

東海大學社會工作學系碩士班
碩士論文

指導教授：陶蕃瀛 副教授

九二一受災戶大專在學青年
返鄉工讀服務學習之研究



研究生：吳淑貞

民國九十一年十二月

致 謝

論文終於可以付印了，心中有說不出的感受。兩年多碩士班的日子裡，課業上、生活上有著許多酸甜苦辣的經驗，在挫敗中學習茁壯自己的生命。當時，總以為自己沒有辦法度過難關或是無法忍受煎熬，然，日子久了，加上師長、同儕間的鼓勵、支持，自己也漸漸地學習成長了，在碩士班的求學過程中，學習如何作研究的方法與精神，以及人際關係的互動。

一直覺得幸運陶蕃瀛老師能指導我的研究論文，在與您的互動、討論的過程中，不僅學習如何作研究的方法與態度，在社會工作專業上的批判精神；影響至深的是您對生命的體認，及認真生活的態度，藉由與您的分享，讓我有機會反思自己的生活態度，感謝您在這兩年多的教誨與協助。因為外籍勞工研究案的關係與吳秀照老師熟識，在您身上學習到專業知識之外，覺得跟您相處就像是跟好友般的輕鬆，可以很自在地在生活上的喜怒哀樂以及課業上不懂的部分，您會適時地給予回饋，讓我得到情感上及知識上的滿足。在研究案中，您嚴謹的要求，讓我學習到認真、負責的做事方法，感謝您對我的鼓勵及支持。在碩士班修習了呂民璿老師開授的課程，您開放的言談中，讓我可以腦力激盪，也看到另一種社會工作的精神，擴展了我的視野，謝謝您每次親切的笑容讓我在碩士班的兩年多日子裡有個情緒的出口。

在碩士班的暑期實習二中，武自珍老師擔任我們的學校督導。當我在進行論文的資料蒐集時，每次團體督導、實習週誌、及專題報告的回饋，您會不厭其煩的告訴我一些有關論文、實習的相關議題，讓我可以從一堆泥沼中爬出來，從另一個層面去思考，感謝您在實習二及論文方面的指導，讓我可以重新思考、整理。另外，要感謝趙長寧老師在論文計畫書口試中釐清我對於學習、教育的認知，並提供相關書籍，讓我充實相關知識。

每當情緒低潮或論文撰寫上遇到瓶頸時，會到校園裡散步，不知不覺中就走到了學生諮商中心。呂素卿老師及張意真老師總有辦法讓我破涕為笑，重新又拾起信心去面對難纏的論文或是生活中的課題。這裡永遠讓我覺得很安全，可以盡

興地將情緒宣洩，也是支持我在研究過程中繼續下去的力量，謝謝您們對我展開溫暖的雙臂，讓我可以休息後再出發。當我遇到各種疑難雜症，秀玉學姐很親切地與我分享經驗，謝謝您的熱情分享。大霞總是叮嚀茹素的我要注意健康，不要將身體弄糟了，謝謝您的關心。暑期訪視工讀團體的過程中，常與依瑩、凌岳分享訪視的種種經驗及個人看法，使我從您們的分享、討論中，瞭解事情有多面向呈現，進而使我在論文的撰寫上更能縝密，謝謝您們的分享。

陪伴我碩士班一路走來的就是一起同窗兩年的同學，郁雅在我陷入死胡同的時候，總會拉我一把，讓我正向的思考；淑婷總能包容我的無理取鬧，以及一起討論論文撰寫的方法及困難；小曠以個人豐富的工作經驗與我分享社工專業上的議題，讓我獲益良多，謝謝你的支持。還有其他同學們讓我在求學的過程裡不孤單。

這篇論文獻給來不及看到刊印的酷毛，我們曾經因論文的邏輯性爭辯不休卻越辯越明，雖然無法親口跟你說聲謝謝，心中對你有無限感謝。在我生命中，俐昕、鈺兒、靜文、阿ㄋ總是隨時傾聽我的苦水並讓我在挫敗中有勇氣站起來，謝謝你們的鼓勵。秉賢包容我的任性、相信我的能力，在最無助的時候默默地陪伴著我，謝謝你的全力支持。

最後，將這篇論文獻給我親愛的家人，由於您們無私的給予，讓我無後顧之憂地繼續求學，謝謝您們。

生命中的過客無一不是貴人，使我與其相處互動中學習成長，不管曾經幫助過我或磨練過我的人，真心地謝謝您們。

論文名稱	九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務學習之研究		
校所組別	東海大學社會工作學系碩士班	總頁數	117 頁
畢業時間	九十一學年度第一學期	提要別	碩士學位論文提要
指導教授	陶蕃瀛	研究生	吳淑貞
<p>論文摘要：</p> <p>「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」是屬於時代背景下的產物，參與此方案的工讀青年所接觸到的對象大致上屬於弱勢團體，例如獨居老人、身心障礙者、以及經過九二一震災影響的災民。他們透過服務的過程可以產生學習的效果，學習是一種個人自發性的過程，任何事物、環境對個人都可能產生影響或意義，有些知識、經驗是需要親自去嘗試體驗之後，方會有深刻的感受，進而引發個人去思考、反省與學習。</p> <p>本研究的目的是針對工讀青年在工讀服務中的學習狀況，例如從哪裡產生學習、學習了什麼、工讀服務對本身的影響是什麼，以及工讀青年在不同性質的工讀團體中的學習狀況是否會有所差異等作進一步的瞭解。</p> <p>在第二章文獻探討中主要分成三部分作討論，一是服務學習的相關文獻，瞭解服務學習是屬於非正式教育下的個人自發性學習。服務學習在美國的發展已臻經完善，清楚的指出服務學習的整個執行規劃，在這篇研究中主要是採用服務學習的概念部分，亦指透過服務的過程獲得學習的效果。第二部分介紹九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫，以瞭解此方案的歷史脈絡。第三部分則是說明打工對青少年個人發展的重要性及青少年在打工經驗中正向與負向的影響。</p> <p>本研究方法抽樣對象是針對參與民國九十年七月至八月之「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務方案」之工讀青年。資料收集和抽樣方法是採問卷調查法共有期初與期末共兩次以普查抽樣方式完成，總共抽樣 1097 位工讀青年，期初問卷回收率為 91%，期末問卷回收率為 73%。另外，在這一個半月工讀期間，以立意抽樣的方式進行個案訪談，共有十位工讀青年受訪且每位工讀青年在期中與期末時進行兩次的訪談。</p> <p>本研究結論呈現如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、參與此方案的工讀青年的期待主要增進人際關係、瞭解職場環境及獲取實質報酬等，在考量選擇工讀團體的條件除了物理因素，如離家近；還有情感因素，如對工讀團體人員的熟悉感；以及理性選擇因素，如增加個人經驗，對社會現況的瞭解等。 二、在實際工讀服務情形中，工讀青年大致上覺得工讀過程中有獲得工作內在滿足感；撰寫週誌對工讀青年的學習扮演重要的角色；且經由與督導、工作人員、一起工讀的同儕、被服務者等互動、觀察、模仿而產生學習；工讀機構提供相關在職訓練使工讀青年可以獲得學習。 三、工讀青年在「實作」的過程中，可以獲得個人發展、人際發展、接受異質性及與社會連結等四層面。但返鄉工讀對工讀青年在未來選擇職業及生涯規劃之方向並無顯著影響。 四、第三部門對工讀青年的實際工讀情形、學習內涵、學習來源、暑期工讀學習等影響比政府部門較有影響力。 <p>關鍵字：九二一受災戶、服務學習、大專青年、工讀</p>			

自序

民國九十年四月的某日下午，在東海大學社工系系辦的走廊上，巧遇陶老師，匆促問候老師後，老師忽然轉過身問我是否有興趣參與青輔會舉辦的「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」的方案，當時我並沒有立刻回覆老師。那時，我正為研究論文的方向在煩惱，深陷在精神病患者相關領域的泥沼中已經有一段時間，苦於對未來研究的主題沒有方向，剛好陶老師提出這個方案，讓我思索或許轉換其他的議題會有不同的收穫，況且青少年的領域是我一直想深入瞭解，亦可以擴展我的視野，於是答應陶老師要參與此方案，正式成為青輔會「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫之」之專案協力群的一員，並且從中探索自己研究論文的方向及題目。

自從參與此方案後，我開始閱讀一些「服務學習」與志願服務相關文獻，或許因為個人價值觀的關係，傾心於「服務學習」的精神、概念，深深被「學習是從實作開始」的理念感動。當我認識「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」的歷史發展，加上與陶老師的討論分享，瞭解工讀青年在工讀服務過程中，親自實際接觸重建區的居民，提供相關的服務，是一種「實作」精神、經驗，當工讀青年返回自己的家鄉運用自己的雙眼觀察、雙手實作、雙腳踏在家鄉土地上，親身體驗親近又陌生的家鄉社區面貌，自己的生活不再狹隘只有個人前途、錢途，也包含了對家鄉的人文關懷。工讀青年能以更開放的心態去看社會，使自己有開闊的學習，讓我覺得此方案具有服務學習的精神、概念。這樣的精神、態度不僅是我看待此方案的想法，也是對自己的期許。

五月份緊鑼密鼓地展開工讀團體的審核工作。審核工讀團體並非一件易事，需要有評估標準。為要獲得豐富的工讀團體背景資訊及對地方社區需求的瞭解，陶老師、依瑩、凌岳與我共同討論一套工讀團體的評估標準，再努力地電話訪談及親自走訪工讀團體。有時候在電話訪問中不盡能從工讀團體清楚地得到相關訊息，有些工讀團體運用工讀青年方案很難透過電話訪問充分瞭解得知是否確實有能力執行返鄉工讀服務計畫。清楚地記得在北上台北到青輔會開工讀團體決選會

議的前一晚，專案協力群在黎明新村勞工處中部辦公室忙到晚上十一點，大家反覆討論並對每一個工讀團體提出評估意見，極力挑選好的工讀團體讓工讀青年有良善的工讀環境。

工讀青年於七月九日開始工讀服務，我也跟著工讀青年一起體驗工讀服務的歷程。不是本地人的我，對於台中縣市，甚至是南投縣市一點都不清楚，在得知自己必須一個人去訪視工讀團體的時候，訪視的任務似乎更具困難性。我必須依照地圖慢慢地去尋找工讀團體的所在地，自己也做好心理準備，用以一種探險的心態來面對。

我也需要負責督導分派至中部辦公室的兩位工讀青年，一向是被督導者的我轉換成督導者的角色，心態上就有很大的轉換。我希望我是與工讀青年一起學習成長，並提供其在工讀服務過程裡需要的協助。不管是對我個人或者在管理工讀青年方式，希望可以將「服務學習」的精神在工讀服務過程中實踐。

工讀團體訪視的任務經由分工後，我必須負責在一個半月內訪視完台中縣市三十幾個工作站，幾乎每週有三、四天是在台中縣市的街道中奔波，對於中部辦公室的兩位工讀青年的管理態度則採取信任的方式，信任他們可以如期完成工作。每週一次固定讓他們經驗分享、討論工作狀況的時間，我也會分享我對這份工讀的看法及其意義、我觀察不同機構的工讀青年之學習狀況等，並且關心他們的工作適應狀況。他們相處的狀況不錯，也會定期繳交週誌，在週誌中我會適時給予鼓勵，而他們工作情形也相當良好，令我非常感動。

每天早上騎著早該退休的機車，進行一天的訪視行程。七、八月日頭赤炎炎，不熟悉重建區的街道，常常騎錯路，機車不聽話地故障，被誤認為工讀青年而受到忽略，沒有固定的上下班時間，每天累得回家第一件事就是躺在床上睡覺，以及作了各種防曬措施還是怕曬成黑美人，一整個暑假經歷各種千奇百怪的狀況都發生，我心裡有十足的充實感。聽到許多工讀青年在工讀服務的學習以及分享服

務的喜悅，觀察到許多用心的工讀團體對當地地區的服務以及對工讀青年的用心管理，讓我一同感受工讀團體與工讀青年互相學習成長的作用。

七月三十日下午，桃芝颱風襲台，因風雨強大於是放颱風假。在回家的途中，道路多處積水，有些地方甚至已經沒有辦法通行，往東海大學方向的一條道路均積水甚深，我竟然被困於中彰快速道路之下，苦苦等候積水可以消退，卻讓我在中彰快速道路下等了四個多小時。在等候的期間，自己有種「受災戶」的無助感受，風大、雨大，加上飢寒交迫，終於深刻瞭解到天災對人們生活的威脅。這讓我思索訪談工讀青年提及有關重建工作的看法時，有更深一層的思考。認知重建工作並不是短暫的時間可以完成的，當重建區居民一再受到天災的威脅，重建工作真的已經不是只是純粹地在修復建築物、道路、橋樑等，重建工作應該是要傳遞「人們應該謙虛地與大自然相處、學習，而不是一味地用高科技的工程去阻絕問題。」

從小到大，一直在一種已經規劃好的學校制度裡求學。以往對於「學習」的概念似乎停留在所謂的學校教育。高中時，在佛寺裡接觸到一位出家人，他總是在我做事情時，會告訴我要如何作、要注意什麼、以及為何要做等。那時候，我懵懵懂懂的感受學習似乎不是所謂老師在教室裡的授課吧。經過這次的研究過程，對「學習」有機會重新的探索與思考。

本論文藉由探討「服務學習」概念及「學習」相關文獻，瞭解工讀青年在返鄉工讀服務中親身實作體驗，例如學習內容、學習因素、工讀服務對個人的影響，以及在不同性質工讀團體中的學習狀況是否有所差異等作進一步瞭解，具體地陳述「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計劃」對工讀青年學習的影響。初步探討「親自實作」對青年個人發展、人際關係學習、及家鄉生活環境體認與付出，使現有的教育體系或個人能瞭解「實作與學習」重要性，促進青年更有實踐能力。

自始至論文完成付梓，有很多人在研究過程中給予我種種理性與感性的協助及支持，感謝行政院青年輔導委員會第四課長官及陶蕃瀛副教授讓我有機會

參與此方案的執行並給予專業指導、專案協力群工作夥伴的訊息交流、學校教授們的專業意見、同儕們的情感支持，更要感謝接受問卷訪問及個案訪談的工讀青年們的參與及經驗分享。種種協助與指導，由衷感謝！！由於學植未深，對問題之掌握或有未盡妥切之處，尚祈先進宏達不吝指正。

2002/12 月暖

冬

目 錄

第一章 緒論	
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第二章 文獻探討	
第一節 服務學習之相關理論與文獻	5
第二節 九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫簡介	14
第三節 青少年之打工經驗與學習	17
第三章 研究方法	
第一節 研究陳述	23
第二節 研究設計	24
第三節 研究資料之蒐集與分析	31
第四章 研究結果發現	
第一節 工讀青年的工讀期待與學習	34
第二節 工讀青年實際工讀狀況	42
第三節 暑期返鄉工讀對工讀青年的影響	56
第四節 工讀青年在政府部門與第三部門的不同性質工讀團體之 工讀服務差異情形	61
第五節 工讀服務中影響工讀青年的學習內涵之逐步迴歸分析	83

第五章 結論與建議	
第一節 結論	85
第二節 討論	93
第三節 建議	96
第四節 研究限制與對未來研究的建議	100
後記（一）	102
後記（二）	106
參考書目	108
附錄	
附錄一 期初問卷	112
附錄二 期末自我評量問卷	114

表 次

表一	工作內在滿足感	20
表二	參與民國九十年暑期「九二一受在戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」 之九二一災區第三部門之工讀團體	28
表三	期初問卷設計之題數分配	30
表四	期末自我評量問卷之題數分配	31
表 4-1	工讀青年的基本資料資料之次數分配表	35
表 4-2	十位受訪個案之資本資料	36
表 4-3	工讀青年的工讀期待之次數分配表	40
表 4-4	工讀青年的預期學習效益之次數分配表	41
表 4-5	工讀青年的實際工讀服務情形—工作內在滿足感之次數分配表	44
表 4-6	工讀青年的實際工讀服務情形—經驗分享之次數分配表	44
表 4-7	工讀青年的實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之次數分配表	44
表 4-8	工讀青年的實際工讀服務情形—督導回饋之次數分配表	44
表 4-9	工讀青年的工讀服務中的人際關係之次數分配表	44
表 4-10	工讀青年的學習內涵—個人發展之次數分配表	50
表 4-11	工讀青年的學習內涵—人際發展之次數分配表	50
表 4-12	工讀青年的學習內涵—接受異質性之次數分配表	51
表 4-13	工讀青年的學習內涵—與社會連結之次數分配表	51
表 4-14	工讀青年在工讀服務產生學習的因素--「人員」之次數分配表	55
表 4-15	工讀青年在工讀服務產生學習的因素--「機構訓練」之次數分配表	56
表 4-16	工讀青年在工讀服務產生學習的因素--「自我反省」之次數分配表	56
表 4-17	工讀服務對工讀青年的影響—自我瞭解之次數分配表	59
表 4-18	工讀服務對工讀青年的影響—與社會連結之次數分配表	60
表 4-19	工讀青年期初問卷與自我評量問卷—自我瞭解之配對 t 檢定分析	60

表 4-20	工讀青年期初問卷與自我評量問卷—與社會連結之配對 t 檢定分析	60
表 4-21	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—工作內在滿足感之 t 檢定分析	62
表 4-22	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—經驗分享之 t 檢定分析	63
表 4-23	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之 t 檢定分析	63
表 4-24	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—督導回饋之 t 檢定分析	63
表 4-25	第三部門與政府部門之工讀青年的人際關係之 t 檢定分析	63
表 4-26	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—工作內在滿足感之變異數分析	66
表 4-27	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—經驗分享之變異數分析	67
表 4-28	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之變異數分析	67
表 4-29	第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—督導回饋之變異數分析	68
表 4-30	第三部門與政府部門之工讀青年的人際關係之變異數分析	68
表 4-31	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—個人發展之 t 檢定分析	70
表 4-32	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—人際發展之 t 檢定分析	70
表 4-33	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—與社會連結之 t 檢定分析	71
表 4-34	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—接受異質性之 t 檢定分析	71
表 4-35	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—個人發展之變異數分析	73

表 4-36	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—人際發展之變異數分析	73
表 4-37	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—與社會連結之變異數分析	74
表 4-38	第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—接受異質性之變異數分析	74
表 4-39	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「人員」之 t 檢定分析	76
表 4-40	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「機構訓練」之 t 檢定分析	76
表 4-41	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「撰寫日誌、週誌」之 t 檢定分析	76
表 4-42	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「人員」之變異數分析	78
表 4-43	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「機構訓練」之變異數分析	78
表 4-44	第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「撰寫日誌、週誌」之變異數分析	79
表 4-45	第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「自我瞭解」t 檢定分析	80
表 4-46	第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「與社會連結」t 檢定分析	80
表 4-47	第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「自我瞭解」變異數分析	82
表 4-48	第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「與社會連結」變異數分析	82
表 4-49	工讀青年於工讀服務中的學習內涵之逐步迴歸分析表	84

九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務學習之研究

第一章 緒 論

第一節 研究背景

九二一集集大地震之後，政府與民間對於災區救援的工作迅速地展開。除了緊急的救援工作之外，重要的是要恢復災區生活秩序的重建工作。災後重建工作所要面對的不僅是工程龐大的災民居家安置與社區建設，對於身心受創災民的妥善醫療照顧和積極生活重建的需求更形迫切。九二一重建工作進行至今已有兩年多時間，在物質建設部分有些已完工或正在進行，至於心靈重建部分卻不是短時間內可以恢復。楊文山等（1999）指出約95%的災民覺得生理、心理受到地震的影響。雖然九二一震災的影響對目前重建區居民的生命沒有立即性危害，生活重建工作仍需要持續進行。九二一震災生活重建工作理應建立在充足的公私資源之開發與整合基礎上，並且運用重建區的人力，針對需要幫助的人提供服務，並且有效結合政府、宗教及非營利組織團體，使重建區的居民自立自強，合力重建家園。

為因應生活重建的需求，青輔會於民國八十九年六月獲行政院主計處撥付一筆經費作為九二一災區心靈重建專案費用。為使專案費用對九二一重建工作有效發揮，青輔會於民國八十九年暑假首度辦理「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」，並且持續在寒暑假積極推動此項計畫。工讀計畫提供當地的非營利組織、社會福利等機構能結合九二一受災戶大專在學青年之人力資源，以及針對重建區提供生活重建服務。一則是當地機構可以根據重建區居民需求提供適當服務；二則讓受災戶大專在學青年對於自己社區的重建工作有機會認識、瞭解，並且從工讀的經驗中去學習成長，進而增進社會參與的能力，「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」提供青年學子在寒暑假期間有打工學習的機會。

第二節 研究動機與目的

從人類的發展來看，最早的學習組織應是家庭，但隨著社會變遷，家庭的此一功能逐漸沒落，演變成學習的範圍被窄化，也就是一般人所認知的「受教育」，為了「受教育」所設置學校機構，進而演變成今日最龐大的學習體系。這些機構將入學對象限制於依某年齡層或類別，使學習相當僵化（楊國德，1997）。其實除了學校機構的學習機會之外，在社會上尚有各種的團體與組織，其均能發展教育的功能，提供學習的管道。

在大學校園中，學生最重要的是就是學習，大學生透過不同的學習經驗，建構各種學習面向，然而學校的學習型態卻是主要於學術方面，卻忽略了教室外的學習經驗對大學生的影響。教室外的經驗包含參與校園慶典節目活動、參加校內及校外活動、休閒及體育活動、打工及社會服務等（陳金貴，2000）。同時，張雪梅（1999）指出真正佔據大學生大部分時間的是教室外的活動與學習經驗，這些學習經驗對大學生的認知學習及自我發展會有良好的正面效果。

教育部（1998）統計出目前大學生的年齡分配的最高比例是從十八歲至二十四歲，這種年齡分佈接近一般所稱的新新人類世代（陳金貴，1999a）。他們在自由學習的環境中，強調自我、講求享受、跟著感覺走、不願吃苦、怕遇到挫折、逃避責任、缺乏團隊精神、急著賺錢（陳金貴，1999b）。劉安彥等（1997）也指出目前台灣社會中，青少年對於探索社會、尋求自我意義、建構自己的生活方式、與家庭學校社會的連結等產生困難。

在艾瑞克遜的心理社會期理論中提及人生全程的發展任務，尤其重視青年期階段的發展（張春興，1995）。他指出青年期除了在學校受教育之外，對於個人的角色統合與否是個重要的階段，在尋求角色統合的過程中是需要透過對外在生活環境、社會狀況的認識，進而達到自我意義的追尋。為使青少年擴展生活經驗以及與家庭學校社會的連結，如發展適當人際關係、維持經濟獨立、為職業作準備等（黃振隆，1994）能順利進行，要透過個人的親身體驗去學習生活經驗，並使個人發展任務順利。

任何一個環境都可能對個人產生一些學習的效果，任何一個工讀經驗對個人或多或少都會有影響。個人與環境的互動下會產生交互作用，個人從當中的交互作用產生學習，影響自身的認知、技能等。目前台灣的大專學生不乏打工經驗，打工內容也具有多樣性，例如在餐飲店服務、從事家教等工作（劉安彥、陳英豪，1997；行政院青年輔導委員會，1998），打工經驗是非常豐富。黃德祥（1994）指出大多數的青年認為打工是獲得工作經驗的主要來源，透過在打工場所中經由實際的操作、演練而習得技能、知識等。人的一生一直是處於學習的狀態中，並非只有制式化的學校制度才能稱為學習。學習是一種經由個人的自發性學習的終生過程，任何事物、環境對個人均能產生意義與影響，這些影響、意義端賴個人在環境中的學習狀況。在惡劣的環境中，個人仍可以有學習成長；反之，在一個豐富的環境中，個人若是沒有自發性的學習動力，其可能在過程中是不會有所獲得的。不管是被動或主動性的學習，不容忽視的是環境會在不知不覺中影響到個人的行為與認知。

當九二一受災戶大專在學青年（以下簡稱工讀青年）投入重建區非營利組織的工作時，其所接觸的服務對象大多屬於弱勢團體，例如獨居老人、身心障礙者、以及經過九二一震災影響的重建區居民等。這些工作大部分可以界定為「服務」性質的工作，例如兒童課業輔導、老人照顧服務、身心障礙者關懷服務等，是異於青少年所接觸的一般工讀內容。工讀青年在機構工讀時，會接觸的人可能包括上級督導、機構中的工作人員、一起工讀的同儕伙伴、被服務者 等不同的人口群，其所產生人際關係的相處互動、在工作上的處理方式、以及其他重要事件對個人的影響，均可能對工讀青年在工作中獲得學習的效果；甚至對工讀青年的自我瞭解、重建工作的認識、或是未來個人選擇職業或生涯規劃的方向有所影響。當工讀青年在工讀時，「服務和學習」、「環境與個人」是交互作用的狀況。學者提出個人藉由提供實際服務的過程中去體驗真實情境，對於社會的現況、問題能有所認識、瞭解，進而培養對社會現況、問題的批判、思考能力，甚至願意將來在課餘或工作之餘參與社會活動（林勝義，2001）。同時，可能使個人與家庭、

學校、社會產生連結。這樣的「服務學習」過程可以促進工讀青年的發展，對於工讀青年在面對社會現況、問題解決能力以及參與社會等均有所助益。

服務學習是指「服務」與「學習」的相結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。換句話說，就是在社區中提供「服務」以及從服務中所得知識的「學習」，是一種個人發展的學習機會，這些經驗與社區服務、社區發展和社會改變有關(江雪齡，1999；林勝義，2001；Eyler & Giles，1999；Stanton & Giles & Cruz，1999)。工讀青年利用寒暑假的時間在自己家鄉的非營利組織打工，除了維持經濟獨立，同時也接觸到針對不同的人口群、弱勢團體等所提供的社區服務。研究者針對工讀青年在工讀服務中的學習狀況，例如從哪裡產生學習、學習了什麼、工讀服務對自己的影響以及工讀青年在不同性質的工讀團體中的學習狀況是否會有所差異等更深入的探討，並期望藉由這次對工讀青年之服務學習的狀況有初步的瞭解，進而促使未來在學校推行服務學習的課程時，可以有參考的價值。

因此，本研究的目的如下：

1. 瞭解工讀青年的工作期待。
2. 瞭解工讀青年在返鄉工讀中的實際工讀情形。
3. 瞭解工讀青年在返鄉工讀服務中學習內涵及產生學習的因素。
4. 初探返鄉工讀對工讀青年在選擇職業和生涯規劃之方向是否有影響。

第二章 文獻探討

本研究是針對工讀青年在「九二一災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案中的學習做瞭解，以下針對服務學習之相關理論與文獻、九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫及青少年之打工經驗與學習等三部份，以瞭解青少年藉由工讀服務產生之服務學習經驗的探討。

