

國立台灣師範大學社會教育學系

社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文

指導教授：張德永 博士

退休教師擔任全職志工觀點轉化歷程之研究：

以福智團體為例

A Study of the Perspective Transformation Progress of

Retired Teachers as Full-time Volunteers:

Bliss & Wisdom Group as an example

研究生：鄭秀英 撰

中華民國 一〇三 年 元 月

謝 詞

不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香，這是一個從無到有由零到一的一個歷程；回想當時，從一個字、一個字慢慢地打出一行、一行後，變成一頁、一頁接著是一節、一節的文字，最後成為一章、一章的內容，才架構出現在的文本。這其中，經歷了指導老師張德永教授，一次又一次不厭其煩地指導與提點我，鉅細靡遺的傳授學習秘訣，引導我修正調整；口試委員林振春、曾煥鵬二位教授，從中不斷地給予我寶貴的意見，提供我從不同的角度審視及修正，使得論文能更臻理想；同時成就了我的夢想，這一切都是因為有了老師的教導，謝謝您！老師。

人生就是一連串不斷學習的歷程，一路走來感謝有很多人陪伴在我身邊，就像日輪般光亮我的心，讓我在心裡感到黑暗無法下筆時，能鼓起勇氣繼續向前。記得我準備開始敘寫，我的碩班同組同學綺敏、馨儀以及玉貞幫我蒐集整理資料；同事竹雲老師，將經驗一點一滴地跟我分享，引領我從層疊的資料中理出頭緒，真是我的善友。回想當時，真是萬事起頭難，還好有你們伸出雙手牽引我；從電腦鍵盤上敲下第一章的那一刻，揭開了我研究的序幕；我的心油然升起對你們無限的感恩。同時，也感謝碩班，所有教導我的老師和我親愛的同學們，在課堂上耐心聽我分享，給我建議、加油和打氣；還有學校裡的諸多關懷我的同事們，尤其是榮維主任從提供資料給我、協助我釐清理論、概念與研究理路等，很珍惜感恩一路陪著我的大家，在這樣的時光續流中溫暖我的心。

另外，特別感謝的是，我的研究受訪者以及福智團體，謝謝你們帶著我穿越學習的層層迷霧，看到心與心的流動，找到離苦得樂的源泉與生命的依歸。

最後，我必得大聲感謝我親愛的家人華耀、悅筑與偉迪以及我的公婆，謝謝你們！一直守護著我，耐心的等我、陪在我的身邊愛著我，給我最大的空間努力學習，珍愛這段你們和我在一起的幸福時光，我心永遠執持…

秀英 謹識

01/2014

摘 要

本研究主要是探討退休教師擔任福智全職志工的動機以及其投入志工服務實踐經驗與改變，並分析探究其遭逢困境因應觀點轉化之歷程，進而深入瞭解對其退休生活之影響。為達上述研究目的，研究者採用深度訪談法，以三位擔任福智全職志工之退休教師為研究對象，研究發現如下：

- 一、退休教師擔任福智全職志工之動機係來自(一)滿足自我需求之自利動機；(二)專心學習善法之個人成長收穫動機；(三)宗教與團體師法友和合之好環境的意識型態動機；(四)同行牽引同儕影響之社會關係動機；(五)善的循環利益他人與社會之利他動機及(六)多個層面交織互動形成之多重動機等。
- 二、退休教師擔任福智全職志工投入服務後之成長是接受新觀點其內涵有(一)正向思考跳脫痛苦；(二)參與就是學習接受挑戰；(三)參與而後知不足；而其改變則是思維角度的徹底改變，內涵也分別有三種(一)把吃苦當吃補及學習代人著想；(二)對於越不熟悉越需要學習；(三)不怕困難當下種正因要怎麼收穫就要怎麼栽。
- 三、退休教師擔任福智全職志工個人所遭逢的困境有四個因素：(一)人際互動因素：志工間溝通不良及人與人間想法分歧(二)志工服務工作因素：工作時間太長又缺乏彈性(三)家庭因素：互動時間少家人抱怨(四)組織因素：對參與服務的團體或環境的期待有落差。
- 四、退休教師擔任福智全職志工遭逢困境因應觀點轉化之歷程與 Mezirow 所提出之十個階段轉化歷程及本研究構想相互檢證後發現：
 - (一) 困境是促使受訪者進行觀點轉化學習的開端，但有困境或是關鍵事件發生，卻不一定是兩難。
 - (二) 反思是個體進行自我檢視、覺察與批判的金鑰匙，開啟受訪者進行轉化改變的原動力。
 - (三) 策略探索與學習，使得個體找方法轉動心念，嘗試新關係、新角色從而建

立新知見。

- (四) 實踐新觀點學而能行，推動個體持續學習與服務身體力行。
- (五) 個體觀點轉化的發生不一定要明確的規劃行動計劃，亦即不一定要逐階經歷 Mezirow 的十個階段歷程才完成轉化學習。
- (六) 觀點轉化歷程是一種心與心流動的學習歷程，個體值遇困境後透過反思，採取行動探索與學習的這整個實踐歷程關鍵點，在於心念的改變與思維角度的轉動，也或可說觀點轉化歷程是一種轉心的歷程。

五、退休教師擔任福智全職志工後，對個人退休生活的影響有以下五點為：(一)個人的自我成長改掉了我慢與執著的壞習氣；(二)找到一條快樂的學習之路轉化個人的生命價值與方向；(三)提升家人互動品質珍惜相處時光增進彼此關係之和諧；(四)擁有一個好團體好環境之歸屬感；(五)推動個體的生命能生生增上圓滿生命的環境。

最後，根據研究發現結果提出建議，作為退休教師擔任志工以及對志願服務機構和未來相關研究之參考。

關鍵字：退休教師(Retired Teacher)、全職志工(Fulltime Volunteer)、觀點轉化(Perspective Transformation)、福智團體(Bliss & Wisdom group)

目次

第一章	緒論.....	1
第一節	研究背景與動機.....	1
第二節	研究目的與問題	6
第三節	名詞釋義.....	7
第四節	研究範圍與限制.....	9
第二章	文獻探討.....	12
第一節	退休教師與生涯規劃.....	12
第二節	志願服務與志工參與.....	20
第三節	轉化學習觀點探討.....	33
第四節	福智團體之現況與發展.....	43
第五節	相關研究.....	52
第三章	研究設計與實施.....	64
第一節	研究構想與流程.....	64
第二節	研究方法.....	67
第三節	資料處理.....	70
第四節	研究信度與效度.....	72
第五節	研究倫理.....	74
第四章	研究結果分析與討論.....	76
第一節	退休教師擔任福智全職志工之動機.....	76
第二節	退休教師擔任福智全職志工投入後的成長與改變分析.....	88
第三節	退休教師擔任福智全職志工之困境因應觀點轉化歷程.....	95
第四節	退休教師擔任福智全職志工對個人退休生活之影響分析.....	124
第五章	結論與建議.....	133
第一節	結論.....	133
第二節	建議	137
參考文獻.....		140
附錄一：訪談大綱.....		146
附錄二：訪談同意書.....		148
附錄三：訪談逐字稿概念分析方式.....		149

表目次

表 2-1 福智團體林口教室志願服務參與者屬性分類與人數	26
表 2-2 志願服務者參與動機類型及其意涵分類表	30
表 2-3 上述六位學者的研究結果轉化學習歷程分析總表	61
表 3-1 研究對象之個人資料表	70
表 4-1 受訪者之參與動機意涵內容詮釋分析彙整表	85
表 4-2 受訪者擔任福智全職志工的參與動機類型分析	86
表 4-3 受訪者投入服務後之成長與改變歸納表	93
表 4-4 受訪者困境分析彙整表	103
表 4-5 受訪者 A 之困境因應觀點轉化歷程分析	116
表 4-6 受訪者 B 之困境因應觀點轉化歷程分析	117
表 4-7 受訪者 C 之困境因應觀點轉化歷程分析	119
表 4-8 三位受訪者困境因應觀點轉化歷程分析彙整表	120
表 4-9 四階段觀點轉化歷程之研究構想檢證分析表	121
表 4-10 個人退休生活影響綜合分析表	131

圖目次

圖 2-1 本研究探究個案觀點轉化歷程的基本架構圖	40
圖 2-2 吳界月（2004）研究結果轉化歷程圖	59
圖 2-3 林冠儀（2009）的研究結果轉化歷程圖	60
圖 3-1 轉化學習歷程構想圖	64
圖 3-2 研究流程圖	66
圖 4-1 動機觀點轉變歷程	87

第一章 緒論

人生是一連串不斷學習成長蛻變的歷程，退休教師隨著年歲與身心的變化從工作的高峰退離職場後，個人如何妥適安排退休後的生活，安頓人生後半輩子生涯，甚至再造另一高峰值得深究。而本研究乃藉由探究退休教師擔任福智全職志工的緣由與動機，瞭解促使其生命轉彎的經驗與歷程，如何身體力行，突破困境肯定自己、超越自己，進而為自己生涯發展的最後階段再創高峰。因此，本章第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的及問題；第三節為名詞解釋；第四節為研究範圍與限制。

第一節 研究背景與動機

與你相遇，在那個飄雨的日子，也許沒有約定，但卻早已決定；
身上穿著黃背心，映著燦爛笑容，彎腰禮敬真誠溫馨，直叫人受寵若驚。

別人都不願意做，為何你要做？

為什麼，為什麼，許多的為什麼，觸動人心。

此時業已種下研究者研究之深緣，就在那濛濛細雨的日子～

憶起那濛濛細雨的日子，到三峽參加教師研習，令人難以忘懷的是那群黃背心志工長者真誠的服務態度，因而觸發研究者想要了解這些穿著黃背心的人到底是「哪個單位」派來的？他們「居心」何在？為什麼這群人都穿著黃心？他們的笑容看起來怎麼那麼自在、燦爛，一點都不矯揉造作？揭開研究者研究之序幕。

壹、濛濛細雨憶昔時

那是一個下著毛毛雨的日子，還記得我去三峽教師研習會參加一個研習。當我開著車子彎進研習場地時，看到的是一群穿著黃背心排排站的工作人員，數不清有多少人。他們不停的彎腰敬禮，而且還面帶笑容熱心的指引我停車的方向。停妥車，就靠過來一位年長的長者，很親切的告訴我會場往哪裡走。我放眼一望，這一路上也都是穿著黃背心的人，心裡才正想著：「這個研習怎麼這麼特別？」

此時，又有一位工作人員過來，看起來年紀應該比我大許多，很慈祥；很親切和藹的跟我說：「老師歡迎您，您辛苦了，我幫你提行李。」什麼？是不是聽錯了？很快地，我也很客氣的回答：「不用，不用，我的行李很輕，我自己來就可以了。」他再度輕聲的說：「老師歡迎您，我來幫你提行李，讓我有機會為您服務，謝謝您。」他的態度是這麼真誠，真是讓我受寵若驚，長到這麼大都沒有讓人這麼樣的敬重誠摯地來為我服務過，何況這不過是一場生命教育的研習。這些穿著黃背心的人到底是打哪兒來？怎麼都穿著黃背心呢？他們的態度怎麼這麼好？這時候有好多的為什麼在心中萌芽。就這樣，我帶著好多疑問與驚訝步入會場，那種溫馨與受寵若驚的感覺也伴隨著我參加研習。

貳、「胚芽餅」的故事

在研習的課程中有一段影片介紹「福智文教基金會」依著創辦者日常法師的指導和成立「慈心有機農業發展基金會」在我們生活的這塊土地上鼓勵農友們栽植有機農作物，並成立「里仁公司」開發安全健康的食品及生活用品。但是在這個推展的過程中，有一天負責推動這些事情的「慈心有機農業發展基金會」董事長賴錫源先生，因為發生了一件讓他苦惱不知道應該如何處理的事情，所以來向老法師報告。他說：「當時我們依照師父的堅持，拜託廠商研發了很久，經過一次又一次的失敗，好不容易才開發成功。採用天然成分不加色素、香料、乳化劑、品質改良劑、氫化油脂、泡打粉等不含防腐劑生產製作的健康食品『胚芽餅』，上架試賣後，由於是天然不含化學添加物的健康食品，因而受到了廣大消費者的歡迎，不但熱賣而且賣到缺貨，更帶動了其他廠家開始生產這樣的健康食品，那我們應該怎麼辦？怎麼面對？」

賴董事長跟日常法師報告了之後，師父聽了以後好高興的說：「很好，很好，這真是太好了！賴居士，你說呢？這不就是我們想要的嗎？如果大家能都能一起來生產開發這種健康食品，那實在是太好了，我們不就是希望讓更多的人一起來做這些本來就應該要做的事情。那這樣，我們就可以再去做，那些應該要做，但

是，卻是人家不願意做的事。」聽到法師的這一段話：「我們再去做，那些應該要做的，卻是人家不願意做的事」，我的心裡無比震撼，能遇見這樣一個道德正義勇氣俱足，願意為天地立心，為生民立命的智者，我的內心深深被打動了。

參、有機蘊生機

接著在研習的會場竟然來了一對農夫，他們是來自坪林的茶農夫婦王有里先生和她的太太，穿著看起來是那麼純樸，一說起話來還帶著點鄉土味，想想看他們可是站在舞台上需要面對幾百位坐台下教育界的重量級人士，校長和主任呢！但是王有里夫婦的態度依然是這樣從容與自然，他們分享著看到自己的親人因受到農藥毒害而死亡的事實，讓他們下定決心不願意再看到任何人受到這樣的對待與苦痛，進而嘗試改以有機無農藥的栽種方式來種茶。他們述說：「想起當時因為不噴灑農藥與化肥，而讓生養於這塊土地的許多生命漸漸活起來。眼看著兔子來了，穿山甲來了，獾也出現了，蝴蝶變多了，茶蟲自然而然也跟著來分食茶葉了。剛開始的時候一心一意想著收成，真的是抓蟲抓到手軟，心裡真是不知如何是好，後來想一想這些蟲兒又沒害我，它們只不過跟我們一樣，想要活下去而已啊！何不就乾脆畫一個區塊，讓他們吃呢？大家一起活下去。」所以，王有里夫婦就試著跟這些蟲兒說話，拜託它們就在屬於自己的區域裡過生活。就這樣，說也奇怪，這些蟲兒好像聽得懂似的，慢慢的就聽王有里的話不再胡亂吃一通，茶園也漸漸恢復了生機...。王有里夫婦認為滿山的一蟲一木一花一草，都好像是家裡的一分子應該都要受到保護。有一次王有里為了配合青蛙的作息，中午才去茶園割草還常被隔壁鄰居嘲笑說：「中午太陽那麼大，不休息割什麼草，真是頭殼壞掉了！」人家問他為什麼願意做這麼多，他僅淺淺一笑靦腆回答，這是他能做、應該做、可以做的。並且感謝一路上陪伴著他的福智團體，陪他往轉作有機茶的這條路上耕耘，從種茶、幫他賣茶、介紹別人來喝他的茶的「慈心有機農業發展基金會」和「里仁」公司的夥伴們。王有里夫婦成功的做到了，這是一種堅持，一種生命觀點改變的堅持，一種對生命無限尊重的堅持。

肆、超我至善、沈潛思惟

艾利克森 (Erikson) 認為人格發展的每一個心理社會階段，都是以前一階段為基礎，而逐階發展擴展上去 (林麗雲, 1991)。那麼這些穿著黃背心的義工長者、日常法師、及王有里夫婦等人，在人生第八階段的成熟期裡所展現的智慧與威儀，是如何從前一階段轉化而成的呢？聖嚴法師 (1998) 認為人從小就可以藉由各種薰習、教育、訓練來培養內在的涵養以及外在的才能；。而且人格的象徵與生命的信念只有在與人互動時才能彰顯出來，所以在團體中人品的高尚與卑劣就很容易看的出來，在獨處時就很難發現。精神分析學家弗洛伊德 (Frued) 提出人有三個我：一個是本我 (id)，屬於個人本能衝動依循快樂原則來活動；二是自我 (ego)，是一種認識自己的過程，按照現實原則來活動，滿足本能需求；三是超我 (superego)，是良心依著至善原則活動，壓抑本能 (陳仲庚、張雨新, 1989)。因此，能在群體之中如此至心真誠服務人群的超我生命態度，是經由哪一種學習的途徑而養成的呢？在感動、憾動之餘，又該如何設計屬於自己的生命藍圖，在未來的日子裡，這也是研究者想要探究的。

伍、推敲動機、追求卓越

在馬斯洛 (Maslow) 動機理論的基本命題中，可以明瞭人類的行為常是由多種動機所引發，但並非所有行為都由動機引發；而動機的引發通常是因為人類的慾望是無止境的。依動機需求理論，把人類的各種需求分成生理、安全、愛與隸屬、自尊、自我實現、知識與理解、審美的需求等七大類 (莊耀嘉, 1997)。馬斯洛為了探究自我實現者的動機，而提出成長動機理論 (growth motivation)。馬斯洛認為自我實現者均獻身於某種使命或熱愛的工作，並致力於追求所謂的存在價值。他們的特徵是每一個人均獻身於某種超乎自身且比自身還重要的天職使命或工作，以促進生命之完成並與自然宇宙交融並創成就人生之根本意義與存在價值。莊耀嘉 (1997) 指出所謂存在價值，包括：真、善、美、統整性、融合性、活躍性、獨特性、完善、公正、純真、豐盈、自在、歡樂、圓融、自足，因此存

在價值應是萬流歸宗的具體思想。而林麗雲（1991）在探究進入退休階段的老人是如何看待他的人生，並尋求完成他們生命的意義時，發現每個人會隨著每個人人生階段的不同，由於條件不同而需求不同，就不可同日而語；特別是在面對生命的終點來臨時，往往我們才能體悟什麼叫永恆；並把曾經擁有轉化成自我的擁有，就像修行的僧人，經過時間歲月的累積，在心靈形成某種秩序。

那麼，人在退休後，該以何觀點來面對這人生生涯發展的後半段，如何在此階段重新界定自我生命價值以圓滿生命的意義。

陸、轉化學習與志願服務

Mezirow 認為轉化學習是一種個人在學習中的轉換，學習之所以發生的關鍵在於想要解決問題，從問題解決的歷程中看到影響個體意義觀點改變的是一種反思的過程。當個體反省其生命中所經歷的事件背後的假設或期待是有錯誤或不周延時，亦即表示意義觀點可能被扭曲或尚未發展因而去修訂它們。所以個體必須透過面對自己既有的信念系統不斷提出批判質疑與反省，才會去改變既有的意義觀點，進而產生新的行為與行動（林雅慧，2007）。據此，謝明晃（2010）從國際導遊到有機茶園經營者的觀點轉化歷程的研究結論中也指出，透過個人觀點的轉化後，對於心境、所求及重視的事物、想法皆有所不同，其過程也符合 Mezirow 轉化學習的十個階段，於歷經此十階段後，發展出新的意義觀點以看待自己的角色及生活。故轉化學習是一種會讓個體產生改變的學習歷程，而這種改變，不僅是個人內在觀點的改變，也包括了外在行為的改變。

莊大輝（2011）在其研究中發現，志工從服務過程中不斷與自己的心靈對話，並從實踐中轉念累積一種新能量重新確立生命的價值，並在助人行動中更新自己的生命版圖。透過志願服務的過程，讓自己有機會勇於訴說自己的生命故事，且在揭露自我的同時，得以再次省思整理自己生命的經驗，並修正自己的腳步讓自己處事更圓融進而洞悉自我肯定自我。而志工在經過無私的奉獻和付出後，能檢視自己的生命經驗，培養覺察和醒悟的能力，重新釐清自我概念和生命意義。

柒、退休生活與生涯發展

研究者後來除了參加廣論研討班的研討外，也陸續參與福智團體的活動。在參與時，發現在這群穿著黃背心的志工中，有很多是現職及退休老師，由於研究者本身是教育工作者，距離可以退休的年限可說是越來越近了，想想退休是大部分人都須經歷的一個過程，可以說它是一個舊的慣性結束，也可以把它當作一個新的開始，只是不管怎麼想都要面對。每每回想，這群黃背心義工長者的行持，以及思考自己未來的退休生活與生涯發展，真想為自己增添一段黃金般的時光，更加激發研究者想要探究這個議題。尤其是退休教師在福智團體擔任全職志工觀點如何轉化，如何透過學習及承擔志工服務的經驗中，改變自己的信念，重新界定生命的意義與價值，珍惜退休時光讓生命更美好。最後，也可將此研究結果，作為退休人員在生命最後發展階段觀點轉換之參考。

第二節 研究目的與問題

為了探究退休教師在歷經人生生涯的重大轉變後，在人生的最後發展階段是如何重新因應調適生活，轉換觀點參與志願服務與學習，重新界定生命的意義與價值。因此，希望藉由瞭解退休老師擔任福智團體全職志工的觀點轉化的因素，及其對退休生活的規劃和志願服務的態度及生命意義與價值的影響，希望能提供一個圓融豐富個體生命及退休生活的方向，而引伸出本研究。以下為本研究之研究目的與待答問題，分別敘述如下：

壹、研究目的

本研究主要是探討退休教師在退休生涯發展中擔任福智全職志工的參與動機及個人觀點轉變的歷程與緣由，並分析探究其觀點轉化的經驗和服務實踐歷程中所遭遇的困境及其採用的因應方式，進而瞭解對個人退休生活模式的改變和生命意義與價值等的影響。

本研究之具體研究目的如下：

- 一、探究退休教師擔任福智全職志工的動機。
- 二、瞭解退休教師擔任福智全職志工投入之實踐經驗與改變。
- 三、探討退休教師擔任福智全職志工所遭遇的困境及其因應觀點轉化之歷程。
- 四、探究退休教師擔任福智全職志工對個人退休生活的影響。

貳、研究問題

基於上述的研究目的，本研究擬探討下列問題：

- 一、退休教師擔任福智全職志工的動機為何？
- 二、退休教師擔任福智全職志工投入服務之成長及改變為何？
- 三、退休教師擔任福智全職志工遭遇之困境及其因應觀點轉化歷程為何？
- 四、退休教師擔任福智全職志工後對個人退休生活的影響有哪些？

第三節 名詞釋義

以下，就本研究中的重要名詞，退休教師、全職志工、轉化學習及福智團體等名詞之意涵，分述於下：

壹、退休教師 (Retired Teacher)

依教育部人事行政局公布之「學校教職員退休條例」，符合其規定條款之第三條及第四條申請退休者，規定如下：

一、第三條規定，教職員有下列情形之一者，得申請退休：

- (一) 任職五年以上，年滿六十歲。
- (二) 任職滿二十五年。

第三條第一款之退休年齡，對所任職務有體能上之限制者，得酌予降低，但不得少於五十五歲。

二、第四條規定，教職員任職五年以上，有左列情形之一者，應即退休：

(一) 年滿六十五歲者。

(二) 心神喪失或身體殘廢，不堪勝任職務者。

教職員已達前項第一款所規定之年齡，服務學校仍需其任職，而自願繼續服務者，得報請主管教育行政機關延長之，至多五年。

依據上述規定，本研究所指之退休教師乃以公立幼稚園到高中符合上述資格之退休教師。

貳、全職志工(Fulltime Volunteer)

依據「志願服務法」之第三條對於志願服務的定義為：「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。」意指志願服務乃出於個人自由意願為社會提供服務，是一種自發性的貢獻與責任的承擔。而所謂志願工作者，即是個人就其意願對社會提出因其自由意志而從事自願服務行為的工作者，也簡稱志工。

而本研究所稱之全職志工係相對於志工在大部分的習性中均以兼職或部分時間從事服務者而言，為依其自由意願與福智法人團體簽約成為編制之志願服務工作者，需每週在團體擔任志願服務工作，週一至週六每天服務七小時共四十二小時，有其固定服務之內容，且除了提供中餐之外，無任何津貼，符合此之志願服務工作者乃稱之全職志工。

參、觀點轉化 (Perspective Transformation)

Mezirow 認為轉化學習是個人為了解決問題而引發一種在學習中的轉換。成人原來就已習得一種看世界的觀點，而且持續不斷的獲取新的知識與技能，並將新的經驗整合到先前的學習中，此時個人即開始檢視新舊訊息與經驗並從其中調整或修正，以建立新觀點或看法。而個人的覺知、理解、觀點與感覺亦經由覺察、批判及反思的歷程，影響個體意義觀點改變，此觀點改變的歷程即是轉化學習的過程（林雅慧，2007）。學者 Cranton 也認為個體若想要有效的解決因意義觀點

扭曲造成的生活困境，最有效的方法是去察覺對此扭曲的意義觀點，並運用批判反省的能力找出觀點扭曲的因素，進一步將這些扭曲的意義觀點解放，此過程即是 Mezirow 所指的觀點轉化（吳界月，2004）。

故本研究所指的觀點轉化主要以 Mezirow 所強調的觀點轉化會促使學習者願意學習改變，透過不斷檢驗、質疑、確認及修正反省自我實踐生命價值、信念、假設與期待等觀點，重新修正或調整建構新的自我觀點，進而產生新的行為與行動的過程。

肆、福智團體 (Bliss & Wisdom group)

福智團體係由日常老和尚於民國 82 年所創辦之「福智法人」團體，民國 86 年成立「慈心有機農業發展基金會」和「福智文教基金會」，民國 91 年開辦「福智教育園區」帶領僧俗二眾齊心合力一起推動，希望能將世間最美好的東西與一切有緣人共享。所以，福智團體致力推展有機久久，帶動民眾回歸自然有機生活，於 2010 年辦理種樹愛地球活動，短短一年內植樹超過十三萬棵；推動校園有機蔬食，輔導德育教育到生命教育，年年針對不同對象，辦理全國性教師、企業主管、大專學生之生命教育成長營，從身體健康、心地善良到心靈提昇，帶著自利利他的願力，推動每個人生命往前的動力，實踐祥和的十善社會，而且福智團體目前於各縣市皆設有學苑、支苑及教室及里仁等據點，提供社會大眾參與各項學習研討活動，據團體內部統計，福智團體學員（具廣論學籍者）人數達六萬餘人，為國內之大規模的非營利團體之一（福智全球資訊網，2013）。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究採取質性的研究方式，期待透過尋找高配合度且符合本研究所需之對象，進行半結構式深度訪談，以深入瞭解退休教師擔任福智團體全職志工之觀點

轉化歷程，以下就研究範圍分別從三個面向來陳述。

一、研究主題

本研究主要是探討退休教師擔任福智全職志工期間個人觀點轉變學習的歷程因素，藉以瞭解其對個人退休生活模式的改變和生命意義、信念與價值等的影響，其中以參與全職志工的觀點轉變歷程及所獲取的經驗為主要研究方向，內容包含退休教師擔任全職志工的動機及觀點改變的學習歷程及其在參與過程中的收穫和所遭遇的難題，當遇到困境挫折發生的時後又是如何解決與突破的，最後則是探討其對個人退休生活所帶來的影響與反思等。

二、研究對象

本研究的對象乃在福智團體林口教室服務，從公立幼稚園至高中之學校退休教師，並且已經與福智法人團體簽約成為編制之全職志願工作者，並需每週在福智團體從事志願服務工作，週一至週六每天七小時以上，且有其志工固定服務之內容。而福智團體林口教室為 2011 年 5 月在林口地區的福智廣論同修，多方找尋努力下，終於在林口四維路找到目前林口教室的地點，由團體承租來後正式成立林口教室，所有的運作業務往來都是由志工來承擔，本研究即以目前在林口教室服務之全職志願服務工作者為研究之對象。

三、研究地區方面

因為研究者的地緣方便以及為了利於研究訪談的進行，考量時間、人力、物力等因素，乃以目前福智團體在林口之教室為範圍。

貳、研究限制

一、研究對象之限制

本研究對象乃以在福智團體林口教室擔任全職志工之退休教師為主要研究對象，並未兼及在團體擔任部分時段志工服務之退休教師，或是目前已在其他志願服務機構或類似之宗教團體從事全職服務的志工。

二、研究方法之限制

本研究所採用的研究方法為質性研究深度訪談方式，透過面對面的深入訪談以蒐集資料，來瞭解詮釋屬於受訪者的行為、態度、想法等個人內心世界觀點轉化學習歷程之主觀經驗。而這可能與個體生命意義信念或態度等的建構歷程有密切關係，由於研究者本身就是研究工具，是否能讓受訪者在開放自然的情境下接受訪談不會覺得是被約談或做測驗，乃至於被訪問的約束感或產生防衛的心情等，而未能據實回答。

第二章 文獻探討

本研究主要是探討退休教師擔任福智團體全職志工觀點轉化學習歷程，所以，研究者希望透過閱讀相關理論與研究，以釐清相關概念作為研究構想、流程設計與發展及結果分析和討論的重要參考依據。因此，本章第一節為退休教師與生涯規畫；第二節為志願服務與志工參與；第三節為轉化學習觀點探討；第四節為福智團體；第五節相關研究。

第一節 退休教師與生涯規劃

在生命發展過程中，退休雖然是一個必經的歷程，但是隨著時代變遷，衛生醫學保健的發達延長人類的壽命，以致現代人退休的生活模式也隨之不同，除了退休的年輕化外，同時也帶來的退休生活時間的延長。而身為人類希望工程師的教師，在退休後因其有較高的教育程度及穩定的月退休金，相較於其他行業可以擁有較多的休閒、投資資本或參與社會活動的動力（葉美蓮，2008）。所以，教師在退休後如何因應晚年生活時間加長，進行適當的調整與規劃使其退休後的生活更有意義與價值有相對重要性。而下面就分別從一、退休的意涵及其理論二、退休生涯與規劃三、教師退休後發展階段與任務等三方面進行探討。

壹、退休的意涵及其理論

一、退休的意涵

俗諺常說：「長江後浪推前浪。」為了帶動社會新陳代謝，「退休」是每一個有工作的人必須歷經的過程，可以視為是原有工作的一種結束和一種新生活的開始（蔡明星，2006）。而「退休」也代表著個體必須退出原先的工作行列，重新適應另外一種人生的角色。有些學者指出狹義的「退休」是從工作中隱退，而廣義的「退休」是指「有工作的退休」，有工作的退休的這個工作可能有賺錢。依 Atchley 對於退休的定義更廣泛擴及為：「若一個人整年的工作屬於非全職者，或其收入有部分來自退休薪俸，是由早年工作所得的，都可稱之為退休。」因此，

退休是人生無可避免的歷程，身為一個工作者離開了原來的職位，從辛勞或繁忙的工作中退下來，可能自願也可能被迫，但無論如何都須重新定位（葉美蓮，2008）。

根據美國退休人員協會（American Association of Retired Persons）對退休所下的定義：「退休是面對一個嶄新有活力的生活層面，充滿新鮮的機會，可以擴展興趣範圍，結交新的朋友，以滿足個體內心的需要。」對退休者而言，這是一個新的開始，可以嘗試從前想做，但因為工作的關係無法去做的，也可以從事個人喜好的事情，甚至是完成自己的夢想等，面對這種生命轉變，個人需要試著去學習與接受。而蔡明星（2006）於其研究中，也針對退休的意義整理歸納相關研究（朱郁芬，1998；周永新，1985；林寶山，1995；徐麗君、蔡文輝，1985；陳玉仙，2003；劉梅君，1993；蔡啟源，1999）後，綜合提出三個觀點如下：

（一）退休是為了促進社會的新陳代謝：為了讓社會工作環境保持進步與活力，凡是工作到相關規定的年齡即應從其工作崗位上退休下來，進行工作的傳承，不論個人同意與否，必須接受這是一種促進社會新陳代謝的過程。

（二）退休需面臨生活結構的改變：個體退休後就不需面對固定的工作時間，原來有結構有秩序的生活模式被改變了，但並不是停止一切活動，而是離開了原先制式辛勞的工作型態，進入另一個生活較為休閒的生命階段。

（三）退休是社會角色的改變：工作及職業在每個人的生活中原本占很重要的角色，但當從其職場中退休下來後，原先所代表個人的專長頭銜角色價值也跟著退休自然消失，所以學者劉梅君也把退休視為是一種「無角色的角色」，因此如何面對及因應這樣的角色轉變，是一個不容忽視的議題。

總而言之，退休是人生一個無可避免的歷程，可以積極正向來看待，同樣的也可以消極的因應，如何重新安排規劃新的生活型態，為自己未來在社會上的角色重新定位，顯得更加重要。而教師退休後，若無法於此時擁有一個適合其體能及心態的生活方式，即可能因生活閒適而趨於鬆散，加速個人老化（蔡明星，2006）。

因此，探究教師退休後相關角色定位等，對退休生活的影響有其必要性。

而本研究所指稱的退休教師，為依照教育部人事行政局公布之「學校教職員退休條例」，符合其規定條款之第三條及第四條申請退休者。其第三條規定為教職員有下列情形之一者，得申請退休：（一）任職五年以上，年滿六十歲（二）任職滿二十五年。依第四條規定則為教職員任職五年以上，有以下情形之一者，應即退休：（一）年滿六十五歲者（二）心神喪失或身體殘廢，不堪勝任職務者。故本研究所指的研究對象，為符合上述規定且從公立幼稚園到高中退休之教師。

二、退休相關理論

退休對每一個人而言，是一生中都必須要去面對的一件事情，也是每位教育工作者無可迴避的課題，不論現在年紀有多年輕，這一天總是這麼悄然到來。所以如果能正視退休這個議題，並了解其相關的理論作為基礎，對於圓融個體的生命發展有重要性，尤其是對於資深工作者或即將退休的人員也包含研究者在內，相信更有助於面對因應未來的生涯。接著研究者整理相關研究（邱民華，2004；范惠苓，2005；陳佩屏，2007；黃淑貞，2004；鄭全利，2003；蔡明星，2006）中，就退休相關的理論探討歸納如下：

- （一）退休階段理論：此理論主要是根據美國社會學家 Atchley（1998）所提出，退休是一種會歷經某些生理及情緒等階段的連續過程，退休後的人會經過以下這幾個階段：
1. 退休前期：又含遠期和近期二個階段，遠期則指距離退休是遙遠的，對於退休的看法也模糊不清；近期則指個體開始意識到自己即將退休的這個角色，會認真思考這個問題。
 2. 蜜月期：此時期是指退休者剛從工作崗位退休下來不必趕著上班的自在與閒適感，這段時期應是最會讓人感覺退休後幸福快樂的一段時期，可長可短。

3. 休息放鬆期：指剛退休時維持隨遇而安，不特別安排規劃活動，讓自己的生活節奏輕鬆自在。
4. 醒悟期：經過蜜月期休息放鬆後開始感到不適應，發現生活節奏變了，無事可做，導致產生憂鬱、沮喪、孤寂甚至經驗到情感的空虛而覺悟到應該重新規劃退休生活。
5. 重新導向期：多數退休者歷經憂鬱期後，總會試圖振作，重新以較切合實際的態度，來安排處理退休生活。
6. 退休常規期：這個時期退休者，能掌握自己的角色，穩定的過日子而形成一種常規的生活不讓生活失序。
7. 退休終止期：此時期退休者的年歲更長，體能逐漸走下坡以致喪失獨立生的能力時即是退休的終止。

當然並非每一個人都須經歷每一個階段，因此，若能適度的規畫因應對於迎接退休後的生活定能有相當程度的影響。

(二) 撤退理論：此理論是由 Cumming 和 Henry 二人於 1961 年所提出，他們認為老年不一定是中年的延續，只不過是老化現象中的一種內在成長過程，退休從現存的社會角色和人際架構及價值體系中撤離，並不是社會力量壓迫所致，而是人的能力隨著生命週期而降低，老年後必然從其現有的社會體系中撤離，以維持社會的新陳代謝及系統的平衡（黃淑貞，2004）。

(三) 活動理論：是 Cavan 和其他學者在 1953 年提出，其所持的主要觀點和撤退理論正好相反，他們認為老年期是中年期的延續，老年人應該與中年期一樣從事社會工作參與社會活動。因此，其中年期原先在社會活動中所參與的角色人際關係等，應該盡量延長，所以退休後必須尋求相關的替代性活動維持老年的活力使其擺脫退休的陰霾，重新拾回生活與工作的意義與樂趣，開創生涯的另一個春天（鄭全利，2003）。

(四) 無角色之角色理論：此理論提出退休是角色的一種變遷，這種角色的變遷

包括拋棄成年人原來所扮演的典型角色及以老年人的角色來代替。在這個轉變歷程中，容易衍生的是老年人喪失了原來的角色後，由於社會上並沒有明確界定，該如何扮演老人的角色所產生的不適應問題。因此美國社會學家 Parson.T.在 1942 年提出人與人間的互動其實就是社會角色與社會角色的互動，社會角色不是不會變動而是隨著社會變遷而更動。後來才由 E.W.Burgess 於 1950 年提出「無角色之角色」概念，因為他發現到老人被排擠於社會日常活動之外，形成老人不參加社會活動的狀態。由此可知退休後相對的身分地位、名聲隨之消失後，個體必須適原來角色的喪失，積極開拓新的生活領域，讓生活更充滿意義，比如參與志願服務工作為自己找尋另一種價值（陳佩屏，2007；黃淑貞，2004）。

（五）目標階層理論:這是由 Cumming 所提出的理論他認為每個人都有其目標層次，無論是物質上或精神的。如果個人目標階層越多，表示退休後的期望多，比較不會有心理上調適的困難；反之，則比較容易出現適應上的問題。因此，老年人若能為自己建立相關期望與目標，退休後的適應狀況會更良好（范惠苓，2005；陳佩屏，2007；黃淑貞，2004）。

（六）危機理論:危機理論主張者認為無論是個人、團體及社區都會面臨危機，Caplan 在 1964 年提出的看法，將危機分為情境性危機和發展性危機，並提出所謂發展性危機是指一個人在成長過程中必須面對的轉捩點，也就是人在發展與成熟階段時相伴而產生的危機，如就學、結婚、生產、退休等生命中發生重要事件。因此退休後所帶來的角色或生活型態的改變，是生命發展歷程中出現的一大危機，必須適時因應克服為自己的角色重新定位（黃淑貞，2004）。

（七）一致性理論:此理論引用 Watts 在 1984 年提出的觀點，指個體認知與行為結合而成的認知模式會影響生活的滿意度，人們會努力維持個體的信念、態度和行為間的一致性，維持此一致性的驅力就變成是一種動機因素，當

不一致出現時，個體就會做出某種修改使其重新取得一致（陳佩屏 2007；黃淑貞，2004）。

（八）持續理論：根據 Atchley 於 1971 年所提的認知觀點中，認為每一個階段有其連續性，年輕時的人格特質會持續到老年，比如年輕時常參與社交活動者到老年時也會不斷地參與相關活動，因此，個體如何在退休後產生新的角色或訂位與其退休前的特質有相當程度的關係，若能在職場工作時，即能培養積極的生活方式參與社會活動，對於退休後的因應應會調整得更快更順暢（陳佩屏 2007；黃淑貞，2004）。

