

南華大學
應用社會學系社會學碩士班
碩士論文

生命線協談志工服務學習歷程之研究
**The Study of Lifeline Counseling Volunteer
Services and Learning Course**

指導教授：游淑華 博士
研究生：蘇雪杏

中華民國 一〇一 年 十二 月

南 華 大 學
應用社會學系社會學碩士班
碩 士 學 位 論 文

生命線協談志工服務學習歷程之研究

研究生：蘇 雪 杏

經考試合格特此證明

口試委員：陳 宇 嘉
游 淑 華

指導教授：游 淑 華

系主任(所長)：周 平

口試日期：中華民國 101 年 12 月 27 日

謝 誌

在南華的這一段豐富的時光，真是難忘又充實的一趟學習之旅！衷心的感謝指導教授游淑華老師，在研究過程中不斷的鼓勵與教導，並給予研究上諸多觀念的啟發，以及兩位口試委員，陳宇嘉老師不辭千里而來，以及呂明哲老師，他們細心又多元的見解，殷殷指導，給予許多具體的寶貴建議及修正意見，使論文能順利完成，在此致上誠摯的敬意與謝意。

感謝六位接受訪談的志工夥伴們，義無反顧的願意參與研究，感謝您們的熱情，願意打開心門，讓我聆聽您們彌足珍貴的服務學習經驗分享，使這篇論文變得更有意義，謝謝您們在生命線無怨無悔的付出，也讓我更有機會得到成長；感謝所有大高雄生命線的志工夥伴們在背後的支持與鼓勵；二位社工員的分憂解勞；家人的加油打氣；以及我的姐妹們的相互體諒，都讓我感動莫名，有你們的協助與成全，才能讓這一份論文順利的產出。

這二年多一路走來，經常都 200 多公里的來回奔波，卻不以為苦，以這即將 60 歲的高齡，能再當學生是我人生歷程中最幸福的事，也是圓自己的一個夢。在社會所的學習中，所長及所有師長都是學識豐厚，學有專精的好老師，學養、實務、行事都是學習的典範，讓我開拓更寬廣的視野；班上的同學們都是年輕的一群，在社會學的領域可都是言之有物，學理豐富的研究生，和他們一起學習真是愉快的事，彷彿自己也變年輕起來了，這也是這一趟學習旅程中的另一件美好的收穫。

最後，謹以此論文呈現給所有關心、協助我的親友，以及所有無私奉獻的志工夥伴們，謝謝你們的愛與支持。

蘇雪杏 謹誌

2013 年 1 月

生命線協談志工服務學習歷程之研究

摘要

本研究主旨在瞭解生命線協談志工在從事協談服務過程中的經驗、收穫以及面臨挫折時的因應之道，探討協談志工在服務個案後對自己的服務品質，以及對其生命經驗的影響為何。本研究採用質性研究深入訪談之研究方法，從大高雄生命線協會82位協談志工中，邀約服務三年以上，有意願參與研究的協談志工6位，同時藉由訪談資料、逐字稿作分析，藉此探討並提出對生命線1995專線協談志工繼續教育，及支持性系統規劃作具體建議，與探討生命線協談志工參與協談服務及接受專業訓練，對其生命經驗之影響為何。

本研究的目的是：1. 了解生命線協談志工參與協談服務的動機。2. 探究生命線協談志工參與服務學習的過程。3. 探討生命線協談志工參與協談服務，對其生命經驗的影響為何。

研究發現，參與者在生命線協談志工的服務學習其生命經驗歷程有五大階段，分別為啟蒙與投入、成長、蛻變、承諾與期許、收穫等。而各階段也會不斷循環，且歷久彌新。歸納出研究結論為：(一)大高雄生命線協會志工被服務宗旨及協談志工招募簡章課程所吸引，動機多元，及至參與培訓，加入服務學習，期待讓自己的生命歷程中有所不同，自助助人。(二)大高雄生命線協會與志工團制度完善，志工之間得到支持，服務案主得到成就感，助人助己的因素達到，支持志工持續服務。(三)大高雄生命線志工在職進修制度多元且嚴謹，志工求得專業成長之欲求強烈，彌補專業不足之困境。(四)志工的挫折因應方式除了充實專業能力，正向轉念外，照顧好家人，處理好人際衝突，志工如能妥善因應，服務信念將更堅定。(五)志工在參與服務學習的歷程中，其過程具豐富性且令人難忘。(六)服務學習豐富了志工的生命經驗，讓志工體會到知福惜福，珍惜所擁有。

根據上述研究結論，提出對大高雄生命線協談志工、大高雄生命線協會以及對後續研究的建議，期待透過本研究提供志工服務學習及志工運用單位上的不同省思。

關鍵字：生命線、協談志工、服務學習

The Study of Lifeline Counseling Volunteer Services and Learning Course

Abstract

Purpose of this study is to understand the lifeline counseling volunteer from dealing with the process of their service experience, harvest and how to face frustrations. This paper discusses the counseling volunteer in service after the case for their service quality, as well as to the influence of the life experience. The study used qualitative research method of in-depth interview, the “Da Kaohsiung lifeline association” 82 deal volunteers, invitations service more than three years, intend to participate in research about volunteers of six, and at the same time, through the interview data, word for word draft for analysis, through which discusses and puts forward the lifeline of 1995 line about deal volunteers’ continuous education, and supportive system planning for specific advice, and discusses the lifeline counseling volunteer participate in counseling and receive professional training. After all, find the effect of their life experience.

The purpose of this study are as follows:

1. To understand the lifeline counseling volunteer participate in deal service motivation.
2. To delve into the lifeline counseling volunteer participate in service learning process.
3. To discuss lifeline counseling volunteer participate in counseling volunteer, and what their life experience are affected.

The study found that participants lifeline counseling volunteer service learning their life experience in the course of five stages, respectively, for the enlightenment and investment, growth, metamorphosis, commitment and expectations, harvesting. Various stages will continue to cycle, and getting further. Research conclusion: (A) Da Kaohsiung lifeline Association volunteers were attracted by service principle and deal volunteers recruitment brochure courses attracted diverse motives, and up to participate in the training, adding service learning, looking forward to make their own life course different. Help others and help themselves. (B) the Great Kaohsiung lifeline Association CRSM system is perfect, aid support service case subject to get a sense of accomplishment, helping others to help ourselves factors to achieve to support volunteers continued service. (C) Great Kaohsiung lifeline volunteer service education system is diverse and rigorous, the volunteers seek professional growth of a strong desire to make up for the deficiencies professional dilemma. (D) volunteers setbacks in addition to to enrich professional competence, forward he switched to the ways of coping, take good care of your family,

counseling with good interpersonal conflict, volunteer, such as the proper response, the service will be more firm belief. (E) While volunteers were participating in service learning course, the process with the richness and memorable. (F) Service Learning enrich the life experience of the volunteers, the volunteers appreciate the blessings comfort and cherish.

Based on the above conclusions, about volunteers of the Great Kaohsiung lifeline Association and Great Kaohsiung lifeline Association as well as the recommendations of the following study, volunteer, service learning and volunteer on the use of units of different reflection look forward to working through this study.

Keyword : lifeline 、 counseling volunteer 、 service learning

目 次

第一章 緒論

- 第一節 研究背景 1
- 第二節 研究動機與目的 4
- 第三節 名詞解釋 8
- 第四節 研究範圍與限制 9

第二章 文獻探討

- 第一節 生命線與志願服務內涵11
- 第二節 服務學習21
- 第三節 服務學習動機25
- 第四節 參與志工服務對個人生命經驗影響之相關文獻26

第三章 研究設計

- 第一節 研究架構與研究問題27
- 第二節 訪談設計29
- 第三節 研究工具31
- 第四節 資料整理與分析33
- 第五節 研究倫理35

第四章 研究結果與分析

- 第一節 助人工作的啟蒙與投入36

第二節 助人工作服務學習中的成長	40
第三節 助人工作服務學習中的蛻變	47
第四節 承諾與期許	52
第五節 收穫	55
第六節 綜合討論	62
第五章 研究結論與建議	
第一節 研究結論	66
第二節 研究建議	69
參考文獻	
中文部份	73
英文部份	76
附錄	
附錄一 高雄縣生命線協會第 16 期協談志工培訓簡章	78
附錄二 高雄縣生命線協會『志願服務實施辦法』	83
附錄三 高雄縣生命線協會『協談志工守則』	89
附錄四 訪談大綱	91
附錄五 訪談邀請函	92
附錄六 訪談同意書	93
附錄七 訪談回饋表	94

表 次

表 2-1 大高雄生命線協會 100 年度志工概況	20
表 2-2 服務與學習關係的類型	24
表 3-1 受訪者基本資料一覽表	29

圖 次

圖 2-1 大高雄生命線協會組織圖	19
圖 3-1 研究架構	27
圖 4-1 協談志工服務學習歷程圖	62

第一章 緒論

本章緒論共分為四節，第一節敘述研究背景，第二節說明研究動機與目的，第三節介紹研究方法，第四節界定名詞及解釋，第五節針對研究範圍與研究限制作說明。

第一節 研究背景

服務學習是美國近年來重要的教育改革議題之一，在台灣也受其影響，近年來於各級學校以至於成人學習，開始推動服務學習的觀念。志工在服務他人的過程中，除了奉獻自己的心力之外，更完成了許多意想不到的學習。服務與學習的互相融合，使得成人的生活更加豐富多元。以下針對研究問題背景與重要性進行說明。

一、志願服務是二十一世紀的重要思潮

美國趨勢專家Faith Popcorn曾經預言二十一世紀將是志願服務(volunteer service)的新世紀(張英陣，2000)。聯合國於1997年宣告2001年為國際志工年。我國亦於2001年1月4日經立法院三讀通過「志願服務法」。志願服務新世紀的到來，引領更多人從事服務工作，進而擁有更多學習。陳武雄(2004)認為「志願服務法」的制定，旨在希望為志工朋友提供更多的助力與鼓舞；一方面期盼藉以提昇民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會的熱忱；另一方面更冀望能提升志工之安全保障，增進志願服務的水準。

此外，志願服務法中明白規定志工與其主管機關、權利、職責、義務，促

進志願服務之各項措施，以及志願服務需擔負之法律責任等相關事宜。這些條文為志願服務工作者增添許多法令上的保障，對於無償提供服務協助的人開始有了明文的重視。另外，政府亦於民國 2001 年 10 月 6 日公佈實施教育業務志願服務獎勵辦法，企圖從教育單位及業務推展志願服務工作，更彰顯了國家對於志工的重視。

二、全球化的時代來臨，服務學習能使成人學習者跟上全球化的腳步

隨著全球化時代的快速來臨，成人學習者必須不斷的進行終身學習，才能跟上全球化的腳步。在志願服務思潮席捲二十一世紀的此時，融合服務與學習的服務學習將帶給成人學習者更豐富的學習與收穫。服務學習從經驗學習的角度出發，鼓勵成人學習者在從事服務工作的過程中，也同時達到學習的目的；透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者的需求，並促進服務者發展。因此，服務學習是達到終身學習的方式之一，兩者互為彰顯。

三、探討志工服務學習歷程，能吸引成人學習者加入志工行列

在進行服務學習的時候，每位志工的服務學習歷程都有其獨特的價值性。若能深入探討其服務學習的轉變、心路歷程、服務學習過程中的順逆境、困難與收穫，將有助於社會大眾了解志工的服務學習內容。不但可以吸引有心的成人學習者加入志工的行列，讓更多志工來造福社會大眾；更可以讓志工面對服務學習困境時，吸收其他志工經驗，得以使用適當方針排解困擾，持續積極地進行服務學習。

四、探討志工服務學習能有助於社會大眾的心理健康

從全國二十三縣市生命線協會的個案統計，生命線志工每年的服務人次都

超過十萬人次，2008年起更突破十二萬人次，至2010年都是，讓許多的社會大眾得以宣洩心中苦痛與解決人生難題。在全國生命線統計之求助個案中，有51.25%在求助當下有情緒上的困擾，透過求助的過程以求紓解；2.65%過去曾因該困擾的問題而有過具體自殺行動；1.38%求助者表示當下有自殺意念者，有想自殺的念頭產生；協談過程中進行自殺行動者占0.09% (國際生命線台灣總會，2010)。

五、國際生命線台灣總會日益重視志工之專業服務

國際生命線台灣總會的服務始於1969年馬偕醫院設立『自殺防治中心』，以輔導自殺急診之病患，同年七月一日擴充為『生命線』，正式對外開線輔導協談，肇始我國電話輔導及自殺防治的服務工作。四十多年來，台灣二十三個縣市都有生命線協會為民眾提供服務。全國生命線會員約6000名，志工約4000多名，組織相當龐大，2012年起每年的服務人數更多達十五萬人次，宣導推廣人數達百萬人次（生命線總會網頁）。即使服務的成果如此龐大顯著，生命線協會仍積極地進行志工專業培訓工作，希望未來能夠提高生命線志願服務的專業性。生命線的接案工作，大部份是培養志願服務工作人員來提供服務。因此，志工專業素養的培養及訓練是不可缺少的，包括接案技巧、督導制度、小團體工作訓練及值班制度等訓練。

以上數據顯示有許多國人在面臨人生苦痛時，急需宣洩與支持管道。若能讓社會大眾多了解生命線志工的服務工作內容，一但面臨人生苦痛關卡時，能有尋求諮商輔導的意念，尋求情緒壓力宣洩管道，建立心理健康觀念，擁有更美好的生活。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

(一)研究者實際參與志願服務工作的啓發

十多年來，研究者實際參與志願服務工作，對於志工的志業持續付出許多精神與心力。研究者在從事國小代理教師時，曾修習過輔導相關課程。大學期間，修習諮商心理、老人心理、精神心理與社會工作等諮商相關學分。1993年起在高雄縣家庭教育中心學習885專線諮詢工作，1998年參加生命線協談志工培訓，通過一年四階段的志工培訓課程後，在生命線1995自殺防治協談專線擔任協談志工，直到現在已13年，服務時數達3000多小時。對於電話協談輔導工作有許多體認與感觸，尤其在2005年轉任行政工作，協會會務及管理志工業務都是工作的範疇，期待能透過此研究，將志工在服務過程中所得到的專業知能及反思分享給他人，相信對於志工、志願服務機構、社會大眾乃至於成人的學習，皆有所助益。

(二)探討協談志工自我成長歷程

生命線的協談志工「光有熱誠服務的心是不夠的，還要專業」。因此除了要有顆願意服務奉獻的心外，還必須具備相當協談輔導的專業能力。有心成爲生命線志工的成人學習者，必須先通過爲期將近一年的四階段培訓，方能進入生命線協會開始進行服務工作。志工必須有專業能力才能面對多元的個案問題。

研究者針對以「生命線協談志工」爲研究主體的博碩士論文進行整理歸納後，發現郭春鑾（2007）、林進勛（2008）及張翠華（2010）均針對『生命線』

的專業協談人員及志工進行研究。志工服務經驗對其生命歷程有所影響。黃蒂（1987）研究中指出志工大多認為參與志願服務是回饋社會的途徑，亦能直接幫助需要的人。並且要自我充實、肯定自我後，才能進而協助他人。亦學習到用人際溝通、熟悉問題的方式來提升自己的生活技巧。在服務過程中，若有對個案困難問題有無力感，仍需以正向思考來回饋自己，肯定自己。

從以上研究可以發現，曾有研究提出生命線志工在服務學習上的諸多挫折與收穫，但甚少探討志工在進行服務工作期間，因為收穫與挫折影響協談志工對協談滿意度及繼續服務的歷程，引發研究者的興趣。

(三)探討志工運用單位如何影響志工的服務自我滿意度

Bills及 Harris在1996年認為，志願服務機構的董事會成員係由有心人士組成，但組織的經營管理，則未必能依靠理想就能運作和產生績效，尤其是依賴志工投入才能維繫組織生存與發展，則需要將工作內容規劃得有吸引力，而且能妥善領導這群熱心有餘但是服從不足的志工（引自曾華源、曾騰光，2003）。機構的管理階層誤解志願服務之本質，大多是由機構新手接辦此項工作或只是兼辦工作，顯示管理階層對志工規劃與專業管理人才的培育缺乏一套完整系統，也是主要影響因素。因此，在志願服務的推展上，有待主事者承認志願服務工作管理與規劃具有專業性。許多志願服務組織或政府單位運用志願人力的目標，常只希望節省人事經費，而且缺乏培養專業專責人才規劃。由於專業知能不足，未能妥善規劃志願人力工作內容及工作方式，常使志願服務工作之推動事倍功半。目前志願服務機構大都缺乏一套完善的推動志願服務的管理，如招募有瑕疵、訓練不符工作內容所需、缺乏激勵措施與策略，或由於管理不善，如服務規範及管理準則不明確、對志工的督導與評估不重視，致使志工大量流失。

生命線協談志工年資資深且人數眾多，對於電話協談服務的經驗豐富，且對機構的歷史沿革及演變發展具有實際參與的角色，因此對於機構組織發展或決策方向有相當程度的影響力。然而，社工人員的配置人力少且流動率高，許多業務需要依賴志工人力的協助支援始得完成，尤其在志工管理方面，身為機構中服務主體的志工們，有許多機會參與及協助志工管理的規劃、決策及執行，其自主性亦相當高。在管理面向中，時常發現社工人員與志工不同角色上的合作搭配與衝突矛盾，例如：對訓練方式或內容的期待差異、對評鑑考核的標準不一、對管理執行方式的意見不同等，往往會影響兩者間的關係，進而影響志工管理制度的推展(郭春欒，2006)。

從上述說明中可以知道，志願服務運用單位會對志工的服務狀況造成相當的影響，目前大高雄生命線協會自成立至今13年，已具有相當的組織規模，其協談志工管理制度及繼續教育的推動，對志工協談服務的影響為何？更引發在此一場域中的研究者想進一步探討。

(四) 瞭解志工協談服務之困境以及思考改善方向

生命線協談志工的職前訓練嚴謹，成人學習者除了需花費許多的時間與費用外，亦必須排除身邊既定事情或偶發事件，積極的、持續的參與課程，若請假時數超過規定，則無法進入下一個階段的培訓課程。培訓過程中，多面向評估成人學習者是否兼具足夠的諮商輔導技巧與適當的人格特質、身心健康狀態、參與動機。大高雄生命線協會經過為期一年的四階段培訓、考核通過，方能進入生命線服務。往往，每二年有 40 多人報名參加培訓，到最後通過四階段進入生命線協會服務的協談志工卻只有寥寥數人。

生命線協會的新進志工培訓不易，需花費許多的人力、物力、時間及許多相關資源。而資深志工的流失也經常發生。到底生命線協會對於現任的志工投入哪些關懷？是否能有效的解決協談志工的工作倦怠或困難，進而減少人才流

