

高齡志工角色壓力初探

林東龍·范麗娟

前言

由於志願服務的服務範疇甚大，舉凡在老人福利、兒童福利、青少年福利、殘障福利、婦女福利、勞工福利等各領域或是公私部門中，均有運用志工人力來協助相關措施之推行。同樣的，高雄市老人保護服務方案，除了是全台灣省老人保護的開路先鋒外，也是第一個採用大量志工人力來進行保護個案的服務。高雄市若與台北市雇用二名專職社工員推行的老人保護工作服務模式相比較，高雄市的方式是結合民間的慈善團體並運用志工人力及各單位負責人來進行保護的服務，這和雇用專職社工員以個案管理模式及危機

處理技巧提供服務是有很大的不同（朱鳳英，一九九七）。

若以出生世代(Generation cohort)的類似性與助人過程應具有的同理心觀點而言，以高齡志工服務老年人似乎是相當可行的方式。

因為年齡相近的老年人其生活背景、所遭遇的經驗及生理、心理、社會各方面老化程度，和其服務對象相似，當高齡志工對老人進行服務時，這群高齡志工也就更能同理個案的困境和建立關係。而一般人也多鼓勵高齡者參與志願服務工作，多與社會接觸以去除社會大眾對高齡者負面的看法，同時也認為高齡者能於服務過程中獲得精神生活品質的提升，因此給予正向的評價（葉俊郎，一九九

四）。高齡者在參與志願服務工作除了得到這些正面的意涵外，高齡者在參與志願服務工作過程中可能遭遇的問題和對他們心理及生理的影響，以及由志工參與保護工作的適切性等，都是本文探討的重點。

由於國內有關高齡志工的文獻相當稀少，所以本研究以訪談的方式瞭解高齡者在扮演志工的過程中，對此角色的期待，以及他人對志工角色的期待和本身期待間的落差，所產生的角色壓力問題。最後，我們希望提出政策性的建議，供老人保護相關單位參考；使高齡志工更願意扮演志工的角色，也吸引更多高齡者參與。

文獻探討

壹、角色理論(Role Theory)

有關角色的概念和其形成的過程，Turner(1986)提出可以由結構和過程兩方面加以探討。以下我們由結構角色理論(Structural Role Theory)和過程角色理論(Process Role Theory)來闡述。

一、結構角色理論

(Structural Role Theory)

對結構角色理論而言，社會結構對於角色的形成具有決定性的影響。他們假定社會是由相互聯繫的位置(position)或是地位(status)所構成的網絡，而個體便在這個網絡中扮演各自的角色。若以舞臺上的演員相較角色結構理論中所言的行動者，演員在舞臺上有明確的角色，社會中的行動者也具有明確的地位；演員必須依照寫好的劇本去演戲，行動者在社會中也需遵守規範。此外，演員必須聽從導演的命令，行動者也必須服從權威的人(Turner, 1986)。在這類比的過程中，行動者被視為必須遵守角色期望的角

色扮演者。行動者不被視為有創造力或是有任何反應的個體。因此，結構角色理論著重於探討行動者如何將這些期望內化成行爲，以及行動者將自己行爲與此期望進行比較等議題上。

二、過程角色理論

(Process Role Theory)

過程角色理論認為角色是協商出來的，它強調的是互動的過程，而不只是將規範或期望內化。Turner(1986)認為完全接受規範所從事的角色實際上並不多見，只有當行動者從角色中得到很少獎賞或對自己缺乏自信時，才有可能產生。在大多數的社會情境下，人們的角色都是協商出來的。

在互動的過程中，人們並不以社會規範和地位來評價行爲，而是以行爲的一致性(consistency)來評價行爲。人們試圖找到彼此行爲的一致性後，這樣他們就能理解彼此行動，確定別人正在扮演什麼角色，也暗示了自身扮演的角色。如出現不一致的情況，雙方的行動者都要修改自己對角色的認識。因此，行動者在扮演角色的同時，也是在創

