

# 志工團體發展歷程評估—— 以台灣同志諮詢熱線協會為例



劉依玫・江詩文

## 壹、緒論

### 志願服務的內涵

二次大戰後，福利國家意識興起，社會大眾認為政府對民眾的照顧責無旁貸，因此民眾所有的需求都交給政府處理，然而，社會變遷迅速，政府因應多變複雜的社會問題和需求，漸漸無法即時、有效地反應和處理民眾問題需求，而產生政治、經濟、財政、合法性等危機，因此自發性利他的志願服務組織開始蓬勃發展，鼓勵人民依其意願去參與社會服務的工作。

根據我國志願服務法第 3 條，志願服務者（簡稱為志工）的定義為：「對社會提出志願服務者」，而王翔煒（民 79）將志工的特質歸

納為以下 5 點：

（一）角色部分：從事志願服務的人員都是在不支薪的原則下，自發地奉獻時間和心力。

（二）教育訓練背景部分：依據所從事的志願服務內容和性質，接受教育甚至能引發其求知、學習的慾望。

（三）服務精神部分：自願參與，因此在服務精神上較為主動，重視自我價值的肯定。

（四）心理需求部分：志工期待在服務的過程中，實現 Maslow「需求層級理論」中的愛與歸屬、自尊、自我實現等 3 個較高層次實現。

（五）參與服務動機部分：每位志工於此差異性很大，從盡心奉獻、增加經驗、自我實現、報恩、交友、學校規定不等。

由此可知，志工是個人貢獻專職工作以外的時間、精神、才能、智慧，來服務組織、服務社會，其擔任的角色涵蓋了 1.直接服務：直接接觸服務對象；2.間接服務：協助機構的行政、活動辦理；3.管理：協助機構管理志工，因而對民間非營利機構之重要性不言而喻。

### 台灣同志諮詢熱線協會

根據認識同志手冊（民 94），民國（以下同）87 年 6 月成立的「同志諮詢熱線」為台灣第一個常設性同志組織，提供長期固定的電話諮詢服務，並以組織化推展同志運動。「社團法人台灣同志諮詢熱線協會」（簡稱熱線）於 89 年 6 月在內政部立案通過，成為第 1 個正式的全國性組織，並於 94 年 6 月 23 日在高雄設立南部同志諮詢專線。

熱線發展至今，除了提供一週 5 天之電話諮詢服務外，其業務已拓展至凝聚同志人權與同志社群組織、愛滋防治宣導教育，更提供同志父母相關講座、諮詢及支持團體之服務，還因應 83 年頒布之性別平等教育法，至各級學校針對師生講演「同志」專題。

此外，熱線先後推辦「公館彩

虹社區」、「台北同玩節」（89 年 9 月為第 1 屆迄今）、「同志大遊行」（92 年 11 月 1 日為第 1 屆迄今）、「517 反恐同日」等；每年 6 月底至 7 月初會舉辦「募款晚會」，為下一年度籌措運作基金。而這些活動在同志圈內可謂年度盛事。熱線除了 3 位給薪行政人員，上述大小活動往往須靠志工協助舉行。

研究者之一在熱線擔任接線志工，由於近期乃年度募款晚會籌備時期，志工團體對這活動投入相當心力，以求能募得足夠款項而無斷炊之虞。根據研究者之觀察，由於業務分工，熱線內部志工有相當部分乃任務導向，即便和社會工作相關科系有合作實習關係，整體而言志工招募來源不穩定，流動率也相當高。因此，本研究欲透過團體發展評估量表，分析了解此志工團體目前團體發展過程狀況以作為志工管理者之參考。

### 團體生命週期

針對團體發展歷程，Tuckman 將整個團體生命週期的發展分成四個階段（引自李郁文，民 90）：

（一）形成階段（forming stage）又

稱為定向階段（orientation stage）：此階段是團體成立的開始，成員互不熟識，因此在互動上成員的言談舉止相當拘謹、會詢問團體方向，也在試探相互契合度。

（二）風暴階段（storming stage）又稱為衝突階段（conflict stage）：團體試探過彼此後，之間的意見不合、磨擦會漸漸增加，內部產生衝突。而且不滿的想法均會以較公開的方式表達出來，而對團體造成某程度上的傷害。

（三）規範階段（norming stage）又稱為凝聚階段（cohesion stage）：經歷過了風暴期，成員開始學習聆聽、尊重別人的意見，從每個人不同的價值觀中，找到一個大家都能接受的平衡點，此階段成員也擬出了大家共同接受的團體規範。

