

社區老人的志願服務

蔡承家·阮惠玉·陳依卿·劉秀華

壹、前言

社區老人志願服務，就是把老人的閒暇時間獻給社區中需要幫助的人。志願服務成爲新世紀的重要思潮，國民願意投身志願服務工作的比率，更是社會進步的重要指標。

傳統社會上普遍認爲老人是「受助者」而非「幫助者」，是「消費者」而非「生產者」，對老人普遍存有相對負面的觀念，然而卻忽略了老人在經驗、才智、學識上的豐富性，及時間上的彈性。協助身心健康的老人投入社區志願工作，透過社區中已經成形的老人組織，擴充其休閒育樂之外的功能於社區的志願服務，使其能夠就近在社區中爲其社區的弱勢族群服務，對社區不僅是一個有利的人力資源，對老人而言，亦間接改變普遍社會對老人的負面印象。

老人投入社區志願服務市場，不僅可藉由助人的過程，增加其價值感，更可以對社區志願服務注入一股自助互助的力量，帶動社區志願服務的風潮，真正落實福利服務社區化的理想，讓志願服務紮根社區，使自助互助的福利模式在社區永續經營。

因此，本文首先探討「志工社會」與「學習社會」的關連性。其次，論述志願服務的意涵與志願團體的服務學習。接著，分析老人社會參與的基礎以及社區老人參與志願服務的狀況。最後，反思社區老人參與志願服務的經驗，提供社區老人參與社會服務的原動力。



貳、志願服務的興起與現況

志願服務乃是一種高超的情操表現，是一種人性的昇華體現。志願服務已普遍成爲公民參與和實踐公民責任的新策略。鼓勵社會大眾從事志願服務，實施全民志工，建立「志工社會」，正是現代社會發展的目標。

1980年代起，服務學習成爲一種新興的學習方法。傳統的社區服務已走向服務學習，無論是從服務中學習，或從學習中進行服務均需要做良好的規劃。終身學習社會就是塑造「人人學習、處處學習、事事學習、時時學習」的社會。其學習的管道多元，學習的內容多樣化，從服務中學習也是不可或缺的一環。鼓勵全民服務學習，學習服務，進而使「學習社會」與「志工社會」同時實現。

志願服務，可以幫助他人，同時也可以滿足自我，使自己有成就感；透過服務工作，也可以學習相當多的知能。服務與學習，可以從服務中創造學習的效果，也可以在學習中展現服務的情操。從服務中學習，是一種做中學的實踐，所學得的知能更加深化；從學習中展現服務，正是「服務學習」的主要精髓所在。

志願服務在終身學習社會發展的演變如下：

1. 人口結構轉變：人口結構的轉變造成志願服務的人力資源豐沛，各階層人士紛紛現身志工行列，並參加各種終身學習的課程。
2. 重視公益服務：在社區服務中實踐利己利他精神，並促進人際親和的連結及自我成長的滿足。
3. 非營利組織興起：非營利組織（NPO）追求服務，是社會的良心，相繼以系統化的方式招募與教育志工，從事慈善與公益活動。
4. 追求企業形象：大企業編列預算推展公益及成立社團，鼓勵員工服務社會，從事環境保護、理財推廣、資訊教育、協助弱勢族群等。志願服務的行銷方案，塑造了組織之公益形象與促進組織之發展。
5. 獎勵制度建立：依照志願服務法，志工服務年資滿三年時數滿



300 小時者可申請榮譽卡，另依志願服務獎勵辦法，服務滿 3000 小時者可獲頒志願服務績優銅牌獎及得獎證書，可申請列入升學或就業之部分成績，此種類似終身學習認證的方式具有鼓勵志願服務之作用。

6. 鼓勵學校教育：大學院校開設服務課程，結合理論與實務，學生走出校園進入社區，以行動服務社區。
7. 休閒觀念轉變：資訊時代，把志願服務當休閒，把休閒當學習，從服務行動中獲得自我滿足。
8. 相關法律保障：2002 年 1 月 4 日頒布志願服務法，使服務行動有法律依據，志工的權利與義務受法律保障，讓志工在安全與衛生知識的環境下進行服務，也促進志願服務的成長。

「志願服務法」第三條對志願服務的定義為：「民眾出於自由意志非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。本文將志願服務的意涵定為：「個體或社群以自發自願為導向，終身為他人或社會服務的學習行動與承諾」「個體或社群以自發自願為導向，終身為他人或社會服務的學習行動與承諾」。

