

第一章 緒論

本研究旨在探討青年志工自我實現之歷程，本章分為四節，第一節從近年來在全球化趨勢下志工服務成為重要議題，台灣持續發燒志工熱，說明研究背景；第二節從個人經驗、理論與個人對話、以及過去研究不足之三方面，逐步引領出本研究動機；第三節為研究目的與問題；第四節為名詞解釋，說明本研究之相關名詞。

第一節 研究背景

本節試圖從全球化趨勢下，志工服務如何成為重要議題，以及如何帶動台灣志工，說明本研究背景。

一、全球志工浪潮的興起

「志工」這個名詞對於現代人來說或許並不陌生，它可以隸屬於「志願服務」、「第三部門的非營利組織或非政府組織」範疇之內，曾幾何時，它也與「公民參與」、「公共服務」及「公益浪潮」相關連。聯合國大會訂公元二〇〇一年為「國際志工年」，呼籲各國政府、民間組織及個人共同響應，一起為促進志願服務的認識、實踐、倡導與推廣，共同奉獻心力，並藉以肯定志工及志願服務組織多年來的貢獻與付出。同一年，「全球志工宣言」（無日期）在荷蘭阿姆斯特丹舉行的第十六屆世界志工大會上，經國際志工協會（International Association for Volunteer Effort, IAVE）董事會通過，此宣言認為志工是公民社會的基石，一來激發人類最高貴的情操；二來追求全人類的和平、自由、機會、安全和正義，而志工行動乃是一股創造的力量，足以建立健全、永續的社會，尊重所有人的尊嚴。它不僅倡導人權，並改善生活，協助解決社會、文化、經濟與環境

問題，且透過全球合作，創建一個更人性、更公正的社會。

而聯合國教科文組織（UNESCO）早在一九九五年發表《迎向二十一世紀的教育》（Education for the Twenty-First Century）報告書（1996），說明二十一世紀是學習型社會，學習型社會四大教育支柱分別為：學習知的能力（learning to know）、學習動手做（learning to do）、學習如何與人相處的能力（learning to live together）以及學習自我實現（learning to be）。其中，學習自我實現（learning to be）提到，教育應促使個人解決問題、作出決定並承擔自己的責任，目標是期望藉由多元的人格特質、複雜的表現形式及各種承諾中，達到人的完全實現（the complete fulfillment of man）。因此，提供一個適當的管道或機會讓個人自我學習及成長是重要的，個人可以從學習中培養各種能力，累積自我能量，朝向自我目標邁進。

如同蕭富元（2007）在〈台灣公仔〉一文中指出，美式資本主義當道多年的同時，另一股不屑於利益薰心的反對聲浪興起，推波全球志工浪潮的興起，對於這股新趨勢的崛起，美國《新聞週刊》在 2006 年底宣告「我的世代」退位，「我們的世代」登場，這種「從我到我們（Me to We）」的生活哲學，儼然已成為個人尋找人生真意與快樂的寄託。

從世界各國志願服務人數佔總人口比例來看，美國以近半百的比例佔居第一，其次為澳洲、加拿大、日本、英國及香港等，尤其是歐盟國家有高比例的青年從事志工，鼓勵青年參與國際志願服務（蕭富元，2007）。根據楊嘉琪（2006）以澳洲為例，從小即培養孩子「志願服務」的觀念，學生進行志願服務是學校必須的課程，企業老闆也鼓勵員工投入服務，澳洲世界展望會自 2005 年起，為青年人設計一種行善的管道，藉由「Stir your world！（攪動你的世界）」的網路溝通平台，經過激盪和攪動後，帶出另一種影響世界的力量。世界展望會創辦人鮑伯·皮爾斯（Dr. Bob Pierce）博士曾說：「我不能為世界上的每一個人做每

一件事，但我可以為世界上的某一個人做一件事！（I can't do everything for everyone, but I can do something for someone！）」