（四）執行階段（performing stage）：在這階段是團體執行任務的階段，是團體開始真正發揮才能以達成團體目標的階段。

診斷此志工團體目前的發展狀況，可以給予管理者適切之建議，有助於團體正向發展，往其目標邁進。

## 研究假設

因此本研究的研究假設為：

（一）不同服務年資的志工在團體發展階段的分數上有顯著的差異。

（二）不同性別在團體發展階段的分數上有顯著的差異。

（三）有無擔任過幹部在團體發展階段的分數上有顯著的差異。

## 貳、研究方法

### 研究對象

扣除失聯的志工，本研究之對象為台灣同志諮詢熱線協會（簡稱熱線）之現任服務志工。根據該協會社工主任鄭智偉透露，目前約有50位志工持續服務。

### 研究工具

團體發展歷程的測量乃採用 Jones & Bearley 於1994年所發展的團體發展評估量表（Group Development Assessment, GDA；引自 Bisson, 1997）中過程行為（process behaviors）面向的測量；過程行為面向可分為4個分量表：依賴（dependency）、衝突（conflict）、凝聚（cohesion）、相互依賴（inter-dependency），每一個部分都呼應 Tuckman 所說的團體

發展生命週期（李郁文，民90）。每一分量表有5題問項，因此共有20題。每題答案採六分法，從完全不符合(1)、不符合(2)、不太符合(3)、有點符合(4)、符合(5)、到非常符合(6)。

Jones & Bearly 表示 GDA 是根據長久以來的團體理論架構所發展出來，有一定的效度；至於信度，各分量表的信度平均來說約 0.65；團體發展歷程狀況則是看哪一個分量表分數最高（Bisson, 1997）。

### 研究步驟

獲得該志工團體行政人員同意，兼志工身分之研究人員至熱線台北市羅斯福路會址發放問卷量表；除了在兩週一次的募款晚會籌備會議中向受訪者解釋研究的目的並徵得同意始發放問卷，另於非假日晚上針對值勤接線義工發放問卷。

### 資料處理與分析

本研究有關團體發展歷程的分析，會先將各分量表加總，了解此志工團體之發展歷程目前於那一個階段；再以單因子多變量變異數分析（One-way MANOVA）來檢驗研

究假設；而研究所有統計考驗水準皆訂於  $\alpha < .05$ 。

## 參、結果與討論

### 基本資料

本次研究針對熱線中持續服務之 50 位左右志工發出問卷，總共回收 30 份問卷，扣除掉遺漏值過多的問卷，剩下 29 份有效問卷。以男性受訪者最多共 27 位，占所有受訪者 93.1%；在性取向部分，皆為同性戀；有無擔任領導者部分，以沒擔任領導者占較多數，有 18 位（62.1%）；年齡平均是 27.3 歲，服務的年資平均為 38.7 個月。

4 個分量表個別的總分分別為：依賴階段 478 分；衝突階段 492 分；凝聚階段 701 分；表現階段 690 分，因此可以得知此志工團體目前處於凝聚階段，快邁入團體表現期的階段。

### 不同服務年資的志工在團體發展階段的分數上有無差異存在

本研究將志工分為服務 3 年以下和 4 年以上兩族群，以了解不同服務年資的志工於團體發展階段認知上，是否有差異存在。根據二組

樣本多變量平均數分析結果得知，不同年資的 MANOVA 4 種統計檢定量都未達顯著（Wilks'  $\lambda$  值為 .883， $p = .542$ ），表示不同年資的志工在團體發展 4 個階段的平均數無顯著差異。

### 不同性別在團體發展階段的 分數上有無差異存在

根據獨立樣本單因子多變量變異數分析結果得知，不同性別的 MANOVA 4 種統計檢定量都未達顯著（Wilks'  $\lambda$  值為 .784， $p = .194$ ），表示不同性別的志工在團體發展 4 個階段的平均數無顯著差異。

### 有無擔任過幹部在團體發展階段的 分數上有無差異存在

根據獨立樣本單因子多變量變異數分析結果得知，有無擔任過幹部的 MANOVA 4 種統計檢定量達顯著水準（Wilks'  $\lambda$  值為 .720， $p < 0.1$ ），表示有無擔任幹部在團體發展 4 個階段的平均數有顯著差異存在，獨立樣本單因子多變量變異數

分析摘要表見表 1。

又透過獨立樣本  $t$  檢定分析得知，有無過擔任幹部過在團體依賴（dependency）這分量表的分數有顯著差異〔 $t(27) = -2.25$ ， $p < 0.1$ 〕，從平均數大小可以看出，有擔任過幹部認為團體屬於依賴階段的分數（15.1），比無擔任過幹部者（17.3）為低。

有無擔任幹部在團體凝聚這分量表的分數，透過獨立樣本  $t$  檢定也有顯著的差異〔 $t(27) = 2.29$ ， $p < 0.1$ 〕，且有擔任過幹部的分數（25.91），高於無擔任過幹部的分數（23.11）。