如何鼓勵民眾從學習中創造服務效能，提供以下幾點以供參考：

1. 加強「服務」與「學習」宣導：全民終身學習與全民志工的觀念，宜加強宣導，方能更深入人心。
2. 做好「服務工作」規劃：要從服務中發揮學習效果，提供服務工作單位，對服務工作有所規劃。
3. 創造「服務學習」機會：學習與服務可以相互結合，形塑出「服務學習」的新模式。

志願服務包含志願與服務二個概念，是個人本著濟世的胸襟，以行動服務的方式提供精神或物質的力量，致力於社會改造或促進的服務。其內涵有五：

1. 自發自願：非外力強迫。



2. 自由意志：自由結合的組織，實踐自己理想。
3. 行有餘力：部分時間的奉獻。
4. 全面關懷：不以物質為限。
5. 資源整合：團體的力量勝過個人努力，所以是以人文情、同理心、使命感與行動力的結合。

就參與志願服務的方式言，可分「隱性志工」及「顯性志工」。說明如下：

1. 隱性志工：個人行動者稱為「隱性志工」，有明確的志工角色，但符合內心自願不求回報的服務原則，這是一種時時可做，處處可做的服務行為，諸如舉手之勞做環保，日行一善默默布施。從成人學習的觀點，可歸類為自我導向學習的一種方式，個人隨性參與志願服務，量力而為，滿足心願，達成自己設定的目標。
2. 顯性志工：加入社團組織，採團體行動的叫「顯性志工」，是有計畫有規模的團體學習，合作性的服務活動，是一種非正規的學習社群。

因為社會環境的變遷，人們心智模式的改變，當代的志願服務有不同於傳統的特色，列舉如下：

1. 新族群參與志工

因應學習社會的來臨與社會環境的變遷，透過休閒對生命各階段的角色扮演加以定義，促進社會化的人際關係連結互動，改善社會的意圖擴散等方式加入志工行列，形成各種多元的服務族群。

2. 志願性部門崛起

國家面臨經濟危機，須藉重民間機構與團體力量的投入來協助解決，志願部門就充當補充角色，與政府形成伙伴關係，志願服務乃是社會發展的一股龐大的動員力量。

3. 開創新的終身學習

志願服務是新的學習方法，新的學習管道，新的學習型態；配合學習社會的到來，志願服務開創了終身學習的新境界。



4. 公民職權的履行

以「公民社會」為基礎。志願服務者將所學的知識技能，從事社區服務工作，以協助解決社區問題，並藉由服務經驗的反省養成公民知能與社區意識，善盡公民職權。民主社會的發展，非營利組織或志願部門地位的提升，志願主義的興起，使人民有更多參與公共事務的機會。

5. 服務內容的擴大

社會服務由慈善性、勞力性擴大為參與性、救援性、情感性與學習性的活動；經由參與及付出的過程，激發國人的社會責任感，且以專業的訓練及有效的管理，擴大志願服務的內涵。

參、志願團體的服務學習

在公民社會中，志願服務組織使個人與社會獲得連結，志願活動讓個人發展與公民訓練同時並進，讓個人增權賦能，從參與及學習中去經驗，同時進行服務。個人及志願服務組織是以學習為合約之一項，志願服務是學習的重要來源。

隨著時代的變遷與社會的需要，社團組織的非正規學習與終身學習的理念已緊密結合，非正規學習成為推動終身學習的重要方法與策略。具體實施的主要項目為：其一，如何促進社團成員的學習機會；其二，如何加強成員的溝通互動，如協調整合、互助合作機制；其三，如何增進所有成員與組織的學習績效，如發展願景的塑造、核心價值觀的形成、工作流程的變革等。有關志願服務社團實施服務學習的方法與策略說明如次。

一、方法方面

社團可以就不同對象，研擬相應之學習內容和方式，這是相當重要的。同時也根據各自的條件，設計出一套機制，透過學習和外界社會產生交流互動，成為帶動文化和社會學習的中心，帶來活力和生機。因而



彼此之間形成一個互相開放、交流、整合的體系，享受成長和發現之旅的喜悅。在其他方面，社團可以提供活動場所和空間，結合各種活動，包括文化藝術活動、健康休閒活動、運動會和各種學習活動，研擬辦法鼓勵共同編輯出版學習教材，包括自然、人文、歷史、傳統、人物、產業、生態等課題。協助產業振興、景觀環境維護、社區照顧和文化休閒活動，建立學習機制和體系。因此，推動不同課程和學習形式之開發，以適應不同年齡階層、對象和組合之需求，也運用各種輔助工具和學習方式，協助個人和團體研擬學習計畫。

