

本研究針對生命線已婚婦女志工，選取十二名做為研究對象。本研究以質性研究深度訪談方式進行資料搜集，其結果如下：（一）參與志願工作之動機：大部分受訪者的個性皆具熱忱、喜歡助人學習、與人接觸等特質。在人生觀方面有主張利他及追求生命的意義，在人生經驗中有過曾經受助的經驗、活動經驗、成長背景因素、渴望與社會接觸及生命中重要他人類似的志工經驗等動機。（二）志願服務對家庭生活的影響：家庭主婦志工在參與志願服務後，因為個人本身的成長與轉變，帶入家庭中，學習運用同理心包容他人、為他人著想，對家庭關係具有相當重要的影響力。（三）志願服務與社會接觸：透過志願工作的參與，在人際上及知識上有大幅的成長，對相關社會問題，也增加其關懷的程度。（四）志願服務對個人的意義：研究發現部分的婦女志工皆認為自己最大的收穫與改變在於自我成長與自我價值感的提升。

摘要

生命線婦女志願服務之經驗探究

陳金英

關鍵詞：婦女研究、志願服務、自我成長、社會服務

Abstract

This research is a qualitative study of twelve women volunteers in LifeLine Association. This study aims at understanding their motives of dedicating in social services, and their changes of experiences through the process of helping people. Results of the study revealed that the overall experiences involving in voluntary work had improving their family life quality, expanding their social interpersonal network and enhancing personal growth.

Keywords: women studies, volunteers, social services, personal growth

壹、前言

時代的變遷社會結構的改變，女性接受教育的機會以及教育水準的提昇，女性投入經濟發展的行列，從勞動市場到特有的專業領域，現代女性參與各種經濟及社會活動，她們已經逐漸從過去傳統女性的角色開放出來，努力擺脫舊社會，男尊女卑的從屬地位，並企圖尋找一個新的自我認同（self identify），現代女性面臨了女性角色的抉擇，更多的自我覺醒，促使婦女對於自己所扮演的角色有了更新的期待。以往傳統的婦女生活重心以家庭為主，妻職母職與家庭角色的實踐是她們唯一的舞臺，現代的婦女除了家庭之外，她們希冀能尋找一片自己能力足以展現的空間，職場之外，她們期望尋找到生命的意義，肯定自我的價值及生命的尊嚴，除家庭與職場之外，參與社會服務工作，便是現代婦女的另一種生活方式的抉擇。現代婦女希冀自我實現的內在需求，亦因臺灣社會價值觀及生活型態的轉變，女性家庭以外的社會參與逐漸被接納與肯定，臺灣許多的社會福利組織服務工作，現代婦女扮演了主要的角色。女性所具備的情感表達特質，如溫柔、細心、善體人意等，皆被認為較男性特質適合提供照顧與關懷的角色（caring provider）。於八十七年的「婦女生活狀況調查」中，臺灣地區婦女最近一年參與社會團體活動的比例達五十五點六二%，其中參與社會服務及慈善團體的比例即占十六點九一%，僅次於參與同學校友會及宗教團體（內政部統

計處，一九九八）。參與社會服務工作成為現代婦女另一個嶄新的社會角色，透過參與志願服務工作，表達了婦女對社會的關懷同時個人亦在此過程獲致成長，實現自我。本文試圖從動機，以及志願服務工作如何激發婦女個人生活經驗的改變，自我的改變來瞭解婦女投入志願服務的相關因素。

貳、文獻探討

一、婦女參與志願服務工作的動機

Frances（1983）分析志願服務工作者的需求有以下幾方面：

- （一）經驗的需求（the need for experience）：學習新的技巧及能力，處理與自己日常工作不同之事務，經驗的改變，促進個人成長。
- （二）社會責任感的表達需求（the need to express feelings of social responsibility）：一種利他的內在需求驅使，期望投入關懷他人及社會問題的行列，希望達到拋磚引玉的效果。
- （三）社會接觸的需求（the need for social contact）：增加個人的社會網絡，結交朋友，增加歸屬感免於孤獨。
- （四）符合他人期望的需求（the need to respond to the expectations of others）：受到來自本身參考團體的壓力或期待，必須從事志願服務。
- （五）需求社會認可（the need for social approval）：個人期待因自

己投入社會服務工作而受到他人的尊敬、感激或欣賞。

(六)獲致未來報償的需求 (the need for future rewards)：個人希望助人的行為未來亦能受到別人的回饋。

(七)需求成就感 (the need to achieve)：在助人過程中或結果獲致經驗完成的權力感、能力的勝任感。

Manser (1987) 認為志願服務者的參與動機可能為一己之利 (self-interest)，亦可能是利他因素 (altruism)，甚或包含兩者，以下為五項之動機：

(一)基於自助及互助的需要 (the need for self-help and mutual aid)：因著個人過去的經驗，提供自身及他人解決問題的參考並達到助人、自助及互助之目的。

(二)基於宗教及道德的理由 (religious and moral reason)：志願工作者從事服務，或者因其個人宗教信仰所驅使，或因基於人類關懷的人道精神而投入服務工作。

(三)基於社會參與的理由 (wish to socialize)：個人希冀增加社會參與的機會，發揮自我的潛能以達自我實現。

(四)基於經濟理由 (economic motive)：個人為增進技能，以應職業或生涯發展需要。

(五)卡內基原則 (Andrew Carnegie's motive)：相信社會中的個體必須善盡其對社會關懷之責任而產生動機。

王麗容 (一九九五) 針對婦女志願工作者的研究中分析四百二十五名臺灣婦女志工發現其參與志願工作的十二個主要動機依序分

別為：

(一)學習成長

(二)利他思想

(三)滿足自尊

(四)滿足社會性需求

(五)豐富生活

(六)個人興趣

(七)服務配合個人時間

(八)自我實現

(九)輪迴觀念

(十)親友鼓勵

(十一)有助工作

(十二)他人影響

由此十二項動力因素可以看出，婦女選擇投入志願工作，皆與個人自發性的內在動機有關，正如 Hauser 與 Schwartz (1980) 研究發現，婦女參與志願服務之動機，不論內在或外在，都強烈地受到婦女本身之性格、想法以及個人尋求自我轉變之歷程有關。另外，Hoffman (1972) 亦曾在其研究指出，婦女在其生命發展的過程中，歷經許多自我探索與統整，透過社會服務，助人的經驗中，增進自己解決問題的能力，並進一步肯定自我。

一、婦女參與志願服務與個人經驗的改變

婦女選擇投入志願服務工作為個人帶來改變，包括個人對自我的看法，家人關係，社會人際關係，能力的增強等。服務的過程，個人的經驗世界有了極多的變化，這樣的變化增強了婦女的自我價值感，促進自我成長與自我實現。

（一）志願工作促進婦女的自我成長

Hauser 與 Schwartz（1980）指出志願工作為個人帶來以下正向影響：

提供自我成長、實現自我的機會進而促進自我未來潛能的發揮。

個人獨立自主能力的激發：透過助人的過程，促進個人自主性並增強個人做抉擇的能力。

填補工作間的空檔，並擴大除工作職場以外的社會空間，及早為未來退休生活、興趣培養的準備。

志願工作的工作訓練經驗或可為個人帶來轉換職業或生涯發展的刺激。

參與志願工作甚或可以減少個人的問題（personal problems），增進個人解決問題的能力，獲致良好的適應（adjustment）。

由此可看出，婦女參與志願工作，為個人生活注入新的刺激（stimuli），獲致個人的自我成長。

針對臺灣婦女志工的研究，王麗容（一九九二）指出，參與志願工作為婦女帶來以下三方面的成長：

工作知能上的成長：助人過程中，婦女同時有機會獲得許多

助人的相關知識與技巧。

心智或情緒上的成熟：婦女因參與志願服務的團體，透過團體過程中的學習與他人相處溝通，而增進個人人際關係的調適能力與情緒的管理。

社會關係的成長：擴展婦女家庭以外的社會網絡，並從中獲得滿足。

陳儀珊（一九八九）在其研究中亦發現，絕大部分的婦女志工認為參與志願服務最大的收穫在於自我成長方面，並且將婦女志工分為四種類型：

倒吃甘蔗型：此類型婦女發現自己獲致自我成長是漸進式的，投入愈深，收穫愈多。

啟我追尋型：一向不具自信心的婦女志工，透過志願工作的參與，助人過程中的被需要，被尊重與接納，因而逐漸建立自尊感。

敢做敢當型：這類型婦女在參與志願服務之前，面對自我的內在需求或多壓抑，而參與志願工作之後，逐漸獲致自我洞察的能力，領悟自己生命的意義而決定為自己而活。

為無知而行型：此類型婦女在參與志願工作後，體驗到自己過去生活的無意義與封閉，而極力欲借由積極投入為人服務的志願工作以補償因自己過去的無知而浪費的生命。

謝秀芬（一九九二）的研究中分析，婦女從事志願服務有以下收穫：

志願工作豐富了人生經驗與閱歷。

志願工作肯定了自我的價值，增加自信。

參與志願工作感到自己的進步與成長。

自己能更有效率地運用時間，時間管理能力更好。

結交到志同道合的朋友，建立友誼關係。

林美珠（一九九三）針對婦女志工的研究中亦指出，婦女從志願工作中獲致之自我成長包括：

- 知識增長
- 思想更成熟
- 社會經驗的增加
- 較有自信
- 較能尊重別人
- 溝通能力變得較以前好

婦女投入志願工作行列後，一方面可歸屬於志工團體，另一方面亦獲得來自團體志工成員的接納與社會支持。這樣的社會支持正是現代婦女常感到不被瞭解，生活中缺乏認同與支持所需要的（吳慎慎，一九八九），在探討婦女志工的自我概念研究中亦發現婦女志工的「心理自我」與「社會自我」均顯著高於一般婦女（劉宗馨，一九九〇）。從事志願服務工作增進婦女的自我接納與自我了解，較能以客觀的角度來看待「我」這個自己，對自己有較合理的期待，與人際之間的關係便變得較具成長性。

