

# 東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：王篤強 博士

S 醫院志願服務者個人與組織環境的契合：緣的闡釋

The Study of the Person-Environment Fit of  
the Hospital Volunteers

研究生：呂嬌純

中華民國一〇一年七月

# 東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：王篤強 博士

S 醫院志願服務者個人與組織環境的契合：緣的闡釋

The Study of the Person-Environment Fit of  
the Hospital Volunteers

研究生：呂嬌純

中華民國一〇一年七月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 呂嬌純 碩士學位論文

S 醫院志願服務者個人與組織環境的契合：緣的闡釋

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：王瑪玲 101年7月2日

審查教授：陳瑋惠 101年7月2日

審查教授：呂朝賢 101年7月2日

系主任：王瑪玲 101年7月2日

## 致謝

這些在東海的歲月，是人生中珍貴的寶藏，無論是課堂上老師傳授的知識、諄諄教誨、同學們的一同分享生活的喜怒哀樂、北京交換學生的美麗時光、指導老師的用心指導、口試委員的細細叮嚀、系上助教們的很給力的陪伴，都是這些歲月中豐碩的收穫與感動。

在經歷這些歷程的時候，非常感謝的是一路陪伴的家人、朋友與另一半，他們總無時無刻溫暖的陪伴我經歷這些歷程的酸甜苦辣，成為我繼續前進的最大力量。很感恩上天在給予挑戰的時候，仍賜予我這些寶物讓我能夠完成一個又一個挑戰，而在這過程中亦更加體認到生活中的許多事若能完成，都需要許多人的幫助。

幾個年頭過去，終於走到這個歷程的尾聲，最後還要謝謝參與這次研究的受訪者，能夠和我分享參與志願服務的歷程，由於你們的真心分享，讓我獲得更全方面的資訊，也從這些資訊中看到你們堅持服務的感動，並且發現和你們相處的訣竅，這些也是在這歷程尾聲中所得到的寶藏。此外，也非常謝謝我的主管、同事，能夠支持鼓勵我一定要把論文寫完，並且提供許多寶貴意見，減緩我時好時壞的慌張。

研究之路長路漫漫，需要許多細心整理、邏輯思考、修正思想，我由衷地謝謝指導老師讓我在書寫論文的時候，能夠一再再鍛鍊這些技能，讓我除了能完成論文，並且也能將這些技能在生活或是工作中有所發揮。

再次非常謝謝，愛我的這些人，我也愛你們！

嬌純 2012/8 月於東海

## 摘要

本研究從個人與組織環境的契合度觀點出發，以 S 醫院志願服務者參與服務的歷程為主體，透過針對志願服務者參與服務歷程的了解，希望能夠較完整性的理解志願服務者持續投入的緣由，以對於志願服務業務承辦人或是正在參與志願服務者的人群有所助益。

本研究經由八位受訪者，在 2011 年 4-5 月份的質性訪談資料整理後，發現個人與組織環境的契合度，和機緣息息相關。有四種主要的機緣引領志願服務者前來服務機構，乃包括：人緣、地緣、事緣、親緣，尤其本研究機構所呈現出乃地緣、人緣為最主要兩項機緣。此外，這些受訪者在服務過程中雖然遇到負面力量，但因當初前來的機緣未變、組織內有正向支持的力量、將組織視為自己人等要項，而讓這些受訪者持續提供服務。

因此，本研究建議運用志願服務者的單位，能針對當前組織運用人力狀況進行初步調查，善用地緣性並且強化人緣性，讓在地民眾能在組織中開展服務，並且增加參與志院服務者在組織中的好機緣，讓提供服務的民眾能持續強化服務的熱忱，以利促成雙贏的好緣。

研究關鍵字：志願服務者、個人與組織環境契合度、緣分

# Summary

In this study, starting from the individual and the organization-environment fit perspective. Volunteers are involved in the course of the service as the main.

We hope that through the understanding of the history of participation in volunteer service, can be more integrity understanding of the volunteer services continue to invest the reason. Be helpful to the crowd of volunteer service business contractors, or are participating in volunteer service.

This study through the eight respondents , In 2011 4-5 month qualitative interview data compilation. We found that the fit of individual and organizational environment, and opportunity is closely related to four major opportunity to lead the volunteer services who come to the service agencies, Include: popularity, geographical, What happened was, Relatives, In particular, the research institutions showing is geo-popularity for the main chance of two. In addition, these respondents experience negative forces in the service process, but had come to the opportunity has not changed, Within the organization have the power of positive support Will be organized as one of their key elements Let these respondents continued to provide services.

Therefore, this study suggests:

- 1.the use of volunteer services unit,
- 2.Use of manpower for the current organizational status of a preliminary investigation
- 3.Use of geographical and strengthening popular resistance
- 4.Let to people in the organization to carry out the service, and increase participation in voluntary service in the organization a good opportunity

So that people can continue to strengthen the enthusiasm of the service,

and contributed to a win-win edge to facilitate the provision of services.

Research Keywords:

Volunteers · Individual and organizational environment fit · Yuan

# 目 錄

## 第一章 緒論

|     |              |   |
|-----|--------------|---|
| 第一節 | 研究背景-----    | 1 |
| 第二節 | 研究動機與目的----- | 4 |
| 第三節 | 名詞釋義-----    | 5 |

## 第二章 文獻探討

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 第一節 | 醫院的志願服務-----       | 7  |
| 第二節 | 持續服務的重要性與相關研究----- | 13 |
| 第三節 | 緣的解釋-----          | 17 |

## 第三章 研究方法

|     |                   |    |
|-----|-------------------|----|
| 第一節 | 研究方法的選擇-----      | 22 |
| 第二節 | 研究對象與研究對象的選取----- | 24 |
| 第三節 | 資料蒐集與分析-----      | 26 |



## 第四章 研究結果分析

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一節 成為一位志工的機緣----- | 30 |
| 第二節 持續服務的理由-----   | 38 |
| 第三節 機緣的故事-----     | 53 |

## 第五章 研究結論與建議

|                  |    |
|------------------|----|
| 第一節 研究結論-----    | 61 |
| 第二節 研究建議-----    | 70 |
| 第三節 研究限制與反思----- | 76 |

## 附錄

|                   |    |
|-------------------|----|
| (一) 受訪者側寫-----    | 78 |
| (二) 訪談大綱與邀請函----- | 87 |
| (三) 參考文獻-----     | 92 |

# 表 目 錄

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 表 1.1.1 志工參與人數趨勢-----          | 1  |
| 表 2.1.1 各醫學中心志工隊服務項目彙整表-----   | 9  |
| 表 2.1.2 S 醫院志願服務者的服務項目-----    | 11 |
| 表 3.2.1 受訪者基本資料-----           | 26 |
| 表 4.1.1 受訪者的機緣類別-----          | 38 |
| 表 4.2.1 受訪者社會支持的內涵-----        | 41 |
| 表 4.2.2 目前間接服務據點種類與項目摘要-----   | 51 |
| 表 4.2.3 志願服務過程中所遇到的問題類型-----   | 52 |
| 表 5.1.1 個人與組織環境契合度的內涵-----     | 67 |
| 表 5.1.2 機構內外條件與志願服務者的互動關係----- | 68 |

# 圖 目 錄

|         |                      |    |
|---------|----------------------|----|
| 圖 2.2.1 | 留任意願與離職意願消長示意圖-----  | 11 |
| 圖 4.1.1 | 志工來源的數據統計調查圖-----    | 33 |
| 圖 4.1.2 | 志工年齡的數據統計調查圖-----    | 39 |
| 圖 5.1.1 | 志願服務者持續參與服務之歷程圖----- | 69 |

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

近年來國家經濟快速成長，對於生活品質要求更加重視，開始在自己空暇時間安排參與各項社會服務的工作（潘中道，1998）。隨著經濟發展，民眾願意開始追尋精神層次生活的趨勢。具體來說，根據內政部（2011）針對民眾參與志願服務的數據資料顯示，截至 2011 年已達 707,478 人，並且呈現逐年增加的趨勢，其中女性志工參與人數高達 451,226 人，佔總服務人數比例的 64% 左右，由此可見人民參與服務的數量增多、人數逐年增加，其中又以女性佔多數。這些參與社會服務的民眾儼然已構成龐大的群體，值得我們去關注這些人們，並且將些群體產生的力量發光發亮。

表 1.1.1 志工參與人數趨勢

| 年份        | 總隊數    | 隊員總人數   |         |         |
|-----------|--------|---------|---------|---------|
|           |        | 總計      | 男       | 女       |
| 九十一年 2002 | 909    | 50,266  | 15,432  | 34,834  |
| 九十二年 2003 | 998    | 58,671  | 18,146  | 40,525  |
| 九十三年 2004 | 1,169  | 64,822  | 20,258  | 44,564  |
| 九十四年 2005 | 1,338  | 78,528  | 24,558  | 53,970  |
| 九十五年 2006 | 1,564  | 96,225  | 30,469  | 65,756  |
| 九十六年 2007 | 1,880  | 108,745 | 34,522  | 74,223  |
| 九十七年 2008 | 2,354  | 131,238 | 39,308  | 91,930  |
| 九十八年 2009 | 2,711  | 153,819 | 48,018  | 105,801 |
| 九十九年 2010 | 15,059 | 723,414 | 266,443 | 456,971 |
| 一百年 2011  | 18,051 | 707,478 | 256,283 | 451,226 |

資料來源：內政部統計資料（2011）

在台灣，目前志願服務者提供服務的領域相當多元，若以服務領域來看，大致可以區分為：衛生領域、教育領域、福利領域、勞工領域、司法領域（林勝傑，2006）；若以服務對象來看：有對身心障礙者、老人、婦女、青少年、兒童…等，為不同對象提供服務；以服務據點來看，有些人在警政單位、學校單位、宗教單位、醫療院所服務；以服務內涵來看，有些人從事系統登錄、學生輔導、活動協助、引導民眾、導覽…等，由此可見志願服務者服務對象具備多元性，從事的服務也呈現多樣性（曾華源、曾騰光，2003）。

每個地方發展志願服務的範疇可能都不盡相同，若和美國與英國相比，根據美國獨立部門的統計調查，可得知美國志願服務的工作內容包括：募款、非正式的志願服務、宗教活動、諮詢與諮商、青少年活動、活動策劃、探訪問安、行政庶務、擔任顧問（董事）、領導…等；而英國的志願服務項目則包括：募款、籌辦或協助辦理活動、擔任理監事或委員、訪視服務、交通服務、諮詢或輔導、倡導…等項，他們與台灣的志願服務服務都呈現著多元的特性（林勝義，2006）。

事實上，志願服務所扮演的角色，對於機構甚至是整體社會而言都相當地重要。尤其以醫療院所而言，此為民眾自身或是親友在面對生命脆弱的樣態時，必須接觸的地方，當其來到這個陌生的場域，勢必會對陌生的環境感到壓力，不管是具體的位置或是抽象的作業程序，都足以增加許多不安，倘若有足夠人力為這些民眾解釋各診間、各項檢查、各病房怎麼去，或是該怎麼做，勢必能減緩他們對於資訊不足的不安，更能減少他們的不適感。因此，若以一般民眾最常接觸到的醫院志工來說，根據行政院衛生署官方資料（2006）顯示，截至2006年7月底止，全國至少有二萬七千多名的衛生保健類志工。他們的服務範圍，除了醫療院所，也包括衛生局、衛生署各局（處）及署立醫院，目前從事醫務志願服務者所提供的時數，高達一百九十多萬小時。這數據顯示醫院對於志工人力的需求與依賴。這些服務人群，主要負責了民眾與醫院連結的任務，其重要性不言可喻。甚至有研究顯示，透過這些志工的服務，能夠讓病患對於醫院服務品質的滿意度有所提昇（洪慈雲，2009）。

此外，人們參與志願服務，也有助於生活滿意度與生活適應的提升（呂朝賢、鄭清霞，2005；吳美玲，2009）。透過社會參與，志工參與者體認到集體社

會生活共存榮的價值，產生互助合作的責任感與服務意識，對於社會整體有所助益（曾華源、郭靜晃，2000；王淑美，2005）。

總而言之，志願服務者在台灣有逐年增加的趨勢，志願服務者不僅透過服務為許多群體提供許多協助，還能夠透過協助以達到自我成長，並且對於組織業務的運行與推展有所助益，更重要的是在服務的過程中達到互助與共存榮的價值，它是值得我們重視的議題。

## 第二節 研究動機與目的

志願服務對於台灣的社會有正向的功能，值得我們繼續推展。然而根據研究者自身的經驗發現，志願服務是需要管理的。而志願服務的管理不但有其難度更有其挑戰，很值得我們去深思如何運用管理來促使志願服務發揮更好的功能。

### (一) 研究動機

志工管理是推展志願服務的重要基石(張婉貞, 2009)。志願服務之所以需要管理主要基於人有其多樣性，有自己的習慣和個性。從較消極的層面來看，若沒有透過管理將制度建構，當志願服務隊的成員太多，將會面臨遲到、早退、課程參與率過低、在服務時有不良作為等狀況，或是因為種種因素終止服務，導致與組織當初運用志願服務者以提供服務使用者更完善服務的好意背道而馳。若從較積極的角度來看，透過管理，能夠提供一個公平、友善、有規劃的環境，讓參與服務的志願服務者，能在這樣的環境提供服務，以利服務使用者使用到良好的服務，也能夠加惠志願服務者，達到雙贏的局面。

就研究者本身之前的實習經驗為例，我們在依賴這些志願服務者的同時，志工管理者也經常面對志願服務者所提出的很多挑戰，包括人際問題、制度問題、進修規劃、據點安排等不同聲音，尤其最令人困擾的莫過於志願服務者一一流失，要即刻進行人力的調度等問題。現今許多醫療院所，志願服務者人數大多超過百人，人數的分佈由一百五十至八百二十一人均有(秦燕, 2001)。

經研究者再深入查詢近期資料發現，例如：台灣大學醫學院附設醫院志願服務人數達九百四十三人、馬偕紀念醫院的服務人數也多達八百二十人。要如何讓這些自主性高的志願服務者服務步上軌道，還能夠持續提供良好服務，往往令通常由資淺人員擔任的志工業務承辦人，視為一件十分龐雜、具有高度挑戰性的業務。有研究進一步指出，志願服務承辦人在管理上大致會遇到三項問題：其一是志工方案的規劃、督導與持續的問題，其二是人際溝通的問題，其三則工作乏味與重複的問題，其中特別是在處理志工隊對於機構的不滿或是志工間

人際衝突的部分，遇到的困難最多（黃郁雯，2011）。

由於志工管理是當前志工業務承辦人(通常是社工人員)普遍困擾的問題，因此志工管理成為本研究的出發點。然而管理的面向相當廣泛，從研究者生活觀察與不少長輩分享參與服務的經驗中得知，造成他們投入服務的強度，甚至是退出服務的緣由，關鍵在志工參與者與組織互動是否良好。而個人與組織互動是否良好，又與個人的需求透過組織是否可以經由互補或一致滿足有關，當雙方互動良好，在學理上稱之為個人與組織契合。目前有研究指出彼此契合度越高，對於組織影響越正面（孔德麟，2000；沈佑任，2008；莊暖嘉、蘇弘文，2005）。

但綜觀目前以此角度的研究常見的多以量化方式，並且是從工作滿足、組織承諾來討論這些因素與志願服務者持續服務的關聯，對於彼此相互契合的歷程甚少討論。因此，在本研究中，研究者希望從互動歷程的角度，來了解志願服務者在服務過程中的整體互動狀況，以探究是否有其他的因素在服務的歷程中被催化並起作用。

## （二）研究目的

本研究目的有三。其中一個目的是期待透過了解志願服務者持續服務的歷程，讓志願服務管理者從中得知影響志願服務者持續服務的因子，對於招募、教育訓練、制度、服務等項目的規劃，能夠更貼近志願服務者所需。

此外，由於研究者身處在華人社會中，因此希望此研究能夠更進一步透過和華人文化息息相關的緣分與契合的觀點，來觀察志工持續服務的歷程，希望能透過不同的視野，以增進我們在管理上的思考方向，尋找出適合自己組織的管理理解方，而這是本研究第二個目的。

綜合前述兩個目的，本研究還希望能夠為醫療志工管理者理出一些有助管理的具體建議，而這則是本研究之三目的。



### 第三節 名詞釋義

#### 一、持續服務：(continuous service )

本研究所指的是志願服務者仍維持在原組織提供服務的狀態。

#### 二、個人與環境契合度：(Person-Environment Fit)

此為研究對象與組織之間一致性或是互補的程度，本研究將個人在組織中的契合度大致分為個人與任務、個人與組織、個人與團隊、個人與管理的對待四個面向，來檢視研究對象在與組織互動時的狀況。

#### 三、醫院志願服務者：(Hospital Volunteer)

本研究的醫院志願服務者，是意指在醫療院所，從事非專業、高技術性的服務工作者。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 醫院的志願服務

#### 一、醫院志工的意義

有關醫院志工的意義，主要從志工定義而來，而志工的定義相當多。例如：根據台灣省社會處《志願服務手冊》(1988)對志願服務定義是：「志願服務，是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務」。蘇信如(1985)也指出「志願服務是指個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願和興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的或集體的方式，所進行的人類服務」。

根據以上的定義，曾華源、曾騰光(2003)總結，提出的較完整的說法，他們將志願服務定義為，是一種本著自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。

台灣的志願服務從民國六十年代左右開始逐漸發展，在六十年代是從宗教慈善、學校母姐會開始；七十年代則由救濟性質轉為精神性的服務，例如：紅十字會、獅子會、生命線、張老師等，並且在學校的部份開始有所制度；在八十年代以後，志願服務則開始受到多方的關注(廖宮鳳，2004)。

綜合上述的說法，我們應用到醫療領域，解讀醫院志工就是在醫療領域，本者個人自由意願，以助人、利他，不受私利的精神，以組織的方式，奉獻自己時間、精力，參與服務活動的工作者。以下將就醫院志工的發展與工作的內涵進行較深入的介紹。

#### 二、醫院志工發展與工作內涵

##### (一) 醫院志工的發展

台灣的醫院志工，大部份向美國學習，根據秦燕(2009)的說法，美國第一批志願服務工作者是在1950年代左右時，於賓州的Benjamin Franklin醫院

開始。事實上早在美國獨立戰爭期間，由於醫療人員不足的關係，傷兵與百姓的照顧就由志願服務工作者來協助；在戰爭結束後，志工從協助醫療照護工作逐漸轉為為醫院籌募營運的經費。往後，歷經多年，到了1968年美國醫院協會成立主管志願服務的團體，提供醫療志工相關訊息和聯繫。而在1970年代開始有人提出志工並不應只是募集經費的角色，應還能夠「提升醫院對患者服務的品質，提供完整的技能服務，協助醫院達成對社區的責任，並且達成志工對醫院的期許」。由上述文獻中，我們可發現美國的志願服務者在醫院所可以扮演的功能，從協助醫療的照護，轉向參與募款和提升服務品質。隨著歷史的演進，這個轉向深深影響台灣的發展。

至於國內，長庚、馬偕、台中榮總都是早期設立志願服務團體的醫院（莫藜藜，1998）。有學者在十年前針對台灣89家醫院調查指出，從1984年開始平均每年都有5.5間醫院成立志工隊，截至當時有67間設有志工服務團體，其中有61間是由社會服務部門來管理。在調查結果中也顯示，每家有志願服務團體的醫院，上午時段都有志工前往服務，下午則只有57間，到了夜間則降為29間，至於假日只剩8間。雖然近期尚未再有針對醫院志工隊數量進行統計的數據（秦燕，2009），不過由於健保實施之後，就診民眾大增，隨著社會進步人民對於醫療服務品質逐漸要求，醫療院所也跟著開始重視民眾就醫的服務品質（呂寶靜，2002）。在這樣的社會脈絡下，醫院對於志工的人力需求開始增加，並且需要透過社工室管理志工的現象勢必越趨明顯。

當前醫院在志工團隊招募方式，最主要採定期制，即每年固定一至兩次對外招募；或是隨到隨收制，即任何時候都歡迎加入，不過也有醫院是定期和隨到隨收的制度皆採用。至於服務的時數規定，目前大多數的醫院都有訂定最低服務時數，且採固定班別，以免人力不足或不均，影響對於病患的服務。一般來說每周固定一時段，每一次三小時，不過有許多志工的實際服務時數遠大於最低服務時數，且每月來院服務超過二十天（莫藜藜，1998）。

從以上的敘述可以發現，美國和台灣的醫院志工發展已經有段時間。美國是從照顧與補充醫療人力的定位展開；台灣的醫院志工則是社會整體受到政治

開放、經濟發展之故，人民逐漸有機會與能力投入社會服務，因此是從一種閒暇之餘幫助他人，抑或是做善事的定位展開。在透過幾十年的發展，美國醫療志工的發展，相較於台灣，更具組織與規模，服務型態也更顯多元化。不過，兩者在之後發展過程中，志工的角色都是為了提升更好的服務。以美國為例，醫院志工從傷病照顧、為醫院募款到服務人群，而台灣也是隨著對病患服務觀念的重視，許多醫院開始招募志工，並且增加志工服務的細緻度，都可以看出志工的存在與改變皆是為了提供病患更好的服務品質。