由上述可知，在全球掀起志工服務白熱化的此時，志工也開始走出一條尋找個人自我價值的道路，追尋自我實現的腳步。對於正值人生起步的青年朋友來說，更是充滿無限的挑戰與機會，這一股影響世界的力量是與時俱進、不容忽視的，因此，擴大青年參與志願服務已成為未來的趨勢。

二、放眼全球趨勢，台灣志工動起來

隨著社會進步與國家發展，國人參與志願服務及公共事務者愈來愈多，漸漸成為一種新潮流，同時，志願服務的性質與服務範圍也已經漸漸從早期的救災、救貧等活動，發展至各項公共服務之提供、公共議題之關心等社會福利與社會事務層面。內政部為弘揚志願服務的理念，於 1991 年 7 月訂頒「廣結志工、拓展社會福利工作--祥和計劃」，接著在 1996 年推展「擁抱志工情、弘揚天使心」及 1997 年推展「弘揚志工熱，展現祥和樂」的實施方案，以鼓勵社會大眾積極參與志願服務工作；為了進一步整合社會人力資源，於 2001 年訂頒《志願服務法》，給予志願服務明確的定義，即「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」。

根據內政部統計處對 2007 年社會福利志願服務成果統計資料顯示，2007 年社會福利服務志工總計服務 1,459 萬人次，1,214 萬小時，分別較 2006 年增加 18.1%及 40.4%；平均每一志工每週服務 2.6 人次及 2.1 小時，較 2006 年之 2.2 人次及 1.6 小時，呈現微幅增加的趨勢。各直轄市及縣（市）政府社會局主管之志工團隊，截至 2007 年底計有 1,880 隊，較 2006 年底增加 20.2%，隊員有 108,869

人，較 2006 年底增加 13.1%，其中女性約占七成，遠高於男性；年齡別以 30-49 歲者占 34.2%最多；職業以家庭管理占 28.9%最多；教育程度以高中（職）者占 36.3%最多。可見，國內也正興起一片志工服務的浪潮。

行政院青年輔導委員會（2006）自 2006 年首辦「國家青年公共參與獎」，特別為青年量身訂做的獎項，其設置目的有三：一是促進青年公共參與、建立青年核心價值、形塑青年公共參與典範；二是促進台灣民主的深化與協助公民社會的形成；三是展現台灣青年具體公民責任之實踐，建立台灣青年參與的整體圖像。「志願服務組」是五項類別之一，為了鼓勵持續參與社會服務及發揚志工精神，並在服務過程中自我學習與轉變的志工。該年志願服務-社會組得獎人許小薇認為「關懷」及「服務」品德是須要學習的，只有科技腦，沒有人文心，是很嚴重的事，因此鼓勵學生有多少時間做多少服務，讓學生到服務現場實作的教育內化效果最好。

再者，國內志願服務的發展趨勢，也隨著地球村的概念下，走向國際化，台灣國際志工協會（International Volunteer Association，簡稱 IVA）從 2003 年起，固定帶領台灣志工到印度加爾各答「垂死之家」服務。成立快 50 年的「垂死之家」，每天都有來自世界各地的青年志工自費到此服務，負責病人的餵食、清洗、陪伴等工作。垂死之家的病患像老師，用他們的病苦教導志工，學習付出。從「垂死之家」回國的台灣青年志工，在連續 17 天照顧陌生的瀕死病人，讓志工面對自己心靈最深處的需要，深刻體驗生命的力量也重新思考人生的價值（鍾麗華，2005）。

許敏溶（2005）報導提到就讀台灣大學農推系的七年級大學生張哲禎，曾利用五十六天公益旅行時間拜訪印度垂死之家及中南半島上多個國家的志工團體，為貧童上課、長途送米為貧民解饑、甚至為病人洗衣服，在參與及見證各國志工無怨無悔投入過程中，張哲禎更堅定自己從事志工的信念，他認為看著

