

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION**

**MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT**

**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**NANHUA UNIVERSITY**

非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程

—以家扶基金會南高雄分事務所用愛包圍方案為例

**A STUDY OF NON-TRADITIONAL VOLUNTEER PARTICIPATION MOTIVES**

**AND LEARNING PROCSS : THE CASE OF TFCF'S SOUTHERN KAOHSIUNG**

**WRAPAROUND PROGRAM**

指導教授：涂瑞德博士

**ADVISOR : RUEY-DER TWU Ph.D.**

研究生：葉湘郁

**GRADUATE STUDENT : SHAN-YU YEH**

中 華 民 國 1 0 6 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程  
—以家扶基金會南高雄分事務所用愛包圍方案為例

研究生：葉湘郁

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德

袁淑芬

呂朝賢

指導教授：涂瑞德

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 106 年 6 月 29 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生葉湘郁君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：葉湘郁君已修滿30學分，其中必修科目：研究方法、非營利事業管理專題、非營利組織文獻選讀等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：葉湘郁君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程-以家扶

基金會南高雄分事務所用愛包圍方案為例

(2)學術期刊：

本人認為葉湘郁君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程-以家扶基金會南高雄分事務所用愛包圍方案為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：涂瑞德 簽章

中華民國106年5月30日

## 謝 誌

99 年決定研究所求學之路的當下，從未想到一晃眼竟是七年時光！一路走來，忙於家庭及工作之中，總是要克服許多才能撥出點時間學習，也多次懷疑自己能否完成研究所學位，更走過休學、瀕臨放棄的困境，感謝我的指導教授—涂瑞德老師不斷的鼓勵，讓在專業研究以及現實理想中拉据的我，終於能覓得方向，一步步完成論文，感謝之心溢於言表！

課程學習難度其實不大，也一直很有心得，並很快的著手擬定研究題目，希望能學以致用，將管理的概念用於社工實務，但因著工作任務以及職位的轉換，工作適應以及生活的調配不斷的擠壓完成論文的時間，再加上龐大的資料來不及消化，有好長一段時間幾乎像被困在迷霧中，感謝瑞德老師費盡心思的引導以及包容，更透過各種方式，在心理層面提點不少，讓我再次復學後，完成論文方面能突破一道道難關，內心充滿無限感恩！另外，也感謝最後每一位口試委員的用心審閱並提供寶貴意見，不只使本篇論文更臻完備，也讓未來方案操作上，更符合實務運用，真的由衷感謝！

這麼多年的研究生身份，在南高雄家扶社工實務上，需要工作伙伴的許多協助與體諒，更要感謝基金會以及主管給予這樣寶貴的機會，讓我能透過學習來改進社工實務工作方法，期待能對自己以及服務機構都能有所助益。最後感謝家人、朋友以及這七年一路走來，指導過我的老師、與論文有關的受訪者。最後，再一次感謝所有與本論文有關的一切人、事、物。

葉湘郁 謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理學碩士班

民國 106 年 6 月

# 南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 105 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程－以家扶基金會南  
高雄分事務所用愛包圍方案為例

研 究 生：葉湘郁

指 導 教 授：涂瑞德博士

### 論文摘要內容：

本研究主要是探討津貼志工也就是非傳統志願服務者的參與動機與學習歷程，以南高雄分事務所用愛包圍方案家庭夥伴為研究對象，採個案質性研究，透過深度的訪談、資料蒐集、參與觀察等研究分析，藉以探究非營利組織之志工人力資源管理之重要因素。

其研究歸納如下：(1)人際互動是最大的挑戰。(2)世代差異形成親職教養觀念落差。(3)個人專業領域不同如何善用。(4)組織成本規劃重要性。(5)培訓制度應適時調整。

提出建議如下：(1)妥善規劃志工福利制度，落實督導制度。(2)了解志工利他及利己的感受適時予以回應。(3)加強團隊輔導溝通訓練。(4)透過各式管道宣導服務的重要性。(5)適當津貼補助的必要性。(6)增加方案教育訓練、個督及團督報告成效評估。(7)完備的教育訓練。

關鍵詞：用愛包圍方案、參與動機、學習歷程、津貼志工

Title of Thesis : A Study of Non-traditional Volunteer Participation Motives  
and Learning Process The Case of TFCF's Southern  
Kaohsiung Wraparound Program

Department : Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2017

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : SHAN-YU YEH

Advisor : Ruey-Der Twu Ph.D.

## **Abstract**

This study is mainly to explore Stipends Volunteer, Involvement Motivation and Learning Process of Non - traditional Volunteer Service, The case of TFCF'S Southern Kaohsiung Wraparound Program Family partner for the study Take a qualitative study, Through the depth of the interview, data collection, participation in observation and other research and analysis, To explore the non-profit organization of the staff of human resources management of the important factors.

The study is summarized as follows:

(1) interpersonal interaction is the biggest challenge. (2) generation differences in the formation of parental education concept gap. (3) how to make good use of individual professional fields. (4) the importance of organizational cost planning. (5) The training system should be adjusted in a timely manner.

Suggestions are as follows:

(1) to properly plan the welfare system, the implementation of supervision system. (2) to understand the feelings of volunteer altruism and self-interest to be timely response. (3) to strengthen the team counseling communication

training. (4) the importance of advocacy services through various types of pipelines. (5) the need for appropriate subsidy subsidies. (6) to increase the effectiveness of program education and training, supervisors and mission reports. (7) complete education and training.

**Keywords: Wraparound Program, Participation Motive, Learning Process, Stipends Volunteer**



# 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的與問題.....	4
第二章 文獻探討.....	7
2.1 非傳統志願服務者定義與案例.....	7
2.1.1 非傳統志願服務者定義.....	7
2.1.2 非傳統志願服務者—津貼志工.....	9
2.2 用愛包圍服務方案及相關研究.....	10
2.2.1 美國 Wraparound 方案簡介.....	10
2.2.2 家扶基金會「用愛包圍」方案的歷史脈絡.....	11
2.2.3 用愛包圍方案家庭夥伴參與志願服務的相關研究.....	16
2.3 我國志願服務的發展背景及角色任務.....	17
2.3.1 志願服務者應有的角色與任務.....	18
2.4 參與志願服務的動機與影響因素.....	21
2.4.1 參與動機.....	21
2.4.2 影響因素.....	26
2.5 非營利組織志願服務人力運用及志工管理的挑戰.....	27
2.5.1 人力運用管理.....	28

2.5.2 志工生涯規劃.....	29
2.5.3 志工管理的挑戰.....	30
第三章 研究方法.....	31
3.1 研究對象.....	31
3.1.1 非傳統志願服務者—用愛包圍服務方案.....	31
3.2 研究流程.....	36
3.3 資料蒐集方法.....	36
3.3.1 半結構性深度訪談法.....	37
3.4 研究資料處理與分析.....	38
3.5 研究倫理.....	43
第四章 結果與討論.....	44
4.1 用愛包圍方案家庭夥伴參與的影響因素.....	44
4.1.1 意願因素.....	44
4.1.2 能力因素.....	47
4.1.3 機會因素.....	50
4.2 用愛包圍方案家庭夥伴參與動機類型.....	51
4.2.1 自我取向.....	51
4.2.2 人際取向.....	54
4.2.3 情境取向.....	57
4.3 用愛包圍方案家庭夥伴的服務學習歷程.....	58
4.3.1 在個人方面.....	59
4.3.2 在組織方面.....	62
4.4 用愛包圍方案所面臨挑戰.....	66
4.4.1 人際互動.....	67

4.4.2 價值觀念不同.....	67
4.4.3 習得無助感.....	69
4.5 研究討論.....	70
第五章 結論與建議.....	72
5.1 研究結論.....	72
5.1.1 用愛包圍方案家庭夥伴參與影響因素.....	72
5.1.2 用愛包圍家庭夥伴參與動機類型.....	73
5.1.3 用愛包圍方案家庭夥伴學習歷程.....	73
5.1.4 用愛包圍方案所面臨挑戰.....	74
5.2 研究建議.....	74
5.2.1 針對志工之建議.....	75
5.2.2 機構運用志工之建議.....	75
5.3 研究範圍與限制.....	77
5.4 後續研究者之建議.....	78
參考文獻.....	79
一、 中文部分.....	79
二、 英文部份.....	84
三、 網路資訊.....	86
附錄一.....	87
附錄二.....	88

## 表目錄

表 2.1	志願服務的組成要素.....	8
表 3.1	家庭夥伴使用相關補助費用參照表.....	34
表 3.2	研究訪談對象一覽表.....	35
表 3.3	譯碼概念：用愛包圍方案家庭夥伴參與服務的影響因素.....	40
表 3.4	譯碼概念：志工參與用愛包圍方案的動機.....	41
表 3.5	譯碼概念：用愛包圍方案家庭夥伴的學習歷程.....	41
表 3.6	訪談引述編碼範例表.....	42



# 第一章 緒論

本章共分有五節，第一節研究背景，第二節研究動機，第三節研究目的與問題，第四節研究範圍與限制。

## 1.1 研究背景

研究者從工作經驗中檢視目前社會福利現行的許多服務方案中，鮮少有同時關注並滿足兒少、家長與家庭需求的服務模式，而家扶基金會推行的「用愛包圍」方案服務卻能同時為家庭量身訂作，考量需求的個別性與可近性，與家庭同行；並透過家庭夥伴親職示範，讓家庭發現不同的可能與增強權能，更讓家庭中的每個成員知道他們每個人的想法都被重視與看見；同時也引導家庭發現社區的綠洲，後續能讓家庭自由的運作，減少對社會福利服務的依賴（石承旻，民 103），因此方案確實發揮增強與支持弱勢家庭的親職功能與改善家庭親子互動關係，同時也解決社工員無法同時兼顧密集與到宅的服務，「用愛包圍」方案正好彌補了這種個案管理服務的漏洞，明確的提供這些家庭親職功能和家務管理的指導服務（鄭麗珍，民 94）。因此組織也期待「用愛包圍」方案的服務模式能夠被更廣泛的推展，當然也需要投入更多的家庭夥伴（志工人力）來拓展這項服務。

就南高雄家扶中心為例，自民國 99 年起至 105 年止，共招募 32 名志工人力投入用愛包圍方案，總計提供服務 3506 次，共 5254 小時包含到宅親職示範服務、陪伴就學、就醫……等服務，南高雄家扶受助家庭中共有 68 戶，216 人次接受此方案服務，平均每戶獲得 51.5 次，77.2 小時的服務，顯示用愛包圍方案的確是一項人力密集程度相當高的服務。因此，組織在方案管理上亦要相對提供符合這群「用愛包圍」方案家庭

夥伴的管理模式(財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會南高雄家扶中心，民 105)。

志願服務者一直是非營利組織重要的人力資源，志願服務者參與各項服務工作是一種社會參與，是實現公民社會的重要途徑，公民參與對社會帶來正面的影響，被視為是一種重要的「社會資本」，志願服務者的服務不以獲取報酬為主要目的，志願服務講求服務的效率與品質，注重服務的倫理。志願服務者帶著熱誠、體力，發揮本身的智能、專業，在非營利組織中發揮重要的影響力。近年來台灣民眾參與志工人數與意願皆有增加之趨勢，而政府制訂定相關的獎勵措施與法律（民 90 年通過志願服務法），以多元的誘因而來鼓勵民眾參與志願服務。志願服務人力資源不能只被視為一項任意性資源；適時掌握時機潮流是必須的，然而更重要的是相關部門主政者須有跳脫以往觀念的新思維，從整合的觀點讓民間志願服務系統所具有的充沛力量，能突顯其實質的功能與定位（官有垣，民 89；江明修，民 92；呂朝賢，民 94；劉弘煌，民 97）。

近年來非營利組織的蓬勃發展是有目共睹的，這不是只意味著社會大眾對自身權益的重視，相對的也產生間接性的影響，及機構間的相互競爭及爭奪有限的資源，面對越來越多非營利組織的成立，非營利組織也要開始面對有限資源相互競爭的殘酷現象，在有限的福利資源無法有效的擴增下，非營利組織無法單以服務為任，要維持機構的經營，引入行銷的觀念與作法，達到吸引資源、資源分配、宣傳理念的功能顯得格外重要，在動態環境的社會，非營利組織所面對的問題越來越多元，因此社會大眾對非營利組織的期待也越來越高，尤其是政府部分，開始要求非營利組織的目標不應只針對服務對象的權益及利益，也必須要擔負更多的社會責任。早期的非營利組織處於政治及經濟為前提的社會中，

常被視為只是社會邊緣的產物，僅能發揮輔助的功能，未能扮演舉足輕重的角色。隨著社會的變遷及多元化，愈來愈多的社會問題與需求仰賴非營利組織提供服務及發揮功能，非營利組織逐漸蓬勃發展，已然為社會不可忽視的重要力量（王順民，民 97；史智文，民 97；王明鳳，民 99；何素秋，民 100）。

由於非營利組織並非以營利為目的，透過提供服務來取得自我財源之能力相對較其他類型的組織薄弱，使其運作所需之資源十分仰賴民間社會捐贈或是政府補助。但不論是何者，皆深受社會經濟景氣循環與財政分配優先選擇的影響，非營利組織會受到外部因素的影響，像是知識經濟與社會思潮，公共組織民營化，社會福利預算緊縮與存款利率下降，資訊系統的發達網路傳播科技的快速與創新，大眾傳播媒體的監督社會快速變遷與多元文化的衝擊多樣化的需求，面對引起社會輿論的注目及組織使命生存的根基，這使得非營利組織除了要兼顧組織管理要運用專業導向外，同時還必須重視以服務對象需求為主的顧客導向；志工的招募、方案推廣、募款管道、組織的知名度及服務對象等議題，意指非營利組織的確需要採界社會行銷的觀念，藉以有效推廣相關業務工作，為了解決資源募集上的困難，非營利組織積極擴張目前來源的多樣性，與其他機構合作、增加現有資源的生產效益外，大量運用志工亦是方法之一（王順民，民 95；蕭新煌、官有垣、陸宛蘋，民 98）。

## 1.2 研究動機

本研究對象為南高雄家扶中心「用愛包圍」方案（以下簡稱本方案），本方案是家扶基金會於民 97 年開始實施的方案，是以「家庭功能維繫」為思考的主軸，其作法是招募家庭夥伴，由家庭夥伴持續，穩定地到兒童及其家庭中提供服務，而在服務提供前必須由社工督導、社工員及家

庭夥伴組成家庭小組，並邀請家庭成員共同討論其家庭需求，並依需求擬定服務計畫，接著家庭小組依照服務家庭的需求，隨時調整服務計畫與內容，落實以兒童為中心，家庭為本位的服務計畫，所以整個服務計畫的內容會顧及家庭，社區與文化背景，並將社區資源包含學校、安親班、醫療、教會、社福中心…等一併納入服務中。南高雄家扶在地經營五十年，亦有穩定的志工團隊長期提供服務，但此方案志工服務執行模式有別於其他志工隊，此方案在台灣推行時間不算長，過往家扶基金會雖有類似的服務模式，如台中家扶「溫媽媽愛家服務隊」、南台北家扶「家務指導員」等，南高雄家扶自民國 99 年開始推行此方案，六年多來協助 48 戶弱勢家庭重建，改善家庭中親子及手足互動關係，增強家庭成員優勢能力，多數服務使用者對用愛包圍服務感到滿意，也認為此服務可以協助家庭解決許多的親子衝突及子女管教難題（南高雄家扶，民 105）。

研究者想知道為何這些家庭夥伴願意投入這項困難的服務，其參與動機為何？而家庭夥伴在此方案中發揮哪些功能？南高雄家扶如何規劃訓練管理這群家庭夥伴服務，家庭夥伴過程中獲得哪些學習與看見？家庭夥伴持續參與留任的動機？且家庭夥伴在服務執行中機構支付服務津貼及交通津貼，除與傳統志願服務定義志工有些差異，故研究者也想透過管理的角度了解機構所提供的服務津貼是否也影響家庭夥伴參與的意願及投入服務的動機，也想透過此研究重新定義志工及規畫志工管理服務。

### 1.3 研究目的與問題

本研究之目的是因為研究者為家扶基金會之工作人員，多年來因為工作的關係，經常接觸使用不同的志工隊服務，又在民國 100 年至 103 年間親身投入「用愛包圍」方案督導工作，本方案的最大特色是，其服

務的方法及焦點皆是高頻率的使用「家庭夥伴」的到宅陪伴服務，家庭夥伴每周進行一至兩次的服務，除了能夠給予家長及兒少支持力量，使其遇到問題能夠有對象可以傾訴或是詢問，更在服務期間對受助家庭有示範及角色的模範作用，是與家庭接觸最為密切的方案團隊成員，南高雄家扶中心「用愛包圍」服務方案執行方式有別於其他中心，此方案規畫有方案督導、個管社工員、方案社工、家庭夥伴(Family Partner)、其他資源如心理治療師等，因為在實務工作中看見需要，有別於其他中心個管社工同時是照顧協調員角色，南高雄家扶中心決定參考國外做法，讓方案社工擔任照顧協調員(Care Coordinator,簡稱CC)的角色，六年來南高雄家扶共提供191小時訓練課程(包含職前訓練、在職訓練及團督時數)，有提供服務的家庭夥伴，每個星期至少有一到兩次，每次約一到兩個小時的服務，服務後需要撰寫服務紀錄，送交方案督導批閱，並接受定期團督及個督討論，可以感受到機構對家庭夥伴服務專業度要求很高，但也無非是希望培育讓家庭夥伴有足夠的能力，讓家庭夥伴有充足的知識基礎與實際操作的能力，能夠在第一線服務時，真正貼近服務家庭/對象的需要，敏感到服務家庭/對象所面臨的問題，進而提供適切且充分的服務，目前南高雄家扶仍有將近一半比例的家庭夥伴其服務經驗長達六年，相較於其他家扶單位留任比例也較高，用愛包圍方案家庭夥伴服務在台灣有其獨特性及意涵，值得深入探討與研究。

因家庭夥伴的服務對象大多來自於高風險或是高危機的家庭，因此家庭夥伴成員被定義為「專業的志工人員」但卻沒有相關的證照可以取而得之，這與志願服務法第十三條「必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。」定義大不雷同，故本文將「家庭夥伴」定義為非傳統志願服務者，並探討與傳統志工管理的挑戰。

基於上述的研究背景及研究動機，本研究希望了解家庭夥伴對參與志工的期待，並且能深入了解「用愛包圍」方案家庭夥伴在服務過程中的學習經驗及「用愛包圍」方案家庭夥伴在非營利組織發揮的功能。本研究的目的及問題如下：

