



研究論文

大學生至日間照顧中心服務學習之實作與反思

洪櫻純

經國管理暨健康學院 高齡照顧福祉系

摘要

隨著高齡社會的來臨，老人人口成長快速，為提高老人照顧品質及專業人力養成，台灣成立超過 40 所老人服務事業及高齡長照相關科系。然而，老服及長照科系畢業生投入老人服務領域不到一半，顯示年輕人投入長照領域的動機有待提升。在學校教育的養成過程中如何透過服務學習、實作實習的連結，促進年輕學生投入老人長照領域，是本研究的目的。本研究以大學的專業服務學習課程為研究內容，課程邀請業師共同教學，學生分組撰寫社會服務方案計畫書，進入日間中心、托老中心帶領團體活動。研究方法為行動研究法，希望改進教學實務工作。研究工具為文件分析及觀察法，檢視專業服務學習課程的設計與教學計畫檔案，分析學生的服務學習成果報告、學習反思回饋單、觀察學生至日照中心服務學習之實作狀況。研究結果顯示，實作練習讓學生有更深入的體驗和省思，多數同學更清楚關於失智、失能長輩的活動帶領技巧，從實作中學習從挫折中累積經驗及發揮團隊合作的精神，有助於未來實習及投入職場的準備。

關鍵詞：服務老人意願、服務學習、日間照顧中心、大學生

1. 緒論

隨著高齡社會的來臨，老人人口增加，為提高老人照顧品質及專業人力養成，台灣成立超過 40 所老人服務事業相關科系。然而，老服及長照科系畢業生投入老人服務領域不到一半，顯示年輕人投入長照領域的動機有待提升。為什麼年輕人興趣缺缺？除了結構性的問題，如照服員待遇不好、社會形象較低、升遷機會少外（吳玉琴，2008；林春只、曾明月，2005；邱泯科、徐伊玲，2005；陳淑君、莊秀美，2008；陳麗津、林昱宏，2011；張江清等人，2011；郭俊巖等人，2015；劉宛欣、莊秀美，2009），在學校教育的養成過程中如何透過服務學習、實作實習的連結，促進年輕學生投入老人長照領域，是本研究思考的重點。

教育部為推動與落實大專校院服務學習，於 99 年 10 月 29 日修頒「大專校院服務學習方案」，將服務學習內涵與精神融入於課程及活動中，期望學生在課程學習、活動設計及服務的過程中，培養「團隊、溝通、創新、實踐」的精神，體會擔任志工的樂趣，從中成長自己，並擴大服務利他的人生觀。服務學習課程可結合學生社團活動、系科專業課程等，整個學習歷程包含準備、服

務、反思、發表與慶賀四階段，帶領學生從服務中學習、學習中反思，一來累積服務實作經驗，二來增加生命的歷練。本研究為了解大專校院老服、長照科系實施「專業服務學習」的歷程及成效。研究目的如下：(1)分析老服相關科系專業服務學習的課程及教學設計；(2)了解學生服務學習後對於老人專業知識、態度的改變；(3)了解學生服務學習後對於老人社會服務的投入意願。

2. 文獻探討

2.1 大專校院服務學習緣起及實施成效

為擴展大學生服務社會的精神和能力，教育部於 2007 年推出「大專校院服務學習方案」，2008 年頒布「補助大專校院開設具服務學習內涵課程和作業要點」，鼓勵大專校院開設服務學習課程，其形式可結合專業課程或社團活動課程，培養學生服務利他以及公民責任(李麗日、王延齡, 2009)。服務學習重視學生的「經驗學習」，因此課程多數結合社區服務，例如社區環境營造、學童資訊教育、老人健康促進活動帶領等多元化形式，讓學生「做中學、學中做」，培養大學生團隊合作、服務利他的精神，並且從實作中加強專業技能。

服務學習不同於志願服務，教育部「大專校院推動服務學習及志願服務注意事項」之第二項強調：「服務學習是一種經驗教育之模式，強調服務與學習並重，於課程或活動方案中，結合有意義之服務活動及結構化之反思與互惠過程，達到所訂定之學習目標。」因此，重視「反思」(reflection)是服務學習與志工服務最大不同之處。反思可分為討論形式或書寫形式，透過反思促進學生深度思考如何改善服務的品質和成效。鄭博真(2012)研究發現，多數教師引導學生反思的方式，大多採用撰寫服務學習日誌(journal)及期末報告，較少採用其他方式。然而，李麗日、王延齡(2009)建議，討論形式可與師生分享與討論，更具彈性。

