

第二章 文獻探討

本章包括三大部分：第一節志願服務的意涵，第二節心流理論及其相關研究，第三節組織承諾理論及其相關研究等內容，分別加以闡述之。

第一節 志願服務的意涵

志願服務的由來深具歷史，且服務活動有逐年盛行之趨勢，聯合國於 1997 年亦將 2001 年預定為國際志工年（International Year of Volunteers 2001），藉此鼓勵更多人加入志願服務的活動行列；由於志願服務受到各國的歷史、文化和信仰等條件影響，使其呈現的意涵有所差異（謝秉育，2001）。故在此探討有關志願服務的定義、特性和功能，並說明彩虹兒童教育中心的發展與現況，茲陳述如下：

一、志願服務的定義

我國政府已於民國九十年一月二十日通過並公布「志願服務法」，其中第三條條文中的名詞定義即以「志願服務」（以下簡稱志工）作詮釋（內政部，2001a）。同年訂立「國際志工年」，鼓勵更多志願服務者關懷和投入社會的經濟、文化、教育和環保等各層面中，人們亦因著有更多人的需求而成為志願服務者（內政部，2001b）。本研究依據有關志願服務研究者的論述，提出志願服務的定義，說明如下：

志願服務有其基本理念，Stenzel 和 Feeney（1968）指出志願服務的五種基本理念，1.屬於無酬且可自行決定對組織提出服務時數，2.屬於不支薪資，但可申請交通費、餐費或教育訓練的費用，3.服務工作與機構專職者的責任不同，4.志願服務者與專職者的背景和任務不同，5.對組織的認同程度有所差異，故將朝向專業化的管理。

臺灣省政府社會處（1988）編製的「志願服務工作手冊」中，對志願服務有明確的定義，內容為志願服務，是出自於己願，本著人類

互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。

Ellis 及 Noyes (1990) 提到對志願服務的定義中，是以志願服務者對社會負責任的態度，而不以酬賞為出發點，表現出個人從需求面選擇的行動力，此服務行為甚至高過個人的基本義務。

宋世雯 (2000) 認為對於志願服務者來說，其自願參與服務工作中所付出的勞務，並不以利益、賺取薪資為考量，其主要目乃基於改善整體社會福利和提昇自我價值的認同。

根據內政部 (2001a) 公布的志願服務法第三條第一款中，對志願服務的定義，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，而參與服務的人稱之為志工。

曾華源和郭靜晃 (2000) 認為志願服務已被詮釋成個體本著自由意識、出於己願、利他行為，選擇性和不被強迫參與的服務工作。事實上，志工在觀念上已有轉變，其期待機構能有給予有意義的服務目標，以及直接與對象接觸的工作組織，最吸引志工投入服務的便是要能夠「做中學」(learning by doing)。

總之，志願服務的內涵不同於以往的慈善救助性質，而是志工就是一群以工作職責外的時間，強調發揮所能、利人利己、非營利和不酬賞為本質的行為，並發自內心意願協助他人的利社會關注，亦主動投入有關健康、教育、家庭和社區的志願服務者。因此，本研究所稱彩虹兒童生命教育志工，係指參加彩虹兒童教育中心培訓後，自願加入志工行列且進入國民小學推動有關生命教育的人員。

二、志願服務的特性

內政部已於 2001 年元月訂定志願服務法等相關法規，說明大多數志工團體是以增進社會福利工作為主要之運作方向，此呼應了黃永明（1999）和黃淑霞（1989）提出志工組織必須具有特定目的，讓我們瞭解任何組織團體的成立，需有其清楚的設立宗旨和目標。

志願服務應有其特性，才能讓人對其意義更加瞭解，方祥明（1995）認為自願服務具有九種特性，包括 1.自發性，2.利他性，3.互助性，4.互惠性，5.整合性，6.目標性，7.非專職性 8.非專業人員與專業兼具，9.貢獻不以物質為限，而以滿足精神為主。

志工服務的本身屬於無酬勞性質。馬慧君（1997）和曾華源（1998）認為或許有部分的服務團體給付部份的補貼而非薪資；但需要強調的是此並不表示無賞，因多數的服務團體仍會給付志工酬賞，例如誤餐費、交通費、團體平安保險費，或國內外的參觀活動等。

據此可知，當社會福利組織有大力運用志工之際，志願服務者也必須清楚的瞭解到工作性質屬於無酬勞性質、增進社會福利，以及促進個人自我的價值實現等特性，藉以增進人際間的互動，提供志工正當且富有意義的休閒活動，以達到終身學習的理想境界。

三、志願服務的功能

Kumamoto 與 Cronin（1987）認為組織賦予志願工作者的功能區分如下（引自吳淑鈺，2000）：

- （一）以治理性質為主的志工：屬於組織的領導者，例如服務於董事會或是諮詢委員會的志工。
- （二）以服務性質為主的志工：藉由志工的力量做為主要資源，他們提供協助並共同達成服務機構的方案目標。
- （三）以維護性質為主的志工：為組織提供支持與運作，其努力工作確保服務機構的活動方案，亦有能力執行每日的例行功能。

鍾任琴（1990）將志願服務工作歸納成六種功能：

- （一）提供支援性的服務：藉由相關的志願工作的服務機構擔任志工，雖無法全數滿足社會福利工作的需求，但可以支援功能的特性，達到服務工作的健全。
- （二）提供補充性的服務：儘管有些服務內容需要專業人員負責，將可彌補專業人力不足的問題。
- （三）提供替代性的服務：倘若讓志工接受該服務機構的專業培訓，亦可替代專業人員之不足的人力。
- （四）提供社會環境的服務：志工團體不但可以直接接觸服務對象的服務，對於某些社會議題亦可相對的提倡角色，以彌補社會原有的缺失，同時讓志工亦可發揚社會目標與理想，促進社會的整體環境之效。
- （五）提供實用性的服務：基本上志工所提供的是實際且最直接的協助工作，以滿足服務對象有立即服務的感受。
- （六）提供整體性的服務：從各個層面來看，從事志工服務的工作單位包括有民間團體、私人企業，以及公立的機關團體等，雖面對不同組織的單位，然其服務社會的本質卻無差異，以凝聚志工個人與整體社會的合作關係。

基於上述，志願服務組織等同社會的重要資源。張春居（2003）提出在美國的志願服務組織，是僅次公共部門和私人企業的第三大社會重要資源。雖說志工服務的機構宗旨、性質、制度、規模和對象雖有所區別，而個人的興趣、條件與能力亦不同，卻可藉此呈現志願服務的多元面貌。所以，志工是單位機構的重要人力資源，應發揮志願服務功能，以利達到組織服務的預期效能。

四、彩虹兒童教育中心的發展與現況

臺灣的社會福利機構運用志工已是目前的潮流與趨勢。根據中心（2004a）統計，全國有 63,447 個班級，190 萬個兒童，彩虹媽媽每週接觸達 1600 個班級，為 53,870 個兒童講故事。由此可知，中心極需人力資源以利校園說故事的服務工作，若僅仰賴十六位專任人員，勢必無法發揮生命教育志工的服務效能，故中心經過長期的用心籌組，現以生命教育志工團運作方式推廣生命教育，分述如下：

（一）彩虹兒童教育中心的發展

自 1999 年 7 月成立彩虹兒童福音中心，設立宗旨乃基於對兒童教育的負擔以及福音的異象。「生命教育」推動初期，是以彩虹媽媽團隊進駐的學校為主要的實施對象；這是由於彩虹媽媽長期在校園內耕耘和奉獻，使得小學校園比較樂意接受，進而開放班級實施「生命教育」課程。彩虹媽媽具有說故事的專業技巧，即成為「生命教育志工團」的主要人力資源，奠定日後推展生命教育事工的良好基礎（訪娥，20040505）。