綜合言之，退休是人生當中一個很重要的轉換階段，如何面對及因應是一門大學問，然而從上述各學者的理論中，雖然退休後可能喪失了原先的角色成為一個無角色的人，然而，從另一個角度來看，危機就是轉機，尤其是從活動理論及持續理論中，可以發現勇於做準備的人，當歷經退休角色的轉換時，由於事前的努力，或者如目標階層理論中提到的，個人目標階層越多，表示退休後的期望多，心理上比較容易調適，而且透過對自己生涯目標的設定或規劃，使其無論在角色的認同上或社會資源的取得方面，都使得退休後的生活調適的更快，而且順利發展出屬於自己獨特的意義與價值。

貳、退休生涯與規劃

俗話說：「凡事，豫則立，不豫則廢。」退休，是人生旅程中一個很大的轉換點，而退休後的生涯規劃，就像是一種未雨綢繆的工作，可以適時避免退休後所帶來的震盪，透過事前的準備，讓退休後的生活更自在，使得生涯的發展更有意義，並進而塑造出獨特的人生目標與生活型態。以下就生涯的意涵及生涯規劃的意義內涵和教師退休生涯發展等相關內容，進行分述。

一、生涯的意涵

金樹人（1997）提出「生涯」是指個人於其一生中，所扮演的系列角色與職位。國外學者 Super（1976）所說的生涯為：「生涯是一個人一生中所擔任角色的

組合，也由此表現出個人獨特的自我發展歷程，生涯是以個人為中心的。」(吳芝儀，2000)。而依照大英字典對於生涯 career 的解釋則為「道路、路徑」(road；path；way)，其中意涵為一個人一生所經過的道路或發展的途徑，也或許可以把它當作像是一場人生的長途旅行。

然而對於「生涯」一詞的解釋，由於學者的觀點不同，對於「生涯」的定義也有所不同，但隨著莊子所說：「吾生也有涯，而知也無涯。」可知生命雖然是有限的，卻可以透過學習讓生命的觸角無限延展。而陳佩屏（2007）綜合國內外學者的觀點後提出，從狹義的角度來看，「生涯」是指：「個人在其生命過程中所從事職業工作的相關活動與發展。」；從廣義的角度，則包含了狹義的解釋，「生涯」意指：「綜合一個人一生當中，各個層面的整體發展，涵蓋了所有人生中發生的事件。」因此，若能在生活上預作打算和規劃，無論扮演的是工作上的角色或其他的角色，相信一定能勝任愉快，亦能適當安排自己的發展方向，生活將更有意義與價值。

二、生涯規劃的意涵

(一) 生涯規劃的意義

如果說，生涯就像是一個人一生中一場長途旅行，那麼，生涯規劃也許可以這麼說，為了豐富圓滿這趟生命的旅程，而進行的妥善安排和打算。葉美蓮（2008）於其研究中提出，生涯規劃是指：「個人重新將自我的性向、興趣、潛能和人格特質做整體的檢視，並且對外在的環境與社會資源等，進行全盤的了解與評估；設計屬於自己未來生涯發展的方向和目標，促使個人更有效的成長與進步，以完成自我實現，這一連串活動之動態歷程，即稱之為生涯規劃。」

由此可知生涯規劃是一種動性的歷程，個人透過對於自我的認知與覺察，檢視自己的能力及周遭的資源，設計屬於自己的生涯目標，有次第有系統有計畫地朝著目標前進。

(二) 退休生涯規劃的意涵

退休是人生無可避免的歷程，而退休者的生涯規劃，最主要是參考生涯規劃的理念，雖然每個退休者的基本條件不同，但是若能對未來的退休生活做好妥適的安排與規劃，對退休者而言，將能迅速穩定的邁入退休生活，肯定老年生命的價值，促使個人成功老化。

陳佩屏（2007）認為退休是一種生活轉型的象徵，而不是生命的斷絕，雖然退休使得原來有秩序的生活、人際關係及自我概念被改變了，時間增加但是卻喪失身分、地位和聲名，因此，如果沒有預作規畫，退休後很容易適應不良。

張明仁（2005）也提出退休教師在經濟層面上，因有完整的退休給付保障，所以，在退休的生涯規畫方向上，應以發展正向的自我概念，建立積極的退休態度，注重身心健康，參與社區活動或休閒活動，運用時間以規劃相關學習活動或進修，增進自我成長充實退休生活。

總之，人生中有許多來不及實現的夢想，如何讓自己永保一顆年輕的心，安步當車、老當益壯、退而不休，妥善安排退休生活貢獻一己之力，是再創人生高峰的不二法門。

參、教師退休後發展階段與任務

艾利克森（Erikson）認為人格發展的每一個心理社會階段，都以前一個階段為基礎而逐階發展擴展上去，每一個階段可以是一個危機也可以是一個轉捩點。而進入退休階段的老人，是如何看待他的人生，並尋求完成他們生命的意義時，發現每個人會隨著，每個人人生階段的不同，由於條件不同其需求也隨之不同（林麗雲，1991）；而每個個體都是如此獨特而唯一，都各有其存在的意義與價值，當然也不會因為年齡不同而使價值混淆。退休，在一個人的生命中是一個大轉折，依陳佩屏（2007）於其研究中引述蔡培村（1995）將教師退休生涯的發展，整理歸納為四個階段：

一、調適期：教師歷經數十年的教育生涯從其工作崗位撤離下來，需面臨許多的

改變包含生活型態、心態、觀念及生理的衰老等，都必須親自去面對及與之因應。

二、重整期:教師退休了因為生活型態的改變，有時會產生焦慮或沮喪憂鬱孤寂的情形，因此為生活訂定目標，統合自己的主客觀條件，進行妥善規劃，讓退休生活更有意義這個重整階段顯得特別重要。

三、穩定期:退休教師能夠評估自己的生活方向，妥善規畫生活，重新尋回自我概念與自我價值，滿意自己的退休規劃讓退休生活進入穩定期。

四、臨終期:有生必有死，如何無畏走完人生最後一遭，在這生涯發展的最後一階段，必須適度進行心理調適培養淡然的人生態度或虔誠的宗教信仰愉悅走完人生旅程。

雖然，教師的退休生涯發展可區分為上述四個階段，但在現實的情況中並不盡然是直線進行的，猶如在實際生涯發展歷程中，這些階段並非是一階沿著一階，一成不變層層疊發展上去的。其實，其中最重要的應該是如何在這四個階段做好準備，尤其是當退休教師面臨重整期時，該怎麼透過規畫為自己拓展生活的新方向，讓自己成功面對退休生活，找到自我的價值與意義，比如投入社會服務，參與志工工作，豐富自己的生命意義與價值促使自己在生涯發展的後半階段發揮光和熱奉獻己力服務人群，此時，就必需於事前妥適進行生涯規劃，最終才能歡喜踏上生命發展階段的最後一層階梯，圓滿豐富自己的人生任務。

第二節 志願服務與志工參與

聯合國秘書長安南曾這麼述說志工：「他們分享他們的時間，分享他們的技能與才幹，最重要的是，他們分享的是人的經驗。他們有勇氣去相信，自己的努力能夠改變事物。」黃淑惠（2009）認為志願服務者為推動社會公益促進社會發展，無私的付出他們的時間、精力與才能、不求回報與名利，是現代社會不可忽視的一群重要生力軍。所以參與志願服務，在二十一世紀的今天時是時代的潮流，如何策勵參與者做得滿心歡喜，「歡喜做，甘願受」，樂於擔任志工參與志願服務，

並從其中學習與成長豐富生命的價值，亦成為一個重要的議題。因此，下面就從志願服務的意涵、志願服務參與動機與理論、志願服務之功能與困境因應等三方面進行分述。

壹、志願服務的意涵

一、志願服務之內涵

傳統觀念常把志願服務視為單方面的愛心與施捨，然而以現代前瞻性的概念，可說志願服務是指一種發自內心由個人、團體、或組織依其自由意願，以人本主義為根基，結合助人及利他理念，於經濟或實物上不計任何實質報酬，用實際的行動表現來參與社會組織的服務，而且除了志願服務者獲得成長，更是社會資源的有效運用，彌補政府行政組織力量之欠缺，擴大公共服務促進社會福祉與社會發展（林鳳榆，2004；張素真，2008）。

吳建明（2008）亦指稱志願服務乃出於內心自由意願，奉獻閒暇時間，不追求經濟報酬且以非專職的角色，從事利他、利己等互惠互助服務活動。故志願服務的內涵，已超越往昔單純慈善救助性質，而是一種已經被認為本著自由意志、自己發願、具利他情操自由選擇不被強迫的服務性工作。

依據聯合國的定義：「志願服務，是一種有組織、有目的、有方法的調整與增進個人對於環境適應，而且不計酬勞的社會服務工作。」當聯合國宣布2001年為「國際志工年」我國於同年一月由立法院三讀通過「志願服務法」依其法第三條第一項對於志願服務的定義：「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。」而張德永(2005)也提出志願服務人員除了為非營利組織獻身活動外，也透過參與志願方案成為政府輸出財貨與服務之重要途徑，而參與志願服務是一種解決公共問題的方法，也是一種理念的實踐，並促進人際網絡與社群意識的建立。

簡言之，志願服務是一種發自內心出於自願而且無報償的服務工作，而其涵

義經研究者將鍾紅柱、張鐸嚴、黃恆（2010）及賴榮正（2009）等學者之觀點整理歸納成如下：

- （一）志願服務是一種出於自由意願的服務工作。
- （二）志願服務是一種不求報酬的服務工作。
- （三）志願服務不只是勞務的提供，同時也可以是知識與技術的奉獻。
- （四）志願服務必須在有組織的團體中進行服務工作。
- （五）志願服務是一種誠心助人，人性善的展現之服務工作。
- （六）志願服務是一種促進公共利益，第三部門力量的展現。
- （七）志願服務是一種社會發展與公民社會的展現。

綜合上面所述，志願服務是一種人性良善至誠的顯現，是一種對社會及所處生活世界的承擔與回饋，本著利人利己的精神不求報償發自內心的在一個有組織的團體裡，進行利他或助人之志願服務，一方面達成助人的心念，另一方面也因為參與服務工作而促使自己學習與成長，豐富自己的生活。若以社會層面而言志願服務開啟了公共服務的新頁，有形無形間促進了社會發展成為政府的第三部門促進社會公益是另一種公民社會的顯現。

二、志工與義工

志願工作者(volunteers)即指志願服務人員，通常簡稱為志工。而有關志願服務人員在名稱的使用上是義工或是志工，依陳武雄對於這二個名稱從字面上區分為「志工」顧名思義乃「志願工作」，而「義工」則為「義務工作」並認為若從心態及性質來看「志願工作」是心裡所「願為」，屬於道德的範疇，沒有任何拘束力，是「服務」，無權利、義務之爭執；而義務工作則是所「應為」，偏屬法的層面，如有違背，應受懲處，是「責任」，既是義務，當然亦應享有權利。（黃淑惠，2009）。

然而志工的定義因各個專家學者研究角度不同，而有不同的見解。依林勝義在「志工」與「義工」的稱呼使用上區分所採取的論點整理如下：

1. 志工的出發點出於自由意志；義工則出於社會責任。
2. 志工的服務性質是為所願為屬於道德範疇，隱於內無約束力；義工是為所應，為屬於法的體系，形於外有約束力。
3. 志工的報酬是可以有一些報酬；義工則沒有任何酬勞。
4. 志工的範圍是無限寬廣；義工則依法從事服務工作。
5. 志工的考量有可以是做好事也可以是做壞事的顧慮；義工則是正正當當沒有做好事或做壞事的顧慮。

歸納以上這五點對「志工」一詞可以解釋為一個人出於自由意志，去做好事為所願為，盡力服務他人而且不計有無報酬；而「義工」一詞則可以解釋為一個人本著社會責任，依法正正當當從事服務工作，為所應為而無任何酬勞。(沈琮閔，2010)。

至於要如何稱呼，就研究者本身在學校單位服務的經驗，自2001年志願服務法通過後，校園裡對於義工的稱呼，早已跟著法令訂定也改成志工來稱呼，在校園裡從事服務的志工伙伴。慈濟基金會也認為志工就是志願從事服務工作的人，因此，重要的應該不是如何稱呼，而是如何依志願服務所處之時空背景與情境作彈性運用，所以「志工」與「義工」到底該如何稱呼，如何運用存乎一心，見仁見智，重要的是其志願服務內涵的實踐，促使志願服務參與者做得滿心歡喜，「歡喜做，甘願受」。

近年來，志工的發展已然成為一種社會運動，各類型志工的需求也漸漸隨著增加，依志願服務法中第九條第一項指出，「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：1、基礎訓練。2、特殊訓練。前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定(志願服務法，2001)。這和一般人以為志工是業餘性質或是臨時性甚至是兼差性質的，只要有熱忱願意付出時間和體力就可以當志工，不需特別要求具備專業的概念已經漸漸

有所差別（賴榮正，2009）。

因此，志工的定義因專家學者研究角度不同，而有不同的見解，而本研究所指的「志工」除了以吳建明（2008）提出「志工」乃出於內心自由意願而奉獻閒暇時間，不追求經濟報酬，從事利他利己互惠互助的活動外，並依志願服務法之第九條第二款條文規定須接受志願服務運用單位即福智團體需求相關之特殊訓練。而在福智團體裡要承擔志工，則必須參加廣論研討課程約一年左右的時間，才能在團體裡擔任志願服務工作。

三、志願服務角色與類型

志願服務者之所以願意參與志願服務工作，對其本人而言，除了可從參與歷程中獲得參與社會活動和自我成長與學習的機會，而且能擴展個人知識、工作與人際關係和社會適應，也有助於個人身心健康與生涯發展（黃淑惠，2009）。因之，志願服務參與者能從參與的經驗中，發現或看見自己所扮演的角色之重要性及推動支持自己參與志願服務的力量，進而激發個人持續服務的意願。以下就志願服務的角色和類型作簡述。

（一）志願服務角色

陳武雄（1998）提出志工應扮演的角色如下：

1. 對服務對象而言，應扮演的角色為關懷者、支持者、建言者及行動者。
2. 對服務機構而言，應扮演的角色為輔助者、媒合者、轉介者和開拓者。
3. 對整體社會而言，應扮演的角色為社會建設的參與者、社會改革的催化者、社會教育的示範者及社會和諧的促進者。

沈琮閔（2010）於其研究中將整理的文獻歸納志工在服務工作中擔任的角色性質分成：1.直接服務的角色 2.間接服務的角色 3.行政管理角色 4.政策制定的角色 5.倡導的角色等五種型態。

總之，志願服務者於參與志願服務時，所扮演的角色，常因服務機構與服務對象的不同，志願服務者需投入參與的角色就因之而有不同。若依需服務的性質

而言，可以是直接服務也可是間接服務，當然也極可能擔任倡導或是管理制定等的角色，故志願服務者參與的角色可以說是豐富多元具彈性的。

（二）志願服務類型

志願服務者參與志願服務的類型，通常是以志願服務運用單位的需求為主，由參與者衡量提供服務，故每個單位服務需求不同有不同的分類方式，所以下面依（沈琮閔，2010；曾華源、曾騰光，2003；謝金城，2013）之研究歸納整理後，將志願服務的類型以服務內容性質及服務時間分述於下：

1.服務內容性質

- （1）福利文化：如消基會志工、歷史博物館志工、圖書館志工。
- （2）環保勞動：如園藝志工、生態維護、資源回收志工、環境清潔志工。
- （3）青年志工：如學生志工、救國團志工、海外青年志工。
- （4）衛生保健：如醫院志工、衛生所志工、傷殘復健、疾病防治。
- （5）教育輔導：如交通導護志工、健康中心志工、心理諮商、學生輔導志工。
- （6）宗教團體：慈濟志工、法鼓山志工、福智志工、佛光山志工。
- （7）司法志工類：如監獄受刑人志工、法令諮商志工
- （8）政府機關志工類：如地政志工、戶政志工、消防志工。
- （9）其他志工類：不歸於上述各類，如交通或其他團體等，只要具服務性質均屬此類。

就現實的服務場域而言，提供志願服務的場所非常廣泛，包含各個不同的事業單位、職業及需服務的面向，只要願意有願就有力就可以把志願服務的愛傳出去。

2.以時間性質

依（曾華源、曾騰光，2003）提出志願服務，以時間性質來劃分，可將志願服務區分為：

- （1）定期性志願服務:固定提供服務時間。

- (2) 臨時性志願服務:單一的專案或活動，可以是一次性或是一段期間的。
- (3) 其他:視運用單位需要或是個人時間許可下接受臨時任務。

若以時間來區分，研究者將本研究要探究的對象，在福智團體裡的志願服務參與屬性分類及目前在林口教室參與服務的志工人數整理如下:

表 2-1 福智團體林口教室志願服務參與者屬性分類與人數

名稱屬性	服務條件與內涵	人數
全職志工	每星期參與團體十二個時段，四十二個小時以上，無薪。	4
兼職志工	每星期參與團體五個時段，十五個小時以上。	2
一般志工	每星期參與團體一個時段以上，三小時以上。	45
臨時志工	研討廣論到業果後，依活動需求，始能參與服務。	85

資料來源：研究者整理

這其中提到有關全職志工一詞的使用或定義，經研究者分別以中英文在 2013 年 5 月 18 日及 5 月 21 日於師大圖書館館藏資源電子資源整合查詢、台灣碩博士論文系統、Eric、goole 及財團法人國際合作發展基金會查詢檢索後，僅發現全職志願服務者之英文為 Full-time Volunteer，並且只能從相關的機構或連結裡找到全職志工一詞的使用，如英國志願英格蘭的志願者中心，提到在英國的社會關懷項目有為期 4-12 個月全職志工 Full-time Volunteer 的需求，而由美國 University of Wisconsin 大學的服務學習中心的服務項目裡，也連結了世界各地全職志願服務的機會提供學生參與。因此研究者綜合其內容後，發現其屬性就如同國內財團法人國際合作發展基金會中所派遣的國際海外志工，由運用單位提供基本生活津貼，用來支付基本生活相關費用，但相對的志工也必須遵守相關規定。

因此，本研究之研究對象為每星期在福智團體服務十二個時段，服務時間四十二個小時以上，有其固定服務之內容，而且無薪的志工為主要對象，符合此資格之志願服務者。此在福智團體裡乃以全職志工來稱之。

貳、志願服務參與動機與理論

依心理學辭典對於動機的解釋為：「動機與行為是二個相對的概念，行為是促使個體外顯的活動，動機是促使個體活動的內在歷程。」因此，動機也可以界定為引起個體活動且能維持已引起的活動以引發該活動朝向某一個目標進行的內在歷程（張春興，1989）。Streer & Porter（1983）提到在服務過程中，動機包含了三個主要成份：首先必須產生能量，這是指產生個體某些行為所需的內在力量和驅力；接著是引導方向，將行為引導到一個特定的方向或目標；最後則包含持續力，必須是沒有間斷的。所以志工的參與動機就成為個體是否決定參與的決定性因素及其為何選擇在此時此地付出有重要關係（吳界月，2004）。故下面就以志願服務的參與動機與理論基礎進行分述。

一、志願服務參與理論基礎

志願服務者無私付出自己的時間與心力，不求報償促進社會發展，是社會祥和安定的一股新能量。然而，有關志願服務理論的運用各個學者間也有不同見解，研究者整理（吳界月，2004；黃淑惠，2009）以 Vicki R.Schram 於 1985 提出以志願主義理論為主，認為志願服務者參與的理論包括利他主義、效用理論、期望理論、交換理論、人力資本理論、需求滿足理論、社會化理論等七種理論分別歸納如下：

- （一）利他主義（Altruism）：利他主義的思想，在志工的參與中常被認為是促使志工參與的主要動機，這種利他的想法和行為也可以說是讓個人在滿足他人需求的同時，也滿足了自己，而且並不期望得到回報。
- （二）效用理論（Utility theory）：即透過志願服務工作可以讓個人獲得最大化的效益，一個人透過志願服務工作服務他人，除了可以獲得無形、非物質的報酬，也得到人生最大且無可取代的價值。
- （三）期望理論（Expectancy theory）：對志願服務者而言，參與志願服務工作的動機，可能是受到個人期望的影響或是對於未來有回報報酬的期望。而這

個理論重點在說明志工參與志願服務的動機，與個人期望、信念和價值觀有極大關聯，相信期望必定會實現時，就會產生行動，有的學者是以手段理論或價值理論來稱之。

(四) 交換理論 (Exchange theory)：就志願服務者而言，從參與志願服務工作中的訓練及經驗是可獲得專業知識與技能。當一個人透過主觀判斷評估可以最少成本獲得最大利益時，採取行動的動機就會自然產生。

(五) 人力資本理論 (Human capital theory)：以參與志願服務工作者而言，透過參與服務的機會，除了可以獲得知識與才能外，更有助於人際關係的拓展及人力資源網絡的建立，甚至因而增加額外的收入、聲望或精神的回饋等。

(六) 需求滿足理論 (Need theory)：依據 Maslow 的需求層級理論，指出人類需求有生理的、安全感的、愛與所屬感、信任與自我實現等五層次需求，參與志願服務人員其所追求的應不再僅是人類基本的生理與安全需求層次而已，而是朝著更高層次的自我實現或無是非功利追求服務奉獻的人生目標。

(七) 社會化理論 (Socialization)：個人在社會化的過程中，主要受到家庭、學校與同儕團體的影響，塑造出個人的行為模式，認為參與志願服務工作，貢獻己力以改善社會是對社會的一種責任。

依上述的志願服務參與理論，瞭解到志願服務人員願意參與服務的緣由相當多，從利他主義的思想、人際網絡的拓展及專業知識與技能的獲得、自我成長與自我實現的追尋、社會參與及實現社會責任等，均可對志願服務者之服務意願與動向造成影響。

二、志願服務的參與動機

Slocum (1971) 將志工參與動機分為內在動機與外在動機，同時指出內在動機乃出於內心一股熱忱，不考慮自己是否得到利益且以改善社會為主，這樣的熱

忱有可能是宗教影響，也可能是曾經受到幫助等其他原因。因此內在動機包括了社會責任感、回饋社會、好奇心及宗教因素等；而外在動機則以志願工作者本身為主考慮自己的收穫，以利人且利己為出發點，比較能兼顧人性的服務動機和入道原則，包含了增進知識與經驗、改善生活或是接觸社會、自助互助的需要乃至追求自我實現的需求（陳儀珊，1989）。然而，人類的動機是非常複雜的，常常無法以單一事件來解釋，其中是由許多相關因素連結而構成的。而動機的背後往往牽涉個人成長的過程、經驗的累積、需求與滿足以及目前現況等，這些也是由一連串事件形成的，因此，任何一位志願服務者參與服務行為的發生，都是代表著許多不同的內外動機。為了能對志願服務者的參與動機更深入了解，研究者整理志願服務參與動機相關研究（林秀英，2004；黃永明，1998；陳雅蘭，2007；陳儀珊，1989；簡鈺青，2008）後，將志願服務者的參與動機類型歸納於下分述。

- （一）自利動機：志工參與志願服務可以滿足自我的需求如提高個人聲望以及獲得他人的支持等。
- （二）個人成長動機：因為投入志願服務而增長知識、經驗和心靈成長，甚至體驗到助人的喜悅或得到精神心靈的收穫與回饋。
- （三）意識形態動機：參與志願服務有時是因為了一些特別的因素，如價值觀信仰、宗教因素、意識形態等，而促使其加入服務的行列。
- （四）社會關係動機：去接觸一些人或是交朋友建立友誼，增進人與人之間的互動以拓展人際網絡，豐富社會多元關係。
- （五）實質回饋動機：諸多的研究指出許多志工的投入參與是因為預期能得到實質的回饋包括對自己或對家人有益處，如可以享有免費參觀等。
- （六）利他動機：從研究中最常看到的志願服務動機如幫助別人，做好事行善行，表達社會責任感等利益他人利益社會的想法帶動。
- （七）多重動機：參與服務的動機是多面向的，有時本來是為了豐富經驗或其他原因而投入，但因為參加後隨著時間的推演或事件的觸發，致使其感

變了原來的這些服務原因或動機。

總之隨著社會不斷發展，志願服務的參與動機相當多元，從上述的整理歸納中也發現志工的服務動機和意願也會因著參與時間、個人成長及環境因素等的變化，使其參與志願服務的觀點有所改變，也許原先本著助人利他的心念，在透過服務他人的歷程或經驗中，除了順利完成利他助人的願望外，同時也在這個服務的歷程中，使個人獲得成就感或滿足感，進而滋長了繼續參與志願服務的信念及動機，那麼這也是推動研究者想要深入探究了解退休老師之所以願意擔任福智全職志工，全時投入志願服務工作的觀點、動機或動力的來源是什麼，因此研究者將其動機類型及其內容意涵整理後，將實質回饋動機併入個人成長之動機類型中，且為了增加其完整性更加上其他一類後，歸納如下表，作為未來分析之參考依據。

表 2-2 志願服務者參與動機類型及其意涵分類表

動機類型	內容意涵
1 自利動機	滿足自我需求、獲他人支持
2 個人成長動機	個人知識、經驗、心靈之成長與收穫
3 意識形態動機	價值觀、信仰、宗教因素及意識型態
4 社會關係動機	增進人與人間互動與拓展人際網絡
5 利他動機	利益他人、利益社會
6 多重動機	單一參與原因到多重原因
7 其他	未包含上述之其他參與類型

資料來源:研究者整理。

參、參與志願服務對個人及社會之影響與困境因應

志願服務的提供和參與不僅彌補了政府公部門社會福利不足的困境，促進社會的和諧與發展，也促使參與的志工個人獲得學習與成長，豐富生命的意義與價值；但相對的，志工也可能在其服務的過程中，遇到挫折與困難而影響其參與的

動力。因而，研究者分別從參與志願服務對社會及個人的影響及志工參與志願服務面臨的困境因應二部分蒐集整理相關研究進行分述。

一、參與志願服務對個人及社會的影響

從吳建明(2008)的研究中提出從積極面和消極面的觀點來看志願服務的功能包括支援性、補充性、替代性、社會環境提升、實用性及整體性等六項志願服務提供後所產生的功能，點出了志願服務其實對社會而言有其相當的重要性，那麼志工參與志願服務對個人及社會將會產生什麼樣的功能或影響。下面研究者整理(沈琮閔，2010；黃淑惠，2009；謝金城，2013)提出個人參與志願服務對社會及個人的影響，分社會層面及個人層面於下分述。

(一)社會層面

1. 彌補或替代政府辦理公共福利業務的輔助性功能。
2. 提供大眾多元社會服務溫情關懷的補充性功能。
3. 深化服務品質及擴大服務範疇的實用性功能。
4. 提供多元的社會參與機會讓供需獲得平衡的效益功能。
5. 運用科技整合強化社會資本的專業性功能。
6. 建構公民社會的基礎展現人類高貴的本性形成善的循環功能。

(二)個人層面

1. 促進個人學習新知識與增長知能或技能。
2. 增進自我肯定和自我成長。
3. 拓展人際網絡與生活領域產生團體歸屬感。
4. 分享經驗培養快樂心境提升心靈。
5. 轉化個人生命價值觀增進家庭和諧。

志願服務者通常並不是為了獲得實質利益或受制於他人才參與志願服務，而是本於個人自由意願為社會盡責任或利他，才積極參與付出參與服務(黃淑惠，2009)。廿一世紀是志願服務的新世紀，綜合上述志願服務功能志工參與志願服

務可以發揮的角色具多元性功能，含有輔助補充實用、專業實用有價值及建構公民社會的根基、增進社會和諧的功能等，其不管是直接或間帶動社會的發展與進步，也相對地成為彌補政府部門功能不足的一股重要力量。

二、志工參與志願服務面臨的困境與因應

志工參與志願服務的工作幾乎是無償不求任何報酬的，在服務的過程中可能會為志工帶來諸多的歡喜與收穫甚至個人成長，但是在其服務的過程中也可能令志工感到挫折而使其中斷服務的參與，因而研究者從(陳淑貞，1999；陳惠玲，2009；蔡明宏，2008；賴榮正，2009) 相關研究中所提出志工在參與服務的過程中常會碰到的困境歸因整理為以下二大因素。

(一)組織因素:組織承諾或是志工對於該組織的認同如組織是否具和諧氛圍、良好的督導、健全的制度、獎勵措施、培訓機制等，都會影響志工在服務過程中所感受的經驗是否順暢沒有困難。

(二)個人因素:

1. 人際因素:畢竟志工團體是以人為主要的組成份子，因此人與人間得互動顯得格外重要，在服務期間與組織中成員及其他志工間的相處互動情形，如果彼此間關係好挫折就相對地減少也比較容易得到好的經驗。
2. 服務工作因素:如果志願服務參與者能體認工作的重要性、價值性及有效性不僅能於服務時獲得成就感亦容易促使其持續投入服務，也相對能提升其挫折容受度。
3. 家庭因素:家庭因素包含婚姻關係、家庭責任等都是影響志工投入與否的原因家人的支持或較不售家庭束縛通常參與服務會比較順利。

其實志工在服務的過程中難免會遇到上述的困難或挫折，那要如何因應呢？首先，若就組織因素而言志工運用機構應就內部建立良好的志工制度與組織服務平台，平時就要做好對志工的輔導機制，適時的給予鼓勵與支持，接納不同的意見提供良好的工作環境，擇優表揚優良志工、肯定志工的貢獻，甚至定期規劃辦

理志工與眷屬聯誼活動，以獲取家人的支持，建立正確的訊息服務網絡使訊息能正確迅速流通等，另外也應提供志工學習機會透過學習的參與不僅能提升志工本身的學養更能促進對組織的認同。

其次，是有關個人因素部分應該對於服務的組織多了解多參與強化自己對組織的承諾增加向心力同時也應敞開心胸接納不同的意見調整自己的腳色與任務多邀家人參與相關活動化解家人的疑慮取的更多的認同與支持。

凡是走過必留下痕跡，也許不同的單位不同的個人要面對的困難也不同但是抱持勇於面對樂於學習的心相信一定能讓人走過黑暗的幽光明在現。

第三節 轉化學習觀點探討

常言道「活到老、學到老」在生命的長河中，體力會隨著年歲的增長逐漸衰老，但是人的智慧與經驗總是喜歡和歲月拔河，尤其是透過對自我的認同與建構生命的意義與價值找到生命的方向時，知道自己想要什麼追尋什麼就有了學習的動力，而從 Mezirow 於 1991 年提出轉化學習理論中，談到的觀點轉化學習歷程，能帶動學習者透過對原有觀點或信念的覺察反思，釐清再釐清後找尋方向與策略，以形成新的觀點累積能量再出發，從其中不斷來回實踐與印證，促進學習的循環，藉由透過觀點來回激盪實踐轉化的學習歷程，開啟人類生命的活力。因此，下面分別從 Mezirow 的轉化學習意涵、轉化學習的核心概念及轉化學習理論擴充論述等三部分進行分述。

壹、轉化學習的意涵

有關轉化學習的內涵與概念，自 Mezirow 提出轉換學習理論後，也引發學界很多的討論，尤其是在該理論中談到如何改變，指出關於人們看待自己及周遭生活世界方式產生的戲劇性或根本性所發生的改變，Mezirow 在其理論中認為人必須對自己的信念系統不斷提出質疑才能真正改變（吳界月，2004）。而本研究主要以 Mezirow 轉化學習觀點為主，因此，分別從轉化學習的意義及轉化學習

的特質二部分，於下分述。

一、轉化學習的意義

Mezirow 認為觀點轉化是一種解放的過程，在這個過程中，人對於心理、社會及文化假設的結構，是如何以及為何限制人看待自己及與其有關的事物，而逐漸產生批判性的覺察，並且對於這一個結構進行重組，產生一個更具包容性、區辨性與整合性的經驗觀點，並根據形成的新觀點來付諸行動（林雅慧，2007；黃富順，2002）。

那麼，為何 Mezirow 認為觀點轉化是一種解放的過程？其中重要原因，是 Mezirow 提出所有的成人早已發展出一套看世界的固定信念和詮釋自身經驗的方式以及屬於自己獨特的價值觀。然而，並不是所有的成人，都清楚這樣的觀點或詮釋經驗的方式是怎麼形成的。因此，當個人遇到和原有的經驗觀點或價值無法滿足個人對外在世界的詮釋需求以消化新經驗時，會產生矛盾或陷入兩難的困境中，這時候個人就必須轉換角度去看問題與修正自己已有的觀點來適應新的情境，這一個修正的過程是一個改變解放的過程，也就是所謂觀點轉化學習的歷程。換句話說，轉化學習是一個透過檢驗、質疑、確認及修正個人世界觀、價值觀或詮釋的學習過程，而其目的，是促使個人從原有的意義觀點中解放出來，進而產生更具包容性、區辨性與整合性的新觀點，以適應新情境（吳界月，2004；黃富順，2002）。

更進一步來說，轉化學習是一種會讓人產生改變的學習，而這種改變不單只是個人內在觀點的改變，也包含了外在行為的改變。個人從其成長的歷程中，已經習得積累了屬於自己的一套觀看世界或詮釋事件意義的參考架構及價值體系，而且不斷的將新經驗整合到先前的學習系統中，當這種整合造成衝突或遇到困境出現矛盾時，原先的參考架構或價值體系受到挑戰必須被檢驗，以促使個人進行覺察及反思，產生修正或調整看法並建立新的觀點而進一步採取行動實踐與身體力行時，這個過程就是轉化學習（林雅慧，2007；張穎華，2010）。

二、轉化學習的特質

Mezirow 認為當個人遇到和原有的經驗觀點或價值無法解釋或消化的新經驗時，會產生矛盾或陷入兩難的困境中，在這個特別的生活試驗或經驗中，個人想從中解放跳脫出來，就必須評估、檢驗或修正自己原有的觀點，來適應或探索新的生活，而這一個修正的過程，可以說一個解放學習的過程，而這個過程也是 Mezirow 提出的觀點轉化學習歷程模式（林雅慧，2007）。從這個歷程中黃富順（2002）也認為轉化學習最少包含四個歷程：（一）發現問題；（二）反省或檢視問題；（三）解決問題；（四）付諸行動。並以這四個歷程為基礎，提出以下三個轉化學習的特質：

- （一）轉化學習起點是質疑原有觀點: Mezirow（1991）指出人對於日常生活經驗的解釋是藉由自己的觀點來進行的，也因為這些未經批判、檢驗、質疑等的觀點，限制了個人對改變、成長與發展的接受程度，而使個人畫地自限妨礙了相關生活經驗的整合。因此，個人唯有透過對原先被視為理所當然的意義觀點產生動搖，並了解這些觀點對個人看待世界所產生的限制或影響時，轉化學習才會發生。
- （二）轉化學習的動力源於批判反省: Mezirow（1991）認為經由對原有的經驗或意義觀點進行過程或內容反省的歷程，有助於釐清個人原來的觀點，這期間會經歷重新了解原來的觀點而且檢視這些觀點的來源及其後果和檢視這些觀點是否正確有效。而這個過程對任何一個人而言都不太容易做到，尤其是要促使個人對既有的觀點產生質疑，也就好像是一種對自己的原有觀點、信念或價值提出挑戰，所以 Mezirow 認為當個人開始對這些觀點進行前提反省批判時，就開啟個體進行轉化學習的動力。
- （三）觀點轉化學習視為解放學習: Mezirow（1991）提到所謂的解放學習是我們從限制自己所從事選擇與控制生活力量中，解放出來的一種過程，而這些力量，常常被個體視為理所當然或超乎可控制的範圍，其實，個體的每

一個觀點，大都由特定的知識、信念及價值判斷和相關假設所形成。

然而，個人在形成這些觀點的過程中，大多未經批判反省而來，也因此而限制了個人的發展，所以轉化學習的目的，就是促使個人對原有的假設結構進行質疑批判反思重組進而付諸實踐。亦即經由解放的學習，個人透過對過去被限制的知覺進行反思，讓個人從可能扭曲的假設中，進而探索新的觀點或行動，產生觀點轉化，這一個過程，也正是意義觀點轉化的歷程（林雅慧，2007）。

貳、轉化學習的核心概念

轉化學習是當個人遇到和原有的經驗觀點或價值無法解釋或消化的新經驗時，會產生矛盾或陷入兩難的困境中，這時候個人若想從中解放跳脫出來，就必須修正自己已有的世界觀或價值觀來適應新的情境，這一個修正的過程 Mezirow 認為是一種解放的歷程，也就是所謂觀點轉化的學習歷程。那麼，個人要如何從原有的價值信念修正發展出另一種價值信念呢？研究者藉由研閱相關文獻來探討轉化學習核心概念，希望透過對於轉化學習核心概念的理解，釐清幫助個體學習改變修正發展價值信念的因素及觀點轉化的歷程。因此，依 Mezirow（1991）在其理論中所提出的意義結構的內涵、反省的類型及轉換學習的歷程進行分述。

一、意義結構的內涵

Mezirow 認為每一個人都有一個固定的意義結構，用以作為詮釋日常生活事件的主要依據，而意義結構則是由意義觀點（meaning perspective）及意義基模（meaning scheme）二大要素組合而成。在轉化學習理論中，有關意義結構的內涵歸納各學者（Mezirow，1991；吳界月，2004；林雅慧，2007；黃富順，2002；張穎華，2010）內容整理於下。

（一）意義觀點

意義觀點是一套參考架構或習慣的期待，由個體在孩童時期所接收的信念系統及其形成的自我概念所建構而成。換句話說，意義觀點是由一組參考架構所構成的既定期望，個體用它來作為反映他們的符號模式，並作為解釋和評估經驗

意義的系統。

(二) 意義基模

意義基模是一組特別的知識、信念、價值判斷和情感等，並且以此作為我們對實際生活的詮釋。因此意義基模，可說是一組特別的信念系統，用來掌控我們觀看、感受、思考與行動方式的種種規則、角色與期待，作為指引我們的行動準則，其內容可能包含如何去做、如何理解他人的意義及如何了解自己等面相。

Mezirow 認為個體所持的意義結構可分為三類，包含認識論的觀點、社會語言學的觀點及心理學的觀點等三種類型。而其每一個意義觀點，都是由一套特定的知識、信念與價值判斷等組成的。多數人幾乎不以批判性的角度，來審視或檢驗自己內在的意義觀點。Mezirow (1991) 認為意義觀點或是意義基模形成過程，幾乎都是未經反省而來，也就是說，即使其中有扭曲的假設或阻礙個體對周遭環境的接觸，個人也不一定知覺，此即是扭曲的意義觀點。這些扭曲的意義觀點相對的侷限了個體的成長與發展並使個體看待事物的角度缺乏包容與開放性，進而阻礙經驗的整合。