陳文喜(2012)的研究指出，學生實際參與專業服務學習後，在課業上更主動積極學習。在服務學習的「反思」階段最容易獲得自我肯定的效果，在「慶賀」階段獲得課程學習效果的相關程度最高。有三次以上服務學習經驗的學生在專業課程學習效果上表現最好。鄭博真(2012)研究顯示，修讀服務學習課程的學生在期初和期末，其服務學習態度、公民素養及服務技能均在中高程度，整體服務學習態度有顯著的提升。就服務學習意願在：「我願意付出時間和心力去幫助他人」、「我希望透過服務學習提供社會服務」、「參與服務學習活動讓我感到快樂」等三項，在期初和期末均達到顯著差異。

綜上所述，大專校院進行服務學習課程，有助於提升學生主動積極的服務態度。服務學習經驗次數越多，在專業課程學習效果上表現越好。不過，服務學習時學生成熟度不足、心態不夠積極、以及專業能力不足，亦是最大的挑戰。進行服務學習反思時，採用多元形式，如週誌、報告、討論、分享等方式，促進學生深度思考。

2.2 大學生的對老人老化及服務態度

隨著家庭型態的改變，現代大學生較少跟祖父母同住，因此跟老人直接接觸互動的機會較少。加上，國內的高中職並無老人照顧科系，學生對於老人多半沒有感覺，甚至從媒體獲得負面的刻板印象。因此，在大學的老服長照科系，除了傳授老人專業知識和技能外，可以透過體驗課程、校外教學參訪、服務學習課程、實作實習課程等，加強大學生親近老人、友善老人的態度。

侯佳惠(2017)透過專業課程融入服務學習，以2年4個學習帶領約229位大專院學校學生共同參與老人照顧機構服務。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。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。林至善(2002)研究發現87%的大學生認為服務學習經驗會激起未來服務動力，並對老人和相關議題更加關心。曾玉玲等人(2008)設計老化體驗活動，共有63位學生參與。參加體驗後，學生愈能對高齡者產生同理心，並主動探討老化生活適應的難處與需求。然而僅體驗一次4小時，對於老化教育的學習效應是否能夠持續，尚待長程的評估。

國內針對大專學生老化知識、老人態度及未來投入老人服務事業工作的意願研究，謝廣全(2006)針對服務與助人為導向的學系學生進行研究，發現大學生有關老化之知識水準屬於中等，對老人所持態度為中性的傾向。學生對老化現象的了解越多，所持之老人態度越積極正向。老人服務事業研究所碩士班研究生以及輔導與諮商系學生對老人的態度較為正向，依次高於社工系、護理系、幼保系。謝廣全、楊國德(2009)針對技職校院學生老化知識、對老人態度與服務老人意願關係進行研究，學生之老化知識為中高程度，對老人持正向態度，服務老人意願屬於中高程度。醫護與社福類科學生對於老人態度與服務老人意願高於一般類科學生。劉欣宜(2015)針對專科學生的老化知識以及對高齡者態度進行研究，發現研究對象的老化知識程度為中等偏低，答題正確率平均為50.26%，得分高低依序為「生理老化」、「心理老化」、「社會老化」。老化知識與對高齡者態度為正相關。

綜上所述，老人、社工相關科系大學生的老化知識水準屬於中等，對老人所持態度為中性的傾向。學生對老化現象的了解越多，所持之老人態度越積極正向。參與老化體驗活動有助於培養學生對高齡者的同理心，參與高齡服務學習對其未來就業及服務意向有影響，若能與高齡者頻繁互動的學生，其老化態度與服務意向較好。簡言之，參與老人服務學習有助對老化態度及投入老人領域的就業服務意向。

3. 研究歷程與方法

本研究以北部某老服、高齡長照科系，在大學部三年級第一、第二學期進行「專業服務學習」課程，0學分、1學分時，列入學生畢業門檻。服務學習課程搭配專業必修課程進行，105學年度第一學期搭配課程「老人教育學」、第二學期「方案設計與評估」。設計服務學習課程前，授課老師先考量專業科系的教學目標、課程規劃、核心能力等，再評估學生1、2年級修習的專業課程，再安排專業服務學習的機構及服務內容。服務學習課程規劃與執行內容如表1。

