



導入服務學習課程促發學生老化知識、態度與服務老人意向之翻轉行動 教學分析—以社會工作系學生為例

*侯佳惠

台北海洋技術學院 健康照顧社會工作系

摘要

面對高齡人口比例的增加，尊老敬老及愛老養老的觀念，是否會因世代文化的改變、升學與就業壓力以及受到普遍對老化和高齡者負面刻板印象的迷思與偏見而變的淡薄？為瞭解大專學生的老化知識、態度與高齡社會服務信念，本研究透過專業課程融入服務學習—高齡學、團體活動設計、健康照顧概論及方案設計與評估，在正式課程中導入服務學習內涵及實作，帶領約 229 位大專院學校學生共同參與老人照顧機構服務。時程維持兩年共四學期，以實際行動探討學生在課程後對「老化知識」、「老化態度」及「對老人服務意向」的轉變。透過課程設計出服務老人體驗及互動，讓學生從基礎高齡學概念開始，再經由參與服務行動有所認知與瞭解。最後，整理學生服務老人的參與觀察記錄，進行焦點團體訪談，以瞭解課程形塑的「轉變」，是否明顯影響老化知識、態度及服務意願。本研究結果為：(1)參與高齡服務學習對老化知識、態度與服務意向有顯著提升；(2)參與高齡服務學習對其未來就業及服務意向有影響；(3)與高齡者有較頻繁互動的學生，其老化態度與服務意向皆較佳。

關鍵詞：服務學習、老化知識、老化態度、服務老人意向

1. 緒論

高齡者成功老化的要則是維持健康的身體狀態、積極的社會參與以及休閒娛樂的安排。近年來，專業課程融入服務學習，在大專院校體系積極推展，多是社區及機構服務設計。在高齡社會快速來臨之際，能否應用服務學習經驗促發技職院校學生對高齡族群的認識了解、尊老敬老態度及反思學習歷程之重要內涵，營造台灣高齡友善環境，是本研究目的之一。此外，長照機構更迭設立，人力及資源普遍不足，機構水準參差不齊，缺乏年輕族群加入貢獻。尤其社會工作科系學生在技職專業課程養成過程中是否能透過服務學習建立老化知識及態度並正向積極投入老人照顧工作，也是須探究的問題。

綜合國內外文獻的服務學習及高齡認知態度與反思學習等相關理論和實際應用，冀希實際導入服務學習活動課程於相關高齡學習團體，以探究技職院校學生參與服務學習對長者產生的改變歷程。本研究目的為：(1)了解技職院校學生參與長者服務學習之歷程及成效；(2)分析參與專業課程融入服務學習經驗於提升老化知識及對撈齡者態度的影響；(3)分析參與專業課程融入服務學習經驗對服務老人之意願的影響。

2. 文獻探討

2.1 老化知識、態度與服務老人意向的意義與相關研究

老化知識的意義及相關研究

老化的概念與內涵是多層面、多方向性的，Palmore (1977)提出著名的老化常識量表(facts on aging quiz, FAQ)，認為老化知識乃生理、心理及社會老化事實性資訊之瞭解。Stedman (1983)認為老化知識是有關生理、心理、社會等過程及高齡者特性的事實性資訊之累積。Morgan 和 Kunkel 認為老化是一種複雜的現象，它涉及生理、心理、社會與文化過程等面向。生理老化(physical aging)指物理層面的改變，減低身體器官系統之使用率（林歐貴英、郭鐘隆，2003）。頭髮灰白、顏面起皺紋、視聽力減退、行動緩慢、消化功能變弱、肺臟細胞功能降低、兩種以上慢性疾病、溫度敏感性差、免疫功能降低、心臟血管彈性變弱與生殖能力下降等等皆屬生理老化；心理老化(psychological aging)為個體對老化的心理感受，包含感官與知覺過程、心理功能、適應能力以及人格變化等（林歐貴英、郭鐘隆，2003）。其內涵包括流體智力減退、容易遺忘、自尊心降低、易患憂鬱症、易得失智症、自殺比率比一般人高、害怕死亡、自評能力減低；社會老化(social aging)則是衡量個體行為是否符合相對年齡之社會期望，意即個人在社會上所扮演的角色功能與社會關係之改變，導致社會心理衰退現象，包括較少投入社會活動、身分地位喪失、寂寞感、自我價值減低、篤信宗教等（謝廣全、楊國德，2009）；文化差異指的是個人在年老時雖然沒有生產力，但家族與社會給予極大尊崇，使其得以享受老人榮耀。西方文化重視個人主義，強調個人發展與榮譽，一旦不再對社會有所貢獻，則視為家庭與社會之負擔(Morgan & Kunkel, 2007)。

黃郁芬(2007)認為老化知識與老化過程的概念相關，包含生理的老化情況、心理的老化與社會的老化。胡小玫(2009)將老化知識界定為個體經由學習或經驗而獲得對老化的相關資訊或理解。謝廣全(2009)則指出，老化知識係對於生物體自出生、成長發展成熟，然後逐漸衰老崩潰全盤過程之認知與理解。黃富順(2012)提出就社會層面而言，老化係指個體進入高齡階段，與社會互動關係的改變。

綜合歸納上述「老化知識」的概念，是對生物體自出生、成長到成熟，然後逐漸衰老過程的事實性之認知與瞭解，其內涵涉及生理層面、心理層面、社會層面等。「生理老化」是個體結構與生理機能隨年齡增加而趨於退化的現象；「心理老化」是個體在逐漸老化過程中伴隨而生的心理現象；「社會老化」則是個體因年齡增長而導致社會角色的改變。一般社會文化對老化與老年人多持有負