第一節 服務學習之相關理論與文獻

人要生存必須適應環境，適應指在生活環境中有所反應與學習。學習是為了獲得個人價值、社會、情緒、知能、身體各方面之發展，並達到自我實現目標，進而提倡自我導向學習，培養個人學習的意願，並強調自主性與獨立性的學習(楊國德，1997；黃振隆，1994)。同時，青少年期有其發展任務，為獲得這些任務順利發展需要透過一些過程、方法使其完成。「學習」便是獲得任務發展順利的方法之一。以下針對學習的性質，學習情境，服務學習的起源、概念、類型，青少年的發展任務等四層面作瞭解。

壹、學習的性質

教育大辭典(2000)解釋「學習」是指個體經驗或發展而在行為、認知或知識方面產生改變的歷程。學習是應由練習或憑經驗，使個體的行為產生較持久的改變歷程。其特質如下(王克先，1996)：

- 一、個體行為的改變，只有經過練習或憑經驗而產生者，始能稱為「學習」。
- 二、個體行為的改變，必須較持久性的。
- 三、學習是指個體行為改變的歷程(process)。學習不僅包含所學到的具體事物，而更重要的是這些事物是怎樣學習到的。
- 四、學習是一種中性行為。學習係指行為改變的歷程，行為改變的本身沒有價值意義。

學習牽涉到改變，而此種改變具有恆久性，並因而導致行為的變化。此類的學習和永久性行為的改變可以在多重背景下發生—家庭、學校、志願學會、工作場所、教堂。無論是處於何種情境，學習都會關係到新進發展的技能。這些技能可能是屬於心理動作（例如學會打網球）或認知（例如有能力瞭解這個國家在經濟生活上的發展）方面（李素卿譯，1997）。

學習理論將青少年的行為與人格視為學習的結果。青少年所處的環境則塑造與修正了青少年的行為，並且著重青少年對環境變遷的反應能力。依照學習理論的觀點來看，青少年屬於具有彈性與適應力的行為體系，倘若環境有所改變，反應類型亦隨之改變，青少年成長的歷程就是一個學習的過程（黃德祥，1994），個人的學習應著重與自身有關的學習。

貳、學習情境

人的一生都要學習，是因為每個人除了天生的本能之外，其他行為都有賴學習以獲得資源維持生活。人類的學習情境包含：正規教育（formal education）、非正規教育（non-formal education）與非正式教育（informal education）等三種，分述如下：

- 一、正規教育（formal education）：係指由小學到大學具有階層架構，依年齡分級的體系，也就是在正式教學情境下的學習（learning in the formal instructional setting）（Meriam & Caffarella，1999；Jensen，1964；黃富順，2000）。
- 二、非正規教育（non-formal education）：係指在正規學校外的任何有組織的教育活動，針對特殊對象而設計，提供其特別的學習方式。例如在職訓練、識字教育、政治教育、宗教訓練等（Husen & Postlethwatie，1985）。「非正規教育」係用以與「正規教育」（formal education）相對的名詞（Meriam & Caffarella，1999；黃富順，2000）。

三、非正式教育 (informal education): 係指在自然情境下的學習 (learning in the natural societal setting)。個體從日常生活經驗或環境的資源，包括經由家庭、鄰居、工作、遊戲、市場、圖書館及大眾媒體中獲得態度、價值、技巧、行為和知識的改變。非正式教育是沒有組織的、無意的、偶然的、沒有預先確定目標的學習活動，其特質是自我導向的學習、網絡關係、演練的、實踐計劃等 (Meriam & Caffarella , 1999 ; Garpick , 1998 ; Jensen , 1964 ; 黃富順 , 2000)。

人類是透過上述三種學習情境的交錯，以獲得生活所必須的知識、技能、行為、態度、價值觀 等等。非正式學習 (或體驗式學習) 即是經由非正式教育下的學習情境中獲得學習效果。

參、服務學習

學習是沒有內容的限制，是個人在環境中行為交互作用下任何可得的經驗，這樣的經驗可以增進個人的發展。學習的消極意涵是為了因應生活變化所產生的行為；積極意涵是追求個人發展的生活態度。「服務學習」屬於學習機會中的「非正式學習」，透過日常生活經驗，產生知識、行為和態度上的改變。

一、服務學習 (service learning) 起源

「服務學習」一詞，是一九六七年由美國南部地教育區董事會 (Southern Regional Education Board) 首先提出，隨後在美國各級學校普遍推展，因此也衍生許多不同的解釋和作法。在眾多的定義中，比較常被引用的是一九九〇年美國「國家與社會服務法案」(National and Community Service) 所下的定義，包括四個要點 (林勝義 , 2001 ; Stanton , Giles & Cruz , 1999 ; Barbara & Associates , 1996) :

- (一) 學生的學習與發展藉助於服務活動的參與，該活動是一種有組織的服務經驗，由學校與社區一起協調，能夠符合社區真正的需求。
- (二) 服務學習融入學校課程，或提供學生固定的時間，讓學生針對服務活動中的所見所為，進行思考、討論與寫作。
- (三) 服務學習提供機會，讓學生在自己社區真實的生活情境，應用所學的新技能與知識。
- (四) 服務學習將學生學習的教室擴展至社區，而且有助於學生發展對他人關心的情感。

在一九九九年，美國國家教育統計中心在「全國學生服務學習與社區服務之調查」(National Student Service-Learning and Community Service Survey)，則將服務學習界定為以課程為基礎的社區服務，它統合了課程教學與社區服務活動（林勝義，2001；江雪齡，1999；Stanton, Gile & Cruz, 1999）。

服務學習係指將學生的服務經驗直接引進他們的學習活動中。服務學習追溯到十九世紀末及二十世紀初，杜威（John Dewey）則是服務學習的提倡者，他認為學生如能參與社區服務，並將服務融入他們的學科課程，他們將更能有效地學習並成為更好的公民。直到一九七〇年代，服務學習才開始融入課程中。近年來美國透過立法推動服務學習，已使得全國各地逐漸重視學生參與社區服務，並將服務課程連結在一起（劉慶仁，2000）。服務經驗提供學生一種將他們在社區中所學的技術和知識，應用於真實的生活情境中，且服務學習可經由延伸學生進入社區和超越學校教育的學習，來加強學校所授與的知識，同時亦可幫助學生培養一種關心別人感覺的人格成長（轉引自陳金貴，2000）。於是服務學習和志願服務不同，它包含工作中學習和經驗的反省，而非單純的服務工作。

二、服務學習的概念

在大學校園中，學生的最重要的事就是學習，除了集中於教室裡的學術性學習之外，大學生應該透過不同的學習經驗去體驗並建立個人的價值觀、培養能力、增進人際互動等。學生可以從教室外的學習經驗，使其有機會從親身體驗中去檢視個人的價值觀，並從中體驗服務人群的價值，進而養成關心他人及樂於服務的價值觀（陳金貴，2000；邱華慧、李宜賢，2000）。

所謂「服務學習（service learning）」乃是透過社區服務的實踐過程，將知識理論應用在實際生活情境中。服務學習是指「服務」與「學習」的相結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。換句話說，就是在社區中提供「服務」以及從服務中所得知識、觀念、能力等的「學習」，是一種發展個人的學習機會，並非單方面的付出，而是經由服務，引發個人對社會問題的關注，這些經驗與社區服務、社區發展和社會改變有關（江雪齡，1999；林勝義，2001；Eyler & Giles，1999；Stanton，Giles & Cruz，1999；社區發展季刊社論，2001）。因此，服務學習在三種學習情境中應屬於非正式教育下的學習。服務學習對個人的影響如下（Eyler & Giles，1999；林勝義，2001）：

- （一）提供實際服務的經驗：個人去關懷獨居老人、身心障礙者及其他弱勢族群，從真實情境中體驗到貧窮、健康、正義、人類本質等問題。
- （二）發展批判思考的能力：透過與服務場所的督導、工作人員等討論分享，可以有助個人發展批判性分析和思考的能力。
- （三）增進社會參與的能力：實際接觸服務對象，並透過心得撰寫及自我反省，增進溝通、表達、同理等社會參與所必須的能力。
- （四）培養公民社會的意識：透過服務學習，使個人養成勤勞、自律、合作、人文關懷、參與公共事務、回饋社會等公民社會應有的素養。
- （五）獲得正面的成長經驗：從實際服務中，看到自己的努力可以帶來不同的改變，而願意繼續投入服務中。

服務的過程中得到知識應用的成長，加強基本溝通能力，增加社會和公民的責任，提昇生涯規劃的準備，瞭解不同世界人們的生活，以及培育個人人格上的成長，這些伴隨服務的收穫，只有在個人深入服務工作中，才会有更多的感受(陳金貴，2000)。服務學習是透過閱讀、文字撰寫、討論分享、與人接觸等過程產生自我反省及學習成長的作用，使個人可以知覺、瞭解社會情境、社會脈絡。

個人的服務學習經驗在一非正式下學習情境中，所受到的影響有上述的獲得實際服務的經驗、發展批判思考的能力、增進社會參與的能力、培養公民社會的意識、獲得正面的成長經驗等五方面之外，促進個人在服務學習中有四層面的學習，包括接受異質性、個人發展、人際發展、與社區連結 (Eyler & Giles, 1999)：

- (一) 接受異質性 (Diversity)：指個人對於異於自己想法觀點、生活方式的接受程度，例如發展正向的觀點、對於其他文化的欣賞、認識「與我類似」(like me)的人等。
- (二) 個人發展(Personal Development)：指個人自我瞭解、心靈成長，並從幫助別人當中得到酬賞，進而在未來個人選擇職業時會考慮「協助他人」信念等。
- (三) 人際發展(Interpersonal Development)：指個人建構與他人合作的能力、增進領導技巧與溝通技巧等。
- (四) 與社區連結 (Community Connections)：與個人所處的環境有所認識、瞭解，進而參與公共事務，回饋社區。

三、服務學習的類型

服務學習的類型有不同呈現，但均有「學習」和「服務」這兩個元素。Eyler和Giles (1999)兩位學者提出服務與學習關係的服務學習類型如下：

- (一) 服務—學習 (service-LEARNING)：以學習目標為主，服務成果不重要，如課程實習。

- (二) 服務—學習 (SERVICE-learning): 以服務成果為主, 學習目標不重要, 如志願服務、社區服務。
- (三) 服務, 學習 (service, learning): 服務與學習的目標沒有關聯。如勞動服務, 純粹是服務。
- (四) 服務學習 (SERVICE LEARNING): 服務與學習的目標同等重要, 服務學習則屬於這種型態。

「服務學習」正如美國教育家杜威 (John Dewey) 所說的「從做中學」(learning), 學習是從經驗而來 (Eyler & Giles, 1999), 也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果 (林勝義, 2001)。杜威在「民主主義與教育」(Democracy and Education) 一書中提倡「從做中學」(learning by doing), 強調實作的重要性 (林寶山譯, 1999; 林玉體譯, 1996)。其認為好的教學方法必須重視學生的實際經驗, 讓學生由行動中「行以致知」, 學得第一手經驗, 這才是主動的認知, 也是最佳的學習方式。其主張學習是由行動之中去發現問題, 行動中去重組, 改造經驗以獲得知識的最有效方法, 因此, 最好的教學法必須是「行以求知」、「從作中學」的教學方式 (曾祥豪, 2000)。所謂「體驗式學習」(learn from experience) 就是把所做的事與所享受或遭受的結果前後一貫地連結起來。在這樣的一個情形下, 我們的行為便都是嘗試性的, 是一種追求世界真相的實驗; 所得的結果也都有教導的功用——能發現事物的前因後果關係 (林寶山譯, 1999)。

個人如何產生學習的效能? 杜威曾提到「個人的價值觀和信念會因經驗的累積而轉換」(Joseph & Joel, 1996)。「學習」著重個人與環境的交互作用, 與自身有關係並從體驗中去獲得學習的效果。工讀青年在工讀環境中實際體驗、操作後, 才能由個人的內部去產生發現、獲得、掌握和領會的感覺進而內化。在逐漸強調終生學習的社會中, 人人皆是學習者, 都可以利用社區服務來從事學習活動。

就服務學習的面向而言, 本研究將工讀青年個人經由服務學習的過程中之四個層面學習, 包括接受異質性、個人發展、人際發展、和社區連結等四方面作為瞭解工讀青年在工讀機構中的學習狀況。且本研究希望工讀青年在工讀服務中是

以「服務」與「學習」兩者並重的服務學習類型，故在工讀青年在工讀服務過程中必須撰寫週誌及心得報告，使個人每週有自我反省、思考事情的時間，進而能培養個人對事情的批判思考的能力並獲得正面的成長經驗。

肆、青少年的發展任務

參與工讀服務的工讀青年正值青少年的階段，因此，工讀青年經由工讀服務獲得相關學習之外，不可忽略的是青少年該階段需要發展任務，因此，討論過服務學習的概念、精神之後，即針對青少年的發展任務作瞭解。

在人生歷程中，會因發展特徵不同而有階段性發展，其是連續性的過程。每個階段均有其發展任務、解決每個階段之危機的核心過程、以及因應方式等。青少年期的發展亦然。以下將針對青少年界定、發展理論作探討。

一、青少年的界定

一般通常對青少年的界定是以「年齡」作為依據。隨著台灣目前一般青少年早熟的日益普遍，以及就讀大學人數的增加，青少年的年齡有向上與向下延伸的趨勢，因此，青少年期的年齡界定約 10 歲（國小五、六年級）至 22 歲（大學畢業）（黃德祥，1994）。另外，根據心理社會理論的發展階段將青少年界定為青少年前期（十二至十八歲）和青少年後期（十八歲至二十二歲）（郭靜晃、吳幸玲等譯，1994）。以及哈維葛斯特的發展任務論將青少年期的年齡界定為十三歲至十八歲（張春興，1995）。

因此，參與返鄉工讀之九二一受災戶的青年主要是就讀大學以及專科以上為主，其年齡分佈約為 18 歲至 24 歲之間。就年齡分佈而言，工讀青年屬於心理社會論的青少年後期，針對心理社會論之青少年後期相關發展課題、任務做探討。

二、青少年的發展任務

心理社會論視青少年後期的發展任務為（郭靜晃、吳幸玲等譯，1994）：

- （一）自立於父母：自立是要求思想和行動上的獨立，而不需父母過份控制或對父母過份依賴的能力（Ryan & Lynch, 1989；Steinberg & Silverberg, 1986）。
- （二）性別角色認同：青少年後期的成熟性別角色認同之完成是依賴一個人是否能在這些成人期望與個人偏好之間達成某種適應。
- （三）內化的道德：在青少年後期，人們更加意識到一種道德情境可能存在的多重觀點。他們關心社會責任、人類權利、正義是如何在一種道德判斷中維護的。
- （四）生涯選擇：職業的選擇能確定成年早期生活方式的基礎。職業授予個人社會地位，並給予種種不同的發展機會。選擇生涯的過程受六個主要因素的影響：個體、心理/情緒、經濟、社會、家庭、環境等（O'Neil, Ohlde, Barke et al., 1980）。

相關文獻指出國內大專學生最重視成就感、安全感、獨立性與人際關係的滿足等，例如青少年大多有在一起休閒遊樂的伙伴及商談之知心朋友、會試著去完成重要他人（父母、朋友）的期待、認為應該要有清楚的價值觀、需要瞭解自己的潛能等（黃俊傑、吳素倩，1988；彭懷真，1998）。然而，目前台灣社會中，從生活到思想受到哈日、崇美的衝擊，加上本土文化的影響，讓青少年在雜亂無章的生活方式和思想中，對於探索社會、尋求自我意義、建構自己的生活方式、與家庭學校社會的連結等產生困難（劉安彥、陳英豪，1997）。在人群關係逐漸薄弱下，如何使青少年適當發展個人任務是相當重要的。

在本研究中，主要是針對九二一受災戶大專在學青年在返鄉工讀中的學習對於青少年的社會發展和自我發展部分是否有所助益以作瞭解。因此，綜合歸納社會發展和自我發展的任務如下：

1. 尋求自我的認知瞭解並建立價值觀。

2. 渴望獨立與追求自我肯定。
3. 重視人際關係。
4. 為職業作準備並重視能力的開發。

第二節 九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫簡介

一、方案緣起

九二一地震之後，政府與民間積極展開救援行動，災區重建工作亦陸續進行。行政院主計處於八十九年六月中旬撥付一千二百萬元於青輔會，作為九二一災區心靈重建專案費用。青輔會為執行行政院災後重建計畫—心靈重建服務計畫—規劃協助九二一重建區內受災戶大專在學青年利用暑假期間返鄉服務；並且提供九二一重建區心靈重建服務之團體人力資源，對受災戶提供服務之計畫。於是研擬了「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」，於民國八十九年暑假開始辦理第一次返鄉工讀服務方案。

民國八十九年暑假首度舉辦此項方案，主要是由青輔會第四處規劃辦理。參與暑期返鄉工讀之團體共計 29 個，實際參與工讀服務之青年為 473 人。其主要服務的項目包括，中小學生課業輔導、青少年休閒育樂活動、資料調查、以及災民慰問等四項。

由於就業輔導科對於求職求才知相關業務較為熟悉，因此於民國九十年二月寒假時，轉由第二處就業輔導科辦理九二一受災戶大專青年寒假返鄉工讀服務計畫。其參加寒假返鄉工讀服務之團體共計 34 個團體，實際參與工讀活動之青年為 879 人。其服務項目除了有上述四項，增加了老人照顧關懷、身心障礙者關懷、

心理衛生宣導以及文史導覽等四項，使工讀服務團體在提供服務給重建區居民時，可以設計多元的服務方案，讓工讀青年可以多方選擇及發揮專才。

青輔會鑑於寒假返鄉工讀服務的部分工讀團體提供相同的項目，造成重疊的情形，有浪費工讀青年人力之虞，以及部分工讀服務團體缺乏督導人力，無法顧及工讀青年的工讀服務情形，為了使此項方案的效益擴大，特別運用「專案協助群」機制，參與協助此項方案規劃、執行與評估等工作，其包括開拓工讀服務團體、瞭解工讀服務團體所提供的工讀環境與機會、以及實地訪查工讀服務情形，且於工讀期間配合進行問卷調查並據以對此項方案予以整體性評估與建議。因此，民國九十年暑假之暑期返鄉工讀服務有 54 個工讀團體申請，經專案協助群與青輔會整體性討論刪除之後，剩下 49 個工讀團體，實際參與工讀服務之青年為 1,097 人。

二、欲申請工讀青年之工讀服務團體的資格、條件

- (一) 申請團體曾在重建區服務且服務績效經評鑑優良者。
- (二) 服務地區兼顧城鄉平衡者（以台中縣、市為服務地區之團體優先考量）。
- (三) 服務項目符合災民需求者。
- (四) 服務對象為弱勢族群者（如老人、兒童、身心障礙者等）。
- (五) 服務對象明確，且現成者。
- (六) 符合工讀青年意願及能力者。
- (七) 能以較低成本達成目標者。
- (八) 符合政府施政需要者。

三、參加對象

台中縣市、南投縣市因九二一大地震受災鄉鎮市區內受災戶（家中全倒或半倒）就讀大專院校非應屆畢業院返鄉參與重建之青年。

四、工讀服務內容

(一) 工讀青年由青輔會分發至針對重建區居民需求提供服務，且符合工讀青年意願及能力之台中縣市、南投縣市的政府部門與非營利組織。

(二) 服務項目包含：

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1.兒童課輔 | 2.老人照護關懷 |
| 3.身心障礙者關懷 | 4.青少年關懷 |
| 5.婦女成長關懷 | 6.文書資料之建檔、分析 |
| 7.社區文史導覽 | 8.社區營造相關工作 |
| 9.心理衛生宣導（自殺防治宣
導、高危險之辨識探訪） | 10.其他（對重建區有其必需性及
效益性者） |

五、工讀期間

工讀服務起迄時間為民國九十年七月九日至八月二十四日，共計一個半月。

六、工讀青年之督導與管理

(一) 工讀團體於工讀青年服務之前，應施予必要之訓練或講習，以增強工讀青年之服務知能，並避免潛在之工作危害。

(二) 工讀團體於工讀青年服務期間，應指派專人負責督導與管理。

(三) 工讀青年需撰寫每週工作週誌以及服務結束後之心得報告。

(四) 工讀團體於工讀青年服務結束後，對每位工讀青年填寫工作考核評表；表現優異之工讀青年經由工讀團體推薦後，由青輔會報請工讀青年就讀學校予以獎勵。

七、此次工讀服務的特色

- (一) 專案協助群的聘用：聘請東海大學社會工作系陶蕃瀛教授主持，參與協助此次工讀服務方案規劃、執行及評估。
- (二) 申請之工讀服務團體有別以往，有政府部門（台中縣政府、南投縣政府）參與此次方案活動。
- (三) 期中座談會之辦理：青輔會為瞭解工讀青年的服務狀況並表示對工讀青年的關懷，除了青輔會工作人員及專案協助群至各工讀團體訪視外，舉辦四場期中座談會彙整工讀青年的建言。
- (四) 工讀期間適逢桃芝颱風造成災害，有部分工讀團體及工讀青年投入桃芝風災救援行動，如從事物資救援、災民慰問金發放及災戶需求調查等項目。工讀團體立即性地在服務項目上做了一些變動。

在這個方案中，青輔會的立意不僅提供青年學子有打工的機會，也希望工讀青年在工讀服務中對個人亦能有所學習成長，進而對個人家鄉有份參與感。因此，在整個方案規劃下具有督導制度以及週誌、心得報告的撰寫，期望藉由此機制，使青年可以在服務的過程中，對個人的學習、發展有助益。

第三節 青少年之打工經驗與學習

對大專生而言，有些人會做一點就業前的準備，而另一些人則會做些不相干的事情。根據美國一項研究指出許多大學生在大學裡的學習，改變了他們對未來工作的想法。大學生之所以改變心意，最可能的理由是他們的價值觀（如自我個性的表現、對人們關懷的程度、及對金錢與地位的看法等）與他們當初所做的職業選擇之價值觀相左，並且逐漸轉向那些與自己的價值觀相近的職業（李茂興、

余伯泉譯，1995）。這些轉變可能是受到師長、同儕、個人工讀經驗等的影響。於是，本節主要是要探討青少年之打工經驗與學習的相關文獻。

目前台灣大專青年不管在學期中或寒暑假均有從事打工的狀況。根據林邦傑（行政院青年輔導委員會，1998）指出大學生工讀之狀況中，以暑假校外工讀人數為最多（約佔 44.1%），而且大學生大多表示工讀有助其對社會的認識（81%），以及也會影響對工讀機構的評價和對未來職業的決定（分別佔 54.5% 和 48.1%），同時，相關文獻指出青少年後期（約介於十八歲至二十二歲）的社會發展課題主要包括：能夠獨立、辨識自我、適應「性」的成熟、學習做一個大人、與同儕學習熟練而新的交際，維持經濟獨立，職業的選擇與準備等（李惠加，1997；黃振隆，1994）。因此，青年可能從工作之中獲得一種個人責任感、經濟獨立、以及為職業作準備。對多數在學的青年而言，打工是獲得工作經驗的主要來源（黃德祥，1994），青年可經由異於學校教育的工讀經驗而有所學習成長。

依照哈維葛斯的職業發展論點，青少年需要學習規劃求學時間與承擔責任，並且需要增加工作經驗，並選擇某一項職業以為經濟獨立作準備（Havighurst，1964）。青少年所熟悉的職業，主要的來源是學校、家庭及社交圈，而他們對這些職業也多少有些概念。然而，他們腦海中的概念，還受到書籍與電視杜撰出來的神話所影響。（李茂興、余伯泉譯，1995）。青少年後期個人嘗試那些對未來的認同展現出種種可能性的角色。他們會在種種職業中考慮自己，以圖遇見能成為那種特定職業角色群體的成員、找各種各樣的暑假工作、實地去工作場所中瞭解，改變他們的大學課程、廣泛閱讀等為個人將來職業選擇作準備（郭靜晃、吳幸玲等譯，1994）。

整體而言，青少年發展階段在決定職業的過程中同時也發展著個體認同的身份，或穩定的自我形象。青少年時期常會有一種認同危機（identity crisis），即個人被迫去做決定，到底認同身份當中那些碎片需要補強，那些需要拋棄或壓抑（Erikson，1956）。當個人面臨工作、職業、生涯發展上抉擇時，其發展課題為（黃德祥，1994）：

- 一、需要培養工作知能：由於目前社會分工十分精細，各種工作均有不同的知識與技能的要求，具有良好的工作知能的青少年，比較能夠獲得職業。
- 二、需要作生涯探索（career exploration）：個人在確定生涯目標之前，需要對生涯世界作廣泛的探索，一方面探索個人的能力、性向、興趣與人格概況，另一方面探索各種工作領域所需具備的條件，再思考與判斷個人適宜的生涯發展方向。
- 三、嘗試生涯規劃（career planning）：生涯規劃需要考量個人的內外條件與環境，將自己置於工作世界中的最有利位置。
- 四、建立生涯價值觀（career values）：價值是行為的根基，生涯的選擇常涉及價值體系，因此，青少年發展階段，需要瞭解工作、職業與生涯的真諦，建立正確的生涯價值觀。

「職業」是指人生活動的一個方向，因為它使個人獲得某些成就，而且對他的伙伴也有助益，這種活動使個人覺得有意義（林寶山譯，1999）。工作一方面可以使人滿足生理需求、維持生命，更重要的是工作能讓人因才智、興趣與理想的發揮，而獲得心理上滿足。工作具有增進個人滿足、經濟進步與社會發展的多方面功能。對青少年而言，由於即將進入成人社會，個人必須努力充實工作知能、選擇未來的職業，並且建立職業認同（vocational identity），以便使個人的生涯得以充分發展（黃德祥，1994）。

工作除了獲得經濟上獨立與生理上滿足，更重要的是工作可以獲得內在滿足，協助青少年個人發展順利。當工作具有豐富有趣的特性時，個人成長需求就會起作用（葉椒椒等編，1995）。工作滿足會以某種形式影響著工作行為，其影響工作滿足的因素有很多，包含工作本身、不同職業、薪酬、工作保障、地位等。其中「內在滿足」（intrinsic satisfaction）是工作滿足的一項主要因素（李茂興，余伯泉譯，1995）在「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案中，工讀青年在機構中的地位、薪酬均相當，工作目標設定通常也是機構工作人員所制訂，因此主要探討的是「工作本身」對工讀青年之重要性，瞭解內在（intrinsic）工作滿足的要素。

「工作滿足」的定義為個人體驗到正面的喜樂而非負面的厭惡的程度，包括工作本身、工作的薪酬、或環繞著工作的其他事務之一種反射性、認知性的滿足狀態。Hackman 認為有五種工作的特性可以產生工作內在滿足感（如表一）（李茂興，余伯泉譯，1995）：

