

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

電話協談教育訓練滿意度與職能養成關聯性之研究

---以嘉義縣生命線協會為例

A Study of Relationship between Job Training Satisfaction and Competence
Development of Telephone Counseling – The Case of Chiayi County
Lifeline Association

研 究 生：張 婷 雅

指 導 教 授：涂 瑞 德 博 士

中華民國 一〇二 年 五 月 二 十 七 日

謝 誌

一轉瞬間研究所階段的求學過程即將結束，在職進修的兩年生涯中，歷經了我人生的一個轉折點，我衷心敬愛的父親離開人世間，記起父親的叮嚀，謹守本分；在職場上工作認真，在進修歷程努力求學。

回首這兩年，在學業與工作中周旋、忙碌與奔波，撰寫論文之際，適逢職場三年一次評鑑的準備工作，加上奔波於醫院、家庭、工作間，常有分身乏術之感。年輕時一直想出國留學，當時顧慮太多，雖曾申請到學校，終未成行；為圓年輕時未圓的夢想，分身乏術之下，我依然堅持自己的理想，告訴自己要不斷地學習與成長。

今日論文即將完稿，首先要感謝我的指導教授 涂瑞德博士於撰寫論文這段期間的悉心指導，提供許多精闢的指正，使得本研究論文得以順利完成。求學期間，承蒙傅篤誠教授、鄭文輝教授、鄭讚源教授及李聰仁教授等辛勞、認真的傳授；口試期間，感謝口試委員傅篤誠教授及王仕圖教授於百忙中給予本論文諸多的寶貴建議，使能更臻完善，僅致上我誠摯的謝意。

再者，感謝嘉義縣生命線協會的志工夥伴們填寫問卷，我以自己為其中一份子深感為榮；最後感謝我深愛的外子大象及愛女喬涵一路相伴與相挺，給我精神上莫大的支持，讓我無後顧之憂，圓年輕時未圓的夢。衷心感謝所有關心我、支持我的師長、朋友以及家人，過程雖然辛苦，成果卻是滿載而歸，在此致上最真誠的感恩。

張婷雅 謹誌於

南華大學非營利事業管理研究所

中華民國一百零二年六月

電話協談教育訓練滿意度與職能養成關聯性之研究

-以嘉義縣生命線協會為例

中文摘要

現在已有越來越多的證據顯示，電話協談提供重要的支持、訊息和轉介。近年來，生命線 1995 珍愛生命專線扮演著越來越重要的角色，生命線協會主要是由接受過教育訓練的志工來擔任半專業性的協談員，教育訓練是重要的影響因子之一；因此，透過教育訓練來探討有效性電話協談的職能養成實有其必要。因此，本研究的主要目的在探討生命線志工教育訓練滿意度、職能養成的現況以及這兩者間的關係，期能根據本研究結論提出一些建議，供嘉義縣生命線協會、電話協談相關機構進行訓練與發展、人力資源管理以及後續研究的參考。

本研究主要採取問卷調查法，針對嘉義縣生命線協會之 118 名志工進行普測，獲致之回收問卷 87 份及有效樣本問卷 87 份，回收率為 74%。調查所得資料以描述性統計、t 考驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關等統計方法加以分析。研究結果顯示：

一、志工個人背景特性，同質性且集中。二、對教育訓練具高度滿意度。三、在職能養成上表現優質。四、教育訓練滿意度因「性別」、「職業」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「服務年資」、「同時兼任其他類別志工經驗」、「曾獲頒獎項」、「購買書籍自我成長」有顯著的差異。五、電話協談職能的養成因「婚姻狀況」、「教育程度」、「服務年資」、「同時兼任其他類別志工經驗」、「曾獲獎次數」有顯著差異。六、教育訓練滿意度不因「年齡」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」與「獲獎次數」而有所差異。七、電話協談職能的養成不因「性別」、「年齡」、「職業」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」、「獲獎類別」與「書籍花費」而有所差異。八、教育訓練滿意度與職能養成間有顯著正相關。

關鍵字：生命線電話協談志工、教育訓練、職能

ABSTRACT

There is getting more and more evidence that telephone counseling associations fulfill important support, information-giving and referrals. The crisis line of 1995 lifeline is playing an increasingly important role in recent years. The lifeline associations are staffed by volunteers who are trained to be semi-professionals. Therefore, education and training is one of the important factors. It seems a clear need to find out more about the competence of the telephone counseling effectiveness. The main purpose of this study is to investigate the lifeline volunteer training satisfaction, competence development, and the relationship between the two. Hope that the results of this study will put forward some suggestions for Chiayi County Lifeline Association, telephone counseling related institutions and further research reference.

This study adopted the questionnaire survey, carried out a general survey of 118 volunteers for Chiayi County Lifeline Association, recovery of 87 questionnaires were attainable and effective sample questionnaire of 87, a recovery rate of 74%. Survey data using descriptive statistics, *t*-test, ANOVA analysis, Pearson correlation were used to analyze. The study results show that:

(1) The background characteristics of lifeline volunteers show homogeneity and concentrated. (2) Lifeline volunteers show high degrees of satisfaction on training. (3) The competence development presented high-quality performance. (4) The satisfaction on training significantly differentiate due to the factors of gender, occupation, marital status, the education level, years of service, the simultaneously participates in other organization, the award-winning and purchasing books for self-growth. (5) The competence development significantly differentiate due to the

factors of marital status , the education level, years of service, the simultaneously participates in other organization and the number of award-winning. (6) The degrees of satisfaction on education and training are not affected by the factors of the age, average monthly income, religion, other experience of volunteers and the number of award-winning. (7) The competence development are not affected by the factors of gender, age, professional, average monthly income, religion, other experience of volunteers, the award-winning and purchasing books for self-growth. (8) The training satisfaction and competence development presented significant positive correlation.

Keywords: Lifeline telephone counseling volunteers, education and training, competence

目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	4
第三節 研究目的與問題	7
第四節 名詞釋義	8
第二章 文獻探討	11
第一節 電話協談之歷史、特色與應用	11
第二節 教育訓練之意涵與相關探討	25
第三節 電話協談職能之意涵與相關文獻	47
第四節 教育訓練建構職能之相關文獻	55
第三章 研究設計	57
第一節 嘉義縣生命線協會簡介與教育訓練概況	57
第二節 研究架構	63
第三節 研究假設	64
第四節 研究方法與步驟	66
第五節 研究變項	69
第六節 資料蒐集與分析方法	75
第四章 研究結果與討論	83
第一節 有效樣本統計分析及整體情形	83
第二節 教育訓練滿意度與職能養成現況分析	89
第三節 背景特性在教育訓練滿意度之差異性分析	96

第四節 不同背景之志工職能養成之差異性分析	135
第五節 教育訓練滿意度與職能養成之相關分析	156
第五章 結論與建議	162
第一節 研究結論	162
第二節 研究意涵或建議	172
第三節 研究限制與後續研究建議	176
參考書目	180
壹、中文部份	180
貳、西文部分	187
附錄一 生命線志工教育訓練滿意度與職能增長問卷調查表	190
附錄二 嘉義縣生命線協會第 31 期志工訓練課程表(2010 年).....	196
附錄三 嘉義縣生命線協會第 32 期志工招募簡章(2012 年).....	199
附錄四 嘉義縣生命線協會第 32 期志工訓練課程表(2012 年).....	201

表目次

表 2-1 電話協談相關文獻彙整表	21
表 2-2 教育、訓練與發展的對照表	26
表 2-3 教育訓練的定義與重要性	27
表 2-4 教育訓練相關研究	32
表 2-5 Kirkpatrick 四個訓練成效評估層次	38
表 2-6 各種訓練方法之特性彙總表	45
表 2-7 職能相關文獻彙整表	53
表 3-1 教育訓練滿意度名稱及衡量題項表	71
表 3-2 職能變項名稱及衡量題項表	73
表 3-3 問卷內容審查學者專家之名單	76
表 3-4 教育訓練變項的參考來源	77
表 4-1 不同背景變項的敘述統計資料	87
表 4-2 教育訓練滿意度研究變項之描述性統計分析	90
表 4-3 職能養成描述性統計分析	93
表 4-4 不同性別的志工在教育訓練滿意度量表的獨立樣本 t 考驗分析摘要表	98
表 4-5 效果值的強度	99
表 4-6 不同性別在教育訓練滿意度量表的 t 考驗效果值與統計考驗力	99
表 4-7 不同年齡特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	100
表 4-8 不同年齡特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	101
表 4-9 不同職業特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	102
表 4-10 不同職業特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	103
表 4-11 不同婚姻狀況特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差	106
表 4-12 不同婚姻狀況特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	106

表 4-13	不同教育程度特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差	109
表 4-14	不同教育程度特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	110
表 4-15	不同月收入特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	111
表 4-16	不同月收入特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	112
表 4-17	不同宗教信仰特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	113
表 4-18	不同宗教信仰特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	114
表 4-19	不同服務年資特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	115
表 4-20	不同服務年資特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	117
表 4-21	不同志工經驗特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	118
表 4-22	不同數個志工經驗特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	119
表 4-23	不同志工類別經驗特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	121
表 4-24	不同志工類別經驗特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	122
表 4-25	不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	123
表 4-26	不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	124
表 4-27	不同獲獎類別特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差	126
表 4-28	不同獲獎類別特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	127
表 4-29	不同書籍花費促進成長特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差	129
表 4-30	書籍花費促進成長特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表	130
表 4-31	不同背景特性的生命線志工對教育訓練滿意度之差異性分析摘要表	131
表 4-32	志工不同背景特性與教育訓練滿意度各層面之研究假設驗證分析表	134
表 4-33	不同性別的志工在職能增長量表的獨立樣本 <i>t</i> 考驗分析摘要表	136
表 4-34	不同年齡特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	137
表 4-35	不同年齡特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	137
表 4-36	不同職業特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	138
表 4-37	不同職業特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	138

表 4-38	不同婚姻狀況特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	139
表 4-39	不同婚姻狀況特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	140
表 4-40	不同教育程度特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	141
表 4-41	不同教育程度特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	141
表 4-42	不同平均月收入特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	142
表 4-43	不同平均月收入特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	142
表 4-44	不同宗教信仰特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	143
表 4-45	不同宗教信仰特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	143
表 4-46	不同服務年資特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	145
表 4-47	不同服務年資特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	146
表 4-48	不同數個志工經驗特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	147
表 4-49	不同數個志工經驗特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	147
表 4-50	不同志工服務類別經驗特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	148
表 4-51	不同志工服務類別經驗特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	149
表 4-52	不同獲頒獎項次數特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	150
表 4-53	不同獲頒獎項次數特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	150
表 4-54	不同獲獎類別特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	151
表 4-55	不同獲獎類別特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	151
表 4-56	不同書籍花費促進成長特性在職能養成的的人數、平均數與標準差	152
表 4-57	不同書籍花費促進成長特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表	152
表 4-58	不同背景特性的生命線志工對職能養成之差異性分析摘要表	153
表 4-59	志工不同背景特性與職能養成各層面之研究假設驗證分析表	155
表 4-60	教育訓練滿意度與職能養成積差相關分析摘要表	156
表 4-61	教育訓練滿意度與職能養成相關性研究假設驗證分析表	158
表 4-62	相關係數的強度大小與意義一覽表	161

圖目次

圖 2-1 教育訓練四項基本步驟.....	36
圖 2-2 冰山模型.....	49
圖 2-3 同心圓模.....	49
圖 3-1 嘉義縣生命線協會組織架構圖.....	62
圖 3-2 本研究的研究架構圖.....	63
圖 3-2 研究流程.....	68

第一章 緒論

本研究主要目的旨在闡述本研究之研究背景、動機與目的，進一步探討其相關問題，過去研究很少針對電話協談志工所需具備的核心能力做深入之探究，因此本研究深覺有此探究之重要性，半專業的協談人員之職能，值得以電話協談為助人方式之機構與學術研究深入探討。本章分為四節：第一節為研究背景；第二節為研究動機與目的；第三節為研究問題；第四節為名詞解釋，茲分述如下：

第一節 研究背景

自殺防治已經是世界各國之重要課題。觀之國內，2012年6月衛生署公告2011年死因統計，自殺排名第12，實可窺視得知國內自殺問題的嚴重性。

壹、電話協談成為主要助人服務方式之一

在這個社會結構變遷、工商繁忙、生活步調緊湊、人際關係疏離的時代，人們壓力與日俱增，自殺身亡的人數不斷地一直在增加中。衛生署（2009）公告國人十大死因中，從1999年開始，自殺已經連續九年被列入國內的十大死因之一。直至2010年後才退出十大主要死因。國內目前許多助人的非營利機構，如：觀音線、平安線、張老師、生命線、家庭教育中心等，透過電話協談的方式進行輔導與諮商協談工作。

國內最近自殺案件頻傳，根據國際生命線台灣總會（2012）統計，「一九九五」協談專線，去年求助個案超過十五萬人次，不但創歷史新高，救助個案更高達一成有自殺意念。政府與專家呼籲，「只要願意說出來，就有機會改變困境」，面對難關務必尋求親友適當幫助，或撥打生命線和張老師等關懷專線求助。

「預防勝於治療」，自殺的預防工作首重早期偵測到自殺的高危險群（李明濱、廖士程，2006）。由衛生署委託辦理自殺防治中心，以病人為中心、家庭為單位、社區為基礎之整合型社區健康照護體系為規劃理念；「全面性」的自殺防治策略要將所有想自殺、曾自殺、正在自殺的民眾一蓋納進服務網絡，如：設立「安心專線」「生命線」，讓所有具情緒困擾者利用這個專線，透過電話安心地將內心的困擾對電話的另一端傾訴，以達減緩自殺的意圖。

電話協談輔導除了可以運用於自殺防治，還可以提供情緒上的支持、戒菸、進一步尋求諮商、資源諮詢服務及轉介的管道，由此可見，電話協談儼然已成為不可被忽視的重要性（蕭高明、李仰慈，2009）。由於電話協談具有方便性、隱密性、時效性、諮商時間及地點上的彈性、心理上的安全感、適合線上督導，並且可以不受身體美醜的影響等有利因素，成為一般社區機構提供民眾於心理困擾上，最主要的服務方式之一（王智弘，2007）。

貳、自殺為世界性公共衛生問題

自殺防治是現代公共衛生和心理衛生工作的重要課題，根據西元 2000 年世界衛生組織的統計，全世界死於自殺者約有 100 萬人，全世界自殺的死亡率每十萬人口中約有 16 人死於自殺，全球每 40 秒就有 1 人自殺而死亡。自殺企圖大約為自殺死亡的 20 倍，據統計資料得知，過去 45 年來，全球的自殺死亡率增加了 60%，這些數字尚未包括自殺企圖者（馬偕院訊，2008）。

依據世界衛生組織在 2001 年的報告預測，西元 2020 年時，全球十大死因當中，自殺將排名第九位（已開發國家為第八位）。歷年來世界各國的研究顯示，重鬱症是自殺行為的最重要原因，重鬱症與自殺問題日趨嚴重，中外皆然，尤其是青壯年的自殺死亡，近年來在不少國家都有增加的趨勢。因此，世界各國紛紛擬定全國性的自殺防治策略並全力推動（引自李明濱、廖士程，2006）。

叁、台灣地區自殺問題現況

「自殺」目前是全球第十三號致命殺手，而我國從自殺死亡率趨勢來看，自從1993年起，自殺死亡率之趨勢即開始坡度上揚，1996年甚至達到最高峰，比世界衛生機構所公布的每十萬人中有16人死於自殺還要高，已經是屬於高風險自殺的國家。

根據衛生署統計室公佈之資料，2005年國人自殺死亡數共4,282人，平均每天12人，每2小時3分鐘就有1人自殺身亡，死亡數及粗死亡率均創歷年來之新高。粗死亡率（死亡人數／年中人口數）為每十萬人口18.8人，居國人主要死因之第9順位。依據自殺防治中心表示，如以2000年世界標準人口結構調整計算，2005之標準化死亡率為每十萬人口16.6人，較上年增加21.9%；較1995年（全民健保實施年）增加112.8%。歷年來自殺粗死亡率均隨年齡之增加而增高。若依時間數列趨勢觀察，則近10年來各年齡之粗死亡率均呈上升趨勢，若由各年齡分層10年來自殺死亡之變動趨勢觀察，死亡人數以45—64歲與65歲以上組增幅最大，10年間增幅均達237.0%，粗死亡率則以25—44歲增幅最大，達173.8%。就近年來自殺死亡方法而言，以吊死、勒死及窒息自殺居最多，而以氣體自殺或自為中毒增幅最大。（李明濱、戴傳文、廖士程、江弘基，2006）

人心有著千千結，實在難以捉摸，自殺行為也那麼地難處理與預防。近年來，國人自殺死亡率逐年上升，相較於世界衛生組織（WHO）公告，台灣的自殺率是值得關心的。

第二節 研究動機

根據行政院 2005 年度的統計報告(法鼓山人文社會基金會網站，2013)，2005 年死於自殺的人數超過四千人，遠遠地超過『九二一大地震』所死亡的人數。為預防並協助抑止自殺個案的持續增加，實有加強有關自殺自殺及珍惜生命的呼籲與宣導。

壹、研究動機

一、電話協談服務之重要性

電話協談 (telephone counseling) 是目前國內許多助人機構所採用的助人服務方式，利用電話尋求協助，具有某程度的時效性與立即性。如何透過電話以達到協談之功效，半專業的協談人員之職能，值得以電話協談為助人方式之機構與學術研究深入探討。電話協談輔導可回溯至 1953 年，由英國所設立的自殺防制專線—「薩馬利亞電話」(The Telephone Samaritans) 開始。1963 年，澳洲雪梨一位傳教士〈Rev. Alan Walker〉創設世界第一個生命線服務中心。經過籌備與訓練，誕生「雪梨生命線」。此後世界各地陸續成立了生命線，相繼投入自殺防治工作，目前全世界已有二百多個生命線中心，數十年來幫助過數百萬求助者(嘉義縣生命線協會，第 10 期，2008)。

過去各縣市生命線協會使用的服務專線電話，後四碼都是『9595』，諧音為『救我、救我！』；於一九九八年，生命線為能讓更多需要幫助的人能在第一時間獲得救助，發揮生命線最大之功能，落實『千里一線牽，幫助在耳邊』(Help is as close the telephone)，在交通部核配及中華電信的積極配合下，將全國二十三個縣市的生命線電話號碼統一為『1995 (要救救我)』，只要拿起手機與電話直撥四個號碼，即可與當地生命線服務專線聯繫，使生命線更接近群眾、深入社會，與全民生活緊密結合在一起。

生命線設置「1995」電話協談專線，由經過教育培訓的志工排班輪值為求助者服務，平均一天有數十通至百通的電話求助。透過電話—「1955 協談專線」的溝通媒介，幫助那些抑鬱痛苦、孤獨失望、心靈創傷、企圖自殺的人，給予適時的愛心與關懷，同時運用了心理諮商技巧，幫助求助者走出自殺的陰影。而在這背後默默付出愛心、不為報酬、不計名利，隨時提供求助者協助的，正是生命線協會的志工人員（羅清寶，2001）。生命線協會自成立以來，由一群無怨無悔的志工，全日 24 小時、全年無休地默默的守護著這一座生命的希望燈塔，讓那些徘徊在邊緣、無助的朋友再次看到生命的希望。當這社會愈混亂、愈不安的時刻，打開電視、報紙看到的、聽到的，盡是八卦與負面新聞，或是一連串刻意製造的連續劇新聞，我們的社會在這樣的風氣衝擊下，許多人的心靈蒙上了一層層灰色的恐懼和不安，失去了生命應有的光彩。因此生命線所扮演的角色不只是提供了生命的希望，更進一步的也讓人們了解「世間有愛、人間有溫暖」，生命線總是默默地、不眠不休地陪伴著無助與心靈受創的人一起渡過難關（台中市生命線網站，2012）！

二、職能的必需性—光有善心不足

從人力資源管理的角度來看，宋世雯(2000)認為志願服務工作雖然不斷強調「助人」精神，但志工若只從單純的「善心」做為一切行事的準則，或抱持「有志者，事竟成」從事服務工作，對於服務工作而言，仍是不夠的。

志願服務工作目的在幫助別人、解決他人的困難，但在幫助別人的過程中實際上需要許多的必備「技能」。若是缺乏必備的技能，難以達到服務他人的美意，志工於工作的過程中恐也難以獲得成就感與產生挫折感，受挫的感受將造成其工作投入的衰退與低滿意度。因此，辦理職前教育訓練與在職訓練以養成志工們於服務過程中必備的技能，讓服務過程更順利與有效性，也影響志工的服務態度與品質。

三、電話協談之有效性－教育訓練

教育訓練的目標有：1. 提高一般知識；2. 提高周圍情勢的判斷力；3. 理解經營，理性的原理與理論；4. 實際知識的提高；5. 提高經營及管理能力；6. 提高領導力及指導力；7. 個人缺點改正（包括技能與態度的觀念）；8. 培養人際關係及溝通技巧；9. 學習專門管理技術；10. 提高業務處理能力；11. 新的技術與能力的培養等（洪榮昭，1996）。

電話協談教育訓練是一項嚴重的障礙，大部分的培訓課程焦點放在幫助協談員能夠養成非批判性、支持性的傾聽技能〈McLennan et al.,1994〉。熟悉的教育訓練課程中，學員被預警給予求助者所要的訊息與建議，卻沒有教導學員適切性的評估訊息與建議以及如何提供訊息（轉介）、建議是最理想的方式。

過去研究很少針對電話協談志工所需具備的核心能力做深入之探究，因此本研究者深覺有此探究之重要性，有必要建構電話協談志工之核心職能，以供生命線協會進行有效選才、訓練與發展之實務上的參考，並提升其個人服務品質與整體機構運作之效能。

第三節 研究目的與問題

壹、研究目的

根據上述研究動機，本研究旨在探討嘉義縣生命線教育訓練滿意度與電話協談志工職能養成之關聯性，以做為電話協談助人機構教育訓練、建構電話協談職能之參考，提供電話協談服務者清晰的遵循路徑，朝著電話協談的職能課程學習與發展，透過機構審慎的規劃，建構系統化、結構化的職能養成之教育訓練，增強智慧資本，即使面對衝擊，也能夠屹立不搖。故本研究目的如下：

- 一、基於教育訓練的理論及其相關研究，瞭解嘉義縣生命線協會志工教育訓練之實施現況。
- 二、基於職能的理論及其相關研究，瞭解嘉義縣生命線協會電話協談志工職能養成之現況。
- 三、分析嘉義縣生命線志工教育訓練滿意度對建構職能之影響方向與程度。
- 四、根據研究結果，提供志願服務相關助人機構及電話協談志工，未來針對電話協談教育訓練需求評估、規劃實施與建構有效職能之建議與參考。

貳、研究問題

本節旨在根據上述研究動機與目的，確認研究問題，本研究問題如下：

- 一、嘉義縣生命線電話協談志工不同個人背景變項，其教育訓練滿意度的情況為何？
- 二、嘉義縣生命線電話協談志工職能養成是否受不同個人背景變項之影響？
- 三、嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成的關聯性為何？

第四節 名詞釋義

確認研究問題之後，進而界定名詞釋義，以做為後續研究方法與步驟之基礎。本研究主要在探討嘉義縣生命線教育訓練滿意度與電話協談職能養成之關聯性分析，為使本研究之變項定義更為明確，茲將嘉義縣生命線電話協談志工、教育訓練、職能之涵義，分別說明如下：

一、生命線電話協談志工

「生命線」是一個國際性的電話心理輔導機構，藉著全日 24 小時的電話守候，致力於自殺防治。本研究所指嘉義縣生命線協會電話協談志工係指嘉義縣生命線協會現職志工，包括總幹事、督導、志工團正副團長、志工團現職 1995 電話協談志工而言，不包括有給職之中心主任、社工督導、社工員及其他職工。

二、教育訓練

教育 Education 的原意為導引出其本人所具有的素質與潛在能力；而訓練 Training 原意為連結為一條線，仿照一系列的線來動作，亦即照著決定的事來做之意。教育訓練大都被定義為「一種透過學習經驗來形成並發展知識、技術和態度的計畫性和系統性努力，使其在某個活動或某些範圍的活動達成有效率的績效，其在工作上的目的是為使個人獲得能力，以適當的完成被指派的工作」（謝文亮，2002）。

本研究將「教育」與「訓練」合併稱為「教育訓練」，基於方便考量，有時簡稱為訓練，非區分二者之意。而本研究所謂教育訓練，係指嘉義縣生命線協會為達成生命線的服務宗旨，藉由有系統、有計劃的程序提供新進志工各種建構電話協談知識、技能和態度的學習經驗，促成志工自我成長並且增進協談服務知能，以利益更多徘徊在生命邊緣的人。依據嘉義縣生命線 2012 年第 32 期志願人員儲備訓練課程表，教育訓練課程分為三個階段訓練實施：

第一階段：「專業知能講座」，計 36 小時；「自我探索團體」，計 10 小時。

第二階段：「專業知能講座」，計 18 小時；「同理心工作坊」，計 12 小時；「志工特殊訓練」，計 12 小時。

第三階段：「見習」與「實習」，共計 72 小時。

根據教育訓練之理論與相關研究文獻探討之後，參考王居卿（2000）之「6W2H」，本研究者針對嘉義縣生命線協會教育訓練實施現象，將電話協談志工教育訓練變項修改為「4W1H」研究變項：（一）教育訓練課程內容（What）；（二）教育訓練時間安排（When）；（三）教育訓練環境（Where）；（四）教育訓練師資（Who）；（五）教育訓練規劃及實施方式（How to）。

三、職能

職能是一廣義的概念，指在職務行為方面的具體表現能力和績效有關的實際能力，亦即在工作範圍內有能力轉換技巧與知識到新的職位，並且有具體化的展現。廣泛言之，職能是一切與工作成敗有關的行為、動機及知識的總稱。目前生命線協會電話協談服務內容有：自殺防治、生活危機調適、婚姻家庭協談、人生信仰協談、精神心理協談、法律諮詢協談、青少年輔導、社會推廣教育、輔導訓練及社會資源轉介等。

本研究所探討之「職能」，係指嘉義縣生命線電話協談志工依據生命線服務個案、對象及服務項目所需之電話協談核心職能，其中電話協談者的表現與協談功能的運作與發展具有密切的關係。

本研究者參考輔導與諮商助人職能之相關文獻，並邀請專家（協會職工主管、協會志工督導、協會志工幹部與外部專家）協助，整理出擔任電話協談志工工作中所需的關鍵職能，整理如下：（一）自我價值：1. 彈性；2. 自我期許；3. 自我瞭解；4. 富熱心；5. 有自信心；6. 能自我覺察；（二）專業能力：1. 專業知識；2. 學習能力；3.

資訊蒐集；4. 引導思考；5. 決定判斷；6. 專業技巧；（三）人際管理能力：1. 同理心；
2. 團隊精神；3. 人際EQ；4. 尊重與接納；5. 溝通與表達；6. 熱情與關懷。



第二章 文獻探討

第一節 電話協談之歷史、特色與應用

利用電話做為助人方式的歷史要追溯到西元 1953 年，英國倫敦首創「撒瑪利亞電話」(The telephone Samaritans)，以電話協談幫助自殺企圖者。

壹、電話協談應用在自殺防治之歷史

一、國際自殺防治電話協談發展歷史

南玉芬(2010)探討電話輔導於自殺防治的成效與限制，認為電話不僅是傳達訊息的溝通工具，也演變為助人的工具，電話協談最早起源於1893-1906年間由英國的 Lemberg Volunteer Rescue Society 民間機構，致力於自殺防治，是一個協助自殺意念者與企圖者的機構，發展歷史至今已超過100年了。隨著在1906年，英、美兩國開始設立專門機構著手規劃、推動自殺防治；1963年世界的第一個生命線成立，隨著社會快速的變遷，現在國內外均有專門以自殺意念者和自殺企圖者做為服務對象的電話協談，電話協談的策略始於英國與美國，並且快速的擴散出去，遍及全世界。也自二十世紀中葉電話協談開始成為自殺防治的策略之一，而我國更採用電話協談做為自殺防治的全面性策略。

生命線總會(2012)會刊中回溯電話協談的歷史，距撒瑪利亞電話開線十年後，於1963年一位澳洲雪梨的基督教傳教士(Rev. Dr. Sr. Alan Walker)創設了世界第一個生命線(Lifeline)的電話協談服務，提供給那些孤單、失望、煩惱和痛苦的人，一個重新再見生命曙光的機會；後來，紐西蘭、美國、加拿大、台灣、南非、日本和韓國

也都紛紛設立生命線中心，1966年國際生命線正式成立，目前全世界各地已經成立二百多個生命線中心。

二、台灣生命線電話協談發展歷史

台灣生命線於1969年由馬偕醫院引進，當時馬偕醫院設置「自殺防治中心」，主要是輔導醫院內自殺急診者為主，隨後擴充為生命線，是台灣自殺防治與電話協談的濫觴。

傅宣飛(1992)肯定「生命線」是一個助人重新體認生命的機構，指出使用電話協談在自殺防治的服務有五十多年的歷史，由民間機構引進臺灣，也逾四十多年，運用電話提供無距離、即時性的服務。這個服務理念受到肯定與支持，在各縣市陸陸續續都設立生命線，提供一個24小時全年無休的電話協談服務。

林哲立(2001)研究電話志願工作者諮商自我效能，發現近來年以電話協談提供服務的助人方式，逐漸擴展在不同的助人機構與領域中，例如：觀音線、宇宙光、張老師、家庭教育服務中心、家庭暴力暨性侵害防治中心等；還有各種特定人口群的關懷專線，如兒童、少年、未婚媽媽、老人、新移民、戒菸者及婦女等，這些機構普遍受到認同、肯定與支持，使得電話協談持續成長。

法鼓山人文社會基金會(2013)於2009年3月29日設置『關懷生命專線』，由受過相關教育訓練的專人提供電話協談服務，以傾聽、分享、覺醒、支持和轉介等方式為情緒與心靈困擾者以及瀕臨生命絕望者進行線上協談，幫助個案獲得心靈安定的力量，重新活出生命的意義與價值。

劉珣瑛(2008)探討自殺防治中心的過去、現在與未來，發現1966年馬偕紀念醫院附設的「馬偕協談中心」，提供自殺防治服務，初期乃輔導該院自殺之急診病患為主，隨後仿效澳洲模式，於1966年7月1日創設「生命線」，提供電話協談，也開始對外開線，提供輔導、協談，成為東南亞第一個「自殺防治中心」。

南玉芬(2010)探討電話協談應用在自殺防治的發展歷史，在1975年6月「生命線」遷離馬偕醫院，自組協會以後開始向外擴散服務，在全臺各地區漸漸設立據點，提供在地化、社區化的服務，重燃心靈創傷者生命之火。我國更以電話協談做為自殺防治服務的全面性策略，民間有些助人服務機構主動扮演著打前鋒的角色。

國際生命線台灣總會(2009)在生命線知識站中，指出民國58年，經台北市扶輪社捐贈兩具電話促成與馬偕醫院合作成立了「自殺防治中心生命線」；當時為了讓人容易記住，生命線電話號碼為「514242」(我要死了死了)和「514343」(我要自殺自殺)。後來敦聘李總統登輝先生為生命線總會榮譽理事長，在其協助下與電信單位的支持，1985年將各縣市生命線電話號碼後四碼改為「9595」，方便民眾記憶與使用。目前專線號碼改為1995「要救救我」，透過電話拉近困擾者與助人者的距離，達到情緒舒緩的目的，得以減緩自殺意念衝動與行動。一旦危機狀況發生，也可以透過電話追蹤，搶救自殺企圖者。不僅具有危機處理功能，還有著濃厚的預防作用，是自殺防治的前哨站。

台北市生命線(2012)指出，行政院衛生署於2005年12月9日創設安心專線，為全國性的電話協談專線，提供電話同理與關懷，預防自殺行為。隨後基於善用與整合資源，在2009年將安心專線業務委託予臺北市生命線協會，臺北市生命線至今有三十多年電話協談的志工人力與服務經驗，更利於自殺防治的推動、落實與延續。運用電話協談作為自殺防治的策略，雖然國內外的發展歷程各有不同，但最終的目標一致，便是希望能防治自殺。

貳、電話協談應用在自殺防治之地位及特色

電話協談必須對來電者的需求做出正確的評估，方能提供適當協談的幫助與轉介。

一、電話協談志工的角色

傾聽、分享、覺醒、支持——陪您轉念，找尋生命希望

- (一) 第一線接觸者：讓聲音透過電話筒表現出誠懇、瞭解、親切、陪伴、接納的意願。
- (二) 重要傾聽者：耐心仔細的聽來電者的傾訴，詳細瞭解實情，避免隨便發表個人主觀意見。
- (三) 問題發現者：幫助來電者發現他自己的問題，並鼓勵他們面對問題。
- (四) 問題保密者：對於來電者資料應絕對保密，若有人詢問，或警察、記者及任何機構要查詢，應由專業承辦人員負責處理。
- (五) 關懷者：充份表現愛心與關懷。
- (六) 溫暖的安慰者：對來電者的處境與遭遇表示瞭解，並給予安慰與適切的幫助。
- (七) 有效的資源轉介者：必要時，轉介或提供來電者有效的社會福利資源給相關單位。

心理協談員強調協談程序的建立與建立良好的協談關係。周玉真(2002)指出 Millman, Strike, Van Soest, Rosen 和 Schmidt (1998) 的五個電話協談流程，能與個案建立良好的協談關係，而且使個案能在協談中找到可行的努力方向，這五個流程如下：

1. 建立關係：透過同理的傾聽，協助個案瞭解自己的感覺。
2. 澄清問題：協助個案探討出引起困擾自己的問題與背景。
3. 確認目標：幫助個案整理出最感困擾的人、事、物(聚焦)，並形成協談目標。
4. 解決問題：協助個案建構任何可能解決問題的方法、資源或支持系統。
5. 行動計劃：評估問題的解決方案，並且訂定計畫與行動。

因此，如何透過電話來傳達專業協談的特性，以及協談人員的專業職能，值得助人機構及電話協談工作者深思。

二、電話協談的特色

運用電話作為溝通的媒介，以電話協談當作是助人工具，主要是指來電求助者與電話協談員雙方透過電話一起探索問題的情況、紓解情緒，也是危機情況的緊急窗口。利用電話尋求協助，對許多人而言，具有相當程度的立即性和時效性。雖然在過程中無法像面談一樣，可以觀察到個案的肢體反應和臉部表情，而僅能透過聲音高低、速度、語氣及語意陳述以探知個案的心情及其問題，但這樣的提供服務方式也有其特色。

南玉芬（2010）認為，提出電話協談助人方式具有以下特色：

（一）可及性（accessibility）

電話協談服務可及性的特色將電話協談服務成為自殺防治的潛在資源，因為電話是現代社會非常普遍的溝通工具，幾乎處處可得。根據 2009 年我國國家通訊傳播委員會（NCC）的統計，2008 年國人家用電話用戶的普及率達到 56.8%，顯示平均有 50% 以上的人有家用電話，若以小家庭每戶平均人口數計算，每戶平均約有 2 線以上的電話；行動電話的普及率更為 110.3%，平均每人約擁有 1.1 個行動電話，這種電話協談服務的可及性，形成服務的獨特地位。

（二）匿名性（anonymity）

電話協談不同於面對面晤談，藉由電話進行溝通，相當具隱密性，不會洩漏出自己的身分，沒有人會知道自己是誰，降低面對面可能產生的焦慮與被威脅感，提高求助者自我揭露的意願，電話協談是在一個去個人化、去社會化的情境尋求協助，可以減少個案求助意願與勇氣的阻力。

（三）經濟性（economic）

相較於其他型式的協談，電話協談的經濟負擔相對的低，求助者只需負擔電話的通話費，協談服務是完全免費。目前台灣省各縣市均有成立生命線協會，有的縣市設有張老師、觀音線及家庭教育中心，只要心理困擾者撥打市內電話、支付市內話費，

便有電話協談員為其服務，不僅省錢也省時，更毋須舟車勞頓，而且衛生署現在設立免費的安心電話協談 0800 專線，來電者毋須支付電話費。相對地對助人機構來說，也同樣具有經濟性、低成本，硬體設備上只需要設置電話，便可提供助人服務。

(四) 控制性 (controllability)

求助者自主性來電，可以由自己決定談話內容要講多久、決定何時結束，具有控制權。電話協談服務方式比起面對面晤談，比較不具有被控制感；況且倘若求助者對電話協談員感到話不投機，或不符合自己問題需求的對談時，可以選擇掛線，完全握有主權。

(五) 便利性 (convenient)

Wheeler & Siebelt (1997) 認為電話協談可以廣泛地應用在社會裡的不同族群，它不會因為人口、社會或經濟因素而有所限制。

李孟儒 (2001) 表示，電話的普及使得電話協談服務變得十分方便，對於行動不便、不能離開處所或專業人力不足時，電話協談成了便捷的求助管道，便利性是電話協談服務的一重要特色。

(六) 時效性 (immediacy)

生命線協會以自殺防治電話協談服務為主，而自殺念頭的出現有時是片刻的、衝動的，一旦自殺念頭出現時，電話協談可以發揮立即性與時效性的功能，幫助求助者的自殺念頭予以減緩，在緊急危機時刻讓求助者打消自殺意念、取消自我毀滅的行為。電話協談提供一天 24 小時，一週 7 天的服務，對求助者而言，既方便又容易得到服務。

(七) 預防性 (preventive)

電話協談員運用專業知識與技能，協助來電者釐清自己的情緒、思考，以緩和來電者的不安、憂鬱、自殺意圖等，充分具有預防的功效。

Lester(1995)認為電話協談員透過電話與來電者雙方經由口語互動方式，瞭解來電者問題，不僅能反應社會問題，也反應了社會大眾的心理困擾，發揮了第一線的預防功能。

(八)轉介性 (referral)

電話協談尚具有提供資訊、個案管理與轉介的功能，有些來電者的需求與問題類型並不是電話協談人員所能提供服務，但為達助人之目的，即使非電話協談機構之服務項目與範圍，仍為來電求助者規劃適切的服務、提供資訊及轉介，讓對方的需求得以有相關單位加以協助。這種充分運用提供資訊、轉介的特性，可謂「一通電話，全程服務」。

(九)無壓力性 (unstressed)

Furnham (1982)表示，自主性的來電會增加親密感，使得溝通上較少壓迫的感覺。

王智弘(2007)表示，電話協談不用面對面，不怕會受外貌評價，較不會受外表美醜的影響，減低社會臨場感 (social presence)。如此無壓力的情境下，容易讓來電者敞開胸懷、大辣辣地侃侃而談，如同找到一處傾訴、宣洩壓力與情緒的出口，讓來電者無壓迫性地敞開胸懷，自己決定是否需要被瞭解本身真實的困境。

(十)志願性 (voluntary)

求助者的情緒困擾、障礙與問題通常需要長時間或全天候的提供服務，若聘用專業人員，人力資源的成本恐非一般之非營利機構足以承擔得起，因此，運用志工人力可以減低機構的經濟負擔。而這些志願服務工作者必須先接受一定時數、課程的訓練，再經過實習、見習之階段，通過甄試與考核後，始得以上線提供服務。

Larson(1998)認為電話協談助人服務的另一大特色，便是國內外之助人機構大多運用半專業性志願服務工作者，做為主要的服務提供者。

叁、電話協談應用在自殺防治之成效

Hornblow(1986a) 指出，電話協談服務通常大部分都是由志工提供服務，以及少數的職工督導；因此，相對地較廉價經濟；雖然如此，電話協談的服務評估都顯示出其成效。