失？引發研究者想深入探討的興趣。

二、研究目的

(一)了解生命線協談志工參與協談服務的動機。

(二)探究生命線協談志工參與服務學習的過程。

(三)探討生命線協談志工參與協談服務，對其生命經驗的影響為何。

第三節 名詞解釋

一、志工

自2001年一月二十日志願服務法頒布之後，其中，第一章第三條第一項即將志願服務定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」，第一章第三條第二項：「志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者」，「志工」之名詞有了正式的法律定義。

本研究之「志工」係指年滿二十歲以上，在社會角色、生理發展及情緒認知均達到成熟程度，並通過志工職前訓練共四階段，目前實際參與生命線協會協談服務工作的成人學習者。

二、服務學習

服務學習是一種重視學習因素的服務，必須透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者的需求，並促進服務者的發展（林勝義，2001）。九十年度起新增推動中等學校學生參與服務學習，自九十二年度起全面推動青年參與服務學習。「服務學習」（Service-Learning）強調「服務」與「學習」並重，鼓勵青年以實際行動服務社區，滿足社區的需求，也能從服務中學習成長，培養樂觀進取、積極奉獻、熱愛鄉土之情感及關愛社會的服務人生觀。鼓勵民間團體擴大提供青年學生參與有意義的志願服務或服務學習機會，活動內容落實服務學習執行四關鍵：發想、計畫、行動、反思；活動過程重視服務學習五核心理念：多元、學習、社會正義、合作、互惠以滿足社區或機構需求，並達到學習效果（青輔會網站服務學習要點）。本研究的服務學習係指一種重視學習

因素、有計畫性的服務，並且要有反思的過程來滿足被服務者的需求，及促進服務者成長。

三、服務學習歷程

服務學習經驗係指志工在參與服務活動的所有學習歷程，包括志工直接參與的學習活動經驗，以及在服務過程中所聽、所看、所感覺、所想等方式所獲得的學習歷程。服務學習方案具有終身學習的精神，並具有經驗教育的哲學基礎（Winiurcyk & Long, 1996）。任何一項經過精心設計之服務學習活動，其歷程與步驟的安排，可能會因方案之推動時間長短、參與人數多少、活動規模大小、及涉入之資源多少而有差異，但究其本質都依準備、服務、反省、發表等四大階段歷程加以設計。

第四節 研究範圍與限制

本研究是以「大高雄生命線協會」的志工為研究對象，瞭解志工在協談服務的過程中所得到的學習與經驗。除了希望對志工有更進一步的瞭解外，更希望能透過這些訪談，讓志工得以跟社會大眾分享其參與志願服務的心路歷程。為達此研究目的及符合客觀因素，茲將本研究的範圍與研究限制加以說明如下。

一、研究範圍

本研究的研究範圍分為研究內容與研究對象。

(一)研究內容

本研究從服務學習的相關文獻進行分析探討，並蒐集生命線協會相關的資

訊與研究，以形成研究的理論架構，並進行以質性為主，量化為輔的研究。

(二)研究對象

大高雄生命線協會協談志工，服務年資，3年以下者有11人，3-5年有32人，6年以上有33人；從這當中邀請目前正在上線值班的志工12位作研究參與，其中願意配合進行研究的協談志工有6位，年資3-5年的3位，5年以上的有3位。

二、研究限制

質性研究中，研究者本身就是研究工具。因此，研究對象對於研究者本身的觀點及信任程度均會影響其配合程度或自我表露的深淺。研究者本身是在大高雄生命線協會服務，也擔任協談志工排班作電話協談的工作，能夠了解生命線志工的服務內容，因為職場的角色使然，深怕會有一些先入為主的主觀看法融入研究之中。

第二章 文獻探討

本研究主要在探討志工在參與服務工作時所經歷的學習經驗。在研究之前必須先深入了解志工進行服務學習的內涵及相關研究。因此，在文獻探討的部分共分爲三節，第一節介紹國際生命線台灣總會的歷史沿革、各項管理制度，以及服務內容等。第二節則針對服務學習進行瞭解，並彙整相關研究。第三節分析服務學習動機。第四節探討服務學習經驗的理論基礎。

第一節 生命線與志願服務內涵

本章首先針對生命線發展、組織現況及志願服務內涵作探討，其次再分析服務學習意涵、重要性、功能與類型，最後提出服務學習的相關理論與研究等。

壹、國際生命線台灣總會與志願服務內涵

「生命線」是一個國際性透過電話協談的心理輔導機構，藉著全日二十四小時的電話守候，致力於自殺防治工作的推展。

一、生命線歷史沿革

1963年，澳洲雪梨一位傳教士—Rev. Alan Walker創設了世界第一個生命線服務中心，其計劃籌設電話服務的工作，對孤單、失望、煩惱和痛苦的人，提供最有效的服務，經過兩年多的籌備與訓練，『雪梨生命線』正式誕生。後來

澳洲各地及美國等國家紛紛設立生命線協會，目前全世界已有二百多個生命線協會，數十年來幫助過數百萬求助者。

台灣生命線的服務始於1969年馬偕醫院設立「自殺防治中心」，以輔導自殺急診之病患，同年7月1日擴充為『生命線』，正式對外開線輔導協談，肇始我國電話輔導及自殺防治的服務工作。與世界其他生命線協會不同的是：台灣的生命線並非全由基督教會來支持，相反的，台灣的各個宗教信仰和各個慈善團體，只要認同生命線的服務宗旨，均可支持生命線，顯出台灣生命線的包容性。四十年來，各縣市陸續設立生命線，台灣二十三個縣市都有生命線協會為民眾提供服務。

為建立長期發展及共同服務準則的需要，亦為了加強國際生命線組織的聯繫合作，「國際生命線台灣總會」於1977年4月15日成立，開始帶領全國各縣市生命線協會會務及業務的推展。總會以會員代表大會為最高權力機構，會員代表由各個協會選派，大會選出理監事會，目前基本會員為二十三個協會，理事二十五人，監事七人。理事會下設有法制、專業發展、財務發展、國際事務及志工策進五個委員會，並另設秘書處，執行日常會務及業務（國際生命線台灣總會，2009）。

二、志工相關制度

(一) 志工招募、培訓與甄選

生命線針對相關的志工管理規定或辦法，分別在生命線總會的內部法規訂定，包括「中華民國生命線協談志工職前訓練準則」、「社團法人國際生命線台灣總會獎勵協會及各協會工作人員實施辦法」、「社團法人國際生命線台灣總會年度評鑑實施辦法」、「社團法人國際生命線台灣總會志工督導辦法」等，

各縣市生命線協會配合總會相關規定下，另依各自特色訂定各縣市生命線協會實施辦法

「生命線協會」為有效推展輔導工作，每年皆會舉辦甄選，號召身心健康對輔導工作有興趣，並願意參加儲備訓練，經完成訓練並通過考核後，願意每週付出二小時從事「電話協談」服務者，得參與生命線服務工作。

生命線的志工招募方式是經由報紙、廣播、海報傳單、口頭、生命線刊物等公開傳播方式發佈消息。就資格條件方面，只要年滿二十歲以上、高中高職畢業、口齒清晰、通曉國語及台語、品行端正、身心健康、思想純熟、有服務精神及熱忱、能值晚班及大夜班，並且接受專業訓練 130-160小時(各縣市生命線協會規定不同)，甄選錄取後能夠服務一年以上，優先考慮 (國際生命線台灣總會，2009；郭春欒，2006)

生命線協會的新進志工訓練共分四個階段，第一、二階段採自由報名制，第二階段結束後實施甄選，合格者始被邀請參加第三階段，第三階段通過後，得以進入機構實習。第四階段實習通過後，方成為正式的志工。故各縣市生命線協會每年的新進志工招募次數大約以一次為原則 (有些協會已經改為兩年)。另外，訓練過程需有一定的出席率要求以及合宜的人格特質評估。

大高雄生命線協會為確保個案權益，提高服務品質，協談志工採一年一聘制。志工之聘任需經培訓、考核合格後為之。但以下情形，亦得聘任：

- 1.其他單位協談志工轉任本會者，需經行政中心行政會議及志工督導會議資格審核通過後，經見習 2 班，實習 6 班考核合格後，聘任之。
- 2.大學相關科系畢業，且曾任諮商輔導或心理治療工作一年以上持有證明者，須先見習 2 班，實習 6 班，經考核合格後聘任之。
- 3.大學相關科系畢業，且具相關的國家專業證照者，須先見習 2 班，實習 6 班，

經考核合格後聘任之。

(二)志工在職訓練

郭春欒（2006）指出生命線總會並無特別針對志工在職訓練課程有所規劃或相關規範，總會全年度會針對社工人員、志工不定期舉辦全國性的訓練研習課程，其餘全由各地生命線自行規劃。一般在職訓練課程除了各問題類型的個案研討外，還有許多相關專題的課程、諮商協談的專業性課程、成長性團體、工作坊及讀書會等。各縣市生命線協會對於志工參與在職訓練的要求並不一樣，有些協會甚至將志工接受在職訓練的時數列為年度考核的項目之一。

大高雄生命線協會相當重視志工在職繼續教育，參加繼續教育(本會或本會所認可的學術團體所辦的個案研討、工作坊、講習)時數，全年不得少於二十小時，其中小組團督、大團體課程及在職進修工作坊各應至少參與4小時（大高雄生命線協會志願服務實施辦法第六條第二款第二項）。

(三)志工督導制度

生命線總會於2001年通過制定「社團法人國際生命線台灣總會志工督導辦法」，即以此依據推展志工督導業務，分為培訓督導、助理督導及正式督導。培訓督導的資格在志工方面需在生命線擔任協談志工3年以上且值班時數滿400小時者。而專任人員則需大學相關科系畢，任職生命線專任人員或相關協談機構年資1年以上。培訓督導的考核方式包括出勤狀況、小團體表現、書面報告、督導技巧演練之筆試及口試、實習表現等，通過後聘為「助理督導」。助理督導及跟隨督導學習督導工作並且從旁協助督導，需參與「團體催化員」之訓練及在職訓練課程，經出勤狀況、實習表現、訓練課程、書面報告及口試的考核，通過後聘為「正式督導」。正式督導需協助中心行政工作、督導志工值班情況、

提昇志工接案之服務品質並參與督導月會、在職進修。而督導的方式可採行隨班團體督導、定期團體督導、定期個別督導、隨班個別督導。每年度經參與在職進修、督導業務、參與督導月會情況之考核通過始得續聘 (郭春欒, 2006)。督導者是一個有經驗的專業助人者, 運用教育、諮詢、訓練、評鑑等方法, 藉由個別或團體的方式, 幫助經驗少或新進人員的人, 因此其聘任需有制度及規範。

(四) 志工獎勵制度

生命線總會於1990年通過制定「社團法人國際生命線台灣總會獎勵協會及各協會工作人員實施辦法」, 以此依據推展志工獎勵業務。生命線總會針對志工的獎勵有金螢獎及年資紀念獎。金螢獎的條件是服務年資三年以上經評審選出, 而年資獎則是針對凡在各協會服務年資累計滿5年、10年、15年 (以此類推) 等者。金螢獎的評審項目包括服務知能、服務倫理、服務績效及其他等項, 服務知能為服務總時數、工作技巧及品質、在職訓練成效及個案記錄或報告。服務倫理則包括恪守專業倫理及機構規章、學習的精神、主動積極、尊重服務對象、服務認同感與持續性、願接受專業督導的程度及服務動機與回報期待。至於服務績效包括計劃與組織能力表現、結合及運用社會資源成果、聯繫協調能力表現、工作效率。其他項目則包含出席國際會議、出席年會、受指派參加外部活動、具公信力機關或其他團體表揚、其他特殊事蹟。各地生命線除了總會每年獎勵表揚金螢獎及年資獎外, 協會內部亦會舉辦表揚, 包括值班、訓練或其他熱心服務。此外, 經機構推薦志工亦可以參與各項外部表揚活動 (郭春欒, 2006)。志工提供服務, 極需備受重視與鼓勵, 藉由獎勵制度讓志工獲得肯定與讚美, 將更有助人最樂、服務最榮的體會。

(五)志工績效考核評估

而生命線總會目前尚未發展一套共通的志工績效考核評估的標準及規範，而由各地生命線自行訂定相關規定並進行考核，至於考核的標準亦由各協會自行訂定執行。總會僅每隔兩年針對各地生命線辦理的公益服務、職前訓練、在職進修、督導制度、志工系統、財開方案、內控系統、公關系統、學術研究、創新項目等專案進行評鑑，係屬機構整體專案式評鑑。生命線針對志工的績效考核各協會有不同的做法及標準，考核的方向分為服務的量與質而言，針對服務的量包括服務時數、接案量、訓練次數或協助參與活動次數等，而服務的質則是就實際接案的過程及內容加以考核，瞭解接案態度、技巧及能力。不管是服務量或質的評估考核結果，皆可作為留任聘用或獎勵的參考依據(郭春欒，2006)。協談志工排班服務，是履行與民眾有約的承諾，服務態度與品質的提升，運用單位的評估就顯然是相對的重要。

(六)服務內容(國際生命線台灣總會，2009)

1.服務項目

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、輔導訓練、社會資源轉介、社會推廣教育、研究報告出版。

2.服務方式

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1998年，本會為能讓更多需要生命線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。

- (1)電話輔導：提供全日二十四小時電話輔導，對於各種心理困擾的問題，均提供服務：包括自殺防治、危機處理、婚姻家庭協談、男女感情協談導、法律或健康協談、人際關係協談、精神心理協談等。
- (2)晤談服務：事先電話預約後，便有專業人員為您提供輔導的服務。
- (3)信件輔導：因不便使用電話而以信函投訴之個案，均有專業人員處理答覆。
- (4)社會資源轉介：經初步評估瞭解後，超出生命線協會服務範圍者，即安排轉介到其他較適當之機構。
- (5)舉辦社會教育活動：以座談、演講及團體輔導等方式教育大眾，以期增長現代生活的能力；並且與社區結合，舉辦社區心理衛生教育講座，提昇社區重視心理衛生。
- (6)推動志願服務工作：全國各縣市生命線協會每年均對外招收願意接受完整心理輔導、社會工作等相關教育訓練的有心人士，除培養半專業之輔導人員外，亦期開發志願服務之風氣，嘉惠社會大眾。
- (7)專業教育及學術研究：包括專業工作人員的專業訓練，相關科系學生的實習，另外更透過個案統計分析來瞭解現今社會問題的傾向，為社會現象提供實務應對方向，以供各界參考諮詢。

貳、大高雄生命線(原高雄縣生命線)的組織與功能運作

一、大高雄生命線的創始源起

在八〇年代，台灣經濟成長、教育普及、社會多元，以及社會民眾生活水平的提升，志願服務組織有如雨後春筍般的萌芽發展。在呂吟詩女士的號召奔走下，87年8月15日，高雄縣生命線於岡山李明達醫院五樓成立，是全省23

個縣市生命線中，最晚成立的一個，同時加入國際生命線台灣總會，成為國際生命線的一員，開始展開為高雄縣民服務，扮演著心理支持者的角色，秉持服務社會之信念，以拯救生命、護持生命、服務生命、激勵生命及享受生命的宗旨，以「千里一線牽，幫助在耳邊」的服務標語，傳遞關愛生命、熱情分享的信念，鼓勵、安慰受創的心靈，注入生命的希望。88年3月1日在當時的鳳山市長林三郎先生的支持下，以公辦民營的方式經營鳳山市五甲社區中心。92年結束此公辦民營的經營，也因此高雄縣生命線形成了岡山、鳳山二個接線室，主要辦公室在岡山，鳳山則設立為分館。100年度因應高雄縣市合併，更名為大高雄生命線，全名為「社團法人高雄市大高雄生命線協會」。大高雄生命線自創會期起，至今的服務體制完善，一路走來備感艱辛，至100年度，會員人數已多達500多人。

二、大高雄生命線的組織架構

大高雄生命線是一個世界性電話協談機構，自87年成立以來持續以電話輔導、社會資源轉介，舉辦社會教育活動推廣志願服務工作為主要發展方向。積極推展各項社會教育活動，因此需要廣大的社會大眾投入生命線志工的行列，以能持續推展各項服務，共創樂觀向上的社會氛圍。基於博愛的精神，對社會中身心受創而企圖自我傷害的人，施以援手，對失望意志消沈的人給予勇氣，並以具體有效的行動，協助受創傷的人們，重建生活目標。社團法人高雄市大高雄生命線協會(圖 2-1)，以會員代表大會為最高權力機構，每年召開一次會員代表大會，每二年選出20名理監事，再由理監事遴選出理事長；每三個月召開一次理監事聯席會議，督導行政中心執行各項業務。

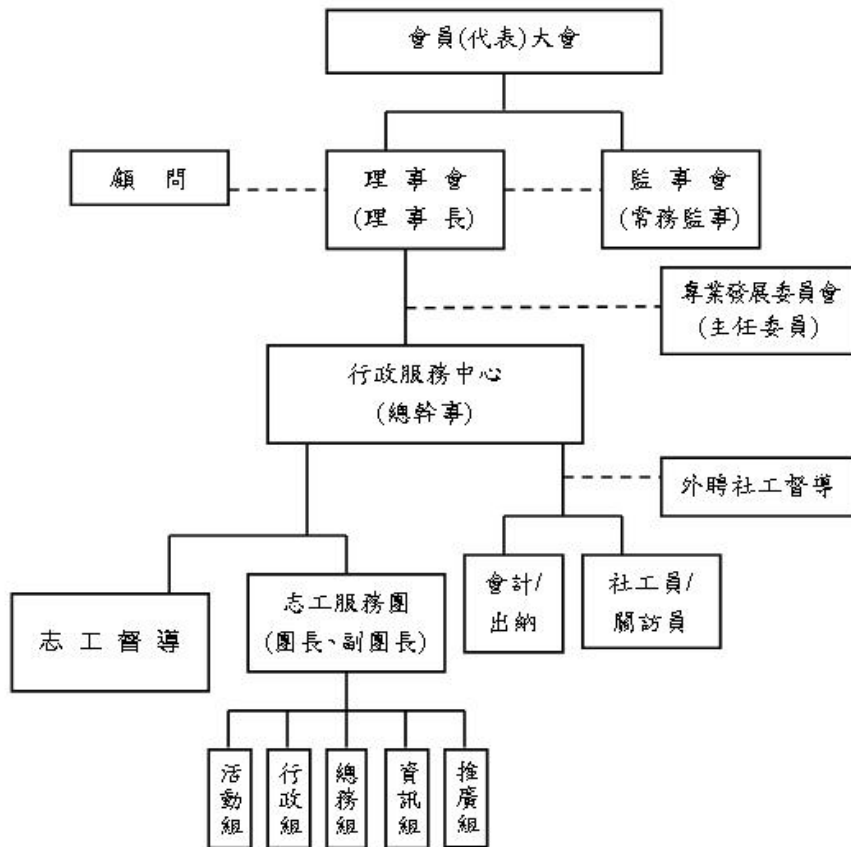


圖 2-1 大高雄生命線協會組織圖

生命線主要業務人力來自志工團，志工團隸屬於行政中心，由受過專業訓練的電話協談志工組成，團長、副團長以下設有活動、行政、總務、資訊等組別，另在專業部份有督導組，主責協談志工專業成長部份。根據大高雄生命線協會 100 年度志工概況統計（圖 2-1），性別比女性 54 人佔 66%，男性 28 人佔 34%，女性佔有大多數；年齡組距以 30-49 歲 37 人為最多，其次是 55-64 歲 21 人居第二，年齡層次分布老、中、青三代皆有，各有各的屬性；教育程度研究所以上有 12 人佔 15%，大專程度有 43 人佔 52%，高中程度有 22 人佔 33%，研究結果學歷以大專以上居絕大多數；大高雄生命線創會至今 13 年，服務年資以 5 年以上未滿 10 年的 25 人居最多數，10 年以上的有 21 人居次，有許多志工是自創會加入服務至今，可見志工對組織的向心力強。