志工團是利用校園晨光時間，在各校班級內對兒童進行說生命教育故事，和關懷兒童的成長需求，也配合學校節期實施相關活動。此應證中心執行長陳進隆所言：「需要在哪裡，呼召就在那裡！」更加彰顯其信仰基督教的堅定信念，如是：

「聖經上寫明耶穌說：『讓小孩到我這裡來』，因此，我深信兒童事工是宣教上不可缺乏的一環！」……。「我們不只是要說故事，還要說夠精采的故事，……」。陳進隆說，他會一直在兒童事工上努力下去，他很期待未來全國的每一間小學都有彩虹媽媽說故事，用『復活』取代『輪迴』、用『愛』取代『功德』，從小改變孩子們文化觀、價值觀、人生觀。」（陳怡萱，2004：13）

多年來，中心為了推展生命教育不遺餘力，尤其志工對生命教育的推動，更幫助兒童在童書活動中體驗成長，使其內涵漸漸融入在他們的生活中。因此，中心終於在今年 7 月正式設立「社團法人臺

灣彩虹兒童生命教育協會」，讓『生命教育志工團』隸屬該組織，使得生命教育的志願服務運作展現新風貌。¹

（二）彩虹兒童教育中心的現況

1. 「生命教育志工團」的成立

以教會為主、學校為單位，設置「生命教育志工團」，並以一個「志工團」進駐一所學校為主，且志工必須參加培訓後，由中心各地區的區主任負責協助辦立之。另外，若學校所需較多的志工，或者教會志工無法提供學校所需之時，則可成立跨教會的「生命教育志工團」。

為了強化落實「生命教育志工團」組織，中心制定志工資格、守則與精神（請參閱附錄一），並依圖 2-1 之模式運作，藉此建立良好正面的影響，以期發揮團隊動力與互動合作。

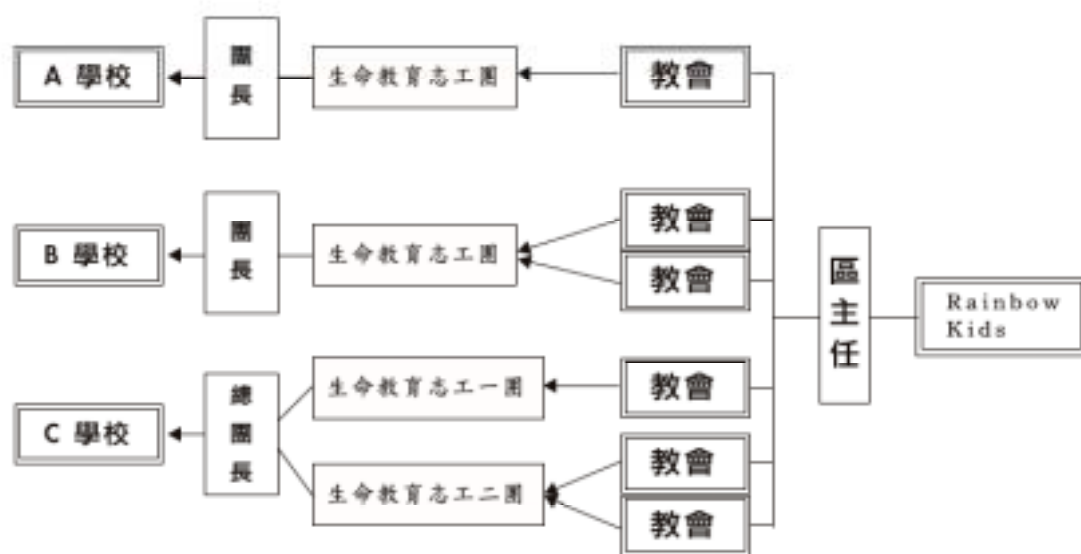


圖 2-1 彩虹兒童生命教育志工組織圖

¹ 讀者欲進一步瞭解「社團法人臺灣彩虹兒童生命教育協會」，請逕至該網頁（<http://www.rainbowkids.org.tw/>）查閱。

2. 「生命教育志工」的來源

生命教育志工的來源，主要分作兩個時期運作；初期是以基督徒的志工為主，徵召教會中有相同負擔的牧長、弟兄姊妹、彩虹媽媽、在該學校任教的基督徒老師，還有各大學基督團契中的學生。後期則考慮接受由教會推薦的非基督徒志工，在該學校中有意願非基督徒的教師、家長或是教會社區有意願成為志工者；以上人員均需參加「中心」的培訓課程（請參閱附錄二和附錄三）。

3. 彩虹兒童教育中心的服務內容

中心（2004b）提出組織本身的角色定位、學校教學、志工組織和社區經營等的內容，以積極行動進行生命教育的相關事務。

- （1）角色定位：「生命教育」事工，屬於後勤支援和裝備的中心；主責「生命教育」教材研發、課程設計，以及志工的培訓。
- （2）學校教學：接洽拜會願意實施生命教育的學校，協調負責教會進駐學校授課事宜；亦依志工團需求，前往學校開辦有關老師、家長的生命教育研習課程。
- （3）志工組織：協助教會培訓生命教育志工，提供教會授課所需教學資源，以及志工所需的裝備課程；亦輔助教會成立生命教育志工團，建立讀書會和後續的經營管理。
- （4）社區經營：研發以生命教育為題的社區福音事策略，題供相應資源，協助教會福音收割工作。

4. 彩虹兒童生命教育志工的編制

每團「生命教育志工團」設立團長一名，還有教學、行政和關懷的同工至少各一名。每一項職務，均可按照個人恩賜、負擔和經驗等，由教會遴選或由團員推派擔任其職。同時，每一「志工團」需成立一個以上的讀書會，做為志工備課之需；每個讀書會人數以 15 人為限，設置教學、行政和關懷等同工各一名，以利志工團實施運作。

5. 「生命教育志工」培訓後的運作流程

經過培訓後的志工，由中心依循五階段的運作模式，包括成立志工團、成立讀書會、進駐學校、團長會議，以及志工聯誼會等。然後組織志工們成為「生命教育志工團」，便可加入教授生命教育課程的行列。

第二節 心流理論及其相關研究

本研究擬探討生命教育志工的心理狀態，採用心流（flow）理論來闡述其參與志願服務時的心理滿足感，是基於以往文獻多對志工的滿意度做討論（宋世雯，2000；施嬋娟，1984；黃明慧，1987；黃蒂，1988；嚴幸文，1993），較少對個體進行服務或活動中的技能性、挑戰性、掌控性、專注性、回饋性與時間性等要素的分析探究。並希冀藉由心流（flow）理論的中心思想給予適切的詮釋，如下說明。

一、心流（flow）的理論基礎

（一）源起

許多心理學家長期對人類個體行為及心理狀態進行觀察研究。美國心理學家 Csikszentmihalyi 於 1970 年代提出心流理論，迄今已三十五載（楊純青、陳祥，2003）。追溯更早期他對心流理論的研究興趣，是以一群藝術家為研究對象，並因此完成博士論文研究；他發現當這群畫家或是雕塑家日以繼夜地沉浸於工作中；然而，一旦完成作品後，遂失去興趣感，此行為讓人無法用外在酬賞加以解釋；換言之，當這些藝術家們從事創作時，過程充滿著一種持續性的內在動力，使得他們自動自發地全然投入，這種驅動力讓其內在動機不斷的運作，無法用金錢或者外在名利取而代之。所以，Csikszentmihalyi（1988）認為促使藝術家得以心甘情願付出極大代價持續換取另一次的創作活動，均源自他們內在酬賞為詮釋的理由。

有鑒於人類對需求層面有所追求。心理學家 Maslow（1970）提出人的基本需求分為五種層次，依序為生理、安全、愛與隸屬、自尊至自我實現；當某種需求滿足後，他項需求亦隨而繼之出現，如圖 2-2 所示。他以高峰經驗描述人類潛能發揮後所得到的極佳感受，意指最幸福、滿足，以及一種強烈且高度被尊重的時刻，此能量促動自我實現需求，讓個體能深入、自我掌控和持續地投入一個活動中。是故，Maslow 的自我實現與 Csikszentmihalyi 對藝術家廢寢忘食的專注工作不謀而合，他們都是從工作本身獲得酬賞的回饋，而非得到傳統式的

