國立教育研究院籌備處
第 104 期國小主任儲訓班專題研究

志工參與國民小學服務
學習動機之探究

指導教授：陳木金博士

組 員：蘇振章 葉美蓮 林郁杏 林招蓉

陳淑君

志工參與國民小學服務學習動機之探究

壹、緒論

一、研究問題背景與動機

隨著二十一世紀的來到，志願服務（volunteer service）成爲新世紀的一股重要思潮，聯合國大會於 1997 年正式宣告 2001 年爲「國際志工年」（international year of volunteers，簡稱 IYV）（行政院青年輔導委員會，2001）。隨著知識經濟的時代的即將來臨，國家人力資源的永續利用扮演著決定國家是否能繼續保持國家優勢競爭力的重要關鍵，世界各國對志工人力資源重視的程度，更是有增無減，美國趨勢專家 Faith Popcorn 更曾預言二十一世紀將是志願服務的新世紀，因此，教育部爲因應這一波波的永續人力呼聲、並凝聚社會大眾之共識，於民國九十年一月二十日頒布志願服務法，民國九十年十二月六日訂定「教育業務志願服務獎勵辦法」，這一連串的改革政策在在都證明參與志願服務已是無可避免的時代趨勢。

志工參與國小服務的確可爲國民教育帶來一片希望，但是志工參與國小教學現場的支援服務並非只是「政策口號的宣導」或「形式組織的成立」，更重要的是要將志工參與落實在學校和班級裡。自九年一貫實施以來，學校教師肩負著教育革新與教學再造的重大責任，而社會對於教師的期許更普遍認爲教師應體認時代角色功能之轉變，承擔並扮演好「人師與經師」的責任，並且要肩負起「帶好每一位孩子」的教育改革使命，因此，如何適時引進教育志工參與國小教育現場，讓豐富的社會志工人力資源進到校園中與教室裡，支援繁忙的班級事務與教學活動，讓志工成爲國民教育的合夥人與助力，提升教學活動的品質，進而帶好每一位孩子。

在終身學習的社會中，每個人終其一生，都要不斷的進修、學習、充電，才不會被社會所淘汰。志工參與國民小學志願服務，是一種服務，也是一種學習。同時在參與服務的過程中，接觸到許多的人、事、物，使個人不斷改變態度與價值而獲得自我成長。在強調終身學習的歷程中，服務學習可算是終身學習的途徑之一。

二、研究目的

近年在學校教育領域內，愈來愈重視家長之參與，吳璧如（1998）指出家長參與學校活動的方式有：非傳統參與類型（如擔任家長義工、參加家長委員會及親師協會等）、傳統的參與類型（如家長座談、親師座談會）、和孩子直接相關的溝通。

但在家長參與學校活動之眾多方式和管道中，經由研究結果得知，其中家長志工是參與度是最低的(陳秋蓉, 2001)。所以如何吸收家長志工，使其願意投入志願服務，成為學校教育新的關注焦點之一。服務學習是學習者在真實的社區生活情境中，應用所學得的知識與技能，從事社區服務工作，以協助解決社區居民所面對的各種問題，並藉由反省服務經驗以養成公民知能與社區意識(林振春, 1990)。

據此，本研究主旨在探討「志工參與國民小學服務學習之動機」，一方面探討社會志工的相關理論，瞭解志工參與教育活動之實際情形，另一方面，也希望藉由探討志工參與教育活動之動機類型，瞭解其參與的困境與限制。綜合以上所述，本研究的目的如下：

- (一)了解志工參與國民小學志願服務學習的動機與持續的動力。
- (二)探討志工參與國民小學服務學習後的收穫、改變與影響。

貳、服務學習與志工參與

第一節首先探討服務學習的相關意涵；第二節針對志工參與服務學習的動機理論作一概述；第三節探討志工參與服務學習的現況及困境；第四節探討影響志工持續參與服務的相關因素。

一、服務學習的意涵

服務學習源起於美國，依據時間劃分為三個時期：一九三〇年代以前，是結合眾人力量，幫助弱勢族群，重視服務他人的傳統時期；一九六〇年代，一方面因為理想主義盛行，一方面是服務傳統的影響，服務成為國家重要的青年政策，於是進入了青年服務的理想時期；一九八〇年代，在教育改革風潮的帶動下，社區服務受到教育學者的重視，逐漸成為學校的教育活動，服務學習興起，開始成為各級學校重要的教育活動(郭芳妙, 1996)。