（二）志願服務工作對婦女家庭生活的影響

根據研究顯示，對於社會服有高度參與意願的婦女，多數是四十

一歲以上已婚並擁有子女（楊蓓，一九八九），有關婦女的中年危機來源異於男性者，尤其在婚姻關係的改變，尋求自我，尋求未來生活目標及獲得更多獨立等（陳明雅，一九八九），就多數婦女志工而言，她們所面臨的外在環境，家庭絕對是她們舞臺的重心所在，婚姻關係、子女教養，個人的家庭角色，妻職、母職與其它家人關係所需的角色實踐，要求個人能發展良好的適應能力來調適自我，尤其面臨日益複雜的親密關係與家人關係，婦女增進個人自身的適應能力以承擔人生的發展任務乃是現代婦女最感困惑與極需增進的能力。

有關志願工作對婦女家庭生活影響的研究發現（林美珠，一九九四）：

婦女會與家人分享志願服務的經驗與理念；

影響家人對志願服務的看法並邀請家人一起參與活動；

由於婦女自身的改變，改善與家人的關係；

因志願工作學習到助人的技巧，可運用協助自己家人解決問題及困擾；

對子女有身教的影響，影響子女的價值觀。

另外對於婦女志工的家人關係方面，與丈夫的婚姻關係，與子女的親子關係、投入志願工作的經驗，增加婦女生命的視野，對於家人關係有了不同以往新的洞察力，亦由於自身在志願服務中獲致許多的自我成長，對於家人關係，自己變得更有自信，調適關係的能力亦更增強。對於家人關係的改變方面，研究指出（王麗容，一九九二）：

志願工作提供知識與技能，協助個人處理子女教養的問題；增進與配偶的互動關係；增加了家庭與社會網絡的連結。

婦女的生活重心雖仍以家庭為主，因其能規劃家庭以外的社會參與，時間充分利用，婦女的生活充實，志願工作增進了其社會關係，使其能發揮自我的潛能，婦女對自我肯定亦因此而提昇（蘇信如，一九八四）。

本研究擬瞭解婦女從事志願工作來看其對個人生活經驗影響，研究問題包括：

- 影響婦女參與志願工作之動機
- 從事志願服務對家庭生活的影響
- 從事志願服務對個人與社會互動關係的影響
- 參與志願工作對個人的意義

參、研究方法

一、研究對象

- (一) 年齡：受訪者以高雄市生命線機構中十二位已婚婦女為研究對象，將其年齡五歲作為區隔，而其中以四十六歲至五十歲的已婚婦女為最多有六位，其次是四十一歲至四十五歲，有四位。
- (二) 結婚年數：受訪者之結婚年數，以五年為區隔，其中結

- 婚二十一至二十五年為最多。有五人，婚齡十六至二十年者有三人。
- (三) 參與志工年數：受訪者參與志工年數以六年以上者為最多，佔五人，其他則有至少二年以上之志工經驗。

表一 婦女志工基本資料分析

基本資料	項目	人數
年 齡	41~45	4
	46~50	6
	51~55	1
	56~60	1
結 婚 年 數	10~15	1
	16~20	3
	21~25	5
	26~30	2
	31~35	1
參加志工年數	1~5	3
	6~10	5
	11~15	2
	16~20	2

二、研究工具

本研究採用半結構性的訪談方式，主要的目的在於探討婦女參與志願工作的動機、個人的意義、收穫、及對家庭生活之影響與社會環境的關係等問題。本研究之研究內容如下：

- (一)婦女參與志工的動機。
- (二)參與志工對家庭生活的影響。
- (三)婦女參與志工服務與社會接觸的改變。

(四)參與志願服務過程中，個人經驗的改變。

(四)參與志願工作對個人的意義。

肆、研究結果與分析

一、影響婦女參與志願工作之動機

以下分為個性、人生觀以及人生經驗三方面來探討之。

(一) 個性

從研究資料中分析得之，可將婦女之個性依序分類如下。

熱忱、熱心

部分受訪者，她們具有熱忱的態度，竭盡自己所能，完全出於內心，單純地只想要去幫助他人，而不求其回報。

「自己的態度是熱忱的，但個性方面則是受人點滴擁泉以報的人，我想是比較著重在這方面。」(S1)

「我是個很熱心的人，屬於雞婆型，我會把人家的事情當作自己的事情，我喜歡去幫人家做事情，那只要我能力夠的話，是基於想幫助人而來參加志工。」(S6)

「當初參與義工，我只有一個想法，只要參加，我就可以幫助別人，我的家人是從事教育界的工作，常會談學生如何和一些單親的家庭，當時覺得我好像有能力幫助他們，可是我不知如何幫助他

們，然後看到曙光雜誌在招募義工，我就去報名參加了，因為我覺得只要我進去，他們的問題就可以OK全部解決，那時我的心態就是這麼的單純。」(S9)

助人與學習

部分受訪者因本身個性較為外向，喜歡幫助別人，但其動機不全是利他的因素，而是兼或考慮到自己的利益或收穫，例如在助人的過程中，她們就非常著重知識的吸取及學習。

「本身的個性比較想要去幫助人家，對志工工作，是因為它可以讓自己更上一層樓，而了解社會上的層面，不會讓自己的思想落伍。」(S4)

「我的個性比較不是那種靜靜的人，屬於比較活潑一點，喜歡探討的那種人，可能因為這個個性關係，我會想要往外面去發現一些新的世界，想要學點東西，多看一點東西。」(S5)

喜歡與人接觸

部分受訪者，屬於社會型取向，具有尊重他人的存在及特質，對於人與人之間的關係較敏銳，觀察力強。

「我是屬於社會型的人，比較喜歡跟人接觸，我也很熱心和愛心。」(S8)

「雖然我本身不是一個很外向好動的人，但是我對人與人之間的關係比較敏銳，也很會觀察和在意別人的看法，不過也比較主動去關心別人，所以我想這也跟我的個性有關連。」(S12)

個性負向，想增加自信

部分受訪者在成長的經驗中，無法獲得自我肯定，加上長期在家庭生活裡，生活空間狹小，缺乏個人發展的空間，較沒有成就感。

「每次看到生命綫，對我而言那是一個仰慕的心理，我覺得能幫助人很了不起，可是我不敢走出來，因為我覺得我沒有那個能力，因為一來我不是很熱心，一來我也不是很外向。我的個性裡頭是會比較沒有信心，我會覺得說，如果我有能力去幫助別人，或許可以增強我的自信，那時候會來參與生命綫，大概就是為了尋求一個成就感，我很想在這個工作裡找到一點自信。」(S7)

「因為我本身在參與生命線之前的個性是比較屬於嚴肅而且比較孤僻、拘謹，所以在個性上、生活經驗、甚至是個人的經驗上都是比較偏向於負面的，但是比較確定是那一部分的負向或那一部分的人格特質就不是很清楚，我一直是個比較主觀、自負也較孤僻的人，在自我的探索裡面，很難去接受自己比較偏向於負面的那一部分。」(S10)

(二) 人生觀

可分類為利他及追求生命的意義兩大部分

利他

部分受訪者存著感恩的心理，抱持著“利人利己”彼此受惠的服務心態參與志願工作，一方面可以調適生活、減除鬱悶壓力、加強本身能力，另一方面可以幫忙減少部分社會問題，達到利人利己的目的。

「在人生上受到許多人的幫忙與提攜，可能在年輕時會想去得

到，但如今不應該只是為自己而活，應該是有更多的時間為別人而活。我在想志願工作不是為別人而活，只是把那個重點從自己身上轉移至別人身上而不是那麼的在乎自己應該要得到什麼東西。」(S1)

「基本上自己的人生觀是抱持著一種施比受更有福的想法。」(S3)

「我能夠把自己個性部分發揮到有用的地方去，例如說接個案當中會發現許多問題，我能夠在經驗或在職訓練中，去把問題點找出來和個案做好溝通。發揮自己所想，去傳達給別人一種很誠懇的感受跟傾聽。」(S4)

追求生命的意義

部分受訪者，並不希望生活只侷限於傳統家庭婦女的角色，以先生小孩，料理家務為中心，因而失卻自己的精神寄託，產生挫敗感；所以懷著改變目前生活的心態來參加志願工作，盼望能從幫助別人的慈善事業中肯定自己，並重新尋回自己存在的價值。

「我覺得我們身為女人，從小當了人家的女兒，結婚之後，當媽媽、太太。學校畢業後，沒有去工作，幾個月後就結婚，我一直在扮演這些我份內的工作，我覺得一個女人不應該只侷限這些角色，應該還有別的角色，我不甘於人生結束時，我就只是做這些工作，應該有些貢獻，深怕什麼都沒留下來，對社會沒什麼回饋，來生命線當志工的第一念頭，只想要多學習、伸出觸角多學些東西。」(S5)

