

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所
碩士學位論文

從認真休閒的觀點探討志工參與之社會認同

EXPLORE THE SOCIAL IDENTITY OF VOLUNTEER
FROM THE VIEWPOINT OF SERIOUS LEISURE



研究生：陳麗如 撰

指導教授：陳渝苓 博士

中華民國 九十六年七月

論文名稱：從認真休閒的觀點探討志工參與之社會認同

總頁數：138 頁

院校所組別：國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所

畢業時間及提要別：九十五學年度第二學期碩士論文提要

研究生：陳麗如

指導教授：陳渝苓 博士

摘要

本研究主要探討認真休閒之志工投入志願服務的參與動機、歷程及收穫、參與後的體驗及個人成長與改變，並研究認真休閒之志工在社會上有著志工身份對其本身有何影響。並以八卦山脈遊客服務中心之志工為對象，採半結構式的深度訪談及參與觀察法進行資料蒐集，最後將所獲得的資料以紮根理論分析、歸納，最後獲得三個核心類別（社會交換、角色扮演以及認真休閒）是由十個選擇編碼的概念所呈現出來的，並且在最終的聚焦過程中獲得了本研究的核心命題：認同。本研究所呈現出來的認同，指的是認真休閒志工者，在透過和社會互動的情況下，不斷的調整自我在社會上角色的扮演，並且在經過長時間與社會的互動，獲得了學習的機會與成長，在這些過程中他們肯定了自我的價值，進而認同自己。由於志工本身在社會上是屬於較具有良好的形象角色，因此，志工們也認為可以成為志工的一份子是一件榮譽的事情，所以他們願意長期的投入在志願服務上，這樣不僅可以尋求自我滿足之外，更能受到社會大眾的肯定進而獲得社會認同。

關鍵字：認真休閒、志願服務、社會認同、紮根理論

Chen, Li-Ju (2007). Explore the Social Identity of Volunteer from the Viewpoint of Serious Leisure. Unpublished master's thesis.
National Taiwan College of Physical Education, Taichung.

Abstract

The major purpose of this research was to explore the participation motives, experience, and transformation of identity through the process of being volunteers. In addition, this study also attempted to enrich more modern explanation to the concept of serious leisure and traditional theory of social identity. Primarily, in-depth interviews and participant observation has been utilized for data collection purpose in this study, and 10 volunteers from Baguashan Tourist Center have been selected for providing their insights and thick description regarding their working/leisure experience acquired from volunteer setting. Through the operation of the grounded theory for data analysis purpose, three core theories (including social exchange, role expectation, serious leisure), and one final conclusion (social identity) that directs volunteers' behavior and experience were emerged. The "identity" presented in this research indicates that those volunteers, through interaction between society and their own leisure experience, will continuously adjust themselves to fulfill the ideal role assigned by this social process, and further obtain the opportunity to re-affirmed the value of themselves, then identify themselves.

Keyword: Serious leisure, Volunteer service, Social identity, Grounded theory

謝 誌

研究所兩年的求學生活，在我的生命旅途中是一段特別的經驗，想著剛入學時對研究一點頭緒都沒有，到如今熬出一本屬於自己的“作品”，過程雖然艱辛，但是擁有這樣的結果雖不完美，但是還算是對得起自己的這些日子的付出。

首先要感謝的是擁有美麗與智慧集於一身的渝苓老師，很榮幸能夠成為水月幫的第三代成員，在這近七百個日子以來，因為有您的細心與耐心的指導，讓我對於如何做研究這件事有了認識，論文當然也在n次的來來回回中不斷修改後才能如此呈現；還有感謝口委許所長及林建宇老師對於研究上的建議，都使本論文更加順暢、有條理，最後希望這樣的作品不會讓你們太失望。

很高興能在這段學習的過程中，和所有休閒所第五屆同學一起渡過，我們一起努力、一起哭、一起笑，彼此相互鼓勵與打氣，因為這兩年有你們的陪伴，使得研究生的生活過得不孤單。記得在提研究計畫前一天，我居然出現了眩暈症狀，所幸當天有秀姿學姐及鈺雯即時送我去掛急診、吊點滴，還有同學燕芬阿姐、姿蓉、鴻昌的細心照顧，深深體會到出外靠朋友這個道理，由衷感謝大家的照顧！也特別感謝學弟妹譽桓、瑾葶、國彰、李芸，對於本論文口試的籌備，因為有你們的協助，使口試能完善且順利的進行。

感謝秀蜜阿姨的引荐，搭起了我與其他志工的一道橋樑，因為有了這道特別的關係在，使研究進行能夠順利克服重重的困難。也特別感謝遊客服務中心施館長，在我實習的兩個月以來的指導與照顧，當然也要對所有的受訪者表達最高的謝意，因為有你們不吝的經驗分享，這個“作品”才得以呈現出來。還有要感謝多年同學心佳的鼓勵及協助，對我這個“出外人”的特別照顧；以及學姐珮筠對於這個研究的協助，真是感激不盡！

最重要的是感謝家人的包容與支持，爸爸、媽媽總是時常提醒我注意身體的健康、飲食等，以及默默的為我加油打氣；大姐總是在我有一大堆苦水時耐心的聽我發牢騷；二姐以及兩個可愛的姪子，經常的關心我在台中生活情形，每當聽到你們描述有趣的事情時，都可以讓我的心情整個都活潑了起來；還有哥哥到台中時，總是記得關心這個離開家很久的小妹。因為有了全家人的關愛，讓我可以更放心的追逐自己的理想，我想我是全天下最幸福的人了。

麗如

丁亥年 立秋

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
謝誌	III
目錄	IV
表目錄	VI
圖目錄	VII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 理論基礎	4
第三節 志願服務的參與意義	10
第四節 認真休閒與志願服務之關係	14
第五節 研究目的與問題	16
第六節 研究範圍	18
第二章 研究方法	19
第一節 研究方法的選取	19
第二節 信度與效度	20
第三節 研究工具	22
第四節 資料蒐集	22
第五節 研究參與者的尋找	24
第六節 研究歷程	28
第七節 資料處理與分析	31

第三章	研究分析	35
第一節	開放編碼.....	35
第二節	主軸編碼.....	38
第三節	選擇編碼.....	44
第四章	研究討論	72
第一節	社會交換（核心類別一）.....	72
第二節	角色扮演（核心類別二）.....	79
第三節	認真休閒（核心類別三）.....	84
第四節	社會認同（核心命題）.....	98
第五章	結論與建議	102
第一節	結論.....	102
第二節	研究貢獻自我反思.....	104
第三節	自我反思.....	106
第四節	研究限制與建議.....	107
參考文獻	109
附錄一	編碼呈現.....	115
附錄二	訪談同意書.....	131
附錄三	訪談大綱.....	132
附錄四	訪談紀錄表.....	134
附錄五	效度檢核函.....	135
附錄六	基本資料確認.....	136
附錄七	志工札記.....	137

表目錄

表 1	Serious Leisure 與 Casual Leisure 之比較.....	8
表 2	認真休閒與志願服務對應表.....	13
表 3	受訪者基本資料.....	28
表 4	研究結果與傳統認真休閒之異同.....	104

圖目錄

圖 1 研究框架	9
圖 2 紮根理論分析	34
圖 3 主軸編碼範例一	38
圖 4 主軸編碼範例二	39
圖 5 主軸編碼範例三	40
圖 6 主軸編碼範例四	41
圖 7 主軸編碼範例五	42
圖 8 主軸編碼範例六	42
圖 9 主軸編碼範例七	43
圖 10 主軸編碼範例八	44
圖 11 選擇編碼範例一	45
圖 12 選擇編碼範例二	46
圖 13 選擇編碼範例三	49
圖 14 選擇編碼範例四	52
圖 15 選擇編碼範例五	55
圖 16 選擇編碼範例六	57
圖 17 選擇編碼範例七	61
圖 18 選擇編碼範例八	65
圖 19 選擇編碼範例九	67
圖 20 選擇編碼範例十	69
圖 21 核心類別一	72
圖 22 核心類別二	79
圖 23 核心類別三	85
圖 24 核心命題	98

第一章 緒論

現代人藉由參與各式各樣的休閒活動來獲得不同的休閒體驗，每個人在休閒活動裡會感到滿足的休閒經驗也大不相同，有的人追求幸福感及自我價值的提升，有的是為了拓展人際關係、結交志同道合的朋友、充實自己的休閒生活，或是增添生活的樂趣等。休閒活動的推動若能藉由有意義、利人利己的活動開始，研究者認為志願服務應該是最適合成為首要推展的休閒類型新選擇。

第一節 研究背景與動機

由休閒活動的參與情形可以顯現出個人休閒生活品質，大多數的國人利用空閒時間來看電視、上網等（行政院主計處，2004）。能從這樣的休閒活動中獲得休閒利益是非常有限的，這樣的休閒機會或許能達到短暫的快樂及放鬆；但是若期望從休閒活動中來提升休閒生活品質，志願服務應該是一項較適合的選擇，因為參與志願服務活動不但能滿足自我的需求，同時也有助於社區和諧及促進社會的發展。隨著聯合國將2001年訂定為國際志工年，以及我國志願服務法的制定到實行以來，各種新的、有創意的活動不斷被推崇，志願服務也愈來愈受到國人的重視，參與志願服務的風氣逐漸普及化，國人不但愈來愈能接受志願服務的觀念，也願意將空閒的時間投入在社會服務性質的志願服務上（行政院主計處，2005）。國內對於志願服務的相關議題愈來愈受到學者們的關心，志願服務者願意利用自己的空閒時間、自由的意志，並自由選擇其喜愛的活動，他們抱持著一股為社會大眾服務的理念，認真的投入在活動中，如同其他人在空閒時間選擇參

與其他休閒活動般，皆能從活動過程中得到了快樂及滿足，而這樣以志願服務為休閒活動的一群人，可謂是從事休閒活動中的認真休閒參與者（劉虹伶，2005）。

志願服務參與者每年都有增加的趨勢（行政院主計處，2007），而志工投入志願服務團體的初衷及選擇皆有所不同，並非皆以利社會為主要參與考量因素，雖然志願服務是本著對他人服務、為社會貢獻的精神（行政院主計處，2001），但是在目前多元化的社會裡，每個人的生活經驗、背景並不相同，因此投入志願服務的考量因素也隨之有所差異。

志願服務者的角色在社會上，帶給一般民眾的形象是一群不求回報的社會付出者，因此對於他們參與志願服務的真實想法，以及他們在服務的過程中想獲得些什麼等問題，通常較不以直接的方式來探討，因為這樣似乎會扭曲了志願服務的奉獻精神。呂朝賢（2002）認為志願服務現今有許多新的型態與服務的義意，如：投入志願服務的學校義工媽媽爸爸，他們的參與或許存在著互惠的利他關係；而政府施行的志工津貼制度增加了民眾參與志願服務的可能性，且在我國的志願服務法中，明定了條款對表現優良的志工給予公開表揚；也提供給志工某些特別的社會優待，如：服兵役、升學、進修、就業、消費等（行政院主計處，2001）。由上述可知，雖然志願服務應該要以他人與社會利益為首，但是這並不表示志工投入志願服務組織當中對其自身並無所利益。

我覺得我們現在整個社會制度，一直都覺得我很不可思議……每個人出來當志工的心態真的都不一樣，不見得我講的都是對的，因為每一個人都有每一個

人的主觀性……因為我在很多志工團體裡看“爭”，他們在爭很多東西，他在爭福利、爭位子、爭名、爭利……因為有一些人的個性使然吧！（Lulu）¹

如同受訪者Lulu的描述，不同個人有不同的生活環境背景，造成了不同因素的參與志願服務趨力。

本研究進行之前，研究者有不少的親友，甚至是雙親皆是志願服務的參與者，因此，偶爾會被邀請去參與或協助志工團體的活動，從參與的過程中研究者發現到在志工團體裡就像是一個小型社會，不同性質的志願服務組織裡，有著不同參與因素的志工，便形成了不同的組織氣氛，如：在宗教團體裡的志工，讓人感受到的是大愛、親切及和睦的氣氛，組織裡散發出引導他人的善念及待人處事態度；在文化組織的志工，受到了服務單位的影響，通常呈現出氣質優雅的氣息。研究者在2006年三月透過親友的介紹，加入了交通部觀光局參山國家風景區管理處第三期的志工招募，自然風景遊憩服務乃是休閒領域中重要的一環，由於這個領域範圍是研究者以前從未接觸過，因此對於重要且尚未涉獵的休閒感到新奇並感興趣；研究者即毅然決定藉由參與型態被Stebbins列入認真休閒範疇的組織著手，同時開始展開對這類型的志願服務組織進行深入的探討。

2006年七、八月暑假期間，由於學校的實習課程需要，研究者也積極的申請八卦山脈遊客服務中心為實習機構，實習期間經由單位主管的介紹讓研究者有機會提早進入及瞭解

¹ Lulu為本研究之受訪者，在本研究裡代碼設為U。

這個組織。該服務中心的志工主要的服務對象為一般登山、遊憩的遊客，因此在這樣的環境裡所接觸到的民眾大多都是較快樂喜悅、輕鬆自在的一面，而志工團體裡的氣氛也就顯得非常的活潑有趣，這樣的志工組織和醫院、宗教團體或是社會文化的志工特性是具有很大的差別。因此這也促使研究者想進一步瞭解在提供休閒遊憩的志願服務組織裡，志工的參與情形，他們的休閒服務體驗，以及在組織裡和他人互動下的收穫、成長，甚至是轉變，這一類的問題都是引發研究者對此研究產生興趣的思考來源。

第二節 理論基礎

隨著平均工作時數的減少，相對的國人可自由運用的空閒時間則愈來愈多，在空閒時間裡選擇參與各種不同的休閒活動，不但是我們的該爭取的權利也是我們的應盡的義務(潘義祥，1998)。以現今社會來說，休閒的功能不僅只有消除工作後的疲勞而已，休閒活動的參與除了能提供個人身體及心靈上的放鬆、自我滿足等利益之外，對於促進社區的發展、整體社會及國家都有重大的幫助。Stebbins在1982年首度提出認真休閒(Serious Leisure)與隨性休閒(Casual Leisure)的概念，將休閒活動當作生活重心且認真參與者，及一般休閒活動的參與者做出區隔(Stebbins，2001a)。

一、認真休閒(serious leisure)的特質

認真休閒指的是那些將休閒活動視為生活重心，並在自由時間願意暫時拋開工作職場的職稱，或是社會中的身份地位(夏淑蓉、謝智謀，2002)。他們選擇在自己所喜愛的休閒活動中，不斷的自我奉獻、自我挑戰，進而從中找到屬於自

己存在的價值與意義，以達到自我實現。認真休閒參與者會著迷於他所參與活動的複雜性與挑戰性，認真休閒是一個深刻的、長時間持續性，且穩定的追尋技巧、知識、體驗的過程，為了獲得休閒活動所帶來的內在酬賞，認真休閒參與者會全力地投入在休閒活動中，他們有六個共同的特質，包括1.堅持不懈的毅力（need to persevere）、2.像志業般的努力付出（careers in their endeavors）、3.個人有意義的成就（significant personal effort）、4.獲得持久的利益（durable benefits）、5.獨特的精神特質（unique ethos）、6.強烈的認同感（identify strongly）（Stebbins，1999）。

二、認真休閒之種類

參與認真休閒除了要透過技術、知識與經驗的結合，參與者也要有實際性的技巧、知識及經驗方能稱之為認真休閒參與者（Stebbins，1999）。從特質來看它是介於工作與休閒之間的範圍，根據Stebbins的研究，將認真休閒者分為amateur、hobbyist、及volunteer三種類別：

（一）業餘者（amateur）

期許自己在該項活動的表現能夠不斷進步與突破，甚至以成為該領域的專家做為努力的目標。Stebbins(2001b)認為認真休閒中的業餘愛好者並不以該活動維生，但是其認真參與的態度與長時間投入大量的心力，是一般活動參與者所不及的，是認真休閒參與人數較少的一類。其特點有：1.在參與休閒活動中投入大量的時間及精神。2.對於所參與的活動都以認真的態度去面對。3.對於所喜愛的活動願意付出時間和金錢的花費。4.參與活動會追求更上一層樓，以達到專業水準為目標。由於他們擁有以上之特點，業餘者往往能夠表

現出具有專家水準的表現。

(二) 嗜好者 (hobbyist)

是利用自己空閒的時間參與一項自己有興趣，並且能樂在其中的活動。雖然他們並沒有像業餘者那般，對於參與活動有強烈的承諾與義務感，不過，他們對於所選擇從事的休閒活動，也擁有堅定且明確的目標，遇到困難時同樣會以努力不懈的態度去面對及克服。

認真休閒的嗜好者與業餘者對於活動都有所承諾，但是嗜好者並不講求專業化與職業化，所以通常所涵蓋的年齡很廣。可以劃分為五個不同的類型：1.蒐集者（如：郵票、古董、名畫的蒐集）；2.製造者與修補者（如：家具製造者、汽車修理者）；3.特殊活動的參與者（如：急流泛舟、衝浪、聲樂演唱）；4.無競爭性比賽的活動參與者（如：射飛鏢遊戲、攀岩活動）與遊戲者（如：下棋、撲克牌）；5.人文活動的熱衷參與者。

(三) 志願服務者 (volunteer)

指的是出於自我意願，依自我的選擇來從事服務他人或社會的活動，志願服務的活動參與，就如同參與一般休閒活動一樣，在自由時間、自由意志、經自由的選擇。他們的自願行為並非受到經濟獲利，或是因為外在需求所影響，而是因為個人的無私或是發自內心的助人行為（曾華源、曾騰光，2003）。志願服務的服務類型可分為七種類：1.健康：對各年齡層來提供身心健康照顧與關懷；2.教育：一般學校體制內或體制外的服務，如愛心媽媽；3.社會福利：奉獻於社會的關懷及協助，如家庭輔導、兒童問題諮商、社福機構；4.休閒：一些運動或非運動組織所提供的服務；5.宗教：宗教團

體的服務組織；6.社區教育：提供專業性服務與勞動；7.政治：政治組織團體中的相關服務（顏伽如，2003）。

三、隨性休閒(casual leisure)的定義

Stebbins 對隨性休閒所下的定義為：是一種立即的、內在回饋的、短暫愉快的活動，活動參與者只需稍加訓練，甚至無須任何訓練即可參與的，如：看電視、逛街等(Stebbins, 2001a)。參與隨性休閒可獲得利益有：1.創造力或新發現(creativity and discovery)，隨性休閒有時會有意外收穫，如：在街道上散步的過程中，發現到新的現象，或看到某物而引發出的創造力，這並非一般人參與隨性休閒原先所預期的結果。2.寓教於樂(edutainment)，Nshrstedt提出，觀賞電視、電影、聽流行音樂、閱讀通俗小說...等，皆可透過大眾娛樂來達到寓教於樂的功能，但是Stebbins卻認為以上所述之休閒活動，只能提供參與者一些新資訊，應可用「寓資訊於樂」(infotainment)來形容較為適當(Stebbins, 2001a)。3.再創造及娛樂(regeneration and re-creation)，休閒活動可提供放鬆及娛樂的功能，以獲得心靈的平靜及充足的休息，特別是在繁忙工作之餘是很需要隨性休閒的介入。4.人際關係維持及發展(the development and maintenance of interpersonal relationships)，藉由社交性談話(sociable conversation)，來維繫朋友、伴侶及家人之間的感情。5.心靈安適及生活品質(Well-being and quality of life)，在自由時間內選擇一種自己感到有趣的休閒活動來參與，可使情緒達到身心放鬆的感覺。

從事隨性休閒活動時，除非個人很有創造力，或是在活動過程中得到新的資訊，否則很難在活動中產生長久的滿足感及存在感，尤其是隨時都能做的活動（如：逛街、看電視）。

從Stebbins 對隨性休閒的定義看來，隨性休閒雖是無聊、瑣碎的，對個人也是有某種程度的利益，不過大部分是消費性的行為(Stebbins，2001a)。以下便將認真休閒和隨性休閒做個統整歸納，得以清楚的區別出兩者的異同：

表 1 Serious Leisure 與 Casual Leisure 之比較

	Serious Leisure	Casual Leisure
定義	有系統的從事休閒活動，從中獲得特別的技 能、知識與經驗。	獲得立即的內在報酬， 屬於短暫的娛樂活動， 不需要太多技巧或特別 的經驗即能參與。
快樂的 情緒	放鬆(Relaxation) 平靜(Placidity)	興奮(Excitement) 刺激(Provocative)
不快樂 的情緒	焦急(Anxiety) 生氣(Anger)	無聊(Boredom) 悶悶不樂(Sullenness)
類型	業餘者 嗜好者 志工	一般休閒活動參與者
特質	堅持不懈的毅力 像志業般努力付出 個人有意義的成就 獲得持久的利益 獨特的精神特質 強烈的認同感	

任何活動都有可能成為認真休閒，最主要是端看參與者對活動涉獵的程度而定（劉虹伶，2005）。國內對志願服務的推動，是希望民眾能利用自己的空閒時間來投入社會服務，將時間投入在自己的意願，並且選擇自己所要參與的單位，就如同我們在空閒時間裡參與其他休閒活動一樣，皆是在自由的時間、意志、選擇之下而從事的活動。

因此研究者以認真休閒理論來探討，志願服務者能夠為社會服務、貢獻的行為，是因為社會有提供這樣的服務機會，志工在服務過程中努力的付出，有機會可以獲得社會給予的支持及肯定，這些回饋使志工更努力扮演好志工的角色。以下圖1即呈現出本研究的研究架構。

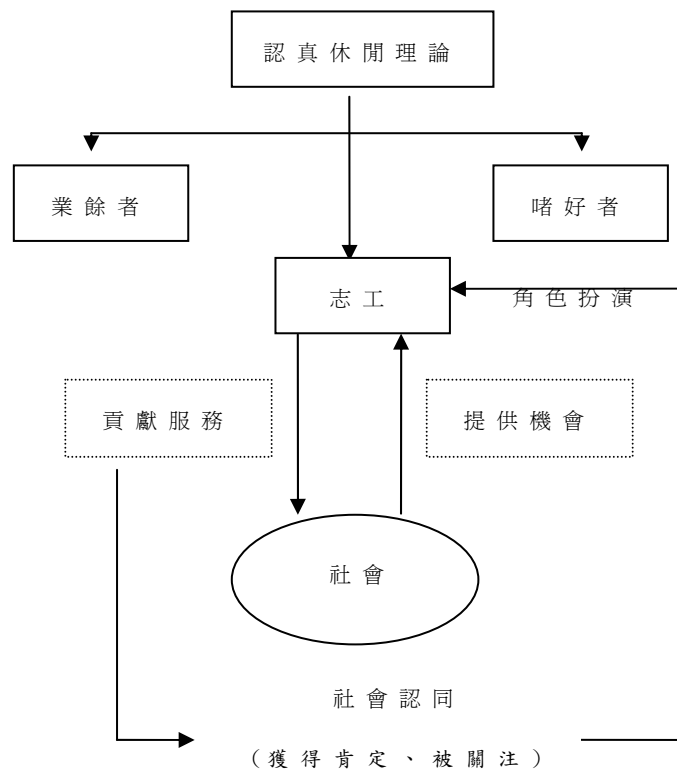


圖 1 研究框架

第三節 志願服務的參與意義

一、志願服務

政府為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作者之人力做最有效的運用，以發揚助人的美德，促成社會各項建設及提昇國民生活素質，而內政部於2001年訂定且公佈施行「志願服務法」，更明確規範志願服務的內涵、主管機關、運用單位之職責、志工的權利與義務、志願服務的法律責任及經費的編列等事項，其中對志願服務定義為：「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，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能，及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」志願服務法可說是為我國的志願服務工作立下一個新的里程碑，代表著我國蓬勃的民間力量與熱心公益的精神，並能夠藉由立法的引導，建構成完整的制度(賴兩陽，2005)。

內政部除了相關辦法及法規的制訂之外，也加強宣導志願服務的理念，以及積極辦理志工活動及訓練，激勵社會大眾秉持「施比受更有福」的理念，發揮「助人為快樂之本」的精神。現今社會民眾的需求不但多元也逐漸增加，為了推展社會福利及公共事務工作，政府必須借重民間機構與團體的協助，結合志願服務者、整合社會資源，來共同處理社會問題(鄭讚源，2005)。志願服務是一種自願行為，其實任何一種休閒參與都應是自願的行為，Van Til在1988年即對志工做出以下的定義(引自Stebbins，1997)。

「志願服務是一種非強迫性質的助人行為，從事這樣的活動是在個人自由的意識下所進行的，並非是為了金錢的獲得或受到法律的規定，這和一般在定

義工作、受支配的事物及徵兵皆不相同。」

根據文獻發現，志工的流失率高一直是志願服務制度中最令人感到困擾的問題，由於資深的志願服務者對於所服務的環境較為熟悉，他們在服務的過程中吸取了相關知識，具備了相當豐富的經驗，可以說是服務機構單位裡的重要人力資產之一。而服務機構要招募新的志工所需要花費的，是比維持原有的志工六倍以上的努力程度，因此，為了減少人事成本與提高服務品質的最佳策略，即是留住志工人才，並且使他們對於服務工作過程感到滿意及值得（吳淑鈺，2000）。從事志願服務不只在經濟層面，可節省人力的薪資成本，更重要的是提供了民眾參與社會的管道，同時，志願服務可說豐富了社會資本，因為藉此，可增進社會和民眾之間的連帶、瞭解與信任，進而促進國家的發展與繁榮（賴兩陽，2005）。

二、志願服務者的特質

參與志願服務者，大多是追求自我實現與自尊的需求，因此單位機構應多給予志工鼓勵，讓他們能分享助人快樂的經驗。可讓志工有機會提供給民眾最大的協助，假使志工的參與動機需求被滿足的話，容易使他們對服務工作內容感到滿意，就能使他們更願意持續貢獻於服務中（吳淑鈺，2000）。

由文獻中歸納出志願服務的特質，可以分為下面幾方面：

- （一）角色方面：以追求自我成長、累積社會經驗為要，且不把金錢利益當作是主要的考量。
- （二）專業教育訓練的背景和內在素養方面：志工藉由服務過程中，會不斷的接受基礎及專業的教育訓練，這不僅是在提升自我的專業素養，同時也會使志工對於該知識的追求更顯得無窮。

- (三) 服務精神方面：大多為主動積極、自動自發的在從事，志工重視自我價值、期望被他人認可、強調榮譽感，對於自我服務的品質水準也有一定的要求。
- (四) 心理需求方面：以Maslow需求理論來看，絕大多數的志工皆已在生理與安全兩項基本需求達到滿足，並且他們也期待從參與服務過程中，追求愛與隸屬、自尊以及自我實現三個層次的滿足。
- (五) 參與服務的動機方面：不同的個人對於志工參與的動機皆有所不同，參與服務的行為往往是同時由內、外在各種不同的因素相互影響，且志工的參與動機隨時都可能有所變化，不論是因為時間的移轉，或是參與的深度與廣度之變化而有所差異。

三、參與志願服務的動機與回饋

Stebbins (2004a) 對認真休閒和工作的關係做解釋，他認為休閒和工作之間存有很大的相互影響的關係。認真休閒的負責、投入、專注的特色，其實以某些人的角度來看，他們就像是在從事自己的職業一樣，不過使他們願意投入大量的心力在活動上，並對於活動參與有著努力、持續不懈的動力，或許是因為參與者能從參與活動中，達到付出與獲得雙方的平衡狀態。以下將Stebbins (2004a) 歸納的認真休閒參與者在參與過程中所獲得的回饋，及國內學者陳武雄 (2005) 對志願服務者投入服務的過程中，期待能獲得的需求做以下的整理。由以下資料我們可以發現，認真休閒參與者可能得到的回饋，與志願服務者所能獲得的收穫有很多相似之處，如以下表 2 所呈現：

