

中高齡參與社區服務學習動機及改變歷程之初探—以高雄市為例

姚卿騰^{1*}、曾建興²

^{1*}高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程

²國立中正大學成人及繼續教育學系

摘要

本研究的目的是探討中高齡者參與社區服務學習動機，持續參與因素、參與歷程遭遇的困境，以及參與歷程獲得的成長與轉變。為釐清本研究的核心概念，研究者以質性研究作為研究方法，以高雄市6位參與社區服務超過兩年且年滿50歲的中高齡者為研究對象，採一對一半結構式訪談進行蒐集資料。研究結果顯示：1.中高齡者參與社區服務學習原因，涵蓋利己、利他、社會與情境等四大動機；2.持續參與社區服務學習的動力，在於個人責任、家人支持與人際關係等因素；3.中高齡者進行社區服務學習時，曾遭遇時間調配、家庭與人際等困境；4.中高齡者參與社區服務學習帶來的成長與轉變，包含得到新的角色與生活態度、結識許多社區好友、身心更健康等層面。最後，希冀本研究能提供推動中高齡參與社區服務學習及人力資源再運用之政策參考。

關鍵字：中高齡、社區服務學習、動機、改變歷程、高雄市

A Study on the Motivation and Change Process of Middle-aged People Participating in Community Service Learning: A Case of Kaohsiung City

Ching-Teng Yao^{1*}、Chien-Hsing Tseng²

^{1*} Master Program of Long-Term Care in Aging, Kaohsiung Medical University

² Department of Adult and Continuing Education, National Chung Cheng University

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the participation of middle-aged in community service learning motivation, continuous participation factors, the plight of participation process, and the growth and transformation of participation process. In order to clarify the core concepts of the study, the researchers used qualitative research as the research method. A total of six middle-aged people who have participated in community service in Kaohsiung for over two years and aged 50 years were enrolled in this study. A half structured interview was conducted to collect data. The results show that (1) middle aged people participate in community service learning, including four main motivations self-interest, altruism, social and situational. (2) The motivation to continue to participate in community service learning lies in personal responsibility, family support and interpersonal relationships. (3) In the process of community service learning, middle-aged people have encountered difficulties such as time allocation, family and interpersonal problems. (4) The middle-aged people in community service learning growth and change, including the role and attitude to life, get new friends with the community, physical and mental health. Finally, it is hoped that this study can provide policy references for promoting middle aged people participation in community service learning and human resource reuse.

Keywords: Middle-aged, Community Service Learning, Motivation, Change Process, Kaohsiung City

壹、前言

隨著人類壽命不斷延長，人口高齡化已成為全球趨勢，台灣的人口結構也因此帶來巨大的改變。根據內政部統計資料，65 歲以上人口至 2017 年 12 月底已達 326 萬 8,013 人，佔總人口 13.86% (內政部，2017)。依行政院經濟建設委員會對人口推估資料顯示，我國 65 歲以上的人口在 2018 年成長至 14%，正式進入高齡社會之列，2025 年將至 21%，邁入超高齡社會(行政院經濟建設委員會，2012)。老年人口的比例是衡量一個國家社會的發展指標之一，人口結構的老化將會對國家的經濟、教育、醫療、產業發展及家庭結構等造成影響，若政府對老年人口相關之政策有明確的方向，將能引導國家社會做好因應人口老化所帶來的各種衝擊。為因應高齡化社會的來臨，2006 年教育部頒布邁向高齡社會「老人教育政策白皮書」，將老人教育的施行視為全民教育，揭示四大願景：終身學習、健康快樂、自主尊嚴、社會參與；其施行意義則著重於保障老人學習權益。

我國行政院主計處於 2014 年調查統計得知，現行平均退休年齡約為 57.8 歲，相較國人平均餘命將近 80 歲 (內政部統計處，2014)，仍有二十餘年的存活年限；魏惠娟、胡夢鯨、陳冠良 (2010) 建議個人應從 45 歲開始培養前瞻因應意識與行為做好退休準備與生活規劃，以延緩或降低老年期失能的狀況，以及建立人際網絡避免老年孤獨等策略，皆能有效提升個人晚年生活的品質，以協助他們適應老年的生活並成為活躍老化的高齡者 (李雅慧、盧婧宜，2014)。相關研究指出，中高齡者在身體健康前提之下，願意走出家庭，結交朋友，參與社會活動；並且提供本身專長能力，從事志願性工作，對社會所有貢獻與回饋 (朱芬郁，2012)。因此，鼓勵中高齡者從事志願服務工作，為利用人力資源且同時可促進中高齡者正向適應老化生活的重要作法。

中高齡者透過服務學習展現無私的奉獻和付出後，能檢視自己的生命經驗，培養覺察和醒悟的能力，重新釐清自我概念和生命意義。莊大輝 (2011) 在其研究中發現，志工從服務過程中不斷與自己的心靈對話，並從實踐中轉念累積一種新能量重新確立生命的價值，並在助人行動中更新自己的生命版圖，得以再次省思整理自己生命的經驗，並修正自己的腳步讓自己處事更圓融進而洞悉自我及肯定自我。這也代表個人在學習中的轉換，學習之所以發生的關鍵在於想要解決問題，從問題解決的歷程中看到影響個體意義觀點改變的是一種反思的過程。當個體反省其生命中所經歷的事件背後的假設或期待是有錯誤或不周延時，亦即表示意義觀點可能被扭曲或尚未發展因而去修訂它們。所以個體必須透過面對自己既有的信念系統不斷提出批判質疑與反省，才會去改變既有的意義觀點，進而產生新的行為與行動 (林雅慧，2007)。故中高齡者透過服務學習的過程促使自我的生命經驗產生改變，而這種改變，不僅是個人內在觀點的改變，也包括了外在行為的改變。劉明菁(2008)曾針對參與 5 位投入長達