外在獎勵。Privett 和 Bundrick (1987)提出心流體驗和高峰經驗類似，兩者都是最優經驗。馬斯洛的自我實現概念可說是心流體驗的研究基礎，兩者間的共同點皆以人本主義為論述，重視人類經驗和理解他們的體驗。



圖 2-2 人類基本需求圖
(Maslow, 1970:35)

(二) 理論基礎

心流理論是 1975 年由契克森米哈賴 (Csikszentmihalyi M.) 開始發展的心理學理論。此理論建構對大量樣本的研究觀察，內容強調人們經歷最佳感覺體驗相關要件；他發現當人們從事活動時若能全然專心致意於情境中，同時會有失去自我知覺的現象，感到能掌控行為和環境，此即進入心流的狀態。心流是一種暫時性且主觀的歷程，讓人們一旦擁有較好的心流體驗之後，亦能體會真正的快樂與幸福，並樂於再次或是持續從事相同的活動 (楊純青等，2003；Csikszentmihalyi, 1975, 1990; Webster, Trevino & Ryan, 1993)。

Rebeiro 與 Polgar (1999) 認為 Csikszentmihalyi 係以他對人類動機理論的理解做為根基，再慢慢發展出內在動機的酬賞特質為構念，意指所謂的自成目標行為或是自我動機的概念，其所奠定的動機理論基礎，涵蓋面包含有 Maslow (1968,1970) 提倡的自我實現理論、Lewinsohn 和 Libet (1972) 的活動理論、Bandura (1977) 發展的自

我效能、Seligman (1975) 的習得無助、DeCharms (1968) 的內在動機理論，以及 Piaget (1962) 提出兒童遊戲的內在世界等。Moneta 及 Csikszentmihalyi (1996) 認為心流理論整合了動機、人格和主觀經驗，意圖解釋人類快樂與幸福的源頭。心流體驗與自我意識彼此間具有相當程度的關聯性，亦即對於研究在心流狀態下的主觀經驗深具重要性。Maslow 從哲學的卓越性出發，即是以渾厚構念論者的觀點，但 Csikszentmihalyi 卻著重以現象學為主（張定綺譯，1993）。人類追尋幸福人生的重要途徑就是必須掌握自我意識；而幸福快樂屬於主觀的情緒體驗，必須以正向積極的方式，建構人生目標與自我意識間的互動關係，進而營造美好的生活品質。

國外將心流理論應用於運動、日常活動、工作、休閒和電腦網路等許多研究上，均發現會產生心流（flow）的體驗（林淑芬，2003）。近年來國內所做的研究，也有採用心流體驗做探討，研究主題除了體驗教育活動、靜坐、心理技能、運動表現之外，其他多數針對電腦網路進行探討，例如線上學習之人際互動、電腦遊戲、網路使用、網路瀏覽等，研究結果均提出個體中確實存在著心流體驗的實證（丁志成，2002；王靜惠，1998；胡春嬌，2003；郭肇元，2003；陳慶峰，2001；陳曠逸，2003；黃立文，1998；黃瓊慧，2000；楊純青，2004；趙文祺，2004；聶喬齡，2000）。

由此推之，目前國內以心流理論應用於志願服務領域的概念尚待發展，僅莊雅雯（2004）針對活動志願工作者人格特質、參與動機與神馳體驗關係之探討，和林淑芬（2003）提出女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之研究；故而，本研究欲以心流體驗為理論基礎，進行探究志工從事服務時的心理感受和狀態等問題。

二、心流體驗的定義

國內研究者對心流理論之相關研究，提出不同的名詞釋義，毛國楠（1996）、趙文祺（2004）、莊雅雯（2004）均稱「神馳體驗」，黃立文（1998）則稱「神迷」，王靜惠（1998）、聶喬齡（2000）以「流暢經驗」為名，黃瓊慧（2000）名為「沉浸」，陳慶峰（2001）稱為「心流體驗」，郭肇元（2003）稱為「心流經驗」，陳曠逸（2003）稱之「心流」，林淑芬（2003）、楊純青（2004）以「神馳經驗」為名。本研究係針對志工從事服務時的心理狀態，故以「心流體驗」命名之。

Csikszentmihalyi（1975）提出當人們有幸福感時，心流體驗（flow experience）也就隨即產生，亦稱為最優經驗（optimal experience）。心流（flow）的原始定義是「參與者」進入一種共同經驗的模式，當其參與時變得非常專注於活動，這時心流體驗的意識集中於一個極為狹小的範圍裡，一些不相關的知覺及想法均被過濾清除，並喪失既有的自覺，僅對具體目標和明確的回饋有所反應，並透過環境有種控制感」，這就是一種所謂的心流體驗。

人們會依其內在驅動力量完成自己想做的事。Csikszentmihalyi 和 Csikszentmihalyi（1988）提出外在因素無法構成影響，將視其優先順位和依個人需求而定。心流體驗便是這種意識狀態的真正動機原型，而技巧（skill）和挑戰（challenge）更是心流理論的兩大重要元素，它們必須相互平衡，且驅動自我邁向更高階複雜的層次。

Csikszentmihalyi 與 LeFevre（1989）提出心流體驗所產生的是一種自我的和諧狀態，個體在活動時沉浸於「意識與活動」合一的感受中；由於當時參與者全心投入其中，因故可能可以完成平時無法完成的任務。不過參與者卻根本沒有意識到活動帶來的挑戰，似乎早已超過自己平日所能處理的程度，使得個體更加能感受到肯定自我，尤其更能促進其更努力朝向新技巧的學習。

心流（flow）即是身心暢流，以中國人的思維解讀心流體驗，即是「忘我的當下」。心流的體驗能讓個體全心全意浸淫在某種活動中，

並追求忘我專注和進入心無旁騖的狀態，這種體驗的本身充滿著無限的歡愉和幸福，使得個人樂意付出更大的代價（陳秀娟譯，1998）。

Csikszentmihalyi (1990)指稱心流讓我們體驗到進行活動時，自己能掌控命運，感受一種印象深刻的愉悅氛圍。那樣的感受，是個體完全投入活動中，不受週遭事務的干擾，經驗本身就是目的，竟可獲得如此的幸福快樂，也讓個體願意繼續努力以再度感受最佳體驗。

Webster、Trevino 與 Ryan (1993)認為心流原則上是一種主觀的人際互動經驗，涵蓋面包含遊戲（playful）和探索（exploratory）的兩種特性；在人際互動的期間，個體能夠主觀的感知而至愉悅的境界，進而得到比較正面的情緒和滿意度，同時引發個體對探索的持續經歷。

Ghani 與 Deshpande (1994)提出兩個心流的特徵，一是會在活動中完全專心（concentration），二是會從活動中引發出享受（enjoyment）；而心流體驗所帶來的效果，會讓參與者相當重視過程而非結果，並且無視於時間的流逝。

綜合上述，心流體驗的定義係指當一個人從事某項服務工作時，會全心全意的沉浸在情境中，內在不受外界的干擾或是忘卻時間的消逝，活動後的心境實感深刻、價值和愉悅感，使個人的心理狀態展現出樂於再次或者持續從事該項活動工作的意願。

三、心流體驗的模式

就上述得知，心流體驗中的技巧和挑戰是非常要緊的影響因素。Moneta 與 Csikszentmihalyi (1996)認為技巧和挑戰兩者間必須取得平衡性，參與者方能進入心流狀態。由此推論參與者面對的挑戰和具有的技巧能力間的差異，將組合成各種不同模式，此由 Novak 和 Hoffman (1997)稱之為「心流頻道區隔模式（flow channel segmentation models）」。Csikszentmihalyi (1990)原先提出三個渠道的心流模式，然後又有學者先後研究出其他的路徑模式，本研究係針對心流體驗原始模式和心流體驗路徑模式進行說明。

