

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

中高齡慈濟志工生命意義感開展歷程之研究

A Study on the Development Process of the Meaning of  
Life of Middle-aged and Elderly Tzu Chi Volunteers

鍾易勝

Yi-Sheng Chung

指導教授：李燕蕙 博士

Advisor: Yen-Hui Lee, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020

南 華 大 學

生死學系碩士班

碩士學位論文

中高齡慈濟志工生命意義感開展歷程之研究

A Study on the Development Process of the Meaning of  
Life of Middle-aged and Elderly Tzu Chi Volunteers

研究生：鍾易勝

經考試合格特此證明

口試委員：王瑞堯

陳增穎

李燕蕙

指導教授：李燕蕙

系主任(所長)：廖俊龍

口試日期：中華民國109年6月24日

## 摘要

本研究主要探討中高齡慈濟志工生命意義感開展歷程，訪談三位中高齡慈濟志工，以敘事研究方法呈現生命故事並進行跨個案分析與討論，研究結論如下：

- 一、關於中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機：外在因素可分為受到上人理念的感召、家庭教育的影響、重要他人的鼓勵。內在因素分為覺得自己能夠承擔、鼓勵親人一起參與志工、本來就喜歡幫助人。
- 二、關於中高齡者參加慈濟志工的收穫轉變、持續動力、挫折因應三個方面：首先，收穫轉變包括四個向度：自我肯定、自我成長、自我消融、自我超越。第二，持續動力包括三項因素：就是喜歡助人、不經意的付出善意，有一天回到自己身上、自己的選擇。最後，挫折因應包括探訪個案找回初發心、提起善解包容心來轉念、感同身受個案、學習轉念與釋懷、堅持做對的事。
- 三、中高齡慈濟志工生命意義感的內涵有六項：分別是在承擔中生起解脫智慧心、助人中實踐利他慈悲心、付出中體會自我價值感、行動中開闊自我眼界、服務中感受生命意義感、發願中超越生命侷限性。
- 四、中高齡慈濟志工生命意義感的來源有八項：包含典範楷模、擔任志工後的體悟、承襲母親的行善理念、親人往生的體悟、重要生命經驗的反思、助人最快樂、信仰的力量、內在的覺醒。
- 五、生命意義感對中高齡慈濟志工的影響則分為六項：首先是三位慈濟志工在生命意義感的開展歷程中，以慈悲喜捨的心，連結自己和整個世界。第二是參加慈濟志工後，更清楚自己的生命意義感。第三是實踐生命意義感，是持續參加慈濟志工的動力。第四是主動承擔慈濟志工，以落實生命意義感。第五是生命意義感影響中高齡慈濟志工的生涯發展與未來生涯規劃。最後是生命意義感影響中高齡慈濟志工面對死亡的態度。

**關鍵詞：**中高齡者、生命意義感、慈濟志工

## Abstract

This study mainly discusses the development process of the meaning of life of middle-aged and elderly Tzu Chi volunteers. Interviews by three middle-aged and elderly Tzu Chi volunteers to present life stories and conduct cross-case analysis and discussion through narrative research. The research conclusions are as follows:

Regarding the origin and motivation of middle-aged and elderly people to participate in Tzu Chi volunteers, external factors can be divided into being inspired by the idea of the master, influenced by family education and encouraged by important others. The internal factors are divided into feeling able to bear, encouraging relatives to participate in volunteer work together, and already like to help others.

In terms of the transformation, continuous motivation, and response to setbacks of middle-aged and elderly people participating in Tzu Chi volunteers, the transformation of harvest includes four dimensions: self-affirmation, self-growth, self-dissolution, and self-transcendence; continuous motivation includes three factors: I like to help others, give kindness inadvertently, and return to myself and my choice one day. The frustration response includes visiting the case to regain the original intention, bringing up compassion and tolerance to change thoughts, empathizing with the case, learning to change thoughts and relief, and persisting in doing the right thing.

There are six connotations of the meaning of life for middle-aged and senior Tzu Chi volunteers. They are: developing freeing wisdom in commitment, practicing altruistic compassion in helping others, experiencing self-worth in giving, broadening one's horizons in action, and feeling the meaning of life in service. Transcend the limitations of life in feeling and making aspirations. There are eight sources for the sense of life of middle-aged and elderly Tzu Chi volunteers, including model learning, experience after serving as volunteers, inheriting the concept of good deeds from mothers, experience of loved ones, reflection on important life experiences, helping the happiest and faith Power, inner awakening.

There are eight sources of the sense of meaning of life for middle-aged and senior Tzu Chi volunteers, including model role models, experience after volunteering, inheriting mother's benevolence philosophy, understanding of relatives passing away, reflection on important life experiences, happiest helping others, and the power of faith , Inner awakening.

The impact of the sense of meaning of life on Tzu Chi volunteers for middle-aged and senior citizens are divided into six categories. The first is that three Tzu Chi volunteers connect themselves and the world with compassion and joy in the development of the meaning of life. The second is that after joining Tzu Chi volunteers, I have a better sense of the meaning of my life. The third is to practice the meaning of life, which is the motivation to continue participating in Tzu Chi volunteers. The fourth is to take the initiative to volunteer for Tzu Chi to realize the meaning of life. Fifth, the sense of meaning of life influences the career development and future career planning of middle-aged and senior Tzu Chi volunteers. Finally, the meaning of life affects the attitude of middle-aged and elderly Tzu Chi volunteers toward death.

**Keywords: middle-aged and elderly people, meaning of life, Tzu Chi volunteers**

# 目錄

摘要 .....	I
<b>Abstract .....</b>	<b>II</b>
目錄 .....	IV
圖目錄 .....	VI
表目錄 .....	VII
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機 .....	2
第三節 研究目的與問題 .....	8
第四節 名詞釋義 .....	9
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>10</b>
第一節 生命意義感理論與相關研究 .....	10
第二節 中高齡期的生涯發展與相關議題 .....	22
第三節 志願服務的意涵 .....	33
第四節 慈濟志工之概念與模式 .....	42
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>51</b>
第一節 研究取向與方法 .....	51
第二節 研究流程 .....	57
第三節 研究參與者 .....	63
第四節 研究工具 .....	64
第五節 資料蒐集與分析 .....	65
第六節 研究的可信性 .....	69
第七節 研究倫理 .....	72
<b>第四章 研究結果與分析 .....</b>	<b>74</b>
第一節 「五代慈濟緣、承擔堅持四十載」的王師伯 .....	75
第二節 「心寬念純，總是給人方便」的善慧 .....	107
第三節 「離別過後，重新思索人生意義」的良護 .....	135
<b>第五章 綜合分析與討論 .....</b>	<b>158</b>

第一節	中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機.....	158
第二節	中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、挫折因應.....	162
第三節	中高齡慈濟志工生命意義感的內涵.....	174
第四節	中高齡慈濟志工生命意義感的來源.....	178
第五節	生命意義感對中高齡慈濟志工的影響.....	184
<b>第六章</b>	<b>結論建議與研究反思.....</b>	<b>190</b>
第一節	研究結論.....	190
第二節	研究限制與建議.....	194
第三節	研究者省思.....	196
<b>參考文獻</b>	<b>.....</b>	<b>199</b>
中文部分	.....	199
英文部分	.....	208
<b>附錄</b>	<b>.....</b>	<b>210</b>
一、訪談同意書	.....	210
二、訪談大綱	.....	211
三、訪談文本分析範例	.....	213
四、研究參與者檢核回饋表	.....	218

## 圖目錄

圖3-2-1 研究流程 .....	58
圖4-1-1 王師伯生命階段開展圖 .....	105
圖5-3-1 中高齡慈濟志工生命意義感的內涵 .....	177
圖6-1-1 研究結論簡要模式 .....	192



## 表目錄

表2-1-1 生命意義感的定義.....	11
表2-4-1 志願服務與生涯發展相關研究.....	40
表3-3-1 研究參與者的基本資料表.....	63
表3-5-1 研究參與者訪談次數與時間表.....	66
表3-5-2 找出相關意義單元及概念的示例.....	68
表3-5-3 完整的分析文本示例.....	68
表3-6-1 研究參與者檢核回饋一覽表.....	71
表4-2-1 善慧生命階段開展簡表.....	133
表4-3-1 良護生命階段開展簡表.....	156
表5-1-1 三位受訪者參與慈濟志工培訓的緣起與動機.....	161
表5-2-1 中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、挫折因應.....	173
表5-4-1 三位受訪者生命意義感的來源.....	183
表5-5-1 生命意義感對中高齡慈濟志工的影響.....	189

# 第一章 緒論

本章共分四節，第一節介紹研究背景；第二節說明研究動機；第三節界定本研究之目的與問題；第四節為名詞釋義。

## 第一節 研究背景

在 2001 年時，聯合國將此年訂為「國際志工年」，期使能有跨國界、跨文化、跨領域合作的志願服務的新的時代，期待志願服務的精神能得到世人的肯定；我國的「志願服務法」在 2001 年 1 月由立法院三讀通過，這對國內志願服務的拓展有著重大的意義。志願服務工作的推展將成為世界的趨勢，也被視為先進國家社會的重要標誌。

隨著經濟發展與社會快速變遷，臺灣非營利組織（Non Profit Organization, NPO）亦蓬勃發展，其發展是社會力的具體展現，也代表著社會的多元與開放，非營利組織包括各種宗教團體、社會福利機構、文教基金會、醫療院所等，在不同的領域發揮各自專長，實踐自己的使命，為社會提供服務，也為大眾的心靈指引了方向。大家所熟知的有基督教創立之世界展望會、佛教的慈濟基金會、佛光山的國際佛光會、法鼓山。他們在災難中發揮人飢己飢、人溺己溺的精神，付出無所求，陪伴受助者走過創痛，重建希望，非營利組織在社會中扮演的角色日益重要。

對整體人類而言，身體與心智能力的退化雖無可避免，但生命意義感卻可超越年齡的限制，甚至能使人具備面對挫折與死亡的勇氣。對中高齡者而言，心靈之旅遠比生物性過程的變化來的重要。研究者認識幾位中高齡的慈濟志工，他們普遍都有強烈的需求去追求生命意義、提升幸福感以化解內在的危機。

慈濟志工們正是追求生命意義的最好楷模。「佛教克難慈濟功德會」1966 年由證嚴法師創立於花蓮，成立初期與五位弟子，每人每天增產一雙嬰兒鞋，三十位家庭主婦每日省下五角買菜錢，投入竹筒裡，開啟慈善濟貧的竹筒歲月。「長期濟助」、「急難濟助」、「房屋修繕」、「冬令發放」、「大型賑災」等五大基本模式，是最主要的慈善工作型態。為了能照顧遍及全國，因此在 1994 年完成全國性的財團法人登記，讓慈濟整體的志業發展更具規模和法制化（慈濟全球資訊網，

2020)。

慈濟基金會，全稱財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會，簡稱慈濟。志工是慈濟的主體，也是最大的人力資源，慈濟從草創的篳路藍縷伴隨著臺灣社會的發展而成長茁壯，並在國內外的各種災難之救援行動中，展現驚人的動員能力。如：臺灣的二〇六臺南震災、高雄氣爆、莫拉克風災、九二一大地震等等；乃至於尼泊爾震災、菲律賓海燕風災、日本三一一震災、四川震災、緬甸納吉斯風災、南亞海嘯等重大災難，慈濟志工皆即時投入、親手付出、膚慰苦難（慈濟全球資訊網，2020）

要成為「慈濟志工」是要以「走入修行、發心立願」的「覺悟」為基礎，「志願」投入慈濟的「守戒、守律」及接受一年見習、一年培訓審核通過後，方能獲得授證，成為慈濟人。也就是說，要成為一位授證的慈濟志工，其養成的過程，是從「心」出發去成就「信、願、行」的菩薩道！慈濟志工把服務人群當作是一種「志向」，此一「志向」讓慈濟志工出錢又出力，有責任心、使命感，不計較時間、代價、體力的付出，能克服艱難，完成任務，並且做得滿心歡喜，又能付出無所求(林弘展，2016年3月1日)。

就研究者認識的中高齡的慈濟志工而言，他們走過生離死別的苦痛和心碎，還能夠選擇不自尋煩惱，做出不同的選擇，療癒自己的痛苦，用這些生命經驗幫助別人，用佈滿淚痕但也充滿笑聲的心靈之眼，平撫他人的痛苦，放下對自我的執著，能夠承擔、撫慰、昇華、救贖自身的苦痛，也幫助了苦難的人群。讓這些苦難，有了更深層的意義。因此，了解這些中高齡慈濟志工，他們如何選擇和常人不一樣的道路，開展自己的生命意義感，是本研究關心的課題。

## 第二節 研究動機

研究動機分為三部分：研究者本身的追尋生命意義感的需求、中高齡慈濟志工的生命意義感值得借鏡、釐清中高齡慈濟志工的生命意義感有助於其生涯規劃。以下分別敘述之。

### 壹、研究者本身追尋生命意義感的需求

2013年的2月底，研究者的母親在經歷將近一年的大小手術後，癌症仍舊

不斷惡化，終至進入安寧病房。在陪伴病人的四十九天裡，飽受至親即將離去的預期性哀傷、挫敗及無望感等情緒折磨，失去希望與生命的意義，加上照顧上的體力精神損耗，各種壓力交織混合，面臨絕望與崩潰邊緣。不禁質問為何命運如此殘忍？以後的日子該怎麼過下去？在看不見盡頭的黑暗中，安寧病房的宗教師留下了一本佛遺教三經，提醒研究者要常念佛和誦經，透過一字一句，一心持誦經中的「世皆無常，會必有離，勿懷憂惱，世相如是。當勤精進，早求解脫，以智慧明，滅諸癡暗。」安定了破碎的靈魂。緩解愛別離的痛苦。

母親落葉歸根後，研究者身心瓦解，無法繼續工作，選擇回到故鄉旁靜靜療傷。剛開始的一年多時間，常困惑於人死後的生命樣態、自己的存在價值及受苦意義。回到職場後，開始協助同事的孩子學習英文和數學。在孩子身上，見到城鄉學生的巨大差距，深入了解後發現，鄉下的孩子面臨諸多困境，例如突然失親、家庭暴力、單親家庭、隔代教養等，孩子不是被過度寵愛就是無人看管，甚至被虐待或是忽視，他們想要把課業學好，但對自己缺乏信心，也缺乏改變動機。常常自問，能為這些孩子們和鄉親長輩們做些甚麼？怎麼樣善用生命，才對得起自己，更不辜負先母留下的身教和言教？

在這三年中，始終在複雜性哀傷中煎熬掙扎；不想一直沉溺於思念，也想繼續人生的路，卻不知該往何處去？過去的碎片早已無法拾起，只能先讓它們扎著。感恩那些義務課輔和安寧病房的點點滴滴，讓生命保有一絲盼望，盼望若有機會，能夠幫助別人減少一些愛別離和求不得苦，常常這樣盼望著，自己的痛苦似乎也少了一些。三年丁憂期滿，因緣際會下回到學校重拾書本，更許下一個小小的夢想。生命裡的苦，何嘗不是一種淬煉？讓人在灰燼中尋覓走下去的力量，以及大步往前邁進的勇氣。

記得在 Corey (2013) 的著作中，有一段關於生者和故人之間關係的感人描述：「死亡並沒有終結所有事，因為那些往者以生者記得他們的方式，持續活在生者心中。」在這個意義上來說，在往者的身體消失很久以後，往者仍持續在他們被述說的故事中活著。這個世界充滿苦難，但苦難中仍然有希望；研究者答應母親在她走之後，我會好好照顧自己。經過了好多年的時間，研究者掙扎活了下來。當傷痛和緩後，試著走向下一段旅程。

只是步履蹣跚的回到學校後，卻陷入了另一個困境。學校所學並不能紓解內心的傷痛和疑問，漂泊數載的靈魂渴望安定又嚮往自由，不想繼續流浪但不知何處可以安心，想離開學校卻不知該往哪去，看似重新出發，夢想卻遙遙無期。孤獨悲傷的靈魂無處安放，生命逐漸陷入絕望。

也許是命不該絕吧！感恩在南華大學開始修習指導教授的正念課程，開啟了生命意義的探索之旅。永遠記得那些感悟的瞬間：傷口是光滲進來的地方、看到河流你就不在河流裡、壇城角色卸下時的百感交集……每一次的正念課，讓枯竭的生命開始有了轉機。也在此時，好朋友帶著我去當志工，學習關懷獨居老人，在一次又一次令人心疼又心碎的相遇裡，逐漸喚起了內心的能量。也因為開始在地的志工服務，認識了幾位慈濟志工，他們會分享證嚴上人的開示：「人傷我痛，人苦我悲、見苦知福；信己無私，信人有愛...」，讓研究者深自反省，原來自己是這麼的幸福，還有能力去關心別人。慢慢憶起在安寧病房裡的發願，願將來傷痛緩和後，有能力去減輕喪親遺族的痛苦，在無止境的黑暗中，為愛你的人勇敢活下去。

滿濟法師(2016)在其著作「華嚴之心」中訴說著她對生死的思考。面對親人臨終時，放手必然不捨。但是，沉靜為親人「送行」是最深的慈悲。謝謝他們今生付出的辛勞及美好，讓他們心裡沒有惶恐、愧疚，圓滿與我們今生的緣分。台灣安寧照顧基金會(2014)曾經精選了三十七個故事，用最真摯的文字寫下最深的不捨與思念，傳送最動人的祝福。其中一位作者江政家這樣寫著：

「人生的終點終究是死亡，所以人生目的應該是抵達終點前的那些過程，我想，不因完結而哭，要為曾經發生而微笑，是我在思念的浪潮席捲過後最深刻，最平靜的體悟」。

生命不是只有傷痛，困住的心靈想要繼續往前進。研究者利用回學校後三年中難得的寒暑假，到歐洲進行三次的自助和朝聖旅行，帶來了許多養分：在德國與兩年多不見的好朋友菲利浦相聚、在瑞士見到夢中阿爾卑斯山上的金色湖泊、在波蘭參觀奧許維茲集中營和辛德勒工廠的震撼、在比利時陪伴雪夜中布魯塞爾大廣場旁巷子裡遍地的難民、在英國大英博物館裡對佛教文物的流連忘返、在義大利與方濟會退休巴義慈神父的久別重逢……每一個相遇都如此撼動人心，每一

次旅行後人生腳本都能重寫，每一段奇遇都啟發了重新思考生命意義的契機。也許，流浪是為了尋找真正能安歇的地方，那深深紮根在靈魂深處的助人信念，是流浪者的定錨之處，每一天都是重新開始的契機，每一天都可以是重生之日。即將進入中高齡的研究者時常深思：這一生究竟所為何來？十年後，我想成為怎樣的人？我該怎麼運用剩下的人生，貢獻一己之力，在苦難之地種下和平與希望？

## 貳、中高齡慈濟志工的生命意義感值得借鏡

從生命意義感的追尋歷程來說，人生難免會遇到困境，在困境中最重要的就是看見希望，有了希望，人類就會想辦法活下去。例如意義治療法的開創者 Viktor Frankl 用自身在集中營的經歷做了最深刻的說明，在失去所有親人和外在自由後，他仍堅信人的心靈還有選擇如何面對命運的自由，也許是為了摯愛的親人，也許是生命中的未竟之事，都能讓人產生活下去的勇氣。多年後，回憶起這段集中營的經歷，Frankl 的反思是：「我生命的意義，就是幫助別人發現他們生命的意義。」（鄭納無譯，2002，頁 220）

研究者在回到學校的三年期間，接觸了一些在地的志工服務工作；受到許多中高齡慈濟志工的協助，建立了一些人際間的緊密連結，感受到家人的溫暖和歸屬感。隨著與這些慈濟志工互動機會越來越多，開始了解他們的生命故事，深深感動於他們坎坷的人生、堅毅的生命力與非常人所及的善願善行。這些中高齡慈濟志工，大多是辛苦工作的一般老百姓，卻願意去行難能可貴之事，甚至以此為終生職志。這些慈濟志工大多具有深厚的信仰或是人生體驗，也歷經了許多生命困境，不但堅固了志工服務的願心，甚至發願從事更多更艱難的志工服務，不斷灌溉人性中的愛與慈悲，為苦難世間帶來許多平安。

在達賴喇嘛尊者和屠圖大主教對談的「最後一次相遇，我們只談喜悅」（韓絜光譯，2017）一書中，作者提到：

「人生無法免除必然的苦痛和心碎，但是若能在其中尋得平靜、勇氣與喜悅，即使困苦，也不會變得冷酷，雖然心碎，也不會因此崩潰」。

研究者不禁好奇，這些慈濟志工在歷經悲歡離合、曲折人生後，草根性極強

的他們，到底憑著什麼樣的信念，能化悲憤為力量、化小愛為大愛，願意傾力付出？長期從事慈濟志工遇到耗竭時，那些生命意義感能幫助他們繼續下去？在從事慈濟志工服務時又如何受到生命意義感的影響？追求生命意義感時遇到哪些考驗？若是能深入探究這些中高齡慈濟志工的生命意義感如何開展，相信能對自己，以及正面臨退休生涯規劃議題的讀者們，提供有價值的參考依據。

### 參、釐清中高齡慈濟志工的生命意義感有助其生涯規劃

研究者在學習教育和諮商輔導的過程中，常常感覺到個體的生涯規畫似乎是被切割的，分割成人格，潛意識、意識、能力、興趣、價值觀……等各種向度分別去探討，缺乏整體性的視角。若能從一個整合的視角來看待生涯規劃，對個體的生涯發展會有較大的幫助。

而釐清中高齡慈濟志工的生命意義感，正好能提供給這些慈濟志工省思自身生涯規劃的整合視角。慈濟深耕台灣五十年，慈濟志工出於一分真誠之心，深入到各個社區，積極從事社會救助等工作，長年累月培養救助苦難的默契，一旦災難發生，人人都是自動自發，發揮同理心膚慰苦難。慈濟志工並非以獲取報酬為目的，而是期望在志願服務中有機會發揮自我，感知到自己在組織中的貢獻，並獲得尊重、鼓勵與支持（黃意雯，2012）。參與志願服務工作是基於個人自由意願的選擇，志願服務最重要的是參與動機，動機可以引發內在的作用，引起行為產生的原因，慈濟志工藉著付出的過程獲得需求的滿足，繼續維持著參與服務的熱誠。

馬太福音第五章第十五節這樣記載著：人點燈，不放在斗底下，是放在燈臺上，就照亮一家的人；就是自己得到喜樂，也想把喜樂分享給別人。而佛教也有相關的觀點，曾靜玲(2005)曾提出佛教臨終關懷助念義工的核心概念「自度度人」，為形成助念經驗的關鍵。「自度度人」，是由不同程度的修行層次組成，依低層次到高層次的次序為生命體驗、價值信仰、平日修行、心的覺察、自我反省到自我超越等次範疇。

「一個助念者的修行，首先是由於面對死亡，有生命的體驗，產生個人意義，因而有自己的價值觀或信仰（到此這是自度的部份）；於是開始作平日修行，並由心的覺察開始，慢慢的在自我內在反省，最後超越自我限制，

表現修行最高層次（到此這是度人的部份）。」

此「自度度人」的觀念也可應用於生涯規劃上，不管是生命意義感讓中高齡慈濟志工們重新思考生涯規劃，還是為了生命意義感之成長強化了做慈濟志工的動機，這些議題都值得深入探究，作為慈濟志工未來生涯規畫的參考。

生命可謂追求意義的旅程，在此旅程中遭遇的創傷（woundedness）、苦難（suffering）以及死亡（mortality），常常引發人們思考關於生命意義的課題；矛盾的是，生離死別雖是莫大的艱辛歷程，卻也是深刻思考生命意義的關鍵時刻（George & Park, 2017）。相較於其他年齡層，中高齡慈濟志工大多已經歷或正在經歷親人的老病死過程，對規劃自身剩餘生命有迫切的危機感。若能提供中高齡慈濟志工適度的表達機會，正視其生涯規劃中高度多元且複雜的意義需求，確認其感覺、情緒與需求，引導宣洩情緒，增強追求生命意義的意志，同理其痛楚苦難，協助澄清其生命意義感。相信對這群習慣於付出的中高齡慈濟志工而言，會是走向成功老化的一大助力。

綜上所述，若能仔細探討中高齡慈濟志工們在生命意義感之開展歷程中，如何滿足其追求生命意義感的呼喚？如何回應冥冥之中賦與的天命？如何完成此生的任務，譜出自身獨特的生涯故事？相信研究的結果能提供重視生命意義感的中高齡者一些參考，重新檢視自己的生涯規劃，把握寶貴的生命，不留遺憾。

## 第三節 研究目的與問題

### 一、研究目的

本研究從研究者自身的需求為出發點，以探究中高齡慈濟志工的生命意義感為研究核心，藉由觀察與訪談中高齡慈濟志工，著重在探討中高齡慈濟志工的生命意義感如何開展。由上述研究動機與研究背景，本研究的目的有五：

- (一)探討中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機。
  - (二)了解中高齡者參加慈濟志工的收穫轉變、持續動力、與挫折因應。
  - (三)深究中高齡慈濟志工生命意義感的內涵。
  - (四)闡述中高齡慈濟志工生命意義感的來源。
  - (五)分析生命意義感對中高齡慈濟志工的影響。
- 最後，依據研究結果提出結論與建議。

### 二、研究問題

根據上述研究目的，本研究所要探討的研究問題為：

- (一)探討中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機為何。
- (二)了解中高齡者參加慈濟志工的收穫轉變、持續動力、與挫折因應為何?
- (三)深究中高齡慈濟志工生命意義感的內涵為何?
- (四)闡述中高齡慈濟志工生命意義感的來源為何?
- (五)分析生命意義感對中高齡慈濟志工的影響為何?

## 第四節 名詞釋義

### 壹、中高齡者

根據中高齡者及高齡者就業促進法(2019年12月04日)的定義。「中高齡者」是指年滿四十五歲至六十五歲之人；「高齡者」是指逾六十五歲之人。中高齡者正值人生中場的轉換期，有追求生命意義感的強烈需求，中高齡者參與志工有助於他們統整人生意義，提升內在幸福感，化解中年危機，如何協助中高齡者實踐生命意義感是一個重要的課題，因此本研究以中高齡者為對象，年齡為45歲以上。

### 貳、生命意義感

Frankl(1985)認為每個人的生命都是唯一且獨特的，皆有其特殊的天職或使命，當它獲得實踐、個體感受到存在的理由與重要性，生命就有意義。本研究之生命意義感。本研究所謂的生命意義感是指「感知到自己存在的價值與生命的目標，清楚自己生存的理由，透過行動實現理念，以之賦予生命的意義。」也就是以意志與目標、生命價值、自我提昇與超越為方向，透過實踐的歷程，中高齡者賦予自己生命的意義和價值。本研究嘗試回顧中高齡慈濟志工的生命歷程，重新體悟與詮釋其歷程中特殊事件的意義，從中尋獲自我存在的價值感，並透過自我的覺察，發掘生命的內在意義與價值。

### 參、慈濟志工

林弘展(2016年3月1日)說明，要成為「慈濟志工」，是要以「走入修行、發心立願」的「覺悟」為基礎，「志願」投入慈濟的「守戒、守律」及接受一年見習、一年培訓審核通過後，方能獲得授證，成為慈濟人。也就是說，要成為一位授證的慈濟志工，其養成的過程，是從「心」出發去成就「信、願、行」的菩薩道。慈濟志工是一群同心同道、同志願的人，真正「法入心、法入行」的志願工作者，換言之，慈濟志工不是做義務的，是帶著心、願意用生命的價值來成就慧命的一群人。本研究所稱之慈濟志工係指慈濟基金會正式行政程序招募的志願服務人員，包括慈濟委員(包含男性與女性)、慈誠(男性)和一般志工。

## 第二章 文獻探討

本章根據第一章緒論第三節的研究問題，先進行相關文獻之探討，共分為四節：第一節是生命意義感理論與相關研究，第二節是中高齡期的生涯發展與相關議題、第三節是志願服務的意涵，第四節是慈濟志工之概念與模式。

### 第一節 生命意義感理論與相關研究

本研究旨在探討中高齡慈濟志工的生命意義感如何開展，所以首先探討生命意義感的定義和內涵，以及了解相關研究結果。本節分為三個部份，就生命意義感的內涵、生命意義感的理論基礎、以及生命意義感的相關研究這三個面向，將國內外之文獻歸納整理以獲取初步理解。

「生命存在，究竟有何意義？」許多人在一生之中，會不斷叩問自己生命的基本議題，在不同的歷程，會有不同的尋問方式。舉例來說，西方心理學界中的意義治療法創始人 Viktor E. Frankl (1985)認為，追求生命意義是人的本能，每個人都有自由和責任，去追求其獨特的生命價值。生命意義感是指個人對自己生之意義與目的之知覺與感受的程度。Frankl 認為存在的意義，並非是自己來創造的，而是生命中一連串の旅程而不斷探索發覺的。

本研究主要是以 Frankl 的理論為基礎，輔以其他學者專家的看法，以釐清生命意義感的意涵。本節介紹生命意義感的定義與內涵，再探討理論依據，以做為後續研究設計與討論之基礎學理。

#### 壹、生命意義感的意涵

##### 一、生命意義感的定義

Viktor E. Frankl 在意義的呼喚（鄭納無譯，2002）一書中提到，生命絕對是有意義的，我們的任務就是要找到自己生命的意義。人有求意義的意志並不是一個信念，而是一個事實。Frankl 認為，努力尋找意義是人一生的基本動機，人的無奈，並非是生命的沒有意義，而是必須忍受自己沒有能力用理性去了解，生命之無條件的有意義(unconditional meaningfulness)，即使面對無法改變的命運，我們仍能賦予生命意義，只要我們願意去證實人類能力裡頭最獨特的一部分：那種

將苦難轉化成人類成就的動力。Frankl 以自身在二次大戰時奧許維茲集中營中存活下來的親身經歷告訴我們，最有希望存活下去的就是那些面向未來，要在未來成就某種意義的人。研究者在探討生命意義感的內涵之前，對生命意義感的定義先做初步理解，以下選出幾位學者論點加以整理如下表 2-1-1，以建立本研究生命意義感之定義。

表 2-1-1  
生命意義感的定義

學者(年代)	定義
Crumbaugh(1972)	將生命意義界定為一種能給予個體存在有方向感與價值感的目標，藉由實現此目標的過程，個體可以獲得「成為一個有價值的人」的認同感
Frankl(1985)	強調意義是靠人主動去尋求及發現的，藉著創造價值、體驗價值、態度價值這三種不同途徑而發現生命意義。不管在任何時期，都須有毅力去克服並通過每一個生命關卡，去尋求生命的意義，或賦予生命意義。
何英奇(1987)	生命意義感是指個人對自己生命之意義與目的之知覺與感受的程度。
沈家禾(2011)	生命意義感係指個體在不斷追求其存在價值與使命的過程中，所得到的認同感及價值感，每個人對其覺知程度不同，個體之生命意義感也會隨著各種外在條件改變而有所不同，為個體獨一無二所擁有的。
詹玉齡(2012)	生命的意義和生命的目的緊緊結合，前者是生命的基本需求；後者是生命實踐的結果，而實踐生命的動力則是源自於對結果的期待和生命歷程中不斷的體認。
蔡鎮戎 (2015)	生命意義感(meaning of life)係指個人對於自我生命的看法與界定，是屬於高層次的心理需求與感知，亦即透過思索個體生存的理由或目的，追尋現在或未來生活方向和努力目標，且能在整個生命歷程中，面對各種挑戰，實現自我的目標。
章嘉真 (2016)	一種賦予個體具有方向感與價值感的目標，並透過實現此目標的過程，讓個體成為一個有價值的人之認同感。

綜上所述，本研究所謂的生命意義感是指「感知到自己存在的價值與生命的目標，清楚自己生存的理由，透過行動實現理念，以之賦予生命的意義。」也就是以生存的理由為方向，在實現生命目標與存在價值的歷程中，中高齡者賦予了自己的生命意義和價值。

## 二、生命意義感的內涵

### (一)Frankl 的觀點

研究生命意義的諸多觀點中，Frankl 曾做過深入的探討。由於 Frankl 曾在集中營經歷非人道的折磨及失去親人的苦難，經由這樣深刻殘酷的人生體驗，他深入人性的核心，發展出人類生命意義的獨特理論，故本研究以 Frankl 的理論為探討生命意義感的切入點。Frankl(1988)認為，追求生命意義是人的本能，人應該要瞭解自己對生命的期待，啟發生命的意義必須要靠自己努力去實現才可以完成。Frankl 強調唯有肩負起責任、面對自由，個人才能塑造自己的命運。他引用尼采的話：「任何人只有存有一個生存的理由，就幾乎可以承受任何的生活型態。」

Frankl (1986) 為生命意義下了一段清楚的註解：

「生命最終極的意義是負起責任，為它遭遇的問題找出正確答案，並且完成每個人自己預設的任務……生命是一條愛之路，愛是鼓舞眾生的最終與最高目標，人類就是透過愛人與被愛得到救贖。」

Frankl (1985) 認為生命意義是會改變的，人能負責並在世界中找尋生命意義而非在人身上或內在精神找尋。且生命意義是具有獨特性與主觀性的雙重特性，不論任何年齡、性別、智力、教育背景、宗教信仰、社經地位，皆有其獨特的生命意義與使命，有待發現或完成。

### (二)Yalom 的觀點

Irvin D. Yalom 認為，人類似乎是尋求意義的生物，卻不幸被拋進缺乏內在意義的世界。我們的主要任務之一，就是創造牢不可破、足以支持一生的意義，然後以微妙的方法否認自己是意義的創造者，於是我們推論意義在「那裡」等待我們。我們不斷尋求真實的意義，因而常常陷入意義的危機。Yalom 發現最好用拐彎抹角的方式來處理生命的意義，我們必須做的是投入各種可能的意義中，特

別是某種具有自我超越的意義。就像佛陀所教導的，對生命意義的疑問是無益的，人必須讓自己沉浸在生命的水流中，讓疑問隨流而逝。(易之新譯，2002)

Yalom 提到，擁有生命意義感的人會認為生命具有某種待實現的目的或功能，具有某種適用於自己的首要目標。經驗到深刻意義感的人，生活顯得更為充實。Yalom 強調「利他」是所有助人專業工作者重要的意義來源，他們相信付出是好的，付出能對別人有益，能使世界變得更好，這種信念在基督教傳統中有很深的根源。Yalom 也引用哲學家與史學家 Will Durant 的著作 *On the meaning of life* 書中的一段話，說明「為理想奉獻」也是生命意義感的來源。

「加入一個整體，以你全部的身體和心靈為它努力，為某種比我們自己更大的東西來生產或奉獻，就有可能產生生命的意義。」

在為他人或群體奉獻的過程中，找到生命的意義。而「自我超越」反映出某種基本的渴望，想超越自己的利益，為某種外在於或高於自己的人或事努力。人雖然必須從自己開始探索自己的心、整合自我、找到自己的特殊意義，但卻不能結束在自己身上。從自己開始，是為了忘記自己；了解自己，是為了不要全神貫注在自己身上。

反過來說，人類似乎需要意義，人活著沒有意義、目標、價值或理想，會引發極大的痛苦，我們顯然需要絕對的事物，使我們嚮往的堅定理想，作為整個生命遵循的指南。若無法找到生命的意義，我們會覺得沒有任何事值得讓我們活下去，也無法找到任何人生目標或方向，雖然在工作中辛勞，卻沒有甚麼值得嚮往的事，即欠缺生命價值，或生命意義感低落(易之新譯，2003)

### (三)聖嚴法師的觀點

聖嚴法師曾清楚的說明生命的意義與價值：「生命的目的是來還願和許願；生命的意義是來盡責和負責；生命的價值在於感恩與奉獻。」(聖嚴法師，1999，頁 11)。法師認為，如果人生而沒有目的，生活便顯得十分空虛。如果生命欠缺意義，便會像行屍走肉一般。假使只是生存而沒有價值，不僅生存的本身變成多餘的贅物，也白白地浪費世界的許多資源。人生的目的，對一般人來說是來受報還債，但對菩薩行者是來修行還願。人生的意義，則因人的身體難得，而又能夠

知善知惡，能夠為善去惡。人生的價值，是在能夠自利利人，成己成人，多積功德，增長福慧(聖嚴法師，2016)。

聖嚴法師勉勵我們，如果能對四周親近的人慈悲，無條件的愛他們，為他人服務，貢獻出自己的能力，試著持續帶給它們快樂，這個慈悲的過程會讓我們不斷精進改善自己的能力，並且讓心靈臻至成熟。我們奉獻自己，服務他人，並將自己的生命貢獻給所有的眾生，為他們謀求福利，這樣的人生最有意義和價值(聖嚴法師，2007)。

更進一步說，聖嚴法師認為生命的意義和價值要從自我的肯定做起，最終達到自我消融的境界。如何肯定自我？要從現有的立足點開始。逐漸達到自我肯定、自我提昇和自我消融的地步。自我消融有三個實踐方式：1.包容心，以廣大無邊的心量，包容一切眾生； 2.關懷心，以平等的慈悲，關懷一切眾生； 3.無相心，以無私的智慧，消融自我。包容是靜態地不拒絕任何一個眾生，就是在自我的心中包容一切眾生。關懷是動態地不捨棄任何一個眾生，就是經常主動去照顧一切眾生。無相是超越了能度的自我及被度的眾生，而在包容眾生、關懷眾生，那是慈悲與智慧的總和，廣度眾生而不以為有眾生已度、正度、當度，這便是消融自我的實踐方式(聖嚴法師，2009)。

#### (四)證嚴上人的觀點

證嚴上人幼時父親突然往生，「我的心彷彿被掏空，整整七天哭不出來」，人的生命是這麼危脆短暫，讓上人開始追問生命的意義在哪裡，甚麼才是人生的幸福？上人出家後，為了修行到了台灣東部，看到眾多貧病的人在生死邊緣掙扎，上人思考的是，要如何啟發人心之愛，如何讓每一個生命同等被尊重，讓貧窮病苦的人都能離苦得樂。

證嚴上人的一生，就是實踐生命意義的歷程。上人對生命意義的觀點是，短暫人生中，寸寸道路都是自我鋪設的，福因、福緣、福報，皆是自造。假如鋪的是小道、小路，只讓自己一個人走，執著就多；要把心地放寬，為天下眾生鋪大道、大路。證嚴上人說：

「大愛，是人類最珍貴的價值；能在最需要的地方、在最困難的時刻及時付出，就是最有價值的人生」。

人生無常，生命終有盡期，每一天證嚴法師都抱著「來不及」的心態，積極把握某一分秒。儘管生命有限，善念、大愛卻能無窮無盡(葉子豪等，2011，頁36-42)。

證嚴上人認為，人生的意義與責任，是要做利益人群的事，以志工為例，他們將真誠的愛，當作生命的一部分並身體力行。能付出的人生，最快樂也最踏實，奉獻付出後的心靈享受，就是淨土。人間菩薩的是以服務眾生為目的，猶如《無量義經》所說：「守之不動、億百千劫，無量法門，悉現在前」，這種志願並非短暫的，而是從初發心開始，經過千百億劫都不會退轉，他們得一善而拳拳服膺，生生世世都守著為眾生服務的志節，用心為社會人群付出，發揮生命的價值，沒有絲毫自私的心，這就是菩薩行者廣大的心胸與堅強的志願(釋證嚴，2016)。

#### (五)其他學者專家觀點

此外，生命意義尚存在於關係和脈絡中，有學者指稱生命意義可被視為目標與方向。Yalom(1980)認為生命目的與生命意義兩者可互通，「意義」是指道理或清楚的條理，目標則有意圖和功能的涵義。Crumbaugh(1972)將生命意義視為一種目標，能賦予個體存在的方向和價值，在實現目標的過程中個人能產生有價值的自我認同；Hedlund(1977)將生命意義視為個人的意義，即個人存在的理由，當人能意識到自己存在的理由時，會感到有力量、有價值，也會讓人願意朝著個人的生命方向努力。

人類需要意義，意義是我們建構生命、實踐價值，且在我們所作所為中找到樂趣的基礎。心理學家發現，一個人自覺生活有沒有意義，可做為一個重要預測指標，判定這個人對生活是否滿意以及是否快樂，相反的，缺乏意義感常和焦慮、不快樂與寂寞孤獨有關。正向心理學之父 Seligman 指出，意義可能存在許多事物中，我們得在事物中找到一個比「孤獨的自我」更大的元素並與之連結，所有的意義都來自內心，仰賴自我和自我之外某個事項的連結(Seligman & Csikszentmihalyi，2000)。

有限的生命，彷彿是鏽蝕和枯萎凋謝的落葉般難以抵抗，我們改變不了生命的長短，卻可延伸生命存在的意義。資深的老年精神科醫師 Mark E. Agronin 在他的著作《生命永不落：一個心理醫師追尋老化意義的旅程》中，曾提到一位病

人帶給他的啟示：「如果給別人自己也需要的東西，重大創傷的倖存者有可能自我療癒」。這位婦人是奧許維茲集中營的生還者，提到她在集中營中常常得去挖水溝，「我和同鄉們都會一起挖，哪一個人沒力氣了，另一個人就會握住她的手臂和鐵鍬一起動，我們雖然絕望，卻從來不孤單。」Agronin 醫生曾邀請這位病人參加一個有輕度記憶問題的老年人社團，有一天社團聚會時，Agronin 醫生躲在房間後面傾聽，有個女人用悲傷的口吻講著她的記憶：「我快要瘋了，太痛苦了。」然後 Agronin 醫生就聽到他的病人用一種堅定的聲音回應：「你一定有希望，這裡我們全在一條船上，同在一起。」此時，Agronin 醫生的淚水盈滿眼眶，他親眼目睹一位摯愛的病人開始療癒她自己(陳秋萍譯，2012)。

人要如何才活得有價值？紐約的高薪階級中，許多人每年把四分之一的年薪交給他們的心理治療師，但是在《生命，如何作答？利己年代的倫理書》一書中，原作者 Peter Singer 建議如果這些生活富裕又有能力的紐約客離開心理分析師的躺椅，不要一直想自己的問題，而是看一看孟加拉或衣索匹亞，或著是近在咫尺的紐約貧民窟，以實際行動關懷那些衣不蔽體、飢寒露宿者的處境，他們可以一輩子遠離心理醫生。換句話說，要讓自己的生命有意義，一定要在生命中找到值得做的事，而只有跳出自己之外，才能發現真正值得去做的事。所以 Peter Singer 指出：

「美國在 70 和 80 年代的所犯的心理學錯誤，就是把尋找生命答案的努力，全部集中在「自我」身上。生命真正的智慧在於不要太執著於自己，走出自我的小圈圈，走進社會關懷別人。當一個人熱切投入於一個大於自我、超越個人的目標時，他的生命才會變得精采有意義」(周家麒譯，2008)。

## 貳、Frankl 關於生命意義感的理論

本研究以 Frankl 對生命意義的探討為理論基礎，故對其理論作深入的探討。Frankl 為意義治療學派創立者，是根據存在主義、個人集中營體驗及現象學的觀點創立的 (Frankl, 1985)。

意義治療學的基本理論可以概括為三層，闡述了生命意義感的不同層次。每一層又分為三個側面。第一層的三側面是：(一)意志的自由 (freedom of the the

will)；(二)意義(探索的)意志 (the will to meaning)；(三)人生的意義 (meaning of life)。

意義治療學的第二層是人生意義的具體意涵，也分三個側面，亦即三種價值：(一)創造意義的價值(creative values)，(二)體驗意義的價值(experiential values)，(三)態度意義的價值(attitudinal values)。

意義治療學的最後一層也分為三個側面，可以說態度價值的具體深入。包括(一)受苦(suffering)，(二)內疚(guilt)，(三)死亡與無常(death or transitoriness of life) (引自傅偉動，1995，頁 197-202)。以下分述如下：

## 一、理論第一層

在人性的高層次，Frankl 肯定人有超越突破心理層面實存意義的精神自由，能在人生的緊要關頭顯現出來，隨著自由意志的顯現，同時就有人的責任，自由與責任乃是一體兩面，無法分開。總體來說，Frankl 肯定了探索種種真善美價值人生的意義之自由意志。他所倡導的「意義(探索的)意志」，正是要探索人生各種積極正面的意義或價值，同時藉以找出快樂幸福的根本道理。

做為第三維也納精神治療學派開創者，Frankl 不認同 Freud 的「尋求快樂的意志」(the will to pleasure)概念，以及 Adler 的「追尋權力的意志」(the will to power)。Frankl 認為兩位學者都忽略了生命高層次的精神需求與意義探索等價值取向的人性事實。Frankl 主張，做為萬物之靈的人類，在生命的價值取向上，是以意義探索 (the will to meaning)為首要優先，然後才有快樂或權力之類隨之而來。

### (一)意志的自由

Frankl 表示，當人們做出自由選擇以後，應該為自己所做的決定負責，因為責任與自由是一體的。每一個人的自由選擇後，會影響每個人的命運，所以，不論面臨什麼環境，個體都應採取積極態度的自由，而不是因著種種限制而只能被動的採取選擇的自由。Frankl 認為自由並無限制，而是要付出相對的責任 (宋秋蓉，1992)。Frankl 更進一步指出：「如果一個人決定他想成為什麼樣的人，他就能成為那樣的人，那麼他必須對自己的決定負責。」他認為人類的自由有限

制，例如生理、心理和社會方面，但人們有選擇面對這些生命事件態度的自由，稱之為「意志的自由」(何英奇，1990)。。也就是說人雖然會受到生物、心理、社會及環境等因素影響，但人的意志可屈服及挑戰，即為意志的自由

## (二)求意義的意志

人類的基本動力是去發現生命中的意義和目標，以提供給自己對生命的一種認同。一但求意義意志遭受打擊與挫敗，人將產生生存的挫敗 (Frankl,1986)。Frankl 表示：「只有在生命具有意義時，我才能夠生活下去。」他認為真正普遍性的人類驅力是去發現生命中的意義和目標，讓自己對生命產生的一種認同，稱之為「求意義的意志」(the will to meaning)。也就是尋求意義的意志屬於人的存在本質，乃是人類所與生具有之趨向意義的原始取向，意義是獨特且唯一的，唯有當它獲致實踐，方能滿足個人探索意義的意志(Frankl,1985)。

## (三)生命意義

Frankl 的生命意義理論中心思想在於：探討個體面對生命的方式及態度。他認為：

「不應該問自己能從生命中獲得什麼或有什麼期待，應該去瞭解生命對自己有什麼期待。自己才是被生命詢問的人。」

不但要透過實際的行動來發現與創造意義，更要自己要去思考自己給自己對生命的答案。由於每個個體具有個人獨特生命的考驗，唯有領悟生命價值，勇於面對生命的責任，方能實踐生命意義。不論意義或價值，都是我們從生活週遭中的事務加上自己主觀的經歷所產生的，因此生命意義有其獨特性。

## 二、理論第二層

生命的意義會隨著人、時、地而改變。人可以透過實踐三種價值去發現生命的意義。(Frankl, 1988, p70) 略述如下。

### (一)創造性價值(creative values)：

在自己的創造性中完成甚麼，或給予世界甚麼，也就是在創造的活動中所實現的價值。創造性價值是個體生命所能給予他人與世界的真善美價值，例如藝術

創造、工業發明、房屋建築乃至各種勞心勞力的日常工作皆是。例如 Frankl 認為只有他能寫出意義在心理治療所扮演的角色，許多活動如果以創造的方式進行的話，可能使人充滿意義。他說：「重要的不是的活動半徑有多大，而是你如何好好填滿這個圓圈。(Fabry, 1980, p40)

## (二)體驗性價值(experiential values)：

在相會與經驗中，從世界得到甚麼，是在對世界的接納及感受上來實現的。一般是指從美、真理、特別是愛所產生的意義，投入深入的經驗會形成意義，Frankl 說：

「熱愛自然的人站在山巔，虔誠的人參加難忘的宗教儀式，知識分子聽到啟發靈感的演講，藝術家站在傑作之前，都會有相同的答案。」(Fabry, 1980, p44)

就人生意義言，體驗價值常比創造性價值更有深度。Frankl 提到即使在地獄般的集中營悲慘生活之中，還是可以發現體驗價值，在平常日子並未強烈意識到自然之美，但在集中營這種惡劣環境，反有機會發現草木山川的奇美之處，深化自己的生命經驗，沒有任何創造性價值可言的地方，我們仍能保有體驗價值，據此仍然肯定我們的人生。(游恆山譯，1991)

## (三)態度性價值(attitudinal values)：

當個體面對不可改變的命運時，所決定採取的態度，能忍受痛苦，走向自己無法改變的命運。Frankl 在集中營的生活經驗，使他深入思考意義和苦難、痛苦和死亡之間的關係，要在極端的環境下活下來，需要從苦難中找到意義。他在集中營的深度絕望中，為自己和他人的苦難尋找意義，他的結論是：只有活下來才能為他的痛苦賦予意義。Frankl 想到尼采的一句話，而從痛苦找到意義，尼采說：「不能殺死我的，反而使我更堅強」(Frankl, 1988, p21)。如果苦難使人變得更好，就具有意義，即使沒有脫離痛苦和死亡的希望，Frankl 認為這樣的苦難還是可以有意義，我們可以向他人、向上帝、向自己、顯示自己能尊嚴地承受痛苦和死亡。也就是說個體在受苦的過程中，

「他所決定接受命運的方式、他揹起自己的十字架的方式、他在苦難時表現出何種勇氣、他面對不幸或死亡時表現出何種尊嚴」

這些態度和行為可以用來衡量個體態度性價值的實現程度。(游恆山譯, 1991)

### 三、理論第三層

意義治療學的最後一層也分為三個側面，可以說態度價值的具體深入。包括(一)受苦(suffering)，(二)內疚(guilt)，(三)死亡與無常(death or transitoriness of life)。這三個側面可以說是構成我們生命存在的極限狀況的主要意涵。受苦是指人處在世間種種難於挨忍的極端苦痛中，包括身心兩方面。內疚感意指，人生當中無法挽救的嚴重失敗，或生命存在本身的侷限性所導致的罪責或內疚。

「例如集中營中的猶太獄囚看到其他囚犯死在毒氣室中，自己卻僥倖留下存活的內疚，雖然自己不必負甚麼道德責任，內心難免帶有一種內疚感。至於死亡或無常，更是包括人類在內的一切存在事物所避免不了最可怕的經驗事實」(傅偉勳, 1995)。

Frankl(1985)倡導一種「悲劇性的樂天觀」，也就是說轉化受苦為生命的成就，借助於內疚感轉變自己，創造更有意義的人生，體認生死無常的有限性條件，當作再生的契機，採取有責任的行動。Frankl認為人生是一種課題任務，每一個體都應依據自己的生活、思想、教育、文化等等不同背景，去尋找適當的特定意義，以便完成個別不同的人生任務。Frankl提到「老只是人生無常的一面，但這個無常卻能成為我們責任感一個很大的推動力。」(鄭納無譯, 2002, 頁 209)。

關於生命意義感的實證研究，Battista & Almond(1973) 提出一個研究生命意義感的工具：生命關懷指數(Life Regard Index)。研究的結果如下：(一) 正向的生命意義感與內心抱持的宗教信念有關。(二) 正向的生命意義感與自我超越的價值有關。(三) 正向的生命意義感與身為團體成員的身分有關，這個團體獻身於某個理想、採納清楚的生活目標。(四) 生命意義必須從發展的角度來看，生命意義的種類會隨著人的一生改變，在意義的發展之前必須先有其他發展的任務。(引自游恆山譯, 1991, 頁 78)

由上述觀點和理論可知，個體生命可視為一個歷程的結果，有關生命歷程的看法經由不同實際生活情境的覺察與洞悉，找尋屬於自己的價值與生命意義感，其內涵可透過生理、心理及精神層面去探索意義，上述學者共同觀點是生命意義

感與生命歷程中個體的所感、所思、所用密不可分的，因此，生命意義感是個人主觀感受的總合，每個人對意義的詮釋不盡相同，故每個人所體驗的生命價值也具有其獨特性。

綜上所述，參考 Frankl 的理論和其他學者專家對生命意義感的詮釋，本研究將生命意義感分為三個層面，分別是(一)意志與目標、(二)生命價值、(三)自我提昇與超越，以之作為中高齡慈濟志工生命意義感的內涵與來源之分析基礎，及理解後續結果分析中生命意義感對中高齡慈濟志工的影響，茲分述如下：

#### **(一)意志與目標：**

包括意志的自由、求意義的意志、實踐生命意義的過程。每個人都有屬於自己的生命目標，透過實踐目標和體會實踐目標過程中的經驗，將普世價值的意義提升至自我精神層次的意義。

#### **(二)生命價值：**

包括創造性價值、體驗性價值、態度性價值。生命意義感乃是個體在追求這三種存在價值與使命的過程中，所得到的價值感。

#### **(三)自我提昇與超越：**

在面對生死無常的限制中安住身心，肯定自己存在的價值，當作再生的契機，時時把握現在，處處活在當下，對生命的叩問採取負責任的行動。以包容心、關懷心、不執著心、無私的智慧，也就是用慈悲心和智慧心超越並消融自我。更以廣大的心胸與堅強的志願，生生世世守著為眾生服務的志節，用心為社會人群付出，發揮生命的價值。

## 第二節 中高齡期的生涯發展與相關議題

本節分為三部分探討中高齡期的生涯發展與相關議題。第一部分是中高齡期的生涯發展與規劃；第二部分是中高齡期的發展任務，第三部分是中高齡期的發展危機與轉機，茲分述如下：

### 一、中高齡期的生涯發展與規劃

本研究所界定的中高齡者，是根據行政院勞動部的定義，指 45-64 歲的成人，中高齡者從嬰幼時間至今度過許多的人生階段與危機，有過種種成功與失敗的經驗，過去的經歷成為現今中高齡者規劃與完成未來生活目標的基礎，強烈地影響中高齡者對自己的信心與未來期望(吳宜泰，2010)。

#### (一)生涯及生涯發展涵義之解釋

##### 1. 生涯的涵義

生涯貫穿人一生的經歷，範圍其包含出生到死亡，同時也會因時代的變遷及所遭遇到的人、事、物有所改變。張添洲(1993)指出生涯的定義是指一個人選擇並透過他的工作或事業、生命去追求人生價值的課題。對於「生涯」的解釋及定義，國內外學者的看法也略有差異。Super(1976)認為生涯指的是生活中各種事件的方向，統合了人的一生各種職業和生活的角色，展露出獨特自我發展。鄭金謀、邱紹一(2005)說明生涯是涵蓋人生的過程，除了個人終身所從事的職業之外，也包括家居、學習、休閒、旅遊、人際關係等活動。鄭贊嘉(2006)定義生涯是一個人一生中連續發展的歷程，在此歷程隨著年齡的增長、學習的增加、經驗的累積，不同的年齡階段會有不同的生涯重點。

本研究聚焦在中高齡者身上，將「生涯」視為一個人一生所進行的工作、職業及活動的歷程，而在每一階段的歷程中會塑造出獨一無二的經驗。

##### 2.生涯發展的涵義

人的一生從呱呱落地出生到死亡無聲息，人生的意義是什麼，見仁見智因為每個人的看法都不相同。懂得為生命創造意義和價值，在其當中的規劃就相當之重要，俗諺：「種瓜得瓜，種豆得豆」也意涵著要怎麼收穫，先怎麼栽。生涯發

展從 1850 年起逐漸被重視，因工業革命的衝擊，使許多國家產生社會及工作環境的重大改變，從此之後許多學者對生涯發展進行大量且廣泛的研究探討，並出現許多不同學派的生涯模式及理論導向（鄭贊嘉，2006）。

對於「生涯發展」的解釋及定義，國內外學者的看法也略顯有差異。Super（1976）解釋生涯發展是一種連續不斷、循序逐漸，且具有固定型態並可以預測的動態過程。張添洲（1993）闡述生涯發展是一個人終其一生所扮演各種角色的過程，含有自我認識、自我肯定、自我成長以及促成自我實現目標的達成。李鴻章（2005）認為生涯發展是一種持續的、發展的歷程並在這個歷程中，個體不斷的與環境互動、發展自我概念，並形成獨特的自我生涯發展。

本研究定義生涯發展是採取廣義的觀點。生涯發展包括職業生活、社會生活與活動經驗等方面的總和，是個人其一生所從事的事件並與環境交互作用，隨時間產生出統整、連貫的現象，加上成長歷程的改變情形。

## (二)生涯理論簡介

### 1. Super 生涯發展理論五階段：

Super 涵蓋了一生中各種職業和生活所扮演的角色，使研究者可從生命廣度與生命空間探討生涯的發展，將生命經驗與生涯發展連在一起。Super 根據布爾赫勒（Buehler）的生命週期與列文基特（Lavighurst）的發展階段，發展出一種職業發展的概念模式，將生涯發展分為成長階段、試探階段、建立階段、維持階段、衰退階段等五個階段，而每個階段都有其發展任務。Super 的生涯發展階段可細部由時間、空間、心理、社會等四個層面，進行探究：在時間上是指個體從出生到死亡的人生歷程，在空間上是指個體周遭各種環境的互動作用；在心理上是指個體心智與人格上的調適、成熟與變化；在社會上，是指個體社會角色與責任義務的轉換（引自鄭贊嘉，2006，頁 67）。

Super 的生涯發展論簡介如下：生涯發展由三個層面構成 1.時間（time）：指一個人的生命旅程或年齡階段。2.範圍（breath or scope）：一個人終身所扮演的角色或職任。生命的長度無法決定，但可以開拓生命的寬度範圍，扮演多重角色、身兼數職。3.深度（depth）：個人在工作生活上扮演的角色所涉入的程度。程度開展越深，越能展現生命的不可測度。（引自鄭金謀，邱紹一，2005，頁 104-108）