面刻板印象與老化迷思，因而有待老化教育的實施，以幫助社會大眾建構起包含生理、心理、與社會等方面的正確老化知識，而「老化知識」為個體經由學習或經驗而獲得對老化的相關資訊或理解。

老化態度之概念與相關研究

Stedman (1983)將對老人的態度定義為個體對老人在動機、情緒、知覺與認知歷程的持久性組織架構。「對老人態度」係個人根據對老年人的認知及對老化的理解，在情感上形成一種對老年人穩定之好惡評價與信念，在行為上表現出喜歡的正面傾向或厭惡的負面傾向，其內涵包括對老人與老化的認知、對老人好惡的情感與對老人的接納或拒絕的行動成分在內(謝廣全、楊國德, 2009)。呂寶靜(2005)指出對老人態度乃是指對社會上的老年人、老年生活或老化的過程所接受的程度、抱持的信念或價值觀等，涉及了個人對其之正負面態度評價老化。蘇琬玲(2007)認為態度是個人對特定目標所持有的一種知識、觀念、價值等綜合傾向。態度可正向、負向、矛盾、無動於衷、漠不關心等情緒(王慶福等人, 2006)。黃錦山(2011)認為對老人的態度包含四種不同的層面，如對老化與老年人的看法觀點、行為特點、吸引力與智慧等負面的老化態度。綜合歸納國內外學者看法，所謂「老化態度」係指個人根據他對65歲以上高齡者的認知及對老化過程的信念與感覺，通常包含了對高齡者正向、負向、矛盾、無動於衷、漠不關心等正負面之評價。

服務老人意向與相關研究

意向(willingness)為從事某種工作或擔任某種角色的想法，是個體將全部精神與感情投入工作中，貢獻才智，並分擔責任(蘇奕娟, 2005)。而意願包括喜歡接近、禮讓與幫助、陪伴與來往、生活照顧、專業照護等(陳秀娟, 2006)。本研究所指「服務老人意向」是個人依據動機、價值觀及對老化所具專業或非專業認知，在情感上對老人所形成之心理意向，具體表現在是否提供幫助服務老人的自我決定上。涵括個人動機、自我承諾、反應他人期望、公民責任與社會關懷、社會認可與報償、個人成長與增進人際關係等。

2.2 老化知識、態度與服務老人意向關係之研究

謝廣全(2006)發現大學生老化知識與老化態度呈現顯著正相關。Oldson (2007)研究指出老人學課程內容與對老人態度呈顯著正相關。學生老化知識與技能越豐富，畢業後將更願意與老人共事(Anderson & Wiscott, 2003; Cummings & Galambos, 2002; Cummings et al., 2003)。林貴滿(2000)指出護理系學生對於老人態度情感愈正向，親近幫助老人的意願愈強。老化知識與老化態度之間似乎有相關聯結。例如：女學生的老化知識高，而其老化態度也佳；教育程度高，其老化知識也高，同時對老化態度也較為正向；家庭社經地位高的學生，其老化知識也高，同時老化態度也佳，但仍有部份研究指出，老化知識與態度並無相關。為全面提高友善高齡社會之建構，老化知識與態度之間的關係，仍值得再進一步的探討，以便為學校實施老化教學活動找到支持的論點。

2.3 服務學習概念應用及相關研究

服務學習

服務學習(service-learning)即是「服務」與「學習」的相互結合，是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。Sigmon (1996)提出大學中服務與學習的四種關係模式，(1)強調服務—學習(service-learning)之間共生的關係，包括實踐的反思和互惠的基本內容；(2)“serving-learning”強調學習目標最重要，而服務結果是次要的；(3)“serving-learning”是以服務為主，而學習目標是次要的；(4) 服務與學習缺少連結。「服務學習」係學生在真實的社區生活情境中，應用學校所學的知識與技能，從事直接或間接的社區服務，並藉由服務經驗的反省，以養成助人的態度與公民責任（郭芳妙，1996）。Fertman, White & White(1996)認為服務學習是一種方法，讓青年人透過思考、有組織的服務經驗來學習與發展。故服務學習是(1)配合社區所需；(2)學校及社區合作的對等；(3)結合每個青年人的學校課程；(4)提供結構化的時間讓青年人思考、討論，並寫下他在服務期間所做的或所聽到的；(5)提供機會給青年人，讓他們將課堂所學的技術及知識應用在社區真實生活情境中；(6)藉由教室外的學習，擴大學生的學習場域，提升教學品質；(7)提倡關懷他人的觀念。服務學習可視為一種透過社區服務學習的有效教學策略(Jacoby, 1996)，兼顧理論與實務的特性（黃春枝，2006）。黃春枝(2006)進行大學生社區服務態度之研究結果發現：曾選修「服務學習」課程的學生，對有關「社區服務」需求訊息的知覺度較高、同理心較強，並因實際參與而感受到自我的成長。運用服務學習也可以有效提升學生的專業能力、專業態度、社會責任與公民意識，也影響個人職場競爭力（張同廟等人，2011；曾素秋，2010）。大專學生參與社區服務也是創造學校、學生及社區三贏局面的具體作法（林慧貞，2006；張同廟等人，2010）。研究者認為有效的服務學習方案，必須符合學習目標的設計準則，在發展的學習順序上，以協同合作、互惠原則、多元、以學習為基礎與社會正義為核心要素。本研究強調服務與學習的目標同等重要，將服務融入專業課程的學習，課程內容除了高齡學及團體活動設計之專業知能學習外，也包含了服務。學生藉由機構及社區老人關懷、需求評量、擬定服務計畫、執行、評估等技術操作過程，學習協助機構長輩的需求，使教學目標與照顧機構健康老化的目標同樣獲得滿足。

