外自己也過得，時間也過得很快啦！生活比較有一點變化…也不錯啊！（F08-2）

「返校志願服務」就是走出來活動的助力也是推力，讓馨馨能夠持續服務的力量就是服務，投入志工的活動，也成了她生活的目標與動力。

人既然要活就是要動，你要動的話就是從家裡走出來，時間到了我就想來，我是覺得有個目標讓我藉著這個志工的服務在這裡工作，讓我有動力走出來，…藉著這個工作，讓我有這個動力走出來，因為我這個人是比較內向，…有這個工作非常好啊，它會引導我往前走，有這個動力讓我往前推，所以當志工很好啊。（G08）

（四）豐富個人生活

退休後，藉著返校服務的機會，讓圓滿與樂活的生活更有變化，豐富了他們的個人生活。

我退休之後，我才發現當老師的人喔，其實生活範圍很狹隘，因為我們在當老師的時候，我們工作範圍就是這個學校，接觸的就是學校裡面的老師，於社會其他的士農工商幾乎都很陌生，現在當志工，可以接觸到不同背景的志工媽媽們，志工是人源的大熔爐，跟不同的人相處，很有趣可以學到很多事情，生活就不一樣

了。(E08-2)

生活比較有一點變化…也不錯啊！退休後，我喜歡時間有彈性，安排自己的活動，能回來當志工很好啊，這樣生活才不會無聊，多一件事情做做，退休生活才有變化嘛。(F08-3)

(五) 他人正向的回饋

結緣認為持續服務的力量來自珍惜當老師的緣分，而助人為快樂之本，這是他一路服務下來所堅持的信念與實踐。

我今天能夠退休，我非常非常的感謝，因為我是從代課老師，一直努力變成正式老師，所以呢，我都一直很重，很珍惜這一份當教師的緣份，所以為什麼我當初我退休，我馬上答應說，我再回去當志工。…單純的這個幫助、協助他，要助人這樣子，可以說是，助人就是快樂之本。(C08-2)

來自學子的肯定，也是源快樂返校服務的動力之一，帶著期待的心情，歡喜見到學生的進步。

每個禮拜五，我們會碰到這個學生，看到彼此，大家歡歡喜喜的，把快樂帶給孩子，學生也很高興看到我們，我們的陪伴。(B08-2)

(六) 個人興趣

有興趣才能服務更歡喜，返校志願服務是樂活個人的興趣，是她服務的動機，更是她持續服務下去的力量來源。

當志工要有興趣吧！而且能力時間都可以安排的妥當，先決條件要自願，你有那個意願啊，家庭生活你又可以平衡。自己也覺得很快樂啊！(F08-1)

綜合上述退休小學教師返校志願服務的持續力量，分別為正向助人的信念、家人的支持、接觸社會、豐富個人生活、他人正向的回饋、個人興趣。從表 4-2：退休小學教師參與志願服務的經驗中，可知以「正向助人的信念」者最多、其次為「家人的支持」與「接觸社會」，再其次為「豐富個人生活」與「他人正向的回饋」，最後為「個人興趣」之考量。

四、小結

綜合上述退休小學教師的返校服務經驗可得知，志工夥伴之間的情感交流與人際互動若良好，則更能凝具成員向心力，在服務中遇到困境之調適，更能省思自我的角色定位，透過改變服務方式與思考有效方案讓自己的反思產生服務的行動力，而克服服務的挫折或困境。退休小學教師志工從志願服務過程中，藉由正向助人的信念之發揮，與社會接觸而認識新朋友，增加了團隊的歸屬感，可避免個人與社會脫離的孤獨，而家人的支持是最大助力，還有豐富個人生活、他人正向的回饋與個人興趣等都是提升志工們持續服務的力量來源。

第三節 退休小學教師參與志願服務的個人意義

退休小學教師個人參與返校志願服務之動機不同，對其參與服務的經驗與服務後的個人意義，也會帶來不同的經驗轉化歷程。退休小學教師志工同質性雖高，但是每位志工來自不同的成長背景，其價值觀亦會因人、事、時、地、物的體認不一，而對志願服務後的個人轉變與收穫解讀亦不同。本研究將退休小學教師志願服務後的個人意義歸納為二方面：其一為參與志願服務後的轉變與學習；其二為參與志願服務後的個人收穫。研究者的歸納如表4-3：退休小學教師參與志願服務的個人意義所示：

表 4-3：

退休小學教師參與返校志願服務的個人意義

個人意義	子意義	A	B	C	D	E	F	G	小計	合計
個人轉變	個人得到學習與成長	★							1	8
	調整服務心態與作為		★	★	★		★	★	5	
	融入團體，讓自己更圓融					★			1	
	發現外面的世界， 不與社會脫節					★			1	

接續下頁

個人 意義	子 意 義	A	B	C	D	E	F	G	小 計	合 計
個人 收穫	發揮自我，服務社會	★							1	16
	幫助別人，成就自己		★	★	★				3	
	服務是生活一部分			★				★	2	
	修練自己的人生				★				1	
	退休人生不留白					★			1	
	有時間做喜歡的事						★		1	
	成就自我生命意義							★	1	
	有共通的話題和興趣	★							1	
	與志工感情更好			★					1	
	身體健康					★	★		2	
	服務快樂						★		1	
結交好友							★	1		
合計		3	2	4	3	4	4	4		24

一、個人轉變與學習

(一) 個人得到學習與成長

成人教育學者P. J. Ilisley. (1989) 曾為文探討志工服務與成人教育之間的關係，以凸顯學習為志願服務裡的要素之一。有些人參與志工服務的目的是為了希望獲得學習的機會，以追求自我成長 (Fischer & Schaffer, 1993; 林秀英, 2004; 陳金貴, 2003; 賴兩暘, 2002)。在服務本身是包括了服務者之個人成長與發展的動態過程，因此服務提供者與接受者相互「給」與「取」的互惠過程，所以服務學生成長之餘，自己也學習成長，也是可可無形的收穫。

學然後知困，教人後知不足。可能我退休以前學的東西都是舊的，那我如果接觸

不同的個案，透過跟老師溝通，或是找資訊，或是陪伴他的過程中，我自己當然也是在成長啊，因為我遇到不同的挑戰了，我為了要讓這個課輔的行動快一點，我就是一定要去學習，然後我無形中我就在成長了。(A10)

(二) 調整服務心態與作為

結緣透過認輔志工服務，有時間更瞭解與調整自己，這是她個人的轉變，也讓她更坦然面對服務別人；在認輔組志工團隊裡，從事認輔的學習與成長，讓結緣瞭解自我能力的臨界點，透過不斷省思與改變心態，使個人有更佳的服務狀態，更是結緣個人的學習與收穫。

因為以前所面對的都是大班級小朋友，所以常常會發脾氣，對小朋友大小聲，可是目前是一對一，所接觸到的整個是完全的個體，所以就比較能夠慢慢的了解小朋友，比較不會生氣了。有時間去慢慢的做了解，然後去調整自己。其實心理層面，情緒上也是會有一些轉變，能夠讓自己更坦然的去面對去幫助別人。(C11)

從退休前帶班教學的態度積極強勢，到退休後從事志願服務的身段柔軟，口氣緩和，樂活調整自我服務的態度是她個人的轉變與收穫。

退休之前上班管的是一個班級，那種態度可能會比較積極，比較強勢一點啊，現在做志工了以後，也不是說我們態度不積極，但是可能那種口氣啊什麼應該趨緩。態度啦、方式啦會稍做調整。(F11-1)

改變面對學生的心態，壓力自然釋放，馨馨轉化工作責任之壓力，讓返校志願服務成為她自我內省的歷程。

之前在學校的時候，學生看到我就是比較嚴肅，學生總是要聽我們的話，師生的感覺會比較有界線在，而我退休了以後，這個孩子呢他們一個禮拜只見一次面，而我也不是他的老師而已，我是大家的老師，所以我對他們呢的態度呢我會鬆很多。(G11)

「付出愛心，學會等待」是源多次面臨學生的挑戰之後，個人調整心態，服務工作態度與發髮也隨之轉變。

面對學生都要處理的各方面的問題行為蠻多的(手勢飛舞)，所以會急(語調急促)，往往會有情緒會罵學生，學生的感受也是不舒服的，在認輔組，一對一的個案裡面，有很多志同道合的伙伴來參加，每一個人認領一個個案，可以付出更多的，這種愛給學生，那我們學會了，很多事情不要急，慢慢來，學會等待。(B11) 歡喜樂於服務，常常關心學生，自願多付出，隨著服務歷練，與孩子的相處互動中，其個人心理年齡也有所轉變一年輕化了。

我就說小朋友很天真啊，而且他們又熱愛閱讀，就想到自己小時候也是這樣子(笑得很開心)我是本著說，現在能走、能說、能看、能跑、能跳，就儘量多服務，喔，是這樣的。(D11-1)我們就是來做愛心工作。所以跟著孩子在一起，自己也感到很年輕(台語)。(D11-2)

(三) 融入團體，讓自己更圓融

危機理論主張每個人都會面臨危機，退休會帶給個體一個全新的生活方式，對大多數的人而言，退休對個體的生活適應會產生負面的影響，因而表現出孤立、不快樂，甚至因此而衍生出心理或生理疾病來。退休者應努力克服角色或生活型態的轉變，評估事件的意義，及評估可取得、可因應的個人與社會資源，以重獲平衡的生活。透過返校志願服務，圓滿的人際更圓融，能感到能關懷別人，別人也會關懷她，這是圓滿的個人轉變也是服務後的收穫。

學校跟外面環境是不一樣，就是要讓自己喔，不要有菱有角的，要把自己變成一個比較圓一點的，要多去關懷別人，因為你走到這種心路歷程來的話喔，因為我們自己也需要人家關懷，就是傾聽啦。面對不同的人，而且跟大家都處得很好，讓自己更圓融，更融入社會團體，其實這也是一個學問，從事志工中你去學到這種學問。(E11)

(四) 發現外面的世界，不與社會脫節

退休後生活時間的安排，返校志願服務提供適度的社會參與，達到身體健康的維持，不至於與社會脫節，而且還能增加人際互動的學分，這是圓滿的個

人轉變也是服務後的學習。

我覺得回來學校當這個志工，最大的優點就是說喔，你跟學校裡面的人事物，你都不會脫離的太遠。不把自己跟社會脫節，而志工圈其實是多種人的一個大熔爐，有時候個性差異、程度差異，興趣各方面的差異，這些也是一個學習的方向。你要怎麼去面對不同的人，而且跟大家都處得很好，其實這也是一個轉變，從事志工中你去得到的改變。我既然退休，我就不能、我跟學校不能脫節，然後你融入社會再去慢慢了解社會各種狀況，這樣子喔，自己才不敗，才不會被打敗。

(E10-1)

二、參與志願服務後的個人收穫

(一) 發揮自我，服務社會

對可可來說，志願服務就是量力而為，為社會人群服務，就是發揮自我到極致，能快樂的活在當下就好。喜歡幫助孩子的她一日為師，則終身為「施」（施與）。

我只是，看得起自己，我希望我還是可以，在社會上可以做一點點服務人群的工作。我只是要發揮我自己最大最好的表現而已。對我自己來講，做志工是很有意思的事情。(A12) 做志工只是量力而為，做一些有意義的事情這樣而已，我也是忙得很快樂，其實我是覺得說把自己擺在快樂的地方就好了，我只注重能快樂的活在當下。(A14) 對我這樣子一路上走來的歷練，我覺得可能我的教學生涯是我投入最多時間的歲數，可以發揮最大效益的是，在陪伴小孩子部份。(A13)