高雄市政府社會局推展志願服務概況資料表

大高雄生命線協會 100 年度志工概況

一、志願服務人員基本資料統計

表 2-1 大高雄生命線協會 100 年度志工概況

		性別			提供服務時數	接受服務人次
		合計	男	女		
志工年齡統計	未滿 12 歲	0	0	0		
	12—17 歲	0	0	0		
	18—29 歲	5	2	3		
	30—49 歲	37	11	26		
	50—54 歲	18	7	11		
	55—64 歲	21	8	13		
	65—69 歲	1	0	1		
	70 歲以上	0	0	0		
	合計	82	28	54	7302	4851
	志工教育統計	研究所及以上程度	14	5	9	
大專程度		45	19	26		
高中(職)程度		23	4	19		
國中及以下程度		0	0	0		
合計		82	28	54	0	0
志工職業統計	工商界人士	22	8	14		
	公教員工	7	4	3		
	退休人員	4	1	3		
	家庭管理	13	0	13		
	學 生	0	0	0		
	其 他	36	15	21		
	合計	82	28	54	0	0
(任職本單位) 志工服務年資	1 年以下	6	3	3		
	1 年至未滿 3 年	11	1	10		
	3 年至未滿 5 年	32	11	21		
	5 年至未滿 10 年	14	5	9		
	10 年至 15 年	19	8	11		
	16 年至 20 年	0	0	0		
	20 年至 25 年	0	0	0		
	26 年以上	0	0	0		
	合計	82	28	54	0	0
原住民身分		0	0	0	0	0

第二節 服務學習

志工在服務他人的同時，更獲得許多自我成長及豐富人生的機會。因此，參與志願服務不單單只有服務經驗，更有學習經驗的雙重意義。服務學習結合了「服務」與「學習」兩方面。志工在進行服務工作的同時，也進行了許多有形與無形的學習，產生了許多的學習經驗與收穫。本節將針對服務學習的意涵、服務與學習的關係進行探討。

一、服務學習的意涵

服務學習是一種新穎的學習概念，雖然理念萌芽的時期很早，但是對服務學習下系統的定義，則是近幾年的事。當今，服務學習的理念正深深地影響現代的教育潮流，也引導許多實務工作跟研究方案的進行。

Duckenfield和Wright在1995年定義服務學習為一種教與學的方法，連結有意義的社區服務經驗和學術學習、個人成長及公民責任的養成。Jacoby(1996)則指出反思(reflection)與互惠(reciprocity)是服務學習的兩個中心要素。服務學習不只使成人增加人生經驗，更促進了成人對社會的責任感，許多學者認為增加國民對社會的責任感是教育的重要使命（Gabelnick，1997）。在國外，服務學習的概念除了應用在學生的服務方案外，也是成人學習的有力來源，是有益於個人及社會的終生學習途徑（Sandra，1998）。因此研究者認為，成人學習者可透過服務的過程中得到啟發及省思，鞏固所學，因此服務學習是一種從做中學的學習經歷。

黃富順（2002）認為所謂服務學習係指學習者針對個人或社區的特定問題或需求，進行有組織、有計畫的學習，以獲得新的知識，在此過程中，培養反省思考及與他人合作的能力，此種學習活動在學習地點上更具彈性，從傳統教

室擴展到社區，並進一步與學習者真實的生活情境相連結。在學習內容方面，從知識原理原則等理論的學習，擴展到應用以及實務操作的層面。在學習過程中所接觸的對象，從同儕學習者、教師擴展到接觸多層面的社區人士。此外，在學習的過程中也促使學習者培養同理心以及自我反省的能力，使他們對於社區、國家、社會等有關大眾福祉的議題有更多的涉入與關懷，進而有助於培育優良的公民。因此服務學習同時強調「服務」與「學習」兩者，幫助學習者在服務中學習，同時也賦予服務活動更高的價值與目標。故服務學習的特色可以歸納如下列五點。

(一)將服務融入學習中：服務學習結合「服務」與「學習」兩者。從服務經驗中所學到的內容，可以彌補書本中無法獲得的相關知能。而且也提供學習者一個機會使他們可以將在課堂中學的知識，應用到實際的服務情境中。此外，在服務的過程中，亦融入學習目標，以鼓勵學習者透過服務的過程獲得學習的結果。

(二)從經驗中學習：服務學習的經驗是正向的、有意義的、且是真實的，鼓勵學習者從做中學，並進一步將學得的經驗轉化為未來生活、工作或是學習所需要的知識與技能。

(三)結合社區的需求：學習者服務的對象是社區，透過學習者的貢獻，可以幫助社區達成生活品質的改善以及社區問題的解決。

(四)強調反思的重要性：學習者藉由涉入實際世界的問題，了解並提出解決的方式之後，有助於學習者對所獲得的知識、技能與經驗提出批判與反省的機會。這個過程有助於提升學習者批判思考的能力，而且有助於以更積極的態度面對並解決社會上存在的問題。

(五)培養合作互惠的態度：服務學習提供學習者、教師和社區成員共同工作的機會，以達到解決實際問題的目標。藉著分享彼此的經驗、資訊、文化、背景

等，加強彼此的責任感與團結合作的精神，並建立互助合作的態度，以達成參與者的互惠效果。

陳幸梅(2005)認為服務學習乃是成人在服務過程中的學習行為，亦即成人透過有組織、有計畫的服務課程中，同時經由服務他人或服務社區的過程，促進其反思，及透過各種學習方式，而產生的學習。彭敏松 (2005)從學生家長的角度切入志願服務的學習歷程，他認為學校志願服務雖然少有專業性工作，但仍屬無償付出，符合志願服務的精神。白文正(2005)對於扶輪社員參與志願服務的研究發現，扶輪社員參與服務並非追求成就與榮譽，而是服務學習讓志願服務者有了自我成長的自覺，才是維繫長期服務的要項。吳坤良(2006)定義服務學習為服務與學習的結合，以及個人在參與服務的過程中學習的行為。志願服務者是指一種助人、具組織性及基於社會公益責任的參與行為，發展義務工作以解決社會上不勝負荷的需求。綜上所論，學校及公益社團施行服務學習的目的，無外乎是希望學生甚至社團參與者，能了解並展現生命的意義，運用志願服務的精神，幫助自己與他人尋求幸福的生活。

二、服務與學習的關係

服務學習強調「學習」與「服務」並重，所以它與傳統的課程實習、志願服務、社區服務、勞動服務等相關名詞並不完全相同。Stewart (1990)亦根據經驗學習理論，探討服務學習的模式發現，其發展是由探索、澄清、理解、活動、內化等五個步驟反覆循環而成，且每個步驟間均以「反省」作為重要的媒介。

Sigmon (1996)曾分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四種型態。其中，課程實習類似第一種，以學習為主；志願服務、社區服務類似第二種型態，以服務為主；勞動服務則似第三種型態，純粹是服務；服務學習則屬於第

四種型態，服務與學習等量齊觀。茲將服務與學習關係的類型分述如下表所列：

(一) 服務-學習(service-LEARNING)	以學習目標為主，服務成果不重要。
(二) 服務-學習(SERVICE-learning)	以服務成果為主、學習目標不重要。
(三) 服務，學習(service， learning)	服務與學習的目標，沒有關聯。
(四) 服務學習(SERVICE LEARNING)	服務與學習的目標，同等重要。

表 2-1 服務與學習關係的類型

黃富順(2002)認為若以服務與學習之間的關係，可進一步說明：

(一) 低度服務--整合學習(service-LEARNING)：方案並沒有良好的設計以符合學校、機構或社區的需求，然而方案有助於增進學習者的學習，而且與學習目標有密切關係，並提供清楚的反思架構。但是方案沒有涉入服務活動，亦缺乏服務目標。例如：實習。

(二) 低度服務--與學習無關(service-learning)：方案並沒有良好的設計以符合學校、機構與社區的需求，然而方案與學校的課程也沒有清楚和持續的關係。例如：志願服務、社區服務、社會服務。

(三) 高度服務--與學習無關(SERVICE-learning)：經由良好設計的方案，並符合學校、機構或社區的要求，然而方案與學校的課程沒有清楚和持續的關係，例如：勞動服務。

(四) 服務學習(SERVICE LEARNING)：經由良好設計的方案，並符合學校、機構或社區的要求。此外，方案可以促進學習者的學習，而且與學習目標有密切關係，並提供清楚的反思架構，例如：服務學習。

根據以上文獻，研究者歸納本研究中服務學習的意義，近似於Sigmon及黃富順所提出的第四種「服務學習」。本研究認為所謂服務學習意指個人能藉服務經驗，在真實的生活情境中應用所學的知識與技能，協助解決被服務者的各種問題，同時也藉由反省來增長自身的知能。

總言之，服務學習是一種重視學習因素、有計畫性的服務，並且要有反思的過程來滿足被服務者的需求，及促進服務者成長。在進行服務學習時，生命線協談志工能以學習的心態來進行服務，力求自我成長與反思，期能帶給求助者能面對問題的更好的服務。

第三節 服務學習動機

三、服務學習與服務學習動機之相關研究

蔡美玉(2002)指出服務學習即是志工以服務機構為場域背景，參與直接或間接的服務性工作所產生的經驗。而在服務活動中所見、所聽、所想、所做等，在整個服務過程中，運用各種方法獲得的自我成長與學習及引發其改變的歷程。廖宮凰(2004)認為志工在服務過程中引發了學習的效應，從不斷行動與反思中激發出有價值的學習經驗，此歷程是施者與受者互蒙其惠，可視為一種教育的歷程。潘依玲(2005)研究彰化縣國民中小學退休教師參與服務學習態度及現況佳，認為服務學習動機越高、社會支持越高，服務學習成效越佳。白文正(2005)認為扶輪社員的服務動機與服務學習的滿意度呈高相關。建議從事服務學習的團體能夠多建立服務學習的機制、提高志工參與機會、創造良好的學習環境、豐富學習內容。

從以上研究中可以發現，服務學習動機帶領志工進入服務學習，透過服務行動與反思，動機會不停的轉變，利人與利己因素會相互交織，帶給志工更豐

富的學習，進而擁有豐碩的收穫。

第四節 參與志工服務對個人生命經驗影響之相關文獻

林進勛（2008）指出，參與志願服務者，事後都對自己的服務產生了某種正向價值，並不會阻礙服務之路，反而激發他們朝利人利己的境界更邁進一步。謝安琪（2008）在探討高齡環保志工的經驗學習，其對於環保場內，高齡志工需經過親身的觀察他人的服務經驗，並加以反思再對照與自己的服務經驗，統整出一套自己可以順利處理的回收方式；在這順應的過程中，環保志工經驗帶給高齡者健康的生理狀況，且改變了急躁的個性，更改變了悲觀的想法，經由服務產生了成就感。

周美惠（2003）在諮商義工服務經驗對中年婦女生命歷程之影響研究中指出，義工參與服務後對個人所產生的影響：一、自我實現方面：獲得成長及其成就，並累積經驗，得到智慧。二、在行為模式方面：學習到「傾聽」的重要，懂得自我反省，能面對問題解決問題。三、人格特質方面：有豁達的心胸、知道尊重人的差異性、遇事冷靜、有旺盛的學習心、有自信心、變的單純誠實等。四、人際關係方面：對於家庭關係，認為是全家人的成長、促進家庭關係和諧、同時受到家人的尊重。社會關係則是，人與人之間的關係更為和諧。五、價值觀念方面：懂得多愛自己一點、接受自己、不再委屈自己、學會說“NO”等影響。

鄔佩麗（1998）。生命交織的「結」與「解」：擔任輔導志工對女性生命經驗的意義與影響研究中指出，志工的經歷對女性輔導志工的生命經驗造成影響，對個人生命有所覺察與省思，產生新的眼光及力量去追尋自己的生命意義，並對未來願景有所展望。

第三章 研究設計

本章將針對本研究之研究架構、研究方法的選擇、研究對象的選擇、訪談設計及實施、資料分析的方法及研究倫理等依序介紹說明。

第一節 研究架構與研究問題

本研究主要在了了解協談志工在工作時所經歷的學習經驗，及如何進行服務學習。因為志工之間差異性大，且服務學習是一個需經歷長時間且複雜的動態歷程。而研究者觀察協談志工在助人過程中深層的歷程與經驗，絕大部分是感受的呈現。為了正確的掌握研究對象的觀點，以獲得最深入初始的資料，本研究之研究架構以質性研究方法為主，擬定訪談大綱進行深度訪談，輔以大高雄生命線協會82位協談志工，二年來的個案紀錄表加以整理如圖3-1，藉以了解協談志工服務學習的情況。

一、研究架構：

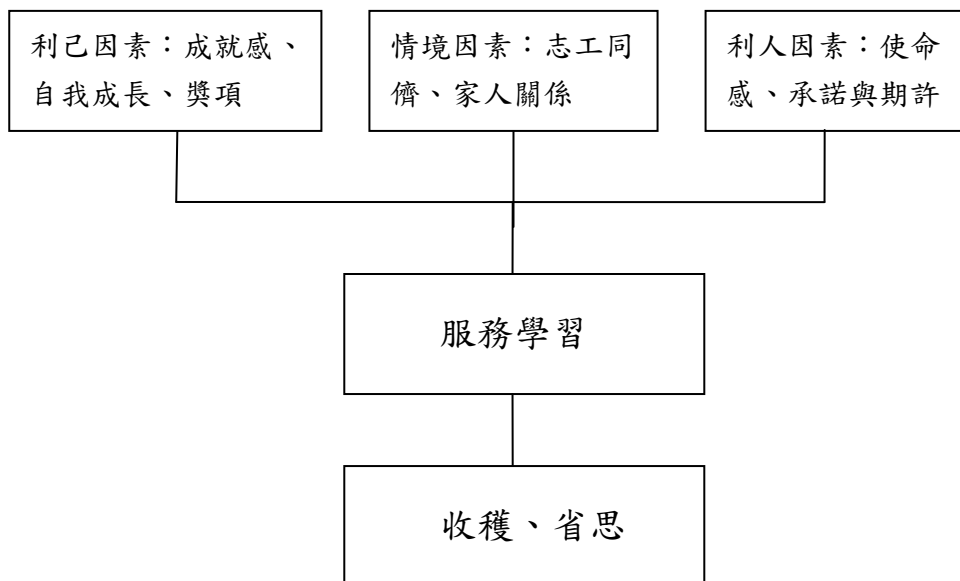


圖3-1 研究架構

二、研究問題：

- (一)了解生命線協談志工參與協談服務的動機。
- (二)探究生命線協談志工參與服務學習的過程。
- (三)探討生命線協談志工參與協談服務，對其生命經驗的影響為何。

第二節 訪談設計

研究者在正式進入訪談研究前，首先對訪談做如下的設計：

一、研究對象

本研究主旨在探討生命線協談志工在服務學習過程中的動機，所經歷的挫折、學習與收穫。本研究擬從大高雄生命線協會中邀請六位服務學習經驗豐富(年資三年以上)，不同期別的協談志工，每次訪談時間約為一小時。研究對象基本資料如下：

表 3-1 受訪者基本資料一覽表

代號	年齡	性別	在生命線服務年資	學歷	職場工作	擔任生命線職務
Vol1	56	女	10	大學	家管	志工、志工督導、
Vol2	50	女	6	碩士	公務員	志工、志工督導
Vol3	48	男	4	大學	高階主管	志工、志工團幹部
Vol4	48	女	11	大學	助理	志工、志工督導、志工團幹部
Vol5	34	男	4	大學	工程師	志工、志工團幹部
Vol6	55	男	5	大學	退休	志工、志工團幹部

二、訪談大綱：

- 1.您是在什麼情形下加入生命線協談志工的？
- 2.讓您在能持續服務至今的動力是什麼？
- 3.在擔任生命線志工的服務過程中，您的學習歷程為何？
- 4.在服務學習的過程中，您印象最深刻的培訓課程為何？
- 5.在服務學習的過程中，您印象最深刻的在職進修課程為何？
- 6.在您服務的這麼多年來，讓您印象最深刻的事件是什麼？
- 7.這些事件，對您的生命經驗有何影響(有何改變)？
- 8.您如何看待上述這些改變？
- 9.還有沒有什麼是您想談，而沒有問到的？

第三節 研究工具

本研究主要以半結構方式的訪談大綱來得研究內容，訪談大綱的各題目則是根據研究目的設計而定，研究工具包含訪談大綱，研究者、錄音筆、訪談紀錄等。

一、訪談大綱

訪談內容是訪談研究的首要設計，主要是針對研究目的來設定，可以使研究參與者聚焦在研究問題上，本研究以半結構式的大綱來作設計，除受訪者的背景資料外，訪談內容主要分五大主題來設計，包括：啓蒙與投入、成長、蛻變、承諾及收穫等。

二、研究者

研究者本身即是最主要的研究工具(潘淑滿，2003)；研究者就是訪談員、逐字稿整理者、資料分析者。研究者於 1993 年起在高雄縣家庭教育中心參與 885 專線諮詢工作，1998 年參加生命線協談志工培訓，通過一年四階段的志工培訓課程後，在生命線 1995 自殺防治協談專線擔任協談志工至今，從無間斷。對於電話協談輔導工作有許多體認與感觸，尤其在 2005 年轉任行政工作，協會會務及管理志工業務都是工作的範疇。研究者作為研究工具，嘗試深入了解協談志工服務學習歷程中的經驗時，將時常反思自己的態度嚴謹度，其能力有否足夠勝任扮演好自己的角色，以獲得真實的研究結果。