(一)服務學習的意義

何謂服務學習？美國學者 Jane Kendall 在一九九〇年的報告指出在文獻中可以找到 147 個服務學習的定義(Eyler & Giles, 1999)，可見服務學習的定義每個人的詮釋不同，並無統一的定義。相關的定義很多，整理如下：

1. Jacoby 認為服務學習有下述四個重點(引自黃明月, 1999)：

- (1)服務學習是一種經驗教育的型式。

- (2)學習者為提昇學習與發展，需涉入一些結合人們與社群需求的活動。
 - (3)反思與互惠是過程中兩個主要的概念，參與服務者經由反思能獲得自尊與自我成長，服務者與接受服務者透過互惠彼此獲利。
 - (4)服務學習由以下的循環步驟來學習：提供服務－反思－透過課堂討論來連結服務經驗與課程內容－將經驗轉為新的知識，並藉以改善服務，之後再循環回到提供服務的步驟。
2. Sigmon 認為：凡是結合服務與學習的行為，都可認定為服務學習，他分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四類型態：
- (1)強調學習的「服務－學習」(service－LEARNING)：以學習目標為主，服務成果不重要。
 - (2)強調服務的「服務－學習」(SERVICE－learning)：以服務成果為主，學習目標不重要。
 - (3)彼此沒有關聯的「服務 學習」(service learning)：服務與學習彼此沒有關聯。
 - (4)服務與學習同等重要的「服務－學習」(SERVICE－LEARNING)：服務與學習的目標同等重要，對所有服務與被服務的人都能加強其完成目標 (Eyler & Giles,1999)。
3. Stanton 認為：服務學習是價值觀的表現，是一種互惠的學習過程，包含了服務他人、社區發展、及權能自主的價值觀，代表著從慈善到公平正義，從服務到需求滿足的歷程 (引自黃明月，1999)。
4. Kendall 說明服務學習是一項與人類成長、社會願景、以及邁向社區化有關的理念或哲學，強調人們透過參與服務工作與完成服務任務，可同時兼顧並滿足人們與社會的需求，其中更包括有明確的目標，以及伴隨有意識的反思與批判性的分析 (引自林妙香，2000)。
5. Duckenfield 和 Wright (1995) 認為：服務學習是一種教與學的方法，連結有意義的社區服務經驗和學科的學習，以促進個人的成長及公民責任的養成。
6. 林振春 (1990) 認為服務學習是學習者在真實的社區生活情境中，應用所學得的知識與技能，從事社區服務工作，以協助解決社區居民所面對的各種問題，並藉由反省服務經驗以養成公民知能與社區意識。

7.行政院青輔會近年來大力推展服務學習，在青輔會的網站對於服務學習的意義解釋如下：服務學習是「服務」與「學習」相結合，也就是經由服務來達到學習效果，正如美國教育學家 Dewey 所說「做中學」(learning by doing)。服務學習析言之，是一種經驗教育的模式且重視學習因素的服務，係透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者之需求並促進服務者之發展（行政院青輔會，2001）。

綜合上述說法，服務學習的定義隨著所施用的對象而有不同的定義，服務學習是一種課程方案、是一種教學方法、是一種哲學、是一種有計畫的學習活動，以經驗學習為出發點。在本研究中，志工以本身所擁有的知識技能、體力勞力直接參與國民小學服務之工作，其目的希望在服務中能學習並自我反省，以獲得個人的成長改變。

二、志工參與服務學習的動機理論及相關研究

志工參與服務是純屬個人意願，參與志工者來自不同背景，個別差異性很大；每個人在參與志工服務時，在動機與心態上有不同的期待，能否滿足其背後的需求是關係著志工能否持續投入服務的主要原因，本節將探討參與動機之相關理論及研究。

(一)動機之意涵

張春興（1992）將動機定義為：引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動向某一目標進行的內在歷程。陳秋蓉（2001）：動機是指激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，其無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。

所謂的動機，是一種心理內在歷程，可以激發個體的行為與力量，維持個體的活動功能，並導向個人及組織目標的達成。

(二)志願服務參與動機之意涵

當以社會有利的角度來看志願服務時，其為不計物質報酬、奉獻自己的資源，且非強迫性的幫助行動，所以它不同於一般有給薪的工作。如從付出者與接受者心裡需求角度來看，則強調志願服務的動力在於「願為」與「能為」，是非專職、利他且不重物質報酬，同時也是參與者自我成長的過程（劉宗馨，1990）。

對於社區志工參與志願服務的動機來看，是出於個人自願及興趣而形成的服務，且經過機構或組織有目標的計畫，利用空閒之餘，盡己之力，不求回報的給予直接和長期的付出；它也是付出者和接受者雙向得利的過程，除了提供接受者服務外，志願服務者亦能從中獲得自我實現與成長。