Super 依生涯發展型態，將職業發展階段劃分成五個連續階段：成長—探索—建立—維持—衰退，其中與本研究相關的是維持與衰退階段，這一連串的發展歷程顯示生涯發展的成熟度（引自蔡美華，2002，頁 184-191）。

### **(1)成長階段（出生至 14 歲）**

在這階段的兒童表現出自己喜歡或不喜歡的活動，形成自我形象、發展對工作世界的正確態度，以及瞭解工作意義。

### **(2)探索階段（15 至 24 歲）**

主要工作在於將職業具體化和特殊化（或個別化），對工作的興趣由一般化進展到特定的、個別的職業選擇，逐漸增加對自我的檢查以及會以暫時的職業選擇從事角色扮演。

### **(3)建立階段或守成階段（25 至 44 歲）**

人們在這階段會努力適應或提升自己所選擇的職業，並且追求職業的穩定、學習與他人建立關係、提升自己的職位等為特徵。

### **(4)維持階段或立業階段（45 至 64 歲）**

這階段在於繼續維持對早期所選擇的職業和生活熱忱，亦即接受自身條件的限制，從追求職位升遷轉移成保持既有現狀成就和地位。

### **(5)衰退階段（65 歲以後）**

個人從職場退休，重新調適自己的生活類型，尋求新的角色來取代先前和工作結合的那些角色。

依年齡不同每個階段即有不同的生涯特點、發展重點和任務，個人角色在發展過程中，也隨年齡的增長而有不同，如：15-20 歲角色重點為學生、30 歲角色重點是家長、45 歲產生工作與學生此兩種角色互相轉換，或是從職場退出，此階段也是面臨中年危機（midlife crisis）的時候，因此必須自我學習和調適，才能處理生活中的問題。

## **2. Schein 的生涯階段與任務觀點：**

Schein 從社會以及生物層面探討個體發展和任務，將生涯週期分成六個階段

與任務（引自鄭金謀，邱紹一，2005，頁 121-126）：

**(1) 0-21 歲**：此階段角色是學生、求職者。任務是獲得適當的教育和訓練，發現個人能力、需求以及興趣。

**(2) 16-25 歲**：此階段角色為生涯早期，剛進入社會工作的工作者。

**(3) 25-35 歲**：此階段角色為專職工作者。

**(4) 35-45 歲**：此階段會重新評估工作進展，評估未來生涯，屬於生涯中期。

**(5) 45 歲進入中年至 60 歲以後**：面臨職業轉換，面對孩子長大成人離去；與配偶建立新的親密關係和生活形態。

**(6) 60 歲以後**：個人面臨生涯的另一個轉換與不確定的階段，如要處理漸衰的體力、實現生涯願景、維護個人尊嚴價值。

### (三)生涯規劃的實證研究

每個人都有自己的理想抱負，希望人生過得精彩豐富，所以需要生涯規劃為未來做準備，而人生規劃生涯發展時會受到哪些因素的影響？以及國人的中高齡期生涯規劃標的於哪些方向呢？國內外實證研究不少，茲列舉幾項於下：

Hansen, L. S. (1996)提出整合成年人生活規劃的理論，提到成年人有一個特有的趨勢是追求靈性、人生意義與目的。成年人會將靈性、意義、目的串聯，是一種渴望為大我奉獻，並達到一種整體感，及與他人聯繫的熱情。有些成年人除了追求生命意義外，也追求生活更加平衡，拒絕把生活全部放在工作上，有些人藉由降低一己的成功標準或重新定義成功而遠離物質主義，有些人則是透過付出個人的才能讓社會更好。

陳淑貞（1998）研究年齡界於 40 歲至 57 歲間之七位中年文化義工，發現義工中年期的生涯發展規劃與追求學習成長、回饋社會、打發空閒時間、拓展社交關係、作為退休生涯的準備等等動機有密切相關，但會隨之有所調整。其中，文化義工強調義工是家庭生活之餘的服務工作。另外也發現，其義工生涯發展為機構需求、個人興趣、順其自然等為取向。然而，文化義工對於義工生涯，一般都缺乏規劃的概念，並且認為義工生涯難以規劃。

黃淑貞(2004)研究國小退休教師，發現其生涯發展主要目標為服務社會、改變生活方式、培養興趣三大方面；生涯發展的類型為休閒交友、退而不休、義工服務、學習進修、含飴弄孫、宗教信仰共六類；而影響生涯發展的因素為 1.個人環境因素：家庭、宗教、健康、經驗、興趣、特質。2.組織環境因素：指的是學校機關提供退休教師服務教育的機會。

曾威超(2015)研究資深公務人員，結果發現：其生涯發展規劃在退休前半年，甚至更早即會訂定退休生涯規劃，五年內屬於短期規劃。資深公務人員的退休目標是想過悠閒生活、發展興趣與自我充實、從事社會服務工作以及實踐人理想，其中，資深公務人員從事志願服務的動機是以利他動機為主，社會參與及利己動機為其次，研究也發現，資深公務人員不排斥從事各種類型的志願服務，但會以自己專長或興趣選擇志願服務的類型。在退休生涯規劃方面，影響參與志願服務的原因，則有個人健康狀況、家人及親友、專長與興趣、退休制度等因素影響。

從以上文獻以及實證研究發現可知，中高齡階段對未來的生涯發展規劃項目大致為：改變生活、服務社會、培養興趣、學習進修、宗教服務等多樣性，然而未能有明顯的生涯定向。另外，規劃生涯發展(包含志工生涯)時會受到一些因素影響，包含有工作滿意度、個人環境因素：如家庭、宗教、健康、興趣等，以及組織制度、外在環境之因素等。生涯發展規劃如同創業思考模式，應及早立定志向並且按部就班計畫實行的步驟，因此，將來如有意參與志願服務，應提早將「志工生涯」納入人生生涯發展目標中，當時機成熟，想為社會或他人盡一己之力時，即能有計畫的把握時機創造生命另一段篇章。

## 二、中高齡期的發展任務

在成人發展的研究中，中年以及高齡的年齡分界，學者們有各有不同的看法，但這些理論對本研究仍具有參考價值，因此有需要對這階段的成人之人格發展情形作初步理解，以下介紹四種理論：

首先是 Levinson 所提出的生命四季理論，其中有三個階段與中高齡者有關，分別是：中年轉換期(40-45 歲)、成年中期(45-60 歲)、成年晚期轉換期(60-65 歲)。中年轉換期(40-45 歲)的成人，開始領悟到年輕時未能完成的理想，於是對生命

目標會加以修正，也可能會產生「中年」危機，使情緒陷於紛亂不安。**成年中期(45-60 歲)**的成人，會重新評估過去、展開新生命、體驗個別經歷，如果這期間改變過少，形成不滿意的生命結構，個體會面臨壓力與混亂。但對於能重新豐富生命的成人而言，是個豐收的階段，對自我更加肯定。**成年晚期轉換期(60-65 歲)**的成人，會開始感到焦慮年老體衰被視為老人，心懷恐懼青春不再(引自黃富順，2003，頁 84-85)。

第二是 Gould 的轉換論，他認為成人發展中的各階段與危機是相關的，尤其是中年期能感受到與青少年期類似的風暴般的危機，只是在中年期所處理的危機是為了導向更健康與快樂的人生。轉換論將成人生活分成七個階段，每一階段中成人試圖克服童年期所建立的謬誤情緒假設，成人生活的後三期從 35~60 歲是中年期。**35~43 歲**的發展特徵是急切想達成生命目標：覺察時間之有限性，重整生命目標。**43~53 歲**的發展重點是安身立命、接受生命。**53~60 歲**的發展特徵是更加容忍、接受過去，較少消極，大致圓融。雖然到了中年期是處於混亂的階段，如能坦然接受這是自然過程的事實，才有可能成為更成熟的成人(引自黃富順，2003，頁 85)

第三是 Robert Havighurst 列舉了幾項中年人所面臨的特殊發展任務，包括(一)接受和調整中年期的心理變化；(二)在工作中，達到並維持令人滿意的表現；(三)適應衰老的父母；(四)承擔社會的責任。(引自樂國安等人(譯)，2007，頁 57)。

最後是 Eric Erikson 的心理社會發展階段論，也是本研究對中高齡期發展任務所採取的主要觀點。針對成年期各階段的中心主題簡述如下(周伶利譯，2000)：

**(一)親密對孤立，適應良好則獲得愛的力量(成年早期，20-40 歲)**：經過青少年時期自我認同的危機之後，將準備對關係加以承諾並維繫。親密關係不只見於婚姻，亦可在友誼中發展出互惠、同理心與相互依存，具有分享了解他人的能力，能有效的與他人溝通，具有包容力。反之，則會產生孤立感。在整个人生周期中，個人在「親密能力」與「獨處的需要」間取得平衡，進而能夠真誠的與人互動，愛人及被人所愛。與年輕人一樣，成年人必須在親密感與孤獨間取得調和，並且再一次強化愛的能力。

**(二)生產繁衍對頹廢遲滯，適應良好則獲得關懷的力量 (成年中期，40-64 歲)：**成年中期是個有生產力與照顧別人的時期。生產意謂著分享、給予的感覺，能關懷下一代，將精力放在富有生產力的工作上而獲得滿足，致力於家庭、社會、工作。然而頹廢遲滯是指自我中心或自我放縱，生活空虛的自我中心主義。對中高齡者而言，若要整合生產繁衍與頹廢遲滯，就必須展現一份擴大性的生產繁衍力，是由對現今世界的關懷，以及對年輕世代的未來發展，尚未出生的後代子孫，將來世界的存續等種種關懷所構成。

**(三)自我統整對絕望，適應良好則獲得智慧的力量(成年晚期，65 歲-死亡)：**如能解決自我統整對絕望的心理社會危機，個體就能獲致人格上和諧的發展。自我統整是人格上的統合、與社會角色的關聯性、生活方式與健康。若能以正向的角度觀照往昔的衝突與解決，會覺得人生充實有意義，否則會對生命的價值感到憂傷、懷疑與絕望，要用智慧解決衝突。生命週期透過人生的這個最後階段，以其自身的完整性交織而成，老年人的挑戰是必須要去面對一個以活過大半的人生周期，去整合智慧以在日後剩餘的人生中活出更美好的未來，恰當的置身於現世，並接受自己在一個無限進展歷史過程中的位置。

Erikson 的心理社會發展理論觀點認為，成人中期（40-64 歲）重點在於「**如何完成我所認為的人生？**」通常在成人中期，人們不僅要生育孩子，同時要承擔社會工作。這是一個人對下一代的關心和創造力最旺盛的時期。人們追求成功的個人事業，悉心關懷與培養下一代，發展出「關懷」的品質。與創造相對的狀態是停滯，在這一階段沒能充分發展的人，會感到自己好像「**沒能在世界留下有意義的印記**」。到了成人晚期（65 歲-死亡）重點則在於「**對於成為我自己的過程是否滿意？**」由於衰老過程，老人的體力、心力和健康每況愈下，對此他們必須做出相應的調整和適應，所以被稱為自我統整對絕望感的心理衝突。自我統整是一種接受自我、承認現實的感受。如果一個人的自我統整大於絕望，他將發展出「智慧」的品質，Erikson 把它定義為「**以超然的態度對待生活和死亡**」。可見成年中期和成年晚期重要的生活重心，均指向生命意義的追尋（引自黃富順，2012，頁 126-127）。

Peck 針對 Erikson 心理發展理論加以延伸研究，發現中年期成功的四種適

應條件:(一)重視智慧:適應最佳的中年人大多欣賞自己此時所擁有的經驗及智慧。(二)重視人際關係:重新定義身旁的朋友，能欣賞他人獨特的個性。(三)情緒的彈性:由於可能面臨的工作的異動、子女的獨立與親友的死亡，中年人會面臨人際關係的斷層，而必須轉換自己的生活重心及情緒。(四)心智的彈性:到了中年期，許多人已經發展出對人生的獨到見解，不再繼續尋求新的答案，將會就此定型，無法接受新觀念。有彈性的人會利用新的見解來解決新的問題(引自黃慧真，1994，頁 116)。

### 三、中高齡期的發展危機與轉機

在二十世紀的 80 年代，許多爭論圍繞著描述中年期成長本質的兩種模式：危機模式與轉變模式為中心而展開。危機模式以 Erikson 的心理社會發展階段論為代表，主要關注於發生在個體身上的變化，每個階段都要面對獨特的危機，個體必須要經歷和解決這個危機，獲得進步和成熟，才能成功進入下一個階段。轉變模式則否定把危機作為正常成長事件的觀點，而是認為貫穿整個生命過程中的發展與進步，大部分是可以預見且有序的(樂國安等人譯，2007)。

中年期的個體更注意自己的內在對話，許多人到了中年會重新衡量自己的過去，調整自己對未來人生的看法。在中高齡者的內在危機方面，張春興（1992）指出中年危機(midlife crisis)是指中年期的個體，在心理上產生的危機感，中年危機發生在 45-65 歲之間，其原因與三個因素有關：第一是更年期使然，第二是空巢期症候群的影響，第三是事業發展未達自我期許的境界。但此危機是屬於心理性的，與中年期的生理變化未必有必然關係，善於調適者將可化危機為轉機。

中年期的危機導致他們嚴峻地看待自己。期待理解自我，但卻難逃不可避免的轉變及老化現象，而產生強烈衝突。但也有許多心理學家反對以危機作為中年期的標誌，他們強調:危機、轉變、變化終其一生之久都不斷在發生。質疑中年危機的研究者認為，危機來自事件而不是某年齡的反應，一種轉變是否為危機往往來自於人們缺乏準備(黃慧真，1994)。

周優根（2001）在其著作「中年恐慌－四十歲的紅色警戒」中指出：心境蒼茫是中年人的心理特質，中年人心理具有複雜性與豐富性，第一、中年人思考的內容多，心理活動量大：中年人一般要承受事業與家庭的雙重負擔。第二、中年

人心理過程較複雜：中年人比青年人更加成熟，一般要思前想後，權衡利弊，注意後果。第三、中年人的心理需求點高，嚴以律己寬以待人，克制自己，考慮環境和影響。

中年，亦即人生的中場，這未必是危機的時刻，反而可以是一個轉機。Bob Buford 曾在其著作《人生下半場》提到，如果人生上半場是追逐成功，那麼人生下半場則是追尋意義的旅程。人生中場的檢討不是為以前沒做好的事來責罰自己，而是勇於反省。跨入下半輩子這關口之前，該對時間及財物做個重新規劃，對價值體系及人生的異象重新評估。這不僅是個復興，更是新的開始；不僅是對實際情況的查核，也是對內心密室新鮮而閒適的省察，至終讓人得以有機會回應內心深處夢寐以求之事。只有當人們開始化解人生上半場的問題，且放下那個想要掌管自己人生的慾望時，才能在一切的矛盾拉扯之下重新安祥穩定的過生活。

上半場的許多痛苦，都該歸咎於沈溺於自我。所以下半場時，就需從自我中釋放出來，回歸真我。上半場是小我，下半場是大我。小我只包涵你自己，基本上是與人隔絕、孤獨、病態的個人主義。大我才是與超然的意境相合，所以是健全的。超越自我使得真我能夠成長，能走長遠的路程且達到終點。要有成功的下半場，關鍵不在於換工作，而是在於改變心態、改變世界觀，和重新規劃生活(楊曼如，2001)。

危機也是轉機，中高齡者正值人生中场，更容易意識到生命中時光的飛逝，在生活中體驗到生命的不確定性，會更加希望透過各種方式，例如人際學習、哲學的思維或信仰上的理解與實踐，進行對生命的探討及詮釋，建構一套屬於自己能夠合理化解釋的思維，用以調整或緩和面對的生命議題，這種追尋生命意義及目的的過程，可以視為生命意義感的開展歷程的一種方式。

高齡、少子化早已是台灣社會常態，當執政者面對敬老傳統式微、長照政策未明仍拿不出對策，高齡者社福機制還停留在發放津貼的同時，日本介助服務協會 NCSA (Nippon Care-fit Service Association) 已將 Gerontology 理念從「老人學」轉換為「創齡」一詞，在字面上來說是創造自己的年齡，也就是以不受限的精神年齡，開創第二人生。從正面角度思索人生課題，鼓勵健康的高齡者能多外出、過快樂的生活，以建立一個活潑開朗的高齡社會為目標。坦然面對身體的老

化，並與之共存，繼續築夢、追夢，開創充滿挑戰的第二人生，是現今高齡者共同的願景。高齡者只要抱著終身學習、擔任志工，老人照顧老人的理念，就可以寫下自己的創齡故事。宣揚創齡新觀念，鼓勵長者坦然面對老年，繼續追夢、築夢，開創屬於自己的創齡人生(吳尚德，2012)。

中高齡者對於內在生活的重視可以被視為是心理老化的一個特徵，對內在生活的重視並不意味著不再關心日常生活的瑣事，這種重視是代表對生命意義的追尋，是一種超越自我去追尋生命意義的過程。尋找生命的意義可以被視為是高齡的一項任務，尤其對那些喪失許多事物的老人而言，尋求生命的意義也就更加重要。每個人生命意義的來源都大不相同：諸如對自己生命的了解、對於歷史事件的觀感，以及個人對生命的價值觀等，都是高齡者生命意義的來源(潘英美譯，1999)。

老化比死亡的過程緩慢，它不會像我們面對死亡的情境那麼真實，但也因此使大多數人未能未雨綢繆，而延誤踏上覺醒的道路。一個長者應該有的生活態度，應該是讓自己成為一個成熟的人，而不是比別人年長、不只是老了而已。能夠對老化分明透徹，接受事實的真相，最終的目的是希望能夠讓我們隨著年紀老化，擁有更高的智慧，更淡定的心，而不會因為變老或接近死亡而引起恐慌，而枉費了這種能夠在人生最後的歲月裡得到更多的智慧，而能夠從容面對無法避免的凋零。在心理的成長方面，我們要做的就是：

「敞開心接受自己的脆弱，毫不掩飾地接受自己受傷的事實，我們需要帶著尊重和覺察的心來進行，沒有批判或懊悔與沮喪。當我們終於看見、意識到和接受自己的傷時，我們會變得比較真實、清明，傷口也會開始療癒，我們需要懷著溫柔的慈悲和智慧，給予它們愛的關注。」(傅馨芳譯，2015)

生命經驗是一個連續流動的生命概念，影響個人於生活中的各種事物賦予意義，個人也會因經驗累積而影響個人價值觀與意義的賦予。中高齡者豐富的生命經驗可作為生命意義感開展的豐富背景資源，中高齡期的心理發展較為成熟，隨著年紀的增長，做人處世比較圓融，更能包容與體諒他人，容易達到人我的和諧。在此時期已在家庭和事業上具有相當成就，已經脫離年輕時的摸索，對人生也逐漸形成自己的見解，並開始關心餘生的定位與方向，更能夠參與內省式的對話，

以探究生命意義。此時期是生命意義感開展的重要階段，歲月所累積的人生經歷對中高齡者的生命意義統整，會有不同程度的助益(陳淑汝，2015)。

綜合本節中三部份所探討的內容，包括身處中高齡期所做的生涯規劃，面臨中高齡期的發展任務，中高齡期遇到的危機與轉機，以及隨之引發的疑問，這三部分都隱含著對生命意義的追尋。中高齡者有著追求生命意義的清楚需求，中高齡者若能參與有意義活動將有助於他們追求人生意義，提升幸福感，化解內在危機，以上的探討有助於理解分析中高齡者參加慈濟志工的緣起動機、收穫轉變、持續動力、挫折因應。



### 第三節 志願服務的意涵

本節分為三部分以理解志願服務的意涵，第一部分是參與志願服務的動機；第二部分是中高齡者持續參與志願服務的原因，第三部分是志願服務與生涯發展之相關研究，詳述如下。

志願服務是透過助人去豐富自己或是他人的生命，同時也讓自己找到某種存在的意義，是一種生命影響生命的互動過程（楊怡亭，2013）。志願服務是一種出於自願、不為名利、單純的利他奉獻，且以自己閒暇餘力所進行的有組織、規劃、及社會公益的服務活動（何慧卿，2010）。志願服務的基本精神是自由抉擇、誠心奉獻、不求回報、無怨無悔；是個人志願貢獻自己之有餘，藉以幫助他人之不足，進而致力改造或促進，其目的在於促使群己關係更融洽，社會福祉更增進（陳武雄，2015）。

志願服務法第三條如此規範：「民眾出自於自由意志，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謂之各項輔助性服務」（志願服務法，2020）。志願服務的重要性可從兩個層面來陳述，分別是社會層面以及個人層面（夏偉清，2008）。對社會層面而言，志願服務工作投入時會考慮社會與個人經濟能力，志工服務自主越高則社會工作滿意度也高（宋世雯，2000）。對個人層面而言，志願服務參與程度對於個人生命意義、助人成長及環保、利益社會等行為有直接正面的影響（郭玫君，2007）。

在《我到我們的世代：新一代的快樂人生哲學》一書中（吳怡靜、林雨蓓、黃敦晴譯，2008），原作者柯柏格兄弟在 1995 年成立「解放兒童」組織，當時魁格才 13 歲，馬克 18 歲，兩人希望透過教育，以孩童微薄之力幫助孩童逐漸脫離貧窮及剝削，且推廣「兒童有能力改變世界」的概念。如今，涓滴成大海，這個基金會在全球四十五個國家運作，包括美、加、墨、肯亞、斯里蘭卡及中國等，已協助成立了一百所學校，參與成員超過一百萬人。2004 年起，兩兄弟將先前活躍於國際兒童人權工作背後的構想，發展成「我到我們」哲學，並推動它成為一項全球性社會運動，他們呼籲把人生的重心從「我」轉到「我們」，人人以身邊簡單的行動，肩負改變世界的責任，且建構有意義的人際關係。

柯柏格兄弟談到志願服務最大的回饋之一，就是發現他們生命的意義與目的。也就是幫助別人會重新發現自己與世界的連結，而在一個世人質疑信仰的年代中，志願服務工作給他們帶來新的希望與信念，儘管每個人都用不同的方式解讀信仰的意義，但無論信奉的是甚麼，世界上所有重要的信仰都強調助人的重要性。有了擔任志工的經驗後，他們從小在教堂聽到的教導才變得生活化，因為將熱情化為實際行為，他們找到了自己的信仰和生命的價值。(吳怡靜等譯，2008)。

## 一、參與志願服務的動機

中高齡者參與志工服務其背後應有動機支持，所以了解其動機為何，有助於理解中高齡志工持續地參與服務的原因。彭懷真(2016)認為，人生的履歷，就是志願服務的歷程，志願服務的動機是自發性的一種自我奉獻，以利他非營利的態度，促進個人、團體和社會福祉為目標。

曾華源、曾騰光(2003)發現參與志願服務並非犧牲奉獻的一種完全利他行為，志工參與動機以社會性取向及個人成長的需求為主，可歸納為七類：(一)學習和自我的成長；(二)可以增進和擴大人際關係；(三)個人對社會的責任，可改善社會；(四)充實生活；(五)受到社區、重要他人的影響；(六)做善事、積陰德；(七)對個人有幫助。

Fische 與 Schaffe(1993)提出參與志願服務的動機如下：包括利他動機、意識型態動機、利己動機、實質回饋動機、資格取得動機、社會關係動機、時間動機、個人成長動機、多重的動機等九項。茲分述如下：

### (一) 利他動機 (Altruistic motivations)

助人、做好事與具有社會責任感是最常見的參與志願服務的動機，且以服務為取向，認為參與志願服務工作是自發性行為。藉由從事志願服務傳達對別人的照顧與關懷，想為社會盡力，想從事有意義之工作，對社會責任有認同感。

### (二) 意識型態動機 (Ideology motivations)

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

### (三) 利己動機 (Egoistic motivations)

人們加入志願服務可能是因為要滿足自我的需求，如處理內心的衝突或得到支持，且以自我實現為取向，藉由服務他人，獲取心理的滿足及生活的樂趣。藉由幫助別人，讓自己心情愉快、有成就感、獲得他人的肯定、增加生活歷練或為自己積功德等。

#### **(四)實質回饋動機 (Substantive feedback motivations)**

實質回饋動機包括了對自己或家人有益處，許多志工的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。

#### **(五)資格取得動機 (Quality for motivations)**

志工希望得到專業的知識、技巧、接觸或認知等原因，讓學生或成年人願意參與志願服務的工作。

#### **(六)社會關係動機 (Social relationship motivations)**

某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，這顯示了友誼關係是種支持志願服務的重要因素，且藉由服務他人，達到實踐社會性參與、擴展人際關係，得使生活層面的擴張。在從事志願服務時，可認識不同年齡層的朋友，以及拓展人際及生活空間，可填補生活上之空虛、降低心理上的寂寞感。

#### **(七)時間動機(Time motivations)**

從事志願服務是一種打發時間的活動形式，而某些志工會加入志願服務是因為他們有空閒的時間。

#### **(八)個人成長動機(Personal growth motivations)**

學習、個人成長以及心靈的提昇也是投入志願服務的重要動機，志工在從事志願服務時可以體會到助人的喜悅，大部分的志工相信，從付出當中，他們可以得到個人的及心靈的回饋。

#### **(九)多重的動機(Multiple motivations)**

當人們被問到他們為什麼要加入志願服務時，人們傾向於給多重的參與動機，而且這些動機可能會隨著時間的改變，或是隨著志工參與特定的志願服務之後，而改變原來的參與動機。

綜合以上九點動機，參與志願服務的動機大多是以發自內心助人行善為主，或滿足個人需求與打發時間，則有些志工是想得到實質回饋，如取得榮譽卡或各項獎項或取得專業培訓人員，也有些志工是透過志願服務能使個人成長提升自我能力或擴展人際關係。除此之外，參與志願服務的動機或許不只有一項，也可能是多重的，本研究以 Fische 與 Schaffe 所提出志願服務的動機為主軸，剖析中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機。

## 二、中高齡者持續參與志願服務的原因

早期不論東方或西方社會的志願服務，多與宗教信仰有關，當時的人們會願意去服務他人，多起因於所信仰的宗教鼓勵或要求應有利他的美德與行為，例如：西方天主教的神父與修女，以志願者的身份來臺奉獻；佛教所提倡的布施行為，在於積功德，早期的志願服務以服務弱勢者為主，例如：捐贈食物給貧窮的家庭，或是為其辦理喪事等，因此早期的志願服務定義通常含有宗教信仰的影響，或是秉持慈善的觀點，在自己的能力範圍內去行善（何慧卿，2010）。

在佛教的思想中，四無量心，也就是慈、悲、喜、捨，與中高齡志工參加志願服務的動機有很密切的關係。在西方心理學中，四無量心被視為心理健康的要素。

「人們珍惜四無量心是因為它們呈現人類天生的喜樂，它們直接且簡樸，呈現出開放心靈的特質，即使我們只是聽聞慈、悲、喜、捨四個字，也能直接受到感動，當我們碰到具備這些特質的人，心即隨之開啟，當我們內在的慈、悲、喜、捨特質展現時，生命也為之轉化。」

當我們培養了四無量心，它們互補的特質也助於平衡彼此，因為慈、悲與喜，容易令人過分執著，它們的熱情需要捨離的力量來平衡；同樣地，捨的特質可能導致疏離，因此需要慈、悲、喜來平衡。唯有讓這些特質共同發展，才能讓我們呈現精神的和諧。（周和君譯，2010）

慈悲心是人類的天性，但它常因恐懼的保護面具而受遮蔽，這些覺醒的特質來自於心靈的寧靜，當我們寧靜的心靈與他人相遇而充滿了愛，當這份愛遭遇痛苦與困難，就很自然地轉化為慈悲，當同樣的愛碰到快樂就轉化為成喜悅，四無

量心便是以此種方式自然地呈現與連結整個世界。在西藏，僧侶甚至為生命中的苦難獻上感恩的祈禱：「但願我能夠經歷足夠的苦難，以喚醒我內在最深的慈悲與智慧。」中高齡志工對於心靈自由有高度的需求，每個人都以獨特的方式反思心靈的自由，有些人透過靜修默禱，有些人藉由服務人群與愛的方式來呈現，當我們體會到心靈自由的感受時，即使痛苦和疾病都能成為生命恩典的一部分，而且成為我們的導師。達賴喇嘛尊者曾說過：

「當生命突然遇到真正的悲劇時，我們可能失去希望，陷入無止境的哀傷中，或者因此喚醒自己，發現原本隱藏在內心中的能量，帶著真誠的慈悲與智慧積極行動。」(周和君譯，2010)

志願服務也可以是一種修行的方法，志工們的慈悲與喜悅，內在本質的和平與寧靜，開始轉化周遭的世界。如同聖嚴法師(2004)曾說過：

「義工沒有一定的什麼事，一定的什麼時間才去做。義工是哪個地方需要人，就到哪個地方去；義工是救急、奉獻，不是就業，做義工也是一種修行，能不能成功沒有關係，只想到要幫助人家；像這種心，就是標準的菩薩心腸，就是大修行」

現今的志願服務的動機已經不完全與宗教信仰相關，以中高齡者為例，他們因各種不同的因素或動機投入志願服務工作，然而當中高齡志願服務者踏入志工行列後，有的志工可能僅是短期服務，有些則是能長期投入，中高齡志願服務者持續性參與志願服務的動機是多重的，什麼因素會讓中高齡志願服務者持續的參與志願服務呢？研究者歸納整理中高齡者持續參與志願服務的動機相關研究，如下列五項：

### (一) 個人因素

指源自於志工本身的價值觀、對於投入工作的認同程度、生活作息時間、身體狀況、能力等。願意參與志願服務者多半以利他性動機出發，認為志願服務是以助人、服務為目的，從助人的過程中獲得自我內在心理的滿足，進而促成其參與態度更為積極，持續投入工作。另外，也有研究提到家庭支持度越高，其參與志願服務也會越持久（林彥亞，2017）。

## (二) 人際因素

在服務活動時，志工勢必得和相關人員接觸，因此與機構主管、工作人員、其他志工等人的相處情形也會影響到是否持續參與，若志工與他人的關係、人際互動較好，則比較能持續參與。研究也提到如果機構工作人員對於中高齡志願服務者有過大的期望，容易形成志工服務時感到很有壓力，而影響其持續參與（劉明菁，2008）。

## (三) 服務工作因素

對於工作內容本身的認同、如何看待工作的重要性與價值、組織工作結構的滿意度等。當機構擁有明確的工作規範，或服務工作內容是志工所擅長或喜愛的，從服務中可以滿足個人服務的價值，並為機構貢獻己力，較能持續的投入志願服務之中（劉怡苓，2006）。

## (四) 服務機構因素

志工對服務機構使命的認同、機構的整體氣氛、福利措施與獎懲制度，都是可能影響志工是否能適應服務，影響其持久投入的意願（唐瑞，2020）。

## (五) 外在環境因素

政府相關法令、政策的推動及配合等外在環境也是影響其持續的因素之一，若政府單位推動的政策與社區的理念不同或限制過多等，反而可能阻礙志工的參與（侯玉梅，2015）。

此外，從人際連結的角度來看，志工可貴之處，在於將自己與他人的生命歷程互為連結，透過利他的過程，來彰顯生命的寬度與深度。尤其當受助者能堅強地站起來重見希望，進而轉變成為助人者，受助者與志工共同完成了一堂人生難得的課程，受助者如何突破自己無助與茫然的困境，志工又如何如何在付出的過程中，從單純的一念助人，進而耐心地堅持與突破，志工用心付出無求的奉獻精神，讓人由衷敬佩（葉文鶯等人，2010）。

綜上所述，中高齡者持續參與志願服務以個人因素為主，在助人的過程中獲得自我內在的滿足與被受他人肯定，其次因投入志願服務而走入人群與拓展人際，再者，認同服務機構與服務工作內容，並對服務工作產生使命感與責任感等因素

願意持續的投入志願服務工作。這些不同的動機，在志工們不同的生命故事中彼此交會，和志工們的生命意義息息相關，因此研究者希望透過本研究深入探討：中高齡者參與志願服務的動機為何？

### 三、志願服務與生涯發展之相關研究

生涯發展是一種連續不斷的過程，通常隨著一個人的生活發展而有不同的規劃重點，因而生涯規劃、生涯發展、生涯管理這三個名詞，經常被相提並論。關於從事志願服務的這段生涯，依一般志工進入機構服務之後的心態變化，大致上可以區分為五個階段：(一)探索期：剛擔任志工時的新鮮心態；(二)平穩期：服務工作已步上軌道；(三)期待期：期待更多的參與和權限；(四)不滿期：對機構的不滿；(五)調適期：慢慢調適自己的心態(林勝義，2017)。由上可知，志工的生涯發展是一種非線性的歷程，需要更深入的探究。有鑑於志願服務與生涯發展之間關係的重要性，茲彙整數篇近年來和志工有關的志願服務與生涯發展之相關研究如下表 2-4-1，協助讀者理解志願服務與生涯發展之間的關係。

表 2-4-1  
志願服務與生涯發展相關研究

研究者（年代）	研究主題	研究對象	影響生涯發展相關研究結果
王全清（2007）	非營利組織志工服務與學習之研究	慈濟志工深度訪談	參與動機是志工服務與學習。成長改變是志工生涯發展最完美的註解。
林冠儀（2009）	成人參與志工培訓方案的轉化學習歷程研究--以佛教慈濟基金會委員慈誠培訓課程為例	實地參與觀查培訓慈濟志工之深度訪談	1. 志工培訓促使個人態度、家庭角色及志願服務三面向轉化。 2. 志工培訓課程宜兼具工具性、溝通性及解放式的學習
侯玉梅（2014）	中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃之研究	參與中齡服務志工	1. 中齡者參與志願服務之收穫與感受為正向回饋，機構的志工制度則部分負向感受。 2. 影響中齡者規劃志工生涯發展的因素是多重組合。
張絮評（2016）	志願服務經驗對生涯發展影響的探析：以桃園區慈濟大專青年為例	桃園區慈濟大專青年	1. 人生方面：包含人與人之間應對的改變、自我正向思考提升、心境上的轉變、個性上的轉變等。 2. 職業方面：包含志願服務經驗的歷練與累積幫助在職場上、志願服務與職場理念相結合、志願服務經驗對職場工作的幫助、從志願服務發心投入慈濟志業工作。

另外，也有其他研究發現，中高齡者參與社會服務可以帶來的許多正面功能，例如(一)提供生活之方向和心靈寄託；(二)提高自尊和維持自立感；(三)人際互動可提供情緒支持，降低孤立感；(四)彌補喪失的角色，重建生活意義感(蔡佩姍，2006)。

中高齡者自就業市場退出後如仍有良好的健康狀態，可以透過擔任志工參與社會服務，以實際正向的服務行動讓社會建立起悅齡親老的觀念。中高齡者在參加志願服務之中不僅能維持或發展新的社會參與角色，也可以透過服務過程中的持續學習，充實心靈滿足，達成活躍老化中延長健康生活與提高生活品質的目標

(張芳瑜等，2010)。

就中高齡者而言，能夠將自己的專業知能、經驗及體力等貢獻社會，為社會創造溫暖溫馨的一面，也正是中高齡者樂意從事的工作，高齡者因從事志工活動而感到快樂的高達 97.07%。因此，高齡者擔任志工，既能幫助社會，又能使自己快樂，幸福感提高，使自己生活有意義，將是一種雙贏的工作(黃富順、楊國德，2011)。

中高齡者有些已經退休或是即將退休，可運用的時間較多，人生閱歷也來的豐富，有許多人主動付出，擴展自己的生活圈。例如程式設計師在為貧民和遊民設立的慈善廚房中洗盤子，物理學教授為移民的孩童朗誦童書，這些主動幫助別人的經驗，是心靈層面的體驗，退休人士往往會發覺，當自己主動付出時間，在各方面都會過的更為充實，開放自己，使善意得以流動，我們會變得樂觀，也會激發前所未有的構想，當我們向旁人伸出援手，可以從中體驗到源源不絕的恩惠(陳文怡譯，2018)。

綜合以上三部分的討論，包括參與志願服務的動機、中高齡者持續參與志願服務的原因、志願服務與生涯發展之相關研究結果後可得知，志願服務經驗可得到個人自我成長轉變、志願服務對生涯發展帶來正面影響力、志願服務是個人追求生命意義過程中的助力。中高齡者本身具有追求生命意義的強烈需求，中高齡者從事志工服務有助於他們追求人生意義，提升內在的幸福感，化解意義危機，本節中對志願服務與生涯發展相關研究的了解，有助於理解分析中高齡者參加慈濟志工的緣起動機、收穫轉變、持續動力、與挫折因應。

## 第四節 慈濟志工之概念與模式

本節分為三部分，首先介紹慈濟組織的緣起與發展，簡介慈濟的四大志業與八大法印；接著說明慈濟志工的來源與角色；最後探討慈濟志工的精神。藉以對慈濟志工之概念與模式有較深入的理解。

慈濟基金會助人之足跡遍及全世界，秉持著「無緣大慈，同體大悲」的大愛精神，守護眾生的心願，在變動的社會中，擔任人間菩薩的使命。證嚴法師曾說：「為了助人而不辭辛勞、無所求付出，是最美的人性。」，證嚴法師希望弟子以無私無所求的悲心，展現佛教中的菩薩行，以此慈悲心入世間，服務人間、利益社會，運用慈悲善良的心於社會進而影響到人民的思想與行為，在證嚴法師為主要領導之的慈濟基金會，長期幫助無數處於痛苦急難的人，不分種族、宗教、政治、為他們送上即時的幫助，減輕其痛苦。慈濟在全世界的急難救助中，扮演極為重要的腳色，舉凡重大災難事件發生，慈濟人所參與之救援速度總是拔得頭籌不落人後，不分國籍、宗教，面對重大災害等，先「安身」提供緊急物資援助，並「安心」陪伴撫慰、給予正向能量，接著了解受助者的後續生活狀況，輔導使其「安生」(釋妙仁，2019)。

### 一、慈濟組織的緣起與發展

1966 年，美援終止的第一年，國際慈善組織陸續撤出台灣，在本土慈善組織尚未茁壯、仍有 130 萬貧民人口的社會背景下，證嚴上人克難地將「慈濟」組織起來，意味著台灣這塊土地，開始有了舉起自己的力量。慈濟組織全名為「財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會」，簡稱為「慈濟基金會」，至今已有 54 年的歷史，

「從證嚴法師的一念悲心，推動至今日數百萬慈濟人的慈心善行；從地處邊陲的花蓮，拓展延伸至世界各國；從每月省下幾塊錢的基本會員，轉而發揮生命良能，投身做慈濟志工者，與日俱增。慈濟組織滙聚著慈濟人點點滴滴的付出，已然在人們的心中栽植良善的幼株，朝向知足、感恩、發揮良能做慈濟的志願服務。」

自 1966 年起，證嚴法師的一念悲心，在一個志業十年的耕耘下，陸續完成

了慈濟功德會的成立與四大志業、八大法印艱辛的開拓之路。(葉子豪等，2011)

### (一) 慈善志業

慈濟的組織，源於證嚴法師的一念悲心，從慈善濟貧的工作做起，每天生產一雙嬰兒鞋和省下五毛錢，作為濟貧的救助金，這樣聚沙成塔的力量，帶動愈來愈多的人參與，而形成千手千眼救助苦難的觀世音，為奠定佛教慈濟功德會最初的基礎，也為開展慈濟志業工作的發端。起初以「**濟貧解困、救苦救難**」為發端的「**佛教克難慈濟功德會**」(簡稱慈濟功德會)，第一年就救濟了三十一位孤老殘病貧者(慈濟年鑑，1992)。在證嚴法師與眾弟子、委員們克勤克儉的努力下，慈濟行善濟貧的工作，很快地由花蓮一隅而擴展到全省各地，進而擴展到海內外。慈濟的慈善志業，著眼於長期濟助與急難救助，其善款的運用則秉持「**誠正信實**」，且一元要當作兩元用，以「**直接、重點、務實**」的原則，走入案家，看到人間疾苦進而伸援，看盡人生形貌而有所悟。佛教慈濟功德會成立後，證嚴法師便愈加逐步開展慈濟會務，積極落實慈濟醫療、教育、人文等志業的發展。

### (二) 醫療志業

1972年9月，證嚴法師因見花東地區地處偏僻，醫療設備落後不足，民眾為貧病而苦不堪言，遂在花蓮醫院數位醫護人員支持下，進行每週兩次免費義診施藥，並定期巡迴花東地區舉辦義診。一直到1986年慈濟的醫療服務，在集合十方善心一磚一瓦地募建下，屬於花東地區的「慈濟綜合醫院」才得以正式落成啟業，秉持救人為先的觀念，不收住院保證金，使花東民眾得以獲得良好的醫療服務。繼花蓮慈濟醫院之後，花蓮玉里、台東關山、嘉義大林、雲林斗六、台北新店以及台中潭子慈濟醫院，亦先後完成。由點而線至面，慈濟醫療逐漸普遍化，透過義診下鄉，從城市到鄉村，逐步開展全台醫療網絡(黃秀花，2006)。

2002年慈濟醫院落實以病人為中心的急性醫療及社區醫療照顧，成就卓越倍受肯定，升格為「花蓮慈濟醫學中心」。慈濟的醫療志業，以佛教的慈悲精神為立基，發揮慈悲喜捨和視病如親的精神。其最大的特色在於對弱勢者尊重及布施醫療。慈濟以「慈善」起家，醫師除了注意病人醫療問題之外，其他如家庭、社會層面的需求，也會適時轉介給社工、志工協助。因此慈濟的醫療志業，可以說是醫療結合慈善資源，提供病患更人性化的照顧(葉文鶯，2004)。

### （三）教育志業

除了慈善救濟與醫療服務外，為因應慈濟醫院地處邊陲，護理專業人才不足且聘請不易，1989年慈濟開始推動教育的工作，為培育慈懷柔腸、視病如親的白衣大士設立「慈濟護理專科學校」，現已升格改名為「慈濟技術學院」。接著1994年更成立「慈濟醫學院」，並經多年努力與良好的辦學績效，2000年升格為兼具醫學與社會人文關懷的慈濟大學。

慈濟的教育志業，其辦學的共同理想和目標，是以「慈悲喜捨」為校訓，以「尊重生命、肯定人性」為宗旨；以「品德教育、生活教育、全人教育」為目標的優質教育。慈濟教育並非「標新立異」，而是希望在此人生價值觀模糊不清的紛亂時代，塑造教育的典範，帶動社會未來教育的理念，培育出有理想、有品格的下一代（洪素貞，2006）。誠如證嚴法師所云：

「空談理論而無法將道理落實，容易讓人感到空虛惶恐，於是計較、爭鬥、煩惱不斷產生。教育即是要給予正確的引導，否則生命方向一旦脫軌，要花費更大的心力，才能調整過來。」

所以教育孩子要從根本開始，方向調整好，行為就不會偏差。慈濟的教育志業，從幼教開始一直到大學，使學生們在愛的教育下，一路長大成人。這是慈濟的完全教育，也是自孔子以來所堅持與倡導的理想教育（慈濟全球資訊網，2020）。

### （四）人文志業

慈濟的人文志業始於功德會成立之初，從證嚴法師的身形教育、啟迪開導，示現於師徒的口耳相傳知心相契，以此延續了慈濟的慧命文化。為注入人間一股愛的清流，1967年慈濟月刊創刊；1974年「慈濟世界」的廣播節目，陸續在各家電台播出，從此文化志業由無聲的文字跨入有聲的廣播領域；1989年成立「慈訊筆耕隊」，肩負起慈濟史編撰的重責大任；1990年成立「慈濟文化出版社」，進一步宣揚慈濟志業的發展和證嚴法師濟貧教富的精神理念；1998年慈濟「大愛電視台」正式在電視媒體開播，積極將人間美善清流送到每個家庭，致力於建立祥和社會。慈濟的人文志業在揭露人文的真善美，將典範事蹟透過影像、文字，

源遠流長的完整記錄，務使人文深度化，散播清流於全世界，使大愛的理念普遍深植於人心（慈濟全球資訊網，2020）。

### （五）國際賑災

慈濟功德會除了在台灣推展慈善志業外，1989 年美國舊金山大地震，慈濟志工參與紅十字會救災工作；1991 年美國孟加拉頻遭水患、風災，慈濟透過紅十字會將善款送災區；中國大陸華東地區更遭近三個月雨勢猛烈所致嚴重水患，兩億兩千多萬的災民在這場百年不遇的特大洪澇裡哀號掙扎，慈濟為弭平人間苦難，並用愛來化解兩岸四十年來的隔閡與心結，正式發動賑災，設立捐款專戶，堅持以「直接賑災」的原則，將物資親自送到災民的手中，從此慈濟志業正式擴展到海外，而達到國際化的目標。

慈濟的國際賑災工作，是基於人道關懷，從台灣本土出發，進而遍及全球性救援行動，目的是將證嚴法師「為佛教、為眾生」的理念，化為「拔苦予樂」的具體行動；以大愛為號召，跨出台灣，跨越政治、種族、宗教、國界、膚色等限制，為世界上因天災人禍不幸遭受災難者，提供幫助與關懷，展現台灣的「愛心存底」（慈濟全球資訊網，2020）。

### （六）骨髓捐贈

基於「尊重生命」的理念，及時搶救生命，把人類真誠的愛帶動起來，證嚴法師明知事情艱難，卻仍決心推動骨髓捐贈。首先於 1992 年慈濟美國分會為血癌患者溫文玲女士發起骨髓捐贈驗血活動，1993 年即在台灣地區設立首座「骨髓捐贈資料庫」，取名為「慈濟基金會台灣骨髓捐贈資料中心」，並成立「技術指導委員會」，陸續與其他國家合作，展開骨髓捐贈志業，後為帶動造血幹細胞移植作業達國際水準，2002 年正式改制為「慈濟骨髓幹細胞中心」，首次推廣捐髓活動，志願捐髓人數達 9996 位，初步檢驗有 3 名白血球抗配對相合，至 1996 年底，志願捐髓人數破 14 萬人次，台灣有 41 人骨髓移植成功，此後志願捐髓人數每年逐年遞增，至 2008 年志願捐髓人數 319274 人，成功移植人數共計 27 國 1801 例，歷年臍血移植共計 7 國 37 例。至今，台灣有 31 萬人願意捐髓救人，充分顯示台灣是愛心密度很高的地方，比經濟、醫療發達更難得（慈濟年鑑，2008）。

### （七）環保

1990 年一位楊順苓小姐，響應證嚴法師於台中新民商工演講，鼓勵大家以鼓掌的雙手做環保，開始做資源回收，並將資源回收變賣所得善款，以「慈濟人」的名義捐出，開啟了慈濟環保志業。1992 年起為減輕地球 負擔、惜物知福，慈濟全面推動環保餐具的使用。2005 年證嚴法師針對環保志業，更進一步提倡環保五化，即「年輕化、生活化、知識化、家庭化、心靈化」，使環保意識融入在每一個人的生活當中，進而帶動民間政府及民眾積極響應環保，參與資源回收工作。慈濟的環保工作，是為淨化心地，影響大地的具體行動。其目的在克己，克服自己的欲望，減少浪費，力行簡約生活，回復有禮的修養，提升人文氣質，若人人皆能體而行之，將能有效緩和全球暖化現象，社會也能呈現一片祥和（善慧書苑，2000）。

## （八）社區志工

繼環保之後，1996 年賀伯颱風造成台灣 30 年來最大的水患，證嚴法師除呼籲「救山救海」外，並推動「社區志工」的理念，希望每個慈濟人在自己所住的社區推動「愛灑人間」關懷活動，目的在落實「敦親睦鄰，守望相助」的目標，平時守望相助，與社區多聯誼互動聯絡感情，了解社區個人的情況，並適時就近主動關心社區需要關懷的人，遇到緊急危難，才能迅速透過社區鄰里的互助，動員組織起來，發揮救援的最高效率。

物資欲望充斥，使人與人之間的距離漸形漸遠。慈濟社區志工的推動，在回復過去鄰里間的互助合作，達到雞犬相聞，彼此互相照應，互通有無的濃厚人情味，互動人們心中最溫暖的那塊心田。慈濟功德會與慈濟志業發展的歷史是與時俱進的，唯在發展的進程上是因應人心的需要、社會的環境變化以及世界的趨勢，不斷在發展延續著，所以有很多人問：如果證嚴法師走了，慈濟怎麼辦？證嚴法師說：「將來我走了，慈濟會更好！」證嚴法師的高瞻遠矚，早在慈濟志業開展之初，就已深思杜漸，證嚴法師的慈悲與智慧，非一般人所能思慮，不論如何長遠規劃，證嚴法師認為做好「現在」每一件事才是最重要的（善慧書苑，2000）。

## 二、慈濟志工的來源與角色

隨著慈濟志業、八大法印的開展，直至今日慈濟志工已遍及海內外各個據點，那裡有苦難，那裡就有慈濟志工，走在最前，做到最後，因為慈濟志工的付出，

使「慈濟」之名，響徹了每個鄰里鄉間，並激起更多人性的真善美，進而更促使災民發心投入慈濟志工的行列。

王全清(2007)在《非營利組織志工服務與學習之研究：以佛教慈濟功德會志工為例》論文中得到的結論有：(一)參與動機是志工服務與學習的原動力；(二)組織文化是志工服務與學習成敗的基石；(三)健全組織是志工服務與學習發展的利器；(四)服務工作室志工實現理想最佳的舞台；(五)學習訓練是志工有效服務的表現；(六)成長改變是志工生涯發展最完美的註解。

「慈濟志工」是發心發願，出於奉獻力行的精神，早期證嚴法師以生命的示現，使「慈濟志工」之名逐步發酵，起而推廣其他志工服務，諸如教育志工、人文真善美志工、香積志工……等各種功能屬性的志工群相繼而生，他們從志工服務的學習中歡喜接受，並感動人心，是促進人心淨化、社會祥和的基石，同時也是顯現「人間菩薩」的最佳典範(唐桂香，2009)。

### (一)慈濟志工的來源

慈濟志工一直是慈濟最大的人力資源，從早期的慈善志業至今日的八大法印，均是以證嚴法師授證的「委員」及「慈誠」為核心骨幹。這些名為慈濟委員及慈誠的慈濟志工，皆來自於社區，當慈濟有工作分派或基於需急難救助時，這些慈濟志工皆會由各社區協力組開始聚集動員，穿上藍天白雲的制服，立即很快的投入志工的服務行列。

當然，慈濟志工非僅止於慈濟委員與慈誠隊，也有來自於每月單純以固定或不定期捐款的會員及一般社區民眾，利用時間，無時無刻或機動性地為慈濟志業募心、募力。慈濟志工源於基層社區，也深入基層社區，皆來自不同的地方、不同的生活背景及不同的社會階層，有來自海內外、城市鄉村、熱鬧偏僻的地方；有來自富有貧瘠、清靜吵雜、安定辛苦的生活背景、也有來自於企業家老闆、僱員、拾荒者等士農工商不同族群、不同年齡、不同社會身分階層的人群。

### (二)慈濟志工的角色

慈濟志工的名詞，由「醫療」開始，而後推擴至其他的慈濟志業領域，由於扮演的角色不同，名稱上亦有所不同，但一般我們統稱他們為「慈濟志工」。

諸如膚慰病患疼痛的身軀與心靈的醫院志工；為大地付出、資源回收的環保志工；深入社區以隨時關懷在地的社區志工；探訪個案、居家關懷的訪視志工；透過文字記錄、拍攝剪輯呈現慈濟人文真善美的影視志工；用電腦設計看板、海報引人側目深省的文宣志工；利用空餘時間在慈濟會所打掃的福田志工；負責經典與外文轉譯，讓真理彌佈人間的翻譯志工；賦予文字多一點生動和情感的插畫志工；為參觀慈濟、認識慈濟給予引導解說的靜思堂導覽志工、於活動或給予災民供應膳食的香積志工……等。事實上志工的角色並不僅限於此，凡是能為大地多一點付出，為人性啟發一些良善，為人間增添一些溫暖的，都是扮演慈濟志工的角色，引導我們正視自己的生命意義與價值(唐桂香，2009)。

賴怡伶等(2006)採訪了十一個慈濟志工，其中有長年被憂鬱症所困長達七年的四十四歲的蔡滿，因為開始做慈濟環保志工後，做環保變成她最重要的生活重心與精神寄託，每天忙得充實又快樂，病情得到改善，得以繼續正常生活。也有先生好賭，孩子重度智障的楊秀，加入慈濟的訪視志工後，訪貧的經驗讓她學知足，不再悲憐自己的境遇，她說「一想到在餘生能做有意義的事，不但不覺得辛苦，還越做越歡喜！」

### 三、慈濟志工的精神

慈濟志工與一般政府機關及民間慈善團體的志願服務最大的不同，在於慈濟有人文，證嚴法師開示：「慈濟人文強調的是奉獻力行的精神」(善慧書苑，1991a)，因此來慈濟參與志願服務的志工皆能深切體認「慈濟志工只有責任、使命，沒有權利」，再者，也有因皈依守十戒、受證產生的使命感與受證嚴法師的感召等因素(鍾明杏，2006)，更將志工當作是一種榮譽在付出。慈濟志工並沒有像一般民間志工依循著上下班時間來志願服務，相反地，他們擁有一股認真堅強的濃厚草根性「做，就對了！」，哪裡有資源需回收的地方就往哪裡尋，不論風吹日曬雨淋，不管是清晨四、五點或夜間十一、二點，在大街小巷中可以隨時看見他們穿梭的身影，他們的堅毅和樸實的個性，也帶動了社區鄰里間的居民，起而效尤，一起動員作環保。

此外，也有一群慈濟志工猶如菩薩的身影，哪裡有災難、無助、傷痛、絕望的地方就往哪裡去，不論是共產極權國家或落後偏遠的地區，不論是病房診間或

居家病榻，都可以看見他們隨時在側，膚慰關懷苦難的人們，他們的慈悲喜捨和溫言暖語，融化了固執冷漠的人心，喚起當地政府人民的重視，更提供苦難的人們一個可以慰藉倚靠的肩膀。

「因為慈濟志工把責任、使命扛擔在肩，所以任何困難都抵擋不住他們對苦難的付出，如果說他們有權利，那便是踏上人間菩薩道上，可以無私奉獻、無時付出，作一個能夠幫助別人的慈濟人。時間在他們的手中，成了給人光和熱的寶石，而不是叨念從前的苦楚，他們的天地寬闊，世間財富不再那麼重要，心靈寶藏因歲月堆疊而逐漸富饒」(莊淑惠等，2005)。

「慈濟志工」不是「有空才做」，而是分秒必爭地做。因為每一位慈濟人都曾在生命中發心立願，把最誠懇的心呈現出來，這種大慈悲心，不忍眾生苦，將他的人生價值發揮到極致，從內心深處發出最虔誠的愛，而遍佈於全人類，這叫做「大愛」。慈濟志工是一群同心同道、同志願的人，真正「法入心、法入行」的志願工作者，用「心」去體會「做中學、學中覺」的修行體驗，慈濟志工是願意用生命的價值來成就慧命的一群人(林弘展，2016年3月1日)。

慈濟志工不求回報，從教富濟貧到濟貧教富，唯一的期待是受災民眾能自力更生，有尊嚴的用自己的雙足在自己的土地上站起來，未來有能力時去幫助別人，慈善、醫療、教育、人文，每一個場域，都在啟發社會的愛與良善；每一個場域，也都是慈濟人的自我修行，篩去人我是非的雜質，使內心清澈如琉璃，因此證嚴上人定位慈濟：「不同於一般的慈善機構，而是一個藉人間事來修心的菩薩團體、修行團體。」(葉子豪等，2011)

證嚴法師的一念悲心，使得慈濟功德會得以成立，並進而帶動了慈濟四大志業、八大法印的發展，同時也促進各個功能類別的慈濟志工蓬勃湧入，每個人無不從施予與受施中心存感恩，涵養內心慈悲，以知足、感恩、善解、包容的心，繼續關懷需要幫助的人們。這個世界，有許多志工，以清淨無染的愛，付出無所求，在各個角落印證了心淨能使國土淨，有心就可大力大能。證嚴上人常說：「菩薩所緣，緣苦眾生」，多年來，慈濟人將佛法走入生活當中，行世間法關懷膚慰周遭。志工領受證嚴法師以「無緣大慈、同體大悲」之教誨，知道、行道、說道，更影響他人能「苦既拔已、復為說法」(釋證嚴，2016)。

綜上所述，在探討慈濟志工之概念與模式後，將有助於我們了解中高齡者參加慈濟志工的緣起動機、收穫轉變、與持續動力；更能協助我們理解中高齡慈濟志工的生命意義感如何開展。



## 第三章 研究方法

本章說明研究方法，共分為七節。第一節說明研究取向與方法；第二節說明研究流程；第三節說明研究參與者；第四節說明研究工具與資料蒐集；第五節說明資料整理與分析；第六節說明研究的倫理；第七節說明研究可信性。

### 第一節 研究取向與方法

本研究之目的，是為探討中高齡慈濟志工生命意義感的開展歷程，由研究參與者之觀點及立場出發，因此本研究取向採質性研究，研究方法採敘事研究法，輔以深入訪談來進行研究，以下針對「質性研究」的研究取向，以及質性研究其中的「敘事研究」與「深入訪談」兩項研究方法作一概要之說明