- 一、任務完整性 (task integrity)：指工作中的任務是否足夠完整辨認出成果的程度。
- 二、任務重要性 (task significance)：指工作對其他人有實質影響力的程度。
- 三、技能多樣性 (skill variety)：指個人在工作中能發揮多種技能與才華的程度。
- 四、自主性 (autonomy)：指個人擁有實質自由、獨立作業及裁決權的程度。
- 五、回饋性 (feedback)：指個人能直接而清楚獲知自己的工作績效情形的程度。

表一：五種激勵工作績效的工作特性（摘自 Hackman and Oldham, 1980）

工作特性	心理狀態	結果
技能多樣性 任務完整性 任務重要性	工作的意義	1.高內在性動機、工作的品質、滿足感。 2.降低曠職率與流動率。
自主性	為工作結果負責	
回饋性	知曉結果	

對多數在學的青少年而言，半時的工作 (part-time employment) 是獲得工作經驗的主要來源 (黃德祥，1994)。青少年打工除了打發時間，賺取零用錢、生活費之外，更可以擴展生活層面。另外，國外學者 John Garpick (1998) 指出在工作場所中的非正式學習是相當重要。黃瓊瑢、劉玲君 (1995) 在「青少年打工態度調查報告」中指出青少年打工的正面影響如下：1.學習如何支配金錢 (約佔

56.3%) 2.瞭解自己的興趣，對未來選擇職業有幫助 (約佔 51.5%) 3.學習如何安排自己時間 (約佔 40.4%) 另外，少數認為正向影響：個人更珍惜學習的時間、學習去安排自己的前途等。國外學者 Duaek (1987) 認為青少年打工的益處如下：1.增加自我信賴 (self-reliance) 2.增進代間和諧。(intergeneration harmony) 3.增加社會責任感。4.教導個人自主。5.增加受僱可能。6.增進成年期的統整感。7.學習成熟的工作態度。8.學習角色彈性化。9.增進與擴展自我概念。10.學習處理無聊的日常事務。11.獲得職業訓練機會。12.增進教育經驗。13.順利的進入成人期。整體而言，青少年的打工經驗大部份屬於非正式教育下的學習，歸納打工經驗對青少年的正面影響如下：

- 一、自我發展部分：包含增加自我信賴、了解自己的興趣、增進與擴展自我概念、順利進入成人期等。
- 二、社會發展部分：包含獲得職業訓練的機會、學習獨立自主、學習適當的工作態度、增進教育學習經驗、學習角色彈性化、增加社會責任感等。
- 三、其他：包含支配金錢、學習處理無聊的日常事務、增進代間和諧、增加受僱機會等。

青少年以半工半讀方式所能夠從事的工作，其實相當有限的，許多調查結果顯示，高中生能夠找到適合個人興趣和具挑戰性的半工機會相當小。有很多人是在餐廳裡或速食店裡打半工 (約 17%)，其工作包括負責店面櫃檯、準備食物、當侍者、清理桌椅、清洗餐具、廚房或打雜等，其他有 20% 左右則在零售店或百貨公司理當伙計或收銀員。在辦公室裡當助手的約佔 10% ，出賣勞力、作粗工的又佔 10% 左右。青年人所從事的工作一般是枯燥且不具挑戰性的差事，在學校所習得的技能及獨立思考作決定的能力，很少能夠用得到 (Greenberger & Steinberg, 1986 ; 劉安彥、陳英豪, 1997)。另外，黃瓊瑢、劉玲君 (1995) 在「青少年打工態度調查報告」中同時指出青少年打工的負面影響如下：1.沒有時間讀書，而影響學習成績 (約佔 57.9%) 2.上課沒精神 (約佔 57.0%) 3.變得較為現實，常以金錢為衡量事務的標準 (約佔 29.6%)。國外學者 Duaek (1987) 同時指出青少年打工的害處如下：1.覺得工作不需要充分努力。2.限制與成人的

接觸。3.無法充分利用學校所教授的技巧。4.不能學到新的認知技巧。5.對長期的職業與教育計畫沒有助益。6.低度的學校參與。7.更多的曠課。8.假如工時太多，會降低學業成就。9.因工作壓力而增加抽煙、喝酒與吸食藥物機會。10.增加對偏差事業經營的接納程度。11.增加物質主義。12.增加對工作的輕視態度。13.減少家庭時間。14.減少同儕相處機會。綜合言之，打工經驗對青少年的負面影響歸納如下：

- 一、學業部分：主要包含上課沒精神、曠課、沒有時間讀書而降低學業成就等。
- 二、人際關係互動部分：主要包含低度的學校參與、減少同儕相處機會、減少家庭時間、限制與成人接觸等。
- 三、學習應用部分：主要包含無法將學校所學的知識學以致用、對長期的職業與教育計劃沒有助益、不能學到新的技巧等。
- 四、工作態度部分：主要包含不需要努力工作、增加對工作的輕視態度、增加物質主義等。
- 五、感染惡習：主要包含增加抽煙、喝酒與吸食藥物的機會、增加對偏差事業的接納程度等。

在「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案中，工讀機構所提供給工讀青年的工作內容較少涉及任務的完整性和回饋性的部分。主要是因為工讀青年應屬於工讀團體中的補充性人力，其整個工作規劃是工讀團體設計，由工讀青年執行為主，無法讓工讀青年辨認出任務的完整性，並且工讀青年是機構中短期人力，無明確的績效情形，工讀青年無法得知所從事的工作內容是否達成機構的目標、效率、效益等。工讀青年所接觸到的工作本身會產生工作內在滿足的部分主要為任務重要性、自主性、技能多樣性等三種因素。在本研究中，這三種因素作為工讀青年之工讀狀況的指標。

第三章 研究方法

工讀青年參與「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案，利用寒暑假的時間在自己的家鄉的第三部門或政府部門打工，除了維持經濟獨立，同時也接觸到針對不同人口群、弱勢團體等所提供的社區服務。本研究主要是針對工讀青年在暑期工讀服務中的學習狀況，例如實際工讀服務情形、產生學習的因素、學習內涵、工讀服務對個人的影響以及工讀青年在不同性質的工讀團體中的學習狀況是否有所差異等作深入的瞭解。

第一節 研究陳述

本研究的目的是要探討工讀青年在「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案中的、在不同性質的機構（政府部門 VS 第三部門）工讀的青年在實際工讀服務情形、學習內涵與產生學習的因素等方面之差異性，以及此次工讀經驗對工讀青年未來生涯規劃影響的初步探討。

就服務學習的面向而言，本研究將工讀青年個人經由服務學習的過程中之四個層面學習包括，接受異質性、個人發展、人際發展、及與社會連結等四方面作為瞭解工讀青年在工讀機構中的學習狀況；就青少年的生涯發展面向而言，著重自我瞭解及與社會連結兩層面。再者，本研究期待工讀青年在工讀服務中是以「服務」與「學習」兩者並重的服務學習類型，故在工讀青年在工讀服務過程中必須撰寫週誌及心得報告，使個人每週有自我反省、思考事情的時間，進而能培養個人對事情的批判思考的能力並獲得正面的成長經驗。

本研究的主要描述及探索有下列幾項：

- 一、工讀青年的實際工讀服務情形：主要針對工作內在滿足感、撰寫日週誌情形、督導回饋、經驗分享與人際關係建立等五個層面做瞭解。

- 二、工讀青年之學習內涵：旨在瞭解個人發展、人際發展、接受異質性、與社會連結等四層面的學習內涵。
- 三、工讀青年產生學習的因素：主要從「人」的因素、自我反省、機構訓練等三個層面做瞭解。
- 四、暑期返鄉工讀對工讀青年的影響：主要瞭解工讀青年的自我瞭解、與社會連結兩層面。
- 五、比較政府部門與第三部門之不同性質工讀團體對工讀青年的實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素、及暑期工讀服務對個人影響的差異性。

第二節 研究設計

壹、研究性質

研究方法的選取必須依據研究主題的特性、研究資料的來源，以及使用研究結果對象（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。本研究將針對工讀青年在返鄉工讀的實際工讀服務情形、學習內涵與產生學習的因素作一番描述，不作因果推論或對現象作解釋。

- 一、就研究目標而言，本研究屬於探索性研究，因為面對工讀青年的狀況有限，只知道工讀青年在工讀服務中會有所學習，但是不清楚其會有什麼樣的學習，針對所知有限的主題所進行的調查（簡春安、鄒平儀，1998），因此，針對工讀青年的實際工讀服務情形、學習內涵、及產生學習的因素等經由文獻探討歸納出幾個面向作探索。

- 二、就研究時間架構而言，本研究屬於橫斷性研究，針對工讀青年於民國九十年七月至八月期間之實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素、對個人影響等之研究，是在某一特殊定點時間內的社會事實與現象（簡春安、鄒平儀，1998）。
- 三、就研究設計而言，本研究屬於調查研究，以抽樣的方式，探討樣本的狀況與現象（即樣本的屬性變項），把從樣本所得之資料推論至樣本母群體（簡春安、鄒平儀，1998）。其所要調查的內容主要是受訪者的實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素、對個人影響等。

貳、研究概念與變項之描述

- 一、工讀青年的基本特質，包含如下：性別、科系、工讀內容性質。
- 二、工讀團體之屬性：針對九二一重建區居民需求提供服務，且符合工讀青年意願及能力之組織，分類為政府部門、第三部門等。
- 三、工讀青年的工讀期待：包含資訊取得、考慮條件、工讀服務的內涵與學習、問題解決方式等。
- 四、工讀青年之實際工讀服務情形，主要包含工作內在滿足感、撰寫日週誌情形、督導回饋、人際關係建立與經驗分享等。
- 五、工讀青年之學習內涵，主要包含個人發展、人際發展、接受異質性、及與社會連結等。
- 六、工讀青年產生學習的因素，主要工讀青年的產生學習的因素包含「人」的因素、自我反省、機構訓練等。
- 七、暑期返鄉工讀對工讀青年的影響，主要包含自我瞭解、與社會連結兩部分。

參、操作性定義

- 一、服務學習：服務學習是指「服務」與「學習」的相結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。換句話說，就是在社區中提供「服務」以及從服務中所得知識的「學習」。是一種發展學生的學習機會，這些經驗與社區服務、社區發展和社會改變有關（江雪齡，1999；林勝義，2001；Eyler & Giles，1999；Stanton, Giles & Cruz，1999）。服務學習是一種「實作」的過程，透過親身體驗的操作，得到益於個人發展、人際發展、接受異質性、與社會連結等種種的學習。
- 二、九二一受災戶大專在學青年（簡稱工讀青年）：台中縣市、南投縣市因九二一大地震受災鄉鎮市區內受災戶（家中全倒或半倒）就讀大專院校非應屆畢業願返鄉參與重建之青年。
- 三、工讀團體：針對重建區居民需求提供服務，且符合工讀青年意願及能力之台中縣市、南投縣市的政府部門與第三部門。
- 四、工讀內容性質：主要是從事重建區心靈重建服務，針對青輔會對於工讀服務內容的規定，包括：1 兒童課業輔導。2 老人照護關懷。3 身心障礙者關懷。4 青少年關懷。5 婦女成長關懷。6 文書資料之建檔、分析及撰寫報告。7 心理衛生宣導。8 社區文史導覽。9 社區營造相關工作。10 其他（對重建區有必須性及效益性者）。
- 五、政府部門：包含台中縣政府、南投縣政府、行政院九二一震災災後重建推動委員會、行政院衛生署草屯療養院。
- 六、第三部門：指在九二一災區實際從事心靈重建服務的第三部門。包含，台中縣市、南投縣之工讀團體（見表二）。
- 七、工作內在滿足感：指工讀青年在工讀服務中任務重要性、自主性、技能多樣性等。
- 八、督導回饋：指工讀團體的機構督導對工讀青年之工讀服務經驗給予回應。
- 九、經驗分享：指與工讀團體的工作人員、一起工讀的青年分享個人的學習經驗。

- 十、人際關係建立：指與工讀團體的工作人員、工讀青年及督導的關係建立。
- 十一、個人發展：指個人自我瞭解、心靈成長、從幫助別人當中得到酬賞，以及在未來個人選擇職業時會考慮「協助他人」信念等。
- 十二、人際發展：指個人建構與他人合作的能力、增進領導技巧與溝通技巧等。
- 十三、接受異質性：指個人對於異於自己想法觀點、生活方式的接受程度，例如發展正向的觀點、對於其他文化的欣賞、認識「與我類似」(like me) 的人等。
- 十四、與社會連結：與個人所處的環境有所認識、瞭解。

表二：參與民國九十年暑期「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」之
九二一災區第三部門之工讀團體

縣市	工讀團體
台中市	*法鼓山佛教基金會 *中華民國道德重整協會 *台灣世界展望會—原鄉重建專案 *水源地基金會 *中華基督教救助協會 *天主教上智文教基金會 *三信文教基金會 *老五老基金會 *弘道老人福利基金會 *台灣基督教長老教會 *台中市基督教青年會 *台中市生命線協會 *台中市私立群園社會福利基金會
台中縣	*天主教聖母聖心修女會 *台中縣殘障福利協進會 *勵馨社會福利事業基金會 *台中縣生命線協會 *財團法人慈心基金會 *青海醫院 *跨界文教基金會—石岡人家園再造工作站 *台中縣關懷青少年志工服務協會
南投縣	*伊甸社會福利基金會 *南投縣生命線協會 *台灣省志願服務推展協會 *南投縣大專青年自強營協會 *台灣社區重建協會 *救國團南投團委會 *南投縣兒童及青少年關懷協會 *南投家庭扶助中心 *彰化社教館南崗社會教育工作站 *南投縣工商婦女企業管理協會 *九份二山產業再造工作站 *南投縣生活重建協會 *台灣彩虹原住民關懷協會 *邵族文化發展協會 *國際佛光會中華總會 *南投市軍功社區發展協會 *南投縣中寮鄉有機文化協會 *南投縣基督教青年會 *台灣世界展望會南投辦事處 *智障者家長總會—名間鄉第一生活重建服務中心 *老人福利推動聯盟—竹山第一生活重建服務中心 *鹿谷清水溝重建工作站 *財團法人埔里基督教醫院 *新故鄉文教基金會 *財團法人千禧龍青年基金會

肆、研究對象選取

調查研究的研究對象之母群體主要是參與民國九十年暑期「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀之方案」之工讀青年，其符合條件為台中縣市、南投縣市因九二一大地震受災鄉鎮市區內受災戶（家中全倒或半倒）就讀大專院校非應屆畢業願返鄉參與重建之青年，共 1,097 人。本研究採普查的方式，針對「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀之方案」之所有工讀青年為主要的抽樣對象。工讀青年名單由行政院青年輔導委員會提供。

伍、測量工具設計

本研究所使用之測量工具為問卷量表，共有兩份問卷，分別為期初問卷及期末自我評量問卷。

期初問卷採封閉式題目為主，其內容與編制有三部分：第一部份，工讀青年之基本資料；第二部份，工讀媒合情形；第三部分，工讀青年的學習（見表三）。

期末自我評量問卷採開放式與封閉式的題目兩種，其內容與編制有六部分：第一部份，工讀青年之基本資料；第二部分，在機構中的實際工讀服務情形；第三部分，工讀服務之學習內涵；第四部分，工讀青年產生學習的因素；第五部分，人際關係之建立；第六部分，工讀服務對個人的影響（見表四）。

另外，針對十位工讀青年進行個案訪談共兩次，其訪談大綱與指導老師討論後，訪談大綱如下：

一、期中訪談內容

（時間：7 月 19 至 8 月 1 日，約工讀開始兩個星期後）

（一）工讀青年對於九二一災區重建工作的認知。

- 1.對重建工作的了解。
- 2.認為重建工作應該如何進行。

（二）工讀青年對工讀的期待與現實狀況的差距。

(三) 工讀青年之各種工讀經驗，其學習如何。

- 1.學習到什麼。
- 2.如何學習。
- 3.對自己的看法。

二、期末訪談內容

(時間：8月20至8月24日，工讀結束前一星期)

(一) 各種的工讀經驗，其學習如何。

- 1.學習到什麼。
- 2.如何學習。
- 3.對自己的看法。

(二) 對工讀機構的看法。

(三) 此次工讀經驗對工讀青年的影響。

表三：期初問卷設計之題數分配

變 項	屬 性	題 數
工讀青年的基本資料	性別	(一) 3
	科系	(一) 4
工讀青年的工讀期待	參與學校社團	(二) 7.8
	參與志願服務	(二) 9
	考慮條件	(二) 2.3
	資訊取得	(二) 4
	工讀服務的內涵與學習	(二) 10.11
	問題解決方式	(二) 12.13.14
工讀青年的預期學習效益	自我瞭解	(三) 1.2.6.7
	與社會連結	(三) 3.4.5

表四：自我評量問卷設計之題數分配

變 項	屬 性	題 數
工讀青年的基本資料	性別	(一) 3
	科系	(一) 4
	工讀內容	(一) 5
工讀青年的實際工讀服務情形	工作內在滿足感	(二) 1.2.3.4.5.6.7.8.9.14
	文字撰寫	(二) 15.16.17
	督導回饋	(二) 10.11.18.19.20.21
	經驗分享	(二) 12.13
	人際關係建立	(五) 1.2.3.4
工讀青年之學習內涵	個人發展	(三) 1.2.3.4.5.6.8
	人際發展	(三) 7
	接受異質性	(三) 12.13.16
	與社會連結	(三) 9.10.11.14.15
工讀青年產生學習的因素	人員	(四) 1.2.3.4.6
	自我反省	(四) 7.8.9
	機構訓練	(四) 5
暑期返鄉工讀對工讀青年的影響	自我瞭解	(六) 1.2.4.5..9.10
	與社會連結	(六) 3.6.7.8

第三節 研究資料之蒐集與分析

壹、資料蒐集

工讀青年之暑期返鄉工讀的報名方式為網路登入報名，上網報名者共有 1,837 人，合格者有 1,420 人，不合格者 417 人；合格之 1,420 位大專青年依照上網登入之順序，透過電腦媒合、人工媒合以及候補方式共同競爭 1,121 個工讀名額；最後實際報到參與工讀活動之青年為 1,079 人。

一、期初問卷回收情形

青輔會規定工讀青年必須參加職前講習方可參與工讀服務，因此期初問卷於工讀青年職前講習時，以集體填表的方式進行資料蒐集，可以確保問卷回收率，以及具有省時及省錢之益處。實際發出問卷共 1,097 份，實際回收問卷共 975 份，回收率為 91%。

二、期末自我評量問卷回收情形

工讀青年之工讀服務地點不一，然有明確工讀服務結束時間。於是期末問卷於工讀青年結束工讀服務前十天，將問卷以郵寄的方式寄至各個工讀單位，由工讀團體將問卷發給工讀青年填寫，並附上回郵信封寄回。實際發出問卷共 1,097 份，實際回收問卷共 796 份，回收率為 73%。

三、個案訪談情形

部分參與工讀方案之個案含有大量對研究目的有相當重要的訊息與內容，因此採立意抽樣法（Purposeful Sampling）。立意抽樣之邏輯和效力，在於選擇資料豐富之個案（informational-rich cases）作深度的研究（簡春安、鄒平儀，1998）。依研究目的選取適當之訪談對象，其考慮因素主要為在不同性質的工讀團體（政府部門 VS 第三部門）的工讀青年，因此選取一個政府單位以及兩個第三部門機構的工讀青年進行觀察、訪談研究。研究者以「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案之專案協助群工作人員的身份進行個案訪談，原預計從台中縣政府工讀青年中選取五個個案，以及台灣基督教長老教會和中華基督教救助協會之工讀青年中選取五個個案做深度訪談。實際訪談個案分別為四位台中縣政府工讀青年，四位台灣基督教長老教會工讀青年以及兩位中華基督教救助協會工讀青年，共十位工讀青年（見表 4-2）。每位個案分別於暑期工讀期初與暑期工讀結束前一個星期，共計兩次的訪談。每次訪談時間約一小時至一小時三十分鐘。

貳、資料分析方法

本研究之問卷的測量變項層次屬於類別變項及順序層次。經由資料回收之後，進行資料整理與電腦過錄工作，然後使用社會科學統計設計（Statistical Package For the Social Science 簡稱 SPSS）之 Windows（8.0）版進行統計分析。對於資料的分析方法採取：

- 一、次數分配與百分比：用於樣本特性分析，整體資料的描述與歸類。主要描述本研究之工讀青年的基本特性、實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素等。
- 二、t 檢定及單因子變異數：行為現象之間差異關係的考驗。
 - （一）針對本研究期初問卷第三部分工讀青年的學習與期末自我評量問卷第六部分之對個人影響部分進行前後測之 t 檢定。
 - （二）比較政府部門（台中縣政府、南投縣政府）與第三部門（台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會）對工讀青年影響的差異。
- 三、逐步迴歸分析：藉以從多項自變項因子中找尋少數具有意義的預測變項，並淘汰其他沒有影響或預測力的變項。因此，主要尋找影響工讀青年學習內涵具有影響及意義的因素。

個案訪談依下列步驟進行資料整理與分析：1. 謄寫逐字稿；2. 依研究目的確認分析重點；3. 卡片編碼；4. 分析特質，歸納分類；5. 建構類型與概念化；6. 引證與說明；7. 呈現研究發現（徐宗國譯，1997；簡春安、鄒平儀，1998）。本研究個案訪談的資料於資料蒐集過程中及完成後謄寫成逐字稿，並且參考十位個案的週誌、心得報告以輔助瞭解工讀青年的服務學習情形。根據這三部份的資料依本研究的目的，確認分析重點，把重要訊息依卡片編碼的方式，將各項重要訊息依不同特質分別放置卡片中，接著分析特質並歸納分類，再把相同特質的卡片尋找可涵蓋的抽象概念說明並形成概念化名詞，最後於本研究第四章引證個案並說明分析，於第五章呈現研究結論。

第四章 研究結果發現

本研究期初問卷實際發出 1,079 份問卷共回收 975 份問卷，問卷回收率為 91%；自我評量問卷實際發出 1,097 份，回收 796 份，問卷回收率為 73%。針對有效問卷，進行問卷資料統計分析與整理，以及針對台中縣政府、台灣基督教長老教會及中華基督教救助協會等三個工讀機構進行十位個案訪談，並參考其書面週誌、心得報告等作為分析依據（其基本資料見表 4-2）後，根據本研究的研究陳述為架構，將資料分析做下列六部分加以陳述：

- 一、工讀青年的工讀期待與預期學習效益之描述。
- 二、工讀青年實際工讀狀況之描述—實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素等。
- 三、暑期返鄉工讀對工讀青年的影響之描述及期初期末差異分析。
- 四、比較政府部門與第三部門之不同性質工讀團體對工讀青年在工讀狀況、學習內容、學習來源與對個人影響的差異分析。
- 五、影響工讀青年學習內涵的逐步迴歸分析。

第一節 工讀青年的工讀期待與學習

一、工讀青年之基本特性資料

參與此次工讀的受訪青年之基本資料由表 4-1 可知，男女比例約 1：1.6。其就讀科系主要以管理學院（33.8%）社工相關科系（25.8%）以及理工科系（17.5%）為多數。受訪工讀青年在學校有參加過社團佔 65.3%，其中參與的服務性社團佔 45.8%；曾參與校外團體的志願服務者則約有四分之一。

十位接受訪談個案的基本資料，表 4-2 顯示，其男女比例為 3：7。其年齡分佈主要為 20-22 歲，只有兩位是 25、26 歲。四位在台中縣政府工讀，四位在台灣基督教長老教會工讀，二位在中華基督教救助協會工讀。其工讀內容分別以文書處理為最多，共有六人次，其次是兒童課輔，共有三人次，其他如關懷獨居老人、調查等各一人。

表 4-1：工讀青年的基本特性資料之次數分配表 (n=975)

變 項	次數 (%)	變 項	次數 (%)
性別		科系 (n=970)	
男	378 (38.8)	商科.管理學院	330 (33.8)
女	597 (61.2)	社工系.心理系.醫學系	252 (25.8)
在學校是否有參加社團		教育系.社會系	
沒有	316 (32.4)	理工	171 (17.5)
有	637 (65.3)	其他	106 (10.9)
(參加的社團是否是服務性		建築系.土木工程	38 (3.9)
社團)		產業重建.觀光系.餐飲系	27 (2.8)
是	292 (45.8)	藝術	25 (2.6)
否	371 (54.2)	法律系.政治系.公行系	21 (2.2)
曾經參與校外團體的志願服務			
(n=941)			
無	702 (72.0)		
有	239 (24.5)		

表 4-2：十位受訪個案之資本資料

編號	性別	年齡	工作地點	此次工讀服務工作性質
G001	女	22	太平戶政事務所	文書處理
G002	女	22	太平戶政事務所	文書處理
G003	男	25	台中縣政府	行政、文書處理
G004	女	21	霧峰鄉公所	行政、文書處理
N001	女	20	中華基督教救助協會—大里站	獨居老人關懷
N002	男	26	中華基督教救助協會—東勢站	兒童課輔
N003	女	21	台灣基督教長老教會—石岡新社	兒童課輔、美工
N004	女	22	台灣基督教長老教會—東勢站	家訪、文書處理
N005	男	22	台灣基督教長老教會—霧峰站	兒童課輔
N006	女	21	台灣基督教長老教會—中區	文書處理、調查

說明：N--第三部門；G--政府部門。

二、工讀青年對工讀服務的期待

工讀青年選擇工讀單位的考慮因素從表 4-3 中可知，主要是以服務地點（85.8%）、服務內容（54.5%）、機構的服務性質（41.4%）、曾經參與過此工讀機構之（志願）服務（24.3%）等四項考慮因素。此次參與工讀服務的期待則主要以增進人際關係（59.3%）、學習志願服務（55.3%）、獲取實質報酬（52.5%）、瞭解職場環境（45.8%）、藉返鄉服務瞭解重建工作（40.4%）等；至於工讀青年希望工讀服務的內涵以兒童課業輔導（52.6%）、文書處理（51.6%）、青少年關懷服務（24.3%）等工作內容為最多數。當工讀青年在遇到困難時，主要希望一起工讀之同學（69.6%）、機構督導（38.2%）、同學、朋友（29.6%）可以提供協助；以及希望機構督導在工讀青年工作遇到困難時，可以提供的協助主要為，教導如何解決問題的步驟（42.7%）、實際解決問題（35.2%）、提供相關訊息（35.2%）、有與督導溝通的管道（34.4%）等方式。

個案訪談中發現，工讀青年在選擇工讀機構的考慮因素並非單一因素所決定，除了地點的便利性如離家近，同時包含自我實現（self-actualization），是指個人在成長中，身心各方面潛力能獲得充分發展的歷程與結果（張春興，1995），例如想嘗試不同的經驗、對工讀機構有初步的認識並想從中學習一些知識、技能以應用於個人的社團中、工讀機構提供多樣性的工讀內容等；以及情感因素的考量，如對於工讀機構人員的熟悉感、同儕關係。工讀青年在抉擇過程中受到物理（physical factor）、情感、自我實現等多重因素影響。