（一）心流體驗的原始模式

Csikszentmihalyi (1990)提到的三個頻道的心流模式，主要以技巧和挑戰間做比較，如圖 2-3。當技巧大於挑戰時，參與者會覺得無聊，但技巧小於挑戰時，就會感到焦慮，唯一的方式就是讓技巧和挑戰互相平衡之際，才能進入心流體驗的狀態。

參與者的心流體驗會因著情境的不同而有所移動，在圖 2-2 中可見，若參與者一開始的技巧和挑戰不相上下，則可進入心流狀態中（A1），但過不久後可能會感到無聊（A2）或者焦慮（A3）；倘若無聊的話，可增加挑戰難度，使得參與者再度回到心流狀態，倘若焦慮的話，亦可選擇回到較低的挑戰狀態，或者增加本身的技巧能力，倘若技巧增進到和挑戰相同程度時，就會再度進入心流狀態（A4），這個時候的整體難度早已超越原先的程度。

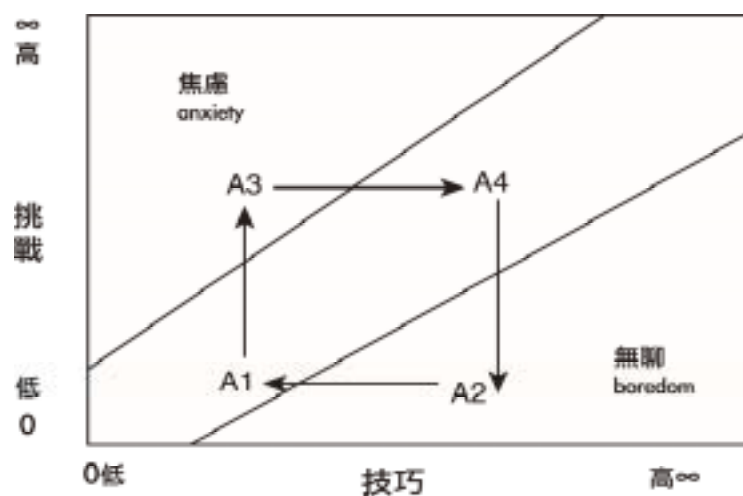


圖 2-3 三個頻道的心流體驗模式圖
(Csikszentmihalyi, 1990:74)

（二）心流體驗之頻道模式

Csikszentmihalyi 的原始模式被稱之為三個頻道的 flow model (參閱圖 2-3)；但 1988 年 Massimini 和 Carli 發現心流體驗除了個人技巧能力外，亦需具備有挑戰能力的相等程度，並且達到平衡之際，才有

可能發生心流狀態；同時對三個頻道的心流體驗提出修正，加入冷漠（apathy）因素，遂成為四個頻道的心流體驗模式，而這樣的修正也是心流理論構念與方法學上的另一突破。它們的關係就如圖 2-4。



圖 2-4 四個頻道的心流體驗模式圖
(Ellis et al.,1994:339)

在此模式中心流體驗應於技巧和挑戰均高過平均值的狀況下才能產生，但冷漠是與其相對立的，意味技巧和挑戰都低的情況下，參與者的心理呈現冷漠而非心流（Csikszentmihalyi et al.,1988; Ellis et al.,1994）。故心流無法存於兩者不平衡的或是兩者都很低的情況，而隨附心流層次的推進，個人則隨著成長，且活動後具有正面的享受、自我評價、創意展現等最佳感受。

由上可發現許多的研究證明個體知覺到技巧與挑戰達到相互平衡時，其主觀狀態就會比較積極主動、有活力、滿足、歡喜、樂趣和有創造力。Csikszentmihalyi 等人（1989）提出此論述能否建構參與者在工作或活動中產生心流體驗，是項極為重要的條件。當參與者以被動方式從事工作或活動則無法運用本身的技巧能力，將無法領略心流體驗；需運用心智的工作及從事主動式的活動，才能讓參與者體會到心流狀態（Csikszentmihalyi, 1997），值得更進一步探討。

四、心流體驗的架構

由上述中，大致瞭解到心流（flow）的定義和模式，然學者們從不同角度切入，卻有其不同的詮釋與操作應用，故以下再針對學者提出各種心流體驗的特質和構面進行討論。

（一）心流體驗的特質

心流體驗乃跟隨著個體所經歷的狀態而呈現差異性，但不表示挑戰和技巧是指某種特殊的能力，是依照每個人的感受和知覺而有所不同，並受到人格、工作和社會的因素所影響，個體會運用不同的因應之道面對一切，這是一種動態的過程。

同時，Ellis、Voelkl 及 Morris（1994）提到心流體驗屬於暫時性的、主觀性，以及連續不斷的動態經驗；並且將心流體驗應用在個人生活經驗上的分析探討，發現個別差異（individual difference）是影響心流體驗指標的重要變素。

任何活動都有導致個體產生心流體驗的可能性。Csikszentmihalyi（1989）指出人們本身參與活動時，需要具備先行設定條件才可能發生心流體驗，這表示經歷時必須「活動的目標具體明確且個體亦能馬上有效地回饋」，和根據「個體所知覺到自我能力與行為挑戰之間的平衡程度，此兩者均屬中等的艱難程度」，一旦整個人身心發揮至最大極限，那麼無論是做任何事將會有價值百萬倍千萬倍，而其本身的活動即為目的。

（二）心流體驗的構面

當我們實際參與活動時，所獲得心流的體驗狀態，即為最優經驗。Moneta 與 Csikszentmihalyi（1996）認為心流乃個體的主觀經驗達到最高品質，其感受到認知上的效能、動機與歡樂等同時產生，所以提出以專注、期望做的事物、全心投入與愉悅四個面向，以及兩個特色，其一是挑戰和技巧，兩者是影響最優經驗（optimization of experience）的主要變數；其二則是個體對心流體驗，並不會極限存在，將使人們為持續追求更複雜的和更大的享受。

心流體驗具有八個面向，包括 1.目標明確與立即回饋，2.面對挑戰時的適度技巧，3.結合行動與意識，4.渾然忘我投入工作，5.感受操控行動與情境，6.喪失自我的自覺力，7.時間感改變，8.本身具有目的之體驗等；並在從事活動的本身，不僅增添自信心與自尊心，同時發現到工作的樂趣和價值感，讓個體願意持續同一活動（毛國楠，1996；張定綺譯，2001；楊純青等，2003；Csikszentmihalyi,1993，1997）。根據 Csikszentmihalyi（1990）指出真正能使人滿足感的並非財富，源自肯定自己的人生，誠如幸福快樂般的人生，是一種自己抉擇生命內涵當中的參與感、掌控心靈意識等主控權，故心流體驗就是源頭。個人在心流狀態下增加一項自成目標（Csikszentmihalyi,1996,1993），使心流體驗成為九項構面（引自郭肇元，2003），陳述如下：