(二) 幫助別人，成就自己

從事返校志願服務，對源個人意義而言，就是幫助別人，成就自己，有家的歸屬感，源利用時間純粹幫助學生，有成就感是他的收穫。因為人生世事無常，能夠身體健康，再返校服務奉獻是很幸福的事。

只要孩子進步，事實上，因為純粹就是把多餘的時間來幫助別人，就會覺得很有

成就感。就是那一種心理面的滿足感。(B10)我們有這個能力來幫助這個學生，幫助別人，成就自己，是這樣，生活得更加充實。(B13) 就像我剛剛所講的，有事可做，事實上，志工服務的事像認輔工作，我認為有像那種家的感覺，那種歸屬感，因為我們自願到這個地方服務，一個家，家的那種感覺。(B12)我覺得人世無常，事實上，就我個人來講，我會認為自己身體狀況一向很好，那一天，跟家人在一起吃飯聊天，東西卡到喉嚨裡面，那一次的情況下，我覺得人生真的馬上就要結束這樣子，經過這樣，就感到人生是很無常的。退休以後，能夠再為學校為學生奉獻，那當然是值得為自己感到非常的幸福、高興的一件事情。(B14)

張偉賢(2004)的研究顯示，退休人員若能從事志願服務工作，將有助於終身學習、健康生活，以及活躍的老年生活。歡喜樂於服務，常常關心付出，使個人得到心靈滿足的收穫。

就是看到小朋友他們的天真可愛啦！有的時候他們會轉述家長的話說，老師借給你的這個書還不錯喔！他會說：「老師！我爸爸說：『要謝謝老師。』啊我來找不到老師」就是幾句話鼓勵肯定啦！人跟人之間的情感的交流與增長，這樣(台語)我也是覺得我的收穫不少！(D10)

結緣只求服務付出，不問服務結果是否有回饋，看到孩子進步就是她最大的滿足。

只要我能力所及，我就認真去做，…別人請你來做志工就表示肯定你的能力，幫助學生，我只是感覺到說孩子說謝謝老師就夠了，對我心裡就是一個滿足這樣子。

(C10-2)

(三) 服務是生活一部分

對結緣而言，外出服務不會跟社會脫節，返校志願服務已是個人生活的一部分；當年受人幫助，帶著感恩的心反思回饋，全力以赴，有付出就有收穫。投入的熱心程度讓她先生大嘆，沒有退休還找得到人，退休後卻找不到人了。因此「志願服務豐富退休生活」是結緣投入志願服務的心聲，亦是其個人熱心

奉獻之最佳寫照。

回學校做這個服務，是跟學校老師又多一層的接觸，不然退休的話，退休的話會跟學校脫離，那現在返校服務的話，會跟學校老師又多一層的接觸了。其實，做志工其實就是變成你生活的一個部份。(C12) 不管是做哪種志工，我都感覺到，自己學到很多，也得到很多貴人的幫忙，我是覺得你有付出，就真的會有所收穫。這都是一些貴人給我機會，讓我得以從事教職，我當然會全力的付出。(C13)

只要你肯服務，人家會肯定你，我先生也常常跟我說一句話，只要對的你去做就對了。在人生的十字路口停一停，看一看，再往前慢慢的規劃自己的人生，做志工讓生活有變化，值得我們付出與投入。(C14)

對馨馨而言，服務已是生活的部分，是志願服務給她的個人意義；人生要有意義，為有身體健康才能為人付出，成就自己的生命意義。

服務這麼久又能持續下去，因為我已經把它當成生活的一部分，既然是自己一開始就喜歡這裡了，當然，我喜歡來這裡當志工的話，最起碼要要求身體健康，你不健康怎麼走出來。(G12)

(四) 修練自己的人生

歡喜從服務的人生中，修練自己的人生，助人為快樂之本是她的最佳寫照，沒有排班服務的空檔時間，只要經過學校也會常常進來噓寒問暖，關懷別人。

彼此之間的交談啦，有增加知識啦，人際關係也有得到修煉啦，聽別人講別人有什麼情形，那我們會回想說，唉唷，那自己應該要怎麼樣處理這一件事情喔！知識是人的經驗，我們彼此談話之間，當然一些經驗分享，有的人不止談他自己啦，有談他們別人啦、朋友啦等，我們的歷練可以增長。(D13) 就是幫助人家，我來做志工就是為了幫助小朋友啊。我是本著，現在能走、能說、能看、能跑、能跳，就儘量多服務，喔，是這樣的。(D12)

(五) 退休人生不留白

人生無常，及時付出。退休人生不留白。對圓滿而言，退休後的事，第一

選擇是當志工，踏出退休人生的另一步。

人生真的是很無常啦，該及時該做的就是做了啦，覺得當志工真的是小小的付出而已啦，並不是大大的付出跟奉獻啦，盡自己的心力能做多少就做多少這樣子啦，要付出就是要及時啦，不要等啦。…今天你能走、能動是一種幸福，等你不能走、不能動才要、才想要去做什麼？讓生命不留白！（E13）個退休後的生活空間，其實是很柔軟的，累了就好好給自己休息，然後有精力了就好好去做，所以我覺得退休是很好，那很好的你的第一選擇就是去當志工，從志工中喔，再踏出你的人生的另一步出來。與別人互動也能自我成長，這很重要，別人就像自己的一個鏡子。（E12）

（六）有時間做喜歡的事

返校志願服務對樂活的個人意義是有時間做喜歡的事，可以如願服務更久。既然做志工是自己的選擇，做志工就要歡喜心，考量自己的興趣與能力之所及，如此服務之路能走得更長久。

我覺得應該是要先有興趣的，你才會歡喜嘛。喜歡去做你的自願啦，我本來在退休前的時候就已經有在做志工了，我本身也是…蠻雞婆蠻喜歡幫助人的。退休後，時間還可以服務更持續持久一點。（F11）你做志工一定是歡喜心嘛，只要是你有興趣的東西，可能就比較會持續，而且比較會做得好一點。就算遇到挫折可能也會比較能調適改變，所以要選擇有興趣的，而且也是你能力所及的。（F13）

（七）成就自我生命意義

對馨馨而言，人生要有意義，唯有身體健康才能為人付出，成就自己的生命意義。

對我而言人生是很有意義的，重要的是你的身體要健康，才能當志工，當志工很有意義啊，為自己也為別人，你在做之中自己能得到快樂；為別人付務，別人也得到幫助。（G13）

(八) 有共通的話題和興趣

可可參與返校志願服務之後，與先生有更多的共通話題，彼此分享服務工作方面的事情，讓她感到開心與幸福，從事志願服務也成了他們共同的興趣。

退休從事志工是我跟我先生兩個人共同的選擇，雖然志工的方向不一樣，可是因為我們都從事志工，所以感覺上，反而跟先生有很多可以分享的，心裡是蠻開心、收獲很多，蠻幸福的，因為我跟先生的步調一致，有遇到的困境可以分享，或是遇到好玩事情可以分享，覺得還蠻開心，蠻幸福的。(A11)

(九) 與志工感情更好

在認輔組志工團隊裡，志工們彼此情同手足的情感與相扶相持的凝聚力之成長，心裡滿足感更是結緣個人的收穫。

就如剛才講的有收獲，我們這個 team，志工們彼此都能夠互相交流，…我只是感覺到有人可以協助我就夠，其實有個互相幫忙的力量就夠，嘿，就是這樣的姊妹情感。(C10-1)

(十) 身體健康

保持健康的身心也是退休教師的退休生涯規劃之一(陳怡娟, 2003), 吳美玲研究(1995)指出退休人員的志願服務與整體的生活適應具有正相關: 即志願服務的程度愈高, 生活適應愈好, 反之, 志願服務的程度愈低, 生活適應愈差。參與志願服務的程度愈高, 退休人員心理適應愈好, 而心理適應也會影響生理適應, 因此, 參與志願服務對增進退休小學教師的生活適應也將有所助益與重要性。圓滿從返校志願服務的活動當中, 找到自己個人健康活絡的方法。

因為最主要退休後, 你要想到自己要先保持健康啦, 要健康你就是運動啊, 那你不知道很多老師其實都是運動方面都不行的啦, 那所以尤其是我們女老師運動都不行, 像我剛退休我也會想說, 找個工作來做運動, 像是說當志工這樣子啦, 像我越做越有精神, 好像體力反而更好了。(E10-2)

多做多得, 表示自己身體健康, 能勝任志願服務的工作, 透過返校志願服

務活動，樂活覺得身體健康得以延續。

能做就是福啊！，多做多福氣呀(台語)！表示自己還很健康可以做啊！多出來動動，服務別人的活動，對我的健康也是好的事！(F10-1)

(十一) 服務的快樂

能勝任志願服務的工作，透過返校志願服務活動，樂活覺得能幫助人，自己也很快樂，正所謂助人為樂之本。

收穫大概就是，快樂服務，快樂過每一天啊！我做了這個服務心滿意足啊！只要還可以做啊(台語)，能做就是福啊！…自己能做，能服務，就很快樂啊！(F10-2)

(十二) 結交好友

處於志工夥伴相處融洽的氛圍中，馨馨轉化工作責任之壓力，讓返校志願服務成為她接觸他人與結交好友的生活態度與方式。

做志工很好啊，你可以跟人接近，然後之間你又交到了好朋友啊，大家來這邊做服務都沒有利益的要求啊，這才是最真誠的啊，所以來做志工會交到好朋友啊，因為沒有利益的要求。(G10)

三、小結

整體而言，退休小學教師志願服務經驗的學習歷程，是從個人所原有的服務動機中，透過服務中的個人反思與觀察，重新建構與歸納個人的志願服務經驗，轉化並運用所得之新觀念於志願服務工作中，成就個人的志願服務價值與意義。

可的服務動機源自於熟悉的母校與對母校的回饋、以及珍惜情如姊妹手足夥伴互助情誼的歸屬感，成就她愛己及人的志願服務，再者又將這種享受付出的機會奉獻於學校，如同交換理論所指稱「付出是有回報的」。

源的服務動機來自於學校重視其專長而提出邀請，基於助人的教育愛精神、個人專長考量，與規劃退休個人時間的考量之下，成就他的志願服務，再者又將這種享受付出的機會奉獻於學校，如同活動理論所指稱「保持活力的退

休者身體才會健康」。

結緣的服務動機源自於個人特殊信念，基於利他助人的教育理念，與對學校舊識情誼的感念之下，萌她志願服務的念頭，再者又將這種付出不求回報視為個人之滿足，如同需求理論所指稱「追求更高層次的心理滿足」。

歡喜的服務動機源自於利他助人的責任感、與個人對學校的情感認同之下，促成個人志願服務的念頭，其個人情感與求知慾之滿足，如同需求理論所指稱「追求更高層次的心理滿足」。

圓滿的服務動機源自於個人的興趣，不想讓自己退休人生留白，更基於個人的專業背景而幫助他人，與對學校環境的熟悉，萌她志願服務的念頭。在服務的過程中透過志願服務活動的機會，察覺讓有經驗、有能力的人有發揮專長的機會，在不斷付出的同時建立了鮮明的生活目標，點點滴滴的過程中，描繪出自我的人生經驗，讓生命變得更有意義了。