10 到 20 年的志願服務工作者進行高齡者參與志願服務的動機、持續參與的因素、參與志願服務的學習內涵以及對個人成長影響之探究，深入瞭解高齡者參與志願服務之學習歷程，研究發現高齡志工參與志願服務工作因參與動機多重且兼容並蓄，所以其志願服務之目的顯得多元化，高齡志工並藉由正式志工培訓、在職研修、經驗學習、觀察學習及「做中學」的過程實踐「學中覺」，藉由「做中學、學中覺」的體現豐富學習的內涵，並以其無私無我的付出影響親朋好友，因而帶動社區其他居民投入志工行列，促成許多周邊效應成為眾人學習的典範。上述研究結果提供本研究議題重要的參考價值，但其研究對象未針對不同年齡階段的對象進行研究，同時該研究訪談對象乃以長期且全職投入志願服務工作之高齡者為標的，未針對不同人生階段的中高齡者從不同的層面去做詳實的研究分析，同時針對有全職工作且部分時間投入志願服務工作的社區民眾進行其參與動機及改變歷程的深究，故引發研究者探究動機，藉以補充上述研究不足之處。

本研究目的在於瞭解高雄市社區中有全職工作且部分時間投入志願服務的中高齡者進行探究，以瞭解其參與社區服務學習的改變歷程，包括參與動機、持續參與因素、參與時所遭遇的困境或阻礙，以及對個人生活的成長與轉變等，期望本研究能作為相關單位日後推行中高齡志工服務學習之參考。本研究之具體研究目的如下：(1)探討中高齡者參與社區服務學習的動機；(2)瞭解中高齡者持續參與社區服務學習的因素；(3)探究中高齡者參與社區服務學習的困境或阻礙；(4)瞭解中高齡者參與社區服務學習後，對個人生活的成長與轉變。

貳、文獻探討

本研究主要目的是以參與社區服務的中高齡者為研究對象，探討其服務動機、持續參與動機，以及對個人的成長與轉變；因此，本文獻探討針對研究目的依序進行相關研究之探究。茲分述如下：

一、服務學習理論基礎

早在 1967 年代，美國南區教育委員會即創造出服務學習的概念。1969 年第一屆的服務學習會議將服務學習定義為「將完成一項需要的任務同教育成長結合起來」，此定義已開始強調教育目的和社區服務的結合（游柱然，2009）。而 Kolb 的經驗學習是服務學習的重要理論基礎，他認為人們經由具體經驗接觸中，透過觀察與反思，體會自己的實際經驗，再經由反思中悟出新的原理、觀念，進而應用新觀點於新的具體經驗中 (Kolb, 1984)。Jacoby (1996) 認為服務學習有以下四個重點：1. 服務學習是一種經驗教育的型式。2. 學習者為提昇學習與發展，需涉入一些結合人們與社群需求的活動。3. 反思和互惠是過程中二個主要的概念，參與服務者經由反思能獲得自尊與自我成長，服務者與接受服務者透過互惠彼此獲利。4. 服務學習是由循環步驟來學習：提供服務--

反思--透過課堂討論來聯結服務經驗與課程內容--將經驗轉為新知識，藉以改善服務，再循環回到提供的步驟。黃富順（2010）認為服務學習係連結服務經驗與特定的學習目標，而其目的在於獲得特定的學習成果，其特色是將服務融入學習中，並從經驗中學習，藉由服務經驗融合學習內容，讓學習者思考他們在實際情境中的觀察與經歷，使學習者藉由參與這樣有組織、有目的的學習活動，對獲得的知識、經驗與技能提出批判與反省，且透過學習者的貢獻，進一步滿足社區或被服務者的需求。然而，服務學習概念以應用至不同族群，相關研究指出，中高齡者在身體健康前提之下，願意提供本身專長能力，從事志願性工作，對社會所有貢獻與回饋（朱芬郁，2012）。莊大輝（2011）在其研究中發現，志工從服務過程中不斷與自己的心靈對話，並從實踐中轉念累積一種新能量重新確立生命的價值，並在助人行動中更新自己的生命版圖，得以再次省思整理自己生命的經驗，並修正自己的腳步讓自己處事更圓融進而洞悉自我肯定自我。由上述可知，中高齡者透過服務學習中獲得在經過無私的奉獻和付出後，能檢視自己的生命經驗，培養覺察和醒悟的能力，重新釐清自我概念和生命意義，亦是一個重要的議題。

二、服務學習的參與動機與持續參與因素之探討

Tough 在 1979 年提出「絕大部分的人都有能力，在他們的自我規劃學習上，產生戲劇性的改變」，並將自我導向學習視為自我計畫學習（成人教育學會，1995）。每個人都有自我發展的動機，包括「想做甚麼事」與「成為甚麼樣的人」，並且會依此動機而學習，其所追求的目標不論是精神層面或物質層面，都會有一些人生價值觀支撐著。成人教育學翹楚 Knowles（1989、1990：183~200）即指出，成人學習者在以下六項特徵上有別於兒童學習者，進而突顯出成人學習所應具有之六項特點，這也是成人學習的六項預設：

（一）參與動機

中高齡者會參與服務工作，其背後必有動機支持，才會促使其去參與、行動、付出與貢獻。黃富順（2000）指出成人的學習動機大多數來自個體內在的力量，故如何去引發成人的內在參與動機，成為持續學習的內在動力，實為成人教育的一項重要挑戰。綜合國內外有關參與志願服務動機的相關研究（賴榮正，2009；陳惠玲，2009；王素蘭，2006；蔡美玉，2002；Canan, 1991；Chambre, 1993；Fischer & Schaffer, 1993；Yang, 1988），可歸納志工參與志願服務的動機，包括利己動機、利他動機、社會性動機、及情境因素動機等四項：