這些人經歷的遭遇，才知道自己有多幸福，以及人生的不可預期，讓他更清楚自己人生方向，清楚自己究竟想要作什麼；面對未來，他相信這一輩子都將是志工，會在不同崗位上持續服務。

此外，2001年還不滿30歲的孫嘉豪，透過國際發展合作基金會的「海外志工計劃」，與許多充滿熱忱的年輕人一樣，踏上海外志工的道路上，出國之前曾當過月入六位數的SOHO族，也在好幾個非營利組織工作過。孫嘉豪認為志工不是光靠慈善心，或是清高的理想就可以走下去，而是藉由服務更認清自己，持續保持快樂心情才有幹勁做下去。於是回國後自掏腰包籌組青年海外志工團，2003年底創立海外服務隊，每半年陸續送一個台灣電腦志工到巴拿馬，來延續對海外服務的熱情（黃采薇，2007）。

台灣第一屆外交替代役男連加恩遠赴西非布吉納法索服役，也是個人自我實現的典型例子，一個人的力量雖然很小，但是心願與夢想卻可以很大（連加恩，2003），在堅定行動與意志力的人格特質驅使下，當不可能的事情碰在一起時，同時也就激發了可能的產生，交織成美麗的人生意外。

由上述例子可以看出，青年志工透過實際行動拓展視野，逐步理解及認識更多的真實，學習珍惜與試圖改變原有的生活方式，離開所處的環境生活圈，思考自身所追求的價值及自己的潛能，從改變自己做起。誠如 Daloz Parks、Keen、Keen 和 Parks Daloz（1996）提到，面對一些很難有標準答案的社會問題時，雖然有點悲觀，但是我們要抱著更多的希望和更多的承擔，或許我們不能改變所有的事，但是我們至少能做些改變。本文擬探討青年志工邁向實踐自我的過程，是什麼動機促使他們選擇這一條路？是什麼動力讓他們持續做下去？又是什麼樣的人格特質推進他們追尋人生夢想？找到一條「做就對了」的自我實現之路。

第二節 研究動機

志工自我實現似乎是一個離我們很遙遠的奢侈想法，乍聽之下會以為它是專屬於社會金字塔頂端的佼佼者，殊不知這專有名詞是人們賦予它如此崇高的地位，其實如此閃亮光環的背後，潛藏著多少個平凡再不過的志工故事，於是牽動著研究者急欲揭開這看似神秘，但是又真實的面紗，研究動機就這麼蠢蠢欲動的悄然而生。

一、個人服務經驗的想法

近年來除了大學要求學生參與學校的校園服務、社區服務外，中學生也有每學期八小時的學習服務要求，如此有規模的志工護照機制，讓大量青年學子在學校不只是知識層面的學習，還鼓勵學生藉由投入志願服務的行列、接觸人群之餘，了解自己是社會的一份子，體驗人與人之間的交流與相處。

記得在高中時，學校每學期都會規定完成幾小時的課外服務，至於服務機構是很彈性的，可以自己去尋找，所以研究者和同學曾相約一起去「台北市立動物園」及「創世基金會」等單位做義工服務，服務的內容其實並不困難，當時對於服務後的感想是非常有成就感、意猶未盡，這是研究者對於義工的第一次接觸與認識，也對於服務帶來的附加價值格外印象深刻。誠如 Rutledge 所說：「服務學習的最大意義在於學生是志願的，他們須要在肯定和挑戰的結合，提供培養學生信念與意義形成一個很重要的連結。因此，經由服務與學習的連結，學生可以充分檢驗和反思他們所達成任務的技術，包括工作的規範和價值、工作習慣、覺知與認知的過程、心向和情感的反應」(Daloz Parks et al., 1996)。

讀到研究所時，修習休閒教育課程曾經談及「深度休閒或認真休閒 (serious leisure)」，此理論將參與者依不同特色與角色作分類，分為業餘者 (amateur)、