表 2 認真休閒與志願服務對應表

學者 層面	Stebbins(認真休閒)	陳武雄(志願服務)
個人	1.豐富個人 2.自我滿足 3.自我表現 4.自我形象 5.自我實現或自我發展 6.再創造、再生現象 7.經濟上的回報	1.個人發展方向確認 2.新鮮感的追求 3.樂趣的體驗 4.自我存在感的滿足 5.激勵上進的決心
社會	1.社會參與的吸引 2.團體的成就 3.維持和發展團體對社會的 貢獻	1.歸屬感 2.參與感 3.使命、責任感 4.成就感 5.榮譽感

由以上因素可以發現，近年來志願服務的參與動機，並非是再以傳統的利他主義為出發點，多半的志工參與服務時主要考量是以自己為主體，如：是否有空閒的時間、是否能增進人際間的互動機會、是否有自我的學習成長的機會等。要使志願服務的推廣樹立風範，必須要以適應需要來決定服務內容、以良好態度來爭取服務對象、以力求改進來開拓服務願景，以上三項融合的結果，就是要身體力行、落實及創新（陳武雄，2005）。

早期的志願服務較常訴諸道德理想，因此在分析研究或探討志願服務者參與動機時，內心常會對志願服務者持有一種刻板印象，即他們具有悲天憫人的胸懷，且是基於犧牲奉

獻、與人為善的因素而投入服務，這也可以說是個人體認人為人為我的道理後，表現出我為人人之胸懷而投入志願服務中。

然而，人之所以會參與志願服務的原因，真的具有如此崇高的道德性嗎？許多的研究結論並非完全都是如此。在國內外方面的研究，都可發現志願服務參與者的參與因素不僅是以利社會行為（幫助他人、貢獻社區、純粹為了服務別人、回饋社會）為考量，還包含了諸多的利己行為（獲得訓練與技能、充實人生、自我成長、社會認可、個人利益、興趣使然、享受人生意義、與社會接觸、獲得社會經歷、和打發時間與結交朋友）等動機，並且他們在選擇服務機構的考慮原因上有配合個人興趣、交通便利，及這個機構是否較有較多的機會能為社會服務，這些結果顯示志工服務是較以個人考量取向為優先（曾華源等，2003）。

第四節 認真休閒與志願服務之關係

休閒是一種經由自主性的選擇而決定的，並從事有意識的行動，同時，休閒著重於行動過程的感受、體驗和行動的結果與意義（Haywood, Kew, Brambam, Spink, Capenerhurst & Henry, 1995）。即表示個人從事休閒活動的決定，是利用個人的“自由時間”及出自於“自由意志”，而這“自由意志”與志願服務不謀而合，因此，可將志願服務視為現代人的休閒生活方式，是一另項選擇與體驗。志工所服務的範圍相當廣泛，包括：教育、科學、公眾事務、心靈發展、健康、經濟發展、宗教、政治、政府、人際關係、遊憩及藝術。

Stebbins(2001a)指出認真休閒志工(serious volunteer)，因為自己本身的因素或抱持著利他主義而樂於助人，他們廣

佈於社會中的每個角落，貢獻他們有價值的技術、知識與經驗，當他們在從事休閒活動的服務時，對於該活動領域也具備了一定程度的瞭解，他們投入程度並不同於隨意參加一、兩次的志工，因為他們所從事的並不是一種簡單的任務，他們必須不斷的充實自己，並且在享受休閒活動的過程中，比一般的休閒活動或一般的志願服務者，都對所從事的活動多了某種層面的認知。因為認真休閒者對於所選擇的休閒活動，大多會將其視為生活中的重要事情，而且在活動的參與中是具備了較多的自主性，同時也對該活動有著執著又熱忱的態度。

顏伽如、謝智謀（2004）歸納出志工和業餘及嗜好者不同之處：

- 1.利他主義：志願服務者去從事一項服務活動時，除了自我興趣的內在個人動機之外，還附有很強的利他動機，這是其他兩種認真休閒參與者較少有的動機。
- 2.委託職務：有關委託職務，因志工就業之主管或贊助者的要求，必須要代為處理某些事物，如：協助蒐集資料、文書處理等，做這些事務之前必須接受過訓練及學習之後方能順利執行，但志工並非專業人士或公務人員，因此應避免接受贊助者較不合理的要求。

志工從事認真休閒過程中，其持續的利益來自於幫忙他人之後獲得的快樂，和其他兩種認真休閒參與者追求的價值過程大不相同。他們樂於奉獻，在服務他人的過程中獲得成就感，在安慰那些受難者及弱勢者的過程中，強烈感受到自己被需要的感覺。志工常常是機構單位的最佳宣導者，其效果比那些花錢僱用的人員更直接。如：遊說政府單位有關法

案之成立或反對（顏伽如等，2004）。

由上述文獻可知，志工的動機至今尚未有一致的說法，志工參與的動機會隨著志工本身與不同的組織團體接觸而有所差異，且志工的動機類型非常多樣化，包括：幫助他人、回饋社會、吸取社會經驗、建立人際關係、打發時間、獲得滿足與成就感等。

第五節 研究目的與問題

我國對於國人參與志願服務的看法，大多認為志工是以正面、積極、無私的心態投入於志願服務的行列，不過，近年來在部分志工的研究中發現，已有文獻提出志工在選擇參與某個志工組織時，會以自己能否在組織裡獲得些什麼為主要考量，有的人為了追求知識的增長、有的在追求與他人之間的互動，以及人際關係的拓展或成就感等（呂朝賢，2002；曾華源，2002）。同時也不難發現到一個志願服務組織的共同問題，即志工參與組織的流動性的比率相當高，因此就有文獻探討志工留任率之問題（王良泰，2004）。志工是一種無給職並且是出於自願的服務性質的社會活動，志願服務者會持續的在同一個單位貢獻、服務的行為，為社會長期付出的精神是令人深感佩服，也值得我們關心及深入瞭解的現象。

本研究主要以認真休閒理論為基礎，以利用空閒時間來從事志願服務活動的參與者為研究對象，並藉由受訪者的敘說，來瞭解擔任志願服務的經驗對志工自我的意義與影響。透過研究者與被研究者之間的談話，可以使志工在重述呈現出這些生命經驗時，不但將自己的經驗以語言敘述出來，更能藉此重新檢視自己的成長歷程。志工的背景、生活經驗、

思考模式與成長歷程皆有所不同，每位志工的成長經驗對其個人而言都是複雜且獨特的，因此這樣的影響和體認更是值得深究的。

曾華源等（2003）認為志願服務是一種奉獻行為，但並不需要持續的犧牲，應該是要行有餘力的參與，這樣的付出才是值得肯定與推崇的。不過仍有些志工是以犧牲自己的生活為主，盡量會做出符合外在社會所期待志工形象（熱心、公益、助人），導致於使自己的生活受到很大的影響。由相關的志工文獻中所獲得的資料，通常只能瞭解到志工投入在服務時的熱忱態度，以及參與服務活動時開朗、主動積極的一面，或是說參與志願服務的正面動機。然而更加使研究者好奇的乃是，志願服務者當他們願意投入心力來為社會付出的同時，是否也期待著社會給予他們什麼樣的回饋？他們又是如何適應志願服務組織裡的運作及和志工的相處模式？是採取著改變自己的策略亦或是試著改變團體的策略？這些問題都是很值得我們深思的。

因此，本研究目的有：一、瞭解志工參與志願服務之初始機緣及動機；二、探討志願服務者持續參與志願服務的因素；三、瞭解志工在服務當中所獲得的體驗及收穫；四、探討志工參與服務學習後的成長及想法的轉變。

針對以上研究目的，本研究想要對志工參與探討的問題為：一、經由何種機緣或管道而決定投入志願服務的動機？二、何種因素使志願服務者願意繼續留任於服務機構？三、參與志願服務後對本身的生活態度或想法有何變化？四、藉由志願服務的參與，是否與本身對志工的看法、印象有無不同？為何？

本研究期待藉由這個機會對志願服務的探討，來檢視認真休閒之志願服務者在為社會服務的歷程中，體認到自我在擔任志願服務時，受到了社會上給予志工的優良形象而改變的影響，希望藉此研究引發更多相關議題之探討，也期盼社會大眾對於志工的努力與付出，以及助人的情操態度，能給予更大的鼓勵、支持與肯定。

第六節 研究範圍

本研究主要以認真休閒之志工參與的動機、歷程感受、在社會期許下從事服務的個人之內在影響，及對個人在參與志願服務後所獲得的成長與改變，而這種多樣的內在複雜歷程的探究，研究對象的條件需要是從事志願服務活動有一定程度參與經驗的志工，因此本研究採用立意取樣，以八卦山脈遊客服務中心的志工為對象，並且必須是擔任三年以上的志工，由於我國志願服務法於2001正式公佈實施，而八卦山脈遊客服務中心的志工招募即在隔年執行，又志願服務中對於服務滿三年以上的志工，可有申請志願服務榮譽卡之權利，因此可知參與志願服務三年以上者，是有機會受到政府的榮譽獎勵，所以本研究即設定三年以上且在服務中心裡的志工為對象。志願服務的種類繁多，志工服務性質不同會對志工服務的情形造成不同的影響，而本研究以休閒自然生態類的志工為研究對象，因此研究結果和其他種類的志工必定存在不同的差異，其影響因素並不在本研究的討論範圍裡。

第二章 研究方法

本研究主要目的在探討認真休閒之志工投入志願服務的參與動機、參與歷程及收穫、參與後的體驗及個人成長與改變，並研究認真休閒之志工在社會上有著志工身份對其本身有何影響。本研究之研究對象以八卦山脈遊客服務中心之志工為對象，採半結構式的深度訪談及參與觀察法進行資料蒐集，最後將所獲得的資料以紮根理論分析並提出研究結果。

第一節 研究方法的選取

本研究主要瞭解志工本身對志工角色的看法，並且針對他們的初始參與動機、內在歷程、對志願服務的參與有何看法，以及參與前與參與後對休閒生活、想法的改變。本研究所要探討的是志工個人的真實感受，而情感不僅是一種複雜且變動的層面，也會隨著不同時空背景而轉變，本研究為了要較能夠呈現出屬於個人深層的內在感受，即藉由質性研究的深度訪談及參與觀察來進行研究。深度訪談主要是使用開放、直接且口語的問題，來引導出受訪者的內在深層想法及他們的親身經歷（范麗娟，2004）。為了要能在自然的情境中建立起研究者和受訪的關係，研究者主動的藉入研究團體，並且在參與的過程中觀察被研究者的行為，希望能在被研究者最自然的場景中進行研究。因此本研究並不適用於傳統量化研究的數字呈現方式來進行，而以質性研究的研究方法來探討在情境脈絡中複雜性的問題。

現實的世界是由不同層面的意義及複雜現象所組成的，此現象也是一個不斷在變動的動態事實，因此，質性研究試圖發現在現象內的各種社會行為，其有意義的關係及影響（簡

春安、鄒平儀，2004）。質性研究試圖從研究對象本身的架構來瞭解其行為，以研究者和被研究者之間的互動對事物進行深入、詳細且長期的體驗，因此研究必需要在自然的情境下進行，且以研究者本身為研究工具，重視的是每一個人的真實、深刻感受，容許因多元化而產生的彼此差異性，透過在微觀層面對個別事物進行細緻、動態描述和分析，較能對所要瞭解的事物進行一個比較全面的解釋性理解，其儘可能將最真實的情境紀錄及分析（歐用生，1995；陳向明，2002）。

因此，本研究適合使用質化研究方法，以個別訪談的方式來針對每位受訪者做深入的瞭解，藉由不同的研究對象來發現不同層面的志願服務參與情形，同時研究者也透過自己親身的參與接觸，來對志工的參與行為做出進一步的記錄及探討。

第二節 信度與效度

質性研究的信度與效度大部分取決於研究者的方法論技巧、敏感度與誠實，不同於量化研究考慮信度、效度的標準。質化研究必需要有系統且嚴謹的觀察、有技巧的訪談、對資料內容的深度分析才能產生信賴度高的研究（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。質性研究認為事物的結果很有可能因不同的時間、情境而有所不同，因此，不強調以數字來引導文字，在乎的是每個人的獨特性及唯一性，每一位受訪者都是故事裡的主角，只要是能說出真實的感受就是和研究者的美好互動。

Riessman認為一份值得被相信的質性研究應包含幾個方面：1.所描述的資料是具有說服力的；2.研究內容的分析與

解釋是能夠被研究參與者所認同的；3.所研究的結果是具有呼應性的；4.研究的結果是能被其他研究的群體所接受的（引自胡幼慧，1996）。

一、研究信度

信度是指研究計畫得以複製的程度，即不同的研究者採用相同的方法，可得到相同結果的程度，但是，由於質性研究歷程較富個人化特質及複雜性，因此要建構理想信度比其他研究較為困難。不過，研究中若能對研究者地位的澄清、受訪者的選擇、社會情境的深入分析、概念與前提的澄清與確認，以及蒐集與分析資料的方法改進，皆能提高外在信度；在內在信度方面也可利用錄音、攝影、拍照等機器來幫助記錄來提高（高敬文，1999）。而研究者本身除了閱讀相關文獻、與指導教授討論之外，為更瞭解志願服務的服務活動實況，選擇了八卦山脈遊客服務中心為暑期實習機構，投入整個服務活動的環境裡，瞭解志工之間及與遊客之間的真實互動情形。

二、研究效度

效度指的是研究者設想、精鍊或測試的命題，能與生活中實際顯示的因果關係相配的程度或情況。本研究以Patton提出的提高效率方法中的三個來進行，1.專家效度：本研究根據Stebbins的認真休閒理論，來擬定訪談大綱、自行編製開放性問卷。2.建立良好合作關係：研究者與受訪者建立良好的訪談關係，並且在自然與真誠的訪問情境下使受訪者願意分享其參與經驗。3.參與者檢驗法：在進行研究分析之前，會加入參與者對訪談資料的確認，以及受訪者對於本研究的意見提供以提高研究的效度（吳芝儀等譯，1995）。

第三節 研究工具

研究者依據文獻探討所得，先擬定一份訪談大綱，並設計訪談邀請函暨訪談同意書，在徵求研究參與者同意後進行研究、訪談時利用錄音設備，藉著面對面言語的交換，引發受訪者對某項問題或主題進行回答。

- 一、訪談同意書：基於研究倫理考量，以訪談同意書來說明本研究的目的，並訂定研究者與受訪者彼此之間的權利與義務，透過訪談同意書來確認受訪者接受參與研究。
- 二、訪談大綱：研究者以深度訪談的方式蒐集相關資料，以探討認真休閒者志工類型之參與歷程、獲得的成長及改變，訪談主題分為參與動機、持續參與的態度、休閒利益三大部分。
- 三、訪談紀錄表：研究者藉由親自的參與，來對志工服務活動的實況加以觀察並記錄，所蒐集到的資料可補充訪談資料之不足，以便能對現象進行廣泛及徹底之描述。
- 四、效度檢核函：為提高本研究之效度，將逐字稿及效度檢核函一同寄給受訪者。效度檢核函的內容為受訪者對逐字稿正確比率的評估及對本研究的意見提供。
- 五、基本資料確認表：本表與效度檢核函會在同一時間寄出，藉由受訪者親字的填寫，能使所獲得的訊息更為正確。

第四節 資料蒐集

一、參與觀察

參與觀察法為一種資料蒐集的方式，是觀察者進入情境中和被觀察者之間產生互動關係(李茂興、余伯泉譯，1995)。此方法特別適用於三種情況，第一是對於某現象已知道的情

況或資訊極為稀少時；第二是局內人和局外人對於某現象的認知想法有很大的差異時；第三是該現象的發生不易被一般大眾所見時（王昭正、朱瑞淵譯，1999）。而本研究為了要探討志願服務者對於志工身分的認定及自我角色的呈現，由於從舊有文獻中，可發現一般民眾對於志工的角色都是以利他的層面來認識，尤其當研究者本身在擔任志工角色時，對於這樣的感受更是強烈。參與觀察所著重的是局內人在日常生活的情境中，所看到人類互動的行為和意義，其目標是對日常生活中存在於現實中的人類生活，並藉此找出實用及理論性的事實（王昭正等譯，1999）。因此研究者為了能縮短與志工之間的距離，即在95年3月投入志工的招募，並於同年7、8月為了配合學校的實習課程，也選擇了本研究對象的生活團體中，不但學習如何當一位志工，同時藉由和他們的接觸來瞭解志工活動的情形。

二、深度訪談

深度訪談是利用詳細的內容與開放的問答，來對特定的事物進行探討，是一種具有目的性的和他人談話（王昭正等譯，1999）。是人們對情境的定義及對真實加以建構的好方法，同時也使我們更能有效理解他人的方法之一（趙如錦譯，2005a）。本研究為了能深層的瞭解志工參與情形，以及他們對志工角色扮演的問題等，因此利用和受訪者面對面訪談，使他們能盡量將所要陳述的內心想法表達出來，也可由雙方的互動中，不但受訪者能正視自己的感受，且和研究者之間也藉由談話來相互學習及引發彼此間不同的想法。Bernard將訪談結構的控制程度可分為結構性訪談、無結構性訪談及半結構性訪談三種（引自陳向明，2002）。本研究是藉由半結

構性的訪談方式，來對志工參與情形、如何擔任志工的角色及社會認同等問題，進行有目標的資訊取得，由於此方法需要訪談前即準備好要訪談的結構，使訪談內容尋著一定的方向在進行，而對於受訪者的回答內容並不加以限制，過程中研究者也會依雙方的談話內容，對所要問的問題進行微調以達到最佳的訪談效果。

三、觀察筆記與手札

觀察筆記的製作及建立資料檔案是參與觀察法中的重要部分，而任何一種形式的筆記和記錄都一定要經過轉換，方能成為適合分析及解釋的材料（王昭正等譯，1999）。本研究從95年7月正式進入田野²，維期約兩個月的時間，在這段參與的期間，研究者每天會將參與的點滴及特別的事件加以記錄；並且隨身攜帶小手札，將突發的想法或靈感以文字來呈現；研究者也在每次的志工服務³後，會將自己的參與心得詳細的記錄下來，以上所有的隨身資料，都是本研究在進行分析時的最真實最感動的資料。

第五節 研究參與者的尋找

質性研究中沒有關於樣本規模的明確規定，因此研究樣本的多寡取決於研究者想要瞭解什麼？現有什麼資源？研究設計應考慮研究目的及研究者利益的情況下，以能夠合理涵蓋所研究的現象為前提，以界定「最小限度樣本」(minimum samples)(吳芝儀等譯，1995；胡幼慧，1996)。本

² 由於學校實習課程的需要，因此研究者利用此機會對八卦山脈遊客服務中心進行瞭解及觀察。

³ 研究者於96年3月報名志工招募，經基礎訓練及特殊訓練後，目前已成為參山國家風景區管理處的正式志工。

研究以八卦山脈遊客服務中心擔任三年以上的志工為研究對象，本研究共訪談了10位志工。質性研究的目的，在選擇能提供資訊豐富的個案來進行深度研究，所以在抽樣上多採用立意抽樣(purposeful sampling)，樣本以能夠提供深度和多元社會實況之廣度的資料為標準(吳芝儀等譯，1995；胡幼慧，1996)。而志工種類繁多，為了使研究的焦點清楚及單純化，本研究採同質性策略(homogenous)的抽樣類型，以八卦山脈遊客服務中心的志工為研究對象，以達對特殊事性的深度瞭解。

一、選擇受訪者的條件考量

由於本研究所要進行探討的對象是志工，而志工型態、類別眾多且不同，因此本研究將目標對象鎖定於休閒服務類的志工，而當研究者在進行文獻蒐集時，發現到志工的組織成員有變動的情形⁴，而研究者在本研究構想尚未成形時，於學校質性研究課程中，有機會對志工進行訪談以完成該課程之報告，而其結果讓研究者發現到，八卦山遊客服務中心的志工之留任率高達九五成以上，幾乎是只要成為該單位的志工，就不會有離職的一天，可謂是終身志工的最好存在處。基於以上原因，便促使研究者對這一群特別情況的志工團體產生了興趣，所以也決定以該處的志工進行研究對象的尋找。

本研究在決定以志工為研究對象前，就對Stebbins提出的認真休閒理論感到興趣，而在認真休閒理論裡Stebbins將其分為三種類別：業餘者、志工及嗜好者(Stebbins, 2001a)。所以研究者於上述兩個因素的結合，才明確的規範出本研究

⁴ 依文獻探討部分顯示，志工的留任率是志工組織裡最大的人力損失問題。

的受訪者選取，由於該單位在志工團體裡屬於較新成立的組織⁵，因此本研究以選擇首期的志工為主，由於他們擔任志工的經驗至少有四年以上，而依據志願服務法第二十條規定，志工服務滿三年者，即有機會申請志願服務榮譽卡，所以該單位之第一期志工，對於志願服務已具備豐富的實際接觸經驗，因此也可以稱之為認真休閒之志工，因此本研究以上述為受訪者篩選之基本條件。

二、選擇受訪者的方法

本研究主要選擇受訪者的方法有三：受訪搜尋過程中，首先主要有Mimi阿姨⁶擔任重要的媒介，將研究者與該單位建立起一條可順利通行的道路；其次在研究者的實習期間，都有不少的機會能和志工有所接觸，為了能找到最適合的研究對象進行研究的探討，研究者即在這樣的實習機會裡，來尋求合適的研究對象；接著還有組織裡的一位核心志工Lulu的協助，她也是本研究的受訪者之一，研究者在實習期間受到Lulu的照顧不少，且她在是這個組織裡是扮演著相當重要的角色，藉由她的介紹及教導，研究者得到了不少志工的資訊，所以也對於受訪者的選擇有了更明確的方向。

三、選擇受訪者的過程

研究者得以順利進入八卦山脈遊客服務中心，主要是藉由Mimi阿姨於八卦山脈遊客服務中心的人脈關係，尤其他們都是屬於同一時期加入的伙伴，對彼此的熟識度又高，所以透過Mimi阿姨的引薦，使其他志工也都研究者展現出熱心的

⁵ 八卦山旅遊服務中心於民國九十一年正式招募第一期志工。

⁶ Mimi阿姨為研究者的親阿姨，她本身也是該單位的第一期志工，所以透過親人的大力相挺，使本研究得以順利進行。

態度，同時在暑期的實習期間裡，更是受到了志工伙伴們的照顧。

本研究總共訪問了11名受訪者，但是其中一位志工為研究者的親人（Mimi 阿姨），由於彼此的關係非一般，她一開始毫不猶豫答應受訪，但是卻在正式要進行錄音的同時，她卻又拒絕了本研究的參與，最後那段時間雖然有進行訪談，但是由於考慮到資料蒐集的限制，以及研究者與被研究者之間的特殊關係，被研究者可能會刻意隱瞞重要的訊息，因此為了避免所蒐集到的資料能夠具高度真實，所以本研究並不對該筆資料進行分析。雖然Mimi阿姨不能成為本研究的受訪者，但是她卻很積極為協助研究者的受訪者邀約。在進入田野之前，本研究已透過Mimi阿姨的介紹，訪談了兩位該志工組織裡的資深且具領導型的志工（Lulu及Patrick）為對象，不過，當時研究的情境裡，並不只研究者與被研究者兩人的訪談，而是還有另外一位研究同儕在場協助，因此，研究者於訪談後期又再度約分別約談兩位志工，以進一步釐清本研究之焦點問題。

研究者邀約受訪者都是利用志工值班時間的空檔進行，由於該單位是隸屬於觀光局的範疇，所以志工的服務時間都是安排在假日（星期六及日），因此研究者都是利用假日進行訪談，而很多非值班的志工也都會常常到中心走走看看，所以透過Mimi阿姨與Lulu的協助，都能在訪談的前一、兩天以前確定與受訪者訪談時間。而最後兩位受訪者（Thomas及Leo）是於志工組織會議結束後，才經研究者邀約成為本研究之對象。

表 3 受訪者基本資料

序號 -代碼	受訪者 (暱名)	性 別	年 齡	婚 姻	擔任志 工年資	參與志 工團體	職業 狀況
1(U)	Lulu	女	46	已 婚	5	2	社會服 務業
2(P)	Patrick	男	48	已 婚	5	1	攝影專 家
3(R)	Raymond	男	47	已 婚	25	10	社會服 務業
4(A)	Amy	女	43	已 婚	20	4	家管
5(S)	Soso	女	56	已 婚	5	3	退休/ 家管
6(M)	Moon	女	48	已 婚	10	4	會計/ 家管
7(B)	Betty	女	46	已 婚	26	3	服務業
8(J)	Judy	女	45	未 婚	23	2	服務業
9(T)	Thomas	男	55	已 婚	5	3	退休
10(L)	Leo	男	56	已 婚	7	1	退休

第六節 研究歷程

Adler & Adler (1987) 認為，當研究者以局內人的身分扮演活動領域之角色，或用其他方法體驗生活時，其個人經

驗是非常珍貴的資料來源（引自王昭正等譯，1999）。因此，當本研究在決定要選擇八卦山服遊客服務中心之志工研究對象時，研究者為了能夠貼近實際的志工生活，不但親自投入了志工的團體裡，更於學校實習課程中選擇在此單位為暑期的實習機構，為的就是能正確、清楚的探究志工生活的真實面。

一、進入研究現場

田野調查是研究者為了要瞭解欲知的社會某特殊現象或事件，而對該現象進行較完整的觀察，因此研究者可以透過這樣的方式，來對此社會所發展出來的現象有更深度的理解（陳文俊譯，2005）。研究者於和八卦山遊客服務中心有了聯結是因為第三期志工的招募活動，當初是和中心的主管面試通過，才得以參加參山國家風景區管理處的志工基礎訓練以及專業訓練。接著是暑期的實習時間，才算是真正的和志工們有所接觸，在那段期間的學習及觀察是最深刻的體驗，不但從協助的旁邊角色，到親自參與歷程都是在此時進行的，也就是由所謂的局外人到局內人的轉變階段。之後才真正拿到志工身份的認證，也就開始正式擔任志工可以參與的例行活動，如：每年的賞鷹活動以及假日的值班，到目前為止活動都還持續不斷的進行。而在不同的階段都有不同的感覺，而研究者與被研究者的訪談大多是在研究者成為局內人的初期，也就是很適合研究進行的階段。因為研究者不但有親身的體驗能與理解被研究的描述，同時也能對所研究的問題有更清楚的想法，以及對於訪談重點的掌控度也較高；但是由於是初期的階段，所以與資深的志工當然有很多不同的經驗與體認，也能保持彼此之間的一些距離，當然在訪談進行時

也能更清楚的陳述（胡幼慧，1996）。

二、特殊情境

本研究之研究對象由於是屬同一群體，彼此的情感又是長時間下所建立的，原本研究者在訪談之前，擔心有些研究對象會因為人情的關係才答應，但是或許有某些層面的人情因素，不過，他們在訪談的過程中也都會盡量的回答本研究的問題。完成十個的研究對象之後，研究者發現當受訪者對學術研究較清楚時，他們在訪談中所陳述的語句會顯得較拘謹，所以在和他們進行訪談時，研究者必需要花更多心思來問所要瞭解的問題，他們所談也不太會延伸到問題以外，因此研究者在面對這樣的受訪者時，雖然訪談內容不易偏題，但是他們對問題的回答讓研究者感到，他似乎跳過了什麼片段陳述出來，而被研究對象本來就有權利選擇不回答不想回答的問題，但是他們這樣的表現卻讓研究者感到有失控的感覺，不過所幸有訪談大綱及之前文獻的閱讀，方能使訪談順利的完成。