1. 利己動機：志願服務的動機為了自我心理的滿足及樂趣，藉由服務他人，而贏得具體之獎賞。例如為個人減低生活無聊之壓力而從事志願服務進而可增加生活歷練；個人為自我內在滿足、個人成長、充實生活、自我樂趣、自我成長、心靈發展及為自己積陰德；個人為增加知識、獲得他人肯定、學習技能及知識、成就感、社會經驗、取得

資格、獲得物質報酬。

2.利他動機：從事志願服務以服務、助人為目的，為社會盡力，想從事有意義之工作，對社會、社區責任有認同感，或基於宗教信仰、服務為人的理念，以行動表達對社區、人之同情心。

3.社會性動機：從事志願服務以服務他人，達到實踐社會性參與、擴展人際關係、擴展生活層面的目的，例如結交朋友、接觸人群、填補生活上之空虛、消除心理上之寂寞。

4.情境因素動機：針對政策、社會或社區情境及意識型態或價值觀等等特殊的因素，有目的的加入志願服務，所表現的參與志願服務的行動，例如：受機構吸引、重要他人的邀約、社會認同的需求等。

由上述相關文獻可知，社區志工進行志願服務的初始動機是多元的，中高齡者從事社區服務工作包含利己動機、利他動機、社會性動機及情境因素等動機，因此，本研究深入瞭解中高齡者參與社區服務學習時的動機為本研究目的之一。

(二) 持續參與因素

當中高齡者開始參與社區服務後，要如何使其持續且持久地參與服務是一項重要的課題。綜合國內外有關持續參與服務動機的相關研究得知（蔡美玉，2002；羅千綺，2005；Chappell & Prince, 1997；Fischer & Schaffer, 1993；Stevens, 1991），持續參與服務的動機可歸納為：

- 1.個人因素：志工如能獲得家庭支持，對於參與志願服務工作會更持久。
- 2.人際因素：與組織中成員及其他志工的相處情形、同事關係、人際互動、拓展、和諧情形較佳者，較能持續參與志願服務工作。
- 3.服務工作因素：滿意組織工作的結構，且可替機構盡力分勞、滿足其服務價值，工作被肯定以及能獲得成功的證據，較能持續參與志願服務工作。
- 4.服務機構因素：志願服務機構有明確的使命與願景，開放和諧的組織氣氛，協助成功適應服務環境，良好志工福利制度和獎賞制度等，能吸引志工持續參與。
- 5.外在環境因素：人口變遷、就業市場結構與趨勢、文化特質因素、老人對福利需求的趨勢、政治體制，政策鼓勵及配合、政策客觀限制等。

從上述文獻可知，中高齡者持續參與服務動機可分為從個人而延伸至個人與他人的人際關係，再展開至個人與服務單位之關係，再擴大於個人與外界環境的互動，因此可得知中高齡者持續參與志願服務動機是從內而向外發散。經由上述文獻探討將有助於本研究探究中高齡者參與社區服務持續下去的動機，且又會衍生出什麼屬於自己社區的持續服務動機呢？為本研究目的之二。

三、參與服務學習困境與因應方式探討

困境是指個人在學習過程中所遇到的挫折、障礙所承受的壓力事件。成人學習重

視學習脈絡，學習脈絡含括了物理環境、心理或情緒狀態，以及社會或文化等層面，對於成人的成長與發展以及參與學習都有影響（黃富順，2004）。建立相互尊重、信賴、開放、真誠與合作的氛圍，瞭解成人學習的障礙並給予支持、協助，輔導個人發展其處理壓力的策略等，都是對於學習脈絡的關注（李瑛，2013）。賴榮正（2009）和陳惠玲（2009）將參與服務學習可能遭遇的困境分成以下兩類：

- 1.個人層面：包括有關個人知覺的障礙，例如缺乏自信、角色壓力、專業能力不足等；個人生理因素：記憶不佳、健康情形不佳等。
- 2.情境層面：係指起因於與個人所面臨物質和環境有關的障礙，例如年齡、經濟、時間分配、家人的態度等家庭背景及社經背景。

雖然在服務學習的過程中，不可避免地會遭遇情境的、個人的困境，但顯然仍有許多志工越過這些重重的障礙，持續有恆地服務著大眾。綜合過去相關研究(黃富順，2004；劉明菁，2008；賴榮正，2009；陳慧玲，2009；李瑛，2013)，針對以上服務學習的困境，提出兩方面的因應方式：

- 1.本身的因應：建立正確的服務觀念、積極進修充實專業能力、勇於接受任務的挑戰、正向轉念、開放心胸接納不同意見與領導、與同儕相互支持、尋求家人的支持、向人請益/求助、自我調適、自我成長。
- 2.組織情境的因應：建立良善的管理制度，建立志工與組織間的溝通平台，強化志工輔導機制，適時給予鼓勵與支持。營造良好的服務氣氛。辦理志工與眷屬的聯誼活動，協助志工取得家人的支持。建立服務訊息網絡，使訊息迅速而正確地流通，以消除訊息的障礙。

四、服務學習的成長與轉變之相關研究

服務學習是一種全人教育的方式，其功能幾乎涵蓋個人與社會所有層面（黃志弘，2009），許多研究均指出服務學習對個人、家庭、機構、社區、社會皆具正面功能。國外學者Eyler & Giles (1999)提出服務學習對個人發展上的助益包括：提升自我效能、提高問題解決能力、增進與他人共事的能力、促進自我認識、心靈的成長、人際關係的擴展、新觀點的開放、培養公民責任等。國內研究方面，蔡美玉（2002）針對高齡志工所做的研究發現，高齡志工服務學習收穫計有：獲得服務工作相關知能、改善個人想法與態度、擴展學習領域、生活充實有意義、有益家庭、精神愉快、受到重視與肯定、擴大人際交往、身體健康、修養個性、學習豐收感、持續學習的動力、有益社會。陳麗光（2010）研究指出源自志願服務而得的學習對參與者之健康有四種可能的促進形式，一、學習到與醫療保健相關的知識與技能可直接應用於生活；二、學習本身充滿認知刺激，有助記憶等認知功能的維持並減緩老化；三、服務過程見到其他病苦的老人，有助思考「老」與「病」的關連，進而促進其對自我保健的重視與實踐；四、學習過程中發展出的智慧，例如知福、惜福、感恩、真正體會施比受更有福