內山彪(2007：76) 針對電話協談專線之整合，探討東京自殺防治中心當前的活動與未來的任務，認為電話協談提供來電者需要的情緒支持，以達減少自殺死亡的數量，提供來求助者一個令人信任、無評價的環境來探索自我感受。

雖然自殺行為發生的影響因素相當多元，無法單以自殺率來狹隘化電話協談輔導的成效，不同的學者一致認為電話協談服務對於自殺防治有其積極與正面的效果，來電者也都覺得有助益（引自南玉芬，2010），這些積極性與正面的效果分析如下：

一、自殺率的降低

Stein & Lambert (1984) 以美國的某一個社區做為研究對象，探討電話協商的服務成效，發現電話協談服務降低了該社區自殺率，特別對年輕白人女性而言更有成效。

De Leo et al. (1995)在北義大利以獨居、低收入、缺乏自主行動力的老人為研究對象，結果只有一人自殺，接受這項研究的老人之自殺死亡率較一般人為低，發現電話協談服務確實能夠有效降低高風險的自殺潛在人口群。

自殺率的降低是最直接、也是社會大眾最容易注意到的成效。老人一直是國人自殺死亡率最高的人口群，有些老人因孤獨、矜寡、久病不癒、難忍病痛等諸多因素而想不開，最後結束自己的生命。再者，自殺位居當今青少年死因的第二位，若要進行評估電話協談的自殺防治成效，可以選定單一性質的研究對象、特定的地區、控制干擾因素以為研究，則可以發現其成效。

二、改善心理狀態，減少絕望感，減緩自殺衝動與消除自殺意圖

根據國內張寶珠(1997)在心理治療中的危機處理指出，自殺意念者，是對自我存在價值的否定，認知到生命的空無及感到人生欠缺意義，是一種存在價值的創傷。

Mishara & Daigle (1997)探討自殺者電話協談介入的成效分析中，表示尋求電話協助的來電者都有情緒方面的困擾，尤其是對於行動不便、孤獨寂寞、憂鬱、受病痛所苦的人，電話協談能緩和情緒，減低憂鬱感，改善心理狀態；研究發現，來電者減少憂鬱情緒者有14%，降低自殺的急迫性有27%。透過電話協談方式，可以傾吐情緒、積壓在心中的困擾，來電者當下的情緒獲得舒緩，尋找自我價值，肯定自我存在的價值。

三、有人傾聽與感覺被接納

積極地傾聽是自殺防治的電話協談服務中最廣被運用的介入方法，可以說是諮商輔導最基本的助人技巧。來電者透過電話來發出心裡的声音，在受過訓練的協談員引導下，能夠盡情的談論，也能夠充分的被瞭解。傾聽就是專注地聽別人談話，同理別人的感覺，給予來電者最好的禮物就是好好地傾聽他們談話，傾聽、同理讓人感到被了解與關懷，當人的思想和情緒感到被接納，自殺念頭與企圖就有消沈下去的機會(楊淑智譯，2002：341)。

蕭高明(2009)針對一次單元諮商模式在電話協談的應用研究，認為電話協談員能給予來電者的最好禮物就是真誠、傾聽與陪伴他，並信任來電者自己有能力去找到自己存在的意義，而不是試圖採取方法去處理或減輕來電者的焦慮。

四、支持的力量

黃舒玲(1994)探討助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向之相關因素，認為當被接納、同理時，來電者會感受到電話協談員給予的力量，那是一股支持的力量。

無法獲得被支持是一種強而有力自殺行為的因子，透過電話協談服務過程，在傾聽與同理的助人技巧下，不再感受到孤單，來電者獲得支持的感受，因而減少自殺的可能性(引自南玉芬，2010)。

Watson et al. (2006) 分析澳洲生命線的來電，探討生命線服務是提供社會支持的服務，還是緊急的自殺介入服務，結果發現來電者普遍尋求的是社會支持。因為社會支持是一股無聲的力量、是自殺企圖者的保護因子。

肆、電話協談之相關文獻

心理健康的專業人員都具有強烈傾向，能夠快速消除對求助者的第一印象(也就是先入為主的印象)；「第一印象」會導致「自我應驗的預言」，即使求助者在協談中提供了不少新訊息，仍可能影響到協談員的決定。協談過程的研究顯示，在協談中積極認知的協談員，有些會隨著求助者所提供的新訊息，能夠消除對求助者的第一印象，重構對求助者的瞭解，以及改變他們對求助者的回應和決定。

一直以來電話協談的培訓都是傾向於一種所謂的「以技能為本」的模式，培養學員學習運用被視為有助益的人際溝通，諸如：開放式問句的運用、重述語意的運用、以及情緒反應的運用，這種形式是一種以人為中心之關係特質取向，是有效電話協談的焦點；後來，這種模式卻因忽略了認知過程而在 1990 年遭現象學心理學批評。本研究將電話協談的相關文獻整理如下表 2-1：

表 2-1 電話協談相關文獻彙整表

學者/年代	研究內容	研究結果與發現
Stein & Lambert (1984)	以美國的某一個社區做為研究對象，探討電話協商的服務成效。	發現電話協談服務降低了該社區自殺率，特別對年輕白人女性而言更有成效。
Hornblow(1986a)	電話協談服務的演變和有效性。	電話協談員成為訊息提供及轉介角色。電話協談改變了來電者的行為與降低自殺率。
Hunt (1993)	婚姻問題的電話熱線協談服務的評價	個案通常是在情緒十分危急的狀況下詢求協助，協談員無法確定晤談時間的長短，因此有比較大的時間壓力，電話協談員在協談過程中，會採取比面對面晤談更為堅決與指導的風格。
McLennan 等人 (1994).	電話協談員的概念化能力和協談技能。	發現電話協談的二個重要問題：有效培訓電話協談員精確的評估求助者問題、需求之構思能力與電話協談的助人技巧。
Derham & Womersley (1995)	進行墨爾本危機線服務機構所提供的服務滿意度的內部評估。	求助者都肯定了電話協談員的親切、關懷、不具批判性的態度、知識以及助益；仍有些求助者感覺自己沒有被同理；因此，提出了改進之道，要增進電話協談的溝通技巧。

表 2-1 電話協談相關文獻彙整表(續)

學者/年代	研究內容	研究結果與發現
周玉真(2002)	探討電話諮商的相關問題。	電話協談技巧與面對面諮商技巧之應用其實相差無幾，諸如傾聽、口語的專注行為、同理、鼓勵求助者持續說話的簡短反應、簡述語意、情緒反應、蒐集資料、澄清的問句等。
王智弘(2007)	電話諮商之探討。	電話協談的特色：具有方便性、隱密性、可以不受身體美醜的影響、時效性、時間及地點上的彈性、心理上的安全感等有利因素，
劉珣瑛(2008)	自殺防治議題。	探討自殺防治中心的過去、現在與未來。
南玉芬(2010)	電話輔導於自殺防治的成效與限制	電話輔導在自殺防治策略上的演進發展、特色、應用在自殺防治上的功效以及限制。

資料來源：本研究自行整理

澳洲精神病學家 Hornblow(1986) 在針對提供社會支持服務的發展中表示，電話協談服務通常大部分都是由志工和少數的職工督導提供服務，因此，相對地廉價經濟；雖然如此，仍有一些證據顯示電話協談機構扮演著提供支持、資訊提供及轉介服務的角色。據願意透露姓名的求助者之研究發現，有三分之二的求助者滿意與非常滿意協談員所提供的服務電話協談服務，都顯示出電話協談的有效性。

Hornblow(1986a) 對於電話協談是否具有預防價值的研究中表示，在過去的三十年裡，電話協談在已開發國家中大幅地成長，成為社區心理健康與福利保健重要的一部份，有其預防價值存在。這樣的成長乃由於：一、服務取得的便利性；二、低社會經濟成本；三、不會洩漏姓名。相對地，極少有電話協談之過程與成效研究調查的報告，究其原因乃也是因為匿名不公開，所導致在研究電話協談之過程與成效時取得相關資料的困難。

Robinson & Halliday (1988) 針對求助者問題原因而進行的協談員培訓，有了新的見解，認為有效的協談取決於一位電話協談員是否能具備以下三種能力：(一) 發展能精確構思求助者問題及需求的能力；(二) 能明確對求助者的需求做出決定，給予他最適切介入的能力；(三) 透過有利達成解決問題之溝通方式，能技巧性地執行所做出的決定。持此觀點的人認為，諮商協談的效力主要取決於協談員與求助者來電時互動過程中的構思能力，協談員的構思不僅僅注意到求助者所提到的事情，同時將這些問題組織起來，並且運用他們本身已具備的專業知識和理論、原則，讓自己能夠掌握求助者的困擾與需求。

Hunt (1993) 的研究中有協談員提到，由於個案通常是在某一種相當的壓力或情緒十分危急的狀況下詢求協助，加上無法確定晤談時間的長短，協談員因此有比較大的時間壓力，因此電話協談員在協談過程中，會採取比面對面晤談更為堅決 (firmer) 與指導 (directive) 的風格。

Derham & Womersley (1995) 進行墨爾本危機線服務機構所提通的服務滿意度之內部評估，詢問求助者是否願意對電話協談員進行滿意程度的評估，經求助者同意之後，由研究者進行評估訪談，確認求助者對電話協談員所提供的服務滿意度之程度。求助者都肯定了電話協談員的親切、關懷、不具批判性的態度、知識以及助益；而對於那些讓求助者感覺自己沒有被同理的協談員與給予非求助者想要的建議之協談員，則引來了他們的抱怨與批評；因此，提出了改進之道，在於增進電話協談的溝通技巧(Bobevski, I., Holgate, A. M., & McLennan, J., 1997)。

Millman, Strike, Van Soest, Rosen 和 Schmidt (1998) 提出電話協談的五個步驟 (引自周玉真，2002)：

- 一、同理的傾聽，感同身受求助者的感覺。
- 二、幫助求助者探討引起困擾的背景與原因。
- 三、幫助求助者找出現在自己感到最困惑的事情。
- 四、引導求助者找出解決問題的可能方法與資源。

五、評估解決方案，確立努力的方向，訂定實施計畫。

從電話協談中建立信任關係、釐清問題、確立目標、找出可行的因應策略及展開問題解決的歷程。

Bobevski, Holgate 和 McLennan (1997) 依照口語回應分類系統，研究比較最有效與最無效電話協談員的報告中指出，較有效的協談員在協談時的運用模式通常是：

一、較少使用「嗯」、「是」、「對」等不具鼓勵說話的簡短反應語言，多使用即刻性、簡短回應，不允許沉默發生。

二、建構問題、摘要重點，較多使用訊息提供和直接指導決策的反應。

三、除了情緒焦點，且區辨輕重緩急，較多使用釐清解釋技巧。

承如周玉真(2002)的電話諮商相關問題的探討，認為電話協談技巧與面對面諮商技巧之應用其實相差無幾，諸如傾聽、口語的專注行為、同理、鼓勵求助者持續說話的簡短反應、簡述語意、情緒反應、蒐集資料、澄清的問句等，均是時常運用的技巧，也是大多數助人機構訓練協談志工的核心職能。

廖建智(2009)認為，每個人與個案接觸時，不能以自身的揣測強行要求個案配合，在協助自殺個案時，要儘量從個案的角度出發，認識對方可能的自殺發展歷程，要多傾聽個案的想法，發揮適當的同理心與給予支持，並且要瞭解個案的個人因子到社會因子，而建立一個多面向的協助計畫。

綜而言之，電話協談員在運用經常性技巧時，有些電話協談員把自己的角色侷限在僅對求助者提供情緒性的支持，被評為最無效的協談員；相對地，有些電話協談員則除了能夠提供求助者情緒性的支持與接納他的情緒之外，同時他們的反應比較主動積極 (active)，則被評為最有效的協談員，他們會構思與運用問題解決的步驟。

第二節 教育訓練之意涵與相關探討

本節蒐集並回顧國內外學者有關教育訓練方面的論文與期刊，特別針對訓練講師、訓練方式、訓練課程與訓練制度等基本構面作深入之探討，以為本研究之理論基礎與架構依據。

壹、教育訓練的定義

一、教育訓練的意涵

教育訓練是組織為了提高提升知識水準、增強員工工作能力與工作效能，為達到組織目標而需具備的相關知識、能力、技術與工作態度、信念等，所發展的訓練活動。

Nadler(1970)認為訓練主要是因應目前工作所需之相關知識與技能，能有效執行組織的任務；教育是促進個人不斷成長為其導向，促使員工獲得系統的觀念、知識與技術，以充分發揮個人的潛在能力，可以因應未來發展的需要；發展則為謀組織的持續發展，擬定長、短期策略，確保組織擁有可運用人力，得以順利達成組織的目標；將訓練、教育、發展三個概念從人力資源發展角度擴展到組織的層面（引自李聲吼，2000）。

謝安田(1983)以為教育訓練是一種過程，它能改善員工從事某項工作的技術與能力；此過程由一系列連續不斷的活動所組成

黃英忠與溫金豐(1995)認為，組織為加強與擴充員工的學習經驗，因而採取教育訓練；所謂學習的經驗，是指經由設計而可能導致行為改變的一種學習，是有目的或有意的學習活動，非偶然的學習。

何永福與楊國安(1998)指出，組織為促進員工的學習經驗、知識、技術和能力，轉變員工的態度與信念，因而實施教育訓練。

劉士毅(1998)的專案研究「現行教育訓練制度診斷與改善之道：以長谷建設公司為個案探討」，指出訓練的重點在於技能的改變；教育則重視知識的增進；而發展的重點是在態度的轉換。

王玲莉(2006)提出，整體教育訓練實施程序是否完整，對於組織績效會有顯著的影響效果，但所謂完整的教育訓練，除訓練活動本身之外，活動實施前後的相關規劃事項亦應納入一併妥善設計。

表 2-2 整理教育、訓練、發展的對照表，如下：

表 2-2 教育、訓練與發展的對照表

項目	訓練	教育	發展
定義	學習目前工作所需的知識與技能為主；引起個人行為改變的歷程。	學習系統性知識、概念，得以勝任現在及未來所擔任的職務與情境；基於工作上的需要。	經由有計畫的教育訓練使個人與組織成長結合；基於成員個人需求和組織成長。
目的	提供特定之知識、技能，使能夠有效地執行特定工作或任務。	提供系統性之知識、技能及觀念，使能夠因應環境變遷。	確保擁有可運用之人力，使能夠順利達成組織目標。
導向	1. 短期目標導向。 2. 解決當前的實際需要。	1. 中長期目標導向。 2. 將所學應用於未來。	1. 整合短、中、長期目標。 2. 結合組織與個人發展需求。
人力規劃	短期人力	中長期人力	長期人力

資料來源：本研究自行整理

再彙整多位學者對於「教育訓練」(Education & Training)的定義，依年代之先後順序整理如下表 2-3：

表 2-3 教育訓練的定義與重要性

學者	年代	定義與重要性
Nadler	1970	教育是促進個人不斷成長為其導向，促使員工獲得系統的觀念、知識與技術；訓練則是養成目前工作所需之相關知識與技能，能有效執行組織的任務。 教育訓練提高工作性能，準備個人的未來，幫助個人成長以滿足未來組織的發展。
謝安田	1983	是一種過程，能改善員工從事某工作之技術與能力的過程；這種過程乃由一系列連續的活動所組成。
黃英忠	1993	是提升某項工作能力，適應工作內容的改變、調整，也是組織為提高員工在執行某項特定職務所必備的知識、技能及態度或培養其解決問題之能力的一切活動。
黃英忠與溫金豐	1995	組織為加強員工的學習經驗，而採取教育訓練；是指經由設計而導致行為改變的一種學習。
何永福與楊國安	1998	組織為促進員工的學習經驗、知識、技術和能力，轉變員工的態度與信念，因而實施教育訓練。
劉士毅	1998	指出訓練的重點在於技能的改變；教育則重視知識的增進；而發展的重點是在態度的轉換。
程德貞	1999	一種經由學習經驗以發展知識、技術和態度之有計劃性與系統性的努力，使個人獲得能力得以完成被指派的工作，達成有效率的績效。
張添洲	1999	個人從內心的省思到外顯的行動表現，促使行為的良好改變。
王玲莉	2006	整體教育訓練實施程序完整性，顯著影響組織績，完整的教育訓練，包括訓練活動本身以及活動實施前後的相關規劃事項。
戴現修等人	2009	教育訓練是組織為提高工作效能、增加員工工作能力與提升知識水準，為達到組織目標、宗旨而需具備的相關知識、能力、技術與工作態度、信念等，所發展之訓練活動。

資料來源：本研究自行整理

二、教育訓練在本研究上的意義

綜觀以上各學者對於「教育訓練」的定義，教育訓練的目的是為了增進成員態度、信念、知識、能力、經驗與技術等的改變，而安排有意的訓練活動，以提升組織的績效。教育因工作與業務之需要而養成個人的知識與技術，訓練著重於方法或技術上的鍛鍊；因此，本研究歸納出教育訓練的意義：一、養成組織成員專業知識與技能，增強執行工作的能力和環境變動的適應力；二、培養組織成員解決問題的能力，提高其工作表現績效；三、發展組織成員潛能以創造組織價值及長期性的貢獻。

貳、教育訓練的特性、目的與重要性

一、教育訓練的特性

人力資源管理中，教育訓練為一項重要功能。人力資源發展是由教育、訓練與發展等三個概念所形成。

李大偉(1998)指出，教育訓練有其獨特的任務、訓練之需求和標準，均以組織發展和員工需求為主，有下列特性：(一)配合組織發展，藉由有效的訓練員工，以求質與量的要求。(二)各種訓練與工作部門配合，確立訓練所需的工作情境之能力，以符合實際需求。(三)訓練員工保持高度靈敏性、適應性與成長力，以因應社會環境的變遷。(四)利用教育訓練培養優秀人力，增進組織效能。

黃啟漢(2005)劃分教育、訓練與發展，「教育」是培養成員特定領域的能力，促使能對組織有所貢獻；「訓練」是為改善成員的工作表現或增加工作的專業能力，以能提升工作績效，亦即「訓練」重視工作能力的養成；「發展」則是促使成員能有新的觀點與態度，進而增進組織發展。

二、教育訓練的目的與重要性

洪榮昭(1996)表示，教育訓練的目的就是要引起受訓者的行為改變，也就是說教育可以改變其觀念，而訓練則可以提升其能力，實施教育訓練的同時，知道受訓者的想法，知道就是掌握，瞭解便可以運作。

李漢雄(2001)認為，教育訓練發展的目的與功能有：可增進工作知能、傳授工作經驗、傳遞組織的訊息與宗旨、提高素質、修正態度、儲備優秀人才、提高生產的能量、降低意外事故發生、增進工作生活品質、幫助個人的事業生涯發展、提高組織的生產力。

吳美連與林駿毅(2002)認為可以SMART原則考量教育訓練的目標，指出教育訓練目標要有特定性(Specific)、可衡量性(Measurable)、可達成性(Attainable)、實際性(Realistic)和時效性(Timing)。因此，認為教育訓練目標大致分為認知、情意(態度)及技能三大方面。

洪榮昭(2002)表示教育訓練主要目的是為了提高一般知識、提高情勢判斷力、瞭解專業領域的原理與理論、指導力與管理能力的提升、個人缺失的改正、培養人際關係與溝通技巧、專益技術的學習以及提升工作處理能力等。而教育訓練實施方式的選擇是如何達到目的的重要關鍵因素。教育訓練實施方式除了整體規劃和考量外，也應評估受訓者的實際工作需求。當受訓者的屬性不同時，則須採取不同的教育訓練方式，以提高受訓者的學習動機與成就，才能達到教育訓練目的。

黃啟漢(2005)表示，教育訓練會使成員遲緩技能衰退、活化工作的能力、熟知組織相關規定和做事的方法及充實新知；學習應用電腦科技；研發與創新、生產、行銷新產品之技能；主動積極改善產品、服務品質；因應環境變遷與組織策略；團隊決定、溝通的技巧與態度。

戴現修、張偉雄、林玉婷與林舜涓(2009)認為教育訓練可以達到以下目的：提升工作績效、提升工作適應程度、改善態度與信念、增進從業的知識、技術與能力、強化服務品質、達成組織目標以及提升競爭力。

足見，組織經由教育、訓練與發展來增加成員的學習經驗，增進知識、技能進而提高工作表現；教育訓練有其重要性和必要性，經由教育訓練提升市場競爭優勢，提升生產力，達成組織目標，是組織提升績效的重要指標。

三、教育訓練相關文獻

人力資本是一個組織最重要的資產，因此，提升人力資本也就愈來愈深受重視，必須進行教育訓練以培訓成員的知識、能力、價值觀及相關的職能，強化服務品質、提升組織績效，以達成組織目標。

教育訓練相關的研究可說是汗牛充棟，在博碩士論文上隨處可見。不外乎探討情境變項對訓練成效之影響、探討個人變項與成效關係、探討組織因素對訓練成效之關係、探討訓練方式或訓練師資與工作滿足感之關係等等。然而，有的研究難以應用在實務上，況且教育訓練有些成果並不是由教育訓練的變數所直接造成的，因此，本研究探討2000年以後的教育訓練相關文獻為主，試圖比較符合現代社會潮流所需與研究的趨勢。

王居卿與程德貞(2000)探討訓練模式與其成效的關係，對新竹科學工業園區的高科技產業進行研究，結果發現：(一)教育訓練教材的完整性，對實際工作之應用成效並無直接影響；(二)採見習(包括實習、師徒式)的訓練方式，對增進才能的程度上有正向影響；(三)受訓者若對訓練課程內容與編排滿意度愈高，則一般的管理能力增進程度與應用成效則愈佳。

王居卿(2000)以LISREL多變量分析法進行高科技產業的實證研究，建構一個6W2H的訓練模式，探討訓練成效各變數間之影響關係，有幾項重要的發現：(一)受訓動機與訓練成效具顯著正相關；(二)訓練師資與受訓者滿意度無顯著的關係，但師資

與能力增進、所學的應用有關；(三)若有專用的訓練場所，則在能力增進方面會顯得較佳；(四)教育訓練滿意度會影響能力增進程度，而能力增進程度也會影響所學的應用程度，而教育訓練滿意度並不會直接影響所學的應用程度。

江紋彬(2001)研究製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略，其結果顯示：(一)推動教育訓練時所面臨的困難中，以缺乏激勵訓練的誘因和不熱衷於參與兩者最為困擾；(二)在能力內涵中，一般能力領域方面以具有不斷學習的能力最重要、訓練需求領域方面以具有選擇適當方案的能力最重要、教學與績效評量方面以可以營造良好的學習氣氛之能力以及具備掌握教學互動的能力最重要。

吳啟瑜(2002)探討教育訓練時數與員工工作績效的相關性的結果顯示，教育訓練影響工作績效程度，達顯著相關，顯示教育訓練對員工的工作績效具正相關性和影響性的。

胡雯雯(2002)整理各學者研究結果歸納以下幾點：

- (一)教育訓練的實施方案愈是完整，則訓練成效與組織績效愈佳(黃英忠，1990；黃同圳、許宏明、1996)。
- (二)因訓練規劃、訓練時間、訓練經費、訓練評估之不同，而有不同教育訓練成效(黃英忠，1990；許宏明，1996；楊香容，2001)。
- (三)因國籍或產業別，使教育訓練與組織績效的關係產生顯著差異(洪千惠，1993)。
- (四)教育訓練與營收成長率產生顯著正相關(洪千惠，1993)。

周月娥(2003)探討組織因素對教育訓練成效的影響，結果顯示：(一)學員基本的 ability、師資教學的互動性、課程內容的應用性與學習成效都有顯著正相關；(二)主管與同儕的支持與工作應用的成效有顯著正相關；(三)學習成效與工作應用成效之間有顯著正相關。

溫玲玉與林芸安(2005)研究學習動機與教育訓練成效的相關性，發現：業務人員的內在動機和教育訓練的結果層次之關係最顯著，增強內在動機有利於提升教育訓練的成效。

陳銘薰與王滢婷(2006)以Bushnell的「投入、過程、產出」教育訓練系統模式，建構出「訓練投入、訓練實施程序、訓練成效」的評估模式，以832家中小型製造業的樣本資料做驗證；研究結果發現：(一)訓練投入和實施程序之間具有顯著的正相關；(二)訓練投入和成效之間具有顯著的正相關；(三)實施程序與訓練成效間具正相關；(四)實施程序對訓練投入與訓練成效之間具有部分的中介效果。

表2-4 教育訓練相關研究

學者	研究內容	結果與發現
王居卿與程德貞(2000)	以高科技產業為例，探討訓練模式與其成效之關係。	教材完整性，對實際工作應用成效沒有直接的影響；採見習的訓練方式，對增進才能程度有正向的影響；對訓練課程滿意度愈高，則一般管理能力的增進程度與應用成效愈佳。
王居卿(2000)	建構一個6W2H的訓練模式，以LISREL多變量分析法進行高科技產業的實證研究，探討訓練成效各變數間之影響關係。	受訓動機與訓練成效具顯著正相關；師資與滿意度無顯著關係，師資與能力增進、應用有關；有專用訓練場所，可增進能力；滿意度影響能力增進，能力增進程度也會影響應用程度。
江紋彬(2001)	製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略	推動教育訓練的困難以缺乏訓練誘因和不熱衷參與最為困擾；能力內涵中，一般能力乃以不斷學習的能力最重要、訓練需求則以選擇方案能力最重要、教學與績效評量以營造學習氣氛能力及教學互動的能力最重要。
吳啟瑜(2002)	以某半導體封裝測試公司探討教育訓練時數與員工工作績效之相關性。	教育訓練影響工作績效程度達到顯著水準，達顯著相關，顯示教育訓練對員工的工作績效具正相關性和影響性的。
謝文亮(2002)	機構特性或志工個人因素的不同是否會影響教育訓練對工作投入的關係。	年齡、宗教信仰、職業、婚姻、服務年資、志工經驗、工作角色、性別、教育程度、服務次數、服務時數、兼任志工等12項因素在工作投入有顯著的差異；而專業程度、工作自主程度、訓練經驗在工作投入則未達顯著的差異。

表2-4 教育訓練相關研究(續)

學者	研究內容	結果與發現
周月娥 (2003)	探討組織因素對教育訓練成效的影響。	基本的能力、師資教學互動性、課程應用與學習成效有顯著正相關；主管與同儕的支持與工作應用成效顯著正相關；學習成效與工作應用成效顯著正相關。
顏世霖 (2003)	訓練方式與訓練講師對訓練成效影響之研究-以製造業為例。	訓練方式對訓練成效有顯著差異性、多媒體教學法、上司指導與部門內工作輪調等訓練方式的滿意度最高，也認為最能提升他們的訓練成效、講授法與部門外工作輪調的滿意度最低、講師的專業能力與口語表達能力影響訓練成效。
溫玲玉與 林芸安 (2005)	以A壽險公司為例，探討業務人員學習動機與教育訓練成效的關聯性。	業務人員的內在動機和結果層次的關係最顯著；增強內在動機有利於提升教育訓練的成效。
黃啟漢 (2005)	探討旅館業教育訓練實施內涵、組織結構因素對教育訓練實施之影響、教育訓練實施滿意度。	研究結果：以員工工作所需能力及旅館經營發展兩項構面做為訓練需求分析考量、以受訓者的訓練內容與方法為構面之考量、訓練方法以演講法與討論法為主等。
陳銘薰與 王澄婷 (2006)	建構出「訓練投入、訓練實施程序、訓練成效」的評估模式，以中小型製造業做驗證。	訓練投入與實施程序具有顯著正相關；訓練投入與成效具有顯著正相關；實施程序與成效具有正相關；實施程序在訓練投入與成效間有部分中介效果。
莊富源 (2007)	訓練規劃、訓練講師技能與訓練激勵措施對訓練成效之影響。	訓練規劃、訓練講師技能、訓練激勵措施與訓練成效均有顯著正相關。
戴琨修等 人(2009)	探究國際觀光旅館教育訓練評估模式之建構。	歸納國際觀光旅館教育訓練四大構面以為評估模式，分別為：需求評估、訓練目標及課程設定、訓練課程實施與訓練目標檢視等構面。
張正賢 (2009)	探討定期海運公司員工核心職能教育訓練況，並進一步探討其對工作績效間的影響。	結果發現「教育訓練」對「核心職能」有正向的影響，並進而影響到「工作績效」，但「教育訓練」與「工作績效」間並沒有顯著性影響關係。

資料來源：本研究自行整理

根據上述可知教育訓練可以提升工作績效、工作適應程度、改善態度與信念、增進從業知識、技術與能力、達成組織目標、提升競爭力。所以，教育訓練實有其重要性及必要性，是組織提升效能的重要指標。

參、教育訓練需求評估、實施步驟與訓練成效評估

洪榮昭(1991)指出，教育訓練是依據組織與個人之需求、目標等而設計、應用和評估。在程序上，首先先依序訓練需求的評估來決定教育訓練的目標，次由訓練目標的相關因素來設計出教育訓練課程與活動，然後實施訓練與教育訓練系統的評估。

一、教育訓練需求評估

組織實施教育訓練規劃的第一步便是訓練需求的評估分析，教育訓練需求是對組織內人員做分析，評估組織中誰需要訓練以及他們需要哪種訓練，期望在有限的資源分配下，提供各項教育訓練的機會，以達到促進組織績效與人力的發展。

李大偉(1988)指出，教育訓練需求有以下特性：人力供需的配合度、符合工作標準的需求性、人員適應培養的發展性以及整體的業務推展之協同性，均以組織的發展與人員的需求為主。

訓練需求評估的「KSA」架構中，訓練需求評估主要是「個人」、「組織」、「工作」與「策略」四種層次切入，訓練需求主要以「知識(knowledge, K)」、「能力(skill, S)」、「技術(ability, A)」三種為基礎，重點在於了解組織對「知識」、「能力」、「技術」的需求程度，而提出訓練需求評估的架構，來作為需求評估實務上的指引。

黎守明(2000)認為教育訓練需求可以改善未來的策略、目標和員工目前所擁有的能力間的差距，透過訓練需求評估，組織會更了解哪位員工需要接受訓練？員工需要接受何種知識、技能或其他與工作有關要件等的訓練。教育訓練需求的目的是：(一)培養因應未來環境改變所需具備的能力，以便能達成組織未來的策略、目標；(二)

維持員工能夠執行現在職務所需的能力；(三)訓練員工能夠執行導入新業務所需的能力；(四)能配合組織推動各項業務改革活動的能力；(五)透過教育訓練，以建立員工共識，包括價值觀、理念與宗旨；(六)發展員工能力，增進組織競爭能力。

李漢雄(2001)表示，訓練需求可說是所有教育訓練計畫發展的開端，成功的教育訓練需求分析不能簡單地以一般的看法和意見來尋求，必須很用心地注意到每一個細節，並且必須要有決心加以探討與工作績效的關聯性。

張瑞濱與賀力行(2003)探討訓練進修策略時表示，所謂『需求』是指預期目標與實際績效間的差距，需求必須有明確的目標或具體的標準，才能確認需求；『需求評估』是針對實際和預期結果間的差距，提出解決方案之前的一個程序，期能確保資源作最有效的運用；『訓練需求』是組織中運作與管理方面，所產生的必須實施教育訓練方式來加以解決的困境和問題，教育訓練的實施，有助於解決組織績效的困境。而組織以系統性的方法積極主動企圖瞭解問題是否存在的活動或作為，就是『訓練需求評估』（training needs assessment）。

廖晟堃(2005)認為，訓練需求的評估分析必須蒐集充分的資料，再做深入的分析 and 解釋，當教育訓練的目的是提升績效時，教育訓練的需求評估就要超越解決個人知能不足之層次，須與組織目標互相結合，亦即需要組織整體目標和各個層面運作之全面性的考量。

王玲莉(2006)探討教育訓練對組織績效的影響，認為企業衡量教育訓練的投入，通常以訓練時間、受訓者人數、訓練費用與次數為主要構面，是教育訓練活動中最容易取得的量化資料。

戴琨修等人(2009)之教育訓練評估模式建構之初探中，表示訓練需求評估是透過組織分析、工作分析與人員的整體分析，評估組織目前有沒有辦理教育訓練之需要，如果有此需求，則進一步擬定教育訓練之目標。

小結：

訓練需求評估的作用在於提供教育訓練規劃方向和重點。一個成功的教育訓練，必須要和訓練需求相契合，兼顧組織本身和成員的需要與興趣，才能使教育訓練的資源有效運用於組織待解決的問題，並且使教育訓練的成本能夠獲得正面的回收，進而達到提昇組織成員職能和組織運作的績效。

二、教育訓練步驟

L. Nadler(1982)提出教育訓練的八個步驟流程：(一)訓練需求決定；(二)工作分類；(三)確認受訓者個人需求；(四)確定教育訓練目標；(五)設計課程；(六)訂定訓練策略；(七)教育訓練資源準備與執行；(八)評估與回饋。

Dessler(1991)指出一個完整的教育訓練包括四個步驟：(一)評估：績效上的不足或偏差，是否能由教育訓練彌補；(二)擬定訓練目標：運用可衡量與可觀察到的標準訂出教育訓練目標；(三)實施訓練：選擇適當的訓練方式實施；(四)訓練成效評估：目的在掌握受訓者接受教育訓練之前後的績效差異，以為檢視教育訓練過程的成效(張緯良譯，1994)。如圖2-1所示：

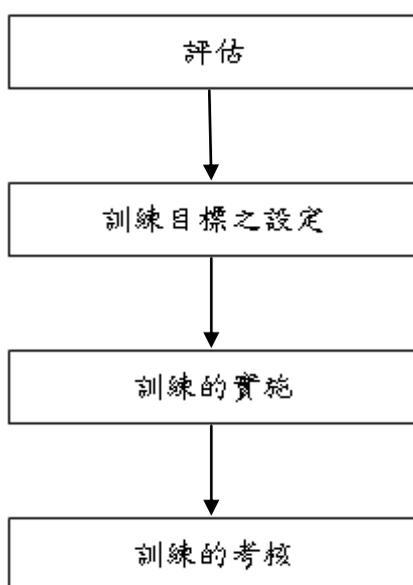


圖2-1 教育訓練四項基本步驟

資料來源：張緯良譯，Gary Dessler著，「人力資源管理」，台北：華泰出版社。

Sherman、Bohlander 與 Snell 等人(1998) 曾將教育訓練分為四個步驟(引自張瑞濱與賀力行, 2003): (一)需求評估: 包含個人分析、組織分析、工作分析; (二)設計教育訓練課程: 設計焦點包含受訓者的意願與動機、教學目標、學習原則; (三)實施教育訓練計劃: 了解員工的需求後, 選擇一個最好的教育訓練方式來實施; (四)根據 Kirkpatrick 的研究之四個層次用來評鑑教育訓練。

張緯良(2003)在《管理學》一書中, 認為一個理想的教育訓練計畫應該要包含五個步驟: 需求評估、設定目標、訂定計畫、訓練實施與結果評估。需求評估主要是找出誰需要何種的訓練, 設定目標在為所預期的成效設定一組可以衡量的目標, 訂定計畫乃包含課程、時間、場所、師資與教材等具體內容, 訓練實施則為教育訓練的實際過程, 最後是訓練成效的評估, 確定原先設定的目標是否達成。

三、訓練成效評估

Dessler(1991)認為, 訓練成效評估係指衡量教育訓練的價值和組織績效的程序。在訓練結束後, 為瞭解整體教育訓練的結果最常採行的方式便是進行評估, 其目的主要有兩個: 一是為求能夠持續地改善教育訓練之流程與成效; 另一乃是可以做為教育訓練決策的參考。訓練成效評估是在教育訓練過程中或期滿, 對所有教學活動依照一特定標準, 進行有系統的調查、分析和檢討, 持經濟效益觀點來研判教育訓練價值以及組織成效的評估指標(張緯良譯, 1994)。

Kirkpatrick(1998)提出的教育訓練成效評估模式, 透過受訓者的「反應」、「學習」、「行為」與「結果」等四個層次衡量教育訓練的有效性, 已建立足夠的可信度, 最具代表性並且廣為專家學者運用。(一)反應層次: 主要是探討受訓者對於教育訓練的反應為何? 係指教育訓練之受訓者的滿意程度與喜愛程度, 評量受訓者對訓練課程、時間安排、環境設備、訓練師資與規劃等層面的感覺, 不包含知識與技能; (二)學習層次: 係者受訓者所習得的知識、行為態度的改變與技能的改善等, 但不包含是否能應用教育訓練知所學; (三)行為層次: 係指受訓者工作任務行為改變的程度, 是

否能將學習的結果移轉到工作上，即所謂的「訓練遷移」；(四)結果層次：係指受訓者經過教育訓之實施後，是否對組織造成生產力提高、利潤增加和品質改善等引發組織效能的改變。此評估層次整理如下：

表2-5 Kirkpatrick四個訓練成效評估層次

評估層次	評估項目	
反應層次	衡量受訓者的反應	受訓者對於教育訓練的滿意程度，如：課程、教材內容、講師、時間安排、環境設備等。
學習層次	衡量受訓者的學習程度	受訓者是否因為教育訓練而獲得有關的能力，如：知識、行為、態度、技術等。
行為層次	衡量受訓者的行為	學習移轉對工作的影響程度(受訓者的應用)，如：參加教育訓練而造成行為改善與應用能力。
結果層次	衡量影響組織的成果	教育訓練對組織績效的影響，如：達成具體的組織貢獻(發表、成果展現)。

資料來源：本研究者自行整理

林小娟(2006)指出行政院勞委會職訓局(1998)曾提供下列幾種評估方式給教育訓練單位實施成效評估之參考：問卷調查法、觀察法、面談法、測驗法、實習法、競賽與成果發表。而一般企業界比較常用的訓練成效評估方式則為下列七項：(1)撰寫心得報告；(2)筆試測驗；(3)觀察法；(4)實際工作測量；(5)成果展示；(6)面談法；(7)主管考核評量。在使用這些成效評量方法之前，教育訓練講師或單位必須事先設定評量的重點以及評量的基準，來避免認知上的差距或無謂的爭執。

王玲莉(2006)探討教育訓練對組織績效之影響，認為訓練成效評估是一套有步驟程序和分析構面的循環系統，目的在對於現在的事務能夠充分瞭解，以作為修正過去作法的參考依據，確保市場未來的變化，持續地追求教育訓練實施的最大效益。

戴現修等人(2009)表示組織依據訓練的有效性、學習轉移的有效性、組織與組織內的有效性等教育訓練的目標，而發展出評估成效的指標。

換言之，學習效果透過呈現量化資料後，檢視教育訓練計畫的投入、受訓者的成長與改變，若未能達預期成效，應持續加以修正和改進，以達教育訓練目標。教育訓練滿意度為本研究的變項，受訓者在接受教育訓練課程後，若對其課程編排、環境設備以及師資方面等的反應是正面而且是高滿意度，則他所吸收到的知識與技能應較為豐富，學習移轉也會較佳，無形中也會改變個人行為與態度，進而為組織創造較高的績效。

肆、教育訓練要素與相關文獻

人力資源管理透過持續的實施教育訓練，將人力資產極大化。

王居卿(2000)根據許多的研究覺得，教育訓練的品質良莠不齊，以致訓練的成效不彰，有的原因在於訓練的方法太過於單調而僵化，而無法達到預期之目標；有的原因是因為教育訓練只注重採用新方法，卻未能與教育訓練的內容結合；而有的原因是設計課程時，沒有考慮學員的學習特性，因而不容易掌握課程的內容等。