當面對太熱情的受訪者時，他們會不斷的分享他每一件感動或特別的事件，雖然有可能使研究資料更豐富，但是卻也造成了偏離主題的困擾，因此研究者也會在適當的時機將話題轉到研究相關的軌道上。有位研究者談到他的志工服務特別印象深刻的經驗時，呈現了感情太過投入甚至是哽咽，而這樣的情形是研究者未予預料的情況，當下研究者只靜靜的聆聽著他的述說，後來受訪者也能在沉默幾秒後，就慢慢恢復情緒的笑了出來。在訪談過中並非只有語言才是研究的資料，非語言往往更能透露出很多重要的訊息，如沉默的時間、表情等（陳向明，2002）。

三、彼此的互動

研究者在整個的研究進行中的角色其實都一直改變著，從尚未參與志工受訓前以局外人身份接觸，接著是實習課程的正式參與但也並非是一位志工作者，到後來以志工身份的局內人角色出現。在非訪談的情形之下，志工們對於研究者的態度就像對一位新志工的態度一樣，會指導研究者一些志工服務時要注意的事項。但是若以研究的身分和志工訪談時，有的志工會表現得較緊張的狀態，即使是認識的受訪者都難掩其緊張的情緒，因此研究者在訪談進行錄音之前，會先將本研究之訪談大綱讓受訪者閱讀，同時藉由輕鬆的口吻對他們解釋研究概略情形，使受訪者皆能以無壓力的心情來進行訪談，之後再請受訪者填寫訪談同意書並簽名同意正式接受訪談。

第七節 資料處理與分析

一、資料處理的方式

在質的研究中資料整理及分析是不可完全區分開來的，因為兩者之間是一個相互交叉、重疊發生、同步進行的過程（陳向明，2002）。因此當訪談一位受訪者後，即需立即將資料進行整理及初步分析，以便能在對情況最熟悉的時候，具體的將訪談過程做最完整、最清晰的呈現。本研究以紮根理論分析來將所得的資料以瀏覽、開放性編碼、主軸編碼以及選擇性編碼等步驟逐步進行，以系統化的程序，針對志工參與之社會認同與角色扮演的加以分析，並歸納出一個具體明確的建構出理論。

二、紮根理論

紮根理論是由 Glaser 與 Strauss 所共同合作發展出的一種研究途徑，採用歸納的方式，對現象加以分析及整理所得的結果，他們認為一個架構嚴謹的紮根理論，必需要符合：適切性、瞭解、推廣性、控制四個標準，方能適當的代表所要描述之社會現象（徐宗國譯，1997）。紮根理論不只是一種研究策略，也是一種資料分析方法，更是一種質性研究的特有風格，其目的是為了能藉由資料中建構出抽象的理論並解釋加以解釋（趙如錦譯，2005a；陳向明，2002）。

本研究採用紮根理論來分析所蒐集的資料，Babbie 認為紮根理論對於研究的程序是非常的重視，尤其是透過系統編碼（systematic coding）的步驟，都能一一呈現出具有相當水準的信度與效度（陳文俊譯，2005）。又如同陳向明（2002）認為唯有從我們所擁有的資料中產生的理論，才更能張顯出每位受訪者經驗的生命力。因此研究者在分析的過程中，不斷的進行資料濃縮及焦點聚集，一步步的進行歸納分析，依受訪者所描述的經驗事實為依據，來發現志工參與情形的意涵，也為了將志願服務者的一連串經驗歷程，以及他們的成長改變，儘可能完整且貼切的描述出來，以理出一個核心的意義。

三、分析程序

紮根理論強調研究程序，尤其是「系統性編碼」在資料分析的過程中是能夠獲得較高的信度及效度的步驟（陳文俊譯，2005）。主要分別為開放編碼（open coding）、主軸編碼（axial coding）及選擇編碼（selective coding）三個編碼步驟。

首先是開放編碼，其主要目的是在開啟資料中的理論可能，在該階段的資料蒐集方面必須要保持一個高度開放的態度，其歷程也是動態且流暢的，分析所有文本的初期，必需要將所有的資料都視為是獨立的部分，方能夠藉由詳細的檢驗後發現其中的異同（趙如錦譯，2005b）。

其次是主軸編碼，目的是為了在開放編碼中被分類的資料裡，依據各個不同的性質或面向，找出某種關係或其相互連結的地方，將其歸類於一個概念，並對所形成的現象更精確的做出解釋（吳芝儀等譯，2001；徐宗國譯，1997）。

最後是選擇編碼，其主要目的是要將所有資料發展出具有抽象的、簡潔的、整合的以及紮根的一種核心類別（趙如錦譯，2005b）。也就是以核心類別來統整其他概念，並且對於那些需要進一步發展的類別再加以強化（吳芝儀、廖梅花譯，2001）。

以下圖2將呈現出來的是本研究透過紮根理論的方法，所彙整出來的分析圖，本分析圖以開放編碼為啟始部分，總共有142個小概念（刪除掉編碼69社會付出已足夠，以及編碼86未雨綢繆），在主軸編碼部分在有35個類別，由於在進行編碼的過程中，因為每個現象逐漸被概念化，因此，才會產生在主軸編碼階段時，再度重整開放編碼的概念的情形。最後在選擇編碼時共有10個概念，雖然紮理論主要是這三大編碼步驟，但是因為本研究在選擇編碼後，方能繼續向下匯集出3個較核心的類別，且於最後才藝呈現出本研究的命題核心。

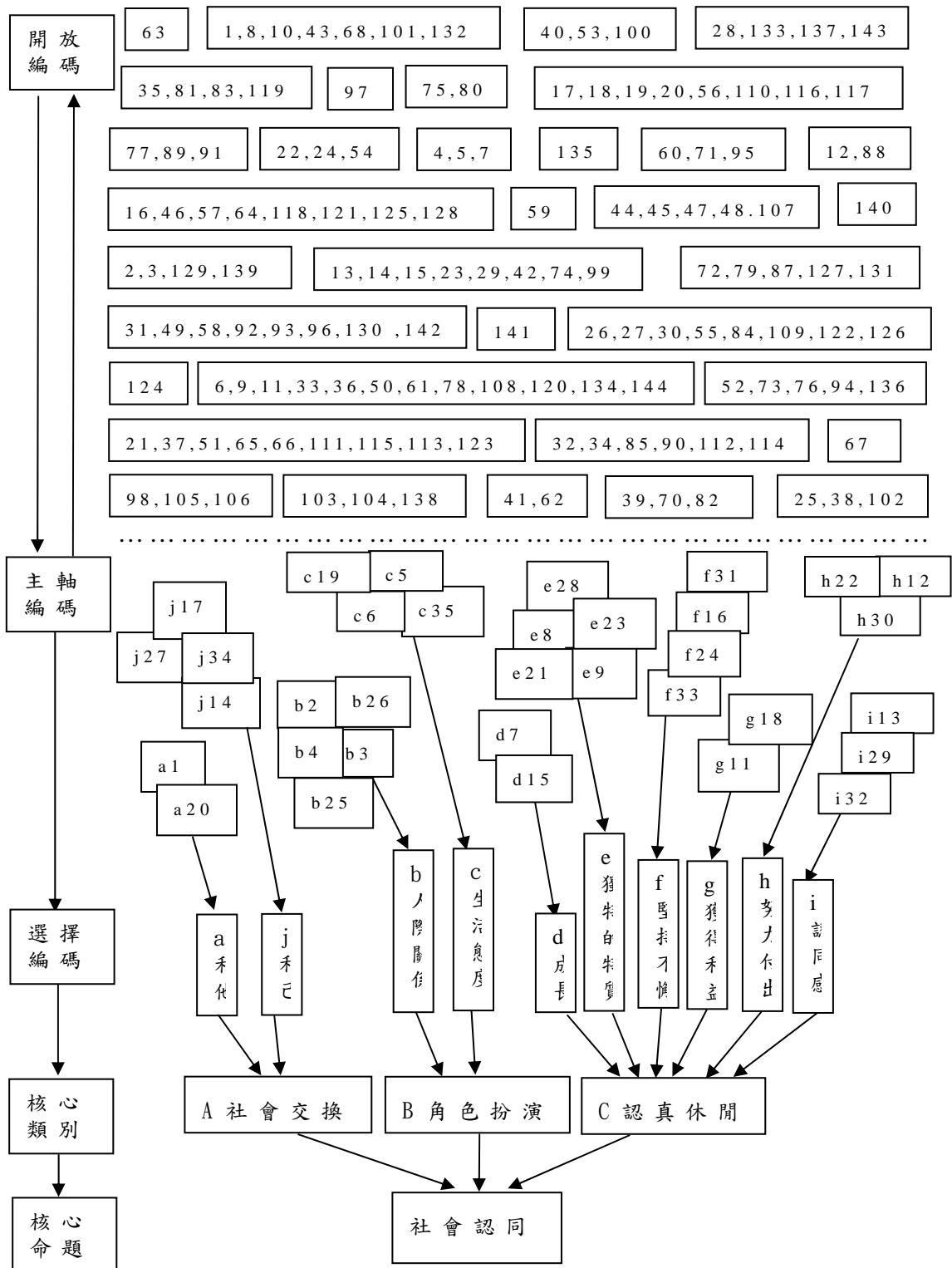


圖 2 紮根理論分析

第三章 研究分析

本研究在進行資料分析的初期，研究者首先將所有逐字稿以完全開放的心態來閱讀，並且儘可能的排除自我主觀想法，當再次閱讀所有資料時，便逐行的將文本資料給予概念意義。由於概念是分析的基本單位，因此本研究在概念命名階段，便給予每個概念最具體的名稱（徐宗國譯，1997）。

第一節 開放編碼

Strauss & Corbin認為開放編碼可以藉由以下三種不同方式來呈現（吳芝儀等譯，2001）：首先是逐行分析，即對資料做詳細的檢驗，如一個詞、一個句的分析，甚至是一個字、一個字的分析，雖然是最為耗時的一種編碼方式，但是此方法可以很快的產生出類別。其次是逐句或逐段分析，當對一個句子或一個段落進行編碼時，需要思考什麼才是最主要的意涵，並且在賦予命名後，再對這一個概念進行細部的分析，此方式被使用的機會很大，尤其當研究者已經整理出數個類別時，且希望針對類別之間的關係進行編碼時，這個分法特別適用。第三種方法是為了要能對文件做更精細的編碼，需在詳閱整個文件後，先瞭解到是什麼因素使得這個文件與以前編碼的文件之差異為何，並且再回到文件對其中的異同做分析。

本研究經由細讀所有資料後，再逐行的進行概念命題之結果，並以編碼1、編碼72及編碼137為範例說明，而其他詳細的編碼於附錄中介紹。

首先要呈現的是編碼1幫助別人(被協助者)命名過程，由於在訪談過程中，受訪者提到參與志願服務是出自於對他人

的協助，類似這樣的描述本研究便將這些皆賦予幫助他人的概念，就像 Raymond 和 Betty 的描述一樣。

(其實哦～像你說幫助老人的話，因為他家都沒有子女嘛！你去幫他做一些家事啦！跟他聊聊天啦！
1-B) 那他就是心情會比較好。

(因為大家都往山上去跑，其實那時候是山上是最多人，啊最需要…志工幫忙，所以我都排這個時候。
1-R)

其次是志工參與的人際的交往方面，也是志工參與活動的重要因素，本研究將其細分為編碼 72 認識朋友，由 Judy 和 Leo 的範例中說明。

整個那麼多年來，我覺得最高興的就是有很多好朋友相扶持，25-J, 72-J, 76-J, 108-J)

(認識了一群人，跟我們以前沒有認識的，啊現在很融洽。72-L, 73-L)

接著是關於志工持續從事志願服務的描述，本研究的研究團體之團隊留任率是很高的，從 Lulu 和 Leo 對於他們組織的描述中，可發現志工對團體的情感的獲得，因此便將其歸納為編碼 137 對團體的凝聚力。

(因為我覺得我們這個team的凝聚力是你們感受不到的，137-U)

(如果是志同道合他就不容易流失。136-L,137-L)

依據所有訪談內容進行逐行分析下，在本研究階段裡總共歸納出了144個，藉由不斷地重覆閱讀文本而進入主軸編碼階段時，發現到有2個開放編碼（編碼69、編碼86）的意義可以被其他編碼所包含，分別如下：

(年紀比較大，覺得說我們服務那麼多年，應該也可以休息了，97-B)

當初本研究對於Betty在從事多年志願服務後，所描述的感受給予編碼69為社會付出已足夠的概念。但是，後來即發現到編碼97持久的參與（認同志工組織）是她較為主要的想法呈現，因此便將於開放編碼時的編碼69融入於編碼97裡。

同樣的情形編碼86未雨綢繆，可被編碼81政府給志工的福利與編碼39利益（時數）的獲得所取代：

(我的一千個小時可以請你們去照顧我的父母親…
…這一千個小時，是我年輕的時候累積、是免費的。39-U,81-U)

如同Lulu認為現在的志工服務時數的累積，是一種對未來的投資，雖然其中的意義包含了未雨綢繆的觀念，但是，

整體而言這樣的待遇是政府給予志工的福利及志工服務時數的獲得，因此研究者便將這樣的觀念歸納於編碼39及編碼81中。

因此，本研究最後的開放編碼總共整理出142個概念，是依據十位受訪者的訪談內容中，逐行分析下所呈現出來的概念，且根據這142個概念再繼續向下歸納出彼此的共同性，接下來即進入主軸編碼階段的介紹。

第二節 主軸編碼

在經過層層的分析、歸納，從所有的文本資料中先尋找出144個開放編碼，並且在透過再次的檢視之後，又將144個小概念刪減為142個小概念，之後才再將這142個小概念整理出35個概念標籤。在此階段是將開放編碼的概念相互連結，便能將所形成的現象做出更精確的解釋，以進入更深一層的統整，而具有共通性的開放編碼會聚焦形成一個主軸編碼，經本研究不斷地對每個小概念分析後，對於志工參與的情形總共整理出35個主軸編碼。

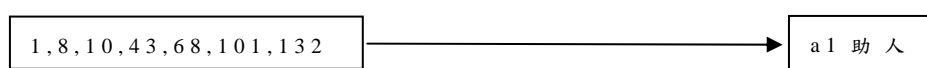


圖3 主軸編碼範例一

由圖3可知，開放編碼1、8、10、43、68、101、132都包含協助他人的涵意，因此這七個開放編碼，在進入主軸編碼時即被歸納成為a1助人。助人(a1)是一種對他人有所幫助的行為，而且助人行為的展現對於行為者本身並沒有很明顯的利益獲得，除了有時候是求心安理得以及因為協助他人而感

到快樂之外，他們在幫助他人時並不會期望有任何的報酬(劉安彥，1993)。a1助人形成過程如範例顯現：

編碼8同理心：

(有時候你要同理心啦～你今天是...譬如說你今天是遊客，你也希望這樣子嘛！8-A)

編碼132體量他人：

(可是，你也只能聽，你也沒有辦法跟他講說這是錯的，有時候只能體量他說，可能是他那種環境造成的，所以他一直沒有辦法跳脫，132-J)

主軸編碼 a20社會貢獻 是分別由五個開放編碼 44、45、47、48、107 所呈現出來的。見圖4範例如下：

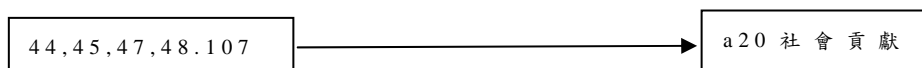


圖4 主軸編碼範例二

編碼45盡一份自己的心力：

(只是覺得說假如有這個能力，我多付出一點這樣而已。32-T,45-T)

編碼47對社會有所貢獻：

(那我們大自然暑假有辦好幾梯次的單親家庭，或是低收入兒童的活動，那我們還去跟家輔中心他們去賣燈籠，然後捐給他們的錢，還有自己留小部分，也自己辦一些低收入戶的。47-M,48-M)

社會的變遷使志工的參與動機和行為表現出現了變化，過去我們認為志願服務是慈善、利他的行為，但是現今，志願服務已不再只是單純的慈善行為，因此，對於志工決定參與志願服務的動機，我們有必要再重新的了解（曾華源，2002）。接下來是本研究分析結果之志工參與的利己的部分，分別有j14、j17、j27、j34，以下由j14及j17為範例介紹：

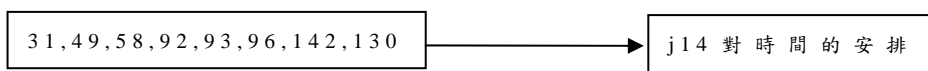


圖 5 主軸編碼範例三

主軸編碼 j14對時間的安排 的概念，是由八個開放編碼 31,49,58,92,93,96, 130, 142 所組成的，這些小概念都和時間運用方面有相關。多數的志工都是希望能夠有效的運用空閒的時間，不論是他是否已經離開職場，對於志願服務的參與不僅是為了要填滿生活中空白的部份，同時也希望保留原有的日常作息。就如同有多出來的時間是志工參與志願服務的主要動機之一（陳定銘，2003a）。因此歸類於此。範例如下：

編碼 31 無聊找事做：

（有一些志工哦！他們真的是在家，怎麼講孩子大了、什麼老伴去世了，在家真的很無聊，他是純粹一開始就是打發時間的來當志工。31-U）

編碼 92 有多餘的時間：

（能夠從事志願服務的，一般都……像我現在已經退

休了，就是說還有餘力，反正沒事有多餘的時間嘛
！92-L)

由於政府鼓勵民眾投入志願服務的政策實施，使得志願服務團體以及志工人數，每年都有增加的趨勢（內政部統計處，2007）。而本研究也由開放編碼39、70、82發現到三者的關聯性，因此在主軸編碼階段即整理出了j17實質利益的獲得的概念，如圖6所示，範例如下：

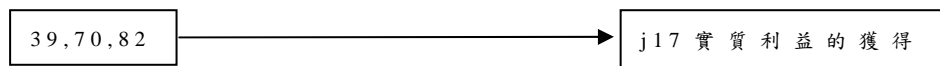


圖6 主軸編碼範例四

編碼39利益(時數)的獲得：

(反正我們人已經上來了對不對！不如趁這個時候
賺時數啊！39-S)

編碼70可得到的回報：

(應該是榮譽跟名利的獲得，40-B)(利益可能就是...
嗯～好像說你服務以後，等你有需要幫助的時候，
就換別人來服務你，然後是免費的，70-B)

每一個人都可能在從事休閒活動的過程中，獲得每一次的學習經驗，當然從事志願服務的志工們亦是如此，這不僅是一種增加與人接觸的機會，更是增廣對人、事、物的不同見解，尤其是資深的志工們不但能夠在服務的期間裡，學習著與更多不同的人相處，使得自己在這樣的過程中，除了擴

增自己的視野外，也使自己更加成長。

在本研究也歸納出關於人際關係的主軸編碼分別為b2、b3、b4、b25、b26，並以b2改變及b26擴增生活範圍做為說明。開放編碼2、3、129、139彼此皆有對自我改變的特點，因此在本研究便將其列為主軸編碼b2改變來呈現。如圖7：

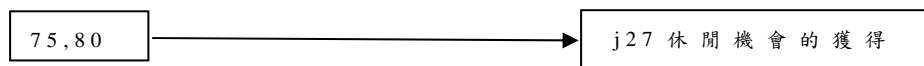


圖7 主軸編碼範例五

編碼2對事情觀念的改變：

(我覺得這個在整個過程中，你本身大概一些看法，或是一些想法都會跟著改變。2-J)

編碼139想法的改變：

(不曉得自己要負起自己一份的力量，那你後來慢慢發現說，雖然沒有辦法改變別人，至少要求改變自己。113-J,139-J)

接觸不同的志工團體，就像是進入一個新的生活領域一樣，因此有些志工會藉由加入志工組織來擴增自己的生活範圍，由圖8便可知在本研究中，主軸編碼b26擴增生活範圍是由開放編碼72、79、87、127、131所歸納出來的。

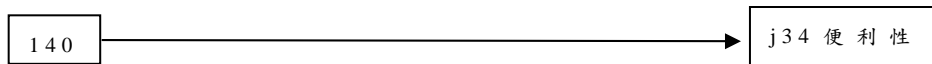


圖8 主軸編碼範例六

編碼72認識朋友：

(那我覺得在社團裡面，唯一最大的...我覺得這麼多

年來我覺得我認識很多朋友，真的大家都是很交心的，52-J,72-J,73-J)

編碼 79 接觸社會的機會：

(年齡愈老愈多的話，你就要這樣子出來外面！
79-S)不然你整天在家裡，只是看電視而已啊！

在開放編碼 28,133,137,143 裡，統整出志工對於自己所參與的團體，具有一個對團體的特殊情感，不論是理想抱負或是受組織凝聚力所吸引，在本研究便呈現出 i13 有共同目標 的主軸編碼的概念。如圖 9 及範例所示：

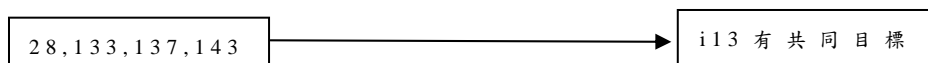


圖 9 主軸編碼範例七

編碼 133 有共同的目標：

(大家都為了這件事〈籌辦活動〉的核心以後，大家會達成共識。133-M,17-M)

編碼 143 對團體的認同：

(這邊的人都很好，心地善良，而且這邊的人也會去招呼人家啊，這邊的當志工性質讓你當起來滿快樂的。76-P,143-P)

由主軸編碼 h30 視為職業般的努力 可發現到，志工對於志願服務的投入程度是很認真的，並且可從本研究的開放編碼

98、105、106所產出這樣的相關連結。以圖10為範例呈現：

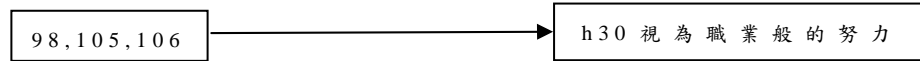


圖 10 主軸編碼範例八

編碼 98 職業的助力：

(那從志工慢慢做到隊長，然後隊長卸任之後，然後慢慢還是在做他們的志工幹事，那一直到八十七年再到基金會做專職的執行長。17-R,97-R,98-R)

編碼 105 視為一生的事業：

(我在義工對我大概一輩子，105-R)

本研究在主軸編碼階段，總共統整出35個較能代表所有繁多小概念的類別，以上僅以8個範例為代表，而在這些涵意較廣泛的概念裡彼此都具有相關性，本研究也將繼續把所有主軸編碼進一步的歸納出涵蓋更為廣泛的選擇編碼。

第三節 選擇編碼

依據紮根理論的第三個編碼步驟是選擇編碼，選擇編碼的階段能夠將所有的資料整合，以及將所有的概念貫串於整個研究中的一種分析。而本研究透過35個主軸編碼分析後，整理出10個更能貼近志工參與志願服務的概念，分別為a利他、i利己、b人際關係、c生活態度、d成長、e獨特的特質、f堅持不懈、g獲得利益、h努力付出以及i認同感等10個選擇編碼，以下將舉例說明選擇編碼呈現之過程。

首先介紹的是選擇編碼 a利他，不論是國內或國外對於志願服務的定義，早期大多較為著重在一種 利他(a) 的美德，強調的是個人內在奉獻的心理，以及對社會有利的事物上。在本研究中的利他是包含 a1助人 及 a20社會貢獻 兩個因素，以圖 11 作為範例解釋：

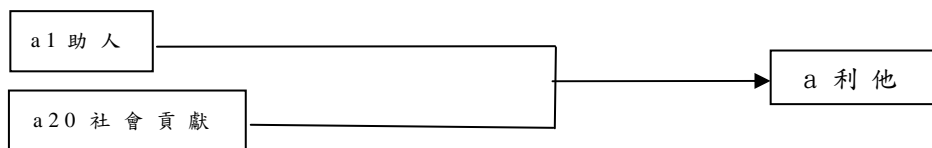


圖 11 選擇編碼範例一

(我父母是常常跟我開玩笑說，你很奇怪，你怎麼不去服務人家那個好的，就是家庭美滿的，就是那個青少年的也好啊！勞工的也好啊！你為什麼要參加那個，那一種老人...看到得都是不好的。68-J)(我說可是那個才需要人啊！101-J)

志願服務是一種發自內心的自動自發的行為，就像 Judy 早期在縣政府擔任志工時所選擇服務對象的組別，是以什麼才是最需要協助的範圍為最主要考量，在服務的過程中總是會為他人著想，對待服務對象也都像對待自己的親朋好友般的貼心照顧，這樣的服務態度完全的表現出志工無私的服務精神。

(像我之前我在這邊的有演講、幹什麼都有這個研習的費用嘛！4-P)(那我從開始到現在每次的演講費用幾乎是全部都捐出來 44-P)... ..(所以說我們來當志

工純粹只是一個貢獻，貢獻給這個社會，就是有空
你可能貢獻一點點時間這樣子而已 47-P,92-P。)

由 Patrick 的描述可知道他對於社會以及所屬的組織團體都秉持著奉獻服務(a20)的心，志工總是認為能為社會盡一份自己的心力算是在社會上做了一件有意義的事，並且對志願服務可獲得的報酬也都願意貢獻給所屬的團體。

其次是關於選擇編碼 j利己 的部分，本研究發現參與志願服務的利己部分，包括了 j14 對時間的安排、j17 實質利益的獲得、j27 休閒機會的獲得，以及 j34 便利性的 等因素的組成。如圖 12 所呈現的編碼範例：

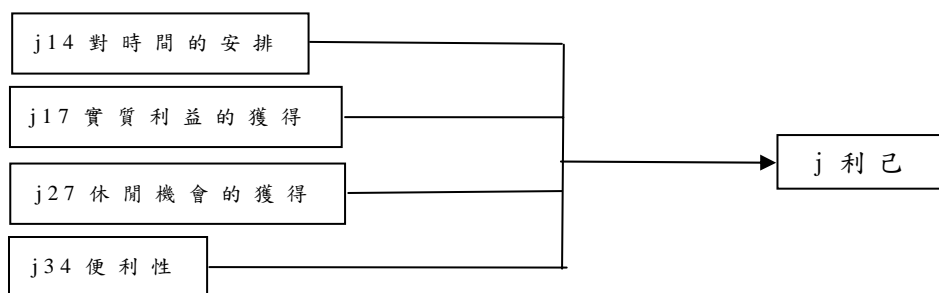


圖 12 選擇編碼範例二

(年齡愈來愈多的話，你就要這樣子出來外面！79-S)
(不然你整天在家裡，只是看電視而已啊！啊～你會亂想，像憂鬱症有時候就是這樣子來的 31-S)……像我們現在有什麼活動我們就出來！51-S)(小孩子都不在家啊！93-S)

志願服務通常是安排在自己空閒時間裡所從事的活動，Soso 對於自己的生活都有妥善的安排(j14)，由於孩子都已有

穩定的工作，自己本身又已退休，因此平常的時間不是參加運動團體的活動，就是投入在志願服務的行列，擁有非常豐富及樂趣的生活。

政府對於志工的福利的增加，是吸引民眾自願投入志願服務的因素之一，不僅給予津貼的補助，也有志工旅遊活動的提供，及志工時數的獎勵等實質可獲得的利益(j17)。

(我不 care 那個點數 71-T)... 一年之內你說要三百點，以我們參山來講，根本完全達不到... 參山因為辦的活動很少，根本沒有辦法一年三百點，所以呢！根本也不會去想到這個，(當然有時候我們方便，會想說假如有這個榮譽志工這個證的話，會比較好，82-T)