三、錄音工具

訪談以錄音筆為主要工具，每次的訪談前會先說明使用錄音工具的主要原因，且會尊重受訪者的需求或隨時暫時中止錄音。錄音完成將錄音檔輸入電腦

保存，以備繕寫逐字稿。

四、訪談紀錄

在談話的過程中，使用錄音工具之外，也會針對訪談的情境及受訪者的非口語表達，即表情、動作等，用筆作紀錄，並對當時的心境及感受作摘要描述，以補足錄音所無法呈現的資料。

第四節 資料整理與分析

本研究將依訪談大綱探討的相關問題與受訪者正式訪談後，將錄音資料轉騰為逐字稿建立訪談的書面紀錄，以避免因記憶喪失而疏漏了某些訪談的重要內容。透過質性研究法的處理，以訪談資料作逐字稿，資料意義編碼及分析，歸納及檢核等。

一、聆聽訪談內容，轉騰訪談逐字稿

每次進行訪談之後的最短時間內，完成逐字稿的登打，以確保能在最清晰的記憶下紀錄當時的狀況，保持對受訪者資料的整體性，了解受訪者的核心價值概念，以及原始資料的內容意義。

二、意義編碼及整理

反覆閱讀及檢視逐字稿，進行編碼和分類，以作為後續分析的資料，為方便分析，訪談摘要稿的後面都有編號，共分二碼，第一碼為研究參與者的代號，有 V1、V2、V3、V4、V5、V6 共 6 位，第二碼代表摘要碼的編號，如：V2-6。與研究問題無關的資料則不進行編碼。

三、深入分析與討論

資料分析的部份是將研究中所蒐集的資料組織起來的過程，增加研究者對資料的了解。對分析的結果，針對問題逐一核對，並與文獻比對分析，綜合個案的概念，以統整出新的結果。

四、研究結果討論

將資料分析的結果，重新思考協談志工在服務、學習的過程，並從協談志

工服務學習歷程研究中，建構本研究的結論，以為最後提出研究結論與建議。

五、檢核研究效度

爲了提升本研究的信效度，完成逐字稿登打後，以 email 的方式寄交受訪者，以確認是否符合研究參與者所要表達的意涵，同時請研究參與者填寫訪談回饋表（附錄七）。

第五節 研究倫理

本研究會事先告佑研究參與者研究內容與目的，確以真誠、中立的態度來作訪談，並尊重其意願，確保其隱私，讓資料客觀，且有其價值意義。因此針對本研究中所可能面對的倫理問題，有以下幾點考量：

一、參與意願及徵得同意

在進行訪談前，研究者行以電話聯繫邀約，清楚說明研究目的與研究進行的方式，並於參與研究前將訪談大綱寄交給研究參與者，瞭解訪談方向，以取得研究參與者的信任與支持。

二、尊重與保護原則考量

訪談時預先徵求研究參與者同意才錄音，訪談中若有涉及個人隱私的部份，研究參與者隨時都可以中止錄音，並保證此資料為學術研究所用。

三、匿名及保密原則

基於保密原則，研究參與者的資料將匿名且均不予公開，亦將可辨識的個人資料予以刪除，因全省生命線都有其特殊性的制度發展，提及相關運作較容易受到辨識，因此需更加謹慎的處理其匿名性的資料處理及訪談內容。

四、研究者的自我反思

在研究過程中，研究者謹記研究員的立場，不斷的隨時提醒與反思研究者的角色，與研究參與者其支持關係的建立，保有中立的態度，深度同理傾聽，不時的反觀自我，使研究具嚴謹與客觀性。

第四章 研究結果與分析

本研究邀請了六位大高雄生命線的志工為研究參與者，藉由深度訪談的方式而得到研究資料，並對訪談內容進行分析，再將訪談分析的結果與閱讀收集而來的文獻資料進行檢證，研究發現參與者在生命線協談志工的服務學習的生命經驗歷程有五大階段，分別為啓蒙與投入、成長、蛻變、承諾與期許、收穫等。而此階段也會不斷循環，歷久彌新。以下，茲將研究發現分別呈現於本章節中。

第一節 助人工作的啓蒙與投入

一、助人工作的啓蒙

研究發現，研究參與者在成為志工之前，心中便有其助人的種子潛隱其中，直至機會到來時，便開始萌芽發展。如 V1、V2、V3 在加入生命線志工服務之前，便存有其對助人工作的熱忱，且覺得這是很快樂的事，V3、V6 更在此之前便已參加其他公益組織。V4 則同樣在多年前即燃起助人的念頭卻因無自信而放棄，直至婚姻生活出現挫折才決定加入助人行列。V2 則是在其早期生命經驗與後來的生涯工作中，體悟生命的無常而毅然決然加入志工行列。

就是對助人這一塊有興趣嘛，而且從助人的當中，也會得到受益及成長嘛。(V1-2)

……等到長大進入職場，因為承辦社會救助等工作，從許多接觸的個案中領會物質或金錢大都只能救窮或救急，重要的內在心靈

並沒有得到解決和平靜！因此也默默期許自己有能力或者未來退休有餘暇時能在心靈啟發部分盡心力。(V2-1)

我想是能幫助別人是一件快樂的事情，最主要是一些對人的關懷，因為我從高中的時候就有參加一些仁愛工作社之類的社團，有參加一些工作，對服務有熱忱，一路走來這股動力，也就這樣持續下來，(V3-2)

……其實在更早前，那時候我在社福中心當志工，服務的是中低收入戶的老人及青少年… (V6-2)

和生命線的淵源其實是在二十多年前了，那時我有一個朋友是在高雄市生命線，那時，她有介紹我加入生命線，那時覺得好像很不錯，就跟她去報名，可是到了門口我又卻步了，我走不進去，我不敢進去，我想生命線是幫人家解決問題的，是自殺防治專線，一定要是很有能力的人，我才二十多歲，實在沒那能力，那時，我就卻步了，到了結婚了，又婚姻亮了紅燈，情緒很低潮的走不出來，剛好那位朋友又告訴我當時高雄縣生命線要志工的訓練，我就報名來參加了，(V4-1)

童年居住的地方鄰近公墓，庄頭親友偶有人過世，出殯隊伍總會路過居家的後院，每次看著喪家呼天搶地不捨地送著親人，或許罷，幼小心靈裡對生命即有珍惜的的深刻想法。(V2-1)……但是隨著人生不同中階段中的體驗，有些事件的發生竟讓觀念及早做了些修正，那就是家母的驟逝，加以看到周遭一些同事好不容易退休後的狀況，讓我深刻感受生命的無常，我還要等到退休嗎？

我能等到退休嗎？誰又能肯定今天晚上脫下的鞋子，明天早上起床穿不穿得上呢！……在報紙看到 1995 招募 13 期志工時，在時間等多方面的考量下就決定參加，所以從 93 年開始加入生命線協談志工後一直到現在。(V2-1)

二、認同與投入

從研究訪談發現，參與者在報紙文宣及友人的推薦與介紹下紛紛加入此助人的行列。V2、V3 分別透過報紙及友人推薦而加入志工行列，V5、V6 則是進一步想學習紮實的課程內容而投入至今。

當在報紙看到 1995 招募 13 期志工時，在時間等多方面的考量下就決定參加，所以從 93 年開始加入生命線協談志工後一直到現在。(V2-1)

當初是我太太的同事，他是在生命線當志工，那時也只是知道他在生命線當志工，對其他的都不是很清楚，剛好在 95 年的時候，生命線有要召志工，透過他的引進，就來報名參加，(V3-1)

當初因修習社工學分班地點剛好在生命線會館，又適逢生命線協談志工培訓招生，總幹事將簡章給我，自覺其受訓課程內容紮實，不僅對自己能有更深層的探索與了解，亦能對周遭人事有不一樣的角度看法，且能增加自身在這一方面的知識，既能充實自己知能獲得成長，又能幫助需要的人，利人又利己，因此決定加入受訓。(V5-1)

…想要再更精進一點服務的技巧，加上總幹事的推荐，就加入培訓的行列，自 95 年進入生命線培訓，96 年開始上線，至今 5 年多了，(V6-2)……

志工參與動機程度愈強，其工作滿意度就愈強，對於運用單位的特性、自我發展、工作項目、他人肯定等面向上，知覺度就愈佳。其對於組織認同之程度相對會提昇，愈能以正向接納的態度去看待組織的人事物，所以志工背後之參與動機愈強，相對的動力也會愈強，且志工參與動機與其之所以會投入志願服務工作，及為何持續參與服務等行為有重要的關係，將影響其更有意願去投入機構的助人工作。

第二節 助人工作服務學習中的成長

一、培訓課程開啓自我探索與成長

有了助人的熱忱，研究參與者都有對自我成長之渴求，對加入助人工作的基本功通識教育、專業課程、見實習等的培訓都會積極投入參加。V2 在自我探索課程中，改變了他自己主觀性強、自以為是的個性；V3 則在自我探索課程中看到自己的樣貌，更覺得藝術治療工作坊雖然沒有協談技巧，但卻治療了自己的情緒問題，透過老師的教導有個方向可以讓自己安定下來，不再受其他人的影響到；V4 則在課程中藉由授課老師的引導，了解自己是一個怎樣的人，也比較知道自己的需求是什麼；V6 更是覺得不可思議，上了課程之後讓自己成長很多。在自我探索團體課程中，志工重新認識自己，思索自己想要的是什麼，需要的是什麼，志工在這一階段的課程中學習到，由了解自己到認識自己，進而增加自己的能力與自信心。而同理心是一份共鳴，是一種積極傾聽的技巧及藝術，同時也是一種與人相處的**態度**。藉著同理心的訓練，與人溝通時將能專注地傾聽對方、了解、關心及尊重對方，同時也加深了對自己的了解及接納，人際互動將會溫暖而柔和，滋養彼此的成長。V4 在同理心團體中學習到以客觀的立場了解對方，減少主觀的比較與批判，進而增加對自己或他人的了解，也就是說，同理心是一種增進人與人之間共鳴性的互相了解，進而減少人際間的衝突，多一分關心與尊重。

……培訓到現在已是六年前的事了，記憶最深刻的是自我探索課程，因為人很容易主觀，我自己以前也是主觀性很強的人，總以為自己想的就是對的，但是經過自我不斷的探索後，才發現很多過往的挫折或傷痛，其實潛藏在不知處，卻也深刻影響著自己的思維、

待人處世甚至價值觀等等，一旦想要回頭面對或重新揭開需要很多理性和勇氣，甚至有時很難判準是不是、該不該，有時更應該學習原諒自己也原諒別人... 不過當自己能夠勇敢面對及省思突然有種喜悅的感覺，或許就是所謂的豁然開朗、了然人生、放下才有的大自在吧！所以感覺那是很棒的課程和學習。(V2-3)

生命線可以有很多不同的課程讓我去參與去學習，所以我想人就是要不斷的學習，不斷的充實自己，所以剛進入生命線時就以這樣的心態，可以自我成長幫助自己，激勵自己，所以就這樣的持續在生命線裡面。(V4-1)

在生命線當志工，其實要上很多課，必須要成長的真的是蠻多的，我自己想一想其實也真的不可思議...(V6-2)

...課程很多，我就是很記得那時的自我探索課程，有一個看看自己的活動，那時當下感觸很多，和我的生命線，也就是看看自己的成長歷程中有一些高高低低的點，用鐵絲折出來，有一些歡樂的部份，有一些傷痛的部份表達出來，在家中自己看鏡子時，都只是匆匆的看，要外出，不會仔細的看自己，所以當時看到自己時，就很訝異，那時在看的時候因不知裡面是鏡子，所以會去想我現在的面孔和以前真是差異很大，會引起很多想像，那時看到時，是在想說要對著自己笑呢，還是要怎樣，實在也是很有趣，我看到了，我是想，這是我自己的五官，我的五官是這樣子喔，那時好像是培訓課程的第三次，我覺得這樣的培訓課程真棒，老師也能藉著這個讓我們了解工作的內容，這是很棒的。(V3-3)

那時候培訓有一個自我探索、同理心之類的，那是一個很棒的課程，平常很難去安靜的去思考自己是怎樣的一個人，到底自己要的是什麼？似乎說沒有會很刻意的去思考它，自己發生了事情好像也沒有能力去解決去察覺，那上了自我探索的課程，也是經由老師的引導，慢慢的增加了自己的能力了，比較了解自己需要什麼，能更了解自己要怎麼去走，這是我最大的收穫吧。(V4-3)

印象最深刻的就是有一位老師，他很特別，是藝術治療的專家，當天他來上課時，就穿了短褲，志工看了都覺得很怪異，怎麼出現了一位阿伯，後來才知道他是老師，有點反差很大，上了課後聽他說話，才知，他真是一位大師，大師都是很自然，而且都是深藏不露，他帶的是藝術治療，讓人很放鬆，課程讓人印象很深刻，開始活動時老師會引導，平常比較誇大的動作，大家都比較保守，藉老師的引導，大家都可以完全放鬆表現出來，動的時候真可說是全身舒暢，或者是自己的一些內在的壓力都可以宣洩出來，這是很深刻的體驗。後來老師還教我們將情緒畫出來，用簡單的層次線條，像死亡怎麼表達，通常我們是較難，表達出來也不太一樣，快樂又是如何表達，悲傷，輕鬆是怎麼表達，我覺得這一個課程很棒，我前後畫了很多的圖案，畫完後再由這些圖畫了解陽光面和黑暗面，這個課程讓我了解不用那麼拘束要放鬆，再來透過畫畫來了解自己內在的情緒表達，雖然沒有協談技巧，後來我覺得我們接線志工，其實自己有很大的一塊情緒問題，老師的重點是在治療自己的過程中，有一些遭受到外來的干擾時，有個方向可以安定下來，不再受其他人的影響到，我們志工也要保養嘛，保養得好，接線的品質就提高。(V3-5)

協會每年都為志工精心規劃不同的，而且很豐富多元的在職進修課程…印象最深刻的…是「藝術治療」。記得是兩天的工作坊，還沒上課前原本以為協談助人處方不過是許多派別的諮商理論或教派方法等，但從老師的課程設計及實際操作後，例如繪圖中每個角色的位置和家人的親疏關係、用色配色投射出的情緒或穩定程度等等，都讓我有深刻的震撼，尤其是最後結束前的集體創作，每個參加的學員可以在大畫布上填上自以為的不足和需要，正因為不同的角度有不同的觀點、不同的角色也有不同的想法…但是所有參加的學員正因為有各自不同的獨特性，卻同心協力完成了豐富多采的畫作！記得老師當時說，這就是曼陀羅的概念和精神。還記得那當下我內心裡好感動也很激動，突然有種頓悟的感覺，圓滿人生不就是如此嗎？許多時候自己的不足，因為別人而圓滿，許多時候自己也是別人圓滿的助力。所以不論自己處於什麼情境，不論是好是壞，我都會時時懷抱感恩的心，感謝老天給我最多的學習和領會。(V2-5)

二、繼續教育增進輔導知能

每一年的繼續教育除了讓研究參與者成長許多之外，更增進了他們助人的輔導知能。V2 在藝術治療的課程中透過繪畫讓他心裡好感動也很激動，有種頓悟的感覺，了解到人生的圓滿就是如此了，感謝老天給了他最多的學習和領會；讓大家所津津樂道的是焦點解決工作坊，V3 學會了以正向看待來電的當事人；V4 就發現焦點的聚焦，學習之後可以知道如何回應來電的當事人；V5 感受更是深刻，問目標、找例外、看正向，讓他可以更清晰知道來電個案的需求以及可能改變的契機和個案值得肯定的地方，讓當事人面對自身當下的狀況更有可能改變的動機，並透過實際行動改善甚至解決遭遇的困擾。

……上線後每年協會都還會有不同的進修規劃，例如參加小組團體、大團體課程、或是專業工作坊等等規劃的在職教育訓練…自己也透過每次值班上線機會慢慢純熟協談技巧。(V2-2)

在生命線服務這些年以來，就接線協談部分，因每年協會皆會安排在職進修的課程，透過學習讓自身在專業部分有所進步，進而將所學運用於協談上，一方面讓被協談者有所助益，另一方面更能增強自己的能力…(V5-6)

印象蠻深刻的還有就是協會在澄清湖辦了一個敘事治療工作坊，有二位老師來帶領，那是敘事治療工作坊的精華，同學分組也分享了學習，在那一次，也學習到了受用的東西，(V3-5)

協談的部份好像對自己來說功力還不够深厚，不過，有一次大約是二年前了，那是焦點諮商的課程，那是一次的焦點的基礎課程，到現在都記憶猶存，雖然運用得不太純熟，但仍會運用到協談中，那是強調問目標，找例外，然後是看正向的策略歷程，當事人來談時可以立即的看到所需，可以不用再花時間談一些瑣事了，那第二就是找例外，以正向的看見去導引當事人，互相鼓舞，我覺得那力量是非常大的，這是比較屬於是諮商技巧方面的。(V3-5)

剛開始接受訓練的時候對於對諮商實在是模糊，而且也很不懂的，所以從不懂到開始有點概念其實真的也是上了許多的課，其中，讓我印象比較深的是焦點解決，因為我們剛開始接觸生命線，所上的課我們比較沒有聚焦，也許是我個人的資質比較差，剛開始

也實在比較沒有一個結構式的回應，那焦點解決諮商模式比較能讓我
知道怎樣去回應個案的問題…(V4-5)

在生命線服務的時間也好些年頭，每年生命線都會舉辦與協談相關的專業在職進修課程…至今讓我印象依然鮮明的是焦點解決短期心理諮商……其整體的大綱在於「問目標、找例外、看正向」，雖然此課程並非適用所有的協談狀況，但卻是讓我可以更清晰知道來電個案的需求以及可能改變的契機和個案值得肯定的地方，這些會讓我在與個案協談時更有效率及效能，因為個案有清楚的目標加上受到明確具體的肯定，讓其面對自身當下的狀況更有可能改變的動機，並透過實際行動改善甚至解決遭遇的困擾。(V5-5)

由於在接線時會遇到何種類型的個案非自己所能預期，也因此在過程中培養與鍛鍊自己在未來可能遭遇相同問題時所應具有的處事態度與可能的處遇方式……經由每月小組的個案研討，夥伴們會提供不同的寶貴意見亦能讓自己在面對被協談者所遭遇的困難時有其他面向的思維，透過這樣的聚會方式讓自己有愈趨完整及適切的思想與角度，擴充自己的處遇彈性，提升解決問題或與之共處的能力，(V5-7)

在生命線當志工不是說培訓完後就可以一路用到底了，這當中有很多在職進修的課程，當接案中遇到挫折時，有時真的會有退縮的感覺，在前面幾年服務時，還不是很熟悉，有時修聽到個案的求助，而我們又沒辦法給他什麼的時候，也沒辦法引導他正向思考，或是帶給他改變的力量時，那時就真的很無助，