本研究將探討下列三個問題：

1. 非傳統志願服務者參與動機為何？
2. 非傳統志願服務者持續參與的影響因素為何？
3. 非傳統志願服務者的學習歷程？
4. 非傳統志願服務者的志工管理面臨哪些挑戰？



## 第二章 文獻探討

文獻資料分析是最常用且是必須研究探討的項目之一，透過相關的書報、期刊、調查、網路、論文等蒐集、歸納與探討，融入相關的研究主題，以正確的研究基礎理論，達到研究目的。本章將針對重要概念的相關文獻逐一探討，共分五節陳述及說明，第一節非傳統志願服務者定義與案例。第二節介紹「用愛包圍」方案及家庭夥伴參與志願服務的相關研究。第三節說明我國志願服務的發展背景、志願服務的定義與參與趨勢；第四節說明參與志願服務的動機與影響因素；第五節說明非營利組織志願服務人力運用及志工管理的挑戰。

### 2.1 非傳統志願服務者定義與案例

傳統的志願服務是一種本著自由意志，以助人、利他、不求回報的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。但就實際志願服務類型而言，傳統上所指稱可依自由意志，完全依心意，自願地投入志願服務的看法，並無涵蓋現存所有志工的類型。現今社會已出現較新的志工類型，因此研究者認為不宜採用現今法定之志願服務定義，宜將志願服務的定義放寬，以利掌握目前台灣志願服務之發展現況與所面臨的問題。

#### 2.1.1 非傳統志願服務者定義

依據呂朝賢（民 91）所作之研究中發現，現今志願服務法對志願服務所下的定義，仍是屬於傳統式的定義，對於一些較新式的志工類屬諸如：企業志工、家庭志工與津貼志工等，仍無法全面的涵蓋，因此其認為不宜採用現今法定之志願服務定義，宜將志願服務的定義放寬，以利掌握目前台灣志願服務之發展現況與所面臨的問題，因此個人只要在參與

志願行為的決策時，擁有決定參與與否的權利要件，且滿足法令中應盡責任/義務者，即便是選項有限，例如替代刑罰志工，皆不能排除此行為是志願服務的可能。有關志願服務的定義說明，志願服務的意涵可以歸納成四大組成要素如表 2.1，自由選擇(Free Choice)、報酬(Remuneration)、結構(Structure)、預期受益對象(Intended Beneficiaries)（蕭新煌、官有垣、陸宛蘋，民 98）。

表 2.1 志願服務的組成要素

面向	類型
自由選擇	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自由意志</li> <li>2. 相對而言未受強迫</li> <li>3. 有責任</li> </ol>
報酬	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完全沒有</li> <li>2. 非預期</li> <li>3. 補貼支出</li> <li>4. 津貼/低薪</li> </ol>
結構	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正式的</li> <li>2. 非正式的</li> </ol>
潛在受益者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有益他人/陌生人</li> <li>2. 有益親朋好友</li> <li>3. 有益自己</li> </ol>

資料來源：蕭新煌等（民 98）

綜合上述，傳統的志願服務是一種本著自由意志，以助人、利他、不求回報的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。但就實際志願服務類型而言，傳統上所指稱可依自由意志，完全依心意，自願地投入志願服務的看法，並無涵蓋現存所有志工的類型。現代的志願服務類型，如替代刑法志工，或學校中的義工媽媽，或是企業志工，其實皆隱含著「義務」、「責任」，甚至「半強迫」的屬性存在。如果我們將志願服務之報酬放寬來看，他其實是可分為有形與無形的兩類。有形報酬如金錢，無形報酬如聲望、健康。這些報酬皆是志工可能獲取的收益，亦是促使人們投入志願服務的理由，且對受益對象而言，利己為主要考量的服務行為，但如果執事過程中志工本身有獲益，但其獲益低於執事所需成本者，應還是被視為志願服務的可能。再從實際的方案來說，在相關的文獻中亦有所謂的津貼志工(Stipended Volunteers)類型的志願服務活動，津貼志工須符合幾個條件：(1)係組織中經常性服務活動。(2)幫助的對象與志工無個人關係。(3)志工雖非以賺取服務報酬為考量，但可得到低於該工作市場價值的財務報酬。(4)此財務報酬需低於該志工為參與此志願服務活動所需投入的成本。故現行服務中已有國際合作發展基金會的長期志工，在海外服務期間除了提供住宿或房屋租金外，每個月亦提供固定的生活津貼及調適津貼（呂朝賢，民 91；蕭新煌等，民 98）。

### 2.1.2 非傳統志願服務者—津貼志工

有些沒有工作的人會以擔任志工，來學習新的技能，希望藉此找到支薪的工作。美國有些地區規定，領失業或生活救濟金的人必須擔任志工。領取小額津貼的工作者，目前也被包括在志工圈內。美國有好幾個慈善計畫都支付志工小額津貼，包括「老人陪伴計畫」(Senior Companion

Program),「爺爺奶奶認領計畫」(Foster Grandparents Program),以及「美國志工團」(AmeriCorps)等(李淑珺,民93)。國內金車教育基金會在民國74年開始辦理「恰克里」志工隊,除了交通食宿補助外,每日皆有獎學金(約500元)。台北海外和平服務團所徵募的對泰國與柬埔寨難民營服務的工作站志工,在工作期間皆有生活津貼與補助。華泰文教服務中心徵求赴泰北擔任僑校研習會的教師志工,除交通、食宿、保險與較具補貼外,每日皆有教學津貼30美元(呂朝賢,民91)。弘道老人福利基金會於民國85年開始推行「全國志工連線計畫」,並結合「志工人力時間銀行」也就是「時間貨幣—互助卷」制度,創造出本土性服務積點銀行制度(林依瑩、簡佩芳,民95)。財團法人國際合作發展基金會,提供海外志工生活津貼、房屋津貼及調適津貼等,另外提供經濟艙交通補助等。

## 2.2 用愛包圍服務方案及相關研究

「用愛包圍」服務方案是由家扶基金會引進並與內政部兒童局合作,共同辦理「Wraparound(用愛包圍與你同在)服務方案實驗計畫」。此方案邀請美國加州橘郡社會局兒童及家庭服務處的資深督導 Linda Oyoung 至家扶基金會辦理工作坊的訓練,正式引進在美國推動多年的 Wraparound 方案,成為兒童保護工作的一環。

### 2.2.1 美國 Wraparound 方案簡介

美國的兒童保護工作,許多年來重點都放在把受虐的兒童與施虐者分開的「家庭外安置」,直到施虐者接受長期輔導,改善行為以後,才會從法庭把兒童領回到父母的身邊。雖然受虐兒童的身體安全了,但是他們因為受到家庭外安置的關係,有些時候也會遭受到心理的創傷。更有少數的孩子在寄養家庭內也受到虐待。從另一個角度看,如果父母親

無法在有效時間內將兒童帶回去，而這些兒童又沒有被其他家庭領養的話，這些兒童將被安置到機構養到十八歲，加州橘郡對這社會局長期寄養滿十八歲的青少年，做了一分追蹤調查，結果顯示，只有三成有高中畢業文憑，六成沒有工作申請社會救濟金，將近五成未婚懷孕，有高達八成的孩子又回到原生父母身邊，但他們的原生父母季無法又無能力給他們經濟或任何實質上的幫助，有些甚至再發生家庭暴力，受到警察的拘留，家庭外安置的社會負擔固然龐大，但「家庭重建」(Family Reunification)費用也是萬分昂貴，施虐者在自己沒有經濟能力下，政府有絕對的責任替他們的家庭重建計畫中所有輔導工作買單，其中最常見的就是接受家庭暴力的心理輔導（鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁，民 98），在台灣社會工作實務中，也發現同樣的現象。

### 2.2.2 家扶基金會「用愛包圍」方案的歷史脈絡

近年來，台灣地區的兒童虐待與疏忽事件頻傳，甚至有兒童受虐致死的悲劇發生。根據衛生福利部統計資料顯示，民國 105 年兒童及少年受虐事件通報就高達 54597 件，且成案有 9470 件，結至民國 105 年底止仍有 10323 件兒少接受政府保護處理，其中有 8853 件兒少處遇是繼續留在家中，其餘則分散安置於親屬家庭、寄養家庭或兒童機構中，兒少留在家中比例大約占了 85.75%（衛生福利部資料，民 105）。而諸多資料顯示，許多危機邊緣或疏忽個案，大多為「家庭功能不良」，其原因來自於主要照顧者在親職中的教養、壓力、情緒、夫妻關係等等功能無法彰顯或有缺失（李姿慧、林筱翠、詹惠慈，民 97）。

研究者從事兒童福利相關方案及兒少保護個案管理工作多年的實務工作中，發現許多受虐兒童之家庭內夫妻、代間互相衝突，溝通障礙、婚姻暴力、離婚、攜子自殺，精神障礙等層出不窮的現象到後來都會影

響受虐兒童的發展與接受服務的情況，而家庭內種種需求與狀況會再回到專業人員身上，使得個案管理服務在家庭需求上，專業人員成為提供個案服務過程中的問題諮商者、需求倡導者、資源整合者等（陳蓁蓁、蕭珮如、陳汝珍、劉士伶、陳慧倫，民 99）。雖然促進家庭功能發揮、維護家庭制度健全的發展應該是社會工作的重點，但在國內實施卻一直有困難，因為專業人員常習慣以兒童、青少年、老人、婦女為服務對象，而不是以家庭為服務對象（謝秀芬，民 94），對於施虐家庭的服務是需要一個處遇團隊和具體的服務的計畫（謝秀芬，民 95）。

在台灣 Wraparound 方案服務的前身，應該是家扶基金會台中家扶中心於 1987 年 7 月開始推動的「到宅親職服務方案」。該方案由當時該中心的「溫媽媽愛家服務隊」至受服務的家庭提供家事管理、兒童輔導、情緒支持等服務（鄭怡世等，民 98）。民國 91 年內政部兒童局訂定「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務實施計畫」，結合政府與民間力量，全力積極推動「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務」，以協助家庭恢復或增強其家庭功能；台灣兒童保護工作的工作重點回歸到家庭當中，家庭也就成為提供服務的重要場域。之後，台北市政府社會局於民國 93 年提出「兒童、少年之低功能家庭到宅親職示範服務實驗方案」，針對設籍或實際居住於台北市，家庭內有兒童、少年因家庭功能不良導致發生問題者、經評估兒童、少年可以留在原來（生）家庭輔導、改善其家庭親職功能者，或是家庭內至少有一位成年成員可以照顧該兒童、少年，提供到宅親職示範服務、餐點預備示範與指導、家務管理指導，由「家務指導員」居家服務時，指導示範環境整理，增加安全空間、並加強家長生計管理能力，使家長及家庭成員對於居家環境的觀念、整理技術，以及理財規劃獲得改善、親職教育協助與示範，增加家長與子女溝通技巧、關係建立、

溝通情境等，改善偏執信念，並教導家長情緒管理與控制，依家庭狀況給予放鬆、靜心練習、關懷支持、協助就醫或輔導運用社會資源，期待社會工作人員得以透過「家務員」的到宅服務以提升家庭的親職照顧功能（鄭麗珍，民 94）。

此方案實施後，評估結果發現，兒童、少年的家長非常歡迎「家務員」的到宅服務，主觀感覺「家務員」的到宅密集有助於家人關係的改善、家務管理的提升及親職壓力的減輕，而這些方案參與人本身或多或少都接受一些機構的個案管理服務，但個管員卻無法經常到宅輔導接觸他們，而此方案正彌補了這種個管服務的漏洞，明確的提供這些家庭親職功能和家務管理的指導服務。由此可見，該方案業務已補充兒少保社工的不足，亦幫助家庭提升其親職的功能，為該方案是以「指導」的方式進行，似乎仍欠缺家庭的決策與參與（李姿慧等，民 97）。

民國 97 年家扶基金會與內政部兒童局合作，獲得公益彩券回饋金的補助，共同辦理「Wraparound（用愛包圍與你同在）服務方案實驗計畫」，意謂著將服務「纏繞在兒童及家庭週遭」亦即整個服務是以兒童及其家庭為服務核心的信念。此方案邀請美國加州橘郡社會局兒童及家庭服務處(Social Services Agency Children and Family Services)的資深督導 Linda Oyoung 至家扶基金會辦理工作坊的訓練，正式引進在美國推動多年的 Wraparound 方案，成為兒童保護工作的一環，方案的服務內容如下（鄭怡世等，民 98）。

1. 餐點預備示範：針對兒童少年保護個案家庭，親職夥伴提供居家服務時，針對食物營養與衛生、膳食管理等，給予家長機會學習，提供成長中兒童身體發發展的需求，以降低造成兒童疏忽之虞。
2. 親職教育示範：針對兒童少年保護個案之家庭，由親職夥伴教導家中

主要照顧者教養子女之知識及技巧，並引導主要照顧者了解子女之個別需求，以增進親子關係，並由兒童夥伴陪同及教導兒童學習如何與父母溝通。

3. 生活習慣培養：針對兒童少年保護個案之家庭，由親職夥伴提供家庭成員學習健康的生活觀，如穩定就學、衛生習慣、居家時間管理、金錢管理等，依個案家庭個別之需求，示範運用方法，來增強家庭功能，另由兒童夥伴陪兒童共同學習。
4. 家務管理：由親職夥伴居家服務時，指導示範環境整理（清洗、打掃技術，住家物品收納及傢俱規劃與運用），增加安全空間，使家長及家庭成員對於居家環境的觀念、整理技術獲得改善，並由兒童夥伴陪同參與家務管理。
5. 協助就醫與輔導運用社會資源：針對兒童少年保護個案中有就醫需求之成員，且家庭因成員之疾病因素導致個案有受疏忽或受虐之虞，由親職夥伴提供陪伴並強化家庭成員正確就醫觀念、用藥態度，輔導運用醫療網絡資源，降低因疾病因素所造成的家庭衝突。
6. 關懷支持：個案主責社工及家庭夥伴經由會談、家庭訪問及居家服務過程中，運用同理心技巧給予家長心理「正增強」關懷等。
7. 課業輔導：由兒童夥伴協助兒童進行課業輔導，並協助兒童自我習學，促使兒童能不因家庭環境而剝奪學習，或因缺乏資源協助，造成學習落差的產生。

「用愛包圍」方案服務主要是透過家庭成員的願景形成，並且與團隊共同制定出一套需求的行動目標，並讓家庭成員每個人都參與實踐及家庭夥伴過程中陪伴協助完成家庭願景。「用愛包圍」方案服務內容不可或缺的三大組成元素，分別為家庭小組會議、親代家庭夥伴以及照顧服

務與安全計畫。家庭小組會議是依據家庭成員所提出的願景，透過團隊小組成員的討論聚焦及協助，每隔一段時間定期召開會議並且在會議中形成照顧服務與安全計畫，讓家庭成員在日常生活中得以實踐。由於方案主要為提升家長親職能力，且相信家長的改變得以帶動家庭整體的改變，故在方案中不可或缺需陪伴家長的親代家庭夥伴的角色。

用愛包圍服務方案主要核心信念為家庭擁有優勢力量，並且那些優勢力量終能解決各項關切的問題，並提出有以下六點（財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，民 102）：

1. 家庭擁有優勢，並透過這些優勢力量滿足家庭需求。
2. 家庭是自家問題的專家，而且最有能力辨識自家的需求。
3. 家庭是有能力的，只要獲得支持，家庭本身就能提出各種周全的決定，足以讓他們的兒女安全無虞。
4. 家庭共同參與決定效果更佳。
5. 家庭裡當獲得被尊重及受重視的對待。
6. 群策群力比個人單獨行動，往往更富創意，也更有辦法提供優質的決定。

用愛包圍服務方案透過專業團隊一起與家庭努力，發掘家庭優勢及方案核心信念使得家庭朝正向改變，而家庭也透過團隊一同提出家庭需求，並藉著每次的服務達成家庭需求目標，完成家庭願景。用愛包圍服務團隊成員及其角色包含以下六個（財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，民 102）：

1. 督導者（方案督導）：負責社工培力計畫、訓練及監督服務工作的品質。
2. 服務統籌社工（方案社工）：家庭夥伴招募、培訓及督導管理，服務

整體規劃、成果彙整與相關行政工作統籌。

3. 個案社工（個管社工員）：召開家庭小組會議、協助擬訂家庭願景、掌握服務進程並讓小組成員了解。
4. 親代家庭夥伴：協助陪伴和支持父母親或照顧者。
5. 子代家庭夥伴：協助陪伴和支持兒童及少年。
6. 資源提供者：提供家庭各項資源及協助，如：心理諮商、學校老師、早期療育等。

用愛包圍方案最的特色是提供「家庭夥伴」的到宅陪伴服務，夥伴每周進行一至兩次的服務除了能夠給與家長及兒少支持力量，使其遇到問題能夠有對象可以詢問或是傾訴，更在服務期間對受助家庭扮演正向親職示範的角色功能，是與家庭接觸最為密切的方案團隊成員，因此家庭夥伴的篩選機制也相對重要，組織如何篩選出能夠主動察覺受助家庭優勢、並進行有效陪伴的家庭夥伴是此方案相當重要的一環。

夥伴又分為親代夥伴與子代夥伴，前者負責陪伴父母/照顧者，後者則與少合作，滿足其個人需求。

### 2.2.3 用愛包圍方案家庭夥伴參與志願服務的相關研究

在用愛包圍方案中，「家庭夥伴」扮演重要的角色，他們在第一線與服務對象/家庭密集性的接觸，他們必須與服務對象/家庭形成夥伴關係並採取實際行動去執行家庭會議中的共識，或是努力與服務對象/家庭共同面對、處理、解決問題。且服務對象主觀感覺密集到宅的服務有助於家人關係的改善、家務管理提昇與親職壓力的減輕（鄭麗珍，民 94）。在「用愛包圍」團隊的示範下，增強家長的親職功能，亦能減輕兒少承擔家務或照顧責任，也就是說親職示範對服務對象/家庭有一定的幫助（石承旻，民 103）。家庭可能原有的優勢在環境及衝突互動的阻撓之下無法發揮，

但透過家庭夥伴同理的陪伴及優勢的肯定，讓家庭自己本身長出自信並運用自己的資源及能力去解決家庭問題（王佩甄，民 102）。透過這些研究我們發現「家庭夥伴」服務有一定的成效，且家庭夥伴「密集」與「到宅」服務，不但能減輕個案管理員的照顧壓力外，服務過程中也可以讓個案管理員更進一步了解服務對象/家庭的需求，讓整個服務團隊可以對服務對象/家庭有新的看見，進而能夠計畫更貼近服務對象/家庭的服務，服務對象/家庭的成功轉變，不但對服務對象/家庭本身有所助益，對個案管理者、用愛包圍家庭夥伴整個工作團隊都有正向的激勵效益，這樣的成果回饋經常也是影響「家庭夥伴」持續投入服務的關鍵因素。