等，亦有益產生快樂感、幸福感、意義感，進而間接促進身心靈的健康。

經由以上相關研究的發現與討論，可知服務學習對個人、家庭、社會等不同層面所帶來之正面幫助，本研究者以中高齡者為研究對象，瞭解社區服務學習為個人帶來之成長與改變，歸納上述研究得知服務學習包括能學習到服務相關的知識與技能、提高問題解決能力、增進與他人合作的能力、培養多元價值觀、減緩老化、促進身心靈健康等效益。

參、研究方法

本研究目的是瞭解中高齡者參與社區服務學習的改變歷程，包括參與動機、持續參與動機、參與時所遭遇的困境與阻礙，以及參與服務學習後的成長與轉變等項目。本研究的設計與實施包含研究對象、研究方法與工具以及資料分析；內容如下所述：

一、研究對象

本研究以高雄市左營區某鄰里為研究場域，依據就業服務法第 2 條定義，中高齡是指年滿 45 歲至 65 歲之國民，故選取此年齡區間的 6 位訪談對象進行訪談分析，採立意取樣的方式，研究者必須思考受訪者之個人特質與其服務經驗是否足夠提供本研究所需資訊，亦需具備足夠的語言表達能力將自身的經驗與想法具體呈現，選擇最能夠提供本研究關心議題的豐富資訊者為訪談對象。本研究訪談對象經研究者思考需具備以下條件：（一）50 歲以上且訪談時已規律從事社區服務學習至少 2 年以上；（二）以參與社區服務為終身志業者。

本訪談研究對象共計 3 名女性，3 名男性，年齡介於 51 至 62 歲，平均年齡為 56.3 歲。訪談結果的呈現以匿名方式處理，每位受訪者的編碼以三碼組成，其意義分別代表「編號-性別-年齡」所組成，例如：「1-M-60」代表第一位男性 60 歲。

表 1 受訪者個人基本資料表

受訪者編碼	性別	年齡	教育程度	職業背景	社區服務年資
1-M-60	男	60	國中	工	3
2-M-55	男	55	高職	服務業	6
3-F-57	女	57	高中	行政	5
4-F-51	女	51	高中	餐飲業	7
5-M-62	男	62	國小	工	5
6-F-53	女	53	大專	醫藥業	3

二、研究方法及工具

本研究透過質性研究的方法，針對參與社區服務學習的中高齡者，進行半結構式一對一的深度訪談進行資料蒐集。希望藉由質性研究的半結構性訪談，以發現受訪者

參與社區服務學習的動機、參與遭遇的困境或阻礙，以及參與服務學習後的成長與轉變。本研究對象為持續參與社區服務學習且終身為志業的中高齡者，受訪者的基本資料包括：性別、年齡、教育程度、工作背景以及參與社區服務的年資。

研究者的主要研究工具為自編訪談大綱，訪談設計針對研究目的及所欲探討的問題，並依據文獻探討內容設計完成，以作為訪談指引方針，訪談進行方式採取半結構訪談方法，邀請研究對象進行深入訪談，以得到豐富資料來做為研究分析之探討，訪談大綱內容如下：

- (一) 請您談談一開始是什麼樣的動機，促使您來參與社區服務工作？
- (二) 那麼又是什麼樣的想法，促使您一直持續參與社區服務工作？
- (三) 請問您參與社區服務過程中曾遇過哪些困難與阻礙？
- (四) 您參與社區服務工作後，對您個人帶來最大的成長與轉變是什麼？

在正式訪談進行之前，研究者已先將訪談說明書與同意書與訪談大綱遞交給每位受訪者參考，使他們瞭解訪談的內容，同時也能釐清他們對於訪談的疑義，以使每一個訪談可以順利進行。每位受訪者的訪談時間介於 60 至 90 分鐘。訪談之後，研究者立刻進行訪談資料的檢驗，以及訪談資料的編碼。

三、資料分析

本研究的資料分析方式，首先根據文獻內容，初步擬定「中高齡者參與社區服務學習」之主題大綱，接著將訪談逐字稿中不同段落及語句的談話內容，分別置入符合其意涵的主題大綱中，並將大綱中各個段落的逐字稿進行編碼。資料的分析主要以分層逐步歸納的方式進行，以找出中高齡者參與社區服務學習歷程中的重要內涵 (Wolcott, 1994)，研究者在資料分析過程中，將逐字稿中每個有相關、相似或相同意涵的文本與代碼，歸納成意義單元，並根據相似的意義單元進一步歸納為次主題與主題。

四、研究信、效度

為求資料客觀性，本研究運用半結構式訪談、文件分析進行資料的蒐集，以達到運用多元的方式進行資料收集，使研究資料更為完備 (潘淑滿, 2006)。且在在資料分析過程中透過研究同儕與被研究者的討論或詮釋性的對話，針對資料分析的編碼與詮釋，不斷討論與確認，避免因主觀認定而誤導研究內容，希望讓資料真實呈現，也就是透過三角檢證的方法來增加質性研究的效度 (高淑清, 2008)。