技職教育中的高齡教育

為建立學生對老化正確的認知將有助於學生改善對老人歧視、不平等的負向態度以及培養服務老人的意願，進而建立成功老化的信念，教育著實扮演著非常重要的角色。教育部在 2006 年發布《邁向高齡社會—老人教育政策白皮書》中提及老化教育相關指示：各級學校應該提供世代之間的學習活動與老化知識，以增進學生對老化的覺知並重新喚回我國「敬老尊賢」的傳統美德；另外期待透過不同世代間的了解與溝通以消弭年齡歧視及強化社會對於老人的正面態度。教育部在 2006 年鼓勵大專院校成立老人照顧相關系科，目前大專院校中有馬偕護專老人照顧科、崇仁護專老人照護科，中台科技大學、長庚技術學院及亞東技術學院設有老人照護系，輔英科技大學、美和技術學院設有老人學位學程及長期照護學位學程，朝陽科技大學、明新科技大學等約 20 所學校設有老人服務福利管理之相關學系。國內在 1990 年代，老人學或長期照護相關課程開始在大專院校

中成為一門課程。相對於其他專業領域，如醫學、藥學、社會工作、營養等，護理養成教育較早，普遍開設「老年護理」或「長期照顧」等課程，技職體系的五專及二專全數開設這兩門課程。約有1/3為必修課、2/3為選修課程，至於高等教育體系中的護理系所則相對缺乏相關之課程設計，約有20%學校未開設前述課程，已開設課程者35%為必修課，其餘45%為選修課。綜整而言，對於快速老化之我國社會，實需將高齡教育納入大學及技職院校基礎培育課程，以深化大專學生對長者尊老、敬老、服老及愛老之社會關懷與服務特質。

3. 研究方法與設計

本研究從社會工作者的觀點出發，運用社會工作行動研究方法，了解社工系學生參與老人服務學習經驗，對老人社會工作專業能力的影響，行動成果回饋到老人社會工作課程發展之參考。學生修習「高齡學」或「團體活動設計」之課程，以小組活動方式與老人相關機構互動合作，為期四個月，進行歷程性反思。藉由課程行動研究發展出適合健照系學生對高齡長者的活動設計，以達整體教學目標與成效。採取的行動策略包括建立行動場域、擬定服務計畫、設計服務活動、進行機構服務實作、由參與行動者的回饋、分享及研究者個人的省思來評估行動成果，作為持續發展課程的參考。服務學習課程大致可依下列四階段加以設計，特別強調利益關係人(stakeholders)的參與，以及反思(reflection)的過程，強調「服務」和「學習」的平衡，同時著重形成性評量與總結性評量。設計概念如圖1所示。