## 2.3 我國志願服務的發展背景及角色任務

志願服務在台灣係自民國 71 年開始由政府著手介入，主導規畫，並於民國 71 年「台北市志願服務協會」成立後，經由政府明確指導，民間全力配合，兩者相輔相成，才使志願服務更為有效的陸續展開，政府對志願服務的重視可見一斑（陳武雄，民 94）。

要為志願服務下定義是相當困難的，因為志願服務的定義依年代、社會環境、文化而有不同意義，從最早期為宗教而戰的志願軍，到現代以家庭與企業為單位的志願服務型態，其類型駁雜難分（呂朝賢，民 91；蕭新煌等，民 98）。

在傳統的觀念常常認為：(1)只要抱著慈悲為懷、樂善好施的心理就可做志願服務，且把志願服務完全當做是一種單方面的施捨。(2)志願服務只是為了減輕受薪人員或專業人士的工作負擔，且服務單位常把志工當做是「愛管閒事的雞婆或免費廉價勞工」。(3)只有家庭富有、不愁衣食，且有足夠空閒的人才能參加志願服務；而這些觀念陳舊、落伍的看法漸漸

引伸出依現在的理念而論應該是發自於內心的一種愛與關懷，他可拉近人與人之間的距離，強調人際關係的歸屬感，而志願服務的推廣可以有有效的運用社會的人力資源，來彌補、加強、發展各項服務之不足，達到促進社會之健全發展。曾華源（民 96）志願服務乃是一種非專職性的、重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質性收穫，亦即自我成長發展的活動。也就是提倡人人平等的概念，尊重個人的自由意志、自主選擇的能力及自動自發的精神，參與各項的福利服務。

除了各專家學者對對於志願服務的定義外，依志願服務法對志願服務的定義：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。聯合國的說法「凡是有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境適應的工作，稱為社會服務，參與者個人因志願所近，而不計酬勞收入者，稱為志願服務工作人員」。

### **2.3.1 志願服務者應有的角色與任務**

志工的付出雖不求回報，也應妥善扮演自己的角色，不能只為了趕時潮，敷衍應付，破壞志工的形象，那志工應有的角色與任務是什麼？陳武雄（民 93）提出志工應有的角色與任務為：

志願服務者應有的角色對服務對象而言，其應扮演的角色有：關懷者、支持者、建言者與行動者等角色，其任務為擔任志工基本上是以愛心為起點，使受助者在接受幫助過程中重拾信心，志願服務是一種助人的行為，期待能夠幫助他人及時解決問題，志工應設法支持服務對象增強自我照顧能力，並用客觀中立的態度適時地提供建言，讓受服務者找到問題解決的辦法，並且付出行動幫助受助者問題解決，且持之以恆。

對服務機構而言，其應扮演的角色有：輔助者、媒合者、轉介者與開拓者等角色，因志願服務主要功能之一，就是彌補機構業務之不足，使機構之業務能夠更順利執行，且透過媒合，可作為機構、社區與服務對象的橋樑，拉近彼此的關係，化分歧為一致，融己見為整體。且志工經由多元專業的教育訓練，在機構督導的指導下，可以嘗試開拓一些更為新穎且富有意義的服務。

對整體社會而言，其應扮演的角色有：社會建設的參與者、社會改革的催化者、社會教育的示範者及社會和諧的促進者，志工為社會不斷地提供愛與關懷，這種志工積極參與各類社會服務的過程，正扮演著社會建設參與者的角色，志工朋友的個人行為，看來只不過是點滴枝節，微不足道；但如匯集而成，則必猶如百川奔流，沛不可擋；其相互推動的力量，不但可形成溫和的心靈改造運動，由可為社會改革帶來一股無形壯大的催化力量。所謂「社會教育」應該是一種繼續教育、全民教育、終身教育及全面教育；它不僅可將教育活動推廣到整個社會，尤可將教育內涵擴及到人類生活的每一個層面。對社會而言，應是社會大眾學習仿效的良好示範與見賢思齊的最佳楷模。隨著社會結構的轉變，功利主義的盛行，人與人之間的關係逐漸疏離，促進人際關係的脈絡及管道亦受到重重障礙，透過志願服務的弘揚，志工善行義舉展現，不但可濃化人際關係的溫情，更可抗衡社會變遷導致的冷漠與疏離；因此，志工的積極參與，應是強化社會關係、促進社會和諧的動力。

Davidson and Rama (1993)就將志願服務者就實務上所做的事情分為直接服務、行政支持、倡導和政策制訂，Jacobson (1993)就志願服務者在不同組織中所扮演的角色，歸納為直接服務角色、間接服務角色、行政管理角色、政策制訂角色、倡導角色，由此觀之，美國志願服務者所能

扮演的角色較為積極，且不是限定代表機構提供直接服務，還包括參與機構決策，以及積極性反應社會需求和主動採取爭取權益的行動，從政府的統計和志願服務法來看，我國仍傾向輔助和被動配合機構者為多，此一擴展性概念所包含之意義相當重要，可以將國內過去只認為志願服務者就是提供直接服務者的概念，擴大至志願組織之管理階層，使志願服務者的角色功能擴大。

志願工作者雖是發自內心志願奉獻，但一旦參與，就應如同領薪的專職人員一樣，努力以赴，克盡職責，堅守志工倫理，肩負所賦予的任務（陳武雄，民93）。

對志工本身而言，應深切了解服務的性質與目標，是否符合自己的志趣與能力，並具有責任心與使命感，對承諾的服務工作，盡力完成。面對任務應持之以恆，無論對短期性或定期性的服務，均需持續參與，履行任務；如有變動，亦應事先告知，並樂於配合參加教育訓練，力求充實工作知能；對工作上所發生的困難或疑問，應主動提出，虛心求教。

對服務對象而言應秉持關懷與協助的理念，以友善、熱忱的態度提供服務，絕對不可存有施捨、憐憫的心態。認識及了解服務對象的實際需要，設身處地、感同身受地去探析服務對象的困難及處境，並作誠意的認同與回應，並尊重服務對象的想法及決定，不可將個人的價值觀念強求服務對象接納。與服務對象維持適當及良好的友誼關係，但應避免造成服務對象對志工的過分依賴，尤需尊重服務對象的隱私權。

對服務機構而言志工應認識機構的服務宗旨及工作範圍，恪遵機構規則及督導人員提示，不可擅作主張或越俎代庖。機構不了解的事情不可任意妄加批評，如有期待機構改善的意見，應適時、委婉地提出，志工應與機構的督導人員保持密切的互動關係，按照規定報告工作情況與

進度，並虛心接納督導的意見，如有疑難應主動與督導溝通，共商解決之道。應積極參與機構所舉辦或推介參加之教育訓練及研討活動，對於服務的效果應審慎檢討，並應客觀而負責任地向機構提出改善或發展服務的建議。

總之，無論從任何一個角度來說，值此功利主義盛行、社會、亂象叢生之際，志工朋友的善行義舉，不但可以純化自己、美化人生；尤其可以淨化社會、強化國家；志願服務的積極推展不僅是心靈改造的和平運動，更是化戾氣為祥和的改造功夫。「人之初，性本善」，志工參與服務的基本動機絕對都是純潔無邪、毋庸置疑的；每一位志工應該也都是品德優美、態度誠懇與觀念正確的優秀志工；但不幸的是確實仍有少數不自愛、也不自省者摻雜其間，弄得志願服務的美好清譽，有時候難免會遭受批評，稍打折扣。

## 2.4 參與志願服務的動機與影響因素

就人力資源管理角度，心理性動機影響志工參與的程度，而心理性動機包含成就動機、親和動機、與權力動機，也就是說志願服務是追求成就表現的來源之一，而民眾參與志願服務的因素可歸納為「意願」、「能力」、「機會」等三個面向（呂朝賢等，民94）。

### 2.4.1 參與動機

就心理學分析「動機」係指引起個體的活動，維持已引起的活動，並促使該活動能朝向某一目標的內在作用。而就人力資源管理角度，研究者認為心理性動機影響志工參與的程度，而心理性動機包含成就動機、親和動機、與權力動機，也就是說志願服務是追求成就表現的來源之一，而在社會情境中人們有對其他人所存有的與之親近的內在需求，需要別人關心、需要友誼、需要別人認可與合作等，故也稱之為社會性

動機，而個人化權力動機強的人在行為表現上喜歡參與社會活動，追求成就；社會化權力動機強的人關心社會也走入社會，較有正義感期待解除別人的痛苦，維護社會安全，從而達到影響別人或助益社會的目的，他們通常也都會是以服務為目的的服務人員，有很深的使命感，藉此而實現自己的理想（張春興，民85）。動機通常被區分為兩種：外在與內在動機，內在動機是指從事活動的動機是個體本身的原因，其認為活動是有趣、喜愛、滿意或具挑戰性的；而外在動機則是指從某項事活動是為了迎合工作本身以外的目標（張世慧，民92）。

動機理論中，人本心理學家Maslow則是以需要(Need)的觀點來看動機，將需要依序列為(1)生理需要(Physiological Needs)：飢、渴等。(2)安全需要(Safety Needs)：即免於危險、恐懼之匱乏。(3)愛和歸屬需要(Love and Belongingness Need)：即需要愛與被愛、與朋友交往、和別人保持關係、被認可。(4)自我尊重需要(Self-Esteem Needs)：即希望被尊重、被欣賞。(5)自我實現需要(Self-Actualization)：即能達成個人所希望的成就。

志願服務工作的動機根據佛蘭斯、曼塞、施嬭娟等多位專家學者的說法可分為內在動機(Intrinsic Motives)和外在動機(Extrinsic Motives)（吳美慧、吳春勇、吳信賢，民84），分別說明如下：

「內在動機」是指工作活動本身為目的之動機，完全不考慮對自己是否有益處？是否有影響？完全出自於內心一股熱忱以改善社會為最終心願。又細分為：

1. 社會責任感：中國自古有句名言「個人自掃門前雪，莫管他人瓦上霜」，因為他們開始注意週遭的事務，注意社會、家庭問題，關心他人，並實際的參與各種公益活動。
2. 回饋社會：此類型的人多半經歷過不少災難、變故，有感生命之脆弱、

短暫，基於回饋社會的心理，參與服務工作，以女性為居多。

3. 宗教因素:宗教在人類生活、歷史文化中佔有重要地位，其信念、精神亦深深影響每個人的行為及社會活動。此類型婦女即是抱著「知恩圖報」的理念，與「推己及人」的信念，將個人的福分，廣泛宣揚。
4. 好奇心:每個人都有好奇心，對於自己不熟悉的事物，總保持一份新鮮感。

「外在動機」外在動機是指以工作本身為手段，與工作有關之事物為目的之動機，即不全是利他的因素，而兼或考慮到自己的利益或收穫。可細分為：

1. 求取經驗、增進知識：以年輕志工居多，正值Erikson(1950)所謂的自我統整期，對增進自我了解、自我認知的課題特別感興趣；又因步入社會不久，更覺吸收新知識特別重要。
2. 改善目前生活：生活上種種有形無形的壓力，常形成婦女跳脫家庭的動力，希望藉著換環境，改變目前生活的型態，而加入服務性的工作，盼能從幫助他人而肯定自己，重新尋回自己存在的價值。
3. 基於社會接觸的需要：每個人都有追求友誼、認識朋友，避免孤獨感的需要，這就需要接觸社會的不同動態，而加入志願服務工作的行列，是最佳的途徑。
4. 基於自助互助的需要：此類型一方面將自己慘烈的經驗化成助人的動力，另一方面則以參與倡導的方式，喚起社會大眾的注意。
5. 基於自我實現的需要：Loeser(1974) and Rubin(1970)的研究中指出：很多志願服務者透過志願服務的過程，達成自我實現的需要，此類型志願服務者往往在生活上已沒有特別的困擾，且認為自己具有特別的專長，因而藉著參與輔導性質的志願工作，來達成自我實現的目標。

6. 缺乏明顯動機：有些志願服務者不清楚自己參與志願服務的動機，只基於一般印象，認為團體應不會是不良組織，參與的人應沒有邪惡念頭，自己加入這樣的組織，也沒有什麼危險性，於是不明就理的參加了。

費斯克與史凱佛 (Fischer & Schaffer, 1993) 兩位學者將有關志工參與志願服務動機的研究資料綜合整理，統整出九項參與動機，分別為：利他動機、利己動機、意識型態與價值觀、物質報酬之動機、資料取得之動機、社會關係之動機、休閒時間之動機、個人成長動機、多重動機等 (吳麗香，民101)，說明如下：

1. 利己動機：滿足自我需求，例如處理內心衝突、獲得支持。
2. 利他動機：助人、做好事、具社會責任感。
3. 意識型態與價值觀：意識型態與價值觀或一些特殊的因素，而有目的的加入志願服務，不只是在利他動機。
4. 物質報酬：對自己和家人有益處，期望得到實質的物質回饋。
5. 資料取得：能學習到專業知識、技巧、接觸或認知等方面的因素，可促使學生或成人參加志願服務。
6. 社會關係：為了交朋友或認識更多人。
7. 休閒時間：當作打發空閒時間的活動。
8. 個人成長：學習、個人成長、心靈發展等方面有助益。大多數志工在服務別人歷程中獲得助人的喜悅，從付出中得到個人的回饋。
9. 多重動機：動機理由多重，原始的參與動機會隨著時間改變，志工參與特定工作之後，動機也可能不同。

Schindler-Rainman and Lippit (1975)則將志工參與服務的動機先分為三個動力因素(1)自我取向(Own-Force)：重視自我感覺，以自己的感受、

價值觀和判斷決定是否參與。(2)人際取向(Interpersonal-Force)：參與決定受他人或所屬團體等外因導向。(3)情境取向(Situational-Force)：為政策或社會情境、組織的特質所影響，再由這三個動力因素歸納出五個參與動機（曾華源、曾騰光，民98）。

1. 自我實現或服務、責任和對於接受服務恩情之回報動機：

學習和刺激個人成長或貢獻一己之能，回饋、滿足社會需求。

2. 內在取向或他人取向動機：

內在取向即個人感受或價值觀決定參與當志工的方針，他人取向較重視團體的規範或服務工作與社會之連接關係，以及志工在活動中之地位，影響其參與動機。

3. 直接互動或間接決策的影響力動機：

能直接與被服務者互動接觸，從看到事情的變化上得到回饋，或是喜歡團隊一起工作，以及能否參與決策和有否影響力。

4. 更多社會的福祉或人際和團體成員間的意義動機：

透過服務滿足社區需求或是能得到人際支持，對家庭、朋友或團體帶來某些意義。

5. 自主、互賴、依賴或支持取向動機：

強調有充分的自由做想做的事，自主性高、團體中人與人之間互相支持、互助合作，支持取向強調明確事宜的工作內容、訓練、工作上沒有督導及協助，重視工作方針遵循規範和程序。

除上述原因外，Schindler-Rainman and Lippit (1975)對志工持續參與原因提出其他的可能性，且假設人知所以努力是因為有需求或滿足需求後而來的（曾華源、曾騰光，民98）。

1. 成就感的獲得：感受到有能力改變事情，在參與和投入的過程中，覺

得可以改變或協助他人生活。

2. 受到重視和激賞：得到激賞並且對於共事者和工作情境有影響力。他們的建議和觀點被採納，得到信任並委以更多的責任。
3. 自我實現感的獲得，如做了自己想做的事、覺得更有能力勝認工作、學習新事物，把經驗轉換成自己生活的一部分。
4. 重要他人及團體的支持，如朋友、家人、雇主的支持和肯定。
5. 組織的支持，如配合志工做調整以是和他們的時間，以各種方式來支持志工的參與、提供聚會場所、補助交通費等相關費用。

#### 2.4.2 影響因素

呂朝賢與鄭清霞(民94)民眾參與志願服務的因素可歸納為「意願」、「能力」、「機會」等三個面向，敘述如下：

##### 1. 意願因素

- (1) 世代經驗：世代是指經驗相同生活事件的一群人，經驗相同社會化過程的一群人；同一世代者，將具有類似價值觀，並且會影響其行為傾向。
- (2) 慈善行為經驗：個人生命歷程中慈善經驗的累積，有助於增加投入志工的意願。志願服務工作經驗月近期者，參與的意願越高。
- (3) 宗教信仰：宗教信仰有助於培養人們的利他精神，而投身於志願服務中。
- (4) 利他傾向：女性較男性更傾向於選擇志願服務做為未來生涯的主要日常生活活動。因著女性較能感受他人需求，所以會有較高的參與率。而對於家中有父母參加志願服務者，小孩參與志願服務工作的可能性越大。有時也因特殊情境條件被激發出來，例如九二一災難中媒體不斷發送訊息，引發人們的憐憫心與慈善行為，降低對情境的焦慮感。

## 2.能力因素

影響自我能力的要素包括：(1)時間因素：無法撥出足夠的時間參與志願服務，當人們決定參與志願服務時，勢必排擠其他活動的時間。(2)健康因素：因為身體狀況不佳/無法承受，而無法參與志願服務。(3)技術能力門檻：某些志願服務有工作能力的限制，例如：需要會使用網際網路，而使沒有這項技能的民眾無法參與志願服務。(4)優勢地位：Lemon and Jacobsen (1972)的優勢地位資產(Dominant Status Position)論點認為，社會中的地位/角色是有價值高低之分，個人的社會地位會影響其社會參與程度。

## 3.機會因素

若有意願與能力，但沒有適當的志願服務工作機會，亦會使民眾無法投入志願工作中。原因可能有未受人徵詢、不知有志願服務訊息、區域中沒有適當的志願服務機會等。

- (1)社團參與：有參與社團者，通常志願服務的參與率較高，且捐贈的時數亦較多。
- (2)居住區域：人們對社區的意識、責任認知，特別是災難影響區的人們。

## 2.5 非營利組織志願服務人力運用及志工管理的挑戰

志願服務是非營利組織的一個部門，而參與志願服務者叫「志工」，長期以來，志工一直是非營利組織重要的人力資源，如果可以從另一個角度讓志工對自己生涯有妥善的規劃方向，就能按部就班從事志願服務工作，則其流失率可望降低，生產力可望增加。志工流動率偏高、志工資源質與量的不足、志工角色定位問題、組織環境不佳、組織的人力資源管理制度不良，都是管理運作上面臨的困擾，而這些問題都與組織對志工人力資源運用與管理有關。

### 2.5.1 人力運用管理

在組織的運作中，人是不可或缺的基本元素，組織雖有不同的形態、類型，但有了人才能統合管理各項資源，因此要能人盡其才、適才適所並運用各種資源，以利工作的進展、達成目標與增進效益，人力資源的管理工作是首先要做的（黃瓊恩，民104）。