肆、研究結果與討論

本研究透過訪談內容分析歸納出中高齡者參與社區服務學習的動機、持續參與因素、困境與阻礙，以及對個人生活帶來的成長與轉變等四個主題。分析結果如下所

述：

一、參與動機涵蓋利己、利他、社會與情境等四大因素

本研究結果顯示，中高齡者參與社區服務學習的動機可分為利己、利他、社會與情境因素等四部分。

(一) 利己動機

這一類動機主要是與中高齡者本身內在動機有關，透過服務學習的方式，做出奉獻與學習，排除生活無聊感以滿足自我內心需求及樂趣，並可獲得他人肯定與認同，證實自己仍是有能力，進而得到他人的尊重，有助於達成成功老化之目標，本研究結果與賴榮正（2009）、蔡美玉（2002）、Chambre（1993）等相關研究結果相呼應。當然，同一位中高齡者的動機可能同時包括兩種以上，也可能涵蓋不同的層面因素；而利己動機包含：從服務工作中得到樂趣、做志工就是做功德、內心需求層次的尊重需求得到滿足。受訪者經驗如下：

在家裡坐著也是坐著，晚上出來騎腳踏車巡視社區，這樣身體才不會變差，又可以在辦公室泡茶聊天，大家都很歡喜逗陣在一起，每天生活都過得很開心。（1-M-60）

出來社區幫忙大家，是一件功德啊，而且歡歡喜喜，快樂過日子，有時不要想太多，做就對了，心就不會亂想，身體就健康。（1-F-57）

孩子都在外面讀大學，下班後在家也不知道要做什麼，剛好鄰居也在約，又覺得里長人不錯，就來幫忙了，幫忙社區做一些事真的不錯，也開心跟大家相處，晚上都很好睡，有一種被肯定的感覺。（2-F-51）

(二) 利他動機

這一類動機是與中高齡者從事志願服務以服務、助人為目的，為社會盡力，想從事有意義之工作，對社會、社區責任有認同感，以行動表達對社區、人之同情心有關。有受訪者提到因為本身是鄰長，基於個人責任，只要社區需要就一定會過來幫忙。受訪者經驗如下：

我覺得晚上出來幫忙開車或騎腳踏車巡邏社區真的很好，可以幫忙里長，又可幫忙社區安全，感覺很有意義。（1-M-60）

里長知道我們在家是在辦桌的，只要有活動就會拜託我去幫忙，譬如：辦活動時幫忙料理、端午節時幫忙包粽子，這都是一種為別人服務的機會，久了之後就變成一種責任了...」。 （1-F-57）

(三) 社會性動機

過去相關研究指出，這一類動機主要係指從事志願服務以服務他人，達到實踐社會性參與、擴展人際關係、擴展生活層面為目的。有受訪者提及自從參與社區服務後，他們的人際關係更熱絡，在路上遇見了會打聲招呼，藉此結識了許多

朋友，變得年輕有活力，也學習到更多新知識。受訪者經驗如下：

來社區服務認識更多人，感覺真好，大家攏互相關心，身體也滿健康的，用歡喜心來做志工服務，所以心情覺得很輕鬆。(3-F-53)

我參加志工後，晚上時間一到都在這裡，開巡邏車巡里內一小時，結束後就在辦公室泡茶給大家喝，跟大家一起聊天，晚上比較好睡。(3-M-62)

(四) 情境性動機

過去相關研究指出，這一類動機指的是中高齡者針對政策、社會或社區情境及意識型態或價值觀等等特殊的因素，有目的的加入志願服務，所表現的參與志願服務的行動，例如：受機構吸引、重要他人的邀約、社會認同的需求等。從受訪者身上察覺有人是本著對社區的安全與責任，邀約朋友共同參與服務，已建立支持性的網絡。受訪者經驗如下：

里長跟我不錯，一直叫我來幫忙，他覺得我比較有責任，我是里長的支持者，他都在拜託了，不來不行。(3-M-62)

那時有一個朋友在跟我講：『妳那有空怎麼不一起來里辦公室幫忙』，我那時候很忙呢，每天要工作，那時每天都要工作，不過朋友在邀了，就答應參加，一直做到現在。(1-F-57)

二、持續參與因素包含個人、人際關係等兩大部份

本研究結果顯示，中高齡者持續參與社區服務學習的動機可分為個人、人際等兩部分。

(一) 個人因素

當中高齡者開始參與社區服務後，要如何使其持續且持久地參與服務是一項重要的課題。在個人因素方面，針對分析結果得知，第一為人格特質較有責任心而持續參與社區服務，第二為家人抱以樂觀支持、鼓勵的態度而持續參與社區服務工作。受訪者經驗如下：

我是一個比較守信用的人，說要來幫忙，就是要一直幫忙，雖然有時家裡比較忙，不過只有里長有需要我幫忙，我都會來，我覺得到底能不能永遠做下去，這跟性格有關係吧！(3-F-53)

太太和子女都很開心，都支持我來做社區的志工，因為我做志工就沒出去賭博喝酒，他們都很支持。(1-M-60)

(二) 人際關係

這一類持續參與動機較傾向因為參與社區志願服務工作得以認識新的朋友，並擴展生活空間為主。換言之，中高齡者保持與社區人際互動關係和諧是促使他們持續參與社區志工參與的動機，相反地，高齡者與社區人際互動不和諧，亦是影響他們持續參與志工的原因之一。受訪者經驗如下：

里長對待我們就像親人一樣，來這裡跟其他人都非常和諧，那一種感覺讓我們都不想放棄，里內只要有事就會想說有其他事也會想要把他排開，所以這樣做下來就好幾年了。(2-F-51)

每一年都會辦兩次遊覽，可以四處走走，也結交很多好朋友，大家都會分享心事感覺很好，從來就沒想過要退出，繼續做下去才会有朋友來找，人生才不會孤單。(2-M-55)

三、中高齡者參與社區服務學習的困境與阻礙

研究者就中高齡者參與社區服務後，提出所面臨的困境與阻礙，下列分為個人因素、人際因素等兩個部分進行闡述。

(一) 時間調配與家庭責任的個人因素

個人因素困境主要是與中高齡者的時間調配與家庭責任有關。有些中高齡者表示，雖然已退休了，但礙於需要照顧孫子或父母，以及家人的抱怨之下，導致時間與家庭問題的困境產生。受訪者經驗如下：