1.挑戰與技巧的平衡（challenge-skill balance）

心流體驗發生在個體本所有的技巧，完成處理當時情境的水準要求，使得挑戰與技巧間達到平衡，形成心流的體驗機會。

2.知行合一（action-awareness merging）

個體顯現的全神貫注，使一切動作能毫不思索的自動自發反應，幾乎行動與意識的完全結合。

3.清晰的目標（clear goals）

心流經驗能夠達到全然投入，關鍵在於目標的明確性，因為個體非常清楚的瞭解到每一個步驟的進行。

4.清楚的回饋（unambiguous feedback）

因著清晰目標的引導，讓個體能從活動中馬上獲取回饋，此象徵意義代表著達到目標的成功，且透過認知強化本身結構，以及在意識裡再度創造出秩序。

5.專心手邊的工作（concentration on the task at hand）

個體會因為從活動中擷取樂趣，卻必須全神貫注地置身在手邊的事物中，以致沒有空間再容納其他不相關的資訊。

6.自我控制感（sense of control）

以更精確的解釋而言，對於控制的潛力乃心流體驗的關鍵點，尤其是較有難度的情境，運用控制感成為心流的主要動力。

7.失去自我意識（loss of self-consciousness）

當個體全然投入一個活動時，在此階段「自我」將從知覺中暫時消失，卻仍保有意識狀態，只是無多餘過濾能力思考過往或當下不相干的刺激，可藉此機會拓展自我概念與超越自我。

8.時間感改變（transformation of time）

對於時間的察覺乃是成功地執行該項活動的必要條件；在心流狀態下，個體的時間感會與平日相異，因大部分心流體驗較不受此影響。

9.自成目標（autotelic）

個體在回想樂趣經驗會出現以上的八種構面，其所匯集而成的深刻的歡愉感，是無以倫比的報償，自然形塑的心流體驗的本身其實就是目標，以致能把生命歷程提昇到不同層次，亦成為至善經驗的極大特色。

由以上歸納出心流活動與心流體驗的發生，是個體全然投入當下的活動，其所知覺到的挑戰與技巧達到相對於平時程度的平衡，其可說明：1.心流體驗基本上係屬一種動態的過程，也因個體的人格和情境差異，而有不同的呈現結果；2.心流體驗的整個過程，個體會感受到九種特質，包含挑戰與技巧的平衡、知行合一、清晰的目標、清楚的回饋、專心於手邊的工作、自我控制意識、時間感改變和自成目標等狀態；3.心流體驗沒有極限，依照每個人的能力和情境而異，並邁向更高層次的自我實現與樂趣。

五、心流體驗的相關研究

自 Csikszentmihalyi 提出心流體驗的具體架構理論與研究方法之後，便有相當多的研究發現與實證，將其應用在各種領域的普遍性中

亦獲得證實，誠如 Csikszentmihalyi (1988) 所言，無論年齡、性別、文化背景或是社經地位的差異，每一個人均能感覺到心流體驗的存在；以下分別探討心流體驗所處的不同情境和相關的實證研究。

(一) 休閒、工作與心流體驗的實證

研究發現心流體驗產生的效應不全然都是好的效應，根據 Csikszentmihalyi 等人(1989)提出以工作和休閒的最優經驗所探討的研究中，結果說明人們大都從工作中獲得心流體驗，而非休閒，歸究起因研判可能是人們雖擁有自由時間，卻無法妥善規劃自我的休閒活動，所以，若是個體能意會到自我的情況，自能適當地改善，若是個體察覺工作能為自己帶來心流體驗，將不再視其工作僅是義務工作。

郭肇元(2003)提出以不同產業的 541 位上班族群進行問卷調查。結果發現，休閒心流經驗、休閒體驗與身心健康之間，互相存在顯著正相關；研究亦顯示「一致好」休閒心流經驗組型所從事的休閒活動，均屬戶外活動、運動、藝文嗜好與益類主動式休閒，「一致差」組型則較屬視聽與休憩社交類被動式休閒；而從事戶外活動、運動、藝文嗜好與益智類主動式休閒，在休閒心流經驗與休閒體驗上的表現，較從事視聽與休憩社交類被動式休閒來得好。研究者參考此研究量表，以做為編製心流體驗問卷的依據。

(二) 日常生活與心流體驗的實證

Allison 與 Carlisle (1988)指出對抗心流體驗來自無聊乏味的日常生活活動，原因是活動內容無法提供參與者在技巧和挑戰間的全然投入，通常活動易被描述成單調、無趣和重複等，也直接影響個體的心理的挫折與生活品質。Csikszentmihalyi (1997)提及去除生產類的活動，人類幾乎花掉 1/2 的時間從事維持類和休閒類的活動上，亦形成個體由出生至死的日常生活結構；應如何規劃才會讓人們感受到真正的幸福愉悅，在於每個人是否有效的掌握住心流體驗的本質。

陳曠逸 (2003) 提出靜坐對企業員工自我實現、心流與服務品質之影響，研究結果未能證實自我實現、服務品質於打坐修煉實驗

前後有顯著差異存在，只能研判因前後兩個月的實驗時間太短所顯現的成果而已。本研究證實心流程度於打坐修煉的實驗前後有顯著差異存在，可見打坐確實是一種體驗高峰經驗的簡易方式。參照文獻探討與實驗結果，發現自我實現與服務品質是經由心流的體驗後，對身心生活產生新的好奇並在驅使探索下，產生對身心因緣的關係法的新認識，進而改變人生價值及建立新的生活態度。

（三）運動與心流體驗的實證

Jackson (1995)提出在運動情境中，以 28 位來自紐西蘭與澳洲的世界級冠軍選手進行探討，實施訪談法和歸納法等方式研究，結果顯示心流體驗與動機間有著相互的影響力。當運動員在心流體驗的過程中，具有較高動機、充滿信心、正面心態和合宜的覺醒狀態；反之，若缺乏動機時，大都是運動員無法產生心流體驗的最大因素。

聶喬齡(2000)針對國內大專甲乙兩組共 216 位運動選手，探討研究心理技能、運動表現與運動流暢經驗之間的關係。研究結果發現心理技能和流暢經驗呈正相關；運動成績和整體流暢經驗呈正相關；流暢經驗中的專注、回饋和運動成績表現呈正相關；自成性經驗、喪失自我意識、時間感改變和運動成績呈低相關。

（四）志工、教育、活動與心流體驗的實證

林淑芬（2003）提出以彰化縣市醫院和衛生(局)所 397 位女性保健志工為研究對象，採問卷調查法探討人口統計變項、服務行為及其人格特質、組織承諾與神馳經驗間的關係。結果發現：1.年齡與神馳經驗中服務即目的、專注力、忘我及組織承諾的留任承諾、目標與價值承諾等因素呈顯著負相關。2.已婚者在神馳經驗的服務即目的、專注力因素體驗上較未婚者高。3.參與動機為獲得自我成長者，在努力承諾的程度上較做好事積陰德者高。4.服務機構數、教育訓練滿意度與神馳經驗、組織承諾均有顯著正相關。5.愈傾向 A 型人格者，其神馳經驗中肯定自我效能、勝任感的體驗也愈高；愈傾向 B 型人格者，其留任承諾、努力承諾的承諾程度也愈高。6.神馳經驗中的肯定自我

效能、服務即目的、專注力、忘我、勝任感等因素與組織承諾的價值承諾、努力承諾因素呈正相關。研究者亦將參酌此研究，以做為編製心流體驗量表的參考來源。

趙文祺（2004）提出體驗教育活動參與者之內在動機、活動投入程度與神馳體驗關係，採立意抽樣方式發放 600 份問卷，有效卷 406 份。結果顯示：性別、年齡、婚姻狀況及學歷在內在動機上有顯著差異；性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業及個人每月所得，分別在活動投入和神馳體驗上有顯著差異；半年參與次數分別在內在動機上、活動投入上有顯著差異，半年參與次數和參與的年資在神馳體驗上有顯著差異；參與者的內在動機與其神馳體驗間有顯著線性正相關，參與者的活動投入程度與其神馳體驗間有顯著線性正相關，參與者的內在動機與其活動投入程度間有顯著線性正相關。

莊雅雯（2004）提出活動志願工作者人格特質、參與動機與神馳體驗間之關係，採便利選樣和問卷調查法，發出 450 份，有效卷 387 份，研究結果顯示：性別、教育程度及職業不同，在人格特質上有顯著差異；年齡、職業及服務年資不同，在參與動機上有顯著差異；年齡、教育程度、職業、服務年資及個人所得，在神馳體驗上有顯著差異；參與動機與神馳體驗皆呈顯著線性正相關；人格特質與其參與動機間有顯著線性正相關；人格特質與其神馳體驗有顯著線性正相關。