志願服務是非營利組織的一個部門，而參與志願服務者叫「志工」，長期以來，志工一直是非營利組織重要的人力資源。志工的管理也是組織人力資源重要的工作，良好的志工管理模式除了可以減輕專職員工的工作負擔，同時也能夠讓志工需求得到滿足及成就感外，更可以協助組織使命與願景的達成（王明鳳、黃志坤，民99）。因此，瞭解組織招募志工的需求以及志工參與的動機，透過發掘出潛在志工的市場就必須針對潛在志工的生活型態、工作、休閒、家庭等不同需求，提出新型的志工參與模式，以吸引其加入志工的行列（歐吉書、郭妍汝，民92），當志工在服務中獲得到成就感時，對於志工工作會更加的投入（Cuskelly, Taylor, Hoye, & Darcy, 2006）。有效的志工運用，能滿足志工服務動機，達到人盡其才，適才適所，成為組織重要的無形資產，並達成組織的目標（黃瓊恩，民104）。

就志工的成本來說，以往我們都以為志工是種免費的勞力，然實際上運用志工的組織是需要付出一定的代價，如果組織在運用志工時沒有一定的準備，如，政策修訂、編列志工運作預算，僅以為想要志工，招募就有，志工招募後就能用，有志工自然有生產力，有志工就一定對組織有正向的貢獻，那麼不僅無法充分運用志工人力，亦可能使組織陷入運作危險的開始。組織運用志工需要支出的成本包括：(1)直接支出(Direct Expenditures):設備、交通、電話、保險、衣著等等。(2)例行管理成本(Routine

Management Costs)：招募、訓練、組織、監督等。(3)擁塞成本(Congestion Costs)：志工有適當的合理量，越多志工有時會造成組織生產力下跌。(4)組織默認成本(Organizational Acquiescence Costs)：對於志工不像職工一般有契約可以管控，有時默許志工不適當的行為可能造成組織的傷害。(5)志工與職工混編成本(Costs of Interweaving)：志工與職工一起工作，需花費很多時間來溝通與協調，彼此的角色與功能（呂朝賢，民91）。

### 2.5.2 志工生涯規劃

林勝義（民91）志願服務工作是出自於個人自由意志，但這並不意味志工可以隨心所欲，想來就來，不想來就走。如果可以從另一個角度讓志工對自己生涯有妥善的規劃方向，就能按部就班從事志願服務工作，則其流失率可望降低，生產力可望增加，連帶使得整個組織效能大為提高。志工生涯的發展大致可以分為五個階段：

1. 探索期：第一次擔任志工，是志願服務的「新鮮人」，對相關事務充滿好奇，而大多是懷著滿腔熱血的高度熱忱。
2. 平穩期：大部分志工會依照排定的執勤時間，自動上下班，服務工作已經步上軌道。
3. 期待期：各方面都駕輕就熟，不甘於平淡而期待有所突破，開始對機構會有所要求，期待更多的參與，更寬的權限、更高的自主性。
4. 不滿期：機構資源有限，志工的期待無窮，有些志工認為犧牲奉獻沒有功勞也有苦勞，得不到相對的回報，會開始產生抱怨不滿的情緒。
5. 調適期：那些心中不滿的志工，經過其他志工的勸導，或是與志工督導溝通後，會慢慢調適自己的心態，繼續留下來服務，不能調適者則有可能離開服務單位。

### 2.5.3 志工管理的挑戰

曾華源、曾騰光（民98）指出，志工流動率偏高、志工資源質與量的不足、志工角色定位問題、組織環境不佳、組織的人力資源管理制度不良，都是管理運作上面臨的困擾，究其原因，諸如主要管理者不了解志願服務，認為推動志願工作可以省錢，所以不用新且不重視人才培育，另位對志工工作生涯規畫的適當性不足，而這是缺乏培育與運用志願工作規劃與管理之人才所致，而這些問題都與組織對志工人力資源運用與管理有關。因此志工管理是要達成兩個目的：(1)使機構服務更有效能，並讓志工對於工作滿意。(2)要平衡機構和志工之間的需求，如有一方有過高的期待，都會使志工管理的目的無法達成，對於志工、機構和服務對象都會造成困擾。



## 第三章 研究方法

本章共分為四小節包括研究對象、研究流程、資料蒐集方法、研究資料處理與分析、研究限制，利用家扶基金會南高雄家扶中心年度成果報告資料來做「用愛包圍」方案詳細的機構簡介；研究對象以家扶基金會南高雄家扶「用愛包圍」方案的家庭夥伴，透過訪談描述了解家扶基金會南高雄家扶的「用愛包圍」方案家庭夥伴在非營利組織的參與動機與學習歷程；資料蒐集方法則說明如何利用深度訪談及次級資料來蒐集研究資料；資料分析方法則述說編碼的方式。

### 3.1 研究對象

本研究以南高雄家扶中心「用愛包圍」方案服務志工夥伴為主要研究對象，主要是因為南高雄家扶中心自民國 99 年開始服務至今夥伴的服務穩定度相當高，且方案的執行模式也與其他中心有些差異。我們特別針對家庭夥伴的服務經驗進行質化分析，期待透過這樣的分析能找到如何讓家庭夥伴有動機，運用適當的方法來提供服務，讓「用愛包圍」方案這個服務模式，可以成為台灣兒童福利服務領域裡除了機構處遇、寄養服務將兒童與原生家庭分離的處遇模式之外，另一種以維繫原生家庭的完整性為思考主軸的服務選擇，而這群夥伴的服務經驗得以傳承延續。因用愛包圍方案家庭夥伴服務屬津貼志工，與傳統志工運用模式不盡同，故定義為非傳統志願服務者。

#### 3.1.1 非傳統志願服務者—用愛包圍服務方案

「用愛包圍」方案國外稱為 Wraparound 服務方案，此方案是在美國 1980 年代針對需要協助的兒童陸續推動以家庭為核心的服務供給或處

遇脈絡下<sup>1</sup>，所發展出來的方案，其強調調整正式服務與非正式（社區成員）支持，在自然情境（家庭及社區）及維繫家庭完整性的前提下，協助家庭兒童青少年和複雜的家庭需求（鄭怡世等人，民 99）。在這樣的發展脈絡之下，美國伊利諾州於 1980 年代開始發展 Wraparound 服務方案。這項服務內容強調在傳統家庭維繫實務工作的基礎上，加入家庭的「優勢觀點」，以及「有彈性」地規劃適切性的個別化服務內容 (Paccione-Dyszewski, 2002)。

「Wraparound」一詞是 1986 年由 Lenore Behar 博士首創，原為【纏繞】之意，意謂著「將服務纏繞在兒童及其家庭週遭」(Wrapping Services Around the Child)(Kutash, Duchnowski & Sondheimer, 1994)。不同於過去的服務模式，Wraparound 服務內容強調加入家庭的「優勢觀點」以及「有彈性」地規劃適切性的個別化服務；而後，隨著 Wraparound 服務方案持續被實務採用，對 Wraparound 服務亦有不同的詮釋，其中包含（陳錫平，民 102）：

1. Wraparound 服務方案要求家庭成員直接參與計劃和服務的提供，並共

---

<sup>1</sup>美國於 1974 年所頒訂的「兒童虐待防治法案」(Child Abuse Prevention and Treatment Act)，以及 1980 年所頒訂的「收養協助與兒童福利法案」(Adoption Assistance and Child Welfare Act)，這兩種法案確立了美國對於兒童保護的重視與具體作法；其中「收養協助與兒童福利法案」更明文規定政府必須提供的四種方案：(一)緊急反應方案(Emergency Response Program)、(二)家庭維繫方案(Family Maintenance Program)、(三)家庭重整方案(Family Reunification Program)、(四)永久安置方案(Permanent Placement Program)。1993 年，美國國會又訂定了「家庭維繫及家庭支持法案」(The Family Preservation and Family Support Act)，進一步闡釋家庭納入兒童保護體系的重要性，在這個法案中，特別強調以「家庭」為中心(family-centered)，而非兒童為中心(child-centered)的服務，著重家庭的優勢力量、家庭參與、家庭支持等觀點(江玉龍，1995)。以上這些法案的頒訂，促使美國在 1980、1990 年代陸續推動與家庭服務有關之服務方案，其名稱包括：以家庭為基礎的服務(family-based services)、以家庭為核心的服務(family-centered services)、以家為基礎的服務(home-based services)，以及密集性的家庭預防服務(intensive family prevention services)---等(Fraser et al, 1991)，無論名稱為何，以「家庭」為核心的兒童保護工作已成為重點工作。

同找出家庭優勢為主要觀點，並以「案主」為中心的處遇模式，為兒童及其家庭提供創新與不同的服務內容(Eber, Nelson & Miles, 1997)。

2. Wraparound是一種照顧的理念，透過奠基於社區所具備的獨特服務與自然支持，來對兒童與家庭進行一系列的計劃服務，並以這種個別化的計畫來促使兒童及家庭達到正向的成效(Outcomes)(Burns, 1999)。
3. Wraparound服務方案是一種有別於機構行處遇的服務，主要是著重於以社區為基礎的服務方案，強調在自然情境中提供兒童及其家庭相關之服務（鄭怡世等人，民98）。

Kutash, Duchnowski and Sondheimer (1994)以及 Eber, Nelson and Miles (1997)認為，Wraparound 服務方案於其他兒童福利服務方案最大的差異，在於傳統上的社會工作傾向以「問題取向」的診斷模式來進行家庭處遇，這樣的模式將兒童、青少年視為有問題的個體，兒童和父母都必須強迫接受現有的服務，而 Wraparound 服務方案並不採診斷模式的觀點，而是強調家庭成員直接參與計畫與服務提供，和服務提供者共同找出家庭的優勢，並以兒童及其家庭為中心來進行處遇，為兒童、青少年及其家庭提供創新且符合其需求的服務內容，有別於機構型處遇或安置取向的服務，主要是注重於以社區為基礎的服務方案，強調在自然的情境中提供兒童及其家庭相關之服務，為家庭「量身訂作」的服務方案（鄭怡世等人，民98）。

鄭怡世等（民99）家庭夥伴透過比較偏向「滿意度調查」取向的調查研究，其所得到的結果會較偏向正向的回應，因夥伴服務的理論基礎就是「優勢觀點」。且每年從各中心所回報的服務成果來看，用愛包圍方案在各家扶中心社工員及志工夥伴的辛勤努力與付出下，看到部份受服務家庭或兒童的確因接受本方案而獲得顯著的助益。然而，如果這樣的

服務模式要被推廣，成為一種家庭維繫與家庭支持的重要服務模式，那麼，除了上述家庭夥伴對於接受職前訓練、在職訓練，以及參加團導督導會議的意見外，他們的服務經驗也是非常值得重視的，因為他們能否與受服務的對象維繫良好的互動關係，及在第一線如何與受服務的家庭或兒童建立信任關係，進而長期、穩定地提供服務，都關係著這個方案能否產生具體成效的重要關鍵。

家扶基金會除在管理上明定家庭夥伴個案服務、專業訓練、定期督導、紀錄撰寫等事項外，另外亦針對提供服務的家庭夥伴相關服務費及交通津貼補助，也因為家庭夥伴有使用組織相關經費預算，故本研究將家庭夥伴定義為「非傳統志願服務者」，本方案服務相關補助辦法如表 3.1。

表 3.1 家庭夥伴使用相關補助費用參照表

公里數（來回）	服務費	交通費
5 公里以下	180/時	當週服務兩次（含）以上累積超過5公里者，補助 50/週
5 公里以上-15 公里以下	180/時	50/次
15 公里以上-30 公里以下	180/時 加發 0.5 小時津貼/次	90/次
30 公里以上-50 公里以下	180/時 加發 1 小時津貼/次	180/次
50 公里以上	180/時 加發 1.5 小時津貼/次	250/次
◇ 服務時數已 4 小時為限（15 公里以上加發之時數另計）。 ◇ 家庭夥伴空訪時仍會補助交通費，但亦需將訪視時間、地點、人員呈現在服務紀錄中。 ◇ 交通費請以「加油收據」核銷，支付夥伴金額依補助標準計算。 ◇ 家庭夥伴參與課程、團督暫不提供交通費。		

資料來源：家扶基金會（民 105）

本研究以家扶基金會南高雄家扶中心用愛包圍「家庭夥伴」為主要的研究對象，目前南高雄家扶中心家庭夥伴約 32 位，研究者使用立意抽樣中配額抽樣法，分別針對不同的服務年資、不同性別、不同的加入年資進行抽樣，選出六位具代表性並願意參與研究的家庭夥伴，研究者共進行六次的訪談，每次訪談時間約一到兩個小時，訪談對象資料如表 3.2。

表 3.2 研究訪談對象一覽表

代號	A	B	C	D	E	F
性別	女	女	男	男	女	女
婚姻狀況	離婚	已婚	已婚	未婚	未婚	未婚
居住狀況	與家人同住	與家人同住	與家人同住	自己在外租屋	獨居	與家人同住
職業	居家服務員	保母	技師退休	資訊業務	居家服務員	行政人員
宗教信仰	佛學	無	佛教	無	無	無
年齡(歲)	50	45	65	30	58	28
教育程度	高職畢	專科畢	專科畢	二技畢	高職畢	研究所畢
加入年資	7 年	7 年	7 年	7 個月	7 年	3 年(含金門家扶服務年資)

資料來源：本研究整理

## 3.2 研究流程

本研究在探究過程中擬定幾個重要的階段：首先確立研究主題後，進行廣泛的蒐集閱讀相關「文獻資料回顧與探討」，使研究者對於「用愛包圍」方案及志願服務發展的過程深入瞭解主要的研究理論依據，此第一階段完成後，進入第二階段「參與觀察紀錄」，參與「用愛包圍」方案服務，親身獲取實務經驗與過程，並「選定訪談對象」，以實質參與「用愛包圍」方案家庭夥伴為首選，第三階段是研究者針對研究問題相關資料進行分析，「擬定訪談大綱」並進行半結構式的「深度訪談」，最後階段須將對文獻探討、參與觀察紀錄與深度訪談等得到的質性資料，進行總整理「分析與討論」，並作出「結論與建議」，逐步建構出用愛包圍方案家庭夥伴管理策略、困境與解決方案，期能透過此研究流程，分析與歸納出相關研究成果，提供家扶基金會「用愛包圍」方案未來發展與學術參考價值。

## 3.3 資料蒐集方法

基於研究對象與研究主題之考量，本研究採用質性研究方法，以訪談法為主，簡春安、鄒平儀（民87）指出質性研究法的精神是重視當事者真實的感受及看法，且透過對當事者周遭種種的關係，同時且整體去了解當事者對該事、該物、該人、該環境所賦予的意義，並細緻地探討人與人、人與事之間總總無窮無盡的互動、互相影響的關係。目前各家扶中心對於用愛包圍方案家庭夥伴需求日益增加，但對於該方案家庭夥伴本身主觀經驗的探討較少，研究者主要想探討「用愛包圍」方案家庭夥伴參與管道、動機與學習歷程，又「用愛包圍」方案家庭夥伴如何協助中心進行各項業務的推展，以志工的角色扮演是否發揮了服務的功

能，對中心的影響為核心主題，瞭解這些主要變項與組織的使命與目標是否具有因果關係，首先，文獻分析尋找「用愛包圍」方案發展的意涵、志願服務的發展及內涵、參與志工的動機、志工角色與任務、「用愛包圍」方案與志願服務的相關研究及其志工的參加管道與困境及解決之道，以作為本研究的基礎。透過研究對象的選取，以訪談方式獲取相關本研究的資料，並透過觀察法統整進行資料之蒐集，其中佐以相關文獻來分析。檢視相關文獻與論點，以獲致研究結果。並輔以觀察等進行資料之蒐集與分析，以達成本研究目的。

### 3.3.1 半結構性深度訪談法

本研究以半結構性深度訪談法，針對「用愛包圍」方案的志工進行立意抽樣選擇進行訪談，分別針對不同的服務年資、不同性別、不同的加入年資進行抽樣，選出六位具代表性並願意參與研究的家庭夥伴，抽樣基本上是從那些自己接觸後所認識的參與者，和經過方案管理者對參與者的了解，符合研究者所需條件配額抽樣。除此之外，部分受訪的參與者是抽樣自「用愛包圍」方案各種活動的場合中進行了後續的訪問。期以能更深入了解志工參與志願服務的實際狀況後，再就所蒐集之資料結果進行分析。

半結構化開放式訪談，是依據深入訪談大綱，讓受訪者依序回答，在訪談過程中，專注傾聽、觀察、探索與綜合訊息，且給予適當的引導與連結，並從其中找尋有價值之資料。而採取深度訪問法的優點，可提高被調查者的回答興趣，代表性較高，較具彈性，所蒐集到的資料較為豐富。其缺點是調查費用、時間及人力較大，且易受訪問員的特性所影響。資料誤差較大，無法使被調查人員有匿名的感覺，私生活的問題及深奧的心理資料難以蒐集。

而訪談可以是以結構方式進行，也可以是以非結構方式進行；談話可以是面對面的，但也可以透過不面對面方式來進行，一般訪談法分（黃淑惠，民97）：

- (1)結構式的訪談，以預先設好的問題去了解受訪者的想法、意見和態度。
- (2)無結構式的訪談，毋須預先設計一套標準化的訪談大綱作為引導。
- (3)半結構式的訪談，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談的指引方針。當研究者的動機是要深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半結構式的訪談是非常適合運用的方式。

本研究採取半結構訪談，訪談大綱的問題是根據研究目的及文獻探討而來並經由指導教授校閱、審訂，訪談大綱詳見（附錄二）。

### 3.4 研究資料處理與分析

研究者將訪談錄音檔轉成為逐字稿，再做重點摘要，先針對逐字稿內容進行概念類別、概念層次及次層次、概念指標意義單元的編碼等資料處理；再進行資料的編碼與分析，整理由受訪個案的訪談內容摘要與本研究問題及目的做整體比較與分析。

1. 訪談錄音檔：訪談後將錄音檔存檔並把檔案輸入受訪者名字、訪談日期、時間和地點並且儲存多處以防止檔案毀損。
2. 訪談逐字稿的轉騰：訪談之後隨即將錄音資料轉騰為逐字稿，將訪談錄音檔的內容，逐字騰錄為訪談逐字稿，在口語與文字轉換的同時並且注意非口語的訊息。如：動作、沉思、肢體、音調、笑聲、表情與當時之情境加註於後作為其後對文本理解的參考訪談紀錄，補足相關的訊息及意義。另外，受訪者以代號處理，並反覆聆聽。
3. 檢核：避免漏失重要的語言與非語言的訊息。