(三) 參與服務學習的動機理論

1. 參與的重要性

參與的名詞雖然常見，但在學術領域中多會冠上其他名詞如教育參與、社會參與、文化參與等，所以被認為很難有一個普遍性的定義（蘇癸玲，1998）。

Rahman 也提出，參與的複雜本質之下，因此不能含括在一個正式的定義之下，只能不停地去探索（Oakley & Marsden, 1984）。

蘇癸玲（1998）認為參與的概念為：必須是一自願的行動，並且包含了所有正式和非正式的行動，及在過程中所投入的資源和承諾。

林振春（1998）認為，社會參與就是個人在整個社會運作過程中，投入自己的意見、行為及其他資源，以便在產生方面發生效果，使自己的努力能對社會具有某種程度的影響，從而產生預期的效果；其中社區參與也是屬於社會參與的一種形式。而社會的參與將使個人與環境有一相連繫的管道，以在此滿足個人需求。所以社會參與者所必備之個人條件為：自主性、參與的能力、及參與的意願（陳艾妮，1988）。

參與的型態十分多元，隨著對象需求及不同場域，將有各種不同之參與方式。近年在學校教育領域內，愈來愈重視家長之參與，吳璧如（1998）指出家長參與學校活動的方式有：非傳統參與類型（如擔任家長義工、參加家長委員會及親師協會等）、傳統的參與類型（如家長座談、親師座談會）、和孩子直接相關的溝通。但在家長參與學校活動之眾多方式和管道中，經由研究結果得知，其中家長志工是參與度是最低的（陳秋蓉，2001）。所以如何吸收家長志工，使其願意投入志願服務，成為學校教育新的關注焦點之一。

總之，志工參與服務是志工在團體中對於某些事務願意與人分享、投入資源與承諾，期使產生某些影響之行為或活動；所以志工應先具備自由意願參與服務及對參與服務過程中之期待與收穫。

2.參與志願服務的動機相關理論

有關動機的理論如下（林美珠，1994；周佑民，1997；陳惠英，2003；葉良琪，2000；蔡佳螢，2001；蔡啓源，1995）：

(1)行為理論

此觀點認為動機是學習而來，學習的歷程包括了「需要→趨力→行為」的模式，當行為的後果能滿足需要而削減趨力時，個體的行爲與動機均同時被增強，此爲習慣形成的歷程。

(2)認知理論

個體依自己的信念和抱負水準達到預定的目標，而其達成與否端視個人過去成敗經驗或團體標準的影響，認知是一種信念的堅定，繼而產生持續性的行爲，此爲認知與行爲協調的效果，因此如果個體認為參與志願服務工作是一項有意義的事，則會強化其參與的行動。

(3)利他主義

指的是毫無期望回收報酬的助人行爲，一種無私的奉獻。Simth 指出：利他主義可能只是個人參與志願服務的多面理由之一，絕對的利他主義是罕有的（引自林美珠，1994）。志工多半會在利他之餘也滿足了自我需求的部分。

(4)效用理論

透過志願服務的工作，個人可以得到最大的效益，如同經濟學家所謂的效用，也就是一個人將他的資源，安置在一個最有利的位置上（周佑民，1997）；效用也是欲望滿足程度的指標，志工在服務時同樣會考慮到所獲得的效益。

(5)交換理論

個人想要採取某種行動時，會先考慮到所付出的代價，和所獲得的利益之間的比例，當利益大於代價時，人們往往會採取行動，選擇最有利最具吸引力的事務，例如：志工在服務時會評估對於自己最有實質幫助的事項投入。

(6)社會化理論

此理論認為人之行為係受他人之影響而成，即是社會化的結果，即個人之行為模式是受到社會價值觀影響而成（蔡啓源，1995）。志工會參與服務會受到社會價值觀「回饋社會是每個人應盡的責任」，或是身邊志工朋友、親人的影響而加入志工服務的行列。

(7)需求層次論

Maslow 從需要（need）的層次來看動機，將需要依序列為生理的需求、安全需求、愛與被愛的需求、自我尊重的需求、自我實現的需求。志願工作者已滿足生理和安全之基本需求，希望藉由參與社會服務過程中找尋社會性歸屬、自尊及自我實現等層次的實現（蕭秀玲，1984）。

(8)期望理論

期望理論立論基礎是「回報」，即一個人的行為是希望在將來能見到一種可預期的回饋產物，志工在參與服務中會有「好心有好報」、「積陰德」等觀念的影響，而投入服務工作，希望未來有好回報。