造角色和驗證角色。

貳、角色壓力的概念

依據上述觀點，行動者因個人認知及角色扮演的技巧與能力上的差異，並非總是能將社會的規範或期望內化，或能從互動過程中尋找出行爲的一致性，而順利地行使角色行爲，此時便會產生角色壓力的情形。Kahn(1966)認為角色壓力是因角色期待的不一致、角色含混或是要行動者完成不可能的任務而產生。並進一步將角色壓力區分為角色衝突、角色模糊兩種類型。角色衝突是指角色傳遞者同時傳遞兩個或兩個以上的角色期望，使得角色接受者順從其中一個之後，就很難去順從另一個。而Cathoun(1994)亦認為角色衝突是因來自二個不同的社會地位所衍生出相對抗或相矛盾的角色要求造成。因此，角色規範或角色要求的不一致是角色衝突的來源。角色模糊則是指個人無法獲得清晰的角色期望或面對角色期望不一致的情況，使得角色接受者對目標或角色權責缺乏確切的認識，因而無法順利執行角色，產生無所適從的現象(王秋絨，一九八二)。角色衝突與

角色模糊之最大差異是角色期望是否明確：若是角色期望明確，而只是來源太多或不一致，則為角色衝突；但若是對角色期望不明確而形成混淆者，則為角色模糊。

綜合上述，我們知道角色之形成除了一部分為社會結構因素所決定外，同時行動者彼此之間的互動過程對角色形成的影響亦不容忽視。換言之，行動者並非一味地內化且接受社會對其角色的規範或期望，另一方面，行動者亦會透過彼此之間互動，尋求行為的一致性的結果，來行使角色。而本研究所要探討的是從老人保護服務內容之規範、角色傳遞者（個案、機構主管、其他志工、主管及協辦單位）所傳遞的角色期望，以及高齡志工與角色傳遞者的互動過程等層面，來瞭解高齡志工作扮演的角色。同時，亦欲比較高齡志工的角色期望是否與各種角色傳遞者的角色期望一致，以及是否認同老人保護服務內容規定，來探討高雄市老人保護專線高齡志工的角色壓力。

研究方法

本研究持質化研究中的深度訪談法來收集資料原因有二，第一是本土化有關高齡志工的角色壓力研究尚未開始累積，其次角色壓力是屬個人主觀知覺，量化的問卷可能有所侷限。范麗娟（一九九四）指出，深度訪談法的目的主要是瞭解個案主觀經驗，訪問者藉著面對面語言的交換，引發對方提供一些資料或表達他對某項事物的意見想法。因此，本研究是以自行設計的訪談大綱，以深度訪談的方式來瞭解高齡志工的角色。訪談大綱隨著研究過程浮現的問題而不斷地修改。

研究對象乃以從事高雄市老人保護服務計畫的高齡志工為主。而此所用的「高齡志工」是根據蔡啓源在「台灣地區高齡志工作及協助高齡工作模式之研究」（一九九五），他對高齡的限定是五十五歲以上，本研究也採用其限定。目前高雄市老人保護的高齡志工有二十八人，原預計將所有二十八人納為訪問對象。但這二十八位高齡志工中，其中

有六位是屬於某機構的理事長、常務理事及顧問，研究者考慮其在機構中角色之雙重性恐會影響研究結果，故將之排除。另外，有六位志工因身體不佳、受傷或做復健為由婉拒受訪。然有一名新進及一名剛好滿五十五歲的志工，願意接受訪問，在資料尚未達到飽和原則之前，一併加以訪談。因此，共訪談了十八位高齡志工（見表一）。十八位高齡志工中，男性有五位，女性有十三位。受訪者平均年齡為六十四歲，年齡分佈由五十八至七十二歲。學歷方面，有五位是國小、七位是國中、三位是高中、一位大學畢業及兩位不詳。而訪談次數上，有四位是訪問二次，十四位訪問一次。另外，有趣的是十八位高齡志工中，有十六位不僅參加老人保護服務，還參與其他的志願服務工作或甚至自己創立慈善會。而參與老人保護服務之年資，除四位電訪的個案沒有問及外，另有二名受訪者回答極為模糊，其餘服務年資大多為三至四年，最少為八個月。

