

集集地震中志願服務初探*

呂朝賢**

南華大學非營利事業管理學系副教授

* 本文曾發表於臺灣社會福利學會（2005）舉辦之「社會暨健康政策的變動與創新趨勢：邁向多元、整合的福利體制」國際學術研討會。作者感謝會議評論人東海大學社會工作學系劉麗雯教授及兩位匿名審查人的指正，受益良多，謹此敬申謝忱。

** 作者 E-mail: chleu@mail.nhu.edu.tw

2007 年 6 月 12 日收稿；2008 年 2 月 6 日確定刊登。

摘要

若將災難視為社會事件，那麼災難的預防與因應則需考慮各社會單位間的相互合作，志工正是因應災難的最重要動力之一，若我們對此份人力資源有更充分的瞭解，將有助於臺灣社會對於災難的預防與因應規畫的設計。本研究主要探討三個研究問題：(1) 921 震災中，志工參與者的特徵為何？(2) 相較於一般的志願服務行為，災難中的志願服務行為為是否有不同的參與決策因素？(3) 災難是否會影響人們未來志願服務投入之意願？

本研究發現，921 震災中並無志工人力匯集狀況，但在其它慈善行為（捐錢、血、物資）則有明顯匯集現象。此一匯集現象，雖對災民有益，但亦引發了其它非賑災慈善資源被抽離的狀況。至於災難志願服務行為的決策因素則包括：情境條件、能力條件等二大類，但災難中的志願服務行為與平時的志願服務行為間有替代性關係存在，且此種因情境條件所引致的慈善行為，對臺灣民眾志願行為的影響力，是隨時間而快速減弱。最後，本研究發現災難志願服務行為對非災區居民來說僅是日常志願服務行為的延伸，對災區居民雖然短期影響很深，但長期而言，對既定公民參與模式的影響則不太明顯。

關鍵字：志願服務、災難、公民參與

壹、前言

1999年9月21日凌晨1時47分，台灣中部發生了芮氏規模7.3級的集集大震，該次地震所造成的災民數約31萬人，死傷人數13,799人，估計財物損失達新台幣3623億元（行政院主計處，2000a）。與其它自然災害一樣，災後復原與重建不僅需要大量物資資源，非物資的人力資源，更是災後重建目標達成與否的不可或缺要素。九二一地震後，政府與民間投入大量的醫療、工程、消防、警察、軍隊等救災人力於災區。其中數量最多、反應最快速當屬志工，事實上大多數的災難受難者皆是這群人所救活的，他們亦可增加受難者於黃金救援時期中被救活的機會（Aguirre, Wenger, Glass, Diaz-Murillo, & Vigo, 1995）。

災難志工可粗分成二類，一是自發性的（spontaneous）／沒有組織性的（unaffiliated）、一是訓練有素／有組織性的。在災難初期的緊急生命救援、臨時安置、生活扶助中，自發性志工通常是最主要的救災人力之一¹（Allen, 1999），而那些訓練有素、有組織性的志工，在災難緊急救援、醫療服務、基本生活滿足與心理創傷的安慰中亦扮演十分重要角色。

這群與災難救助、重建有關的重要人力，除前述正面價值外，仍有若干潛藏的內涵值得我們重視。首先，在災難過程中，通常會有資源或

¹ 災難中的志願服務行為在文獻中有三種分法，1. 以投入型態、承諾程度及志願工作危險程度等三個要素區分成常駐性（permanent）與其它志工（Britton, 1991）。2. 以參與動機與參與型式，將志工區分成利他的、自利的、地方自力的、成員互助的、投機性的、影響決策的志工等六大類（Wolensky, 1979）。3. 以關係（既存與緊急）、規範（持續與緊急）等二個面向，區分成組織性志工、團體志工、擴充既有角色的志工、擔任新角色的志工等四類（Dynes & Quarantelli, 1980: 348）。不過本文限於資料問題，並不區分志工型態及其間差異的參與決策因素。

人員匯集 (convergence) 現象²產生 (Fritz & Mathewson, 1957; Kendra & Wachtendorf, 2002; Cone, Weir, & Bogucki, 2003; Der Heide, 2003; Toyokazu, 1996)。在此狀況下，志工往往被過度動員，過多的未整合志工，雖有充沛救災網絡的作用，但亦會造成管理上負荷及配置上困難，甚至拖延救災團隊的反映速度 (Aguirre et al., 1995; Barton, 1969; Kendra & Wachtendorf, 2002; Cone et al., 2003: 459; Tierney, 2003; 陳武雄, 2000)。若與專業人力協調不佳，除人力浪費外，亦可能造成負面影響。如：九二一賑災中就發現受難者重複接受「關懷」，不斷重述悲傷過程，而造成二度傷害 (呂朝賢, 2001; 蕭淑貞, 2000; 陳武雄, 2000)。因此，如何對人力做適當統合、訓練與管理，以利未來災難時救災整備更為完善，即是未來國內災難人力管理中應重視的問題 (陳武雄, 2000, 2001)。

第二，志願服務人員與專業人員一樣，在災難發生後所提供之適當心理健康服務，雖可助受難者減低災難所造成的心理創傷程度，並增加復原能力 (Soliman, Lingle, & Raymond, 1998)，但同時，他們與專業救難者一樣，會出現創傷後壓力症候群 (Posttraumatic Stress Disorder, 簡稱 PTSD) (陳美琴, 2000; Dyregrov, Kristoffersen, & Gjestad, 1996; Britton, Moran, & Correy, 1994: 25)，且持續時間更長 (Dyregrov et al., 1996)。因而，如何增強志工調適能力，以免二度傷害，當應視為未來災難管理中需嚴肅看待的問題。

第三，志願服務是重要民間資源，亦是社區發展與形塑公民社會的重要動力來源之一 (江亮演, 1992; 廖榮利, 1992; 陸光, 1994; 李宗派, 1997; 鄭讚源, 1997; 呂朝賢, 2002; 曾華源、曾騰光, 2003)。災難雖然會造成民眾財物損失、心理與生理的創傷，但透過救災過程中志願服務所引發的志

² 災難中的匯集形式可區分為三項：人員、訊息與物資。在社會學相關文獻中最早處理此議題者為 Charles E. Fritz 與 J.H. Mathewson 於 1957 所著之 “Convergence Behavior in Disasters: A Problem in Social Control”。

願主義 (volunteerism) 氣氛，卻可使危機變成轉機；增加個人自理能力 (self-governance)、社會或社區的凝聚 (cohesion) 與同舟共濟 (solidarity) 的意願，進而以集體行動解決現存和未來社會問題 (Tatsuki, 1998; Putnam, 2002; 戴寶村, 2001)。但這份人力其實需要政府與社會的支持才得以持續 (Toyokazu, 1996: 25)，而這種轉變力量到底可維持多久？如何持續？我們對志工適宜的期待應如何？皆是未來研究中亟待理解的議題。

上列三項議題揭示出災難志工人力資源運用時的可能挑戰。但對這群重要救災人力，在臺灣的統計資料與社會科學研究中卻甚少被論述；即便是國外相關經驗研究，對災難志工亦少有研究 (Britton et al., 1994; Wenger & James, 1994)。筆者以為，若欲對這群災難救助與重建過程中重要人力有所了解，並發揮其功能。則我們需瞭解這群人力的特徵與投入救災活動的決策因素。如此，我們方可據此設計出適宜其角色與功能的工作說明、訓練、徵募與評估等等人力資源管理策略，納入未來救助方案中，發揮其所長。

基於前述討論，本研究擬探究如下三個研究問題：一、921 震災中，志工參與者的特徵為何？二、影響災難中志願服務行為的因素，是否與非災難中的志願服務行為不同？三、災難是否會影響人們未來志願服務投入之意願？本研究期待對前述三項研究問題的初步探索結果，能有助於我們更清楚描繪與瞭解這群人力的輪廓，並可作為台灣未來災難救助人力資源整合運用規畫時的參考。

貳、資料來源與探析方式

一、研究方法與原因

本文採取次級資料分析 (secondary data analysis)，此方法是利用

既有調查資料分析研究問題。其優點除可節省研究成本與時間外，亦可做為不同研究結果之比較、跨時間與團體之比較、及問題趨勢探索之用。

本文採用該一方法之理由有二：(一)是本文所欲探索的主題為志工參與之影響因素，如由研究者自行蒐集資料，則所需的時間與成本皆較鉅大，而採用現存全國性調查資料不僅可節省研究時間與成本，在資料品質上亦不會比自己搜集的資料差。(二)現存經驗研究對志工參與投入之研究並不多，如採用次級資料，將有利與後續採取類似資料者之研究成果做比較。