對於志工參與志願服務背後之不同動機而言，不論利己或利他，都會直接或間接影響其服務過程，而來自不同背景的志工，動機也會有所差異。

3. 志工參與服務學習動機之相關研究

目前有關志願服務參與動機之相關研究，整理如下：

志願服務參與動機之相關研究表

研究者	年代	研究對象	參與動機
施嬋娟	1984	義務張老師	求知識技巧、表達社會責任、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求取未來報酬、求取成就感、自我成長。
黃蒂	1988	生命線志工	參與動機：回饋社會，幫助需要的人、自我肯定、自我成長，自我充實以協助他人、生活技巧的提升。
林萬億	1993	國內公務機關義工	服務他人、獲得技能、回饋社會、自我成長。
劉德勝	1993	圖書館義工	求知、擴展社會關係、好奇心、自主性、自我肯定的方式、回饋社會，享受服務的樂趣、增加生活情趣、體驗不同的人生等。

嚴幸文	1993	醫院志願人員	做有意義助人之事、學習成長，獲得經驗、覺得義務工作很有趣、回饋社會、享受志願服務工作、結交好友、接受訓練、打發時間、個人宗教信仰。
林宛瑩	1995	文化中心義工	參與動機分為：利他主義、利己主義、社會義務、宗教心、政治偏好。
吳秋莉	1995	家長義工	自我成長與發展、積陰德，認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做、社會責任；希望因為學校義務工作使學生得到照顧，提升教育品質、反應他人期望；由於家人獲得朋友的鼓勵而參與、追求社會認可；希望被他人欣賞以及尊重。
馬慧君	1997	埔里的五個志工團體	個人成長、身分地位、社會關係、真實報酬、打發時間、精神皈依、做功德的心態、服務他人。
王培志	1997	醫院義工	利他主義，以服務他人為目的；充實人生，使人生更有意義；成就需求，發揮所長，使自己成長；獲得知識、訓練與技能；結交朋友；社會認同與回饋，曾接受過他人幫忙，所以知恩圖報，回饋社會。
黃翠蓮	1998	公務機關義工	利他主義、社會主義、利己主義、政治傾向、宗教心。
台灣省政府社會處	1999	國內義務工作團體	行善助人、打發時間、結交朋友、充實生活、學習新知、朋友推薦、宗教信仰、社會風氣宣導、家人影響。
陳金貴	2002	參與志願性服務工作者	行善助人、宗教信仰、結交朋友、學習新知與技能、可發揮所長、受朋友或家人影響、受團體宣導之影響、打發時間。

資料來源：研究者整理

Fisher 與 Schaffer 義工整合義工服務動機為：利他、受意識形態導引、利己、獲取有形報酬、提昇社會地位、建立社交關係、打發休閒時間、追求個人成長（引自趙長寧，1996）。

綜合上述研究可發現，志工參與動機相當多元，因人而異。利他動機常是服務前最顯著的動機，但是在服務過程中常會伴隨著其他動機與收穫。將志願服務的參與動機歸納出以下：

- 1.利他動機：以毫無期望回收報酬的助人行為，一種無私的奉獻，如行善助人、服務他人、回饋社會等。
- 2.利己動機：經由服務他人的過程中，自己有所獲益，如：學習新知與技

能、希望被他人欣賞以及尊重、享受服務的樂趣、增加生活情趣、體驗不同的人生等。

- 3.意識形態觀念動機：受意識形態導引、價值觀、使命感使然，驅使個體參與服務。
- 4.社會型動機：藉由服務的過程中，達到實踐社會性接觸、拓展人際關係的目的，如提升身分地位、擴展人際關係等。
- 5.休閒時間動機：將志願服務當作一種打發時間的活動，主要是以退休人員或沒有職業工作者為主。
- 6.多重動機：係指一開始參與服務的原始動機可能隨著服務時間改變。
- 7.情境因素動機：針對政策或社會情境因素，促使個體參與志願服務，如：機構成員的鼓勵邀約，這個機構指的可能是社區、家庭成員、社會認可等。

三、志工參與服務學習的現況及困境

志願服務隨著時空之改變，社會之需求而創新服務，因此出現諸如：生態保育、消費者保護、導覽解說、榮譽觀護人、兒童導護、環境保護、勞工服務、在宅服務等，這些多與政府的公共政策相互呼應。然而我國志工之推廣雖然隨著社會發展之急遽變遷而行之有年，然而因主、客觀因素之限制，卻興衰互見，各有不同之結果，且多為點的效果，而未能連線成面，致使熱心有餘、熱忱受挫，或而無疾而終（劉香梅，1997）。