工讀青年剛進入一個工作環境，對於該工作或多或少都會有些期待。在工讀服務初期，工讀青年對工讀服務的期待迥異，其包含物質上獲得如賺取金錢、打發時間，個人經驗的增加如與自己專業科系相關實務學習、想嘗試不同的經驗，人際關係的學習、對社會現況的瞭解如瞭解重建區的重建工作、及對工作職場的認識等。

選擇工讀機構的考慮因素

1. 情感因素

「剛好同學在這裡做，然後我覺得不錯，覺得可以試看看。」(G001)

「熟悉。這關懷站的人也滿好的。可以學到很多東西。」(N003)

「接觸一些新的層面。獨居老人跟單親媽媽。反正（上一次工讀）已經在東勢工作室，也想不出哪裡。聽主任說，原本這一次的工作內容是在聽障訪視，又是一個新的不同的層次。」(N002)

2. 自我實現

「熟悉。這關懷站的人也滿好的。可以學到很多東西。」(N003)

「接觸一些新的層面。獨居老人跟單親媽媽。反正（上一次工讀）已經在東勢工作室，也想不出哪裡。聽主任說，原本這一次的工作內容是在聽障訪視，又是一個新的不同的層次。」(N002)

「覺得離家近。之前也是覺得原來的工作（第一次工讀）也不錯，就是聖心（聖母聖心修女會），然後現在想說有縣政府，就做看看，想要不同的嘗試。」(G002)

「之前聽過這個機構，來的時候就已經知道它們的性質。特別針對獨居老人去關懷。對社團有幫助，對自己也有幫助。」(N001)

「同一單位它有很多不同的工作，如果選擇同一個地點，但是有可能接觸到不同的工作。」(N004)

3. 物理因素

「覺得離家近。之前也是覺得原來的工作（第一次工讀）也不錯，就是聖心（聖母聖心修女會），然後現在想說有縣政府，就做看看，想要不同的嘗試。」(G002)

對工讀服務的期待

1. 人際關係的學習

「學習同學相處。還有賺錢啊」(G001)

「因為我比較喜歡交朋友，我就希望能來這邊交到滿多的朋友。第二個期待就是獲取社會經驗。」(G002)

2. 擴展人際關係、增加個人社會經驗

「因為我比較喜歡交朋友，我就希望能來這邊交到滿多的朋友。第二個期待就是獲取社會經驗。」(G002)

3. 增加個人經驗

「因為我比較喜歡交朋友，我就希望能來這邊交到滿多的朋友。第二個期待就是獲取社會經驗。」(G002)

「我想說可以學到一些東西。可以幫助社團。」(N001)

「學習到更多的經驗。這一次由於之前主任已經跟我講過，可能會擔任一個種子的角色，去學習跟人家溝通。」(N002)

「因為我念社工系，那因為有這樣的機會，所以對我課業上的幫助蠻大的。在這樣的直接接觸社福機構，我可以看到一些社工實務的方面，所以我的期待可能就是可以更直接的接觸社工領域。」(N003)

「多接觸一下其他的工作。」(N004)

4. 物質上獲得

「在家裡面無聊。打發時間。」(N005)

「暑假找一點事情做。賺錢，順便看看重建在幹嘛，到底做到什麼程度。還有好奇公家機關的工作，學習他們如何作業等。」(G003)

5. 對工作職場的認識

「想瞭解公務行政單位怎麼做。」(G004)

「暑假找一點事情做。賺錢，順便看看重建在幹嘛，到底做到什麼程度。還有好奇公家機關的工作，學習他們如何作業等。」(G003)

6. 對社會現況的瞭解

「暑假找一點事情做。賺錢，順便看看重建在幹嘛，到底做到什麼程度。還有好奇公家機關的工作，學習他們如何作業等。」(G003)

表 4-3：工讀青年的工讀期待之次數分配表 (n = 975)

變 項	人次 (%)	變 項	人次 (%)
選擇工讀單位考慮的條件		希望工讀服務的內容	
服務地點	837 (85.8)	兒童課業輔導	513 (52.6)
服務內容	531 (54.5)	文書處理	503 (51.6)
機構的服務性質	404 (41.4)	青少年關懷服務	237 (24.3)
曾經參與過此工讀機構之 (志願) 服務	237 (24.3)	社區營造相關服務	173 (17.7)
曾經接觸過此工讀機構	121 (12.4)	社區文史導覽	159 (16.3)
同伴相邀一起去	95 (9.7)	心理衛生宣導	87 (8.9)
無特定條件	67 (6.9)	老人照顧服務	81 (8.3)
其他	11 (1.1)	身心障礙者關懷服務	71 (7.3)
對於本次工讀服務的期待		婦女成長關懷服務	61 (6.3)
增進人際關係	578 (59.3)	其他	19 (1.9)
學習志願服務	539 (55.3)	如果在機構工讀時，遇到困難， 你會尋求何者協助	
獲取實質報酬	512 (52.5)	一起工讀之同學	679 (69.6)
瞭解職場環境	447 (45.8)	機構督導	372 (38.2)
就返鄉服務瞭解重建工作	394 (40.4)	同學、朋友	289 (29.6)
藉返鄉服務認識自己的家鄉	276 (28.3)	父母	144 (14.8)
增加與家人相處的機會	204 (20.9)	青輔會	115 (11.8)
其他	10 (1.0)	其他	28 (2.9)
無	1 (0.1)	如果遇到困難時，你希望機構督 導可以提供何者協助	
		教導你如何解決問題的步驟	416 (42.7)
		實際解決問題	381 (39.1)
		有與督導溝通的管道	335 (34.4)
		提供相關訊息	343 (35.2)
		情感上的支持	93 (9.5)
		其他	11 (1.1)

三、工讀青年的預期學習效益

工讀青年的預期學習效益主要是從自我瞭解及與社會連結這兩部分來瞭解。根據表 4-4 說明，在自我瞭解部分，有 50.3% 的受訪工讀青年認為寫日誌或週誌可以增加學習經驗；63.2% 認為寫日誌或週誌可以有自我反省的作用；近四成同意此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向；44.4% 認為此次工讀服務會影響生涯規劃的方向。

與社會連結部分，高達 94.0% 受訪工讀青年認為工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗；79.6% 認為夠過此次工讀服務可以瞭解重建區的重建工作；83.9% 認為透過此次工讀服務可以瞭解社會福利服務者。由上述可知，大部分受訪工讀青年在與社區連結部分均持肯定的想法。

表 4-4：工讀青年的預期學習效益之次數分配表 (n = 975)

項目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
寫日誌或週誌可以增加學習經驗，你同意嗎？	61 (6.3)	429 (44.0)	371 (38.1)	102 (10.5)	11 (1.1)	1 (0.1)
寫日誌或週誌可以有自我反省的作用，你同意嗎？	85 (8.7)	531 (54.5)	290 (29.7)	56 (5.7)	9 (0.9)	4 (0.4)
工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗，你同意嗎？	247 (25.3)	670 (68.7)	50 (5.1)	3 (0.3)	1 (0.1)	4 (0.4)
透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作，你同意嗎？	140 (14.4)	636 (65.2)	183 (18.8)	9 (0.9)	2 (0.2)	5 (0.5)
透過此次工讀服務可以了解社會福利服務，你同意嗎？	162 (16.6)	656 (67.3)	143 (14.7)	7 (0.7)	0 (0.0)	7 (0.7)
此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向，你同意嗎？	62 (6.4)	321 (32.9)	466 (47.8)	116 (11.9)	8 (0.8)	2 (0.2)
此次工讀服務會影響生涯規劃的方向，你同意嗎？	72 (7.4)	357 (36.6)	456 (46.8)	80 (8.2)	9 (0.9)	1 (0.1)

第二節 工讀青年實際工讀狀況

工讀青年經一個半月時間在不同工讀機構實際參與工讀服務，以下將針對工讀青年的實際工讀服務情形、實際服務學習內涵、個人產生學習的因素等三層面加以說明。

一、工讀青年實際工讀情形

工讀青年在工讀機構中實際工讀服務情形可從個人工作內在滿足感、個人撰寫日誌週誌情形、督導對工讀青年的回饋、人際關係建立與經驗分享等五部分來瞭解。

工讀青年的工作內在滿足感由表 4-5 可知，34.4% 受訪工讀青年認為被賦予重要責任；約五成一認為所服務的工讀內容充滿挑戰性；61.1% 認為自己在工讀服務中是有貢獻的；約有二分之一的受訪工讀青年覺得在工讀服務中做好事可以得到讚賞；覺得可以從工讀服務中得到樂趣者佔 62.7%。近四成認為工讀服務無法使個人對本科系的專業產生興趣；而有 34% 認為工讀服務可以常運用到學校所學的知識。近四成六的受訪工讀青年認為在工讀機構已經規劃好方案下，工讀機構仍提供工讀青年可以發揮個人創意空間；然而，49.9% 認為大部分是在執行機構以詳細規劃的工讀內容。

撰寫日誌或週誌部分，表 4-7 顯示 46.2% 受訪工讀青年經常寫日誌，88.7% 寫週誌，及 77.1% 有撰寫工作報告。

在督導對工讀青年的回饋部分由表 4-8 顯示，58.3% 受訪工讀青年認為與督導接觸的機會多；43.7% 常會與督導分享學習經驗；近五成二認為督導經常回應其週誌；48.7% 認為督導經常回應其工作報告；56.3% 認為督導會經常帶領工讀青年討論分享經驗；而有 33.5% 認為督導不常回應工讀青年的日誌。

工讀青年的人際關係建立與經驗分享部分從表 4-6、4-9 中看出，87.2% 認為至少和一個工作人員建立良好的人際關係；89% 認為和一起工讀的青年建立良好

的人際關係；74.9%認為和機構督導（管理者）建立良好的人際關係；78.9%覺得處理人際關係的能力增加。54.6%會和機構的工作人員分享學習經驗；四分之三會和工讀的青年分享經驗。由上述可知，工讀青年在工讀機構中的人際關係建立上沒有嚴重的困難性。

在個案訪談裡發現，十位工讀青年經過實際參與工讀服務之後，有三位工讀青年覺得工讀狀況與自己的期待相符合或是獲得未預期的學習，有四位工讀青年則認為工讀服務內容過於單調、無聊、不具重要性及挑戰性，未如個人的工讀期待。

實際參與工讀服務後的想法

1. 獲得未預期的學習

「原本沒有想到我會學那麼多東西，因為我根本不會想到我會寫教案、寫個案記錄。現在進來發現要學這些東西，其實也不錯。」(N001)

「就是接觸到不一樣的人，然後或許我（思考）可以用什麼來幫助他，我覺得在這體系工作。在這環境下工作很自由，可以很隨性的接觸人，」(N003)

「原本我對行政工作就不太瞭解，希望可以就是從工作中，雖然只是做那種簡單的文書處理，不過可以知道一個像這樣的機構。」(N004)

2. 未如個人的工讀期待—工讀內容單調、不具重要性及挑戰性

「我覺得每個人他們每天打字也不能學到什麼，我們也沒有跟他們學到什麼。」(G001)

「我覺得這裡的工作太單純了，因為每次都只打電腦，每天都一成不變，我覺得開始兩個禮拜是滿新鮮的，可是兩個禮拜之後，覺得蠻無奈的。」(G002)

「我們只是負責遞一個申請，因為我們也不會鑑定他們到底是不是殘障，只是幫他填表格。」(G004)

「他們（工作人員）處理一件事情，他們有他們的觀點，工讀生根本聽不懂他們在說什麼，他們需要你幫忙什麼你就去幫忙。」(N006)

表 4-5：工讀青年的實際工讀服務情形—工作內在滿足感之次數分配表 (n = 796)

項 目	總是 (%)	經常 (%)	普通 (%)	不常 (%)	從來沒有 (%)	遺漏值 (%)
我被賦予重要責任	57 (7.2)	221 (27.8)	447 (56.2)	55 (6.9)	8 (1.0)	8 (1.0)
我覺得我的工讀內容充滿挑戰性	102 (12.8)	303 (38.1)	310 (38.9)	65 (8.2)	14 (1.8)	2 (0.3)
我覺得我從工讀服務中得到樂趣	126 (15.8)	373 (46.9)	233 (29.3)	50 (6.3)	12 (1.5)	2 (0.3)
工讀服務讓我對於自己本科系的專業產生興趣	43 (5.4)	136 (17.1)	299 (37.6)	209 (26.3)	105 (13.2)	4 (0.5)
當我做一件好事,我會得到讚賞	94 (11.8)	302 (37.9)	339 (42.6)	53 (6.7)	7 (0.9)	1 (0.1)
我覺得自己是有貢獻的	124 (15.6)	366 (46.0)	276 (34.7)	23 (2.9)	6 (0.8)	1 (0.1)
我覺得機構可以給我們充分的創意空間	117 (14.7)	299 (37.6)	292 (36.7)	72 (9.0)	15 (1.9)	1 (0.1)
機構已規劃方案,我們能有創意空間	99 (12.4)	275 (34.5)	307 (38.6)	92 (11.6)	22 (2.8)	1 (0.1)
我的工讀服務僅執行機構以詳細規劃的內容	50 (6.3)	222 (27.9)	397 (49.9)	109 (13.7)	12 (1.5)	6 (0.8)
在工讀服務中,我有機會運用在學校所學的知識	87 (10.9)	184 (23.1)	311 (39.1)	155 (19.5)	58 (7.3)	1 (0.1)

表 4-6：工讀青年的實際工讀服務情形—經驗分享之次數分配表 (n = 796)

項 目	總是 (%)	經常 (%)	普通 (%)	不常 (%)	從來沒有 (%)	遺漏值 (%)
我和督導有接觸互動的機會	130 (16.3)	334 (42.0)	231 (29.0)	85 (10.7)	15 (1.9)	1 (0.1)
我會和督導分享我的學習經驗	83 (10.4)	265 (33.3)	280 (35.2)	133 (16.7)	34 (4.3)	1 (0.1)
我會和機構的工作人員分享我的學習經驗	100 (12.6)	33 (4.2)	262 (32.9)	84 (10.6)	15 (1.9)	1 (0.1)
我會和工讀的青年分享我的經驗	215 (27.0)	382 (48.0)	164 (20.6)	23 (2.9)	11 (1.4)	1 (0.1)

表 4-7：工讀青年的實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之次數分配表 (n = 796)

項 目	總是 (%)	經常 (%)	普通 (%)	不常 (%)	從來沒有 (%)	遺漏值 (%)
在這次工讀服務中,我有寫日誌	243 (30.5)	125 (15.7)	132 (16.6)	121 (15.2)	173 (21.7)	2 (0.3)
在這次工讀服務中,我有寫週誌	553 (69.5)	153 (19.2)	73 (9.2)	10 (1.3)	5 (0.6)	2 (0.3)
在這次工讀服務中我完成工作報告	445 (55.9)	169 (21.2)	128 (16.1)	19 (2.4)	28 (3.5)	7 (0.9)

表 4-8：工讀青年的實際工讀服務情形—督導回饋之次數分配表 (n = 796)

項 目	總是 (%)	經常 (%)	普通 (%)	不常 (%)	從來沒有 (%)	遺漏值 (%)
機構督導(管理者)會回應我的日誌	139 (17.5)	138 (17.3)	243 (30.5)	98 (12.3)	169 (21.2)	9 (1.1)
機構督導(管理者)會回應我的週誌	225 (28.3)	188 (23.6)	247 (31.0)	69 (8.7)	62 (7.8)	5 (0.6)
機構督導(管理者)會回應我的工作報告	195 (24.5)	193 (24.2)	267 (33.5)	73 (9.2)	55 (6.9)	13 (1.6)
機構督導(管理者)會帶領工讀青年討論分享經驗	206 (25.9)	242 (30.4)	222 (27.9)	63 (7.9)	39 (4.9)	24 (3.0)

表 4-9：工讀青年在工讀服務中的人際關係之次數分配表 (n=796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我至少和一個工作人員建立良好的人際關係	309 (38.8)	385 (48.4)	87 (10.9)	10 (1.3)	3 (0.4)	2 (0.3)
我和一起工讀的青年建立良好的人際關係	331 (41.6)	377 (47.4)	77 (9.7)	5 (0.6)	4 (0.5)	2 (0.3)
我和機構督導建立良好的人際關係	180 (22.6)	416 (52.3)	172 (21.6)	19 (2.4)	6 (0.8)	3 (0.4)
我處理人際關係的能力增進	191 (24.0)	437 (54.9)	150 (18.8)	13 (1.6)	3 (0.4)	2 (0.3)

二、工讀青年的實際服務學習內涵

工讀青年從工讀服務中實際服務學習內涵分為個人發展、人際發展、接受異質性、與社會連結等四部分。

表 4-10 顯示，個人發展部分，經過一個半月的工讀服務後，41.5%受訪工讀青年覺得更瞭解在學校所學的知識；56.8%認為可以運用學校所學的知識去解決問題；77.5%學會新的技巧。76.3%覺得更瞭解自己的個性；71.3%認為更瞭解自己的興趣；約八成認為更清楚自己的缺點；56.9%覺得發現自己的潛能。

人際發展部分由表 4-11 可知，84.5%受訪工讀青年覺得自己學會如何與他人有效率的工作。

在接受異質性部分，約八成的受訪工讀青年對於社會問題有新的看法；71.1%學會面對複雜的社會問題；81.6%可以接受不同類型的人。

表 4-12 顯示，與社會連結部分，近七成的受訪工讀青年覺得對工讀當地社區之歷史或文化的認識增加了；77%覺得更認識九二一震災的重建工作；86.9%覺得更認識社會問題；77.4%覺得更認識社會福利服務的現況；82.9%認為對志願服務的認識增加了。

不管工讀青年是藉由什麼學習因素導致個人產生不同的學習效能，當個人在工讀服務的過程中，「服務和學習」、「環境與個人」是呈現交互作用的狀況。雖然有些工讀服務內容不如工讀青年所期待，但經由個人與環境的互動、實際付出勞力、心力之後，同時也促進個人在工讀服務中不同的學習。經實際參與服務之後，對個人發展、人際發展、接受異質性、以及與社會連結等有不同的學習成效。例如自我反省，學習專業技能，接受異質性，學習人際間的合作及相處，面對社會的現況、問題能有所認識與瞭解，進而培養對社會現況、問題的批判和思考能力等。

工讀青年的工讀服務學習

1. 個人發展—包含學習平衡、謙卑，負有彈性態度，解決問題的方法，有效率地處理事情，發現個人潛能。

「學習平衡。其實在這一個半月的工讀裡，就是有發生一些大大小小的事情，站在工讀生的角度跟站在督導主任角色裡面，其實產生很多衝突，不幸的是我站在中間的角色，變成說主任督導會跟我講他心裡面的話，工讀生也跟我講。還有，學習謙卑，因為之前總是有一種以後要怎樣，可是經過這幾次工讀，看到家園附近的狀況，聽聽他們的以前，發現原來他們的生活經驗是這樣子，也會沖淡一些比較高傲的心理。之前會很在意很多事情應該要怎麼處理，但是我忘了中間有一些比較模糊地帶的時候，其實有很多的彈性空間。」(N002)

「桃芝颱風後去災區幫忙挖土石流，可是我第一次拿鏟子，真的不會用，後來盡量地學，最後發現自己還滿厲害的，什麼工具都會使用。」(N003)

「遇到問題，我會回想自己經歷的，然後在網路上找資料，再來就是請教讀師範的同學或親戚。」(N005)

「學習最多的是做事態度，要獨立、做事要謹慎一點、負責任一點、做事一定要有效率，每件事情一定有它的方法，重要的是個人態度，只要嚴謹地做事，就不會出錯。」(N006)

2. 人際發展—包含學習合作、待人處事的方法。

「來到一個完全不熟習的工作地方，要適應如何去配合環境，不要都以自己為意見，在團體中要配合大家。」(N005)

「很多人有不一樣的個性，要去適應他們，去學習如何與他們相處，其實這是一種磨鍊。」(N003)

「因為工作人員對我們工讀生很好，以後如果我去工作，我也會跟他們一樣，有餘力的時候，要去照顧別人。」(G004)

「在語言和溝通方面學習很多，譬如，我在電話中如何將事情傳達給別人知道，還有如何接待訪問機構的人。」(N006)

「見識公務人員為民服務的一面，讓我學習到以後走出社會工作的待人處事的一些原則和禮儀。」(G001 心)

3. 接受異質性

「學習多樣化的面對人群，因為我以前的個性，跟人家溝通的時候，往往有些時候都只利用一種方式，因為這個團體裡面有單親媽媽、工讀生、工作人員，我會去同時面對他們三種人員的時候，我所要做的協調的語氣跟方式就必須不一樣了。學習應變。還有學習著去瞭解，一種付出的心態，比如說會開始去學習聽人家講話。因為以前看到聽障人士或是獨居老人的時候會想躲。現在會學著在跟他們溝通的時候，我們能不能從裡面得到一些訊息，開始漸漸心情有點轉換，而不是說今天來只是為了打卡，然後賺這五百多塊而已。學習著去瞭解，一種付出的心態，比如說會開始去學習聽人家講話。因為以前看到聽障人士或是獨居老人的時候會想躲。現在會著在跟他們溝通的時候，我們能不能從裡面得到一些訊息，開始漸漸心情有點轉換，而不是說今天來只是為了打卡，然後賺這五百多塊而已。」(N002)

「不慣是在哪個單位工讀一定會有小團體，所以在想法上或利益上難免會出現衝突，不能只聽單方面的說法，要多方面瞭解，而且很多事情不能只看表面，要花時間去多瞭解。」(N004)

「以前會覺得公務人員的辦公態度不好，現在，會對他們多一點體諒，因為他們可能每天作的事情都一樣，所以臉色不好。其實人和人之間要有體諒。」(G004)

4. 學習技能

「打字變快了。」(G001)(G002)

「學會教小朋友。有適當的方法就可以管的住。例如上課下課層次就要分明一點。以及學會小朋友的語言，用他們的方式跟他們溝通。」(N005)

「我覺得最主要的學習就是很制式化的公文。以及一些不常用的電腦功能都會用了。」(G004)

「行政上，他們收發文是怎麼處理。以及客人來怎麼接待，電話怎麼接，都是以前在學校學不到。」(N006)

「策劃這次活動，學習到如何把一個晚會的節目由無到有的創造出來，並且如何規劃一個節目的流程。」(N002 心)

5. 面對社會現象，引發個人自我反省及學習

「我們看到一些民眾的行為真的很奇怪，看到人生百態，以後出社會要小心點，而且也要警惕自己不要成為這樣的人。覺得服務業的人真的很偉大，所以要多替別人著想。」(G002)

「覺得最重要的是會懂得感恩。看到許多家庭事件，一些老人家狀況比較特殊，就變得比較懂得惜福。也學習會更加珍惜家人之間的感情。」(N001)

「一個桃芝颱風可以看出大家遇到災變時，很多社福團體投入。但是，我覺得重建一個地方最重要是大家要同心合力，而不是每個社福團體各自做各的，如果能將這些社福機構結合起來，能有一個統合。這樣就可以把所有的區域照亮，自己也是實際去接觸到，才會有較深的感受，才會多做一些事情。」(N003)

「有時候在辦公室聽到對於一件事情會不同的看法，自己到最後都搞不清楚。後來自己覺得應該沒有誰對誰非，只是每個人的出發點不同、動機不同，所以會有不同的看法。因此我會警惕自己做事情要小心，要從多方面考量，不要因為小部分而造成他人的誤會。」(N004)

「我覺得大專生屬於知識份子，應該要很有責任感，但是我覺得現在的大專生都沒有責任感，只會說不會出力的那一種。所以，我覺得重建工作要實際去做，雖然力量不大，但有建設性。」(N006)

表 4-10：工讀青年的學習內涵—個人發展之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我更了解在學校所學的知識	50 (6.3)	280 (35.2)	311 (39.1)	115 (14.4)	37 (4.6)	3 (0.4)
我可以運用學校所學的知識去解決問題	67 (8.4)	385 (48.4)	237 (29.8)	88 (11.1)	17 (2.1)	2 (0.3)
我更了解自己的個性	113 (14.2)	494 (62.1)	152 (19.1)	29 (3.6)	7 (0.9)	1 (0.1)
我更了解自己的興趣	114 (14.3)	454 (57.0)	189 (23.7)	35 (4.4)	3 (0.4)	1 (0.1)
我更了解自己的缺點	125 (15.7)	507 (63.7)	143 (18.0)	18 (2.3)	1 (0.1)	2 (0.3)
我發現我的潛能	81 (10.2)	372 (46.7)	291 (36.6)	44 (5.5)	6 (0.8)	2 (0.3)
我學會新的技巧	157 (19.7)	460 (57.8)	147 (18.5)	25 (3.1)	5 (0.6)	2 (0.3)

表 4-11：工讀青年的學習內涵—人際發展之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我學會如何與他人有效率的工作	166 (20.9)	506 (63.6)	108 (13.6)	13 (1.6)	2 (0.3)	1 (0.1)

表 4-12：工讀青年的學習內涵—接受異質性之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我可以接受不同類型的人	180 (22.6)	470 (59.0)	110 (13.8)	9 (1.1)	2 (0.3)	25 (3.1)
我學會去面對複雜的社會問題	120 (15.1)	446 (56.0)	195 (24.5)	32 (4.0)	1 (0.1)	2 (0.3)

表 4-13：工讀青年的學習內涵—與社會連結之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我對當地社區之歷史或文化的認識增加了	158 (19.8)	398 (50.0)	180 (22.6)	42 (5.3)	14 (1.8)	4 (0.5)
我對九二一震災之重建工作的認識增加了	164 (20.6)	449 (56.4)	137 (17.2)	32 (4.0)	12 (1.5)	2 (0.3)
我對社會問題的認識增加了	200 (25.1)	492 (61.8)	85 (10.7)	16 (2.0)	1 (0.1)	2 (0.3)
我對於社會問題有新的看法	172 (21.6)	460 (57.8)	145 (18.2)	16 (2.0)	1 (0.1)	2 (0.3)
我對社會福利服務之現況的認識增加了	131 (16.5)	485 (60.9)	152 (19.1)	23 (2.9)	3 (0.4)	2 (0.3)
我對志願服務的認識增加了	145 (18.2)	515 (64.7)	121 (15.2)	12 (1.5)	1 (0.1)	2 (0.3)

三、在工讀服務中工讀青年產生學習的因素

在工讀服務中工讀青年產生學習的因素主要以人員、自我反省、機構訓練等三個部分來瞭解。由表 4-14 可知，在人員部分，79% 受訪工讀青年認為從機構工作人員身上可以得到學習；66.9% 認為可以從與機構督導討論得到學習；約八成認為透過提供服務給需要的人可以得到學習；84.4% 認為與一起的工讀青年分享經驗可以得到學習；八成同意與所服務的人互動可以得到學習。