簡建忠(2000)表示，教育訓練單位或講師在選擇訓練方法時，應該同時衡量下列要素：(1)學習本質；(2)學習目標；(3)訓練時間；(4)訓練經費；(5)講師專長；(6)受訓人員數；(7)受訓者特質；(8)科技的支援性；(9)學習成效；(10)人際互動等諸多因素(引自廖晟堃，2005)。

洪榮昭(2002)認為教育訓練的最主要目的，就是要改變員工的行為，包括態度、知識與技能，最重要的就是教育訓練方式的選擇，才能達到這個目的，表示訓練方式是教育訓練的關鍵因素，而訓練方式的選擇必須從整體的訓練體系去考量。

本研究就研究變項之主要教育訓練要素加以探討如下：

一、訓練師資 (who)

各組織或企業仍偏用由講師在教室直接授課的，因此，在整體的教育訓練過程中，訓練師資扮演著直接關係著受訓者職能養成的關鍵人物的角色。

黃英忠(1993)認為講師除了必須具備廣泛知識、豐富經驗以及專業技術以外，還須具備的特質是：幽默感、民主化的性格、傳道熱忱、教學技巧和情緒上的成熟。而且，講師上課的表達方式也非常重要，如何引起受訓者的動機與學習興致，除了必須展現出講師高度的親和力與專業與親合力，更應該以受訓者的立場來授課，才能建立彼此間的溝通瞭解與互動，進而才能教學相長；反之，若以高壓、權威或命令姿態來講授，恐怕反而徒增與受訓者間的鴻溝，導致難收訓練成效。

根據洪榮昭(1996)分類訓練講師為三種型式：

- (一) 資訊型講師：指的是只將知識吸收過來，再將知識直接引用出來，在這過程中並沒有將知識加以吸收、消化。
- (二) 組織型講師：他們將知識去蕪存菁，再重新組織後傳授出來。
- (三) 創造型講師：不僅消化知識而且會加上本身的經驗，經過組織與整理後，再創造出另一種的知識。

在這三種型式的講師中，創造型講師最有存在價值，因為創造型講師不斷地累積、粹取與擴散知識，並將知識管理與運用；組織型講師雖然無法創造新知，卻會將知識整理與組織，對受訓者而言仍舊不失為一位好講師；至於資訊型講師，則只將所獲得的知識照本宣科的複述一遍，未將知識吸收與消化，很難啟發受訓者。

孫仲山(1993)指出講師的能力與特質，認為一位訓練講師不僅須熟悉組織文化和制度、流程，還要具備以下之能力與特質：專業技術能力、口語表達能力、規劃與評量能力、撰寫教材和教案的能力、運用教學方法能力、製作與使用教學媒體的能力、帶動學習氣氛的能力、解決問題的能力、溝通協調能力與良好人際關係以及應用創造思考教學的能力等。

溫玲玉(2000)認為，組織內部講師的功能有：(1)專業知識與技能的教導者；(2)組織文化、態度與工作倫理的指導者；(3)經營理念、方針、策略及經驗的傳承者；(4)建立共識與提供資訊的協調者；(5)訓練需求與計劃、訓練課程教材的開發者；(6)訓練成效評估的管理者；(7)發現問題、找尋因應對策以及問題的解決者。外聘講師雖然具備了高度專業與豐富的教學經驗，但對於組織的文化風格與目標並不瞭解，而只能針對專業方面課程做經驗上的傳授；內部講師與之相較下，對於組織本身的文化與目標較清楚並且容易掌握，所以對於組織文化或經營理念的傳承都比較容易。

李弘暉與吳瓊治(2006)在系統化教育訓練鞏固組織的智慧資本中，表示無論是內、外部師資都需具備相關知識與技術，另外也需要有教學的熱忱、幽默感與豐富的教學技巧，方能夠引發受訓者的學習興趣。師資的遴選，應優先考慮聘請內部講師，如果內部無適當的人選時，才考慮聘請外部講師。

莊富源(2007)探討訓練講師技能對訓練成效之影響時表示，講師分為內部講師和外聘講師，內部講師通常是組織內資深或學有專精者擔任，外聘講師指從機構外部聘請適當的師資來擔任，多為具實務經驗的專業人員或有學術聲望的學者，他們直接面對受訓者，直接關係到受訓者的價值觀、知識與能力，影響著訓練成效是否達成的關鍵因素。

足見，訓練師資的良莠影響著教育訓練之成敗，因此教育訓練規劃時必須加以審慎考量訓練師資的篩選。本研究將孫仲山(1993)所指出的師資特質與能力，納入成為本問卷在訓練師資構面的設計依據，以探討受訓者對訓練師資的滿意度為何。

二、訓練課程 (what)

在決定訓練課程之前，必先確定需求與目標，才能依所需求之知識與技能，規劃適當的教育訓練課程。以階段性任務而言，一般性的教育課程內容通常以增加工作產

出、加強工作效率為主要訴求；而職前教育訓練的課程內容則以培養員工擁有足以擔任該職務的能力為訴求，以專業性的技能為主。

國內學者王居卿(2000)依據 1974 年 Lam & Wang 探討教學的影響因子，指出受訓者對於訓練課程的滿意度與該課程內容是否符合受訓者個人的需求及層次有關，課程內容如果符合受訓者的興趣和需要，其學習滿意度則高。

徐貴香(2002)指出教育訓練內容乃是組織為了達到教育訓練目標，對員工所需之知識、技能與態度等，選擇適合之教育訓練課程內容。

洪榮昭(2002)認為，訓練課程是教育訓練的一個細目，為能達成教育訓練之目標，其訓練課程須包含訓練課程科目、時間、場所、方式與方法。

黃俊文(2003)的研究將教育訓練的課程內容分為「知識」、「態度」、「習慣」與「技巧」等四部份。

張瑞娥(2004)建議政府對於在職訓練的補助方案，宜以一般性訓練為主，就業者再學習基礎能力，以因應知識經濟之來臨，而專門性之教育訓練則由企業、組織自行負擔。

本研究以電話協談服務為主題，故教育訓練內容應以電話協談服務之相關課程為主，包括自我覺察、有自信心和富有熱心等「自我概念價值」，專業知識、專業技術和決策判斷等「專業能力增進」，以及同理心、尊重接納、溝通表達和人際EQ等「人際管理能力」。

三、受訓者 (whom)

具有相當程度的學習動機者，在參與學習活動時常表現不懈怠、自動自發的精神，學習上會有較多的成就，對日後的工作也會有較好的表現。

Howard(1982)研究發現，受訓者參與學習前的動機，比學習成績和進步程度更能夠預測他的滿意度。Long(1985)認為受訓者喜歡團體討論的訓練方式，因為這樣的

方式，可以讓受訓者在學習的歷程中根據他的需求、喜好及能力等，參與與貢獻決策的機會(引自王居卿，2000)。

教育訓練的對象除了分為新進人員訓練與在職訓練外，尚可區分為階層別(垂直)教育訓練與職能別(水平)教育訓練兩方面(黃英忠1997)：

(一)「階層別教育訓練」：是組織的垂直體系，依組織的職位層級而分別實施的教育訓練，如：最高經營層級的企劃能力訓練、中管理層級的協調能力訓練、現場監督層級的支配能力訓練，以及基本階層的工作能力訓練等。

(二)「職能別教育訓練」：是指組織中各部門之所有層級都參與的教育訓練，如：生產、人事、行銷及財務等依職能做為實施教育訓練的依據，增進知識與技能、提升工作效率以及達成組織目標。

四、訓練時間 (when)

洪振哲(1994)分析我國企業對企業倫理教育訓練實施現況，發現教育訓練成效與訓練時間是否充足有明顯的正向關係。

洪榮昭(2002)提出時間安排的幾個原則：(一)受訓者需要充分的時間來學習；(二)「時間就是金錢」的觀念；(三)時間安排須有彈性，因應每個人背景與學習程度的差異；(四)講師控制教育訓練系統增強或適應學習速率；(五)訓練時間可能因教學環境不同而造成講師與受訓者情緒之影響。

李弘暉與吳瓊治(2006)表示，對於教育訓練時間的安排上，應該要依據訓練目的、訓練場所、訓練講師與受訓者的時間來決定；還要儘可能地以不會影響工作為宜，若是遇到特殊情況，一定要在上班時間內進行教育訓練，學員則應確實地執行「職務代理」，避免影響到正常工作的運作。

戴琨修等人(2009)認為教育訓練時間的長短視教育訓練之目標、課程內容、訓練場所、訓練講師、訓練方式及受訓者而定。

因此，時間安排上最大的困難便是要找出受訓者的平均學習速率，做好時間管理，兼顧實際性和彈性的時間規劃。

五、訓練場所 (where)

黃英忠(1993)表示，訓練場所主要是取決於組織內的教育訓練資源是否充足、課程內容以及教學方式來決定。除了利用組織內部訓練資源與設備做為工作中訓練，還可運用組織外部的訓練場地和設備來做為工作外訓練。

根據洪榮昭(2002)的論點，認為職內訓練有三個優點：成本低、具真實性以及對不能離開工作崗位的受訓者來說具有激勵性，這種訓練通常以組織內部的會議室或訓練教室作為訓練的場所；職外訓練是指組織基於工作需求的考量，派遣受訓者到外部訓練機構去接受教育訓練的方式，這些外部的訓練機構則包括政府機關、民間顧問公司、學校機構等等。

李弘暉與吳瓊治(2006)表示，教育訓練地點的選擇，主要是要提供一個不被干擾的環境，可以讓受訓者專心學習；而且要考量由組織自行辦理或者派外訓練，若人數較少，宜以個別派外作為優先考量，假如人數達自行開班的規模，則宜由組織自行內部開班。

可見，提供一個良好的教育訓練環境，能助於促進組織內外學習資源的有效利用，使教育訓練能發揮最大的成效。

六、訓練方法 (how to)

訓練方法是影響教育訓練成敗與否的關鍵因素之一，教育訓練的形式有許多種類，例如：直接授課、演講、錄影帶、遠距教學、討論、多媒體教學、職務輪調、角色扮演、專案指派等方式；善用訓練方法與工具，讓受訓者更樂於接受訓練。

Palmer與Verner(1959)研究各種不同的訓練方式，包括有演講、討論、混合教學等，探討這些訓練方式與受訓者學習滿意度的關係，結果發現滿意度高的受訓者比較喜歡混合式的教學法(引自王居卿，2000)。

根據國內學者郭金城(2002)研究指出，各組織或企業採用在教室講師直接授課的比例佔77%；以遠距的方式進行教學授課佔5%；無講師電腦自助學習的教學方式佔11%；其它佔7%，可見大家仍偏好由講師授課的教學方式。

李弘暉與吳瓊治(2006)認為，訓練方法除了可以配合靜態的素材(如圖表、幻燈片等)，還可以發展動態的素材(如角色扮演、個案研究等)，幫助受訓者提高學習效果；除此之外，訓練方式的規劃，也可以配合教導之情節，增加趣味性，以提高受訓者的興趣。

表 2-6 各種訓練方法之特性彙總表

訓練方法	訓練特色
講授法	講師以演講方式、有計畫的進行討論演說，單向式傳達訓練內容。 缺點：難以掌握受訓者專心程度、單向溝通、缺少回饋。
團體討論法	針對各種問題進行討論，觀念與意見的溝通，最後獲得一致性的結論。 缺點：易失去討論的方向和重點。
小組討論法	結合小組學習與討論學習特質，培養獨立思考和批判能力，意見交流，激發創意，是一種受訓者取向的合作學習。可提高學習動機、提高學習的廣度和層次、高程度的參與、增進自尊與合作能力以及發展問題解決技巧、社交技巧。 缺點：缺乏領導、不見得人人參與討論。
角色扮演	人際相處原則的應用，創造一個實際狀況，實際技巧的磨練，讓受訓者看到自己的行為，體驗他人的想法與做法，促進學習效果，培養解決問題的技巧，是實際上線前的準備工作。 缺點：有的受訓者怯場、害羞，有的受其他因素影響而造成失真的表現。

表 2-6 各種訓練方法之特性彙總表(續)

敏感度訓練	這是人際關係與行為科學應用的訓練，假設一個狀況並觀察、評論參訓者反應與行為，非結構性的方式交換感覺與想法，增進彼此間的了解。 缺點：通常受訓者不喜歡受到別人批評，有時候出現雖然指出問題所在，卻無法解決問題。
腦力激盪法	是一種簡單的創造性技巧，發展創造思考能力，對每個意見不批判，均給予鼓勵，意見的量比質更重要，提出的觀點越多越好。
個案研討	藉由個案引導，開放性架構，啟迪思考、分析與判斷，提出解決方法並加以討論。 缺點：主持者須事前準備與充分技巧、不易形成共識。
參觀教學	實地走訪現場，可激發學習興趣，連結理論與實際差異，是一種引導式的發現教學方法。參觀前先不給予答案，參觀後透過討論、綜合、歸納、假設與驗證的歷程，以發現答案。
多媒體教學法	利用錄影帶、錄音機、電影、套裝軟體、學習手冊等電子設備進行教學，可以大量且重複使用。
學徒式訓練	學徒(生手)經由一面觀察一面學習，在示範、支持與教導下學習工作技巧，所獲薪資較正式員工低。
遊戲法	設計一個遊戲，使主題變得更加有趣，使受訓者從樂趣中學習、從體驗中領悟教學重點。 缺點：易與主題無關。
電腦輔助教學 (CIA)	電腦輔助教學設計，將課程內容納入電腦程式中，以電腦為輔具，透過電腦的互動學習來進行教學活動。

資料來源：本研究自行整理

足見，講授法的限制與缺點較其他的訓練方式來得多，可是卻依然是目前各組織運用最多的訓練方式，其優點為實施容易；不過，有愈來愈多的組織運用多媒體輔助教學法，唯多媒體的設備成本與製作較高。選擇教育訓練方式應該考量受訓者的學習成效，因此依受訓者的性別、年齡、工作經驗與職務等個人背景特性不同時，其所適合的訓練方式也就不相同。為使教育訓練能達績效，教育訓練方式的選用對組織與受訓者個人而言都很重要。

伍、小結

教育訓練的重要性，可使組織藉由提升成員素質及技術、解決問題的能力，以提升工作績效及生產力，達到提升組織服務品質、組織競爭力優勢及奠定永續發展之根基。

第三節 電話協談職能之意涵與相關文獻

一個人在工作上具有潛在特質，不僅與其工作及職務有關，更可預期反應及影響其行為與工作績效的表現。

壹、職能定義

職能的概念始於美國哈佛大學教授 McClelland (1973) 對工作績效卓越工作者的研究，挑戰一直以來高等教育使用智力測驗篩選學生的現象，找出一些包括個人特質、認知以及態度等，強調注重影響學習績效的能力，這些能夠帶來卓越績效行為的背後因素；該研究發現，表現傑出的工作者與表現平平的工作者的區別在於職能而非智力。因此提出使用智力或性向測驗來預測高工作績效，其實是不足的，必須要找出卓越績效的行為特徵—職能，包含人格特質或認知能力等。績效卓越者會表現出良好的溝通技巧、耐心、設定目標以及自我發展。

Boyatzis (1982) 研究領導動機模式和長期成功的管理，認為職能是促使一個人能夠有效產出卓越的潛在特質，亦即此特質是導致、影響個人產生有效率的績效和成果的關鍵特性；這些特質包括個人動機、自我概念、社會角色及個人所運用的知識、技巧。職能是潛在特質，所以會展現在許多不同的工作活動中。

Griffiths & King(1985)為確定當前與未來需要人力之能力而對職能提出操作型定義：職能與專業能力強調的價值、知識與技術有相似之處，是一個人的知識、態度或技能，經由績效而展現出來的有效行為。

Ulrich (1989) 在一份針對1990年人力資源職能探討的文獻中，將職能定義為一個人所具備或表現出來的知識、技能和能力(引自魏佳卿，2009)。

McLagan (1989) 在培訓與發展雜誌中對人力資源開發的實踐模型所發表的研究報告，以發展為導向，將職能定義為產出關鍵結果所具備的知識領域或技巧。

Woodruffe (1993) 探討職能到底是什麼？定義職能 (area of competence) 為一個人藉由個人的職位以達到勝任工作之活動。這定義區辨了以工作為基礎的職能 (job-based competency) 及McClelland所定義的以個人為基礎的職能 (person-based competency) ，促使個人完成工作的因素。

Spencer & Spencer (1993) 針對正在工作情境中的個人，進行分析與研究，探討卓越工作表現模式的職能，認為職能是一個人所具有的一種潛在特質，此潛在特質導致一個人工作情境中表現成功及傑出，與工作績效表現有因果的關係。這種潛在的特質包括五種型態：個人的動機、個人的特質、自我概念(態度與價值觀)、知識和技術。Spencer & Spencer 調查超過200個在工作中表現卓越績效的人之職能後發現，卓越的工作績效是一種特定職能，它以特定方式所組合而成的結果，不僅與其所擔任的職務有關，而且可以瞭解實際反應、影響行為和績效的表現，以及可作為預測績效之基礎。

Spencer & Spencer (1993) 提出冰山模型，將核心職能區分為以下五種項目與特性：

(一)動機(motives)：係指一個人的意向(thinks about)與慾望(wants)，最後有可能會導致行為的發生。

(二)特質(trait)：係指一個人與生俱來就有的特質，或對某情境、訊息的一致性反應，如：誠實、正直、責任心。

(三)自我概念(self-concept)：係指一個人的態度與價值觀，或對自己的想法，如：自信心、合作、樂觀、奉獻。

(四)知識(knowledge)：係指一個人在特定的領域中所擁有之知識或資訊，這些知識使一個人「能做」某一件事，而不是「想做」那件事，如：財務知識、管理知識、商業知識等。

(五)技術(skill)：係指執行某一特定生理或心理工作(包括分析性思考與概念性思考)的能力，例如表達能力、組織能力、決策能力及學習能力等。

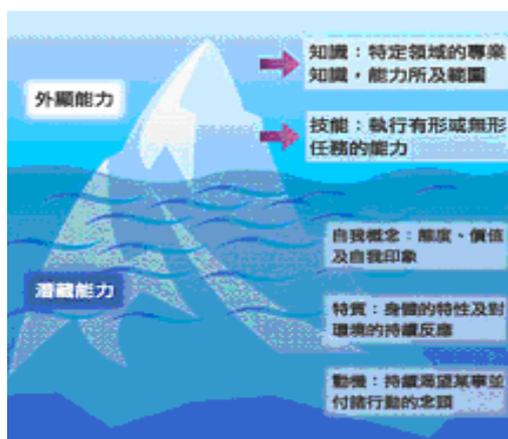


圖2-2 冰山模型(引自黃美珍、鄭瀛川)

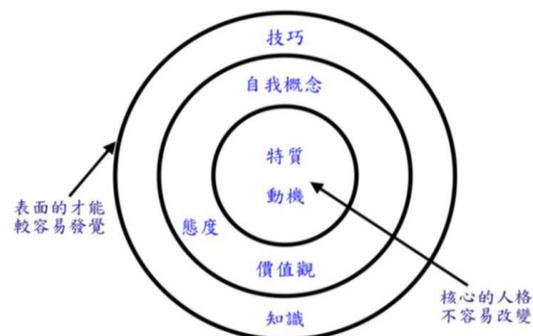


圖2-3同心圓模型(引自Spencer & Spencer, 1993)

Dubois(1993)對核心能力的探討，針對卓越績效者與一般績效者分別進行訪談，以區辨兩者之工作能力，於是將職能界分有實力、性向與素質三方面，能導致在生活角色中成功表現的潛在特質。

Derouen & Kleiner (1994) 在員工訓練的新發展中，覺得為了適應快速的技術革新，員工必須要有能力掌握日益複雜的技術和技能；認為職能應該分為：專業性能力 (technical)、人際性 (people) 能力、概念性 (conceptual) 能力等三個類型。

Byham and Moyer (1996) 在運用職能以營建成功的組織之研究中，主張職能是一切與工作有關的動機、行為與知識。這些動機、行為與知識可以被分為動機職能 (motivational competencies)、行為職能 (behavioral competencies)、以及知識職

能 (knowledge Competency) 等三種職能。行為職能泛指會導致績效好與壞的個人行為，包括一切的言詞與行動；知識職能是指個人所知道與瞭解的事實、技術、程式、工作、專業和組織等；而動機職能則為個人對事情、工作、職業或領域的感受。

Parry (1996) 定義職能為影響一個人工作的主要相關知識、態度和技能，與所展現的工作績效相關，可以經由訓練和發展來加以改善。Parry是從心理學的觀點出發，認為一個人在人生的早期就已經形成人格特質，所以風格、價值觀通常與職能互相交錯，個人對職能的精熟度代表著一個人在知識、態度與技能等之職能組合所具備相關的強度。因此，一個人的風格與價值觀可以預測他將如何運用這些職能。

Catano(1998)在加拿大人力資源研究組織(Human Resource Research Institute)合作的專案中，探討與整理職能的相關文獻，歸納出職能的三個共同特點：(一)職能乃是有效與成功工作績效的知識、能力、技巧及其他特質；(二)職能是可以觀察和衡量的；(三)職能可區分為一般與卓越績效職能。

Green (1999) 認為，職能是包括工作表現出來的個人特質和能達成目標的個人技術。而且，職能必須依工作和組織而調整，才能夠真正發揮職能。Dubois & Rothwell (2000) 認為職能是一個人所具有的、能夠持續表現出來的特質，以達到所期望的績效。這些特質包括知識、技巧、社交動機、個性、自我瞭解、思維和思考、感受、思考模式以及行動的方式等；將職能定義為導致個人成功績效表現出來的個人特質，這些特質包含人格特質、動機、知識、技巧、和價值觀(引自魏佳卿，2009)。

吳佳儒(2000)表示，職能主要來自三個概念：(一)一種使人能勝任工作的行為尺度，其中包括了知識、技能、態度、價值觀等等的構面；(二)除了工作所需的知識、能力、技術、價值觀之外，更重要的因素應該是工作活動中所展現出來的成果，以及工作表現；(三)職能除了已具有的知識、技能之外，也涵蓋未開發或潛在的部分。

林美密(2010)，認為職能是經由學習而漸漸發展的，職能不一定是與生俱來的，它可以經過瞭解、學習以及應用來強化員工的職能。

貳、職能相關文獻

傳統的電話協談員教育訓練課程強調人際間的助人技巧，如：接納、支持與溝通；然而評估求助者問題和求助者需求程度的能力也漸漸地愈來愈顯得重要。

電話協談機構裡實施教育訓練，通常不外乎培養以下職能：(一)溝通技巧課程；(二)介入與資源轉介相關知識課程；(三)自我成長課程，如：同理、接納他人的價值觀與自我探索等。

大部分的協談教育人員均覺得電話協談與面對面諮商之助人基本原則是相同的，然而，電話協談服務缺乏來電者面部表情與身體語言的線索，協談員完全依賴聽覺所得到的訊息，相當異於面對面諮商。

在1994年McLennan等人覺得電話協談員必須做出準確性的評估來電者的需求，但缺乏協談員概念化職能的研究，因此探討電話協談員的概念化能力和輔導技巧，認為電話協談員必須做出準確的評估來電者的需求，以提供適當的協助或轉介，因此，引發二個重要的問題：(一)評估求助者問題、需求之構思能力與助人技巧的關係為何？(二)如何能有效培訓電話協談員精確的評估能力。這些概念化能力、評估需求、建構解決策略與助人的技巧，是電話協談助人服務的工作情境中所需養成之職能。

過去的職能研究的重心在於某一時間點的當下的職能，也就是說，這樣的職能研究沒有考慮到當工作必須因應組織需要而調整時，電話協談員需要何種職能得以適應環境的變化。

Ralelin & Colledge (1995) 強調指出，職能是指一些個人特色，如：靈敏度、創造性和直覺等，一些不容易觀察到的個人內在特質，包含「學習再學習」的有機能力；其中，學習再學習的能力尤其重要。假使職能無法持續的學習與提升，缺乏知識的累積與成長，將會逐漸地失去它的效能。

Bobevski等人(1997)探討電話協談有效技巧的特色，研究結果：有效性與年齡無

關、與性別無明顯差異、與協談經驗有關；研究發現：（一）比較少使用最不具鼓勵的語言，如：嗯、對、是等；（二）比較多使用訊息提供與指導決策；（三）釐清解釋；（四）即刻性、簡短回應，不允許沉默發生；（五）建構問題，摘要重點；（六）除了情緒焦點，且區辨輕重緩急。

Sandberg (2000) 探討人的工作職能，覺得職能是工作者個人對工作所具備的概念，也就是個人如何組織及加強本身知識和技能以完成該工作的認知。並且提出自我教導的能力，意指工作者對於工作的興趣而能夠學習相關的知識、採取主動和創新。

吳佳儒(2000) 以「能力本位發展模式」和「人力資源管理」兩大趨勢，進行HR專業人員才能需求模型的建構，探討出個案公司的HR專業人員需要具備專業技術與知識、顧客取向、人際關係管理、影響他人、團隊合作精神、個人管理（自我學習、主動蒐集資訊、親和力、彈性、目標管理、堅決果斷）、經營的知識、分析推理能力以及策略性思考等九項特質與能力，才可以創造出卓越的績效表現。

Gangani & McLean(2006)分析美國醫療系統以探討職能為基礎的人力資源發展策略時，將職能分為三類：一為「基本職能」，是員工必須共同跨越的基本門檻；一為「專業職能」，源自部門的目標，有助於使個體的工作更為有效率；另一為「個體職能」，則是依據部門的目標與個人的目標加以發展，協助員工為即將面臨的職位或未來工作做好準備。

林美密(2010) 探討訓練制度與職能提升及組織績效之關聯性，研究發現個人特性對部分訓練制度與訓練成效達到顯著差異的水準，有些個人特性對組織績效有顯著差異，訓練制度對訓練成效也有些部分呈現顯著差異。

本研究將職能相關文獻整理如下表2-7：

表2-7 職能相關文獻彙整表

學者	研究內容	研究結果與發現
McClelland (1973)	探討智能與職能	研究發現，表現傑出的工作者與表現平平的工作者的區別在於職能而非智力。
Boyatzis (1982)	研究領導動機模式和長期成功的管理。	發現職能是促使一個人有效產出卓越的潛在特質，影響個人產生有效率的績效和成果的關鍵特性。
Griffiths & King(1985)	資訊科技的新方針。	對職能提出操作型定義：職能與專業能力之知識、態度或技能相似，經由績效而展現出來的有效行為。
McLennan等人 (1994).	電話協談員的概念化能力和協談技能。	電話協談員必須做出準確的評估來電者的需求，從而提供適當的輔導幫助或轉介。電話協談的二個重要問題：有效培訓電話協談員精確的評估求助者問題、需求之構思能力與電話協談的助人技巧。
Ralelin & Colledge (1995)	人力資源管理談共同能力與職能。	職能必須涉及敏感性、創造性以及直覺等不容易觀察到的個人特質，以及包含「學習再學習」的有機能力(organic)。
Bobevski等人 (1997)	以一個標準化的危機來電，探討有效的電話協談技巧的特色。	效組的特色：(一)即刻性、簡短回應，不允許沉默發生；(二)建構問題，摘要重點；(三)除了情緒焦點，且區辨輕重緩急。
Sandberg (2000)	以一個演繹性方法來瞭解工作職能。	人類在工作上的能力被認為是由特定工作之知識和技能組合而成的一組特定屬性。
吳佳儒(2000)	以個案公司為例，建立HR 專業人員才能需求模型之探討。	因應內外部環境所需、公司願景，HR專業才能包括：專業的技術與知識、顧客服務取向、人際關係管理、影響他人、團隊與合作精神、個人管理、經營的知識、分析推理能力以及策略性思考等九項才能。
Gangani & McLean(2006)	分析美國醫療系統，探討以職能為基礎的人力資源發展策略。	職能分為三類：一為「基本職能」、一為「專業職能」、另一為「個體職能」。個體職能指的是依據部門的目標與個人的目標加以發展，協助個人為即將面臨的職位或未來工作做好準備。

表2-7 職能相關文獻彙整表(續)

學者	研究內容	研究結果與發現
黃美珍與 鄭瀛川 (2008)	探討張老師線上協談工作的核心職能。	建構出三類核心職能，包括：自我概念價值、人際管理能力、工作管理能力
林美密 (2010)	訓練制度對職能提升與組織績效的關聯性研究。	個人特性對部分訓練制度與訓練成效達到顯著差異的水準，訓練制度對訓練成效有些部分呈現顯著差異。

資料來源：本研究自行整理

本研究中電話協談志工加強本身知識和技能代表生命線志工的學習能力。更具體地說，是因應外在環境的變化，使得生命線志工對電話協談服務的概念產生改變，進而學習新的知識和技能或改變自己組織本身知識和技能來完成工作。所以，我們可以說，生命線志工本身的學習能力使得能夠發展出符合該工作情境的職能。因此，在職能的實務上，我們不能忽略電話協談志工們的主動學習與自我教導，藉由自我教導，使得職能可以適應環境的影響，工作情境脈絡的變化。

叁、職能在本研究上的意義

職能不一定是與生俱來的，是經由學習而漸漸發展的，可以經過瞭解、學習、演練以及應用來增強員工的職能。大部份職能養成，可透過教育訓練實施與規劃達成，但人格特質分析之職能(屬內隱行為)，實不易從教育訓練予以養成，例如：自我價值、誠信、工作態度、自信心、責任感等，需較長時間改善，並非藉由短時間的教育訓練就可達至所需之職能。職能也包括個人的價值觀和動機，價值觀影響個人對於事情的判斷與優先順序，動機會影響個人工作中的表現，並且影響工作的整體表現；而工作職能所指的個人特質，會隨著個人如何有效完成工作的過程中發展出來。

本研究的職能養成是指受訓者因為接受教育訓練而獲得有關知識、技術和專業能力，以及電話協談志工個人特性、人格特質等，可以發展出符合該工作情境的職能。

第四節 教育訓練建構職能之相關文獻

提供電話協談服務機構應提供電話協談志工們認知能力的訓練，以瞭解求助者的問題類型。由於時代的變遷、社會結構複雜化，生命線協會本著志願服務精神，1995電話協談對象沒有年齡之區分，開放給所有需要的人，提供全日二十四小時電話協談；唯問題類型隨社會的變遷已趨多元化，舉凡：自殺防治、危機處理、婚姻家庭協談、人生信仰協談、男女感情協談導、法律或健康協談、社會推廣教育、人際關係協談、青少年輔導、精神心理協談及社會資源轉介等均提供服務。服務項目的問題類型如此多元，電話協談處遇策略的運用並無一套「放諸四海而皆準」的模式可以套用。

Bobevski等人(1997)以角色扮演法的一份研究，進行四十位資深電話協談員對危機電話的反應，探討電話協談有效技巧的特徵；以及McLennan,Culkin和Courtney(1994)等人研究電話協談員的建構能力與協談技巧，結果都建議應該加強電話協談員評估求助者的問題及其需求的能力，才能夠運用適當的協談技巧及建構有效的電話協談服務策略。電話協談服務的過程不是一條線性的歷程，因此協談技巧並沒有一個既定、特定、僵化的程序，唯有真正地去瞭解求助者行為的意義及背後內心的心理世界，協談技巧才能發揮效用。

Romano & Sullivan(2000)指出，早期的「模擬式團體諮商」訓練模式(Simulated Group Counseling, 簡稱SGC)經研究發現，「模擬式團體諮商」訓練模式使用角色扮演情境與分段式練習，具有立即性的訓練效果，但是過於強調技術訓練，對於發展受訓者的認知能力並沒有明顯助益。

周玉真(2002)認為以人際溝通技巧訓練為主的教育培訓課程，不足以成就電話協談員成為一位有效的助人者；在教育訓練模式與主題上，必須加入新的元素，以臻完備。

吳秀碧(2010)研究「系統化訓練模式」中，Hensley在2002年試圖強化認知層面的訓練元素，而提出「雙重魚缸模式」，認為「雙重魚缸模式」的優點，是強調團體

過程的體驗和領導技術的學習。在這個研究裡，初步驗證這個系統化訓練模式，可以協助受訓者增進領導者的自我效能，以及能夠促進受訓者在模擬領導表現中顯著改變。

求助者問題類型認知的訓練，除了知識的傳授之外，Bobevski等人（1997）認為可以運用角色扮演的的方式，透過實際的演練與來電扮演者的事後回饋與討論，可以檢核電話協談員反應的適當與否，加以修正與練習。而除了求助者的問題類型及相關行為反應之瞭解，電話協談員對特殊問題或個案的價值觀等，亦需要在教育訓練過程中加以解析、澄清，以免反倒成為扼殺求助者的隱形殺手而不自知。

除了上述認知及評估求助者問題的能力之訓練，也由於大多數求助者來電的時間不定以及次數有限的情況下，短期諮商的概念與策略便成為電話協談員應該學習和應用的知能，包括：在簡短的時間內如何建構問題處理的目標、求助者本身的優長如何利用以成為解決問題的資源、如何應用家庭作業（homework）有效引導求助者改變的過程等，皆為電話協談職能養成之教育訓練所需。

小結：

總結以上文獻，可歸納出電話協談職能與教育訓練對於協談員的工作績效會產生影響。近年來，日益重視教育訓練，透過完善且多元的教育訓練制度、實施與課程規劃，來培訓工作員工的知識、能力、技術與相關職能，目的不外乎為提升員工素質，增加工作績效，促進組織績效的發展。然而過去雖有許多研究探討職能與工作績效的關係，或者是探討教育訓練與工作績效的關係，但甚少研究同時將此關係運用在電話協談服務方面，因此在本研究中主要針對電話協談職能中職能的部分，試著探討其與教育訓練以及電話協談志工與兩者間的關係，並根據研究結果，將提供給電話協談相關助人機構作為未來人力資源管理之參考。

第三章 研究設計

本研究藉由文獻探討、蒐集資料及採問卷調查方式，比較個人背景因素在教育訓練與電話協談職能養成的差異，並瞭解嘉義縣生命線教育訓練對電話協談職能養成之關聯性。本章分五節，第一節嘉義縣生命線協會簡介與教育訓練概況；第二節根據文獻探討與推論，建立本研究架構與假設；第三節說明研究變項操作性定義與測量；第四節為問卷內容與預試；第五節為研究對象及樣本；第六節為資料收集與分析方法。

第一節 嘉義縣生命線協會簡介與教育訓練概況

嘉義縣生命線協會於民國 1979 年 1 月 6 日向嘉義縣政府申請立案，嘉義縣市分署辦公則是在民國 1993 年 1 月 1 日，由嘉義市遷至嘉義縣民雄鄉，成立至今邁向第 34 年。基於博愛的精神，推展志願服務與從事社會服務，推動電話協談心理輔導、社區資源介紹與轉介以及自殺防治等服務。

壹、生命線的角色與核心價值

根據國際生命線台灣總會理事長陳宇嘉(2006)表示生命線的角色與特色為如下所述：(一)自殺防治熱線 24 小時服務；(二)國際性合作；(三)電話諮詢與協談；(四)半專業輔導協談人員；(五)社區預防。

生命線(生命線總會網站, 2012)除了努力要提升專業範疇與協談輔導知能，以提供求助者更好的服務；對於危機個案，則希望能發展出屬於生命線的危機個案處理模式，建構屬於生命線的後現代觀危機處理系統新模式，以增進生命線危機個案處理的各項能力。於是，凝聚成員共識，建立願景、確立核心價值為「跨越自殺防治，生命線永續經營：從生命關懷中邁向樂活健康的未來」。

貳、生命線電話協談服務個案趨勢分析

根據生命線總會(生命線總會,2012)與嘉義縣生命線協會(嘉義縣生命線協會,2012)之100年度求助個案統計,生命線電話協談服務對象因著社會變遷、失業率高及家庭結構變化等因素而有所轉變。

一、服務個案性別趨勢分析：

(一)全國：

從男性40%、女性60%轉變為男性求助個案65,969人,占個案總數的43.98%、女性求助個案79,839人,占個案總數的53.22%。歷年來由於女性情感性表達的需求較男性高,對尋求幫助的接受度以比較高,所以比較容易運用資源取得協助,因此全國生命線服務個案男女比例始終以女性居多。

(二)嘉義縣生命線：

男性求助個案為2,203人次,占個案總數的52%;女性求助個案2,034人次,占個案總數的48%;男性個案數多於女性個案數4%;顯示嘉義縣有別以往女性居多的服務,男性在尋求情感性支持與關懷的需求增加。

二、年齡趨勢分析：

(一)全國：

以30-39歲(31%)及20-29歲(21%)轉變為40-49歲的年齡層最多,有36,327人占24.22%;30-39歲31,177人居次,占20.78%;50-59歲19,983人,占13.32%;三者加起來占58%,顯示全國生命線服務個案年齡層大都集中在30~59歲。年齡層從「30-39歲」(35%)提高至「40-50歲以上」顯示人口的逐漸老化、家庭壓力、經濟沈重與成就危機等導致心理壓力的負荷過大,亟需能夠有一個窗口以為其抒發的管道(國際生命線台灣總會網站,2012年)。

(二)嘉義縣生命線：

依求助個案，以 40-49 歲的年齡層最多，有 1,173 人次，占 27.48%；30-39 歲 1,005 人居次，占 23.54%；20-29 歲 736 人次，占 17.24%，前兩名共佔總個案量 51.02%，高達五成。顯示嘉義縣電話協談個案年齡層則是主要集中在 30~49 歲居多。

三、問題類型趨勢分析：

(一)全國：

從情感、婚姻及家庭三大問題均高達 20% 以上，轉變為個人關係中的感情、人際、夫妻、家庭問題占 35.18%、精神心理問題占 24.65%、其他問題，包含性困擾、經濟、法律、學業、職業、健康醫療、人生/信仰、政治、藥酒癮問題占 17.3%。可以顯見在全國生命線的服務過程中，個人關係問題約占 2/5，精神心理以及其他問題約各占 1/5，早期之三大問題類型明顯降至約一半 10-12% 左右。

(二)嘉義縣生命線：

嘉義縣個案求助主要問題中，以精神心理問題最多，有 1,289 人次求助，占 30.40%；個人關係中的感情、人際、家庭、夫妻、性困擾合計有 1,669 人次求助，占 39.36%。其他問題則有 1,282 人次求助，占 29.65%，顯見在嘉義縣生命線的服務過程中，精神心理問題為最主要問題，個人關係問題約各占 1/4，另外 1/4 則為其他的問題。

四、是否具有自殺意念傾向分析：

(一)全國：

全國求助個案中，協談過程自殺意念的評估，有 88.8% 被評估為沒有自殺意念；有 9.49% 的個案有意念無計畫；1.22% 個案有意念有計畫；0.31% 求助者表示準備自殺中；已經自殺者占 0.18%。其中 11.02% 有自殺意念的求助者，仍願意在產生自殺的

意念時、或是生命緊要關頭撥打協談輔導專線，讓生命線得以在危急之際提供協助，以搶救寶貴生命。

(二)嘉義縣生命線：

有 93.30% 被評估為沒有自殺意念；有 4.98% 的個案偶有念頭，但無計畫性自殺，透過求助的過程以求紓解；1.32% 個案常有念頭，且有計畫自殺。協談過程中 0.19% 求助者表示準備自殺中；正在進行自殺行動者占 0.21%。