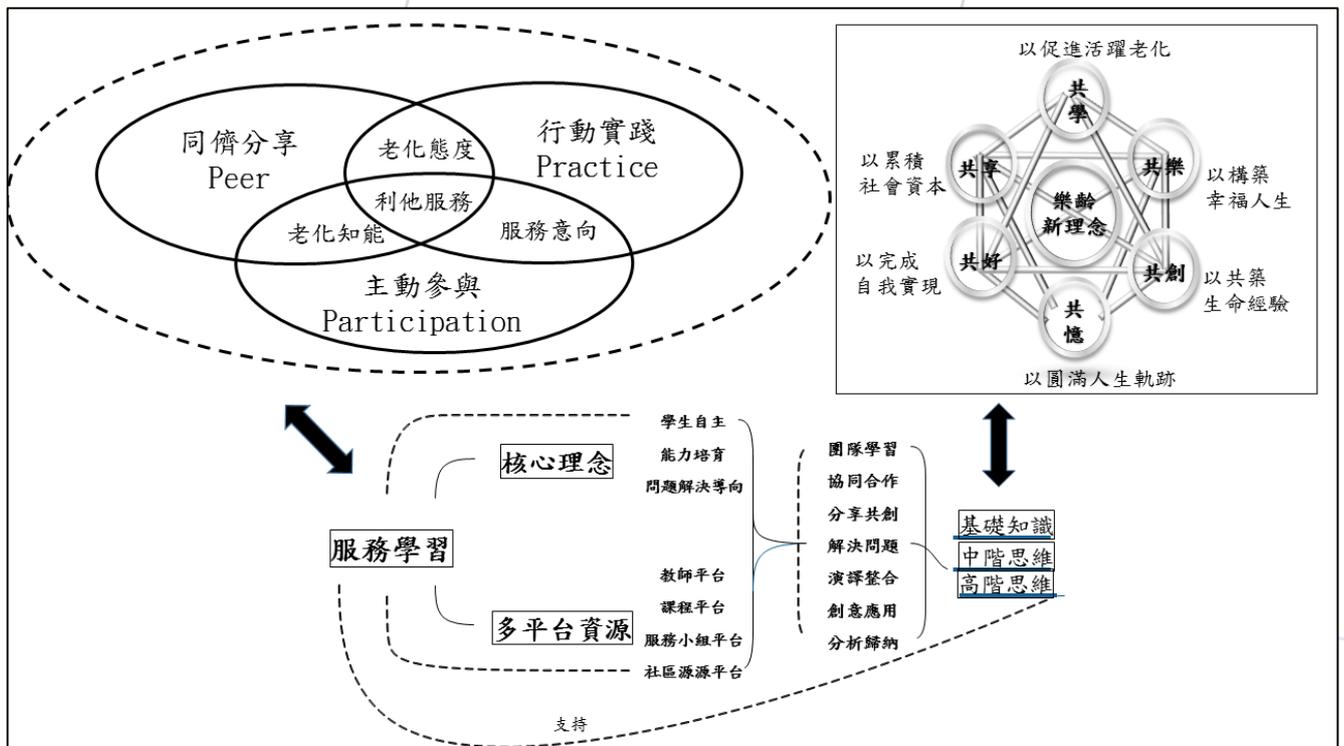


圖 1. 研究設計概念圖

3.1 課程導入之初

因少子化與高齡化的時代環境變化，每當面對大一社工系新生談及未來想做什麼？總是聽見少數學生回答「只要不是老人，其他都可以」，到底社工系或老照系的學生對老人存在著什麼樣的刻板印象，甚至害怕實際與老人接觸。在選課的時候也避免修習老人相關的課程，可以想像未來畢業之後也會避免從事與老人相關的工作。大專院校社會工作教育及高齡教育多是藉由主題式課程教學及實習培養學生社會工作專業認知與實務能力。陳伶珠(2014)研究指出老人社會工作者應該具備的能力包括社會工作基本能力，即個案工作、照顧管理、團體工作、社區工作、方案規劃與執行能力，以及多專業合作能力與管理與領導能力。然而多數學生未接觸過老人，在老人社工專業能力養成上，實難從幾門課程教育過程順利轉移到畢業後對高齡長者的服務。倘若預期高齡人才有大量缺口，對長者的負面刻板印象未能改變，增進友善照顧環境的建立，無非是高齡友善環境建構最大也最深的阻力，亦是老人社會工作專業難以發展的重要根本原因。秉持著這樣的想法，筆者決定將四門必修課程「高齡學」、「團體活動設計」、「健康照顧概論」及「方案設計與評估」導入服務學習的概念與實作，將學習與服務結合，冀希望能透過課程及長時間場域服務行動實作，深化學生對老化知識，並改變學生對老化的態度，進而正向擴展學生服務老人的意向。四門課程進行方式以循序漸進方式進行，大一進行高齡學及健康照顧概論，大二進行團體活動設計，大三進行方案設計與評估，以螺旋式累積學生對長者接觸及服務之經驗，深化學生對老化的概念與知識。融入服務學習四階段重點工作如表 1 (丘愛鈴，2008；徐明等人，2009；教育部，2007a)。

表 1. 服務學習課程導入準備重點工作一覽表

課程導入準備階段	重點工作	目標	配合資料及活動
第一階段： 準備／構思階段	(1) 引起動機 (2) 課程簡介 (3) 討論及確認機構 (4) 師生對話 (5) 課程理念介紹服務學習的理念與原則 (6) 服務方案設計概念討論	開啟學生服務長者之意向，並確立服務方向	服務計畫構想書 (場域之討論及需求評估)
第二階段： 服務／行動階段	(1) 學習者態度及能力培養 (2) 服務方案設計行動	認識老人服務學習的內涵，策發服務利他之尊老敬老愛老態度	服務計畫內容設計及執行觀察記錄
第三階段： 反思／檢討階段	(1) 設計結構化的反省活動，如：撰寫服務日誌、研讀與服務對象有關的專書、小組討論、研究報告等 (2) 協助學生反思學習，「我做了哪些服務？這些服務帶給我的意義與學習？未來我將如何運用所學？」 (3) 進行連續性、連結性、脈絡性反思等	內化老化服務同理心，結合一群人，運用心靈的力量，發揮服務利他的價值觀	服務回饋省思習單及期末課堂報告
第四階段： 發表／慶賀階段	(1) 和學生、教師、社區(機構)和學校一起分享彼此的學習與成長 (2) 慶祝同樂方式進行，頒贈感謝狀、謝卡、徽章、證明等	轉化學生對老化之態度及知能	期末分享會

3.2 課程設計理念與結構

以服務學習為方法，課程目標在於讓學生發展「老化知識」、「老化態度」及「服務老人意向」三個面向，以提高青年學生在老人領域的熟悉與問題解決能力，並進行服務前後的討論、反思和檢討，激發大學生服務利他的態度與價值觀。「服務學習課程結構」如圖 2 所示。