「我會一直想說人生不要白來一趟，我不是說要轟轟烈烈，可是最起码要對我自己有些交代。我會覺得說每天待在家也是把時間

浪費，那來參加志工可以幫助需要幫助的人，對自己也是幫助，最起碼在生活的層面會比較廣闊。」(S6)

「我在生命線這三年，它是改變了我很多，也改變了我對個人、對團體、對生命價值有另一番的看法，但是當初要來生命線的時候，我的確沒有很明確的一個人生觀，我只是覺得那個時候生活也算是是一個瓶頸，因為對我而言，我不知道我將來要做什麼，我不知道我的人生意義和目的何在。」(S7)

「我結婚之後一直從事家管，等到孩子、家庭、與公婆間的關係、以及先生的事業都比較穩定之後，我就覺得生活的意義、生活的重心有點缺乏，因為我一直認為人活著生命一定要有意義，我認為生命的意義是在於愛和服務，簡單的說就是讓自己的能量能夠用於你能夠用到的地方，努力奉獻自己，無求於別人、無私的給，因為這樣一個理念，跟生命線的工作性質是互相契合的。」(S10)

「在我們那個時代這種年齡，可能過去家庭環境物質較不好，所以相對的成長環境也較為痛苦一些，我的人生觀較偏向於消極也較為悲觀，對我自己本身或生活上來講都受此影響，當然這只是成長過程的一部分，總是影響自己對事情價值的看法，至於現在是較為改善了。」(S12)

(三) 人生經驗

有些人在過去的成長經驗裡，曾經受過他人的幫助或是在成長的背景當中受到周遭的人、事、物及其生命中重要的他人所影響，希望藉由參與志願工作將自己奉獻出來，幫助需要幫助的人，並伸

出觸角體驗社會，以期能多吸收人生的經驗提升自我的信心。

曾經受助的經驗

部分受訪者本身多在過去的成長經驗當中，曾經受到他人的協助，因此抱持著一顆感恩的心回饋予社會。

「其實自己的生活圈子很少人是做志工，但有很多朋友是在志工團體認識的。本身認為人生很多東西並不是某一個點可以歸納成一件事情會促成你去做事情，而是很多的因素所匯集而成的，如果真的要歸納是經驗所促成當志工來說的話，可以是因為年輕時受到許多人的幫忙所導致的。」(S1)

「我在國中的時候就開始接受別人的幫助，那時基督教的少年團契裡面就有一些大姐姐們會對參與的人做輔導的工作，也會去聽他們訴苦、傾聽，當然我也是從同樣的經驗裡面去得到。那時的經驗讓我很感恩，也很感謝那段結伴過來的人，等到接觸生命線，了解到它的工作性質類似時，就覺得早期的經驗裡，人都會有低潮的時候、有需要人家溫暖關懷的時候，當我們自己有這樣的意願與機會時，也就這樣一直契合下來了。」(S10)

參與志工的經驗

部分受訪者，在參與志工機構所舉辦的活動之後，有的人因此警覺到本身所學之不足；有的則發覺能從中學到很多東西，可讓自己大幅成長，因而促使她們投入志願工作的行列。

「一開始出來做志工時並不是因為愛心，是因為想參加高雄縣老人活動中心所舉辦的課程所導致，於是乎才間接加入生命線志工，之

所以會決定加入生命線是因為覺得自己本身的所學不夠。」(S2)

「人生經驗就是我來這裡參加婦女園地，因為我覺得它能給我很多，我在這裡學到很多東西，然後我覺得在參加志工的過程當中可以成長很多，雖然是義工，也就是幫助別人，事實上也是獲得很多的，然後能夠讓整個社會大家都好，不要說只有我好，我覺得每個家庭都好，整個社會就會好，這樣是我心較大的一個方向。」(S8)

有的受訪者，在過去的生活中曾參與其他的志工服務。

「在我們的生活四周有很多的熱心人士，以前我不曉得有志工這個專有名詞，但是說實在的別人很早就在做，像我住的環境是一個新的社區，在社區的學校裡有所謂的義工媽媽義工爸爸，他們會負責指導交通維護學生的安全也會幫忙環境的清潔等，我的小孩也是學校裡的學生，所以我還沒有參加志工以前就常看到這些媽媽們在那邊幫忙，而我本身也有參加學校的義工媽媽。」(S2)

成長背景

有的受訪者，由於個人的過去經驗，在成長過程中受到傳統家庭環境的影響，長期處於壓抑與服從的狀態下，因此在成長後認為人必須要有充分表達自我意願的權利。

「可能要追溯到我的成長背景，因為我的成長背景屬於比較傳統性、服從、壓抑，那我覺得在人的生活過程裏面，應該有充分表達自己意願的權利和範圍，如果個案發生問題，我會去追溯到他的生長環境或者生活背景，會把答案和一些蛛絲馬跡的訊息作一個比較好且有連貫性和有系統的溝通。」(S4)

過去的生活經驗較侷限

有的受訪者，由於社會經驗缺乏，與外界互動的機會較少，因此渴望與社會接觸、體驗社會。

「我的人生經驗很少，被冢關了多年，一點社會經驗都沒有，不敢說我要來幫助人，當初並沒有什麼偉大的志願想去幫助別人，只想抱著學習心態、伸出觸角體驗社會，多吸收人生的經驗。」(S5)

具有助人的專業背景

有的受訪者，本身具有某方面專業知識，所以她覺得可以運用自己所具備的能力去幫助別人。

「可能是我職業的關係，在還沒結婚前，我想護士的工作可能以我的專業知識，可以去幫助社會需要我的人，比如說自殺，那時生命線才成立自殺專線，後來我再來做志工就覺得社會問題很多，可能我的婚姻或者對教育孩子的過程當中，累積了一些經驗，自己有這樣的感覺認為說自己可以走出來幫助一些人。」(S6)

生命中重要他人的影響

有的受訪者，因生命中的重要他人曾從事社會服務工作，在潛移默化下，導致她有此意念的產生。

「其實我參加志工有一點是因為我媽媽的關係，小時因為我們的家庭比較好過，在那個時代裡大多很困苦，當時我媽媽常常會拿一些東西去幫助需要幫助的人，在我媽媽去世之前都還是慈濟功德會的人，她在行動上跟精神上都付出很多的，就是這樣從小的耳濡目染。」(S11)

一、參與志願服務對家庭生活的影響

從家庭的立場來看，婦女本身的成長將有助於家人關係的和樂及運作功能的增加，其影響力深遠。

（一）家人對婦女從事志工的態度

採支持態度

傳統婦女角色的限制

部分受訪者，受限於傳統婦女的角色，產生了矛盾的心情，在服務的過程當中仍須不斷地與家人溝通，且持續地探索如何扮演最適合的角色，樹立自己的目標。

「家人當然是很贊成，都覺得這樣很好，白天的時間可以自己去看安排。那一定是會把分內事情做完，像有時會有些活動和家庭生活有些衝突，此時我會先取得家人的諒解，他們也會配合和諒解我。自己參加志工我都很希望我的家人、小孩在工作之餘，都能夠來服務人群，其實當志工不是說要花很多時間，而是在於有沒有那份心，並也不是說非得做很大的計畫才能完成這項工作。」(S6)

「以前是家庭主婦的身分，比較不會安排、樹立自己的生活，甚至有疑問就是「可不可以這樣」，所以沒有告訴家人就投入這樣一個工作。我那時思考的是，自己是不是能夠接受我自己重新的人生規劃跟改變，其實是更重要的，而不是說別人是不是能夠接受我，但是我想要說的是，那時候我很在乎家庭其他成員是不是能接受我做這樣一個角色上的轉換，跟時間上的另外投入，我想我應該是看

到這裡。」(S9)

「我的先生是一個比較傳統的人，在面對我的這種需求時，他唯一的一個要求是可以，但是你要把家庭照顧好，你有餘力再去做，不可以影響到生活。從這樣一個觀念的溝通，我們自己本身一定有很多的改變，而這些改變都是正向的，包括你對夫妻關係、公婆、親子以及婚姻的經營等，那先生就會慢慢的接納你。」(S10)

「老一輩的觀念總是認為男主外女主內，而我公公是住在鄉下，那他也知道我有參加志工，在口頭上會說為什麼家庭主婦要常常往外跑，不過因為是我先生帶我出來的，所以當然我先生要挺我，而且我也會常常跟他們解說志工的性質是什麼，其實公婆對我們當媳婦的只要我們有把媳婦的角色扮演好。」(S11)

傳遞

有的受訪者，家人是抱持著支持的態度，本身會將其所學技巧性地傳遞給家人。

「他們是很支持我來參加，因為我在選擇時也是很慎重的，所以他們是一開始就很支持的，然後每當我在這裡學到什麼東西，我都會很技巧性的傳遞給他們，家裡因為這樣也有很大的改變。」(S8)

觀望

部分受訪者的家人是採取不贊成也不反對的態度，但在服務的過程當中，因為本身的成長而贏得家人的支持與肯定。

「對於我來生命線參與志工，先生採取不反對不贊同的態度，

至於孩子也是贊成的。先生之所以會採取不反對不贊同的態度是因為自己的身體較差，而先生希望自己應該好好休息養病。」(S1)

「通常我們對物質的生活比較沒有追逐性，所以當我在做這種無給職、義務性的工作，我用掉的家庭時間、自己的時間，他們並不會認為有什麼不妥，再加上從事這樣的工作，我可以回饋回去的是跟以往不同的東西，所以他們似乎越來越肯定這樣的事情，還有就是，我會對這樣的事情樂在其中，有時候對他們而言，除了這是一個正面的效應之外，他們慢慢也會去體會到說媽媽有一點偉大，所以他們會去接受那樣的一個事情。」(S7)