五、教育程度分析：

(一)全國：

在專科/大學學歷人數為 34,777 人，占 23.18%，居求助個案數第一高位，高中學歷人數為 28,947 人，占 19.3%，兩者合計約占 42.48%，顯見生命線服務對象的教育程度集中於高中至專科/大學，推估是高教育者較會善用社會資源幫助自己。

(二)嘉義縣生命線：

學歷不詳人數為 2,092 人次，佔 50%；高中職學歷為 768 人次，佔 23%；專科及大學學歷為 980 人次，佔 23%。由數據顯示服務總案數五成無法從電話協談的過程中了解來電者的教育程度，而高中職、專科及大學學歷兩者百分比總和約佔四成六。

六、小結：

(一)全國個案分析：

因此，依據民國 100 年的統計呈現出，全國求助個案總數較民國 99 年增加 5,819 人次的個案量。其中女性多於男性；年齡層多集中於 30 歲至 59 歲；教育程度以高中職與大專以上；未婚者占大多數；求助的問題則以個人關係（內含感情、人際、夫妻、家庭）、精神心理為主；談話時間以 30 分鐘內為多數。從每年不斷增加的求助個案量

來看，顯見各地生命線所提供的電話協談服務有其存在之需求性與必要性，社會責任也更為重大。

(二)嘉義縣生命線個案分析：

來電者男性個案比例高於女性個案比例 4%；協談個案的年齡層分佈集中於 30 歲至 49 歲；教育程度高中職與大專以上居多；未婚者占大多數；求助的問題則以精神心理、個人關係（內含感情、人際、親職、夫妻、家庭）為主；談話時間以 6~15 分鐘內為多數，協談個案以未有自殺意念殺與具體自殺行動者較多。

(三)關於嘉義縣生命線：

本研究採用立意取樣的方式，選取「嘉義縣生命線協會」為研究範圍，一者本研究服務於該機構，再者，嘉義縣生命線不僅在八十五年十二月獲省政府頒發「八十六年度績優志願服務團體獎」、八十九年獲嘉義縣政府頒發「志願服務團體獎」、九十年榮獲「第一屆維他露愛心服務獎—全國慈善志工團隊表揚」，並且在九十三年榮獲嘉義縣祥和計畫志願服務隊評鑑第一名、九十四年榮獲生命線總會專業評鑑—創新項目優等與行政院勞工委會第 2 屆多元就業開發方案優良執行單位、九十五年榮獲教育部社會服務獎、九十六年榮獲生命線總會專案評鑑—職前訓練優等與社區照顧關懷據點考核優點，可謂是非營利組織的標竿機構。因此，本研究選擇嘉義縣生命線電話協談志工以為研究對象。

叁、嘉義縣生命線協會組織架構

嘉義縣生命線協會其組織架構，如下圖所示：

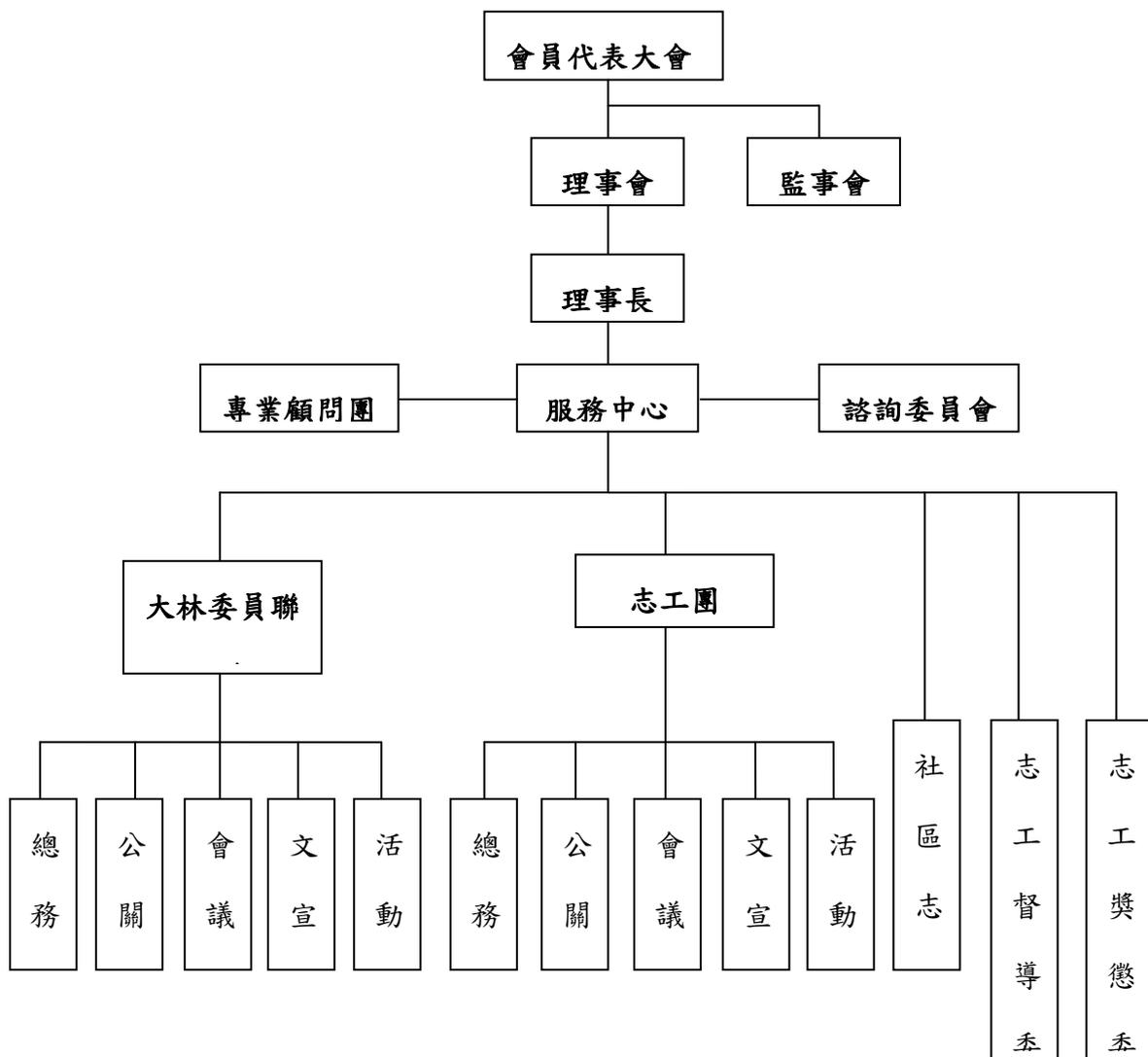


圖3-1 嘉義縣生命協會組織架構圖

(資料來源：嘉義縣生命協會網站)

第二節 研究架構

經第二章之相關文獻探討與研究目的後，設計出本研究的研究架構如圖 3-1 所示。圖 3-1 顯示嘉義縣生命線協會電話協談志工的「個人背景變項」為自變項，以「教育訓練」和「電話協談職能」為依變項，探討個人背景對教育訓練實施的滿意度情形與電話協談職能的關聯性，研究架構如圖 3-2 所示。

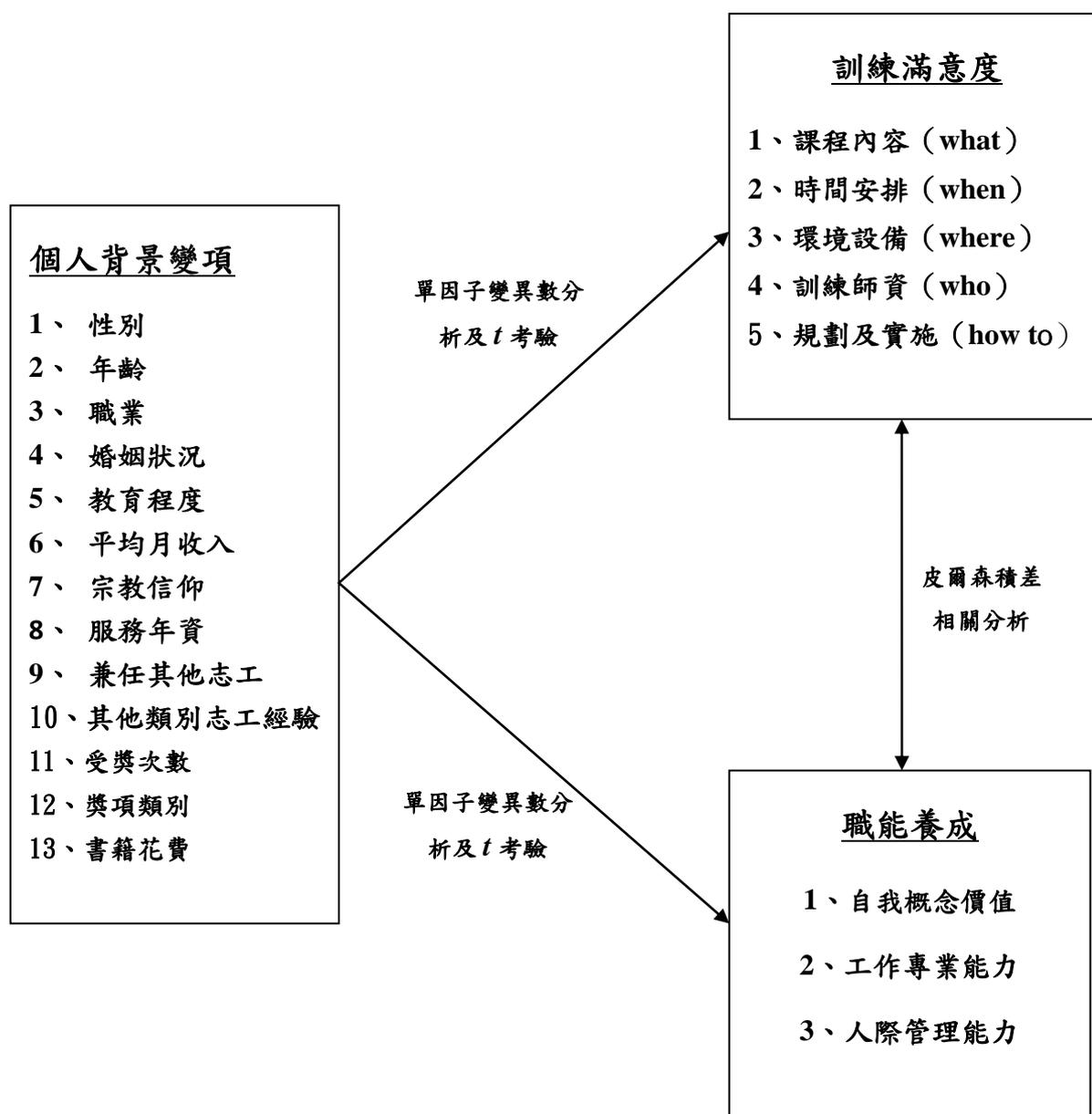


圖3-2 本研究的研究架構圖

研究架構圖中的各研究路徑，分別說明如下：

A. 探究不同背景變項的生命線志工在教育訓練滿意度上的差異情形

以t考驗與單因子變異數分析，分析不同背景變項的生命線志工，在教育訓練滿意度得分的差異情形。

B. 探究不同背景變項的生命線志工在職能養成上的差異情形

以t考驗與單因子變異數分析，分析不同背景變項的生命線志工，在職能養成長得分的差異情形。

C. 探討生命線志工教育訓練滿意度與職能養成的關係

以積差相關分析，探究生命線志工教育訓練滿意度與職能養成的相關情形。

第三節 研究假設

本研究的研究假設係根據研究目的所擬定，主要目的是在檢定4W1H五項變數與三項電話協談職能指標間的關係，以下乃是本研究的假設(共七大類二十一項):(以下各個假設之相關理論，詳見第二章之相關文獻探討)

H1：不同背景變項的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

H1-1：不同性別的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

H1-2：不同年齡的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

H1-3：不同職業的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

H1-4：不同婚姻狀況的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

- H1-5 : 不同教育程度的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-6 : 不同平均月收入的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-7 : 不同宗教信仰的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-8 : 不同年資的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-9 : 不同經驗的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-10 : 不同非營利組織志工經驗的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-11 : 不同獎項次數的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-12 : 不同獎項類別的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。
- H1-13 : 不同購買書籍費以促進成長的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異。

H2 : 不同背景變項的生命線志工，其職能養成有顯著差異。

- H2-1 : 不同性別的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-2 : 不同年齡的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-3 : 不同職業的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-4 : 不同婚姻狀況的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-5 : 不同教育程度的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-6 : 不同平均月收入的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-7 : 不同宗教信仰的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-8 : 不同年資的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-9 : 不同經驗的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-10 : 不同非營利組織志工經驗的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-11 : 不同獎項次數的生命線志工，其職能養成有顯著差異。
- H2-12 : 不同獎項類別的生命線志工，其職能養成有顯著差異。

H2-13：不同購買書籍費以促進成長的生命線志工，其職能養成有顯著差異。

H3：生命線志工的教育訓練滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 1：教育訓練的課程內容滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 2：教育訓練的時間安排滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 3：教育訓練的環境設備滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 4：教育訓練的師資滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 5：教育訓練的規劃實施滿意度與職能養成有顯著相關。

H3- 6：整體教育訓練的滿意度與整體職能養成有顯著相關。

第四節 研究方法與步驟

本節旨在確認研究方法與步驟，確認研究方法之後，進而擬定研究步驟，以做為後續研究之基礎。首先確認研究方法，其次擬定研究步驟。

壹、研究方法

本研究旨在探討嘉義縣生命線協會 1995 志工教育訓練滿意度與電話協談職能之關聯性、電話協談志工不同個人背景變項之差異情形以及背景變項與前兩者間的關係。為解答研究問題及達成研究目的，在研究方法採用問卷調查法進行實證研究。藉由閱讀、蒐集、分析、歸納與整理文獻，以做為本研究之理論基礎與研究架構。教育訓練衡量之量表，係修改自陳彥豪（2004）的訓練制度量表；訓練提升職能衡量構面修改自陳銘薰和王澄婷（2006）、林美密（2010）的評估量表為工具，針對嘉義縣生命線協會 1995 電話協談志工進行調查研究，以志工教育訓練與電話協談職能為重

點，藉以了解嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度與提升電話協談職能之關聯性、並經由資料處理與統計分析之結果，瞭解不同背景變項志工，教育訓練滿意度與電話協談職能之差異情形及彼此間的相關程度，據此提出研究結果與討論，作成研究結論與建議，提供相關單位之參考。

貳、研究步驟

本研究過程分為三個階段：

一、研究文獻與假設階段

(一) 首先蒐集並研讀國內外相關文獻資料、彙整相關的理論與資料、與實地工作參與，形成研究理論依據，提出相關研究題目，藉以確立研究目的，據以擬定研究架構。在文獻探討方面，主要在於探討一般教育訓練應具備的內涵與要素，現今電話協談在教育訓練的定位、教育訓練對職能養成的相關實證研究。藉由文獻探討，瞭解教育訓練滿意度對職能養成的關聯性和影響。

(二) 在研究架構和假設方面，說明本研究自變項與依變項之間的關係，並說明各變項的操作型定義與測量方式，以界定變項的明確定義。

二、研究執行分析階段

(一) 研究重點在於實證調查所需的量表進行修訂並製成量表、修訂研究架構與假設，說明研究資料的來源、抽樣方法以及本研究所採用的資料分析方法。

(二) 再是利用問卷調查方法蒐集實證資料進行整理與分析，並對研究假設進行驗證與推論。

三、結論與建議

研究重點是根據統計分析結果進行說明，以便瞭解教育訓練滿意度對電話協談職能養成之關聯性與影響情況，歸納研究結果與提出建議，以完成本研究之發現及目的。

本研究之研究流程如圖 3-3 所示：

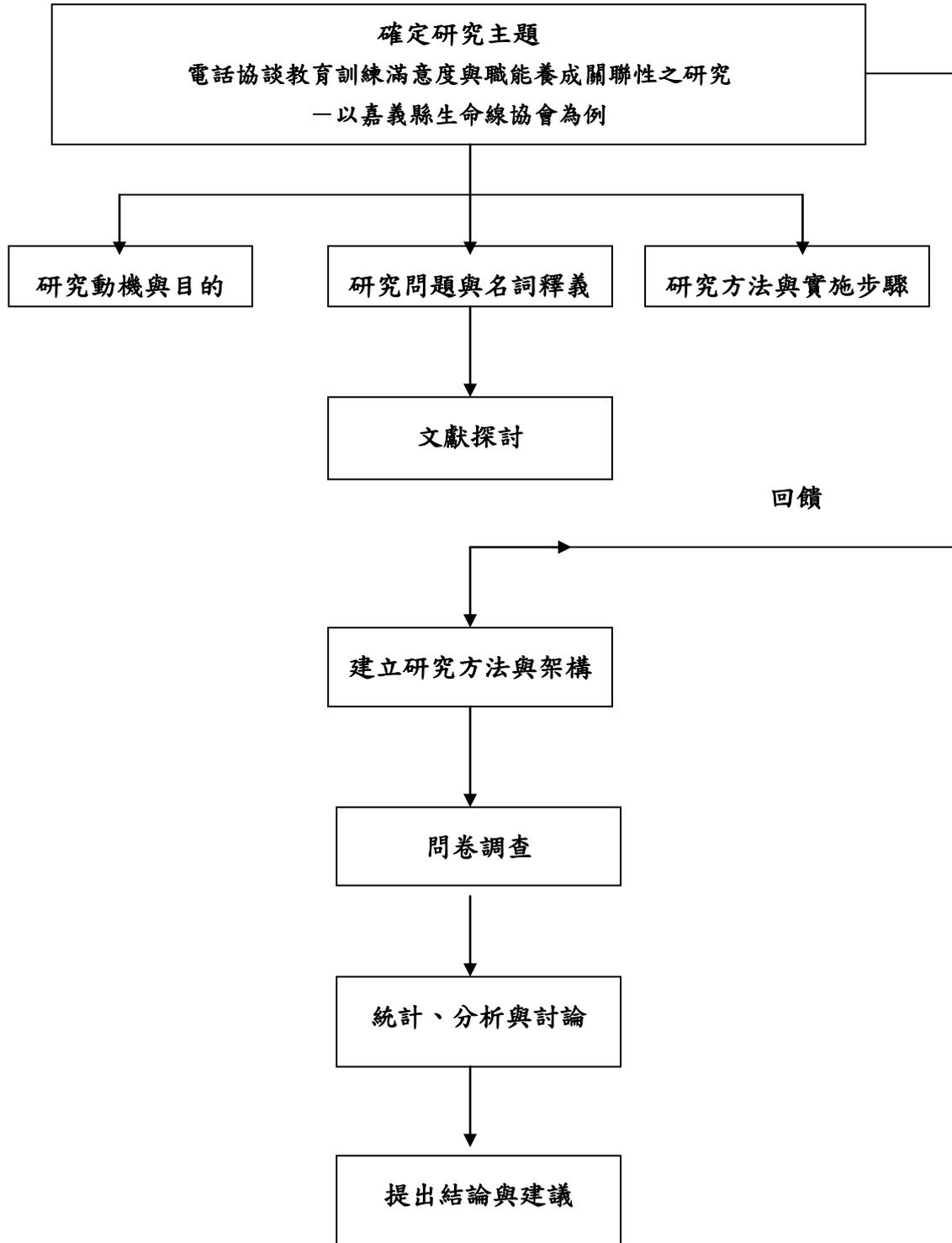


圖 3-3 研究流程

第五節 研究變項

教育訓練是相當複雜的一種社會互動歷程，若期望能有效的展現成果，除了講師與學生兩項因素以外，還有課程內容、教學環境與教學目標等，都是影響教育訓練成功或失敗的重要因素。

本研究主要探討嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成之間的影響關係，一些相關變數（4W1H）的觀念性定義已分別在前章的文獻探討中加以說明。根據文獻回顧發展本研究的研究假設，以結構性量化問卷驗證研究假設。問卷的內容分為四大部分：第一部份是志工背景資料，包含性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、平均月收入、宗教信仰、服務年資、相關志工經驗、榮獲次數與獎項；第二部分是電話協談核心職能的主要項目；第三部分是影響教育訓練滿意度的因素，包括訓練時間安排、訓練課程內容、訓練師資、環境設備及訓練規劃與實施方式等五項指標。

壹、個人背景變項

- 一、性別：分為「男」或「女」。
- 二、年齡：分為「30歲以下」、「31-40歲」、「41-50歲」、「51-60歲」、「61歲以上」。
- 三、職業：分為「學生」、「軍公教」、「工、商業」、「退休人士」、「家庭主婦」、「其他」。
- 四、婚姻狀況：分為「未婚」、「有配偶」、「離婚、分居或鰥寡」。
- 五、教育程度：分為「高中職」、「專科及大學」、「研究所以上」。
- 六、平均月收入：分為「無收入」、「兩萬元以下」、「兩萬零一元至三萬元」、「三萬零一元至四萬元」、「四萬零一元以上」、「五萬零一元以上」。
- 七、宗教信仰：分為「無宗教信仰」、「傳統民間信仰(含道教)」、「佛教」、「基

督教」、「天主教」、「一貫道」、「其他」。

八、擔任生命線志工服務年資：分為「未滿二年」、「滿二年以上未滿五年」、「滿五年以上未滿十年」、「滿十年以上未滿十五年」、「滿十五年以上未滿二十年」、「滿二十年以上」。

九、同時在其他機構擔任志工：分為分為「無」、「一個」、「二個」、「三個以上」。

十、目前同時擔任其他非營利組織（協會、基金會、宗教團體等）志工的類別：分為「無」、「社福機構」、「教育機構」、「環保機構」、「醫療機構」、「宗教機構」、「其他」。

十一、曾經榮獲志願服務相關獎項次數：分為分為分為「無」、「一次」、「二次」、「三次以上」。

十二、曾經獲頒受獎獎項類別：分為「否」、「嘉義縣志願服務獎勵獎項」、「嘉義縣社會福利服務獎勵獎項」、「內政業務志願服務獎勵獎項」、「其他」。

十三、為促進自我成長，一年平均購買書籍花費：分為「1000元以下」、「1000-2500元」、「2500-5000元」、「5000元以上」。

貳、教育訓練滿意度變項

本研究參考吳秉恩(1984)、鄧欣怡(2000)、莊鴻德(2001)、黃啟漢(2005)、劉明雄(2008)與林思穎(2010)等之訓練滿意度量表，共計19題；除了參考其分類外，也從第二章教育訓練的文獻整理中，將大部分學者所提出的教育訓練歸類到這五類中，配合本研究之目的及對象，修整題項，發展出本研究之教育訓練滿意度量表，成為25題，如表3-1所示：

表 3-1 教育訓練滿意度名稱及衡量題項表

構面	評量項目
訓練內容	(1) 我對教育訓練課程內容感到滿意。 (2) 訓練課程名稱與內容相吻合。 (3) 訓練課程的內容符合我的期望。 (4) 我對教育訓練訓練教材編排感到滿意。 (5) 教育訓練的課程內容能提高我的學習興趣。
時間安排	(6) 我對教育訓練每天授課節數安排感到滿意。 (7) 我對教育訓練時段安排感到滿意。 (8) 我對教育訓練實施的總時數感到滿意。
環境設備	(9) 我對訓練的場所安排 (會議室、訓練教室) 感到滿意。 (10) 我對訓練場所的空間大小感到滿意。 (11) 我對教學設備感到滿意 (播放器材、示範教學設備)。 (12) 我對教育訓練場地交通便利性感到滿意。 (13) 我對教育訓練場地的衛生環境品質感到滿意。
訓練師資	(14) 訓練講師具備專業的知識。 (15) 訓練講師具有教學熱忱。 (16) 訓練講師對於課程有充分的準備與安排。 (17) 訓練講師對於學員提出的問題能正確回應。 (18) 訓練講師具備豐富的教學經驗。 (19) 我對講師的的教學呈現方式讓我感到滿意 (演講、影片教學、角色扮演...)。
規劃與實施	(20) 協會會評估志工的需求安排適當的訓練課程。 (21) 教育訓練的課程規劃能激發我的學習動機。 (22) 我對教育訓練的前置作業 (報名、申請) 程序感到滿意。 (23) 我接受教育訓練後，讓我增加對機構的認同與忠誠。 (24) 我接受教育訓練後，更樂意參加其它與服務有關的訓練課程。 (25) 課程的規劃與實施，能協助我增進我的助人技巧知能。

叁、職能變項

本研究嘉義縣生命線電話協商志工擁有高中職以上學歷，參與生命線中心所舉辦之志工儲備訓練課程後，並通過筆試、見習、實習、口試各階段甄選，具備生命線志工行為表現核心職能基礎。

本研究參考黃美珍與鄭瀛川（2008）對校外機構線上諮商工作者之核心職能初探研究，抽取出「自我概念價值」、「工作管理能力」、「人際管理能力」三個行為特徵主題概念，茲分述如下：

一、自我概念價值

- （一）保持彈性—調整自己的風格或角色以符合情況所需。
- （二）自我期許—對自我的表現有所期待，期待給予個案更好的服務。
- （三）正向期待—相信個案有自我改變的能力。
- （四）富有熱誠—對晤談工作充滿熱情。
- （五）自我反思—反省自我面對個案時的行為及態度。
- （六）自信心—相信自己具備完成某項任務的能力。
- （七）自我了解—清楚知道自己的興趣、個性、偏好。

二、工作專業能力

- （一）學習能力—主動學習與工作相關知識。
- （二）專業知識—需要專門課程的訓練或實務工作經驗的累積。
- （三）資訊蒐集—經過自己的觀察或藉由詢問句探知情況或問題核心。
- （四）引導思考—藉由與個案談話的內容，引導個案進行反思、自行作出決定。
- （五）決策判斷—依權限或重要緊急性作出即時的決定。
- （六）專業技術—擁有諮商相關技術或受專業訓練，需要實作學習時間才能上手的工作。

三、人際管理能力

- (一) 同理心— 將自己置於個案情境中，去感受個案的感覺。
- (二) 團隊合作— 重視團體成員（含督導）意見與專業知識，願意向團體成員（含督導）學習或請求提供意見。
- (三) 人際 EQ— 願意深入了解個案長期狀況、背景、興趣與需求。
- (四) 培養他人— 針對個案需要，給予有彈性答覆；相信個案具有解決問題及作決定的潛力。
- (五) 真誠一致— 不論個案是如何的對待你，你都不會改變想幫助他的心。
- (六) 尊重接納— 願意去包容個案的一切，無論好的與壞的。
- (七) 溝通表達— 可以很清楚用語言表達自己的想法。
- (八) 溫暖關懷— 願意傳遞正向態度給予個案，如：支持、協助與陪伴，使個案感到溫暖。

表 3-2 職能變項名稱及衡量題項表

分類	職能變項	行為特徵
自我概念價值	1. 我能調整自己的風格或方式以因應情況所需	保持彈性
	2. 我對自我的表現有所期許，期待能夠給予個案更好的服務	自我期許
	3. 我對個案有正向期待，希望個案有自我改變的能力	正向期待
	4. 我對電話協談工作充滿熱情	富有熱誠
	5. 我會自我反省面對個案時的態度及行為	自我反思
	6. 我相信自己具備能夠服務他人的能力	自信心
	7. 我清楚地知道自己的興趣、偏好和個性	自我瞭解

表 3-2 職能變項名稱及衡量題項表(續)

工 作 專 業 能 力	8. 我會主動想要學習與電話協談相關的知識	學習能力
	9. 我樂意接受專業課程的訓練和累積實務工作經驗	專業知識
	10. 我能經由自己的觀察或詢問獲知個案的情況或他的問題核心	資訊蒐集
	11. 我能引導個案進行反思或自覺	引導思考
	12. 我能引導個案理性自決	引導思考
	13. 我能對重要緊急危機性情況作出即時的決定	決策判斷
	14. 我覺得自己已具備電話協談的相關技術	專業技術
人 際 管 理 能 力	15. 我會將自己置於個案情境中，去同理個案的感覺	同理心
	16. 我願意向協會的成員（含督導）學習或請求提供意見	團隊合作
	17. 我願意深入了解個案狀況、背景、興趣與需求	人際 EQ
	18. 我會針對個案需要，提供有彈性的答覆	培養他人
	19. 我相信個案擁有自己作決定及解決問題的潛力	培養他人
	20. 不論個案的態度如何，我都不會改變想幫助他的心	真誠一致
	21. 無論個案好的與壞的面向，我都願意去包容與接納	尊重接納
	22. 我能清楚地用語言表達自己的想法	溝通表達
	23. 我樂意給予個案支持、協助與陪伴，使個案感到溫暖	溫暖關懷

資料來源：本研究自行整理

第六節 資料蒐集與分析方法

本研究採問卷調查方式實施，以了解嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成之關聯性。問卷的編製係參考相關文獻後，研究者自編「嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成之關聯性調查量表」以作為本研究之研究工具。詳細編製過程如下敘述：

壹、問卷編製過程

有關本調查研究問卷的編製過程共可分為四大部分，分別為「擬定問卷大綱」、「編製問卷初稿」、「建立專家內容效度」及「正式問卷定稿」等，茲說明如下：

一、擬定問卷大綱

問卷大綱乃依據研究目的及文獻探討內容而來，主要分成三個部分，分別為：「志工個人背景資料」、「教育訓練」與「電話協談職能」作為編製問卷的架構。

二、編製問卷初稿

根據問卷大綱，問卷初稿的草擬乃斟酌研究目的及參考黃美珍與鄭瀛川（2008）對校外機構線上諮商工作者之核心職能初探研究，抽取出「自我概念價值」、「工作管理能力」、「人際管理能力」三個行為特徵主題概念，以及參考吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、黃啟漢（2005）、劉明雄（2008）與林思穎（2010）等之訓練滿意度量表後，研究者進而自行編製問卷初稿，並與指導教授進行修正討論後，將有疑義部分修改，以完成「嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成調查問卷」初稿。

三、建立專家內容效度

為提升問卷之效度，特請專家學者予以指教、修正，將文句不順或語意不明之題目，予以改進，最後綜合專家學者的意見，進行問卷題目內容的篩選與修改，並編制完成問卷。專家審查名單如下表3-4。

表3-3 問卷內容審查學者專家之名單

專家學者姓名	服務學校/職稱	備註
涂瑞德	南華大學/助理教授	南華大學非營利事業管理研究所助理教授
陳珮淇	嘉義縣生命線/主任	嘉義縣生命線協會 專職主任
顏妤芯	嘉義縣生命線/社工督導	嘉義縣生命線協會 專職社工督導
張森鑫	溪口農會/督導	嘉義縣生命線協會前總幹事/現任志工督導
姚淑芬	嘉義基督教醫院附設再耕園/園長	南華大學講師/生命線協會訓練講師
鄭泓洋	財團法人高雄慈聯社會福利基金會/前執行長	台南天壇老人養護中心前社工督導

根據回收的專家問卷，依據專家的意見並整合後，再與指導教授研討，進行問卷分析，修正題目。將問卷中較不適切題項加以刪除，題意相近者予以合併，疏漏之處接受專家建議新增題項，題目概括兩個概念者則分離之，最後形成正式問卷。

四、正式問卷定稿

綜合專家內容效度審查結果與建議，再與指導教授討論修正後，釐清問卷題意不清之處，調整問卷題目順序與版面重新編排，修正定稿，完成正式問卷。

第一部分：個人背景變項共計 13 題。題項 1 到 7 是人口統計背景；題項 8 是志工背景；題項 9 到 10 是志工相關的背景；題項 11 到 12 是志工受獎紀錄；題項 13 是志工購買書籍費以促進自我成長。

第二部分：教育訓練滿意度共計 25 題。題項 1 到 5 是志工對教育訓練課程內容的滿意度；題項 6 到 8 是志工對教育訓練時間安排的滿意度；題項 9 到 13 是志工對教育訓練環境設備的滿意度；題項 14 到 19 是志工對教育訓練師資的滿意度；題項 20 到 25 是志工對教育訓練規劃及實施方式的滿意度。

表 3-4 教育訓練變項的參考來源

構面	教育訓練滿意度衡量題項	參考來源
訓練課程內容	1. 我對教育訓練課程內容感到滿意	吳秉恩 (1984)、鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、林思穎 (2010)
	2. 訓練課程名稱與內容相吻合	鄧欣怡 (2000)
	3. 訓練課程的內容符合我的期望。	鄧欣怡 (2000)、謝文亮 (2002)、蘇明宏 (2006)
	4. 我對教育訓練訓練教材編排感到滿意	劉明雄 (2008)、莊富源 (2007)
	5. 教育訓練的課程內容能提高我的學習興趣	鄧欣怡 (2000)
時間安排	6. 我對教育訓練每天授課節數安排感到滿意。	鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、張正賢 (2009)、林思穎 (2010)
	7. 我對教育訓練時段安排感到滿意	鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、張正賢 (2009)、林思穎 (2010)
	8. 我對教育訓練實施的總時數感到滿意	吳秉恩 (1984)、鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、林思穎 (2010)

表 3-4 教育訓練變項的參考來源(續)

構面	教育訓練滿意度衡量題項	參考來源
環境設備	9. 我對訓練的場所安排（會議室、訓練教室）感到滿意。	鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、蘇明宏（2006）、劉明雄（2008）、張正賢（2009）、林思穎（2010）
	10. 我對訓練場所的空間大小感到滿意	吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、黃啟漢（2005）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
	11. 我對教學設備感到滿意（播放器材、示範教學設備）	鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、蘇明宏（2006）、劉明雄（2008）、張正賢（2009）、林思穎（2010）
	12. 我對教育訓練場地交通便利性感到滿意	劉明雄（2008）
	13. 我對教育訓練場地的衛生環境品質感到滿意。	劉明雄（2008）
訓練師資	14. 訓練講師具備專業的知識	鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、顏世霖（2003）、蘇明宏（2006）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
	15. 訓練講師具有教學熱忱	吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、黃啟漢（2005）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
	16. 訓練講師對於課程有充分的準備與安排	鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、顏世霖（2003）、黃啟漢（2005）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
	17. 訓練講師對於學員提出的問題能正確回應	吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、黃啟漢（2005）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
	18. 訓練講師具備豐富的教學經驗	吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、顏世霖（2003）、黃啟漢（2005）、莊富源（2007）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）
19. 我對講師的的教學呈現方式讓我感到滿意（演講、影片教學、角色扮演...）	吳秉恩（1984）、鄧欣怡（2000）、莊鴻德（2001）、顏世霖（2003）、黃啟漢（2005）、蘇明宏（2006）、劉明雄（2008）、林思穎（2010）	

表 3-4 教育訓練變項的參考來源(續)

構面	教育訓練滿意度衡量題項	參考來源
規劃與實施	20. 協會會評估志工的需求安排適當的訓練課程	吳秉恩 (1984)、鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、林思穎 (2010)
	21. 教育訓練的課程規劃能激發我的學習動機	吳秉恩 (1984)、鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、林思穎 (2010)
	22. 我對教育訓練的前置作業 (報名、申請) 程序感到滿意	吳秉恩 (1984)、鄧欣怡 (2000)、莊鴻德 (2001)、黃啟漢 (2005)、劉明雄 (2008)、林思穎 (2010)
	23. 我接受教育訓練後，讓我增加對機構的認同與忠誠	謝文亮 (2002)、張正賢 (2009)
	24. 我接受教育訓練後，更樂意參加其它與服務有關的訓練課程	鄧欣怡 (2000)、張正賢 (2009)
	25. 課程的規劃與實施，能協助我增進我的助人技巧知能	鄧欣怡 (2000)、Bobevski, Irene, Holgate, Alina M. (2008)、張正賢 (2009)、莊富源 (2007)

資料來源：本研究自行整理

第三部分：職能增長共計 23 題。題項 1 到 7 是電話協談的自我概念價值職能；題項 8 到 14 是電話協談的工作專業能力；題項 15 到 23 是電話協談的人際管理能力。

測驗題目採用 Likert 五點量表，受測者根據這 48 題項分別回應其同意程度。

貳、資料分析方法

一、研究範圍

本研究之研究範圍方面，從研究對象與研究內容來加以說明：

(一)研究對象

本研究以嘉義縣生命線協會1995志工，且接受過生命線協會三階段教育訓練後受聘之現職志工，旨在探討電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成之關聯性，所以研究對象的選取係根據本研究者身為嘉義縣生命線協會電話協談志工之一員，以嘉義縣生命線協會的電話協談志工為問卷調查對象。本研究對象係以嘉義縣生命線協會志工為研究範圍，係指嘉義縣生命線協會現職志工，包括總幹事、督導、志工團正副團長、志工團現職1995電話協談志工而言，不包括有給職之中心主任、社工督導、社工員及其他職工，研究範圍不涉及嘉義縣以外的生命線協會；經由嘉義縣生命線協會中心主任確認2012年志工人數為118人，是為「全部樣本」。

(二)研究內容

在實際的電話協談教育訓練中，滿意度的構面與影響職能養成的因素有很多，彼此之間亦有其相關性，變項之間存在著複雜因素，因此無法針對各種因素一一探究。本研究以前章文獻探討和問卷調查所蒐集的資料為主，就志工的背景變項、教育訓練滿意度和職能養成來探討變項間相互之關係，最後針對研究結果提出結論與建議。

二、問卷發放

在考量樣本數的代表性，本研究者為增加問卷的有效回收率，採多元管道蒐集資料：一、於民國一〇一年十二月二十三日嘉義縣生命線民國一〇一年度的志工大會暨望年會（金山樓餐廳）時發放問卷，當場回收問卷；二、放置問卷在電話協談諮商值班室，請值班志工填寫；三、透過電子郵件寄送問卷與回收等方式進行問卷調查。

三、研究和統計分析方法

本研究所選用的研究和統計分析方法係根據研究架構。

(一)研究方法

本研究採問卷調查法。問卷的編製係參考相關文獻後，研究者自編「嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成調查量表」。將正式施測的問卷，依下列處理過程進行問卷內容資料的整理與篩選。

1.資料編碼：

針對回收的有效問卷進行編碼工作，再將編碼後的資料輸入電腦中。

2.資料核對：

待有效問卷有關資料建檔完成後，再逐一核對編碼資料是否有誤。

3.以 SPSS 電腦套裝軟體進行資料處理及各項分析。

(二)資料分析方法

本研究資料分析方法係在問卷回收後，利用 SPSS 軟體進行描述性分析、*t* 考驗、單因子變異數分析以及積差相關分析驗證各項假設。茲分述如下：

1. 描述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

本研究採描述性統計分析樣本志工特性、教育訓練實施滿意度及職能養成情況，藉以了解各變項之次數分配、百分比分佈狀況；同時也利用描述性統計性方式計算出各變項之平均數、標準差，以了解各變項的情形。

2. 獨立樣本 *t* 考驗(*t*-test)

本研究採用獨立樣本 *t*-test 來考驗假設 1 與假設 2，探究不同性別之志工，其教育訓練滿意度與職能養成的差異情形。

3. 單因子變異數分析

本研究使用單因子變異數分析考驗假設 1 與假設 2，瞭解不同背景特性之志工，其教育訓練滿意度與職能養成的差異情形。

4. 皮爾遜積差相關(Pearson product-moment correlation)