## （二）醫院志工工作的內涵

首先以美國來看，美國醫院協會在 1968 年成立主管志願服務的團體，提供醫療志工相關訊息和聯繫，而後志工的服務項目逐漸增加。以聖路易區域醫療中心在 1993 年的志工概況為例，該醫院有 300 床、400 位志工，依照志工的身份即服務性質來區分，共有 13 種類別，包括：基金類、公共關係類、員工志工類、醫療專業志工類、少年志工類、在職訓練方案類、宗教類、常態志工、性侵犯專案小組、特殊專業類、團體志工類、五號法令方案、稅務協助處理類等。由此可以看出，當前美國志願工作的建構已具有制度與規模（秦燕，2009）。

再者反觀台灣，醫院志工服務取向，與美國較為不同。以服務項目來看，台灣志工提供普遍的服務項目包括：門診服務（服務台、櫃台）、病房探訪服務（一般、兒科、燙傷）、急診服務、行政支援服務、特殊服務（安寧、專線諮詢）、圖書服務，以及其它服務（例如：護理支援、宗教服務、課輔服務）等，並且不斷開發至開刀房、洗腎室、藥局、供應室等，還有講故事、演劇表演、為病患擦澡，協助社區服務等服務內容，最高的紀錄是一間醫院提供十二項服務，但大多仍圍繞在以服務據點來做為區分，服務樣態較沒有美國豐富。而有研究顯示，服務項目的多寡會受到醫院的規模、志願服務團體成立時間的長短之因素所影響（秦燕，2001、2009；莫藜藜，1998；蔡承岳，2007）。

目前醫院志願服務者服務情形，以下舉例幾間：義大醫院服務項目為一般諮詢、方向指引、初診服務、血壓測量、急診推床…等；台北榮總則是分為服務台（各項諮詢、環境指引、代填表格、病患查詢、走動服務），輪椅走動（輪椅借還、推送病患就診、環境指引、協助病患上下車、機動支援），急診部（協

助帶領病患辦理治療相關手續或檢查、辦理掛號、住院手續、代購食品、電腦查詢病患資料)，病房服務(協助病人順利就醫、就檢、指導就檢注意事項、引導病人確認診間科別等)，門診服務組(配合各診間提供病人服務、協助病人順利就醫、安撫病人情緒、協助現場疏通、量血壓)，檢驗組(協助病人順利就檢、指導就檢注意事項及流程、維持待檢驗病患秩序、控管病患流量)，東院組(陪伴及協助病患復健、提供輪椅借用、協助病患團體活動、引導患者就診)，醫企組(各項諮詢、協助各項診斷書辦理說明、接待及引導辦理住院手續、代填住院申請書、指引住院病房位置)，精神部王大夫專線(電話諮商)，大德病房服務組(陪伴臨終病患、環境整理、協助身體護理及清潔、協助節慶活動)。

鄭善明、林慈惠(2009)以幾間醫學中心醫院為對象，整理出目前志願服務者在醫療院所服務的項目，詳見表 2.1.1。

表 2.1.1 各醫學中心志工隊工作項目彙整表

| 醫院      | 工作項目  |
|---------|---|
| 台大醫院    | 門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援工作、特殊服務、社區服務、其他                            |
| 長庚醫院    | 門診服務、病房探訪服務、急診服務、圖書推車服務、陪伴病患、特殊服務、社區服務、其他                       |
| 台北榮民總醫院 | 門診服務、病房探訪服務、急診服務、特殊服務、病患陪伴、其他                                   |
| 馬偕醫院    | 門診服務、急診服務、住院服務、社區服務、老人照顧、兒童服務、安寧服務等                             |
| 三軍總醫院   | 門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援工作、特殊服務、病患陪伴、其他                            |
| 成大醫院    | 提供諮詢、位置指引、推送病人做檢查、母嬰親善天使、探訪慰問病人、借還輪椅、大廳門診區走動服務、協助服務診間病人、病患關懷服務等 |
| 屏東基督教醫院 | 門診服務、急診服務、護理之家服務、支援社區服務、精神科指導手語、精神科閱讀、病房關懷、失智症病房老人陪伴、門口服務       |

(引自鄭善明、林慈惠，2009)

上述這些服務項目，是許多醫療院所志願服務者所提供的服務，由此可見志願服務的多元性，並呈現大部分的服務內容是需與人群互動之特質。蔡承岳（2007）指出，志工的工作性質和第一線服務人員一般，需接受組織的規範與要求，表現出合宜的情緒、態度和行為，不過當工作中包含許多負面情緒待處理時，就有可能會發生情緒失調的狀況，此將有可能進一步影響服務的品質。因此如何妥善有效的管理，招募到一批能與志工組織相契合的志工，就非常值得我們更進一步去探究。

以下將透過表 2.1.2 進一步呈現 S 醫院的服務項目，以利與前述幾間醫院狀況進行對照：

表 2.1.2 S 醫院志願服務者的服務項目

| 組別  | 服務項目   |
|---|--|
| <b>機動組：</b> 服務台、手扶梯、大廳、批掛服務、自動掛號機   | 協助就醫、提供諮詢、接聽電話、安撫民眾抱怨、失物招領、安全維護、病患關懷、協助量身高體重與血壓。 |
| <b>門診服務組：</b> 手扶梯、量血壓、外科、健兒門診、復健科門診、婦產科門診、門診檢查區、特殊牙科、內科、耳鼻喉科、中醫、眼科、內視鏡、實驗診斷科、放射科、血液透析 | 位置指引、安全維護、安撫民眾抱怨、量血壓身高體重、協助報到。                   |
| <b>病房服務組：</b> 住院服務中心  | 住院檢查、引導病患家屬。                                     |
| <b>間接服務組：</b> 藥局、供應室、病歷室、圖書室、行政事務、血液透析中心  | 協助數藥並分袋裝妥、引導民眾排隊領藥、物品封口、協助製作病歷底板、協助書籍上架整理。       |
| <b>急診服務組：</b>   | 協助病患掛號、初診、關懷探視留觀區的病患與家屬、情緒疏導與支持、協助病患購買食物。        |
| <b>社區服務組：</b>   | 健檢、健康議題倡導、配合醫院辦理社區健康促進相關活動。                      |

資料來源：S 醫院志工手冊

若將 S 醫院的服務項目，和上述幾間醫院比較後發現，該醫院與民眾互動的部份是較為基本的服務，較沒有協助身體護理及清潔、電話諮商，或是說故事、教學等服務，這意味著每間醫院都有其志願服務的規劃與特色，不過不管是那間醫院，都必須要和民眾互動，都需要接收到許多負面情緒、都需要提供民眾合適的協助，因此探究他們與機構契合的狀況，有其重要的意義。

## 第二節 持續服務的重要性與相關研究

在研究者、志工管理的實務經驗中發現，志工流動是志工管理上的重大困擾，如果能強化志工持續服務的因素，將可以降低志工管理者的負擔。在本節將呈現持續服務在各個層面所扮演的重要性、持續服務相關的研究整理。最後我們想理出個人與組織的契合度，與華人文化當中緣的概念，作為本研究立論的核心。

### 一、持續服務的重要性

在非營利組織中，沒有志工的投入，有許多業務就無法推展（江明修，2003）。若以醫院當作例子，醫院的業務非常多元，一般醫院志工的服務項目包括：門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援服務、圖書服務等。尤其是舉辦的特定活動或是對來院患者與家屬的基本指引與協助，經常都需要大量的人力支援，無法僅只是社工或是其它專員所能全數負責執行，因此運用志願服務者，特別是運用穩定的、受過訓練、持續服務的志願服務者，對服務品質而言，至關重要。

此外，倘若適任的、有經驗的志願服務者一旦退出醫院服務，亦會對醫院帶來負面的影響，除了增加業務承辦人在招募、排班、訓練的業務，人員的流動也會影響團隊的士氣，帶來了更多的管理問題，甚至還會影響來院的病患、家屬之就醫服務品質，以及對醫院的觀感。因此，留任適合的志願服務者，對於醫院志工管理者而言相當重要。

若我們再想得更深遠，通常來院服務的志工與病患，應該大都是醫院附近的居民。倘若讓志工能在醫院中持續留在醫院服務，對醫院付出心力與情感、在組織中得到歸屬與成長；讓病患得到感受到志工所提供的服務品質，都有助於醫院真正融入社區，深根於當地，長期來看對於醫院正面形象的塑造有所幫助。

當前有許多研究都呈現了大家所關心的焦點是在於如何把人留住，只是採用的名詞界定或是看待事情的方向不盡相同。在基於研究主軸是關切人們留下來的歷程與原因，並且是以留下來的人做為研究對象，因此本研究將持續服務



這個議題，作為本研究的基底，做進一步探究，接下來的文獻將呈現當前持續服務研究的整理。

## 二、持續服務因素的相關研究

上述提及目前探討人留在機構的研究相當多元，只是看待角度不盡相同。首先，研究者發現持續服務和留任意願指涉是相同的事情，但持續服務常用於義務性的服務，而留任則通常意指有薪酬的工作。此外有研究進一步指出離職意願與留任意願，是屬於一體兩面的概念，都是用來預測組織成員發生離職行為的重要指標。例如，林慧芝（2005）留任意願與離職意願是一體兩面的概念，互為消長，在同一個時間內當一個人的留任意願較高時，其離職意願必定較低，反之亦然，由圖 2.2.1 將可顯示出留任意願與離職意願的關係。另外何素秋（1999）也參考離職理論，將寄養父母的持續服務意願定義為寄養父母持續服務傾向，即從未想到或是曾經想到終止服務的傾向與強弱。

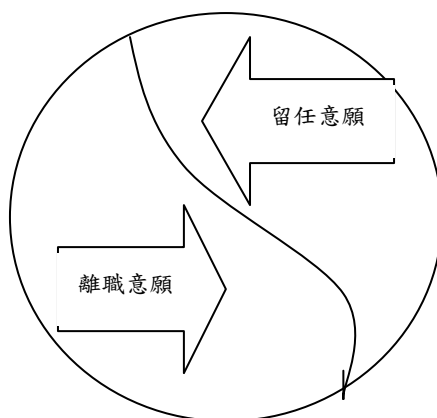


圖 2.2.1 留任意願與離職意願消長示意圖

資料來源：林慧芝（2005）

綜合這些，在本文中研究者也把離職和留任是一體兩面的概念，彼此相互影響，並將留任和持續服務視為相同的事情。此外，研究者根據當前研究整理後發現，解釋離職(留任)意願的因素主要有三種角度，一個是工作滿意、另一個為組織承諾，第三個為契合度，分類說明如下：

### (一)工作滿意的觀點

滿意又可以稱為滿足，它最常與工作相連結，合稱為工作滿意度或是工作

滿足，其被廣泛定義為「工作者本身觀點看待工作的喜好與否」，進一步的包括對於工作本身、工作薪資酬勞，關於工作的其它事物之滿足狀態(邱如妍,2009)。我們關心的對象是志工，他們所從事的工作稱為服務，因此所謂服務滿意度，則為志工對於服務本身、服務收獲，服務的相關事物之滿足程度。

在服務滿意度的觀點中認為留任受到工作滿意的影響。其中 Price(1977)認為薪資、同事間關係、溝通、集權化會影響工作滿意進而影響是否留任，而 Mobley(1977)則提出員工不再留任的決定歷程，而很重要的因素也在於工作滿意與否，以及有無其它工作機會。Price & Mueller(1981)亦同樣的認為工作滿意是影響留任意願以及導致離職的重要因素，而上述國外學者的看法，是國內研究普遍引用來解釋留任意願的說法(林慧芝,2006;許佳安,2007;劉家駒、邱淑媛,2006)。

簡單來說，薪資、同事關係、溝通、管理方式、有無其他工作機會，影響了工作滿意度，而工作滿意度又進一步影響留任與否。其中就志工服務而言，扣除薪資，或者將它改換成醫院對志工的各種津貼後，很值得本研究參照。

## (二)組織承諾的觀點

除了上述工作滿意度影響留任之外，組織承諾是另一個說法。組織承諾定義非常多元，Meyer 等學者(1990)指出目前被廣為引用的說法主要有兩種，第一種是 Poter(1947)組織承諾是指個人對某特定組織的認同與投入的強度，並且包括價值承諾、努力承諾與留職承諾三個面向；另一種則是由 Becker(1960)提出，是指員工個人願意留在組織裡，持續工作的一種機制，其內涵包括情感性承諾、持續性承諾與規範性承諾(引自洪維宏,2004)。

此觀點則認為留任受到組織承諾的影響，比如 Steers(1997)認為個人的特質、工作特性、工作經驗會影響組織承諾，進而影響留任意願、出勤率、工作績效等(陳靜儀,2007;黃賀,2009)。

然而，綜合工作滿意度、組織承諾影響留任意願的兩種說法。我們發現，滿意度與組織承諾彼此之間的關係其實是相當緊密。因為當人們在組織工作時，組織所提供的環境，若能夠回應自身的需求，就會對組織產生滿意的感覺，進一步就會想要繼續為組織更加付出心力；反之即會萌生退意，但在評估離開時

的損失會比留下來的損失更多時，人就會留下來或是沒有選擇離開，不過對於繼續為組織付出心意的意願就並不如當初強烈。

除了工作滿意、組織承諾兩種觀點之外，近幾年來個人與組織契合度的概念也受到重視，因為與組織契合度高的員工，是組織保持效能、面對挑戰的關鍵（鄭仁偉等，2001）。在這個觀點中，認為當組織若只是單方面的以工作任務所需能力與條件來徵選員工，而忽略去關注員工是否接納組織，可能較無法長期留住人才，其討論的思維比起以往的管理視角，多了考量員工的角度，增加管理的完整性，因此近幾年開始受到關注。

### （三）契合度

契合度，是指個人與一個相對應的人事物互動之後，仍感到愉悅的感受程度。當我們和生活中的某些人、某些事或是物互動的時候，必然會發生一些狀況，尤其與人互動的時候會發生，例如：相談甚歡、話不投機、無法溝通等狀況，這些狀況會衍生出一些感覺，有時候是感覺正向的，例如：舒服、開心、快樂等；有時候則是感覺負面的，例如：生氣、孤單、鬱悶等，當感覺是正向的時候，所感受到的契合度就會越高，而這是一種個人的、主觀的評斷。

契合度會開始被重視的緣故，就在於這種個人的、主觀的評斷，會影響工作的許多面向，例如：績效、組織認同、組織承諾、關係品質、工作滿意度、壓力、缺席率、參與度、離職意願和離職等都呈現出顯著相關（莊暖嘉、林惠彥，2005；陳靜儀，2007；鄭仁偉、郭志輝，2004；Vancouver & Schmitt, 1991；Vigoda-Gadot & Ben-Zion, 2004）。此與人在環境中的觀點相呼應，因此下一節將對於個人與環境契合度進行更細緻的介紹。

### 第三節 個人與環境契合度

#### 一、契合度的面向

上一節提及契合度一種個人的、主觀的評斷，然就學術上的闡釋，是一個體間相似、符合的程度。當契合度置放在個人與組織互動的脈絡中，可以從補充性、互補性兩個角度看待 (Kristof, 1996)。首先，『補充性契合』是指同一環境中的個人和組織特質的相似或相符合的特性，通常是用來衡量個人的價值觀與組織的價值觀系統的相似性 (Kristof, 1996; Kristof-Brown et al., 2005; 鄭仁偉、郭志輝, 2004; 龔宥榛, 2008)。『互補性契合』則是組織和個人分別是供給面和需求面達成一致 (Kristof, 1996)。當供需是吻合、當價值觀是一致，即達到較好的契合狀態，人能夠繼續留在環境的機會就較高。

#### 二、個人與環境契合度的面向

在組織中個人與環境適配程度指個體所具備的人格特質與其所處的工作環境間，相互適合與配搭的程度，也可以定義為個體所具備的工作能力與組織所要求的能力間符合的情況，在目前的研究經常以此統稱但卻包括許多意義：個人與工作（任務）、個人與團隊、個人與主管（汪方涵、黃同圳, 2011）。

在組織中，一個志工所知覺到的會有四個面向，第一是自身能力和被要求的任務，這是個人與任務的契合 (P-T Fit); 第二則是個人的價值信念和組織的價值信念，這是個人與組織的契合 (P-O Fit), Chatman 具體指出個人與組織契合的定義為「一個組織的規則和價值觀，與個體價值觀的一致性」 (Kim, Chelladurai, & Trail, 2007).; 第三是管理者對志工的對待是否讓志工有公平的感覺，這就是管理的對待 (MT); 第四則是個人和團體的互動是否契合，此為 (P-G Fit), 這四者都是讓志工在組織中感覺是否正向的原因。

由於組織可以視為一個場域，因此它可以意味著是志工從事服務的環境，所以本研究以組織環境為關注的重心，其內涵包括任務、組織、團體與管理的對待四種內涵。

上述，可以得知近幾年來的國外研究顯示工作滿意度、組織承諾，甚至是轉化到個人與組織環境契合度，與一個人繼續留在機構有非常緊密的關連。國內的研究也大量引用這些概念，試圖去分析解釋這些因素彼此的關聯性，然而是否這些因素就能夠完整詮釋一個人繼續留在機構的行為，還是仍有尚未開發的新因素加入其中，值得我們進一步來探究。而再再根據進行研究資料蒐集後，確實發現有一些其他的因素來影響著一個人繼續留在機構奉獻付出的行為，尤其是部分的內涵皆指涉為緣，因此下一節我們根據研究的結果，再回頭整理和緣分相關的文獻，以讓文獻的內涵更臻完善。

#### 第四節 緣的解釋

在個人與組織契合度的資料整理過程，以及研究者從實務經驗中發現，或許志願服務者朗朗上口的緣，很可以為契合的概念作為補充。

緣是華人社會特有的產物，因為在英文中沒有一個可以全然對應的詞彙。有些詞彙雖然能反映出一些含意，但都無法完整地揭示出華人對於緣的豐富意涵。雖然一提起緣，是一個日常生活中廣泛被使用的詞彙，身為華人幾乎都能心神領會，以電影翻譯為例，光是緣分的就能舉出不少例子，例如：航站情緣、風中奇緣，我們也常在日常生活會聽到：我和妳真是有緣、相見自是有緣、良緣、孽緣、緣分、血緣、姻緣、廣結善緣、人緣很好…等，但要說清楚緣的內在意涵，並不容易，因其具有多方面的含意，在不同語境下的內容可能有所不同，在上述的這些詞彙中，可見一般。

##### 一、緣的意義與重要性

緣是日常生活中常聽到的詞彙，經常是用來詮釋各種人際關係，例如：不論是和諧的關係、悲劇的關係、親如父子或夫妻、萍水相逢的際遇都可用緣代稱。研究者拿它作為契合的補充，應有參照的價值，不過此詞彙的意思為何，將以不同的面向進一步解釋。

##### （一）緣的意義

根據教育部官方網站國小小辭典，所謂緣的意涵包括：沿、循；原因、由來；人與人或事物之間遇合的機會；人與人之間情意相投的情分；事物的邊沿；化緣...等。根據教育部官方網站國語辭典簡編本，對於緣分進一步的解釋，是指：人與人之間相互遇合的定分，類似於因緣的概念。楊中芳、彭泗清（2005）則表示，我們經常以緣分來解釋一種既定關係的存在，例如：血緣、姻緣、地緣、業緣。在兩人關係剛開始的時候，既定成分是屬於天賦性的連帶關係，隨著兩人交往的增加，帶有交往經驗的連帶，會逐漸進入這種既定成分中。

此外，『緣』是指一段前定或命定的人際關係，而根據關係發展的長短，又可區分為長期的緣，稱為緣分，所涉及的關係包括：親子、夫婦、主僕、朋

友等長期性的社會關係，更具體的種類包含：家屬之緣、親戚之緣、師生之緣、朋友之緣、同事之緣、其他長期之緣；至於較短期的緣，稱為機緣，所涉及的关系包括：同舟、同店、同餐、同難等社會關係。

再者，若依關係的好壞來分，不論是長期緣分或短期的機緣，都有好壞之別。長期的好緣分，我們可稱為良緣；長期的壞緣分，我們可稱之孽緣；短期的好緣分，我們可以稱為善緣；至於短期的壞緣分，我們則稱為凶緣。至於介在好與壞之間的狀態，可稱為普通的緣分或是普通的短暫之緣。

## （二）緣的重要性

楊國樞（2005）傳統中國人認為所有人際關係的產生，都是因為事前就有了特定的緣或緣分，即他們有一種將各種人際關係歸因於緣的強烈傾向，而這也就是一種宿命觀，因此這種關係的產生、性質，以及長短既然已前定，就不能或不易改變。此在華人社會生活中之所以重要，是因為其能有效維護人際關係的和諧，並且具有多處作用，例如：

1. 緣分作用並不限於見面之後。
2. 互動過程中，緣扮演催化劑的作用。
3. 在成功或失敗的關係，緣是一種有效的自我防衛的方式。
4. 在社會生活中，緣可使某種重要社會關係的缺乏合理化。
5. 在人際互動中，緣有一種自我預言的作用。

透過以上緣的考察，或多或少我們可以了解他的指涉有其複雜，但也可發現其在人際關係中扮演重要的角色。

## 二、緣的相關研究

根據楊國樞（2005）當前對於緣的研究仍然了了無幾，目前最主要的有三項相關研究。首先，楊國樞（1979）針對台灣大學、政治大學、輔仁大學、文化大學的五百多位男女大學生為對象，進行緣的研究，研究問題為兩個開放式問題：界定『緣或緣分是什麼？』，以及『有沒有緣分主要是由什麼來決定？』。綜合上述兩個問題的研究結果進行內容分析可以發現，緣的概念大致可區分為四種：第一是一種命運或不能解釋的力量。第二是一種不能解釋的巧合或機會，