就有產生退縮的感覺，但慢慢的參加了個案研討，在職訓練，聽聽別人的歷程，慢慢的吸收，運用在求助者的身上，多次練習，也覺得運用得不錯，也給求助者得到一些幫助，讓他覺得有收獲，其實這就讓自己很有成就感。協會也提供了很多在職進修課程，讓我們學習協談技巧，就好像有源源不斷的資源及支持，(V6-3)

綜合上述，志工在從事服務學習，其專業成長，背後也要一套系統化的課程與學習活動，大高雄生命線重視志工在職繼續教育課程，6位研究參與者都認為，透過在職繼續教育可以了解自己身為志工的角色，在助人的技巧增能之外，並體認其意義及價值，在面對自己的生命議題時，可以經由課程協助志工更加體認自身的價值，以及自身所扮演的角色，在協談服務的同時，志工更可體認自身生命價值。

第三節 助人工作服務學習中的蛻變

一、人際關係上的正向轉變

研究參與者 V5 在助人工作的旅程上意識到自己不斷的往正向的循環改變；其他人則感受的自己在人際關係上的蛻變，如 V6 感受到人際團體的參與及歸屬，是很難得的經驗，如 V3 與志工同儕在相處上雖然經驗到衝突，但也學習到彼此要有所包容；有些研究參與者則發現自己跟家人的關係有了正向的改變，如 V3 深刻的覺察自己在自己特質我的改變上不僅能更體諒家人，對太太溫柔，而家人也感受到他當志工之後的轉變；V6 則是在親子關係上，對孩子有示範的作用，快樂的生活之外，也引導孩子朝向人生目標去規畫。

和夥伴們這樣一起排戲、演練，真的發展出一種很好的兄弟情感，變得很有默契，現在想起來這是一個很難得的經驗，大家因此叫我老大，在團體中變成了一個笑點，像開心果一樣，我覺得很不錯，可以讓團體中氣氛更融洽，這真是一件很好的事…(V6-6)

大家在笑談之中，將值班時看到那麼多個案無助的那種苦悶，心中的不忍，這都在和夥伴之間笑談中，互相鼓勵、切磋；辦理活動時，也就大家一起努力的完成。(V6-6)

「天底下唯一不變的事就是不斷的在改變。」當然改變的結果有可能越好或愈差，但對於自己目前現階段的變化，相信在自身的生命歷程中是良好的，希望藉由不停的學習與複習以及不斷地汲取新的

知識並將其應用在協談過程，既能幫人亦可助己的善循環中，盡一份自己的心力，讓生命過得稍具意義，生活並非僅侷限在柴、米、油、鹽、醬、醋、茶中打轉，生命可以有不一樣的呈現與體會。(V5-8)

協會推出的方案不是靠一、二個人或是行政人員就可以完成的，其實有很多部份還是要志工的協助才能完成的，這是生命線協談志工除了接線之外另外參與的一項工作，當看到一短片的完成，在公益頻道播出，就讓自己很有成就感……和夥伴們這樣一起排戲、演練，真的發展出一種很好的兄弟情感，變得很有默契，現在想起來這是一個很難得的經驗，大家因此叫我老大，在團體中變成了一個笑點，像開心果一樣，我覺得很不錯，可以讓團體中氣氛更融洽，這真是一件很好的事……(V6-6)

我覺得這5年多以來，印象最深刻的是，我們都是來當志工，有的很資深，那我算是不老不少，一個團體都會有些事件存在，我感覺有些資深志工對事情的看法就會有些非理性的執著的部份，不禁讓我想到我們培訓了那麼多的課程，那麼對事情是不是有包容性，我們可以包容志工，但志工卻不能包容這個團體，對這真的很訝異，但我們要改變一個人不是那麼可能，所以要以包容的心去看待這些志工，但是以從他們的這些行為去反思自己，就把他們這樣的行為當作一面借鏡，不要像他們一樣，資深志工每個人的特質都不太一樣嘛，既然是團體，我們就要以別人的優點，看有沒有我們可以借鏡的地方，我覺得這是團體的力量，對我的影響和改變是非常大的，(V3-6)

生命線的點點滴滴讓我改變了許多，另一方面，我的家人也看到我的改變，所以我在生命線這裡付出一些時間，而減少一些時間

和家人相處，他們都是很支持的。這一體兩面，我覺得這樣也很好啊，子女們知道爸爸不在家，他們知道我在生命線，也不會因這樣親子關係就減少了，我想這是很正向的互動。(V3-6)

這些改變剛開始也是不覺得，後來我太太說好像不太一樣喔，就真的不太一樣，比較能體諒人家，就身教嘛，子女們看到我對太太比較溫柔了，也都受到影響，這是一個改變的力量，對我自己來講，這層次有在提升，在行為和表達上就會去思考對方的可能感受。(V3-7)

另一部份是到生命線服務，也是給子女的一個示範，讓他們了解爸爸在做的助人工作，服務完成快快樂樂的回家，以作為子女的一個典範，在親子之間有了些微的變化，在初加入生命線服務的那一段時間，兒子也正好在大學和服兵役的這一段時間，那時他真是蠻徬徨的，雖然順利完成了學業，但對自己的未來沒有規劃；我在生命線學到的同理的技巧，慢慢引導他了解自己的興趣，發揮自己的長處，以攻於看清自己的目標，而我就在旁邊支持他，鼓勵他，就和求助者打電話進來我們的協談技巧一樣，用這樣的技巧來引導孩子，結果效果真的很不錯，就好像我們在協談中會讓個案看到自己身上有的資源，不要去抱怨自己沒有的，追求不到的，不一定要賺大錢，只要有正向的工作好好去努力，這樣就好了，就像是一樣工作，堅持到底努力的做，其實這就是成功了。(V6-7)

二、認知思考上的正向轉變

除了在人際行爲的正向改變之外，研究參與者也發現自己在服務學習的過程中，在認知思考層面上也有正向的轉變，V1 學習到面對不圓滿，V2 由自己的經歷和從來電的當事人身上看到、體會到生命是有很多很不同的出口，讓自己變得有更舒坦的人生和更多的包容。經由服務學習轉化後，研究參與者對生命歷程有了新的看待。

既然想法意念影響心情行爲，決定個性命運，接觸此類案子多了，自然引發個人去思索怎樣的命運是自己想要且要怎樣經營才能得致，雖然有些事不是現前的努力馬上就能滿願，但又何嘗不是給自己一個學習對境調心的機會，學習面對不圓滿，學習用正向的角度和寬容的心看待任何人事物，目的無它只為讓自己可以離苦得樂，雖然有時不免失敗因為習性使然，但人生就是要這樣這樣努力再努力才能一直往上跨的。(V1-7)

從處理這些事件的經驗來說，會讓我覺得，如果以鳳山外遇第三者的那一個個案來說，除了原本的批判的心態，處理了之後的轉變成可以真正去同理他，自己的話好像有一種更寬容的心去對待所有的人，而不是只有單一的那樣去作批評，批判，對個人的成長、人際關係、看待所有事物來講的話，我是覺得還是有一個不錯的成長，因為我也相信，生命是有很多很不同的出口，讓我有更舒坦的人生和更多的包容，至於說像第二個自殺個案，我想，一個人會走到最後的自殺之途，他的所有的連帶，包括社會、經濟、身體，惑是人際、家庭各方面都已經盪然無存，也許他自己都已經陷入絕望裡了，當然，我們也希望藉由這個專線帶給他一些不同的思考，消除

負向的情緒，以正向的心態去面對人生，當然，這是理想，必需要有很多的技巧和努力的，(V4-7)

綜合以上六位研究參與者的受訪資料，一方面在看見志工同儕相處上的學習，更在協談服務與個案的互動上，都得到正向的鼓勵與成長。尤其在與家人的相處，有了更多的互信與體諒，相對的付出包容，看到更多子女的優點，在行為和表達上就會為對方著想，這是一個向上提升的改變力量。

第四節 承諾與期許

一、從助人工作中獲得成就感

協談參與者皆表示，平常志工夥伴們來值班，大家的著力點都在個案，都在助人工作上，V1 看到求助者其實都在現實生活中得不到親人的支持，在求助後得到肯定與鼓勵，得以有勇氣回去繼續面對他們的人生。V2 則參與協談工作之外，更參加了矯正機構—第二監獄的讀書會帶領，這和協談不太一樣，從規劃的課程中適時引導受刑人，重新勇敢面對人生；更看到在莫拉克風災中，同儕們輪流排班協助、支持災區民眾，有深刻的體悟。V3 則在高中時代就已參加過仁愛社之類的社團，服務的熱忱油然而生，且秉持這動力持續服務。V4 在安撫自殺個案，勸導就醫協助通報，在個案獲得救援時，那種付出的成就感，令人欣慰。V6 在參加了藝功隊和同儕之間因排練戲劇，在劇情的默契、謀合中，二人情感發展出這如兄弟般的情誼，這是非常難能可貴的；志工在進入協談工作有很大的使命感，參加宣導活動短劇藝功隊的拍攝，以及協會的活動及行政事務都有這麼多的參與，其實都是相呼應的，接到一項工作就盡力去完成，而且與人為善這樣的理念真的是太棒了，不管是在任何一個團體中都是需要這樣的人的，有這樣的理念真是很難得的，這在人生歷程中有這麼一段，豐富了志工生涯。

二、助人工作核心意義的思考

救人一命勝造七級浮屠，雖然在生命線這些年沒有親身經歷正自殺中的個案，但卻多的是正陷於苦惱當中無法自拔或有自殺意念的案主，而從這些案主身上深深體會想法的確影響心情、行為、個性習慣與命運。這些苦主在其現實生活當中得不到周遭親友的同理支

持，轉而求助生命線的志工，在我們的接納支持鼓勵之下又繼續回去面對他們的人生。(V1-6)

我比其他志工幸運的是，因為是公務員，所以每年有些休假可以利用，因此也參與了矯正機關的讀書會帶領，畢竟那是團體式的，和線上一對一的協談又是不一樣的方式，我們會藉助課程的規劃適時引導，希望受刑人能從中有所啟發，重新勇敢面對人生。(V2-3)

有一年在屏東山地門參加南部八縣市志工大會師活動，記得定點下車後看到的是一群年齡偏高的屏東生命線的志工爸爸們，他們列隊唱著類似迎賓曲歡迎我們的到來，讓我印象非常深刻，記得當時自己內心呈現的喜悅不僅是活到老學到老，而且是他們慈悲喜捨的精神和奉獻。(V2-6)

另外還有就是前兩、三年莫拉克八八風災的時候，雖然那時自己因為是公務任派災區支援的身份，卻也在災區看到許多團體大愛的精神，尤其是我們自己生命線的夥伴，大家排班輪值的精神，甚至想方設法的支持災區不幸民眾，其實都讓我印象很深刻，而且有所體會。(V2-6)

我想是能幫助別人是一件快樂的事情，最主要是一些對人的關懷，因為我從高中的時候就有參加一些仁愛工作社之類的社團，有參加一些工作，對服務有熱忱，一路走來這股動力，也就這樣持續下來，(V3-2)

…有一個自殺個案，她打電話來說她已服下好幾十顆安眠藥，不想

活了，但要我們也不要救他，雖然他這麼說，但我們不可能放著不管，我在想我不能那麼輕易的放棄他，雖然他也不願我們去救他，那時我也真的有點急，我在想我要怎麼辦，怎麼去處理這個事件，後來我告訴自己一定要冷靜，一定要冷靜，後來我就引導他把他的電話他的地址，都說出來，通報了110，就這樣救了他，110也有回報說他真的服了很多安眠藥，情況也是蠻危急，把他送醫院灌腸，也得救了，對，這樣的經驗也讓我覺得蠻喜悅的，讓我覺得有一種付出，有一種成就的感覺，他真的有服藥，也得救了，我覺得蠻安慰的。(V4-6)

當和個案協談後，從個案中得到的回饋，真的很多，每當談完後，如果個案有得到他想要的支持，解開困惑個案高興，我們也是一樣高興有幫助到他，那就是說看到這世界上有那麼多不快樂的人，想到這一點，這動力就這樣一直延續下來了。(V6-2)

不管上課或活動辦理時，每個人都有自己的角色，自己在服務中獲得快樂，肯定自己，相信大家都看得到這份付出的，志工團體，服務本來就是不需有任何報酬的，是志願服務的，這跟之前我的工作職業軍人有關吧，長官要求的總會去盡力完成，不會想到回報的問題，大家合力完成了一樣活動，自己也很高興，這種快樂是買不到的，沒有付出是很難評估自己的能力…(V6-6)

在培訓完成之後，志工參與了線上的直接服務，在服務的過程中或許會遭遇到挫折，面對個案的不知所措，參與了繼續教育及同儕之間的相互支持，將所學運用到個案的協談上，對個案有幫助，自己也有成就感。

第五節 收穫

生命的歷程都是需經驗寒風徹骨的轉化，任何一種走過的歷練，苦難也好，感動也好，都是一個新的體悟，往往都會成就出一個新的人生，志工在服務學習的過程中，看到很多事物，生命價值觀會改變，許多慣性與行為因而跟著改變，在這裡由於這樣的體認，學會了包容、珍惜，更甚而更加重視自己的擁有，有更熱忱服務的心，不僅改變了自己的人生，也改善了家人關係與對待方式。

一、與志工同儕的相互學習

V3 在看到同儕團體中事件的處理，看到別人的優缺點，並引以為借鏡，對自己的影響和改變非常大。

我覺得這5年多以來，印象最深刻的是，我們都是來當志工，有的很資深，那我算是不老不少，一個團體都會有些事件存在，我感覺有些資深志工對事情的看法就會有些非理性的執著的部份，不禁讓我想到我們培訓了那麼多的課程，那麼對事情是不是有包容性，我們可以包容志工，但志工卻不能包這個團體，對這真的很訝異，但我們要改變一個人不是那麼可能，所以要以包容的心去看待這些志工，但是以從他們的這些行為去反思自己，就把他們這樣的行為當作一面借鏡，不要像他們一樣，資深志工每個人的特質都不太一樣嘛，既然是團體，我們就要以別人的優點，看攪有沒有我們可以借鏡的地方，我覺得這是團體的力量，對我的影響和改變是非常大的，(V3-6)

…協會推出的方案不是靠一、二個人或是行政人員就可以完成的，其實有很多部份還是要志工的協助才能完成的，這是生命線協談志工除了接線之外另外參與的一項工作，當看到一短片的完成，在公益頻道播出，就讓自己很有成就感。…(V6-6)

二、家人關係的提升改變

參與服務學習之後與家人關係的轉變，更能看到孩子的優點，更能了解孩子，支持孩子，以更寬廣的心去接納孩子有他自己的部份，就讓你從個案身上所看到的，運用在自己孩子的身上。V3、V6 在服務學習的歷程中，對待家人的態度改變，親子之間的關係也有了良好的改善。

在結婚的早期，我還是停留在那種大男人主義的那種狀況，後來，剛講過的，在生命線這邊看到一些事件，就比較能體諒家人，對家人也比較能說出那種愛的表達，以前我是那種比較含蓄比較傳統的，這是我覺得改最大的，整體上這個改變是很明顯的，家人原本只是稱呼已，但當你深入體會，他不只是一個稱呼而已，一句太太，他可是跟我一輩子的人，必需要去了解他的感受，這是比較深刻的體會，(V3-6)

這些改變剛開始也是不覺得，後來我太太說好像不太一樣喔，就真的不太一樣，比較能體諒人家，就身教嘛，子女們看到我對太太比較溫柔了，也都受到影響，這是一個改變的力量，對我自己來講，這層次有在提升，在行為和表達上就會去思考對方的可能感受。(V3-7)

另一部份是到生命線服務，也是給子女的一個示範，讓他們了解爸爸在做的助人工作，服務完成快快樂樂的回家，以作為子女的一個典範，在親子之間有了些微的變化，在初加入生命線服務的那一段時間，兒子也正好在大學和服兵役的這一段時間，那時他真是蠻徬徨的，雖然順利完成了學業，但對自己的未來沒有規劃；我在生命線學到的同理的技巧，慢慢引導他了解自己的興趣，發揮自己的長處，以至於看清自己的目標，而我就在旁邊支持他，鼓勵他，就和求助者打電話進來我們的協談技巧一樣，用這樣的技巧來引導孩子，結果效果真的很不錯，就好像我們在協談中會讓個案看到自己身上有的資源，不要去抱怨自己沒有的，追求不到的，不一定要賺大錢，只要有正向的工作好好去努力，這樣就好了，就像是一樣工作，堅持到底努力的做，其實這就是成功了。（V6-7）

三、自我是最大的突破與受益者

志工參與服務過程中得到最多收穫與學習的，不是個案，而是志工自己：V1 由個案的啟發，學習到用正向的角度和寬容的心去看待人事物；V2 覺得這些年在生命線的所見所聞，好像讓自己更懂得對生命的謙卑吧，也更懂得自己的人生功課。V4 則學習了去除批判的態度，以更寬容、開闊的心去看待每一個人；V5 更經由不斷的學習與觀察讓自己在面對現有的狀況更能釋懷，讓自己的生活得以在正軌中運行，降低受影響的程度。V6 則看看別人，想想自己，覺得幫助最大的是自己。

既然想法意念影響心情行為，決定個性命運，接觸此類案子多了，自然引發個人去思索怎樣的命運是自己想要且要怎樣經營才能得致，雖然有些事不是現前的努力馬上就能滿願，但又何

嘗不是給自己一個學習對境調心的機會，學習面對不圓滿，學習用正向的角度和寬容的心看待任何人事物，目的無它只為讓自己可以離苦得樂，雖然有時不免失敗因為習性使然，但人生就是要這樣這樣努力再努力才能一直往上跨的。(V1-7)

我是個公務員，自以為奉公守法、生活單純，當然也誤以為每個人都一樣。但是加入 1995 生命線接觸不同特質或問題的個案後，乃至深入到矯正機關接觸不同刑案的受刑人之後，慢慢感受到人生很多的際遇其實都是老天給的禮物和恩典，只是走在當下常常不以為然很多人也不懂，尤其所謂不順時更是容易怨天尤人！所以我覺得這些年在生命線的所見所聞，好像讓自己更懂得對生命的謙卑吧，也更懂得自己的人生功課。(V2-7)

從處理這些事件的經驗來說，會讓我覺得，如果以鳳山外遇第三者的那一個個案來說，除了原本的批判的心態，處理了之後的轉變成可以真正去同理他，自己的話好像有一種更寬容的心去對待所有的人，而不是只有單一的那樣去作批評，批判，對個人的成長、人際關係、看待所有事物來講的話，我是覺得還是有一個不錯的成長，因為我也相信，生命是有很多很不同的出口，讓我有更舒坦的人生和更多的包容，至於說像第二個自殺個案，我想，一個人會走到最後的自殺之途，他的所有的連帶，包括社會、經濟、身體，惑是人際、家庭各方面都已經盪然無存，也許他自己都已經陷入絕望裡了，當然，我們也希望藉由這個專線帶給他一些不同的思考，消除負向的情緒，以正向的心態去面對人生當然，這是理想，必需要有很多的技巧和努力的，(V4-7)