以皮爾遜積差相關考驗假設 3，分析志工的教育訓練滿意度與職能養成之間的相關情形，進而歸納和做成研究結論。

第四章 研究結果與討論

本章依據問卷調查所蒐集獲得的有效資料經由編碼與輸入，透過 SPSS12.0 統計軟體進行統計資料分析及討論。分別針對「樣本背景特性」、「教育訓練滿意度」、「職能養成」等構面，進行次數和百分比的描述性統計分析，並呈現交叉分析；次而研究討論這些構面對生命線「電話協談職能」養成的關聯性。共分為五節：第一節「有效樣本統計分析及整體情形」；第二節「生命線志工教育訓練滿意度與職能養成之現況分析」；第三節「不同背景特性的生命線志工教育訓練滿意度之差異分析」；第四節「不同背景特性的生命線志工職能養成之差異分析」；第五節「教育訓練滿意度與職能養成之相關分析」。

第一節 有效樣本統計分析及整體情形

壹、問卷樣本回收情形

本研究以嘉義縣生命線協會電話協談志工為研究對象，研究問卷自2012年12月5日發放，2013年1月底研究者將問卷收回，問卷調查時間前後共計近兩個月。研究問卷共發放118份、回收問卷87份，其中有效問卷87份，並無填答不完全之無效問卷，問卷回收率74%，問卷有效率100%。

貳、不同背景變項統計分析

本研究將問卷之基本背景資料分為「性別」、「年齡」、「職業」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「服務年資」、「同時擔任數個志工」、「其他類別機構志工經驗」、「獲獎次數」、「獎項類別」及「書籍花費」等十三項，表 4-1 顯示的是以次數分析法歸納，說明嘉義縣生命線協會電話協談志工背景特性的敘述性統計，分析如下。

一、性別

在 87 位受測者當中，「男性」人數為 25 人，佔受試者的 28.7%；「女性」人數為 62 人，佔受試者的 71.3%；顯示女性占多數。

二、年齡

「40 歲以下」人數為 17 人，佔受試者的 19.5%；「41-50 歲」人數為 29 人，佔受試者的 33.3%；「51 歲以上」人數為 41 人，佔受試者的 47.1%。顯示以 51 歲以上者最多，40 歲以下者最少。

三、職業

「軍公教」人士為 9 人，佔受試者的 10.3%；「工商業」人士為 33 人，佔受試者的 37.9%；「退休人士」人士為 13 人，佔受試者的 14.9%；「家庭主婦」人士為 7 人，佔受試者的 8.0%；「學生或其他」人士為 25 人，佔受試者的 28.7%。顯示工商業人士最多，家庭主婦為最少。

四、婚姻狀況

「未婚」人數為 19 人，佔受試者的 21.8%；「有配偶」人數為 60 人，佔受試者的 69.0%；「離婚、分居或鰥寡」人數為 8 人，佔受試者的 9.2%。以結婚有配偶者為居多。

五、教育程度

「高中職」學歷人數為 21 人，佔受試者的 24.1%；「專科及大學」學歷人數為 52 人，佔受試者的 59.8%；「研究所以上」學歷人數為 14 人，佔受試者的 16.1%。以專科及大學學歷者最多，研究所以上學歷者最少。

六、平均月收入

「無收入」者有 16 人，佔受試者的 18.4%；「三萬元以下」者有 21 人，佔受試者的 24.1%；「三萬零一元至五萬元」者有 25 人，佔受試者的 28.7%；「五萬元以上」者有 25 人，佔受試者的 28.7%。顯示有一半以上的志工，其平均月收入在三萬零壹元以上。

七、宗教信仰

「民間信仰〈含道教〉」人數為 36 人，佔受試者的 41.4%；「佛教」人數為 28 人，佔受試者的 32.2%；「基督教或天主教」人數為 5 人，佔受試者的 5.7%；「一貫道」人數為 8 人，佔受試者的 9.2%；「其他或無宗教信仰」人數為 10 人，佔受試者的 11.5%。以含道教的民間信仰最多，基督教與天主教徒最少。

八、服務經驗

(一) 生命線服務年資

「未滿 2 年」人數為 7 人，佔受試者的 8.0%；「滿 2 年以上未滿 5 年」人數為 10 人，佔受試者的 11.5%；「滿 5 年以上未滿 10 年」人數為 25 人，佔受試者的 28.7%；「滿 10 年以上未滿 15 年」人數為 22 人，佔受試者的 25.3%；「滿 15 年以上未滿 20 年」人數為 12 人，佔受試者的 13.8%；「滿 20 年以上」人數為 11 人，佔受試者的 12.6%。以服務年資滿 5 年以上未滿 10 年者最多，以服務未滿 2 年者最少。

(二) 數個志願服務經驗

「無」人數為 41 人，佔受試者的 47.1%；「1 個」人數為 22 人，佔受試者的 25.3%；「2 個」人數為 18 人，佔受試者的 20.7%；「3 個以上」人數為 6 人，佔受試者的 6.9%。以沒有其志願服務經驗者為多。

(三)其他類別志工經驗

「無」人數為 41 人，佔受試者的 47.1%；「社福機構」人數為 13 人，佔受試者的 14.9%；「教育文化」人數為 16 人，佔受試者的 18.4%；「環保與醫療」人數為 1 人，佔受試者的 1.1%；「宗教機構」人數為 9 人，佔受試者的 10.3%；「兩類以上」人數為 7 人，佔受試者的 8.0%。有其他類別志工經驗者中以服務教育文化類為最多，服務醫療類最少。

九、獲獎紀錄

(一)獲獎次數

「無」人數為 14 人，佔受試者的 16.1%；「1 次」人數為 10 人，佔受試者的 11.5%；「2 次」人數為 18 人，佔受試者的 20.7%；「3 次以上」人數為 45 人，佔受試者的 51.7%。獲獎次數以獲得三次以上獎項最多。

(二)獎項類別

「無」人數為 14 人，佔受試者的 16.1%；「嘉義縣市志願服務獎」人數為 22 人，佔受試者的 25.3%；「嘉義縣社會福利服務獎」人數為 0 人，佔受試者的 0%。「內政業務志願服務獎」人數為 6 人，佔受試者的 6.9%；「兩類獎項以上」人數為 45 人，佔受試者的 51.7%。受頒獲獎者中以獲頒二種志願服務獎項以上者最多，沒有社會福利獎項。

十、自我成長，購買書籍

「1000 元以下」人數為 30 人，佔受試者的 34.5%；「1000-2500 元」人數為 48 人，佔受試者的 55.2%；「2500 元以上」人數為 9 人，佔受試者的 10.3%。以平均每年購買書籍費 1000-2500 元者最多，增進自我成長。

表 4-1 不同背景變項的敘述統計資料

背景變項	組別	人數	百分比(%)
性別	男生	25	28.7
	女生	62	71.3
年齡	40 歲以下	17	19.5
	41-50 歲	29	33.3
	51 歲以上	41	47.1
職業	軍公教	9	10.3
	工、商業	33	37.9
	退休人士	13	14.9
	家庭主婦	7	8.0
	其他(含學生)	25	28.7
婚姻狀況	未婚	19	21.8
	有配偶	60	69.0
	離婚、分居或鰥寡	8	9.2
教育程度	高中職	21	24.1
	專科及大學	52	59.8
	研究所以上	14	16.1
平均月收入	無收入	16	18.4
	三萬元以下	21	24.1
	三萬零一元至五萬元	25	28.7
	五萬元以上	25	28.7
宗教信仰	傳統民間信仰(含道教)	36	41.4
	佛教	28	32.2
	基督教與天主教	5	5.7
	一貫道	8	9.2
	其他(含無宗教信仰)	10	11.5
服務年資	未滿 2 年	7	8.0
	滿 2 年以上未滿 5 年	10	11.5
	滿 5 年以上未滿 10 年	25	28.7
	滿 10 年以上未滿 15 年	22	25.3
	滿 15 年以上未滿 20 歲	12	13.8
	滿 20 年以上	11	12.6

表 4-1 不同背景變項的敘述統計資料(續)

背景變項	組別	人數	百分比(%)
其他志工經驗	無	41	47.1
	一個	22	25.3
	二個	18	20.7
	三個以上	6	6.9
其他類別機構	無	43	49.4
	社福類	12	13.8
	教育文化類	14	16.1
	醫療類	1	1.1
	宗教類	11	12.6
	二類以上	6	6.9
獲獎次數	無	14	16.1
	一次	10	11.5
	二次	18	20.7
	三次以上	45	51.7
獎項類別	無	0	0.00
	嘉義縣市志願服務獎	14	16.1
	嘉義縣社會福利服務獎	24	27.6
	內政業務志願服務獎	5	5.7
	二種獎項以上	44	50.6
書籍花費	1000 元以下	30	34.5
	1000-2500 元	48	55.2
	2500 元以上	9	10.3

資料來源：本研究者自行整理

叁、小結

由上總結，嘉義縣生命線電話協談志工個人背景中，多數為女性，佔受試者的 71.3%；多數在 51 歲以上，佔受試者的 47.1%；多數為工商業，佔受試者的 37.9%；多數為已婚有配偶，佔受試者的 69.0%；多數具有專科及大學學歷，佔受試者的 59.8%；平均月收入在三萬元以上者居多數，佔受試者的 57.4%；以傳統民間信仰者為多數，佔受試者的 41.4%；服務年資以滿 5 年以上未滿 10 年的組別為多數，佔受

試者的 28.7%；將近有一半的受試者除了擔任生命線志工以外，並無兼任其他的志工，佔有 47.1%；大部分的志工都曾獲頒獎項，尤其是曾獲獎三次以上者佔受試者的 51.7%；其中以曾獲頒嘉義縣市志願服務獎和內政業務志願服務獎者為多數，也是佔受試者的 51.7%；多數的志工每年平均花費 1000-2500 元購買書籍來閱讀，以促進自我成長，佔受試者的 55.2%。

第二節 教育訓練滿意度與職能養成現況分析

本節將研究架構中的各研究變項依回收問卷調查所得之結果進行統計分析，表 4-2 顯示的是教育訓練滿意度量表各層面與整體之平均數與標準差，以呈現教育訓練滿意度之現況；表 4-3 顯示的是職能養成量表各層面與整體之平均數與標準差，以呈現職能養成之現況；由此瞭解嘉義縣生命線電話協談志工在各相關變項的滿意度程度和職能養成的成效；再綜合討論之，分述於下：

壹、教育訓練滿意度現況

在教育訓練滿意度方面，這個分量表有 87 位受試者填答；本研究測得之最小值為 81，最大值為 125，平均數是 100.37，超過中間值，顯示受測者偏向滿意教育訓練，如表 4-2。

表 4-2 教育訓練滿意度研究變項之描述性統計分析

變項	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
a1	87	3	5	4.14	.44
a2	87	3	5	4.06	.44
a3	87	3	5	3.98	.43
a4	87	3	5	4.00	.48
a5	87	3	5	4.00	.53
a6	87	3	5	3.89	.54
a7	87	3	5	3.76	.61
a8	87	3	5	3.85	.54
a9	87	2	5	3.85	.66
a10	87	2	5	3.82	.62
a11	87	2	5	3.78	.64
a12	87	3	5	3.84	.59
a13	87	2	5	3.80	.66
a14	87	3	5	4.17	.53
a15	87	4	5	4.20	.40
a16	87	3	5	4.23	.50
a17	87	3	5	4.11	.49
a18	87	3	5	4.17	.46
a19	87	3	5	4.05	.61
a20	87	3	5	4.10	.51
a21	87	3	5	4.07	.52
a22	87	3	5	4.03	.56
a23	87	3	5	4.15	.56
a24	87	3	5	4.13	.55
a25	87	3	5	4.20	.55
課程內容	87	16	25	20.17	1.76
時間安排	87	9	15	11.49	1.39
環境設備	87	12	25	19.09	2.63
訓練師資	87	20	30	24.93	2.45
規劃實施	87	18	30	24.68	2.64
滿意度	87	81	125	100.37	8.86

本研究自行整理

一、課程內容

就每道題目的滿意程度，沒有人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，故這個分量表的最小值為 16，最大值為 25；就平均數而言，每道題目的平均數都較高，以第 1 題「課程內容滿意」的平均數($M=4.14$)最高，顯示高度的滿意，第 3 題「內容符合期望」的平均數($M=3.98$)最低，介於感到普通與滿意之間；而「課程內容」這個分量表的平均數為 $M=20.17$ 。就標準差而言，以第 5 題「提高學習興趣」的標準差($SD=0.53$)最高，顯示受測者在該題的看法比較不一致；而「課程內容」這個分量表的標準差為 $SD=1.76$ 。

二、時間安排

就每道題目的滿意程度，沒有人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，故最小值為 3，最大值為 5；平均數而言，以第 6 題「授課節數安排」的平均數($M=3.89$)最高，介於感到普通與滿意之間；而「時間安排」這個分量表的平均數為 $M=11.49$ 。就標準差而言，以第 7 題「時段安排」的標準差($SD=0.61$)最高，受測者在該題的看法顯示比較不一致；而「課程內容」這個分量表的標準差為 $SD=1.39$ 。

三、環境設備

就每道題目的滿意程度，沒有人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，第 12 題最小值為 3 外，其他 4 題的最小值為 2，每題的最大值均為 5，故這個分量表的最小值為 12，最大值為 25；就平均數而言，每道題目的平均數都很接近，以第 11 題「教學設備」的平均數($M=3.78$)偏低，顯示介於感到普通與滿意之間；而「環境設備」這個分量表的平均數為 $M=19.09$ 。就標準差而言，以第 12 題「交通便利性」的標準差($SD=0.59$)最低，顯示受測者在該題的滿意度看法比較一致；而「環境設備」這個分量表的標準差為 $SD=2.63$ 。

四、訓練師資

就每道題目的滿意程度，沒有人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，故這個分量表的最小值為 20，最大值為 30；就平均數而言，每道題目的平均數都較高，以第 16 題「充分準備與安排」的平均數($M=4.23$)最高，顯示高度的滿意；而「訓練師資」這個分量表的平均數為 $M=24.93$ 。就標準差而言，以第 15 題「教學熱忱」的標準差($SD=0.40$)最低，顯示受測者在該題的看法比較一致；而「訓練師資」這個分量表的標準差為 $SD=2.45$ 。

五、規劃與實施

就每道題目的滿意程度，沒有人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，故這個分量表的最小值為 18，最大值為 30；就平均數而言，每道題目的平均數也都較高，以第 25 題「服務價值及信念」的平均數($M=4.20$)最高，顯示高度的滿意；而「規劃與實施」這個分量表的平均數為 $M=24.68$ 。就標準差而言，每道題目的標準差都接近，顯示受測者對每道題目的看法一致；而「規劃與實施」這個分量表的標準差為 $SD=2.64$ 。

貳、職能養成

在職能增長方面，這個分量表有 87 位受試者填答；本研究測得之最小值為 78，最大值為 132，平均數是 95.38，接近中間值，顯示受測者認為職能養成偏向普通程度，如表 4-3。

表 4-3 職能養成描述性統計分析

變項	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
b1	87	3	5	4.15	.47
b2	87	4	5	4.34	.48
b3	87	3	5	4.16	.45
b4	87	3	5	4.20	.57
b5	87	3	5	4.23	.45
b6	87	3	5	4.07	.61
b7	87	3	5	4.18	.52
b8	87	3	5	4.20	.63
b9	87	3	5	4.25	.58
b10	87	3	5	4.14	.55
b11	87	3	5	3.95	.61
b12	87	3	5	3.91	.52
b13	87	3	5	3.84	.66
b14	87	3	5	3.74	.58
b15	87	3	5	4.11	.56
b16	87	3	5	4.18	.45
b17	87	3	5	4.20	.45
b18	87	3	5	4.09	.52
b19	87	2	5	4.08	.58
b20	87	3	5	4.13	.61
b21	87	3	5	4.18	.56
b22	87	3	5	4.18	.54
b23	87	3	5	4.40	.54
自我價值	87	25	35	29.33	2.37
專業能力	87	22	35	28.02	3.11
人際管理	87	26	76	38.02	5.27
職能	87	78	132	95.38	8.79

資料來源：本研究者自行整理

一、 自我概念價值

就「自我概念價值」這個分量表而言，最小值為 25，最大值為 35，平均數為 29.33，標準差為 2.37；就每道題目而言，平均數都較高，以第 6 題「具備服務能力」同意情況的平均數($M=4.07$)稍低，仍顯示高度的同意；就標準差而言，也以第 6 題「具備服務能力」的標準差($SD=0.61$)稍高，受測者在該題的看法顯示稍不一致的情況。

二、 電話協談專業能力

就「專業能力」這個分量表而言，最小值為 22，最大值為 35，平均數為 28.02，標準差為 3.11；就每道題目而言，以第 9 題「樂意課程訓練和累積實務經驗」同意情況的平均數($M=4.25$)最高，顯示高度的同意，以第 14 題「具備相關技術」($M=3.74$)最低，介於普通與同意之間；就標準差而言，也以第 12 題「引導理性自決」的標準差($SD=0.52$)較低，受測者在該題的同意情況顯示比較一致。

三、 人際管理能力

就「人際管理能力」這個分量表而言，最小值為 26，最大值為 45，平均數為 38.02，標準差為 5.27；就每道題目而言，平均數也都偏高，顯示高度的同意；就標準差而言，以第 16 題「學習或請求提供意見」($SD=0.45$)及第 17 題「深入了解個案」的標準差($SD=0.45$)稍低，顯示受測者在該兩題的同意情況比較一致。

參、小結

以下針對嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成的現況，根據第二章相關文獻，探討與分析其結果：

一、教育訓練滿意度表現現況

本研究結果顯示嘉義縣生命線協會電話協談志工在教育訓練滿意度的整體表現為高度滿意；在「課程內容」分量表表現，最小值為 16，最大值為 25；就平均數而言， $M=20.17$ ，每道題目的平均數都較高，顯示高度滿意。在「時間安排」分量表表現，最小值為 3，最大值為 5；平均數為 $M=11.49$ ，介於感到普通滿意。在「環境設備」分量表表現，最小值為 10，最大值為 20；平均數為 $M=15.29$ ，顯示普通滿意。在「訓練師資」分量表表現，最小值為 24，最大值為 35；就平均數而言， $M=28.74$ ，每道題目的平均數都較高，顯示高度滿意。在「規劃實施」分量表表現，最小值為 18，最大值為 30；就平均數而言， $M=24.68$ ，每道題目的平均數也都較高，顯示高度滿意。

教育訓練滿意度量表共有「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」與「規劃實施」五個分量表，整體的相關層面表現，各題平均數分別為 4.03、3.83、3.82、4.16 與 4.11，最滿意的是「訓練師資」，次是「規劃實施」與「課程內容」，三者都可說是高度滿意表現；再次是「時間安排」，最後是「環境設備」，二者呈現比較普通滿意狀況。

二、職能養成現況

本研究結果顯示電話協談職能的整體表現優質養成；在「自我價值」分量表表現，最小值為 25，最大值為 35；就平均數而言， $M=29.33$ ，每道題目的平均數(4.19)都較高，顯示高優質職能養成。在「專業能力」分量表表現，最小值為 22，最大值為 25；平均數為 $M=28.02$ ，每道題目的平均數(4.00)也都較高，顯示中優質職能養成。在「人際管理」分量表表現，最小值為 26，最大值為 76；平均數為 $M=38.02$ ，每道題目的平均數(4.22)都較高，顯示高優質職能養成。

職能養成量表共有「自我價值」、「專業能力」與「人際管理」三個分量表，整體的相關層面表現，各題平均數分別為4.19、4.00與4.22，最優質的是「人際管理」，次是「自我價值」，最後是「專業能力」；整題而言，三個職能構面均為優質。

第三節 背景特性在教育訓練滿意度之差異性分析

為了瞭解嘉義縣生命線電話協談志工是否因個人背景因素不同，而有不同程度的教育訓練滿意度，乃根據志工的背景因素，進行獨立樣本 t 考驗、單因子變異數分析來探討不同的志工背景屬性，在教育訓練滿意度各變項構面上，是否具有顯著的差異。當分析達顯著差異時，再以 Scheffe's 及 Games-Howell 檢定進行事後多重比較，作進一步分析。

壹、不同背景特性在教育訓練滿意度之差異情形

一、性別

本研究以生命線志工男、女性別為自變項，以對教育訓練滿意度的課程內容、時間安排、環境設備、訓練師資、規劃實施為依變項。以獨立樣本 t 考驗來探討不同性別的生命線志工，在教育訓練滿意度量表的得分是否有顯著性的差異，就其平均數、標準差進行 t 考驗，以了解不同性別志工教育訓練滿意度的各分層面與整體滿意度的差異性，考驗假設 1，其現況差異分析摘要如表 4-4。

(一) 獨立樣本 t 考驗

表 4-4 顯示，不同性別志工對教育訓練的滿意度在課程內容、時間安排、環境設備、訓練師資、規劃實施及整體滿意度方面，經過 t 考驗的結果，均達顯著差異。

第一個分量表的依變項為「課程內容」，男女性志工在「課程內容」分量表的獨立樣本 t 考驗達顯著性的差異， $t(85)=2.01$ ， $p<0.05$ ，95%CI [0.10, 1.64]，男性的得分($M=20.76$)顯著高於女性的得分($M=19.94$)。

第二個分量表的依變項為「時間安排」，男女性志工在「時間安排」分量表的獨立樣本 t 考驗達顯著性的差異， $t(85)=2.39$ ， $p<0.05$ ，95%CI [0.13, 1.40]，男性的得分($M=12.04$)顯著高於女性的得分($M=11.27$)。

第三個分量表的依變項為「環境設備」， $t(85)=1.90$ ， $p>0.05$ ，顯示男女性志工在「環境設備」分量表的獨立樣本 t 考驗未達顯著性的差異。

第四個分量表的依變項為「訓練師資」，男女性志工在「訓練師資」分量表的獨立樣本 t 考驗達顯著性的差異， $t(38)=2.68$ ， $p<0.05$ ，95%CI [0.39, 2.83]，男性的得分($M=26.08$)顯著高於女性的得分($M=27.47$)。

第五個分量表的依變項為「實施規劃」，男女性志工在「實施與規劃」分量表的獨立樣本 t 考驗達非常顯著性的差異， $t(85)=2.70$ ， $p<0.01$ ，95%CI [0.43, 2.83]，男性的得分($M=25.84$)顯著高於女性的得分($M=24.21$)。

男女性志工在「教育訓練滿意度」總量表的獨立樣本 t 考驗達非常顯著性的差異， $t(85)=2.98$ ， $p<0.01$ ，95%CI [2.00, 9.99]，男性的得分($M=104.64$)非常顯著高於女性的得分($M=98.65$)。

表 4-4 不同性別的志工在教育訓練滿意度量表的獨立樣本 *t* 考驗分析摘要表

變項	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值
課程內容	男性	25	20.76	1.88	2.01*
	女性	62	19.94	1.67	
時間安排	男性	25	12.04	1.49	2.39*
	女性	62	11.27	1.30	
環境設備	男性	25	19.92	2.74	1.90
	女性	62	18.76	2.53	
訓練師資	男性	25	26.08	2.66	2.68*
	女性	62	24.47	2.22	
規劃實施	男性	25	25.84	2.44	2.70**
	女性	62	24.21	2.59	
整體滿意度	男性	25	104.64	9.00	2.98**
	女性	62	98.65	8.27	

註：* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

(二) 獨立樣本 *t* 考驗效果值與統計考驗力

本研究以生命線志工男、女性別為自變項，以對教育訓練滿意度的課程內容、時間安排、環境設備、訓練師資、規劃實施為依變項，以了解不同性別志工教育訓練滿意度的各分層面與整體滿意度的效果值與統計考驗力。

表 4-5 是根據 Cohen(1988)所提出的效果值強度。透過表 4-6 顯示的效果值大小，判斷兩個平均數達顯著性差異時，其差距的強度。

表 4-5 效果值的強度

效果值大小	效果值強度
.010	低效果值
.059	中效果值
.138	高效果值

男女性志工在「課程內容」達顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中低效果值，在「時間安排」達顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中效果值，在「環境設備」達顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中低效果值，在「訓練師資」達顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中效果值，在「規劃與實施」達非常顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中效果值，在「整體滿意度」達非常顯著性的差異，分量表的獨立樣本 t 考驗分析具有中高效果值；其中，教育訓練滿意度的統計考驗力 $1-\beta$ 為 0.84，顯示具有極佳的統計考驗力。

表 4-6 不同性別在教育訓練滿意度量表的 t 考驗效果值與統計考驗力

變項	男生 (n=25)		女生 (n=62)		η^2	1- β
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
	課程內容	20.76	1.88	19.94		
時間安排	12.04	1.49	11.27	1.30	0.06	0.66
環境設備	19.92	2.74	18.76	2.53	0.04	0.47
訓練師資	26.08	2.66	24.47	2.22	0.09	0.82
規劃實施	25.84	2.44	24.21	2.59	0.08	0.76
整體滿意度	104.64	9.00	98.65	8.27	0.10	0.84

二、 年齡

表 4-8 顯示，不同年齡的「40 歲以下」、「41-50 歲」與「51 歲以上」三組，在教育訓練滿意度的「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」以及「規劃實施」均未達顯著性。

表 4-7 不同年齡特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差

構面	年齡	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)40 歲以下	17	19.71	.99
	(2)41-50 歲	29	19.90	1.82
	(3)51 歲以上	41	20.56	1.91
時間安排	(1)40 歲以下	17	11.88	1.32
	(2)41-50 歲	29	11.07	1.65
	(3)51 歲以上	41	11.63	1.16
環境設備	(1)40 歲以下	17	18.76	2.08
	(2)41-50 歲	29	18.83	3.12
	(3)51 歲以上	41	19.41	2.47
訓練師資	(1)40 歲以下	17	25.65	2.94
	(2)41-50 歲	29	24.21	2.41
	(3)51 歲以上	41	25.15	2.19
規劃實施	(1)40 歲以下	17	25.12	2.32
	(2)41-50 歲	29	24.03	2.53
	(3)51 歲以上	41	24.95	2.82

表 4-8 不同年齡特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	12.10	2	6.05	2.00	
	組內	254.32	84	3.03		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	8.61	2	4.30	2.30	
	組內	157.14	84	1.87		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	8.12	2	4.06	.58	
	組內	585.15	84	6.97		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	25.82	2	12.91	2.21	
	組內	491.76	84	5.85		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	18.36	2	9.18	1.32	
	組內	582.63	84	6.94		
	總和	600.99	86			

F 考驗未達到顯著水準

三、職業

以單因子變異數分析，來檢定不同職業的電話協談志工，在教育訓練滿意度是否具有顯著差異。

表 4-9 與表 4-10 顯示，不同職業志工特性在教育訓練滿意度的課程內容方面，其變異數($p=0.00$)是不同質的，ANOVA 的 *F* 考驗達 0.001($F=7.99, p=0.00$)的顯著

水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.01(p=0.004)$ 的顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示五個組別在課程內容的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示退休人士組的平均數($M=21.62$)與工商業組的平均數($M=19.18$)，有顯著性的差異，兩者的平均差異為 $21.62-19.18=2.48$ ，顯示退休人士「課程內容」滿意度的平均數顯著高於工商業組「課程內容」滿意度的平均數；同時學生與其他組的平均數($M=20.40$)與工商業組的平均數($M=19.18$)，有顯著性的差異，兩者的平均差異為 $20.40-19.18=1.22$ ，顯示學生與其他組「課程內容」滿意度的平均數也顯著高於工商業組「課程內容」滿意度的平均數。

不同職業志工特性在時間安排($p=0.13$)的變異數是同質的，ANOVA 的 F 考驗達 $0.05(F=2.54, p=0.046)$ 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，卻找不出組別之間的差異。

不同職業志工特性在環境設備、訓練師資與訓練的規劃實施面向的滿意度上，則未達顯著性。

表 4-9 不同職業特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	職業	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)軍公教	9	20.00	1.00
	(2)工商業	33	19.18	1.63
	(3)退休人士	13	21.62	2.14
	(4)家庭主婦	7	21.57	2.15
	(5)學生與其他	25	20.40	0.82
時間安排	(1)軍公教	9	10.44	1.13
	(2)工商業	33	11.30	1.38
	(3)退休人士	13	12.00	1.73
	(4)家庭主婦	7	12.14	.38
	(5)學生與其他	25	11.68	1.28

表 4-9 不同職業特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差(續)

構面	職業	個數	平均數	標準差
環境設備	(1)軍公教	9	18.33	2.87
	(2)工商業	33	19.33	2.87
	(3)退休人士	13	19.38	2.57
	(4)家庭主婦	7	19.71	3.90
	(5)學生與其他	25	18.72	1.82
訓練師資	(1)軍公教	9	24.22	.44
	(2)工商業	33	24.70	2.80
	(3)退休人士	13	26.08	2.78
	(4)家庭主婦	7	25.43	3.16
	(5)學生與其他	25	24.76	1.90
規劃實施	(1)軍公教	9	24.89	1.83
	(2)工商業	33	24.00	3.08
	(3)退休人士	13	25.69	2.69
	(4)家庭主婦	7	24.57	2.15
	(5)學生與其他	25	25.00	2.27

表 4-10 不同職業特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	74.71	4	18.68	7.99**	(3)>(2)
	組內	191.70	82	2.34		(5)>(2)
	總和	266.41	86			

表 4-10 不同職業特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表(續)

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
時間安排	組間	18.26	4	4.57	2.54*	ns
	組內	147.49	82	1.80		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	14.39	4	3.60	.51	
	組內	578.88	82	7.06		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	25.86	4	6.47	1.08	
	組內	491.72	82	6.00		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	31.62	4	7.90	1.14	
	組內	569.37	82	6.94		
	總和	600.99	86			

* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

四、婚姻狀況

在「變異數同質性檢定」的「顯著性」欄位可知，「未婚」、「有配偶」與「離婚分居或鰥寡」三組，在「課程內容」($p=0.52$)、「時間安排」($p=0.45$)、「環境設備」($p=0.30$)與「規劃與實施」($p=0.42$)的變異數是同質的；在「訓練師資」($p=0.00$)這個依變項的變異數是不同質的。

表 4-11 與表 4-12 顯示，生命線志工婚姻狀況特性在「課程內容」($p=0.52$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 0.001 ($F=10.04, p=0.00$) 的非常顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示有

配偶的平均數($M=20.68$)與未婚的平均數($M=19.16$)、離婚分居或鰥寡的平均數($M=18.75$)，有非常顯著性的差異，因為達非常顯著性差異，在 F 考驗之後出現三個星號「***」；顯示有配偶者對於課程內容滿意度非常明顯高於其他兩個組別。

生命線志工婚姻狀況特性在「時間安排」($p=0.45$)的變異數是同質的，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 0.05($F=4.05, p=0.02$)的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，找不出組別之間的差異。

志工婚姻狀況在「環境設備」($p=0.30$)的變異數是同質的，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 0.01($F=5.91, p=0.004$)的顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示有配偶的平均數($M=19.70$)與未婚的平均數($M=17.58$)，達非常顯著性的差異，在 F 考驗之後出現三個星號「**」；顯示有配偶的志工對於課程內容滿意度非常顯著高於未婚的志工。

志工婚姻狀況特性在訓練師資($p=0.003$)的變異數是不同質的，分量表 ANOVA 的 F 考驗($F=6.68, p=0.002$)達非常顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 0.001($p=0.00$)的非常顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示三個組別在教育訓練師資滿意度的平均數有非常顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示有配偶志工的平均數($M=25.53$)非常顯著高於未婚的志工($M=23.47$)；有配偶志工的平均數($M=25.53$)也非常顯著高於離婚、分居或鰥寡的志工($M=23.88$)。

志工婚姻狀況特性在規劃與實施($p=0.42$)的變異數是同質的，ANOVA 的 F 考驗($F=9.78, p=0.00$)達 0.001 的非常顯著水準，有顯著性差異，經事後考驗發現，有配偶的志工組($M=25.38$)對於教育訓練規劃實施的滿意度非常顯著高於未婚的志工($M=23.63$)；有配偶的志工組($M=25.38$)對於教育訓練規劃實施的滿意度同時也非常顯著高於離婚、分居或鰥寡的志工($M=21.88$)。

表 4-11 不同婚姻狀況特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差

構面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)未婚	19	19.16	1.39
	(2)有配偶	60	20.68	1.63
	(3)離婚分居或鰥寡	8	18.75	1.83
時間安排	(1)未婚	19	10.95	1.35
	(2)有配偶	60	11.77	1.37
	(3)離婚分居或鰥寡	8	10.75	1.04
環境設備	(1)未婚	19	17.58	2.34
	(2)有配偶	60	19.70	2.63
	(3)離婚分居或鰥寡	8	18.13	1.46
訓練師資	(1)未婚	19	23.47	1.90
	(2)有配偶	60	25.53	2.54
	(3)離婚分居或鰥寡	8	23.88	.354
規劃實施	(1)未婚	19	23.63	2.34
	(2)有配偶	60	25.38	2.39
	(3)離婚分居或鰥寡	8	21.88	2.75

表 4-12 不同婚姻狀況特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	51.40	2	25.70	10.04***	(2)>(1)
	組內	215.01	84	2.56		(2)>(3)
	總和	266.41	86			

表 4-12 不同婚姻狀況特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表(續)

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
時間安排	組間	14.57	2	7.28	4.05*	ns
	組內	151.18	84	1.80		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	73.16	2	36.58	5.91**	(2)>(1)
	組內	520.11	84	6.19		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	71.04	2	35.52	6.68***	(2)>(1)
	組內	446.55	84	5.32		(2)>(3)
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	113.51	2	56.76	9.78***	(2)>(1)
	組內	487.48	84	5.80		(2)>(3)
	總和	600.99	86			

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

五、教育程度

在「變異數同質性檢定」的「顯著性」欄位可知，「高中職」、「專科及大學」與「研究所以上」三組，教育訓練滿意度在「時間安排」($p=0.60$)與「環境設備」($p=0.71$)的變異數是同質的；在「課程內容」($p=0.01$)「訓練師資」($p=0.00$)與「規劃實施」($p=0.03$)的變異數是不同質的。

表 4-13 與表 4-14 顯示，生命線志工教育程度特性在「課程內容」分量表 ANOVA 的 F 考驗($F=1.16, p=0.26$)未達顯著水準，三個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異。

生命線志工教育程度特性在「時間安排」分量表 ANOVA 的 F 考驗 ($F=5.31, p=0.007$) 達 0.01 的非常顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示專科及大學的平均數 ($M=11.83$) 與研究所的平均數 ($M=10.57$)，有非常顯著性的差異，因為達非常顯著性差異，在 F 考驗之後出現三個星號「**」；顯示專科及大學組對於時間安排滿意的平均數非常明顯高於研究所組；亦即專科及大學教育程度組志工對於教育訓練時間安排的滿意度非常顯著高於研究所教育程度組志工。

生命線志工教育程度特性在「環境設備」分量表 ANOVA 的 F 考驗 ($F=1.59, p=0.21$) 未達顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異。

生命線志工教育程度特性在「訓練師資」分量表 ANOVA 的 F 考驗 ($F=4.92, p=0.01$) 達 0.05 的顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗 ($p=0.00$) 獲得同樣的結論，皆顯示三個組別在這個分量表的平均數有非常顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示專科及大學組的平均數 ($M=25.58$) 與高中職組的平均數 ($M=24.05$)，有非常顯著性的差異，兩者的平均差異為 $25.58-24.05=1.53$ ，專科及大學組「訓練師資」滿意度的平均數非常顯著高於高中組「訓練師資」滿意度的平均數；專科及大學組的平均數 ($M=25.58$) 與研究所以上組的平均數 ($M=23.86$)，也有非常顯著性的差異，兩者的平均差異為 $25.58-23.86=1.72$ ，專科及大學組「訓練師資」滿意度的平均數非常顯著高於研究所以上組「訓練師資」滿意度的平均數。

教育程度志工特性在規劃實施 ($p=0.03$) 的變異數是不同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=11.67, p=0.00$) 達 0.001 的非常顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗 ($p=0.00$) 獲得同樣的結論，顯示三個組別在規劃實施分量表的平均數有非常顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示專科及大學組的平均數 ($M=25.62$) 與高中職組的平均數 ($M=22.71$)，有非常顯著性的差異，兩者的平均差異為 $25.62-22.71=2.91$ ，顯示專科及大學組志工「規劃實施」滿意度的平均數非常顯著高於高中職組志工「規劃實施」

滿意度的平均數；同時專科及大學組的平均數($M=25.62$)與研究所以上組的平均數($M=24.14$)，也有非常顯著性的差異，兩者的平均差異為 $25.62-24.14=1.48$ ，顯示專科及大學的志工「規劃實施」滿意度的平均數也非常顯著高於研究所以上組志工「規劃實施」滿意度的平均數。

表 4-13 不同教育程度特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差

構面	教育程度	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)高中職	21	19.76	2.49
	(2)專科及大學	52	20.40	1.58
	(3)研究所以上	14	19.93	.83
時間安排	(1)高中職	21	11.29	1.19
	(2)專科及大學	52	11.83	1.35
	(3)研究所以上	14	10.57	1.40
環境設備	(1)高中職	21	18.71	2.59
	(2)專科及大學	52	19.48	2.59
	(3)研究所以上	14	18.21	2.69
訓練師資	(1)高中職	21	24.05	2.31
	(2)專科及大學	52	25.58	2.64
	(3)研究所以上	14	23.86	.36
規劃實施	(1)高中職	21	22.71	2.63
	(2)專科及大學	52	25.62	2.44
	(3)研究所以上	14	24.14	1.51

表 4-14 不同教育程度特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	7.16	2	3.58	1.16	
	組內	259.26	84	3.09		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	18.59	2	9.30	5.31**	(2)>(3)
	組內	147.16	84	1.75		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	21.64	2	10.82	1.59	
	組內	571.62	84	6.81		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	54.23	2	27.11	4.92***	(2)>(1)
	組內	463.36	84	5.52		(2)>(3)
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	130.68	2	65.34	11.67***	(2)>(1)
	組內	470.31	84	5.60		(2)>(3)
	總和	600.99	86			

** $p < 0.01$. *** $p < 0.001$.

六、月收入

表 4-15 與表 4-16 顯示，不同月收入的「無收入」、「三萬元以下」、「三萬零一元至五萬元」與「五萬元以上」四組，在教育訓練滿意度的「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」以及「規劃實施」均未達顯著性。

表 4-15 不同月收入特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	平均月收入	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)無收入	16	20.63	1.63
	(2)三萬元以下	21	19.81	1.40
	(3)三萬零一元至五萬元	25	20.00	1.29
	(4)五萬元以上	25	20.36	2.41
時間安排	(1)無收入	16	11.69	.95
	(2)三萬元以下	21	11.14	1.28
	(3)三萬零一至五萬元	25	11.96	1.27
	(4)五萬元以上	25	11.20	1.71
環境設備	(1)無收入	16	19.13	2.90
	(2)三萬元以下	21	18.67	2.63
	(3)三萬零一至五萬元	25	19.96	2.26
	(4)五萬元以上	25	18.56	2.71
訓練師資	(1)無收入	16	24.94	2.24
	(2)三萬元以下	21	24.67	2.48
	(3)三萬零一至五萬元	25	25.28	2.62
	(4)五萬元以上	25	24.80	2.50
規劃實施	(1)無收入	16	24.50	2.10
	(2)三萬元以下	21	24.81	2.77
	(3)三萬零一至五萬元	25	24.88	2.46
	(4)五萬元以上	25	24.48	3.12