二、反省的類型

Mezirow (1996) 受到哈伯瑪斯 (J.Habermas, 1929) 對人類認知興趣進行分類的影響，把人類的學習分成工具的學習、溝通的學習以及解放的學習三種類型 (張穎華, 2010)。Mezirow 於其中也點出解放學習中所談到的批判反省能力在轉化學習中的重要性，因為它是影響人們能否自原有的壓制情境中解放出來的重要關鍵。另外，也說明解放學習包含二個歷程，分別是意義基模的批判反省及意義觀點的批判反省 (黃富順, 2002)，所以，Mezirow 認為反省是對於我們所努力詮釋的和賦予意義的某一個經驗的內容、過程或前提，給予批判評估的過程 (林雅慧, 2007)。而其內涵依(林雅慧, 2007；黃富順, 2002) 研究者將其整理分為三種類型如下：

- (一) 內容的反省:是指一個人對一項問題的內涵或敘述的內涵進行檢驗，例如我們判斷一個人的年齡時，會從其生理上的特徵如頭髮的顏色、皺紋等生理現象來判斷，亦即在內容反省的過程中，針對問題的內涵進行檢驗以判斷論述內容之真實性。
- (二) 過程的反省:指個人對自身如何解決問題的策略進行檢核的歷程，例如判斷一個人的年齡是否正確時，我們會反問所用的判斷方法是否正確。換句或說針對個人面對問題時，所使用的方法策略進行檢驗，藉由使用策略、理論、感覺或情境等面向進行評估的過程，就是馬濟洛所謂過程的反省。
- (三) 前提的反省:通常是指對問題本身的質疑，比如說在判斷一個人的年齡這個問題上，我們可能反問自己，為什麼我要知道他的正確年齡？如果他的身體健康心態年輕我有必要在意他的實際年齡等，這種對問題本質的懷疑，就是所謂前提的反省。

上述反省類型中，內容反省及過程反省通常會使我們改變心意，而導致意義基模的轉換，然而，只有當前提反省發生時，才會促進個人產生意義觀點的轉化，或幫助個人發展更完全的意義觀點，更具包容性、區辨性、滲透性及整合性的經驗。但是，要特別注意，並非所有的前提反省都會產生轉化學習，事實上只有在個人原有意義觀點的假設是扭曲、不可靠、不合理時，前提反省才會導致觀點轉化，否則，僅可說是原有意義觀點的確認。因此，反省是轉化學習一個很重要的概念，並不是所有的學習都是轉化學習，當新的觀點沒有經過記憶或行動的階段時，這時的學習，只能說是反省的學習，並非轉化學習，所以反省的學習，是時時存在轉化學習的歷程中的，換句話說，反省在轉化學習歷程中深具關鍵性影響力。

三、轉化學習的歷程

Mezirow 主張促使個體進行轉化學習的主要原因，是個體原有的意義觀點無法詮釋新的生活事件或經驗。就像是為人妻、為人母、為人父、退休、親人死亡

或其他快樂悲傷的突發事件等，使得個體無法以原有的意義觀點合理的詮釋這些新事件，形成複雜難解的兩難困境，此時，即是個體進行轉化學習的關鍵點。

而轉化學習之所以發生的原因，則有賴於個體是否能對原有的意義觀點進行批判反省，進而發展出與新生活事件相合的意義觀點。在這個歷程中，重要的是個體若能針對原有的意義觀點，進行批判性的前提反省，就有可能從原有意義觀點的限制中解放出來，之後透過協商、尋找、嘗試或學習等方式，建立新的意義觀點，就能完成所謂的意義觀點的轉化。因此 Mezirow 提出以下十個轉化學習階段（吳界月，2004；林雅慧，2007）：

- （一）經驗到一個失去方向的兩難情境。
- （二）對自己原有的價值信念進行重新檢驗。
- （三）對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。
- （四）瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗比照，逐漸從傳統的社會中疏離。
- （五）探索新的角色、關係、和行動。
- （六）規劃行動的計畫。
- （七）學習執行計畫所需的知識和技能。
- （八）盡力嘗試新的角色。
- （九）在新的角色和關係中建立能力和自信。
- （十）以新的觀點作為重建個人生活方式的技巧。

研究者透過歸納整理以上 Mezirow 從研究中發展出轉化學習過程的十個階段及 Mezirow 相關理論和重要核心概念後，發現促使個體轉化學習發生的重要關鍵，往往是發生在個人遇到突發或問題情境時，促使當事者必須去檢視反省原有的觀點信念，找出解決問題的策略，重新建構形成新觀點，並且採取實際的行動去實踐。也因為緣著這樣一個概念，研究者參照了 Mezirow 的轉化學習歷程模式，醞釀發展本研究在探究個案觀點轉化歷程的基本架構圖：

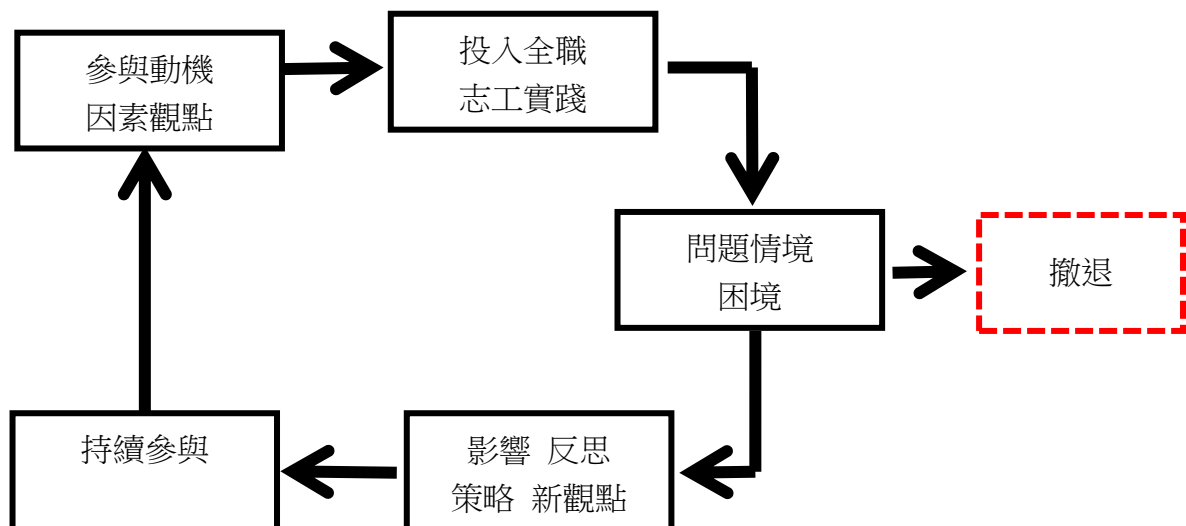


圖 2-1 本研究探究個案觀點轉化歷程的基本架構圖

資料來源:研究者整理繪製

參、轉化學習理論擴充論述

Mezirow 提出的轉化學習歷程的十個階段，基本上是以批判反省為動力基礎的直線性轉化歷程；然而，經過相關學者陸續研究後發現，轉化學習的發生並不是全然按著這十個階段，以直線式的方式來進行；後來，Mezirow 也於著作中同意這樣的看法，的確有些學習者會跳過某些階段，而是直接進到另一個階段（黃富順，2002）。因此，有許多的學者針對這個轉化學習歷程，提出不一樣的看法。所以，下面是研究者依林雅慧（2007）在研究中整理相關學者從轉化學習歷程及影響轉化學習的因素這二個方面所提出的補充觀點，來進行分述：

一、轉化學習歷程的補充

- （一）Cranton，認為學習者不全然須要在相同時間經過相同的階段，而且轉化學習也不是某種單一的過程，其所需經歷的時期或階段也會因人而有所差別（李素卿譯，1996）。
- （二）Taylor，就馬濟洛在轉化學習歷程模式的第一階段—學習者所經驗到的一個失去方向的兩難情境，更進一步提出這種原先被認為是單一的、戲劇般

發生的突發事件或困境，或許在現實中是一種經由長期不斷累積的過程。

另外，Taylor 也引用 Clark 的研究發現，提出數個事件的聚集可以引起轉化學習過程的開始，並根據許多研究結果指出，轉化學習的過程是比原先所想的更加個人化的、流動的、和循環反覆的一種歷程。

(三) Clark，在研究中發現有些人在某一個不確定的時期，會有意無意地找尋在他的生命中失落的東西，而當他們發現那些失去的部分時，轉化學習的過程就會被觸發。因此，若以學習者觀點來看，轉化有可能是一個頓悟的歷程。

(四) Coffman，在其研究中發現學習者本身的情緒狀態、直覺及支持系統的強弱等，對於促使學習者進行轉化學習歷程有其相當程度的影響力。雖然，Mezirow 的轉化學習歷程模式，遭到其他學者提出了不同的看法或質疑，但就 Mezirow 本身來說，在其 1995 年的作品中他也宣稱轉化學習的過程未必一定是精確地按照模式中的順序。黃富順 (2002) 提出轉化學習必須包含發現問題、反省問題、問題解決、付諸行動等四個歷程。

綜合言之，個人唯有從發現自己原有觀點中的限制後，進而檢視被限制的觀點因素為何？並從中去除限制的觀點因素，重新找尋有效的資源或策略進行重組後，身體力行付諸行動，且以建構形成的新觀點，作為詮釋新經驗與行動處世的依據 (張穎華，2010)。

二、影響轉化學習之因素的補充

在探討 Mezirow 轉化學習歷程的許多研究中，除了探討上述轉化學習的歷程，是否呈直線式的發展外；另一個常被討論的議題，則是 Mezirow 一再強調的批判反省能力，是促使個體能有效進行意義觀點轉化的重要關鍵，那麼批判反省能力是否是促進轉化學習發生的唯一要素，許多的學者就質疑這個論點而提出其不同的看法 (黃富順，2002)。以下歸納相關學者提出影響轉化學習之因素的補充整理如下 (林雅慧，2007；張穎華，2010)。

- (一) Taylor，提出轉化學習歷程的本質，除了理性以外還受到其他因素影響，比如直覺和情感的學習以及引導感覺的力量等，學習者在轉化學習的過程，如果缺少了情感的表達與覺察，將無法展開批判性反思。另外，Taylor 也指出轉化學習過程中「關係」的重要性，從一些研究中發現學習的過程依賴合作和創造支持、信任和友誼。因此，轉化學習不是一種獨自的行動，而是一種人際間的相互信賴，學習者透過發展與他人關係的開放性和信任，以處理情意層次的學習，這是管理轉化學習所經驗到的威脅與情緒所必要的。
- (二) Dirkx，從情意面向來探討影響轉化學習因素，他認為轉化學習涉及非常個人式的與想像的理解外界的方式，它植基於我們的經驗中，一種更直覺的與情緒的經驗，是一種透過靈魂的學習，是超越本我的，並且將我們連結到現在經驗的立即性經由這個過程，引導我們去體驗超越較受限制的以及以本我為本位的世界觀。他更進一步探索靈性與轉化學習之間的連結，提到想像的角色可以透過心靈來促進學習，而且認為轉化學習是以超越自我為基礎的，強調的是感覺和意象。而意象可以從人際互動中的感情表露或閱讀文本中被喚起，同時傳達了我們從這社會世界中投入或退出的意義之方式，透過意象可以促進生命多重自我間的對話，而促使生命結合成一個整體。
- (三) Clark，認為 Mezirow 提出的轉化學習模式，把個人經驗與歷史的和社會文化的脈絡分離，限制我們對那些經驗的了解，他探究脈絡在轉化學習過程的影響後，發現促使轉化的因素不只是兩難情境，提出轉化學習有兩個觸媒：總體環境和面臨兩難的困境，脈絡對於轉化學習而言扮演著相當重要的角色。
- (四) Taylor，指出 Mezirow 的理論應納入更多個人歷史和社會文化脈絡因素，例如個體人格特質、改變的意願、過去的經驗、所處社會情境...等，如此

才能有效解釋為什麼有些兩難的困境能使某些人觀點轉化，但是對於其他人卻沒有作用。

經過上述的整理發現，Mezirow 從最早提出的轉化學習模式，到透過不同學者的研究發現，及其對該理論所做的相關修正補充其中也包含 Mezirow 本人，讓我們能對於轉化學習理論的意涵有更清楚的了解，也明白轉化學習的過程不單純僅是直線式的歷程，有可能是一個反覆迴旋或頓悟的歷程，轉化學習理論，經過不斷的擴充、修正下，已愈來愈豐富。

特別是 Taylor 提出轉化學習歷程的本質，除了理性外應該還受到其他因素的影響，如直覺與情感的覺察和引導，以及關係的重要性如人際間的合作、互相信賴與友誼等；而 Dirkx，也從情意面向來探討影響轉化學習因素，除了認為轉化學習是一種更直覺的與情緒的經驗外，更引導我們超越自我，並強調透過感覺與意象促進生命多重自我對話；另外 Clark 和 Taylor 則同時提出個人歷史和社會文化脈絡因素在轉化學習的必要性。從這些討論中，讓研究者發現轉化學習歷程一定不是單純的一個線性的過程，是有可能透過循環反覆、流動或頓悟的歷程，而其影響的因素除了包括情緒、直覺等個人特質外，還需涵蓋社會、文化脈絡、人際間互動等因素，也讓研究者對於本研究的研究主軸及架構能更具分析脈絡。

第四節 福智團體之現況與發展

本節主要內容分別從福智團體的創辦人及其理念及福智團體的發展現況等二大部分進行分述。

壹、福智創辦人及其理念

福智團體在創辦人^上日^下常老法師為了幫助僧俗二眾離苦得樂，一肩挑起佛陀志業，一肩挑起儒家文化，努力奔走創辦福智團體後，陸續開展各項法人事業，以利益一切社會大眾，營造身心靈整體提升的良善環境，引領弟子在人間播灑人心真善美的馨香，以下從（陳光明，2011；黃淑惠，2009；福智文教金會網站，

2013；福智全球資訊網，2013）相關資料歸納整理福智團體創辦人^上日^下常老法師的一生、法師的悲智力及法師的願力來了解福智創辦人及其理念。

一、^上日^下常老法師 的一生

日常法師俗姓黃，名靜生，江蘇省崇明縣人。1929年出生，六歲進入小學就讀。十三歲時父親學佛，常講因果故事，告訴師父天下第一等人是出家，希望培養師父將來當和尚。十九歲跟隨三叔黃祖良來台；二十四歲，就讀省立台南工學院，即是現在的成功大學。三十七歲，在苗栗縣獅頭山圓光寺剃度出家，法名日常。

三十八歲時，跟著印順法師學習經論並獲贈《菩提道次第廣論》海內孤本。四十一歲，在新竹福嚴精舍三年自修及教小沙彌，每天念佛二萬聲。並於新店同淨蘭若親近仁俊法師三年，遇人倡印廣論，得一部新版。四十四歲隨仁俊法師赴美，於福嚴精舍的美國佛教會駐台譯經院，擔任解釋經典的工作。四十五歲，與聖嚴法師，在美國紐約佛教會結緣。四十六歲，由日慧法師介紹，認識張澄基教授，開始認識藏系佛法。

五十三歲，離開紐約前，認識黃教瓊拉仁波切而第一次見到法王。五十四歲，在洛杉磯大覺蓮社啟講廣論。五十六歲，受淨空法師邀請，回台共創「華藏講堂」，成立佛陀教育基金會，並擔任董事；同時，在臺灣及美國兩地弘法，且開始對「華藏講堂」同修開講廣論。離台期間，講堂同修便開啟研討廣論之風。五十八歲，決心至印度達隆沙拉辯經學院求法。爾後，每年獨自前往印度求法三個月。五十九歲，辯經學院校長傳師父三主要道；是年單獨晉見法王，法王說回去臺灣要弘傳廣論。同年，於「華藏講堂」與同修共度中秋，師父慈悲和藹地和大家談許多高僧大德的行誼，令大家在輕鬆的心情下修學佛法，亦成為廣論同修中秋普茶之因緣。

六十歲，先在圓通寺，後又轉到淨律寺略講《菩提道次第廣論》，首次引起臺灣地區有志學法者學習廣論。是年，亦募集款項重新標點校正《菩提道次第廣

論》，為法尊法師譯廣論以來首次新版，共發行三仟冊。後應廣化法師邀請，受聘為南普陀佛學院副院長兼教務長，正式開講廣論。六十一歲，發行 1~50 卷廣論錄音帶，並於華藏講堂正式成立研討班。六十二歲，廣論錄音帶 1~160 卷發行圓滿。

六十三歲，帶領南普陀佛學院四位法師前往印度達隆沙拉，求受法王傳承戒法。是年台中研討班成立，並成立福智精舍。九月，先擬出版福智之聲雜誌。十月，悟光精舍開始研討廣論，此為尼眾僧團成立初期雛型。十一月，《福智之聲》創刊，以「廣論為度越苦海之舟航，效善財龍女一生圓滿取辦」為發刊詞。六十四歲，北、中、南部研討班同修百餘人，不約而同前往福智精舍拜年，此為福智團體朝禮法會之始。是年，晉見法王，報告臺灣學習廣論的情況，受到法王贊許，並贊成同年成立財團法人。

六十五歲，法人主辦第一屆請法團前往印度請法，擬創辦佛學院之計畫獲法王嘉許。五月，正式成立「財團法人福智寺」。九月，接受心聖尼師供養，率男眾增團進駐新竹鳳山寺。開始建立佛學院。

六十六歲，鳳山寺沙彌預科班正式成立。十二月，適值藏曆十月十五日，乃「宗喀巴大師誕辰暨圓寂紀念日」，於鳳山寺主持「圓根燈會」，鳳山寺僧團、南海寺僧團及戒學班的老同學共同參與，而成為福智團體「圓根燈會」之始。

六十七歲，赴印度達隆沙拉請法，在德里見任黃教克主傑法座之「夏巴曲傑」仁波切。是年獲仁波切傳「上師相應法」。十月，主持首座無農藥農場灑淨法會。六十八歲，迎請洛桑校長赴香港講法，並傳授發菩提心願心儀軌及密集瑪。六十九歲，洛桑校長圓寂。三月，法王首次來台弘法，並加持鳳山寺僧團賜名為「正法林佛學院」。

七十歲，正式宣佈精進用功內涵，以思惟修為主體。七十一歲，九二一地震後，開示《我見過的靈界》以及《死亡九分鐘》。七十二歲，重講《南山律在家備覽》。九月，鳳山寺首次傳授三壇大戒。七十三歲，首次為在家居士傳授五戒。

四月，法王二度來台，並親至園區加持。七十四歲，首次興辦祈願法會，由第一百世「甘丹墀巴」仁波切主法。七十五歲，示現病相。七十六歲，於春節禮師法會後，搬到園區安養。2004年10月15日，76歲於中國安然示寂。

日常老法師在福建圓寂。老法師為了佛教事業，默默無聞的奉獻一生，把所有的時間和精力都用在培養僧才和弘揚佛法上面。他用功學習佛法，對《菩提道次第廣論》有著很高的造詣和很深的體會，特別是在晚年不遺餘力地弘揚和推廣這部大論，提供有心修學佛法的社會大眾一條學習之道，更培養了不少有道心的僧才弘揚教法。

二、法師的悲智力

眾生因為無知而痛苦，唯有透由瞭解真相才能得到快樂；偉人之所以不平凡，是因為他的心靈世界是慈悲與智慧圓滿的，就是這樣廣大的格局，使日常老法師把每個眾生放在心中，並發願生生世世，只要你願意他就一路陪著大家。很多人對他的第一印象，是溫暖如陽光的笑容，以及那雙炯炯有神的眼睛；很多人的生命，因為他而轉彎，走向了另一種人生願景；很多人把他視為生命中，最重要的老師，而他常常說的卻是：「我成功的經驗沒有，失敗的經驗倒是很多，可以給大家作個參考。」

有一次，老法師行經高速公路時，看見路邊有農民燒稻草，那一幕奠定老法師建立慈心事業的決心。他內心掛念的不僅眼睛所見的眾生，還有地底痛苦的螞蟻及六道有情。每當颱風來臨，老法師總是難過，不僅關心除了死傷多少人，也關心大地我們所看不到的千千萬萬的有情會失去生命。在慈心事業經營之初，土地常年被化肥農藥傷害變得非常不利植物生長，有人請教老法師是否可以應急的灑一些化肥，但是老法師堅持一點農藥化肥都不能灑。他說：「現在人的毛病就是應急，別人硬撐，一次失敗、二次失敗，最後是成功的。我們在這裡，應急一次、二次，最後雖然成功，卻是失敗的。」這是老法師對業果道理的堅持，眼前雖然失敗，但長遠來看如果是成功的，老法師仍會繼續。如果對長遠沒有利，

那不論眼前多成功，老法師也不會做。

老法師的身上擁有許多心靈的力量，都是因為老法師有一顆想要幫助別人的心；因為，想做能夠利益最多人的事情，所以要有智慧；因為，想利益別人的這顆心很強，所以意志力很強。

三、法師的願力

老法師有一個心願，就是要將最好的留在世間。老法師在接觸漢傳佛法之後，就有種想建立漢系教法的心。因緣之下，老法師在美國接觸到藏系佛法，聽了法王的開示，覺得藏系與漢系融合的教理是最可以利益眾生的。便在五十九歲的高齡決定赴印學習藏傳佛法。出發時老法師突然生病發燒得很厲害，很多的弟子都求師父不用這麼急，先休息。老法師說：「為了別的事我可以休息，但是求法這件事情，我不能休息。」老法師掛念的是眾生不是自己，他想到眾生的苦樂就不敢休息。老法師不會印度語或藏語，在語言不通又沒人招呼的情況，卻隻身前往一個語言不通、不被了解、甚至會被排斥的地方學習。無非是想要將最好的教法帶回台灣。一次面見達賴法王，法王告訴他：「如果你想自己修行，就留在印度；如果你想回台灣，就回去把你在這裡所學的弘揚開來。」老法師是用自己的生命來實踐他所講的話，老法師沒有選擇留在印度自己專修，他抉擇回到台灣來，弘揚他學到的圓滿教法——《菩提道次第廣論》。

老法師的弘法之路並非一路順遂的，不論在台灣、在美國、在民間或在寺院，往往剛開班的時候有十幾位學員，但講到最後只剩下一個人——師父自己。為了想要「把最好的留在世界上」的那個初衷，老法師克服了重重難關，終於在南普陀講完《菩提道次第廣論》。後來有愈來愈多的在家、出家眾隨著老法師學習。老法師把佛法用在各個角落，他覺得佛法能夠帶給人類的利益，不單純只是說透由深奧的理論，去了解、改變你的生命，他覺得佛法能夠開展出來的面貌可以很寬廣的。老法師還提出生命教育、德育教學、關懷自然、有機農業...等等理念，這些理念，是希望以非常寬廣的角度，盡所有的心力去利益一切有緣人。

但是老法師說：「要做，一定要做應該要做，正因為別人不做，所以我們要做；等到大家都做了該做的事情，我們再去做別人不想做，而應該要做事情。」老法師有其深遠的眼光，看到有機才有生機，如果不做有機，在耕種的過程中灑化肥、農藥，未來人類不是餓死、戰死，就是被毒死。看到里仁賣場裏滿滿的有機蔬果，真實應該感激，師父讓我們可以吃到健康的食物，也為人類及其他有情留了生路。老法師說自己是「常敗將軍」，但卻在不斷失敗的過程中開創了許多不平凡的事業（里仁事業全球資訊網，2013）。

貳、福智團體的發展概況

福智團體在老法師的帶領下僧俗二眾齊心合力一起推動三大法人事業希望能將世間最美好的東西與一切有緣人共享，雖然老法師已經於 2004 年圓寂但是福智團體並沒有因此而衰微反而依著老法師的願力與利益大眾的理念，團體法人事業益加成長發展開來，以下分別就里仁公司與慈心有機農業發展基金會及福智文教基金會之發展現況進行分述（福智全球資訊網，2013）。

一、里仁事業有限公司

「里仁」事業股份有限公司的成立始於在國內致力弘揚《菩提道次第廣論》的日常老法師的遠見。老法師慈悲眾生，民國八十四年他向弟子指出一個隱憂：「如果繼續使用農藥、化肥，人類的未來難逃毒死、餓死、戰死三條路；不是被農藥、化肥慢慢毒死；就是土地酸化，長不出東西面臨餓死；最後為了爭食，互相殘殺而死。」為了免於這種痛苦的結果，他引導弟子回歸大自然，開始種植有機蔬果來護生養地。弟子們紛紛響應，透過有機耕種實踐佛法，胼手胝足種出一點成果。但是種出來就要有人來買、有人來統籌與運輸，於是，便於北、中、南三區成立簡易的里仁賣場，一直發展至今，截至民國 102 年 5 月為止，目前里仁全省共有 89 家直營店。

里仁為美常懷慈心「里仁」取材自論語中的「里仁為美」，顧名思義是以作為大家的好鄰居為設立宗旨。而「里仁事業股份有限公司」是由「慈心有機農業

發展基金會」輔導成立；目的，就是為了幫助生產者及消費者建立一個供需互助的管道，藉由生產、銷售、消費三者良性互動，讓更多人能在日常生活中享用有機蔬果及安全的加工食品，讓人類及大自然都保有生生不息的生機。

里仁是大家的好鄰居重視生產、銷售及消費三者間和諧互助的善良循環關係，也就是讓生產者成為消費者安心的朋友，是銷售者可以依靠的朋友；銷售者能成為消費者可以信賴的朋友，做一個感恩與支持生產者的朋友；消費者成為與銷售者互助互信的朋友，並感恩與肯定生產者。現代食品、日用品琳瑯滿目卻潛藏著許多危機，里仁積極尋找有理念的廠商研發合作，開發及評鑑自然、健康、平實的商品。從開發、評鑑到上架，著重在經營者的理念、廠房設備、環境衛生、原料管理、商品品質等的評鑑審查，提供無或少化學添加物的產品，及減少環境負荷的日用品為我們的社會盡一份心力。

二、慈心有機農業發展基金會

一念慈心萬物歸仁，老法師期許在家弟子能透過互助合作與實際的行持推動無農藥的慈心事業，於1997年正式成立慈心有機農業發展基金會，推動有機農業的巨輪，希望透過推廣慈心事業建立誠信社會回復大的的元氣饒益世代子孫。期許每個人由實踐有機生活共同關心健康關懷生命關愛大的共創健康和樂的社會。(財團法人慈心有機農業發展基金會網站，2013)

慈心有機農業發展基金會乃以促進身心健康為宗，致力於改善整體環境，依此建立誠信社會。其會務內容包含

(一) 提供多元管道宣導有機概念及健康理念

發行各類書籍及影片，宣導慈心事業理念並定期出版慈心大地季刊，做為新知、經驗分享，另外，參與福智團體所舉辦各項大型營隊擔負慈心事業理念推廣之相關工作。

(二) 在生產面上推動各項產業服務工作

協助農友轉作有機辦理有機種植技術之各類交流輔導活動，並舉辦健康講座

以及農場體驗活動。讓民眾直接接觸從事有機農業、加工業者。聆聽生產有機相關產品的艱辛過程，並直接到農場體驗或加工廠參訪。

（三）培育有機農業專門人員向下扎根

定期舉辦大專生有機農業研習以吸納更多有意願參與推展有機農業的青年學子燃起他們投入的動力及學習的興趣。

（四）整合政府及民間團體推廣慈心事業

為多元扶持順利推廣有機生活、鼓勵民眾關心健康，整合政府非營利組織銷售通路以及消費者合作推動專案，幫助產業永續經營發展。

三、文教事業：福智文教基金會

基金會創辦人日常老法師認為「教育是人類升沉的樞紐」，而升沉的樞紐關鍵在心靈與物質的抉擇。古代的教育偏重於心靈，物質為輔；現代的教育則反過來，偏重於物質。目前社會看似物質普遍提升了，可是問題很多，痛苦並沒有減輕，人的生活沒有改善多少，所以物質並不代表真正的快樂。老法師致力將心靈教育的內涵保留下來，並帶領一群關懷社會及教育的人士，重新彰顯儒家優良文化。歷經數年籌備，於民 86 年經教育部核准成立「財團法人福智文教基金會」。其發展現況如下（福智文教基金會網站，2013）：

（一）推廣事項

包含人格養成教育開設妙慧托兒所、福智兒童讀經班、福智青少年班、福智大專班、福智青年社、全國大專青年成長營。注重終身教育辦理全國教師成長營、教育行政人員生命教育成長營、校長主任成長營、企業主管成長營、各營隊聯誼會、兒童讀經家長成長班、青少年家長成長班、生命教育研習會、生命教育工作坊、生命教育推廣計畫、精采人生成長學坊、教育部生命教育學習網。開辦福智教育園區日常老法師秉持「環境即教育」的理念，於民 89 年在雲林縣古坑鄉創辦了以德育為本、大同世界為願景的福智教育園區。教育園區的教育主軸，充分體現論語中「弟子入則孝，出則弟，謹而信，汎愛眾而親仁；行有餘力，則以學

文」的教育理念。福智教育園區以心靈提升、圓滿生命為目標，涵蓋從幼小、國小、國中、高中至大學研究所完整的學程，並規劃終身學習園區。

（二）生命教育的理念

生命是身心靈的整合體，身體終將衰朽、心靈始能無限開展，所以生命的成長在心靈提升，生命的苦樂是由自己、他人和環境交織而成。影響苦樂的主要因素是自己的習性和人際關係，改變習性和人際關係須靠教育，而無限生命要完整、全面的經營，包括『時間』和『空間』。『時間』是從幼年、中年到老年，從這一生、來生到生生世世。而『空間』則包括他人、其他生命和自然環境。生命的提升要透過學習，學習要靠教育，教育有賴好環境。生命學習必須落實於生活實踐。從培養一顆善良的心、關心自己、關心別人、關心自然開始。在生活中面對境界實踐，修正認知、思想、行為，磨練心志。規劃崇高生命目標，效學聖賢，依照師長教誨，漸次改善生命。以聖賢為典範，讀閱經典，確立高遠目標，建立正確知見。掌握方向、朝向目標，超越再超越，漸次圓成生命。

（三）教育活動營隊的推展

有關福智教育營隊的推展分別從活動緣起與目的、營隊特色及落實生命教育三方面分述於下（2013 暑期生命教師研習營，2013）。

1.活動緣起與目的:日常老法師非常重視老師的學習與成長，自 1993 年起開始舉辦教師營，並於營隊結束後持續為老師辦理各項學習活動，而暑期教師生命教育研習營就是秉承師志所舉辦的活動。希望能將基金會學員學習生命教育的心得與喜悅，與更多的老師分享，流布師長的教育理念，讓師生之間的關係愈來愈純美，校園裡充滿愛與關懷。

2.活動特色:活動的辦理是由福智教聯會老師身兼義工、講師及輔導員三種任務。本著理論與實踐並重，體驗與操作並行，服務參與的學員遍及幼、小、中、高、大專教師及校長、主任。其中，最特別的是營隊的志工都是由福智教師聯誼會成員，包括校長、主任及企業界人士組成，在各個營隊辦理得場合常常會發現有多

少學員參與就有多少的志工投入比率常高達一比一，而福智志工就像是一個學習團隊，透過服務來學習歷事練心豐富生命。

3. 組織關懷互助的學習團隊：鑑於有理念的教師們在校園中推動品德教育，易被社會中升學掛帥、物質導向的洪流所淹沒，因此本基金會自 2002 年起成立福智教師聯誼會，結合志同道合的一群人，為幼小中高各學程的老師們，組成一個以心靈成長為主、關懷互助的學習型組織，及成立教師社群- 生命教育工作坊，藉由區域性的小型社團深入全國各鄉鎮，讓各地教師都有成長團體的支持與回饋，持續學習推展生命教育的理念成為生命教育種子老師，將愛與關懷傳遞出去，共創互助和諧的校園文化，期能打造健康和樂的社會基石。

師長說：「每個人就像是一本書，走進任何人的心，必須懷著謙卑的心，不謙虛的話就讀不懂，要非常小心、仔細的閱讀，才能夠讀懂。」教育是一種心與心的傳遞，而掌握教育工作成敗的關鍵是老師，所以老師的學習與成長很重要，這是日常老和尚的遠見「教育是人類升沉的樞紐」。

從福智團體的發展，不單是里仁由原本只是一間十坪不到、專售有機蔬果的小店，到現在全省直營門市已達 89 家，包含所有福智的法人事業，在在都可以看見是依循著日常法師利益一切有情眾生的悲心與願力，在各處一點一滴的耕耘開花結果，就像那滴落入池塘的小雨滴，泛起陣陣的漣漪推廣開來。這也是本研究想要深入探究了解，這樣一股力量的源泉泛起的陣陣漣漪，如何促使退休教師願意全心投入團體擔任全職志工，不怕困難勇於突破困境轉化學習的歷程，以及對其退休生涯發展退休生活的影響與反思等。

第五節 相關研究

由於整個社會環境的改變原本單純的公教人員退休制度也隨著時代而不斷的更迭，從前些年一職備受社會大中關注公教人員優惠存款 18% 的利息到最近很熱門的話題公教人員退休制度從七五制到八五制一直到最新提出的九〇制，不

管是政策的擺盪或是時勢所趨，倒也因此引發了一波波的退休潮，那麼這群年齡介於五十歲到六十五歲的中老年退休教師，若以目前的平均壽命高達七、八十歲來看，教師退休後平均餘命長達二十多年，在這不算短的時間裡，退休後的生活選擇及生涯發展的方向是什麼？退休後的適應以及投入參與志願服務的情形為何？而在志願服務的經驗或歷程中，當志工遇到困境違緣時，觀點又是如何轉變的呢？這個觀點轉化學習的歷程為何？令人關注值得深入探究。以下分別從退休教師參與志願服務動機及志工與轉化學習歷程經驗與困境因應等國內學者相關研究，於下簡述。

壹、退休教師參與志願服務動機相關研究

研究者研閱各學者相關研究後，將其相關發現整理如下：

一、退休教師參與志工服務的原動力

范惠苓（2005）以質性研究的方式透過深入訪談五位退休教師後，於其研究結果發現，教師退休後以積極或消極的態度會對退休生活造成影響，教師若能以積極的態度面對退休生活，在心情的認知、情緒及生活重心等能愉快的重新過生活；相反的，若以消極的態度來看待退休生活，心情矛盾複雜，個人無法找到成就感與滿足感，也擔憂造成別人的負擔。林介士（2006）於其研究中提出全球化競爭下運用志工人力是一項重要措施，特別是近年教師大量提前退休，而其退休後的生涯規劃對生命的餘年有關鍵性的影響，個人如何妥適安排退休生活？退休後參與志工服務的意願動機相關措施訊息的提供等以質性研究的方法對 22 位退休教師及五位志工政策制定及執行之現職人員進行訪談分析所得結論發現，退休教師志工人力亟待有效規劃發揮運用，而且教師退休原因雖各有不同，但正值人生的黃金歲月，鼓勵教師參與社會公益活動走入人群，可再獲得角色認同及社會的支持與肯定。而另一方面研究也發現志工事實上要真的不多，在乎的是尊重與榮譽的肯定，而且志工們希望能把生命的價值與真愛和人類善良的心靈奉獻給社會，期望能分擔社會責任並參與社會事務。教師退休後，因從提供他人服務的

滿意中，同時也滿足自己存在的價值，是志工參與的原動力所在；而且透過服務的參與關懷他人，與認識新朋友建立人際互動的管道，產生歸屬感，重新建立社會角色，取得自我實現的滿足感並得以避免孤獨。然而這是否也是促使退休教師投入全部心力擔任全職志工的動力呢？值得深究。

二、影響教師退休生涯發展參與社會服務的因素

黃淑貞（2004）透過質性研究方式訪談七位退休教師後生涯發展及陳佩屏（2007）以質性研究的方式訪談四位退休教師得到研究結果，都發現影響教師生涯發展的因素分為個人環境因素與組織環境因素，而個人環境因素包含有家庭、宗教、健康、經驗、興趣、特質等因素，組織環境因素則指的是學校機關或其他組織提供教師服務的機會。同時也提出退休教師其實是以生活為目標來規劃自己的生涯發展，並以發展個人有利資源來調適退休生活的轉變，並發現教師退休後生涯發展的目標主要朝著服務社會、改變生活方式和培養興趣等方向發展，且參與各類型的活動退而不休、義工服務、學習進修及宗教信仰和含飴弄孫等活動為主。而林語如（2009）在研究中，提到鼓勵身體健康熱心公益的退休教師回到校園擔任志工，一方面可協助其適應退休生活，另一方面也可發揮所長並改善學校人力不足的現象，又能和原服務學校同事的情感連結及其有被需要或被肯定的感覺。從陳佩屏（2007）研究中，也了解退休教師在生活適應發展上，除了保持身體健康促使退休生活穩定外，退休教師更需透過社會參與以與人維持互動關係。因此，鼓勵退休教師參與社會公益活動或擔任志工，有利增進退休教師人際關係延展及退休生涯之發展。

綜合上述學者的研究發現，退休教師對於退休後的生活適應，不僅受到退休生涯規劃的影響，同時也受到個人及社會環境因素的影響，歸納學者的研究了解教師退休後主要是以生活為目標來規劃退休生涯發展，其中以朝著服務社會、改變生活方式、培養興趣等方向的发展為主，而退休教師透過參與社會公益或每周擔任 1-2 個小時的志工等，也讓退休教師重新獲得角色認同與歸屬感進而以積極

肯定的態度來面對退休後的黃金歲月。因而，促發了研究者深入探究退休教師在擔任部分時段的志工服務工作時，投入的意願就已經是不太容易了，為什麼還願意投入這麼多時間，來擔任全職志工的原因與動機，是受到個人環境因素抑或是組織環境因素的影響，還是有其他的原因，促使退休教師投入福智全職志工的服務工作，可將其結果做為未來志工人力資源開發的參考。

貳、志工與轉化學習相關研究

一、志工透過轉化學習歷程形成新觀點重新參與服務

張穎華（2010）以其質性取向的深度訪談法分析志工的參與、反思及轉化學習情形，於其研究結論中提出志工參與博物館幼兒教育活動之轉化學習歷程包括轉化學習重要契機之影響、進行自我檢驗並對志工角色進行反思、將自己的情況與擁有類似經驗的他人發生關聯，以共同探索新的方式、透過獲取實現個人方案所需的技能及知識，建立能力與自信、計畫行動方針，嘗試新角色並評估回饋最後根據形成的新觀點，重新參與志工服務活動。