每回值班會抱著助人自助的心情上線，雖美其名為幫助別人，但實際受益的人卻是自己，因有來電個案的實際案例，使自己能對未來可能發生的事件預先演練，不僅僅是心情的調適，事件的處遇，還有周遭人際關係的處理等等；但相對的在個案協談過程或多或少會接收到其負向情緒，若一直接收這些負面的磁場，自己的心情也會隨之振盪起伏，在值完班下線後會覺得很累，適度的調適舒緩自身的感受亦是重要的課題。(V5-7)

例如因家中有精障問題的親人，自然對於相關議題會有更想了解的動機，經由不斷的學習與觀察讓自己在面對現有的狀況更能釋懷，讓自己的生活得以在正軌中運行，降低受影響的程度。(V5-7)

想想自己真是幸福的，有相互支持的太太，子女都沒有在叛逆或情感的問題困擾著，我們在生命線上的這些課程，雖說是對個案的幫助，其實幫助最大的是自己，(V6-7)

四、豐盛人生的歷練

經由服務學習轉化後，對生命歷程的新看待，從這當中看到志工都有一個很棒的特質，在服務中不求回報，獲得的那份成就感。每位研究參與者都有那種良善的特質，從之前的單位服務再到生命線，而且一直到持續的在做助人的服務工作，其實一直都是在做的是助人工作，在人生經驗中真的非常豐富。

從非合理煩惱的自縛到能夠看正向的解脫自在，如果在這個層次上有那麼一點進步，都要感恩周遭人事物及案主所示現的任何境，讓自己有機會去思惟觀察藉以學習成長，當然更期待這樣的成長經驗可以影響更多人，都能朝更快樂的人生前進。(V1-8)

惜福感恩吧。感恩自己所有的，因為有讓我富足進而有能力分享。也感恩自己所沒有的，正因為沒有所以有機會學習更多，讓自己更有能量和智慧。應該是一切都讓自己的生命歷程更豐富和多采吧。(V2-8)

可能以前是比較隨性，話會亂講一些，現在若稍為太過頭，就會收斂一下，以前講話太衝，現在已經不會這樣了，也要感謝生命線讓我這樣慢慢的改變，我也很感謝生命線這個機構，感謝生命線有這麼一個培訓的課程，(V3-8)

嗯，如何看待這些改變，因為我想人生嘛，應該有不斷的成長，然後這些事件也是讓我成長的一些經歷，有時候看看這些個案，接到的這些個案，也會看看自己，有時也會陷入相同的困境，會覺得好像是我們的一面鏡子，(V4-8)

「天底下唯一不變的事就是不斷的在改變。」當然改變的結果有可能越好或愈差，但對於自己目前現階段的變化相信在自身的生命歷程中是良好的，希望藉由不停的學習與複習以及不斷地汲取新的知識並將其應用在協談過程，既能幫人亦可助己的善循環中，盡一份自己的心力，讓生命過得稍具意義，生活並非僅侷限在柴、米、油、鹽、醬、醋、茶中打轉，生命可以有不

一樣的呈現與體會。(V5-8)

其實不只在生命線，在早之前，我在社福中心當志工，大家都看到我把時間和精神付出在這裡，當然啦，會有人問到怎麼會有這麼大的動力，而我個人是這麼想的，傻人有傻福，在社福中心所面對的個案都是弱勢的，藉由這個平台，我們才能看到這在苦難中的民眾，尤其是在社福中心看到的那受暴婦女和受虐兒童，心裡真是很難過，那時都只想如何讓他們得到好的照料，協助這樣的苦難的朋友，再怎麼樣都是值得的，又談到進入生命線的這些課程，不但對自己對家人有幫助之外，現在對我的工作也有幫助，因目前的工作面對的也是精神障礙的弱勢朋友，在課程中所學到的，就可運用在如何面對這一群精神障礙的朋友，尤其在我從軍職退休之後，接觸了這樣的領域，豐富了我的人生，讓生活更精彩。(V6-8)

綜上所論，大高雄生命線協談志工長期持續性的服務於助人工作領域，實現了助人的服務工作理念，從服務的過程中，不但同儕間可相互學習，進而改善家人之間的關係，從中改變自我，讓自己成長受益，豐富了自己的人生。

第六節 綜合討論

本節以前述的一至五節其分析結果為根本，與所閱讀的文獻相對照，發現研究參與者，其服務學習歷程如圖 4-1 所示，另詳列說明如下：

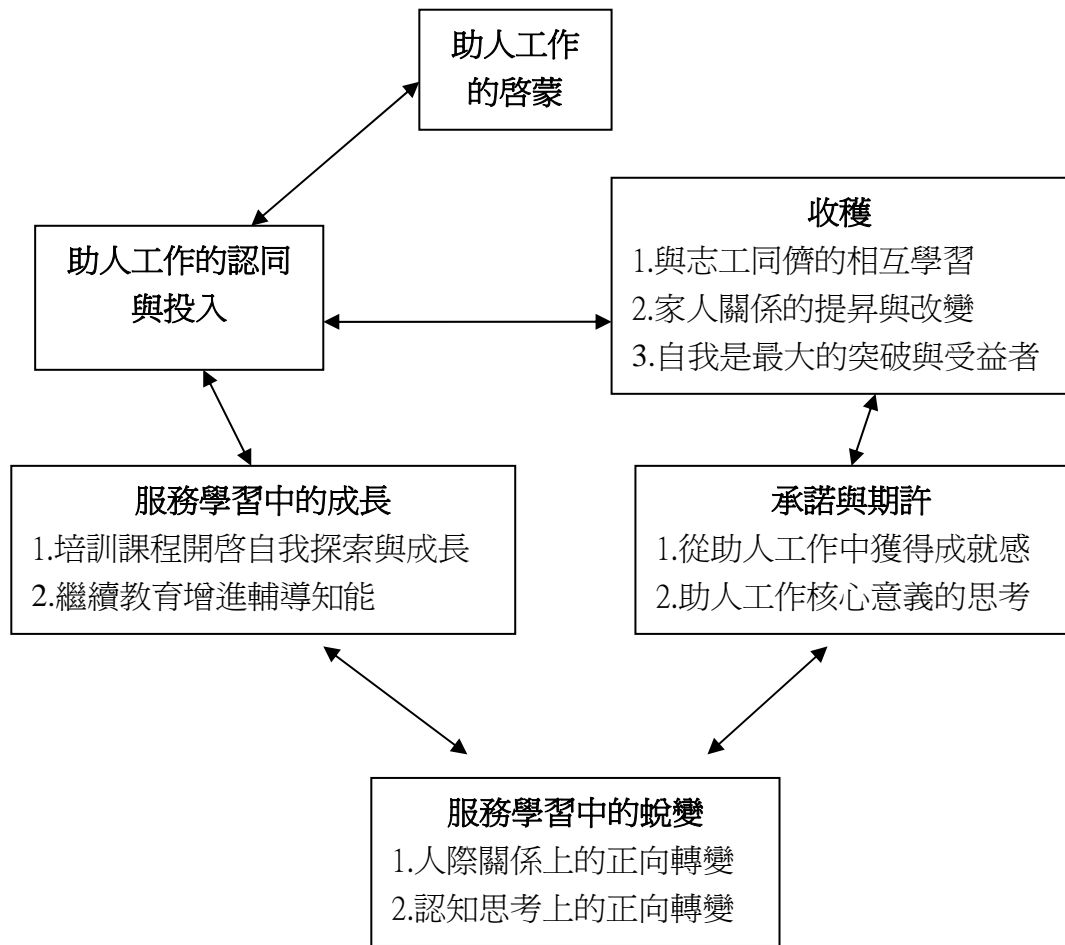


圖 4-1 協談志工服務學習歷程圖

一、志工投入參與服務學習的動機多元化

生命線的志工都是需參加一年四階段的培訓，經過每一階段的考核通過，且尚需有一年的養成訓練，才能成爲生命線的協談志工，何以願意在小小的接線室裡服務，自己的生活中已經有許多挑戰與挫折了，而還願意來專注的傾聽來自電話彼端個案的諸多憂愁與苦痛呢？

（一）由協談志工招募簡章，被課程所吸引

在眾多的志願服務單位，成人學習者會選擇生命線爲服務機構，是於招生簡章中看到生命線的服務宗旨，及課程安排的結構性，雖需經爲期一年四階段的培訓課程，且要有恆心毅力地經考核通過，花費許多精神、金錢與時間，才得以成爲生命線協會的志工，一年後才能正式進行服務學習的工作，顯示出生命線對志工的要求極高。本研究發現，機構有明確的服務目標與良好志工管理制度，能夠吸引成人學習者對服務產生興趣，進而願意先接受一連串志工職前培訓，提升專業能力後再加入機構志工的行列。

（二）獲得成長讓志工進入服務學習

六位受訪志工都期待著能藉由服務學習，來讓自己更成長。V3志工想要藉由學習增進其家庭溝通與親子關係；V4志工想要從離婚的陰影中走出，將自身的苦難轉爲幫助別人的力量；V5志工想要調整自己對於人事物的看法與處理方式，使自己變得正向、勇於表達自我。這些初始動機帶領他們進入生命線這機構，也讓他們有所轉變。這些利己動機的研究發現與陳惠英(2003)、林招蓉(2004)、周美惠(2004)、廖宮凰(2004)及林進勛(2008)的研究結論相符合。本研究發現志工參與服務工作的諸多初始動機中，幫助自己的動機的影響性大於幫助別人的動機。志工期待藉由服務工作上的學習來幫助自己。志工服務了個案，也服務了自己。

（三）獲得肯定帶領志工持續服務

六位受訪者都擔任志工督導或志工團中的重要幹部，自我學習成長、成就感，都是志工持續進行服務學習的動機。本研究發現，這些對自己有利的動機，有助於志工願意克服服務學習中的挫折與困難，使其更堅定繼續服務的信念。對自己有幫助的動機若不存在，很難只用幫助別人這項動機來說服志工自己持續進行服務工作。

二、生命線提供有特色的服務學習

（一）志工在服務中學習

在志工服務的同時，志工和個案之間，以及志工同儕之間，都會存在著許多交流與互動，不一樣的人、事、物會激盪出不同的火花，志工亦在服務過程中不斷的反思、調整自己的生命價值觀。因此，志工在助人的同時，更增長了自己的智慧。本研究的六名協同研究者都說明在服務個案的過程中，學習到很多很多。協談志工從個案身上學到傾聽、同理其苦；從志工同儕身上學到謹慎付出、無私分享；從課程學到人際溝通、家庭溝通、專業助人技巧。

（二）累積服務經驗成爲學習

學者黃富順（2001）曾經對於經驗與學習的關係提出說明：(1)學習是經驗不斷的改造。(2)經驗是學習的重要資源。(3)經驗也可能是學習的阻力。志工在服務學習經驗中不斷的得到學習。本研究中的五名志工在接案過程中，不斷的調整對個案的處遇方法。接觸的個案越多，經驗就越豐富，往後面對個案，就能妥善因應。

（三）生命線不斷提供志工多元學習的機會

生命線非常重視志工的培育課與繼續教育訓練，受訪的志工都提到在生命線協會得到許多的學習。機構提供學習機會，鼓勵志工學習，是機構留住志工的最重要方法之一，學習或許不是志工參與服務的主要動機，但參與過程中所

獲得的學習感受若是一個愉快經驗，往往都會讓志工願意留任在機構持續服務。

三、志工參與服務學習成果豐碩

(一) 志工服務收穫多，眾人皆受益

志工在參與服務學習的過程中，其收穫不僅是在志工個人，其所面對的個案、機構、團體、家人都相當有助益。在服務過程中所學習到的知識應用在生活上，人際關係變得更和諧。鄧欣怡（2000）、蔡美玉（2002）也均指出服務不僅讓志工本身受益，他們的服務對象、家庭、工作機構和社會均更富足。

(二) 增加覺察能力，懂得自我調整

志工在參與服務學習的過程中，志工更能覺察自己，進而調整自己的情緒，增加解決問題的能力，於是，對於自我處事的能力變得更自信，遇到問題比較不慌亂，能泰然處之。

第五章 研究結論與建議

本研究旨在探討生命線協談志工服務學習歷程，首先對協談志工參與志願服務的動機先行作了解，並探討其在參與服務學習過程的持續動力，更關心其在協談服務過程中所面對的挫折與因應的方法，以及在經歷協談服務過程之後，自覺心境上之轉變與對生命經驗之影響。研究者為達以上研究目的，以質研究深度訪談法，進行資料的蒐集與分析整理，從資料中提出結論、建議，分述如下：

第一節 研究結論

在服務學習的過程中，不論是協談志工與案主，或是志工與志工之間，都有許多的情感在彼此之間交織著，不同的人、事、物都會有不同的感情交流，志工在參與服務的過程中不斷的反思，不斷的調整自己的人生態度，因此，志工在服務中助人的同時，滿足自己被需要的需要，發揮自己助人能力的所學，成就了別人，更圓滿了自己。

(一)大高雄生命線協會志工被服務宗旨及協談志工招募簡章課程所吸引，動機多元，及至參與培訓，加入服務學習，期待讓自己的生命歷程中有所不同，自助助人。

生命線是藉著全日24小時的電話協談服務，致力於自殺防治的心理輔導機構，服務宗旨明確，吸引成人學習者的重視，利用閒暇之餘參與培訓134小時以

上，成爲生命線的協談志工。受訪者都期待由服務學習的歷程中來審視自己，藉服務學習的經驗讓自己有所成長。

(二)大高雄生命線協會與志工團制度完善，志工之間得到支持，服務案主得到成就感，助人助己的因素達到，支持志工持續服務。

志工們在協談服務的過程中是辛苦的，且或許有挫折，但在志工團中可得到同儕的支持，服務中得到成就感，這些挫折與辛苦都值得了。大高雄生命線協會在職進修制度嚴謹，獎勵制度完善，督導組與志工團都是志工的後援，支持著志工服務學習的持續動力。

(三)大高雄生命線志工在職進修制度多元且嚴謹，志工求得專業成長之欲求強烈，彌補專業不足之困境。

協談志工繼續教育是每年大高雄生命線志工都需參與的教育時數，且列爲隔年授聘的依據指標之一，機構提供多元的專業課程，以充實志工專業因應能力。在培訓中藉由課程了解自己的人格特質與價值觀，持續參與在職進修與個案研討，增進協談知能，以因應多元的來電案主。

(四)志工的挫折因應方式除了充實專業能力，正向轉念外，照顧好家人，處理好人際衝突，志工如能妥善因應，服務信念將更堅定。

每年積極參與在職進修外，隨時備有正向轉念的能力，在面對多元的案主，才能客觀的給予專業的協助。妥善的安頓好家人，照顧好自己的情緒，事緩則圓，更能看到事情善的一面，有利於有效率的處理問題。

(五)志工在參與服務學習的歷程中，其過程具豐富性且令人難忘。

大高雄生命線協談志工在服務的過程中，全心的投入，能深刻體會服務所帶來心境的轉變，因參與服務學習，讓自己有所成長，人際互動更和諧，能自我調解情緒，且變得更有自信。更棒的是可以帶動家人一起進行服務學習，讓家人們了解大高雄生命線的活動使命，帶領家人一起學習成長。

(六)服務學習豐富了志工的生命經驗，讓志工體會到知福惜福，珍惜所擁有。

志工在服務學習的過程中，看到來電案主的愁苦事件，也會被案主所陳述的事件所感動，這也是另一種生命經驗的累積，回到自己的生活場域時，當會更珍惜自己目前所擁有的一切幸福，更能替人著想，以所學的同理心去感受他人的心境，學會重新檢核自己，對於自己的面臨的挫折與困境較能釋懷。

第二節 研究建議

本節根據研究所得之結論，針對協談志工、志工運用單位大高雄生命線協會，及未來研究方向提出以下建議。

一、對大高雄生命線協談志工的建議

1.從事服務學習應在工作、家庭與志願服務三者之間謹慎安置得宜，將成長之經驗複製在家庭與工作之經營上

志工在從事服務學習的同時，需在工作、家庭與志願服務三者之間謹慎安排時間的分配與付出的心力，隨時注意家人的需求，獲得家人的認同，讓在服務時無後顧之憂，得到家人更多的支持。更將成長的正向改變，轉移至工作、家庭之經營上，將志願服務之奉獻精神運用於日常生活中，以激發帶動他人參與服務學習之意願。

2.志工從事服務學習應明白其角色定位

陳政智(1999)認為對志工的角色定位、職權及工作內容的及早規劃，可避免導致服務不當、分工不清，可讓日後機構服務運作順暢。大高雄生命線協談志工在從事服務學習時，理應謹守本分，充分了解自己服務的性質及限制，遵守志願服務倫理，不踰越規矩，切勿因服務而太過頭了，或因自己的奉獻付出而傲慢，需以真誠包容的心來服務大眾，如此，才能避免不必要的糾紛與困擾。

3.遵守志工運用單位服務規範

志工在從事志願服務時，會要求志工運用單位給予的權利，如：服務時數登錄、獎勵、安全考量、其他福利等，同時也要遵守運用單位制定的服務規範，大高雄生命線的志願服務實施辦法（附件二）、志工守則（附件三）則是管理辦法，志工們皆應遵守之，才能營造志工、案主、志工運用單位三方面共好的局面。

4. 志工在服務學習的過程中充分把握學習機會，養成自我省察的能力及習慣

在服務學習的過程中，大高雄生命線的協談志工，一定會有機會接觸到外單位有關專業或自我成長的課程學習機會，大高雄生命線協會每年也都有定期為志工們規劃在職進修系列的課程，因此志工們應把握機會學習，並以謙虛的心學習服務知能，助人者所需態度的養成，不只是學習專業技術，更能將其內化為一種自然的與人相處上，隨時作自我省察，並養成習慣，相信對助人者本身及其家庭一定是相當有助益的。

二、對大高雄生命線協會的建議

1. 志工運用單位中應有規劃，營造完善的志工支持團體，給予志工情緒上的支持與關照

志工是協會重要的人力資源，本研究中發現志工在服務學習的過程中，或是來自與案主之間，或是同儕之間的困擾，此時機構行政中心就需扮演協助的角色，來安撫志工的情緒，並藉以增進團體情感與凝聚組織的向心力。志工每人的排班時段都不同，彼此的互動機會並不多，機構行政中心應創造值班時間外的交流互動機會，這應可發揮更好的支持功能。

