

東海大學行政管理暨政策學系第三部門在職專班

碩士論文

癌症病友團體志願服務參與動力之研究



指導教授：陳秋政 博士  
研究生：吳秀玉

中華民國一〇四年六月

東海大學行政管理暨政策學系  
第三部門碩士在職專班

研究生

吳秀玉

碩士學位論文

題目：癌症病友團體志願服務參與動力之研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	✓ 陳社政	104年6月29日
審查教授：	✓ 彭子麗	104年6月29日
審查教授：	✓ 曾景淳	104年6月29日
所長：	魯俊彥	104年6月29日

中華民國一〇四年六月

## 謝誌

回想起來，能在東海就學，真算是機緣，因為 6 年前連念大學的念頭都沒有，沒想到如今碩專畢業了。

早期就學時，父母親事業繁忙，雖然也很關心我們的課業，卻不會強迫我們一定要拿什麼學位，他們的觀念傳統中帶著民主，認為人生短短數十載，能夠平平安安安、快快樂樂的成長就好，再加上本身個性比較淡泊，當時少了一股衝勁，高中畢業後即投入職場。在歷經多年之後，有一次與亦師亦友的蘭姐閒聊時，提到了學業問題時，她極力鼓勵我繼續升學，當年就在台北進入了文化大學推廣部，連第一學期學費都是蘭姐贊助的。

在推廣部一年級下學期時，與我先生共組了家庭，因為婆婆臥床需人照顧，再加上環境與氣候因素。因此，決定搬遷至台中，學業方面亦參加轉學考，進入東海大學行政管理暨政策學系進修部。在系上老師們的教誨下，對於課業益感興趣，在師長與同學鼓勵以及我先生的支持，幸運的考上了東海大學行政系第三部門在職專班，在 2 年的學習中，感謝系上師長們的指導以及班上同學們的相互鼓勵，得以順利完成課業。

論文得以順利完成，特別感謝指導教授陳秋政老師，開始研究之前給予觀念的啟迪與研究過程中悉心指導；同時誠摯地感謝口試委員曾華源老師與彭安麗老師之撥冗斧正，使本論文能更臻於完善。

在學習、研究過程中，感謝摯友語珊與六合心家園癌友健康協會志工們的鼎力協助，使我瞭解並感受到癌症病友團體之志工在志願服務上的經驗、感想和相互勉勵及互動模式。感謝莉芳、雅惠、曉雯、忠聖、玫琳、秀娟於校繕時的幫助，亦感謝家人的關愛與支持。同時亦在此祝福母親能戰勝癌症病魔，祝福婆婆身體日益健康。

秀玉 謹誌于 台中

2015 年 6 月

# 癌症病友團體志願服務參與動力之研究

## 摘要

本研究採質性研究方法，深入探討癌症病友團體之志工參與志願服務的動機，以及病友志工於服務過程中的收穫與影響，並探究持續參與志願服務的動力，進行深度訪談，共訪談 9 位病友志工，根據訪談大綱，進行半結構訪談、錄音、逐字稿分析與編碼，研究結果歸納如下：

- 一、病友志工初始參與動機包括利己動機、利他動機等兩大動機。
- 二、病友志工投入志願服務過程中的收穫與影響為肯定自我價值、改善人際關係、提升生活質量等三方面。
- 三、病友志工能夠長期持續參與的動力分別為個人因素、他人因素、組織因素等三個因素。

本研究呈現病友志工參與志願服務的真實經驗，有助於非營利組織對志工持續參與的實質內涵有更深入的了解，並供非營利組織日後推展志願服務之參考，而能有效降低志工流失率或增加志工留任率。最後根據文獻分析、研究結果與發現，就病友志工、非營利組織及後續研究等三方面提出建議。

關鍵詞：病友團體、志願服務、參與動機、持續參與

# A Study on Cancer Patient Support Group's Participatory Motivation in Voluntary Service

## Abstract

The purpose of the study is to investigate the motivation of the patient groups who were engaged in voluntary service, and what impact and reward they obtained from the volunteer service. This qualitative research was adopted in-depth interviews with nine volunteers of target association. The design of interview outline is semi-structured. The interview was recorded for following coding and content analyzing. The research findings were concluded as:

1. The initial motivations of patient volunteers are concluded as egoistic and altruistic types.
2. The impact and reward of patient volunteers are “assuring self-worth, improving personal relationship, and promoting life quality.”
3. The motivation of patient volunteers for long-term participation are related to “personal, interpersonal and organizational factor.”

This research revealed the real experience of patient volunteers, which provides a deeper understanding of their continuous participation. It also provides practical recommendations for the non-profit organizations in promoting voluntary service in the future. Moreover, the research findings are helpful to decrease the turnover rate, or to increase the retention rate. Finally, this research concluded recommendations for the patient volunteers, the non-profit organizations, and the follow-up research.

Keywords: patient support group, voluntary service, participatory motivation, sustained engagement

# 目錄

摘要 .....	III
Abstract.....	IV
目錄 .....	V
表目次 .....	VII
圖目次 .....	VIII
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與研究動機 .....	1
第二節 研究目的與研究問題 .....	7
第三節 研究範圍與研究限制 .....	8
第四節 名詞定義 .....	10
第二章 文獻探討 .....	11
第一節 志願服務相關概念 .....	11
第二節 志願服務參與動機相關概念 .....	19
第三節 志願服務收穫與影響相關概念 .....	31
第四節 病友團體相關研究成果探討 .....	37
第三章 研究設計 .....	41
第一節 研究架構與研究流程 .....	41
第二節 研究方法與工具 .....	44
第三節 研究個案介紹 .....	49
第四章 深度訪談分析與討論 .....	53
第一節 病友志工參與志願服務的動機 .....	53
第二節 病友志工投入志願服務過程中的收穫與影響 .....	59
第三節 病友志工持續參與志願服務的動力 .....	70
第五章 結論與建議 .....	81
第一節 研究結論 .....	81
第二節 研究建議 .....	88

參考文獻 .....	91
附錄一 受訪者同意書 .....	99
附錄二 深度訪談大綱 .....	101
附錄三 深度訪談逐字稿 .....	103

## 表目次

表 1-1 2013 年十大癌症排名（平均生命年數損失） .....	2
表 1-2 2002~2011 年癌症時鐘表 .....	3
表 2-1 志工參與志願服務動機表 .....	25
表 2-2 志工持續參與志願服務的相關研究 .....	29
表 2-3 參與志願性服務工作者之收穫 .....	33
表 2-4 參與志願服務的收穫與影響之相關研究 .....	35
表 3-1 受訪者基本資料一覽表 .....	50



## 圖目次

圖 2-1 Maslow 需求層次理論圖.....	21
圖 2-2 病友參與支持團體後之收穫.....	38
圖 2-3 病友參與支持團體的收穫調查.....	38
圖 3-1 研究架構圖.....	42
圖 3-2 研究流程圖.....	43



# 第一章 緒論

臺灣這些年來，天災人禍不斷，如 2009 年 8 月 8 日的莫拉克颱風造成高雄小林村 462 位居民遭土石掩埋；2014 年 7 月 31 日的高雄氣爆事故，造成 32 人死亡、321 人受傷等。災後家園的重建及人們心靈創傷的撫平，即是藉由社會資源的整合及運用，透過群眾的力量來彌補政府福利政策及執行力的不足。非營利組織此時就能發揮高機動性之特質，為受災的人們提供立即且妥善之服務。非營利組織的功能與特質，為「非以營利」為目的；因此，組織財務穩定性可能欠佳，為維持組織有效運作、發揮功能，便需要依賴大量志工的熱心奉獻。由此可知，志工不但是一股龐大的社會力量，更是非營利組織中最重要的人力資源。志工對於非營利組織的經營及運作，具有高度的影響；因此，非營利組織要如何減少志工的流失率，讓志工願意永續留在非營利組織內持續服務之外，如何讓已經在組織中服務的志工，實踐組織使命和目標，完成更有意義的工作及更加主動付出，有益組織、社會群體和志願服務者本身，是目前非營利組織所需要思考和解決的問題。

但在為數眾多的志願服務研究成果中，對癌症病友團體所成立的組織著手研究的案例仍有不足，故本研究以「六合心家園癌友健康協會」之病友志工為研究對象，探討癌症病友團體參與志願服務的動力；瞭解這些病友志工參與志願服務初始動機，以及病友志工在志願服務過程中的展現情形與影響，進一步瞭解病友志工持續參與志願服務的動力。藉此在一般志工的服務經驗之外，補足具有相似罹病經驗的志願服務者，在從事志願服務的過程，是否更容易對組織產生更高承諾感，以及是否能更容易調適挫折感。此外，也希望藉由癌症病友團體的志願服務參與動力，激發更多人投入志願服務的行列。本章將分為四節，首先第一節敘述本研究背景與研究動機，第二節提出研究目的與研究問題，第三節說明本研究之研究範圍與限制，最後在第四節為相關名詞提出解釋。

## 第一節 研究背景與研究動機

### 壹、研究背景

生、老、病、死，乃是人生必經歷程。雖然現代科技及醫療日益進步，但也無法禁絕癌症的發生。尤其在智慧科技及工業發達的時代中，科技帶來的便利性，

伴隨而來的是有害人體健康的電磁波；因工業園區所產生的空污問題導致 PM2.5<sup>1</sup> 濃度超標，根據蘇元和（2015）報導整理<sup>2</sup>，指出環保署資料顯示，許多流行病理學研究也指出 PM2.5 更是肺癌、心血管疾病的危險因子。臺灣健康空氣行動聯盟發起人葉光芄醫師更直指「國人十大死因，都跟 PM2.5 有關。」2013 年國際癌症總署（International Agency for Research on Cancer, IARC）已將 PM2.5 列為一級致癌物；換言之，每分每秒，每一口呼吸進來的空氣，正可能是一級致癌物。大環境下食品安全問題層出不窮，國人飲食西化及吃精緻食品，膳食纖維攝取嚴重不足等等問題，讓癌症連續 32 年（截至 2013 年），在臺灣十大死亡原因之中名列第一，且每年奪走 4 萬多人的生命，又耗損癌症病友的生命年數甚多（如表 1-1），不僅影響病患及其家人的生活品質，也造成龐大的工作人員損失和醫療費用支出；癌症病友透過參與病友團體，接受病友團體志工的協助，因著相同處境更加互相取暖、互相幫助，改善生活品質，進而參悟生死、珍惜生命，並發揮生命中的無限可能。根據衛生福利部<sup>3</sup>最新公布的統計資料，每 5.4 分鐘就有一人罹患癌症（如表 1-2），每 3.5 人中便有一人因癌症去世，臺灣地區因惡性腫瘤死亡人口自 2011 年的 42,559 人占所有死因死亡人數的 28.0%，持續增至 2012 年的 43,665 人占所有死因死亡人數的 28.4%。

表 1-1 2013 年十大癌症排名（平均生命年數損失）

1、肺癌（11.9 年）	6、攝護腺癌（6.8 年）
2、肝癌（12.6 年）	7、胃癌（13.2 年）
3、大腸直腸癌（13.2 年）	8、胰臟癌（12.1 年）
4、乳癌（15.8 年）	9、食道癌（15.2 年）
5、口腔癌（16.3 年）	10、子宮頸癌（15.4 年）

資料來源：整理自衛生福利部國民健康署（2015）。

說明：「平均生命年數損失」是指因罹病過早死亡，造成的生命損失年數。

<sup>1</sup> PM2.5（細懸浮微粒）指的是空氣汙染中的細懸浮微粒，因會導致霧茫茫現象，而被統稱霾害；PM2.5 體積小、重量輕，主要因工廠產生二氧化硫、氮氣化合物及揮發性有機氣體等氣態，排放在大氣中，一面飄散、一面進行光化學反應，形成為小粒子，粒徑 2.5 微米，只有一根頭髮 28 分之 1，連能擋住 SARS 病菌的 N95 口罩都沒辦法阻隔（蘇元和，2015）。

<sup>2</sup> 2015/4/7 檢索自雅虎奇摩新聞網站，網址為 <http://www.yahoo.tw.com/pm2-5-040034409.html>。

<sup>3</sup> 2015/6/7 檢索自行政院衛生福利部網站，網址為 [http://www.mohw.gov.tw/cht/Ministry/DM2\\_P.aspx?f\\_list\\_no=4558&doc\\_no=45374](http://www.mohw.gov.tw/cht/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=4558&doc_no=45374)。

表 1-2 2002~2011 年癌症時鐘表

年度	發生時鐘
2002 年	每 8 分 15 秒有 1 人
2003 年	每 8 分 24 秒有 1 人
2004 年	每 7 分 44 秒有 1 人
2005 年	每 7 分 38 秒有 1 人
2006 年	每 7 分 10 秒有 1 人
2007 年	每 6 分 56 秒有 1 人
2008 年	每 6 分 35 秒有 1 人
2009 年	每 6 分 02 秒有 1 人
2010 年	每 5 分 48 秒有 1 人
2011 年	每 5 分 40 秒有 1 人

資料來源：整理自衛生福利部國民健康署（2014）。癌症登記報告。

說明：2011 年每 5.4 分即有 1 人罹癌的計算方式（365 天×24 小時×60 分鐘）÷92,682 人。

有鑑於此，如何有效防治、治療和照護癌症，為當前重要的醫療照護與公共衛生課題之一。然而，目前癌症患者著重於化學療法、放射線療法及癌症照護與臨終關懷等面向，對於癌症患者及其家屬之心理輔導及生活品質協助等面向則付之闕如。周少華等人（2004：265）研究指出，精神治療已成為癌症照護的一環，提供藥物治療外的心理及社會支持，有助於癌症適應、降低身心壓力及增加癌症病人存活率。而「六合心家園癌友健康協會」提供病友全日照顧服務；許多病友透過支持性團體的幫助而受惠，儘管身受病痛折磨，秉持「過來人」經驗，願付出一己之力，毅然決然投入志工行列，更本著切膚之痛、切膚之感協助更多需要幫助的人。透過這次寫作機會，本研究得以一窺曾深受癌症所苦，在一般人印象中應是最需要被幫助、最需要更多關懷的癌症患者，如何能克服癌症之苦而運用同理心來幫助更多的癌友。研究者十分佩服，亦十分好奇是什麼樣的能量，令這些人全心全力投入志願服務工作行列，也想進一步深入瞭解這些生命鬥士，勇於參與志願服務的過程與展現情形。

六合心家園癌友健康協會，於 2014 年成立於新北市中和區，是一群以愛為出發的病友及志工，提供如「家」一般舒適、輕鬆的環境，全天候義務照顧癌友，並提供午餐，讓癌友與他的家人可以在協會一起走出陰霾，快樂健康地生活。遂組成六合心家園癌友健康協會，提供癌友日間照顧及癌友家屬日間喘息，陪伴大

家一起煉六合旋轉氣功<sup>4</sup>及提供各種身心靈課程，來增加體能，恢復身心健康和在自我療癒系統，讓癌友們能在「六合心家園癌友健康協會」感受愛、分享愛，找回健康和自信，提升心靈成長和生活品質，重新綻放出生命的活力和精彩。兩位創辦者懷著大愛於十多年前已在臺灣、加拿大、菲律賓、南非、中國廈門等多個國家協助了近萬名癌症患者進行身心康復，並曾於 2004 年帶領癌友及志工團隊，榮獲世界心理衛生組織（World Federal for Mental Health, WFMH）評定為全球慈善健康團體之一，也分別於 2007、2011 年帶領癌友團隊，持續旋轉 90 分鐘，創下金氏世界紀錄。協會的宗旨為傳播愛、結善緣，幫助全世界的每一個人健康、快樂、平安、幸福，相信「愛」是宇宙間最強大的療癒能量，以愛為出發點，落實癌友身心靈成長，義務協助癌友及對身心成長有需求者的公益團體。協會透過六合旋轉氣功，幫助癌友有效減輕病痛、降低復發率及改善化療後帶來的食慾不振，對於癌症病友來說，醫療方式、心理治療以及其他補充療法，是癌症治療的多元模式，協會提供另一種看待癌症的眼光，讓癌症病友用另一種方式看見自己的希望；提供場地、團體的支持與陪伴，透過氣功、宇愛手<sup>5</sup>的照顧，幫助癌友的健康，提供日間喘息服務為協會特點之一。因此，許多癌症患者經由協會的服務，病情獲得改善、進步，本著回饋的心情，投入志願服務行列。研究者好奇這類志工本身具有罹癌、抗癌的經歷，從事志願服務的過程，具有較高承諾感？亦或承諾感比一般志工更薄弱，或更容易遭受打擊？當面對的是一群癌症病人，假設心理建設不足，志工又該如何因應？綜上所述，病友志工在參與志願服務的動力值得探討與研究。

## 貳、研究動機

研究者是在大學進修部修課中第一次接觸志工管理與志工服務，對於非營利

---

<sup>4</sup> 「旋轉氣功」指一種先天的氣功，經中醫博士周瑞宏進一步研創為「旋轉氣功」和「脊椎氣功」。旋轉氣功可以訓練身體平衡感、甩開負面情緒，讓身心得到舒緩和放鬆，可以排毒、維持體力，為癌症患者帶來新的曙光（相關資料於 2015/4/21 檢索自 <http://youth.com.tw/db/epaper/es002001/N97.04.07-B.htm>）。

<sup>5</sup> 「宇愛手」指天地宇宙的大能量、大愛藉由手傳遞給需要者。我們的手有很多觸覺神經，用來感覺、感受。我們不用理性或任何想法來設限宇愛手，手只是個媒介。打開心，就可以成為天地宇宙的愛的通道，流通天地宇宙的愛與支持，純度百分百（相關資料於 2015/6/12 檢索自 <http://love-newlife.org.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=hung1310>）。

組織與志工們對弱勢族群提供服務與協助，令研究者內心感到無比感動、震撼，日常生活週遭也時有耳聞，例如遠赴伊波拉病毒地區的志工醫護、泰北幫助偏鄉孩童與流彈共處等等，即便身處高危險性區域，仍至該處服務，並未因此而退卻感佩之甚！好奇之甚！是甚麼力量支持這些人投入志願服務領域，為本文研究動機之一；再者，研究者的母親長期於社區里辦公室、里內福德宮等從事志願服務的活動，儘管於 2011 年罹患乳癌，在接受化療療程的過程中，依然堅強面對病痛，抗癌成功、恢復健康後即重拾志願服務工作盡棉薄之力，其樂觀、熱情態度為社區服務，幫助身邊需要幫助的人，成為社區一則佳話，是怎麼樣的動力讓其抗癌成功後，持續投入志願服務行列，為本文的研究動機之二；存好心做好事，蔚為一股風氣，更有一股暖流，當所服務的對象是癌症病患，志願服務將面臨關於生命教育、生死壓力等等；然而，面對生老病死愛恨離別，絕非易事，尤其當服務對象為癌症病友時，在服務過程中，癌友隨時可能因不敵癌細胞侵蝕而死亡，成為志工流失率的主因，許多志工情緒轉換不易而封閉自我，不敢再對案主敞開心房，深怕再次面對死亡時無力招架，最後離開組織。因此，組織要如何留住志工，降低志工流失率、提高志工承諾感等議題，各界學者早已廣泛討論。事實上，就有一群志工因為自身罹患癌症，經由眾多癌症組織所提供的服務而獲得幫助，踏上志願服務的旅程，有的志工儘管仍在化療階段，仍付出其擁有的能力幫助其他癌友的健康，其參與志願服務的動機與持續的動力，在許多期刊與碩論中之探討少之又少，因此引起研究者欲一窺究竟，為本文研究動機之三。

研究者進一步探討國內有關志願服務為主題的相關研究，進入博碩士論文加值網以「志願服務」做關鍵字查詢，發現有關志願服務的研究共 422 筆，扣除非相關的 79 篇碩士論文後，其中以量化研究為主的志願服務研究論文有 84 篇，探討志工訓練、志工督導議題為主的有 27 篇，強調服務學習為主的有 67 篇，志工服務為主的共有 165 篇，其中以高齡者為研究對象的最多（約有 32 篇），其次是退休公教人員的占 22 篇，接著以家庭主婦、女性相關研究的占 18 篇；研究者再進一步以與本文主軸相關的「志願服務經驗」為關鍵字，於博碩士論文加值網做論文名稱查詢，發現與病友志工相關的研究僅 2 篇，分別是探討乳房和身體意象、醫療體制和醫病關係（林育如，2007），和探討癌友抗癌歷程、生命經驗（劉佩均，2009）；而與志願服務經驗相關的有 17 篇，包括高齡者參與志願服務經驗之研究

(林岳玫, 2012; 林婉婷, 2011; 張淑琴, 2009; 劉明菁, 2008; 嚴慧珣, 2007; 劉怡苓, 2006; 蔡佩姍, 2006), 家庭主婦從事志願服務經驗學習之研究(周敏惠, 2011; 邱朝基, 2008; 廖宮凰, 2003; 蔡佳雯, 2002), 身心障礙者投入志願服務經驗之研究(吳靜欣, 2013; 沈佩宜, 2009), 觀護志工服務經驗之研究(林詠淇, 2010), 慈濟委員志願服務經驗之研究(賴淑君, 2009), 生命線志工服務經驗之研究(林進勛, 2008), 退休公教人員志願服務參與障礙之探討(盧慶華, 2008)。上述研究之對象除身心障礙者外, 皆為身體健康狀況良好志工之相關文獻; 換言之, 以癌症病友團體參與志願服務為主題研究仍然相當缺乏。志願服務最終核心價值, 即志願服務的過程中, 志願服務的投入者, 如何得到自我提升; 對於志願服務參與組織而言, 如何透過志願服務獲得充分、穩定人力, 皆需仰賴高度承諾感, 以及確保人員參與的成就感。雖然已有許多文獻, 研究組織所面臨的種種不穩定; 但是, 研究者發現, 有若干志願服務的類型, 實際上其本身具備濃厚的服務承諾, 本文欲研究的非營利組織, 一開始即是病友家屬成立的, 究竟這些以病友家屬為基礎, 其參與志願服務領域, 為何其服務的承諾感特別高, 是單純的同理心, 抑或其志願服務的過程, 接觸到更深層的感動、經驗, 觸發持續投入的熱忱, 進而影響他們的延續力。



## 第二節 研究目的與研究問題

許多研究指出，組織在志工管理常見問題當中，包括組織要如何降低志工流失率、提高志工承諾感、解決挫折感等（曾騰光，1997；張英陣，1997）。本研究的主軸是癌症病友團體志願服務參與動力之研究，希望瞭解激勵病友志工及一般志工參與志願服務、增強其對組織承諾感的原因有何不同，為何癌症病友團體似乎較能有效改善志願服務過程中遭遇到的挫折感。因此，本文研究目的為瞭解癌症病友團體投入志願服務的心路歷程，深入剖析最初病友志工持續參與志願服務的動力，以及病友在志願服務過程中的展現情形與影響。

基於上述研究目的，本文以文獻分析成果為基礎，進而採用深度訪談法，探討癌症病友團體成員參與志願服務的動力，內容包括參與動機、收穫與影響、持續動力。本研究主要研究問題如下：

- 一、癌症病友團體成員參與志願服務的動機為何？
- 二、癌症病友團體成員在志願服務過程中收穫與影響為何？
- 三、癌症病友團體成員持續參與志願服務的動力來源？

### 第三節 研究範圍與研究限制

#### 壹、研究範圍

本研究旨在瞭解「六合心家園癌友健康協會」病友志工志願服務之參與動機、從事志願服務過程中的成長與體悟與持續志願服務的動力，以下就研究內容、研究對象與研究方法等三方面，說明本研究之研究範圍。

##### 一、研究內容

本研究探討病友志工參與志願服務動機、從事志願服務過程中之收穫與持續志願服務的動力。首先透過文獻蒐集瞭解病友團體的定義與志願服務相關理論；其次探討病友志工參與動機和持續志願服務的動力來源；接著分析病友志工參與志願服務獲得收穫情形；最後建構參與志願服務動機、服務收穫影響、持續動力之關係模式。

##### 二、研究對象

本研究係質性研究方法，針對研究個案「六合心家園癌友健康協會」，進行立意抽樣、滾雪球抽樣，訪談 9 位癌症病友志工，這些受訪者已從事志願服務長達 3 年以上，是經驗豐富的病友志工。

##### 三、研究方法

本研究方法採質性研究方法之個案研究法、深度訪談研究法，並將滾雪球抽樣之樣本之訪談紀錄，以逐字稿呈現，研究者採客觀角度，逐一呈現受訪者的想法，期盼藉由本研究結果，提供組織改善志工流失率，鼓勵社會大眾踏出志願服務的第一步。

#### 貳、研究限制

本研究經文獻探討，建立研究架構，並採深度訪談研究法，以力求在研究過程中客觀嚴謹，但仍有下列之研究限制。

##### 一、研究方法衍生的限制

本研究方法採個案研究、深度訪談研究法，參考國內外文獻蒐集質化資料。由於本研究範圍侷限於「六合心家園癌友健康協會」，且研究對象僅訪談 9 位病友志工，研究結果仍不足以代表所有病友團體的看法與想法。

## 二、研究對象衍生的限制

本研究由於時間、人力與研究對象，採取立意取樣，僅以單一癌症組織為研究範圍之限制，並採取滾雪球取樣，僅以具 3 年以上服務經驗之志工為研究對象，故無法概括推論至其他同性質非營利組織之志工，對其參與志願服務動機、志願服務後改變成長與持續下去的力量之關係。

## 第四節 名詞定義

### 壹、志願服務 (voluntary service)

依據 2001 年 1 月 20 日公布施行《志願服務法》，該法的立法宗旨闡明「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」。

### 貳、經驗 (experience)

是體驗或觀察某一事或某一事件後所獲得的心得並應用於後續作業。本研究的經驗指個人罹患癌症的經歷、體驗、感受而獲取的知識技巧，對於從事志願服務活動上，掌握相當重要的關鍵。

### 參、病友團體 (patient support group)

「團體」(group)是社會的最基本單位；病友團體於本研究所指為由一群病友、病友家屬及其好友所組成，團體成員具有相似情況與問題等特質，彼此可以互相幫忙、照顧、交流、分享與鼓勵的團體。

### 肆、六合心家園癌友健康協會 (harmonyland health & wellness association)

此病友組織是由一群癌症患者及志工所成立，提供病友全天免費照顧及其家屬喘息的組織，成功幫助罹癌朋友減輕病痛，有效降低復發率，改善化療後帶來的食欲不振，陪伴癌友度過生命難關，走向健康與幸福。

## 第二章 文獻探討

W. Lawrence Neuman 認為所有的文獻回顧，都會遵循的原則，即展示研究者對文獻的熟悉程度，並藉此建立研究者的信譽（朱柔若譯，2000：174）。本章將蒐集有關本研究所需資料，針對志願服務、參與動機、收穫成長、持續參與、經驗等研究構面之相關文獻加以分析與探討。內容分為四個部分，第一節探討志願服務相關概念，第二節探討志願服務參與動機相關概念，第三節探討志願服務的收穫與影響的相關概念，第四節探討病友團體相關研究成果。

### 第一節 志願服務相關概念

許多人因為生活方式的轉變，願意從事志願服務的人越來越多，研究者於 2015 年 3 月進入臺灣博碩士論文知識加值系統輸入關鍵字「志願服務」搜尋，相關研究高達 865 本論文，相較 2014 年 9 月查詢結果的 422 本論文，志願服務相關研究投入成長快速，由此可知，志願服務的需求與觀念日益重要。

本研究欲探討癌症病友團體志願服務參與動力之研究，基於此，志願服務的相關概念尤為重要，本節首先探討志願服務的定義；其次是探討志願服務的特性；接著探討志願服務的角色與功能；最後介紹志願服務的相關研究。

#### 壹、志願服務的定義

聯合國大會於 1985 年宣告每年的 12 月 5 日為國際志願服務日，並於當日共同慶祝志願服務工作的成效，並訂 2001 年為國際志工年（簡春安，2008）。我國於同年制定《志願服務法》，該法第 3 條指出志願服務的定義：「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<sup>6</sup>。」陳武雄（2004）認為《志願服務法》的立法精神，一方面鼓勵更多人從事志願服務工作，推動社會公益活動；另一方面希冀能提昇志願

---

<sup>6</sup> 《志願服務法》內容於 2015/3/3 檢索自 [http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy\\_view.jsp&dataserno=201407040001&logintype=null](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy_view.jsp&dataserno=201407040001&logintype=null)。

服務者安全保障，增進志願服務品質。林勝義（2010：291）亦認為該法的制定對於社會人力資源、志工力量運用及志願服務推廣皆有正面助益，進而促進社會各項建設及提升國民生活品質。

志願服務（voluntary service）存在於全世界每個角落，舉凡各大都市、偏鄉地區、人跟人之間的互動皆充滿志願服務精神。這股志願精神與社會責任感，來自於中國儒家之倫理道德觀念、佛教之慈悲濟世、基督教之濟弱濟貧（江明修，2003：1）。臺灣人的愛心傳遞蔓延全臺，說好話、做好事儼然成為全民運動，例如國小放學後指揮交通的導護媽媽協助孩童平安回家、各地善心人士捐贈待用愛心餐溫飽窮苦人、不定期不定額善行捐款時有聞之；另外，照顧家中老人或年幼小孩的行為也視為一種「非正式的志願服務」<sup>7</sup>（informal volunteering）。

張英陣（2008）將志願服務分為正式的志願服務（formal volunteering）與非正式的志願服務（informal volunteering），前者指個人自由意志去參與某些組織和他人合作從事志願服務工作；後者是指個人自由意志去選擇志願服務的工作。林勝義（2006：52-53）亦將志願服務界定為廣義與狹義兩種定義，廣義的志願服務涵蓋個人憑其基本認知主動的關懷助人且不求報酬的單純服務行為，狹義的志願服務則是經由組織提供各種志願服務。此外，江明修（2003：1）認為「理想的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。」這份自我奉獻的態度與社會責任感皆為志願服務的特質，吸引更多民眾參與志願服務，成為志工。

社會工作學者曾華源和曾騰光（2003：6-9）在《志願服務概論》指出志願服務是個人內在奉獻心理的善行義舉，進而擴及外在組織層面提供無酬服務，以改善社會群體問題，實踐社會民主發展的積極性社會行為。因之，將志願服務的定義歸納三個層面與觀點：

一、個人面向：Levin（1977）認為志願服務是一群從事各類社會福利活動的人們，服務不計報酬、自由奉獻；工作範圍涉及多元且豐富，從家庭、兒童福利、教育、心理衛生至休閒育樂、社區發展及住宅與都市更新等。Ellis 和 Noyes（1990）

---

<sup>7</sup> 非正式的志願服務（informal volunteering）：指不經由組織、民間團體，個人以無酬方式為他人服務；民主社會中參與志願服務的方式包括參加倡導工作、遊說及反對政府當局的政策（張英陣，2010：13）

認為志願服務具有發自於自由意志、有利於他人、不是為了經濟上的報酬、不是義務等四種重要特質。

二、組織面向：**Barker (1988)** 指出志願服務是「一群人追求公共利益，秉持自我意願與選擇而結合的志願團體。」此外，**Heidrich (1990)** 認為志願服務者是「一群人願意貢獻個人時間、精力，而不計酬勞地與他人一同做事。」

三、社會層面：**Dunn (1995)** 認為志願服務是「對於社會責任與態度的行動方式，它不是一種義務，並且是付出不求回報的。」**Levy (2001)** 將志願服務定義為「一個人在有酬工作之外，為盡社會責任，願意奉獻時間、才能、精力給他人與社會，而不要求報酬，他相信志願服務除對他人及社會有利外，並可獲得心理上的滿足感。」

綜合以上學者論述，本研究發現志願服務的定義具有三個特質：第一，志願服務是自動自發、誠心誠意付出，是自願的、無任何勉強的；其次，志願服務是不要求任何報償並提供個人專業服務的無酬行為；第三，志願服務是一種社會責任的具體實踐，藉著協助他人，達到社會關懷的目的，增進社會健全發展。因此，本研究將志願服務定義為：志願服務本著自發性、誠心奉獻、不求回報、利他的精神，期以促進群己關係、社會福祉為目標的崇高志業。

## 貳、志願服務的特性

志願服務的本質隨著時空背景轉換而成長、而改變，且不斷適應、配合、實驗、創新以充實服務內容。研究指出志願服務係志工為增進社會福祉推手，推動各國志願服務發展的力量，並指出志願服務內容之性質，分為三大部份如下（陸光，1998；轉引自曾華源、曾騰光，2003：20-21）：

- 一、行政性：如在組織中擔任委員、文書、照相、錄音等工作。
- 二、專業性：依個人的專業或職業、貢獻所長如教師教學、醫生義診、法律顧問等。
- 三、利他性：
  - 1、人事服務：例如在公家機關的志工，協助民眾解答疑問、代寫資料。
  - 2、家事服務：例如為獨居老人提供飲食、清洗打掃、維護整修。
  - 3、機構服務：配合學校醫院、兒童福利、老人福利等機構之需要，提供行政

性服務，協助案主充分利用機構資源，達成機構追求目標。

- 4、社區服務：例如社區的公害糾舉、巡守隊、交通疏導、糾紛調解等工作，改善鄰里社區居住環境，提高生活素質。
- 5、互助性服務：提供個人經驗分享，供同病同好團體成員參考。
- 6、改革性服務：參與公共事務，終身教育，對政策議題發聲，爭取權利與維護公益的項目。
- 7、酬勞性服務：以象徵性的勞務鼓勵照顧低收入戶或者高齡者。

嚴慧珣（2007：9-10）曾從事志願服務之質化研究，綜合學者理論歸納「志願服務」的特性如下：（1）尊重個人自由意志；（2）不計較物質報酬；（3）個人學習與成長；（4）提供社會參與機會；（5）符合互助互惠原則；（6）整合社會資源；（7）責任有限性；（8）追求公共利益。而劉明菁（2008：29-30）針對五位社區志願組織志工，進行深度訪談法，探討高齡者參與志願服務學習之研究，研究指出本志願服務的七個特性為：（1）自願無酬奉獻；（2）利他互助關懷；（3）付出獲得互惠；（4）資源整合共享；（5）長期持續服務；（6）自我成長需求；（7）業餘時間付出。

王恩妍（2010：193-194）提到志願服務的特性具有以下五點：（1）動力是發自內心意願，非外力迫使；（2）志願組織是自由結合，意境是深入人心、長長久久；（3）部分時間貢獻，提供專業與非專業服務；（4）專設組織推廣志願服務；（5）貢獻不以物質為限，擴及精神、心靈滿足。而陳月娥（2014：424）明白指出志願服務的核心具備以下特性：（1）是無給職；（2）服務時間彈性；（3）無專業技能或學經歷等限制；（4）責任歸屬有限，不若專職人員嚴格，通常較專職人員低；（5）自發性，非外力驅使或強迫；（6）利他性，服務目的不在於金錢物質之報酬；（7）互助性，經由規劃達到互助共濟目的；（8）互惠性，服務者於服務過程中獲得個人學習與成長；（9）整合性，透過個人、團體或組織的建立，整合資源，發揮助人效果極大化；（10）目標性，經由個人意願或組織宗旨，目標導向達到服務功能；（11）非專職性，利用有給職務之餘時間從事助人行為；（12）兼具專業與非專業性，透過訓練與協助，使服務兼具上述兩個層次。

研究者綜合上述相關文獻與論點，本研究提出志願服務的六個特性為：

一、自願性：志願服務是「自願」，非他人強迫，更非義務，是積極付出、自



動自發的精神，發自內心「甘願」去做、真心奉獻。

- 二、無償性：志願服務並非生活經濟來源，提供完全免費的服務，奉獻物資、時間與心力。
- 三、業餘性：多數志願服務者，利用工作之餘投入志願服務工作，奉獻個人部分時間，服務助人。
- 四、互助互惠性：志願服務是助人助己、利他利己的過程，對於服務者與被服務者而言，皆為雙贏局面。
- 五、組織性：小服務靠個人，大服務靠組織。透過組織的規劃、運作，設定服務族群，專業分工，發揚組織宗旨與目標，創造更多更好的服務。
- 六、公益性：志願服務補足政府社會福利區塊，為社會群體創造美好生活而努力，為追求社會公共利益而貢獻。

### 參、志願服務的角色與功能

#### 一、志願服務的角色

Jacobson 於 1993 的研究曾指出，不同組織中的志願服務者，其扮演角色不盡相同，歸納整理出五種不同的分類，其內容說明如下（轉引自曾華源、曾騰光，2003：23）：

- （一）直接服務的角色（**direct service**）：與服務對象直接接觸提供服務。
- （二）間接服務的角色（**indirect service**）：不與服務對象直接接觸，採間接方式提供服務。
- （三）行政管理的角色（**administrative role**）：協助執行與完成組織中行政服務性質工作。
- （四）政策制定的角色（**policy-making role**）：志工依自身經驗與觀點，對組織服務之計劃與推展，提供建議或諮詢。
- （五）倡導的角色（**advocacy role**）：為組織的服務宗旨和服務對象的權益需求，進行推廣與倡導。

志願服務者所提供的服務具有彈性和適切性，根據服務對象需求條件調整最適合的服務。國內研究曾整理文獻後，歸納出志願服務的工作內容為下列六個部分（賴兩陽，2002；轉引自林勝義，2006：57-58）：

- (一) 直接的慈善服務：志工直接與服務對象接觸，提供面對面的服務，此為最常見的服務方式。例如：志工關懷獨居老人、協助病人做復健、代替民眾填寫資料。
- (二) 協助機構處理事務：在機關、機構或團體之中，協助行政工作或辦理相關活動。例如：資料收集、檔案管理、接聽電話、搬運物品、佈置會場。
- (三) 參加自助性團體：一群具有共同生活經驗或共同需求的人，組成自助性團體，藉以發揮互助合作、情緒支持、資訊交流，經驗分享等功能。例如：研究者收案之團體「六合心家園癌友健康協會」即是互助團體，提供所需服務而不支領薪水。
- (四) 協助募款：協助公益機構、團體，募款金錢、發票、物資，例如 2014 年的高雄氣爆事故，即有許多人協助慈善單位募捐金錢、物資。
- (五) 公共服務：政府為提高公共事務的效能，增進社會公益，而運用志工、提供服務，讓志工有機會參與公共事務的運作。
- (六) 參加壓力團體的活動：有一些利益團體或壓力團體，為因應社會發展的需求，倡導新興的議題，需要藉助志工力量協助散發傳單、參加集會遊行、舉辦說明會。

志願服務能夠發揮多樣化的作用與角色。陳武雄（2004）就服務對象、服務機構和對整體社會等，分三個部份討論，說明志工應有的角色：

(一) 服務對象：

- 1、關懷者：以關心、愛心為基石。
- 2、支持者：志工全力支持的精神總能適時幫助被服務者解決問題。
- 3、建言者：以誠懇態度，為服務對象提供適當的建議，解決問題。
- 4、行動者：以實際行動全力支持且持之以恆。

(二) 服務機構：

- 1、輔助者：能夠有效彌補服務機構業務需求增加卻力不從心之困境。
- 2、媒合者：作為組織、社區與服務對象的橋樑，縮減服務的缺口。
- 3、轉介者：當無法服務或解決人民問題，立即轉介適當組織，妥善處理。
- 4、開拓者：經由專業訓練與督導人員安排，開發有意義且創新服務。

(二) 整體社會：

- 1、社會建設的參與者：克盡一己之力，提供必要服務，延續愛與關懷，積極參與各類社會服務活動。
- 2、社會改革的催化者：志願服務亦是心靈改造運動，為社會帶來一股彈性的、溫和的、無形的催化力量。
- 3、社會教育的示範者：社會教育的核心價值為終身教育，志工樂於付出，真誠服務，是值得社會大眾學習效仿的最佳示範。
- 4、社會和諧的促進者：助人為樂、服務為榮，改變功利社會的觀念，促進社會和諧的動力。

## 二、志願服務的功能

國內學者陳武雄（2001：24-27）認為，志願服務為個人濟世胸懷、利他情操，為融合社會群體關係、增進社會福祉的服務事業，強調志願服務主要有下列幾項積極的功能：

- （一）彌補政府業務的輔助性功能：公共管理結合志願服務，提高服務水準與民眾滿意度。
- （二）展現關懷溫情的補充性功能：由熱心奉獻的志工執行組織工作，展現無私的仁愛與關懷，實踐服務與慈悲情懷共存的工作品質。
- （三）擴大服務範疇的實用性功能：因應時代改變需求增加擴大服務，提供最適合、最貼近的服務。
- （四）融匯科技整合的學術性功能：融合、匯集科技的整合，透過具備智識、技巧、專業的志工，將科技成功整合。
- （五）均衡社會供需的效益性功能：志工提供多元服務，協助、解決被服務者的需求與問題，使雙方互助互惠，均衡社會供需。

根據陳金貴（2002）文中表示，志願服務運作隨時代演變，呈現出最適合社會、組織、個人需要的作用與功能，有立馬見效的功能，也有需長期經營得以顯現的功能，這些功能使志願服務對社會的貢獻意義非凡，將志願服務具有的功能歸納如下：

- （一）輔助或替代政府辦理公共服務輸送的功能：志工服務靈活且彈性、快速又親切的特色，可協助各單位機構輸送公共服務，提供優質服務。
- （二）加強社會服務及提升社會價值的功能：志願服務依據不同的服務對象，

直接或者間接的提供多元服務，滿足被服務者的需求，創造更多的社會價值。

- (三) 強化社會資本形成的功能：社會資本係社會行為的共同價值和規範，展現在個人關係、信任和公民責任的共識。志工透過志願服務建立群體間的信任和互惠模式，有效強化社會資本，建立安定和諧的社會。
- (四) 擴大及深化非營利組織的服務功能：志願服務對於非營利組織發展功不可沒，雙方關係密不可分，組織透過大量的志工人力，提供彈性、靈活的服務，達成組織目標與宗旨，實踐社會公益與福利。
- (五) 增進志願服務者本身學習成長回饋的功能：參與志願服務的過程中，在內在方面（認同感、歸屬感、成就感、心靈成長、自信心等）、外在方面（知識、技能、認知、人際關係等）皆為正向發展與成長。
- (六) 多元的社會參與的功能：志願服務的範圍、種類和對象，隨社會環境影響而調整改變，提供社會、民眾適切的、多樣的服務。

從宏觀角度及微觀的觀點來看志願服務的功能，前者能協助弱勢離苦得樂，解決社會問題，促進社會發展；後者不僅促進人際關係的互動，更激發個人潛能，兼具自我成長、自我實現及終身學習的功能；換言之，志願服務功能具多元性、全面性，志願服務彌補各組織機構的不足，同時活絡社會人際網絡，凝聚社會群體環境，促使社會整體向善發展，實現充滿良善、關愛、幸福的民主社會（劉明菁，2008：28；沈佩宜，2009：16；胡嘉君，2010：15）。

## 第二節 志願服務參與動機相關概念

參與動機的意義繁多，首先從字面上的解釋，動機（motivation）是由拉丁文“movers”而來，其意義乃是引起動作、激動與移動，意味著動機是外在行為的內在動力（徐宏奇，2009：49）。動機是行為的原動力、驅動力，人類行為的背後會有動機的存在，而不同的背景存在不同的動機。

動機乃是包括個人的內在情感及外在環境因素所產生的一種行為力量，進而對從事志願服務產生認同感、成就感，並且產生承諾感與持續付出的行為表現。換言之，研究動機能夠瞭解行為產生的原因，解釋個人行為方向。本節先探討動機的定義，接著探討志願服務參與動機的理論基礎，然後介紹志願服務參與動機的相關研究，最後介紹志願服務持續參與的動力。

### 壹、動機的定義

所謂動機是引起個體活動，維持已引起的活動，並導引該活動朝向某一目標的內在歷程（張春興，1984）。學者瞿海源（1991）指出動機是解釋行為發生的原因或理由，是一種假設性建構（hypothetical construction）。而廖宮凰（2004：15）認為動機不只是行為發生的動力因素，亦是人類活動的驅策力，動機也會影響個人工作的理念及日後工作的成果與信心。動機亦是誘發個體從事某活動並持續朝向某一目標的歷程，常與其他特質交互作用產生之個體行為（劉明菁，2008：42）。而個體的行動受內外環境因素所影響，是為滿足或得到某種需求的內在心理歷程；因動機的激發而使個體持續其行為（林正祥，2011：16）。

### 貳、志願服務參與動機的理論基礎

參與動機理論大致分成九種：利他主義（Altruism）、期望理論（Expectancy Theory）、社會化理論（Socializing Theory）、需求滿足理論（Needs Hierarchy Theory）、增強理論（Reinforcement Theory）、效用理論（Utility Theory）、人力資本理論（human capital theory）、交換理論（Exchange Theory）、目標設定理論（goal setting theory）等九種型態（Maslow, 1943; Vroom, 1964; Locke, 1968；宋鎮照，1997；張春興，2001；陳泰元，2003；孫本初，2005；林勝義，2006）。整理分述

如下：

### 一、利他主義

在利他主義思想討論中，認為利他主義是志願服務者參與志願服務的首要且最主要的因素。利他主義的前提是指付出者志願地、無私地、完全地為別人服務、奉獻，且不求任何物質上回報，讓受服務者在接受幫助的過程中獲得滿足與快樂，是一種「我為人人」及「燃燒自己照亮別人」的無私行為。

Schwartz、Meisenhelder、Ma & Read (2003) 指出利他行為有益心理健康，其研究顯示當人們主動給予、付出後，將獲得心理上及精神上的滿足。因此，當癌症病友從事志願服務活動時能夠重新塑造生活意義，並有助於心理上、生理上往更好且更健康的方向發展。

### 二、Vroom 期望理論

1964 年，Victor Vroom 提出「期望理論」，Vroom 認為當個人的付出與所期望報酬差距越小，甚或相等時，則其參與動機較強且持續參與意願較高。該理論包括三個基本概念：吸引力、績效與酬償之間的關聯性及努力與績效之間的關聯性；強調個人在工作表現、績效達成、努力付出後，獲得應得的合理酬償的結果。孫本初 (2005) 認為個人所產生行為建立在對將來可能獲得報酬之期望。因此，志願服務者參與動機的強弱，取決於志願服務者對於期望的強度；換言之，當志願服務者所參與的志願服務工作能夠達到其原先的期望時，志願服務者投入的程度越高，持續參與意願相對的增高，同時流動率相對降低。

### 三、社會化的理論

社會化理論源自於社會學角度，認為個人從出生到死亡的過程中，便不斷在學習社會價值、角色技巧、態度與文化，最終學習成為社會所期望的社會人 (social man)，此過程即社會化 (socialization)。不論正式或非正式、計畫或非計畫的階段性學習過程 (孫本初，2005)。社會化主要關鍵時期在兒童期及青少年時期，受家庭及同儕團體的價值觀、態度與文化影響，形成獨特人格與行為模式，並內化各種正確的態度及適當的行為、技巧，以期成為能夠融入社會的社會人。而此社會化的過程，因著與他人互動，逐漸學習如何理解自己與其他人，進而學習符合社會規範的行為與價值 (張春興，2001)。因此，當個人因受到他人價值觀的影響而產生參與志願服務的行為，同時認為參與服務是個人角色和責任展現時，即是受

到社會化的影響。也就是說，個人經由社會化，進而參與志願服務，即為社會化現象。

#### 四、Maslow 需求層次理論

美國心理學家 Maslow (1943) 在《心理學評論》(Psychological Review)，篇名 (A Theory of Human Motivation) 中指出人類需求呈金字塔型的分布，如階梯般當較低層次的需求獲得滿足，便繼續往上追求更高層次的需求。其理論主要將人類需求分為生理的需求、安全的需求、社會的需求、自尊的需求及自我實現的需求等五種，如圖 2-1 所示：