不支持，而後支持

部分受訪者的家人，由於對志願工作的不瞭解與不習慣，因此抱持不認同的態度，但由於婦女本身的成長，逐漸獲得家人的支持。

「家人原先並不是很贊成，尤其是我先生，他不知道生命線是什麼，志工又是在做什麼，是不是一種標新立異、自我表現的工作，但是後來，我一直堅持自己的觀點，先把家中的事情弄得就緒以後，我會騰出自己的時間參加這樣的工作跟所有訓練的流程。這些年來在我的處事態度和待人接物上的觀點，也有所改變，比較能符合一般社會上的看法，是對我自己的一些自我挑戰和自我訓練，所呈現出來的成果，同時讓家人也漸漸的接受和肯定。」(S4)

「剛開始先生很不習慣也不認同我出來做義務性的工作，但是在接受志工訓練的時候，他相當的支持，甚至犧牲外出旅遊的機會，和我一起到生命線上課，漸漸地，他也能接受我這份工作。小孩子起

先也不習慣，他們希望放學的時候能看到媽媽，我也儘量在他們放學前就回到家，長大之後，他們也接受和認同這樣的工作，我發覺他們在我工作的履歷表上會把媽媽是生命線的志工這件事填寫上去，我想他們會以媽媽能做這個工作為傲，我覺得這樣子是很不錯的。」(S5)

(二) 參與志工對家人關係的影響

在夫妻關係方面

增進溝通

部分受訪者參與志願工作後，在夫妻溝通方式上有明顯的改變。

「在夫妻方面覺得在溝通上面的互動有改善，會較直接表達自己的想法與看法。」(S2)

「我參加生命線志工後是有一些改變，可是我必須儘量使自己改變得小，免得對先生的衝擊太大，我會儘量利用較緩和口氣去跟先生講話，而不是像以前會比較不敢說不，會用緩和態度及語氣去跟他說不，會把自己本身的意見表達出來。」(S5)

「我在這裡真的也學到很多，包括親子關係、夫妻關係，所以也常常都會用上，譬如說，以前也都有在做同理、傾聽，可是現在就比較清楚用的是什麼，也會比較去增強正向的部分，在我還未來生命線之前，我的夫妻關係就蠻好的，當然來這裡也會更好，我常常說在尚未來這裡之前加的是高級汽油，來這裡之後加的是無鉛汽油。」(S8)

個案借鏡

有的受訪者在接案的過程中，看到別人的婚姻關係而有所警惕；有的是夫妻一起參加志工，一起成長，婚姻關係因而穩固，改

善。

「如果我是每天待在家，那麼我的眼光、思想就會很封閉，在接個案時我會看到別人的關係而會對自己的關係有所警惕。有時，我會很氣我先生，但會因為個案或者是朋友的情形，覺得說自己婚姻的情形也算不錯，就覺得比較安慰。」(S6)

「我和先生是在彼此認識不深的情況下結婚的，所以在我們結婚初期，關係不是很穩定，後來參加志工之後，這一路走來都是我先生在一旁輔助我、照顧我，而且當初是我先生帶我出來的，在接案的當中我了解到一些案子可以做我們的借鏡，如親友的變故、社會的亂象等，讓我驚醒了，我覺得其實夫妻之間只是爭一個理罷了，何必呢！我們兩個這一路走來不管是在興趣上或嗜好上都相同，我們之間的共同點也更多了，這幾年我們幾乎都是一起活動。」(S11)

在親子關係方面

增進親子溝通與親職自省能力

部分受訪者，在參與志願工作後，開始會去思考自己與孩子間的互動情形及溝通方式是否適當。

「因為孩子大了，與孩子溝通相處上開始會比較了解年輕人的看法與想法。」(S3)

「參加生命線志工後，我發現和小孩之間的關係，我會去仔細想一想，當他們在吵架時我是不是介入太多，或者是我的態度是如何，我會去反省。甚至於我會去檢討說他們在吵架我介入後，他們為什麼對我產生反感，吵架過程我說了些什麼，自己會慢慢去思考，

反省。」(S5)

「當初我兒子他講得很貼切，他語重心長地說：『媽媽妳好溫柔，可是溫柔得我覺得好有距離』。我想對他們而言，他們也不確定到底是什麼改變我，因為志工這件事情，畢竟是我生活中的一部分而已，對我而言，它是一個蠻大的轉變。但對家人而言他們可以看到的是，我好像變得電話多了，也比較活潑一點了，我可能會以朋友的姿態，較不會以媽媽的姿態跟他們講話，這樣的一個朋友，看起來是平等的、是尊重的，可是就像我兒子說的，是有距離的。」(S7)

「我是一個比較強勢的媽媽，在個性上比較消極悲觀而且對孩子也很嚴謹，所以跟孩子之前的關係很不好。在我當志工兩年時，我兒子跟我說：『以後我如果沒有成就的話都是你造成的，因為你不准我有自己的想法，什麼事都要照著你的意思去做。還有一次他跟我說：『媽媽虧你還是生命線的志工，可是你在家裡都是這樣對我的。我聽了很難過，衝擊也很大』，才開始重新去思考我是怎麼跟我的家人互動，慢慢調整自己，一直到又經過了兩年以後，我們之間的關係才好轉，現在我兒子已經上大學了，有時他還會跟我說媽媽過來抱一下。」(S12)

透過個案、課程訓練獲致親職教育

部分受訪者，經由個案及課程訓練中，獲得自我成長以及自我調整，進而改善親子間的相處模式，並對孩子產生影響，使孩子將之實踐在生活中。

「對於孩子，先生和我都是採取較開放式教育，不會管制很嚴格，家人互動上屬於較自主性一點，個人有個人的看法，都有屬於

自己個人的價值觀，這些看法是從接個案的心路歷程裏面去自我調整、自我成長。」(S4)

「因為自己有這些經驗和觀念，在生命線做了些在職訓練，也接受許多訊息，會特別在曾經所接的個案中，因這樣的關係對親子間的問題做深入的了解。」(S6)

「其實我最大的影響是我的小孩，因為可能是在這裡學到的東西，我回去就會實踐在生活裡，其實我的孩子很小的時候他在學校也是一個可以幫助人的，最大的影響就是這樣。」(S8)

「因為生命線的一個訓練裡面包括同理心、溝通及成長團體等方面，那我們有這樣的一個知識與實務然後從實際的生活做起，在親子教育方面我也是運用這樣一個同理心的溝通模式去跟孩子培養親子關係，到目前為止我的小孩已經上高一了，我們還是會經常談心、擁抱。」(S10)

與其他家人方面的互動

部分受訪者在加入志願工作後，學習運用同理心站在他人的立場去包容他人、為他人著想，所以相對的，在這些關係上也大幅地改善。

「之前自我主見強、不會替人著想，但到了生命線後會去替他入想、並且去包容，自然在與親人相處上有改善，且親人都說自己變美了。」(S2)

「因為與婆家平日住得遠，所以較少來往，至於娘家倒是常來往，但自己是家裏的長女自然什麼事情說了就算，一方面又因自己

的脾氣很急、主觀意識強再加上又是自己的親人，所以自然在說話與做事的態度上就不會注意太多。但在加入生命線後在這方面自己有加以改善了，開始會站在對方的立場來想。」(S3)

「一個女性從一個家嫁到另一個完全不一樣的家庭時，當中的價值觀和生活方式一定不一樣，衝突我想是存在的，從早期沒有接受過這樣的訓練，一直到這段期間所受的訓練以及所接觸過的事情，慢慢的了解也去同理，觀念從比較負面到比較正面，以包容的心態慢慢去經營它、改變它，我想也是從比較不好的關係到比較好的關係，是會有這樣的過程的。其實我的家人對於我參與志工是非常肯定的，像我媽媽說我以前非常的不好，但現在參加生命線後一百八十度的大轉變。」(S10)

二、志願服務與社會環境的關係

以我們前面對家庭主婦的了解，將略可描繪今日純粹家庭主婦的生活型態，配合以現實社會中，既存且不易突破的結構性因素，再加上家務工作的固定需求；若是能夠在閒暇時間參與志願工作，實可說是協助主婦們拓展生活領域，亦可經由他人的互動、對社會的關心和參與中開拓其個人視野。就社區乃至整個社會角度來看，是可用性資源的增加與多樣化。以下我們將從婦女參與志願工作與社會環境的關係來探討之。

(一) 人際關係能力的增進

人際關係的和諧與否，繫於個人處事待人的態度與能力。在這部分，我們發現婦女參與志願工作之後，擴大了自己原先的生活領域。有人在助人的過程中克服了自己的障礙，有些人因此了解到與人之間的差異性，而變得包容，更容易接納他人，而有人則因志工的工作性質而被他人所尊重，這些都是受訪者在參與志願工作之後，人際關係上明顯的改變。

增加自信心

部分受訪者，接受了生命線的課程訓練之後，對自己產生了信心，克服了本身的障礙，能夠獨當一面去處理許多人、事、物。

「人際關係是有不同，人際互動更好了，之前因為自卑的關係導致無法獨當一面的面對許多人、事、物，但在加入志工之後，一切都有所改善。」(S2)