雖然 Thomas 參與志工時並不會以那些利益為考量，但是同時卻也認為若是能夠擁有這些利益的話也是不錯的，因此志工的福利政策確實也是能夠吸引民眾來參與志願服務。

Godbey 也認為志願服務的參與也是一種優質休閒，因為在優質休閒的概念裡，是抱持著愉快的心情在為自己或他人付出，而且並非想要從活動過程中獲得利益(王偉琴、葉怡矜譯，2005)。

(我覺得那算是休閒啊！因為我覺得... 喔～我從來沒有想說是工作，我只能說我是來這邊... 現在以國家公園來講的話，我說它是給我一個休息的地方，75-A)(至少我在山下太忙，山下責任太多了。80-A)

而 Amy 藉由從事志願服務的時間裡，來逃離原本的工作環境，因此當她在志工值班時，感覺就像是一種休閒的獲得(j27)，雖然她並沒有主動去追求利益，但是在她付出的同時就已經達到了身心靈放鬆、愉悅的狀態。

志工所選擇參與的志願服務團體，有些經由他人介紹，有些則是剛好發現志工招募的訊息，而大部分會參與該組織的志工也都一定會考慮到服務地點的方便性(j34)，不僅是多位受訪者都有如此的考量，就連研究者本身亦是會考量此因素。

(第一個當然是地理地理因素，就是這邊這邊離家近嘛！140-P) ... (我本身在從事這些生態拍攝比較忙，所以說我如果現在再到別的地方再去做志工的話，怕說我的時間上沒辦法去做調配。77-P)

志願服務雖然是以協助他人為本質，但是在志工組織的性質、地點及自我興趣等也都是被考量的因素，就像 Patrick 除了考量到服務地點是否便利之外，同時也不希望自己喜好的攝影活動受到影響。

國人參與志願服務之主要參與動機為行善助人，不過同時志工在投入服務時也認為，肯定自我價值、擴展人生經驗及結交志同道合的朋友，是他們從事志願服務最大的收穫，這也是他們持續參與活動的主要原因(李淑珺譯，2000)。認真休閒之志工投入志願服務組織，利他(altruism)以及自我興趣(self-interestedness)是兩個最主要的參與動機，並且自我興趣的影響甚至遠大於利他的動機(Stebbins, 2001b)。

從 Maslow 需求理論來看，志工在生理與安全兩項基本需求達到滿足後，他們就會期待從參與志願服務過程中，追求更高層次的滿足，如：從和他人的相處中獲得團體的歸屬感，以及和他人的互動之下建立良好的人際關係。因此在本研究的選擇編碼階段中，就歸納出b 人際關係這個類別，其包含以下五個主軸編碼：b2 改變、b3 影響他人、b4 受他人影響、b25 自我角色的調適、b26 擴增生活範圍。如圖 13 呈現：

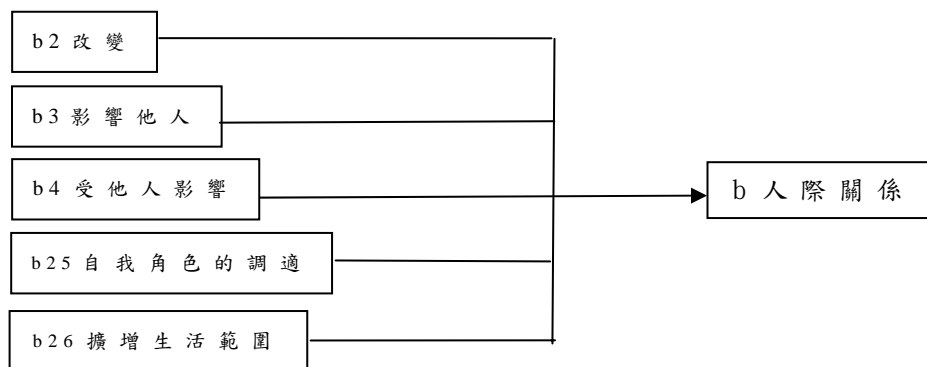


圖 13 選擇編碼範例三

(心胸會變得比較寬，然後對人對事不會比較那麼執著，然後你會看得東西比較不會說去跟人家計較，然後很多事情就是隨遇而安。2-B,26-B,67-B)

Betty 的志工服務經驗是在所有受訪者最為資深的，因此志工角色也一直伴隨著她二十多年了，她從早期在社會局為老人服務的志工，到現在漸漸轉為生態旅遊型態的志工服務，她所接觸到的形形色色的事情真的是多不可數，因此每一次的服務都使她成長，也不斷改變(b2)自己，使自己在這樣的歷程一次又一次的進步。

資深的志工在組織裡都具有一定程度的影響力(b3)，除了在組織裡引導新進的志工伙伴之外，他們在組織所做的事情，已經不再是基本的為民眾服務了，而是希望能夠藉由自己多年累積的服務經驗，傳達給更多人讓大家都能有為他人服務的心。

(我現在的這幾年反而就是，以前咱們在講，為善不欲人知……我說現在不對！做善事不讓人家知道是永遠自己在做，我們自己做善事就好，不要讓人家知道，可是這樣子，真的局面很小。4-R,48-R,56-R,59-R)

對 Raymond 來說志願服務已經是一輩都要做的重要事情，他不僅自己要求做到為一般民眾服務，更為志工組織裡帶來莫大的貢獻，並且不斷的將服務理念、眼光推向更遠的一方，同時他也認為「為善不欲人知」已不符合他現在要做的事了，因為他所扮演的角色是要將「存善念做好事」的想法傳遞給更多的人知道。而這樣推廣志願服務理念者，也是在所有認真休閒之志工裡都可看到的共同特質。

和人相處是志願服務重要的課題，因此在為他人服務時若能感受到他人的給予的回饋或者是讚賞，對志工來說都是一種滿足的獲得(b4)。當志工的努力若能得到適度的肯定，都會使志工更能持續的為組織、民眾服務的最大動力(曾華源等，2003)。

(能夠跟被我們服務的人產生互動，這是最深刻的，也是我們最踏實的。38-L,79-L)……(從事志願服務

坦白說...還滿快樂的，25-L)(而且人跟人的接觸滿不錯的，76-L,79-L)(覺得滿有意義的，就是這樣子。48-L)

除了像 Leo 這樣因為他人的回應，使志工覺得所有的付出是值得的、有意義的之外，Lulu 在從事志願服務初期時，對於其他志工在從事志願服務時的獨特精神感到佩服，而在自己親身經歷過後，也同樣能體會為他人服務的快樂感覺。

(因為我本身就是在這邊上班，77-U)(可是我看到很多人他們做志工做得很快樂 33-U)... ..(那我有時候回家就會問自己，這種快樂是從哪裡來，126-U)(可是當你自己去做的時候，你真的覺得是...那種快樂是可以體會而不是說你可以形容的。25-U,38-U))

志工在服務他人時，總是要面帶喜悅的笑容在眾人前，因此志工若要能長期的為社會服務，一定要學會適時的調整自己的心態。

(所以有時候真的不行的時候你就稍微休息，稍微停下來沒有關係，改天你再出發再來，67-R)(無論如何你一定要先當一個快樂的志工，25-R)你才能快樂的服務別人... ..

由於 Raymond 在志工組織裡所扮演的是倡導角色，因此他常常會鼓勵其他志工，給予信心以及指導，他不僅自己能

快樂從事志願服務活動，也會給多志工關心，希望其他的志工也都和他一樣將自己的快樂讓別人也感受到，呈現給別人看到的永遠是最快樂的一面(b25)。

增進人際關係是志願服務者在從事志願服務活動中可獲得的利益，Moon因為本身就熱愛和從事人際間的交往，因此志願服務對她來說，是多認識了一群不同領域的朋友，不僅能提供給一般民眾協助，在不同的志願服務組織裡，也都能和其他志工愉快的相處，漸漸的不但擴增了生活範圍(b26)，同時也在志願服務過程獲得快樂。

(因為我愛講話，愛跟人接觸，像社會學園那一些學員來啊！我們就面對面 talking 啊！27-M,131-M)(然後我們都跟他們打成一片，76-M)(所以他們都會覺得我們那些志工很和善、很快樂啊！25-M,120-M)

志工能夠踏入志願服務的領域，多半是對自己目前的生活情況感到滿意(c5)，他們會參與志願服務並不希望影響到自己原本的生活安排，因此在本研究的選擇編碼則歸納出c生活態度的類別，其包含的主軸編碼有c5滿意的生活、c6家人因素、c19隨波逐流、c35惜福。如圖14所示：

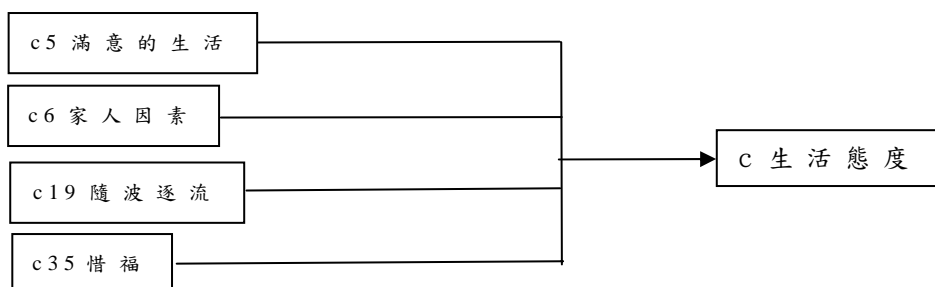


圖 14 選擇編碼範例四

(其實不用把自己做志工的壓力放得這麼大，我...
我可能我的個性，我不會像Mimi把五天都捐給志
工，12-U)(我不會，因為我還有很多我的興趣，
我還有很多很多快樂。142-U)

Lulu平常就安排自己學習一些才藝課程，如：畫畫、跳
舞等，因此，志願服務對她來說只是在生活中多了精采的片
段。

(我當初會參與志工是認為，如果不跟我的生活衝突
，或是跟孩子的作息衝突，那倒可以，那就這樣加
入了。15-M,96-M)

Moon就像一般的婦女一樣，希望自己在為他人服務時，
自己的家庭生活是不會有所衝突的。有些婦女對於參與志願
服務活動，會以家庭生活(c6)為優先考量，他們認為參與的
活動若能夠配合自己的時間、能力以及嗜好等，不影響家庭
生活都是可以被接受的(吳美慧、吳春勇、吳信賢，1995)。

(有時候我也會慢慢帶動我先生，有一次他剛接觸動
植物的時候，那個金桔它會長那個鳳蝶來產卵，然
後你就看牠慢慢慢慢成長，那我們就會介紹給他看
29-M)... ... (你看這有沒有像小鳥的大便，它就是保護
色什麼的，然後變成綠色的變成什麼的，然後就飛
走，34-M)(他們就很期待，114-M)(那我也覺得滿
快樂的，25-M)(一人志工全家都志工。14-M)

Moon不僅在從事志願服務前會考慮到家人，之後她也希望能將自己在志願服務裡，所獲得的知識及有趣的事和家人分享，自己也在這樣的過程中再度獲得分享的快樂。

(我那時候只有一個想法，人生以服務為目的。1-A)

(之前真的就很單純，人生以服務為目的，我沒有說人家什麼保險啊！什麼...那時候都不會想那些東西。

62-A)

有些志工在參與志願服務時，只是單純的希望能夠付出自己所能來協助他人，並沒有特別的想法及目的(c19)，或者是他人的介紹，像Amy從事志願服務就純粹以為他人服務為主，當初也不會去期望能夠有所得。

(那我認為你再怎麼不好，永遠都不可能像你的服務對象那麼不好，哦～所以我覺得人只是會更惜福啦！

141-J)

Judy透過志願服務使自己視野更開擴，對於生活上的不愉快都能很快的釋懷，更珍惜(c35)自己目前所擁有的幸福。當和他人相處時，總是能夠遇到不同的人、事、物，志工為他人服務時當然更能夠有這樣的機會。

志工為了要成為一個有能力為他人服務的志工，便會努力的學習專業知識，這樣的認真與努力是值得我們學習的。因此本研究在選擇編碼階段，即統整出志工參與的特質d成長，其中包含了主軸編碼d7學習機會、d15自我表現的機會。

如圖 15 範例：

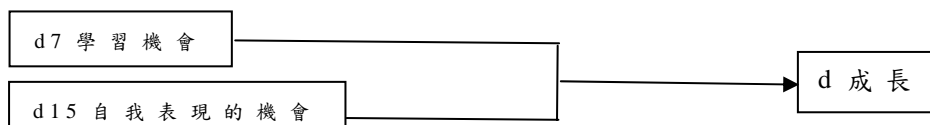


圖 15 選擇編碼範例五

(自己對這個生態的認識，對這個植物的認識，就是說...突然之間增加滿多的這樣子，46-T)其他沒有什麼樣的......(反正人嘛～活著嘛！多知道一點這樣子。57-T)...就是這樣子，(這個領域上面我多少多知道一點這樣子啦！118-T)

很多志工會認為，出了社會以後要能學到新東西來充實自己的生活，其實並非是一件容易的事情，但是加入志願服務的活動，這樣的機會卻是處處都是(d7)。對Thomas來說，因為參與自然生態類的志工活動，使他對於生態方面的知識有更進一步的瞭解，接觸到了和以往所不同的生活層面，也認為自己從活動當中成長了不少。

(代表說你可以去跟人家說你的健康、你的血壓高不高，健我們就會跟他講說血壓高你要注意哦～或是你要到醫院去問醫生看看，太高、偏高我們就跟他講你血壓有較高哦！...我們提醒他去找醫生啊！32-S,34-S,53-S)

一般志工服務他人時，都會將最好的一面呈現在大眾的面前，其一是想要將所學到的知識或訊息告訴他人，其次當然也是力求表現的一種行為(d15)。就如同Soso認為自己是有能力可以提醒他人注意自己的健康狀況，當她在描述時可以感受到她那自信滿滿的喜悅。

(在寒暑假辦活動的時候，我們帶這些單親兒童，你只要多一點點的付出，多一點這樣子跟他們哈拉這樣子喔，摸摸他們的頭，10-U,32-U,68-U)(他會一整天牽著你的...小手牽著你的大手，然後怎麼樣都不肯放，90-U)(那你是當然你在辦活動的時候，你會有很多不方便，可是那種溫馨喔！38-U)(那種被人家需要的感覺，90-U)(其實就真的很滿足！38-U)

參與志願服務活動的人，以女性以及家庭管理者為多(行政院主計處，2007)，就像Lulu因為小孩都已經成年在外工作了，因此當她在辦理單親兒童活動時，感受到被女子需要的被感覺，她認為那種被期待的、再度被需要的感覺是很棒的。

志工組織要能夠正常的運作，必需要靠團隊的力量才有可能發揮最好的績效，因此志工們的團隊凝聚力就顯得格外的重要(江明修，2003)。每位志工對整個組織應該都要有一種使命感，願意對組織的目標來共同努力，將組織內的理念推廣出去(e8)，使更多的人接收到組織的目標。而這種志工的特質也在本研究中的選擇編碼e獨特的特質階段中浮現出來，其包含的主軸編碼有：e8協勵推廣、e9責任感、e21團體生活愉悅、e23自願性以及e28組織氣氛良好。如圖16所呈現：

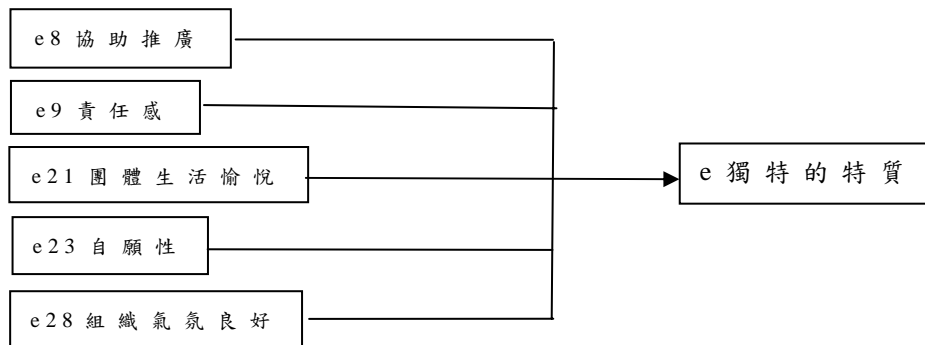


圖 16 選擇編碼範例六

(我一年在外面演講大概至少一、兩百場，我每一年就是到社區，而且我不是只有彰化縣，我全省跑，有時候環保署也去有幫他們去上過課，然後台南的環保局的，38-R,111-R,117-R)那(像我今年哦！幫彰化縣環保局他們有六十場到各國小去，我也在跑，就是當垃圾分類的時候、分類宣導。7-R,17-R,21-R)

Raymond 平常就在推展一人志工全家志工的理念，尤其對於自然生態、環境保護這方面更是盡心盡力的在付出，不但自己以身作則帶頭領導大家有愛惜資源的理念，也認為這樣的觀念是需要從小就紮根的，因此，他常常到各教育單位去推展環境保育的重要課題，對 Raymond 來說，讓大家都能夠重視地球上的一草一物是比任何事情都來得重要。

認真休閒的志願服務參與者，他們所從事的活動已經不是一種基礎的服務了，他們對於每一次的任務都是很努力的去完成，這樣的態度不僅是為自己的行為負責，也代表著團體的名譽及形象，因此他們所要背負的責任感(e9)是一般人無法體會的。

(那些志工從七十六年做到現在，那他們現在有一點點疲乏了，為什麼會疲乏，有時候我想要...我要休息一下，好！今天不去量（血壓站服務），下一個禮拜去的時候怎麼樣你知道嗎？民眾就...啊！你上禮拜怎麼會沒來，我等你...什麼...，啊他們就覺得對民眾很虧欠，21-R,66-R,97-R)

Raymond 在領導志工時，總是會有志工因為擔心民眾空等待，使得志願服務這一份“行有餘力”的活動，已經造成他們的壓力來源了，因此，他會教導志工正確的服務心態，累了就要休息，等到自己的心調適到愉快的軌道上再出發，他認為自己一定要是一位快樂的志工，方能讓別人感到快樂。

(因為志工你還是要有一點義務啊！你排班下去了，你一定要說...我把人家填這個...這個班是我自己要...自己意願要去排的，所以我一定要到。21-B)

有很多志工就像 Betty 一樣，對於志願服務的使命感都會要求自己一定要盡到做志工的本份，其實漸漸的這一股無形的自我要求，真的已成為了一種壓力的來源。

一個志工組織要能夠吸引志工們全心的投入在其中，除了要能提供教育訓練和聯誼活動外，尚必需要以情感以及尊重志工為主（曾華源等，2003）。志工若能夠在組織裡感受到他人（不論是志工伙伴還是一般民眾）給予回饋，就如同親人般的關心(e21)，這都會使得志工對這個團體產生強大的向心力，漸漸的志工組織生活也可能成為一種精神寄託。

(所以我覺得說大家那種人跟人的互相關心，是在無形中都建立的，76-J,127-J)(我覺得你對別人釋出一點善意，其實別人也會回應，10-J,70-J)(那我覺得在社團裡面，唯一最大的...我覺得這麼多年來我覺得我認識很多朋友，真的大家都是很交心的，52-J,72-J,73-J)

Judy是本研究中唯一未婚的受訪者，因此志工生活在她的生命中扮演著極為重要的角色，她藉由志願服務活動的參與，使她的生活圈、人際圈都過得很精彩。

(以前在上課、上班的時候，就常帶他們〈學生〉到八卦山上，有時候來這邊做一些生態的介紹，自然接觸到這個參山這個生態館，77-T)(漸漸的跟他們熟了之後，他們就邀約來這邊參加這個志工活動的行列... ..剛好有第一屆的志工在招訓，所以我毅然決然的報名這樣子50-T)... ..(覺得說行有餘力啦！32-T)(那也是說出於自願的來做這一個活動，60-T)只是這樣的認為。

一般休閒活動要依自我的意願來選擇，當然志願服務的參與也是應該如此，Thomas本身對於自然生態的景觀就很有興趣，尤其又身為教師的因素，因此經常帶領學生到生態遊客服務中心參觀學習，並且在退休之後，認為不論是時間上或者是自我興趣都能配合的情況下，便毅然的加入了參山志工招募的活動(e23)。

(我覺得最重要就是一個環境，其實當這種生態解說員的志工的這種環境，是比外面所有的環境都單純，又單純又健康又衛生，我所謂的衛生... ..是一種心情、心靈的健康。27-U,89-U)

(畢竟我們這種志工比較休閒遊樂的啦！89-T)... ..(選擇這種遊憩性質的志工89-T)(是...因為我本身好玩，27-T)(所以這樣的志工我很樂意這樣。60-T)... ..我最欽佩的是在醫院裡面當志工的那一些人... ..。

當一個志願服務組織具有良好的氣氛(e28)，通常會使志工在組織相處愉快，而認真休閒參與者對於他們所接觸的組織或場所，通常都具有較高的認同感，進而就會影響到整個組織團隊的發展。就像Lulu和Thomas他們選擇志願服務的單位，都是自己所喜愛的場域以及性質，所以對於組織的向心力自然提升；不過他們同時對於醫院服務的志工也都深感佩服，因為認為醫院和休閒活動的場所差異性是很大的，因此，可以瞭解到組織性質也是造成組織組成的重要因素。

志工會熱愛這一個組織，是因為都具有同樣的喜好，所以當他們在接受志工任務時都能樂在其中。就像本研究的選擇編碼f堅持不懈所呈現的，當一群人志同道合的人在一起，往往會產生強大的凝聚力，而這一股強大能量也是支持志工在組織裡努力奉獻的力量。本研究所包含的f堅持不懈有：f10努力不懈、f16組織與利益、f24社會成本、f31社會趨勢以及f33重視周遭環境等六個主軸編碼。如圖17所示：

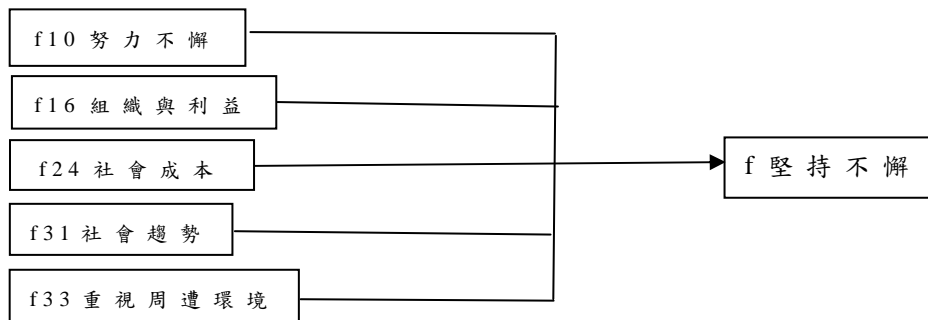


圖 17 選擇編碼範例七

(我會先去看說他需要什麼服務，然後服務時間是怎麼，然後服務內容，77-B)啊依據我們自己的時間去考量，49-B)啊(有沒有興趣，啊像如果有興趣當然是加入啊！啊沒有興趣你就不要加入。27-B)

對從事志願服務已有二十多年經驗的 Betty 來說，現在所從事的志願服務的單位都是屬於自然生態類型的，因為她早期協助的對象是社會上較弱勢的一個族群，漸漸地隨著整個社會的變遷，以及自己年紀的增長，使她慢慢的邁向大自然這個區塊來盡一份心力，因為這也是她所感興趣的一個領域。

Amy 會持續的在從事志願服務，Raymond 的支持及鼓勵是具有很大的影響力，因此，當 Raymond 在從事高山志工時遭受到雷擊意外，對 Amy 來說是一種很嚴重的傷害，但是，使她感到不捨的是 Raymond 在意識清醒之後，首先提到的就是要立志擔任永久的保育志工，可見他對於環境保育這塊領域是多麼的認真與執著。從認真休閒理論來看，參與者在從事活動的過程中，即使遭遇到了困難及阻礙，也不能擊退他們想要努力付出(f10)的心。

(他 < Raymond > 說萬一他截肢他就這樣子，就算坐著輪椅他也要在登山口值班，跟處長講，他要當永久的保育志工。22-A,32-A,135-A)

每年的寒暑假，固定會和家扶中心聯繫並舉辦免費的自然生態體驗活動，因此志工們在這段期間裡，都會提前準備好活動的事宜，不論是早起晚歸等辛苦的過程，他們都心甘情願的在為大家服務，也不會有任何的抱怨，只有充滿愛心及耐心付出(f10)。

(像這次的暑期夏令營，我們五點多來這邊煮，煮給那些小孩吃...對啊！我五點多就來到這邊煮了。
1-S,54-S)... ..我不覺得辛苦啊！

政府利用一些獎勵制度來推動志願服務，但是曾華源等(2003)認為給予志工過度獎勵不僅有違志願服務之價值基礎，更無法直接激勵持續參與。就像Leo認為有些志工原本是抱持著無所回饋的在為社會付出，但是，當社會給予志工實質上的獎勵之後，他們就會去比較不同志工組織裡可獲得的福利差異了(f16)。

(政府非常重視這個志工，他政府對志工福利的措施等於是善意的。56-L,81-L)但是，(會不會得到很好的效果，有一些...為了要爭這個<福利>就增加了很多的困擾，本來當初出來就不要這個<福利>的，81-L)啊(以後出來變成這個，結果有困擾... ..有

計較心了... 你那邊有... 福利好，我這邊福利不好
83-L)... (所以這個好還是不好，我想我們就要去
探討了。35-L)

在比較資深的志工眼裡，志工福利只是一種鼓勵性的獎賞，若是要以這些獎勵來吸引人們從事志願服務，其實是很不符合我們社會上所要付出的社會成本(f24)，因為每一位志工的養成，都是需要經過社會的栽培，最重要的是要能夠培養民眾對社會服務的心，而非以一些利益來獵取志工的參與。

(因為如果你目的來，就很可能你的... 你的服務的壽命不會很長，因為你沒有辦法達到目的，你就怎麼樣... 你就離開... 啊可是你離開是你自己，可是對機構來講是一個很大的損失，63-R)

就像Raymond是一位從初級志工到現在已經是一位領導一個基金會的高階主管，他歷經二十多的志工生活，因此對於整個志工的生態改變都非常的清楚，他期望能夠將自己的理念傳達到每個人的心中，使大家能夠真正的為社會付出、貢獻。

依據Grattion and Taylor在2000的研究中顯示，運動產業中志工角色的扮演，可以為運動組織帶來很大的經濟效益(引自Davies, 2004)。Ellis(1992)認為一般人對於志工的參與都很容易忽略掉其價值(引自曾華源等, 2003)。其實志願服務有多元性經濟和非經濟的價值，尤其是當政府面臨經濟衰退、財務危機時，志願服務往往是可以發揮其功效，以解決

社會問題（陳定銘，2003b）。不過，Moon對於這樣的志願服務組織有著不同的認定。

*（國家所弄出來的一些志工組織的東西只是應景...
...像那時候為了祥和而祥和嘛！就大家都一窩蜂的
成立志工組織，所以現在全省，而且又透過祥和，
所以消防局就說好～在一個月內你要成立八個隊，
都是用量產。35-M,138-M）*

Moon是早期就有接觸社會服務的經驗，她認為政府鼓勵人們參與志工是一件值得推廣的事，但是，若是為了要配合政策而無仔細的評估就組一個志工隊，其實都是一種浪費社會成本的做法，因為志願服務組織似乎在每個單位機構都成為了必要的一個團體了(f31)。

Raymond對於環境保育的重視(f33)是不遺餘力在推廣，他不但以身作則，更是常常提醒大家要珍惜我們這塊大地，所以當他在擔任高山嚮導時，對於人們所製造的垃圾有著百般的無耐。