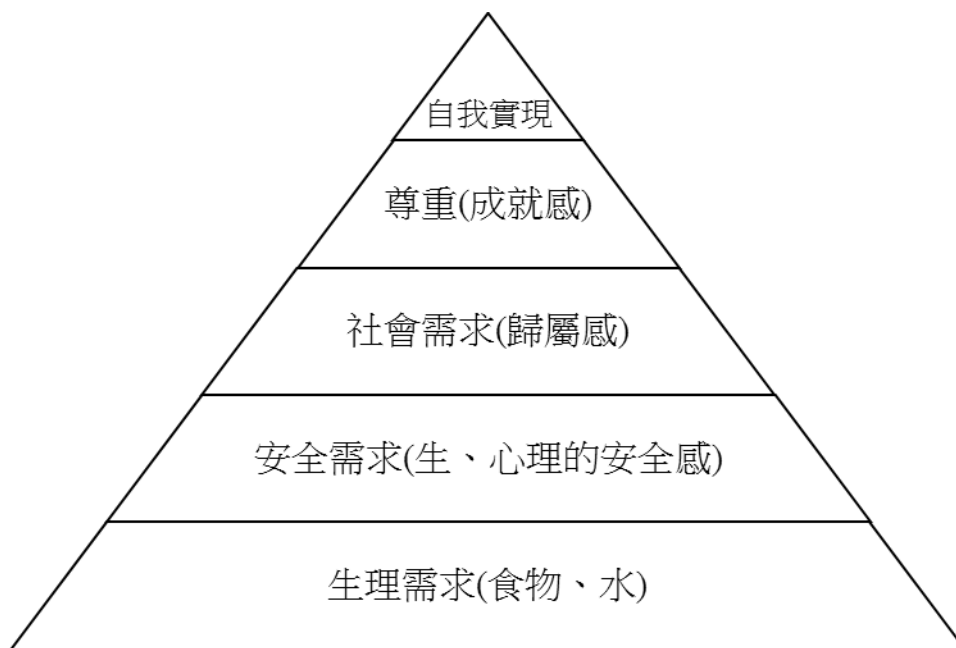


圖 2-1 Maslow 需求層次理論圖

資料來源：研究者依 A. H. Maslow 需求層次理論自行繪製而成

Maslow 歸納出人類五大需求：

- (一) 生理的需求 (physiological needs)：為個體生存之基本需求，包括食、衣、住、行、育、樂、薪資等需求，例如吃飽溫暖、衣食無缺。
- (二) 安全的需求 (safety needs)：保障生理與心理的安全，不受到傷害的需求，包括身體安全、經濟安全及心理安全等，例如舒適安全的住所與穩定收入的工作。
- (三) 社會的需求 (social needs)：即個體在情感上的需求，又稱作愛與隸屬的需求渴望愛人與被愛，例如愛情、友情及團體歸屬感等。

(四) 尊重的需求 (esteem needs)：指個體內部的自我尊重，如自尊心、自主權、成就感；與外部的被他人所尊重，如被讚美、被認同與受重視。

(五) 自我實現的需求 (self-actualization needs)：希望個人不斷成長，激發最大潛能，期望成就自我、實現目標，完成人生的夢想，做更好的自己。

上述各層次的需求雖無明確分界，然在各需求之間，滿足的先後為由下而上發展，個體為滿足其需求而產生動機，進而引發行為。Maslow 指出人類在不同的階段有不同的需求，其相當重視個體於內在的心理層次；而志工在從事自願服務中，多數在追求心理層次上的滿足，即後面三項需求：社會需求、尊重需求與自我實現的需求。因此，需求層次理論非常貼近且足以解釋癌症病友為何決定參與志願服務活動，只須病友們處於健康狀況允許、身體負荷可承受的程度，即可追求最高層次的心理需求，於付出與奉獻過程中得到自我提昇以及新的生命觀。

#### 五、Skinner 增強理論

心理學家 Skinner 在行為理論中提出增強理論，強調影響個人行為的因素源自於賞罰與學習 (張春興，2009：164)。增強理論所根據的原則包括正增強與負增強，正增強帶給個人成長與進步之正能量，將使個人獲得鼓勵並持續出現該行為；負增強帶給個人責備與懲罰之負能量，將使個人避開或停止該行為再度發生，因此賞罰與學習兩者對個人的行為反應影響極大。從事志願服務的過程中，付出的當下及服務之後所帶來的愉悅與滿足、志工福利與獎勵、個人成就與成長等正增強，讓志願服務者更持續投入並留在組織中繼續志願服務工作。

#### 六、效用理論

「效用極大化」為效用理論的核心價值，是衡量志願服務者投入程度的指標，引申自經濟學角度「效用」(utility) 為「一個人將他的資產配置在一個最有利的位臚上」(林勝義，2006：161)。經濟學者認為，決策選擇的最終目的乃源自追求最大的滿足，效用最大化更是個人的自利行為。因此，從事志願服務工作，在助人行為中，因服務對象得到滿足而使自己也感覺到快樂，滿足了個人追求的崇高理想，先利他後利己不僅達到雙贏局面，同時也發揮最大效用。

#### 七、人力資本理論

人力資本理論是借用經濟學家所謂「投資」(investment) 的概念，強調個人付出與獲得兩者之間的相互關係。Becker (1964) 對此理論的解釋為，「藉著增進資



源，以影響人們未來金錢或物質收入的活動。」(轉引自林勝義，2006：162)且根據 Wilson (2000) 的觀點，認為依行為學家的假設，志願服務的個人層級理論中指出，人們之所以選擇參與志願服務工作，其權重考量包括所花費之成本以及所得到之利益，意即所獲得資源的多寡決定其工作能力(轉引自陳泰元，2003：12)。換言之，志願服務者對組織的認同與投入，直接影響組織的服務品質，瞭解與滿足志工的需求，強化志工投入服務，亦是組織重要課題(張景棠、朱文祥、陳泰良，2009：67)。因此，就志願服務者而言，獲得或增加知識技能、工作技巧、經驗、健康，甚至增加收入，將成為其願意在志願服務中投入與付出的關鍵因素。

#### 八、Homans 交換理論

自古以來交換是人類賴以生存的模式，社會學家 Homans 提出的交換理論認為個人動機是極為利己，由於動機與需求因人而異，因此行為的目的傾向於獲取滿足自我利益與快樂。且個人與個人之間的互動關係更建立在有形或者無形的交換行為的本質上，當一個行動所帶來的報酬、收穫對一個人越有價值，則該人越會採取相同行動(宋鎮照，1997：68)。如果一個非營利組織欲保留住所需要的專職人員與志願服務者，端賴是否能提供志願服務者所需的回報。此報酬有可能是具體的、可量化的，如金錢或者是實質物品，也有可能是精神上的，如一個微笑、一個擁抱。就病友團體而言，通常被歸類為弱勢團體，最需要接受照顧的族群，其健康與體力或許不如一般健康的人，但仍可分享豐富的、成功的抗癌經驗。

#### 九、Locke 目標設定理論

1968 年，Locke 提出目標設定理論，認為目標本身具良好激勵因子，目標能讓團體的需要轉變為動機，進而朝一方向努力，並強調目標必須夠明確，當目標設定愈困難愈能影響動機並導引出絕佳績效產出。就志願服務而言，設定的服務目標夠明確，將使志願服務者知道自己應努力及投入的方向，令參與志願服務的意願及工作表現獲得提升，增加目標達成度。

綜合以上學者所提出之志願服務參與動機相關理論，可發現有些部分相互重疊。總的來說，可從三方面來分類，第一類是利他主義與期望理論是關於利他行為；第二類是效用理論、人力資本理論、交換理論與目標設定理論是關於互惠互利、助人助己，付出和得到兩者間關係的利己行為；最後是需求滿足理論、增強理論與社會化理論，說明個人與社會互惠影響志願服務者參與動機。基於此，志

工參與志願服務的動機絕非單一因素所能解釋，而是受到兩種或者兩種以上因素使然，端視志工自己本身的內在因素（心理需求）、外在因素（環境、親友、社會情境）不同，其行為的發端、方向、強度和持續力也將有所不同。本研究根據前人文獻將志工參與動機的解釋為引起個體產生行動的驅動力，並維持已產生的行動，朝期望的目標前進，且持續付出的一種心理歷程。就志工而言，期望藉由參與志願服務過程，享受付出、提昇知識、學習技能、自我成長、獲得成就感及滿足感。因此研究者希望藉此瞭解癌症病友，究竟基於上述哪些動機，願意去參與志願服務工作。

### 參、志願服務參與動機的相關研究

行政院主計總處（2003）社區發展趨勢調查報告顯示國人在參與志願性服務的最主要動機，以「行善助人」之比率 45.35% 為最高，其次是「宗教信仰」之比率占 16.81%、第三是「結交朋友」其比率為 11.60%。根據上述資料數據，可瞭解多數人參與志願服務的動機，然動機是多元而非單一形成，許多研究成果均指出，志工參與志願服務的動機是複雜且多層面的，因而引發許多研究者投入志工參與服務之相關理論研究，茲將其整理如下（林東泰，1997；周文祥、幕心，1998；陳金貴，2002；蘇秋雲，2002；江明修，2003；廖宮凰，2004；李國漢，2006；陳惠玲，2009；陳淑芬，2009；林婉婷，2011；陳光明，2011；吳靜欣 2013）：

Fischer & Schaffer（1993：44-45）則從多元角度探討志願服務者參與志願服務的動機（參見表 2-1）（轉引自江明修，2003：269-270）。從表 2-1 可知，志願服務者參與志願服務的動機，初期是以利他性為參與動機，本著慈悲為善、熱心奉獻的精神，不求營利提供服務；隨著從事服務的過程中，逐一增加利己性的參與動機，待激發個人成長、提昇生活品質及心靈層面提昇後，便展現出多重的參與動機；儘管如此，參與動機仍立基於人性的慈悲情懷與利他情操，「使命感」的追求更加是志願服務者的精神支柱及犧牲奉獻的泉源。此即為志願服務者的動力來源及參與的精神支柱。

表 2-1 志工參與志願服務動機表

動機類型	研究內容
利他參與動機	是最普遍的類型：做好事、助人、社會責任感
意識形態參與動機	因特殊情形意識形態或價值觀等因素而有目的加入
利己參與動機	滿足自我需求，如整合內心的衝突或得到支持
實質回饋參與動機	預期得到實質的物質回饋，包括利己、家庭利益
資格取得參與動機	希望得到專業知識、技巧或認知
社會關係參與動機	能夠多接觸一些人、交更多朋友，獲得朋友情誼
打發時間參與動機	是因為有空閒、自由的時間
個人成長參與動機	學習、個人成長與心靈的提昇，多數志工相信在助人的同時可以得到個人與心靈的體會、報酬
多重參與動機	當問及為何加入志工組織時，人們傾向於多重的動機因素，而且這些動機可能隨時間而改變，影響志工持續留下的理由

資料來源：Fischer & Schaffer (1993); 轉引自江明修 (2003: 270)。

彼得·杜拉克認為：「志願服務產品的本質與特性，主要在改善人類生活，以及提升生命品質的一種無形的東西：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，其作法應兼具系統性、持續性與前瞻性。」(周文祥等譯，1998：279) 鑒於此，「利他」是志願服務者投入志願服務行列的主要動機，然綜合前人研究證明，發現志願服務產品的本質與特性並非單一和單純的動機，而是多元化且複雜多變。

國外學者 Schindler & Raiman (1975) 針對志工參與志願服務的動力，認為一般志工參與的動力，歸納出三種導向 (轉引自林東泰、林勝義等，1997)：

- 一、自我導向 (self-directed)：個人的感覺、判斷和價值觀，是志工決定是否參與志願服務的主要考量。
- 二、他人導向 (other-directed)：志工決定是否參與志願服務視當事人、其家庭因素，以及服務單位或上級督導等之影響。
- 三、情境導向 (situation-directed)：志工決定是否參加志願服務端視其所處的社會情境，包括社會變遷的特殊因素，以及個人參與服務的機曾因素。

陳金貴 (2002：33-34)。認為國人從事志願服務工作的動機包括行善助人、宗教信仰、結識朋友、學習成長、受親友影響、獲得社會經驗及打發時間等；主要

關鍵因素在於「利己」與「利他」因素。此外，陳金貴亦認為志工參與志願服務是雙向互惠行為，是付出與回饋的行為。

蘇秋雲（2002）。針對醫療機構安寧照顧志工進行研究，發現安寧志工的參與動機為個人背景與宗教信仰等因素，由於安寧志工是最接近病患的生離死別，因此過去的生命經驗及宗教信仰為最主要參與動機。

廖宮凰（2004：19-20）針對八位服務七年以上的婦女志工進行婦女志工服務經驗之研究，採質性研究方法。研究指出，志工參與志願服務的動機和個人因素有密切相關，歸納出三個動機類型如下：

- 一、滿足自我需求型：自我成長、接觸外界、學習婚姻、親子等對家庭有益之相關資訊等等，經由志願服務中得到回饋或成長，豐富自己與家庭生活，使精神層次獲得滿足與成就感，結交朋友等。
- 二、貢獻社會利他型：希望以棉薄之力幫助他人，回饋社會，端正社會，此類型的動機具宗教家捨我其誰的情懷，主要是為社會價值而付出，且不求回報。
- 三、打發空檔時間受他人影響型：在家庭環境因素許可，家務以外的空閒時間從事志願服務或是受到親友、家人的鼓勵而嘗試，又或是偶然間看到招募志工的廣告，對課程內容感到好奇。

陳惠玲（2009：19-20）針對七個生命線協會志工七人為對象，分析生命線志工服務學習的經驗。其動機歸納為五種類型：

- 一、利己因素：自我求知、自我成長、有興趣、未來報償、成就感、自我發展、自我激勵。
- 二、利人因素：幫助他人、感恩回饋、使命感。
- 三、服務社會：服務熱忱、表達社會責任感、社會認可動機、外界期望、服務社會、解決社會環境問題。
- 四、情境因素：接受到招募訊息、重要友伴邀約、重大事件衝擊。
- 五、宗教信仰：積陰德、求福報。

陳淑芬（2009：29-30）針對研華文教基金會「ACT100 多元活潑教學故事戲劇志工團」志工四人，採質性訪談法，探討非營利組織服務學習動機。發現其參與動機不同，參與之服務性質亦不同，並將之歸納為三個動機類型：

- 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、擴展人際遇社會關係、獲得經驗、結交朋友、打發時間、意願實現、作為退休生活準備、實現理想、學習與成長、挑戰自我等等。
- 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。

陳光明（2011：67）針對福智文教基金會志工進行量化研究，探討社會支持、參與動機和投入程度之情形。研究目的在瞭解行為產生的原因，進而解釋個人行為的方向，將動機歸納為三個因素：

- 一、利己因素：增加志工的福利。
- 二、利他因素：無報酬的前提下去幫助他人的行為。
- 三、社會責任：有感「取之於社會，用之於社會」，進而實際行動參與志願服務來回饋社會。

林婉婷（2011：18）針對十六位居住在老人自費安養中心的志工團高齡志工，進行深度訪談法，探討銀髮族志工志願服務經驗，研究指出民眾參與志願服務因素，第一為意願，第二是能力以及第三個因素為機會。

林岳玫（2012：9）針對十六位從事志願服務的高齡者，採質性研究，探討高齡者參與志願服務經驗。研究發現參與志願服務的動力可歸納為三種：

- 一、自我導向的利己性因素：自我理想實現、學習與成長。
- 二、他人導向的利他性因素：人際關係的建立與形象維持。
- 三、情境導向的相關情境因素：服務的機會、周遭環境影響。

吳靜欣（2013：41-42）曾參與身心障礙者投入志願服務經驗之研究，採質性研究深度訪談三名身障者。研究發現志工參與動機與個人內在及外在因素密切相關，並且對個體外在行為、傾向、強度與持續力有直接影響，歸納出三個層面，分別為自利、利他及社會責任。

綜合上述相關理論，志工從事志願服務的動機是多元的，並非單純的因果關係能解釋清楚。李國漢（2006：28）於論文中綜合國內外學者文獻提出，志願服務不僅是無私付出、利人行為，同時也是利益評估後的利己行為，參與志願服務

前後的動機時常轉變，甚至可能參雜多種動機。本研究認為志工不僅具有強烈的利他動機，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，因此，志願服務的參與及持續性之關鍵在於如何滿足這些需求；然而，由於每一位志願服務者的內、外在環境差異，加上隨時間演變、環境轉換，使得其參與動機與期望有所不同，導致志願服務者原先的參與動機與持續的動機跟著不同，也有可能跟著改變或甚至轉淡、消失；換言之，若組織無法滿足所有志願服務者的需求，則難以避免志願服務者的流失。因此，持續參與的動機相形重要，接下來要探討持續參與的動機，以期瞭解志願服務者持續服務的影響因素，從而滿足志願服務者的參與行為，提昇志願服務者的服務品質，降低志願服務的流失率。

#### 肆、志願服務持續參與的動力

持續參與的定義即志工在投入志願服務工作之後，仍然願意繼續努力推動、付出參與服務工作的動力。以志工招募而言，對於志工人力需求是不足的，當志工加入組織參與服務後，其對組織承諾感不高或工作挫折感偏高，將減低服務意願及工作意願，形成組織志工流動率增高的困境（賴淑君，2009：49-50）。因此，瞭解志工持續參與動機的研究益形重要。

##### 一、背景因素

張火燦（1996）認為影響持續服務意願包括三個因素：第一為個人因素，包括年齡、性別、教育程度、經驗、家庭狀況、生涯階段等個人屬性；其次是組織因素，如工作滿足、和用人政策等；最後是外在環境方面，包括經濟、法規和社會等。此外，Cutler and Hendriks（2000）曾經在經驗研究中，提出老年人參與志願組織的因素，主要包含以下特徵：教育、就業地位、婚姻狀況、地位、性別、種族、自評健康、家庭成員數等（轉引自呂朝賢、鄭清霞，2005：9）。因此，以上文獻整理發現，相關個人背景因素還是會與參與動機、持續動力與收穫成長有所關連性。

##### 二、志願服務持續參與動力之相關研究

志願服務者之所以能夠長期留任，最重要關鍵因素在於持續參與動機。為瞭解持續動機形成的原因，本研究蒐集國內關於志願服務者持續參與動機的相關研

究總計 11 篇（參見表 2-2），主要研究方法為質性研究方法，期進一步瞭解志願服務者持續參與動機的多元面向。

表 2-2 志工持續參與志願服務的相關研究

出版年	作者	研究對象	研究結果
2003	王良泰	國立自然科學博物館志工	教育訓練、自我成長、服務年資長、工作投入程度、利他動機越高則留任意願高。
2006	郭淑卿	高雄市立圖書館志工	1、個人因素：自我成長、自我實現、成就感。 2、他人影響：獲得讚賞與肯定、人際關係。 3、機構因素：機構環境、督導與管理、尊重與關懷。
2006	劉怡苓	高雄仁武鄉高楠社區及旗山鎮南新社區之高齡者	歸納為五個因素： 1、志工個人因素：參與態度積極、獲得家庭支持對於參與志願服務工作會更持久。 2、人際因素：人際互動和諧較能持續參與志願服務工作。 3、服務工作因素：職位受重視度、工作被肯定、服務價值滿足感。 4、服務機構因素：組織使命與願景，組織氣氛，福利措施和獎賞制度。 5、外在環境因素：人口變遷、就業市場結構與趨勢、文化特質因素、志工對福利需求的趨勢。
2007	薛淑珍	安寧療護志工	人生經歷是最首要因素，為彌補過去喪親與失親之痛加上地區性，為其持續參與的主要動機，藉此尋求心理協助，學習面臨死亡議題。
2009	吳美玲	醫院高齡志工	對組織、服務對象與價值具強烈認同感、對組織忠心關懷、付出心力則持續服務意願較高。
2009	陳玫瑜	國小特殊教育教師	1、個人內在阻礙：壓力、慾望、知識興趣。 2、人際間阻礙：人際互動影響。 3、結構阻礙：氣候、金錢、工作時間、休閒資源、家庭因素。
2009	游正明	社區志工	初始的參與動機以及社區意識越高，則志願

			服務者的持續服務意願也越高。
2009	賴淑君	慈濟委員	歸納出三個重要關鍵：1、體系中互動的對方需予以回應及滿足。2、個人自我概念與人際關係發展。3、與受服務對象的互動。
2010	胡嘉君	社會福利機構志工	1、個人因素：個人基本資料、個人特質、知識興趣、家庭成長背景、人生經歷。 2、組織因素：組織規定、制度福利、管理風格、人際互動、組織氛圍、訓練課程與再職訓練。 3、工作因素：工作內容、工作成長、工作挑戰性。 4、外在因素：經濟狀況、時間配合度、親友支持、同儕與服務對象的鼓勵與回饋、勞動市場與工會組織參與等。
2011	周閔惠	具三年以上服務年資之家庭主婦	志工本身能量無限展開及內外正增強良性因素包括：1、自我動機：成就感、家庭支持等。2、他人因素：責任使命感、人際互動、獲得感人回饋。3、社會情境方面：主要是組織所給予正向增強。
2013	吳靜欣	身心障礙者	持續參與動機與志工成長及社會支持有密切關係，組織應提供不同職務與多元學習成長機會，提升服務效能，使志工樂在學習和享受付出，更持續投入志願服務的工作。

資料來源：研究者自行整理



### 第三節 志願服務收穫與影響相關概念

張春興（2001）認為「經驗」（experience）一詞，即個體生活習得的累積；舉凡習慣、知識、技能、觀念等一切，均屬個體的經驗。林勝義（2006：23）舉出 5 則有關志願服務經驗的案例中，發現志願服務經驗有助於豐富人生經驗、生活充實精彩、生理心理健康、自我潛力發展，強調投入志願服務，讓志工在固定的生活之外，獲得新的活力與成就感。洪玉雪（2008：24-25）以輔仁大學 2007 年菲律賓海外服務志工為研究對象，探討大學生參與國際性志願服務經驗探討。提出服務學習以提供服務為主，經驗學習則著重在「做」，服務學習和經驗學習兩者之間有其相同之處，也有其相異之處，志願服務經驗包含服務學習和經驗學習，強調服務學習和經驗學習有類似的循環步驟，將其歸納為：提供服務、反思、討論和分享的連結、將經驗轉化成為新知識以改善服務等四種循環步驟，為志願服務經驗學習的週期。王寶慧（2013：32-33）研究指出，由於志工來自各行各業，擁有不同個人背景與人生歷練，然隨著服務機構的特性、情境等因素影響，所參與直接或間接志願服務工作之後，所產生且累積的經驗，有助於自我成長與志願服務品質提升；因此，志願服務學習經驗的類型與方式，除影響志工持續志願服務的動力，亦為影響志工收穫與成長的關鍵因素。

如上所述，志願服務經驗的核心價值包括「學習」與「經驗」，不只是「從做中學、從學中做」，更是一種「簡單的工作重複做」，人生生涯的方向和指標；每一位志願服務者進入志願服務機構，不但是實踐與推行志願服務機構的理念和宗旨，更是讓志工可以透過此過程獲得自我實現的需求。因此，若組織能夠提供各項之培訓課程，協助志工生涯發展規劃，凝聚志工的向心力，應能提升志工對組織的承諾感與認同感。

#### 壹、志願服務的回獲與影響

行政院主計總處<sup>8</sup>（2013）彙編相關資料，依循OECD<sup>9</sup> 2013年美好生活指數

---

<sup>8</sup> 資料於 2015/3/23 檢索自行政院主計總處網站，網址為 [http://happy\\_index.dgbas.gov.tw](http://happy_index.dgbas.gov.tw)。

<sup>9</sup> OECD 經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development）於 1960 年

(Your Better Life Index, BLI) 架構及統計結果，完成我國首次(2013年)國民幸福指數統計，該統計於社會聯繫<sup>10</sup>領域中，關於志願服務的在地指標<sup>11</sup>主要統計結果為：15歲以上民間人口有3.68%參與志工服務，平均每天從事志工服務達2小時20分鐘，全體國人平均每人每日志工服務時間約5分鐘，相較內政部統計處(2008)社會福利志願服務成果統計，平均每一志工每週服務2.6人次及2.1小時，5年來呈增加趨勢。林勝義(2006：23)發現志願服務的經驗，協助志工豐富生活、發展自我，於日常生活之外找到新的活力與成就感。林詠淇(2010：51)認為志願服務的經驗，能夠自我了解與自我肯定，激發積極服務的動力、圓滿志工整體生涯的規劃。此外，行政院主計總處(2003)社區發展趨勢調查(表2-3)，國人透過參與志願服務收穫良多，參與志願服務有收穫者占九成五(94.83%)，其中以擴展人生經驗(44.24%)之收穫為最多。有別於主計處這般全國性調查，其靜態資料以2003年9月30日為主，然為使有限統計人力與經費作更有效的配置與應用，近年來改由內政部、衛生福利部國民健康署等業務主管機關陸續興辦類似調查(中華民國統計資訊網，2007)。

---

成立。該組織目前擁有34個會員國，大部分為工業先進國家，其國民生產毛額占世界三分之二。OECD係該等先進國家聚會談論國際經濟事務之論壇，經過意見交流以使會員國間能相互瞭解彼此採行政策所產生之影響，透過溝通協調以促進全球經濟持續成長及健全發展(經濟部國際貿易局經貿資訊網，<http://www.trade.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeID=251&pid=328297>，檢閱日期：2015/3/23)。

<sup>10</sup> 社會聯繫：以「社會網絡支持」衡量個人所擁有的支持性社會網絡，另配合「與朋友、親人接觸頻率」、「志工服務時間」、「對他人的信任」以及「家庭關係滿意度」等在地指標，觀察國人是否與家人、朋友有經常聚會，有無參與志工服務對社會付出，人與人之間的信任，觀察夫妻、父母、子女之間的關係，可否得到充分的關心與扶持(行政院主計總處，2013)。

<sup>11</sup> 在地指標：包括個人層面及社會層面，前者分別對家庭成員、朋友、親人加以衡量，採用「家庭關係滿意度」、「與朋友接觸頻率」及「與親人接觸頻率」三項指標；後者採用「志工服務時間」及「對他人的信任」二項指標，以檢視個人及社會層面的網絡關係(行政院主計總處，2014)。

表 2-3 參與志願服務工作者的收穫

中華民國九十二年九月

單位：%

	總計	沒有收穫	有收穫								
			計	肯定自我的價值	獲得成就感	發揮潛力與專長	學習新技能	擴展人生經驗	結交志同道合朋友	改善人際關係	其他收穫
總計	100	5.17	94.83	36.00	18.15	13.52	14.90	44.24	32.63	25.05	1.65
按性別分											
男	100	4.92	95.08	35.69	17.23	12.54	13.46	43.13	32.69	26.08	21.23
女	100	5.43	94.58	36.34	19.08	14.50	16.26	45.34	32.60	24.05	2.06
按年齡分											
15-24歲	100	4.26	95.74	35.09	19.08	19.55	30.08	48.12	27.57	21.30	0.00
23-34歲	100	4.94	95.06	39.74	17.92	15.60	14.81	47.53	29.61	23.90	2.34
35-44歲	100	3.36	96.64	37.25	18.63	14.05	14.20	50.08	35.27	25.80	1.68
45-54歲	100	3.96	96.04	35.16	15.44	12.48	11.87	43.07	33.94	27.70	1.37
55-64歲	100	9.12	90.88	34.59	16.98	8.18	8.49	34.59	33.02	23.90	3.46
65歲以上	100	10.71	89.29	32.14	20.41	8.67	7.14	30.10	34.69	26.02	1.53
按教育程度分											
國小及以下	100	9.87	90.13	25.88	17.32	5.21	8.19	33.33	35.94	24.77	1.49
國初中、初職	100	4.38	95.62	30.96	14.52	9.59	10.14	42.74	32.05	28.77	0.82
高中（職）	100	4.21	95.79	37.73	16.94	12.97	17.29	45.09	31.78	26.52	1.52
大專及以上	100	3.51	96.49	42.86	21.31	20.96	18.74	50.82	31.62	22.01	2.22

資料來源：研究者整理自行政院主計總處（2003），社區發展趨勢調查表。

說明：參與服務之收穫採複選方式，故各項加總不等於100。

劉明菁（2008：57-58）從學習過程、服務經驗及服務場域作高齡志工探討，發現志工透過志願服務的學習歷程，同時獲得學習成長及自我實現，此歷程讓服

務者、被服務者、組織及社會受益無窮，多元服務實踐組織願景，豐富志工的生活與未來。

沈佩宜（2009：42）整理文獻，發現參與志願服務後的收穫與影響對於各個層面存有不同影響，其中包括：（1）學習知能：包含個人及專業服務的學習；（2）社交層面：提升人際關係、家庭關係及同儕關係；（3）心靈成長：自我自信、個人成長、情緒管理及價值觀。

賴淑君（2009：59）於相關文獻檢閱後，發現投入志願服務後，個人家庭及社會皆獲得莫大收穫，其中以個人本身的收穫最多，其次是家庭，最後才是社會：（1）個人方面的收穫：個人精神面向，如自我了解、肯定、實現、反省、情緒控管、知識技能及生命價值觀；（2）家庭方面收穫：增進夫妻關係，改變親子互動及家人相處和諧感；（3）社會方面的收穫：人際關係，對社會團體的責任感，促進社會發展與進步。

林詠淇（2010：32）統整文獻，發現志願服務是個人、家庭、社會的結合，歸納出兩個部分，說明志願服務的收穫與學習：（1）心理與思想層面：思維與態度、價值與生命觀、家庭與婚姻觀、生活關等改變；（2）實際生活層面：婚姻夫妻關係，家庭與親子關係、生活安排與潛能激發、人際關係與社會互動、專業知能、生涯規劃與人生方向等改變。

綜上所述，在民主社會下，志願性服務工作者不但對他人、社會產生許多貢獻，亦能透過參與的過程，有所收穫。吳靜欣（2013：62）研究發現志願服務雖為服務他人的工作，此過程亦是個人選擇與生命的體會，然服務過程中獲得成長、收穫最多的不是他人，而是服務者本身。綜觀表 2-3 的各項收穫，不論男女或各年齡層或教育程度，參與志願服務皆有所收穫，因此，若能清楚宣導正確的志願服務的觀念，將有助於志工、服務對象及組織機構彼此互惠，而對於志工的工作內容和分配給予明確指示，有助於志工提供較佳的服務內涵及品質。

## 貳、志願服務的收穫與影響之相關研究

研究者根據不同的人口特質，整理出參與志願服務的收穫與影響之相關研究，總計共 10 篇，茲歸納如表 2-4 顯示如下（蔡佳雯，2002；楊勝任，2003；廖宮凰，2004；蔡佩珊，2004；李國漢，2006；劉怡苓，2006；嚴慧珣，2007；林

進勳，2008；劉明菁，2008；林岳玫，2012)：

表 2-4 參與志願服務的收穫與影響

出版年	作者	研究對象	志願服務的收穫與影響
2002	蔡佳雯	七名勵馨基金會志工	發現志願服務帶給志工更多知識與肯定、擴展人際關係及精神上滿足等收穫；另外對兩性平等有更深層體悟，並增進母女關係，志工對組織承諾感及持續度隨之升高。
2003	楊勝任	八位醫院志工	發現志願服務能重新定義人生價值觀，認真面對、參悟生死現象，關注自身與家人健康、珍惜生命，改善人際關係，更積極投入志願服務活動，並廣邀親友加入志工行列。
2004	廖宮凰	八位年資七年以上婦女志工	志願服務使婦女志工充滿豐富難忘的學習經驗，對個人心境、家庭親職關係、婚姻經營、社會適應均有正面收穫、影響及滿足感。
2004	蔡佩珊	十位具二年以上年資滿六十五歲以上老人志工	發現志願服務能有效協助老人找到生命意義，在自我關注、人際關係影響及理念實現均有正向發展。
2006	李國漢	花蓮縣社區關懷協會幹部及學生志工	經由志願服務增加志工的培力 <sup>12</sup> ，有助於將來角色定位能夠擁有影響及改變他人的能力行動者。
2006	劉怡苓	高雄兩社區	參與志願服務工作使得生活更充實、心

<sup>12</sup> 所謂「培力」強調個體主體性和個體成長之能動性（顏寧，2011：10）。

		高齡者	情更愉悅、身體更健康，對高齡者生活有良好影響。
2007	嚴慧珣	七位具十年以上年資、五十五歲以上高齡婦女	志願服務的參與，高齡婦女邁向終身學習、成功老化，成為社會人力資源的一股力量；在自我成長家庭層面及生命價值的領悟皆有正面效益。
2008	林進勛	十一位生命線中年婦女義工	志願服務對個人具多層次影響，歸納出五方面：自我實現、行為模式、人格特質、人際關係及價值觀念。
2008	劉明菁	五位社區志願組織的高齡志工	從事志願服務獲得自我成長與肯定、改變生活與生命態度、學習專業技能、家庭和諧與帶動社區發展與善的循環。
2012	林岳玫	九位男性和七位女性高齡者	從生理心理、家庭、社會三個層面來看，其收穫與影響包括：自我認同、建立信心、尊嚴、歸屬感、身心健康、生命意義與人際關係。

資料來源：研究者自行整理

#### 第四節 病友團體相關研究成果探討

林萬億（2007：117）認為病友團體即透過病友本身及其親友推動而組成，依靠團體成員的力量來維持，其目的為解決團體成員共同的問題，達成團體本身的目標，亦可稱為自助團體（self-help group）或支持性團體（support group）。社會工作辭典（2000：153-154）指出「自助團體」為一群體本著自發性而組成的小型團體，團體成員皆具備相似問題，且具有互助特質的團體，社工、專業人員藉以協助這些相似生活經驗及相似問題的人，彼此關心彼此幫助，甚至採取行動解決他們共同關心的問題。而林萬億（2007：57）亦認為，自助團體為過程取向，由一群處境相同的人為追求共同目的而組成志願性的團體組織。此外，Borkman（1976：445-456）認為自助團體為服務取向的志願性結合，強調以「經驗性知識」解決問題（轉引自林萬億，2007：481）。經驗性知識有三點特性，其一、為實用性而非理論性；其二、是當下的行動而非長遠發展與系統累積；其三、是完整性而非片斷性。是以，自助團體的功能與特質，主要以經驗性知識解決問題，故具有實用性（pragmatic）與志願性。另外，廖榮利（1991：124）指出「支持性團體」乃是將有類似社會、情緒、健康等問題或困擾的人組織起來，提供個人經驗分享、相互關懷、相互支持與提供訊息及環境資源，處理改變帶來的壓力與負擔，或預防適應不良的情形，增進因應的能力與技巧，維持有益健康的行為與生活品質。張小桂（1999）曾經投入臺灣癌症病友團體與基金會現況之初探，採取質化研究與量化研究法，針對 488 位癌症病人的問卷調查結果發現（如圖 2-2），病友參與支持團體後，對其本身幫助最大的選項乃是「分享治療經驗」占 80.6%，「提供病情資訊」占 77.8%，以及「認識朋友，給我心理上的支持」占 63.8%等三方面。此外，中華民國乳癌病友協會（2005）以其所屬 39 個病友支持團體為研究對象，探討乳癌病友支持團體之角色與功能，採量化研究，有效回收 1,332 份，根據調查結果顯示（如圖 2-3），參與病友團體或基金會的病人，有 85.2%的病友認為對於心理壓力有紓解作用，有 82.8%認為自己的生活品質獲得改善，以及 79.9%認為提升人際關係與增加信心，研究結果顯示病友支持團體對病友有正面提升，不僅是成立支持團體最主要目標，同時顯示團體的功能與運作普遍獲得病友的肯定。

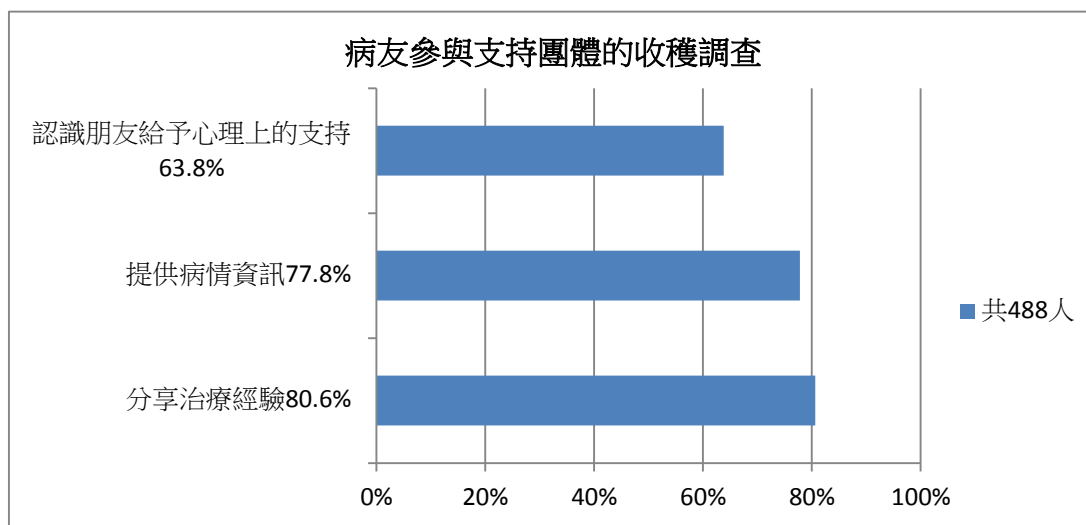


圖 2-2 病友參與支持團體後之收穫

資料來源：張小桂（1999）。*迢迢抗癌路，幽谷誰伴行？---臺灣癌症病友團體與基金會現況之初探*。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，臺北。

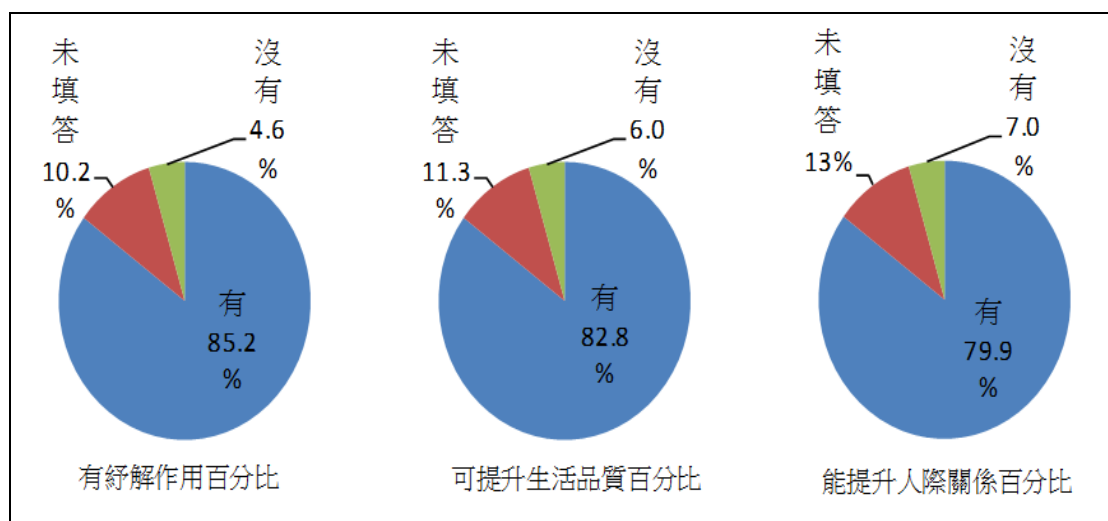


圖 2-3 病友參與支持團體的收穫調查

資料來源：研究者整理自中華民國乳癌病友協會（2005）乳癌病友參與支持團體之問卷調查結果。

張玉珠、王玉真、陳海焦（2008：151）探討癌症病患參與支持團體的經驗，採現象研究法，針對 10 位癌友進行深度訪談，研究顯示癌症病患參與支持團體後，其身心靈皆為正向影響，支持團體不僅是癌症病人的避風港，亦是拓展社會資源的園地，更是啟動自我療癒能量與靈性成長的動力。



綜上所述，研究者認為「癌症病友團體」的成立，源自於疾病造成病友之壓力、憂慮及問題，如寒天飲冰水，點滴在心頭，未曾經歷如何體悟。基於此，成立癌症病友自助團體，彼此相互支持和經驗性知識對病友們在面對疾病治療、適應及術後恢復與保養之重要性，病友們藉以交換與癌共處的經驗，提供病友們情感交流的空間以及資訊交換的平臺，引導病友們打開心門，減少孤獨感與孤立感，提供病友們情緒宣洩的機會與管道，經由相互合作及相互扶持，有效改善生活品質，滿足病友們共同需要，達到自助互助的目的。

綜合以上一至四節的文獻檢閱為基礎，集結出在志工參與層面之相關理論中，本文採用利他理論、層級需求理論，探討本研究個案六合心家園癌友健康協會，其組織管理以及招募志工的運用，由於參與動機旨在志工投入及志工持續進行服務，在此個案中發現，志工訓練課程強調身心靈的培訓，並且以上述之二大理論為基礎，深入理解影響癌症病友團體志工參與動力；再者，好的管理者與完善的制度，有助組織永續發展，能夠吸引更多志願服務者主動參與志願服務；在志工服務層面則從 Fischer & Schaffer (1993) 的多元角度探討志工參與的動機表中，採用利他動機與利己動機中分析病友團體志願服務的探討，已知文獻資料顯示志工參與志願服務的動機是多元的（轉引自江明修，2003：269-270）。然而，在文獻中研究者發現，利他與利己為志願服務者參與服務時最基本、最重要的動機，亦將隨著時間、經驗累積增加志工其他動機。



## 第三章 研究設計

本研究旨在探討「癌症病友團體志願服務參與動機、服務經驗的收穫影響及持續參與的動力」。主要探究癌症病友團體之志工參與志願服務的時候基於什麼樣的特殊動機和條件比一般志工更持續投入，有罹癌背景的人在志願服務的收穫成長體驗又有何不一樣。本研究根據文獻分析，透過深度訪談方法，採質性研究方法，瞭解病友志工志願服務經驗與收穫。

本章分為三節，第一節描述研究架構（如圖 3-1）與研究流程；第二節說明研究方法與工具；第三節為研究個案介紹。

### 第一節 研究架構與研究流程

#### 壹、研究架構

研究者參酌相關文獻檢閱及相關研究歸納，發現許多有關志願服務的研究，於探討志願參與的歷程時，多數先從參與動機的內容進行探討，藉由初步參與所得到之收穫，進而影響志願服務行為，產生志願服務價值影響，此歷程將影響後續持續參與服務的動力，雖然諸多研究指出，三者之間存在正向影響關係，然其影響內容為何，不同個體當中持續參與的因素又為何，其實還缺乏進一步研究與探討。因此本文希望透過質性研究的方法，採取深度訪談的方式，針對個案研究進行一些比較犀利的對話，瞭解病友志工志願服務的個人歷程，從中了解、回答、補強過去研究未及的範疇，呈現較完整的癌症病友團體志願服務參與動力之研究欲了解之問題及其相關概念間邏輯關係，並於後續深度訪談的題綱、研究對象訪談內容的分析，都將依照病友志工志願服務歷程關係進行分析。擬具相關研究架構建立如下圖 3-1 所示：

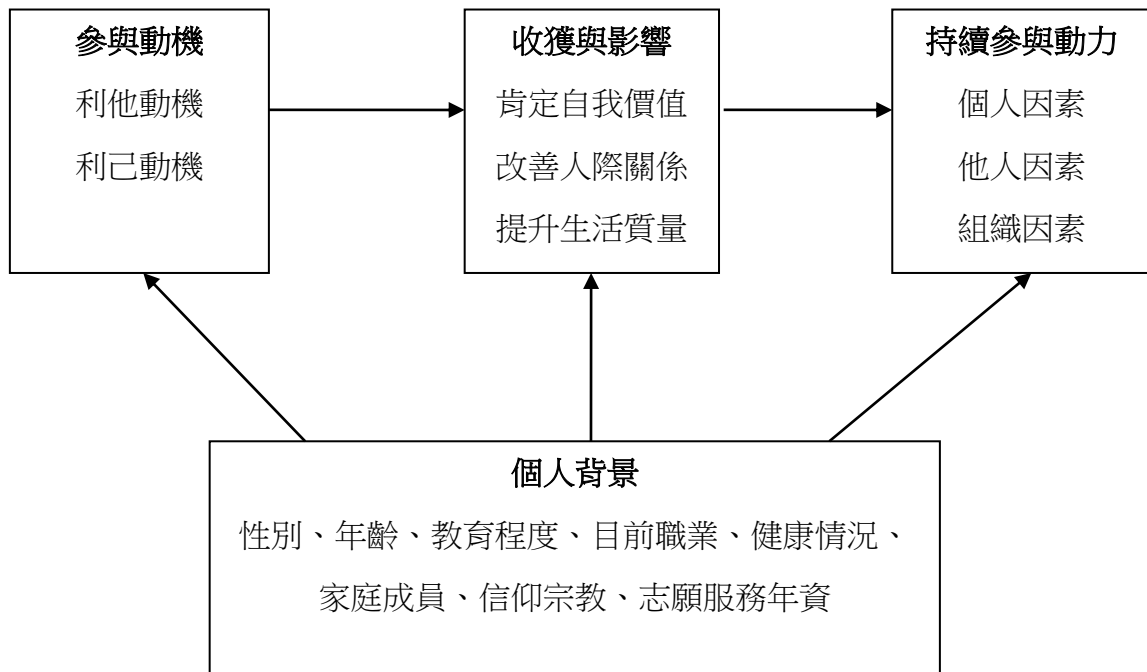


圖 3-1 研究架構圖

## 貳、研究流程

研究者於撰寫論文之流程共分為三個階段，第一個階段為訂定研究主題和方向，其次著手蒐集相關文獻進行閱讀和分析，再次確定質性研究方法和研究對象；第二個階段為編製訪談題綱，接著邀約研究對象進行訪談和紀錄，繼而彙整成逐字稿與編碼，第三個階段進行資料的整理和分析，之後提出研究結論和建議，最後反覆思考文本內容，進一步整理和撰寫，以完成研究報告繕寫。本研究流程如圖 3-2 所示：

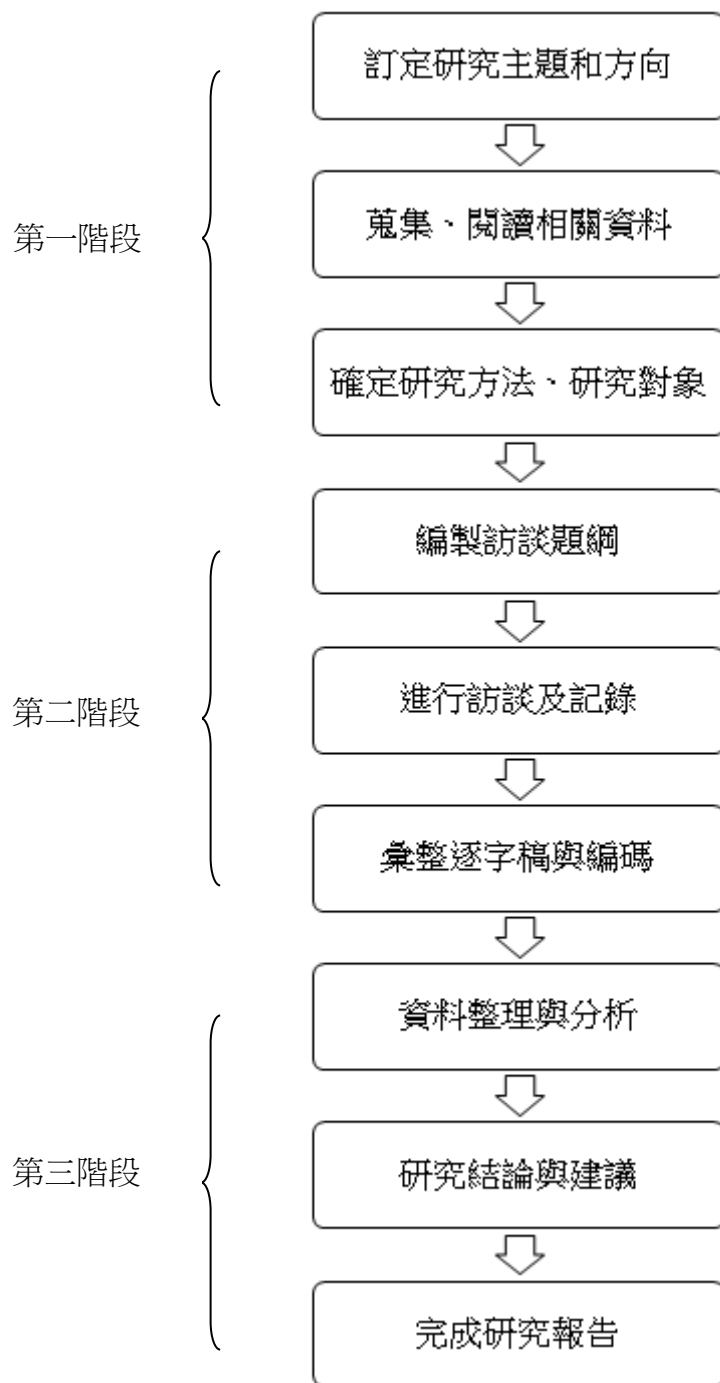


圖 3-2 研究流程圖

## 第二節 研究方法與工具

### 壹、研究方法

本研究乃以「六合心家園癌友健康協會」病友志工為對象，採質性研究方法蒐集及分析資料，以滾雪球取樣和半結構訪談方法進行深度訪談研究。質性研究主要是以研究對象為核心，依據其主觀描述、看法說明，為探討實際情況的事實真相。同時，藉研究者本人將研究過程中獲得資源與受訪者的陳述，提供客觀闡述，進一步探究研究主題的意義、情境脈絡以及產生什麼樣的結果。因此，此研究方法符合本研究目的及欲探討的志願服務的核心議題，瞭解病友志工在志願服務上的經驗與感想。

#### 一、質性研究

Sharan B. Merriam 對「質性研究」的定義作出新的修改，他從四種特質中理解質性研究本質：「關係過程、理解和意義；研究者為資料收集和分析的主要工具；歸納的過程；與充分描述的結果。」(顏寧譯，2011：13-14)。Marshall & Rossman (2006) 認為質性研究設計的普遍性歷程具有五種特性如下(李政賢譯，2006：10)：