表 4-16 顯示，自我反省部分，41% 受訪工讀青年同意寫日誌可以得到學習；56.4% 同意寫週誌可以得到學習。

機構訓練部分由表 4-15 可知，七成受訪工讀青年覺得透過機構提供的訓練可以得到學習。

一個半月的工讀服務過程中，工讀青年經由人事物的刺激、引導，促進個人產生學習效果。除了工讀青年在工讀服務過程中，覺得工作環境的氛圍會影響其在人際關係上的建立，及促進個人的學習動力之外，工讀青年與督導、工作人員的互動、指導中促進個人學習傾聽的重要性，或是督導的不良示範對個人有警惕的作用；再者，藉由提供服務給被服務者而學習去思考如何提供適當服務或從被服務者的資料中去反省、珍惜個人所擁有；另外，與一起工讀的同儕合作規劃服務內容而促使個人學習接受每個人的異質性；除此之外，工讀機構提供相關在職訓練使個人學習專業知識及自我瞭解，以及藉由寫週誌讓個人有反省能力進而產生學習等。

工作氛圍對個人的影響

1. 人際關係的建立

「我覺得裡面的人（工作人員）真的好像家人，對我們很好，不會把我們當外人，然後排擠在外，把我們當成這裡的人員。」(G002)

「他們（工作人員）的互動方法，互動模式很融洽。有時候會去別的機構的時候，可能工讀生就會像有一些就是一群的。」(N003)

2. 促進個人學習動力

「他們（居服員），他們的教育水平不一定是高學歷，有時候你需要花時間跟他們去溝通，讓他們瞭解，所以，我就覺得人際互動，這是一個可以讓我學習的地方。覺得他們之間的互動，兩方面可以溝通，增加互動機會，因為像我們平常對朋友，對外面的講話都是很客氣，

會為對方想，可是對家人的話，可能就會少那麼一分體諒。 要多替人家想想。」(N004)

「如果你主動去幫他們（工作人員）做什麼事，他們都會很樂意去教你。」(G004)

導致工讀青年產生學習的因素

1.透過觀察督導或與其互動產生學習

「覺得凡事不要大小聲，我覺得用心平氣和去講會比較好。因為大小聲，說不定對方更大聲，所以好好講的話，大家都會聽，這是在督導身上學到的。」(G002)

「督導不會去瞭解我們工作的情形然後就批評。如果我是督導的話，我絕對不會這樣，我會先瞭解他們的狀況，然後才採取一些處理的方法。」(N005)

「我看每個督導都有自己的特色，每個人都有他的專業，所以我就會想要擷取優點學習。」(N006)

「雖然在家訪中一次一次遇到挫折，但是督導會鼓勵我們，終於我們和老人家建立關係和信任。」(N001 心得報告)

2.透過觀察工作人員或與其互動產生學習

「看到他們（工作人員）在處理態度不好的民眾，可以從他們身上學到講話技巧。」(G001)

「工作室有聘兩位（工作人員），屬於聽障方面， 覺得跟他們溝通是另外一種幫助的樂趣，因為那時候免去很多講話，你必須學習著用心去傾聽，不然的話，你可能不知道他裡面表達的意思是什麼。」(N002)

「因為前陣子我聽說他們（工作人員）工作辛苦，但是他們的薪水也跟我們一樣，要做的事情很多， 我覺得在裡面的每個人都是一種奉獻

心！其實他們都是為社會，不計較金錢，為那麼多人做事，我覺得很棒，值得學習。」(N001)

3.透過與一起工讀的同儕互動而產生學習

「因為他們（工讀青年）在工作上面，高興不高興都表現得很明顯，甚至有時候不惜在你面前就很直接了當的一句話就衝出來，後來還是必須找時間跟他們溝通，把事情的來龍去脈至少跟他們講清楚。」

(N002)

「覺得學習不是從工作上，是透過認識其他朋友，因為從他們身上學習一些經驗，因為我們都是不同科系，只是從他們身上學習到一些經驗，學到他們一些知識。」(G003)

4.藉由與從被服務者的接觸、觀察而產生學習

「每個老人有不一樣的生活環境，有些好像在電視上才有的事情，可是現在就發生在自己身邊，看到一些老人家的例子，就會覺得更應該珍惜與家人的關係。」(N001)

「那天去家訪的時候，有機會跟獨居老人聊天，然後就是多看一點，因為我不能幫他什麼，我就是去看他們的環境，瞭解他們的故事，可以知道一些事情吧，我會去想一些有關他們的故事，然後就會去想說怎麼幫他。」(N003)

「去家訪的時候，進去一個獨居老人他的家裡。他的情形就像我們在電視上看到的那種老人的情形，那時候我們就很震驚，他很真實，不是人家為了做節目而排出來的。然後我在寫的那個個案的基本資料，我會去翻一下，我去瞭解，我就發現每個獨居老人的情形，有那麼多種，我覺得對人的處境，多一層認識吧。我就覺得原來我跟人家比起來，我還算是幸福的。以前聽人電視上講，我就覺得聽聽就算了，可是現在是真的體會，得到一些警惕。」(N004)

5. 藉由工讀機構提供相關在職訓練而獲得學習

「機構提供我們一些自我成長的課程，為要幫助我們能在這次工讀中不只是外在的實質獲得，也能在內在有所提昇及成長。」(N001 心得報告)

「在職訓練上有一段時間是專門指導我們工讀生的手語，使從未學習過手語的我，有新的體驗。」(N002 心得報告)

6. 藉由寫週誌讓個人有反省能力進而產生學習

「有些事情看到時，自己會在心裡想一想，回去時寫週誌會有反省，讓自己比較有行動力。」(N001)

「登打的資料印製後，交給戶籍人員校隊之後，再交還我們訂正，如此嚴密的過程讓我深感必須要細心處理每一件事情。」(G001 週誌)

「從大里調資料回來後，發覺課室的同人仁和長官都很好，也許是承辦人員(大里)的態度不是很好。不過在當下，竟不像以往會受到臉色不好而受波動，反而覺得能多為他人想。」(G004 週誌)

表 4-14：工讀青年在工讀服務裡產生學習的因素--「人員」之次數分配表
(n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
我從機構工作人員身上得到學習	138 (17.3)	491 (61.7)	130 (16.3)	21 (2.6)	10 (1.3)	6 (0.8)
我經由與機構督導討論得到學習	118 (14.8)	415 (52.1)	210 (26.4)	34 (4.3)	15 (1.9)	4 (0.5)
我透過提供服務給需要的人而得到學習	133 (16.7)	500 (62.8)	137 (17.2)	19 (2.4)	4 (0.5)	3 (0.4)
我和一起的工讀青年分享經驗而得到學習	207 (26.0)	465 (58.4)	98 (12.3)	14 (1.8)	9 (1.1)	3 (0.4)
我和我所服務的人互動而得到學習	155 (19.5)	481 (60.4)	123 (15.5)	22 (2.8)	10 (1.3)	5 (0.6)

表 4-15：工讀青年在工讀服務裡產生學習的因素--「機構訓練」之次數分配表
(n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同 意 (%)	遺漏值 (%)
我透過機構提供的訓練而得到學習	109 (13.7)	448 (56.3)	191 (24.0)	38 (4.8)	6 (0.8)	4 (0.5)

表 4-16：工讀青年在工讀服務裡產生學習的因素--「自我反省」之次數分配表
(n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同 意 (%)	遺漏值 (%)
我經由寫日誌而有所學習	52 (6.5)	275 (34.5)	323 (40.6)	81 (10.2)	59 (7.4)	6 (0.8)
我經由寫週誌而有所學習	83 (10.4)	366 (46.0)	252 (31.7)	67 (8.4)	23 (2.9)	5 (0.6)

第三節 暑期返鄉工讀對工讀青年的影響

本節旨在瞭解在工讀服務期間，工讀青年之自我瞭解及與社會連結兩部分的影響。由表 4-17 可知，在自我瞭解部分，55.7% 受訪工讀青年認為這此工讀服務影響其未來選擇工作的方向；五成七認為這次工讀服務影響其未來生涯規劃的方向；64.8% 認同寫日誌或週誌可以增加學習經驗。

表 4-18 顯示，與社會連結部分，86.4% 受訪工讀青年認為工讀機構中一起工讀同儕影響其學習經驗；四分之三認為透過此次工讀服務可以瞭解社會福利服務；61% 認為這次工讀服務可以促進個人想參與志願服務。

針對所有受訪工讀青年於工讀服務期初、期末作前後測配對 t 檢定分析，瞭解工讀青年在自我瞭解及與社會連結兩部分的差異情形。

工讀青年在工讀服務中對個人影響的差異，表 4-19 顯示，在自我瞭解部分，指出「此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向」($t=5.955, p < .001$)、「此次工讀服務會影響生涯規劃的方向」($t=4.21, p < .001$)等達到顯著差異。

社會連結部分由表 4-20 可知，「有一起工讀的同儕會影響其學習經驗」($t=-2.45, p < .01$)、「透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作」($t=-2.384, p < .01$)、「透過此次工讀服務可以了解社會福利服務」($t=-3.014, p < .01$)等達到顯著差異。

工讀服務結束前比較工讀服務開始時，工讀青年較認同一起工讀的同儕會影響個人學習經驗、透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作、及社會福利服務等；工讀服務結束前，工讀青年反而較不認同此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向、生涯規劃的方向。

一個半月的工讀服務之後，對工讀青年的影響會有多大呢？會產生哪些影響呢？在個案訪談中可發現，工讀經驗對個人的影響程度是迥異的，且工讀服務對個人所產生的影響有些是非立即性的。以下針對工讀青年自認在工讀服務中對其影響作描述，有位工讀青年覺得完全沒有影響，有三位則覺得可能會以工作環境、福利為未來職業選擇的主要考量因素，有三位則經由這次工讀服務增強了個人專業上的學習及服務；至於對志願服務的看法方面，大部分工讀青年認為志願服務需要餘力時才可能參與，但有三位工讀青年因為有參加過工讀服務，瞭解志願服務，使個人真正有行動力去加入志願服務的行列。

工讀服務對未來職業選擇的影響

1. 對個人沒有影響

「比較起來的話，我覺得我影響別人比較大，因為我比較有社會經驗，所以，我覺得這次工讀對我影響不大。」(G003)

2. 增進個人專業的學習並加強從事所學專業的工作意願

「本來就規劃要做社工，只是參加工讀之後讓我學習更多，看到社福領域的東西更多，讓我越想早一點投入，工讀對我來說是一個正向力。」

(N003)

「因為我是讀護專，現在接觸到老人，我想以後我的工作也會接觸老人，所以，讓我比其他同學多一份準備。以後在學校也會選擇照顧老人方面的去學習。」(N001)

「之前是在準備代書考試，但是經過這幾次工讀之後，我比較確定要往代書和估價師方面的工作。因為在工讀中，看到許多土地上的紛爭、購物上要注意的事情等，我想或許我可以幫忙解決一些紛爭。」(N002)

3. 工作環境、福利影響個人在未來職業選擇上的考量

「因為在公家機構工讀，看到他們的工作福利不錯，讓我增加去可高考的意願。」(G004)

「看到公家機構的福利不錯、工作環境好，我想會考公家機構吧。」(G002)

「公職人員不錯，不用擔心會被炒魷魚，做不好不用怕被開除而且照領薪水，工作穩定，所以會考慮當公職人員。」(G003)

個人對於志願服務的看法

1. 實際參與志願服務

「還沒參加工讀前，曾經想過要當志工，但是經過上次工讀後，我寒假真的去嘗試，而且在嘗試過後就比較不會怕，以後就比較想去嘗試，較不會只是想想而已。」(N004)

「我現在有參加緊急聯絡志工，其實我發覺在參加志工之後，心情會不一樣，對於身邊發生的事情會比較關心，不會一付事不關己的樣子。」

(N002)

2. 增進個人參與志願服務的行動力

「即使我沒有來參加工讀，我也會想要當全職志工。我也會一直告訴我周圍的人，有關志工的事情，不要讓他們覺得沒有希望，因為還有很多有心在做事的人。」(N006)

3. 志願服務需要有餘力、時間方可能參加

「有餘力就會去當志工。」(G003)

「工作之餘如果有能力、時間的話，就會去當志工。」(G004)

「我曾經想過要當志工，但是沒有什麼時間。之前是想瞭解志工是什麼，而且當志工會有些學習，可以增加自己的能力。」(N005)

表 4-17：工讀服務對工讀青年的影響—自我瞭解之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
這次工讀服務影響我未來選擇工作的方向	81 (10.2)	348 (43.7)	282 (35.4)	69 (8.7)	14 (1.8)	2 (0.3)
這次工讀服務影響我未來生涯規劃的方向	85 (10.7)	370 (46.5)	259 (32.5)	65 (8.2)	15 (1.9)	2 (0.3)
寫日誌或週誌可以增加學習經驗，你同意嗎？	76 (9.5)	334 (42.0)	242 (30.4)	104 (13.1)	39 (4.9)	1 (0.1)
寫日誌或週誌可以有自我反省的作用，你同意嗎？	111 (13.9)	405 (50.9)	178 (22.4)	71 (8.9)	29 (3.6)	2 (0.3)
此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向，你同意嗎？	87 (10.9)	357 (44.8)	258 (32.4)	72 (9.0)	18 (2.3)	4 (0.5)
此次工讀服務會影響生涯規劃的方向，你同意嗎？	88 (11.1)	364 (45.7)	253 (31.8)	69 (8.7)	13 (1.6)	9 (1.1)

表 4-18：工讀服務對工讀青年的影響—與社會連結之次數分配表 (n = 796)

項 目	非常同意 (%)	同意 (%)	普通 (%)	不同意 (%)	非常不同意 (%)	遺漏值 (%)
透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作，你同意嗎？	146 (18.3)	455 (57.2)	141 (17.7)	37 (4.6)	16 (2.0)	1 (0.1)
透過此次工讀服務可以了解社會福利服務，你同意嗎？	153 (19.2)	456 (57.3)	148 (18.6)	29 (3.6)	8 (1.0)	2 (0.3)
工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗，你同意嗎？	209 (26.3)	478 (60.1)	88 (11.1)	11 (1.4)	6 (0.8)	4 (0.5)
這次工讀服務促進我向參與志願服務	100 (12.6)	385 (48.4)	262 (32.9)	32 (4.0)	16 (2.0)	1 (0.1)

表 4-19：工讀青年期初問卷與自我評量問卷—自我瞭解之配對 t 檢定分析 (n=670)

變項名稱		平均數	個數	標準差	t 值
寫日誌或週誌可以增加學習經驗	期 初	3.39	670	1	-1.13
	自我評量	3.43	670	0.79	
寫日誌或週誌可以有自我反省的作用	期 初	3.63	669	0.96	0.151
	自我評量	3.63	669	0.75	
此次工讀服務會影響生涯規劃的方向	期 初	3.56	664	0.88	4.21***
	自我評量	3.39	664	0.81	
此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向	期 初	3.53	667	0.89	5.955***
	自我評量	3.3	667	0.8	

*p < .05 **p < .01 ***p < .001

表 4-20：工讀青年期初問卷與自我評量問卷—社會連結之配對 t 檢定分析 (n=670)

變項名稱		平均數	個數	標準差	t 值
透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作	期 初	3.85	667	0.86	-2.384**
	自我評量	3.94	667	0.64	
透過此次工讀服務可以了解社會福利服務	期 初	3.89	664	0.8	-3.014**
	自我評量	3.99	664	0.61	
有一起工讀的同儕會影響其學習經驗	期 初	4.11	666	0.71	-2.45**
	自我評量	4.18	666	0.55	

*p < .05 **p < .01 ***p < .001

第四節 工讀青年在政府部門與第三部門的不同性質工讀團體之 工讀服務差異情形

--實際工讀情形、學習內涵、學習因素、及對個人影響等

本節旨在針對工讀青年在政府部門（台中縣政府及南投縣政府）與第三部門（中華基督教救助協會及台灣基督教長老教會）之不同性質工讀團體之實際工讀服務情形、學習內涵、學習因素、及對個人影響等四部分的差異情形做瞭解。

一、工讀青年在工讀機構裡的實際工讀服務情況

（一）比較政府部門與第三部門兩個不同性質之工讀機構的工讀青年實際工讀服務情形

受訪工讀青年在實際工讀情形中的工作內在滿足感，從表 4-21 中可以看出，覺得工讀內容被賦予重要責任（ $t=4.707$ ， $p < 0.001$ ）充滿挑戰性（ $t=7.941$ ， $p < 0.001$ ），從工讀服務中得到樂趣（ $t=3.999$ ， $p < 0.001$ ）對自己本科系的專業產生興趣（ $t=2.284$ ， $p < 0.05$ ），以及覺得機構可以給我們充分的創意空間（ $t=6.818$ ， $p < 0.001$ ）機構已規劃方案，我們能有創意空間（ $t=7.443$ ， $p < 0.001$ ）等均達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年高於政府部門工讀團體的受訪工讀青年。

表 4-24 顯示，督導對工讀青年的回饋部分，工讀青年會和督導分享學習機會（ $t=2.503$ ， $p < 0.05$ ），機構督導(管理者)會回應工讀青年的日誌（ $t=3.9$ ， $p < 0.001$ ）週誌（ $t=2.609$ ， $p < 0.01$ ）工作報告（ $t=3.42$ ， $p < 0.001$ ），以及機構督導(管理者)會帶領工讀青年討論分享經驗（ $t=6.538$ ， $p < 0.001$ ）等均達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年高於在政府部門工讀團體的受訪工讀青年。

撰寫日誌或週誌部分由表 4-23 可知，工讀青年在這次工讀服務中，有寫日誌 ($t=4.299, p < 0.001$) 完成工作報告 ($t=4.32, p < 0.001$) 等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年高於政府部門工讀團體的受訪工讀青年。

工讀青年的人際關係建立與經驗分享部分，表 4-22、4-25 顯示，第三部門與政府部門的工讀青年在人際關係上的差異，並無達顯著差異。在經驗分享部分，工讀青年會和機構的工作人員分享個人的工作經驗 ($t=2.91, p < 0.01$) 會和工讀的青年分享個人經驗 ($t=2.049, p < 0.01$) 等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年高於政府部門工讀團體的受訪工讀青年。

表 4-21: 第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—工作內在滿足感之 t 檢定分析 ($n=276$)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我被賦予重要責任	NPO	3.37	0.68	4.707***
	GOV	2.95	0.77	
我覺得我的工讀內容充滿挑戰性	NPO	3.64	0.74	7.941***
	GOV	2.88	0.86	
我覺得我從工讀服務中得到樂趣	NPO	3.8	0.84	3.999***
	GOV	3.37	0.92	
工讀服務讓我對於自己本科系的專業產生興趣	NPO	2.75	0.91	2.284*
	GOV	2.46	1.1	
當我做一件好事,我會得到讚賞	NPO	3.56	0.85	-0.403
	GOV	3.61	0.86	
我覺得自己是有貢獻的	NPO	3.75	0.8	1.346
	GOV	3.61	0.9	
我覺得機構可以給我們充分的創意空間	NPO	3.6	0.82	6.818***
	GOV	2.88	0.93	
機構已規劃方案,我們能有創意空間	NPO	3.51	0.82	7.443***
	GOV	2.7	0.98	
我的工讀服務僅執行機構以詳細規劃的內容	NPO	3.25	0.77	-0.886
	GOV	3.34	0.84	
在工讀服務中,我有機會運用在學校所學的知識	NPO	3.11	0.99	1.664
	GOV	2.89	1.14	

說明：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

NPO：中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-22：第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—經驗分享之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我和督導有接觸互動的機會	NPO	3.51	0.99	0.46
	GOV	3.46	0.95	
我會和督導分享我的學習機會	NPO	3.34	0.96	2.503*
	GOV	3.04	1.05	
我會和機構的工作人員分享我的工作經驗	NPO	3.62	0.87	2.91**
	GOV	3.31	0.9	
我會和工讀的青年分享我的經驗	NPO	4	0.78	2.049*
	GOV	3.77	1.03	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-23：第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
在這次工讀服務中，我有寫日誌	NPO	3.21	1.49	4.299***
	GOV	2.42	1.53	
在這次工讀服務中，我有寫週誌	NPO	4.69	0.63	1.629
	GOV	4.52	0.98	
在這次工讀服務中我完成工作報告	NPO	4.41	0.95	4.32***
	GOV	3.82	1.26	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-24：第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—督導回饋之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
機構督導(管理者)會回應我的日誌	NPO	3.13	1.42	3.9***
	GOV	2.45	1.42	
機構督導(管理者)會回應我的週誌	NPO	3.9	1.12	2.609**
	GOV	3.51	1.33	
機構督導(管理者)會回應我的工作報告	NPO	3.79	1.07	3.42***
	GOV	3.3	1.27	
機構督導(管理者)會帶領工讀青年討論分享經驗	NPO	3.83	1.03	6.538***
	GOV	2.96	1.17	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-25：第三部門與政府部門之工讀青年的人際關係之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我至少和一個工作人員建立良好的人際關係	NPO	4.25	0.73	-0.827
	GOV	4.32	0.72	
我和一起工讀的青年建立良好的人際關係	NPO	4.3	0.71	0.214
	GOV	4.28	0.85	
我和機構督導建立良好的人際關係	NPO	3.97	0.81	0.331
	GOV	3.93	0.84	
我處理人際關係的能力增進	NPO	4.07	0.71	1.638
	GOV	3.93	0.75	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

(二) 比較第三部門、政府部門四個機構的工讀青年實際工讀服務情形

表 4-26 顯示，在第三部門、政府部門等四個機構之工讀青年的工作內在滿足中，覺得被賦予重要責任達顯著差異 (F=11.623, p < 0.01)，經 Scheff 事後檢定發現第三部門及台中縣政府的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年；覺得工讀內容充滿挑戰性達顯著差異 (F=22.413, p < 0.001)，經 Scheff 事後檢定發現台中縣政府的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年；從工讀服務中得到樂趣亦達顯著差異 (F=2.651, p < 0.05)，經 Scheff 事後檢定發現第三部門的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年。工讀青年在工讀服務中是否有個人創意空間部分，可發現機構提供充分的創意空間 (F=16.340, p < 0.001) 及機構已規劃方案，仍提供創意空間 (19.173, p < 0.001) 等兩項達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現台中縣政府的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年。

經驗分享部分由表 4-27 可知，工讀青年與一起工讀的青年分享個人經驗達顯著差異 (F=3.987, p < 0.01)，經 Scheff 事後檢定發現台灣基督教長老教會的工讀青年認同高於台中縣政府的工讀青年。

撰寫日誌、週誌或工作報告部分表 4-28 顯示，撰寫日誌 (F=6.312, p < 0.001)、週誌 (F=4.562, p < 0.01) 及工作報告 (F=10.150, p < 0.001) 均達顯著

差異，經 Scheff 事後檢定發現在撰寫日誌部分，第三部門的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年。在撰寫週誌、工作報告部分，第三部門及南投縣政府的工讀青年認同高於台中縣政府的工讀青年。

表 4-29 顯示，督導對工讀青年的回饋部分，機構督導（管理者）會回應工讀青年的日誌（ $F=5.046$ ， $p < 0.01$ ）及帶領工讀青年討論分享經驗（ $F=15.746$ ， $p < 0.001$ ）等兩項達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現在督導回應工讀青年日誌部分，中華基督教救助協會的工讀青年認同高於南投縣政府的工讀青年；督導與工讀青年討論分享經驗部分，南投縣政府的工讀青年高於台中縣政府的工讀青年。