表 1. 服務學習課程規劃與執行

序	項目	內容	說明
1	準備	與機構洽談合作事宜，確認機構需求、服務項目等。與機構督導共同擬定服務內容，邀請業師進班共同教學及服務學習活動前訓練等。	(1) 合作機構：基隆市第一日間照顧中心、基隆市中山區通明里托老中心。 (2) 業師共同教學：二位機構督導各 2 次，共 6 小時。
2	服務	學生進入日照中心及托老中心進行專業服務實作及學習，帶領老人團體活動。	(1) 撰寫老人團體活動企劃書。主題：「第一夜市」、「老人健康促進」。 (2) 二組分別設計及帶領老人團體活動，各 3 次 9 小時。
3	反思	服務學習活動經驗分享與討論，由授課教師及機構督導帶領，引導學生思考服務學習活動的心得，並將所獲得的經驗與實際生活、或學習作連結。	督導及老師於活動結束後進行團督回饋及修正
4	慶賀	服務學習成果的發表或展示，包括上台小組報告、書面成果報告、個人學習反思回饋。	成果報告發表

本研究主要分析 105 學年第 2 學期（106 年 2 月至 6 月）「專業服務學習」課程與教學，共有 16 位學生修習課程。研究方法行動研究法，希望改進教學實務工作。研究工具為文件分析及觀察法，檢視專業服務學習課程的設計與教學計畫檔案，分析學生的服務學習成果報告、學習反思回饋單、觀察學生至日照中心服務學習實作狀況。

課程與教學設計為帶領學生分組至日間照顧中心及托老中心進行服務學習，協助中心帶動老人團體活動。開學初期向學生說明課程設計及未來服務學習的方式。大三學生共 16 位，分為二大組，一組至基隆市第一日間照顧中心，另一組至基隆市中山區通明里托老中心，服務對象：第一日照中心長輩 30 位、托老中心長輩 15 位。每組學生需帶領失能及失智長輩身心活化健康促進活動 3 次至少 9 小時。為協助學生在服務學習前了解機構屬性及其服務對象，課程安排二次業界師資進班教學，106 年 3 月 8 日及 15 日機構督導到校演講共 6 小時。之後，配合「方案設計與評估」的課程，引導二組學生撰寫計畫書內容。學生於 4 月 12 日繳交企劃書初稿，並進行口頭報告，老師評析後請學生修正後繳交。之後，由老師整合資料後寄送給機構督導參考，再由學生連絡至機構的細節及場地勘查。正式服務學習活動時間為 106 年 5 月 10 日、17 日、24 日三次早上 9-12 時，行前均先行投保意外險。

4. 研究結果與討論

4.1 專業服務學習訓練學生高齡服務實作能力

專業服務學習於大三上、下學期上課，學生至合作的老人長照單位實作，服務學習課程與專業能力養成有連續性，也與系科的專業核心能力相呼應。大一、大二為「基礎高齡照顧福祉專業學科訓練」，主要核心能力為：(1)長期照顧服務能力；(2)老人健康促進能力；(3)高齡社會工

作能力；(4)方案規劃執行能力；(5)老人產業管理能力（圖 1）。學生於大二完成「老人照顧實務與技術」實習 80 小時，以符合報考照顧服務員單一級考試資格（等同照服員 90 小時以上訓練證明）。大學前二年著重前三大項核心能力，三四年級再加強後二項方案規劃執行及老人產業管理能力。

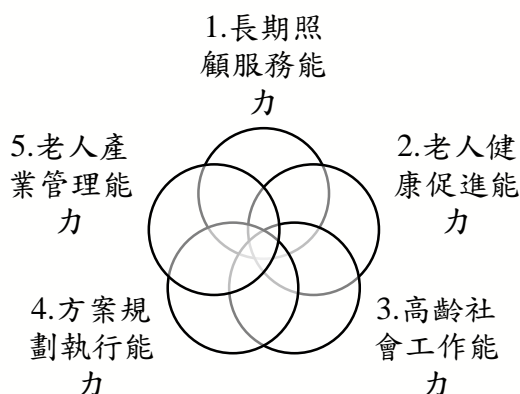


圖 1. 高福系核心能力

大一及大二與專業服務學習有關專業課程中實作訓練為老人學、社會個案工作、社會團體工作、老人服務與社區照顧、老人健康促進、老人營養學及實習、老人健康體適能設計等課程。以大二下學期「社會團體工作」為例，學生需撰寫「老人團體活動設計計畫」並參加相關活動競賽，在 104-106 年，本系學生組隊參加臺灣新高齡社區健康發展學會主辦的「台灣長照機構高齡團體活動設計競賽」獲獎，訓練學生老人活動設計與帶領能力。此與侯佳惠(2017)在導入服務學習課程時，結合「高齡學」、「團體活動設計」、「健康照顧概論」、「方案設計與評估」四門課程，深化學生對老化知識、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設計有異曲同工之處。