- (一) 融入擇取之研究場域。
- (二) 致力發掘參與者之各種觀點。
- (三) 將探究視為存在於研究者與參與者之間的互動模式。
- (四) 兼具客觀描述與資料分析的性質。
- (五) 資料的內涵和意義能經由語言與可觀察的行為。

W. Lawrence Neuman 表示質化資料是實證的，將質性研究內容，歸納其特質如下(朱柔若譯，2000：609)：

- (一) 當研究者學習詳盡地、豐富地、廣泛地資料後，便展開具有深度、詮釋性的工作。
- (二) 概念具有主題、宗旨、通則、類型等形式意義。
- (三) 篩選出來的測量工具採就事論事主義，通常規模小，特屬於個別的情境或研究者。

- (四) 資料蒐集方法來自文獻、觀察、手稿，是以文字的形式呈現。
- (五) 研究理論具歸納性質，是因果、無因果關係並存的理論。
- (六) 研究程序具特殊性，無法複製。
- (七) 分析方式藉由證據中關聯性，找出主題或通則，以及將資料重新整理、展現。

概括而論，質性研究的繕寫，並無一套模式（protocol）可循，然質性研究普遍法則的「敘說」分析的介紹，以及質性研究者的「指引」，實有助於質性研究者所關注和認同的研究（胡幼慧，2009：133）。本研究旨在瞭解癌症志工擔任志願服務的經歷，探討病友志工參與動機，服務期間的收穫和歷程轉變，及影響其持續參與的動力因素。嚴謹審視文獻資料及理論基礎，本研究適合以質性研究方法進行探討，並以深度訪談進一步研究探討內在意涵。

## 二、深度訪談

在質性研究領域中，訪談是最常見的資料蒐集方式，也可能是某些研究唯一的資料來源。Sharan B. Merriam 書中提到，訪談類型包括：高度結構訪談，以問卷導向為主；半結構式訪談，藉由結構嚴謹與結構鬆散的問題引導訪談進行；非結構訪談，為開放式自由回答，是對話形式的訪談。而林淑馨（2010：225）認為在半結構式訪談中，研究者對訪談結構具有一定程度控制權，但同時也允許受訪者積極參與，表達本身的主觀觀點。半結構式訪談座落在高度結構與非結構之間，研究者進行訪談之前，依循研究主題、目的和問題，先行擬定問題列表，藉由適時追問、澄清、再確認等技巧，進行資料蒐集、整理與歸納。因此，本研究以病友團體投入志願服務為主軸設計訪談大綱，詮釋歸納為三大主軸：（一）、參與動機；（二）、服務過程中的成長與收穫；（三）、持續參與動力。研究者力求原貌呈現，於每次訪談前向受訪者說明並徵得同意後全程進行錄音，在進行理解分析時，發現仍有遺漏或不足之處，立即聯繫訪談者再次確認與溝通，為避免研究者先入為主的看法與觀念，迷失在錯綜的觀點之海，研究者持續不斷地自我反省檢討，呈現客觀的研究結果。

## 貳、研究工具

### 一、研究者

在質性研究中，最主要的研究工具便是研究者，具技巧、謹慎與觀察能力；而且，本研究的研究者投入時間、付出努力，經過資料蒐集、進行訪談、整理逐字稿與資料分析，力求呈現完整性、真實性之研究報告。

### 二、訪談提綱

依據本研究的研究目的進行訪談重點的設計，主要分為三大主軸：(一)、病友志工參與動機。(二)、病友志工服務後的收穫成長。(三)、病友志工持續參與動力。訪談大綱初稿完成乃依據文獻探討及研究目的，經由指導教授的指正下做增修。本訪談大綱內容如下：

(一) 背景資料：姓名、性別、年齡、教育程度、目前職業、健康情況、家庭成員、信仰宗教、志願服務年資等。

(二) 訪談內容：

- 1、您為何選擇新北市六合心家園癌友健康協會做志工？原因為何？就您所知其他志工參加協會的動機或目的為何？
- 2、您是否曾中斷服務？理由為何？再回來服務的原因為何？(若無續第3題)
- 3、您是因為什麼原因讓您繼續留在協會服務？
- 4、您覺得協會中哪些人曾對您產生影響？影響為何請舉例？
- 5、您在服務過程中，曾讓您感到高興與感動的情況為何？
- 6、您現在對志工的想法與初始的感覺有沒有改變？
- 7、您在服務癌友的過程中，對您產生什麼樣影響？
- 8、您在服務癌友的過程中，對人生看法有哪些啟示？
- 9、您進入協會服務後，有哪些想法、態度的轉變？
- 10、您進入協會服務後，您學習到什麼？如何運用在服務當中？
- 11、您對協會的看法為何？
- 12、志工間互動關係對您在服務上有何影響或幫助？



13、家人對於您參與協會服務的態度為何？參與志願服務對您的家庭關係有何影響？

14、您認為您與一般健康的志工有何不同之處？各自對於志願服務的看法有何不同？

### 三、錄音設備

由於訪談當下無法快速完整紀錄，為確保訪談內容之完整性，除了隨手筆記之外，採用電子數位錄音設備進行錄音，待訪談結束後，再將錄音紀錄轉騰逐字稿，詳細彙整為書面文字。訪談進行前，先行徵求受訪者同意錄音，並以保密不公開個資與語音（受訪者的聲音）為原則，恪遵學術倫理以匿名處理，絕不單獨對外公開有關個人資料。

### 四、編碼方式

本研究於每一次訪談後，立即將訪談內容進行資料整理與分析，反覆聆聽重點與記錄關鍵語句，並將與研究目的相關字句進行編碼，研究者代碼為英文字母 R (Resercher)；訪談對象共 9 位病友志工，依序以英文字母 A 排列至 I，故第一碼為受訪者代碼，逐字稿繕寫則以 R、A-I 分別代表研究者、研究參與者之間的問題與答；第二碼代表訪談題綱之訪談內容 1-14 題項；第三碼為該文字所在的段落，例如 F-3-7 即表示 F 君的訪談逐字稿之訪談題綱第 3 題項第 7 段回答敘述。

### 五、研究效度與研究倫理

本研究透過質性的研究，謹慎處理資料的蒐集、分析和發現呈現的方式，採半結構訪談法，於訪談後整理並謄寫成逐字稿，如逐字稿內容語意不清，再一次邀約受訪者進一步澄清說明，修改完成後之紀錄，以電子郵件給受訪者再度確認，文稿內容之詮釋是否有違受訪者內心深處之原意和真實性。同時，研究者秉持客觀與中立，透過資料蒐集的方法，包括訪談逐字稿、觀察受訪者的行為、互動、回饋、照片、錄影內容等相互比對、交叉檢查。此外，研究者與指導教授開會討論，確認文本內容之研究主題的實用性與連貫性。

針對研究過程中可能面對的社會工作研究倫理考量原則，因此，徵求參與者

意願，先行告知通知，以及匿名與保密原則。故研究者進行訪談前，皆先電訪徵得研究對象同意，始提出正式邀請，並於訪談約定日前一周，將訪談同意書及訪談提綱以電子郵件寄予受訪者；正式進行訪談前，再次清楚告知受訪者，本研究之研究內容、錄音必要性、訪談所需時間、個資保密性等；待研究完成後，將論文寄予協會，告知研究成果，以表達深切感謝。研究者恪守謹慎、誠信、客觀的態度，尊重與保護每一位受訪者，力求本研究符合專業研究倫理原則。

### 第三節 研究個案介紹

#### 壹、六合心家園癌友健康協會之緣起

2000 年一群夥伴陪伴三位癌友，單純想幫癌友打氣、並讓癌友家人們有喘息的機會，每天陪癌友練旋轉、談心，希望他們可以多一點希望。也因為癌友吃不下外叫便當，從用電磁爐到小瓦斯爐煮午餐，讓癌友能夠吃得下；因為不捨癌友的負擔所以義務幫忙。

三位癌友身體愈來愈健康、心情也愈來愈開心，同時也將這樣的訊息分享周邊的朋友，於是來尋求協助的癌友愈來愈多，成立了「癌友新生命協會」。十幾年來，需要服務的癌友逐年倍增，為服務更多病友，2014 年幾位癌友及志工於新北市中和區新成立「六合心家園癌友健康協會」，提供如「家」一般舒適、輕鬆的環境，全天候義務照顧癌友，並提供午餐，讓癌友與他的家人可以在協會一起走出陰霾，快樂健康地生活。

#### 貳、宗旨與展望

就組織成立宗旨而言，該協會致力於：

- 一、提升癌友生命價值，培養積極、樂觀、正面的思考態度。
- 二、舒緩減輕癌友家庭照顧的負擔，提供日間喘息服務。
- 三、提供癌友與志工群長期全天陪伴場所，讓癌友參與各項課程與活動，發展健康管理照護目的。

就組織發展的展望而言，該協會致力於：

- 一、傳播愛，幫助癌友全面提升生命品質，陪伴癌友度過生命難關。
- 二、結善緣，推廣癌友日間照護，讓癌友能夠走出陰霾，身心靈更圓滿。

#### 參、協會運作與服務項目

協會提供一系列課程與活動，協助來到協會的朋友，達到身心健康、快樂、平安、幸福。每日課程包括六合旋轉、宇愛手、靜坐、身心靈講座。定期活動包括登山健行與一系列課程。

六合心家園癌友健康協會以愛為出發點，提供癌症病友、一般病患及其家人

日間照護，由志工全程陪伴照顧，提供全素午餐膳食，以及場地及空間；癌友全天到協會活動，減輕家人照顧壓力與負擔，提供照顧者喘息機會。癌友與家人透過身心靈課程、活動，落實癌友身心靈成長；透過團體支援，使其健康、自在、勇敢的面對疾病；透過專業晤談，協助癌友提升心靈療癒能量，協助病友以正向態度面對病痛，增進自我察覺。再者，協會定期邀約專家學者，舉辦各項專業講座，提供病友相關知識。

#### 肆、受訪者背景分析

本研究以滾雪球抽樣方式共訪談 9 位志工，這些病友志工已從事志願服務長達三年以上，包括 6 名癌症志工、3 名一般志工；男性 1 名、女性 9 名；年齡平均 56.78 歲；教育程度為 1 名初中、1 名大學、其餘 7 名均為高中、職學歷；1 名獨居、其他 8 名皆與家人同住；2 名無宗教信仰、7 名多為信仰佛、道教；志願服務年資除 1 名低於 5 年，另外 8 名皆超過 5 年以上。受訪者資料一覽表 3-1 如下：

表 3-1 受訪者基本資料一覽表

代碼	別名	性別	年齡	教育程度	職業	診斷	家庭成員	宗教信仰	志願服務年資
A	A 君	女	46	中學	志工	乳癌轉移脊椎	共 3 人	佛教	6
B	B 君	女	57	高職	家管	乳癌	共 3 人	無	5
C	C 君	女	61	初中	志工	乳癌	共 7 人	佛教	6
D	D 君	女	51	高商	家管	乳癌	共 3 人	世界真光文明教	6
E	E 君	女	61	高商	志工	甲狀腺亢進	共 3 人	佛教	5
F	F 君	女	56	高商	志工	乳癌	共 1 人	佛教、一貫道	9
G	G 君	女	69	高中	志工	氣喘	共 4 人	佛教	3
H	H 君	男	66	高工	志工	肺癌	共 5 人	佛教	6
I	I 君	女	44	大學	志工	無	共 4 人	無	17

資料來源：研究者自行整理

本研究以參與「六合心家園癌友健康協會」志願服務的 9 名志工為研究對象，每一位受訪者具備獨立思考的個體，來自不同的家庭背景、生長環境、教育程度、經濟條件、罹癌經驗，因此各自都有不同的意見、想法與感受。因此，本節簡述收案對象的背景如下：

A 君於 2009 年診斷罹患乳癌，隔年 2010 癌細胞轉移脊椎，志願服務年資約 5、6 年。罹癌前，其個性剛烈、獨立堅強，與朋友、同事相處融洽、和諧共處，惟對自己 and 另一半要求甚高，且脾氣暴躁，導致夫妻關係多有爭執，雖其情緒來得快去也快，然長期下來，先生有了外遇，以離婚收場。現與父母同住，在父母眼裡是個孝順的孩子，從病痛中學會情緒管理並懂得惜福。

B 君為乳癌二 B 已完成治療，志願服務年資為 5 年。個性外向樂觀且經濟獨立，喜歡烹飪，每天為癌友們準備豐盛且營養均衡的午餐；由於先生過世十幾年，B 君獨立扶養兩個女兒長大成人，喜歡閱讀、關注親子關係，常上網搜尋並閱讀相關文章和資料。現熱愛運動、熱心助人、知足常樂，每天到協會付出做志工，出錢又出力，凡事皆盡心而為。

C 君曾罹患乳癌，志願服務年資為 6 年。個性溫柔婉約、善解人意，夫妻倆鶼鶼情深，一同做志工服務癌友；育有三子，是一位好母親亦是好婆婆，積極學習親子關係和婆媳相處之道；C 君給人一種舒服、放心的感覺，一雙溫暖人心的眼睛加上耐心傾聽，每每讓人不由自主地將內心話向他傾訴。

D 君於 2007 年診斷為乳癌，志願服務年資為 6 年。個性堅強獨立、心思敏銳，外表看似柔弱，內心卻是一位女強人，且性急、好強、脾氣火爆，D 君認為時間就是金錢，為提供孩子良好教育和優渥生活品質，拼命工作、賺錢而忽略自己的身體，罹癌後為了健康，參加防癌講座而四處奔走，參與院內病友關懷室及公益支持性團體，以尋求支持與協助，付出更多精神與金錢。幾經波折終於在本研究收案組織中找到答案、找到快樂及學會放下，現每天投入志願服務工作，將己身抗癌歷程分享，鼓勵更多癌友們。

E 君曾患有甲狀腺亢進，志願服務年資為 5 年。個性開朗活潑且熱情，心地仁善且熱心助人，充滿正義感，無私奉獻、熱心公益。曾經歷象神颱風所引起的水災，成為難民接受他人幫助，因而有了回饋社會之心，認為能夠幫助有需要的人，是人生最棒、最開心的事，更喜歡到處行願、與人結善緣，力求每一段緣份皆能

夠圓圓滿滿，先生與兩個子女皆支持、鼓勵 E 君投入志工行列。

F 君曾罹患乳癌，服務年資為 9 年。F 君是一位新時代獨身貴族，個性獨立自主且堅強，然其崇尚簡單的生活態度，也是一位虔誠的信徒，親近佛法與修行。無奈人生坎坷、命運作弄，其於 40 多歲時喜遇真命天子、步入禮堂，但僅半年光景，先生罹患胃癌離世，隨即發現自己罹患乳癌，一路走來，F 君勇敢面對，不向命運妥協，如此堅持實屬不易，其堅韌性格表現在志願服務中非常謹慎且負責，助人行善已然成為他的生活重心。

G 君患有氣喘，志願服務年資為 3 年。即將邁入 70 歲仍步履輕盈、聲音爽朗，個性儉樸、慈祥且充滿愛心，G 君與先生結婚 40 年，感情深厚、萬般恩愛，不料先生罹患大腸癌，5 年後轉移到肺而離世，期間 G 君細心照料、日夜照顧，深刻體會到癌症帶來的傷害及患者最需要的幫助為何。如今將服務當健身，十分耐心傾聽、陪伴並鼓勵癌友，孩子們亦非常贊成並支持 G 君參與志願服務工作。

H 君曾罹患肺癌，志願服務年資為 6 年。個性比較內向、害羞，且不善言談交際，但笑容真誠、性情溫和體貼，待人處事嚴謹負責，富有愛心和同情心，經歷罹癌的心路歷程，看待人、事、物不再執著與哀嘆，看開和放下更是快樂的來源，喜好青山綠水、樂於助人，家人全力支持鼓勵參與志願服務。

I 君志願服務的年資為 17 年，個性溫柔婉約、美麗大方，做事極富巧思及認真，追求完美、熱心負責，注重子女的品行教育、孝順長輩，因為母親參與支持性團體致使困擾已久的憂鬱症無藥而癒，遂投入志願服務工作回饋社會大眾，盡棉薄之力為病友竭心盡力，從此便持續不斷地參與志願服務工作。

研究者認為每一位受訪者，皆具有不同的性格特質，由於每一位受訪者來自不同的家庭、生活經驗、自我認知、性格和思想，而各自擁有不同的需求，然皆和參與動機有高度相關性。這與國外學者 Schindler & Raiman 所提出，一般志工參與志願服務動力的三種導向：注重個人感覺、判斷、價值觀的個人導向；受個人、家人、主管、服務單位影響的他人導向；以及所處特殊環境、個人機會因素的情境導向等研究結果是相同的。受訪者因為個人成長背景、生活經驗和心中所需要的滿足都不同，卻都願意付出一己之力，顯示出受訪志工們幫助他人的心都是相同的，在助人的同時，讓自己的生命歷程更加精彩。

## 第四章 深度訪談分析與討論

本研究乃以志願服務為主題，藉由質性研究方法，進行深度訪談並加以分析與討論，針對「六合心家園癌友健康協會」中 6 位病友志工以及 3 位一般志工，共 9 位志工，探討病友團體志願服務之研究。本章共分三節，第一節為病友志工投入志願服務的動機；第二節探討病友志工投入志願服務過程中的收穫與影響；第三節為病友志工持續參與志願服務的動力。

### 第一節 病友志工參與志願服務的動機

許多研究顯示，志工參與支持性團體志工服務，各自有著不同的參與動機，同時存在二種以上或者是多種的參與動機，其投入志願服務過程中，所累積服務經驗、服務個案增加、組織成員影響、服務後反思，皆可能不停改變其初始的觀念與態度。本研究收案對象為病友志工，具有強烈的利己動機，追求身體健康、生命價值，更有捨己為人、家庭關係、自我成長、自我實現、人際關係、身心靈成長等動機因素。本研究將服務實作結果，就志願服務參與動機分為利己與利他兩大動機進行探討。

#### 壹、利己參與動機

##### 一、健康

一般癌症病患經過癌症診斷過後，除了接受醫師建議的治療方式外，在生活照護方面，癌友們為讓自己身體恢復健康，積極找尋適合且有效功法鍛鍊體力、強身健體，多方搜尋結果發現「旋轉氣功」可以排毒、維持體力、強化免疫力，為癌症治療帶來新的希望曙光。因為協會有提供旋轉氣功的課程，癌友們認為到協會練功是給自己一個機會，也是尋求一個重生的希望。此功法不僅使癌友們身體恢復健康，一般慢性疾病或者關心自己健康者，也都受益無窮，透過參與身心靈課程，增廣見聞、獲益無窮，開啟加入協會投入志願服務的工作。

*因為一個機緣，認識了老師，朋友發一個簡訊，一個電話，然後我打這個電話找到了老師，老師也超酷的，他說你把一個地址抄一抄，有空就過來看看。*

(A-1-1)

之前我身體還不好，一年半的治療期間，無法外出工作，只能待在家裡，很悶很不快樂的生活，然後有人介紹我這個團體。(C-1-12)

從 98 年 5 月開始接觸，那時純粹為了自己找一個功法，幫助自己，因我知道脊椎很重要...經認識的師姐介紹，說協會有一個脊椎保健的動作，我為了拯救自己，便進協會練功法。(D-1-1)

當初會進來協會，因為有甲狀腺亢進的問題，為了身體健康著想，想說找一個功法來練...一開始，就很單純，只是想練功，順便幫一點啊。(E-1-1)

我在網上看到知名精神科醫生的書，書中是講一個旋轉氣功，對癌症患者很好。(F-1-2)

當初是看報紙，有那個旋轉氣功，就過來學了。(H-1-1)

## 二、家人受惠而投入志願服務

偶然巧遇了協會的志工，經由其分享和介紹，為了讓最愛的家人減輕癌症病痛、重度憂鬱症造成的折磨，病友在家屬的陪伴下，一同參與協會的活動；病友家屬希望透過協會死馬當活馬醫，幫助先生恢復體力、充足睡眠、增加食慾；幫助母親走出重度憂鬱的枷鎖。之後，G 君的先生恢復身體健康，同時強健自己心肺功能。I 君母親的重度憂鬱症獲得改善，同時透過團體獲得學習並充實自我。G 君夫妻及 I 君母女倆皆因為家人受惠而回饋，決定待在協會服務，從一個病人及病人家屬，成為無私奉獻的志工。當初的知恩圖報，皆因受惠而留下當志工，更為 I 君開啟了 17 年的志工生涯。

開始是因我先生得大腸癌。(G-1-1)每天早上 9 點鐘就到協會來，就像上下班，早上來練功，中午在這邊吃飯，下午休息一下，再繼續練這樣，練得很勤快，我都陪他一起來。(G-1-12)我也是氣喘嚴重，旋轉之後，對心肺功能上有好一點，所以就開始跟著轉...感覺能幫助他們很快樂，自己也很快樂，大家互相都很關心。(G-1-3)

有的人好了以後，就幫助人啊，護持別人。(E-1-8)

媽媽那時候就是重度憂鬱症...一個機緣就是碰到一個，也是在這個團體當志工的一個老師，然後就建議我媽媽說，死馬當活馬醫，然後就介紹我們過去...媽



媽在那裏(協會)得到了新生命，然後我就會覺得說知恩圖報...我自己也學到很多...然後就待下來了。(I-1-1)

### 三、體驗新生活方式

本研究為「六合心家園癌友健康協會」癌症病友團體，提供病友全日照護，幫助病友家屬日間喘息，分擔照顧面向的壓力等功能。許多癌友參與協會所舉辦的各類活動、身心靈課程，融入協會團體生活當中，獲得協會的老師和其他同修的照顧與護持，如同家人般的生活，甚至超越家人間的情感，並非家人不如協會同修，而是很多時候家人能做的有限，無法達到生病家人最需要的對待方式，有的家人如同蠟燭兩頭燒，既要兼顧工作，又要照顧生病的家人，實屬不易。協會提供舒適場地、志工服務、愛心午餐，讓癌友們內心深處感到開心、舒服、快樂、成長，在這個大家庭中找到人生歸屬感。

受益不只是身體上面的恢復，而是整個心理層面及靈性層面，好像整個人很開闊，然後成長，見識到很多，以前完全沒有想像到的那一面，因為這樣才參與到癌友照護的協會。(A-1-1)

自己也開心，那就進去幫忙。(B-1-16)

來這個地方，然後我也喜歡這個地方，那我想說，就這地方是我想要的，就留在這個地方。(C-1-1)

老師對我的影響最深刻吧，再加上慢慢一些師兄姐和我每天相處，真的比較親密，由於家人不懂如何滿足我們的需求，且心有餘而力不足，所以，當你不舒服的時候，家人是真的沒有辦法像這邊的師兄姐這樣陪你。(D-1-9)

這邊就像大家庭一樣，這邊生活感覺蠻好的。(H-1-2)

因為家人要照顧這樣的癌症病友，他更需要努力去賺錢，所以變成說，相互會彼此拉扯，然後工作的人不能夠安心工作，在家養病的人不能安心養病，所以我覺得這日間照護部份，就是解決最好的一個方案。(I-1-5)

## 貳、利他參與動機

### 一、行善助人

古云「助人為快樂之本」，癌症患者參與志願服務工作，在支持團體服務歷程

中，歷經學習、付出、反思、再學習等循環階段，因曾經罹癌的經驗，如人飲水冷暖自知，從中領悟生命所賦予的責任與價值。「出來做志工自己心裡快樂」，從訪談病友志工的文本內容，驗證服務為無所求的奉獻，快樂源自於有能力付出，盡心盡力做好每一份工作。有人因為地域性選擇到協會出錢又出力，有人因為曾經接受過幫助，放棄舒服、輕鬆的生活，轉而助人為樂，也有人是將自己做為活標本，希望罹癌經驗的分享能夠真正幫助病友。

*我住在中和，所以在地理位置上很方便、蠻近的，既然我要當志工，那就就近，然後，再來就是因為這個協會也需要一些經費，經費不足的地方，我們能夠盡力的就盡力。(B-1-1)*

*目前三個兒子都自立了，先生也跟著我一直在這裡護持，沒有事情讓我憂慮、操心的，我會更想說，生病也好了，現在非常健康，我一直在想，我應該為這些人服務，而不是說待在家裡或到處玩樂。(C-1-6)*

*在他們生命最脆弱，最需要幫助的時候...我會更用心去多顧一些，就是能給盡量給，真的是一份力量，那我就鼓勵人家，當他們很絕望的時候，這裡可以陪伴你，就是真的給人家一個希望，就很開心啊。(E-1-11)*

*醫院也有專門對乳癌的協會...，但是我覺得那效果不彰，...沒有辦法去深入跟他談說我得乳癌的經驗。(F-1-3)*

*助人為快樂之本，出來做志工自己心裡快樂，當別人快樂，自己更快樂...多餘時間就到廚房幫幫忙，看大家都吃得很快樂，幫忙也很幸福。(G-1-2)*

## 二、認同組織使命

由於個人健康考量、協會宗旨的吸引、以及喜歡協會助己助人的環境，每天都有令人感動的故事，改變原本的生命意義、人生價值觀。F君本身為癌症病患的身份，認同協會的宗旨，傳播愛、結善緣，以及協會提供的日間照顧，而參與協會的課程，進而投身於志願服務。此外，I君在認同組織宗旨後投入志願服務，於服務時期I君曾因家庭因素中斷一、兩年志工生涯，當其圓滿解決家庭因素之後，仍毅然決然回到協會當志工，繼續服務與付出。

*因為我自己是癌友，心家園之宗旨，就是在照顧，日間照顧癌友，這是我會來心家園之原因。(F-1-1)*

因為先生工作的關係，我為了幫他，所以中斷了一、兩年的時間…後來我覺得自己還是需要這個團體的運動方式，所以在把先生的部分，做一個圓滿的交代之後，我還是又選擇回到這個協會，還是又從志工開始。(I-1-2)

宗旨的認同是其一，…覺得這是一個可以成長學習的環境，才會持續待在那邊，因為每天可以看到讓你很感動的事情，然後因為有感動，你的人生的一些看法就會不一樣，你就會變得比較容易知足、感恩，覺得比較幸福快樂，所以，才會一直持續走到現在。(I-1-3)。

經過與病友志工們互動及進一步省思後，研究者將病友志工們投入志願服務的動機進行分析，分成利己參與動機和利他參與動機，再與研究者閱讀過的文獻做對照討論，做成以下總結說明並分析。

在利己參與這類動機中，研究者歸納出病友志工的參與動機有：健康、家人受惠而投入志願服務、以及體驗新生活方式等因素。加入病友志工行列的因素是以個人主觀的概念為主，不論是體驗新生活方式、健康因素、家人受惠而投入志願服務，都是希望藉由服務別人學習成長，以獲取心理滿足、豐富生活與成就感。這與 Fischer & Schaffer (1993；轉引自江明修，2003：269-270)、陳金貴(2002：33-34)，廖宮凰(2004：19-20)所做的研究中，皆提到利己參與動機為滿足自我需求、學習成長、自我成長等各個不同的滿足感而加入自願服務。而 Maslow 需求層次理論中，提到的安全需求：保障生理與心理的安全，不受到傷害的需求，包括身體安全、經濟安全及心理安全；社會的需求：如愛情、友情及團體歸屬感等，則與本研究中體驗新生活方式的動機相同。就利己動機而言，如個人感受、滿足自我需求，為決定參與志願服務的動機之一。

在利他參與動機中，研究者歸納出病友志工參與的動機有：行善助人、認同組織使命等因素。這在動機學說中，為利他主義，也就是以服務為取向，服務是無所求的奉獻，快樂源自於有能力付出，不求回報。這與彼得杜拉克認為的志願服務是在改善人類生活，以及提升生活品質的一種無形的力量，使人獲得新知，更使空虛的人獲得充實與自在。其精神是仁愛的、利他的，與公益所想的觀點不謀而合。Fischer & Schaffer 的研究提到志願服務者參與志願服務的動機，初期是以利他性為參與動機，又廖宮凰(2004：19-20)與陳淑芬(2009：29-30)的研究，

志工參與的動機為幫助他人、回饋社會、表達社會責任感、為社會價值付出而不求回報，是重要的影響因素等研究結果是相同的。

研究者所訪談的 9 位志工中，其中 6 位是病友志工，3 位一般志工，不論是哪一種身份的志工，其主要的服務動機，皆存有二種以上動機，隨著個人成長的家庭背景、生長環境和心中所需求的滿足都不同，其幫助他人的心，以及想要讓自己的生命更富足的心是相同的，如同「六合心家園癌友健康協會」的宗旨：傳播愛，結善緣，盡個人棉薄之力，讓周遭的人更健康、快樂、平安、幸福。

## 第二節 病友志工投入志願服務過程中的收穫與影響

本節根據文獻回顧以及逐字稿文本資料，發現癌症病友團體之病友志工，於參與志願服務的過程，除了協助更多病友之外，對志工本身的幫助和收穫相對頗多，這些服務過程中的收穫，成為病友志工持續志願服務最重要的助力、推力。基本上，病友志工從事志願服務的初衷，包括健康需求、做好事、幫助人等多重動機；事實上，協助每一位病友面對抗癌之路，幫助每一位病友的同時，發現病友志工在其身上所學習的、收穫的亦不勝枚舉，創造出雙贏的局面。研究者於本節歸納整理，有關病友志工從事志願服務過程中，所獲得的收穫與影響包括肯定自我價值、改善人際關係、提升生活質量。

### 壹、肯定自我價值

病友志工們在協會找到心家園，也為自己找到新生命，脫胎換骨般從原來是內向的、壓抑的、委屈的、可憐的，變成樂觀的、有信心的、自我肯定的、開心的；從原來是有心病的變成健康的，藉由對自我的瞭解，重新定義生命的意義，看世界的角度隨之改變。

#### 一、發現新的自我

病友志工生活在一個充滿慈愛的正向能量中，讓每一次的嘗試與學習，挖掘出真正的自我。因為曾經生病失去信心，也失去生活品質，總是一次又一次的妥協與讓步，來到協會接受同修的大愛，重新拾回信心和勇氣，透過一次次的付出和回饋後，想法不同了，心情開闊了，也不再認為自己是社會的負擔以及家庭的累贅。

*這個團體有太多的人讓你學習，讓你感動，好跟壞，你自己就會開始調整。*

*(B-9-7)*

*我會覺得說，第一個，我還是一個有用的人，不會因為我生病。(F-9-14)*

*以前我都不知道自己是一個很執著的人，那其實就是跟師兄姐相處，聽他們談論他的抱怨或是不滿當中，慢慢累積一些經驗...讓我警覺到我的生命要怎麼做調整，所以，其實是應該感恩他們的。(F-9-12)*

我一輩子其實都是壓抑的，然後是順從的、是委屈的，那時候覺得自己很可憐 (I-9-10) ...我沒有癌症但其實我有心癌，...你看到很多、很多人的故事，你會體悟到說...你應對的方式不一樣了，然後你的想法不一樣了。(I-9-11)

## 二、獲得成就感

病友志工於服務的過程當中，能夠獲得實質的快樂，哪怕是服務對象給予的一個微笑或擁抱，對病友志工而言，是莫大鼓勵與支持。提供醫院訪視、臨終關懷、送別病友，過程中雖然心有不捨，但幫助病友在人生最後旅程，充滿平靜且沒有害怕，提升病友志工自我價值感和成就感，產生正向的幫助。

在給人的同時，回報我的，像是一個擁抱，會覺得，我還有用也...雖然之前走了兩位，我覺得在他們生命的最後一段（哭）是快樂的。(E-7-7)

我開始跟著老師接觸到醫院探病，做臨終關懷，甚至去送別...我真的很榮幸，我可以為一個生命做最後的事，我覺得很棒。(F-7-17)

你只要跟每個人能夠相處得很開心，跟每個人結善緣，然後別人因為認識你之後，生活變得有點不一樣，是有點正向的能量，看你是正向的，我覺得那就夠了。(I-7-12)

## 三、發揮潛力與專長

當專長能力被需要到的時候，能讓病友志工更樂在服務中，協會提供豐盛均衡的午餐，由病友志工用心準備的，大家一同用餐的方式，有效增加病友的食慾，看到大家吃得飽、吃得開心，是 B 君每日的期盼與目標。E 君則是擅長推拿及思緒情境的轉換，運用在慈愛手的服務與心理撫慰上，協助病友身體、心理，有效達到放鬆感和愉快感。

我是比較專於廚房這一部分，煮好東西給大家吃，是件很快樂的事，當大家吃光光，吃很飽，就會說我很棒、很好，哈哈。(B-10-8)

我所學的竟然在這邊是用得著的，以前我對推拿有興趣，這裡有慈愛手，就是撫慰的，及一些我轉念的方法，我發現這些竟然可以運用的上。(E-10-149)

## 四、激發積極服務的動力

為了減輕病友痛苦，再次重新出發，A 君選擇默默守護，等待病友跨過那個困境，從不輕易放棄生命的力量，D、E 君認為自己有責任和義務，把握眼前當下每一時刻，恨不得將本身的經驗，分享給所有人；將此生所有的時間，幫助更多有需要的人，G 君因為同修的故事而感動，跟隨同修的腳步，影響更多病友，激發出持續服務的動力。

*你現在不想過，你很痛苦、很難過，那我就陪在你身邊，等你想過了，過去了，我們就給你鼓鼓掌；因此，不管怎樣都好、都可以。(A-12-18)*

*我一直希望，我在這世界上的日子，能跟大家分享，讓他們在我身上找到希望，我想當見證。(D-12-7)*

*有時總是有一些挫折，想到這是一個很好的地方，我真的要好好去扶持，只要我在這個地方我就會去護持。(E-12-16)*

*活著是很幸福的，對生活會比較積極吧，覺得我還有用，還可以做一些什麼。(E-12-13)*

*比如一位師姐，他生病卻每天仍笑嘻嘻的，影響很多人…他生病十幾年啦，他都能這樣快樂，我們要學習他的精神。(G-12-6)*

## 貳、改善人際關係

病友志工的性別比例為女性佔多數，早期女性在性格表現上，較男性封閉、堅忍，為家庭極力付出，相夫教子侍奉公婆，其生活環境以家庭為重，進入心家園協會服務後，提升心靈成長和生活品質，綻放出生命的活力與精彩。

### 一、人際關係的改變

幫助癌友健康是協會的特點，更是病友志工的目標，與服務對象的相處模式中，獲得學習和成長，體悟到人際相處的正向態度和方法，讓互動更加和諧，掌握進退應對的技巧；學習如何用更圓融、圓滿的方式去結善緣，進一步圓滿了自己的生命。

*很多事情因環境而改變，還有你跟人家相處的互動方面，從中學習和成長。(B-9-9)*

*他不對我心裡有數，但是我不需要言語上與動作上跟人家起衝突，這是我非常不一樣的地方，就是生病前跟生病後，在協會老師教的跟師兄弟姐妹相處體驗出來*

的。(F-9-13)

跟師兄姐相處，其實你會去碰觸到你跟家人不和協的部分，你會慢慢去發現這中間到底發生了什麼事。(F-9-9)

## 二、改善親人相處模式

正所謂「家家有本難念的經」，因為太瞭解而容易觸碰到對方的底線，產生不計其數、大大小小的家庭問題，常生氣和不快樂容易導致氣滯血瘀，有害無益，進入協會後，心情獲得改善，對親情重新認識，可能因為曾經失去健康，猛然發現親情可貴，很多想法開始轉變不再執著與堅持，家庭關係相處更融洽、更圓滿。

這是一個禮物，看到自己經歷這些，我開始旋轉調整自己，像我以前講話會更急更快、脾氣暴躁、沒有耐心，練了功法，變得有耐心…自己生活習慣、性格觀念慢慢調整，我第一次覺得可以這樣圓圓滿滿的解決這件事情，能夠放下是如此美好的一件事。(A-13-22)

以前人家問我女兒，媽媽兇不兇，他都說好兇，可是現在我女兒對我的態度不一樣，他什麼話都可以告訴我。(D-13-14)

我在這裡可以去愛別人，為什麼在家裡不能去愛自己的家人，所以我在這裡多付出，在家也會，比如說，有時覺得先生脾氣很那個，我就想想就算了。(E-13-18)

他們都非常的支持，因為他們現在很開心的是，只要他們家誰不舒服了，就一通電話來，我就服務到家。(F-13-22)

我現在都很放心，即使小孩晚回來，我也能放心先休息。(G-13-10)

跟師兄姐相處比較融洽，回去跟家人也處得比較好。(H-13-3)

以上幾位病友志工的表達，認為參與協會志願服務，能讓家庭關係因此改善，可是同樣的卻有一部分病友志工，認為參與志願服務對家庭關係無正面影響，例如 B 君在訪談內容中，提到他的家庭關係並不會因此而改善，甚至更糟，母女三人各過各的，忙碌工作而沒有交集，日復一日，女兒們的態度時有不佳，母女間情感毫無交流且漸行漸遠。因此，令研究者產生好奇心，究竟家庭因素對 B 君持續服務上，會產生什麼樣的影響。



兩個女兒非常獨立，和我的關係、互動沒有很密切…他們各自有自己的天空，非常忙碌，我都說，你們不要找我麻煩，我也不會找你們麻煩，這樣就好了。

(B-13-13)

也差不多，還是一樣的差，哈哈。最主要是他們把自己搞得太忙了，所以回到家裡都累了，你跟他多講一句，他就覺得你很煩。(B-13-17)

就以上幾位病友志工文本內容，在家庭支持面向上，產生些許衝突點，研究者比照個人資料之後，發現其家庭原初條件有相異之處；B 君於個人資料顯示為單親家庭，既要扮演母親角色，又要身兼父職，所承受的壓力比一般雙親家庭高許多，家庭不完整與不和諧，造成孩子提早面臨來自教育、人際、社會的種種壓力。家庭支持讓病友志工的志願服務之路有後盾、不寂寞，然 B 君的兩個女兒雖無任何表示和意見，為何 B 君仍持續在協會付出，照顧更多病友，根據訪談內容發現，只因其在服務過程中，讓疲憊的身心獲得安頓，接收同修的慈愛與支持，為持續服務的主要動力之一，而這股力量讓 B 君感受到自己的重要性和使命感，故而持續在協會為癌友們服務。

### 三、體悟愛找回愛人能力

愛有很多種樣貌，包括親情、愛情和友情的愛，屬於小範圍的愛，還有一種愛是沒有條件、不求利益、無私奉獻的愛，屬於大範圍的愛。病友志工在施與受當中學習了如何去愛，體悟愛與接受同修的愛當中，找回愛人的能力，懂得如何用最大的愛去包容親情、愛情和友情，去愛自己和愛身邊的每一個人。

所有的人都是用最大的愛包容，就讓我哭，哭完停下來了，每個人就來抱抱你，跟你說加油，會過去的，一直都有很好很正向的鼓勵、加油、打氣、支持。

(A-10-4)

我從這邊接受的愛，我從那邊付出愛，我才真正瞭解什麼叫做愛。(F-10-8)

我們都是生過大病的人，不知什麼時候是自己的大限，還為了這一點芝麻綠豆大的事，還在那邊氣不過，跟以前一樣，那不是又走回頭路。(F-10-11)

### 四、擴展人生經驗

有些病友志工認為，他人之所以與自己不同之處，在於對人、事、物的見解

和看法上有所不同，隨著服務時間增加，陪伴更多病友，接觸更多學習的機會，遇到好的理念、看法主動學習，截長補短成為更好的人，同時發揮所長，幫助更多的人。

*每個人都有他的見解與看法，所以說都會不同，我們就會去思考，這個人的看法很好、理念很對，我們就會跟他學習，吸收他們的知識，運用於我們日後的生活。(B-6-11)*

*你陪伴更多人，或許你成長學習的機會就更多，因每個人的狀況不一樣，問題也會不一樣，你有更多資訊去分享。(D-6-11)*

### 參、提升生活質量

許多人窮極一生都在追求優渥的生活環境和生活品質，往往陷入瘋狂地追求名與利，而迷失自我，甚至賠上健康，驀然回首才驚覺再多的金錢也無法換回健康。病友志工加入協會後，與新的生命產生交集和激盪，對於提升生活素質有了新的收穫與看法。

#### 一、豐富生活

現今忙碌的社會中，對多數人而言，發自內心開懷大笑並非輕易之事，A 君癌細胞轉移脊椎的身體，投入志願服務工作後，學會開懷大笑，心情上時常感到滿足感、幸福感，因而身體健康許多。B、C、E、F 君同樣地在投入志願服務經驗中，無論是體力、心情都變得更好，身心靈健全發展，以感恩的心護持每一個人，實踐組織的目標和使命，進而擁有豐富的人生。

*我開始會笑了，真正開懷大笑，覺得跟老師、師兄姐一起生活這一年，真的日子過得很快、很滿足、很幸福，身體也越來越好。(A-12-5)*

*我是生病之後的體力比生病前更好，因為我是生病之後參加協會，開始練功，開始游泳，所以體力變很好。(B-8-14)*

*因為學了一些心法，還有上一些讀書會，有老師會帶書，讓我們心靈成長，我覺得這給我的幫助很大，這個地方讓我變更好。(C-8-7)*

*我常想該怎麼過我的人生，在這邊，我可以去實現。(E-8-24)*

*我以前都不懂，當我們真的跟師兄姐做互動之後才懂，我們真的都要感謝每一個出現在眼前的生命，他們真的是來教我們一些事情。(F-8-24)*

## 二、因癌得福，從心出發

罹患癌症的經歷，對於 F 君而言，為生命之中的警鐘，除了提醒自己注意健康之外，必須開始改變自己生活態度，遠離以往錯誤的生活習慣，做更好的自己。此外，A、D 君認為癌症是一份禮物，體會到人生中許多經驗，促使個人持續學習、提升自我的機會，用心感受愛和從心付出愛。

*會遇到什麼，早就注定好...就已選擇要去經歷跟學習，當我有經歷過這些過程，那個靈性才有辦法去提升，不然你是無法體驗到，原來有很多人愛我，你沒有這個事件，你就感受不到。(A-5-14)*

*直到我接到老天爺給我癌症的禮物之後，我才真正體會，平凡就是福，這麼簡單的幾個字，我為什麼那時沒辦法看懂。(D-5-16)*

*這個病，好處是時時提醒我，不要再過以前的日子，還有不要再用以前的角度，不要用以前的個性去待人處事。(F-5-11)*

## 三、知足常樂

快樂不是因為擁有的多，而是得失之間計較的少。從一個病人，成為志工，簡單的生活方式，改變癌友們的命運，更容易滿足，找到生活中的小確幸。B、D、E 君曾經為了生活，兢兢業業、汲汲營營，如今為了健康放慢腳步，將生命價值重新定義，亦不再如以往那般緊緊地抓住小孩、家庭、金錢，轉而從他人身上學習、獲得成長。

*你只要睡得好可以不用去住豪宅，你只要錢夠用就不用太有錢，你不用欠人家什麼人情，你有體力做事不用人家來幫忙，這就是一件很幸福快樂的事。(B-8-6)*

*當生病時，我是有錢也買不到藥，錢不是萬能，他不能買到健康，這是老天爺讓我體驗的也。(D-8-6)*

*不好的人，會讓你看到，你能學到什麼，你就會珍惜，你珍惜就會覺得很知足、很幸福，每一個安排都是最好的，沒有什麼不開心的事。(E-8-26)*

## 四、懂得放下，不再執著

A 君不奢望活得久，只希望活得有尊嚴，活得有品質，遂選擇緩和治療，沒有化療、電療，甚至簽下放棄急救同意書，對生命不再執著、坦然面對。D 君則是停下腳步，放下一切，讓生命更寬廣、更寬容。

*我跟醫生說：我接受生命有終止的一天，沒有要無止境的延長，我希望有生活品質就可以了，我要緩和的治療，其他的我都不要，不插管也不搶救。(A-9-10)*  
*生命不是只有家庭、小孩、錢，發現很多地方，應停下腳步看一看，生命的意義，不單單只有在家庭，其實我們是要來修練我們自己。(D-10-4)*

#### 五、參悟生死現象，不再談癌色變

歷經二次癌症的 A 君，剛得知癌症時的恐懼、煎熬、污名感，對人世間充滿怨恨情緒，直到參與支持性團體，深感世事無常，學習交托生命，擁抱生死並找回生命意義，知恩報恩投入志願服務，改變悲慘的人生遭遇，更加珍惜日子、活在當下。正如 E 君所言，花若盛開蝴蝶自然來，人若精彩天自安排，踏實地過生活，把心清空、自然淡定怡然。

*第一次的打擊很大，後來經過幾年，跟著老師看到師兄姐慢慢離開，也開始認識了生命，認識了無常，我們來到這個世界上經歷，然後學習，然後成長，所以其實這樣也是 ok 啦。(A-9-7)*

*有句話我很喜歡，花若盛開蝴蝶自然來，人若精彩天自安排，不用去求，人如果精彩，老天就會安排你的責任，所以也不用去強求，是你的就會是你的，不是你的再求也沒有用，你更淡定更無所求。(E-8-25)*

#### 六、包容心與習慣改變

換位思考，習慣改變，有人選擇逆境中轉換、成長，擺脫舊觀念、不再遺憾、擔心及傷悲。有人則是用包容的態度，面對不同生命，耐心付出和等待，相信有朝一日，原本堅持己見的病友能夠接受改變，透過轉念解開心中糾結，改變人生。

*還好我已經接觸協會，遇到逆境我會轉，比第一次好很多，很多事情都會從另一個角度思考，就覺得沒關係啊。(A-10-6)*

*最大的轉換是因為我認識到了，其他生命的層次是不同的。所以，我反而會去，就是用一種很包容的態度，去看到還是很堅持立場的師兄姐。(F-7-19)*

## 七、懂得愛人與被愛

因為曾經接受同修的大愛，大病過後對生命產生不同體悟，往後日子不再是為了溫飽，而是將所有的愛，回報給更多的人；加入志願服務後，學會把握生命中出現的每一位過客，以滿滿的疼惜與大愛，協助病友，重獲愛人與被愛的能力。

*這次事件更加體驗到，對於生命的體悟更深，也覺得做任何事情要及時，對很多事很感恩...因為自己這樣走過來，從自己曾經不能動中理解到，別人對我付出多少多少愛。(A-9-11)*

*在生命轉變的時候，最痛苦、最脆弱的時候，一個無所求的陪伴...他們感受到的就是那份愛。(E-13-10)*

*要把握身邊走進你生命的人,因為他們隨時都會離開,因此,會比較珍惜吧。(D-3-12)*

## 八、注重個人及家人健康

為了遵守與父母之間的承諾—奉養終老，A 君更加注重個人與父母的健康，並將往後的人生，投入志工服務行列，服務社會大眾、社會公益，此外，學習將日子過得輕鬆、快樂、放鬆，生命自然而然延續下去，認為心靈成長更是預防病痛之良藥。F 君在協會中習得慈愛手，經由按摩減輕父親因呼吸困難帶來的不適感，日復一日，不曾間斷，感動父親亦盡己孝心，彼此皆不留遺憾。

*我後面的生命也不會為自己活了，留下來的生命是為了利益眾生，不是為了苟且偷生活下來，我是因為父母，我曾經承諾要照顧他們終生，我承諾會給他們送終，我希望我能做到。(A-9-8)*

*我爸爸很高興，因為他是大腸轉肺，其實也是我雙手送他走的...他從 12 點開始就呼吸不到空氣，我每天是從晚上 12 點做慈愛手到凌晨 5 點他才好的，我才去睡覺。(F-8-23)*

## 九、擁抱幸福，豐富生命

「擁抱」為無比的能量，透過擁抱給予癌友溫暖與力量，有人重獲新生命，更懂得珍惜已擁有的一切，心懷祝福、感恩的心，豐富自己的生活，人生更圓滿。

也有些人認為健康勝過金錢和名利，擁有健康的身體，為平凡生活中不可或缺的重要因素。

*每天送我男朋友出門，都祝福你今天一天平安，一切都很順利，因為能在一起，都是抱著感恩的心...真心誠意的謝謝你，這輩子願意跟我共修，成為我的伴侶，陪伴照顧我，豐富我的生命，不管緣份有多長，以後都是會很圓滿，這是最重要的。(A-13-19)*

*我現在都跟人講，健康最重要，沒有健康，什麼都不是...平凡就是福。(D-13-15)*  
*從擁抱中，你知道，你給的是大家要的，一方面我覺得他們是生命的鬥士、勇士，我也覺得會進來是一種緣份，我會珍惜每一段緣份。(E-13-6)*

病友志工從事志願服務是以「愛」為出發點，在多重的動機中，如利他主義、利己主義、健康因素、家人受惠、體驗新生活方式、行善助人、認同組織使命等因素下開始參與，在持續的參與過程中，所獲得的收穫與成長，包括肯定自我價值，改善人際關係，提升生活質量。