二、反省和批判思考是觀點轉化學習很重要的一步

林冠儀（2009）以質性研究深度訪談六位志工分析參與志工培訓方案的轉化學習歷程研究，從其結論發現促使個人態度家庭角色及志願服務三面向轉化的意義觀點類型不盡相同，欲達到解放學習是以個體能否改變其原有的意義基模和意義觀點，個人觀點的轉化會促發具體的行動，而行動則是轉化學習過程中一個不可或缺的成分而且轉化學習是一個錯綜複雜但仍具階段性的歷程，個人要進入觀點轉化的階段，其中很重要的一步即是進行反省和批判思考，在持續性的學習情境中，有助於批判性反思，進而造成轉化學習的發生，而且分享與溝通是促進反省思考的催化劑，並進而達到轉化學習的成效。志工透過培訓方案不論是靜態課程或是動態活動，都可以達到發人省思之效，且瞭解志工參與志願服務的動機，以及轉化學習歷程的觸發，以促進志工服務品質。

三、志工觀點轉化的經驗是個人、環境與社會文化脈絡交互影響的過程

林雅慧(2007)以深度訪談的方式對四位志工進行個案生命意義觀點轉化學習研究從結論中發現志工生命意義觀點轉化歷程，其既有的意義結構受到從小所處社會文化所影響，生活中的問題情境促使個人生命意義觀點開始進行轉化學習，參與志工的服務增進觀點轉化，當觀點轉化後的行動實踐促使志工對於新觀點重新省思與肯定，而且轉化學習是個錯綜複雜的歷程，各個階段具有循環反覆的特性；另外，也發現志工觀點轉化的經驗是志工在個人脈絡和服務環境脈絡及志工在服務團體或組織裡的社會文化脈絡等三種脈絡隨著時間交互影響的過程，其個人持續對情感的覺察與反思也是轉化學習的關鍵要素；最後提到每位志工對生命意義的感受雖然不盡相同，但卻能藉由行動肯定自己的生命意義，而且以正向的態度看待苦難與死亡，進而強化對生命意義的追尋與實現。

四、轉化學習重視互動過程與品質

李世英(2006)以質性深度訪談七位參與志工課程培訓學員後對家庭互動的轉化學習研究，從其結論發現成員在參與培訓後對家庭互動目的、內容及方法態度上的觀點轉化有其正向的效果，且能重視互動過程及互動品質而不是結果或速度，態度是互相欣賞而不是互相批評。

五、體觀點的轉化促進其具體的行動

蔡明芳(2006)以三位志工採用半結構訪談方式，進行成人志工生命意義感轉化學習歷程研究，歸納結論中提到舊有的意義結構受到原生家庭的影響，持續的批判反省是個體轉化學習的重要因素，轉化學習不一定有特定的階段或模式，但是個體觀點的轉化是促進其具體行動的重要關鍵，而且志願服務對個人生命意義感的轉化學習有正向的影響，而生命意義感的轉化學習歷程使志工面對挫折時能以合理的轉化心境的方式調適，另外提出志工持續參與志願服務的原因，可能是來自服務團體環境的吸引或他人的正向回饋。

六、透過意義觀點不斷的轉換中形成自我的改變

吳界月(2004)以深度訪談的方式，研究五位志工生命轉換歷程，從其研究中發現，志工進入福智園區的契機是由於學習研討廣論的啟發，而讓其選擇在此特定的場域，透過自我反省與對話溝通，不斷進行觀點轉換，並在生活世界中服務實踐，看得不是眼前的收穫，而是思維長遠的利他益處，同時也發現宗教現象的祈求加持對於觀點轉換的歷程有正面的影響力量。其在研究結論中，也提出個案的轉換歷程經驗中，並不是完全如 Mezirow 轉換學習理論中所提的歷經兩難的學習情境，且個案在觀點轉換後須透過實踐與自我反省後再次轉換，改以新觀點面對所生活的世界，因此發現自我的改變是在意義觀點不斷的轉換中形成的。

綜合上述各學者所提出的研究結論與 Mezirow 轉化學習理論的十個階段的觀點大致是相互呼應的，觀點轉化學習的歷程，雖然未必是一階一階拾級而上的歷程，但卻可知其仍具階段性。而個體觀點轉化學習的發生，來自於個人原有的意義基模或意義結構受到觸發，讓個人透過覺察與省思，無論是角色或經驗的反省與批判和檢驗，都促使個體從其過程中形成新觀點，繼之以實際的行動實踐反思，嘗試新角色新觀點，透過行動肯定自己建立自信，由此也可看到觀點轉化學習歷程循環反覆的脈絡性，同時也增進了志工正向面對困境的態度。

參、Mezirow 的轉化學習歷程與相關研究之檢驗分析

本研究乃以轉化學習的理論與歷程作為研究的基石，希望能對於退休教師擔任全職志工的參與動機與觀點轉化學習歷程深入了解，尤其是在承擔服務的過程中碰到困境是如何因應面對，又是如何找到解決的策略或方法，以解構自己原來的觀點建立新的觀點或意義及價值，重新建構自己的生活方向與生命價值。因此，研究者彙整上述相關研究以 Mezirow 提出的轉化學習十個階段的歷程來進行研究結果的檢驗分析，並將相關發現整理為二部分述於下。

一、相關研究之轉化學習歷程檢驗分析

研究者以 Mezirow 提出的轉化學習十個階段的歷程，就六位學者的研究結

果進行檢驗分析後有以下發現:

(一) 李世英 (2006) 及蔡明芳 (2006) 在其結果分析中受訪者的觀點轉化學習歷程皆經歷了 Mezirow 所提出的十個階段依著次序由一到十。

(二) 在張穎華 (2010) 的研究結論中也呈現出受訪者在轉化學習的歷程中雖然也經歷了十個階段，但是，其中第六階段規劃行動的計畫和第七階段學習執行計畫所需的知識和技能有先後順序的差別其歷程則為

1-2-3-4-5-7-6-8-9-10，後來他也將 Mezirow 提出的十個階段的內容分成六個階段來分析將之縮減為六個階段，且各階段具有重疊或反覆的特性。六個階段為：經歷轉化學習的關鍵事件、進行自我檢驗及對自我角色進行反思、將自己的情況與擁有類似經驗的人發生關連，共同探索新的活動方式、獲取實現個人方案所需的技能及知識、建立能力與自信計畫行動方針、嘗試新角色並評估與回饋、根據新觀點重新融入活動。

(三) 林雅慧 (2007) 的研究中，將 Mezirow 觀點轉化學習的歷程十個階段歸納為覺察期 (第一、二階段)，反思重建期 (第三、四階段批判反省與他者反省的言說) 及統整實踐期 (第五到十階段) 並以這三個時期來進行推論，從其結果發現受訪者均在觀點轉化學習的歷程中經歷了這三個時期，也可說在學習過程中都經歷了 Mezirow 所提出的十個階段歷程。

(四) 吳界月 (2004) 的研究結果時，有二個發現

1. Mezirow 提出的第一個階段個體經驗到一個失去方向的兩難情境並不是觸發受訪者進入第二階段對自己原有的價值信念進行重新檢驗的緣由，而是透過參與廣論學習後，讓自己對自己的價值信念產生覺察省思批判後，陸續開始了觀點轉化的歷程。

2. 從其研究結論中呈現受訪者除了第一階段的並非二難事件觸發外，在觀點轉化的歷程中也都經歷了 Mezirow 提出觀點轉化歷程，只是將此模式統合為四個階段：第一階段轉換共同點學習廣論，第二階段改變生活上原來的意義觀念，在過

程中產生新舊觀點衝突，於此中檢核審視變改原意義觀點後付諸行動包括了 Mezirow 的第二、三、四、五階段，第三階段是計畫學習行動改變亦即 Mezirow 的第六七八九階段，第四階段是以轉化的新觀點據以行動，並在行動檢驗反省行動來回反覆的特性。

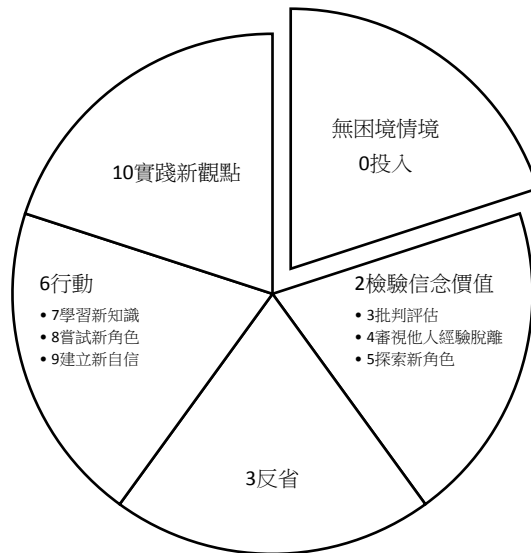


圖 2-2 吳界月 (2004) 研究結果轉化歷程圖

資料來源：研究者整理繪製

(五) 林冠儀 (2009) 的研究發現觸發受訪者觀點轉化的第一階段並非遭遇兩難困境而是發生關鍵事件，而其研究以 Mezirow 提出觀點轉化歷程十個階段來檢驗分析的結果，是受訪者在經歷了關鍵事件後，開始檢視、批判、反省後到第五個階段探索新角色、關係及行動後即直接跳到第十階段轉化的新觀點據以行動。而在其結論中將 Mezirow 十個階段改以三步驟為其修正後之概念，為意識產生、意識轉化、意識整合提出轉化學習可以被理解為一個具有階段性的歷程，而轉化學習的發生多起因於個人生活經驗中所遭逢的事件或情境，促使個人對這些事件有所知覺，也許是令人感到困惑不安或是令人覺得愉快的，於此情境下刺激個人自我檢視反省質疑對經驗意義的詮釋，而探索各種可能的選擇產生心得或修正的

觀點來代替既有的詮釋，將新觀點與生活連結並據以為基礎而發展未來生活的實踐行動。(林冠儀，2009)

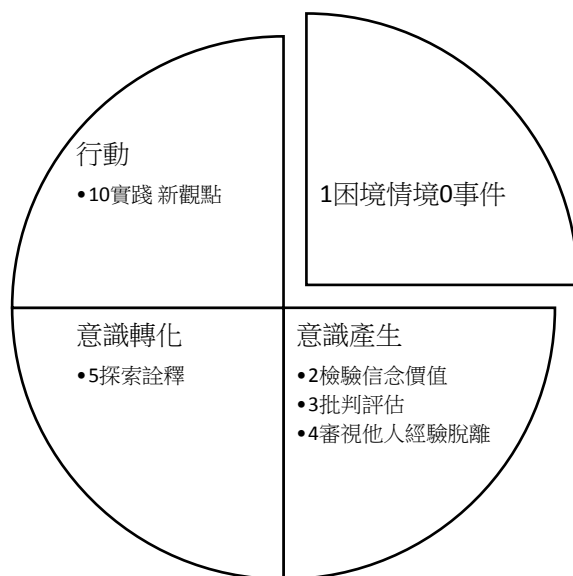


圖 2- 3 林冠儀 (2009) 的研究結果轉化歷程圖

資料來源：研究者整理繪製

二、相關研究之轉化學習歷程檢驗分析結果彙整

以 Mezirow 提出的轉化學習歷程十個階段就六位學者的研究結果進行整理分析後，製成分析總表，表內容因各研究者之姓氏有相同故採研究者名字最後一字表示，其中十階段與 Mezirow 相同者以圓圈內加數字如①為標記，而該研究者自己統整之階段則以括號加數字如(2)來標記

表 2-3 上述六位學者的研究結果轉化學習歷程分析總表

階段	六位研究者名	華	儀	慧	英	芳	月
1	經驗到一個失去方向的兩難情境	①	①	(1)	①	①	(1)
2	對自己原有的價值信念進行重新檢驗。	②	②	(1)	②	②	(2)
3	對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。	③	③	(2)	③	③	(2)
4	瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗比照，逐漸從傳統的社會中疏離。	④	④	(2)	④	④	(2)
5	探索新的角色、關係、和行動	⑤	⑤	(3)	⑤	⑤	(2)
6	規劃行動的計畫	⑦		(3)	⑥	⑥	(3)
7	學習執行計畫所需的知識和技能	⑥		(3)	⑦	⑦	(3)
8	盡力嘗試新的角色	⑧		(3)	⑧	⑧	(3)
9	在新的角色和關係中建立能力和自信	⑨		(3)	⑨	⑨	(3)
10	以新的觀點作為重建個人生活方式的技巧	⑩	⑩	(3)	⑩	⑩	(4)

資料來源：研究者整理。

從表中有以下幾點發現：

- (一) 兩難困境或關鍵事件:觸動轉化學習的緣由，雖然不一定是個體經歷了兩難情境，但一定有其關鍵事件才引發個體對於原有的信念或價值進行重新批判或評估。
- (二) 批判檢驗與反省的重要性:在六位學者的研究結果中，指出無論是哪一類的志工在觀點轉化之初都經歷了批判檢驗與反省的階段，並從中觸發個體

想要改變的動力。

(三) 行動與實踐建立新觀點:在探索嘗試新角色，學習新事物或能力後，行動實踐並重新建立新觀點，不斷來回反覆檢驗調整修正重建。

(四) 階段非制式但具彈性:轉化學習的十階段歷程不一定是依照順序一階一階向爬階梯逐階而上的，期間也可能順序調換也可能跳過去，雖然每位學者的分類方式有些許的差異，但研究結論中訪者大都經歷了 Mezirow 提出的轉化學習十個階段的歷程。

綜合上述的相關分析發現讓個體覺察到自己價值信念亦即原本的意義基模受到檢驗，開始對自己進行反省與批判，思考與檢視與他人的經驗比照是否需要改變，該如何改變，進而探索新的角色而且規劃行動計畫並學習新知識嘗試新角色從中建立自信形塑新觀點，在帶著轉化重建的新觀點投入實際的生活中力行，於此形成一個循環的歷程。因而研究者將整理的結果與 Mezirow 提出的轉化學習十個階段的歷程彙整成四個階段:

第一階段:困境為原來之第一階段，從上述研究中發現轉化學習的發生，多起因於個人生活經驗中所遭逢的事件或情境，促使個人對這些事件有所知覺，也許是令人感到困惑不安的困境或是關鍵事件。

第二階段反思:為原來之第二、三、四階段，因為有了關鍵事件後，刺激個人對自我的經驗、信念與價值產生了質疑，進而開啟了對自己的自我檢視、批判與反省的歷程。

第三階段策略:為原來之第五、六、七、八、九階段，由於個人有了檢視批判反省後發現不一樣希望能有所改變或學習，進而把握機會探索各種新的角色，並規劃相關的計畫採取行動學習新知識、嘗試新角色以實際行動後產生的心得或修正的觀點以及為自己重建形塑建立的自信，來代替原先既有的價值或觀點。

第四階段實踐:原來之第十階段，以新的自信新的觀點重建立新的生活方式並以實際的行動努力實踐身體力行。

肆、小結

歸納以上退休教師參與志願服務動機以及志工與轉化學習歷程經驗與困境因應的相關研究後，研究者發現從相關的研究結論中，影響教師退休後生涯發展規劃的因素如時間、交友人際互動、社會公益、社會參與、利他或利己或交換理論，其中雖然包含了社會參與、利他、利己甚或社會公益，但就退休教師參與志願服務的比率與時間而言，可以發現及參與志願服務的動機相當薄弱。不過，從其中也看到其實退休教師，若願意擔任志工時，相對的所求似乎也不多，他們在意的大都是尊重和肯定。這也使得研究者更加想深入探究退休教師致力參與福智團體擔任全職志工的動機到底是為了什麼？是豐富生活、學習增能、提升生活價值、追尋自我實現、圓滿生命的意義...？

同時，從志工參與轉化學習的相關研究中，了解到志工透過實際投入參與的經驗，引發其對自己擔任角色的反思，並將自己的情況與他人共同探索找到新的行動方針，也發現志工觀點轉化的經驗，受到志工個人脈絡、服務環境脈絡及社會文化脈絡交互影響。因此，這也指引了研究者未來在探究退休教師擔任全職志工時其在服務過程的體悟實踐及遭遇困境因應策略，是如何促使自己突破層層迷霧迎向陽光，重新建構自己的觀點與價值的呢？是否是因行有不得困而知轉，反求諸己學而能行，看見自己於退休後生活的改變與影響，甚而自在轉換生命方向與形塑新觀點，帶著研究者進行更為深入的探究。

第三章 研究設計與實施

本研究藉由探討退休教師擔任福智全職志工期間個人觀點轉變的歷程與緣由，瞭解促使個體生命轉彎的力量及體察思維生命轉化學習的歷程，以追尋自我存在的意義與價值為生命再造高峰。因此，主要採用質性研究法進行研究，本章內容依次分為研究構想與流程規劃、研究方法、資料處理、研究信度與效度及研究倫理等五節逐一說明。

第一節 研究構想與流程

本節將本研究的研究構想與流程規劃於下面進行分述。

壹、研究構想

本研究希望能依據 Mezirow 轉化學習理論的核心概念及歷程為基礎，透過與擔任全職志工的退休教師訪談與互動，以瞭解促使其擔任全職志工的動機及其在實踐歷程中所獲得的經驗和遭逢逆境時，如何透過反思找到因應策略形成新觀點，推動自己繼續實踐，在這歷程中不斷的來回激盪豐富生命的意義與價值。因此將研究的構想設計如下圖：

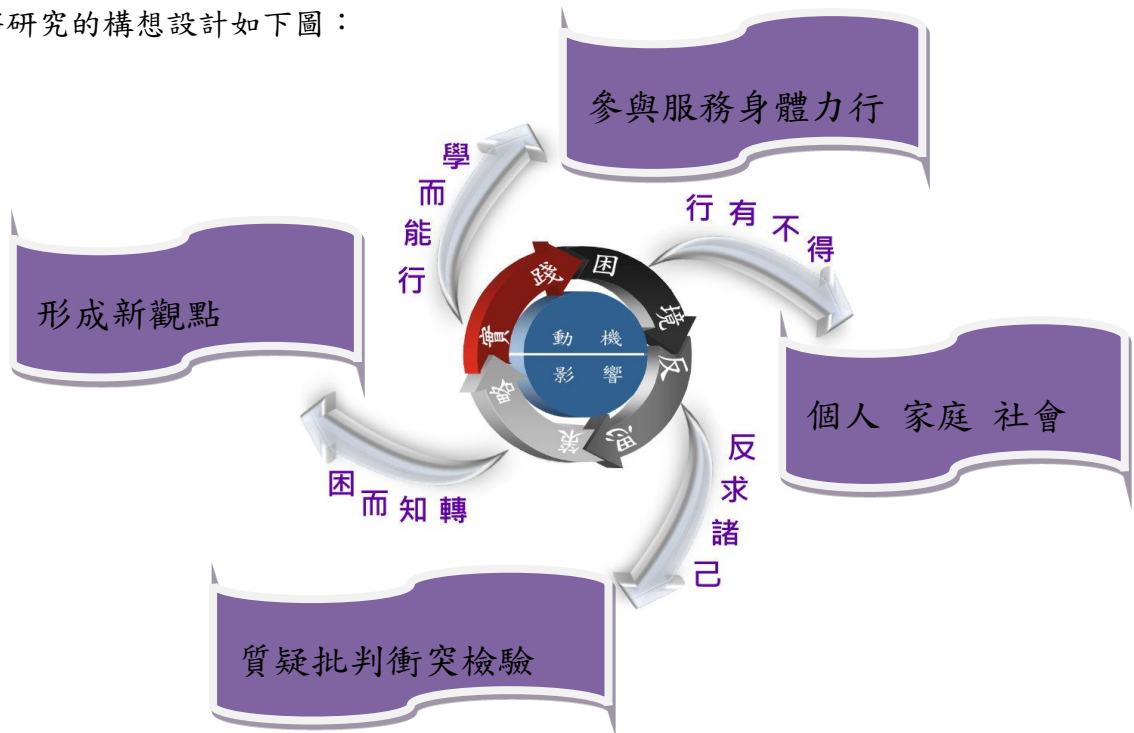


圖 3-1 轉化學習歷程構想圖

資料來源：研究者自行整理繪製

研究者從瞭解退休教師的參與動機緣由及其參與後對所碰到的困境經驗，無論是個人家庭或社會等因素，因行有不得於是透過反思質疑批判檢驗這些值遇的衝突與困難後，反求諸己進而找到因應的策略形成新觀點，在困而知轉後，學而能行身體力行去實踐，在這觀點不斷轉化學習的歷程與影響中，建構屬於自己生命的意義與價值。

貳、研究流程規劃

研究者規劃之研究流程如下：

- 一、確定研究方向：研閱蒐集有興趣研究之相關議題，從閱讀過程中試圖去找尋或發現值得探究的方向或議題。
- 二、釐清研究興趣與主題：從專書的研讀和相關議題論文的研究中進行歸納整理，逐漸釐清自己想要探究的主題，猶如漁夫在茫茫大海中撒網，灑下天羅地網就為誘進成群迷途的魚兒，經過層層揀選後收網，此時具焦的主題漸漸巧現。
- 三、蒐集整理相關文獻：確立研究主題後，針對欲研究之議題廣泛蒐集相關文獻專書進行文獻整理分析與探討，歸納或建構本研究之理論基礎。
- 四、邀約探詢參與研究者：為利於研究的實施，透過與團體的互動請相關的志工協助提供及口頭邀約研究之參與者，適時造訪邀約參與研究之進行及簽署訪談同意書。
- 五、發展研究工具：根據研究之目的及相關文獻資料編製訪談大綱，進行預試與修訂，以期於未來訪談時順利進行。
- 六、進行訪談：在完成訪談內容之編修後，即可邀約研究參與者進行正式之訪談，有關訪談場所之選擇盡量以讓研究參與者感到舒適方便為主，訪談進行時宜全程錄音，並適時做側寫，留意受訪者當下之表情與動作，以作為日後資料整理時，參考對照。另外於訪談結束時亦可及時贈與禮物表達心

裡誠摯之謝意。

七、資料整理與分析：研究者最好在訪談結束後即著手進行逐字稿轉騰繕打，以免因時空改變讓許多資料因而失真，尤其是原始資料的編碼登錄後能否完整表達訪談時所陳述之相關概念，讓時光倒流回到研究的時空脈絡裡。

八、研究結論與建議：最後整合研究之結果提出結論與建議，完成研究撰寫

將此製成簡圖如下：

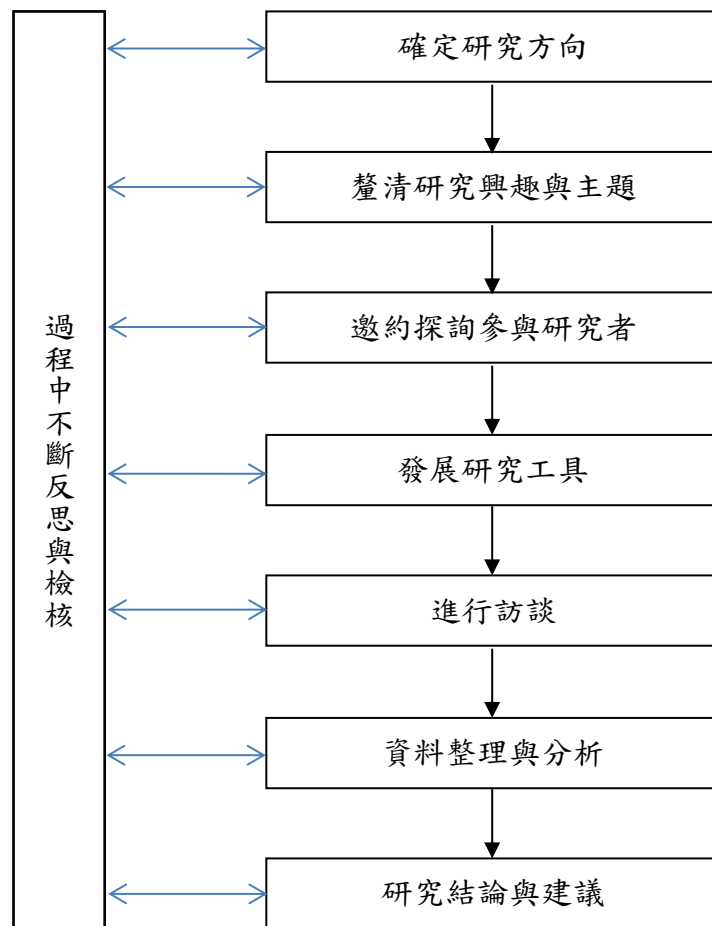


圖 3-2 研究流程圖

資料來源：研究者自行整理繪製

第二節 研究方法

本研究焦點為探討瞭解退休教師承擔全職志工個人觀點轉化的歷程與參與緣由及對其退休生活之影響與反思。因而，本研究採取質性研究的方法，且以訪談的方式來進行資料的蒐集（江吟梓、蘇文賢譯，2010），以下分別就深度訪談法、研究工具及研究對象進行分述。

壹、深度訪談法

Misher(1986)認為訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，然受訪者並非將腦中的記憶如實呈現，而是以一種受訪者認為可以理解的、敘說的方式重新建構他的經驗與歷史，所以訪談是一種互動的過程，它不只是將訪談前的客觀事實挖掘出來，反而是更積極的在互動過程中創造新的意義（胡幼慧，1996）。為了能使研究能做深入探究更需藉由彼此之對話互動來分享，故以深度訪談法透過半結構式的訪談大綱，提出需澄清的觀點與問題，導引參與研究者能自主、有彈性的回答系列問題，以蒐集更完整的資料進行整理分析。

採深度訪談法，在訪談前必須先發展出一些廣泛的問題與格式，讓自己在訪談所有的受訪者時，都能依循與使用。本研究也以 Kvale 提出之訪談探究的七個階段：決定主題、設計、訪談、轉錄、分析、驗證及報告（徐振邦等譯，2006）等訪談程序，作為訪談規劃的參考。

另外於訪談進行時，研究者是將訪談大綱放在心裡，所以訪談的問題順序會隨著當時情境因應調整，盡量保持訪談過程的流暢與自然；訪談同時研究者也要留意受訪者的非語言行為如神情與態度等，以探究受訪者之語言和非語言的一致性與資料的真實性。本研究採不限定訪談次數與時間，依受訪者的談話內容資料蒐集的飽和度作為是否再次訪談或深入討論的考量依據，以進一步澄清研究的問題。

貳、研究工具

一、研究者本身自我檢核

於質性研究中，研究者角色是舉足輕重的，因為在研究過程中從研究資料蒐集、資訊取得、建構事實及來回分析整理資料乃至最後的結果詮釋報告等，都是必需透過研究者實際身體力行才能進行的（江吟梓、蘇文賢譯，2010），因此，採用質性取向之研究方式，除了研究者本身是一種研究工具外，也是整個研究能否成功的關鍵，也就是說研究歷程的真實性與研究結果的可信度絕大部分取決研究者的能力及技巧和訓練與經驗（蔡明芳，2006）。

因之研究者就自己的背景與受過的訓練進行自我的檢核如下：

（一）研究者背景：以質性研究而言，研究者本身就是很好的研究工具，研究者運用自己的背景與專業知識，對所觀察的現象和訪談的資料作分析與討論，因此，研究者本身自我檢視，於大學時學習的科系是教育心理與輔導學系，而且從事輔導與諮商的工作十多年，對於訪談時的觀察、傾聽、同理等技巧之運用有相當程度的經驗，可以於訪談時加以運用。

（二）研究者課程訓練：修習碩士班研究法課程含量化及質性研究，從課程中實際參與相關報告，特別是質性研究的個案訪談實作紀錄，使得研究者對於質性研究能更深入了解與熟悉，希望能在指導教授指導下於本研究實際運用。

二、訪談大綱

訪談大綱的編擬，是為了能於訪談進行時，把握有限的時間蒐集研究所需之完善資料。而本研究訪談大綱之編擬，乃以研究問題為主要核心，並且依 Mezirow 提出的轉化學習十個階段的歷程編修訪談大綱，而且在正式訪談實施前與團體裏相關志工進行非正式訪談成為訪談大綱之預試，期望能發展更切合研究主軸之訪談內容，以利於正式訪談時增修及實施，訪談大綱如附錄一。

三、錄音設備

為了於訪談結束後，進行資料謄寫及整理分析時，確保訪談內容不偏失。因

此，於每次訪談時，得徵求參與研究者的同意在訪談過程中，使用全程錄音。

四、訪談筆記

訪談進行除了全程錄音以確保訪談資料之準確外，並於訪談時簡要筆記受訪者當時之態度、神情、語言表達、情緒等單以錄音方式無法呈現之資料或細節，以做為研究者反思及資料整理之參考依據。

參、研究對象

由於研究者本身已參與福智團體的菩提道次第廣論的研討班成長課程，約有五年多的時間。這期間也陸陸續續參加多項由團體所辦理的生命教育等相關研習活動，漸漸擴大了自己的生命視野。再者，因為研究者本身也是教育工作者，在參與活動的同時，有機會遇見多位退休的老師、主任或校長，在團體裡參與志願服務的工作，有緣相遇時總讓人感覺溫暖歡喜無限，緣想當時業已種下本研究的深緣。因此，當要開始進行本研究時在對象的選擇上，就以立意取樣，來選擇特定的場景、人物或事件，以獲取其他的抽樣方法無法獲得的資訊（高薰芳、林盈助、王向葵譯，2001）。所以本研究以退休老師為主要探究的對象，又希望是在福智團體裡能提供豐富又有意義資料的受訪者，同時也不斷思維與研究對象需具備的受訪條件。經多方思考後，為了能深入探究影響個體生命觀點轉化學習的歷程，乃將研究對象之選擇確立為：

- 一、身份：從公立幼稚園至高中(職)學校退休之教師。
- 二、全職志工：與福智法人團體簽約成為編制之全職志願工作者。
- 三、服務地點：在福智團體林口教室從事全職志工的志願服務工作。
- 四、服務時數：週一至週六每天七小時，每周共四十二小時以上。
- 五、服務內容：有其全職志工固定服務之內容。
- 六、經驗傳遞：有意願分享讓自己生命轉彎的經驗。

經邀請與詢問選擇符合上述標準之全職志工將其資料資料整理如下。

表 3-1 研究對象之個人資料表

個案代稱	年齡	性別	訪談與時間
受訪者 A	62	女	102/08/25 3hr
受訪者 B	56	女	102/09/18 2.5hr
受訪者 C	58	女	102/09/18 2.5hr

資料來源：研究者整理。

第三節 資料處理

壹、資料整理

本研究將就所蒐集的資料包含訪談錄音及訪談簡要筆記，進行整合處理。除了整理時將錄音內容轉錄成逐字稿外，也就訪談時的筆記摘要如受訪者的神情態度適度標記和加註，補足相關的訊息；同時將受訪者的個人相關資料提及的人名、地名或單位等涉及個人隱私部分以編碼來處理。另外，當逐字稿謄寫完成後也應將逐字稿的內容和受訪者相互確認，以避免有謄寫不正確的情形發生。

貳、資料分析

本研究將所蒐集的資料包含訪談錄音及訪談簡要筆記，進行整合處理之後，依照蔡明芳（2006）整理 Colaizzi（1978）提出的資料分析方式為：

- 一、仔細地閱讀每份謄寫的文字紀錄逐字稿，以了解全文脈絡，架構整體的概念。
- 二、從文字紀錄中撿擇與服務動機與經驗及個人價值觀、衝突因應等相關的有意義之陳述。
- 三、在尊重受訪者原意的原則下，於有意義的描述中整理出重要的關鍵意涵。
- 四、反覆上述步驟將受訪者想表達的內隱意涵進行歸類以形成主題。
- 五、資料分析歸類須盡量完整描述研究所欲探究的主題。

六、盡其所能的深入描述現象的本質且能廣泛涵蓋所有主題。

七、為檢視分析結果是否能充分反映受訪者之經驗，可將分析資料請受訪者閱讀若有增刪則應將此新資訊加入修正。

本研究參考上述的步驟，先將錄音資料謄寫成逐字稿後，再以整體-部分-整體（引號）的詮釋循環架構概念，試著從文本資料中找出和研究問題有關的意義本質歸納成主題的方式呈現來進行分析。

一、整體閱讀文本:除了謄寫逐字稿時回想談的現場情境亦藉由文本閱讀回溯當時的過程與對話情形檢是思考並寫下省思，在過程中若有需要可再利用電話或再約第二次訪談對受訪者做進一步的意義釐清與溝通，研究者也藉著不斷的來回檢視對受訪者的觀點轉化歷程有較完整的看見。

二、標記有意義的概念部分:對於文本整體概念初步了解後，即可開始進行將逐字稿精簡成摘要稿，同時對文本中有意義的詞句抽取出來加以標記，並作概念類別的命名和編碼及註記後，再將個別的概念類別加以整理，把相同的概念集合再一起，進行意義概念的群聚歸類。

三、歸納概念成為命題:此時研究者應反覆檢視整理後的概念類別及抽取出的群聚歸類，為避免研究者個人的侷限性，研究者邀請另外二位修過質性研究課程的同儕一起參與群聚概念的命題，以避免因個人主觀的偏執有所疏失，最後再進行跨個案的綜合分析。

而受訪者的資料分析編碼方式，採 A 到 C 的編號，訪談者的提問，則以訪談者所提問的問題順序，以阿拉伯數字編號，如 01 代表第一個問題，以此類推。另外，受訪者的回答編碼，則以受訪者對研究者的提問回答，假若同一個問題的回答，有需要做分段，就以阿拉伯數字作為段落之順序，如 01 代表第一段，02 代表第二段以此類推。所以整體編碼的形式為受訪者-訪談者提問-受訪者回答，如編號 A 的受訪者，對於研究者提問的第五個問題回答的第一個段落，編碼為 A-05-01。最後，在分析過程中研究者應在對文本進行分析其重要陳述及意義概

念的同時一邊不斷的進行反思，蔡明芳(2006)指出從閱讀文本到抽出重要陳述及其意義的過程中，宜在不同的時間點重複數次以確定結果接近事實，並運用系統思考來回的分解與整合，再做最後的分析與結論。

第四節 研究信度與效度

效度 (validity) 與信度 (reliability) 的概念可從許多不同的角度切入，角度不同就會產生各種不同種類的效度與信度。若就質性研究而言，所著重的是所得資料的真實性、深度、豐富程度及範圍大小、所接觸的參與者以及研究者的公正性及客觀性 (徐振邦等譯，2006)。而信度是指測量程序的可複製性，效度則是獲得有效答案的程度。信效度的考量，一般是運用於量化研究之中，但是為了研究的嚴謹性，有些質性研究仍將其考量在內，故本研究在內外信效度上，參考相關學者胡幼慧 (1996) 及林雅慧 (2007)、高強華 (2000) 提出的方法如下：

壹、內在效度

在質性研究中，內在效度指的是資料真實的程度即確實性，因此研究者運用以下的方式增加資料的真實性。

一、運用輔助工具蒐集資料

在訪談進行中，研究者以訪談大綱作為訪談的輔助工具，彈性運用並且於訪談前徵詢受訪者同意，(訪談同意書如附錄二) 採用錄音等設備，於訪談時除了蒐集語言資料外，亦同步以簡要筆記紀錄受訪者呈現的非語言訊息，於分析時進行多元交叉檢視，以增加蒐集資料的可靠程度。

二、透過參與觀察增加資料確實性

研究者除了透過和受訪者進行訪談時，實地參與及蒐集相關資訊外，並於訪談後於每周五晚間七點至九點半利用自己擔任研討課程護持志工的機會實際與之接觸，而且藉由活動的辦理如每月廣供活動、文教共學研討等多方進行觀察與自我的省思，以增加研究蒐集之資料的真實性。

三、與同儕及師長的互動與討論

在研究進行過程中應不斷與指導教授討論及請益，並與從事質性研究的同學進行心得分享以交換經驗，且於訪談資料分析時，也可和同儕一起參與概念的分類以及群聚概念類別的命題討論，以避免研究資料因個人主觀判斷而有偏頗之疑慮。

四、資料的再次檢驗

為增加資料的可靠性，研究者於初稿完成時，應將初稿與研究參與者討論並請求回饋與修訂，除了可釐清受訪者和研究者互動溝通間是否有知見之差別外，也可預防悖離受訪者原意致使研究有失真之虞的情形發生。

貳、外在效度

外在效度在質性研究中指的是研究的可轉換性，經由研究參與者所陳述之感受與經驗，有效的轉為資料性的描述與換成文字敘述（高強華，2000）。

因此研究者將所蒐集到的資料，置入研究參與者的經驗脈絡中作詮釋及描述，並掌握研究參與者非語言訊息、意義脈絡、資訊呈現的深意，審慎轉換成文字資料，所以，將訪談資料轉騰為逐字稿時，宜盡量以貼近受訪者所使用的語句、音調、停頓為騰錄目標，避免讓受訪者的聲音表情被遺漏了。以增加研究者解釋或了解研究參與者對事物所賦予意義的真實程度。

另外研究者參考 Merriam（1995）提出三角驗證方式來增加資料的準確性，分述於下。

一、「方法」的三角驗證

此法是指採用多種蒐集資料的方法，以檢驗研究發現的一致性。而研究者的研究資料收集做法是(一)對研究對象進行深度訪談。(二)於9月中旬至10月中旬每周五晚間至受訪者實際服務現場進行觀察四周。(三)於此期間並擇時與其他志工互動訪談等蒐集相關訊息，藉以交叉比對同一類別及範疇在不同資料間之真實性。

二、「資料來源」的三角驗證

此法是指在同一種方法中，檢驗不同資料來源的一致性。本研究的資料來源，以(一)觀察部分，包括研究者於現場觀察及與其他志工互動之觀察札記與省思。(二)訪談部分，則是以受訪者本人所分享的觀點為主，參照研究者的觀察紀錄與省思，以尋找意義。

三、「分析者」的三角驗證

是指由不同分析(研究)者的角度審視研究發現。在蒐集資料與撰寫的過程中，(一)請受訪者閱讀研究者的詮釋觀點，並對內容做建議與指正。(二)在研究過程中不斷與指導教授討論及請益。(三)並與從事質性研究的同學進行討論與分析。

第五節 研究倫理

在整個研究的研究過程中，研究者希望能恪遵個人資料保護法的規範，除了參與研究者個人資料的保密外，更需在進行過程詳細說明相關流程並取得受訪者之同意。

壹、訪談同意書

當研究者向參與研究者說明整個研究內容與程序之後，就必須給予簽署訪談同意書，並口頭告知相關的研究訊息，比如研究之資料是僅作為學術研究之用，而且必須嚴守保密原則，一切研究資料也都需適時對參與研究者公開。同時為了研究的真實性，於訪談過程中需錄音來輔助，均需告知受訪者，包含訪談時間，甚至在過程中若受訪者覺得有任何不適均可臨時中斷，勿需勉強也不會有任何影響。(如附錄二)

貳、嚴守專業倫理

於研究過程中在不同階段對於個人資料公開之程度，均需依照參與研究者之

意願，除了研究前之說明外，於初稿完成後即使是採用匿名方式亦應請參與研究者閱讀，看有無增刪之必要，或依其意願調整公開程度，匿名只是原則性若受訪者願意公開亦可依其意願調整。