退休小學教師樂活發覺自己透過返校志願服務的動機，是結合興趣、能力，並規劃自己退休生活，讓自己生活豐富而有變化，生命更精彩，就很容易投入而樂在其中，越服務越歡喜。

馨馨的服務動機源自於個人付出不求回報的特殊信念，規劃與安排個人的退休生活，以及對個人興趣與熟悉學校環境的考量，讓她萌發志願服務的念頭，這種付出不求回報視為個人之滿足，如同需求理論所指稱「追求更高層次的心理滿足」。

綜合七位退休小學教師志工的服務經驗分析發現，退休小學教師返校參與志願服務後的個人轉變與意義亦回應其投入志願服務的動機：

（一）基於個人興趣，退休小學教師投入返校志願服務；而服務之後的意義也培育了個人參與返校志願服務的興趣。

（二）本身的學習求知慾讓退休小學教師投入返校志願服務，個人獲得學習成長也是個人服務後的意義。

(三) 退休小學教師在返校志願服務中獲得工作滿足感，是其個人投入服務的動機，亦是持續服務的動力與個人服務後的意義。

(四) 在學校志工隊裡，退休小學教師關懷彼此，交流互動如手足，是吸引其投入志願服務的動機；而成員相處融洽，彼此感情很好，與人互動更圓融，亦是個人投入返校志願服務的意義。

(五) 在安排退休後生活時間的規劃之下，返校志願服務提供適度的社會參與，達到身體健康的維持，不至於與社會脫節，而且還能結交到好友，快樂服務，這是退休小學教師個人的參與動機，也是服務後的轉變與服務的意義。

(六) 退休小學教師秉持服務信念、專長與能力考量之個人特殊服務動機，體認人生無常，更應及時付出，讓個人的退休人生不留白，進而修練出自我的人生意義。

(七) 退休小學教師志工為了關懷社會公益，不計酬勞，貢獻個人時間、能力與經驗，為需要的人提供服務，是一種利他理念的追求；退休小學教師志工本著助人利他之精神，揮灑個人自我價值，樂於付出而不求回報，成就個人自我的生命意義。

第四節 退休小學教師志工志願服務的經驗學習歷程

透過七位退休小學教師志工的訪談分析，退休小學教師志願服務經驗的學習歷程，是在個人所原有的服務動機中，透過服務中的個人經歷與體驗，重新調適與改變個人的志願服務心態和作法，轉化後並繼續運用於志願服務工作中，成就個人志願服務後的意義與收穫個人的志願服務價值與意義，因此參酌經驗循環模式(Kolb, 1984)來解釋退休小學教師從返校志願服務經驗中所得到的收穫與意義，如下表 4-4 退休小學教師志工志願服務的經驗學習歷程表所示。

表 4-4：

退休小學教師志工返校志願服務的經驗學習歷程表

歷程		服務 動機	經歷 與 體驗	調適 與 改變	意義 與 收穫
研究 參與者	個案				
編號	個案				
A	可可	服務動機源自於熟悉的母校與對母校的回饋、以及珍惜情如姊妹手足夥伴互助情誼的歸屬感，成就她愛己及人的志願服務。	情同手足與志趣相投的人際互動，讓可面對課輔困境時，能產生持續服務的動力。	透過改變自我心態、靈活思考與家人的支持，獲得持續正向的助人信念，並能肯定自我的服務。	服務經驗讓夫妻擁有共通的話題和興趣，個人也得到學習與成長，實踐個人正向助人理念，發現自我的人生價值。
B	源	服務動機來自於學校的邀請、個人專長考量、幫助他人與規劃退休個人時間的考量之下，成就他的志願服務。	雖然遇到課輔的瓶頸與挫折，在志趣相投的人際互動中，源得以繼續服務下去。	透過改變自我服務的心態與尋求同儕的支持系統，能建立自我正向助人的信念與作為，得到學生的認定。	對志願服務的體驗，持續投入認輔組的志願服務工作中，落實「幫助人，成就自己」的奉獻服務，體認健康幸福的退休新生活。
C	結緣	發揮個人剩餘價值的自我信念、學校的舊識情誼、幫助他人與服務的滿足感等動機，使其參與志願服務。	從服務經驗歷程中，主動關懷的人際互動，反思與改變自我服務心態與技巧，來面對服務的挫折。	透過改變自我服務的心態與尋求同儕的支持系統，得到家人支持、他人回饋與正向服務信念的持續力量，並成就自我服務新作為。	調整志願服務的心態與作為，助人的服務已是生活的一部分，也增進與志工夥伴的感情，提升課輔教學技巧，發現自我成長的歷程。

接續下頁

歷程 研究 參與者		服務 動機	經歷 與 體驗	調適 與 改變	意義 與 收穫
編號	個案	←			
D	歡喜	服務動機源自於利他助人的責任感、個人對學校的情感認同與求知慾之滿足，促成個人志願服務的念頭。	從服務經驗歷程中，情同手足的人際互動，成就自我快樂的服務心態與作為。	透過正向助人信念與家人的支持，獲得持續服務的力量；真誠待人的態度克服被學校同事質疑的挫折。	調整服務心態與作為後，幫助別人，成就自己，也修練了自我退休的服務人生。
E	圓滿	服務動機源自於個人的興趣、退休後活動的需求、幫助他人與熟悉的環境，萌發她志願服務的念頭。	從服務經驗歷程中，情同手足的人際互動，接觸不同的生活背景的人，豐富個人生活。	突破生活單純的環境，走出自我，融入社會，讓自己活到老，學到老。	發現外面的世界，不與社會脫節，融入團體，讓自己更圓融，服務獲得身體健康，成就不留白的豐富人生。
F	樂活	志願服務動機是結合興趣、能力、責任感、同事邀請、熟悉的環境與規劃退休生活，投入志願服務。	從服務經驗歷程中，主動關懷的人際互動，接觸了社會、豐富個人生活與個人興趣成就服務的持續力量。	改變自我心態與工作方式，並尋求同儕的支持系統，改進自己的舊觀念，並調整出適合自己的服務方式。	對志願服務的認知，持續投入圖書組的服務工作，有時間做喜歡的事，身體更健康，服務快樂，樂活人生。
G	馨馨	服務動機源自於個人付出不求回報的信念，規劃安排個人的退休生活，以及對個人興趣與熟悉學校環境的考量之下，讓她萌發志願服務的念頭。	從服務經驗歷程中，主動關懷的人際互動，接觸外面社會。	透過靈活思考、主動積極與伙伴互動交流，調整服務心態與作為，破除彼此的距離。	透過服務結交到志同道合好友，投入服務成為生活一部分，無私的奉獻成就自我生命之意義。

一、退休小學教師參與志願服務經驗生命歷程

(一) 可可的志願服務經驗之生命歷程—「方向盤」

可可服務經驗讓夫妻擁有共通的話題和興趣，個人也得到學習與成長，實踐個人正向助人理念，發現自我的人生價值，找到為自己也為學生努力的方向。為了讓學生得到更好的學習效果，可可會努力請教學校主管，以及配合個案學生的班級導師，共同找出有力的學習方案。這是可可努力的方向也是個人的成長歷程。

我覺得這一個題目我很喜歡，很好，如果我要為我的服務經驗故事來命名的話，我的命名叫做「方向盤」。為什麼？我從兩個方面來講，一個是自己，一個是小朋友，因為我想，做為志工，尤其是課輔的志工，我想透過課輔，我要為我自己的能力，還有我的心境，隨時找出適當努力方向。(A15-1)

我要隨時找出努力的方向，找到好的路，然後把自己好好的安頓，然後快活在當下，然後我不要徬徨，然後我希望不要後悔，如果我方向盤握的穩的話，我就不會徬徨，不會後悔，這個是針對我自己。第二個我是想，透過課輔，這個志工的服務，我跟小朋友有接觸，我很希望，我能夠當自己的貴人，也當小朋友一個短暫時間的貴人，我很可以，因為我提帶著他，為小朋友減少一些路障，幫他找一方向，我們也幫他找一些對他來講，以我的看法來講，對他比較好的方向，讓他能夠發揮學習，在我的陪讀陪伴之下，讓他能夠發揮比較好的學習效果，讓他以後可以走向康莊的大道，然後身心比較康泰，然後過著他比較喜歡的生活，我的方向盤是透過兩個，一個是自己，一個是因為我帶領小朋友，讓他也能夠找到他的方向，努力的方向，他能夠肯定自己，然後可以學得快樂，過得好，這樣。(A15-2)

(二) 源的志願服務經驗之生命歷程—「幸福新生活」

一路聽老師分享下來，服務的經驗很棒，有個案輔導效果不佳的挫折，也有一個個進步的狀況，從事志願服務的志工都是有他獨特的生命歷程的意義，源的服經驗歷程，就是發現自我的歷程。

那事實上退休以後，真的不曉得要做什麼，實在覺得時間很多，那要尋求一個退休的新生活，那我就把這個經驗故事訂為退休新生活好了。在接觸到輔導成效不佳的個案時，一度想要打退堂鼓，後來因為尋求夥伴協助，交換服務心得，重新找到方法，也改變自己的態度，退休後的人生因服務而有所不同，彷彿又重新展開新的生活，能夠貢獻能力於服務，快樂活在「新生活」中，那事實也是很幸福的一件事。(B15)

(三) 結緣的志願服務經驗之生命歷程—「人生路口停聽看」

人生已過半百的結緣，在自己的人生旅程適時停駐腳步下來，停！看！聽！也是經過返校志願服務的經驗，成就結緣發現自我的歷程。

我將個人的服務經驗故事命名為十字路口，因為人生的路程走來要—「停、聽、看」，當然我們現在不可能像年輕人一樣衝衝衝了，遇到退休人生的十字路口就要停，不管做什麼事情要稍微停一下，聽一聽別人的想法，再想一想自己的能力與興趣，看一看需要被幫助的人，然後再慢慢的往前走，走出服務他人的快樂人生。這一輩子就很值得了，所以說，停一停，聽一聽，看一看，再往前慢慢的規劃自己的人生。(C15)

(四) 歡喜的志願服務經驗之生命歷程—「服務的人生」

即使面對喜歡從事的服務工作，沒有困難或退縮，但是遇到學校同事要求歡喜去受志工的培訓，以得到志工服務證照，歡喜確實頗有挫折感，認為服務經驗與熱忱難道比不上一張證書嗎？所幸，在服務的熱忱之下，調整心態繼續努力服務，只因樂於見到學生滿足的笑臉。

我就稱自己的服務故事為「服務的人生」，退休前我就已經規劃好要在退休之後，繼續服務，我一直認為能有機會為大家服務，是走出來，不要「呆」在家裡，有能耐有時間在我們能力範圍，做得到的去幫忙一下，看到小朋友高興的臉龐，嗯！我就心滿意足了。(D15)

(五) 圓滿的志願服務經驗之生命歷程—「讓生命不留白」

圓滿的服務經驗歷程就是個人成長的歷程，從擔任教職時的生活單純，到退休後加入志工團體，跳脫原來生活環境的單純，檢視與省思其他志工媽媽們生活背景之不同，退休生活有變化，是很不一樣的體驗，透入志願服務讓自己退休生活更精彩，豐富個人生活。