大三的專業服務學習課程，105 學年搭配「老人教育學」、「方案設計與評估」，分別至基隆市安樂區樂齡學習資源中心、基隆市仁愛區樂齡學習資源中心、基隆市中山區通明里托老中心、基隆市第一日照中心服務學習。大四的暑假、寒假進行至少合計 400 小時的「社會工作實習(1)(2)」、大四下整學期則進行「高齡照顧福祉事業實習」。簡言之，專業服務學習是大四校外實習的前哨站，訓練學生高齡服務實作能力，特別是加強社區老人服務及帶領健康促進活動的能力。服務學習與校外實習的銜接性如圖 2。

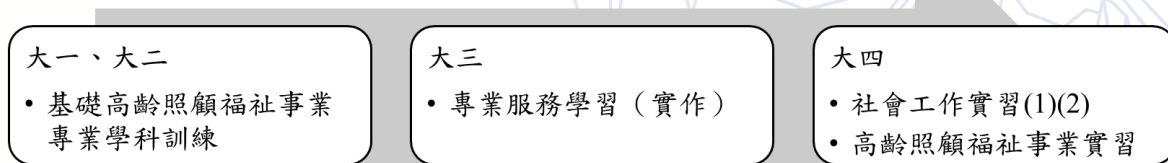


圖 2. 服務學習課程與專業課程、校外實習課程之銜接性

以上服務學習課程設計有助於學生將理論與實務結合，呼應陳文喜(2012)研究，學生實際參與專業課程服務學習後，發現在課業上會更主動積極學習，並滿意自己所學到專業知識與技能。然陳文喜(2012)建議專業服務學習的施行時間是越早越容易進行，以一、二年級為佳，與本研究不盡相同。研究者認為，一二年級可多鼓勵學生參與志工服務，例如本系學生自願性報名參與伊甸基金會、弘道基金會等志工服務，可多接觸老人及服務社會。此外，大一大二時可搭配學校的校外教學參訪老人長照機構，讓學生可接觸不同類型的長照機構及服務對象。此外，為克服大學生對於老人害怕及刻板印象，研究者多安排一、二年級學生參與健康長者的「樂齡大學」代間活動，增加學生認識老人互動的機會。三年級實施專業服務學習課程，學生可結合一、二年級的專業訓練，再至機構服務學習實作，一來考量學生三年級時身心較為成熟，較能克服自信心不足的問題，其次是實作時會有突發狀況，例如失智長輩情緒失控的應變等，擔心一二年級學生較無法回應而增加挫敗感。簡言之，服務學習課程宜安排在二、三年級，一年級太早，專業知識不足及信心不足；四年級太晚，學生多數在校外實習或面臨就業或升學壓力。

4.2 服務學習有助於提升老人專業知識及社會服務的改變

撰寫社會服務方案企劃書是「方案設計與評估」的考核項目，也是未來進入職場中社會工作者的專業能力之一。二組學生在機構督導演講後，對於機構的宗旨、服務對象、服務內容均有初步的認識。二家機構服務失能、失智的長輩，但收托人數、場地、失智、失能程度不同，學生需依機構的需求進行評估，再設計適合的健康促進身心活化活動。二組的方案名稱分別為：「第一夜市」、「健康促進」。服務學習時間為106年5月10日、17日、24日三次早上9-12時，每組實際帶領活動時間約為1~1.5小時，之後再由機構督導及老師與學生進行團體檢討修正。

服務學習時間由授課老師輪流至機構觀摩訪視，並由機構督導帶領學生進行團體督導，討論活動成果及檢討優缺點。學生在第一次帶領活動時，較為陌生、緊張。學生反映第一次帶領活動較為挫折，之後就修正的活動內容，順利完成三次服務學習活動。完成服務學習活動後，小組分工完成期末報告，除了回顧活動內容外，每位成員需分享學習心得。為加強學生實作反思，學生在每一次服務學習結束後，即由學校授課老師及機構督導與學生進行團體督導，學生可以回饋活動帶領心得，再由督導回饋，以協助解決學生的困難，並給予正向的回饋，加強自信心及服務學習的興趣。