*（我就發現到臺灣的山上環境真的很差，我們去爬山，山上很亂、很髒，因為以前的人...因為我跟我太太都有高山嚮導證嘛！所以我們每次去爬山都會有人問：嚮導請教一下，那個山頂快到了嗎？我就跟他講一個笑話就是，不用啊！沒有關係，不用我們嚮導帶，反正你跟著垃圾走就可以到三角點了。
135-R）*

志願服務本身的社會意義是志工成就感的來源之一，由於志工是一項屬於為社會服務奉獻的工作，因此志工身分通常也會讓志工感到滿足（鄭錫鏞，2003）。就像本研究由主軸編碼 g11獲得快樂感 及 g18成就感 所歸納出的選擇編碼 g獲得利益。志工成就感的滿足是來自於從事一件具完整的工作，而非片段式的工作，因為他們必需仰賴多種工作知能與專業技巧，才能夠完成服務的任務。圖 18 所呈現：

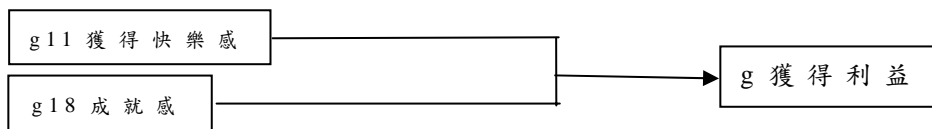


圖 18 選擇編碼範例八

(然後他們就跟我講我一句，謝謝！哦～我就很高興，你知道嗎？11-A,25-A)對啊！... ..(所以你知道我為什麼想願登山口，我再怎麼累我也要願登山口<非常快樂的描述著>。25-A)

每一個人都有追求快樂的權利，志工在為他人服務時，接收到的回應是使志工獲得快樂(g11)的來源之一，就像Amy在志工值勤的時候，能夠聽到他人的感謝與滿足的笑面，就使他忘了所有的辛苦。

(當我們去做解說時，34-L)(你就可以看到他們的反應非常好30-L,38-L)... ..(你看他聚精會神的、你看他目不轉睛的，哇～而且還提了問題9-L)... ..(你就看他那個回味無窮的樣子，是非常快樂的25-L,43-L)

... ..(對我們來講也是一種成就感，53-L)(也是這種
成就感讓我們更能夠去充實自己。55-L,57-L)

心理的滿足感往往是使志工持續下去的動力，簡單的一句話，就可以溶解掉所有的疲憊；Leo的帶領能和民眾產生互動，使他更願意將所學所知通通都回饋給民眾，志工們從社會服務的過程不但造福了他人，也成長了自己。

志願服務法的施行，使得社會給予志工的鼓勵就更多元，不論是經濟的、榮譽的等。Amy從事志願服務已有二十年的經驗，也從最初級的志工進升到了指導其他志工的重要角色，獎章榮耀的獲得，使Amy在志工服務的過程中更加的投入，因為那份殊榮使她具有無比的成就感(g18)。

(我“聖稜獎”拿到的話我就...我就不用擔心，40-A)
呵...因為我們志工都有考核嘛！那我們就設許有什麼大霸、桃山、雪山、聖稜，(聖稜是拿到的話是以後都不用所謂的點數限制。39-A)(像我...去年我拿到雪山獎，30-A,38-A,40-A)那(聽說明年應該是聖稜獎應該是OK的。110-A)

選擇編碼 h努力付出的浮現，包含了 h12自我發展、h22創造的可能 以及 h30視為職業般的努力，而本研究發現到很多志工從事志願服務本來是以幫助他人為主，後來發現其實收穫最多的是自己，所以志願服務不僅是助人的社會工作，其實也是志工自我成長很好的機會（賴兩陽，2002）。如圖 19 所歸納：

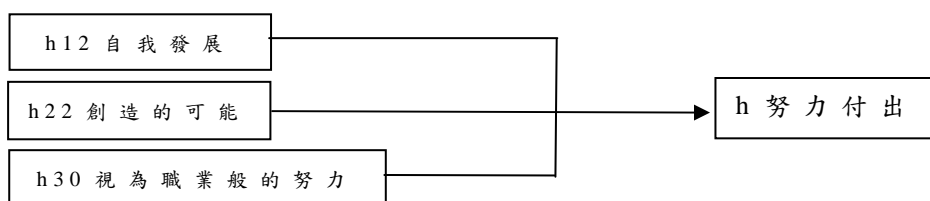


圖 19 選擇編碼範例九

(兩年前的花博，花博會我去那邊當解說……因為我要去花博，我又看了很多書，所以我自己就成長很多……這個機會很棒。26-L,57-L,115-L)

Leo為了要能在博覽會中，能帶給民眾更豐富的訊息，就不斷的在這段期間中充實自我的專業知識，使他自己對所要講解的專業很大的成長(h12)，這樣的付出不僅是為了服務他人而準備的，也為了自己能將最好的表現呈現在眾人面前而努力。

(從我是一個平凡的孩子，那個眷村的小孩子到現在這邊，我現在…第一個我可以表達，我敢上課，我敢教DIY，有一些以前我不敢的東西，我敢了，26-A,34-A)

而Amy原本是不敢在眾人面前表現自己的人，而在多年的志工接觸、訓練之後，已經成為一個組織裡不可缺少的靈魂人物了。這些獲得成長的機會，都是志工在為他人服務的同時成長著。

休閒含有創新、創造的意涵，認真休閒志工作者在從事志

願服務，都希望透過自己的力量，將組織精神發揚光大，就像 Raymond 為了將組織推展到民眾的生活裡，便提供良好可行的議建給上司，並且此推展活動的模式還被延續至今，可說是為了組織做了一個很大的貢獻，當然也造福社會，是他將館內的志工格局給放大了，並且還使其發揮出無限的可能 (h22)。

(我那時候我就跟施館長講，我說我們要把這個館，有很多人不知道這個館到底是幹什麼？尤其是你在外面，人家不會主動進來，學校、幼稚園、國小都不知道，所以後來好像是說我們第一期在解說志工的時候，我跟他說我們要走出去，而且走出去就是利用我們外面的資源，我那時候去設計幾個活動，
17-R,100-R,106-R,110-R)

認真休閒參與者會將自己所從事的活動，視為是一生中不可或缺的一部分，因此對於活動都會很努力的付出，以及全心全力的投入在其中。Raymond 就是一個最好的典範，他從事二十多年的志願服務活動中，從在一旁的活動協助者到專業管理者，這一路走來，使他更堅信自己所選擇的這一條路是對的。

(社會福利事業大概是...我人生第二個階段就是做社會福利工作，社會福利工作大概是志願服務這個部分，105-R).....(我在義工對我大概一輩子，105-R).....(現在是等於說是變成我的主業了，現

在是我薪水這邊領嘛！變成說是專職的。98-R)

在志工的生活中，Raymond 所遇到的艱辛比任何人還要多，但是他的努力也是其他人無法比較的，因為他比一般人多了一份的執著與努力，志願服務已經是他生涯發展中占有很重要的位置，而他目前在志工組織裡已是位領導志工的重要角色。

志工團體裡，彼此都是為了達成某一目標而聚集在一起的，有些是為了尋求個人的歸屬感，有些則想要獲得人際間的交往，不論他們所要追求的是什麼，當他們共同出現在志工組織裡時，彼此之間就會築出共同的理想和目標(i13) (劉安彥，1993)。因此本研究從主軸編碼 i13有共同目標、i29持久的參與以及 i32對組織充滿期待，整理出 i認同感 這項選擇編碼，以呈現出志工之認真休閒之特質。如圖 20 所示：

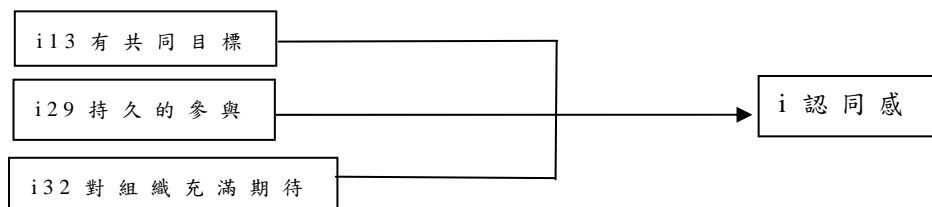


圖 20 選擇編碼範例十

(我們的向心力非常的凝聚，137-L)(因為我們來做志工，已經有這個奉獻的...觀念存在，47-L)(所以大家都會互相，127-L)啊～(一群人在大家都能夠付出來做的話，106-L)(就很容易結成一群志同道合的，如果是志同道合他就不容易流失。136-L,137-L)

對Leo來說因為加入了參山這個志工組織，建立起大家奉獻社會的觀念，每個人在團體裡都有屬於自己參與的一個空間，在這樣的團體生活中也建立起對志工組織的認同感。

在志工組織裡能夠持續的投入原因有多種，如：成就感的獲得、受到重視、自我實現感、他人的支持等（曾華源等，2003）。以參山這邊的志工來看，使他們持續在這個單位(i29)的因素，大多是認為這個組織的組成成員都是非常好相處的一群人，彼此除了會在專業上相互學習之外，也會藉由很多的節慶將大家聚在一起。

(這邊的人都很好、心地善良，而且這邊的人也會去招呼人家啊，這邊的當志工性質76-P,143-P)... ..(讓你當起來滿快樂的，25-P)(你就有會繼續當下去的原動力97-P)

雖然Patrick只有參與參山這一個志工團體，但是因為這個單位所會接觸到的領域，是他感興趣的東西，因此，漸漸地他在這個組織裡的地位已經是無人能取代的了。

(這個快樂是沒有辦法形容的，而且不是炫耀也不是驕傲，25-U,38-U)(是自己的一種體認，你覺得回去以後就覺得今天做了一件好事，26-U,47-U)(嗯～明天還可以做什麼事？你會有這種想法出現。124-U)

Shaw在1981年指出，每一個組織都有一個共同的特徵，即組織裡的成員彼此間是相互牽引著（引自時容華，1996）。

他們為了達成某個目標而相互影響著，像Lulu在服務他人時感到快樂，並且會期待還能為更多的人帶來歡樂，這也是因為整個組織有著散播快樂的氣息，而這樣的氣氛當然就瀰漫著整個組織。

由以上可以發現到，認真休閒之志願服務者的主要型態有：1.志工的利他行為及自我興趣兩大參與動機（李淑珺譯，2000）。即利他以及利己的考量因素，“興趣”往往是引起休閒活動參與者投入的主要動機，在志願服務的選擇亦同樣的現象；2.認真休閒之志工是因為興趣驅使，使他們擁有去追求這份“志業”的熱忱；3.志業及自我興趣因受到特殊的報償（如：自信心、成就感、歸屬感等），使志願服務者如同所有的認真休閒型態參與者一樣，能持續的投入在志願服務的行列裡；4.會持續參與某項休閒活動者，其參與的意義與技能會隨著接觸時間的長短而改變，志工也會因為從事志工的體驗，讓他們成長進而產生認同。

第四章 研究討論

本研究在最後選擇編碼階段後，再度歸納出3個核心類別，分別為社會交換理論、角色扮演以及認真休閒3個核心類別，並發展出了本研究的主要命題。而核心類別代表的是一個研究的主題也是最具有分析力的，它是必須濃縮了所有的分析結果而得到的幾個字詞，同時也是一個抽象化的概念，更能夠確切的說明「整個研究的內涵」(吳芝儀等譯，2001)。因此在本研究的三個核心類別中都能察覺到和「社會認同」的關連，在這樣不斷的聚焦及統合過程中，本研究便將其列為最終的核心命題。

第一節 社會交換 (核心類別一)

從社會交換理論的觀來看，每個人都有追求個人利益的基本特性，當人們在從事某事件時，會知覺到自己在這段關係中，所能獲得的酬賞和必須要付出的成本各為何，這些因素都會導致人們投入多少心力的程度(李茂興等譯，1995)。本研究的A社會交換是藉由志工參與的a利他與j利己因素所形成的核心類別。如圖21所示：

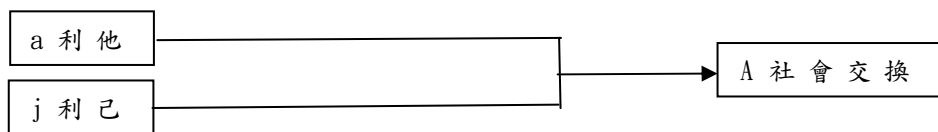


圖 21 核心類別一

根據 Triveis (1971) 相互利他主義演化論 (reciprocal altruism) 的觀點指出，人與人在長期的關係中付出以及獲得的雙方，都期待著彼此的付出與收穫能有對等的關係 (引自時蓉華，1996)。就如同志願服務在參與活動的初期，或許並

沒有強烈的預期到，能和組織機構之間有存在著互惠關係，但是若他們在從事志願服務過程中，無法感受社會的認同或支持，也就無法使他們無怨無悔的長期付出。

(我覺得說大家那種人跟人的互相關心，是在無形中都建立的，76-J,127-J)(我覺得你對別人釋出一點善意，其實別人也會回應，10-J,70-J)

Judy從事志願服務已有二十多年的經驗了，在長久的服務經驗中雖然遇過不少的困難，但是她卻能夠心甘情願的在為社會持續的努力付出，是因為她能夠在給予他人協助時，獲得對方的回應，不論是感謝或是使別人感到快樂等。因此志工在服務時，所付出的是有形的協助，但是往往志工本身從中獲得更豐富的無形感受，所以志工若能獲得心靈滿足、受到肯定與支持，會使他們更願意為社會付出。

Strigas & Newton Jackson在2003年的研究中指出，持續參與志願服務的因素有：1.具有目的性的(purposive)、2.有多餘的閒暇時間(leisure)、3.外在因素的影響(external influences)、4.物質考量因素(material)以及5.利己主義(egoistic)，其中又以利己主義(j)為影響人們決定的最主要因素。由本研究依據十位受訪者提供的資訊中，歸納出他們在參與服務中，會先將自己的生活安排的妥善後，再考慮投入於志願服務。

(如果說你放了兩天假，你跟這些朋友在一起，73-J)
(去爬爬山去認識植物的怎麼樣的，你本身也增長見

聞，26-J,57-J)(那你是不是心胸也已經放鬆，75-J)
(那你可以重新再去思考一下，一個禮拜哦～我覺得整個可以有很大的那種幫助嘛！26-J,84-J)

像Judy參與自然生態的志願服務，認為不僅是有效的利用空閒時間，也使自己的思緒重新整理，又可獲得多方的資訊，這或許也是使他持續投入的影響因素。

(我當初會參與志工是認為，如果不跟我的生活衝突，或是跟孩子的作息衝突，那倒可以，那就這樣加入了。15-M,96-M).....(沒有志工的話還是朋友都在啊！然後我們學一些東西，有學一些課程啊！那我們也是很充實啊！96-M)

Moon也描述著當初加入志工行列時的情形，不但要求自己的生活不受影響外，也儘量不去影響到家人的正常作息，因此，Moon希望志願服務這樣的活動參與在生活中，不僅不會干擾到原本的生活狀態，而期待是一個充實生活豐富性的一種活動。

時蓉華（1996）從社會交換理論看志願服務的參與，發現到從事志願服務使自己更能體諒他人，在為社會多付出一些心力的同時，他們從中也獲得很多的快樂、滿足與成就感，這樣的互動方式讓志願服務者在投入服務時，就像是付出的代價獲得了些許報酬。投入志願服務的過程中，主要獲得的回饋能夠達到個人的滿足，在幫助他人的同時也獲得了與社會、他人接觸的機會。

(剛開始...就覺得說我們一個人能夠造福一車大概有二十人、三十人，然後不只一車，這樣一天大概有十車或怎麼樣，68-M)(那我覺得說至少有兩個人很快樂的回去，43-M)那我們自己就會快樂，其實付出總比收...施比受有福嘛！

Moon在賞鷹活動時，深深的體會到當有能力帶給他人快樂時，心中的愉悅感是更無限的。賴兩陽（2002）認為協助他人行為的發生，主要是因為助人所獲得的利益，高於袖手旁觀，因為幫助他人是對未來投資，也可以從助人的行為，獲得他人的認同及正面的回應。

(有一些志工哦！他們真的是在家，怎麼講孩子大了，什麼老伴去世了，在家真的很無聊，他是純粹一開始就是打發時間的來當志工。31-U)...第一領個便當回去吃，就不用煮了，或者是志工組織裡的一些用的東西，可以拿回去和朋友分享82-U)...(漸漸他可能是因為這個樣子在志工裡面，好像也找到一點快樂...就是一種互惠互利的這種心態。25-U)

Lulu依據自己在志工組織裡所發現到的現象，認為其實志工參與服務，在社會上是彼此存在著互惠的關係。

Walster認為幫助別人的行為乃是在維持人際間彼此相處的公平原則（引自劉安彥，1993）。如同因果循環一樣，只要我們願意協助他人，他人也才願意在我們需要幫助時伸出援手。因此志願服務就像是一種彼此利益的互惠，它能增進、

維持個人的福祉，也能展現出一國家的社會福利與社會凝聚力（葉肅科，2004）。

(處本部跟SH申請說他們這裡需要一個血壓站……
我們就自願啊！95-S)(反正我們人已經上來了對不對！不如趁這個時候賺時數啊！39-S)……(所以我們就說，趁這個時候我們星期日也沒幹什麼，就在這裡大家聊天啊！31-S,73-S)

Soso利用原本空閒的時間，自願來為民眾服務，她認為假日到山上來不僅可以達成組織要求的任務，亦可以獲得志工的福利，自己也多了和朋友相聚的機會，所以可以說志工組織和志工之間是相互依附的。

以社會交換理論的觀點來看Patrick這樣的情形，因為他對於自然生態保育的事十分的重視，因此很多事情對他來說雖然是不求回報的在付出，但是，在自己能力範圍之內的事，他都會視為是自己的責任般的努力。

(像我去年到漢寶那邊去，就有人在用網子，然後有黃頭鷺、小白鷺就中網了……那我就下去救那隻黃頭鷺，牠有一隻腳不能走，45-P,107-P)……(那我就把牠帶回來我們彰化的那個家畜防疫中心，我就帶回去讓他們救助，111-P)(所以說有時候你做這些工作說，你不是想要得到回報，71-P)(可是因為這個好像變成你身邊的工作，111-P)(你會覺得說你又救了一個生命，48-P)(哇！整天好高興，25-P)(對不對

！可是你看牠死了，你就很難過，你會覺得說牠怎麼會為什麼會這樣子。37-P,123-P)

劉安彥（1993）認為，由於看到別人受苦受難乃是一種不愉快的感受，為了消除這種不愉快的感受，於是助人的行為因而產生，根據這種說法，助人者乃是為了自己本身的利益而採取助人的行動。因此，在利他與利己的條件達到平衡的狀態時，助人的行為就得以持續，而志願服務者將空閒的時間付出在他們認為值得的地方，不僅提升自己本身的休閒品質，也能受到社會上給予的肯定及鼓勵，這樣社會互動行為創造出雙贏的局面。

(我們從志工裡面延伸出來的一個團體，一樣也在做工義的活動，因為這邊是公家機關那可能很多事情很難去推展56-P)... ... (那我們可能成立另外一個團體，然後再把它發揚光大，就是可以從事更多的工義活動，105-P)(像我們目前在籌備針對單親、還有就是家輔中心的兒童，就貧困的兒童我們七月跟八月要辦一個活動，然後他們全部都是免費來參加48-P,107-P)

Patrick將為他人服務的動機發揚光大，由於組織裡的志工們考慮到政府單位行事程序的不便，因此從他們籌辦工義活動的形式來看，他們真的是一群志同道合為社會努力的志工。

現在志工對於志願服務的參與，若要是說純利他因素而投入的，或許已是少部分了，因為現今的志工已不是在組織內出現而已，在很多的活動中也都會招募志工，如：研討會或是運動會的舉辦，都會有類似徵才的機會，這些都是接觸新事物的最佳機會。如同Patrick因為從事志願服務活動，讓他的生活變得更豐富更有趣，自己也認為非常的值得。

〈覺得自己的生活更多變、更豐富〉(就是說我如果不要去參加這個志願服務工作，我可能一輩子就獸醫從頭到尾。58-R)對不對，可是因為我參與志願服務工作之後，(A～我在醫院的...醫院的，啊我現在變成說是一個管理者，53-R)(這一些東西是我以前學不到的，我在大地裡面就是環保的東西，到雪霸國家公園那邊裡去，很多滿多的這一些生態保育的理念，高山的這一些東西，是我們沒有辦法接觸到的，所以現在我很鼓勵說，因為你唯有透過志願服務工作，才可以進入到怎樣，一個你不同的領域去。46-R)否則你絕對沒機會的，對不對！(你以前如果沒有當志工的話，誰願意讓你進來。57-R)

由以上可發現到志工選擇利用為他人服務為休閒時間所從事的活動，不僅是希望能夠為社會盡一份自己的心力，同時也希望能夠獲得像一般休閒活動一樣的利益，如：充實空閒時間，獲得放鬆等，而這樣的形式也就成了「施比受有福」的另一種呈現的形式。

第二節 角色扮演（核心類別二）

Goffman 以「人生如戲，社會是一座舞台」來闡釋人際間互動的過程，認為雙方之間的互動角色是社會所給予的；米德也強調角色扮演在人際互動過程中的重要性，認為我們應該學習站在他人立場，來衡量及修正自己的社會生活行為（徐江敏、李姚軍譯，1992）。志工的參與動機除了是想要對社會有所貢獻之外，每個人之所以願意擔任該工作職務，都包含了多種不同的因素，志工持續在服務參與中，其動機也都會隨著不同的環境、不同的學習機會而不斷的在改變（李淑珺譯，2000）。在本研究所指的B角色扮演包含了志工的b人際關係以及c生活態度。如圖22及範例所描述：

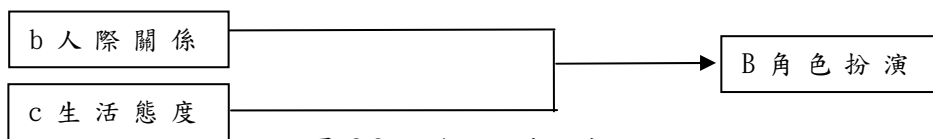


圖 22 核心類別二

人際關係(b)深深影響著在社會上活動的情況，每個人在不同的生活中都具有多重的身份，通常是要根據文化脈絡、社會規範、不同角色、社會地位以及對方的反應等來和人相處。

(從中間你就會得到一些說，啊怎樣去分類，然後你去上課，還是跟他們宣導34-B)以後，(然後跟他們聊天也會得到說那個...他們老人家一些觀念啦！26-B)(啊跟人家相處啦！127-B)...(你當志工的話，你參加活動，然後相對的認識的人比較多，然後A~就是接觸的面會比較廣一點，72-B,118-B,121-B)

Betty就藉由對他人宣導垃圾分類的過程中，建立起自己的人際關係，透過和別人的交談中，來獲得他人的生活經驗，以及擴大個人的人際生活圈。

志工在社會上所扮演的就是被賦予協助他人角色位置，他們努力的將志工應有的行為呈現在大眾面前，得以符合眾人對他們的期望。

(基本上因為我這個人比較不喜歡...就是做在第一個，我...我喜歡做幕僚的角色，幕僚或是企劃的角色，啊你叫我做領導的角色我不喜歡，
48-R,67-R,100-R,102-R,116-R)

Raymond長期的在從事志願服務活動，因此他本身對於自我角色的定位相當地清楚，他能夠將自己的喜好及能力不斷的向上提升，為組織帶來更大的貢獻。

人類本是群居性的動物，因此一般人喜歡與人為伍，這是一種親和需求，在人際互動的場合可獲取人際吸引，以及維持良好人際關係，所以在不同的場合必須要能展現出適度且合宜的社會行為（徐光國，1996）。就像Leo在退休之後選擇參與志願服務，來和社會上的人事繼續互動著，但是他對於家庭中所必須要扮演的角色仍舊會加以考量。

(大概一般的家人都會有...有這樣的感覺，你太投入他也不願意。等於說陪他的時間就少啊！有這個疑慮，這個也是我沒有整個放開的因素...呵...15-L)

每個志工組織會凝聚出不同的組織環境，像生態館就是由一群對自然生態有興趣者所組成的，幾乎每一位志工都是較活潑、開朗型的，因此有不少的志工是依據自己的喜好、興趣來選擇適合自己團體，Judy依自己的志工經驗也這麼認為。

(我們認識的這些人就覺得說，大家對生態都有認識，所以就所有的人幾乎比較同好的，就會來參加生態館27-J,50-J)

不過有時候人際間的交往過深，也會為自己帶來一些困擾，就像Raymond多年的志工經驗，常常為了組織活動的利益而製造自己的人情債，因此，在朋友活動的邀約下，已不再能由自己的想法做出想要的選擇。

(有時候就是盛情難卻之下，因為欠他人情，因為早期我們這樣做這麼多年喔！因為尤其我們做社會福利欠人家最多人情。36-R)

一個人的生活態度(c)與價值觀有很大的關聯性，社會文化背景的影響會造成個人不同的差異，就像Patrick他認為在志工團體裡，若是期望能從參與志工活動中獲得利益者，或許無法長久的待在志工組織裡，因為參與志工的結果或許會與其預想的價值不符。

(如果說你的出發點你想說今天想要得到什麼好處的話，那你可能很失望，62-P)對不對！(那如果說你

的出發點是覺得說，啊我盡量能為社會做一點什麼事情，41-P,47-P)(那我就覺得很快樂。25-P)

Betty也認為近年來志願服務組織的增加，反而影響志工的服務品質，由於志工參與動機的多元化，使得志工的參與變得較不單純。

(因為我們以前就是說，啊我就是有時間，我願意付出，12-B,44-B)(我不會想說從中得到什麼利益，啊現在看好像比較...比較不同。35-B)

在來自四面八方所組成的團體裡，包含了不同生活背景的人，因此每個人的生活態度和其生活問題處理方式也會因人而異，人的觀念影響人的感覺、思想和做事的方法，並且會隨著一個人的成長和新的經驗而改變（謝秀芬，2002）。Lulu接觸志工的機會非常頻繁，所以在她的觀念裡認為，志工和一般的人一樣，都必須要面對現實生活的問題，唯有自己衣食無缺方能有餘力助人，她的說法或許直接了一點，卻但很真實。

(要顧肚子才顧佛祖(台語)，你沒有工作來維持你的基本生活，你怎麼來這裡當志工，這是很現實的一個生活面哦！12-U,32-U)(沒有可以支持讓你這個生活可以自己支撐的時候，你哪有這個時間出來當志工，所以不要把自己講的那麼的無私，88-U)

就像Lulu所描述的志工參與，不僅是要能顧及到自己的基本生活外，家人的支持也影響了志工投入的程度。Moon的參與志工雖然沒有受到家人全力的支持，但是由於她樂於分享志工的活動情形，因此家人也感受到她在志工服務裡的成長，偶爾在人手不足的時候也會跟隨著Moon協助志願服務組織，家人態度的改變使她更能用心在志願服務上。

(我先生他對於我投入志工服務，剛開始是不反對也不支持，他也是靜觀其變啊！13-M)(然後後來我慢慢愈做愈好啊，我回去就會很實在的分享，29-M)

人類是天生的群居動物，大部分的人都是透過和他人相互的交流，以及與他人分享愉快的經驗，來獲得情感上的支持與關愛。就像志工透過和服務對象以及其他志工的交往，以及將志工經驗分享給家人或朋友，來得到鼓勵及認同，所以在我們的情感滿足裡，他人的存在就顯得格外重要。因此，我們會去接受團體中所創造出來的行為、價值和信念，並且在不同的空間扮演不同的角色，是因為我們對於社會規範的順從，這也是我們適應這個社會的方法(李茂興等譯，1995)。