至於會談地點及時間之選擇，在考量場地之熟悉性以及不麻煩受訪者另抽出時間的

情況下，大多配合受訪者的值班時段，只有兩位受訪者在進行第二次訪談是在受訪者家中進行。每次訪談時間約三十至六十分鐘。

而對於訪談資料的處理方式可分為下列幾個步驟：首先，對於訪談時所錄下來的錄音帶，除了研究者自行聽了四位受訪者的訪談過程並謄寫成逐字稿，其餘則委託他人謄寫。而委託他人謄寫的部分，事後研究者仍聽完每份訪談過程，對照逐字稿將錯字、斷句不明以及遺漏的地方加以訂正。其次，針對每一份逐字稿，根據本研究所欲探討的幾個主題如：高齡志工的工作內容、扮演的角色以及角色壓力等名詞的界定，進行初步分類，並剔除掉與研究主題無關之文詞。之後，對於每一類別中每位受訪者所講述的部分進行比較，找出相似及相異點，再進行次分類，如：角色壓力分別來自機構、個案及其他層面三個次類別。最後，研究者試著在老人保護服務的脈絡下，釐清每個類別與類別之間的關係以及次類別與次類別造成差異的原因，並找出可以貫穿整個研究的主要概念及勾勒出研究的全貌。

表一 個案基本資料表

| 姓名 | 性別 | 離開老人保護工作與否 | 年齡 | 學歷 | 訪談次數 | 是否參與其他志願服務工作 | 服務年數 |
|-------|----|------------|----|----|------|--------------|------|
| 受訪者一 | 女 | 否 | 六九 | 國小 | 會談一次 | 是(慈濟志工) | 三十四年 |
| 受訪者二 | 女 | 否 | 七四 | 國小 | 會談一次 | 是(監獄志工) | 不詳 |
| 受訪者三 | 女 | 否 | 七一 | 國小 | 會談一次 | 是(監獄志工) | 不詳 |
| 受訪者四 | 女 | 否 | 五九 | 國中 | 會談一次 | 是(教會志工) | 三年 |
| 受訪者五 | 男 | 否 | 五七 | 大學 | 會談一次 | 是(醫院志工) | 八個月 |
| 受訪者六 | 女 | 否 | 五五 | 高中 | 會談一次 | 是(醫院志工) | 三年 |
| 受訪者七 | 女 | 否 | 六六 | 國中 | 會談一次 | 是(醫院志工) | 三年 |
| 受訪者八 | 男 | 已離開 | 六四 | 國中 | 會談二次 | 是(學校及育幼院志工) | 二年 |
| 受訪者九 | 女 | 否 | 七一 | 小學 | 會談一次 | 否 | 三年 |
| 受訪者十 | 女 | 否 | 五九 | 小學 | 會談一次 | 是(慈濟志工) | 三十四年 |
| 受訪者十一 | 女 | 否 | 六五 | 國中 | 會談一次 | 是(佛光山志工) | 一十二年 |
| 受訪者十二 | 男 | 否 | 七二 | 高中 | 會談二次 | 是(醫院志工) | 三年 |
| 受訪者十三 | 女 | 否 | 五九 | 國中 | 會談二次 | 是(洗腎中心志工) | 四年 |
| 受訪者十四 | 女 | 否 | 五九 | 高中 | 會談二次 | 否 | 三年 |
| 受訪者十五 | 男 | 已離開 | 六四 | 不詳 | 電訪一次 | 是(監獄志工) | 不詳 |
| 受訪者十六 | 女 | 已離開 | 五八 | 不詳 | 電訪一次 | 是(監獄志工) | 不詳 |
| 受訪者十七 | 女 | 暫時離開 | 六五 | 國中 | 電訪一次 | 自己有創立慈善會 | 不詳 |
| 受訪者十八 | 男 | 已離開 | 六八 | 國中 | 電訪一次 | 是(榮總志工) | 不詳 |

研究結果與討論

壹、高齡志工的角色

我們可從高齡志工的工作內容來瞭解其角色。當這些高齡志工被問及老人保護服務的工作內容時，他們的回答如下：

「第一是打電話，如果他在家的話就跟他聊天，如果找不到人，我們就會到他家去，看看這個人怎麼樣了，是不是生病了，有時候死掉了也沒人知道，到他家訪問一下。」

「在我的感覺，老人保護是聽他發牢騷，聽他說一些怨言，譬如說他兒子、媳婦不照顧他，大部分都是這樣。」

「我們去他家，他們若有感到困難，有什麼需求，就盡量配合他。盡量瞭解他的哀聲痛苦，因為老人並不是在乎金錢上來給他維持，有時候他孤單，需要我們打電話去跟他講一下，他就會覺得旁邊有人來關懷，他會覺得心裡好高興，所以老人需要我們去扶助，不見得一定要金錢上的補助。」