#### 一、研究取向

質性研究與量化研究之差異在於，量化研究是依靠對事物可量化的部分及其相關關係進行測量、計算和分析，以達到對事物「本質」的一定把握；而質性研究則是通過研究者與研究參與者之間的互動，對事物進行深入、細緻、長期的體驗，然後對事物的「質」得到一個比較整體性的、解釋性的理解（陳向明，2002）。亦透過個案及少數人的線索，去掌握與瞭解更客觀的、普遍的世界，透過這些少數人的訊息，讓研究者更能深入探究主體經驗者的內在演變歷程，從整個經驗深度理解、整體描述與詮釋後，掌握其經驗背後的本質真意，並藉著持續不斷的對話和研究參與者間互為主體的同意，逐漸展現且達成研究之目的（高淑清，2008）。

質性研究之特質包含：1.重視解釋，洞悉行為深處的意義，研究中蒐集的資料，是人、地和會談等所謂「軟性」資料的豐富描述，包含個人對行為的動機、印象、看法、感受、喜愛及個人受到的影響，研究者強調的「豐富描述」便是兼顧行為和意義的描述，強調「意義是關注的主軸；2.研究問題並非由操作定義後的變相來界定，而是在複雜的情境中形成，維持情境和事物的自然完整性，以其原樣加以觀察、訪談、紀錄、描述、分析、解釋和評估，並以歸納的方式來分析資料；3.研究焦點可在資料蒐集中發展而成，而非在一開始就設定待答問題或待

考驗的假說，即不事先訂定明確的研究範疇來引導後續研究，以發揮研究之彈性；4.瞭解行為必須由研究參與者的內在觀點出發，外在因素僅居次要地位；5.研究者在自然情境中收集資料，而且以研究者為主要的研究工具，傾向於在研究參與者的日常生活情境裡，與研究參與者做持久接觸，以蒐集資料；6.收集的資料主要是文字或圖片，而非數字，採用語文描述、圖片或紀錄的聲音等媒介呈現 7.重視表意語言的使用和意見的陳述，並重視移情的理解，即能夠站在他人的立場思考，能體驗他人的經驗（高敬文，2002；鈕文英，2012）。

綜合上述，質性研究即是在自然情境中，與研究參與者相處、互動，彼此間建立信任感及保持良好的關係，在研究過程中，研究者以開放的態度、敏銳的觀察、詳細的記錄，並與研究參與者進行訪談、與之對話，蒐集豐富的資料來源，進行描述、分析與詮釋。

## 二、研究方法

### (一)敘事研究

生而為人，我們本質上就是運用詮釋的生物，這表示我們是持續不斷地在反思內在及周遭所發生的種種事物。我們必須在詭譎多變的道路上不斷摸索前行，才能創造出生命的意義。敘事心理學的基本信念，即為透過語言、敘說與書寫的方式，使個人得以瞭解自己。個人也透過使用語言的過程，而不斷地投入於創造自我的歷程（朱儀羚等譯，2004）。因此敘說研究的過程就像是由研究者和受訪者共同建構出來的一場發現之旅，需要雙方全心全意地投入。

#### 1.敘事研究的意義與特性

敘事是指任何口語或書寫的表達，它以故事或敘事體的形式展現發生的事件，抑或一個人或群體的生命歷程；敘事研究則是任何使用或分析敘事素材的研究，乃以故事為主要理解和呈現的方法，看重故事脈絡的豐富性和複雜性，以整體而非抽籤或切割的方式來建構個體訴說的經驗，並探究其中的意義，敘事研究具有下列兩項特性（鈕文英，2006；吳芝儀譯，2008）：

##### (1)著重以故事作為理解研究參與者經驗的方法

敘事研究假設人們喜歡說故事，亦即人們會組織其重要而零碎的經驗或片段

記憶而成為整體且連貫的故事，而說故事便是人們統整和建構自我，使其生命種種事件有意義的方式。研究者藉著引導研究參與者述說其故事，以理解其生命和思考。

## **(2)重視敘事的時間性、情境脈絡性和事件的關聯性**

研究者進行資料的蒐集及分析時，須注意敘事的時間點、豐富和複雜的情境脈絡，並瞭解研究參與者如何選取和聯結事件、事件間的關聯性為何。其敘事成分是由場域（敘事者所處環境、社會情境脈絡、時間位置）、人物（主要人物、支持人物）、事件（過去特定時空中所發生的事）和情節（許多不同事件和行動之統整性結構）所組成。

從敘事研究中，瞭解一個人或事物的生命歷程，其價值與意義 於讓我們藉著瞭解一個人或一件事物的發展歷程中，有機會去發現、認識、接納或體諒其他人和事物，進而思考自身的生命意義。透過研究參與者對其生活和所經驗過的現實進行口語描述和故事敘說，是讓研究者得以瞭解研究參與者生命意義感開展歷程最為清晰的管道。

## **2.敘事研究的應用類別**

敘事研究可以有兩種類型，分別為描述性與解釋性的。描述性的目的在於正確描述那些詮釋性的敘事說明，藉著這些說明，個體或團體為那些發生在他們的生活，或組織中的連串事件賦與意義；解釋性的則再提出因果事件間關係的解釋，並且提供必要的敘事說明來填補這些關係（蔡敏玲、余曉雯譯，2003）。

## **3.敘事研究的分析模式**

敘事方法論的使用可獲得獨特而豐富的資料，然而這些資料是無法如量化研究藉由實驗、問卷或觀察法而得的。因此，敘事研究者可依其研究需要，針對敘事的文本，藉由分析以下兩大類型分析取向，進行四大模式的研究分析得到其結果，用以瞭解敘事者個人的身分認定 (personal identity)、人格特質、生活風格、文化以及歷史世界 (historical world of the narrator) 等（吳芝儀譯，2008；Lieblich et al., 1998），茲分述如下：

### **(1)整體 (holistic) 與類別 (categorical) 取向**

係指分析單元，無論是從整體敘事文本、或一個段落的「個殊性」和「普同性」或「類別性」和「脈絡性」的分析取向。整體取向即一個人的生命故事被視為一個整體，文本的段落必須在整個敘事的情境脈絡中來加以詮釋；類別取向分析是將原始故事加以拆解開來，從整個故事中，或從幾位敘說者的數個文本中所蒐集到的段落或單一字詞，被歸類到已界定的類別中。

## **(2)內容 (content) 與形式 (form) 取向**

內容取向是閱讀聚焦於論述的外顯內容，包括發生任何事，為什麼發生，有誰參與了該事件等，完全從敘說者的觀點出發；形式取向則是內容導向的閱讀策略，目的在藉由詢問故事或其特定段落的意義，來傳達個人所要表達的特質或動機，或者敘說者所使用的特定意象所隱含的象徵意義等。

各個文本的取向可以被區分開來，但大多數的文本處於兩種取向的中間處，而非絕對。由整體與類別取向、內容與形式取向二個向度交錯，可分成閱讀敘事的四個模式，茲分述如下：

### **1.整體－內容**

此閱讀模式，係以一個人完整的生命故事所呈現的內容為焦點。當分析故事的個別段落時，研究者乃是根據敘事其餘部分所顯示的內容或故事的整體脈絡，來分析這個部份的意義。

### **2.整體－形式**

此分析模式，是由省視整個生命故事的劇情結構，來發現其最為清晰的表達方式。例如，敘事的發展是喜劇或悲劇？故事的發展在敘說者的生命中是漸入佳境，或每況愈下？研究者可能要在故事的整體進展中，找到其高峰或轉捩點。

### **3.類別－內容**

就文本內容分析，研究主題的類別先定義，文本中分離的段落則被抽離出來分類，再聚集相同的群聚，可用於對敘事進行量化的處理。類別可細分如：所有敘說者所提及發生暴怒事件，都會被從文本中抽取出來分析。

### **4.類別－形式**

聚焦於每個獨立敘事單元的敘事風格或語言學特徵。如敘說者所使用的是何種隱喻？他使用被動或主動語式有多麼頻繁？界定此一特性的實例，從一個文本或數個文本中聚集而得，並可加以計數。這些精細的區分在進行敘事研究和詮釋的現實情境中，並非總是可明確劃分的；故事的形式也並非總是能輕易地從故事的內容中分離出來。

綜合上述，本研究即是將研究參與者視為一個整體，其如何發展成現今的樣貌即為本研究所欲探索的目的，因此優先考量採取「**整體—內容**」取向的分析模式，以瞭解中高齡慈濟志工的生命故事，再考量「**類別—內容**」取向的分析模式，進行資料之歸納與分析，藉以發現內容意義及脈絡，最後呈現中高齡慈濟志工獨特的生命經驗，勾勒出中高齡慈濟志工追尋生命意義感的豐富圖像。

## (二)深度訪談

本研究以深度訪談進行。深度訪談（in-depth interviews）是「一種有目的性的交談對話（conversation with purpose）」（李政賢譯，2006）。採用半結構式或非結構式的訪談方法，讓受訪者有極大的彈性空間說出他們對生活經驗的主觀感受。而訪談者需要將自己的經驗與預設之知識框架置於一旁，引發出受訪者用自己的聲音與語法，將個人認為重要的生活經驗抒發出來，並創造一個接納、安全、信任與同理的訪談氣氛，讓受訪者對經驗的分享保有高度的動機與興趣，同時也關注每一個受訪者個人獨特的見解，以及探索形成某一經驗背後可能的情境脈絡（高淑清，2008）。

深度訪談是「以人為本」的研究取向，企圖從受訪者的角度來詮釋個人的行為和態度。在深度訪談中，受訪者是主體，研究者尊重受訪者的觀念，訪談的目的也在於瞭解受訪者的思考，重視他們的感覺，尊重他們對行為的詮釋。在此種會談中，受訪者被視為有個人思考的主體，研究者就是要嘗試進入他們的觀點，藉由面對面言語的交換，引發對方提供資料或表達他對某項事物的意見與想法，瞭解他們的主觀經驗（范麗娟，2004）。

陳向明(2002)說明深度訪談的主要特點為：1.瞭解受訪者的所思所想，包含他們的價值觀念、情感感受和行為規範。2.瞭解受訪者過去的生活經歷和他們耳聞目睹的事件，特別是事件發生的過程。3.從受訪者的角度對研究現象獲得多種

描述和 5.幫助研究者與被研究者建立關係，使雙方由感覺陌生到彼此熟悉。6.使受訪者感到更加有力，因為自己的聲音被聽到了，自己的故事被公開了，因而影響到他們對自身文化的解釋和構建。

質性和量化研究是採不同路徑來探究答案，在文獻探討中發現，生命意義感的研究可採質性或量化研究方法，研究者在修習過量化以及質性研究法後，期許自己能深入質性研究的思維與精神，因此，希望以本研究作為質性深度訪談的實地訓練場域，活用所學並保持一個開放的心，進入研究現場進行觀察、描述、理解與詮釋，貼近研究對象的生命意義之開展歷程，並進行理論上的驗證與反思。

本研究嘗試回顧中高齡慈濟志工的生命歷程，重新體悟與詮釋其生命歷程中特殊事件的意義，從中尋獲自我存在的價值感，並透過自我的覺察，發掘生命的內在意義與價值。是故本研究藉由質性深度訪談進行理解與詮釋分析。



## 第二節 研究流程

人類的生命長河中，充滿了敘事的片段，這些片段活化於故事裡的某時某地，並且以敘說整體及不連續性被反思與瞭解，將故事的片段都縫製在一起，透過記憶的連結，重新創造這個敘說（蔡敏玲、余曉雯譯，2003）。生命故事正等著被提起、被敘說、被傾聽、被賦予意義與重要感，因此，研究者將所傾聽的故事、說詞與對話當作研究參與者經驗的再現。以下說明整個研究流程：

本研究是採質性研究流程，其過程是廣泛閱讀文獻、擬定研究方向、決定研究主題、蒐集並閱讀相關文獻、擬定訪談大綱、進行前導研究並確立訪談大綱、進行深度訪談、謄寫逐字稿並編碼、歸納整理與組織訪談資料、分析結果、閱讀反思、修改論文、最後完成論文，試圖理解研究參與者生命意義感的開展歷程。

研究流程如圖 3-2-1



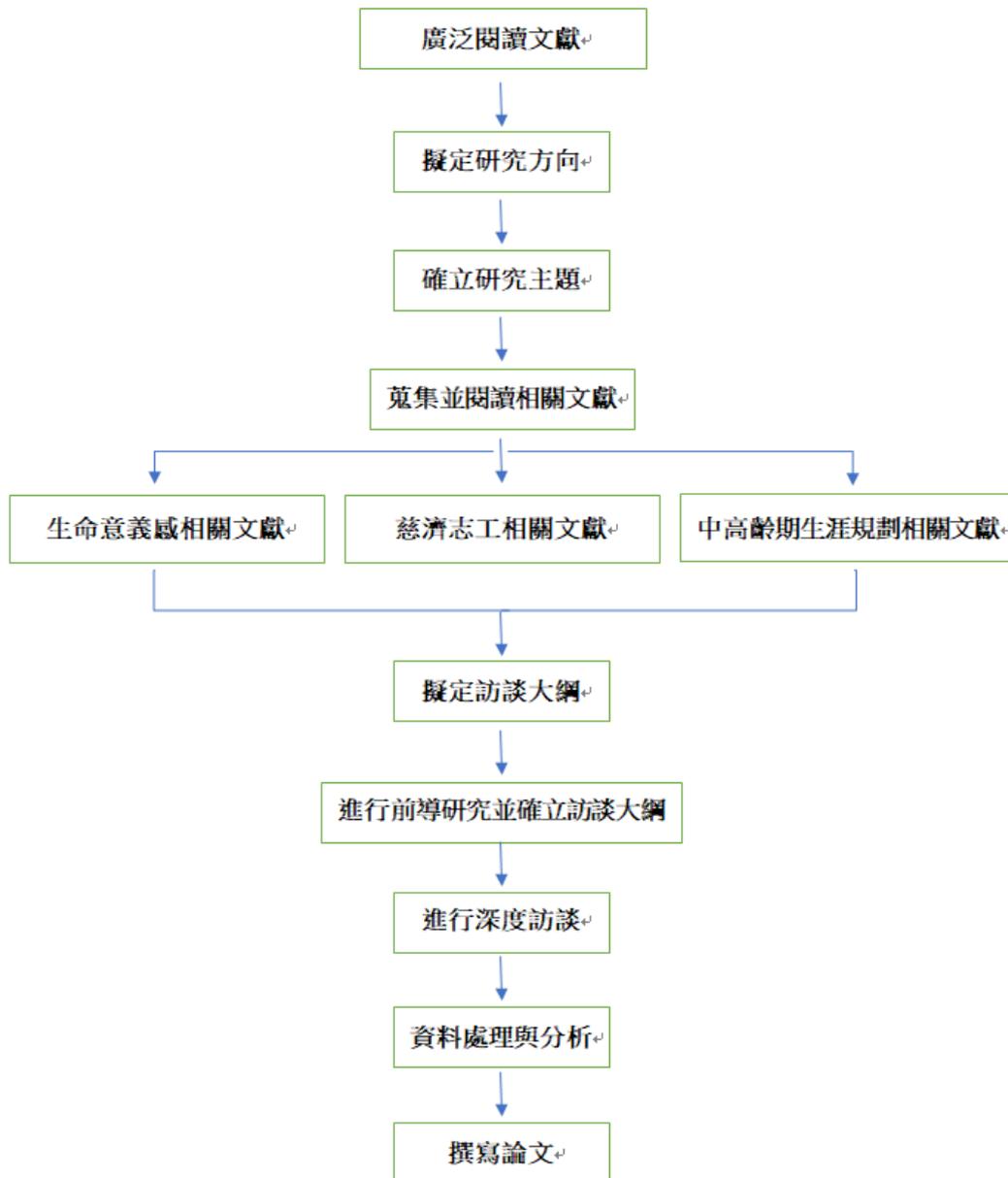


圖 3-2-1 研究流程圖

以下簡要說明研究流程八個步驟，以及探究經驗的五種層次：

## 壹、研究流程

### 一、擬定方向並確立主題

研究者從職場回到學校後，從志工服務中得到很多心靈成長的機會，也約略知道了幾位中高齡慈濟志工感人的生命故事，深深感動於他們在坎坷人生中散發的堅強生命力，以及非常人所及的善願善行。這些慈濟志工大多具有深厚的信仰或是豐富人生體驗，清楚自己生命的意義與價值，這讓研究者產生了好奇心，他們到底憑著什麼樣的信念，能夠化小愛為大愛，傾全力付出？長期從事慈濟志工工作遇到耗竭時，那些力量能幫助他們繼續下去？在從事慈濟志工服務中又如何受到內在信念的影響？追求生命意義和價值時遇到哪些考驗？因此，想要深入探究這些問的好奇心，讓研究者確立以探討「中高齡慈濟志工的生命意義感開展歷程」，做為本研究的主題。

### 二、蒐集相關文獻進行分析

在確立研究主題後，由資料庫及網站蒐集國內外相關文獻資料，包含生命意義感的定義、內涵、來源；中高齡者的生涯規劃；志工及志願服務的意涵等文獻資料。在慈濟志工的服務內容，也參考歷年來慈濟月刊的紀錄，大愛電視台的人物訪談影音資料等。在廣泛閱讀、思考中，確立了研究方向與研究設計。

### 三、擬定訪談大綱

研究者在碩二修習質性研究方法時，先練習擬出一份訪談大綱草稿，經任課教授指正過，再與指導教授討論，藉由文獻回顧與分析中獲得之啟發，進一步確定研究之初步訪談大綱。

### 四、進行前導研究

擬定初步訪談大綱之後，研究者先徵得一位中高齡慈濟志工的同意，成為研究參與者，針對其生命意義感開展歷程，進行前導研究之訪談。透過前導研究的資料整理與分析，檢視初步擬定之訪談大綱後，再針對訪談大綱之提問進行修改，並確立研究之正式訪談大綱。

## 五、尋找研究參與者

透過前導研究修正，並確立正式訪談大綱之後，開始尋找願意擔任研究參與者的志工。在研究者的師長與親朋好友多方詢問下，有三位中高齡慈濟志工，願意接受正式研究之深度訪談。

## 六、進行深度訪談

研究者透過手機通訊軟體先與研究參與者進行聯繫，再約定進行訪談的確切時間，以及簡單說明研究參與者的相關權益。在見面時重覆說明相關權益事項，並簽署訪談同意書，之後進行半結構式深度訪談。

## 七、進行資料處理與初步分析

訪談結束後，將錄音檔轉騰成逐字稿，反覆閱讀、分析，找出意義單元、摘要、次主題和主題，以檢視是否可以回答本研究的研究目的與問題。

## 八、分析結果並提出結論與建議

初步分析資料皆備妥後，開始進行論文撰寫，並在分析章節後，以綜合討論與文獻對話，進一步提出結論與建議。

## 貳、探究經驗

在整個研究過程中，故事主角與研究者會針對某些重要生命經驗，來回的述說、回想、重述和檢視。敘事的過程一旦被啟動，敘事探究空間即會在時間軸中來回擺動，並徘徊於個人或社會思慮的幅度間，彼此具有相互回省的關係。本研究以敘事研究為主要方法，其重點是讓研究參與者的經驗再現，因此藉由 Riessman 提供人類探究經驗的程序，以幫助整個研究流程更為清晰，以下分別為五種層次（鈕文英譯，2006，頁 104-106）：

### 一、專注經驗

運用「產生敘事的問題」引導研究參與者專注於經驗，刺激其主要的敘事，並找出經驗的特殊事件或片段，而此專注經驗的歷程，端賴研究參與者從經驗的整體內涵中加以選擇。在研究過程中，盡可能引導研究參與者有興趣說的故事，

而非研究者有興趣的故事，研究者的角色會提供一種開放、互動的情境，促發研究參與者訴說的欲望。

## 二、訴說經驗

持續運用產生敘事的問題，讓研究參與者訴說經驗；在訴說經驗時，研究參與者會將事件重新組合，成為其內在的體驗，因此如何表達、組織順序、訴說過程，以及說給什麼人聽皆有其意義存在。此時會注意敘事的時間和情境脈絡性，及事件的關聯性，如無法掌握，則需引導研究參與者表達，鼓勵其填補故事中的空白，並協助整理出矛盾的想法與情感。

## 三、謄寫經驗

研究者謄寫研究參與者表達的內容成研究資料，在謄寫過程中，會考慮應被謄寫成紀錄的部分，因此謄寫經驗本身也是研究者詮釋的歷程。敘事研究是一種用語言表達深層意涵，並且促成聽與說、語言與文字、敘事文本的理解與研究者、研究者與讀者之間，皆有著密切關聯的研究取向。

## 四、分析經驗

分析經驗是研究者決定如何將分散的片段收入、捨棄、切割、節錄、突顯和安排標題以整合成完整故事，及資料呈現的風格，此時研究者的價值觀、視框和研究目的都會涉入此過程。並運用兩大類型分析取向以及四大模式的研究分析進行本研究之分析。

## 五、閱讀經驗

當報告完成呈現給讀者時，讀者必會採取不同的觀點來閱讀，以建構出對其有意義的理解與詮釋，因為即使是相同的讀者，在不同的時空下閱讀同樣的作品，也可能會引起迥異的理解和詮釋。因此，研究者在閱讀分析所得的經驗時，必須瞭解及思考讀者與研究參與者的解讀，研究者可將完成論文的初稿給指導教授及研究參與者閱讀，經整合意見修改後再定稿。本研究於研究過程中，會以上述五種層次經驗作為基礎。先引導研究參與者專注於經驗，刺激其主要的敘事，在訴說經驗時，將事件重新組合，成為其內在的體驗，接著謄寫研究參與者於訪談時

表達的內容成研究資料，再以「整體－內容」分析模式及主題分析法進行資料分析，最後將完成的初稿給指導教授及研究參與者閱讀。因此，在進行訪談、傾聽、撰寫、分析及閱讀文本過程中，反覆不斷地進行檢視與修正，從中發現新的問題與思想，期望能更清楚理解研究參與者追尋生命意義感的歷程。



### 第三節 研究參與者

此研究以質化研究為主，質化研究以深入而豐富的訊息為主，在個案的選擇上符合立意抽樣、滾雪球及理論性抽樣的精神。一般而言，質化研究者在個案選取上大多從事立意（purposive）或理論性（theoretical）抽樣方法，是以受訪者能否提供必要的資訊能力作為抽樣標準。被研究者必須能提供「深度」和「豐富描述」，以利研究資訊的收集、詮釋和分析（張英陣，2000）。本研究先以 45-64 歲的中高齡志工為對象，立意取樣三名研究對象。研究對象的選取是以研究者的志工人際網絡中，尋找合適的對象，再以滾雪球方式延伸出其他對象。

本研究將年齡、宗教信仰、志工服務經驗列為主要考慮的重點。在研究對象的選取原則如下：（1）年滿 45 歲以上的中高齡志工。（2）研究參與者身心健康，重視心靈的成長。（3）研究參與者歷經過人生重大事件。（4）願意分享自我的生命故事。受訪者的基本資料如表 3-3-1。

表 3-3-1  
研究參與者的基本資料表

代稱	性別	年齡	學歷	經歷	信仰	職業	志工任務類型	志工年資
王師伯	男	67	專科	電信局員工	佛教	退休	1. 訪視 2. 培訓	41 年
善慧	女	45	大學	幼兒園教師	佛教	教師	1. 醫療 2. 訪視 3. 教育	14 年
良護	女	56	碩士	1. 衛生所護理師 2. 學校護理師	佛教	學校護理師	1. 訪視 2. 培訓 3. 醫療	14 年

## 第四節 研究工具

### 壹、研究者

在敘事研究中，誠如 Lieblich 等（1998）所言，「詮釋」會在研究的每個階段發生，從尋找研究的場域、生命故事的訪談、文本的轉譯與閱讀過程中，都隱含了研究者的詮釋，而故事的書寫本身就是詮釋的表現。因此，做為一個研究者，一方面要能貼近研究參與者所敘說的經驗、故事；另一方面也必須提醒自己，對個人主觀經驗、價值判斷保持覺察，避免在研究的過程中造成偏頗的影響。

本研究是以半結構式的訪談大綱進行質性訪談，因此研究者本身和訪談大綱在本研究中都扮演重要的角色，以質性研究而言，研究者就是研究工具(吳芝儀，2000)。林佩璇(2000) 歸納以人為研究工具的特點有：有能力感知研究現場的線索和問題、有蒐集多元資料的變通性、能捕捉複雜的研究環節、能隨即札記與澄清問題等。因此，蔡敏玲(2001)認為質性研究者須具備有彈性與開放的角色，作為反思與覺察者、積極同理與傾聽者、語言文字的駕馭者、以及參與經驗的再建構者。

研究者須放下「先前理解」、拋除偏見，但另一面，研究者的主觀經驗也是質性資料的一部分，對解釋實地裡的事件很有價值，因此研究者主觀 經驗與對實地事件的感受可轉換成質性資料，因此，質性研究可提升研究者對自我感受的瞭解。鍾聖校(1999)認為主體性涉及個人的思想、情感，因此後現代的學者以一種謙卑的姿態，承認研究者主觀性的存在。

### 貳、訪談大綱

本研究的訪談大綱是根據研究目的：了解中高齡者的重要生命經驗；探討中高齡者參加慈濟志工的心路歷程；探究中高齡慈濟志工生命意義感的學習歷程；分析生命意義感對中高齡慈濟志工的影響及重要性。從這四個面向來擬定前導研究之訪談大綱。在前導研究結束後，將訪談文本進行歸納與分析，藉以修正初步擬訂的訪談大綱，且於論文初審發表後，參閱初審委員的意見，再與指導教授討論、修正，形成正式研究的訪談大綱（參見附錄二），最後研究者以正式研究的訪談大綱作為導引，進行半結構的正式深度訪談。

半結構式訪談又稱為「半開放性訪談」或「半標準化訪談」，半結構式訪談意味著研究者對結構訪談具有一定控制作用，但同時也允許受訪者積極參與。通常研究者事先會準備一份大綱，根據自己的研究設計對受訪者提問。但訪談大綱只有一種提示，訪談者在提問時也鼓勵受訪者提出自己的問題，並根據訪談情況對訪談程序和內容進行靈活調整。在半結構式訪談中，研究者通常只會粗略的針對訪談內容設計訪談大綱，以用來確保透過訪談可獲得研究者所要知道的資訊，但受訪者的回答並不會受到選項的限制，可以就本身想要回應問題的回答方向及深度做選擇（林淑馨，2010）。

訪談大綱的設計以高淑清（2008）所建議的「訪談三部曲」為主軸，也就是生命歷史的經驗描述、當前生活經驗的細節、生活經驗意義的反思。參與研究同意書如附錄一。訪談大綱參見附錄二：

### **參、訪談同意書**

訪談同意書主要是為了保護研究者與研究參與者雙方，且尊重研究參與者的權益，並作為研究者與研究參與者溝通、說明之工具。訪談同意書（參見附錄一）內容說明了研究主題、訪談過程中研究參與者擁有之權益，以及錄音的進行與處理方式。訪談進行前，研究者將再次說明研究參與者的權益及保密義務，待研究參與者同意接受訪談，並簽署同意書後，方進行本研究之訪談。

### **肆、錄音設備**

本研究採取深度訪談法，作為蒐集研究資料的主要來源，為使研究者與研究參與者的對話內容清楚的紀錄，在徵得研究參與者同意後，使用手機紀錄訪談內容，以供訪談後轉謄為逐字稿，進行研究文本分析之用。

## **第五節 資料蒐集與分析**

### **壹、資料蒐集方法**

本研究資料的蒐集，主要是對研究參與者的深度訪談。在訪談進行之前，研究者會以通訊軟體或手機做為聯絡方式，跟研究參與者再次確認訪談時間及地點。見面後，先說明研究動機及研究目的，並告知保密協議及錄音之必要性，徵得受

訪者同意，並簽署訪談同意書後，開始進行訪談。研究者透過事先擬好之半結構式訪談大綱，在自然情境下以開放的態度進行訪談與紀錄。記錄時間原則上 60 至 90 分鐘，視需要加長訪談時間，或增加訪談次數。在資料的蒐集過程中，若同質性的資料一再的出現，且已達相當多的程度，已達「理論性飽和」的階段，便停止蒐集的動作。

訪談的時間和次數，配合研究參與者的需求來安排，但盡可能安排至少兩次的時間，以便在第一次訪談後，可以針對疏漏或待澄清的問題，再次訪談確認。訪談後，會盡快將訪談錄音檔轉謄為逐字稿，對於語音不確定的部分，再以通訊軟體或手機連繫，與研究參與者再度確認無誤後，研究者才開始分析訪談的資料，以確保訪談資料的完好性及準確性。除此之外，訪談札記中所記錄有關研究參與者的情緒、非肢體語言及肢體語言所傳達的訊息，以及研究者與研究參與者間的互動、訪談過程中遭遇之困難、研究者省思等，也是研究重要的參考資料之一。三位研究參與者的訪談時間與次數，整理如表 3-5-1。

表 3-5-1  
研究參與者訪談次數與時間表

研究參與者代稱	訪談時間	時間長度	總時間
王師伯	2020年3月7日	69 分鐘	154 分鐘
	2020年3月12日	53 分鐘	
	2020年7月4日	32 分鐘	
善慧	2020年3月17日	83 分鐘	356 分鐘
	2020年3月18日	143 分鐘	
	2020年3月25日	94 分鐘	
	2020年7月4日	36 分鐘	
良護	2020年3月14日	125 分鐘	263 分鐘
	2020年3月22日	103 分鐘	
	2020年6月30日	35 分鐘	

## 貳、資料的整理與分析

典型的資料分析程序可分為六個階段：(1) 將資料予以組織；(2) 從資料組織當中，找出範疇、主題與樣式或模式；(3) 針對資料的範疇、主題與樣式或模式，加以編碼；(4) 檢驗逐漸浮現而出的理解；(5) 尋求其他可能的解釋；(6) 撰寫報告（李政賢譯，2006）。

而轉錄經驗方面，研究者在訪談結束後，在傾聽錄音、謄寫逐字稿的過程中，反覆咀嚼研究參與者所訴說的經驗中的內涵，刪除多餘的語助詞，擷取完整意義的語句段落予以編碼。編碼方式共分三組，第一碼分別代表訪談之對象，A(王師伯)、B(善慧)、C(良護)；第二碼 1~3 代表訪談的次數；第 3 碼，從 001 開始，代表該次訪談的語句段落。舉例來說，C2-024，代表研究參與者 C(良護)的第 2 次訪談，024 代表該次訪談的第 24 段語句。

在分析經驗方面，本研究將採取 Lieblich et al. (1998) 的「整體—內容」與「類別—內容」兩種模式與階段的分析方式。首先，根據每位受訪者的敘說內容撰寫整體故事，並依研究問題整理出主題；其次，進行跨案例的分析，從不同受訪者的文本中抽取與研究目的和問題相關的主題，並歸類到不同的類別裡。

分析的過程如下：研究者從已編碼的文本中，找出每一段落中有意義的詞句，反覆思考對所浮現之意義單元，進行描述與理解，分析出概念(如下表 3-5-2)。再將相關的概念彙整到次主題中，接著以本研究之研究問題做為主題類別，將各次主題的分析內容整理到主題類別之中(如下表 3-5-3)。

表 3-5-2  
找出相關意義單元及概念的示例

概念	意義單元	已編碼文本
想回歸本業，吸收新知	不想離開臨床太久，想去學不一樣的東西	我不想讓自己離開臨床太久。我想去慈濟醫院學一些不一樣的東西，可以更精進(C2-002)
想要更好，不想受限	想學更多醫學知識，不想只是做校護的工作	我希望透過這個管道可以學更多，不要一直都是一個校護(C2-017)
邀請姐姐一起來做志工	接受別人的幫助，自己也想去幫助別人	人家都這樣幫助我們了，我看我們也來幫助別人，做個手心向下的人(C1-074)

表 3-5-3  
完整的分析文本示例

主題	次主題	概念	意義單元	已編碼文本
中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機	終身學習的需求	想回歸本業，吸收新知	不想離開臨床太久，想去學不一樣的東西	我不想讓自己離開臨床太久。我想去慈濟醫院學一些不一樣的東西，可以更精進(C2-002)
		想要更好，不想受限	想學更多醫學知識，不想只是做校護的工作	我希望透過這個管道可以學更多，不要一直都是一個校護(C2-017)
	鼓勵親人	邀請姐姐一起來做志工	接受別人的幫助，自己也想去幫助別人	人家都這樣幫助我們了，我看我們也來幫助別人，做個手心向下的人(C1-074)

在歸納主題時，研究者會將時間順序、研究參與者特別強調的項目或內涵一起加入考量，嘗試排列出故事的脈絡來，以利依據所整理完成的資料，撰寫志工的生命故事及生命意義感，在第四章研究結果之中呈現，之後再比對整理、進行跨案例分析，撰寫第五章綜合分析與討論。

## 第六節 研究的可信性

檢核研究品質的重要指標為信度與效度，本研究主要參考高淑清（2008）所提出的可信賴性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)、可確認性(confirmability)以及解釋有效性(interpretive validation)等五個標準，用以檢核與提昇本研究之可信性。以下說明如何符合指標的作法。

### 壹、可信賴性 (credibility)

即為一種內在效度，係指研究結果與資料的真實程度（高淑清，2008，頁72-73）。在正式進行研究前，研究者蒐集與閱讀相關文獻，並於正式訪談前，先選取一位志工進行前導研究，並選擇安靜且安全之訪談環境，記錄研究參與者之非語言訊息，用以提升研究資料的完整性，以檢視訪談大綱是否可回應本研究之研究問題，再與指導教授討論並輔以初審委員意見，進一步修正訪談大綱，藉以提升研究資料的準確性。此外，在研究過程中持續地與指導教授討論，並於在文本資料轉謄和詮釋撰寫後，將初步分析傳送給研究參與者，邀請研究參與者做檢核與修正，以增進本研究的可信賴性。

在三角檢核方面，運用Lincoln & Guba (1985)提出的方法進行查證，包括不同方法、不同資料來源、不同研究者的檢核。

#### 一、在不同方法方面：

研究者以深入訪談為主，輔以實地到靜思堂觀察研究參與者進行志工活動的實況，以求更全面了解慈濟志工的真實情況。

#### 二、在不同資料來源方面：

研究者除了深入訪談與外，還加上參考歷年慈濟月刊的歷史紀錄，及大愛電視台的人物訪談，並訪談同場所其他慈濟志工對研究參與者的了解，整理後和訪談資料交叉比對，檢核資料間的一致性。

#### 三、在不同研究者方面：

研究者先商請一位長期做志工好友對初步結果分析提供意見，接著商請一位嘉義大學輔諮所同學與一位南華大學生死所同學共同討論結果分析分類

的適宜性，再與一位嘉義大學任課教授討論結果分析邏輯的合理性與嚴謹性，最後與指導教授反覆討論修正，以產出最後結果報告。

## **貳、可轉換性 (transferability)**

高淑清 (2002) 認為所謂可轉換性是經由受訪者所陳述的感受或經驗，能有效地轉換成文字敘述並加以進行厚實的描述 (thick description)，其意涵亦在於反思索有研究過程中所涉及的步驟及資料的轉化程序，是否達到詳實過程的透明化，此亦需要經過嚴密地再三檢視 (高淑清，2008，頁73)。為此，避免研究者對於資料分析帶有過多主觀性，並與協同研究者共同討論資料分析與編碼部分等，以增加研究的精確性。

另外，研究者在訪談時，提醒自己保持覺察，盡量不帶入個人的價值觀或先前的成見，親自謄寫逐字稿，並再次尋求研究參與者的確認；詳細比較資料的脈絡、意義與行動等層面，以期將研究參與者所陳述的感受與經驗，做有效的描述與轉換。

## **參、可靠性 (dependability)**

可靠性意即研究的內在信度。研究者在研究流程、研究參與者、資料的蒐集與分析等研究過程方面，盡量用具體確實的陳述說明之外，對於研究參與者的邀請、訪談、謄寫逐字稿都獨立完成，以避免人為因素造成的誤差與偏頗，增加研究的可靠性。

## **肆、可確認性 (confirmability)**

可確認性乃指研究的客觀、一致及中立之要求，與可靠性指標息息相關。研究者亦將訪者訪談回饋之意見據實輯錄成受訪者訪談回饋內容實錄，若發現受訪者持有不同意見時，亦進行雙向意見溝通與交流。而同樣重要地，研究者在研究結果及發現上，與研究團隊之相關人員進行多次的團隊檢證 (高淑清，2008，頁75)。據此，本研究將對於資料抱持高度重視，並於每次撰謄逐字稿後，多次重複比對，以增加資料之正確性。

另外，研究者自訪談逐字稿即針對疑義部分，再度向研究參與者確認無誤。而完成的個別的生命故事分析之後，即將文本資料傳送給研究參與者，進行研究

結果的檢核確認，以檢核內容呈現與研究參與者表達的一致性，再依回饋的內容與意見加以修正，以此來提升研究的可確認性。三位研究參與者的檢核回饋意見如下表 3-6-1。

表 3-6-1  
研究參與者檢核回饋一覽表

代稱	意見回覆日期	研究參與者之感想、回饋或建議
王師伯	2020年7月4日	你很認真寫。用王師伯稱呼很好，我就和其他兩位志工一樣匿名就好，對事不對人。你也可以來實際做志工，比較能體會我說的事。
善慧	2020年6月14日	我已看完了，並用紅字做一點點修改，您真的很厲害，把我這麼平凡的內容整理出28頁文字，讓您用心了，非常感恩您。
良護	2020年6月16日	寫得很好，這是真心話。是侍親假不是事親假。

## 第七節 研究倫理

研究倫理意指研究者於研究開始到完成，其過程中皆須將研究參與者之隱私視為最重要的根本因素，故研究者須對研究參與者詳盡告知其所擁有知權益，並遵守研究倫理之規範，以下為研究倫理之重要議題。

### 壹、知後同意（**Informed consent**）

知後同意（informed consent）為重要的研究倫理規範，意指研究對象必須在充分了解研究可能會有的風險之基礎上，依照本身意願自由參與該研究計畫（林秀雲譯，2016，頁100）。因此於研究進行前，須確保研究參與者能明確了解整個研究流程、研究目的、資料使用方式等，並與研究參與者簽署知後同意書。如此完整的使研究參與者安心參與研究，此時研究方可進行。

### 貳、保密（**Confidentiality**）

為保護研究對象權益，首要考量便是確保身分不外洩的安全，也就是保護他們的身分，故研究中採用匿名與保密能夠協助研究者做到這點。匿名（anonymity），當研究者與研究報告的讀者都無法辨認某項反應是屬於某個特定研究對象時，這個研究計畫就實現了匿名原則。保密（confidentiality），當研究者能夠辨認出研究回應意見是來自某一研究對象，但承諾不會公開，這個研究計畫就保證是保密的（林秀雲譯，2016，頁101-103）。

據此，研究開始前，須詳盡告知研究參與者資料使用之方式，且遵循以上原則並執行，具體說明三點做法如下：

- 一、所有訪談資料皆只能使用於研究之中，並完整撰騰逐字稿，不會作為他用。
- 二、於逐字稿及研究資料中，研究參與者之姓名皆以暱名稱呼，以保障研究參與者之隱私。
- 三、保證研究參與者之隱私，於本研究完成之後，所有資料，包括：文本、錄音檔、私人資料等，皆全部銷毀。

另外，吳芝儀（2011）統整美國、英國、加拿大和澳洲等有關人類受試者或參與者之社會科學研究倫理之發展進程，認為對人尊重、善益福祉、免於傷害、

公平正義是最為核心且重要的四大倫理原則。

因此，基於以上研究倫理原則，本研究在邀請研究參與者及約定訪談時，皆詳細告知本研究之主題與目的，並說明研究程序和方法，以及可能的風險，且在正式訪談時，請研究參與者簽署「研究同意書」並再次說明，在知後同意下才開始進行訪談。此外，不斷檢視訪談資料的隱私與保密原則，並與指導教授審慎討論，為求保密的嚴謹性，研究者已經刪除或改寫數段可能會洩漏研究參與者身邊相關人物的文字敘述。



## 第四章 研究結果與分析

以下介紹三位受訪慈濟志工的生命故事：第一節是「五代慈濟緣、承擔堅持四十載」的王師伯；第二節是「心寬念純，總是給人方便」的善慧；第三節是「離別過後，重新思索人生意義」的良護。

在每一節中，以敘事取向「整體—內容」做為分析方法，以故事性的描述，從受訪者的生命經驗談起，到從事慈濟志工的緣起和動機，以及未來的生涯規劃，最後省思自己人生歷程中的生命意義感。

為有助於閱讀的流暢，以引號、標楷體、加粗，來呈現研究參與者訪談內容逐字稿的原文。



## 第一節 「五代慈濟緣、承擔堅持四十載」的王師伯

乍暖還寒的季節，在靜思堂初次見到王師伯，個頭不高，一雙清澈堅定的眼神，說話不疾不徐，言談中帶著穩重和慈祥，與他接觸過的志工無不稱讚他擔任志工時的認真負責，望著他在靜思堂巡裡巡外的身影，不禁好奇這位長者的生命故事。在靜思堂的一角，聽著這位慈祥的長者，娓娓訴說半世紀來的故事，一件件如數家珍，歷歷在目，宛如昨日。生命何其奇妙，一個偶遇就可能改變一生，那幾個午後的感動，漣漪迴盪至今，久久不已。

本節中研究者嘗試循著王師伯人生四個重要階段：少時在家中接觸證嚴法師的因緣、出社會後承擔雲嘉地區的慈濟事務、從事志工四十一載的心得啟示、對未來的展望；從這幾個階段的心路歷程，一窺其生命意義感的開展與實踐。

### 壹、耳濡目染，醞釀未來志工事業

#### 一、民國六十年台東家中：初見證嚴法師

##### (一)德善之家植善種

要了解王師伯接觸慈濟的因緣，可以從他的父母親說起。民國 50 年，王師伯的母親在台東佛教蓮社認識了尚未出家的證嚴法師，後來上人輾轉到了花蓮，一度失了聯繫。民國 55 年，佛教克難慈濟功德會在花蓮成立，民國 60 年，師伯母親由花蓮李師姑介紹加入慈濟，委員編號第 46 號，有婆婆的支持，於是她開始在台東幫忙勸募，隨後師伯父親也一起加入，委員編號第 57 號。王師伯談起台東的父母親：「我的家庭接觸慈濟相當早，我爸爸媽媽是慈濟在台東第一個人。我媽媽跟證嚴法師在民國 50 年就認識了，那時候證嚴法師還沒有出家，然後證嚴法師為了修行到了花蓮，她在民國 55 年創立佛教克難慈濟功德會，在民國 60 年慈濟傳遞到台東，第一個人也是我媽媽」(A1-005)，因為父母親都是在學校任教，所以剛開始是從任教學校的老師開始勸募，王家可說是標準的慈濟家庭，耳濡目染之下，一顆善種子已默默種下，靜待萌芽時機。

##### (二)父母身教啟新芽

民國六十年的王師伯還是學生，他那時就見到證嚴法師多次來家中，和父母

親討論如何救濟苦難人。「我在臺東那段日子，還在讀書，還在台東工作的那段日子，從 60 年到 68 年，常有機會在台東看到證嚴法師」(A1-007)，證嚴法師到他家裡，跟他的爸爸媽媽談慈濟，如何去關懷貧病孤苦，也在台東的家裡看到證嚴法師跟台東的弟子說話、關懷。他當時雖未直接參與慈濟志工，但耳濡目染間，已略知慈濟從事的濟貧工作。對他們家而言，志業就是家業，父母親最常討論的就是如何去幫助別人。「還沒有開始做慈濟之前，當然就只是聽，只是看，聽到爸爸媽媽在做，看爸爸媽媽在做，聽到他們怎麼做，但是自己本身都沒有實地去走入……」(A1-006)，在這樣的氛圍下，他對慈濟志業並不陌生，只是尚未親自從事志工工作。

## 二、民國六十八年善緣際會：落腳嘉義

王師伯北上求學，畢業於台北工專，退伍後回到台東省立關山高商電器冷凍科任教一年多，通過電信特考後，於民國 68 年三月被分發至嘉義服務。「我是臺東人，民國 42 年生，所以今年應該是即將滿 67 歲進入 68 歲，我是讀台北工專畢業的……」(A1-001)，他專科畢業後當完兵，曾在台東的關山工商，當過一年半的老師，在當老師期間，再考上中華電信，民國 68 年的 1 月份離開臺東，先到台北受訓，3 月 1 日正式到嘉義的中華電信上班。民國六十八年以前，王師伯像是慈濟家庭庇護下，一顆翠綠清淨的種子；然而自民國六十八年以後，這顆種子，越過中央山脈，來到阿里山腳下的嘉義，妻子的家鄉，從後山到前山，扎下他這一世的根脈。

## 三、夫妻合心共承擔，雲嘉慈濟第一人

王師伯夫妻兩人的認識也和慈濟有關，夫人早在台東師專時期，因為想學好一門才藝，請王師伯的姐姐教她彈鋼琴，常常在王家聽到大家都在討論別人家的事，她十分好奇於這一家人究竟在討論甚麼，原來是在談如何幫助艱苦人，夫人也在那段時期見過證嚴法師來王家。「她在我家學鋼琴那一段日子，她就常聽到我們家常常在談一些人的名字，那都不是我們家人的名字，都是外面的人。也看過證嚴法師到我家，跟我爸爸在討論，跟我媽媽在討論如何幫助人的事？臺東有多少困難的人需要幫助？她感到很好奇。」(A1-012)。還是學生的她，已經和證嚴法師結下了深深緣分，她畢業後回到嘉義當老師，王師伯工作也派在嘉義，因

為有這樣奇特的因緣，兩人喜結善緣，共結連理。

### (一)職業志業起始點，諸羅山下善緣聚

證嚴法師深知王家長期護持慈濟的用心，相信在這個家庭長大的孩子，應能承擔起雲嘉地區慈善工作的重任，於是證嚴法師鼓勵這對年輕夫妻共同承擔雲嘉的慈濟志業，「我來到嘉義，開始在這邊上班，證嚴法師就鼓勵我跟我太太，說雲林嘉義沒有人做這件事，希望我們能開始做」(A1-010)，只是，一個台東青年初來乍到，人生地不熟，要在嘉義推動慈濟事務著實不易。幸好，太太的娘家就在嘉義新港，岳父岳母也願意幫忙，成為他最好的依靠，當年慈濟在嘉義第一個會所，就是在王師伯的岳父岳母家，因為他們的支持，慈濟在嘉義的會務得以順利展開，也因為這樣，從台東到嘉義結下的善因緣，夫妻倆成為雲嘉地區第一顆慈濟種子。「因為我們在台東都看過爸爸媽媽跟證嚴法師如何在台東做這件事，就由上人專程來嘉義帶著我去看個案。」(A1-013)王師伯夫婦從那時候開始，就接下了慈濟在雲林嘉義的慈善工作，一步一步走到現在。

民國 75 年 10 月份慈濟月刊 239 期中，記載了早期夫妻承擔的艱難。「雲、嘉一帶，因緣所具，到目前為止，參加慈濟會務的委員，只有王某某一位，王太太執教國小，本人於電信局上班，遍佈兩縣的幾十戶貧戶，即是夫妻倆假日的消遣處。依稀記得數月前本會要委員們填具調查表，王某某拿著表愣愣的問著：「嗜好一欄怎麼填呢？」師答：看你平日放假都作些什麼？直心的答：我假日都在作「慈濟」啊！」。

查閱民國 68 年 12 月份的 158 期慈濟月刊，首次提到師伯訪視個案的紀錄，是一位住在嘉義縣大林鎮的邱姓個案紀錄，當時的月刊這樣寫道：「孤老無依的邱某某，人已年邁體弱，身患皮膚病，腳行動不便，偶而有遠房的親戚探望外，幾乎沒有任何的經濟來源，本會台北委員獲悉，經報請本會派就近委員查訪，本會隨即委託王某某先生（即台東王委員之二公子、今任職於嘉義電信局）前往探望這孤老者，查詢甚詳，情境堪憐……」

而在民國 69 年 1 月份的慈濟月刊 159 期中，也描述了王師伯最初在嘉義的慈善志業開端。「王某某現就職於嘉義電信局，為一誠善的有為青年，十一月會長全省複查貧民束裝行前，他表示欲效力。屆時，果然他與其熱心善事的岳母一

起，為會長一行人先導遍訪貧戶。之後，他表示往後嘉義地區可設一分會，他願負起發放的工作。王某某、黃某某兩位委員，是成功的教育家、慈善家，他們的子女亦將青出於藍，這也是『慈濟』命脈遞延之所託了」。王師伯主動發願承擔訪視工作，加上父母親的鼓勵。在證嚴法師一行人來到嘉義訪視個案前，他在岳母的協助下，已經先行訪視過好幾個個案。四十多年的慈濟志工生涯，從這裡畫上了起點，隨著歲月的開展，浩浩蕩蕩書寫下永生難忘的無盡藏。

## (二)師父不辭勞苦遠來訪貧，弟子感念在心發願效法

當時證嚴法師不辭勞苦，遠道而來關懷個案，讓王師伯深深感動，在那個交通尚未便利的時代，南迴鐵路尚未通車，花蓮要到嘉義坐火車必須先往北行，到台北後換車南下，最少需要大半天時間，勞心勞力可想而知。法師的來臨給了他最好的鼓勵。王師伯民國 68 年初到嘉義時，雲林嘉義當地還沒有證嚴法師的弟子在這邊，但是已經有長期照顧的家庭，「證嚴法師那份愛讓我感受到，她那份關懷不會被空間距離影響到，她願意風塵僕僕到這裡。花蓮跟嘉義是對角，整個臺灣是最遠的，就是要繞半個臺灣，她願意到！」(A1-011)。早期雲林嘉義貧病孤苦的個案，是由當時已經有慈濟志工的地方，例如臺中、高雄、台南的志工過來關心。有時甚至是證嚴法師帶著弟子們從花蓮來到嘉義訪視。證嚴法師親自來訪的那份用心，啟發著菩提道上的有志青年，讓他信心倍增，力上加力，慈濟的慈善事業就這樣在雲嘉逐漸開展。

## 貳、一方志業做中學，四十餘載學中覺

### 一、民國 68 年嘉義第一次冬令發放

#### (一) 上人親授訪視要訣，弟子直心學習

王師伯從早期的《慈濟》月刊得知，民國 61 年功德會在雲林就有了首例個案，當時是由臺中或臺南委員跨區關懷。他到嘉義後第一次正式訪貧，是證嚴法師親自帶領，穿梭雲嘉偏遠鄉間訪視個案。民國 68 年，當時 27 歲的王師伯年紀雖輕，已經開始獨當一面，跟著證嚴法師做個案訪視了。

那是位獨居老人，當時雲嘉地區雖然還沒有慈濟志工，但花蓮本會已長期在照顧這位個案。上人帶著王師伯去探望老人家，跟他說明整個情況，然後讓他學

習如何判定、幫助和救濟。從這些身教言教中，他學習到訪視時要謙卑，除了無私付出外，還要感恩對方。就這樣，王師伯開始跟著證嚴法師行善的腳步，義無反顧的往村落的最深處走去。

## (二) 首次負責冬令發放，疑惑中全力執行

他回憶起民國 68 年快要過年之前，也就是第一次發放前，印象最深刻的就是證嚴法師把所有雲嘉地區照顧戶的資料寄給他，要他帶布尺去量他們的身高、臂長、腰圍，把結果填在訪視資料表上，還要拍照，再把所有資料寄回去。當時他不解其意，只是照著師父叮嚀的去執行，「**當初我就是照著師父的交代，一個一個去量，又拍照片，全家福的照片，然後就寄回去花蓮給師父。**」(A1-015)，量完後把所有數據寄回花蓮，此時的他，心中帶著些許疑惑，尚未體會其中深意。

過了不久，在冬令發放前，他突然收到通知，花蓮本會用卡車把物資運到嘉義新港。夫妻兩人一邊仔細的整理分類，一邊細心的核對個案資料，準備第一次發放，整理的同時發現：「**每一戶師父給他三包東西，除了長期救濟的生活費之外，還有壓歲錢。一包吃吃的，當然都是素食!就是希望年夜飯給他吃的東西，還有米粉、奶粉、罐頭。另一包東西就是用的，肥皂粉、牙刷、牙膏、清潔用品、日常生活用品。還有一包是衣服，每一件都疊得很整齊，每一件都不一樣，然後會寫這件是某某的，這件是某某人……**」(A1-017)，這三包物資包括吃的、穿的及用的，其中一包是禦寒衣服及學生制服，不僅摺疊得很整齊，還標上了每個人的名字。整齊的打包，傳遞著眾人的心意，細膩貼心的照顧到個案家庭每個人的需求。

當時剛入社會的兩夫妻，還沒有經濟能力買汽車，就用機車載物資去照顧戶，一次只能載兩戶的物資，利用下班後的時間，往返於住家和個案家發放，耗費的時間精力可想而知，但王師伯兩夫妻無怨無悔，只想著趕快把大眾的愛心送到個案手上。「**那時候我們沒有汽車，剛開始都騎機車，所以那時候跟我太太出門就是上晚班啦！下班回到家裡就開始載這些東西去發放。**」(A1-019)，兩夫妻希望在過年前，盡快把這些物資跟錢送給慈濟照顧的每一戶家庭。每一戶家庭要發三包物資，一臺機車每次可以綁六包，所以一趟出去可以去兩戶。只是一個晚上能發放的照顧戶有限，常常要來回家裡數趟，要在短時間就把物資發完，著實有些

時間壓力。

### (三)驚喜初體驗，疑團頓解歡喜心生

第一次負責如此大量物資的發放，王師伯有些緊張，隨著整理的過程，他心中猜想著，這一包包不同款式材質的衣服，莫非就是發放前上人要求詳細調查個案資料，還要丈量個案身材尺寸的原因？帶著忐忑不安的心，他深怕發放給個案的衣服尺寸不合，所以把物資送去給個案家的時候，他迫不急待的請對方試穿衣服給他看。在發放的當下，他這樣跟關懷戶說：「你們能不能試穿給我看看？因為我想說前一陣子量，是不是有量得不好的地方？」(A1-020)，因為那一年是他第一次量，還不太有經驗。那把布尺，一邊是英吋，一邊是公分。所以有時候沒有細心注意寫同一個單位，有時候寫公分，有時候寫英吋，就這樣把資料寄回去給花蓮本會，不知道那邊會不會弄錯？

所以當個案真的穿上新衣服時，他既驚訝又感動，驚訝的是衣服這麼的合身，感動的是衣服樣式和質料都照顧到個案的需求：「我深深的震撼了！大人小孩穿起來都很合身！給老人家是溫暖的毛料大衣，給孩童的卡其制服選用最好的材質，翻開裡頭還有「太子龍」浮水印商標。」(A1-021)，王師伯終於體會到證嚴法師是多麼用心在準備，原來為照顧戶家中每一個人費心丈量尺寸，再三核對，竟是為了滿足每一戶成員們的不同需求，眼見為憑，真是不可思議，這裡面帶著多少的愛心和用心！

王師伯當時的感動難以言喻，「證嚴法師又不認識這些人，可是她不會在花蓮隨便把衣服找找就寄過來，她不會統一去買同一種衣服的大中小，不會！她會幾個月前叫她徒弟、弟子、全省各地的慈濟人，去每一戶把每一個人的身材量回來！」(A1-022)。過年時，大部分人都想穿新衣，證嚴法師也考慮到照顧戶的需要，這樣子的將心比心，啟發了師伯更深沉的慈悲和智慧，法師不因為是濟貧就降低標準，反而用最好的布料讓照顧戶穿得實用又體面，「老人，證嚴法師就買老人的衣服給他穿，那時候冬天很冷，她會買毛料大衣，那是很貴的！學生，她會買學生服。」(A1-023)，六零年代的成衣市場，不像今日有多種價廉物美的選擇，當時買學生服，太子龍是臺灣最有名的化纖材料，要價不菲，就是公務員的子弟也未必有辦法穿到，可是證嚴法師卻買太子龍給低收入戶、貧困家庭的孩子，而

且大小又那麼合適！

王師伯回想起首次負責發放的過往點滴，歡喜激動的心情溢於言表，彷彿心頭被狠狠撞了一下，一時間竟有些激動，不斷地訴說當時親眼見到照顧戶拿著那些衣服穿上去的喜悅。那一剎那，他終於了解上人的用心良苦，「**我那時候發完很震撼！證嚴法師，你為了做這一件事情，到底用了多少的心思啊？**」(A1-024)，那時候證嚴法師面對的不只嘉義的照顧戶，還有全臺灣的貧病孤苦，那些慈濟長期照顧的家庭不知有多少，但是法師想要送衣服給這些家庭每一個老老少少，讓他們可以和一般家庭的人一樣，穿著新衣服過年。

當時的王師伯認為，一般人送東西給關懷戶，對方收到就要覺得很感恩很歡喜了，但是證嚴法師不只要志工們親自送達、還要合對方的需求、合他的年齡、合他的身材，真正符合個案的需求。光是想到要找齊這些衣服，還要一件一件合尺寸，要費多少時間和心思啊？所以當他在發這些物資時不禁尋思，證嚴法師是用什麼樣的心思在關懷這些苦難人？

#### (四)訪視關懷常存慈母心，拉長情擴大愛

事隔多年，當時的震撼與啟發，早已內化成做人處事的準則。王師伯以自己經驗為例，用慈母的譬喻，讓其他慈濟志工能理解做慈善的存心，他常跟嘉義地區慈濟志工分享：「**其實上人的愛很容易體會，很多人都有經驗，她就是一個慈母心、媽媽愛！**」(A1-026)。王師伯是這樣想的，我們為人父母用慈母心、媽媽愛，對自己的子女很簡單，因為那是我們的小孩，一般社會上，若不是我們的小孩，就完全不會用這樣的心，因為那就是你家的事。

證嚴法師曾經指導弟子，個案不是我們要救濟的人，他是我們的家人，我們一定要以對待家人的心，同理心的心情，要靠近，用身體接近，有需要彎腰，跟小孩交談要蹲著跟他講話，透過和個案的相處，讓我們的心真正貼近個案的需求。所以王師伯常跟志工分享證嚴法師的理念，去關懷人要用慈母心、媽媽愛。為人父母者大都有照顧孩子的共同經驗，只是我們的慈母心、媽媽愛常常只用在自己的小家庭，但是證嚴法師是把這份愛用在所有的人身上，不只限於自己的家人。所以她在領導慈濟的慈善工作是那麼的細緻，會去注意到每個人的需求不同。

#### (五)學習普天三無的大愛，效法佛心師志

證嚴法師曾經說過一段很有名的話，也是慈濟人常說的「普天三無」。普天之下沒有我不愛的人，普天下沒有我不信任的人，普天下沒有我不原諒的人!這樣開闊的大愛，讓王師伯在關懷個案上有了清楚的方向。身為一家之主的他，有著傳統男人的嚴肅，卻也在多年的慈濟志工生涯中，體會母親的柔軟，讓他對證嚴法師的用心有了更多的體認。他這樣描述他的體悟，「**說真的，我們要學習，要克服很多的困難，因為我們有習性，我們總是有一些執著、分別心.....看到上人這樣在做，體會到上人的愛，她的生命價值是在這個地方**」(A1-029)。

王師伯進一步舉反毒宣導的例子說明他對慈母心的體悟：「**現在慈濟人常常在做反毒宣導，在輔導一些個案，也會看到有些家庭有吸毒者，其實一般社會上看到有吸毒者的時候，都會覺得他沒救了!可是他媽媽永遠相信他有機會**」(A1-030)，他體悟到證嚴法師的心，就是用一份母親的心、媽媽的愛，來看普天下的人。原來，行善不只是一分愛心，更要用心。證嚴法師的深深用心，讓身為弟子的他，在法師的身教言教中逐漸茁壯，在如何執行慈善志業的方向上，有了更深刻的體驗。

## 二、民國 70 年代嘉義縣東石鄉：訪視貧困個案

### (一)省思自己的先人為主

王師伯在民國七十幾年曾經接到一個個案，在嘉義縣東石鄉的三間村，有一個獨居阿婆，王師伯一接到通報，就趕快去調查。去到那裏，他發現個案家竟然是棺材店的倉庫。但是因為沒有事先通知，所以個案並不在家裡，使命必達的王師伯，開始詢問左鄰右舍，鄰居說去街上找可能找得到，那個阿婆平常會推一台車撿資源回收去賣，師伯聽完就到街上找，還真的讓他找到了!