病友志工在持續投入志願服務的過程，其實也是一段自我探索的歷程。藉由探索自我，發現新的自我，獲得成就感，發揮潛力與專長，並激發積極服務的動力。沈佩宜（2009：42）針對身心障礙教養機構志工服務經驗之研究，發現參與志願服務後的收穫與影響，對於公部門、非營利組織存有不同影響，其中包含：個人及專業服務的學習、增強自信、個人成長等心靈方面的提升，能讓自己感到潛能充分發揮，促進自我成長，進而開創自我。投入自願服務，不僅他人及社會皆獲得收穫，其實志願服務者本身的收穫才是最多的。

在傳統社會的觀念下，女性應在家相夫教子，男主外，女主內。但是隨著環境與社會的轉變，有愈來愈多的女性走出家庭，加入志願服務的行列。本研究收案場域之病友志工的性別比例，即女性佔多數，藉由參與志願服務，她們的人際關係更加寬廣，如用正向態度和方法，與他人的互動更和諧，增進與家人相處的模式，用圓融取代銳利，用溫和取代急躁，在服務過程中學習到的愛心與耐心，運用在家庭生活，改變了對待家人的態度，也讓彼此間情感加溫，情緒管理也更加精進。廖宮凰（2004：105）在婦女參與志工服務學習經驗研究結果顯示，婦女志工因為參與了志願服務後，學會了情緒管理，並會將服務中所學習的運用在家

庭生活，增進夫妻與親子關係。林勝義（2006：23）發現志工服務所獲得的經驗，相對豐富志工生活。林詠淇（2010：51）認為志願服務的經驗，圓滿志工整體生涯規劃。病友志工在「施與受」當中學習如何去愛，將小愛變成大愛，也因此讓自己的人生經驗更加豐富。

在臺灣，由於人民與政府過去的努力，大多數人民生活均自足，但是也有很多民眾卻因追求財富而賠上了健康。病友志工加入協會後，藉由助人的過程中，與病友或家屬們產生新的互動關係，亦相對的獲得成就感，也對生命及生活有新的體認，學會「見苦知福」，不會等到失去了才覺得可惜，會知足常樂，放下執著，敞開心胸。因為在自願服務的過程中，有的志工需陪伴癌末病友度過最後的日子，參悟人生後，更懂得包容，待人處事也能將心比心，以同理心去看待，也因此習慣改變了，思想也隨之改變，身、心、靈同時獲得療癒和成長，讓自己的生活更加充實。劉明菁（2008）針對五位社區志願組織的高齡志工研究中提到：從事志願服務獲得自我成長與肯定，改變生活與生命態度。林岳玫（2012）針對九位男性和七位女性高齡者研究也提到，從生理、心理、家庭、社會等層面來看，其收穫與影響包括：自我認同、建立信心、歸屬感、身心健康、生命意義與人際關係，驗證了本研究的分析結果。

有了志工們無私的付出，不求回報，其受益者不僅是被服務者及其家屬，社會以及志工本身都是受益者，這可說是三贏的局面。以個人的力量透過志願服務幫助他人，影響他人參加志願服務的行列，推動社會福利，促進社會更加和諧、美滿。

### 第三節 病友志工持續參與志願服務的動力

本研究旨在探討癌症病友團體之病友志工參與志願服務之研究，經由深度訪談，逐字稿整理發現，人生經歷為病友志工持續參與的主要動機，為幫助更多擁有相同經歷的病友，加上建立自尊及自我實現的需求，研究者根據受訪者的角度，歸納出三個因素，包括個人因素、他人因素、組織因素。

#### 壹、個人因素

##### 一、助人助己

人們產生行為的特性，主要因為「喜歡」、「開心」、「方便」，其精神涵蓋利己的、利他的，助人不需要高深學問，助人能讓自己開心，因而喜歡和持續的投入志願服務。一般剛得知罹癌的病人，都內心煎熬、難以接受，湧現許多人生黑暗的情緒，有的甚至放棄治療，經由病友志工分享強身經驗，關懷與扶持並以大愛去護持病友，提升病友生命品質、人生價值觀，為互助互惠、助人助己，施與受之間的交換行為。B君在每次服務之後，心情舒坦、身心愉快，包括C、D、F君在分享豐富的抗癌經驗、陪伴病友練氣功、協助克服恐懼時，都能發自內心感到快樂，對病友志工而言，幫助病友同等於幫助自己，是雙方互蒙其惠的歷程。

*通常你會去做一件事情，會因為你喜歡做，做起來也方便、也開心，也就會持續，就這麼簡單的道理。(B-3-2)*

*一些新來的，他們可能對自己的身體啊，有一些恐懼、害怕，我們會想盡量把知道的去告訴他，讓他對這裏有信心，對自己的身體、自己的生命更有意義，更有信心這樣子。(C-3-5)*

*覺得生活不是只讓自己快樂.我發現自己真正想要的.除了健康我還想要幫助別人。(D-3-2)*

*我們則是在付出中得到快樂，而且你只是給他一個微笑，或一次扶持，他們都很開心、很感動、很感謝，而且我們都是無所求，是一種陪伴跟愛，然後他們也會回報，比如說：擁抱，他們抱了就不放。(E-3-9)*

*我覺得這個東西很棒，能讓我們練功，不但能幫助自己，也能幫助別人，所以，這也是我沒有中斷的原因。(F-3-7)*



## 二、個人成長

協會與其他公益團體的最大差別在於，其提供的服務面，包含身心靈療癒及全日間照顧。安排一整天的課程，協助病友練功、飲食、學會照料自己、身心靈的成長課程。志工投入服務病友過程中，除了讓病友獲得實質且有效的幫助，更多病友家屬由於生病的家人獲得幫助而回饋，讓三方形成良性的幫助與回饋，這股正面能量的良性循環，使得病友志工充滿成就感，進而提升自我肯定，增加自信心。

*會一直留下來，是自己得到好處。身體有所改變，心理也改變，相對我的靈性是提升的。(D-6-5)*

*病人總是有脾氣什麼的，有時候他生氣，我心情就會不好，現在則認為，生病的人當然心情會不好，要體諒他、原諒他，學會安慰，這是最大的轉變。(G-6-7)*  
*我覺得現在社會上有很多的公益團體，他們能夠給的很多都只是一個諮詢，可是像心靈層面的東西和實質運作的照顧。(I-6-4)* 看到說自己生病的家人也可以過得那麼好，...會回來回饋，然後自己也會回來練身體，我覺得那是整個一個擴大性的良性循環，這是社會上一個很正向的正面能量的提昇。(I-6-6)

## 三、追求自我實現

癌症病友歷經診斷、治療、恢復、追蹤，仍必須承擔癌細胞會不會轉移的風險；也因此，更顯現其對於生命中每分每秒都特別的珍惜，並重視內在心理層次上的滿足。因為虔誠信仰，而擁有富足的心靈，知覺付出、行願助人、實現目標，於投入志願服務工作過程中得到成就感、自我提昇、完成人生夢想，透過「陪伴」協助更多病友度過治療造成的不適，也希望透過抗癌成功的分享讓更多人瞭解身體保健與預防疾病的觀念，遠離病痛，過心目中理想的生活。

*這是一個我可以行願的地方，行就是去做，願就是願望，我有一個心願，我可以為這個地方做一些事情，而且覺得癌友真的很需要陪伴。(E-3-3)*

*或許我有宗教信仰的關係，心裡面會浮現出我想做義工，我的想法是，不管還能活多久，但我想把將來剩餘的日子，我想要去做一個幫助別人的事情。(F-3-4)*  
*有些病友藉著宗教信仰的力量，現在來到協會的話，心靈上就改變，大家互相精神上的鼓勵，不再充滿壓力及無助感。(G-3-5)*

#### 四、同理心

癌症患者的心情，並非健康無罹癌經驗者能夠體會，抗癌過程影響生理、心理，身心俱疲、無助、喪志。志工憑藉過來人的經歷，引導癌友敞開心扉，癌友因其同樣病理經驗而將心房打開，改變癌友們負面心態，使其內心感到無比安心，協會成為癌友們的避風港，協助重拾自信、活出自己，彼此相互支持、提供經驗性知識。病友志工不同於一般志工，需承受治療副作用的痛苦，需坦然接受生命隨時隨地走到盡頭。因此，更加懂得站在對方立場，更加用心感受對方所需為何，病友們以此心情加入志工行列，將心比心回饋協會、幫助更多需要協助的病友。

*例如對方現在情形是什麼，心態是什麼，幾乎啦，不要說完全一樣好了，可是幾乎我們的那個成因或心路歷程、恐懼、難過、擔心啊，大部份都比較接近。*

*(A-3-2)*

*我覺得同理心能幫助進一步溝通，是很重要的關鍵因素，因為同理心對方才會願意傾述他心裡面想講的話，不然他會擋起來，認為你又不知，講再多也沒用，何必講。(A-14-17)*

*我們陪伴的都是一些癌友，他的時間，其實大家都不知道，我們會更珍惜彼此，是不一樣的，一般志工，可能純粹是為了一些點數，甚至無聊打發時間。*

*(D-14-12) 我在這邊做志工，我覺得說能真正幫助他要的，甚至陪伴也是一種需要，因為我們自己生過病，陪伴是相當重要的。(D-14-13)*

*在水災中，我體驗到同理心，我當了難民，知道別人的苦是每一分每一秒的，我用這心態來對待生病的人，因為一分一秒對他們都是很苦的。(E-14-22)*

*他們看我們都帶著可憐的眼神，其實那不是我喜歡的。... 一般社會的人，或是他沒有得到癌症，他真的不能體會我們的心情。(F-14-15)*

*我希望能夠將心比心，我自己也生病，有那個過程，當一個生命無助的來到協會，我能夠以自己的例子，發揮鼓勵作用，我很開心。(F-14-16)*

#### 五、使命感

罹癌前，總是忙忙碌碌，為個人、生活、工作、家人努力不懈；罹癌後，真正體會生命可貴，瞭解生命為了完成階段性不同任務，而不停地忙碌、打轉，因此產生服務之心，投入志工從事有意義的工作，更以我為人人的精神，持續不斷

為協會努力，為更多病友服務。

*什麼時候離開就沒關係了啦，剩下活多久就做多少事，是為別人做而不是為自己活。(A-3-9)*

*啊！有時候生命其實是有一些任務要去完成，不是只為了自己，所以可能有意義的事情是花在做志工這件事情，而不是為了自己。(A-6-12)*

*我就是有使命，就是說生病嘛，有的人生病會走，今天老天爺把你留下來，你一定要更賣力的去做一些利益大家的一個服務。(C-14-11)*

*來這邊，真的是他們最後一段，有時就是會好，有時是最後一段，但他們很快樂，而且是會永遠記住你的感覺，更深刻，我覺得這個值得。(E-14-19)*

## 貳、他人因素

他人的支持，對於病友志工持續參與志願服務，具有深度的影響，不論來自家人、他人或社會的支持，皆為病友志工持續服務的動力之一。本研究分析歸納出家庭的支持、同修的激勵、病友的期待、協會老師的影響等四個層面。

### 一、家庭的支持

人類為了能夠生存下去，其生存動力源自彼此互相合作、情感交流和情感支持。病友志工投入志願服務之路，需要來自家人的支持與肯定。如何能夠長期付出與參與，家庭的支持和鼓勵能讓病友志工的服務更具力量。分析受訪者文本內容，發現受訪者當中，有人身體力行以行動參與，表達對生病家人的支持，有人則是改善親子互動關係，讓家庭更圓滿，也有人邀約家人參與定期活動，享受親子間互動與交流，有了家人的支持，能讓病友志工在心靈上有寄託和力量，付出更多時間持續志願服務。

*他（家人）很認同，他也是有來...對協會也是很支持，覺得有這麼好的團體，又有這麼好的人，可以互相照顧。(A-13-16)*

*在這裏學習，讓我的家庭更圓滿，我的小孩知道我在這裏改變了很多，他們放心我在這裏是一定的，我也在這裏成長改變了很多，跟他們的互動，他們都很信任我。(C-13-8)*

*他們對很支持，如果有辦活動，邀約他們來，他們一定會來，他們知道媽媽在這裡是很快樂。(C-13-10)*

先生也看見我這2年的改變，其實他也認同我來協會。(D-13-3)

很支持，呵呵，因為有個地方可以讓我去。(E-13-17)

他們跟我說只要心情高興做什麼都 ok，都很贊成，說我每天都到協會上班，哈哈。(G-13-9)

## 二、同修的激勵

協會志工來自四面八方，有的人短期付出便選擇離開，有的人自始至終仍然堅持不懈，本研究受訪對象服務年資最短的3年，最長17年，每一個志工背後都有一個感人肺腑的心路歷程。志工彼此之間相扶相持，產生強烈的革命情感，有的志工因為同修的故事深受鼓舞，獲得鼓勵給予持續參與的動力。

她都78歲了，行動力都比我好，然後越做越健康，所以我也覺得說還能做就多，才能夠像他那樣健康。(B-4-3)

我練完兩個月就會啦，想說離開啦，但發現同修一起很快樂，便開始想付出一點力量，結果，過了半年、一年，就捨不得走了，便決定留下來。(E-4-2)

## 三、病友的期待

癌症患者需面臨接受治療的痛苦過程，當中滋味非罹癌者難以體會，惟擁有同樣罹癌經驗，才能夠適時提供幫助，有效協助癌症患者，勇敢面對遙遙無期的抗癌之路。有的志工憑藉病友對自己的服務有所期待，而持續投入並樂此不疲，由於服務對象多數為癌症患者，更珍惜相處的機會、努力豐富其人生最後旅程，成為病友志工持續服務動力之一。

一般幫助別人，都會是一個謝謝喔，那就沒什麼了。可是這裡，彼此互動，真的完全知道我的心意，那我也知道他的心意，感受特別深。(E-4-4)

有時候，是他們生命的最後一段，陪伴他們，是很珍惜，很幸福的一段，我就樂此不疲。(E-4-5)

看到每個癌友都笑嘻嘻，我先生的心情也跟著變好，不會那麼憂鬱，心情比較開朗。(G-4-4)

#### 四、協會老師的影響

「來練功，來吃飯，來睡覺。」這看似平凡卻充滿希望的一句話，感動無數的病友，就是因為生病造成身體病懨懨，所以更需要練功增加體力；因為癌症治療過程造成食慾不振，所以更要努力吃飯；因為抗癌藥物會影響睡眠品質，好好的睡一覺對病友而言，簡直比登天還難。老師是協會的領導人，有著一顆慈愛和無私的胸懷，老師一句話的力量，讓癌友及志工們對生活與未來充滿希望。

*老師的名言就是：來吃飯，來睡覺... 這句話，感動很多人。(F-4-6)*

*他對待人很和諧，完全沒有老師的架子，相當有同理心，因他也生過病，他之前猛暴性肝炎，有時聽到他分享自己的生命故事，會覺得一個人怎麼可以這樣... 老師對我的影響最深刻吧。(D-4-8)*

#### 參、組織因素

非營利組織的宗旨與目標、領導管理風格、組織氛圍、訓練課程，皆有可能成為志工的離開、暫停、留任的影響因素。病友志工持續參與病友團體志願服務的動機可分為組織慈愛的氛圍、喜歡協會的日間照顧、協會老師的領導風格、志工間彼此的護持。

##### 一、組織慈愛的氛圍

志工訓練所營造出的氛圍是正向的、樂觀的、充滿希望的。顛覆原來對病友的想像、認知，沒有無止境的痛苦呻吟，沒有世界末日的絕望；協會裡到處充滿歡樂笑聲，以及無限感恩。不分階級、身分，一視同仁的對待與照顧。在心家園協會裡，志工服務具有吸引力，有他們的陪伴就不再覺得病人膏肓。

*因為我能感受到那份真誠、那份愛的力量。(A-11-3)*

*家人能為我做的有限，不是他們不愛我，是他們沒辦法用我更需要的方式來對待我，所以在最艱困的時候，我看到了人心很美很光輝的那一面。(A-11-13)*

*這個協會對我來說，基本上是比较開通、比較自由、沒有約束與限制。(B-11-12)*

*協會他凝聚成一個氛圍很棒，就是讓你覺得這個地方很有溫暖。(F-11-5)*

*我覺得這邊給我感覺，就是慈愛兩個字，去學習慈愛，也享受慈愛。(F-11-21)*

*你看不出來誰是志工，誰是癌症病友。(I-11-7) 我們都是用一視同仁的方式去照顧，我們沒有那種，呃，身分等級的分別，所以這些人都能很自然、很放鬆*

這樣子。(I-11-8)

## 二、喜歡協會的日間照顧

協會提供日間照顧、課程安排、同修陪伴，志工將在協會領受同修的慈愛，傳遞下去給每一位病友。一位癌症病友剛做化療卻無任何副作用或不適感，且還能煮飯服務大家，當癌友的生命模式獲得改變時，人是有無限的可能的，即念轉、心轉、身體跟著轉。換言之，當生命模式轉換時，志工、病友及病友家屬皆能過得更好，生命的成長更多了無限的可能。

來這邊過團體生活，然後大家有什麼事情啊，也互相切磋啊、互相的學習啊，我覺得很好。(B-11-4)

你來這邊，你不會孤單，有很多人陪伴，也可以互相講一些心事啊。(B-11-6)  
他現在的生命模式已經覺得說，他來這邊很開心，他化療只是，只是一個醫生交代必須去做的事情而已，他不覺得那是一個折磨，只是一個療程，他認為說只是把功課做了，在協會，他覺得煮飯是開心的，然後就是一個寄託，他就說我煮這頓飯是在照顧那麼多生命，讓他完全忘記他是剛化療的。(I-11-9)

## 三、協會老師的領導風格

協會提供功法與心法，協助找回與生俱來的自我療癒本能，提升身心靈的成長，改變長期以來固有框架，提供另一種看待生命的眼光，行為之前先換個角度思考，用另一種方式看見自己的希望；老師及護持團隊發自內心真誠的對待，成功營造大家庭般的慈愛氣氛，接納並採納每一個人的建議與想法，帶領心家園的每一位成員，一步一步走向健康、快樂、平安、幸福。

在這裏學了一些功法之外，還有一些心法，讓我的生活有了一個轉變，在對待事情啊，人、事、境的一些看法改變，這個地方讓我成長…還有因為喜歡老師的為人與態度。(C-11-2)

團隊裡有任何事情或意見，任何人都可以提出來講，然後該怎樣調整，大家對一起來。(C-11-9)

老師帶著大家往前走，讓大家都有方向，我覺得這個很好。(E-11-15)

老師的個性，很老實、守本分，就是很真心的把大部分時間，投入在關心我們

師兄姐身上，所以我們才決定來這邊。這邊的這一個氛圍就是很慈愛，我們去學習天地宇宙的慈愛。(F-11-20)

照顧這些癌友啦，希望藉旋轉啦、分享啦，能放鬆心情，協會最大希望是每個人恢復健康，我追隨老師的理念。(G-11-8)

#### 四、志工間彼此的護持

每一位志工皆是獨立的個體，來自不同家庭環境、教育知識、經濟能力，自然各有專長與能力，而這一群志工是彼此持續下去的動力，一起護持付出心力，也一起承擔生命的流逝，主動去做且不分彼此的盡力完成志願服務的工作，更因為擁有共同罹癌經驗，彼此之間相互尊重、關懷、珍惜和支持。

還有○○師姐啊，對我們這些師兄師姐啊都蠻親近的，平易近人，我覺得他也很好。(B-12-5)

很多事情不是大家都能做的，不是他能怎樣你就能怎樣，而你也未必要跟他一樣，盡力而為，因為每個人的條件不一樣，環境不一樣。(B-12-15)

很多師姐都是無所求的奉獻，那無所求的奉獻讓我很感動。(C-12-4)

老師啊、還有師姐，他們的思維啊，還有一些現在比較在護持團隊裡面的，我覺得都非常好，大家都非常坦承，真的像一家人，就是一家人的感覺。(C-12-3)

#### 五、向心力與凝聚力

病友志工於服務當中互相支持、鼓勵、打氣，見證每一個為生命奮鬥的勇士，堅強面對所有挑戰，快樂充實不留遺憾，滿足與感動的氛圍吸引病友，凝聚成一股力量。有人把握人生最後旅程，豐富而精彩；有人受到協會老師與同修吸引，付出行動、盡心盡力。協會凝聚出正能量，使病友志工們情感更加緊密。協會老師與同修亦成為病友志工在志願服務這條道路上的好夥伴。

在這裏有一種說不出的幸福，對自己的狀態很滿意、很滿足，沒有什麼可以挑剔，覺得這樣就好，不會想要再更好，每天過得很快樂、充實，很享受跟老師及每一位師兄姐在一起的時光，也覺得自己能盡多少力就盡量。(A-6-13)

感覺心家園啊，就是真的是心裡面夢想的家園，心裡面的天堂，大家情感很緊密，感覺就像一家人，大家互相支持、鼓勵、打氣，會覺得是修行路上的好夥伴

伴，在這裡真的很快樂。(A-6-15)

有時候看到一些師兄姐付出喔，我就已經很感動了，不用說一定要怎麼樣，就看到一些師姐從不行中，慢慢走上來，你會看到他生命力的堅強跟毅力。

(D-6-10)

我看到有的人脾氣比較不好，那我就不要這樣做，他講話可能要帶著刺，我覺得你如果用一個愛，去愛一個人，而且是無利害關係的，他再兇的人，他也會收斂，慢慢地，刺就沒啦，氛圍就出來了。(E-6-23)

在訪談完「六合心家園癌友健康協會」的病友志工後，研究者將得到的資料，整理出志工持續參與的動力，包括三大因素，分別為個人因素、他人因素、組織因素，以下就各因素與研究者所閱讀過的文獻，做交互對照討論，總結說明如下。

在個人因素中，研究者歸納為助人助己、個人成長、追求自我實現、同理心、使命感等因素，藉由行善助人、獲得成就感並提升自我，這與郭淑卿（2006）針對高雄市立圖書館志工做的研究，及陳淑芬（2009：29-30）針對研華文教基金會所做研究，皆提到志工於利己動機中，得到自我成長、成就感；於利他動機及社會關懷動機中能幫助他人，為他人服務是極具意義的事情，因而持續投入志願服務是相符合的。

在他人因素中，研究者歸納為家庭的支持、同修的激勵、病友的期待、協會老師的影響等因素。家庭的支持和鼓勵，為病友志工正向力量，讓其服務更具信心且充滿能量，在劉怡苓（2006）針對高齡者志工研究及周閔惠（2011）針對家庭主婦的研究中，皆提到家庭支持的重要性。癌症患者面臨接受治療的痛苦過程，沒有共同經歷者難以體會，在薛淑珍（2007）對安寧療護志工的研究中，即提到人生經歷是首要因素，為其持續參與的主要動機。

在組織因素中，研究者歸納為組織慈愛的氛圍、喜歡協會的日間照顧、協會老師的領導風格、志工間彼此的護持、向心力與凝聚力等因素。在組織因素中，亦屬於他人影響因素，只不過這個「他人」的定義是機構特質。認同組織理念，對於協會老師領導風格及情感的聯繫與投射，對於組織營造出的正向氛圍而吸引，以及對組織提供的服務感動、滿意，引起心中的共鳴，對組織產生向心力、凝聚力，決定持續投入志願服務。這與吳美玲（2009）研究所指出，對組織服務



對象與價值具強烈認同感，對組織忠心關懷、付出心力，則持續服務意願較高，以及胡嘉君（2010）針對社福機構志工研究，在組織因素中包括管理風格及組織氛圍的重要性等分析結果相同。

志工是非營利組織最大資產，當人們願意參與志願服務，如何讓其願意持續參與，避免志願服務者的流失，各個因素皆為重要，不能偏頗其一，讓每個環節緊密配合，滿足志願服務者的需求，促進社會形成一個良善的循環。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討病友志工投入志願服務的動機，參與志願服務過程中的收穫與影響，深入了解病友志工持續參與志願服務的動力。為達成研究目的，研究者蒐集、閱讀、分析相關文獻，編製訪談大綱，邀請 9 位病友志工參與本研究，經病友志工們同意後，進行深度訪談，採質性研究方法，瞭解病友志工志願服務經驗，並根據文獻做對照及分析，提出下列結論與建議。

### 第一節 研究結論

本節根據第四章的深度訪談分析與討論，以及本研究目的，從研究個案「六合心家園癌友健康協會」之 9 位病友志工，參與志願服務的經驗與歷程，進行主題式分析，本結論包括病友志工參與志願服務的動機、參與服務過程中的收穫與影響、病友志工持續參與志願服務的動力等三項，分別敘述如下：

#### 壹、參與志願服務的動機

就癌症病友團體而言，探討志願服務參與動力的時候，本文是區分為利己動機和利他動機，在此二分類的內容底下，由於病友團體的特色和志工宗教信仰等影響因素，研究當中亦能夠發現，促進病友志工志願服務動機是存有特別性、適用性。除此之外，也發現許多研究結果顯示，一般的志願服務常發現的初始動機，以行善助人、利他動機為主。本研究結果發現，曾罹癌之病友志工，為了自己也為了家人，成為生命中的鬥士，尋求自己或家人健康、體驗新生活方式等利己動機；因為感受到生命可貴以及助人為樂，積極從事志工服務，努力貢獻一己之力，跟著病友團體組織、協會老師和同修們一起成長，朝著終身持續志願服務的理想前進，展現出癌症病友團體志工獨特服務的利他精神。如下分別說明病友志工志願服務參與動機的內容：

##### 一、利己參與動機

###### (一) 健康

癌友們為了讓自己身體恢復健康，除了遵照醫師建議的療程方法外，也基於自己的體感經驗而認為「旋轉氣功」似有助於體內排毒、維持體力、強化免疫力，

此功法不僅幫助癌友們的身體恢復健康，透過參與身心靈課程，獲益良多，也因此投入志願服務的工作。

## （二）家人受惠

為了讓最愛的家人減輕癌症病痛，恢復身體健康及改善重度憂鬱症的病情，透過團體學習、充實自我。當家人的病症皆有改善，因為家人受惠而決定回饋於協會，因而留在協會當志工。

## （三）體驗新生活方式

協會提供病友全日照護，舉辦各類活動，身心靈課程，經由協會老師及其他同修的照顧與護持，讓癌友們深感開心、舒服，找到人生歸屬感。

## 二、利他參與動機

### （一）行善助人

古云「助人為快樂之本」，癌症患者參與志願服務工作，因著曾經罹癌的經驗，從中領悟生命所賦予的責任與價值，無所求的服務和大愛奉獻，其快樂的核心價值在於有能力付出。

### （二）認同組織使命

個人健康的考量、協會宗旨的吸引，以及喜歡協會互助互惠的環境，每天都有令人感動落淚的故事，改變原本生命意義、人生價值觀，進而投身於志願服務。

## 貳、投入志願服務過程中的收穫與影響

癌症病友團體志工投入志願服務後，獲得肯定自我價值、改善人際關係、提升生活質量，有些病友志工是透過一次次的付出，重拾個人信心和面對生死的勇氣，投入服務的過程中即便是得到小小的回饋，卻能感受到大大的滿足，並衷心期盼以一己之潛力和專長，幫助每一個服務對象，重建身、心、靈自我療癒的本能，讓身心充份感知幸福與希望，學習與自己的身體對話，學習與深層的自己相處。這些服務經驗和歷程促使病友志工在志願服務這條道路上，獲得成長和改變，讓「服務」成為身體的一部份，讓「服務」成為生命裡美妙的過程，病友志工們因為懂得付出、享受付出，讓生命更健康、快樂、平安、幸福。如下分別說明病友志工志願服務過程中的收穫與影響的內容：

### 一、肯定自我價值

### （一）發現新的自我

病友志工生活在一個充滿慈愛的正向能量中，讓每一次的嘗試與學習，挖掘出真正的自我。接受協會同修的大愛，重新拾回信心和勇氣，透過一次次的付出和回饋後，想法不同了，心情開闊了，也不再認為自己是社會的負擔以及家庭的累贅。

### （二）獲得成就感

病友志工於服務的過程當中能夠獲得實質的快樂，哪怕是服務對象給予的一個微笑或擁抱，對病友志工而言是莫大鼓勵與支持，提供醫院訪視、臨終關懷、送別病友，過程中雖然心有不捨，但幫助病友在人生最後旅程，充滿平靜且沒有害怕，提升病友志工自我價值感和成就感，產生正向的幫助。

### （三）發揮潛力與專長

當專長能力被需要到的時候，能讓病友志工更樂在服務中，透過擅長的推拿及思緒情境的轉換，運用在慈愛手的服務與心理撫慰上，協助病友身體、心理，有效達到放鬆感和愉快感。

### （四）激發積極服務的動力

為了減輕病友痛苦，等待病友跨過那個困境，再次重新出發，認為自己有責任和義務，把握眼前當下每一時刻，將人生的經驗，分享給所有人；將此生所有的時間，為幫助更多有需要的人及影響更多病友，激發出積極持續服務的動力。

## 二、改善人際關係

### （一）人際關係改變

幫助癌友健康是協會的特點，更是病友志工的目標，與服務對象的相處模式中，獲得學習和成長，體悟到人際相處的正向態度和方法，讓互動更加和諧，掌握進退應對的技巧；學習如何用更圓融、圓滿的方式去結善緣，進一步圓滿了自己的生命。

### （二）改善親人相處模式

正所謂「家家有本難念的經」，因為太瞭解而容易觸碰到對方的底線，產生不計其數、大大小小的家庭問題，常生氣和不快樂容易導致氣滯血瘀，有害無益，進入協會後，心情獲得改善，對親情重新認識，可能因為曾經失去健康，猛然發現親情可貴，很多想法開始轉變不再執著與堅持，家庭關係相處更融洽、更圓滿。

### （三）體悟愛找回愛人能力

愛有很多種樣貌，包括親情、愛情和友情的愛；有一種愛是沒有條件、不求利益、無私奉獻的愛。病友志工在施與受當中學習了如何去愛，體悟愛與接受同修的愛當中，找回愛人的能力，懂得如何用最大的愛去包容親情、愛情和友情，去愛自己和愛身邊的每一個人。

### （四）擴展人生經驗

病友志工認為，每個人都有不同之處，包括對人、事、物的見解和看法上有所不同，隨著服務時間增加，陪伴更多病友，接觸更多學習的機會，遇到好的理念、看法主動學習，截長補短成為更好的人，同時發揮所長，幫助更多的人。

## 三、提升生活質量

### （一）豐富生活

投入志願服務工作後，學會開懷大笑，時常感到滿足感、幸福感，罹癌的身體，相對健康許多，無論是體力、心情都變得更好，身心靈健全發展，以感恩的心護持每一個人，實踐組織的目標和使命，走向豐富的人生。

### （二）因癌得福，從心出發

罹患癌症的經歷，為生命的警鐘，除了提醒自己注意健康之外，必須開始改變自己生活態度，持續學習的機會，提升自我，用心感受愛，遠離以往錯誤的生活習慣，做更好的自己。

### （三）知足常樂

快樂不是因為擁有的多，而是得失之間計較的少，從一個病人，成為志工，簡單的生活方式，改變癌友們的命運，更知足、更容易滿足，重新定義生命價值。

### （四）懂得放下，不再執著

大病過後、懂得放下，對生命不再執著，重新定位生命的意義，不再是名利、財富及高標準的期許，關於人、事、境的一切皆坦然面對，捨得放下將擁有更多，讓生命更健康平安、更寬廣寬容。

### （五）參悟生死現象，不再談癌色變

花若盛開蝴蝶自然來，人若精彩天自安排。踏實地過生活，把心清空、自然淡定怡然。得癌症時的恐懼、煎熬、污名感，對人世間充滿怨恨情緒，直到參與支持性團體，深感世事無常，學習交托生命，擁抱生死並找回生命意義，知恩報

恩投入志願服務，改變悲慘的人生遭遇，更加珍惜日子、活在當下。

#### （六）包容心與習慣改變

換位思考改變習慣，有人選擇逆境中轉換、成長，擺脫舊觀念、不再遺憾、擔心及傷悲，用包容的態度，面對不同生命，耐心付出、包容和等待，相信有朝一日，原本堅持己見的病友能夠接受改變，透過轉念解開心中糾結，改變人生。

#### （七）懂得愛人與被愛

病友志工投入志願服務後，把握生命中的每一位過客，以滿滿的疼惜與大愛，協助病友，重獲愛人與被愛的能力。

#### （八）注重個人及家人健康

百善孝為先，更加注重父母健康，遵守與父母之間的承諾，奉養終老不留遺憾；重視個人健康，投入志工行列，服務社會公益，此外，學習將日子過得輕鬆、快樂、放鬆，生命自然而然延續下去，認為心靈成長更是預防病痛之良藥。

#### （九）擁抱幸福，豐富生命

擁抱，為無比的能量，透過擁抱給予癌友溫暖與力量，重獲新生命，更懂得珍惜已擁有的一切，心懷祝福、感恩的心，豐富自己的生活，而擁有健康的身體，為圓滿人生中不可或缺的重要因素。

### 參、病友志工持續參與志願服務的動力

根據本研究結果，病友志工持續參與志願服務的動力，概括個人、他人及組織等三個層面，且隨著服務時間的增加而有所改變，主要因為服務經驗中，受到服務對象或者組織的認同，而產生成就感、使命感，以及服務學習後的成長與喜悅。開始時，只是單純以「過來人」的經驗，幫助其他病友，隨著服務的深度和廣度更加用心、盡心、耐心及更多同理心，此類服務經驗特質不同於一般團體志工，一般志工為達最好的服務品質，學習站在被服務者的立場，將心比心思考被服務者的需要，給予適合的服務；本研究 9 位病友志工，除前述之常見同理心之外，更因著切身之痛、切膚之感，能夠完全體會被服務者的需求，並在其提出訴求前，滿足其所有需要和幫助，發自內心付出一己之力，持續投入志願服務，此同理心成為病友志工們一種獨特的服務精神。如下分別說明病友志工持續參與志願服務動力主要三個層面的內容：

## 一、個人因素

### （一）助人助己

人們產生行為的特性，主要因為「喜歡」、「開心」、「方便」，其精神涵蓋利己的、利他的，助人無需高深學問，助人能讓自己感到開心，因而喜歡和持續的投入志願服務。

### （二）個人成長

志工於服務病友的過程中，除了病友獲得實質、有效幫助外，更多病友家屬，由於生病的家人獲得幫助而回饋，讓三方形成良性的幫助及回饋，使得志工充滿成就感，進而提升自我肯定與自信。

### （三）追求自我實現

因為虔誠信仰，而擁有富足的心靈，知覺付出，行願助人，實現目標，於投入志願服務過程中得到成就感、自我提升、完成人生夢想。

### （四）同理心

病友志工不同於一般志工，需承受治療副作用的痛苦，需坦然接受生命隨時隨地走到盡頭；因此，更加懂得站在對方立場，更加用心感受對方所需為何，病友們以此心情加入志工行列，將心比心回饋協會、幫助更多需要協助的病友。

### （五）使命感

罹癌前，總是忙忙碌碌，為個人、家人、生活、工作努力不懈；罹癌後，深刻體會生命可貴，瞭解人生意義，為完成階段性不同的任務，投入志工從事有意義的工作，更以我為人人的精神，持續不斷為協會努力，為更多病友服務。

## 二、他人因素

### （一）家庭的支持

病友志工投入志願服務之路，需要來自家人的支持與肯定。如何能夠長期付出與參與，家庭支持和鼓勵有助病友志工的服務更具力量。

### （二）同修的鼓勵

志工彼此之間相互扶持，產生獨有的革命情感，深受同修的故事的鼓舞，獲得鼓勵給予持續參與志願服務的動力。

### （三）病友的期待



有的志工憑藉病友對自己的服務有所期待，持續投入並且樂此不疲。由於服務對象多數為癌症患者，更加珍惜相處的機會，盡力豐富其人生最後旅程，也成為病友志工持續服務動力之一。

#### （四）協會老師的影響

老師是協會的領導人，有著一顆慈愛和無私的胸懷，老師的一句話對志工們而言，總是充滿無比力量，鼓舞癌友及志工們，導正觀念與態度，面對生活與未來充滿希望。

### 三、組織因素

#### （一）組織慈愛的氛圍

志工訓練與各類課程，所營造的氛圍是正向的、樂觀的、充滿希望的。在心家園協會裡，志工服務具有吸引力。

#### （二）喜歡協會的日間照顧

協會提供日間照顧、身心靈課程、同修陪伴，病友志工們將以往在協會領受同修的慈愛，傳遞給每一位病友。

#### （三）協會老師的領導風格

老師及護持團隊發自內心真誠的對待，積極採納每一個人的想法和建議，成功營造如大家庭般的慈愛氛圍，帶領成員走向健康、快樂、平安、幸福。

#### （四）志工間彼此的護持

志工為獨立的個體，來自不同背景環境、教育知識、經濟能力，自然各有專長與能力，彼此護持為志工持續下去的動力，一同服務付出心力，也一同承擔生命的流逝，主動去做不分彼此，盡力完成志願服務的工作，因為擁有共同罹癌經驗，彼此之間相互尊重、關懷、珍惜和支持。

#### （五）向心力與凝聚力

服務當中互相支持、鼓勵、打氣，獲得滿足與感動的氛圍，吸引病友凝聚成一股正向能量，付出行動、盡心盡力，情感更加緊密。協會老師與同修，為病友志工持續志願服務這條道路上的推力、驅動力。

## 第二節 研究建議

本節將根據研究的結果發現，提供以下幾點建議，並針對本研究不足之處，提出後續研究建議供參考，作為未來研究參考方向。分述說明如下：

### 壹、對病友志工的建議

就志願服務者而言，家庭的和諧、親友的支持，是志工持續志願服務工作的兩項重要因素，研究者在與病友志工訪談過程中發現，不管是在參與動機或者持續的動力，皆提到家庭的支持是很重要的，尤其是本研究的參與研究者當中，其中僅有一位男性，其他八位皆是女性，在傳統觀念中，女性在家相夫教子、照顧家庭的觀念，仍是佔多數比例；因而，為能持續參與志願服務，家庭的支持是病友志工最重要的動力來源。為獲得家庭的支持，其中又以自身的改變及成長最為重要，如果能夠透過良善的溝通，調整自身服務心態，進一步影響家人，同時邀請家人一同參與，讓病友志工獲得堅強的後盾與支持，得以長期於志願服務這條路上走下去。

#### 一、自我成長與提昇

研究者於訪談過程中發現，病友志工皆能將心比心，具有較高的同理心，樂於行善助人，在助人的同時也獲得了心靈上的滿足，藉由志願服務的過程中，得到成就感、自我提昇，擁有富足的心靈並實現目標，將這些動機不斷的強化，久而久之，自身的成長與提昇，自然也會讓家人發現並感受到，對於自己或家庭都有良好的助益。

#### 二、良善的溝通

病友志工們在投入志願服務工作的時間是很長的，每日工作時間為早上九點到下午四點，但時常在服務時間之外也待在協會裡服務，因為過於專注在志願服務工作中，而忽略了對家庭的照顧與對家人的關懷，導致衝突的發生。因此，與家人進行良善的溝通，找出雙方的平衡點，妥善的規劃並分配時間，以免顧此失彼，反而造成了心中的阻礙與困境，影響了志願服務的初衷。

#### 三、邀請家人一起參與志願服務

家庭是人們的避風港，也是人們最強大的後盾，除了家人的支持與鼓勵之外，如能更進一步的一起參與志願服務，不僅對病友志工們的持續參與有正增強的效果，而且對家庭關係的增溫、家人彼此間的互動也會有所幫助。家人如果能更了解志願服務工作的內容、甚至一起加入志工的行列，全家就有共同的活動與話題，也更能凝聚家人之間的向心力。

## 貳、對非營利組織的建議

本研究的個案「六合心家園癌友健康協會」為一個新興且規模較小的組織，對於組織內部的工作與服務，需交由志工協助執行並完成，因而病友志工們的參與，對協會就更顯重要。志願服務是一種美德，但無法勉強，留住志工、降低志工的流失率或增加志工的留任率，對機構的運作有莫大的助益。志工們在服務過程中，也會有碰到困難或挫敗的時候，這時，病友志工們也需要人陪伴及引領走出困境，導正服務理念，讓他們能重新出發，再度面臨癌友及其家屬，助人助己、互助互惠，達到雙贏的局面，讓大家皆能互蒙其惠。

### 一、降低志工的流失率或增加志工的留任率

每一位志工都是組織裡最重要的資產，然而志工的去留是不能勉強的，有人想要中途退出或暫時休息，也只能給予尊重。但應該去深入瞭解志工們背後的原因，瞭解是什麼問題困住了他們的腳步，讓他們停滯不前或退怯的原因，進而從旁協助，給予動機，重新點燃志工們的熱情，再次投入志願服務工作的行列。

### 二、建立諮商輔導網絡

病友志工們在服務的過程中，並不是一路順遂、順心，也會有心灰意冷、挫敗感的情緒產生，尤其是剛接觸的病友志工們，常常不知如何排解其負面的情緒，且人們的習性是「報喜不報憂」，在負面情緒不斷的累積及壓抑下，如沒有適時的管道予以舒壓，很快的組織就會折損一名大將，失去一位人力資源，因此組織除分享志工的佳績外，應建立諮商輔導網絡，加以引領及匡正，透過溫和的方式、同修的激勵，適時疏導志工們的負面情緒，協助其不再沈浸負面情境中，且建立完善的諮商輔導網絡，也更能凝聚協會裡每個人的情感。

## 參、對未來研究建議

### 一、研究方法

本研究採質性研究方法，以深度訪談為資料來源，由於僅採半結構訪談方式，可能產生主觀偏頗、推論限制，因此，建議往後相關研究如果時間、環境等因素許可下，可採多方來源蒐集資料，例如可再輔以量化的角度切入，佐以問卷調查法，使蒐集資料更客觀、更具參考價值。

### 二、研究內容

本研究內容係針對癌症病友團體之病友志工參與動機、服務過程中收穫與影響、持續參與動力此三個議題進行分析研究。因此，未來若還有對病友志工有興趣之研究者，可以導入不同議題、概念去做比較、分析。

### 三、研究對象

本研究個案採立意取樣，僅以新北市一家癌症病友團體為收案場域，且訪談對象僅有 9 位病友志工，取樣來源為便利取樣之滾雪球方式。因此，僅訪談較積極參與的 9 位病友志工，無法概括推論至其他同性質非營利組織之志工，故所得結論或許不夠客觀，僅能代表部分病友團體的想法。再者，本研究未能訪談已離開組織之病友志工，研究結果分析難免謹慎與保守。若後續研究者有足夠的時間、人脈，或許可以擴大研究範圍及對象，就多個病友團體以及相關學者、志工督導、服務利害關係人及未能繼續志願服務之志工來進行研究，其研究結果應該會更具效度、公信力。

## 參考文獻

### 壹、中文部分

#### 一、專書

- 中華民國乳癌病友協會（2005）。**乳癌病友支持團體之角色與功能**。臺北：中華民國乳癌病友協會。
- 王恩妍（2010）。**社會福利政策與法規**。臺北：鼎文。
- 江明修（2003）。**志工管理**。臺北：智勝。
- 宋鎮照（1997）。**社會學**。臺北：五南。
- 林東泰、林勝義、陳金貴、楊孝榮（1997）。**青年對志願服務的看法民意調查報告**。臺北：行政院青輔會。
- 林淑馨（2010）。**質性研究：理論與實務**。臺北：巨流。
- 林萬億（2007）。**團體工作：理論與技術**。臺北：五南。
- 林勝義（2006）。**志願服務與志工管理：做快樂的志工與管理者**。臺北：五南。
- 林勝義（2010）。**社會政策與社會立法：兼論其社工實務**。臺北：五南。
- 孫本初（2005）。**公共管理（四版）**。臺北：智勝。
- 張火燦（1996）。**策略性人力資源管理**。臺北：智揚。
- 張春興（1984）。**青年的認同與迷失**。臺北：東華。
- 張春興（2001）。**教育心理學-三化取向的理論與實踐**。臺北：東華。
- 張春興（2009）。**現代心理學：現代人研究自身問題的科學**。臺北：東華。
- 陳月娥（2014）。**社會政策與社會立法**。臺北：千華。
- 陳武雄（2001）。**志願服務-理念與實務（三版）**。臺北：中華民國志願服務協會。
- 陳武雄（2004）。**志願服務理念與實務**。臺北：揚智。
- 曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。臺北：揚智。
- 廖榮利（1991）。**醫療社會工作**。臺北：巨流。
- 蔡漢賢主編（2000）。**社會工作辭典（第四版）**。臺北：內政部社區發展雜誌社。
- 衛生福利部國民健康署（2014）。**中華民國 100 年癌症登記報告**。臺北：衛生福利部國民健康署。
- 瞿海源（1991）。**社會心理學新論**。臺北：巨流。

## 二、期刊論文

- 呂朝賢，鄭清霞（2005）。中老年人參與志願服務的影響因素分析。**臺大社會工作學刊**，(12)，1-50。
- 周少華、黃以文、廖以誠、黃靜宜、邱南英（2004）。義工癌症病人之團體治療。**彰化醫學**，(9)，261-266。
- 張玉珠、王玉真、陳海焦（2008）。癌症病患參與支持團體之經驗。**長庚護理**，19(2)，151-161。
- 張英陣（1997）。激勵措施與志願服務的持續。**社區發展季刊**，(78)，54-64。
- 張景棠、朱文祥、陳泰良（2009）。大專生運動志工投入、工作滿意與持續服務傾向關係之陳金貴（2002）。志願服務工作的功能與推行。**人事月刊**，35(1)，6-14。
- 曾騰光（1997）。對志願工作者督導管理之探討。**中國社會工作教育學刊**，(2)，73-86。
- 研究。**運動健康與休閒學刊**，(14)，67-78。

## 三、專書論文

- 胡幼慧（2008）。質性研究的分析與寫成。載於胡幼慧（編）**質性研究：理論、方法及本土女性研究實例**（頁 133-142）。臺北：巨流。

## 四、學位論文

- 王良泰（2003）。**服務志工留任因素之研究—以國立自然科學博物館為例**。逢甲大學公共政策所碩士論文，未出版，臺中。
- 王寶慧（2013）。**以深度休閒理論探討男性宗教志工服務經驗**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 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研究所碩士學位論文，未出版，南投。
- 吳靜欣（2013）。**身心障礙者投入志願服務經驗之研究**。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林。

- 李國漢（2006）。**志願服務與志工生命經驗－以花蓮縣社區關懷協會為例**。國立東華大學族群關係與文化研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 沈佩宜（2009）。**身心障礙教養機構志工服務經驗之研究－以高雄市政府社會局無障礙之家為例**。雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 周閔惠（2011）。**家庭主婦從事志願服務經驗學習探究－以臺中市某公辦民營婦女服務機構之志工為例**。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，臺中。
- 林正祥（2011）。**志工參與動機、參與滿意度與持續參與意願之研究－以雲林縣義消為例**。國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林。
- 林育如（2007）。**乳房與身體意象：乳房病友志工的生命敘事**。國立台北大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺北。
- 林岳玫（2012）。**高齡者參與志願服務經驗之研究：社會資本觀點**。國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系碩士論文，未出版，桃園。
- 林婉婷（2011）。**銀髮族志工志願服務經驗－以松柏廬志工團為例**。國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系碩士論文，未出版，桃園。
- 林詠淇（2010）。**觀護志工服務經驗之研究**。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，臺中。
- 林進勛（2008）。**高雄縣生命線志工志願服務經驗之研究**。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 邱朝基（2008）。**婦女參與志願服務經驗之研究－以學校志工為例**。國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班碩士論文，未出版，臺北。
- 洪玉雪（2008）。**大學生參與國際性志願服務經驗探討－以輔大 2007 年菲律賓海外服務方案為例**。天主教輔仁大學社會工作學系碩士論文，未出版，新北。
- 胡嘉君（2010）。**「我服務，故我在」－志願服務經驗之自我敘說**。玄奘大學社會福利學系碩士論文，未出版，臺中。
- 徐宏奇（2009）。**志工管理對志工參與關係之研究－以臺南縣西港鄉關懷中心為例**。國立中山大學政治學研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄。
- 張小桂（1999）。**迢迢抗癌路，幽谷誰伴行？－臺灣癌症病友團體與基金會現況之初探**。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，臺北。

- 張淑琴（2009）。認真休閒與成功老化:高齡志願服務工作者的經驗。國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 郭淑卿（2006）。文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究—以高雄市立圖書館為例。國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 陳玫瑜（2009）。一位國小特殊教育教師參與志願服務歷程之自我敘說。國立嘉義大學特殊教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳光明（2011）。志工社會支持、參與動機與投入程度關係之研究—以福智文教基金會為例。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文，未出版，高雄。
- 陳泰元（2003）。國人參與志願服務之決定性因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳淑芬（2009）。非營利組織志工服務學習之研究—以研華文教基金會志工團為例。國立臺灣師範大學社會教育學系社會教育與文化行政在職碩士專班碩士論文，未出版，臺北。
- 陳惠玲（2009）。生命線志工服務學習經驗之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義。
- 游正民（2009）。社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究—以霧峰鄉社區志工為例。朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 楊勝任（2003）。醫院志願服務對志工生命價值觀的影響研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 廖宮凰（2003）。婦女志工服務學習經驗之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 劉怡苓（2006）。高齡者參與社區志願服務經驗之探討—以高雄縣兩社區為例。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 劉明菁（2008）。高齡者參與志願服務學習之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北。
- 劉佩均（2009）。乳癌志工之病友團體服務工作壓力與壓力因應之研究。高雄醫學大學醫學系神經學科碩士論文，未出版，高雄。
- 蔡佩姍（2006）。參與志願服務老人之生命意義探究。國立彰化師範大學輔導與諮



商學系所碩士論文，未出版，彰化。

蔡佳雯（2002）。非營利組織中的女性志工－以勵馨社會福利事業基金會為例。

國立政治大學社會學系碩士論文，未出版，臺北。

盧慶華（2008）。苗栗縣退休公教人員志願服務參與障礙之探討。玄奘大學教育人力資源與發展學系碩士班，未出版，臺中。

賴淑君（2009）。慈濟委員志願服務經驗之研究－以臺中縣市為例。國立臺中教育大學社會科教育學系碩士論文，未出版，臺中。

薛淑珍（2007）。影響資深安寧療護志工持續服務之因素探討。輔仁大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺北。

嚴慧珣（2007）。高齡婦女參與志願服務歷程之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

蘇秋雲（2002）。安寧照顧志工照護經驗及其生命意義之探討。慈濟大學社會工作研究所碩士論文，未出版，花蓮。

#### 五、譯著

朱柔若（譯）（2000）。社會研究方法－質化與量化取向（W. Lawrence Neuman 原著）。臺北：揚智。

李政賢（譯）（2006）。質性研究：設計與計畫撰寫（Catherine Marshall & Gretchen B. Rossman 原著）。臺北：五南。

周文祥、慕心（譯）（1998）。巨變時代的管理（Peter F. Drucker 原著）。臺北：中天。

顏寧（譯）（2011）。質性研究：設計與施作指南（Sharan B. Merriam 原著）。臺北：五南。

#### 六、報紙

蘇元和（2015年4月7日）。致癌髒空氣全臺PM2.5超標大揭露。民報。

#### 七、網路等電子資料

中華民國統計資訊網（2007）。2015年6月17日，取自：<http://www.stat.gov.tw/>

ct.asp?xltem=18134&ctNode=662。

內政部統計處（2008）。內政統計通報，2015年3月23日，取自：  
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9714.doc>。

行政院主計總處（2003）。社區發展趨勢調查，2015年3月23日，取自：<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas03/ca/society/>。

行政院主計總處（2013）。國民幸福指數，2015年3月23日，取自：  
[http://happy\\_index.dgbas.gov.tw](http://happy_index.dgbas.gov.tw)。

行政院主計總處（2014）。國民幸福指數年報，2015年3月23日，取自：<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/393113648Q5IS5JQV.pdf>。

志願服務法。2015年3月3日，取自：[http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy\\_view.jsp&dataserno=201407040001&logintype=null](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy_view.jsp&dataserno=201407040001&logintype=null)。

張英陣（2008）。志願性部門與社會資本：創造或消耗，內政部社會司。2015年3月3日，取自：[http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210003&serno=200805210005&menudata=VolMenu&contlink=ap/article\\_view.jsp&dayaserno=200807150065&logintype=null](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210003&serno=200805210005&menudata=VolMenu&contlink=ap/article_view.jsp&dayaserno=200807150065&logintype=null)。

張英陣（2010）。志願服務的發展趨勢，林務局國家森林志願服務學習研討會，11-25。2015年3月3日，取自：[http://recreation.forest.gov.tw/lib/conference/2010\\_Volunteer\\_Conference/02.pdf](http://recreation.forest.gov.tw/lib/conference/2010_Volunteer_Conference/02.pdf)。

經濟部國際貿易局經貿資訊網（2004）。OECD正式名稱與會員，2015年3月23日，取自：<http://www.trade.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeID=251&pid=328297>。

衛生福利部國民健康署（2014）。2011年癌症登記報告，2015年6月7日，取自：  
[http://www.mohw.gov.tw/cht/Mindustry/DM2\\_P.aspx?f\\_list\\_no=4558&doc\\_no=45374](http://www.mohw.gov.tw/cht/Mindustry/DM2_P.aspx?f_list_no=4558&doc_no=45374)。

簡春安（2008）。新世紀中對志願服務的省思與展望，內政部社會司。2015年3月3日，取自：[http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210003&serno=200805210005&menudata=VolMenu&contlink=ap/article\\_view.jsp&dataserno=200807150066&logintype=null](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210003&serno=200805210005&menudata=VolMenu&contlink=ap/article_view.jsp&dataserno=200807150066&logintype=null)。

貳、西文部分

- Barker, R. L. (1988). *The Social Work Dictionary*. New York: National Association of Social Work.
- Dunn, P. C. (1995). Volunteer management. *In Encyclopedia of Social Work* (19<sup>th</sup> ed.) (pp. 2843-2490). Washington DC: National Association of Social Work.
- Ellis, S. J. & Noyes, K. K. (1990). *By the people: A History of American as Volunteers* (revised Ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- Heiderich, K. W. (1991). Working with volunteers. *In Employee Services and Recreation Programs*. Champaign, IL: Sagamore Publishing, Inc.
- Locke, Edwin A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational behavior and human performance*, 3(2), 157-189.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, (50), 370-396.
- Schwartz, Meisenhelder, Ma, Read. (2003). Altruistic social interest behaviors are associated with better mental health. *Psychosomatic Med*, 65(5), 778-785.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John.
- Wiley & Sons. Levin, H. (1977). Voluntary organizations in social welfare. *In Encyclopedia of Social Work* (17<sup>th</sup> ed.) (pp. 1573-1582). Washington DC: National Association of Social Work.