從事志願服務可獲得的好處甚多，不論是有形的福利還是無形的心靈滿足感等。就像是從事一般休閒活動一樣，可獲得知識的獲得、社會上和人際間的交流、經濟上的成長及支援以及健康方面等利益回饋(Kraus, Barber & Shapiro, 2001)。而對於志願服務活動性質的界定，其實是很難去釐清它是工作還是休閒，對某些人來說可能是一種休閒的享受，就如同本研究大部分的受訪一樣，因為選擇的服務單位是一

個自然生態的範圍，因此，休閒的環境及氣氛就自然的散佈在四周；不過志工在從事志願服務時又必須投入像是工作一樣的認真態度，所以有些志工會認為志願服務的活動，對他們來說既不是休閒也不是工作 (Stebbins, 2007)。志工在志願服務組織裡的參與，多半秉持著認真執著的態度，這樣的精神不但是對自我的一種要求，也是為了要符合社會期望所呈現出來的表現。

志願服務在社會上所扮演的角色是被他人所期待的，人們通常會將愛心的、助人的等正面意義形象，投注在每個志工身上。而志工在協助他人時，所代表的是一個機構在為民服務，因此他們必需要清楚的知道服務的權限、項目、內容，以及在什麼時候要扮演什麼樣的角色，是資源提供者、協助者等 (謝秀芬, 2002)。因此，志工本身不僅會要求自的表現，同時也顯示自己是有能力助人的。

第三節 認真休閒 (核心類別三)

參與志願服務就如同認真的從事休閒活動一般，需要投入比一般的休閒更多的精神與努力，對於這份休閒的承諾與責任或是因為自我的興趣，都是促使他們願意繼續的投入原因，並且成為生活中不可或缺的一部分，進而成為生活的重心 (顏伽如等, 2004)。本研究所呈現的C認真休閒，包含了d成長、e獨特的特質、f堅持不懈、g獲得利益、h努力付出以及i認同感。以圖 23及下列範例解釋：

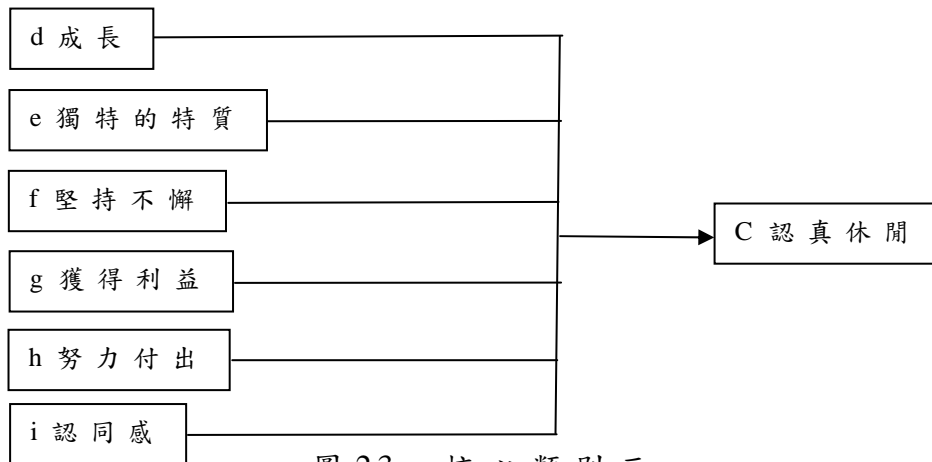


圖 23 核心類別三

Stebbins強調休閒不再只是隨意的消耗多餘的時間去從事輕鬆、無意義的活動，而是可以有系統、有目的的去選擇參與自己所喜歡的活動，並且持續不斷的參與該活動，這樣的認真休閒概念打破了很多人的刻板印象。而優質生活的追求，可藉由志願服務或者是其他形式（業餘、嗜好）的認真休閒活動的參與，更可由此類的活動達到個人的全方位學習、成長（Stebbins，2004b）。

認真休閒者不論是在毅力、特殊知識、技巧、個人努力的需求，以及強烈依附感或在認同活動的需求上，都不同於隨性休閒。本研究在最後的選擇編碼之後，發現到所歸類出的類別和Stebbins（2001a）所界定的六項認真休閒的特質有相同之處，因此便在本節中做詳細的介紹。

個人有意義的成就(significant personal effort)對應了本研究所歸納的成長(d)，認真休閒參與者會藉著休閒的參與，持續的培養自己的能力、技術，並且累積經驗與知識。

(有啊！像那個塑膠帶的編織，那個如果今天要教的話，你也要事先先學啊！你學會了才能教別人啊！
34-B,46-B)

Betty在志願服務中，為了能在服務他人中展現教學的能力，便會不斷的自我充實，這不但是是一個服務的機會，也是志工們的成長機會。

成長是可以提升個人的成就感，以及增加自我的價值感（時蓉華，1996）。因此，當志工的自我價值感增加時，就會更積極的向上邁進而不斷的在進步，這樣的過程都深深的影響著他們個人成就的獲得。

(從中間你就會學到...像我們去宣導垃圾分類，你也要去宣導你也要先讓...將...要先看一些就是有關那一方面的書籍，然後上一些課你有辦法去跟人家說，46-B,57-B)(啊從中間你就會得到一些說，啊怎樣去分類，然後你去上課以後，還是跟他們宣導34-B)

Betty選擇志願服務這樣的活動參與，並且其努力認真的態度，不同於一般玩票性質的休閒活動參與者，志工們的努力過程，以及所感受到的回饋，只有參與者本身才能體會。

獨特的特質(e)是在研究分析後期所浮現出來的類別，恰好和認真休閒的獨特的精神特質(unique ethos)相呼應。認真休閒參與者的特殊信仰、價值觀、道德標準及表現水準等，會形成一種屬於認真休閒的獨特精神，這樣的獨特感覺使他們能持續從事所喜愛的活動。

(我現在推的是一人志工，全家志工，我一個人當志工，我的全家都是當志工，啊所以我只要找一個人來了，我就怎樣，幾乎邀他一家進來，4-R,15-R,29-R,56-R)(所以我現在是比較鼓勵...像我的話幾乎都是全家，我會鼓勵我周遭的朋友，就是全家出來當志工。111-R,113-R)

Raymond 認為從事志願服務是一件非常美好的事情，因此他這樣的觀念希望能夠推廣到自己的家人，以至於所有的家庭上，他這全家志工、終身志工的理念使他堅定、持續的為志願服務在奉獻。

(因為你今天對這方面你很注重，那當這個這方面你沒有做好，你會覺得說自己真的很無力感啦！37-P,123-P)(譬如說像那個水鳥一樣，那個小燕窩，他在育雛的時候他在孵蛋的時候，我曾經就遇到人家去撿，那我就去阻止他，我就請他說你可不可以不要帶回家，因為這水鳥你養不活的，他說：「吃蛋」，我說：「不要吧！這個蛋那麼小」，比我們家的小那麼多了4-P)....(有時候你會看到那種情形，你會覺得說那為什麼有人會這樣子做，他也是一個小生命嘛！8-P)對不對，(那如果說你今天對這個東西你很執著，你很在意的話你會覺得說很難過37-P)....(譬如說我今天在外面他蛋有放下去，我今天就會很高興，4-P)(所以說這個就是你本身有投入這個領域，那你會覺得說，這是我應該要做的。27-P,111-P)

認真休閒者往往對於所從事的活動都會自動背負一個自我使命感，就如同Patrick對於生態是十分熱愛且重視保育的人，因此，當他遇見他人對於生態環境的破壞，他都會極力的去對他人勸說，因為他對於此方面是執著的、是認真的，因此便自覺有責任和義務將這個領域做到最好。

認真休閒者在從事活動時他們對於在乎的事情是非常執著的，這是因為他們自認為對某事應付起責任的態度，並且有時還會努力的對社會推廣組織的服務宗旨。

(環境的保護跟生態有關係，他們一般大人都做不好，亂丟東西，什麼東西都丟出來，我們看了心裡真的是很痛心……真的臺灣也只有這一塊而已。

111-L,135-L)

(因為我們是覺得說，有時候覺得說這個社會很亂或是怎麼樣，對不對！自己也有責任啊！對不對！自己也有…有一種責任嘛！111-R,112-R,115-R)(那你就是說…大家都願意多付出一點、多付出一些就好了啊！

Leo和Raymond他們都具有自我責任感的獨特性格，尤其自己深刻的體認到自然環境維護的重要，並且對於現今混亂的社會現象以及自然保育方面，都期盼社會大眾每個人皆能共同為社會、自然努力付出。

以堅持不懈的毅力(need to persevere)之認真休閒特質來看，參與不同的休閒活動性質可能會遇到不同的阻礙與挫

折，但認真休閒志願服務參與者在經過長時間的投入服務活動，從對組織專業有興趣開始發展，至持續且認真的投入在其中，並且持續不斷的追求挑戰，他們希望透過活動的參與來展現及證明自己的能力，即使面對困難時仍然會持續的參與，並且會設法解決及突破 (Stebbins, 2004c)。

Patrick因為本身愛好生態拍攝，所以才全心投入生態類的志願服務組織，由於目前社會對國內生態攝影者不受到重視，他雖然感到遺憾，但是仍然持續的在他喜好的生態上不斷的付出，他這麼的堅持不懈(f)希望能藉此保留住國內大自然之美，並喚起社會大眾對環境保育的正視。

(這些從事這些本土的生態的拍攝者的生活，你一毛錢都沒有支付給這些拍攝者，可是你卻寧願喔！卻寧願到國外去買還是租人家的一些圖畫來台灣展覽，你寧願花很大筆的金錢，那我的意思是說，你為什麼不想另外一個角度想，我今天要來為台灣保存這一些台灣的本土文化，台灣的本土的生態，我寧願在台灣紮根，我花多一點點的錢，來鼓勵這些從事生態拍攝者，他們繼續來去創作，繼續去拍攝台灣很多很美好的這些。103-P)

Patrick因為對環境保護的珍惜，充分顯現出認真休閒者對於所從事的事物上執著、堅持的態度。也因為是興趣使然的關係，讓他即使是面對不好的天氣，也都不減他對生態攝影的行動力。在拍攝的過程中，他都必須要安安靜靜的獨自一個人偽裝之後混入溼地或草叢裡等，再慢慢的守候及等待

最佳的片刻，每當聽他在描述每一張照片的內容時，都能感受到每一張照片背後的辛苦與喜悅。

(我本身是對生態比較執著比較有興趣，27-P)(那我就會一直往這方面一直去下功夫，57-P)(就像Mimi她剛有問說：「昨天天氣不好，你去哪裡？」我跟她講，昨天天氣不好，我還是到福漢寶去。22-P)(她說：「天氣不好你可以拍到什麼東西？」我說：「有！昨天收穫滿多的。」……我拍得很高興。102-P)

(我今天做環保，我...我閃電<被雷擊>也是垃圾袋救我一命，我就笑說垃圾袋救我一命，所以我要重新堅持做環保，22-R,44-R,55-R)

Raymond在志工裡是長老級的角色，在某次擔任淨山活動的志工時，因為氣候不佳，意外被雷擊中，身體遭受到嚴重的傷害，但是，這樣不好的志工服務經驗並沒有擊退他擔任志工的熱情，反而使他更加的惜福，他正向的思考模式，使在他身旁的朋友們都感受到他那股真正奉獻社會的心，這樣努力堅持的態度就是Stebbins所描述的堅持不懈的態度。

(賞鷹的時候啊！那你坐車上我們就是背對...就是要面向觀眾，那有些人不習慣，而且車這樣走，會顛啊什麼...有的一上車就開始暈了，或怎麼樣對啊！那你要拿麥克風介紹我們的風景啊！或是我們這邊的特產啊！什麼的...真的是...又一大早，六點左

右就要來佈置會場，然後又要來集合，又要會前怎麼樣怎麼樣... 大家都很累，54-M)(但是看到說A～被我們服務的人，他們覺得他們很有收穫，他們就... 我們就覺得說A～我今天沒有白幹了。9-M,53-M)

Moon認為在一天的辛苦活動下來，讓民眾滿載而歸的心情，就可以讓一切的疲勞都煙消雲散。他人對志工的努力而給予的回饋，也是能夠使志工們繼續投入服務的因素。

在志願服務者為社會服務的過程中，他們看似不斷地付出，但是他們可獲得的利益(g)是無形的情感勝獲得過有形的獎勵，就像認真休閒者的特質之一：獲得持久的利益(durable benefits)，他們藉由休閒的參與來表現自我及發揮潛能，不但能對自我更加的肯定，甚至也得到了社會的認同(周秀華，2002)。其利益的獲得包括：自我實現、成就感、自我形象、社會互動，以及持久的心理效益，還有單純的自我滿足的快樂，這也是一般休閒活動參與者所想得到的休閒基本利益(劉虹伶，2005)。

(我們是先去那邊選課，去上，然後上了以後，就是裡面Ema姐嘛！Ema就說，A～Moon我們這邊可以來當志工，50-M)... ..(那時候我問說志工需要什麼條件，或是說要什麼？她說，沒有啊！你就是可以來排班啊什麼的，50-M,77-M)... ..(在一整天的服務之後看到被我們服務的人，他們覺得他們很有收穫，我們就覺得說A～我今天沒有白幹了。9-M,53-M)

Moon因為好友的推薦下才接觸志願服務，當時對於志願服務並沒有什麼特別的期待或想法，可是在實際參與後，對於服務他人之後所獲得的心理感受是很紮實的感覺。

(這裡你說...當然要有一些成就，但是我當然不是以那個成就為主啦，53-T)(那比如說去年帶台北的那個旅遊工會的導遊...他們都是導遊，導覽結束後我是稍為提起說這個導遊考試怎麼考，他們就說你絕對可以...就一直在邀我，然後說你講得很好...最起碼是他們一直跟我說你可以...你來當導遊一定綽綽有餘。呵...25-T,30-T,85-T,120-T)

Thomas在帶領解說的經驗裡，受到他人的鼓勵及讚揚，使他心裡獲得被肯定的滿足感，雖然這不是主要志工參與目的，但是卻是使他更熱衷於服務的動力。

(我們志願服務工作，絕對沒有辦法達到說讓每一個人都很滿意的，66-R)(因為我們既然當初進來是為了自己很快樂的要來當志工，所以要讓自己保持快樂的心境，25-R)...(無論如何你一定要先當一個快樂的志工，25-R)(你才能快樂的服務別人，因為你自己不快樂的時候，我想你再來服務別人，別人感受不到那個服務的熱忱。43-R,68-R)...讓人家很快樂啊！那我們讓人家很快樂，25-R)(我們就覺得滿欣慰的，38-R)

Raymond 以資深志工的角色，鼓勵所有志工都應當保持快樂的心情來擔任志願服務活動，因為唯有發自內心的歡樂才能夠傳播及擴散，當他人被志工們感染了快樂的心情後，志工們的情緒往往都是更加的歡喜的，就像 Amy 也認為被協助的他人快樂或許是一時的，但是存留的志工的心裡感受卻是長久且深刻的。

(其實我們就覺得我們快樂比他們多，因為他們只是快樂一下子。可是在我們心中很多的懷念。25-A, 128-A)

在本研究中有多位的受訪者在參與初期都是受到他人的影響而參與的，但是他們能夠持續努力服務到現今，都是靠他們自己在這段服務期間裡不斷的努力下，使其需求在參與過程中被滿足了，包括了有形的回饋（志工時數、服務津貼等）及無形的回饋（滿足感、成就感、快樂等）。

在不斷的歸納過程中，浮現出努力付出(h)的類別，而此類別顯現出認真休閒者之像志業般的努力付出(careers in their endeavors)的特質。認真休閒者在不同階段的參與活動中，都追求著不同的目標，隨著年齡的增長及角色的轉變都有不同的發展（周秀華，2002）。

(因為剛初期，你看我初期是自己很...所以說知道我的人...初期我是很認真，自己一個人很認真的...我現在改變是覺得說，好，我們兩夫妻去做，我拼了老命去做，一天也只有二十四小時，能夠做多少

，對不對！106-R).....因為我在做的東西就是，會...
(我會去分配我的時間，49-R)(啊如果說有的是出錢的，哦～十幾個是出錢的，那就沒有給他算那個，出錢的沒關係，我就出個一萬、兩萬贊助一下，134-R)(啊有一些是我必需要出力的，我大概就是會花比較多的心思，106-R,111-R,115-R)

在本研究的受訪者中Raymond參與的志工團體數是最多的一位，他能夠安排不同的時間花在不同的志工組織上，這些志工經驗使他更清楚的知道，自己真正要追求的是什麼，他從原本的埋頭苦幹到現在的引導他人共且努力，他對志願服務所付出心血，就像是投注在一項偉大的事業一樣認真。

認真休閒參與者或許是因為對活動感興趣而開始參與，到後來參與活動則不再只是為了興趣，很多都是為了展現自我並追求更上一層樓的目標，並且在這樣努力的過程中感受到自己成長及進步的喜悅。

(生態跟別的求知領域不一樣，有的求知領域是固定的，一就是一、二就是二，但生態不是.....對這個情形很有感觸，所以人的心胸要更開闊。26-L,46-L)

Leo 在志願服務的裡雖不是最多年的經歷，但是，卻也在短時間內領導了一個志工性質的服務社團，因此，對於這樣的成長及收穫的體認，只有自己本身最能體會。

(之前有志工上去的時候，我還問一下管理站主任說，我們現在志工在登山口附近有沒有造成你們的困擾啊什麼的之類啊！17-A,100-A,101-A)他說，沒有！很好很好。(很好我就很放心啊！你知道嗎！至少我們在篩選這些人的時候，沒有造成管理站的困擾，也沒造成處裡面的困擾，那是我們最欣慰的，21-A,105-A,111-A)

從事志願服務已有多時的Amy，在志工組織已算是非常資深的人員，因此，當她在從事志工服務時，便會對整個志工組織的運作負起責任，也會盡力的為組織選擇最適合的土工人選在合適的工作崗位。

像Amy這般的努力，仿佛面對志業般的工作投入程度，在其他的志工身上也不難發現這樣的特質，Raymond同樣是具有強烈該特質的資深志工，在他從事多年的志工服務，對於社會服務有很強烈的責任感，他常常期許自己在為社會付出的過程中不斷的成長。

(我現在我一直在講說我不是一個初級的工作者，7-R,100-R)... ..(我去弄了一個東西出來是讓很多的人可以去做的，讓更多的人一次可以去影響更多的人，這樣才會好，4-R)(因為我們是覺得說，有時候覺得說這個社會很亂或是怎麼樣，對不對！自己也有責任啊！對不對！自己也有...有一種責任嘛！111-R,112-R,115-R)(那你就是說...大家都願意多付

出一點、多付出一些就好了啊！所以我這幾年來大概就比較不一樣的就是在這個地方啦！

2-R, 4-R, 48-R, 56-R, 104-R, 106-R)

強烈的認同感 (identify strongly) 在本研究中被歸屬於認同感 (i) 中，認真休閒者對於所參與的活動都具有高度的認同感，尤其是當與他人談論到自己的休閒活動時，他們會表現出非常得意或興奮的感覺 (Stebbins, 2001a)。

(我覺得大家已經變成是家人……像兄弟姐妹一樣……，你服務社團久了就是這樣子，永遠遇得到的都是這些人。52-J, 76-J, 94-J, 97-J)……(只要加入那個社團我都會繳永久會費，因為我希望那個社團是永遠都在的，97-J)

志願服務者對組織的認同感，來自於歷經長久的投入，進而對組織產生了特殊情感，就如家一樣的感覺。Judy認為組織裡每個志工伙伴就像是家人般，這份認同就是來自於這似親情的感情。

在不同的組織裡皆有不同組織宗旨、目標，志願服務組織亦是如此，當志工對組織有一定程度的瞭解之後，便容易為組織共同努力奉獻，這是因為他們對團體產生了認同，所以便會為了達到共識，彼此協調出最合適的方法。

(大家真的都奉獻時間，49-M)(大家就都很快樂，25-M)(即使有時候都會有爭執或是什麼…也都是為了理想110-M)……(大家都為了這件事的核心以後，

大家會達成共識。133-M,17-M)... ... (我就覺得我們這一群真的是有那個理想，而且也真的是會去做。143-M)

Moon就認為因為他們能夠認同這個志工組織的理念，因此即使有意見衝突的時候，也都會理出一個朝組織目標方向的前進道路。

現今人們對自我認同的獲得，是關係到自我本身是否能做為一個獨立角色(independent role)，這不同於過在組織裡尋求安全感的獲得(傅宏譯，1994)。

(退休了以後，又不能說在家裡吃閒飯12-L,31-L)
... ... 希望對...對社會有一點貢獻47-L)... ... 所以(就找一個有意義的工作嘛!48-L)或者是(參與社會比較廣泛的一個活動。28-L,121-L)

Leo則認為參與志願服務是一項很有意義的事情，可以持續使自己在社會上成為有作用的角色，因此願意在退休之後便全心的為社會奉獻。

對未來有期待是令人努力的原動力，而在志願服務組織裡也是如此，不同的組織有著不同的服務族群及目標，當一個任務達成之後，總是會想著下一個任務又是會如何(i32)，為了使下個任務能夠更圓滿的呈現出來，便會期許自己在這樣的過程中更加的努力。

(我認為最大的收穫就自己的人生很快樂，25-M)(對啊！每天就會想啊下禮拜要做什麼，像今天要開會什麼的，124-M)(就很期待說可以和好久不見的朋友相遇73-M)

Moon總是對組織的任何活動充滿期待，不論是值班的工作或是開會的活動，而當期待和結果達到平衡時，會使志工增加對組織的認同。

第四節 社會認同（核心命題）

志願服務組織在社會上受到很多的讚賞及支持，志工藉由投身在這樣的團體組織裡，同樣希望能獲得社會上給予肯定與尊重。社會認同指的是自己能夠認同所處的組織團體或社會，並且對於自己存在於團體中的概念非常的強烈，在團體或社會中與其他的個體組成一個共同體（蔡宏進，2004）。如圖 24 所示：本研究的 3 個核心類別就如同三角椎的三個點，其三個類別經過研究者不斷的聚焦，獲得了本研究的核心理命題：認同。

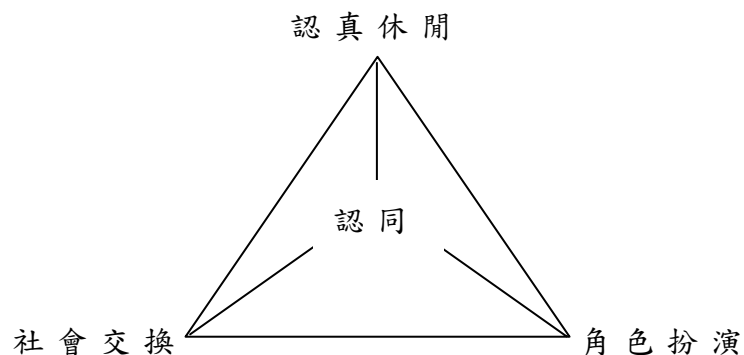


圖 24 核心理命題

(我覺得一直想要走志工這條路，97-U)(是因為我覺得我們這個team的凝聚力是你們感受不到的，137-U)(因為...不是每個團體喔～都像我們這個team這麼這麼的和諧...我們會覺得我們自己好像回到高中時期那個樣子哦！會鬥嘴。73-U,76-U)

Lulu對於她所參與的志工團體，有著強烈的認同感，而這份認同是來自於他們組織裡的凝聚力，組織裡的志工彼此之間的關心及照顧，都是組織情感建立的基礎為了獲得社會認同，人們通常會以所屬團體成員的身份來界定自己，個人若想透過社會的認同來維持其自尊，便會朝向提升團體的成就的方向來努力。

根據Tajfel在1981年發展出社會認同理論有三個主要的核心概念分別categorization, identity, 以及comparison(引自Kimble, 1990)。Categorization，也就是類別化，指的是當某物件一旦被歸為某一個類別(如：階級、性別)之後，對每個人來說，他是某些群體的組內者(組員)，同時也是其它群體的組外者。因此志工選擇參與某個志願服務組織時，希望將自己的身份放置在社會上屬於助人者的那一類別，進而期待自己能成為團體內的一份子。identity指的是認同，是人們的自我意像或自我概念。個體在不同的社會脈絡中，可以選擇不同的社會認證以符合這樣的社會情境。通常一個人的認同有兩個成份，即個人認同與社會認同，而人們就藉由強化這兩種認同的方式來促進其自我意像或自尊。舉列來說：確認自己是慈濟的志工、生命線的志工...等都是一種社會上給予的認證，但是此種社會認證本身並不足以形成對這些認證

的評價，而個體對某類別的認同，也只有在和社會其他人或組織比較的過程中才能呈現出來。社會認同理論的最後一個核心概念乃是comparison，也就是比較，即如果一個人可由其隸屬的各種群體來定義自己，那麼他便會將自己所屬組群看成正向的組織，這是十分合理的認同傾向。社會認同理論者認為群體之間的評價基本上是相對的，人們藉由和其他群體的比較來凸顯出自己所屬群體的價值（楊文金，1997）。

(只要加入那個社團我都會繳永久會費，因為我認為我希望那個社團他是永遠都在的，97-J)……(我覺得是我們大家已經變成是家人……大家就像兄弟姐妹一樣……，你服務社團久了就是這樣子，永遠遇得到的都是這些人。52-J,76-J,94-J,97-J)

對Judy來說，志工組織就像是一個大家庭一樣，大家擁有著共同的理想、目標，對於團體的認同感，是來自於每個人的真心誠意的付出，並且相互關懷，這樣的一份深厚情誼漸漸的匯聚成一股強大的凝聚力。

(我帶我的新志工去實習幾乎都是掃廁所，先從這一關〈打掃廁所〉，7-R)因為這一關是每一個人早上起來先碰到的事……那種環境不是我們在家那麼舒適的環境……遊客早上起來，哇～弄得很乾淨、然後很棒……(那心情就一定很high、一定很好，10-R)讓大家很好之下，啊！(謝謝你們哦～11-R)所以你在那邊服務的人，(A～就像人家講得很好，我們當

志工的人，最...最大的回饋在哪裡？最大的回饋是，我們所做的事情，得到人家的...人家的怎樣...認同、肯定。(9-R)

自我認同的建立，通常是在某項專業上有更進一步的認識或學習，通常他們也都能很有信心的表現出自己的專業(王偉琴等譯，2005)。像Raymond認為獲得他人的認同及肯定，就是給予志工最大的回饋了。

從社會認同理論來說，志工願意投入在該志願服務組織裡，有可能是因為他們期待自己能被歸類於社會上具有正面形象的一群人，並且藉由融入志願服務組織來提升對自我的認同感。如同社會上認為志願服務者是一群願意奉獻愛心、投入公益服務的人，社會上也認同志願服務者在社會上的角色，使得他們在從事志願服務時能從中獲得歸屬感、成就感...等，以填補心靈層面需求的滿足。

第五章 結論與建議

本研究主要針對認真休閒之志願服務者在從事志願服務的行為進行探討，在使用紮根理論的歸納過程中，最後的3個核心類別（社會交換、角色扮演以及認真休閒）是由10個選擇編碼的概念所呈現出來的。

第一節 結論

本研究所呈現出來的認同，指的是認真休閒志工者，在透過和社會互動的情況下，不斷的調整自我在社會上角色的扮演，並且在經過長時間與社會的互動，獲得了學習的機會與成長，在這些過程中他們肯定了自我的價值，進而認同自己。由於志工本身在社會上是屬於較具有良好的形象角色，因此，志工們也認為可以成為志工的一份子是一件榮譽的事情，所以他們願意長期的投入在志願服務上，這樣不僅可以尋求自我滿足之外，更能受到社會大眾的肯定進而獲得社會認同。