此能促成某種人際關係。第三是一種主觀的感受、情緒或心電感應，可導致和諧的、投契的及了解的關係。第四即是描述一種和諧的、投契的及了解的人際關係。

其次是Goodwin與Findlay(1997)中英大學生對於緣觀的比較，其採用Yang與Ho(1998)、Chang與Holt(1991)編制緣的量表，研究結果顯示英格蘭與香港大學生都具有相當人數贊成緣的說法，但香港大學生相信的程度較高。

另一份研究則是張思嘉與周玉慧(2002)針對緣與婚前關係之發展的研究，其研究結果為：

1. 緣分概念依舊普遍，不限於婚姻關係。
2. 有些受訪者將『緣』與『分』區分為兩個概念，前者只關係的起因，後者只關係的結果。有緣未必有分、有分也不一定有緣，緣雖難掌握，但可以靠努力爭取。
3. 緣的來源包括：超自然力量（冥冥之中）、世代輪迴、機率巧合、人為力量，以及其他原因（天時、地利、人和）。
4. 至於緣分強度，若以關係發展來區分，見面、初識、關係確定三階段而言，以初識之初的緣感為最多。

以上這些，將參酌個人與組織環境契合度，一起來理解志願服務者持續服務的歷程。



### 第三章 研究方法與設計

為了瞭解志願服務者參與志願服務的歷程，以及他們前來與留下的原因，研究者先就本研究的研究方法、研究對象、目的等部份說明本研究的設計方式。

#### 第一節 研究方法的選擇

本研究，是以緣分、契合度觀點出發，以志願服務者參與志願服務的過程為研究主體，以了解志願服務者的服務狀況，進而提出志工管理實務建議為目的。

其次，基於研究的目的、研究的問題和研究者目前的資源來考量，本研究的研究目的在於希望透過了解志願服務者的服務歷程來淬鍊出志願服務者持續服務的元素，因此在研究方法的選定上，以質性研究作為貫穿本研究論文的基礎。

所謂質性研究，其經常被定位在對於一個議題的探索的位置，其在資料的分析在於發現概念的內涵、向度以及交互關係。此外，其特色包括：不做事前的假定、不對於操作性變項進行彼此關係的假定、研究的詮釋會考量情境脈絡、強調以研究主體為中心、接納當事人主觀意識的存在、研究過程中隨資料蒐集而保持彈性…，因此研究者在蒐集資料時，視每位個案為獨立的個體、建立的是一個平等的關係、重視的是雙向的互動；在研究的過程，隨著新的發現或是研究情境調整研究設計；在資料呈現的部份，則是以詳盡的文字描述、引用訪談者的經驗，並且深入探究背後的意義為何（簡春安、鄒平儀，1998；趙善如，2002）。

根據上述三個部分，本研究選擇質性的研究方式，以真實、完整的樣態呈現志願服務者在特定脈絡下的服務經驗。此外，在選擇質性研究前的文獻整理中發現雖有契合度的概念出現，但未對志願服務者以華人的關係脈絡呈現出來，因此契合度與緣分乃為本研究的起端。

本研究在訪談時，已事先設計好初步的訪談架構，訪談的問項大致分為：前來參與的原因、服務過程時與他人、服務內容、機構規劃等面向的狀況。在透過實地研究後，發現受訪者沒辦法一一精確的回答這些問項，因此研究者在訪談過程中因受訪者的回饋，略微彈性修正當初的架構，以讓受訪者感到自在之餘，也可以再從受訪者回答中，引導其回覆上述研究者所設計的問題，在這過程中發現，事先設計好架構的重要性，以及必須在訪談過程時保有彈性。

## 第二節 研究對象與研究對象的選取

### 一、研究對象的界定

本研究所界定的志願服務者，乃是以領取志願服務證、服務記錄手冊，前來機構從事志願服務的人員。由於研究目的是在了解志願服務者參與服務的過程，故採用回溯的方式來蒐集受訪者的資訊，因此受訪者需要維持有一段的服務時間才能夠展現服務的歷程。綜上所述，本研究擇定超過兩年以上的服務對象作為研究對象之指標之一。

### 二、研究對象的選取

#### 1. 研究場域

基於上述研究對象界定在超過兩年以上持續服務的志願服務者，此外還考量研究問題性質、研究目的、研究資源，如研究者實務工作領域與地域因素，之間必須有一定程度的信任關係，故擇定用立意抽樣的方式，選擇位於新北市單一間醫院作為研究的場域。

該醫院背景於 2008 年成立，致力於完備各類醫療服務，以提供民眾完整的醫療服務。截至 2012 年 4 月份院方統計數據顯示，目前開放總病床數 923 床，其中包含急性一般病床 656 床、急性精神病床 35 床、加護病床 92 床、洗腎治療床 50 床等。

其在開幕後成立志願服務隊，招募了許多熱心公益的地方人士參與，並於 2009 年向台北縣衛生局報備成隊，名為「S 醫院志願服務隊」。根據日前統計資料顯示，志工共 403 人；以性別來說，男性佔總人數的 15%，女性則佔總人數的 85%；以居住來看中和市民佔了 90%，其它地區佔了 10%；以年齡來說則以：51~60 歲為大宗，佔全體人數的 53%。其招募方式採定期制，為半年招募一次，並且經過志工說明會、面談、職前訓練及實習、考評等流程，通過後任用之。至於服務的時數規定，目前有訂定最低服務時數，且採固定班別，大部份的志工每周固定一時段，每一次三小時，最多每周兩個時段。至於服務時段，周一到五全天都有志工前往服務、周六半天。近期由於醫院提出增加服務定點的需求，因此在十月份增加一批新血加入志願服務行列，目前總志工人數大約為 480

位左右。

## 2. 研究對象

本研究採用立意抽樣方法，同時也考量性別、年齡、職業這幾種基本特質，並且詢問他們配合研究的意願，以及表達能力。透過此抽樣的程序選取出合適的受訪對象。

至於，研究對象的數量，研究者所採用質性研究方法並沒有特別規定，最主要的取決於研究的狀況而定。即，研究樣本的規模大小、現有的研究資源多少、分析能力等有關連。因此大多的研究者即是遵守飽和原則，即所獲得資料出現重複的答案，就可以停止資料蒐集的工作。不過更符合實際的研究情境是可以採用最小限度樣本的方式，即樣本數能夠涵蓋所研究的現象即可。

綜上所述，本研究除了考量蒐集資料的豐富性，以及基於考量研究資源與時間的限制，因此以最小限度樣本為原則，一剛開始擇定八名受訪者，隨著訪談後，評估大抵能涵蓋研究場域中的狀態，故本研究總共訪問八名受訪者，而受訪者的基本背景列如下：

表 3.2.1 受訪者基本資料

| 代號  | 性別 | 年齡 | 服務迄月    | 背景                           |
|-----|----|----|---------|------------------------------|
| V01 | 女  | 63 | 2009.04 | 已退休，職業為家庭主婦，居住中永和，做兩班(一上四上)  |
| V02 | 女  | 58 | 2008.07 | 現在職業為擴音器教材，居住中永和             |
| V03 | 男  | 65 | 2008.07 | 已退休，職業為航空局職員，居住中永和，做兩班(二下四上) |
| V04 | 女  | 52 | 2008.07 | 職業為家庭主婦，居住中永和                |
| V05 | 女  | 62 | 2008.11 | 已退休，職業為報社出納，居住中永和，做兩班(三下三上)  |
| V06 | 男  | 64 | 2008.07 | 已退休，職業為公路局，居住中永和，做兩班(一下日夜)   |
| V07 | 女  | 53 | 2008.07 | 現在職業為窗簾，居住中永和                |
| V08 | 女  | 53 | 2008.07 | 已退休，之前職業為公務人員                |

### 第三節 資料蒐集與分析

#### 一、資料蒐集的方法

本研究基於研究主題屬於探究性質，是希望能更深入瞭解受訪者持續服務的過程，因此採取質性研究方法。目前質性研究中最常用的訪談法來進行，所謂訪談法，乃為研究者與研究對象透過面對面的對話，讓受訪者對於研究者設定的主題，進一步的表達其經驗、行為、意見、價值、感受、知識等內容。訪談法大致可以分有三種類型，可分為結構式、非結構式、半結構式，簡述如下：

##### 1. 結構式訪談

結構式訪談，其又可稱為標準化訪談、封閉式訪談或正式訪談，本訪談方式最具特色的是研究者在訪談過程中，必須運用預先設定好的結構式問題，甚至包括問題的順序來進行資料蒐集的工作。

##### 2. 非結構式訪談

非結構式訪談，又可稱非標準化訪談、開放式訪談、非正式訪談。本研究的特色在於研究者不須要事先設定訪談問題，而是隨著受訪者的談話內容，自然溝通來獲得資訊。

##### 3. 半結構式訪談

半結構式訪談，又稱為半標準化訪談、引導式訪談。此方法是介於上述兩種訪談方法的折衷的訪談方式。其特色在於研究者在訪談前需先設計訪談的大綱，以作為訪談的指引方針，不過研究者毋需根據訪談大綱的順序，可視訪談的實際狀況，彈性調整。

綜上所述每種方式都有其特點，本次研究研究者基於讓受訪者能夠在較無壓力的方式下表達自己的經歷、感受，又考量避免失去焦點，因此選擇半結構式訪談作為本次研究的訪談方法，採用擬定好的訪談大綱依照當時訪談的情境提出問題，視受訪者回應的情況進行彈性的調整。根據本研究目的、研究問題，

研究者初步擬定一份訪談大綱，包括前來服務的由來、這裡服務的過程、服務收穫（詳見附錄）。

## 二、資料蒐集的過程

研究對象與志願服務隊中的核心人物（隊長）介紹研究主題與任務，請其引薦研究樣本。在會談前，先向受訪者介紹本研究的主題，以及告知受訪者本研究的隱私保密性，以建立初步的關係。當受訪者表示同意受訪，即成為本研究正式的樣本，每位依照實際狀況，平均訪談時間為一小時左右。

在志工隊的核心人物協助找尋受訪者時，即請其一併協助告知本研究有錄音需求，而在訪談初期，研究者再次告知受訪者本研究有錄音的需求，以方便整理與分析，在徵得每個受訪者後，會談的整個過程都有所記錄。其次，訪談的地點則選定隱密性高的社會工作室會談室或是護理部的會談室，以減少干擾與增加隱密性。再者，訪談的時間選定受訪者方便訪談的時間，即當天服務簽退後。

研究者透過本研究發現，雖然受訪者都是長輩，但他們都有不自在、會緊張的狀況產生，因此研究者在訪談的過程中，略微調整訪談的形式，從最輕鬆的問句開始，即當初怎麼會來這裡提供服務作為一個起點、一再強調所述皆無對錯、部分的研究問題皆以受訪者回答的內容彈性進行延伸，或是引導受訪者思索研究者所拋出的問題。

## 三、資料分析的方法與步驟

質性研究法的目的在於透過資料的分析與詮釋來呈現發現的結果。因此對於從事質性研究的人員來說，研究必須從受訪者所蒐集到的資訊，尋找出意義、辨識出組型、建立起架構（吳芝儀、李奉儒，1995；趙善如，2002）。因此，本研究在資料分析上著重將資料分類、歸納、聚斂呈現。

根據簡春安、鄒平儀（1998）提出資料整理與分析的步驟，包括：確認研究目的，準備分析前的資料、進行特質分析、集合主要特質做歸納性分析、印證出概念、組型、架構的證據、考慮加入第二變項或第三變項進行分析，最後才是進行整體性的架構。研究者參考上述七項步驟進行資料的分析，詳述如下：

- (一) 確立研究目的在於了解志願服務者參與服務的過程。
- (二) 運用訪談將八名受訪者訪談的錄音檔，轉換成文字的逐字稿，並且按照每一名受訪者一個檔案進行建檔，作為分析個案所用。
- (三) 依照分析單一個案，找出所有受訪者普遍出現的共同特質。
- (四) 接續依照一些類似的概念，例如：前來參與服務的來源、提供持續服務的正向來源、服務過程中的負向力量…等進行跨個案的歸納。
- (五) 將造成受訪者差異的部分，進行背景上的進一步分析。
- (六) 根據前述的歸類概念，找出配搭的受訪者訪談內容予以佐證。
- (七) 最後，將研究理路予以整體性的呈現，並且呈現出上述過程的優缺限制。

#### 四、研究倫理

本研究最主要的研究目的在於透過質性研究的方式來了解志願服務者參與服務的過程，一方面是希望藉此發展出管理的模式、一方面是希望讓受訪者能夠在敘述的過程中獲得經驗的整理、一方面則是對於研究場域進行具體的修正。

不過有幾項研究倫理是在研究中特別注意的，詳述如下：

##### (一) 保密原則

基於受訪者在表達意見時，會去談論到機構中的制度、人物，為塑造一個令受訪者安心的環境，因此本研究採個別訪談的形式。其次，所有受訪對象只有志工隊長、研究者知道，即便是受訪者也不知道還有哪些夥伴被邀請受訪。此外，在會談過程預先告知受訪對象所有訪談內容皆屬於研究的資料，不會輕易的洩露個人隱私。最後，在研究呈現時，也將各研究者進行化名，以維護受訪者的隱私性。

##### (二) 知情同意原則

研究的基本原則是研究對象是被充分告知的情形下，同意並自願參與研究。國內逐漸有研究者在研究前採用同意書函讓受訪者簽立，以確定研究對象同意權被行使，不過由於告知的權力一向仍由研究者所掌控，因此此種方式，並不見得能完全展現受訪者的自願參與，所以在研究中研究者與受訪對象建立相互

信任、尊重的關係，給予受訪對象隨時退出研究的權利似乎才能全然落實知情同意的原則（趙善如，2002）。

綜上所述，本研究除了採取一般研究的研究方式，撰寫一份說明函給予每名預計參與研究的受訪者知曉本研究的研究目的、研究方向、需要錄音記錄，以及如何有限度的保密以在學術上進行分享。在這些應盡的告知後，也讓受訪者知道在會談的過程中，若有不便回答或是想要退出研究的狀況，都有選擇的權利。

### （三）尊重、接納與保護的原則

#### 1. 在訪談前：

詳細思量研究的方向，採正向、積極的態度，期望能夠改善受訪者整體的服務環境品質，此外在會談前，告知受訪的言談皆無對錯。

#### 2. 在過程中：

當受訪者因對於組織評論有難為之處，研究者將重述立場，一方面告知無對錯的尊重價值、一方面也告知受訪者資料保密的堅持，以讓受訪者能夠在安心的環境下表達自己的思想。

#### 3. 在訪談結束後：

在資料處理的部分，研究者將受訪者所有個人資料、訪談資料，均視為機密，予以妥善保管；在分析與呈現，以代號的方式處理；在撰寫分析報告時，避免讓讀者明確看出是哪一位受訪者的看法；最後維護研究本身與受訪者，本研究無任意捏造訪談資料。

綜上所述，本研究貫徹倫理原則，秉持質性研究的步驟，讓研究盡可能讓受訪者將主觀的意見做完整呈現、讓訪談意見能客觀分析與歸納整理，將研究理路良好的鋪陳出來。



## 第四章 研究結果分析

透過上一章的研究方法，蒐集資料與分析後，研究者在此章節將分成三節，呈現成為一位志工的機緣、持續服務的理由、與服務的歷程。

### 第一節 成為一位志工的機緣

成為一位志工的理由，相當多元。從研究者的調查發現，八名受訪者自述的說法就有二十五種之多，此外多數受訪者所陳述的理由皆不只一種，由此可知人來到一個地方，往往有幾種理由去支持參與服務的行為。

經素（2005）研究，大部分的人都認為緣分是存在的，對於緣分的定義：有大部分的人認為緣分是一種主觀感受、情緒或心靈感應，是促成一種和諧較順利的人際關係；有一部分的人則認為緣分是一種命中註定的機遇、巧合或力量，可以促成某種關係；最後也有一部分的人認為緣分是一種關係。基於這些理由，本研究或許可以用中國人常說的緣分角度來統合梳理出來。

綜觀志工前來服務的理由相當多元，但從八名受訪者自述的說法，採用緣分的角度來看，大致上可分為地緣、人緣、親緣與事緣這四項緣分。其中，又以地緣，為這八名受訪者當中普遍提出的類型，以下，先就上述提及的四項機緣類型進行簡述：

#### 一、地緣

地緣，是指人來到這裡服務的原因，乃因為自身來服務的據點是因為距離相近的關係。比如說：比較近、住處離服務地方距離很近、住在附近等…都屬於可以歸類為地緣的項目。

*想說我就住在雙和對面，既然是這樣的話，選擇這邊（V2）*

*很近阿，走路不到十分鐘就到了（V3）*

*我們就住在附近，想說來這邊（V5）*

我就住附近啦 (V6)

我家住對面阿，台貿一村那兒，所以就來了 (V7)

研究者根據此機構對現有志工來源的數據統計調查，發現目前組織志工有百分之九十二的志工是居住於中和、永和區域，此除了呈現與本研究所調查的狀況相呼應之外，也意味著民眾擔任志工，多數仍以近便性作為服務據點的選擇。

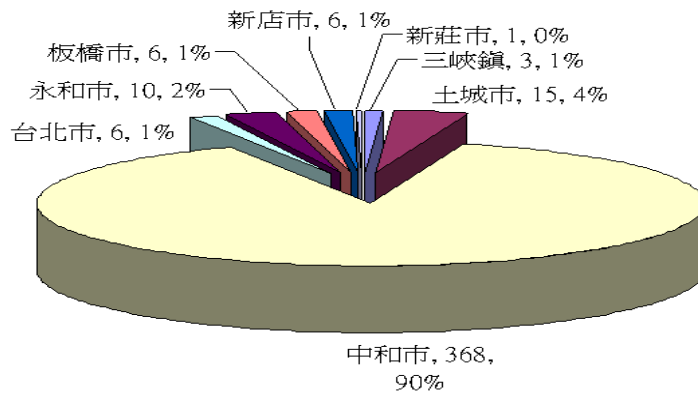


圖 4.1.1 志工來源的數據統計調查圖

資料來源:研究者整理

## 二、人緣

人緣，是指人來到這裡服務的原因，乃因為有他人告知、引領而來這裡的服務據點。比如說：因為在外面認識的朋友、教會師母、里長太太、聽別人說醫院有在招募服務人員，有他人介紹過來的…等屬之。

我的一些朋友都安慰我說別怕，大家也是正在學習，…朋友阿，在那邊跳舞的朋友告訴說：沒有這麼嚴重啦，妳就去吧 (V1)

中和教會那個時候我們在教會那個師母，不知道從哪邊知道雙和醫院這邊在招募志工，看我們要不要去，那時後我們已經有很多人登記了，就這樣子我們就過來了(V3)

剛開始醫院它們要成立，是那個剛好那時後中和市長的夫人，剛好住我們那里的，然後里長太太跟我很熟(V4)

志工媽媽就說醫院有在招募志工，所以就來了。(V8)

研究者發現，人緣為民眾前來醫院服務的一種媒介，民眾在透過平日參與活動的機會，得知醫院招募志工的資訊，而與醫院服務有所聯結。此也呈現來院參與服務的志工，來院服務之餘的時間幾乎都有其他的生活規劃，比如：說參與教會、參加其他單位的服務、有其他的興趣，具有與他人互動傾向的特質。朱夏萍(2003)研究中統計407位志願服務者出參與服務的管道，發現經由「現職義工介紹」是最主要管道、其次是經由「村里辦公室或社團的推薦」，呈現出人際關係的介紹，是志願服務者當初參與服務的契機，且文獻中也呈現出「人際網絡」是多數人是否加入義工服務的指標之一，有越多機會接觸從事義工服務的人，便有較高機會成為志工，與本研究結果呼應。

跳元極舞和土風舞啦才有認識朋友(V1)

我之前其實在植物園做，後來因為SARS的關係，內政部要求所有的對外服務活動禁止。…其實我在外面做志工，做很多地方啦，也都還蠻久的了，只是我都沒有固定下來，我唯一一個比較固定的，就是在一個藥草園那邊固定的...(V2)

我是教會的响…，退休後我在教會裡面做行政的工作(V3)

我還沒退休前，就在馬偕急診室做志工了，到目前還再做。阿這個雙和醫院是比較方便，我就住附近啦，就兩邊跑!(V6)

我本來之前就戶政、在八里療養院…，還有警察局，加這裡四個這樣 (V7)

我做很多地方的志工啦，就是有志工媽媽就說醫院有在招募志工，所以就來了。(V8)

由上述可知，人緣是超過半數受訪者前來的原因。大部分受訪者平日即有參與活動的習慣，透過參與活動而增加人緣的接觸機會，當參與活動越多、人緣機率的提升也促成了加入這個志工團隊的機會。

### 三、親緣

親緣，是指自己重要的他人，尤其是指家人的緣故，而來這裡的服務據點。比如說：自己的媳婦鼓勵與支持、先生看到招募資訊，此為民眾前來醫院服務重要的推手，以兩位受訪者為例：