二、資料來源

本研究採用的資料為行政院主計處所做的「臺灣地區社會發展趨勢調查」，此調查共有四個調查主題，分別為：家庭生活、社會參與、休閒文化及健康安全等四項，主題採分年循序辦理方式進行。其中八十八年度的調查主題為「社會參與、捐獻與義務服務」，此次調查之相關訊息如下：(1)調查時間為民國八十七年五月至八十八年四月，母體為臺灣地區戶籍登記資料。(2)地區範圍為臺灣省、臺北市及高雄市。(3)調查對象為居住於臺灣地區普通住戶內，本國籍十五歲及以上之民間人口。(4)母體單位數共 6,107,779 戶。(5)抽樣方法為分層二段系統抽樣法，樣本單位數共 11,007 戶。(6)調查方式為派員面訪法為主，留表自填法為輔。而因九二一地震的原因，於八十九年六月，主計處又再進行一次相同主題調查，以了解九二一地震後臺灣民眾社會參與狀況(行政院主計處，2000b)。這二筆資料所涵蓋的資訊包括：災難前、災難中與災難後臺灣民眾的志願服務參與資訊，故相當合適於分析解釋前述所提之研究問題。

三、分析方式

本研究擬用的分析方式共可區分成如下三個步驟：

首先，我們以 Verba、Schlozman 與 Brady (1995) 與 Brady、Verba 與 Schlozman (1995) 所提出的影響公民參與³要素：能力、意願與機會，整理相關經驗研究結果，透過對相關研究的檢視，提出若干待檢證假設。

由於本研究屬初探性分析，臺灣有關災難志工的經驗資料庫又十分缺乏，無法對所有假設做檢證。因此，在這一個步驟中，我們僅能部分的、逐一地分析上揭所提之待檢驗假設。我們依個別研究假設性質，以「主計處臺灣地區社會發展趨勢調查」為素材，運用描述性統計及多項式邏輯迴歸 (Multinomial Logistic Regression)，初步分析災難志工的決策因素。多項式邏輯迴歸可以右式表之： $\log(\pi_{ij}/\pi_{uj}) = x_i'\beta_j$ ， $j=1, \dots, J-1$ ，此模型包括：1. 情境因素：居住地點；2. 能力因素：性別、世代、教育程度、其它善行（捐錢、捐物資）、災難／志工參與經驗；3. 參與機會因素：工作情形等三大類別自變項。依變項則為「不同志願服務類型」。

最後，我們除解釋分析結果的理論意涵外，並將依此勾勒九二一地震中臺灣民眾助人行為的特徵與型態、未來政府促進公民參與的策略及若干未來值得再深入探析的研究議題。

參、救災志工的特徵與參與原因

限制民眾參與志願服務的因素大致可歸納為三種：1. 沒有意願：即民

³ 無論是有組織性志願服務或自發性志願服務，皆是公民參與類型之一。而對於災難援助而言，最直接與最重要的公民參與類型，即是志願服務。

眾並不想參與志願服務活動，民眾可能因：a. 不知其好處；b. 知其好處但不想參加、或無習慣做；c. 不知自己可以做；d. 可以做其它慈善工作如：捐錢，來取代志願服務工作等四項理因所致。2. 沒有能力：即民眾受限於自我能力限制，而不投入志願服務活動之中。影響自我能力的要素包括：a. 時間壓力——因照護責任、工作時間彈性等理由，無法撥出足夠時間投入志願服務活動；b. 健康因素：雖然有時間，但因為身體狀況不佳，而無法投入志願服務工作；c. 技術能力門檻：因為某些志願服務有工作能力限制，如：需要會使用網際網路，而使沒有這項技能的民眾無法投入志願服務工作；d. 沒有能力負擔投入志願服務所需之成本或機會成本太高。3. 沒有機會：即民眾可能因——a. 未受人徵詢，如：沒有朋友在做、沒有壓力催促投入；b. 不知有志願服務訊息，如：參與社團少；c. 區域中沒有適當的志願服務工作機會等因素而不投入志願服務行列（Verba, Schlozman, & Brady, 1995: 269-276; Brady et al., 1995）。依此論點推想，當民眾對志願服務之參與意願、能力與機會愈高者，則其參與志願服務的可能性愈大。

但在自然災難情境下，民眾志願服務的參與是否與承平時一樣？還是有特殊的考量？其對志願服務的承諾（committed）強度又為何呢？本節我們將分就情境、能力與機會等三種條件，以既有相關文獻為基礎，運用行政院主計處「臺灣地區社會發展趨勢調查」資料，分析並討論結果。

一、情境條件

如本文前言中所述，在災難情境下，經常引起志工大量的聚集現象，但為何人們會在此類緊急社會事件中有如此群聚行為呢？若以情境因素分析之，則經常被提及的因素包括：地緣、服務特性、災難影響範圍，及災難嚴重程度等四項。

（一）地緣與服務的特性

有關地緣關係、服務特性對災難志願服務參與之影響，大致上有四項說法，其中除「地緣關係對志願服務投入影響，會因不同志願服務特性而異 (Thompson, 1995)，在需要專業技術的志願服務工作中，投入者多為與此工作有關的專門技術人員 (Thompson, 1993a: 384-388, 1993b)。⁴」，這項說法無相關統計與文獻資料可以檢證外，餘三項說法的討論如下：

1. 對社區的意識，及志願服務對社區的助益程度，為投入緊急服務志工的主要理由 (Aitken, 2000: 16)。我們以前一年對於各項鄰(社區)事物的參與情形來表示個人對社區的意識，這些項目包括：對公共事務提供服務、對鄰居提供日常協助、參與公共事務會議、及參與聯誼性活動等四項。結果發現對 921 震災志願服務的參與率，會因對公共事務投入程度多寡而有差別，愈傾向參與社區事務者，愈傾向參與 921 的志願服務工作。這支持了社區意識對災難志工行為決策有影響力的假設。但如果與僅參與 921 以外志願服務的民眾相比，921 志願服務參與率仍舊不及一般性志願服務參與率。而一般性志願服務參與率為 10.7%，較去年同期 13.3%低。可見，參與 921 志願服務會排擠民眾參與其它志願服務。
2. 災難影響區的人們，基於地緣之便，通常亦是最早投入搜尋與拯

⁴ 不同助人活動間的地理性差異，可能與這些助人服務的性質有關。Thompson (1995) 的研究發現在二種緊急服務的志工中——消防與醫療志工，消防志工成員有較地方性的取向，而醫療服務的志工則有跨區域的傾向。而這可能係因服務屬性所致。因為消防志工所遭遇到的事件通常是需要立即做反映，且需動員大量人力與團隊合作，因此其組成之成員較強調地域的重要性。而醫療志工則所需人數較少，技術門檻較高，且有時不需團隊合作即可進行工作，並且需要跨區的合作行為，因此其人員會有跨區組成傾向。

救受難者的救難者 (Quarantelli, 1996: 495)⁵。該論點是由常理來推斷，天然災害常造成交通與通訊設施的破壞，故在災難發生後最初幾個小時內，救災人力通常是以災區居民為主；由 921 賑災的相關檔案資料文獻亦顯示（見汪士淳、梁玉芳、劉在武、王超群，2000），該項說法與 921 災難救援的狀況相符合。

3. 對社區的責任認知常是人們為何投入志願服務的重要決策因素。（Piliavin & Charng, 1990）因而居於災難社區中愈久的人，或愈接近災難事件發生地點的人，愈覺得有（社會）責任需幫助受難者，故其助人行為發生的可能性較遠距離者高 (Dynes & Quarantelli, 1980: 346; Thompson, 1993a: 385, 1993b; Barton, 1969; Haines, Hurlbert, & Beggs, 1996)⁶。主計處資料顯示，災區⁷民眾的志願服