我就取一個「讓生命不留白」的故事名稱，讓生命不留白就這樣子。我老是覺得說，生命是苦短的，不要讓自己生命留白這樣子，啊既然不想留白的話，你當然就要付出，從付出中，你才有收穫，所以就是相輔相成啦。很多退休老師一退休都在遊山玩水，等玩到夠本再來說（台語），這樣子，那我是覺得說，其實不需要啦，因為其實是並行的兩條路啦，今天你能動是一種幸福啊，能走、能動是一種幸福，等你不能走、不能動才要、才想要去做什麼？用想的有什麼用？所以不管你退休後想做什麼喔，只要加入志工，我都會覺得很讚，我都會說，喔喔，快點（台語），歡迎歡迎（手舞狀），當然啦，不一定做學校志工啊，像其他的社會團體，其實都好啦，只要你不把自己不動在那邊就好了。（E15）

（六）樂活的志願服務經驗之生命歷程—「樂活人生，服務快樂」

樂活的志願服務歷程，就是快樂服務，人生樂活，卸下當老師的部分權威心態，用自己退休後閒餘的時間，去審視自我對待學生的相處方式，改變心態投入服務，走出自己快樂服務的歷程。

因為退休後你要快樂嘛，這樣才走得下去，活得很好。為什麼要叫樂活人生呢？你做了志工以後可能你就有了生活的重心、興趣啊，相對自己很快樂嘛！從前當老師，喊一喊，學生會聽話，現在回來圖書館幫忙，學生不一定認識你了，你想兇都不一定有用囉，那我就改變心態，好好講，對待孩子的方式也要調整，…

（F15-1）啊你願意投入志工的服務行列，生活有重心，你這個人生就是能夠走得很快樂！活得很好，一路往前走。我感覺是這樣（F15）。

（七）馨馨的志願服務經驗之生命歷程—「康乃馨：無私的奉獻」

退休前馨馨早已規劃好從事返校志願服務的工作，學校場域是她最熟悉的

地方，就是最好的服務環境，常年得相處已讓馨馨與學校有著難以割捨的情感，退休後毅然投入返校志願服務工作，做志工可以結交志同道合的好友，更能邁向積極成功的老化生活，既然要服務就要忍真奉獻，這是馨馨從事服務的最佳寫照。

說到康乃馨就想到母親，母親不就是一個無私奉獻的象徵嗎？她對孩子也是無所求啊，我們從事志工服務對幫助的人也是無所求啊！而且當志工的人對工作應該也沒有挑選工作的心態啊！你不能來說我來當志工，挑這個做，不要做那個，當志工不能挑工作，好比一個做母親的人，難道可以說我不扶養我這個小孩嗎？不管這個小孩是好是壞，我一定要把他帶大！沒有選擇。當媽媽的人帶小孩都有碰到挫折，即使碰到挫折還是要往前推，還是一直往前帶，當志工的人碰到挫折你就回頭嗎？你還是要一直往前。…看到孩子的笑臉，是不是一種甜蜜的感受？你在服務別人的時候，看到別人對你會心一笑，也會體會到好開心喔！別人得到快樂了，自己也很快樂。(G15)

二、退休小學教師參與志願服務後的轉變歷程

(一) 可可、源與結緣在課輔組輔導弱勢學童，因對學童了解不深、學生無心學習、教學成效不彰等因素，導致服務上的挫折，甚至讓部分輔導老師一度想退出服務的行列；透過改變自我心態、靈活思考運用不同教學方案與尋求同儕或學校人員的協助，改變了服務的困境，提升了服務的成效，個人也得到成長與學習。

(二) 歡喜、圓滿、樂活與馨馨從事圖書組的服務工作，樂活以真誠待人態度重新審視當老師比較權威的心態，改變對待學生的方式，回到快樂服務的工作歷程；圓滿跳脫當老師的單純環境，發現外面的世界，而不與社會脫節，融入團哩，讓自己更圓融，成就自我成長的歷程；歡喜的服務人生充滿快樂的服務心態與作為，基於對服務的熱忱，改變對志工培訓的態度，努力學習與真誠待人態度，也成就自我成長的歷程；馨馨透過主動關懷志工同仁，積極靈活的思

考，弭除人際隔閡，讓服務團隊情感昇華，發現自我熱愛服務的歷程。

三、退休小學教師參與志願服務歷程的共通特質

(一) 七位退休小學教師志工中，六位為女性，一位男性，他們都相當重視家庭生活，照顧家人，情感生活和樂，堪稱家庭美滿。

(二) 七位退休小學教師志工皆選擇回到熟悉的場域環境，返回學校從事志願服務的工作，與學校同仁舊識情感良好樂於返校服務。

(三) 七位退休小學教師志工皆有良好的退休後規劃，家庭生活與志願服務能取得平衡，服務快樂。

(四) 七位退休小學教師志工們，投入返校志願服務，重視服務的表現，與同仁相處融洽，彼此志工團隊情同手足，志同道合，將學校視為個人的另一家，提升服務的情感。

四、小結

綜合歸納七位受訪者的返校服務經驗發現，退休小學教師投身學校志願服務活動後，透過親身參與的助人、利人的工作，展現自己能繼續助人的一面，也透過不斷的個人服務、同儕互動，以及志工伙伴們彼此不斷的鼓勵與積極的參與，透視自己的服務心境和服務歷程，並隨時反思自己、改進缺失，藉由不斷的自我省思、實踐善行而達到自我成長。因此，退休小學教師返校志願服務是兼具多元又多重的多項動機因素之活動。在這個歷程中許多新經驗不斷與原有的舊經驗產生聯結與互相影響，退休小學教師志工也藉此服務活動重新瞭解與調整自己，與人互動更圓融，提升團隊成員彼此的情感，結交到良師益友，個人也有所學習成長，更得到服務助人後的滿足感、成就感與身體的健康，涵養了內在修為而展現出豐富自我生命意義的自信，服務的快樂不但豐富彩繪了個人的退休生活，也讓個體邁向健康成功的老化，達到Maslow的「自我實現」的最高境地；對退休小學教師而言，參與返校志願服務是一段永無終點、循環不斷的自我學習與經驗成長的歷程。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究，故本章依據上一章的資料做出結論與建議，並回應本研究的目的：瞭解退休小學教師參與返校志願服務的動機、經驗與參與後的個人意義等。

為達以上研究目的，研究者以質性研究深度訪談法，進行資料的蒐集與分析整理，從資料中歸納出本研究的結論，並在最後提出建議，以供相關所需者參考。

第一節 研究結論

本節針對七位退休小學教師，逐一進行深度訪談、逐字稿的整理、編碼，並根據主題的分析與詮釋，再與文獻探討對話，歸納出研究發現結論，茲分述如下：

一、退休小學教師參與返校志願服務的動機是多元性與多重性的，且不互相衝突。

退休小學教師參與返校志願服務的動機包含：（一）利他因素：幫助他人、學校或同事邀約、責任感、回饋學校；（二）利己因素：規劃退休生活時間、興趣、團隊歸屬感、滿足感、活動需求、求知慾；（三）社會關係因素：熟悉的環境、學校舊識情誼；（四）個人特殊因素：自我信念、專長考量、個人能力。

利他因素中，以幫助他人這項為動機的人最多，其次依序為學校或同事邀約、責任感、回饋學校；利己因素動機中，以規劃退休生活時間與興趣為動機的人最多，其次依序為團隊歸屬感、滿足感、活動需求與求知慾；社會關係因素動機中，以熟悉的環境為動機的人最多，學校舊識情誼為動機者次之；個人特殊因素動機之中，以自我信念為參與動機的人最多、專長考量動機與個人能力動機次之。

由上述分析可知，退休小學教師參與返校志願服務的動機是多元性與多重

性的，且不互相衝突，在參與的過程中因利他的服務熱忱、利己的滿足、社會關係情境因素與個人特殊因素交互作用下，啟發了自己持續服務源源不斷的熱情與堅持，期待能發揮個人的服務也能成就他人，讓個人生命充滿了志願服務的精神與內涵。

二、退休小學教師在返校志願服務過程中，人際互動融洽和樂。

退休小學教師志工在服務過程中，伙伴們彼此互動和樂的點點滴滴使得退休小學教師志工的服務歷程時時充滿了溫馨及豐富人情味的回憶及經驗，使得退休小學教師志工們覺得情同手足的情感珍貴而難忘：

(一)在服務過程中因同儕的互動及扶持，產生姊妹情深與情同手足之感，使得退休小學教師志工在這個服務的過程中激發了自己內在的潛力，使自己萌發能持續參與志願服務的動力。

(二)因為服務的對象是人，一起服務或有互動的也是人，能主動關懷的伙伴情誼使得退休小學教師志工團隊更具凝聚力。

(三)在服務過程中，遇到志趣相投的夥伴，退休小學教師志工們會分享服務方法，形成同儕能夠彼此相互支援的良好關係。

三、退休小學教師志工面對服務過程的挫折困境，也多能以靈活思考、改變自我心態、尋求同儕支援系統與其他轉化自我的方式調適。

返校志願服務的退休小學教師志工在服務過程中難免因為服務技巧不純熟或是經驗不足等各種原因，產生挫折感，而退休小學教師志工也多能用同儕支援及轉化自我心態等方法加以化解：

(一)用靈活思考來化解：透過靈活思考有效方案，改變服務方式作為。

(二)尋求同儕的支持系統：遇到困難尋求學校人員與志工夥伴協助，發揮團隊專業服務精神，提供幫忙與協助。

(三)改變自我心態：心態轉念，先改變自己，並不忘為自己打氣；改變自己服務的心態，調整服務的方式，個人的服務效能也隨之轉化而提升。

(四) 真誠待人的態度：用真誠的心態來面對服務，樂於服務。

(五) 走出自我，融入社會：服務就是要走入社會，融入社會，展現「活到老，學到老」的精神，許多問題自然迎刃而解。

在志願服務過程中難免會遭逢挫折，退休小學教師志工們在服務過程中歷練了轉化心境來面對挫折的能力。

四、退休小學教師志工持續參與服務的原因來自正向的助人信念、家人的支持、接觸社會、豐富個人生活、他人正向的回饋與個人的興趣。

退休小學教師志工在參與服務的過程中，因為服務的正向助人信念、服務團體內他人正向的回饋，或是家人的支持及因為受到他人有形或無形的良性回饋，以及返校服務來自個人興趣與豐富個人生活之因素，使得他們有持續服務下去的動力：

(一) 正向助人的信念：曾華源和曾騰光（2003）認為志願服務是實踐社會理想或改善社會問題，而表現出來的一種具積極性的社會行動。退休小學教師志工因為在服務的過程中，在感恩中帶著回饋的心態，而萌發的正向助人的信念，成為持續參與返校志願服務的動力。

(二) 家人的支持肯定與鼓勵：因為家人的肯定及鼓勵，還有對家務的配合與幫忙，使得退休小學教師志工服務的動力不斷。

(三) 接觸社會的需求：楊潤澤（2005）認為在參與志願服務工作的過程中，可以增廣人際網絡，豐富個人的社會生活。因為雖然退休，但是退休小學教師藉由參與社會活動繼續傳承個人經驗，同時可減緩體力精神狀態仍佳卻無所事事的狀態，讓自己退而不休，不讓自己過早退化，而達到社會參與另一層次的均衡狀態。因此接觸社會的需求也成為退休小學教師志工持續服務的動力之一。