去到阿婆家，王師伯問阿婆，生活這麼辛苦，為什麼還要養貓?原來是因為王師伯進到阿婆家的時候，看到門口有一口破破爛爛的鼎，上面就放了七個魚頭，阿婆有些不好意思的說：「**不是啦.....這是我去市場要人家賣魚的不要的，我想說我中午來吃**」(A1-047)，因為阿婆平常中午才會回家，次月王師伯送錢給阿婆的時候，就在午飯時間過去，到個案家的時候，王師伯看到桌上放著四個便當盒，就跟阿婆說，要記得吃完的便當盒就拿去丟掉，不然會生蒼蠅，這樣不衛生!阿婆說那是她已經吃完了。王師伯很驚訝問阿婆中午吃四個便當?阿婆說：「不

是啦!我看到人家丟了四個便當盒,我看裡面都還有一兩口飯,就撿回來中午吃」  
(A1-048)。

## (二)走入個案家中，體驗見苦知福

王師伯回憶起剛開始訪視這位阿婆時，自己當年先入為主的想法實在應該改進，怎麼會只看到桌上有食物，就自以為是的以為那都是阿婆買回來的？看到鍋中七個魚頭，就覺得是阿婆要拿來養貓？所幸當下他很快意會到，魚頭和便當都是阿婆撿人家不要的，撿人家吃剩的，是窮苦人家不得已的求生方法，是自己失言了。他覺得自己那時想法還很單純，說話也沒有思考太多，沒有辦法在當下馬上意會到艱苦人的難言之隱，做出適當的回應。

王師伯也請訪談者設身處地的去感受艱苦人的生活，去實際的見苦知福。「人家艱苦人是這樣的在度日，所以證嚴法師一直要慈濟志工去見苦是有道理的」(A1-049)，王師伯鼓勵訪談者未來能真正走入苦難人群中，才能親眼見證和體會別人的苦，那樣就會有更深的感觸，知道自己有多幸福。唯有真正走到艱苦人的生活裡，看到他們是這樣努力的求生，我們才會知道，真的有苦。才會知道，知足常樂是甚麼意思。

## 三、民國 73 年雲林縣北港鎮訪視：被個案信任的感動與歡喜

個案訪查是為了瞭解案主實際的生活及經濟狀況，以直接、重點的方式給予案主實質的生活補助。在個案訪查中，並不是所有通告的個案都是慈濟可以援助的對象，必須對個案進行實地的訪查後，才得以向功德會提出報告申請(唐桂香，2009)。因為知道慈濟的每一分錢都是用在必要、急難之處，所以在進行訪視過程中，王師伯更是小心嚴謹地從各個角度來衡量個案的實際狀況。但在早期訪視的時候，也曾遇到非常不順利的個案，至今記憶猶新。

### (一)謙卑稻穗身段柔，為助個案想破頭

早期只要是雲林和嘉義的個案，他都會去訪視，民國 76 年之後才把雲林的訪視交給台中區志工，之後就專心負責嘉義縣市。王師伯在民國 73 年，曾經接到證嚴法師從花蓮寄來的個案資料，是一位在北港的獨居老人。王師伯照著資料去找，剛開始並沒有找到這個人，他依地址詢問左鄰右舍，是否知道這人搬去哪

裡？最後，當他找到個案的時候，個案住在一棟房子裡，只租一個房間，那是一個角落的房間，因為獨居，很簡陋的只用板子釘一釘，王師伯走進去後，就跟他表明自己是佛教慈濟功德會的志工，個案聽完卻連頭都不抬。他就把證嚴法師搬出來，「**花蓮慈濟功德會的證嚴法師知道你的情形，寫信過來，跟我們說，叫我們來關心你……他依然不理我，也不願意抬頭看一下，很不屑的，不屑你這個人啦！**」(A1-051)

王師伯耐心說明自己的來意，是慈濟功德會聽聞到你的狀況，請我來關心你，但是個案不理不睬，根本不搭理他……單純的王師伯一時語塞，訪視個案多年來，第一次被人用這麼冷漠的態度回應，一時想不到更好的方法。但是本著一份單純的慈悲心，師伯並不想輕易放棄，於是他繼續說下去：「**這樣一陣子以後，我繼續要讓他開口講話，我不停的重覆表明身份，他突然開口說了一句話，你做抽的啦，你是慈善的捐客啦!**」(A1-052)，王師伯一聽愣住了！個案怎麼會這樣想？認為他是慈善捐客，幫人申請補助，再從中牟利！原來剛剛的不理不睬是有原因的，師伯不放棄解釋，告訴個案自己絕對不是捐客，但個案很生氣的罵說北港某某人，也是說要幫他忙，但最後是要抽多少錢，所以他認為師伯一樣也是抽成的捐客！聽到個案這樣回應，師伯心裡很不是滋味，「**奇恥大辱呢！那時候我在想，做慈濟，做了這麼多年，第一次被人家誤會成做抽的，心情是覺得很奇怪!**」(A1-053)

王師伯沒有因為對方的誤解而打退堂鼓，他不斷強調自己不是捐客，憑著堅定助人的信念，繼續和個案攀談，希望能讓個案打開心房。他心想，這個個案一定很需要幫助，如果就這樣空手回去，是沒有辦法達成使命的。於是他開始找話題跟個案閒聊，試著讓個案多談談。他仔細觀察個案的房間，發現房間邊上橫著一支樑，「**我就問，歐伊桑，你租這個房間上面有一根樑，是要做甚麼？他就突然說一句話，他準備要上吊，我就嚇一跳!**」(A1-054)，這一問，沒問還好，問了不得了！王師伯內心一驚，萬一今天沒有得到資料，空手回去後，人就走了？！這可是人命關天，他都來到這了，如果沒幫到個案，還讓個案走掉……王師伯心想，這事沒解決不行。

察覺個案有輕生的念頭，王師伯很震驚，但如果沒辦法讓個案願意相信他，很可能下次就沒機會了，自己得趕快想辦法。於是師伯開始轉移話題，心裡一邊

盤算著……訪視那天是農曆 24 號，應該再過十天左右，花蓮本會就會有消息，這樣可以先讓個案有個希望！他就跟個案說：「你相信我，幾天就好，如果我十幾天內不能證明我不是抽的，沒給你幫忙，你盡量罵，刊報紙罵都沒關係，你現在先相信我，跟我說你的情形，給我你的資料」(A1-055)。王師伯向個案保證，給他十幾天時間，他會證明絕對沒有抽成，如果他存心不良，個案要如何罵，他都同意。慢慢的，在這樣的耐心溝通下，個案封閉的心有些動搖，開始願意吐露一些心裡的苦，最後個案終於說好，就告訴師伯他的個人資料，甚至他的人生經驗是什麼樣子，把他的苦都說出來給王師伯聽，事情開始有了轉機。

## (二) 訪視用真心，遇困難也不退轉

王師伯回去後，趕快寫了一份報告回覆證嚴法師，並建議慈濟功德會，一個月給個案多少錢當生活費，證嚴法師就拿他寫的報告跟委員們討論，也依照建議通過每個月給這位個案多少錢。功德會立即寄了一封通知書通知個案，內容是這樣子寫的：「某某某先生，經過慈濟委員了解之後，本會決定從什麼時候開始，在什麼時候，會送多少錢給你當作生活費。然後資料也會寄給負責的志工」(A1-056)。

到了每月固定的發放日，王師伯剛下班才回到嘉義新港，就發現花蓮本會寄來的善款已經收到，知道這是個案的救命錢，王師伯馬上把錢帶著，用發放補助金的專用信封，把錢裝好，專程去找個案。因為北港就在新港隔壁，師伯騎機車趕緊過去，希望讓個案越早領到越好，師伯把錢拿給個案時告訴他，這是慈濟證嚴法師，全球慈濟人要給你的生活費跟一份關懷。個案一拿到錢，確認金額也和慈濟的通知信一樣，欣喜又驚訝地跟他說，這次你沒抽佣，他也很欣喜於個案的正面回應，他堅定的告訴個案，「我絕對不會抽佣，我每一次都不會抽，下個月我還會來！」(A1-058) 又經過了幾個月，個案的心防慢慢放下，開始相信他的善意。「第二個月再送過去，連續送了幾個月，他終於相信了，開始哭，每次我去了，他就哭，有哭有笑啦……」(A1-057)。就這樣，在王師伯鍥而不捨的努力，加上眾人的協助，一條可能消逝的生命，有了活下去的希望，一個封閉的心靈，也因為有了這份善意，見證了人跟人之間的溫情。

## (三) 互動如家人，傾聽悲欣人生

個案願意信任王師伯後，封閉已久的心彷彿照進了一道陽光，慢慢打開了話匣子，講起年輕時的風光，不禁神采奕奕，提到意外後的落難那種黯然神傷，讓人不禁感嘆人生無常。有笑有淚，個案分享了他真正的人生故事，原來，個案年輕的時候到高雄做業務，從事投資生意，當時穿的好多件西裝至今還留在身邊。後來在一次車禍後，成了殘障，也失去工作，朋友離開他，親人也走了，越來越沒錢，只好往鄉下一直搬，最後搬到雲林北港。

個案的人生故事讓王師伯真切的體會到人生無常，他更深刻體會到上人說的，我們要感恩這些個案。「**所以證嚴法師剛開始做慈善時，就把慈濟長期照顧的家庭稱為感恩戶，現在我們稱照顧戶，是為了讓社會更清楚**」(A1-059)。慈濟人不會認為貧困家庭是艱苦人，證嚴法師總是告訴大家那是我們的感恩戶，大家要懷著感恩的心。後來是擔心社會上的人體會不到，才改稱為照顧戶，但是上人說，這份感恩的心，我們不能改變！

事隔多年，回想起當年訪視的經過仍記憶猶新，一次次的訪視和傾聽，猶如個案的救命索，讓個案打消了尋短的念頭。救人救心，如果不是當時的堅持，也許一條生命就這樣消失在絕望之中。救人一命，勝造七級浮屠，王師伯深深覺得，讓個案敞開心扉的過程裡，是在讓自己學習調御，學習感恩心，也感悟到藉事練心的真義。

#### 四、民國 75 年韋恩颱風雲嘉沿海勘災：上人提點審核標準

根據水利署電子報(2015)的紀錄，1986 年的韋恩颱風造成全台豪大雨，總雨量、日雨量皆以嘉義阿里山最高，分別為 520.7、470.3 毫米，更造成臺灣中、南部及澎湖地區損失慘重，有 68 人死亡、19 人失蹤，房屋全倒 6,624 間、半倒 31,532 間。對雲嘉沿海造成巨大的傷害。1986 年 10 月份慈濟月刊 239 期詳實的記載雲嘉沿海當時受災情形。「九月五日一早七點多，一行人由某某帶隊前往東石鄉口湖村蚵寮村等調查……近年來，他們很少遇到這麼大的颱風，因而造成幾條船滅頂，二十多口人一去不回之慘劇。許多戶人家，一家大小賴其賺錢的生活支柱，被風災捲走了，家中留下一群年幼子女、弱妻、孤老，一戶戶的案主眼中含著淚，懷中小娃娃睜大眼睛，尚不知人間的冷暖……」怵目驚心的文字，透露著討海人的悲哀，令人不忍讀之。

韋恩颱風一下子帶走了二十多條生命，讓留下來的老弱婦孺生活頓時陷入困境，月刊這樣描述著當時的勘災實況：「中午時分，頂著炎炎暑日，踩過蚵殼，瀰漫撲鼻的是鹹腥臭味，觸目的是一個個於一無所有，掙扎過日的眾生。一台斤八元的挖蚵工資，手掌皆泡得浮白水腫了。一天的收入不滿百元，而且挖蚵的季節一年亦僅二、三個月。每個家醞釀著一個個悲苦的背景，賺錢的男眾，出海回不來了，孤老、弱寡、遺孤甚至白癡的主婦帶著先天低能，營養不良乾瘦的子女，守著四面徒壁，三餐不繼。」三十多年後的今天，走進雲林和嘉義的沿海，這樣的情景仍時有所聞，聞之讓人鼻酸不已，討海人的辛酸，實非外人所知。

### (一) 一句叮嚀引深思，開啟不一樣思維

當時韋恩颱風的路徑詭異，解除警報後又再回頭，導致漁民輕忽危險，出海後淪為波臣。因為雲嘉受災區域廣大且災情慘重，嘉義地區慈濟人力不足，王師伯商請證嚴法師和其他縣市的慈濟人來幫忙勘災。範圍從雲林縣口湖鄉到嘉義縣的東石鄉，一行人分好幾個路徑前往訪視。

自幼出身在慈濟家庭，王師伯比別人更明白，明白慈濟一分一毫的功德款，都要用在刀口上，而他多年累積實地訪查的經驗，見過災民收到過多的現金，不見得能好好運用，心裡自然對受災戶的發放金額有一套更嚴格的標準。但是證嚴法師和其他志工則有不一樣的觀點。慈濟月刊 239 期中紀錄了當時關於發放標準的討論：「四點多，回到東石鄉公所，仍不見其他組回來，當即先行討論本組今天所看到的個案，年紀輕輕的王某某對每個個案問得清清楚楚，每一戶要決定給多少濟助金，還再三思惟，旁聽的師父都不由得喊著：你定的標準偏低了(給的錢太少了)。王某某正色表示：此地的生活所需普遍低落，給他們太多錢，他們反而不知所措。」可見當時對發放的金額，眾人還沒有共識。

利用訪視過後的空檔，上人先詢問王師伯勘災一天下來的想法，等到弟子把自己該怎麼救災的想法說完，上人才輕輕的提點了一句，「你不要那麼嚴格好嗎？」(A1-061)，讓他當下反省自己的存心，對如何訂定發放標準有了更深入的體會。王師伯查覺到，他建議的方式，夾雜了很多自己的看法，但這些看法並非全然是災民的需求。而證嚴法師卻是用一份慈母心在看天下事，用母親慈愛的心在看天下事。他體會到，證嚴法師是在提點他，救災助人的標準有時不需要那麼嚴苛。

## (二) 訪視核心精神，站在對方角度想事情

「你不要那麼嚴格好嗎？」(A1-061)，這一句話讓王師伯永遠銘記在心，他覺得自己已經很用心學習了，但正是這份用心，有時成為了一種障礙。其實，早在民國 62 年 10 月的娜拉颱風時，台灣東部從花蓮玉里以南到台東市嚴重受災，王師伯的父親受證嚴上人之託前往勘災。證嚴上人就曾跟王師伯的父親說：「王校長，你放卡寬啦！」(A3-002)，上人叮嚀了好幾次，發放標準隨之放寬。事隔 13 年，當王師伯承擔發放時，證嚴法師的這句話點醒了師伯，救災從寬，一定要從災民的需求出發，而不是自己的看法。那是王師伯做慈濟第八年，他認為自己很認真在學習，可是法師聽到他對事情的觀點，就請他不要那麼嚴苛。法師的輕輕提點，讓他深自反省，感動於上人的慈悲究竟有多大？他認為自己已經很慈悲，但上人又更加寬厚慈愛！一直到現在，王師伯跟著證嚴法師四十多年，還有好幾件事都讓他深刻感受到上人愛與關懷的深度。

其實，早在民國 62 年 10 月的娜拉颱風時，台灣東部從花蓮玉里以南到台東市嚴重受災，王師伯的父親就受證嚴上人之託前往勘災。證嚴上人就跟王師伯的父親說：「你放卡寬啦！」(A3-002)，上人叮嚀了好幾次，標準才一直放寬。原來，過去的嚴格標準，夾雜了很多自己的看法，習慣從理性分析的觀點出發，認為災民的需求應該是如何如何，但是證嚴法師用感性的提醒，讓王師伯若有所悟，師徒之間，以心印心，上人是希望弟子們透過這樣的勘災工作藉事鍊心，培養弟子們如何站在苦難人的角度來處理事情，不是站在自己做事的角度來看待，這樣的提醒方式，讓王師伯深有所感。證嚴法師的那份愛與同理心，讓王師伯的心又更加的柔軟。

## 五、民國 79 年楊西颱風嘉義東石鄉：熱食發放溫暖災民心

### (一) 行事不求易成，但求對方得益

只要到過嘉義東石、布袋地區一趟，就會發現白天日頭毒辣，往昔柏油路未鋪之時，每逢起風、落雨，飛沙、爛泥直撲人來。而一遇颱風豪大雨，因地勢低窪，多年來超抽地下水造成的地層下陷，常讓豪雨後的積水多天不退，雪上加霜。

在民國 79 年的 7 月份左右，王師伯在上班時接到證嚴法師的電話，法師問

嘉義東石有沒有一個地方叫網寮？法師看到電視報導，告知那邊的人已經有兩三天沒飯吃。他想起慈濟有幾個照顧戶在那邊，那時他上班，沒有常常看新聞，只知道有颱風來，但沒有聯想到低窪地區可能會有災情，當時志工也很少……證嚴法師打電話來提醒的當天下午，他就趕緊騎機車到網寮，那時天氣已經轉好，但是堤防潰堤了，因為海水倒灌，兩邊魚塢都溢堤，遠遠望去，整個網寮地區是一片汪洋，他經常騎的那條路，連路也看不到，遠遠看過去，一整片村莊好像連著大海。他到現場了解後，跟法師回報，如果讓公務機關來處理照顧受災戶這事情，他實在不放心！法師跟他說了一句話，如同當頭棒喝：「**網寮村是漁村，討海人要吃飯啦！**」(A2-006)他當下體會到師父的用心，是深深的同理心，抓漁人都做粗重的，你叫他吃麵包，喝蜜豆奶？這樣怎麼做工，怎麼恢復家園？他們要吃熱飯啦！接著師父堅定地給他指示，希望能將熱食親手布施到受災戶家中。

## (二)排除萬難親送熱食到家，難能可貴溫暖受災人心

接到指示後，王師伯立刻打電話給鄉公所的辦事人員，表明自己是慈濟人，證嚴法師很關心網寮的受災戶，想送便當去裡面，讓大家好好吃頓飯。鄉公所的人卻說，這樣做很麻煩！要他和別人一樣，去買蜜豆奶、乾糧、饅頭這類食品，他們比較好處理！他心想，這樣當然好處理，要的人自己來拿就好了，不想要的人就不會來，加工食品的保存期限比較長，放著也不怕壞掉。

但師伯再次表明要送便當，他跟鄉公所的人說，雖然便當一餐時限內沒吃就壞了，但是便當更能填飽肚子，他也知道這樣是麻煩了點，但沒關係，災民已經兩三天沒有吃到熱飯了，拜託鄉公所負責人員跟他講，那裡有多少人需要便當？對方回應，不然，準備一千個便當？當下幾位慈濟志工就去找了三四家便當店，不像現在送熱食給災民是用可回收的餐盒，當時就用保麗龍餐盒，上面再加貼一張貼紙寫著：佛教慈濟基金會祝福你。

那時候第一餐，就叫卡車載了一千個便當，用卡車載是因為進村的路都被水淹沒了，轎車底盤太低，所以一定要用卡車。淹水看不到路，開車得開在兩排電線桿的中央，就這樣慢慢開進去，進去村裡面以後，村里鄰長都來幫忙發便當。

「**村民就告訴我，兩三天了，唯一走進來這裡面的就只有你們慈濟！**」(A2-009)。初次的熱食發放，帶著一顆不忍災民的心，溫暖了三天未見外人的村民心，風雨

交加時，慈濟人竟捧著熱便當出現家門前，可以想見熱食在手，溫暖在心！

### (三)聞法力行，慈悲心鑄刻生命軌跡

從這件事，王師伯深切體會到證嚴法師那一份完全站在對方的角度，無所求幫助人的心意。在佛教教義來講，就是無緣大慈同體大悲心，心理學中的同理心，要去站在對方的苦與煩惱去處理事情，不是考量自己方便不方便去處理事情。「**生為人。就是為了去培養那份無私的心，透過做這些事情，開闊自己心胸**」(A2-010)。法師這樣的身教言教，讓他深刻的體會到，這才是生命真正的意義，生命的價值就是在這個地方。做慈善工作是無私的，不是求名，更不求利，也不需要讓人登報紙，讓人家道一聲謝謝，只是為所應為，一顆開放柔軟的心不和他人比較，只想到奉獻、服務、付出。

### 參、職場退休後全力投入志業

2006年，王師伯做了生涯重大決定，決定提早退休，正式離開服務近三十年的職場，全心全力投入慈濟志業，當一個全職志工，主動承擔，結下了更多奇妙因緣。

在訪談同時，王師伯接到一通電話，他神色溫和的回應，語氣卻是特別堅定，不疾不徐地耐心說明慈濟的立場，沒有一點不耐煩的情緒。通話結束後，他簡單解釋了這通電話的來龍去脈。原來剛剛那位不知名人士，好幾年來常常打電話來罵慈濟。對方說證嚴法師犯戒律，一個佛教徒去幫助外道蓋教堂，去海地幫忙蓋教堂，實在是不應該。王師伯提到2010年時海地地震，美國的慈濟人去幫忙救災，當時海地的教堂倒了，修女也流離失所，「**由於當地的心靈信仰是天主教，慈濟人從美國過去幫忙時，就把教堂重建起來**」(A2-048)。

對方還批評台中慈濟醫院的簡院長，批評院長是基督徒，卻利用大愛電視台的節目「大愛醫生館」宣揚基督教。王師伯笑說，這些指控他自己從來沒發現過，不曉得對方怎麼看得出來？他一直希望對方有機會能來靜思堂這邊，坐下來慢慢聊，讓他能夠當面解釋說明。

訪談者略知一二後，著實佩服王師伯展現出的沉穩氣度，若無深厚的耐心與經驗，實在很難如此和顏悅色的處理對方的無理取鬧。換成一般人接聽，恐怕早

已不耐煩掛斷電話……話鋒一轉，他提到 2009 年莫拉克颱風大愛村中蓋教堂的例子，說明證嚴法師尊重不同信仰的理念和做法。

## 一、2009 年莫拉克颱風協助建造大愛村，尊重不同信仰

2009 年莫拉克颱風之後，台灣的山林被破壞得一塌糊塗，證嚴法師呼籲大家，一定要為受災戶蓋永久屋，而不是臨時組合屋。蓋永久屋可以讓災民們世代能在新落腳處定居下來，希望災民能暫時遠離被破壞的山林，讓山林得以休息，再次恢復生機。如果馬上回去開發、開路，這樣山林將永遠無法修養生息，一直被破壞……所以證嚴法師呼籲全球的慈濟人付出大愛，在高雄的杉林鄉築起上千戶的大愛屋，當時在屏東、台南，嘉義的慈濟人也去高雄幫忙。志工們先幫他們把房子蓋好，但是原住民信天主教和基督教的人很多，所以又為他們蓋了天主教堂和基督教堂，當然也蓋了慈濟的靜思堂。「**證嚴法師的心就是無分別，因為她相信那就是一份愛。所以全球的慈濟人，不只有佛教徒，什麼宗教都有**」(A2-049)。

他覺得其實證嚴法師的心很簡單，每個人都是一樣的，內心的愛都是一樣的，不管你是天主教徒還是基督教徒還是其他信仰，「**你心中的愛與慈悲，和別人心中的愛與慈悲都是一樣的，只是沒有啟發，沒有完成而已**」(A2-050)。例如簡院長是一個基督徒，他也跟證嚴法師阿彌陀佛，也去學著佛教徒在佛堂裡面頂禮佛陀，其實都是一致的。證嚴法師的愛與關懷，沒有所謂的宗教，沒有所謂的語言分別、膚色分別、地理環境的分別，完全是沒有的。

王師伯對證嚴法師的用心很清楚，就是平等心去尊重不同信仰，而這樣的深刻理解，成了他內在的堅定信念。所以對於不明就裡的一般民眾，他總是平心靜氣的回應。他試著去理解並接納對方的不接受、不友善，看到對方的防衛與攻擊，試著去理解對方的脆弱與恐懼，理解對方可能在呼求別人的關心和理解。所以他釋出善意與祝福，溫暖的關懷，用柔軟的慈悲回應對方，用耐心與智慧面對處理對方的疑問。縱然對方可能有些敵意，王師伯還是用他一貫的關懷，不論斷、不批評，用理解和接納，化解對方的誤會。

## 二、2013 年康芮颱風發放慰問金：省思自身不足處

## (一)眾生起煩惱，苦上加苦

2013年8月底的康芮颱風造成雲嘉南好幾個地區淹水，嘉義縣淹水的區域是在大林、民雄、新港、溪口這四個鄉鎮，嘉義市沒有淹水。慈濟人馬上在嘉義成立防災協調中心，每天都跟證嚴法師視訊，根據現場的情況，證嚴法師會下達指示給志工們。

王師伯很清楚記得那天是禮拜五，當時氣象報告颱風已經離開台灣，大家都可以走出家門了，之後並沒有大風大雨，但是四個鄉鎮還泡在水裡，那段時間慈濟都是送便當，送熱食進去，因為淹水，受災戶廚房也泡水，災民根本沒辦法煮飯。慈濟的防災中心預估星期六應該可以進到村莊裡，跟村民面對面，做家庭訪問。星期五時，證嚴法師跟基金會負責慈善的單位說：「**打電話給嘉義，問明天需要多少錢濟助災民？**」接到電話，王師伯一時還反應不過來，原來，禮拜六銀行休息，如果星期五不匯錢，星期六要去哪裡生那麼多錢？心思細膩的上人遠在花蓮竟想到這點，要基金會現在就匯錢，讓嘉義防災中心能夠拿到錢，不然隔天賑災豈不開天窗？

證嚴法師是那樣細心，於是王師伯趕快召集志工們開會，讓大家一起討論，證嚴法師的意思是，「**依據淹水的程度決定，一戶可以發五千元、發一萬元、或發一萬五千元，看每一戶的受災情況去決定**」。四個鄉鎮總共要發多少戶？總共要多少錢？他負責召集大家開會，會議結論要發放兩千戶的現金，他也先請大家估算，雖然結果一定會有誤差，但沒關係，先有個大概金額。

結果大家就說，每戶一律發放五千元就好。莫拉克那一年也發了很多，臺中、彰化也下來幫忙發，那時候真的也發五千的、一萬的、一萬五都有，看每戶的淹水程度不一樣……但事後卻受到很多災民質疑，「**領五千的會說，為什麼他們可以領一萬？領一萬的會說，為什麼有人領一萬五千？人會比較，貪多啊！我們就講到很無力，他們還是一樣計較，造成一些師兄師姊很困擾……**」(A2-020)，所以這次開會，就決議一律五千元，如果真的碰到很困難的，我們以後再來慢慢討論，再來做資料。大家就這樣決定，一律發五千元，王師伯也只能說好。

有了結論，王師伯打電話跟證嚴師父回報，總共需要一千萬台幣。師父還是提醒他和負責單位，可以視狀況有差別的發放，王師伯只能說這是大家討論的結

果。基金會很快匯了一千萬到台中分會。因為嘉義沒有財務，就由台中分會動員志工，馬上提領一千萬現金出來，五千元一包的祝福，一共準備兩千包，禮拜六一早，從台中開車押送一千萬下來，也就是兩千包五千塊的紅包。之後王師伯分配了好幾個路線發放，發完也真的很辛苦，但其實兩千包並沒有全部發完，還剩了滿多包……一方面是有人不拿，另一方面也估算多了，其實沒有那麼多受災戶，是大家怕準備不足，有估算比較多。特別的是。有人非但沒拿，還說很感恩慈濟人來送熟食、送便當，等水退了之後，他們自己再整理家園就好。

## (二)煩惱泥中，乃有眾生起佛法耳

發放過後兩個禮拜，慈濟有一個活動，就是雲林嘉義台南，準備當證嚴法師弟子的志工們，經過一年的培訓之後，要回花蓮尋根。王師伯都會陪志工們回去花蓮，到了第三天，證嚴法師來看看這些新培訓的弟子們，跟大家講話、開示、皈依。證嚴法師一進來，要到會場還有一段路，王師伯就陪著法師，兩人邊走邊聊天。

證嚴法師很細心地問他說，現在怎麼樣了？王師伯就知道法師要問的事，因為負責慈善的師兄有提醒，上人一直有在關心發放金額這件事，「**我就說我很懺悔啦，這件事我們一律發五千塊，原因是師兄師姐在 2009 年的莫拉克碰到這樣的狀況，擔心給那些人比較，不想被人家說，所以我們一律發五千塊**」(A2-022)，如果真的很困難的，我們日後下一階段再來開案。

## (三)擇善應固執，堅定善念不為外界力量所動

證嚴法師聽了王師伯的回答後，沒有直接回應，而是講了一個很有智慧的比喻給他聽，「**現在這兩間房子在這邊，淹水淹到衣服都濕了，這戶三個人，那戶五個人，你卻同樣買三件衣服給對方，那五個人的那一戶，還有兩個人要穿甚麼衣服？**」(A2-023)法師竟然用最淺顯的算數，是小學生都聽得懂的簡單算數，來說明發放金額全部一樣的問題。應當堅持我們該有的那一份同理心，就是那份無緣大慈同體大悲心。在這樣的災情中，我們應該如何體現？不應該用我們自己如何做才方便，如何做最好做，人家就沒有可以批評我們的地方。災民的家庭背景不一樣，他們的苦與煩惱就不一樣，如果處理方式一視同仁，那五個人那家的兩個人要穿甚麼？

證嚴法師用堅定的語氣告訴王師伯：「我們再怎麼做，人家都會說話。但我們有我們的目標、方向、標準，我們就照我們的路去走」(A2-024)，王師伯也向證嚴法師解釋當時他的為難處，「我就說我知道，我以後會注意，因為這是大家的共識，莫拉克颱風那次的發放，災民的反應嚇到大家了。師公你跟我說這個故事，以後我一定會堅持」(A2-025)。所以時時刻刻，每一個當下，王師伯都感受到證嚴法師就是用那份包容、心包太虛，普天下都是一家人的那一份心，去愛所有的人。

就像之前提到的，冬令發放前要先去量身材，證嚴法師不怕事情麻煩，法師真心希望能站在苦難中人的苦與煩惱的角度，去幫助對方離苦得樂。我們凡夫俗子，往往很容易用自己最簡單，用自己最方便的方式，能夠趕快去處理掉這件事，這樣就算好了。但這就是我們不足的地方，這樣的付出不是清清淨淨的無所求，而是參雜了以我們自己為本位的考量，這還是有所求，就是求自己方便。但是證嚴法師說，慈濟人做的任何一件事，絕對是付出無所求，還要感恩，付出的過程中要尊重對方，不要讓對方覺得自己很可憐，我們是在施捨他。就像討海人要吃飯一樣，你要尊重他們的工作性質就是粗重又耗體力，所以不能像上班族一樣，吃個麵包裹腹就可以了。

透過王師伯的分享，讓訪談者了解到，慈濟這個大團體裡面，雖然是當志工，不過很重要的學習地方就是：「透過做種種的慈濟事，練我們的心，藉這些事修我們的心，藉這個因緣養我們的心，藉事練心、隨處養心，培養那份悲和智」(A2-026)。因為慈濟志工要做的任何一件事，不是簡單表面上的，都有更深層的意義。

### 三、2018 七月份寮國水壩崩塌：國外勘災體悟

#### (一)僅僅是得離苦，我們都很願意去做

王師伯回憶起 2018 年海外勘災的經驗，他說寮國是一個貧困的國家，但地理環境適合建造水庫，所以他們國家想要發展為那個區域跟周邊國家的發電廠，賣電給鄰近的國家！前年七月份，其中一個水庫聽說是由韓國承包，那個水庫因為大雨崩塌，很多水灌下來，造成下游地區受災嚴重。

根據國營寮國新聞社（Laos News Agency）報導，水庫崩塌意外發生在 2018 年 7 月 23 日晚上 8 時，地點在寮國阿速坡省（Attapeu）的薩南夏縣（Sanamxay），造成 50 億立方公尺的大水傾瀉，比 200 萬個奧運比賽泳池的總水量還多。爆發的洪水灌入 6 個村莊，造成數百人失蹤，且據信有數人死亡，6600 人無家可歸。寮國總理已暫停政府月會，並帶領官員視察災區，可見當時災難的慘烈。

那時寮國沒有慈濟人，直到前年泰國那邊的慈濟志工才進入那裡，泰國寮國的領土是相連，當時是由泰國志工回報給臺灣。慈濟是第一次去寮國勘災，證嚴法師跟王師伯說：「**你能去，就去吧！**」（A2-040），那時臺灣的慈濟基金會成立一個團隊過去勘災，他就帶著慈濟志工們一起過去，了解那邊的情況，看看要怎麼幫助他們。

去到寮國勘災時，王師伯看到很多災民的房舍都被沖走了！災民們在空曠的地方，就地搭帳篷，睡在板子上，那裡的人真的就是這樣，簡單的帳篷搭好，地上鋪一塊板子，有鋪板子的地方就是人要躺的，沒鋪板子的地方是通道，「**那個板子鋪的地面泥濘不堪，環境有夠糟！**」（A2-041），他打電話跟證嚴法師報告，證嚴法師說：「**問泰國志工那邊還有多少福慧床？你把現在掌握得到的福慧床，送到寮國可以嗎？你們想辦法去送！**」（A2-042）證嚴法師告訴志工們，無論如何，先完成第一次發放，有多少福慧床就馬上發放。先計算臺灣現有的福慧床，那時大陸那邊的慈濟基金會也有庫存，法師就通知大陸那邊全部透過泰國轉送寮國，就是能送多少，就先送多少……慈濟的福慧床大約 70~80 公分高，可以讓受災的人不用睡鋪在爛泥地的板子上，這是慈濟多次救災後研發出的專利救濟物資之一，其他還有用回收寶特瓶做的毛毯，用冷水也可以泡著吃的香積飯，證嚴法師希望讓災民睡得基本的尊嚴。

## （二）一方有難，十方來援

接到指示，泰國的志工馬上從寮國又回到泰國，回去整理泰國庫存的福慧床，沒多久就用貨車通關送過去寮國那邊。「**能夠讓苦難眾生得離苦，僅僅是得離苦，證嚴法師都很願意做！**」（A2-044），法師有什麼方法？就是馬上做！法師跟臺灣過去的志工們說：「**你們晚幾天再回來沒關係，先把這些物資發出去！**」（A2-045）但是東西送到寮國後，卻因為連續豪大雨，路都斷了，當時沒辦法完成物資發放，

所以志工們如期回臺灣。

不管證嚴法師聽到災難在世界上哪個地區發生，法師會馬上心繫那些災民。法師並不知道住在那裡的人是誰？就像這次，法師並不認識任何一位寮國災民，一般人都是先關心認識的人，不認識的人就沒什麼感覺了！證嚴法師從來沒有離開過臺灣，可是慈濟志工曾經走過 101 個國家救災，目前在全球 60 多個國家有慈濟授證的志工，都是證嚴法師的弟子，實在不可思議。

### (三)鼓勵災民自力更生，啟發人人心中愛與善

王師伯以非洲聽不懂中文的黑人為例，說明他們同樣感受得到證嚴法師的慈悲與智慧。他們願意當她的徒弟，在非洲做同樣的事！**「這不是慈濟拿錢給他去幫助貧民，而是在那邊啟發當地人的愛與慈悲！」**(A2-046)社會上很多人不了解慈濟功德會，說慈濟拿錢去國外，事實上，證嚴法師都是請當地志工要自力更生，絕對不是拿錢去灑，而是透過種種的災難的因緣，去啟發人人的愛與慈悲、愛與關懷，這才是重點。幫助別人脫離困境的同時，其實自己所獲得的，是更恆久清靜的法喜。

證嚴法師這份用心，讓全球很多人樂於追隨，雖然語言不通，但都可以感受到那一份宗教情懷的悲智，就是佛教說的慈悲心與智慧。法師不曾離開臺灣，可是全球有六十幾個國家有法師的弟子，證嚴法師就是用愛與慈悲，無分別心的關懷一切眾生。

## 四、2018 年 0823 水災：感恩災難因緣

### (一) 菩薩所緣，緣苦眾生

王師伯也提到 2018 年 8 月 23 號嘉義的水災，影響布袋和東石等沿海地區。那時候慈濟在嘉義地區就成立一個防災協調中心，專門負責處理救災。那時候因為災跡遼闊，淹水很嚴重，慈濟動員了臺中、彰化、雲林的慈濟人共同協助，請他們來嘉義幫忙。嘉義的慈濟志工安排他們挨家挨戶去拜訪，了解受災情況，當所有工作告一段落，才跟證嚴法師報告，當時大約探訪了四、五千戶的受災戶，最後統整出 202 戶需要後續關懷。王師伯把這個數字報回去給證嚴法師，法師問：**「知道這 202 戶裡面，有多少戶是弱勢的獨居老人嗎？」**(A2-034)

證嚴法師對弱勢的獨居長者非常關心，尤其現在臺灣走入老年社會，慈濟志工的關懷也往這方向努力。收到法師這麼仔細的問題，志工們那時還不是很清楚 202 戶中，有幾戶是獨居老人？因為才剛訪視完，馬上就做初步報告，但法師馬上從志工們的報告中提出重點：這當中有多少弱勢的獨居長者？志工們馬上重新組隊，分好幾個路徑再去走訪那 202 戶，重新再訪查一次。結果發現，這 202 戶裡面有 22 戶，需要長期的關懷與經濟上的幫助。

## (二)感恩水災因緣，找到之前未發現的照顧戶

所幸其他的 180 戶沒有太嚴重的問題，只是初次走訪時，剛好沒遇到。第二次查訪就都有碰到人。志工們再從這 202 戶篩檢出 22 戶，需要長期關懷與照顧，當中有 4 戶原本就是慈濟的照顧戶，這次新增 18 戶。志工們跟證嚴法師報告，這 18 戶並非因為水災的影響而必須被照顧，是本來就貧困，只是在這之前我們沒有發現……但因為這個水災，集合眾多臺中、彰化、雲林慈濟人的力量，很多的志工菩薩同時投入，關懷這些受災戶，才去發掘出來。

志工報告過後，證嚴法師說了一句話：「**感恩 0823 的水災因緣！**」(A2-038)法師就是這樣想，並不會因為 0823 的水災後，要去照顧受災戶、幫忙他們、供應食物等等，得花很多的錢、體力、時間，就覺得這是件壞事。王師伯回憶起救災中心成立的十幾天，志工們是長住在嘉義靜思堂，動用如此大量的志工，人力資源成本又該如何計算呢？其中還有很多雜項，包括協助打掃……等等。證嚴法師說：「**感恩 0823 的水災因緣！讓我們找到 18 戶應該幫助的苦難的人，**」(A2-039)。因為水災後慈濟志工的勘災，多出這 18 戶該關心，之前卻沒關心到的，法師是用這樣的角度看這一件事，和一般人的看法截然不同。

王師伯正色道，原本嘉義就只靠嘉義地區的慈濟人，所以人力有限。「**第一，如果沒有人報個案，我們就不會知道哪裡有需求，第二，嘉義也沒那麼多志工，沒有辦法自己察覺到**」(A2-035)。這次是因為水災，才有那麼多人手，連臺中、彰化的志工都來幫忙，我們才能比較綿密的走過每一個淹水的地區，發現到這 18 戶需要常去關懷救助的照顧戶。證嚴法師只有講說感恩 0823 水災因緣，她就是希望有苦的人，隨時有菩薩去幫忙他，讓他離苦得樂，這是證嚴法師的心。我們都在學習。這是一個生命教育，我們匯集了十方菩薩的那一分愛，然後透過我

們的手，我們是橋樑，希望將十方菩薩的那一分愛，經過我們這個橋樑，讓受者能夠心生歡喜。

## 五、2020 年協助發燒篩檢站：安眾生心

因應新冠肺炎的疫情，在訪談結束之後，王師伯還要馬上趕去大林慈濟醫院，去協助發燒篩檢站的設立。他說因為醫院很用心，希望來到大林慈濟醫院來的病患，在進入急診室之前，先經過急診室外設立的發燒篩檢站。然後在裡面檢測，採檢體，檢體直接送到醫院裡面的實驗室，病患在裡面休息留置觀察，大林慈濟是準醫學中心等級，能驗得出病毒，如果裡面檢測出來有冠狀病毒，就不會讓他直接進醫院。這時防護完善的救護車來到發燒篩檢站，讓病患上車，然後走他的通道，走專屬的電梯專屬的電梯，直達負壓隔離病房。保障我們整個院區，讓許多一般病患也有安全的空間。

王師伯跟志工說，我們不要只把它當作一件事，我們來這邊三天幫忙，好像是做免錢工，自己還要帶茶水，**「其實我們這樣去做，是讓去醫院看病的人和裡面工作的人，心能夠定」**(A2-061)。志工們去醫院門口幫忙，蓋了兩棟檢測用的組合屋，這是種福田啊！讓我們大林醫院是安全的，這份工作是結一分善緣，哪怕是多麼微不足道的輕聲愛語，或小小善行，只要能夠帶給自己和別人幸福，我們都應該毫不猶豫地去做！

## 肆、回顧與展望

### 一、回眸來時路

#### (一)感恩之中付出、付出之中尊重

王師伯提到多年志工生涯的一些收穫。「**現在比較不會去比較，會覺得每一個人生命價值都是不一樣的，每一個人他會願意去付出的那一份力道，那份用心，一定都是不一樣！**」(A2-075)，因為每一個人都有不同的習慣，每一個人都有不同的好惡！人就是有在好惡、有染著，沒有辦法達到天下為公，那種最開闊，沒有自私自利的那一個角度來看事情，會有好惡，會有執著，認為你要聽我的，照我的方法。但是證嚴法師都不會，法師是以當下需求者的苦與煩惱在哪裡，應該用什麼樣子，就做出什麼樣的事情來幫助他。所以，王師伯想告訴其他慈濟志工，

「在每一個當下，你要用的心都是相同的」(A2-077)，可是展現出來的東西，可能會不一樣，因為當下空間的狀況是不一樣的。

王師伯多年來與個案互動的經驗，讓他看到自己的慈悲心不足，看到自己的心不夠柔軟、不夠體貼。學習將自我意識轉化為慈愛的理解和支持善解的心，不責難，不批評，心中只有理解與支持，大悲心日漸深厚，我執心逐漸調伏。

## (二)歲月增長志彌堅，平等心中施無畏

王師伯從民國 68 年開始作慈濟，到今年 109 年，已經是第 41 個年頭，讓他體會到「出世做人，最重要的功課，就是學習生命的價值觀，如何讓你的生命有意義，有價值！」(A2-078)，因為我們呈現得越圓滿，也能夠讓所謂的被幫助者，感覺被尊重，感覺到他不是一個被人幫忙的人，能夠達到這個最高境界，這就不是在做幫忙的一件事，這才是最高境界。

王師伯深深的感恩證嚴法師，把耕耘福田的機會給了他，啟發了他的慧命，讓他學習到人生的意義。人生的目標就是愛的奉獻。心心念念的是善意和祝福，一邊助人，一邊淨化自己的心念，滋長擴大著內在純樸而真摯的愛，朝向生命的完整與美好邁進，他從青春年華到兩鬢斑白，助人工作不曾間斷，在這一路上留下許多珍貴的足跡，彌足珍貴。

## (三)明師難遇今已遇，開示悟入善付囑

這一路走來，王師伯碰到很多的事情，他認為如果沒有一個明師在前面引導，這樣監督，他也未必有辦法進步，因為他會夾雜自己的思維。「我一直覺得證嚴法師是很不容易，不可多得的大修行者」(A2-082)。因為證嚴法師在前面一路引領，應該這樣，或應該那樣……因為他畢竟是一個大修行者，他看得到，他知道這個心要擺在哪裡！

回顧四十多年的慈濟志工生涯，他堅定的輕聲說道：一路走來證嚴法師，就是教導他這些，都是要最大的圓滿，就是求大眾的最大圓滿。所以，以他個人來說，「我覺得，我這一世人跟著師父，是我生命最大的價值，知道生命的意義在哪裡，我的記憶啊！因緣啊！這輩子，我的生命最有價值的是跟定證嚴法師」(A2-083)。

#### (四)知足得大富，做不請之師

王師伯認為，在慈濟世界裡，可以真正的懂得生命的價值、生命的意義，應該是往哪個方向才對，「**會體會到佛教說的知足得大富，知足才會真正有富貴**」(A2-095)。證嚴法師說過，有的人是有一缺九，有的人是有十捨一，這就是看你的心，看你的心，怎樣才是富貴。所以證嚴法師說，只要我們願意，不是當王永慶才是富貴，不是郭台銘、王文洋才是富貴，他告訴我們，當時間上需要你的時候、當空間上需要你的時候、當人間需要你的時候，「**主動去付出，不用給人請，做個不請之師，這樣的人就是富貴人!**」(A2-097)，這樣的人就是知足、感恩。

這些慈善志業，是要啟發我們每一個人那份細膩的愛與慈悲，通常我們的心都不太細膩，只對自己相關的人去愛去關心，跟我們自己有關係的人以外，說世俗點，那是你家的事情。可是證嚴法師不會這樣，上人就一直教我們大家「**沒有這一份分別心，要有那一份同理心**」(A2-098)。

#### (五)人生不在追求功名利祿，在於開闊心胸

多年的志工生涯讓王師伯發覺，真正生命的意義不是在追求功名利祿，是開闊自己的心胸，學習做事，因為只有讀理論，我們感受不到知足常樂，「**唯有透過你去行菩薩道，去救人幫助人，你看到那個苦相，你才會體會到**」(A2-104)。在第一次承擔發放時，上人請他仔細丈量個案身材的尺寸，這樣一個小動作真的讓他有很深很深的體會。「**這才是生命真正的意義，就是為了去培養那份無私的心**」(A2-106)，我們做慈善工作也是無私的，不是要名要利，要讓人登報紙，或要讓人家說一聲謝謝……而是透過做這樣的事情，開闊自己心胸。

「**做慈濟事，得益最多的是自己，透過做中學、做中覺，開發出自己的潛能**」(A2-107)，王師伯認為自己如果沒做慈濟，本來關心範圍可能只有那樣，心可能只是小小的，做了慈濟，現在有一定的熟悉度，緊接著又要推動社區關懷，鐵定可以讓他的心更加開闊，因為做志工會讓我們主動去付出，去關心，去關懷素未謀面的陌生人，而且會發自內心，做得很自然，一點都不覺得是浪費自己的時間，我們的心就是會一直開闊，一直開闊下去。

他謙稱「**自己的心還是很小，還是不停的學習，一直在學習**」(A2-109)。他認為這都是在承擔慈濟志工的路上，證嚴法師教給他的原則。「誠正信實」是慈

濟的基本精神，也是證嚴上人月明風清的生命襟懷與做事態度，將社會大眾捐獻的善款，涓滴不漏地利益眾生。勉慈濟人以大愛胸襟，無所求的付出，無私無我為大眾。外行「慈悲喜捨」慈濟的菩薩道，開闢四大志業——慈善、醫療、教育、人文，再加上國際賑災、社區志工、骨髓移植、推動環保為八大腳印，帶領著全球慈濟人傳遞人間大愛。

#### (六)韶光易逝，精勤行道不鬆懈

對嘉義的慈濟人而言，不好解決的問題，找王師伯就對了！師伯也毫不保留，把多年的訪視經驗，變成一個又一個有用的建議。不只是自己用心做，也很用心跟志工搏感情、傳功夫，就是希望越來越多人能和他一樣，善用生命使用權，歡喜甘願來付出。

正如訪談者的主題，中高齡慈濟志工的生命意義感，王師伯認為，生命的意義就在投注志工服務當中，慈濟的志工和外面的義工不一樣，志工是要用心去做，義工的義下面還有一個我，志工是要用心，用甚麼心？是無緣大慈同體大悲心、同理心，「用這個心去做，代表著要有一份承擔力、要有一份的使命感！」(A2-115)，不是有空再來，而是自己要安排時間，想辦法去克服困難，不是叫我們不上班。

他常常會告訴志工：「不要認為，做慈濟志工很沒空閒，其實你的一天也是 24 小時，我的一天也是」(A2-117)。放眼看到任何一個人，一天也都是 24 小時，絕對沒有任何一個人說，那一天你們是 23 小時 59 分 59 秒，多一秒都沒有，一律都是 24 小時，當你有了使命感在做慈濟志工，你也仍然是 24 小時，可是你這二十四小時，你不會浪費時間在睡覺，白白睡覺，不會浪費時間 Shopping，不會讓你七點半到了，要看楊麗花歌仔戲、八點檔、康熙帝國……一般人都是在做這些事，追韓劇之類的，電視很好看。不會，我們吃飯，有時間就去做志工，把握時間在做這些事，所以真正讓我們的生命，分秒不空過，步步踏實，在正確的人生道路上。所以世俗人會覺得慈濟人很忙，但我們只是善用一天的二十四小時。

#### (七)付出無所求，終身學習

王師伯認為，慈濟志工應該要善用上人所教的佛法，付出無所求，不是來做應酬，來應付。都不是，應該是腳踏實地，把上人給你的佛法用在每個地方，生命價值就是這樣，這才是真正的終身學習，終身學習是要把我們的心學得很開闊，

不一定要有很深的專業，卻在日常生活中計較這、計較那、這個不滿、那個不滿。不是這樣的。「**真正開闊是人生的智慧，生命的大智慧，你的人生才是真正的快樂**」(A2-119)。不需為雞毛蒜皮的事情，在那起煩惱、計較，就像佛教常講的一句話：**遊戲人間**，這裡說的遊戲不是去玩，而是那種心境是開闊的，不會一直和其他志工不合，不會說做得要死，還被別人一直嫌，做得很認真，還被人家罵得臭頭，不是這個意思。

做志工應該要學習誠實地看自己，並接納自己。不批評或譴責自己，對人、對事、對自己不再那麼嚴厲苛求，不再隨意對別人妄加評斷，仁慈地對待自己和每一個人，志工的富足之鑰就是一顆慷慨開放、助人愛人的心。用內在的光明與愛、祝福內心尚未祥和的人向光、向愛、向善、向美。

#### (八)提早從職場退休，把握行善時機

憶起二十多年前他四十多歲的時候，王師伯對提早退休的決定尚未確定，證嚴法師問他，你何時可以退休？他那時候還沒法理解法師的用意，才四十幾歲的他認為師父不食人間煙火，大家都說要做到六十幾歲，政府機構也是六十五歲依例退休。可是他卻選擇在 95 年的時候，從中華電信退休，差不多 53 歲的時候就退休了，當一個全職的慈濟志工！

王師伯在一百零七年底去彰化見證嚴法師的時候，剛好有一點時間可以聊天，他就說四十幾歲的時候，法師就問他何時可以退休？那時他真的不會回答，也不曉得退休意義在哪裡。這十幾年來，從職場上退下來後，行動自由許多，法師就給他很多機會，「**去北韓、寮國、泰國、印尼、馬來西亞、中國大陸很多省，去看艱苦人，去救災，去幫忙人，四川大地震我也去，我深深覺得，人生最有價值的時間就是這十幾年**」(A2-126)。他欣慰自己當年做了退休的決定。證嚴法師跟他說：「**現在你想通了**」(A2-100)。

## 二、擔任志工時遇到挫折如何因應

王師伯做志工當然也有遇到困難，心很虛的時候。「**那時候我就會車子騎著，去看貧病孤苦的個案。**」(A3-012)，看到比自己苦的人還有很多，王師伯就想起上人所說的：「**菩薩所緣、緣苦眾生**」。心中的力量就來了。

### 三、展望未來：回到初發心，做不請之師

#### (一)壽量保障銀行存歲月，仍做清白少年

多年來王師伯持續的付出，難道他都不會有疲倦的時候嗎？會不會想要再一次退休呢？當被問到這個問題時，他直率的回答。付出，是如此的理所當然，從來沒有想要從慈濟志工的位置上退休，沒有所謂的退休這件事，**「證嚴法師告訴我們，要學做菩薩，是沒有在退休的，他給我們這樣鼓勵，師父開一個銀行，叫做壽量保障銀行」**(A2-132)。2018年的1月21日，證嚴上人於板橋園區為環保志工主持歲末祝福感恩會，看到許多年邁的環保菩薩，內心感恩也歡喜，因為人人都是老有所用。上人進一步說明「壽量五十儲存庫（壽量銀行）」的概念，鼓勵大家不認老，持續守護大地，精進慧命，同時傳承經驗，帶動後進。所以王師伯：**「把自己的五十歲寄在師父那邊，今年十八歲！」**(A2-137)，他像個孩子般，開心的笑著回應。

王師伯邊說笑，邊認真的說，心還是要回到初發心！不要說六十八歲，手腳都變慢了，不要有這樣的想法，不要想說你要養老，**「把握你的時間，把握你的生命，眾生需要你的時候，社會需要你的時候，你就是付出，不管你是幾歲！」**(A2-140)，就算是九十五歲也是一樣，師父說如果一百多歲了，就把你兩個五十歲寄我，你如果一百零二歲，現在就是兩歲，他這樣在鼓勵我們，大家不要想老，要想我們健康，正是要做好事的時候！

#### (二)人生新里程碑，推動安穩家園美善社區

2020 慈濟基金會主軸方案是「安穩家園，美善社區」，簡稱安美專案，證嚴上人強調，希望透過安美慈善方案，積極帶動讓當區的村里長，共同關心獨居長者、弱勢家庭。專案是站在預防性的方式，跟村、里結合，社區長輩如果有需要裝置安全扶手、無障礙坡道、止滑措施、照明改善、蹲式馬桶改成坐式馬桶、浴缸拆除等，透過社區的提報確認村民有意願讓慈濟協助，慈濟志工邀約社區有志一同的青年或志工一起來做家訪評估，慈濟修繕團隊就會作規畫和施作。希望長者生活空間改善後，居住品質可以更好，也不要再有在宅孤老，或者在宅往生的狀況。

身為雲林嘉義第一位慈濟志工，王師伯有他的責任，有他的使命，尤其近來證嚴法師看到台灣高齡化社會快速來臨，期許志工主動關懷獨居長者，例如從改善居家安全做起。他提到最近上人一直希望志工去推動一件事，就是安穩家園美善社區。因為，以日本來說，日本是高齡化社會，曾經發生很多次獨居老人出事情沒人知道，好幾天以後才被發現。所以上人希望志工們，能夠把握時間，去跟一些村里長去聊，從最需要的點開始去做，去了解到這一個村里裡面的有多少長者，設定在 65 歲以上長者，有這樣的獨居長者，由志工先去了解。

如果他的家庭需要，需要扶手，我們來幫忙他，改善這個居家安全。上人說主動關心，對自己爸爸媽媽的心，也這樣去對別人，現在我們嘉義剛開始推動，**「我還在努力學習當中，想去做看看，這個都是這個又是一個新的里程碑，就是讓我們心境更開闊」**(A2-145)。正如他內心滿滿的愛，帶領著他在志工服務這條路上，馬不停蹄，神采奕奕。



## 伍、結語

以下為王師伯的生命階段開展簡圖：



圖 4-1-1 王師伯生命階段開展圖

合抱之樹，始於毫芒。一顆種子，在陽光、空氣、水的因緣和合，及時間和空間的成就下，才有機會形成一片森林。父母是孩子的模範，從小看著父母做慈濟的王師伯，除了父母親是台東的第一顆慈濟種子，自己也因工作的關係來到了嘉義，夫妻合心，承擔一方志業。