## 附錄一 受訪者同意書

研究主題：病友團體志願服務經驗之研究

研究人員：吳秀玉

連絡電話：0988\*\*\*\*\*

親愛的志工朋友您好：

這是一份有關病友團體志願服務經驗之研究的訪談大綱，目的在瞭解病友團體的成員之志工服務參與動機與持續動力，及服務歷程中收穫與成長等三個面向。由於您的實務經驗與專業性具有相當程度的代表性，惠請您能撥冗接受訪談以提供本研究重要的寶貴資料。

此次訪談希望能全程錄音，本研究將恪遵學術倫理以匿名處理您的基本資料與保密錄音內容，絕不單獨對外公開有關個人資料，敬請放心回答，感謝您的支持與協助！僅此

敬祝

安康順心

東海大學行政管理暨政策學系第三部門在職專班

研究生：吳秀玉敬上

參與者簽名：\_\_\_\_\_

研究者簽名：\_\_\_\_\_

中華民國 104 年 月



## 附錄二 深度訪談大綱

訪談日期：

訪談時間：

### (一) 個人基本資料

1、姓名：

2、性別：

3、年齡：

4、教育程度：

5、目前職業：

6、健康情況：

7、家庭成員：

8、信仰宗教：

9、志願服務年資：

## (二) 訪談內容

- 1、您為何選擇新北市六合心家園癌友健康協會做志工？原因為何？就您所知其他志工參加協會的動機或目的為何？
- 2、您是否曾中斷服務？理由為何？再回來服務的原因為何？（若無續第3題）
- 3、您是因為什麼原因讓您繼續留在協會服務？
- 4、您覺得協會中哪些人曾對您產生影響？影響為何請舉例？
- 5、您在服務過程中，曾讓您感到高興與感動的情況為何？
- 6、您現在對志工的想法與初始的感覺有沒有改變？
- 7、您在服務癌友的過程中，對您產生什麼樣影響？
- 8、您在服務癌友的過程中，對人生看法有哪些啟示？
- 9、您進入協會服務後，有哪些想法、態度的轉變？
- 10、您進入協會服務後，您學習到什麼？如何運用在服務當中？
- 11、您對協會的看法為何？
- 12、志工間互動關係對您在服務上有何影響或幫助？
- 13、家人對於您參與協會服務的態度為何？參與志願服務對您的家庭關係有何影響？
- 14、您認為您與一般健康的志工有何不同之處？各自對於志願服務的看法有何不同？





家裡的成員也是，有時生病的成因有可能是因為家人，家人是心結的來源，才會造就那病（癌症）。以我來講，情緒是病因之一，生理現象也是因素，可是終歸而言，是心理造就生理現象，長久下來，這病不會是像感冒，就是說我們得癌症的人，不會是好像三天五天的感冒，這個病是長期累積 8 年 10 年的年限，最後反應在我們生理上面，所以生病前，自己一定是有度過一段壓力很大或者是很緊張、情緒很悲傷，或者是有什麼，自己一直不願意去面對、解決的問題，一直卡在那裡，沒有去好好面對解決，長期下來造成心理不快樂，不舒坦嘛，或者見到那個人就是不開心，所以長期下來反應到生理上。我們得什麼癌是跟什麼人有關係，或者是跟哪些關係的人有關係，或者是哪一個癌跟自己的哪一部分有關係，然後當我們聽到這人得到什麼癌，喔～就知道這人的功課是這個啦，別人看自己都覺得那是簡單的，因為我們不是他呀，可能那個部分對他來講是他最困難的；有時候看到很多師兄姐，可能會覺得幹嘛一直鑽牛角尖讓自己這麼難過，只要跨越過去，想開一點或是轉個彎換個想法，不就放下了嗎，可是，就是因為他的功課是這個，就變得不會這麼輕易簡單，因為要「轉」這件事，他就不願意啦，我自己也是，我自己是乳癌嘛，所以會對跟自己接觸過的比較熟悉，第一個我自己罹患的乳癌，然後我陪伴一些師兄姐的癌症，因為自己的身體器官都可能罹癌的，我們身體裡本就很多癌細胞，只是有沒有變成病兆發生出來，依照身體機制，不好的東西或細胞或不好的細菌或什麼的，會自然而然的新陳代謝去汰換掉，是我們一直沒有去汰換掉才會變成這樣，就某一部份一直不願汰換掉，一直不斷累積某一種情緒在那個部分，舉例來說，我是右邊乳癌，左右邊就不一樣，這是一位醫師在一本書上寫關於臨床上長期接觸癌友而統計出來的，我從自己身上及師兄姐去印證，都有吻合；右邊的乳癌是跟男性親密關係的人會有障礙、有問題，有這方面情緒上面不能解決的問題，親密關係往上是指父親啊、伯父啊、叔父啊、爺爺；往下就是兄弟、兒子；平行的是先生、男朋友，當這些關係出問題了，無法過情緒那關的就是乳癌。左邊的乳癌泛指對於所有的人際關係，無法過關的，但也是比較偏男性，例如主管，因為女性象徵嘛就是胸部，這是情緒面、生理面。性格來講，就是身體裡面，我們都會生悶氣，容易有事不說，然後鬱悶，氣都會壓在胸口部位，生悶氣的時候

都悶在胸口，長期下來，中國人說的氣滯血淤，所以是胸口位置會生病，就不會是胃、肝，也不會是其他位置，我也覺得蠻神奇的啦。像有些得肺腺癌的個性是非常能忍，能忍耐別人不能忍的才會得肺腺癌，所以很多事情不要硬忍下來，該發的脾氣還是要出來，雖然我們普遍認為發脾氣不好，對身體也不好，但頻率的問題吧，跟那個事件帶來的影響，若是照單全收一直忍，實際上你不忍，動了情緒就沒有忍，我們修的目的是學習沒有上下起伏的情緒，除非心甘情願讓步，心裡沒有芥蒂，沒有握著拳頭忍的那種，可是會生那樣病的人就是握著拳頭忍的，被欺負不是不願意反擊，而是想要息事寧人，但實際心理頭有不甘心；為什麼會變肺腺癌，因為忍人所不能忍，當發生肺腺癌都是末期了，從來沒有一個肺腺癌在初期被檢驗出來，一檢驗就是末期，因為一直忍，忍到最後一刻疼痛了，忍不住了，被發現了才會知道，不然，前面就不會不舒服了，所以造成我們性格上面的某一種性格。我的個性就是不能忍，會生悶氣但不會忍，就悶在胸口不對外說。普遍女性很愛生悶氣，很多時候容易跟另一半生悶氣，像我的案例，我對別人就是很和諧，同事之間我是很好的、愛嬉鬧的，願意跟別人合作，別人拜託我，即便是比較吃虧，我也會 OK，可是跟另一半就很難過日子，因為我的要求相對升很高，這樣的日子就很難過，沒有達到時，自己就會不爽，相處本來就是一門學問嘛，那時我也還年輕。我有過一次婚姻，那時年輕，不會處理那些狀況，也不懂要怎麼辦，兩夫妻常常會有很多爭執，本身脾氣又很暴躁，性子很直、很烈的人，情緒來了就發出來，發完就算了不會再放心裡面，可是，長時間下來，就會傷害到別人；後來先生有外遇，而先生外遇這件事我很久才知道，雖然我的個性是這樣，但我還是很傳統的，就是當年自己承諾過這個婚姻，沒有人是結婚的時候就想好離婚的嘛，除非你是有目的去結那個婚，一般正常沒有這樣，一定是希望跟這個人白頭偕老，特別是我們女生對感情這方面的事情，執著特別多過於男生，我因為個性剛烈也吃足苦頭，發現是我完全沒有辦法接受，被背叛的感覺也有，被欺騙的感覺也有，自己也覺得不甘願、不甘心，也有面子問題及家族父母親感受，那時後也考慮離婚，因為我沒有小孩，想放又有一點不想放，就這樣一件事攔了十年，就一直沒有去處理，對方外遇到後來都沒有回家了，我結婚 1、2 年先生就外遇了，大概第二

年吧就沒有再回來了，可是我就鴛鴦心態，一直壓在那裡，我認為自己沒有再婚的打算，因為一次就嚇到了，沒關係，我不離你也沒辦法結，我不急，因為我們本來有談離婚，對方不願意處理我們的共同財務問題，後來提幾次沒結論，我也就不講了。他不是天天回家，他是在異地工作，所以偶爾才回來，所以後來幾乎完全沒有聯絡，他也沒有回來。我自己一個人在那屋子裡生活，到我發病沒有十年也有八年，我30歲結婚，40歲發病。因為一直隱隱約約有一件事沒有處理，雖然我還是恢復生活，就是哭完後還是可以去上班，還是有朋友吃飯、喝茶什麼的，家用他始終有匯到戶頭，對我而言婚姻名存實亡，事後朋友跟我講，我們不知道你發生什麼事，沒有人知道這件事，我父母也不知，因為我的個性不會輕易把真正心理的話說出來的人，我沒有進這個協會之前，很多人是聽不到我心裡的話，因為有面子問題，或是有一些顧慮是不想給朋友倒垃圾，或者也有不想給朋友看笑話，什麼都有，有很多考量，以前我始終覺得這件事情沒有解決也不想渲染很多事情，就是這樣不講，就是覺得不提這件事情就沒事了。我的父母直到很多年以後才知道，因為每年回家過年都自己一個人，父母覺得奇怪，所以父母是在事情發生之後過3年吧，因為前2年沒有回家過年，你有理由塘塞，第3年就沒辦法塘塞，講不過去了；我的朋友大概都是聽到我發病了或是發病一點點時才知道的，就是已經累積到臨界點，才在某一個因緣底下，對方不知情況打電話給我，不知問了什麼，才崩潰。其實，癌症有一個症狀就是，當自己被診斷出之前，有一段時間會非常暴躁、不安，情緒很容易受影響，好像動則其咎，人家一點事情或一句話，馬上反彈，就跳起來。對，就發病被診斷出來的臨界點，約半年，因為我發現在跟別人探討或聊到這些生病的過程時，發現別人也是一樣，也是有情緒非常的差，或是睡眠不好，整個人很疲憊，很負面的心理狀態，然後身體處在一個非常極度痠痛、極度疲憊，感覺身體永遠無法恢復，就像電視一個廣告，氣一直流出去，能量很不足，以前不懂，總是覺得自己好累，怎麼睡覺起來就跟沒睡一樣，工作上的事情也是，本來就很nice的人，在那半年，一點點事情就暴跳如雷，同事也都覺得奇怪，個性怎麼會變成這樣；其實喔，自己也有討厭自己狀態發生，就越來越討厭自己，好像有兩個自己在那邊打架，因為是這樣的狀態，所以等到診斷出來的時候，

其實我是無意間，很逃避嘛，不願跟自己連結，完全不去注重或是關懷自己的身體，我整天就跟行屍走肉沒兩樣，每天照常上班，然後吃飯睡覺，完全就是一個空殼子，臺語說「有體無魂」，就是沒有靈魂在裡面，這樣過生活，後來自己回頭看，那是禮物。也是覺得自己很傻，別人看就會說「咱憨嘛」，轉個念簽一簽，就可以另外找一個幸福，就好啦，別人看似簡單，可是我就是做不到，我當下是沒辦法，你叫我去簽那個名然後放下這件事，我就是「我嘸甘願」，後來也不知道要怎麼處理，直到被診斷出來，其實很偶然，一隻蚊子，因被蚊子叮，然後起來打蚊子，亂抓抓摸摸，才摸到硬塊，我是長在乳房上半部，洗澡時是摸不出來，要平躺時才摸得到，而我平躺時是不會做身體觸摸，因此一直不知道，是那隻蚊子，才讓我摸到怪怪的，隔天到亞東醫院做檢測，醫師當天就確定是乳癌，下午立刻做超音波，立刻出針抽組織去化驗，看看到底是第幾期，一個禮拜後，得知是第二期，當時也不懂期數有何意義，醫生要我跟家人商量看看，治療怎麼做，可是，我當下只覺腦袋嗡嗡，嚇都嚇死了，當時身旁也沒有人可以給我協助，印象中，我打電話給一位有醫學背景的同學，他也很快的帶我去看另一個醫生，怕誤診嘛，可是那醫生很快的也說一定是，所以沒有誤診這件事，家人逼我又去和信醫院再做一次，也是，三家醫院都確診，第一天亞東確診的時候，其實整個人已失魂落魄，打擊很大，感覺頭頂上一朵烏雲，自己一個人在亞東醫院停車場走出來的時候，人蹲在地上嚎啕大哭，心裡一直覺得，我怎會遇到這件事情，我會覺得老天爺幹嘛這樣對我，覺得老天爺不公平，完全看不到正面的事情啦，在那當下是沒辦法的，就覺得自己完蛋了，因為沒有正確觀念只覺得自己死定了；接下來，第二件事情就是，那怎麼辦？自己會被治療折磨死；第三件事情就是父母怎麼辦，開始朝最負面的方向去思考，因為本來沒有在亞東做任何治療，我同學推薦找他認識的醫生，也是國泰醫院權威啦，亞東的做法是先開刀，再化療、電療，而國泰的做法是先化、電療，讓腫瘤變小之後再開刀，等於傷口不用開這麼大，可是，後來出現一個朋友，因為那時不知道該怎麼辦，就到圖書館找很多書來看，這是我生平第一次為了自己這麼認真看這麼多醫學相關，不管是老外寫的、臺灣人寫的、大陸人寫的還是日本人寫的。（訪談中斷，師姐泡兩杯茶送進來）那時候就沒辦法，感覺只能

靠書啦，沒有人可以幫啊，剛開始我都沒有跟父母講，一直到，我決定要怎麼做時，才跟父母講，當國泰說要化療、電療時，我有回去跟父母說，我記得這件事對我家是沈重的打擊，雖然家人都沒講但也都覺得完蛋了；本來已經要接受國泰治療，可是在去的中間還有時間，例如他可能安排了3個禮拜之後要去，所以中間還有時間，那我想要知道，到底化療要幹嘛，會發生什麼事，所以我找超多書來看，哇！發現很不妙耶，全部是副作用，一副會死的樣子，我有氣喘病而且那時常常用氣管擴張劑，到秋冬沒有那一支是無法過日子的，氣喘犯得之嚴重，晚上沒有辦法睡的那種，要坐著然後不時要去急診室，那時候身體其實是很糟糕的，因為看了書之後，自己有點質疑，在這時候出現一個朋友，說你要不要給自己一個機會，去看看中醫，然後我就去看那個中醫，聽完中醫那套理論，我也覺得很有道理，癌症好像不是照西醫就可以搞定的。那時醫院沒有幫你辦理重大傷病卡要自己跑，我去健保局辦健保卡，一邊哭一邊辦，我記得他給我一張重大傷病卡和一個冊子，就是好意、鼓勵你說也很多人這樣走過來，可是，我翻完那些案例，我發現這些人都很乖，都聽醫生的話，很多講到後來復發，怎樣怎樣的，尤其是乳癌，我心理覺得這樣就不對了，加上看了這麼多書又看了中醫，覺得如果照西醫做法，為什麼會復發、會再犯呢？為何會有沒切乾淨的狀況？我個人覺得，現在的醫生不會、也不可能留一個，不幫你切乾淨，所以，我一直對這個產生懷疑，後來，看完了中醫之後，**因為一個機緣，認識了老師，朋友發一個簡訊，一個電話，然後我打這個電話找到了老師，老師也超酷的，他說你把一個地址抄一抄，有空就過來看看（A-1-21）。**我這人超級怕麻煩的，一看地址距我家不遠，我那時騎小摩托車就去看看了，一進去就看到一群白衣黑褲的人，不停再轉，心想他們到底在幹嘛，就用很奇特的眼光看著他們，那時接待我的師姐，就很溫柔、很客氣地介紹環境，說他們在練旋轉氣功啊，並跟我說，下下禮拜有基礎班，要不要來參加，我傻傻的說「好啊」，兩個禮拜之後我乖乖去了，一進去，就聽到音樂，而那音樂放的歌，通常都是勵志意味的歌，我那時的班歌叫做「陽光總在風雨後」，你知道嗎，人好神奇哦，聽到他們放的歌，我眼淚就開始流了，有一點點鼓勵自己說，對呀，陽光總在風雨後，因為現在在風雨中，有一天可以走出來，有陽光，一個氛圍讓我很感動

健康因素

(哭哭)，主持的師姐就開始講說，你是不是覺得肩膀千斤萬斤重？是不是覺得很不快樂？我心中的 OS「哇噠！哩那欸嚨災辣」，突然覺得心裡的苦你怎麼都知道，因為積了這麼多年，除了一開始掉眼淚，這中間就沒有再掉眼淚，也沒有逢人就哭訴，所有事情都積在心裡面；在那天，老師看我狀況很低迷，就讓其他師姐擁抱我，然後互相傳達那份愛，我發現我已斷絕跟別人愛的連結，所以在第一次擁抱，其實是抗拒的，我往後退還用手推他一下，然後第二個人來抱，就慢慢變自然了，師姐們都很大方，反而我是很扭捏，後來，他抱著我都沒放，我就開始哭了，哭得沒有辦法，我就坐下來，老師看到就把我叫起來，站在中間，然後說，想要擁抱他的人就來擁抱他，然後開始有人來抱我之後，我就開始嚎啕大哭（哭...我起身給受訪者一個擁抱），就覺得，哦！怎麼可以有這麼多愛，然後哭很久很久，是很大聲喔，他們就讓我哭，哭到後面停下來之後，就這樣，我沒有選擇吧，就開始練功，那個氛圍也讓你不想離開。是這樣一個因緣底下，開始進入協會，因為那時候為了自己嘛，那時第一想法是，怎麼會有這麼多陌生人會願意這樣無條件的愛我，我們非親非故，為什麼他們願意為別人付出，而且可以感受到是真心誠意的，不是有目的或是跟你交換條件或是虛偽戴面具，**因為我能感受到那份真誠、那份愛的力量 (A-11-3)**。剛開始，練功對我來講很痛苦，我會不舒服，可是看到這些師姐一直不離不棄、一直鼓勵，我那時的心態也好、情緒也好，能量都很低迷，所以我轉不太起來，我是轉不動的，老師說如果啊你還沒有辦法動起來，是你心裡負載太多東西，所以就轉不動，後面還背很多無形的，那時為期 1 至 3 個月吧，每天轉就哭，而且不是掉掉眼淚，而是「哇！大哭」，從來沒有一次有一天或有一個人說，你不要哭了很吵，都沒有，**所有的人都是用最大的愛包容，就讓我哭，哭完停下來了，每個人就來抱抱你，跟你說加油，會過去的，一直都有很好很正向的鼓勵、加油、打氣、支持 (A-10-4)**，老師也是。就一步一步的走到今天，我 5 月 20 日發現罹癌，大概 7 月去參拜（進到協會），8、9 月練旋轉，一天突然一個想法跳出來，就如靈光乍現，沒有聲音但感覺好像聽到或看到那聲音，就說「簽字吧」，就出現「簽字吧」，你會感覺不是自己在下決定那種，是很像有人告訴我，然後我自己有嚇一跳，之後我就開始可以轉得起來了，我隱約聽到旁邊師姐(護

組織慈愛的  
氛圍

體悟愛找回  
愛人能力

持師姐，因怕我跌倒)，聽到他們說「啊！放下一些事情了」因為我比較轉得動了（轉起來，放下了）。雖然聽到那聲音，但自己仍沒有能量做決定的，只是覺得那是我該去做的，可是我還沒有勇氣跟力量這樣做，這時有位師姐在讀書會分享了一本書，主要講的是「對不起、請原諒我、謝謝你、我愛你」，雖然那 4 句話聽起來我們都知道，但是放在一起的魔力我嚇到了，那時候我們有一個功課，就是要去跟自己看不慣的那個人說這 4 句話，例如有位師姐要去對每次讓他火大的女兒講；有的是跟看到就冒煙的先生講；因此，我開始思考這 4 句話對我的影響，我們每次在旋轉的時候都會講天地宇宙至高的力量，我旋轉的時候就說，啊不然你都這樣講了，那你（天地宇宙）幫我一下吧；因為其實我會害怕，害怕做出那個決定，畢竟是未知嘛，還有我知道這樣一來會中斷我所有的收入，那時我已沒有工作，可是對方會給我家用，至少過生活的錢是有的，可如果一旦決定簽字，就可能連這部分都沒有了，我對未知的事情充滿恐懼，特別是我做了一個應該做卻沒去做的決定，就像是我本來一直要跨越的鴻溝，我一直不敢跨越，而現在到了溝邊，非跨不可，可是我還是怕怕，不曉得跨不跨得過去，會不會掉進溝底，我知道我應該過啊，可是我就是不敢，我會怕，所以我在旋轉的時候，我講說「你可以再助我一臂之力嗎？」結果很神奇的事情發生，因為之前出現過簽字吧的聲音，我就開始給自己心理建設，我打電話給對方問他何時有空回來臺灣，他說他沒有空可能過完耶誕節，我打給他時大概 9 月底，然後他說可能要等到農曆年，我心想這麼多年了沒差這幾個月，我說「有一件事情要跟你談談，有回來時跟我聯絡一下」，就講這樣，因為我認為這件事情不應該在電話中說。好囉，我不是說在旋轉的時候請天地宇宙助我一臂之力，我是 9 月底打電話過去，過沒幾天可能一個禮拜不到，他打電話給我，說他 10 月初回臺灣，所以原本是隔年的事情，他提早回來，換我不得不去做這件事情的準備了。到書局買離婚協議書，他回來了，我跟他說「我們離婚吧」，對方其實有點嚇到，我就說「對不起，請原諒我過去不懂事的地方，我脾氣真的不好，謝謝你曾經很愛我」，可我說不出去「我愛你」這句話，因為我不懂愛是可以大愛，以為愛是那種小情小愛，可我跟他說，我很真心誠摯的祝福你，祝福你幸福，然後給他一個很大的擁抱，我看到這個大男人眼眶裡面都是淚水，然



後跟他說以後不要再匯錢給我了，他問了一句「那你以後怎麼辦？」我說「沒關係，有你這句話就夠了。我祝福你，然後我要去找尋自己的幸福。」就很圓滿的放下這件事情。到戶政事務所，承辦人員還問我們要不要再想想，他可能看我們不像要離婚的樣子，還彼此提醒出門要小心之類的。這件事情我原本以為是先生的錯，後來我在旋轉的時候看到自己是很有問題的人，讓對方沒有辦法和我相處在一起，等於是我把他推到別人懷裡，實際上真正的問題是我不是他；後來我可以說是禮物，因為我可以發現「啊～原來我是這樣」，根本沒有一個人敢，或者是可以告訴我，我是這樣的人，根本沒有人可以糾正我，可以讓我改的，只有我自己看到之後，我才會發現原來我就是這樣，他才會那樣，最後，又分隔兩地，我的個性又很不懂得兩人之間相處之道，不懂釋出正向、正面的愛，而是讓對方不確定你到底愛不愛他，總總都是到後來；所以我说這是一個禮物，看到自己經歷這些，我開始旋轉調整自己，像我以前講話會更急更快、脾氣暴躁、沒有耐心，練了功法，變得有耐心，第一年練功，我試著去做一些女工，因為那可以磨性子，我以前是不可能做這些事情，也因為這樣，自己生活習慣、性格觀念慢慢調整，我第一次覺得可以這樣圓圓滿滿的解決這件事情，能夠放下是如此美好的一件事（A-13-22），整個心都清空這樣，那時候有一個感覺就是「我會好了」，因為斬草除根的那個根被我拔掉了，所以那時就身體部分有種我會好了的感覺；再來生理因素要去處理的，所以後來都沒有去開刀，也沒化療也沒電療，我什麼都沒做，就放下那件事，我就覺得那個不是根本問題，剛開始我會怕，所以還有回去檢測，醫生還說變大了、什麼的，我心理整個被影響，可是我還是跟醫生也跟自己說，我先考慮一下，我先不做，我先練練功嘛，等身體比較好一點再做也 ok 啊，不用非擠在那個節骨眼，在那麼害怕跟不確定的心情下去做；於是，一邊練功一邊回診，直到後來，我越來越堅定自己選的道路，就是我越來越發現化療、電療不是解決癌症的方法，我也因為在整個協會越來越久，聽老師很多分享、參與很多課程，從中瞭解到原來癌症不是絕症，原來癌症是我們體質產生什麼事情，是我們心裡做什麼事情，中國人講的因果嘛，你前面心裡不舒服的因，所以你就不會快樂，你不會快樂身體裡的內分泌不會正常，壓抑的或是失調，又因為心情不好就亂吃，又沒有運動，就

改善親人相處模式

是沒有做任何一件對身心有益的事，那為什麼身體要好勒？後來發現不對就開始修正，所以第一年練功，我開始吃素，就很神奇，練練之後看到肉就不愛了，我以前是無肉不歡，是絕對不可能吃素的，吃素這件事情跟我是無緣無關的，可是第一年我轉一轉呀，不自覺地都吃蔬菜沒吃肉，我 ok 耶，也覺得很好吃，那何必一定要吃肉，本來晚上還有吃肉，有一天發現「嘖！某好呷」，我也不知道為什麼，就開始連晚上也找素食吃了。我一個人生活，沒有做菜的，我中午協會吃，然後晚上買外食，一年之後，**我開始會笑了，真正開懷大笑，覺得跟老師、師兄姐一起生活這一年，真的日子過得很快、很滿足、很幸福，身體也越來越好 (A-12-5)**，我練功那一年也沒有用胖胖瓶（呼吸擴張劑），就沒有像以前犯得那麼兇，有一點點不舒服時就試圖不要用，中間只有一次因為感冒使用，之後我堅持不要用，之後就沒用過了，就算犯了只是一點點，並沒像以前那樣痛苦到不行，我有試圖吃兩包醫生給我的藥之後，我就沒再吃了，因我覺得吃了身體不舒服，從那時候到去年的 8 月以前我都沒吃任何藥物、保健食品。我第一年 2009 年嘛，2010 年隔年，我要回去上班，因公司保留位置一年，我想說，我也好了，就回去上班，這其實不是一個很正確的決定，可是畢竟要生活，還是回去上班了；我 7 月回去，同年 10 月公司有健檢，萬芳醫院，那次有照胸部超音波，都沒照到東西，而且我那時只剩下一顆豆子大小，健檢醫師評估說「喔！很久沒有這麼健康的寶寶囉！」我非常高興，什麼也沒有告訴醫生，但我想這也是疏忽的開始，以為身體都好了，我還是繼續練功，只是時間沒有之前長，我還要回去上班，然後晚上練功，可是呢，這有差，還有要在外面跟人打打殺殺，因為只調養一年，說實話還不夠，加上又回去上班，吃素也開始不方便又開始吃葷，前幾年還 ok，直到去年應該說前年，工作被移動，我們癌症是很怕有壓力的，不管來自工作、環境、家庭還是人際，我們是無法承受壓力的才會得到癌症，我們不能排解壓力、會緊張、會緊繃，身體內分泌就開始出現不平衡，我們身體有兩個機制，交感神經跟副交感神經，一個會讓你緊張，一個會讓你放鬆，我們會生這個病的人，就是會把神經調在交感神經狀態，處在緊張、準備作戰的地方，然後調節器壞掉了，調不回去放鬆，永遠在警戒、打仗狀態，身體都是緊繃的，所以血液循環跟養分就過不去嘛，因為一直緊繃；晚上

提升生活質量

它會修復、調好，你再出去打仗我們 24 小時都在打仗，後面都沒有補給，你會彈盡糧絕啊，我們就不知道哪樣東西壞掉就撥不過去就對了，調回去的功能失調，而練功會讓我們放鬆，就會讓我們調回去，靜坐對我們有用，因為能幫我們調到副交感神經，然後心態不平衡的時候，就會處在打仗，事情沒解決，或者你看不順眼，就你不會放手嘛，處在那個警戒隨時要打架，因為是這樣的狀態，我前年被異動職務，調去一個完全沒有碰過的部門，全然不了解的領域，我又 40 多歲了，在當下心裡會有很多 OS，會強迫自己去接受，可是其實是不接受的，我回去待的部門就是公司知道我身體不 ok，這位置我游刃有餘，我做得到，可是調去那裡，使我又處在打仗狀態，處在我可以應付但不用打仗，可是說實話也不輕鬆，我是公司唯一一個會計，負責所有財務，而且我們單位是非營利組織，是政府向下的財團法人，所以我們的帳務跟外面都不一樣，你要自己懂那一套東西，因為做幾年了，都很熟悉，就我回去到後來也 3 年有了，然後來了一個陌生人，我就要教他，我的位置讓給他，我站了 3 個月教他，實際上 3 個月是沒辦法全部上手的，我兩邊都要弄，新的我也要學，那時候的心態就越來越負面，壓力很大，我們等於未知的東西都會產生比較多恐懼和抗拒，心裡會有很多不平衡，為什麼我要因為一個外人要來，我就要把位置讓給他，你們都沒顧念我的身體狀況，雖然我看起來好好的，但我不是健康底子的人；後來，發現自己快不行了，我就在去年 6 月，公司有個退休優惠方案，所謂優惠退休方案就是多給你幾個月薪水而已，而不是說有退休金，講好聽其實是資遣，資遣加年資給 4 個月，然後再多給你 3 個月叫你退休；我自己評估自己已經不行了嘛，所以我就提出退休申請，沒關係啊人生嘛，不是一輩子只能做一個工作，**還好我已經接觸協會，遇到逆境我會轉，比第一次好很多，很多事情都會從另一個角度思考，就覺得沒關係啊 (A-10-6)**，當時喜歡做麵包，還想說可轉做麵包，覺得人生有很多的可能，不是非得做一件事情而已，時間到了，老天要我們做別的吧；但公司硬要我留下來，我找人問公司可不可以調別的部門，那個部門是經過一些朋友商討後比較可以學得來，又比這個簡單一點，去了結果發現仍不行，覺得很複雜，會的人覺得簡單，不會的人就「霧煞煞啊」，每天都打混戰，你知道嗎每天上班都「起笑」，心裡開始抗拒，每天早上鬧鐘響了，就

包容心與習慣改變

想著好多理由、藉口不要去，就知道有多痛苦，最後很無奈的還是要去，而且之前會願意留下來是因為我媽媽，當時跟她說我不想做了，媽媽三天不能睡覺，她非常擔憂我的未來；第二個部分，她又想說還是要有一份工作，不然以後的日子怎麼辦怎麼辦；因為媽媽，我又乖乖繼續做，去到另一個部門，我的小主管，對於不會的人沒有同理心，因為他從 18 歲工作到現在，對他而言，眼睛眨一下就會做，我如果是從 18 歲做到現在，也是熟到最高點了，所以他沒辦法同理心，一個 40 多歲的人要來學新的東西，而且是經歷過一場病之後，很多東西其實都變遲鈍了，一直有很多爭執在裡頭，而且我在前面那個部門時媽媽住院，我又去顧她，後來調至最後那個部門，去年一整年是壓力很大的一年，媽媽事情沒有解決，工作上心力交瘁，常常做到哭，到這部門更慘，因那小主管沒有辦法溝通，做了三個月哭了三次，嚎啕大哭那種，我就想，幹嘛做份工作做成這個樣子，到底這樣痛苦要幹嘛，後來八月第三週，右後腰開始痛，剛開始一點點痛還可以忍耐，因我這人不愛吃藥打針，會吐會不舒服，所以能自然方式好的就盡量不去吃藥打針，那時我星期一、星期二去做另類療法，星期三到協會練旋轉，找老師談談，老師說「ㄟ害喔」，叫我趕快辭職，叫我不要做了，我想想覺得好哇，下禮拜去公司辭職，也趕快去看醫生，星期三旋轉有好一點，星期四又開始痛，星期五做完淨化療法，整個人痛到不行，我坐捷運喔，完全蹲在地上無法站起來，是別人扶我至門口，打電話給男朋友來接回去，當時還不敢回家，怕嚇到爸爸媽媽，而且媽媽才開完刀沒有很久，根本就還不太能動，後來就去男朋友家，星期五晚上仍好痛好痛，連動一點點都很痛，星期六早上我連要去上廁所都沒辦法動，只要動一點點就痛得哇哇大叫，就跟男朋友說，不行了，打電話叫救護車，我男友嚇到不知所措，我自己打電話還說明情況，還請他們擔架不能拿軟的要硬的，我跟自己說，我要冷靜不然別人不知道我需要什麼幫忙；然後救護車來，出家門要去坐電梯時很慘，因為一動就痛到不行，救護人員來四個，後來又說走樓梯，可是住九樓，也才下一階，我又痛得大叫，他們又不敢動，有一位先生說，這樣好不好我們坐電梯，你忍一下，我有信佛教就開始念佛號，請觀世音菩薩「觀音妙智理」，於是五個人換角度再試一次進電梯，結果全部進到電梯，我竟不痛了，到達一樓一出電梯一放到地上，我

又「哇！好痛！」終於上了救護車，很神奇原本双和有病床，途中又說沒病床改去亞東，就好吧，老天安排就去亞東吧，為什麼後來才懂，因為双和沒有我的病歷，亞東有病歷，這是老天的安排；双和沒病歷一切要重新檢查，亞東是因為我剛開始 2009 年有病歷，只要一調就知道有乳癌，而且我都沒去治療過喔，但是双和是完全沒有病歷喔，到亞東檢查，我們一直以為是腎，後來，急診室醫師說這個絕對不可能是腎臟，後來給我打止痛針、照 X 光，看完病歷之後，說要去照核磁共振，因為我們合理的懷疑你這個是癌細胞轉移到骨頭，才會痛成這樣，轉移到脊椎，拉到神經才會痛，當時醫生只跟我家人講，沒跟我講可能是怕我崩潰，而我開始包尿布了，因為我完全不能動，醫護人員教我男友如何幫我換尿布，我開始覺得害怕，我本來是可以動來動去的人，突然連上廁所都不行，連移動、脫褲子都做不到，全部所有事情都要別人幫我做；醫生把我弟找去，我弟回來後臉色相當凝重，我問他醫生怎樣講，他本來不說，我說我早就有病的人，不是無緣無故生病的，你就說吧，我沒有什麼不能承受的，你就講吧，他才說醫生說是癌細胞轉移脊椎，對醫生而言，轉至骨頭就是癌末，如果好好治最多一年，如果都不管就是半年，跟我說我會痛死就好了，哈哈哈哈哈，還好不是當我面講，不然醫護人員講這種話會被我罵，不應該講病人會痛死，應該想辦法減緩病人疼痛才對，對不對，能夠多久這件事也不是醫生真的能夠斷定的，他們也許有他們表達的方式，我也不能多說什麼，只是我覺得醫護人員告知的方式有修正的必要，講到這樣的時候，我弟就開始哭了，我男朋友也開始崩潰，我剛開始可能發抖個 3 分鐘吧，之後就自己就開始鎮定，開始想想要做些什麼事，好好做準備，也開始體會到原來很多人很愛我，像我弟就一直握著我的手，我說「好啦，好啦，不要這樣，事情沒那麼嚴重。」反而我要安慰他們，同時我也很感動，畢竟他們是男生嘛，覺得啊，他其實很愛我，因為他們覺得要失去一個人了，本來也沒有病床，因為同學關係，很幸運的住到病床，雖然是三人病床，那在急診室的時候，我有打電話給老師，老師也有過來，因為我就要開始跟某些人道別，我將醫生說的半年的時間，拿來濃縮，即使是半年，我要在人是清醒，好好跟大家 say goodbye，因為我沒有選擇，我完全不能動了。後來師兄跟師姐每天送三餐給我，其他師姐也來了好幾次，有的是天天都來，公司

<p>同事也要寫卡片來看我，還有我的同學，父母我沒有讓他們來，有請弟弟回去說明狀況，講輕一點不要嚇到他們，還是要讓他們知道，從此不一定能夠回來，那時情況有可能半年都是在醫院度過，當時是這種情況，所以想趁清醒時把事情交代清楚，手術前一天也開始把遺囑立一立，我口述請弟弟寫，雖然不願麻煩別人，但好朋友跑來也就來吧，等會又一群朋友跑來之類的，一方面也跟自己講，人生早晚嘛，不用那麼的覺得不 ok；可能是<b>第一次的打擊很大，後來經過幾年，跟著老師看到師兄姐慢慢離開，也開始認識了生命，認識了無常，我們來到這個世界上經歷，然後學習，然後成長，所以其實這樣也是 ok 啦 (A-9-7)</b>，也夠啦，只是心裡一件比較不行的事情是不要給年邁的父母白髮人送黑髮人，這樣不是很不好的一件事嗎？而我後面的生命也不會為自己活了，留下來的生命是為了利益眾生，不是為了苟且偷生活下來，我是因為父母，我曾經承諾要照顧他們終生，我承諾會給他們送終，我希望我能做到 (A-9-8)。之後呢，什麼時候離開就沒關係了啦，剩下活多久就做多少事，是為別人做而不是為自己活 (A-3-9)，結果也很奇蹟，我想也許是跟老天爺許的願，也許是跟菩薩這樣子求的，也說身體好了之後開始吃素，開刀的時候很神奇，我一點點恐懼跟害怕都沒有，因為開四節脊椎是大刀，我的胸椎第八節被侵蝕，整個都空了，核磁照影整個都黑的，都沒東西了、都空了，為什麼會很痛，因為神經都往旁邊拉才會痛，醫生把癌細胞清乾淨，可是周圍都是神經呀，神經是很敏感，醫生也說會非常小心，但是沒辦法保證之後會不會好，手術過程有可能受損，以第八節為中心向上開兩節，向下開兩節一共五節，再不 ok 就各再加一節，去打釘子加強讓它有力量，將力量分散在其他骨頭上面，讓原本那節力量分散，由其他骨頭幫忙支撐，醫生也說，以後一些姿勢跟動作是做不到的；那時候我前面要一刀，後面要一刀，因為原發點是乳癌，所以會看了 3 位醫生，因為脊椎麻看了骨科醫師，血液腫瘤科是管所有癌症細胞，然後是乳癌外科，其中外科醫生讓我覺得很死腦筋，非把乳房切除「哩甲歡喜安內」(臺語)，他硬要用最強的藥，他說「你都這麼嚴重了，還不化療、電療？」他硬要開刀。講實話，那時我也沒得選擇，我已倒在那了，就隨便他了，沒輒了。我前面一刀後面一刀，手術就延長了，醫生先開後面，因風險大，如果沒成功，前面也不用多挨一刀，</p>	<p>參悟生死現象，不在談癌色變</p> <p>注重個人與家人健康</p> <p>使命感</p>
--	--

醫生跟我講，很多事他沒有辦法保證，我也一直跟醫生說，沒關係我相信你是老天爺派來最好的醫生，我是真的相信，不是為講給他聽，不管他來幾次，我都跟他說，醫生交給你。不知道是否因為練功及對著師兄姐，我常常對老天爺說「好啊！把生命交託出去。」就是學會交託，因為到後來，人就是走了這樣而已啊，最壞的就那樣嘛，你也不見得不好啊，不是嗎。說實話，就功德圓滿，你就做完人世間的事情，你就回去了啊，幹嘛要想成很糟糕的一件事情，或是很差的選擇。這回應到我前面跟你講的，就算我對後來的師兄姐，我不會叫他一定要想盡辦法，只要平常過得快樂就好，活多久沒關係，可是如果你活得快樂，生命自然而然就會變長了；你不快樂一直很怕死、很緊張，就常常沒辦法、跨不出去。好！反正，總而言之，這邊開完了，前面也開完，手術完成當天是我這輩子最痛的一天，又一直吐，躺了三個禮拜無法起來，而且小腿整個萎縮，體重下來；他們說體重控制很重要，不能下來，後來他們幫我送飯菜，我就拼命吃，哈哈，不愛吃或不想吃也沒辦法，就拼命吃，也因為自己跟著菩薩講這樣嘛，我告訴自己菩薩他可以做的幫我做，剩下的要靠自己，我認真吃，那時候葷素不拘，要拼命吃，想辦法給自己體力。後來，他們就開始讓我練功，我第一天來，動一下還是很痛很痛。離開醫院回家之後，因為要人幫忙把屎把尿，要有人擦澡，要有人換藥，我連翻一點點都要人幫我，所以那時我沒辦法，而且每天哭也，因為覺得這樣活著要幹嘛，又看到自己沒有自主能力，所有事情都要靠別人，連喝水、吃藥、吃飯都要人家幫我用，你要想像，我原本是可以自己一個人動的人喔，突然什麼都不行，那時候真的覺得死了算了，幹嘛要活著啊，活著拖累別人，我的男朋友一直鼓勵我，他說「你會一天一天好起來，你一定會好起來」；我在哭哭鬧鬧的時候，他說「會過去的，一定會好起來的」；然後我一天一天回想，對呀，我是有進步的，就這樣一步一步走到今天。我八月二十三日開刀，到今天約七個月了，我只有開刀沒做化療沒做電療，但我有吃抗賀爾蒙的藥，因為我跟醫生說：我接受生命有終止的一天，沒有要無止境的延長，我希望有生活品質就可以了，我要緩和的治療，其他的我都不需要，不插管也不搶救（A-9-10）。乳房外科醫生則是堅持要化、電療；血液腫瘤科醫生則跟我說，我們來看看啦，他是可商量的醫生，會接受病人想要緩和治療的方式，他能

懂得放下，不再執著

<p>理解我對藥物很敏感，且我開完刀那天，有嚇到他，因為我一直抽續，整個人從病床上彈起來的抽續，因此他知道我對藥物反應很大，所以他說讓我試吃一顆抗賀爾蒙，假設狀況不能控制，再來考慮化、電療；很幸運的目前指數都在控制狀態裏頭，我再回來協會，又開始練功，其實第三天我可以轉的時候，我知道我又會好的，且我很清楚知道，我不會再回到工作上了，當時是臨時住院，沒辦離職，今年我會回去辦離職，他們也是幫我保留職位，但是我知道我不會回到那份工作，因為此後的生命不是為了溫飽，<b>這次事件更加體驗到，對於生命的體悟更深，也覺得做任何事情要及時，對很多事很感恩，也更懂得從更寬廣、更寬容的態度去看待所有事情，變得有同理心，因為自己這樣走過來，從自己曾經不能動中理解到，別人對我付出多少多少愛（A-9-11）</b> 很多人不是不願意而是做不到就像我當時也是不願意這樣過日子，但是我做不到，對，就是自己經歷之後，很多同理或者是那個愛有擴大，因為我先接受這麼多愛進來，在當下也覺得沒遺憾，原來有這麼多人愛我，沒有人不愛我，所有的人都很愛我。整個事件到今天，就是會從裡面看到，<b>啊！有時候生命其實是有一些任務要去完成，不是只為了自己，所以可能有意義的事情是花在做志工這件事情，而不是為了自己（A-6-12），</b>只是為了過生活而去做的那些事，而且說穿了，過生活所需費用不多，想要的比較多，像我現在不用上班，也不用買化妝品，保養品就是最基本就好了，身上的衣服也不用買套裝，只要自在服就好，這套只要六百塊，每天只有坐公車、捷運，吃飯就素食，在這邊也沒有收錢，生活可以是最簡單，整個人、整顆心變得很清明，<b>在這裏有一種說不出的幸福，對自己的狀態很滿意、很滿足，沒有什麼可以挑剔，覺得這樣就好，不會想要再更好，每天過得很快樂、充實，很享受跟老師及每一位師兄姐在一起的時光，也覺得自己能盡多少力就盡量（A-6-13）。</b>其實我在這裡七個月，被照顧的多過於我付出的，因為他們還很顧念我穿鐵衣的狀態，很多事情是捨不得給我做的，還是非常呵護我；在這裡，怎麼會有一群天使跟我非親非故，可是卻比家人為我做的更多，家人能為我做的有限，不是他們不愛我，是他們沒辦法用我更需要的方式來對待我，所以在最艱困的時候，我看到了人心很美很光輝的那一面（A-11-13）。當然從這裏頭，我也是感受到這是一份愛的禮物；前陣子兩位師姐離開了，他</p>	<p>懂得愛人與被愛</p> <p>使命感</p> <p>向心力與凝聚力</p> <p>組織慈愛氛圍</p>
---	--