嗜好者 (hobbyist)、志工 (volunteer) 三類，其中志工是指「在從事深度休閒所產生的滿足來自於幫助他人後所獲得的快樂，他們樂於奉獻，在辛苦工作中獲得成就感是一種個人在自我價值中認可的助人活動，其主要動機有二，一是助人 (利他行為)，另一是自助 (自我興趣)」，相較於業餘者及嗜好者皆以自我興趣為主的內在動機，志願服務者的利他動機 (altruistic motive) 顯得更具特色。研究者認為人有積極向上追求自我的傾向，換句話說，自我實現是個人本質上擁有的特徵？或是透過經驗而促使其朝向目標邁進的動力來源？

研究者自大學時代即參與服務性質的社團，畢業後為了延續對童軍反哺的喜愛，選擇加入了社區童軍團當服務員，此種服務是屬於義務性質且無酬勞，當初投入的最大動機是想要完成木章訓練的承諾作為。為了一圓這個單純的夢想，投入至今也已經三個年頭了！服務期間除了負責整理團內文書及照片檔案，研究者也深感自己知能不足，於是報名參加《幼童軍服務員知能增進系列》研習課程，從中獲得新知並認識許多夥伴。原以為自己完成夢想之後會暫時告一段落，卻沒想到這是另一個里程碑的開始，支持著研究者持續下去的動機是一份歸屬感與熟悉感，因為曾經共同經歷，所以格外珍惜這些美好回憶；因為想要繼續編織回憶，所以願意承擔這甜蜜的負荷。對於現在這股熱情也不確定可以持續多久，但是陪伴孩子一路走來的過程卻有一種甜甜的滋味。

2006 年暑假，因緣際會之下，研究者在南非旅遊途中曾經跟著當地慈濟團體一起做志工，不僅第一次接觸 Durban 地區祖魯族的黑人志工，他們樂於做一個手心向下的快樂志工，令研究者深深被他們這種樂天知命的情懷所吸引，此外，在冬季發放、關懷黑人愛滋戶及關懷老人院，也看到許多慈青投身於志工服務的行列，透過這群青年志工的熱情活力感染下，激發研究者對於此年齡層的青年朋友有了不一樣的新思維，在幾次的短暫聊天之餘，從他們身上更看到發自內心的喜悅與服務是最自然也最有意義的事情，這些深刻體驗及收穫也逐

漸醞釀出本研究的伏筆。

「人因夢想而偉大」、「有夢最美」，夢想是促成人們實現想法的一大主因，它與年紀、能力、資歷通通無關，與自身動力息息相關，然而，自我實現的方式有很多種，且滿足自我實現需要所採取的途徑是因人而異的（孫大川譯，1990）。有人選擇在事業上作出一番成績，有人選擇在學術領域佔有一席之地，有人選擇在家扮演好家庭煮夫、家庭主婦的角色，為何有人會選擇當志工這一條路？自我實現的最終想法就是要實現自我，每個人心中總是會預設一些期望達成的目標，因為有目標所以想去達成，因為想要達成所以付出的心力就會比其他人多。在這功利主義的社會下，不居功、不受酬的工作是沒有人搶著去做，況且還需要撥出自己額外的時間出來，志工真的能以自由自在的心情去參與，卻認真的向自我目標前進嗎？到底是什麼因素這麼具有魅力？促使志工一頭栽進去卻又認為是甜蜜的負荷，此為研究動機之一。

二、自我實現理論與志工的結合

美國心理學家馬斯洛（A. H. Maslow）一九四三年提出「需求層次論（Hierarchical Needs Theory）」，認為人生的最高境界是自我實現（self-actualization），在 Maslow（1970）的 *Motivation and Personality* 一書中提到，自我實現者的十五個人格特徵包括：（1）對現實和環境的認知能力較佳，並且保持和諧及理性關係；（2）能接納自己、他人和自然；（3）內心生活、思想及行為較自然率真，忠實於自己；（4）以完成重要使命為生活重心，甚至可以奉獻自己，而不是以自我為中心；（5）能享受獨處的樂趣和功能；（6）較獨立自主，並能超越文化和環境的影響；（7）能深入欣賞生活的基本經驗；（8）能常常經歷高峰體驗；（9）社會情感，即能建立長久的人際關係，而對其中的