「幫個案申請如健保卡、殘障手冊之類的文件，去社會局幫他查看看到底有無符合

條件，告訴他一些申請文件的資訊。」

「因為我們這邊本身沒有經費，無法提供補助，只有求助外面資源，：我會去跟慈善會說，這裡有一個個案，他目前就需要一點補助，拜託他們支援一下：」

「以前有一位老太太，澡都沒人洗、頭髮長頭蝨、蚊帳壞掉啦，我們就去幫他洗、換。」

除了上述與老人保護有關的服務內容外，有時也協助機構處理一些行政事務，如印刷及郵寄會刊、寄郵件、送紀念品等。

同時，各機構由於本身特殊的服務項目，也會因機構業務不同及本身資源多寡而有些許差異，例如：醫療諮詢、到安養院關懷以及喪葬服務。

「因為本身這支專線是設在醫學院中，所以有時候就是回答一些醫療諮詢，或是幫人家掛號，看掛哪一位醫生的號比較適合。」

「我們都利用禮拜天，去安養院送水果啦，跟他們聊聊天，或是幫他們推到外面去，在附近公園曬曬太陽，吸吸新鮮空氣，和他

們做遊戲等。」

「假如有老人死了，我們就去關懷一下，去看看葬儀社做得好不好，：如果要我們幫他辦，我們也會幫他辦得很圓滿，這是很好的事情。」

而高齡志工們，也因具有高齡者的角色，於服務個案時更容易與老人保護的個案建立關係，發揮較高的同理，且也較易發覺老人的真正問題。

「有時候這些老人家看到年輕的去喔，就會說，你來幹什麼，你不知道我的痛苦，老的來才知道我們的痛苦。所以說年紀大一點還是有一點用處。譬如說他跟你訴苦說，兒子女兒怎樣，我就會跟她說，老兄弟啊，我也是這樣子，我家裡孩子也都是對我怎樣。你就撒一點謊，去附和他，他就不會那麼憤慨了。：你如果叫那些還沒有結婚的年輕人去跟他講這些，他哪聽得下，當然沒有兩句就給你轟出來啦。」

志工對於老人保護服務之投入可說是竭盡心力，並且照顧老人非常細心。有時爲了處理個案早出晚歸。遇到個案沒錢或是缺乏

日常用品時，也會自掏腰包給與協助。

「今天早上爲了處理一個個案，我七點鐘就趕快穿衣穿鞋去找里長，我跟里長說對不起太早來了，但太晚來又怕你出去了。事實上，我昨天晚上八點多來按鈴，沒有人應門：。」

「有好幾個就是家裡環境很髒亂，沒有洗澡啦，我們就去幫他清理，把他整理得很乾淨，然後再送去安養院。：也有一個個案不去，是我們硬拖他去的，拖他去以後他又很感謝我們，身體乾淨也健康起來了。」

「像有一個個案需要輪椅，我就跟我們的伙伴講，就由我們自己支援，你們看一個人要出多少，剩下的我來負責。：還有一個個案因爲他不敢吃肉，又很挑剔，所以很瘦又沒有什麼元氣。平常他都是在一家麵攤裏吃，我去看那老闊只用油麵下去滾，只給他放點鹽有味，我們看了都不想吃了。後來我們就自己煮一鍋粥給他吃，一開始他還怕怕的，我說阿伯你不用怕，我上次有來過了。可能他聽到熟悉的聲音，到後來才信任我們。」