參、資料分析與詮釋

在研究資料分析上儘量能本著公正與合理原則來進行詮釋，在質性研究中這是常被提及的倫理議題。研究者需留意如何真實反應所搜集的資料，除了應該詢問看看自己的決定是否符合自己的道德標準外，研究者也必須考慮到自己的決定是否讓參與研究者也感到『公正與合理』，是否也使他們覺得自己得到了應有的尊重（胡幼慧，1996）。因此在資料的整理分析及結果詮釋上都須特別留意，盡量使得雙方互相尊重符合研究倫理彼此的互動亦能圓滿。

第四章 研究結果分析與討論

本研究主要是以三位受訪者深度訪談資料進行分析，旨在於探討退休教師在其退休生涯中擔任福智全職志工的參與動機及投入過程中所遭逢之困境及促使其改變之觀點轉化歷程，並深入了解以這樣的一個轉變對其個人退休生活的影響。因此，本章內容第一節為退休教師擔任福智全職志工的參與動機；第二節為退休教師擔任福智全職志工投入服務後之成長與改變；第三節為退休教師擔任福智全職志工之困境與其因應觀點轉化之歷程；第四節為退休教師擔任福智全職志工對個人退休生活的影響。

第一節 退休教師擔任福智全職志工之動機

長江後浪推前浪，教師從原本朝九晚五的職場上退休下來後，理應過著悠遊自在如閒雲野鶴般的生活，即使想要為自己的退休生活增添色彩與意義而參與志願服務的工作的話那可以選擇自己喜歡的時間一、二個小時或數個小時就好，大可不必一退休或退休一陣子後，竟然又再度投入福智團體裡擔任比退休前的上班時間還要長而且工作內容更不熟悉又無任何津貼的全職志願服務工作者，這裡邊到底是為了自利還是利他的動機抑或是個人成長還是實質回饋等多重動機所促動呢？這些退休老師之所以會做這樣的選擇到底是什麼樣的一種力量推動著他們，以下研究者將分別從三位受訪者的訪談資料中，以退休教師擔任福智全職志工的參與動機意涵及類型分析這二部分進行分述。

壹、退休教師擔任福智全職志工之參與動機意涵

退休出現在每個人的生命軸線的尾端，當你我有天與此端點相遇時，你會選擇從制式而且熟悉的生活中退出後，再次投入時間更長而且自己更不熟的領域進行全職無薪的志願服務嗎？在福智團體裡，有人就是這樣選擇，這股動力源自何處讓我們和三位受訪者一起細細品味。以下研究者將參考文獻整理歸納的志願服務者參與動機之類型內容，如表 2-2 研究者整理之志願服務者參與動機意涵分類，

作為分析三位受訪者參與動機之依循。

一、滿足自我需求

(一)追尋生活方向

人類的動機是非常複雜的常常無法以單一事件來解釋其中是由許多相關因素連結構成的，雖然退休以後可以自由掙脫束縛擺脫工作的侷限不需要因為一些規定限制自己，睡覺睡到自然醒，想到哪兒就到哪，但是並沒有因為這樣自在的生活而感到滿意相反的卻因為找不到方向失去了生活的目標而覺得失落與迷惑，受訪者 A 即使嘗試了歌唱、美食、游泳等之類的活動甚至也透過同事的推薦到歷史博物館擔任志工，卻同時也發現這樣當志工也不是自己想要的，那麼這些似乎都不是自己的方向，那自己到底想要追尋什麼呢？自己對於不知到到底想要什麼也感到迷惘，因此力圖想要找到可以著力的點。

那你覺得我為什麼要跳回去，這是一般人這樣說唱唱歌、美食啊，其實我都試過，但是都不是我要的這些我都試過了。(A-02-01)

去健身房，去游泳，其實我也可以那一天就可以耗掉一個上午或下午其實很好過日子。(A-03-02)

有朋友、同事說：「那可以去當志工啊！」我也曾經去歷史博物館，當過志工也去一、二次，我發現，我不是要這種東西，我也覺得很麻煩，我自己不知道在找什麼。(A-03-04)

(二)跳脫困境

受訪者 A 難以面對的是前一天好好的一個家突然一下豬羊變色，先生在搭乘公車時突然心肌梗塞變成植物人、孩子從小一路幸福到結婚擁有美滿的婚姻卻出現危機，從敘說的篤定的眼神中流露出內心中不斷湧現的無數個為什麼...這的確令人難以承受。碰上生命中如此巨大的變動對比原先的退休生活這之間出現極大落差，無論在身體上或心理上都需要調整，也促使受訪者看見自己不能只是這樣過日子，必須從每天待在家裡漫無目標的窘境中跳脫出來，離開原來的情境不僅可以讓自己好過些不要一直沉浸在這樣的氛圍中，也因為轉換了環境，讓我們的想法與心情自然就被帶離原來的空間，受訪者心裡的想法跟著轉動產生了希望與光明。

後來生活上的波動，比如說好好的一個家、好好的一個人，突然變成他要被照顧或是被迫要分開或者是...我講的是我周遭的人，我先生他就是前一天還好好的，後一天他就變成植物人了，我的老大是那麼幸福，從小到大都那麼幸福的一個人，要什麼有什麼的，不管學業啦，朋友啦或者是婚姻，他都很自然得到!可是竟然他們離婚了。(A-06-05)

為什麼要去當義工? 我如果不去當義工的時候、我就在家裡望著這個、望著那個，滿腦子就是這麼簡短當下反應的那些瑣事，我不要這些東西。(A-09-19)

我如果不走出去，我就會在家裡一直耗著這些事情啊!(A-10-01)

我去了之後心情轉換了，廣論講的就是要我們往比較樂觀比較好的方向想光明希望的面。(A-11-01)

(三)把握當下

受訪者 B 年紀其實是三位受訪者中最年輕的但是他的感覺是自己的體力會越來越差想要做什麼會越來越不勝負荷，雖然這麼想但是他仍然一心一意朝著目標前進。俗話說人生七十才開始，然而不可否認地年紀越大體力確實會越來越衰退，而且受訪者 B 的想法是退休後可以承擔志工的時間自然就比較不會有壓力或受到工作的限制主控權操之在我。

感覺自己年紀大了體力比較弱嘛，一邊在工作一邊承擔義工的時候，覺得時間都不夠用，如果我退休的話，時間就夠了。(B-01-01)

其實那時候是我擺在第一位退休以後我的目標就是要當全職，我的想法是這樣。(B-02)

(四)跳出工作轉型壓力

當時受訪者 B 剛好面臨工作上正在轉型，相對的就有會有許多的調整與變動必須要重新適應，這種新的挑戰使得受訪者不禁想到自己年紀一大把了當了這麼久的上班族，實在沒有體力也不想再把心力投注在這上面不必要再去面對這些不可預測的工作壓力希望能跳脫出來。

工作在轉型，面臨這些轉型也有一些自己要去適應的，新的東西一直進來，自己就覺得說再給我多做五年，六十歲退休是沒有錯經濟會比較寬裕，現實的薪水就差一半嘛!但是相對的我還要去適應轉型後的工作之類的，所以就想說時候也差不多啦。(B-01-03)

(五)增進互動技巧

受訪者 B 的心裡其實希望的是藉由參與長青班志工的工作與學習，透過在

承擔服務的過程中，能看到他人與長輩互動的方式進而促使自己去學習，可以用什麼方式和這些長者互動，這樣的話就比較有機會去調整和改善自己原來跟長輩間相處不協調的互動關係，或者說能以不同角度套用在自己跟長輩的相處上修復彼此間的不和諧。

為什麼我會好像這麼好樂這麼想全心投入，就是因為我自己的人生經驗裡面跟長輩就是跟我的媽媽有一些不好的那些互動，互動沒那麼好，不管是實質或怎麼樣，一定是我們二個有一些價值觀理念不同。(B-08-02)

就是媽媽會怨我啦，責怪我某些某些，可是我又覺得我沒有錯啊，你這樣子用這種話語來對待我，我們之間的關係是屬於這樣子。(B-13-01)

我是有設定這個目標，我才來當義工想要改善跟媽媽這樣的關係。(B-16)

(六)跳脫痛苦

生老病死對每個人而言似乎無可避免是一條人生必經之路，而受訪者 C 也深受這樣的歷程所苦，因為顏面神經受損，長期痛苦難以忍受，想減輕苦痛只好選擇開刀，須將原本秀麗的臉龐，因應病情裁切骨頭接合使得容貌變成歪嘴而且一隻眼睛無法閉合，天天 24 小時都處於睜開眼的狀態，容貌的改變生理的病痛任誰都難以面對，這或許就是一股最好的推動力。

我很堅定告訴他們媽媽剩下的時間也不多，以前他們認識的媽媽就是常常多病的媽媽，媽媽病寫在臉上的人，我是想要學法，想要跟著師長而且我要為我的下一生努力。(C-51-02)

二、個人的收穫

(一)生命的解答

透過志工工作的承擔推動受訪者 A 必須和一群人有一個共同的時段一起學習，也因著這樣的學習使其更加了解自己並且從做事情及學習的過程中，發現了一個解決生命問題的答案，這應該是受訪者 A 的一個很大的收穫，從受訪者爽朗的大笑聲中研究者似乎看見了原來就是這股動力，就是這個力量深深推動一個人願意不斷的學習參與。

至於說我為什麼要全職？我全職的因緣是第一個最完整、定時、每個禮拜要做比較長期的義工，要常常共學了解比較深入。(A-31-02)

在做這些事情的時候，有一個環境一個共同的理路來讓我們學習，因為有共同的一個廣論來學，然後嚴密周詳的告訴我們生命的答案都在裡面了，那麼我們依止的這

些法拿出來說一說、讀一讀每個人的問題都解決了。(A-36-01)

(二) 專心學佛

可以一心投入佛法的學習，這是退休前常常因為工作的侷限使得受訪者 B 在學習上有障礙而且擔心年紀太大超過六十歲請法就不能參加，無法自在地參與學習或承擔志工，內在的隱憂。因此對受訪者 B 而言能投入全職擔任志工學法的順緣與機會無形中就增長許多。

能專心學佛退休以後佛七啊...就什麼通通可以做，請法不是說滿六十就不能去了嗎？班長一直提策這是一個因素，蠻大的一個因素。(B-01-02)

(三) 想學習之欲得心

受訪者 B 因為想要學習的一個心念，讓受訪者甘於再次被綁被約束，把時間和心力投注在志工的承擔上，即使時間是這麼的長，依然無法淹沒這顆想要學習的欲得心...這麼想要學習的心，從受訪者捨棄比較優渥的退休金提早辦理退休就是因為要完整承擔參與團體裡為服務老人家所開設的長青班課程，使得自己的學習能更加完整棄捨小利，這份想要學習的精進勇猛心真是太不簡單。

一般人退休就是能好好休息作自己想做的事情好好安排遊山玩水，跟以前上班要相反，以前受到束縛不要再被綁啊!但是因為想要學習、想要學習，所以...學習的方式是這樣，因為要學習的這顆心所以讓我...就是讓我甘於再投入法人事業這樣子這種生活這樣子雖然時間這麼長...(B-63)

為什麼急著三月就退休，後半年退休在退休上會有一些比較好優惠，三月年初就退的話後面就沒有那麼好的優惠，可是我為什麼急著要退休？因為長青班三月就開課，如果沒有退休就不能承擔，上課在星期三早上，我就取捨，我想退休了後面這小利不要去管它了。但是我提早退休長青班設立開始我就接觸了，學習上會比較完整啦。(B-08-01)

(四) 心靈學習之依歸

原本受訪者 C 就很好樂學畫畫、書法、詩詞吟誦等豐富生活提升心靈的學習活動，甚至退休後應該也是規劃種花蒔草頤養性情的閒適生活，但是透過跟著師長學習後發現自以為的這些覺得精神很豐富的活動其實並不是自己以為的這樣子後，受訪者似乎是找到了生命的依靠，開始將這些陶冶性情的活動漸漸棄捨一個一個放掉取而代之的是參與另一種的學習以及承擔志工的服務。

我學一個書法就跑到內湖跟一個老先生學，他那個字真是漂亮，我為了自己的喜好

坐那麼老遠的車去學，你看，真的是愚痴無明。(C-25-04)

我就會到處學就像一個古詩吟唱我一唱就唱了 75 到 91 年才放掉唱唐詩宋詞，那時自己也覺得精神很豐富，還以為那是心靈的東西，其實不是、其實不是。(C-25-02)
後來跟師父學廣論才知道原來自己到處攀緣，你自以為是精神的快樂其實不是，然後學了廣論之後就都放了慢慢一個一個放。(C-25-03)

退休的規劃，我以前的規劃可能就是畫畫、寫書法啦，就是長養在這個詩書畫的這個種花蒔草啦。(C-26)

退休以後我是天天來北苑雖然那時還沒有全職，那時候的學習跟義工都在北苑。(C-35)

(五) 階段連續

根據 Atchley 於 1971 所提出的退休階段持續理論之認知觀點認為每一個階段的發展是有其連續性的，年輕時的人格特質會持續到老年當然其常參與的活動到老年時也會不斷參與相關活動(陳佩屏，2007)。從受訪者 C 在退休前就已經開始在福智團體裡擔任志工參加生命教育教師成長團及生命教育網站的推動與學習，即使是退休了當時雖然還不是全職的志工但退休以後幾乎天天都到北苑(福智團體台北學苑的簡稱)學習或當志工，顯見這樣一個階段的連續是促使受訪者能一直持續參與志工服務與學習的動力。

我是 89 年學了不到一年在文教當義工，在北苑常常來來去那時候高中就有生命教育的推動有教成團甲團、乙團、丙團在教成團裡面學習，每個禮拜六早上就有一個學長來帶我們推動生命教育，有一群高中老師的夥伴可以交流。(C-30-01)

退休以後我也是天天來到北苑雖然那時候還沒有全職，不過那時候的學習跟義工都還是在北苑。(C-35)

那時候就已經在義工了，雖然沒有進全職，周一下午在教成團當義工也有退休教師聯誼會我也當義工又有生命教育網站學習在北苑護持，所以那時候都是以北苑為主。(C-36)

三、信仰與團體

(一) 同心同願

讓受訪者 A 感到越來越歡喜的就是遇到一個在一大群人的點滴努力之下形成的學習團體，而且又有一位具足智慧的長者導引著大家生命與學習的方向，讓人不斷想要跟著師長學習，尤其是透過承擔志工的服務工作從中練習歷事練心，使得受訪者 A 在這環境裡不僅可以得到成長心裡更是感到越做越快樂。

我會覺得越學越歡喜，為什麼？這裡面有一個很完整，一個很大有慈悲力的師長，所開演出來的一個學習環境。(A-16-07)

有一群人是已經對師長是那麼有信心的，他們在支持護持著這樣一個大的學習環境，一點一滴這樣累積下來不是自然形成的，那這個也是我透過很長時間的學習。(A-16-08)

(二)有法無礙

因為有著共通的思考方式，相同的理念，使得在這個團體裡人跟人的相處上不容易產生摩擦，即使有，也會像受訪者 B 說的以法為依循，彼此間的互動學習溝通無障礙，學習就無障礙，工作起來也更順暢，那麼也許可以換句話說有法無礙，或與其意相通的道不同不相為謀吧！

在團體工作，接觸到法的機會比較多以法為依循，遇到事情要解決是拿師父的法來探討，接觸到的不管是什麼事情跟法理念有關，你有比較多的時間去接觸這個，當然成長比較快，學習的機會比較多，學習的也會比較快速。(B-18-04)

到團體來當義工，境還是有一定有的，可是因為我們有共同的理念嘛，比較容易去溝通比較容易我看到你這一點你看到我這一點，比較容易提出來討論。(B-18-03)

(三)師法友和合之境

受訪者 C 覺得在這個環境裡可以種正因、造善業又有師法友、有同行可以互相策勉，只要跟著師長的腳步，在師長的引領下一群人一起學習一起承擔依著法理實踐擴大自己生命的格局，內心不禁被推動著生起一種想要，想要一種智慧那種佛陀慈悲具足大願的那種智慧來圓滿自己的生命。

我是覺得學佛真的除了師長以外，就是同行善友，你真的靠同行善友，你會從同行善友身上看到，哇！為什麼他可以講出來這麼有智慧的話，做出來的事、說出來的話都是這樣大願大力，格局都這麼高。(C-25-05)

現在要很努力一定要好好重正因，沒有師長教我們都不知道怎麼造善業，怎麼帶人都不知道、怎講話都不知道，我跟女兒說：「我是學了廣論才知道佛法是更圓滿，沒有一點錯謬沒有一點遺漏，佛陀的智慧真是了不起。」所以很想要佛陀那種智慧，那種慈悲，具足那種大願。(C-72-02)

四、同儕影響

(一)同行牽引

看到師兄為了師長為了團體為了學習可以捨棄舒適溫暖的家只要團體有需

要就睡在團體教室的地板鋪個睡袋打地鋪就能睡了，相較之下自己呢？當團體有全職志工的需求時，師兄問受訪者 A 跟受訪者 B 是否要擔任全職志工的時候，那時受訪者 B 的外在條件不見得比我適合他都願意承擔了，這使得受訪者 A 忍不住回過頭來想想自己？為什麼自己不可以呢？而之所以會有現在的這一切，不再煩惱與痛苦，全都是因為有了同行、有了善友、有貴人，特別是師兄就像個楷模一樣在那兒不斷的策動著受訪者 A 應該要行動，願意擔任全職志工。

其實我看到師兄對師長的信心以及對佛法自己的修為，我對比之下差很多，這是我自己在個人方面對比之下，我個人都做不到，他都可以堅持做到甚至於可以捨去睡眠，睡的地方的簡陋，你看他家很舒適，他都可以睡在這裡(團體的教室地板)。

(A-31-03)

師兄知道這是對你最好的，也大力的幫你這是貴人，一路上你遇到貴人，他會送你到比較好的地方去學習成長。(A-37-04)

師兄問是不是要全職？oo 師姊(受訪者 B)跟師父比較久就說要，那我就想 oo 師姊一個人怎麼夠啊！就思維我可不可以啊！我障礙不多啊，為什麼不進來呢？(A-31-07)

(二) 同行策勵

有時要成就一件事情常常需要依靠天時、地利、人和，當這些條件完備之後好像很多事情自然而然就水到渠成了，看到受訪者 C 其實很早退休前就有意到團體擔任全職志工了但是就硬生生被許多的巧合岔開了，豈知在相當時日之後機會再度來敲門，又加上有同行善友的推動、勸發和策勵，讓自己想要找理由不要承擔的機會都沒有，而且看到師兄的身體力行實在是太感動了怎麼能說不呢？

那時候其實還沒有到退休在第二次淨智營的時候，談到共業網我就簽下全職的承諾書很大一張，我就簽下我 95 年 8 月 1 日進全職，結果是自己毀約了。(C-30-02)

那時候沒有全職義工，教室長一直勸發我們，最主要是勸發我和早期讀經護持的這幾個義工，每次都說 oo 簽全職。(C-37)

看到師兄他一接就帶二個教室，有時睡到這裡最多四個晚上，我真的被他感動了，一個長者年紀那麼大，以世間來講眷屬錢財都那麼圓滿的人，可是他為了法身慧命可以這樣做，那我憑什麼一直找理由我覺得真的是同行善知識的策發。(C-38)

五、利益他人與社會

(一) 知恩報恩

從原來拒絕接受學習找各種理由表達不願意參加，到自己反思可以回饋他人回饋團體，受訪者 A 看到的是人家一直幫著看到自己，看到自己的習性，也幫助我讓我知道要如何學習，漸漸的從幫別人一次開始，發現原來回饋幫助人是可以這麼簡單就做到的，這樣一次又一次的參與，也同時開啟了受訪者 A 擔任全職志工的另一扇門！當教室成立後，團體真的需要固定的人擔任志工促使受訪者 A 思維義無反顧的投入志願服務的行列。

其實我不是一個很快就可以在團體學習的人，每一次剛開始我都是用拒絕的，我大概沒空、不好，這是什麼東西我不了解，其實擋掉我很多學習機會的。(A-16-02)

後來因為上課中聽人家分享後，慢慢釐清一些原來我這樣想，其實不是。下次來的時候，我就可以了解慢慢的自己學了，是不是要有回饋？我這麼簡單的想，你們幫我一次我也要幫一次，所以我就開始去當義工了。(A-16-04)

這些東西不是我自然就有的，我的習性裡面常常是自己第一的，自己要休息擺第一，你累了要休息先擺第一。(A-16-05)

一直到教室成立起來以後，就真的比較需要長時間一直在教室裡就真的比較需要固定的人。(A-31-06)

(二)善的循環

常聽人說：「己欲立而立人，己欲達而達人」，從受訪者 B 的身上可以觀察到這樣的一顆心，就這顆想要幫助別人良善的心念，可以推動著受訪者自己去學習不熟悉的事情，嘗試要改變自己。想改變自己，其實不管是對誰而言都不是一件很容易的事，更何況是為了要幫助別人，所以受訪者 B 認為自己要先學好否則怎麼幫助人，這真的是一種美的實踐、一種善的循環...

我是想為了自己一定有的，為了他人說沒有也不是沒有，也是讓自己學習心胸比寬廣、能夠學習怎麼去照顧人吧！怎麼去關懷別人吧！這個區塊也是有，這二個都有。(B-17)

我是覺得不熟悉的東西不想去碰的現在會試著去練習，因為我們想要幫助別人，自己要學好嘛，才有辦法幫助別人，那這種是一種善的循環，想為了幫助別人利他...(B-61)

貳、退休教師擔任福智全職志工之參與動機類型分析

記得自己在學習輔導這一門課程的時候，最常聽到老師講的一句話是：「人

生就是一連串不斷學習的歷程。」在整理三位受訪者的參與動機訪談資料時，我的心裡一直湧現這樣的感覺，雖然他們從工作的職場退休下來，姑且不論規劃退休生活原始的動機為何甚或是經歷過什麼，但在這個過程中研究者顯而易見的發現他們都具足一顆想要學習為人服務利他的心，難怪常言道「活到老學到老」以及「人生以服務為目的」，退休老師們退而不休透過積極參與學習為人服務承擔志工拓展生活的面相豐富生命的格局更找到自我意義與價值的所在。而研究者將三位退休教師擔任福智全職志工的參與動機意涵歸納分析分別整理如下分述。

一、三位受訪者之參與動機意涵及內容詮釋分析彙整表

研究者整理分析受訪者的訪談資料後，試著將受訪者的參與動機類型依研究者文獻整理歸納之表 2-2 的內容意涵進行分析如下。

表 4-1 受訪者之參與動機類型意涵內容詮釋分析彙整表

動機類型	內容意涵	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C
1 自利動機	滿足自我需求	追尋生活方向 跳脫困境	把握當下 跳出工作轉型壓力 增進互動技巧	跳脫病苦
2 個人成長動機	個人的收穫	生命的解答	專心學佛 想學習之欲得心	心靈學習之依歸 階段連續
3 意識形態動機	信仰與團體	同心同願	有法無礙	師法友和合之境
4 社會關係動機	同儕影響	同行牽引	無	同行策勵
5 利他動機	利益他人與社會	知恩報恩	善的循環	無

資料來源：研究者整理

二、參與動機類型分析

經過上述綜合三位受訪者擔任福智全職志工的參與動機意涵後，研究者將其和本研究整理相關文獻（林秀英，2004；黃永明，1998；陳雅蘭，2007；陳儀珊，

1989；簡鈺青，2008）歸納彙整表 2-2 志願服務參與動機類型及內容意涵分析與三位受訪者之參與動機類型進行分析如下表。

表 4-2 受訪者擔任福智全職志工的參與動機類型綜合分析表

動機類型	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C
1 自利動機	*	*	*
2 個人成長動機	*	*	*
3 意識形態動機	*	*	*
4 社會關係動機	*		*
5 利他動機	*	*	
6 多重動機	*	*	*

資料來源：研究者整理

三、小結

綜合上述的分析後發現三位受訪者的參與動機除了與 Vicki R.Schram 於 1985 年提出的志願主義理論中所陳述之志願服務參與理論(黃淑惠，2009)以及陳雅蘭(2007)研究志工的參與動機分析之分類相符外，研究者也從整理彙整的綜合分析表中將影響受訪者的參與動機類型的幾個發現進行分述。

(一)自利動機、個人成長動機及意識形態動機對三位受訪者都產生影響

從黃淑貞(2004)及陳佩屏(2007)研究退休教師生涯發展及參與社會服務的影響因素中所提出個人及組織環境含團體、組織及宗教等二大類因素之結論，研究者也從三位受訪者的參與動機的意涵及類型中發現相符之現象，從表中發現三位受訪者都受到 1.自利動機 2.個人成長動機為個人因素而 3.意識形態動機則屬於組織環境因素三位受訪者均受這二大因素亦即三個動機類型影響。

(二)社會關係動機對受訪者 A 及受訪者 C 有影響

受訪者受訪者 A 及受訪者 C 在社會關係裡的同儕影響著他們的參與動機，因為有了同行善友的策勵推動著他們勇於承擔志工工作。

(三)利他動機推動受訪者 A 與 B 參與服務

受訪者 B 認為這是一種良善的循環利人又利己，正是所謂「己欲立而立人，己欲達而達人」，就受訪者 A 而言是一個很好的寫照，原本退休時一直在追尋生活方向又因發生關鍵事件而開啟另一扇門推動受訪者 A 精進利他義無反顧身體力行參與志願服務。

總之，退休教師擔任福智全職志工的參與動機類型涵蓋 1.自利動機；2.個人成長動機；3.意識形態動機；4.社會關係動機；5.利他動機及 6.多重動機等六個動機類型。從中可以發現推動受訪者擔任全職志工的動機類型是多層面交織互動而形成的，即使同樣是自利動機但也可能因為參與者生命樣貌的不同而有不同的發展，故其意涵與內容的詮釋上定會產生些許的差異，然而不可否認的人類的參與動機是非常複雜且多元的，常常又會受到許多相關因素連結而影響。值得一提的是這與研究者所提出的研究構想，從行有不得因欲跳脫困境或學習的自利參與動機，歷經反求諸己尋求突破的個人成長收穫動機，因困而知轉能找方法策略進而與一群人一起參與團體意識型態動機及同儕社會關係動機，到最後學而能行身體力行之利他動機，從三位受訪者的參與動機歷程中似乎也讓研究這看到了受訪者參與動機觀點交織轉變之歷程。以圖示如下。

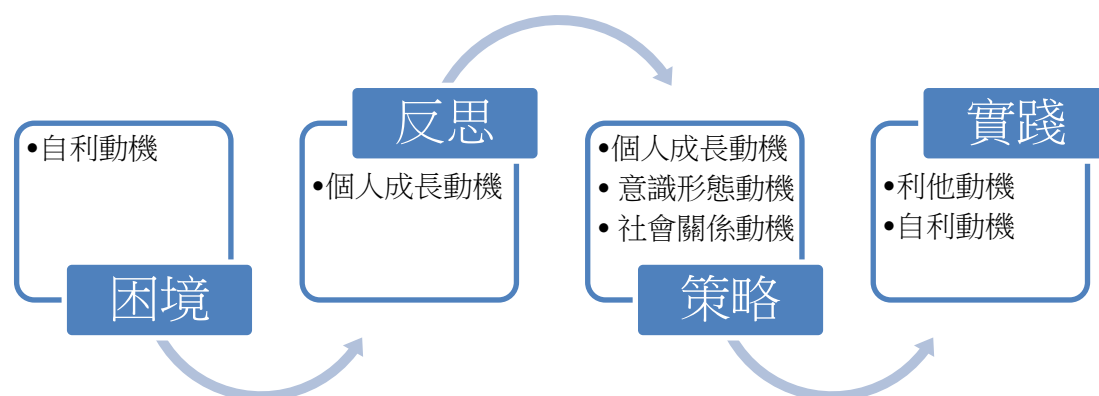


圖 4-1 動機觀點轉變歷程

資料來源:研究者整理繪製

第二節 退休教師擔任福智全職志工投入後的成長與改變分析

教師在退休後擔任福智全職志工的志願服務工作，也許心情已經做好準備不管因著哪樣的參與動機是自利、利他或個人成長都好，但對退休教師而言這可是從來沒有過的經歷也就是所謂從所未經之地，而且每個人的參與動機又有諸多的不同，因此退休老師們，一旦投入後，是否就如童話故事裡面敘述的王子與公主結婚後，從此過著幸福美滿的日子就此一帆風順，如其所願？以下研究者就退休教師擔任福智全職志工投入後的成長與改變初探及其分析二部分進行分述。

壹、退休教師擔任福智全職志工投入後之成長與改變初探

退休教師因著自己的熱忱與渴望或任何的因由而促使個人將心力與時間投注在福智團體擔任全職志願服務工作後，在這個服務的歷程中個人將會產生怎樣的質變或量變呢？讓我們跟隨這三位受訪者從觀點及思維角度的改變與成長出發，一起走過這一小段旅程。

一、接受新觀點

(一)另一種學習

受訪者 A 從擔任志工的過程中逐漸發現原來自己是以被動式的反應在過日子，思考總是停留在問題來了或是事情一來就直接反應，不會思考，常常只看見自己想要的，不會站在別人的立場想想別人會怎麼想或有什麼觀點，總覺得那是了不相干那些都是別人的事不會發生在我身上，對比之下看見自己以前就是處於不學的這樣一種狀態，現在則不然，發現當志工的這種學習讓自己的腦子竟然漸漸動起來了真的是另一種學習。

我也簽就這樣進來了，其實進來了才是學習的開始。(A-31-07)

我每一次當義工的時候，比較會仔細聽仔細看很多生命相狀所代表的意義，比如說一件事例，之前我是了不相干、不會發生在我身上！可是現在呢？我就會把他當作一件很好的學習。(A-09-20)

現在呢？如果我遇到的時候，我會怎麼想他怎麼會這樣想，我覺得這種學習慢慢讓我覺得我的腦子動起來了，我的腦筋慢慢轉，我覺得我的腦子會慢慢動起來呢！(A-09-21)

我以前是在一個不學的狀態，我是遇到事就反應。(A-09-22)

(二)正向思考跳脫痛苦

阮若打開心內的門就會看見五彩的春光，當受訪者 A 不再以單一的角度看世界的時候，突然看到每一個發生在你我身旁的事件都一定有它必然存在到理由的時候，使得受訪者不再只是問為什麼而是把眼睛擦亮重新審視一番，細細深思如果我會在轉角遇見你在此時此刻發生那麼一定是有它發生的道理在的，不會是平白無故的這其中一定是有某種意義或什麼...要這樣想並不是一件簡單的事，不知道要經過多少次的練習思維覺察才能把自己原先所執著的一些想法丟掉的，就如受訪者說的不能以我的為主嗎？我這麼的苦，凡事都要依我，應該是理所當然的吧！等之類的言語，能這樣改變委實不容易但是受訪者 A 做到了值得喝采。

你會遇到的每一件事，對我們每個人都是非常有意義，而不只是為什麼我會遇到這件事，不會像以前我那樣，為什麼是我遇到的？(A-11-02)

當然這是很多次的學習，從不知，沒有感受到慢慢有覺察，慢慢有思維，能在腦子裡轉轉轉，能在這不是一天就可以的。(A-11-03)

之前我比較會觀過，因為苦多，所以我是會觀過的，會想說這個對嗎？一定要這樣子嗎？不這樣子不可以嗎？都是我的想法。(A-11-04)

(三)參與就是學習

俗話說凡是走過必留下痕跡，受訪者 B 明顯的感受到，有參與就比別人更有機會去接觸和學習，角度也更加多元，這真的是一點都不含糊。也或可以換句話說如人飲水冷暖自知，沒有身歷其境真正走過的人，也許沒有辦法理解這其中的奧妙所在。

投入義工比較多時間承擔義工之後呢，第一個就是學法的機會比較多，就是比較多方面能夠接觸佛法嘛！那些師父的理念之類，這是第一個馬上可以感受到的。

(B-07-01)

那在承擔的當中就是一種學習，學習怎麼去觀照不同年齡層不同需求的同學，課程的方向也是不一樣，當然架構上理念是一致的沒有錯，可是課程的等於是別的部分就比較不同，然後你也可以多角度去學習。(B-07-03)

(四)接受另一個挑戰

受訪者 B 談到一退休就滿懷希望一心想要學習所以在第一時間就投入團體承擔志工的服務，但是參與了以後隨之而來的時間的壓力、工作壓力以及與人互

動的壓力就成為一個大考驗，尤其上班服務時間是周一到週六，工作的性質不熟悉幾乎都要重新學，自己又是這個團體組織架構裡最資淺的那一個，好像需要面對的問題不會比世間少，這真的是另一個挑戰的開始。回想原來的工作自己都能上手也算是資深的那一個，現在可是都要重新來過真是一項新考驗。

我剛開始的時候滿懷希望滿懷信心，想多學就要全心投入嘛，可是進去以後就發現不對哦！事情好像不向我想的那樣簡單，那個工作的承擔也好，那時間太長的時間也好，人跟人之間的摩擦這種調適也好，這些都在考驗著我。(B-25-01)

一下馬上投入我的壓力太大了，時間的壓力，以前上班的時候還有三十天的休假，我高興怎麼請只要不影響業務，我是 ok 的主管也不管刁難你這是時間，現在一到六而且是早上八點到晚上。(B-25-02)

工作是不熟悉的現在隨時要接受挑戰 那些工作都是我們要再重新學習的，這是工作性質。(B-25-03)

人方面，組織架構裡也有大有小，那我進去又是最小的，那我要承擔上面告訴你的交辦事項你要做什麼你要推拖，不像世間那麼好推託 其實很多是模糊地帶人手也不夠你就必須接。(B-25-04)

(五) 參與而後知不足

投入後受訪者 C 才發現不是自己所想的這樣單純，原來承擔當管理工作不是只有管理二個字就行了，在這個教室裡每天要運作的瑣碎事情可多了，小至垃圾誰要倒、紙沒了誰買、燈沒人怎麼沒關、門禁怎麼設定...多如牛毛，想到還真的會累又加上不熟悉，這時候才知道原來自己不會有很多、有這麼的多，這些都是需要學習的。

那你實際在簽了全職之後，讓你有什麼樣的轉變或成長嗎？(S-40)

當然有，真的法的功德無可限，簽全職，教室隨時要有人在就來做了管理才發現我不會，我只會文教，不會管理的事。(C-40-01)

每天要運作的部分，大的小的這些事情怎麼這麼多這麼瑣碎，這麼多事情你說真的做的時候累不累啊，累啊，就是要做。(C-40-02)

二、思維角度的徹底改變

(一) 吃苦當吃補

記得以前如果有什麼大的事情發生常常會聽到老人家說：「那些...再苦都會過去」，當時總覺得大人們總是這樣，許是一種無奈或是一種安慰吧！但是看到受訪者 A 不僅從親身經歷的那些苦痛中跳脫出來，還說那不算什麼都會過去的，

並且認為很重要部分的是在這個歷程中你得到什麼增長什麼，而不再陷溺沉浸在痛苦的煩惱裡，反而對先生成為植物人的事實從原來的難以面對、不知道怎麼做的困難裡，發展到能和緩不煩燥的在先生身邊跟他講話說佛法，雖然，他依然沒有任何反應、沒有互動但受訪者 A 卻能以帶著祝福與願力的角度來翻轉苦痛，這樣的歷程是這麼的珍貴值得學習。

以前聽到某某人生病，我心裡生起病人好苦，照顧的人好苦，現在親身經歷那些苦、那些事相上的苦不算什麼，都會過去。但是在你跟他的互動裡得到什麼，增長了什麼，這個部份很重要。(A-12-01)

我看待事情有很多改變，對於我照顧先生未來或病情，我可以在他旁邊比較和緩比較心不煩燥的告訴他一些佛法。(A-11-06)

剛開始我不知要怎麼做?是很困難的，甚至於剛開始我自己很難面對，可是後面我就可以在他旁邊跟他講這些，雖然他沒反應，但是我是帶著祝福跟一個願力。(A-11-08)

我不再覺得我所遇到這些事情，也許外人看起來是一件苦事情，我現在看起來，已經不是苦事情，而是非常值得學習的歷程。(A-11-01)

(二)學習代人著想

看到別人(師兄)的心思是這麼細膩，在處理事物的時候心裡面想到的是，不能利益到在這個教室裡的每一個學員，而不是只停留在解決事情上，對比之下受訪者 A 覺得自己真是做錯很多，以前只想到自己，要做事情如果可以我自己一個人做就好了，速度還更快何必分給這麼多人一起做，真的是增加困擾。這時候，才發現原來我思維的角度是什麼全都是以我自己為主，我可以、我方便、我行就好，不管他人可不可以、方不方便、行不行，這其實就是自己的慢心。記得常聽法師說的一句佛語是「我慢如高山，法水不入」意思是就像天降大雨，雨水不會積聚在山頂，而必定會往山下流一樣。如果一個人的嬌慢心像高山那樣的陡峭，那麼佛陀慈悲灌溉的法水，一定不會留駐在他心田。很多事沒有人帶著學習自己是看不到的，發現我慢想要拓展思維利益別人的心念更是需要透過串習也就是練習再練習才會熟悉。

我發現原來我心裡面利益別人的心是串習的非常非常少的，我沒有思維那麼廣的，而小看了一件事，其實別人在做決定的時候，緣的是全教室的學員。(A-39-01)

我做錯很多，比如說這件事就很簡單，就這一點到這一點，有人就可以轉好幾點，

我就覺得很受不了。(A-26-01)

我覺得一件事就一個人做就好了，現在要八個人做，你覺得那困擾會不會增加？

(A-26-02)

現在我知道這個東西是我自己的慢心、利益心不夠，以前我看的，那是你自己的事啊，那全是你的事啊！你不要學那是你的事。(A-27-02)

(三) 越不熟越要學

原來理想與現實之間確實是有距離的，受訪者 B 從實際參與中發現本來自己想像認為說來到師父的團體裡應該一切都會變得非常美好，怎麼想都沒想到竟然這裡也跟世間一樣，在世間工作或與人互動的時候會發生的問題這裡也會發生，但是，有個不同點就是自己會比較快看到自己的煩惱，而且是越不熟悉越要學習，也許就是因為不熟悉所以才要學，受訪者 B 覺得這或許正是自己所欠缺的所在，必須要透過這樣的學習，來調整自己的習性或習氣吧。

所以在世間的公司行號或工作上會碰到的問題其實到這個團體來依然還是會出現，那出現以後我還是會煩煩惱惱啊，因為我就是凡夫啊，當然會煩惱只是說察覺比較快。(B-20-02)