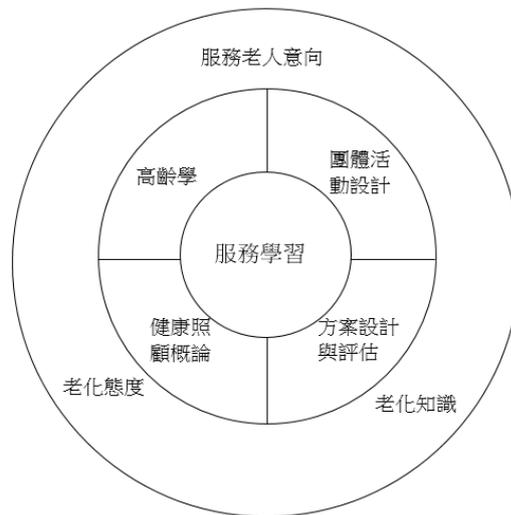


圖 2. 服務學習課程結構圖

本計畫與學生共同討論出可服務的老人相關機構，名單如下表 2。

3.3 行動對象與服務計畫分析

參與本次活動係大一、大二及大三修習過「高齡學」、「團體活動設計」、「健康照顧概論」及「方案設計與評估」的學生，共 229 人，進行時間共計四學期。由學生各自組成服務小組，初步接洽機構與機構溝通聯繫，確認機構服務需求及學生可協助之處後，自行規劃服務計畫並與機構再次確認服務時間與內容。每組學生進行約 10 週，至少 3 次實際機構服務，視需要與老師討論機構與學校資源連結。高齡學及團體活動設計的授課主題是依照老人服務需要具備的知能來規劃授課內容與進度，並介紹各種高齡社會工作專業議題，包括老人學、老人社會工作基本概念、團體活動設計技巧、建立互動關係與服務技巧、機構資源與運用等。所有學生均在一年級時修習「健康照顧服務概論」及「照顧服務理論與實務」，包括與長輩建立關係、服務計畫評估、監督與成效評量等。服務學習旨在促發學生對老化觀點之反思學習，持續而全程的反思是產生有效學習必要的做法。大體而言，反思應包括服務前、服務中和服務後的活動。(1)服務前的反思和準備：主要功能在鼓勵個人和小組團體設定目標與分享對服務學習的期望，在小组會議中機構代表成員和有經驗的學長姐幹部，引導學生思考在老人服務場域應扮演的角色，及服務各階段可能產生的情緒衝擊；(2)服務中反思：在每一次的服務前，要求學生花五分鐘時間靜思參與的理由、渴望的結果，和他們的角色與其他參與者的關係等，有助於經驗的對焦。此一小型反思亦可經由一系列的問題來引導。另外，要求學生每次服務後填寫服務日誌，配合課堂教學規劃定期的經驗分享、結構式活動、報告與討論；(3)服務

後反思：服務結束後總結服務與學習的心得，並感謝參與的機構與人員，邀集服務過程的參與者討論分享他們的活動經驗、學習、情感、觀點、問題，及探索未來參與服務的機會，增進反思的效果。

表 2. 服務學習機構與參與學生數一覽表

編號	機構名稱	地點	參與學生人數	服務主題	服務時間
1	八里佳醫護理之家	新北市八里區	8 人	彩色拼貼畫	103.3-6 月
2	八里佳醫護理之家	新北市八里區	7 人	拼圖	103.3-6 月
3	八里佳醫護理之家	新北市八里區	7 人	桌遊活動	103.3-6 月
4	八里佳醫護理之家	新北市八里區	7 人	桌遊活動	103.3-6 月
5	八里佳醫護理之家	新北市八里區	6 人	端午節香包手作	103.3-6 月
6	私立思源老人養護中心	新北市淡水區	10 人	聖誕節手作活動	103.10-12
7	板橋春天養護中心	新北市板橋區	8 人	健康操活動	103.10-12
8	私立佳和護理之家	新北市板橋區	6 人	趣味樂活回味童年	103.10-12
9	八里佳醫護理之家	新北市八里區	10 人	端午節划龍舟活動	104.3-6 月
10	八里佳醫護理之家	新北市八里區	8 人	端午節手作活動	104.3-6 月
11	八里佳醫護理之家	新北市八里區	8 人	慶生會	104.3-6 月
12	八里佳醫護理之家	新北市八里區	6 人	慶生會	104.3-6 月
13	八里佳醫護理之家	新北市八里區	30 人	台北市立動物園懷舊之旅	103.9 月
14	私立思源老人養護中心	新北市淡水區	8 人	健康陪伴活動	104.12 月
15	私立思親老人養護中心	新北市淡水區	9 人	愛灑聖誕活動	104.12 月
16	板橋春天養護中心	新北市板橋區	7 人	藝術創作活動	104.10-12
17	健安老人養護中心	新北市板橋區	9 人	彩繪創作活動	104.10-12
18	私立景福老人長期照顧中心	新北市新莊區	8 人	溫暖慶聖誕活動	104.10-12
19	北海岸公共托老中心	新北市淡水區	10 人	復古換裝趴	104.10-12
20	愛德養護中心	新北市淡水區	10 人	愛德之星歌喉讚	104.10-12
21	健安長期照顧中心	新北市板橋區	9 人	樂齡懷舊時光	104.10-12
22	清福養老院	新北市三峽區	10 人	歡笑陪伴方案	104.10-12
23	仁康護理之家	新北市新店區	10 人	環境衛生提升計畫	104.10-12
24	迦南護理之家	新北市板橋區	6 人	身心健康促進活動	104.10-12
25	仁濟安老所	新北市淡水區	32 人	環境衛生提升計畫	104.10-12

4. 結果與討論

4.1 學生的反思與回饋

本次專業課程融入服務學習是為了提升學生對高齡長者服務的專業能力，引導學生在實作服務過程中，更進一步認識老人、關心老人，進而提升未來服務老人的意向。在課後的「服務學習課程期末回饋單」上，許多同學表達出對於這門課諸多參與者的感謝之情，顯現出學生們的學習不僅止於正式課程部分，還包括整體學習氛圍所流露出的設身處地為對方著想，對長者服務產生的「同理心」感受與情緒之潛在課程。對於督導和同儕，學生們說：「機構督導對我們非常禮遇，讓我感覺到她服務的熱忱；社工老師很親切，願意不厭其煩地指導我們，讓我更有動力從事社工的工作！」本課程實務行動研究在計畫很重要的工作上，為確保學生在服務過程遭遇挫折或困難都能透過督導或諮詢的介入而適度解決，利用即時互動 Line 群組功能，協力讓參與者在服務過程中能獲得即時回饋。此外，也設計課堂互動討論及記錄及學生服務反思紀錄，進一步檢視學生在過程中的發現