「以前我是一個口吃很厲害的人，參加生命線之後，因為生命線給了我很多的訓練，慢慢的讓我能克服自己的障礙。生命線的工作給我自信，對我本身的改變是很大的，口吃沒有了之後，在任何場合裏做自我介紹，我不再害怕、緊張，不怕跟社會其他的人或是團體接觸，不再怕單獨去進入一個陌生的團體裏，這樣子我的人際關係就擴大了，現在我在中國古典詩詞協會裏教臺語，變成一位臺語老師。」(S5)

更能包容、接納人的差異性

部分受訪者，在加入志願工作之後，接觸到社會各個不同階層的人，瞭解人與人之間的不同，因而變得包容、接納。

「在人際關係上應該是自己比較能夠去接受對方的差異性且比較有包容心，但是因為才剛進入生命線的關係倒沒什麼特別的感覺，若要嚴格的說，是自己來到生命線之後，開始認識並了解社會各個不同階層的人，我想這也算是一種人際吧！」(S3)

「人際關係的轉變非常大，整個職前、在職訓練讓我更能夠接受人與人之間的不同，同時我實覺得生活得比較快樂。以往我常常認為我講這句話，我是這個意思，你聽到這句話你也是這個意思，你今天不同意，我對你就有一些不高興、一些情緒，但是後來我覺得整個訊息的接受讓我更清楚，其實當我發出這樣一個訊息時，別人的思考不見得會一樣，讓我感覺若今天我沒有來到生命線，即使我到今天這樣一個年歲，我是不是能夠知道人有這樣的差異。」(S9)

得以歸屬於志工的團體

志願工作重視組織的功能，強調人際間的互動與團體關係的建立和運作；透過志願工作的參與，可經由與他人的互動、對社會的關心和活動的參與中，開拓原本狹隘的視野；使胸懷開朗愉悅。

「本身的個性較為閉塞，沒有很多的朋友，不喜歡三姑六婆，和親戚情感也是淡淡的，做志工是讓我的視野比較寬廣，整體而言大部分都是與生命線的志工們互動較多。」(S4)

「我來這邊多認識這麼多的志工，彼此間都會舉辦一些聯誼性活動，像生命線之前所辦的活動是南部七縣市的聯誼活動，因為參加這個活動也認識在屏東生命線擔任志工的朋友。」(S6)

「因為我以前比較安靜而且又很愛乾淨，所以以前我不太歡迎別人到我家來，也不喜歡跟人家三姑六婆的，那現在不是這樣了，現在我幾乎天天都在外面，到處都有我的朋友而且遍及各個社會層面。」(S11)

「可以從別人的故事、體驗裡去得到，我覺得對自己的生活理念擴展的很大，無形之中自己的人際也變得比以前好。」(S12)

為他人所尊重

有的受訪者，因為參與社會的服務性工作，幫助了許多社會上需要幫助的人，而受到生活周遭的人所給予肯定，也獲得他人的尊重。

「原則上我走出去就比較不會稱呼我自己是生命線的志工，可是有一些朋友他們知道我在生命線當義工，他們好像也就會比較尊重他，比較認同你的工作，好像有什麼事情也比較會找我。」(S8)

(二) 社會接觸的擴增

今日家庭主婦的生活型態，多半是侷限於狹隘而封閉的空間，反覆地進行單調例行的工作，因而缺少與外在社會互動的機會，往往也忽略了本身的成長與發展之重要性。

適應社會的轉變

部分受訪者，走出自己原先狹小的生活領域，擴大家庭以外的社會接觸，看到別人的問題進而能解決自己的問題，比較能去了解社會的改變，能夠適應社會。

「本身對社會接觸的定義是較嚴謹的，會對社會的脈動採關懷的態度並且更知道社會走向與趨勢，而自己該做什麼樣的調整去迎

合或對這些東西去抵制。」(S1)

「我想是有擴大與社會接觸的層面，在未加入志工時是以家庭為主，但在加入志工後，逐漸與社會有所接觸。」(S2)

「以往我的生活領域比較小，覺得反正河水不犯井水，都會想說自己已經有這麼多的問題，也不用雞婆地要去做什麼事情，所以自己的生活領域是比較狹小，而當從事這樣的工作，你是不得不走出來因應團體的特性，至少這個團體它有集體的認知在，可能要去委曲於群體的認知，當你走出去看到別人有困難時，會發覺說，他跟我一樣原來在自己的圈圈裡，專注著一個問題，結果一專注它就擴大了，我那時候就真正體會到，它除了讓我比較擴大之外，事實上也幫助了我解決自己的問題。」(S7)

社會活動、資訊的獲得

部分受訪者，因為從事志願工作，使他們有機會參與更多的社會活動，再加上機構本身有許多訓練課程，因而增加了她們在資訊上的獲得。

「比較有機會參加一些社會活動，但參加的年資並不是太久，所以參加的社會活動還是有限。」(S3)

「本身很喜歡接受新資訊，或是會去參加一些社會活動，主要是對自己有助的，我都會去參加，參加志工後，生命線的訓練給予我很多的資訊。」(S4)

「家庭主婦的生活是非常的單純，在參加志工之後你所接觸到的人多了，在生命線本身也有許多的訓練課程，所以你可以接觸到

各個不同的人、事、物等。」(S10)

人際層面的擴大

部分受訪者，因為在生命線裡認識志工和志工以外的團體，而有機會接觸到各行各業、各式各樣的人，因而，擴大了自己的人際層面。

「因為人際關係的有所不同也拓展了對社會接觸的層面，像生命線裏面的人，層面都很高，有些本身有一番事業，有些社會地位，那我透過志工工作或多或少也有些接觸。」(S6)

「我們來這裡就會常常有其他除了生命線以外的訊息，接觸的人也比較廣。」(S8)

「在生命線志工這行列，可以說三六五行，各行各業投入生命線這個志工行列，什麼人都有，我們可以在互動過程當中了解各行各業的不同，學習到一些皮毛的專業和每個人的特質和專長。因為在這個與人互動而且是這麼多行業接觸的地方，我想這不是一個當家庭主婦或是只是在某一個行業就可以有機會接觸到的。」(S9)

「像一些社會、社團、鄰居等，因為我現在比較喜歡去跟人接觸，像高雄市的一些社團等都認識我們，加上我跟我先生有得到慈善團體的家庭楷模獎，所以有許多的活動我們都有參與，接觸的層面也就更廣。」(S11)

「這個層面還蠻大的，以前都是在自己的職場、家庭還有鄰居等，在這個志工的工作上，各行各業不同的人你都能去接觸到或是聽到。或是可以從別人的故事體驗裡去得到，我覺得對自己的生活理念擴展的很大，無形之中自己的人際也變的比以前好。」(S12)

(三) 社會關懷行動的實踐

人是群居的動物，必須互助才能生存，尤其現今的社會中，由於工作壓力增大，人際關係的疏離，更需要社會大眾主動關懷社會。一般人的愛往往有親疏之別，期待相對的回饋，唯獨從事志願服務的愛是沒有條件的去關愛陌生人，心甘情願的去服務他人。

實際參與社會活動

部分受訪者會實際去參與活動，關心社會問題，藉此表達對參與社會的關懷。

「是有增加對社會的關懷程度，自己曾經對於保育檜木的活動請願，並聯合眾人去抵制政府對檜木的破壞。」(S1)

「在參與志工後會參加許多活動，同時也看到許多社會層面，另一方面也加入探討其問題的行列裏。」(S2)

「像古典詩詞協會它關心社會的發展，關心社會人文的發展，提昇社會人文教育，人文的修養的工作，以古典詩詞去感化社會，我會認同他們這樣子的工作。同時參與協會的一些活動，那我會把在那邊工作所領到的薪水捐出來，表示對他們工作的認同和工作的奉獻，代表我對社會的關心，擴展我對社會的關懷，這是我以前沒有想過我會有這樣子的改變。」(S5)

增加對社會問題的關懷

部分受訪者，在社會層面的增廣後，會藉由媒體報導有關社會關懷的節目，去了解社會上所發生的問題與脈動，並獲得資訊，使自己有機會去付出，將關懷的層面由家庭擴展到社會。

「自然看到的社會層面會較多，於是會去關心，但有時會感到一點無力感，不過，原則上自己有多少力量會付出多少。」(S3)

「在參加生命線的志工後，有一些社會上的資訊你都隨時在吸收，所以就會比較關懷社會，社會上所發生的事情好像對我們比較息息相關也較會去在意，以前就真的只想到自己和家庭。」(S12)

「我現在比較會去注意，以前都是被動的注意到，現在會比較主動的去看到一些黑暗面，即使沒有辦法馬上賦予行動，至少我會很誠懇的祝福他，我覺得是這樣的一個擴大法。現在媒體報導溫馨的事情都較少，我會比較注意一些溫馨的題材，電視節目也一樣，可能以前都不看點燈那類節目，現在如果可以的話我會去看，找機會付出自己的關懷，如果沒有辦法行動，我也會用一、二分鐘，讓自己靜下心來，去祝福他們，我想這對我而言，是一種擴大。」(S7)

深度了解社會問題

部分受訪者，在接個案的過程中，看到許多的社會亂象和問題，因此，在面對這些社會現象時，會更深層地去洞察每一個問題面。

「我自己感覺有時候我所接到的案子，會讓我覺得這樣的社會現象是不可能的事情，在我的生活圈子是不會發生的，比如亂倫之類的問題，那在接個案的同時我會表現出對個案的關懷。」(S6)

「女性大部分對社會關懷的方式是從報紙上去得知社會的動向，我之前也是，慢慢的不只是志工的工作，也從知識層面上視野的開拓裡，從經濟、政治到整個國際情勢……等等，在社會層面上會去注意到像婚姻暴力、家庭暴力、自殺等。因為工作的關係所以