一個台東孩子，來到嘉義，靠著一台摩托車，不畏艱難，深入每個照顧戶家中。數十年來，不忍老弱個案路程遙遠前來領取物資，他堅持親自將物資送去個

案家中，每月的生活費和每年的冬令發放物資，為的是那一份對證嚴法師的承諾，還有父母親的教誨。不是一天兩天，不只一年兩年，從黑髮拚到白首，從 1979 年到今年 2020 年，超過 41 年的承擔與堅持，王師伯的努力已在嘉義開花結果。不知不覺中，自己也成為了一棵大樹，一道橋樑，護念著眾多新發意菩薩，共同耕耘著人間福田。

回想起初次發放，他震撼於法師的用心，歡喜感動於個案終於敞開心胸信任他。訪視過程中，親眼見證自己的付出，救了個案一命。而這輩子跟定證嚴法師，真切體會到證嚴法師是如何用那份慈母心、同理心對待個案，啟發著他心中的良善本性，讓他的心靈找到安身立命的答案。從 2006 年退休到現在當全職的志工的十多年時間，是他認為生命中最有意義和價值的時光。

一路走來，王師伯自始至終，未曾改變。他始終感恩父母引領進慈濟的因緣，讓他能夠從事如此有意義的慈善工作。事親至孝的他，退休後常往返台東嘉義之間探望父母，也許，證嚴法師和父母的身教言教，早已交織融合在一起，成為王師伯的心靈羅盤，指引他這一生無悔的志旅程。

行文至此，不禁長嘆，有甚麼比一生還長？是思念、還是傳承？是否有什麼珍寶，可以世代代庇蔭子孫？在 2019 年 6 月份的第 631 期慈濟月刊中，王師伯和我們分享他的感恩：「**從我阿嬤王麵算起，到我的孫兒都是慈濟人，這是幸福的，也是累世修來的福德！**」何其有幸能遇見王師伯，積善之家有餘慶，善哉斯言！

生命是短暫的，慧命是長久的；數千年來人事變遷頻仍，人間的需要卻永續不斷。慈濟志業應苦難眾生而設，證嚴上人一念悲憫，以慈悲喜捨教富濟貧，直接救度眾生。跨越一甲子的親情道情羈絆，王家結下五代慈濟人的深厚善緣，德善之家早已開枝散葉。慈濟志業為傳家寶，代代傳承，代代守護。這位資深志工典範，善用他的生命，幫助了許多苦難眾生，也啟發了自己的法身慧命，這段體悟生命意義感的歷程，為我們帶來許多感動和啟發，值得我們再三深思學習。

## 第二節 「心寬念純，總是給人方便」的善慧

人緣很好的善慧，總是主動的幫助身邊的人，從不計較麻煩。身為幼兒園教師的她，心地和孩子們一樣單純，談到擔任慈濟志工的心路歷程，對未來的生涯規劃，彷彿變了個人，神情堅定不移，語氣慷慨激昂，讓人不禁好奇，有著遠大志向的她，有著那些生命經驗，又是怎麼樣看待她的人生呢？

在本節中，研究者從善慧的人生三個重要面向開始剖析。包括人生各階段的生命經驗、從事慈濟志工十多年來的體驗、未來的生涯規劃。從這幾個階段的心路歷程，探索善慧生命意義感的開展與實踐。

### 壹、生命經驗

#### 一、自幼個性單純隨和，樂意滿足別人需求

善慧今年虛歲四十五，覺得自己的人生尚稱平順，沒有甚麼特別大的起伏，她個性隨和，不太會怎麼拒絕別人，只要別人說有需要幫忙，她大概都會說好。這樣單純的個性，偶爾會造成一些困擾，**「小時候覺得那些事情都還好，到大了覺得太快答應別人，可能會造成自己的壓力，自己負擔會比較重」**(B1-002)，例如發現自己保險保過頭，壓力很大時才警覺到自己負擔不來。所以現在的她會提醒自己，在答應他人之前，應該謹慎評估自己已經保了幾份險，經濟上可不可以承擔。如今她比較不會那麼快答應別人，會三思而後行。但是，也許這樣傻大姐的個性，為她帶來了很多真心保護照顧她的朋友，在志工的路上，走能夠得更平穩長久。

#### 二、耕耘基層教育多年，師生互動感觸良多

善慧從事幼稚園教學工作近二十年，印象最深刻的是，曾經遇到一個發展遲緩的特殊孩子，三歲時因日本腦炎延誤就醫，住院半年，只剩呼吸和心跳，接近植物人的狀態。五歲時才來念幼兒園中班，孩子剛來時不會說話、只會包著尿布在地上爬，造成工作量增加，但是善慧並不忽視這孩子，總是盡心盡力的陪伴他，到了學期末，孩子不但戒了尿布，也可以搭著扶手走路，還能背上幾首唐詩，在四個半月的過程中，就有明顯的進步。只是後來因孩子父親的工作搬到山下，但山下的公立和私立幼稚園卻拒絕讓孩子就讀，**「我聽到的時候很難過，這小孩已**

經進步很多了，只要老師們能接納她，她在這一年應該可以改變很多，我們卻沒辦法去幫助她」(B1-005)，這件事讓善慧覺得很可惜，很捨不得孩子，成為她接觸特教課程的契機和動力。

之後善慧主動地參加許多特教研習，遇到各種特殊症狀的孩子，包括自閉症、亞斯伯格症，還有智能障礙的小孩。而在接觸更多特殊生後，善慧堅信只要多用心陪伴，包容與接納，即使是特殊生，進步也很明顯，「小孩的可塑性很大，身為老師不應該去拒絕小孩」(B1-007)，這是善慧多年教學生涯中，比較有感觸的地方。

### 三、聯考失利一時不順，轉念後進路更寬

大學聯考後的那個暑假，是善慧人生最低潮的時候，高三最後一個月沒有把握好念書時間，考試時又有些狀況，心情受到影響，考完就有心理準備，成績出來後很難接受自己考這麼差。雖然雙親並未因她沒考好而責罵她，但父親卻表示，早知道她會考不好就應該讓她去唸專科，這句話讓善慧的大學生活一開始過得並不開心。班上有幾位重考的同學後來都考上國立大學，這對當時沒有勇氣重考的她根本是雙重打擊。

不過，大四時她發現了開放師資培育這個管道，這讓從小想當老師的她有了圓夢的機會，「我從小就很想當老師，到大四時發現師資培育有開放，有另一條路可以當老師」(B1-010)，在出社會工作一段時間後，善慧考上師資班，並選擇了幼兒教育，唸師資班的時候，她唸得很開心，還另外自費去學鍵盤和畫畫，只是當初並未考慮過教師各類科的缺額，以為幼兒園的缺額較多，加上沒有認真準備教甄，所以在私立幼稚園待了三年之後，就去公幼當代理老師到現在。

### 四、出身平常人家，溫暖關愛中成長

善慧家中有五個孩子，但只有老四是男生，其他都是女生，大概是因為只生了一個男孩，媽媽有時有點偏心，會捨不得叫弟弟做家事，但基本上雙親對孩子的態度還算公平。父親覺得只要孩子願意念書，他就願意提供學費，善慧念書跟工作都在離家近的地方，從小也沒有因為學費而傷腦筋過。體貼的善慧一直到高中都幫著家裡做手工，她回起那段日子，邊做手工邊看書不但不會累，效率還比

在書桌前來得高。

善慧自謙對自我要求並不高，生活過得去就好，母親只希望孩子們平安健康，沒有給孩子們壓力，但雙親唯一要求的，家裡的事就該全家人一同參與，這點兄弟姊妹也都十分配合，不會計較。「**就是一個很平常的家，兄弟姊妹也不會很計較**」(B1-012)。

善慧的父親在六十五歲時第一次中風，導致半邊手腳不靈活，但第二次中風比較嚴重。父親中風後大部分時間是由母親照顧，但從民國一〇七年的八月開始，媽媽身體也不舒服，身體疼痛卻找不出病因，那個暑假她帶母親看了很多醫生，好不容易才得到有效的治療。

善慧自嘲自己心態得過且過，喜歡瞎忙，只要不是做自己的事都好，「**就是人家有事情找我，我就很喜歡做，所以我就是很適合去做志工**」(B1-015)，別人一叫她就去幫忙，志工排滿三班也開心，就是對自己的事不甚關心，給自己很多藉口。母親一邊擔心怕她太累，一邊對她的態度頗有微詞，認為她應該認真準備教師甄試，覺得她對自己不負責任。

但善慧師姐認為自己不是這樣，她並沒有把時間亂七八糟用掉，教甄年年可以考，但有些時候，「**這件事，我這個時候沒有去參與，可能下次也不是這些人、這些事了**」(B1-019)。機緣來了，她覺得要像證嚴法師說的，行善行孝不能等，把握當下做志工的機會！她自己不會太煩惱，慢慢的和父母親溝通，也鼓勵父母親多看大愛台的節目，現在雙親似乎比較能理解善慧的行為。

## 貳、志工體驗

### 一、大愛台戲劇啟發善念，主動報名志工培訓

善慧之前沒有正式的接觸其他的志工團體，但一直對幫助人很有興趣，直到三十一歲那年才開始接觸慈濟。起因是某次在大愛台看到「**流金歲月**」這部戲劇。劇中女主角每天早上三點半就起床做醬菜，並將回收得來的舊衣物整理好，拿去義賣，將所得全數捐給捐出，雖然自己生活依然艱苦，可是她不在乎，一心期許自己在有生之年，能將時間與生命奉獻給那些比自己更悲苦的眾生！女主角盡其在我，無私奉獻的故事，讓善慧找到共鳴。「**我看了那個師姐的故事以後，就覺**

得這個是我想要做的！」(B2-002)，但當時身邊並沒有慈濟志工，輾轉透過有在交功德款的母親，詢問收善款的師姐，而對方也只是幫忙收善款，不太清楚如何加入慈濟志工行列，

好在善慧並沒有放棄，繼續探問下去，剛好當時台中慈濟醫院剛建好，在地的慈濟志工有在找遊覽車在會員們去參觀，善慧也報名參加參訪行列。看著醫院大廳上的「佛陀問病圖」，在接待志工解說下，原來是當年佛陀無視弟子病臭難聞與孤僻不理人的習性，為弟子親侍湯藥與問病，讓她明白佛陀「慈悲等觀」的悲心與智慧。而醫院志工也前來分享執勤時的感受與成長，如何將愛與關懷帶入工作中，陪伴膚慰病患和家屬的痛苦，讓善慧深深感動。這些參訪的點滴，讓她更確定自己加入慈濟志工的意願。

回程的車上，鄰居叔叔聽到她有參加志工的意願，因為鄰居自己也想參加，就主動幫善慧詢問負責帶隊的志工，當天晚上地區負責的志工就來到鄰居家說明細節，善慧沒有猶豫，當場就報名了志工培訓課程。從當年民國九十六年六月開始，先上半年的培訓課程，成為社區志工，正式加入慈濟志工的行列。

要成為社區志工前的訓練課程大約是每個月利用一天時間，介紹慈濟的八大腳印。「就是慈善、醫療、教育、人文四大志業的推動；再加上骨髓捐贈、環境保護、社區志工、國際賑災」(B2-010)。一次上一兩個主題，每次都上一整天，一個月上一次，然後整個介紹完。上過一次課，負責培訓的志工就會根據善慧的空檔時間，邀請她跟志工們一起實際投入現場。整個培訓的過程還算順利，家人也很贊成，沒有甚麼阻礙，「我們家滿贊成的，沒有像別的師姐的老公不贊成，或著爸爸媽媽不贊成，就要偷偷摸摸地去」(B2-012)。經過半年的培訓，善慧順利成為慈濟志工。

## 二、擔任不同志工職務，做中學收穫良多

### (一)香積志工與環保志工：盡心盡力把每一件小事做好

善慧擔任過很多類型的志工，一開始是擔任香積志工。香積志工這個名字典出《維摩詰經》之「香積佛品」，據說香飯是香積佛從三祇劫來，積行大悲所薰的淨果，與我們世間米飯不同，吃了這甘靈美味，會令人罪垢脫落，身心自在。

因此，後人遂用「香積」之名，漸與炊煮飲食相關連。但在廚房，比較資深的才會去掌廚，「**我沒有那麼厲害不會去掌廚，我都是去洗碗，挑菜啊，那些打雜的事情**」(B2-015)。準備餐點讓那些來上課的師兄師姐會眾，或是來培訓的社區志工享用。或是人家來上課時，負責生活茶水、準備靜思茶、咖啡、點心，還有打掃廁所。無論事情的大小，善慧認為都是學習的機會，盡心盡力的把每一件事做好。

之後偶爾會參加助念告別式，去環保站做資源回收，或是去三義茶園出坡拔雜草，「**那個茶樹下面，會有些雜草，因為沒有用農藥，全部都是跟大自然和平共處，所以就有很多雜草**」(B2-017)，有時候是在靜思堂或是共修處出坡，每一組會輪流，六日的早上6點就要到了，主要是整理環境。這些志工工作，對善慧都是全新的體驗。

## (二)醫療志工：走進病苦人群

醫療志工有分梯次，一次要去四天，七天。一開始都是要值勤四天，後來考量有很多志工沒辦法請那麼長的假，所以後來也有一天或兩天的志工值勤時間。當善慧這一組志工輪到大林慈院跟花蓮慈院服務時，通常不是寒暑假，考量自己的工作時間，就沒有去過那邊服務。善慧通常擔任台中慈濟醫院的醫療志工。

除了在醫院服務外，善慧也參加義診志工，固定一個月去一次台中新社區的中和村，醫生來自台中慈院以及中部的人醫會。善慧去幫忙拍照、作文字紀錄，跟著醫生去跟診，「**患者來的時候、陪他們，或者跟他們的家屬聊聊**」(B2-022)。隨著義診腳步，她去到平常不曾去過的地方，跟著大家一起學習。

## (三)教育志工：發揮專長陪伴孩子們成長

因為自己的工作專長，善慧也擔任兒童班的教育志工，主要陪伴對象是國小的孩子們，通常是每個月一次半天的課程，安排在禮拜天早上或是禮拜六早上，學生吃完午餐再回去，課程的安排主軸就是看這一年的主題是什麼，例如環保的主題，就是一次上課的內容。用演戲的方式呈現，戲劇是台中兒童劇團已經演好給善慧看過，劇本也會給她，她再配合這個區域的特性做一些調整。劇本調整好後，從兒童班裡選小孩來演，透過讓孩子參與戲劇表演、靜思語與體驗遊戲，宣導一些觀念。

另一個教育志工的工作內容，就是協助社區大學講師教學所需的各項行政事務。每次上課的時候，要幫忙服務授課老師，還有來上課的學生，例如準備茶水、排桌子、出缺席確認和聯絡學員要帶的東西。

#### (四)訪視志工：善用空檔時間關懷案家

善慧參加慈濟志工之後，做了很多社區訪視的工作，也了解到很多訪視過程的細節，每一個流程都是過去的志工累積了多年的訪視經驗，集思廣益後的作法，從一開始的評估個案開案時就要注意。例如感恩戶有分兩種：需要捐助的，還有沒有捐助只列入居家關懷的，「**給錢的是那個家的經濟支柱受傷了、生病了或者突然不在了，我們會去評估**」(B2-029)。如果是新個案，評估時需要由和新個案居住在不同區四位以上的師兄姐參加，而且每個新個案要至案家訪談三次以上。且須避開案家去訪談其鄰居和鄰里長，再根據評估，決定是否需要捐助或只列入居家關懷，通常接受捐助的感恩戶都是因為家中的經濟支柱突遭變故。

現在有不少個案是由學校老師提報，偶爾也會有自行提報的個案，志工回報個案後，統一由臺中分會的社工分派訪視任務，訪視幹事會通知該區負責志工，負責人再聯絡當地的志工團隊。例如臺中每一個合心區其內部共分為合心和氣互愛協力四個團隊，合心團隊負責統籌整個海線從大肚到苑裡這一塊港區，每個月輪流至所主責的案家一一去關懷探視，善慧屬於協力團隊的訪視志工。

為了瞭解最真實的狀況，第一次訪視通常不會事先通知個案，「**我們去之前都不會事先告知，事先告知有時候怕他們會做假，通常都是去到那裡再聯絡，類似有一點突擊檢查**」(B2-033)，所以偶爾會發生到了門口卻撲空的情況。首次訪視著重在瞭解案家需求，志工團隊結束訪視後，在車上會先討論今天談的大概結果，還有哪一些沒有談到，回去再寫紀錄。

過個兩三天或下禮拜，就會再約時間去看第二次。再次訪視時，投入更多志工，會有兩個人先不要讓案家看到，然後志工們就會去問鄰居他們家的狀況：「**在這裡住多久了啊？跟鄰里的互動怎麼樣？其他人再去問里長，所有都探聽好以後，回來車上再討論**」(B2-035)，志工們分組從案家周邊鄰里調查，是為了蒐集不同資料比對，更了解案家真實狀況，為眾人的功德款把關，把善款花在刀口上。

第三趟再去告訴案家，說明志工團隊現在評估的狀況如何，要補助多少錢，

如果有不同意見，善慧會跟個案說：「**我們必須再呈報給社工，做最後的討論**」(B2-038)。這樣的來回三趟訪視關懷，考驗著善慧的耐心和溝通技巧，讓她學習到很多。

訪視工作通常都是跨區訪視，與案家保持一定的適當距離，不會去訪視住家附近的個案，避免離住家太近被認出來時，造成不必要的困擾，「**因為曾經有師姐他們太近了，被那個案家發現了，案家只要有什麼困難，或是臨時想要跟你聊什麼，或者是怎麼樣，就常去那個師兄師姐家，造成人家比較多的困擾**」(B2-039)。一旦經基金會確認補助，這些列入居家關懷的個案，就會交給當區負責的志工處理後續。每個志工手上的個案通常不超過十件，拿到個案資料後，必須在一個月內完成居家關懷的相關工作。

善慧到學校進修後，無法參加週末假期白天的志工勤務，但她並沒有放下志工事務，「**我還是有去當志工，但是六日的勤務就比較沒辦法了，去晚上的，可能就是訪視和社大**」(B2-098)。她會參加禮拜五晚上社區大學的志工，或是利用禮拜五、六、日三個晚間的休假空檔擔任訪視志工。通常晚上沒辦法像白天一樣探訪那麼多案家，從晚上七點開始，最多的時候，一個晚上可以訪視到三個案家。除了參加訪視，她也負責記錄，交給主責志工確定後，再將記錄呈報給臺中分會的社工，有需要補強的訪談問題，社工會回饋給她們，善慧從訪視和做紀錄中學到很多食用的助人技巧。

### 三、志工服務中印象最深刻的地方：見到人性真實面

在十多年的訪視過程中，善慧遇過一些印象特別深刻的個案，讓她看到人性的不同層面。有些關懷戶在接受幫助後，也希望自己能夠盡一點棉薄之力，有所回饋，這樣認真重新站起、自立自強的案家，總是特別讓她感動。

例如有些個案雖然結束了幫助，可是他們會很想要手心向下，做回饋，盡一點點棉薄之力。「**我們通常會給他那個竹筒，跟他說每天，或者久久一次都沒有關係，以你自己的能力一塊錢幾塊錢都沒有關係，你就慢慢投，投到滿的時候，你就可以交給我們或者其他慈善單位，若是交給我們就會請案家跟我們說可能要捐哪一類（慈善、醫療、教育、人文），下一次我們再去看他的時候，再把收據給他**」。(B2-041)。善慧遇過有的案家，在回饋這個地方做得很有心，就是志工

們每次去拜訪，個案的整體狀況越來越進步，越來越進步，然後變得很好。有的案家後來不需要志工們再去訪視，會主動跟志工們說，他們好了就不需要我們再去幫忙，他們可以自力更生。甚至有的案家結案後會繼續回饋，變成定期捐款，甚至來加入志工行列，然後再去幫別人。

相對也有些案家，即使家中經濟狀況已獲得相當程度的改善，還是想要依賴補助，遇到這種情形，志工只得委婉告知案家，必須將補助轉給更需要幫助的家庭。善慧回想起有一戶案家，男主人是經濟支柱，但是出車禍腳斷掉，所以剛開始慈濟基金會補助比較多。但是後來男主人身體好了，照理說要去上班了，志工們了解情形後，想要開始減少補助的金額。志工們會先跟案家談，兩方都接受的金額是理想的，達成共識後試作一段時間。

只是十幾年下來，案家的小孩已經成年可以去賺錢，補助金額已經減到一個月兩三千塊，志工們就會跟案家婉轉的溝通，「**你們家進步很多，可以自立自強，有別的家庭更需要幫助的時候，會把這一份善款去做更好的利用。希望你們能同意不再補助，我們志工還是可以來關懷你們**」(B2-043)。在善慧的印象中，曾遇過一些案家，當面臨要停止補助時，開始激烈的反彈，會一直找很多的理由跟志工們求情，甚至情緒激動一直哭。善慧覺得案家說的理由，是他們可以自己去解決的，但是案家還是覺得沒辦法，希望慈濟可以繼續補助他們。只是兩三個月後，志工們還是會毅然決然地狠下心跟案家說，「**我們覺得你們有轉好了，就會停止補助了，我們就祝福你**」(B2-046)。這是善慧看到人性比較軟弱自私的一面，讓她有些感嘆。

#### 四、最感動的個案

善慧最感動的個案是一個一家六口的個案，爸爸在上班途中發生自撞事故，受傷嚴重，暫時無法工作，可是家中還有太太、三個就讀國小的孩子和一個剛出生的嬰兒。夫妻都很年輕，租屋在外面，先生車禍後暫時沒法賺錢，太太原本就要照顧嬰兒，無法出門工作賺錢，後來還得照顧受傷的先生，年輕夫婦，馬上陷入經濟困境，幸好有鄰居通報給慈濟。

在善慧與志工們訪視了解狀況後，決定盡快幫忙申請現金補助，除了由基金會補助案家生活費與住宿費的部分外，孩子的學校老師也幫忙申請家扶中心的補

助，另外志工們也協助申請中低收入戶的社會資源，這些補助，讓這個家暫時度過了燃眉之急。

### (一)人助自助，共度難關

案主復健期間就積極跟老闆詢問工作，一年半後案主已經可以恢復正常上班，後來案家經濟狀況逐漸穩定，接受補助期間，太太也總是主動跟志工們告知家中狀況，並不貪求過多補助。每個月的定期訪視，男主人總是害羞地躲起來，通常是四個小孩跟老婆出來見志工，女主人很健談也很積極。車禍受傷後，男主人的心情大受影響，常常處在低潮，志工們就會建議聽一些音樂，或是收看大愛台的節目。一次次的探訪後，案家情況逐漸好轉，「**每個月你就看到進步一點點、進步一點點，每個小孩都很有禮貌，教得很好**」(B1-052)。

案家男主人復健了快一年，雖然還沒完全好，但很積極就先去跟老闆說，老闆人也很好，幫他保留工作，說他不能去做戶外粗重的，在裡面做行政的也好。半年之後，男主人身體完全恢復了以後，收入開始穩定下來，女主人會很主動說她老公有好一點了，有在上班，可以補助他們少一點，不用再這麼多。

### (二) 知恩圖報，粒米成籬

案家待人和氣、勤懇知足、積極正向的表現讓善慧感到佩服，案家經濟狀況恢復正常後，志工仍然每個月去定期關懷。將近五年的時間裡，善慧看到這個家的轉變，最小的女兒也上大班了，每次去探訪，女主人總是客氣的接待志工們。目前案家已經不需要慈濟基金會在金錢上的補助，但女主人仍舊喜歡志工們每個月都去聊一聊，所以志工決議改列為居家關懷，每個月定期去關懷。雖然沒有見到男主人，但是都能見到家裡其他成員，女主人看到志工來會很開心，「**每次看到我們有活動，找他們去他們都會去，而且也會主動說他們想要存那個竹筒**」(B2-056)，從原來半年給志工們一個滿的竹筒，到現在幾乎是每個月就存滿一桶零錢。

投下銅板的小動作，代表的是一個善念的啟發、一分純真的祈願，慈濟功德會誕生在困頓的年代，在極度克難的情況下，毅然展開濟貧工作。最初成員的三十位家庭主婦，在證嚴上人的帶動下，每天出門買菜前，投下五毛錢到竹筒裏，儲蓄救濟金。積小錢，可行善的“竹筒精神”，就從菜市場宣導開來，傳承克難地

精神至今，歷久彌新。善慧在關懷案家的過程中，收到案家的竹筒，確實體會到對方願意回報善意的一份心意。

### (三)知足惜福，歡喜結善緣

這幾年的訪視過程，善慧也跟著案家一起成長。她特別佩服這一家成員面對困難的正向態度。善慧想起剛開案時，案家的經濟不太好，到現在還是租屋，沒有多餘的錢去買房子。「**可是看到他們家就是很知足，不會因為他們經濟不好，就怨天尤人，或者是對這個社會不友善**」(B2-057)。她也看到媽媽和小孩的態度都很積極認真。

案家太太曾經跟志工們講，小孩寫字有一些問題，善慧就跟她說，「**可以跟老師談，然後請老師幫助評估，評估閱讀障礙或是學障**」(B2-061)，後來發現這個大的孩子真的有學障，案主太太就知道不能太要求孩子的成績。案家的小孩都很乖，大人做家庭手工時，小孩都有在幫忙。「**案家的家庭氛圍很好，女主人的教養態度也很正確，給孩子們正確的人生態度，要知足，還要去幫助別人**」(B2-062)。志工們每年都會幫他們家小孩申請新芽獎學金，小孩會寫願望說這些錢他想要幹嘛，主要就是幫忙媽媽負擔家裡的經濟，要捐多少錢出來，孩子們的態度積極正面，讓善慧很感動。志工們如果有什麼舊衣，會問這個媽媽，她都說好，更不會去嫌棄這些東西，志工去看他們家的小孩時就會帶些書，或有小女孩可以玩的玩具，他們都會很開心的接受，這是她看過最感動的一家。

善慧自己分析，案主老婆的個性本來就很正向，天助自助，再加上志工的適時介入，長期關懷，定時去跟案家聊天，或是不定時的電話關心，案家感受到社會對他們的溫暖，比較不會去負面看到他們遇到的這些事情。「**幫了他們以後，你就覺得是真的非常值得，做這些事情是很有意義的，我們的一點點的關心，對別人來說是很大的支持**」(B2-069)。案家的轉變，讓善慧覺得多年的付出很值得，志工在急難時刻提供經濟與精神上的支援後，他們一家人能憑藉正確的人生態度，再次自立自強，努力恢復正常生活的精神十分了不起，讓善慧更加肯定慈濟訪視志工的價值與意義。

## 五、遺憾的個案

在善慧的志工經驗中，也曾經有過一些遺憾，例如曾經遇過個案評估尚未定案前，案主突然過世，或接到消息時，案主已經過世多日……沒有辦法在當下即時給予關心或協助，這樣類似的事件，總是提醒她行善要及時！

遺憾的就是，當志工們知道案家的狀況，已經評估好要怎麼去幫他們，志工當下有發急難救助金，但是開案案評估流程差不多要一個月，這個案主在期間裡就突然就過世了。「**你會覺得說可能那時候積極一點，或者快一點幫他申請，也許可以對他們家有更多的幫忙**」(B2-071)，有時候接到訪視案家的需求訊息後，對方已經過世好幾天了，志工們再去關心，這是善慧比較遺憾的地方。「**行善真的是不能等，因為我這週去看，下周要再去看的時候也不用了，因為人走了**」(B2-073)。這對善慧來講是一個很大的衝擊，她覺得如果可以隔天就應該再去關懷，也許可以避免憾事發生。

此外，善慧也學習到不能留給案家志工們的私人電話。因為早期發生過志工給私人電話，半夜或是上班時候個案打來抱怨，有的志工覺得被騷擾或是覺得很困擾。所以社工有交代，去關懷時不要給個人電話，有任何緊急狀況，請他們撥電話給基金會社工，社工會趕快聯絡該區負責志工前往探視，只是有時候通報會有一點時間差，可能就有遺憾發生。

## 六、志工服務中的轉變、收穫和成長

### (一)更珍惜身邊人，挫折容忍力提高

在這十幾年的志工的服務時間裡，擔任志工讓善慧著實開了眼界，也加速她的心靈成長。讓她反思過去自己與家人同事的互動，更懂得珍惜父母對她的關心，學習勇敢表達對父母的愛，看到那麼多個案勇於面對逆境的考驗，讓她更能鼓起勇氣面對負面的批評，也了解把握當下是多麼重要的一件事！

善慧三十歲前的生活環境或者接觸的人有些侷限，沒有太特別的想法，人際關係也很普通。可是當她投入志工行列以後，眼界越來越大，透過訪視個案，還有去幫忙做的一些事情，善慧開始反省自己的為人處事，調整跟家人同事間的互動方式，善慧以前不太會表達關心父母這些話，大部分是用行動的方式。「**有時候上班回去很累，爸爸媽媽念你的時候，你就會覺得有一點點小小的負面情緒的**

時候，就會有點煩，可是當你去做志工以後，你看到這些你就覺得，要多珍惜自己的家人」(B2-076)。多年來的訪視體驗，讓她更珍惜家人。

## (二) 學習知足、善解、包容、感恩，更能接受別人意見

承擔志工後，知足、善解、包容、感恩，這「四神湯」的觀念，讓善慧十分受用。證嚴法師曾期勉志工們，「要以「四神湯」改變自我體質——知足最大富，感恩最大貴，善解最大智，包容最大慧。能「知足」，就不會開啟貪念，貪而無厭容易落入陷阱；能「感恩」，自然與人合和互愛，力量倍增；能「善解」，以大智慧分辨是非，就不會顛倒、煩惱；能「包容」，慈悲等觀，兼容天下萬物，就不受愛恨情仇牽絆」(引自證嚴法師，2014年6月1日)。善慧對此開示感悟良多。

善慧現在很能夠接受別人負面的批評。面對挫折時，想到案家們的困境，他們那麼困難都可以撐過來，就會覺得自己的困難其實沒有什麼大不了，都是可以度過的。「或者個案走了甚麼都沒有了，但是我還有機會可以再繼續做，就會更把握當下很多時候」(B2-077)，對父母或同事朋友的建議甚至批評，她的心更能善解包容，也更懂得感恩。

有時候志工服務時會遇到一些狀況，別人給善慧一些負面的意見，善慧就會運用「四神湯」的觀念，想想自己可能真的哪一點不太圓滿，還可以更好。轉念之後會覺得別人給的意見是對的，不會像以前覺得他在挑剔自己，也會比較容易接受。「我從小比較不會和別人有甚麼衝突，可是你去做志工以後，更不會衝突，人際關係會更好」(B2-079)。以前可能會有點害怕說，現在看到對方的需要，不知道要不要接受志工們的幫忙，善慧現在比較大膽，可能就直接問對方，或者說後面幫他一把，主動的去做當下可以去做的事情。

## (三) 感恩自己健康能幫助別人，學習如何關心病患

善慧提到自己在這些年的志工服務中，不只是收穫，也有一些轉變。例如擔任醫院志工時，看到生病的人，她慶幸自己身體健康，並有餘力幫助或為對方服務，提重物或推輪椅。「他就會很感謝你，你就覺得這個只是一個小小的那個，也不算是幫他甚麼，只是我們的本分事而已」(B2-072)，這些事對一般人而言，是極為平凡容易的事，但對受限於身體病痛無法完成簡單動作的病患來說，就是珍貴的及時雨。

有時遇上情緒不佳或拒絕志工關心的病患，「你在關心他的時候他就很不耐煩，或者不需要你去關心他的時候，他就直接拒絕」(B2-085)，善慧也能體諒對方。在醫院裡遇到非常忙碌的醫護人員，「病房區可以看到那個護士真的很忙，每天就看他們跑來跑去，很多事都很專業，打針啊，照顧病人」(B2-087)，雖然幫不上專業的醫療，但是志工們還是可以幫忙處理雜事遞送文件、整理分類雜物等，分擔一點辛勞，那怕是做這些微不足道的事，善慧還是覺得很開心。

善慧喜歡輪到又忙又累的急診室值勤，「我覺得在急診室體驗比較棒，有時候很緊急的狀況的時候一來，真的是忙到很累，你必須要跑去跑去，送這個單子去領藥處，一下子要推去照 X 光」(B2-088)，除了在急診室可以幫的事情更多之外，從資深師姐對急症患者表達關懷的方式，也讓她學到有溫度的溝通。那些只能用閩南語溝通的長者，對不擅長說臺語的善慧來說，是一種挑戰，為了跟長者有更多的溝通，善慧也認真學好閩南語，擔任醫療志工期間，讓她有更多學習與成長的機會，在工作中總是能察覺到自己的不足，然後再努力學習。

善慧剛開始去病房區時，不太知道要怎麼去關懷病患，只會跟他們道早安，或是說告訴他們，如果需要幫忙的話就跟志工說，志工會在走廊那裡等你。有時善慧會遇到脾氣很不好的病患，不斷的跟他說請他配合，她覺得自己已經很委婉，講這樣應該不會去傷害到對方，可是對方就不太理她。這時善慧就會趕快去跟資深志工求救，等到資深志工去關懷時，「人家那種表達，真的是不一樣的溫度，那個病患就會冷靜下來」(B2-091)。這些主動關懷病患的技巧，她覺得需要累積更多經驗。所以善慧會主動參加醫療志工的教育訓練，資深志工會分享很多經驗，例如病患如果拉起布簾，就不要去掀開跟人家聊，人家可能不需要志工，就不要去叨擾人家，如果人家布簾是打開的，再去關心他。

善慧之前沒有很多太多關心長者的經驗，「關心就是說話的那種溫度，那種表達的溫度就會差很多，跟同輩講話還可以，然後跟長輩就覺得有一點點不夠」(B2-092)。她反問自己，為什麼這個阿嬤就只能跟他說早安，卻不知道該怎麼去更進一步的關心她，除非說這個阿嬤剛好很能聊，才可能跟她聊很多。當碰到比較安靜地患者，又只能聽得懂台語的話，對志工是很大的障礙。但是善慧覺得，「做志工碰到這種案例就是需要自己去成長，像語言和溝通的技巧，台語就要去

多學幾句」(B2-094)，藉著這樣做中學的過程，善慧反省自己不足的地方，主動學習到以前沒有接觸過的領域知識，她做志工後才發現，為了要真正幫助到個案，學無止境，要學習的東西還有很多。

#### (四)學習時間管理，耐心與家人溝通

善慧剛開始擔任志工時，任務都是師姐前一天詢問她，「**剛開始是被指派的**」(B2-102)，別人邀請她就跟著去。社區志工培訓結束後，經過更多的訓練課程，善慧開始擔任不同性質的志工，例如教育志工、醫療志工、訪視志工。負責組長都會尊重她的意願。

不同於剛開始讓別人安排志工時間，現在善慧會評估同一天的志工工作，優先支援最需要人力的地方，「**如果同一天裡面，可能同一個時段，像剛好今天也要出坡、也要助念、也要告別式、然後做環保。可能一次就有好幾個任務，我就會開始評估**」(B2-104)，預想哪些活動比較少人要去的，善慧就會去那邊幫忙。

有時候助念必須跑到別的鄉鎮，來回需要一個小時以上。善慧會先計算往返路程，加上開車接送其他志工一起出發的時間，再安排下一個活動。時間如果不衝突的，她會安排好當天的行程一起完成。曾經一整天慧潔都在支援志工工作。

「**我曾經一天跑過從早到晚，還會帶著衣服出去換，因為不同場合需要不同衣服，有的穿藍天白雲，助念穿八正道服，去告別式就要穿旗袍，中間就要找地方換或是回家換**」(B2-105)。深夜才回到家中，家人擔心她體力吃不消，提醒她要調整腳步，她才偶爾讓自己休息一兩天，陪伴家人。

之前善慧尚未到學校進修前，家人認為她太過拼命做志工，「**他們就覺得我下班了，為何還要跟師姐出去，有時候周一到周日每天都要出去，媽媽會念，你都不會累歐？你怎麼都不拒絕一下別人？**」(B2-107)，善慧能夠體諒家人的擔憂，她會跟母親耐心解釋她並不累，她知道家人並不是反對，而是擔心她太投入，身體怕會吃不消。長期溝通下來，家人到現在也都能接受她的選擇。

善慧剛開始去幫人家助念和告別式，父母會很緊張，尤其是母親，她都會叫善慧要帶茱萸芙蓉避邪，善慧覺得不用，她沒看過師姐在戴，母親說那是你不知道，人家都放口袋。善慧就跟母親說，「**如果回來後沒有怎樣，你們就相信我是去祝福人家的，不會被邪氣甚麼侵的啦!**」(B2-110)，母親看到善慧去了幾次以後

都平安無事，她就漸漸相信，不會再逼善慧戴避邪的東西，之後再去助念或告別式，母親就習以為常了。

## 七、持續參與志工的動力：就是喜歡幫助別人

談到十多年來，持續在志工路上精進的動力來源，善慧思考了一下，直率地說出她的想法，「我去做志工不是因為我……這樣好像對上人不太尊重，我去做志工的初發心其實就只是想要幫助別人而已，我就很喜歡去幫人家」(B2-115)。善慧從小就對青年守則中的「人生以服務為目的」(B2-116)，國小時聽到這句話就很喜歡，放在心裡不曾遺忘，當她真正開始從事志工事務後，她深刻的體會到這句話的涵義。

慈濟世界給了善慧一個很大的舞台，只要時間上許可，師姐不管邀她去做甚麼，她都是說好。善慧原本就很喜歡幫助別人，進入慈濟世界後，多樣化的志工工作，給她很大的空間發揮。不管是告別式助念、環保工作、打掃廁所，就算別人覺得辛苦的工作，她也能做得甘之如飴。

善慧不會只做自己喜歡的工作，心態和有些人不一樣，是很自然的去做，做得很開心，比較沒有分別心。「我不會刻意去挑工作，有的師姐會不去助念或告別式，或著不喜歡做環保，我都不會，反正只要這個工作是我可以做的，我都會去做」(B2-120)，她一開始去做生活茶水和打掃廁所的時候，曾經有師姐跟她說，你們做老師的應該沒有在打掃廁所的啦，那你為什麼願意來掃廁所？那位志工說善慧看起來做的很開心。善慧覺得做這些只是想讓人家很乾淨舒服，打掃完廁所自己看到也很舒服。她不會挑剔這個工作是什麼內容，只要她可以做得到就會去做。「所以，我好像沒有太受上人的感召」(B2-124)，善慧為自己的坦白，不好意思的莞爾一笑。

善慧看到別人開心，她的心情也會很好。「幫助別人我就很開心，每次去做我都覺得很開心；看到別人很開心，我就覺得很開心」(B2-126)。早七晚五的訪視工作，有時一整天下來要訪視七戶以上的案家，同組的志工請善慧幫忙紀錄，她回家後還不能馬上休息，要趁記憶猶新時，趕緊完成訪視紀錄，再給其他志工們確認。有時甚至會寫到凌晨一點多。母親有些心疼，怕她會太累，完成這樣的任務讓她很有成就感，有責任心的她並不覺得辛苦。

善慧覺得記錄是一種責任，她必需要去完成，而且她並不覺得寫個案紀錄壓力很大或是很不開心。只是當下個案講了什麼話，善慧沒法立刻記下來，她憑著印象，一天晚上的時間要完成八九件的個案紀錄，她邊寫就很自然地記得，不會去混淆到。如果善慧真的寫不完，隔天早上她也會趕快完成，至少把重點記錄到。當她被負責的志工稱讚記憶力這麼好，沒有漏掉搞混，重點都有寫到時，善慧就會很開心，有時候會有一種小得意，感受到被人肯定的成就感。

## 八、擔任志工時遇到挫折如何因應

當善慧被問到擔任志工的十多年中，有沒有一些時候是灰心喪志的時候，遇到挫折時又怎麼處理，她舉了幾個事件，說明當時的心境轉折。

### (一)學習善解、包容來轉念

有時善慧看到，「**某些師兄姐即使穿上了慈濟委員的制服，也不是那麼守規矩，習氣很重，說話很直接，態度很激烈。**」(B4-003) 當下善慧有些不舒服，但善慧慢慢了解到不是全部人在修行，也不一定某個人都嚴格持戒，善慧就學著用善解、包容來轉念，也就沒這麼在乎了

### (二)堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人

有時面對外界無理的批評，善慧會比較難過，她舉之前的八八風災為例，「**慈濟基金會請了五家廠商不分晝夜的趕工把安置災名的永久屋蓋起來，可是還是有人沒有感恩心就算了，還要語帶攻擊，嫌慈濟在作秀，或是房子蓋的不完善**」(B4-007)。善慧又舉了慈濟內湖園區開發案為例，當時的事件造成了很大影響，導致很多會員不再信任任慈濟。還有骨髓捐贈也曾因為醫院和捐贈者之間的溝通誤會，好事者不明就裡渲染誇大，即使後來當事人有出面澄清，但傷害已經造成，很長一段時間骨髓捐贈的意願大幅降低，可能就錯失了很多拯救人命的機會。這些事讓善慧心裏有點受傷、會灰心，「**我們慈濟志工已經這麼認真了，外界還這麼不友善。**」(B4-004)。但是想到還有很多人需要幫助，善慧實在不忍心，所以她告訴自己要堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人。

## 參、未來生涯規劃

### 一、預計再工作十年，希望之後能全心投入志工

四十歲的時候善慧曾經考慮轉行，但是不知道要轉甚麼，又沒有特殊才藝，行動力也不足，多方考慮後，覺得自己還是挺適合現在這份幼教工作，所以還是繼續做下去。畢竟自己喜歡和孩子們相處，雖然每天照顧小孩很累，可是照顧小孩滿開心的。有時孩子惹她生氣，生氣就是當下而已，一兩分鐘過後就好了，她不會去累積這小孩就是很壞的印象。孩子當下頑皮，善慧就訓一訓孩子，或著給他一點懲罰以後，再過個幾分鐘就好了，「**我不會給他貼標籤，我就盡自己的本分去努力**」(B3-004)。

善慧覺得十年後應該追不上小孩，就差不多該退休了。她再給自己十年時間，如果還是沒考上正式教師，她就會好好計算保險可以領多少錢，因為勞保要六十五歲才可以領，如果保險金夠撐到退休十年後，她就提早退休，專心去做志工。「**因為我覺得做志工做得很開心，我人生最大的目的就是去做這個吧！**」(B3-007)，只要讓她沒有經濟壓力的去做志工，那就是最大的幸福了。

善慧祝福自己可以做志工到生命最後一刻，這樣是最好的結局。「**十年後，就是以志工這一個行業為最大的主軸吧，然後就是做到自己不能做為止，做到往生**」(B3-008)。她提起彰化有一位蔡寬師姊，102歲都還在做志工，精神還是很好直挺挺的，善慧很佩服這位師姊，從七十歲開始做志工，希望自己可以像她這樣。善慧見過蔡寬師姊本人，是一個和藹可親的長者，不管認不認識，她就是很健談的跟對方聊，請教甚麼都會回應，真的是一個很好的典範。

## 二、晚年安養問題

談到未來晚年長期照顧的問題，善慧當然不希望遇到自己需要被長期照顧，但是也有規劃的買了長照險和醫療險。如果真的遇到緊急狀況的話，善慧已經簽下放棄急救同意書，只是還沒有去做預立醫囑，只是她希望自己都不要麻煩到任何人，可以自然的善終。

善慧以前不會想到晚年該如何過生活，擔任慈濟志工以後，有機會去醫院服務，有時候去到急診室、加護病房，或是呼吸照顧中心，看到病患的痛苦模樣，讓她對自己未來更清楚。善慧有些傷感的說，「**我一直祝福自己，絕對不要這樣子過**」(B3-010)，她想要把身體照顧好，讓自己可以不斷地做下去，做到最後一口氣。

### 三、陪伴父母老去的感受

談到多年來陪伴父母親，善慧對親人的老病特別有感受。善慧的爸爸已經八十歲，媽媽七十七歲。善慧爸爸中風已經十五六年了，第一次中風，把爸爸抬上車時，她又緊張又害怕，很害怕爸爸會怎麼樣。在加護病房時，醫院給家屬簽病危通知的時候，她邊哭邊簽，不敢相信親人可能馬上要往生，這個時候就讓善慧覺得死亡很恐怖。

後來情緒緩下來的時候，「我覺得做志工也是有影響啊，看了很多以後，好像比較可以接受，就會情緒轉化的比較快」(B3-014)，父親第一次中風時，雖然沒有太嚴重，可是害怕擔心的情緒就會持續比較久。第二次雖然比較嚴重，善慧就會轉的比較快，就會想說祝福爸爸趕快好起來，不會說一直擔心害怕。

### 四、父母往生後的處理方式

善慧有跟爸媽討論過往生之後的處理方式，因為看大愛台，當爸媽看到介紹大體捐贈後，善慧問爸媽，你們在往生後想要怎麼辦？剛開始媽媽說她很怕火不要火葬，爸爸就說他不介意，他都可以。那一次看完大體捐贈的介紹後，過了幾天，爸爸突然叫善慧去拿大體捐贈的單子給他填，他想要大體捐贈，他想要當大體老師。善慧爸爸後來有說他想要去做大體捐贈的理由，因為大體老師會先放在慈濟大學的大捨堂，整個看起來很莊嚴，都會有人去看他去拜他。因為善慧弟弟不想結婚，爸爸擔心以後沒有後代子孫可以拜他。善慧爸爸想做大體老師只是希望以後有人去看他，不會被遺忘。

善慧媽媽不想要捐贈大體，以前是想要土葬的，後來有說可以接受火化，有一次媽媽看到慈濟有介紹樹葬海葬，就說不然給他樹葬好了。善慧爸媽都有跟孩子們說，在任何狀況下都不要無效的醫療，他們兩個都有特別強調，不要插管氣切，甚麼都不要，也都簽了放棄急救同意書。

### 五、自己往生之後的處理

證嚴法師曾引用《無量義經》經文說明器官捐贈的意義，「能捨一切諸難捨，財寶妻子及國城，於法內外無所吝，頭目髓腦悉施人。」，現代醫療能進行各種器官移植，「頭、目、髓、腦」皆能救人性命，這些「身內」之物比身外之物更

「難捨」，但是只要有心，就能捨。善慧聽聞這段話後，對器官捐贈就沒有質疑了，她認為本來就應該這樣做，所以她已簽下器官捐贈同意卡片。善慧語氣堅定地說，「**我相信就是相信，我不會想很多，再去質疑這個想法**」(B3-033)。

善慧談到自己的後事，如果可以的話，她想要做大體捐贈，如果身體不適合，就是火化後樹葬。對死亡的感覺，善慧不太會恐懼，因緣到了就走了，只是當下願力要很強，她就是想要再來人間，「**來生希望可以乘願再來做慈濟，不用一定回台灣，因緣到哪裡就去哪裡**」(B3-035)。不一定來台灣，去非洲也不錯，就是要繼續行菩薩道，希望天下有一天能夠無災無難。

如果沒有去做慈濟志工，善慧也不會想到這些。從一開始只是很單純想要去幫助別人，沒有想到其他甚麼。參加活動後去上課，然後又聽上人的開示，潛移默化中，善慧開始改變一些想法，對死亡沒有那麼恐懼了，「**以前可能很避談這方面，到後來就覺得不會啊，這就是應該要談的**」(B3-036)。如果有去上課，或是大愛台剛好有在播這個，善慧就會趁著這個時候跟媽媽聊一下，透過這樣聊一聊，慢慢也改變媽媽的想法，她對這方面就不會這麼害怕。

## 肆、生命意義感

### 一、從善門入，找到適合自己的信仰

善慧家中本為一般的民間信仰，上志工培訓課程後，才深入認識證嚴法師推動的慈濟法門，證嚴法師透過日常生活的例子詮釋佛法，用佛教經典中的故事講道理，讓善慧了解到原來接觸佛法也可以輕鬆沒有壓力。

「**我是因為去做了慈濟志工，我才更認識上人，不然之前對上人並沒有很大的認識或是感動，也沒有很大動力去了解信仰這一塊**」(B3-042)，善慧家裡從小並未有特定的宗教信仰，就是一般民間信仰，當然也有拜佛，觀世音菩薩，會去廟裡拜拜。她開始做志工後，參加了許多培訓課程，一次次地透過講師分享，還有上人的開示，看到法師單薄瘦弱的身軀，心裡的願卻是這麼大，善慧慢慢能體會為什麼有這麼多師兄師姐會願意追隨上人，持續在做這件事。

而善慧對佛法，也是因為上人生活化的演說佛法，有了深入的體會，「**因為上人比較不會講那個甚麼太深奧的佛理，他會透過一些生活上的一些例子，或著**

佛教經典中的故事，跟我們講那些道理，這個我就比較能接受」(B3-045)，善慧對傳統的佛教修行方法比較沒有興趣，例如純粹的課誦佛經，或著是坐在那裏聽法師深入文字般若，解釋經文意義，她覺得這樣可能會聽到睡著。

善慧常收聽大愛網路電台的内容，她認為這是吸收佛法很輕鬆的方式。她會在開車時，利用零碎時間收聽，「播下去隨時想聽的時候就聽，中斷的時候就很自在的中斷，也不會有什麼壓力，聽到哪就是到哪，那我對佛法就有基本的了解」(B3-046)，這種不是很刻意，也不是很制式的方式，讓善慧可以接受佛教信仰。她不敢說自己對佛法有很深的理解，但是現在人家問她是什麼宗教，她一定毫不猶豫會跟他表明是佛教徒，是慈濟人。

找到信仰的方向，讓善慧的心安定下來，聽到上人說眾生剛強難度，她驚覺自己也是剛強眾生，怎麼這麼久才加入慈濟，才認識上人，她覺得自己業力真的很重。後來善慧的姊姊跟她說，「不會啊，你已經跳脫那個眾生剛強了，因為你已經加入了，然後他還在那裏當眾生」(B3-048)，姐姐的幽默，讓善慧頓時清涼。

## 二、信仰帶來力量

### (一) 信為道源功德母，長養一切諸善根

當問到是否會對證嚴法師的教導有疑問時，善慧很肯定信心的力量。「我們上人說的，我對他的話我倒不會有什麼懷疑，我覺得像我們佛法裡面就講信為道源功德母，真的你就是要相信」(B3-051)。例如證嚴法師一再強調說，就是要信因果，善慧對因果的概念很能接受，凡事有因就有果。當她第一次聽到四句偈「欲知前世因，今生受者是；欲知來世果，今生作者是」，當下就有所覺悟。想到自己教師甄試每年都考不上，人家為什麼第一次就考上，她覺得人家一定是上輩子做得很好，很有福報，善慧會自動把這件事歸因成上輩子做得不夠多，所以要更努力付出，把它補回來。她這樣想就會更有做志工的動力，只要時間許可，她就把握當下趕快去做志工，更積極更認真去看待這件事情。

### (二) 明白因緣，佛法生活化

除了因果，善慧也接受因緣的概念，「有時候遇到這個人對我比較有意見的時候，我就會想辦法讓這個沒有這麼好的緣，變成是一個善緣，比較圓滿的結果」

(B3-055)。有時候同事在抱怨事情時，善慧會試著跟他分享比較多角度的看法，大家就會相處的比較愉快一點，不會讓那個衝突擴大下去，就是上人說的，要把佛法用在生活上。

佛法的經文善慧記不了太多，可是上人說的故事，善慧就比較可以記住。法譬如水，點滴入心，當她知道這些故事的涵義是甚麼。再遇到狀況時，她就比較知道應該怎麼做，她會去應用這些故事。善慧對佛法的觀念比較不會去表達，對經文比較有印象的，就只有心經而已，其他的佛經都是斷斷續續。也許做志工之後，信仰已經很自然交織和融入自己生命的核心，善慧不知道要怎麼把那個核心明白表達出來，就是一邊做志工，一邊學習和感受。

### (三)法喜充滿，樂於分享

每個月靜思堂都有精進日，宗教處很用心在安排課程，也會安排一些資深的師兄師姐回來分享，每一堂課都會有受用的地方。志工精進日通常是禮拜天，善慧平常周一到周五上班，其實身心都很疲倦。有時她會想，禮拜天從早上六點半就要到下午五點，要上整天這麼久，心裡覺得有點累。但是聽完課後，心靈上好像補充了甚麼，**「上了快十個小時，可是你一點不會覺得累，你會覺得你很有精神，好像充電電池被灌飽了」**(B3-061)，經過一周五天的工作本來沒電了，上完課就好像充飽電，又可以繼續下個禮拜的日常工作。講師分享的心得也會影響她看事情的視野，增加不同的角度，去思考不同的事情。原來世界是這麼簡單，她突然覺得，好像所有的事情，煩惱都是自己找的。

志工精進日通常會安排一小時的繞佛，或是念誦法華經序，剛開始善慧不太會念，以前完全沒有念過法華經，從小唯一會念的只有心經。剛開始拜經的時候，要一字一拜，禮拜法華經序，善慧一開始不知道怎麼拜，只好看著隔壁的師兄師姐怎麼拜，有志工會提醒東班拜完西班拜，還要繞佛繞法，善慧剛開始覺得很難，必須抓對節拍，跟對別人腳步，不然會踩到別人的腳，或著被別人踩到，過程中需要高度的專注，學習收攝自己散亂的心念。

善慧在共修活動中，體驗到很多生活上不曾遇到的感受。平常自己在家裡誦經，沒有那麼虔誠，可是在共修當下的氛圍，善慧感到很莊嚴很寧靜，能夠讓自己的心平靜下來，特別是誦完法華經序那一段，心裡會很平和，煩惱好像就不見

了，「雖然我沒有很懂那個經文，可是它就是莫名的會讓你的心是很祥和！」  
(B3-065)

剛開始志工精日下課休息時，大家會嘰哩呱拉的分享，但是最近幾年的精進日，會有志工舉牌禁語，就是禁止說話，讓道場的氛圍比較莊嚴肅穆。因為志工們一個月見一次，有時大家很興奮，看到很熟悉的人就想閒聊，這是人之常情，但是這樣會影響到道氣，還有心的寧靜度，所以善慧認同禁語的作法。「我覺得實施禁語以後也滿好的，大家好像突然之間都回歸到自己的自心上面去了」(B3-067)，善慧覺得實施禁語後，能夠凝聚道氣，她更能專注的參與當天的活動，心神比較不會跑掉。

善慧平常很喜歡分享志工精進時的心得，帶著上完一整天課的開心心情，回家後她會跟媽媽分享一些簡單的小故事。善慧覺得，證嚴法師是用簡單的方式說明理念，穿插一些志工分享，加上一些佛法的相應之處，有時也會有靜思精舍證嚴法師的弟子來說一些佛法。綜合這些上課的心得，讓善慧更明白，「佛法是在生活上去應用的，要了解怎麼去用，而不是讓你覺得很枯燥」(B3-072)，因為談的都是生活上的例子，所以遇到事情的時候，善慧就可以和同事朋友們分享她聽過的故事，別人本來對這個世界是挫折的、負面的情緒，經過善慧的分享，他們就會有更多轉換思考方式的可能性。

### 三、承佛之教，度眾造福

#### (一) 法入己心，改善家庭關係

善慧投入志工後，觀察到身邊的家人朋友也隨著她的轉變而改變相處模式。她談到以前和妹妹相處，兩個人的個性都急，兩個急的碰在一起的時候，有時會起爭執，善慧父親就會先念妹妹，妹妹就會兇回去。但是後來善慧和妹妹分享靜思語，「脾氣不好，心地再好也不算好人」，妹妹就不會再回嘴了，他們爭執的程度小了很多。善慧覺得自己的言行無形中會有修正，可能無形的影響到周遭家人跟同事朋友，發生潛移默化的效果。

#### (二) 心寬念純，處處吉祥

別的志工曾經替善慧打抱不平，認為她常被別人佔便宜。「我覺得還好，只

要我能承擔的，OK 啦，吃虧就是占便宜，可能我不會有被利用的感覺，也算傻人有傻福」(B3-075)，有些事，善慧事後回想起來，好像有一點怪怪的，有被利用的感覺，但在當下她不會這樣覺得，有時候其他人也會不好意思。

善慧自認人際關係方面敏銳度不高，因為慈濟人很多，有些志工剛開始好好的，可是後來一陣子過後這兩個人不好了，他們還是一起做慈濟，可是就變成各做各的。講師有時候也會刻意提到這一點，雖然每次開示內容一樣，每個人的根器不一樣，吸收內化的就會不同。有時師姊他們會問善慧，會不會踢到鐵板呢？她就會想甚麼是鐵板呢？師姐解釋「鐵板」就是人際關係上的不合，善慧覺得，「我這種個性，如果遇到同一件事，應該不會踢到鐵板吧」(B3-079)。有時候也會有師姊嫌善慧哪裡沒有做好，「我就會自己想，對啊，我就是這個沒做好，去改就對了，我不會覺得他在挑剔我啦，或是針對我」(B3-080)，善慧就會說好，她就改。不會再多想。

### (三)面對外界誤解，謹言慎行

有時候聽聞外面對慈濟人的批評，善慧會覺得慈濟人做這麼多，還被人批評成這樣，有點不值得。談到這件事，善慧嚴肅起來，她認為外界的人不了解實際的狀況，只是針對某一點，就拼命的攻擊慈濟，善慧覺得，「這些網路的散播者很沒有道德，你沒有感恩心就算了，還不斷煽風點火，讓真實的狀況沒辦法傳出去，影響很大」(B3-082)。提到前幾年內湖慈濟園區的開發案，影響真的很深，會員少了很多，後來又牽扯到骨髓捐贈，那一兩年在募骨髓捐贈的驗血就差很多。當時志工們預估一個早上可以收集到 100 隻的驗血，有時候都甚至不到 20 隻。這樣會影響到那些正等著那個配對的血癌患者，減少他們可能治癒的機會。善慧覺得網路真的太可怕了，為什麼有人沒有搞清楚，就把這種不實的指控一直傳下去。