二、策略方面

在策略上主要包括：建立學習資源與資訊據點、籌組學習團隊逐步擴展、依據需求規劃學習課程、強化學習活動的效果、結合各種資源與活化、以及不斷反省檢討與改善，對於各種作法的檢討與改進，本身便是學習和成長，也才能促永續發展，成為志願服務學習的園地。

為因應終身學習的需求，志願服務社團可以成為學習整合中心，促使相關資源與需求獲得協調整合。因此，在功能上，社團可以促使社團成員共同學習、共同研討發展，以及促成社會永續發展。具體來說，透過志願服務社團，實施的服務學習活動可以展現的特色，包括：學習持續不斷以適應社會、享受生命，學習機會普及以培養學習的知能與態度，學習內容廣泛提供各種可選的選擇，學習的目標可以有不同選擇由個人努力抵達目標，個人依其條件運用不同途徑獲致知識與發展不受固定學習型態所限，積極創新的思想與行動促進學習社會的發展。

肆、老人社會參與理論

國內針對社區老人參與志願服務活動的研究，多著重在一般居民的社區參與及社區意識的議題，而較少進一步探討社區參與志願服務之間的關係。另外，針對社區老人族群所做的研究中較少進一步探討參與志願服務之間關聯。



在與老人社會參與相關的理論中，大致可分為消極層面與積極層面。消極層面如最早的「撤退理論」，其論點強調社會必須淘汰失去功能者，而老人也需要休息與頤養天年，認為老年人退休之後就應該從社會機制中撤退，讓年輕人取代老年人成為社會的主流份子，而社會應該幫助老人逐漸撤離其過去所習慣的角色，如此在老人的功能喪失甚至死亡時，較不會使社會的功能中斷，也才能促進社會的進步。在積極層面有活動理論、持續理論、次文化理論、需求與滿足理論及替代理論。

一、活動理論

活動理論為 George L. Maddox 於 1963 年提出，其認為社會因老年缺乏社會功能而將其排除在有意義的社區活動之外，而造成老年人具有「無角色之角色」(roleless role)。活動理論者主張，老人越是積極參與有意義的社區活動，老化會越慢，並且更可能對其生活產生滿足感。另外，儘管老人從主流社會中退休，他們卻可以藉由其他替代性的活動 (substitute activities) 來彌補、替代其所失去的角色，以保持活躍及社會參與。

老年人在老化的過程中，除了必須面臨退休後社會聯繫的減弱，還必須面臨心理層面的憂鬱，如自我概念的減弱、成就感降低等，如果能參與社區活動，其負向的影響將能被正向的影響消弭。另外，活動理論並提出，老年人的活動參與和自我概念有密切的關連性，老年人如要順利進入老化過程，就必須保持足夠程度的社區活動參與，如此能夠從社區活動當中取得一個積極正向的自我形象 (江亮演，1992)。根據活動理論的論點，老人在老化的過程中，可藉由社區活動的參與而找到一替代的角色，便重新尋求社會連結及支持。因此，老人若能保持活動，甚至是參與社會服務活動，對老人的自我認知是有幫助的。

二、持續理論

持續理論是指人類生命週期的每一個階段均代表高度的連續性，因



此，老年人有其穩定堅實的價值觀、態度、規範與習慣，而這些均會融入其人格與社會適應當中，所以大多數老年人均可預期其應有的展望(廖榮利，1987)。持續理論並認為，個人人格特質是不會因為老化而有所改變的。在人生的各個發展階段，對某些事物的喜好都是持續不變的。年輕的時候喜好參與社區活動，則老年時也會有此特質；若年輕時個性安靜內向，則老年後亦較顯得退縮，容易與社會脫離 (Thorson, 1999)。因此，持續理論鼓勵老年人在退休之後，應該延續其年輕時候的興趣、習慣或從事一些其他的活動以替代失去或變遷的角色。

根據持續理論、社會參與和被需要的感受是老年人維持生命必備因素，因此，老年人社會參與對其本身是具有相當的重要性。老人參與團體活動能增加其社交、休閒、社會支持的機會等，同時藉由各種活動參與能夠維持老人與其他人的關係與社會互動等等。這些均是能使老人持續一種活躍的生活方式、減少孤寂與情緒反應，並享受充實愉快的晚年生活 (許玢妃，1997)。

因此，根據持續理論，老年人必須要維持過去的習慣與興趣，利用參與活動保持與社會的聯繫，以使其適應改變後的生活。此不僅能讓老年人的生活更有意義，必且亦能減低孤寂感，強化自我功能及自我概念。