⁵ 然而對上述說法亦有研究提出反證。Nelson (1973) 對 1970 年 5 月 11 日發生在美國德州 Lubbock 的龍捲風災助人行為 (helping behavior) 的分析結果完全不支持前述論點，他發現與緊急事件發生地愈接近的民眾，其投入助人行為的機率並未顯得較發生區域外的人們為高，且不同助人行為間對地理距離的敏感度並不一樣。他所提出的理由為，居住於受災區的民眾，亦一樣深受災難之苦，所以降低了需要幫助別人的責任感。再者，其本身身心財產上亦有損失，這降低了他們參與助人行動的能力。John & Fuchs (2002) 對美國 Oklahoma 聯邦大樓爆炸案中志願服務的研究亦發現，居住在當地的年限多寡並不影響投入志願服務的可能性高低。而 Wenger & James (1994: 236) 對 1985 年墨西哥市地震的研究也指出，居住地點與志願服務參與率呈曲線型關係，居於最嚴重受災區與離此區很遠的人們，投入志願服務的比例低於距此區中度距離的人們。但距離因素在控制其它社會經濟特徵變項後，其影響力就消失了。

⁶ 與此一解釋相似的觀點為「相互依存效用」(interdependence of utility functions) 意指災區中經濟狀況較好的人，會對經濟狀況較差的居民產生憐憫之情，而災難造成災前經濟狀況不好者的狀況更差，因而增加了經濟狀況好的人在災後捐贈的數量 (Douty, 1972: 582-583)。

⁷ 本文定義災區為死亡與重傷人數皆至少 3 人以上，包括的縣市別有：台北縣、苗栗縣、台中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、台中市、台北市。

務參與率高於非災區民眾，且參與 921 相關志願服務者的比例亦高於非災區民眾（7.47% v.s. 3.86%）；而居於社區愈久者，愈傾向投入 921 相關的志願服務（Pearson $R=0.01^{***}$ ），但對非 921 相關的志願服務活動的投入則有降低傾向（Pearson $R=-0.027^{***}$ ）。可見，地域性影響人們對 921 志願服務活動參與的傾向，且與其它慈善行為（捐款、捐血、捐物資）一樣，對 921 的捐贈行為（捐時間）會排擠其它非 921 的捐贈行為。

（二）災難週期階段、影響範圍與嚴重性

除了地緣與服務特性之外，災難週期階段⁸、影響範圍與嚴重性亦會左右是否參與志願服務。如前言所述，災難初期通常伴隨著大量的人力集結現象，但隨著不同的災難階段，志工數量呈現逐漸下滑趨勢（Tatsuki, 1998: 187），且災難初期志工的社會性特徵，較災難後期的志工差異性更大（Quarantelli, 1996: 490）。

若是災難的程度愈嚴重，則引起的注意愈大，其所可吸引的社會支持會愈多（Kaniasty, Norris & Murrell, 1990; Kaniasty, & Norris, 1995）。災難——特別是大型災難，雖有部分研究證實將會吸引大量民眾投入志工的行列（Tierney, Lindell, & Perry, 2001: 111-2），但到底災難的嚴重性與志工人力多寡的相關程度有多高，則尚無研究可以說明。

不過，論證前述觀點的資料，其實相當少見，也相當難收集。Quarantelli（1996: 490）的研究更指出少有例證支持，災難過程中有所謂

⁸ 災難週期階段（Disaster Cycle Phase）約可區分為五：災難前的規畫與預防、救援、復建、重建、發展。每一個階段皆有不同的成本體制（cost regime）與時間框架（time frame），且各階段間會有相重疊之處（Kirkby, O'Keefe, Convery, & Howell, 1997）。

「人力支援集結」(mass assault) 現象⁹。那麼九二一地震又是如何呢？依行政院主計處資料顯示,2000年約有13.7%的人參與志願服務,與1999年的參與率13.3%相仿,若再以志願服務類型來看,僅參與921震災服務的志願工作者約占2.95%,僅參與921震災以外服務者則有7.74%,二者皆參與者約有2.97%。依此而言,臺灣資料較支持 Quarantelli (1996) 的說法,亦即災難初期的志工組成較後期有更大社會性特徵差異。但若以捐款比例來看,1999年國人捐款率約為36.3%,但2000年則達68.1%,其中因921地震而捐款者達60.5%,這顯示,國人對於天然災難過程中,有所謂捐款、物資聚集的現象,但在人力聚集的效應上,並無所謂志工人力大量匯集現象;但這並非否認該次災難無其它類型人力聚集現象,從實際救災現況來說,災區的確匯聚了救災所需的專業人力,及自發性的、非組織性的人員,後者包括了災區居民及與居民有關、居於外地的親屬與朋友。

二、能力條件

如同平時的志願服務一樣,災難中的助人者亦需擔負成本,且該份成本,因災難的危險程度較高,故從事志願服務的成本會較平時高。不同助人行為間的替代性/互補性關係,在平時志工的文獻中雖已廣泛被研究,卻無定論(Dye, 1980; Menchik & Weisbrod, 1987; Brown & Lankford, 1992; Andreoni, Gale, & Scholz, 1996; Freeman, 1997)。但在災難期間,不同慈善行為間的替代性應會較高些;因為人皆有「趨吉避兇」、「風險趨避」的心態,民眾可能更傾向採取以捐款、捐物資或捐血等助人行為來取代當災難志工。例如:Independent Sector (2001) 對美國民眾的調查發現,有70%的美國人投入與911事件有關的慈善行動,其中捐錢者有

⁹ 相關檢討,請參閱 Wenger & James (1994: 241)。

58%、捐血者有 13%、捐時間者則有 11%。相同的，行政院主計處(2000b)對台灣民眾 921 賑災行為的調查亦發現，有投入者達 71.84%，其中提供賑災物資或捐血者為 31.01%、捐款者 60.48%、從事志願與社會活動者則僅有 14.29%，即為例證。

不過，若依個人所掌握的資源而言，時間資源的分配並不像金錢與物質資源一樣有分配不均的現象，且它是每個人只要願意，都可「付出得起」的捐贈項目。因而，僅單純以趨吉避兇、風險趨避的人類天性來完全決定個人願意奉獻時間的決策似太武斷，應還有其它的社會與個人條件影響才是。相關的可能因素茲討論如下：

(一) 性別

就災難志工而言，性別的影響力並無一致定論。有的研究指出男性較女性有更高的參與傾向 (Dynes & Quarantelli, 1980: 345; Wenger & James, 1994: 238)；亦有研究指出，女性因對家庭的責任較深，且與地區日常生活接觸較頻繁、社會聯結較深，因此一旦社區遭遇危難，她們會傾向投入助人行動 (Caiazza & Barrett, 2003)；另有些研究卻指出災難志願服務行為並無性別上的差異 (John & Fuchs, 2002)。有些研究顯示僅有在災難緊急階段中，男性較女性有更多的志願服務參與；至災難後期，志工則無性別上的差異 (Quarantelli, 1996: 490)。亦有研究指出，女性較男性傾向投入對抗地方性災難活動的團體 (Caiazza & Barrett, 2003)，女性與男性在災難志願服務的差異主要表現在服務類型——男性傾向在搜尋與援救工作，而女性傾向於投入提供關懷與日常生活物資發送等工作——而非參與率 (Kaniasty & Norris, 1995: 465; Quarantelli, 1996; Wenger & James, 1994: 237-8)。當然，男女在災難志願服務中的類型差異，亦可能僅是傳統社會角色再現而已 (Wenger & James, 1994: 238)。

主計處資料並無不同災難時期志願服務參與率、不同志願服務型態參與差異的數據資料。但該資料指出男性參與志工的比例（7.03%）的確高於女性（4.82%），女性僅在參與 921 以外的志願服務參與率（8.42%）高於男性（7.05%）。這與災難（尤其是緊急救援階段中），需耗費大量體力有關，由於這項「能力」，男性較女性為強，故災難中的志願服務行為呈顯出有性別差異的狀況（Wenger & James, 1994: 238）。

災難志願服務參與行為究竟有無性別差異，文獻上並無定論，我們認為其可能源由是來自災難屬性不同、社會經濟條件不同、及對志願服務行為定義有異所致，但這些因素在前述研究中並未納入分析裡。因此，未來的研究可能需有更細緻的資料來分析災難中志願服務行為的性別差異（see Tierney et al., 2001: 113; Wenger & James, 1994: 241）。