4. 多次聆聽訪談錄音檔：重複聽訪談錄音檔謄寫為逐字稿後也反覆的閱讀訪談紀錄，達到更深入了解受訪者所回答的深層意義。
5. 次級資料的應用：從研究的機構中獲得的資料如年度成果報告，研究者用以得到的資料與訪談資料作對照及驗證，以求正確和完整的呈現。
6. 訪談內容的分析
  - (1) 反覆的閱讀訪談紀錄的逐字稿內容，歸納出和本研究問題及目的有關的概念。
  - (2) 根據本研究的主要內涵：用愛包圍方案家庭夥伴參與服務的影響因素、志工參與用愛包圍方案的動機、用愛包圍方案家庭夥伴的學習收穫和用愛包圍方案面臨挑戰四個類別，進行意義單元的初步編碼。

表3.3譯碼概念：用愛包圍方案家庭夥伴參與服務的影響因素

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
用愛包圍方案 家庭夥伴參與 服務的影響因 素	意願因素	※世代經驗 ※慈善行為經驗 ※宗教信仰 ※性別
	能力因素	※時間 ※健康 ※技術能力門檻 ※優勢地位
	機會因素	※社團參與宗教活動參與 ※居住區域與工作環境 ※服務資訊取得

資料來源：本研究整理

表3.4譯碼概念：志工參與用愛包圍方案的動機

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
志工參與用愛包圍方案的動機	自我取向（利他型）	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 發揮專長、自我實現</li> <li>※ 有空閒時間</li> <li>※ 對家人有益處/家庭的榜樣</li> <li>※ 社會責任/回饋社會</li> <li>※ 缺乏明顯動機</li> </ul>
	人際取向（自我型）	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 互相幫助、服務他人</li> <li>※ 人際互動關係的調整與改變</li> <li>※ 個人成長的參與</li> <li>※ 意識形態的參與</li> <li>※ 好奇心</li> </ul>
	情境取向（社會型）	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 組織特質</li> <li>※ 社會情境</li> </ul>

資料來源：本研究整理

表3.5譯碼概念：用愛包圍方案家庭夥伴的學習歷程

概念類別	概念層次及次層次	概念指標
用愛包圍方案家庭夥伴的服務學習收穫	在個人方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 經驗的累積</li> <li>※ 轉念、優勢觀點</li> <li>※ 肯定自我價值</li> <li>※ 個人的成長與改變</li> </ul>
	在組織方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 溝通與團隊合作的態度</li> <li>※ 教育訓練課程內容安排</li> <li>※ 督導制度的落實</li> </ul>

資料來源：本研究整理

表3.6訪談引述編碼範例表

代號	概念	逐字稿內容摘錄
A	進行事前規劃	<p><b>二. 志工參與非營利組織的動機</b></p> <p><b>Q2.</b> 您覺得參加南高雄家扶「用愛包圍」方案的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？</p> <p>A：其實因為我那時在學校當志工已經很久了，然後就覺得說，雖然一個星期只有半個小時，我會覺得那半個小時是我自己的時間，因為沒有壓力，因為那脫離了我的工作、小孩、家庭，那種單純我自己的時間，純粹服務，那半小時是我最快樂的時候，沒有壓力，在裡面心情會感到很愉快，不會耶，縱然我們的家庭如此的妖魔鬼怪都沒有改變？我會比較感激的是一開始受訓的時候，督導教我們去看家庭的優勢，就是不管去到哪個家庭他們的家庭狀況怎麼樣，我都會先去找到他們的優勢，所以我會覺得說其實跟他們相處我是在學習，所以我不會覺得哪個家庭比較不好處理或是怎樣，因為我覺得說那個問題就是說我們身上沒有發生，但以後在我們朋友身上可能發生這樣的問題，那我們會去想要說他們既然發生這個問題我們遇到了，那我會想要說那個他的結果會是怎麼樣？可能就是有一點好奇。</p>
訪談引述範例		<p>因為我那時在學校當志工已經很久了，然後就覺得說，雖然一個星期只有半個小時，我會覺得那半個小時是我自己的時間，因為沒有壓力，因為那脫離了我的工作、小孩、家庭，那種單純我自己的時間，純粹服務，那半小時是我最快樂的時候，沒有壓力，在裡面心情會感到很愉快 (A-2-2)</p> <p>A (受訪者) 2 (第二大題) 2 (第二小題)</p>

資料來源：本研究整理

### 3.5 研究倫理

進行任何形式的社會工作研究，一定要徵得研究對象同意自願參與研究而不能有所強迫。研究者必須告知研究對象或參與者研究的目的與目標。告知同意(Informed Consent)指的是詳細地告知研究的可能參與者，有關其在研究中扮演的角色，以及參加研究後的可能結果，並尋求他們的同意（張英陣，民 90）。本研究訪談同意書範例（附錄一）。為求研究的嚴謹，本研究向家扶基金會提出研究申請乙案，取得「台童字第 1060001217 號」同意公文，准予同意訪談南高雄家扶中心用愛包圍方案家庭夥伴 6 名。



## 第四章 結果與討論

本章共分成五節：第一節是用愛包圍方案家庭夥伴參與影響因素；第二節是用愛包圍方案家庭夥伴參與動機類型；第三節是用愛包圍方案家庭夥伴學習歷程；第四節是用愛包圍方案所面臨挑戰。第五節研究討論。

### 4.1 用愛包圍方案家庭夥伴參與的影響因素

在志工參與影響因素中，研究者發現家庭夥伴的慈善行為經驗、工作時間彈性及個人專業背景是主要影響參與因素。

#### 4.1.1 意願因素

在經驗研究中，有關志願服務意願的指標變項，大致以世代經驗、慈善行為經驗、宗教信仰、性別等變項來代表。

##### 一、慈善行為經驗

先前的志願服務工作經驗越近期者，參與的意願越高，有較多服務經驗的志工對於服務的認同度也較高。

其實是因為我那時在學校當志工很久了，然後就覺得說，雖然一星期只有半個小時，我會覺得那半小時是我自己的時間，因為沒有壓力，因為那脫離了我的工作、小孩、家庭，那種單純我自己的時間，純粹服務，那半小時是我最快樂的時候，沒有壓力。(A2-2)

我第一個參加公益團體是救國團，到現在也將近四十年了，救國團一個原則就是取之於社會用之於社會。(C1-3)

因為我覺得在 OO 做的時候都還蠻快樂的，所以就覺得這方案還不錯，就透過那邊的老師介紹過來。(F2-2)

## 二、宗教信仰

宗教信仰有助於培養人們的利他精神，萌發參與志願服務的意願，而投身於志願服務中。(Wilson, 2000; Fischer & Schaffer, 1993; 呂朝賢，民 94)

佛教，觀世音菩薩，我想你今天做的事情就像不講說什麼對得起，對得起自己對得起良心的話吼，像我，我就感覺到我今天我家庭那麼幸福美滿。(C2-4)

但在劉弘煌(民 97)針對志願服務者研究中發現，「無宗教信仰的人數」比例略高，亦可顯示志願服務是「不分信仰」的社會參與。

應該以佛學為主，我是沒有想過有任何關係，我可能會把它分開。(A2-4)

有些人是想要福報阿或者是說想要就是覺得我要熱心助人這種，個人的信念價值完全沒有。(B2-4)

家裡可能是屬於應該是道教嘛還是佛教，但自己從小到大沒有接觸過，對於服務，就試試看阿。(D2-4)

我也不會想要去，我覺得那些都是騙人行善嘛只是一個依靠而已吧，我覺得沒有必要，信仰沒有欸，我就是覺得我可以幫助人家我就想要幫助。(E2-4)

宗教信仰沒有耶，就是發揮愛吧，在自己能力範圍然後能幫忙就幫忙。(F2-4)

## 三、性別

呂朝賢(民 94)提到，在相關經驗研究中亦指出，女性較男性更傾

向於選擇志願服務作為未來生涯的主要日常生活活動。為何如此呢？我們認為這與女性社會化過程有關，女性經常被教導/或被視為照顧提供者，他們在惻隱之心、利他精神上，皆高於男性。在劉弘煌（民 97）研究中也發現參與的性別整體而言「女性」略高於「男性」，且發現男女性別比例差異，有其參與管道、參與原因及參與收穫的不同。

劉弘煌（民 97）在參與管道上，男性以「機關或機構招募」者較多；女性以「朋友介紹者」最多，男性使用「媒體或網路資訊者」多於女性，「家人介紹」或「自己推薦」之女性人數高於男性。

對，網路上 PTT 或 Facebook，我有一點忘記了。(D2-1)

其實我只是人家找我說，現在有在招志工哦，然後說他就問我有沒有興趣，我就說好阿然後其實我什麼都不知道，然後到了就去報名。

(F2-2)

一開始是我朋友介紹的，我跟我朋友都是國小的志工，我有另外一個朋友來，可是他覺得不適合，因為她不想去陌生人家，所以她沒有加入，所以一來就「條丟」。(A2-1)

劉弘煌(民 97)在參與原因上，男女性別的差異不大，「讓日子有意義」都是主要的參與原因，但對女性而言較強調「學習成長」及「與社會接觸」，而對男性而言，覺強調「利人利己」、「貢獻能力」及「發揮愛心」。

我會比較感激的是一開始受訓的時候，督導教我們去看家庭的優勢，就是不管去到哪個家庭他們的家庭狀況怎麼樣，我都會先去找到他們的優勢，所以我會覺得說其實跟他們相處我是在學習，……因為我覺得說那個問題就是說我們身上沒有發生，但以後在我們朋友身上可能發生這樣的問題，那我們會去想要說他們既然發生這個問題我們遇到

了，那我會想要說那個他的結果會是怎麼樣？(A2-2)

其實就是我們在職課程都還不錯這樣子，然後還有因為投入這個認識、看到一些家庭各方面阿，親子的關係也好或者是夫妻的關係或者是家裡的狀況阿，會讓我更珍惜現在目前的擁有。(B2-2)

可以發揮每個人的專才每個人的優勢…但是說當我們碰到瓶頸的時候我們也是需要有人能夠來協助我們嘛，怎麼樣渡過那瓶頸。(C3-5)

很多人都喜歡講施比受更有福這類的話，我就是想藉由付出看看可不可以更了解自己想要什麼。(D2-6)

#### 4.1.2 能力因素

呂朝賢（民 94）有些民眾因自我能力(Capability)的限制，致無法參加志願服務，而非不願意參加志願服務。影響自我能力的要素包括：1. 時間因素 2.健康因素 3.技術能力門檻 4.優勢地位

##### 1.時間因素

在研究上，通常以家庭所得/工作薪資概念來表達時間因素對志工參與的影響。換言之，高所得者因其已經獲得「溫飽」，所以有時間參與志願工作，低所得者因為顧肚皮都來不及，所以沒有「閒工夫」來參與「無酬」的志願服務；但有另一種可能是，所得越高者因其工作忙碌或單位時間的薪資高，而沒有時間參與志願服務；相對地，所得較低因無須加班或單位時間薪資低，所以反倒有時間參與志願服務。但就用愛包圍方案家庭夥伴服務狀態評估，大多是工作時間彈性越高者，其投入志願服務的可能性越高。

我一周最多有三個案，一個案都一個半小時，我大部分都是利用晚上跟假日，因為小孩子已經大了，他們大了就陪女朋友，小孩有助再一

起，其他用愛包圍的活動，團督課程訓練大部分都是星期六下午或是星期天，所以不會影響我的正常工作。(A1-5)

每個禮拜，大概一到一點五小時阿，阿那時候的托兒沒有托到這麼晚阿。(B1-5)

那公司的話我們因為周休二日嘛，還有我還有晚上阿，四個禮拜四十八小時就很多了。(C1-5)

每個禮拜大概 1.5 個小時所以……最多就六個小時，除非還有參加什麼課程阿或者是團督這種這一類的活動才會這樣增加，我固定周休二日。(D1-5)

## 2.健康因素

呂朝賢、鄭清霞（民 94）多數的研究皆支持越健康者越傾向投身於志願服務。對志願服務這偏向勞力密集的工作而言，身體的健康程度將影響個人對該活動投入多寡的可能性與範圍，對於機構而言，用愛包圍方案服務是一份服務「人」的專業工作，志工身心健康狀況亦是在提供服務配對中很大的考量因素，也是影響志工是否有意願持續服務很大的因素。

去年 105 年開始沒有服務，我剛好去年這時候開刀阿，所以就就整個人休息阿。(B1-5)

我很久沒有接案了，所以我先跟你講，我已經跟 OO 講我不做了，他畢業我也畢業我不做了……可能就是因為我憂鬱症然後就到現在都沒有（接案）啦。(E2-1)

### 3.技術能力門檻

某些志願服務有工作能力的需求，志願服務除了有時間有體力外，個人的技能與專業亦會影響個人志願服務的參與機會。高教育者志願服務參與率高於低教育者，資訊獲取能力高或工作能力高者，較傾向參與志願服務，就教育程度來觀察參與志願服務的原因，即教育程度愈高者，志工服務參與率愈高，投入時間亦愈長（呂朝賢、鄭清霞，民94）。

阿剛好我有相關背景...那個希望是有幼保的啊，啊我剛好有相關背景啊。(B2-2)

比方是家扶的話就是說，我們剛進去的時候我們就知道就是多一些個案的那個協助嘛吼...改善嘛，這個事對我們來講，照我們多年經驗來講的話是一個很得心應手的工作...那能夠用服務的話那個要被學習嘛，就是運用自己平常的專長。(C2-2)

就回來我在想說以前在幼稚園都是綁在幼稚園嘛，當初就是進來，就是很好奇我就在想應該不是這些用愛包圍照顧這些小孩子，我是指學齡前的我都可以勝任拉，所以我在覺得我還OK。(E2-2)

### 4.優勢地位

志願服務在理念上雖是強調人人可以平等參與，但事實上，究竟能否參與，其實深受個人的知識、能力、時間與金錢條件所限；即使想要從事志願服務工作除了有時間、健康的身體外，個人的技能與專業能力亦會影響個人志願服務參與的機會。

那我就去就業服務站的時候看到那個就業服務站一樓貼的公布欄，我看到這個我就說一般都是要大學生很少用到高中生阿，因為我一直想要去做志工，可是那些志工很多我看到的都要大專生拉大學生拉什麼

那些...。(E2-2)

然後我就說我去家扶當志工，那他們覺得怎麼很好奇我會去，那他們覺得我這樣幫助是很有愛心的，可是我常常跟他們說其實就某種程度上認為自己可以付出的那個人，是會有地位上高低的心態產生在潛意識當中，那通常認為自己很有能力付出的某種程度上他是一個很自私的行為，因為他認為他自己是很有能力的，那潛意識來講就會有高低之分地位，那他會認為被接受他所付出的人，地位是比較低的。(D2-5)

#### 4.1.3 機會因素

##### 1. 社團參與及宗教活動參與

呂朝賢、鄭清霞(民94)社會團體是建立個人社會網絡的重要平台，當個人參加的正式組織越多，或個人社會網絡越密實時，其意謂被他人邀請、徵詢參加志願服務的可能性越高、或可接觸到的志願服務參與機會越多(蕭新煌等，民98)。

其實因為我那時在學校當志工已經很久了，然後就覺得說，雖然一個星期只有半個小時，我會覺得那半個小時是我自己的時間，因為沒有壓力，因為那脫離了我的工作、小孩、家庭，那種單純我自己的時間，純粹服務，那半小時是我最快樂的時候，沒有壓力。(A2-2)

我之前有圖書館拉。(B2-3)

我第一個參加公益團體是救國團，救國團到現在應該也將近快四十年了，從義工當到會長。(C1-3)

那我中間也還是有去做別的志工拉，就是華山、創世去賣二手商品。(E2-3)

## 2.居住環境與工作環境

我妹妹告訴我的，她好像是看到你們的招生廣告嘛，我們都是作社會局的工作，是他們帶我進家扶的。(C2-1)

## 3.服務資訊取得

林虹似(民95)認為，志工會選擇符合自己認同的組織來參與服務，且經由認同組織的理念、管理方式，了解服務性質及對象，進而以實際行動投入服務工作。

一開始就是看到你們(家扶)的季刊，我是捐款人，以前我們幼稚園有辦活動我把那個錢都捐過去阿。(B2-2)

## 4.2 用愛包圍方案家庭夥伴參與動機類型

本節根據訪談資料分析結果，採用學者 Schindler-Rainman and Lippit (1975)以及 Fischer and Schaffer (1993)之研究，將家庭夥伴參與志願服務動機分成三個面向：1.自我取向：包括發揮專長，職志合一、有空閒時間、對家人和自己有益處/家庭的榜樣、拓展人際之需要、價值觀、社會責任/回饋社會。2.人際取向：包括互相幫助，服務他人、朋友邀約。3.情境取向：組織特質、社會情境。

### 4.2.1 自我取向

參與志願服務者利用個人餘暇時間投入志願服務工作，發揮專長、自我實現，也促進自我成長和增加學習，不但對家人和自己有益處也是家庭的榜樣，除了善盡社會責任也拓展人際關係圈等等。

#### 1.發揮專長、自我實現

受訪志工從事服務的工作內容以是自己專長或平常熟悉、能力所及為優先考慮，如此從事過程即得心應手，很快勝任工作，且也透過服務

獲得成就感達到自我實現的目標。

保母之前都是當幼教老師，美工能力在當幼教老師時就會了……阿剛好我有相關背景啊，那個希望有幼保背景。(B1-3)

我在想說以前在幼稚園...當初就是進來，就是很好奇我就在想應該不是這些用愛包圍照顧這些小孩子，我是指學齡前的我都可以勝任拉，所以我在覺得我還OK，都可以勝任啦，那一些什麼學習有障礙的，或那些都是我拿手的。(E2-2)

## 2.有空閒時間

受訪者認為參與志願服務以不影響日常正規生活作息為原則，所以周末假日或個人工作上的特休日即為可利用時間，且因為家裡小孩也都成人，利用空閒時間來提供服務，並不影響平常工作。

我一周最多有三個案，一個案都一個半小時，我大部分都是利用晚上跟假日，因為小孩子已經大了，他們大了就陪女朋友...團督課程訓練大部分都是星期六下午或是星期天，所以不會影響我的正常工作。(A1-5)

那公司的話我們因為周休二日嘛,那你加班只有用一天加班而已，四個禮拜四十八小時就很多啦...我還有晚上阿，但生活很充實阿，很好過阿，但我的感受真的是我的奉獻。(C1-5)

## 3.對家人和自己有益處/家庭的榜樣

受訪者認為在幫助別人就是在幫助自己，特別是自己的小孩，從小看自己在當志工，可以給孩子一個榜樣，除此之外，也有受訪者覺得可以轉變許多負向能量，透過優勢的看見，讓自己的心情獲得舒緩，而且