我的憧憬是說來到這邊會跟師父一樣一切都很美好，結果怎麼這樣怎麼跟世間都一樣(台語笑)你自己就要去看去調啊或是自己就要拿出來溝通啊之類的。

(B-20-04)

我是覺得如果是新的東西，我不熟悉的工作性質，我一定要去學習以後才會去執行，學習其實是一種成長越不熟悉越應該去學習，我們的習性就是這樣，找自己熟悉的比較快入手而且也輕鬆多了，但是就是因為我們不熟悉所以才要學就是學啦對工作性質來講。(B-26-01)

還有就是自己察覺，察覺自己的習性需要調整的部分再去問別人。(B-27-03)

(四) 不怕困難種正因

這真的是一個很大的挑戰來當志工時間長工作多，累就算了，做錯事還要被拍桌子受訪者 C 常常就哭起來了，看見自己的缺點攤在陽光下真的是狀況很多，還好法師說自己的缺點都被發現了而且被指出來自己卻還能堅持在這裡，真的要感到歡喜，原來自己還有能力可以面對並且找到心中的那一股動力跟人互動得時候常常想著觀功念恩待人著想這實用的八字箴言。常言道：「要怎麼收穫就要怎麼栽」，就好像小樹苗如果在成長的過程中得到陽光、空氣與水的潤澤自然就能慢慢長成大樹，相反的小樹可能漸漸枯萎最後凋零，因此遇見事情或是與人互動

時，如果種了不好的因，那麼相對的苦果應該就會在不遠處等著吧!這些聽起來很合理，但是跟自己原來的習氣是不一樣的，需要調整需要學習並用理路用法理來支撐。

有時沒有做過的事情常有時做錯，師兄給我拍桌子這樣一拍我就哭起來了，這種狀況很多。但是我現在真的是堅強很多就覺得說這個過程很珍貴。(C-40-03)

想，自己都不會，可是如願法師說：「當你的缺點都攤在陽光下的時候，可是你選擇在這裡，你就要隨喜自己。」後來想想，對啊!你必須要有理路支持你，不然你會做不下去。真的是蠻辛苦時間長之外，然後你跟人的時候要常想觀功念恩待人著想這八字箴言支撐你。(C-40-04)

真的對到人的時候，你要怎樣在做的當下造因，這個因不正的話你絕對是苦果在後面等著你，其實這都是要理路的基礎你才能夠調自己的習氣，苦的時候就真的要理路必須學會用法來得到支撐，沒有法你真的是走不下去的。(C-40-05)

貳、退休教師擔任福智全職志工投入後的成長與改變分析

從 Mezirow 轉化學習的觀點中，提到個人從其成長的歷程中，已經習得積累且發展出一套屬於自己看世界或詮釋事件意義的參考架構及價值體系，並且會不斷的將新的經驗整合到先前的學習系統中，而當其出現衝突或矛盾時，將促使個人進行覺察及反思以修正或調整原先的看法並建立新的觀點進而實踐(張穎華，2010)。而研究者從三位受訪者的言談中，對於退休後到福智團體裡擔任全職志工投入後的這個過程中，深深感受到三位受訪者因為投入服務有許多的發現與成長，也改變了許多不同於自己以前的看法、見解和思維的角度，因此研究者也將受訪者這些不一樣的成長與改變的觀點進行歸納整理分析。

一、研究者將三位受訪者投入服務後的成長與改變，分別從接受新觀點與思維角度的徹底改變這二部分，將其內容歸納整理如下表。

表 4-3 受訪者投入服務後之成長與改變歸納表

受訪者	接受新觀點	思維角度的徹底改變
受訪者 A	另一種學習、正向思考跳脫痛苦	吃苦當吃補、學習代人著想
受訪者 B	接受另一個挑戰、參與就是學習	越不熟悉越要學
受訪者 C	參與而後知不足	不怕困難種正因

資料來源：研究者整理

二、根據上述彙整後研究者發現幾個現象如下：

(一) 發現投入才是學習的開始

不管三位受訪者投入參與擔任全職志工的原始動機為何，但是他們都發現了在這個承擔的過程中即使像受訪者 A 看到了自己的缺點暴露在陽光下甚至因為不會做而被師兄拍桌子而哭泣，發現自己原來不會或者如受訪者 B 因為參與了才發現這裡跟世間其實沒二樣，投入事情多煩惱也就跟著多，看起來似乎有些挫折。儘管是這樣，然而，他們卻如同受訪者 A 說的自己的腦子動起來了，開啟心裡的另一扇門，投入才是另一種學習的開始；而此時，亦是受訪者轉化學習的開始。就如同 Mezirow 提出轉化學習發生的原因，有賴於個體能對原有的意義觀點有不一樣的看見，並從原有限制中解放出來之後，再透過協商、尋找、嘗試與學習等方式形成新觀點(吳介月，2004)。

(二) 看見思維的角度不同

投入後承擔的多就需要接觸各類不一樣的對象，在互動的過程中也常常會發生意見及觀念上的不協調，就像受訪者 A 說的有時候甚至覺得自己一個人來做就可以了，何必這麼麻煩？明明一個人做就好了，還要分得這麼細，在這個分配的過程中其實我就可以做好了...，當這種看起來好像也對的想法出現的時候，原來是自己輕忽了，那一顆如何去利益別人的心，老是把自己擺的高高的，只看見自己看不見別人的這種慢心。因為透過志工的承擔，讓自己有了不一樣的反思，能用不同的角度來思維。

(三) 這其實是一種歷程要怎麼收穫就要怎麼栽

在這個參與的過程中，即使受訪者明明就知道這樣的服務工作做起來很瑣碎很累，但是仍然願意繼續承擔。從受訪者 C 說的在面對人的時候，要怎樣在當下造對的因，因若不正苦果就等著你。這讓研究者想到胡適說：「要怎麼收穫就要先怎麼栽」也許，這就是像這樣一種以種正因、利益他人的觀點或看法推動受

訪者改變自己的原來的想法或習氣，轉動自己的心緒學習。

綜而言之，沒有投入沒有參與就不會知道，在這服務工作的中間會遇見什麼事，而我們也常會依循著既定的軌跡前行而無所覺察與反思，然而，Mezirow 認為反省亦即覺察反思，是對於我們所努力詮釋和賦予意義的某一個經驗的內容或過程給予批判評估的歷程(黃富順，2002)。從三位受訪者參與服務後，才發現其實這才是學習的開始，讓腦子跟著動起來、轉動思維拓展視角，用不一樣的角度來看周遭的人事物，有了覺察發現成長的機會透過反思與改變，即使再累再繁瑣也要承擔，這也許就是一種轉化學習的開端。

第三節 退休教師擔任福智全職志工困境因應觀點轉化歷程

退休教師擔任全職志工投入服務後宛若打開另一扇心裡的門窗，發現在實際的服務歷程中有層出不窮的事件發生，而這其中也有著太多的不一樣同時存在著都需要去面對與學習，這也如 Mezirow 指出轉化學習是一種個人在學習中的轉換，在這個歷程中帶動學習者透過對原有信念的覺察與反思後，找尋發展新的策略與信念來付諸行動，建構新觀點重新面對這個世界(林雅慧，2007)。因之，研究者分別就退休教師擔任福智全職志工投入服務後，所面臨之困境及其困境因應觀點轉化歷程探討這二部分進行分述。

壹、退休教師擔任福智全職志工投入服務後所面臨之困境

很珍惜能因為研究的需要透過訪談的方式與三位受訪者一同回首這段退休後投入福智團體裡擔任全職志工的日子，一起分享其在承擔服務工作的過程中所經歷的這個從所未經的旅程中的甘苦，從這個歷程中，研究者將三位受訪者投入參與服務後所曾面臨困難與因應策略整理如下分述。

一、人際因素

(一)想法分歧

參與團體的服務後才發現跟自己的習性差這麼多，尤其在人與人的互動上就

明顯的增加了許多相處上的困擾，常常因為想法不同自己就會在心裡面犯嘀咕，怎麼這麼簡單你卻要想的這麼複雜真是叫人受不了，受訪者 A 熟悉的是自己就好了，這樣的概念在團體裏擔任服務工作可是行不通的，是需要調整的。

我就覺得一件事就一個人做就好了，現在要八個人做，你覺得那困擾會不會增加？是增加。(A-26-02)

我做錯很多，比如說這件事就很簡單，就這一點到這一點，有人就可以轉好幾點，我就覺得很受不了。(A-26-01)

因應策略：找方法學習怎麼轉

這是一個對自己原來的信念重新審思面對的歷程，對於人際互動間這樣的問題希望能透過思維，到底我的心裡是怎麼想的？我有想利益別人，我尊重別人了嗎？我如何看見自己腦子裡在想什麼，外在行為流露出來別人所看到的我又是如何呢？即所謂的身語意我可以怎麼轉，透過學習在團體裡和一群人互動一起在這個情境裡練習所要學習的。

這一個歷程，自己慢慢感到自己的問題先找，然後抓住一個方向，我真的是要利益別人嗎？我真的尊重別人嗎？其實這二個點，是我做的非常不好的，可是這以前都沒察覺，覺得我在做好事，我是很好的人。(A-27-03)

那是你主動要去分享問別人？還是說你碰到難點，同行才會來跟我們互動或是分享？(S-33)

其實這個我是真的是學習到的，我們腦子裡想的東西慢慢的就從身口出來了，那你出來給人家愉快不愉快是不是你的腦子最重要？那在我們這樣互動中也會產生很多事情，有很多錯誤會出來啊！人家都看得到啊，從外相上看你啊！可是我們在學習在佛法團體裡學習重點是他要讓你知道你腦子裡想什麼，所以在意你腦子裡想的東西，調整的也是你腦子裡的東西。(A-33)

(二)溝通不良

在人與人間的互動上也產生了一些不好的感受，明明就私底下講一下就好了偏偏選擇往上面去呈報讓受訪者 B 覺得怎麼會這樣？打我小報告，有需要做到這樣嗎？認為自己又不是不能協調的人如果不喜歡這樣做就直接說明白講清楚就行了這樣繞一圈感覺很不好，這也是令人始料未及的怎麼會發生這種情況，對受訪者 B 而言無疑是澆了一盆冷水也著實上了一堂寶貴的課題。

我的煩惱依然現起，會有溝通不良也好或是一點不公平也好啦，或者是說你不應該這麼做你為什麼要這麼做呢，應該要怎麼樣怎麼樣啊...(B-20-03)

教室長說：「你不是班長哦！你是副班長你要聽班長的或你怎麼可以反而你主導當班長？」我心想怎麼這樣子，我心裏面就在嘀咕這小小的事情跟我講就好了，何必去告教室長呢？有這麼嚴重嗎？你跟我講我們處理就好了啊，何必這樣，我一定ok的。(B-22-03)

因應策略：改變互動模式

要改變別人真的不容易也不太可能，更何況有時問題點不在別人，很可能出在自己，所以受訪者B覺察到問題點後，就試著從改變彼此的互動方式開始，力圖找到一個雙方都能接受的方式，其實問題就解決大半了，能看到自己加上願意從自己出發進行調整困難常常就能迎刃而解。

可是知道了以後，我就會學著問他說：「班長哪我們要怎麼分段？」他就也問我說：「那你要哪一段」，我就說：「沒關係都好，你覺得要怎麼分啊或第幾段都好。」(B-22-05)

那他的模式就是這一次我複習就第一段 下一次他複習我就下一段大家互相輪流，不像以前一樣，就大家都在輪事情解決了。(B-22-06)

因為要改變別人很難也幾乎不可能(大笑)唯有自己改變而且有時候也不見得是別人的問題有時候是自己的問題。(B-15-01)

(三)忍氣吞聲

受訪者C真的是一個非常謙虛內省好學的人，可以說她是一個什麼都會說好的那一種人，寧願自己苦也不要惹惱別人的一個人，但是即便是如此在人與人的互動中仍然會有不如己意或讓自己感到受傷的地方乃至衝突，雖然受訪者C常常會不以為意的以壓抑自己的方式帶過，然這卻僅只是帶過並不是真正解決，其實這中間還是有需要調整與面對的，這也許是另一種人際互動的學習。

其實我跟人的衝突是很少的，我的個性是比較怯懦比較順從的人，所以當習氣不同的時候，我通常都選擇先退讓。(C-41-01)

跟人家對立的衝突是沒有，但是當你覺得法理對的時候要據理力爭我就是比較退縮。(C-41-04)

在當下會覺得有那種受傷的感覺，譬如說常常我們在研討廣論的時候，常常我切入的點跟同行切入的點不一樣，他們會說你怎麼會這樣想，他們二個常常會聯合起來好像指責你...當然我當下會有不舒服，會有傷害的感覺。(C-46-01)

會有衝突，就像說我們請假師兄對我們非常嚴格，沒有事先請他就不准，比如說我剛好有車可以帶媽媽回去整理衣服，我就打電話說：「我就請假帶媽媽回去整理衣服。」結果他就不准。(C-71-03)

因應策略：調整自己的角度

受訪者 C 是一個嚴以律己、自律甚嚴的人內省的功夫很強，幾乎是委屈自己不願與人發生衝突的，因此與人互動時即使自己感到不舒服仍然會忍住內壓在想辦法找出可以著力的點找理路找支撐來調整自己。

我事後我會調整我自己，本來角度就是寬廣的，為什麼人家是這個角度你是這個角度，那我是來拓展我看事情的角度，那是不是我就更開闊了，那這樣我就調整過來了啊！(C-46-02)

所以你是說當你人家看法不同或受傷的時候你是用...(S-47)

要找理路，有一個理路支撐。(C-47)

二、服務工作因素

(一) 執著與堅持

受訪者 A 擔任讀經班的志工帶小朋友讀經的時候，心裡想的是自己本來就是當老師的教他們應該不難吧！沒想到光一個讀經班的規矩要怎麼管，秩序這麼差學生要學不學的這種問題就困擾受訪者好久，如果這是在退休前學生這麼沒分寸早就還以顏色怎可能和顏悅色。然而，師兄並不這樣認為，他講了一句規矩是要管的，但是在管他們的背後你有沒有想過是因為有他們來學才有機會來成就你來當志工啊！沒有他們你也當不成志工。光是這樣的觀念就卡住受訪者，須要練習好久、想很久才能理解...

後來去護持讀經班，用自己世間教小朋友的方法自己挫折也蠻多的，自己的觀念卡在裡面，沒有用師父讀經的方法。(A-16-09)

他講了一句，規矩是要管的，但是你有沒有想他們來了就有功德，這句話其實我是想了一陣子，而且要練習。(A-19-01)

因應策略：轉動思維是誰的問題

能不受學生態度行為的影響，而是反過來想他會這樣的表現是因為我的方法當下使他不能接受，然後你感到困擾他並沒有困擾，想想到底困擾的是誰？這個跟一般人的想法差太多，特別是當老師的這個想法差異太大，要轉變要看見是自己沒能力改變自己的角度與想法真的不容易，因此需要學習，如果自己學得更好就可以自然而然的利益到學生了。

因為你還是會想要管他的形象、學習態度、行為是會影響你當下的心情的。然後，

你要轉，他當下還不能接受用你的方法來接受，用你想要他恭恭敬敬的這個規矩來讀經的這個果相會讓你困擾，是你的問題還是他的問題？(A-20-01)

我想，為什麼他要規規矩矩地坐在我面前聽我、給我看呢？我為什麼可以得到？為什麼得不到？(A-21-01)

我如果做到了，不要要求他他就做到了，我為什麼做不到？是因為我還沒有學到那樣的能力。(A-21-02)

如果我學得更好，我能更努力，我是不是幫助他更多，這樣一轉的話，我還會對他起煩惱嗎？然後歡喜心你想要利益他的心，是不是就比較抓的準。(A-21-04)

(二) 工作時間長

受訪者想說即使是擔任志工的服務工作，但是對於本來退休後日子應還是有一種期待是可以比較自在悠閒的過日子的，投入後明顯感受到的竟然是時間的壓力，尤其是上班的時候想休息就休息工作安排好就可以，這裡似乎不是這樣好像有一種無可替代的困難，也許是人手不足也許是時間比上班的時候更長，就是有這種的時間壓力必須面對。

一下馬上投入我的壓力太大了，時間的壓力，以前上班的時候還有三十天的休假，我高興怎麼請只要不影響業務，我是ok的主管也不管刁難你這是時間，現在一到六而且是早上八點到晚上。(B-25-02)

因應策略：一顆想要學習的心

因為一顆想要學習的心策勵受訪者B雖然時間長年紀大體力越來月衰退雖然退休可以不用在被時間工作所約束但是被心裡那顆想要學習的心呼喚著就是這股動力持續推動受訪者B遇難不退吧！

當然一般人都是這樣 退休就是能好好休息作自己想做的事情好好安排遊山玩水就是跟以前上班要相反，以前受到束縛不要再被綁啊 但是，因為想要學習想要學習所以... 學習的方式是這樣，因為要學習的這顆心所以讓我甘於再投入法人事業這樣子這種生活 這樣子雖然時間這麼長雖然體力這麼耗費跟世間是截然不同的，但是知道對我有好處知行合一。(B-63)

(三) 時間彈性少

中午累了，對於一個退休或者身體上有病痛的人而言，還真的是需要休息。如果可以不用趕，好好的休息應該是很幸福的一件事，但是這對受訪者C來說，一旦承擔了全職志工的這個工作似乎不太可能，那麼時間的壓力，等同的也壓縮到了與家人互動，無論是對於自己的媽媽或是先生、兒子和女兒，這應該是另一

門需要學習與面對的議題。

以前剛剛開始還是需要調適啊，以前中午累的時候回去就很想躺下來，有時覺得說睡到自然醒真是蠻好的事情。(C-71-01)

那媽媽也在長青班，所以也能體會我一早出門，中午回去陪他吃飯，彌補每天從早到晚沒辦法陪他跟他見面，中午那段時間就是我跟我母親互動的時間，晚上回去的話我就會順便做一下家人會用的餐，累不累？很累，但是他們也知道我在做什麼。(C-50-03)

因應策略：不要用老習慣要精進

就是因為我們常常使用的是原來的習性、老習慣，所以呈現出來的就是現在的感受或看到的形象，這是自己眼前碰到的，但卻不想要，因為自己不想要這樣的結果。那麼，最好就不要再沿用舊方法，累點又有什麼關係，用理路、用業果法則來看的話，就曉得不能再任由自己放逸下去，而是要精進行，否則苦果不就又在那兒等著你。

因為我們廣論最主要的就是無限生命跟業果法則，所以你不能從眼前這樣去看，那你現在感到這樣的苦果你要不要，不要的話那你還要用自己的老習慣去看的話，那不是又種一個惡因，那苦過不是又等在那邊嗎？(C-66-01)

可是現在想想已經夠幸福了不能再放逸了，那你不精進你要等到什麼時候不知道再到三惡道要流轉多久，有時就有些理路就出來，就知道不行，慢慢會被調整。(C-71-02)

三、家庭因素

(一)為什麼是我

受訪者 A 在參與團體的活動擔任志工的時候，突然接到先生發生意外的噩耗，先生也因而成為植物人的這個關鍵事件。即使，在事過多年先生已往生的現在，回首當時的困頓，受訪者依然有著許多的難以承受和哀怨，特別是為什麼是我、為什麼會發生在我身上，而不是別人，先生明明看起來就好好的，怎麼就是不能醒過來？跟我說說話，真是不想相信。為什麼大家不幫我？只能讓我不停的問為什麼...在這樣的重擊下，任誰都無法相信和接受，然而，我們的受訪者卻從這個困境中來回走過。

還是在問為什麼、為什麼、為什麼會這樣子啊？(A-06-10)

可是他這個狀態他這個外表給我感覺是好好的，只是沒有醒過來而已。(A-08-07)
可是當下我只是很想讓他醒過來的時候，我很心急跟他們說：啊！你們就不救他... (A-08-08)

因應策略:覺察與學習從當志工開始

從難以面對的痛苦，覺察到要走出來一定要改變。而且，有事情發生在我身上了，我必須面對我必須找出路，不然我也走不下去，所以需要學習。受訪者 A 從每一次當志工的時候，仔細的觀察、仔細看很多生命相狀所代表的意義，去想為什麼?如果是我，我會怎麼想呢?因此，思維帶動了受訪者產生了不一樣的動力，腦子轉了，不只停留在被動式的反應，而是可以站在別人的立場想，不僅是以自己的觀點。即使先生在當時，還是沒反應，但是受訪者 A 的心情已經變了，轉成功為祝福與願力。

剛開始我不知要怎麼做?是很困難的，甚至於剛開始我自己很難面對，可是後面我就可以在他旁邊跟他講這些，雖然他沒反應，但是我是帶著祝福跟一個願力。(A-11-08)

我每一次當義工的時候，比較會仔細聽仔細看很多生命相狀所代表的意義，比如說一件事例，之前我是了不相干、不會發生在我身上!可是現在呢?我就會把他當作一件很好的學習。(A-09-20)

現在呢?如果我遇到的時候我會怎麼想，他怎麼會這樣想，我覺得這種學習，慢慢讓我覺得我的腦子動起來了，我的腦筋慢慢轉，我覺得我的腦子會慢慢動起來呢!(A-09-21)

其實是因為有一個固定的學習抓著你，讓看到說這個是你要的，真的是幫助你生命的，才會讓你有動力一直去一直去。(A-13-02)

(二)家人抱怨

受訪者 B 的困擾，就是投入志工後跟家人相處的時間變少了，造成家人抱怨說媽媽好像不管他們了，只顧著自己的學習，尤其是對於大女兒。她剛生了小寶寶又要上班，有時真的是需要媽媽的支援，但是受訪者 B 的時間又被卡的緊緊的很為難，這的確是真的，確實也很需要考量，總不能因為當志工而全然疏忽了家人的感受與需求。

有一個問題就是家人，這個問題就是必須要斟酌的，跟家人互動需要去著墨因為畢竟他們也會抱怨，就像我大女兒他就會說：「媽媽讀書比較重要」，他需要求救的時候，會覺得說我好像都沒辦法幫上忙，這是很現實的問題，這是我覺得我需

要著墨的部分，我覺得說我不可以忽視他們或者都沒想到他們的立場，這是真的需要斟酌的點。(B-29-02)

因應策略:重質不重量關愛家人

因為時間被卡的太緊，能與家人互動的時間，反而比上班的時候更限縮，又加上女兒需要幫忙難免造成心裡的不愉快，面對這樣的難題，受訪者 B 很善巧的運用僅有的時間，進行周日的家庭聚會從中著墨關心孩子與孫女，時間雖然短暫，但是已經能觀顧到孩子的內心，所以抱怨相對就緩解許多，這也使的受訪者 B 放心不少。

眼下就是還有禮拜天，我就盡量叫女兒回來吃飯抱抱孫子煮一餐給他吃，表示媽媽也有在關心你哦!用这种方式來表達然後有需要我也還是可以幫忙，真的是找不到人的時候我還是會去幫忙。(B-30)

四、團體因素

(一)期待落差

受訪者 B 滿腔的熱忱，退休後立即投入團體裡擔任志工的工作，心裡覺得應該從此就可以如自己所願的過日子，沒想到參與後發現好像不對哦，事情似乎不是像自己想的那麼簡單，之前在上班的時候，會遇到的煩惱困擾在這裡也有，那怎麼辦呢? 受訪者 B 說當然要想辦法面對，因為自己是平凡人，所以更是需要學習。

我剛開始的時候滿懷希望滿懷信心，想多學就要全心投入嘛，可是進去以後就發現不對哦!事情好像不像我想的那樣簡單。(B-25-01)

所以在世間的公司行號或工作上會碰到的問題其實到這個團體來依然還是會出現，那出現以後我還是會煩煩惱惱啊，因為我就是凡夫啊。(B-20-02)

因應策略：自己要調整克服

理想與現實常常是有一些距離的，當受訪者 B 原本滿腔熱忱的投入，沒想到卻發現怎麼跟沒退休前一樣怎麼會這樣，以前會發生的問題在團體裡也會發生，自己一邊說一邊笑，很輕鬆的神情顯然已經有了面對的方法，果真受訪者 B 說自己就要去看去調啊，也發現以前沒覺察到習氣要去學習與克服，真是一大收

穫。

我的憧憬是說來到這邊會跟師父一樣一切都很美好，結果怎麼這樣怎麼跟世間都一樣（台語 笑）你自己就要去看去調啊或是自己就要拿出來溝通啊之類的。

(B-20-04)

因為以前沒察覺到啊！以前就依著自己的習氣自己選對我比較有利的，我自己就這樣子 從這一點很多之前的點，就是對自己的保護也好 隨順自己的習氣也好，要去克服，這就是一種學習。(B-23-04)

五、小結

綜合上述三位受訪者在承擔志工服務工作時所面臨的困境類型，研究者將其整理成彙整表如下：

表 4-4 受訪者困境分析彙整表

因素	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C
人際因素	*	*	*
工作因素	*	*	*
家庭因素	*	*	*
團體因素		*	

資料來源：研究者整理

從中研究者將其面臨的困境類型歸納為以下幾個因素：

- (一)人際因素:俗話說有人在的地方就有紛爭，因此與人互動時所產生的摩擦，多少也造成了在服務時，諸多的煩惱與困擾。無論是心理的難受或是想法的不同，甚至被打小報告之類的有形、無形人際互動相處上的壓力。
- (二)工作因素:擔任志工服務的工作內容，似乎也讓受訪者們感到跟以往的經驗，是不能等同視之的，就以讀經班而言，同樣都是當老師，但是其服務的意涵卻有相當程度的不同，在團體裡思維的是誰來成就誰?這真的，就有很大的不同。
- (三)家庭因素:由於投入團體時間太多，使得與家人相處互動的時間變少，甚至無法幫忙而造成孩子的不諒解，導致家人對其有微詞。
- (四)團體因素:因為投入團體後，服務的時間幾乎涵蓋周一到周六白天到晚上，事

務上有許多是無可取代的。因此，在請假上有相當的難度，尤其是對受訪者 B 而言，無論是體力的負荷以及和親友的互動時間相對的被壓縮。

綜合上述，歸納受訪者在承擔全職志工之服務工作時，所面臨的困境因素，在相關研究(陳淑貞，1999；陳惠玲，2009；蔡明宏，2008；賴榮正，2009)中提出組織與個人二大因素是志工參與服務時，會碰到的困境來源。而研究者從整理過程發現，在參與志願服務的歷程中，受訪者個人所遭逢的困境包括人際互動溝通、服務工作內容以及家庭因素等相關困境在所難免，唯一比較特別的是受到組織因素即以對團體的期待而受到影響的這個因素，對受訪者 B 而言，成為一個難題，但其他人並沒有這個困擾。研究者向前回溯其因後，發現也許是和三位受訪者投入的時間點有關，當時受訪者 B 投入時是提前退休捨棄小利，而且又滿懷憧憬與希望而參與，自己對團體及他人的期許自不相同。若就曾煥鵬(2013)提及自利心與自私的議題時，言及所謂的個人追求自利，必須是在對方自願的情況下，互相尊重各自的自主權，當然其效用的程度也隨之因人而異，什麼事情讓人得到滿足，產生效用，是因人而有所不同的，這也或許就是初發心。受訪者 B 個人對於投入承擔志工的時間點、情境與自我期待與其他二人是有差異的，初發心不同，因此自然會有些許落差產生，然而即使是如此，受訪者 B 亦能自我調適，找到因應方式去學習面對與克服而繼續參與服務。

貳、退休教師擔任福智全職志工困境因應觀點轉化歷程

Mezirow 認為，當個人陷入了與原有的經驗觀點或價值無法解釋或消化的新經歷，而產生矛盾或二難的情境時，個體為了想從中解放跳脫出來，就必須透過反省、評估、檢驗及修正原有的觀點，來因應或探索新的生活，這個修正的過程可以說是一個解放學習的過程，亦即是 Mezirow 所提出的觀點轉化學習歷程模式(林冠儀，2009)。當退休教師擔任全職志工投入服務後，研究者從訪談的歷程中，發現受訪者在這個參與服務的過程中，也遇到了各類的困難與壓力。那麼當這些困境來臨時，受訪者們是如何因應並從其中跳脫出來的呢?以下是研究者就

訪談資料整理後，將三位受訪者的困境因應觀點轉化歷程進行分述。

一、受訪者 A 困境因應觀點轉化歷程

(一) 經歷問題困境：執著堅持自己的方法

擔任讀經班的志工，要帶小朋友讀經的時候，心裡想的是自己本來就是當老師的，教他們應該不難吧！沒想到，光一個讀經班的規矩要怎麼管、秩序這麼差、學生要學、不學的看法就有許多的考驗。如果，這是在退休前，教學生這麼沒分寸早就還以顏色，怎可能忍住還要對他們和顏悅色，但是師兄並不這樣認為，他講了一句規矩是要管的，可是在管他們的背後，你有沒有想過，是因為有他們來學，才有機會來成就你來當志工啊！沒有他們來上課，你也當不成志工。光是被這樣的觀念卡住所造成的困擾，就要練習好久、想很久才能轉過來。

後來去護持讀經班，用自己世間教小朋友的方法自己挫折也蠻多的，自己的觀念卡在裡面，沒有用師父讀經的方法。(A-16-09)

他講了一句，規矩是要管的，但是你有沒有想他們來了就有功德，這句話其實我是想了一陣子，而且要練習。(A-19-01)

(二) 對自己原有的價值信念重新檢驗：自己好就好

對於學生來學習讀經的態度、規矩與行為，剛開始承擔的時候，受訪者 A 是以當老師的標準來要求的，但是要學生這樣做是有難度的。也因為這樣，促使受訪者透過對自己原有的價值信念，做再次的澄清和檢視，因而開啟了不一樣的視角，看到不同的見解或想法，就如同師兄提的問題，你為什麼老是一個人做，自己想的是這樣做比較簡單、不麻煩而且只有我會做，我就趕快做好就好了。當時，只想到自己方便、自己行就好，一點都沒想到要利益人的心念。

因為你還是會想要管他的形象、學習態度、行為是會影響你當下的心情的。然後，你要轉，他當下還不能接受用你的方法來接受，用你想要他恭恭敬敬的這個規矩來讀經的這個果相會讓你困擾，是你的問題還是他的問題？(A-20-01)

這些事情常會發生，那我就看到我自己習性上就是這樣子。如果事情只有我會做，請問會發生什麼事情，我有沒有無常觀、沒有想要利益別人、沒有想要會的教會別人。(A-26-06)

我就一個人做，師兄就告訴我說：「你為什麼要老是一個人做？」那我就辯解因為這件事要很安靜的時候才不會出錯。(A-26-03)

(三)覺察反思批判：是誰的問題

因為看到問題的呈現讓自己去省思，到底這是誰的問題？而且，要能不受學生態度行為的影響，反而是要換個角度想，他們之所以會這樣表現，是因為我自己用的方法，是他們當下不能接受的；所以，是你對他們的行為感到困擾，對學生而言他們並沒有困擾。因此，想一想到底困擾的是誰？這還真的不容易，這個看見，是給當老師的我，一個當頭棒喝！要能去思考這樣的一個議題，真的是一個大挑戰，需要智慧如聖者般的智慧。

我想，為什麼他要規規矩矩地坐在我面前聽我、給我看呢？我為什麼可以得到？為什麼得不到？(A-21-01)

我自己跟聖者的智慧都差那麼遠，我怎麼可能馬上傳達到讓他做到那個樣子呢？所以問題不在他，在我啊！(A-21-03)

(四)了解不足不滿與他人經驗比照：與別人互動經驗反思自己的不耐煩

透過覺察反思及與人互動的經驗中，也發現自己和別人同樣都在面對相同的問題時，自己常常會被卡著，別人卻看起來沒有什麼困難，一下就好了；特別是，明明是自己嫌麻煩，還找藉口是別人不會，自己不耐煩、不樂於分享的心，其實是很需要再學習的。

當同樣一件事別人好像很快就無所謂，但是你會一直被卡著，這是你的問題，同樣一件是別人處理起來輕而易舉輪到你做時就雞飛狗跳。(A-44-02)

因為我嫌教大家麻煩，第二個我不信任他們，第三個他們常常跟我反應我不會做，我做不來 這是我周圍的人嘛！(A-26-05)

所以思維眼前我還做不好，還要在這部份多學習，自己會真實利益別人、真的很耐煩的、很願意的、很歡喜的跟別人分享，這個我還差一段很大的距離。(A-26-07)

(五)探索新的角色關係與行動

1.再怎麼難都要試

如果，可以透過找尋方法學習進而增長自己的能力、知識，認清楚事情辦不來的困難、與人互動相處的困難，以及自己的困難勇於面對，而不是採取逃避的心態一走了之、不管了，相反的是下決斷，再怎麼做不下去，都要試試看、去找出路、找方法去改變，機會就屬於你。

如果我學得更好，我能更努力，我是不是幫助他更多，這樣一轉的話，我還會對

他起煩惱嗎？然後歡喜心你想要利益他的心，是不是就比較抓的準。(A-21-04)
事情辦不來的困難，人相處的困難，你自己的困擾，還有你參不透的事情，都找人找機會把它弄清楚。(A-36-01)

呈現很困擾的時候，是不做了還是你非做不可，這是決斷，你的決斷裡面，如果你做不下去了就走一走了之，跟你做不下去我也要做下去、我也要找出路這樣會不一樣。(A-44-03)

2. 整理因果脈絡

因為，想要嘗試不想棄捨，所以要找方法找出路，帶動受訪者努力的追尋探索思考下一步，可以怎麼做，而且既然要做就應該要整理因果脈絡，找到可以下手的方向，投注心力思維觀察，方向就這麼的被找出來了。

找出路這件事，要做跟不做是不一樣的，如果要做，就整理去找出因果脈絡分明找到下手的因在哪裡，才會關注、把心力放上去觀察、觀察思維就在這邊，讓你瞭解了以後，你的出路就出現了。(A-44-04)

(六)盡力嘗試新角色：轉個彎試試看

如果看見了一個方法會讓自己更好，這時候，我們應該要義無反顧地把自己的老方法給丟掉然後用新的，千萬不要再執著自己想的。受訪者 A 就說要轉換思考的角度，去試試師長佛菩薩的角度，因為再用自己的理路，就是會一蹋糊塗你會走不下去，想想師長怎麼會故意給你苦的，看到苦的是不會有人要選的，所以放掉自己的想法，用師長的方法做做看。

你必須要有看的見整體的理路，師父的理路，你不能再用自己的理路，因為你自己的理路，就是一蹋糊塗，不能再走下去，這時候你要轉嘛!(A-44-05)

要轉換思維，師長佛菩薩在看這件事的時候，他的角度是什麼，是沒有一個人會故意給你苦的。那每一個人明明知道，就不會給你苦的，沒有一個人要苦的嘛!要看出這一點。(A-44-06)

你就要放掉你自己的想法，用佛菩薩的方法去做看看。(A-46-01)

(七)學習執行計畫所需的知識和技能:有想法就有行動去學習

想要有所改變要從哪裡開始呢?從調整腦子裡思維的意念開始，因為流露在外的一言一行，其實就是我們腦子裏的想法與信念，誠如受訪者所說的，腦子裡所想的東西就慢慢地出來了，用說的或做的有可能給人帶來安樂也可能是痛苦，這些就是我們要學習要思維的，就是因為能力還不足，所以要努力學習所需要的

知能。

其實這個是學習到的，我們腦子裡想的東西，慢慢的就從身口出來了，那你出來給人家愉快、不愉快，是不是你的腦子最重要？那在我們這樣互動中，也會產生很多事情，有很多錯誤會出來啊！人家都看得到啊，從外相上看你啊！可是我們在學習，在佛法團體裡學習重點，是要讓你知道你腦子裡想什麼，所以在意你腦子裡想的東西，調整的也是你腦子裡的東西。(A-33)

我如果做到了，不要要求他，他就做到了，我為什麼做不到？是因為我還沒有學到那樣的能力。(A-21-02)

(八)在新角色和關係中建立能力和自信：變轉心意同理他人

想到以前使用的方法，就覺得真是太自我了，總是以自己為主，經過學習後才知道捨棄不好用的做法，只要發現自己感到苦受了別人一定也不會想要的。因此，自己也漸漸變得比較能傾聽、比較有耐心去問、去了解，否則只是一味想要別人聽你的，這是一廂情願怎麼可能？

因為以前想的，我第一個想到我自己苦，我馬上苦受，別人苦不苦我不知道，我馬上知道我自己苦受啊！大笑(A-45-01)

你會去聽他的想法為什麼那樣做？想法是怎麼的？你才有耐心去問他，然後可以做到什麼害怕什麼，這些點你才慢慢去切，不厭其煩。(A-46-02)

不會照我的，不要聽你的，照我的他很辛苦又做不到，你沒有給他階梯，怎麼拉上來。(A-46-03)

(九)以新觀點作為重建個人生活方式的技巧：代人著想

從以前的好強到現在的人代著想，不再只是停留在自己的念頭裡面，而無視於他人的想法，能把事情放一邊不計較，因為看到了他人的苦處，仔細的去想去審視，能這樣思維看見別人、同理、換個角度去想，到底他想要表達的是什麼、試著去聽懂，不再堅持我就是這樣想，你怎麼會這樣說，真是難以理解，對受訪者而言這是一個大躍進代人著想。

會啊！其實像以前人家說我怎樣，我現起來的是，為什麼你要這樣想，我又不是那樣想。後來我就想，他在講什麼，我就要想說他在表達什麼，我要聽懂。(A-41-01)

我想到他的苦，那一絲的不愉快就沒什麼，有學法跟沒學法思維是有不一樣的，我慶幸很快就不會把這件事情放在心上，其實我是在思維這個。(A-41-02)

二、受訪者 B 困境因應觀點轉化歷程

(一)經歷問題困境:與人互動的壓力

在人與人間的互動上也產生了一些不好的感受，明明就私底下講一下就好了，偏偏選擇往上面去呈報，讓受訪者 B 覺得怎麼會這樣？打我小報告，有需要做到這樣嗎？認為自己又不是不能協調的人，如果不喜歡這樣做就直接說明白講清楚就行了，這樣繞一圈感覺很不好。這也是令受訪者始料未及的，怎麼會發生這種情況，對受訪者 B 而言，這無疑是澆了一盆冷水也著實上了一堂寶貴的課題。

我的煩惱依然現起，會有溝通不良也好或是有一點不公平也好啦，或者是說你不應該這麼做你為什麼要這麼做呢，應該要怎麼樣怎麼樣啊...(B-20-03)

教室長說：「你不是班長哦！你是副班長你要聽班長的或你怎麼可以反而你主導當班長？」我心想怎麼這樣子，我心裏面就在嘀咕這小小的事情跟我講就好了，何必去告教室長呢？有這麼嚴重嗎？你跟我講我們處理就好了啊，何必這樣，我一定 ok 的。(B-22-03)