	<p>們躺在病床上的時候，當下我覺得一定要立刻去看他們，不要有遺憾，在他們能夠聽得到我說話的時候，我也是給他們最大的鼓勵，但是當他們沒辦法為自己的生命做奮鬥的時候，也是跟他們說「放下」，好好的離開就是功德圓滿的一天；我們也接受這個部分，我能接受師兄姐離開，因為我也是接受自己的無常可以離開，當然對家人和人世間有很多不捨，但到最後那一刻還是會選擇放下，就是發現什麼都帶不走，沒有必要這麼強烈執著，可是當你如此想時，就不會有那些不舒服的念頭上來了，因為這樣都可以做到了，還有什麼會為了芝麻綠豆的事生氣啊或過不去啊，就是要計較或非要那樣不可，就都沒關係呀，或是吃點虧也沒關係，人生就這樣，幹嘛要步步贏或爭到贏，沒有輸跟贏就只是一個過程而已；最後你會發現，<b>會遇到什麼，早就注定好</b>，那些事情是在我還沒有投胎之前，<b>就已選擇要去經歷跟學習</b>，當我有經歷過這些過程，那個靈性才有辦法去提升，不然你是無法體驗到，原來有很多人愛我，你沒有這個事件，你就感受不到（A-5-14）。所以最後感覺心家園啊，就是真的是心裡面夢想的家園，心裡面的天堂，大家情感很緊密，感覺就像一家人，大家互相支持、鼓勵、打氣，<b>會覺得是修行路上的好夥伴，在這裡真的很快樂（A-6-15）</b>。我希望你也有機會可以來，沒關係，階段性任務完成，你才可以走到下一個階段嘛，我這樣應該都回答你想問的問題吧。</p>	<p>因癌得福，從心出發</p> <p>向心力與凝聚力</p>
R	<p>嗯，你男朋友對你來這的看法是？</p>	
A	<p><b>他（家人）很認同，他也是有來</b>，只是他平日上班，假日星期六來，他也是有來練功，<b>對協會也是很支持，覺得有這麼好的團體，又有這麼好的人，可以互相照顧（A-13-16）</b>。我們有時候還會跟老師、師兄姐一起出遊，大家都很熟。</p>	<p>家庭的支持</p>
R	<p>你覺得你跟一般志工有什麼不同？</p>	
A	<p>我覺得最大的不同，是我會有同理心，而且比較能夠得到同樣病情人的信任，會比較容易傾述出來，我也比較容易傾述到且理解到他真正的需求，因為生病的人會覺得「哩阿某安奈，哩那ㄟ災」；如果我也是這樣的喔，他就不會講這樣的話，會覺得你知道我的苦；所以同樣是癌友，不一定是乳癌，都比較會去理解別人，可是癌受的苦，還是很多種的啦，例如，化療的苦、電療的苦、心裡面很多的苦，跟你某一種病的苦不太一樣，這個（癌症）比較多元，心裡面有苦，身體面也有苦，有的病是只有苦一種，當然心裡面也會有苦，但</p>	

<p>那糾結可能比不上癌症病人的苦，沒那麼廣、那麼多元啦，所以自然而然，你對癌症病友的同理心，就更能夠廣泛的推出去給其他的人的同理心，你更能夠理解，如果別人對你做了什麼事情，你會理解說，他其實是怎樣，也同理別人的行為，不會站在那挑別，或覺得對方是故意找麻煩的那種心態去看他，對於很多行為會有很多包容，因為有同理心嘛；像去醫院看到一些阿嬤或是阿公就生病，脾氣很不好、很暴躁，你會知道，他們會這樣是因為他生病，身體不舒服，情緒就會不好，你就會同理心，就會知道「對，阿嬤你現在就是覺得怎樣怎樣哦，所以你會這樣，你就是因為不舒服」；可是，以前的話，你就會覺得「你幹嘛這麼兇」，對不對。以前我媽媽就是這樣，可是現在不同，會同理，<b>我覺得同理心能幫助進一步溝通，是很重要的關鍵因素，因為同理心對方才會願意傾述他心裡面想講的話，不然他會擋起來，認為你又不知，講再多也沒用，何必講 (A-14-17)</b>。協會有很多分享，因為大家症狀一樣，又像一家人，會將家裡的隱私說出來，其實很多事情不講那就是病因，因為沒有對象可以說出來，就卡在那裡；而在這裡什麼都可以講出來，我們也不會八卦，我們聽完就是祝福他，有的人是會給建議啦，最後他是不是要這麼做，是不是想得開就要看他自己，就回到我前面講的，到底能不能跨越你生命的功課，靠自己，你可以很圓滿，你也可以說我現在不想這樣，沒有說現在不想這樣就是不對，每個人的步調不同，有的人快，想要快點過關；有的人想欣賞風景嘛，就慢慢來，所以，都好；<b>你現在不想過，你很痛苦、很難過，那我就陪在你身邊，等你想過了，過去了，我們就給你鼓鼓掌；因此，不管怎樣都好、都可以 (A-12-18)</b>。也沒有「比較」，每個人的人生本來就不一樣，所以沒有什麼好比較的，當師兄姐講出心裡面的話，或家裡面一些隱私的時候，我們也都會「嗯，很好啊」，然後祝福他，會比較希望他儘早看開，這樣對他會比較好，但他不願意的話，我也沒關係呀，就是這樣，就是「個人做業個人擔」，其實我們只能幫他祝福。</p>	<p>同理心</p> <p>激發積極服務的動力</p>
<p>這邊跟你分享，「擔心」是負面能量，會變成一種詛咒，當信念發出去，回應回來，擔心的事情就會變成事實，因為老天爺的規則是這樣，你想要的事情一直發出來，你真心想要的那一種，你發出去最後老天爺就會應允你，可是你一直說「不要」，他不知道「不要」，會一直以為「你要」，所以你</p>	

	一直擔心小孩會跌倒，怕會跌倒，祂聽不到「怕」，只聽得到「跌倒」，小孩就跌倒了，所以你要祝福孩子，我的孩子偶爾跌倒沒關係，祝福他自己站起來；對先生也是，「出門小心」是好話，但比較好的是祝福你一切平安，祝福你更好的事，對於把負面都拿掉了，我現在就是這樣， <b>每天送我男朋友出門，都祝福你今天一天平安，一切都很順利，因為能在一起，都是抱著感恩的心，不是客套，而是真心誠意的謝謝你，這輩子願意跟我共修，成為我的伴侶，陪伴照顧我，豐富我的生命，不管緣份有多長，以後都是會很圓滿，這是最重要的 (A-13-19)。</b>	擁抱幸福，豐富生命
R	謝謝你。	
A	我謝謝你，我愛你，也祝福你，一切都很平安、很健康、家庭圓滿、很幸福。	
R	謝謝！謝謝！你也是。	
A	有！我現在正過這樣的生活，謝謝。	

## 二、B 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.03.27 / 13:20~14:00 1、年齡：57 2、診斷：乳癌 3、志願服務年資：5 年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	你當初為何來到協會做志工？	
B	呃，這個協會因為就是我住在中和，所以在地理位置上很方便、蠻近的，既然我要當志工，那就就近，然後，再來就是因為這個協會也需要一些經費，經費不足的地方，我們能夠盡力的就盡力 (B-1-1) 去廚房幫忙煮個飯，也是我們平常在做的，不能說專長，這幾乎大家都會，就煮的口味大家也能夠接受，那也是說照我們的方式煮，自己也開心，那就進去幫忙 (B-1-16)。	參與動機，行善助人  體驗新生活方式
R	你說你是因為地理環境，因為協會離家近，那麼一開始你是如何知道這間協會的。	
B	怎麼知道這間協會，因為去年 10 月才成立嘛，那之前我們有參加過癌友協會，心家園與那個協會多少有一些淵源，因此	

	知道這裏成立，又離家很近就來了。	
R	所以也是跟著老師一塊過來？	
B	可以這麼說。	
R	你過來心家園之後還有去那個癌友協會服務嗎？	
B	基本上是不會去了，固定每天來心家園。	
R	你來協會服務曾經中斷過？	
B	到目前為止，幾乎沒什麼中斷，除非家中有事，那沒事就每天都會來。	
R	嗯，你是因為什麼原因讓你一直留在協會而不離開。	
B	呃，什麼原因喔。跟你講， <b>通常你會去做一件事情，會因為你喜歡做，做起來也方便、也開心，也就會持續，就這麼簡單的道理 (B-3-2)。</b>	持續動力，助人助己
R	是的，這裏空間給人感覺很舒服。	
B	對呀，環境讓人家很舒服，自己也舒服。	
R	嗯嗯，你覺得在協會當中哪些人對你的影響很大，可以舉個例子嗎？	
B	影響是，呃，舉個例子喔，要講名字嗎？	
R	都可以，將來在研究上，我會保密採匿名方式。	
B	比如○○師姐，他 78 歲了，他都從三重老遠騎車載了很多食材。	
R	你說的是今天主廚嗎？	
B	對對對， <b>她都 78 歲了，行動力都比我好，然後越做越健康，所以我也覺得說還能做就多，才能夠像他那樣健康 (B-4-3)</b> ，如果天天在家裡坐著，反而不是很好，那提早來這邊過團體生活，然後大家有什麼事情啊，也互相切磋啊、互相的學習啊，我覺得很好 (B-11-4)。	持續動力，同修的激勵 喜歡協會的日間照顧
R	所以你是因為他的行動力，讓你感覺要向他看齊？	
B	向他看齊，對，沒有看齊也要向他學習。	
R	所以你是看到他的行動力，而使你受到影響，他有對你做任何的事情或付出？	
B	沒有沒有，對對， <b>還有○○師姐啊，對我們這些師兄師姐啊都蠻親近的，平易近人，我覺得他也很好 (B-12-5)。</b> 對，有幾個都不錯啦。	志工間彼此護持
R	有曾經讓你很高興或很感動的時刻嗎？是什麼情況呢？	
B	嗯，感動的就是說，有的生病蠻嚴重的，然後來到這邊有人陪伴、照顧，如果你在家裡是很孤單的，對不對。尤其是我	

	們這一代，那你來這邊，你不會孤單，有很多人陪伴，也可以互相講一些心事啊 (B-11-6)，或者是八卦啊，談一談，因為來這邊的人，基本上跟一些普通接觸很久的朋友或者親戚呀，是沒什麼關係，所以在這邊你會把你的心事講出來跟大家跟大家分享，當各自回家，都不會有什麼，呃，就是說像一些八卦啦，當你講出去，再經過一些人轉述，可能第三者聽到了，就完全不一樣，而這邊是講講就過去了。	喜歡協會的日間照顧
R	這是一個很好的出口，在互動上面，有讓你改變的地方嗎？	
B	多少都會有改變，因為這個團體有太多的人讓你學習，讓你感動，好跟壞，你自己就會開始調整 (B-9-7)，就是這樣子。	發現新的自我
R	好，謝謝。你在服務其他癌友過程中對你有何影響？	
B	嗯，基本上，在這個協會人很多嘛，每個人有他的專長，去發揮他的專長，做他的事，不一定說每一件事你都會去做，像有的人喜歡做字愛手，照顧其他比較脆弱的啊，我是比較專於廚房這一部分，煮好東西給大家吃，是件很快樂的事，當大家吃光光，吃很飽，就會說我很棒、很好，哈哈 (B-10-8)。	發揮潛力與專長
R	我了解。你在服務過程中，在廚房忙碌的過程中，使你對人生有何不同看法，或有些什麼啟示。	
B	人生看法跟啟示喔，因為人跟人之間，做事情都會有不一樣的處理方式，他有他的堅持，我也有我的堅持，那有時候，也不能說別人的堅持是不對的，也不能說我的堅持是絕對正確的，所以就會去互相的調整，所以很多事情因環境而改變，還有你跟人家相處的互動方面，從中學習和成長 (B-9-9)。如果你覺得這個生活方面讓你覺得過得很開心、很快樂，那你就會覺得很有意義，至於說不開心是你個人想太多了呢，對不對，為什麼別人可以這麼開心，你卻不開心呢，原因在哪裏，你就要去探討，事實上，你只要睡得好可以不用去住豪宅；你只要錢夠用就不用太有錢；你不用欠人家什麼人情，你有體力做事不用人家來幫忙，這就是一件很幸福快樂的事 (B-8-10)。	人際關係  知足常樂
R	嗯，知足常樂。	
B	對呀！因為我不缺吃穿，所以才說，房子再大，你睡不著，那個大房子對你來講沒什麼意義，哈哈。	
R	你是來協會之前就有這樣的人生觀還是進協會之後才改變？	
B	我本身就蠻樂觀，在這個環境當然可以看得更多，因為每一個人的人生觀念會不一樣，有時候看見一個人的條件明明是	

	這麼好，生活環境比人家好，長得也漂亮，可是他還是很不開心，是不是，太多人環境這麼好還是得憂鬱症，為什麼呢，想不開嘛。	
R	你在協會服務之後學習到什麼，所學習的如何運用在服務上？	
B	因為協會的人是來自四面八方，也有從國外回來的，也有很多高級知識份子，有些，我們以前沒有碰過的生活面的問題，來到這個協會就是一個大家庭， <b>每個人都有他的見解與看法；</b> 所以說都會不同，我們就會去思考，這個人的看法很好、理念很對，我們就會跟他學習，吸收他們的知識，運用於我們日後的生活（B-6-11）。	擴展人生經驗
R	所以是從他人身上學習。	
B	人的身上跟事情上。	
R	協會有針對志工做訓練或提供學習的機會嗎？	
B	目前沒有，應當是說，在協會的志工都是出於自動自發，能做什麼就做什麼，沒有特別的需要很多的專長，因為每個層面的人都有，適合做的，會做的就去做，所以，基本上，應當也沒有受特別的訓練。	
R	我剛剛看到廚房有 9 位志工在忙。	
B	平常時候沒有這麼多人，平常大概 4、5 個。	
R	請教一下，你們是如何分工合作？	
B	我們沒有特別分工，我們沒有這個問題也，因為想當大廚的好像不多，就只有我跟另外一位師姐，若我們沒來，其他人才會去做。平常幫忙瑣碎的事比較多，有的負責挑菜，有人洗菜，有的人切水果，基本上都很自動自發，也就很順理成章的把事情做好。	
R	你對協會有什麼看法嗎？	
B	因為我們這個協會是從上一個組織延伸出來的，再新獨立的，我們這個協會的功法也會稍做改變。不同的人有不同的看法，也有不同的欣賞角度和接受度； <b>這個協會對我來說，基本上是比较開通、比較自由、沒有約束與限制（B-11-12）</b>	組織慈愛的氛圍
R	你和其他志工間的互動，彼此互動關係，在服務上有哪些影響？	
B	互動當中，別人有什麼優點，可以互相學習，比如說別人做的菜比我好吃呀，我會向他學習。	
R	是的，你說你有 2 個女兒，那你先生？	

B	我先生十幾年前就過世了，一個女兒上班兩年了，一個是今年大學要畢業。	
R	真辛苦。	
B	不會，因為我沒有經濟壓力，我 35 歲就沒有上班， <b>兩個女兒非常獨立，和我的關係、互動沒有很密切</b> ，每次我都說，奇怪了，我也沒有對不起你們，也把你們養大了，也沒讓你繳學費，保險也幫你繳，你們還對我這麼兇。有一次我在網路上看到一篇文章講的是「媽媽不如一條狗」，我就把他的狗送出去，他就跟我吵架，他每次回家就「唉呀！你好可愛呀！怎樣怎樣的」，我說你也不會對你媽這樣，抱一下喔，媽媽很好喔怎樣的，只會讚美那隻狗，從來也沒有讚美我一聲；我說算了，現在的社會就是這樣也不用去計較。我就說我去參加我的團體生活，你們自己去忙自己的，各自忙各自的。	家人相處模式
R	所以他們也是支持你參加。	
B	也算啦，因為他們沒有什麼好不支持的， <b>他們各自有自己的天空，非常忙碌，我都說，你們不要找我麻煩，我也不會找你們麻煩，這樣就好了 (B-13-13)</b> 。	家人相處模式
R	你來協會之後，跟兩個女兒之間的相處模式有因而改變嗎？	
B	<b>也差不多，還是一樣的差，哈哈。最主要是他們把自己搞得</b> 太忙了，所以回到家裡都累了，你跟他多講一句，他就覺得 <b>你很煩 (B-13-17)</b> 。我最近看網路上，講一個爸爸，兒子女兒各自結婚了，老婆走了，剩他一個人；他覺得孤單，於是去找兒子，兒子說忙；去找女兒，女兒說忙；回到家裡，他乾脆把財產寫一寫，然後自己就走了，結束自己生命。這就是自己想不開，對不對，因為到我們這種年紀就是這樣，以前的人，80 歲那一代的都生好幾個，老了也是沒幾個跟在身邊；現在的父母，都大概生 1、2 個，之後小孩在工作上，就是很拼命嘛，他們薪水不多，也沒有多餘的錢可以給你，他只要不找你要錢，你就很慶幸了，哈哈哈哈哈。	家人相處模式
R	你覺得你跟一般健康志工有何不同嗎？	
B	健康的志工應當是有啦，少數啦。協會多數志工是因為生病才會過來的，像等等接受訪問的志工都是生病的。	
R	這樣一來，能比較的很少喔。	
B	健康的也是有啊。	
R	你覺得你們有哪裏不一樣的嗎？	
B	最主要，我們治療是有治療好，體力不會比人家差，因為來到協會，你如果有運動，體力都會比較好，變得說，你得過	

	癌症，你的體力就比別人差，不是這樣子。	
R	你的情況是已經治療好了，恢復健康、元氣的時候，才來協會的？	
B	對呀，沒錯。其實癌症要治療沒有再復發的話，基本上，體力不會太差，通常太差的是因為有復發，復發就是轉移，就會變得很嚴重，如果你治療好，都不會有不舒服這些症狀；體力是要是要靠運動日積月累改善，只要吃得好，睡得好，像我後來是蠻認真去游泳。 <b>我是生病之後的體力比生病前更好，因為我是生病之後參加協會，開始練功，開始游泳，所以體力變很好 (B-8-14)</b> ，以前常常這痛那痛，常吃藥，一天到晚看醫生，後來游泳游到現在都不曾看醫生。	豐富生活
R	這是很大的改變。	
B	對呀！對呀！一般我們會出來做志工的，都是有多餘的時間，但是，我未必是有多餘的時間啦，也可以算是有啦，因為我不愛做家事，所以家事不是做得很好，但是煮飯我是煮的還可以，就刷刷洗洗收拾這一方面，比較沒興趣也沒辦法，但是來這個協會，剛好這些事都有人去做，我只要負責炒菜就好，所以這個工作是我喜歡做的，哈哈哈哈哈。我沒什麼好自豪，只是覺得開心快樂就好，沒有什麼引以為豪的，今天早上演講者的體力、理念啊，都不是一般人能做得到，跟持續的，我們只能敬佩他， <b>很多事情不是大家都能做的，不是他能怎樣你就能怎樣，而你也未必要跟一樣，盡力而為，因為每個人的條件不一樣，環境不一樣 (B-12-15)</b> ，就不要去做這個比較。	志工間彼此互持
R	是是，好的，謝謝你撥空接受我的訪問。	

### 三、C 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.03.27 / 16:00~17:00 1、年齡：61 2、診斷：乳癌 3、志願服務年資：6年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	師姐，請教您就是您為什麼會選擇來協會做志工？	
C	嗯，其實應該是之前我身體還不好，做治療在家裡一年半，	利己參與動



	很悶很不快樂的生活，然後有人介紹我這個團體（C-1-12），我來了之後呢，其實那時候我已經過了治療過程，就來這個地方，然後我也喜歡這個地方，那我想說，就這地方是我想要的，就留在這個地方（C-1-1）。	機，健康因素 體驗新生活方式
R	在這中間有沒有中斷過？	
C	沒有。	
R	是什麼原因讓你繼續留在協會？	
C	嗯，其實我之前還沒有生病之前，其實我是過著我們之前那種一般環境的生活，哈哈，這裏是天堂，呵呵，其實應該最主要是，嗯，在這裏學了一些功法之外，還有一些心法，讓我的生活有了一個轉變，在對待事情啊，人、事、境的一些看法改變，這個地方讓我成長，之後呢，我也沒有跑別的地方，我就繼續待在這個地方，會一直持續待下去最主要是他讓我真的是可以，嗯，就是因地得福，就繼續都在這個地方，還有因為喜歡老師的為人與態度（C-11-2）。	協會老師領導風格
R	喜歡協會帶給你的氛圍？	
C	對對對。	
R	你覺得協會哪些人對你影響很大？	
C	就是老師啊、還有師姐，他們的思維啊，還有一些現在比較在護持團隊裡面的，我覺得都非常好，大家都非常坦承，真的像一家人，就是一家人的感覺（C-12-3）。	志工間彼此護持
R	可以舉個例子嗎？他們在什麼樣的情況下對你產生影響？	
C	就以老師來說，我一向非常讚嘆的是，即便你對誰有些意見，你會對老師提一下，他完全不會多說什麼，我不曾聽到他去講誰誰怎樣怎樣，他就是所謂的結善緣，對對，他都與人結很好的善緣，之前啊，某些師姐有個行為，你知道我們中午有一起吃飯，就是說一般我們吃完了，有剩下的會想要包回去，而那位師姐就先包，還沒吃就先打包，那種行為啊，我們就跟老師說，老師說沒關係沒關係，他就是有那個需要，他只要那個需要一滿足了，他就再也不會這樣了，結果，真的是這樣，讓我很讚嘆，老師完全不會去道人是非，這個非常好。	
R	了解，你覺得在服務的過程裡面曾經讓你感到高興與感動的情況？	
C	喔，就是有一些，比如說師姐他們啊，我會看到說，很多師姐都是無所求的奉獻，那無所求的奉獻讓我很感動（C-12-4），欸，其實有的人可以在家裡過得很好的生活，他	志工間彼此護持

	卻願意來這裏出力啊、出錢啊又出時間，在這裏就真的是我們要學習的，讓我常常覺得說，我們真的要學習，像今天早上聽到的演講，更讓人激發說自己真的是做的還不夠，真的差太遠，呵呵呵呵呵。	
R	你現在對志工的想法跟一開始的想法有何改變嗎？	
C	嗯，一開始我是想說，沈浸在這裏，就是懵懵懂懂就進來，然後成長很多，那之後自己有吸收一些相關知識，比如有一些新來的，他們可能對自己的身體啊，有一些恐懼、害怕，我們會想盡量把知道的去告訴他，讓他對這裏有信心，對自己的身體、自己的生命更有意義，更有信心這樣子（C-3-5），對呀，呵呵呵。	助人助己
R	嗯，你在服務癌友的過程中，對你產生什麼樣影響？	
C	其實老實講是有一些的，比如說一些比較比較那個，進來的時候，聽到他的生病過程，有時候會有影響，我雖然在這裏，然而我的癌齡有幾年我自己都忘了耶，呵呵呵呵呵，自己當成一場夢然後忘掉，那其實他們怎樣啦，我還是也會有恐懼，「安內幾時熊熊掐幾雷」（臺語），對，其實我的信心還是不夠，他們對我的影響其實有，在這個團體裡面，我學到的很多，包括像是師兄姐有時候是癌末才進來，之後他們的離開，還有一些陪伴他們之後才離開的，一開始我都會難過、不捨，然後自己會恐懼，到後來，現在的心態會比較不一樣，就是說，我會去祝福他們。因為在這中間，他們已經很辛苦了，所以我會把這生死啊，不會這麼難過，我不會這麼難過並不是我不難過，只是我告訴自己，人生本來就是會這樣。因為最近有兩個師姐，比較有接觸，然後他們的離開就比較難過，兩個很快的就這樣子走了，之後，那我都會想說，他這樣子就離開的這麼快，在走之前他們其實也都蠻難過的，那段生病的過程，他們也奮鬥的很難過，最後離開了，我還是祝福他們，對，轉個念就是脫離痛苦，換個身體，以後再來，對，就這樣子。	
R	嗯，所以雖然這是必經歷程，可是真的面臨這一刻，很多人都會不知所措。	
C	哎喲，個人的緣份不一樣，跟我們比較有交集的人，因為癌症離開，對我們來講，真的是很不捨，可是我會祝福他們，就他們這樣會比之前那樣還好吧（哭哭），不好意思。	
R	生命是很奇妙的，想請教你來到協會之後，有哪些想法跟態度的轉變？	

C	我目前三個兒子都自立了，先生也跟著我一直在這裡護持，沒有事情讓我憂慮、操心的，我會更想說，生病也好了，現在非常健康，我一直在想，我應該為這些人服務，而不是說待在家裡或到處玩樂（C-1-6），呵呵，我目前就是每天，幾乎每天都會來，對呀，就是盡量能夠多做，今天聽這個演講，好感動，所以我要更加努力，向他學習，不要有所求，然後「憨憨啊一直做」（臺語）這樣子，對對對，盡量就是說，讓自己的身體跟心強壯，我們的心很重要，你只要心很堅定、很強壯，你的力量整個會出來，你如果心整個掉下去，弱弱的，身體就會軟軟的。	行善助人
R	你來到協會之後如何讓心更強壯、更堅定？	
C	因為學了一些心法，還有上一些讀書會，有老師會帶書，讓我們心靈成長，我覺得這給我的幫助很大，這個地方讓我變更好（C-8-7）。	豐富生活
R	你來到協會服務後，你學習到什麼又如何運用在服務當中？	
C	其實我學到了之後，更能夠應用在我們這裏，應用在跟師兄姐的相處，比如有些事情我們就是盡量，老師跟我們講說，師兄姐有什麼問題，講出來之後，我們的工作就是要去滅火，不是去參與、去起鬨；還有，在這裏學習，讓我的家庭更圓滿，我的小孩知道我在這裏改變了很多，他們放心我在這裏是一定的，我也在這裏成長改變了很多，跟他們的互動，他們都很信任我（C-13-8），比如說我有一些想法問題講出來，小孩會說「喔，你去協會學，你怎麼還會這樣想」。就是說，我的思維有時候還是會落入以前那個習慣，小孩就講出來，你都已經在那邊學習了，你怎麼還會這樣，如此一來，小孩不僅是提醒，他們都知道我在這裏改變很多。	家庭支持
R	你說你先生也在協會裡，是每天跟你一起來？	
C	對，他比較護持的是廚房那一塊，他在廚房幫忙，做一些事情，大家吃完飯，他就是整理一下，就離開了。今天早上我來的時候，他還沒來，別人問說，啊你先生怎麼還沒來，我就說，其實是在護持我，我才可以在這邊護持，因為家裡也有事情要做，有時候需要早點來的時候，家裡事情就都我先生幫忙，因為有他的護持，我才可以來這裏，呵呵。	
R	真好，你現在對協會有什麼看法？	
C	我認為，因為這裏是可以讓我們護持更多人，更多需要照顧的人，到目前，如老師說，這事不用急，慢慢來，只要我們是真心要做這樣的事情，以後一定會做得很好的，所以我們	

	一點都不用急，在這個地方，每個人的心都先穩定，然後再看用什麼方法，能夠讓別人知道，我們這個地方在照顧人家，就慢慢來。	
R	在志工間的互動關係，對你在服務上有何影響或者幫助？	
C	喔，其實會更好，會更有力量，每個人都會相互吸引嘛，你是怎樣的人，有點會吸引到跟你同樣想法或做法的人，老師說過，跟喜歡的人做喜歡的事情，大家都是很護持的心，在這裏大家會有正向的一個成長，不會讓你有被拉下來的感覺，都會更好，每個人對心家園的護持，而且老師給予一個護持的團隊， <b>團隊裡有任何事情或意見，任何人都可以提出來講，然後該怎樣調整，大家就一起來（C-11-9）。</b>	協會老師領導風格
R	你可以舉個例子嗎，比如你在服務上遇到什麼樣的情況？	
C	喔，熊熊想不出來耶，呵呵呵。	
R	嗯，你剛剛說小孩都很支持你，那他們對協會有什麼看法？對你來協會抱持著什麼態度？	
C	<b>他們對很支持，如果有辦活動，邀約他們來，他們一定會來，他們知道媽媽在這裡是很快樂（C-13-10），因為我們辦活動都是在假日嘛，他們就是會一起來，很認同我們這裏的一個生活，就是快樂，自己改變很多，以前我對他們很嚴厲，如果可以選擇重來的話，我一定不要這樣。</b>	家庭的支持
R	嗯，最後請問跟一般健康的志工有什麼不同？	
C	我不知道一般健康的志工是怎樣， <b>我就是有使命，就是說生病嘛，有的人生病會走，今天老天爺把你留下來，你一定要更賣力的去做一些利益大家的一個服務（C-14-11），</b> 如果說你或許沒生病，或許還在家裡愛來不來，可是我就是有那種使命，你就是要好好的做，好好的去服務，其實，你選擇了這個，應該就是你喜歡的，你才會沒有間斷與持續，來這裏我自己也受益，比方說，中午用餐，我跟老公在家裡不會煮那麼多菜，來這裏，菜色豐富，雖然吃同樣的量，在這裡可以很均衡的吃，喜歡這裏吃飯的氣氛，開心的生活方式。	使命感
R	服務上有遇到不如意的情况嗎？	
C	我自己是比較沒有問題，只是說像之前，有一些人，還沒吃飯就開始打包，拿兩個便當，完了之後呢，也特別帶一些回去，有時候換個角度想，剩菜如果沒有人處理的話，也蠻浪費，會困擾如何處理，後來就不會了，他們在裝，我就幫忙洗呀，他們帶乾淨，反而幫助我在洗的時候更好洗，就這樣而已，其他的就沒有。現在修煉到說，以前就是管好自己，	

	修煉自己，不要求別人，盡量做，關於師兄姐的一些問題，老師講的，做滅火，不要再去起鬨。	
R	是的，謝謝今天接受訪談，謝謝你。	

#### 四、D 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.04.07 / 13:30~15:00 1. 年齡：51 2. 診斷：乳癌 3. 志願服務年資：6 年 4. 訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	你到協會做志工的動機是	
D	我一開始不是要做志工也，我 96 年得到乳癌，我的病例比較特殊，內外討論結果意見不一樣，醫生有告訴我尋求另外一塊，因為醫生是我表姐的朋友麻，我做完化療之後，中間很辛苦，該有副作用我都有，老天爺讓我經歷這一些可能是讓我以後面對服務對象時有同理心，住院時碰到一個學活動法的師姐他給我一份資訊，其實，那時心情很不好，看看就擺著，化療期間，他打電話約我參加活動，我沒參與，因那時我已掉入憂心，我已經沒辦法走出來了，一直處在恐慌中，我就一直推一直推，化療做了 8 個月，身體比較平穩，就到公園走路，就遇了一個人，學了長生學，能量學，有一個師姐跟我說「欸，你知不知道有個地方在講這個功法的」我說「我知道啊」我地址還可以背給他聽，我說「那個功法要旋轉，我好害怕喔，不敢去」他說他已經在那裡，準備要上課，他們兩夫妻就一直跟我講，叫我陪他去好了，我講義氣就答應去陪他，去之後，發現環境很好，我很喜歡，也買了旋轉服，報名上課，從 98 年 5 月開始接觸，那時純粹為了自己找一個功法，幫助自己，因我知道脊椎很重要，在這之前我一直在尋找，我曾在電視看到一位陸老師，他有講脊椎的問題，教體視能，我就上網去找到他，我就去上了他的課，第一次上課的他會看一下，他說「小姐，你怎麼能不生病，你的脊椎已經是 S 形了」，我憶起 20 幾歲多出了一場很大車禍，我記得 1 年多後，半身會一直抽痛，那時我在新竹，醫生跟我說可能要動刀，以前醫術不是這麼好，醫師建議先復健、吃葯、打針，我家坐車到新竹要 30 分，我真的很乖，隔天隔	健康因素

天去做復健也，後來奇蹟似的症狀沒有了，復健幾個月就好了，就 30 歲時，工作很忙，8 點起床，到 9 點多就不想走路，腳很沉重，驚嚇怎麼會這樣，透過介紹，我每天去敷背、敷葯草，敷了 20 次後，醫師說「人家 20 次就好，你怎麼不好」他說我太勞累，要辭掉工作，我聽話再敷了半年，症狀又緩解了，年輕麻，又忘了，沒注意坐姿，到 40 幾歲，96 年當然生病不單是脊椎關係，我那時上陸老師體適能的課，每天 2 個小時，收費不便宜，我繳 1 萬多塊，30 幾堂課，我上完課，想說自己來做吧，可是動力真的有差，直到公園經認識的師姐介紹，說協會有一個脊椎保健的動作，我為了拯救自己，便進協會練功法 (D-1-1)，沒想到，做了之後，發現自己超愛旋轉的，我剛開始是很辛苦也，大概一個禮拜就 OK 了，二天的課程，我第一天轉就吐得連水都不能喝了，當下我的吐，老師跟師兄姐對我的護持讓我很感動，我只負責站在那裡轉，轉都轉不起來，人家還要給你抱，幫你擦嘔吐物，當時醫療對我來說只有 2 成機會，甚至不到，醫生將數據打入電腦，醫生說別人 10 個因子打掉 7, 8 個，你的只打掉 2 個甚至 1 個都沒打中，當時我跟醫生說「我幹嘛做啊」他說唯獨原因你還年輕啊，碰碰看運氣囉，我覺得說很多方面都幫自己，有很多貴人，我就想不能單單靠醫生，所以儘管吐得不舒服，也要找功法幫自己，醫生做完療程其他都沒做，只有追蹤而已，連吃葯都沒有，醫生不知道怎麼幫我了，接觸此功法之前，我尋尋覓覓一直找方法幫自己，我也跟病友姐妹，因為我在馬偕治療，那有一個關懷室，那都是乳癌姐妹，認識很多人會有一個小團體出去玩，也有大團體的，也有比較親密的私底下約出去玩，我練這功法我跟自己講，暈的話也不能對不起這些師兄姐跟老師，那到第二天，我仍繼續，第 1 天都過了，第 2 天還有什麼可怕的，可第 2 天更慘我躺在地上，根本起不來，一轉就倒下去，老師跟師兄姐並沒有放棄我，還是不斷將我拉起，陪伴我，最後是我自己放棄我自己，中午我就想離開了，老師跟師兄姐知道我有這個信念時，就一直鼓勵我，又把我留下來，隔天我躺在床上起不來也，可是我跟自己說一定要去，因太對不起人家了，我也把這視為改變自己的一條路，我一定要跳脫以前的模式，因為以前也有去癌症基金會，他們也說逆向操做了啊，接觸氣功老師啊，我也在那邊上，老師說以前右手現在改左手啊，我也都聽了一些了，所以這次決定一定要逆轉，下午 3 點去

健康因素

到協會，師兄姐看到我都好高興，而我那再轉，就不吐了也，越轉越順，我也愛上旋轉，愛上之後，我只知道每天要練，那時不懂什麼是志工，只聽老師說「你來到圓場，你就是一種護持」當時也沒聽進去，一心只想把功法練好，轉一禮拜後，發現心情是相當愉悅的好開心喔，甚至在家裡也會轉一下，感覺是很開心的，不像以前是打不開的，慢慢的，過了1, 2年，我來到協會頂多跟大家打個招呼，我也不會留下來跟大家一起吃飯，我就回家，我來來去去，慈濟我也去，道場找，我也去，乳癌姐妹找我，我也去，我的時間被這些瓜分掉了，我只知道要轉，甚至在公園，我自己也可以轉，那時覺得轉這個好棒喔，慢慢的發現自己不再喜歡到處跑也，那時老師鼓勵我為什麼不留下來用餐，跟大家一起生活，第一次吃還蠻不習慣的慢慢？越相處越發現，越喜歡這邊。我又跟其他公益團體做比較，有一天，我就跟老師說「我知道我要在哪裡了也，我決定留在協會」，因我發現當我跟那些人出去玩，我是開心的，我每週最少去1天爬山喔，跟那些乳癌姐妹，我是開心的，可是這愉悅感很短暫，我發現這不是我要的，覺得生活不是只讓自己快樂，我發現自己真正想要的，除了健康我還想要幫助別人（D-3-2）。僅管只是陪伴，也是一種幫助，加上自己愛旋轉、愛練功，老師看我比較定心，我為什麼會快樂，因為我與自己同在，原本不平衡的地方，也都找到平衡，再加上師兄姐的分享，使我發現，之前個性、想法，是這麼執著、強勢，後來發現完全不是。以我先生來講好了，相處中有時磨擦大，發現他的價值觀為什麼差這麼多，有一天我在旋轉當中，終於懂了，明白人怎麼可能都一樣，因從小生長環境不同，受的教育不同，觀念不同，所以想法就是不一樣的啊，我覺得他的想法不對，其實是我自己看法不對，突然間發現這是我的想法，不代表是他。後來，先生也看見我2年的改變，其實他也認同我來協會（D-13-3），練這個功法，以前我們的工作是很忙碌的，我們要不斷工作才有收入嘛，其實我們算是白手起家，以前的生活只有賺錢、小孩、家庭，我以前就像陀螺一樣，一天幾睡幾個小時，三餐都不正常滿腦子想著讓家人生活更好，完全忽略自己，而我先生的做法就不一樣，他都是對朋友很好，對自己很節省，以前覺得我這邊這麼拼，你那邊這麼放，等於一邊在收一邊在放，我沒辦法達到平衡點，後來發現，生命不是只有家庭、小孩、錢，發現很多地方應停下腳步看一看，生

助人助己

家人的支持

放下執著

	<p>命的意義，不單單只有在家庭，其實我們是要來修練我們自己 (D-10-4)。所以在個性上改變 3 分之 2 有也，我先生也覺得相當不可思議，為什麼練功可以有這樣轉變，現在他的決定，我會尊重、會相信、不再擔心，以前的操心是多餘的，且給對方很大壓力，包括我女兒也是，自從來練功，難免錯過小朋友的活動，有一次，我說「媽媽要去上課，以後你的日子會更好過」。女兒：「媽媽，沒幾天喔，你的慣性又回來，哈哈哈哈哈」，剛開始在調整，難免又回到以前的想法，可是現在即使又回到之前但我很快會跳脫以前模式，經由練功，老師引導和師兄姐一些分享，然後我再陪伴，以前覺得是在幫人，事後自己回想起來，其實是人家在幫我，讓我不斷學習跟成長，以前有些觀念，現在想起真的，我們都沒想過來到人間要做的不只這一方面，體會看到有一些人來跟你共修，包括先生家人都是你看不通的點，其實就是自己執著的點，我現在並非完全看通，但我學會慢慢調整，回想之前，與長生學師姐在聊天，因他一直陪伴我麻，現在仍會碰面，在接觸功法 2 年多，我跟他說：「師姐，為什麼我的細胞跟人家不一樣？一樣是乳癌，檢查出來的病理，是不是我的個性別人家不太一樣，脾氣不同，所以產生的細胞也不太一樣」。師姐：「有可能」。因他也陪伴很多人，所以我會一直留下來，是自己得到好處，體有所改變，心理也改變，相對我的靈性是提升的 (D-6-5)，以前不覺得會有什麼啊，可現在發現我在轉當中，我是相當快樂的，現在癌症部份也是要追蹤，其實醫生以前很不看好我也，直到我練功 1 年多後，醫生看我的報告說：「你現在比健康人還健康」，當然我是最開心的，醫生也鼓勵我持續加油，每次追蹤檢查，我都當作看自己練功是否認真、進步、或是惰性又來，我都當做一種指標、成績單。</p>	個人成長
R	你 6 年都沒有中斷	
D	幾乎都沒有，我若沒來，也會在家練，前 2 年有中斷一，二個月，因那時還沒有定性，也還在上班，可是那時候的生活不是我想要的，領再多錢也只是高興一下下，我以前超愛錢的，也超愛賺錢，可是當生病時，我是有錢也買不到葯，錢不是萬能，他不能買到健康，這是老天爺讓我體驗的也 (D-8-6)，這真的是天地宇宙要我去感受到這一塊，	知足常樂
R	所以你工作 1, 2 個月後又改變了，	
D	對，協會不會限制你何時來，與不來，這也是協會很棒的，你隨時可來，隨時可不來，有位師姐說很少看到我這樣，生	



	病了，會找這麼多資訊還讓自己掉入憂心跟躁鬱，因為我是看越多越害怕，為尋求與我一樣的人，沒想到越是找不到答案，醫生都不知道，就是很罕見的乳癌，現在目前每天 1000 多個人，跟我一樣病種的出來，因為它都沒有受體，像乳癌是 3 種，ER，PR，Her2，3 種受體去施藥。	
R	為何會得也找不出原因？	
D	生病不是單方面原因，可能是基因遺傳，也可能飲食，但我發現情緒最重要，我以前情緒控管真的不好，性子急，脾氣大，好強，任何事自己來，	
R	你外表給我感覺是溫柔型的	
D	很多人看我也是這樣，可是我從小家庭，爸爸很早輕生，一路上看著媽媽辛苦的，一直陪伴我，因此自己希望有能力可以陪伴媽媽，保護媽媽，我最記得生病的時候，第一個就是跟媽媽下跪，道歉，因那時媽媽的希望都放在我身上，他當時瘦得比我還快，他從新竹過來臺北陪我，那時快 80 歲，後來我也發現說親情要有一定的相處方式，以前我跟我媽媽都不懂，還有跟小孩子之間，我對女兒還是放不下，像金錢觀對我而言，省吃檢用即可，我和我先生都退休狀態，我是很幸運，有些跟我一樣病例，2 年就走了也，且身邊出現很多貴人，從馬偕就遇到一陌生病友，前一年陪先生去看得乳癌的朋友，跟我同齡，便也想做個檢查，檢查出纖維囊腫，但我專心忙小孩忙工作沒有做追蹤，過一年，發現呼吸不對，一直缺氧，發現接小孩下課，就會有吸不到氣的情形，我那時剛到協會，就跟老師講，好羨慕能正常打哈欠的人哦，我會卡在那裡一口氣吸不回來，於時回馬偕攝影檢查，醫生說不好，不是原來那顆喔，是沒檢查到的那顆，我去批價時，那位一面之緣的病友，帶我到關懷室，我生病他也一路陪伴到現在，感情還很好，這是我認識第一個貴人，第二個貴人就是長生學的師兄姐，第三個就是接觸到協會，之前跟師兄姐去爬山，走階梯，我快忘了，我以前都不能走也，因為車禍過，也不能一直做家事，擦地板，我的腰是酸到不行，必須熱敷加上睡一覺，我的腰才會有力，我來練旋轉之後，突然一天發現這個症狀也沒有了，旋轉，脊椎保健，覺得所有功法都很棒，我才會越來越喜歡，我怎麼可能不留下來，哪有地方這麼好，又有地方可以練功，又可以做志工，可以把自己的愛傳出去，我也沒有多大的能力，能做什麼，就像現在陪人家練功啊，經驗分享啊，打掃環境啊，志願跟著老師	

護持大家，又可練功，又可行善，何樂不為，我找不到更好的地方也，有一次某營養食品的總裁，那時是一個妹妹在我家附近轉角發傳單，我剛好出門辦事情，他約我，我不要，辦完事回來妹妹還在，心想，這若是我女兒的話，我也會很心疼吧，以前我的想法絕對沒這回事，時間就是金錢，結果那次我就給他 5 分鐘，進去那家店，他們給我吃什麼，我都不吃，那時做完化療 1 年，很多東西我是不吃的，因我很怕死，那天公司總裁也來，看到我這麼「奧客」(臺)，沒想到在聊天當中，我倆緣份持續到今天，他也是會跟我講心靈上的問題，剛開始我也是很排斥，聊著聊著變朋友，當下我的想法又改變了，我覺得天地宇宙都有安排，老師說常練功，身體會形成一個保護膜，一次騎車載師姐上一斜坡，結果跌倒，我騎上坡，手力不夠，是刹不住的，車子一直往下滑，唯一辦法就是讓車子倒下，我只是腳被車子壓到，師姐整個人著地，結果我們都沒事也，老師說我們很幸運，圓場一師姐也是車禍，腳上石膏，我們僅擦傷，沒大礙，真的很奇妙，又有一次，又印證一次，去年一大早，騎車在每日必經之路，被 2 個年輕人騎車撞上，我車沒倒，但 2 位年輕人都倒地，我為穩住車子，腳是有被撞傷的，可那 2 年輕人是躺在地上，就那次印證給我看，後來我告訴自己，我相信，我相信，自從練功，會讓我更容易去看到一些事情，身心靈比較能達到平衡，我的身體一些病痛，一些毛病，不知不覺中，都改善了，我的心理可以達到平衡點，跟家人相處上，處事比較圓融及態度，相對的，我的靈性慢慢會提升，心比較靜得下來，不若以前暴躁，情緒化，我一直希望，我在這世界上的日子，能跟大家分享，讓他們在我身上找到希望，我想當見證

**(D-12-7)** 我以前剛生病的時候，只要哪裡有關於乳癌的講座我都去聽，可是得不到答案，因為他們講的都是一般的乳癌，我都會發問，遞單子，那時我都覺得醫生都不告訴我，後來我終於了解，是他們不知道怎麼說，可是以前無法理解，包括幫我看病的醫生，慢慢地才知道是你們不知道怎麼去講，後來我是很感恩，我的醫生從以前討厭他到現在感恩他，有次朋友找我去和一位得癌症走不出來的朋友聊聊，那個師姐 30 出頭，原本計畫出國留學，突然接到這份癌症的禮物，整個盪到谷底，走不出來，一開始他不願意說自己是癌友，我先講我的給他聽，他只問我一句話[你接觸這麼多，哪裡對你最有幫助]，我跟他說旋轉氣功對我最有幫助，也最能幫助人

激發積極服務的動力

	<p>的，其實，有些團體不像我們，這麼容易接觸，有的進去是要花錢的(報名費)，我們根本沒有，都是隨喜，因為我們也是要維持就有錢出錢，有力出力，這才能夠真正幫助到癌友，有些癌友真的很辛苦，生病之後，還要上班，你不上班你也沒有收入，根本無法報 5 萬，4 萬去參加別的功法，我曾經跟剛來協會的癌友分享，他們都會問我，進來協會要交多少費用，我說沒有，頂多為了讓你認同我們，請購一套衣服而已啊，我反問他們為何問此問題，他說「之前我去哪裡，5 萬也」。</p>	
R	有效果嗎？	
D	就是沒救，才找到這裡來，哈哈哈哈哈。	
R	一般講到去學東西是要付出要繳費。	
D	對對對，所以這個團體才可以幫助到一些弱勢？	
R	這個團體裡，有誰對你影響大的？	
D	介紹我來的師姐，是不在這邊。	
R	是今天不在，還是？	
D	最近都沒有，所以影響的是從老師身上吧。	
R	嗯，怎麼說呢？	
D	<p>因為我一直看到他對待人很和諧，完全沒有老師的架子，相當有同理心，因他也生過病，他之前猛暴性肝炎，有時聽到他分享自己的生命故事，會覺得一個人怎麼可以這樣，老師對我的影響最深刻吧 (D-4-8)。就像他講保護膜不保護膜，我心裡當然打個問號，可是，時間一久，真的就是這樣地，老師說的一些事情，欸，就真的是這樣也，當下，哇，好不可思議ㄟ，這可能是練功練久了之後，如老師說的，從後天進入先天吧，因我覺得他就是有這種本能也，他很多事情他都可以講得出來，我們都會問老師，是不是看了這本書才來告訴我們，他說「沒有」，可是他講的很多話，我們可以在別的書本裡看到，又比如，他為待一些同修的師兄姐，但不會說對某人特別好，完全沒有，也不會因你比較有錢或比較弱勢就排擠你，所以我為什麼這麼願意跟隨朋友老師，因我是為朋友老師？會留下來繼續練功也，我幾乎每天跟著他一起練也，我喜歡在他旁邊練功，就像一種默氣，感覺吧，其實，剛開始，裡面的人，我不太認識也，人家也不認識我，我的個性啊，來無影去無蹤，今天想來，人家開始我還沒有到，我就轉一轉，人家收功，我已經跑掉了，甚至我介紹那個走不出來的師姐，到了這個團體之後，人家問誰介紹的，他報</p>	協會老師影響