我原本九十七年年底就要進來了，但是後來第三期才進來，提不起勇氣，我有很多害怕…，我媳婦鼓勵我，她在台大(醫院)，她大學的時候就在那裡當志工了，她讀台大法律，她就鼓勵我：媽媽去啦，在家裡都在看電視啦，被電視看啦也是很無聊，孫子也都大了…反正我就是有時間，也有那個心，我的孩子也會跟我說有空就來嘛，不然在家裡幹嘛，出去看一看、走一走，大家多認識啦，鼓勵我出來，但是我除了來這邊，其他我都不想去，逛街啦我不想… (V1)。

因為先生來這邊看病，也看到那邊有海報，所以在這種狀況下，我們兩個就報名進來了… (V5)。

由上述受訪者的回應中可以得知，親緣的鼓勵是促使受訪者前來的重要推手，尤其以第一位受訪者可以明顯發現親緣所展現的力量。

### 四、事緣

事緣，是指自己來這裡的服務據點，是因為以往的經驗、外在事件的緣故。  
這部份涵蓋項目較廣，分述如下：

### (一) 以往經驗

比如說：曾經被別人幫助過、曾經被照顧而有感恩的心想回饋、從小很嚮往當志工。

好像我以前是被人照顧過，所以現在我有比較多餘的時間就要付出一點點我的力量來幫忙這些...民眾，或是病患，以前也是被人幫忙過的... (V1)

我父母他們一致認為他們會活到現在要感謝榮總，然後在那邊也受到一些志工的照顧，我們也看到了人家確實把我們照顧的很好，我們也是帶著一份很感恩的心，也希望可以盡己之力啦。(V2)

我從三十年前就很嚮往當志工。因為我那時候結婚帶小孩，看電視在報導三十幾年前的志工就是在醫院折紗布，我就覺得蠻不錯的 (V4)

### (二) 外在事件

#### 1. 機構本身

此是指民眾前來醫院服務的原因是因為該機構自身的關係，讓民眾有機緣前來參與，比如說：單位較大比較醒目、剛好醫院成立。

我當初是打算到榮總去做的...，那剛好也是這邊也成立，應該是機緣的關係，就把它錯開了 (V2)

因為它這個是大的單位阿，所以比較醒目 (V7)

## 2. 志工本身

此大多與志工的生涯狀態有關，比如說：以前沒辦法來服務，現在有時間了才可以、家中老父生病，之前都要照顧現在不需要照護、退休後先在教會工作，不過有壓力就離開了、小孩都大了、之前單靠自己闖事業很辛苦，現在有人際網絡提供工作機會、因為疾病病痛提早退休，後來接觸宗教而來投入服務。

現在很多人的階段是要照顧孫子啦，也很難走啦，我是沒這種限制啦，所以都常代別人的班啦…，反正我就是就是有時間（V1）

目前照顧是我們有請一個外傭在幫忙照顧他啦，那就是週一到週五就是請外傭幫忙，週六日才是我們兄弟姊妹輪流去照顧他（V2）

退休後我在教會裡面做行政的工作，也做了一段時間，所以才會知道這邊...不過在那裡有壓力，我這人做事情不喜歡有壓力，所以後來就沒做了，我喜歡走快樂風，做自己喜歡的，就離開那邊了，然後離開那邊就專心來這邊了（V3）

從那個時候就開始想要做志工。不過那時候孩子還小，不可能嘛，還在上班，後來是因為我老公走了嘛... 女兒一個 72 年、一個 76 年... 老大女兒在日本，剛好日本開放遊學打工。（V4）

我就有一種恐慌症，什麼時候發作不知道，所以我那時候生不如死，上班時候壓力大，不知所措，所以吃藥控制，也對很多事情看得很開了！...我五十八歲就退休了（V6）

我本身還在做窗簾，我之前是都是自己去新社區，幾乎碰到人就要問，去跑，現在才比較靠人家介紹的（V7）

那個時候身體的痛，真的很難，心情很難好起來，師父就是一句話，妳就是出去

佈施，不過我那時後沒錢，師父說：我又沒有要你出錢，錢也不一定要大錢，但你出來做事，你發心，也是一種佈施。我以前都不懂，以為佈施就是出錢，但師父說：其實你的一個微笑、一個動作或是講一句話，讓人家有受到效果，那個就是佈施了。那我就覺得這樣簡單多了，所以說我做很多志工，做太多了啦、做太多了啦（V8）

綜合上述的資料，整理成表 4.1.1，我們可以得知地緣、事緣是受訪者來擔任志工最主要的緣由，尤其是受訪者處於孩子長大無須擔憂照顧、無須工作的時期，生活空出來的時間多了，是讓受訪者開始服務的契機。

表 4.1.1 受訪者的機緣類別

| 機緣主類別 | 次類別  | 子類別  | 受訪者               |
|-------|------|------|-------------------|
| 地緣    |      |      | V2、V3、V5、V6、V7    |
| 人緣    |      |      | V1、V3、V4、V8       |
| 親緣    |      |      | V1、V5             |
| 事緣    | 以往經驗 |      | V1、V2、V4、V5       |
|       | 外在事件 | 機構本身 | V2、V7             |
|       |      | 志工本身 | V1、V2、V3、V4、V6、V8 |

資料來源:研究者自行整理

此外，研究者根據此機構對於目前志工來源的數據統計調查發現，當前組織志工有百分之五十三的志工，是 51-60 歲的民眾（詳見下圖 4.1.2），此除了呈現與本研究所調查的結果相呼應之外，意味著民眾擔任志工，多數確實是因為生涯階段性，脫離照顧子女的階段。

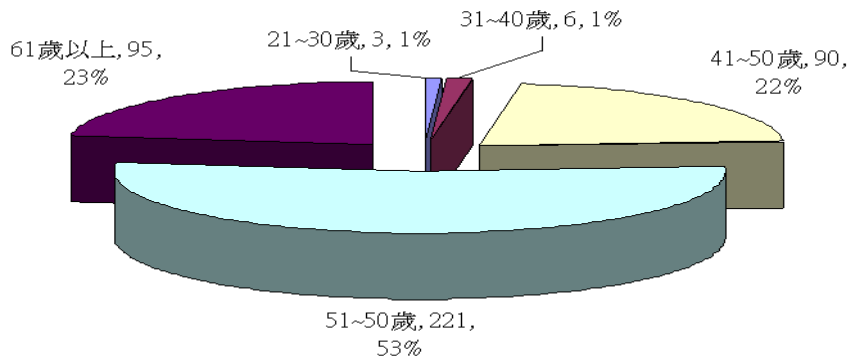


圖 4.1.2 志工年齡的數據統計調查圖

資料來源:研究者整理

另外根據受訪者的說法，研究者整理發現緣分最多的是 V1 和 V2 受訪者，他們前來服務的緣由有四個項目，V3、V4、V7 則有三個項目，至於 V5、V6、V8 則皆有兩種機緣。不過受訪者前來服務之機緣數量的多寡，是否就決定他們服務的狀況，抑或是類別的差異，才是影響他們後續的服務狀況，將在下一節做更詳細的呈現。

綜上所述，志工來醫院服務的緣由，大部分是因為自生生涯的階段處於較不用照顧子女，可以有較多的時間可以安排自己的生活，因此從尋求服務他人來當作生活的調劑或是另一個重心，以維持或增加生活的樂趣，而目前在生活中經常接觸的人事物，則是志工前來服務的緣分之重要媒介。



## 第二節 持續服務的理由

上一節研究呈現了成為一位志工的機緣是相當多元，而參與服務的志工，在持續服務的內在理由，亦是相當多元。在研究中，發現幾乎所有的受訪者在服務過程中會有兩股力量拉扯，其中一股力量，是受訪者在會談中提供的正向資訊，本研究歸類為正向的力量，此是促使受訪者持續服務的力量；反之謂為負向的力量，會影響受訪者持續服務的力量，以下將更仔細的呈現這兩種力量的內涵。

### 一、正向的力量

本研究發現，受訪者在服務過程中的正向來源除了機構的外在吸引外，例如：環境、制度外，絕大部分與人的關聯非常密切，尤其是和人互動中得到正向的關懷、尊重和協助，是促使受訪者有動力繼續服務的重要來源。此內涵和社會支持的概念非常相似，因為它是指個人可以感受、察覺或接受到來自他人的關心或協助。

因此在正向力量內在的部分，研究者採用社會支持作為一個架構，系統性的呈現受訪者表述在服務過程中正向經驗的內涵。

#### (一)內在：

社會支持有許多面向，有研究者分為：物質性支持、情緒性支持、尊重性支持、訊息性支持、友伴性支持五種。物質性支持，是指提供服務或物質幫他人解決實際問題；情緒性支持，是一種鼓勵、個人溫暖、愛或情感的支持；尊重性的支持，是一種價值性的肯定；訊息性支持，則是資訊的交流；友伴的支持，則是一種陪伴的支持(邱文彬, 2001)。一般而言，研究者將社會支持分為：情緒性、工具性、訊息性三種類別，情緒性是指給予情感的支持；工具性則是具體的協助；訊息性則是資訊的提供(吳佳賢, 2002；引自曾佳珍, 2009)。不過不管是哪一種分類方式，本研究的受訪者所獲得的正向力量，都可以與這些項目相呼應。

研究者將受訪者主述，依照上述的社會支持類別進行分類，採用表 4.2.1 來呈現，並且詳述如下：

表 4.2.1 受訪者社會支持的內涵

|     | 主管 | 幹部 | 夥伴 | 服務對象 | 組織其他人 |
|-----|----|----|----|------|-------|
| 工具性 |    |    | ◎  |      |       |
| 情緒性 | ◎  | ◎  | ◎  | ◎    | ◎     |
| 訊息性 |    | ◎  | ◎  |      |       |

資料來源:研究者自行整理

#### 1. 工具性支持：

實質接受到的援助或協助，例如：提供物質、經濟上的協助，或協助尋求社會資源的支援等，此即是物質性支持。根據受訪者的訪談中發現，此向度內涵以夥伴相互支援為主，例如：代班協助、業務相互支援。

相處起來很輕鬆自在啦，這個也沒有什麼利益關係的存在都沒有，就是互相幫忙啦，妳今天沒空我來代你，我們都存著萬一哪天我們真的怎麼樣，你也可以來代我，恩...還有一種互相的感覺吧，大家都互相（V1）

互動是有阿，是這樣的，也是要看排班和據點啦，有時候有些地方都只有一個人，但有些我們會需要去支援，這樣就會有戶動的機會，尤其量血壓，人手不足的時候，等比較久的時候，病患會有怨言啦，所以我們最好主動去解決（V3）

我做的服務都要跑來跑去，但我的腳也不好，拇指外翻，不過每次服務到兩個鐘頭有人交班，我看到他都好開心，因為他也都會搶著做，...他都搶著做，可以緩解我的不舒服，加上家裡剛好也有些事情，可以有新事物做緩衝，對我來說也是很好阿，出來這樣看一看，還不錯。（V4）

... 我之前是組長，現在是總務，不過我不是很熟悉電腦，我比較沒辦法勝任，但是同事們分工掉了就還OK啦。(V7)

## 2. 情緒性支持：

是指可以從他人身上得到關心或傾訴，包括：正向情感的表達及肯定的讚賞，或是價值觀或是理念被支持。根據受訪者的訪談得知，本項支持的來源分別在主管、幹部、服務對象、組織其他人、夥伴皆有。然而，以幹部提供情緒的關懷，較能給予志願服務者有力的支持，尤其當志願服務者的名字被幹部記得，甚至在服務時名字被幹部叫出，此是讓志願服務者感到特別感心的舉動，似乎能夠象徵被重視的意義。不過，志願服務者應與夥伴互動機會較多，因此夥伴相對能夠提供較多支持，包括：分享心情與生活、還有一同為組織打拼，成為正向的交流。

### (1) 主管

沒有像隊長這麼多...社工室的夥伴也有工作阿，我們也不好去打擾他們，有時候他們出來打個招呼，有感受到他們的關心，所以我在這裡做的很愉快(V3)

### (2) 幹部

進來就熟了啦，像跟隊長就很熟啦！她真的很好，我真的很佩服她啦，什麼人的名字都會記得，像我這年齡叫自己的兒子都會叫錯...，就是這樣，她不會，她一下子就叫出來，真是沒辦法，她很用心，真的很用心，而且每次都可以帶領我們把事情做好，她也是很會看人啦，所以大家都會把事情做好，得到大家讚賞，我也是被她愛到啦，有一種被關心、重視的感覺(V1)！

我覺得上面的人都還蠻為我們著想的，組長或隊長都會把我們的意見跟他們講，就會給我們改進(V3)。

.....跟隊長就很熟阿。她有一個優點，她的記憶超好，每個人都記得。人的感覺就是這樣，第一個被看到，你是誰，被叫出名字，就會讓人覺得好窩心的感覺，所以她這點我就很佩服她（V4）。

### （3）服務對象

也會遇到好的壞的啦，幾乎都很好啦，因為大家來看病嘛都是年長的人嘛，對我們當志工都會覺得我們很有愛心啦，我們聽起來就很舒服啦...聽到都會很欣慰，感覺沒有白做的，覺得很值得。（V1）

我們有時候作一些事情會有些疏忽啦，所以他們有時候會對我們不滿意，會講會啦，但大部份都是 OK，而且有時候會聽到鼓勵，說你們真不簡單，好棒，給我們還蠻安慰的、蠻不錯的(V3)。

### （4）組織其他人

這邊的阿長（供應室護士長）也對我不錯，我沒有去過的地方不敢接受，不然很怪啦，畢竟年紀大了，會擔心做不好被人家說年紀這麼大了連這個也不會，結果有一次我去，我去試試看啦，我拷血會很害怕啦，那邊我去，那邊那些妹妹，你沒有來過，但你折得好像熨斗運過了，但被誇讚了，那阿長還說我們很面熟喔，然後他們開會一杯咖啡、一盒小點心就給我...之後我都學隊長叫阿長（V1）。

像我去藥局包藥，解開哪些藥的，我們也可以把那個藥弄的漂漂亮亮的，她就會感覺到...你什麼時候還要再來，我們就會覺得蠻貼心的，誼就會感覺到被重視這樣子（V5）。

### （5）夥伴

多少會聊一下今天服務有遇到什麼事情阿，或是遇到怎麼樣怎麼樣的事情，不過

開心或不開心的當然都會聊一下 (V4)。

當我發現不只是我，還有其他夥伴也都有些申訴單，比較不會孤單，好像我們見解都一樣...。這麼多人當然有 (認識的) 阿，也有比較熟的... 有幾個也讓我覺得很窩心、用心的，雖然這麼多人，但是真的有些是真正有在用心在做的，為這家醫院付出在做的，跟我的理念也很像...我講的話你聽的懂，因為我們的場地是一樣的，所以講起來會聽的懂，所以說就會一種安慰的感覺... (V5)。

有組員說，我覺得組長你很好耶，我會回他們說，不是因為我很好，是因為你們能夠認同我的做法、想法，跟你們這樣處事，你們可以接受我... (V7)。

### 3. 訊息性支持：

此向度主要是能透過對方所提供的想法或意見，以解決問題。此內涵意指受訪者在服務過程中得知對於服務的、生活的建議或是指導，而此種支持的來源，最主要來自夥伴。

比如說花博啦，或是患者有什麼事情這樣，聊的都還蠻愉快的，互動都很好，而且歐巴桑都很喜歡聊阿，這種年紀都很能聊阿... (V2)。

有時候會聊聊工作上遇到的問題，當志工遇到的事情，有的時候會聊很好玩的事情，或是難處理的事情...當然也會聊其他的啦，有時候偶爾會聊聊啦，聊聊生活上的事情 (V3)。

我覺得這互動的感覺蠻好的、蠻不錯的，當然你來這裡做就是大家互相嘛，我們有時候會相互聊聊切磋一下，因為我希望下一次夥伴們不要再犯這個錯誤，我們可以再改進，我們希望處理可以更圓滿，不要病患對我們有不好的印象。因為我們這代表醫院，服務的好醫院名聲就好... (V3)

你出來這邊的話你至少可以跟人家接觸，不會離這個職場太...至少不會跟這社會都脫節了，可以看看今天有什麼資訊阿，今天有什麼標準病人阿，我們都有這資訊的話都會到相報（台語），大家都會互相問說要不要去阿要不要去阿，所以這都是一些知識嘛，所以這些都是蠻不錯的，...你也可以知道醫院有什麼訊息阿、健檢開始啦、今天又要幹嘛啦、今天又周錫瑋來了啦...不會說跟這社會脫節了（V5）。

## （二）外在

### 1. 環境吸引

此類別根據受訪者所提及的環境，偏向硬體設備的部份。

...雙和醫院很漂亮阿，好有吸引力，真的很漂亮，大家都說弄很好，不像我們去台大都很舊嘛，雙和醫院真的很漂亮，很乾淨（V1）。

我們這環境不錯，也許新醫院，環境好我們做起來也很舒服，病患也會跟我們說這醫院環境真的不錯，我就跟他們說我們這是新醫院，儀器都是新的，有些舊的醫院都沒（V3）。

### 2. 課程收穫

此類別根據受訪者所提及的課程：包括 CPR、電腦、攝影。

不只是單純服務，還有學習，像我們還有學 CPR 什麼什麼都有耶（很開心語氣），反正像醫院辦的我都有參與，這也是對的啦，雖然我們不是很正統啦，但是都要多少學習，如果你沒有來加入這個志工，你根本沒辦法（學習到這些）...，醫院對我們也真是很好啦，你看我們又學電腦，你看多棒，但是電腦我們是會了啦，醫院有這種心也真是不錯，而且還舉辦好多次，這邊老師也教的好，而且這是隊長去跟督導爭取的。其實我們也是會電腦啦，但那天是真的教我們怎麼打字、怎麼傳送、照相怎樣怎樣的，讓我們更好...。（V1）

## 二、負向力量：

本研究發現，受訪者在服務過程中除了會接受到正向的力量之外，也會遇到造成負向力量的機會，例如：人際、資訊、制度、環境這幾種項目。尤其以人際的類別，是這些受訪者提出最多、涉及廣度最廣的類別。

### (一) 人際問題

志願服務者在服務過程中，都必須與他人互動，而在不同的角色、不同據點，都會遇到和人相處的機會，不過在相處的過程中，難免會遇到挑戰，尤其是個人與個人之間互動不協調時即會產生問題。透過訪談發現，志願服務者在服務過程中的人際問題主要會發生在夥伴、院內人員、民眾三類，內涵如下：

#### 1. 與夥伴相處

此部份受訪者表達和夥伴相處困擾的事物並未很多，有指名出的困擾是在於對於服務價值觀有所不同，以受訪者八為例，其明確的指出，有些志願服務者來服務的時候是聊天、交朋友，然而此心態與其有所衝突，造成困擾，甚至需要轉其他的班，來解決這樣的問題。

*我覺得我很用心要服務阿，阿妳只想要聊天的話，和我不相干，我不要同班就好，就不會因為妳看到我就想要跟我講話，我好像是人家很喜歡跟我講話，其實到哪裡都一樣，只是說人家講話跟人家回絕，因為師父有教要傾聽，我都不好意思跟人家切斷，人家講我就是這樣一直聽，而且大家都夥伴我不也不敢跟對方說我要離開。(V8)*

#### 2. 與院內人員相處

此部份受訪者表達的向度，相較和夥伴的相處多樣，具體事項包括：休診未告知、櫃檯人員態度不佳，此兩項是讓志願服務者感受到未被尊重的特定事項。

*雖然我們是志工，是不要錢的，但是就是說像上週眼科休診，也沒有告知我們，志工就傻傻的坐在那邊等，那怎麼小姐沒開門，兩點說了病人來問了，想說怎麼還沒*

開門，兩點半怎麼還沒開，怎麼都沒開，也沒人講沒人知道，志工快到三點了衝進去，結果裡面小姐在休息，說今天下午停診，傻眼了...。(V5)

還有志工都是媽媽嘛，若是遇到節日要做的事情很多，這些有些人都會排除萬難來幫忙，當這種狀況的時候...，希望醫院也能夠重視這些志工，這樣子的話大家雙贏嘛！我們最主要是希望能讓醫院好嘛，這樣大家才能雙贏嘛，要是每次都這樣子的話，志工會覺得裝肖耶（台語），會有種沒有被尊重的感覺，感覺不是很好。知道的話那就算了，自己人啦，但是有些志工他們可能年紀或是什麼的，沒有接觸到這些，他們的感覺，可能會想說，這根本就是你們醫院的...安怎安怎（台語），這樣講就不好了、不好聽。(V5)

民眾不敢去問，叫我們去問，因為我們不知道阿..那口氣响...真的讓我們很難過耶。在診間我們可能是直接服務他們，所以診間的護士對我們的態度都很好，那可能是批掛那邊我們沒有直接服務他們，所以她們講話才會那樣，口氣就是沒那麼好，心裡很不舒服。像是有一次，民眾有掛號的問題，（因為醫生臨時請假，他不知道，然後來，我覺得這真的有待加強，他希望確定一下下一次醫生是不是就會來了...）但是批價的一個人都沒有，於是我快速的走去問，但批價的就說那不是我的問題，那掛號在旁邊，眼睛看了我一下，也都沒有講話，我就說那要怎麼辦，他們就沒給我答案就是了，後來我只好跟民眾說抱歉，說我幫你問了，但也沒有答案（V8）