在面對這些社會現象時，不只是看故事，而是會去注意到它深層的原因還有影響面，甚至是對別人、家庭、小孩、及一般人和社會的影響，在這部分我們會因為在這裡工作而對他們的了解及認知加深的比較快。」(S10)

(四) 婦女角色與社會關懷

傳統婦女以往認為自己只要做好賢妻良母的角色，盡力幫助丈夫，教育子女，侍奉公婆，使家庭成為一個快樂園地，往往忽略了人和社會是息息相關的，然而，隨著工業社會的發展，經濟成長快速，經濟型態的改變，連帶地帶給婦女文化、思考上的衝擊，同時，由於知識水準的提高，應該更有發展事業，服務社會，實現人生理想的能力，必須在齊家與報國兩方面兼顧，才是現代婦女應盡的責任。

傳統型婦女以照顧家庭就是善盡社會關懷

部分受訪者，認為關懷社會的前提，首先應把家庭治理好，監守崗位，做好自己的工作，因為美滿和諧的家庭就是社會安定的根本，對社會一樣有所貢獻。

「會覺得應該做好自己份內的角色，將孩子的人格正確的建立，家庭推展到社會，這也算是自己對社會關懷的一種方式。」(S2)

「因為社會問題不只是說社會上所發生的問題而已，社會問題其實還包含很多，比如環境上，所以說婦女可以在生活周圍當中能去做的就盡量去做，其實我們社會上的問題到處都是，那你要怎麼從自己本身做起，從自己的生活環境做起，像我住的附近我就主動

做資源回收的工作，然後慢慢去帶動他們。那婦女怎樣去關懷，其實很簡單，就是由你帶動而起，只要你把你的環境周圍、家庭孩子照顧好就省很多事，社會亂象就會減少。」(S11)

積極投身志願服務是社會關懷的表現

部分受訪者，認為除了家庭角色之外，應該實際地參與志願工作，從接個案方面直接表達對社會的關懷。

「在每個案中去引導婦女，鼓勵婦女一定要有自主性，要有自己的生活空間，最重要的是要有成長的心態，尤其婦女在家庭地位很薄弱，最嚴重的是心智上被壓抑，會去提醒她們替自己站出一個空間。我常常告訴案主，讓自己活得舒服是你最大的權利，所以，怎麼樣去關懷社會可能就從這方面來做。」(S4)

「我覺得關懷社會真的是需要學習，我很希望臺灣社會的婦女能像美國社會的婦女奉獻自己，以社會義務工作為榮，除了當人家的媽媽、太太、媳婦的角色之外，每個人都能參加社會的義務工作，來奉獻自己。我覺得臺灣社會的婦女應該朝這方面去努力，而非只是一些社交工作。」(S5)

能力所及隨時關懷社會

部分受訪者，認為在自己能力許可的範圍內，應多關懷社會，盡自己的力量去貢獻社會，能力有多少就盡量付出，使社會更溫馨。

「盡自己最大的力量去幫助社會。」(S3)

「可能是我的家庭關係，讓我有能力、有條件可以去當一個關懷社會的婦女，如果自己有這個條件，就應該要有關懷社會的想法

但我覺得這需要推廣，本身有能力關懷社會的人，多一點來做關懷社會的事情，這樣子社會才會更進步。現在的人，大都是覺得只要管好自己就可以，有的人是有能力就用捐款的方式表示對社會的關懷，每個人所採取方式並不一樣。」(S6)

「身為一個婦女，我能力有多少做多少，我比較不會局限自己做婦女或兒童方面的一個範圍，當然我會覺得說，如果比較少人來投入這樣的協助，我可能會來投入婦女跟兒童這個方面，尤其是現在社會個案很多，這裡也接到許多的個案，就是受暴的婦女，我有時候會很想做這樣一個協助。」(S9)

由婦女自身的角色擴展到家庭、社區的照顧

部分受訪者，認為關心社會須從周遭做起，先把家庭照顧好，再推展到社區，進而到社會公益。

「若時間允許，我願意出來在比較正面的機構從事志工工作，我覺得要接受一些新知，是比較好的一些觀念，開闊視野去關懷這個社會，讓我覺得也間接做了關懷社會部分，其他金錢佈施，去讚美別人，讓人充滿歡喜，經常去提升別人的價值感，隨時可以關懷，若是男人，可以比較做體能性、遠距離的關懷，做一個婦女，我比較要提升別人的價值感，其他公益團體我們就量力而為。」(S7)

「我覺得我要從自己的小的領域，比方說先把自己的家、小孩照顧好，再延伸到整個周圍，這樣整個社會就會好起來，然後再走出來當志工，做我應該要做的，像我去菜市場買菜，我都會自己帶東西去裝，我來這裡大部分都自己帶杯子，絕不重複使用杯子，這

跟整個社會都有關，像我就會特別的來影響我們社區，且應該多去參與一些公益活動。」(S8)

「身為一個婦女，最基本的是要從自己本身的了解做起，這對於婚姻、家庭、親子及整個家庭關係是非常重要的。把家庭的經營和教育做好，再去慢慢的關心整個社會層面，家庭有溫暖的話社會的問題就會相對的較少，等你有機會有興趣再去從社區、環保等各方面來做起，盡力去參與社會。」(S10)

「我覺得有很多方面可以去做，當然也要按照自己的興趣和個人的能力去做，從你四周跟你較為相關的做起，然後擴展到社區去從我們的一個生活做起。」(S12)

四、參與志願工作對個人的意義

本研究中的婦女志工，很多是在參與志願工作後，才對志願工作漸漸有了具體的瞭解與概念。之前只認定是自己單方面的付出，犧牲奉獻，很少想到對自己會有幫助，縱使是抱著增進知識技巧的動機來，也沒有期望自己能得到多少回饋。

(一) 志工期間遇到的挫折與經驗

因為他們所從事的工作都是直接面對個案的電話或者是心理協談，所以他們會去在意，是否對個案的協助會產生一個實質上的幫助，而常會覺得自己的能力有限及價值觀上的衝突，而懷疑自己本身的能力，對於助人的工作有著很重的使命感。

有的受訪者，覺得對個案無法產生立即的影響時，會認為這中間的付出都白費了。

「明知道個案的想法錯得離譜，在電話接聽時也極力釐清，沒想到在最後幾分鐘內個案的想法又回到原點，此時會覺得這中間的付出似乎都白費了。對個案你要戒慎恐懼的對待，因為相信每個案主都是自己的老師，且可以從他們身上去體會，本身會隨時將第一次接聽個案的心情帶著，就是由每個個案身上體驗到自己無法體驗的東西。」(S1)

有的受訪者，認為自己對個案的幫助不大。

「在接個案上面會覺得自己沒有辦法幫忙是一種很大的挫折，曾與督導談過，但督導說我們去傾聽就是一種幫助了。」(S2)

有的受訪者，覺得自己在受訓上所學有限，且在接個案上面臨與案主在價值觀上產生衝突。

「在受訓上會覺得自己所學的不夠，而在接個案上會與案主在觀念上掙扎，例如：性氾濫的問題，不過也開始了解到原來社會上會有如此之多的問題。」(S3)

有的受訪者，對志願工作有很大的使命感，所以當對個案的協助不能產生效果時，會產生挫折感。

「要當一個志工各方面都要有好榜樣，我常常會捫心自問，是不是已經做到，處理起來是不是覺得很好，對個案本身是否有作用，一直想找一條路讓自己更好，這時會產生挫折。具體來說，在自己所知所學不是很夠的時候，對個案怕會產生負面影響。新的體會我

想會用一種關心、接納、傾聽方式，給自己另一則的想法，在接完個案，會糾正及肯定自己和做一些檢討。」(S4)

有的受訪者，在協談的過程中會有無力感產生，怕自己所學不夠：「等，然後會在事後去做一些檢討、反省，來肯定自己的角色，而且認為只要有做到傾聽、同理即可。」

「接觸的都是一些家庭問題，不敢說要幫他們解決問題，如果是抱著幫助解決問題的心態挫折一定更大，幫不了忙就會產生無力感。在經過那麼多年的挫折，我不能因為有這些挫折就放棄，現在我只要能接受他們的傾訴，傾聽、安慰他們，我把本身變成垃圾桶，讓他們傾訴心中的苦悶，我就覺得很好了。」(S5)

「個案的問題沒辦法給他最好回饋，所給他的引導、幫助不是很大，他在那邊轉，轉不出來，自己最清楚能給他只有這些，那時候會有種無力感。後來就想說盡力就好了，我也沒有那麼大的本事，去幫助每一個人解決他不同的問題，常常這樣子我會想說只要盡了力就好，會有這種感想。」(S6)

有的受訪者，在結訓後開始上線時，才感到自己的能力有限。

「當初受了半年訓好像覺得能力有多好，可以幫助別人，後來發現不是那麼一回事，因為問題不是那麼單純，我們協談的重點是放在電話線上，其實不是一通電話就可解決他的問題，若把解決問題的定義放在解決他的要求、困難，就很難達到解決問題的定義，後來發現其實幫助和解決問題的定義是很概括的，我們可以陪他度過這段情緒低潮期，讓他可以重新站起來面對問題。」(S9)