(四) 豐富個人生活：退休後，藉著返校服務的機會，讓退休小學教師的生活更有變化，豐富了他們的個人生活。

(五) 因為他人的正向回饋：言語、行動上的良性正向回饋，使退休小學教師

志工的動力正向增強，也成為她們持續服務的動力之一。

五、退休小學教師返校志願服務有豐富而多元的個人轉變與學習。

研究者蒐集七位研究參與者的研究資料中分析發現，退休小學教師參與返校志願服務後的收穫是多方面的，其個人的收穫有：

（一）得到助人的成就感與個人學習的成長：退休小學教師利用退休時間純粹助人，助人的成就感是他們的收穫。成人教育學者P.J. Ilesley. (1989) 曾為文探討志工服務與成人教育之間的關係，以凸顯學習為志願服務裡的要素之一；而有些人參與志工服務的目的是為了希望獲得學習的機會，以追求自我成長（Fischer 與 Schaffer, 1993；林秀英，2004；陳金貴，2003；賴兩暘，2002）。因此，服務本身包括了服務者之個人成長與發展的動態過程，是服務提供者與接受者相互「給」與「取」的互惠過程，所以服務學生成長之餘，退休小學教師自己也學習成長，乃是無形的收穫。

（二）調整服務心態與作為：透過志願服務歷程，退休小學教師有時間更瞭解與調整自己，這是個人的轉變讓志工能更坦然面對服務別人，透過不斷省思與改變心態，使個人有更佳的服務狀態。

（三）融入團體，讓自己更圓融：危機理論主張每個人都會面臨危機，退休會帶給個體一個全新的生活方式，對大多數的人而言，退休對個體的生活適應會產生負面的影響，因而表現出孤立、不快樂，甚至因此而衍生出心理或生理疾病來。退休者應努力克服角色或生活型態的轉變，評估事件的意義，及評估可取得、可因應的個人與社會資源，以重獲平衡的生活。透過返校志願服務，退休小學教師的人際更圓融，能感到人際相處的彼此關懷情誼。

（四）發現外面世界，不與社會脫節：退休後生活時間的安排，返校志願服務提供適度的社會參與，達到身體健康的維持，不至於與社會脫節，而且還能增加人際互動的學分。

退休小學教師返校志願服務的個人收穫豐富而多元，透過志願服務能調整

服務心態與作為，獲得助人的成就感與個人學習成長，與人互動更圓融，而發現外面世界，不會與社會脫節。

六、退休小學教師返校志願服務經驗擁有多樣化的個人意義。

退休小學教師志工經歷服務的學習與體會後，透過不斷的個人服務、同儕互動，以及志工們彼此的鼓勵與積極參與，讓受訪志工對於自身服務角色有所省思，其中對志工必須發展自我概念及不斷學習的觀念轉變尤其明顯，退休小學教師轉化個人服務經驗與學習模式亦符合Kolb（1984）的經驗學習模式所提到的「透過親身參與各種活動去觀察、反思再聯結新舊經驗轉化成新觀念並應用於新經驗之中」。

（一）發揮自我，服務社會：對退休小學教師志工來說，志願服務就是量力而為，為社會人群服務，就是發揮自我到極致，快樂的活在當下就好。

（二）幫助別人，成就自己：從事返校志願服務，對退休小學教師志工個人的意義而言，就是幫助別人，成就自己，投身志願服務團隊猶如擁有家的歸屬感，因為人生世事無常，能夠身體健康，再返校服務奉獻是很幸福的事。

（三）服務是生活一部分：走入服務就不會跟社會脫節，返校志願服務已是退休小學教師志工個人生活的一部分，因此「志願服務豐富退休生活」是退休小學教師志工投入志願服務的心聲，亦是其個人熱心奉獻之最佳寫照。

（四）修煉自己的人生：從服務別人之歷程中，修煉自己的人生，使自己的生命與價值觀有了完善的走向與定位。

（五）退休人生不留白：人生世事無常，退休小學教師若能在退休餘年投入志願服務工作，則退休人生不留白，亦是踏出退休人生的另一步。

（六）有時間做喜歡的事：返校志願服務對退休小學教師志工的個人意義是有時間做喜歡的事，可以如願服務更久。既然做志工是自己的選擇，做志工就要歡喜心，考量自己的興趣與能力之所及，如此服務之路能走得更長久。

（七）成就自我生命意義：對退休小學教師志工而言，從事志願服務的人生很有意義，唯有透過至人助己的為人服務過程，方能成就自己的生命意義。

(八) 和家人有共通的話題與興趣：參與返校志願服務之後，退休小學教師與參與其他志願服務的家人有更多的共通話題，彼此分享服務工作方面的事情，讓退休小學教師增添幸福之感，從事志願服務也成了他們共同的興趣。

(九) 獲得個人心靈滿足與身體健康：張偉賢(2004)的研究顯示，退休人員若能從事志願服務工作，將有助於終身學習、健康生活，以及活躍的老年生活。退休小學教師志工樂於服務，常常關心付出，使個人得到心靈滿足，隨著服務歷練，與學童的相處互動中，其個人心理年齡也年輕化了。

(十) 個人能快樂服務：能勝任志願服務的工作，透過返校志願服務活動，退休小學教師覺得能幫助人，自己也很快樂，正所謂助人為樂之本。

(十一) 結交到志工好友，與志工夥伴情感更好：處於志工夥伴相處融洽的氛圍中，志工們彼此情同手足的情感與相扶相持的情懷增添志工團隊凝聚力的增長，結交到良師益友也是一大收穫。

綜合歸納七位受訪者的返校服務經驗發現，退休小學教師投身學校志願服務活動後，透過親身參與的助人、利人的工作，展現自己能繼續助人的一面，也透視自己的服務心境和服務歷程，並隨時反思自己、改進缺失，藉由不斷的自我省思、實踐善行而達到自我成長。因此，退休小學教師返校志願服務是兼具多元又多重的多項動機因素之活動。在這個歷程中許多新經驗不斷與原有的舊經驗產生聯結與互相影響，退休小學教師志工也藉此服務活動重新瞭解與調整自己，與人互動更圓融，提升團隊成員彼此的情感，結交到良師益友，個人也有所學習成長，更得到服務助人後的滿足感、成就感與身體的健康，涵養了內在修為而展現出豐富自我生命意義的自信，服務的快樂不但豐富彩繪了個人的退休生活，也讓個體邁向健康成功的老化，達到Maslow的「自我實現」的最高境地；對退休小學教師而言，參與返校志願服務是一段永無終點、循環不斷的自我學習與經驗成長的歷程。

七、退休小學教師志工參與返校志願服務，可以達成個人、家庭及學校的三贏局面之成效。

志工從服務的過程中，學會自我反省與覺察自己，並樂見自己的調整與改變；能用接納的心情去同理別人與自己的不同，思想變得有彈性，認知想法更寬闊；發現自己的生命意義與價值，並自我肯定，追求個人生命意義的價值。

退休小學教師在返校服務過程一路走來，大多有著豐富難忘的學習與收穫；對個人心境、家庭親人關係均有正面的影響；對整個社會層面來說，將會形成個人、家庭及社會的三贏局面。

第二節 研究建議

根據本研究所述之研究結論，研究者提出以下幾點建議供參考：

一、對返校服務的退休小學教師之建議

在少子化的逐年衝擊效應之下，我國已邁向高齡社會，退休教師志工將是未來社會不可或缺的人力資源，如何從「有時間去做就對了！」提升到「服務中學習、學習中成長」的境地，並在利他助人之外使自己也能獲得自我成長與自我實現，以充分展現個人生命意義，研究者提出下列二點建議：

（一）珍惜機會開展積極志願服務，促進自我實現。

研究結果顯示，學校退休教師參與返校志願服務者，以女性佔大多數，約近九成。退休後若與社會的接觸面越來越狹小，將導致與社會脫節之情況。由於學校志願服務工作，服務時間、服務地點比較不影響生活作息，退休小學教師可藉由參與學校志工活動同時，接觸不同社會生活層面，有助於開闊視野，避免和社會脫節，更可以就由服務工作，提升個人成就感，提高本身價值觀，因此，宜鼓勵退休小學教師主動積極參與學校志工服務，不僅可以回饋社會、造福學童，在快樂的環境中服務，更能享受服務樂趣。透過志願服務活動的參與，能體認服務的價值、實踐人生理念，更能自我肯定，以促進自我實現。

(二) 重視個人進修成長，不斷反思改進以提升服務知能。

退休小學教師志工參與服務工作，已不是單純的服務而已，在「無私付出、用心參與」的過程中，透過各種活動去覺察自我與他人的關係，且能體會自己的改變、覺察與他人的互動，即能從人際互動的經驗裡去磨練自己、吸收新知。因此退休小學教師志工想要讓自己成長，要使自己擁有更好的服務品質及生涯規劃，應該要參與多元性質的進修成長課程，吸取成功經驗，將學習成果內化成知識，在將知識轉換成具體行動，如此，對於志願服務工作才是正面的發展。

二、對志願服務學校的建議

(一) 學校妥善滿足志工參與動機需求，可強化志工持續服務。

根據本研究發現，退休小學志工參與志願服務，動機是多元性與多重性的，且不互相衝突的。動機可產生行為，強化動機的滿足與實現，可以讓服務更加持續。現行學校對志工的回饋，大都是以學校的考量，學校的角度為基準，較易忽略對於退休小學教師志工實際的需求的考量，因此往往志工想要的，並非是學校所提供的。有鑒於此，學校應該適時的了解志工的動機需求，在不影響校務發展的前提下，儘量以志工的需求作為回饋的基準，妥善滿足志工的動機實現，讓學校志工服務更有成就感及滿足感，進而持續投入學校志願服務工作。

(二) 關懷退休小學教師志工，重視和諧融洽的組織氣氛。

志工伙伴彼此相處融洽，經過良性循環後亦成為退休小學教師志工持續參與的重要原因之一。由於組織氣氛能否融洽的關鍵，除了志工們本身的性格使然之外，志願服務團體組織幹部不時關懷志工感受、尊重志工參與的自主性及用心活絡志工之間的感情等，亦為建立志工良好氣氛的重要因素。

(三) 多運用鼓勵與回饋策略，使退休教師願意全心投入志願服務工作。

學校可利用志工聯誼旅遊活動，給與參加志工服務的人員與家屬正向增強與肯定，並透過校內外公開宣導、鼓勵方式，給與學校教師家長及社區民眾對志工服務的正確認知，以強化其支持力量，以達到持續志願服務的動力。支持，

不一定是餽贈式的，學生師長的問候，逢年過節物質性贈品等，都只是表面式的支持；學校行政人員在志工服務工作上的相互尊重，教師對於志工服務班級的相互配合，學校對志工服務的認同，視為學校一份子等，更是志工參與服務的支持力量。

三、對後續研究的建議

目前國內有關於成人參與志願服務的動機、經驗與參與後個人意義的研究尚不多見，本研究基於個人的興趣及客觀因素的限制，在此主題上之著力仍有未竟週全之處，此方向之研究仍有很大的空間，有待未來研究者繼續努力，僅以本研究不足之處及個人心得，對後續研究提出以下建議：

（一）研究對象上

本研究之受訪對象侷限在七位返校志願服務的退休小學教師，這些志工係屬於較積極參與志願服務活動者，難免影響到研究結果的推論。因此，建議未來研究可以將研究對象擴大及各種不同背景之志工，以提高研究的外在效度。