（五）電腦網路與心流體驗的實證

陳慶峰（2001）提出心流理論在線上遊戲使用上的應用，採問卷調查法，研究對象為台灣的線上遊戲使用者，有效卷 1800 份。研究發現：一週使用 40 小時以上的重度使用者，其心流體驗高於一般和輕度的使用者；參與動機越高則心流體驗程度越高；趣味性、社會臨場感、匿名角色扮演、操控性和環境臨場感等線上遊戲特質，均對遊戲歷程的心流體驗產生影響。

楊純青（2004）提出以實驗研究法檢驗人際互動與學習成效、神馳經驗與學習成效、人際互動與神馳經驗之間的正向因果關係。利用

JoinNet 網路影音互動線上學習平台做跨地域的授課工具，56 位成人學生採隨機分派方式於每次上課前分為實驗組與對照組。研究結果雖然顯示出 1.成人線上學習的人際互動不同其學習成效及神馳經驗皆無顯著差異，神馳經驗不同其學習成效亦無顯著差異，2.三變項間兩兩各無正相關，3.三項研究假設皆無法獲得驗證，但可能原因為學習平台便利互動特性、教學設計理想、教材符合學習者需求、學習動機強烈、學習者產生班級認同感。未來可透過更廣範的研究佐證、更強化的學習平台功能，建立成人線上學習的重要關係模式，釐清人際互動與神馳經驗對於成人線上學習成效的影響。

綜合上述，便可了解到 Csikszentmihalyi 試圖以人們喜愛從事的活動開始，嘗試尋找人類幸福與愉悅的意義；在分析探究以上學者所謂的愉悅本質後，發現心流體驗與其個體所謂幸福愉悅的現象極為相同；儘管人們受到個別差異的因素所影響，但內在動機、工作取向的高低卻與心流體驗的感受均得到初步的佐證。同時自心流體驗相關的理論模式提出後，研究者發現從休閒與工作、日常生活、運動、教育、志工與活動到電腦網路等，均顯示不同領域的研究實證，此說明心流體驗對於人們的自我成長和實現的部分，皆可提供相當深度的實質幫助，值得進一步探討並深入研究。

第三節 組織承諾理論及其相關研究

「承諾」的概念源於 1960 年，由 Becker 先行應用到組織方面後，再由 Grusky (1966) 提出「組織承諾」的概念。Robbins (1979) 認為組織承諾 (organizational commitment) 是員工認同特定組織及其目標的程度，並期望能留任組織內繼續工作。因為從事志願服務的志工屬不受薪者，卻具有很高的自主性和自發性等需求，並期望能藉此受到支持和尊重，單位機構除了需要肯定志工的工作價值外，更應該重視他們的內心感受，才能讓志工樂於為組織投入與付出。因此，本節將針對志工對組織承諾的相關性研究分別探討。

一、組織承諾的意義

「承諾」一詞如同我們日常生活中，是一種人與人之間彼此的允諾，其中含有許諾 (promise)、誓約 (pledge) 和承擔 (undertaking) 的成分 (許世軍，1990)。組織承諾對個體而言是一個過程，因個體進入服務組織後，會預估自我表現和組織結構環境的結果，希冀了解是否符合本身的信念、意圖與價值，藉依此決定自己是否願意繼續服務留任 (Fishbein & Ajzen, 1975)。組織承諾的相關概念及測量方式已超過二十五種，並為研究組織行為中相當的重要主題，一直是管理學者的研究興趣，因其認為組織承諾愈高，歸屬關係就愈佳，代表員工對組織的認同、投入和滿意程度越高 (Morrow, 1983)。

依照組織承諾的理論來說，預期價值論使個體行為的決定關鍵，在於預期是否能獲得滿足，若能得到工作價值感則會持續該行為，而志工是否對組織有所承諾，取決於個體行為表現所產生的結果；若個體處於組織時間愈長，將會合理化個體處境抑是態度改變，成為志工對組織能否有所承諾的考量依據；自我認同論解釋個體行為的一致性，起因源自認同個人的社會角色，而能夠堅定面對維持個體系統的完整性 (張月芬，2004；曾華源、曾騰光，2003；賴玫鳳，2003)。

由於組織承諾涉及對組織整體的情感性反應，可協助時間的持續性。康自立和莊柏年（1993）提出組織投入與認同的一種心理及其表現行為，有行動、認知和情感三部分。曾華源（1993）指出概念上的三要素，1.強烈相信和接受組織的目標和價值，2.願意為組織努力的做事，3.強烈欲求繼續留任成為組織一員。是故，大多數對組織承諾的看法，均包括認同組織的目標、價值與希望繼續留任的意涵。但時日今日，學者對組織承諾觀點仍無定論，故將其彙整如表 2-1：

表 2-1 國內外學者對組織承諾的定義

研究者	年份	組織承諾的定義說明
Becker	1960	組織對個人評估其組織的投資回報情形。
Kantor	1968	組織承諾是個體對其奉獻心力和盡忠的意願程度；持續工作的承諾，乃因個體考量對組織的投入與犧牲，認為若離開組織的代價過高，則繼續留任於組織。
Hrebiniak & Alutto	1972	由於個體與組織間的賭注或投資上形成改變或交易，所導致結構性的現象；強調參與者的利益交換性大時則其對組織承諾相對性亦提高。
Buchaman	1974	一種對組織目標、價值、個人角色和組織派別的情感依歸，包括 1. 為組織付出的高度努力意願，2. 繼續留任的強烈意願，3. 對組織的忠誠度或是歸屬感，4. 對組織目標及價值的接受程度，5. 給予組織的正面評價。
Porter, Steers, Mowday & Boulion	1974	個體對於某一特定組織的認同和投入態度傾向的相對強度，包含 1. 強烈地參與組織的目標與價值，2. 個體願意為組織利益而努力付出，3. 期望繼續留任組織內。
Porter & Smith	1976	個體對某一特定組織投入和認同態度的相對強度。
Mitchell	1979	個體對組織的投入、忠誠和認同。
Mowday, Porter & Steers	1982	組織承諾包含有 1. 對組織目標和價值的強烈信仰與接受度，2. 願意為組織盡力的意向，3. 持續成為組織一員的熱切渴望。
Reyes	1990	組織承諾是認同組織價值，願意為組織投入和留任組織內的強烈信念和傾向。
Kushman	1992	組織承諾是個體將其目標和價值內化，並展現出對組織的忠誠度。
丁虹	1987	個體對某一組織的投入與認同態度傾向的相對強度，具三個特徵，1. 深度相信並接受組織的目的與價值，2. 樂意為組織投入極高的努力，3. 呈現強烈的慾望以維續組織人員的身分。

表 2-1 國內外學者對組織承諾的定義（續）

研究者	年份	組織承諾的定義說明
陳金水	1989	個體對組織目標及價值具有強烈的信仰和接受度、個體願意在行動上付出更大的努力，以及期望能繼續成為該組織一員。
林靜如	1990	個體對組織和價值，均有強烈的信仰與接受度，願意為組織貢獻，並希望留任成為組織中一員。
蔡進雄	1993	個體願意為組織付出更多努力，且認同組織目標和價值，更期待能繼續留任的一種態度傾向。
林宛瑩	1995	個體與組織間的目標、價值的契合，願意為組織投注高度努力意願，和希望留職保持原身分的程度。
邱馨儀	1996	個體對組織目標、信念和價值的認同，並願意付出更高度的心力，以及期望留任該組織的態度。
盧盛忠、 余凱成、 徐昶、錢冰鴻	1997	譯為組織歸屬感，依字面解釋乃對於組織的一種責任、承諾或義務，可擴展對組織目標的忠誠度和使命感。另從本源追溯，發現和組織認同與歸屬感同出一轍，並由此產生一定的行為傾向或者表現態度。
張瑞春	1998	個體對組織的認同，樂意為其付出額外心力，以協助組織達到目標的程度。
林淑芬	2003	個體對組織目標與價值認同、努力投入和留任意願。
張月芬	2004	個體對組織認同感、使命感與歸屬感等情感性的態度反應；願意內化組織的目標、價值和規範，並置身於組織活動及共同實現理想。