由表 4-30 可知，四個工讀機構的工讀青年之人際關係建立上並無達顯著差異。

表 4-26: 第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—工作內在滿足感之變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我被賦予重要責任	中華基督教救助協會 (G1)	3.29	0.58	11.623***	G1>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.58	0.80		G2>G4
	台中縣政府 (G3)	3.14	0.71		G3>G4
	南投縣政府 (G4)	2.77	0.78		
我覺得我的工讀內容充滿挑戰性	中華基督教救助協會 (G1)	3.63	0.73	22.413***	G1>G3>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.67	0.76		G2>G3>G4
	台中縣政府 (G3)	3.02	0.90		
	南投縣政府 (G4)	2.74	0.81		
我覺得我從工讀服務中得到樂趣	中華基督教救助協會 (G1)	3.79	0.83	5.991**	G1>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.81	0.87		G2>G4
	台中縣政府 (G3)	3.47	0.92		
	南投縣政府 (G4)	3.27	0.92		
工讀服務讓我對於自己本科系的專業產生興趣	中華基督教救助協會 (G1)	2.83	0.79	2.651*	G1>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	2.60	1.08		G2>G4
	台中縣政府 (G3)	2.53	1.10		
	南投縣政府 (G4)	2.40	1.11		
當我做一件好事,我會得到讚賞	中華基督教救助協會 (G1)	3.57	0.80	1.650	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.55	0.92		
	台中縣政府 (G3)	3.78	0.77		
	南投縣政府 (G4)	3.44	0.91		
我覺得自己是有貢獻的	中華基督教救助協會 (G1)	3.71	0.75	0.846	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.83	0.88		
	台中縣政府 (G3)	3.63	0.93		
	南投縣政府 (G4)	3.60	0.89		
我覺得機構可以給我們充分的創意空間	中華基督教救助協會 (G1)	3.64	0.81	16.340***	G1>G3>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.53	0.84		G2>G3>G4
	台中縣政府 (G3)	2.76	0.88		
	南投縣政府 (G4)	2.98	0.98		
機構已規劃方案,我們能有創意空間	中華基督教救助協會 (G1)	3.58	0.76	19.173***	G1>G3>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.40	0.90		G2>G3>G4
	台中縣政府 (G3)	2.64	1.03		
	南投縣政府 (G4)	2.76	0.95		
我的工讀服務僅執行機構以詳細規劃的內容	中華基督教救助協會 (G1)	3.22	0.72	0.374	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.29	0.84		
	台中縣政府 (G3)	3.36	0.85		
	南投縣政府 (G4)	3.32	0.84		
在工讀服務中,我有機會運用在學校所學的知識	中華基督教救助協會 (G1)	3.06	0.89	1.228	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.19	1.13		
	台中縣政府 (G3)	2.95	1.20		
	南投縣政府 (G4)	2.84	1.10		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-27: 第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—經驗分享之變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我和督導有接觸互動的機會	中華基督教救助協會 (G1)	3.56	0.87	0.334	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.43	1.16		
	台中縣政府 (G3)	3.49	0.92		
	南投縣政府 (G4)	3.43	0.98		
我會和督導分享我的學習機會	中華基督教救助協會 (G1)	3.43	0.88	2.817*	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.21	1.07		
	台中縣政府 (G3)	3.10	0.98		
	南投縣政府 (G4)	2.98	1.11		
我會和機構的工作人員分享我的工作經驗	中華基督教救助協會 (G1)	3.58	0.87	3.288*	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.69	0.88		
	台中縣政府 (G3)	3.39	0.89		
	南投縣政府 (G4)	3.24	0.91		
我會和工讀的青年分享我的經驗	中華基督教救助協會 (G1)	3.85	0.85	3.987**	G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.24	0.57		
	台中縣政府 (G3)	3.71	1.15		
	南投縣政府 (G4)	3.83	0.91		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-28: 第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—撰寫日誌、週誌之變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
在這次工讀服務中, 我有寫日誌	中華基督教救助協會 (G1)	3.18	1.45	6.312***	G1>G4 G2?G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.26	1.56		
	台中縣政府 (G3)	2.52	1.56		
	南投縣政府 (G4)	2.33	1.50		
在這次工讀服務中, 我有寫週誌	中華基督教救助協會 (G1)	4.68	0.64	4.562**	G1>G3 G2>G3 G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.71	0.62		
	台中縣政府 (G3)	4.28	1.24		
	南投縣政府 (G4)	4.75	0.59		
在這次工讀服務中我完成工作報告	中華基督教救助協會 (G1)	4.49	0.78	10.150***	G1>G3 G2>G3 G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.28	1.18		
	台中縣政府 (G3)	3.52	1.35		
	南投縣政府 (G4)	4.10	1.10		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-29: 第三部門與政府部門的工讀青年實際工讀服務情形—督導回饋之變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
機構督導(管理者)會回應 我的日誌	中華基督教救助協會 (G1)	3.12	1.32	5.046**	G1>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.14	1.57		
	台中縣政府 (G3)	2.47	1.54		
	南投縣政府 (G4)	2.43	1.32		
機構督導(管理者)會回 應我的週誌	中華基督教救助協會 (G1)	3.85	1.13	2.496	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.98	1.10		
	台中縣政府 (G3)	3.53	1.38		
	南投縣政府 (G4)	3.49	1.29		
機構督導(管理者)會回應 我的工作報告	中華基督教救助協會 (G1)	3.79	1.05	4.058**	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.80	1.10		
	台中縣政府 (G3)	3.33	1.31		
	南投縣政府 (G4)	3.27	1.23		
機構督導(管理者)會帶領 工讀青年討論分享經驗	中華基督教救助協會 (G1)	3.88	1.00	15.746***	G1>G4>G3 G2>G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.76	1.06		
	台中縣政府 (G3)	3.16	1.16		
	南投縣政府 (G4)	2.77	1.15		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-30: 第三部門與政府部門之工讀青年的人際關係變異數檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我至少和一個工作人員 建立良好的人際關係	中華基督教救助協會 (G1)	4.21	0.77	0.771	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.31	0.68		
	台中縣政府 (G3)	4.25	0.80		
	南投縣政府 (G4)	4.38	0.63		
我和一起工讀的青年建 立良好的人際關係	中華基督教救助協會 (G1)	4.24	0.66	0.625	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.40	0.77		
	台中縣政府 (G3)	4.24	0.84		
	南投縣政府 (G4)	4.32	0.86		
我和機構督導建立良好的 人際關係	中華基督教救助協會 (G1)	3.96	0.77	0.119	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.98	0.89		
	台中縣政府 (G3)	3.90	0.78		
	南投縣政府 (G4)	3.97	0.90		
我處理人際關係的能力 增進	中華基督教救助協會 (G1)	4.05	0.69	0.950	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.10	0.77		
	台中縣政府 (G3)	3.93	0.76		
	南投縣政府 (G4)	3.92	0.75		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

二、工讀青年的學習內涵

工讀青年從工讀服務中實際服務學習內涵分為個人發展、人際發展、接受異質性、和社會連結等四部分。

(一) 比較政府部門與第三部門兩個不同性質之工讀機構的工讀青年學習內涵

第三部門工讀機構與政府部門工讀機構之工讀青年在學習內涵的個人發展部分，表 4-31 顯示，工讀青年更了解自己的個性 ($t=2.893, p<0.01$)、興趣 ($t=2.81, p<0.01$)、缺點 ($t=2.736, p<0.01$) 及發現個人潛能 ($t=3.008, p<0.01$) 等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年認同高。

表 4-33 顯示，工讀青年在與社會連結部分，工讀青年對當地社區之歷史或文化 ($t=4.044, p<0.001$)、九二一震災之重建工作 ($t=4.4, p<0.001$)、社會福利服務之現況 ($t=3.171, p<0.01$)、志願服務 ($t=3.255, p<0.001$) 等認識增加了、及學會去面對複雜的社會問題 ($t=2.14, p<0.05$) 等均達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年認同高。

表 4-31：第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—個人發展之 t 檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我更了解在學校所學的知識	NPO	3.27	0.95	1.943
	GOV	3.03	1.07	
我可以運用學校所學的知識去解決問題	NPO	3.52	0.83	1.419
	GOV	3.36	0.99	
我更了解自己的個性	NPO	3.91	0.74	2.893**
	GOV	3.63	0.84	
我更了解自己的興趣	NPO	3.83	0.72	2.81**
	GOV	3.57	0.82	
我更了解自己的缺點	NPO	3.98	0.64	2.736**
	GOV	3.75	0.76	
我發現我的潛能	NPO	3.64	0.78	3.005**
	GOV	3.35	0.8	
我學會新的技巧	NPO	3.99	0.67	1.94
	GOV	3.8	0.92	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-32：第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—人際發展之 t 檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我學會如何與他人有效率的工作	NPO	4.04	0.63	1.382
	GOV	3.93	0.73	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-33：第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—與社會連結之 t 檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我對當地社區之歷史或文化的認識增加了	NPO	3.93	0.78	4.044***
	GOV	3.48	1.02	
我對九二一震災之重建工作的認識增加了	NPO	4.04	0.71	4.4***
	GOV	3.56	1.03	
我對社會問題的認識增加了	NPO	4.16	0.65	1.185
	GOV	4.06	0.73	
我對於社會問題有新的看法	NPO	4.04	0.65	0.457
	GOV	4	0.77	
我對社會福利服務之現況的認識增加了	NPO	3.99	0.6	3.171**
	GOV	3.71	0.82	
我對志願服務的認識增加了	NPO	4.03	0.55	3.255***
	GOV	3.76	0.75	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-34：第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—接受異質性之 t 檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我可以接受不同類型的人	NPO	4.04	0.69	1.88
	GOV	3.88	0.68	
我學會去面對複雜的社會問題	NPO	3.9	0.68	2.14*
	GOV	3.71	0.77	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

(二) 比較第三部門、政府部門四個機構的工讀青年學習內涵

工讀青年的學習內涵中的個人發展部分，表 4-35 顯示，工讀青年更瞭解自己的缺點 ($F=3.348, p < 0.05$) 達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現台灣基督教長老教會的受訪工讀青年認同高於南投縣政府的受訪工讀青年。

工讀青年與社區連結部分由表 4-37 可知，其對工讀當地的歷史或文化 ($F=6.240, p < 0.001$) 九二一震災之重建工作 ($F=11.068, p < 0.01$) 社會福利服務之現況 ($F=8.232, p < 0.001$) 志願服務 ($F=4.057, p < 0.01$) 的認識增加等達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現工讀青年對工讀當地的歷史會文化認識增加這一項，第三部門的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年；工讀青年對九二一震災之重建工作與社會福利服務之現況的認識等兩項，第三部門、南投縣政府的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年；工讀青年對志願服務的認識這一項，台灣基督教長老教會的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年。

表 4-35: 第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—個人發展變異數檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我更了解在學校所學的知識	中華基督教救助協會 (G1)	3.33	0.88	1.803	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.18	1.05		
	台中縣政府 (G3)	3.12	0.89		
	南投縣政府 (G4)	2.95	1.21		
我可以運用學校所學的知識去解決問題	中華基督教救助協會 (G1)	3.54	0.78	0.784	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.48	0.92		
	台中縣政府 (G3)	3.39	0.83		
	南投縣政府 (G4)	3.33	1.12		
我更了解自己的個性	中華基督教救助協會 (G1)	3.92	0.69	2.918*	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.90	0.81		
	台中縣政府 (G3)	3.66	0.84		
	南投縣政府 (G4)	3.60	0.83		
我更了解自己的興趣	中華基督教救助協會 (G1)	3.86	0.69	2.867*	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.78	0.77		
	台中縣政府 (G3)	3.58	0.81		
	南投縣政府 (G4)	3.56	0.84		
我更了解自己的缺點	中華基督教救助協會 (G1)	3.59	0.59	3.348*	G2>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.03	0.72		
	台中縣政府 (G3)	3.83	0.77		
	南投縣政府 (G4)	3.67	0.74		
我發現我的潛能	中華基督教救助協會 (G1)	3.60	0.85	3.143*	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.69	0.65		
	台中縣政府 (G3)	3.36	0.76		
	南投縣政府 (G4)	3.34	0.85		
我學會新的技巧	中華基督教救助協會 (G1)	3.92	0.69	2.048	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.10	0.61		
	台中縣政府 (G3)	3.81	0.86		
	南投縣政府 (G4)	3.78	0.97		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-36: 第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—人際發展變異數檢定分析
(n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我學會如何與他人有效率的工作	中華基督教救助協會 (G1)	3.99	0.59	1.095	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.12	0.68		
	台中縣政府 (G3)	3.93	0.61		
	南投縣政府 (G4)	3.92	0.83		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-37: 第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—與社會連結變異數檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我對當地社區之歷史或文化的認識增加了	中華基督教救助協會 (G1)	3.89	0.81	6.240***	G1>G3 G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.98	0.74		
	台中縣政府 (G3)	3.39	1.00		
	南投縣政府 (G4)	3.56	1.04		
我對九二一震災之重建工作的認識增加了	中華基督教救助協會 (G1)	4.05	0.64	11.068***	G1>G3 G2>G3 G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.02	0.83		
	台中縣政府 (G3)	3.29	1.00		
	南投縣政府 (G4)	3.81	1.00		
我對社會問題的認識增加了	中華基督教救助協會 (G1)	4.14	0.63	1.219	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.19	0.69		
	台中縣政府 (G3)	3.97	0.67		
	南投縣政府 (G4)	4.14	0.78		
我對於社會問題有新的看法	中華基督教救助協會 (G1)	4.03	0.61	0.277	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.05	0.71		
	台中縣政府 (G3)	3.95	0.68		
	南投縣政府 (G4)	4.05	0.85		
我學會去面對複雜的社會問題	中華基督教救助協會 (G1)	3.91	0.70	1.575	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.90	0.67		
	台中縣政府 (G3)	3.73	0.72		
	南投縣政府 (G4)	3.70	0.82		
我對社會福利服務之現況的認識增加了	中華基督教救助協會 (G1)	3.94	0.59	8.232***	G1>G3 G2?G3 G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.09	0.60		
	台中縣政府 (G3)	3.49	0.80		
	南投縣政府 (G4)	3.92	0.79		
我對志願服務的認識增加了	中華基督教救助協會 (G1)	4.01	0.57	4.057**	G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.05	0.51		
	台中縣政府 (G3)	3.71	0.70		
	南投縣政府 (G4)	3.81	0.80		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-38: 第三部門與政府部門之工讀青年的學習內涵—接受異質性變異數檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我可以接受不同類型的人	中華基督教救助協會 (G1)	4.02	0.66	1.584	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.07	0.73		
	台中縣政府 (G3)	3.95	0.66		
	南投縣政府 (G4)	3.82	0.70		
我學會去面對複雜的社會問題	中華基督教救助協會 (G1)	3.91	0.70	1.575	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.90	0.67		
	台中縣政府 (G3)	3.73	0.72		
	南投縣政府 (G4)	3.70	0.82		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

三、工讀青年產生學習的因素

(一) 比較政府部門、第三部門兩個不同性質之工讀機構的工讀青年學習因素

在工讀服務中工讀青年產生學習的因素主要以人員、自我反省、機構訓練等三個部分。第三部門工讀團體與政府部門工讀團體的工讀青年產生學習的因素上的差異性，由表 4-139 可知，從人員因素產生學習部分，工讀青年透過提供服務給需要的人 ($t=3.427, p < 0.001$) 和一起的工讀青年分享經驗 ($t=32.653, p < 0.01$) 和我所服務的人互動 ($t=33.309, p < 0.001$) 而得到學習等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年較認同。

表 4-40 顯示，機構訓練因素產生學習部分，工讀青年透過機構提供的訓練而得到學習 ($t=32.178, p < 0.05$) 達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年較認同。

從自我反省因素產生學習部分由表 4-41 可知，工讀青年經由寫日誌 ($t=33.317, p < 0.001$) 寫週誌 ($t=34.102, p < 0.001$) 而有所學習等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年較認同。

表 4-39：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「人員」之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我從機構工作人員身上得到學習	NPO	3.95	0.77	-0.124
	GOV	3.96	0.72	
我經由與機構督導討論得到學習	NPO	3.79	0.8	1.927
	GOV	3.58	0.93	
我透過提供服務給需要的人而得到學習	NPO	4	0.59	3.427***
	GOV	3.7	0.82	
我和一起的工讀青年分享經驗而得到學習	NPO	4.12	0.69	2.653**
	GOV	3.86	0.87	
我和我所服務的人互動而得到學習	NPO	3.97	0.72	3.309***
	GOV	3.64	0.86	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-40：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「機構訓練」之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我透過機構提供的訓練而得到學習	NPO	3.78	0.73	2.178*
	GOV	3.56	0.91	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-41：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「撰寫日誌、週誌」之 t 檢定分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
我經由寫日誌而有所學習	NPO	3.29	1.01	3.317***
	GOV	2.88	0.98	
我經由寫週誌而有所學習	NPO	3.67	0.87	4.102***
	GOV	3.21	0.96	

說明：*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

(二) 比較第三部門、政府部門四個機構的工讀青年學習因素

第三部門、政府部門四個工讀機構的工讀青年產生學習因素上的差異性，從人員因素產生學習部分，由表 4-42 可知，工讀青年透過提供服務給需要的人 ($F=6.014, p < 0.01$) 和一起的工讀青年分享經驗 ($F=4.188, p < 0.01$) 和我所服務的人互動 ($F=6.373, p < 0.001$) 而得到學習等達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現透過提供服務給需要的人得到學習這一項，第三部門的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年；和一起的工讀青年分享經驗及和所服務的人互動得到學習等這兩項，台灣基督教長老教會的受訪工讀青年高於台中縣政府的受訪工讀青年。

工讀青年從撰寫日誌、週誌產生學習部分由表 4-44 可知，經由寫日誌 ($F=4.213, p < 0.01$) 週誌 ($F=5.794, p < 0.01$) 而有所學習達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現工讀青年經由寫日誌而有所學習這一項，中華基督教救助協會的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年；經由寫週誌而有所學習這一項，第三部門的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年。

表 4-42：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「人員」變異數分析
($n=276$)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我從機構工作人員身上 得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.87	0.77	0.947	
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.07	0.77		
	台中縣政府 (G3)	4.00	0.56		
	南投縣政府 (G4)	3.92	0.86		
我經由與機構督導討論 得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.82	0.71	1.634	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.72	0.93		
	台中縣政府 (G3)	3.64	0.91		
	南投縣政府 (G4)	3.52	0.95		
我透過提供服務給需要 的人而得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.93	0.60	6.017**	G1>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.12	0.56		
	台中縣政府 (G3)	3.59	0.89		
	南投縣政府 (G4)	3.75	0.74		
我和一起的工讀青年分 享經驗而得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	4.01	0.64	4.188**	G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.29	0.73		
	台中縣政府 (G3)	3.83	0.81		
	南投縣政府 (G4)	3.89	0.94		
我和我所服務的人互動 而得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.86	0.72	6.373***	G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.14	0.69		
	台中縣政府 (G3)	3.52	0.98		
	南投縣政府 (G4)	3.76	0.73		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

表 4-43：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「機構訓練」變異數
分析 ($n=276$)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我透過機構提供的訓練 而得到學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.74	0.65	1.917	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.84	0.84		
	台中縣政府 (G3)	3.59	0.93		
	南投縣政府 (G4)	3.52	0.90		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

表 4-44：第三部門與政府部門之工讀青年產生學習的因素--「撰寫日誌、週誌」變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
我經由寫日誌而有所學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.37	0.88	4.213**	G1>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.16	1.20		
	台中縣政府 (G3)	2.90	1.07		
	南投縣政府 (G4)	2.87	0.91		
我經由寫週誌而有所學習	中華基督教救助協會 (G1)	3.65	0.88	5.794**	G1>G3 G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.71	0.86		
	台中縣政府 (G3)	3.16	1.02		
	南投縣政府 (G4)	3.27	0.90		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

四、暑期工讀服務對工讀青年的影響

在暑期工讀服務中，主要是針對工讀青年之自我瞭解、與社會連結兩部分的影響做瞭解。

(一) 比較政府部門、第三部門兩個不同性質之工讀機構的工讀青年暑期工讀對個人影響

第三部門工讀團體與政府部門工讀團體的工讀青年之暑期工讀對個人影響的差異性，就自我瞭解部分，從表 4-45 看出，工讀青年藉由寫日誌或週誌可以增加學習經驗 (t=5.349, p < 0.001) 可以有自我反省的作用 (t=5.04, p < 0.001) 等達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年持較高的認同。

表 4-46 顯示，工讀青年與社會連結部分，工讀青年覺得工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗 (t=2.233, p < 0.05)，這次工讀服務促進個人想參與志願服務 (t=2.124, p < 0.05)，及透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作

($t=4.503$, $p < 0.001$) 可以了解社會福利服務 ($t=4.207$, $p < 0.001$) 等均達顯著差異，且第三部門工讀團體的受訪工讀青年比政府部門工讀團體的受訪工讀青年持較高的認同。

表 4-45：第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響——「自我瞭解」t 檢定分析 ($n=276$)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
這次工讀服務影響我未來選擇工作的方向	NPO	3.58	0.88	-0.125
	GOV	3.6	0.98	
這次工讀服務影響我未來生涯規劃的方向	NPO	3.56	0.9	-0.446
	GOV	3.61	0.95	
寫日誌或週誌可以增加學習經驗	NPO	3.6	0.93	5.349***
	GOV	2.97	1.03	
寫日誌或週誌可以有自我反省的作用	NPO	3.83	0.81	5.04***
	GOV	3.25	1.04	
此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向	NPO	3.52	0.89	-1.264
	GOV	3.66	0.91	
此次工讀服務會影響生涯規劃的方向	NPO	3.58	0.87	-0.521
	GOV	3.63	0.88	

說明：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

表 4-46：第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響——「與社會連結」t 檢定分析 ($n=276$)

變項名稱	組別	平均數	標準差	t 值
工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗	NPO	4.13	0.68	2.233*
	GOV	3.93	0.77	
透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作	NPO	4.03	0.74	4.503***
	GOV	3.52	1.04	
透過此次工讀服務可以了解社會福利服務	NPO	4.04	0.73	4.207***
	GOV	3.61	0.9	
這次工讀服務促進我想參與志願服務	NPO	3.72	0.77	2.124*
	GOV	3.5	0.92	

說明：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

NPO：台灣基督教長老教會、中華基督教救助協會；GOV：台中縣政府、南投縣政府

(二) 比較第三部門、政府部門四個機構的工讀青年學習因素

四個工讀機構的工讀青年的暑期工讀影響的差異性，就自我瞭解部分，表 4-47 顯示，工讀青年覺得寫日誌或週誌可以增加學習經驗($F=12.242, p < 0.001$) 可以有自我反省的作用($F=11.020, p < 0.001$) 達顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現此兩項，中華基督教救助協會的受訪工讀青年認同高於台中縣政府的受訪工讀青年，且台灣基督教長老教會的受訪工讀青年高於台中縣政府的受訪工讀青年，台中縣政府的受訪工讀青年高於南投縣政府的受訪工讀青年。

就工讀青年與社會連結部分由表 4-48 可知，工讀青年覺得工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗($F=4.237, p < 0.01$)，透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作($F=10.816, p < 0.001$) 可以了解社會福利服務($F=9.636, p < 0.001$) 等達到顯著差異，經 Scheff 事後檢定發現工讀青年覺得工讀機構有在一起工讀的同儕會影響其學習經驗這一項，台灣基督教長老教會的受訪工讀青年高於台中縣政府的受訪工讀青年；透過此次工讀服務可以瞭解重建區的重建工作這一項，第三部門、南投縣政府的受訪工讀青年高於台中縣政府的受訪工讀青年；透過此次工讀服務可以瞭解社會福利服務這一項發現，第三部門的受訪工讀青年高於台中縣政府的受訪工讀青年。

表 4-47：第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「自我瞭解」變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
這次工讀服務影響我未來選擇工作的方向	中華基督教救助協會 (G1)	3.75	0.84	0.111	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.60	0.94		
	台中縣政府 (G3)	3.64	1.01		
	南投縣政府 (G4)	3.56	0.95		
這次工讀服務影響我未來生涯規劃的方向	中華基督教救助協會 (G1)	3.51	0.86	0.383	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.66	0.97		
	台中縣政府 (G3)	3.59	0.93		
	南投縣政府 (G4)	3.63	0.97		
寫日誌或週誌可以增加學習經驗	中華基督教救助協會 (G1)	3.49	0.86	12.242***	G1>G3 G2>G3>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.78	1.01		
	台中縣政府 (G3)	2.78	1.08		
	南投縣政府 (G4)	3.14	0.95		
此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向	中華基督教救助協會 (G1)	3.51	0.88	0.621	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.53	0.92		
	台中縣政府 (G3)	3.70	0.93		
	南投縣政府 (G4)	3.62	0.91		
此次工讀服務會影響生涯規劃的方向	中華基督教救助協會 (G1)	3.51	0.82	0.583	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.69	0.94		
	台中縣政府 (G3)	3.67	0.83		
	南投縣政府 (G4)	3.60	0.93		
寫日誌或週誌可以有自我反省的作用	中華基督教救助協會 (G1)	3.74	0.85	11.020***	G1>G3 G2>G3>G4
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.98	0.71		
	台中縣政府 (G3)	3.10	1.16		
	南投縣政府 (G4)	3.40	0.91		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

表 4-48：第三部門與政府部門之工讀青年受工讀服務的影響--「與社會連結」變異數分析 (n=276)

變項名稱	組別	平均數	標準差	F 值	Scheff 事後檢定
工讀機構有一起工讀的同儕會影響其學習經驗	中華基督教救助協會 (G1)	4.02	0.71	4.237**	G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.31	0.60		
	台中縣政府 (G3)	3.85	0.85		
	南投縣政府 (G4)	4.02	0.68		
透過此次工讀服務可以了解重建區的重建工作	中華基督教救助協會 (G1)	3.96	0.66	10.816***	G1>G3 G2>G3 G4>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.14	0.85		
	台中縣政府 (G3)	3.29	1.00		
	南投縣政府 (G4)	3.75	1.03		
透過此次工讀服務可以了解社會福利服務	中華基督教救助協會 (G1)	3.95	0.72	9.636***	G1>G3 G2>G3
	台灣基督教長老教會 (G2)	4.19	0.74		
	台中縣政府 (G3)	3.42	0.89		
	南投縣政府 (G4)	3.79	0.88		
這次工讀服務促進我想參與志願服務	中華基督教救助協會 (G1)	3.75	0.74	1.663	
	台灣基督教長老教會 (G2)	3.67	0.82		
	台中縣政府 (G3)	3.49	0.95		
	南投縣政府 (G4)	3.51	0.90		

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

第五節 工讀服務中影響工讀青年的學習內涵之逐步迴歸分析

逐步迴歸分析藉由多項自變項因子中找尋少數具有意義的預測變項，並淘汰其他沒有影響或預測力的變項。主要尋找影響工讀青年學習內涵具有影響、意義的因素。表 4-49 顯示，迴歸模型中，工讀青年的人際關係建立的部分，對其學習內涵程度具 40.1%的解釋力，加入工作內在滿足感部分，可增加 9.6%的解釋力，再加上學習因素中的人員元素，可增加 6.8%的解釋力，又加入學習因素中撰寫週、日誌元素，則可增加 3.9%的解釋力，最後加入學習因素中機溝訓練元素，可增加 1.4%的解釋力。由上述分析可知，當工讀青年在工讀服務過程中，越能建立人際關係、工作內在滿足感、透過人員，撰寫週、日誌，機構訓練的學習因素等，其個人學習內涵則越佳。

至於併入分析之督導回饋變項對工讀青年個人學習內涵總變異量的解釋力甚微（未達統計上的顯著意義），故不予考慮。

表 4-49：工讀青年於工讀服務中的學習內涵之逐步迴歸分析表

逐步 自變項	淨迴歸係數	標準誤	標準化淨 迴歸係數	淨 F 值	R square 及總 F 值	R square 增加量
1.常數	26.694	1.615		16.528***	R=0.401	
人際關係建立	1.451	0.067	0.634	21.693***	F=470.575***	
2 常數	21.123	1.556		13.574	R=0.497	0.096
人際關係建立	0.931	0.076	0.406	12.251	F=134.571***	
工作內在滿足感	0.540	0.047	0.385	11.601		
3 常數	16.465	1.514		10.877	R=0.565	0.068
人際關係建立	0.505	0.081	0.221	6.206	F=110.175***	
工作內在滿足感	0.384	0.046	0.273	8.374		
學習因素—人員	1.026	0.098	0.374	10.496		
4 常數	15.391	1.451		10.608	R=0.603	0.039
人際關係建立	0.503	0.078	0.220	6.467	F=69.011***	
工作內在滿足感	0.317	0.044	0.226	7.140		
學習因素—人員	0.867	0.095	0.316	9.101		
學習因素—寫週、日誌	0.953	0.115	0.219	8.307		
5 常數	15.148	1.427		10.613	R=0.617	0.014
人際關係建立	0.481	0.077	0.210	6.281	F=25.220***	
內在性滿足感	0.305	0.044	0.218	6.979		
學習因素—人員	0.677	0.101	0.246	6.696		
學習因素—寫週、日誌	0.895	0.113	0.206	7.895		
學習因素—機構訓練	1.398	0.278	0.147	5.022		

第五章 結論與建議

本研究旨在探討工讀青年在「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務」方案中的實際工讀服務情形、學習內涵與產生學習的因素、並且瞭解工讀青年在不同性質的機構（政府部門 VS 第三部門）的實際工讀服務情形、學習內涵及產生學習的因素等是否有差異，以及此次工讀經驗對工讀青年在未來生涯規劃上的影響程度等部分。針對本研究的目的，茲將研究所得之結果及建議，整理如下：