三、老年次文化理論

撤退理論與活動理論在老人社會學理論中互相激盪，因而有更多的老人學理論出現，其中最為人熟知得即是 Rose (1965) 所提出的「老人次文化理論」。老人次文化理論認為社會將老人與主流社會劃定一明顯的人為界線，老人因為年齡相似而連結，漸漸在社會中形成一隨年齡而形成的次文化，於是促成老年團體意識的產生。

根據老人次文化理論，老人退休後參與老人團體，可以增進其彼此間的聯繫及支持，在老人的次團體中，老年人有共同的語言、相近的年齡及身心的發展。透過老人團體的彼此的互動及學習，久而久之便能夠形成另一個新的支持網絡，以提升其生活品質及自我概念。



四、需求理論

心理學家 Maslow (1954) 將人類的需求分為生理、安全、愛與歸屬、自尊、自我實現等五個需求，此五種需求是有層次的，當基本的生理及安全等較低層次的需求獲得滿足之後，會追求較高層次的精神需求。美國社會學家 Forder A. 更具體指出老人的需求從基本的健康的需求、經濟需求、居住需求到高層次的心理及社會需求，以求取老年人晚年生活目標的滿足以及對老人角色的圓滿適應（李瑞金，1996）而 Atkinson、Herzberg 等亦提出滿足理論（content theory），指出人類除物質需求的滿足之外，亦需要追求精神層面的自我成長。

從需求與滿足理論看來，老年人參與社區活動可以追求更高層次的需求，獲得愛與隸屬、自尊或自我實現。也因此，老年人在經濟、身體健康允許的狀況下，可以追求更高層次的心理需求滿足，從社會參與中得到自我成長及價值感的滿足，已達成成功老化的過程。

五、角色替代理論

角色替代理論係由 Cottrell 於 1940 年代首次用來解釋老化的理論。替代理論主張老年人從工作崗位退休後，若無適當的活動來填補心靈上的空虛和精神的孤立，就容易加速身心的老化，所以需要尋求另一種替代的、有意義的角色，透過角色活動，來填補其主要工作角色失去後所造成的生活上的空白，並重建生活的目標及自我的認同（葉俊郎，1994）。根據替代理論的觀點，老年人參與志願服務就是退休後新社會角色扮演形式之一，可透過服務人群，以增進生活的意義與個人的滿意度。

徐立忠（1989）並強調，老年人生活適應的重點在於社會角色的調整，因此老年人社會地位的失落是一種社會角色的轉變，因而老年人應以新的角色來取代原來的角色型態。參加社區活動不僅可以協助老人重新調整其社會角色、增加其社會支持及聯繫，更能協助老人學習一個新的角色。

綜合以上的老人社會參與理論，從積極性的活動理論、持續理論、



次文化理論、需求與滿足理論與角色替代理論來看，老人在退休後或子女成長後，需要藉由參加活動，保持與社會的接觸，才能維持期生活的意義及功能、強化自我概念、保持與社會的聯繫並促進身心的健康，使其生活過得有成就感。因此，參與社區活動對老年人而言，確實有其實質上的幫助。本研究主要目的便是希望了解老人在參與一般休閒性活動之外，對於擴充其生活功能至參與社區志願服務的看法與態度。

從老人參與理論來看，老年人在退休後參與社會活動能夠增加其自我概念降低意志消沉，並能重建其退休之後老所失去的社會網路。所以老人退休後，仍可以繼續從事社會參與，這樣可以減少老人退休後心裡的孤寂並且減緩老化。Marshall (1990) 認為高齡者退休後平均有 10 至 15 年的時間可從事社會參與的活動。因此高齡者是一群值得開發和運用的人力資源。尤其是健康而有服務能力的高齡者在志願服務事業上更是能具有貢獻及擁有被開發之潛力的。以下將繼續討論志願服務的意義與內涵，並對國內外高齡志工的實施與研究做一文獻的回顧。

Levin (1997) 認為志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動，包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展及住宅與都市更新。而根據台灣省社會處所編的《志願服務工作手冊》(台灣省政府社會處編，1988) 中對志願服務所下的定義為：「志願服務是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時餘力餘才餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。」。

另外，陳武雄 (1998) 認為志願服務乃是個人本濟世之胸懷，利他之德操，助人之情懷，服務之壯志；不計名利，不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉以幫助他人之不足，進而致力改造或促進的一種服務事業；其目的旨在促使群己關係更融洽，社會福祉更增進。而曾華源、郭靜晃 (1999) 並進一步的說明，他們指出參與志願服務是個人本著自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，採取個別或集體行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷；這是個人認知評價後的助人利他的社會行動，而非直接針對獲取個人好處或是接受他人的命令及壓力而被強迫的幫助