對本研究的認真休閒志工者而言，從事志願服務最大的收穫除了快樂及成就感等以外，「麻吉」⁷般的情感建立，是整個組織最吸引人來的地方，因此，組織的融洽氣氛其實對於志工組織的人氣來說是很重要的，也是因為大家的情感和睦之下，方有可能產生團體的凝聚力，也才能對志工組織產生認同。

認真休閒者在從事活動中，會共同去創造出彼此的一種獨特的認同感。他們要傳遞的是一種獨特的心理感受，但是當自我認同被創造出來時，為了適應日常生活變化的經驗，

⁷ 指的是感情很好的死黨、好朋友。

就必須要一直是不斷地在重新安排列生活的態度（趙旭東、方文譯，2005）。

由於本研究之志工組織乃屬於自然生態的環境，這樣的環境本身就是一個使人可以放鬆心情的地方，因此志工對於組織環境的選擇是很重視的，因為參與這樣的志工活動，不但有機會接觸大自然的生態之美，更有豐富的生態知識可以學習，對於自我身心的陶冶及見識的增廣都大有益處，所以在利己的因素是較為明顯。因此，在本研究的受訪者中，對於在醫院從事志工的其他人都深感佩服，雖然都是身為志願服務者，但是他們認為願意在醫院擔任的志工之情操是更偉大的，因為醫院這樣的服務環境是一般人較排斥來往的服務場所，所以對於醫院志工，他們總是認為大愛精神的代表就非他們莫屬了。所以就連志工本身對於不同性質的志工組織成員，都會對他們有不同的認同，這就如同一般人對於所有志工在社會上的角色一樣，也都會賦予他們一個為社會奉獻的精神。

認真休閒者在選擇參與的活動到真正從事的過程中，都一直保有高度自我覺察與主導權，並且不斷努力的追求自己所需要的學習環境，賦予現代休閒概念一個積極與正向的意涵。參與志願服務是依自我意願來選擇所參與的休閒活動，為了使空閒時間裡的紀錄更多姿多彩，不但能成為一個受到社會肯定付出的志願服務者，本身也能從活動中體驗到參與活動的喜悅與滿意，不但提升了自我的生活品質、獲得個人的成長，以及心靈層面的滿足。

第二節 研究貢獻

本研究依據紮根理論，在選擇編碼階段歸納出10個主要概念，其中有d成長、e獨特的特質、f堅持不懈、g獲得利益、h努力付出、i認同感 6個概念，和Stebbins提出6個認真休閒者之特質雖有相同之意涵，但是也有不同之處。以表6來呈現：

表4 研究結果與傳統認真休閒之異同

認真休閒 六特質	本研究 結果	同	異
persevere		<p>堅持不懈的毅力</p> <p>1. 遇阻礙與挫折皆能追求挑戰。</p> <p>2. 藉由活動證明自己能力。</p>	<p>f堅持不懈</p> <p>1. 為社會、組織而努力。</p>
Careers		<p>像志業般努力付出</p> <p>1. 追求更加精進。</p> <p>2. 感受自我成長及進步的喜悅。</p>	<p>h努力付出</p> <p>1. 創造出無限的可能。如：Raymond創造出更大的志工局面。</p>
effort		<p>個人有意義的成就</p> <p>1. 培養自我能力及技術。</p>	<p>d成長</p> <p>1. 自我展現。</p>

表4續

表 4 續

	獲得持久的利益	g 獲得利益
durable benefits	1. 發揮潛能。 2. 自我肯定。 3. 自我滿足。 4. 休閒基本利益。	
unique ethos	獨特的精神特質	e 獨特的特質
	1. 價值觀等使其持續參與活動。	1. 受到團體氣氛、凝聚力的影響。
identify	強烈的認同感	i 認同感
	1. 對團體具有高度認同感。	1. 對組織有所期待。 2. 朝向團體的共同目標努力。

透過本研究的研究過程中，可以使志工對自己從事志願服務的活動有新的認識，不但檢視自己參與的態度，也可以更進一步的瞭解自己在這當中的成長與改變。最後本研究歸納出以下幾點關於志工參與的情形：1. 志工會持續的在同一個單一服務，除了團體的氣氛之外，影響最大的因素是自我對該活動性質的喜好而定。2. 志工會參與志願服務，大多都是經由他人的介紹或告知，因此政府單位可透過大眾宣傳的方法，來吸引更多的民眾參與志願服務（對他人產生影響）。3. 志工能快樂的從事服務活動，最主要是因為知識的增長、人際圈的擴增以及自信心的獲得。4. 由於志願服務有很多和人接觸的機會，因此志工在這樣的過程中，不斷的對自我反

省、學會體諒他人、個性的改變（較不易和他人產生衝突）以及更加珍惜身邊的幸福。5. 志工因受到社會上他人的認同後，便會對自我產生認同。

在整個研究的過程中，研究者自我不但要求自己盡己所能，希望在研究中將所知的都呈現於文本中，因此不斷的充實學術知識來增填本研究的豐富性。在進行研究中，深深感受到人際關係支持的重要性，本研究因為有多位阿姨及叔叔的協助，方能使本研究增添豐富的內容，也才能順順利利的完成。感謝所有受訪者的經驗訴說，使研究者不儘是在研究上獲得幫助，也讓研究者藉由志工前輩的分享，更加明白如何更妥善的安排自我的時間的運用。

第三節 自我反思

在本研究尚未有明確的方向時，研究者首先想到的研究對象為Mimi阿姨，原本認為是熟悉的人較能明白清楚的進行訪談，況且志工的參與又是較為正面的活動，因此研究者即認為擔任志工的阿姨必定要爽口的答應，但是很多事情都是在我所認為的常理以外發生，這才使我真正理解到，不要輕易的對事情預設立場。就如同陳向明（2002）指的，當受訪對象為熟人可能較容易被接受，但也因為熟識彼此的關係，使得受訪者不願意將自己真實感受或隱私訴說出來。因此，在研究一開始的遭遇就影響了我在面對之後受訪者的態度。每當完成一位受訪者的訪談過程及記錄，都成為我下一個訪談內容改進的方向，在透過與受訪者的問答來回裡，不斷的在釐清事情疑問，也使研究的重點更加突顯出來。

而研究倫理的問題也不斷的出現在我的腦海中，由於研

究者有機會到八卦山脈遊客服務中心以實習生的身分，所以在當時不僅要完成課程所交代的規定外，研究者也同時在觀察志工們的活動情形，雖然已向中心主管告知本研究主題，他也同意研究者在此進行相關的研究，並且也熱心的提供志工相關的訊息給予參考，但是，當時其他的志工並不知道我是研究志工的另一個身分，而研究者不斷思考這樣的問題：我這樣正當的觀察他們合乎研究倫理嗎？因此，研究者也在實習之初為大家自我介紹的機會下，詳細的說明我的研究生身分，讓他們不會覺得無形中被別人觀察的感覺。

在質性研究裡，研究者本身的省思是必需，可以透過自我的反思來檢視是否有將受訪者的表達正確的陳述出來。研究的結果也是由雙方共同創造出來的，本研究主要透過和受訪者互動的訪談，及實際的參與觀察所呈現出來，研究者的責任即是透過文字的描述，儘量將情境還原到事實的當下，並且要不斷的思考與反省，方能呈現出受訪者的真實感動。

第四節 研究限制與建議

本研究在進行之初，期望能瞭解到自然生態類的志工，在決定參與志願服務時的動機為何，希望能藉由10位受訪者中獲得解答，原本是以自然生態志工為主，但是在本研究進行受訪者選取時，發現所有的志工所參與志願服務組織不只一個團體，雖然 Patrick和 Leo只參與一個志願服務組織，但是他們都還有參與其他非志工的公益團體。因此，本研究所獲得的很多志工經驗，並非侷限在生態遊客服務中心的組織裡，而是包含了很多以前的志工服務經驗。但是相同的是他們目前都願意將志工服務獻給自然生態組織，而這也是使本

研究的內容有更多不同層面的訊息。因此，本研究建議後續研究可以針對只參與自然生態，或是特別屬性的志工組織進行探討，因為這些志工的參與動機，必定和傳統志工組織有很不一樣的想法，這些獨特的想法都值得我們深入瞭解。

本研究在研究對象選取時，特別以遊客服務中心的第一期志工為選擇，研究者當初是希望受訪者皆能有夠長時間的服務參與時間，並且是依據志願服務法規定之有機會申請榮譽志工者為條件，但是，經過本研究發現到，參與志願服務的經驗，和所參與的年資並沒有絕對的相關性，而是和志工所願意付出在該單位的投入程度有關係，因此，本研究建議往後的志工相關研究者，可以針對志工的參與投入程度，來深入探討不同參與程度之志工的參與情形。

在早期的資料中大都認為志工藉由和其他志工一起參與助人的活動，大家都抱持著熱心服務的態度及精神，在共同努力過程中產生了對服務單位的認同和歸屬感（吳美慧等，1995）。但是由本研究的結果發現到除了認同之外，組織的氣氛以及參與志工對自我的利益也是很重要的志工參與因素，因此，研究者認為往後可以針對不同性質的志工組織，來探討志工投入及組織氣氛的關係。

依本研究歸納後，瞭解到認真休閒之志工參與者重視內在酬賞高過外在的酬賞，這或許是因為志工參與大多都是行有餘力，不用為過生活煩惱的人，因此他們所要追求的就是無法用金錢買到的酬賞，如：滿足感、情感等獲得。而Stebbins的分類中尚有業餘者以及嗜好者，因此研究者建議後續研究可以針對業餘者或是嗜好者之認真休閒者，進行三者的休閒活動參與行為進行比對及分析。

參考文獻

中文部分：

- 內政部統計處(2007)。內政統計通報九十六年第十二週。
- 王良泰(2004)。服務志工留任因素之研究－以國立自然科學博物館為例，逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
- 行政院主計處(2005)。中華民國社會指標統計報告書。
- 行政院主計處(2007)。國情統計通報第67號。
- 呂朝賢(2002)。對我國志願服務法的若干反思與建議，臺大
社工學刊，7，p.203-241。
- 吳淑鈺(2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作
滿意度之研究，國立中山大學公共事務管理研究所碩
士論文。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995)。義工制度的理論與實施。
臺北市：心理。
- 周秀華(2002)。深度休閒者學習經驗之研究。國立高雄師範
大學成人教育研究所碩士論文。
- 胡幼慧(1996)。質性研究的分析與寫成。胡幼慧編，質性研
究：理論、方法及本土女性研究實例(p.159-170)，
臺北市：巨流。
- 范麗娟(2004)。深度訪談。謝臥龍編，質性研究(81-126)，
臺北市：心理。
- 徐光國(1996)。社會心理學。臺北市：五南。
- 高敬文(1999)。質研究方法論。臺北市：師大書苑。
- 時蓉華(1996)。社會心理學。臺北市：臺灣東華。
- 夏淑蓉、謝智謀(2002)。這個世界需要認真休閒，大專體育，
62，p.163-167。

- 陳武雄(2005)。從「祥和計畫」談臺灣志願服務法的發展，
社區發展季刊，109，p.182-186。
- 陳向明(2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳定銘(2003a)。
志工之資訊運用。江明彥編，志工管理(p.263-292)。臺北
市：智勝。
- 陳定銘(2003b)。志工之人力發展。江明彥編，志工管理
(p.293-328)。臺北市：智勝。
- 曾華源(2002)。台灣志願服務工作參與行為動力之探討，2002
年兩岸四地社會福利學術研討會論文集。p.201-209。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。臺北市：揚智。
- 葉肅科(2004)。老人休閒、娛樂、教育與志願服務需求與趨
勢，2004年兩岸四地社會福利學術研討會論文集。
p.177-185。
- 蔡宏進(2004)。休閒社會學。臺北市：三民。
- 歐用生(1995)。質的研究。臺北市：師大書苑。
- 潘義祥(1998)。論運動性休閒參與之內涵及其價值，東師體
育，5，p.21-28。
- 鄭錫鍙(2003)。志工之領導議題。江明彥編，志工管理
(p.23-46)。臺北市：智勝。
- 劉虹伶(2005)。深度休閒者之休閒效益，大專體育，78，
p.116-122。
- 劉安彥(1993)。社會心理學。臺北市：三民。
- 賴兩陽(2002)。志願服務的內涵。中華民國志願服務協會編，
志願服務基礎訓練教材(p.7-26)。臺北市：內政部。
- 謝秀芬(2002)。社會個案工作:理論與技巧。臺北市:雙葉。

- 簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。臺北市：巨流。
- 顏伽如(2003)。認真休閒之參與歷程與相關因素之研究－以臺北市立圖書館「林老師說故事」之志工為例，國立體育學院體育研究所碩士論文。
- 顏伽如、謝智謀(2004)。認真休閒：概念之緣起及其內涵，國立體育學院論叢，14(2)，p.63-78。

翻譯部分：

- Aronson, E. , Wilson, T. D. & Akert, R. M.(1995)。社會心理學(李茂興、余伯泉譯)，臺北市：揚智。
- Babbie, E. (2005)。社會科學研究方法(陳文俊譯)，臺北市：雙葉。
- Goffman, E. (1992)。日常生活中的自我表演(徐江敏、李姚軍譯)，臺北縣：桂冠。
- Glasser, W. (1994)。認同社會(傅宏譯)，臺北市：桂冠。
- Giddens, A. (2005)。現代性與自我認同－晚期現代的自我與社會(趙旭東、方文譯)，臺北縣：左岸。
- Godbey, G. (2005)。休閒涉入－從殺時間到生命的中心目標(王偉琴、葉怡矜譯)，休閒遊憩概論－探索生命中的休閒(p.81-96)，臺北市：品度。
- Jorgensen, D. L. (1999)。參與觀察法(王昭正、朱瑞淵譯)，臺北市：弘智。
- McCurley, S. & Lynch, R. (2000)。志工實務手冊(李淑琚譯)，臺北市：張老師。
- Patton, M. Q. (1995)。質的評鑑與研究(吳芝儀、李奉儒譯)。臺北市：桂冠。

- Punch, K. F. (2005a)。蒐集質化資料(趙如錦譯),林世華 總校閱,社會科學研究法-質化與量化取向 (p.271-306),臺北市:心理。
- Punch, K. F. (2005b)。質化資料的分析(趙如錦譯),林世華 總校閱,社會科學研究法-質化與量化取向 (p.307-364),臺北市:心理。
- Strauss, A. & Corbin, J. (1997)。質性研究概論(徐宗國譯), 臺北市:巨流。
- Strauss, A. & Corbin, J. (2001)。質性研究入門:紮根理論研究 方法(吳芝儀、廖梅花譯),嘉義市:濤石。

英文部分:

- Davies, L. E. (2004). Valuing the voluntary sector in sport: rethinking economic analysis. *Leisure Studies*, 23(4), p.347-364.
- Haywood, L., Kew, F., Bramham, P., Spink, J., Capenerhurst, J. & Henry, I. (1995). *Understanding Leisure*. Stanley Thornes.
- Kimble, C. E. (1990). *Social Psychology-Studying Human Interaction*, W.C. Brown.
- Kraus, R., Barber, E. & Shapiro, I. (2001). *Introduction to Leisure Services: Career Perspectives*. Champaign: Sagamore.
- Strigas, A. D. & Newton Jackson, E. J. (2003). Motivating Volunteers to Serve and Succeed: Design and Results of a Pilot Study that Explores Demographics and

- Motivational Factors in Sport Volunteerism.
International Sports Journal, 7(1), p.111-123.
- Stebbins, R. A. (1997). Casual Leisure: A Conceptual Statement, *Leisure Studies*, 16, p.17-25.
- Stebbins, R. A. (1999). Serious Leisure. In E. L. Jackson & T. L. Burton (eds.), *Leisure Studies-Prospects for the Twenty-First Century* (p.69-79). State College, PA: Venture.
- Stebbins, R. A. (2001a). Serious Leisure. *Society*, 38(4), p.53-57.
- Stebbins, R. A. (2001b). *New Directions in the Theory and Research of Serious Leisure*. Lewiston, NY: Edwin Mellen.
- Stebbins, R. A. (2004a). *Between Work & Leisure: The Common Ground of Two Separate Worlds*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Stebbins, R. A. (2004b). Serious leisure, volunteerism and quality of life. In J. T. Haworth, & A. J. Veal (eds.), *Work and Leisure* (p.200-212). London: Routledge.
- Stebbins, R. A. (2004c). *The Organizational Basis of Leisure Participation: A Motivational Exploration*. State College, PA: Venture.
- Stebbins, R. A. (2007). *Serious Leisure: A Perspective for Our Time*. New Brunswick, NJ: Transaction.

網路部分：

行政院主計處(2001)。志願服務法，資料來源：志願服務網，
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/711114155371.doc>，資料截取日期：2007.04.19。

行政院主計處(2004)。94社區發展趨勢調查，資料來源：
<http://www129.tpg.gov.tw/mbas/society/time-93/index.htm>，資料截取日期：2007.04.19。

行政院主計處(2007)。國情統計通報第67號，資料來源：
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/741317193671.pdf>，資料截取日期：2007.04.19。

楊文金(1997)。從社會認同理論探討學生對科學訊息合理性的判斷，資料來源：
<http://www.phy.ntnu.edu.tw/phyedu/1997%A6~%B7|/%B7%A8%A4%E5%AA%F7.htm>，資料截取日：
2006.09.17。

鄭讚源(2005)。志願服務之法律環境：新世代志工運用與管理的衝擊與挑戰，資料來源：內政部全球志願服務資訊網，
http://vol.moi.gov.tw/ScholarArticle_1.aspx?NO=13&ClickNo=1，資料截取日期：2006.04.29。

賴兩陽(2005)。我國志願服務法的立法過程，資料來源：內政部全球志願服務資訊網，
http://vol.moi.gov.tw/ScholarArticle_1.aspx?NO=15&ClickNo=1，資料截取日期：2006.04.29。

附錄一

編碼呈現

利他行為：

編碼 1 幫助別人(被協助者)

(其實哦～像你說幫助老人的話，因為他家都沒有子女嘛！你去幫他做一些家事啦！跟他聊聊天啦！1-B)那他就是心情會比較好。

編碼 8 同理心

(有時候你要同理心啦～你今天是... 譬如說你今天是遊客，你也希望這樣子嘛！8-A)

編碼 10 施惠於人

(我讓他今天能夠快樂，還是讓他今天能多瞭解一份知識那是最重要的。10-A)

編碼 43 讓別人感到快樂

(無論如何你一定要先當一個快樂的志工，25-R)(你才能快樂的服務別人，因為你自己不快樂的時候，我想你再來服務別人，別人感受不到那個服務的熱忱。43-R,68-R)

編碼 44 回饋社會

(以前我們取之於社會，那現在就回饋給社會，44-M)要不然說實在，(很多人退休很快就生病，很容易就怎麼樣，因為他就沒有寄託嘛！94-M)

編碼 45 盡一份自己的心力

(只是覺得說假如有這個能力，我多付出一點這樣而已。32-T,45-T)

編碼 47 對社會有所貢獻

(那我們大自然暑假有辦好幾梯次的單親家庭，或是低收入兒童的活動，那我們還去跟家輔中心他們去賣燈籠，然後捐給他們的錢，還有自己留小部分，也自己辦一些低收入戶的。47-M,48-M)

編碼 48 做有意義的事

我們算是務實派的，因為我做的東西，我排的活動絕對沒有那些什麼... 只是做做樣子、拍拍照的... 不可能，48-R,51-R)因為我們做真的是... 很實際上去做的。

編碼 101 為他人著想

(之前有志工上去的時候，我還問一下管理站主任說，我們現在志工在登山口附近有沒有造成你們的困擾啊什麼的之類啊！17-A,100-A,101-A)

編碼 107 愛心的發揮

(那像我們目前在籌備針對單親、還有就是家輔中心的兒童，就貧困的兒童我們七月跟八月要辦一個活動，然後他們全部都是免費來參加48-P, 107-P)

編碼 132 體量他人

(可是，你也只能聽，你也沒有辦法跟他講說這是錯的，有時候只能體量他說，可能是他那種環境造成的，所以他一直沒有辦法跳脫，132-J)

利己行為：

編碼 31 無聊找事做

(有一些志工哦！他們真的是在家，怎麼講孩子大了、什麼老伴去世了，在家真的很無聊，他是純粹一開始就是打發時間的來當志工。31-U)

編碼 39 利益(時數)的獲得

(反正我們人已經上來了對不對！不如趁這個時候賺時數啊！39-S)

編碼 49 安排自己的空閒時間

(因為一般六、日，星期六還是上班的人比較多，所以他們現在幾乎都把星期六的排給我，嗯~會這樣子，那我平常.....就跟家人在一起這樣子而已，要不然就參加社團這樣。49-J,51-J)

編碼 31 豐富自己的生活

(任務使你去充實你自己，58-L)你要深入去找資料，啊你愈找資料就愈有興趣，愈找愈多愈找愈廣，啊就會覺得說生態學不完。

編碼 70 可得到的回報

(應該是榮譽跟名利的獲得，40-B)(利益可能就是... 嗯~好像說你服務以後，等你有需要幫助的時候，就換別人來服務你，然後是免費的，70-B)

編碼 75 生活放鬆、休息的時機

(那你在這種環境裡面，你就能得到舒展，那你可能就比較不用偽裝自己，75-J)

編碼 80 遠離工作環境

現在以國家公園來講的話，我說它是給我一個休息的地方.....我在山下太忙了，山下責任太多了。80-A)

編碼 82 利益(福利)的獲得

第一領個便當回去吃，我就不用煮了，或者是志工組織裡的一些用的東西，可以拿回去和朋友分享82-U).....(漸漸他可能是因為這個樣子在志工裡面，好像也找到一點快樂.....就是一種互惠互利的這種心態。25-U)

編碼 92 有多餘的時間

(能夠從事志願服務的，一般都是.....像我現在我是已經退休了，就是說還有餘力，反正沒事有多餘的時間嘛！92-L)

編碼 93 小孩長大了

(我是後來小孩子都長大了，反正...我可以出來了我就出來了。93-S)

編碼 96 不影響自我的日常作息

(因為這邊志工也是假日才...才有參與，應該沒有影響到平常上班，是這樣子。96-T)

編碼 130 簡單的任務(實際有做事)

(我就當志工，我就跟他們講，我不做任何職務哦！我也不做組20-S, 130-S).....你什麼時候辦活動你缺人需要我跟我講，我有空我就上來。

編碼 140 服務地點方便

(第一個當然是地理因素，就是這邊離家近嘛！140-P)

編碼 142 以自己的行程(喜好)為優先考量

(我帶解說沒有問題，但是如果帶遊戲的話，我覺得滿怪的，因為我都快要當阿公的年紀了，跟人家在...和小孩子玩，有人不care，但是我覺得我本身比較care。142-T)

人際互動情形：

編碼 2 對事情觀念的改變

(我覺得這個在整個過程中，你本身大概一些看法，或是一些想法都會跟著改變。2-J)

編碼 3 重大事件的影響

(九十年大概對我一個很大的改變，就是被雷擊過後，3-R)發現到說，我

雷擊住院住差不多快五十天，.....來看我的很多人都不是我的朋友，有些是山友，他知道說我到山上高山志工撿垃圾被雷擊。

編碼 4 影響他人的力量

參加這邊的志工就是我就是喜歡來，27-U)對！然後就變成，我就是喜歡來，(然後再把這個志工的力量傳下去，4-U)

編碼 5 引起他人的注意

這是(我們自己手做的東西送給你們。34-A).....然後他們就會很高興，就會認真看影片，然後等著你的有獎徵答。5-A,43-A)

編碼 6 被他人關懷

(像我們公司是不是就沒有了，我不會就由於當時我沒有工作，所有的人就對我怎麼樣，我覺得他們沒有，我覺得他們給我都只是更多的支持而已。6-J,61-J,108-J)

編碼 7 領導他人學習

(那我們志工有哪些要做什麼事情啊！什麼之類的。好！可以啊！我跟你講，沒問題啊！7-A)

編碼 9 他人的肯定

(那我就說我跟觀光扯不上關係啊！那可是他說可以啦！還是...就是最主要就是要借重我的企劃能力這樣子，9-R)

編碼 11 他人的感謝

(我跟他們山友，跟那個遊客聊天，然後就放影片給他們的時候，68-A)
(然後他們就跟我講我一句，謝謝！哦~我就很高興，你知道嗎？11-A,25-A)

編碼 33 對其他志工的欽佩

(我最欽佩的是在醫院裡面當志工的那一些人.....說真的我還沒有到那個的愛心，呵...。有時候疾病蠻那個的，有時候說嘔吐啊！痰啊！那個東西你都要有辦法幫他擦...多少還是會一點有心裡上的怪啦！33-T)

編碼 36 他人的請求協助

(有時候就是盛情難卻之下，因為欠他人情，因為早期我們這樣做這麼多年喔！因為尤其我們做社會福利欠人家最多人情。36-R)

編碼 50 他人的介紹、告知

(當時因為年輕啊! 121-B)(然後剛好有同學參加啊! 我們就想說去試看看。50-B)

編碼 61 在組織裡被他人關心

(我也想说... 沒事我就上來看看，誰值班啊! 來看看啊! 127-L,131-L)(大家現在都有這種心，大家會問、會關心，這種會讓人感動。61-L)

編碼 67 自我角色的調適(面對不同的環境時)

(那志工有時候是要調整的，我們在當領導人，你必須要知道志工是要調整的，67-R)

編碼 72 認識朋友

(那我覺得在社團裡面，唯一最大的... 我覺得這麼多年來我覺得我認識很多朋友，真的大家都是很交心的，52-J,72-J,73-J)

編碼 78 他人的羨慕(能參與志工)

(其他朋友看到也是一樣啊! 他們說啊你最近都跑去哪了，啊就在哪裡當志工啊! 他們就會說怎麼這麼好 78-S)

編碼 79 接觸社會的機會

(年齡愈老愈多的話，你就要這樣子出來外面! 79-S)不然你整天在家裡，只是看電視而已啊!