及反思，就學生經驗學習歷程可概分「服務遭遇的困難」、「自我內在發展」、「服務學習的收穫」及「友善高齡新賦能及思維」四個部分來討論。

探索及澄清階段：困難及問題（表 3）

溝通不良、無法用台語溝通、互動默契欠佳的問題、活動帶領經驗不足的問題、分組服務時間不足問題、對於失能狀況較多的長者在服務過程仍覺不足、活動設計對於長輩需求評估部份未能完備、服務方案計畫書撰寫不熟悉、小組分工及時間配合問題等。其中以服務計畫撰寫不熟悉 66%、缺乏對失能長者服務經驗 48%及互動默契欠佳 45%此三點的困難比例最高。

表 3. 探索及澄清階段

困難與問題	次數	百分比
溝通不良	47	21%
語言障礙	99	43%
互動默契欠佳	104	45%
活動帶領經驗不足	78	34%
服務時間不足	88	38%
對失能長者缺乏服務經驗	110	48%
服務計畫書撰寫不熟悉	150	66%
小組分工及時間配合問題	79	34%

理解階段：自我內在發展（表 4）

服務中學生自我內在的學習包括：對長者的包容力、尊重長者多元與不同、學習了解服務對象，服務長者技能增進、應變能力、反思與追求社會正義增進、增進對老化社會議題的關心，累積對長者服務的信心與能力。其中以增加對長者包容力 82%、累積對長者服務的信心與能力 73%及尊重長者多元與不同 68%三項目的增進比例最多。

表 4. 理解階段

自我內在發展	次數	百分比
對長者的包容力	188	82%
尊重長者多元與不同	155	68%
學習了解服務對象	126	55%
服務長者技能增進	147	64%
應變能力	123	54%
反思與追求社會正義增進	78	34%
增進對老化社會議題的關心	144	63%
累積對長者服務的信心與能力	167	73%

活化階段：服務學習的收穫（表 5）

本研究藉由服務學習，學會感同身受、學會如何協助老人餵食、勇敢面對長輩、學習與他們聊天、服務老人要面帶微笑、了解老人心理及生理需求、學會帶領老人活動技巧、了解老人陪伴的需

求、學會接納長者情緒和老化的缺陷問題、學會如何做長者的需求評估、學習與長者談話的技巧、學會隨機應變的能力、學如何規劃適合長者之活動、學會尊重長者、學會活動企劃的能力、覺得很快樂可以建立友誼、自我價值感、服務中有樂趣。其中以專業社會工作認知及個人感性的知覺 76%、自我價值感 73%、服務中有樂趣 65% 三項目的收穫比例最高。

表 5. 活化階段

服務學習的收穫	次數	百分比
專業社會工作認知及個人感性的知覺	175	76%
學會感同身受	124	54%
學會如何協助老人餵食	77	34%
勇敢面對長輩	65	28%
學習與他們聊天	48	21%
服務老人要面帶微笑	75	33%
學會接納長者情緒和老化的缺陷問題	57	25%
學會尊重長者	85	37%
學會活動企劃的能力	76	33%
覺得很快樂可以建立友誼	86	38%
自我價值感	168	73%
服務中有樂趣	149	65%

內化階段：友善高齡新賦能及思維（表 6）

學生在循環式的服務學習融入課程中，逐漸體現高齡友善情境建構的重要，形塑出其敬老、尊老及親老之態度。在課程最後回饋分享過程中，學生表示未來願意加入高齡服務或長照社工的行列，願意持續服務長者，對於自我專業定位及成就感亦更加顯著提升。其中以體現高齡友善情境建構之重要 66%及自我職涯選擇高齡服務及長照社工之就業意向 49%的比例最高。

表 6. 內化階段

友善高齡新賦能及思維	次數	百分比
體現高齡友善情境建構之重要	150	66%
提升自我敬老尊老及親老之態度	107	47%
提高自我職涯選擇高齡服務及長照社工之就業意向	112	49%
自我專業定位認同	97	42%
持續堅定服務長者之意念	85	37%

4.2 機構督導的回饋

本次研究進行總共維持大約二年，共計四學期，合作服務機構約計 14 所，與學生接觸的多是社工督導或機構主任，多數督導在學生服務過程中及結束後給予學生諸回饋，大多表示「學生能發揮專長設計活動，帶領長者進行活動，看見同理和尊老敬老與愛老的對話，和長輩建立關係，進而了解長輩需求，聆聽及陪伴長者」。從此過程來看，服務學習方案能幫助學生由探索階段走向理解、行動及內化階段，不但促進學生的學習，更為學生帶來認知及道德的發展。督導認為大多數學生是從不知道如何開始與長輩建立關係，到學習規劃服務計畫並實際提供服務。雖然每位學生需要提升

的能力不同，但多數能夠在服務出現困難時，積極思考服務策略，並在服務過程中表現出敬業及負責的態度」。綜合整理督導認為學生在 15 項專業能力可以再提升或改善的項目依序為：擬定服務方案計畫或活動(9 次)、關係建立技巧(7 次)、運用社區資源(5 次)、關懷諮商輔導技巧(3 次)、助人及會談技巧(4 次)及老化專業知能(3 次)。建議方案設計：能適切依多元長者特性進行彈性設計(10305-R-1)、建議多練習台語及溝通技巧(10403-R-4)、學生在開發話題方面的能力有待加強(10404-R-6)、在與社區連結部份的思考可以再活化些(10404-R-7)、老人社會工作的課程建議可加入在服務學習之前(10404-R-10)、學生與長者關係建立部份，可以再多安排足夠時間，讓學生及長者都有準備表達彼此的活動心得(10501-R-10)。