行動。

曾華源（2002）依照志願服務定義所揭櫫的內涵，歸納出志願服務工作的特質，包括：志願服務並非是謀求個人經濟利益之行爲。雖然志工在提供社會服務工作時，有時仍然會有金錢報酬，但這並不是衡量個人服務能力而提供的經濟性的報酬行爲。不過，個人從事服務工作時，雖然是不重視金錢報酬的服務行爲，但是並非無其他對個人有利的因素摻雜在內，例如增廣見聞、實現個人想法、還願或結交到密友等。

志願服務並非是外力強迫性的利他行爲。志工的志願行爲是指發自內心，自動自發的行爲，而非他人運用權力或命令下的助人行爲，志願服務是一種自由意志下的利他行爲表現。雖然其具有互惠性在內，而非單向的給予；但是，志願服務是以他人的需要爲優先考量，而不是以個人的需要爲優先考慮。

志願服務據有社會責任感，並爲實踐社會理想或改善社會問題而表現出來的一種積極性的社會行動。因此，志願服務是直接利他的行爲，而非利己的行爲，故被社會賦予較高的道德情操。從事志願服務工作者是以關懷社會的意念，尊重和關心他人的態度來提供服務，而非具有階級性和歧視態度的行爲，使得被服務者的自尊心受損。

志願服務並非是個人的義務性行爲，而是個人行有餘力與餘時的情況下的參與。志願服務並不是法律所規定或是個人某種必然角色內的責任，也不是要全副精神與時間的投入；甚至放棄個人應有的社會角色。由於志願工作者並非機構的受薪者，故其有很高的自發性和自主性，因此常使得管理者必須採取不同於專職受薪者的管理方法與制度。要表達相當重視他們內心的情緒，使他們感受到尊重、支援和肯定，甚至感覺被視爲夥伴關係。

志願服務可以滿足個人的心理需求。因此，在參與志願服務工作的過程中，可以擴大人際網路，豐富個人的社會生活，調劑現代枯燥競爭的職業工作經驗。

Marshall（1990）認爲高齡者退休後平均有 10 至 15 年的時間可從事社會參與的活動。因此高齡者是一群值得開發和運用的人力資源。尤



其是健康而有服務能力的高齡者，在志願服務事業上更是能具有貢獻及擁有被開發之潛力的。以下將繼續討論志願服務的意義與內涵，並對國內外高齡志工的實施與研究做一文獻的回顧。

伍、社區老人參與志願服務的研究

國內針對社區老人參與志願服務活動的研究，多著重在一般居民的社區參與及社區意識的議題而較少進一步探討社區參與志願服務之間關係。另外，針對社區老人族群所做的研究中較少進一步探討參與志願服務之間關聯。本研究探討社區老人族群其參與志願服務的關聯及影響。

一、社區參與議題上的相關研究

社區參與是討論老人參與志願服務一個重要議題。蔡宏進（1985）歸納中外學者的研究，指出影響社區參與的重要因素有：「職業」、「收入」、「教育」、「年齡」、「性別」、「婚姻狀況」、「居住時間」等是重要的個人因素。而團體的性質，包括領導方式等則是重要的非個人因素。而國內有許多研究指出，社區居民的個人背景對其社區參與有重要的影響，以下摘要歸納出國內學者在社區參與議題上的相關研究：

- 1.張其嫻（1992）臺北市示範社區婦女參與社區發展之研究。研究發現：成年婦女中參與社區發展程度最高的特色為：年齡在 40 歲以上、家庭主婦、受高中（職）教育、中等所得、最小子女已進入國高中就讀、加入社會公益社團、在社區曾擔任職務（包括志願服務的志工）。
- 2.王仕圖（1993）快速成長社區的居民支援網絡與社區情感之研究－以「曉蘭社區」為例。研究發現：在社區居民的活動參與方面，居住時間、教育程度、職業和年齡均有顯著的影響效果。影響情形為：居住時間愈久，愈有可能參與傳統的社區活動，而教育程度低，年輕而且職業聲望高者參與傳統社區活動可能性較高。



