

中高齡學習者參與服務學習之經驗研究

*李雅慧 盧靖宜

國立中正大學成人及繼續教育學系暨高齡者教育研究所

1. 研究背景與目的

內政部(2015)統計指出，臺灣高齡人口於2014年底已達12%，即將於2018年邁向高齡社會，由於高齡人口快速的增加，同時也伴隨著健保的負擔、退休生活安排、老人等問題的發生，高齡議題顯為更加重要。近年來我國政府積極推動高齡學習，希望高齡者可透過學習，並將所學貢獻於社會。而服務學習的產生是個人或組織透過有組織和有計畫的學習，並將在生活情境中所學的知識與技能，產生有意義的服務經驗，以解決各種問題；同時在促進且培養其具有反思及與他人合作的能力，以增進個人自我成長（黃富順，2002；Duckenfield & Wright, 1995; Gabelnick, 1997; Jacoby, 1996）。此外越來越多研究證實高齡者藉由參與服務學習，且將所學的知能貢獻與服務他人，有助於其的經驗、價值和能力受到重視，進而對於社會產生影響力。如有研究指出高齡者從服務過程中學習，以獲取專業知識；同時亦可以拓展高齡者的人際關係，使其更懂得如何與人互動，以及人際溝通技巧，還有助於適應他們在晚年生涯的生心理變化，而這些都促使其增進智慧以及促進個人生命的成長，使高齡者達到成功老化的生涯目標（朱芬郁，2004；盧國安，2013）。因此，如何善用高齡者人力運用，使其在社會中發揮最大的功用是值得探討的議題。本研究旨在瞭解高齡者進行服務學習的內容為何，以及探討其先進行學習再進行的服務特色為何，進而歸納其進行服務學習後的收穫和對社會的影響力。

2. 研究方法

本研究以質性研究取向進行，透過焦點座談的方式在短時間內得以蒐集大量的資料，並藉由訪談的過程中，以瞭解高齡者進行服務學習的內容為何，以及探討其先進行學習再進行的服務特色為何，進而歸納其進行服務學習後的收穫和對社會的影響力。本研究對象需符合以下條件：(1)過去一年有定期進行服務學習的團體；(2)有透過學習後再實際進行服務之團體；(3)願意接受訪談者。研究者最初協請台中、嘉義、台南和屏東地區的樂齡中心主任或服務學習團體的老師推薦符合上述條件的訪談的對象。研究對象為6組在過去一年有定期進行合作學習的團體，每組各8人，共計48人。本研究工具為自編的訪談大綱，訪談的問題，如：您們服務的內容有哪些？您們出去服務之前有做什麼準備或訓練嗎？或是學習哪些內容？自從進行服務之後，您們覺得最大的收穫是什麼？

在資料分析方面，研究者先將焦點座談的訪談內容繕打成逐字稿，再依據受訪者所提出的關鍵字，並依照該關鍵字詞設定成各種概念，或是將受訪者的一段話或句子作概念的歸類，進而將訪談稿中的重要概念進行初步的編碼，其後，將相似的編碼進一步形成類屬，並且將相似的類屬歸納為次主題與主題，最後以放置於研究者所設計的訪談資料表格中。另外，本研究將每位受訪者進行編碼，並且將其所屬的服務學習團體編予代碼，B代表曲笛班、C代表合唱班、D代表舞團、L代表排舞隊、R代表律動班、V代表樂齡志工隊，整個編碼分別為：服務團體代號-性別-年齡-服務年資，如：V-F-54-4，表示為樂齡志工隊的女性54歲，進行學習服務4年的受訪者。

3. 結果與討論

本研究結果包含受訪者們的服務學習內容、服務的特色以及服務中所獲得之益處，分述如下。

- (1) 受訪者們表示服務內容包含至各安養機構、社區、學校和社會福利等相關機構進行政策宣導、舞蹈、戲劇和曲笛表演、剪髮服務。
 - 用藥組 4 位、安全組 4 位、健康操、排舞隊等，若社區需要哪一方面的服務，我們就派哪一組出去服務。(V-M-56-5)
 - 去 YMCA，兩次，表演給那個，關懷 YMCA，日照中心的老人。(C-F-65-3)
- (2) 受訪者們服務的特色是先以學習為基礎，先學習專業的知識和技能，再以團隊進行服務，以提供專業品質的服務，進而將所學的知能服務於社區與貢獻於社會當中。
 - 因為社大這邊在收第一期基礎訓練就進來了，接受基礎訓練和特殊訓練，然後訓練回來後，我們就加入這個志工。(V-F-64-2.5)
 - 平常就都有在練習，所以練到最後大家都很熟悉劇情，要出去表演隨時就出去表演，因為劇情是固定的，然後按劇本去排練，到最後就不看劇本排練。(V-M-56-5)
- (3) 受訪者們在參與服務過程中，產生心理和學習增能方面之益處。在心理方面包含心情上的喜悅、人生觀轉變、獲得成就感和榮譽感、有發揮的舞台、帶給他人歡樂，以及不怕老和死亡；在學習增能方面則包括獲得專業知識、學習能力增加和可以相互學習，以及可將所學習的知能再教導其他人，以貢獻和服務他人，並且能對社會產生影響力。
 - 培訓可以增加知識、常識和技能，像是剪髮、造型氣球、跳舞、健康操，像我以前都不會，所以現在這些知識、常識、技能都包含在裡面。(V-F-56-5)
 - 我來參加後就覺得不會寂寞，而且我去表演看到台下的人很高興，我就會很有成就感，我覺得我細胞就活化了，就變得更年輕。(M-64-2.5)

參考文獻

1. Duckenfield, M., & Wright, J. (1995). *Pocket Guide to Service Learning*. Clemson, SC: National Dropout Prevention Center.
2. Gabelnick, F. (1997). Educating a committed citizenry. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 29(1), 30-35.
3. Jacoby, B. (1996). *Service-Learning in Higher Education: Concepts and Practices. The Jossey-Bass Higher and Adult Education Series*. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome St., San Francisco, CA 94104.
4. 朱芬郁(2004)。社區高齡智者人力資源發展及其實施策略。社區發展季刊，107，348-359。
5. 內政部(2015)。104 年第 3 週內政統計通報（103 年底人口結構分析）。取自 http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=9148
6. 黃富順(2002)。成人學習。台北：五南。
7. 盧國安(2013)。從高齡志工參與服務學習探討成功老化之因素。亞洲大學健康產業管理研究所未出版碩士論文，台中市。