（二）世代與社經地位

年齡與緊急狀況中助人行為間呈現負向關連性（Kaniasty & Norris, 1995; Wenger & James, 1994: 241），中壯年人口較老年人口有更高的志願服務參與傾向（John & Fuchs, 2002）。另有些研究則指出年輕人，尤其是有高專業技能與受雇於大組織者，或在社區中有高社經地位的中上階級者（即具有高教育與高職業聲望），較傾向參與災難中的志願服務（Dynes & Quarantelli, 1980: 345-346; Wenger & James, 1994: 241-243）。而對緊急醫療與消防志工的研究亦發現，這些志工的組成以自營作業者、高家庭所得、高教育、專門技術人員、交通時間少者、及工作地點在服務社區者居多（Thompson, 1993a: 387-389, 1993b, 1993c）。

主計處資料顯示，曾參與 921 震災的志工，以 25-49 歲青壯年的志工參與率最高（6.77%）、次為 15-24 歲的青少年（5.84%）、再次為 50-64 歲的中老年（5.68%）、65 歲以上的老年人參與率最低，僅有 2.28%。有

業者參與亦較無業者高 (6.89% vs. 4.56%)。就職業別來說，無業者 (4.56%)、雇主 (5.39%)、私人受雇者 (5.93%)、政府受雇者 (8.27%)、自營作業者 (9.72%)、無酬家屬工作者 (8.93%)。就教育程度而言，大專及以上者 (6.92%)、高中 (職) (5.97%)、高中以下 (5.29%)。就收入而言，所得愈高者，愈傾向參與 921 有關的志願服務活動 (Pearson $R=0.027^{***}$)。

上述數據大致支持，社區中社經地位高者、年輕人，較傾向參與志願服務。為何年輕世代參與傾向較高呢？Wenger 與 James (1994: 238) 的說法為：年輕世代 (18-44 歲)，因健康與體力皆較佳，因而較能擔負救災工作的體力負荷。相同的，Thompson (1993a, 1993b) 對緊急醫療服務與消防志工的研究亦發現相似現象，而他的解釋亦與 Wenger 與 James 相同。

高社經地位者 (高所得、教育與職業聲望) 較傾向參與救災活動，其理由係因其承受災難損失之能力，與自我防護受損的能力較高所致，因此在災難後，較有餘裕之力投身志願服務活動。但如同平時的志願服務一般，高社經地位者其可以替用的慈善行動選項較多，因此，並不一定會投入志願服務活動，他們可能以其它型式的活動，如：捐錢、物資，來取代直接投入救災的志工行列。而自營作業者的工作彈性時間較高，對自己工作時間的掌握能力較高，因此較適宜參與不定時發生的緊急事件志願工作。另外，自營作業者、工作在社區中者、交通時間少者，與社區的連繫較深，投入志願服務所帶來的成本與效益較高，促使他們較願意於緊急事件時，參與志願服務 (Thompson, 1993a: 387-389-391, 1993b, 1993c)。

如同本文所提的其它影響因素一樣，亦有些研究，並不支持上述研究論述。Quarantelli (1996: 490) 回顧相關研究後指出，不論是災難緊急階段或其它階段，參與志工者並無社經地位上的差異。而較年輕的世代

投入災難志願服務時間最早，但並非災難救援中最主要的志工人力來源。這項研究結果，與前述論點部分相反。相同部分是，年輕世代的體力優勢，可能隨著災難的進程，而漸失其重要性，因此在災難後期，年齡因素的影響力漸減，而兩項研究中，社經地位對災難志工的影響力並不相同，但為何如此，在文獻中並無適當的觀點可來解說。

（三）災難或志工經驗

在老人活動理論中持續理論（continuity theory）主張人的生命週期各階段間皆是漸次發展的，對先前階段的整合，有助於個人發展因應下階段問題的調適策略。而持續的狀態有二種，一是如情感、意見、性格傾向、偏好等內在層次，一是如角色關係、活動等外在層次（Atchley, 1989）。這些經驗研究通常以「先前的志願服務工作經驗」為指標變項，以探索此變項是否會影響當下（老年或退休時）的志願服務狀況。研究結果大多揭示，老年或退休前期有志願工作參與經驗者，在退休或老年期到來時會有較高的傾向參與志願服務工作（Cutler, 1977; Chambré, 1984; Okun, 1993: 66; Utz, Carr, Nesse, & Wortman, 2002），且先前志願服務工作經驗愈近期者，參與的意願愈高（Caro & Bass, 1997）。

但以此論點為基礎的災難志工研究卻很稀少，有些研究指出，災難前有參與志願服務者，在災難發生後，愈傾向投入災難中的志願服務工作（Mileti & O'Brien, 1991，轉引自 Wenger & James, 1994: 233; Tierney et al., 2001: 113）。另有研究指出，災難雖可激發民眾對於公眾事務的正向態度，但對民眾之公民參與（civic engagement）影響卻不顯著（Putnam, 2002; Perry & Katula, 2001; Galston, 2001）。民眾之所以未顯得積極或改變公民參與行為，主要是因民眾既有的社會網絡或非營利組織在災難發生後，已對大部分民眾要求不同型式的慈善奉獻（尤其是金錢與物資），

或邀請加入相關救災活動 (Kirlin & Kirlin, 2002)，這些要求正好排擠了再進一步投入其它公民活動（如：志願服務）的可能性。或可能是因災難使受難者覺得最差也不過如此，所以就不想去面對未來可能的災難 (Quarantelli, 1996: 490)，以致社會參與行為沒有明顯的改變。

主計處資料則顯示，前一年有捐款經驗者較無捐款經驗者 (7.99% vs. 4.75%)、前一年有志工經驗者較無志工經驗者 (13.32% vs. 4.8%)、經常對鄰居提供日常協助者較「偶爾」及「沒有提供」者 (8.19%、5.98%、5.55%)，更傾向參與 921 志願服務。換言之，有慈善經驗者愈可能投入災難的志願服務活動。這也意謂，災難中的志願服務行為其實只是一般日常生活行為的延續。人們並不會因為災難的發生，而大幅改變其行為模式，這亦可支持人類行為有其慣性存在的說法，短暫情境要素，不足以改變行為慣性。

三、參與機會條件

有參與社團者或出席社團活動者，其志願服務參與愈高 (Wilson & Musick, 1997)，這項說法亦在相關的災難志工／災難社會支持研究中得到支持 (John & Fuchs, 2002; Nelson, 1973; Nelson & Dynes, 1976: 53; Haines et al., 1996)，主計處資料顯示，有參與社團者參與 921 志願服務的比例高於無社團參與者 (27.2% vs. 4.0%)，支持此項論點。而與災民有社會關係者，如：朋友或親戚，其投入志願服務的傾向亦愈高 (中央研究院社會學研究所社會意向小組, 1999; John & Fuchs, 2002; Kaniasty & Norris, 1995: 472) ¹⁰。

¹⁰ 依中央研究院社會學研究所社會意向小組 (1999) 對九二一災區居民的調查結果來看，該說法有若干的貼切性。該調查顯示有 27.4% 的人在此次震災中曾有助人的行動，而自己或認識的人是受災戶者，助人行為的比例 (32.6%) 亦高於非受災戶或沒有認識的人是受災戶者 (21.1%)。

參與社團，或與災民有社會關係者之所以投入災難志願服務較多的理由有四：

1. 如同 Dynes & Quarantelli (1980) 所區分的災難助人行為類型一樣，在災難之前已參與團體，尤其是與災難有關救援工作的團體者，或專以救難為主的團體成員，即如 Britton et al. (1994)、Britton (1991) 所言之恆常性志工；或一般我們所知的紅十字會等有專門投入災難的志願服務項目者 (Tierney et al., 2001: 112)，因其被要求投入災難的志願服務及投入的管道較多，因而增加了他們參與災難志願服務的可能性。
2. 另一個解釋是，救援者與災民間居多有既存的社會網絡 (Aguirre et al., 1995)，其投入志願服務的理由包括：基於個人責任感及參與志願服務可能有助於災區的復建、或者其投入有助於其親朋好友得益。也因此，與災民有既存關係者，投入志願服務的情形會較多 (John & Fuchs, 2002)。
3. 個人社會網絡愈大者，其投入災難的助人行動愈多，而這種傾向與助人者有較多朋友需被救援有關 (Kaniasty & Norris, 1995: 472)；即助人者假設，他的作為可以對其關懷之人有所幫助所致。
4. 組織若能提供與災民有關的需求與協助知識或訊息者，其成員投入志願服務行為的傾向較高 (Nelson & Dynes, 1976: 57)。此一理由可部分解釋為何在九二一賑災中，慈濟、世界展望會等長期對災難救援有經驗的非營利組織，其成員投入情形，較其它團體快速且廣泛。