- 3.鄭琇芬（1995）研究發現：年齡愈高其參與動機愈弱。女性之參與障礙較男性高。男性、單身、求知興趣動機強、提升生活動機弱、體力障礙因素愈弱，其參與活動的意願愈高。
- 4.吳坤良（1999）老人的社區參與動機、參與程度與生活適應之相關研究。研究發現：發現女性在社區參與動機高於男性；教育程度會影響。參與程度而且老人參加社區活動項目愈多，其參與動機、參與程度均較高。
- 5.林珠茹（2002）老人社區參與和生命意義相關之探討。研究發現：年齡愈輕、配偶健在、收入愈高、自覺健康狀況愈好、困擾健康的問題愈少、工具性活動功能愈佳者，社區參與動機愈強。收入愈高、自覺健康狀況愈好、工具性活動功能愈佳者，參與社區活動程度愈高。經濟收入愈好、自覺健康狀況愈佳、困擾健康的問題愈少、罹患慢性病數愈少、工具性活動功能愈佳的老人，具有較正向的生命意義。社區參與動機愈強、參與程度愈高則生命意義愈正向。社區參與之責任承擔動機、社區參與熱衷程度及自覺健康狀況，是影響生命意義重要的因素，並能解釋生命意義。

二、美國老人參與志願服務之相關措施

高齡者服務學習是一種重視學習因素的服務，透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者的需求，並促進服務者的發展。依據 1990 年美國「國家與社區服務法案(National and Community Service Act)」認為服務學習應包括以下特性：1.與社區需求結合；2.服務與學習活動結合；3.對服務活動中所見所為，進行思考、討論與寫作，以達成真正學習；4.發展對他人關懷的情意，以促進自我的發展（Jennings, 2001）。根據美國退休人員協會（American Association of Retired Persons, AARP）所做的調查顯示，高齡者喜歡經由閱讀、操作和反思進行學習（AARP, 2000）。因此，服務學習不但可以學會新的知識、技能，成為社會良好的公民，也能積極的參與促進個人發展的活動。

根據 Lewis（2002）對高齡者參與服務的研究，發現高齡者通常參



與原住民保留區的兒童課業輔導、保護瀕臨絕種生物、生態人文保育方案、與社區情境聯結的相關活動，呈現其對他人、社會、自然環境、多元種族與弱勢族群的關懷情操，是一種利他精神與靈性特質的表現（Lewis, 2002）。因此，若能開放高齡者結伴服務，及自行規劃教育課程的機制，並採用同儕教學的方式，提供高齡者學習機會與高齡者對話，提供支持系統及適當的監控，融入靈性學習的相關學習方案，並能激勵他們參加服務學習的動機，提升其服務品質及豐富他們的生活。

美國各州根據前述法案，分別訂定學校社區服務方案，基本上可以分類成三種服務學習的模式（林振春，1998）：

（一）規定固定時數的社區服務

馬里蘭州便規定學生在高中畢業之前，必須完成 72 個小時的社區服務；台灣地區在民國 50 年代的各級學校中，仍有勞動服務的規定。當前一些大學如台大、輔大、東海等，皆要求其學生應有社區服務的時數；台北市縣政府教育局亦要求所屬各級學校大力推動服務學習。皆是採取固定時數的社區服務做法。

（二）規定應有社區服務的課程和學分

密里蘇州規定服務學習課程做統整，讓參與服務活動的高中學生計算學分；此種方式乃是將服務學習當成一門課程，在教室的指導與帶領之下，以班級為單位，從事社區服務的教學。當前台灣地區的大學有開設社會服務或社區服務的課程，卻停留在課堂教學的理論層次，未能真正落實到社區服務的實際操做上。

（三）將社區服務作為各科課程作業的一部分

賓夕尼亞州則要求將社區服務成為各級學校教育的一部分，在各科教學中，以社區服務作為課程作業的一部分。此種理念讓學校教育與社區生活有了更進一步整合的機會，也讓教育學者考慮到社區服務經驗的教育意涵，學習並非只能在較室內產生，社區服務的有計畫安排，可能帶來更充實豐富的學習功效。

根據角色替代理論的看法，老年人參與志願服務工作是其退休後新



社會角色扮演的形式之一。美國於 60-70 年代，面對退休老年人主要生活角色喪失後所造成的問題，提出的解決策略即是為老年人提供有意義的新角色，因此美國聯邦政府於 1971 年正式成立美國老人志願工作機構，名為 Older American Volunteer Program (OAVP)，並且正式推動三種老人志願服務工作模式，包括有酬的寄養祖父母計畫 (FGP)、老年伴侶計畫 (SCP) 及無酬性的退休老人志願工作計畫 (RSVP) (關銳火宣，1979)，以下分述之：

1. 寄養祖父母計畫：(FGP)