也可以把服務的經驗放在自己的家庭關係中。

就是不管去到哪個家庭他們的家庭狀況怎麼樣，我都會先去找到他們的優勢，所以我會覺得說其實跟他們相處我是在學習，所以我不會覺得哪個家庭比較不好處理或是怎樣，因為我覺得說那個問題就是說我們身上沒有發生，但以後在我們朋友身上可能發生這樣的問題，那我們會去想要說他們既然發生這個問題我們遇到了，那我會想要說那個他的結果會是怎麼樣？(A2-2)

然後還有因為投入這個認識看到一些家庭阿...看到一些家庭各方面阿，子女親子的關係也好或者是夫妻的關係或者是家裡的狀況阿，會讓我更珍惜現在目前的擁有。(B2-2)

我的小孩帶著一起做啊，我的兩個小孩我的女兒除了老大以外女兒跟兒子，都參加志工阿。(C1-2)

不過我的小孩，在我看就對我和媽媽都還滿關心的，也許就你講的說人家講的以身作則以身作則，有一次我記得是 921 大地震，他竟然把他身上的五百塊錢捐出來，後來他也自己去搬東西阿，搬的滿身大汗，那時候讀高中阿他沒有，他沒有任何報酬也沒有什麼志工時數什麼都沒有阿，他完全是一股腦但是那種看了你會很感動。(C4-3)

#### 4. 社會責任/回饋社會

受訪志工認為自己也是社會中的一份子，因此為社會分擔一點責任，服務社會或他人是應該的，且透過服務也可以感受到被需要，當然也達到更高層次的自我實現，也希望整個社會更和諧、友善，因此願意盡己之能，貢獻於社會。

因為我覺得用愛包圍我做第一個案成功之後我覺得我們的服務是需

要的，因為很多家庭來說，以他們的家庭來講他們要交到知心朋友，我們剛好用這個媒介來當她傾訴的對象，我覺得說是有必要的，因為我覺得是一個人他會心情不好，他是找不到出口，他會需要找一個人，一個聊天的對象，那我們去的時候他會比較沒有壓力。(A2-3)

我發覺就是說當你付出力的時候，你哪一天又收到回饋的時候，你會感覺說真的是很窩心阿，那社會局的個案從開始進去到明年三十年拉，這三十年我看過的個案吼，到現在他已經小孩都成家立業了。(C1-3)

#### 5. 缺乏明顯動機

但這些志願服務者有時是不清楚自己參與服務的動機，只是基於一個印象，認為團體應不會是不良組織，自己加入這樣的組織，也沒有什麼危險性，就加入服務的工作。亦有可能是不知為何而來，想來探索自己，對於未來充滿變數。

網路上 PPT 或 Facebook，我有一點忘記了..... 因為我只看到這一個，所以我就點了.....。(D2-1)

想要了解自己喜歡做什麼啊，所以才多嘗試不一樣的..... 這是我第一個志工。(D2-3)

#### 4.2.2 人際取向

參與志願服務也是人與人之間互相幫忙的表現，幫助別人，自己也受益；而朋友邀約結伴同行，參與服務意願機率會提高。

##### 1. 互相幫助，服務他人

參與志願服務也因為自己家人曾受過別人幫助而感激在心，也或者是期待透過服務幫助與自己有相同遭遇的人，因此志願服務行列。

但是說當我們碰到瓶頸的時候我們也是需要有人能夠來協助我們嘛，怎麼樣渡過那瓶頸。(C3-5)

我就是覺得我可以幫助人家我就想要幫助，搞不好跟我從小成長還有剛要踏社會經驗有關，因為我剛高中畢業我上台北我可以說是離家出走的...我苦我是真正的苦，所以我可能是這個樣子激動促發我一定要幫助那些環境不好的人。(E2-4)

應該該是想要關懷他們吧，因為我其實也是單親家庭小孩的那我通常都會比較希望有愛，然後可以整個圓滿的家庭，我會看到他們的時候其實有時候他們有可能是單親，那所以我就會說發揮這份愛然後能夠關懷他們就多關懷他們。(F3-3)

## 2.人際互動關係的調整與改變

受訪志工覺得參與服務可以讓自己認識更多人，且透過人際關係在人生經驗上有不同的學習。

還有每次回去在職訓練就像跟老朋友見面的感覺阿。(B2-6)

就現在就變成說我接觸到我原本是從台北回來高雄，所以都沒有沒有人際都沒有朋友所以變成我來到這邊，我變成多了兩個知心朋友就OO 還有OO，我可以有什麼事再跟他們講這樣子，所以他們就會幫我，我們就互相可以聊天。(E3-4)

## 3.個人成長的參與

學習、個人成長與心靈的提昇，是投入志願服務的重要動機，大部分的志工相信從助人的付出當中，可以得到個人與心靈的回饋。

第一個有被需要的感覺...在學校當志工我有婚姻狀況，我整個人都在

家庭裏面我就變得比較沒有自己的時間，加入用愛包圍我已經是單身了，我沒有家庭的包袱，只剩下照顧孩子的責任，所以我就覺得自由了。(A2-5)

其實就是我們在職課程都還不錯這樣子。(B2-2)

家扶給我的優勢理論…根本我當時覺得人真的是看人優勢以後你會學到很多的，弱勢團體他有他弱勢一面，我怎麼樣協助他把它優勢挖掘出來，發覺真的是互相成長的吼。(C2-1)

到家扶我發覺個案很好，他短短時間就把他結案掉了，結案掉了話那個就等於說我們又收穫到成果，每家每家的成果不一樣，真的是看看別人學習跟你自己吼，真的學到很多啦。(C2-2)

#### 4. 意識型態的參與

受訪志工有時會因為一些特殊因素、意識型態或價值觀，有目的的加入志願服務工作，而非僅侷限於利他動機。

想要了解自己喜歡做什麼阿，所以才多嚐試不一樣的，這是我第一個志工。(D2-2)

因為我的目的就是我想要知道我自己喜歡跟我想要什麼東西吧，但是進來這這一段期間並沒有達成我要的目的阿。(D2-5)

#### 5. 好奇心

志工興趣廣泛對於服務內容充滿探索及好奇探索的心情。

我應該是屬於比較好奇型的人，可能對了應該是滿足我的好奇心，我記得我從小就很喜歡觀察人，有時候我走在路上，我會去想他這個人怎麼會要這樣的穿著打扮，所以我覺得我對人會有更多想去多一點，

就是不同類型的人，所以我一直都是做跟人有關聯的工作，所以我以前做過保險業，然後也有賣過圖書，所以我幾乎都是做跟人有關的，所以我一開始應該是滿足我對人的好奇，然後像現在居家服務也是在觀察老人，對人有興趣。(A2-6)

## 6.朋友邀約

有時候資訊或機會來自於周遭的朋友。朋友盛情邀約之下，是機會，也是參與志願服務的管道之一。

其實我只是人家找我說現在有在招志工哦，然後說他就問我有沒有興趣，我就說好阿然後其實我什麼都不知道，然後到了就去報名。(F2-2)

### 4.2.3 情境取向

自身工作的機構中如有志工組織團或是在媒體報導見聞志工事蹟，耳濡目染日久之下，也會有意願加入志願服務行列。

#### 1.組織特質

團隊的氛圍也影響人的心境。

其實這個志工，有拉他這個志工隊就是大家向心力滿強的拉，就是要干嘛一叫大家都出來了。(B2-3)

#### 2.社會情境

社會心理活動直接受社會情境的作用，一般意義上的社會環境只有經過情境才對社會心理起作用。社會心理學最關心的是個體與具體環境的關係，個體對具體環境的定義，也就是組織工作的氛圍及帶領者的應

對態度讓志工感到備受尊重。也或者是透過服務的情境去感受服務所帶給志工本身的意義。

我看到你們社工跟那個督導真的是在忙，看志工來，真的非常親切，因為給人家感覺就是說受尊重，其實我們志工本來就這樣子，人就是這樣我今天來服務也不是為了什麼，其實你說車馬費，我們為了車馬費也不可能哦。(C2-3)

剛去的時候有，有讚嘆拉第一次進去，就是以高雄這樣子的環境竟然還有，這一類的家庭存在，感受是也真的要珍惜自己現在目前擁有的。(D2-3)

他們會需要用愛包圍的方案純粹都是因為他可能沒有媽媽，然後可能就不能不會做家事或是沒有人陪伴，然後所以這樣跟小孩子相處下來其實是很好相處，又還滿快樂的，所以結束之後我就會覺得這個方案不錯所以就透過那邊的老師介紹到這邊來。(F2-2)

#### 4.3 用愛包圍方案家庭夥伴的服務學習歷程

此方案實施後，評估發現結果，兒童、少年的長非常歡迎「用愛包圍夥伴」到宅服務，主觀感覺夥伴的密集性到宅有助於改善家人關係、提升家務管理的品質，以及減輕親職壓力，此方案確實發揮增強與支持弱勢家庭的親職功能與家務管理能力。這些方案參與的家庭都有接受機構的個案管理服務，但個管員卻無法經常到宅輔導，而此方案正好彌補這種個管服務的空窗期，夥伴的服務明確的提供這些家庭親職功能和家務管理的指導服務（鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁，民 98）。

### 4.3.1 在個人方面

#### 1. 服務經驗的累積

在成人教育理論的應用觀點，許多成人教育者都強調經驗在成人學習中所扮演重要的角色，累積的經驗越來越多，便成為日益豐富的學習資源（楊惠君，民 93）。把經驗轉換為知識、技巧與態度的過程，透過經驗的反思就可以獲得成長與進步。

就是用愛包圍意志要堅強，因為我們的服務不像說集愛（另一志工團隊）的活動你參加完就沒事，用愛包圍是有時候一個家能有時候可能要一年、兩年，所以你要有很長的時間要跟他們相處，所以你如果說你的情緒如果太低落，你就會被他們影響，但我們是要去影響他們，所以有很多時候你自己心裡都要準備好，就是要調整好自己的心態，然後每次去都還要想說我們要給他們什麼樣的東西，就是說不管是想法啦、行為啦、遊戲啦，那我們每次都要去想。(A2-3)

我一直在一直在成長，就是說如果你很快進入這個家庭，我就了解那家庭裡面的狀況…我慢慢的跟他媽媽講怎麼樣讓他小孩子朝這方面去努力改善，那從到我們進去到整個結案，那小朋友已經成長了非常多嘛。(C2-3)

我覺得服務對象是小孩子然後桌遊他會教你怎麼玩，然後怎麼去跟人家去觀察家的一些玩的動態啊心思那些…然後小孩子剛回來是比較想要玩，所以這個去建立的話會很快。(F3-1)

我覺得用愛包圍會比較需要動腦筋花心思去建立你跟你服務對象的關係，那其他志工的話其實就去然後就回來，不用太大的想法。(F2-3)

## 2.轉念、善用優勢觀點

優勢觀點是近代發展出的社會工作理論，用愛包圍方案強調透過志工夥伴的服務引導，讓家庭本身看見自己的優勢能力，志工陪伴家庭成長並找到這些優勢能力，協助家庭面對解決壓力的環境與問題，也因此讓志工夥伴在服務過程中感受到服務的價值與動力。

就是看優勢這一點，覺得這一點真的很好用，因為你在什麼地方都可以找到優勢。(A3-1)

然後寫出，優什麼優缺點吧，優勢觀點對對對，就是就學會看到人家的那個家庭的優點然後把缺點他縮小把他的優點放大…是以前沒有學過的，就只會把不好的放大…。(B3-1)

就是從他們那個家庭裡面阿看到有一些親子衝突跟親子對立，會讓我去想有個我跟家裡兒子，因為我兒子剛好也是青春期阿，會有一個借鏡，我會去反省說我兒子這樣子也應該要感恩了，就是說不會對他的要求百分百這樣子。(B3-2)

家扶的給我的觀念就很好，家扶就是說我一進去其實在社會局也有在提倡，看優勢…根本我當時覺得人是看人優勢以後你會學到很多的，弱勢團體有他弱勢的一面，我怎麼協助他把他的優勢挖掘出來。(C3-1)

我覺得用優勢觀點的話會比較讓你有動力再繼續往下去帶，那可能會因為我小時候可能就會看得比較開吧，所以這個優勢的話其實對我來講不會到很卡，就是還滿好用的。(F3-3)

## 三、肯定自我價值

志工夥伴的成就來自於服務家庭的回饋與轉變，透過許多正向經驗

的回應，增添志工夥伴對生命樂觀的態度與希望感，在愛的循環中，無論是誰，每個角色都感到關懷與支持，並獲得動力，學習成長。

其實比較深刻就是我之前有陪伴一個國中生，然後我每次去就只能在房間門口跟他講話，就說我們來了啊！要走了啊！然後要畢業了（結案）他居然會寫卡片給我們…所以關心也在這個家庭發現改變，所以有時候陪伴不一定要有很多東西給他們，有時候只是關心與陪伴就會有那些效果出現。(A3-2)

就像我記得我曾經那個發表會的時候，我就我記得有這種卡片當場宣讀出來，讓人家感受到家扶的個案對我們的那個感謝，那我們自己也感受到那種那份那個榮耀。(C3-2)

就像我剛剛講的嘛，我以前做的社會局做的第一個個案到現在快三十年了嘛人家到現在都會來看我嘛，為了什麼沒有為什麼嘛，就是說我們當初付出也沒有要求他阿，他主動來的啊…我也不會把他當外人當自己小孩看待。(C4-3)

有很棒的事，他有跟我說過他要每天存十塊，然後存到多少錢我忘記了，但是每天存十塊那他想要去學做麵包，他想要當麵包師傅，我覺得這個這就滿棒的阿！因為麵包師傅是他目前的夢想，對，我覺得這樣很棒！(D3-5)

#### 四、個人的成長與改變

有些志工在意是否能從服務過程當中獲得個人的學習和成長，例如志工能否學習到東西與其服務滿意度有很大的相關，特別是年輕人更在乎從服務當中學習到東西。

其實以前我們也是對自己的小孩也是會有要求，一定要怎樣怎樣還有

比較還有別人家的小孩比較，這兩點就會放下。(A3-3)

家人互動阿，因為上課裡面就會學會了要去學會要讚美別人阿，然後要去要去感恩，其實以前我從來沒想過說去讚美家人。(B3-3)

其實我的改變慢慢就是說，我到外面社團我都把優勢用在裡面，人家都會說阿！賣假拉賣假拉！我還是盡量發揮我的優勢理論吼，我盡量去影響別人，這個對你用久了吼，會越用越習慣。(C3-3)

就是會讓我更珍惜目前自己所擁有的…原來社會上有這麼多人在幫助其他人，默默的…因為畢竟你們不會被新聞或者是什麼媒體報導，可能某幾次比較大型的活動可能會有比較高階層的長官出現跟支持而已，但是默默底下的人是很多在做這樣子幫助以自己血緣之外的人的事情。(D3-2)

家人有時候其實是因為你是小孩子所以他不會去跟你計較那麼多，進來這個方案的時候你要跟人相處你就會發現其實有時候不是你想怎麼樣就怎麼樣，你一定是會做一些自己的改變然後才會慢慢讓人際關係越來越好，所以我覺得我改善最多的應該是脾氣。(F3-3)

我覺得以後如果我生小孩的話，孩子溝通上不可以用打罵，一定是要好好講，不然小孩子會更反彈，因為打罵的話會讓小孩子跟自己的距離會越來越遠。(F3-2)

#### 4.3.2 在組織方面

除強調經驗的重要，以成人學習者從生活中的體悟經驗為最大資源，服務工作中運用多元的專業知能，參與服務工作的夥伴於進行家庭之服務工作過程當中，需要應用所學之專業知能來進行服務與解決服務

中所遇之問題。為了瞭解服務中所需之專業知能，服務團隊必需事先瞭解被服務對象之需求並進行溝通，才能夠針對需求進行相關準備與加強，而組織所提供的資訊及督導相對重要，尤其是針對服務團隊中成員合作配對影響服務的成效及夥伴參與的意願。為因應服務的特殊性，組織提供專業訓練、引導、支持與鼓勵對志工來說相對重要。

### 1. 溝通與團隊合作態度

服務團隊進行服務的過程中，參與服務的應該抱持正確之心態，落實服務觀念。參與服務學習的夥伴須認清服務工作之本質，以正確之心態投入服務。由於服務工作為團隊合作性質的活動，有賴於所有參與服務的志工夥伴共同合作，互相包容與協調，才能順利完成服務工作，因此，服務團隊內部溝通為重要的環節，少數團隊會以開會的方式進行溝通；有些夥伴認為合作對象無法溝通而放棄協調大有人在。

其實我是覺得我們現在都是用小型團隊就是用「親代」與「子代」，所以每個人都有每個人的個性，那所以我是覺得說團隊的配合度，可以有訓練夥伴跟夥伴之間的合作、溝通我是覺得說可以再多一些的訓練。(A3-1)

鼓勵有阿，就是每次參加團督或者是進家之前我們都會小聊天，鼓勵是有的。(D3-1)

我是覺得兩個夥伴應該要有時間可以討論一下…啊你看到你只是放在心裡都不講出來，那我永遠都沒有進步的空間啊，我永遠不知道我錯在哪裡，要不就是社工你要講出我們，如果兩個人沒有那個互相交談的話，社工要做中間人說啊，你可能在什麼地方要怎麼樣怎麼樣。(E4-2)

因為有的時候跟我一起服務進去的夥伴年紀都比我大，所以有的時候

再跟他們交談過程中，他們會直接跟我說如果說你遇到這種情況你可以怎麼樣去做，比如說我們現在如果小孩子常常要出去玩，我們可能就是要有有一個誘因，你要先做到什麼你才能出去玩之類的，他就會教我們然後帶我們這樣進一步的更進入狀況，還滿受用的阿。(F3-1)

## 2.教育訓練課程內容的安排

大多數的家庭夥伴是第一次接觸這樣的方案，也有部分夥伴是第一次參加這樣的服務，因此夥伴的教育訓練是相當被重視的一環（鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁，民98）。

### (1) 經驗傳承

很多服務的技巧來自於服務經驗的累積，新舊夥伴的合作服務，需要更多的經驗交流，減輕新夥伴服務的挫折感。

因為目前我們是舊夥伴帶新夥伴那我們會有一點傳承就是會提醒他們說像我現在大部分都做親代那我會提醒他們以前我們是親代、子代一起做，現在角色有點區分，那我們有時候會現場會怎麼陪他們玩，也是會做一點示範給夥伴跟夥伴聊一下服務的狀況，可能就是在旁邊看到東西可以丟給小朋友。(A3-4)