另外，參與機會亦受到家庭社會網絡影響，相關研究發現家庭規模愈大或家庭資源愈多者，擔任災難志工，或與緊急事件有關的志工，如：醫療服務與消防志工的可能性愈高 (Hull & Wenger, 1992, 轉引自 Wenger

& James, 1994: 233; Thompson, 1993a, 1993b)。這是因為，大家庭者其與社區的連帶較深，對社區的責任感較深，且其社會網絡中，參與緊急事件的志工者較多（Thompson, 1993a: 385-9），這造就了家庭規模愈大者，較容易被要求參與緊急事件的志願服務，故而有較高參與率。

四、災難與平時的志願行為是否有差異？ 是否影響未來投入意願

Dynes (1994) 將災難過程與環境中，民眾助人行為稱之為情境式的利他行為 (situational altruism)。造成此項行為的原因，除媒體大量複製與傳遞受難者的形象，引發人們憐憫心與慈善行為外，災區既有社會機制被破壞，改變了既存社會規範，使得人們需重新凝聚新的緊急規範 (emergent norm)，並以集體行動來降低對情境的焦慮感。Russell R. Dynes 的說法，與 921 震災初期的過程相當符合，臺灣媒體 24 小時的報導，各慈善團體幾乎都在進行賑災募款，並開設募款帳號，這促使民眾大量捐贈物資與金錢給災民；另外，自發性或團體性志工也紛紛進入災區，後者尤其是有救災經驗的大型 NPO (nonprofit organization)，如慈濟、世界展望會等等。

但本文比較好奇的是，究竟這種「情境式利他行為」，對於民眾未來慈善行為的影響力與持續力有多大？主計處 (2000b) 資料顯示，1999-2000 皆未參與志願服務者，未來一年有意願參與者占 30.61%，1999-2000 年有參與過志願服務者，未來一年會繼續參與者為 77.95%——其中僅參與 921 震災志工者有 53.20%、僅 921 震災以外志工者 78.71%、二者皆參與者 91.36%。另從主計處 (2004) 調查可知，2003 年全國志工參與率為 14.50%，較 2000 年僅高出 0.84%。

由上數據可知，曾參與志願服務者，在未來有較強烈的意願繼續投身志工，但該行為意向的強度卻以「僅參與 921 震災者」最低，而四年後的調查資料亦指出，921 震災後臺灣民眾志願服務參與率的增長相當有限，僅有 0.84%。這表示，921 震災雖然使民眾有短期性利他行為發生，但此因緊急情境而產生的行為，卻會隨著時間／情境條件的消失而淡化，對社會整體的志願服務參與率影響不大。以往研究或許過份誇大緊急情境所產生的人力匯聚現象，而忽略了參與此項活動的背景情境因素係短暫性的，再者，成本因素，如：震災活動的志工可能產生傷後壓力症候群，或熱情耗竭的現象，亦是使民眾熱情不再，無法持續參與志願服務。

基於上述結果，本文進一步假定不同志工型態的參與決策因素會有差別，而且情境因素與能力因素對災難型志願服務的影響力較大。附表二為多元邏輯迴歸分析結果，此表顯示 921 災難志願服務行為受到「是否居於災區」、性別、世代、1999 年有無參與志工、有無參與 921 震災相關社會活動的影響。該結果與前述描述分析的結果相仿，即個人是否投身災難志工行列，與個人和災難發生地點的地緣性、救災能力、慈善行為經驗有密切關係；愈接近災難區者，因對災難狀況的感受較高，馳援成本較低，而有較高參與率；救災能力愈佳或可擔負的救災體力愈好者，及具志願服務參與經驗者，愈可能投入災難志工之中。相對的，非 921 志工，其參與則未受到地緣性因素、能力條件之影響，但該類行為卻受到是否有 921 捐款行為、參與 921 相關社會活動及個人工作情形的影響，且有捐款、物資與捐血者皆較傾向參與一般性志願服務活動，而有參與 921 相關社會活動者，則較傾向參與 921 志願服務工作。

此項這項事實，支持 Dynes (1994) 的情境式利他行為論點。災難發生後，媒體大量的、不斷地播出受難者狀況（不論真實與否），甚至是誇大災難事實及災民無助感，使得臺灣社會形成不得不伸出援手援助災

民的社會壓力，及緊急社會規範（例如：人不能見死不救、需同舟共濟），這些皆使得其它未受難之民眾產生需馳援災民的心理。但在人們慈善捐贈額度皆是一定的假設前提下，人們不可能因一次災難就改變既有的行為慣性，人們採行的因應策略依所處的情境而異，非災區民眾採行不影響既有行為習慣的慈善行為，如：捐錢、血與物資。或者重新分配不同慈善行為的時間捐贈額度，投入災區的時間捐贈愈多，則一般性的志願服務工作就愈少；透過這二個策略，民眾既可減低社會壓力的負荷，又可維持既有的生活模式。而居於災區的民眾，則因對災難的直接感受較高，也可能是與災民的關係較深，因此多半會採行直接調配捐贈時間的方式，或增加捐贈時間的量，來滿足他人的期待，及自己需做善行的需求。

肆、結論

有關災難的預防與因應，不是僅從工程技術的面向來考慮即可，更重要的是，若將災難視為社會事件，那麼災難的預防與因應則需考慮各社會單位間的相互合作（Dynes, 1993）。而志工正是各社會單位中，因應災難的最重要動力之一，若我們對此份人力資源有更充分的瞭解，將有助於臺灣社會對於未來災難的預防與因應規畫的設計。然受限於臺灣災難志工相關研究闕如，上文中我們檢整了其它國家的相關經驗研究，亦比對了臺灣資料，雖然仍有若干災難志工議題，需更詳盡的研究調查資料才得以回答，但本文初步研究結果仍可做為未來相關研究的參考。

本文發現，921 震災中並無志工人力匯集的狀況，但在其它慈善行為（捐錢、血、物資）上則有明顯的匯集現象。而此一匯集現象，雖對災民有益，但亦引發了其它非賑災的慈善活動資源被抽離情形。人們之

所以較傾向採行「捐錢、捐血、捐物資」的慈善行動，而非捐贈時間的理由為：前者較不影響個人日常生活習慣、做此些慈善活動的管道或機會較多、較無人身風險性等三項理由所致。至於災難志願服務行為的決策因素則包括：情境條件、能力條件等二大類，但災難志願服務與日常志願服務間有替代性關係存在，因短暫情境條件所引致的災難志願服務，對臺灣民眾志願行為的影響力，是隨時間而快速減弱。另外本文亦發現，災難志願服務行為對非災區的居民來說，僅是日常志願服務行為的延伸，對災區的居民雖然短期影響很深，但長期而言，對既定的公民參與模式之影響則不太明顯。

總之，從此次 921 災難過程中，我們可以發現以往有救災經驗的團體與個人，在第一時間內即投入災難的救援與善後工作，未來應更強化團體間的合作與分工，以因應未來所需（呂朝賢，2001）。雖然本研究並未發現，經歷此災難後，臺灣民眾的志願參與率出現很大改變，但作者以為相關團體應多運用此次災難救援經驗，教育大眾，使社會中公民參與（civic engagement）產生加溫，甚至是社會文化氣質的改變。政府亦不應僅著力於對一般救難團體間合作行為的鼓勵而已，而需更擴大至其它社會單位，如培育（empower）社區的公民意識與行動能力（Dynes, 1993），讓未來遭遇類似災難時，社會復原能力更強，使災難對整體社會的影響降低。