2. 志工運用單位應多給予志工關心，協助志工面對在服務學習過程中所遭遇的挫折與困境

本研究中發現，大高雄生命線協談志工在服務過程中，難免有挫折或困境的發生，協會中應有良好的溝通管道讓志工們使用，以能够在志工們最需要時提供必要的協助。除此之外，因協談志工在生活場域中，難免也會有一些生活的壓力事件，機構行政中心應提供相關管道及辦理相關課程，如舒壓團體、助人者自我關照等活動或課程，以增進志工自我照顧的能力，這樣的課程都會有助於提升協談志工的心理健康。培訓一位志工實屬不易，主動給予現任志工關心，適時的給予獎勵與肯定，以減輕志工在服務上的工作倦怠與困難。

3. 志工運用單位要主動提供志工專業能力的管道，鼓勵志工終身學習，提升服務品質

重視協談志工在職進修的質與量，建立協談志工的學習學分認證制度，期能增強協談志工專業技能與自我能力提升的信心。在訪談中有四位協同參者談及繼續教育的專業課程焦點解決短期諮商，在協談技巧的運用上是最受用的，因此在繼續教育的課中，應持續開辦焦短協談的延續性課程，讓志工們純熟運用，期能減少因專業度不足與耗竭，造成志工的挫折感，而導致人力的流失。

三、對後續研究的建議

研究者基於個人的興趣及人力、時間、研究場域等客觀因素的影響，仍有未盡完善之處，因此提出以下建議，以供後續研究之參考。

1. 研究範圍與對象上

本研究是以大高雄生命線協談志工為研究對象，難免影響到研究結果的推論，因此建議後續研究者可以將研究範圍擴大研究對象及研究地區，以取得更

完整的資料，提高研究的外在效度。更可能訪談中途離職的志工探究其原因與動機，與剛通過培訓志工的初來動機之對照，以了解其參與服務學習的心路歷程。

2.在研究方法上

本研究採質性研究中的深度訪談，了解大高雄生命線協談志工的服務學習歷程，主要目的是欲深入了解志工個人內在的心理轉折，受訪者需回過頭去回顧或十幾年前過去到現在的生命經驗與歷程，如此回溯性的記憶和訪談中的資料相互建構，就可能有所偏差。因此建議在未來針對大高雄生命線協談志工的相關研究上，可採用量化研究，佐以訪談相互印證，更能獲得服務學習的心路歷程及其反思，對志工運用單位的志工管理及提供其在職進修的課程方向更有助益。

參考文獻

中文部份

- 王弘智(2003)。網路諮商、網路學習與網路督導。學生輔導，86，120-131。
- 宋麗玉等(2002)。社會工作理論—處遇模式與案例分析。台北：洪葉文化。
- 吳芝儀、李奉儒譯，Patton, M. Q. 著(1995)。質的評鑑與研究。台北市：桂冠圖書。
- 吳復新(2003)。人力資源管理：理論分析與實務運用。台北：華泰文化。
- 吳坤良(2006)。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自研究者效能關係之研究。未出版博士論文。國立高雄師大學成人教育研究所，高雄市。
- 林淑容(2003)。志工管理—以高雄市美術館為例。未出版碩士論文。南華大學非營利事管理研究所，嘉義縣。
- 林進勛(2007)。高雄縣生命線志工志願服務經驗之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 林勝義(2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青輔會。
- 林勝義(1997)。志願服務與社會教育。社區發展季刊。67期：339-342。
- 周中和(1994)。生命線工作人員電腦化態度相關因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 周玉靜(2007)。四位生命線志工服務學習經驗之敘說研究。未出版碩士論文，南華大學生死學研究所，嘉義。
- 周美惠(2003)。諮商義工服務經驗對中年婦女生命歷程之影響—以台北市生命線為例。未出版碩士論文。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 苑美翠(2004)。志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例。南華大學非營利

事業管理研究所碩士論文。

孫敏華(2004)。半專業諮商員之諮商過程與諮商效果相關研究。復興崗學報，60：254-273。

郭春樂(1994)。生命線協談志工人力資源管理之探討。未出版碩士論文，東海大學社會工作研究所，台中市。

國際生命線台灣總會(2011)。資訊新知。2011年11月25日取自
http://www.life1995.org.tw/download.asp?code_type=1&nowPage=2

陳向明(2006)。社會科學質的研究。台北市：五南。

陳政智(1999)。非營利組織中志願工作者之管理：從人力資源管理觀點。社區發展季刊，85：117-127。

陳幸梅(2005)。成人參與服務學習動機及服務成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例。未出版碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

陳泰元(2003)。國人參與志願服務之決定性因素。未出版碩士論文，南華大學非營利管理研究所，嘉義縣。

陳幼華(2007)。領導風格，志工協助方案、激勵制度與組織承諾對離職傾向的關聯性研究—以生命線為例。未出版碩士論文。南華大學管理科學研究所，嘉義縣。

陳惠英(2003)。家庭主婦參與服務學習經驗之研究—以高雄市家庭教育志工為例。未出版碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，嘉義市。

張英陣(2000)。新世紀標竿—志願服務。厚生雜誌，10，34-35。

張春興(1994)。現代心理學。台北市：東華。

曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北市：揚智文化。

- 曾騰光(1996)。輔導知能訓練對志願諮商員工作滿意度影響之研究-以台北「張老師」為例。朝陽學報，1：1-20。
- 曾華源、郭靜晃(2000)。志工人力資源的開拓與整合。社區發展季刊，89:128-144。
- 彭敏松(2005)。成人參與學校志願服務學習歷程之研究。未出版碩士論文。國立台灣師範大學社會教育研究所，台北市。
- 葉淑敏(2006)。喜樂保育院志工的參與動機、照護經驗與生命價值之研究。台中教育大學社會教育研究所碩士論文，台中市。
- 黃蒂(1987)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。未出版碩士論文，東海大學社會工作研究所，台中市。
- 黃富順(2001)。成人的經驗學習。成人教育雙月刊，59，2-11。中華民國成人教育協會。
- 黃富順(2002)。成人學習。台北市：五南。
- 詹秀雅(2002)。女性參與學校父母成長團體其增能歷程之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 廖宮鳳(2004)。婦女志工服務學習經驗之研究。未出版碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 廖美蓮(1989)。協談人員婚姻價值觀之探討—以全國生命線為例。未出版碩士論文，東海大學社會工作研究所，台中市。
- 鄔佩麗（1998）。生命交織的「結」與「解」：擔任輔導志工對女性生命經驗的意義與影響。國立花蓮師範學院輔導研究所碩士論文。花蓮縣。
- 潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。台北市：巨流出版。
- 賴榮正(2009)。民雄文教基金會資深志工的服學習歷程之研究。未出版碩士論

文。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

蔡美玉(2002)。高齡志工服務學習經驗之研究。未出版碩士論文。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。

簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。台北：巨流圖書。

魏雪瑛(2003)。生命線志工之家庭衝突、因應策略與服務工作投入之相關研究—以台北縣、台中縣、高雄縣等生命線協會為例。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

羅清寶(2001)。非營利組織人力管理之研究—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。

嚴秋蓮(2005)。從「服務學習」看杜威的「做中學」。學生事務-理論與實務、44(1)，35-41。

Robert K. Yin 著(2001)。個案研究法(尚榮安譯)。台北：智弘文化。

英文部份

Billis, D. & Harris. M. (1996). *Voluntary agencies: Challenges of Organization and Management*. London: Macmillan Press LTD.

Duckenfield, M., & Wright, L. (1995). *Pocket guide to service learning*. SC: National Dropout Prevention Center.

Eyler, J. & Giles, D. E. Jr. (1999). *Where's the learning in service-learning*. San Francisco: Jossey-Bass.

Gabelnick, F. (1997). Educating a committed citizenry. *Change*, 29(1), 30-35

Ilsley, P. J. (1990). *Enhancing the volunteer experience*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Jacoby, B. (1996). *Service-learning in higher education : Concepts and Practices*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kotler, P. & Eduarod, L. R. (1989). *Social marketing: Strategies for Changing Public Behavior*. N. Y. : The Free Press.
- Sigman, R. (1996). *The Problem of definition in service-learning. The journey to service-learning*. Washington. D. C. Council of Independent Colleges.
- Stewart, G. M. (1990). *Learning styles as a filter for developing service-learning interventions*. In Delve, C. I., Mitz, S. D & Stewart, G. M. (1990)(eds.). *Community service as values education*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Waterman, A. S. (ED.). (1997). *Service-learning: Applications from the research*. London: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Willian, & Darrol, (1994) *Learning to service-serving program* (ERIC Document Reproduction Service NO. ED367615)

附錄一：

社團法人高雄縣生命線協會

輔導知能推廣研習暨 1995 自殺防治專線第 16 期協談志工

培訓簡章

- 一、**主旨**：本會為儲備志工人力，推廣心理衛生觀念，落實社會教育，提昇民眾輔導知能及溝通與自我了解之能力，以推動本會提供 24 小時自殺防治，危機調適協談之服務工作，而辦理志願工作人員儲備訓練。
- 二、**開課日期**：晚上班：99/3/15,16,18 19:00~21:30
白天班：99/3/18,19 9:00~11:30
(報名時間：即日起至 99 年 3 月 12 日止，預計五十名，未滿三十五人，將延後開課)
- 三、**上課地點**：1. 研習大課程：五龍發社區復健中心 (岡山镇通校路 302 號，樂安醫院旁)
2. 小團體課程：岡山地區：本會岡山會館(岡山镇中山南路 71 號 4 樓)TEL：07-625-9955
鳳山地區：本會鳳山分館(鳳山市福祥街 78 號) TEL：07-831-5995
- 四、**報名資格**：
 1. 年滿 22 歲以上，58 歲以下，男女不拘，高中(職)以上畢業，國、台語，聽、講流利。
 2. 思想成熟、身心健康、品行良好，對自我成長與助人工作有興趣及熱忱者。
 3. 經培訓合格後，能配合協會值班，擔任協談諮詢服務工作、參與在職進修及支援本會活動辦理，並可持續服務一年以上者。
- 五、**培訓方式**：分四階段進行，每階段均實施考核，合格後始發予證書。
- 六、**受訓時間**：自 99 年 3 月至 12 月，詳細課程內容請參閱課程表。
- 七、**報名方式**：
 1. 請先填妥本會報名表，郵寄至『820 岡山镇中山南路 71 號 4 樓 高雄縣生命線協會 收』，再依照本會通知，備妥以下文件與費用，親自到本會岡山或鳳山會館報名繳費。
 2. 第一、二階段研習費用各為新台幣 1,500 元。二階段共新台幣 3,000 元。(本會會員優惠價二階段合計 2,000 元，報名同時加入成為新會員，即可享受相同優惠)第三、四階段由本會捐款支應(含講義費、講師費、星期日上課的午餐費)

3. 繳交身分證影印本、學歷證件影印本各一份、一寸照片 2 張，請於背後填明姓名(完成報名手續後，恕不退費)。

八、聘任辦法：

1. 完成二階段培訓，經考核通過，可依個人特質選擇志工類別：
行政志工 問安志工 協談志工
2. 培訓合格者本會頒發結訓證書，完成四階段培訓且經考核通過，得受聘擔任本會協談志工。
3. 本會協談志工採一年一聘制，每年年終，須經考核合格，始予續聘。

九、師資陣容：

1. 研習通識基礎大課程：聘請南部學有專精之學者專家講授。
2. 自我探索團體及同理心訓練團體由本會督導、講師群擔任。
3. 電話見習、實習由本會督導、講師群擔任。

十、洽詢方式：

TEL：(07) 6259955 E-mail：kp1995.ks@msa.hinet.net
 FAX：(07) 6259861 網 站：<http://kp1995.lokan.com.tw> (可下載簡章及報名表)

十一、培訓四階段課程內容：

階 段	課 程 內 容	總時數	備 註
第一階段	1.自我探索成長團體 2.通識基礎課程：人際關係、兩性關係、家庭動力等	24 小時	自我探索及同理心團體時段(可自行選擇)： 上午(9:00~11:30) 晚上(7:00~9:30) 岡山： <input type="checkbox"/> 星期二晚上 <input type="checkbox"/> 星期四晚上 <input type="checkbox"/> 星期四上午 鳳山： <input type="checkbox"/> 星期一晚上 <input type="checkbox"/> 星期五上午
第二階段	1.同理心訓練團體 2.輔導諮商課程：人格發展理論、情緒管理、危機處理等	38 小時	
第三階段	電話協談的理論與實務、電話協談見習、見習督導團體(個案研討)、考核	40 小時	
第四階段	電話協談實習、實習督導團體(個案研討)、考核	48 小時	



高雄縣生命線協會

輔導知能推廣研習暨第十六期協談志工培訓 報名表


姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日	年 月 日	黏貼照片 (二張請浮貼)
身分證 統一編號		電話	H:	行動 電話		
			O:			
戶籍地址						
通訊地址						
電子信箱				最高學歷		
經 歷				現職/職稱		
班 別	自我探索及同理心小團體可自行選擇時段 請勾選：岡山-- <input type="checkbox"/> 星期二晚上 <input type="checkbox"/> 星期四上午 <input type="checkbox"/> 星期四晚上 鳳山-- <input type="checkbox"/> 星期一晚上 <input type="checkbox"/> 星期五上午					
小小自傳	一、家庭背景					
	二、參與社團經驗					
	三、我所了解的生命線協會					
	四、參加生命線志工動機：					
	五、對志工培訓及自我的期待：					
(若篇幅不足可自行黏貼)						
<input type="checkbox"/> 身分證影本一份 <input type="checkbox"/> 學歷證件影本一份 <input type="checkbox"/> 會員優惠價二階段研習費共計 2000 元			<input type="checkbox"/> 一寸相片兩張(含黏貼一張) <input type="checkbox"/> 第一、二階段研習費用共計 3000 元			
◎下午 4 時至 7 時可值班，及可以輪值大夜班者，優先錄取 ◎完成二階段培訓，經考核通過，可依個人特質選擇志工類別： <input type="checkbox"/> 行政志工 <input type="checkbox"/> 問安志工 <input type="checkbox"/> 協談志工						
申請人：			(簽章)		年 月 日	

談志工培訓 課程內容

階段	次數	日期	時間	課程內容	講師	備註
第一階段：基礎通識課程、自我探索成長團體	1	岡山:3/16,18 鳳山:3/15,19	1900~2130	自我探索成長團體(一)	生命線 講師群	
	2	岡山:3/23,25 鳳山:3/22,26	或 0900~1130	自我探索成長團體(二)		
	3	3/28(日)	0830~1000	高雄縣生命線協會簡介	廖石柱 蔣榮欽	
	4		1010~1210	志工的基本精神	李繼強	
	5		1310~1510	人際問題與輔導	鄭美華	
	6		1520~1720	感情、婚姻問題與輔導	陳雅英	
	7	岡山:4/6,8 鳳山:4/5,9	1900~2130	自我探索成長團體(三)	生命線 講師群	
	8	岡山:4/13,15 鳳山:4/12,16	或 0900~1130	自我探索成長團體(四)		
	9	4/25(日)	0900~1200	人格發展與心理衛生	陳建銘	
	10		1300~1500	自殺的認識	戴傳文	
	11		1510~1710	生命線常見的法律問題	吳剛魁	
第二階段：同理心訓練團體、輔導諮商課程	1	岡山:5/4,6 鳳山:5/3,7	0900~1130 或 1900~2130	同理心訓練團體(一)	生命線 講師群	
	2	岡山:5/11,13 鳳山:5/10,14		同理心訓練團體(二)		
	3	岡山:5/18,20 鳳山:5/17,21		同理心訓練團體(三)		
	4	5/23(日)	0900~1200	輔導諮商的理論與技術	馬長齡	
	5		1300~1500	藥物濫用與戒癮	陳泰瑞	
	6		1510~1710	認識精神疾病	孫柏鈞	
	7	岡山:6/1,3 鳳山:5/31,6/4	0900~1130	同理心訓練團體(四)	生命線 講師群	
	8	岡山:6/8,10 鳳山:6/7,6/11	或 1900~2130	同理心訓練團體(五)		
	9	6/13(日)	0900~1200	個人特質與助人工作	郭洪國 雄	

	10		1300~1500	悲傷與失落之處理	吳慧菁	
	11		1510~1710	自殺個案之處遇	葉青峯	
	12	岡山:6/15,17 鳳山:6/14,18	0900~1130 或 1900~2130	同理心訓練團體(六)	生命線 講師群	
	13	岡山:6/22,24 鳳山:6/21,25		同理心訓練團體(七)		
	14	6/27(日)	0900~1200	電話協談理論與技巧	陳瑤娟	
1300~1500			危機處理與社會資源 簡介	葉青峰		
1510~1710			課程回饋與期末測驗	蘇雪杏		
第三階段：見習	1	7/4(日)	0900~1200	諮商倫理與工作規範	楊永全	
	2		1300~1500	個案記錄表撰寫	蘇雪杏	
	3		1510~1710	生命線上 Q & A	蔣榮欽	
	見習階段：7~8 月電話見習 6 次，見習督導團體 5 次，每次 3 小時共 33 小時					
第四階段：實習	實習階段：9~11 月電話實習 10 次，實習督導團體(個案研討)5 次，每次 3 小時,共 45 小時					
	1	12/5(日)	9:00~ 12:00	實習心得報告行政 事項說明	蘇雪杏	

附錄二：

 社團法人高雄縣生命線協會
『志願服務實施辦法』

97.11.29 第五屆第六次理監事聯席會通過

第一條：本辦法依據「社團法人高雄縣生命線協會章程」(以下簡稱本協會章程)，暨本協會「志工服務團組織簡則」(以下簡稱志工團簡則)訂定之。

第二條：本協會為提高志願服務工作人員服務品質、增進服務成果、確保個案之權益，特訂定本辦法。本辦法適用於本會志願服務工作人員之甄選、聘任、管理、督導、考核及獎懲。

第三條：志工團因應工作需要，得設「志工督導組」、「行政組」、「活動組」、「總務組」及「資訊組」，各組工作職責如下：

一、志工督導組：

由受聘之志工督導組成，執行志工團簡則及本辦法所賦予之職責。

二、行政組：

(一)負責「志工團幹部群」、「志工季例會」及志工團其他會議紀錄之記錄、陳核及保管。

(二)登錄志工值班、各類在職進修及研習時數。

三、活動組：

(一)主辦各類志工團的活動。

(二)配合理事會及行政中心，協助辦理各類活動。

四、總務組：

(一)負責協談志工基金之財務管理(會計)及現金收入、支出(出納)業務。

(二)協助製作、寄發每月理事、監事、志工及會員生日卡。

五、資訊組：

(一)協助行政組登錄志工各項服務時數事宜。

(二)協助維護本協會之網站，與其他資訊服務。

第四條：志工之培訓(徵募、甄試、訓練、見習、實習、考核)、聘任、管理，由行政中心人員負責。志工之督導(支持、行政、教育)工作，由「志工督導組」負責執行。志工之考核、獎懲由「志工團幹部群」負責辦理。【依照本會志工服務團組織簡則第八條】