第一組活動以「夜市（基隆廟口）」為主題，以闖關的模式進行活動，讓長輩們想起過往在廟口遊戲的回憶。配合中心小家的分配方式，以一小家為單位，分為三個小家，組員也分坐三組，至每個小家進行10分鐘的活動，10分鐘過後，組員再至不同的小家進行另一輪的活動，以同樣的方式輪過三回合，讓長輩們皆能玩到所有的活動，增加活動的新鮮度，提升長輩對活動的參與度。團體活動包括：上下左右音樂機、丟丟球、東倒西歪保齡球、神準套圈圈、拼貼回憶、釣魚趣，均為夜市常見的遊戲，學生自製教案教具，再至日照中心實作。

第二組共分為二小隊，設計 6 大項健康促進活動，包括撲克大王、療癒瓶、九宮賓賓樂、棉花貼貼樂、記憶大考驗、紙粽子。6 組活動設計兼顧動靜搭配，強化失智長輩認知及手眼協調功能。綜合整理學生服務學習心得，發現如下：

- (1) 多多接觸長輩，更能了解老人的需要和特性。特別是失智長輩的反應較為緩慢，有認知、情緒等問題，需要放慢速度帶領活動。

這次的服務學習，有別於以往，不是參與中心裡的活動，跟他們一起上課或是跟他們聊天這麼輕鬆、簡單而已，這次的服務學習是由我們設計三個星期的活動，跟中心裡的長輩互動遊戲。在服務的過程中，多少會有些長輩願意跟我們互動，也會有些長輩無法融入其中，不過也別因此感到有挫折，把自己該做的做好即可，不用管當下聽到了些抱怨聲，盡力將活動帶好，完成眼前該做的事情就好。活動過程中，也會有許多長輩不願與你接觸、互動，畢竟對他們來說我們是陌生人，對我們也不是很熟悉，有這種情況也相當的正常。(A 同學)

通明里托老中心長輩認知反應比我想像中還要好(只是有小重聽、反應慢，認知很清楚)，長輩對活動很有興趣、參與高，觀察長輩行動緩慢不是很方便，在活動設計上須考量。活動帶領不須太過遵照規則，適時給予鼓勵或再次機會，增進長輩參與活動信心、娛樂開心身心。活動讓我更進一步與長輩互動，學習在帶領活動前讓長輩更清楚學生名字(取越簡單越好記)，重複介紹問長輩，也是訓練認知活動。(E 同學)

我做了觀察，觀察長輩。看見長輩的一些行動，感覺有時長輩的反應就跟小朋友類同，但是要再乘以 2 倍。跟長輩接觸當中發現到，長輩有時玩遊戲時都會忘記自己有什麼不便……。這幾次帶活動當中，學到一個人帶活動是多麼緊張的事情！！(I 同學)

我覺得參加完這三天，讓我更加發現到我想去帶領更多的活動，讓長者更開心更活潑，也讓自己學習到自己不足的地方，像是帶領需要的注意事項、安全以及自己能不能進入活動中陪伴著他們。(F 同學)

在服務學習中讓我看見了失智長者的症狀，平常只是從課堂中老師講解和課本或影片中去了解失智症，第一次看見失智長者的反應，在服務學習中我跟 XX 負責第三家的時間較多，我們從第一日照督導及社工口中得知，第三家長者們較為重度失智，我們就以方向與顏色認知為主題，雖然我們知道我們應該會不斷被長者們拒絕參與活動，但我跟 XX 都還是會盡量說，讓長者願意參與，哪怕只是一次，因為我覺得只要慢慢地多次的溝通，他們多少也會願意玩一次。對我來說參加每次的服務學習都是特別的經驗，讓自己更加了解失智症的反應及症狀，也能累積自己自身的經驗。有的時候活動設計上好像不夠流暢，另外我覺得可以多設計一個遊戲備用，這次的經驗中，有時候長者排斥第一個遊戲時，可以用另外一個遊戲帶入試試看。(K 同學)

(2) 多數學生反應無法使用熟練的台語帶活動，但語言不是障礙，講國語、台語都可以。最重要的是關心、陪伴，帶給他們歡樂。

我們這次的服務學習地點是「基隆市天愛社會服務協會」，對我來說最大的問題還是語言（台語）上的障礙！但天愛的爺爺、奶奶對我們都非常的熱絡，很開心長輩們耐著性子聽我說著不流利的台語，當我們在活動中遇到問題時，台下的爺爺、奶奶與志工、老師們都很幫助我們，在我們唸不出來時，他們都會教導我們正確的唸法，讓我原本忐忑不安的心情放鬆了許多也溫暖了起來。其實，長輩們要的不多，只是需要有人陪伴，就是種莫大的幸福了！雖然在做服務學習活動分組中遇到些小狀況，以及台語不好真的會讓溝通產生很大的障礙。但我真的很開心可以跟很多阿公阿嬤互動玩遊戲、認識大家，感覺真的很棒！看到他們的笑容，對我而言就是最大、最大的鼓勵！（B 同學）