參考文獻

- 中央研究院社會學研究所社會意向小組（1999）。《九二一震災調查其它統計分析（一）》。上網日期：2005年4月1日，取自中央研究院網頁 <http://140.109.196.10/si/t5.htm>
- 內政部消防署（2008）。《睦鄰救援隊》。上網日期：2008年1月26日，取自內政部消防署網頁 <http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=246>
- 行政院主計處（2004）。《中華民國92年臺灣地區社會發展趨勢調查報告》。台北：行政院主計處。
- 行政院主計處（2000a）。《臺灣1022、921、阪神及加州北嶺大地震比較表》。上網日期：2005年4月9日，取自行政院主計處網頁 <http://kbteq.ascq.net/archive/dgbas/toc.html>
- 行政院主計處（2000b）。《中華民國88年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告》。台北：行政院主計處。
- 行政院災害委員會（2008a）。《社區防災資訊》。上網日期：2008年1月25日，取自行政院災害委員會網頁 <http://www.ndppc.nat.gov.tw/show/showkids.aspx?pid=8>
- 行政院災害委員會（2008b）。《防災社區教材》。上網日期：2008年1月27日，取自行政院災害委員會網頁 <http://homepage.ntu.edu.tw/~lcchen/index.files/page0001.htm>
- 江亮演（1992）。〈社區福利與志願服務〉，《社區發展季刊》，57: 54-60。
- 李宗派（1997）。〈探討志工服務與社區營造之關係〉，《社會福利》，133: 38-45。
- 呂朝賢（2002）。〈對我國志願服務法的若干反思與建議〉，《台大社會工作學刊》，7: 203-241。
- 呂朝賢（2001）。〈非營利組織與政府的關係：以九二一震災為例〉，《台灣社會福利學刊》，1(2): 39-77。
- 汪士淳、梁玉芳、劉在武、王超群（2000）。《第一時間：慈濟、國軍、北市府、臺積電921危機應變實錄》。台北：天下遠見。
- 曾華源、曾騰光（2003）。《志願服務概論》。台北：揚智。

- 陸光 (1994)。〈我國志願服務推展之過去、現在及未來〉，《社區發展季刊》，65: 4-10。
- 陳美琴 (2000 年 5 月)。〈對救災人員的照顧——談 debriefing〉，「九二一災後心理復健學術研討會論文」，國立彰化師範大學。
- 陳武雄 (2000)。〈從九二一震災談推廣志願服務應予重視的議題〉，《社區發展季刊》，90: 121-126。
- 陳武雄 (2001)。〈災害應變時民間志願組織之運用〉，《社區發展季刊》，93: 106-112。
- 廖榮利 (1992)。〈社區志願服務與同儕團體督導——臺灣社區發展的另一種新動力〉，《社區發展季刊》，57: 61-71。
- 蕭淑貞 (2000 年 10 月)。〈心理重建〉，「九二一災後重建經驗交流研討會論文」，台北。
- 鄭讚源 (1997)。〈如何整合民間資源建立志願服務網絡〉，《社會福利》，128: 8-12。
- 戴寶村 (2001)。《台灣歷史上的八七水災》。上網日期：2005 年 4 月 8 日，取自台灣之窗網頁 <http://www.twcenter.org.tw/e02/20010806.htm>
- Aguirre, B. E., Wenger, D., Glass, T. A., Diaz-Murillo, M., & Vigo, G. (1995). The social organization of search and rescue: evidence from the Guadalajara Gasoline explosion. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 13(1), 67-92.
- Aitken, A. (2000). Identifying key issues affecting the retention of emergency service volunteers. *Australian Journal of Emergency Management*, 15(2), 16-23.
- Allen, K. (1999, May). *The Mobilization and Utilization of Volunteers during a Disaster*. 「國際援助與社會發展研討會會議論文」。花蓮：慈濟醫學暨人文社會學院。
- Andreoni, J., Gale, W. G., & Scholz, J. K. (1996). *Charitable contributions of time and money*. Unpublished working paper, University of Wisconsin.
- Atchley, R. C. (1989). A continuity theory of normal aging. *The Gerontologist*, 29(2), 183-190.

- Barton, A. H. (1969). *Communities in disaster: A sociological analysis of collective stress situations*. Garden City, N.Y.: Doubleday.
- Bell, J. L. (1995). Traumatic event debriefing: Service delivery designs and the role of social work. *Social Work, 40*(1), 36-43.
- Brady, H. E., Verba, S., & Schlozman, K. L. (1995). Beyond SES: A resource model of political participation. *American Political Science Review, 89*(2), 271-294.
- Britton, N. R. (1991). Permanent disaster volunteers: Where do they fit? *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly, 20*(4), 395-414.
- Britton, N. R., Moran, C. C., & Correy, B. (1994). Stress coping and emergency disaster volunteers: A discussion of some relevant factors. In Dynes, R., & Tierney, K. J. (Eds.). *Disasters, Collective Behavior, and Social Organization*. Newark: University of Delaware Press.
- Brown, E., & Lankford, H. (1992). Gifts of money and gifts of time: Estimating the effects of tax prices and available time. *Journal of Public Economics, 47*, 321-341.
- Caiazza, A., & Barrett, A. (2003). *Engaging women in environmental activism: Recommendations for Rachel's network*. Institute for Women's Policy Research, IWPR Publication, Washington, DC.
- Caro, F. G., & Bass, S. A. (1997). Receptivity to volunteering in the immediate postretirement period. *The Journal of Applied Gerontology, 16*(4), 427-441.
- Chambré, S. M. (1984). Is volunteering a substitute for role loss in old age? An empirical test of activity theory. *The Gerontologist, 24*(3), 292-298.
- Chou, Y. C. (2003). Social workers involvement in Taiwan's 1999 earthquake disaster aid: Implications for social work education. *Social Work and Society, 1*(1), 14-36.
- Cone, D. C., Weir, S. D., & Bogucki, S. (2003). Convergent volunteerism. *Annals of Emergency Medicine, 41*(4), 457-462.
- Cutler, S. J. (1977). Aging and voluntary association participation. *Journal of Gerontology, 32*(4), 470-479.
- Der Heide, E. A. (2003). Convergence behavior in disasters. *Annals of Emergency Medicine, 41*(4), 463-466.

- Douty, C. M. (1972). Disasters and charity: Some aspects of cooperative economic behavior. *The American Economic Review*, 62(4), 580-590.
- Dye, R. F. (1980). Contributors of volunteer time: Some evidence on income tax effect. *National Tax Journal*, 33, 89-93.
- Dynes, R. R. (1994, July). *Situational altruism: Toward and explanation of pathologies in disaster assistance*. Paper presented in Research Committee #39—Sociology of Disasters, XIII World Congress of Sociology, Bielefeld, Germany.
- Dynes, R. R. (1993). Disaster reduction: The importance of adequate assumptions about social organization. *Sociological Spectrum*, 13(1), 175-192.
- Dynes, R. R., & Quarantelli, E. L. (1980). Helping behavior in large-scale disasters. In D. H. Smith and J. Macaulay (Eds.), *Participation in social and political activities* (pp. 339-354). California: Jossey-Bass .
- Dyregrov, A., Kristoffersen, J. I., & Gjestad, R. (1996). Voluntary and professional disaster-workers: Similarities and differences in reactions. *Journal of Traumatic Stress*, 9(3), 541-555.
- Freeman, R. B. (1997). Working for nothing: The supply of volunteer labor. *Journal of Labor Economics*, 15(1), 140-166.
- Fritz, C. E., & Mathewson, J. H. (1957). *Convergence behavior in disasters: A problem in social control*. Washington, DC: National Academy of Sciences.
- Galston, W. A. (2001). Can patriotism be turned into civic engagement? *The Chronicle of Higher Education*, 48(12), B.16.
- Haines, V. A., Hurlbert, J. S., & Beggs, J. J. (1996). Exploring the determinants of support provision: Provider characteristics, personal networks, community contexts, and support following life events. *Journal of Health and Social Behavior*, 37(3), 252-264.
- Independent Sector (2001). *A survey of charitable giving after september 11th, 2001*. Washington, DC: Independent Sector.
- Javadian, R. (2007). Social work responses to earthquake disasters. *International Social Work*, 50(3), 334-346.
- John, C. St., & Fuchs, J. (2002). The heartland responds to terror: Volunteering