由這幾段描述中，或許稍能展現志工對

個案所投注的心力以及無微不至的關懷，顯現他們對服務這些老人們付出多大的愛心及耐心。我們不確定專業人員是否願意如此做。

貳、高齡志工角色壓力來源

瞭解高齡志工服務的內涵以及他們對個案所抱持的心力後，以下我們就由結構性的因素和志工與他人互動的過程中，來闡述高齡志工所感受的角色壓力。

一、老人保護服務內容規定和

實際需求不符

雖然民國八十五年七月，承辦單位（長青綜合服務中心）依據老人福利法修正草案中的老人保護專章，對老人保護範圍界定爲五類：疏於照料、虐待、遺棄、獨居且無法自我照顧，以及其他需要接受保護服務者。並規定各協辦單位必需對老人保護的與老人福利服務的個案有所區別。但各機構在服務的宗旨上，仍然是稟持著儘可能協助老人的各方面需求。

有高齡志工認爲，目前的老人保護專章及主管單位對老人保護服務內容的規定，實

和所接觸的工作內容相距甚遠，他們因而產生懷疑，進而產生角色衝突或角色模糊的現象。

「我們每個月定期去慰問這些老人，他們主管單位說那個不算，那個有重病的、已經快死掉的，你趕快給他送醫院，然後去訪問，這個算個案。：我也去問他，爲什麼這樣才算個案，她也講不出個所以然來。老人問題一大堆，絕不只有這四樣規定。」

「其實做老人保護三年來我常問，我們要保護老人什麼？他今天被人家欺負，你用什麼保護？用嘴巴是沒有用的。：你有幫人家解決問題時，像是申請殘障手冊或低收入戶，他們就會很客氣，很感謝你；若沒有提供實質的幫助，個案就會說你一直打電話來幹什麼，最後我都不好意思再打。」

因此，志工對老人保護的概念認知與主管單位對於老人保護之看法有差距，而產生角色壓力的現象，老人福利法中的老人保護專章對於老人保護的定義不切合實際是其中一個原因。

二、無法符合個案之期望

高齡志工的角色壓力大多是來自於個案的角色期望。個案問題最常見的需要便是經濟補助、家庭諮詢與整理家務，志工對此三者都感到很有壓力。在經濟補助問題方面，有些個案的經濟狀況根本就不符合補助的要件，可是卻硬要志工幫他申請，而產生角色衝突。

「(問：他的要求有時候跟你的期望不大符合，是不是這樣?)對啊，我就說嘛，個案的情況沒有到需要補助的程度，但他就是要求。我說怎麼可以這樣呢，我們要幫助的是真正需要的人，；又有的人會說，唉啊！同是這裡的人(同社區)嘛，就幫我這個忙嘛。我就覺得說真的很難啦！因為我們要正嘛，我們不能說偏啊，用私心去做啊，這樣不行啦，我最討厭這樣子！」

而有些個案卻是真正需要補助，但因某些因素與法令規定不符，且機構本身資源不足，無法給與補助，便產生角色衝突。

「有一個個案，她有一個兒子四個女兒，可是兒子好像失蹤了，他就把孩子放著給他媽媽(案主)照顧，自己說要去開計程車。

可是，一去就不回來，都沒有音訊，他媽媽也是找不到他，就報失蹤人口。：後來聽說他兒子是在台北臨檢時候發現到，可是他沒有犯罪警察不能抓他，只是說他本來是失蹤人口，現在就變成不是失蹤人口。：那像這個就是說，他們子女沒有能力，兒子也沒有回來，可是社會局說你有兒子，現在已經找到了，於是要把她降為三級貧民，三級貧民就沒有生活補助。：像個案需要錢，我們會盡力請一些慈善機構去幫忙，有些機構(指其他協辦單位)他們自己本身就是有錢，可以直接去服務，那我們這邊就是經費比較少、比較困難。」

有些個案會需要志工幫忙處理家庭關係不睦的問題，但高齡志工則認為自己的權利能力有限無法處理，因而產生角色壓力。

「像這幾天才碰到一個的，他們夫妻兩個都是七十幾歲，他先生喝酒後就吵得很厲害，會暴力打他太太，我們去的時候，看他太太這樣黑青，依我的判斷，好像被人家打，她就說，跌倒撞到的，那他先生就跟著說，對！對！是他自己跌倒的。：我們當然不敢

講說，她是被她先生打，我只是這樣問，而她女兒看到媽媽被爸爸打，就把她帶去她那邊，可是她媽媽兩三天就又回來了，在女兒那邊待不住。：這我們也沒辦法處理，因為你要叫他太太離開，她又不離開，那我們有什麼辦法幫他！」

