

## 長青研究發展通訊 第二十期

發行單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心 發行人：許玗妃

委辦單位：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系 總編輯：陳武宗

網址：<http://w4.kcg.gov.tw/~seniorww/oldresearch/index1.htm> 主編：張江清

研究中心地址：高雄市四維二路 51 號 7F 電話：(07)7250834、7710055 轉 3321

電子郵件信箱：dr911@yam.com



### 從服務學習的觀點檢視醫院高齡志工 學習現況及效益之研究

陳姿伶 國立中興大學農業推廣教育研究所助理教授

王穩淳 國立中興大學農業推廣教育研究所研究生

#### 一、研究動機與目的

台灣正式邁入聯合國世界衛生組織（WHO）所定義的高齡化社會，迄今已達十年之久，而根據行政院主計處（2003）調查所得的統計資料顯示，在此期間，我國的老年化指數節節攀升且 65 歲以上之老年人口佔總人口數的比例，亦由 1993 年的 7.1% 成長至 2002 年的 9.02%；基此，面對國內高齡人口的比重持續地不斷增加的現象，有關如何設法協助仍有能力之高齡者更積極地融入我們的社會中，透過不同類型替代角色的規劃（劉弘煌，1996），無論是再就業或投入志願服務的工作，以確保其得持續地參與種種活動，成為大家的工作夥伴或維持較頻繁之社會參與，將不僅是老人人力資源發展上相當值得關注的重要議題之一，亦是在論如何有效促進成功老化經驗建構時，可深加探討的主題。故本研究即立基於服務學習的觀點，採行文獻探討分析與問卷調查法，鎖定高雄地區醫學及準醫學中心，包括高醫、榮總及長庚醫院之 65 歲（含）

以上的高齡志工作為研究對象，以期獲致目前在醫院參與志願服務的高齡志工之學習現況與學習效益，並針對醫院在高齡志工學習歷程中的角色扮演進行深探。

#### 二、老人從事志願服務的意涵與現況

面對當前高齡族群遽增的趨勢，除有必要對其之於社會的貢獻或可能具有的優勢加以研析外，老年人力再運用實也成為社會發展的關鍵課題，就林勝義（1990）的看法，老人藉由社會志願服務的參與，不但有益於老人更有效且順利地進行社會角色之轉換，同時對推動社區發展更具實質效益；另外，在許釗涓（1992）的研究中也證實了，社會服務機構中的相關人員，普遍地對高齡志工持正面肯定的態度。因此，當社會漸趨高齡化導致台灣老人人口與日俱增之際，如果能將日形龐大的高齡人力資源妥善地加以管理與發展，透過適切的老人志願服務方案之規劃設計與落實，引導與鼓勵老人投身志願服務的行列，不但有益其本身獲致更好的個人發展和建

構出較成功的老化經驗，且對於大量因退休而不再從事經濟生產活動的老年人力，亦可確保不至因此即荒廢閒置形成社會資源之浪費。

事實上，目前於我國許多的公私立機關、組織、圖書館、醫院、學校或社區中，均可見高齡志工於其中默默付出的身影，顯示老人從事志願服務的情形已不再只是少數。例如在東勢鎮信義老人養護中心即有一支由 45 名平均年齡已達 60 歲的老人所組成的志工服務隊，他們其中甚至有部份成員的年齡已高達 7、80 歲，仍舊到養護中心擔任志工，協助照護年紀大或罹患慢性病等行動不便的老人（國家政策研究基金會，2004）；另外，在鹿谷的廣興村中，因年輕人紛紛到外地謀生，村內幾百位老人家生活單調又無聊，村長便號召成立老人清掃志工隊還帶領六十多位老人志工，利用村內的空地，開闢藥用植物園，此舉不僅帶來美化社區環境的效果，同時更讓老人志工日常的生活更為充實（大紀元網，2004）。凡此均是以志願服務形式所呈現的老年人力資源再運用的極加例證。