善慧認為有些批評只針對某些師兄師姐的個人行為，就以偏概全，覺得慈濟人就是這樣子。善慧遇過住家附近的老人家，跟她抱怨一堆，她會試著解釋，對方下次遇到她就不會再說了。

### (四)志工典範，隨喜讚嘆

這些年的志工歲月，善慧也有自己心中的典範。有一位師姐，從善慧進去做

慈濟到現在，不管擔任什麼職位，不管是和氣組長還是互愛組長，她有任務要給善慧的時候，她都是很和氣地問，不會讓善慧覺得那是指派的命令。如果跟她拒絕，她也會很尊重，不會有任何讓你感覺不舒服，或著覺得她在勉強你。不管什麼任務，師姐都是很認真地去做，不管她擔任甚麼職位。就像掃廁所時，她一定一起掃。「我很喜歡跟他一起去出任務，她不會給你任何壓力，你如果給他什麼建議，她都會覺得很好，給你正面的鼓勵和肯定」(B3-085)。師姐很認真去做慈濟，可是也把家庭顧的很好，後來老公也一起出來，他們家三個小孩也都會來參加浴佛、一些大型活動，不會有那種很勉強的感覺。善慧覺得這個師姊把志業、家業、事業都顧得很好。善慧剛去做志工時，也是這位師姐聯絡她，邀請她來參加活動，讓善慧覺得很親切很溫柔。

#### (五)投入志業，開闊人生

善慧覺得做志工讓她的人生開闊很多，眼界變寬，自己的生命加深又加廣，「如果沒有做這個志工的話，我可能就是平平凡凡，人生沒有甚麼目標吧，就是很一般人」(B3-088)。善慧慶幸十多年前加入志工的機緣，讓生命豐富度多很多，增加了很多不同的色彩。思考點和以前都不一樣了，不會侷限在那種小小的地方，眼界也開闊很多。

只是也有遺憾的地方，善慧後來做得很開心的時候，很可惜剛開始跟她一起報名的鄰居叔叔，後來就沒有去了。善慧認為，「如果他有跟我去做慈濟，他後來就不會因為我叔公過世，得到憂鬱症」(B3-090)，鄰居叔叔到現在都要服藥，不太跟人講話，也很少出來，以前他是很開朗的。善慧後來有找他再去參加志工，對方沒有意願，善慧就沒有再找他了，善慧有些自責，認為她應該不要放棄，也許鄰居叔叔就不會這樣了。

#### (六)世代相傳，同種善根

善慧回憶去學校面試時的趣事，有一位老師問她，她是走大路來的，還是走小路來的？當下善慧就覺得很奇怪，沒有太多思考，她就說是從大路來的，當她要回去的時候才發覺自己怎麼這麼呆，這位老師應該是問她佛法的體悟吧！

善慧印象中，證嚴上人不講往生後的事。可是她聽過師姐分享過一個親身故事，這位師姐很擔心他母親往生後不知去到哪裡，證嚴上人就對她說，妳媽媽一

直在精舍的大門外徘徊，上人會讓她進來，會讓她在妳身邊修行，等到她因緣到了，再去投胎修行。還有聽過一個台中師兄的故事，這位師兄早上往生，師兄的大女兒下午就生出一個男生，隔天剛好上人行腳到台中，他們家師姐報告這些事，上人就說，你們家剛剛好一加一減沒有少，我們是把他解讀說師兄又回來，這是善慧聽過關於往生後的事，覺得很神奇。

證嚴上人曾經分享過，去行腳的時候，孩子們拿薰法香的筆記給上人看，都用畫圖的方式紀錄。孩子們才幼稚園，有的畫得很好，能把她講的那段話的涵義畫下來，上人很讚賞他們。上人說這些小朋友，就是很多師兄師姐乘願再來的。善慧覺得很有道理，她覺得幼兒園的孩子們，怎麼能聽得懂上人講的台語開示？還能用畫圖的做筆記？孩子們又怎麼可以這麼虔誠專注的聆聽一個多小時呢？善慧覺得這件事很不可思議，這些小菩薩的根器深厚，難怪孩子們這麼小，就已經這麼精進。

證嚴上人也說過：要弟子們把慧命守好，台灣是發源地，如果台灣這些徒弟有把慧命守好修好，也許他就會再回來台灣；如果沒有，他可能就去海外，例如馬來西亞和印尼，證嚴上人很肯定讚嘆這兩個國家的慈濟志工。

#### 四、效法佛心師志，願生生世世再來人間

聽聞國外志工的分享，讓善慧心生嚮往，她提到非洲的朱師兄和蔡師姊，把一個國家的志工帶起來，可以幫助到這麼多人，然後又讓那個地方的人認同慈濟的理念，剛開始自己一個人做，到現在好幾千人。善慧很欽佩在約旦的陳師兄和土耳其的胡師兄，發下菩薩的大願，在回教國家推動慈濟志業，難行能行，彌足珍貴。

提到約旦的陳師兄，善慧從他的分享中體悟良多。陳師兄有一年做到很累，因為難民實在太多了，他不知道怎麼救，一度想要放棄。那天晚上睡覺時，陳師兄夢到證嚴上人跟他說話，叫他的法號，「**你不可以放棄，我會用自己的血，來供養這些眾生和難民，你一定要堅持下去，我會支持你**」，陳師兄從夢中驚醒後，就到上人的照片前跪著，一邊哭，一邊跟上人說對不起，他不應該有放棄的念頭，他一定會堅持下去，因為上人都說要用自己的血供養難民，他怎麼可以放棄？

談到這裡，善慧也哽咽了，陳師兄的真情分享，讓她感受到證嚴法師的大悲心無遠弗屆，不可思議時時護念這些師兄，讓他們能堅持下去。例如敘利亞的內戰一直打，很多小孩都受傷，逃難中家庭也破碎了，一個難民營上萬人，難民不斷不斷地來，不是照顧完這群就沒有了，在異國邊地，資源極度缺乏的地方，照顧難民這麼難的事，志工們還是要把它做到。聽到國外的志工分享，善慧反省自己，「在臺灣做志工，其實是很容易的，我真的是很有福報，能生在臺灣」(B3-112)，比起那些正在受苦受難的人，在臺灣的我們真的是幸福太多了。

善慧在分享的過程中，一邊整理自己十幾年來做志工的心路歷程，她發現有些地方是可以繼續去成長的，有一些地方還沒做到。善慧回憶起剛開始做志工的前幾年，很想去國際賑災，到現在還沒有機會可以去。善慧了解慈濟的國際賑災不是想去就可以去，必須要有一定的經歷和專業，要經過審核，讓志工們認為你可出去可以真正膚慰到難民，並不是像在國內做志工這麼簡單。善慧現在想要更認真去了解需要哪些條件，才具備國際賑災的資格，了一樁心願。

回憶起志工培訓結束後回花蓮尋根的那三天，善慧許下了追隨證嚴法師的大願，立定了未來人生的志向。尋根到了第三天，上人會出來跟志工們開示，善慧清楚記得那天的感動。在那個當下，從上人開始講話不久，很多師姊莫名的開始哭，善慧見到上人的時候，倒沒有一下子就有那樣的情緒，而是到上人講完要走的時候，突然心裡覺得很酸，看到證嚴上人這麼弱小，居然發這麼大的願，善慧心中出現一個堅定的念頭，「生生世世都要跟著上人，累生累世就是要跟著上人學，要再來這個人世間」(B3-115)，從發願那時到現在，善慧從沒有懷疑過自己這個決定。

之前有位教授問善慧，人死後要去哪裡？善慧很肯定的直接跟教授說，她要乘願再來，善慧的願是這樣的，「我沒有要去哪裡，沒有要去東方，沒有要去西方，我就是要再來人間」(B3-117)，老師回應善慧，乘願再來人間，沒這麼簡單，要因緣俱足才能再為人身，難度很高，就算再來到人間，羅漢有隔世之迷，也未必能再找回累生累世發的願心。善慧認為，應該沒有這麼難，只要很堅持很堅持，就一定會再來，不論出生在甚麼國家，她一定會找回自己的師父，繼續這條菩薩道的旅程。

## 伍、結語

以下為善慧的生命階段開展簡表：

表 4-2-1 善慧生命階段開展簡表

過往生命經驗	志工體驗	未來生涯規劃	生命意義感
<ul style="list-style-type: none"><li>●自幼個性單純隨和，樂意滿足別人需求</li><li>●耕耘基層教育多年，師生互動感觸良多</li><li>●聯考失利一時不順，轉念後進路更寬</li><li>●出身平常人家，溫暖關愛中成長</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●大愛台戲劇啟發善念，主動報名志工培訓</li><li>●擔任不同志工職務，做中學收穫良多</li><li>●志工服務中印象最深刻的地方：見到人性真實面</li><li>●最感動的個案：人助自助，共度難關</li><li>●最遺憾的個案：行善要及時</li><li>●志工服務中的轉變、收穫和成長</li><li>●持續參與志工的動力：就是喜歡幫助別人</li><li>●擔任志工時遇到挫折如何因應</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●預計再工作十年，希望之後能全心投入志工</li><li>●晚年安養問題</li><li>●陪伴父母老去的感受</li><li>●父母往生後的處理方式</li><li>●自己往生之後的處理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●從善門入，找到適合自己的信仰</li><li>●信仰帶來力量</li><li>●承佛之教，度眾造福</li><li>●效法佛心師志，願生生世世再來人間</li></ul>

這三次訪談，善慧回顧了四十幾年的人生，她個性單純善良，樂於助人，付出無所求，原本人生平凡的她，在進入慈濟世界後如魚得水，那裡有各式各樣的志工工作讓她盡情發光發熱，找到屬於她自己的人生舞臺。

從善慧的身上與言談間，無時無刻都能感受到溫和的正能量，那正是她實踐「助人為快樂之本」的滿足與喜樂。她承擔志工工作除了不挑工作，什麼都做之外，還能做得非常開心，如此柔軟的身段，遇事認真負責，努力學習、精進自己的態度，著實讓人敬佩。

訪視志工讓她肯定志工工作能實際助人的價值；進入醫院的醫療志工，讓善

慧學習有溫度的說話方式，也更珍惜自己的身體健康；因為當志工才認識的證嚴法師和慈濟法門，讓善慧找到適合自己的信仰，體會到佛法竟然可以與生活如此貼近，原本急性子的她，個性的轉變也感染了家人與周遭同事朋友

對於善慧而言，現在當志工已經不只是興趣，更是自己的終身志業，不只喜歡做，歡喜做，這輩子要做，下輩子還要再來做！



### 第三節 「離別過後，重新思索人生意義」的良護

親切和善的良護，職業是學校的護理師，長期擔任慈濟醫院的急診室志工，獨特的生命經驗，言談中不時出現生死之間的感悟，引人深思。談到和母親之間相處的點滴，充滿眷戀和思念，是她生命中最溫暖的回憶。與母親離別過後，良護重新思索人生的意義，這些體悟引領著她步伐堅定，一路前行。

在本節中，研究者從良護的人生三個重要面向開始剖析。包括人生各階段的生命經驗、從事慈濟醫療志工十多年來的體驗、未來的生涯規劃。從這幾個階段的心路歷程，探索良護生命意義感的開展與實踐。

#### 壹、生命經驗

##### 一、和母親連結緊密，善根深厚

良護今年五十六歲，職業是護理師，在國小擔任校護。在七個孩子中她排行最小，大姐十七歲時，母親才生她。小時候過的很幸福，父母對她的期待不是很大，給她很多空間。二十八歲時，良護遇見一位對她很好的對象，不久後結為連理。老公一直都很疼她，婚後生了一男一女，家庭一切幸福圓滿。她自認從小到大都很好命，媽媽從小就很疼著這個么女，母女間的連結很緊密。小時候良護曾經發生一件意外，母親一整個晚上都沒有睡覺，良護死裡逃生後，母親傷心地對她說：「沒有妳，我怎麼活下去」(C1-004)。

良護從小就是佛教徒，小時候常和母親一起，去阿姨出家的佛寺裡幫忙，還是孩子的她，會在舉辦法會時寫感謝狀，幫忙挑菜和洗碗。她從小就很喜歡去佛寺裡幫忙，和觀音菩薩很有緣，所以她覺得長大後，就會和母親一樣，時常到寺裡當志工。

##### 二、陪伴母親往生，之後深陷思念

母親離世的前幾年，有良護的貼身陪伴，母親重病時，她決定請侍親假全職照顧母親，好不容易找到有人願意幫她代理工作三個月，讓她能陪伴母親最後的日子。但是事與願違，請假開始後沒過幾天，母親就接近彌留狀態，母親活了九十歲，身邊可以說上話的親朋好友幾乎都走了，母親無力的眼神讓良護明白，不

要再急救了，良護感受到母親的心願，不願意讓她再受苦，但是手足間有不同意見，良護堅持不急救，最後和大家商量好，讓母親安然離世。

母親過世後，良護的侍親假轉成喪假，母親離世的悲慟，讓她每天深陷在對母親的思念中，行屍走肉般的活著。辦喪事的時候她還能正常作息，但後來越來越嚴重，她嚴重的失眠，但是一直不想吃安眠藥，幾乎每天到天亮都無法入眠。那陣子她瘦到只剩四十公斤。姊姊都不相信她會這樣消沉，良護也不願相信自己會這麼糟糕。她並不覺得自己在生病，但醫生覺得她的症狀不輕，三個月結束後，她的症狀依舊，只好繼續請病假，沒有辦法回到學校上班。

### 三、愛別離的幽谷中，嘗試接納悲傷

良護給自己很大壓力，其實她清楚知道，母親很早就跟他說再見，是自己心裡沒法接受。因為母親早就把所有後事交代清楚，包括告別式的細節、儀式要怎麼辦、存款還有多少，鉅細靡遺地都交代好。良護的大姐和哥哥不想聽這些，勸母親不要想這麼多，只有良護做到傾聽。在長年貼身照顧母親的情況下，善慧覺得母親最放不下的不是哥哥姊姊，而是她這個最小的女兒。因為善慧的心思太細膩，自己都搞不清楚是母親在陪她，還是她在陪母親。良護哽咽的說著，其實她心裡面的聲音是，「**我需要媽媽陪我**」(C1-015)。

很多人都說良護好孝順，一直陪在母親身邊，還把老公騙到媽媽身邊，讓女婿變成真正的小兒子。母親離去幾年之後，良護才真正的體悟到，「**我最大的福報是媽媽一直陪著我，而不是我陪媽媽**」(C1-017)，良護跟母親的情感依附太深，當母親九十歲離去後，她一時無法接受，她的天、她的靠山就這樣倒了。

只是有些人未必能夠理解良護的心情，「**又不是只有你死媽媽，好像你很矯情，好像你想藉著媽媽過世這個議題，博取某些東西**」(C1-019)，但是良護就是提不起勁去上班，對自己實在無能為力。有些人會覺得，良護的婚姻生活這麼美滿，老公這麼愛她，為甚麼還覺得生命的缺口這麼深？她的傷口早該撫平了！其實沒有身歷其境的人，沒法真的理解她的心情。良護覺得傷口沒法這麼快就癒合，思念母親的念頭，不是只有在母親節或特殊的節日才會想起，而是日日夜夜纏繞著她。「**最難過的就是母親過世那兩三年**」(C1-023)。

這幾年良護到學校進修後，才發現自己真正的病因，就只有思念母親而已，只有在面對母親離去的情感議題上，才覺得自己很軟弱。良護覺得生病的原因，就是在於小時候和母親間的情感依附太深，母親有一陣子一直生病，良護曾經很焦慮會失去媽媽，那陣子良護被託付在佛寺裡，所以她跟觀音菩薩很親近，母親也說自己有一個女兒，像觀音的心一樣柔軟，這句話良護一直珍藏在心裡。

當良護看到有人對自己母親的口吻不太好的時候，她心裡會很痛，會想跟對方說，有媽媽是多麼幸福的事，怎麼可以這樣跟媽媽講話？在學校工作時，有時候小朋友來健康中心借電話，如果小朋友對媽媽的口氣不太好，掛下電話後良護會和學生耐心解釋道，有媽媽是多麼的幸福，護士阿姨都沒有媽媽可以叫，你打電話給媽媽怎麼可以用這樣的口氣？學校的老師看在眼裡，老師們會和她說：「**護士阿姨，你媽媽一定會很高興，因為你的愛表達得很好**」(C1-026)，今年是良護母親離去第七年，她依舊深深的思念母親。

#### 四、照顧二姐離世，逐漸解開自責的心結

良護一直都覺得自己看得很開，對自己的身後事、死亡都看得很開。但是這幾年遇到母親過世，姐姐哥哥都罹癌，甚至二哥二姐都往生的時候，她才發現對生死其實並沒有看得那麼開。她原來的解讀是：「**一個護理人員理所當然對生死要看得很開，生死就是對立的，不是生就是死，人生每一個人都會走上死亡這條路，有生就有死**」(C1-032)。只是當自己面臨生死的時候，卻沒有辦法這麼理智。

良護的二姐一直以為自己的胰臟癌發現得早，應該可以多活幾年。但是她沒有想到，從來不生病的人，一住院就沒有回頭路了，二姐一次又一次回到醫院，住院時間越來越長。終於，良護試探性地跟二姐談往生這件事，二姐冷靜的回答：「**妳總算開口跟我聊生死了**」(C1-035)，二姐覺得這關她過不了，就把一些事情跟良護交代，包括賣房、買房給女兒、跟姐夫葬在一起，交代了很多，二姐卻完全沒有落淚。

良護反思自己，為什麼二姐的離去，沒有像母親和二哥過世時讓她那麼難過？也許是二姐面對死亡的坦然態度。二姐告訴良護：「**她很幸福，死亡對她來講是一種幸福**」(C1-038)，二姐的女兒是領養的，但女兒一直都不知道真相，二姐的

遺願就是要告訴女兒這個多年的祕密，當二姐告訴女兒後，兩天後就過世了，二姐終於可以解脫了。

二姐也是良護看過最勇敢的癌症病人。擔任慈濟醫院急診室志工的期間，良護遇過很多的癌症病人來抽腹水、掛急診，尤其肝癌的病人身上最常看到這些狀況。病人非常的痛苦，還會不斷的抱怨，但是良護在二姐身上完全看不到抱怨，良護才體悟到原來生命可以昇華到這種程度，良護覺得，「**一個人走到臨終的階段，還可以這麼豁達，非常不容易**」(C1-042)。

因為二姐夫早已往生，是良護陪著二姐住院，幾乎所有事情都是良護一手包辦，良護和二姐差了將近十歲，二姐小時常常揹著良護，這些手足的親情，良護一直都放在心裡，在她有能力的時候，終於可以照顧二姐。良護覺得照顧二姐是很幸福的，良護對二姐說：「**我應該感謝妳，是妳讓我彌補缺憾，我把照顧媽媽的遺憾放在妳身上了。她都一直跟我說謝謝，我說我才應該跟妳說謝謝**」(C1-046)。良護覺得照顧二姐，彌補了對母親的虧欠。之前沒有多照顧母親一些，良護怎麼想都覺得遺憾，但是照顧了二姐，良護心裡的空虛和失落感，有一點淡掉了。

二姐一直安慰良護說，妳是最幸福的人，妳有很好的老公，很好的小孩，兄弟姊妹都這麼好，妳不要想太多。二姐雖然病重，仍舊牽掛良護，如果她走了之後，她的小妹妹是不是又要病一場？「**我突然間覺得，我從別人生命裡看到自己生存的價值，原來我是一直都讓人家操心的小孩，長到五十多歲了，我姐沒有放心不下女兒，她放心不下的是我**」(C1-050)。親情的感覺真的很微妙，良護把二姐接回家照顧，人家會覺得幹麻那麼累？請人就好了，但是良護認為，親情不是請人來照顧就好了，自己一定要跟在旁邊，怎麼可以把自己的姐姐交待給外勞照顧？良護很慶幸，也一直很感謝二姐，在人生最後的歲月，可以回來讓她照顧。

二姐的往生過程也帶給良護很多啟示。二姐覺得她的願望都交代好了，所以就走了，是在非常清楚的時候往生，不像有些人在昏迷中走完人生，很少人能這樣子在清楚的狀態下離開人世間。而且二姐最後有跟身旁親人說再見。「**就是這一句再見，她說她很幸福，讓我覺得非常開心**」(C1-054)。

良護沒有因為二姐的過世太過傷心，還幫她辦了簡單而隆重的告別式，辦得非常的溫馨。良護在告別式時分享二姐的生平事蹟，良護只講了一個重點：二姐

覺得她這輩子值得了，在她人生最需要的時候，她的親朋好友、國中同學、高中同學、大學同學，都來看過她。她覺得這輩子夠了，「**死亡對她來講並不是一種悲慘，而是她覺得她人生夠了**」(C1-057)，二姐不知道她擁有這麼多的愛，良護把二姐的意思轉達了，謝謝大家來參加二姐最後的旅途。並沒有像一般人的哀怨，反而因為講了這些話，讓人覺得二姐的一生是圓滿的。雖然二姐沒有什麼豐功偉業，至少在她往生的這個期間，她是這麼豁達的離開。「**這是我照顧她不到一年的期間裡最大的福報，也是最大的幸福，因為我姐姐告訴我什麼叫做生命**」(C1-060)。

同樣都是罹癌，良護的二哥是懷著遺憾走的，但是二姐是很幸福的離開。良護從家人往生的心態中，看到兩個極端。特別是良護當志工之後，對生命態度更清楚，「**我會選擇樂觀的這條路來走，我會很清楚的告訴自己，當生命將滅的時候，我會笑笑的離開人世間。我會跟這個世界說：謝謝你，你真的帶給我很大的幸福**」(C1-065)。

## 貳、志工體驗

### 一、圓滿心中助人願望，鼓勵大姐一起投入志工

良護一直都想要做醫療志工，因為以前沒有碰到甚麼大風大浪，就覺得退休再來做就好了。但是民國96年時，良護的大姐得到乳癌，良護因為陪伴大姐，常常進出大林慈濟醫院，慢慢了解到這個團體的運作。良護的母親很早就每個月定期交功德款，支持慈濟的慈善事業，民國八十幾年大林慈濟醫院興建時在募集病床的費用，當時良護就用母親加上先生和自己，三個人的名字，共襄盛舉。更早在民國七十幾年，良護在醫院工作的時候，就聽過慈濟，當時證嚴法師號召要蓋花蓮的慈濟醫院，那時候醫院的醫生就覺得很不可思議，以前都是天主教和基督教在蓋醫院，像是耕莘醫院和馬偕醫院，佛教沒有在蓋醫院的。那位醫生覺得不太可行，「**怎麼會有一個出家人想蓋醫院？**」

良護的母親是虔誠的佛教徒，良護的阿姨是佛寺的住持，她從小就常跟著母親去寺裡幫忙，很了解出家人的慈悲心，「**我說怎麼不可能，出家人也是有他的願**」(C1-071)。那時候的慈濟基金會有出版道侶雜誌，良護看了後就覺得證嚴上人很不簡單。良護的母親是去洗頭的時候，老闆娘介紹後，開始繳功德款，早期

母親是一個月交五十元。到良護的時候是捐病床，當時純粹是敬佩證嚴上人的大願，沒想過後來大姐生病會用的到。大姐罹癌後，良護常陪大姐進出大林慈濟醫院，做化療和電療，更覺得這個團體真的不簡單，良護就慫恿大姐，「**人家都這樣幫助我們了，我看我們也來幫助別人，做個手心向下的人**」(C1-074)。良護的大姐不太確定的問小妹，我可以嗎？

## 二、回歸護理本業，承擔急診室志工

一方面自己想參加，一方面為了鼓勵大姐，良護就陪著她一起報名志工培訓。一年培訓的時間，邊上課邊受訓，急診室志工還要另外受訓，醫院每個地方會輪一次，等到志工熟悉能夠上手，就會開始分配任務，有些志工去心蓮病房，而良護則是自願去急診室。因為良護是護理師，她覺得在學校裡工作，很少有機會接觸急診，小朋友的意外事故，有時候很緊急，「**我不想讓自己離開臨床太久。我想去慈濟醫院學一些不一樣的東西，可以更精進**」(C2-002)，她想更進一步看到急診室的創傷處理，骨折怎麼處理，CPR如何執行。

良護認為，急診志工就是要眼明手快，人家需要甚麼，護理人員眼神一來就要知道怎麼幫助。「**醫療上的行為是不行的，但是心理支持是可以的**」(C2-004)。在急診室裡，有時候病人身邊沒有家屬，或是病人想吐了，家屬沒有看到，志工們看到了，就要眼明手快趕快把袋子遞過去，這樣才來的及。或是幫病人冰敷、抬腳，志工們都可以幫忙。

急診志工服務對象包括醫療人員、病人、家屬。志工們都會去服務，從民國九十八年到一百零二年，良護都在急診室協助。她每個禮拜都去，有時候晚上，有時候禮拜天，急診志工們排班時間是下午四點半到九點，沒有排大夜。她通常排禮拜四，有時候假日缺人也會機動性去支援。

除了急診志工外，良護還負責帶新進志工培訓，當時她進慈濟不算久，當培訓隊輔的資歷很淺，「**大家覺得我的能力夠，那我就做做看吧！**」(C2-011)。從民國一百年到一百零三年，慈濟推動人間菩薩大招生，廣招志工參與。良護一個月一次帶新進志工回去台南靜思堂共修上課，教育新進志工怎麼樣做慈濟的委員，慈濟的八大法印每個地方都要練習做看看。良護連續帶了四屆志工，「**我帶的這些人，現在都比我還有成就**」(C2-015)，後來良護去學校進修，就沒有再帶培訓

委員，但是急診志工還是有繼續，從九十八年到一百零六年，幾乎都有去執勤，斗六分院的門診她也會去支援。

良護回憶起當時的決定，她會去慈濟醫院當醫療志工，是想回歸本業，希望能把志業跟本業結合在一起。因為急診室志工跟學校工作有關，良護離開臨床很久了，現在醫療一直進步，小朋友外傷時，有一些新的東西她不是很懂。「我希望透過這個管道可以學更多，不要一直都只是一個校護」(C2-017)，她希望不要墨守成規只待在學校，所以她才會選擇醫療志工，回歸自己的護理本業。

### 三、志工服務中印象最深刻的地方

良護曾經遇過一個個案，媽媽被家暴，志工們去關懷小朋友，後來良護跟孩子媽媽變成很好的朋友，幫她走過那一段難熬的日子，幫她搬家，幫她處理先生來騷擾。當個案知道良護在醫院值勤的時間後，有時候會來看看良護，和良護聊聊家裡的事，希望得到志工們的幫忙，良護就寫通報單轉介給個案所屬的區域，讓其他志工們一起幫忙。「其實慈濟志工是八面玲瓏的!會承擔很多事務，像我就是有負責培訓隊輔、訪視、醫療」(C2-022)。

良護看到有些老菩薩真的很發心，剛洗腎完，坐輪椅也要來幫忙，要來洗菜，要來慈濟做環保。她在見習的時候，看到很多老菩薩，很多都是家境很好，還要從家裡拎著瓶瓶罐罐來到環保站。她覺得她們拎著不是錢，而是一份感念的心。

也有些感恩戶，志工們會讓他拿惜福的存錢筒回去，就是希望說他有得吃，別人也有的吃。像慈濟志工在印尼、泰國，都在推動布施一把米，一口的米也好，人家給你多少，個案能夠反哺多少，不在於多與少，是在於一顆回饋和分享的心。

良護還曾經當過寄養家庭媽媽一年半的時間，暫時寄養過一個很特殊的小孩，爸媽都不要他。孩子來的時候小二，無所不偷，把小朋友的眼鏡拿回來，連老師的影印紙都偷。良護覺得孩子如果不是從小養，大了後要再導正行為有點困難，就像育幼院都從很小的開始收，就是希望從小好好教養。她也提到學校的導護志工七十幾歲了，已經做祖母了，為什麼要繼續當志工，就是覺得這個學校讓他的兒子和孫子快樂的成長，他有一份情在這邊。這些所見所聞，都讓良護印象深刻。

### 四、志工服務中的轉變、收穫和成長

### (一)心更柔軟，主動承擔別人不願意做的事

良護從民國 96 年開始參加慈濟志工培訓，到今年 109 年，已將近 14 年的時間。真正開始承擔志工之後，她慢慢才體會到自己的渺小，和周遭同事與朋友相處時的心更柔軟。例如在學校裡很多沒有人願意做的事情，很多都是良護主動去圓滿。有小朋友吐，沒有人要去清理這些東西的時候，良護會主動去做。寒暑假廁所沒有人掃，她會去清理，以前她會覺得，她只是來上廁所，為何要幫別人掃廁所。「但是自從我加入慈濟之後，我才體會到我媽媽說的，她以前都跟我說掃廁所是最有福報的人。做人家不想做的事情，那就是你的福報」(C2-035)，良護就用母親的叮嚀鼓勵自己。

### (二)多做多得，付出不求回報

不可思議的，良護當志工這十幾年來，在校護的工作上，運氣都很好。他曾聽到別的學校小朋友跌倒很嚴重，要叫救護車，很多不好的事情，但自己學校的小朋友都沒有發生類似的情形。良護自己的解讀是，「你多做多得，你因為沒有去計較這一些，所以你把你的磁場弄得很好」(C2-037)。良護並沒有因為主動協助處理學校行政一些雜事，而把跟家長的關係，或是跟學校其他同事的關係，變得很緊張。她推想可能因為自己當志工後，試著跨越人我之間的鴻溝，比較不會去計較為什麼別人不來做，心情上轉念很快。她覺得擔任志工後生命的轉化，有時候是無形當中的，「你付出一點點，並不要求別人回報你多少，但是當你在需要的時候，那些資源就進來了」(C2-040)。

這個體驗良護會跟校長分享，校長有時會臨時交辦事情，會擔心臨時交辦這些事情會不會造成困擾？善慧會回應：「你可能會覺得我會困擾，但是我總是要做了才知道」(C2-042)。例如校慶時替學校募款，依照良護原來的個性，這是總務處的工作，不是她的工作。但是良護轉個念，既然校長開口問她能不能幫忙。總務又是良護的好朋友，這是幫學校的忙，良護就打電話去募款，她沒有想到打七通電話，七通電話都跟她說好，下禮拜再約時間繳錢。良護當下就覺得她是多麼幸運。

良護覺得這件事多少跟她的當志工的信念有關，如果沒有「多做多得」(C2-045)的信念，很多事情根本沒有辦法去做。募款和護理人員沒有關係，她是

學校的護理師，責任是把健康中心顧好，把小朋友健康顧好，她並沒有因為做了這些事情，薪水會變多。但是退一步想：「你給別人方便的話，將來人家給你方便更大」(C2-048)。良護也解釋，在做這些事的時候根本沒有想到，校長欠的恩惠要回報，自己並沒有這樣想。

### (三)同理心多替對方著想，自己從中成長

良護十幾年來深刻的體驗到，「**志工除了要會說話、身段要柔軟、手腳要俐落，還要願意多替對方著想**」(C2-049)。有些事情解不開的時候，用最簡單的方法去想，有時候就解決了。例如在學校裡很多事，就想是為了這個學校好。跟其他人溝通也是這樣，如果站在家長、還有校長的立場去解決事情，真的就容易多了。不能只站在學校立場，例如小孩子發燒，要想想看家長要去上班，家長要把孩子放在哪裡？也要考慮到家長的立場。

有時候就是因為自己當志工雞婆的個性，當良護的學校同事發生和家長衝突的事件時，校長總是會問良護，你跟他熟不熟？你要不要跟他先溝通看看？也許因為這樣主動付出，良護來到這學校已經十年，從來沒有因為小朋友跌倒，家長就來告老師、告校長、告學校。

### (四)善用志工體驗，幫助更多人

良護也遇過高年級的學生比較叛逆，會跟老師大小聲，老師就會請學生到健康中心找護士阿姨。有時良護會讓學生拿酒精跟抹布，一塊一塊的把地板擦一擦，或者請學生去幫忙把樹葉撿一撿，澆澆花。五分鐘過去，學生情緒比較穩定了，良護再和老師確定要不要請學生回去。因為這樣助人成功的經驗，良護才覺得自己還蠻適合去讀諮商，進修之後才知道，原來她一直都在做助人的工作，以前都覺得理所當然，他們把問題丟來這裡，她就接起來，反正「**我都在接這些變化球，沒差這一個，就這樣接起來了**」(C2-053)。

良護當了醫療志工，再回學校進修後，更清楚認定生命的意義。良護認為自己喜歡當志工，也喜歡工作，「**要當一個快樂的志工，自己的人生觀一定要樂觀**」(C2-055)，如果是一個很悲觀的人當志工，她覺得不太可能會快樂。

因為良護去當急診室志工，看到的都是病人真實的樣貌，在醫院生老病死都有，急診室就是生死一瞬間，救得活就是活著，救不起來的時候，生命就沒有了。SARS 那時候，良護還沒有當急診室志工，到現在新冠病毒肆虐，她才真正體會到，當志工跟醫護人員的角色完全是不同的。「**醫護人員是一分職責，志工的生命體驗是一種助人，志工幫助的不是只有這個病人，不是只有這個生命，而是整個環境，包括醫生和護理人員**」(C2-056)。很多糾紛如果有志工適時地介入，適時地幫忙解決，後續就比較好處理，對醫療人員和醫院行政人員來說，省去了很多醫療的糾紛。

良護看到病患被救起來的時候，醫護人員的心靈的喜悅不可言喻。佛陀在《梵網經》說：「**若佛子，見一切疾病人，常應供養如佛無異。八福田中，看病福田，是第一福田**」。這是佛陀對弟子的勉勵，也是良護的座右銘。為什麼護理人員被罵得很慘，還是要去上班？為什麼航空業可以排班罷工，護理人員為什麼不能罷工？護理人員想的是，我一罷工，病人怎麼辦？跟老師一樣，老師也不能隨便罷工，老師罷工學生怎麼辦？善慧覺得自己很幸運，在學校和醫療這兩個行業裡工作。

#### (五)生死拔河間，協助家屬冷靜思考

良護提到在醫院裡遇見的人，比較不談其它的事，談的都是生死大事，心靈交流會很深刻。例如面臨生死拔河的時候，家屬反而會問志工，師姐你覺得我們到底要不要救？良護會建議家屬間要好好商量，「**看病人有沒有交待什麼？要從這方向去想，而不是問醫生到底要不要救？**」(C2-061)。請家屬好好回憶，親人健康時，她對生死的態度是如何？是不是曾經有意無意的說過，生病的時候不要救我，我不要插管這類的話，或是請家屬仔細回想病人平時對自己的生命態度，不可能沒有痕跡。志工們沒辦法給答案，只能強調病人的生命態度最重要。

良護在急診室碰到病人家屬在做決定，在拔河的時候，她不會插一腳，只會給他們一個方向，拉他們一把。告訴家屬「**遵從你的心去做事情，而不是聽別人告訴你怎樣不好**」(C2-063)。如果病人之前有交代要救她，家屬當然不能放棄，如果放棄，良心的自責是一輩子的，手足也會怨恨。有時家屬無法自己決定，而是要和其他家人商量，但是商量如果沒有很快，就等於放棄，因為醫生無法等太

久。醫生如果不救，他失職，救了又讓家屬怨恨一輩子，讓病人怨恨一輩子，還把家屬的經濟拖垮了 這也是一個兩難的問題。

多年的經驗下來，良護通常會給家屬們一個空間去商量，因為急診室裡面要決定要不要馬上插管？要不要救？當下就要做決定。她提到現在決定急救與否，一般要問兩位家屬的意見，不可以一個人決定，就算家屬沒有其他兄弟姊妹，也應該要跟其他親人商量。

#### (六)對往生者大體的尊重

當了急診志工之後，良護看到很多往生者來到病房就 OHCA(到院前死亡)，連一聲告別都沒有，有的甚至被撞得七零八落，還要慢慢的修補。在慈濟醫院會幫往生者的傷口稍微縫好，雖然沒辦法做到很好的屍體護理，但是良護看到他們對生命的尊重，醫院讓往生者的大體是完整的，再讓禮儀公司接走。「**我會覺得沒有跟錯團體，畢竟到你死的時候，慈濟醫院還是很尊重你的尊嚴**」(C2-069)。就好像我們活著要有尊嚴一樣，死也要有尊嚴。

良護眼見為憑，認為慈濟不會因為你是富貴的人就把你弄得漂亮，你是草民就隨便給你弄。因為她從慈濟醫院醫護人員的工作態度上看到，對生命的尊重。良護看到的不是只有證嚴上人的理念，而是自己對生命的另一種省思。她會去想，別的醫院為什麼沒辦法做到這樣？良護的女兒也是護理師，在其他醫院看到病患往生，很驚訝地跟良護說，「**為什麼醫護不把傷口貼起來？讓往生者到家屬面前時，血都還在留，家屬是甚麼感受？**」(C2-073)。需要的時候，慈濟醫院的急診室志工也會去幫忙做屍體護理，「**並不是因為我們是護理人員，而是我們對於亡者的尊重**」(C2-074)，至少把傷口貼起來護理好，墊個毛巾，不然那個傷口是癌症的傷口，沒有辦法隨著死亡馬上就癒合，還是要處理好，不然味道會很重，家屬受不了會更難過。

#### (七)無語良師，難捨能捨

良護提到大體捐贈，語氣凝重了起來，她認為慈濟不是只有對生者的尊重，對死者的生命態度也不一樣。很多醫學院都有在解剖，但是在慈濟的體制裡面，特別尊重這些捐大體往生者的家屬，並不是要秀給大家看，而是真的感念這些大體老師，也讓這些醫學院的學生知道，這些大體老師們捐贈自己的身體，家屬有

多麼不捨？「寧可你們在我身上劃錯千百刀，也不願你們在病人身上劃錯一刀」，這句話是所有無語良師的共同盼望，也是良護當急診志工之後的真實體驗。「對生命的尊重態度，不是只有對活人，對亡者大體也是一樣」(C2-076)，慈濟在這方面很落實。

在大體上可以劃錯刀，但是在人身體上一刀都不能錯。這是一種尊重生命的態度，良護覺得這些大體老師可以這麼無私的捐出自己的身體，不是這麼容易，因為傳統華人觀念大多要留全屍。但是慈濟的志工卻很容易接受捐出大體、捐骨髓，器官捐贈的概念。「這就是信仰的力量，佛教的信仰真正落實到志工的身上」(C2-081)。

#### (八)骨髓捐贈，無私大愛

證嚴法師說過：「我們都是來借住的而已，借住完就要回去了」(C2-082)，良護很明白志工為什麼要去推動骨髓捐贈。有一些人會覺得花那麼多錢做骨髓移植，如果病人只多活了一兩個月，醫療成本不符比例。「但是生命豈是可以金錢來衡量？」(C2-083)或許讓病人多活了這兩個禮拜，對這個家庭的心裡缺憾的彌補程度，是金錢無法衡量的。

對良護而言，她是在失去母親後才知道，在母親需要她的時候，她沒有及時趕到，那種生命的痛讓人無法承受。或許完成一件骨髓捐贈手術就要一百萬，但是，「一百萬能夠換回親情，這比什麼都還重要，一百萬換回一條命，何樂不為？」(C2-084)，慈濟沒有宣揚救了多少人，但起碼把人救回來，這一家子就有希望，不是用錢就可以衡量所有的事情。

#### (九)知足常樂，用心就是專業

良護觀察到，慈濟的志工並沒有把錢看得很重，很多志工穿回收的衣服就好，把錢留給更需要的人，志工自己有的吃有的穿就好了。很多老菩薩就是節省，五塊錢十塊錢也要投竹筒捐給慈濟去幫助人，她覺得這些老菩薩真的好可愛，從他們身上看到的是無私的奉獻。「當志工真的很好，不是只有在心靈上的感受，還會懂得知足常樂」(C2-085)。像現在疫情嚴重，沒有醫療志工可以做，這些老菩薩就去當環保志工，環保站沒有供餐，老菩薩們就會自發準備。

良護也注意到，有時資深志工跟資淺志工所作並沒有很大的差別。證嚴法師常講「**用心就是專業，只要你用心，今天來當志工，你也是一個專業的志工**」(C2-087)。良護很認同上人的話，很多東西她不懂，但是「**第一天的新進志工懂，那他是不是比我還資深？我聽不懂這句話，只要新進志工聽得懂，他就是我的前輩**」(C2-088)，所以師兄師姐這個稱呼，沒有分先到後到，90歲和103歲的志工間，彼此還是稱師兄師姐。

## 五、持續參與志工的動力

### (一)不經意的善意，回到自己身上

回想起母親離去後的低潮，良護去就醫時，當醫生知道良護是護理人員，還在擔任醫療志工，就告訴他說，「**從哪裡跌倒，就從哪裡爬起來**」(C2-090)。良護才發覺，她已經很久沒有去慈濟當醫療志工了。

良護想到自己在醫院失去母親，還有勇氣踏進急診室的門嗎？良護覺得自己做不到，醫生卻對她說，你可以的，你去看看就好，不一定要進去值勤。之前良護每天早上都習慣去慈濟的斗南聯絡處，薰法香聽上人的開示，母親走後一個多月她沒上班，她照舊每天四點多出門到聯絡處，師兄師姐和她寒暄，只是良護沒有心情跟他們說話。

有一天，良護在住家附近散步的時候，看到之前訪視過的感恩戶，對方很驚訝地說：「**師姐，我好久沒有見到妳了！你怎麼了，怎麼變那麼瘦，是不是哪裡不舒服，改天我過去跟你聊聊**」(C2-091)。他們家的孩子也關心良護怎麼了？良護才驚覺自己真的生病了，一個多月來頭腦只有空白一片。

良護在聯絡處，遇到一位之前的感恩戶，在資源回收那邊幫忙，看到良護，過來跟她說謝謝，良護說為什麼要謝謝她，他說剛剛不敢認你，問別人才知道是你，「**在我媽媽過世的時候，你的肩膀曾經借我靠一下**」(C2-093)。良護當下愣住了，怎麼想都想不到，甚麼時候肩膀借人家靠一下，過很久良護才想到，對方母親也是到院前死亡，但是細節記憶很模糊了。良護回過神，問他現在還好嗎，他說還好，因為母親以前常來做資源回收，母親走之後，他就接替母親的位置來做回收。

良護回去問先生，有沒有印象在急診室的時候，曾經陪伴個案的媽媽過世？先生說，好多個，你說的到底是哪一個？他也不確定。良護才覺得說，奇怪，「我們甚麼時候當別人的貴人，我都不知道？」(C2-095)先生就跟她說：「不然你為什麼要我去當醫療志工，不就是去當別人的貴人，不要讓人家知道嗎？」(C2-097)

良護不禁自問：別人的母親過世，自己的肩膀都可以讓人家依靠，為什麼母親過世後，自己卻爬不起來？先生對她說：「當局者迷，你沒有把上人的話聽進去，你是在怨天尤人」(C2-098)。良護若有所悟，經過半年的時間，那一年的九月才回到學校上班，之後試著回到志工行列，慢慢找回生活的節奏。

## (二) 承襲母親的理念

良護剖析自己去當志工，是承襲母親的理念：「人活著不是只有自己過得好，如果周圍的人都不是那麼好，只有自己好，不會真正快樂」(C2-099)。良護認為如果可以多做多得，能夠幫助別人，甚至是去當志工，當然是最好。要去當醫療志工，還是去當病人？這是自己的取捨。「如果一天到晚在家裡唉聲嘆氣，倒不如出來做志工，自己會更快樂」(C2-100)。

良護從小看到一些老菩薩，他們年紀很大了，還是要把一分一毫的錢存起來，把兒孫給他的錢存起來，拿到佛寺裡去布施，良護認為這種人真的很難得。自己做工賺錢，生活過得很苦，他還是要把這些錢布施出去，良護從小就看到這些人的付出，覺得自己是很有福報的，「我們好手好腳，為什麼不去幫助人？」(C2-102)。

## (三) 欽佩證嚴上人的大願

良護小時候因為中午學校沒有提供營養午餐，中午幾乎都是到學校旁，自己阿姨出家的佛寺用餐。佛寺裡吃得很簡單，寺裡生活過的很簡樸，都是自己耕種，常常都會曬菜乾、蘿蔔乾、高麗菜乾，和慈濟的農禪生活有些相似。或是有時候別人家裡種的吃不完，有時候是菜攤販賣不完的菜，就會拿到寺裡來布施。

從小良護就知道出家人過得很艱苦，出家人要去募款真的很難。所以當她看到慈濟的證嚴上人要蓋醫院的時候，良護覺得，「這太了不起了，她不是要蓋她的佛寺，而是要蓋一間醫院，我覺得她這個願很大」(C2-106)，當時良護已經在

醫院上班了，之前大部分是基督教或天主教在蓋醫院，佛教蓋醫院是很少的，證嚴上人沒有說要募大財團的錢，她是從五毛錢開始，募款募心募來的。上人沒有慫恿大財主來捐，那是後來建院的理念推廣出去之後，才有大企業家、榮董認同理念來共同扶持。這些事讓良護更欽佩，影響她將來進入慈濟當志工的選擇。

良護也提到有些人誤解委員的旗袍是一百萬換來的，其實那是榮董才捐一百萬，委員的旗袍都是自己買的，參加慈濟活動都是志工自己繳錢。「**志工活動並沒有用到會員的功德款，每個月志工們都有繳聯誼金**」(C2-110)，志工聚餐、上課等，都是從一個月 300 塊的聯誼金支出的，修繕的錢也是師兄師姐布施的，比如說，現在缺一台音響，志工們就幾個人自己出錢，帳目是很清楚的。

## 六、擔任志工時遇到挫折如何因應

當良護被問到擔任志工的十多年中，遇到挫折會如何因應，她舉了三個例子說明因應方式。

### (一)感同身受，提起正念

有時良護值勤時，遇見癌末病患因腹水呼吸困難來求診，是常來醫院的熟識面孔，寒暄中可以體會到家屬的不捨，望著病人硬擠出苦笑臉龐，無常逼近，生命只在呼與吸之間，良護深刻感受自己的無能為力。「**當急診醫療志工時，經常看到 119 送來病患，正在與死神拔河，家屬的悲痛，突如其來的無常，自己的力量很微薄，只能盡全力廣慰。**」(C3-002)，良護不禁憶起家人罹癌時的心境；因為自己也曾走過這生死之間最後一哩路，良護會提起正念，更貼近病人，傾聽罹癌家人的訴苦。

### (二)學習轉念與釋懷

良護當訪視志工關懷個案時，有時案主會埋怨給的救濟金根本不夠用，良護心裡覺得貪心真的很可怕，「**救濟金來自十方善款，理應救急不救貧，但是社會價值觀偏差，好逸惡勞的心態，再多的錢也無法滿足個案需求**」(C3-007)，總感到糟蹋上人的美意，但是轉念一想，他們活得或許真的很辛苦，也就不那麼在意了。

### (三)堅持做對的事

良護曾聽到一些不實的報導，汙衊慈濟的募款募心，內容指控慈濟每個月從台灣吸金新台幣 20 億元以上，多為救助國外，鮮少留在台灣使用，「這種子虛烏有報導讓人很憤慨，上人的度量很大，只輕輕回應，顧好自己的心就好。」(C3-010)當下良護對上人更敬愛了，縱然有排山倒海的各種閒言閒語，或許阻撓了善款，但是對弟子們來說，心念反而更凝聚了，良護就是堅持一句話，「對的事，做就對了。」

## 參、未來生涯規劃

### 一、自己往生之後的處理

良護在 921 地震之後，就把遺書寫好，每過一段時間就會修正，大方向不變。她把各種保險保單都整理好，包括壽險、醫療險、長照險，都是實支實付，不只可以照顧自己，還可以留給孩子，房子也都交代好。良護的生前遺囑放在家裡桌上，孩子們都知道，只是不會去看。畢竟自己經過太多人的死亡，又在急診室看到太多人在跟死神拔河，良護覺得不要造成別人的困擾，太多人因為財產分配，造成後代子孫一大堆問題。

除了把物質遺產交代清楚，在心靈層面，良護每年都會修改給小孩的信，因為上過某位老師的課，看過他的書，之後良護就寫了給家人的信，給兒子女兒老公，還有生命中的重要他人。

良護把現實面和心靈面的議題都處理得很妥善，生前契約也買好了，大體也捐了，器官捐贈也捐了，該準備的都準備了。良護覺得親人相繼離世，加上自己進入慈濟當志工之後，人生豁達很多，隨時都能面對死亡。良護常跟別人分享，死亡沒什麼可怕，等待死亡才可怕，活著能健康最好，活得不健康也沒關係。但是等死真的很可憐，像安養中心那種生活她不想要。良護跟孩子鄭重交代過，讓她自然往生，不要做不必要的急救，例如插管，CPR 和電擊，她也早就在健保卡註記，請孩子們圓滿她的心願。

### 二、退休後的生涯規劃

接下來五年內的規劃，良護還是會繼續當急診室的醫療志工，也會想接觸慈濟人醫會。良護一直都蠻喜歡做社區訪視，可能因為第一份工作就是當公共衛生

護士。不過，良護也知道未來可能還有很多變化，就是會接很多變化球。志工幹部們希望她去當培訓幹部跟人文真善美，但是良護對兩個區塊並沒有那麼喜歡，但是退休後也不是沒有可能。

良護還有可能繼續去當寄養家庭，如果縣政府社工單位不嫌棄她的話。之前她家有寄養過一位人格發展有問題的小孩，良護希望有一個人家不要的小孩讓她愛，不是為了要賺那一萬八千，是她覺得退休了，帶一個小孩在身邊也沒什麼不好，如果能夠，是一個小嬰兒最好，良護很期待能再有機會當寄養媽媽。

良護對自家小孩說，她不會幫忙帶孫子，退休後要去當全職志工，她還想要當寄養家庭。良護對自己人生規劃不會強求，她希望在 60 歲退休，也就是五年後，想讀書就試試看，不行的話也沒關係，隨順因緣很重要。可以的話，良護「**希望做志工，做到生命的盡頭，就像彰化那位 102 歲的志工蔡寬師姐一樣，做到不能做**」(C2-119)，學習蔡寬師姐乘願再來的精神。

良護覺得「**這輩子做得不夠多，離天堂解脫的境界還有一段路**」(C2-120)，但她覺得做人還不錯，現在的生活蠻好蠻享受的，至少生活無虞，工作穩定，沒有什麼不好的地方，當然也會有辛苦的時候，例如回學校進修的時候就很辛苦，但是進修也很有收穫，之前良護念過另一間學校的老人福祉，比較陳悶，現在的學校是多元化的，各路菩薩，八方雲集。

### 三、這一生的回顧與展望

良護回顧自己的一生，在家人眼裡，她是一個非常好的女兒，也是一個非常貼心的妹妹，婆婆在世的時候也很疼她。但是在接觸慈濟之後，良護覺得「**人生更圓滿了，因為我變得比較圓融，更能站在別人立場，設身處地為別人想，也不會再斤斤計較，更不會去比較**」(C2-120)。良護很喜歡上人講的靜思語：「**人不要有比較跟計較的心**」，這句話她很受用，以前比較會計較，她認為也可能是年紀，年紀的增長會讓你想得更寬廣。

從母親跟二姐的告別中，良護看清楚很多事情。她覺得生命中有許多貴人，是她最大的福報，這些年來，良護更懂得去感受別人的用心，「**不要把別人對你的不好放在心裡，不要去計較，不要去比較**」(C2-121)，心態永遠是最純真的。

很奇妙的，上人給良護的法號是「慈真」。因緣真的不可思議，「我希望能真誠的對待人生，用真誠的心來看待社會跟世界」(C2-123)。

「如果說明天就讓我 game over，我人生也沒有什麼大的遺憾」(C2-124)，如果有，良護覺得是沒有辦法繼續陪大姐，大姐的婚姻不好，良護小時候是大姐帶大的，那份親情她一直感念於心，良護跟大姐說絕不會遺棄她。良護並不擔心自家小孩，他們很獨立，良護比較牽掛大姐，孩子自己自己的人生。

透過這樣的訪談，良護回過頭看過去的心情，雖然現在可以侃侃而談，但是當初遇到時好像不是那麼容易。訪談中良護重新省視自己，「其實可以更開朗一點，再往前走」(C2-127)。但有時候，良護會停留在過去的泥濘裡頭，甚至不可自拔，良護解讀這也是成長的過程。她仔細想想，其實一些事情自己沒有真正放下，尤其是對媽媽這一塊。

有時良護會問自己，像二哥那樣的人生是她想要的嗎？「我這樣規劃人生有什麼不對嗎？我要的真的是這樣的人生嗎？我這樣就滿足嗎？我是不是還可以做些甚麼？人生就這樣而已嗎？」(C2-130)，良護會提醒自己，如果能活到國民平均年齡 75 歲，還有 20 年，是不是還可以做些什麼，良護希望還有 20 年可以讓她做想做的事。繼續當醫療志工，想要再當寄養家庭，甚至加入慈濟人醫會，到海外當醫療志工也不錯。

## 肆、生命意義感

### 一、母親離去後，重新思考人生意義

母親離開之後，良護有一些特別的體悟，就是這幾年回學校進修，心態有很大的差別。良護以前是衛生所的公衛護理師，常去訪視社區個案，在護理界這麼久，又當了醫療志工，覺得自己對生死應該看得比較清楚。後來聽學校教授分享，才覺得自己對生死，只是幼稚園程度而已。讓她感受到自己很渺小，對人際關係有不一樣的想法。

良護讀證嚴上人的書，覺得她的說法很簡潔，「做就對了，想要做一件事，你就去做」(C2-135)。去學校進修後，良護把所學用在自己身上，心理的釋懷度差很多。她讀書不是為了加薪，是為了想要讀而去讀，回去充電。醫療志工也有

進階的課程，之前良護上了病人自主法的研習，讓她更深入了解到，立這個法的緣由。不是只有不浪費醫療資源，還要讓人活的更有尊嚴。當醫療志工後，良護看到很多人生百態：婆媳、母女、親情之間的糾結，她心想這些可能就是自己以後要面對的問題，所以會提醒自己提早做一些準備。良護的大體捐贈，器官捐贈都已經簽好了，母親的離去對良護來說是一個分水嶺，以前就是單純過生活，不會去想這麼多，母親離去之後，善慧更珍惜活著的一分一秒。

## 二、陪伴親人離世、學習轉化悲傷

良護和母親媽媽的因緣結的很深，沒有辦法一下說斷就斷。「我從小就看到媽媽很有布施的心，他給我們的教育就是要善」(C2-139)。良護覺得母親的一生很值得，能夠活到九十歲，是個人見人愛的阿嬤。

### (一)親人面對死亡的不同態度，讓良護思索無常

從 102 年到 107 年，良護的母親、二哥、二姐，三位親人陸續離世，讓她更深入思索往生的意義。良護的二哥到臨走前都還不願意接受他要走了，因為二哥心肌梗塞過世，完全沒有準備好就走了。二姐的往生就不一樣，從積極的治療到接受，沒有所謂的悲傷五個階段，她完全沒有憤怒，就接受這件事實。良護覺得二姐很快可以接受，是因為看到二哥的生命態度，二姐覺得自己不要這樣子。良護一直覺得二哥很可憐，沒有辦法面對死亡這件事，二哥一直在求生，沒有辦法求死。「人活著就是求生跟求死，就像翹翹板需要平衡，你一直想要求生，平衡感就不見了，情緒就會高高低低爬坡」(C2-142)。良護跟二姐說：「在求生與求死之間，妳要達到一個平衡點，妳要像媽媽那樣從容面對死亡？還是像哥哥一樣對死亡斤斤計較？」(C2-143)

### (二)醫師一句話，讓良護學著轉念

聽了這番話沒多久，二姐交代完後事，再過兩天，還沒有轉安寧病房，她就過世了。血液腫瘤科的醫師也覺得很訝異，怎麼那麼快？良護就跟醫師說，二姐說她很幸福，能夠碰到妳。醫師和良護說：「在慈濟這麼多年，從來沒有看到姊妹感情這麼好，我們是為了結善緣才聚在一起」(C2-145)，醫師也很感動。

醫師說的這句話，我們是為了結善緣才聚在一起，提供了良護對死亡不一樣的觀點。在急診室裡，良護看到病人往生，心裡也不好受，一直送病人走也會倦怠。良護聯想到血液腫瘤科的醫生的心靈掙扎該有多大，醫好的不再來的很少，往生的不再來的才多。良護體認到醫護人員真的是很特殊的職業，和其他職業比起來 他們是這麼直接的面對生老病死，而且要立即處理。很多人送進來已經危在旦夕，救起來就是一條生命，一家人的心就這樣子救起來了。但是有時候救不起來，送加護病房後就走了，至少醫護人員都盡力了。

### (三)生死大事，期許自己坦然面對

在經過親人與急診室裡面這麼多死亡離別後，良護比較不怕死亡，死亡是一定的歷程，但是良護怕生病，怕得到癌症的折磨，在等待檢驗報告的心情折磨是很可怕的，良護大姐得的是乳癌，家族姐妹都定期要去做乳房攝影跟超音波，在等待報告的時候真的很可怕，良護體驗到為什麼病人等報告的時候會那麼驚恐，一定要等到報告出來確定沒事後才暫時鬆口氣，但是再過一年，要再去做檢查的時候，又要心驚膽跳一次。