或是像是個案要求幫忙整理家務時，志工雖然知道應該如何幫助個案，然有可能會因為服務之後卻發現個案的要求太多，而覺得無法負荷。

「有時候老是打電話來說，唉啊，我現在這裡樹葉很多啊，急需要有人幫忙清理，可是我們人手不夠，才幾個人而已，有時候就沒辦法幫忙，也很麻煩。所以，我現在跟我們這些伙伴說，如果我們要答應對方的話，一定要是我們做得到的才能答應，因為我們人手不夠。」

三、其他因素所引起的角色壓力
除了上述兩項因素引起許多高齡志工角色壓力外，也有少數高齡志工提及引起角色壓力的因素。茲簡述如下：

(一)機構主管過度的期望

在機構主管方面，因志工工作性質使然，機構主管通常對於志工的要求很少，且不會有明確及強迫性的角色期望。所以，高齡志工的角色壓力情形甚少是由機構人員的角色期望而來的。然而研究者觀察到有一名高齡志工，因機構主管未將個案服務量做合理的分配，導致產生角色負荷過大，最後致使該名志工離開。其主要原因一方面是因機構主管雖無明確及強迫性的規定志工需做什麼，卻不自覺地傳遞過多的角色期望給志工，使得志工於接受到角色期望時，似乎只能默默的接受。另一方面，也因該名志工對老人保護服務的投入度較其他志工為高，因此所感受到的角色壓力現象亦較其他人為多。最後，因服務個案次數過於集中，久而久之該志工終因角色負荷過重而選擇離開。

(二)對志工福利制度之不滿

大部分的志工對於志工福利的要求並非很積極，但有的志工也表示和別的單位相比，老人保護志工的福利的確是相當有限。

「在一次的服務過程中發生車禍以後，給我感觸非常深。在那個情況之下，假如撞

死人了官司纏身不講，我的退休金全部賠進去也說不定不夠，所以給我自己的衝擊滿大的。：另外，志主要停車費，以前是二十塊錢，現在是三十塊，有的要五十塊也說不定，而且很不好停。結果承辦單位的人員就回答我說，我們的車子也是自己付停車費。我說你不要跟我說這個，第一個你有薪水，第二個你還可以保險。：他們（承辦單位）也跟我說，行有餘力才去做志工。我說那好，我現在是行沒有餘力，我就不做，我就退到原點。：我是志工，也是跟人家一樣，一樣吃、一樣活，不能跟那個菩薩劃上等號，志工付出時間，付出愛心就夠了。」

依據研究者瞭解，現行老人保護專線的志工福利包含訪視費（一次一百元）及五十萬意外保險，這對於必須常出外訪視志工是很大的負擔。而老人保護的志工作實上是需要更合理的福利。

(三)主管機構過度的期望

而在主管單位方面，則因對志工有過度的期望，使得志工產生角色壓力。

「社會局的人拿一個名單來，他也不過

濾呀，這個低收入戶名單，一個行政區內，有兩三千個人，叫我們怎麼過濾？這邊一共幾位志工哪，才四個人，你不能兩、三千人通通給我們，要我們志工去瞭解，我們憑什麼？我也不是警察，什麼立場都沒有嘛！我到那邊訪問他會說，嘿！你什麼東西呀？給我看看身分證件，他可能打你一拳，對不對。我今天好心好意帶他去看病，看不對了誰負責？壞的事情都在我身上，那我出了事情，誰站後台？給我撐腰？沒有。」

高雄市社會局爲了應協辦單位之要求，乃提供獨居老人及中低收入戶兩項標準作爲老人保護個案之高危險群特徵，並主動提供服務。這樣的措施固然很好，然卻沒有考慮有些機構志工人力短缺的情形，即使已經經過篩選，但一個責任區內的高危險群人口還是很多。同時也期望一個非專業、不具公權力的志工人員主動進行家庭訪視，使得志工不禁對於自己的職權以及角色行爲後果產生懷疑，亦產生了角色模糊。