(二)對自己原有的價值信念重新檢驗：看到自以為是的自己

看到自己原來的自以為是，當遇到事情的時候，最常出現在心緒裡的就是先想到用自己的想法來做，還認為理所當然，不就是這樣處理嘛！因為，以前就是這樣做的都可以也沒有不對，所以，自然也就這樣再繼續做了。經過師兄提點後，才發現其實是自己先預設好立場或答案，自己才是一點都不留於地給別人呢。

我也想，對啊教室長說的沒錯啊！他是班長啊！應該讓他主導。我不應該已經把答案設定好了才跟她說這樣可不可以，等於說我已經先選擇好。(B-23-03)

(三)覺察反思批判：原來不是針對我

雖然，剛開始很不高興會覺得別人如果不想這樣做，就直接講就好了，為什麼往上呈報？其實自己心理的感受很不好。經過覺察反思，而且透由觀察發現其實他並不是針對我，原來，是他做事情的方法就是會鉅細靡遺的跟上面報告，跟自己做事的習性是完全不一樣的，有了這樣的省思使得受訪者 B 燃起了調整習性的動力。

不熟悉不了解他的習氣，我當然會覺得他怎麼這樣子？經過幾次觀察有其他事件發生以後，發現原來她不是只有報告我的事是什麼事都報告，他都鉅細靡遺跟教室長講，他並不是針對我這件事情才講，他的做法都是這樣。(B-23-02)

還有就是自己察覺，察覺自己的習性需要調整的部分再去問別人。(B-27-03)

(四)了解不滿與他人經驗比照：沒時間君子之交朋友疏離

把時間投入團體擔任志工後，能與朋友的互動時間越來越縮減，彼此的關係就顯得更加疏離。剛開始的時候，還會想跟幾個比較親近的朋友聚會，但是其實也很難撥出時間，後來，也就漸漸參考其他的志工的方式，漸漸進行君子之交，偶而通通電話也覺得還好，似乎也不太影響什麼比如說交情之類的，好友就是好友，友誼常在。

基本上因為都在團體所以朋友就會越來越疏離，因為沒有時間嘛，沒有時間去作聯繫 主要是幾個比較近的朋友偶而關心一下偶而聚個會，可是還是幾乎都找不出時間，所以幾乎都是會越來越疏離，君子之交嘛！我們可以一年偶而聯繫個幾次打打電話關心一下，這是 ok 的。(B-29-01)

(五)探索新的角色關係與行動：找出著力點練習調整

與人互動的壓力，這是在投入前沒有特別預期到的，但從中卻讓人學習去看待彼此間關係的建立與思考點，竟然有這麼多的不同，讓自己有機會透過磨合探索找出著力點去調整，特別是以法為著眼點，來練習為什麼別人是這樣想，而我為什麼跟他不一樣呢？促使自己也會嘗試去看到別人的心，這跟以前的自己有很大的不同。

那對於跟人之間是要透過學習透過互動以後去學習，就是他的想法是什麼，我的切入點是哪裡，去學習怎麼相處看到他的優點找出自己的缺點。當然中也是會有覺得他怎麼這樣怎麼那樣，可是我覺得這是一個過程，那也是要透過這樣子的磨合，找出著力點法的著力點去練習自己調整。(B-26-02)

去跟人家請教也是一種方式，之前也做過這種方式，可是我覺得去請教也是要找對人，每個人看的角度不一樣，而且不是身歷其境沒辦法去體會。(B-27-01)

跟人家互動會試著去看到別人的心，去想他這樣做的出發點是什麼？為什麼他這樣想這樣做？為什麼我跟她的想法是不一樣的，是我沒有用師父的法來看這件事情呢？還是說怎麼樣...(B-47)

(六)學習執行計畫所需的知識和技能:越不熟悉越要學習

對於自己不入手、不熟悉的事物，其實是需要透過學習的，但是這和我們的習慣是相違背的；因為，我們總是會從比較熟悉的部分著手，不熟悉常常心裡就會怕自己做不好或是覺得還要學是麻煩的，然而，其實是越不熟悉就越應該要去學才有成長的空間。不過，即使覺察到了也不見得能馬上改變，這就必須漸漸地

修正調整才能把對的知見建立起來。

我是覺得如果是新的東西，我不熟悉的工作性質，我一定要去學習以後才會去執行，學習其實是一種成長越不熟悉越應該去學習，我們的習性就是這樣，找自己熟悉的比較快入手而且也輕鬆多了，但是就是因為我們不熟悉所以才要學就是學啦，對工作性質來講。(B-26-01)

察覺到當然是不可能馬上改，可是就是會試著慢慢去修正。當然對佛法的熟悉度也會比較夠，因為時間長所以熟悉度比較夠知見也會比較快速建立，把對的東西建立起來。(B-45-02)

(七)盡力嘗試新角色：

1.克服需要時間練習才有機會

即使知道了自己的習氣是需要改掉的，但是真的沒辦法說改就改的，這是需要經過多次的練習，不斷克服自己的舊習氣漸漸調整改善的和學習的，有學習就有機會改變不再隨順自己。

因為以前沒察覺到啊!以前就依著自己的習氣還比較有利的，我這樣子從這一點很多之前的點，對自己的保護也好隨順自己的習氣也好要去克服這就是一種學習。(B-23-04) 去克服它我覺得需要時間啦!需要一次一次調不是一下子。我看到了自己的習氣，還是沒辦法改掉啊!你看，到了這邊還是一樣，我還是以我為中心。(B-24-01) 所以說習氣還是沒辦法，察覺了以後比較有機會改善，再碰到這種情況的時候比較容易察覺再改善一點，就我自己來講。(B-24-02)

2.嘗試表達願意幫忙

談到時間不夠家人的反彈，尤其是女兒需要幫忙，覺得媽媽好像退休了更忙反而連幫個忙都有困難，這也讓受訪者B感受到相當的壓力。後來，嘗試利用僅有的周日假期，善巧的邀約孩子一起團聚以緩和彼此間的疏離感，也趁機表達母親的關懷，甚至告訴女兒說只要有需要，可以的話當媽媽的一定盡力支援。這樣關照到家人的心，盡力讓自己在目前這樣一個情境中與親友取得一個平衡點。

跟人家討論，這個方式其實我還蠻常用的，別人會以他的客觀的觀點來跟你談這件事情。(B-27-02)

那你想要怎麼斟酌呢? 眼下就這麼緊? (S-30)

眼下就是還有禮拜天，我就盡量叫女兒回來吃飯抱抱孫子煮一餐給他吃，表示媽媽也有在關心你哦!用這方式來表達然後有需要我也還是可以幫忙，真的是找不到

人的時候我還是會去幫忙。(B-30)

其實目前是老大比較需要幫忙，老大還有一個小孫女嘛，我就是跟他講事先跟我講，我如果可以我就幫忙，如果不行就可以趕快再找人，就還可以啦。(B-32)

(八)在新角色和關係中建立能力和自信：越熟悉越有自信

一顆好學的心以及不怕缺點被人家發現的勇氣，不但樂於接受善意指正，而且是越學越有自信心越增長，丟掉自己以往的壞習氣調整修正建立正確知見。

其實我是蠻樂於學習的，有時候看不到自己的缺點人家願意跟我們講自己才有機會修正，當然有時候別人用指責還是用什麼，我還是會生氣啊！可是他如果是善意的告訴我，我還是蠻樂於接受的。(B-50)

在自信上對自己的東西越熟悉就越有自信，不熟悉就害怕當然我們就要摸索啊，就會對自己比較沒信心。那現在要把世間的拋掉接受新的東西，在這裡就是這個過程越學就越熟悉，自信心也就越增長。(B-46)

(九)以新觀點作為重建個人生活方式的技巧：能力增加

能力增加了、習慣改變了、知見正確了，當然就要學以致用，把新的觀念、想法、信念與價值帶到日常生活中去實踐身體力行，不僅增加自己的能力及覺察力，知見也建立的更加穩固。

會啊！在這個練習過程等於是說增加我們的覺察力或是學習了以後能力就增加，知見也會建立的比較堅固，然後在日常生活裡面我們就會去用或是去練習，因為這對我們有幫助也是正確的。(B-56)

三、受訪者 C 困境因應觀點轉化歷程

(一)經歷問題困境：與人互動

受訪者 C 真的是一個非常謙虛內省好學的人，可以說她是一個什麼都會說好的那一種人，寧願自己苦也不要惹惱別人的一個人，但是即便是如此，在人與人的互動中，仍然會有不如己意或讓自己感到受傷的地方乃至衝突。雖然受訪者 C 常常不以為意的帶過，其實這中間還是需要有調整與面對的歷程，這也許也可以稱作是另一種人際互動的學習。

其實我跟人的衝突是很少的，我的個性是比較怯懦比較順從的人，所以當習氣不同的時候，我通常都選擇先退讓。(C-41-01)

跟人家對立的衝突是沒有，但是當你覺得法理對的時候要據理力爭我就是比較退縮。(C-41-04)

在當下會覺得有那種受傷的感覺，譬如說常常我們在研討廣論的時候，常常我切入的點跟同行切入的點不一樣，他們會說你怎麼會這樣想，他們二個常常會聯合起來好像指責你...當然我當下會有不舒服，會有傷害的感覺。(C-46-01)

會有衝突，就像說我們請假師兄對我們非常嚴格，沒有事先請他就不准，比如說我剛好有車可以帶媽媽回去整理衣服，我就打電話說：「我就請假帶媽媽回去整理衣服。」結果他就不准。(C-71-02)

(二)對自己原有的價值信念重新檢驗：遇事退讓內省

受訪者 C 當與人意見上有相左時通常他會選擇不堅持自己的。因此，跟人家很少有口語上的衝突，如果有爭論、有堅持的話，她會選擇用師長的法語來重新檢視自己的信念，是不是又陷入了一種，一直想要執著認為自己是對的情境中。在那個時候，受訪者覺得自己可能就真的不知道錯到哪裡去了，所以遇事時常退讓壓抑及內省。

我很少跟人家有口語上的衝突 有想法上的不一樣很正常，但是假使有堅持的話，師父說：「我們學佛，是內明嘛!假如說引起爭論的話當你覺得自己對的話，不知道是錯到哪裡去了。」有爭論的話就會選擇退。(C-41-02)

(三)覺察反思批判：看到自己找藉口

雖然，不和他人有口語上的爭執，但是並不是就沒有自己的想法，只是不在外相上辯爭，其實內心是波濤洶湧的。當然受訪者還是會找藉口、還是會掙扎，可說是檯面上風平浪靜，檯桌下可是暗潮洶湧。然而，透過師兄點醒以及自己的覺察反思看到需要調整學習的部分，也許要完全做到降伏內心心緒不容易，但是可以看到受訪者 C 努力要求自己從身口意三方面去調改。

你的內心會完全沒有想法嗎? 不可能! 不然就已經在佛龕成聖賢啦。我們還在凡夫位一定能看到自己的問題。師兄說我的問題的時候，我還是會找事情找藉口，我覺得這是我自己要調改的部分。(C-42)

反正我總歸是要約束自己的身口業三門，這是我必須要做到的，但是內心能夠完全調伏那還早，那還早。(C-41-05)

(四)了解不滿與他人經驗比照：調整自己換個角度

透過對事情發生後，自己在心緒上去思維與檢醒，才了解到為什麼會有不同的意見或作法出現，原來是換個角度來討論的時候，有許多角度是自己沒想到的。此時，感受到自己的視角跟著也被開展，頓時變得開闊了，當然就隨著調整過來了。

我是那種對人會比較有感覺缺乏理性的人，他們就會覺得你這樣幹嘛就哭，這情緒的呈現需要去調整。(C-43-02)

我事後我會調整我自己，本來角度就是寬廣的，為什麼人家是這個角度你是這個角度，那是來拓展我看事情的角度，那是不是我就更開闊了，那這樣我就調整過來了啊！(C-46-02)

(五)探索新的角色、關係、和行動：看到自己不足

你說真的不會生氣嗎？當然不是，但是受訪者對自我的要求很高，總是從自己的內心出發怎麼會這樣子，為什麼我會這麼想而他們卻不會呢？那一定有需要我去探索或有侷限的地方，那麼，有人願意指出來幫助我，當然我要轉一轉、試試看轉到更好更高遠的方向。

可是你不會生氣嗎？(S-45)

不是說生氣，是說內心說怎麼會這樣，他們會這樣想為什麼我就是不會這樣想，那一定有我侷限的部分。(C-45)

我就想同行善知識會這樣提醒你，總有我自己看不到的點，他提醒我他是要幫助我的，當局者迷旁觀者清，我總是要把他轉到好的方向。(C-44)

(六)學習執行計畫所需的知識技能：觀功念恩一群人一起學習

受訪者 C 看到自己愛哭的習氣，重感性的特質以及對人、對事、對法理那種怯弱、內縮壓抑的表達方式，其實是有調改空間的。因此，就從學習觀功念恩開始，練習去看同行的功德，同行對我的幫助，一群人這樣一起學習。

我是那種對人會比較有感覺缺乏理性的人，他們就會覺得你這樣你幹嘛就哭，這情緒的呈現需要去調整。(C-43-02)

我自己一定要觀功念恩，我焉知人家的本地風光，而且人家來到這金色城堡都是師父的獨一愛子，那我一定可以找到他的功德，就是我没有我一定可以跟他學的部分。(C-41-03)

跟人家對立的衝突是沒有，但是當你覺得法理對的時候要據理力爭，我就是比較退縮，我是覺得人家是善友，跟他一起學習。(C-41-04)

(七)盡力嘗試新角色：找理路與祈求

當煩惱或心裡受傷時，受訪者 C 會試著找著力點或聽師父的法語，找理路來面對，並運用祈求的方式來支撐所遇到的困境，而受訪者說到對祈求的感受，就好像到咖啡店點拿鐵咖啡就有拿鐵咖啡，這麼樣的垂手可得，總是可以讓自己如願以償這麼的受用，因而覺得這真是一個很好用的，變轉自己心意的方法。

所以你是說當你人家看法不同或受傷的時候你是用...(S-47)

要找理路，有一個理路支撐。(C-47)

不是找想法，是找一個理路，你可能去聽師父帶子或最近的學習裡面你在聽帶的當下你就會得到很大的加持。然後譬如說當你心裡覺得受傷或煩惱起來的時候，其實很好其實就是祈求啊!祈求，就像你跟服務生說你要一杯咖啡拿鐵的或是什麼的，祈求就如你所願的。我覺得調心最快的方便就是祈求，而且唯一的。(C-48)

(八)在新角色和關係中建立能力和自信：尊重互信以法破煩惱

受訪者 C 在這個承擔的歷程中，看到該破該立的點與方向，找到快樂得到支撐也增長自己的能力，而且消弭了家人包括先生本來擔心受訪者身體不好，會不會太累、太過頭了等的疑慮，反而是精神越來越好，像是越累越有動力累得很有價值。

我們的見煩惱思煩惱有多少啊，見煩惱也是要靠師父的理路，該破的就破該立的立，才有辦法靠這個理路得到快樂、得到支撐，一切的境無非都是來淨化自己增長自己的，這就是法的美啊。(C-49)

他只是對我說會不會太累，會不會衝過頭了，會太累啊。可是，我現在做出來給他看好像我越來越好，精神的部分真的是越來越好，我真的是感恩師父讓我在這個金色城堡淨罪集資。(C-52-02)

(九)以新觀點作為重建個人生活方式的技巧：轉心面對孩子成就自己

透過調整自己的習氣轉動自己的內心，以新的觀點與知見，來面對與孩子的衝突，受訪者竟然發現可以放下父母的身段，以溫婉的心安穩的和孩子互動，而且在祈求的時候，也看到自己需要再學習的地方，更看到孩子其實是來成就自己、讓自己練習的。

你這樣擔任全職學習，如何將建立的知見想法帶到日常生活當中去實踐運

用?(S-65)

當然有啊，就像剛才講的是我學佛，不是他學佛，自己身段放低了。就像我跟我兒子衝突的時候我會選擇退讓，在針鋒相對的時候他在怪我，我就會退讓跟師父祈求對著師父的法照就想，對啊!是他來成就我的耐心啊!來成就我還沒有學會的功課。調整了之後你會很安穩的面對，放下身段很誠心的跟他道歉，可能覺得我做了什麼，你覺得不滿意，可是在這當下爸爸媽媽盡力了盡心了，慢慢 慢慢跟他透過這樣溝通。(C-66)

四、Mezirow 觀點轉化學習歷程之檢驗分析

接著研究者將所整理的三位受訪者困境因應觀點轉化之歷程與 Mezirow 所提出的十個階段的歷程觀點轉化歷程進行檢驗分析。

(一) 受訪者 A 之困境因應觀點轉化歷程分析

表 4-5 受訪者 A 之困境因應觀點轉化歷程分析

階段	歷程	內涵
1	經驗到一個失去方向的兩難情境。	執著堅持自己的想法
2	對自己原有的價值信念進行重新檢驗。	自己好就好
3	對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。	是誰的問題
4	瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗 比照，逐漸從傳統的社會中疏離。	與別人互動經驗 反思自己的不耐煩
5	探索新的角色、關係、和行動	再怎麼難都要試、整理因果脈絡
6	規劃行動的計畫	無
7	學習執行計畫所需的知識和技能	有想法就有行動去學習
8	盡力嘗試新的角色	轉個彎試試看
9	在新的角色和關係中建立能力和自信	變轉心意 同理他人
10	以新的觀點作為重建個人生活方式的 技巧	代人著想

資料來源：研究者整理

透過再次檢視受訪者 A 的因應觀點轉化歷程，從擔任讀經班帶小朋友讀經的過程中受訪者執著堅持自己的想法，要小朋友規矩好的想法、帶法和師兄以及其他不同，使得自己的觀念卡住過不去了，而促發受訪者必須對自己原先的信念價值進行檢視評估，開啟了不同的視角去思考一些問題。透過覺察反思到底這是誰的問題，師兄為什麼會這樣說，要我想想學生為什麼要規規矩矩坐在我面前聽我的給我看憑什麼呢？為什麼？經過仔細觀察還發現自己跟人互動有很多的不耐煩常常被卡住，此刻受訪者 A 看到自己需要學習也燃起自己想要找方法來試試。於是，開始學習整理因果脈絡，嘗試投注心力去思維去觀察找出可以做的下手處後，就開始去做做看讓自己的念頭轉個彎。珍貴的是，也看到受訪者發現我們呈現於外在的行為流露出來的就是自己心裡的想法，所以要學習的是調整腦子裡的東西，才能換個方法啊！也許這是一個關鍵。另外，也看見了受訪者勇於拋棄舊的方法，他說如果你看見一個方法一條理路會讓自己更好，那就要放掉自己的想法。腦子轉了心就跟著動了，受訪者發現自己之前太自我太好強了也無法同理他人那麼誰會依你？有了這樣的發現，受訪者開始代人著想、換個角度聽聽你怎麼說...這讓人看到一條可以轉變的理路，必須要心轉。從受訪者 A 一個事件開始，與人的互動促發檢視覺察反思找方法行動因應面對調整心的思維換一個腦子產生新觀點。

(二)受訪者 B 之困境因應觀點轉化歷程分析

表 4-6 受訪者 B 之困境因應觀點轉化歷程分析

階段	歷程	內涵
1	經驗到一個失去方向的兩難情境。	與人互動的壓力
2	對自己原有的價值信念進行重新檢驗。	看到自以為是的自己
3	對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。	原來不是針對我

(續下頁)

4	瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗 比照，逐漸從傳統的社會中疏離。	沒時間君子之交朋友疏離
5	探索新的角色、關係、和行動	找出著力點練習
6	規劃行動的計畫	無
7	學習執行計畫所需的知識和技能	越不熟悉越要學習
8	盡力嘗試新的角色	要去克服需要練習才有機會 表達願意幫忙
9	在新的角色和關係中建立能力和自信	越熟悉越有自信
10	以新的觀點作為重建個人生活方式的 技巧	能力增加

資料來源：研究者整理

來回看受訪者 B 的困難，覺得這種事件常常發生在我們的周遭，就是會有這種愛打小報告的人心裡真是不舒服，沒想到就是這種不舒服帶著我們和受訪者 B 一起學習走一趟觀點轉化歷程再度與 Mezirow 相遇。

遇到了只好面對大家都是志工不好直接衝突，只好先檢視自己，突然發現自己好像是自己先以為是，總是這樣預設好立場，透過觀察原來別人並不是針對我；而且，師兄是說你是副班長注意不要忘記還有班長等之類的，也許班長都沒說什麼呢？反而是自己不留餘地給別人，有了這樣的看見真是不簡單。

這也帶動了受訪者想要找著力點來學習的動力，也讓我們有機會跟著受訪者，從切入他想法開始找出他是怎麼想的、我是怎麼想的、他有什麼優點、而我有什麼缺點，這樣一點一點的磨合。試著看別人的心，真的是越不熟悉越要學，我們總是抓著自己的習慣不放就自以為是，要改變當然不容易，也不可能一下子就改過來，需要時間一次一次調整，這樣慢慢建立正確的知見。從這個歷程中，發現受訪者 B 帶有一顆非常渴望學習的心，在一次一次的練習中找到切入點，真的

不簡單。對比 Mezirow 的十個階段研究者整合受訪者 B 的這個歷程，帶來的是來回來回走過的歷程為事件、覺察反思、探索行動、實踐新觀點等，這就好像歷經一趟行有不得困而知轉學而能行的旅程。

(三) 受訪者 C 之困境因應觀點轉化歷程分析

表 4-7 受訪者 C 之困境因應觀點轉化歷程分析

階段	歷程	內涵
1	經驗到一個失去方向的兩難情境。	與人互動
2	對自己原有的價值信念進行重新檢驗。	遇事退讓內省
3	對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。	看到自己找藉口
4	瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗比照，逐漸從傳統的社會中疏離。	調整自己換個角度
5	探索新的角色、關係、和行動	看到自己不足
6	規劃行動的計畫	無
7	學習執行計畫所需的知識和技能	觀功念恩一群人一起學習
8	盡力嘗試新的角色	找理路與祈求
9	在新的角色和關係中建立能力和自信	尊重互信以法破煩惱
10	以新的觀點作為重建個人生活方式的技巧	轉心面對孩子成就自己

資料來源：研究者整理

來回檢視受訪者 C 的努力真讓人覺得不可思議，從言談中很明顯的感受到受訪者 C 真是一個大好人心地無比的善良，誠如訪談中說的，他是一個什麼都會說好的人。因此，跟人也不太會有衝突，那麼怎麼會有與人互動的壓力呢？是一種心裡不舒服受傷害的衝突。還好有這樣的一個不舒服受傷害開啟了研究者另一種不一樣的看見。

研究者從檢視的歷程中，看見受訪與是退讓內縮的特質，以至於少了口語上

的衝突，即使有爭執點讓受訪者 C 明明自己就不以為然，卻仍是選擇退讓。但從訪談中，也看見受訪者並不是莫名其妙地做出這種選擇的，他是有自己心內的一把尺，受訪者想到他的師父說學佛的人，佛法是內明之學。如果有爭論又一直認為自己對的話不知道錯到哪裡去了，因此有爭論發生的話她一定會先內省。然而這只是外相上的退讓，受訪者其實心裡是暗潮洶湧的只是沒有說出來忍讓著。這也是透過覺察省思發現的，原來別人在說自己問題的時候，自己還是會找藉口。所以，認為自己的內心還是需要學習需要調整的，尤其是自己愛哭的習氣也許是因為選擇退讓，所以只好用哭泣來表達吧！因此，當煩惱或心理受到傷害的時候，找方法、找理路用師長的理路來練習，嘗試轉變自己的想法，比如說練習觀功念恩跟所有的人一起學習，就這樣不斷與人互動練習中，找到支撐點增長能力，以法來破除煩惱並將新觀點運用在生活中，也因之建立了良好親子關係及夫妻關係。從這個歷程中，研究者看見受訪者 C 的努力行持以及實踐內省的功夫，當遇到煩惱與困難的時候，他以法理來滋長內心。

受訪者 C 透過法來檢視覺察內省反思自己的內心又探索找尋法的理路，來面對困難練習觀功念恩轉動自己的內心，對治自己心裡受傷的感受，建立內心正確知見身體力行破除煩惱，也或許可說這種轉心的歷程是一種心與心的相遇。

(四) 受訪者之困境因應觀點轉化歷程分析結果彙整

研究者分別將三位受訪者困境因應觀點轉化歷程分析結果進行彙整後，製成分析總表，並以符號*表示受訪者經歷該階段之歷程，而符號≠則表示受訪者並非完全經歷該階段之歷程，若完全無記號則表示受訪者未經歷此階段歷程。

表 4-8 三位受訪者困境因應觀點轉化歷程分析彙整表

階段	觀點轉化歷程	A	B	C
1	經驗到一個失去方向的兩難情境。	≠	≠	≠
2	對自己原有的價值信念進行重新檢驗。	*	*	*

(續下頁)

3	對知識的、社會文化的、或心理的假設進行批判性評估。	*	*	*
4	瞭解個人的不滿和與他人的類似經驗比照，逐漸從傳統的社會中疏離。	*	*	*
5	探索新的角色、關係、和行動	*	*	*
6	規劃行動的計畫			
7	學習執行計畫所需的知識和技能	*	*	*
8	盡力嘗試新的角色	*	*	*
9	在新的角色和關係中建立能力和自信	*	*	*
10	以新的觀點作為重建個人生活方式的技巧	*	*	*

資料來源：研究者整理

同時研究者就三位受訪者困境因應觀點轉化歷程與 Mezirow 所提出的十個階段歷程彙整的分析結果與本研究設計所提出的四階段觀點轉化學習歷程進行檢視統整如下表。

表 4-9 四階段觀點轉化歷程之研究構想檢證分析表

研究構想	十階段之對應	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C
困境	1	*	*	*
反思	2、3、4	*	*	*
策略	5、6、7、8、9	*	*	*
實踐	10	*	*	*

資料來源：研究者整理

綜合三位受訪者之困境因應觀點轉化歷程與 Mezirow 所提出的十個階段的歷程彙整分析及本研究四階段觀點轉化歷程之研究構想檢證分析統整後，研究者在這個歷程中有一些發現與收穫如下：

1. 困境是促使受訪者進行觀點轉化學習的開端，但有困境或是關鍵事件發生卻不一定是兩難。

從三位受訪者的訪談資料中，都提到了與人互動的困難，不管是想法不同、理念不同或角度不同，三位受訪者在這個歷程中，都遇到這樣的困境。然而，研究者也從中發現，雖有這樣的困難但卻不會讓受訪者覺得這是兩難，倒是他們都覺得這是一個需要面對或克服的問題。這與林冠儀(2009)研究中提及觸發受訪者觀點轉化的第一階段，並非是遇到兩難困境而是發生了一個事件的結果相同，因此研究者於表 4-8 也將其符號以 * 號來表示其間之差別。於此同時，即進入研究者所架構之第一階段行有不得之困境階段。

2. 反思是個體進行自我檢視、覺察與批判的金鑰匙，開啟受訪者進行轉化改變的原動力。

自我檢視覺察與批判之反思使得受訪者面對困難時，產生了對自己的信念與價值的另一種覺察，不管是發現太自以為是的受訪者 B 或是事事以自己為主的受訪者 A，還是習慣讓自己受到內傷的受訪者 C，在這個歷程中都因為對自己有了不一樣的看見，而開啟了想要改變的動力。這點在蔡明芳(2006)的研究結論中也曾提及持續批判與反省是促發個體轉化學習的重要因素。同時，研究者也發現反思的歷程，受訪者可以從檢視後看到問題就開始尋求改變，不一定非得要像 Mezirow 所提的要一階一階進行，其實是可以時而連動時而跳躍的，其間重要的是開啟個體想要改變，亦即為研究者所提之反思階段能反求諸己。

3. 策略的探索與學習使得受訪者找方法轉動心念，嘗試新關係、新角色從而建立新知見。

三位受訪者從反求諸己後反思內心生起需要找尋方法、找理路支撐、找依靠的動力後，嘗試著從學習透過與人互動以及對境的練習開始，不斷地和自己的內心對話和同行溝通互動，試著去覺察自己的想法，轉變自己的想法，用不同的角度來思考，其中也發現不須用到 Mezirow 的規劃行動計畫，反而是一種心與心不段來回的交流，自然而然地就從三位受訪者的身語意間流淌出來，從而使其建立自信與新知見。這樣來回擺盪的歷程在吳界月(2004)以及林雅慧(2007)的研究

結論也曾提到，發現自我的改變及觀點的建立是透過不斷的對話反省、溝通和持續對情感的覺察歷程中進行的。從這來回擺盪的轉換歷程裡，看到了受訪者困而知轉的心路歷程。

4. 實踐新觀點學而能行，推動受訪者持續學習與服務身體力行。

三位受訪者轉動自己的心念，建立新知見後，都能運用於實際的生活中，當然也有令人滿意的小收穫。因為這樣，受訪者找到自我的價值與生活的重心，重新建立新觀點與信念，推動三位受訪者心裡生起再累都不會退反而更要堅持，真的是學而能行身體力行的實踐。

5. 個體觀點轉化的發生不一定要明確的規劃行動計劃，亦即不一定要逐階經歷 Mezirow 的十個階段歷程才完成轉化學習。

從綜合分析表發現三位受訪者在規劃行動計畫的這個階段都是跳過的。就研究者與受訪者的接觸過程中，很自然地看見三位受訪者從反求諸己的反思歷程中，發現有調整的必要時，便開啟了試圖探索找尋可以依循的方法或理路來幫助自己克服困難。而轉化學習的發生，多起因於個人生活經驗中所遭逢的事件或情境，促使個人於此情境下，刺激個人自我檢視反省質疑對經驗意義的詮釋，而探索各種可能的選擇，產生心得或修正的觀點來代替既有的詮釋，將新觀點與生活連結，並據以為基礎而發展未來生活的實踐行動(林冠儀，2009)。換個角度而言，其實在這個階段，個體也進入了研究者所提的困而知轉學而能行的歷程。

人在內心與社會組織、族群、階級以及規範等充滿了許多的矛盾與衝突時，唯有真實的面對纏繞糾結的矛盾，才可能提升自己看問題及想問題的層面，此時也才有可能進行批判思考與自我省思(張德永，2001)。從三位受訪者的身上深深的感受到觀點轉化的學習歷程，是一種心與心的流動，從遇到了困境開始，反思的金鑰匙開啟了反求諸己的大門翻轉了個體的想法與觀點，因困而知轉徹底的讓他們丟掉固著的觀點與習氣追尋一條新的理路一條與 Mezirow 十個階段歷程不必然平行，但卻可並肩攜手同行的路，學而能行轉個彎相遇後繼續前行。

第四節 退休教師擔任福智全職志工對個人退休生活之影響

分析

退休教師把時間與心力都投注於團體擔任全職志工，克服在服務時所面臨的諸多難題，走過這些日子以來且不論經歷了什麼當時參與的動機是什麼，但是俗話說凡是走過一定會留下痕跡，凡是發生過一定會產生影響，研究者與三位受訪者一路走來也發現這個歷程如人飲水冷暖自知，當志工真的是歡喜做甘願受，對於教師退休後，捨棄悠遊自在的生活全心投入擔任全職志工在團體裡服務，追尋更高遠的目標不斷學習直嘆不簡單，以下研究者就退休教師擔任福智全職志工對個人退休生活的影響分析，讓我們分別與三位受訪者一起走一回。

壹、受訪者 A 擔任福智全職志工對個人退休生活的影響

受訪者 A 當時退休並不是要擔任福智全職志工，是因為發生了相關的關鍵事件。從相關的事件中，為了要出離痛苦或尋找歸處或其他答案才漸漸找到另一個生命的方向與生活下去的勇氣，在團體裡當志工學習和研討廣論，為自己的生命找到另外一個出口。這是一個生命與生命相互交會的動態性歷程，在這個歷程裡受訪者 A 經過了無數的歷練包含先生的意外所帶來的重大衝擊、小孩在看似幸福美滿的狀態下竟然要離婚的不可思議，這些在在衝擊著受訪著的生命取向，也適時地開啟了受訪者 A 生命中的另一扇門。

一、個人自我成長:出離煩惱反觀自心

退休教師參與社會活動擔任志工服務，可以重新肯定自我的價值並建立信心，因為退休人員常因為自覺失去工作舞台而喪失信心否定自己覺得自己沒有用(張明仁，2005)。受訪者 A，透過在團體裡擔任全職志工的服務和學習中找到自己煩惱的源頭，看到自己的高慢心，老是要別人配合我、事事以我為主、配我胃口的結果，就是事與願違。其實自己是不會覺得快樂的，不管承擔是多大或多小的事，因此，學會看到自己的心，腦子就這樣漸漸悄悄的轉動了，看到別人也看見

自己的這顆心。思維眼前做的不好，也看到了自己的不足，逐漸從傳統的社會觀點中跳脫，以及發現自己需要再努力學習的那顆想要真實利益別人與人分享、耐煩、耐操的心，這真的是一種心的成長...。

找到煩惱的來源在哪裡?我老是想要人配合我，那會事與願違，我比較會看自己的心，然後安住在那裡。煩惱起來的是什麼，我的煩惱如果又在想要別人應該配合我，我才可以怎樣做或者教得下去，這時候其實我不會覺得快樂，不會跟人相處愉快的，不管是做一件多小的事或者是多大的事。(A-23-03)

所以思維眼前我還做不好，還要在這部份多學習，自己會真實利益別人，真的很耐煩的、很願意的、很歡喜的跟別人分享，這個我還差一段很大的距離。(A-26-07)

二、轉化個人生命價值:歡喜下決斷持續學習

受訪者 A 為自己下一個決斷要繼續學習，即使自己的吸收沒辦法一次就很好，但是就是要持續學是多麼的珍惜這樣的機會，甚至希望能用這樣的歡喜帶動周遭的人，也一起歡喜的來學習來學廣論，啟動生命的快樂金鑰，這個帶著受訪者 A 穿越苦痛的源泉。

我會覺得自己就會下一個決心，我會很歡喜在這個法人事業裡面學習。眼前我就是這樣的一個條件下，我還能這樣的學習，在這樣的一個條件環境之下，我很歡喜的學習(A-49-01)

日子如果能這樣快樂學習是我最喜歡的啦，讀經班慈心文教不管是哪裡的學習只要我能遇上我都會很歡喜的珍惜跟學習就算我學的一次吸收沒辦法吸收很好，但是我也很歡喜望這樣的歡喜能帶動周圍的人很歡喜的來學廣論。(A-50-01)

三、增進家庭和諧:家人放心

特別的是因為遭逢先生的巨變，後來先生也往生了、孩子大了都能自立，而且兒子也找到有緣人再度成家立業，使得受訪者 A 的生命更加暇滿，反倒成就受訪者 A 可以全心投入承擔志工的服務。回首自己每天這樣過、過、過的日子是既充實又愉快，家人更加放心，受訪者更有機會累積能量，雖然不在身邊無法常常互動與關懷，但是思念想著家人的心是一點也不少的，更是真心希望家人能早一點與法相遇，讓生命更快樂更歡喜。

我覺得我每天這樣過過過也很充實很愉快，我的孩子其實也很放心，雖然他們沒有時間來參與但是他們也很放心。我跟家人部分我可能就是我的關懷，我不常在

他們身邊但是我可以憶念他們因緣可以早點具足，不管在這一世或者是下一世只要我可以的話我都希望他們早一點遇到佛法讓生命可以更快樂更歡喜。(A-49-02)

四、團體歸屬感：可以支持你的好環境

受訪者 A 覺得這是一個令人感到放心有被支持的好環境，在志工培訓的過程中，感受到自己雖然只是一個志工，但是這麼的被看重、是這麼慎重地被迎接，並且所有的前輩大學長們，祝賀我們進入生命中一個可貴的學習歷程。在這個環境裡，大家都是互助互相學習，沒有高下之分，不是因為看重你的才華或能力才要你，那樣會是利用你用完就沒了，團體全然不是這樣子的，這是一個帶動大家一起相互提攜相互學習的好環境。

我也要學會把困難說出來，這是一個很安全的地方，我可以把我的困難說出來，這是一個好環境才可以做到。(A-34-03)

可貴的是所有主任所有上面的人來，他們非常認真的非常歡喜的來祝賀我們，來迎接你進入法人事業他們是這樣謙卑的來看我們帶我們迎接我們，進入生命中一個很可貴的學習歷程。(A-47-04)

你是在這個學習的環境裡面，師法友不管你是先進來的後進來的我們都是學習者都要互相互助的，不會因為說我是領導者我高高在上，待得住、待不住是你們的事，不會有這樣的感覺，也不會是你們進來是要付出你們所有的，當你們沒有了你們就要滾蛋，不會有這樣的思維在裡面，這跟世間在做培訓完全不一樣的地方而且這是真實呈現的，以我這樣思維力不強的人我都可以觀察到這麼可貴的地方這麼感動的地方，而且這個新人培訓是一直這樣子做的。(A-47-06)

貳、受訪者 B 擔任福智全職志工對個人退休生活的影響

受訪者 B 給人的感覺，就是一個非常樂意跟人請教和學習的人，因為擔憂年紀越來越大後體力越來越衰退，如果要一邊當志工一邊上班體力負荷不了，所以有計畫的準備退休。本來受訪者 B 是不需要那麼早退休的，但是因為希望能從一開始就到長青班服務當志工，所以捨棄比較優厚的退休金提早半年就退休，為什麼呢？受訪者 B 說想要從當志工的過程中，學習跟長輩相處互動的方式；因為自己跟媽媽有互動上的問題想要改善，也想多學習孝順報親恩等之類的，看來受訪者 B 不僅好學更是一個孝順的人。

一、個人自我成長:改變知見善的循環

這是受訪者 B 退休後的另外一種學習，從剛投入時，發現工作壓力、時間壓力、家人抱怨等諸多的不理想，到漸漸看到自己的改變，尤其是見解的不同，本來不熟悉的就不想去碰，現在卻必須去練習，不但不以為苦還揶揄自己，如果想要幫助別人，自己都不會怎麼幫呢？的確，這真是一種善的循環利人利己，受訪者 B 說就是越不懂就越要學習，真是一位實踐家。為什麼這麼說呢？受訪者 B 說為了想要學習佛法、改變知見，所以，退休本來不就是不要再朝九晚五、不要再被束縛、要遊山玩水、要跟以前上班相反不要再被綁，結果竟然願意承擔更耗費體力與時間的志願服務工作，為的就是想要知行合一，建立正確的知見修學佛法。

我是覺得知見的改變，很多以前認為理所當然的，現在好像發現偏掉了，以前所不知道的現在可以去學習到，然後之前不想去碰的譬如說不熟悉的東西不想去碰的，現在會試著去練習，因為就是必須要的我們想要幫助別人，就是我們自己要學好嘛！我們學會了才有辦法幫助別人，那這種是一種善的循環，想為了幫助別人利他只好自立也不知是不是自利利他 越不懂就越要學(大笑)(B-61)