另外，在學校裡男性退休小學教師志工的人數始終無法提升，與其他機構志工相比男女比例明顯的懸殊，學校志工九成以上的女性，男性志工有招募不易的困境，或許是學校男性教師人數原本就少於女性教師人數，或許是傳統觀念的影響，或許是服務環境尚未建立共識的影響，所以產生學校退休小學教師志工女多於男的現象，然而學校部分服務工作仍有待男性志工協助，因此若能以更多元方式進行志工招募，適時宣導參與志願服務的正向觀念，鼓勵男性退休小學教師多參與學校志工，將對志工發展有正面意義。

（二）研究方法上

本研究採質性研究方法中的訪談法，由於訪談時易受研究對象自我防衛，或是否認真據實回答的影響，因此並不易完全掌握受訪者真實反應。因此，在討論分析後所得的資料，或許僅能說明一般的傾向，但可能無法對影響問題存在背後的原因作更深入的瞭解。因此建議未來進行相關研究時，如果時間、人

力、物力等許可之下，能夠以質化量化相輔並重的研究相互印證，更能獲得更深入的瞭解。

第三節 研究者的省思

「到底該研究什麼？我感興趣的議題是什麼？」從開始著手撰寫論文前，我不斷反問我自己，茫然的思緒令我遲遲難以下筆，想完成一本論文對我來說好像是困難重重似的；後來目睹著退休的家父每週到學校從事志工服務，樂在其中的他總說自己是「快樂的傻瓜」—雖然奔波勞碌而無庸無酬卻也甘之如飴，我也不禁想起學校退休同事返校從事志願服務的情景，我是小學教師，家父是退休小學教師志工，學校也有多位返校服務的退休教師志工，原來當老師退休後，還有不同的服務選擇，可以快樂的繼續發揮個人本職學能，又能結合個人的專長、興趣等，心中便升起研究退休小學教師返校志願服務的念頭。

雖然訂下研究題目，但書寫論文的起步過程中，浩瀚的文獻海典總令我迷惘不已，該如何起步下筆？該如何尋找主題與整理資料？自己因而時常陷入迷惑、矛盾與懷疑的情緒之中，行筆如牛步，曾多次強烈懷疑自己是否能夠完成論文？幾番煎熬之中，趙老師的引導讓我在停滯的重雲中重見研究方向的曙光，撇下狐疑態度的我開始積極尋找與瀏覽許許多多的專書和論文，努力中逐漸找到整理的要領。但層出不窮的問題與狀況緊接著而來，受訪者要如何選定與找尋？要問什麼問題？文本資料要如何整理？……，研究過程中每每因為工作勞碌與寫作壓力難以平衡，自我惰性的作祟之下，論文進度幾度停停擺擺，所幸！在指導教授陳老師不厭其煩的鼓舞與指點迷津之下，自己也因論文完成年限的壓力，於是不得不逼迫自己努力投入後續的研究。

多位研究參與者都是自己過去的同事與前輩，我不禁帶著戒慎虔誠的心態去面對我所要訪談的對象，如何讓這些退休教育先進與前輩們打開其個人志願服務經驗歷程的分享大門？一直讓我忐忑不安，該如何去挖取這些無私無悔、不償不取的珍貴經驗？透過邀請函的敬會與電話聯絡後的首肯，在每次面對面

的對談分享中，志工尊長令人敬畏的師長威嚴漸漸褪去，一股股的善緣信念與服務收穫自分享中升起，他們一雙雙服務的雙手牽引著我，慢慢的學習去理解他們的個人服務動機、去用心體會他們的個人服務經歷、去書寫他們服務的個人收穫。在一次又一次的文稿整理繕打與相關可能的理論對話後，呈現這些退休教師因志願服務而豐富自我退休人生意義的歷程。

終於，在教授們指導與志工師長鼓舞之下，經過無數個挑燈夜戰，敲打電腦鍵盤無可計數次之後，串連堆疊而成這本論文！感謝趙老師帶我走入成人教育的領域，啟發我研究退休教師志工的念頭，感謝指導教授陳老師的耐心包容與無數次專業對談的指導以及兩位論文學位考試委員陳老師們的精闢建議，讓我得以完成這本論文，感恩這些退休教師志工尊長們容忍我的叨擾，願意不吝分享與提供其個人寶貴的服務經驗，讓我發現退休小學教師返校志願服務經驗是充滿著個人收穫與而有個人不同的人生意義之歷程。或許每個人退休之後會有不同的退休人生安排，而有心從事志願服務的退休教師也未必人人都能回校志願服務；然而，本研究中的這些志願服務經驗所呈現的正向個人意義與收穫，也可以提供未來有心致力於返校志願服務的退休教師們一些取向與參考。

前日，又看到家父才風塵僕僕自隔壁鄉鎮的學校志願服務回來，敘說著學校孩子的學習與進步狀況，又分享其個人的心得收穫。我想，能夠在退休之後，還能繼續發揮個人的專業，延伸服務的觸角，並結合自己的興趣，這也是退休後人生之可行方向，我想像著自己未來的可能，也不禁會意而笑了。

參考文獻

一、中文部分：

- 丁靜瑜 (2000)。柳暗花明又一『春』。成人教育通訊，4，13-21。
- 內政部 (2011)。志願服務法。2011年1月2日取自內政部全球志願服務資訊網，取自網址 <http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?asp=null>。
- 內政部 (2011)。主計處人口資料庫之人口統計資料。2011年1月25日取自網址 <http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx>。
- 王文科 (1994)。質的教育研究法。台北：師大書苑。
- 石淑惠 (1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。未出版碩士論文，淡江大學，新北市。
- 行政院主計處 (2004)。中華民國92 臺灣地區社會發展趨勢調查報告。台北：行政院主計處。
- 行政院青年輔導委員會 (1997)。青年對志願服務的看法。台北：行政院青輔會。
- 成人教育社論 (2003)。重視高齡者的學習需求。成人教育，72，1。
- 朱坤連 (1995)。退休人員生活需求及滿意度相關因素之研究—以高雄市教育退休人員為例。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 朱芬郁 (1998)。退休老人生涯規劃初探。成人教育研究生學術論文研討會。國立中正大學成人及繼續教育學會編印。
- 江明修主編 (2003)。志工管理 (初版)。台北市：智勝文化。
- 吳芝儀、李奉儒譯(1995)。質的評鑑與研究，台北：桂冠。
- 吳美玲 (1995)。談社教機構的志願服務。社教資料雜誌，206，3-6。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995)。義工制度的理論與實施，臺北，心理出版社股份有限公司。
- 呂又慧 (1994)。社會福利機構管理及運用志工方案之評估研究---以台北縣心路文教基金會為例。未出版碩士論文，東海大學，台中市。

- 呂朝賢、鄭清霞(2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。臺大社工學刊，12，1-50。
- 李慶泰(1999)。給他們機會，他們會做得很好--推行學校義工制度效能篇。教師之友，40(5)，57-62。
- 李政恩(2000)。宗教性志願侍奉與非營利組織研究：以台灣慈濟功德會及韓國純福音教會為例。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。
- 李美華(2004)。社會科學研究方法下冊。台北：時英出版社。
- 沈佳蓉(2006)。退休教師志願參與學校服務與生活滿意度關係之研究。未出版碩士論文，國立台南大學，台南市。
- 邱民華(2003)。台南縣中小學退休教師社會參與及其相關因素之研究。未出版碩士論文，私立致遠大學，台南縣。
- 邱朝基(2008)。婦女參與志願服務經驗之研究—以學校志工為例。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北市。
- 林明地(2000)。助長學校組織學習的關鍵：校長轉型領導。學校行政雙月刊，8，4-11。
- 林寶山(1995)。國小退休教師心理需求與社會適應之研究。教育研究資訊，3(4)，35-53。
- 林銘山(2002)。國民小學教師自願退休問題之研究。未出版碩士論文，台南教育大學，台南市。
- 林禹廷(2004)。公部門志工參與動機與工作投入關係之研究—以台北市區公所志工為例。未出版碩士論文，銘傳大學，台北市。
- 林介士(2005)。我國中、小學退休教師從事志工之研究-以彰化縣為例。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 林勝義(2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者(初版一刷)。台北市：五南。

- 林啟鵬 (1987)。志願服務之動力過程。社區發展季刊，39，97-104。
- 林勝義、洪慶峰 (1990)。建立社教機構義工制度之研究。教育部委託專題研究報告。
- 林萬億 (1992)。志願服務。見伊慶春等合編，臺灣地區社會意向調查八十年八月定期調查報告，頁115-147。台北：行政院國科會。
- 林萬億 (1993)。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。
- 林萬億、林振春 (1993)。現行公務機關義工人力運用情形之探討。行政院研究發展考核委員會。
- 林昭男 (1999)。創造人生第二春-教師退休生涯規劃。台灣教育，585，43-47。
- 林秀英 (2004)。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究：以花蓮地區祥和計畫志工為例，未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北市。
- 林麗惠 (2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4，1-36。
- 洪志成(譯) (2001)。質性教育研究 (原作者：Bogdan, R. C., & Biklen, S. K.)。嘉義：濤石。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究--理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流圖書公司。
- 胡育萍 (2006)。高雄市國民小學提前退休教師退休決定與退休後生活安排之研究。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 施嬋娟 (1985)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究，未出版碩士論文，私立東海大學，台中市。
- 高淑清 (2000)。現象學方法及其在教育研究上的應用。質的研究方法。國立中正大學教育研究所主編。高雄：麗文。
- 馬慧君 (1997)。志願服務工作者參與類型之初探-以埔里五個團體的志工為例。未出版碩士論文，國立暨南國際大學，南投縣。
- 張君玫 (譯) (1999)。解釋性互動論 (原作者：Denzin)。台北市：弘智。

- 張菁芬、王文瑛、許素彬、伍志明（2003）。**九十一年國內青年參與志願服務現況調查**。台北：行政院青年輔導委員會。
- 張偉賢（2004）。退休人員之志願服務。**人事月刊**，**38**（5），33-38。
- 梁以君（2004）。**國民中學退休教師參與志願服務現況與其生活適應關係之研究**。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 莊明真與陳怡如（譯）（2006）。**質性研究導論**（原作者：Glesne, Corrine）。台北：高等教育。
- 許世雨（1992）。**非營利部門對公共行政之影響**，未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。
- 許靖（2004）。**從未來學觀點探討教師之退休生涯規畫**。未出版碩士論文，私立佛光大學，宜蘭縣。
- 陳武雄（1997）。志願服務應有的認識與作法。**人事月刊**，**24**，51-58。
- 陳武雄（2004）。**志願服務理念與實務**。台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 陳泰元（2003）。**國人參志願服務之決定性因素**。未出版碩士論文，私立南華大學，嘉義縣。
- 陳怡娟（2004）。人生的另一個春天—談退休教師的生涯規劃。**諮商與輔導**，**214**，25-29。
- 陳佩屏（2006）。**國小退休教師生涯規劃之個案研究**。未出版碩士論文，國立屏東教育大學，屏東市。
- 陳金貴（1994）。**美國非營利組織的人力資源管理（初版）**。臺北市：瑞興。
- 陳金貴（2002）。志願服務工作的功能與推行。**人事月刊**，**203**，9-10。
- 陳金貴（2003）。志願服務工作的功能與推行，**人事月刊**，**35**(1)，頁6-14。
- 陳祐淵（2007）。**國小退休教師社會參與及生活品質之相關研究**。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 陳若怡（2008）。**志工在地方博物館經營策略中所扮演的角色-以台北縣鶯歌陶**