良護分享她多年的經驗，癌症的治療真的很可怕，不是說只有頭髮掉了，不能正常吃飯很辛苦，而是你每天要面臨死亡的恐懼。不是死的那一剎那恐怖，是要面臨它的歷程在恐怖，等待死亡對良護來說才是可怕。車禍、意外，心臟病突發，死了就死了，良護不會害怕。良護希望「**自己的往生，能像父母親和二哥一樣，在睡夢中離世，不用拖太久就走了**」(C2-147)。另外，抄寫佛經也陪伴良護度過哀傷，「**抄的時候覺得很療癒，抄的時候會有不一樣的想法**」(C2-152)。良護展示了一本本當時抄的佛經，工整的字體，一筆一畫，一字一句，充滿思念和祝福。

### 三、離別之後，腳步踏得更穩

曾經有慈濟的人文真善美志工想要訪談良護，他們問良護，有沒有想過要自殺。良護說她從來沒有想過要走這條路。因為很多慈濟志工被訪談到面對人生的重大波折時，很多人都想要一走了之。良護從來沒有想過要自殺，也從來沒想過要自我放逐，她只是想要隨自己的心過日子而已，她沒有要去憎恨誰，或是說轉嫁情緒給老公和小孩，或是身邊的人。母親離去後她只是想要躲起來好好療傷，

但是她不會想去做傷害自己的事情，不會做出讓人擔心的事情。那時良護只是一直在尋求一個答案，「**這個往生和往死之間的臨界點在哪裡**」(C2-161)。

良護不知道那個答案是甚麼，她沒有辦法像別人說的，就是要面對，要放下。所以當有人告訴她，要不要去分享經驗，良護會覺得這個經驗不是靠分享就能讓人家有啟發的，面對死亡的經驗是很個人的，「**經過了這麼多親人離去，現在我覺得才真正地長大**」(C2-165)。

良護認為每一個人的人生觀不是一定的，到一個門檻就是會變，但是有一點她可以肯定，一個人有沒有信仰，差異是非常大的，「**人在生重病之後，才會真的再活過一次**」(C2-169)。良護以一起加入慈濟志工的大姐為例，對自己的婚姻非常不滿，但是當她罹癌之後，她學會放下，過自己想過的生活，開始去做醫療志工、香積志工，過得很快樂。良護的大姐非常的痛恨她先生，怎麼可以背叛她，但是罹癌後，她接觸佛法，想法就改變了，二姐覺得這是她的功課，也因為心態轉變，走的時候釋懷多了。

#### 四、珍惜慧命成長的機會

良護很珍惜慧命成長的機會，不管在信仰上、在學習上、還有做人處事的態度上。當了志工，進了研究所之後，對人生百態的想法，又覺得不太一樣了，有時候小小的一句話，都會讓她覺得很受用。

像學校教授常常講的人生的賞味期，良護就覺得教授真是太厲害了！短短一句話就讓她很受用，在修課的時候傾聽別人的話，再把它內化成自己的體悟，生命中貴人無所不在，這些慧命的成長的機會，處處都有生機，良護覺得很不可思議。良護以前比較不會用心傾聽，但當了志工之後，常常都要專心傾聽病患，良護覺得：「**筷子有筷子的功能，碗有碗的功能，每一個人都可以成就你生命中的慧命，每一個人都可以當你生命中的貴人**」(C2-173)，跟傾聽小朋友不一樣，跟在道場的傾聽也不一樣，每一種聲音都有無限潛能，讓良護有更多慧命成長的機會。

## 伍、結語

以下為良護的生命階段開展簡表：

表 4-3-1 良護生命階段開展簡表

過往生命經驗	志工體驗	未來生涯規劃	生命意義感
<ul style="list-style-type: none"><li>● 和母親連結緊密，善根深厚</li><li>● 陪伴母親往生，之後深陷思念</li><li>● 愛別離的幽谷中，嘗試接納悲傷</li><li>● 照顧二姐離世，逐漸解開自責的心結</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 圓滿心中助人願望，鼓勵大姐一起投入志工</li><li>● 回歸護理本業，承擔急診室志工</li><li>● 心更柔軟，主動承擔別人不願意做的事</li><li>● 多做多得，付出不求回報</li><li>● 同理心多替對方著想，自己從中成長</li><li>● 善用志工體驗，幫助更多人</li><li>● 生死拔河間，協助家屬冷靜思考</li><li>● 對往生者大體的尊重</li><li>● 無語良師，難捨能捨</li><li>● 骨髓捐贈，無私大愛</li><li>● 知足常樂，用心就是專業</li><li>● 感同身受，提起正念</li><li>● 學習轉念與釋懷</li><li>● 堅持做對的事</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 自己往生之後的處理</li><li>● 退休後的生涯規劃</li><li>● 這一生的回顧與展望</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 母親離去後，重新思考人生意義</li><li>● 陪伴親人離世、學習轉化悲傷</li><li>● 離別之後，腳步踏得更穩</li><li>● 珍惜慧命成長的機會</li></ul>

訪談者聽完良護五十多年來的生命軌跡，原來良護看似堅強的外表下，有一顆柔軟善感的心，她做了慈濟志工之後，跟自己的護理本業更貼切，更緊密。現在她更清楚的知道，當志工之後的自己，堅持下去的動力從何而來。親人間的深刻連結，陪伴良護平安長大，她也不吝回報，陪伴親人相繼離世。母親的離去是她人生的分水嶺，深陷在悲傷中一段時間，也正是因為那段低谷的日子，她對很多事的看法已經不同。人終究會老病，「**是要當病人被人照顧？還是當志工照顧別人？**」(C2-178)，她選擇承襲母親給她的價值觀，去當志工，要讓身邊的人更好。

進入急診室當志工的良護，看到了更多生老病死，而死亡這件事，繼母親之後，又藉著二哥、二姐，引領她深入思考……尤其照顧二姐直到最後一刻，對死亡展現的豁達，不留遺憾的放下，毫無懸念瀟灑離去，讓她逐漸釋懷當年和母親離別的悲傷。她早已規畫好自己的種種身後事。大至房產、保險、生前契約，小至急救、捐贈註記、給親人的信件……等等，她都鉅細靡遺的整理好。如果可以選擇，她不想在病痛纏身的同時，被動等待死亡的陰影籠罩。已經準備好如何面對死亡的她，更希望當那天來臨時，她可以坦然接受，從容面對。

訪談間，良護也再度思考了「**活著**」的時候，她還可以再做些什麼？雖然她談的大多是這幾年的心情，但如果還有二十年，或更多個二十年呢？相信她一定會在志工這條路上，讓自己的慧命更加成長，發揮生命最大的價值。

## 第五章 綜合分析與討論

本章以跨案例分析的方式，以類別-內容分析，綜合三位研究參與者在生命意義感開展歷程上的經驗，就各項研究問題提出綜合分析與討論。第一節是中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機，第二節是中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變，第三節是中高齡慈濟志工生命意義感的內涵，第四節是中高齡慈濟志工生命意義感的來源，第五節是生命意義感對中高齡慈濟志工的影響。

### 第一節 中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機

參與研究的三位中高齡慈濟志工，年齡分別是四十五、五十六、六十七歲，相差剛好都是十一年。從四十五歲的進入中年期，到六十七歲的中年期剛結束，正式進入高齡期，跨越了二十二年的歲月。每一個人都有自己獨特的生命經驗，每個人的一生都是一篇最具啟發性的生命故事，在這些生命經驗和生命故事中，他們以健康、熱情、充滿活力的方式，展現真實的自己，為了學習愛而來，為了奉獻愛而來，盡己所能去理解和愛人，去幫助別人，用慈愛的雙眼看世界，用美麗的光明信任生命，心中永遠有一份善意的祝福、美好的期許。

這三位中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機，正符合了 Hansen, L. S. (1996) 提出整合成年人生活規劃的理論中，成年人有一個特有的趨勢是追求靈性、人生意義與目的。成年人會將靈性、意義、目的串聯，是一種渴望為大我奉獻，並達到一種整體感，及與他人聯繫的熱情。也驗證了楊怡亭（2013）志願服務是透過助人去豐富自己或是他人的生命，同時也讓自己找到某種存在的意義，是一種生命影響生命的互動過程。簡單來說，三位受訪者參與慈濟志工培訓的緣起與動機包括：良護主要是認同上人理念，善慧是因為自己很喜歡助人，王師伯除了出身慈濟家庭外，自己的勇於承擔也是原因。可以分成外在因素及內在因素來檢視如下：

#### 一、外在因素

##### (一) 受到上人理念的感召

從小良護就知道出家人過得很艱苦，出家人要去募款真的很難。所以當她看

到慈濟的證嚴上人蓋醫院的時候，良護覺得，這太了不起了，她不是要蓋她的佛寺，而是要蓋一間醫院，良護覺得她這個願很大，應該要共襄盛舉。

## (二)家庭教育的影響

王師伯的原生家庭可說是標準的慈濟家庭，從小耳濡目染之下，對慈濟志業並不陌生，善種子早已默默種下，靜待萌芽時機。

良護從小就是佛教徒，小時候常和母親一起，去阿姨出家的佛寺裡幫忙，還是孩子的她，會在舉辦法會時寫感謝狀，幫忙挑菜和洗碗。她從小就很喜歡去佛寺裡幫忙，和觀音菩薩很有緣，所以她覺得長大後，就會和母親一樣，時常到寺裡當志工。良護剖析自己去當志工，主要是承襲母親的理念：「人活著不是只有自己過得好，如果周圍的人都不是那麼好，只有自己好，不會真正快樂」(C2-099)。

## (三)重要他人的鼓勵

### 1.母親的關懷

1984年9月慈濟月刊215期曾提到，師伯母親和證嚴法師的對話，言語中充滿對師伯的讚賞和鼓勵。「前兩天，師在台東，靜觀師姊問師：王某某在嘉義的慈濟工作，師父可滿意，師言：太滿意了。只是他一個人工作太辛苦了。師姊言：他們夫妻倆作的滿心歡喜。一點都不辛苦，師言：這是大喜大捨的慈悲心啊！」

### 2.另一半的支持

另一半的支持力量也扮演很重要的角色，王師伯太太的娘家就在嘉義新港，岳父岳母也願意幫忙，成為他最好的依靠，當年慈濟在嘉義第一個會所，就是在王師伯的岳父岳母家，因為他們的支持，王師伯在嘉義的慈濟志業得以順利展開。

### 3.證嚴上人的直接引導

證嚴上人深知王家長期護持慈濟的用心，相信在這個家庭長大的孩子，應能承擔起雲嘉地區慈善工作的重任，於是證嚴法師鼓勵這對年輕夫妻共同承擔雲嘉的慈濟志業。

## 二、內在因素

### (一)覺得自己能夠承擔

當時良護進慈濟不算久，志工資歷很淺，其他志工認為良護的能力足以擔當重任，所以推舉他為當培訓志工的隊輔，良護也欣然接受這樣的任務，

### (二)鼓勵親人一起參與志工

良護的大姐罹癌後，良護常陪大姐進出大林慈濟醫院，做化療和電療，良護覺得這個團體真的不簡單，良護就鼓勵大姐，「人家都這樣幫助我們了，我看我們也來幫助別人，做個手心向下的人」(C1-074)。在良護的鼓勵下，兩人正式加入慈濟的志工培訓。

### (三)本來就喜歡幫助別人

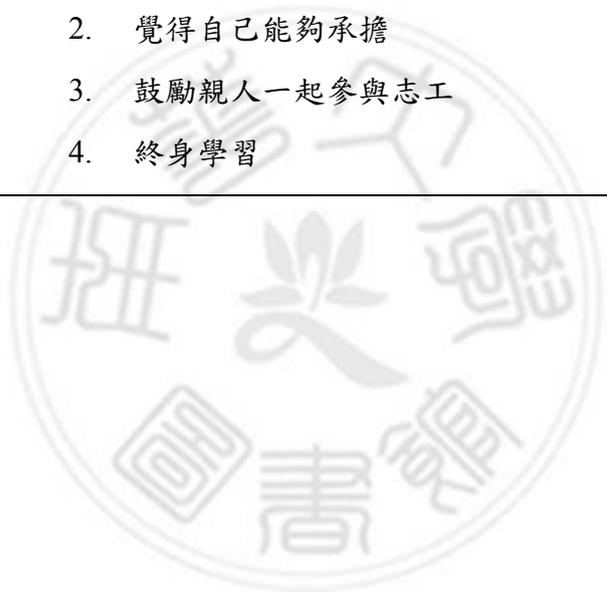
善慧天生就喜歡幫助別人，而且看到別人歡喜他就歡喜，「就是人家有事情找我，我就很喜歡做，所以我就是很適合去做志工」(B1-015)，別人一叫她就去幫忙，志工排滿三班也開心，這也就是符合 Fischer 與 Schaffe(1993)提出參與志願服務的動機中的利他動機 (Altruistic motivations)。

### (四)終身學習

良護是學校的護理師，工作環境比醫院來的單純，但良護不想荒廢了自己的本質學能，「我不想讓自己離開臨床太久。我想去慈濟醫院學一些不一樣的東西，可以更精進」(C2-002)，她想更進一步看到急診室的創傷處理，骨折怎麼處理，CPR如何執行。良護希望不要墨守成規，只待在學校，所以她才會選擇醫療志工，回歸自己的護理本業。最後，將三位受訪者對此研究問題的回應內容所整理出的主題，彙整如下表5-1-1。

表 5-1-1  
三位受訪者參與慈濟志工培訓的緣起與動機

受訪者代稱	參與慈濟志工的緣起和動機
王師伯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 家庭教育的影響</li> <li>2. 重要他人的鼓勵</li> <li>3. 證嚴上人的直接指引</li> </ol>
善慧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受到上人理念感召</li> <li>2. 本來就喜歡幫助別人</li> </ol>
良護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 家庭教育的影響</li> <li>2. 覺得自己能夠承擔</li> <li>3. 鼓勵親人一起參與志工</li> <li>4. 終身學習</li> </ol>



## 第二節 中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、挫折因應

本節說明在這些年從事慈濟志工的過程中，三位志工的收穫轉變、持續動力、挫折因應。對應到曾靜玲(2005)曾提出佛教臨終關懷助念義工的核心概念「自度度人」，依低層次到高層次的次序為生命體驗、價值信仰、平日修行、心的覺察、自我反省到自我超越等次範疇。簡單來說，善慧更加確定自己的選擇，在這個過程中深入信仰，找到自己的師父，人生的方向；王師伯則是從承擔發放及訪視中，感悟到見苦知福的真諦；善護則更加認同慈濟理念，回歸到自己的護理本業。茲分述如下

### 壹、收穫轉變

中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變可以分為自我肯定、自我成長、自我消融、自我超越四個向度。

#### 一、自我肯定

##### (一)擇善固執

證嚴法師勉勵王師伯，遇到外界不同的聲音時，要學著堅持立場，這樣的叮嚀王師伯謹記在心，成為他日後處世的準則。

##### (二)感受到案家的信任與改變

善慧在關懷案家的過程中，收到案家的竹筒，確實體會到對方願意回報善意的一份心意。案家看到志工來會很開心，從原來半年給志工們一個滿的竹筒，到現在幾乎是每個月就存滿一桶零錢。投下銅板的小動作，代表的是案家一個善念的啟發、一分純真的祈願，「案家的家庭氛圍很好，女主人的教養態度也很正確，給孩子們正確的人生態度，要知足，還要去幫助別人」(B2-062)。看到案家的改變，善慧覺得這樣長期的付出很有意義。

##### (三)多做多得

不可思議的，良護當志工這十幾年來，在校護的工作上，運氣都很好。他曾聽到別的學校小朋友跌倒很嚴重，要叫救護車，很多不好的事情，但自己學校的

小朋友都沒有發生類似的情形。良護自己的解讀是因為多做多得，因為沒有去計較這一些，所以把自己的磁場弄得很好。良護並沒有因為主動協助處理學校行政一些雜事，而把跟家長的關係，或是跟學校其他同事的關係，變得很緊張。她推想可能因為自己當志工後，試著跨越人我之間的鴻溝，比較不會去計較為什麼別人不做，心情上轉念很快。她覺得擔任志工後生命的轉化，有時候是無形當中的，付出一點點，並不要求別人回報你多少，但是當你在需要的時候，那些資源就進來了。

#### (四)肯定自己的選擇

良護見到，慈濟醫院的醫護人員會幫往生者的傷口稍微縫好，雖然沒辦法做到很好的屍體護理，但是良護看到他們對生命的尊重，醫院讓往生者的大體是完整的，再讓禮儀公司接走。「我會覺得沒有跟錯團體，畢竟到你死的時候，慈濟醫院還是很尊重你的尊嚴」(C2-069)，看到這些，良護更加肯定自己走入慈濟的選擇。

## 二、自我成長

### (一)終身學習

王師伯謙虛地分享自己多年來的心得，自己的心還是很小，還是不停的學習，一直在學習，還在努力學習當中，想去做看看，這個都是這個又是一個新的里程碑，就是讓我們心境更開闊。正如他內心滿滿的愛，帶領著他在志工服務這條路上，馬不停蹄，神采奕奕。

善慧藉著這樣做中學的過程，反省自己不足的地方，主動學習到以前沒有接觸過的領域知識，她做志工後發現，為了要真正幫助到個案，學無止境，要學習的東西還有很多。

良護因為這樣助人成功的經驗，她覺得自己還蠻適合去讀諮商，進修之後才知道，原來她一直都在做助人的工作，以前都覺得理所當然，他們把問題丟來這裡，她就接起來，解決問題就對了。

### (二)主動承擔

寒暑假廁所沒有人掃，良護現在會去清理，以前她會覺得，她只是來上廁所，為何要幫別人掃廁所。「但是自從我加入慈濟之後，我才體會到我媽媽說的，她以前都跟我說掃廁所是最有福報的人。做人家不想做的事情，那就是你的福報」(C2-035)，良護就用母親的叮嚀鼓勵自己，主動承擔別人不做的事。

### (三)見苦知福、知足常樂

王師伯四十年來，訪視了許許多多的案家，見到人間真實的苦相，人家艱苦人是這樣的在度日，所以證嚴法師一直要慈濟志工去見苦是有道理的。多年的志工生涯讓王師伯體會到，真正生命的意義不是在追求功名利祿，是開闊自己的心胸，學習做事，因為只有讀理論，我們感受不到知足常樂「唯有透過去行菩薩道，去救人幫助人，看到那個苦相，才會體會到。

而善慧則是聽聞國外的志工分享後，反省自己的存心，「在台灣做志工，其實是很容易的，我真的是很有福報，能生在台灣」(B3-112)，善慧覺得比起那些正在受苦受難的人，在台灣真的是幸福太多了。

良護觀察到，慈濟的志工並沒有把錢看得很重，很多志工穿回收的衣服就好，把錢留給更需要的人，志工自己有的吃有的穿就好了。很多老菩薩非常節省，存著五塊錢十塊錢也要投竹筒捐給慈濟去幫助人，她覺得這些老菩薩真的好可愛，從他們身上看到的是無私的奉獻。良護覺得當志工真的很好，不是只有在心靈上的感受，還會懂得知足常樂。像現在疫情嚴重，沒有醫療志工可以做，這些老菩薩就去當環保志工，環保站沒有供餐，老菩薩們就會自發準備。

三位志工都認為，志工生涯的所見所聞，讓他們體會到「見苦知福」，更懂得「知足常樂」的真諦

### (四)把握當下，行善要及時

在善慧的志工經驗中，也曾經有過一些遺憾，例如曾經遇過個案評估尚未定案前，案主突然過世，或接到消息時，案主已經過世多日……沒有辦法在當下即時給予關心或協助，這樣類似的事件，總是提醒她行善要及時！機緣來了，善慧覺得要像證嚴法師說的，行善行孝不能等，把握當下做志工的機會！這件事，這個時候沒有去參與，可能下次也不是這些人、這些事了。善慧到學校進修後，無

法參加週末假期白天的志工勤務，但她並沒有放下志工事務，「我還是有去當志工，但是六日的勤務就比較沒辦法了，去晚上的，可能就是訪視和社大」(B2-098)。她把握時間，珍惜當下可以付出的時間

### (五)改善人際關係

善慧多年來的訪視體驗，讓她更珍惜與家人相處的機會。例如有時候善慧上班回去很累，爸爸媽媽念的時候，就覺得有一點點小小的負面情緒的時候，可是去做志工以後，看到這些就覺得，要多珍惜自己的家人。善慧以前可能會有點害怕表達，因為只是看到對方的需要，不知道要不要接受志工們的幫忙，但是善慧現在比較大膽，可能就直接問對方，或者說後面幫他一把，主動的去做當下可以去做的事情。

除了因果，善慧也接受因緣的概念，有時候遇到這個人對善慧比較有意見的時候，善慧就會想辦法讓這個沒有這麼好的緣，變成是一個善緣，比較圓滿的結果。有時候同事在抱怨事情時，善慧會試著跟他分享比較多角度的看法，大家就會相處的比較愉快一點，不會讓那個衝突擴大下去，就是上人說的，要把佛法用在生活上。有些師姊嫌善慧哪裡沒有做好，善慧就會說好，她就改。不會再多想。所以她總是有極佳的人緣。

### (六)獲得精神食糧

禮拜天從早上六點半就要到下午五點，善慧要上整天的志工精進，心裡覺得有點累。但是聽完課後，心靈上好像補充了甚麼，「上了快十個小時，可是你一點不會覺得累，你會覺得你很有精神，好像充電電池被灌飽了」(B3-061)，善慧經過一周五天的工作本來沒電了，上完課她好像充飽電，又可以繼續下個禮拜的日常工作。講師分享的心得也會影響她看事情的視野，增加不同的角度，去思考不同的事情。原來世界是這麼簡單，她突然覺得，好像所有的事情，煩惱都是自己找的。

### (七)開闊眼界

善慧是幼兒園的教師，生活環境較為單純，進入慈濟後，她跟隨地區人醫會的腳步，協助拍照、作文字紀錄，跟著醫生去跟診，「患者來的時候、陪他們，

或者跟他們的家屬聊聊」(B2-022)。隨著義診腳步，她去到陌生的地方，接觸到從來不曾遇過的人，跟著志工們一起學習，打開了她的視野。

善慧覺得做志工讓她的人生開闊很多，眼界變寬，自己的生命加深又加廣，「如果沒有做這個志工的話，我可能就是平平凡凡，人生沒有甚麼目標吧，就是很一般人」(B3-088)。善慧慶幸十多年前加入志工的機緣，讓生命豐富度增加，添加了很多不同的色彩。思考點和以前不再相同，不再侷限在自己的工作和家庭，眼界也開闊很多。

### 三、自我消融

志願服務是一種修行的方法，這三位慈濟志工的慈悲與喜悅，內在本質的和平與寧靜，開始轉化周遭的世界。如同聖嚴法師(2004)曾說過做義工也是一種修行，能不能成功沒有關係，只想到要幫助人家；像這種心，就是標準的菩薩心腸，就是大修行。正是這三位慈濟志工自我消融的寫照。

#### (一)學習另類思考

證嚴法師並不會因為 0823 的水災後，要去照顧受災戶、幫忙他們、供應食物等等，得花很多的錢、體力、時間，就覺得這是件壞事。反而感恩水災因緣，找到之前未發現的照顧戶，「感恩 0823 的水災因緣！讓我們找到 18 戶應該幫助的苦難的人，」(A2-039)，這件事讓王師伯學習從不一樣的角度看事情。

#### (二)不輕初學

良護也注意到，有時資深志工跟資淺志工所作並沒有很大的差別。證嚴法師常講用心就是專業，只要你用心，今天來當志工，你也是一個專業的志工。良護很認同上人的話，很多東西她不懂，但是「第一天的新進志工懂，那他是不是比我還資深？我聽不懂這句話，只要新進志工聽得懂，他就是我的前輩」(C2-088)，所以師兄師姐這個稱呼，沒有分先到後到，90 歲和 103 歲的志工間，彼此還是稱師兄師姐。

#### (三)更能將心比心，為對方著想

同理心指的是一個人能夠用別人的觀點去看待事情，同時感受他人情緒與感覺的能力，也就是諮商員要能身歷其境般地敏察當事人所置身的世界，「如同」

(as if) 這是自己的世界一般，但卻又不失去「如同」的本質。同理心的意思是進入他人私人知覺世界並完全地住進。這包括對他人感受之流動、對其所懼、所生氣、所脆弱、所困惑、以及任何所經驗的，能夠時時刻刻保持敏銳。這意思是暫時地活在此人的生命裡，小心地隨其移動，但不做判斷。同理心乃一動態過程當我們與別人的痛苦產生共鳴，我們的心開始解凍，可以感受到自己的痛苦，這個過程需要我們完全與他人同在，更加開放自己，雙方都敞開心門時，才可能對他方的所有經驗產生共鳴（修慧蘭等（譯）（2012））。

王師伯想要把事情做好的這份用心，有時成為他的障礙。把心思集中放在如何公平，而忘了照顧災民受災的無助心情也很重要。證嚴法師的一句話點醒了他，「你不要那麼嚴格好嗎？」(A1-061)一定要從災民的需求出發，而不是自己的看法。「網寮村是漁村，討海人要吃飯啦！」(A2-006)，他當下體會到師父這句話的用心，是一分同理心。抓漁人都做粗重的，吃麵包，喝蜜豆奶，怎麼會有力氣養家活口呢？王師伯體會到，做這些慈善志業，是要啟發我們每一個人那份細膩的愛與慈悲，因為通常我們的心都不太細膩，只對自己相關的人去愛去關心，跟我們自己有關係的人以外，就不太關心。但是證嚴法師一直教給他的就是沒有這一份分別心，要有那一份同理心。

良護則是深刻的體驗到，「志工除了要會說話、身段要柔軟、手腳要俐落，還要願意多替對方著想」(C2-049)。有些事情解不開的時候，用最簡單的方法去想，有時候就解決了。例如在學校裡很多事，就想是為了這個學校好。跟其他人溝通也是這樣，如果站在家長、還有校長的立場去解決事情，真的就容易多了。不能只站在學校立場，例如小孩子發燒，要想想看家長要去上班，家長要把孩子放在哪裡？也要考慮到家長的立場。

王師伯和良護在志工生涯中，更能夠用別人的觀點去看待事情，同時感受他人情緒與感覺的能力，也就是更能同理對方的感受。

#### (四)調整自己關懷他人的心態

王師伯舉例說明自己在關懷他人心態上的轉變，他看到證嚴法師把慈母心、媽媽愛用在所有的人身上，不只限於和自己有關係的人，領導慈濟的慈善工作是那麼的細緻，會去注意到每個人的需求不同。「關懷人用的是慈母心、媽媽愛在

關心」(A1-027)。鐵漢柔情，王師伯也不斷地調整自己關懷案家的心態。

#### (五)看到人性另一面

王師伯在負責發放急難救助金時，也會看到人性的不同層次。看到人會比較，貪多，我們就講到很無力，他們還是一樣計較，造成一些師兄師姊很困擾。

在善慧的印象中，曾遇過一些案家，當面臨要停止補助時，開始激烈的反彈，會一直找很多的理由跟志工們求情，甚至情緒激動一直哭。兩三個月後，志工們還是會毅然決然地狠下心跟案家說，我們覺得你們有轉好了，就會停止補助了，我們就祝福你。這是善慧看到人性比較軟弱自私的一面，讓她有些感嘆。

### 四、自我超越

每個人都以獨特的方式反思心靈的自由，有些人透過靜修默禱，有些人藉由服務人群與愛的方式來呈現，。三位中高齡志工的對於心靈自由有高度的需求，當他們體會到心靈自由的感受時，即使苦難都能成為生命恩典的一部分（周和君譯，2010）。這些自我超越的體悟讓三位慈濟志工走的更踏實，敘述如下。

#### (一)無有分別

身為一家之主的王師伯，有著傳統男人的嚴肅，卻也在多年的慈濟志工生涯中，體會母親的柔軟，讓他對證嚴法師的用心有了更多的體認。王師伯現在比較不會去比較，會覺得每一個人生命價值都是不一樣的，每一個人他會願意去付出的那一份力道，那份用心，一定都是不一樣!

善慧做志工不會只做自己喜歡的工作，是很自然的去做，做得很開心，比較沒有分別心。善慧不會刻意去挑工作，有的師姐會不去助念或告別式，或著不喜歡做環保，她都不會，反正只要這個工作是她可以做的，她都會去做，她不會挑剔這個工作是什麼內容，只要她可以做得得到就會去做。

#### (二)付出無所求

善慧在醫院執勤時，常常幫助病患處理雜事，她覺得這些事對一般人而言，是極為平凡容易的事，但對受限於身體病痛無法完成簡單動作的病患來說，就是珍貴的及時雨。善慧的付出，從來不求回報。

### (三)預先體驗老病苦

當善慧父親第一次中風時，雖然沒有太嚴重，可是善慧害怕擔心的情緒就會持續比較久後來情緒緩下來的時候，善慧覺得做志工也是有影響，看了很多以後，好像比較可以接受，就會情緒轉化的比較快。第二次雖然比較嚴重，善慧的心念就會轉的比較快，會想說祝福爸爸趕快好起來，不會說一直擔心害怕。

### (四)敢於正視自己死亡，也協助旁人正視死亡

如果沒有去做慈濟志工，善慧也不會想到這些。她一開始只是很單純想要去幫助別人，沒有想到其他的事。參加活動後去上課，又聽上人的開示，潛移默化中，善慧開始改變一些想法，對死亡沒有那麼恐懼了，以前可能很避談這方面，到後來就覺得不會，這就是應該要談的。如果有去上課，或是大愛台剛好有在播這個議題，善慧就會趁著這個時候跟媽媽聊一下，透過這樣聊一聊，慢慢也改變媽媽的想法，她對這方面就不會這麼害怕。

## 貳、持續動力

從人際連結的角度來看，志工可貴之處，在於將自己與他人的生命歷程互為連結，透過利他的過程，來彰顯生命的寬度與深度。尤其當受助者能堅強地站起來重見希望，進而轉變成為助人者，受助者與志工共同完成了一堂人生難得的課程，受助者如何突破自己無助與茫然的困境（葉文鶯等人，2010）。三位慈濟志工在付出的過程中，從單純的一念助人，進而耐心地堅持與突破，他們用心付出無求的奉獻精神，成為持續參加慈濟志工的動力

### 一、就是喜歡助人

善慧不為甚麼，只為需要幫助的人，都能得到幫助。談到十多年來，持續在志工路上精進的動力來源，善慧去做志工的初發心其實就只是想要幫助別人而已，我就很喜歡去幫人家。

### 二、不經意的付出善意，有一天回到自己身上

良護在母親往生後陷入低潮，在路上遇到曾經關懷的個案向她表達感謝，感謝良護曾經在醫院陪伴她母親離世。恍惚的良護對這件事沒有印象，她回去問先

生，有沒有印象在急診室的時候，曾經陪伴個案的媽媽過世？先生說，好多個，你說的到底是哪一個？他也不確定。良護才覺得說，奇怪，「我們甚麼時候當別人的貴人，我都不知道？」(C2-095)，先生就跟她說：「不然你為什麼要我去當醫療志工，不就是去當別人的貴人，不要讓人家知道嗎？」(C2-097)

良護不禁自問：別人的母親過世，自己的肩膀都可以讓人家依靠，為什麼母親過世後，自己卻爬不起來？先生對她說：「當局者迷，你沒有把上人的話聽進去，你是在怨天尤人」(C2-098)。良護若有所悟，經過半年的時間，那一年的九月才回到學校上班，良護之後試著回到志工行列，慢慢找回生活的節奏。曾經付出的善意，在不經意間回到她身上，成為她活下去的力量。

### 三、自己的選擇

良護認為如果可以多做多得，能夠幫助別人，甚至是去當志工，當然是最好。要去當醫療志工，還是去當病人？都是自己的取捨。如果一天到晚在家裡唉聲嘆氣，倒不如出來做志工，自己會更快樂，良護從小看到一些老菩薩，他們年紀很大了，還是要把一分一毫的錢存起來，把兒孫給他的錢存起來，拿到佛寺裡去布施，良護認為這種人真的很難得。自己做工賺錢，生活過得很苦，他還是要把這些錢布施出去，良護從小就看到這些人的付出，覺得自己是很有福報的，「我們好手好腳，為什麼不去幫助人？」(C2-102)，

### 參、挫折因應

如同達賴喇嘛尊者勉勵我們的，當生命突然遇到真正的悲劇時，我們可能失去希望，陷入無止境的哀傷中，或者因此喚醒自己，發現原本隱藏在內心中的能量，帶著真誠的慈悲與智慧積極行動。在西藏，僧侶甚至為生命中的苦難獻上感恩的祈禱：「但願我能夠經歷足夠的苦難，以喚醒我內在最深的慈悲與智慧」(周和君譯，2010)。中高齡志工對於心靈自由有高度的需求，即使痛苦和沮喪都能成為他們生命恩典的一部分，這三位慈濟志工遇到挫折的因應方式，值得我們學習。茲分述如下。

王師伯做志工當然也有遇到困難、心很虛的時候。「那時候我就會車子騎著，去看貧病孤苦的個案。」(A3-012)，看到比自己苦的人還有很多，王師伯就想起

上人所說的：「菩薩所緣、緣苦眾生」。心中的力量就來了。

當善慧灰心喪志的時候，會覺得傷心難過，她舉了幾個事件，說明當時的心境轉折。

### 一、學習善解、包容來轉念

有時善慧看到，「某些師兄姐即使穿上了慈濟委員的制服，也不是那麼守規矩，習氣很重，說話很直接，態度很激烈。」(B4-003) 當下善慧有些不舒服，但善慧慢慢了解到不是全部人在修行，也不一定某個人都嚴格持戒，善慧就學著用善解、包容來轉念，也就沒這麼在乎了

### 二、堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人

有時面對外界無理的批評，善慧會比較難過，她舉之前的八八風災為例，「慈濟基金會請了五家廠商，不分晝夜的趕工，把安置災民的永久屋蓋起來，可是還是有人沒有感恩心就算了，還要語帶攻擊，嫌慈濟在作秀，或是房子蓋的不完善」(B4-007)。善慧又舉了慈濟內湖園區開發案為例，當時的事件造成了很大影響，導致很多會員不再信任任慈濟。還有骨髓捐贈也曾因為醫院和捐贈者之間的溝通誤會，好事者不明就裡渲染誇大，即使後來當事人有出面澄清，但傷害已經造成，之後很長一段的時間，骨髓捐贈的意願大幅降低，可能就錯失了很多拯救人命的機會。這些事讓善慧心裏有點受傷、會灰心，「我們慈濟志工已經這麼認真了，外界還這麼不友善。」(B4-004)。但是想到還有很多人需要幫助，善慧實在不忍心，所以她告訴自己要堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人。

當良護被問到擔任志工的十多年中，遇到挫折會如何因應，她舉了三個例子說明因應方式。

### 一、感同身受，提起正念

有時良護值勤時，遇見癌末病患因腹水呼吸困難來求診，是常來醫院的熟識面孔，寒暄中可以體會到家屬的不捨，望著病人硬擠出苦笑臉龐，無常逼近，生命只在呼與吸之間，良護深刻感受自己的無能為力。「當急診醫療志工時，經常看到119送來病患，正在與死神拔河，家屬的悲痛，突如其來的無常，自己的力量很微薄，只能盡全力膚慰。」(C3-002)，良護不禁憶起家人罹癌時的心境，因

為自己也曾走過這生死之間最後一哩路，良護會提起正念，更貼近病人，傾聽罹癌家人的訴苦。

## 二、學習轉念與釋懷

良護當訪視志工關懷個案時，有時案主會埋怨給的救濟金根本不夠用，良護心裡覺得貪心真的很可怕，「救濟金來自十方善款，理應救急不救貧，但是社會價值觀偏差，好逸惡勞的心態，再多的錢也無法滿足個案需求」(C3-007)，總感到糟蹋上人的美意，但是轉念一想，他們活得或許真的很辛苦，也就不那麼在意了。

## 三、堅持做對的事

良護曾聽到一些不實的報導，汙衊慈濟的募款募心，內容指控慈濟每個月從台灣吸金新台幣20億元以上，多為救助國外，鮮少留在台灣使用，「這種子虛烏有報導讓人很憤慨，上人的度量很大，只輕輕回應，顧好自己的心就好。」(C3-010)當下良護對上人更敬愛了，縱然有排山倒海的各種閒言閒語，或許阻撓了善款，但是對弟子們來說，心念反而更凝聚了，良護就是堅持一句話，「對的事，做就對了。」(C3-012)

綜上所述，彙整中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、與挫折因應如下表5-2-1

表 5-2-1

中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、挫折因應

主題 \ 受訪者		王師伯	善慧	良護
1. 收穫轉變	自我肯定	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 擇善固執</li> <li>✓ 感受到案家的信任與改變</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 感受到案家的信任與改變</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 肯定自己的選擇</li> <li>✓ 多做多得</li> </ul>
	自我成長	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 終身學習</li> <li>✓ 見苦知福</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 終身學習</li> <li>✓ 見苦知福</li> <li>✓ 行善要及時</li> <li>✓ 改善人際關係</li> <li>✓ 獲得精神食糧</li> <li>✓ 開闊眼界</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 終身學習</li> <li>✓ 主動承擔</li> <li>✓ 見苦知福</li> <li>✓</li> </ul>
	自我消融	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學習另類思考</li> <li>✓ 調整自己關懷他人的心態</li> <li>✓ 看到人性另一面</li> <li>✓ 更能將心比心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 更能將心比心</li> <li>✓ 看到人性另一面</li> <li>✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 更能將心比心</li> <li>✓ 不輕初學</li> </ul>
	自我超越	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 無有分別</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 無有分別</li> <li>✓ 付出無所求</li> <li>✓ 預先體驗老病苦</li> <li>✓ 敢於正視自己死亡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 付出無所求</li> </ul>
2. 持續動力		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 效法佛心師志</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 就是喜歡助人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 善意回到自己身上</li> <li>✓ 自己的選擇</li> </ul>
3. 挫折因應		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 探訪個案，找回初發心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 學習善解、包容來轉念</li> <li>✓ 堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 感同身受，提起正念</li> <li>✓ 學習轉念與釋懷</li> <li>✓ 堅持做對的事</li> </ul>

### 第三節 中高齡慈濟志工生命意義感的內涵

根據文獻探討的結果，參考 Frankl 的理論和其他學者專家對生命意義感的詮釋，本研究將中高齡慈濟志工生命意義感的內涵分為三個層面討論，分別是**意志與目標**、**生命價值**、**自我提昇與超越**，茲分述如下。

#### 一、意志與目標

包括意志的自由、求意義的意志、實踐生命意義的過程。每個人都有屬於自己的生命目標，透過實踐目標和體會實踐目標過程中的經驗，將普世價值的意義提升至自我精神層次的意義。

##### (一)承擔中生起解脫智慧心

王師伯在第一次承擔發放時，上人請他仔細丈量個案身材的尺寸，這樣一個小動作真的讓他有很深的體會。體悟到這才是生命真正的意義，就是為了去培養那份無私的心，王師伯感受到做慈善工作也是無私的，不是要名要利，要讓人登報紙，或要讓人家說一聲謝謝，而是透過做這樣的事情，開闊自己心胸。王師伯覺得做慈濟事，得益最多的是自己，透過做中學、做中覺，開發出自己的潛能。

王師伯認為自己如果沒做慈濟，本來關心範圍可能只有那樣，心可能只是小小的，做了慈濟，現在有一定的熟悉度，緊接著又要推動社區關懷，鐵定可以讓他的心更加開闊，因為做志工會讓自己主動去付出，去關心關懷素未謀面的陌生人，而且會發自內心，做得很自然，一點都不覺得是浪費自己的時間，自己的心就是會一直開闊，一直開闊下去。「真正開闊是人生的智慧，生命的大智慧，你的人生才是真正的快樂」(A2-119)。不需為雞毛蒜皮的事情，在那起煩惱、計較，就像佛教常講的一句話：遊戲人間。

##### (二)助人中實踐利他慈悲心

王師伯深刻的體會到，助人才是生命真正的意義，生命的價值就是在這個地方。做慈善工作是無私的，不是求名，更不求利，也不需要讓人登報紙，讓人家道一聲謝謝，只是為所應為，一顆開放柔軟的心不和他人比較，只想到奉獻、服務、付出。生為人。就是為了去培養那份無私的心，透過做這些事情，開闊自己心胸。

善慧從小就對青年守則中的「人生以服務為目的」(B2-116)，國小時聽到這句話就很喜歡，放在心裡不曾遺忘，當她真正開始從事志工事務後，她深刻的體會到這句話的涵義。幫了他們以後，善慧就覺得是真的非常值得，做這些事情是很有意義的，我們的一點點的關心，對別人來說是很大的支持。案家的轉變，讓善慧覺得多年的付出很值得，志工在急難時刻提供經濟與精神上的支援後，讓案家一家人能憑藉正確的人生態度，再次自立自強，努力恢復正常生活的精神十分了不起，讓善慧更加肯定自己擔任志工的價值與意義。

## 二、生命價值

包括創造性價值、體驗性價值、態度性價值。生命意義感乃是個體在追求這三種存在價值與使命的過程中，所得到的價值感。

### (一)付出中體會自我價值感

王師伯在一百零七年底去彰化見證嚴法師的時候，剛好有一點時間可以聊天，四十幾歲的時候，法師就問他何時可以退休？那時他真的不會回答，也不曉得退休意義在哪裡。這十幾年來，從職場上退下來後，行動自由許多，法師就給他很多機會，王師伯深深覺得，人生最有價值的時間就是這十幾年。證嚴法師跟他說：「現在你想通了」(A2-100)。他欣慰自己當年做了退休的決定，創造出更多自己的生命價值。

### (二)服務中感受生命意義感

王師伯認為，我們呈現得越圓滿，也能夠讓所謂的被幫助者，感覺被尊重，感覺到他不是一個被人幫忙的人，能夠達到這個最高境界，這就不是在做幫忙的一件事，這才是最高境界。「出世做人，最重要的功課，就是學習生命的價值觀，如何讓你的生命有意義，有價值！」(A2-078)。王師伯認為，生命的意義就在投注志工服務當中，用無緣大慈同體大悲心、用同理心去做，代表著要有一份承擔力、要有一份的使命感。

## 三、自我提昇與超越

在面對生死無常的限制中安住身心，肯定自己存在的價值，當作再生的契機，時時把握現在，處處活在當下，對生命的叩問採取負責任的行動。以包容心、關

懷心、不執著心、無私的智慧，也就是用慈悲心和智慧心超越並消融自我。更以廣大的心胸與堅強的志願，生生世世守著為眾生服務的志節，用心為社會人群付出，發揮生命的價值。

### (一)行動中開闊自我眼界

因為良護去當急診室志工，看到的都是病人真實的樣貌，在醫院生老病死都有，急診室就是生死一瞬間，救得活就是活著，救不起來的時候，生命就沒有了。SARS 那時候，良護還沒有當急診志工，到現在新冠病毒肆虐，她才真正體會到，當志工跟醫護人員的角色完全是不同的。良護覺得，醫護人員是一分職責，志工的生命體驗是一種助人，志工幫助的不是只有這個病人，不是只有這個生命，而是整個環境，包括醫生和護理人員。很多糾紛如果有志工適時地介入，適時地幫忙解決，後續就比較好處理，對醫療人員和醫院行政人員來說，省去了很多醫療的糾紛。良護看到病患被救起來的時候，醫護人員的心靈的喜悅不可言喻。佛陀在《梵網經》說：「若佛子，見一切疾病人，常應供養如佛無異。八福田中，看病福田，是第一福田」。這是佛陀對弟子的勉勵，也是良護的座右銘。

善慧覺得做志工讓她的人生開闊很多，眼界變寬，自己的生命加深又加廣，「如果沒有做這個志工的話，我可能就是平平凡凡，人生沒有甚麼目標吧，就是很一般人」(B3-088)。善慧慶幸十多年前加入志工的機緣，讓生命豐富度多很多，增加了很多不同的色彩。思考點和以前都不一樣了，不會侷限在那種小小的地方，眼界也開闊很多。

### (二)發願中超越生命侷限性

有位教授問善慧，人死後要去哪裡？善慧很肯定的直接跟教授說，她要乘願再來，善慧的願是這樣的，「我沒有要去哪裡，沒有要去東方，沒有要去西方，我就是要再來人間」(B3-117)，老師回應善慧，乘願再來人間，沒這麼簡單，要因緣俱足才能再為人身，難度很高，就算再來到人間，羅漢有隔世之迷，也未必能再找回累生累世發的願心。善慧認為，應該沒有這麼難，只要很堅持很堅持，就一定會再來，不論出生在甚麼國家，她一定會找回自己的師父，繼續這條菩薩道的旅程。善慧發願生生世世來人間，超越了這一期生命的有限性，達到了靈性健康的層次。

下圖 5-3-1 為研究者整合中高齡慈濟志工生命意義感的內涵：



圖 5-3-1 中高齡慈濟志工生命意義感的內涵

## 第四節 中高齡慈濟志工生命意義感的來源

根據文獻探討的結果，參考 Frankl 的理論和其他學者專家對生命意義感的詮釋，本研究同樣將中高齡慈濟志工生命意義感的來源分為三個層面討論，分別是意志與目標、生命價值、自我提昇與超越，茲分述如下。

### 壹、意志與目標

包括意志的自由、求意義的意志、實踐生命意義的過程。每個人都有屬於自己的生命目標，透過實踐目標和體會實踐目標過程中的經驗，將普世價值的意義提升至自我精神層次的意義。

#### 一、典範學習

早期證嚴法師親自訪視個案的那份用心，以身作則，啟發著菩提道上的有志青年，讓王師伯感念在心，發願效法，信心倍增，力上加力。證嚴法師那份愛讓王師伯感受到，關懷不會被空間距離影響到，上人願意風塵僕僕到嘉義。花蓮跟嘉義是對角，整個臺灣是最遠的，就算要繞半個臺灣，上人還是願意親自到。或是在寮國水災後，證嚴法師告訴勘災的志工們，無論如何，先完成第一次發放，有多少福慧床就馬上發放。能夠讓苦難眾生得離苦，僅僅是得離苦，證嚴法師都很願意做。

這一路走來，王師伯碰到很多的事情，他認為如果沒有一個明師在前面引導，這樣監督，他也未必有辦法進步，因為他會夾雜自己的思維。因為有這樣一位大修行人證嚴法師在前面一路引領，讓王師伯知道要如何前行。回顧四十多年的慈濟志工生涯，證嚴法師就是教導王師伯求大眾的最大圓滿。王師伯覺得，這一世人跟著師父，是生命最大的價值，知道生命的意義在哪裡，這輩子，生命最有價值的是跟定證嚴法師。

善慧對佛法，也是因為上人生活化的演說佛法，有了深入的體會，因為上人比較不會講那個甚麼太深奧的佛理，他會透過一些生活上的一些例子，或著佛教經典中的故事，跟我們講那些道理，這個善慧就比較能接受，善慧找到適合自己的修行方式。而善慧深深感動於資深慈濟志工的生命故事，雖然自己生活依然艱苦，可是那位志工她不在乎，一心期許自己在有生之年，能將時間與生命奉獻給

那些比自己更悲苦的眾生！女主角盡其在我，無私奉獻的故事，讓善慧找到共鳴，讓他也想成為像女主角那樣的人。這些年的志工歲月，善慧也有自己心中的志工典範。善慧覺得那位師姊把志業、家業、事業都顧得很好，是自己想要學習效法的對象。

## 二、承襲母親的行善理念

良護的母親從小就教育她，人活著不是只有自己過得好，如果周圍的人都不是那麼好，只有自己好，不會真正快樂」，良護從小就看到媽媽很有布施的心，他給我們的教育就是要善。

### 貳、生命價值

包括創造性價值、體驗性價值、態度性價值。生命意義感乃是個體在追求這三種存在價值與使命的過程中，所得到的價值感。

#### 一、擔任志工後的體悟

王師伯體會到證嚴法師是多麼用心在準備，原來為照顧戶家中每一個人費心丈量尺寸，再三核對，竟是為了滿足每一戶成員們的不同需求，眼見為憑，真是不可思議，這裡面帶著多少的愛心和用心！王師伯深知，慈濟志工要做的任何一件事，不是簡單表面上的，都有更深層的意義。就是啟發彼此的慈悲與智慧。在慈濟世界裡，可以真正的懂得生命的價值、生命的意義，應該是往哪個方向才對，「會體會到佛教說的知足得大富，知足才會真正有富貴」(A2-095)。當時間上需要你的時候、當空間上需要你的時候、當人間需要你的時候，主動去付出，不用給人請，做個不請之師，這樣的人就是富貴人，這樣的人就是知足、感恩。

善慧在擔任志工後，對證嚴上人的理念更加深入的理解，也更了解佛法的基本概念和應用。善慧是因為去做了慈濟志工，我才更認識上人，不然之前對上人並沒有很大的認識或是感動，也沒有很大動力去了解信仰這一塊，綜合志工精進的心得，讓善慧更明白，「佛法是在生活上去應用的，要了解怎麼去用，而不是讓你覺得很枯燥」(B3-072)

#### 二、親人往生的體悟

母親離去後，良護只是想要躲起來好好療傷，但是她不想去做傷害自己的事情。那時良護只是一直在尋求一個答案，良護問自己，這個往生和往死之間的臨界點在哪裡。良護不知道那個答案是甚麼，她沒有辦法像別人說的，就是要面對，要放下。所以當有人告訴她，要不要去分享經驗，良護會覺得這個經驗不是靠分享就能讓人家有啟發的，面對死亡的經驗是很個人的，「經過了這麼多親人離去，現在我覺得才真正地長大」(C2-165)。

母親的離去是良護人生的分水嶺，她深陷在悲傷中一段時間，也正是因為那段低谷的日子，她對很多事的看法已經不同。人終究會老病，「是要當病人被人照顧？還是當志工照顧別人？」(C2-178)，她選擇承襲母親給她的價值觀，去當志工，要讓身邊的人更好。進入急診室當志工的良護，看到了更多生老病死，而死亡這件事，繼母親之後，又藉著二哥、二姐，引領她深入思考……尤其照顧二姐直到最後一刻，對死亡展現的豁達，不留遺憾的放下，毫無懸念瀟灑離去，讓她逐漸釋懷當年和母親離別的悲傷。

在對於過往關於「失去」的記憶裡、未能得到化解的情況下，不斷的衝突湧現，這是一條艱辛的復原之路，需要許多的生命關懷、情緒支持、學習陪伴……甚至是傷痛治療，生命中的喪親的事件讓許多事情產生了轉變，這段轉化的歷程。讓良護尋覓到生命的光亮與命運搏鬥的勇氣，看見生命本質，發覺意義，正如 Frankl (1984)闡述的：「人是追尋意義的動物，人會為意義而生，也肯為意義而死」。

悲傷的轉化是一段重新投入生活的歷程，重新和他人建立深刻的連結關係，讓悲傷者因為創傷經驗而停滯的發展能夠持續流動。而在療傷的過程中，個人特質、信仰、朋友及家人的支持、自我照顧方法等，都有助於將創傷的負面影響轉換成正向經驗。良護慢慢地從暗無天日的悲傷中，發現極其微弱的光，如果這世上沒有人能救贖自己，就由自己來點亮光明吧！於是她義無反顧的朝向那道微光前進，良護找到了悲傷的出口，逐漸走出這個生命中突如其來的巨大創傷。

### 三、重要生命經驗的反思

生命經驗是一個連續流動的生命概念，影響個人於生活中的各種事物賦予意義，個人也會因經驗累積而影響個人價值觀與意義的賦予(陳淑汝，2015)。因此，

當開始回憶生命經驗時，最重要的不是真實的過去，而是如何在當下與未來自我理解。將歷經喪親重要關鍵事件的生命經驗，透過生活中的點滴回溯、反思過去或體驗過的經驗，使其經驗本身具有意義。

良護認為每一個人的人生觀不是一定的，他認為人在生重病之後，才會真的再活過一次。良護以一起加入慈濟志工的大姐為例，對自己的婚姻非常不滿，但是當她罹癌之後，她學會放下，過自己想過的生活，開始去做醫療志工、香積志工，過得很快樂。良護的大姐非常的痛恨她先生，怎麼可以背叛她，但是罹癌後，她接觸佛法，想法就改變了。

同樣都是罹癌，良護的二哥是懷著遺憾走的，但是二姐是很幸福的離開。良護從家人往生的心態中，看到兩個極端。特別是良護當志工之後，對生命態度更清楚，「我會選擇樂觀的這條路來走，我會很清楚的告訴自己，當生命將滅的時候，我會笑笑的離開人世間。我會跟這個世界說：謝謝你，你真的帶給我很大的幸福」(C1-065)。

從母親跟二姐的告別中，良護看清楚很多事情。她覺得生命中有許多貴人，是她最大的福報，這些年來，良護更懂得去感受別人的用心，不要把別人對你的不好放在心裡，不要去計較，不要去比較。很奇妙的，因緣真的不可思議，上人給良護的法號是「慈真」。良護期勉自己，希望能真誠的對待人生，用真誠的心來看待社會跟世界。

## 參、自我提昇與超越

在面對生死無常的限制中安住身心，肯定自己存在的價值，當作再生的契機，時時把握現在，處處活在當下，對生命的叩問採取負責任的行動。以包容心、關懷心、不執著心、無私的智慧，也就是用慈悲心和智慧心超越並消融自我。更以廣大的心胸與堅強的志願，生生世世守著為眾生服務的志節，用心為社會人群付出，發揮生命的價值。

### 一、信仰的力量

善慧聽聞《無量義經》中的「能捨一切諸難捨，財寶妻子及國城，於法內外無所吝，頭目髓腦悉施人。」四句偈頌後，對器官捐贈就沒有質疑了，她認為本

來就應該這樣做，所以她已簽下器官捐贈同意卡片。善慧語氣堅定地說，「我相信就是相信，我不會想很多，再去質疑這個想法」(B3-033)。

當問到是否會對證嚴法師的教導有疑問時，善慧很肯定信心的力量。「我們上人說的，我對他的話我倒不會有什麼懷疑，我覺得像我們佛法裡面就講信為道源功德母，真的你就是要相信」(B3-051)。善慧在共修活動中，體驗到很多生活上不曾遇到的感受。平常自己在家裡誦經，沒有那麼虔誠，可是在共修當下的氛圍，善慧感到很莊嚴很寧靜，能夠讓自己的心平靜下來，特別是誦完法華經序那一段，心裡會很平和，煩惱好像就不見了，「雖然我沒有很懂那個經文，可是它就是莫名的會讓你的心是很祥和！」(B3-065)

良護以大體捐贈為例在大體上可以割錯刀，但是在人身體上一刀都不能錯。這是一種尊重生命的態度，良護覺得這些大體老師可以這麼無私的捐出自己的身體，不是這麼容易，因為傳統華人觀念大多要留全屍。但是慈濟的志工卻很容易接受捐出大體、捐骨髓，器官捐贈的概念。良護認為這就是信仰的力量，佛教的信仰真正落實到志工的身上。

## 二、內在的覺醒

王師伯覺得每個人都是一樣的，內心的愛都是一樣的，不管你是天主教徒還是基督教徒還是其他信仰。「你心中的愛與慈悲，和別人心中的愛與慈悲都是一樣的，只是沒有啟發，沒有完成而已」(A2-050)。

## 三、助人的喜悅

### (一)拯救生命的喜悅

事隔多年，王師伯回想起當年訪視的經過仍記憶猶新，一次次的訪視和傾聽，猶如個案的救命索，讓個案打消了尋短的念頭。救人救心，如果不是當時的堅持，也許一條生命就這樣消失在絕望之中。救人一命，勝造七級浮屠，王師伯深深覺得，讓個案敞開心扉的過程裡，是在讓自己學習調御，學習感恩心，也感悟到藉事練心的真義。

### (二)膚慰眾生的感動

初次的熱食發放，王師伯和志工們帶著一顆不忍災民的心，溫暖了三天未見

外人的村民心，風雨交加時，慈濟人竟捧著熱便當出現家門前，可以想見熱食在手，溫暖在心！「村民就告訴我，兩三天了，唯一走進來這裡面的就只有你們慈濟！」(A2-009)

### (三)對方真誠的感謝

善慧在對方真誠的感謝中，肯定了志工工作的價值，「他就會很感謝你，你就覺得這個只是一個小小的那個，也不算是幫他甚麼，只是我們的本分事而已」(B2-072)，這些事對一般人而言，是極為平凡容易的事，但對受限於身體病痛無法完成簡單動作的病患來說，就是珍貴的及時雨。

以下將中高齡慈濟志工生命意義感的來源主題，彙整如下表 5-4-1

表 5-4-1  
三位受訪者生命意義感的來源

受訪者代稱	生命意義感的來源
王師伯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 典範學習</li> <li>2. 擔任志工後的體悟</li> <li>3. 助人的喜悅</li> <li>4. 信仰的力量</li> <li>5. 內在的覺醒</li> </ol>
善慧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 典範學習</li> <li>2. 擔任志工後的體悟</li> <li>3. 助人的喜悅</li> <li>4. 信仰的力量</li> </ol>
良護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 承襲母親的行善理念</li> <li>2. 親人往生的體悟</li> <li>3. 重要生命經驗的反思</li> <li>4. 信仰的力量</li> </ol>

## 第五節 生命意義感對中高齡慈濟志工的影響

數十餘塵世寒暑，這一世根本問題。生命的意義感，若是有一個大的方向，作為自己永恆的歸屬，若能建立這樣的目標，人生不管短或常，都可以非常的有尊嚴，能在生命的淬鍊中散發出光輝，在生命的省思中賦予價值。

呈上，生命意義感對這三位中高齡慈濟志工的影響，可以分為三個向度去討論。首先是中高齡者的生命意義感與參加慈濟志工的關聯性；第二是生命意義感影響中高齡慈濟志工的生涯發展與未來生涯規劃；最後是生命意義感影響中高齡慈濟志工的面對死亡的態度，以下分述之。