第一節 結論

一、在暑期返鄉工讀中工讀青年的期待主要是增進人際關係、初步瞭解職場環境及獲取實質報酬等；在考量選擇工讀團體的條件除了物理因素，也包含自我實現等其他的考量因素。

工讀青年在接受一份工作時或多或少會對工作有其考慮的條件與期待。「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務方案」中，工讀青年在剛開始選擇工讀單位的主要考量以服務地點、服務內容及機構的服務性質為主；訪談中，發現工讀青年在考慮選擇工讀團體的因素中也包含自我實現，如學習有所應用的知識技能、嘗試不同的經驗等；以及情感因素，如同儕關係的影響、對於工讀團體人員的熟悉感等。對於這次工讀服務的期待主要是以獲取實質報酬、學習志願服務、藉由返鄉服務瞭解重建工作、瞭解職場環境、增進人際關係等；個案訪談中，工讀青年表示除了物質上的獲得之外，也希望可以增加個人經驗、對社會現況的認識瞭解等。過半數的工讀青年在工讀初期認為這次工讀服務可以藉由一起工讀的同儕以及寫日誌或週誌增加學習經驗或自我反省，並且期望在經過一個半月的工讀服務之後，可以瞭解重建區的重建工作以及社會福利服務。

二、工讀青年在返鄉工讀中的實際工讀情形及產生學習的因素

經過一個半月的工讀服務之後，訪談工讀青年發現，有些工讀青年覺得工讀情形未如個人的工讀期待，如工讀內容單調、不具重要性及挑戰性。但有些工讀青年也表示工讀服務讓自己學習到未預期的知識、技能。工讀青年認為工讀團體所提供的工讀服務內容及工作環境等可以從工作內在滿足感、撰寫日誌週誌的情形、督導對工讀青年的回饋與經驗分享等四個層面來瞭解。學習著重個人與環境的交互作用，因此促使工讀青年產生學習效果的因素，其包含「人」的因素、「自我反省」、「機構訓練」等。

- (一) 工作內在滿足感：受訪工讀青年在工作內在滿足感的感受上，五成以上的受訪工讀青年覺得自己所負責的工作具有「任務重要性」，其認為所服務的工讀內容充滿挑戰性，且覺得個人在工讀服務中是有貢獻。另外，過半數的工讀青年可以從工讀服務中獲得「自主性」，其覺得可以從工讀服務中得到樂趣，及工讀團體提供工讀青年在工讀服務上有充分的創意空間。在訪問工讀青年時，也表示希望工讀內容是具有挑戰性、重要性的。就整體的實際工讀情形而言，工讀青年滿重視工讀服務中是否有工作內在滿足感。
- (二) 撰寫日、週誌的情形：近八成九的受訪工讀青年均有撰寫週誌，因為此方案要求工讀青年在工讀服務過程中，至少必須撰寫週誌，且約二分之一的工讀青年也有撰寫日誌情形。近六成五的受訪工讀青年亦認為寫日誌或週誌可以增加學習經驗。參考工讀青年的週誌、心得報告中，可以發現週誌可以促進個人思考、自我反省的功能，進而達到學習的效果。雖然撰寫週誌是工讀中例行的作業，對於工讀青年在學習上扮演著重要的角色。
- (三) 督導對工讀青年的回饋部分：在工讀服務過程中，過半數的工讀青年認為與督導接觸的機會多，且督導常會回應其週誌、及帶領工讀青年討論分享工讀服務的經驗。工讀青年普遍能與機構中的督導、工作人員、一起工讀的同儕能建立良好的人際關係，且覺得個人增進了處理人際關係

的能力。就經驗分享部分，五成以上的受訪工讀青年常會跟機構之工作人員、一起工讀的同儕分享學習經驗。過半數的工讀青年認為，從機構工作人員、機構督導、透過提供服務給需要的人、一起工讀的同儕、與所服務的人互動而有所學習。個案訪談中，工讀青年也指出工作人員或督導的示範行為、互動過程會促進個人學習動力。由上述可瞭解經由與督導、工作人員、一起工讀的同儕、被服務者等互動、觀察、模仿，工讀青年透過「人」的因素產生學習並影響工讀青年實際工讀情形、人際關係的建立。

- (四) 工讀團體提供相關訓練：七成受訪工讀青年覺得透過機構提供的訓練可以得到學習；在工讀青年的心得報告中也提到機構提供的在職訓練不只是外在的實質獲得，也能使內在有所提升及成長。由此可知，工讀團體若能適當提供相關在職訓練給工讀青年，一方面可以提高工讀青年的工讀效能，一方面其個人的學習成長部分亦有助益。

三、在返鄉工讀服務中工讀青年的學習內涵

一個半月的工讀服務提供機會，讓工讀青年在自己的社區真實的生活情境中，去學習新技能和知識並應用所學的，其學習內涵包含個人發展、人際發展、接受異質性、與社會連結等四層面。

- (一) 個人發展層面：主要是技能學習和自我瞭解兩層面。就技能學習層面，過半數的受訪工讀青年的學習主要是運用學校所學的知識去解決問題、學習新的技巧。個案訪談中，工讀青年也指出個人在專業知識、技能上的學習，如學會教小朋友、電腦的使用、公文的形式與收發文等；就自我瞭解層面，經過實際工讀服務之後，工讀青年更瞭解自己的個性、興趣、缺點和潛能等之外，工讀青年在訪談中，也表示個人學習到謙卑、有彈性的處理事情、解決問題的方法、有效率的處理事情、如何去平衡衝突點等。

- (二) 人際發展層面：過半數的工讀青年在人際發展的學習則是學會如何與他人有效率的工作。工讀青年在訪問中也指出學習如何跟他人合作、及待人處事的方法。
- (三) 接受異質性層面：五成以上的受訪工讀青年在接受異質性層面的學習為對社會問題有新的看法、學會面對複雜的社會問題、及接受不同類型的人。工讀青年訪談中，大多表示可以學習多方面的觀察、瞭解事情的原貌，並用同理心去面對人事物。
- (四) 與社會連結層面：過半數的受訪工讀青年在與社會連結層面的學習主要是對當地社區之歷史或文化、九二一震災之重建工作、社會問題、志願服務等認識增加。工讀青年在工讀服務結束後，認為透過此次工讀服務可以瞭解重建區的重建工作、社會福利服務等，這與工讀青年在工讀服務初期的期待是相符合。

在文獻探討中，提到時下青年最重視人際關係的滿足，對於探索社會、尋求自我意義、與社會的連結等產生困難。不過，從此次工讀服務的過程中，可以發現工讀青年所獲得的學習內涵包含了青少年階段性的發展任務，如人際關係的建立、瞭解個人潛能、增進社會探索、及與社會有更多的連結等。整體而言，可以瞭解「實作」的服務學習精神、態度對於青少年的發展是有助益。

四、返鄉工讀對工讀青年在未來選擇職業及生涯規劃之方向無顯著影響。

五成以上的受訪工讀青年在工讀服務前，認為工讀對個人在選擇職業和生涯規劃的方向會有所影響。但在實際工讀服務一個半月之後，工讀青年並不認為選擇職業和生涯規劃的方向會因此次工讀服務而產生較明顯的影響力。工讀服務對工讀青年在未來職業選擇及生涯規劃的影響部分，可能不是在短時間內可以發現其影響情形，目前返鄉工讀對工讀青年在未來選擇職業及生涯規劃之方向無顯著影響。

在個案訪談中，發現暑期工讀服務對在參與志願服務、未來職業選擇上有影響。就參與志願服務的看法上，工讀青年表示因為有參加過工讀服務，瞭解志願服務，使個人真正有行動力去加入志願服務的行列，增進社會參與的能力；在未來職業選擇上的影響，有些工讀青年因目前所接觸到政府部門的工作環境佳、福利制度不錯下，以後考慮選擇當公職人員。有些工讀青年則因此次工讀服務增強個人專業上的認同、學習及服務，會繼續朝自己的專業發展，並且已經為職業作準備。工讀青年在工讀服務中與不同層面的人接觸，如機構內的督導、工作人員、以及被服務者等經驗分享、觀察模仿、加上個人對工作的認同等因素直接、間接影響工讀青年對社會的認識、對個人能力的瞭解，以及對於個人未來生涯安排抉擇（如志願服務的參與）與職業選擇。

影響職業選擇和生涯規劃是透過種種的因素所形成，如培養工作知能、瞭解自己的能力及興趣、探索各種工作領域所需的條件等，又工讀服務是否對個人產生具體影響需要時間上的考驗。

六、第三部門（中華基督教救助協會、台灣基督教長老教會）對工讀青年的學習影響比政府部門（台中縣政府、南投縣政府）較有影響力。

工讀青年被分配於重建區的各個從事重建工作之第三部門及政府部門工讀團體，其工作環境及工讀內容不盡相同。以下針對實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素、暑期對個人的影響等四方面來瞭解。

（一）在實際工讀服務情形部分：第三部門對工讀青年提供的工作環境比政府部門較適合工讀青年進行工讀服務。

在工讀服務中的工作內在滿足感，如被賦予重要責任、覺得工讀內容充滿挑戰性、機構提供充分的創意空間給工讀青年等，第三部門的工讀青年較政府部門的工讀青年持肯定的態度。從研究發現中可知，相較於政府部門，第三部門提供給工讀青年的工讀服務內容較具有重要性、挑戰性、及願意提供適當的

空間讓工讀青年發揮，使工讀青年從豐富的工讀服務過程中獲得高度的工作內在滿足感。

就人際關係建立及經驗分享而言，在工讀服務中可以和機構的工作人員、工讀青年分享自己工作、學習經驗的情形，第三部門的工讀青年認同高於政府部門的工讀青年。基於第三部門提供給工讀青年的工讀服務內容之重要性、挑戰性、及個人發揮空間等使工讀青年在工讀服務時可能會遭遇到困難或適應問題，為解決個人工作問題而尋求各種因應管道，其中之一是透過與同儕或機構內工作人員討論而學習適應或解決問題方法。由上述瞭解第三部門的工讀青年會比政府部門較容易與同儕、工作人員等分享個人的經驗及學習成長。就人際關係建立而言，不管是在第三部門或是在政府部門的工讀青年在人際關係建立上並沒有明顯的差異，這可能表示工讀青年在人際關係建立的影響因素不是取決工作的性質。

就督導回饋而言，在工讀服務過程中，工讀青年和督導分享個人學習經驗，機構督導會回應其日誌、週誌、工作報告，以及帶領工讀青年討論分享經驗的情形，第三部門的工讀青年較政府部門的工讀青年持肯定的態度。第三部門擔任督導的人員較有督導與回饋的概念，並會主動指導工讀青年的服務過程。政府部門擔任督導的人員，其可能屬行政、文書人員或受限於工讀服務內容的單純性，較不具有督導與回饋的概念，使在政府部門工讀的青年會認為工讀過程裡較無法獲得機構督導在工作、個人學習等回饋。

由此可知，第三部門比政府部門較能提供符合工作內在滿足感、經驗分享、督導回饋等工作環境，所提供的服務學習環境較能使工讀青年有所學習、成長。

(二) 學習內涵層面：在第三部門工讀的青年比在政府部門工讀的青年學習較佳。

在個人發展部分，如對自己的個性、興趣、缺點、潛能等更瞭解，在第三部門工讀之青年比政府部門工讀之青年更可以學習到有關個人發展層面。第三部門

工讀的服務內容具有挑戰性、個人適度發揮空間及機構賦予工作的重要性，工讀青年在工讀服務中必須要面臨服務的挑戰性及負責的態度。經由親身體驗操作，考驗工讀青年的個性、優弱勢及潛能等，促進個人面對自己的個性、興趣、缺點及潛能，在個人發展部分，第三部門的工讀青年較政府部門有所學習成長。

與社會連結部分，如對當地社區歷史或文化、九二一震災的重建工作、社會福利服務現況、志願服務等的瞭解、以及面對複雜的社會問題等，在第三部門工讀之青年比政府部門工讀之青年更能學習一些有關與社會現象、問題的知識，較能與社會產生連結。第三部門提供的工讀服務內容較多屬於直接接觸被服務者的性質，需要經常接觸被服務者，也會接觸到服務的相關議題，如社會現象、社會福利等，第三部門的工讀青年有較多的機會、管道學習有關當地的文化、歷史，瞭解社會現象、問題，甚至參與志願服務。政府部門提供的工讀服務內容多屬於行政文書處理，大多時間是個人獨力操作的靜態工作。相較兩者，第三部門的工讀青年在與社會連結部份比政府部門較多學習。

由上述所知，第三部門提供給工讀青年學習的工讀服務內容比政府部門較能讓工讀青年學習到個人發展、與社會連結等層面的知識與技能。

(三) 工讀青年產生學習的因素層面：在第三部門工讀的青年比在政府部門工讀的青年透過較多因素產生學習效果。

相較於政府部門的工讀青年，第三部門的工讀青年比較能透過提供服務給需要的人、一起工讀的同儕、和所服務的人互動、機構提供的訓練、及透過自我反省的過程，如撰寫日誌、週誌等因素達到學習成長。第三部門所提供的工讀內容大多需要與一起工讀的同儕合作提供服務給被服務者，且工讀團體需要提供一些相關在職訓練給工讀青年提高其服務的知能。而政府部門所提供的工讀內容大致上屬於文書處理，工讀青年與被服務者較無機會接觸，且也較不需要與一起工讀同儕合作完成工作，第三部門的工讀環境所能提供工讀青年產生學習因素的機機會較政府部門來得多且有效。

(四) 暑期工讀服務對工讀青年的影響：在第三部門工讀的青年比在政府部門工讀的青年受到較多的影響，尤其在自我反省，瞭解社會福利、九二一重建工作、志願服務等。

在自我瞭解部分，如撰寫日誌或週誌是可以幫助學習及自我反省，在第三部門工讀之青年比政府部門工讀之青年較持肯定的態度。在第三部門工讀的青年覺得撰寫日、週誌對個人的學習有相當助益。政府部門與第三部門的工讀青年在撰寫日、週誌而獲得學習及自我反省上是有差異，原因可能包含工讀服務內容的豐富性、機構督導在督導工讀青年過程中產生影響，及機構的嚴格要求等，使工讀青年可以透過文字的撰寫進而獲得學習及自我反省的功能。第三部門的工讀青年較容易在服務過程後，透過撰寫日、週誌獲得個人學習及自我反省。

在社會連結部分，如更瞭解重建區的重建工作、社會福利服務、及促使其想參與志願服務等，相對於政府部門的工讀青年，第三部門的工讀青年覺得在社會連結方面受到工讀服務相當的影響。由此可知，第三部門所提供的工作環境、工讀內容等對工讀青年的學習成長比政府部門較有影響力。尤其是促使工讀青年參與志願服務這一項，在不同性質的工讀團體會有較明顯的差異。

綜合上述，不同性質的工作團體對工讀青年的實際工讀服務情形、學習內涵、產生學習的因素、及暑期工讀服務對個人影響等均會有所不同程度的影響。工讀青年在服務學習的過程中，環境與「人」的因素對個人的學習會有顯著的影響力，欲讓工讀青年能有效的學習，是必須考慮工讀團體的性質及環境。

第二節 討論

根據研究的結果發現，本節將針對服務學習的概念及工作對青少年的影響兩部分做進一步的討論。

一、從服務學習的概念來看此次的工讀服務

工讀服務屬於非正式教育下的學習過程，係指工讀青年在自然情境下的學習。於是從「服務學習」的概念來瞭解此次的工讀服務對工讀青年的影響。服務學習的重要概念是透過社區服務的實踐過程，將知識理論應用在實在生活情境中，重視「服務」與「學習」並重。

- (一) 提供實際服務的經驗，亦重視督導制度、自我反省管道：「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務方案」確實提供工讀青年一個實際服務的經驗，其接觸到的服務人口群不乏獨居老人、九二一受災戶、低收入戶、精神疾病患者等，尤其在工讀服務的過程中，遇到桃芝風災，促使工讀青年更能瞭解救災的過程及艱辛。然而，有些機構的工作性質屬於文書處理或行政處理（與重建工作的直接服務沒有直接相關），對於工讀青年而言，這樣的工讀可能與一般接觸的打工內容沒有多大差異。在工讀服務中，重點是如何讓工讀青年可以在服務中有所學習，而不是工讀的內容是什麼，工讀服務中的督導制度、自我反省的管道具有相當的重要性。
- (二) 透過經驗分享、自我反省的因素發展批判思考能力：工讀青年在親身體驗、實際操作之後，多數會跟機構督導、工作人員、一起工讀的同儕進行討論，可以彼此分享自己的學習狀況，甚至對所遇到的問題提出看法、解決之道，如此可以提高工讀青年對問題的思考、分析能力。然而，工讀青年是否能發展分析、思考的能力所要考慮的因素之一就是工讀團體是否有機會或機制可以讓工讀青年在工讀服務之後有討論、分享的機會。在一些工讀團體（如台中縣政府、南投縣政府）的督導大多數是屬

於分配工作性質，較少與工讀青年討論工作上之相關議題，對工讀青年而言缺乏機會去思考相關議題，相對也就較無法發展批判性分析、思考能力。

(三) 自我反省的重要性：此次工讀服務中規定工讀青年必須完成週誌及心得報告。此機制的用意是希望工讀青年可以藉由每日或每週的回顧，對於個人、事情可以產生反省的作用進而有學習的效果。對於一些工讀青年認為工讀內容過於單調以致於認為週誌的撰寫並沒有辦法提升個人的學習效果。就服務學習的精神而言，自我反省在服務學習中是一項重要的指標，所以撰寫日誌、週誌是具有重要性。但如何讓撰寫日誌、週誌可以達到自我反省的效益，可能必須藉助工讀團體中督導的提供相關的協助。

(四) 工讀團體所提供的工讀環境會影響工讀青年的學習：在訪視團體中，發現工讀團體的素質參差不齊。有些工讀團體能確實執行工讀青年的人力，運用工讀青年的狀況良好，提供工讀青年有學習成長的機會，對機構亦形成短暫性之人力補充的資源。反之，有些工讀團體在運用工讀青年的狀況不是很良好，對工讀青年可能會有間接性的影響，其發生的狀況有下列幾點：

1. 工讀青年運用計畫不詳：雖然工讀團體在申請工讀青年時，雖撰寫運用計畫書，但是其內容模糊不清，導致當工讀青年投入工讀服務時，工讀團體無法定位工讀青年的角色，以及提供適當的工讀內容。有些工讀團體之工讀青年的運用計畫書是由總會擬定，但實際上，運用工讀青年的單位是分散在各個工作站中，每個工作站的素質參差不齊，在執行工讀青年運用計畫上有所差異。

2. 工讀團體尚未提供實質督導人員：在申請工讀青年的運用計畫書上均會有方案負責人以及督導人員，但是實際上，有些工讀團體沒有實質督導人員督導工讀青年並提供相關的協助，卻可能是在工讀青年中選出隊長，由隊長作管理的方式。另一類督導方式是只分配工作，但不

提供工作上相關的協助。如上的督導方式在品質上是有所瑕疵，且對於工讀青年在執行方案或對案主提供相關服務是有所影響。

- 3.工讀團體視工讀青年為機構方案的主要人力：工讀團體將工讀青年投入機構方案中，卻缺乏提供工讀青年相關協助的機構專業人員，工讀團體亦沒有提供相關的訓練就將工讀青年投入工讀服務內容中，例如慰訪獨居老人、兒童課業輔導、問卷訪談等。工讀青年的工讀反應呈現極端的反應，一則有些工讀青年是認為可以有相當大的發揮空間，可以任意創意發揮。有些工讀青年認為完全沒有相關的支援，不清楚該工讀的意義與其所需具備的技巧，不知道該如何進行工讀服務而產生挫折感。這樣的督導方式通常間接會影響工讀青年的學習成長，甚至會引發其對於此工作的偏見，對於工讀團體的方案、業務執行面上也會產生阻礙。

二、工讀服務對青少年的影響

工讀青年經過一個半月的工讀服務之後，就如研究結論中所呈現的，不管在個人發展、人際發展、接受異質性、社會連結等層面均有明顯的學習成長。在個案訪談中，卻發現部分工讀青年在工讀服務中也學習到一些較負面的部分，如在政府部門的工讀青年表示因為看到工讀團體的工作人員不務正業或是在上班時未盡個人職責，學習到如何在上班時間中偷懶或從事個人的事情；有些則是看到工作人員的不良示範，對於工作人員就有不尊重的行為出現。工讀青年藉由實際操作產生各種學習效果，但是遇到工作環境對個人會有不良的影響時，就需要有一個機制是可以讓工讀青年有討論、分享的機會，否則不良的學習可能會對未來進入職場中有所影響。

第三節 建議

透過研究者參與方案的過程及研究結果呈現，大致上可以得知工讀青年可以從「實作」的經驗獲得「服務學習」的效果。以下針對如何讓工讀青年在實作的過程獲得有效、正向學習，及對此方案的實行提出建議。本節針對青輔會審核團體部分、工讀團體、機構督導、工讀青年等四方面提供建議。

一、對青輔會審核工讀團體的建議

在「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」中，工讀團體的審核是相當重要的因素，因為工讀團體的工作環境會關係到工讀青年的學習。於是歸納出工讀團體的審核條件為下：

- (一) 第三部門的團體為主要合作對象：「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」的宗旨之一為提供九二一重建區心靈重建服務之團體人力資源，對受災戶提供服務。就重建區的資源部分，縣市政府已有相當的資源可以對重建區的人民提供服務，所以青輔會的這份資源應該留給民間第三部門的團體應用。
- (二) 清楚的工讀青年運用計畫書：欲申請工讀青年之工讀團體需各自擬工讀青年運用計畫書且自行負責工讀青年的督導管理等相關事情。工讀青年運用計畫應詳盡、確實。工讀青年運用計畫分為三部分：
 1. 工讀內容的設計：(1) 工讀團體應該在工讀青年運用的計畫書中能有詳盡的規劃，而不是籠統的概說。(2) 針對工讀青年所設計的工讀方案應以機構中原有的業務、方案為主，而不是為了申請工讀青年之人力而另外規劃新的服務內容。
 2. 工讀青年的管理：(1) 對於工讀青年的管理督導人數與工讀青年人數比率不可相差甚遠，大約督導與工讀青年的比例約一比八左右。(2) 工讀團體應提供相關的職前或在職訓練。(3) 確實執行督導管理。
 3. 工讀青年在工作場所之安全性的考量。

- (三) 考量工讀團體的組織健全性：工讀團體中的專業人員及工作人員的人數、機構中的服務業務、計畫、方案的完整性及執行面的狀況等均需要考慮。
- (四) 合作之工讀團體以當地的組織為主：若以期望當地的居民能自立自強，形成重建力量為理念時，應該重視當地提供服務的組織，提供適當的資源給當地的組織。青輔會提供的工讀人力資源著實應該以當地組織為主要考量。
- (五) 有屬性的工讀團體應避免對工讀青年有強迫性的要求，例如宗教性的工讀團體應避免對工讀青年有強迫性的宗教活動。
- (六) 工讀團體在前次「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」之執行狀況可做為下次工讀團體審核之參考依據。

二、對工讀團體的建議

工讀團體對工讀青年的運用可以採下列方式：

- (一) 工讀團體將工讀青年視為人力資源，以培訓志工的方式來運用工讀青年：工讀團體提供許多相關訓練課程，著重工讀青年的個人發展，並傳遞志願服務之相關訊息。工讀團體給予工讀青年有適當的彈性去從事工讀服務，並期待工讀青年能成為志願服務的人力資源。機構督導與工讀青年有溝通、協調的管道。工讀團體管理工讀青年主要是採取教育性督導。工讀青年在這樣的工讀服務過程中，可以學習到新的技巧，例如方案的規劃執行、訪談技巧的學習，對於個人學習成長的部分也有所助益。
- (二) 工讀團體採適才適所的方式運用工讀青年：工讀團體視工讀青年的專才而分配適當的工作內容，讓工讀青年在工讀服務中能有所發展。就個人學習部分，以成就動機為相當重要的因素。工讀青年在工讀服務中，若能有所發揮，甚至激發其潛能，則會引發工讀青年的學習並有所成長。對於工讀團體的服務業務、計畫也能產生相當不錯的工作績效。

(三)工讀團體採工作團隊的方式運用工讀青年：工讀團體以工作團隊的方式運用工讀青年可以使其在團隊中學習成員間的差異、互相提供協助，彼此形成支持的網絡，甚至能激發個人的潛能。有些機構督導在其中能適時提供相關的協助，對於工讀青年更形成助益。當有些機構督導無法提供適當協助時，工讀青年能形成互相支持的網絡。

三、對機構督導的建議

工讀青年的管理與一般工作人員的管理是不大相同，雖然同樣是以肯定人的重要性為前提，希望協助其能有條理的工作。但是對於工讀青年的管理更應著重提供學習成長以及培育個人發展為理念。對工讀青年的管理應多一份「感性」的成分。人的行為是動態的、互相影響，所以在管理人的部分是無法用科學或硬性的規則去執行，有以下建議：

- (一)機構督導的示範：機構督導對工讀青年的管理態度會影響到工讀青年對工讀的認知及認同感。機構督導的開放程度會影響與工讀青年的溝通，機構督導的開放程度越高，工讀青年越能與機構督導作有效的溝通。再者，機構督導與工讀青年一起工作的態度會影響工讀青年對工作的認同感以及工作士氣，容易引發工讀青年投入工讀服務中。
- (二)清楚說明權利義務：機構督導要明確說明機構對於工讀青年的工作要求、權利義務，讓機構督導與工讀青年雙方清楚彼此的角色，能確切執行自己的本分。
- (三)引發工讀青年學習動機：工讀青年在機構中若要發揮極大效益，則必須引發工讀青年學習動機。如何讓工讀青年有學習動機呢？在此次工讀服務方案中，發現工讀青年覺得自己的工讀有意義是很重要的，至少在成就動機上，個人可以得到滿足。機構督導對於工讀青年在說明工讀服務內容時，要讓工讀青年清楚瞭解工讀服務的意義、主旨，讓他們知道為什麼要這樣做（Why to do），而不是告訴他們要做什麼（Do what）。

- (四) 適當的彈性空間：機構督導給予工讀青年適當的彈性空間，讓其有所發展。對於工讀青年來說，有部分的自主權是可以增加其工作動機與學習。
- (五) 督導時間：機構督導與工讀青年每週或每天有固定時間舉行工作會報，討論工作進度、內容。機構督導應提供相關的協助、支援和問題解決的方法，並適時或定時與工讀青年討論、分享工作學習經驗。
- (六) 適當的回應：機構督導回應工讀青年的日誌、週誌、工作報告，可以增加彼此溝通的管道。

四、對工讀青年的建議

工讀青年在工讀團體所分配到的工作，通常無法擔任於工作的主力或是從事專業的工作，藉由讓工讀青年從事一些相關的事務，讓他們可以初步認識何謂社會福利的工作、重建工作或是工作職場中的狀況。工讀青年在工讀服務中欲有所學習，除了工讀團體提供機會之外，個人也必須有所努力。