- 瓷博物館為例，未出版碩士論文，國立臺北藝術大學，台北市。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。台北市：五南。
- 陳文俊 (譯) (2005)。社會科學研究方法 (原作者：Earl Babbie)。臺北市：雙葉。
- 陸光 (1995)。我國志願服務推展之過去、現在與未來。社區發展季刊，65，4-10。
- 黃瑞琴 (2003)。質的教育研究法。台北：心理出版社。
- 黃富順 (1996)。成人發展與適應。台北：國立空中大學。
- 傅家雄 (2001)。高齡化與社會福利發展。台北：華立圖書。
- 曾清山 (2006)。高雄市國中退休教師生涯規劃與生活適應、生活滿意度關係之研究。未出版論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 曾騰光 (1994)。大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究。東海學報，35，151-172。
- 曾華源、郭靜晃 (2000)。志工人力資源的開拓與整合--以美國志工中心的做法為借鏡。社區發展季刊，89，128-144。
- 曾華源、郭靜晃 (2001)。設置地方志工中心可行性之研究。台北市，青輔會。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論 (初版)。台北市：揚智文化。
- 曾俊銘 (2004)。學校退休人員終身學習參與情形與再工作關係之研究-以嘉義地區退休教師聯誼會為例。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 彭敏松 (2005)。成人參與學校志願服務學習歷程之研究。未出版博士論文，國立臺灣師範大學，台北市。
- 楊國德 (1999)。老人學習及社會參與的新契機。成人教育，48，51-52。
- 楊潤澤 (2005)。台北縣戶政事務所志工服務動機與工作滿意度關係之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北市。
- 趙其文 (1996)。人事行政學：兼論現行考銓制度。台北：華泰。

- 廖宮凰 (2004)。婦女志工服務學習經驗之研究。未出版碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 蔡培村 (1993)。運用退休教師人力推展成人教育可行性之研究。教育研究資訊，1(6)，27-29。
- 蔡啟源 (1995)。影響高齡者持續參與志願服務之因素探討。台北：行政院國科會專題研究計畫。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究—理論與應用。台北市：心理出版社。
- 劉世閔 (2006)。批判臺灣師資培育市場化所面臨的議題及其競爭力。教育研究月刊，141，99-113。
- 劉梅君 (1993)。退研究對中高齡人力運用的意義。政治大學勞動學報，3，165-195。
- 錢 money 理財研究室：退休規畫；1994 年 12 月。
- 賴永和 (2001)。國民中小學退休教師生活適應及其影響因素之研究。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 賴學仕 (2001)。志願服務人員生活品質之研究—以台北地區公立社教機構為對象。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。
- 賴兩陽 (2002)。志願服務基礎訓練教材。台北：中華民國志願服務協會。
- 鍾任琴 (1990)。救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。
- 魏文瑞 (1997)。退休前國民中小學教師工作狀況與退休態度及退休準備之研究。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 謝榮茂 (2003)。中部地區國民小學教師退休態度、工作壓力、退休生涯規劃及其教育需求之調查研究。未出版碩士論文，國立台中教育大學，台中市。
- 嚴幸文 (1993)。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。未出版碩士論文，私立東海大學，台中市。

蘇琬玲 (2006)。退休教師社會參與與老化態度關係之研究。未出版碩士論文，
國立中正大學。嘉義縣。

蘇文璽 (1992)。高雄市退休老人老年生涯規劃調查。內政部獎助研究報告。

二、英文部分：

American Association of Retirement Communities, (n. d.) . *About AARC*.

Retrieved January 28, 2008,from <http://www.the-aarc.org/about-AARC.html>

Atchley,R.C.(1976, 1980).*The sociaology of retirement*. Cambridge, Mass:

Schenkman.

Atchley, R.C. (1988). *Social forces and aging* . California: Wadsworth .Publish

Company.

Becker, H. (1964) . *Notes on the concept ofcommitment*. *American Journal of
Sociology*, 66 : 32-40.

Bell ,B.D.(1979).Life satisfaction and occupational retirement:Beyond the impact
year. *Journal of Aging and Human Development*,9(1),31- 47.

Billis, D., & Harris, M. (1996). *Voluntary agencies: Challenges of organization and
management*. London: Macmillan Press .

Caplan,G. (1974) .“*Support Systems and community mental health*” : Lectures
on concept development. New York : Behavioral Publications.

D.H. Smith, (1981) .*Altruism, Volunteers, and Volunteerism*. *Journal of Voluntary
Action*. Research 10:1 (1981) , pp.21-36.

Drucker, P. F. (1995). *Managing in a time of great change*. *Truman Tally Books*.

Ellis, S. J. & Noyes, K. K. *By the People : A History of Americans as Volunteers*
(revised ed.), San Francisco : Jossey - Bass Publishers , 1990.

Fischer,J.C. & Cole,K.M. (1993) .*Leadership and Management of Volunteer*

- Programs. San Francisco* : Jossey-Bass Publishers.
- Fisher, L. R. & Schaffer, K. B. (1993). *Why Volunteer? Older volunteer—A Guide to Research and Practice*. Newbury Park, CA: Sage
- Francies, G. R. (1983). The Volunteer Needs Profile: A Tool for Reducing Turnover. *Journal of Volunteer Administration*. 1, 4, 17-33.
- Gidorn, B. (1976). *Rewards from sustained volunteer work: A study of volunteers in four health and mental health institution*. Unpublished Dissertation, University of Maryland Baltimore Professional Schools.
- Herzberg, F., B. Mausner and B. Snyderman (1959), *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- J.L. Pearce (1993) .*Volunteers : The Organizational Behavior of Unpaid Workers*. London: Routledge.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Znglewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Kennett, D. A. (1980). Altruism and economic behavior, I: *Developments in the theory of public and private redistribution*. *American Journal of Economics & Sociology*, 39(2), 183-198.
- Levin. H. (1977) .*Voluntary organizations in social welfare*. In Encyclopedia of Social Work (17th.ed.) ,Washington D.C. : National Association of Social Work , pp. 1573-1582.
- Midlarsky, E. & Kahana, E. (1994). *Altruism in Later Life*. Thousand Oaks: Sage.
- National Centre for Volunteering (n. d.) *What to Volunteer?* Retrieved October 15,2007, from <http://www.volunteering.org.uk/IWantToVolunteer/>
- P. J. Ilesley. (1989) .*The Voluntary Sector and Adult Education,*" in S. B. Merriam & P. M. Cunningham (eds.). *Handbook of Adult and Continuing Education*. San

Francisco: Jossey-Bass.

Phillips, J. J.(1990). *Handbook of training evaluation and measurement methods*.

London : Kogan Page Ltd.

Therriault, J. (1994) . Retirement as a psycho-social transition: Process of adaptation to change. *International Journal of Aging and Human Development*. 38(2), 153-170.

Tom Wengraf (2001). *Qualitative research interviewing*.

附錄

附錄一： 研究訪談邀請函

敬愛的 志工尊長：

首先要對 您表示最真誠的感激與謝意，感謝 您今年繼續奉獻心力，為全校師生及家長服務。

這是一份最珍貴的神聖工作，珍貴在它的無私無悔、不償不求。身為助人志工，服務過程中時常需要對自己的助人動機及需求、服務知能與成效，以及同儕互動與成長等作自我反思與探索。多年來在您的助人服務中，除了嘉惠眾多莘莘學子外，這些寶貴的經驗更值得我們嘉勉與學習。志願服務是新世紀公民社會的主流價值，經驗、反思、行動、互惠是其核心概念。個人長期服務於國民小學，也關心學校與社區教育，並自我期許終身學習不悖。現為東海大學大學教育研究所碩士班研究生。今獲指導教授陳世佳老師同意，進行「**退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究**」，誠摯邀請您的參與，接受訪談，分享寶貴助人經驗與服務心得。訪談的進行大概會安排一至二次的會面，每次大約一個半小時左右。本函並附上訪談同意書乙份，敬請審閱後決定，如蒙惠賜時間，亦可註明可受訪談時段與地點，以便安排相關事宜。

再次感謝 您的付出與協助，敬祝

闔家平安

東海大學教育研究所教授 陳世佳

研究生 翁政田 敬上

聯絡電話：04-2636-7681、0911-765418

附錄二：訪談同意書

首先，非常謝謝您願意閱讀此同意書，在您決定是否願意分享您寶貴的經驗之前，請撥冗閱讀以下的內容；同時，在正式訪談之前，您隨時可以詢問有關本研究訪談的任何問題。

1. 我願意參與「**退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究**」的研究並同意接受研究者的訪談，訪談時間約1個半小時；需要再進一步收集資料，願意再次接受訪談。
2. 我願意依照真實狀況回答問題，但同時我也有權利決定回答的內容和深度；若是我想中途結束訪談，我也可以隨時離開而不會受到責難或勉強。如果在訪談中有任何涉及個人隱私或不便他人知道的部分，我可以拒絕回答。
3. 我同意訪談過程研究者可以錄音，方便後續資料整理與撰寫，錄音的內容將由研究者謄寫為逐字稿以進行資料分析；但上述程序研究者需遵守保密原則，足以辨識個人身份的資料需要被隱匿或改造，錄音資料在研究結束後會被銷毀。
4. 我可以在研究過程中替自己取一個暱稱。研究結束後，經過我確認的對話才能被引用；並且，我有權力獲得完整的研究結果；若我對研究者的相關事宜有任何疑問，我可以詢問研究者並獲得說明。
5. 我了解參與此研究的權利和義務，我同意參與此研究。

訪談過程中諸多叨擾，佔用您的寶貴時間使您不便，研究者深感歉意，但由於有了您珍貴慷慨的經驗分享，將會造福許多對此領域有興趣的人們，研究者在此致上最深的敬意與謝意。

受訪者：

暱稱：

研究者：翁政田

中華民國 年 月 日

附錄三：「退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究」訪談稿設

計

研究目的	研究問題	訪談問題
一、探討參與志願服務的動機。	1. 志工個人與家庭背景？參與學校志願服務的動機為何？	1-1. 您何時開始參加志願服務工作？當初是在怎樣的情況下觸發您參加的念頭？ 1-2. 為什麼會參與學校志願服務工作？ 1-3. 從事這樣的服務自己是抱持著什麼的信念？
二、瞭解參與志願服務的經驗。	2. 志工參與服務的內涵，對自我的省思？ 3. 參與志願服務遭遇到的困難或挫折？面對遭遇到的挫折如何應對？	2-1. 參加志願服務環境的人際互動如何？ 2-2. 自己如何看待自我的角色？為什麼？ 2-3. 您認為志願服務工作中最重要的是什麼（在工作中最重視的是什麼）？工作中您最喜歡的部分又是什麼？ 3-1. 遇到困難或挫折時，如何因應？ 3-2. 讓您選擇持續服務的原因為何？讓您選擇停止或暫停服務的原因為何？ 3-3. 服務的過程中，什麼原因促使您改變思考或行動的方向？具體的實例？
三、研討參與志願服務後的個人意義與收穫。	4. 參與學校志願服務的成長經驗與學習？ 5. 參與志願服務對個人的意義？	4-1. 在志願服務中您的學習（收穫）是什麼？ 4-2. 在志願服務的經驗（過程）中，自己個人的轉變（改變）有哪些？（心理層面與現實生活層面） 5-1. 服務到現在的您，又是如何看待在這志願服務中的自己？ 5-2. 服務的過程中，有無對您個人生命有所改變？ 5-3. 經歷志願服務後，您對想投入志願服務的人有何分享？