凡年滿 60 歲之低收入戶老人都可申請加入，主要服務地點有醫院中的小兒科病房、弱能或智慧不足兒童教養機構、輔導中心、孤兒院、學校、日間托兒所…等等。此模式主要功能為由老人對兒童們提供祖父母式的愛心，透過互動滿足兒童的心靈需要，亦可減輕一些父母的角色負擔。

2. 老年伴侶計畫：(SCP)

此模式所針對的服務對象為老年人，活動範圍包括仁愛之家、私人住宅、精神病院、醫院、老人活動中心…等。主要角色扮演為良伴，為一些因身體有殘障不便離家外出的老人提供一個友情及談話的對象，以減輕他們的孤寂感。也可以透過上述的服務，重新鼓勵有問題的老人，幫助案主尋求晚年生活的情趣。使一般老人都不用依賴機構式教養，而可以在社區中自立。

3. 退休老人志願工作計畫：(RSVP)

此計畫為無酬勞志願工作計畫，並且特別為從未參加過志願工作的老人而設。工作場所廣泛，包括公園、動物園、警局、法庭、老人中心、政府機構等。參加的老人需受過志願服務的特別訓練，包括志願工作的定義、源由、趨勢及問題…等。此計畫主要目的為使參加的老人能在退休後的閒暇生活貢獻出時間，幫助需要幫助的機構及人們。

老人參與志願服務，對機構而言，可以協助機構推展福利服務措施；對接受服務的群體而言，可以獲得更多的資源；而對老人志工本身而言，志願服務工作能滿足其心理性及社會性的需求，促進其身心的健全發



展，並增加其生活的成就及存在感。因此，推展老人志願服務無論對機構、對社會整體，甚至是老人本身而言，都是有助益而有意義的。

三、國內高齡志工相關研究

國內運用高齡志工相關研究大多集中在高齡志工的壓力、服務意願、參與因素等不分，研究方法多以質性深入訪談為主。簡要敘述如下：

(一)許釗涓（1992）高雄市社會服務機構運用高齡志願服務人力之探討。研究發現如下：影響機構運用高齡志工意願的重要變相為「機構組織」「機構性質」「機構規模」與「服務對象」。其中以私立機構、社會福利機構、大規模之機構較傾向運用。機構運用高齡志工以經費需求為最高，依序為統一辦理聯誼、表揚、招募、訓練及支援督導人力。經費需求中以交通補助及平安保險最高。機構相關人員不論其年資及職稱對高齡志工的整體看法普遍持肯定的態度。

(二)蔡美玉（2002）高齡志工服務學習經驗之研究。研究發現如下：高齡志工的參與動機是多重的，雖以利他性動機為主，但隱含許多利己因素，情境因素也是重要影響原因。高齡志工的服務工作內容多樣，以直接性服務為主。高齡志工的學習內容豐富而多樣化，大多數的學習內容是偶發、非經計畫的，發生在自然的社會情境中。高齡志工的學習方式包括參加訓練、觀察、實做經驗、人際互動、反省、自我導向、學徒制及小組討論。高齡志工自認學習挫折不多，年齡對某些服務工作有加分作用。高齡志工的服務學習收穫豐富，對個人、家庭及社會都有正面影響。服務學習能滿足老人的教育需求，是適合高齡者的終生學習途徑。

(三)林東龍（1997）高雄市老人保護服務高齡志工之角色壓力探討：研究發現如下：高齡志工的角色壓力甚少是因為機構人員的角色期望所致，只有一名高齡志工表示有角色負荷過大之現象。高齡志工因個案對他的角色期望而產生的角色壓力情形有三種：1.個案需求與志工本身認知或期望不符；2.個案需求與相關規定不



符；3.個案對志工的角色期望並非志工職權範圍或能力所能達到。高齡志工從事志工的工作，不但會先符合家中成員的角色期望，也會優先將家務事處理好，減少志工角色壓力之產生，同時也形成志工持續參與服務的一股力量。主管及協辦單位對志工的角色期望所產生的角色壓力情形共分為兩種：主辦單位對志工的期望過大、承辦單位對於志工角色的看法與高齡志工對於志工角色的看法有差距而產生角色衝突的情況。形成角色壓力的因素包含：實際個案問題與老人保護服務內容規定之差距；個案、機構主管、主管及承辦單位的角色期望與志工認知及能力之差距；高齡志工與個案、機構主管、主管及承辦單位之間的互動關係。