表 4-16 不同月收入特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	7.67	3	2.56	.82	
	組內	258.75	83	3.12		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	10.78	3	3.59	1.92	
	組內	154.97	83	1.87		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	29.73	3	9.91	1.46	
	組內	563.54	83	6.79		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	4.94	3	1.65	.27	
	組內	512.64	83	6.18		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	2.87	3	.96	.13	
	組內	598.12	83	7.21		
	總和	600.99	86			

F 考驗未達到顯著水準

七、宗教信仰

表 4-17 與表 4-18 顯示，不同宗教信仰的「傳統民間信仰(含道教)」、「佛教」、「基督教和天主教」、「一貫道」與「其他或無宗教信仰」五組，在教育訓練滿意度的「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」以及「規劃實施」均未達顯著性。

表 4-17 不同宗教信仰特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	宗教信仰	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	19.97	1.44
	(2)佛教	28	20.25	1.48
	(3)基督教和天主教	5	19.80	.84
	(4)一貫道	8	20.75	3.24
	(5)無宗教信仰與其他	10	20.40	2.41
時間安排	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	11.61	1.08
	(2)佛教	28	11.43	1.14
	(3)基督教和天主教	5	10.60	1.82
	(4)一貫道	8	12.13	2.30
	(5)其他或無宗教信仰	10	11.20	1.87
環境設備	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	19.36	2.64
	(2)佛教	28	18.64	2.28
	(3)基督教和天主教	5	19.40	1.95
	(4)一貫道	8	19.50	3.16
	(5)其他或無宗教信仰	10	18.90	3.54
訓練師資	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	25.03	2.54
	(2)佛教	28	24.96	1.73
	(3)基督教和天主教	5	24.40	1.52
	(4)一貫道	8	25.50	3.63
	(5)其他或無宗教信仰	10	24.30	3.37

表 4-17 不同宗教信仰特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差(續)

構面	宗教信仰	個數	平均數	標準差
規劃實施	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	24.78	2.31
	(2)佛教	28	24.64	2.63
	(3)基督教和天主教	5	23.80	1.48
	(4)一貫道	8	25.00	4.34
	(5)其他或無宗教信仰	10	24.60	3.03

表 4-18 不同宗教信仰特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	5.49	4	1.37	.43	
	組內	260.92	82	3.18		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	8.66	4	2.17	1.13	
	組內	157.09	82	1.92		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	10.43	4	2.61	.37	
	組內	582.83	82	7.11		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	8.35	4	2.09	.34	
	組內	509.24	82	6.21		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	5.14	4	1.28	.18	
	組內	595.85	82	7.27		
	總和	600.99	86			

F 考驗未達到顯著水準

八、服務年資

表 4-19 與表 4-20 顯示，生命線志工服務年資特性在時間安排滿意度($p=0.02$)的變異數不同質，ANOVA 的 F 考驗 ($F=2.52, p=0.04$) 達顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.05(p=0.03)$ 的顯著水準獲得同樣的結論，六個組別在時間安排的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示未滿 2 年的志工，其平均數($M=12.00$) 顯著高於滿 15 年未滿 20 年的志工($M=10.75$)。發現服務年資未滿 2 年的新進志工，對於教育訓練時間安排的滿意度顯著高於服務年資滿 15 年未滿 20 年的資深志工。

志工的服務年資特性在教育訓練滿意度的「課程內容」、「環境設備」以及「訓練師資」均未達顯著性。

志工的服務年資特性在規劃實施滿意度($p=0.01$)的變異數是不同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=2.46, p=0.04$) 達顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.05(p=0.03)$ 的顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示六個組別在規劃實施的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示滿 20 年以上的志工，其平均數($M=27.09$) 顯著高於未滿 2 年的志工($M=24.00$)，而且滿 20 年以上的志工，其平均數($M=27.09$) 也顯著高於滿 15 年以上未滿 20 年的志工($M=23.92$)。亦即服務年資滿 20 年以上的志工，對於教育訓練規劃與實施的滿意度高於服務年資未滿 2 年的志工，也高於服務年資滿 15 年未滿 20 年的志工。

表 4-19 不同服務年資特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	服務年資	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)未滿 2 年	7	20.00	.00
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	19.10	1.66
	(3)滿 5 年以上未滿 10 年	25	20.12	1.51
	(4)滿 10 年以上未滿 15 年	22	20.18	1.71
	(5)滿 15 年以上未滿 20 年	12	20.00	1.71
	(6)滿 20 年以上	11	21.55	2.46

表 4-19 不同服務年資特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差(續)

時間安排	(1)未滿 2 年	7	12.00	.00
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	10.70	1.16
	(3)滿5年以上未滿10年	25	11.68	1.35
	(4)滿10年以上未滿15年	22	11.50	1.47
	(5)滿15年以上未滿20年	12	10.75	1.14
	(6)滿20年以上	11	12.27	1.68
環境設備	(1)未滿 2 年	7	18.43	2.44
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	17.80	2.82
	(3)滿5年以上未滿10年	25	18.92	1.87
	(4)滿10年以上未滿15年	22	19.64	2.84
	(5)滿15年以上未滿20年	12	19.50	3.37
	(6)滿20年以上	11	19.55	2.77
訓練師資	(1)未滿 2 年	7	25.86	2.85
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	24.80	1.40
	(3)滿5年以上未滿10年	25	24.96	2.28
	(4)滿10年以上未滿15年	22	24.59	2.70
	(5)滿15年以上未滿20年	12	24.00	2.26
	(6)滿20年以上	11	26.09	2.88
規劃實施	(1)未滿 2 年	7	24.00	.00
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	24.10	3.70
	(3)滿5年以上未滿10年	25	24.64	2.43
	(4)滿10年以上未滿15年	22	24.41	2.75
	(5)滿15年以上未滿20年	12	23.92	1.51
	(6)滿20年以上	11	27.09	2.70

表 4-20 不同服務年資特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	32.87	5	6.58	2.28	
	組內	233.54	81	2.88		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	22.28	5	4.46	2.52*	(1)>(5)
	組內	143.47	81	1.77		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	31.29	5	6.26	.90	
	組內	561.97	81	6.94		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	33.94	5	6.79	1.14	
	組內	483.64	81	5.97		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	79.19	5	15.84	2.46*	(6)>(1)
	組內	521.80	81	6.44		(6)>(5)
	總和	600.99	86			

* $p < 0.05$.

九、數個其他志工經驗

表 4-21 與表 4-22 顯示，生命線志工是否有不同其他志工經驗的特性在「無其他志工經驗」、「一個」、「二個」與「三個以上」四組，其教育訓練滿意度的「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」以及「規劃實施」均未達顯著性。

表 4-21 不同數個志工經驗特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	數個志工經驗	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)無	41	20.34	1.80
	(2)1 個	22	19.91	1.66
	(3)2 個	18	20.06	2.07
	(4)3 個以上	6	20.33	.82
時間安排	(1)無	41	11.41	1.26
	(2)1 個	22	11.64	1.22
	(3)2 個	18	11.61	1.94
	(4)3 個以上	6	11.17	.98
環境設備	(1)無	41	19.41	2.36
	(2)1 個	22	19.45	2.37
	(3)2 個	18	18.50	3.15
	(4)3 個以上	6	17.33	3.27
訓練師資	(1)無	41	24.93	2.47
	(2)1 個	22	24.91	2.11
	(3)2 個	18	25.28	3.18
	(4)3 個以上	6	24.00	.00
規劃實施	(1)無	41	24.15	2.00
	(2)1 個	22	25.23	3.04
	(3)2 個	18	25.06	3.57
	(4)3 個以上	6	25.17	1.33

表 4-22 不同數個志工經驗特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	3.10	3	1.03	.33	
	組內	263.32	83	3.17		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	1.59	3	.53	.27	
	組內	164.15	83	1.98		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	32.03	3	10.68	1.58	
	組內	561.24	83	6.76		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	7.38	3	2.46	.40	
	組內	510.21	83	6.15		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	22.23	3	7.41	1.06	
	組內	578.76	83	6.97		
	總和	600.99	86			

F 考驗未達到顯著水準

十、其他類別志工經驗

調查問卷資料回收後，其中有關「環保機構」與「醫療機構」組別人數過少，為避免因此而造成統計上的誤差，導致統計推論的偏誤，由於二類別都是屬於社會服務工作，因而將「環保機構」與「醫療機構」合併為「社福機構」。三個變項的組別合併之後，能夠得到合理且明確的組別。

表 4-23 與表 4-24 顯示，生命線志工是否有其他志工類別經驗特性在「課程內容」($p=0.98$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 $0.05(F=2.66, p=0.04)$ 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，找不出組別之間的差異。

在「時間安排」($p=0.81$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 $0.01(F=3.77, p=0.007)$ 的非常顯著水準，顯示五個組別在這個分量表的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，具宗教團體志工經驗組的平均數($M=20.67$)與社福類經驗組的平均數($M=18.93$)，有非常顯著性的差異，顯示宗教團體志工經驗組對於時間安排滿意的平均數非常明顯高於社福類經驗組；亦即宗教團體志工經驗組志工對於教育訓練時間安排的滿意度非常顯著高於社福類經驗組志工。

在「環境設備」($p=0.25$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 $0.05(F=3.07, p=0.02)$ 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，找不出組別之間的差異，顯示三個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異。

在「訓練師資」($p=0.33$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗($F=3.71, p=0.008$)達 0.01 的非常顯著水準，皆顯示五個組別在這個分量表的平均數有非常顯著性差異；進行各組的事後比較中，具宗教團體志工經驗組的平均數($M=26.78$)與社福類經驗組的平均數($M=23.21$)，有非常顯著性的差異，宗教團體志工經驗組「訓練師資」滿意度的平均數非常顯著高於社福類經驗組「訓練師資」滿意度的平均數。

在規劃實施($p=0.01$)的變異數是不同質的，Welch 調整的 F 考驗($F=3.51, p=0.09$)未達顯著水準。

表 4-23 不同志工類別經驗特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	服務類別經驗	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)無	41	20.39	1.70
	(2)社福	14	18.93	1.44
	(3)教育文化	16	20.63	1.75
	(4)宗教	9	20.67	1.66
	(5)二類以上	7	19.71	2.06
時間安排	(1)無	41	11.44	1.27
	(2)社福	14	10.64	1.28
	(3)教育文化	16	11.69	1.30
	(4)宗教	9	12.78	1.48
	(5)二類以上	7	11.43	1.40
環境設備	(1)無	41	19.46	2.35
	(2)社福	14	17.71	1.98
	(3)教育文化	16	19.13	2.78
	(4)宗教	9	20.78	2.95
	(5)二類以上	7	17.43	3.16
訓練師資	(1)無	41	24.93	2.47
	(2)社福	14	23.21	1.53
	(3)教育文化	16	25.56	1.90
	(4)宗教	9	26.78	2.77
	(5)二類以上	7	24.57	2.82

表 4-23 不同志工類別經驗特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差(續)

構面	服務類別經驗	個數	平均數	標準差
規劃實施	(1)無	41	24.32	1.74
	(2)社福	14	23.14	2.66
	(3)教育文化	16	25.69	3.09
	(4)宗教	9	26.56	3.17
	(5)二類以上	7	25.14	3.58

表 4-24 不同志工服務類別經驗特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	30.55	4	7.64	2.66*	<i>ns</i>
	組內	235.86	82	2.88		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	25.73	4	6.43	3.77**	(4)>(2)
	組內	140.02	82	1.71		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	77.19	4	19.30	3.07*	<i>ns</i>
	組內	516.07	82	6.29		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	79.24	4	19.81	3.71**	(4)>(2)
	組內	438.35	82	5.35		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	87.88	4	21.97	3.51	<i>ns</i>
	組內	513.11	82	6.26		
	總和	600.99	86			

* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

十一、曾獲頒獎項次數

在「變異數同質性檢定」的「顯著性」欄位可知，「無」、「一次」、「二次」與「三次以上」四組，在「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」與「規劃與實施」的變異數均是同質的。

表 4-25 與表 4-26 顯示，生命線志工志願服務獲頒獎項次數特性各分量表 ANOVA 的 F 考驗均未達顯著水準，顯示四個組別在教育訓練滿意度的平均數無顯著性差異。

表 4-25 不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	獎項次數	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)無	14	20.21	.80
	(2)1 次	10	20.10	1.29
	(3)2 次	18	20.11	1.18
	(4)3 次以上	45	20.20	2.23
時間安排	(1)無	14	11.64	1.15
	(2)1 次	10	11.60	1.65
	(3)2 次	18	11.44	1.15
	(4)3 次以上	45	11.44	1.52
環境設備	(1)無	14	18.36	2.85
	(2)1 次	10	19.20	1.48
	(3)2 次	18	19.72	2.49
	(4)3 次以上	45	19.04	2.81

表 4-25 不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差(續)

構面	獎項次數	個數	平均數	標準差
訓練師資	(1)無	14	25.14	2.18
	(2)1 次	10	26.70	2.54
	(3)2 次	18	24.89	2.03
	(4)3 次以上	45	24.49	2.56
規劃實施	(1)無	14	24.57	1.40
	(2)1 次	10	26.60	2.59
	(3)2 次	18	24.50	2.53
	(4)3 次以上	45	24.36	2.88

表 4-26 不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	.18	3	.06	.02	
	組內	266.24	83	3.21		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	.58	3	.19	.10	
	組內	165.17	83	1.99		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	14.93	3	4.98	.71	
	組內	578.34	83	6.97		
	總和	593.26	86			

表 4-26 不同獲頒獎項次數特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表(續)

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
訓練師資	組間	40.75	3	13.58	2.36	
	組內	476.84	83	5.75		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	42.35	3	14.12	2.10	
	組內	558.64	83	6.73		
	總和	600.99	86			

F 考驗未達到顯著水準

十二、曾獲獎類別

表 4-27 與表 4-28 顯示，生命線志工不同獲獎類別特性「無」、「嘉義縣市志願服務獎項」、「內政業務志願服務獎項」與「兩項獎項以上」四組，在「課程內容」、「時間安排」、「訓練師資」與「規劃與實施」各分量表 ANOVA 的 *F* 考驗均未達顯著水準。

生命線志工不同獲獎類別特性在環境設備($p=0.03$)的變異數是不同質的，ANOVA 的 *F* 考驗 ($F=4.23, p=0.008$) 達非常顯著水準，與 Welch 調整的 *F* 考驗達 $0.001(p=0.00)$ 的非常顯著水準獲得同樣的結論，顯示四個組別在環境設備的平均數有非常顯著性差異；進行各組的事後比較中，獲頒嘉義縣市志願服務獎項志工的平均數($M=19.73$)非常顯著高於內政業務志願服務獎項志工的平均數($M=16.00$)，獲頒兩項獎項以上的志工平均數($M=19.42$)也非常顯著高於內政業務志願服務獎項志工的平均數($M=16.00$)。

表 4-27 不同獲獎類別特性在教育訓練滿意度的的人數、平均數與標準差

構面	獲獎類別	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)無	14	20.21	.80
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	20.27	1.12
	(3)內政業務志願服務獎	6	19.50	1.98
	(4)兩項獎項以上	45	20.20	2.18
時間安排	(1)無	14	11.64	1.15
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	11.41	1.40
	(3)內政業務志願服務獎	6	11.33	.82
	(4)兩項獎項以上	45	11.51	1.53
環境設備	(1)無	14	18.36	2.85
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	19.73	1.88
	(3)內政業務志願服務獎	6	16.00	1.10
	(4)兩項獎項以上	45	19.42	2.73
訓練師資	(1)無	14	25.14	2.18
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	25.82	2.40
	(3)內政業務志願服務獎	6	24.67	1.86
	(4)兩項獎項以上	45	24.47	2.56
規劃實施	(1)無	14	24.57	1.40
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	25.45	2.35
	(3)內政業務志願服務獎	6	24.33	4.80
	(4)兩項獎項以上	45	24.38	2.72

表 4-28 不同獲獎類別特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	2.99	3	1.00	.31	
	組內	263.42	83	3.17		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	.64	3	.21	.11	
	組內	165.11	83	1.99		
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	78.71	3	26.24	4.23 ^{***}	(2)>(3)
	組內	514.56	83	6.20		(4)>(3)
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	28.07	3	9.36	1.59	
	組內	489.52	83	5.90		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	18.19	3	6.07	.86	
	組內	582.79	83	7.02		
	總和	600.99	86			

^{***} $p < 0.001$.

十三、為促進成長而購買書籍花費

調查問卷資料回收後，其中「5000元以上」組別人數為零，為避免因此而造成統計上的誤差，導致統計推論的偏誤，因而將「2500元-5000元」與「5000元以上」合併為「2500元以上」。

表 4-29 與表 4-30 顯示，生命線志工為促進自我的成長，平均一年購買書籍的花費特性，在教育訓練滿意度的差異分析。「1000元以下」、「1000元-2500元」與「2500元以上」三組，在「課程內容」、「環境設備」、「訓練師資」與「規劃與實施」各分量表 ANOVA 的 F 考驗均未達顯著水準。

生命線志工為促進自我的成長，平均一年購買書籍的花費特性，在時間安排 ($p=0.91$) 的變異數是同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=6.73, p=0.002$) 達非常顯著水準，亦即時間安排滿意度的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示每年花費 1000 元以下者的平均數 ($M=11.77$) 顯著高於每年花費 2500 元以上者的平均數 ($M=10.00$)；同時每年花費 1000-2500 元者的平均數 ($M=11.60$) 也顯著高於每年花費 2500 元以上者的平均數 ($M=10.00$)，顯示每年花費 2500 元以上的志工比其他二組志工對教育訓練時間安排的滿意度都顯著偏低。

表 4-29 不同書籍花費促進成長特性在教育訓練滿意度的人數、平均數與標準差

構面	書籍花費	個數	平均數	標準差
課程內容	(1)1000 元以下	30	20.27	1.76
	(2)1000-2500 元	48	20.23	1.91
	(3)2500 元以上	9	19.56	.53
時間安排	(1)1000 元以下	30	11.77	1.33
	(2)1000-2500 元	48	11.60	1.32
	(3)2500 元以上	9	10.00	1.12
環境設備	(1)1000 元以下	30	19.87	2.47
	(2)1000-2500 元	48	18.83	2.52
	(3)2500 元以上	9	17.89	3.22
訓練師資	(1)1000 元以下	30	25.27	2.83
	(2)1000-2500 元	48	25.00	2.26
	(3)2500 元以上	9	23.44	1.67
規劃實施	(1)1000 元以下	30	24.67	2.41
	(2)1000-2500 元	48	24.98	2.90
	(3)2500 元以上	9	23.11	1.17

表 4-30 不同書籍花費促進成長特性在教育訓練滿意度的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
課程內容	組間	3.85	2	1.92	.62	
	組內	262.57	84	3.13		
	總和	266.41	86			
時間安排	組間	22.90	2	11.45	6.73**	(1)>(3)
	組內	142.85	84	1.70		(2)>(3)
	總和	165.75	86			
環境設備	組間	34.24	2	17.12	2.57	
	組內	559.02	84	6.66		
	總和	593.26	86			
訓練師資	組間	23.50	2	11.75	2.00	
	組內	494.09	84	5.88		
	總和	517.59	86			
規劃實施	組間	26.45	2	13.23	1.93	
	組內	574.54	84	6.84		
	總和	600.99	86			

** $p < 0.01$.

貳、小結

綜合上述研究結果，以下就生命線志工之不同背景特性對其教育訓練滿意度的差異情形，進行歸納整理，如表4-31所示，並加以驗證假設。

表4-31 不同背景特性的生命線志工對教育訓練滿意度之差異性分析摘要表

背景變項		教育訓練滿意度各層面與整體滿意度					
		課程 內容	時間 安排	環境 設備	訓練 師資	規劃 實施	整體 滿意度
性別	1. 男	1>2	1>2		1>2	1>2	1>2
	2. 女						
年齡	1. 40 歲以下						
	2. 41-50歲						
	3. 51 歲以上						
職業	1. 軍公教	3>2					
	2. 工商業	5>2					
	3. 退休人士						
	4. 家庭主婦						
	5. 學生與其他						
婚姻 狀況	1. 未婚	2>1		2>1	2>1	2>1	2>1
	2. 有配偶	2>3			2>3	2>3	2>3
	3. 離婚分居鰥寡						
教育 程度	1. 高中職		2>3		2>1	2>1	2>1
	2. 專科及大學				2>3	2>3	
	3. 研究所以上						
平均 月收 入	1. 無收入						
	2. 三萬元以下						
	3. 三萬零一元 至五萬元						
	4. 五萬元以上						

表4-31 不同背景特性的生命線志工對教育訓練滿意度之差異性分析摘要表(續)

背景變項	教育訓練滿意度各層面與整體滿意度					
	課程 內容	時間 安排	環境 設備	訓練 師資	規劃 實施	整體 滿意度
宗教 信仰	1. 傳統民間信仰					
	2. 佛教					
	3. 基督、天主教					
	4. 一貫道					
	5. 無信仰與其他					
服務 年資	1. 未滿2年		1>5		6>1	
	2. 2年至未滿5年				6>5	
	3. 5年至未滿10年					
	4. 10年至未滿15年					
	5. 15年至未滿20年					
	6. 滿20年以上					
同時 參與 幾個 志工	1. 無					
	2. 一個					
	3. 二個					
	4. 三個以上					
其他 類別 志工 經驗	1. 無		4>2		4>2	
	2. 社福					
	3. 教育文化					
	4. 宗教團體					
	5. 二類以上					

表4-31 不同背景特性的生命線志工對教育訓練滿意度之差異性分析摘要表(續)

背景變項	教育訓練滿意度各層面與整體滿意度					
	課程 內容	時間 安排	環境 設備	訓練 師資	規劃 實施	整體 滿意度
獲獎 次數	1.無					
	2.一次					
	3.二次					
	4.三次以上					
獲獎 類別	1.無					
	2.嘉義縣市志願 服務獎					
	3.內政業務志願 服務獎					
	4.兩項獎項以上					
書籍 花費	1.1000元以下					
	2.1000-2500元					
	3.2500元以上					

本研究自行整理

依據上表4-31的差異性分析結果，進行志工不同背景特性與教育訓練滿意度各層面之研究假設驗證，將結果整理如下表4-32：

表4-32 志工不同背景特性與教育訓練滿意度各層面之研究假設驗證分析表

研 究 假 設	研究結果
H1-1：不同性別的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	獲得部份支持
H1-2：不同年齡的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	未獲得支持
H1-3：不同職業的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	獲得部份支持
H1-4：不同婚姻狀況的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著 差異	獲得部份支持
H1-5：不同教育程度的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差 異	獲得部分支持
H1-6：不同平均月收入的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著 差異	未獲得支持
H1-7：不同宗教信仰的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差 異	未獲得支持
H1-8：不同年資的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	獲得部份支持
H1-9：不同經驗的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	未獲得支持
H1-10：不同非營利組織志工經驗的生命線志工，其教育訓練滿 意度有顯著差異	獲得部份支持
H1-11：不同獎項次數的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差異	未獲得支持
H1-12：不同獎項類別的生命線志工，其教育訓練滿意度有顯著差 異	獲得部份支持
H1-13：不同購買書籍費以促進成長的生命線志工，其教育訓練 滿意度有顯著差異	獲得部份支持

研究者自行整理

第四節 不同背景之志工職能養成之差異性分析

本節以單因子變異數分析及獨立樣本 t 檢定，來探討生命線志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、平均月收入、宗教信仰、服務年資、同時擔任其他機構志工經驗、獲頒服務獎項以及為促進自我成長而購買書籍花費等背景變項對於電話協談職能養成的差異情形。其中性別變項，以獨立樣本 t 檢定進行分析；其餘背景變項則進行單因子變異數分析來探討不同的志工背景屬性，在職能養成各變項構面上，是否具有顯著的差異。當分析達顯著差異時，再以Scheffe's及Games-Howell檢定進行事後多重比較，作進一步分析。

壹、不同背景特性生命線志工職能養成之差異情形

一、性別

本研究以生命線志工男、女性別為自變項，以對電話協談職能養成的自我概念價值、電話協談專業能力以及人際管理能力為依變項。以獨立樣本 t 考驗來探討不同性別的生命線志工，在職能養成得分是否有顯著性的差異，就其平均數、標準差進行 t 考驗，以了解不同性別志工職能養成各分層面與整體職能的差異性，考驗假設2。

表4-33顯示，男女性志工在「職能增長」各分量表與總量表的獨立樣本 t 考驗均未達顯著性的差異， t 考驗分析摘要表如下。

表 4-33 不同性別的志工在職能增長量表的獨立樣本 *t* 考驗分析摘要表

變項	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值
自我價值	男性	25	29.48	3.03	0.31
	女性	62	29.27	2.07	
專業能力	男性	25	27.92	3.88	-1.70
	女性	62	28.06	2.77	
人際管理	男性	25	39.68	8.39	1.35
	女性	62	37.35	3.15	
職能	男性	25	97.08	12.19	0.92
	女性	62	94.69	6.98	

二、年齡

以單因子變異數分析，來檢定不同年齡的電話協談志工，其職能養成是否具有顯著差異。在「變異數同質性檢定」的「顯著性」可知，不同年齡的「40歲以下」、「41-50歲」與「51歲以上」三組，在「專業能力」($p=0.39$)的變異數是同質的；在「自我概念價值」($p=0.04$)與「人際管理能力」($p=0.02$)這兩個依變項的變異數是不同質的。

表 4-34 與表 4-35 顯示，不同年齡志工特性在職能養成的「自我價值」與「人際管理」面向未達顯著性。

不同年齡志工特性在「專業能力」($p=0.03$)分量表 ANOVA 的 *F* 考驗達 0.05 ($F=3.53, p=0.03$)的顯著水準，雖然 *F* 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，卻找不出組別之間的差異。

表 4-34 不同年齡特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	年齡	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)40 歲以下	17	28.71	2.37
	(2)41-50 歲	29	28.97	1.86
	(3)51 歲以上	41	29.85	2.61
專業能力	(1)40 歲以下	17	27.41	3.32
	(2)41-50 歲	29	27.10	2.32
	(3)51 歲以上	41	28.93	3.31
人際管理	(1)40 歲以下	17	38.47	3.02
	(2)41-50 歲	29	36.72	1.79
	(3)51 歲以上	41	38.76	7.21

表 4-35 不同年齡特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	21.72	2	10.86	1.98	
	組內	459.62	84	5.47		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	64.37	2	32.18	3.53*	ns
	組內	765.59	84	9.11		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	74.37	2	37.18	1.35	
	組內	2317.59	84	27.59		
	總和	2391.95	86			

* p 值(0.03)<0.05.

三、職業

表 4-36 與表 4-37 顯示，生命線志工不同職業特性的「軍公教」、「工商業」、「退休人士」、「家庭主婦」以及「學生與其他」五組，在職能養成「自我價值」、「專業能力」與「人際管理能力」變項均未達顯著性。

表 4-36 不同職業特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	職業	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)軍公教	9	28.11	.93
	(2)工商業	33	29.70	2.71
	(3)退休人士	13	29.77	3.17
	(4)家庭主婦	7	28.86	1.35
	(5)學生其他	25	29.20	1.89
專業能力	(1)軍公教	9	26.67	3.16
	(2)工商業	33	28.15	2.87
	(3)退休人士	13	29.00	4.42
	(4)家庭主婦	7	27.43	1.72
	(5)學生其他	25	28.00	2.90
人際管理	(1)軍公教	9	36.78	1.56
	(2)工商業	33	37.91	2.11
	(3)退休人士	13	40.54	12.24
	(4)家庭主婦	7	36.71	1.70
	(5)學生其他	25	37.68	3.56

表 4-37 不同職業特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	22.31	4	5.58	1.00	
	組內	459.02	82	5.60		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	32.00	4	8.00	.82	
	組內	797.96	82	9.73		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	111.57	4	27.89	1.00	
	組內	2280.38	82	27.81		
	總和	2391.95	86			

F 考驗未達到顯著水準

四、婚姻狀況

表 4-38 與表 4-39 顯示，生命線志工的婚姻狀況特性在「自我價值」($p=0.01$)的變異數是不同質，Welch 調整的 F 考驗達 $0.05(p=0.02)$ 的顯著水準，三個組別在自我價值的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示有配偶的志工，其平均數($M=29.57$)顯著高於未婚的志工($M=28.26$)。

生命線志工的婚姻狀況特性在「專業能力」($p=0.03$)的變異數是不同質，ANOVA 的 F 考驗 ($F=3.69, p=0.03$) 達顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.01(p=0.009)$ 的顯著水準皆獲得同樣的結論，三個組別在專業能力的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示有配偶的志工，其平均數($M=28.57$)顯著高於未婚的志工($M=26.42$)，顯示出有配偶的志工，其電話協談專業能力的職能養成優於未婚的志工。

生命線志工的婚姻狀況特性在「人際管理」分量表 ANOVA 的 F 考驗 ($F=0.92, p=0.40$) 未達顯著水準，三個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異。

表 4-38 不同婚姻狀況特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差
自我價值	(1) 未婚	19	28.26	1.45
	(2) 有配偶	60	29.57	2.53
	(3) 離婚分居或鰥寡	8	30.13	2.30
專業能力	(1) 未婚	19	26.42	1.90
	(2) 有配偶	60	28.57	3.36
	(3) 離婚分居或鰥寡	8	27.75	2.19
人際管理	(1) 未婚	19	37.00	1.73
	(2) 有配偶	60	38.53	5.98
	(3) 離婚分居或鰥寡	8	36.63	5.01

表 4-39 不同婚姻狀況特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
自我價值	組間	30.04	2	15.02	2.80*	(2)>(1)
	組內	451.29	84	5.37		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	67.09	2	33.55	3.69**	(2)>(1)
	組內	762.87	84	9.08		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	51.15	2	25.57	.92	
	組內	2340.81	84	27.87		
	總和	2391.95	86			

* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

五、教育程度

在「變異數同質性檢定」的「顯著性」欄位可知，「高中職」、「專科及大學」與「研究所以以上」三組，職能養成在「自我價值」($p=0.01$)、「專業能力」($p=0.00$)與「人際管理」($p=0.02$)的變異數是不同質的。

表 4-40 與表 4-41 顯示，生命線志工教育程度特性在「自我管理」分量表的 F 考驗($F=1.94, p=0.10$)未達顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異；在「人際管理」分量表的 F 考驗($F=0.98, p=0.11$)未達顯著水準，顯示三個組別在這個分量表的平均數也無顯著性差異。

生命線志工教育程度特性在「專業能力」分量表 ANOVA 的 F 考驗($F=5.74, p=0.01$)達顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 0.01($p=0.007$)的顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示三個組別在專業能力的平均數有非常顯著性差異；進行各組

的事後比較中，顯示專科及大學學歷的志工，其平均數($M=28.81$)顯著高於研究所以
上學歷的志工($M=25.93$)，發現專科及大學學歷的志工，其電話協談專業能力的職能
養成優於研究所以以上學歷的志工。

表 4-40 不同教育程度特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	教育程度	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)高中職	21	29.10	1.64
	(2)專科及大學	52	29.69	2.68
	(3)研究所以以上	14	28.36	1.78
專業能力	(1)高中職	21	27.48	1.47
	(2)專科及大學	52	28.81	3.39
	(3)研究所以以上	14	25.93	2.79
人際管理	(1)高中職	21	36.71	2.45
	(2)專科及大學	52	38.27	3.52
	(3)研究所以以上	14	39.07	11.04

表 4-41 不同教育程度特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	21.23	2	10.62	1.94	
	組內	460.10	84	5.48		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	99.71	2	49.86	5.74**	(2)>(3)
	組內	730.24	84	8.69		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	54.51	2	27.25	.98	
	組內	2337.45	84	27.83		
	總和	2391.95	86			

** $p < 0.01$.

六、月收入

表 4-42 與表 4-43 顯示，生命線志工不同月收入特性各分量表 ANOVA 的 F 考驗均未達顯著水準，顯示四個組別在職能養成的平均數無顯著性差異。

表 4-42 不同平均月收入特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	平均月收入	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)無收入	16	28.94	1.18
	(2)三萬元以下	21	29.95	2.25
	(3)三萬零一至五萬元	25	29.44	2.53
	(4)五萬元以上	25	28.96	2.82
專業能力	(1)無收入	16	27.56	2.07
	(2)三萬元以下	21	28.62	2.96
	(3)三萬零一至五萬元	25	28.32	3.08
	(4)五萬元以上	25	27.52	3.79
人際管理	(1)無收入	16	37.06	2.24
	(2)三萬元以下	21	37.71	2.81
	(3)三萬零一至五萬元	25	38.40	2.86
	(4)五萬元以上	25	38.52	8.98

表 4-43 不同平均月收入特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	14.32	3	4.77	.85	
	組內	467.01	83	5.63		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	19.38	3	6.46	.66	
	組內	810.57	83	9.77		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	26.49	3	8.83	.31	
	組內	2365.46	83	28.50		
	總和	2391.95	86			

F 考驗未達到顯著水準

七、宗教信仰

表 4-44 與表 4-45 顯示，生命線志工不同宗教信仰特性各分量表 ANOVA 的 F 考驗均未達顯著水準，顯示五個組別在職能養成的平均數無顯著性差異。

表 4-44 不同宗教信仰特性在職能養成的人數、平均數與標準差

構面	宗教信仰	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	28.92	2.48
	(2)佛教	28	29.11	2.04
	(3)基督教和天主教	5	29.00	1.41
	(4)一貫道	8	31.13	2.42
	(5)其他或無宗教信仰	10	30.20	2.66
專業能力	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	27.69	2.92
	(2)佛教	28	27.89	3.20
	(3)基督教和天主教	5	26.60	1.95
	(4)一貫道	8	30.38	3.07
	(5)其他或無宗教信仰	10	28.40	3.57
人際管理	(1)傳統民間信仰(含道教)	36	37.08	2.45
	(2)佛教	28	39.36	7.99
	(3)基督教和天主教	5	34.20	4.71
	(4)一貫道	8	39.13	3.98
	(5)其他或無宗教信仰	10	38.70	3.16

表 4-45 不同宗教信仰特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	41.43	4	10.36	1.93	
	組內	439.90	82	5.37		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	60.16	4	15.04	1.60	
	組內	769.79	82	9.39		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	169.00	4	42.25	1.56	
	組內	2222.95	82	27.11		
	總和	2391.95	86			

F 考驗未達到顯著水準

八、服務年資

表 4-46 與表 4-47 顯示，生命線志工不同服務年資特性在自我概念價值($p=0.00$)的變異數是不同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=3.19, p=0.01$) 達顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.01(p=0.01)$ 的顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示六個組別在自我概念價值的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示滿 2 年以上未滿 5 年的志工，其平均數($M=30.00$)顯著高於未滿 2 年年資的志工($M=27.00$)，而且滿 10 年以上未滿 15 年年資的志工，其平均數($M=29.77$)也顯著高於未滿 2 年年資的志工($M=27.00$)。經事後考驗發現，滿 2 年以上未滿 5 年年資的志工與滿 10 年以上未滿 15 年年資的志工，其自我概念價值的職能養成優於未滿 2 年年資的志工。

志工的服務年資特性在專業能力($p=0.04$)的變異數是不同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=4.44, p=0.00$) 達非常顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.001(p=0.00)$ 的非常顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示六個組別在專業能力的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示服務年資滿 2 年以上未滿 5 年的志工，其平均數($M=27.70$)非常顯著高於未滿 2 年的志工($M=24.71$)；服務年資滿 5 年以上未滿 10 年的志工，其平均數($M=28.12$)非常顯著高於未滿 2 年的志工($M=24.71$)；服務年資滿 10 年以上未滿 15 年的志工，其平均數($M=28.41$)非常顯著高於未滿 2 年的志工($M=24.71$)；服務年資滿 20 年以上的志工，其平均數($M=30.73$)也非常顯著高於未滿 2 年的志工($M=24.71$)；發現服務年資未滿 2 年的志工，其電話協談專業能力的職能養成顯著劣於滿 2 年以上未滿 5 年、滿 5 年以上未滿 10 年、滿 10 年以上未滿 15 年以及滿 20 年以上的志工。

服務年資特性在人際管理能力($p=0.002$)的變異數是不同質的，ANOVA 的 F 考驗 ($F=2.95, p=0.02$) 達非常顯著水準，與 Welch 調整的 F 考驗達 $0.01(p=0.005)$ 的顯著水準皆獲得同樣的結論，顯示六個組別在人際管理能力的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，顯示服務年資滿 2 年以上未滿 5 年的志工，其平均數 ($M=39.20$) 顯著高於未滿 2 年的志工 ($M=36.86$)；服務年資滿 2 年以上未滿 5 年的志工，其平均數 ($M=39.20$) 顯著高於滿 15 年未滿 20 年的志工 ($M=36.67$)；發現服務年資滿 2 年以上未滿 5 年的志工，其電話協談人際管理能力的職能養成顯著優於未滿 2 年的志工，也顯著優於滿 15 年以上未滿 20 年的志工。

表 4-46 不同服務年資特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	服務年資	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)未滿 2 年	7	27.00	1.63
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	30.00	1.89
	(3)滿 5 年以上未滿 10 年	25	29.00	2.40
	(4)滿 10 年以上未滿 15 年	22	29.77	2.05
	(5)滿 15 年以上未滿 20 年	12	28.67	1.23
	(6)滿 20 年以上	11	30.82	3.34
專業能力	(1)未滿 2 年	7	24.71	1.11
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	27.70	2.36
	(3)滿 5 年以上未滿 10 年	25	28.12	2.92
	(4)滿 10 年以上未滿 15 年	22	28.41	2.65
	(5)滿 15 年以上未滿 20 年	12	26.83	2.37
	(6)滿 20 年以上	11	30.73	4.25
人際管理	(1)未滿 2 年	7	36.86	1.22
	(2)滿 2 年以上未滿 5 年	10	39.20	1.55
	(3)滿 5 年以上未滿 10 年	25	36.96	4.05
	(4)滿 10 年以上未滿 15 年	22	37.27	3.00
	(5)滿 15 年以上未滿 20 年	12	36.67	1.07
	(6)滿 20 年以上	11	43.09	11.83

表 4-47 不同服務年資特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	79.17	5	15.83	3.19*	(2)>(1)
	組內	402.17	81	4.97		(4)>(1)
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	178.62	5	35.72	4.44***	(2)>(1)
	組內	651.34	81	8.04		(3)>(1)
	總和	829.95	86			(4)>(1) (6)>(1)
人際管理	組間	368.60	5	73.72	2.95**	(2)>(1)
	組內	2023.36	81	24.98		(2)>(5)
	總和	2391.95	86			

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

九、數個其他志工經驗

表 4-48 與表 4-49 顯示，生命線志工不同數個志工經驗特性特性在自我概念價值 ($p=0.45$) 的變異數是同質的，ANOVA 的 F 考驗達 0.05 ($F=2.85, p=0.04$) 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe' 法後，卻找不出組別之間的差異。在專業能力和人際管理能力的 F 考驗均未達顯著水準。

表 4-48 不同數個志工經驗特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	數個志工經驗	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)無	41	28.63	2.13
	(2)1 個	22	29.64	2.34
	(3)2 個	18	30.44	2.31
	(4)3 個以上	6	29.67	3.14
專業能力	(1)無	41	27.34	2.85
	(2)1 個	22	28.41	2.54
	(3)2 個	18	29.28	3.34
	(4)3 個以上	6	27.50	5.05
人際管理	(1)無	41	37.20	2.65
	(2)1 個	22	37.73	2.64
	(3)2 個	18	39.11	3.86
	(4)3 個以上	6	41.50	17.82

表 4-49 不同數個志工經驗特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	44.95	3	14.98	2.85 [*]	ns
	組內	436.38	83	5.26		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	52.31	3	17.44	1.86	
	組內	777.65	83	9.37		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	123.87	3	41.29	1.51	
	組內	2268.08	83	27.33		
	總和	2391.95	86			

* $p < 0.05$.