參、角色壓力之情緒反應及

因應策略

志工在遭遇角色壓力時，均會先徵詢其他人之意見並尋找可用資源，盡量去找出可以解決產生角色壓力原因的方法，也有可能直接將引起角色壓力的問題丟給機構中其他人去處理。

「個案要是有什麼困難的，我們跟他報出去，希望上面的承辦單位能給他幫助的就給他幫助，我們的義務就是幫個案轉達，我們還無足夠的能力來幫助他。（問：您所看過個案問題對您而言是比較困難的？）大部分比較困難的就是說，家庭沒辦法照顧他，沒有生活能力，我們就幫他申請，看是否為低收入戶啊。」

而有些志工也會試著改變自己認知、採取較強硬之手段或告知個案自己能力所在。同時，這些情況也會合併產生無力感、挫折感或氣憤等情緒反應，「心裡想著就盡量服務啊！能幫人家忙就幫人家，自己跑一點、花一點時間、花一點金錢又無所謂。比方講

我犧牲一百塊，他得到一千塊，那何樂而不為。（研究者：您回到家中之後，還想到這些事情而感到難過？）會呀！會呀晚上都在想啊！明天做什麼事，然後寫在紙上。」

「每一件事情，決定於從哪一個角度去看，你用什麼角度，就會產生什麼樣子的心態，你的理念要是不好，你就做不下去，你的角度要是看不到，你一定會越做越煩，你若心裡越煩，就越不會去做；你若保住那種心態，你會越做越高興啊，會越愛做。」

「（問：假如像是遇到這種個案要錢啊，那事實上他不需要的這種情形，那您會怎麼辦？）我們不會給他，還是會很婉轉的跟他講，就是說你的經濟條件喔，還沒有達到我們幫助你的標準。跟他婉轉的解釋，他會接受啦！當然也有不會接受的。那個喔可以套一句台灣話講，那真的是「鴨霸」，他明明就是要錢（台語）。」

「我做第一個個案的時候，心裡很難過，人家往生都沒有人料理，剛開始回來都會覺得很痛苦，但現在做多、看多了以後，心裡會覺得很安慰說，今天又幫了一個人，可以

讓人家怎樣，心裡會很高興。」

雖然，這群志工面臨角色壓力的困擾，且會有無力感或挫折感等情緒反應，然而以本研究十八名受訪者而言，因角色壓力而離開仍佔少數，只有兩名高齡志工在感受到角色壓力且久久無法獲得解決時，才選擇離開。

當研究者問及受訪者之所以繼續留下來服務的原因，包含與機構人際關係良好、不忍心丟下個案以及能從中得到助人之快樂等因素。

「我覺得這裡的人際關係很好，不然我早離開這裡了，像是主任、老師啦都很好、很客氣，使我不好意思開口說不幹了。：我跟你講啊，無力感，我還在做呀！還有顧及到手上的個案誰接？誰能替我？沒人接的話，他們也不懂，那就完了。那就盡量做啊！這裡求求，那裡求求，：：」

「義工做得很高興，我心態就是這樣子，感覺給我這個時間，給我看到很多事情，能出去看很多那種孤苦無依老人的情形是如何，可以做的，就幫人家做，做得很開心。」

建議

根據本研究結果，研究者不揣淺陋，提出數項建議做為未來有關單位持續推展老人保護服務之參考。

壹、落實高雄市的老人保護工作

由志工所闡述的角色壓力中，我們可以瞭解高雄市將老人保護訂為五大類是太過狹隘。所以研究者認為應配合現況將目前老人保護服務的規定做適當的修正，應以服務對象的權利及需求為主要之考量。同時由於高雄市完全以志工來服務，也應考慮到志工的侷限。特別是在處理案主家庭問題的能力上，如勉強他們去做將會為志工帶來很大的壓力。因此，明訂適合志工的工作內容，如：負責定期的電話訪問、到案家慰問、幫忙整理環境、清洗個案身體等庶務性工作，使志工能順利勝任。而保護性的專業工作則由社工師處理。

貳、加強各機構間的資源聯繫及整合

個案的角色期望是造成志工角色壓力的主因，而志工亦表示無法提供個案完整及良好的服務，是其最大的困擾。研究者思考，若能做好六個機構之間的協調、聯繫工作，使得各機構之資源充分發揮共享，不至於產生有些機構資源豐富，而有些機構卻苦無資源可用。進一步也可讓志工於處理個案之間題時，有充分的信心，減少志工因害怕或不知何處有足夠資源來解決問題的角色模糊情形。此外，每個協辦單位也應積極開拓更多的老人福利資源，無論是提供個案金錢補助或是後送安養的機構，如此才能建立更周延的老人保護服務網絡，提供老人更完善的服務。