### 一、中高齡者的生命意義感與參加慈濟志工的關聯性

慈悲心是人類的天性，但它常因恐懼的保護面具而受遮蔽，這些覺醒的特質來自於心靈的寧靜，當我們寧靜的心靈與他人相遇而充滿了愛，當這份愛遭遇痛苦與困難，就很自然地轉化為慈悲，當同樣的愛碰到快樂就轉化為成喜悅，四無量心便是以此種方式自然地呈現與連結整個世界(周和君譯，2010)。三位慈濟志工在生命意義感的開展中，以慈悲喜捨的心，連結自己和整個世界。

#### (一)參加慈濟志工後，更清楚自己的生命意義感

善慧看到別人開心，她的心情也會很好。幫助別人就很開心，每次去做都覺得很開心；看到別人很開心，善慧就覺得很開心。

良護在擔任慈濟醫院的急診室志工的期間，需要時也會去幫忙做屍體護理，並不是因為我們是護理人員，而是我們對於亡者的尊重，良護在這份志工工作上看見自己的價值。證嚴法師說過：「我們都是來借住的而已，借住完就要回去了」(C2-082)，良護很明白志工為什麼要去推動骨髓捐贈。有一些人會覺得花那麼多錢做骨髓移植，如果病人只多活了一兩個月，醫療成本不符比例。「但是生命豈是可以用金錢來衡量？」(C2-083)，或許讓病人多活了這兩個禮拜，對這個家庭的心裡缺憾的彌補程度，是金錢無法衡量的。

#### (二) 實踐生命意義感，是持續參加慈濟志工的動力

善慧從小就對青年守則中的「人生以服務為目的」很有感覺，國小時聽到這

句話就很喜歡，放在心裡不曾遺忘，當她真正開始從事志工事務後，她深刻的體會到這句話的涵義。

### (三) 主動承擔志工責任，落實生命意義感

王師伯主動選擇早一點退休後，才有日後各種出國勘災的因緣，上人鼓勵他，「你能去，就去吧！」(A2-040)，王師伯也主動承擔。

良護當了醫療志工，再回學校進修後，更清楚認定生命的意義。良護認為自己喜歡當志工，也喜歡工作，如果是一個很悲觀的人當志工，她覺得不太可能會快樂。所以她主動承擔急診志工，實踐她的快樂志工的人生觀。

SARS 那時候，良護還沒有當急診志工，到現在新冠病毒肆虐，她才真正體會到，當志工跟醫護人員的角色完全是不同的。「醫護人員是一分職責，志工的生命體驗是一種助人，志工幫助的不是只有這個病人，不是只有這個生命，而是整個環境，包括醫生和護理人員」(C2-056)。很多糾紛如果有志工適時地介入，適時地幫忙解決，後續就比較好處理，對醫療人員和醫院行政人員來說，省去了很多醫療的糾紛，讓醫療資源不至於浪費。

## 二、生命意義感影響中高齡慈濟志工的生涯發展與未來生涯規劃

中高齡者在參加志願服務之中不僅能維持或發展新的社會參與角色，也可以透過服務過程中的持續學習，充實心靈滿足，達成活躍老化中延長健康生活與提高生活品質的目標(張芳瑜等，2010)。就中高齡者而言，能夠將自己的專業知能、經驗及體力等貢獻社會，為社會創造溫暖溫馨的一面，也正是中高齡者樂意從事的工作，中高齡者擔任志工，既能幫助社會，又能使自己快樂，幸福感提高，使自己生活有意義，將是一種雙贏的工作(黃富順、楊國德，2011)。在三位慈濟志工的身上，我們可以見到生命意義感和生涯發展與規劃相輔相成。

### (一) 生涯發展

#### 1. 解決中高齡發展議題

王師伯選擇提早退休「我深深覺得，人生最有價值的時間就是這十幾年」(A2-126)。他欣慰自己當年做了退休的決定。王師伯的生命意義感，還想去更多幫助人的事，啟發了他提早退休的決定。

王師伯「把自己的五十歲寄在師父那邊，今年十八歲！」(A2-137)，這樣的想法，重新解構了高齡發展的議題，回到初發心，又是一位春風少年，生氣勃勃地行走在助人路上。

這樣的心態就對應到創齡的理念，也就是以不受限的精神年齡，開創第二人生，創造自己的年齡，從正面角度思索人生課題，能坦然面對身體的老化，並與之共存，繼續築夢、追夢，開創充滿挑戰的第二人生。高齡者只要抱著終身學習、擔任志工，老人照顧老人的理念，就可以寫下自己的創齡故事，坦然面對老年，繼續追夢、築夢，開創屬於自己的創齡人生(吳尚德，2012)。

## 2.滿足自我實現需求

談到十多年來，持續在志工路上精進的動力來源，善慧想了一下後很直率地說出她的想法，「我去做志工不是因為我……這樣好像對上人不太尊重，我去做志工的初發心其實就只是想要幫助別人而已，我就很喜歡去幫人家」(B2-115)。滿足了善慧自我實現的需求。回應了林彥亞(2017)的研究結果，志願服務是以助人、服務為目的，從助人的過程中獲得自我內在心理的滿足，進而促成其參與態度更為積極，持續投入工作。

### (二)未來生涯規劃

三位志工的生命意義感，影響了他們對自己未來生涯規劃。王師伯不認為自己六十七歲，手腳都變慢了，也沒有要養老的想法，「把握你的時間，把握你的生命，眾生需要你的時候，社會需要你的時候，你就是付出，不管你是幾歲！」(A2-140)，因此王師伯設定新的人生新里程碑，推動安穩家園美善社區，他自謙還在努力學習當中，想去做看看，這個都是這個又是一個新的里程碑，就是讓自己心境更開闊。正如他內心滿滿的愛，帶領著他在志工服務這條路上，馬不停蹄，神采奕奕。

善慧覺得十年後應該追不上小孩，就差不多該退休了。她再給自己十年時間，如果還是沒考上正式教師，她就會好好計算保險可以領多少錢，因為勞保要六十五歲才可以領，如果保險金夠撐到退休十年後，她就提早退休，專心去做志工。「因為我覺得做志工做得很開心，我人生最大的目的就是去做這個！」(B3-007)，只要讓她沒有經濟壓力的去做志工，那就是最大的幸福了。善慧祝福自己可以做

志工到生命最後一刻，這樣是最好的結局。十年後，善慧就是以志工這一個行業為最大的主軸，然後就是做到自己不能做為止，做到往生。

良護有時會問自己，像二哥那樣的人生是她想要的嗎？「我這樣規劃人生有什麼不對嗎？我要的真的是這樣的人生嗎？我這樣就滿足嗎？我是不是還可以做些甚麼？人生就這樣而已嗎？」(C2-130)，良護會提醒自己，如果能活到國民平均年齡 75 歲，還有 20 年，是不是還可以做些什麼，良護希望還有 20 年可以讓她做想做的事。繼續當醫療志工，想要再當寄養家庭，甚至加入慈濟人醫會，到海外當醫療志工也不錯。可以的話，良護也希望能做志工，做到生命的盡頭，就像彰化那位 102 歲的志工蔡寬師姐一樣，做到不能做，學習蔡寬師姐老當益壯的精神。

### 三、生命意義感影響中高齡慈濟志工的面對死亡的態度

老化比死亡的過程緩慢，它不會像我們面對死亡的情境那麼真實，但也因此使大多數人未能未雨綢繆，而延誤踏上覺醒的道路。一個長者應該有的生活態度，應該是讓自己成為一個成熟的人，而不是比別人年長、不只是老了而已。能夠對老化分明透徹，接受事實的真相，最終的目的是希望能夠讓我們隨著年紀老化，擁有更高的智慧，更淡定的心，而不會因為變老或接近死亡而引起恐慌，而枉費了這種能夠在人生最後的歲月裡得到更多的智慧，而能夠從容面對無法避免的凋零 (傅馨芳譯，2015)。面對死亡，多年的志工經歷和，讓三位慈濟志工有相近的成熟態度，穿越世間苦難，產生了安定自己的力量。

對於死亡，王師伯沒有太多的回應，只淡淡地說，順其自然就好，也許就是代表他珍惜活著的每一刻，對死亡並不會過度擔心。

談到死亡，善慧不太會恐懼，因緣到了就走了，只是當下願力要很強，她就是想要再來人間。善慧希望來生可以乘願再來做慈濟，不用一定回台灣，因緣到哪裡就去哪裡。不一定來台灣，去非洲也不錯，就是要繼續菩薩道，希望天下有一天能夠無災無難。善慧的未來的願是這樣的，「我沒有要去哪裡，沒有要去東方，沒有要去西方，我就是要再來人間」(B3-117)。善慧認為，只要很堅持很堅持，就一定會再來，不論出生在甚麼國家，她一定會找回自己的師父，繼續這條菩薩道的旅程。善慧的大願是，生生世世都要跟著上人，累生累世就是要跟著上

人學習，要再來這個人世間，從發願那時到現在，善慧從沒有懷疑過自己這個決定，相信這樣的願力指引著他的人生，圓滿和超越了這一期的生命

在經過親人與急診室裡面這麼多死亡離別後，良護比較不怕死亡，死亡是一定的歷程，但是良護怕生病，怕得到癌症的折磨，等待死亡對良護來說才是可怕。車禍、意外，心臟病突發，死了就死了，良護不會害怕。良護希望自己的往生，能像父母親和二哥一樣，在睡夢中離世，不用拖太久就走了。面對死亡，良護確定那個答案是甚麼，她沒有辦法像別人說的，就是要面對，要放下。所以當有人告訴她，要不要去分享經驗，良護會覺得這個經驗不是靠分享就能讓人家有啟發的，面對死亡的經驗是很個人的，「經過了這麼多親人離去，現在我覺得才真正地長大」(C2-165)。

茲將三位慈濟志工的生命意義感對他們的影響彙整如下表5-5-1。



表 5-5-1  
生命意義感對中高齡慈濟志工的影響

主題 \ 受訪者	王師伯	善慧	良護
1. 生命意義感與參加慈濟志工的關聯性	主動承擔慈濟志工，落實生命意義感	1. 參加慈濟志工後，更清楚自己的生命意義感 2. 實踐生命意義感，是持續參加慈濟志工的動力	1. 參加慈濟志工後，更清楚自己的生命意義感 2. 主動承擔慈濟志工，落實生命意義感
2. 生涯發展	解決中高齡發展議題	滿足自我實現需求	處理親人往生後的悲傷
3. 未來生涯規劃	設定新的人生新里程碑	做志工到自己不能做為止，做到往生	希望做志工，做到生命的盡頭
4. 面對死亡的態度	順其自然	不太會恐懼，因緣到了就走了。	希望在睡夢中離世，不用拖太久就走了。

## 第六章 結論建議與研究反思

本論文的研究目的在透過研究參與者的敘說，探討中高齡慈濟志工開展生命意義感中的經驗與感想，在呈現三位志工的生命故事以及針對研究目的所進行的綜合分析與討論後，本節先提出研究結論，再說明研究限制與建議，最後為研究者省思。

### 第一節 研究結論

在研究中，研究者首先傾聽中高齡者的生命故事，了解他們的參加慈濟志工的源起和動機，參加慈濟志工後的轉變和成長，以及持續參與慈濟志工的動力與未來展望。接著探討中高齡慈濟志工生命意義感的學習歷程，從理解每個人志工生命意義感的內涵和來源下手，爬梳中高齡者的生命意義感與參加慈濟志工的關聯性。最後綜合以上資料，加上中高齡慈濟志工對未來的生涯規劃，探討生命意義感對中高齡慈濟志工的影響。透過了解三位中高齡慈濟志工的生命故事和志工體驗，探討他們體會和實踐生命意義感的開展歷程。以下分為五點說明研究結論。

#### 壹、中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機

簡單來說，三位受訪者參與慈濟志工培訓的緣起與動機包括：良護主要是認同上人理念，善慧是因為自己很喜歡助人，王師伯除了出身慈濟家庭外，自己的勇於承擔也是原因。緣起與動機可以分成外在因素及內在因素來檢視。

其中，外在因素可分為受到上人理念的感召、家庭教育的影響、重要他人的鼓勵。內在因素包括覺得自己能夠承擔、鼓勵親人一起參與志工、本來就喜歡幫助人。

#### 貳、中高齡者參加慈濟志工後的收穫轉變、持續動力、挫折因應

##### 一、收穫轉變

綜合參加慈濟志工後的收穫轉變，善慧更加確定自己的選擇，在這個過程中深入信仰，找到自己的精神導師，人生的方向；王師伯則是從承擔發放及訪視中，感悟到見苦知福的真諦；善護則更加認同慈濟理念，回歸到自己的護理本業。收穫

轉變包括四個向度：自我肯定、自我成長、自我消融、自我超越。

(一)自我肯定：擇善固執、感受到案家的信任與改變、多做多得、肯定自己的選擇、改善人際關係、獲得精神食糧

(二)自我成長：終身學習、主動承擔、見苦知福、知足常樂、把握當下，行善要及時、改善人際關係、獲得精神食糧、開闊眼界

(三)自我消融：學習另類思考、不輕初學、更能將心比心為對方著想、調整自己關懷他人的心態

(四)自我超越：無有分別、付出無所求、預先體驗老病苦、敢於正視自己死亡也協助旁人正視死亡。

## 二、持續動力

三位慈濟志工在付出的過程中，從單純的一念助人，進而耐心地堅持與突破，他們用心付出無求的奉獻精神，成為持續參加慈濟志工的動力。持續動力包括三項因素：就是喜歡助人、不經意的付出善意，有一天回到自己身上、自己的選擇。

## 三、挫折因應

中高齡志工對於心靈自由有高度的需求，即使痛苦和沮喪都能成為他們生命恩典的一部分，這三位慈濟志工遇到挫折的因應方式，值得我們學習。王師伯會去探訪個案，找回初發心。善慧灰心喪志的時候，會提起善解、包容心來轉念，也會告訴自己要堅持下去，才有機會幫助到需要幫助的人。良護則是因為感同身受個案的悲傷，才能提起正念貼近個案，或是學習轉念與釋懷，堅持做對的事。

## 參、中高齡慈濟志工生命意義感的內涵

中高齡慈濟志工生命意義感的內涵有六項，分別是：承擔中生起解脫智慧心、助人中實踐利他慈悲心、付出中體會到自我價值感、行動中開闊自我眼界、服務中感受生命意義感、發願中超越生命侷限性。

## 肆、中高齡慈濟志工生命意義感的來源

中高齡慈濟志工生命意義感的來源有八項，包含典範楷模、擔任志工後的體悟、承襲母親的行善理念、親人往生的體悟、重要生命經驗的反思、助人的喜悅、

信仰的力量、內在的覺醒。

## 伍、生命意義感對中高齡慈濟志工的影響

共有六項，首先是三位慈濟志工在生命意義感的開展歷程中，以慈悲喜捨的心，連結自己和整個世界。第二是參加慈濟志工後，更清楚自己的生命意義感。第三是實踐生命意義感，是持續參加慈濟志工的動力。第四是主動承擔慈濟志工，以落實生命意義感。第五是生命意義感影響中高齡慈濟志工的生涯發展與未來生涯規劃。最後是生命意義感影響中高齡慈濟志工面對死亡的態度。

下圖 5-6-1 是研究結論的簡要模式，重點分述如下。

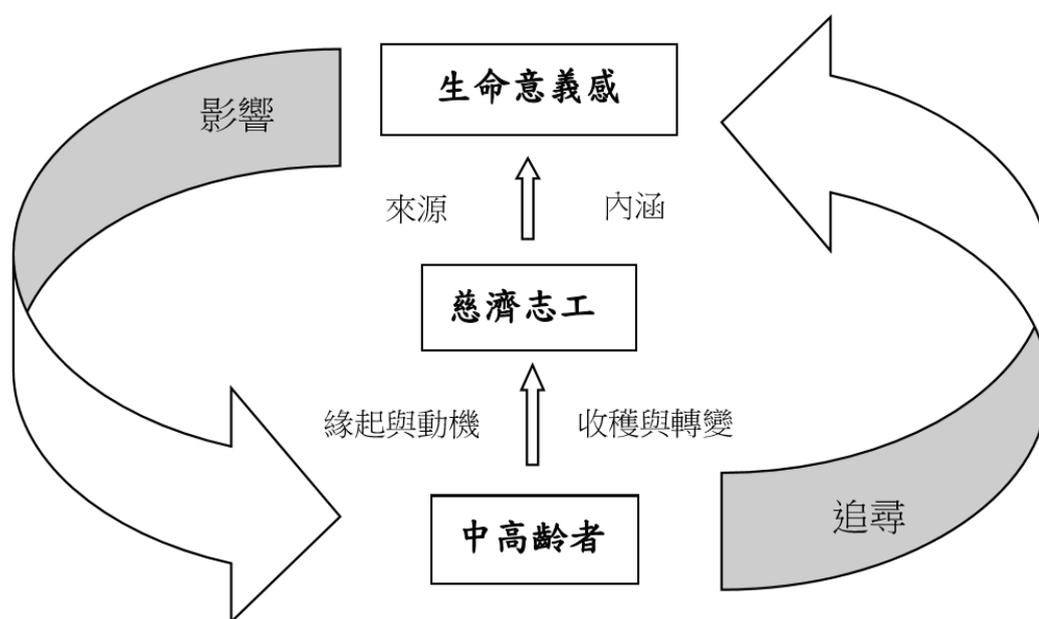


圖 6-1-1  
研究結論簡要模式

綜合三位慈濟志工的回應可知，中高齡慈濟志工的生命意義感開展是一條漫長的歷程，中高齡者對於內在需求的重視可以被視為是追求生命意義的一個特徵，對內在需求的重視並不意味著不再關心日常生活的瑣事，這種重視是代表對生命意義的追尋，是一種超越自我去追尋生命意義的象徵。尋找生命的意義可以被視為是中高齡的一項任務，尤其對這三位發心奉獻的慈濟志工而言，尋求能安身立命的生命意義感也就更為重要。

中高齡慈濟志工豐富的生命經驗可作為生命意義感開展的豐富背景資源，中高齡期的心理發展較為成熟，隨著年紀的增長，做人處世比較圓融，更能包容與體諒他人，容易達到人我的和諧。三位慈濟志工已在家庭和事業上具有相當成就，脫離年輕時的摸索，對人生也形成自己的見解，並關心餘生的定位與方向，能夠參與內省式的對話，以探究生命意義。

這幾年研究者在陪同志工訪視獨居長者經驗中觀察到，在極度惡劣的生存環境下。長者在生無可戀的慢性疾病中，身心早已崩潰，卻展現極強的生命力，不斷的掙扎求生。社會上還有更多活的比自己更苦的人，他們求生的韌性和尊嚴讓我肅然起敬。相較於生離死別，研究者現在的人生考驗實在不是最難過的關卡。研究者捫心自問，將來想過怎樣的人生？時間如此寶貴，一切的偽裝和逃避當生命結束時實無作用，在無常來臨前，我是否能把握機會改寫自己的人生劇本？

德蕾莎修女說：「愛的反面，不是仇恨，而是漠不關心。」研究者相信，愛是宇宙間最強大的磁場，一個人積聚的愛越多，就會吸引更多的愛。志工行善，最能幫自己累積正面能量，志工們廣做善事，就積聚了宇宙間的愛的磁場，研究者在日常生活中，認識幾位積極樂觀的中高齡志工，總是看到他們那麼知足快樂，讓研究者心生嚮往。

整理完三位慈濟志工的生命故事，讓研究者看見三位勇敢的靈魂，用全心全意地付出回應生命的議題，感謝這份研究的因緣，讓研究者可以一窺三位中高齡慈濟志工的心路歷程，給了我一些生命前進的方向，讓研究者有了繼續下去的勇氣。非常感激三位研究參與者的貢獻，願意分享自己的生命經歷，一期一會，合十感恩您們。

人生的起落、難處，常常讓研究者感到迷惘，提早來臨的無常，強迫著研究者思考人生該往何處去，無論未來的十年還有多少困難，感謝能遇見這些慈濟志工，一齊走在志工的路上，為自己和他人點一盞燈，在孤獨、寒冷的迷霧中，堅定、勇敢的一路向前。這世界需要各式各樣的人才，每個人都做出貢獻。最終，我們每個人都可以因為善用我們的天賦與才能，觸動別人的生命而受人懷念，來時哭泣，去時微笑。

## 第二節 研究限制與建議

### 壹、研究限制

本研究有以下三點限制：

#### 一、研究參與者的限制

本研究所選取之研究參與者為中高齡的慈濟志工，且三位受訪者的同質性很高，包含宗教信仰、有志工經驗、有一定的學經歷背景等等，故在生命意義感的經驗、感想上，無法了解其他志工性質的中高齡志工的身心經驗，也無法推論到不同年齡層、宗教信仰或學經歷背景的中高齡者身上。

#### 二、研究方法的限制

本研究為敘說取向質性研究，著重在探討受訪者的主觀經驗與感受，所提出的研究結論無法以客觀實證的方式推論其效度。中高齡慈濟志工的生命意義感意涵以及學習歷程，皆為研究參與者的主觀經驗與感受，無法推論到其他中高齡志工群。

#### 三、研究場域之限制

因為研究者與研究參與者的時間有限，又正值 2020 新冠病毒肆虐之際，慈濟靜思堂與共修處的活動幾乎一律取消。要約定訪談時間與的地點已相當困難，無法再進一步做實地觀察，因此資料來源較為單一，只能從訪談文本與慈濟月刊及大愛台訪談影音作相互驗證

### 貳、研究建議

#### 一、關於研究參與者的建議

慈濟志工的體系完整，也有信仰根源和清楚的團體規範，但有時過度的團體凝聚力，志工間會習慣於團體內的術語文化，但外人不易理解，在不經意之間造成了排他性，減少了和其他團體互動的機會，建議慈濟志工可以做不請之友，多和不同團體交流溝通，了解不同團體的想法和做法，吸收其它團體助人方法的機會，截長補短，集思廣益，達到志工資源的最大效益。相信能減少一些外界的誤解與疑慮。

志工服務非常專業，在某些訪查個案工作上，若能更深入學習助人專業的倫理與技巧，例如諮商技巧或是社工專業，相信能更全面幫助到個案。另外安定志工自己身心靈也很重要，色身也需要滋養，法住法位，世間法住世間位，世間有很多安定身心的智慧法門，都很值得慈濟志工來學習。

## 二、關於研究者的建議

因為截稿時間的壓力，在第五章綜合分析與討論實在不盡完善，是研究者深深致歉之處，未來應該要做好時間規劃，適度求助於同儕與師長，才不至於浪費研究參與者的訪談文本，辜負了研究參與者的一份心意。

## 三、未來研究方向的建議

由於本研究的只選擇三位研究參與者，研究的範圍較小，對於生命意義感的開展歷程也限於研究參與者的主觀見解。因此，建議未來可以延伸探討以下方向：擴大研究參與者的志工背景，增加資料的豐富度，增加實地觀察，加入不同團體的研究受試者，以闡明不同背景因素的影響。

### 第三節 研究者省思

研究者手邊有一本珍藏已久的影印稿，是Frankl(1984)原書的影印本，初入大學校園時，在圖書館不經意見到這本書，當時英文程度還有待加強，就把它影印起來保存。誰料多年後，它陪著研究者走過兵役，異鄉工作，至親離別等重要事件，書中閃爍的智慧之光，仍舊陪伴著研究者。

2019年的2月份，研究者在旅途中特意到了波蘭的奧許維茲集中營憑弔，刺骨的寒風裡，跟著解說人員在營中沉重步行。受難者的頭髮，皮箱、鞋子堆的小山一樣高，慘不忍睹；行過營房、行刑牆、毒氣室，雙腳顫抖心如刀割。卻也見到那位自願犧牲生命、代替別人受死的波蘭神父柯爾比（Maximilian Kolbe）的牢房。遙想當年的Frankl就是這樣走出人間煉獄，還為世人帶來了意義治療學的智慧。

回旅館前，跟著當天認識的台灣同鄉到了附近城市Krakow著名的辛德勒的工廠致敬。在紀念館外牆上，猶太人們送給辛德勒戒指上的那句名言閃閃發亮：Whoever saves one life, saves the world entire (拯救一個人的生命，就是拯救全世界)，在入口處的牆上辛德勒肖像旁則寫著，Life makes sense as long as you save people. (只要你拯救生命，生命就有意義)。悲傷絕望集中營，仍有眾多義人帶來希望，善莫大焉辛德勒菩薩，這些親臨現場的震撼，人性最深的慈悲力量，深深的印在研究者腦海中。

回台灣的前一晚，漫步比利時布魯塞爾大廣場，天空下著雨雪，又溼又冷，氣溫在零度附近。商店街拉下鐵門後，出現了很多大人，帶著好幾個行李箱的棉被，和孩子一起出現在商店門口鋪床，整條至少兩公里的街道上，竟滿滿都是老弱婦孺，中東裔的臉孔是無家可歸的難民吧！同是異鄉人，試著和大人交談，但語言實在不通而作罷，和孩子們玩了一會，留了些歐元給孩子。回到旅館，孩子天真的笑容和大人們緊鎖的眉頭，縈繞心頭久久未散。雖說這趟心靈饗宴滿載而歸，但心裡總是隱隱作痛。實在不忍露宿街頭的孩子和大人們，他們從那來？孩子上學嗎？大人有工作嗎？住那呢？將來，希望不只是當個遊客，也許能為他們做些什麼。

其實，從某種意義來說，我們所處的環境，和集中營囚犯或是街上難民們並

沒有不同，同樣面對必死的命運，以及不可知的命運。維持生存的真正要素不是體力上的強弱，而是精神力量的充足與否。具有高度精神力量，譬如堅固的宗教信仰，或是無我無私的大愛的人，對於生死的真諦，有其深刻的體認與承擔，反而在面對無常或死亡時能勇敢的生存下去。

2019的7月份，研究者用54天的時間從義大利羅馬騎單車，去尋找20年前認識的方濟會巴義慈神父。之後取道瑞士，翻越阿爾卑斯山到德國，沿路拜訪朋友們再從丹麥哥本哈根回國。

7月22日，從羅馬出發往南方的Lecce騎，經過了18天，動輒40度以上的熱浪炙烤，在駐梵諦岡大使館蔡秘書和許多義大利朋友的協助下，終於在Leverano的聖方濟修會裡和巴神父重逢。巴神父已超過85歲，來台灣奉獻超過50年，退休後回到家鄉Leverano靜養。可惜的是，和神父聊了一下，當時他不太會說中文了，幾乎從頭到尾跟我說義大利話，我意識到他可能失智了。憶起20年前，首次與巴神父相遇時，他帶著我四處拜訪教友，他說剛到桃園復興鄉時，從大溪走到上巴陵，要走7天才會到，沿路黑熊和蛇很多，他都效法聖方濟和他們說話，慢慢也就不怕了，他每天都吃一樣的三明治，全麥土司抹橄欖油夾蕃茄或乳酪，我也這樣吃到現在，他說方濟會士要發願神貧，貞潔，服從，我只能仰望。神父啊，您跟我說過的那段話，我一直刻在心上，「我實在告訴你們：這些事你們既做在我這弟兄中一個最小的身上，就是做在我身上了。」(馬太福音 26:40)。衷心感念，向您致上最高的敬意。

回憶起過去四年掙扎的求學歷程，即使身陷最深沈的哀傷深谷，研究者仍試著保持自己的正念和慈悲心，隨緣盡份的協助別人，研究者用這樣的方式療癒自己，度過了不知多少漫漫長夜。在最無助的時候，支撐研究者繼續下去的動力，是一顆不忍別人深陷痛苦的心，即使還不知道如何妥善處理自己的悲傷，但是研究者仍發願，一定要好好活下去，不斷修習如何減輕別人痛苦的方法。因為親身經歷，所以感同身受，期許自己能站得更穩，讓別人在經歷相似的痛苦時，能有一棵大樹可以依靠。在法鼓山的開山紀念館入口處，聖嚴法師的法語引人深思：

「所謂開山的意義，是每個人開自己心中的寶山，就是如何成就智慧，成就慈悲心，來共同為我們的社會、為我們的世界，提供和諧，平安、快樂、

健康；這個工作是永遠做不完的，只要一天有人出生，就有人心中的山要開，因此這個山是無盡藏，是一個開不完的寶山。」

「你若看的到河流，你就不在那河流裡」，指導教授如是說。撰寫論文，放下萬緣短暫閉關，學習法顯大師取經回漢地遇難時，「弟子遠行求法，唯一心念觀音菩薩聖號，及歸命漢地眾僧，願威神歸流，得到所止。」縱然遇到很多困難，研究者始終相信，會有人從這篇論文中，找到自己的力量。

論文完成之際，正值2020年的新冠病毒蔓延時，疫情造成無數生靈塗炭，天災人禍不斷。回首紛亂大地，研究者深信一善破千災，人的一生很短，沒法做太多事，有人倒在路邊，沒有不伸手的道理。聖嚴法師說：「急須要做，正要人做的事，我來吧！」星雲大師說：「浮生悠悠，人生千山路，用人生三百歲的毅力，圓滿一生的願望。」證嚴上人對弟子勉勵道：「佛心己心，師志己志」。三位大善知識為眾生開啟了一條慈悲與智慧的道路，在人生路上一直引領著研究者前行。

《妙法蓮華經觀世音菩薩普門品》中提到：「眾生被困厄，無量苦逼身」。隔山隔水不隔心，我願化為明月清風，讓祝福輕拂心中，拋開所有悲傷苦痛，期待有一天研究者能真正走入人群，膚慰苦難眾生。世上這麼多人遭受災難，沒有坐視不理的道理，在溫飽之餘，我們都能做點事情。落地為兄弟，何必骨肉親，沒有因為什麼，沒有應不應該，有的只是心中最真摯深沈的呼喚。如果研究者這一生，有盡最大的能力去幫助別人，這樣我就對得起自己，我就沒有白活。

大丈夫，有為者亦若是，醒來不需傷遲暮，明月何需計圓缺！恆持初發心，善用時間和自己的能力付出，研究者時時這樣勉勵自己堅持下去。感恩一路以來諸多善知識的協助，使凡夫俗物百煉成鋼；無厭心如海，力盡心不止，每天，都是還願的好時節。

## 參考文獻

### 中文部分

- 王全清(2007)。非營利組織志工服務與學習之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，台北市。取自  
<https://hdl.handle.net/11296/9y2b2w>
- 台灣安寧照顧基金會(2014)。如果有一天，我們說再見。台北：天下生活。
- 朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝儀(譯)(2004)。敘事心理與研究：自我、創傷與意義的建構。Michele L. Crossley 著。嘉義市：濤石文化。
- 沈家禾(2011)。新竹市高齡者社會參與及生命意義感之相關研究。玄奘大學成人教育與人力發展學系碩士班碩士論文，新竹市。取自  
<https://hdl.handle.net/11296/476f43>
- 沈勝川(2017)。臺灣老人靈性健康量表之建構。實踐大學家庭研究與兒童發展學系高齡家庭服務事業碩士在職專班碩士論文，台北市。取自  
<https://hdl.handle.net/11296/yc2z79>
- 吳宜泰(2010)。一位高齡志工的生命歷程與生涯規劃之分析研究。載於中華民國社區教育學會、國立臺灣師範大學社會教育學系(主編)，高齡志工與社區學習(417-441 頁)。臺北市：師大書苑。
- 吳尚德(2012)。「創齡」銀色風暴席捲全球。台灣老年學論壇，第 16 期。取自  
<http://bbc035r.web3.ncku.edu.tw/var/file/169/1169/img/3723/250308664.pdf>
- 吳芝儀(2000)。建構論及其在教育研究上的應用。載於中正大學教育學研究所，質的研究方法。高雄市：麗文。
- 吳芝儀(譯)(2008)。敘事研究—閱讀、分析與詮釋(原作者：Amia Lieblich, Rivka Tuval Mashiah, Tamar Zilber)。嘉義市：濤石文化。(原著出版年：1998)
- 吳芝儀(2011)。以人為主體之社會科學研究倫理議題。人文社會科學研究。5(4)，19-39。
- 吳怡靜、林雨蓓、黃敦晴(譯)(2008)。我到我們的世代：新一代的快樂人生哲學(原

- 作者：Craig Kielburger, Marc Kielburger)。台北市：天下雜誌。(原著出版年：2006)
- 宋世雯 (2000)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/67dnqe>
- 宋秋蓉 (1992)。青少年生命意義之研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文，彰化縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/589769>
- 李政賢(譯)(2011)。正向心理學。台北市：五南。
- 李政賢譯 (2006)。質性研究：設計與計畫撰寫。台北市：五南。Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). Designing qualitative research (3rd ed.)
- 李鴻章 (2005)。生涯規劃。臺北市：華騰文化。
- 志願服務法 (2020 年 1 月 15 日)。取自 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050131>
- 何英奇 (1987)。大專學生之生命意義感及其相關：意義治療法基本概念之實徵性研究。教育心理學報，20，87-106。
- 何英奇 (1990)。生命態度剖面圖之編製:信度與效度之研究：師大學報。
- 何慧卿 (2010)。志願服務與管理。臺北市：華都文化。
- 汪橋(譯)(2017)。和好：療癒你的內在小孩 (原作者：Thich Nhat Hanh)。新北市：自由之丘文創出版。(2010)。Reconciliation: healing the inner child.
- 易之新(譯)(2002)。生命的禮物：給心理治療師的 85 則備忘錄(初版) (原作者：Irvin D.Yalom)。台北市：心靈工坊。
- 易之新(譯)(2003)。存在心理治療(下)自由、孤獨、無意義。(原作者：Irvin D.Yalom)。台北市：心靈工坊。
- 林艾蓁 (2007)。大學生參與社福機構課後輔導志願服務經驗之研究。慈濟大學教育研究所碩士論文，花蓮縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/nkrsa7>
- 林弘展(2016 年 3 月 1 日)。為何是慈濟「志工」而不是「義工」。 取自

<http://xinyuanxing.blogspot.com/2016/03/blog-post.html>

林冠儀(2009)。成人參與志工培訓方案的轉化學習歷程研究----以佛教慈濟基金會委員慈誠培訓課程為例。國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文，南投縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/e35twf>

林秀雲(譯)(2016)。社會科學研究方法(原作者: Earl Babbie)。台北: 心靈工坊。(原著出版年: 1975)

林彥亞(2017)。高齡者參與志願服務對其生命經驗影響之探究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文, 台中市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/vqkt78>

林勝義(2017)。志願服務與志工管理: 做快樂的志工及管理者。台北市: 五南。

林佩璇(2000)。個案研究及其在研究上的應用。載於中正大學教育學研究所主編, 質的研究方法。高雄市: 麗文。

林淑馨(2010)。質性研究: 理論與實務。台北市: 巨流。

林曉君(2008)。非營利組織領導者領導歷程與轉化學習之研究—以慈濟基金會為例。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文, 高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/2ezg7v>

周伶利(譯)(2000)。Erickson 老年研究報告: 人生八大階段。(原作者: Erik H. Erikson, Joan M. Erikson, Helen Q. Kivnick)。台北市: 張老師文化

周和君(譯)(2010)。智慧的心: 佛法的心理健康學。(原作者: Jack Kornfield)。台北市: 張老師文化

周談輝(2006)。生涯規劃發展(二版)。台北市: 全華科技圖書。

周家麒(譯)(2008)。生命, 如何作答? 利己年代的倫理。(原作者: Peter Singer)。台北市: 御書房

周優根(2001)。中年恐慌: 40 歲的紅色警戒。四知堂書坊

洪素貞(2006)。人的教育、心的教育、良能的教育: 慈濟大學。慈濟月刊, 475。台北: 慈濟人文。

- 范麗娟 (2004)。深度訪談。載於謝臥龍主編，**質性研究** (頁 81-126)。台北市：心理。
- 侯玉梅 (2015)。中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃之研究。南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/dmjw8m>
- 修慧蘭、鄭玄藏、余振民、王淳弘 (譯) (2013)。諮商與心理治療：理論與實務 (三版)(原作者：Gerald Corey)。台北市：雙葉書廊。(原著出版年：2012)
- 陳文怡(譯)(2018)。五十後的精彩，來自你的行動與渴望。(原作者：Julia Cameron, Emma Lively)。台北市：日月文化。(原著出版年：2016)
- 陳向明 (2002)。教師如何作質的研究。臺北市：洪葉。
- 陳秋萍(譯)(2012)。生命永不落：一個心理醫師追尋老化意義的旅程。(原作者：Marc E. Agronin)。台北市：遠流。(原著出版年：2011)
- 陳武雄(2015)。志願服務：理論與實際。新北市：揚智文化
- 陳淑汝 (2015)。遷居安養機構老人晚年生命經驗之探究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投。
- 陳淑貞 (1999)。文化義工生涯規劃之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/n2sv6y>
- 高敬文 (2002)。質化研究方法論。臺北市：師大書苑。
- 高淑清 (2008)。質性研究的 18 堂課：首航初探之旅。高雄市：麗文。
- 郭玫君 (2007)。慈濟大專青年參與程度對生命意義及利社會行為之影響。國立臺灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/u5ejsq>
- 修慧蘭、鄭玄藏、余振民、王淳弘 (譯) (2013)。諮商與心理治療：理論與實務 (三版)(原作者：Gerald Corey)。台北市：雙葉書廊。(原著出版年：2012)
- 夏偉清 (2008)。中國青年服務社假期活動服務員服務經驗對其生涯發展影響之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，台北市。取

自 <https://hdl.handle.net/11296/y73krv>

唐瑞 (2020)。中高齡者及老人志願服務動機對需求滿意度與幸福感之研究。實踐大學家庭研究與兒童發展學系高齡家庭服務事業碩士在職專班碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/8t3ees>

唐存敏 (2004)。高齡者參與教會活動與生命意義感關係之研究-以高雄市教會為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/2hwj83>

唐桂香 (2009)。一位慈濟資深志工生命故事之研究。慈濟大學教育研究所碩士論文，花蓮縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/c7esx7>

張英陣 (2000)。質性研究與社會工作。台北：洪葉

張春興 (1992)。張氏心理學辭典。台北：東華書局。

張添洲 (1993)。生涯發展與規劃。臺北市：五南圖書出版公司。

張絮評 (2016)。志願服務經驗對生涯發展影響的探析：以桃園區慈濟大專青年為例。慈濟大學傳播學系碩士班碩士論文，花蓮縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/6dau35>

張芳瑜、古學億、崔德鄰(2010)。運用服務學習理念促進中高齡志工活躍老化。載於中華民國社區教育學會、國立臺灣師範大學社會教育學系(主編)，高齡志工與社區學習 (353-380 頁)。臺北市：師大書苑。

章嘉真 (2016)。高齡者生命回顧中的困境轉折、學習歷程及生命意義感之探討。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/g7yh55>

莊淑惠、陳穎茂、徐錫滿、曾麗雲、賴麗君、范毓雯、陳美羿、林秀蘭(2005)。人生七十正精彩。台北市：慈濟人文志業中心中文期刊部

鈕文英 (2006)。教育研究方法與論文寫作。臺北市：雙葉書廊。

鈕文英 (2012)。質性研究方法與論文寫作。臺北市：雙葉書廊。

游恆山(譯)(1991)。生存的理由 (原作者：Viktor E. Frankl)。台北市：遠流。(原

著出版年：1980)

- 黃秀花 (2006)。【20 啟航】人文篇：與理想簽約，追尋純淨醫病關係。慈濟月刊，477。台北：慈濟人文。
- 黃淑貞 (2004)。國小退休教師生涯發展之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/3gj869>
- 黃照淮 (2009)。社區老人生產活動、生命意義與生活品質之關係探討。國立成功大學醫學院護理學系碩士論文。未出版，台南。
- 黃意雯 (2012)。非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關研究。東海大學社會工作學系碩士論文，台中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/27682x>
- 黃富順 (2003)。成人發展與適應。台北：空大。
- 黃富順 (2012)。高齡心理學。台北市：師大書苑有限公司。
- 黃富順、楊國德(2011)。高齡學。台北市：五南
- 黃慧真譯(1994)。發展心理學(第五版)。台北市：桂冠。
- 傅偉勳(1995)。死亡的尊嚴與生命的尊嚴。台北：正中書局。
- 曾威超 (2015)。國立大學資深公務人員退休生涯規劃與事業發展之研究。南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/89m8fh>
- 曾靜玲 (2005)。佛教臨終關懷義工的助念經驗之初探。國立台北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/3hc427>
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智文化。
- 彭懷真(2016)。志願服務與志工管理。新北市：揚智文化。
- 傅馨芳(譯)(2015)。當我老去：迎接平靜覺醒的晚年。(原作者：Katheleen Dowling Singh)。台北市：心靈工坊。
- 善慧書苑(1991a)。上人說，慈濟人文強調的是奉獻力行的精神。慈濟月刊，300。台北：慈濟人文。

- 善慧書苑(2000)。「現在」最重要。**慈濟月刊**，**403**，**100-103**。台北：慈濟人文。
- 楊怡亭(2013)。**從志願服務者到社會工作者- 助人工作本質的現象學研究**。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投縣。 取自  
<https://hdl.handle.net/11296/ec475d>
- 楊曼如(譯)(2001)。**人生下半場**。(原作者: Bob Buford)。台北市:雅歌
- 詹玉齡(2012)。**高雄市退休男性的社會支持與生命意義感之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。 取自  
<https://hdl.handle.net/11296/278vbf>
- 葉子豪、顏婉婷、王慧萍、葉文鶯、洪淑芬等(2011)。**從竹筒歲月到國際 NGO 慈濟宗門大藏**。台北市：經典雜誌
- 葉文鶯(2004)。**簡瑞騰從「練刀」到「修心」**。**慈濟道侶**，431。臺北市：慈濟道侶。
- 葉文鶯、李委煌、鄭善意、涂心怡、許秀月、林榮助、毛素秋、孫麗蓮、徐淑靜(2010)。**在幽暗角落開一扇窗**。台北市：慈濟人文志業中心中文期刊部
- 聖嚴法師(1999)。**平安的人間**。臺北市：法鼓文化。
- 聖嚴法師(2004)。**利人利己做義工**。臺北市：法鼓文化。
- 聖嚴法師(2007)。**禪門第一課**。臺北市：法鼓文化。
- 聖嚴法師(2009)。**聖嚴法師教禪坐**。臺北市：法鼓文化。
- 聖嚴法師(2016)。**禪門**。臺北市：法鼓文化。
- 慈濟年鑑(1992)。**慈濟年鑑 1966-1992**。臺北市：慈濟文化。
- 慈濟年鑑(2008)。**慈濟年鑑 2008**。臺北市：慈濟文化。
- 鄭納無(譯)(2002)。**意義的呼喚**。(原作者：Viktor E. Frankl)。臺北市：心靈工坊。
- 鄭金謀、邱紹一(2005)。**生涯規劃與人生發展**。臺北縣：新文京開發。
- 鄭贊嘉(2006)。**生涯規劃**。臺北市：五南圖書出版公司。
- 滿濟法師(2016)。**華嚴之心：寂靜，閱讀人間事**。高雄：佛光文化。

- 趙可式、沈錦惠(譯)(2001)。活出意義來:從集中營說到存在主義(原作者: Viktor E. Frankl)。臺北市:光啟文化。
- 趙安娜(2002)。鄉村社區老年人生命意義、健康狀況與生活品質及其相關因素之探討。國立台北護理學院護理研究所碩士論文, 台北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/8wq5qb>
- 蔡美華(2002)。高中資優生之生涯發展準備度及其相關因素之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所博士論文, 彰化縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/55w8gx>
- 蔡敏玲(2001)。教育質性研究報告的書寫:我在記實與虛構間的認真與想像。國立台北師範學院學報, 14, 233-259。
- 蔡敏玲、余曉雯(譯)(2003)。D. J. Clandinin、F.M. Connelly 著。敘說探究-質性研究中的經驗與故事 (Narrative inquiry : Experience an story in qualitative research)。台北:心理。
- 蔡坤良(2004)。小琉球漁村老人生命意義感、死亡態度與幸福感之研究。南華大學生死學研究所碩士論文, 嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/q4b293>
- 蔡佩姍(2006)。參與志願服務老人之生命意義探究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所碩士論文, 彰化縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/7yn4c9>
- 蔡鎮戎(2015)。生命意義感的追尋與超越—民間信仰迷思感悟歷程之個案研究。國立高雄師範大學教育學系博士論文, 高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/qh3psq>
- 劉怡苓(2006)。高齡者參與社區志願服務經驗之探討-以高雄縣兩社區為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文, 高雄市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/4x4pvx>
- 劉翔平(2001)。尋找生命的意義:弗蘭克的意義治療學說。台北:貓頭鷹。
- 劉明菁(2008)。高齡者參與志願服務學習之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文, 台北市。 取自

<https://hdl.handle.net/11296/65m37p>

潘英美(譯)(1999)。老人與社會。(原作者：James A. Thorson)。台北市，五南。

樂國安、韓威、周靜(譯)(2007)。成人發展與老化。(原作者K.W.Schaie, S.L.Willis)。台北市：五南

韓絜光(譯)(2017)。最後一次相遇，我們只談喜悅。(原作者：達賴喇嘛(Dalai Lama), 戴斯蒙·屠圖(Desmond Tutu), 道格拉斯·亞伯拉姆(Douglas Abrams)。臺北市：天下雜誌。

鍾聖校(1999)。質性研究方法論的認識與再議。國立台北師範學院學報，12期，261-283頁。

鍾明杏(2006)。佛教在家信徒皈依之研究-以慈濟中區委員為例。玄奘大學宗教學系碩士在職專班碩士論文，新竹市。取自

<https://hdl.handle.net/11296/yq2dhu>

羅文基、朱湘吉、陳如山(1991)。生涯規劃與發展。臺北縣：國立空中大學。

證嚴法師(2014年6月1日)。用四神湯改變體質。取自

<http://web.tzuchiculture.org.tw/?book=571&mm=1607#.Xvr2xygzZRY>

釋妙仁(姚蘋)(2019)。佛教與慈悲—以佛教徒急難救助人行為模式與個案探討。佛光大學宗教學研究所碩士論文，宜蘭縣。取自

<https://hdl.handle.net/11296/r33pbs>

釋德凡(2012)。證嚴上人衲履足跡 2011年冬之卷。臺北市：慈濟文化出版

釋證嚴(2016)。你的痛，我來疼。台北市：有鹿文化

## 英文部分

A Lieblich, R Tuval-Mashiach, T Zilber(1998). Narrative research: Reading, analysis, and interpretation. UK:SAGE Publications

APA Citation Guide. (2016, October 26). Retrieved from

<http://www.bibme.org/citation-guide/apa/>

Battista, J., & Almond, R. (1973). The development of meaning in life. *Psychiatry*, 36(4), 409-427.

<https://doi.org/10.1080/00332747.1973.11023774>

Bruner, J. (1990). *The Jerusalem-Harvard lectures. Acts of meaning*. Harvard

University Press. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1990-98641-000>

Corey, G., & Corey, M. S. (2013). I never knew I had a choice: Explorations in personal growth. Cengage Learning. (pp. 359-360)

Crumbaugh, J. C. (1972). Aging and adjustment: The applicability of logotherapy and the purpose-in-life test. *The Gerontology*, Winter,418-420.

<https://doi.org/10.1093/geront/12.4.418>

Fischer, J., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. Newbury Park, California : SAGE Publications.

Frankl, V. E. (1978). *The unheard cry for meaning: Psychotherapy and humanism*. Simon and Schuster.

Frankl, V. E. (1985). *Man's search for meaning*. Simon and Schuster. Retrieved from

[https://nomanszone.org/pdf/Mans\\_Search\\_for\\_Meaning.pdf](https://nomanszone.org/pdf/Mans_Search_for_Meaning.pdf)

Frankl, V. E. (1986). *The doctor and the soul : From Psychotherapy To logotherapy* .

New York : Vintage Books.

Frankl, V. E. (1988). *The Will to Meaning: Foundations and Applications of Logotherapy*. New York: American Library.

George, L. S., & Park, C. L. (2017). Does spirituality confer meaning in life among heart failure patients and cancer survivors? *Psychology of Religion and Spirituality*, 9(1), 131–136. <https://doi.org/10.1037/rel0000103>

Hansen, L. S. (1996). *Integrative Life Planning. Critical Tasks for Career*

*Development and Changing Life Patterns*. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome Street, San Francisco, CA 94104-1342..

Hedlund, D. E. (1977). Personal Meaning: The Problem of Educating for Wisdom. *Personnel & Guidance Journal*, 55(10), 602.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2164-4918.1977.tb04312.x>

Joseph, S., & Butler, L. D. (2010). Positive changes following adversity. *PTSD Research Quarterly*, 21(3), 1-8. Retrieved from

[https://www.researchgate.net/publication/256120798\\_Positive\\_Changes\\_Following\\_Adversity\\_Joseph\\_and\\_Butler](https://www.researchgate.net/publication/256120798_Positive_Changes_Following_Adversity_Joseph_and_Butler)

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.

Mayo Clinic Staff. (2014). Definition of complicated grief. Retrieved from

<http://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/complicated-grief/basics/definition, Sn/con-20032765>

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (Eds.) (2000). Positive Psychology—An Introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

<http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>

Sheng-Yen, M. (1999). *Subtle Wisdom*. Double day.

Super, D. E. (1976) *Career Education and the Meaning of Work*. Monograph on Career Education. Washington, DC : The Office of Career Education, U. S. Office of Education. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED128593.pdf>

Worden, J. W. (2008). *Grief counseling and grief therapy: A handbook for the mental health practitioner*. Springer publishing Company.

Yalom, I. D. (1980). *Existential psychotherapy*. Basic Books.



## 二、訪談大綱

### 《中高齡慈濟志工生命意義感的開展歷程》訪談大綱

#### (一)中高齡者參加慈濟志工的緣起與動機為何？

1. 可不可以談一談過去的生命中，對您最重要的是什麼？
2. 可不可以談一談您生命中最難忘的經驗？
3. 您現在的慈濟志工服務內容有哪些？您主要負責甚麼？
4. 您早期對慈濟的印象是？當時是甚麼因緣而接近慈濟？
5. 您何時加入慈濟志工？是甚麼原因而加入慈濟志工？

#### (二)中高齡者參加慈濟志工的收穫轉變、持續動力、與挫折因應為何？

1. 您的慈濟志工經歷中，有那些特別感動或是遺憾的事呢？
2. 您擔任慈濟志工的期間，有那些收穫與轉變呢？
3. 可以談一談慈濟志工服務中，是甚麼樣的動力讓您一直想要繼續服務下去呢？擔任志工遇到挫折時您都怎麼處理呢？

#### (三)中高齡慈濟志工生命意義感的內涵為何？

1. 請用您最熟悉的語言，您覺得生命意義感對您會是甚麼意思？
2. 您覺得那些生命意義感對您來說是重要的呢？
3. 您的慈濟志工體驗為您帶來那些生命意義感？

#### (四)中高齡慈濟志工生命意義感的來源為何？

1. 您覺得您的生命意義感是怎麼來的？有哪些來源呢？
2. 談談您的信仰歷程。其中有哪些特殊體驗？信仰對您的重要性及幫助是什麼？
3. 請您聊一聊志工生涯中的貴人或典範，這些貴人或是典範對您有那些影響？

#### (五)生命意義感對中高齡慈濟志工的影響為何？

1. 所以您當慈濟志工的經歷，和您的生命意義有哪些關聯呢?可以談一談有哪些特別的感動嗎?可不可以舉一個您很感動的例子?
2. 您覺得您的生命意義感怎麼影響您的志工生涯呢?影響了那些層面呢?
3. 請您聊一聊您目前的生活重心，您如何安排時間呢?
4. 您開始有高齡的規畫了嗎? 您現在對三到五年後的生涯規劃是甚麼呢? 甚麼因素影響您的生涯規劃呢
5. 您如何計劃十年後的生涯，例如身體遇到病痛，親人的照顧等等?
6. 您在陪伴父母親晚年的過程中，有哪些經驗和感受呢?
7. 您對死亡有甚麼看法?您覺得死亡是甚麼?您對死亡有甚麼樣的感受?

#### (六)結語

1. 就我們這次問的這些問題，您剛剛有甚麼樣的感覺?
2. 這次訪談還有最後十分鐘，您還有甚麼想要談的?

### 三、訪談文本分析範例

訪談文本分析範例

訪談對象：善慧

訪談日期：2020年3月18日

主題	次主題	摘要	意義單元	逐字稿
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的收穫	當了志工後眼界開	30歲前的生活環境很侷限，人際關係普通，做志工後大開眼界	本來我可能30歲前的生活環境或者接觸的人都是很侷限吧，然後沒有特別什麼，應該說人際也都是一般般的，沒什麼特別的。可是當你去做志工以後，我覺得眼界開了很大的一個部分(B2-074)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	人際互動上做調整	反思做志工時發生的事，在家人和同事互動上做調整	透過這些個案，還有去幫忙做的一些事情，你就會自己想說，可能在跟家人的互動啊，同事的互動上面，你就會做一些調整(B2-075)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	要多珍惜自己的家人	爸媽碎念時覺得有點煩，做志工後會反思	有時候上班回去很累，爸爸媽媽念你的時候，你就會覺得有一點點小小的負面情緒的時候，就會有點煩，可是當你去做志工以後，你看到這些你就覺得，要多珍

				惜自己的家人 (B2-076)。
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	把握當下	看到個案往生，反思自己的幸福	個案走了甚麼都沒有了，但是我還有機會可以再繼續做，就會更把握當下很多時候」 (B2-077)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	虛心檢討	別人批評時，會去反省自己問題，不覺得對方挑剔	有時候遇到一些狀況，他給你是負面的東西的時候，你就會自己去想可能真的哪一點不太ok，還可以更好，就會覺得別人給你的意見是對的，你不會像以前覺得他在挑剔我，就會比較容易接受(B2-078)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的收穫	人際關係更好	從小就和善，當志工後人際關係更好	我從小比較不會和別人有甚麼衝突，可是你去做志工以後，更不會衝突，人際關係會更好 (B2-079)
中高齡者參加慈濟志工後的	參加志工後的轉變	主動幫助別人	以前會猶豫，怕別人不接受好意，現在比	以前可能會有點害怕說，我現在看到他的需要，可是人家不知道要不要接受，你去做志工

收穫與轉變			較主動積極	以後，你就比較會大膽的對待，可能就直接問他，或者說後面幫他一把，就會比較主動積極的去做你覺得當下可以去做的事情。(B2-080)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	見苦知福	做志工時看到病人，慶幸自己健康	你去做那個醫院志工，你看到那些生病的人，然後我們就很慶幸我是這麼健康，然後我是可以去幫他的、服務他的，他就會很感謝你，(B2-081)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的轉變	善解包容	遇見對方不耐煩，能夠體諒對方	當然也有那種病患他可能因為他身體很不舒服，你在關心他的時候他就很不耐煩啊，或者不需要你去關心他的時候他就直接拒絕的也有，但是你就能去體諒他們。(B2-081)
中高齡者參加慈濟志工後的收穫與	參加志工後的轉變	主動學習助人技巧	遇到只會說台語的病患，主動去學問候語	做志工有時候碰到這種案例就是需要自己去成長，像語言的東西，溝通的技巧，台語要去多學幾句，問候辭甚麼

轉變				的，然後就會學習到以前都沒有想過的，自己不足的地方啦，做志工後才發現要學的東西頗多。(B2-082)
參加慈濟志工後的收穫與轉變	參加志工後的收穫	覺得自己做的事很有意義	看到個案環境的改善，覺得自己做的事很有意義	你幫了他們以後，你就覺得是真的非常值得。所以就是看了這一個個案就覺得，就會覺得做這些事情是很有意義的，我們的一點點的關心對別人來說是很大的支持。(B2-083)
參加慈濟志工的緣起和動機	參加慈濟志工的緣起	單純喜歡助人	做志工的初發心，單純為了助人	我去做志工不是因為我...(停頓)，這樣好像對上人不太尊重噢，我去做志工的初發心其實就只是想要幫助別人而已，對，我就很喜歡去幫人家(B2-084)
參加慈濟志工的緣起和動機	參加慈濟志工的動機	做自己能做的事	可以做的事就去做，不挑工作做	慈濟給我一個很大的舞台，因為他有各式各樣的志工，只要我時間上許可，師姐他們不管邀我去做甚麼，我都是說好的，我不會刻意去挑，有的師姐會不去助

				念或告別式，或著不喜歡做環保，我都不會，反正只要這個工作是我可以做的，我都會去做 (B2-085)
參加慈濟志工的緣起和動機	參加慈濟志工的緣起	喜歡讓人 心生 歡喜	打掃完自己覺得舒服，別人也覺得很乾淨	我就說這個只是讓人家很舒服的，就是你打掃完看到很乾淨舒服，別人也覺得很乾淨舒服，我不會覺得說這個工作是什麼內容，只要我可以做得到就會去做，所以對齣，我好像沒有太受上人的感召歐(笑) (B2-086)

## 四、研究參與者檢核回饋表

敬愛的 \_\_\_\_\_，您好！

非常感謝您願意成為「中高齡慈濟志工生命意義感開展歷程」的研究參與者，您的受訪資料已整理好並傳送給您，檔案中有您的生命故事和研究主題的分析。再度冒昧的麻煩您，花一點時間閱讀這兩個部分的內容，希望對您有所助益，期待您的回覆意見，感謝您的再度協助。

一、閱讀完您的生命故事，以及研究主題分析，您有什麼想法？或是有什麼要補充的？

二、您的建議或修改意見？(若您發現文中有錯誤的文字或內容，可以直接用紅色的字在該處標示)