在團體相互依賴這個分量表總分上，有無擔任幹部經過獨立樣本  $t$  檢定也有顯著的差異〔 $t(27) = 2.83$ ， $p < 0.1$ 〕，且有擔任過幹部者的分數（25.36），高於無擔任過幹部者的分數（23.83）。

表 1 獨立樣本單因子 MANOVA 摘要表

變異來源	DF	SSCP				Wilks' $\lambda$
組 間	1	43.7	48.3	-19.3	-38.7	.720*
		48.3	53.5	-21.3	-42.8	
		-19.3	-21.3	8.5	17.1	
		-38.7	-42.8	17.1	34.3	
組 內	28	147.0	144.7	-63.9	-63.4	
		144.7	274.7	-21.5	-20.6	
		-62.9	-21.5	154.5	97.4	
		-63.4	-20.6	97.4	182.9	
全 體	28	190.7	193.0	-83.2	-102.1	
		193.0	328.2	-42.8	-63.4	
		-82.2	-42.8	163.0	114.5	
		-102.1	-63.4	114.5	217.2	

(本研究整理)

## 肆、結論與建議

根據研究結果，熱線目前處於凝聚階段，即將邁入團體表現期的階段。由於收發問卷期間正值其籌備 1 年 1 度募款晚會，結果顯示如此有可能乃因透過緊密合作以達成共同目標與理想，正符合 Cartwright & Zander (1968) 所謂的工作凝聚。易言之，此志工團體得以凝聚、發展，多仰賴活動之舉辦與其志工參與。

又根據研究假設驗證結果得知，僅有無擔任過幹部在團體發展階段的分數上有顯著差異存在，其餘均無明顯差異。從各團體發展階段來看，在發展初期依賴階段分數

有擔任過幹部者明顯地低於從未擔任幹部者，且在凝聚階段與相互依賴階段的分數上有擔任幹部者明顯地高於從未擔任幹部者，表示志工若在進入團體初期能越快找到自己所屬角色，則能越快進入狀況，而後也能有較高的團體凝聚力，最後能為團體目標盡力表現。以下是針對志工管理與後續研究的建議。

### 給志工管理者之建議

根據本研究結果，給志工管理者建議有以下 3 點：(1) 志工管理者應了解各小組業務之屬性，每當有因舉辦活動新志工加入的時候，管理者期能向新義工介紹其他小組之

業務屬性，並鼓勵其留下聯絡資料。而(2)各小組間也應該不時舉辦需跨組合作之活動，或非工作性質之休閒活動，以使彼此熟稔。此外，(3)各組業務之成員流動管道應保持暢通，亦即，志工管理者可鼓勵志工到原初業務以外之小組幫忙。透過這些方式，志工得以在與其他業務志工合作時了解此團體之全貌，進而透過嘗試期能找出自己在此團體內之角色。

### 給後續研究者之建議

由於此研究之研究範圍僅限於目前與熱線持續聯絡及服務的志工，以即將邁入第 10 年的志工團體

而言，據其文宣部主任巫緒樑粗略估計，這幾年來來去去有在熱線服務的志工一定超過 500 個，何以現今僅剩 50 位左右志工持續服務？而（暫時）沒來的義工是否認為熱線處在 Tuckman 所謂的衝突階段，而未能繼續服務？後續研究者可擴大抽樣對象至曾在熱線服務過而中止服務之志工，以深究其後來未能持續服務之原因。此外，根據此研究結果，樣本為男同性戀者占絕大多數，這是否會影響此團體發展，有待後續研究深入調查。

〔本文作者：劉依玫及江詩文現皆為國立體育學院休閒產業經營研究所碩士班（休閒遊憩組）學生〕

### 參考文獻

王翔煒（1990）社會行銷於志工人力資源招募策略之應用——以金門縣立醫院為例，高雄應用科技大學學報，30，601～622。

李郁文（2001）團體動力學：群體動力的理論、實務與研究，台北：桂冠。  
志願服務法，95 年 6 月 8 日，取自：[http://www.scu.edu.tw/sw/data/welfarelaw/welfare\\_43.htm](http://www.scu.edu.tw/sw/data/welfarelaw/welfare_43.htm)。

性別平等教育法，95 年 6 月 8 日，取自：<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4B.asp?FullDoc=%A9%D2%A6%B3%B1%F8%A4%E5&Lcode=H0080067>。

認識同志手冊（2005）台北：台北市民政局。

Bisson, C. (1997) The effects of varying the sequence of categories of adventure

activities on the development of group cohesion. Unpublished dissertation.  
University of Northern Colorado.

Cartwright, D. & A. Zander (1968) Group Dynamics : Research and Theory.  
New York: Harper & Row.