現今志工管理的推行過程中，主要的缺失為（陸光，1994）：1.志工訓練缺少師資、缺少教材、尚難因材施教，因事施教，無法密切配合志工的期望與工作之需要。2.徵選志工範圍，不夠寬廣，應徵者既少，篩選亦難有效，以致錄取志工流失率高，異動亦大。3.志工工作考評，不夠客觀具體，各機構考評項目及計算單位，有時亦不相同，似致無法作整體之統計。4.志工人員分發各單位或各科室工作之後，或因時間過久，或因工作單調，易生倦怠，以致求去，宜加研究改進。

而劉香梅（1997）則認為近年志工推展的困境主要原因不外為：1.理念認知不夠、2.動力導引困難、3.服務內容貧乏、4.專業知能不足、5.制度規範未立、6.橫向網絡待連：城鄉資源差異頗大、7.組織核心模糊。

總和國內現有之文獻資料顯示，志願服務遭遇之瓶頸可以分為社會環境因素、

志願服務機構與組織因素，以及參與民眾因素，茲分述如下（曾華源，2001）：

- (一)社會環境因素：地方型志願服務組織只重視本身的發展，忽略網絡關係的建立，使志願服務只限於機構內而無區域觀，造成重複訓練、甚至重複提供服務、爭取有限的志願服務人力資源，雖然曾華源、鄭讚源和陳政智（1998，引自曾華源，2001）的研究顯示志願服務團隊認為彼此之間需要協調合作，而且合作意願也比以前高。但是卻期望由政府來主導，扮演推動者和催化者的角色，以建構志願服務網絡之體系。
- (二)志願服務機構與組織因素：曾華源、鄭讚源和陳政智（1998，引自曾華源，2001）的研究發現民間機構與團體認為現有的志願服務工作重疊性過高、人力流動過快、缺乏制度化、服務品質參差不齊、獎勵標準不一而引發爭執之情事，均有礙志願服務的發展之外，政府機構的志工與民間機構管理志工上的福利與獎勵降低差異性，也是重要課題，以免影響民間機構運用志工人力受到排擠結果。
- (三)參與民眾因素：曾華源、鄭讚源和陳政智（1998，引自曾華源，2001）研究志工投入志願服務工作之動機，大都表示參與志願服務時大都已有自己的想法或目標，參與時的主要期望在個人的成長，包括知識技巧的學習、自我價值與能力的肯定；另一方面希望能夠貢獻個人力量，確實使人受益。影響志工持續參與的因素中有相當多人也表示，著重個人自我與能力的成長，人際關係能力的強化，以及個人自我實踐，真正能為社會發展奉獻，感覺人生有意義和有榮譽感，並看到有實際的成效，這是個人追求實踐自我的價值。因此，機構形象良好，工作內容與方向明確，可以呈現工作成效，並且強化人際關係網絡，相當重要。

四、志工參與服務學習其它經驗之相關研究

本節將探討影響志工持續參與服務的因素、志工參與服務的收穫與影響等服務學習經驗。

(一)影響志工持續參與的因素

黃明慧（1987）研究中指出：「組織環境」的重要因素，發現組織環境中的督導領導、同事關係、制度因素、工作結構等四方面，是影響持續服務的重要因素。

王麗容（1992）的研究中，有 93%的志工有意願繼續參與志願服務，其

中「內在滿足」是持續服務的重要因素，內在滿足則包括了成就感、自尊感、勝任感。

馬慧君（1998）提出「婚姻關係」和「家庭責任」，常是影響志工參與及投入的重要因素，宗教信仰對投入工作的程度有相當重要的影響，對服務心態的調整及面對挫折時的情緒處理，都有較好的表現。

梁慧雯（1999）的研究指出：影響持續參與的內在滿足因素，包括服務價值及自我成長因素。其中志工最重視結交更多朋友、自我成長、與專職人員相處融洽。在機構方面的因素，大部分的志工認為機構主動改善服務品質、主動與志工溝通和建立完整的培訓制度，是影響其持續參與服務的重要因素。

一般而言，前六個月是志工參與的關鍵時期，許多志工有「蜜月後憂鬱」（post-honeymoon blues）效應，在此階段，志工督導如能加強輔導協助，幫助適應服務環境及因應挫折的辦法，提供美好的服務學習經驗，將是維繫志工最主要關鍵（蔡美玉，2002）。