### 3. 與民眾相處

在和民眾相處的部份，受訪者指出在服務過程中，會感受到一部分民眾不友善的回應，包括：重複填寫初診資料、白跑一趟。至於一部分的民眾則是無具體事件，純粹不予以回應主動關懷民眾的志願服務者。這些負面經歷會讓志願服務者感到提供服務像是熱臉貼冷屁股，或是不被尊重的感覺，經常是最影響心情的一個環節。

我們很關心他要幫忙他，他不用不理你的話，壞的話，還踐個那個臉的話，我就會覺得金甘苦（台語），例如：像我在牙科也是這樣，其實他（牙齒）很痛，第一



次他來就是要填基本資料，他就會很不甘願，說爲什麼要我填這個嘛，樓下填一次，樓上還要填一次那就是會說詐騙集團就是從這邊知道他們資料的啦，但我們也就是只好聽阿，讓他嘮叨，告一段落後就跟他說下一次來就不用再填啦，這是基本的啦，對你們也有好處啦，知道你們有沒有糖尿病啦或是其他病症阿，等他氣消了就好了，但是有些ㄉ一ㄚ一咧（台語）就走了。（V1）

有些還兒子媳婦陪來，陣容很大，看到這樣子一人罵一句，然後他們不一定會去裡面罵，都嘛是罵志工...。當然，我們是希望可以把這種不好的東西降到最低，被罵我們也不敢說什麼，而且當他們火氣很大的時候，其實講什麼都沒有用。（V5）

很多病人進來，你問她去要什麼服務，他理都不理，掉頭他就走他的，像我今天就是阿，我跟他講半天，他不鳥我耶。（V2）

#### 4. 帶人

根據其中一名組長的談話中，發現在帶人的部份最困擾，也是最需要花時間經營的，就是了解帶領成員他們的服務狀況，透過抽象的技巧去和成員們互動，在互動中培養成員們有信服感、歸屬感的歷程。

剛開始的時候啦不太行，因爲妳每個人要怎麼拿捏，跟對方溝通，然後去瞭解、關心，這都很不容易，例如說：某人常請假好了，妳就要去關心她說是不是發生了什麼事情，然後有的會講，有的就不會講，阿這個就是說心理戰了...，一個主管對這四十個人，挖，這個...(疲憊)，每個都丟一個問題，而且還不一定你的做法他可以認同(V7)

由上述可知志工在服務過程在人際的部分：涵蓋的面向分成平行的夥伴、院內人員、民眾互動，以及有管理層次的上下互動。在夥伴的部份，會發現服務理念不一致會影響志願服務者的服務心情；在院內人員的部份，志願服務者在意的是院內同仁是否能夠尊重的對待，包括：能夠事先告知休診資訊、友善的態度；在民眾的部份，則是集中在回應的態度。至於在管理的部份，對於管

理志願服務者的組長來說，在人際互動上其最苦惱的莫過於帶人要帶心的課題。

## （二）資訊不足：所知太少

在此部分最主要所要呈現的是志願服務者在服務過程中，因機構屬性的緣故，必須面對民眾多元的、特殊的期待，因此在資訊多元的狀態下，就會遇到資訊不足無法即時回應民眾的狀況。

*有醫療的東西很多我們都不認識。例如說有病人會問我們，我這裡酸的很痛，那裡要看什麼科？神經外科、神經內科好像也都可以看，一般外科不是也可以看，然後骨科也可以看，你有跟他講這麼多，他也不知道到底要看哪一科...說真的這個就是這樣。(V7)*

## （三）制度問題

在制度問題的部分，受訪者特別指出的是關於排班、服務內容的問題。其他項目例如：選舉、規範等等，受訪者並無在受訪時具體的表達出來，因此以下將特別呈現排班、服務內容兩大部分。

### 1. 排班問題

*我是覺得喔這些組長都蠻可憐的，因為今天你是組長，到早上七點跟你說我八點不能過去，組長就很可憐，因為她們要找人來上班，因為點都不能沒有人，所以讓這些組長變成是找人的機器，比較沒有心力在服務上面了。一個班十八個人休假的話，你說你怎麼找...組長心情就會很不好，所以我才覺得這些組長很可憐，也沒有真正在做事，沒有心力去思考要怎麼改善組的事情 (V5)。*

*我們這邊是組長在負責啦，很辛苦啦！像端午節，有一隊十八個同時請假，這要怎麼辦？！（V6）*

雖然排班問題並未直接影響志願服務者的服務，但對於志願服務的管理階層有所影響，且有基層的志願服務者認為，此會影響整體的服務品質，令他們感到擔憂、在意。

## 2. 服務內容

有受訪者對於服務據點的規劃，表達不同的意見，有志願服務者會認為其來參與志願服務，服務的對象應是第一線的民眾，而認為所謂的間接服務，可能只是在服務醫院的正職人員，而非實質幫忙到民眾，因此投注的意願並不高，根據了解甚至有些民眾在參與間接服務後，會透過自身的人際網絡，告知他人間接服務的種種壞處。

*我的感覺啦志工好像是該直接 touch 民眾啦，我的感覺是這樣啦。那你在裡面的，像病歷室啦、供應室、...類似這些，應該是屬於，這是我自己認為啦... 還有那個洗腎室，說去裁紙，那我覺得一些工作應該是員工做的，就不要找志工嘛，志工來醫院真的是要服務民眾嘛，那些工作等於是在服務裡面的員工，雖然一樣服務嘛，可是比較不能接受... 尤其是在藥局也是，好像都很 nice，一堆出來妳就拆，然後數多少裝進去，要不就拆一排排的要妳排... (V8)*

研究者根據此機構對於新進志工介紹的講義得知，該機構的間接服務據點，包括：藥局、供應室、病歷室、社工室、圖書室；協助的項目包括：數藥、敷料製作、物品封口、製作病歷、書籍整理... 等，詳見下表 4.2.2。

表 4.2.2 目前間接服務據點種類與項目摘要

| 服務據點    | 服務項目                |
|---------|---------------------|
| 1. 藥局   | 協助數藥並分袋裝妥           |
| 2. 供應室  | 敷料製作                |
|         | 物品封口                |
| 3. 病歷室  | 協助製作病歷底板            |
| 4. 行政事務 | 協助執行社工室之行政工作或民眾服務事項 |
|         | 協助志工隊行政運作等事項        |
| 5. 圖書室  | 協助書籍上架整理            |

資料來源：S 醫院志願服務手冊

#### (四) 環境問題

根據受訪者對於服務場地有意見的事項，目前僅有一名受訪者表示，服務台據點整體環境過於噪音，導致服務產生困難，研究者曾在服務據點(服務台)聽過有志願服務者為此討論，志願服務者也表達曾電至社工室反映過這種問題，但似乎改善有限。

*服務台旁邊、大廳的鋼琴很大聲，我也寫了好幾次投訴的書，希望可以把那個音量柔和一點，因為也會有些病人說我們這裡又不是酒家、也不是 pub，為什麼要把鋼琴弄的這麼大聲，另外我們服務台在接電話也聽不清楚，對方在講什麼都聽無(台語)，都要跟對方大聲喊，對方也不知道我們的狀況，有時候會造成誤會，所以我們一直告訴社工也有寫那個申訴的，看能不能改善... (V5)*

根據上述的訪談資料，研究者大致整理成三大區塊，包括：問題類型、問題對受訪者的影響關係，以及受訪者對於問題的現狀之看法為何，予以系統性的呈現，如下表 4.2.3：

表 4.2.3 志願服務過程中所遇的問題類型

| 問題主類型   | 問題次類型    | 對自己的影響關係 | 受訪者      | 目前狀態     |
|---------|----------|----------|----------|----------|
| 1. 人際問題 | 帶人       | 與自身有關    | V7       | 找到帶領方法   |
|         | 與夥伴相處    |          | V8       | 他人提供協助   |
|         | 院內人員相處   |          | V8       | 沒有得到回應   |
|         | 與民眾相處    |          | V1、V2、V3 | 調整心態應對   |
|         | 2. 能力不足  |          | 資訊不足     | V2、V5、V7 |
|         | 服務內容力不從心 | V4       | 他人提供協助   |          |
| 3. 制度問題 | 排班問題     | 與自身無關    | V5、V6    | 沒有明顯改善   |
|         | 服務內容     | 與自身有關    | V8       | 沒有得到回應   |
| 4. 環境問題 | 服務場域     |          | V5       | 沒有明顯改善   |

資料來源:研究者自行整理

#### (五) 其他

除了上述人際互動、資訊不足、服務內容、環境等問題，受訪者曾零星反映一些服務狀況，例如：有受訪者（V2）反映病人亂跑的問題應管理，以及課程規劃應增加病人照護的課程，也有受訪者（V8）對於課程安排的時間以及 CPR 課程規定是必修的有所意見，不過這些意見並非普遍性問題，尤其是課程規劃的部份。因為有受訪者對於上述問題表達不同的意見，比如說：受訪者（V1）表示能夠上學電腦、CPR 課程是醫院給予很好的學習機會，而從受訪者（V2）自述中『我曾經講過，但大家都覺得我很囉唆，我嘴巴很壞...』，『我相信也有很多人會講說，你要去學護理的事阿，你乾脆去上課就好了嘛。』發現，其希望醫院增加病人照護的課程，有許多人是感到不以為然的情形。因此研究者認為，上述受訪者提及的一些服務狀況未被改善或滿足的部分，屬於個人見解不同的問題。

只不過當志願服務者的意見未能感受到獲得醫院重視的時候，情緒的狀態是強烈的，只是未必會真正展現出來，大多會自行吸納、調適達到一個與不舒服共處的狀態，以受訪者二、五為例，兩位的心理狀態與反應皆是『算了』。

我也感受到我們這邊的病人特別會跑，都會跑到馬路上那邊去買東西，或是吊著點滴在那邊逛耶，响，我真的看了很不舒服耶！（語氣加強），有時候我就會打電話找警衛，說拜託咧，這個有什麼的話會危險阿...我之前也有跟社工室那邊講了，但回應是那是病人他們的行動自由。我們不能...我說蛤！！（語氣用力），我本來想跟她爭的，後來我說你這樣講就算了，我就不多講了..。（V2）

不過好像也沒什麼結果。例如說我們覺得服務台旁邊、大廳的鋼琴很大聲，我也寫了好幾次投訴的書...我們一直告訴社工也有寫那個申訴的，看能不能改善...有阿，我反映啦，但是好像就沒有...我跟這些組長講了，他們也很無奈，他們想可能講一講也無下文，就算了...賣講（台語）！因為東西是這樣子，你丟下去，有一個聲音，人家就會說，你丟下去這個東西都沒有反應的話，人家一次兩次就會想說算了，反正講出來也是白說...要是你會不會無力，也會嘛，這一定會的啦，就是希望醫院可以配合一下子，把流程弄順，這樣每個做起來才會感覺很好。（V5）

不過以這兩位受訪者即便反應皆是算了，但其實在這『算了』的背後，意義並非相同，以受訪者二來說，『算了』是一種把自己畫出和組織的界線，所產生的距離，採取認為自己做好本份的事情，完成一週一次的服務就好的心態，而受訪者五則是將「醫院當做自己人」的心意，是一種包容自己人的心態，例如：『你今天要休診你也沒告知志工室，志工這邊已經排了一個人過去，那你到時，而且志工就算了，是自己人』。『其實像我也碰過，三個月以後來拿藥，我也是那天請假來拿藥，結果該醫生休診，我心裡也很鬱卒，但是我們自己人，我們也不能發洩，但是我們還是會想，為什麼會這樣』。因此感知上來說呈現算了的程度表現的較為強烈，你要拉一個病人來很不簡單，你要丟一個病人其實很簡單，我們自己也有這種感受，真的是已經好幾次了，我在工作的時候也遇過這種經驗（受訪者的工作，意思是指服務），臨時休息怎麼沒有先說，病人在那邊氣挫挫（台語），說讓他們今天還特地請假，我專程來看病你們今天就休...這樣真的是會趕跑一個病人...（恨鐵不成鋼的語氣和表情），但並未因此萌生想退出服務的念頭。

### 三、小結

綜上所述，在服務過程中有正向和負向的兩種力量，首先正向的部份，又可分為內在與外在兩個層次。在內在的層次上，可以給予志願服務者支持的來源相當多元，包括：主管、幹部、夥伴、服務對象，以及組織的其他人。此外，支持的內涵則包括：工具性支持、情緒性支持、訊息性支持三種。這些向度，是構成志願服務者在參與服務時的能量來源。至於在外在的層次，最主要的是課程的收穫與嶄新的硬體設施，令志願服務者感到喜愛。

其次在負向的部份，依照問題的內涵，初步可以區分為人際、能力、制度和環境這幾個項目，而在人際的部分則是這些受訪者提及最多的部份，也是不管是基層的服務者或是管理者來說，都會遇到的問題。不過這些持續服務者面對到問題，仍能持續提供服務，皆有其原因，因此以下的章節，將再繼續探討，這些受訪者遇到問題時的面對機制與歷程。

### 第三節 機緣的故事

根據上述整理，可以發現有大多數的問題，並未讓受訪者得到滿意的答案，依照滿意程度上可以大致分為：他人提供協助、找到方法解決、沒有明顯改善、沒有得到回應。有受訪者在服務過程中並未遇到問題、有些受訪者則是遇到問題但獲得改善，有些受訪者則是遇到問題但處於沒有明顯改善或是沒有得到回應時，仍持續提供服務，這些類別所呈現的意義為何，將在此節分成三種層次，進一步呈現。

#### 一、契合投緣型

此種類型以 V3 受訪者為代表，其表示會來這裡是一份機緣，能夠繼續在這裡服務，一方面是這裡的環境讓此受訪者感覺滿意之外，令一方面是其帶著快樂的心情前來服務，還有抱持著來院服務就是機構代表的心態『我希望處理可以更圓滿，不要病患對我們有不好的印象。因為我們這代表醫院，服務的好，醫院名聲就好...因為你既然來這邊，你就是屬於醫院的人嘛，我就是抱持著這種心態來的，差不多就是這個樣子...』。因此，對這位受訪者來說，維護機構的使命引導著這位受訪者，把重心擺在服務，而在抱持這樣的態度服務時，所獲得的正向回饋，更促使其在服務過程中充分地享受快樂的感覺。

我來這邊很快樂，因為我也不喜歡待在家裡，都只在看電視，沒有什麼意思，還不如來這邊做這個服務、跟大家聊聊天，相處處理這邊的事情，所以我來這邊做真的很不錯。

相處起來都很輕鬆，都是蠻合的。我覺得來這邊做心態真的非常重要。你來這邊心態不好就會怨這個怨那個，那你來這邊做什麼？

我覺得這互動的感覺蠻好的、蠻不錯的，當然你來這裡做就是大家互相嘛！我來這裡做快樂志工嘛！



## 二、情感投入型

這類型為志願服務者在參與過程時曾遇到問題，契合度因為遇到問題而減低，問題的類型如同前一節所述，包括：人際、能力、制度、環境等。然而這些受訪者在遇到問題時並未曾萌生中斷服務、切斷緣分，且是本次研究中佔大宗的類別，值得我們進一步探究原因。不過每位受訪者遇到的問題皆有所不同，對於問題被解決的狀況、持續服務的強度也有所差異，因此以下將進一步分析有負向力量干擾的受訪者，其仍持續服務的因素。

### （一）前來的緣分不因服務過程而中斷

首先，根據這些受訪者的描述，統計出來發現在機緣的部份有許多重疊之處，其中佔最多數為『地緣』這個項目，即醫院服務據點具備近便性。其次是『事緣』部分，尤其是生涯階段的原因佔主要來源，即受訪者未因服務過程而改變生涯階段。由本研究調查，地緣和生涯階段包含了全數的受訪者，如此可知，此兩項要素，屬於志願服務者持續服務的重要因素。

### （二）心態、問題性質與擁有資源的交互作用

其次，除了地緣、生涯階段兩個項目，研究者發現受訪者參與服務的心態、所遇到的問題性質、在團隊中獲得社會支持的程度，會交互影響參與服務者的持續服務強度，詳述如下：

#### 1. 參與服務心態

此包含受訪者對於服務的心態、在服務過程中與他人互動的心態。

##### （1）對於服務的心態

志願服務者來參與服務的心態有許多種，研究者整理後發現包括：體諒病人、當做自己人、服務不求回報、轉換生活重心、積福報等。

例如：有受訪者在訪談時表示，當面對態度不佳的服務對象，其思維是認為人在虛弱的時候情緒總是比較低落，因此抱持體諒病人負面情緒的心態，持續服務，以 V1 最為典型。『在服務的時候總是會有好的時候和不好的時候，病患也

是，好的話我們來做三個小時就好像很欣慰，若是我們很關心他要幫忙他，他不用不理你的話，壞的話，還踐個那個臉的話，我就會覺得金甘苦（台語），不過我會想反正你生病嘛，所以心情比較不好，生病的人往往脾氣比較不好... 說實話啦，大家年紀都有了啦，講這些也都沒有用，你既然答應了嘛就要這樣做，而且你也知道既然來這邊就是要這樣，不會說埋怨什麼啦..。』

也有受訪者是認為醫院是自己人，所以即便在服務過程中遇到不順心的事情，也都是自己家裡面的事情，強烈希望問題能夠改善，但是以包容的心態來面對，比如說受訪者 V5 就是最典型的例子：『我們最主要是希望能讓醫院好嘛，這樣大家才能雙贏嘛，要是每次都這樣子的話，志工會覺得裝肖耶（台語），會有種沒有被尊重的感覺，感覺不是很好。知道的話那就算了，自己人啦...（V5）』。

還有受訪者，表示前來服務就是要不求回報，面對問題要自己調整心態，否則就失去服務的目的，以受訪者 V6 為例：『我們都是人嘛，會有情緒起伏的時候啦，我是覺得是不要在意就好了。因為這免不了嘛，護士、醫生、病人、家屬，你為什麼要跟他們情緒起伏？馬上那個念頭要改變，馬上一定要改變，不然你一定會很不滿的啦...』。

也有受訪者表示，前來服務的心態是抱持著轉換生活重心的調劑，以受訪者 V4 為例：『我覺得還蠻快樂的，純粹我出來好像也覺得減輕了一些壓力，出來看看也很好，不然在家裡悶著』，其平日有外傭協助照護失智的長輩，無需擔憂照護自己的孩子，但在家中的時候仍須陪伴長輩，因此能夠來參與服務、結交朋友能夠轉換生活的重心，而此正是生涯階段處於孩子長大、扮演協助照護角色，而來參與服務的一種代表。

## （2）在服務過程中與他人互動是抱持輕鬆的互動心態

其次，以大多數受訪者所提及的人際問題角度來看，志願服務者曾遇到和夥伴相處、院內人員相處、民眾相處或是帶人的問題。研究者發現，多數的受訪者對於和他人互動的心態，抑或說是看待緣分的心態是較為輕鬆或是可以說

是消極以對，例如：遇到和其他志願服務者不夠合的狀況時，以受訪者五來說：『這麼多人，我們都是有緣分嘛，從不同的方向來，大家都是有緣在一起，在這個地方，大家都是有緣分的，只要不會太差的話，都可以當朋友！例如有些講話是沒辦法搭上去的，搭不上去的可能我們講的話他也聽不進去，那就算了...搭的上的就多搭一下，搭不上的我們就少搭一點，基本上應該就是這樣了，其實都還算可以啦，說很差的也不會啦。恩...而且一個禮拜也才三個小時，大家都有緣分，有緣就交朋友啦！』認為來者是緣，有緣相處，但是若話不投機少說就好，反正時間才幾個小時，互動的深度有限。受訪者六則是：『談合(台語)就是投機嘛，更進一步是投緣啦，無形中就會多講幾句話，那多講幾句話，就是互動嘛，就會去講平常有什麼興趣啦(台語)，彼此可以參考啦』。認為，以投緣為前提，若有緣則能多講幾句話，能夠有更多互動。受訪者八則說：『任何一個團體，其實就像娶媳婦好了，每個人都來自不同的家庭兜在一起的，那就不一定可以麻吉了，更何況我們是四五百人，更不可能。當然也不是四五百人每天都在一起，那一班有四十個，妳講這四十個就好了，大概五個五個會有熟一點的，五個都會比較有碰面的機會的...』，關於緣分的認知則是：『只是說觀點不一樣啦，ki 沒有合啦，觀點不一樣就是會比較不喜歡啦，就是處事的觀點啦，做事的觀點啦...，那個比較無所謂啦，像有些服務的態度就是不一樣，那是個人走個人的阿，那不喜歡就是不要接觸就好』，更細微的展現出志願服務者看待人際互動是較為消極、隨緣的。

## 2. 所遇問題與自身權益關聯性較低

受訪者在服務過程中會對於一些組織制度而有意見，然而這些有意見的狀況，雖然問題似乎屬於較難一下子改善的，但若是和自身權益關聯性較低，例如：以受訪者五：『我是覺得喔這些組長都蠻可憐的，因為今天你是組長，到早上七點跟你說我八點不能過去，組長就很可憐，因為她們要找人來上班，因為點都不能沒有人，所以讓這些組長變成是找人的機器，比較沒有心力在服務上面了...。』，以及受訪者六『我們這邊是組長在負責啦，很辛苦啦！像端午節，有一隊十八個同時請假，這要怎麼辦？！』點出的排班問題，或是有受訪者二曾指出病人亂走動，院方疏於管理的問題，但這兩項問題，對於受訪者服務並沒有非常強烈的直接影響，僅是一種認為醫院在管理的現況與自身期待有些落差。