我就在想說工作不要僅向於他的專長是壁報，不要每次壁報都是僅限於他，他的專長是主持就僅限於他的要主持，我覺得不要因為那個人專長...可以變成說他們或者是來開課，如果覺得這個很重要可以我來順便開課，因為教這些才藝都可以用到。(E4-3)

### (2) 課程安排

溝通是大部分夥伴最想學習的課程，也應著方案服務的特殊性，溝通也是志工最需要學習及練習的課程。

99 到現在訓練安排，一開始比較多，我發現其實，因為這個工作其實應該是兩個月就要有一個課程，比較好啦，其實有時候，我們接觸的家庭大部分情緒會比較低落，因為我們本身正能量就會被拉去，所以你在團督的時候你又會被激起你的正能量。(A3-1)

我們現在學的都是跟案家上面的溝通協調，那我在這方面我們知道好像每一個都很強，可是在同是志工方面有時候就是說怎麼樣去配合，雙方的配合我覺得這個真的是看個人啦，我不敢說是百分之百，可是我覺得說我自己上完課後我自己會去反省修正然後進行，可是對別人來說會不會這樣子這我就知道了。(B4-3)

還有一個好像就是等於把心中的不愉快放鬆，把心中的不愉快給講出來啊，你曾經遇到讓你最難忘，最不容易忘掉一直影響著你的那種心情，那種課是...我不知道那叫什麼課然後他就是每一個人都要講，就把心裡面不愉快的給講出來。(E3-1)

如何求職，這一個也不錯，還知道自己的工作，可能是服務哪方面這樣子。(E3-2)

溝通跟領導，是因為我們有時候我們不是像你們專業訓的時候我們一般的溝通或領導能力，就是你去做什麼做什麼就講話會比較直接，然後比較直白，所以有的人聽起來其實會不太舒服，可是你受了這課之後你在對大人或是小孩講這件事的時候，他們可能會比較能夠接受，然後讓他們就是看是要怎麼去引導他們，讓他們自己想說講出來，他們所想要的方式，所以由他們去講而不是我們去講，因為我們現在去跟他們溝通去帶他們的時候都是我們講比較多。(F4-3)

### 3. 督導制度的落實

督導的過程中，可以幫助親代夥伴或子代夥伴做更多自我角色察覺，了解、釐清自己是以什麼樣的觀點投入服務。

就是前幾個禮拜我才剛跟社工個督，會比較有更明確的目標去帶這個家庭，社工他會引導你去思考說，在這麼多問題當中你自己幫你排的順序這樣子。(F3-1)

我只參加過團督，可能是會藉由活動獲得一些工具來讓這些夥伴更了解，卡片阿或是上次好像排積木，那會有一些點會讓我我知道說我原來面對這些家庭是應該用什麼心態。(D3-1)

家扶的課程比較注重在服務個案方面的那個技巧各方面，團督就是一個比較特殊的，但外面其他的單位督導會跟家扶完全不一樣看影片來作團督有的是帶那個卡片。(C3-1)

而且我覺得有時候大家人太多坐在一起的時候會變得很多意見變得也沒辦法提出來，因為可能是也可能是我們這個年紀了吧，那通常我們在很大的場合有的時候意見都不太會聽，通常都是那種兩三個在私下問的時候才會聽，因為有的時候你也會怕別人會不會說覺得你提的問題可能會覺得為什麼要這樣，所以太大的場面反而會聽不到心聲，像團督其實大家幾乎會發言的也就是那幾個，其他也都是很安靜啊，有問題也很少會提出來啊，建議比如說網路調查啊之類的，或是問卷調查也可以。(F4-3)

### 4.4 用愛包圍方案所面臨挑戰

志工服務期間的困擾與挫折問題通常來自於機構、志工之間的互動

不良，對於困擾問題的因應方式有：合理性或轉化心境調適；堅定原有的服務信念、當作是人生的歷練、成長；同儕間相互支持。可見參與志願服務的經歷促使個人性格更加成熟、理性，學習適應不同環境。

#### 4.4.1 人際互動

因團隊的訓練與督導注重在服務對象及服務內容上，相對忽略志工夥伴也有其人際互動及溝通需求，方案督導與志工間被動人際互動關係，影響志工夥伴的留任意願。

*我很久沒有接案了，所以我先跟你講，我已經跟 OO 說我不做了…我覺得沒有必要去問人家，會給我就會，我不會去逼問為什麼我沒有案，他們都會說現在就沒有 CASE 阿，沒有什麼，我覺得不必要去記那些…會給就會給，不會給就是不會給，你怎麼要就是沒有。(E1-5)*

*比如說我們兩個志工不同調啊…除非是很熟的志工我們就講，如果跟他不熟的就不會講，這個志工對我來講他是讓我有壓力的，我就會去我就只能盡量配合這樣啊。(B3-5)*

#### 4.4.2 價值觀念不同

因著團隊服務夥伴的穩定性，本方案沒有每天固定招募新夥伴，但因著夥伴的高齡化及受服務對象年輕化，也造成服務觀念的落差，而對比較有深刻感受的是較為年輕的志工夥伴，可以感受到明顯的世代價值觀的落差。

##### 1. 親職教養觀念落差

每個世代都有當代的歷史脈絡及發展背景，不同世代所接受的教育觀念也不同，但也因著不同世代的志工夥伴，對於服務的觀念就不大相同，特別是在親職教養觀念這一部分。

*年齡層，志工的年齡層落差很大，然後可能是年齡落差很大，所以那*

種思維跟思想會也差距滿大的。(B2-3)

我覺得就我參加幾次團督以來我覺得有些夥伴雖然很資深，但是他們我覺得他們可能是真的是世代上的關係啦，所以他們有很多刻板印象那為什麼他過去所接觸的孩子或者是他所教導的孩子不會有這樣的行為，但是他們沒有辦法放下那一段情感而去投入這樣子的事情，所以會導致他們有很多刻板印象或是影響這個家庭…還沒有提出，應該是說我在觀察他們這樣子的行為是不是我所認知到的，那如果真的是符合的話，那可能在某次團督某種情況下，我可能就會說出來讓他們嘗試看看。(D3-1)

我會覺得比較老的夥伴，就是年紀比較大的會比較難溝通，有時候像團督，然後他可能會帶一些小遊戲，然後那個小遊戲就是應該要這樣子，可是他就是會做他自己的那樣子，然後我在旁邊看我就會覺得人家不是都已經講了要這樣子嘛，你為什麼一直堅持要那樣子...我不知道他是沒聽到還是怎樣，反正就他，他也會很堅持他的那個樣子，我覺得有可能是老了然後我們講了，他可能聽不太懂吧...有時候演變下來會變成乾脆不要講，對，因為我覺得跟老人溝通比較難比較累。(F3-5)

這服務很好那就我目前看到可能有一些人力上的吃緊，因為畢竟就三十五歲以下的夥伴很少，然後三十五歲以下的夥伴的男性又更少，我覺得是不是可以再...因為畢竟現在服務的家庭的小朋友都是年輕的都是國小國中的，那我不太能認為四十歲以上的夥伴可以去說這樣關係上的處理，我覺得國小可能國三以下他可能他的角色可能就是阿公阿伯的角色。(D4-3)

## 2. 志願服務是否接受報酬的認知

志願服務者的服務經常被定義為不以獲取報酬為目的，志願服務講求服務的品質，注重服務的倫理，服務的投入與產出經常被換算成相當的「經濟價值」，研究中亦發現年齡層越低的志工夥伴越不贊成「不接受報酬」的觀念（劉弘煌，民 97），但就志工角色定位來來說，政府人力的精簡，預算的縮減及契約文化的盛行，使得運用志工的組織越來越加重對志工「專業能力與承諾」的要求（呂朝賢，民 91），因此「津貼」的成本規劃，是未來志工服務需要被重視的一環。

低收入戶的訪視阿，慰問關懷，社會局就有交通費，每個月最高是六百元。(C1-3)

沒有津貼其實還是會有人來，但是來的人可能不會這麼的多，除非是他真的很有心想要參加這個方案，因為我覺得有些家庭阿，他其實是比較算是比較難搞，挫折感會很大，那你沒有津貼挫折感會很大的時候，沒有這些補助的話其實有的時候會讓人家想要退縮。(F2-2)

對要找到資金，因為畢竟這很現實嘛，邀請人家來做有很少人是想要無償做這樣子的事物的，那必須要有相同的東西來形態做。(D4-3)

### 4.4.3 習得無助感

絕大多數的家庭夥伴對於訓練/團督的成效都抱持正向的肯定態度，但要夥伴努力使服務對象改變其既有的思考、行為模式以解決其所面對所有的問題時，有些家庭夥伴是遭遇到困難與挫折的。

家庭，但也不是相處上，對因為我覺得他們家庭就是亂，永遠都整理不好因為應該是說他們家的關係拉，對，因為他們都不願意改變了，你不管再怎麼有力，然後在怎麼想幫的時候，你還是沒有辦法達成

啊。(F3-5)

主要他們家就是其中一種東西就是玩偶貓很多，然後他的玩偶都是從家扶拿的然後我們已經寫過建議很多次，就是你要嘛就是可能拿兩個玩具來換一個，或是就是找理由不要給他們拿，可是我發現好像沒有任何的改善，就是下一次去他們可能就有新的禮物然後問他們，他們就說家扶拿的，對就是會沒有辦法去控制，所以他們的東西一樣整理沒有用，還是一樣亂。(F4-3)

對，那他可能要整個但是後來我們，我覺得差別最大的是這邊拉，然後後來我的另外一個夥伴可能有跟家扶提到說，這個媽媽想要拍婚紗照那可能唯一的要求說好，如果我們今天把家裡整理的非常非常乾淨的話，我們的最後目標達成我們就向家扶申請，看看能不能就是讓他們拍這個婚紗照就變成這樣可是對於小孩的回饋可能就會比較沒有。(F4-3)

## 4.5 研究討論

統整以上研究結果所述，「用愛包圍」方案是一項與人互動密集度相當高的一份工作，而家庭夥伴持續參與留任意願，團隊成員中「人際互動」與「溝通協調」占了很大的因素，訪談中也發現高齡志工與年輕志工在世代溝通上的差異而出現親職價值觀的落差，年輕志工在服務過程中也較容易有習得無助感，而年輕志工對於津貼報酬的接受度也較高，雖家庭夥伴大多有宗教信仰，但信仰與參與服務沒有直接相關，大部份的家庭夥伴都感覺到用愛包圍服務不僅受服務家庭受用，家庭夥伴也獲益良多，在自己及家庭上有很多的正向改變。督導制度讓夥伴有明顯被支持的感受，組織在管理上應落實督導制度，隨時協助調整家庭夥伴的

服務及合作方式，另外組織應該正視家庭夥伴間相處的議題，透過團督或是訓練協助家庭夥伴找到較好的合作模式。



## 第五章 結論與建議

本研究以六位參與用愛包圍方案服務志工夥伴為研究對象，旨在探究志工參與志願服務影響因素及參與動機、用愛包圍方案家庭夥伴學習歷程，用愛包圍方案所面臨的挑戰及對機構的影響。研究者首先就用愛包圍服務方案家庭夥伴參與志願服務的影響因素、參與動機、學習歷程以及方案管理的相關文獻作探討，藉以釐清相關的概念內涵，再透過質性研究的訪談蒐集資料，以瞭解用愛包圍方案影響志工參與因素、志工參與動機、機構所面臨的挑戰和因應之道。本章首先綜合前一章之分析與討論，歸納出結論，再根據結論提出具體建議。

### 5.1 研究結論

研究者依據訪談研究結果，分析影響用愛包圍家庭夥伴參與的影響因素、參與動機類型及學習歷程等歸納分析，並針對組織在志工管理上所面臨挑戰提出針對志工及組織提出相關建議。

#### 5.1.1 用愛包圍方案家庭夥伴參與影響因素

根據訪談結果分析，影響用愛包圍參與的影響因素，發現先前的志願服務工作經驗越近期者，參與的意願越高，有較多服務經驗的志工對於服務的認同度也較高。無宗教信仰的人數比例略高，亦可顯示志願服務是不分信仰的社會參與。女性以朋友介紹者最多，男性使用媒體或網路資訊者多於女性，家人介紹或自己推薦之女性人數高於男性。就用愛包圍方案家庭夥伴服務狀態評估，大多是工作彈性越高者，其投入志願服務的可能性越高。志工身心健康狀況亦是在提供服務配對中很大的考量因素，也是影響志工是否有意願持續服務很大的因素。某些志願服務有工作能力的需求，志願服務除了有時間有體力外，個人的技能與專業

亦會影響個人志願服務的參與機會。個人社會網絡越密實時，其意謂被他人邀請、徵詢參加志願服務的可能性越高、或可接觸到的志願服務參與機會越多。

### 5.1.2 用愛包圍家庭夥伴參與動機類型

依據訪談資料分析結果，六位受訪的中齡者在參與志願服務動機方面，以「自我取向」最顯著。受訪對象的參與動機具多重性，包含：發揮專長，自我實現、有空閒時間、對家人和自己有益處/家庭的榜樣、拓展人際之需要、價值觀、社會責任/回饋社會、互相幫助，服務他人、朋友邀約、組織特質、社會情境等等。

### 5.1.3 用愛包圍方案家庭夥伴學習歷程

依據訪談資料分析結果，六位受訪對象參與志願服務工作後的成果有：經驗累積促進自我成長、肯定自我價值獲得成就感；有些志工在意是否能從服務過程當中獲得個人的學習和成長，個人成長與改變家人互動，志工參與志願服務工作時，個人願意以謙虛心的態度參與學習以及自我探索和改變，在人、事的認知與看法方面能改善態度，敞開心胸與人互動，體會人與人之間的相處之道，結識朋友，生活顯得豐富。包含個人和專業的發展、內部諮詢顧問、方案規劃，其主要是提升志工個人專業的發展。

機構志工組織方面：本研究其中受訪對象之一在服務期間，因機構的志工組織未能妥善規劃工作分工職責，導致參與者工作壓力增加，其中有家庭夥伴因對機構制度的不認同加上個人家庭因素而中斷服務，因此志工的退場機制也是必須被慎重妥善規劃；反之，也有受訪對象認為機構有妥善規劃志工制度，因此對於服務工作樂在其中，甚至加入另一個志工組織團，持續參與服務；有些受訪者因喜愛服務工作環境以及服

務工作內容單純而願意繼續參與服務

#### 5.1.4 用愛包圍方案所面臨挑戰

依據訪談資料分析結果，針對家庭夥伴參與用愛包圍方案服務之後，其經驗歷程對機構未來規劃，有些建議及討論：

1. 人際互動：團隊的訓練與督導注重在服務對象及服務內容上，相對忽略服務的家庭夥伴也有其人際互動及溝通需求，方案督導與家庭夥伴間被動人際互動關係，影響家庭夥伴的留任意願。
2. 親職教養觀念落差：家庭夥伴參與用愛包圍服務方案因價值觀不同而持有不同態度，方案管理者應善用不同世代的差異與優勢，定期進行交流討論，找到服務共同的目標。
3. 與個人專業相關：善用志工個人專業興趣，服務工作與個人專業相關、能力所及，才能做得心應手，有成就感。
4. 服務津貼需要性：運用志工的組織越來越加重對志工「專業能力與承諾」的要求，因此「津貼」的成本規劃，是未來志工服務需要被重視的一環。
5. 機構培訓：部分受訪者參加培訓課程之後，更加瞭解用愛包圍方案服務的意涵，同時也建立服務正確的價值觀，絕大多數的家庭夥伴對於訓練/團督的成效都抱持正向的肯定態度，但要夥伴努力使服務對象改變其既有的思考、行為模式以解決其所面對所有的問題時，有些家庭夥伴是遭遇到困難與挫折的，機構需針對志工習得無助感提供心理層面的訓練課程，增強心理能量。

## 5.2 研究建議

依據上述研究結論及相關文獻探討，本節提出用愛包圍方案家庭夥伴訓練規劃重要性、機構如何運用家庭夥伴以及後續研究者等相關建

議，以提供民眾將來參與用愛包圍方案服務以及機構如何規劃制度與策劃培訓課程時的參考方向。

### 5.2.1 針對志工之建議

藉由學習提升自己的知能與技巧，才能有效地達成組織目標與發展；參與志工服務，帶來個人成長與心靈的收穫，唯有不斷學習，才能使自己適應變遷的社會環境（江明修，民 92）。對此，提出以下三點建議：

1. 已參與用愛包圍志願服務家庭夥伴，應把握服務的學習歷程及夥伴們服務經驗的分享，因為「經驗」可以累積經驗，也可以降低對某些工作內容、環境的探索期，提早適應之。
2. 個人可提早構思「志工生涯發展」，藉由參與志工教育訓練、蒐集生涯規劃相關資料，增強志工生涯規劃能力。將有助於自己進入服務機構參與服務工作時，能縮短探索、適應的時間，亦可促進志工對服務工作因清楚瞭解進而提高滿意度。
3. 志願服務亦是終身學習，隨著學習社會來臨，服務學習的時代也隨之到來，服務不再是「善行」的地方，亦是「學習成長」的園地，參與服務可以獲得學習，在活動中從事觀察與獲得新知能，因此建議志工在用愛包圍方案這個服務領域中，必須不斷充實自己，學習各類相關專業知能，將學習經驗帶入服務家庭與個人生活經驗中，並與他人分享經驗，建立人與人之間的和諧關係（張德永、陳柏霖、陳書農，民 95）。

### 5.2.2 機構運用志工之建議

林文政（民 95）與曾華源、曾騰光（民 92）等認為，組織在活動結束後，須分別針對教育訓練過程與活動結果進行評估，經由瞭解志工對課程的滿意度、志工專業能力的呈現、志工訓練的轉移效果、組織效能

提升與訓練成本等，以考核教育訓練是否有效，做為下次志工教育訓練的參考依據。志工於教育訓練後，會針對課程設計、師資安排、教學環境、教學方式等因素評估其對課程之滿意度與知識、技能與改善（石決，民 105）。

在新技術的發展、服務對象的不同、志工本身成長的需求、組織文化傳承的背景下，需透過志工訓練，有系統的學習，不只讓新進志工順利上手與減少失誤，也滿足志工成長的需求、自我價值的肯定，使志工的技能、方法與服務品質提升，同時亦讓組織呈現良好的績效（石決，民 105）。

用愛包圍方案家夥伴具備相當的知識、技能、穩定性也高，其能不但可造福人群，也能提升、強化組織機構的軟實力。研究結果也發現，志工參與服務動機亦相當多元。因此，以下七點建議：