4.3 老化服務態度發展模式與架構

依據本研究結果，歸納出老化服務態度發展模式與架構如表 7。

表 7. 老化服務態度發展模式與架構

發展變項	探索階段	澄清階段	理解階段	活化階段	內化階段
參與方式	團體式服務學習	(1)團體再澄清 (2)個人解構	(1)團體分享 (2)個人重建	(1)團體分享 (2)個人再建構	(1)團體分享 (2)個人內化
頻率	三次以上活動	持續與機構聯繫	與機構長輩及督導建立 立伙伴關係	持續主動與機構 聯繫	持續主動與機 構聯繫
行為與動機	有機會參與老人 服務活動	(1)團體友誼 (2)同理心 (3)認同感	為服務學習目標而行 動	與同儕分享對話 重構自我對老化的 態度	提升自我價值 感
結果	覺得有意義	覺得嚐試新挑戰	成長	改變對長者服務 心態	價值體現在生 活
平衡	參與團體設計	(1)團體認同 (2)建立動力	多元角色挑戰	外部角色磨合與 自省	持續重構自我 的價值
目標轉移	從個別到團體	團體到機構長者	從活動到機構到社區	從社區到社會	從社區到社會

5. 結論與建議

本研究綜合歸納以下三點結論：

- (1) 參與高齡服務學習之大專校院學生，在透過四階段的長時間專業課程融入服務學習後，對老化知識、與長者共處態度與服務意向等面向皆有所提升。學生回饋從互動經驗中理解與長者對話及陪伴技巧，同時也更擴展未來對長者之服務意願。
- (2) 參與高齡服務學習對其未來就業及服務意向有影響。學生表示從一開始的陌生、語言隔閡、互動默契不佳，到後來幾次經驗下來，與長者間建立依附及信任關係，發現長者個個有故事，個個是老來寶，多數學生也表示未來希望有機會投入高齡產業，擴展職涯選擇。
- (3) 與高齡長者有頻繁互動的學生，其老化態度與服務意向皆較佳。研究發現在服務歷程中與長輩接觸時間越長，互動次數越高的同學，對長者的態度及服務意向皆較高。鑑於此，在高齡世代風潮快速更迭的當下，也鼓勵同學們開拓視野，讓自己有更多看見。

依據上述的研究發現與結論，對於後續研究、技職校院學生高齡化素養之提升及多樣化服務學習模式提出三點建議如下：

- (1) 高齡服務學習內涵和條件，需要更有系統性與次第性的建構。本課程雖應用社會工作知能、倫理、技巧及服務等概念於長者的生活服務中，但在各概念下建構若干老化教育的知識及服務內涵，仍然不夠清晰。因此建議未來課程設計，可回歸知識、技巧與服務，以三者作為規劃的主軸，各自開展並相互概括。
- (2) 創造支持技職院校學生及高齡老化學習素養提升之共學環境。本課程邀集對服務學習具有共同理念的教師循序漸進協力執行，但這樣的情況並不容易，尤其當前技職教育本位導向、專業至上，許多教師缺乏共融性支持概念與理解高齡社會文化轉化之重要性。即使學生有支持高齡與服務利他化的共同意向，從事老化教育，也礙於升等與狹隘的學術文化，阻礙甚卻。因此，如何創造環境支持教師在教育環境中自然而然建立安全自在友善的服務情境與學習社群共同團隊，實是當前極待努力之方向。
- (3) 開創多樣化服務學習模式，以服務利他的高齡社會服務態度開展。透過服務能夠了解長者的特性，知道人生有許多不可逆轉的無奈，有助於產生同理心。有同理心就能設身處地考慮到祖輩以及自己有別的角色立場。角色規範有了新的連帶，人際關係既定成分也需以新的孫輩角色出發。在經過服務學習後，學生的態度有明顯的改善，變得更加懂事、負責和有耐心，懂得控制脾氣，也更容易溝通。由此可見，尊老敬老環境的營造更顯重要。建議可將老人相關議題與知識融入通識課程或相關專業領域課程內容中，讓學生自然而然地對老人抱持正向態度，達到潛移默化之效。

本研究係以新北市某技術學院社工系學生為研究樣本，由於人力、物力及時間的限制，未能以全國各社工系學生為對象，實屬研究對象上的限制。再者，導入服務學習時間僅為期兩年，在各課程內容銜接及轉化學生服務長者的意向也有困難之處。未來考慮採取縱貫性研究，進一步以前後測實驗，了解社工系學生在參與長者服務過程中，服務知能、態度及意向上之變化。

參考文獻

1. Anderson, D., & Wiscott, R. (2004). Comparing social work and non-social work students' attitudes about aging: Implications to promote work with elders. *Journal of Gerontological Social Work*, 42(2), 21-36.
2. Cummings, S. M., Galambos, C., & DeCoster, V. A. (2003). Predictors of MSW employment in gerontological practice. *Educational Gerontology*, 29(4), 295-312.
3. Cummings, S. M., & Galambos, C. G. (2003). Predictors of graduate social work students' interest in aging-related work. *Journal of Gerontological Social Work*, 39(3), 77-94.
4. Fertman, C. I., White, G. P., & White, L. J. (1996). *Service Learning in the Middle School: Building a Culture of Service*. National Middle School Association, 4151 Executive Parkway, Suite 300, Westerville, OH 43081.