### 3. 獲得他人協助

受訪者在服務的過程中難免遇到服務的困境，然而在面對困境的時候，若有資源協助，經常能克服困難，以持續服務。至於在受訪者獲得協助的部份，可分為精神支持與實際協助，有了這些支持，受訪者的問題就比較容易克服，以四名受訪者為例：

*我做的服務都要跑來跑去，但我的腳也不好，拇指外翻，不過每次服務到兩個鐘頭有人交班，我看到他都好開心，因為他也都會搶著做… (V4)*

*...跟我的理念也很像...我講的話你聽的懂，因為我們的場地是一樣的，所以講起來會聽的懂，所以說就會一種安慰的感覺... (V5)。*

*...我不是很熟悉電腦，我比較沒辦法勝任，但是同事們分工掉了就還OK啦。(V7)*

*我因為她，因為她一個人我申請調班，嘿，她就是喜歡在服務的時候來找我講話，但我就是覺得來這邊是服務民眾，不是來聊天的，這樣怎麼可以呢？！（激動），而且是在說別人的壞話，而不是服務上有什麼問題來討論了，我不喜歡啦。不過隊長有幫我過啦，她沒有不理我，所以這個恩，我才要還...。(V8)*

綜上所述，在服務過程中受訪者與醫院的物理距離、自身的生涯狀況，並未受服務過程中的不合而改變，此兩項屬於從始至終恆定的緣分。至於在受訪者服務過程中與他人互動是抱持輕鬆的互動心態、親友的持續支持，以及不斷維持以往對於服務的憧憬，則是持續強化受訪者服務的兩項重要要素。

### 三、利益投入型

這類型的受訪者，是在服務中遭遇到困難，而這困難讓受訪者產生想要離去的念頭，不過後來在這思考離去的歷程中，因為一些緣故，包括：不認輸、還是想要服務、問題解決了等契機，讓前來服務的緣分仍能持續下去。以受訪者二為最典型的代表，以下將依序呈現：

#### (一) 服務過程中感到不契合

##### 1. 該換據點未換

我們那個時候剛進來的時候，他說我們三個月的時候就要換一個點，那是不是我滿三個月了就應該要換點了，結果要換點的時候，我問組長我下個月要到哪裡去？他說：你等一下，結果那個組長就拿著那個單子，問我：你要在哪個點告訴我，結果繞了一圈，跟我說你還是留在急診室！我就問：為什麼阿？！他說：因為她們都不要到急診室，所以你繼續留在這裡。我說：蛤！！（震驚），怎麼可以這樣，然後我心裡就說：好，三個月之後，我會去找他，你讓我先選，別人擺後面，因為你先讓別人選了嘛，我沒得選了嘛！後來就是過了三個月嘛，我也作手術回來了嘛，那我就要求說我要換地點，他就說沒有人換地點你不要換，那我就很不高興了。

##### 2. 找不到人代班

那個時候要找人代班來急診，大家一聽也是都不要來，每個人都告訴我說我怕急診室我怕看到血、看到什麼...每個人的表現都是那個樣子喔（臉扭曲）...那個時候也剛好我這個地方做手術，我就發現我推那個床的時候推不動，我沒辦法控制力量，我就擔心阿我勢必要換一個地方那要怎麼辦，那個時候我心裡就這麼想阿，我該怎麼辦，我去做手術的話，我找代班找不到人，然後他們就說妳就像他們一樣去登記，我說不用了，我說我找了幾個都告訴我說急診室沒有人要來，那我去登記到時候還是沒有人要來，我幹嘛阿，乾脆不要登記！就算我曠工嘛，我無所謂，反正又沒錢的，緊張什麼！所以我當時就選擇曠工算了。而且這個手術是我在一兩週被醫生告知我就跟組長

講了，我就跟她說到時候你去幫我找人來，我已經問了幾個，我沒辦法...到最後沒有，我也不找人了，我也不找人了，因為我再找還是會告訴我一樣的情況嘛！

## （二）面對不契合狀況的調適

### 1. 主動出擊與組長溝通

又隔了一個月，我就跟那組長講說：你去想想看，人家護士如果跟我講說你去推長椅，我跟她說不好意思我這手做手術不行喔，我沒辦法你去找別人，我說如果我每次都這樣拒絕人家....明白的人响就明白，不明白的人就會以為我在挑，我們志工的一直在拒絕人家的話，你做何感想响！我拿這些去跟組長談，組長一聽不敢講話，下一個禮拜我就被換地方，是這個樣子我才被換地方的..

### 2. 運用不同管道表達自己想法

後來我就發現我跟他沒得講了，我有什麼事情就直接找隊長，不找組長了。也因為這樣，我和隊長也才互動起來的，然後組長那時後也經常請假，我要找你的時候又找不到、我有事情你又沒有辦法解決。

經歷這上述歷程，受訪者的心情也隨之有所轉變，起先問題沒有辦法解決時，其認為自己不被體諒與了解，苦無解決的窗口『我就想說既然你都不能諒解我，那誰能諒解我？因為組長是我直接的..，我直接向你報備了，你應該幫我解決事情，你如果不能幫我解決那是不是要去跟上面的人商量？那我今天背離了你直接去向隊長，那變成我越矩是不是這樣！』，再來是當問題持續僵持時，周圍的人激發受訪者解決問題『那時候有人問我說我是要換班，還是想走，我就說：我要跟他鬥到底，看誰先走！（火大了，哈哈哈哈哈）我講笑話啦，本來就是這樣阿～！』最後，當受訪者遇到的問題得到解決候，其來參與服務的心情也有所轉折，『不過現在好多了啦，OK了啦！我的感覺就是事情解決了就OK了啦！那如果你一直在為了那個不快樂的事情去搞得不愉快喔，那一陣子我真的為了誰的那個事情搞得真的想離開...我是覺得在這裡服務也不錯了啦！』，『以前我來的時候會講講講，後來覺得不是我作主我講什麼，不要講啦，後來就是把我的事情做好，心態搞好就好！就是去想我的初衷是什麼！我想到我的初衷，其實我當初的初衷就是一個回饋嘛，那我到了就是回饋到啦...』讓來參與服務的緣分得以繼續下去。

綜上所述，契合是一種動態的樣態，從一剛開始因為人、事、地、親四種緣分的契合，促使這些志願服務者前來服務，而在服務過程中會因為遭遇種種問題而影響契合的程度。這些受訪者，在契合度降低的時候，因為獲得服務環境所蘊含的正向力量，才能夠持續提供服務。由此可知這些緣分的維持，以及支持力量的強化，對於志願服務者持續服務的重要性。

## 第五章 研究結論與建議

本研究旨在瞭解志願服務者在從事志工服務，其從接觸服務開始的機緣，以及志工在持續服務過程中面對各種人事物後，自己心理狀態的轉變，以做為志願服務管理者提升志願服務者持續服務意願、規劃志願服務者管理方法的參考。本章是針對第四章的研究結果，彙整主要發現並參考相關文獻，以形成討論與結論，以回答研究問題，並且更進一步提供研究建議與限制，以提供相關研究人員做為參考。

### 第一節 研究結論

本節是根據第四章的分析結果，回答前述的研究問題，包括瞭解志願服務者前來服務的理由、持續服務的歷程與理由，並且佐以相關文獻進行討論。

#### 一、成為一位志願服務者的理由

黃淑惠（2009）有研究指出，志願服務者參與服務的原因相當多元，最常被提及的包括：希望幫助別人、覺得應該有所回饋、想盡社會責任、宗教信仰、希望讓世界變好、認同該機構使命等…，由上述可見志願服務者參與服務的動機是相當多樣性。本研究受訪者也有提及到前來服務的乃因之前生病時被其他人幫助過、在電視看到醫院志工服務的介紹深受感動而來提供服務…等與之呼應。不過，本研究則發現受訪的八名志願服務者前來服務的原因，可總體歸結為：地緣、親緣、人緣、事緣四種機緣，而這四種機緣中，不因服務過程而有所改變，因此本研究歸結這些受訪的志願服務者，留下來的其中一項重要原因是『緣起不滅』。

另外，有研究採用交換理論的視野，將志願服務者再參與支出的心態或動機整理出懷抱使命、自利效用、因緣際會三類初始交換類型，進一步來說，懷抱使命類型是因為過去生命中有誘因激發參與服務；自利效用類型則是以自我為中心而參與服務；因緣際會的類型則是由人際網絡的緣故而參與服務（蘇文彬，



2010)。此三大類型與本研究也有所重疊，但未能全面涵括本研究對象參與服務的要素，尤其是多數受訪者所提及的居住地項目並無出現，且機構吸引的部份也並未被呈現出來。

此外，若依照意願、能力與機會面向來看，有學者指出老人志願服務者的參與深受個人意願、所擁有能力、可接觸志願服務機會多寡影響（呂朝賢、鄭清霞，2005）。本研究發現在這八名志願服務者，確實是因為人際網絡的緣故，得知該機構的招募訊息而來，與其呼應。不過在本研究中，背景的差異，擔任醫務志工並不需要擁有特殊的、專精的能力，因此在所擁有能力上沒有這麼明顯。至於在意願的部分，則會與外在的條件，例如：是否有親友鼓勵、服務據點是否離住家很近、生活階段是否處於空巢期等影響。

## 二、持續服務的歷程與理由

若以一份緣分開始開展的來看待志願服務者來參與服務的歷程，每位志願服務者在這份緣分開展的歷程多少都有些差異，包括緣分的起因以及轉折的過程，以下將就持續服務的緣由與歷程進行說明。

### （一）剛開始加入團體的理由

志願服務者來醫院服務的緣由，最大宗的是自身生涯的階段處於『空巢期』的緣，因為已不需要費心照顧子女，可以有較多的時間可以安排自己的生活，因此從尋求服務他人來當作生活的調劑或是另一個重心，以維持或增加生活的樂趣；其次是因為『地利之便』的緣；此外，目前在生活中經常接觸的人事物的人緣，例如：外面參加的團體、宗教領袖的建議、鄰居的介紹，則成為志工前來服務之重要媒介。

在上述這些理由中，我們起先似乎看不出對於持續服務有何重要性，然而仔細思索會發現，因為在服務過程中每個人難免會遇到些負向力量，不過當初加入團體的理由，若理由持續存在，即是一種正向力量，而且理由越多似乎能夠給予參與服務的對象更多的支持，即便有負向的來源，也能持續服務，例如受訪者二就是一個比較明顯的例子，其掙扎的歷程已在上一節進行說明。

## （二）服務過程中負向力量的來源

志願服務者在服務過程中，會與環境的各層面產生互動關係，在互動的過程中難免會有不如己意的時候，即不合的狀況。

根據研究者的發現負向的來源可以分為：人際、制度、能力、環境四大項，其中受訪者提到負向的內涵涉及次數最多的乃為人際類別，尤其是組織內成員的態度問題，是受訪者提及最多次的負向來源，此似乎會影響志工夥伴對於組織的投入或是中斷緣分。

不過有趣的是，人際對於志願服務者的意義，並不是服務的全部，大多數的受訪者能夠立基在當初前來服務的緣分上，持續提供服務，透過調整自身的心態以實現當初前來服務的初衷。不過，在訪談中我們也注意到調整心態也是有侷限所在，因為還須搭配問題被獲得解決或舒緩，才能夠讓受訪者在雖不滿意，但還可以接受的環境下提供服務。

## （三）服務過程的正向力量的來源

志願服務者在服務過程中獲得的正向來源，是可以強化或是維持他們持續服務的能量，根據本研究可發現，正向來源全數皆為人際所帶來的支持，這些支持若套用社會支持架構來看，其功能性包括：工具性、情緒性、訊息性支持。

### 1. 服務中所得

若以這些受訪者在服務過程中所獲得支持，以『工具性的支持』是最多被提及的項目、其次為情緒性、最後才是訊息性。所謂工具性是關於在服務中獲得協助的支持，這種協助，我們很難去界定次數，但從這些受訪者的主述中可以發現，這是許多支持中最容易被想起的、最令人印象深刻的，也是普遍被需要的。至於其他的支持就會依照個人的差異而有不同的區別，會因為自己的需求或對於感知的向度，而有差異。

此外，若以所得來源來看，以『夥伴』的支持，是最常被提及的，此支持涵蓋工具、情緒、訊息三種力量。細究原因乃為志願服務者最常互動的對象為同組的夥伴，而在與夥伴的互動中，代班、相互協助是多數受訪者所提出的項目，其次是分享資訊、獲得價值觀的肯定與陪伴。由此可以看出，志願服務者，

在服務過程中普遍上感知認為，在服務過程中遇到困難時，有夥伴們實質的協助，是最需要的正向力量。

## 2. 服務中的機緣

這些受訪者在服務中會獲得的人際支持，經常是因為服務時間、服務場地，影響其接觸到群體的要件，包括：自己的夥伴、幹部或是服務對象，因此機緣扮演著媒介的角色。不過，當機緣來的時候，受訪者如何看待這來訪的機緣，則是影響後續互動的狀況，以及受訪者的情緒反應。

根據本研究大部分的受訪者，表示對於人際的互動並沒這麼看重，因為服務過程的重心是在提供有緣人合適的服務，不過研究者發現，其實獲得好緣分的機會是否充足，仍是潛在影響這些受訪者持續服務的因素之一。因為良好的緣分意味強化受訪者服務的行為，有許多理論都強調人有基本需求，例如：馬斯洛需求理論（生理、安全、社會、尊重、自我實現）、ERG 理論（生存、關係、成長），而這些好緣分帶來的支持，會帶來一些需求的滿足，例如：自尊、關係、成長與自我實現等。因此增加志願服務者在過程中的好緣分機會，應能夠強化他們服務的作為。

若我們以個人與組織環境契合度的角度來看待這些受訪者，可以發現，起先的四個面向：個人與任務、個人與組織、個人與團隊、個人與管理的對待，並未能全然的描繪志願服務者服務的樣貌。因為本研究這八位受訪者，在服務過程中，影響他們契合度的因素，還包括團隊以外的民眾，因此應增加個人與民眾互動的部份。此外，看待這面向，以團隊的內涵較多，影響個人也較為深遠，因此在管理上應注意多著重在提昇團隊的契合度。以下，將呈現修正個人與組織環境契合度後的內涵：

表 5.1.1 個人與組織環境契合度的內涵

| 契合度面向   | 契合度內涵                                 | 訪談結果                                      |
|---------|---------------------------------------|---|
| 個人與任務   | 個人與工作的契合度，是指個人在知識、技術、能力，能夠配合其工作或任務所需。 | 1. 喜歡自己服務的據點與否。<br>2. 執行服務時獲得的正向機緣是否大於負向。 |
| 個人與組織   | 個人的特質、信仰、價值觀與組織文化、策略需求、規範與價值間的一致性程度。  | 1. 喜歡組織規劃的課程與否。<br>2. 付出服務的型態是否與自身期待相同。   |
| 個人與團體   | 個人與團體之間，人與人互動得兼容性。                    | 與夥伴、主管、幹部、其他部門，能獲得工具性、情緒性、訊息性的支持          |
| 個人與管理   | 包含了獎勵、監督兩個部分。                         | 現在福利/監督，安排的剛好。                            |
| 個人與服務對象 | 服務的對象                                 | 獲得正向的肯定                                   |

研究者自行整理

### 三、志願服務的動態過程

綜合以上，志願服務者在服務過程中，接觸到人事物可歸結成四個面向，包括：正向、負向、外在、內在，而受訪者會根據自己感知到的狀態進行歸結。

首先，若以機構的內外條件來區分志願服務者感知的狀態，受訪者會感知正向或是負向，至於內在條件亦能如此區分。再者，進一步還可以區分為外在與內在皆為正向、機構外在是正向但內在是負向、機構外在是負向但內在是正向、機構內外皆為負向的狀態。

根據本研究的研究結果，受訪的這些志願服務者，傾向感知機構內外條件皆為正向，或是外在條件並不够理想但內在條件正向的狀態。若我們假定，當志願服務者感知的內在與外在條件都處於正向的狀態時，屬於所謂契合的狀態；至於機構外在並不理想但內在達到正向的狀態，是屬於情感的投入；至於機構外在條件正向但內在狀況不佳，則較屬於利益的投入型態，因為意味著志願服務者投入服務，是因為機構本身的條件，例如：福利、外觀等要件；至於對於機構外在內在都感到負向的狀態，志願服務者應已離開機構的狀態。蘇文

彬(2010)以帳戶的概念來表現志願服務者在從事志願服務是一種交換的形態，當處於負值時，志願服務者極可能會進行『停損』，而不再參與。可以與上述呼應。

表 5.1.2 機構內外條件與志願服務者的互動關係

|                            |        |       |      |
|----------------------------|--------|-------|------|
| 機<br>構<br>內<br>在<br>條<br>件 | 機構外在條件 |       |      |
|                            |        | +     | -    |
|                            | +      | 契合、投緣 | 情感投入 |
|                            | -      | 利益投入  | 離開   |

資料來源:受訪者自行整理

上述，雖歸結志願服務者對於機構內外條件的感知樣態，但此種狀態並非恆常不變。因為一部分是條件會隨著服務時間的拉長而產生變化，而另一部分則是志願服務者本身心態的部份而有所變化。

因此，若要了解志願服務者持續服務的狀態，除了去分析志願服務者對於機構內外條件的感知之外，還必須考量當時志願服務者前來服務的機緣，而且志願服務者前來服務的機緣，是較為恆定的變項，因此若要分析志願服務者當前持續服務的狀態，應以下圖 5.1.1 的方式來看待。

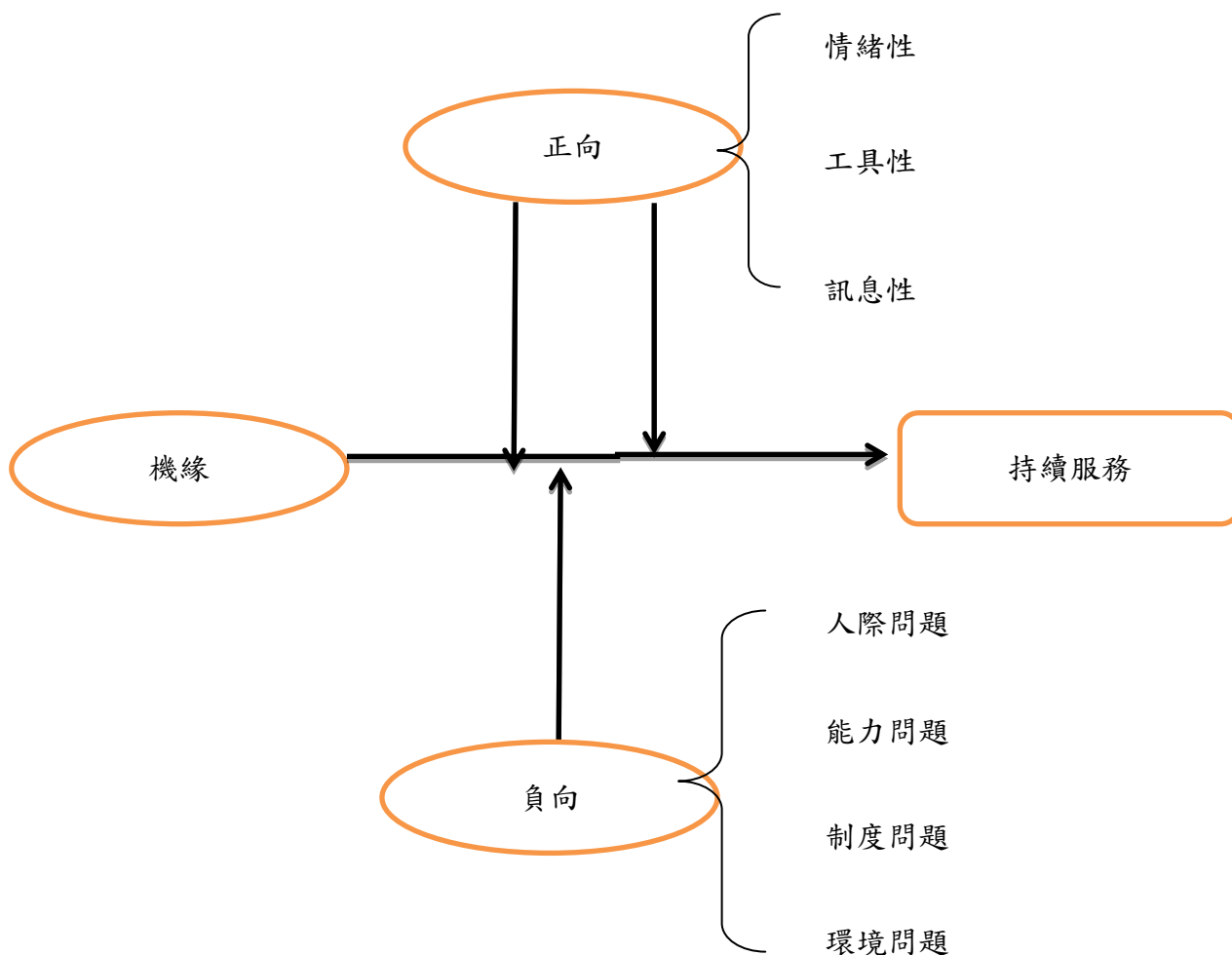


圖 5.1 志願服務者持續參與服務之歷程圖

資料來源:研究者自行繪製

有些研究也指出志願服務是一個動態的歷程,有些人在加入志願服務的過程中,動機和意願會有隨著個人的成長和環境因素的變化而所改變(楊蓓,1992;陳金貴,1994)。而本研究的結果呈現出這些受訪者會因為遇到支持或問題,而不斷去調整自己對於志願服務的態度,與上述動態性的特質相呼應。