	<p>上我的名字，沒有人認識我也，哈哈，因那時候我沒有跟人打交道呀，是後來，老師一步一步的跟我說「你留下來吃飯麻」，有什麼活動，老師說「你來參加一下麻」真的，一路上都是他在鼓勵我的Y，<b>再加上慢慢一些師兄姐和我每天相處，真的比較親密，當你不舒服的時候，家人是真的沒有辦法像這邊的師兄姐這樣陪你，其實是不懂(D-1-9)</b>再加上說我生病時，打療程，我自己去，</p>	<p>體驗新生活方式</p>
R	<p>真獨立，沒人陪嗎？</p>	
D	<p>第1,2次，比較陌生的時候，因我很龜毛，吃的東西都要家裡帶，先生忙麻，他也不懂照顧人，他覺得該給我們的就是給我們住，給我們吃，給我們用，後來為什麼我可以體會到先生的感覺，我以前的抱怨是相當的大，因我覺得生病時你沒有辦法陪我頂多我開刀你來簽個字，我出來之後，你又回去工作，當時還有貸款，說難聽點，你的錢呢，那時我沒有辦法理解，前2次我姐姐陪我去，後來他也忙，他們只會給我一個藉口說你今天要去打化療，我們要幹嘛幹嘛就是有事情要忙，我告訴我自己，沒關係，我自己去，帶著包包，我自己就去了，那時候會覺得心中好委屈喔。</p>	
R	<p>我覺得你很獨立也。</p>	
D	<p>太獨立囉。</p>	
R	<p>當你身邊沒有人有時間可以付出的時候，這時候，獨立是救自己最有效果的精神。</p>	
D	<p>我也沒辦法啊，其實，就一般動力，那時候我也曾想過要自殺也，我那時候憂鬱的時候一直往陽臺下看也，</p>	
R	<p>那時候是化療過程嗎？</p>	
	<p>化療過程，可能是受藥物影響，我失眠很嚴重，吃安眠藥，也無效，我的體質可能也很特殊吧，那個醫生真的被我打敗也，我那時失眠到連5分鐘都沒有，白天晚上都沒有，幾個月馬上幫我轉精神科，好聽是心理醫師，還是很權威的醫師，一樣被我打敗，我去看診時，看到每個人眼神都恍惚也，醫生開藥跟我說你吃這個藥只能自理，家裡，小孩，不論何事你都沒有辦法了，我記得那時候吃4分之1顆，可是一樣完全不會睡，好幾個月，身體相當不好，眼冒金星，由憂鬱變躁鬱了，因為會錯亂，可是我就靠一般意志力撐著，為了媽媽為了女兒，我一定要活下去，那時是抱著滿懷希望吃那4分之1的藥，可是發現慘了，全身會麻，唯獨腦子不會麻，就像幻燈片，一直換，一直換。</p>	

R	那是幫助睡眠的藥嗎？	
D	那是，可是我還是完全沒辦法睡，其實那時候是化療加上我情緒控管不好，害怕，恐懼，沒有人疏導。	
R	那後來怎麼辦呢。	
D	醫生說你不要再吃藥了，也不要再來找我，記得回來打化療就好。	
R	那你還是要想辦法睡呀。	
D	沒有睡，可是有躺著，我跟老天講，我願意接受一切了，那個就叫臣服真的，我願意臣服一切，我以前太執著了，我跟先生說一切由他處理，我都不處理了，也沒能力，那時嚴重到連小孩聯絡簿都不會簽了，那時候我覺得我不是被癌症打倒，而是不能睡而完蛋，後來發現應該是化療藥物引起的，讓我情緒更緊張，那時我一直跟先生講腦子好像少了什麼東西，讓我沒辦法睡，腦海像換燈片，一直在播，所以我現在很能體會失眠的人？，因我失眠好幾個月，那時只要時間到就閉目養神，修復多修復少麻，可是越是慌張越糟糕，情緒起伏很大，尋求無門，跟先生說我憂鬱囉，他說別鬧了，周邊沒人相信我也，一直到他發現我不會出門，才開始一天撥1、2小時回家陪我去散步走山路，那時候不知道功法，知道我早去了，這一段過程就不用經過，我看到一生病就知道進來的師兄姐，覺得他們很幸福，找到他們要的。	
R	你經歷過這一段，使你在接觸癌友的時候，他們會更有福氣，可從你這知道因應方法。	
D	對，可以讓他們看出你不睡你不怎麼樣，就算醫生給你宣判你很不好，我都會跟他講那個是因人而異，不要馬上被嚇到，那時候我就告訴自己，一定要打破醫生的迷思，並不是像我這種病歷就一定會怎麼樣，一路上這樣經歷，不能睡啦，可是真的，老天爺關掉你一扇窗，他會幫你開另外一扇窗，我不能睡，可是我很能吃哦，那時我也告訴自己，老天爺你想對我怎麼樣，你就告訴我吧，我願意接受一切，因為我能試的都試了，後來醫生開抗憂鬱的藥，我通通都不吃了。	
R	那你後來可以睡是化療結束。	
D	沒有，是前半段，因我是打2種藥物，前4個月打一種，應該是藥物轉換，還是怎麼樣，我先生每天陪我走半小時的路，也是不能睡，後來時間久了，心情慢慢調適，不再那麼執著了，我什麼都不要了，我願意接受眼前的一切，慢慢平穩開始能夠淺眠，可是任何聲響都聽的到，完全沒有深度睡眠，	

	一直到接觸這個功法也。	
R	可是你接觸功法已是化療之後。	
D	對，1年多，那一年多，我96年8月多就完，98年5月接觸的啊，我先生都知道我是很淺眠的一個人，幾乎都沒睡啊，有睡也是睡一下、睡一下，後來為什麼我先生會叫我試看看，因我那2天課上完回來，晚上竟打呼。	
R	啊，先生一定很高興。	
D	對，那時候他就鼓勵我去練，那時我先生還不肯我把家裡一些工作放掉，覺得我還要支持他，那時小孩還很小，我生病時，小孩才小三，後來我就說「好」，我就去，可是我先生發現我有一段時間沒去，我的脾氣又來了，他就會提醒我說你要不要再回去練一練。	
R	你來協會，什麼事情讓你最快樂。	
D	就是練功，和大家一起生活，每天都很快樂，就像老師說的，你量夠質就夠。	
R	有什麼讓你感動的嗎？	
D	感動的喔，其實喔，有時候看到一些師兄姐付出喔，我就已經很感動了，不用說一定要怎麼樣，就看到一些師姐從不行中，慢慢走上來，你會看到他生命力的堅強跟毅力（D-6-10），	凝聚力
R	這個你也經歷過。	
D	一定經歷過，我們陪伴過，可是他從不行到可以，又到不行。	
R	很辛苦。	
D	可是你會看到這幾年中，他是快樂的，最近有一位師姐回歸慈愛光中麻，可是可以看到他3年前進來，他的臉孔，他的憂鬱，他的恐慌，一路上我們大家給他的陪伴，讓他快樂，可以幫助人，到他的時間到，他可以這麼堅強，這麼清醒的，一步一步地離開，當我去醫院幫他做完慈愛手，他一句話「謝謝你」，其實，明知道說他與我們的時間越來越少了，可是我們還是跟他說，你好好休息吧，可是你看，他就是這麼堅強的，會鼓勵你，因我跟這位師姐，私底下我們會出去麻，就是他也會跟我聊一下，我也會跟他聊一下，我們的事情，他還是會鼓勵我，他這麼不舒服還會鼓勵我，當他跟我說他的不舒服的時候，我又沒辦法再幫你的時候，也只能抱抱他，其實，這一條路我們的陪伴ㄉ，也有不捨也有感動，要走這條陪伴路，不是這麼好走，因為我曾經想退縮過。	
R	是因為看到他們的離開嗎？會怕嗎？	

D	不是怕，你會覺得很不捨。	
R	會難過。	
D	一定會的，每天一起生活的人內，比家人更家人。	
R	不過這是人生必經的，所以很難。	
D	對，老師也是在鼓勵我們，會再跟我們說明，這本是人生必經的過程，這就是修練的路啊，你不要的話，也可以，可是之後你還是要遇到啊，後來我也是想想，對呀，生活點點滴滴很多感動。	
R	你現在做志工跟一開始比較起來有什麼不一樣。	
D	你是說哪方面，是指心情嗎？	
R	就是你做志工這一塊，去服務其他癌友，一開始和現在有什麼不一樣嗎？	
D	我還是抱著能夠陪伴他們的心，沒有什麼很大的不一樣，只是覺得說，你陪伴更多人，或許你成長學習的機會就更多，因每個人的狀況不一樣，問題也會不一樣，你有更多資訊去分享 (D-6-11)。	擴展人生經驗
R	剛剛你說會有不捨的情況，你如何調適呢？	
D	嗯，可能在練功當中吧，因為我們練功，其實一方面就是可以發洩自己情緒，一方面提升自己的免疫力，都是有的啦，其實，我不知不覺中，自己也學習到，就會比較看得透這件事。	
R	你是指看透生死這件事。	
D	因為我哥哥前 2 天剛往生走，我是除夕才知道，因為我這個哥哥一年才碰 1, 2 次面，我到醫院去看他ㄉ，家人說他都不走路也，都不會走，我就扶哥哥起來，我說我也是癌友，你現在也是癌友，可是癌症沒有你想像的這麼糟，我雖然不知道你現在的狀況到哪裡起碼起來晒晒太陽，我扶你起來走路好不好，當我扶我哥哥起來的那一剎那，走到院子，他跟我說很久沒走出這一扇門了，那我就會覺得說，你身邊的家人口口聲聲說沒有時間，那我就說，你們知道還有多少時間可以陪伴他嗎？	
R	很多人都是失去後才來。	
D	對，可是我也不方便講什麼，我扶哥哥晒晒太陽，走一圈，那我又聽到，第 2 天會去街上買彩券，我替他高興，可沒想到初四又聽到消息，送進去急診，年初五我趕到新竹去看他。	
R	他是什麼癌？	

D	<p>肺癌，我看到他已經在慌亂了，我哥 70 幾歲，我們年齡差很多，我跟他說你要靜啊，不要害怕啊，他就一直害怕，一直慌亂，意識就錯亂了，我一直安撫他，慈愛手做一做，就比較平靜，我跟他說「我要回臺北囉，」他說「嗯」，似懂非懂，一下認識你，一下不認識你，然後我就回臺北，回來中間陸陸續續回去看他，當他住加護病房的時候，已經插管，我跟他說：「你要接受眼前的一前，放輕鬆，因為我看過很多，你不要掙扎，矛盾，你是比較舒服的，你要放下你眼前的一切，你會輕鬆，我只會跟他講這一句，就是你好好休息吧，可能也是因為看多了，一種學習吧，然後 4 月 3 日那天，不約而同的，與先生，姐姐在加護病房外面碰面，那天我只約了姐姐要去看我哥哥，結果那天晚上我哥哥就很順的，佛祖把他接走了，會不捨，會感傷，你會從很多事件中看清楚的，就生死關吧。</p>	
R	<p>因為你的穩，讓哥哥放心，不會慌。</p>	
D	<p>不知道，我甚至跟他家人講說，其實，現在要做的就是不要遺憾，以前我可能不會這樣，會慌亂，可是我現在可以告訴他們說，你就是要很平穩，把事情處理到不要有任何遺憾，相對的，我也會從別人的生命故事裡面，去看到說，欸，我該為自己做些什麼準備，以後不要讓家人這麼困擾，讓家人有遺憾，哈哈哈哈哈。</p>	
R	<p>哈哈，要吃飯了（中午敬飯時間到了），問你最後一個問題，你覺得你跟一般志工有什麼不一樣。</p>	
D	<p>一般志工喔，其實我別的地方志工我好像沒做過也。</p>	
R	<p>一般志工指的是健康的志工，沒有得過癌症的志工。</p>	
D	<p>喔，我覺得跟他們言談之間他們沒有同理心，他們講的可能是表面話，甚至有些人講的話，你可能覺得說，很想反擊他，那你是不是要試看看，我們的感受是什麼，因為以前就聽過有一些人在講的話說（啊，這丟某安那，丟某）讓我覺得，相當沒有同理心，以我們來講，<b>我們陪伴的都是一些癌友，他的時間，其實大家都不知道，我們會更珍惜彼此，是不一樣的，一般志工，可能純粹是為了一些點數，甚至無聊打發時間（D-14-12）</b>因為我知道有些他就是為了點數，我身邊有些朋友，就是這樣麻，為了一張志工卡麻，那甚至我是沒有志工卡的，我相當願意做啊，因我覺得，我要的不是表面，我要人家真正得到實質的幫助，對我來說才是最重要的，就是得到他所需要的啦，我不知道也，可能我這種人，太務實</p>	同理心



	了，我會覺得說，我想要給的是你需要的，我甚至有時會問對方說，那我需要為你服務什麼，對，我不曉得別人是不是這樣，因為我現在來想， <b>我在這邊做志工，我覺得說能真正幫助他要的，甚至陪伴也是一種需要，因為我們自己生過病，陪伴是相當重要的 (D-14-13)。</b>	同理心
R	萬一錯過了，這個陪伴會遺憾嗎？	
D	一定會有的啊，可是那個遺憾對現在的我來講，不會沈溺太久吧，我現在遇到很多事情的"境"哦，我會很快把情緒平穩回來，我知道自己在進步，一定是有的，因以前人家問我女兒， <b>媽媽凶不凶，他都說好凶，可是現在我女兒對我的態度是真的，他什麼話都可以告訴我 (D-13-14)。</b>	改善親人相處關係
R	女兒幾歲了。	
D	現在高二。	
R	不容易也，很好也。	
D	嗯，甚至他現在做了什麼事情，他回來，，，(訪談中斷，一位志工拿活動中發的小禮物給受訪跟我)，現在他做的決定，先斬後奏，他可能很擺明的跟你說喔。	
R	不錯，很好ㄟ，談戀愛了嗎？	
D	ㄟ，有男同學，我問他有男女之間的關係嗎，他說沒有吔。	
R	那你女兒對你來協會也是很支持。	
D	其實，我女兒也很貼心，說真的，他在我生病的時候，他很害怕，他不敢在我面前哭，我也不敢在他面前哭，可我曾聽到他在別人面前哭的很傷心，我就無意間聽到麻，還想說他怎麼了，後來才知道，那個人跟他談媽媽現在的健康狀況，因小孩子不懂什麼叫"癌"麻，他只知道媽媽很嚴重，他就一直哭一直哭，一直哭，他相當害怕，後來我有慢慢跟他講說不要害怕，因我也覺得這一塊要跟他談，不過我現在不知道他害怕與不怕的程度到多少，可是我知道，現在我只要不舒服的時候，他會跟我說媽你去休息，媽媽你怎麼樣，因為有時候，有一些問題，我也還沒有讓他了解到這麼多，我只知道跟他這麼說，哪一天媽媽真的怎麼樣的話，一定會盡我的能力幫你安排好，那時候，我有告訴過他這種話，我有跟他說，你不要害怕，那現在有時候會告訴他說，ㄟ，某某阿姨今天被佛祖帶走呀，其實，會跟他講，那就是另外一個修行的階段吧，就像老師講，那其實只是人生下一個階段。	
R	是，他可以接受嗎？	
D	他沒有表示，也不知他接受的承度到哪裡。	

R	會不會還不懂。	
D	對，應該是，他還活在學生生活中麻，其實喔，有時候遇到一些師兄姐的小孩，還是很小那個階段的喔，我覺得那個心裡煎熬真的是比那些小孩已長大的還更深，你會擔心，小孩怎麼辦，就跟我當時一樣，我就想我的小孩怎麼辦，最直覺的反映就是，萬一來個新媽媽虐待他，他怎麼辦，哈哈哈哈哈，那時候會想好多也，其實，人生哪...	
R	人生就是這樣，老天自有安排。	
D	對，我現在都跟人講，健康最重要，沒有健康，什麼都不是。	
R	是的，健康真的最重要，我覺得沒有感覺就是最好的感覺。	
D	然後，平凡就是福 (D-13-15)，真的，以前我在上班的時候，我每天都在那邊哀麻，好無聊，好無聊，上班麻，有時接不到工作有空檔麻，我們課長就給我一句話，平凡就是福，欸我當下沒有辦法意會也，直到我接到老天爺給我癌症的禮物之後，我才體會，真的，平凡就是福，這麼簡單的幾個字，我為什麼，那時沒辦法看懂，(D-5-16) 就像老師說，人生哪，就是學習，學習體驗，然後經歷就會成長，老師每次用這 8 個字跟我們講「學習，體驗，經歷，成長」學習呀，你就會體驗啊，你就會經歷啊，你就會成長啊，因為你經歷過很多事情，你就會轉換為一些知識，就會慢慢轉換運用在智慧上 (D-7-17) 真的，我希望這些話對你有幫助。	注重個人與家人健康 知足常樂 包容和習慣改變
D	有的，謝謝你，謝謝。	

## 五、E 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.04.07 / 10:00~11:20 1、年齡：61 2、診斷：甲狀腺亢進 3、志願服務年資：5 年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	我想請問你，為什麼選擇來心家園做志工？	
E	當初會進來協會，因為有甲狀腺亢進的問題，為了身體健康著想，想說找一個功法來練，一開始，就很單純，只是想練功，順便幫一點啊 (E-1-1)。我從書本上看到，欸，這個旋轉對我健康不錯，所以會進來，那進來之後，自己練好了，	健康因素

	但這邊都是一些癌友，讓我覺得，欸，讓我有能力去護持他們，我練會以後就教他們，陪他們一起練功，覺得這樣很快樂。這個旋轉對我不錯，我就去上網找有沒有旋轉的地方，然後再進來，我練完兩個月就會啦，想說離開啦，但發現同修一起很快樂，便開始想付出一點力量，結果，過了半年、一年就捨不得走了，便決定留下來 (E-4-2)。	同修的激勵
R	就你所知，其他志工會來協會的原因是什麼？	
E	欸...如果是癌友的話，他們覺得自己需要，也覺得相處的氛圍好，讓他們想留下來。	
R	中間你有沒有中斷過？	
E	沒有。	
R	那是什麼原因讓你繼續留在這裡？	
E	我覺得厚，因為我來的時候，發現這裡的老師和師兄姊都很好，就覺得，欸，這是一個我可以行願的地方，行就是去做，願就是願望，我覺得有一個心情，我可以為這個地方做一些事情，而且覺得癌友真的很需要陪伴 (E-3-3)，尤其是練功法的時候，因為這功法剛練的時候，頭會暈，然後他們在治療過程，常會吐，那我們還有一些工法，像慈愛手，就是我可以幫助他們，而且，真的我覺得，如果一般幫助別人，都會是一個謝謝喔，那就沒什麼了。可是這裡，彼此互動，真的完全知道我的心意，那我也知道他的心意，感受特別深 (E-4-4)。有時候，是他們生命的最後一段，陪伴他們，是很珍惜，很幸福的一段，我就樂此不疲 (E-4-5)，而且，覺得自己是有付出的，而這付出是很有意義，然後這些夥伴就如跟對的人做對的事一般，真的很幸福，就是這樣，呵呵呵。	助人助己  病友的期待
R	那你覺得協會中那些人曾對你產生影響？	
E	比如，老師，和護持團隊。因為他們是很願意付出的，他們曾經有受過幫助，我覺得自己可以練功，又可以幫助別人是很棒的事。	
R	所以是因為老師的？	
E	做法啦，他很包容，很有愛心，我會覺得這個癌友這一塊，只要你一點點的隨手的一個幫助，他們就會很快樂，而我得到的付出的還多，因為我們有擁抱，從擁抱中，你知道，你給的是大家要的，一方面我覺得他們是生命的鬥士，勇士，我也覺得會進來是一種緣份，我會珍惜每一段緣份 (E-13-6)。	珍惜生命
R	可不可以舉一個例子。	

E	比如說我是從 2010 年進來，那時只是自己練練功，比較廣泛地看到需要就去護持，後來我覺得，新來的他們蠻需要，因為新環境，我就全程對新的，我付出比較用力，主動去做，我發覺，在我陪伴的這一段日子哩，會覺得開心，從原本忐忑不安，那個快轉，剛開始是比較辛苦，跟一般運動不一樣，然後這一段有我們護持，他很開心，而且以後就可以自己練了，那在給人的同時，回報我的，像是一個擁抱，會覺得，我還有用也，雖然之前走了兩位，我覺得在它們生命的最後一段(哭)是快樂的 (E-7-7)	獲得成就感
R	所以他們能來到這裡認識你們對他們而言，是很棒的機緣。	
E	對，尤其是得癌症的人，在外面會被人說東說西，是做了什麼壞事阿，其實他們只是不快樂而已，因為有苦都吞下去，長期累積造成癌症。	
R	這個有根據嗎？	
E	有根據。	
R	就是因為不快樂？	
E	對。	
R	沒有因為作息，飲食？	
E	飲食、作息都會影響，其實心理佔滿大的因素，所以他們在日常生活中，很多委屈都吞下去，而且有統計，比如說：乳癌的人就是吞了很多，本身很堅強，把家裡的事都承擔下來，所以得乳癌。那還有，我們有一些經驗上的統計，所以他們在別地方，可能覺得，哎呦，會怕他們，其實癌症，不會傳染。那有的人會對他們有另外的看法，那來到這邊，他們就會很安心。我這有一些心靈課程分享阿，他們可以把心裡話吐出來，還有透過練功，真的是對他們有幫助。然後真的是緣份，進來，然後我們是以家庭的氛圍，不是我在上，你在下的，一進來就是家人，老師就像家長，我們大家就是兄弟姐妹，他們會覺得，天天想來，像有一些年紀很大的，雖然他們不是癌友，但他們就是想來，走得動他們就來。	
R	你在服務過程中，曾經讓你感到高興？	
E	高興就是，他們去檢查，然後有進步，就很開心，就是這個。	
R	那有沒有讓你很感動的？	
E	有，有的人好了以後，就幫助人啊，護持別人 (E-1-8)，而且，到這邊就是經過一次，大轉變，它們整個人生，轉變，一些憂鬱症，來的時候都不講話，之後都變得很開心，我覺得這個也是很棒。最開心的就是他們的病有轉好，還有出去	家人受惠

	玩也很開心，老師一個月一次，帶我們去爬山，身心靈都有被照顧，對於癌友，而我們則是在付出中得到快樂，而且你只是給他一個微笑，或一次扶持，他們都很開心很感動，感謝，而且我們都是無所求，是一種陪伴跟愛，然後他們也會回報，比如說：擁抱，他們抱了就不放（E-3-9），你就知道，那是人家要的，而且是在生命轉變的時候，最痛苦，最脆弱的時候，一個無所求的陪伴，跟一份愛，尤其是最近兩位姊妹走了以後，他們都會記得這個家。而且這裡不求什麼名利，他們感受到的就是那份愛（E-13-10），就是這樣而已，呵呵。	助人助己  學習愛人與被愛
R	那你現在對志工的想法，和一開始時有什麼不一樣嗎？	
E	一開始，就很正常，只是想練功，順便幫一點啊，可是，後來發現，我給的是人家需要的，而且是在他們生命最脆弱，最需要幫助的時候，給他們很大的力量，所以，我會再更用心去多照顧一些，就是能給盡量給，真的是一份力量，那我就鼓勵人家，當他們很絕望的時候，怎麼辦？就是練功，不要怕，我們這裡可以陪伴你，就是真的給人家一個希望，然後，就很開心啊（E-1-11）。呵呵，我覺得，這是最不同的地方。	行善助人
R	你在服務癌友的過程中，對你產生什麼樣影響？	
E	我覺得，要把握身邊走進你生命的人，因為他們隨時都會離開，因此，會比較珍惜吧（D-3-12），而且，在外面碰到的挫折，沒有比失去生命還嚴重，他們就這麼樣為生命再奮鬥，那我們在外面碰到的挫折算什麼，沒什麼。我是剛好也退休了，所以全心在這做志工，他們這麼認真想要活下去，我的挫折就沒什麼了，我為了能活著感到高興，我以前都說，我都60幾了，一生也碰到很多挫折，可是我都靠轉念，可是那種轉念，沒有比現在看到的轉念，我以前只是覺得說，我會勸人家說，你如果心情不好，你可以去醫院急診室看看，你就知道你活著是很幸福的，對生活會比較積極吧，覺得我還有用，還可以作一些什麼（E-12-13）。	學會愛人與被愛  激發服務的動力
R	照顧癌友對你人生有很大改變囉？	
E	有有有，可能我本身學的能在這邊用，有一些佛法啦，還有一些修行，所學的人生道理，我是覺得，那個都很好，可以鼓勵人。	
R	比如說嘞？	
E	比如說：我可以對心理上面的問題，心結，因為這裡很多都是心裡不快樂，所以他們會覺得，嗯，心結不打開，練功會	

	有限制性，如果心打開，練功會很快，我以知道的，去輔導，那老師在心靈上也有做一些輔導，所以我覺得這裡是我可以去行願，去幫助人，做一些我覺得值得有意義的事，我覺得，這裡很值得用，而且你可以照顧很多人。	
R	您的行願的願，包括什麼？	
E	就是用自己所擁有的時間，盡量去發揮，這樣才不會浪費。	
R	很棒，你進入協會後有哪些想法跟態度的轉變？	
E	其實，老天喔，都有一步步安排，我所學的竟然在這邊是用得著的，以前我對推拿有興趣，這裡有慈愛手，就是撫慰的，藉天地宇宙能量的幫助，還有一些我轉念的方法，欸，發現這些竟然可以運用的上（E-10-14），而且陪伴真的是癌友需要的，一般的人，也許沒那麼嚴重，但癌友真的需要，也竟然說，我所被安排一些思想觀念，在這邊，可以用得到。	發揮潛力與專長
R	在想法上那些改變嗎？	
E	我會覺得我越來越快樂，一方面練功快樂，一方面幫助別人快樂而快樂，不過，有時候會覺得，幫人是一個很自然而然的想法，其實這是互動，人家給我的，其實更多快樂，不見得是我給人家。	
R	所以是變得更知足？	
E	對。	
R	好，你在協會服務學習到什麼？	
E	我學習一些功法	
R	功法是？	
E	比如說一些旋轉阿，我們基本功法它是一個功具，用功的功，我現在覺得說，要去幫助人，自己一定要有那麼能力，所以練功是一個能力，看到的，所經驗所體驗的，那個我自己會成長，在心靈方面的成長，老師也會教這些，然後，我看到自己會增加很多思想方面上成長。	
R	所以，功法和一些思想觀念？	
E	對對對，然後，我學大概有一段時間了，然後那些用在生活方面也很好。	
R	你如何運用在服務當中呢？	
E	喔，無所求，我覺得這個很好，我沒有求回報的話，那個就是一個力量，別人就會覺得你是無私的，如果你是有目的的，那個就很不好，在這裡會感受到，都是無私的，沒有利益，就是我也可以去管人，可是如果我去陪伴去管人家，那他	

	們快樂我也快樂呀。何樂不為，我會比較雞婆，管這個管那個，可是我會很快樂，就是這樣，而且我這樣沒有浪費時間阿。	
R	你現在對協會的看法是？	
E	協會的方向很好，老師，護持團隊，可以照顧那麼多人， <b>老師帶著大家往前走，讓大家都有方向，我覺得這個很好（E-11-15）</b> ，中午敬飯也很好，那是一個能量的關係。	組織因素
R	所以來這邊就是練功跟吃飯？	
E	還有睡覺因為練功，吃飯，睡覺，對癌友很好，而且，最近我跟老師去菲律賓護持，菲律賓有練功場，我發覺心家園真的很幸福，因為他們是借用一個場地，但那個場地，若有人要使用，他們就會被請到別的地方去，沒有根的感覺，而在這裡，有個漂亮的地方，是很多人的愛心護持， <b>有時總是有一些挫折，欸，想到這是一個很好的地方，我真的要好好去扶持，只要我在這個地方我就會去護持（E-12-16）</b> 。	激發積極服務的動力
R	在當志工的互動關係，對你有什麼影響？	
E	嗯，有，我覺得互動都很棒，而且都互相關心，因為，目前是一個團隊，由老師帶領，每週固定開一次會，老師會聽大家意見，為心家園的成長，與進步，我覺得很好。	
R	很好，這樣的向心力要怎麼維持呀？培養呀？	
E	帶頭的老師，跟護持團隊，都很無私地把錢捐進來，他們可以將錢拿去吃喝玩樂，可是他們捨得放在這裡，他們跟這些人全沒有關係，覺得他們這麼了不起，我可以幫忙照顧麻，他們看我們這樣，也很放心，那我做得也開心，凝聚一個家的力量，能量，而沒感覺我是在一個團體，不是，那種家人的感覺。	
R	家人對你參加協會的態度是？	
E	<b>很支持，呵呵，因為有個地方可以讓我去（E-13-17）</b> 。	親人關係
R	他們會來協會走走嗎？	
E	小孩上班去，先生忙他的事，他們就會很開心我來。	
R	中午不用幫先生準備午餐？	
E	不用，各自打理，但是晚上我會多煮一點，隔天中午給他吃，不然他自行處理，因為他知道我在做什麼，他也可放心忙他的事，我忙我的事。	
R	你來協會，對於你跟家人相處方式。	
E	我覺得不錯啦，我會把這邊的氛圍帶回家，不過現在家裡簡	

	單，就 2 個人，就我和先生。	
R	協會氛圍就像家的感覺，但現在很多家庭都存在問題，如何改善。	
E	家家有本難念的經，協會是我們付出，他們就接受，家裡喔，你付出他不一定，認為是應該的，因為彼此了解，會踩到底線，但有時想，我在這裡可以去愛別人，為什麼在家裡不能去愛自己的家人，所以我在這裡多付出，在家也會，不然，有時覺得先生脾氣很那個，我就想想就算了 (E-13-18)。	親人關係
R	無形中你是在一直忍？	
E	不是，可以放下，看開，因為，生命是最重要的，在這邊看到很多人想要活下去，自己是幸福的，沒什麼大不了的，這邊給的觀念，和自己看到的也是。	
R	你認為你和一般健康的志工有何不一樣的地方？	
E	覺得有也，比如說:如果在某一單位，像醫院阿，輔導的志工阿，只負責引導，或者公家單位志工，我要辦什麼業務，他跟你講去那邊那邊，介紹一下，我覺得那是每個人都可以做的，被幫助的也會說謝謝，但對他們本身生命而言，不是那麼重要，來這邊，真的是他們最後一段，阿有時就是會好，有時是最後一段，但他們很快樂，而且是會永遠記住你的感覺，更深刻，我覺得這個值得 (E-14-19)。	同理心 使命感
R	你對生命有何不一樣看法？	
E	之前，覺得生命是這一個，然後下一個，我的觀念，是我這一生走了，就扮演下一生的，下次的人生，原本的靈是不變的，它不會死亡，一直延續，是各種型態的，不一定是人，可是，我在這邊所看到的是這樣子，因我本身是希望我可以當一個有意義的人，但是我最終希望能脫離輪迴，走到佛教的修行區，除這團體，之前我有參加佛道場的修行，我有個想法，這段日子我好好做，如果這裡人手充裕，我可能去走修行路線，這是我個人比較特殊的想法，對生命我覺得在這邊是有意義的，如果走佛教的想法，是希望可以不要再輪迴，比如帶業往生阿，到淨土去阿，這是我跟一般的想法不一樣，生命其實不會？，只是形體的消失，可是仍要珍惜這一段，不然以後要談修行就很難。	
R	以你的說法，每一次的輪迴，都是在做功課囉？	
E	對，功課沒做完，下輩子就繼續做，比如說：這一世，有些善緣，有些糾纏不清，自然就是要去圓滿，我因為有這種觀念，所以當我碰到別人的挫折，我可以安然地渡過，因為我	



<p>覺得要跟對方圓滿，雖然我會不舒服，比如婆媳關係，我告訴自己，要跟婆婆圓滿，不再跟他糾纏了，這樣我心就不會不甘願，比如團體間的相處，若碰到跟你糾纏不清的人，你沒有跟他圓滿，還會有第二個人跟你糾纏，在生活中也是，如果你做完這個功課，就換另一個你沒修好的，這是圓滿功課，另外一個是想體驗什麼樣生活，我本來以為，跟某個人不好的相處，跟以前不好的緣是一個原因，但是，有時是可能以前曾經很好，想要體驗不同角色，相約而來，比如說你想當壞人，給我學習我看到我內心的不足，所以有這觀念以後，我碰到不好的人，都會覺得第一個，我欠人家，我還了，就圓了，以後就不來了，第二個，我以前可能跟你很好，曾經跟你約過，那你可能是要幫助我的，如此一來，我就沒有怨阿，<b>轉念真的很重要，很多事情你過不了關，結放在心上就不行，那我一生中碰到很多挫折，每次都說服自己，用很多理由，讓自己放下，這個陰影就結束了 (E-7-20)</b>，自己最了解自己，我會用什麼觀念，比如「還好啦」，還好還好就過了，雖然我失去一些東西，還好我還有一些東西，這個「還好」觀念，對我很受用，再來，自己不是最差的，還有能力渡過，再真的不行，比如說人跟人，好吧，不然就相欠債，我就還了，要是很氣，我這一輩子，還你就好了，我要跟你圓滿就好了，如果對事情的時候，我就盡量做，也是一個「還」，如果真的做不好，我就跪下來，求我的菩薩，助我一臂之力，這樣也就夠了，就是會找很多理由，讓自己轉念，過了就好，人生中真的是一個接一個挫折，我也當過難民(象神水災)，其實當你失去時，從中可以看到一些事情，而且從此你的觀念可以提升 (E-13-21)，在水災中，我體驗到同理心，我當了難民，知道別人的苦是每一分每一秒的，我用這心態來對待生病的人，因為一分一秒對他們都是很苦的 (E-14-22)。我很感謝老天給我的體驗，且是一個一個來，而非同時來，我同時來，我可能垮了，我也在每一次吃虧中，記取教訓，從中成長，我想學習的技能，老天都教，而且，我不敢去學的東西，老天會纏著我去學，就是很奇妙的，比如我想學推拿，就去學了一個，竟然我可以用在協會，比如，我以前是運動員，讓我們後期吃了苦，有體力，毅力，我去打球，球隊有很多學妹阿，有很多的苦，用轉念觀念給他們，他們竟然都很開心，而我也從中有所得到，這些安排，真的是一個成長，所以我現在幾乎把每一個安排當做最好的安</p>	<p>獲得成就感</p> <p>同理心</p>
---	-------------------------

	排，有時我不想碰到這些，祂就是會讓我碰到，以後我都用得著。	
R	所以，什麼事情到你面前都是好事。	
E	真的，一切都是老天最好的安排，我在協會還有碰到背叛，有的人真的是在習性上無法改，我們有愛對他，他不是不好，他是來教導我們，交我們學習{寬恕}，我當時還不覺得，彼此相處都很好，可是他就是做出一個很背叛的行為，比如說：我們一個團體，我們有一些在裡面講講就好，不要外傳的事，他就會去傳，傳的又不是真的，而是興風作浪那種，然後他走了，人也走了，我覺得真的會對他寬恕，那個也不叫背叛啦，只是讓人不可思議，可能是缺乏愛，但很多人也是被想要的東西執著住，你看到他這樣，會想說自己不要跟他一樣。	
R	你在助人過程，無論對方是否回饋，你就是去做？	
E	對，只是人有很多種，他真的會被某些東西(想要被愛)(想要被重視)他會有奇怪行為，那我會想自己不能這樣，來到一個團體，就是不能有一個，因為這是一個團體，我個人是這樣覺得	
R	靜坐是功法的一種（此時圓場所有人都在靜坐）	
E	靜坐是旋轉完讓氣可以整個進來，這非常好，像修行也是有靜坐，我感覺，人只要靜下來，能產生信心，能讓天地能量進來，從整個皮膚進來，而最大的管道是百會穴，所以人喔，有時候要正能量，你心裏的結若沒打開，是沒辦法的，第一個，你心要打開，心裡要快樂，才不會氣室血瘀，心沒有結的話，還是要靠能量，想旋轉就是能量很強，你只要靜下來，盡量不動腦，放空，能量進來的話，會有修復作用，所以沒事就放空，放鬆，會很舒服，我的習慣是到每個地方，我會學習，可能什麼都沒有，可是我要去注意，可能什麼都有，比如說：我看到有的人脾氣比較不好，那我就不要這樣做，他講話可能要帶著刺，我覺得，你如果用一個愛去愛一個人而且是無利的，他再兇的人他也會收斂，慢慢地，刺就沒啦，氛圍就出來了（E-6-23），是可以這樣做的，阿也可以什麼都不管，也可以過，我常想該怎麼過我的人生，在這邊，我可以去實現（E-8-24），有句話我很喜歡，花若盛開，蝴蝶自然來，人若精彩天自安排，不用去求，人如果精彩，老天就會安排你的責任，所以也不用去強求，是你的就會是你的，不是你的再求也沒有用，你更淡定更無所求（E-8-25），該是怎樣就會是怎樣，你想要學的，老天就會安排，你就要是很坦	向心力與凝聚力  豐富生活  參悟生死現象 不在談癌色變

	然的心，很接受的心，阿挫折給你的，其實認為每個都是好的，不好的人會讓你看到你能學到什麼，你就會珍惜，你珍惜就會覺得很知足，很幸福，每一個安排都是最好的，沒有什麼不開心的事（E-8-26）。	知足常樂
R	是的，謝謝你撥空接受我的訪談。	

## 六、F 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.03.27 / 14:10~15:10 1、年齡：56 2、診斷：乳癌 3、志願服務年資：9 年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	請問你是什麼機緣來協會做志工？	
F	我來心家園就是因為我自己是癌友，心家園之宗旨，就是在照顧，日間照顧癌友，這是我會來心家園之原因（F-1-1）。	參與動機 組織認同
R	所以你是從那裡知道協會宗旨的？	
F	來協會之後，他們告訴我的，其實是這樣子，14 年前我先生就是 SARS 那年（2003 年），我跟我先生結婚才 5 個月，這樣好了，我從前面開始講。我 19 歲認識我先生，可是那時候我真的不想結婚，我一心只想修行，所以變成很平淡的朋友。後來是我二姐突然車禍往生。他是我二個姐姐的同事，那時我覺得我好像還沒有看清楚社會是什麼，你們就要把一個男生塞給我，其實那時候我也有宗教信仰，我想要知道什麼是修行。直到 20 幾後，二姐往生，他來幫忙，我才發現，他跟我 19 歲時看到的感覺不一樣，他讓我覺得連外型都不一樣。因為他的熱心幫忙，他所幫忙的一切，找燒蓮花的地點，二姐的靈骨塔，就像家人一樣。後來二姐的事辦完，三姐就說，欸，你看他有什麼不一樣，我說有，他是一個成熟的男人，他有女朋友了嗎？三姐說，沒有，人家一直在等你，我說好，那就試著再交往看看。一年之後，婆婆快 90 歲著急，我們 50 多歲和 40 多歲就結婚了。5 個月後檢查出來，對我來說是晴天霹靂，我又不能表現出傷心，我就上網找，我先生生病後得憂鬱症，我在網上看到知名精神科醫生的書，書中是講一個旋轉氣功，對癌症患者很好（F-1-2），他本來是板橋一個很有名的精神科醫生，那後來因為跟北縣某癌友組織一起	利己參與動機 健康因素

	<p>合作做身心靈。老師教氣功，他教身心靈方面的，所以他就在書裡介紹這個功法，那我是這樣認識協會的。你也看到我們中午吃飯的方法，我先生很不認同，因為那時候在汐止的時候，100 多人吃中餐，所以大家是搶成一團，我先生很受不了，覺得有這麼可憐，需要用搶的嗎？當時他不知道，這個效果是為了鼓勵癌友吃飯，就是激發你的鬥志，有沒有，所以他說他不去，所以我就陪他大概一年半他就走了。他走了之後大概半年，我就發現胸部有一塊，有一點點痛，但也不是很痛，就去檢查，醫生直接告訴我說，二邊都有，建議全切，我就開始做手術，然後做化療做了 10 次，整個加手術的話，將近一年的時間。我覺得這一年對我來說是很好的人生經歷，就是現在以我的心態來看，因為他讓我去體驗什麼叫病苦，然後在這中間，人的心的脆弱，因為你面對到生死，還有做治療等種種不舒服，包括心悸，包括焦慮。然後，反正還有你每天的日子就是醫院跟家裡，你人生好像變得比黑白還慘，就全黑的那種感覺。所以這也是為什麼我會在協會做志工，而沒有到其他地方，因為我手術的時候，<b>醫院也有專門對乳癌的協會</b>，我也有去服務過一陣子，<b>但是我覺得那效果不彰</b>，是因為我們純粹就是幫護士掛號，然後請人家，填寫資料，可是沒有辦法去深入跟他談說我得乳癌的經驗 <b>(F-1-3)</b>，你不要怕，就是那種沒有去安撫他的時間不夠，所以那邊我就辭去，就決定在我們的協會來做，因為我覺得，每個得癌症的人，就是第一個聽醫生宣布，你就是感覺你的心在過生死關，你就覺得好像要死了，開始準備吧，就算現在不是馬上死，可能對所有人來說，這個不是有希望的病，這就是為什麼我會來做志工的原因。</p>	<p>利他參與動機 行善助人</p>
R	<p>那當時你生病，做化療的時候，還有來協會嗎？</p>	
F	<p>沒有，其實那時候都沒有想，我完全忘記，我自從帶我先生來協會之後，完全把這個協會忘記了，只是說，我做完了整個治療的時候，我不曉得，<b>或許我有宗教信仰的關係，會心裡面只浮現出我想做義工</b>，我的想法是，不管還能活多久，<b>但我想把將來剩餘的日子，我想要去做一個幫助別人的事情 (F-3-4)</b>，老天很慈悲，讓我來到協會，因為我不是在醫院有做志工嗎？認識了一個師姐，他也是想要找一個地方做志工，我們兩個就上網查，我就突然想到有一個地方我們可以去練氣功，然後又可以做志工，然後他就上網查，我就只給他"旋轉氣功"四個字，他就查到了，我們就一起去。</p>	<p>追求自我實現</p>

R	那位師姐現在也在這？	
F	在天上。	
R	那你離開醫院到協會，中間有沒有中斷過？	
F	沒有欸，如果算中斷，那也是一個星期或幾天沒來而已。	
R	是什麼原因讓你一直持續到現在？	
F	其實，應該這樣子講，就是 <b>協會他凝聚成一個氛圍很棒，就是讓你覺得這個地方很有溫暖 (F-11-5)</b> 。因為等於是說，大家有錢出錢，有力出力。然後在這邊老師告訴我們都是你先不急著付出，你先來接受，因為其實在你的人生中已經付出太多了，已經疲累了，而且你還找不出付出的真正意義那你先來接受。所以我們 <b>老師的名言就是:來吃飯，來睡覺</b> 。他也不講來練功，他知道沒有幾個人喜歡練功。他說，就算你不來練功，你也來吃飯，你中午經過這邊，你就上來吃飯。 <b>其實他這句話，感動很多人 (F-4-6)</b> 。其實我們協會還有一個慈善手，這種東西，你可能必須練功練到有氣感，那你手上才有氣感出現，它是一種連結的功法，連結天地宇宙的能量去幫助別人。其實我剛來時，我被老師做慈善手做了3個月，他只要一碰到我背後，我不曉得，沒由來，我的眼淚就一直狂飆，那後來老師解釋我才知道，那就是我壓抑太久了，其實我沒有找到紓發的管道，這個慈善手是你沒有辦法去隱藏你負面能量，它會讓你完全宣洩出來， <b>我覺得這個東西很棒，能讓我們練功，不但能幫助自己，也能幫助別人，所有我不會也就是沒有中斷的原因 (F-3-7)</b> 。	組織慈愛的氛圍  協會老師的影響          個人因素 助人助己
R	那你覺得協會裡那些人對你的影響很大？	
F	當然是老師囉，老師教功法幫助我兩個，第一個就是提升我們的免疫力。第二就算排毒，就是我們做了那麼多治療，其實我們身體是非常虛弱的，免疫力非常低，這個功法可以把我們身上的藥毒，還有即使我們吃進去，不適合我們身體吸收的，它都會幫你排出來。像我知道的就算睡眠不足的人，一個吃不下飯的，不然就是腸胃不適的，它都會讓你很自然的去排掉多的毒素，我覺得這兩個是功法裡面很棒的地方。	
R	那你在這服務的過程裡，有什麼是讓你感到很高興或很感動的情況？	
F	高興是因為我覺得像今天陳淑麗講的，我一直在創造我自己能夠幫助別人的能力，其實在這邊，講實在的，我覺得感動的是我得到的比我付出的多，但是我在付出的時候，其實真的覺得那個是無條件的，你不會去想到什麼條件，什麼利益	

	的東西，你只會想到我是在做一個愛的連結。我從這邊接受的愛，我從那邊付出愛，我才真正了解說什麼叫做愛（F-10-8）。當然，在協會有很多不同的生命，那你就會發現說，這中間跟師兄姐相處，其實你會去碰觸到你跟人家不和協的部分，你會慢慢去發現這中間到底發生了什麼事，然後學會圓滿與和諧（F-9-9）。其實，我們會有一個過程，就是你在協會也會有不開心的過程，可是這些過程過了之後你會發現，其實他就是讓你學習你在家庭的關係，或者是以前在工作上的關係，過去不圓滿的，會自動在這裡面呈現。	體悟愛找回 愛人能力  人際關係的 改變
R	你當志工已經 9 年了，你在一開始做志工的想法跟現在有何改變或不同？	
F	我用一個修行來說，見山不是山，見山是山，見山又不是山就是這種過程。就是剛開始你會很熱心，很熱忱，可是當你發現有人在忌妒，有些人故意覺得你這樣做是在出風頭，那你會慢慢做調整，剛開始你也會覺得很氣，不過後來就想說，其實我們都是生過大病的人，不知什麼時候是自己的大限，還為了這一點芝麻綠豆大的事，還在那邊氣不過，跟以前一樣，那不是又走回頭路（F-10-10）。就是這個病，好處是時時提醒我，不要再過以前的日子，還有不要再用以前的角度，不要用以前的個性去待人處事（F-5-11）。	體悟愛找回 愛人能力  因癌得福 從心出發
R	所以你大病以前的個性與現在不同嗎？	
F	也不是不好，我看不見很多東西，就是我是一個是非黑白比較清楚的，可是現在我覺得是非黑白不再重要，它的不重要不在於說我不分黑白，我常常用 8 個字，這是我聽一個師父講的，我把它拿來當座右銘「隨緣不變，不變隨緣」不變隨緣，不變是我那顆心。緣起緣滅，在這個境當中，若你看這件事情，並不是大家應該去做的，可是很多人都覺得應該這樣做的，那我就用看到，用觀看的方式，跟著大家一起錯，沒關係，那有一天大家就會醒悟說，哦！這樣做是不對的，我就覺得，欸，至少我的心情不像以前是對抗人家的，這件事我就會去告訴大家，就是不對，就是不對，我覺得不需要去耗這種能量，他不對我心裡有數，但是我不需要言語上與動作上跟人家起衝突，這是我非常不一樣的地方。就是生病前跟生病後，在協會老師教的跟師兄姐相處體驗出來的（F-9-13）。	人際關係的 改變
R	你在服務其他癌友的過程，對你有什麼樣的影響？	
F	當然會有，我會覺得說，第一個，我還是一個有用的人，不	發現新的自

	<p>會因為我生病 (F-9-14)。其他因為我們之前的癌友協會，他會帶著癌友到處去募款，那時候我有一個過程就是，我好像木偶，被他們帶出去募款募完了，就回來了。可是說實在的，我從許多社團裡的人也好，或者我們去募款的對象，那個眼光當中看我們，我們就是癌友兩個字，那他們看我們都帶著可憐的眼神，其實那不是我喜歡的。我就覺得說，其實我們今年只是在做生命到勇士，可是並不是病弱到不行到人。所以，我那時候曾經有一個過程是，我不喜歡參與照相，或者是錄影，可是，後來我發現說，我後來的轉換就不會了。覺得說隨便吧！就是一般社會的人，或是他沒有得到癌症，他真的不能體會我們的心情 (F-14-15)，所以，我覺得我就可以接受，隨便你們怎麼弄。</p>	<p>我</p> <p>同理心</p>
R	你在服務癌友過程中，對人生看法有什麼啟示？	
F	<p>有，其實，我之前的啟示是，我希望能夠將心比心，我自己也生病，有那個過程，當一個生命無助的來到協會，我能夠以自己的例子發揮鼓勵作用，我很開心 (F-14-16)。可是後面，我開始跟著老師接觸到醫院探病，做臨終關懷，甚至去送別。其實一開春，我們就有兩個師姐走掉了，對我來說，是一個很不好的禮物，原因是，老師不在家，去菲律賓 10 天，這中間，就有一個師姐往生，還有一個師姐的先生打電話來，叫我送衣服去，因為他要穿著我們這一套制服走，所以我覺得，我捧著那套衣服，我真的很榮幸，我可以為一個生命做最後的事，我覺得很棒 (F-7-17)。</p>	<p>同理心</p> <p>獲得成就感</p>
R	這兩位師姐是因為癌症復發？	
F	<p>一個是胃癌轉肝，一個是肺復發。還有就是我學到說，我看到為什麼他們再復發的原因。我很好的一個，自己給自己的一個鼓勵，一般來說，還是心情。那心情是來自於我們的一些觀念，就是根深蒂固的觀念，就如佛家說的一個執著。那以前我都不知道自己是一個很執著的人，那其實就是跟師兄姐相處，聽他們談論他的抱怨或是不滿當中，慢慢累積一些經驗，我就發現，真的很感謝這些生命，表面上看起來好像我身體比較好，我護持他們。事實上是他們用生命在護持我，讓我警覺到我的生命要怎麼做調整，所以，其實是應該感恩他們的 (F-9-12)。</p>	<p>肯定自我價值</p> <p>發現新的自我</p>
R	很好吶，你在進入協會服務之後，有很多態度，想法的轉變，可不可以再舉一個例子，讓你的想法最深刻最強烈轉變。	
F	<p>喔！我最大的就是那個，是非黑白，真的是非常的明顯。常</p>	