發現到他們對於語言方面，學生們需要加強（台語），語言是可以讓彼此更加親近或是更加認識彼此，但是對於我而言，語言是我必須努力的地方，語言需要長時間練習，我也希望下次再去當志工時，我的語言有所突破。（F 同學）

我看到長者其實非常地想要有人陪伴，所以當看到我們這群小朋友的時候，他們其實很開心，而且希望我們常常去看他們。帶過了這三次的活動，我發現老人其實是很需要被陪伴及關注的。（E 同學）

第一次的活動時我們先是陪伴長者一起玩遊戲，我從遊戲中觀察她們的一舉一動，其實這時候我就有感覺到有一些長者應該就是輕微的失智，跟處在自己的世界裡面，然後我很喜歡用我很破的台語去跟他們聊天，他們有所回應，讓我覺得很開心。（G 同學）

長輩是挺可愛的，雖然有時候會鬧點小脾氣。但是他們其實只是希望我們的關心和關注而已，就像每個人都需要一點點來自別人的關心和問候一樣。（H 同學）

真的沒有想像的那麼簡單，炒熱氛圍帶起活動，真的不是一次兩次就可以學會，但是可以磨練。學到臉皮要很厚，即使言語（台語）再怎麼不流利，還是要站穩腳步，不能自己先笑場。內部溝通的不協調，過程中我發覺自己很沒有自信，不敢獨自撐起場面，希望其他組員支援我。（J 同學）

(3) 活動是否成功不在於參與人數多寡或參與者的反應熱烈，最重要的是組員的團結向心力。一個人帶活動真的很緊張，組員相互支援，可以增加自信心。

服務過程時最深刻的感受和體會是組員的團結，組員認真服務長輩的流程、態度和情緒，這也是帶領活動最重要關鍵環。一個成功或不成功的活動，最基本不在於參與人數多寡或參與者的反應熱烈（例：抽獎活動…），最重要的是組員的團結向心力。（D 同學）

這堂課讓我學習到很多，收獲也變得相當許多，也是我第一次去到了基隆通明里老人日托中心，也讓我認識到了許多可愛活潑的長輩，長輩們也給我們很多鼓勵與支持，大家都很努力配合的參與這三次的服務學習活動，過程中與長輩們一起玩記憶大考驗的時間，大家都相當歡樂及喜悅，不論是帶活動的同學還是組員討論的時候，大家都很开心快樂，都讓我覺得一個團體真的需要一份向心力，也讓這三次服務學習活動能圓滿快樂的結束，真的就是團體中最大的喜悅，希望未來有機會可以在到基隆通明里老人日托中心陪長輩們一起玩樂。(J同學)

從這次的服務學習，讓我學到不要先入為主，以偏概全的去看事情。嘗試從別的角度，用不一樣的態度看待事情，就會有不一樣的觀點。在活動帶領上，雖然有一些小磨擦，但是，我們經過不斷地討論，把活動做成功，讓我知道團隊合作的重要性。不要以個人而是大家一起合作完成一件事。(I同學)

內部溝通的不協調，過程中我發覺自己很沒有自信，不敢獨自撐起場面，希望其他組員支援我。這次活動雖然內部發生很多不愉快事件，也讓我們小組體悟到團體生活也不是個簡單可以打混過去，應付老師的事！！個個都有自己的時間，確實很難喬出大家同樣時間來一起討論，沒關係，報告雖不完整，但我相信我們努力是有代價的。(J同學)