### 三、緣分和個人與組織環境契合度的媒合

本研究看待志願服務的視角分成兩個部分,一部分是個人在組織中與環境

的契合度，另一部分則是緣分。從上述可以得知緣分是一個動態的歷程，在許多面向發生關連，以下將做進一步的介紹。

### （一）起始機緣

本研究從受訪者所提供的資訊整理得知，有四種機緣，而這些必須要與組織當時的狀態相互契合，例如說：有許多志願服務者會投入該醫院，是因為醫院剛成立、正在招募服務人力的關係，而這可以說是一種緣分，亦可說一種契合，因為都是雙向的良好互動，而剛開始這種良好的互動，可誘發雙方繼續互動下去。

### （二）過程機緣

本研究每一位受訪者，從事服務都超過兩年以上，在這段時間，與組織不同的面向互動、媒合，面向大致可以分為：人際、制度、環境與任務。在這些面向，是否能讓這些志願服務者在服務中獲得平衡，甚至良好的感受，這份感受大多人歸之契合。而人際的互動通常是影響契合狀態最多的因素，也就是最需要花費最多心力去調適與克服的部分。

目前這些受訪者都能持續服務，其中原因是在服務過程中遇到許多緣分，在緣分中得到正向的支持，包括：工具性、訊息性、情緒性支持。即，當志願服務者在服務過程中遇到好緣分，獲得支持，會有助於契合度的提升，所以緣分和個人與組織環境契合的關係是相互影響的。尤其是前述起始機緣的部份，參與本研究的受訪者，在此部份皆未有變化，即起始機緣是延續下去的狀態。

以下，將就本研究對象在參與志願服務時涉及緣分之處，以及契合進行整理，以利志工管理者參考。

表 5.1.3 志願服務的緣分與契合度檢視表

|      |    |   |
|------|----|---|
| 起始機緣 | 地緣 | 是否居於服務據點附近區域                                |
|      | 事緣 | 生涯狀態是否處於能較長久服務階段                            |
|      | 親緣 | 是否獲得親人支持而來                                  |
|      | 人緣 | 是否有其他朋友或宗教支持來此服務據點服務或是鼓勵從事服務行為              |
| 過程機緣 | 人際 | 與夥伴相處<br>與組長相處<br>與主管相處<br>與其他部門相處<br>與民眾相處 |
|      | 制度 | 是否能夠被組長督導或關懷<br>服務內容是否喜歡                    |
|      | 環境 | 是否能讓提供服務者不被干擾的提供服務                          |
|      | 任務 | 資訊是否足夠<br>服務內容是否力不從心                        |

研究者自行整理



## 第二節 研究建議

透過本研究發現，這些持續參與服務的志願服務者，大部份談及自身持續服務的經歷，主軸仍放於在這服務歷程中所獲得正向精神層次的經驗，即屬非物質層次的獲得。此外，促使志願服務者前來參與服務，與志願服務者本身的近便性、人緣、親緣、生涯階段息息相關。再者，促使志願服務者持續提供服務的緣由，除了機構本身提供足夠的服務環境之外，最主要的還是志願服務者對於服務的詮釋與定位。

本章節將針對之前的研究結果與上述的摘錄重點，進一步整理出不同面向的建議，希望能夠提供志工管理者、欲研究相關此議題的人員、計畫從事志願服務者、正在從事志願服務者、已經退出志願服務者，以作為知識與經驗的交流。

### 一、針對運用志願服務者的機構

#### (一) 招募部份

本研究發現，大多數的志願服務者皆有提及居住於服務場域很近，是他們前來服務的緣由；其次是平日的人際網絡促使他們加入團隊；最後是志願服務者的生涯狀態促使他們轉移生活重心，為社區提供服務，以下將分述三項進一步說明：

#### 1. 著重地緣，強化社區居民的參與

若根據志工前來服務的緣分結論，我們可知大部份志工是以地緣作為參與服務的考量。因此，在招募志工時，可以機構地緣較高的居民作為招募的對象。此外，研究這也發現，地緣是受訪的志工夥伴們較不易變動的緣分項目，志工在基於近便性的緣故能夠保持持續服務的行為。

#### 2. 強化人緣、親緣，運用人際網絡增加資訊傳遞

研究發現，來參與志工服務的受訪者，其會得知服務的訊息，是從參與其他團體中得知，例如教會、村里重要人物。因此，若機構在苦思如何拓展招募的來源，透過教會、村里辦公室的協助，應能有所助益。

### 3. 評估志工人力年齡的需求

研究發現，絕大部份參與服務的對象，大部份為已退休人口群，而能夠持續參與服務且彈性的支援，亦是退休且孩子都已長大的生涯狀態。因此，若我們思考的是志願服務隊穩定的樣態，考量招募對象的生涯狀態，有其重要。

#### (二) 維持持續運作

##### 1. 獲得志願服務者日常人際網絡的支持

本研究發現，有親友的支持，顯示出是促使志工跨出家裡參與服務或是持續服務的關鍵，也有其他研究顯示，志工來參與服務，獲得親友的支持，對其持續服務有其助益。反之，若未能得到支持，會促使志工因額外的壓力感到退縮。因此，若能夠在每年或半年的時間，塑造一個能夠讓志工親友前來參與分享志工成長的機會，以增加參與服務志工的成就感，以及提升親友的支持，應能對於團隊的穩定有所幫助。

##### 2. 讓志願服務者獲得院內人際網絡的支持

其次本研究發現，志願服務者在提及服務過程所獲得正向能量，大部份皆著重在非物質層次上的項目，例如：情緒關懷、尊重、資訊交換、友伴支持，而這幾個項目，和人際互動具有高度的關聯。至於志願服務者在服務過程中最常接觸的應是夥伴和服務對象，然而根據研究能夠增加志願服務者正向經驗最多的是夥伴，其次是幹部，接著才是主管、服務對象、組織其他人，最後才是服務對象。因此，提升志願服務者上述的社會支持的資源，將有助提昇志願服務者的正向力量，尤其是在問題初期就能夠運用夥伴協助解決，將有助於減緩服務過程中的負面力量。

##### 3. 降低志願服務者在服務過程中感知的負向來源

本研究發現志願服務者在服務過程中感知的負向來源可以分為：人際、制度、能力、環境四大項，尤其人際的部分比重最多，然而對於這些受訪者而言，會影響到服務本質的問題，似乎才是特別需要關注的事項，例如受訪者 V8 曾提

及在服務的時候遇到會一直聊天的夥伴，影響其服務；或是有受訪者 V2 表示其受傷無法勝任服務據點的工作，又因種種原因無法換至其他單位，影響其服務的狀況。這兩種負向的狀況，若沒能有所改變，會較強烈的影響志願服務者服務的情緒狀態，且隨著每次情緒的累積，將增加志願服務者終止服務緣分的機率。

因此基於上述這項研究結果，研究者對於運用志願服務者的單位提出幾項建議：

#### (1) 強化志願服務者人際網絡

因此，志願服務管理者，在進行志願服務團隊的管理時，宜先強化幹部對於組織的向心力以及培養與組員互動的技巧，透過幹部給予成員正向支持，以提升個體持續服務的動力。至於組員最需要的項目，根據研究的分析顯示是情緒的支持與制度的問題解決，因為這些受訪者所遭遇到的人際或是問題的困難並非可以立刻獲得解決，因此情緒的支持，讓志願服務者獲得到被同理的感受，是相當重要的一項技能。此外，由於志願服務者在服務過程中，大多會有和自己本身就較為契合的夥伴，因此讓各組的管理者了解自己所管理的組員，契合的動力狀態，有助於志願服務者在服務過程中遇到瓶頸的紓緩，甚至在一些活動支援上成為動員的方式。

其次，雖然志願服務者服務的主體是服務對象，不過提及在此部分獲得正向支持的部份較為。歸結原因是這些互動，由於次數並不夠多，尚不能構成人際網絡的狀況。因此若身為管理者想要強化服務對象與志願服務者的連結，可以透過在院內舉辦感恩志願服務者的活動，強化在此部份的連結度。

最後，強化當初志願服務者前來服務的緣分，透過舉辦成果或經驗分享會，邀請志願服務者的家人參與，讓志願服務者的家人或朋友，能夠知道參與服務的樣態，除了可以透過這些外在的緣分，持續強化志願服務者來服務的力量之外，也可以增加潛在的服務群體前來服務。

## (2) 強化個體在組織的緣分

除了增加正向來源之外，也有部份受訪者表示自己是因為宗教、以往經驗的緣故前來服務。例如 V8 提及『師父就是一句話，妳就是出去佈施，錢也不一定要大錢，但妳出來做事，妳發心，也是一種佈施… 其實你的一個微笑、一個動作或是講一句話，讓人家有受到效果，那個就是佈施了，我就覺得這樣簡單多了，所以說我做很多志工』。還有 V1 提及『好像我以前是被人照顧過，所以現在我有比較多餘的時間就要付出一點點我的力量來幫忙這些...民眾，或是病患，以前也是被人幫忙過的...』。上述呈現出在服務過程中，若要強化其持續服務的作為，其中一種方式是讓志願服務者找到當初服務的初衷。

此外，在服務過程中，強化個體在服務過程中獲得良好緣分，可以施力的面向包括：主管、幹部、夥伴、服務對象、組織其他人員。尤其是志願服務者接觸較頻繁的是自己的組員（夥伴），因此讓志願服務者能意識到自己是組織的一份子，提昇我群感，願意互助、尊重、支持，始能穩定的促成好緣的循環。

## (3) 降低的負向經驗

首先，針對志願服務者提及明確影響服務的狀況，建議第一步先確認志願服務者所反映之負向經驗的發生頻率、程度。其次，辨識負向經驗的型態，例如是人際類別、制度類別、能力類別或是環境類別，若以人際類別的部分來說，即是探究哪些面向造成了志願服務者有負面的感受，例如是和夥伴、主管、幹部、服務對象，或是組織其他人。最後，由於問題也許是複雜多元的，不一定能夠即時協助反映者問題的改善，因此在資料的蒐集後需評估能夠解決的程度，向志願服務者表達盡可能解決負向來源的態度，即對於反映者給予情緒支持。

上述的這些方式，其實等同於社會工作在接觸個案時的型態。在歷程上：必須先建立關係、蒐集資料、評估狀況、思考處遇方式、再評估處遇方式，將狀況改善；在技巧上，尤其需著重在傾聽、尊重、接納與聚焦，以讓前來反映的志願服務者在安心的環境下，表達自己遇到的問題，也獲得一些支持。而有很多時候，其實需要改變的不是問題的本身，有時也須調整自己的心態，因此，志工管理者在面對志願服務者所遭遇的難題時，除了降低負向經驗之外，亦可

以在關係建立後，提供較全面的思考方向，讓志願服務者思索自己當初結緣的初衷。

此外，本研究發現志願服務者的相互支持是一種力量，也是一種降低負向經驗的方式，即有受訪者表示有時候自己想一件事情會鑽牛角尖，但找人分享後，思考更全面問題也能舒坦開來。因此，除了透過志工管理者來協助降低反映者的負向經驗，塑造志工夥伴們溝通的平台，勢必扮演相當重要的角色。因為，以實際的運作狀況，志工管理者通常都還有其他的業務，對於志願服務者實際服務的狀況並不一定能馬上掌握，因此在管理的模式，勢必要運用分工的方式，以達成志願服務者意見反映管道的暢通性。至於要如何落實管道暢通性，即需要幹部一同協助，讓志願服務者有反映意見、服務想法或困難的管道。

再者，本研究發現組織其他人是造成負面力量的一個來源，尤其是態度不友善，以及不尊重，是志願服務者最在意的項目。因此身為志願服務的管理者，勢必需為志願服務者爭取一個友善的服務環境，讓志願服務者不至於懷疑自己為組織奉獻的價值，流失服務的熱誠，反之，若能塑造一個友善的服務環境，讓志願服務者感知自己和組織是共同體、是自家人，對於志願服務者持續服務是有幫助的。

另外，透過研究，我們發現，這些持續服務超過三年的受訪者，在服務中幾乎都歷經服務遇到挫折或困難的狀況，一部分是因為問題得到實質的解決，但一部分卻也是需要志願服務者透過自身調整自己的心態才能夠持續服務。因此『選擇所愛，愛其所選』，是正在從事志願服務者，若想要持續服務時，需要懷抱的心態。因為每段緣分，幾乎都有些不完美，若在提供服務時，專注的是這些不完美的部分，就會影響自己服務的心情。而這些不完美又無法立即解除，自己的心態又無法轉換，負面的情緒就會不斷堆疊直到自己去終止緣分。

因此，當志願服務者在提供服務，遇到困難或危機時，除了尋求人際網絡解決之外，也須調整自身的心態，去珍惜自己所選擇的這個緣分，去思考自己當初來服務時的初衷，才是能夠持續下去的關鍵。

綜上所述，塑造能夠讓志願服務者能夠有場地、有管道、有安心的溝通環境，讓志願服務者在服務時遇到困難可以獲得解決的機會；營造一個友善的服

務環境，讓他們獲得被組織尊重的感覺，以便在遇到困難，能把機構當自家人奉獻的心態，甘願的付出心力解決、面對；在服務之外，仍其他親友能夠持續肯定他們的服務。在每個環節上營造這些好緣分，是帶給志願服務者持續服務的能量，也是本研究建議管理者在管理志願服務者的時候，可以善用的利器。

## 二、針對欲研究相關此議題的人員

本研究是以深度訪談的方式，詢問八名志願服務者，關於服務歷程的經驗分享。在訪談過程中發現一些狀況，可提供給欲研究相關議題的人員參考：

本研究的受訪者，年齡集中於六十歲以上，在個性上普遍較為保守。因此會談時，需要以較為輕鬆閒聊的方式，引導他們講述他們的經驗。此外，他們仍會擔心自己的言談是有錯誤的情況，因此在會談過程中，需一再再塑造『意見沒有對錯的』的理念，讓受訪者敞開心房，分享自己的經驗。

另外，受訪者也會擔心『保密』的議題，因此在會談前，就必須要強調如何將受訪者的資料進行保密，以讓他們有足夠的信心去發表自己的想法，並且還需要在會談前告知此『研究的意義與目的』，增強受訪者參與訪談，並且真誠表達自己的看法。

最後，這些受訪者能夠給予訪談的機會皆有限，因為除了來服務之餘，還有其他的活動，例如：拜拜、到其他地方服務、工作。因此，訪談的時間與次數會受到不小的侷限，必須要在訪談前，抓好訪談的架構，以免因為受訪者跳躍式的答覆，而影響自己訪談的方向。另外，本研究的受訪者，分為男性與女性，研究者發現，男性相較於女性，普遍分享的內容較為表層，對於感知面的問題較無法給予深度的分享，因此若需要確認受訪者究竟是表達上受到限制，還是感知確實比較少，研究者就必須較清楚的、細緻的表達情境，讓受訪者在情境中有更具體的思考。

### 第三節 研究限制與反思

本節研究限制與反思，為本研究所遇到的困難、瓶頸與侷限的狀況。

#### （一）研究對象

本研究在研究對象選擇上，由於時間有限、樣本受訪的意願，全數以目前仍持續服務的對象為訪談對象，未能訪談到已經中斷服務的志願服務者，因此在這部分的一致性相當高。不過即使都是持續服務的受訪者，他們在看待持續服務的態度與感受，也有差異，例如：有受訪者表示樂於來這個服務據點服務、也有受訪者表示來這裡服務沒有找到歸屬感，服務就是服務…。

另外，基於考量質性研究需讓受訪者容易感到親切，還有取得樣本的便利性，本研究僅選取單間機構為研究的場域，受訪者代表性較不足，無法過度推論，所以此部份之研究結論可能無法適用於所有醫院志願服務者的情境。

#### （二）研究者本身

一份研究與研究者息息相關，而研究者本身也有一些既有的限制所在：包括研究者有限的資源、身分的侷限、分析的侷限…等。尤其在本研究中，部分的志願服務者（例如：受訪者二、五）把研究者當作是機構的成員，向研究者反映許多事情，希望能夠有所改善；或是把研究者當作未來投入此份工作的人員，也許在這樣的定位下所表達的內容過於正向與保留，進而造成研究者高估他們契合的可能。

此外，研究者本身分析的侷限，礙於訪談資料的分析，屬於主觀的資訊，研究者本身理解這些資訊，所看到的視野有可能會與其他人看到的有些差異，目前在有限的時間下，無法廣泛的去詢問他人所看到的視野究竟為何，僅能先就研究者本身的解讀，試圖分析並且歸納出一個邏輯架構。

### 二、研究反思

本次研究與這些受訪者訪談後才能窺知他們服務的歷程，研究者認為不論在工作或是服務，人際的問題總是經常的影響著我們。不過在研究的尾聲，可

以發現，能夠維持從事服務的熱忱，自我心態上的調整扮演非常重要的角色。尤其當把自己放大的時候，看到的常常是自己的需求未被重視、自己未被尊重看待、自己的想法不被了解…等，當抱持這樣的心態從事服務的時候，負面的情緒就會快速的累積，然後忘卻了自己當初前來服務的初衷與快樂。

至於身為管理者，也許我們難以完全扭轉個體看待事物的心態，但我們仍能透過經驗分享、透過學習等方式增加抱持負面心態群體微調自己的機會，並且能運用一些積極的作為，例如：促進溝通、增加團隊間友善互動機會，來增加好緣。



## 受訪者一

初次和她見面，覺得她散發出一種特別優雅的氣質，和衣著華麗無關。

言談中發現，其之前有很長一段時間居住在國外，在那些時候，其經常在家，不知道要做什麼事情，過的不太快樂，然而在那段時間其因生病的緣故，在醫院受到不少的照顧，那份感覺讓她感到溫暖窩心，因此以此自許，但願能有服務別人的機會。

因為一些原因，她回來了台灣，也好些時間了，認識了一些朋友，也許是語言相通，她開始參與一些團體活動，和朋友談天，得知有服務的機會，這似乎開啟了她在國外想要服務的那份信仰，但信仰很高遠，她擔心破壞了她，因此遲疑了一年多的時間，當中受到家人的鼓舞，其終於鼓起勇氣跨出服務的這一步。

她在分享這些服務的經驗，總露出一種滿足、溫暖的笑容，總是一再表達感恩，對於奉獻、課程學習、認識新朋友感到感恩，至於服務過程中難免有困難或是不順的地方，她堅定的認為生活中總有好的、壞的，她不是為了這些壞的而活、不需要和壞的過意不去，就好比一起互動的夥伴有合的、也有不合的，只要專注在合的、把不合的看淡，這樣心理才會富足常在。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、電梯間碰面，總是看到她漾著幸福溫暖的笑容，和他人熱情有力的打招呼、寒暄，而會經常看到她，也是因為她總是盡可能的幫別人代班，在這些年沒有改變。我想，在她的小孩都已成家、也沒有需要再特別照顧誰，也許這裡已成為她的生活重心，而且以此為傲了吧！

## 受訪者二

初次和她見面，她個頭不高，散發出一種有點強悍、壓迫的氣質，讓我猜想這次會談她應該會有很多不平之氣想要抒發，但她的機伶與脾氣，我應該需要懂得拋出問題和表達出合宜的互動。

言談中發現，其之前參與過不少的服務，包括：植物園、藥草園。她離開的緣故雖然有一部分是外在事件的關係，例如 SARS 期間政府公告志願服務暫停的訊息，但真正促使她退出的原因是因為返回團體後發現歸屬感、熟悉感不見的緣故。

這些年，她的爸媽陸續生病，都在其他醫院接受治療，她之前一直照顧著雙親，直到近期因為兄妹彼此對於照顧意見不合，因此她選擇暫時不去插手照顧的事情，開始有了自己的空間。她曾想去爸媽待的醫院提供服務，但離家太遠，有點麻煩，剛好這間醫院有招募的訊息，她覺得這是一個可以提供服務的機會。

她在分享這些服務的經驗，沒能露出一種滿足、溫暖的笑容，相反的是對於諸多事項表達還不夠的感受，例如課程、夥伴的素質不夠的失落。尤其是在表達和夥伴互動的時候，她流露出一種優越的表情，並且透露以往都是別人認識她比較多，自己很少主動認識與人攀談交流的經驗。尤其是其分享她與其他成員發生衝突的時候，那個事件是對於以往是她的屬下但在志工隊卻對她施發號令，令她非常的不能夠忍受。由此也許可以看出她對於面子的看重、對於自己定位在比別人優越的樣態，但在這些強悍的背後，我也看到她眼神的落寞，因為她必須得服務，所以強悍的她必須妥協，那種挫折化為無奈，讓她學習生存。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、電梯間碰面，看到她我總是很想和她問聲好不好，但又會不住把話藏住擦身而過，原因是她的模樣有一種隔起來的距離，就像她說的，來服務就是來服務，服務別人是她的責任，其他的都不是他的在乎，不過這些年她始終維持著她服務的型態，沒有改變。