資料來源：研究者整理。

綜合眾多學者對組織承諾提出了不同的定義，惟考慮各學者所提的定義內涵頗相近，以及顧及意義的涵蓋性，故較傾向 Porter、Steers、Mowday 和 Boullion（1974）所提的觀點，主要是大多數的研究依此詮釋組織承諾，探討如果假若組織內的成員對組織的目標和標準有了承諾，就會產生努力、自我控制與承擔責任的允諾，當中的差異性即來自承諾的高低程度。

本研究的組織承諾定義，係指生命教育志工基於對組織的喜歡、認同和依附情感，因而產生願意持續投注的心理、行為與態度上的一致性，包含對組織的認同感、使命感與歸屬感程度等三項情感性的態度反應，並願意主動內化組織的目標、價值和規範，同時在自願投入的活動期間，與組織實現共同的理想。

二、組織承諾的理論模式

許多學者提出了組織承諾的概念後，意圖建立組織承諾理論的模式，但由於學者各自所述的研究觀點和方法不一，故至今仍無可涵蓋所有可能影響組織承諾的模式。林秋風（2003）為有效釐清組織承諾理論模式的概念，先將有關組織承諾模式的彙整如表 2-2 所示，以利瞭解學者們的研究。

表 2-2 組織承諾理論的模式比較一覽表

研究者(年份)	理論名稱	影響因素	結果
Becker (1960)	單因素 投入理論	1. 感情依賴 2. 責任感 3. 投入意願	1. 認同努力 2. 留職傾向 3. 公民行為
Meyer & Allen (1984)	兩因素 理論	1. 感情承諾（歸屬、 認同和投入） 2. 繼續承諾（福利待遇、 資歷和地位）	1. 組織忠誠 2. 留職傾向 3. 努力意願
Allen & Meyer(1990)	三因素 理論	1. 感情承諾 2. 連續承諾 3. 規範承諾	1. 投入意願 2. 組織認同 3. 責任忠誠
Wiener (1982)	組織承諾 形成理論	個人內化成 1. 組織忠誠 2. 組織認同	1. 內化信念 2. 忠誠與責任 3. 組織認同
Stevens, Beyer & Trice (1978)	角色知覺 理論	1. 個人屬性 2. 角色相關因素 3. 組織因素	1. 角色知覺 2. 角色行為或態度 3. 留職或離職意願
Morris & Sherman (1981)	多元預測 理論	1. 個人特徵 2. 角色相關因素 3. 工作經驗	1. 認同忠誠 2. 角色知覺（交換）
Reyes (1990)	教師組織 承諾理論	1. 教師個人變項 2. 學校環境變項	1. 組織認同 2. 留職傾向
Eisenberger (1997)	社會交接 理論	1. 組織支持 2. 選擇機會	1. 價值匹配 2. 組織公平
Steers (1977)	因果理論	1. 前因變項：個人特質、 工作特性和工作經驗。 2. 後果變項：留職意願、 出席率和工作績效。	1. 留職意願 2. 出席率 3. 工作績效

表 2-2 組織承諾理論的模式比較一覽表（續）

研究者(年份)	理論名稱	影響因素	結果
Mowday, Porter & Steers (1982)	因果理論	1. 前因變項：個人特徵、有關角色特徵、結構性特徵和工作經驗。 2. 後果變項：工作績效、任職年資、出勤、缺席、怠工和離職。	1. 工作績效 2. 任職時間長短 3. 分工情形 4. 缺席情形 5. 異動率
Staw (1978)	組織承諾 形成理論	1. 態度性承諾：個人特質、工作經驗和補償動機。 2. 行為性承諾：工作特性、任職儀式、談判技術。	1. 缺席率 2. 離職率 3. 績效 4. 減少不協調 5. 自我辯解
Meyer & Allen (1977)	多層面 理論	1. 先前因素末端：組織特質、個人特質、社會經驗、技術管理實務、環境條件。 2. 先前因素中央：工作經驗、角色定位。 3. 心理因素歷程：影響、規範。 4. 成本結果：留職、生產性行為、成員福利。	1. 留職 2. 生產性行為 3. 成員福利
Fishbein & Ajzen (1975)	行為意圖 理論	1. 社會規範信念 2. 工具性認知信念	1. 專注 2. 堅毅 3. 努力 4. 參與 5. 隸屬

資料來源：出自林秋風（2003：40-41）。

從表中不難發現各學者研究觀點和方法均不同，然其所建立的理論模式卻有彼此相容的概念部分，最具代表性的模式則是 Mowday、Porter 和 Steers（1982）提出前因後果的影響因素模式，大多以此理論模式做為主要研究的相關變項。

三、組織承諾的分類

依據上述定義，首先由 Kanter（1968）提出組織承諾可分作凝聚性承諾、持續性承諾和控制性承諾等三項，並認為此三項能使個體服從組織的規範，再藉由組織的各項活動產生凝聚力，最後繼續留於組

組織內。據此，整合觀點發展出三構面的組織承諾模式，發現共同的特點便是承諾是一種心理狀態，可呈現出個體和組織彼此的關係，亦是影響個體繼續留任為組織付出心力的重要因素。

為了釐清組織承諾的模式本質，和有系統分析其差異性，研究者將學者不同的觀點進行分類，綜合整理如下表 2-3：

表 2-3 國內外學者對組織承諾的分類

研究者	年份	組織承諾的分類		
		心理層次	心理層次和行為層次	
Kanter	1968	凝聚性承諾	控制性承諾	持續性承諾
Meyer & Allen	1991	情感性承諾	道德性承諾	持續性承諾
方祥明	1995	價值承諾	努力承諾	留職承諾
林宛瑩	1995	情感承諾	努力承諾	留職承諾
吳旻靜	1999	情感承諾	疏離承諾	持續承諾
蔡天生	2001	價值承諾	努力承諾	持續承諾
林淑芬	2003	價值承諾	努力承諾	留任承諾
張月芬	2004	情感承諾	努力承諾	留職承諾

資料來源：研究者整理。

李天賞、杜金璋（1991）指出國外學者運用 Mowday 等人（1982）的組織承諾量表檢測所得結果，是藉由因素分析後發現均可由單一因素有效解釋組織承諾，且顯示該量表項目係屬同質性。但國內使用的結果大多提出異質性結果，從中擷取出認同承諾、努力承諾和留職承諾等三個相異因素。此概念和定義源自 Porter 等人（1974）所發展出來的三項構面：

1. 組織認同——強烈的信仰和接受組織的目標與價值。
2. 努力意願——願意為組織的利益付出心力。
3. 留職傾向——強烈的意願表示繼續成為組織一員。

本研究並參酌 Proter 等人（1974）所編訂的組織承諾問卷（Organizational Commitment Questionnaire, 簡稱 Porter OCQ），以及林宛瑩（1995）、黃翠蓮（1999）、林淑芬（2003），和張月芬（2004）等編製的問卷，以做為本研究組織承諾量表的參考依據。

總而言之，組織承諾之所以受到學者們重視，乃因個人與組織達到良好的連結時，對個人、組織到社會能產生結構性的良性循環，可以避免或節省各種組織營的運成本與社會資源（丁虹，1987；邵宜君，2002）。組織承諾可視為個體對組織有種情感上的喜歡，認同和依附組織所表現出的一種心理和態度上的一致性行為，亦以認同感、使命感以及歸屬感做為主要的內涵依據。組織承諾是組織行為當中非常重要課題，值得我們關切和理解其影響，以利未來組織的經營與發展。