1. 機構妥善規劃志工福利制度，透過團督課程了解志工創傷經驗的影響，落實督導制度適時關心志工的挫折與感受。
2. 志工的留任來自於服務個案的回饋也就是利他主義，但志工的選擇離開卻來自於無法達到利己的部分，例如人際需求的滿足，組織的支持性不足，督導機制的落實，志工的滿意度等。
3. 志工培訓的課程內容，應加強「輔導溝通」的技能，教導志工如何規劃團隊合作目標。
4. 機構或政府可借助多媒體多加宣導，提倡民眾參與志願服務的觀念，讓人人瞭解志願服務對自己、家庭以及社會有正向意義。
5. 在志願服務法尚未修法前，組織願意補助志工專業領域給予合理的津貼，除提升志工經濟上的明顯感受外，亦是對於專業服務的尊重。
6. 用愛包圍年度方案報告多以服務量當作成效評估，鮮少針對夥伴的教育

訓練、個督及團督報告進行年度評估，因每位夥伴的參與動機及生活狀態多元且隨著時間產生變化，合作溝通是很大的議題，建議定期合作團隊合作會議，釐清彼此的價值與合作的目標，以利後續服務的進行。

7. 在志願服務的過程中，除了能讓他人獲得滿足之外，自己也能相對得到成長與滿足，利他與利己是同時存在的。有些志工則重視教育訓練，因為教育訓練有助於提升其個人的服務品質，如果在招募過程中有良好的培訓課程，則其滿意度會較佳(Finkelstein, 2008)。

對志工而言，志工並非機構的受薪者，其有很高的自主性和自發性的需要，他們希望受到尊重、支持、和肯定其工作價值，因此志工管理者必須注意志工內心的感受，使其更願意投入服務（江明修，民 92）。另一方面，面對少子化、高齡化等人口結構改變、退休制度的調整、整體經濟環境的變化等因素，將來機構如何規劃運用志工人力資源？值得思考。

### 5.3 研究範圍與限制

相較於之前用愛包圍方案家庭夥伴的相關研究，本研究探討的議題期待能夠著重在志工本身，但因此研究者所關心的話題，不一定是受訪者真正所關心的，而在整理逐字稿的過程中，有許多因為訪談大綱的框架，而依照訪談順序而進行，多少忽略了重要的訊息。另外礙於工作時間的壓力，無法將訪談對象擴及至其他家扶中心的「用愛包圍」方案服務夥伴，因每個中心訓練及使用夥伴的方式可能不盡相同，故研究結果可能無法完全推論到其他中心的工作模式。

本研究以個案質性研究的方式進行，透過深度的訪談、資料蒐集、文件分析、參與互動、觀察記錄以及研究者多方面的思考等，獲取較為客觀的研究。因受限於人力物力及受訪者主客觀因素與配合度，對於研

究結果的詮釋恐會因此有所偏漏，而影響本研究結果的真實呈現。

#### 5.4 後續研究者之建議

1. 研究對象可增加以及擴大研究範圍：此主題為質化研究，研究對象樣本可再多樣化，以便取得更多參考觀點，做廣度的資料蒐集和分析。
2. 研究方法上，可增加量化研究，編擬問卷進行調查，使資料蒐集更豐富。在質化與量化同時進行下，達至相輔相成之效果。



## 參考文獻

### 一、 中文部分

1. 王玉如、陳佩樺、魏綺亭（民 99），用生命畫出一道彩虹—彩虹志工參與動機與甘苦之研究，學校行政，第 67 期，101-121 頁。
2. 王佩甄、葉湘郁（民 103），『用愛陪伴、用心關懷』—以南高雄家扶中心用愛包圍服務方案成效為例，第二屆南台灣社會工作實務研討會發表，高雄市立婦幼館。
3. 王明鳳、黃誌坤（民 99），社會工作管理，台北：華都。
4. 王順民（民 95），當代台灣地區非營利組織的社會行銷及其相關議題論述，社區發展季刊，第 115 期，53-64 頁。
5. 史智文（民 98），轉變，從公益行銷 1.0 進入公益行銷 2.0—以羅慧夫基金會兩個行銷個案為例，東海大學社會工作學系論文。
6. 石承旻（民 103），親職化兒童家庭運用「用愛包圍」服務經驗之探究，2014 甜蜜的負荷？還是無法承受的負擔？家庭兒少照顧國際研討會，台中：國立公共資訊圖書館國際會議廳。
7. 石泐（民 106），中高齡志工服務滿意度影響因素之研究，民生論叢，第 13 期，1-34 頁。
8. 江明修（民 92），志工管理，台北：智勝文化事業。
9. 何素秋（民 100），策略性行銷於非營利組織與企業合作勸募之運用，非營利組織管理學刊，第 11 期，80-104 頁。
10. 吳美慧、吳春勇、吳信賢（民 84），義工制度的理論與實施，台北市：心理出版社。
11. 吳麗香（民 101），高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究以弘

- 道老人福利基金會大林站為例，私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
12. 呂朝賢（民 91），對我國志願服務法的若干反思與建議，臺大社會工作學刊，第 7 期，203-241 頁。
  13. 呂朝賢、鄭清霞（民 94），中老年人參與志願服務的影響因素分析，臺大工作學刊，第 12 期，1-50 頁。
  14. 宋麗玉、施教裕（民 100），優勢觀點，台北：洪葉文化。
  15. 李淑琄（民 93），志工實務手冊，台北：張老師文化事業。
  16. 李姿慧、林筱翠、詹慧慈（民 97），兒童少年之低功能家庭到宅親職示範服務實驗方案分享，兒童保護的模式與服務。台中：台灣兒童暨家庭扶助基金會。
  17. 李維倫、賴億嫻（民 98），現象學方法論：存在行動的投入，中華輔導與諮商學報，第 25 期，275-321 頁。
  18. 李聲吼、張麗玉、謝振裕（民 105），社區志工參與服務動機之探討—以高雄市為例，社區發展季刊，第 154 期，227-234 頁。
  19. 官有垣（民 89），非營利組織與社會福利—台灣本土的個案分析，台北：亞太圖書。
  20. 林芸蒂、林麗娟（民 100），大學圖書資訊學系學生服務學習之反思，圖書與資訊學刊，第 77 期，33-51 頁。
  21. 林虹似（民 95），高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究：以慈濟基金會為例，國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文。
  22. 林勝義（民 90），服務學習指導手冊，台北市：行政院青年輔導委員會。
  23. 林勝義（民 95），志願服務與志工管理—做快樂的志工及管理者，台

- 北：五南。
24. 林勝義（民 98），台灣開拓志願服務人力的策略、理論與實務，社區發展季刊，第 126 期，173-179 頁。
  25. 林依瑩、簡佩芳（民 95），社區福利支持系統—老人照護以弘道志工人力時間銀行為例，北投文化，第 15 期，12-14 頁。
  26. 林文政（民 95），課前分析需求，課後評估成效：100 分的完整教育訓練，人才資本，第 4 期，12-14 頁。
  27. 侯仁惠（民 102），已婚婦女參與志願服務的家庭壓力與家庭關係影響之研究，私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
  28. 侯玉梅（民 104），中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃之研究，私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
  29. 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（民 102），用愛包圍工作書，台中市：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
  30. 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會南高雄家扶中心（民 105），「Wraparound 用愛包圍，與你同在」方案執行成果報告（民 99—民 105），高雄市：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會南高雄家扶中心。
  31. 張世慧（民 92），創造力—理論、技術／技法與培育，台北：五南。
  32. 張春興（民 85），現代心理學，台北市：東華。
  33. 張英陣（民 90），社會工作研究方法，台北市：洪葉文化。
  34. 張永德、陳柏霖、陳書農（民 95），從志願服務中探討終身學習的實踐，T&D 飛訊，第 52 期，1-11 頁。
  35. 畢恆達（民 94），教授為什麼沒告訴我—民 99 全見版，台灣：小畢空間出版社。
  36. 陳武雄（民 94），從「祥和計畫」談臺灣志願服務的發展，社區發

- 展季刊，第 109 期，182-186 頁。
37. 陳武雄（民 93），志願服務理念與實務，台北：揚智文化事業股份有限公司。
  38. 陳政智（民 99），非營利組織管理，台北：華都。
  39. 陳政智、林于雯、黃千育（民 95），非營利組織行銷與募款的新通路：網際網路，社區發展季刊，第 115 期，101-111 頁。
  40. 陳蓁蓁、蕭珮如、陳汝珍、劉士伶、陳慧倫（民 99），到宅親職示範服務對發展遲緩兒童居家照顧者親職能力提升之初探，台北車站演藝廳：因應風險社會社會工作的終身專業成長研討會。
  41. 陳錫平（民 102），「用愛包圍」服務在兒少及家庭服務工作的運用—以宜蘭家扶中心為例，東海大學，台灣兒童少年保護服務本土經驗與展望—實務交流研討會。
  42. 陸宛蘋（民 97），非營利組織策略性行銷，東海大學，邁向二十一世紀社會工作管理專題研討會。
  43. 曾華源、曾騰光（民 98），志願服務概論，台北：揚智文化。
  44. 黃淑惠（民 97），影響志工參與原因—以福智佛教團體為例，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
  45. 黃源協（民 98），社會工作管理二版，台北：雙葉。
  46. 黃瓊恩（民 104），以人力資源觀點論運動志工之管理模式，嘉大體育健康休閒期刊，第十四卷，第一期，246-254 頁。
  47. 楊惠君（民 93），終身學習全書：成人教育總論，台北：商周出版。
  48. 劉弘煌（民 97），志願服務者之參與特質—以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例，社區發展季刊，第 122 期，112-135 頁。
  49. 歐吉書、郭妍汝（民 92），運動志工的參與及營運模式探討，大專體

- 育(雙月刊)，第 66 卷，99-104 頁。
50. 鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁 (民 98)，同理的陪伴：台灣 Wraparound 服務方案中家庭夥伴之服務經驗初探，東海大學社會工作學系第十三屆師生論文發表會，台中：東海大學。
51. 鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁 (民 99)，Wraparound (用愛包圍與你同在) 服務方案實驗計畫方案評估報告，台中：台灣兒童暨家庭扶助基金會。
52. 鄭麗珍 (民 94)，台北市政府以家庭為中心－兒童、少年低功能家庭到宅親職示範服務實驗方案評估報告書，台北：台北市政府社會局資料。
53. 蕭新煌、官有垣、陸宛蘋主編 (民 98)，非營利部門：組織與運作，台北：巨流。
54. 蕭瑞麟 (民 102)，思考的脈絡，台北：遠見天下文化。
55. 簡春安、鄒平儀 (民 87)，社會工作研究法。臺北市：巨流。
56. 魏季李 (民 101)，企業慈善與非營利組織的資源獲取：台灣兒童暨家庭扶助基金會的個案分析，聯合勸募論壇，第一卷，第一期，60-62 頁。

## 二、 英文部份

1. Boruch, R. F. (1997), Randomized Experiments for Planning and Evaluation: A Practical Guide, Thousand Oaks, CA: Sage.
2. Burns, B. (1999), A call for a mental health services research agenda for youth with serious emotional disturbance, Mental Health Services Research, Vol.1, No.1, pp.5-10.
3. Caro, Francis, G., & Scott, A. Bass (1995), Increasing Volunteering among Older People, Older and Active: How Americans over 55 are Contributing to Society, pp.71-96. New Haven and London: Yale University.
4. Eber, L., Nelson, C. M., & Miles, P. (1997), School-based wraparound for students with emotional and behavioral challenges. Exceptional Children, 63, pp.539-555.
5. Fischer, L.R. & Schaffer, K.B (1993), Older volunteers- A guide to research and practice. Newbury Park, California : Sage Publications.
6. Fisher, James C. & Kathleen M. Cole (1993), Leadership and Management of Volunteer Programs: A Guide for Volunteer Administrators, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
7. Finkelstein, M. (2008), Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach., Social Behavior and Personality: An international journal, 36, pp.9-18.
8. G Cuskelly, T Taylor, R Hoye, S Darcy (2006), Volunteer Management Practices and Volunteer Retention: A Human Resource Management Approach, Sport Management Review , pp. 141-163.

9. Janoski, Thomas, Marc Musick, and John Wilson (1998), Being Volunteered The Impact of Social Participation and Pro-Social Attitudes on Volunteering, Sociological Forum Vol.13, No.3, pp.495-519.
10. John Wilson (2000), Annual Review of Sociology, Vol.26, pp.215-240.
11. Kutash, K., Duchnowski, A. J., & Sondheimer, D. L. (1994). Building the Research Base for Children's Mental Health Services, Journal of Emotional and Behavioral Disorders, Vol.2, pp.194-197.
12. Lemon, M., B.J. Palisi & P.E. Jacobsen (1972), Dominant Statuses and Involvement in Formal Voluntary Associations, Journal of Voluntary Action Research, Vol.1, No.2, pp.30-42.
13. Schinder-Rainman, E. & Lippit, R.(1975), The Volunteer Community : Creative Use of Human Resources, California: University Associates.
14. Wilson, John (2000), Volunteering, Annual Review of Sociology, No.26, pp.215-240.

### 三、 網路資訊

1. 衛生福利部統計處（民 105），社會福利統計，保護服務，截取日期：民國 106 年 2 月 15 日，取自：  
<http://dep.mohw.gov.tw/DOS/np-1714-113.html>。
2. 財團法人國際合作發展基金會（民 106），志工專區，截取日期：民國 106 年 4 月 10 日，取自：<https://www.icdf.org.tw/>。



## 附錄一

### 訪談同意書

敬愛的\_\_\_\_\_，您好：

首先要對您表示最真誠的敬意，感恩您多年來為社會奉獻心力，為需要幫助的人服務。志工是一份最珍貴、最神聖的工作，珍貴在於它的無私無悔、不求回報，並且在服務過程中可以增長自己的助人動機及需求、服務知能與成效以及同儕互動與成長。

志願服務也是現在公民社會的主流價值，經驗、行動、反思、互惠是其核心概念。而個人長期服務於非營利組織，也關心兒童與家庭教育，並力行終身學習不悖。目前為私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班研究生，在涂瑞德博士的指導下，針對『家扶基金會「用愛包圍」方案的志工參與和管理之研究-以南高雄家扶為例』進行研究。因此，誠摯邀請您參與本研究之訪談，分享您寶貴的服務經驗與學習心得，並期待您不吝指正。

感恩您首肯參與本研究，在您分享寶貴的經驗之前，請仔細閱讀以下的內容，同時在正式接受訪談前，您可以詢問任何相關的問題。本研究程序擬進行一至二次的訪談，每次訪談時間預計進行60-90分鐘，為方便日後資料的分析和整理，訪談過程將進行全程錄音；而訪談地點的選擇則尊重您的意願，期待在安靜不受干擾的環境中進行。

在您接受訪談的過程中，您可以重新檢視並反思您的經驗對您個人的深刻意義，當然您可能冒有一些風險，如揭露您個人內心深處所不願觸碰的事件。因此，在訪談的過程中，若您有覺得不妥之處，您可以提出不想回答、想要中止或退出訪談的要求。而論文的撰寫需要引用這些資料時，研究者都會將您的基本資料(姓名、住址、電話)保密，而您的姓名也會被匿名處理。然而因為您不吝提供寶貴的資料與珍貴的意見，讓研究結果可以釐清用愛包圍方案家庭夥伴在非營利組織中角色與功能，也讓本研究能夠順利完成。再次感恩 您的付出與協助。

順祝 闔家平安

南華大學企業管理學系非營利事業管理學系碩士在職專班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：葉湘郁 敬上

茲同意參與此研究，並享有以上提及之權益保護

受訪者簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

研究者簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

## 附錄二

### 訪談大綱

訪談時間：106年 月 日 上午 下午（ ）：（ ）

訪談地點：

受訪者暱稱：

敬愛的□□志工尊長：

您好，您是南高雄家扶「用愛包圍」方案的一名志工，我很想了解您加入用愛包圍的過程和心路歷程，以及這之間您和親友的互動關係。因此我想就這幾方面和您聊聊。在這個訪談進行之中，我可能也會在某些時候請您進一步說明某些您所談到的事情。

#### 一、受訪者基本背景資料

1. 您的年齡與居住現況為何？您目前或退休前的職業為何？
2. 您的教育程度為何？您的家庭、婚姻與兒女現況為何？
3. 您是否擁有一些技能、才藝與專業？可否舉實例說明？
4. 您的興趣與休閒娛樂為何？
5. 一般而言，您一個月有多少時間在參與「用愛包圍」方案的有關活動上？為什麼能夠，或者說您是怎樣來撥出時間來參與的？

#### 二、用愛包圍方案家庭夥伴參與非營利組織的動機

1. 您參加南高雄家扶「用愛包圍」方案服務有多久了？您一開始怎麼知道的？
2. 您覺得參加南高雄家扶「用愛包圍」方案的動機是什麼？可否舉實例說明？這種動機有沒有經歷過什麼樣的改變？
3. 你目前是否還有擔任其他團體的志工？在眾多的志願服務類型中，為何選擇投身於南高雄家扶「用愛包圍」方案？您覺得這個團體與其他非營利組織或志願服務工作有何不同？
4. 請問您個人是否有特別的宗教信仰？這與您從事志工是否有相關？
5. 對您個人來說，志願服務是否可滿足某種內在的心靈需求？
6. 您對參加南高雄家扶「用愛包圍」方案一開始就很投入？還是漸漸的有更多的投入？關於您持續從事志願服務力量的泉源從何而來？

### 三、「用愛包圍」方案家庭夥伴參與非營利組織的學習歷程

1. 在您所屬「用愛包圍」方案的志工團隊裡，是否經常適時給予您專業的訓練、引導、支持與鼓勵？
2. 在您參與南高雄家扶「用愛包圍」方案的經驗中，有沒有什麼經驗對你而言是特別寶貴的？為什麼呢？
3. 在您參與南高雄家扶「用愛包圍」方案的過程中，您覺得您自己有沒有改變呢？是什麼樣的改變？
4. 在您從事「用愛包圍」方案志願服務過程中，平常與人相處的方式為何？是否有助於拓展人際互動關係？
5. 您在從事「用愛包圍」方案志願服務過程中曾經遇到哪些挫折或困難？您如何處理？

### 四、「用愛包圍」方案參與非營利組織所發揮的功能

1. 您現在是「用愛包圍」方案的一位參與者，您是否描述一下您個人平常「用愛包圍」方案的參與中，從事的活動包括有哪些？
2. 在參與「用愛包圍」方案的過程中，你會運用到那些與個人相關工作技能或專業知識。
3. 在參與「用愛包圍」方案的過程中，您在「用愛包圍」方案團隊所扮演的角色有沒有過任何的調整改變？您對您在「用愛包圍」方案團隊所扮演的角色有任何的期望或期許嗎？