有的受訪者，在面對個案的問題時，因生活經驗及知識領域上的不足，無法做一個良好引導，而產生力不從心的挫折感。

「當對方的問題很複雜，而我們本身在生活經驗及知識領域上沒有辦法從容的了解、做很好的引導時，那種要盡力卻又力不從心的挫折感很不舒服。在生命線所發生的事情就讓它留在這邊不要帶回家去影響到生活，在這樣的過程和調適裡面，是很好的經驗成長。我們不是萬能的，只能盡力在專業的領域裡面自我充實去幫助他人及對人性的了解跟接納，從這樣的體認裡面我們對於工作的認知會較有彈性，挫折感也會相對的減少。」(S10)

有的受訪者，在初次接個案時，對自己的能力感到質疑。

「在最初接案的時候挫折感很大的，因為我本身講話比較怕生，會想我真的能夠幫助他嗎？會不會被我搞砸！所以在接電話的時候很不順，在那一段期間我一到生命線就不敢接電話，後來是我先生還有生命線的老志工們的幫助我這一路走過來的。」(S11)

有的受訪者，在面對個案時會造成心理上的衝擊和情緒上的影響。

「在線上時有些個案對我們心理的衝擊和情緒的影響很大，以前我會比較轉不過來，常會覺得無能為力，會想社會上怎麼會有這些事情發生，而我只能當個傾聽者無法去幫助他，當時心理的攪動會讓我想放棄。我想社會的百態一直不斷的發生，我們也只能在能力的範圍內去幫助他人，而不要說我們能改變多少。」(S12)

(二) 從事志願工作的收穫與成就

有能力幫助別人

部分的受訪者，覺得自己有能力幫助他人，貢獻社會。

「在收穫上我想已回饋給社會，而且有人肯接受自己的回饋，學習讓別人從自己身上獲得正確的資訊，例如：提供別人的需要而自己可以正確的提供他人的需要。」(S1)

「覺得自己變得有包容力，比較會替對方著想，而自己的主觀意識較不會如此的強烈，接受對方與自己的差異性。以成就感來說，很高興自己還有如此之多的能力，能夠幫助別人，而自己則是很幸福的。」(S3)

關心擴及周圍的人

部分的受訪者最大的收穫和成就來自於，可以把關心擴及到身旁的人，運用所學實際幫助他們。

「我很樂於做這份工作，它也成為我生活的一部分，在我的人生規劃裏已經作了交代，算是我的生活目標之一已經完成了。電話個案是沒有辦法做追蹤，像周遭朋友和親戚可以持續追蹤，最起碼他們有問題，會主動的來找我談，我就是聽及安慰他們，去引導他們，運用技巧去同理、傾聽，對他們或多或少有幫助。」(S6)

「我覺得從事這個工作，我的家人都與有榮焉感覺很好，自己也覺得在這裡真的收穫很多的。譬如說，你對自己的家庭、朋友、認識和不認識的人都間接、直接的提供服務給他們。最大的成就是我已經快十年的志工了，我也很欽佩自己能堅持時間這麼長，因為我們要兼顧家庭，很多事要兼顧很辛苦。」(S8)

變得更接納自己

有的受訪者勇於接納自己，建立自信，與家人相處及人際關係上皆有所改變。

「在收穫上就是自信的建立，最大的成就是敢面對自己，不論是優點或缺點各方面都接受，知道自己的方向在哪，並且在邁向自我的路時也走得踏實。另外還有是將生命線所學的帶入家庭及朋友中，而關係也都改變了不少，感覺更和諧及快樂。」(S2)

改變自己的人生觀

有的受訪者，在參與志願工作後，則是改變了對人生的看法變得較有彈性，在自信心的建立上也有所幫助。

「對人生的看法比較不緩則圓，意境不會那麼死，參加志工後自己更能夠表達對某件事情的看法，取得周圍人的認同，讓人家覺得這樣的看法沒有什麼好辯的，而且還蠻有前瞻性。最大的成就，就是建立自信心，在還沒參加志工前我相當沒有自信，做事情也相當猶豫或思考很多，參加之後，會覺得終歸什麼事都是要先做，做了才知道它的好與不好在那裏。」(S4)

擴展人際層面

有的受訪者，因為與社會接觸的機會增多，而擴大了人際層面，會去不斷地自我要求進步。

「收穫就是改變自己一些對外界的接觸，對社會關心，擴展我的社會人際關係。促進我不停鼓勵自己，不要在原地踏步，自我要求進步，不會讓自己停留在原來的地方。不敢說有什麼成就，要有

的話，可以說我把這個家照顧得很不錯，有和睦的家庭和很好的社會關係。」(S5)

增進自我了解並確定生活的目標

有的受訪者，更確定自己的人生目標，了解與肯定自己，進而提升自信。

「最大的成就是更能夠去確定我的人生，比較大的收穫就是建立起對自我的信心，因為這是最缺乏的部分，對自己有進一步的洞察跟瞭解，也更肯定我自己，當我確立了我的人生目標之後，就更能夠放下我自己，當然人際關係也會很好。」(S7)

「以前還沒有投入生命線時，覺得我是一個很沒有自覺的人，但投入之後，我才慢慢瞭解人要先有一個自覺，知道自己的有限性在那裡。在生命線這個地方，它給了我心靈上的自我成長，因為它讓我在自己的人生上做了一個很大的重新認識，跟自我認識，所以我對這個地方不只是珍惜它，還有一份感激。」(S9)

「我想說人活著有時候會覺得不快樂，因為自己沒有去找到肯定自己的地方，一個人如果無法肯定自己就會覺得自己沒有價值，那存在的意義在哪裡！所以我當志工的當中我覺得雖然我貢獻的力量小，但是在這幾年當中，我會慢慢去肯定自己，覺得至少還有一點價值在，也因為自己人生的改變而肯定自己活得快樂一些。」(S12)

找到生命的意義

有的受訪者，在對自我的了解與生命的意義上更為明確，也能對協助對象給予最人性的關懷。

「我想最大的成就是在於對自我的了解，及對生命的感受性會更為正向，對生命的意義也更為明確，這是非常可貴的成長。當個案一直持續的要找你，在談的當中對方願意把最深層的隱私跟你討論，你可以非常深入的感受到心與心的情感交流，完全是真誠沒有防備的，也是最自然的情感流露，就像兩顆心在擁抱。」(S10)

增進親職的能力

有的受訪者，由於從事助人的工作，因此在言行上對小孩產生了潛移默化的效果。

「我想最大的收穫是讓我學到了很多像是在職訓練、社團活動等，也讓我認識到各行各業的朋友。而最大的成就我想是我的兩個小孩，因為他們從小就跟在身邊接觸生命線，也從我們的談話中學習到很多做人處事的道理，在他們的同儕裡儼然是一個小志工。」(S11)

(三) 志願服務與自我價值感的提升

有的受訪者，變得勇於表達自己。

「讓自己敢放手去做事情，以及去面對許多大眾陳述自己想說的話。」(S2)

有的受訪者因為更多的學習彌補自己不足夠的部分，能肯定自己的能力使自己更有自信。

「本身對所要完成的事都能如預期的完成，所以對自己的信心部分不會感到不足夠，但是加入志工後會發覺自己所學的不足夠，於是會去增強自己，一旦增強後就會更加的肯定自己的能力，也可以說加入志工在自信心上的建立應該是有的。」(S3)

有的受訪者因此學會如何調整自己的情緒，而變得比較有自信心。

「人總是脆弱的，也有生理、心理上的起伏。在低落的時候，會去找方式來調解，不會讓這種低落的情緒在谷底裏打轉。參加志工最好的是可以做自我調整，不會在脆弱或低潮的時候停滯很久。我以前是一個相當沒自信心的人，對很多事情的看法都會一直打問號，對自己也打問號，也因志工工作而讓我成長很多，在自信心的建立上幫助很大。」(S4)

有的受訪者覺得自己不斷地學習和進步，所以會有自信。

「我不覺得要特定做什麼生涯規劃，因為人生的變化是無常的。參加生命線以後我更加肯定自己，覺得必須努力不讓自己在原地踏步，所以我一直在進修，讓自己今天有比昨天進步，就是一種能夠建立自信的方法。我一直覺得尤其是女生，離開學校後，不論年紀有多大，都不要離開書本，不管看任何書籍，一定要去學習。」(S5)

有的受訪者因為有能力解決問題而增加自我肯定。

「增加自我的肯定，這個是絕對的。我覺得我是很不怕死，做任何事也就都很有自信，但參加志工後，我想大概就比較有能力來解決問題。」(S8)

有的受訪者因為他在助人的過程中，督導協助他做一個自我的了解，讓他了解自己的層面，且在看到自己的有限性後，就能降低對自我的要求、接納自己的有限性。

「之前我很在乎別人的看法，在潛意識裡會希望別人讚美我，

肯定我，希望自己是十全十美的人，來生命線給我很大的改變是陳督導，他讓我更清楚其實我是什麼樣人格特質的人，他釐清了我當初非理性的想法，後來我就很清楚其實人不是十全十美的，是允許有缺點，允許犯錯的。我覺得這都是給我的一個自信，讓我非常的清楚自己的有限性在那裡。」(S9)

有的受訪者在知道自己的缺點後，會去做調整，進而了解自己從對自我的了解裡建立自信。

「我本身是一個很自傲的人，相對的在自傲之下也是很自卑的人，我想這是個性的矛盾面，在生命線的工作，最大的成就以及自信都是從對自我的了解裡建立起來的，你會發現到自己的缺點在哪裡，然後去面對去調適，並知道自己有那些值得肯定的地方，從這肯定當中發現到其實也沒什麼好自傲的，對人對事你要有智慧，這就是要從經驗的累積及對自我的了解做起。」(S10)