四、影響組織承諾的相關研究

（一）影響志工背景因素

影響志工背景因素趨於繁雜多元，Payne 和 Payne（1970）提出這些影響變項的因素，歸納合併為七大類項，分述如下：

- 1.生命週期的階段：主要包含年齡、婚姻狀況、子女數及其子女年齡等。
- 2.社經地位：以個人的收入、教育程度、職業地位、家族聲名、自用住宅和整體社經條件等之綜合評估。
- 3.社會—心理的特性：分成性別、種族（族群劃分）、個人、健康與體能等。
- 4.正式組織（或團體）的參與：包含職業和工作，還有參與宗教、政治和學校等的角色扮演。
- 5.人與人之間的角色關係經驗：屬於受到重要他人的影響，包含和父母、鄰里、各層面的親戚朋友、配偶與子女的關係等。
- 6.其他相關的社會關係及個人獨處時的活動：係指大眾傳播媒體的展露方式、休閒活動的種類和品質等。
- 7.住所的流動性和住在該社區時間的久暫性等。

（二）志工背景因素與組織承諾的相關研究

1.性別與組織承諾的關係

不同性別必將影響個體對於諸多事務的認知發展，與社會學習過

程的差異。對於志願服務工作的概念會因性別的不同而有所改變。黃蒂（1988）指出了不同性別的志工，其個人特質在投注工作上有顯著差異。石樸（1991）提出男性志工高於女性志工的工作滿足。但劉鑫（2002）指出不同性別的員工其組織承諾無顯著差異。故研究者認為以性別為研究的變項有其必要性。

2. 年齡與組織承諾的關係

Hall 和 Schneider（1972）指出年齡與組織承諾無接關係。黃緯莉（1994）提出年齡與組織承諾達到顯著差異。吳旻靜（1999）提出年齡愈大，繼續承諾愈低。蔡天生（2001）指出年齡對持續性的組織承諾存有差異性。林淑芬（2003）認為年齡愈低者對服務機構的向心力愈強烈，亦愈認同其發展的目標與管理。張月芬（2004）提及不同年齡者對組織承諾有顯著差異存在。以上研究雖顯示年齡雖有差異性存在，但年齡高低對組織承諾並無確切的評準，故將此項納入本研究的樣本屬性。

3. 教育程度與組織承諾的關係

黃瓊慧（1995）指出教育程度與投入工作成正相關。黃開義、嚴祖弘和陳進強（1998）等支持教育程度與留職意願的論點。林淑芬（2003）提及高中（職）以下的志工對服務機構的向心力較強，高中（職）以上的志工易因管理者的重視及公平性，顯示願意為其付出更多的心力。但劉鑫（2002）提出兩者間並無顯著關係。由此看來，教育程度對組織承諾尚無定論，有待研究加以探討。

4. 職業類別與組織承諾的關係

鄧欣怡（2000）提出不同職業對義務張老師工作投入整體和各層面的差異比較，結果顯示並無差異。嚴幸文（1993）提出職業與志工服務的工作滿意有關。然而，黃春長（1984）、黃明慧（1987）和黃蒂（1988）等提出志工的職業與服務工作滿足無關。但張月芬（2004）

指出不同職業的志工在組織承諾方面呈顯著差異。故以職業做為本研究的變項確實有其必要性。

5. 婚姻狀況與組織承諾的關係

曾騰光（1996）和嚴幸文（1993）僅列已婚或未婚的婚姻狀況，且均提出已婚者比未婚者對於組織承諾為高。陳淑嬌（1998）認為工作投入會因婚姻狀況不同而有所差異。吳旻靜（1999）提出有相反的結果，未婚志工的持續性承諾比已婚者高。蘇信旭（2002）認為已婚的基層公務人員明顯高於未婚的基層公務人員。故本研究中除了未婚和已婚外，亦加鰥寡等三種類別，以探討組織承諾與婚姻狀況的關係。

6. 家庭子女數與組織承諾的關係

張春居（2003）提及志工對活動的投入程度不會因子女數的差異而有所不同。林淑芬（2003）提出志工的家庭子女數與組織承諾間無顯著相關。而志工的子女數研究較少，對此是否影響了志工服務的意願，乃研究者選取子女數做為研究變項的原因。

7. 最小子女階段與組織承諾的關係

賴玫凰（2003）指出此方面的研究幾乎沒有，研究結果：最小最大子女年齡與他人動機、操控性督導關係與疏離性關係有關。林淑芬（2003）提出家庭最小子女階段不同與目標與價值認同、努力意願的關係達到顯著水準，在組織承諾上有顯著差異。為了探究此變項是否影響了志工從事服務工作的意願，亦納入研究變項之一。

8. 宗教信仰與組織承諾的關係

劉明翠（1992）和曾騰光（1996）提出宗教信仰對組織承諾無顯著相關。林禹廷（2004）指出有無宗教信仰對參與動機有部份影響。陳儀珊（1989）提出志工的參與動機為積善功德和宗教情操的相關影響。鑒於本研究對象，參與動機大都受到宗教信仰的影響，故將其納入研究樣本中的一項屬性，以期探討此一屬性是否會影響志工參與社會活動的意願。

9.單位服務年資與組織承諾的關係

張縉鏐（2000）認為社工人員年資愈久，對組織承諾愈高。余安邦（1980）及林玫玫（1996）均指出年資與組織承諾感呈正相關結果。吳旻靜（1999）則發現持續性承諾並無顯著相關。蒲青青（2002）、林淑芬（2003）和張月芬（2004）皆提出年資與組織承諾上無顯著的結果差異情形。故將服務年資列為本研究的個人背景變項之一。

10.每週服務時數與組織承諾的關係

諸項相關研究中，服務時數一直都被視為非常重要的研究變項。曾騰光（1996）提到每週服務時間的多少對組織承諾無顯著差異。謝文亮（2002）提出兩者在工作投入部份構面上達到顯著的影響。楊如蒼（2003）發現不同每週服務時數的志工在組織氣氛方面呈顯著差異。賴玫鳳（2003）指出每週服務時數則與行為面承諾成正相關。林淑芬（2003）和張月芬（2004）提出每週服務時數與組織承諾各構面間關係，呈現無顯著的結果差異情形。

由於本研究對象是以校園為志願服務的場域，以每週服務的堂數計算（訪珍 20040511；訪娥 20040616），故與一般志工的服務時數有所不同；因此，研究者選取每週服務堂數做為本研究重要的研究變項。

11.服務時數感受與組織承諾的關係

黃春長（1984）認為工作量的負荷與工作滿足為負相關。黃明慧（1987）提出工作負荷與工作滿足呈現正相關。林淑芬（2003）指出對服務時數感受不同，在組織承諾程度上均無顯著差異。並依照上述第 10 項的闡釋說明，研究者將服務堂數感受列為重要的研究變項進行探討。

12.教育訓練滿意度與組織承諾的關係

宋世雯(2000)指出參與教育訓練之志工於工作投入與工作滿足之程度皆高。林淑芬（2003）提出志工的教育滿意度與組織認同、努力意願和留任意願等三個構面呈顯著正相關，故表示教育訓練滿意度愈

高，對服務機構持續服務、價值認同及努力的意願相對提高。依此並將教育訓練滿意度列為本研究的重要變項。

綜理歸納本研究中的組織承諾，係指生命教育志工基於對組織的喜歡、認同及其依附情感，因而形成願意持續奉獻在組織中的心理和態度；其中的內涵包括有認同感、使命感，以及歸屬感等三項情感性的態度反應，並將性別、年齡、教育程度、職業類別、婚姻狀況、家庭子女數、最小子女年齡、宗教信仰、單位服務年資、每週服務堂數、服務堂數感受，以及教育訓練經驗等十二項屬性，均納為本研究生命教育志工背景變項的重要因素。