(4) 服務學習的過程挫折感大，不過因為挫折，學習更多，對未來在職場上有很大的幫助。

這次的活動有別於以往，活動的對象也是第一次碰到，剛開始在活動設計上確實不知道自己所設計的活動適不適合中心裡的長輩。不過我們還是去進行了第一次的活動，果真，第一次的活動只能用慘來形容，活動剛開始一切都還很順利，不過慢慢的活動進行都還不到一半，現場的氣氛整個變得很乾，長輩們對活動也提不起興來，中途也有一段時間不知道該說些什麼才好，就希望時間能過得快一點，讓活動趕快結束。也因為有了第一次的教訓，第二次在活動設計上做了些許的改變，希望活動能進行的順利一點，不要再像第一次一樣束手無策，果真第二次的活動，長輩們的參與度明顯的提升了很多，活動進行的相當的順利，或許過程中還是有些不足的地方，不過比起第一次，這次活動真的好太多了。第三次的活動我們也是朝著這個方向去進行，把活動進行了大更改，把原本靜態的活動改為動態活動，為的就是希望提高長輩們的參與度，讓活動進行的順利點，也避免再發生像第一次一樣的情形。服務學習的過程中挫折感蠻大的，不過也因為挫折，讓我學到了更多，了解了更多，對未來在職場上遇到問題的話有很大的幫助，是個很棒的經驗及課程。(C同學)

剛開始進入第一日照時，長者可能不太認識我們，而我們也不太熟悉他們的興趣與溝通方式，所以第一次的活動及互動會帶得有點挫折感，但是漸漸地經過兩次的互動，也許長者不記得我們的名字，但卻能在互動中記得我們有來過。讓我感到非常的開心。(E同學)

我發現我當作一個主要的帶領者還是需要再加強，因為對於台語解釋規則這部分還是很不順，可是我還是很願意講出來(用台語帶領活動)，然後再加上我覺得我的個性不是一個會

炒熱氣氛的人，可是我還是努力帶完這三次活動，也很謝謝長輩他們願意給我們機會去學習與調整。(G同學)

整體而言，學生經過本次的服務學習後，更能了解日照托老中心服務長輩的身心狀況及活動需求，對於失智症者有清楚且具體的接觸後，修正帶領團體活動的內容和放慢速度。多數學生反應，他們從服務學習中提升與社區老人互動及陪伴的意願和技巧，與候佳惠(2017)研究相似，並擴展未來對長者的服務意願。學生帶領團體活動擔心冷場沒反應，經過機構督導及老師回饋後，自信心較為提高，對於投入老人服務的意願也相對提高。綜合上述結果，本研究整理服務學習課程之實作內容、檢討與建議如表 2。

表 2. 服務學習課程目標及實作檢討

序	課程目標	實作內容	檢討與建議
1	增進學生對社會服務方案設計與評估基本理論知識的認識與應用	小組撰寫老人活動計畫書	(1) 學生邊學邊做，搭配業師共同教學，協助完成計畫書。 (2) 活動設計因二年級上過「社會團體工作」有基礎概念，但對於需求評估及活動評值的部分需再加強。
2	增加學生對服務社區老人的意願和動機	與老人互動及陪伴	(1) 服務學習有助於學生跟社區老人接觸與互動，多數學生發現老人需要陪伴和關懷，看到長輩的笑容和回饋是最大的鼓勵。 (2) 從挫敗中發現自己不足的地方，感受到團隊合作的重要性，對未來職場有幫助。
3	增進學生在日照中心及托老中心的團體活動設計與帶領能力	分組設計與帶領老人團體活動	(1) 對於失智老人的認識有待加強，於第一次活動結束後修正之後的活動內容。 (2) 機構督導與老師於活動結束後進行團體督導討論，帶領學生相互回饋，給予學生適時的鼓勵。

5. 結論及建議

服務學習的過程十分緊湊，以實作方向為主，培養學生方案設計與評估、老人團體活動帶領的專業能力。實作前需進行分工討論及撰寫企劃書、中間進入合作機構實際帶領老人團體活動、後面整理方案計畫成果報告與心得。綜上所述，整體的結論與建議如下：

- (1) 服務學習課程與教學設計適宜，有助專業知識與技能之銜接性。安排在大三上下學期進行，結合大學前二年高齡照顧福祉的專業訓練，並且為大四的校外實習做準備。服務學習強調做中學及反思的理念，學生可從托老、日照中心的老人活動設計與帶領中，培養團隊合作及服務利他的態度，並且將過去所學習的專業知識與技能，透過實作的過程，更加了解社區失能、失智老人的需求和現場反應，從實作中檢討、修正、提升老人活動帶領的能力。
- (2) 服務學習過程中緊張挫折，檢討修正後有助提升學生的老人知識、態度及服務意願。學生在初期對於進入托老中心及日照中心服務學習十分緊張和陌生，小組成員需從無到有完成老人活動服務方案設計，並且實際帶領、觀察、修正活動內容，特別是使用台語帶領活動