綜上研究所述，研究者將影響志工持續參與的因素整理如下：

- 1.組織因素：組織中融洽的氣氛是影響志工持續參與服務的重要原因。
- 2.個人因素：個人是否能勝任，能否服務過程中的到滿足與自尊成就與成長；家人是否支持等個人因素。
- 3.機構（學校）因素：機構能否主動與志工溝通所需要的協助影響志工對服務機構的感覺，會決定志工是否持續參與。

而其因應之道方式包括：堅定原有的服務信念、當作人生的一種成長。

（二）志工參與服務的收穫與影響

Haeuer 和 Schwarz 認為志願服務對個人有以下的好處（引自吳美惠、吳春勇、吳信賢，1995）：

- 1.提供個人自我實現及自我成長的機會，並增進發展自我未來能力的潛能。
- 2.是一種獨立自主的訓練：可以提供個人更多工作機會、知道如何做較好的選擇、豐富退休後的生活…等。
- 3.填補工作間的空檔，亦可增進個人自信心或提早退休生活培養興趣作準備。

4. 志工的訓練或刺激，可導致工作的改變。
5. 參與志願工作可以減少個人的問題，例如：酗酒、迷亂、憂鬱、家庭問題…等。

Ilsley (1990) 指出：發生在志工場所的學習，不僅是志工本身受益，他們服務的對象、工作機構和社會均能獲益。學習帶來新的洞察，面對目標、願景的新方法和新建議，能使團體更富足。

Elsdom (1995) 認為：志工在服務機構裡的偶發學習與改變，比正式計畫中的學習更具重要性及價值，這些自然情境中的學習收穫包括：個人自信的成长、人際關係的學習、與工作技能相關的學習、擴展興趣、樂意且有能力去擔任責任，這些改變也影響到團體中的成員和家庭。

Eyler & Giles (1999) 提出服務學習對個人發展上的助益包括：促進自我認識、精神心靈的成长、幫助他人得到的酬賞、擴展人際關係、領導技能、與他人共事的能力、提昇自我效能、提高問題解決的能力、社會問題的感受、新觀點的開放、培養公民責任。

綜上所述，研究者將志工志願參與國民小學服務學習的收穫與影響整理如下：

1. 透過服務肯定了自我價值，促進自我實現。
2. 透過組織安排的志工訓練或研習，學會參與服務活動相關的知識及技能。
3. 志工在參與志願服務活動中，獲得自重感，也在付出奉獻的同時，獲得助人行善的快樂，豐富了精神生活，服務與學習並重。
4. 在活動參與中，與組織內其他成員及服務對象的互動，增進人際互動的技巧。
5. 填補生活空檔，保持活動增進生活意義及情趣，充實生活。

參、服務學習與志工參與的特徵分析

根據前述研究文獻探討及個案訪談發現的結果，本章提出結論如下：

- 一、志工參與國小志願服務的動機是多元的，隨著服務的過程，而有多重動機的出現

不同背景的志工參與的動機不同，研究者歸納志工參與國小服務的動機如下：宗教信仰、使命感、成員邀請、人格特質使然、學習成長、家人贊成、有益工作發展、時間自由、學生期待、實現理想、參與快樂。研究者發現隨著服務的過程，參與動機會有所改變，而有多重動機的出現。

以嘉義市某國小而言，研究者發現一大多數具有多重動機之志工，其參與時間與服務次數明顯高於其它志工，因此，再次結論，多重動機的確會增強志工的參與動機。

二、志工的服務經驗與服務學習密切相關，學習方式多樣化

服務的經驗與學習密切相關，服務的經驗使志工產生經驗學習，服務學習方式包括工具式的學習、觀察學習、自我反省、小組討論、自我導向學習等。

以嘉義市某國小而言，研究者發現一服社區志工參與生命教育課程服務，屬於教育志工，舉凡與生命教育相關的人、事、物，都可以成為志工們教學服務的取材。

三、因應挫折、困難因人而異，以堅定自己服務的信念與宗教信仰的支持，化阻力為助力

社區志工的挫折困難分為學校、個人及教材三方面。學校方面包括：教學設備不理想、學校活動干擾教學服務、服務時間太短、學生秩序不好等；個人因素方面包括：無法掌握教學技巧及班級經營方式、個人時間不容易配合、家人不支持、影響工作考績等；還有教材不一致的問題。