我望著她的背影有時候會想，她應該還是會覺得有些孤單吧，因為當把自

已防備起來，失去的會比得到的來的更多，不知道她會持續服務多久，希望她快樂！

### 受訪者三

初次和他見面，覺得他散發出一種特別溫和、溫暖的氣息，是一個充滿能量的長輩。

言談中得知，其之前曾任民航局人員二十多年的時間，退休後曾投入最喜歡的宗教活動，擔任教會的工作人員，但因為職務壓力的關係，而離開那份工作。不過退休生活總是需要有一份重心，剛好醫院成立，其便投入服務，並且認為服務別人是醫院給的機會，視自己為當中的一份子，行為舉止都代表著醫院。

由於生涯狀態不需要再牽掛或照顧家人，醫院又離自己家近，所以他一有空總是樂於幫別人代班，在服務的過程中尋找並且得到樂趣。他在分享這些服務的經驗，露出一種快樂的笑容，那份笑容不像是刻意表現出來的，反而是一種堅定的、確信的態度。

至於服務過程中難免有困難或是不順的地方，他堅定的認為服務過程總有好壞，他不是為了計較這些而來；而和他人互動，也都以結善緣、為組織好為信念。其堅定的認為，只要專注在服務、廣結善緣，這樣心理才會富足常在。

我和他密切的相處只有一次，但這些年與他在走廊上、電梯間或是不經意在他服務的區域碰到面。他總是看到他親切的與民眾互動，並且展現主動關懷，他在服務崗位的時候站的筆直、神情專注，充分展現出盡忠職守的感覺，非常有其特色。有時候也和夥伴噓寒問暖、和他人熱情有力的打招呼，與他人相處融洽。

我經常能看到他的身影，因為他總是盡可能的幫別人代班，在這些年都沒有改變這個作法。我想，在他的小孩都已成家、也沒有需要再特別照顧誰，也許這裡已成為他的生活重心，在這裡其找到樂趣，並且把這裡當作工作來經營，擔負起守護組織的責任！

#### 受訪者四

初次和她見面，覺得她是一個很有故事、特別端莊的傳統女性。

言談中發現，其丈夫在幾年前因病過世，在那時候其非常不好過，即便到現在想起來都會不自覺的流下眼淚感到失落，不過後來其覺得生活不該只有這樣，走出來參加宗教團體，開始有了信仰和生活的寄託，找回了自己。

會來這裡服務，一方面可以追溯到其從以前看到電視劇的志工橋段，覺得非常感動，因此把志工服務視為一個夢想，這夢想在心中萌芽。這些年除了照顧女兒之外，還需要照顧生病的婆婆，不過女兒也都長大、婆婆有外傭協助照顧，這裡剛好成立志願服務隊，所以她幾番掙扎決定前來實現她的夢想，並且分散她照顧婆婆的壓力。

她在分享服務的經驗，發現這裡是她實現夢想的平台，但她對於這裡並沒有灌柱特別濃烈的情感，言談中表示對組織並沒有特別的想法或是感受，這或許是因為她來這裡每週只有一次，一次只有三小時，做完服務還有其他的事情要忙，也不會停留太久，因此總是快速來快速走，沒有什麼停留。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、或是在辦公室協助她蓋服務證明章（她總是開車來服務），她並沒有什麼笑容，而且腳步總是很少停下來，在這些年沒有改變。我想，在她的小孩都已長大、或許也沒有需要再特別照顧誰，但這裡是她實現夢想的一個地方，但宗教的活動也許才是她生活的重心，才是她心靈的撫慰吧！

## 受訪者五

初次和她見面，她個頭較高壯，眼神散發出一種有點大姊大的氣息，明顯的感受到她是一個很有想法，且常直率表達出來的樣子，但她並沒有展露出一種優越感。

言談中發現，她和先生都有來院參與服務的工作，不過她先生身體狀況比較不好、對於服務的熱情並沒有那麼多、在其他地方參與服務還有規劃其他的活動，因此她投入服務的時間和精力都比先生多。雖然她來院參與服務，起因是先生告知她有服務的機會，可以一同參加，但後來其前來服務並非只是先生的緣故，而是在這裡可以獲得一些滿足的感受。

在她分享服務的經驗時，並不是流露出開心的情緒，而像是一個媽媽對於一個小孩有很多期許，但小孩卻沒能達到期待的複雜情感。其舉出一些對於組織的例子，例如夥伴的衣著為能夠一致，有些看起來特別沒有精神，這會影響觀感；醫師臨時休診讓民眾白跑一趟，造成民眾對醫院不滿，讓其感到非常扼腕；假期的時候有些診間關診，該服務據點不需要志工協助，但社工室不知情，導致志工白跑一趟，很不夠意思…等。在談及這些事情的時候除了展現不滿之外，還有許多恨鐵不成鋼，但特別的事還有一種自家小孩缺點必須包容的情懷。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、電梯間、服務據點碰面，她總是能主動打招呼，不過一年過去，發現她大概是身體有些病痛，還有失望累積的疲勞，對於服務的熱忱有些降低，笑容幾乎不見、疲勞非常明顯！

由於有些掛心她的狀態，和隊長特別詢問她的狀況，隊長表示其在目前的組別確實遇到一些困難，尤其和組長處的特別不愉快，因此現在也很少主動參與支援活動，但仍能把目前的職責做好。

## 受訪者六

初次和他見面，他是一個很有活力、特別開朗、沒有心防的人。聽說他不只在一個地方服務，太太也在其他地方從事服務，他們對於服務特別有興趣，似乎覺得這是生活的調劑。

言談中發現，他和太太都有參與服務，而只有他來院參與服務的工作。他會來參與志願服務，最主要是因為太太覺得走出家庭服務社會是件好事，鼓勵他也一同參與，其在參與後找到樂趣，先在其他地方服務了十多年，至今仍繼續服務。至於會來這裡服務，是因為地方很近，方便他來服務。

在他分享服務的經驗時，他流露出開心的情緒，因為他認為從事服務的生活，比之前的工作單純很多。以前他的工作是在政府單位擔任處理標案的人員，然而標案的事情複雜且壓力大，必須面對許多業務、人情壓力，甚至是得擔心是否會因錯誤的決策而遭到調查，導致其之前的生活品質不好、身心俱疲導致憂鬱症。退休後的生活，重心在參與服務、出外旅遊，快樂許多。雖然在服務的過程中仍有些事情不一定看的慣（例如有志工偷懶、排班很亂或是有他人回應態度不佳），但其認為這些就是服務的一部分，與其反抗它不如調整自己的思維來習慣它，才能讓自己自在快樂。

我和他密切的相處只有一次，但這些年與他在走廊上、服務據點碰面，他總是會和其他夥伴打招呼、閒話家常，還有主動提供民眾服務，展現樂在服務。

## 受訪者七

初次和她見面，她是一個很有活力、溫暖、直率、大方的女性。她給人一種特別親切的感覺，像是電視劇裡演鄰居媽媽的角色。現階段的生活，她不需再照顧孩子，但仍繼續從事自己與先生開創的事業，其餘的時間就是參與社會服務的工作。

言談中發現，她曾在許多單位服務過，例如：療養院、戶政、警察局等單位，對於服務有相當的熱忱，而聊到在這間醫院的服務過程時，她有很多的心得感想，尤其在本院擔任組長的職位後，更有許多感受與成長的地方。

相較其他的服務工作，其認為從事這項服務的複雜性較高，因為要面對各式各樣的群眾，尤其是在服務台的據點，每個來諮詢的民眾問題多元，不一定都能夠答覆。此外，來院的民眾大部分都是身體不舒服的狀態，因此常常會面對心情不好的民眾，給予不好的回應。在擔任組長後，要面對的是管理上的問題，因為每個組員的個性不一、需求不同，管理的方式就要不同，所謂的帶人帶心真的不太容易。不過因為自己生活的歷練，有一套「彎腰哲學」，認為自己不論面對的是什麼樣的人，一定要先彎腰、微笑，就能夠融化對方的心防，獲得好緣。

在會談時，其能夠表達出在服務上遇到的困難，但都能展現出正向的態度與不怕挫折的韌性，尤其是她生活的歷練，似乎給予她看待事情的高度與方式，尊重他人、以和為貴、不拘小節、主動面對，是她繼續樂於服務的來源。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、服務據點碰面，她總是會和其他夥伴閒話家常，還有積極提供民眾服務，並且只要時間允許，都能提供協助，展現樂在服務、樂於學習的樣子。



## 受訪者八

初次和她見面，她是一個個子小小、願意分享心情、潛藏著活力的女性。

言談中發現，她曾在公部門工作，但後來因慢性疾病忽然發作的關係，造成肢體運作困難、行動不便，進而影響工作心情，提早退休。其談及到那時候情況，心情非常波動，透露曾想了結自己的想法。在那痛苦階段的時期，因為師姐的引薦，其接觸到佛教、認識了師父，在精神有了寄託後，疾病也漸漸好轉，消極的、想不開的念頭也漸漸消失。師父曾告訴過她，付出自己所擁有的力量是很重要的，會有助於疾病的改善，讓她開始接觸志願服務。

她從事的志願服務據點很廣，包括：台電k書中心、警察局、國小啦、圖書館、還有地政與慈濟，七個都是三個小時，差不多三天半在做志工。在會談時，其能夠表達出在服務上遇到的困難，雖然表達自己意見時總是有點擔心，但終究能表達對於組織的看法，例如對於服務內容是協助院內員工的困惑、對於院內員工找志工協助但自己卻在休息時的不滿、對於院內員工回應時不好的態度、對於同組夥伴一直想要在聊天時的困擾..等等狀況，不過其在面對問題時，一方面能夠找資源協助，來解決自己的問題，至於不能解決的問題，就嘗試轉換自己的心態去適應環境，尤其是思考師父給予的諄諄教誨，把一切當作修行，是其面對挫折時的重要力量，她反思這段服務的歷程，覺得收穫最多的是自己透過服務把自己縮小，不再計較太多，多寬恕生活自己也會比較快活。

我和她密切的相處只有一次，但這些年與她在走廊上、服務據點碰面，她沒有特別帶著笑容、也沒有主動關懷他人，不過她盡忠職守著為民眾服務，把一切當做修煉、並懷抱感恩。

## 訪談說明函

親愛的志工夥伴您好，我是東海大學社工所的學生呂嬌純，對於志工夥伴與組織互動的情形很有興趣，因此目前正在從事這方面的研究。

本研究目的是希望透過您分享在組織中提供服務的經驗，以協助組織對契合有更多的瞭解，在日後管理上有所幫助，也能夠讓更多投入服務的志工在組織中有更良好的服務環境。

您的參與對這份研究意義重大，為了能讓資料在以後整理能更周詳與依據，所以在訪談的過程中需要以錄音的方式進行，不過請您務必放心，您所分享的內容，保密的方式包括：足以識別您的資料，都將以匿名及保密方式處理，此外您所提供的資料僅於此研究使用，所有檔案將於研究結束後全數刪除。若您對於本研究結果有興趣，日後未來的研究成果也會與您分享。

謝謝您願意參與這份研究，為志願服務的管理盡一份心力，也為您參與志願服務的過程留下寶貴的紀錄，如果在過程中有任何疑問，都歡迎您隨時與我聯繫。

我的聯繫方式：0952-001-702

電子郵件：[spirit202@hotmail.com](mailto:spirit202@hotmail.com)

敬祝您：

闔家平安、順心如意

東海大學社會工作學系研究所

指導教授：王篤強

研究生：呂嬌純 敬上

## 訪談同意書

親愛的志工夥伴，為了保障您（受訪者）的隱私與權益，以及研究過程的嚴謹與正確性，因此需要與您共同簽訂此份研究同意書。希望您在仔細閱讀下列事項後，假如願意接受研究訪談，麻煩請您在下方同意處簽名。由衷地感謝您的信任、支持與配合。

### 在研究過程中，研究者將盡力遵守

#### 一、知會同意的原則：

即，研究者會確保您參與研究的自主性，會先告知您研究的目的與研究相關事項，再進行研究。

#### 二、尊重的原則：

即，研究者在研究過程中，會尊重您的決定，包括：時間、地點、身心狀況，需要調整訪談時間等情況。此外，研究者為了符合學術嚴謹，需要確保資料正確，因此會在研究過程使用錄音設備，若您有不想錄音的部份也請告訴研究者，研究者將會暫停錄音。

#### 三、保密原則：

即，您在本研究中所分享的資訊，包括錄音檔案、個人基本資料，會於研究結束後刪除，並且在撰寫過程中採用匿名的方式呈現，以維護您的隱私。

以上，是本研究進行時的須知，研究者會盡力遵守。再次由衷地感謝您的協助。

本人同意接受訪談

受訪者簽名：

研究者呂嬌純同意遵守各項研究倫理

研究者簽名：

東海大學社會工作學系研究所

中華民國      年      月      日

指導教授：王篤強

研究生： 呂嬌純 敬上

## 訪談大綱

○○姐/○○大哥，我之前來這裡實習的研究生，現在正在寫論文，研究的主題是關於志工夥伴在組織做服務的經驗，由於您在這間醫院服務已有一段時間，所以想請您輕鬆的分享關於您在這間醫院服務時，和組織互動的經驗，我們這次的訪談會有一些小問題讓您作為思考的方向，而答案並沒有對錯，最重要的是您自己的感受或是想法。

問題：

1. 您在這間醫院擔任志工，已經超過一年了，請您聊聊當初是什麼因緣際會下，進來這醫院當志工的？
  - 1.1 在您服務的這段時間，和誰有麻吉的感覺嗎？
  - 1.2 你覺得是什麼讓你有麻吉的感覺？
  - 1.3 和誰麻吉是讓你繼續服務的主要原因？
  - 1.4 除了和誰麻吉之外，有什麼是讓你繼續在這裡服務的原因？
2. 在生活中，我們會和他人互動、然後有些事情發生，若您感到舒適、快樂、自在、滿足、融入，這是達到契合會產生的感覺，若是不合，則會感到不舒適、生氣、失望、沮喪，或是有距離的感覺，除此之外，請您想想和其他人事物互動的情境…，剛聊到麻吉，您覺得麻吉還可以用什麼詞彙表示？
  - 2.1 有研究還有定義指出，契合是一種相似、意志相投合的狀態，您覺得契合還有可能是什麼，您會聯想到什麼？
  - 2.2 是什麼事項會讓您有合（契合）的感受？想請您舉些例子，比如說：您對於組織安排的服務據點、服務內容、服務規範、志工福利、幹部選拔、與

主管相處、和夥伴相處…

- 2.3 當您進入一個組織中，您曾拿哪些事情來去思考合或是不太合？
- 2.4 有沒有哪些具體的狀況曾讓你感覺到合或是不合的經驗？
3. 您覺得合或不合的感覺對於你這裡持續服務有什麼意義？
4. 當您在這裡，若遇到一些事情，有一些不合的感覺產生時，是什麼讓您會繼續維持狀態，當不合感覺出現時，您會怎麼看待？

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 王淑美 (2005)。學校與社福機構志工工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 孔德麟 (2000)。個人與組織契合度對工作投入之相關性研究。私立中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。
- 江明修 (2003)。《志工管理》。台北：智勝文化。
- 朱夏萍 (2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
- 吳曉榕(2006)。國際志工年，將志願服務落實生活中。檢自：  
[http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM1\\_p01.aspx?class\\_no=98&now\\_fod\\_list\\_no=8664&level\\_no=3&doc\\_no=47537](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM1_p01.aspx?class_no=98&now_fod_list_no=8664&level_no=3&doc_no=47537) (2012.05 登入)
- 汪方涵、黃同圳 (2011)。員工內控人格特質、工作價值觀對個人環境適配的影響。《人力資源管理》，8，8-21。
- 沈祐任 (2008) 三種工作契合度對工作安全感、薪資滿意度及工作滿意度影響之研究。中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 李奇仁 (2002)。醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
- 呂朝賢、鄭清霞 (2005)。「中老年人參與志願服務影響因素分析」。《台大社工學刊》，12，1-50。
- 呂寶靜 (2002)。《社會工作與台灣社會》。台北：巨流。
- 何素秋 (1999)。兒童寄養父母工作滿足與持續服務意願之研究--以中華兒童暨機庭扶助基金會之寄養家庭為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 吳芝儀、李奉儒 (1995)。質的評鑑與研究。台北：桂冠圖書。

- 吳美玲 (2009)。醫院高齡志工之工作價值觀、關係品質與持續服務間關係之研究。南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。
- 邱文彬 (2001)。社會支持因應效果的回顧與展望。國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，11(4)，311-330。
- 林勝義 (2006)。《志願服務與志工管理—做快樂的志工及管理者》。台北：五南圖書。
- 林慧芝 (2005)。激勵制度對留任意願影響之探討--以內部稽核人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 邱如妍 (2009)。居家照顧服務員工作滿意度與生活品質相關研究。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 洪維宏 (2004)。個人與組織適配度對於員工工作滿意度、組織承諾及離職傾向之影響--以非營利組織為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
- 洪慈雲 (2009)。醫院服務品質與病患滿意度之關係--以病患對志工知覺程度為干擾變項。僑光技術學院管理研究所碩士論文。
- 秦燕 (2001)。《醫務社會工作》第一版。台北：巨流圖書公司。
- 秦燕 (2009)。《醫務社會工作》第二版。台北：巨流圖書公司。
- 陳尹雪 (2002)。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊一向之研究-以台中縣、市醫院志工為例。台中：靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 陳靜儀 (2007)。個人與組織契合度、工作壓力與組織承諾關聯性之研究—以基隆市各區公所為例。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 陳金貴 (1994)。《美國非營利組織的人力資源管理》。台北：瑞興。
- 莊瓊嘉、蘇弘文 (2005)。「主觀適配的特質環境前因與工作態度後果之探討」。人力資源管理學報，5 (1)，1-27
- 莊瓊嘉、林惠彥 (2005)。「個人與組織適配對工作態度與行為之影響」。台灣管理學刊，5 (1)，123-148。



- 許佳安 (2007)。影響南部大專院校學生志工留任意願因素之探討。南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。
- 張婉貞 (2009) 志願服務管理者專業管理技巧之研究。國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 張思嘉、周玉慧 (2004)：〈緣與婚前關係的發展〉。本土心理學研究，21，85-123。
- 莫藜藜 (1998)。《醫務社會工作》。台北：桂冠出版社。
- 黃郁雯 (2011)。醫院志工業務承辦人角色勝任能力、人際關係與續職意向之相關性研究。
- 黃賀 (2009)。《組織行為—影響力的形成與發揮》。台北：前程出版社。
- 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，89，128-129。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。《志願服務概論》。台北：揚智。
- 經素 (2005)。「中國人的“緣”：一種文化心理學視野下的解讀」。安慶師範學院學報，24 (6)，56-59。
- 楊國樞、黃光國、楊中芳 (2005)。《華人本土心理學(下)》。台北：遠流出版社。
- 楊蓓 (1992)。婦女參與志願服務的動力過程。法商學報，26，178。
- 趙善如 (2001)。從平衡觀點探討老年妻子照顧者的生活適應現象。東海社會工作學系研究所博士論文。
- 蔡承岳 (2007)。醫院志工之工作特性、參與動機及情緒失調之探討。東吳大學心理學研究所碩士論文。
- 鄭仁偉等 (2001)。「組織招募研究：個人與組織契合的研究觀點」。環境與管理研究，2，73-90。
- 鄭仁偉、郭智輝 (2004)。「個人與組織契合、工作滿意與組織公民行為關係之研究」。人力資源管理學報，4 (4)，85-104。
- 鄭善明、林慈惠 (2009)。醫院志工激勵與工作投入之研究—以屏東縣三家醫院為

例。社區發展季刊，124，239-257

潘中道（1998）。「志願服務人力的組織與運作」。社區發展季刊，87，48-53。

劉家駒、邱淑媛 (2006)。「我國大專生社團工作投入、工作滿足與社團留任關係之研究」。經營管理論叢，219-230。

簡春安 (2006)。《社會工作研究法》。台北：巨流。

蘇文彬 (2010)。社會交換觀點下之志願服務。東海大學社會工作學系研究所博士論文。

蘇信如 (1985)。志願服務組織運作之研究。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。

龔宥榛 (2008)。關係基礎、關係品質、個人和組織契合度對組織承諾的影響-以旅館業為例。南台科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。

## 二、英文部分

- Chatman J.,(1991).*Matching people and organizations :selection and socialization in public accounting firms. Administrative Science Quarterly* ,36,459-484.
- Goodwin, R. & Findlay, C.(1997). "We were just fates together". Chinese love and the concept of yuan in England and Hong Kong. *Personal Relationship*, 4, 85-92.
- Kristof, A. L.(1996).Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations ,measurement ,and implications .*Personnel psychology*,49,1-49.
- Kristof-Brown, A.L.(2000).Perceived applicant fit: distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person-organization fit. *Personnel psychology*,53,643-671.
- Kristof, A. L.,R.D.Zimmerman,E.C.Johnson(2005).Consequences of individuals' fit at work :a meta-analysis of person-job ,person-organization ,person-group ,and person-supervisor fit. *Personnel psychology*,58(2),281-342.
- Kim,Y .K.,& Trail,G.(2007).A model of volunteer retention in youth sport. *Journal of Sport Management*,21,151-171.
- Vancouver & Schmitt(1991).*an exploratory examination of person-organization fit :organizational goal congruence. Personnel psychology*,44,333-352.
- Vigoda-Gadot, E., & Ben-Zion,E.(2004).Bright shining starts: the mediating effect of organizational image on the relationship between work variables and army officers' intentions to leave the service for a job in high-tech industry. *Public personnel management*,33(2),201-223.