1. 時間調配之困境

因為幫忙照顧孫子，如果社區有事需要幫忙時，就需要跟兒子與媳婦協調時間，如果他們下班比較晚回來，可能就會無法到或晚點到，我是一個比較愛面子的人，有時覺得這樣很對不起大家。(1-F-57)

我現在退休了時間滿自由的，只是白天需要照顧八十幾歲臥床的媽媽，晚上要來辦公室幫忙都需要等我兒子下班回來才有辦法來，不過有時可能白天照顧媽媽太累，做事有時會無神提不起勁，這樣的時間問題之前會影響到我要不要持續下去。(3-M-62)

2. 家庭責任之困境

下班後煮完飯後就過來辦公室這幫忙巡邏，變成晚上比較少跟家人互動造成他們抱怨，就像我大女兒他就會說：「媽媽去幫忙別人比較重要」，他需要求救的時候，會覺得說我好像都沒辦法幫上忙，這是很現實的問題，我覺得說我不可以忽視他們或者都沒想到他們的立場，這是真的需要思考的地方。(2-F-51)

(二) 人際因素的困境

人際因素困境主要是中高齡者在參與服務工作時與人互動有關。有些中高齡者表示，參與社區服務後才發現自己與他人的習性差這麼多，以及與人溝通不良，甚至有人會在背後說閒言閒語，這些事件促使中高齡者產生人際關係間的困境。受訪者經驗如下：

我就覺得有些事就一個人做就好了，為什麼要這麼人一起做，覺得那只會增加困擾，有些事明明就很簡單，有人就可以浪費很多時間或不做，顧著聊天我就覺得很受不了。(3-F-53)

我之前來社區幫忙非常煩惱，可能是觀念的不同與一些人有溝通不良的情形，有些人心裡感受不公平時，就愛抱怨，或者是說你不應該這麼做你為什麼要這麼做呢，應該要怎麼樣怎麼樣啊...。(1-M-60)

四、參與社區服務帶來的成長與轉變

參與服務學習對個人、家庭、社會等不同層面所帶來之正面幫助，在轉化學習的過程中，中高齡者因為持續參與服務，使得個人在自信心、成就感等方面得到自我發展，最後形成自我的新觀點 (Merriam & Caffarella, 1999; Mezirow, 2002, 2003)。本研究之中高齡者參與社區服務後產生了個人、家庭與社區等三方面的轉變，其一，個人的轉變分成個人角色與生活態度的轉變、個人的收穫、個人的成就感等三項轉變，其二，家庭轉變則是家庭成員對其態度的轉變，最後為社區轉變，在眾人的同心協力之下讓社區環境得以轉變。

(一) 個人的成長與轉變

1. 個人角色與生活態度的轉變

當中高齡者參與社區擔任志工的新的角色，有別於未退休前工作及家庭主婦一般的角色，其不僅使在生活上有了新的角色扮演，在擔任志工後，生活態度上也有了積極正面的轉變。受訪者經驗如下：

我目前做的事很多，比如：鄰長、巡邏隊員、登革熱防治宣傳人員、里長溝通橋樑等事項，比我自己開照相館的事情還多，我老婆跟兒子都會跟我說你年輕時只會拍照沒太多職業，現在那麼多事可以做，真是幸福。(2-M-55)

我本身是開藥局的，覺得和來社區幫忙完全不一樣，做志工是答應人家做的就要有責任，開藥局有請人跟我先生在，他們會幫忙分擔責任，我只要負責煮三餐。現在幫忙社區做事，自己很喜歡為大家服務，但就得負責把工作做好呀。(3-F-53)

2. 個人的收穫

個人的收穫又分成學習新知自我成長，結交社區好友、彼此關心，有益身體健康、心情愉快等三方面。

第一為學習新知自我成長，中高齡志工間教育程度差異甚大，因此他們藉由參與社區服務，藉由做中學互相學習及成長，他們認為知識是彼此互相分享而習得，他們樂於用這種人與人互動來相互交換知識的學習方式進而增進自我的知識。受訪者經驗如下：

現在的電視都是互相殺，相罵，看他們在拍桌子，我也不能說什麼，電視也不能跟我對答，看那個也沒有用，所以我寧願不要看電視，來社區幫忙巡邏或做事，還可以與人聊天分享心事與知識比較好。(1-F-57)

因為我喜歡研究新的菜色跟料理，來社區辦公室這可以跟一些大姊們討論要怎麼做菜才好吃，可以學新的料理，這種充實的感覺而且可以學到更多新的東西的感

覺很好！(2-F-51)

第二為結交社區好友、彼此關心。中高齡者在同儕團體的互動模式中會逐漸產生相互依賴的關係，增進彼此間的相互認同與支持。受訪者經驗如下：

我如果一天沒有去給他們看一下，他們都會問：「你昨天去那裡，你怎麼沒有來這聊天做事！」如果是晚點去，他們就會關心會互相問：「說人，人馬上到」，我說：「你們在我背後偷說話呀！」(3-M-62)

社區裡有一個歐巴桑跟我很好，還買一雙涼鞋送我，每天都約我一起來，巡邏結束時都會等我把東西收一收，再和我一起走路回家，到我家和我一起聊天，還說：「我是她一生中最好的朋友」。(1-F-57)

第三為有益身體健康、心情愉快。中高齡者把參與社區服務工作當成做運動，活動筋骨是有益身體。他們認為參與社區志工後的個人收穫就是走出家庭，多點勞動，可以讓身體更健康，讓心情更愉快。受訪者經驗如下：

幫忙社區是沒有什麼收穫啦，不過騎腳踏車幫忙巡邏里內，那要算起來對身體健康也不錯，人活著就是要勞動，心情會比較愉快，也不錯拉。(1-M-60)

幫忙社區沒佔我太多時間，我將這工作當作運動，活動活動，沒什麼啦。(3-M-62)