十、其他類別志工經驗

問卷回收資料中有關「環保機構」與「醫療機構」組別人數過少，為避免因此而造成統計上的誤差，導致統計推論的偏誤，由於二類別都是屬於社會服務工作，因而

將「環保機構」與「醫療機構」合併為「社福機構」。三個變項的組別合併之後，能夠得到合理且明確的組別。

表 4-50 與表 4-51 顯示，生命線志工在「自我價值」($p=0.57$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 $0.01(F=4.15, p=0.004)$ 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe'法後，找不出組別之間的差異，顯示五個組別在這個分量表的平均數無顯著性差異。

生命線志工在「專業能力」($p=0.53$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗達 $0.05(F=3.46, p=0.01)$ 的顯著水準，五個組別在這個分量表的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，具宗教團體志工經驗組的平均數($M=31.11$)與無其他機構經驗組的平均數($M=27.37$)，有顯著性的差異，顯示宗教團體志工經驗組對於專業能力平均數明顯高於無其他經驗組志工；亦即宗教團體志工經驗組志工對於電話協談專業能力職能的養成顯著高於無其他機構服務經驗的志工。

生命線志工是否有其他志工類別經驗特性在「人際管理」($p=0.07$)的變異數是同質， F 考驗($F=1.39, p=0.24$)未達顯著水準。

表 4-50 不同志工服務類別經驗特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	服務類別經驗	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)無	41	28.46	2.13
	(2)社福	14	29.21	1.76
	(3)教育文化	16	30.06	2.41
	(4)宗教	9	31.00	2.50
	(5)二類以上	7	30.86	2.61
專業能力	(1)無	41	27.37	2.86
	(2)社福	14	27.43	2.17
	(3)教育文化	16	27.94	3.13
	(4)宗教	9	31.11	3.30
	(5)二類以上	7	29.29	3.82

表 4-50 不同志工服務類別經驗特性在職能養成的的人數、平均數與標準差(續)

構面	服務類別經驗	個數	平均數	標準差
人際管理	(1)無	41	37.12	2.64
	(2)社福	14	36.86	3.92
	(3)教育文化	16	40.06	10.25
	(4)宗教	9	39.89	4.29
	(5)二類以上	7	38.57	2.57

表 4-51 不同志工服務類別經驗特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	80.99	4	20.25	4.15**	ns
	組內	400.35	82	4.88		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	119.76	4	29.94	3.46*	(4)>(1)
	組內	710.20	82	8.66		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	152.31	4	38.08	1.39	
	組內	2239.65	82	27.31		
	總和	2391.95	86			

* $p < 0.05$.

十一、曾獲頒獎項次數

表 4-52 與表 4-53 顯示，生命線志工不同獲頒獎項次數在「自我價值」($p=0.90$)的變異數是同質，分量表 ANOVA 的 F 考驗($F=1.42, p=0.24$)未達顯著水準。

生命線志工不同獲頒獎項次數的特性在「專業能力」($p=0.95$)的變異數是同質的，ANOVA 的 F 考驗達 0.05($F=2.90, p=0.04$)的顯著水準，顯示四個組別在專業能力的平均數有顯著性差異；進行各組的事後比較中，曾獲獎一次志工的平均數($M=29.80$)非常顯著高於未曾獲獎志工的平均數($M=26.21$)；發現曾獲獎一次志工的電話協談專業能力養成非常顯著優於未曾獲獎志工。

生命線志工不同獲頒獎項次數的特性特性在「人際管理」($p=0.27$)的變異數是同質， F 考驗($F=1.05, p=0.37$)則未達顯著水準。

表 4-52 不同獲頒獎項次數特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	獎項次數	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)無	14	28.36	2.17
	(2)1 次	10	30.00	2.40
	(3)2 次	18	29.00	2.57
	(4)3 次以上	45	29.62	2.30
專業能力	(1)無	14	26.21	2.49
	(2)1 次	10	29.80	3.12
	(3)2 次	18	28.28	3.06
	(4)3 次以上	45	28.09	3.10
人際管理	(1)無	14	37.36	1.55
	(2)1 次	10	40.30	3.27
	(3)2 次	18	36.78	2.84
	(4)3 次以上	45	38.22	6.81

表 4-53 不同獲頒獎項次數特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	23.54	3	7.85	1.42	
	組內	457.79	83	5.52		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	78.74	3	26.25	2.90*	(2)>(1)
	組內	751.21	83	9.05		
	總和	829.95	86			
人際管理	組間	87.75	3	29.25	1.05	
	組內	2304.20	83	27.76		
	總和	2391.95	86			

* $p < 0.05$.

十二、曾獲頒獎項類別

表 4-54 與表 4-55 顯示，生命線志工不同獲獎類別的特性特性在「自我價值」與「人際管理」， F 考驗未達顯著水準。

生命線志工不同獲獎類別的特性特性在「專業能力」($p=0.85$)的變異數是同質，ANOVA 的 F 考驗達 0.05 ($F=3.25, p=0.03$) 的顯著水準，雖然 F 值達到顯著差異，經 Scheffe' 法後，卻找不出組別之間的差異。

表 4-54 不同獲獎類別特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	獲獎類別	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)無	14	28.36	2.17
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	29.32	2.53
	(3)內政業務志願服務獎	6	28.50	2.43
	(4)兩項獎項以上	45	29.76	2.29
專業能力	(1)無	14	26.21	2.49
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	28.41	3.35
	(3)內政業務志願服務獎	6	26.17	2.64
	(4)兩項獎項以上	45	28.64	2.99
人際管理	(1)無	14	37.36	1.55
	(2)嘉義縣市志願服務獎	22	38.23	4.55
	(3)內政業務志願服務獎	6	36.00	4.15
	(4)兩項獎項以上	45	38.40	6.40

表 4-55 不同獲獎類別特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	25.54	3	8.51	1.55	
	組內	455.80	83	5.49		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	87.13	3	29.05	3.25*	ns
	組內	742.82	83	8.95		
	總和	829.95	86			

表 4-55 不同獲獎類別特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表(續)

人際管理	組間	38.08	3	12.69	.45
	組內	2353.88	83	28.36	
	總和	2391.95	86		

* $p < 0.05$.

十三、為促進成長而購買書籍花費

表 4-56 與表 4-57 顯示，生命線志工不同書籍花費促進成長特性各分量表 ANOVA 的 F 考驗均未達顯著水準，顯示三個組別在職能養成的平均數無顯著性差異。

表 4-56 不同書籍花費促進成長特性在職能養成的的人數、平均數與標準差

構面	書籍花費	個數	平均數	標準差
自我價值	(1)1000 元以下	30	29.37	2.47
	(2)1000-2500 元	48	29.29	2.48
	(3)2500 元以上	9	29.44	1.42
專業能力	(1)1000 元以下	30	28.10	2.95
	(2)1000-2500 元	48	28.02	3.27
	(3)2500 元以上	9	27.78	3.07
人際管理	(1)1000 元以下	30	38.47	7.71
	(2)1000-2500 元	48	37.94	3.21
	(3)2500 元以上	9	37.00	4.64

表 4-57 不同書籍花費促進成長特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表

構面	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我價值	組間	.23	2	.11	.02	
	組內	481.11	84	5.73		
	總和	481.33	86			
專業能力	組間	.72	2	.36	.04	
	組內	829.24	84	9.87		
	總和	829.95	86			

表 4-57 不同書籍花費促進成長特性在職能養成的單因子變異數分析摘要表(續)

人際管理	組間	15.68	2	7.84	.28
	組內	2376.28	84	28.29	
	總和	2391.95	86		

F 考驗未達到顯著水準

貳、小結

綜合上述研究結果，以下就生命線志工之不同背景特性對其職能養成的差異情形，進行歸納整理，如表4-58所示，並加以驗證研究假設。

表4-58 不同背景特性的生命線志工對職能養成之差異性分析摘要表

		自我 價值	專業 能力	人際 管理	整體 職能
性別	1. 男				
	2. 女				
年齡	1. 40 歲以下				
	2. 41-50歲				
	3. 51 歲以上				
職業	1. 軍公教				
	2. 工商業				
	3. 退休人士				
	4. 家庭主婦				
	5. 學生與其他				
婚姻 狀況	1. 未婚	2>1	2>1		2>1
	2. 有配偶				
	3. 離婚分居鰥寡				
教育 程度	1. 高中職		2>3		
	2. 專科及大學				
	3. 研究所以上				
平均 月收 入	1. 無收入				
	2. 三萬元以下				
	3. 三萬零一元 至五萬元				
	4. 五萬元以上				

表4-58 不同背景特性的生命線志工對職能養成之差異性分析摘要表(續)

宗教 信仰	1. 傳統民間信仰				
	2. 佛教				
	3. 基督、天主教				
	4. 一貫道				
	5. 無信仰與其他				
服務 年資	1. 未滿2年	2>1	2>1	2>1	2>1
	2. 2年至未滿5年	4>1	3>1	2>5	3>1
	3. 5年至未滿10年		4>1		4>1
	4. 10年至未滿15年		6>1		6>1
	5. 15年至未滿20年				
	6. 滿20年以上				
同時 參與 幾個 志工	1. 無				
	2. 一個				
	3. 二個				
	4. 三個以上				
其他類別 志工經驗	1. 無		4>1		
	2. 社福				
	3. 教育文化				
	4. 宗教團體				
	5. 二類以上				
獲獎 次數	1. 無		2>1		
	2. 一次				
	3. 二次				
	4. 三次以上				
獲獎類別	1. 無				
	2. 嘉義縣市志願 服務獎				
	3. 內政業務志願 服務獎				
	4. 兩項獎項以上				
書籍花費	1. 1000元以下				
	2. 1000-2500元				
	3. 2500元以上				

依據上表4-58的差異性分析結果，進行志工不同背景特性與職能養成各層面之研究假設驗證，將結果整理如下表4-59：

表4-59 志工不同背景特性與職能養成各層面之研究假設驗證分析表

研 究 假 設	研究結果
H2-1：不同性別的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-2：不同年齡的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-3：不同職業的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-4：不同婚姻狀況的生命線志工，其職能養成有顯著差異	獲得部份支持
H2-5：不同教育程度的生命線志工，其職能養成有顯著差異	獲得部分支持
H2-6：不同平均月收入的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-7：不同宗教信仰的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-8：不同服務年資的生命線志工，其職能養成有顯著差異	獲得全部支持
H2-9：不同經驗的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-10：不同非營利組織志工經驗的生命線志工，其職能養成有顯著差異	獲得部份支持
H2-11：不同獎項次數的生命線志工，其職能養成有顯著差異	獲得部份支持
H2-12：不同獎項類別的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持
H2-13：不同購買書籍費以促進成長的生命線志工，其職能養成有顯著差異	未獲得支持

研究者自行整理

第五節 教育訓練滿意度與職能養成之相關分析

本研究嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成各層面的相關，以 Pearson 積差相關之統計方法進行分析，探討教育訓練滿意度「課程內容」、「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」以及「規劃實施」五個構面與電話協談職能「自我價值」、「專業能力」以及「人際管理」三個構面彼此間的相關程度；同時探討整體教育訓練滿意度與整體職能養成之間的相關性，瞭解變項間是否有線性關係的存在和關係強度有多大。

壹、生命線志工教育訓練滿意度與職能養成之相關分析

嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成各層面的相關，以積差相關之統計方法進行分析，如表 4-60。

表 4-60 教育訓練滿意度與職能養成積差相關分析摘要表

相關層面	自我價值	專業能力	人際管理	整體職能養成	平均數	標準差
課程內容	.29**	.33**	.16	.29**	20.17	1.76
時間安排	.34**	.44***	.25*	.40***	11.49	1.39
環境設備	.45***	.55***	.22*	.45***	19.09	2.63
訓練師資	.45***	.51***	.30**	.48***	24.93	2.45
規劃實施	.42***	.52***	.26*	.45***	24.68	2.64
整體滿意度	.49***	.59***	.30**	.52***	100.37	8.86
平均數	29.33	28.02	38.02	95.38		
標準差	2.37	3.11	5.27	8.79		

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

表4-60顯示，嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成各層面與整體相關情形，除了人際管理能力與課程內容呈現未達顯著水準的正相關外，其他層面之相關係數皆達顯著水準，均有顯著正相關。其中，「課程內容」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.29, p<.01$ ；「時間安排」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.40, p<.001$ ；「環境設備」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.45, p<.001$ ；「訓練師資」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.48, p<.001$ ；「規劃實施」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.45, p<.001$ ；「整體滿意度」與「整體職能養成」的積差相關為 $r(85)=.52, p<.001$ 。而「課程內容」的平均數為20.17，標準差為1.76；「時間安排」的平均數為11.49，標準差為1.39；「環境設備」的平均數為19.09，標準差為2.63；「訓練師資」的平均數為24.93，標準差為2.45；「規劃實施」的平均數為24.68，標準差為2.64；「整體滿意度」的平均數為100.37，標準差為8.86；「整體職能增長」的平均數為98.38，標準差為8.79。

相關係數介於0.16~0.59之間，顯示嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度的課程內容、時間安排、環境設備、訓練師資、規劃實施及整體滿意度等六層面，和職能養成的自我概念價值、專業能力、人際管理能力及整體職能養成四層面均有顯著正相關。亦即嘉義縣生命線電話協談志工教育訓練滿意度各層面及整體分數越高，則職能養成的自我概念價值、專業能力、人際管理及整體職能分數也越高。

貳、教育訓練滿意度與職能養成相關驗證研究假設

表 4-61 顯示，生命線志工教育訓練滿意度與職能養成相關性之研究假設驗證分析。

表4-61 教育訓練滿意度與職能養成相關性研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
H3-1：教育訓練的課程內容滿意度與職能養成有顯著相關	獲得支持
H3-2：教育訓練的時間安排滿意度與職能養成有顯著相關	獲得支持
H3-3：教育訓練的環境設備滿意度與職能養成有顯著相關	獲得支持
H3-4：教育訓練的師資滿意度與職能養成有顯著相關	獲得支持
H3-5：教育訓練的規劃實施滿意度與職能養成有顯著相關	獲得支持
H3-6：整體教育訓練的滿意度與整體職能養成有顯著相關	獲得支持

研究者自行整理

一、教育訓練「課程內容」層面與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設 3-1：「教育訓練的課程內容滿意度與職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，課程內容層面與職能養成、整體職能養成均呈現正相關，其相關係數介於0.16至0.33之間，課程內容除了與人際管理能力未達顯著水準的正相關外，與自我價值、專業能力、整體職能養成之相關係數皆達顯著水準，均有顯著正相關；顯示教育訓練滿意度「課程內容」層面與職能養成「自我價值」層面 ($r = .29$)、「專業能力」層面 ($r = .33$)、整體職能養成 ($r = .29$) 等層面，呈現顯著低度正相關。歸納上述與表4-61所示，本研究假設 3-1：「教育訓練的課程內容滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

二、教育訓練「時間安排」層面與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設 3-2：「教育訓練的時間安排滿意度與職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，時間安排層面與職能養成各層面、整體職能養成均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.25至0.44之間，*P*值均達顯著水準。顯示於教育訓練滿意度「時間安排」層面與職能養成「自我價值」層面 ($r=.34$)、「人際管理」 ($r=.25$)，呈現顯著低度正相關；與職能養成「專業能力」 ($r=.44$)、整體職能養成 ($r=.40$) 等層面，呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表4-61所示，本研究假設 3-2：「教育訓練的時間安排滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

三、教育訓練「環境設備」層面與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設3-3：「教育訓練的環境設備滿意度與職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，環境設備層面與職能養成各層面、整體職能養成均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.22至0.55之間，*P*值均達顯著水準。顯示於教育訓練滿意度「環境設備」層面與職能養成「人際管理」層面 ($r=.22$)，呈現顯著低度正相關；與職能養成「自我價值」 ($r=.45$)、「專業能力」 ($r=.55$)、整體職能養成 ($r=.45$) 等層面，呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表4-61所示，本研究假設 3-3：「教育訓練的環境設備滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

四、教育訓練「訓練師資」層面與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設3-4：「教育訓練的訓練師資滿意度與職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，訓練師資層面與職能養成各層面、整體職能養成均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.30至0.51之間，*P*值均達顯著水準。顯示於教育

訓練滿意度「訓練師資」層面與職能養成「人際管理」層面 ($r=.30$)，呈現顯著低度正相關；與職能養成「自我價值」 ($r=.45$)、「專業能力」 ($r=.51$)、整體職能養成 ($r=.48$) 等層面，呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表4-61所示，本研究假設3-4：「教育訓練的訓練師資滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

五、教育訓練「規劃實施」層面與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設 3-5：「教育訓練的規劃實施滿意度與職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，規劃實施層面與職能養成各層面、整體職能養成均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.26至0.52之間， P 值均達顯著水準。顯示於教育訓練滿意度「規劃實施」層面與職能養成「人際管理」 ($r=.26$)，呈現顯著低度正相關；與職能養成「自我價值」 ($r=.42$)、「專業能力」 ($r=.52$)、整體職能養成 ($r=.45$) 等層面，呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表4-61所示，本研究假設3-5：「教育訓練的規劃實施滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

六、整體教育訓練滿意度與職能養成各層面、整體之相關分析

(一) 研究假設3-6：「整體教育訓練的滿意度與整體職能養成有顯著相關。」

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表4-60積差相關係數所示，整體教育訓練滿意度與職能養成各層面、整體職能養成均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.30至0.59間， P 值均達顯著水準。顯示整體教育訓練滿意度與職能養成「人際管理」層面 ($r=.30$)，呈現顯著低度正相關；

同時與「自我價值」($r=.49$)、「專業能力」($r=.59$)、整體職能養成($r=.52$)等層面，呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表4-61所示，本研究假設 3-5：「整體教育訓練滿意度與職能養成有顯著相關」，獲得支持。

叁、小結

在積差相關中，相關程度高低之判斷標準方面，邱皓政(2006)指出，相關係數絕對值的大小代表著相關程度的高低，標準如表4-57。

表4-62 相關係數的強度大小與意義一覽表

相關係數範圍(絕對值)	變項關聯強度
1.00	完全高相關
.70~.99	高度相關
.40~.69	中度相關
.10~.39	低度相關
.10以下	微弱或無相關

資料來源：量化研究法(二)：統計原理與分析技術(修訂版，頁13-15)，邱皓政，2006。台北市：雙葉書廊。

綜上，嘉義縣生命線志工教育訓練滿意度與職能養成各層面與整體相關情形，除了課程內容與人際管理能力是未達顯著水準的正相關外，其他層面之相關係數均達顯著水準，有顯著正向關聯性。依據上表標準可推論嘉義縣生命線志工教育訓練滿意度與職能養成各層面、整體之間，大多為中度相關情形。

第五章 結論與建議

本研究根據第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章研究結果與討論，將研究結果之相關發現，歸納出結論，並提出具體建議。本章共分為三節，第一節為統計結果分析之結論，第二節根據上述研究結論提出研究意涵或建議，第三節說明研究限制與提供未來尚可能探討的研究方向。

第一節 研究結論

本節依據上述各章節相關研究結果的分析與探討，針對本研究待答之問題，提出以下結論：

壹、嘉義縣生命線志工個人背景特性

依據志工不同背景統計資料發現，71.3%為女性；年齡以「51歲以上」的人數最多，佔47.1%，「41-50歲」的志工數次之，佔33.3%；職業以「工商業」的人數最多，佔37.9%；婚姻狀況為「已婚」的人數最多，佔69.0%；教育程度以「專科及大學」的人數最多，佔了59.8%；平均月收入以「三萬零一元至五萬元」的人數為最多，佔57.4%；宗教信仰以「傳統民間信仰（含道教）」的人數最多，佔41.4%，以「佛教」次之；服務年資為「滿五年以上未滿十年」的人數為最多，佔28.7%，「滿十年以上未滿十五年」的人數次之，佔25.3%；沒有同時兼任其他機構志工的人數較多，佔47.1%；獲獎次數以曾獲頒三次以上的人數最多，佔51.7%，以同時獲頒二種獎項者較多，佔50.6%；願意購買書籍促進自我成長者以每年平均花費1000-2500元的人數最多，佔55.2%。

志工大多是已婚、經濟無虞與年長卸下家庭責任後，積極的參與志願服務工作，為自己創造人生的第二春。73.6%的志工信仰傳統民間道教與佛教，符合我國傳統民情，深信「轉念」、重燃生命之火的「救人一命勝造七級浮屠」傳統性哲學，加入生命線「珍愛生命」、「一線生機」的電話協談服務。

生命線是個半專業的電話協談機構，志工的條件受限於高中職以上，必須接受生命線協會辦理160小時的教育訓練，經過筆試、見習、實習與口試等甄選過程之後，才能受聘為電話協談志工，成為半專業的助人工作者。因此，有六成志工的學歷為專科及大學，符合機構對於學歷的要求。

由上可知，生命線志工以「女性」、「51歲以上」與「41-50歲」、「工商業」、「已婚」、「專科及大學」、「傳統宗教信仰」與「佛教」、服務年資「五年以上未滿十年」與「滿十年以上未滿十五年」、「沒有同時兼任其他志工機構經驗」、收入在「三萬零一元以上」等個人背景為最多，顯示出嘉義縣生命線志工的個人背景，有同質性且集中的情況。

貳、教育訓練滿意度與職能養成特性

一、嘉義縣生命線志工對於教育訓練為高滿意度

志工對於教育訓練各要素滿意度的表現，其平均數依高低排序，為「訓練師資」單項平均數4.16、「實施規劃」單項平均數4.11、「課程內容」單項平均數4.03、「時間安排」單項平均數3.83、「環境設備」單項平均數3.82。綜合上述，顯示嘉義縣生命線志工對於教育訓練各要素為高滿意度；至於整體教育訓練的滿意度表現上，整體層面的單項平均數為4.01，呈現高程度的滿意度，顯示嘉義縣生命線志工對於整體教育訓練上也是高滿意度。

本研究結果顯示，嘉義縣生命線志工在教育訓練各要素層面的滿意度，以機構的「規劃實施」為最高，在教育訓練「規劃實施」要素中讓志工認識、瞭解與認同生命

線，增強了生命線電話協談的服務價值與信念，發現越是認同生命線機構的志工對於教育訓練的規劃實施越滿意。整體高度的教育訓練滿意度，乃是維繫志工高程度的認同組織，代表志工對教育訓練愈滿意，其對生命線組織的承諾也就愈高。此結果與Liu(2007)、林思穎(2010)的研究相呼應，教育訓練滿意度對於組織承諾具有顯著正向影響，當成員對教育訓練感到滿意時，能有效提升教育訓練成效與組織承諾。

二、嘉義縣生命線志工具高度職能養成且表現優質

志工整體職能養成上呈現高程度的表現，其平均數依高低排序，為「人際管理」單項平均數4.22、「自我價值」單項平均數4.19、「專業能力」單項平均數4.00。綜合上述，顯示嘉義縣生命線志工對於職能養成各層面表現良好。

生命線志工整體職能養成呈現高程度的表現，整體職能的單項平均數為4.15，顯示嘉義縣生命線志工對於整體職能養成表現良好。

依據本研究結果發現，嘉義縣生命線志工於整體職能養成上，呈現高度的表現。職能養成各構面的表現，依序為「人際關係」、「自我價值」、「專業能力」，均為高度表現，顯示職能養成整體上表現優質。上述研究結果，意謂著生命線志工對電話協談工作充滿熱情，同理個案情境的感覺，將自己置於個案情境中深入了解個案，給予支持、協助與陪伴，能引導個案進行反思自覺、理性自決，能清楚充分的表達溝通，具備電話協談的專業知能與相關技術。

叁、志工的不同背景特性在教育訓練滿意度之差異情形

以下針對嘉義縣生命線志工的性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、平均月收入、宗教信仰、服務年資、同時兼任其他機構志工經驗、獲頒獎項與書籍花費等背景變項，在教育訓練滿意度之差異情形上的發現，歸納如下：

一、性別特性在「課程內容」、「時間安排」、「訓練師資」、「規劃實施」與「整體教育訓練滿意度」上有顯著差異

男女性志工在「課程內容」、「時間安排」、「訓練師資」、「規劃實施」要素上有顯著差異，男性志工滿意度高於女性志工滿意度；而「整體教育訓練滿意度」也呈現顯著差異，男性志工對於整體教育訓練滿意度非常顯著高於女性志工。

推論其可能原因：性別角色是對兩性角色的適當劃分，是文化期許下的一種產物，也是個人看待自己或一般男性與女性應有行為的傾向；台灣社會近年來由於性別平權發展，男性不再持「優越感」的傳統性思維，對學習事物更有開放的胸懷、較高的時間彈性與高學習動機。

二、不同職業志工特性在「課程內容」上有顯著差異

不同職業的志工在「課程內容」要素上有顯著差異，退休人士對於課程內容的滿意度顯著高於從事工商業的志工，學生或其他行業者的滿意度也顯著高於從事工商業的志工。推論其可能原因，或許是由於從事工商業活動，常需敏銳覺察環境，分析從業的優劣勢、機會與威脅，較有宏觀的視野，以比較高的期望和標準來看待教育訓練的課程內容，因此滿意度明顯低於退休人士、學生或其他行業的志工。

三、婚姻特性在「課程內容」、「環境設備」、「訓練師資」、「規劃實施」與「整體教育訓練滿意度」上有顯著差異

婚姻特性在「課程內容」、「環境設備」、「訓練師資」、「規劃實施」要素上有顯著差異，有配偶志工滿意度高於未婚志工；而「整體教育訓練滿意度」也呈現顯著差異，有配偶志工對於整體教育訓練滿意度非常顯著高於未婚志工。有配偶志工在「課程內容」、「訓練師資」、「規劃實施」要素的滿意度也顯著高於離婚、分居

或鰥寡的志工；而「整體教育訓練滿意度」也呈現顯著差異，有配偶志工對於整體教育訓練滿意度非常顯著高於離婚、分居或鰥寡的志工。

推論其可能原因：未婚志工傾向於個人取向價值觀，有追求個人成就與生涯的理想，而有配偶的志工家庭無虞，對於自己踏出家庭接受教育訓練，能夠再學習自我探索與助人技巧的課程，心裡感到滿足。

四、教育程度特性在「時間安排」、「訓練師資」、「規劃實施」與「整體教育訓練滿意度」上有顯著差異

教育程度「專科及大學」的志工在「訓練師資」、「實施規劃」要素以及「整體教育訓練滿意度」上，顯著高於「高中職」的志工；而在「時間安排」、「訓練師資」、「實施規劃」要素上，也顯著高於「研究所以以上」的志工。

推論其可能原因：「專科及大學」教育程度的志工有可能比較喜歡多元的教學方式，而「高中職」教育程度的志工傾向於傳統式的講授教學，對老師的提問感到緊張與惶恐；「研究所以以上」教育程度的志工本身為高知識份子，已具備相當程度的知識水準，對師資、專業知識的期望比較高，授課講師有的來自於電話協談領域學有專精的專家、學者，而有的可能很資深、經驗豐富者來擔任講師，在教育程度上則沒有「研究所以以上」教育程度的志工高，因此，「專科及大學」教育程度的志工顯著比「研究所以以上」教育程度的志工感到滿意。

五、服務年資特性在「時間安排」、「規劃實施」上有顯著差異

不同服務年資之嘉義縣生命線志工，在教育訓練「時間安排」、「規劃實施」要素的滿意度有顯著差異。在「時間安排」構面上有顯著差異，服務年資「未滿二年」的志工，顯著高於「滿十五年未滿二十年」的志工；在「規劃與實施」構面上有顯著

差異，服務年資「滿二十年以上」的志工，顯著高於「未滿兩年」、「滿十五年未滿二十年」的志工。

六、兼任其他類別志工經驗特性在「時間安排」、「訓練師資」與「整體教育訓練滿意度」上有顯著差異

有無同時兼任其他機構志工經驗的志工，在教育訓練滿意度的「時間安排」、「訓練師資」要素與「整體教育訓練滿意度」上有顯著差異，有「宗教團體」志工經驗者在「時間安排」、「訓練師資」與「整體教育訓練」的滿意度都顯著高於「社服」類別經驗的志工。

推論其可能原因：有「宗教團體」志工經驗者接觸宗教教義與修持，比較多包容與能夠調整自己的時間安排，所以在整體教育訓練的滿意度比較高。

七、獲頒獎項特性在「環境設備」上有顯著差異

曾獲頒不同獎項的志工在「環境設備」要素上有顯著差異，曾受獎「嘉義縣市志願服務獎」與「二種獎項以上」的志工，對於環境設備的滿意度顯著高於受獎「內政業務志願服務獎」的志工。

八、書籍花費特性在「時間安排」上有顯著差異

志工為了促進自我的成長而花費購滿書籍的特性，在「時間安排」要素上有顯著差異，平均每年願意花費「2500元以上」的志工，對於教育訓練「時間安排」的滿意度顯著低於花費「1000元以下」與「1000-2500元」的志工。

九、「年齡」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志 工」與「獲獎次數」特性，與教育訓練滿意度無顯著差異

嘉義縣生命線志工「年齡」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」與「獲獎次數」特性，在教育訓練各要素與整體教育訓練滿意間，未達到統計的顯著水準，所以不同「年齡」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」與「獲獎次數」的志工，與教育訓練滿意度無顯著差異。

肆、志工的不同背景特性在職能養成之差異情形

以下針對嘉義縣生命線志工的性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、平均月收入、宗教信仰、服務年資、同時兼任其他機構志工經驗、獲頒獎項與書籍花費等背景變項，在職能養成之差異情形上的發現，歸納如下：

一、婚姻特性在「自我價值」、「專業能力」的養成與「整體職能養成」 上有顯著差異

婚姻特性在「自我價值」、「專業能力」的養成構面上有顯著差異，有配偶志工職能養成優於未婚志工；「整體職能養成」也呈現顯著差異，有配偶志工對於整體職能養成非常顯著優於未婚志工。

二、教育程度特性在「專業能力」的養成上有顯著差異

志工不同的教育程度在「專業能力」的養成上有顯著差異，「專科及大學」教育程度的志工在「專業能力」的養成顯著優於「研究所以上」學歷的志工。

三、服務年資特性在「自我價值」、「專業能力」、「人際管理」的養成與「整體職能養成」上有顯著差異

志工不同服務年資特性，在職能「自我價值」的養成上有顯著差異，服務年資滿2年以上未滿5年的志工與滿10年以上未滿15年的志工，自我概念價值的職能養成優於未滿2年年資的志工；在職能「專業能力」的養成上有顯著差異，服務年資未滿2年的志工，其電話協談專業能力的職能養成顯著劣於滿2年以上未滿5年、滿5年以上未滿10年、滿10年以上未滿15年以及滿20年以上的志工；在職能「人際管理」的養成上有顯著差異，服務年資滿2年以上未滿5年的志工，其電話協談人際管理能力的職能養成顯著優於未滿2年的志工，也顯著優於滿15年以上未滿20年的志工。志工不同服務年資特性，在「整體職能養成」上有顯著差異，服務年資未滿2年的志工，其電話協談整體職能養成顯著劣於滿2年以上未滿5年、滿5年以上未滿10年、滿10年以上未滿15年以及滿20年以上的志工。

四、兼任其他類別志工經驗特性在「專業能力」的養成上有顯著差異

有無同時兼任其他機構志工經驗的志工，在電話協談職能的「專業能力」養成上有顯著差異，有「宗教團體」志工經驗者在「專業能力」的養成顯著優於「無」其他類別經驗的志工。

五、獲獎次數特性在「專業能力」的養成上有顯著差異

志工曾獲頒獎項次數的特性，在電話協談職能的「專業能力」養成上有顯著差異，曾受獎「一次」的志工，其「專業能力」的養成顯著優於「無」(未曾)獲獎過的志工。

六、「性別」、「年齡」、「職業」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」、「獲獎類別」與「書籍花費」特性，與電話協談職能養成無顯著差異

嘉義縣生命線志工「性別」、「年齡」、「職業」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」、「獲獎類別」與「書籍花費」特性，在電話協談各職能養成構面與整體職能養成間，未達到統計的顯著水準，所以不同「性別」、「年齡」、「職業」、「平均月收入」、「宗教信仰」、「同時兼任幾個志工」、「獲獎類別」與「書籍花費」的志工，與職能養成無顯著差異。

伍、電話協談職能養成與教育訓練滿意度之相關情形

嘉義縣生命線志工電話協談職能養成與教育訓練滿意度各構面與整體之相關情形，依據本研究統計與分析結果，茲將研究發現歸納如下：

一、職能養成各構面與教育訓練滿意度各要素有顯著正相關

電話協談職能「自我價值」養成構面與教育訓練滿意度之「課程內容」、「時間安排」層面，呈現顯著低度正相關；同時與「環境設備」、「訓練師資」、「規劃實施」等層面，呈現顯著中度正相關。

電話協談職能「專業能力」養成構面與教育訓練滿意度之「課程內容」層面，呈現顯著低度正相關；同時與「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」、「規劃實施」等層面，呈現顯著中度正相關。

電話協談職能「人際管理」養成構面與教育訓練滿意度之「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」、「規劃實施」等層面，呈現顯著低度正相關。

二、職能養成各構面與整體教育訓練滿意度有顯著正相關

電話協談職能「人際管理」養成構面與整體教育訓練滿意度，呈現顯著低度正相關；「自我價值」、「專業能力」養成構面與整體教育訓練滿意度，呈現顯著中度正相關。

三、整體職能養成與教育訓練滿意度各層面有顯著正相關

整體職能養成與教育訓練滿意度之「課程內容」層面，呈現顯著低度正相關；整體職能養成與「時間安排」、「環境設備」、「訓練師資」與「規劃實施」等教育訓練滿意度層面，呈現顯著中度正相關。

四、職能養成與教育訓練滿意度間有顯著的正相關存在

本研究結果顯示，不論是職能養成的各構面或是整體職能養成，與教育訓練滿意度的各層面及整體教育訓練滿意度之間，皆有著顯著正相關存在，此現象意味著嘉義縣生命線志工的教育訓練滿意度越高，其職能養成則越優秀；此研究結果與多數教育訓練相關研究的結果相符合，教育訓練成效越好則組織績效也就越優質。是故，一個良善的教育訓練乃是生命線協會在人力資源管理上的重要方向。透過設計與辦理符合組織與志工個人需求的教育訓練，提高志工的滿足感、成就感、成長與認同感，提升組織績效，發揮更大的助人服務功能。

第二節 研究意涵或建議

壹、研究意涵

本研究以嘉義縣生命線志工為研究對象，旨在探討其教育訓練滿意度與電話協談職能養成的相關性。因為現今社會快速的變遷，使得每一個人原有的知識、技能與能力（KSA），跟不上時代變化的腳步，而一個組織要能夠永續經營，就必須要有素質優良的人力來支持現在與未來的發展，電話協談服務機構亦然。因此，必須提供學習、訓練與發展的機會，來彌補電話協談志工服務能力的缺失，而教育訓練的規劃必須考慮所面臨之內外在環境的挑戰，適時地提供電話協談職能養成與發展的策略與方案，唯有長久、具策略性的教育訓練與職能養成，才能隨時改善電話協談志工在 KSA 上的落差，也才能提升協談的績效，進而造福人群與永續發展。

貳、建議

一、對生命線協會的建議

(一)對電話協談志工教育訓練的建議

電話協談教育訓練應針對半專業人員助人能力的需求與應用能力以養成其核心職能，藉由瞭解志工對教育訓練需求與對現況滿意度，以促進運用單位規劃出滿足雙方之教育訓練。

1. 教育訓練需求評估：

針對電話協談志工的基本背景資料加以分析，作為教育訓練的參考基礎，以對現有人力的評估及未來人力供需的預測；並且教育訓練需求的評估需考量志工的現實生活情形，雖然志工是志願服務，但各自都仍有職業和家庭上的責任，教育訓練的密度

和時間安排的長度須妥善規劃、符合需求，最好能讓志工有選擇時段與課程，才不會因為時間上無法配合而失去接受教育訓練的機會。

2. 加入新的課程內容：

能夠加入新的課程元素，以增能電話協談志工有效建構個案的問題及正確評估其需求的能力。

3. 角色扮演—記錄—回饋流程：

透過實際的模擬演練，也可以角色扮演的方式，在經過事後的回饋和討論，以檢核協談員的反應，亦即角色扮演—記錄—回饋的流程。

4. 檢視教育訓練成效：

機構可邀請來電者於協談時、結束與追蹤時，回饋填答對協談的滿意狀況，以瞭解協談服務成效，以作為職能養成與提升方向。

5. 成立電話協談成長團體：

組織成長團體，分享經驗與促進有效性的電話協談。支持性的傾聽技巧訓練並不足以提供求助者有效地協助，Bobevski 等人（1997）建議，未來的教育訓練應該幫助協談員發展建構晤談、能夠積極主動探討問題的情境、評估求助者的訊息，以及提供相關的訊息、指導和建議等技巧，以能有效地協助求助者。

除了針對資深志工的經驗分享和自我探索課程外，還應重視助人工作立即性需求及應用專業知能的能力。

(二)對電話協談志工職能養成的建議

1. 釐清自我概念價值：

釐清求助者的價值觀，認知求助者的問題類型，探討與瞭解各種問題類型。

2. 建構專業能力：

善用協談技巧與發展有效的處理策略，探討個案行為的意義與同理所處的心理階段，並善用個案的優長以作為問題解決的資源。

3. 志工督導品質補強與延伸：

督導具行政、教育與支持三大功能，生命線總會理事長陳宇嘉曾表示，志工人力資源管理及督導訓練仍有成長空間，善加運用督導制度，強化督導訓練品質，促進職能養成與增長。

4. 區域策略聯盟與交流：

各地區的生命線擁有獨自的風格特色，但卻也因此造成了彼此經驗轉移的困難，所以建議同區域間的生命線協會能增加彼此之交流，獲得經驗轉移、相互學習。

(三) 對生命線電話協談志工的建議

1. 建構志工支持網絡：

生命線志工在接線時，有時遇見嚴重情緒個案與騷擾性來電，容易產生低成就感與情緒耗竭，建議尋求其他地區志工之建議或協助，相互間進行意見交流或經驗分享，彼此相互打氣與支持，以建立生命線志工間的支援關係，抒發內心的不舒服感與壓力。藉由尋求志工夥伴的人際支持，不僅可提升歸屬感、安全感與被認同的感覺，更能減除負面情緒所衍生的問題和紓解壓力。

2. 個人職涯規劃：

利用此研究結果，瞭解未來擔任電話協談時所需之職能，亦可明確進修的目標，擬定個人未來的職涯計畫，進而養成與發展職能，以協助生命線機構「一線生機」、「點燃生命」未來的發展，規劃自我發展的機會。