編碼 87 包容他人(於組織裡):

(你讓這個地方可以持續，其實我覺得要有多方的包容，你要包容不同的人、不同的心情，不同的環境之下造就出來的不同的英雄。87-U,97-U)

編碼 108 受到他人的協助

(〈雪霸的約雇解說員 ZH⁸〉他就怕我無聊，然後他就帶我去跟他學，去淡水捷運站找那個老師..... 後來就說去買一些材料，買一些成品回來..... 然後開始在研究吸管。108-A)

編碼 120 他人的認同

(他們都會覺得我們那些志工很和善、很快樂啊! 25-M,120-M)

編碼 127 建立良好的人際關係

⁸ ZH 是協助 Amy 的雪霸約雇解說員。

(所以我覺得說大家那種人跟人的互相關心，是在無形中都建立的，
76-J,127-J)

編碼 129 改變自己的個性

(我就說我以前比較有稜角啊！那就到外面來，其實不一定就是我們這些
志工磨的，有些是我們服務的對象，你會覺得A～也有這種人，所以漸
漸就會比較圓滑一些。26-M,129-M)

編碼 131 和他人產生互動

(我們在山上無聊的時候，人多的時候就不會無聊，人少的話你怎麼打發
時間，第一個拿DIY的東西做，做完了可以跟遊客互動啊！131-A)

編碼 134 人情的壓力(因素)

(如果說有的<志工團體>是出錢的，哦～十幾個是出錢的，那.....我
就出個一萬、兩萬贊助一下，134-R)

編碼 139 想法的改變

(不曉得自己要負起自己一份的力量，那你後來慢慢發現說，雖然沒有辦
法改變別人，至少要求改變自己。113-J,139-J)

編碼 144 受稱讚(自我獨特性)

(在猴探井值勤的時候，那...有一個打掃的，就是外包的打掃的歐巴桑他
就說，A～沒有人像你這樣吔！沒有人像你這樣主動幫人家介紹。144-T)

生活態度：

編碼 12 生活時間安排妥當

(我從八十九年退休下來以後，想說在家裡也沒有什麼事，那退休了以
後，又不能說在家裡吃閒飯12-L,31-L).....希望對社會有一點貢獻47-L)

編碼 13 家人(重要他人)不反對

(我先生他對於我投入志工服務，剛開始是不反對也不支持，他也是靜觀
其變啊！13-M)

編碼 14 家人(重要他人)鼓勵、支持

(我太太有時候我出來值勤，她有時候也會跟著出來啊！.....只是說我老
婆還沒有受這個個象山志工的訓練這樣子。14-T)

編碼 15 家人的考量因素(為家人著想)

(但是出來當志工一定是要以家人為重啦！本來就以家為重，我們出來我

就是要先以家裡為重！15-S)

編碼 23 改變家人的想法

(我到每個地方，我都會先帶...我去熟悉這個環境或是熟悉這些人以後，77-M)(我一定會介紹我的家人，他雖然不一定參加，但是他一定會到這個地方23-M)

編碼 29 與家人分享

(回去我會跟我先生分享啊，或是跟我孩子他們分享，29-M)

編碼 41 思想單純

(其實我覺得當時...當時會走上這一條路，其實也是很不一經意的啦！也沒有很刻意走，41-J,62-J)

編碼 42 受家人(重要他人)影響

(先生也都在做志工啊！所以就跟著上來了。42-S)

編碼 62 沒有特別目的

(我們又不求名又不求什麼啦！你有要求什麼的人啊！心理就比較有壓力。62-S,71-S)

編碼 74 晚輩的榜樣

(小朋友他變成，他只要看到電視上說...媽媽，就看到比較家裡發生困難，他說媽媽我們不可幫助他們。74-B)

編碼 88 滿意目前的生活

(第一我孩子大了，93-U)(第二我有一個穩定的工作，88-U)(我時間多出來很多，92-U)

編碼 99 引導小孩做志工

(家裡小孩子沒事情的話就全家出動。99-A)

編碼 141 自我的福報

(我覺得滿有福報的，因為那個一整個事件<被雷擊>來講就是很幸運幸運幸運，就是加上一大堆的這種幸運，可是我覺得說一個人不可能...就是這種幸運不可能享受這麼多，大概就是A~可能我們做的滿多的，141-R)

成就感：

編碼 16 對服務專業不熟(學習新知的機會)

(其實我並不是專業的，16-L)像...(兩年前的花博，花博會我去那邊當解

說..... 因為我要去花博，我又看了很多書。

編碼 32 有能力助人

(相見歡我可能... 我只給他們一隻青蛙<DIY製品>，我也已足夠，
32-A) 因為畢竟相處不久。

編碼 34 付出所學

我們這個還是要出來，你要去跟人家導覽，多少你還要多少說一點東西
給人家聽，34-T,51-T)

編碼 46 新知識、技術的習得

(像那個塑膠帶的編織，如果今天要教的話，你也要事先先學啊！你學會
了才能教別人啊！34-B,46-B)

編碼 57 學習的機會

(因為我本身是工科畢業的，然後是對一個自然生態畢竟也不太熟，所以
想利用這個機會認識認識一下這樣..... 啊多學一點，46-T,57-T)

編碼 64 社會對你的栽培(學習的機會)

(因為你來我這個地方，我要花很多... 好幾倍... 要把你訓練、要一些帶你
、要去... 可能花很多的成本在這邊，那這些成本都是社會的成本。64-R)

編碼 85 表現的機會

(有的人想說要做頭頭、要指揮人家..... 有人有那個心理啦！85-S,115-S)
.....(雖然沒錢啊！不過他這樣他快樂啊！25-S)

編碼 90 被他人需要

(再一次被人家需要的那種感覺，其實我覺得很好，我們被需要的感覺是
很棒的，90-U)

編碼 112 能力、才華的發揮

(那遊客中心這邊有點不一樣，可能你要帶遊客、要做一個解說，你必須
面對遊客，可能一次五十個人、一百個人都有可能，你要來從事這個活
動，面對面的活動。68-P,112-P)

編碼 114 被期待的感覺

(人家在相見歡的前面，我在後面剪吸管剪到沒有時間休息，54-A,106-A)
(旁邊的家屬啊！什麼之類啊！小孩子啊！他們都沒有穿鞋子哦！從好遠
的地方過來等你哦！114-A)

編碼 118 接觸不同的環境領域

(反正人嘛～活著嘛！多知道一點這樣子。57-T).....就是這樣子，(這個領域上面我多少多知道一點這樣子啦！118-T)

編碼 121 擴增自己的視野

(後來到這邊以才覺得，唉唷～自己還不算什麼.....對～就是你學了以後，你才知道說不足，所以我就覺得懷著一種就是好像是學習啊！57-M, 121-M)

編碼 125 對生活環境的新體驗(學習的心態)

(那以前像花開了，你也不會特別去注意到花開了，呵...那參加大自然以後就慢慢... A～木棉花開的時候，那時候又飄棉絮打開，125-J)(那時候都還會載著我姪女去哪邊看這樣子。29-J)

編碼 128 和不同的人相處的學習機會

(會改變個性，你跟別人相處...我不認識你啊！我也不知道你的個性是怎樣的啊！大家在一起久了都會說，啊～你個性就是...有的人說很衝啦！很嬌啦！慢慢的你會瞭解他啊！128-S)

獨特性：

編碼 17 協助機構組織

(我會去觀察，因為...包括職業適合什麼的，甚至萬一山岳有需要搜救的，有哪些志工需要調動的，你必需要去瞭解說，他的職業適不適合，不是說每個人都可以調得動啊！17-A,21-A,100-A)

編碼 18 聽從組織交代事宜

(我既然要出來做了，你要叫我做什麼我就是要做了，我們的想法是這樣子。18-S,21-S)

編碼 19 屈就組織規定

然承辦人員說要走就走吧！(可是，因為我的個性的話我是不會做的，19-A)(可是既然是出來協助的話就走，對啊～就要服從啊！18-A)

編碼 20 只是協助者(配角)

(如果說人家對我不滿，沒關係啊！你們可以講沒關係啊，反正再怎麼樣我們也只是保育志工而已。20-A)

編碼 21 工作的責任感

(因為志工你還是要有一點義務啊！你排班下去了，你一定要說...我把人家填這個...這個班是我自己要...自己意願要去排的，所以我一定要到。

21-B)

編碼 37 無法達成任務的失落

(因為你今天對這方面你很注重，那當這個這方面你沒有做好，你會覺得說自己真的很無力感啦！37-P,123-P)

編碼 51 在服務時有事情可以做

(那我們現在既然想出來做志工，60-M)(我們也不是一個棍子、也不是一個名字而已，因為我所參與的東西都是很實質的，51-M)

編碼 52 親人般的團體生活

(我覺得是我們大家已經變成是家人.....大家就像兄弟姐妹一樣.....服務社團久了就是這樣，永遠遇得到的都是這些人。52-J,76-J,94-J,97-J)

編碼 56 對志願服務(志工組織)的推廣

(我們從志工裡面延伸出來的一個團體，一樣也在做工義的活動，就是我們是想說，因為這邊是公家機關那可能很多事情很難去推展 56-P)

編碼 60 心甘情願

(覺得說行有餘力啦！32-T)(那也是說出於自願的來做這一個活動，60-T)只是這樣的認為。

編碼 65 自我壓力形成

很少跟殘障朋友在一起所以會覺得說怕...可能怕傷到他們，或是也不知道怎麼相處、要講什麼，所以大家都比較一種排斥的心理，不曉得說怎麼辦啊！16-J,65-J)

編碼 66 對被服務者感到虧欠

(那些志工從七十六年做到現在，那他們現在有一點點疲乏了，為什麼會疲乏，有時候我想要...我要休息一下，好！今天不去量，下一個禮拜去的時候怎麼樣你知道嗎？民眾就...啊！你上禮拜怎麼會沒來，我等你...什麼...，啊他們就覺得對民眾很虧欠，21-R,66-R,97-R)

編碼 71 不重視志工可得的利益

(這個〈志工可得的福利〉我沒有說很去研究，因為我並不是很在意那些東西，啊我們也希望說以後用不到那個東西。71-B)

編碼 73 和朋友相聚的機會

(我星期假日啊！都會和這一群人這樣鬧在一塊啊！就一起去吃飯、唱歌啊！73-S)

編碼 76 志工相處較融洽

(你跟這一群人在一起，你不會覺得很快樂嗎！認識了一群人，跟我們以前沒有認識的，啊現在很融洽。72-L,73-L,76-L)

編碼 77 先瞭解志工組織的性質及需求(以自我能力、喜好是否符合為主)：

(我會先去看說他需要什麼服務，然後服務時間是怎麼，然後服務內容，77-B)依據我們自己的時間去考量，49-B)

編碼 89 喜歡組織的性質

(選擇這種遊憩性質的志工 89-T)(是...因為我本身好玩，27-T)

編碼 91 在志工團體可以很自由的活動

(上來是他這個...他這個點啊~是可以讓我們自由走動啦！其他的沒有辦法啊！你做什麼...你...隨便人可以嘻嘻哈哈走，去那裡可以這樣玩嗎？不可能啊！89-S,91-S)

編碼 94 成為精神支柱(精神寄託)

(像我們現在有什麼活動我們就出來！51-S)(小孩子都不在家啊！93-S)
.....(好像有一個依靠、寄託啦！94-S)

編碼 95 自願(主動)支援協助

(處本部跟 SH⁹ 申請說他們這裡需要一個血壓站..... 我們就自願啊！95-S)

編碼 110 理想實現(組織共同目標)

(即使有時候都會有爭執或是什麼...也都是為了理想 110-M)

編碼 111 視為自己的職責

(因為我們是覺得說，有時候覺得說這個社會很亂或是怎麼樣，對不對！自己也...有一種責任嘛！111-R,112-R,115-R)

編碼 113 以身作則

(所以像我現在...現在的做法跟以前差很多，以前都是我自己去做，以前我的觀念就是說，我要讓志工可以做的事，我一定要自己可以做，別人

⁹ SH 為一個私人的醫療組織。

才可以做嘛！113-R)

編碼 115 對自我的要求

其實去服務別人的老人的時候，我們家裡其實也有老人，那我覺得說我們現在該做的是，不要讓自己家裡的老人造成社會負擔，這就是幫社會做了一個最大的...力量了。15-J,113-J,115-J)

編碼 116 詳細的規劃(為組織奉獻)

(我的工作態度比較傾向於，做任何事情就是有比較詳細的規劃 116-P)

編碼 117 對服務專業的瞭解(對專業的自信)

(不管說這邊的環境啦！還是我們這邊的解說工作、還是這些生態的了解，在這邊我的感受算是滿資深。100-P,117-P)

編碼 123 無力感

(可是在這裡面我們可以發現很多無力感，你明知道他這樣，我們... 一個人... 你只能跟他講，可是他必竟有他自己的人生路要走，你沒有辦法一直... 對啊！37-J,123-J)

編碼 136 志同道合

(就很容易結成一群志同道合的，如果是志同道合他就不容易流失。136-L,137-L)

付出的努力：

編碼 22 參與過程遇到阻礙

(像 Mimi 她剛有問說：「昨天天氣不好，你去哪裡？」我跟她講，昨天天氣不好，我還是到福漢寶去 22-P)(她說：「天氣不好你可以拍到什麼東西？」我說：「有！昨天收穫滿多的。」..... 我拍得很高興。102-P)

編碼 24 他人質疑當志工可獲得的利益(不受他人的錯誤影響)

(我有一些朋友聽到當志工會問有沒有錢..... 啊那你現在薪水一個月多少錢啊！我說沒有薪水的，會很詫異的問沒有薪水你幹這個幹什麼，你看~觀念的問題啦！24-L)

編碼 35 對其他志工或組織不認同

(你假如對我硬性規定要怎麼樣，我就一定做不到..... 所以我從那一次〈值班不愉快的經驗〉以後我就沒去了..... 尤其其他對人好像不信用那種感覺，那我就不是說很樂意參加這樣子。35-T)

編碼 54 志工服務的辛苦體認

(賞鷹的時候啊！在車上我們是背對...就是要面向觀眾，那有些人不習慣，而且車這樣走，會顛啊什麼...有的一上車就開始暈了，或怎麼樣對啊！那你要拿麥克風介紹我們的風景啊！或是我們這邊的特產啊！什麼的...真的是又一大早，六點左右就要來佈置會場，又要來集合又要會前怎麼樣怎麼樣...大家都很累，54-M)

編碼 63 浪費社會成本(無法達到目的而離開)

(因為如果你目的來，就很可能你的...你的服務的壽命不會很長，因為你沒有辦法達到目的，你就怎麼樣...你就離開...啊可是你離開是你自己，可是對機構來講是一個很大的損失，63-R)

編碼 81 政府給志工的福利

(政府非常重視這個志工，他政府對志工福利的措施等於是善意的。56-L,81-L)但是，(有一些...為了要爭這個<福利>就增加了很多的困擾，本來當初出來就不要這個<福利>的，81-L)

編碼 83 和其他團體的(利益)比較

(因為我們有很多志工同仁，本來大家出來都沒有這個分別心，現在會有分別心了，啊~那邊怎麼會有，啊這邊怎麼會沒有。82-L,83-L)

編碼 103 捍衛自己的喜好(對政策的不認同、期望他人認同)

(這些從事本土的生態的拍攝者的生活，你一毛錢都沒有支付給這些拍攝者.....卻寧願到國外去買還是租人家的一些圖畫來台灣展覽.....你為什麼不想另外一個角度想.....在台灣紮根，我花多一點點的錢，來鼓勵這些從事生態拍攝者，他們繼續來去創作，繼續去拍攝台灣很多很美好的這些。103-P)

編碼 104 推廣自我的喜好

(我會排課程給我們這邊的志工.....那有時候我會帶他們到外面.....去了解我們彰化的一個原來的這個裡棲生物的生態。104-P,125-P)

編碼 119 組織的利益衝突

(組織裡大部分會衝突都是只有兩個字“利益”，有利益衝突會比較大，其實沒有什麼利益的話就是沒有什麼衝突。119-P)

編碼 135 對社會環境的重視

(那時候我們在想說，垃圾的問題也很重要，所以我們就是把重心慢慢轉移到這個...就是環保這一類的這個部分，135-B)

編碼 138 組織政策的改變

(大概九十年一月二十號之後，我們頒布志願服務法。再加上這幾年整個到處志工...有一點點，講坦白話有一點點對志工這種精神把他濫用，真的有一點濫用，為什麼？到處都看得到志工。35-R,138-R)

獲得的利益：

編碼 25 快樂的獲得

(那我們自己就會快樂，其實付出總比收...施比受有福嘛！25-M,141-M)

編碼 38 心理獲得滿足感：

(這個快樂是沒有辦法形容的，而且不是炫耀也不是驕傲，25-U,38-U) 是自己的一種體認。

編碼 40 榮譽的獲得

(我志工出來奉獻這是一無上的價值，40-L)(他不是以時數來論功賞... 不是的。

編碼 53 成就感的獲得

(這裡你說...當然要有一些成就，但是我當然不是以那個成就為主啦，53-T)

編碼 100 成為組織的重要人物

(做到現在是管理，已經管理這個整個基金會這樣。7-R,100-R)

編碼 102 樂在其中

(早期大家都覺得說，就是假日就是“玩樂而已”.....就是要到外面去玩，75-R,102-R)

認真參與情形：

編碼 26 自我成長

(心胸會變得比較寬，對人對事不會比較那麼執著，然後你會看得東西比較不會說去跟人家計較，然後很多事情就是隨遇而安。2-B,26-B,67-B)

編碼 27 自我喜好

(退休之後時間很充裕嘛！92-T)(就常常爬山啊，最主要的是我很喜歡玩，喜歡爬山啦！27-T)

編碼 30 自信增加

(像今年的賞鷹活動，我們一些長官來，他們都會請我去幫他們帶解說，來做介紹。30-P,53-P)

編碼 55 對自我的期許

(我會比較注重我們自己本身當地的生態，像八卦山、像福漢寶濕地這邊，那我就會下滿多功夫在這邊，從事拍攝跟做紀錄，跟做了解，那你這樣子就是對自己故鄉的這些生態會比較了解。55-P,125-P)

編碼 59 創造更多的可能(創造)

(也就是壓力使我成長 59-L,65-L).....(這是對生態這方面的領域，我的知識的吸收。46-L)

編碼 84 調整生活的步調(再創造)

(那你可以重新再去思考一下，一個禮拜哦～我覺得那都... 整個可以有很大的那種幫助嘛！26-J,84-J)

編碼 98 職業的助力

(那從志工慢慢做到隊長，然後隊長卸任之後，然後慢慢還是在做他們的志工幹事，那一直到八十七年再到基金會做專職的執行長。17-R,97-R,98-R)

編碼 105 視為一生的事業

(我在義工對我大概一輩子，105-R)

編碼 106 努力的付出

(啊有一些是我必需要出力的，我大概就是會花比較多的心思，106-R,111-R,115-R)

編碼 109 個人的抱負(自我實現)

(像我們在雪霸看了他們義解在帶隊，看到初期的時候，好多人好多人哦！愈走愈少人，然後各看各的，我會想說，對～你講說這棵植物是什麼？什麼科... 什麼的，大家有興趣嗎？那你是不是要想弄另一外個方法去吸引人家去注意。21-A,109-A)

編碼 122 勇於表達自己的意見

(那也可以瞭解說有些東西我們可以幫忙的，而有一些真的不適合幫忙的，你要勇敢的拒絕，那可以幫忙的話你就幫忙，可是有些並不是... 並不需

要我們幫忙的時候我們要說 NO ! 122-A)

編碼 126 自我的反思(他人的借鏡)

(可是我們立場不一樣，我的立場是，我站在保護這些動物的立場，不是保護農作物的立場，那是兩個立場完全不同的。123-P,126-P)

對團體組織的情感：

編碼 28 團體參與感

(參加這邊的志工就是我就是喜歡來，27-U)..... (這個圈圈裡面就像你們同學，你們在成長的過程當中，你會碰到一些人喜歡你，跟碰到一些人不喜歡你，其實那個要去調適這個心情 28-U)

編碼 97 持久的參與(認同志工組織)

(竟然我有這個福報，我又有這個時間，我願意一直持續這樣子去做、去走這一條路。44-U,97-U)

編碼 124 對組織的期待

(我雖然是祥和的永久志工，我幾乎是... 只要加入那個社團我都會繳永久會費，因為我認為我希望那個社團他是永遠都在的，97-J,124-J)

編碼 133 有共同的目標

(大家都為了這件事<籌辦活動>的核心以後，大家會達成共識。133-M, 17-M)

編碼 137 對團體的凝聚力：

(因為我覺得我們這個 team 的凝聚力是你們感受不到的，137-U)

編碼 143 對團體的認同

(這邊的人都很好、心地善良，而且這邊的人也會去招呼人家啊，這邊的當志工性質讓你當起來滿快樂的。76-P,143-P)

附錄二

訪談同意書

我願意接受訪問，以協助「從認真休閒的觀點探討志工參與的社會認同與角色扮演」之研究的進行，詳實提供個人參與的經驗以供研究之用，研究者在論文中會以匿名的方式引用本人訪談內容所提供的相關資料。在訪談過程中若有不愉快的感受，我有權拒絕錄音並可隨時要求停止。可錄音的部分，研究者會將錄音過程謄寫為逐字稿。

在訪談的過程中，我有以下的權利與義務：

一、權利：

(一) 我有權利要求訪談內容僅供學術參考，絕不做其他用途，個人姓名及資料也要求絕對保密。

(二) 我有權利要求閱讀研究者將錄音資料所謄寫之逐字稿並檢核及確認。

二、義務：

(一) 在訪談中接受錄音。

(二) 在研究者做內容分析的過程中，協助確認內容及涵義。

受訪者：_____（簽名）

聯絡電話（H）：_____

（O）：_____ 手機：_____

e-mail：_____

國立臺灣體育學院

休閒運動管理研究所

研究者：陳麗如

指導教授：陳渝苓博士

聯絡電話：042-2213135轉1503

e-mail：52gladis1314@yahoo.com.tw

附錄三

訪談大綱

您好：

我是國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所的研究生，首先感謝您接受我的訪談。在這次的訪談中，主要是想瞭解您參與志願服務的動機、對志願服務的看法、所獲得的收穫和從事志工後的轉變。訪談時間大概需要六十分鐘左右，如果在訪談過程當中，您覺得疲倦需要休息，訪談可隨時暫停。對訪談問題的內容若任何有不瞭解的地方都可隨時反應，我會詳細加以說明。在訪問的過程中，會利用錄音設備來協助研究上所需的紀錄，錄音的目的是為了方便訪談資料的整理，研究者並不將資料做其他用途，且受訪者的姓名在研究中也以匿名來呈現，資料會絕對的保密，請您放心。

國立臺灣體育學院

休閒運動管理研究所

訪問者：陳麗如

指導教授：陳渝苓博士

一、基本資料

1. 性別
2. 年齡
3. 婚姻
4. 職業
5. 首次參與志願服務時間
6. 首次參與志願服務的單位

二、參與動機

1. 請問您是在什麼樣的情況下參與志願服務？
2. 您參與志願服務主要希望能（獲得、追求）什麼？

三、持續參與的態度

1. 您對從事社會服務活動有何看法？
2. 擔任志工期間最令您印象深刻的事情有哪些？
3. 讓您願意繼續留在該機構的原因為何？

三、休閒利益的獲得

1. 您從事志願服務的過程，對所獲得的成長或體驗如何影響您的生活？
2. 到目前為止，您在從事志願服務的過程中，覺得有哪些收穫？（如：人際關係、知識等）

四、個人所受到的影響

1. 參與志願服務後，您的想法或行為有哪些轉變？
2. 參與志願服務對您個人的意義是什麼？
3. 您覺得在其他人的心目中，您是怎樣的志工？

附錄四

訪談紀錄表

訪談對象：

日期	
地點	
訪談觀察	
訪談過程	
訪談心得	
備註	

附錄五

效 度 檢 核 函

您好：

非常感謝您接受訪談以協助本研究之順利進行，本人已將訪談錄音資料謄寫成逐字稿，煩請過目之後將您認為文意、字彙等不適或錯誤之處直接修正。另外，請您評估本份資料反映您經驗的真實程度，同時歡迎寫下您的回應，以作為本人後續資料分析的參考。

煩請您在 月 日前將修正後的資料與本檢核函一同置於回郵信封中寄回，若對本研究有任何疑問及意見，竭誠的歡迎您與我聯繫。

再次謝謝您的協助並致上最誠摯的謝意！

敬祝

健康快樂

國立臺灣體育學院
休閒運動管理研究所
研究生：陳麗如
指導教授：陳渝苓博士
年 月 日
聯絡電話：0914-190599

e-mail：52gladis1314@yahoo.com.tw

※我覺得此份資料與我陳述的經驗符合程度約為百分之_____。

※看完這份資料後，我的想法是：_____

附錄六

基本資料確認

您好：

再次感謝您的寶貴經驗，使本研究得以順利的進行，在此研究者為了再次確認您的部分資料，煩請您填上以下個人資料，並將本資料袋裡的所有資料（包含：效度檢核函、訪談內容稿以及本張基本資料表）進行確認後，再放入回郵信封中回寄（需黏封，以確保資料的保密性），或交給 Mimi 志工（同樣需黏封，以確保資料的保密性）再轉交給本人。感激不盡！

姓名：_____

年齡：_____

婚姻狀況： 已婚，子女_____人。

未婚。

職業： 就業中，從事_____。

退休。

志工參與年資：_____年

首次參與擔任志工的單位為：_____。

目前參與志工團體(組織)：_____個

國立臺灣體育學院
休閒運動管理研究所
研究生：陳麗如
指導教授：陳渝苓博士
年 月 日

附錄七：志工札記

服務時間：2007.03.17(六)、18(日)

活動名稱：參山國家風景區管理處賞鷹活動

服務地點：二樓標本區（飛行猛禽標本展示區）

時間：AM8:00 至 PM:5:30

獲得：快樂、學習的機會…無價

能夠支援今年的賞鷹活動其實也是在活動開始前的一個星期才確定的，而在活動的前一個假日，管理處特別舉辦了一個類似指導方針的會議，主要是教導我們這群協助賞鷹活動的志工，一些八卦山常見的鳥類以及牠們的特性，當然還有如何告知遊客更多的訊息，包括了彰化的名產、好玩的、好吃的、特別的…等值得民眾到此遊玩的地點。志工們也都必須要瞭解現在彰化還有什麼活動在這個時候同時舉辦著，鼓勵民眾可以去體驗彰化這一系列精心籌劃的活動，如：民俗館的活動我們也都要清楚的記在腦子裡。哇～當時我真的聽到都有點嚇到了，因為我似乎無法有那麼多的時間來記那天會議所教導的事情，因為不但包括了很多鳥類的資料之外，還有活動場地路線（這是最怕遇到的問題）及相關的活動訊息，這些我想都是需要花一些時間去瞭解及記憶的。

在活動的前一天，不但努力的熟記彰化八卦山脈的風景及特色，也記了會議那天謝理事長所告知的鳥類特質，並試著以最短的時間熟悉我身為彰化人應該熟悉的事物。活動當天早上我匆匆忙忙的到了生態館，當我抵達時整個館內早已非常的熱鬧了，不論是正職人員或是志工伙伴，大家都為了準備活動的前置作業忙得不可開交。後來我被分配到二樓的猛禽標本區，和我一起和二樓的還有另外一位阿姨，她對我很好（其實裡面的志工對待志工都很好，尤其是對我這種年紀在裡面算不大的人）。在我尚未開始有機會展現出我昨天努力的成果前，處本部的小姐有先解說給一些特別的長官及民眾聽，而我當然就抓住機會努力的聽，呵…應該聽得比民眾還要仔細吧！因為我想要知道別人是怎麼來解說的。第二天，Leo 叔

叔也有到館內來，他的解說就非常的詳細，我從他那邊“偷學”了不少自然生態的景象。

在標本區總共有十三隻猛禽，其中五隻是夜行性的，八隻是日行性的，而八隻日行性中，有三種是留鳥，其餘是過境鳥，呵…這些都是我在那活動的兩天中，從書中學來的知識，其實感覺很充實，雖然站立的時間很久，嘴巴說話的時間也不短，但是當遇到了會問問題的遊客，我就會變得更熱心的去告知他們更多我所瞭解的事。若遇到了年紀大一點的阿公阿媽，我也會很仔細的聽他們敘說他們童年時看到老鷹的真實事件，其實還滿有趣的！

如果要我說，在這兩天自認為最大的收穫是什麼，我認為是使我有機會去接觸我很少去接觸的知識，這使我擴展了自己未來有可能的興趣，當然也在我的生活中改變了不少，我會更去注意天上或地上等的動、植物，這樣用心的去體驗周遭的生活環境，是具體、實在改變了我。其次，真實的體驗到了以志工身份告知遊客一些知識，那種心情很愉快，而當我知道自己有講錯的地方，反而也會對那些遊客感到抱歉，同時也促使自己更仔細的找出正確的訊息，然後再迫不及待的想要告訴其他遊客，當時的感覺似乎是想讓人家知道，我對這裡面的東西都很瞭解，你們可以問我唷！那種很有自信的感覺，也都在那兩天中表現出來，而大部分的遊客在離開時，也都會很有禮貌的道謝，看在我志工的身份，真的是快樂無比，當然在解說的同時，那種成就感也自然而然的浮上來。