有的受訪者藉由新經驗的嚐試找到自信。

「其實我現在對自己的信心很大，因為從以前沒有經驗到很有經驗，而我自己又是很肯學習的人，所以從以前的不敢講話到目前我覺得連走路都很有自信，我現在在任何的事物上都敢於去嚐試。」(S11)

(四) 志願服務與人生觀的轉變

樂於付出貢獻

部分受訪者認為最大的改變在於人生應該是不斷的付出與貢獻，盡自己所能幫助他人、貢獻社會。

「更確定人生就是不停的付出而不只是光取得，曾經在以前是一位獨善其身的人，後來才發現自己這樣的想法是錯的，因為社會與我們是同命鳥一樣的共存。」(S1)

「我以前很會去爭理、很自私，我現在不會這樣，我現在只想到說要去照顧別人而不會去想要別人來照顧我。」(S11)

「因為社會價值觀、小時候的經驗及父母的教導，總是覺得自己一定要站在前面。在從事社會工作之後，其實有時候幫助別人走在前面，也不是一件壞事，站在自他依存的一個基礎上面，別人自有他的條件跟因緣，你能夠放開心胸去協助別人，不等於也跟協助自己一樣，所以對人生存在世界上的觀念，有這樣的一個轉變。」(S7)

變得樂觀豁達

部分受訪者認為最大的影響在於人生觀變的較為豁達，也更有彈性。

「之前會計較很多事情，參加志工之後看過這麼多的社會層面，突然間自己的包容心變大了，很多事情不再那麼愛計較，自我的需求也變淡了，自然會過得很富有及充實，覺得人生很美，之前會埋怨許多，不管對人生、社會都有許多的抱怨。」(S2)

「對人生的看法比較寬廣、豁達，也比較有彈性，會接納一些原先不是那麼喜歡的事情，現在會用另外一種角度看待事情，可能是參加志工後，在個案的薰陶加上同工之間的薰陶下，讓自己更加有自信，更能夠對人生的看法更達觀。」(S4)

「現在的人生觀比較豁達，比較明確，看了生命線許多的個案

和一些社會百態之後，因為本身是一個比較樂觀的人，心胸會更開闊一點，眼光比較不會那麼窄小，我看應該是有幫助的。」(S5)

變得同理與包容他人

有的受訪者在面對不同的人、事、物時，會懂得站在他人的立場著想並去同理，包容跟接納。

「因為自己以前是較主觀的人，不太會理會別人的看法與說法，自然也就不太會站在對方的角度去想，可是在加入志工後對人會包容了，整體而言可以說自己的人生觀是感到知足幸福及包容。」(S3)

生命的意義的確認

有的受訪者會去思考人存在的價值，也因此清楚生命意義對自己的重要性。

「常會去思考人活著你要什麼，你的目標放在那裡，其實這是自己可選擇的，但在這個前提下，我們很清楚這是群體的社會，你在乎什麼、重視什麼，就把你的目標放在那個地方，在這些過程當中，可能需要很多的溝通、很多的協調，我願意花時間、精力去做這樣的事情。」(S9)

自我存在的價值

有的受訪者因為接觸到不同的人，而讓她看到自己的價值。

「以前都侷限在框框裡成長環境也沒有太大的改變，參加生命線以後接觸到不同的人，其中有許多的家庭主婦為什麼可以活得那麼快樂，你要從這當中去體會，不是說工作的人才覺得自己有價值，從這當中我慢慢地去體會到家庭主婦也是一個行業，我在家裡所做

的是有價值的，因為以前我會覺得自己是沒有價值的也認為家庭主婦是沒有價值的。L(S12)

伍、結論

依據對婦女參與志願工作之動機、與家人關係、社會環境關係和對個人的意義等部分之分析討論，提出以下結論：

一、參與志願工作之動機

導致婦女參與志願工作的動機很多，我們將動機分為個性、人生觀及人生經驗三方面來探討，根據研究發現：在個性方面與一般志工之參與動機相差不遠，有基於熱忱、熱心、助人與學習、喜歡與人接觸、想增加自信的動機等。在人生觀方面有基於利他及追求生命的意義之動機。而在人生經驗則有曾經受助的經驗、活動經驗、成長背景因素、渴望與社會接觸、有能力助人、無給職工作、接受人與人的差異性、及生命中重要的他人和類似的志工經驗等動機。大部分的家庭主婦都是利用處理好家事、照料好小孩等職責後，利用先生上班、小孩上學等家人不在，不會影響到家庭生活的期間內，來參與志願工作。

一一、志願服務對家庭生活的影響

整體而言，家庭主婦志工在參與志願服務後本身所獲得的成長，對家庭關係具有相當重要的影響力。以夫妻關係來說，當知識

性成長增加時夫妻關係也會相對的越佳，顯示出家庭主婦志工在參與志願服務後，因為個人本身的成長與轉變，而帶入家庭中，影響了與先生的相處關係及溝通方式，使得夫妻間的關係較以前為佳。至於親子關係方面，也因為本身將其在知識性上及訓練課程上所獲得的成長，帶入家庭與親子相處，而產生較好的親子關係，對家庭主婦而言，參與志願工作不僅本身能夠獲得成長，且對親子間的關係亦有良性的影響。另外在其他家人關係方面，也顯示出家庭主婦在加入志願工作後，懂得運用同理心站在他人的立場去包容他人、為他人著想，所以相對的在這些關係上也有大幅的改變。

二、參與志願服務對個人與社會互動關係的影響

家庭主婦在加入志願工作後，在人際性及知識性上的大幅成長，對於社會上發生的相關問題，也會增加關懷的程度，認為只要自己有心在志願工作的行列中盡一份心力，對社會還是有所幫助的。以我們前面對家庭主婦的了解，將可知道在家庭主婦的生活型態中，依舊存在著既定的角色限制，再加上家務工作的固定需求，往往在與社會的互動上較為缺乏，因此若是能夠在閒暇時間參與志願工作，實可說是協助家庭主婦們拓展其生活領域，也由於志願工作重視組織的功能，強調人際間的互動與團體關係的建立和運作；因此透過志願工作的參與，可經由課程上的訓練、與他人的互動、

對社會的關心和活動的參與中，開拓原本狹隘的視野，使胸懷開朗愉悅，不僅在資訊上的獲得增加，就社區乃至整個社會的角度來看，都是可用性資源的增加與多樣化。

四、參與志願服務對個人的影響

大部分的婦女志工在從事志工初期，都會有來自於個案上的挫折產生，但大部分的婦女志工會藉由與督導的溝通及課程上的訓練，逐漸的克服挫折。女性常需花很多的時間、精力於自我調適上，加上家庭主婦由於先天上的限制，往往缺乏適當的機會以發展一己之抱負，然而藉由參與志願工作可彌補這方面的缺憾，而大部分的婦女志工都自認為自己最大的收穫與改變在於自我成長及自信心的增加。至於在人生觀方面，家庭主婦在參與志願工作後，則是較懂得付出奉獻，也較為樂觀豁達，且開始會去體會生命的意義，實可說是收穫非淺。

「本研究係由研究者指導屏東科技大學生活應用科學系學生，進行專題研究所成，感謝黃惠蘭、杜幸娟、謝佩君、邱鈺婷對此研究資料搜集與文書處理之貢獻。」

（本文作者現任國立屏東科技大學社會工作系副教授）

◎參考文獻：

王麗容（一九九二）。《婦女參與志願服務工作模式研究》。臺北：臺

北市政府社會局。

王麗容（一九九五）。《婦女與社會政策》。臺北：巨流圖書公司。

吳慎慎（一九八九）。《臺北市婦女團體成員參與動機乃其相關因素之研究》。師範大學社會教育研究所碩士論文。

林美珠（一九九四）。《家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響》。東海大學社會工作研究所碩士論文。

陳儀珊（一九八九）。《婦女志願工作者之研究》。東海大學社會工作研究所碩士論文。

陳明雅（一九八九）。《影響中年男女生活適應之相關因素研究》。文化大學家政研究所 內部部統計處（一九九八）。《臺灣地區婦女生狀況調查報告》。頁一六二—一六六。

楊蓓（一九八九）。《強化社區婦女活動規劃之研究》。臺北：社區發展中心。

劉宗馨（一九九〇）。《家庭主婦參與志願服務對自我概念的影響》。東吳大學社會研究所碩士論文。

劉宗馨（一九九四）。《家庭主婦從事志願服務對自我概念的影響》。東吳大學社會研究所碩士論文。東吳大學社會教育研究所碩士論文。

謝秀芬（一九九二）。《實驗社區婦女參與志願服務之研究》。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。

蘇信如（一九八五）。《志願服務組織運作之研究》。臺大社會學研究所碩士論文。

內政部統計處（一九九八），《中華民國臺灣地區人力資源調查統計年報》，頁一六〇—一六一。

內政部統計處（一九九八），《臺灣地區婦女生活狀況調查報告》，頁一六二—一六六。

Francies, G. R. (1983) . The Volunteer Needs Profile: A Tool for Reducing Turnover. The Journal of Volunteer Administration, 1983, 1 (4) , 17-33.

Hauser, A., & Schwartz, S. (1980) . Developing Social Work Skills for Work with Volunteers. Social Casework, 595 | 601.

Hoffman, L. W. (1972) . Early Childhood Experience and Women's Achievement Motives. Journal of Social Issue, 28, 129 | 155.

Manser, G.(1987). Encyclopedia of Social Work. NASW: Silver Spring, Maryland.