- after the bombing of Murrah Federal Building. *Social Science Quarterly*, 83(2), 397-415.
- Kaniasty, K., & Norris, F. H. (1995). In search of altruistic community: Patterns of social support mobilization following Hurricane Hugo. *American Journal of Community Psychology*, 23(4), 447-477.
- Kaniasty, K., Norris, F. H., & Murrell, S.A. (1990). Received and perceived social support following natural disaster. *Journal of Applied Social Psychology*, 20, 85-114.
- Kendra, J. M., & Wachtendorf, T. (2002, August). Rebel Food...renegade supplies: Convergence after the World Trade Center attack. Paper presented at *The 97th Annual Meeting of the American Sociological Association*, Chicago, Illinois.
- Kirkby, J., O'Keefe, P., Convery, I., & Howell, D. (1997). On the emergence of complex disasters. *Disasters*, 21(2), 177-180.
- Kirlin, J. J., & Kirlin, M. K. (2002). Strengthening effective government-citizen connections through greater civic engagement. *Public Administration Review*, 62, 80-85.
- Lichterman, J. D. (2000). A "community as resource" strategy for disaster response. *Public Health Reports*, 115(2-3), 262-265.
- Menchik, P. L., & Weisbrod, B. A. (1987). Volunteer labor supply. *Journal of Public Economics*, 32, 159-83.
- Nelson, L.D. (1973). Proximity to emergency and helping behavior: Data from the Lubbock Tornado disaster. *Journal of Voluntary Action Research*, 2(4), 194-199.
- Nelson, L. D., & Dynes, R. R. (1976). The impact of devotionism and attendance on ordinary and emergency helping behavior. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 15(1), 47-59.
- Okun, M. A. (1993). Predictors of volunteers status in a retirement community. *The International Journal of Aging and Human Development*, 36(1), 57-74.
- Perry, J., & Katula, M. C. (2001). Does service affect citizenship? *Administration and Society*, 33(3), 330-365.

- Piliavin, J. A., & Charng, H. W. (1990). Altruism: A review of recent theory and research. *Annual Review of Sociology*, 16(1), 27-67.
- Putnam, R. (2002). Bowling together: The United State of America. *The American Prospect*, 13(3), 20-22.
- Quarantelli, E. L. (1996). Basic themes derived from survey findings on human behavior in the Mexico city earthquake. *International Sociology*, 11(4), 481-499.
- Soliman, H. H., Lingle, S. E., & Raymond, A. (1998). Perceptions of indigenous workers following participation in a disaster relief project. *Community Mental Health Journal*, 34(6), 557-567.
- Tatsuki, S. (1998, August). The Kobe earthquake and the renaissance of volunteerism in Japan. Paper presented at the *International Association for Volunteer Effort World Volunteer Conference*, Edmonton, Canada.
- Thompson, A. M. III (1995). Latent cosmopolitan and local orientation among rural emergency service volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 24(2), 103-115.
- Thompson, A. M. III (1993a). Rural emergency medical volunteers and their communities: A demographic comparison. *Journal of Community Health*, 18(6), 379-392.
- Thompson, A. M. III (1993b). Volunteers and their communities: A comparative analysis of volunteer fire fighters. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 22(2), 155-166.
- Thompson, A. M. III (1993c). Work without wages: The motivation for volunteer firefighters. *American Journal of Economics and Sociology*, 52(3), 323-343.
- Tierney, K. J. (2003). *Strength of a city: A disaster research perspective on the world trade center attack*. Retrieved October 8, 2003 from the World Wide Web: http://www.ssrc.org/sept1/essays/tiernet_text_only.htm
- Tierney, K. J., Lindell, M. K., & Perry, R. W. (Eds.). (2001). *Facing the unexpected: Disaster preparedness and response in the United States*. Washington, D.C.: National Academy Press.
- Toyokazu, N. (1996). Budding volunteerism. *Japan Quarterly*, 43(1), 22-26.

- Utz, R. L., Carr, D., Nesse, R., & Wortman, C. B. (2002). The effect of widowhood on older adults' social participation: an evaluation of activity, disengagement, and continuity theories. *The Gerontologist*, 42(4), 522-533.
- Verba, S., Schlozman, K. L., & Brady, H. E. (1995). *Voice and equality: Civic voluntarism in American politics*. London, England: Harvard University Press.
- Wenger, D. E., & James, T. F. (1994). The convergence of volunteers in a consensus crisis: The case of the 1985 Mexico City earthquake. In Dynes, R. R., & Tierney, K. J. (Eds.). *Disasters, Collective Behavior, and Social Organization* (pp. 229-243). Newark: University of Delaware Press.
- Wilson, J., & Musick, M. (1997). Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, 62(5), 694-713.
- Wolensky, R. P. (1979). Toward a broader conceptualization of volunteerism in disaster. *Journal of Voluntary Action Research*, 8(3/4), 33-40.
- Yanay, U., & Benjamin, S. (2005). The role of social workers in disasters: The Jerusalem experience. *International Social Work*, 48(3), 263-276.
- Zakour, M. J. (1996). Disaster research in social work. *Journal of Social Service Research*, 22(1/2), 7-25.

附錄一 以案主問題情境為中心的社會工作

自發性民眾與志工皆係軟性減災資源(soft mitigation resources)(Lichterman, 2000)，她們通常是災難發生後最早投入救災的人力，而她們的一切作為，皆會影響後續的災後救援與復建工作。但這些軟性減災資源，並非呼之即來，在平時即需一定機制來整合與培植，以應不時之需。由於災難的發生有其地域性，而災後的賑濟與復建皆需由社區著手落實，因此如何建立社區的災難反應機制，就顯得很重要。自 921 地震發生後，政府已開始以社區為單位，建立災難的反應團隊，如：2001 年消防署就成立「睦鄰救援隊」(Neighborhood Rescue Team)，即透過有計畫的組織與訓練，充實社區、鄰里居民的救災知識，及培養基本的救災技能。這群具備自救救人基本技能的民眾，不僅可於災難來臨時自我保護，對其他災民，亦可進行簡易救援、緊急救護及收容等工作，具有提昇救災效率、減緩人命傷亡與減輕正規救災人員負擔等功能¹¹。

又如：行政院災害委員會自 2002 年起，亦開始推動以建立「社區」為主的防災營造計畫，「期運用社區工作專業方法，整合社區內、外資源，建立社區防救災輸送網絡；凝聚『救災』要從『防災』做起的共識，激發社區居民建立自救而後人救的觀念；共同致力自我社區抗災、避災、減災的預防措施。」(行政院災害委員會，2008)¹²

前述防災社區的執行重點，係以社區為推動主體，工作內容與步驟大致如下：「首先要掌握社區的需求、資源與限制條件，然後在行政與專業的協助下，一起調查社區環境，找出與災害或安全方面的問題、共同討論解決的

¹¹ 內政部消防署(2008)。睦鄰救援隊。資訊擷取日期：2008 年 1 月 26 日，網址：<http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=246>

¹² 行政院災害委員會(2008)。社區防災資訊。資訊擷取日期：2008 年 1 月 25 日，網址：<http://www.ndppc.nat.gov.tw/show/showkids.aspx?pid=8>

方法、建立在地的組織、研擬執行的策略、宣傳相關的訊息、練習應變的技能，最後在日常生活中去真正的落實」(行政院災委會，2008)¹³。其實，此一推動防災社區的工作理念與實務作法，對曾接受過社會工作教育的人，並不陌生；差別僅在以往社會工作教育強調的重點，並非以「災難」為主而已。Chou (2003) 對 921 地震裡，臺灣社會工作人員投入情形的研究發現：約有 60% 的臺灣社會工作人員，投身於此次災難協助中，但由於社工人員缺乏災難援助 (disaster aid) 有關的訓練¹⁴，以致於 921 賑災中，社會工作者的角色與功能，未全然發揮，亦未被社會與專業教育者所認識。

其實，依國內外經驗，社會工作在災難中可做的事務相當多，包括：1. 提供服務給災民。2. 預防災難所導致的嚴重心理與生理後果。3. 聯結災民與協助系統，使系統資源得以協助和解決災民問題，滿足其需要。4. 改善災難援助系統的可近性。5. 協助改變災民的微觀、中觀 (meso)、鉅觀系統，以增進災民之福祉 (Zakour, 1996; Chou, 2003; Javadian, 2007)。諸上工作事項，似其它專業皆可做，但社會工作者，實更有潛力來做好這些事務，理由是 (Bell, 1995; Yanay & Benjamin, 2005; Javadian, 2007)：1. 這些皆是社會工作者專擅領域，亦已根植於社會工作的傳統知識範疇內，而強調社會暨心理、強調人在情境之中的問題解決取向，更是適用於災難情境中的援助工作推行。2. 由於社會工作者對於危機處理，失依者 (失怙) 等複雜問題解決的經驗相當豐富，且是最廣泛分佈於各種與災難有關組織之中的專業工作者，再加上其對相關資源的了解與熟稔程度較其它專業者高，並且擁有與不同人群、家庭、團體建立關係與探析需求的能力和技術，因此社會工作最合宜做