第五條：志工之聘任需先通過--徵募、甄試、訓練、見習、實習、考核等程序

一、徵募：

經由報紙、廣播、海報傳單、網路、電子媒體、口頭、刊物等公

開傳播方式，發布徵募志工消息。

二、甄試：同時符合下列各條件者，得接受甄試，甄試得以面談、口試及心理測驗等方式為之。

(一)年滿二十歲以上，高中職畢業以上程度。

(二)口齒清晰，精通華語、台語。

(三)品行端正，身心健康，有服務犧牲之精神及熱忱。

三、訓練：

(一)甄試合格後，應接受職前專業訓練，訓練課程參酌國際生命線協會台灣總會之標準排定，包括：通識課程、專業課程及小團體訓練(含基礎同理心演練)。

(二)訓練期間，因故無法上課應請假，請假所缺之課程，應該以觀看錄影帶或找尋相關資料，撰寫缺課心得報告。

四、見習：見習內容以旁聽分機，瞭解電話協談情境，並熟悉接案程序、協談技巧及工作環境。

(一)見習期間以 2 個月為原則，至少 30 小時。

(二)見習結束後，經評核成績不良者，予以淘汰。

五、實習：在專業人員或現任協談志工指導下，以電話或面談參與協談工作。

(一)實習期間以 3 個月為原則，至少 40 小時。

(二)實習期間有違本協會規定，違犯本協會『獎懲規定』或經評核成績不良者予以淘汰。

第六條：協談志工之聘任、續聘及解聘

一、聘任：

本協會為確保個案權益，提高服務品質，協談志工採一年一聘制。

志工之聘任需經培訓、考核合格後為之。但以下情形，亦得聘任：

(一)其他單位協談志工轉任本會者，需經行政中心行政會議及志工督導會議資格審核通過後，經見習 2 班，實習 6 班考核合格後，聘任之。

(二)大學相關科系畢業，且曾任諮商輔導或心理治療工作一年以上持有證明者，須先見習 2 班，實習 6 班，經考核合格後聘任之。

(三)大學相關科系畢業，且具相關的國家專業證照者，須先見習 2 班，實習 6 班，經考核合格後聘任之。

二、續聘：

(一)年度評鑑合格者，本協會續聘一年。

(二)志工年度評鑑內容：

1. 參加繼續教育(本會或本會所認可的學術團體所辦的個案研討、工作坊、講習)時數，全年至少十二小時。

2. 全年值班時數至少七十二小時。

3. 全年無違背專業倫理、團隊精神及道德行為等。

(三) 當年度未完成復班者，下年度不予續聘。

三、解聘：

如有下列情事者，經志工督導月會，開會人數四分之三通過者，由總幹事陳報理事長，經查屬實情節輕微者予以停班，情節重大者予以解聘處分。

(一) 品行不端、行為不檢者。

(二) 違反輔導、諮商專業倫理者。

(三) 非經行政服務中心獲志工督導許可，不私自約談或造訪。

(四) 妨礙行政服務中心或志工團團務推展，或有損害協會名譽者。

(五) 違反本辦法第八條志工規範或志工團制訂之「志工守則」，經勸誡後仍再犯者。

(六) 未經請假核准，連續六個月未實際值班者。

(七) 在協會內從事政治、宗教或商業活動者，經勸誡後仍再犯者。

(八) 其他行為或事項，應予解聘者。

第七條：協談志工職責

一、原則上每週值班一次。

二、值班時傾聽來電、同理個案及填寫紀錄。

三、參加進修、繼續教育及志工季例會等各項活動。

四、每年應依規定，接受行政中心安排之督導。

五、擔任行政職務或工作，應善盡職責。

第八條：志工規範：

一、發揚志願服務工作精神，推行義務工作活動。

二、培養愛心與耐力，表現高度服務熱誠。

三、造服務典範，建立社會象徵。

四、尊重人權與隱私，絕對保守個人秘密。

五、不求名利，不計報酬，不顯露身份。

六、說話要客氣禮貌，表示瞭解與關心。

七、不做份外的應許或保證服務效果。

八、按時值班，不遲到不早退。

九、愛護個人品德維護團體榮譽。

第九條：志工的參與會務的時數，依其性質分為值班(協談、接線)時數、行政支援時數、繼續教育時數三種，每月統計後公布。

一、下列服務事項時數，均得列入值班(協談、接線)時數計算：

(一) 協談志工依照規定值班，擔任接線協談工作的時數。

(二) 協談志工依照規定，擔任個別協談或團體協談工作的時數。

(三) 志工督導之個別督導、團體督導之時數。

(四) 志工督導執行行政服務中心指派之隨班督導之時數。

二、下列服務事項時數，均得列入行政支援時數計算：

- (一)、志工直接參與本會志願服務工作(活動)之時數。
- (二)、志工籌畫本會活動所必須花費之行政工作時數。
- (三)、志工參與本會「志工督導月會」、「志工團幹部會議」、「志工季例會」以及其他志工團之各類會議(有正式紀錄者)之時數。
- (四)、志工督導執行行政服務中心指派之教育課程之時數。

三、下列服務事項時數，均得列入繼續教育時數計算：

- (一)、志工參加本會所主辦的個案研討、工作坊、訓練、講習之時數。
- (二)、志工參加本會所認可的學術團體所主辦的個案研討、工作坊、訓練、講習之時數。(須出示研習證明)

上述第一款的值班(協談、接線)時數、及第二款的行政支援時數，均得列入『志願服務法』所稱服務時數之計算，但以有簽名可查或出示證明者為限。

說明：

依照『志願服務法』第二十條：志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第十條：志工督導

一、志工督導之任用資格：

- (一)經總會督導訓練合格者。
- (二)經本協會依總會督導訓練合格者。
- (三)具相關的國家專業證照者。

二、本協會志工應接受之督導

- (一)新進志工：應接受每月一次之督導。
- (二)第二年志工：應接受每二個月一次之督導。
- (三)第三年志工：應接受每三個月一次之督導。
- (四)第四年志工：應接受每四個月一次之督導。
- (五)第五年志工：應接受每半年一次之督導。
- (六)第六年(含)以上志工：應接受每年一次之督導。

三、督導內容：以接案技巧、內容、方法之相關事宜為主。

四、志工督導應於每年12月對本協會所任用之志工，提出督導報告作為續聘參考。

第十一條：協談志工請假規定

- 一、次月完全不能排班上線者，應向行政服務中心請假，並知會督導組。
- 二、三日內的班表視為確定班，若確定班因故需請假，應自行覓妥代、換班人員後，向行政中心請假。
- 三、值班時，若因故無法準時到班，應先以電話聯絡上一班的志工商請其延長值班時間；或以電話聯絡同一班的志工商請其兼代。遲到二十分鐘以上者，事後須以書面向行政中心說明，並知會督導組。

- 四、值班時，若有急事要先行離開，若當班有多人值班須徵得同班志工同意；若當班只有本人值班，必須找其他志工代班。早退二十分鐘以上者，事後須以書面向行政中心說明，並知會督導組。
- 五、志工因結婚、疾病、分娩、軍事召集或直系親屬喪亡等不可抗拒事件請假者，免補班(視為全勤)。
- 六、請假超過六個月以上者，不予計算請假期間之年資。

第十二條：已排定的值班，未依規定自行覓妥代、換班人員，或未向行政中心請假即自行缺班者，視為脫班。

第十三條：協談志工停班及復班

- 一、協談志工有下列情況之一者予以停班：
 - (一)無故脫班，任何一季內達二次者。
 - (二)遲到或早退二十分鐘以上，且未依規定向行政中心提書面說明，任何一季內合計達次三者。
 - (三)遲到或早退二十分鐘以上，不論是否依規定向行政中心提書面說明，任何一季內合計達次五者。
 - (四)如有本辦法第六條第三款所列情事者，經志工督導月會，開會人數四分之三通過者，由總幹事陳報理事長，經查屬實情節輕微者予以停班。
- 二、因本條第一款停班未達六個月之志工申請復班，必須於二個月內，完成1班見習，及3班實習，經督導考核通過，則予復班。
- 三、連續請假達三個月者申請復班，必須於二個月內，完成1班見習，及3班實習，經督導考核通過，則予復班。
- 四、停班或連續請假達六個月者，申請復班必須於三個月內，完成2班見習，及6班實習，經督導考核通過，則予復班。
- 五、停班或連續請假達一年者，申請復班必須出示前一年的繼續教育時數至少十二小時的證明，並於二個月內，完成2班見習，及6班實習，經督導考核通過，則予復班。


第十四條：獎勵規定：

- 一、年度獎勵資格：提報本協會會員代表大會表揚。
 - (一)忠勤獎：全年度值班總時數前十名。
 - (二)勤學獎：參加本會主辦的繼續教育總時數前五名。
 - (三)熱心服務獎：行政支援總時數最高前五名。
 - (四)協助監獄教化輔導服務績優者。
- 二、季例會表揚資格：
 - (一)個案紀錄撰寫優良獎：每季每一督導小組推薦一名接受表揚。
 - (二)其他協助本會行政服務中心或志工團特殊服務有功者。
- 三、經費補助：

- (一)為感謝志工的服務，並鼓勵志工參與，得由協會(經理事會通過)或志工團(經志工團幹部會議通過)提供經費補助志工參與相關活動或訓練(如全國年會、南部八縣市志工聯誼、總會督導培訓、總會志工培訓、…)。
- (二)為鼓勵志願服務，並保障志工安全，得由協會(經理事會通過)提供經費補助志工參加必要的意外保險。
- (三)志工前一年度的值班時數與行政支援時數之總和不足七十二小時者，上述第(一)、(二)項之補助，得予折半補助。

第十五條：本辦法，由總幹事擬訂『志願服務實施辦法』，經「志工督導月會」討論，陳報理事會通過後實施，變更時亦同。

附錄三：

 社團法人高雄縣生命線協會

協談志工守則

98.02.16

第一條：本守則依據「社團法人高雄縣生命線協會志工團組織簡則」（以下簡稱志工團簡則）第十七條，並遵循「志願服務實施辦法」訂定之。

第二條：志工團為協會內部之組織，由團長帶領承接協會所交付之工作，並受協會『總幹事』之指導、管理。

第三條：志工團簡則所稱志工聯誼包括：生命線全國年會、生命線南部八縣市志工聯誼、高雄縣政府祥和計劃志工聯誼、志工季例會及慶生會。

第四條：協談志工需經本會「志願服務實施辦法」第五條考核通過後得聘任之。

第五條：本會協談志工一律稱之為「李老師」。

第六條：本會協談志工採一年一聘制，續聘辦法（本會「志願服務實施辦法」第六條第二款：

- (一)年度評鑑合格者，本協會續聘一年。
- (二)志工年度評鑑內容：
 1. 參加繼續教育(本會或本會所認可的學術團體所辦的個案研討、工作坊、講習)時數，全年至少七十二小時。
 2. 全年值班時數至少七十二小時。
 3. 全年無違背專業倫理、團隊精神及道德行為等。
- (三)當年度未完成復班者，下年度不予續聘。

第七條：協談志工需遵守協談倫理：

1. 無論新舊個案，皆需視為新個案處理；
2. 面對個案耐心傾聽，包容接納；
3. 以客觀超然的態度，同理個案，不斷作建議；
4. 值班時間盡責，不敷衍應付個案；
5. 應確實遵守保密原則：離開接線室後，不在私下談論個案，更不可與個案有私人之往來。

第八條：協談志工排班守則：

1. 每一時段都可以不分地點有二人同時值班；
2. 欲塗班或調班者，請務必於三天前（不含例假日）告知行政中心（線上塗改班亦同），以利調班事宜；但三天以內需調班者，請先自行找人，再知會行政中心，（若遇不可抗力之因素，不在此限）；
3. 有事需調班或更換地點值班者，請務必知會行政中心；
4. 填班後，需記得自己的值班時段，勿發生填了班未到的情形，若不確定，可向行政中心查詢或自行上網確認；
5. 欲臨時值班（含大夜班）的志工，請來電確認該時段是否有人填班。

第九條：志工團團費由總務組長管理，團長監督，於每季之季例會時公佈前一季收支明細，並於會後公布收支明細表。

第十條：志工團團費之來源：

- （一）新進協談志工受聘後，每人繳交伍佰元，納入志工團團費。
- （二）由協會每年依志工團年度預算撥款。
- （三）協會理監事、志工捐款。
- （四）協會專款補助。

第十一條：志工團團費之支出：

- （一）舉辦第三條志工聯誼活動開支。
- （二）志工團幹部會議餐費。
- （三）採購接線室點心。
- （四）補助各督導組聚會活動費。
- （五）志工本人及其配偶、直系親屬之婚喪喜慶時，由行政人員通知志工前往致意，支付禮金一千二百元，奠儀一千一百元。
- （六）年滿六十歲之志工，生日祝賀金八百元。
- （七）志工生產、傷病住院，探視禮品六百元。
- （八）志工生日卡及賀卡之製作費。
- （九）本守則未訂之支出項目由幹部會議通過後支用。

第十二條：本守則由志工團團長擬訂，經志工幹部會議審議通過，由總幹事陳請理事長簽署後公告施行，修正時亦同。

第十三條：本守則應每年至少由志工幹部會議檢視一次，並得依檢視討論情況修訂。

附錄四

訪談大綱

訪談時間： 年 月 日 時 分

訪談地點：

一、基本資料

1. 年齡：_____ 性別：_____
2. 宗教信仰：_____
3. 婚姻狀況：_____
4. 目前職務：_____
5. 教育程度：_____
6. 擔任_____個以上的志工機構
7. 擔任協談志工的年資_____年
8. 是否擔任志工督導或幹部：_____
9. 其他特殊事蹟：_____

二、訪談題目

1. 您是在什麼情形下加入生命線協談志工的？
2. 讓你能持續服務至今的動力是什麼？
3. 在擔任生命線志工的服務過程中，您的學習歷程為何？
4. 在服務學習的過程中，您印象最深刻的培訓課程為何？
5. 在服務學習的過程中，您印象最深刻的在職進修課程為何？
6. 在您服務的這麼多年來，讓您印象最深刻的事件是什麼？
7. 這些事件，對您的生命經驗有何影響(有何改變)？
8. 您如何看待上述這些改變？
9. 還有沒有什麼是您想談，而沒有問到的？

附錄五

訪談邀請函

敬愛的志工□□：

首先要對您表示最誠摯的敬意，感謝您多年來為生命線服務，為社會奉獻心力，為需要幫助的人服務；在那無私、不求回報的志工精神下努力著，且在服務過程中常常對自己的助人動機及需求、服務的效能，為不斷的精進與同儕互動與成長，這真是一份榮耀的工作，這麼多年來在您的助人服務中，除了受惠於求助者外，這些寶貴的經驗更是值得我們效法與學習。

我目前是南華大學社會學研究所的研究生，在游淑華教授、呂明哲教授的指導下，進行「生命線協談志工服務學習歷程之研究」。本研究透過深度訪談的方式，並輔以文件分析，瞭解生命線協談志工在服務的過程中所經歷到的學習、反思以及困境，除了希望對生命線的協談志工有更進一步的了解外，甚而透過這樣的訪談，讓生命線協談志工得以跟社會大眾分享其參與志願服務的心路歷程。誠摯的邀請您參與本研究，接受訪談，分享您寶貴的服務經驗與學習心得。訪談的安排是會進行1-2次的會面，每次大約是60分鐘。隨函附上訪談綱要提供作參考，並期待您不吝指正，有關訪談的確切時間、地點，我將與您聯繫並尊重您的需求。

再次感謝您的付出與協助。

敬祝 健康快樂 闔家平安

指導教授 游淑華
研究生 蘇雪杏 敬上

中華民國 年 月 日

附錄六

訪談同意書

敬愛的志工□□：

首先非常感謝您願意閱讀此同意書，為了深入了解「生命線協談志工服務學習歷程之研究」，研究者特別製作了一份訪談大綱，希望透過一對一的深入訪談，完整紀錄您的寶貴經驗。

研究者是南華大學社會研究所學的學生，目前在游淑華老師、呂明哲老師的指導下，進行碩士論文的研工作。我的論文題目是「生命線協談志工服務學習歷程之研究」，研究目的是要了解協談志工參與服務的動機、能持續服務的動力之原因、服務學習中的相關經歷及服務前後對自己生命經驗的影響……等等，希望藉由本研究的訪談，分享您寶貴的經驗與心得，讓社會大眾對協談志工服務學習的經驗有進一步的了解。

為確保資料的準確性，訪談的過程中懇請您准予錄音。關於您對本研究所提供之個人經驗資料，研究者將秉持研究倫理之保密原則，訪談內容，僅供學術研究，希望在開放、信任的氛圍下，誠摯地邀請您參與此篇論文的研工作。

再次感謝您付出與協助，提供您寶貴的經驗與意見。茲附上訪談大綱一份，敬請不吝指教。最後，在研過程中如有任何疑慮，請隨時與研究者聯繫，謝謝。

- 本人同意接受訪談
 很抱歉，本人不願意接受訪談

研究參與者：(簽名)

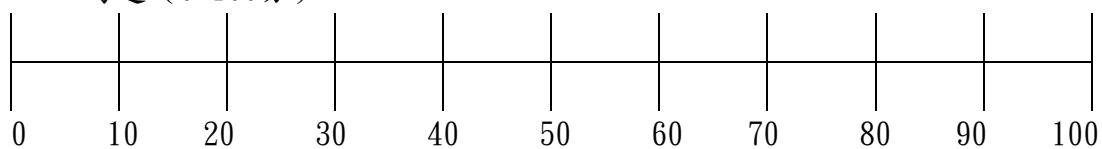
研 究 者：

中華民國 年 月 日

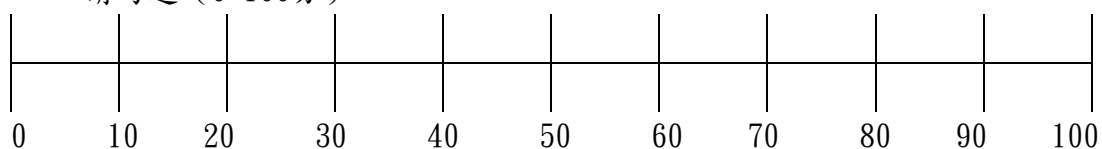
附錄七

訪談回饋表

一、此份資料經過研究者繕打成逐字稿後，您認為與實際情形符合的程度？請勾選（0-100分）



二、此份資料經過研究者的分析後，您認為與您所表達的經驗符合的程度？請勾選（0-100分）



若分析資料您認為有落差，或意思表達有出入時，請不吝指正。

三、針對此份資料，您認為是否有需要再補充，或給研究者建議的部份？

感謝您提供的寶貴意見！

中華民國 年 月 日