少數人尤能培養深厚的感情；(10) 深厚的人際關係；(11) 具有強烈的道德感及倫理觀念；(12) 能明辨是非、善惡及手段與目的之不同；(13) 富有哲理性的幽默感，而非敵意的幽默感；(14) 具有創造性；(15) 對現有文化具有批判精神。又 Maslow (1971) 在其《人性能達的境界》一書中，提出通向自我實現的健康人格的八條途徑 (車文博, 2001): (1) 無我地體驗生活，全身心地獻身於事業；(2) 做出成長的選擇，而不是畏縮的選擇；(3) 承認自我存在，要讓自我顯露出來；(4) 要誠實，不要隱瞞；(5) 能從小處做起，要傾聽自己的志趣和愛好，勇氣與選擇；(6) 要經歷勤奮的、付出精力的準備階段；(7) 高峰體驗是自我實現的短暫時刻；(8) 發現自己的天生本性，使之不斷成長。

由 Maslow 理論看來，一個表現傑出或是有所成就的人，影響最多的並不是個人能力，而是心態上的問題，因為相信自己可以辦到、對自己有所期待、認同自己進而肯定自己，也就比普通人多了這些贏的籌碼；相反地，普通人往往缺乏自信心、懷疑自己是否有能力完成、不願面對失敗的打擊，形成畫地自限、將自己設限在框框之中，因此個人的成就端看對自己的看法是如何而決定的。

Maslow 自我實現的三大理論支柱之一「動機論 (motive theory)」，就說明了人的活動 (human activity) 是有追求的並有內驅力的，動機是人類生存和成長的內在動力、是一種統合性活動，人類的需要是一種似本能需要，而需要的性質決定動機的性質 (車文博, 2001)。每個自我實現的人都獻身於某一事業、號召、使命和他們所熱愛的工作，也就是「奮不顧身」，這種熱愛使命的人想把自己與他們的工作一體化，並使工作具有自我的特徵，成為自我的一部分，換句話說，自我實現的人最終所愛戀的是價值而不是職業本身 (孫大川譯, 1990)。

倘若我們要開發這些個人潛能，「心態轉變」是重要的，透過態度改變，連帶思考模式也會有所轉換，讓自己的想法與行動結合在一起，運用簡單的表達方式將內在的渴望及理想付諸行動，逐漸邁向自我實現的大道。而志工因為滿

足自身的夢想，對於他人也許會產生「盡己棉薄之力」的想法，不僅自己好，還要「共好 (common good)」，將他人視為自己成長的助力，對現實具有洞察及判斷的能力，能接納自己且尊重他人，無形中如何塑造自我人格特質，又人格特質在自我實現歷程對志工的影響為何，此為研究動機之二。

三、過去研究的不足

國內早期已經發展自我實現的問卷並持續沿用至今，有關自我實現的測量，多數人採用 1982 年由吳靜吉、林家興翻譯 E. L. Shostrom 編制之「個人取向量表」(Personal Orientation Inventory, POI) 並經過預試及項目分析等過程，修訂為「個人取向量表」中文版的研究工具；此外，另有外國學者參酌 Maslow 對自我實現者人格特質發展出的量表。