5. Leahy, L. (1997). *Service-learning in higher education: Concepts and practices*: by Barbara Jacoby and Associates. San Francisco: Josey-Bass, 1996. 381p. \$34.95. ISBN 0-7879-0291-8 (The Josey-Bass Higher and Adult Education Series).
6. Jones, G. S. (1983). *Languages of class: studies in English working class history 1832-1982*. Cambridge University Press.
7. Palmore, E. (1977). Facts on aging: A short quiz. *The Gerontologist*, 17(4), 315-320.
8. Sigmon, R. (1996). The problem of definition in service-learning. R. Sigmon and others, *The journey to service-learning*. Washington, DC: Council of Independent Colleges.
9. Stedman, K. C. (1984). KNOWLEDGE ABOUT AGING AND ATTITUDE TOWARD OLDER LEARNERS AMONG ADULT EDUCATORS: A CORRELATIONAL STUDY.
10. Thomas, T., & Hallebone, E. L. (1995). *Adolescents' attitudes towards older people and their relationships with grandparents*. Lincoln Gerontology Centre, La Trobe University.
11. 丘愛鈴(2008)。「2008 教育發展與革新的沈思—哲學與歷史的觀察」國際學術研討會。國立臺灣師範大學：臺北市。
12. 呂寶靜(2005)。高齡社會的來臨：為 2025 年的臺灣社會規劃之整合研究—高齡社會之老人健康與社會照顧。科技部專題研究計畫成果報告 (NSC94-2420-H006-006-KF)。國立政治大學：臺北市。
13. 林歐貴英、郭鐘隆(2003)。社會老人學。台北：五南。
14. 胡小玫(2009)。高齡教育者老化知識、工作價值觀、對老人態度與專業承諾關係之研究(未出版之博士論文)。國立高雄師範大學：高雄市。
15. 徐明、楊昌裕、劉杏元、劉若蘭、林至善、楊仕裕、葉祥洵、邱筱琪(2009)。從服務中學習—跨領域服務學習理論與實務(第二版)。台北：洪葉。
16. 張同廟(2011)。大學生參與服務課程之動機、阻礙因素與滿意度研究—以六所私立大學校院為例。新竹教育大學教育學報，28(1)，1-34。
17. 張同廟、柳金財、魏世賢(2010)。影響大學生服務學習成效的相關因素研究。育達科大學報，(23)，81-108。
18. 教育部(2007a)。大專校院服務學習方案。臺北市：教育部。
19. 郭芳妙(1996)。美國中小學服務學習之研究，國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。
20. 陳伶珠(2014)。衛生福利部 102 年度「探討實施長期照護保險國家之照顧管理制度」(分項計畫四：探討韓國長期照護保險之照顧管理制度)。弘光科技大學：臺中。
21. 陳秀娟(2006)。大學社福與社工學生對老人態度與行為意向之研究。玄奘大學社會福利學系碩士論文，全國博碩士論文資訊網，系統編號：094HCU00206002。
22. 曾素秋(2010)。應用服務學習提昇職前教師教育專業能力之研究。朝陽人文社會學刊，8(1)，185-232。
23. 黃春枝(2006)。大學生社區服務態度之研究。教育與心理研究，29(2)，291-318。
24. 黃郁芬(2007)。老化教育課程對高職女生老化知識與對老人態度影響之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。
25. 黃富順(2012)。高齡心理學。臺北：師大書苑。

26. 黃錦山(2011)。高齡社會來臨的新課題：中小學生老化知識，態度與行為意向之研究。《課程與教學》，14(2)，193-215。
27. 謝廣全(2006)。大學生對老化與對老年人之知覺研究初探—以服務與助人為導向的學系為例。《弘光人文社會學報》，5，187-208。
28. 謝廣全(2009)。技職院校學生老化知識、對老人態度與服務老人意願關係之研究(未出版之博士論文)。國立高雄師範大學：高雄市。
29. 謝廣全、楊國德(2009)。技職校院學生老化知識、對老人態度與服務老人意願關係之研究。《弘光人文社會學報》，11，49-84。
30. 蘇奕娟(2005)。臺北市國民小學教師兼任行政工作意願及其影響因素之研究。《國立臺北教育大學教育政策與管理研究所學位論文》，1-179。
31. 蘇琬玲(2007)。退休教師社會參與與老化態度關係之研究(未出版之碩士論文)。國立中正大學：嘉義縣。

Effect of Incorporating Service Learning into Social Studies Curriculum on Students' Aging Knowledge, Attitude and Service Intention

Hou, C.-H.

Department of Health Care and Social Work, Taipei College of Maritime Technology

Abstract

The study utilized action research to examine how the incorporation of non-curriculum service learning elements, including group design, health care introduction and program design and assessment, into the course content for social studies students affected their attitude toward "aging knowledge", "aging attitude" and "intention to serve the older adults". Learning outcomes include curriculum redesign such that the students learn how to serve the older adults and interact with them from a young age. Approximately 229 tertiary institutions in elderly care institutions participated in the study. The research method involved recording observations of how the students served the older adults and interacted with them. The observations were supplemented by focus group meetings in which participants discussed how including service learning elements into the curriculum changed the students' knowledge of aging, their attitude toward aging, and their intention to serve the older adults. Findings of the study were: (1) participation in the curriculum increased students' aging knowledge, attitude and service intentions; (2) participation in the curriculum increased students' intentions to choose older adults service as their career; (3) students have more frequent interaction with their aging attitude and service had higher level of intentions to choose older adults service as their career.

Keywords: service learning, aging knowledge, aging attitude, service intention, older adults