### 三、服務學習的理念與實踐

有關服務學習的意義，依 Sigmon（1996）的看法，所有結合服務與學習的目標之行為均可謂之，而 Jacoby（1996）則進一步認為服務學習是經驗教育的形式之一，經過特別的設計安排，學習者透過滿足社區需求之活動的參與，提昇個人的學習與發展，最終並產生互惠的效益。此外，根據 Delve、Mintz 及 Stewart（1990）的看法，服務學習方案的設計必須能夠協助學習者從探索、澄清、理解等

階段，進而到達行動及最終的內化等階段，但學習者能否完成這些階段的歷練，則受參與、承諾、行為及平衡等變項之影響，且服務學習的落實必須藉由相關活動與反思的設計，在過程中提供學習者適度的挑戰與所需的支持，協助其循序漸進地朝澄清、理解、行動及內化等階段邁進，同時在設計此類學習方案時，應特別考慮學習者本身之學習發展階段，如此才能夠規劃出來的方案更具體可行。

### 四、研究結論

本研究以全面普查的方式，共發出 56 份問卷，總計回收 39 份有效問卷。根據對於這 39 位成功受訪之高齡志工的問卷資料進行分析，顯示有 75% 的志工已有達五年以上的志工資歷，而目前在學習現況上的呈現，可知參與研究調查的高齡醫院志工已從個人志願服務的經驗中，不僅獲得經驗的滿足感並對團體產生歸屬感，更於相關議題的認識理解上、個人自身的生活型態及價值觀的轉變等方面呈現學習轉化的現象，易言之，雖受訪的高齡醫院志工其服務學習的經驗未經較具系統化地規劃，但仍已嶄露出不同服務學習發展階段之行為結果的雛形。

而針對醫院於高齡志工參與服務學習歷程中所扮演之角色，目前主要已呈現出「學習機會提供者」與各式「學習資源提供者」的角色，除此之外，「支援者」、「工作規劃管理者」及「激勵者」亦為醫院在對於志工的工作規劃、工作肯定以及彼此互動時所扮演的角色之一。

此外，由高齡志工學習經驗的分析中，不僅可知參與志願服務確可促

發學習成效的產出，同時其效益業已由志工個人本身逐步拓展並移轉至特定團體、所服務的醫院以及社區當中。

有鑑於現今醫學技術的日新月異，人類的平均壽命亦隨之逐年提升，故於可見的未來中高齡者人力資源的運用空間將更為寬廣，因此鼓勵高齡者參與志願服務，不僅是高齡人力的再利用，同時藉由規劃妥善的服務學習方案規劃更可使於未來愈形重要的老人教育得以一併落實於其間，以挹注高齡族群的人力發展並進而強化其與整體社會的聯繫與接觸，使每一位高齡者都能藉此肯定自我，擁有一個備受尊重與重視的老年生活。

#### 參考文獻

1. 大紀元 (2004)。老人拈花惹草之餘 提供防SARS偏方。<http://www.epochtimes.com/b5/3/4/6/n296785.htm>。下載日期 2004/10/20。
2. 行政院主計處 (2003)。中華民國統計月報 447 期。台北：行政院主計處。
3. 林勝義 (1990)。老人參與社區發展之研究。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
4. 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。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
5. 國家政策研究基金會 (2004)。老人經濟保障暨照顧措施面面觀座談會實錄。<http://www.npf.org.tw/Symposium/s90/900803-SS.htm>。下載日期 2004/10/20
6. 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。
7. Delve, C. I., Mintz, S. D., & Stewart, G. M. (1990). Promoting value development through community services: A design. In C. I. Delve, S. D. Mintz, & G. M. Stewart (Eds.), *Community Service as Value Education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
8. Jacoby, B., & Associates. (1996). *Service-learning in higher education: Concepts and practices*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
9. Sigmon, R. L. (1996). The problem of identification in service-learning. In R. L. Sigmon & S. G. Pelletier (Eds.), *The Journey to service-learning: Experiences from the field*. Washington, D.C.: Council of Independent Colleges