由文獻探討中，量化研究的自我實現論文篇數佔多數，且多從實用性的角度切入，如應用於從事志願服務或志工(志願工作者)(郝溪明，1985；劉宗馨，1990)、教育場域(林秀紅，2003；劉淑娟，1986；潘素卿，1984；鍾聖校，1980)、團體運作(林家興，1978；霍莉君，1989)、個人行動連帶影響(李福斯，2003；陳曠逸，2003)、高峰體驗或流暢經驗(陳偉睿，2001；黃啟泰，1992)、及特殊個人對其自我的影響(張雅清，2005；歐陽萌君，1992)等；然而，近年來逐漸開始有研究者針對質化研究做進一步分析(李淑儀，2004；林將，2007)，深入了解與自我實現的相關內涵，不過著墨於青年志工自我實現歷程之研究篇數寥寥無幾，所以本論文擬從此領域作探討。

再者，自我實現歷程是一種「歷程轉變」與「延續影響」的現象，不僅是人與人、人與事、人與環境之間的互動過程，也是人與內在的自己作長期拔河，而這些阻礙與突破如何在青年志工身上轉化為持續奮鬥的戰鬥力，是需要長時

間的深入探討，並非量化研究可以講清楚、說明白，所以本研究採質性研究方式著手，此為研究動機之三。

第三節 研究目的與問題

本研究為探討青年志工自我實現歷程之研究，透過服務過程為青年志工帶來何種心理層面的改變是屬於個人的自我實現，另一方面，藉由研究結果了解青年志工心理需求層面，並提供政府、社團或社區鼓勵青年參與服務，吸引更多具有活力的志工一同加入。

根據研究動機，本研究之研究目的臚列如下：

- 一、探討青年志工自我實現的動機。
- 二、探討青年志工自我實現歷程中展現的人格特質。
- 三、了解青年志工自我實現之歷程。
- 四、萃取研究意義以鼓勵青年志工積極投入服務經驗。

依據前述研究目的，本研究欲探討之問題如下：

- 一、青年基於何種動機參與志工服務？其設定自我實現目標為何？
- 二、參與志工服務之青年所展現的人格特質為何？
- 三、青年志工自我實現之發展歷程為何？
- 四、自我實現青年志工對未來的期待及建議為何？

第四節 名詞解釋

本研究主要探討青年志工自我實現之歷程，依據研究內容及參酌相關文獻，本節解釋之名詞有「志工 (volunteer)」、「自我實現 (self-actualization)」，說明如下。

一、志工 (volunteer)

根據「志願服務法」第三條第一款指出，志願服務乃是「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」。本研究定義「青年志工」為：年齡介於十八歲至三十二歲之間，具有二年以上的志工服務經驗，並有自我實現之具體經驗者，尤以具有特殊經歷或曾參與國際志工為優先邀請對象。

二、自我實現 (self-actualization)

自我實現的定義，乃是潛在力、才能可以不斷地實現，達成使命、命運或職務，亦指自我對個人內在本性的充分認識與接納，邁向人格統一、整合、和凝聚的傾向（劉千美譯，1989；Maslow, 1968）。

本研究定義「自我實現」為：個體在成長過程，其身心各方面的潛力獲得充分發展的歷程與結果，此歷程可以促使個體發展，所以個體為了讓生命具有意義、具有存在價值，便會盡力追求滿足，從而使其自我得以實現。本研究亦輔以參酌 Maslow (1970) 對自我實現者十五種特徵的看法，作為研究參考，此十五種人格特徵包括：一、對現實和環境的認知能力較佳，並且保持和諧及理

性關係；二、能接納自己、他人和自然；三、內心生活、思想及行為較自然率真，忠實於自己；四、以完成重要使命為生活重心，甚至可以奉獻自己，而不是以自我為中心；五、能享受獨處的樂趣和功能；六、較獨立自主，並能超越文化和環境的影響；七、能深入欣賞生活的基本經驗；八、能常常經歷高峰體驗；九、能建立長久的人際關係，而對其中的少數人尤能培養深厚的感情；十、深厚的人際關係；十一、具有強烈的道德感及倫理觀念；十二、能明辨是非、善惡及手段與目的之不同；十三、富有哲理性的幽默感，而非敵意的幽默感；十四、具有創造性；十五、對現有文化具有批判精神。