¹³ 行政院災害委員會 (2008)。防災社區教材。資訊擷取日期：2008 年 1 月 27 日，網址：<http://homepage.ntu.edu.tw/~lcchen/index.files/page0001.htm>

¹⁴ 事實上，這可能是因在 921 之前，臺灣社會工作相關大學課程中，少有類似災難協助相關課程所致。

正式與非正式的資源網絡聯結工作 (networking)，用以滿足災民需求或解決問題。

誠如 Bell (1995) 所言，社會工作就是一種「選擇的專業」(profession of choice)，提供受協助者各項選擇的資訊及其後果，然後透過案主的自覺來自抉。但即便有如上優勢，在實際救災過程中，社會工作者的角色與功能，仍未完全發揮。這除了是社會工作教育的問題之外，體系亦是問題之一；僅認知到協助對象之問題，有其社會暨心理的癥結是不夠的，其實社會工作者，本身也是在系統之中，其在災難中的功能與角色，也深受情境所影響。處於不同的執事情境中，社會工作者如何均衡調節，組織與專業間在目標上、工作優先順序、角色與功能認知上的差異，即成為一件很重要的事務 (Javadian, 2007)。

回歸到實際的情境，政府與非營利組織皆是臺灣社會工作者的重要就職市場，但在當今以「管理」、「評鑑」、「績效」、「效率」等管理學特質掛帥的職場中，也許社會工作者應再重拾，並回想過往的專業基礎與本質，回到以案主為中心的問題情境裡，支持 (support) 案主培養能力以改變現況自許。作為一個案主的變革經紀人 (change agent)，需先將基本動作——個案工作、團體工作與社區工作——做最紮實的學習與練習。其實說穿了，沒有好的個案紀錄 (此個案包括個人、家庭、團體與社區)，如何做好管理及解決問題呢？更遑論是解決問題 (災難援助當然也不例外)。易言之，上述三項專業知能，才是基礎結構，種種管理作為 (模式或制度) 皆是上層結構，上層結構的良窳，實深受到基礎結構所影響。

附錄二 志願服務參與者特徵

附表 A

志願服務參與者特徵

	小計	有參與志願服務者			未參與	合計
		僅參與 921 震災服務	僅參與 921 以外服務	二者 皆參與		
總計	13.66	2.95	7.74	2.97	86.34	100
性別						
男	14.09	3.56	7.05	3.48	85.91	100
女	13.24	2.36	8.42	2.46	86.76	100
年齡						
15-24 歲	12.68	3.83	6.84	2.01	87.32	100
25-49 歲	14.33	3.20	7.56	3.57	85.67	100
50-64 歲	16.31	2.43	10.63	3.25	83.69	100
65 歲以上	8.49	0.91	6.21	1.37	91.51	100
教育程度						
國（初）中及以下	12.03	2.78	6.74	2.51	87.97	100
高中（職）	14.16	2.99	8.19	2.98	85.84	100
大專及以上	15.75	3.20	8.83	3.72	84.25	100
工作情形						
就業者	14.36	3.36	7.48	3.53	85.64	100
未就業者	12.67	2.38	8.10	2.18	87.33	100
志願服務經驗（1999）						
有參與	43.18	5.23	29.86	8.09	56.82	100
未參與	9.18	2.61	4.38	2.19	90.82	100
對公共事務提供服務						
經常	29.54	4.15	19.00	6.38	70.46	100
偶爾	13.79	2.41	7.66	3.72	86.21	100
沒有提供	11.29	3.20	6.17	1.90	88.71	100

附表 A (續)

	小計	有參與志願服務者			未參與	合計
		僅參與 921 震災服務	僅參與 921 以外服務	二者 皆參與		
對鄰居提供日常協助						
經常	25.66	4.37	17.46	3.82	74.34	100
偶爾	14.97	2.37	8.99	3.61	85.03	100
沒有提供	10.87	3.24	5.32	2.31	89.13	100
參與公共事務會議						
經常	23.31	4.38	13.88	5.05	76.69	100
偶爾	15.60	2.29	9.55	3.76	84.40	100
有舉辦，但沒有參加	12.81	3.07	7.12	2.63	87.19	100
不知道有舉辦	9.45	2.93	4.56	1.96	90.55	100
參與聯誼性活動						
經常	25.81	4.05	16.25	5.51	74.19	100
偶爾	17.24	3.08	9.52	4.64	82.76	100
有舉辦，但沒有參加	12.51	2.75	7.17	2.60	87.49	100
不知道有舉辦	10.88	2.92	6.00	1.96	89.12	100

資料來源：行政院主計處（2000），中華民國八十九年社會參與延伸調查電子資料檔。

附錄三 影響災難及一般性志工的因素

附表 B

影響災難及一般性志工的因素

	是災難志工 (不是志工)	是一般性志工 (不是志工)	僅是一般性 志工(僅是災 難志工)	是災難志工，也 是一般性志工 (僅是災難志工)
	係數	係數	係數	係數
截距項	-5.035***	-3.223***	2.434**	0.042
國中及以下	0.044	-0.401+	-0.757+	-0.58
高中(職)	0.094	-0.016	-0.192	-0.275
大學(專科)及以上				
15-24 歲(青少年)	0.843*	-0.289	-1.470*	-1.084
25-49(青壯年)	1.174**	-0.175	-1.170+	-0.106
50-64 歲(中老年)	0.72+	0.317	-0.569	-0.234
65 歲及以上(老年)				
男性	0.381*	-0.273+	-0.582*	0.053
女性				
災區縣市	0.853***	0.131	-0.774**	-0.134
非災區縣市				
前一年是志工	1.361***	2.391***	1.418***	0.882*
前一年非志工				
參與 921 賑災相關社 會活動	2.223***	0.614**	-1.198***	0.475
未參與 921 賑災相關 社會活動				
賑災捐贈(捐物或捐 血或捐錢)	-0.006	0.826***	1.021**	0.566
未有賑災捐贈				
就業者	-0.091	-0.403*	-0.566	-0.502
未就業者				

附表 B (續)

	是災難志工 (不是志工)	是一般性志工 (不是志工)	僅是一般性 志工(僅是災 難志工)	是災難志工，也 是一般性志工 (僅是災難志工)
	係數	係數	係數	係數
Cox and Snell		0.155		0.238
Nagelkerke		0.248		0.278
McFadden		0.173		0.14
-2 Log Likelihood		1087.299***		515.427***

說明：1. 資料來源，同附表一。

2. + P<0.1 * p<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

Volunteering in the Chi-Chi Earthquake: A Preliminary Analysis

Chao-Hsien Leu^{*}

Abstract

If disasters are viewed as the social events, the prevention of disasters and disaster rescue should take the cooperation among different social units into consideration. Also, volunteers are one of the most important forces of disaster rescue. The rich knowledge on the human resources of volunteering will be helpful for the design of the prevention of disasters and disaster rescue. Therefore, my study is focused upon three research questions: (1) After the 921 earthquake, what attributes do the volunteers who engage in the disaster rescue works hold? (2) In comparison to the general volunteer works, what different factors affect people's decisions of participating into the disaster rescue volunteer works? (3) Will disasters have impact upon people's future willingness to involve in volunteer works?

In conclusion, after the 921 earthquake, there is no convergence among the human resources of volunteers, but among other philanthropic resources, such as money donation, blood donation and other necessity donation, the convergence is evident. Although the disaster victims take the advantages

* Chao-Hsien Leu, Associate Professor, Department of Nonprofit Organization Management, Nanhua University.

from the convergence of the resources, the convergence provoke the deduction of the resources used in other non-earthquake-disaster rescue philanthropic activities. Secondly, the factors that affect people's decisions of participating into the disaster rescue volunteer work can be separated into two categories: the situation conditions, and the capability conditions. However, there is trade-off between the disaster rescue volunteer work and the other general volunteer work. And as the time passes by, the philanthropic behavior induced by the situation conditions has less and less influence upon people's willingness to involve in volunteer works. Finally, my study finds that for the people outside the disaster area, the disaster rescue volunteer works are just the extension of their ordinary volunteer works. Although in the short term, it has deep impact upon the residents of the disaster area, in the long term, it has no significant influence on the existing civic engagement model.

Keywords: volunteering, disaster, civic engagement