3.個人轉變之個人的成就感

中高齡者在參與社區過程中平凡無奇、理所當然的事，卻對於社區事務可能產生莫大貢獻，讓他們獲得成就感愈高，參與也跟著提升。受訪者經驗如下：

在社區幫忙澆樹、澆花，看樹木、花很清潔，看這個公園有很多人來玩棋子、麻將，大家都很歡喜這個環境，我也真有成就感。(3-M-62)

我本身是做餐飲的，在社區會跟大家分享如何把菜煮好，大家會尊重我叫我「老師」，我會有一點不好意思，但是我也是感覺到大家對我的尊重與感謝。(1-F-57)

社區的人因為我們在打掃社區，垃圾有比較少，有人會說：「哎唷，那是什麼人在撿，你這樣丟，不好拉！」我是有聽到有人這樣講啦。像我以前打掃，他們都亂丟，現在他們都會把垃圾丟進垃圾筒了。社區因為我們在打掃而變更乾淨，內心真歡喜！(3-F-53)

(二) 家庭的轉變

受訪者中有位男性志工長年做鐵工，工作回到家常帶著工作的習氣，常常與家庭產生許多磨擦，自從參與社區後，與家人互動狀況變佳。受訪者經驗如下：現在我家裡的人都開心，以前我沒做事情時，都是賭博喝酒，不過，現在都沒有多用到家裡的錢，身體也比較好，他們都安心。(3-M-62)

(三) 社區的轉變

對於社區居住環境的改變，不斷透過居民與居民之間的互動、居民與環境之間的相互維持、彼此適應、改變。隨著社區居住環境的改變更美好，也凝聚了居

民對社區的向心力。受訪者經驗如下：

我們社區以前的公園都沒人管理堆著滿滿的垃圾，我們一起努力之下請垃圾車把那些髒垃圾帶走，清一清，跟區公所申請補助重建公園，種了許多樹木跟花卉，現在住附近的人都非常喜歡在公園散步聊天，大家的努力都值得。(2-M-55)

看社區愈來愈美，公園的樹木和花都真美，讓人看了心情會很好，這個公園整理得很舒適，社區的人平常都會來這散步。(1-F-57)

伍、結論與建議

一、結論

本研究以高雄市中高齡者為訪談對象，試圖瞭解其參與社區服務學習動機及改變歷程，以提供未來推動中高齡族群投入社區服務學習工作之參考。綜合上述的分析和討論，本研究結論可就以下四個層面敘述之：第一為中高齡者參與社區服務的起始動機；第二為中高齡者持續參與社區服務之因素；第三為中高齡者參與社區服務時所遭遇的困境與阻礙；最後，則是中高齡者參與社區服務對其生活的成長與轉變之歷程。

(一) 中高齡者參與社區服務的動機是由利己、利他、社會與情境等四大層面交織而成的推動力

本研究發現中高齡者參與社區服務的動機是多層面的，其中涵蓋本身自許透過社區服務奉獻與學習之目的，從中滿足自我內心需求及樂趣；或是因重要他人與朋友邀約之下，付諸實際行動協助社區安全維護與服務他人之責任，方可拓展社會關係與人際網絡，進而獲得他人認同與增進自信心，這將有助中高齡者達成成功老化之目標。

(二) 在個人、人際關係雙重因素驅使之下，中高齡者願意繼續服務社區

中高齡者願意繼續服務社區的原因可分為：個人因素與人際關係因素。本研究發現，中高齡者持續奉獻的原因包含富責任心的人格特質，以及家人的支持與鼓勵之下持續參與，並從服務過程中結識朋友與拓展人際關係。由此可知，在個人與人際關係雙重因素帶動下，驅使外在的服務行為與內在的自我奉獻意願之融合，促使中高齡者產生持續服務之意願。

(三) 中高齡者在服務社區時，曾遭遇到時間調配、家庭與人際等困境

本研究發現中高齡者參與社區服務後曾面臨須與子女協調共同分擔照顧孫子或其父母親之時間問題，以及降低跟家人互動而產生抱怨，因而產生時間與家庭問題的困境；另一方面，曾因人際互動間的磨合問題促使中高齡者產生困境。由此可知，中高齡者在參與社區服務過程中，多多少少總是會面臨到困境，如何幫助中高齡者在這些困境之中找到出口，是未來推動中高齡志工人力再運用的重要課題。

(四) 中高齡者參與社區服務後的轉變涵蓋個人、家庭及社區等層面

本研究結果發現中高齡者參與社區服務後，重新幫助自身在生活上賦予新的角色與態度，並從服務過程中習得新知識、結識許多社區好友，使得身心更健康，更從參與志工工作裡得到自我的成就感肯定，使他們更有自信心。再則，中高齡者在參與社區服務工作得到個人的轉變，家庭成了間接的受惠者，因為參與社區服務帶來家庭的轉變，進一步成為家庭與社區互動的最佳橋樑。最後，因為中高齡者參與社區服務，使社區提高人力再利用成效提高，讓社區服務工作得以順利推展。由此可知，中高齡者在參與社區服務過程中影響個人態度、角色，使其產生個人轉變及自我生活調適，經由服務的工作中獲得到收穫、成就感的轉變，進而影響家庭生活，也增進對居住社區的認同感，富含多層面的改變歷程。

二、建議

依據上述研究結論，本研究針對中高齡者、社區服務機構、政府機關及後續研究等四方面提出以下之建議：

(一) 對中高齡者的建議

根據本研究第一項中高齡者參與社區服務動機的結論，研究者建議中高齡者在退休或閒暇時間的生活中，可以積極規劃參與社區服務工作，一方面為自己開啟再次參與社會活動及自我成長與學習的機會，令一方面亦可獲得心靈的成長豐富生命的價值。