參、重視志工的福利方案

有關志工福利制度常被志工方案的設計者所忽略，然在志願服務工作日益蓬勃的今日，已有相當多的部門運用志工人力，而不同志願服務工作的志工難免會相互比較其福利。再加上，志工已經奉獻了時間及心力，沒有道理再請他們負擔額外的金錢。因此，未來宜增加老人保護志工的福利，如提高保

險金額、提供停車費及志工的服務時數儲蓄。

總結

我們從志工的工作內容中發現，志工所投注的心力及對個案無微不至的關懷，是無庸置疑的。尤其高雄市老人福利服務，對於行動不變或日常生活無自顧能力之老人的服務項目較缺乏的情況下（陳武宗，一九九七），能由這群志工主動積極的去協助並給與日常生活的慰問、支持，照顧老人日常生活，志工人力確實成為高雄市推行老人保護工作不可或缺的力量。特別是高齡志工因具有高齡者的角色，於服務個案時更容易與老人保護的個案建立關係且也較易發覺老人的真正問題。且相關研究亦指出高齡者雖已從工作角色撤退，但其豐富的工作經驗、智慧與人力運用優勢，應有繼續參與社會的機會與權利，使其能延續對社會的貢獻。同時其中有許多的老人有著良好的人力資本（良好健康狀況、獨立的經濟能力以及較高的教育程度）而能夠參與志願服務工作（葉俊郎，一九九四；許釗娟，一九九三）。因此，在運用

高齡者參與老人保護服務，於當前社會福利人力短缺的今日，不愧是服良帖。

高齡者參與志願服務工作雖具有相當正面性的意涵，然從本研究我們瞭解角色壓力亦是志工普遍經驗到的現象。角色壓力大都來自對老人服務內容的規定、機構主管、個案、主管及承辦單位對志工的角色期待與志工本身不一致而產生。若從廣義的老人保護來看，希望每個老人都能健康的生活，因此，這群高齡志工也是我們服務的對象，特別是當他們因服務而造成壓力過大，心理或生理功能不良時，如何幫助他們適切的解除壓力，也是一項老人保護工作。我們除了鼓勵他們的參與志工外，也應探討其壓力的來源。如能適時提供協助，讓他們在工作上能獲得更多的滿足感和自我成長，這樣便可進一步吸引更多的高齡者投入，有效地運用這些寶貴的人力資源。

(本文作者：范麗娟現任高雄醫學院醫社系副教授；林東龍為該校行為科學研究所碩士班研究生)

參考書目

- 王秋絨 角色壓力的意義及其研究模式 社
區發展季刊 十八期 一九八二 頁六
九—七六
朱鳳英 台北市政府社會局老人保護工作業
務現況報告 高雄縣八十六年度老人保
護第二次研討會會議手冊 高雄縣政府
編印 一九九七
范麗娟 深度訪談簡介 戶外遊憩研究 七
期 一九九四 頁二五—三五
陳武宗 高雄市老人保護服務案例分析與運
作現況研究 高雄市政府社會局委託研
究 一九九七
許釗涓 高雄市社會服務機構運用高齡志願
服務人力之探討 東海大學社會工作研
究所碩士論文 台中 東海大學社會工
作研究所 一九九三
葉俊郎 台北市政府社會局長青榮譽服務團
實施方案之評估研究 社區發展季刊
六十五期 一九九四 頁二五—一六〇
蔡啓源 台灣地區高齡志工及協助高齡工作
模式之研究 台北 雙葉書廊有限公司
- 初版一刷 一九九五
Calhoun, Craig & Donald Light & Suzanne
Keller (1994) *Sociology*. New York:
McGraw-Hill.
Kahn, Robert L & Daniel Katz (1966). *The
Social Psychology of Organizations*.
New York: John Wiley & sons, Inc.
Turner, Jonathan H. (1986) *The Structure
of Sociological Theory*. Belmont &
California: Wadsworth.