時備感壓力。實際帶領後，學生發現失智老人的認知、反應等能力退化問題，需要放慢速度及調整活動內容。他們對於冷場特別有感觸，對於老人沒有反應也會感到挫敗，除了反省自身台語的表達能力外，對於帶領活動也有些害怕、沒有信心。經過團督的討論後，給予正向的回饋和鼓勵，再一次磨練小組的臨場反應和團隊合作。整體而言，學生經過服務學習後，有助於提升老人專業知識、態度，並且對於未來投入老人服務更具信心。

本研究礙於人力、時間限制，僅針對服務學習之課程設計與教學、學生的實作觀察、學生反思回饋單及成果報告進行整理與分析。未能將服務學習之合作機構督導、服務對象之回饋納入，是本研究之限制。未來可再追蹤學生在實習、就業上的適應和挑戰，以及了解整體老服相關科系投入長照領域的就業狀況。

誌謝

本研究部分結果曾於「第十四屆世界華人地區長期照護會議」(106.10.21-23)口頭論文發表「高齡者健康促進服務學習之實作與反思」，經修正改寫完成本篇文稿。

參考文獻

1. 吳玉琴(2008)。台灣居家照顧服務員勞重困境與對策。《社區發展季刊》，(122)，200-214。
2. 李麗日、王延齡(2009)。國內大專院校發展服務學習課程的特點與可行做法。《南開學報》，6(1)，45-51。
3. 林至善(2002)。服務學習理念與實踐：以東吳大學服務學習課程為例。《學生輔導》，(81)，82-93。
4. 林春只、曾明月(2005)。照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。《長期照護雜誌》，9(4)，349-360。
5. 邱泯科、徐伊玲(2005)。老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討。《社區發展季刊》，(110)，284-300。
6. 侯佳惠(2017)。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。《福祉科技與服務管理學刊》，5(2)，133-146。
7. 張江清、林秋菊、蔡和蓁、陳武宗(2011)。困境向前行～高雄縣市居家照顧服務服務經驗探究。《弘光學報》，(64)，70-89。
8. 郭俊巖、李綉梅、胡慧嫻、蔡盈修、周文蕊、賴秦瑩(2015)。臺灣老人長期照顧體系下居家照顧服務員職場風險之研究。《台灣社區工作與社區研究學刊》，5(1)，129-170。
9. 陳文喜(2012)。服務學習教學法對大學生專業課程學習效果之影響。《真理大學運動知識學報》，(9)，113-129。
10. 陳淑君、莊秀美(2008)。臺北市居家服務實施現況與相關議題探討。《社區發展季刊》，(122)，183-199。
11. 陳麗津、林昱宏(2011)。照顧服務員之工作能力初探。《崇仁學報》，(5)，1-23。

12. 曾玉玲、陳亭蘭、陳惠姿(2008)。老化體驗活動：一種改變老化態度的教育策略。《輔仁醫學期刊》，6(4)，151-161。
13. 劉宛欣、莊秀美(2009)。居家照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討—以伊甸基金會為例。《社區發展季刊》，(125)，454-471。
14. 劉欣宜(2015)。專科學生的老化知識以及對高齡者態度之研究：以苗栗地區某護專為例。《學校衛生》，(66)，67-90。
15. 鄭博真(2012)。服務學習課程實施歷程與成效之研究：以某科技大學為例。《國立虎尾科技大學學報》，30(4)，79-97。
16. 謝廣全(2006)。大學生對老化與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。
17. 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。

Service Learning by College Students in Day-Care and Eldercare Activity Centers

Hung, Y.-T.

Department of Senior Care and Welfare, Ching-kuo Institute of Management & Health

Abstract

The world's *population is aging*. Adapting to this ageing trend poses economic, social and political challenges. For example, there are over 40 departments in universities or colleges in Taiwan that is related to senior citizen service management or long-term care. However, less than half of graduate students want to work in the elder and long-term care industry. This indicates a lack of motivation in young people to serve senior people. In this study, we will focus on higher education. The number of service learning and practicum courses has been increasing and students can learn practices by actually performing them. We invited teachers and industry professionals to conduct lectures. Students had to write social service proposals and lead activities in day-care and eldercare activity centers. Such learning by doing provides students with more experiences than would be available in a classroom setting. It also allows them to reflect, especially when interacting with disabled people and those with dementia, and learn how to lead activities. Students also learn how teams work and become more willing to serve the elderly, thus improving their motivation to work in the long-term care and eldercare industry.

Keywords: willingness to serve the elderly, service learning, day-care center, college student