退休就是能好好休息作自己想做的事情好好安排遊山玩水就是跟以前上班要相反，以前受到束縛不要再被綁啊！但是因為想要學習、想要學習 所以...所以為了學習修行這個區塊為了要學習佛法讓自己的知見能夠作轉變，在知見上的建立知行合一嘛知見上建立之後還要去行動這樣才可以互相增長，所以必須要花這麼多時間，讓自己去學習，我想這個動力應該是學習吧。(B-63)

二、轉化個人生命價值：找到真正的快樂

受訪者 B 說從我們一般的感受來思維，表面上吃好吃的東西是應該是快樂的，但是吃過了以後有後遺症嗎？比如說發胖、不消化或是...如果我們能看清楚那怕胖就不吃太多，一樣是有吃也得到快樂，但量少一些比較不會胖，這就是知見。換句或說，如果知道正確的知見，就不會隨恣意樂跟著自己的習氣走，要走就要走正確的路真正可以給我們快樂的路，那怎麼知道這條正確的路在哪裡呢？要追求真正的快樂是需要去學習的，透過學習才能知道什麼是正確的快樂啊！很多不好的習氣也是藉由學習慢慢的修正，把以前不對的現在修正，以後正確的就

多一點，這樣就離目標越來越近了。真的，快樂不就是我們想要的，人人都想離苦得樂，受訪者 B 說這是需要修行需要學習的，這是一個遠大的願景。

基本上是說我們一般的感受表面上吃好吃的東西是快樂的嘛!但是吃過了以後就發胖啊你就衍生很多毛病，所以表面上吃好吃的東西是很快樂，但是過後就有很多後遺症。那我們是不是看清楚這個真相，那在吃的時候就吃少一點，還是可以享受快樂，少一點知道過量就會有過患。知見這樣的話就不會隨著自己的習氣自己的意樂這樣去做，所以這裡面是需要再去調整的要追求真正的快樂是需要去學習的，透過這些學習就知道說什麼是真正的快樂。很多不好的習氣，藉由學習就可以慢慢的修正，以前不對的現在修正，以後正確就會多一點嘛，下一次的修行我們就會更快更快樂，離我們的目標就會越來越近了，這個是一個遠大的願景吧。(B-65)

三、團體歸屬感：學習與成長的環境

因為在團體擔任服務工作所以學習佛法的機會相對的增加許多，這是一個可以讓自己對著境界來練習的好機會，畢竟這是一個一群人一起學習同樣的法理的團體，有一個依循的生命方向，所以受訪者 B 一開始就是希望能在團體參與相關的學習，接觸的多當然成長機會也就快很多，想要調整改善自己的，也變得容易多了。

在團體工作，接觸到法的機會比較多，依法為依循，遇到事情要解決你是拿師父的法來探討，接觸到的不管是什麼事情跟法理念有關，你有比較多的時間去接觸這個，當然成長比較快，學習的機會比較多，學習的也會比較快速。(B-18-04)

參、受訪者 C 擔任福智全職志工對個人退休生活的影響

受訪者 C 原本規畫退休就要到團體擔任全職，但是因為家人的關係，這條路就被延誤了；一直到前年教室成立，自己才有這個機會承擔滿自己的願。當時覺得在教室簽全職，我覺得說不行!有女兒、有女婿，而且那時候我女婿也還沒拿到國內的居留，還兩地飛，我女兒有生了老大，第一次當母親又不會帶，所以你還是要幫他忙，那時候爸爸、媽媽還在，婆婆還在、公公過世了三個老人家，我是覺得不可能；所以，每次我就只是說別人、看誰可以當全職，就是沒有考慮說自己，就是想說自己有老的、有小的怎麼可能這樣。後來到了七、八月我的心

動了既然教室要運作，但是沒有人真的是蠻困難的!後來我就跟師兄說:「我願意簽」就這樣開始了受訪者 C 的另一段生命的旅程。

一、個人自我成長：觀功念恩

現在比較能看到他人對自己的包容或對自己的好，比較知道要對人感恩，尤其是對家人，特別是對先生，真的比較會用觀功念恩的角度來和他互動；而且，以前根本不知道自己在忙什麼的，即使學佛學了很久，還是全被無明所遮掩了而不自知，感謝師父讓自己找到方向，終於知道自己的目標是跟著師父學習這一條成佛之路。

以前我比較會跟先生指責都是你啊等的，我真的比較會指責人。所以現在真的是順很多，我現在比較會用觀功念恩的角度比較會感恩。(C-50-01)

我好感謝師父對我學佛十三年多在沒師父時，不知道自己在忙什麼，我現在終於知道自己的目标，師父安排成佛的路只要我們願意就不棄捨我們，得師父攝受開始是我的黃金歲月。(C-72-01)

二、轉化個人生命價值：如是因感如是果

所謂瓜熟蒂落沒有種因怎麼會結果，受訪者 C 深深了解如是因感如是果，因正則果圓的道理，為了不要感到苦果，因此，就必須要在自己的因地上去努力著墨，不能眼光短淺老是只看眼前，也許要換個角度從生命是無限的角度來看，才會需要放下身段，告訴自己到底是誰在學? 所以，現在要很努力跟著師長學習，如果沒有師長教，我們自己是不會知道怎麼跟人相處、怎麼跟人說話、怎麼聽人說話，這看起來好像知道，其實我們不是真正的知道，不然怎麼常常就會有跟人吵架、有誤會、有林林種種的問題出現，這麼多的不知道只有佛陀知道，因為佛陀具足慈悲圓滿的大智慧，所有生命的答案都在這裡面。

就像剛才講的是我學佛，不是他學佛，自己身段放低了，因為廣論最主要的就是無限生命跟業果法則，所以你不能從眼前這樣去看，你現在感到這樣的苦果，你要不要，不要的話那你還要用自己的老習慣那不是又種一個惡因，那苦果不是又等在那邊嗎? (C-66-01)

所以說現在要很努力，我一定要好好重正因，種因原生還，從因地上去努力果就在那裏不用求，沒有師長教我們怎麼造善業、怎麼帶人、怎麼講話、怎麼聽聞都不知道，所有生命的答案都在裡面。很想要佛陀那種智慧，那種慈悲。(C-72-02)

三、增進家庭和諧

受訪者 C 把學習法的內容實際運用在與家人的互動中，不僅化解了與兒子的衝突，也改善女兒跟女婿一家人的關係；即便是女婿是虔誠的天主教徒，依然可以在這裡面找到共通的地方和諧的相處。特別的是，受訪者 C 總是可以看清楚到底是誰在學習？是我、還是別人在學佛，身段是這麼的柔軟，即使和兒子針鋒相對還是溫和的退讓，採換個角度想是他來教我成就我的耐心，再慢慢的與兒子互動溝通找到出口，用法來扭轉情勢從種正因開始，其實真的成長不是從果地上面求，相反的要想我的因地要怎麼去種，不然苦果不是就在那兒等著你，受訪者 C 真的很有智慧。

以前我跟我兒子衝突的時候我會選擇退讓，在針鋒相對的時候他會在怪我，我就會退讓，跟師父祈求對著師父的法照就想，對啊！是他來成就我的耐心啊！來成就我還沒有學會的功課。調整了之後你會很安穩的面對，放下身段很誠心的跟他道歉(C-66-02)

像女兒他們一家是天主教徒他也學廣論學半年，然後因為先生對於它們一家人來講是天主教會比較和諧啦，但是你就會看到許多共和不共的地方。(C-66)

四、團體歸屬感：師法友的環境很重要

每天在這裡這樣跟師父跟同行學習，我們做的其實都是微不足道，所以說師法友的環境很重要，真的是被周遭的人，這些人當然包括師長、善知識，同行善知識影響，最主要還有那個法、那個法一直在，無論是讀廣論讀備覽真的是法翻轉了我們的生命，一點一滴的影響我們，轉變我們的知見、轉變思想及身口行為，而這些思想行為決定個性，個性決定習慣，習慣就決定了你的命運。

在師父法人事業的學習這個知見也就那個智慧，就一點一滴不知不覺就影響你的身口行為，自然就影響。你在這種環境薰習你的知見會轉變，思想決定行為，你的行為決定個性，你的個性決定習慣，你的習慣就決定你的命運。(C-65)

肆、小結

從三位受訪者的訪談中，深深感受到擔任福智全職志工的服務歷程，所產生的經驗對每個人的生命都產生了相當的影響，研究者亦將其所產生的相關影響，綜合整理歸類如下表。

表 4-10 個人退休生活影響綜合分析表

受訪者	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C
個人自我成長	*	*	*
轉化個人生命價值	*	*	*
增進家庭和諧	*		*
團體歸屬感	*	*	*

資料來源：研究者整理

從上述綜合分析表中研究者將其相關發現於下進行分述。

一、參與服務帶動自我成長

從承擔服務的歷程中三位受訪者都看到了自己需要再學習、再調整的地方，也漸漸的看到自己的知見上面改變了。雖然，需要花費這麼多的時間與體力，但是學然後知不足，受訪者 C 就說如果沒有師長教，我們是處於那種連自己在忙什麼都不搞清楚的那種無知且無明的狀態，是因為有了參與後，才有學習與成長；而受訪者 B 也說這是一種利人利己的善的循環。這和張明仁(2005)研究中提出退休教師當志工除了可以廣結善緣外，常常因為要做好擔任的志願服務工作，有的還必須進行學習，也因而從中多了許多的學習成長的機會，當然相對的也獲得相當的成就感相似。

二、透過行動找到生命的方向

三位受訪者都從承擔志工的歷程中找到自己生命的方向，受訪者 A 說珍惜這樣的學習機會，更想帶動周遭的人一起學習廣論開啟生命的金鑰穿越苦痛；而受訪者 B 則說找到一條真正可以給我們快樂的學習之路；受訪者 C 發現了如是因感如是果的生命的答案。從林雅慧(2007)的研究結論中，也提到志工參與志願服務後整個人都變得有自信，而且能樂觀正向的看待生命中的苦難與死亡，更透過實際行動學習並肯定自己生命的意義與價值。

三、投入志工服務促進家庭和諧

三位受訪者中除了受訪者 B 因為投入後時間的限縮，導致家人有些許的抱怨需要克服外，受訪者 A 及 C 深受家人的肯定與支持，甚至還提醒受訪者 C 要注意自己的身體，不要衝過頭讓自己太累了；與家人間的互動品質也相對的提升，在沈琮閔(2010)的研究結論中，提到志工參與服務學習後，家庭生活變得更為融洽彼此間更加珍惜，研究者也發現受訪者 A 的家人們，更是因為受訪者能參與志願服務感到更放心。

四、成長需要同行助伴與好環境

蔡明芳(2006)的研究結論中，發現志工在參與服務的過程中，因為服務團體的氛圍或同儕間的互動與扶持成為推動志工不斷參與服務的動力。從三位受訪者的訪談中也同時呈現了，這是一個令人感到放心而且有被支持的好環境，讓受訪者可以感覺到，每天在這麼好的環境裡一點一滴地學習真的很幸福，並推動自己進入生命中最可貴的學習歷程。

綜而言之，生活本身即是持續不斷的學習過程，個人有意識而自發的學習，可以使其具備適應環境的能力，在快速變遷的社會中發展潛能進而自我實現(林振春，2011)。同時，從張素真(2008)的研究結果中也提到志工參與服務後，常會意外的發現在服務的過程中，其實收穫最大的人竟是自己，在不斷的接受挑戰與探索中不斷成長與蛻變。研究者從上述的綜合分析中也發現三位受訪者退休後，因為參與全職志工的服務，使得他們能在一個師、法、友都具備的良善的環境中，一群人一起互動一起參與學習，進而漸漸透過知見與思想的轉變，建立好的習慣和行為，開啟生命的金鑰穿越苦痛找到一條真正能離苦得樂之路，翻轉自己的退休生涯開展生命格局。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討退休教師於其退休生涯中，擔任福智全職志工的參與動機和投入後的成長與改變及其參與過程中個人遭逢困境因應觀點轉化之歷程，接著再深入了解這樣的參與轉變對個人退休生活之影響等，為了達成上述的研究目的研究者透過資料的蒐集，擬定談大綱以深度訪談的方式逐一進行訪談，並就訪談內容進行編碼與分析彙整進而在最後提出結果與討論。因此，本章的內容第一節為結論亦即回答研究問題；第二節為建議亦即從本研究中所提出之建議。

第一節 結論

凡是走過必留下痕跡，在生命的長河中退休教師之所以無怨無悔地捨棄夢寐以求自由自在的生活，而全心投入福智團體擔任全職志工參與志願服務工作，這種動力源泉及其成長與困境因應轉變歷程之依循與帶來之影響等究竟為何，研究者於本節將綜合資料蒐集與分析的結果，根據研究目的所提出之研究問題將結論於下進行分述。

壹、退休教師擔任福智全職志工之動機

經過分析歸納後發現，退休教師擔任福智全職志工之動機係由以下多個層面的動機交織互動而形成之推動力，其動機包含如下：

- 一、滿足自我之需求之自利動機。
- 二、專心學習善法之個人成長收穫動機。
- 三、宗教與團體師法友和合之好環境的意識型態動機。
- 四、受同行牽引及同儕影響之社會關係動機。
- 五、善的循環及想要利益他人與社會之利他動機。
- 六、多個層面的動機交織互動而成之多重動機。

而這其中滿足自我需求之動機還包含追尋自我的生活方向及跳脫生命的困境與病苦，促使受訪者能把握當下及時跳出工作轉型的壓力，捨棄領取更優渥退

休金的小利，投入一個可以讓自己參與服務及專心學習的場域；找尋個人生命的解答與心靈的依歸之個人收穫動機；以及在這個有法無礙，有一群同心與同願的友伴互相策勵和扶持一起學習的好環境與團體中參與志願服務，形成一種知恩、報恩回饋利他的良善循環。而這些動機中，很特別的一種動力，是三位受訪者都有一種想要學習的欲得心，誠如心理學家所提的生命就是一連串不斷學習的歷程，就是學習這二個字一直牽引著受訪者，被這個一心想要學習善法的動力，深深推動著...。即使，每位受訪者的生命風貌是如此的不同，但是他們都渴望能透過參與志願服務而從其中學習，尤其是擔心年紀越來越大體力越來越衰老學習的機會將越來越少，因此推動著受訪者，希求學法充實自己的生命跳脫困境迎向陽光。

貳、退休教師擔任福智全職志工投入服務後之成長與改變

一、退休教師擔任福智全職志工投入服務後之成長是敞開心門接受新觀點：其中

的內涵分別有三種(一)能正向思考跳脫痛苦；(二)看見參與就是學習接受挑戰；(三)有了參與及投入而後知不足。

二、退休教師擔任福智全職志工投入服務後之改變，則為思維角度的徹底改變：

其內涵分別有三種(一)能將吃苦當成是吃補及學習如何代人著想；(二)對於越不熟悉的越是需要去學習；(三)不怕面對困難勇於種正因。

受訪者投入服務以後才發現原來這才是自己學習的開始，從實際的參與中使得自己的腦子也跟著動起來，因而轉動了自己的思維，猶如打開了另一雙心靈的眼睛，能用不一樣的角度來看周遭的人事物。相對的也就是因為有了這樣的覺察、發現與成長的機會，才能帶動受訪者願意反求諸己困而知轉進而不斷反思與改變，即使承擔志工服務工作時是這麼的累和繁瑣，但是他們卻都能勇於去嘗試與經歷這一條從所未經之路，也許這就是一種歷程、一種轉化學習的開端，需要走過才能體會其個中滋味。

參、退休教師擔任福智全職志工所遭逢之困境

退休教師擔任福智全職志工個人所遭逢的困境有四個因素：

一、人際互動因素：志工間溝通不良及人與人間想法分歧。

二、志工服務工作因素：工作時間太長又缺乏彈性。

三、家庭因素：互動時間少家人抱怨。

四、組織因素：對參與服務的團體或環境的期待有落差。

理想與現實間總是有一段距離的，退休教師因將其所有的時間與心力幾乎都投注在承擔全職志工的服務上，時間相對的限縮沒有太大的彈性與空間。若對朋友而言也許還好，俗話說君子之交淡如水，但是比較令人感到困擾的其實是與家人間的互動，雖然家人間的需求也會因人而異，不過相處時間的減少卻是受訪者不得不面對的困境，受訪者似乎也找到了不錯的面對方式就是重質不重量，促使其與家人的互動更和諧。

從人際互動的困境因素中，令人深深的感受到真的是有人的地方就會有紛爭，就算是在這個一團和氣的環境與團體中，儘管大家幾乎都是當志工，仍然會有諸多的摩擦及人際互動的問題產生，比如想法不同、意見分歧、有自己的執著堅持等溝通不良的情形是隨處可見的難題。此時面對這些困境的過程，就像在探索 Mezirow 觀點轉化歷程中，提出的自我覺察、反思及找方法、換個角度思維面對等的體驗歷程，換個方式來說也許就是受訪者一種反求諸己和困而知轉的練習與體現。

肆、退休教師擔任福智全職志工遭逢困境因應觀點轉化之歷程檢證

退休教師擔任福智全職志工遭逢困境因應觀點轉化之歷程與 Mezirow 所提出之十個階段轉化歷程及本研究構想相互檢證後發現：

一、困境是促使受訪者進行觀點轉化學習的開端，但有困境或是關鍵事件發生卻不一定是兩難。

二、反思是個體進行自我檢視、覺察與批判的金鑰匙，開啟受訪者進行轉化改變的原動力。

三、策略的探索與學習，使得個體找方法轉動心念，嘗試新關係、新角色從而建

立新知見。

四、實踐新觀點學而能行，推動個體持續學習與服務身體力行。

五、個體觀點轉化的發生不一定要明確的規劃行動計劃，亦即不一定要逐階經歷 Mezirow 的十個階段歷程才完成轉化學習。

六、觀點轉化歷程是一種心與心流動的學習歷程，個體值遇困境後透過反思，採取行動探索與學習的這整個實踐歷程關鍵點，在於心念的改變與思維角度的轉動，也或可說觀點轉化歷程是一種轉心的歷程。

綜而言之，從受訪者的身上深深感受到這種心與心的流動，扭轉了他們的想法與信念，讓他們願意徹底丟掉固著的觀點與舊習氣，從而探索一條心的理路，追尋一條圓滿生命的學習之路。對受訪者來說，此歷程亦或可視為一種行有不得反求諸己困而知轉學而能行的良善體悟與循環之經歷。

伍、退休教師擔任福智全職志工後對個人退休生活的影響

退休教師擔任福智全職志工後對個人退休生活所產生的影響包括：

- 一、改掉了我慢與執著的壞習氣之個人的自我成長。
- 二、找到一條快樂的學習之路，轉化個人的生命價值與方向。
- 三、提升與家人互動品質珍惜彼此相處之時光，增進彼此關係之和諧。
- 四、擁有一個好的服務及學習之優質團體歸屬感。
- 五、推動個體的生命能生生增上圓滿生命的好環境。

生也有涯而學無涯，從這個歷程中深深感受到受訪者想要學習的欲得心是這麼的強烈，就怕年老力衰、髮蒼蒼、視茫茫而無法學習，因而願意棄捨小利無畏病苦對治壞習氣就是要把握機會，在這個師、法、友具足的好環境裡，承擔全職志工的服務工作與學習，不怕時間長束縛多彈性少，一群人同心一起學習一起服務，歡喜做甘願受推動受訪者不斷增上，不怕困難只怕自己的內心無法可轉、生命無法可學，這真是一條圓滿生命自利以及利他兼具的幸福之路。

第二節 建議

研究者在研究歷程中經歷許多的感動走筆至此，本節將試著就研究的發現與結論，提出對退休教師擔任志工及志願服務機構和未來研究等面向的建議。

壹、對退休教師擔任志工的建議

一、退休教師可以積極安排參與志願服務工作不僅豐富心靈而且利人利己

根據第一點退休教師擔任福智全職志工之參與動機的結論，了解到三位受訪者因為投入志願服工作後，不僅找到了退休生活的方向，更從參與服務的歷程裡，促使自己從困境中跳脫出來，找到心靈的依歸豐富生活。研究者看到受訪者擔任志工從事服務，不僅利益他人也利益了自己，真的是自利又利他利人又利己，於此過程中他們在滿足自我之需求的同時，也找到生命的方向實現自我。因之，讓研究者生起想要建議退休教師在退休後閒適的生活中，可以積極規劃安排參與志願服務工作，一方面為自己開啟再次參與社會活動及自我成長與學習的機會，令一方面亦可獲得心靈的成長豐富生命的價值。

二、教師於退休前後宜選擇與自己價值觀相仿之志願組織或團體參與

從本研究最後一點結論中，我們看到三位受訪者因為退休前就參與廣論的學習，而找到一個可以讓自己安身立命的團體；進而擔任勇於承擔志工，推動自我成長改掉壞習氣，並且在這個好團體、好環境中歷事練心。因此，研究者建議教師在退休前或退休後，可以試著參與社團或相關的學習活動，活絡生活的視界拓展觸角；也可以選擇與自己價值觀相仿的志願組織投入服務與學習，除了能幫助自我實現與成長，讓自己的生活過得更充實又意義，亦可找到心靈的依歸處及團體的歸屬感。

三、退休教師參與志願服務工作時應審慎評估並做好投入服務之準備

從本研究結論中，得知退休教師擔任福智全職志工個人所遭逢的困境，除了在服務的過程中，常會因人際間相處溝通不良造成摩擦導致不愉快，有人也因為投入時間太長，壓縮與家人互動時間，造成家人有微詞，以及自己對人和對團體

的期待有落差等難題。雖然，三位受訪者在過程中，也都能透過實際面對與學習，讓自己從困境中跳脫出來；相對地，他們若能對其投入服務工作的性質內涵如服務內容、時段、地點等因素，多方面了解或能減少衍生之困境。比如參與時，可以選擇比較多元而且有彈性的服務內容、時間能自由安排、甚而在投入全職前也要多觀察衡量，如此或能減少相關困境之引發。因此，研究者建議退休教師投入志願服務工作時，對於其欲服務工作之性質內容和其與家庭間或其他相關之影響、甚或自己的期待等，宜謹慎評估與拿捏做好參與之準備。

四、退休教師可以適時運用四階段觀點轉化之歷程以因應所遭逢之困境

從研究結論探討退休教師擔任福智全職志工遭逢困境因應觀點轉化之歷程檢證後，歸納受訪者之困境因應觀點轉化歷程為：(一)困境(二)反思(三)策略(四)實踐這四階段，亦即體遭逢困境時，必須學習透過自我覺察反思後，有了新看見新想法促使個體採取行動學習與嘗試從而找出因應策略，形成新觀點後推動個體身體力行去實踐。而在這樣的一個歷程中，最珍貴的就是個體的心動起來了，願意面對困境調整思維帶動觀點之轉化。因此，建議退休教師可以將這四階段觀點轉化的歷程，適時運用在擔任志工服務過程中或日常生活時，所遇到的困難或挑戰相信定能化阻力為助力。

貳、對志願服務機構的建議

一、志願服務機構應主動提供志工溝通與關懷服務機制。

從研究結論中，顯示志工所遭逢的困境中包含參與者對於參與服務機構的期待有落差，以及在其服務歷程中，也產生了諸多在機構中人際互動見解分歧溝通不良等的情形，這在各個機構中應是在所難免，畢竟有人的地方就有紛爭尤其是大家都是志工，爭執起來更是理直氣壯。因此，在志願服務機構中應有明確的申訴或溝通管道，或是相關主管或同行能適時留意與協助需要關懷的工作夥伴，主動提出幫忙化解志工於參與服務時所遭逢之挫折與困難，亦應適時規劃相關聯誼或交流活動，讓志工家人有機會參與了解其服務之機構，以消弭不必要之誤解。

二、提供多元的參與管道，積極倡導退休人員投入志願服務的行列。

從研究結論中顯示受訪者投入全職志工的服務後對其退休生活產生諸多積極正向的影響，不僅豐富了生活生命亦顯得更有意義。因此，志願服務機構若能將相關的志願服務需求與訊息，透過各種不同的管道招募或提供培訓機會，鼓勵更多的退休人員參與志願服務，尤其是對已邁入退休階段的老人，在這個人生生涯發展的後半段，若能積極倡導其擔任志工參與服務，將為社會注入更多無形的人力資產，而其產值更是無可言喻的，如此，無論是對社會、對家庭或是對個人而言其意義無比深遠。

參、對未來研究的建議

研究者進行本研究時由於受到時間、人力與環境等客觀因素之影響，使得本研究仍有未盡完善之處，故提出以下建議作為後續研究之參考。

一、擴大研究對象之範圍以獲取更完備之資料

本研究之受訪者限於福智北區林口教室之退休教師。因此，建議後續研究者可擴大研究之對象，如服務其他區之全職志工或增加服務部分時段之退休教師，探討是否會因地區或服務時段之不同而有所差異，並可將其作一比較研究。

二、可以不同的成人學習理論探討志工之學習

本研究乃以 Mezirow 的轉化學習理論為主，來探究福智全職志工觀點轉化之歷程。因此，建議未來的研究者或許可以其他相關理論如經驗學習理論或服務學習理論等，進一步深入探究與分析。

三、於研究方法上宜採質性研究與量化研究同時並用之方式

本研究採用深度訪談之方法進行研究，未來若能增加量化研究的方法編擬問卷，這樣以質性及量化研究方式相互印證，對於志工之參與動機及其遭逢困境因應觀點轉化歷程之全貌等，進行深入之探討應更能增益研究價值。

參考文獻

壹、中文部分

內政部志願服務資訊網 (2013)。志願服務法【志願服務】。取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131>

江吟梓、蘇文賢譯(2010)。教育質性研究:實用指南(原作者:Marilyn Lichtman)。

臺北市:學富文化。

全國法規資料庫 (2013)。學校教職員退休條例【第三條、第四條】。取自

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0150004>

李世英 (2006)。故事團體成員家庭互動轉化學習之研究～以新竹市科學城社區大學故事媽媽志工培訓為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學, 台北市。

李素卿譯(1996)。了解與促進轉化學習:成人教育者指南(原作者:Patricia Cranton 著)。臺北市:五南。

里仁事業全球資訊網 (2013)。認識里仁【公司簡介】。取自

<http://www.leezen.com.tw/big5/index.asp>

邱民華 (2004)。台南縣中小學退休教師社會參與及其相關因素之研究 (未出版之碩士論文)。致遠管理學院, 台南市。

吳界月 (2004)。生命的軌跡與脈動—福智教育園區全職志工觀點轉換歷程 (未出版之碩士論文)。南華大學, 嘉義縣。

吳芝儀 (2000)。生涯輔導與諮商:理論與實務。嘉義市:濤石。

吳建明 (2008)。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例 (未出版之碩士論文)。國立台東大學, 台東市。

林介士 (2006)。我國中、小學退休教師從事志工之研究-以彰化縣為例 (未出版

- 之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 林秀英 (2004)。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例 (未出版之碩士論文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 林振春 (2011)。社會教育專論。台北：師大書苑。
- 林語如 (2009)。影響國民中小學退休教師參與學校志工行為意向因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 林冠儀 (2009)。成人參與志工培訓方案的轉化學習歷程研究-以佛教慈濟基金會委員慈誠培訓課程為例 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 林雅慧 (2007)。世界宗教博物館志工之生命意義觀點轉化學習研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 林麗雲 (1991)。中國人的生命長河-反思與安頓 (頁 192-198)。台北市：張老師。
- 林鳳榆 (2004)。佛教生死服務志願工作者之生命意義追求歷程 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 金樹人 (1997)。生涯諮商與輔導。台北市：台灣東華。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究。台北市：巨流圖書公司。
- 施忠連 (1993)。靈犀與覺悟：心性的智慧 (頁 245-252)。台北市：國際村。
- 范惠苓 (2005)。退休教師生涯規劃需求之探討 (未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 高強華 (2000)。個案研究法。台北市：師大書苑。
- 高薰芳、林盈助、王向葵譯 (2001)。質化研究設計。台北市：心裡出版社。
- 徐振邦、梁文蓁、吳曉青、陳儒晰譯 (2006)。最新教育研究法。(原作者：Louis Cohen, Lawrence Manion, Keith Marrison)。臺北縣：韋伯文化國際。
- 財團法人國際合作發展基金會 (2013)。志工專區【計畫說明】。取自 <http://www.icdf.org.tw/ct.asp?xItem=4762&CtNode=29752&mp=1#sort>
- 莊大輝 (2011)。社區志工參與服務靈性學習經驗之研究 (未出版之碩士論文)。

- 高雄師範大學，高雄市。
- 莊耀嘉（1997）。**馬斯洛**。台北市:桂冠圖書。
- 曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。台北：楊智。
- 曾煥鵬（2013）。【地方文化治理之文化經濟 0526】。未出版之原始資料。
- 陳佩屏（2007）。**國小退休教師生涯規劃之個案研究**（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東。
- 陳光明（2011）。**志工社會支持、參與動機與投入程度關係之研究—以福智文教基金會為例**（未出版之碩士論文）。國立高雄應用科技大學，高雄市。
- 陳仲庚、張雨新（1989）。**人格心理學**。台北市:五南圖書。
- 陳武雄（1998）。**志願服務理念與實務**（頁 26）。台北：中華民國志願服務協會。
- 陳淑貞(1999)。文化義工生涯規畫之研究（未出版之碩士論文）。國立台灣師範大學，台北市。
- 陳惠玲(2009)。生命線志工服務學習經驗研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義市。
- 陳雅蘭（2007）。**志工參與動機之 Q 方法論研究:以金門縣為例**（未出版之碩士論文）。銘傳大學，台北市。
- 陳儀珊（1989）。**婦女志願工作者之研究**（未出版之碩士論文）。東海大學，台中市。
- 黃永明（1998）。**大學生參與少年福利志願服務之選擇與工作滿足之研究**（未出版之碩士論文）。暨南大學，南投縣。
- 黃淑貞（2004）。**國小退休教師生涯發展之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
- 黃淑惠（2009）。**影響志工參與原因-以福智佛教團體為例**（未出版之碩士論文）。東海大學，台中市。
- 黃琦茹、韓大衛（2010）。**紅十字會水上安全工作隊志工參與動機與持續服務意**

- 願之研究～以臺北縣分會為例【專論】。臺北市立教育大學學報，41:1,1-26。
- 黃富順 (2010)。成人學習。台北市：五南圖書。
- 葉瑞伊 (2008)。佛教音樂創作學習者生命轉化之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 葉美蓮 (2008)。準教師退休生涯規劃之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 張明仁 (2005)。臺北市國小退休教師生活適應現況之研究：五位退休教師的生活故事 (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，台北市。
- 張明麗 (1998)。成長團體對國小女教師退休前後心理適應之影響 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典 (頁 417)。台北市:東華書局。
- 張素真 (2008)。婦女志工服務學習歷程之研究—以南投縣草屯國小故事媽媽為例 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 張德永 (2001)。社區大學：理論與實踐(頁 17)。台北市:師大書苑。
- 張德永 (2005)。非營利組織的特性、功能與發展趨勢【專題】。T&D 飛訊論文集粹，36，1-19。
- 張錫男 (2010)。臺中縣國民小學運用退休教師擔任學校志工的情形與期望之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，台中市。
- 張穎華 (2010)。博物館志工推廣幼兒教育活動之轉化學習研究—以國立臺灣博物館為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 慈心有機農業發展基金會 (2013)。關於慈心【成立緣起】。取自 <http://toaf.org.tw/ch/index.asp>
- 福智全球資訊網 (2013)。日常老和尚生平重要記事【我們的導師】。取自 <http://www.blisswisdom.org/index.php/2012-05-04-14-44-54/2012-05-04-14-48-23/item/270-%E6%97%A5%E5%B8%B8%E8%80%81%E5%92%8C%E5%B0%9A%E7%94%9F%E5%B9%B3%E9%87%8D%E8%A6%81%E7%B4%80%E>

[4%BA%8B](#)

福智青年時尚 e 週報 (2013)。人物特寫【日常法師】。取自

<http://youth.blisswisdom.org/inLife/people.htm>

鄭全利 (2003)。屏東縣國民小學資深教師工作壓力知覺、工作滿意度與退休態度之相關研究 (未出版之碩士論文)。屏東師範學院，屏東市。

劉惠美 (2003)。非營利組織志願工作人員組織承諾相關因素之研究--以慈濟功德會嘉義地區志工為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。

趙敏亨 (2012)。成人宗教靈性學習形塑靈性意識歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。

蔡明宏 (2008)。花蓮縣觀光大使志工隊志工參與動機與持續動機之研究 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。

蔡明芳 (2006)。成人志工生命意義感之轉化學習歷程研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。

蔡明星 (2006)。宗教信仰對退休教師生活調適的影響之探討--以六位國民中小學教師為例 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。

賴榮正 (2009)。民雄文教基金會資深志工的服務學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。

謝金城 (2013)。志願服務的內涵與倫理。取自：

<http://www.hcjh.ntpc.edu.tw/master/edubook/a10.pdf>

謝明晃 (2010)。從國際導遊到有機茶園經營者的觀點轉化歷程 (未出版之碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林。

鍾紅柱、張鐸嚴、黃恆 (2010)。成人教育 (頁 90-93)。新北市:空大。

簡鈺青 (2008)。大專青年參與志願服務動機之研究-以全球青年服務日 (GYSD) 為例 (未出版之碩士論文)。銘傳大學，台北市。

釋聖嚴 (1998)。是非要溫柔 (頁 100-106)。台北市：天下雜誌。

貳、西文部分

Beth Fisher-Yoshida, Kathy Dee Geller, & Steven A. Schapiro (2009) .

Innovations in transformative learning. New York : Peter Lang Publishing.

Habermas, J. (1981) . The theory of communicative action. Vol.1:

Reason and the realization of society. Boston: Beacon Press.

Mezirow, J. (1991) . *Transformative dimensions of adult learning*. San

Francisco: Jossey-Bass.

Merriam, B. (1995) . *Philosophical foundations of adult education*. Malabar, Fla.:

Krieger Pub. Co.

附錄一：訪談大綱

退休教師擔任全職志工之觀點轉化歷程研究：以福智團體為例

訪談時間：102 年 月 日 時 分

訪談地點：

壹、基本資料

年齡：

性別：

學習廣論時間：

擔任全職志工時間：

擔任職務：

特殊事蹟：

貳、訪談大綱

基於上述的研究目的，本研究擬探討下列問題：

1. 當初您擔任福智全職志工的動機及契機是什麼？是在人生的道路上遇到了什麼重要事件嗎？
2. 您擔任福智全職志工後，在信念上或價值觀有些什麼改變或啟發呢？
3. 您擔任福智全職志工的是為了自己還是為了他人還是有其他原因？您的心裡是怎麼想的呢？
4. 您在擔任福智全職志工的過程中有心理上或行動上的衝突時，你是逃避，還是您會找人請教學習呢？
5. 擔任全職志工時，您會思考在角色扮演和人我互動關係或行動作法上修正調整嗎？
6. 在服務過程中自我的認知與家人朋友或相關的人觀念不一致的時候，您會採取或計畫什麼應變措施呢？
7. 您會試著去學習面對困境應變時，所需的能力知識或方法嗎？

8. 您有想過或努力去嘗試扮演新的角色來克服因應碰到的情境？您的想法是怎麼改變的呢？
9. 在經過學習嘗試改變後，你覺得自己的能力自信有哪些成長？與人互動關係有什麼不一樣呢？
10. 您會把改變後新的想法作法或觀點帶到日常生活中身體力行嗎？
11. 綜合來說，您退休後擔任全職志工對您的生活或人生規劃有什麼改變或影響嗎？

附錄二：訪談同意書

訪談同意書

本人已了解研究者針對此研究目的與訪談過程所做的說明；並且願意參與「退休教師擔任全職志工觀點轉化歷程之研究—以福智團體為例」的研究過程，且同意下列的事項：

1. 願意詳細提供承擔志工觀點轉化歷程與經驗，協助研究者完成此研究。
2. 願意進行約1 到2 次的訪談(每次約一個半小時左右)。
3. 了解此為學術性論文研究，個人自身的權益將受到保障。
4. 了解研究者絕對尊重個人隱私，訪談內容保密，且在任何書面或是口頭的報告中，絕不會提到姓名及可辨識身分的資料。
5. 同意在訪談過程中，使用錄音筆錄音，便於研究者紀錄和整理資料，也明白此錄音帶絕不外流。
6. 研究中所採用的訪談資料必須經過本人確認。

受訪者簽名：

研究者簽名：

日期：

附錄三：訪談逐字稿概念分析方式

訪談受訪者 A

主題	次主題	意義單元	文本與代碼
參與的動機	退休的原因	可以自由掙脫束縛	A-01-01 退休前過著朝九晚五的生活，最渴望脫離這些工作，可以過自由自在的生活，不用被限制時間一定要去那些工作。
	退休後的失落	失掉了重心	A-01-03 不用為別人的包袱工作，就很容易失掉了重心，好像早上起來到晚上發現沒重點可以抓。
		嘗試依著別人提供的去做	A-01-04 接著就會去看同事是怎麼退休的。去問，去觀察早一點退休的同事，學畫畫啊!有社會大學啊!有很多可以學的啊!參加合唱，參加國畫，跟他這樣一起學
退休的期望跟現在的生活的落差	為什麼要跳回去	A-02-01 對啊!對啊!(頻點頭) 那你覺得我為什麼要跳回去(堅定的眼神)，這是一般人這樣說唱唱歌、美食啊，其實我都試過，但是都不是我要的這些我都試過了。	
困惑失去方向	不知道自己什麼	A-03-01 為什麼要跳回去(開心的笑容並以令人覺得納悶的口吻) A-03-04 我發現，我也不是要這種東西，我也覺得很麻煩，我自己不知道在找什麼。(困惑找不到方向 沒有生活目標)	
	不想這樣過日子	A-03-02 去健身房，去游泳，其實我也可以那一天就可以耗掉一個上午或下午其實很好過日子。	
	受邀當志工	A-03-03 有朋友、同事說那可以去當志工啊!我也曾經去裡史博物館，去當過志工也去一、二次。(當志工的原因朋友邀約)	
自問為什麼當義工	不要這樣過日子沒希望	A-09-19 還有為什麼要去當義工? 我如果不去當義工的時候、我就在家裡望著這個望著那個，滿腦子就是這麼簡短當下反應的那些瑣事，我不要這些東西(審思)。	
回饋	原來回饋這麼簡單	A-16-04 然後下次來的時候我就可以去了，就慢慢的自己學過了是不是要有回饋我這麼簡單的想，你們幫我一次我是不是也要幫一次，所以我就開始去當義工了。	