	常覺得我是一個正義的人，呵呵呵呵，那現在我就覺得說，其實，是非黑白有那麼重要去執著嗎？因為你在做這件事情的時候，可能別的生命他並沒有到這個層次，我看到生命有很多不同的層次了。我覺得最主要的是， <b>最大的轉換是因為我認識到了，其他生命的層次是不同的。所以，我反而會去，就是用一種很包容的態度，去看還是很堅持立場的師兄姐（F-7-19）。</b>	包容心與習慣改變
R	你在協會學習到的，如何運用在服務中？	
F	其實，我覺得服務兩個字我不敢說，因為我覺得人真的要學習謙卑，其實每一個人，我看到自己也好，看到別人也好，就很想幫人做一些什麼事情。可是事實上，我也看到很多生命，就是，比如說，我舉個例子，有一個師姐一旦復發，所有的人知道了，就開始介紹他要吃什麼藥，什麼食物，做什麼事情。可是事實上，那個師姐，就被這一些所困擾，就是太多的意見。我發現自己學到，我去幫助他真的需要幫助的地方，就是他開口了，我才會去做。因為，其實我發現大部分的生命是都主觀性很強，每個人心中都有一把就尺，有一個想法，有一個做法，當他們不需求的時候，我們再強加於他們的話，其實是造成他們負擔的。尤其是，你看，我們天天從早上 9 點就進來到中午 12 點吧，這種日子，其他大家相處上比跟家人相處的時間還多，所以，那就會發生到我真的看到人家需要時，我才出手，我不敢講服務，我覺得是大家互相，互助，我不敢講服務，沒那麼偉大，只是在過日子啦！	
R	你對協會有何看法？	
F	因為這邊當初是菲律賓的一個企業家發心，很支持老師，他也了解老師的個性，很老實，守本分，就是很真心的把大部分時間投入在關心我們師兄姐身上，所以我們才決定來這邊。這邊的這一個氛圍就是很慈愛，我們去學習天地宇宙的慈愛（F-11-20）。這邊的師兄姐，如果我們不想練功，他們不會勉強我們一定要練功。然後，反正就是 <b>我覺得這邊給我感覺，就是慈愛兩個字，去學習慈愛，也享受慈愛（F-11-21）。</b>	協會老師的領導風格  組織慈愛的氛圍
R	心家園有哪些募款活動，經費來源如何？運作上如何維持？	
F	以目前而言沒有問題，是因為我們來的師兄姐們大家都知道，每個人每個月都固定會有捐款，我們算是自助式的，只是說今天要感謝菲律賓的○媽媽，他買下這個場地給我們使用，然後我們沒有房租的壓力，他免費而且無限期供應給我們使用。而且，這邊的裝潢也是他女兒出的，所以，等於是	



	說，房子他們買的，裝潢他們出的，那至於這些設備是我們師兄姐他們一起出的。還有每天中午的飯菜，我們每個人都有固定捐款。我所看到的是，因為這樣的方式在日間照顧癌友從早上 9 點到下午 4 點，那其實會感動癌友的家人，他們畢竟都是有收入的，所以他們會有捐款，那再來老師會帶我們去一些扶輪社去募款，還有做一些大型活動，像我們曾經辦過，百人旋轉，千人旋轉，吸引很多媒體來報導，所以就讓很多人知道我們是在照顧癌友。	
R	好，你跟志工的互動關係，在你服務上有什麼幫助或影響？	
F	當然有阿，因為我會看到我個性當中比較不融合的地方，或者是，另外的志工個性比較不融合的地方，那就是會去截長補短，那每個人有才能的特質不一樣，我們就會互相的幫忙。那在這邊很棒的一點就是，那我們除了老師之外，我們全部都是志工，我們都不拿薪水的。然後，老師會依照我們每一個人的特質來分配工作，就像你看到我今天放音樂，那個東西就是我一直跟在老師旁邊，我就學老師，老師教我音樂的頻率要怎麼放，那還有就是我自己練功，還有練振動頻率，大概練多久時間。振動頻率是比較高的，那時候就放比較高頻率的，比較輕快的音樂，就是慢慢去學拉。	
R	好，因為你現在一個人住，你兄弟姐妹對你參與協會的態度如何？	
F	他們都非常的支持，因為他們現在很開心的是，只要他們家誰不舒服了，就一通電話來，我就服務到家 (F-13-22)，那個慈愛手很厲害，像他們都有孫女啊，當發燒時，慈愛手做一做，他們就退燒了。	改善親人相處模式
R	是，這對你跟家人的關係是很好的。	
F	我再講一個更感動人的，就是我爸爸的生日，那是他 90 歲大壽，我們回臺南過生日，因為我們有祝福心念，那一天呢，我們全部都到齊，坐一張大桌子，開始吃飯前，我就跟我們家人講說，因為我在協會學到敬飯跟祝福，那我想說敬飯先慢一點，先祝福爸爸 90 歲大壽，一個人要活到 90 歲很不容易，然後那時候我就拿我們祝福心念的卡片，然後每一個人發一張。我說好，來大家手牽手，就把祝福心念放在桌上，大家一起唸一遍，來祝福爸爸，那間餐廳是用木板隔間，是可以直接拉開的，跟你講好妙的是，我們唸到一半，我就看到隔壁客人將門拉開一點點，1、2、3、4、5，從門縫看到有 5 個頭在看，門口服務生也跑來看，然後我們唸完到時候，	

	<p>服務生就進來跟我們講，哇！聽你們一家人唸那個好舒服，一家人看起來就是很和協，和氣，我就笑笑沒講話。然而吃完飯回家切蛋白的時候，因為我爸媽娶了一個比他小 9 歲的太太，然後看那個阿姨在切蛋糕的時候講了一句話，他說我嫁到你們家 15 年，你爸爸過生日這一天是我覺得你們最和樂的一次，我們全部人家大笑，他說，:尤其是在唸祝福心念的時候，我真的覺得，你們是一個很幸福的家庭。<b>我爸爸很高興，因為他是大腸轉肺，其實也是我雙手送他走的</b>，因為醫生跟我講 3 個月，我就回臺南，我每天，他從 12 點開始就呼吸不到空氣，我每天是從晚上 12 點做慈愛手到凌晨 5 點他才好的，我才去睡覺 (F-8-23)。所以我為什麼這麼喜歡我們的慈愛手，就覺得真的是一個可以提升人能量的東西，而且他又不需要攜帶什麼，只要我人到，手就到了。慈愛手教會我人生的一個領悟，就是勤能補拙，你就多做，我在師兄姐身上找到，慢慢做，學來的。</p>	<p>注重個人及家人健康</p>
R	<p>你覺得你跟一般健康志工有什麼不一樣的地方？</p>	
F	<p>我覺得，我可能比較貼心，會去看別人身上病苦，可能這個經驗比較會多一點點，讓別人覺得安心。像我有一個很特別的經驗，那個師兄每次見到我就叫我恩人，他是一個重度憂鬱症的患者，他小姨子帶他來到協會時，幾乎是拖著進來的，他一進來就躺在地上，因為重度憂鬱以致無法坐起來，其他人講東講西，他跟本沒辦法聽，他索性就躺在地上。我就說，好啦!都不要講了，手下去最快的，做一做，他就能坐起來了。可是，到中午剛好吃飯，他還是沒辦法吃，因為重度憂鬱，他吃不進去，我們一位 90 歲的會員就走過來，問他怎麼啦，什麼病？我說他重度憂鬱，常爸說，重度憂鬱算什麼，這邊這麼多癌友，叫他起來吃飯。我說，常爸我叫不起來，你去跟他說。常爸多有辦法，走過去，你叫什麼名字？哦!我叫羅某某。你怎麼啦？我重度憂鬱。好，那你現在把眼睛張開，來看一看全場，所有的人都是癌友，你有得癌症嗎？沒有。那你覺得癌症病比較重還是重度憂鬱症比較嚴重？癌症。好啦，那沒事，來吃飯。他就乖乖拿起碗來吃飯。一天天，慢慢從皺眉開始笑了，正常了，可以工作了。之後年齡到也退休了，兒女也都結婚了，他沒事做，竟然去考保姆執照，現在帶孫子。我很感謝這些生命，老師他以前常常告訴我們，可是我以前都不懂，當我們真的跟師兄姐做互動之後才懂。我們真的都要感謝每一個出現在眼前的生命，他們真</p>	<p>提升生活質量</p>

的是來教我們一些事情 (F-8-24)。	豐富生活
----------------------	------

## 七、G 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.04.07 / 15:05~15:50 1、年齡：69 2、診斷：氣喘 3、志願服務年資：4 年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	請問你是什麼機緣來協會做志工？	
G	<b>開始是因我先生得大腸癌(G-1-1)</b> 。大約十年前開刀、化療，那時化療約半年時間，之後就沒什麼問題了，一直經過 5 年時間，復發了，那是什麼狀況復發呢，一是因為他大陸的哥哥走了，當時他想回大陸，但辦護照來不及，就沒回去，心理上有一疙瘩，壓力大，沒幾個月他也走了。他也是肺癌走，發現的時候已經是末期就走了。我先生 38 年從大陸來的時候，他父母親都不在了，他跟我結婚已 40 年了，把我媽媽當作自己媽媽一樣，所以媽媽走了，他也很捨不得（受訪者突然感覺傷悲）。	參與動機 家人受惠
R	嗯，會難過，會不捨的。	
G	所以這兩個問題加在一起，癌症就復發。	
R	復發有轉移還是？	
G	從大腸轉移到肺部這邊，再加上冬天，天氣不好，他就感冒啦，所以就復發啦，復發就要打化療啊，他想若打會很辛苦，心理上也會很辛苦，每天都很恐懼啊，不知何時會有狀況，心裡很沮喪，越放不開心裡越不輕鬆，過了 2、3 年，他沒辦法，也就走了。	
R	那時候先生有接觸協會？	
G	對對，那時有來， <b>每天早上 9 點鐘就到協會來，就像上下班，早上來啦，練功，中午在這邊吃飯，下午休息一下，再繼續練這樣，練得很勤快，我都陪他一起來(G-1-12)</b> 。	家人受惠而投入志願服務
R	所以你來協會蠻久了喔？	
G	差不多 2、3 年時間。	
R	所以先生是？	
G	差不多走了兩年時間。他每次來協會和同事、同圓在一起啊，	

	互相安慰啦、鼓勵啦，心情比較好，得癌症比較困難、辛苦，抵抗不了病魔，終於還是走了，我先生走了以後，我一個人，小孩都上班去了，我就到協會來，我也是氣喘嚴重，旋轉之後，對心肺功能上有好一點，所以就開始跟著轉， <b>多餘時間就到廚房幫幫忙，看大家都吃得很快樂，幫忙也很幸福(G-1-2)。</b>	利他參與動機 行善助人
R	你來協會是騎車？	
G	沒有，都坐公車來，每天坐公車來，從板橋家裡來這邊，差不多半個小時，有點距離，車子到這附近的話，坐接駁車，固定一小時一班，也很方便。	
R	你來協會 2 年時間有沒有中斷過？	
G	有 2、3 個月時間，我先生真正不舒服的時候，他就不想出門，就到公園啊，附近走一走，其他大部分我都有來，協會有時候辦郊遊、爬山啊，就可能會去，跟著去玩，所以，每天過得很快樂、很充實。	
R	你會繼續留在協會的原因？	
G	每天到協會，在心情上，不會像一個人待在家裡，很悶啊，不知道要做什麼啊， <b>感覺能幫助他們很快樂，自己也很快樂，大家互相都很關心(G-1-3)</b> ，比如某某人沒來了呀，會關心，像一家人。	家人受惠
R	協會有哪些人讓你印象深刻？	
G	協會裡每一個人，幾乎都很關心啦，像老師啊、師姐們啊，其中一位師姐，他菜煮得很好，可是他沒有天天來，一週來 2 次，他不只光在這裡，別的地方他也有去幫忙煮飯，也是癌友協會，每天都有固定地方。	
R	老師對你影響最大的是？	
G	我會過來，主要是因跟著老師，才會到這邊來，他人不錯啦，跟隨他也很快樂，雖然到這邊比較遠，以前那走路約 5 分鐘到，現在這邊約半小時，但心靈上比較愉快。	
R	您在做志工遇到快樂、感動的事？	
G	與師姐相處都很好，有時感冒無法來，師姐會打電話關心，就像一家人一樣，這也是我很感謝的，會關懷，怎麼沒有來，今天怎麼了嗎？	
R	現在想法與 3 年前有什麼不同？	
G	以前只為了照顧我家師兄（受訪者的先生）而已，來這邊，接觸的人比較多了，每一個生病的人，你看不出來他有生病，	

	都很快樂，影響了我心理上跟著快樂，大家都笑容滿面，看了，我也很高興，我家師兄以前生病在家裡，都很憂愁、煩惱，擔心不知何時會走，來到協會， <b>看到每個癌友都笑嘻嘻，他心情也跟著變好，不會那麼憂鬱，心情比較開朗(G-4-4)</b> ，原本將自己關在家裡面，現與這麼多人相處，心情比較好。	病友的期待
R	服務癌友對你產生什麼影響？	
G	一般癌友生病時，不想給親戚朋友知道自己生了這個毛病，到協會來看到的，每一個都是癌友，我會聽他們說話，看有什麼可以幫助他的，有什麼需要可以協助他的，來到協會，就會願意分享自己癌症經驗，每一個人都是，我分享你的狀況怎麼樣，他的又怎麼樣，吸收分享，互相幫助、切磋。	
R	你進入協會後有哪些態度和想法的改變？	
G	我認為是對癌症，一般心理上是恐懼的，心情上是無法馬上接受，要走出來接觸大家的話，就比較不會恐懼。	
R	癌症家屬也會跟著恐懼嗎？	
G	也會有。	
R	那怎麼辦呢？	
G	<b>有些病友藉著宗教信仰的力量，現在來到協會的話，心靈上就改變，大家互相精神上的鼓勵，不再充滿壓力及無助感(G-3-5)。</b>	追求自我實現
R	剛進來的癌友，無法放開的時候，你都怎麼處理？	
G	盡量安慰，給他做宇愛手啊，幫助他放鬆、不要緊張，開導他，使他忘記痛苦。	
R	你們會去對外招癌友進來嗎？	
G	大家都是有認識進來的，沒專程招人進來，會來的大部分選擇留下來，在協會幫忙，也是有遇到無法走出來的，我們會去他家看他，也有的來幾次後放棄便不再來的也是有，不是每一個人都願意到這邊來，不過，大部分走出來的，對身體幫助很大，大家像一家人，相處輕鬆、快樂。	
R	服務癌友過程中，想法有哪些改變？	
G	對生命面臨要走的那天，不會這麼緊張，比較看得開，這也是在協會裡學到的(3-10)。比如一位師姐，他生病卻每天仍笑嘻嘻的，影響很多人，別人看他都能這樣，我們怎麼不能呢，他生病十幾年啦，他都能這樣快樂，我們要學習他的精神(G-12-6)。	激發積極服務的動力
R	服務之後你有哪些態度轉變？	

G	以前，跟先生兩個人生活，要照顧生病的先生，照顧病人是辛苦的，病人總是有脾氣什麼的，有時候他生氣，我心情就會不好，現在則認為，生病的人當然心情會不好，要體諒他、原諒他，學會安慰，這是最大的轉變(G-6-7)。	個人成長
R	你照顧先生時，有請看護嗎？	
G	沒有，就我一個人照顧。	
R	學習到什麼？	
G	人與人接觸比較不一樣，大家在一起互相幫助，不能自己想幹嘛就幹嘛。	
R	如何將這互動方式帶到服務中呢？	
G	看到每位師姐盡心盡力，為協會好，希望協會能夠越來越好，服務更多的人，協會是人情味的，大家互相安慰、互相幫助，相處時間越久，越像家人一般自在，不拘束。	
R	現在對協會的看法是？	
G	照顧這些癌友啦，希望藉旋轉啦、分享啦，能放鬆心情，協會最大希望是每個人恢復健康，我追隨老師的理念(G-11-8)。	協會老師的領導風格
R	你和其他志工間的互動如何？	
G	大家接觸都不錯啦，講話都很自在、很輕鬆，目前沒有分配工作，哪邊有需要，看到的人就主動去做，沒有固定。	
R	現在協會有哪些工作？	
G	廚房的工作啊，也沒有固定誰做，你看到沒人做，就主動去做，還有拖地啊、掃地啊、洗碗盤啊。	
R	之後還有其他工作嗎？	
G	大部分在廚房，有的師姐會清掃廁所、倒垃圾啊、廚餘啊，做的人都是主動去幫忙做。	
R	現在是睡午覺時間，你有要睡午覺嗎？	
G	沒有。	
R	好的，你家人支持你來協會嗎？	
G	對，他們跟我說只要心情高興做什麼都 ok，都很贊成，說我每天都到協會上班，哈哈(G-13-9)。小孩子認為，有出去活動很快樂、很健康，到有一天，你在家裡不想出去，表示身體有問題，他們也希望我多多跟別人接觸，有事情做是比較快樂的。	家庭的支持
R	你來協會，對你跟家人關係有哪些幫助？	
G	小孩上班，有時回家都 11、12 點，有時下班還有與朋友的活動，我現在都很放心，即使小孩晚回來，我也能放心先休息	改善親人相處模式

	(G-13-10)。	
R	你覺得你跟病友志工有什麼差別？	
G	外在看來，跟我們是一樣的，完全看不出他們有癌症，服務上，我能做多少就做多少，他們有時身體不舒服，我讓他們少做一點，我會幫忙多做一點，盡一點力量。	
R	請教你的志工的看法是？	
G	<b>助人為快樂之本，出來做志工自己心裡快樂，當別人快樂自己更快樂(G-1-11)</b> ，現在接觸的都是協會的人，像梅奶奶，90幾歲，他兒子每個禮拜三帶他去郊遊、爬山，我每個禮拜三都陪他一起去，梅奶奶來協會 10 幾年了，開始都還要坐輪椅的，慢慢的不藥而癒，他還有跟協會一起去南非啊、菲律賓啊，身體很好，還爬玉山也，腳是靠肌肉力量，所以要常走路，一不走很快退化、萎縮，常走肌肉會結實，我希望到他的年紀時能像他就不錯了，我也是向他學習。	行善助人
R	會的，祝你心想事成，謝謝你今天撥空接受訪談，謝謝。	

## 八、H 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：104.03.27 / 15:20~17:50 1、年齡：66 2、診斷：肺癌 3、志願服務年資：6 年 4、訪談地點：六合心家園癌友健康協會會議室	
R	您是肺癌，多久了？	
H	已經開刀拿掉 6 年了，開刀完就進來協會。	
R	了解，請教您當初是如何知道的協會的？	
H	<b>當初是看報紙，呵呵。</b>	
R	所以是報紙廣告？	
H	不是做廣告，是有人幫忙宣傳，記者採訪的。	
R	您來協會的原因？	
H	就剛開刀完，整天在家裡看電視，就覺得無聊，呵呵呵呵呵， <b>就有那個旋轉氣功，就過來學了(H-1-1)。</b>	參與動機
R	所以您是看報紙，刊登有旋轉氣功，被吸引過來的？	
H	對。	
R	您來協會時，是有家人或朋友陪同嗎？	

H	沒有，自己一個人來。	
R	您來協會之後，就持續至今 6 年的時間，中間有沒有中斷過？	
H	沒有。	
R	是什麼原因讓您繼續留在協會。	
H	<b>這邊就像大家庭一樣，這邊生活感覺蠻好的(H-1-2)</b> ，甚至覺得沒有怪怪的，哈哈哈哈哈。	體驗新生活方式
R	所以您很喜歡協會給您的感覺？	
H	對。	
R	您覺得協會裡哪些人對您影響很大，能不能舉個例子。	
H	就老師時常會帶我們出去郊遊啦，生活營這些，會跟老師一起出去。	
R	所以您喜歡遊山玩水。	
H	呵呵，可以算，哈哈。	
R	所以您覺得可以跟老師到處走走，喜歡這種感覺。	
H	大家團體生活不錯。	
R	您在做志工的過程中，有什麼事讓你感到高興或感動？	
H	就是，有的人剛來，生病很嚴重，過一段時間，覺得好的差不多過得很快樂，就剛來時覺得很嚴重。	
R	是的，是什麼情況讓他如此改變，越來越好呢？	
H	就是說，上了一些課，本來一些人生病待在家裡就會比較鬱卒，大家團體生活，分享大家經驗，覺得自己很嚴重的，分享之後，大家一聽，哇！有別人比他還更嚴重，就沒事了。	
R	您現在對志工的想法，有沒有跟當初不一樣，感覺有什麼改變，可以說說剛到協會時的想法嗎？	
H	剛來的時候就只想把旋轉氣功學好。	
R	您現在練好了，有沒有特別想法？	
H	練好了，就確實對身體是很好的。	
R	您會不會找家人一起來練呢？	
H	會呀。	
R	（訪談中斷，一位師姐幫我們開空調）	
R	您服務過程對您身體有產生什麼影響？	
H	如果看到有師兄姐離開的時候，當然多少有些感觸。	
R	是對生死的感觸嗎？	
H	嗯。	
R	您現在對生死有什麼看法？	
H	現在已經看得很開了，呵呵，現在都看的很開。	



R	在服務過程中對人生有那些新的看法。	
H	當然是有，有的人是很不好相處的，大部分都很好相處。	
R	嗯，可以說說看嗎？	
H	有的人就比較孤僻呀，難相處啊。	
R	那您都怎麼辦呢？	
H	沒有啊，就很多師兄姐會幫忙啊、開導啊。	
R	那這個對您的人生觀有什麼影響嗎？	
H	呃，現在都看得很開，沒有什麼不好，都會做，叫我去做，我就去做。	
R	您這樣想，很好耶，再請教您來到協會，您有學到什麼？	
H	<b>跟師兄姐相處比較融洽，回去跟家人也處得比較好 (H-13-3)。</b>	改善親子關係
R	哇！很好呢，您有將這運用在服務當中，像我們第一次見面，您會將這份融洽感傳一點給我？	
H	呵呵，都比較少去外面接觸，大部分在協會裡面。	
R	您從家裡來協會遠不遠？	
H	從土城來很近吶，騎摩托車，十幾分鐘。	
R	很方便吶，您現在對心家園什麼看法？	
H	環境越做越進步，以前是在板橋，現在固定過來這邊。	
R	您是到板橋近還是中和近？	
H	騎摩托車差 2、3 分鐘而已，距離是差不多。	
R	那您對協會有什麼樣想法呀？	
H	希望可以服務比較多人，老師是希望人越多越好，哈哈，就可以服務越多的人。	
R	服務是希望需要的人都能服務到喔，協會是每天都有開放嗎？	
H	我們白天是禮拜一到禮拜五啦，禮拜六算是夜間部的。	
R	什麼意思？	
H	就平日白天上班沒有時間來，禮拜二晚上跟禮拜六。	
R	那今天（星期五）晚上就沒有了？	
H	一般是到 4 點結束。	
R	喔，這樣啊。（還好，現在 3 點）所以下午願意留下來的人都可以使用協會的資源囉？	
H	對。	
R	您覺得在跟其他癌友之間的互動上面、相處上面，對您在服務上有哪些影響跟幫助？	

H	有啊。在這邊大家都相處得很融洽呀，做什麼事情，大家都積極主動。	
R	很主動，那您通常都主動去？	
H	這邊男生比較少，呵呵，像搬重物、倒垃圾、拖地這些，通通要做。	
R	所以能做的你都會主動去幫忙。	
H	對，會去做。	
R	您剛剛說在協會學到融洽，並運用在服務與家裡面，家人對你來協會服務有什麼意見？	
H	都支持，會鼓勵我來，以前我家師姐（太太）也有來，他是上夜間部的。	
R	禮拜六嗎，所以你們是分開過來的囉。現在也是持續來嗎？	
H	現在他在外面比較忙了，還有參加外面的社團啊。	
R	您有沒有一起參加？	
H	呵呵，沒有。	
R	性質不一樣？是以女生為主的嗎？	
H	是以講話為主，聊天社。	
R	是的，您有三個小孩，多大了。	
H	最小的現在大四，老大研究所，今年要畢業。	
R	呵呵，您小孩都很優秀，可以享福了。	
H	哈哈，現在不好找工作。	
R	您的小孩對您來這裏有何想法？	
H	小孩子幾乎都在外面。	
R	喔，所以是在其他城市就讀嗎？	
H	老大在嘉義，老大比較少回來。	
R	好的，再請教您最後一個問題，您覺得您跟一般健康志工有何不一樣？	
H	覺得沒有什麼不同，因為我是第一期，沒有化療，一些副作用都沒有，跟正常人差不了多少。	
R	早上聽了○○嘉賓演講，他做志工 30 年了，您覺得跟他有什麼不同？	
H	他服務的單位不一樣，呵呵，他服務範圍比較大，我們這個服務範圍比較小。	
R	我覺得都是以愛為出發，都很好。	
H	他們組織的志工也時常來，但都待不住。	
R	待不住，為什麼？	

H	因為，像敬飯的方式啊，跟他們不一樣。	
R	您是說他們的志工有來這服務？	
H	偶爾來，偶爾來，比較沒有說天天來，比較不習慣吧。	
R	了解，好的，謝謝您，謝謝今天接受我的訪談，謝謝。	

## 九、I 君受訪逐字稿

	訪談內容	主要概念
	訪談日期與時間：102.12.29/10:40~11:50 1、年齡：44 2、診斷：無 3、志願服務年資：17年 4、訪談地點：I 君府上	
R	很感謝您今天接受我的訪談，今天的訪談將全程錄音，請詳看訪談大綱有無不清楚的地方，若沒有的話，便開始進行訪談。	
R	您為什麼會選擇協會來做志工？	
I	那個機緣就是，因為是我媽媽的緣故， <b>媽媽那時候就是重度憂鬱症</b> 。然後已經吃藥，就覺得說，藥吃了她還是，就是知道會睡覺，可是，整個腦神經還是一直在運作，沒有達到休息的效果，我媽她覺得快瘋掉。然後，就覺得吃藥對她來講，她已經覺得說對她來講一點幫助都沒有，所以，我後來就覺得說須要透過一些什麼東西來幫助她，剛好 <b>一個機緣就是碰到一個，也是在這個團體當志工的一個老師，然後就建議我媽媽說，死馬當活馬醫，然後就介紹我們過去</b> 。然後就發現那個地方是一個照顧癌友的地方，然後我媽媽去到那裏就覺得自己的憂鬱症還沒有嚴重到像癌症那麼嚴重，然後那個老師就說，這個團體不是只有照顧癌症的，只要覺得說身心失調的、慢性病的都有很明顯的改善進步。然後就陪媽媽進去了，然後真的很快，其實你只要找到自己生病的緣由，然後媽媽大概在短短的三個月，就從安眠藥慢慢減到不必吃藥，那就我的感覺，我覺得說媽媽在那裏（協會）得到了新生命，然後我就會覺得說知恩圖報。就是這個地方，媽媽也需要天天去，去了也很開心，我剛好那一個時候，工作也是處於一個斷層的時候，所以就陪媽媽去的過程，我自己也學到很多，所以我自己也覺得那個地方不錯， <b>然後就待下來了（I-1-1）</b> 。	家人受惠而投入志願服務

R	喔！所以您就是從那時開始當志工的？	
I	對！一開始從志工開始。	
R	那您媽媽在接觸協會後，病情獲得改善之後，也跟著您一起做志工嗎？	
I	對！她身體康復之後，就她自己也覺得還要長期維持運動，所以她在去運動之後剩下的時間也在那邊當志工。	
R	這樣蠻好的，所以 16 年前到現在，媽媽也還在當志工？	
I	媽媽現在她自己覺得說她已經調理的差不多了，然後她現在就覺得說，年紀比較大，然後，像比如下雨啦、或是一些車程的考量，比較辛苦，所以她現在比較大型的活動她會去，偶爾做幾道菜帶過去，不然剩下她就是待在家了，因年紀比較大了，七十幾歲了。	
R	那您說您已經在協會 17 年了，對不對，那您中間有沒有曾經想要離開過，然後，或者是說，您中間有沒有曾經中斷過在做志工這一塊？	
I	呃，從進去，進去以後其實我一直都沒有想過要中斷，後來是因為先生工作的關係，我為了幫他，所以中斷了一、兩年的時間，就除了那段時間之外，後來我覺得自己還是需要這個團體的運動方式，所以在把先生的部分做一個圓滿的交代之後，我還是又選擇到這個協會，還是又從志工開始(I-1-2)，然後變說，因為之前有很多的經驗跟人脈，所以很快又適應這個環境，然後又繼續做我自己想做的事。	認同組織使命
R	所以您會繼續待在協會是因為您對協會的宗旨的認同嗎？	
I	呃，宗旨的認同是其一，然後會待在這個協會一定是因為你對人生的生命有了不同的改變，然後你覺得這是一個可以成長學習的環境，才會持續待在那邊，因為每天可以看到讓你很感動的事情，然後因為有感動，你的人生的一些看法就會不一樣，你就會變得比較容易知足、感恩，覺得比較幸福快樂，所以，才會一直持續走到現在(I-1-3)。	認同組織使命
R	那接著我想請問您，您在癌友協會裡面，對這協會的看法是什麼？	
I	這個協會的看法，其實我覺得現在社會上有很多的公益團體，他們能夠給的很多都只是一個諮詢，比如說怎麼樣的社會資源、去找社會局申請補助，然後有些是說，嗯...我需要假髮，我就提供給你假髮；可是像心靈層面的東西和實質運作的照顧(I-6-4)，我覺得這是目前比較缺乏的一塊。然後我選擇這個團體是因為，他做的是屬於日間照顧，然後日間照	個人成長

	<p>顧的部份就是一般人最容易，呃，應該是最需要的一個部份。因為我們知道，很多人生病以後，他在家，就算在家養病好了，他不知道要怎麼過，因為他要準備吃的，然後要安排一整天是不是都躺在床上，然後他出門的話，沒有人照顧他，自己也是會不安心，不知道會出什麼狀況，那可是，因為家人要照顧這樣的癌症病友，他更需要努力去賺錢，然後，所以變說，相互會彼此拉扯，然後工作的人不能夠安心工作，在家養病的人不能安心養病，然後，所以我覺得這日間照護部份，就是解決最好的一個方案 (I-1-5)。就是變說，喔，需要照顧的人去到那邊，然後也因為同病相憐，然後彼此會互相支持打氣，然後因為看到別人比我還嚴重的癌症，他都能夠過得那麼開心，他會變成說，活得更有信心，然後也會覺得生命更有價值，他可以去幫助其他的癌症病友，然後相對的他的家人，他就可以安心去上班賺錢，然後也會因為，欸！看到說自己生病的家人也可以過得那麼好，所以他們也會覺得說，欸！這個團體他們自己也會回來回饋，然後自己也會回來練身體，我覺得那是整個一個擴大性的良性循環，這是社會上面一個很正向的正面能量的提昇 (I-6-6)。</p>	<p>體驗新生活方式</p> <p>個人成長</p>
R	<p>協會有一些志工訓練的課程，那您有參與哪些關於志工訓練的課程？</p>	
I	<p>我們，嗯，我們協會訓練的課程，他是從基礎到深度。然後基礎的話，可能從一般來講，就是說，呃，新朋友進去啦，你要怎麼樣為他介紹協會呢，然後因為我們知道說，每個人一開始進去的時候，也許都是病友，因為我們不希望說他們轉為志工角色的時候給予太重的壓力跟責任，那我們希望他們每個人都能很開心得當志工。所以就是說，呃，我們會用排班制，每個人選擇自己哪一天，禮拜的那一天可以來當志工的角色，那剩下的時間，他還是可以繼續煉功，然後因為我們是煉功，會喊口令，喊口令之外，可能就是會有一些，呃，比如說，你要去訪談，去醫院訪談，那訪談就要知道哪些話可以講，哪些話不能講，要怎樣懂得去未為對方加油、打氣，這個是屬於比較心理層面跟知識層面的，然後就是會為志工請一些專家，給他們一些基本的食衣住行的概念。</p>	
R	<p>是針對癌友部份的嗎？還是志工？</p>	
I	<p>志工，對對對對對，會邀請一些專家來為他們上課，然後提供一些諮詢，就是會有從低階、進階到高階的各個不同的課程。</p>	

R	喔，像訓練課程是指除了介紹協會之外，還有怎麼針對癌友部份去做照護嗎？	
I	呃，喔，你說？你再說一次。	
R	就是像這些訓練志工的課程啊，除了讓他們知道，可能協會的一些介紹啊、接待的部份，那他接觸到的還是以一些病友為主嗎？	
I	呃，沒有，像一般來的話，其實我們病友，他們一般來的話，呃，所謂病友，其實跟妳們知道的癌症不一樣，就是說一般你去癌症團體，看到的畫面好像都病懨懨的，每個人就好像是放棄希望，眼神有點混沌、呆滯，然後就是整個是那種，氣氛是很低迷的那種感覺，可是，我們的團體就是你去的時候， <b>你看不出來誰是志工，誰是癌症病友 (I-11-7)</b> 。然後我們就等於說會接觸到的人，除了是癌症病友之外，有些是癌症病友的家人，那有些就可能是慢性病，比如說糖尿病、高血壓，這種都是體內荷爾蒙的失調，然後就是說，並不是只是單純接觸到癌症病友。那有些像我們來的人，各個階層都有，有些可能是老師啊，有些可能是上層的、比較有知識水準的人，那可是相對的也會有下層的人士，那所以就是說， <b>我們都是用一視同仁的方式去照顧，我們沒有那種，呃，身分等級的分別，所以這些人都能很自然、很放鬆這樣子 (I-11-8)</b> 。	組織慈愛的氛圍  組織慈愛的氛圍
R	好，那請問一下喔，您在協會中有遇過哪些人曾對您產生影響？	
I	應該是說，來協會當中，你每天的每個時刻、每個人，都會對你產生影響，因為你都會從他們身上去看到，跟你生命中相映的部份，因為我們每個人都有不同的成長故事嘛，會有不同的習性。然後比如說，我舉簡單的例子來講，比如說像一般的癌症病友，醫生都會跟他講說，你要多休息，然後你現在是化療時間，你就是，呃，除了多休息、多吃營養的，激烈的運動不要去做。那可是我在這邊看到的，有些人他就是說，化療的人來到這邊，他竟然可以幫大家煮飯，他化療當天，他來了以後，他就可以去廚房幫大家煮飯，那我們一般的人看到，就覺得說，這是我們健康的人應該做的事情，我們就會過去跟他說，你休息，你休息，你今天剛化療，他就覺得說， <b>他現在的生命模式已經覺得說，他來這邊很開心，他化療只是，只是一個醫生交代必須去做的事情而已，他不覺得那是一個折磨，只是一個療程，他認為說只是把功課做</b>	喜歡協會的日間照顧

	<p>了，可是我來，我覺得煮飯是開心的，然後就是一個寄託，他就說我煮這頓飯是在照顧那麼多生命，他說他完全忘記他是剛化療的 (I-11-9)。然後，相對的，來我們這邊的癌友就很少有化療的副作用，就是說，也許是因為生命有了另外一個寄託，所以他不是把那個不舒服當作生命的一個重心，那我們很多人在化療啊，預期化療之後會有不舒服的感覺、會掉頭髮、會不能動、會想吐，可是來我們這邊的癌友，很奇怪，就是化療副作用就是會比一般人來的低，那可能運動也有關係，因為我們運動是排毒嘛，運動是練氣功為主嘛，所以運動是排毒，當然也是有幫助，然後，生命模式的改變，這是對我們，對我來講就是會有很大的一個深思作用。比如說像我們一般感冒，我們在家病懨懨的時候，我就會想到說，人家癌友都可以這麼有精神，那我們這種一般感冒算什麼，對，你換個念頭，你的精神就出來了，你就不覺得是感冒是有什麼了不起的，這樣子。</p>	
R	聽您這樣說，協會具有影響意志力的功能喔。	
I	對對對對對，也有這樣的效果。	
R	那您在服務癌友的過程中，對您生命有哪些特別的啟發，那又是怎麼樣的一個事件，讓你有這個啟發？	
I	<p>生命的啟發的話，我覺得最基本的就是，像以前我們每個人都會想說，啊！以後呀，我希望能夠有一個好的工作，然後賺很多錢，然後呢，我以後就是，呃，希望能夠有一棟房子，或是幾棟房子，有車子，然後能夠擁有一些名牌的包包，然後就是希望自己小孩子都能夠有好的工作，娶好的老婆，就是我們會一直希望，好的要再好，還要更好。然後來到這邊以後，你會發現，因為周遭，週遭接觸的是癌友，所以有些人就是，今天可能還在這邊嬉笑怒罵，然後還在開心的煉功，可是隔天她就因為什麼狀況就不見了。然後又或者是有些癌症的朋友，他就是已經到末期，然後末期的話，他還在為生命奮鬥，可是他根本就可以預期說，他在他們家中已經是，算是會最早走的，後事他都已經安排好了，然後，可是沒想到，有一天的早上他哭著回來找我們，居然跟我們說，他們家裡最健康的大哥，因為心肌梗塞、心臟病，早上走了。那我們誰都沒有料想到說，最健康的人會比病最重的人早走。所以變成說，在這個團體裡，你會變得說，很珍惜生命，你會覺得說，一些名啊、利啊，變得不那麼重要。我覺得說現在我覺得比較重要的是，我自己的健康，然後錢的方面我會</p>	

	<p>覺得夠用就好，然後，我會希望我的小孩子、家人都健康，我以前會覺得說希望我兒子成績很好，然後出人頭地，可是，我現在要求的變得很少，我會覺得說，希望他們快樂，然後只要他們能夠，呃，品格端正，然後能夠有一技之長，養得活自己，不管從事任何行業我都支持他，包括他以後的婚姻。像我發現很多人他會生病是因為，比如說小孩長大不聽話；認識那個女朋友，怎麼配得上我兒子；我兒子那麼帥，她那麼醜；我兒子工作那麼好，她小學都沒畢業，只是在當一般的銷售員；然後就因為這個糾結，就跟兒子、女兒斷絕父女關係或是母子關係，然後搞得自己，所謂的叫做那個氣滯血瘀，然後搞得自己才生病，然後我們看在眼裡，我們就覺得說，喔！又是一個生命的實證。何必跟自己、跟小孩過不去，只要你放開這一點，小孩子也開心，因為幸福是他自己負責嘛，他自己必須為他自己所做的事情去負責，那只要他開心、他快樂，他老婆又不是你要娶，她老公又不是你要嫁的，你只要把你自己跟你先生的關係搞好就好了，你幹嘛，你不讓自己小孩子快樂，不讓自己快樂。所以就是因為來到協會，我就會看到這一點，所以就是，現在就覺得自己很知足，然後就是因為這個知足，你就會對別人不要求，那你所謂很多的人世盡了，就會跟大家處得很開心，然後就會覺得跟大家結的是善緣。你就不會有那些；你會跟人家結惡緣是因為你不原諒對方，對方不原諒你嘛，然後你現在不會有這個糾結，你就認識每個人都很、很開心喜悅的事情，那因為你們連結的都是來這邊練功、來這邊做善事，然後來到這邊得到生命的啟發，你就會覺得生活變得不一樣了，對！那我覺得這個就是我在協會覺得另外一個層面的，對自己一個幫助的部份。</p>	
R	<p>好的，那您在服務癌友的時候，當您幫助他們重拾新生命的意義時，那對您又有產生什麼樣的影響？您看到他時，可能是絕望的、對自己已經沒有抱任何希望的，那讓他又重新再找到新生命，這個過程對您有沒有什麼影響？</p>	
I	<p>其實，在服務了這麼多年，看到這麼多癌友，當你看到說，像剛才你所說的嘛，就是說他們本來都是不抱希望的，每個人都是想死馬當活馬醫嘛，可是當你看到一個原本是死馬，可是來到這邊他開始笑了，然後開始會感動了，因為有些人可能壓抑很久了，他有苦沒地方說，然後他來到這邊，他開始感動了、會哭了、心開了，然後臉上又開始充滿那種喜悅跟熱情。其實你會覺得說，你自己的生命是有意義的，因為</p>	



我們，其實我們都，我在想其實我們從小到大，到了某一個階段，我們都會想說，我的生命的意義是什麼，我這輩子是為什麼而活，人為什麼要之所以出生為人，然後你看到很多人在受苦，你覺得說，為什麼人出生就是來受這些苦，然後你來到這邊以後，你就會從他們的身上，你會覺得說，你懂了，你會覺得說人之所以為了受苦是為了讓自己成長，讓自己有智慧，你之所以為人，你是為了來學習，呃，然後為了來體悟、為了來覺知，然後當你發現你體悟了很多，你學習到很多，那些不是知識，是變成說，知識轉化成智慧，你就會覺得說，喔，你知道你收穫到了，你這輩子不是白活的，然後我們會覺得說，我們每個人出生，之所以活著是因為說我們被需要，被別人需要的感覺。因為我們其實可以知道說，很多病友他之所以會得到癌症，其實有很大的原因是說他覺得說，他不想活了，他覺得說他已經很累了，也許小孩子大了，不需要他了，也許自己做錯事，自己沒辦法原諒自己，或者是別人沒辦法原諒他，然後他覺得走不下去了，或者因為感情的事情，覺得說他愛的人怎麼不愛他，就只是單單覺得說沒有生存下去的勇氣，或者是沒有生存下去的動力，所以他想死，那有的人他會選擇自殺，那有的人他不想死的那麼沒有尊嚴，他不想用自殺的方式，他其實已經幫自己按下自我毀滅的鍵，所以他體內的細胞就開始運作了、去分裂了，所以這個是很多癌症的起因嘛，就他不想活了，然後這個按鍵按下去之後，他自己以後慢慢慢慢有一天忽然得癌症了。有些人，我們有些癌友他是忽然覺得說，太好了，我終於得癌症了，對，因為他覺得，第一個他可以不需要去上班了，他可以開始過退休的生活，因為我們有一些癌症病友他很好玩，他覺得說這個癌症是我自己求來的，他很清楚，可是，後來他來到團體以後，我們所給他上的身心靈課程讓他能夠體會到說，他可以選擇用另一種方式創造生命的意義，而不需要用不想活的這個方式來解決生命中的問題，他可以走不同的路，然後當他體會到這個方法，當他了解到這個真相之後，就覺得說，啊，原來他可以讓自己更好，用不同的觀點去解決他生命中碰到的人世盡的問題，所以他的癌症就好了，然後那種是心念的轉變，病就好了，因為我們知道心病還是需要心藥醫，那當然有些癌症是需要醫生的幫助、跟團體心靈的支持，他才會好。所以每個人他是不同的狀況，那像我自己本身，像剛才您說的，我為什麼會，就是我自己得

	到什麼樣的改變，像我自己找到我自己生命的意義，我覺得我有被需要，然後當我覺得我被需要了，然後這個環境又是一個很正向的，然後有啟發的、有學習的，當然我會選擇這個地方待下去，對，我又可以幫自己充電、又可以幫別人充電，我可以被別人愛，我又可以愛別人，然後我又懂得如何愛自己，所以我是覺得很多方面都顧全了，然後我就覺得很棒，所以就會堅持自己要走的路，繼續待在這個團體。	
R	好，最後我想要問您進了協會服務之後，從一開始還未接觸到現在，經過了 16 年，那您有哪些想法、態度是不一樣的？是有轉變的？	
I	我覺得應該是所有的想法、態度完全都不一樣了。因為我是處女座，我又是 A 型，然後我的爸爸媽媽又是那種嚴格的那種，說是民主。其實，我在想以我現在的觀點，我覺得那不叫民主，對，應該是叫專制，就是我覺得不應該做，你就不能做，他說一，我就不能說二，然後不管是以前我想讀什麼學校，都要聽媽媽的安排，然後想嫁人嘛，也是媽媽的選擇，媽媽說可以嫁才能嫁，這個不能嫁你就不能嫁，然後結婚也是一樣，剛開始也是因為相同的模式，你沒有改變嘛，你先生就是，先生說這樣你就要這樣，先生不開心的事情你就不要做，你想做的事情先生不开心你也不能做，所以 <b>我一輩子其實都是壓抑的，然後是順從的、是委屈的，那時候覺得自己很可憐 (I-9-10)</b> ，會覺得說自己因為都被強勢的人壓迫，你會覺得說這個命格你是沒辦法改變。那所以相對的， <b>我沒有癌症但其實我有心癌</b> ，我有心病，去到協會我發現我有心病，只是我在想可能是還沒有發病，然後，後來就是來到協會， <b>你看到很多、很多人的故事，你會體悟到說</b> ，其實你自己是可以，有東西是可以說的，然後是可以透過溝通的，或者是說有些事情你的想法變了，很奇怪，你的一些人、事、境，碰到一些人就改變了，因為 <b>你應對的方式不一樣了，然後你的想法不一樣了 (I-9-11)</b> 。所以我覺得說，你說有什麼不一樣，我覺得完全不一樣啊，像我現在對小孩子要求不一樣啦，所以現在跟小孩子相處像朋友，比較可以聊心事，然後對金錢觀也不一樣啊，現在比較不重錢，我覺得剛好就好了，然後對人生觀也不一樣啊，人生觀就覺得說，我現在要的就是健康，然後對很多東西容易感動，很容易知足，很容易感恩，然後我、我比較願意，就是比較樂觀。以前是比較封閉，然後比較內向，比較沒有自信，可是我在那邊，因為	肯定自我價值 發現新的自我  肯定自我價值 發現新的自我

<p>我助人，然後得到很多人的，呃，互動上面的，說肯定也好，可是之前是希望尋求別人的肯定沒錯，可現在我覺得不需要了，可是就是很自然的，經過跟別人互動的過程中，你會覺得很開心，你會覺得說，你生命中<b>你只要跟每個人能夠相處得很開心，跟每個人結善緣，然後別人因為認識你之後，生活變得有點不一樣，是有點正向的能量，看你是正向的，我覺得那就夠了 (I-7-12)</b>。然後以前會很想抓住，你只怕失去某一個人，比如說我很怕失去我媽媽，因為我媽媽很愛我，然後我很怕失去小孩，很怕失去我先生，我現在會覺得說，其實每個人都是生命中的過客，你會瞭解到這一點，就是說你會看開了，會覺得說其實每個人他只是一個過客，不管你再愛的人，他總有一天不是離開，就是你離開他們，就是你一定要經過失去這個過程，然後不管失去誰，都是必須要接受，然後當你了解到這一點的時候，就會覺得說，你不是變得很隨便跟每個人，因為他只是過客就隨便不珍惜，其實不是這樣子，變得說你很珍惜，因為這個是我在裡面服務的一個轉捩點。就是說你之前把他當好朋友，當好姊妹，當成家人，然後當你投入很多深刻的感情之後，他有一天走了就很難過，然後很難過你就封閉自己，你就覺得說既然會難過，然後每個來的師兄姐，就當作淡如水，就是我把你當朋友可是我不敢投入很多的感情，我會噓寒問暖，可是你會覺得說，你這樣子又不是活在當下啊，你就覺得說你把他當做過客，變得你沒有珍惜，你沒有把自己心扉打開，然後生命它也許一下稍縱即逝，可是因為這段時間你沒有珍惜，他隔天還是走啦，你又覺得說很可惜，為什麼不把握這段時間跟他好好相處。所以我會變得說，好，我現在就是跟每個人都很珍惜相處，可是等他走了以後，我會不捨、會難過，可是哭過了以後，我會站起來，因為我覺得這就是人生，人生就是會有失去、會有獲得。這個人走了以後，你會有不同的生命，會迎接到不同的生命，又會產生不同的火花，所以你會因為不同的過客，你變得會過得更充實，而不是失去，失去這個人你就不會再獲得，所以變得說，我隨時都在準備失去，可是我也隨時都在準備獲得，在準備迎接，所以這個就是很明顯的不同了。變得說，有些東西你會捨得放下，因為，你用了才是你的，你教了才是你的，你吃了才是你的，你得到的錢，你沒用是別人的，名利，你走了別人會接手，世界上沒有你，世界還是照常運轉，所以，很多東西你會看得淡，可是，你</p>	<p>獲得成就感</p>
---	--------------

	會用最真的心跟所有人去交往，這個就是在這邊得到最大的收穫跟不同。	
<b>R</b>	是的，非常感謝您今天撥空接受我的訪談，謝謝。	