再從本研究第三項中高齡者參與社區服務之困境的結論中，得知中高齡者參與社區服務志工時曾遭逢個人、家庭與人際間的困境。因此，研究者建議中高齡者參與社區服務工作時，可選擇比較多元而且有彈性的服務內容、時間能自由安排，並對其所服務工作之性質內容和其與家庭間或其他相關之影響、甚或自己的期待等，宜謹慎評估與拿捏做好參與之準備，如此方能減少相關困境之產生。

(二) 對社區服務機構的建議

根據本研究第三項中高齡者參與社區服務之困境的結論，研究者建議社區服務機構應設有里長與志工、或是志工間的溝通平台，相互留意與協助需要關懷的工作夥伴，主動提出幫忙化解志工於參與服務時所遭逢之挫折與困難，亦應適時規劃相關聯誼或交流活動，讓志工家人有機會參與了解其服務之機構，以消弭不必要之誤解。

(三) 對政府機關的建議

根據本研究第四項中高齡者參與社區服務的成長與轉變之結論得知，中高齡者參與社區服務後對其生活產生諸多積極正向的影響。因此，本研究建議政府機關若能加強社區服務需求與訊息，透過各種不同的管道招募或與培訓機制，鼓勵更多中高齡者參與社區服務，為自身所居住的社區奉獻一己之力，相信可為社會注入更多無形的人力資產，而其產值更是無可言喻的，如此，無論是對社會、對家庭或是對個人而言其意義無比深遠。

(四) 對後續研究的建議

目前國內有關中高齡者參與服務學習轉變歷程之相關研究付之闕如。面對現今高齡化社會的來臨，如何協助中高齡者在退休後或閒暇時間時，能對所居住社區奉獻其能力與時間，並瞭解其改變歷程。再者，過去鮮少有研究以 Mezirow (1991, 1996) 的轉化學習理論進行探究中高齡者參與社區服務的觀點轉化歷程。因此，建議未來的研究者可以轉化學習理論進一步探究與分析。

參考文獻

- 內政部 (2017)。106 年人口結構分析。2018 年 1 月 22 日，取自 https://www.moi.gov.tw/chi/chi_site/stat/chart.aspx?ChartID=S0401。
- 內政部統計處 (2014)。103 年簡易生命表。臺北市：內政部。
- 王素蘭 (2006)。退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之影響 (未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 朱芬郁 (2012)。退休生涯經營：概念、規劃與養生。臺北市：揚智。
- 李雅慧、盧靖宜 (2014)。以學習觀點探究中高齡者之未來準備。福祉科技與服務管理學刊，2(1)，17-26。
- 李雅慧、葉俊廷 (2012)。成功老化的退休人員學習歷程之初探。教育學刊，39，41-75。
- 李瑛 (2013)。有效的成人學習。T&D 飛訊，162，1-16。
- 林雅慧 (2007)。世界宗教博物館志工之生命意義觀點轉化學習研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 高淑清 (2008)。質性研究的 18 堂課—揚帆再訪之旅。高雄市：麗文文化。
- 莊大輝 (2011)。社區志工參與服務靈性學習經驗之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 陳惠玲 (2009)。生命線志工服務學習經驗研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 陳麗光 (2010)。高齡女性參與志願服務之學習過程對其成功老化之促進角色。載於中華民國社區教育學會、國立台灣師範大學社會教育學系(主編)，高齡志工與社區學習(頁55-74)。臺北市：師大書苑。
- 游柱然 (2009)。論美國高校服務學習的起源與發展。湖南師範大學教育科學學報，3(8)，61-64。
- 黃志弘 (2009)。愛在服務學習。師友月刊，507，27-29。
- 黃富順 (2000)。成人教育導論。臺北市：五南。

- 黃富順 (2004)。高齡社會與高齡教育。載於中華民國成人及終身教育學會(主編)，**高齡社會與高齡教育**(頁1-30)。臺北市：師大書苑。
- 黃富順 (2010)。成人學習。臺北市：五南。
- 蔡美玉 (2002)。高齡志工服務學習經驗之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 賴榮正 (2009)。民雄文教基金會資深志工的服務學習歷程之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 劉明菁 (2008)。高齡者參與志願服務學習之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 潘淑滿 (2006)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 魏惠娟、胡夢鯨、陳冠良 (2010)。從McClusky 需求幅度理論觀點分析台灣樂齡學習中心課程。**成人及終身教育學刊**，15，115-150。
- 羅千綺 (2005)。老人的社區參與歷程 (未出版之碩士論文)。國立台北護理學院，臺北市。
- Canan, R., & Goldberg-Glen, R. S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27, 269-284.
- Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-228.
- Chappell, N., & Prince, M. J. (1997). Reasons why Canadian seniors volunteer. *Canadian Journal on Aging*, 16(2), 336-353.
- Daloz, L. A. (2000). *Transformative learning for the common good*. In J. Mezirow, & Associates(Eds.), *Learning as transformation: Critical perspectives on a theory in progress*. (pp. 103-123). San Francisco: Jossey-Bass Press.
- Eyler, J., & Giles, D. E. (1999). *Where's the learning in service-learning*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Fischer, J., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. Newbury Park, California: SAGE Publications.
- Jacoby, B. (1996). *Service-learning in higher education: and practices*. San Francisco: Jossey-Bass
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. San Francisco: Jossey-Bass Publications.

- Mezirow, J. (1996). Contemporary paradigms of learning. *Adult Education Quarterly*, 46(3), 158-172.
- Mezirow, J. (2002). Transformative learning: Theory to practice. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 74, 5-12.
- Mezirow, J. (2003). Transformative learning as discourse. *Journal of Transformative Education*, 1(1), 58-63.
- Stevens, E. S. (1991). Toward Satisfaction and Retention of Senior Volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16(3/4), 33-41.
- Wolcott, H. F. (1994). *Transforming qualitative data: Description, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yang, J. C. (1988). The motivation of volunteerism to the Chinese elderly. *Fu Hsing Kang Academic Journal*, 39, 91-142.