◎請為自己的服務經驗故事命名，您會為這個故事命名什麼名字？為什麼？

附錄四：「退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究」訪談大綱

一、訪談時間與地點：100 年 月 日 上午 下午 () : ()

二、受訪者基本資料

受訪者暱稱：

性別：

年齡：

教育程度：

志願服務的年資：

服務時間：

婚姻狀況：未婚 已婚

家庭狀況：

三、訪談大綱

1-1. 您何時開始參加志願服務工作？當初是在怎樣的情況下觸發您參加的念頭？

1-2. 為什麼會參與學校志願服務工作？

1-3. 從事這樣的服務自己是抱持著什麼的信念？

2-1. 參加志願服務環境的人際互動如何？

2-2. 自己如何看待自我的角色？為什麼？

2-3. 您認為志願服務工作中最重要的是什麼（在工作中最重視的是什麼）？
工作中您最喜歡的部分又是什麼？

3-1. 遇到困難或挫折時，如何因應？

3-2. 讓您選擇持續服務的原因為何？讓您選擇停止或暫停服務的原因為何？

3-3. 服務的過程中，什麼原因促使您改變思考或行動的方向？具體的實例？

4-1. 在志願服務中您的學習（收穫）是什麼？

4-2. 在志願服務的經驗（過程）中，自己個人的轉變（改變）有哪些？

（心理層面與現實生活層面）

5-1. 服務到現在的您，又是如何看待在這志願服務中的自己？

5-2. 服務的過程中，有無對您個人生命有所改變？

5-3. 經歷志願服務後，您對想投入志願服務的人有何分享？

◎請為自己的服務經驗故事命名，您會為這個故事命名什麼名字？為什麼？

* 「志願服務」在訪談時會以更口語化的方式改換說法，例如：「您在這次服務中」、「您在這個學校做志工時」等口語用法。

附錄五：訪談回饋函

親愛的志工尊長：

您好！首先，再度感恩您參與本研究，讓這次的研究得以順利的進展，為了提升資料分析的可信度，研究者在全部逐字稿完成後進行資料分析，並將內容交付給您，請您對所記錄的內容做進一步的補充、修正及檢視，並提出您的看法及感受，如果您覺得與您的經驗並不符合或是另有其他看法，非常歡迎您提供您的見解，研究者會就您的修正意見進行檢視修正。

最後，再次感謝您真誠的分享與對本研究的支持和付出，對您的用心，除了感恩還是感恩！ 敬祝
闔家平安喜樂！

東海大學教育研究所研究生 翁政田 敬上

中華民國 年 月 日

附錄六：訪談逐字稿概念分析

訪談個案：A（可可）

訪談時間：100年4月17日（星期日）上午九點半至十一點半

訪談地點：個案A（可可）的家中

主題	概念	逐字稿編碼	訪談逐字稿內容	意義摘要
一參與志願服務的動機。	1. 社會關係 (環境熟悉)	A01	○○國小是我的母校，也是我服務21年的地方，我想回學校繼續擔任這種陪伴小孩子的工作，是我很熟悉的。	熟悉的 地方，
	2. 利己 (情感)	A02	學校的同事處得感覺上氣氛很好，所以還很想在這個地方跟同事有相處的機會或是討教的機會。…這個氣氛會讓人家很喜歡再來，整個個團隊裡面感覺就像姐妹像兄弟姐妹…。喔…我感覺很好，因為大家都是用一樣的理念。	相處融 洽，工作 環境氣 氛佳。
	3. 利他	A03	我在那邊也當老師當了二十一年，所以第一個是回母校服務的心態，第二個是因為我覺得說，我有三十一年的教學經驗，學校又是我熟悉的環境，我想我盡力而為，希望能將我的舊經驗提供一些幫助給需要的人，……。	提供自 己的經 驗與能 力，幫助 需要 的人。

接續下頁

主題	概念	逐字稿編碼	訪談逐字稿內容	意義摘要
二參與志願服務的經驗。	1. 人際	A04	在同事的眼光中，我覺得他們，他們是透過肢體或是語言他們是有給我們肯定的，他們會說：「啊！你回來學校當志工喔，好棒唷！孩子有你的陪伴會很不錯喔！」第二個在志工這一群們，志工們他們彼此大家都志趣相投。……。	伙伴的肯定與志趣相投，能花時間陪伴學生成長。
	2. 角色	A05	我會回去學校當志工，或是在社區當志工，最重要的一點就是說，我想盡力做出最大最好的表現，我看得起自己，我想我還有一點點用處，想做出最大的最好的表現，當然是在兼顧家庭之外，…協助學生，希望他能夠學的快樂，有成就感，不要自暴自棄。	反思自我之定位：盡心力於志願服務，幫助學生。
	3. 重視/喜歡個人經驗	A06	我能夠找到努力的方向…厚…還有呢看到學生進步的時候，他對自己有信心…然後有笑容…這個是我覺得我最喜歡的…。我覺得最重視的應該就是享受付出，我是覺得做中學，在不同的輔導個案裡面我們可以學到不同的很多不同的經驗。	喜歡看到學生進步，重視被服務者。享受付出，學到經驗。

接續下頁

主題	概念	逐字稿編碼	訪談逐字稿內容	意義摘要
二參與志願服務的經驗。	4. 困難挫折	A07	我們單打獨鬥，單槍匹馬很辛苦，我們自己在摸索這個孩子的優勢弱勢，我們這樣單槍匹馬很辛苦，在短短的課輔一個禮拜才兩小時才一次，我要花很多時間來了解他，可能那個效果其實真的是辛苦又不大，… 有很多學生的那個問題不是在我們短短每個禮拜二個小時之內，可以做很大的調整或改變，那我想最重要的是要改變自己(肯定的語氣)，改變自己的心態，…要..常常為自己打氣，覺得說我還可以做得更好，嘿...我覺得可以從這個方向來努力。	單打獨鬥，困難重重；心態轉念，改變自己，為自己打氣。
	5. 持續力量	A08	這個家人的話，給我的…最多的就是支持、鼓勵和贊成。我想有機會站在這個教師這個舞台上，是很多人的努力，…目前這份工作我覺得自己做得還不是很好，畢竟那個弱勢的孩子狀況很多(關心專注的神情)，我想我還是要再繼續學習，這是我持續的原因(微笑)，因為我覺得我在做的裡面我發現我還有很多要學習的地方。	家人的支持，有發揮的舞臺；感恩中回饋，服務中學習。

接續下頁

主題	概念	逐字稿編碼	訪談逐字稿內容	意義摘要
三服務後的個人意義收穫。	2. 個人轉變	A11	退休從事志工是我跟我先生兩個人共同的選擇，雖然工作，志工的方向不一樣，也有一樣的環保志工，有不同也有相同，可是因為我們都從事志工，所以感覺上，反而跟先生有很多可以分享的，心裡是蠻開心、收穫很多，蠻幸福的，因為我跟先生的步調一致，有遇到的困境可以分享，或是遇到好玩事情可以分享，覺得還蠻開心，蠻幸福的。	有共通話題，分享彼此，感到開心與幸福。
	3. 個人收穫	A12	我只是，看得起自己，我希望我還是可以，在社會上可以做一點點服務人群的工作。我只是要發揮我自己最大最好的表現而已。對我自己來講，做志工是很有收穫、有意義的事情。	為社會人群服務，發會自我。
	4. 生命歷程	A13	對我這樣子一路上走來的歷練，我覺的可能我的教學生涯是我投入最多時間的歲數，可能，可以發揮最大效益的是，在陪伴小孩子部份。	一日為師，終身為施。
	5. 心路分享	A14	做志工不必捨近求遠，就在地服務。做志工只是量力而為，做一些有意義的事情這樣而已，我也是忙得很快樂，其實我是覺得說把自己擺在快樂的地方就	量力而為，快樂的活在當下就

接續下頁

主題	概念	逐字稿編碼	訪談逐字稿內容	意義摘要
志願服務經驗故事	1.方向盤	A15-2	障，幫他找一方向，我們也幫他找一些對他來講，以我的看法來講，對他比較好的方向，讓他能夠發揮學習，在我的陪讀陪伴之下，讓他能夠發揮比較好的學習效果，讓他以後可以走向康莊的大道，然後身心比較康泰，然後過著他比較喜歡的生活，我的方向盤是透過兩個，一個是自己，一個是因為我帶領小朋友，讓他也能夠找到他的方向，努力的方向，他能夠肯定自己，然後可以學得快樂，過得好，這樣。	帶領學生找到努力方向。

附錄七：「退休小學教師參與返校志願服務經驗之研究」學校人員

訪談大綱

一、訪談時間與地點：100 年 月 日 上午 下午 () : ()

二、受訪者：

三、訪談大綱

1-1. 學校如何招募志工？

1-2. 學校如何培訓志工？

1-3. 學校如何鼓勵志工從事學校志願服務工作？

1-4. 學校榮獲 98 年度教育志願服務運用單位評鑑工作特優之介紹？

2-1. 老師為何只參加圖書與認輔組？

2-2. 您認為退休老師志工的表現如何？

2-3. 退休老師不參加志工的原因為何？

2-4. 退休老師志工有無遇到困難或挫折？如何克服？

2-5. 關於退休老師志工返校志願服務，還有哪些要補充說明？

附錄八：臺中市 98 年度教育志工運用單位評鑑評分表

學校名稱					
志工人數		班級數	班	編號	
項目	項目	佔分	得分	評鑑結果說明	
志工運用及管理	1. 志工之年度服務計畫訂定情形	60			
	2. 志工年度計畫執行成效如何？是否達成預期目標？				
	3. 是否訂有志願服務內容及印製服務工作規範手冊				
	4. 志工檔案名冊或個人資料建立情形				
	5. 更新志工加入、退出紀錄				
	6. 服務項目多元化				
	7. 志工服務是否訂有排班表或簽到退制度，以詳實記載志工之服務情形				
	8. 志工服務時是否佩帶識別證或穿背心				
	9. 志工服務時數管理情形（含本府志工管理系統）				
	10. 志工 97 學年度總服務時數				
	11. 志工隊定期會議及會議紀錄辦理情形				
	12. 志工隊的幹部改選情形				
教育訓練	1. 志工完成基礎訓練人數及比率	12			
	2. 志工完成特殊訓練人數及比率				
	3. 志工已領有志願服務紀錄冊人數及比率				
	4. 自辦志工在職研習訓練				
獎勵及績效	1. 志工獎勵表揚辦理情形	20			
	2. 志工聯誼活動辦理情形				
	3. 學校辦理大型活動志工參與情形（例：運動會、畢業典禮等）				
	4. 改善志工服務品質之具體措施				
其他	1. 志願服務工作創新特色	8			
	2. 未來推動志願服務工作之方向（未來擬加強之工作或預定之重點計畫項目）				
總 分					

※等第：特優（90 分以上）、優等（85-89 分）、甲等（80-84 分）、乙等以下（未滿 80 分）

評審委員：