三、對電話協談相關助人機構的建議

(一) 編製志工教育訓練手冊：

電話協談志工運用單位應基於組織的宗旨與信念，瞭解志工訓練之目標，進而編印適當的訓練教材，以做為電話協談志工之指導手冊。

(二)強化教育訓練之回饋機制：

電話協談機構應強化教育訓練成效評估結果之回饋，持續修正教育訓練方案，並適時給予回饋，使日後教育訓練品質能更加提升。

(三)建置交流分享機制：

規劃建置志工服務交流平台、知識分享、學習社群，提供線上教育訓練等資訊網絡。

(四)招募與甄選之考量：

本研究所分析之電話協談志工個人背景特性與教育訓練、職能養成之分析，以電話協談助人之相關機構可以利用此研究結果，作為招募或甄選人員之參考。

(五)建議各機構應於教育訓練實施前進行需求評估工作：

針對組織與學員的需求，規劃訓練課程和訓練方式，力求課程內容上與實務工作相結合；並應落實訓練成效評估工作，建立一套完整的回饋系統，俾利不斷地改進教育訓練及相關人員的缺失。

第三節 研究限制與後續研究建議

壹、研究限制

本研究以嘉義縣生命線協會電話協談志工教育訓練滿意度與職能養成現況調查與實證研究分析為主要問題，有其研究限制，茲將說明如下：

一、研究方法的限制

本研究屬量化研究，受試者對於問卷的問題內容，可能受其認知、社會期待與主觀判斷等因素影響，是為本研究之限制。

二、資料取得的限制

國內外有關教育訓練的相關文獻很多，但是有關電話協談的相關資料不多，且鮮少有探討電話協談職能之研究，可能原因是求助者匿名保密的倫理，造成資料取得不易。

三、研究變項的限制

教育訓練實施要素與影響其成效的因素甚多，職能養成與個人背景因素與主觀判斷衡量錯綜複雜，變項之間亦存在著複雜因素，因此無法針對各種因素一一探究。本研究僅就教育訓練的訓練課程內容（What）、訓練時間安排（When）、訓練場所（Where）、訓練師資（Who）、訓練規劃與實施方式（How to）及職能的自我概念價值、工作專業能力、人際管理能力等變項加以探討，問卷之題目無法涵括所有層面。

四、結果推論的限制

本研究受限於研究者的時間、人力、物力資源及經費限制，無法進行區域性或全國性較大規模調查，僅以嘉義縣生命線協會之 1995 電話協談志工為研究調查對象，

是否具有代表性及完整性仍有待確認，因此，對其他縣市生命線協會電話協談志工之教育訓練與職能養成關聯性、影響程度無法進行有效推估，在研究結果的推論上難免有所侷限。

貳、後續研究建議

生命線是國內目前自殺防治最大的非營利組織，對於全國的自殺防治工作實佔重要地位，然因相關性之研究很少，因此很值得未來繼續被探討。

一、研究範圍方面

(一)擴大研究對象：

本次研究係針對生命線之電話協談志工為對象，採初探性質之研究，後續研究建議可以本研究為基礎，為其他電話協談服務之相關機構的人員加以探討，分析共同之處，或比較彼此差異，如此或可改進本研究之闕如，使之更為周延。

(二)拓展研究範圍：

本研究乃以嘉義縣生命線志工為主要研究對象，因時間、人力及成本的限制，致使研究範圍選擇有限，未來可以針對不同對象(如其他縣市生命線、張老師、諮商員、觀音線志工等)進行研究，以了解不同對象適用的電話協談教育訓練，並且進而分析對不同對象實施教育訓練時，實際上有何需要調整之處，以建立更為完善的電話協談教育訓練與更專業的職能養成。

(三)當事人的研究：

本研究的對象是電話協談志工，資料源自於志工主觀感受與經驗，建議未來可以進行來電者的研究，瞭解來電當事人接受協助的經驗，以做為生命線電話協談服務績效的參考。

二、研究變項方面

(一)職能養成變項：

本研究只探討電話協談的共同職能，由於社會的快速變遷，個案問題類型呈現多元，建議未來可往專業性的核心職能發展，抑或採用「預測效度」方式規劃與實施教育訓練。

(二)教育訓練變項：

本研究只探討教育訓練「4W1H」，亦即課程內容、時間安排、環境設備、訓練師資與實施規畫，尚有教育訓練要素之研究變項，如：受訓者(whom)、教學方法(which)…等待探討；也建議未來可擴展生命線教育訓練需求評估、規劃實施與訓練成效之研究。

三、研究方向

(一)電話協談構面：

探討電話協談的過程和正向成效的決定因素。

(二)自殺防治構面：

探討電話協談自殺防治的成效，可以選定單一性質的研究對象、特定的地區、控制干擾因素以為研究，以發現其成效。

(三)教育訓練構面：

本研究在教育訓練變項上只以志工的滿意度為調查重點，未針對教育訓練各要素的實施成效來探討，日後為更能了解教育訓練的效果，可增加比較受訓者接受教育訓練前後的差異，尤其是受訓後實際接案成效的研究，因此建議後續研究者可朝此方向做進一步的探討。

四、研究工具：

(一)質性訪談：

本研究乃是採取量表問卷方式調查生命線志工教育訓練滿意度與職能養成之認同，雖然問卷調查工具能在較短時間涵蓋所要研究的對象，但受訪者回答問題則受限制，建議未來能搭配深度訪談，以研究者為研究工具，藉由質化的研究訪談發展電話協談服務的核心職能，將使本研究更具研究價值。

(二)發展電話協談滿意度量表：

電話協談的有效性應視對來電者的助益性之大小來判定，為能達成有效性，應掌握來電者的滿意程度；目前國內尚未見正式發表之電話協談滿意度量表，了解與比較來電者在協談不同階段對協談的滿意情形。

參考書目

壹、中文部份

一、專書

- 行政院勞工委員會職業訓練局(1998)。企業員工訓練的需求與規劃。台北：作者。
- 何永福、楊國安(1996)。人力資源策略管理。台北：三民出版社。
- 吳美連、林駿毅(2002)。人力資源管理：理論與實務。台北：智勝文化事業。
- 李漢雄(2001)。人力訓練與發展。台北：國立空中大學。
- 李聲吼(2000)。人力資源發展。台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 邱皓政(2001)。社會行為科學的量化研究與統計分析。台北：五南圖書出版公司。
- 洪榮昭(1991)。人力資源發展—企業培養人才之道。台北：師大書苑。
- 洪榮昭(1996)。人力資源發展—企業教育訓練完全手冊。台北：師大書苑。
- 洪榮昭(1997)。「能力轉換滾石生苔否」。就業與訓練，15(2)，頁59-63。
- 洪榮昭(2002)。人力資源發展-企業教育訓練完全手冊。臺北：五南圖書出版公司。
- 張添洲(1999)。人力資源-組織、管理、發展。台北：五南圖書出版公司。
- 張緯良.(2003)。管理學。台北：雙葉書廊有限公司。
- 陳鍾文(2000)。企業員工教育訓練技術。台北：超越企管。
- 黃英忠(1993)。產業訓練論，第三版。臺北：三民書局。
- 黃英忠(1997)。人力資源管理。台北市：三民書局。
- 黎守明(2000)。企業教育訓練體系設計指引。臺北：蓋登氏管理顧問公司。
- 謝安田(1983)。人力資源管理。台北：著者發行。
- 簡建忠(1990)。人力資源發展。台北：五南圖書出版公司。
- 黎守明.(2000)。訓練經理MANUAL及訓練管理規程。台北：蓋登視管理顧問有限公司。

二、期刊論文

- 王居卿(2000)。影響訓練成效相關因素模式之實證研究：認知及多變量的觀點。
台大管理論叢，10(2)，頁135-166。
- 王居卿、程德貞(2000)。訓練模式與其成效之關係探討。**淡江人文社會學刊**，第5期，頁41-78。
- 王智弘(2007)。電話諮商之探討。**台灣心理諮商通訊**，頁208。
- 王智弘、楊淳斐(2006a)。一次單元諮商模式的概念與運用。**輔導季刊**，42(1)，1-11。
- 王世村等〈2012〉。國際生命線的緣起。**生命線總會會刊No.1**：頁9-13。
- 李大偉(1993)。如何建立企業內教育訓練體系。**就業與訓練**，14(5)，頁62-71。
- 李聲吼(1997)。二十一世紀知識社會人力資源管理策略。**人力發展**，46，26-30。
- 李弘暉與吳瓊治(2006)。系統化教育訓練鞏固組織的智慧資本。**研習論壇月刊**，67，42-48。
- 李明濱、廖士程(2006)。自殺原因與防治策略。**台灣醫學**，10(3)，367-374。
- 李明濱、戴傳文、廖士程與江弘基〈2006〉。自殺防治策略推動現況與展望。**護理雜誌**第53卷第6期：頁5-13。
- 吳秀碧(2010)。系統化訓練模式對諮商團體領導者進階訓練效果之研究。**中華輔導與諮商學報**，28，99-142。
- 周玉真(2002)。電話諮商相關問題之探討。**諮商與輔導**，195，2-6。
- 南玉芬(2010)。電話輔導於自殺防治的成效與限制。**台灣社會工作學刊**，第八期，頁157-207。
- 孫仲山(1993)。企業訓練師資培育訓練課程的設計。**就業與訓練**，第11卷，第3期，頁22-24。
- 張寶珠(1997)。心理治療中的危機處理。**諮商與輔導**，139，頁6-9。
- 張瑞濱與賀力行(2003)。從訓練需求評估論公務人員訓練進修之策略。**人力資源管理學報**，3(1)，81-111。
- 陳銘薰、王澄婷(2006)。「訓練投入、訓練實施程序、訓練成效」評估模式之探討。**人力資源管理學報**，6(1)，頁75-99。

- 陳宇嘉、陳佩如、游美智、鍾蕎憶與林安琪(2012)。100年度全國生命線求助個案統計分析。國際生命線總會會刊，第2期。
- 葉麗君(2009)。98年1995專線求助個案統計分析。嘉義縣生命線協會會刊〈生命磐石2009.09〉，第11期。
- 傅宣飛(1992)。「生命線」-一個助人重新體認生命的機構。諮商與輔導，83，18-19。
- 黃美珍、鄭瀛川(2008)。校外機構線上諮商工作者之核心職能初探研究-以張老師基金會某分事務所為例。輔導與諮商學報，30(1)，頁61-87。
- 黃英忠、溫金豐(1995)。外在經營環境與企業教育訓練實施及經營績效關係之研究，人力資源學報，5，頁41-60。
- 溫玲玉(1997)。落實內部講師的養成-由企業訓練種子的角度觀之。就業與訓練。
- 溫玲玉與林芸安(2005)。學習動機與教育訓練成效相關性之研究。T&D飛迅文輯，35，1-20。
- 廖建智(2009)。心有千千結-從精神醫學話自殺防治。中國醫訊，74，9-11。
- 廖晟堃(2005)。以工作分析為本位的訓練需求評估。T&D飛訊，30，1-11。
- 嘉義縣生命線協會〈2008〉。生命磐石：第10期。
- 嘉義縣生命線協會〈2012〉。100年度全國生命線求助個案統計分析。生命磐石第13期：頁22-29。
- 嘉義縣生命線協會(2008)。生命線的歷史。嘉義縣生命線協會會刊〈生命磐石2009.09〉，第10期。
- 劉珣瑛(2008年2月)。自殺防治中心的過去、現在與未來。馬偕紀念醫院雙月刊，293。
- 蕭高明(2009)。一次單元諮商模式在電話協談的應用。臺灣心理諮商季刊，1(1)，頁18-27。
- 蕭高明、李仰慈(2009)。電話協談實務與過程：以生命線為例。臺灣心理諮商季刊，1(2)，頁22-33。
- 戴琨修、張偉雄、林玉婷、林舜涓(2009)。國際觀光旅館教育訓練評估模式建構之初探。運動健康與休閒學刊，13，121-142。

三、研討會論文

- 內山彪(2007)。東京自殺防治中心當前的活動與未來的任務。自殺防治諮詢專線

- 專題研討會-國際經驗分享與專線整合之探討。台北市。
- 陳宇嘉(2006)。台灣生命線自殺防治工作反省與前瞻。自殺防治之諮詢專線專題研討會-台灣熱線經驗。
- 行政院衛生署自殺防治中心(2007)。「自殺防治危機處理專線專題研討會-國際經驗分享與專線整合」會議資料。台北市，2007年7月23日~24日。

四、學位論文

- 王玲莉(2006)。教育訓練對組織績效的影響—以金融業為例。國立中山大學碩士論文，未出版，高雄。
- 江紋彬(2001)。製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略之研究。國立彰化師範大學工業教育與技術研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 吳佳儒(2000)。HR專業人員才能需求模型之建立—以個案公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 吳啟瑜(2002)。員工教育訓練時數與其工作績效之相關研究--以某半導體封裝測試公司為例。義守大學管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 吳秉恩(1984)。管理才能發展方案與實施成效關係之研究。政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，台北。
- 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，未出版，高雄。
- 李孟儒(2001)。台南縣國民中學情緒智力、生活適應與自殺傾向之相關研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄。
- 林小娟(2006)。壽險業教育訓練成效評鑑之研究：以保誠人壽新秀進階班為例。淡江大學教育科技學系碩士論文，未出版，台北。
- 林思穎(2010)。教育訓練滿意度對工作投入與組織承諾影響之研究-以台北市國際連鎖觀光旅館為例。國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林美密(2010)。訓練制度對職能提升與組織績效關聯性研究-以某區域教學醫院為例。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文，未出版，彰化。
- 林哲立(2001)。電話志願工作者諮商自我效能之相關研究-以台北縣市機構為例。私立輔仁大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 胡雯雯(2002)。臺、日、英、德企業教育訓練制度與組織績效關係之比較研究。

- 中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，中壢。
- 洪振哲(1994)。我國企業對企業倫理教育訓練實施現況之分析。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 孫啟志(2011)。生命線志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以嘉義縣市為例。私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 張正賢(2009)。核心職能教育訓練與工作績效關係之研究—以定期海運業為例。國立成功大學交通管理科學系碩士論文。未出版，台南。
- 張瑞娥(2004)。知識經濟時代在職訓課程之研究-一般性訓練 V.S. 專門性訓練。國立中正大學勞工研究所碩士論文。未出版，嘉義。
- 莊富源(2007)。訓練規劃、訓練講師技能與訓練激勵措施對訓練成效之影響。中原大學企業管理學系碩士學位論文，未出版，中壢。
- 莊鴻德(2001)。台灣國際觀光旅館教育訓練實施、員工教育訓練成效與組織績效之相關性研究。中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳彥豪(2004)。訓練制度與訓練認知對員工職能提升、組織承諾與工作投入之影響。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 郭金城(2002)。證券營業員教育訓練需求與影響因素之研究。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 程德貞(1998)。訓練模式與其成效之關係探討-以高科技產業為例。實踐大學企管研究所碩士論文，未出版，台北。
- 黃啟漢(2005)。台灣地區國際觀光旅館業教育訓練之實施及其滿意度之研究。天主教輔仁大學管理學研究所在職專班碩士論文，未出版，台北。
- 黃舒玲(1994)。助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向之相關因素研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 黃俊文(2003)。教育訓練、員工個人變項影響兩岸壽險業業務員離職傾向之研究。大葉大學國際企業管理學系碩士班碩士論文，未出版，彰化。
- 劉士毅(1998)。現行教育訓練制度診斷與改善之道：以長谷建設公司為個案探討。國立中山大學人力資源管理研究所暑期專案研究論文。未出版。
- 劉明雄(2008)。導遊人員職前訓練重視度與滿意度之研究。私立世新大學碩士論文，未出版，台北。
- 鄧欣怡(2000)。義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究-以義務張老師為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。

- 盧威任(2005)。個人特性對教育訓練成效及工作績效表現之影響之研究-以電子製造業為例。國立清華工業工程與工程管理研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 謝文亮(2002)。志工教育訓練與工作投入關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 魏佳卿(2009)。職能理論探討：人力資源客戶經理職能之個案研究。國立交通大學管理學院管理科學組碩士論文，未出版，新竹。
- 顏世霖(2003)。訓練方式與訓練講師對訓練成效影響之研究-以製造業為例。國立成功大學工業管理研究所碩士論文，未出版，台南。
- 羅清寶(2001)。非營利組織人力資源管理之研究-以高雄市生命線志工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 蘇明宏(2006)。壽險業務員人口因素與其教育訓練滿意度及工作效能關係之研究—以 C 保險公司為例。私立淡江大學碩士論文，未出版，台北。

五、譯著

- 孫宇斌(譯)(1999)。啊！自殺？(B. Blackburn 原著)。台北市：宇宙光。
- 張緯良(譯)(1994)。人力資源管理。(Dessler, G, 1991 原著)。台北：華泰出版社。
- 楊淑智(譯)(2002)。向自殺 SAY NO! (S. R. Blauner 原著)。臺北市：張老師文化。

六、雜誌

- 生命線總會(2012)。生命線歷史。台北：作者。
- 郭芳煜(1986)。怎樣做好員工訓練。現代管理月刊雜誌，初版。
- 國際生命線台灣總會(2011)。99 年度全國生命線協會求助個案統計分析。台北：作者。
- 嘉義縣生命線協會(2012)。100 年度嘉義縣生命線求助個案統計分析。嘉義：作者。

七、網路等電子化資料

- 台中市生命線網站。2012 年 10 月 30 日，網址：
<http://www.tc1995.org.tw/>

台北市生命線網站。2012年10月30日，網址：

www.lifeline.org.tw/

台灣自殺防治學會。2012年9月8日，網址：

<http://www.tspc.doh.gov.tw>

行政院衛生署。2012年7月25日，網址：

www.doh.gov.tw/statistic/index.htm

行政院衛生署。2012年12月16日，網址：

www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2.aspx?now_fod_list_no=10642&class

法鼓山人文社會基金會。2013年2月13日，網址：

http://ddmhsif.org/?page_id=1025

馬偕院訊。2013年3月1日，網址：

<http://www.mmh.org.tw/MackayInfo2/article/B293/34.htm>

國家通訊傳播委員會 (NCC)。2012年9月24日，網址：

www.ncc.gov.tw/chinese/files/09073/1026_090814_1.pdf

國際生命線台灣總會。2012年11月18日，網址：

www.life1995.org.tw

嘉義縣生命線網站。2012年10月17日，網址：

<http://www.chiayilife.org.tw/>

Catano, V.M. (1998). Appendix 1: *Competencies: A review of the literature and bibliography*. Retrieved from

<http://www.chrpanada.com/en/phaseIreport/appendix.asp>.

Lifeline Australia (2010). *Lifeline's Living History (Announcement)*. **Australia:**

Lifeline. Retrieved March 30, 2012 from the World Wide Web:

<http://www.lifeline.org.au/>

<http://www.suicidepreventionlifeline.org/CrisisCenters/>

貳、西文部分

- Bobeviski, I., Holgate, A. M., & McLennan, J. (1997). Characteristics of effective telephone counselling skills. *British Journal of Guidance and Counselling*, 25(2), 239-249.
- Byham, W. C., & Moyer, R. P. (1996). Using competencies to build a successful organization. *Development Dimensions International, Inc.*
- Callen, J. L. (1994). Money donations, volunteering, and organizational efficiency. *Journal of Productivity Analysis*, 5, 215-228.
- Catano, V. M. (1998). Appendix 1: Competencies: A review of the literature and bibliography. *Canadian Council of Human Resources Associations.*
- De Leo, D., Buono, M. D., & Dwyer, J. (2002). Suicide among the elderly: the long-term impact of a telephone support and assessment intervention in northern Italy. *The British Journal of Psychiatry*, 181(3), 226-229.
- Derouen, C., & Kleiner, B. H. (1994). New developments in employee training. *Work Study*, 43(2), 13-16.
- Dubois, D. (1993). Competence-based performance improvement. *Amherst, MA: HRD Press.*
- Gangani, N., McLean, G. N., & Braden, R. A. (2006). A Competency-based human resource development strategy. *Performance Improvement Quarterly*, 19(1), 127-139.
- Griffiths, J. M., & King, D. W. (1985). New Directions in Library and Information Science Education. Final Report. *Knowledge Industry Publications, Inc.*, 701 Westchester Ave., White Plains, NY 10604.
- Hornblow, A. R. (1986a). Does telephone counselling have preventive value?. *Australasian Psychiatry*, 20(1), 23-28.
- Hornblow, A. R. (1986). The evolution and effectiveness of telephone counseling services. *Hospital & Community Psychiatry*, 37, 731-733.

- Hunt, P.A. (1993). Relateline: an evaluation of a telephone helpline counselling service for marital problems. *British Journal of Guidance and Counselling*, 21, 277-289.
- Kirkpatrick, D. L. (1998). *Evaluating training programs: The four levers* (2nd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1982). Leadership motive pattern and long-term success in management. *Journal of Applied Psychology*, 67(6), 737-743.
- Marudas, N. P., & Jacobs, F. A. (2004). Determinants of charitable donations to large U.S. higher education, hospital, and scientific research NPOs: New evidence from panel data. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 15(2) : 157-179.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for “Intelligence”. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- McLagan, P. A. (1989). Models for HRD Practice. *Training and Development Journal*, 43(9), 49-59.
- McLennan, J., Culkin, K. & Courtney, P. (1994). Telephone counsellors' conceptualising abilities and counselling skills. *British Journal of Guidance and Counselling*, 22, 183-195.
- Mishara, B. L., & Daigle, M. S. (1997). Effects of different telephone intervention styles with suicidal callers at two suicide prevention centers: An empirical investigation. *American Journal of Community Psychology*, 25(6), 861-885.
- Nadler, L., (1982). *Desingning Training Programs: The critical events model*. Reading, MA: Addison-Wesley Pub..
- Okten, C., & Weisbrod, B. A. (2000). Determinants of donations in private nonprofit markets. *Journal of Public Economics*, 75 : 255-272.
- Parry, S. B. (1996). The Quest for Competencies. *Training*, 33(7), 48-54.
- Robinson, V. M., & Halliday, J. (1988). Relationship of counsellor reasoning and data collection to problem-analysis quality. *British Journal of Guidance and Counselling*, 16(1), 50-62.

- Romano, J. L., & Sullivan, B. A. (2000). Simulated group counseling for group work training: A four-year research study of group development. *Journal for Specialists in Group Work, 25*(4), 366-375.
- Sandberg, J. (2000). Understanding human competence at work: An interpretative approach. *Academy of Management Journal, 43*(1), 9-25.
- Spencer, M. L. Spencer, 1993. Competence at Work Models for Superior Performance.
- Stein, D. M., & Lambert, M. J. (1984). Telephone counseling and crisis intervention: A review. *American Journal of Community Psychology, 12*(1), 101-126.
- Tinkelman, D., & Mankaney, K. (2007). When is administrative efficiency associated with charitable donations? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 36*: 41-64.
- Watson, R.J., McDonald, J., & Pearce, D.C. (2006). An exploration of national calls to lifeline Australia: Social support or urgent suicide intervention? *British Journal of Guidance & Counselling, 34*(4), 471-482.
- Weisbrod, B. A., & Dominguez, N. D. (1986). Demand for collective goods in private nonprofit markets: Can fundraising expenditures help overcome free-rider behavior? *Journal of Public Economics, 30*: 83-96
- Wendroff,AL(2003) Special Events for the Twenty-First Century In Eugene R T (Ed),*Hank Rosso's Achieving Excellence in Fund Raising*(2nd edition)(p273-288) San Francisco Jossey-Bass.
- Woodruffe, C. (1993). What is meant by a competency?. *Leadership & Organization Development Journal, 14*(1), 29-36.

附錄一 生命線志工教育訓練滿意度與職能增

長問卷調查表

親愛的志工伙伴，您好：

首先為您投入志願服務的行列，建立祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

這是一份學術性的研究，主要目的是在於瞭解生命線協會電話協談志工對教育訓練的滿意度以及職能增長的關聯性，研究的結果將提供生命線協會與其他電話協談服務機構，在志工人力資源管理之參考。本問卷係採不記名的方式，所有的內容僅供學術用途，絕不對外公開。敬請惠予協助，依照您個人實際的經驗與感受，放心填答，您的意見非常寶貴，請您依實際的情況逐題作答，並懇請撥冗作答後寄回或交給中心，感謝您的協助。最後，衷心感謝您的支持與協助！

第一部分：志工基本資料

請依您個人目前的實際狀況在□內打勾✓，除了第10題和第12題為複選題，其他均為單選題，請都作答。

1、性別：

(1) 男 (2) 女。

2、年齡：

(1) 30 歲以下 (2) 31-40 歲 (3) 41-50 歲 (4) 51-60 歲

(5) 61 歲以上。

3、職業

(1) 學生 (2) 軍公教 (3) 工、商業 (4) 退休人士

(5) 家庭主婦 (6) 其他。

4、婚姻狀況：

(1) 未婚 (2) 有配偶 (3) 再婚 (4) 離婚、分居或鰥寡。

5、教育程度：

(1) 高中職 (2) 專科及大學 (3) 研究所以上。

6、平均月收入：

(1) 無收入 (2) 兩萬元以下 (3) 兩萬零一元至三萬元

(4) 三萬零一元至四萬元 (5) 四萬零一元以上 (6) 五萬零一元以上。

7、宗教信仰：

(1) 無宗教信仰 (2) 傳統民間信仰(含道教) (3) 佛教

(4) 基督教 (5) 天主教 (6) 一貫道 (7) 其他 _____(請填寫)。

8、請問您擔任生命線志工有多久時間？

(1) 未滿2年 (2) 滿2年以上未滿5年 (3) 滿5年以上未滿10年

(4) 滿10以上未滿15年 (5) 滿15年以上未滿20年 (6) 滿20年以上。

9、除了生命線協會，您現在是否同時在幾個非營利組織擔任志工？

(1) 無 (2) 1個 (3) 2個 (4) 3個以上。

10、延續上題，除了生命線協會，您目前同時擔任哪一類非營利組織(協會、基金會、宗教團體等)的志工？

(1) 無

(2) 社福機構，機構名稱：_____

(3) 教育機構，機構名稱：_____

(4) 環保機構，機構名稱：_____

(5) 醫療機構，機構名稱：_____

(6) 宗教團體，宗教團體名稱：_____

(7) 其他：_____。

11、您總共曾經榮獲幾次志願服務相關的獎項：

(1) 無 (2) 1次 (3) 2次 (4) 3次以上。

12、您是否曾經獲頒受獎？

(1) 否

(2) 嘉義縣志願服務獎勵獎項

(3) 嘉義縣社會福利服務獎勵獎項

(4) 內政業務志願服務獎勵獎項

(5) 其他：_____。

13、為促進自我成長，您一年平均購買書籍花費：

(1) 1000元以下 (2) 1000元-2500元 (3) 2500元-5000元 (4) 5000元以上

第二部分：教育訓練滿意度量表（每題均為單選題，請全部作答）

下列各題是為了瞭解您接受教育訓練的滿意度，請您仔細閱讀題目的內容，並請在與您的感受最相符的答案內打勾（）。

	非	滿	普	不	非
	常			常	
				滿	不
	滿				滿
	意	意	通	意	意
1、我對志工教育訓練課程內容感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2、志工訓練課程名稱與內容相吻合	<input type="checkbox"/>				
3、志工訓練課程的內容符合我的期望	<input type="checkbox"/>				
4、我對志工教育訓練教材編排感到滿意	<input type="checkbox"/>				

- 5、志工教育訓練的課程內容能提高我的學習興趣.....
- 6、我對志工教育訓練每次授課節數安排感到滿意.....
- 7、我對志工教育訓練時段安排感到滿意.....
- 8、我對志工教育訓練實施的總時數感到滿意.....
- 9、我對訓練的場所安排(會議室、訓練教室)感到滿意.....
- 10、我對訓練場所的空間大小感到滿意.....
- 11、我對訓練教學設備感到滿意(播放器材、示範設備).....
- 12、我對教育訓練場地交通便利性感到滿意.....
- 13、我對教育訓練場地的衛生環境品質感到滿意.....
- 14、志工訓練講師具備專業的知識.....
- 15、志工訓練講師具有教學熱忱.....
- 16、志工訓練講師對於課程有充分的準備與安排.....
- 17、志工訓練講師對於學員提出的問題能正確回應.....
- 18、志工訓練講師具備豐富的教學經驗.....
- 19、我對志工訓練講師的的教學呈現方式讓我感到滿意(演講、影片教學、角色扮演...).....
- 20、機構會評估志工的需求安排適當的訓練課程.....
- 21、志工教育訓練的課程規劃能激發我的學習動機.....
- 22、我對志工訓練的前置作業(報名、申請)程序感到滿意.....
- 23、接受志工教育訓練後，讓我增加對機構的瞭解與認同.....
- 24、我接受志工教育訓練後，更樂意參加其它與電話協談服務有關的的訓練課程.....
- 25、接受志工教育訓練後，增強我的協談服務價值及服務信念.....

第三部分：職能增長問卷（每題均為單選題，請全部作答）

下列各題是為了瞭解您在接受過機構所辦理的教育訓練課程之後，對於電話協談服務核心職能增長的情形，請您詳細閱讀題目的內容，並請在與您的意見最相符的答案□內打勾（√）。

	非	同	普	不	非
	常				常
				同	不
	同				同
	意	意	通	意	意
1、我能調整自己的風格或方式以因應情況所需	<input type="checkbox"/>				
2、我對自我的表現有所期待，期待給予個案更好的服務 . .	<input type="checkbox"/>				
3、我對個案有正向期待，希望個案有自我改變的能力 . . .	<input type="checkbox"/>				
4、我對電話協談工作充滿熱情	<input type="checkbox"/>				
5、我會自我反省服務個案時的行為及態度	<input type="checkbox"/>				
6、我相信自己具備服務他人的足夠能力	<input type="checkbox"/>				
7、我清楚地知道自己的興趣、偏好和個性	<input type="checkbox"/>				
8、我會主動想要學習與電話協談相關的知識	<input type="checkbox"/>				
9、我樂意接受專業課程的訓練和累積實務工作經驗	<input type="checkbox"/>				
10、我能從自己的協談歷程中獲知個案的情況或他的問題核心	<input type="checkbox"/>				
11、我能引導個案進行反思自覺	<input type="checkbox"/>				

- 12、我能引導個案理性自決
- 13、我能對重要緊急危機性情況作出即時的決定
- 14、我覺得自己已具備電話協談的相關技術
- 15、我會將自己置於個案情境中，去同理個案的感覺
- 16、我願意向協會的成員（含督導）學習或請求提供意見
- 17、我願意深入了解個案狀況、背景、興趣與需求
- 18、我會針對個案需要，提供有彈性的答覆
- 19、我相信個案自己擁有作決定及解決問題的潛力
- 20、如果個案對我的服務建議有負面情緒反應，我都不會改變
想幫助他的心
- 21、無論個案好的與壞的面向，我都願意去包容與接納
- 22、我能清楚地用語言表達自己的想法
- 23、我樂意給予個案支持、協助與陪伴，使個案感到溫暖

請您再檢查一下是否有漏填的題目，如果有的話，煩請補填完畢，感謝您！

附錄二 嘉義縣生命線協會第31期志工訓練課

程表(2010年)

社團法人嘉義縣生命線協會 第31期志願服務人員儲備訓練課程表

第一階段—專業知能講座，時間：06/13~07/25，每雙周周日 09：00-16：10

序	日期	課程名稱	講師
1	06/13 09：00-10：30	始業式	社團法人嘉義縣生命線協會 服務中心
2	06/13 10：40-12：10	生命線的服務功能與組織	社團法人嘉義縣生命線協會 游桂味 總幹事
3	06/13 13：00-14：30	社會變遷與志願服務	南華大學非營利事業管理學系 呂朝賢 副教授
4	06/13 14：40-16：10	家庭暴力問題與處遇	國立中正大學犯罪防治研究所 鄭瑞隆 教授
5	06/27 09：00-10：30	人際關係與溝通	上力不動產事業有限公司 林建呈 經理
6	06/27 10：40-12：10	情緒探索與壓力調適	嘉義基督教醫院早期療育中心 姚淑芬 主任
7	06/27 13：00-14：30	學習輔導- 如何突破學習障礙	協志高級工商職業學校 郭秋時 副校長
8	06/27 14：40-16：10	親職教育	協志高級工商職業學校 郭秋時 副校長
9		基礎訓練	詳見基礎訓練課程簡章
10	07/11 09：00-10：30	婚姻法律與人身保護	中山法律律師事務所 張雯峰 律師
11	07/11 10：40-12：10	性別與輔導	台灣師範大學 林姿吟 講師

12	07/11 13:00-14:30	說話的藝術與技巧	中國人壽 黃薇真 經理
13	07/11 14:40-16:10	生命教育	南華大學生死學研究所 游金滂 教授
14	07/25 09:00-10:30	青少年問題及次文化	嘉義縣警察局婦幼隊 謝嶽璟 組長
15	07/25 10:40-12:10	兩性感情世界	國立中正大學犯罪防治研究所 鄭瑞隆 教授
16	07/25 13:00-14:30	心理衛生與文化	嘉義縣社區心理衛生中心 黃宣毓 社工員
17	07/25 14:40-16:10	生涯發展與規劃	信安醫院心理科 黎士鳴 主任

第一階段—自我探索團體

編號	日期	次數	地點	講師
1	06/28-07/26 每週一 19:00-21:00	5次	本會中心三樓團諮室	民雄國中 吳美枝 老師

第二階段—專業知能講座，時間：08/01~08/29，每周日 09:00-16:10

序	時間	課程名稱	講師
18	08/01 09:00-10:30	助人倫理- 諮商專業倫理	嘉義縣教學生心理諮商中心 邵湘雅 心理師
19	08/01 10:40-12:10	自殺行為的認識	嘉義市生命線 洪昇標 輔導員
20	08/01 13:00-14:30	輔導原理與實務(一)	大同技術學院幼教科 郭俊豪 教授
21	08/01 14:40-16:10	輔導原理與實務(二)	大同技術學院幼教科 郭俊豪 教授
22	08/08 09:00-10:30	家庭諮商(一)	國立嘉義大學家庭教育研究所 廖永靜 副教授
23	08/08 10:40-12:10	家庭諮商(二)	國立嘉義大學家庭教育研究所 廖永靜 副教授
24	08/08 13:00-14:30	悲傷輔導(一)	國立嘉義大學輔導與諮商研究所 曾迎新 助理教授
25	08/08 14:40-16:10	悲傷輔導(二)	國立嘉義大學輔導與諮商研究所 曾迎新 助理教授
26	08/15 09:00-16:10	同理心工作坊(一)	樹德科技大學 郭洪國雄 助理教授

27	08/22 09:00-16:10	同理心工作坊(二)	樹德科技大學 郭洪國雄 助理教授
28	08/29 09:00-10:30	晤談流程與技巧練習 (一)	國立嘉義大學輔導與諮商研究所 楊育儀 助理教授
29	08/29 10:40-12:10	晤談流程與技巧練習 (一)	國立嘉義大學輔導與諮商研究所 楊育儀 助理教授
30	08/29 13:00-14:30	觀護人如何協助更生人 社會處遇	更生保護會嘉義分會
31	08/29 14:40-16:10	結業式+筆試	社團法人嘉義縣生命線協會 服務中心
32		特殊訓練	詳見特殊訓練課程簡章

第三階段—見習、實習 共計 64 小時。

時間	課程主題	帶領者
08/26 18:00~21:00	見習、實習工作規範與須知	社團法人嘉義縣生命線協會 服務中心
09/01-10/15	見習	
	個案研討	
10/16-11/30	實習	
	個案研討	

聯絡人：蔡詩穎 社工員；王淑惠 幹事

3. 採通訊報名及親自報名，需備妥相關文件如下：

- (1) 本會報名表
- (2) 二吋照片 4 張背面請寫明姓名
- (3) 身份證正反面影印本一份
- (4) 學歷證件影印本一份
- (5) 報名費 500 元，繳交保證金 1,000 元

(正式受聘為上線志工且全程參與者，退還保證金)。

五、訓練課程：請參照課程表。

六、服務內容：

每月需從事電話協談 12 小時以上、並持續參加在職訓練及社區服務活動。

七、備註：

1. 依志願服務法規規定，需接受基礎訓練及特殊訓練才得以申請志願服務紀錄冊。
2. 儲備訓練相關課程單堂選課者，200 元/1 堂；自我探索團體，恕不開放聽課。
3. 能配合 07：00～22：00 及大夜班晚上 22：00～07：00 時段值班者佳。
4. 報名未滿 25 人則延後開課。

附錄四 嘉義縣生命線協會第32期志工訓練課

程表(2012年)

社團法人嘉義縣生命線協會

第32期志願服務人員儲備訓練課程表

第一階段—專業知能講座，時間：06/24~08/12（如下列時間，計36小時）。

序	時間	課程名稱	序	時間	課程名
1	06/24 (週日) 09:00-10:30	始業式、彼此認識	10	07/29 (週日) 09:00-10:30	婚姻與人身保護法律
2	06/24 (週日) 10:40-12:00	生命線的組織與業務	11	07/29 (週日) 10:40-12:10	性別意識與輔導
3	06/24 (週日) 13:00-14:30	嘉義縣志願服務概況	12	07/29 (週日) 13:00-14:30	說話的藝術與技巧
4	06/24 (週日) 14:40-16:10	家庭暴力防治與處遇	13	07/29 (週日) 14:40-16:10	行為改變技術
5	07/08 (週日) 09:00-10:30	人際關係與溝通	14	08/12 (週日) 09:00-10:30	青少年問題及次文化
6	07/08 (週日) 10:40-12:10	情緒辨識與情緒管理	15	08/12 (週日) 10:40-12:10	心理衛生與自殺防治
7	07/08 (週日) 13:00-14:30	心理需求與心理健 康	16	08/12 (週日) 13:00-14:30	兩性感情世界

8	07/08 (週日) 14:40-16:10	藥物濫用與酗酒輔導	17	08/12 (週日) 14:40-16:10	婚姻輔導策略
9	07/14 (週六) -07/15 (週日)	基礎訓練			

第一階段—自我探索團體 (計 10 小時)

編號	日期	次數	地點	講師
1	07/02-08/06 每週一	5 次	本會中心三樓團諮室	主任-陳珮淇

第二階段—專業知能講座，時間：08/26~09/23 (如下列時間，計 18 小時)。

序	時間	課程名稱	序	時間	課程名
18	08/26 (週日) 09:00-10:30	成為諮商助人者	24	09/09 (週日) 13:00-14:30	悲傷輔導(一)
19	08/26 (週日) 10:40-12:10	自殺行為的認識與處遇	25	09/09 (週日) 14:40-16:10	悲傷輔導(二)
20	08/26 (週日) 13:00-14:30	輔導原理與實務 (一)	26	09/16 (週日) 09:00-10:30	晤談流程與技巧練習 (一)
21	08/26 (週日) 14:40-16:10	輔導原理與實務 (二)	27	09/16 (週日) 10:40-12:10	晤談流程與技巧練習 (一)
22	09/09 (週日) 09:00-10:30	性騷擾防治與電話會談	28	09/16 (週日) 13:00-14:30	精神疾病患者的電話諮詢輔導
23	09/09 (週日) 10:40-12:10	精神疾病的認識	29	09/16 (週日) 14:40-16:10	結業式+筆試

※ 08/09 至 09/13 每週四晚上 7:00 至 9:00 同理心工作坊 (計 12 小時)

※ 09/22 (週六) 至 09/23 (週日) 志工特殊訓練, 計 12 小時。

第三階段—見習、實習 共計 72 小時。

時間	課程主題	帶領者
09/25 (週二) 19:00~21:00	見習、實習工作規範與須知	社團法人嘉義縣生命線協會 服務中心
10/01-11/15	見習	
	個案研討	
11/16-12/30	實習	
	個案研討	