(四)廖素嫻（1993）社區老人參與志願服務之研究研究發現如下：不同「成員特性」的社區老人，其在「社區參與經驗」上會有顯著差異；社區老人之社區參與經驗、社區意識及參與志願服務意願之間呈現高度正相關的關係；影響整體參與志願服務意願的因素：責任性社區意識及利他性參與；在加入社區老人之基本特性之條件變項後，社區參與、社區意識與參與志願服務的意願仍存在著相互影響的關係，並未因個人特性的加入而減弱。

四、社區老人參與志願服務的省思

反思社區老人參與志願服務包括社區參與經驗、凝聚居民社區意識、增進社區老人參與服務意願等方面，分別敘述如下：

(一) 社區參與經驗方面

社區應考量社區老人的個人特性設計活動，以破除社區老人為低參與者的迷思；加強社區老人的責任承擔，以增加社區老人的參與感。提升個人層次的參與，改變被動者成主動者；加強社區老人利他性參與的部分，以增加社區老人對社區的歸屬感及責任感。

(二) 凝聚居民社區意識

舉辦多元性社區活動，增加社區老人的社區參與提高社區資訊的傳



播；增強社區老人對社區事務的了解，掌握社區的脈動，以提高社區老人的社區意識。

(三) 增進社區老人參與志願服務意願

增加老人對社區的歸屬感及責任感；將福利的概念紮根於社區，培養紮根於社區的領導人才；運用社區高度參與且有意願參與志願服務的老人，建立人力資源網絡；擴充社區休閒性活動至社區關懷、服務性活動。將社區零星關懷擴大且正式化；善用社區老人對社區的情感，規劃符合老人體力、智力的志願服務活動。

陸、結 論

社區老人志願服務，就是把老人的閒暇時間獻給社區中需要幫助的人。從微觀的立場來看，協助身心健康的老人投入社區志願工作，對社區而言，是有效的人力發展，對老人而言，可以改變社會對老人的負面印象。從宏觀的層面來看，老人投入社區志願服務市場，不僅可藉由助人的過程，增加其價值感，更可以對社區服務注入一股自助互助的力量，帶動社區發展的風潮，真正落實福利服務社區化的理想，讓志願服務紮根社區，使自助互助的福利模式在社區永續經營。

參考文獻

- 甘炳光等編著（1996）。**社區工作**。台北：五南。
- 江澈、朱輝章（2006）。推動志願服務，實踐終身學習。**成人及終身教育雙月刊**，15，2-10。
- 江明修主編（2000）。**第三部門：經營策略與社會參與**。台北：智勝。
- 吳坤良（1999）。**老人的社區參與動機、參與程度與生活適應之相關研究**。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林振春（1996）。社區老人自助團體行動策略之研究—以台北市新龍社區為例。**社區發展季刊**，74，226-241。



- 施教裕（1997）。社區參與的理論與實務。**社會福利**，129，2-8。
- 許玗妃（1997）。高齡者社會參與動機、參與行為及參與滿意度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 許鈞涓（1992）。高雄市社會服務機構運用高齡志願服務人力之探討。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中縣。
- 陳幸梅（2006）。成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例。**成人及終身教育雙月刊**，15，11-20。
- 陳武雄（1998）。志願服務理念與實務。台北市：中華民國志願服務協會。
- 陳晚蘭（1992）。老人休閒之研究。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 葉俊郎（1994）。老年人參與志願服務之探究。**老人教育**，5，26-35。
- 廖素嫻（2003）。社區老人參與志願服務之研究—以台中縣社區長壽俱樂部為對象。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 劉弘煌（1996）。老人志願工作之運用與社區發展。**社區發展季刊**，74，87-98。
- 蔡宏進（1985）。社區原理。台北：三民。
- 蔡啓源（1995）。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北：雙葉。
- 關銳火宣（1979）。社區發展的新資源—老人志願服務。**社區發展季刊**，8，89-91。
- 朱芬郁（2007）。建構活躍老化為願景的高齡者學習社區。載於中華民國社區教育學會主編，**社區高齡教育的跨科技整合**（頁 89-106）。台北：師大書苑。
- 余 嬪（2000）。休閒教育的實施與發展。**大葉學報**，9(2)，1-13。
- 吳明烈（2004）。終身學習—理念與實踐。台北：五南。
- 林麗惠（2006）。台灣高齡學習者成功老化之研究。**人口學刊**，33，133-170。
- 徐慧娟、張明正（2004）。台灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析。**台灣社會福利學刊**，3(2)，1-36。
- 張淑琴（2009）。認真休閒與成功老化：高齡志願服務工作者的經驗。國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