- (一) 服務學習的過程中，著重個人的自我反省，撰寫日、週誌是相當重要。
工讀青年需確實地撰寫日誌、週誌，對於事件可以提出個人的看法，透過每天或每週已發生過之人事物的文字上描述去增進個人的反省、思考能力。
- (二) 工讀青年在工讀過程中，需多方面與人接觸、討論對事件的看法，瞭解他人對事情的想法與個人的差異性，在與人的接觸的過程中可以增進個人的服務學習。
- (三) 工讀青年對於陌生、不熟悉的事物保持不排斥的態度，方能有所學習。
當個人有開放的學習態度，環境對個人的影響則會有顯著差異。
- (四) 當工讀青年在工讀服務的過程中，可以將個人專業學習部分與工讀服務作連結，思考個人在工讀服務的著力點，進而可以引發個人在專業上有不同的體驗或學習。

第四節 研究限制與對未來研究的建議

由於受到研究者時間、能力的限制，以及與青輔會合作執行方案時，問卷設計上受到影響等，在本研究中仍有未盡完善之處，以下提出本研究的限制及對未來研究方向的建議。

一、研究限制

- (一) 因為工讀青年的工讀內容不易呈現，在問卷設計上採開放式題目，但工讀青年回答不盡詳細或者其工讀服務內容過於多樣性，所以無法再以更細緻的工讀服務內容作分析變項。
- (二) 因時間有限，以致於在問卷設計上過於匆促，導致服務學習的測量面向尚未完臻，故所測量的部分有所遺漏，如缺乏在工讀服務中學習內涵裡的負向層面的題目。
- (三) 因為研究與青輔會有合作關係，在問卷題目上的設計需參考青輔會的意見。如工讀青年對工讀服務的期待中的選項之一「學習志願服務」此項，主要依據青輔會的建議而加入選項中，但研究者並非著重工讀青年是否能藉由工讀服務學習志願服務的用意。

二、對未來研究的建議

服務學習的概念及操作在美國的發展已臻完善，然在國內的學習體制下仍只是個雛形，因此尚有許多研究議題可發展。

- (一) 目前已有類似服務學習概念的制度在國內大專院校中實行，例如東海大學的勞作教育、長榮管理學院的服務教育等，可以針對這些已實行類似服務學習概念之院校的學生作相關性研究，以瞭解服務學習之概念在國內實行的狀況及可改善之處，且可增進國內在這

方面的相關文獻探討。

- (二) 志願服務也是一種「實作」的經驗，並且在親自體驗中獲得個人所需，如感情性滿足、個人成就等，可運用服務學習的概念針對參與志願服務者進行相關研究，瞭解志願服務者在服務過程中的學習狀況。
- (三) 目前高中將參與志願服務列為課業評鑑的其中之一項目，其主要倡導青少年可以增進社會參與能力、關懷社會，並使個人與社區、社會有所連結，然卻有部分參與志願服務只流於形式，加上目前國內在這方面的研究及相關文獻較不足。若能針對高中生參與志願服務的狀況、學習等有詳盡的陳述，將有利於高中校園推動服務學習的操作。

後 記（一）

七月十三日開始訪視各個工讀團體及工讀青年的學習狀況，第一次訪視工讀團體，初次一個人去訪視機構，忘記跟主任自我介紹我是誰，一心只想跟工讀青年進行訪談。這樣的經驗是我最佳的學習機會，因為讓我在下次訪視機構的時候，會注意一些細節的部分。剛開始只訪視二個機構，不過察覺到工讀機構的環境會影響工讀青年的學習動機、狀況，例如，工讀青年談到如何學習與來自不同背景的同儕之相處方式，或者個人一直以為是平常的事，別人卻有不同的想法等。

七月中旬密集地訪視工讀團體，在訪視的過程中，自己一直在調整自己的重心，本來一直是關注工讀青年的學習狀況，卻忽略了在這個方案中，工讀團體扮演重要的角色。若是沒有這些工讀團體提供機會，工讀青年就沒有實際接觸工讀服務的機會。後來在訪視工讀團體時，同時會詢問一下他們的看法與意見。我想專案協助群在這個方案中的角色是多重的，一方面要關心工讀青年的學習狀況，另一方面與工讀團體也要建立良好的互動。當自己在實際訪視中，真的發現自己步驟的調整，且訓練自己在應對進退方面的能力。

與工讀青年訪談中，聽到工讀青年談及從小生長十幾年的家鄉，透過這次的工讀服務，真正開始認識自己家鄉的一草一木，覺得要學習珍惜自己生長的環境，同時認為這樣的工讀服務與一般的打工是不一樣，因為可以拉進自己與鄰里親人的關係，一般打工就只是賺錢而已。他們的學習喜悅也讓我想回到自己的家鄉，好好地瞭解自己的生長環境。

七月底，某工讀團體告知我們有一位無法配合機構要求的工讀青年，於是依瑩與我至該機構瞭解此工讀青年不適任於工作的情形。處理完後，讓我思索一個問題：這個工讀方案的意義為何？雖然知道青輔會對於工讀方案的立意是希望一批青年學子能投入重建區的重建工作，提供重建區的社會福利機構人力資源，以及增進工讀青年個人學習。但是另一思考的是，當工讀生不適任時，應該如何處理？讓不適任的工讀青年繼續留下來工讀？或者讓工讀青年知道不適任情形並請他離開？一味地保護就是真的保護嗎？就是好的嗎？這個現實的競爭社會

中，並無法提供每個人都有適切的生活環境、工作場域，似乎必須訓練不適任的工讀青年適應這樣的環境。就社會工作的公平正義原則來看，應該提供社會中的每個人都有立足點的平等，讓每個人都能找到適當的位置生活，而不是將不適任的人淘汰。就社會工作的倫理及服務學習的精神，應該讓不適任的工讀青年有適當的「位置」，讓他有學習成長的機會。在這事件上，以社會工作倫理與個人的價值觀為考量，我會希望每個人都可以在社會上找到適合他們的位置；若他們無法獲得適當的資源，政府則應該要有責任讓他們可以適得其所。

八月初，在訪視工讀團體過程中，得知有些工讀團體因桃芝風災臨時作了一些工作上的調度，所以有些工讀青年實際參與風災的救援工作。聽他們的分享，深深地被他們在救災的過程中的努力感動，例如，從來沒有拿過鋤頭去挖土石、未曾將自己弄得髒兮兮等，雖然覺得身體上的疲憊，他們卻慶幸自己能參與救災工作，引發他們對重建工作的熱忱，盡一己之力為他人服務。這樣的「實作」過程確實為工讀青年增加了許多社會經驗。

另外，發現一些工讀團體對於九二一震災之重建區很認真地從事重建工作，例如為保存該社區的歷史而去進行相關資料的收集、為社區居民提供兒童課輔的活動、關懷獨居老人等。這些工讀團體會引導工讀青年從事相關服務活動。但有些團體就是為了工讀青年的管理費或是為了團體自身的業務(與重建工作無關的事務)而申請大量工讀青年，可以明顯地感受工讀團體對於工讀青年的管理方式及態度之差異性。用心的團體會希望永續經營，希望將一些社會福利的觀念傳遞給工讀青年，甚至希望將工讀青年培訓成為青年志工的人力資源。另一些團體對於工讀青年則視為臨時的人力補足，或是為了能申請青輔會的這個專案而特地設計方案，有許多欠缺考量的部分。

雖然工讀團體的狀況迥異，工讀青年所處之工作環境的好壞與學習成長的關係未必成正相關。有些工讀青年與一起工讀的同儕青年之學習、經驗分享，實際提供服務給被服務者等，而在工讀服務中有所獲得。例如，在精神醫療領域工讀的青年改變對精神疾病與精神病患者的錯誤認知；與老人接觸之後，才發現老人

的親切之處與其需要等；或者觀察工讀團體的不良善情形，會警惕自己做事要謹慎小心等。在惡劣的環境中，個人仍可以有學習成長；反之，在一個豐富的環境中，個人若是沒有自發性的學習動力，其可能在當中是不會有所獲得的。

八月中旬，工讀服務即將結束，我的工讀團體訪視的任務也告一段落，卻發現我督導的兩位工讀青年發生一些小衝突。有位工讀青年跟我反應另一位工讀青年在工作上偷懶，而在我的面前又是一付很認真的樣子，他們已經彼此影響到工作士氣以及工作進度。我邀請兩位工讀青年及一位工作人員進行工作檢討會，瞭解他們的工作情形。在會議中，將其工讀內容的意義以及工讀青年配合的重要性告知工讀青年，並在會議中做出工作分配的決議，採工作責任制讓每個工讀青年的工作量公平，避免影響彼此的工作效率。最後兩週，工讀青年的工作出了一些狀況時，我思考著我對工讀青年的管理態度出錯了嗎？我期許對待工讀青年不要太過嚴苛，所以一開始我就告訴工讀青年在這一個半月裡一切「自律」，我並不給太多規則，盡量彈性。但是「自律」對於工讀青年來說，到底是好或壞呢？雖然不能用單一因素來歸因，然我似乎不知如何拿捏。這是我第一次當督導的經驗，雖然發生許多錯誤，卻讓我在錯誤中去改進、學習。

這次研究過程有很多我的第一次嘗試，例如單獨去訪視台中縣市的工讀團體。雖然不認識台中縣市的街道，拿著地圖、詢問路人去找我要找的工讀團體；不曾單獨去訪視機構，擔心機構會拒絕我去訪視等，種種狀況是在模糊中摸索。不習慣模糊狀態的我，在這次的訪視中，深刻感受到任何事物、環境對個人均能產生意義、影響，這些影響、意義端賴個人在環境中的學習狀況。在惡劣的環境中，個人仍可以有學習成長；反之，在一個豐富的環境中，個人若是沒有自發性的學習動力，其可能在當中是不會有所獲得的。當個人經由自發性的學習去產生學習，學習不困難，但有三種學習的精神是不能忽略的：誠實、反省、分享。誠實的態度面對人事物，個人要有自我反省的能力，與人分享討論增進個人的見解。除此之外，在這次研究過程中同時讓我去學習能接受狀況會隨時改變，成為一個彈性的人，對於事情較不會堅持絕對的對或錯，多了一些灰色地帶，讓我的個性有較大的突破，以及在面對事情時，不會抱持凡事是理所當然，並且對於現

象會提出問題，試著尋求答案，例如，對於工讀青年的職前講習的舉辦與否、其必要性等，會有不同的思考層面。我開始學習誠實地面對自己，反省自己的錯誤，與別人分享自己的收穫。

後 記（二）

今年（九十一年），青輔會依然有一筆重建經費，於是「九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務計畫」仍持續舉辦。八月三十日，我參與九二一受災戶大專在學青年九十學年度暑期返鄉工讀服務檢討會，雖然我已經不是專案協助群的一員，也沒有參與方案的執行，我期待可以得知今年方案執行的如何？是否針對去年的缺點有所改善？對我而言，這個方案對工讀青年是有正向的意義存在，我會希望方案的執行是有效果，並使自己的研究可以有完整的紀錄。

閱讀了今年方案規劃、執行的一些資料，例如參與此方案的工讀團體、這次方案的改變等，透過工作人員而瞭解這次方案執行的狀況，和與會人士交談與經驗分享。發現這次工讀方案的規劃與執行與前幾次的方案執行有明顯的差異，例如職前訓練採取由工讀團體個別辦理、辦理成果展及經驗交流、及工讀團體中已無政府部門參與申請工讀青年等。

在研究中能明顯的發現，政府部門所提供的工作環境對工讀青年的學習成長的效果較不佳，且也較容易讓工讀青年有一些負向的學習。這次的方案執行已經沒有政府部門參與申請，對工讀青年的服務學習應會有較佳的狀況。另外，這次也開發了許多在地服務的社福團體參與此次的工讀計畫，落實資源由在地人去運用、規劃，以提供服務給社區、家鄉居民的精神。

在檢討會中，中華基督教救助協會分享這次舉辦職前訓練的心得，說明以往幾次的方案過程中，工讀團體認為工讀青年是來完成工讀團體所交辦的事項，然這次工讀團體轉換另一種想法，採取針對工讀青年的人格特質，使其對自身及周遭親友的瞭解，讓團體內的氛圍更融洽，同時激發工讀青年如何以企圖心及方法來完成事情。這樣的職前訓練，讓工讀團體及工讀青年均覺得受益良多。

在今年方案執行中另一特點就是，工讀青年因參與返鄉工讀服務，激發其在地服務熱忱，增進對社區的認同感，使其計畫籌組大專青年返鄉服務隊，以在地青年的力量帶動鄉里。這樣的引發作用，已經達到服務學習的精神、概念。工讀青年透過工讀服務的過程，使個人與社會開始有連結，願意瞭解家鄉的歷史、

特性，並且願意思考如何為家鄉盡一份力。

再者，前幾次的方案執行雖然有工讀團體的檢討會，然工讀團體間幾乎沒有什麼機會可以互相交流，無法清楚瞭解在重建區的社福團體在運用工讀青年的狀況。這次透過檢討會之前的將近一個半小時的時間，讓工讀團體間有經驗分享的機會，也讓彼此有學習的機會。

以上狀況是這次工讀服務方案有別以往的方案執行，也確實根據上次的方案執行後，針對檢討出的缺點做出改善，使方案執行的更有效果。這次檢討會，我坐在台下，聽到工讀團體分享職前訓練的基本概念，以及在帶領工讀青年實際提供服務時的種種經驗，感動於有一群人為自己的社區、家鄉在努力。同時，也期待不僅只有九二一受災戶的大專在學青年可以透過服務獲得服務學習的成效，而是所有的青少年可以透過相關的服務參與，使個人有所學習成長。

參 考 書 目

壹、中文部分

- 行政院青年輔導委員會（1998）。青少年白皮書。台北：行政院青輔會。
- 教育部（1998）。中華民國教育統計（民國八十七年）。台北：教育部。
- 王克先（1996）。學習心理學。台北：桂冠圖書。
- 江雪齡（1999）。服務學習與社區發展。中等教育，50（6），26-31。
- 李素卿譯（1997）。成人學習者，成人教育與社區。台北：五南。
- 李惠加（1997）。青少年發展。台北：心理出版社。
- 李茂興、余伯泉譯（1995）。工作社會心理學。台北：巨流。
- 吳芝儀、李奉儒譯（1995）。質的評鑑與研究。台北：桂冠圖書。
- 林勝義（2001）。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 林寶山譯（1999）。民主主義與教育。台北：五南。
- 林玉體譯（1996）。民主與教育。台北：師大書苑。
- 徐宗國譯（1997）。質性研究概論。台北：巨流。
- 黃富順（2000）。成人教育導論。台北：五南。
- 黃德祥（1994）。青少年發展與輔導。台北：五南。
- 黃振隆（1994）。終生教育新論。台北：心理出版社。
- 黃俊傑、吳素倩（1988）。都市青少年的價值觀。台北：巨流。
- 黃瓊瑤、劉玲君（1995）。「青少年打工態度」調查報告。學生輔導，40，126-131。
- 陳金貴（1999a）。大專學生參與社區志願服務經驗觀摩研討會論文--二十一世紀青年志願服務的新領域。台北：中華民國青年志工服務協會。
- 陳金貴（1999b）。當前我國大學生事務之發展趨勢。訓育研究，38（3），63-70。

- 陳金貴 (2000) 。我國大學院校推動服務學習方案的檢討。 教師天地 , 104 , 6-15。
- 曾祥豪 (2000) 。杜威的「教育理論」對我國「道德教育」的啟示。 訓育研究—理論與實務 , 39 (3) , 71-74。
- 邱宜慧、李宜賢 (2000) 。社會服務學習與青少年道德及社會發展之相關研究。 弘光學報 , 36 , 132-148。
- 賈馥茗等編著 (2000) 。 教育大辭典。台北：文景書局有限公司。
- 張雪梅 (1999) 。 大學教育學生的衝擊。台北：張老師文化公司。
- 張春興 (1995) 。 現代心理學。台北：東華書局。
- 郭靜晁、吳幸玲等譯 (1994) 。 發展心理學—心理社會理論與實務。台北：揚智文化。
- 楊國德 1997 。 終生學習社會—二十一世紀教育新願景。台北：師大書苑。
- 楊文山、周玉慧 (1999) 。 災變與重建國際研討會--九二一地震的社會、心理反應與災後重建。台中：東海大學災變研究中心。
- 劉安彥、陳英豪等著 (1997) 。 青年心理學。台北：三民。
- 劉慶仁 (2000) 。服務學習與教育改革。 教育天地 , 104 , 16-21。
- 葉椒椒等編 (1995) 。 工作心理學。台北：五南。
- 簡春安、鄒平儀 (1998) 。 社會工作研究法。台北：巨流。
- 社區發展季刊社論 (2001) 。倡導服務學習，開創志願服務新境界。 社區發展季刊 , 93 , 1-5。
- 彭懷真 (1998) 。 二十一世紀青年生活新主張。台北：行政院青年輔導委員會。

貳、西文部分

- Barbara & Associates(1996) *Service-Learning in Higher Education—Concepts and Practice*. Sin Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Dusek, J. B. (1987) *Adolescent Development and Behavior*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Erikson, E. H. (1956). The problem of ego identity. *American Journal of Psychoanalysis* , 4 , 56-121.
- Eyler & Giles (1999) *Where's the Learning in Service-Learning?*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Greenberger, E., & Steinberg, L.(1986) *When teenagers work :The psychology and social costs of adolescent Employment*. New York : Basic Books.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1980) *Work Redesign*. Addison-Wesley:Reading Massachusetts.
- Harvisghurst, R. J.(1964) Youth in exploration and man emergent . In H. Borow (Ed.), *Man in a world at work*. Boston : Houshton Mifflin.
- Little,David (1979). "Adult Learning and Educstion: A Concept Analysis" in *Yearbook of Adult and Continuing Education 1970-1980*. Chicago: Marquis Academic Media.
- John, Garpick(1998) *Informal Learning in The Workplace-Unmasking Human Resource Development*. London and New York : Routledge.
- Joseph Kahne & Joel Westhrimer (1996) *In Service of What –The Politics of Service Learning*. *Phi Delta Kappan* , May , 593-599.
- Meriam, S. & Caffarella, R. (1999) *Learning in adulthood : A comprehensive guide(znd ed.)*. San Francisco : Jossey-Bass.

O'Neil, J. Ohide, C., Barke, C., Prosser-Gelwick, B., Garfield, N. (1980). Research on a workshop to reduce the effects of sexism and sex-role socialization on women's career planning. *Journal of Counseling Psychology* , 27 , 355-363.

Stanton , Giles & Cruz (1999). *Service-learning : a movement's pioneers reflect on its origins, practice, and future.* San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

行政院青年輔導委員會
921 受災戶大專在學青年返鄉工讀服務方案
工讀期初問卷

一、基本資料：

1. 工讀單位：
2. 姓名：
3. 性別： 男 女
4. 就讀學校： 科系： 年級：

二、工讀媒合情況：

1. 現在的工讀服務是你填寫志願時的第幾志願？_____。
原來你填寫工讀服務的第一志願：_____（鄉鎮、團體名稱）
第二志願：_____（鄉鎮、團體名稱）
第三志願：_____（鄉鎮、團體名稱）
2. 選擇工讀單位考慮的條件（可複選）
A、 服務地點 B、 服務內容 C、 機構的服務性質 D、 曾經參與過此工讀機構之（志願）服務 E、 曾經接觸過此工讀機構 F、 同伴相邀一起去 G、 無特定條件,都好 H、 其他_____
3. 除了青輔會的工讀機會，你是否其他的工讀機會可以選擇？
A、 有，其工讀內容為：_____
4. 你從何處得知此青輔會工讀服務機會訊息
A、 青輔會通知 B、 學校 C、 父母親人 D、 好友同學 E、 工讀團體通知 F、 網路_____（名稱） G、 媒體_____（名稱） H、 其他_____
5. 本次網路報名作業，網站上所提供的資料，是否足夠？
A、 足夠
6. 請寫下你對此次網路媒合的建議事項：

7. 你在學校是否有參加社團？A、 有 B、 否（答否者請跳答第九題）
8. 你參加的社團是服務性社團嗎？A、 是 B、 否
9. 你是否曾參與校外團體的志願服務？
A、 有（團體名稱：_____）
10. 你對於本次工讀服務有何期待？（可複選）
A、 增加與家人相聚的機會 B、 獲取實質報酬 C、 藉返鄉服務認識自

己的家鄉 D、 就返鄉服務瞭解重建工作 E、 瞭解職場環境 F、 學習
志願服務 G、 增進人際關係 H、 無 I、 其他_____

11. 你希望的工讀服務的內容：

A、 文書處理 B、 青少年關懷服務 C、 兒童課業輔導 D、 老人
照顧服務 E、 婦女成長關懷服務 F、 身心障礙者關懷服務 G、 心
理衛生宣導 H、 社區營造相關服務 I、 社區文史導覽 J、 其他

12. 如果你在機構工讀時遇到困難，你會尋求何者協助？

A、 機構督導 B、 青輔會 C、 一起工讀之同儕 D、 父母 E、
同學、朋友 F、 其他_____

13. 如果你遇到困難時，你希望機構督導可以提供何者協助？

A、 有與督導溝通的管道 B、 教導你如何解決問題的步驟 C、 實際問
題解決 D、 提供相關訊息 E、 情感上的支持 F、 其他_____

14. 如果你遇到困難時，你希望青輔會可以提供何者協助？

A、 有與青輔會溝通的管道 B、 教導你如何解決問題的步驟 C、 實際
問題解決 D、 提供相關訊息 E、 情感上的支持 F、 其他_____

三、工讀青年的學習

				非
				常
			不	非
			同	常
			意	不
				同
				意

1. 寫日誌或週誌可以增加學習經驗，你同意嗎？

2. 寫日誌或週誌可以有自我反省的作用，
你同意嗎？

3. 工讀機構中有一起工讀的同儕會影響其學習經
驗，你同意嗎？

4. 透過此次工讀服務可以瞭解重建區的重建工作
，你同意嗎？

5. 透過此次工讀服務可以瞭解社會福利服務，
你同意嗎？

6. 此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向，
你同意嗎？

7. 此次工讀服務會影響生涯規劃的方向，
你同意嗎？

行政院青年輔導委員會
921 受災戶大專在學青年返鄉工讀服務方案
自我評量問卷

各位工讀青年：

您好！一個半月多的返鄉工讀服務很快就要結束了。您做了哪些事情？經歷了哪些人情世故？是否覺得自己長大了些、學習成長了一些？專案協助群希望藉由這一份問卷瞭解您的工讀經驗並聆聽您的經驗與建議，以做為青輔會以後執行返鄉工讀方案的改進依據。請您在八月二十四日工讀結束前填寫完這份問卷後，寄回台中市南屯區黎明路二段 501 號 7 樓 青輔會中部辦公室。

專案協助群 陶蕃瀛、林依瑩、吳淑貞、陳凌岳 敬上

民國九十年八月

一、基本資料

1. 工讀單位：
2. 姓名：
3. 性別： 男 女
4. 科系：
5. 工讀內容性質：

以下題目請針對您在機構工讀的實際狀況來填寫。

二、我在機構中的工讀服務

	總 是	經 常	普 通	不 常	從 來 沒 有
1. 我被賦予重要的責任					
2. 我覺得我的工讀內容具有挑戰性					
3. 我覺得我從工讀服務中得到樂趣					
4. 工讀服務讓我對於自己本科系的專業產生興趣					
5. 當我做好一件事，我會得到讚賞					
6. 我覺得自己是有貢獻的					
7. 我覺得機構可以給我們充分的創意空間					
8. 機構已規劃方案，我們仍有創意的空間					

	總 是	經 常	普 通	不 常	從 來 沒 有
9. 我的工讀服務僅執行機構已詳細規劃的內容					
10. 我和督導有接觸互動的機會					
11. 我會和督導分享我的學習經驗					
12. 我會和機構的工作人員分享我的學習經驗					
13. 我會和一起工讀的青年分享我的學習經驗					
14. 在工讀服務中，我有機會運用在學校所學的知識					
15. 在這次工讀服務中，我有寫日誌					
16. 在這次工讀服務中，我有寫週誌					
17. 在這次工讀服務中，我完成工作報告					
18. 機構督導（管理者）會回應我的日誌					
19. 機構督導（管理者）會回應我的週誌					
20. 機構督導（管理者）會回應我的工作報告					
21. 機構督導（管理者）會帶領工讀青年討論、分享經驗					
22. 我覺得這次工讀經驗影響我的想法有哪些？					

三、我從工讀服務中學習到什麼

	非 常 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我更瞭解在學校所學的知識					
2. 我可以運用在學校所學的知識去解決問題					
3. 我更瞭解我自己的個性					
4. 我更瞭解我自己的興趣					
5. 我更清楚自己的缺點					
6. 我發現我的潛能					
7. 我學會如何與他人有效率的工作					

	非常 同意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
8.我學會新的技巧					
9.我對當地社區之歷史或文化的認識增加了					
10.我對九二一震災之重建工作的認識增加了					
11.我對社會問題的認識增加了					
12.我對於社會問題有新的看法					
13.我學會去面對複雜的社會問題					
14.我對社會福利服務之現況的認識增加了					
15.我對志願服務的認識增加了					
16.我可以接受不同類型的人					
17.在這次工讀經驗中，我覺得我還學到什麼？					

四、工讀服務的學習來源

	非常 同意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1.我從機構工作人員身上得到學習					
2.我經由與機構督導討論得到學習					
3.我透過提供服務給需要的人而得到學習					
4.我和一起工讀的青年分享經驗而得到學習					
5.我透過機構提供的訓練而得到學習					
6.我和我所服務的人互動而得到學習					
7.我經由寫日誌而有所學習					
8.我經由寫週誌而有所學習					

五、工讀服務中的人際關係

	非常 同意	同意	沒 意見	不 同意	非常 不同意
1.我至少和一個工作人員建立良好的人際關係					
2.我和一起工讀的青年建立良好的人際關係					
3.我和機構督導（管理者）建立良好的人際關係					
4.我處理人際關係的能力增進					

六、這次工讀服務對我的影響

	非常 同意	同意	沒 意見	不 同意	非常 不同意
1.這次工讀服務影響我未來選擇工作的方向					
2.這次工讀服務影響我未來生涯規劃的方向					
3.這次工讀服務促進我想參與志願服務					
4.寫日誌或週誌可以增加學習經驗，你同意嗎？					
5.寫日誌或週誌可以有自我反省的作用，你同意嗎？					
6.工讀機構中有一起工讀的同儕會影響其學習經驗， 你同意嗎？					
7.透過此次工讀服務可以瞭解重建區的重建工作 ，你同意嗎？					
8.透過此次工讀服務可以瞭解社會福利服務， 你同意嗎？					
9.此次工讀經驗會影響未來選擇工作的方向， 你同意嗎？					
10.此次工讀服務會影響生涯規劃的方向，你同意嗎？					
11.在這次工讀經驗中，有哪些人或事對我個人造成影響？					

謝謝您撥空填寫！！