以嘉義市某國小而言，研究者發現一對於困難與挫折，受訪志工運用不同方式因應，以「堅定自己服務的信念」及對「宗教信仰的堅持」，為主要繼續參與服務工作的動力。

四、社區志工參與生命教育課程服務收穫多

以嘉義市某國小而言，研究者發現一受訪志工都表示在參與生命教育服務都有很大的收穫，如：從學生的學習表現中得到成就感、自己有所獲益、得到的比付出的還多、溫故而知新、從學生身上學習、改善人際關係、更瞭解孩子的學校生活（學習的環境）、有助於個人工作上的表現、更了解孩子，自己可能影響孩子的一生，學會如何對待孩子、個性更活潑開朗、教學理論與實際相結合等。

五、社區與學校關係密切，資源應共享共用，互助互惠

以嘉義市某國小而言，研究者發現一學校志工團人數愈多者，其志工團與學校之關係通常愈為密切、互動愈為頻繁。

學校與社區必須是和諧互依，學校教育也需仰仗社區的合作與家長的支持，將對方視為可運用的資源，將對方視為共同工作的夥伴，視對方為服務的對象，方能創造雙贏的結果。

肆、結論與建議

一、對社區志工的建議

(一) 社區志工應加強工具/教導式

社區志工參與學校教育服務，在教學方面應加強工具/教導式的學習，使志工在服務時能有教育專業的能力，才能發揮較佳的服務成效。因此需要經過一系列基礎的教育訓練，學習教學的技巧及班級經營能力，認識生命教育的意涵，生命教育與九年一貫的關係。志工在此類學習中，可以增加自己的專業知識，也可以提升志願服務的品質。

(二) 建立經驗與知識的分享機制

社區志工應建立起服務經驗分享網，透過經驗分享討論，可以減少教材或是教學方面的困擾。志工們將自己遇到的問題或困擾紀錄下來，建立教學日誌或教學視覺教材，可以讓志工成員彼此經驗分享，減少挫折與困擾。

(三) 運用多元媒體與科技的教學方式

在親身體驗的教學環境不易獲得時，教學媒體可成為讓學習內容具像化的經驗替代性工具。生命教育的情意層面應多利用觀賞影片、電視、電腦、剪報、幻燈等活動交互進行教學。藉助電腦多媒體製作生動有趣，或是具動態的聲色效果教材，對於提升學童的學習興趣有很大助益，網際網路更是無限的資訊寶庫，可培養學生主動探索、問題解決的能力，強化服務學習的功能，讓學生與志工快樂的服務與學習。

二、對學校行政單位的建議

(一) 建立互相溝通協調管道

學校行政單位應多與志工督導溝通，志工與級任老師之間應有一個溝通管道，級任老師應協助志工了解班級特性，並主動要求學生尊重志工老師，增強社區志工們服務的自信，並主動詢問志工們所需要的協助。

(二) 增強社區志工服務學習的動機，減少參與服務的挫折與困難

志工動員易，持續難，如何讓志工成員持續參與志願服務，學校機構應增強社區志工服務學習的動機，肯定志工們參與服務，宣導志工服務成效或表揚參與服務的志工們，並了解志工們的挫折與困難，提供必要的協助。

(三) 提供社區人士或學生家長加入志工行列的管道

提供有心加入志工行列的學生家長與社區居民參與管道，如何加入志工行列？志工的服務內容為何？適當的宣導有其需要，並辦理志工參與服務的相關研習，讓有心奉獻心力者能有機會參與服務學習。

(四) 減低學校干擾服務學習的因素

志工們提到學校干擾教學服務，關於學生因參與學校團隊練習以致無法上生命教育課程，或是廣播影響教學服務的情形，學校單位應了解志工的問題所在，適時處理，將學校干擾服務學習的因素減至最低；如果是學校既定的活動安排無法改變，應與志工督導溝通說明，請志工督導做學校單位與社區志工之間的橋樑。

參考文獻

- 中華民國成人教育學會主編（2000）。成人學習革命。台北：師大書苑。
- 王文科（1994）。教育研究法。台北：五南。
- 王麗容（1992）。我國社會工作人員專業認同與專業滿足之研究。國立台灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 王培志（1997）。義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究：以高雄地區醫院義工為例。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 台灣省政府社會處（1999）。台灣省民眾對擔任志願服務工作及捐款意向調查報告。台中：台灣省政府社會處。

- 行政院青年輔導委員會編印(2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 江雪齡(1999)。服務學習與社區發展。中等教育，50(6)，26-27。
- 利翠珊(1995)。夫妻互動歷程之探討：以台北地區年輕夫妻為例的一項初探性研究。本土心理學研究，4，260-321。
- 吳美惠、吳春勇、吳信賢(1995)。義工制度的理論與實施。台北：心理。
- 吳秋莉(1995)。國民中學義工協調者角色期望與角色踐行之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 邱定彬(2000)。慈濟社區志工的發展及其意涵—以嘉義慈濟組織為例。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 林振春(1990)。開放學習的理念與社區服務學習的實踐。社教雙月刊，2000年6月，42-45。
- 林美珠(1994)。家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響。私立東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。
- 林妙香(2000)。社區義工參與社區問題解決的學習及其影響之探討—以嘉義市王田里社區義工為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 林勝義(2001)。國內志願服務教育訓練之評鑑。社區發展季刊，93，211-215。
- 林勝義(2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 林萬億(1993)。現行公務機關義工人力運用情形之探討。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 林宛瑩(1995)。文化中心組織義工承諾及相關因素之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 施嬋娟(1984)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 高敬文(1993)。質的研究實施歷程與發現邏輯之評估。國立屏東師範學院學術發表會。

- 高敬文（1999）。質化研究方法論。台北：師大書苑。
- 高淑清（2000）。現象學方法及其在教育研究上的應用。載於中正大學教育學研究所主編：質的研究方法，95-132。高雄：麗文文化。
- 馬慧君（1997）。志願服務工作者參與類型之初探—以埔里鎮五個團體的志工為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投。
- 張春興（1991）。現代心理學。台北：東華。
- 張春興（1996）。心理學。台北：東華。
- 張鈺涓（2002）。參與員林社區大學繪本故事課程學員服務學習之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳秋蓉（2001）。國民小學家長參與學校義工工作的動機和滿意度研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 陳淑貞（1999）。文化義工生涯規劃之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 陳艾妮（1988）。婦女的社區參與。中華民國社區教育學會主編，社區婦女教育。台北：師大書苑。
- 陳金貴（2002）。志願服務的內涵。載於內政部與中華民國志願服務協會主編：志願服務基礎訓練教材，27-44。台北：內政部。
- 梁慧雯（1999）。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討—以祥和計畫為例。私立東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。
- 郭芳妙（1996）。美國中小學服務學習之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 教育部（2000）。國民中小學綜合活動領域課程綱要。台北：教育部。
- 黃富順（1987）。成人心理與學習。台北：師大書苑。
- 黃蒂（1988）。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 黃瑞琴（2001）。質的研究方法。台北：心理出版社。

- 黃明慧（1987）。志願服務機構組織環境與志願工作者工作滿足之研究—以張老師為例。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 黃明月（1999）。服務性學習與婦女教育。成人教育，52，31-38。
- 溫健蠶（1998）。大學生的服務學習及學生發展之研究。國立台灣師大公民訓育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 趙長寧（1996）。獻身參與的背後：美國成人義工服務動機的探討。佛教圖書館訊，7。
- 蕭秀玲（1984）。志願人員對社區服務工作之認知及滿足感研究。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 劉宗馨（1990）。家庭主婦從事志願服務對自我概念的影響。私立東吳大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 劉德勝（1993）。圖書館與義工制度對話錄。書苑季刊，16，66-73。
- 蔡啓源（1995）。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北：雙葉。
- 蔡美玉（2002）。高齡志工服務學習經驗之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 蔡佳雯（2002）。非營利組織中的女性志工—以勵馨社會福利事業基金會為例。國立政治大學社會學系碩士論文，未出版，台北。
- 鄧欣怡（2000）。義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究—以義務張老師為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 嚴幸文（1993）。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 蘇癸玲（1998）。鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- Brookfield, S. (1983). *Adult learner, adult education and the community*. Milton Keynes: Open University Press.
- Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by elder : Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-228.

- Duckenfield, M. & Wright, J.(1995). Pocket guide to service learning. SC : National Dropout Prevention Center.
- Elsdom, K.T. (1995). Values and learning in voluntary organizations. *International Journal of Lifelong Education*,14(1),75-82.
- Eyler, J., & Giles, D. E.(1999). Wheres the learning in service-learning. San Francisco:Jossey-Bass Inc.
- Fischer, L. R., & Schaffer,K. B.(1993). Older volunteers: A guide to reserch and practice. Newbury Park, CA:Sage.
- Ilsley, P. J. (1990). Enhancing the volunteer experience. San Francisco:Jossey-Bass Inc.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs,N.J.:Prentice Hall.
- Oakley, P. & Marsden, D. (1984). *Approaches to participation in rural development*. Geneva: Internation Labour Organization.
- Patton, M. Q. (1990). *Humanistic psychology and qualitative research:shared principles and process*.Person-centered review,spring.